

Original Article

<https://doi.org/10.12985/ksaa.2019.27.4.065>
ISSN 1225-9705(print) ISSN 2466-1791(online)

해외 사례를 통한 지상조업 품질 개선방안 연구

최유진*, 강용규**, 박규선***

Improvement of Ground Handling Service Quality through Overseas Cases

Yu-Jin Choi*, Yongkyu Kang**, Kyu Seon Park***

ABSTRACT

There is concern about the increased risk of accidents from manual investments due to ground handling service operators, aging equipment and manpower shortages. Therefore, it is necessary to improve the quality of ground treatment services and safety management at the airport. Therefore, this study analyzed the domestic and overseas ground operation status and the license handling procedure of aircraft handling business. In addition, a case study on the evaluation system of international organizations examined the applicability of the certification body to the Korean situation. It is practical in that it provides policy implications for improving the quality of groundwork not covered in previous studies. This is expected to improve the constitution, improve quality, improve airport operations, and operate safely.

Key Words : Ground Handling Service(지상조업서비스), Case Analysis(사례분석), Certificate System(인증제도), Incheon International Airport(인천국제공항)

1. 서 론

공항에서 지상조업 업무를 수행하기 위해서는 국토교통부에 항공기 취급업 등록이 되어야 한다. 항공기 취급업자는 공항 지상조업 서비스 제공을 위한 별도의 조업능력을 검증하거나, 안전관리 등에 대한 사전 검증 없이 업무를 수행할 수 있다. 지상조업은 항공기 안전과도 직결

된 활동이며, 공항운행을 유지하는데 기초가 되는 매우 중요한 분야임에도 불구하고, 국토교통부의 지상조업 전담 부서와 인력은 전무하다. 또한 지상조업서비스품질 체계가 마련되어 있지 않고 지상조업 관련 컨트롤타워 역할의 기관이 부재하여 항공기 정시성 및 안전사고 등 각종 문제에 대처하는 데 어려움이 있는 반면, 항공기 취급업 등록제로 인해 지상조업사 역량이 저하되고 있는 실정이다. 이를 개선하기 위해 기존 선행연구들은 지상조업사 서비스 품질 개선을 위해 항공사 및 조업사 직원들을 대상으로 설문조사 형태의 연구(강호준, 2012; 김인수, 2018; 김명상, 2011)가 이루어졌지만, 해외 정책 및 운영 사례조사를 통한 지상조업 품질 개선과 관련

Received : 09. Nov. 2019. Revised : 03. Dec. 2019.

Accepted : 20. Dec. 2019

* 인천국제공항공사 공항산업기술연구원 주임연구원

** 인천국제공항공사 공항산업기술연구원 원장

*** 인천국제공항공사 인제개발원 전문위원

연락처 E-mail : ykkang@airport.kr

연락처 주소 : 인천광역시 중구 용유로 557

된 연구는 이루어지지 않았다. 이에 본 연구에서는 국내 지상조업 시장구조를 살펴보고, 해외 국제기구와 선진 공항들의 운영 사례를 검토하여 인천공항 지상조업사의 역량 강화를 위한 개선 방향을 제시하고자 한다. 이를 통해 현행 제도 운영상 미비점을 개선·보완하여 글로벌 기준을 선도할 수 있는 선제적인 항공기취급업 서비스 품질을 제고하고, 지상조업 체계를 변화시킨다면 지상조업사의 역량 강화에 큰 기여가 될 수 있을 것으로 사료된다.

II. 국내 지상조업 현황

2.1 국내 지상조업 시장 현황

현행 항공사업법상 항공기 취급업은 등록제로 시행되며, 지상조업은 항공기 취급업에 해당한다. 일정 요건을 갖춘 자는 항공기 취급업자로 시장진입이 가능하며, 공항지상조업 서비스 제공을 위한 별도의 조업능력 검증 및 안전관리 등에 대한 사전검증 없이도 항공기 취급업무를 수행할 수 있다. 항공기 취급업 규제수준은 1999년 면허제에서 등록제로 전환하여 진입 제한을 대폭 완화하였다(법 제132조 제1항 및 제137조 제1항). 취급업 등록기준은 항공사업법 시행령 제21조에 의해 법인인 경우 납입자본금 3억원 이상이고, 개인은 자산평가액 4억 5천만 원 이상이면 등록이 가능하며, 장비 소유는 각 업무(급유, 하역, 지상조업)별로 상이하다.

국내 지상조업시장은 비용 절감을 목적으로 항공사가 자체 조업사를 설립하여 운영 중으로 대한항공과 아시아나항공을 비롯한 저비용항공사(제주항공, 티웨이항공, 이스타항공)도 자체 조업사를 설립하여 운영 중이다. 현재 항공기 취급업자 중 원도급업체는 비용 절감을 위해 재하도급에 발주하는 형태로 운영 중이며, 이에 따라 지상조업 업무 품질 저하 및 안전사고에 대한 위험이 증가하고 있다. 현재 항공기 취급업으로 등록된 국내업체는 총 39개로 이 중 급유·하역·지상조업 업무를 모두 수행할 수 있는 업체는 7개 회사이다. 대한항공의 지상조업 자회사인 한국공항은 인천공항 기준 지상조업시장의 49%를 점유하고 영업이익 중 대부분은 모기업

으로 돌아간다.

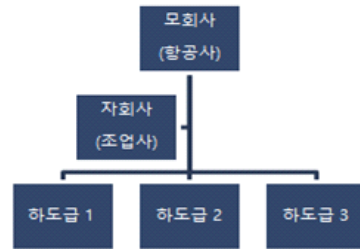


Fig. 1. 지상조업시장 구조

Table 1. The status of domestic ground operators

구분	KAS	AAP	SPK	SHP	JAS	TAS	이스타 포트
모 기업	대한항공	아시아나 항공	스위스 포트 인터 내셔널	-	제주 항공	티웨이 항공	이스타 항공
모 그룹	한진	금호 아시아나	-	-	애경	티웨이 홀딩스	-
설립 연도	1968	1988	2001	2000	2017	2017	2015
매출액 ('18, 억원)	4,802	2,789	4,506	7,252	1,000 ~ 5,000	1,000 ~ 5,000	
인력 (명)	2,961	1,860	515	1,165	400 ~ 700	200 ~ 400	200 ~ 400
입사율 (%)	10.7	30.9	55.4	71.0	99.5	39.0	38.8
퇴사율 (%)	10.3	22.8	42.4	47.8	36.5	31.7	36.8
평균연봉 ('18, 만원)	5,000 ~ 7,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000
지분 소유 ('17.11)	대한항공 59.5%	아시아나항공 100%	스위스 포트 인터내셔널 59%	-	-	-	-

항공사와 지상조업사간 일정한 형식 없이 현지 조업환경 및 실정을 고려하여 양자 간 합의로 일대일 계약을 체결한다. 최근에는 항공동맹(Alliance)에 기초하여 조업계약을 유지하거나, 전문 지상조업사와 직접 계약을 체결하고 있다.

인천공항 내 항공기 취급업체는 20개 내외로 원도급 업체는 항공기 취급업 인가를 획득했으나, 하도급(Subcontract)업체 중 에어코리아를 제외한 나머지는 인가를 받지 않고 영업 중이다. 원도급업체는 한국공항(KAS), 아시아나에어포트(AAP), 샤프에비에이션K(SHP), 스위스포트코리아(SPK), 제주항공서비스(JAS)로 총 5개이다(박정희 & 최유진, 2018).

Table 2. Contract airline of incheon airport ground operator

	한국공항 (KAS)	아시아나어포트 (AAP)	스위스포트코리아 (SPK)	샤프에비에이션 K(SHP)
Star alliance	중국국제항공 외 2개	아시아나 외 7개	루프트한자	에어인디아 외 1개
Sky team	대한항공 외 12개	동방항공	-	-
One world	일본항공 외 1개	에어서울 외 13개	케세이퍼시픽항공 외 1개	영국항공 외 1개
기타 (LCC 포함)	진에어 외 8개	아메리칸항공	에어홍콩 외 8개	피치항공 외 9개

* 자료 : 인천공항공사 내부자료(2018).

2.2 국내 지상조업의 시장 문제점

지상조업은 공공성의 성격을 띠고 있으나, 경제성을 우선시하는 민간기업에 의해 운영되므로 지상조업에 투입되는 비용 절감을 위해 아웃소싱하고 품질보다 가격을 우선시하여 업체를 선정하고 있다.

항공사 자체 조업사 소속 인력들의 근무 환경은 열악한 수준으로 폭염과 폭설 등 안전사고 위험이 있는 환경에서 노후화된 조업장비 사용으로 노동과정에서의 부담이 증가하고 있다. 지상조업은 단순 반복적인 업무형태이지만 노동강도가 매우 높고 장시간 노동이 만연하여 인력 부족 발생 등 악순환이 되풀이되고 있다.

항공운수사업은 필수공익사업(노동조합 및 노동관계조정법 제71조, 노동조합 및 노동관계조정법 시행령 제22조의2 별표1)에 지정되어 있고, 근로기준법 제59조에 명시된 5개 특례유지업종

으로 지정되어 있으며, ‘11시간 연속 휴식 보장’ 조항(근로기준법 제59조)이 보호 조항으로 신설되었으나, 연장 노동 상한선은 정해지지 않았다(임규환, 2018).

Table 3. Essential maintain management of air transportation business

항공운수 사업	자. 항공기 유도 및 견인 업무
	차. 항공기에 대한 급유 및 지상전원 공급 업무
	카. 항공기에 대한 세설·제빙 업무
	타. 승객 승하기 시설·차량 운전 업무
	파. 수하물·긴급물품의 탑재·하역 업무

* 자료: 제22조의2 별표1 관련<신설 2007.11.30.>.

또한 공항이동지역 내 다수의 운전자를 고용하고, 차량 및 장비를 운행하고 있는 지상조업사들과 직접적으로 연관된 공항운영자에는 법적으로 제재할 수 있는 권한이 없다.

III. 국제기구의 지상조업 관련 규정 현황

3.1 ACI

지상조업활동으로 인한 항공기 운항서비스품질과 공항운영 효율성 저하에 대한 개선책을 위하여 ACI는 지상조업체 운영관리 지침과 정책 방향을 제시하여 항공기 안전과 지상조업체도를 개선할 목적으로 ACI 세계집행위원회(ACI World Governing Board)와 안전 및 기술상임위원회(Safety and Technical Standing Committee)에 지상조업과 관련한 ACI 정책보고서 발간을 의뢰하였다. 더불어 국제민간항공기구(ICAO)에도 지상조업서비스 표준화 매뉴얼 및 지침에 대한 제정을 요청하였다.

Table 4. ACI status of ground operation policy

	내용
인증제도입	<ul style="list-style-type: none"> - 국가 또는 공항당국이 지상조업에 대한 기준을 개발하여 지상조업사를 인증하는 제도 - (인증요건) 공항·항공사·지상조업사 안전관리 시스템 의무화 - (인증절차) IATA의 ISAGO와 같이 지상조업사 평가체계를 기반으로 자격권한을 부여. 단, 비영리 원칙 준수 * 인증절차가 적용 불가능한 경우 : 규제기관과의 공식적인 등록절차 준수시 최소 요구사항을 충족해야 함
면허발급	<ul style="list-style-type: none"> - 공항에 진입하려는 지상조업사에게 면허를 발급하는 형태로 공항당국은 지상조업규정에 따라 지상조업사 수를 제한할 수 있음 * 공항 내 지상조업사 수가 많을 경우 안전사고 발생률 증가 - 항공사는 공항당국이 면허 발급한 지상조업사와 계약을 체결할 의무가 있음
입찰과정공개	<ul style="list-style-type: none"> - EU 항공정책 지상조업서비스 지침(96/67/EC)에 의거하여 입찰과정을 공개하는 것으로 공항당국이 입찰에 참여하는 것은 불가 (입찰기준) 유사 공항에서의 경험, 재무건전성, 보험, 장비 자원, 직원 배치 계획, 교육 계획, 안전관리시스템(SMS) 인증, ISAGO 인증, 사고 여부

* 자료: ACI, Ground Handling Policy(2016).

3.2 CAA

유럽의 지상조업시장 개방이 공항에 미치는 영향을 정확히 인지하기 위해서 지상조업사 관련 정보를 공항당국으로부터 전달받아 자체적으로 평가한다. 조업 시장의 개방이 서비스(안전, 보안, 정시성)의 품질 개선에 도움이 되어야 한다는 기본 정책 하에 정부는 관련 기준을 마련하고, 이를 통한 지상조업사의 공항서비스를 관리할 필요가 있다. 항공청 또는 공항의 규정 이행 여부에 따라 지상조업사의 운영을 승인하거나 금지 명령을 내릴 수 있어 지상조업사의 공항 내 기반시설 및 자원에 대한 사용권리를 부여하거나 회수할 수 있다. 이는 항공청 또는 공항운영자에게 지상조업사를 관리 감독할 수 있는 권한이 부여된 것을 의미한다.

주요 평가항목 분야는 보안(Security), 안전(Safety), 복원력(Resilience)으로 공항으로부터 집계된 자료를 기본으로 하되, 구체적인 제한 결정기준에 대한 명시적인 기준은 정하지 않고 CAA 정책

(서비스 품질개선, 효율성, 향후 필요성, 투명성 등) 목적에 따라 공항과 협의할 수 있다. 공항 규모별로 조업사에 대한 허가 정책은 다르다.

Table 5. CAA ground handling service permit policy by airport scale

공항 규모	제3자 조업		자체 조업	
	연간 최대 승객 200만명 또는 화물 50,000톤의 공항	연간 승객 200만명 또는 화물 50,000톤을 초과하는 공항	연간 최대 승객 1백만명 또는 화물 25,000톤의 공항	연간 승객 1백만명 이상 또는 화물 25,000톤을 초과하는 공항
유형 1 : 조업 행정, 여객 조업, 항공기 유지보수, 승무원 관리, 지상 수송, 기내식 등 랜드 에어사이드 분야	시장진입의 자유가 없으며, 공항이 조업에 대한 정책 결정	조업사 진입의 자유가 있으나, 정책기관(EU, 항공청)의 승인 있는 경우 공항은 공급업체를 최소 2개로 제한 가능	조업사 진입의 자유가 있으나, 정책기관(EU, 항공청)의 승인 있는 경우 공항은 조업사의 숫자를 제한할 수 있는 권리를 가짐	
유형 2 : 화물 및 수하물 처리, 램프 조업, 급유 등 에어사이드 분야	접근의 자유가 없으며, 공항이 조업에 대한 정책 결정	접근에 대한 일반적 자유가 있으나, 공항 수 제한 (a) 항공청이 승인한 경우 조업업체를 최소 2개로 제한 (b)정책기관(EU, 항공청)의 한시적 승인한 경우 조업업체를 1개로 제한	접근의 일반적 자유가 없음, 공항이 자체 조업 사용자에 대한 정책을 결정	접근에 대한 일반적 자유가 있으나, 공항 수 제한 (a) 항공청이 승인한 경우 조업업체를 최소 2개로 제한 (b)정책기관(EU, 항공청)의 한시적 승인한 경우 조업업체를 1개로 제한

* 자료 : CAA(2016).

** 공항의 조업사 선정결과에 불복하는 경우, CAA에 상소 가능.

*** CAA의 제한 또는 허가 결정사항은 일정 기간 후 재검토 가능(에어사이드 : 2년, 랜드사이드 : 3년).

IV. 해외 지상조업 운영 현황1)

4.1 영국

공항운영자의 지상조업면허 승인 관련 규정을 지상조업규정(Ground Handling Regulations: GHRs)에 기반을 두고 수립·운영 중이다. EU

1) 국가별 사례 등에 대한 자료는 Steer Davies Gleave (社)의 지상조업보고서를 참조함.

공항에서의 지상조업 시장 자유화를 위해 지상조업사에 대한 특별한 국적을 요구하지 않고, 자체 조업시장 운영 및 독립 지상조업사 취급을 허용하며, 지상조업 시장규제 감독 권한을 영국 민간 항공국(Civil Aviation Authority: CAA)에서 공항운영자에게 항공기 취급 면허 승인 권한을 위임하고 있다. CAA에서 독립조업사 또는 공항 자체 지상조업사수를 제한할 수 있다. 지상조업처리대상은 연간 이용객 200만 명 이상 여객처리 공항으로 조업활동기간은 7년이다. 런던 히드로 공항은 지상조업규정(GHRs)에 기반을 두고 지상조업사를 운영하고 있다. 조업사는 항공사와 개별적으로 계약하는데 공항에서 발급하는 조업면허를 획득해야만 조업할 수 있다. 조업면허 취득조건은 첫째, 항공사와의 계약관계를 증명해야 하고, 둘째, 조업 구역의 기득권을 확보해야 하고, 셋째, 특정 조업(청소, 급유)업체도 면허를 획득해야 한다. 또한, 공항안전수칙도 준수해야 한다. 조업면허 취득절차는 AOC(항공사 협회)와 램프 및 수하물 영향성을 검토해야 한다.

4.2 미국

시장 자유화 체제로 조업면허가 불필요하지만, 공항 승인은 필수이다. 대부분 항공사가 직접 또는 자회사로 지상조업시장을 형성하고 있어 시장점유율 우위를 점하고 있다. 주요 항공사들은 자회사 보호 차원에서 노동계약과 노동조합 협약에 근거하여 항공사 자체 또는 자회사로 운영한다. 공항 및 항공사는 독립 조업사와 동일 요금·수수료를 부과하고 있다. 소형 공항은 단 한 개의 지상조업사를 승인하고, 중대형 공항은 항공사 자체 조업사 또는 독립 지상조업사 시장을 형성한다. 소형 공항에서 조업사 수 제한을 두는 이유는 교통량 및 인프라 규모가 작아 경쟁 관계가 형성될 경우, 비용부담과 임대 공간 축소 등 비실용적인 결과를 초래할 수 있기 때문이다.

4.3 프랑스

프랑스는 일정 조건 충족 시 공항별로 승인하고, EU 지상조업서비스 지침을 기반으로 지상조

업 관련법에 반영하여 관리하고 있다. 조건은 승객 수가 20만 명, 화물 2만 톤 이상인 공항으로 유럽연합에 소재하거나 프랑스 법인으로 설립되면 승인한다. 조업활동은 5년으로 주기적으로 갱신해야 하는데, DGA(Direction Generale de l'armement: 프랑스 병기본부)의 승인을 받아야 한다. 승인 고려기준은 총 3가지로 첫째, 제3자 책임을 비롯하여 보험 가입 증빙을 제공해야 하는 의무, 둘째, 건전한 재정 상황, 셋째, 프랑스 노동법과 단체협약, 안전, 보안 및 환경 기준, 조직, 서비스의 연속성을 보장하기 위한 비용 보상에 관한 법률 동의를 있어야 한다. 지상조업서비스의 연속성을 보장하기 위해 공항이용자 위원회의견 동의를 통해 지상조업사들을 규제한다.

4.4 아랍에미리트

에미리트(정부)는 지상조업사를 소유, 국영체제로 운영되어 정부의 영향력이 지배적이다. 개인/외국인의 시장진입을 규제하는 법적 제재는 없으나, UAE 연방법상 GCC 외 외국기업은 자유무역지역에서만 영업이 가능하다.

Table 6. UAE The status of ground operators by airport

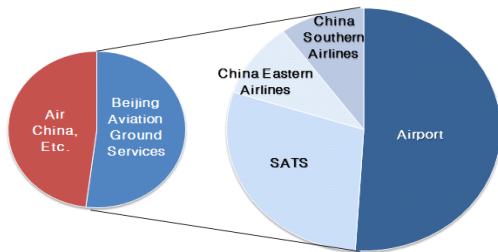
공항 주소유자	공항	주요 조업사	조업사 주소유자
Dubai Airports Company (두바이 정부)	두바이 국제공항	Dnata	에미리트 그룹 자회사 (항공사 소유)
Abu Dhabi Airports (아부다비 정부)	아부다비 국제공항	Etihad Airport Service	에티하드 항공 자회사 (항공사 소유)
Sharjah Airport Authority (샤르자 정부)	샤르자 국제공항	Sharjah Aviation Services	Sharjah Airport Authority 자회사 (공항당국)
Department of Civil Aviation, Fujairah (푸자이라 민항공국)	푸자이라 국제공항	Fujairah International Airport	공항 자체 조업 수행
Department of Civil Aviation, Ras Al Khaimah (라스알카이마 민항공국)	라스알카이마 국제공항	National Aviation Services	GCC(쿠웨이트) 기반 개인조업사

*자료 : Steer Davies Gleave(2016.6).

4.5 중국

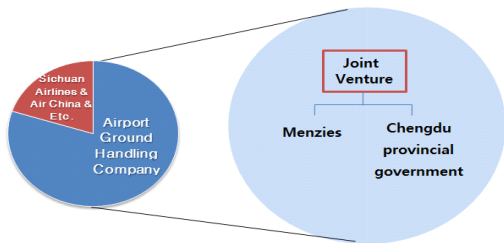
제3자의 시장진입을 규제하는 법적 제재는 없으나, 정부가 시장을 독점하고 있어 외국기업이 진출하려면 중국기업과 합작투자 형태여야 한다. 자체 조업이 가능한 항공사도 대부분 정부 소유이고 합작투자로 이루어진 조업사의 실질적인 주주도 정부여서 신규 조업사의 시장진입은 사실상 불가능한 형태이다.

홍콩은 공항당국에서 항공기 정비 및 조업장비 관련 업무를 자체 수행하고 있으며, 회사별 업무범위가 구분된다.



* 자료 : Restructure of Beijing Aviation Ground Services Complete(2016.4).

Fig. 2. 베이징공항 지상조업 현황



* 자료 : About Chengdu Shuangliu International Airport Ground Services Company(2016.5).

Fig. 3. The status of Chengdu Airport ground operations

4.6 독일

EU회원국에 한하여 법적으로 시장진입을 허용하고, 공항마다 조업사 수를 제한하고 있다. 공항당국이 자체적으로 수행하고 있어 고품질 서비스 제공 및 통제가 용이하다. 최소 2개 조

업사의 영업을 보장하지만, 조업시장 확대에는 부정적 의견을 갖고 있으며, 신규 시장진입을 위해서는 연방 항공당국의 승인은 필수이다. 자격요건은 신뢰성, 전문역량, 재정적 능력이고, 모두 충족해야만 승인을 받아 영업할 수 있다. 독일 공항은 대부분 정부(연방, Kreis, cities가 소유권 공유) 소유이며, 민간자본을 보유한 일부 공항들도 해당 지분이 50%를 초과하지 않는다.

Table 7. Status of ground operations by airports in Germany

공항	운영자 1	운영자 2
프랑크푸르트	공항 직접 운영	Acciona 공항서비스
뮌헨		스위스포트
뒤셀도르프		아비아파트너
뮌헨		WISAG
함부르크		WISAG
슈투트가르트	Acciona 공항	Losch 공항서비스
하노버		아비아파트너
뉘른베르크	서비스	-
브레멘		-
베를린		WISAG

* 자료 : German Airline Association(2014).

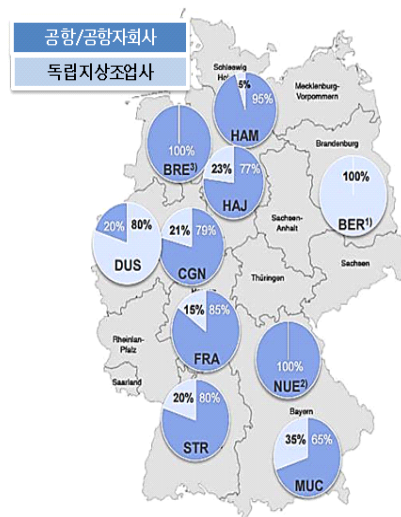


Fig. 4. Status of ground operations by airports in Germany

4.7 일본

정부 또는 공항당국에서 지상조업사들의 신규 시장진입을 규제하지 않지만 주요 항공사인 일본항공(JAL)과 전일본공수 항공(ANA)이 각 공항별로 자회사를 설립하여 지상조업시장을 지배하고 있다. 현 지상조업시장구조상 외국기업의 시장진입은 어렵고, 항공사 자회사인 지상 조업사가 아웃소싱업체와 계약을 체결하여 운영함에 따라 근로자의 근무여건은 악화되고 있다. 지상조업사의 모기업은 경영위기 등을 이유로 지상조업 비용 절감을 추진함에 따라 인력이 감축되거나, 근로자의 임금이 삭감되고, 이로써 인력 부족 현상이 발생하고 있다. 또한 비정규직 근로자가 증가하며 이직률도 증가 추세이다. 아웃소싱업체는 기내 청소 외 단순 업무를 수행하는데 브라질·중국·방글라데시 등 외국인 근로자를 채용하여 수행하고 있다.

해의 사례를 요약하면 대다수 정부 또는 공항당국이 조업시장을 주도하며 시장개방을 하는데 제한을 두거나, 진입조건을 엄격히 함으로써 실제 독립조업사의 시장진입을 제한하고 있다. 특히 EU 국가들은 대부분 '공공성'과 '업무의 전문성(조업업무의 특성상 항공안전 및 보안과 직결)'을 강조하며, 공항당국이 지상조업사를 관리·감독하거나 직접 조업업무를 수행한다.

V. 시사점

본 연구에서는 공항당국과 직접적으로 영향 관계가 있는 지상조업사의 품질개선을 위해 지상조업 관련 정책 현황을 분석하였다. 대다수 국가가 시장개방을 하더라도 시장 진입 장벽을 높게 함으로써 지상조업사의 시장진입을 제한하고 있다. 현 공항당국은 공항운영의 총괄적 책임을 지고 있으나, 지상조업사 업무품질 저하, 업무상 과실로 인한 서비스 저하 등으로 여객 불편을 초래하는 경우에도 실효성 있는 제재 권한이 없다. 따라서 본 연구의 결과를 바탕으로 지상조업 품질 체계 마련을 위해 정책적 방향성을 제시한다.

첫째, 항공기 취급업의 관리·감독을 위한 규정을 마련해야 한다. 정부로부터 공항운영자가

항공기취급업 관리·감독 권한을 부여받아 항공기 안전 및 운항서비스를 개선하여 항공 여객의 편익을 증진할 필요가 있다. 현재 공항운영자는 공항 이동지역 내 안전 관련 규정 위반 단속에만 개입할 수 있다. 둘째, 글로벌 기준을 선도할 수 있고, 표준화된 항공기취급업 서비스품질기준을 마련해야 한다. 현 우리나라의 항공기 취급업 자격요건 중 사업자의 재무건전성 또는 전문성 등 지상조업서비스품질을 평가할 수 있는 기준이 부재하여 시장진입이 용이하다. 따라서 ACI에서 제안한 인증제 도입을 추진하여 조업 품질을 향상할 필요가 있다. 제도의 공신력과 운영의 안정성이 높은 법정인증제를 신설하여 지상조업에 대한 종합적인 관리가 필요하다. 또한, 본 인증제도 도입시 업체의 적극 참여를 유도하기 위해 인증을 받은 업체에 대해서는 정부의 지원과 혜택이 부여될 수 있도록 해야 한다. 또한 지속적인 품질관리를 위해서는 품질관리 규정 지침을 마련해 사후관리를 할 필요가 있다. 법정 의무 인증 신설시 산업통장자원부와 협의하여 진행해야 한다.

또는 IATA에서 2008년부터 시행하고 있는 ISAGO (IATA Safety Audit for Ground Operation) 와 같은 프로그램을 국가적 차원에서 개발할 필요가 있다. IATA는 ISAGO를 통해 조업품질 개선에 기여하고 있다. ISAGO를 등록하고 취득하는 지상조업사가 점차 증가하는 추세이다. 현재 ISAGO에 등록된 지상조업사는 194개로 전 세계 320개 공항 및 212개 이상의 지점에서 서비스를 제공하고 있다.

셋째, 지상조업 인력의 임금체계 개선을 위한 임금 가이드라인을 제정해야 한다. 현행 지상조업 품질 저하가 최저임금 수준의 저임금에서 비롯되는 구조임을 감안하여 정부 차원에서 최소한의 임금 가이드 라인이 필요하다. 공공부문 표준임금체계 모델 수립 절차를 근거로 각 직종별로 표준직무를 분류하고, 각 직무들 간 직무가치 등을 비교하여 직무등급체계를 도출해야 한다. 그 이후 직무등급 내 숙련 형성의 정도에 따라 승급단계를 두고, 각 직무등급별 임금수준을 결정하여 표준임금체계를 완성해야 한다. 임금체계는 심의위원회, 노사전문가 협의회의 협

의 등을 거쳐 마련한다. 넷째, 관리체계를 마련하기 전 지상조업 관련 기관의 협력체계 구축이 선결되어야 한다. 독립성과 객관성 확보를 위해 정부 주관하에 이해 당사자의 참여가 요구된다. 자발적 참여가 원활하지 않을 경우, 참여 유도를 위해 인센티브 정책을 시행할 필요가 있다. 중소기업일수록 인센티브 정책에 더 민감하게 반응하기 때문에(Chicago Booth Review, 2016) 세분화 된 인센티브 정책으로 집중할 필요가 있다.

마지막으로, 지상조업은 항공기 안전 및 보안과 직접적인 관련이 있어 조업 인력이 외국인으로 대체될 경우, 공항당국은 통제가 불가능하다. 또한 국내 인력보다 업무품질 및 근무 지속성을 보장하는데 어렵다. 따라서 지상조업사 역량 강화 및 품질 개선을 위해서는 선진국들의 사례를 따라 반영할 필요가 있고, 정부를 통한 위에서부터의 변화가 시급하다.

본 연구에서는 조업사와 항공사의 협조가 어려워 조업역량 저하의 근본적 원인인 조업료에 대한 자료수집에 한계가 있었다. 향후 연구에서는 이를 추가하여 조사한다면 보다 실질적인 연구가 될 것으로 사료된다.

후 기

본 연구는 인천국제공항공사의 지원으로 수행되었습니다.

Reference

- [1] Airport Research Center, Study on the Impact of Directive 96/67/EC on Ground Handling Services, ANNEX, 2015.
- [2] ACI, Ground Handling Policy Paper, 2016.
- [3] CAA, "Access to the ground handling market at UK airport: a review of the CAA's approach", Request for Information, CAP 1409, June, 2016.
- [4] Chicago Booth Review, Small and cash-poor companies respond more to tax breaks for new equipment, December 27, 2016.
- [5] Steer davis gleave, Study on airport ownership

and management and the ground handling market in selected non-EU countries, June, 2016.

- [6] 강호준, "항공 지상조업 아웃소싱 서비스품질의 중요도와 만족도", 한국항공대학교 석사학위논문, 2012.
- [7] 김명상, "항공기 지상조업 서비스 품질의 중요도와 만족도 연구-인천공항을 중심으로", 한국항공대학교 석사학위논문, 2011.
- [8] 김인수, "항공 화물 지상조업 서비스의 상대적 중요도에 관한 연구", 한국항공대학교 박사학위논문, 2018.
- [9] 박정희와 최유진, "지상조업서비스 품질 제고를 위한 인식조사-인천공항을 중심으로-", 한국항공운항학회지, 26(2), 2018, pp.116-122.
- [10] 임규환(2018), "필수유지업무 범위에 관한 연구: 항공기 지상조업을 중심으로", 고려대학교 석사학위논문.