

외식업체 구인난의 문제점과 현황

강 병 남

(해전대학 호텔조리과 교수)

< 목 차 >

제1장 문제의 제기

제4장 결론

제2장 외식업체의 인력구분 현황

참고문헌

제3장 외식업체의 경영 문제점과 대응책

제1장 문제의 제기

한국경제는 급변하는 경제환경에서도 지난 4년간 연평균 7.5%의 고도성장을 이룩함으로써 1996년 GDP 규모는 세계 11위로 성장했고, 1996년 말 OECD 가입으로 국제적 위상도 크게 향상되었다¹⁾. 그러나 1996년부터 경기가 하강국면으로 진행되는 가운데 반도체 가격폭락과 자동차, 철강, 화학제품등의 수출부진과 국제경쟁력 약화 등으로 인해서 경상수지 적자는 1996년 한 해 동안 237억 달러에 이르렀고, 1997년 2/4분기에는 무려 102.8억 달러까지 기록했다. 실업자가 양산되면서 평생직장이라는 신화가 무너졌다. 이제는 평생직업을 생각하고 자기계발을 열심히 하지 않으면 장래가 보장받기가 어렵게 되었다.

한편 실업률은 1997년 3월 말 현재 3년만에 최고치인 3.2%를 나타냈고, 1/4분기 실업자 수는 64만 2천 명에 이르렀다. 1997년 2/4분기 실업률은 2.3% 정도로 감소하고는 있지만 지속적인 경기침체로 인해서 신규채용은 감소하고 명예퇴직자는 증가하고 있어서 앞으로는 한국에서도 고용 불안이 사회문제로 부상하지 않을까 우려된다. 정부의 정책지표는 올해 경제 성장률을 당초보다 높은 5%, 연말 실업률 6%, 물가상승률 3%, 경상수지 흑자 200억달러²⁾이러한 변화요인은, IMF을 대처 할 수 있는 방안으로 외식업계의 문제점을 파악하여 해결하기 위해서 여기에다 노동환경의 빠른 변화는 고용불안에 대한 우려를 더욱 가중시켜 주고 있다. 이에 외식업체에 다양한 동기부여를 통한 직무성과 개인의 능력 발휘로 생산성을 높여야 할 시기에 있고 IMF이후 고용관리상 효율성 제고와 관련하여 고용구조의 조정이니

1) 박동운, 노동시장의 유연성, 자유기업센터, 1997, p.11.

2) 한국경제신문. 1999. 6. 7.

노동시장의 유연성확보나 하는 말들은 경기가 후퇴할 때마다 들려오는 것이나, 오늘날의 국난을 맞이하여 극도의 처방이 취해지게 된 것이다.

이러한 시대를 맞이하여 호텔이나 외식산업 등의 서비스부문에 있어서는 어떠한 반응들을 보이고 있을까? 만약 제조업부문에 있어서와 유사한 강도로 인력문제에 봉착해있다고 본다면 그것은 이 난국을 말미암은 엄살일 것임에 틀림없다.

이는 제조업부문보다 더 심각한 문제이며 오늘의 IMF시대가 초래한 긴급문제가 아니라 그 이전부터 안고 있던 고용관리상의 비효율성을 극명하게 노정시키는 문제인 것이다.

따라서 오늘날의 호텔이나 외식산업 등에 있어서의 인력문제의 해결은 지극히 기본적인 사항에서부터 접근되어야 할 것이다. 즉, 인력활용의 효율성 제고라는 측면에서 수행되어야 할 기본적인 전략들이 수행되어 왔는지의 검토가 필요한 것이다. 우선, 고용인력에 대한 양적측면의 전략 즉 고용구조를 어느 정도 슬림화 했느냐 하는 것이다³⁾. 이는 곧 업무특성에 따른 고용형태의 다양화가 이루어져 있는가 하는 것으로 서비스 경제화시의 고용부문을 특징짓는 대표적인 전략이다.

기업이 필요로 하는건 노동력을 정규사원으로 안고 있던 것이 아니라 업무의 특성에 따라 다양한 비정규인력을 활용하는 것이다. 임시사원, 계약사원, 일일고용사원, 파트사원, 파견사원 등이 정규사원과 함께 업무를 수행하는 것이다.

따라서 인력의 양적, 질적 측면에서도 잠재력 있는 인력들의 업계수용을 위한 연구에 관, 산, 학이 함께 머리를 맞대는 시기가 되어야하며, 그 다음으로 서비스를 통한 인력관리 문제로 다양한 고용형태의 인력들을 어떻게 통합하여 생산성을 향상시키느냐에 있어서 인적자원 전체가 아니라 어떠한 인력을 어떻게 육성할 것인가 하는 전략적 인적자원 관리가 필요하다고 하겠다.

제2장 외식업체의 인력구분 현황

제1절 호텔 고용조정 현황

1. 고용조정에 따른 노사화합

1) 고용조정

국내 호텔업계의 고용주와 종사자들간에 갈등이 깊어지고 있다. IMF한파를 이겨내기 위해 잠시 손을 잡았던 이들이 올 들어 경기가 어느 정도 안정을 되찾아 주도권을 잡기 위한 싸움에 다시 돌입한 것이다.

지난 97년 12월말 불어닥친 국제통화기금 한파를 맞아 작년 한해 대부분의 기업들이 살아

3) 월간식당, 1999, 2월호, p.254.

남기 위해 허리띠를 졸라매야만 했다. 호텔산업도 예외는 아니어서 구조조정과 체질개선의 노력이 있었다. 대부분의 호텔에서 간부급과 계약직 사원들의 인원감축이 있었으며 남은 직원들 또한 상여금반납, 임금동결, 기타 수당 등을 양보한 채 고용 조정된 업장의 일까지도 맡아야 했다.

98년 한때 특2급 호텔들이 예식업 매출에 힘입어 겨우 체면치레는 했으나, 특1급 호텔들은 식음료에서 고전을 면치 못했다. 하지만 객실에서 식음료의 매출 감소를 어느 정도 충당하는 등 경영의 안정을 되찾아 가고 있다⁴⁾.

이에 따라 더 이상의 인위적 고용조정을 막기 위한 노조의 목소리가 높아지고 있다. 걸은 고용안정이 이뤄진 것처럼 평온해 보이지만 그 내면을 들여다보면 아직도 일부 호텔에서는 사내커플인 여직원들에게 사직을 강요하거나 정규직을 임시직 또는 용역으로 대체하는 등 몰밀 고용조정이 계속되고 있다는 게 노조관계자의 설명이다.

2) 분사, 아웃소싱에 의한 근로인력변화

노사관계는 고용안정협약을 맺어 일단 안정을 되찾은 듯 보인다. 하지만 전체 인원수에는 큰 변동이 없지만, 정규직 대신 임시직, 계약직이 늘어나고 있어 정규직원들의 고용조정에 따른 불안감은 여전하다는게 노조측의 주장이다.

호텔업계는 몇 년 전부터 부분적으로 시작한 외부용역을 IMF이후 분사와 아웃소싱으로 확대하고 있다. 대부분의 호텔들이 룸메이드나 야드맨, 폐수처리, 야간작업 등 단순 반복 업무 분야를 용역화 하고 있다. 노사 양측은 용역화에 대해 표면상으로는 공감한다는 입장이다.

그러나 호텔은 비수기·성수기가 있기 때문에 정규직을 계속 쓸 경우 인력낭비, 임금낭비라는 경영자측의 주장에 대해 관계전문가들은 효율적 운영을 위해 계약직, 임시직 직원으로 대체하는 것은 현명한 일이라 해도, 사업주가 악용할 경우 정규직 직원들의 노동강도가 높아져 종사원들의 불만이 증폭돼 서비스부재로 이어질 수도 있다고 지적하고 있다.

3) 서비스보다 경비절감에 치중

비정규직에 대한 정규직 종사자들의 불만은 크다. 우선 소속감 부재다. 비정규직이 늘어나는 것은 단순한 비용절감효과 뿐만 아니라 정규직원들에게까지 적지 않은 영향을 미친다.

비정규직의 경우, 일을 하는 사람뿐 아니라 시키는 쪽에서도 힘든 일을 주문하기 어렵다는게 정규직원들의 불만이다. 또 기껏 일을 가르쳐놓아도 힘들고 어려우면 박차고 나가는 일이 반복돼 이직률이 높아지고 결국 신뢰를 할 수 없게 된다.

노조측은 “비정규 용역직을 쓴다는 것에 어느 정도 동의하지만, 정규직을 채용해야 하는 업종이 분명히 따로 있는데, 인건비를 절약한다는 이유로 무리한 용역화를 추진할 경우 장기적으로 보면 분명 악영향을 줄 것”이라고 우려를 표명한다. 이에 대해 고용주 측도 할 말은 있다. 이미 해외 선진 호텔은 인건비의 탄력성과, 효율성을 위해 50%정도가 용역화되어 성공적으로 시행되고 있다는 주장이다.

IMF이후 가장 고질적인 문제로 거론되는 호텔의 ‘고비용 저효율’의 인력구조를 해결할 수

4) 월간 레스토랑, 1999, 4월호, p.67-71.

있는게 바로 아웃소싱과 분사, 그리고 임시직을 활용하는 방법이라는 것으로 소속감 부재로 일어나는 이직률 등에 대해서도 용역업체 내에서 신용까지 책임지기 때문에 특별히 걱정할 정도는 아니라는게 경영자측의 주장이다.

4) 뜨거운 감자로 떠오른 '연봉제'

계약직의 증가로 시작된 노사갈등의 원인 중 뜨거운 감자로 떠오르고 있는 것이 '연봉제'이다. 경영자측은 일을 한만큼 급여를 주고 매너리즘에 빠져있는 간부사원들에게 경각심을, 그리고 능력이 있는 직원들에게 기회를 준다는 점을 강조하면서 연봉제를 추진중이다. 하지만 종사자들은 간부사원과 일반사원들 사이에 이질감을 형성시킨다는 측면에서 부정적인 입장이다. 한 노조원은 "급여를 깎으려는 고용주의 음모"라며 "현재 간부사원만 적용되지만 머지 않아 평사원들에게도 확대 실시 될 것은 불보듯 뻔하다"라며 강한 불만을 토로했다.

이에 대해 경영자측은 "영업 활성화를 위해 불가피한 조치이며 더 이상의 연봉제 확대실시는 없다"며 "연봉계약직으로 전환해도 기존 급료와 별 차이가 없다"고 노조측의 주장을 일축했다.

5) 호텔이 살길은 노사화합

노사의 갈등이 깊어지면서 지금은 갈곳이 없어, 불만족스러워도 숨죽이고 있는 직원들이 신규호텔에 결눈질을 하고 있다. 여차하면 박차고 나가겠다는 것이다. 올해 말 코엑스 인터컨티넨탈호텔과 서울 메리어트호텔 개관을 시작으로 내년까지 대형호텔 오픈이 계속될 예정이어서 업계 관계자들은 경력을 가진 호텔맨들이 대거 이동할 것으로 예상하고 있다. 이에 한 관계 전문가는 "호텔은 전문서비스인력이 주상품"이라고 전제하고 "지금은 IMF상황이라 칼자루를 경영주가 쥐고 있지만 신규호텔들이 늘어나면 양질의 인력이 이탈, 서비스 부재를 낳을 수도 있다는 점을 경영자측이 인식해야 한다."고 말한다.

또한 호텔의 경영을 위해서 인건비를 줄이는 것도 좋지만, 투자를 하는 것도 하나의 방법이라고 조언하고 있다. 한 관계 전문가는 "노사화합이 잘되면 경영실적은 자연스레 좋아지는게 당연한 이치"라며 "이제 호텔이 살기 위해서는 경영주와 종사자가 서로 힘을 합쳐 함께 살 방법을 모색해야만 할 것"이라고 일침한다.

경영자, 종사원이 동상이몽으로 자기똥 챙기기에 급급한다면 그 호텔의 미래는 어두울 것이다. 이제 노사화합만이 한국호텔산업 발전의 주체가 된다는 사실을 인지 할 때이다.

<표 2-1>서울시내 특급호텔 고용조정 현황(98. 1. 1. ~ 99. 3. 31까지)

	정규직원			임시직			총사자수		
	97.12.31 현재	99.3.31 현재	감소(증가) 인원	97.12.31 1 현재	99.3.31 현재	감소(증가) 인원	97.12.31 1 현재	99.3.31 현재	감소(증가) 인원
호텔인터컨티넨탈	889	815	-74	155	154	-1	1,044	969	-75
르네상스	729	650	-69	79	52	-27	808	712	-96
서울힐튼	763	712	-51	97	60	-37	860	772	-88
하얏트서울	877	850	-27	150	200	50	1,027	1,050	23
스위스그랜드	528	464	-64	133	69	-64	661	533	-128
위커힐	947	870	-77	55	130	75	1,002	1,000	-2
조선	617	650	33	86	150	64	703	800	97
래디슨플라자	675	509	-166	31	42	11	706	551	-155
호텔롯데	1,488	1,290	-198	430	448	18	1,918	1,738	-180
호텔롯데월드	595	524	-71	170	172	2	765	696	-69
호텔신라	1,025	1,583	558	108	169	61	1,133	1,752	619
리츠칼튼	572	544	-28	99	176	77	671	720	49
서울로얄	351	312	-39	46	102	56	397	414	17
프레지던트	360	335	-25	19	15	-4	379	350	-29
홀리데이인서울	400	380	-20	96	50	-46	496	430	-66
소피텔 앰배서더	323	269	-54	123	112	-11	446	381	-65
세종호텔	277			27			304		
노보텔 강남	264	222	-42	183	114	-69	447	336	-111
호텔 아미가	313	260	-53	38	80	42	351	340	-11
코리아나 호텔	222	167	-55	90	80	-10	312	247	-65
타워호텔	328	235	-93	31	31	0	359	266	-93
올림픽아서울	205	165	-40	50	58	8	255	223	-32
호텔캐피탈	350			20			370		
뉴월드호텔	220			24			255		
엘루이호텔	57			5			62		
팔레스호텔	379	271	-108	20	26	6	399	297	-102
서울리베라	305	272	-33	0	30	30	305	302	-3
(총27개호텔)계	14,059	12,359	-765	2,426	2,520	2,311	6,485	14,879	-565

자료: 월간 레스토랑, 1999. 4월호 자료를 근거로 본자 재작성

<표2-1>에 나타난 총27개 호텔 정규직 직원 감소인원 비율은 97년 말에서 현재 99년에는 호텔롯데 -198명으로 가장 많은 감소 인원을 보이고 낮은 감소로는 홀리데이인 서울로 -20명의 감소를 보이고 있다. 이는 바로 IMF 영향으로 인한 인력고용에 대한 파생으로 볼 수 있다. 또한 증가추세로는 호텔신라 만이 558명이 증가 추세를 보이고 있다. 97년 14,059명에서 99년 현재 12,359명으로 현저하게 줄어든 면을 볼 수 있다.

6) 1인당 인건비 및 임금과 생산성

<표 2-2>에 나타난 특1급 호텔 6개의 1인당 인건비를 나타내는 비율은 1996년도에 비해 1997년도에는 172명의 종업원 수가 늘어난 워커힐을 제외하고는 5개의 호텔의 경우 인원이 감축되었다. 조신포텔의 경우 466명의 종업원 수가 감소되어 1인당 인건비는 연간 2,211만원에서 3,130만원으로 29.4% 향상되었다.

< 표 2-2 > 인건비

(단위 : 만원)

항 목	조선		프라자		하얏트		워커힐		힐튼		인터컨티넨탈	
	1996	1997	1996	1997	1996	1997	1996	1997	1996	1997	1996	1997
급료와 임금	2,670	2,089	4,182	4,395	1,047	1,348	26,387	26,099	1,974	1,206	4,315	557
봉사료	695	567			--	--	--	--	--	--	932	--
퇴직급여	1,427	276	757	625	60	115	4,350	6,130	337	273	702	87
복리후생비(1)	451	425	553	569	79	96	2,849	2,811	203	178	846	85
노무비	23,608	20,586	24,525	22,797	30,18	32,623	--	--	34,531	33,808	13,405	26,667
복리후생비(2)	2,315	2,479	2,562	--	2,037	2,720	--	--	--	--	1,247	--
기타급료	138	--	--	--	--	--	3,598	4,298	3	--	47	975
인건비	31,302	22,114	30,274	28,387	33,411	36,902	37,185	40,562	37,049	35,465	31,739	31,371
종업원수(명)	1,378	912	1,264	1,208	1,004	961	1,485	1,313	1,508	1,508	952	919
1인당인건비	22,716	24	23,763	23	33,277	38	25,040	30,893	24,568	24,568	33,339	34
평균 인건비 : '96년도 - 33,493천원, '97년도 -32,467천원 평균 1인당 인건비 : '96년도 -27,117천원 , '97년도 - 29,957천원												

* 복리후생비(1)은 판매비 및 일반관리비의 항목이며 복리후생비(2)는 매출원가에 해당하는 항목이다.

전체 호텔업의 종업원 1인당 인건비는 '96년도 20,190천원, '97년도 22,227천원으로 본 조사에서 실시한 특 1급 호텔의 평균 1인당 인건비 보다 높게 나타났다.

자료; 호텔업의 부가가치 생산성에 관한 연구, 정아영 전개서, 1998, p.69, 본자 재작성

<표 2-3> 각 호텔의 임금과 생산성

	조선		프라자		하얏트		위커히		힐튼		인터컨		평균	
	1996	1997	1996	1997	1996	1997	1996	1997	1996	1997	1996	1997	1996	1997
1인당인건비 (천원)	22,716	24,248	23,763	23,499	32,277	38,399	25,040	30,893	24,568	28,264	33,339	34,136	22,117	29,957
노동소득배 분율	95%	59%	60%	87%	70%	70%	70%	75%	66%	65%	59%	54%	70%	68,3%
노동생산성 (백만원)	23,982	41,403	39,410	27,087	47,565	54,576	35,936	41,345	35,976	44,310	56,658	62,769	39,922	45,248

자료: 호텔업의 부가가치 생산성에 관한 연구, 정아영 전개서, 1998, p.69, 본자 제작성

(1) 노동소득분배율

호텔이 창출한 부가가치 중에서 종업원의 임금이 차지하는 비중을 말한다.

<표 2-3>에 나타난 조선호텔은 부가가치와 1인당 인건비 모두가 크게 증가하였으나 부가가치 중 인건비가 차지하는 비율은 '96년도 95%로 전체 호텔업의 63.75% 보다 또한 6개 호텔의 평균 노동소득분배율인 70%보다 상당히 높은 비중을 차지하였으나 '97년도에도 59%로 큰 폭으로 낮아졌다.

이는 '96년도에 법인세차감전순손실로 인해 상대적으로 인건비의 비중이 높게 차지하였으나, '97년도 조선호텔의 경영정상화로 인해 회복하여 노동소득분배율이 크게 저하하였다⁵⁾.

이에 반해 프라자 호텔의 경우 조선호텔과는 반대로 '97년도에 큰 폭으로 순손실을 보아 인건비에 대한 비중이 높아지고 이에 따라 노동소득분배율은 60%에서 87%로 27% 높아졌다. 이는 6개 호텔의 평균 노동소득분배율인 68.3% 보다 높으며 6개 호텔중 가장 높은 노동소득분배율을 나타냈다.

전체 호텔업과 비교할 경우 본조사 대상인 6개의 특 1급 호텔은 높은 수치를 보였다.

또한 조선, 힐튼, 인터컨티넨탈 호텔의 경우 1인당 인건비는 높아졌으나 노동소득분배율이 낮아 이익이 발생하는 여지가 크게 나타났고 노동생산성도 향상되었음을 알 수 있다. 그러나 프라자 호텔의 경우 1인당 인건비는 줄어들고 이에 반해 노동소득분배율은 크게 상승하였으나 노사 양측의 관계가 좋지 않음을 예상할 수 있으며 이로 인해 노동생산성도 줄어들었다. 위커히 호텔은 1인당 인건비와 노동소득분배율이 모두 증가하였으나 1인당 인건비의 상승폭이 더크므로 인해 노동생산성은 상승하였다.

전체 호텔업의 노동분배율은 서울지역 특1급 6개호텔의 노동분배율을 조사해 본 결과 모두 60%이상의 높은 비율을 나타내어 호텔산업에서의 인건비 부담이 큼을 알 수 있었다.

96, 97년도 특1급 호텔의 매출액 대비 인건비구성 비율로 다음 <표 2-4>에 나타난 것과 같이 인건비 비중이 40%이상 차지하고 있는 호텔산업에 대한 부가가치생산성의 비율을 근거로 한 노동성과배분의 분석을 통해 노동과 경영의 상호관계를 갖고있다.

5) 정아영, 호텔업의 부가가치생산성에 관한 연구, 세종대학교, 호텔관광경영학과석사학위논문, 1997, p.67.

<표 2-4 > '96, '97년도 특1급 호텔의 매출액 대비 인건비구성 비율

(단위:%)

	조선	프라자	하얏트	위커힐	힐튼	인터콘	평균
1996년도	48.3	41.7	40.7	37.1	40.9	38.6	41.2
1997년도	38.4	40.2	42.3	40.9	38.4	36.9	38.5

제 2 절 국가별 노동시장의 유연성 비교 분석

1. 항목별 사례

노동 비용 조정에서는 주로 임금수준, 상대임금, 비임금 노동 비용이 조정대상이 된다. 여기에서는 특히 노동 수요에 대한 임금 탄력성이 0보다 커야 하고 노조의 긍정적인 참여가 있어야만 효과를 기대할 수 있다. 노동 수요에 대한 임금 탄력성의 크기는 OECD 경우에 대체로 -0.5~-1.0으로 추정되고 있어서 노동 비용 상승 완화로 고용이 증가하리라고 기대할 수는 있다. 그러나 임금은 노동 시장에서 수요와 공급은 물론 노사관계, 상품시장의 경쟁도, 사회복지 조항, 조세 등에 의해서도 결정되는 것이므로 노동 비용 상승완화가 반드시 고용증가를 가져오리라고 보기는 어려울 것이다. 특히 대부분의 국가들에서는 임금 상승완화가 노조에 의해서 쉽게 수락 되지 않을 것이므로 실시상의 애로도 결코 무시할 수 없을 것이다.

여기에서 중요하다고 평가되는 몇 가지 항목을 대상으로 노동 시장의 유연성 제고를 위한 간접적 조정 사례를 살펴보기로 한다.

1) 임금 상승 완화

국가에 따라 상당한 차이가 있기 마련이지만, 노동 비용 중 임금 비용 비율은 대개 3/4이 되므로 임금상승 완화는 간접적 조정에서 중요한 부분을 차지한다.

임금상승 완화방안으로서 대부분의 국가들은 소득정책 실시, 임금동결, 임금-물가 연동제 완화 또는 폐지 등을 실시해오고 있다.

소득정책이란 일반적으로 임금, 이자, 지대, 가격 등의 상승률 결정에서 어떤 기준을 지키기만 하면 고용목표를 희생하지 않고도 물가를 안정시킬 수 있는 정책이다. 소득 정책 실시에서는 정책목표로 제시된 물가상승률과 예상되는 노동생산성 증가율을 합한 것보다 임금상승률이 더 낮게 조정될 때 이 결과는 임금 상승완화로 나타나게 된다⁶⁾.

임금동결은 소득 정책 차원의 임금상승 완화보다도 더욱 강한 성격을 띤 규제이다. 그러나 임금 동결은 노조의 합의를 얻어야 하고 임금규제가 해제된 직후에는 임금폭등이 일어난다는 점 때문에 최근에는 별로 실시되지 않은 추세이다.

임금-물가 연동제란 임금상승을 물가상승과 연계시켜 결정하는 제도이다. 이 제도는 물가

6) 박동운 전계서

상승시 근로자의 실질임금을 보장하는 데는 도움이 되지만 경제가 불황일 때도 임금상승을 보장해주는 역할을 해줌으로서 오히려 노동시장의 유연성을 저하시키게 되는 문제점이 있다. 따라서 노동시장의 유연성 제고와 관련하여 어떤 나라는 임금 물가 연동제를 약화시키거나 폐지하기도 했다. 그런데 중요한 것은 임금상승 완화 또는 낮은 임금상승률이 규제 아닌 노사관계나 관행에 의해 서도 결정된다는 점이다.

2) 임금률의 다양화

임금률이 다양하게 결정되면 사용자는 선택의 폭이 넓어져 노동시장의 유연성은 제고될 것이다. 예를 들면 오스트레일리아, 벨기에, 프랑스, 독일 그리스, 이탈리아, 네덜란드 등은 기술수준이 낮은 근로자 임금을 상대적으로 낮게 결정함으로써 임금률의 다양화를 통해서 유연성을 제고하기도 했다.

3) 임금체계의 성과급화

임금체계의 성과급화는 임금결정에서 근로자의 성과를 반영하는 임금결정방식이다. 이 제도는 본래 미국에서 효율적인 보상책으로서 매니저를 대상으로 도입되어 유연성 제고에 기여한 바 있다. 그 후 유럽에서는 매니저의 출발 임금을 낮게 책정한 후

** 경제불황에 따른 일본의 사례 **

일본의 경우는 경제불황과 관련하여 임금상승 완화가 노사간에 합의를 바탕으로 쉽게 이루어져 오고 있는 대표적인 예이다.

1980년에 6%를 다소 상회했던 일본의 임금상승률은 1980년대를 통해서 약 3~5%정도를 유지하다가 1991년 이후에는 약 2%이내 수준을 나타내고 있다. 특히 최근에 들어와서는 고용사정이 어려운 가운데 임금상승률은 매우 낮은 수준을 기록하고 있다. 1995년 5인 이상 사업체의 임금 상승률은 1.1%로서 1993년의 0.3% 이후 가장 낮은 수준이며 주요 기업의 춘추 임금상승률은 2.83%로서 역사상 가장 낮은 수준이다. 이는 곧 일본의 노사단체간에 고용안정을 조건으로 임금인상 자제에 대한 합의가 이루어져 가고 있다는 증거가 된다고 볼 수 있다. 이 결과로 노동시장의 유연성이 제고될 것임은 설명이 필요치 않을 것이다.

그런데 일본에서는 비록 명목임금 상승률은 낮다 할지라도 물가안정에 힘입어 실질임금 상승률은 상당히 안정적인 수준을 유지해 오고 있다.

1990~1995년간 일본의 소비자 물가 상승률은 약 1.7%인데 비해 한국은 같은 기간동안 6.6%로서 한국이 일본에 비해 약 4배나 더 높다. 따라서 노사간에 임금상승 완화에 관한 협의가 이루어지기 위해서는 물가안정이 우선적으로 이루어져야 한다는 점이 반드시 강조되어야 한다.

** 실업률에 대한 일본과 미국의 사례연구 **

1) 미국

미국은 현재 선진국 가운데서 일본을 제외하고 실업률이 가장 낮고 경제가 호황인 나라이다. 미국의 실업률은 1983년에 9.5%였는데 그 후 약간의 기복이 있기는 하나 감소하여 1995년에는 5.5%, 1996년에는 5.4%, 그리고 1997년 2월에는 5.3%를 나타내고 있다.

미국이 낮은 실업률을 유지해 올 수 있는 이유는 낮은 임금 상승률, 높은 노동 이동률, 그리고 낮은 고용보호수준 등에서 찾아볼 수가 있을 것이다.

미국은 사실상 고용보호가 없는 나라이다. 미국의 고용보호 수준은 고용보호가 가장 심한 나라의 하나로 알려진 이탈리아가 116인 데 비해서 겨우 2에 불과하다. 이러한 여건에서 미국 기업들은 앞의 정리해고에서 살펴보았듯이 재량에 따라 근로자를 해고할 수 있는 것이다

미국정부는 근로자의 안전과 건강이나 공용의 형평에 대해서는 엄격하게 규제하나 채용과 해고에 대해서는 관여 하지 않는다. 한 예로 1992년의 고용조정과 재 훈련통고법에 따르면 100인 이상을 고용하는 기업들은 대규모 고용조정에 앞서 60일 전에 사전 통보만 하면 근로자를 해고 할 수 있게 되어 있다. 그러나 유럽에서는 해고시에 '해고의 정당한 이유'가 있어야 하며 사전통보 기간도 길 뿐 만 아니라 조사협의체의 동의도 얻어야 한다.

미국에서는 기업의 해고재량권 때문에 실업률이 높을 것 같으나 결과는 그 반대이다. 미국에서는 해고된 근로자의 80%정도가 1년 이내에 재취업하게 됨으로써 심각한 실업문제는 발생하지 않는다. 이처럼 해고가 쉽기 때문에 채용 또한 쉽게 이루어진다.

미국의 낮은 실업률은 낮은 고용보호 수준과도 관련된 미국만이 가지고 있는 일시해고제를 바탕으로 설명되기도 한다.

일시해고제란 기업의 가동률이 떨어질 때 사용자가 고용중인 근로자를 일시적으로 해고하는 제도를 말한다. 불황으로 기업의 가동률이 떨어지면 기업은 임금을 삭감하는 대신 호황이 오면 재취업시킨다는 조건으로 입사기간이 짧은 근로자부터 해고하고 해당 근로자는 이에 응하는 제도이다. 이 같은 고용조정으로 미국은 선진국 가운데서 노동시장의 유연성을 가장 잘 제고 시켜 오고 있다고 평가된다.

미국의 일시해고제는 노조가 있거나 없거나 관계없이 거의 모든 기업에서 폭넓게 활용되고 있는데 해고시에 왜 마찰이 일어나지 않는가? 그 이유는 다음과 같이 설명된다.

첫째, 불황으로 인해 임금이 삭감되면 전체근로자의 소득이 감소하게 되므로 전체 근로자를 돌봐야 하는 노조는 최근에 입사한 근로자부터 해고되는 것을 바란다. 둘째, 근로자는 사용자에게 비해서 정보가 부족하기 때문에 임금삭감의 경우에는 자칫 속는다는 생각을 가질 수도 있으므로 일시해고를 쉽게 받아들인다. 셋째, 기업가는 기업 특수적 인적 자본에 투자했을 때는 임금삭감으로 근로자들이 타기업으로 이동할 것을 우려하여 임금삭감 대신 기술이 낮은 근로자를 일시적으로 해고하기를 바란다. 넷째, 근로자는 해고가 되면 실업보험금을 받게 되므로 임금조정으로 저임금을 받는다는 것보다는 일시해고를 더 선호한다.

이처럼 미국 노동시장에서는 임금 및 고용관련 규제수준이 낮기 때문에 노동시장의 자율적기능이 활발하여 실업률이 낮아진다는 소위 '해고의 역설'이 작동하고 있음을 시사해 준다.

2) 일본

일본은 최근까지 실업률이 가장 낮은 나라로 알려져 왔다. 일본에서 실업률이 낮은 이유는 일본 정부가 실업보험법을 고용보호법으로 대체하여 실업자의 생활안정과 직업능력개발을 지원했고 각종제도를 정비해 가면서 고용정책을 충실하게 실시했으며, 특히 일본 노사관계의 특징인 종신고용과 연공서열제가 고용안정 유지의 바탕이 되었기 때문인 것으로 평가된다.

그러나 일본 경제는 GDP 성장률이 1991년의 2.1%에서 최근 1%이하로 지속적으로 감소해 오면서 실업률은 1991년 2.1%에서 1996년에는 3.4% 까지 증가하는 심한 경기침체를 경험하고있다. 이러한 과정에서 나타난 일본의 고용조정 특징은 어떤 것인가?

일본의 노동성이 발표해 오고 있는 노동 경제동향조사 자료를 바탕으로 일본의 산업별 고용조정 실시비율과 실시내용을 1970년대의 제1.2차 석유위기, 1980년대 중반의 엔고 불황기, 그리고 1996년으로 구분하여 나타낸 것이다.

이 표에 따르면, 제1차 석유 위기는 조사대상 제조업 사업체중 71%가, 도매 소매업 및 음식업 사업체 중 37%가 고용조정을 한바 있다. 그 후 1980년대 중반의 엔고 불황기에는 조사대상 사업체의 고용조정 실시비율은 제조업에서 40%, 도매 소매업 및 음식업에서 14%, 건설업에서 15%로 나타났는데 이는 제1차 석유위기에 비해서 매우 낮은 편이다. 또 1996년 10월 ~ 12월 기간의 고용조정 실시비율은 제조업이 25%, 도매 소매업 및 음식업이 17%, 건설업이 17%로 나타났는데 이는 엔고 불황기에 비해서 상당히 낮은 편이다. 이렇듯 일본의 산업별 고용조정의 실시비율은 석유 파동 직후에 가장 높았다고 최근 감소해 오고 있는 추세이다.

<표 12>를 바탕으로 1973년부터 1996년 까지의 일본의 고용조정 실시내용의 특징을 요약하면 일본 기업들은 고용조정 방법으로서 잔업규제, 중도채용의 삭감 및 정지, 배치전환 및 출향 등을 주로 활용하며 희망 퇴직자 모집 및 해고와 같은 과격한 방법은 거의 사용하지 않는다는 점이다. 또 1996년의 일본 실업률은 전후에 가장 높은 3.4%를 기록했는데도 임금 등 노동 비용 삭감과 같은 방법은 거의 택하지 않았다는 점도 언급할 필요가 있을 것 같다.

<표 13>은 일본 제조업의 고용조정 사업체 실시비율을 나타낸 것이다. 이표에 따르면 1977년부터 1996년 까지 일본 제조업 사업체는 낮게는 9%에서 높게는 46%까지 고용조정을 실시했다. 제조업에서 주로 많이 활용된 고용조정방법은 잔업규제, 중도채용 삭감 및 정지, 배치전환 및 출향 등으로 나타나고 있다. 희망 퇴직자 모집 및 해고는 지난 20여년 동안 0~2% 정도에 그칠 정도로 거의 활용되지 않는 고용조정 방법이다.

경기불황을 겪고 있는 최근 일본의 고용조정의 특징을 간략하게 요약하면 그것은 첫째, 제조업은 절반정도가 고용조정을 경험했으며, 둘째, 고용조정의 대상은 대부분 비정규 근로자이며 셋째, 정리해고나 희망 퇴직자 모집과 같은 급격한 방법은 거의 택하지 않는다는 점이다. 이같은 특징 때문에 일본의 고용안정은 다른 나라에 비해서 높은 것으로 평가된다.

그런데 일본에서 고용안정이 높은 이유는 일본의 고용보호법, 연공제, 그리고 근로자에 대한 기업의 관심을 바탕으로 다음과 같이 설명된다.

<표2-5> OECD 국가들의 GDP에 대한 적극적노동시장 정책 지출 비율 (단위:%)

	일본	미국	스위스	뉴질랜드	네덜란드	프랑스	이탈리아	덴마크	핀란드	스페인
	94-95	94-95	94-95	94-95	95	94	94	95	95	95
1.공공 고용서비스와 행정	0.03	0.07	0.10	0.12	0.17	0.16	-	-	0.16	0.09
2.노동시장 훈련	0.03	0.04	0.08	0.34	0.16	0.44	-	1.00	0.43	0.35
①실업과 실업위기에 처한 성인 훈련	0.03	0.04	0.08	0.34	0.16	0.39	-	0.61	0.43	0.28
②고용 중인 성인 훈련	-	-	-	-	-	0.06	-	0.40	-	0.07
3.젊은이 대책	-	0.03	-	0.07	0.09	0.27	3.5	0.16	0.14	0.08
①실업과 분리한 여건에 처한 젊은이 대책	-	0.03	-	0.02	0.06	0.08	1.5	0.16	0.06	0.08
②젊은이 훈련지원	-	-	-	0.05	0.03	0.18	2.0	-	0.08	-
4.고용보조	0.05	0.01	0.09	0.15	0.10	0.21	0.3	0.58	0.68	0.19
① 민간부문의 정규고용보조	0.05	0.01	0.01	0.10	0.10	0.05	0.2	0.04	0.11	0.12
② 창업하려는 실직자 보조	-	-	-	0.02	-	0.03	-	0.08	0.04	0.01
③ 공공부문의 일자리 창출	-	0.01	0.08	0.04	0.09	0.13	-	0.46	0.53	0.05
5.장애자 대책	-	0.04	0.20	0.01	0.54	0.08	-	0.46	0.13	0.01
①직업재활 훈련	-	0.04	0.15	0.01	-	0.03	-	0.31	0.16	-
②장애자를 위한 근로	-	-	0.05	-	0.54	0.06	-	0.15	0.07	0.01
합계(1-5):GDP에 대한 적극적 노동시장 정책 지출 비율	0.11	0.20	0.47	0.69	1.06	1.17	3.8	2.32	1.55	0.72
노동시장정책 총지출 비율 (소극적 노동시장 정책 비율)	0.46 (0.35)	0.55 (0.35)	1.73 (1.26)	2.00 (1.31)	4.12 (3.06)	3.12 (.95)	-	6.88 (4.56)	5.60 (4.05)	3.32 (2.60)

첫째, 일본의 고용보호법은 그 구속력이 OECD 국가들의 중간 정도인데 회사가 정리해고를 단행할 때 만일 회사의 결정이 비합리적이거나 사회의 통념에 어긋나는 것이면 법원은 이를 무료화시킬 수 있기 때문에 일본기업들은 정리해고를 통한 고용조정 방법을 택하지 않는다.

둘째, 일본은 연공제가 실시되는 나라인데 만일 근로자가 한창 나이에 다른 회사로 일자리를 옮기게 되면 그는 금전적으로 손해를 보기 때문에 본래의 회사에 남아 있기를 바란다.

셋째, 일본 기업들은 정리 해고를 할 경우에는 회사의 평판이 나빠져서 좋은 근로자를 유치하지 못할 것을 우려하여 정리해고를 기피한다. 이와 같은 세 가지 이유 때문에 일본에서는 고용안정이 높은 수준에서 유지될 수 있다는 것이다.

2. 정책적 조정: 적극적 노동시장 정책 실시

선진국의 노동시장의 유연성 제고에서는 정부가 정부지출을 통해서 고용과 고용능력을 제고 하려는 적극적 노동시장 정책이 중요한 역할을 한다.

OECD 국가들의 노동시장 정책은 일반적으로 소극적(passive)노동시장 정책과 적극적(active)노동시장 정책으로 구성되어 있다. 소극적 노동시장 정책은 실업 상태인 근로자를 위한 실업 보험금 지급과 노동시장의 여건변화로 인한 조기퇴직 유도를 위한 지출을 포함한다.

한편 적극적 노동시장 정책은 공공고용 서비스와 행정, 노동시장 훈련, 젊은이 대책, 고용 보조, 그리고 장애인 대책을 포함한다.

적극적 노동시장 정책에서는 항목별·국가별 사례를 언급하는 대신 OECD국가들이 적극적 노동시장 정책을 위해서 얼마나 지출하고 있는가를 살펴보기로 한다.

<표 2-5>는 OECD 국가들 중 비교적 실업률이 높은 스페인, 핀란드, 덴마크, 이탈리아, 프랑스와 비교적 실업률이 낮은 일본, 미국, 스위스, 뉴질랜드, 네덜란드 10개국을 포함하고 있으며 OECD 국가들이 실시하고 있는 적극적 노동시장 정책 내용 다섯 가지와 이를 위한 GDP에 대한 정부 지출 비율을 나타내고 있다.

이 표에 따르면, GDP에 대한 노동시장 정책 지출 비율은 실업률이 낮은 일본, 미국, 스위스 같은 나라에서는 낮고, 실업률이 높은 스페인, 덴마크 같은 나라에서는 높다. 이를 소극적·적극적 노동시장 정책비율 역시 실업률이 낮은 나라에서는 낮고, 실업률이 높은 나라에서는 높다. 특히 소극적 노동시장 정책 지출 비율은 실업률이 높은 덴마크, 핀란드, 스페인에서는 무려 GDP의 3~5% 정도나 된다.

그런데 적극적 노동시장 정책 내용의 하나인 고용보조 가운데서 공공부문에서의 고용창출에 관해서 언급할 필요를 느낀다. 높고 지속적인 실업 상태에서는 공공부문에서의 고용창출도 바람직스러울 것이다. 그러나 여기에는 정부지출이 증가하고 고용다양화가 이루어지기 어렵다는 등의 문제점이 있다. 대표적인 예는 스웨덴에서 찾아볼 수 있다.

스웨덴에서는 1980년대까지 실업률이 3%대로 유지되었으나 1990년대에 들어와 7% 이상으로 급증했고, 1995년에는 9.2%를 기록했다. 스웨덴이 1980년대까지 낮은 실업률을 유지할 수 있었던 주된 요인은 공공부문에서 특히 여성근로자를 꾸준히 흡수했기 때문이다. 그 결과 스웨덴에서는 정부가 운영하는 보육원에서 일하는 사람 수가 전체 교육부에서 일하는 고용자 수의 절반 가량 이나 되었다. 그러다가 1990년대에 들어와 경기침체를 겪으면서 공공지출을 대폭 줄이지 않을 수 없게 되어 실업이 증가하게 된 것이다.

스웨덴의 사례는 공공부문에서도 노동시장의 유연성은 제고되어야 한다는 교훈을 준다.

지금까지는 외국의 노동시장의 유연성 제고 사례를 항목별·국가별로 살펴보았다. 외국의 사례가 한국경제에 주는 시사점은 결론에서 제시될 것이다. 다음 장에서는 한국의 경우를 논의할 것이다.

1) 한국의 고용 보험

먼저 한국의 근로기준법상 고용보호와 관련된 내용을 살펴 보기로 하자

한국의 근로기준법 제2장 근로계약' 가운데 제30~제35조는 해고와 관련하여 해고의 제한, 해고의 예고, 정당한 이유없는 해고의 구제신청, 예고해고의 적용제외 등 고용보호에 관한 조항들이다. 특히 고용보호에서 주요 대상이 되는 고용조정(일반적으로 정리해고라 불린다)과 관련해서는, 지난3월 10일 국회에서 통과된 근로기준법 개정에서 시행을 '2년간 유예'하기로 하고 미합의 단서가 붙은 채 '경영상 이유에 의한 고용조정'은 허용하기로 한 조항 하

나가 신설되었다. 이조항의 내용은 다음과 같다.

제31조(경영상 이유에 의한 고용조정)

①사용자는 경영상 이유에 의하여 근로자를 해고하고자 하는 경우에는 긴박한 경영상의 필요가 있어야 한다.

②제1항의 경우에 사용자는 해고를 피하기 위한 노력을 다하여야 하며 합리적이고 공정한 해고의 기준을 정하고 이에 따라 그 대상자를 선정하여야 한다.

③사용자는 제2항의 규정에 의한 해고를 피하기 위한 방법 및 해고의 기준 등에 관하여 당해 사업 또는 사업장에 근로자의 과반수로 조직된 노동조합이 있는 경우에는 그 노동조합, 근로자의 과반수로 조직된 노동조합이 없는 경우에는 근로자의 과반수를 대표하는 자(이하 "근로자대표"라 한다)와 성실하게 협의하여야 한다.

④사용자가 제1항 내지 제3항의 규정에 의한 요건을 갖추어 근로자를 해고한 때에는 제30조 제1항의 규정에 의한 정당한 이유가 있는 해고를 한 것으로 본다.

이 조항의 신설은 구법의 제27조 '정당한 이유없이 . . . 해고하지 못한다'의 정당한 이유를 '경영상의 이유'로 명시해줌으로써 앞으로 경영상의 이유가 분명한 경우에는 고용조정(정리해고)이 이루어져 노동시장의 유연성은 제고될 것이다. 제4장 외국의 사례에서 인용했듯이, OECD도 '경제적 이유'로 인한 정리해고는 인정되어야 한다고 밝혀주고 있다.

그런데 외국에서와 마찬가지로 한국에서도 '경영상의 이유'를 누가 어떤 기준에 맞춰 최종 판결을 내려줄 것인가가 중요한 문제로 남는다. 예를 들면, 판결기구와 관련하여 그것은 대법원이 되어야 할 것인가 아니면 새로 조직될 노동재판소가 되어야 할 것인가 하는 점이다.

2) 양적 고용조정

한국의 직접적 고용조정 사례는 먼저 경총의 연구결과를 중심으로 논의하고 이어서 단편적인 고용조정 사례를 살펴보기로 한다.

경총은 1993년에 산업구조 및 기술변화에 따른 기업내 고용 조정 문제를 알아보기 위해서 1993년 8월 10일을 현재로 하고 1993년 8월 10일부터 8월 28일까지 설문조사를 실시했다. 조사대상 업체는 경총의 표본기업체 통계에 수록된 100인 이상 기업체 가운데서 1,500개 사였고, 분석은 우편조사를 실시하여 회수된 업체 280개 사(대기업: 105개, 중소기업: 175개)를 대상으로 하였다. 분석결과는 1994년 2월에 『고용조정: 이론과 실제』라는 책으로 경총에 의해서 발간 되었다.

3) 근로시간 및 근로관행 조정

○ 근로시간 감축

한국기업들은 정규근로시간 삭감 또는 일시휴업, 잔업 삭감또는 폐지, 연월차 휴가사용, 휴일 증가 등 근로시간을 줄여서 노동시장의 유연성을 제고했다.

○ 파트타임근로제

한국에서는 이미 파트타임근로제가 일찍부터 활용되어 왔지만 근로 기준법은 이에 관해서 아무런 조항도 포함하고 있지 않다가 1997년 3월 개정을 통해서 드디어 다음과 같이 제21조도 도입되었다.

○ 선택적 근로시간제

개정 노동법 제51조에서는 선택적 근로시간제를 신설하여 근로시간의 유연화를 제고시키고 있다. 이는 합의된 조항이다. 그 내용을 간추리면 다음과 같다.

○ 재량근로제 및 간주근로제

개정 노동법 제56조에서는 근로시간 특례를 인정하는 재량근로제 및 간조근로제를 도입함으로써 근로시간의 유연화를 제고시켰다. 이는 합의된 조항이다. 이 내용을 간추리면 다음과 같다.

○ 파견근로제

구법에서는 노동조합외의 자는 근로자파견이 금지되어 있었는데 지난번 노동법 개정에서는 비록 미합의 사항으로 파견근로에 대한 실태 파악을 거쳐 빠른 시일내에 입법추진하기로 되어 있어 근로파견제의 도입은 근로시간 유연화의 제고에 기여할 것이다.

4) 기능적 고용조정

다음에는 기능적 고용조정을 보자. 기능적 고용조정은 근로조직의 개편과 노동력의 재배치를 통해서 이루어진다.

5) 노동력 재배치

노동력의 재배치를 통한 기능적 조정에는 배치전환, 파견, 전직 등 여러 가지 방법들이 있다.

○ 노동력 재배치

노동력 재배치를 위해서 기업내 항구적 재배치인 배치전환을 통한 조정은 78.0%, 기업의 일시적 재배치인 파견을 통한 조정은 28.3%, 그리고 기업외 항구적 재배치인 전직을 통한 조정은 18.6%를 나타낸다. 이들 조정방법들이 비교적 높은 비율을 나타내는 이유는 노동력 재배치를 통한 고용조정은 근로자 수의 감소를 통한 고용조정에 비해서 부작용이 적기 때문에 활용하기가 쉽다는 것을 말해준다.

○ 배치전환시 훈련 실시

노동력의 재배치를 위해서는 새로운 환경에 적응할 수 있도록 근로자 훈련을 실시해야 하는데 기업은 56.9%가 훈련을 실시한 것으로 나타나고 있다.

3. 정책적 조정: 고용보험제도 실시

○ 고용안정사업

1996년 하반기 고용안정사업을 위한 지원액은 상반기에 비해서 151.0%가 증가한 약 82억 원이다. 이자금은 고령자 고용촉진장려금에 49.2%, 인력은행지원에 30.3%, 육아휴직장려금에 10.1%, 고급인력센터지원에 5.9%, 직장보육시설지원에 4.1%, 직장보육설치비용자에 0.3% 지출되었다. 고용안정사업 지출 중 절반 정도가 고령자 고용촉진장려금으로 쓰였음을 알 수 있다.

○ 직업능력개발사업

1996년 말 현재 직업개발능력개발사업지원 수혜 사업장은 1만 7천개 소의 25.6%인 4천개 소이고 수혜 피보험자는 10만 6천 명으로서 적용사업장 피보험자의 4.6%에 불과했다.

한편 1996년 하반기 능력개발사업 총지원금은 334억 원으로 이 중 교육훈련지원이 31.9%, 유급 휴가훈련지원이 28.5%, 사업내 직업훈련지원이 23.0%, 교육수강비용 대부지원이 14.1%, 실업자재 취직훈련지원이 2.5%였다. 직업능력개발사업 중 교육훈련을 위한 지출비율이 가장 높게 나타나있다. 그런데 1996년도 고용보험기금은 8,258억 원이 조성되었는데 고용보험기금 총지출액은 364억 원으로 고용안정사업에 125억원(1995년 18억원), 직업능력개발사업에 100억원(1995년 7억원), 그리고 실업급여에 140억원(이는 하반기 6개월 분임)이 지출되었다.

한국에 고용보험제도가 도입된 지 2년도 되지 않아 아직 큰 성과를 기대할 처지는 아니지만 1996년 고용안정사업과 직업능력개발사업에 지출된 돈이 겨우 225억 원으로서 GDP에서 차지하는 비중은 지나치게 미미한 편이다.

<표2-6> 도소매 및 음식숙박업 실질 임금표

		1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997
도소매및 음식숙박 업	지수	50.1	53.5	57.2	60.2	64.9	65.1	71.5	77.4	83.5	89.9	91.4	94.5	100	107	111.2
	증가율	5.9	6.9	7	5.1	7.9	0.4	9.8	8.1	8	7.6	1.7	3.5	5.8	7	3.9

자료: 통계청, 한국주요경제지표, 1999, 3월호, 본자 재작성.

<표2-7> 식료품 가계지수

	1996				1997				1998			
	1/4	2/4	3/4	4/4	1/4	2/4	3/4	4/4	1/4	2/4	3/4	4/4
식 료 품	368.2	379.5	421.4	418.6	395.4	405.7	441.4	427.8	328.3	340.2	352.4	410.6

자료: 통계청, 한국주요경제지표, 1999, 3월호, 본자 재작성.

	1998. 4	1998.5	1998.6	1998.7	1998.8	1998.9	1998.10	1998.11	1998.12	1999.1
외 식	115.8	115	114.4	114.1	114.9	114	113.8	113.8	113.4	113.3
개 인 서 비 스	123.2	122.9	122.6	122.4	122.3	122.2	122	121.7	121.5	121.5

<표2-8> 상품 성질별 전도시 소비물가에 따른 외식지수

	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998
식료품	154.8	182.0	212.4	249.4	276.4	292.1	331.5	356.5	397.2	417.5	357.9

자료: 통계청, 한국주요경제지표, 1999, 3월호, 본자 제작성.

<표2-9> 산업별·연령별·계층별 숙박 및 음식점 총수

산업 계층	합 계			중학교			고등학교			초대졸			대학교		
	남	여	계	남	여	계	남	여	계	남	여	계	남	여	계
숙박 및 음식점업 총수	5289	4405	9,694	259	345	604	3,434	2,777	6,211		991	1,961	6,765	2,690	9,455
17이하	3	2	5	·	·	·	3	2	5	·	·	·	·	·	·
18~19	254	309	563	29	1	30	219	302	521	6	6	12	109	427	536
20~24	1,594	2,174	3,768	45	1	46	1,208	1,279	2,487	325	766	1,091	3,925	2,144	6,069
25~29	1,913	675	2,588	45	1	47	1,179	500	1,79	436	141	577	2,445	177	2,563
30~39	950	719	1,669	14	152	166	576	458	1,034	168	63	231	73	·	73
40~49	288	158	656	53	112	165	99	216	315	2	·	2	579	181	760
50이상	287	158	445	73	77	150	150	20	170	970	991	1961	·	·	·

자료: 노동력 유동실태 조사보고서, 1997, 노동부에서 본자 제작성.

<표2-10> 계층별 임금현황

계층별 임금 현황	성별			중학교			고등학교			초대졸			대학교		
	남	여	계	남	여	계	남	여	계	남	여	계	남	여	계
299,999이하	·	·	·	·	·	·	·	·	·	1	·	1	·	·	·
300,000~349,999	1	42	43	·	6	6	·	·	·	34	21	55	·	·	·
350,000~399,999	34	130	164	·	9	9	·	·	·	9	11	20	6	4	10
400,000~449,999	24	57	81	3	2	5	·	·	·	31	36	67	·	1	1
450,000~499,999	49	129	178	·	3	3	18	89	107	92	143	235	22	23	45
500,000~599,999	486	693	1,179	29	85	114	326	419	745	185	353	536	94	57	151
600,000~699,000	879	1,255	2,134	16	68	84	581	765	1,346	232	280	512	40	55	95
700,000~799,999	1,106	1,285	2,391	13	81	94	809	832	1,641	142	101	2,430	63	18	81
800,000~899,999	914	392	1,306	38	53	91	659	205	864	59	38	97	36	4	40
1,000,000~1,199,999	669	192	861	22	4	26	213	123	336	92	8	100	63	18	81
1,200,000~1,499,999	487	30	517	86	32	118	151	100	261	63	·	63	89	3	92
1,500,000~1,999,999	216	16	237	25	1	26	310	26	336	22	2	24	89	3	92
2,000,000이상	94	2	96	27	1	28	86	·	86	8	·	8	50	2	52

제3장 외식업체의 경영 문제점 및 대응책

1. 외식업체의 경영 문제점

1) 외식업 종사자에 대한 사회적 인식 결여

국내 기업형외식업체 종사자들은 아직까지도 사회적으로 외식산업 종사자들에 대한 인식이 좋지 않다고 생각하고 있는 것으로 나타났다. 또한 이런 일반의 외식산업 종사자에 대한 인식 부족이 결국 국내 외식산업의 발전을 저해한다고 생각하는 것으로 조사됐다.

(1) '외식산업 종사자들의 직업 만족도와 비전'에 관한 내용에 따르면 "외식업계 종사자에 대한 사회적 인식이 어떻다고 생각하는가?"

- ① '옛날 보다는 나아졌지만 아직까지 그리 좋은 인식을 하고 있지않다.'
- ② '만족할만한 수준은 아니지만 좋은 인식을 갖고 있다.'
- ③ '전문직 종사자로서 인식이 좋은 편이다'
- ④ '개인적으로 일에 대한 자부심도 있기 때문에 사회적 인식은 그다지 중요하지 않다'

(2) 직업에 대해 '만족' 으로 '외식산업 종사자로서 자신의 직업에 만족하는가?'

- ① '적성에 맞는 일이기 때문에 어느정도 만족하고 있다.'
- ② 자부심을 느끼며 매우 만족하고 있다.
- ③ 기대했던 것보다 대우나 인식이 좋지 않아 만족하지 못한다.
- ④ 마지못해 일한다.

(3) '가까운 친지나 지인이 외식산업에 종사하길 원한다면 어떻게 할 것인가?'

- ① '본인이 정말 원한다면 굳이 말리고 싶지 않다.'
- ② 적극적으로 권장할 것이다.
- ③ 반면 가능하다면 다른 분야를 찾으라고 권할 것이다.
- ④ 적극적으로 말릴 것이다.

따라서 외식산업 종사자들은 자신이 선택한 직업에 대해서는 만족스럽지만 사회적 인식이나 직장내 근무환경 등 외부요인에 의해 불만족 요인이 발생하는 것으로 여겨진다.

이 불만족 요인은 외식업계 종사자들에 대한 각 외식산업체의 대우가 근무량에 비해서 부족한 수준이라고 생각하는 데에서도 찾아볼 수 있다.

(4) 근무량에 비해 실질대우 '부족'

- ① 외식업계 종사자들에 대한 외식업체의 대우(급여, 복리후생)는 어떻다고 생각하는가?
- ② 근무량에 비해 부족한 편이다'
- ③ 타업종에 비해 형편없는 수준'

④ 만족할만한 수준은 아니지만 그런대로 괜찮다.

⑤ 전문직 종사자로 충분한 대우를 받고 있다.

긍정적인 답변이 보다 많아 외식업체의 실질대우면에서 오는 불만이 큰 것으로 보여진다. 특히 이런 상황은 지난 97년 말 불어닥친 IMF한파로 인해 기본급과 상여금 등이 대폭 삭감된 것도 큰 요인으로 작용한 것으로 보인다.

(5) 경영자의 마인드 부족 지적이 외식업체 의 가장 큰 문제점으로 나타나고 있다.

‘자신이 종사하는 혹은 종사했던 외식업체들의 가장 큰 문제점은 무엇인가’

① 경영자의 마인드

② 근무환경

③ 복리후생

④ 실질대우

⑤ 인사정책

⑥ 변화가 심한 운영정책

이는 현재 국내 외식업체들의 의사 결정자체가 경영주들에게 절대적으로 달려있는 현실에 대한 비판으로 보인다. 어느 s조사에 응한 기업형 외식업체의 상당수가 대기업에 의해 운영되고 있다는 점에서 기인하는 것으로 보여지는데 대부분 전문경영인이 아닌 외식업 근무경력이 전무한 모기업의 간부나 운영진들이 요직을 차지하고 있고 이로인하여 실질적으로 외식업체에 다년간 근무한 경력을 가진 종사자들과의 마찰로 이어지는 사례가 많기 때문인 것으로 파악된다. 특히 현장 근무하는 점장과 매니저들의 이런 답변은 현재 외식업체를 운영하는 기업 경영주들의 운영마인드가 상당부분 개선의 여지가 있음을 나타내주는 것으로 주목해야 할 부분이다.

(6) ‘외식산업 발전을 저해하는 요소

①외식산업에 대한 일반의 인식부족

②외식전문인력의 부족

③경영주의 마인드 부족

그외 최근의 IMF체제하에서의 경기불황, 정부의 정책부재가 큰요인으로 보고있다.

(7) 국내 외식산업의 가장 큰 문제점은

① 전문인력 부재

② 높은 이직률

③ 모방브랜드 난립

④ 지나친 고급화로 인한 과투자

⑤ 업종 편중현상

⑥ 무분별한 해외브랜드 도입

⑦ 서비스부재

위에서 제시한 문제점들이 외식산업체의 큰 걸림돌로 작용하고 있다

2. 외식업체 경영대응책

1) 외식업 경영주가 최고 목표

국내 외식산업의 문제점이 높은 이직률이라고 많은 만큼 '앞으로도 현재 근무하고 있는 외식업체에 계속 근무할 생각인가'를 묻는 말에 이직에 대해 부정적인 사고 방식 보다는 긍정적인 사고로 이직률을 낮추는 것이 하나의 방안이 될 것이며, 다음사항은 경영주 입장에서 많은 주의가 필요하다.

만일 이직을 한다는 가정하에 어떤 업종을 선호하는가 묻는다면. 개인사업, 창업, 동종외식업계, 학계, 호텔, 그외 일반외식업소 순으로 희망할 것이다. 그러나 이러한 여러종류의 직업선택에 있어 가장 중요한 것은 '비전'이라고 본다. 외식산업 종사자들의 미래에 대한 확실한 보장을 가장 중요시 여기고 있다는 것을 엿볼 수 있게 한다. 그 다음으로 인적구성(14.0%), 대우(실질급여), 기업풍토, 기업규모를 볼 것이다.

외식업체 경영대응책으로는 다음과 같은 내용이 필요하다 하겠다.

첫째, 현재 근무하고있는 외식업체에서 자신이 진급할 수 있다는 자신감과 경영주의 기회부여가 크다.

둘째, 이직율을 낮추기 위한 상호관계를 갖출 수 있는 시스템을 완비

셋째, 점포의 매니저나 점장들의 이직시 비전을 강화 할 것

넷째, 외식산업 종사자의 최고목표는 무엇인가에 대한 인식 부여

다섯째, 전문경영인 양성

여기에서 '전문경영인과 개인 창업을 포함하는 것으로 대부분의 종사자들은 자신의 의지와 생각대로 운영할 수 있는 경영인이 되기를 희망하고 있다.

2) 외식업을 꾸준히 발전시킬 것

현재 대부분의 외식업체에서 확대 실시하고 있는 소사장제나 인센티브 제도에 대해서 외식업계 점장과 매니저들은 대체로 긍정적인 생각을 갖고 있지만 부담을 많이 느끼고 있을 것이다.

첫째, '제도자체에 부담감을 주지 않도록 한다.

둘째, '개인 능력 발휘와 그와 따른 실질보상으로 매우 바람직하다'

셋째, 반면 업무능력 향상에 힘쓸것

넷째, 쥐어짜기식 발상을 삼가할것

앞으로 위에서 제시된 내용들이 계속하여 향상, 발전 된다면 우리나라 외식산업이 전망은 꾸준히 질적, 양적 성장을 거듭해나갈 것이며, 21세기에는 지금까지보다 엄청나게 빠른 속도로 발전해나 갈 것이다. 이제 더 이상의 양적팽창은 힘들고 기존 시장규모를 유지한채 업소간 흥망성쇠가 반복하는 것을 최대한 배제하고. 외식업계 중간관리자들이 바라보는 21세기 국내 외식산업이 계속 발전해 나갈 수 있도록 그 발전속도에 박차를 가해야 할것이다.

제4장 결론

올해 경제 지표는 경제 성장률을 당초보다 5%로 설정, 연말 실업률을 6%대로 끌어올리는 동시에 물가상승률 3% 경상수지 흑자 2백억달러 달성 등을 제시하였고, 최근 들어 우리 경제의 회복 내용에 따라 안정과 내실에 역점을 두고 있다. 이에 따라 현재 호텔이나 외식산업 등에 있어서의 인력문제의 해결은 지극히 인력활용의 효율성 제고라는 측면에서 수행되어야 한다. 우선 고용 인력에 대한 양적 측면의 전략과 업무특성에 따른 고용형태의 다양화와 서비스 경제화시 고용부분을 적극 활용시키는 것이 필요하다.

기업이 필요로 하는 업무로서 임시사원, 계약직사원, 일일 고용직사원, 파트사원, 파견사원, 정규사원 등으로 구분되어 인력관리를 함에 있어 새로운 인력의 양·질적 측면에서 잠재력 있는 인력들의 연계수용에 대거 참여할 수 있는 전략 방안으로 인턴사원, 계약직사원을 인적자원측면에서 인력을 최대한 활용할 수 있는 전문 지식과 기능을 육성할 수 있는 전략적 인적 자원 관리가 필요하다. 다음과 같은 전략 방안이 필요로 한다.

첫째, 산학연계를 통한 효율적인 인력관리 운용한다.

둘째, 실용성·현실성을 겸비한 고용조정이 필요하다.

셋째, 시대흐름에 맞춘 체질을 개선한다.

넷째, 양·기능적 고용조정이 필요하다.

다섯째, 연봉제 스톡옵션 등 능력과 실적에 따라서 보상받는 제도 확산이 필요하다.

여섯째, 외국기업의 외식업계에 대한 외자유치를 확대한다.

위에서 제시하고 있는 내용을 토대로 외식업체 인력 구인난의 문제를 해결하기 위하여 전문 경영인 및 종사원의 꾸준한 노력이 필요하다. 외식업계 중간 관리자를 바로보는 21C 국내 외식산업을 계속 발전해 나갈수 있도록 그 발전속도에 박차를 가하여 IMF고용 관리상 가장 효과적인 인적자원관리가 필요하다고 사료된다. 앞으로 지속적인 연구가 필요하다 하겠다.

참고문헌

- 김 근중, 외식산업경영론, 외식산업경영연구소, 1996
- 김 기영, 관광호텔주방의 효율적인 관리, 1994
- 김 동승, 외식창업마케팅, 백산출판사, 1997
- 박동운, 노동시장의 유연성, 자유기업센터, 1997,
월간식당, 1999, 2월호.
- 정아영, 호텔업의 부가가치생산성에 관한 연구, 세종대학교, 호텔관광경영학과석사학위논문,
1997,
한국경제신문. 1999. 6. 7.
- Committee on Nutritional Aspects of Obesity in Infancy and Childhood, J. ped 68(6),
1981.
- Harris D.M. and Guten, S. Health Protective Behavior : An Exploratory Study,
Journal of Health and Social Behavior(20),1979.
- Laffrey S.C. An Exploration of Adult Health Behavior, Westrn Journal of Nursing
Research, 1990.

3인 익명심사 필
1999년 7월 10일 논문 접수
1999년 8월 10일 최종 심사