

근로자의 역량과 기업의 경쟁력이 쑥쑥

우수사례집

사업주 자격검정제도



근로자의 역량과 기업의 경쟁력이 쑥쑥

우수사례집

사업주 자격검정제도



근로자의 역량과 기업의 경쟁력이 쑥쑥

사업주
자격검정제도

우수사례집



근로자의 역량과 기업의 경쟁력이 쏙쏙

우수사례집

사업주 자격검정제도



Contents

사업주 자격검정제도란? 4

대기업 12

(주)더본코리아 백다방 14

백'S 바리스타 자격제도 덕분에 가격, 품질경쟁력 다 잡았어요

삼성중공업(주) 24

자격제도 시행 후 사고율 대폭 감소! 업무전문성 강화로 무재해사업장 만들기

(주)에스아이티 34

사업내 자격제도 운영 11년 차, 다른 기업에서도 배우러 옵니다

SK오앤에스(주) 44

급변하는 통신환경 속 업계 선도! 비결은 자격제도에 있었다

쿠팡(주) 54

국내 최초 '배송전문가' 자격인증, 배송에도 전문성이 필요합니다



우선지원대상기업 64

(주)글로벌스탠다드테크놀로지 66

직무능력 키우는 자격제도로 퇴사율은 낮추고 브랜드 이미지는 높였어요

(주)수산인더스트리 76

체계적인 교육과 자격제도 운영으로 정비기술 인력 확보하고 고객만족도 높이고

(주)이브자리 86

슬립코디네이터 자격이수자 150% 증가, 전문적인 수면 컨설팅으로 매출상승 견인

(주)키노콘 98

업계 최초 사업내 자격제도 도입! '생맥주 전문가 사관학교'로 통해요

공공기관 108

근로복지공단 110

산재노동자 치료와 복귀 돕는 '잡코디네이터', 자격제도 도입으로 전문성 높였어요

한전KPS(주) 120

30년 역사의 '사업내 자격제도 1세대', 발전정비 분야의 기술표준을 만들다

산업내 자격 사례 130

(사)한국발전인재개발원 132

국내 유일 발전분야 전문교육기관, 발전정비 인재양성 허브로 우뚝



사업주 자격검정제도란?

사업주가 소속 근로자의 직무능력을 향상시키기 위해
사내 자격검정을 실시하는 제도입니다.

사업주 자격검정을 지원합니다

정부는 사업주(단체) 자격검정을 운영하는 기업에
자격검정개발비, 운영비 등을 지원하고 있습니다.

2020년 12월 기준 93개 기업에서
총 209개 종목을 인증받았습니다.



사업주 자격검정제도 어떤 장점이 있을까요?



근로자의 기술력 향상

체계적인 교육 및 평가로 근로자의 역량이 향상되고
학습에 대한 동기 부여가 강화됩니다.



기업 경쟁력 향상

기술 경쟁력이 높아지면서 안정적인 품질관리 및 생산으로
매출이 증가합니다.



사고율 및 고장률 감소

빈번하거나 중대한 안전사고 발생빈도가 감소하고
고장으로 인한 A/S 접수 건수가 감소합니다.



퇴사율 감소 및 장기근속자 증가

기술력을 보유한 직원이 늘어나면서 퇴사율이 감소하고
장기근속자가 증가합니다.



내·외부 만족도 증대

현장기술력 확보로 고객 만족도가 커지고 공신력 있는
자격제도 운영으로 직원들의 자긍심이 높아집니다.



우수한 내부전문가 육성

사내 전문가 육성 및 적재적소 배치로
사업 및 인력운영이 편리해집니다.



능력중심의 인사평가

개인별 역량측정이 가능하게 되면서 능력중심의 인사평가가
실현됩니다.



대외 신인도 상승

공인된 인증제도 보유로 대외 신뢰도가 상승합니다.

1 도입 및 운영경과

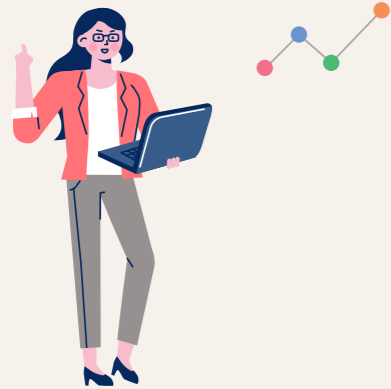
- 1999.2월 사업내 자격검정사업 지원제도 도입(고용노동부 예규)
- 2006.4월 한국산업인력공단에 사업내 자격검정사업 지원업무 일부 위탁
- 2007.10월 사업내 자격검정사업 지원업무의 전부를 공단에 위탁
- 2008.4월 「사업내 자격검정사업 비용지원 처리 지침」 제정
- 2018.12월 「제4차 국가기술자격 제도발전 기본계획(2018~2022)」 과제 포함

「제4차 국가기술자격 제도발전 기본계획」 관련 내용

기업(또는 기업단체)의 자격 확대 지원

- 4차 산업혁명 등 기술 변화의 속도가 빠른 신기술 분야는 사업내 자격 지원을 확대하여 사업내 자격 활성화
- NCS 기반 채용컨설팅 등 정부 재정지원사업 참여와 연계, 기업에 찾아가는 자격 컨설팅을 통해 사업내 자격 활성화

* 현재, 기업 자체적인 자격검정 개발비와 검정시험 운영비의 1/2에 해당하는 비용을 기업유형별로 3~10년간 지원(검정개발비는 1회 지원)



2 인증 현황

93개 기업에서 총 209개 종목을 인증받았습니다.(’20.12월 기준)

기업규모별 현황(개소)

구분	대기업	중견기업	중소기업	기타(공기업 등)
인증기업(비율)	42(45%)	18(19%)	21(23%)	12(13%)

업종별 현황(개소)

구분	제조업	건설업	운수및 창고업	정 보 통신업	서비스업	도매및 소매업	숙박및 음식점업	금융및 보험업	예 술, 스포츠, 여가 서비스업	그밖의 업 종
인증 기업	32	6	3	6	10	14	2	1	2	17

연도별 신규인증 현황(개소)

구분	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'10
인증 기업 (종목수)	6 (18개)	2 (5개)	4 (9개)	2 (10개)	4 (4개)	5 (6개)	8 (14개)	8 (9개)	7 (7개)	9 (11개)	11 (13개)
	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19	'20	
	5 (6개)	7 (8개)	4 (5개)	3 (3개)	9 (16개)	7 (8개)	12 (28개)	5 (14개)	8 (18개)	10 (25개)	

※ 이미 인증받은 기업이 다른 종목으로 신규인증 받을 때도 신규 인증업체로 포함

3 운영 절차

✓ 신규인증



- 신고대상** 사업내 자격검정 사업을 공단에 최초 확인받으려는 사업체
- 신청서 제출시기** 상·하반기 정기모집 시
- 심사방법** 서류심사 (서류심사 결과 적합 시) 현장심사
- 심사내용** 취득자 우대사항, 비영리성 여부, 2회 이상 검정 실적, 사업내 자격검정 실시규정 제정 등

※ 신규인증 이후, 사업의 변경이 있거나 자격검정 종목을 폐지하고자 할 경우 변경·폐지신고 실시

4 지원내용

✓ 검정개발비 지원

- 지원대상** ▶ 사업내 자격검정사업 실시 사업체
- 지원내용** ▶ 사업내 자격검정 종목개발에 소요된 임금, 수당, 외부용역비, 검정장비 및 시설 제작·구입비 등
- 지원금액 및 한도** ▶
 - 종목별 검정개발비의 1/2 지급**
 - 1,200만 원(우선지원대상기업은 1,500만 원) 한도 내에서 1회 지급. 다만, 기존 검정개발비를 지원받고 있거나 종료된 기업에서 국가직무능력표준(NCS)을 반영하여 자격개편 시 검정개발비의 1/2을 추가로 지급
 - 검정개발비는 부득이한 경우를 제외하고는 사업신고 확인을 받은 당해연도에 신청해야 하며, 개발한 지 3년을 초과한 사업내 자격검정 종목에 대해서는 지급하지 않음



✓ 검정운영비 지원

지원대상

▶ 사업내 자격검정사업 실시 사업체

지원내용

▶ 사업내 자격검정 실시·운영에 소요된 임금, 출제·채점·감독수당, 검정재료비, 검정시설·장비 임차비, 유인물 제작비, 자격증제작비, 출장비 및 교통비 등

지원금액 및 한도

종목별 검정운영비의 1/2 지급

- 연간 1,000만 원(우선지원대상기업은 1,200만 원) 한도 내에서 사업내 자격검정 인증을 받은 당해연도를 포함하여 4년 이내의 기간에 한해 3년간 지급. 사업체별 연간 지원금은 최고 3,000만 원을 한도로 함

* 다만, 우선지원대상기업 또는 우선지원대상기업과 공동으로 사업내 자격검정사업을 실시하는 경우 사업신고 확인 이후 10년의 기간 동안 지급

- 검정운영비 지급기간 종료 후, 기존 참여기업에서 사업내 자격 관련 내용 보완 시 보완일로부터 1년 이내 보완한 비용에 한해 검정운영비의 1/2을 종목당 최고 3,000만 원 한도로 추가지급 가능(검정운영비 지원은 사업신고 확인을 한 날 이후에 시행한 자격검정 운영에 한함)

✓ 지원 및 컨설팅 안내

▶ 담당부서

한국산업인력공단 능력평가기획부(052-714-8806)

▶ 관련사이트

사업공고

한국산업인력공단(www.hrdkorea.or.kr) ▶ 소식공간 ▶ 알려드립니다

운영기업 현황

큐넷(www.Q-net.or.kr) 접속

▶ 기술자격시험 ▶ 자격정보 ▶ 민간자격 ▶ 사업내 자격제도



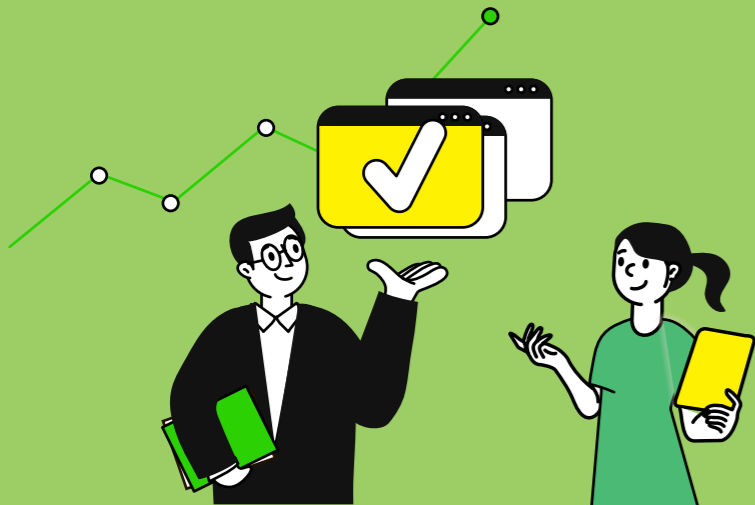
📌 (주)더본코리아 백다방

📌 삼성중공업(주)

📌 (주)에스아이티

📌 SK오앤에스(주)

📌 쿠팡(주)



사업내 자격제도 우수사례

대기업





(주)더본코리아 백다방

“ 백'S 바리스타 자격제도 덕분에
가격, 품질경쟁력 다 잡았어요 ”

업종	커피 전문 브랜드
주요 사업	커피 체인점
설립 연도	2006년
대표자	백종원
가맹점 수	743개(2021년 1월 기준)
소재지	서울시 강남구 봉은사로1길 39(5-6층)

백다방은 (주)더본코리아의 카페·디저트 브랜드다. 2006년 ‘원조박스’로 론칭한 후 대표적인 가성비 커피 브랜드로 입지를 굳혀왔고 인기에 힘입어 2021년 1월 현재 전국에 743개의 가맹점이 생겼다. 그러나 전국에 백다방이 늘어날수록 고민도 생겼다. 동일한 원두를 사용하는데도 체인점마다 커피 맛이 동일하지 않았기 때문이다. 이에 백다방은 2019년 ‘백's 바리스타’ 자격제도를 도입, 프랜차이즈의 핵심인 맛의 일치를 구현해내기 시작했다. 가격경쟁력에 이어 향상된 품질경쟁력까지 잡기 위한 새로운 전략을 세운 것이다. 현재 전국 백다방엔 254명의 백's 바리스타가 활동 중이다.





(주)더본코리아 백다방의 사업내 자격종목

구분	백's 바리스타 2급		백's 바리스타 1급	
응시대상	더본코리아 직원 및 백다방 가맹점 직원		더본코리아 직원 및 백다방 가맹점 직원	
응시시기	매월		4월, 8월, 12월	
시험주기	매월 1~2회		4개월에 1회(연 3회)	
평가방식	<ul style="list-style-type: none"> - 필기시험(75점) - 실기시험(85점) 		<ul style="list-style-type: none"> - 필기시험(85점) - 실기시험(88점) 	
혜택	가맹점 소속 우대사항	본부 소속 우대사항	가맹점 소속 우대사항	본부 소속 우대사항
	<ul style="list-style-type: none"> - 포상금 지급(모바일 상품권 2만 원) - 바리스타 배지 	<ul style="list-style-type: none"> - 특별상여 지급(10만 원) - 바리스타 배지 	<ul style="list-style-type: none"> - 포상금 지급(모바일 상품권 3만 원) - 원두지원 - 커피마스터 배지 - 1급전용 앞치마 	<ul style="list-style-type: none"> - 특별상여 지급(20만 원) - 커피마스터 배지 - 1급전용 앞치마



저렴한 커피는 퀄리티도 낮다? 편견을 깨는 전략 필요

지난해 커피전문점 브랜드 선호도를 묻는 한 설문조사 결과에 따르면, 백다방은 가격이 가장 만족스러운 커피전문점 1위로 꼽혔다. 반면 커피품질이 우수한 커피전문점 순위에선 많이 밀리는 것으로 나타났다. 가성비로는 동종업계에서 우위를 차지하고 있지만, 품질평가에선 아쉬운 성적을 내고 있는 것이다.

“백다방은 ‘싸다, 크다, 맛있다’라는 슬로건 아래 ‘저렴한 커피=낮은 퀄리티’ 공식을 깨기 위해 꾸준히 노력해왔습니다. 하지만 쉽지 않더라고요. ‘저렴한 커피는 퀄리티도 낮다’라는 편견이 있어서죠. 백다방은 착한 가격이 가장 큰 경쟁력이지만, 품질도 절대 나쁘지 않아요. 전국 매장에서 쓰이고 있는 원두는 모두 수확한 지 1년이 안 되는 신선한 뉴크롭 원두예요. 고객의 편견을 확실하게 깰 수 있도록 전략을 바꿔야 했어요.”

백다방은 소비자가 프랜차이즈 커피 브랜드에 기대하는 점이 무엇일까에 집중했다. 그것은 어느 매장에 가서 마시든 똑같은 품질의 균일한 커피 맛을 원한다는 사실이었다. 그런데 가맹점은 분위기나 서비스, 메뉴 구성, 그리고 맛까지 많은 부분이 매장별로 차이가 난다는 맹점을 가지고 있다.

“수입부터 블렌딩, 로스팅, 신선도 유지까지 완벽한 원두를 전국 가맹점에 빠르게 배송하고, 매장에서는 로스팅 완료 후 2주 내에 사용할 수 있게끔 시스템이 엄격하게 운영되고 있습니다. 하지만 미세한 조건의 차이에도 맛이 확 달라지는 게 커피예요. 바리스타 개인의 스킬과 역량에 따른 맛의 편차도 굉장히 크고요. 백다방만의 고퀄리티 원두 풍미를 살려낼 수 있는 바리스타가 필요하다는 결론에 이르렀죠.”

백's 바리스타란?

- ☞ 커피의 추출, 메뉴 제조, 위생, 고객 응대 및 서비스를 포함한 바리스타의 전체적인 역량을 섬세하게 평가하는 제도



맛의 균일화 위해 도입한 '빽's 바리스타' 자격제도

빽다방은 가맹점마다 발생하는 커피 맛의 차이를 없애기 위해 자체적으로 '빽's 바리스타'라는 자격제도를 도입하기로 했다. 준비는 신규 가맹점 점주의 사전교육을 담당하던 본사 교육개발팀이 나섰다. 점주들에게 이론과 실습 등 커피에 대한 기본소양을 교육하던 노하우가 충분히 있었기 때문이다. 그러나 더욱 체계적인 도입을 위해 바리스타 제도를 이미 운영하는 타 브랜드의 운영 노하우를 살피고, 커피산업의 바리스타 양성 커리큘럼이 실린 여러 서적을 탐독하는 노력도 놓치지 않았다.

“평소 신규 가맹점 점주교육을 하면서 커피에 대해 더 많이, 제대로 알고 싶어 한다는 열망 같은 것을 느낄 수 있었어요. 직원이나 아르바이트생들을 뽑을 때도 본사에서 배운 대로 가르쳐주고 싶은데 잘 안된다는 하소연도 있었고요. 가맹점에 교육복지를 제공해주면서 맛의 일치화도 추구할 방법, 그것이 바로 2019년 '빽's 바리스타' 자격제도가 탄생한 이유입니다.”

실무경력 15년 차의 베테랑 총괄을 필두로 4명의 경력직 팀원으로 구성된 본사 교육개발팀은 자격제도를 하나하나 설계해 나갔다. 필기시험은 커피의 기본 이론 정도만 익혀도 되는 수준의 난이도로 하되 실기시험은 내용과 난이도를 세분화했다. 본사가 공급하는 원두의 특성을 이해하고, 그 원두에 적합한 최적의 아메리카노 추출방법은 무엇인지, 여기에 에스프레소와 스팀우유를 어떻게 배합해야 빽다방만의 시그니처 메뉴인 '빽's 라떼가 완성되는지 등 실무를 완벽히 익히는 데 중점을 둔 것이다.

“교육개발팀 팀원들끼리 계속해서 롤플레이팅을 했습니다. 한 사람이 매뉴얼대로 아메리카노를 추출하면 나머지 네 사람이 점수를 매기고, 각각의 점수가 비슷한지 아닌지를 체크했죠. 점수 차가 많이 난다면 무엇이 잘못된 것인지 바로 캘리브레이션(calibration: 교정작업)에 들어갔습니다. 누군가의 합격과 불합격이 우리 다섯 사람의 혀가 느끼는 맛에 달려있기 때문에 책임감이 막중했어요. 커피의 맛을 보고 향미를 평가하는 센서리(sensory) 훈련을 수없이 하면서 실기시험 방식에 대해 시뮬레이션했습니다.”

수많은 시행착오 끝에 완성된 '빽's 바리스타' 자격제도는 1급과 2급으로 나뉜다. 2급은 커피 추출원리를 이해하고 추출할 수 있는지, 우유스팀 및 푸어링을 통해 '빽's 라떼' 같은 기타 커피 메뉴를 제조할 수 있는지 등 매뉴얼에 따른 기본 능력을 평가한다. 1급은 2급을 취득한 사람에 한해 베이직 기술에 더해 손실 없는 커피 추출을 할 수 있는지와 벨벳 거품을 활용한 라떼아트를 만들 수 있는지 등 한층 더 능숙한 활용능력을 평가한다.

자격검정 진행절차

시행 전

- 자격검정 일정안내 공지: 빽다방 점주카페 게시판
- 자격검정 신청 접수: 구글 설문양식(온라인 접수)

시행 일

- 대상자교육 입소 / 특강교육 / 필기 및 실기검정 진행(평가)

시행 후

- 합격자 발표공지: 빽다방 점주카페 게시판
- 합격자 우대사항 지급
- 데이터 관리: 평가지 업데이트 및 만족도 조사
- 연 2회 합격자 사후교육 진행



업무역량과 자긍심은 높이고 / 컴플레인은 줄이고 \

전국의 빽다방 가맹점에 근무하는 점주, 직원, 아르바이트생과 가맹점을 관리하는 슈퍼바이저는 누구나 자격시험에 응시할 수 있다. 가맹점의 바쁜 업무일정 등을 고려해 2급은 이론과 실습교육, 자격검정 필기 및 실기시험을 모두 하루에 치른다. 특히 이론교육은 특강형식으로 쉽고 간략하게 핵심만 전달하도록 구성하고 실습교육은 한두 명 단위의 소규모로 진행, 집중 코칭이 가능하도록 했다. 본사 교육개발팀 5명이 맨투맨으로 가르친 후 시험을 치르게 하는 형식이다.

“한 달에 한두 번 전국의 백다방 점주 카페에 자격검정 일정을 안내하는데, 교육개발팀이 하루 3교대 1대 1로 밀착지도 할 수 있는 12명을 선착순으로 모집합니다. 열의를 가진 점주들이 많아서 일정을 공지하자마자 거의 마감이 됩니다. 교육생들의 열의도 뜨거워요. 2급의 경우 기본 현장경험을 바탕으로 응시생의 74%가 합격하는데, 불합격자 대다수가 다음번에 거의 다 재도전해서 자격증을 취득합니다. 이렇게까지 반응이 좋을지 솔직히 예상하지 못해서 뿌듯합니다.”

1급은 2급보다 난이도가 있어 3일에 걸쳐 교육과 시험이 이뤄진다. 이론과 실습교육, 필기시험을 이틀 동안 치르고 3일 차에 실기시험을 보는 형식이다. 특히 라떼아트하는 고도의 스킬을 요하는 작업이어서 SCA(Specialty Coffee Association) 공식인증 트레이너를 심사위원으로 영입해 공정성을 더하고 있다. 1급은 실기시험의 난이도가 높아 합격률이 15%에 머문다. 그러나 2급처럼 1급 응시생의 열기 또한 뜨겁다. 두 번, 세 번, 심지어 네 번까지 재도전해 1급 자격증을 거머쥐는 사람들이 있다.



2021년 1월 기준 백's 바리스타 2급 취득자는 225명, 1급은 29명으로 총 254명이다. 이렇게 백다방만의 전문 바리스타가 하나둘씩 늘어나자 긍정적 변화가 찾아왔다. 우선 자격제도 시행 이후 메뉴 제조에 대한 이해도가 높아지고, 서비스 품질이 개선되면서 월별 점당 컴플레인 건수가 서서히 감소하는 추세를 보이고 있다.

2019년 2월부터 시행해온 '365 샷 체크 캠페인'이라는 캘리브레이션 작업 참여율도 상승했다. '캘리브레이션'은 원두량, 1샷당 용량, 추출시간 등을 시간대별로 체크해 정해진 메뉴얼대로 커피를 추출하는 작업이다. 커피 추출은 다양한 변수가 있어서 영업 중 캘리브레이션이 반드시 이루어져야 한다. 자격제도 시행 전인 2019년 5월까지 캠페인 참여율은 평균 약 50% 정도에 머물렀지만, 시행 후 6월부터 12월까지 7개월간은 평균 92.8%로 상승했다. 2020년은 평균 93.2%에 이른다. 커피 추출 메뉴얼의 중요성이 대두되면서 캠페인 참여율이 높아진 것이다.

“백's 바리스타 자격은 커피를 추출하는 스킬만을 평가하지 않습니다. 위생, 고객응대 및 서비스를 포함해 전체적인 역량을 봅니다. 커피맛은 기본이고 친절함까지 갖춘 바리스타가 탄생하는 셈입니다. 이 자격제도로 고객의 신뢰도가 상승하고, 머지않아 '최상의 원두로 내린 맛있는 커피가 있는 백다방'이란 평가로 돌아오리라 확신합니다.”

백's 바리스타 제도 도입의 긍정적 성과는 또 있다. 전문가로서 기술을 인정받으며 백다방에서 일하고 있다는 자긍심 고취도 이끌어낸 것이다. 실제로 2020년 3/4분기 자격응시자를 대상으로 한 만족도 조사에서 '자격검정 응시가 매장근무나 본인 스킬업에 도움이 되었나'라는 질문에 83.3%가 매우 도움이 되었다고 응답했다.

“바리스타 뺏지나, 전용 앞치마가 자긍심의 대명사가 됐어요. 백다방 내에서 치르는 시험이지만, 한국산업인력공단의 사업내 자격검정 인증을 받았다라는 공신력을 바탕으로 객관적인 평가가 이뤄지고 있기 때문이죠. 자격제도의 권위를 위해 교육개발팀은 커피맛에 대한 센서리 훈련을 업무루틴으로 하고 있어요. 캘리브레이션(교정작업)도 주기적으로 롤플레이팅하고요. SCA에서 주관하는 바리스타 스킬즈 프로그램을 수강하면서 자격증을 따는 노력도 게을리하지 않고 있습니다.”



1가맹점 1백's 바리스타가 탄생하는 날을 꿈꾸며

앞으로 백다방은 오프라인 교육에 온라인 교육을 추가해 자격제도 운용을 보다 확산시켜 나갈 예정이다. 거리와 시간의 제약 때문에 오프라인 특강에 참여하지 못하는 가맹점 직원들을 위한 배려다. 또한 자격검정 종목을 추가하는 계획도 추진 중이다. 커피의 퀄리티에 중요한 역할을 하는 장비를 청소하거나 부품을 교체하는 전문성을 기를 수 있는 '장비 마스터'제도와 커피추출 레시피를 설계하고 맛의 센서리 기준을 확립할 수 있는 '브루잉 마스터'제도 도입이 그것이다.

“백다방에서 본사와 가맹점의 관계는 함께 성장하며 상생하는 코워커(co-worker), 즉 동료입니다. '1가맹점 1백's 바리스타' 안착으로 본부와 가맹점이 윈윈할 수 있도록 자격제도를 꾸준히 업그레이드할 계획입니다.”



담당자가 전하는 운영 Tip

“평가자로서 공정성을 지키려면 끊임없이 자기계발을 해야 합니다”

어떤 분야든 최고 전문가에 오르는 일은 쉽지 않습니다. 하지만 어느 수준의 경지에 오르면 나태함의 유혹에 빠집니다. 그러나 누군가에게 기술과 지식을 전수하고 평가까지 하려면 절대 나태해져서는 안 된다고 생각합니다. 커피를 다루는 전문가는 매일 센서리 훈련과 캘리브레이션 훈련을 새로 배우는 사람처럼 해야 합니다. 커피는 산지, 품종, 볶은 정도, 물의 성질과 양 등 맛을 결정하는 변수가 너무 많아 아무리 훌륭한 바리스타라도 한결같은 맛을 내기 어렵기 때문입니다. 교육과 평가를 모두 책임지는 백's 바리스타 제도를 운영하는 담당자로서 저는 지금도 사비를 들여 많은 교육을 받고 있습니다. 몇 년차 베테랑 바리스타라는 타이틀은 중요하지 않아요. 끊임없는 자기계발만이 전문가임을 증명합니다. 그리고 그것이 평가의 공정성을 이끕니다.

현장 Talk Talk



“백다방 전문 바리스타”라는 자부심이 생겼어요

“매니저로서 신입사원 교육을 맡고 있는데 제 말과 행동을 그대로 익히려는 모습을 보면서 막중한 책임감이 느껴졌어요. 제가 알고 있는 커피 지식이 정확한 건지 불안하기도 했고요. 그러다 백's 바리스타를 알게 됐어요. 매장 스케줄에 지장을 주지 않으면서 준비할 수 있어서 굉장히 좋은 기회였죠. 교육을 통해 우리 브랜드가 쓰고 있는 원두와 재배지, 맛, 로스팅에 대한 정보와 매장 안에 있는 다양한 기물들의 생소한 명칭까지 알게 됐죠. 이전 동료는 물론 고객에게도 정확하고 수준 높은 정보를 자신 있게 전달할 수 있게 됐어요. 2급 시험에 통과했으니 올해는 1급 취득을 목표로 열심히 준비할 계획이에요.”

- 백다방 신사점, C 사원 / 백's 바리스타 2급, 2020년 취득



백's 라떼의 하트를 표현할 수 있어서 기뻐요

“점주님 제안으로 2급을 따던 때가 생각납니다. 고요한 분위기에서 실기시험을 보는데 정말 긴장되더라고요. 식은땀을 흘리면서도 최선을 다한 덕분인지 합격했습니다. 점주님이 1급도 따보라고 하시더군요. 처음엔 거절했습니다. 2급도 떨면서 봤는데 1급이라니... 하지만 다시 용기를 냈죠. 오랜만에 하는 공부라 그런지 필기시험부터 떨어졌어요. 재시험도, 세 번째도 불합격했습니다. 악착같이 공부해서 네 번째 도전 끝에 합격했습니다. 지금 제 방엔 백's 바리스타 1급, 2급 자격증이 나란히 걸려있어요. 보면 볼수록 뿌듯합니다. 다른 지점 분들도 도전해보세요. 본인이 포기하지만 않으면 선생님들이 끝까지 도와주십니다.”

- 백다방 시흥장곡공원점, S 사원 / 백's 바리스타 1급·2급, 2019년 ~ 2020년 취득



“ 자격제도 시행 후 사고율 대폭 감소!
업무전문성 강화로 무재해사업장 만들기 ”

업종	제조업 / 제조 / 건설업
주요 사업	선박·철구조물 / 전동기 및 발전기
설립연도	1974년
대표자	정진택
근로자 수	10,085명(2020년 기준)
소재지	경남 거제시 장평3로 80

삼성중공업(주)은 1974년 창업 이래 세계 유수의 선사로부터 선박과 해양설비를 수주 받아 생산해 왔다. 조선해양산업은 지식 기반의 복합 엔지니어링사업으로 다른 산업과의 연계 및 기술의 파급효과가 크다. 또한 기술, 자본, 노동이 집약적으로 투입되어 높은 기술 수준과 대규모 자본, 우수한 노동력을 필요로 한다. 중공업 특성상 중량물 이동이 빈번하여 크레인이나 지게차 등 운반기구 사용이 많아 크고 작은 안전사고가 발생할 수 있고 이는 생산 차질로 이어진다. 삼성중공업(주)은 안전사고를 예방하고 생산성을 향상시키기 위해 사업내 자격제도를 도입, 무재해사업장을 만들기 위해 노력하고 있다.





삼성중공업(주)의 사업내 자격종목

구분	리거 Lv1	리거 Lv2	신호수 Lv1	신호수 Lv2	조선비계 Lv2
응시대상	당사 및 사내 협력사 임직원				
응시시기	매주	매월	매주	매월	매월
시험주기	1회 / 주	1회 / 월	1회 / 주	1회 / 월	1회 / 월
평가방식	1차: 필기 / 2차: 실기				
혜택	기량등급, 승진고과에 가산점 반영				



안전이 경영의 제1원칙, 전문인력 양성에 나서다

삼성중공업(주)은 400만 평에 달하는 현장에서 만 명이 넘는 직원들이 근무 중이다. 여기에는 협력사 직원들도 포함된다. 대부분 용접, 취부, 배관, 전기, 도장 등 제조업에 기반이 되는 기술을 가지고 있으며 생산에 참여하는 직원의 50% 이상이 숙련된 장기근속자로 구성돼 있다.

수많은 설비와 자재가 투입되는 선박 건조와 해양설비 제작과정에는 사고의 위험성이 항상 존재한다. 특히 중공업 특성상 중량물의 이동이 많아 크레인이나 지게차 등 운반기구를 빈번하게 사용한다. 문제는 크레인의 경우 조금만 부주의해도 충돌 사고가 쉽게 난다는 점이다. 안전사고가 발생하면 생산에 차질을 빚게 되고 큰 손실로 이어지기에 사고예방에 각별히 주의를 기울여야 한다.

“삼성중공업(주)의 안전구호가 ‘안전이 경영의 제1원칙이다’ 입니다. 직원의 안전의식을 높여서 무재해작업장을 실현하기 위해 전사적으로 노력하는 것이죠. 여러 가지 안전로드맵을 수립해서 단계별로 실천하고 있는데, 핵심은 작업을 안전하게 수행할 전문인력을 양성해서 적소에 배치하는 것이에요. 그 방안으로 찾은 것이 2018년에 도입한 사업내 자격제도입니다.”

삼성중공업(주)의 사업내 자격종목에는 리거(Rigger), 신호수(Signaler), 조선비계(Scaffolding) 등 세 종목이 있다. 리거는 크레인이 접근하기 어려운 구역의 화물을 이동용 리프팅 장비를 사용해 운반·고정·설치하는 업무를 맡은 작업자를 뜻한다. 신호수는 선체 또는 해양구조물의 제작을 위해 배관파이프 및 강재를 안전하게 이동하는 데 필요한 신호업무를 수행하는 사람이다. 조선비계공은 건조 중인 선박의 높은 곳에서 작업이 필요할 때 그 작업장소 주변에 안전 발판을 쌓아 올리는 일을 한다.

삼성중공업(주)에는 원래 분전반결선, 밀폐구역감시자, 족장검사원 등 사내에서 자체적으로 운영하는 자격제도가 있었다. 사내에서 발급되는 자격은 발급 명의가 각 팀장이지만, 한국산업인력공단으로부터 인증받은 사업내 자격검정은 삼성중공업(주) 대표이사 명의로 자격이 발급된다. 기업에 필요한 전문가를 배출해낸다는 측면에서 대외적인 공신력이나 근로자의 관심도는 기존 자격제도 보다 훨씬 높다.

“제도 도입 초기에 사내 방송으로 일주일 동안 집중적으로 홍보했는데 직원들의 반응이 좋았습니다. 특히 리거나 신호수 자격의 경우 해외에는 국제 기준의 자격이 있었지만, 국내에는 아직 없었기 때문에 관심이 더 높을 수밖에 없었습니다.”

삼성중공업(주)은 리거나 신호수 자격을 국제 기준에 맞춰 교육하기 위해 국제 운반자격을 보유한 인원을 중심으로 교육팀을 꾸려 커리큘럼을 만들었다. 또한 2018년 업계 최초로 거제조선소 내 991㎡(약 300평) 부지에 8t 타워크레인 1기와 로프슬링, 체인슬링, 링, 훅 등 각종 달기구(인양물건의 안전한 운반을 돕는 보조기구)를 설치하여 운반안전교육센터(HSE Lifting Training Center)를 조성했다.

삼성중공업(주)의 사업내 자격종목

리거(Rigger)

크레인이 접근하기 어려운 구역의 화물을 이동용 리프팅 장비를 사용해 운반하는 역할을 수행하는 작업자

신호수(Signaler)

선체 또는 해양구조물의 제작을 위해 배관파이프 및 강재 부재를 안전하게 이동, 운반 하는데 필요한 신호업무를 수행하는 사람

조선비계(Scaffolding)

선체 또는 해양구조물의 제작을 위해 띠장을 기둥에 견고히 결속하고 기둥과 띠장을 연속으로 이음 및 매기하는 일

이 센터는 2020년 운반산업과 관련된 세계적인 HSE 인증기관인 영국 LEEA(Lifting Equipment Engineers Association)로부터 서류심사와 엄격한 현장실사 등을 거쳐 국제적인 교육센터임을 의미하는 인증을 취득하기도 했다. 리거나 신호수에 대한 국제적 수준의 자격검정제도를 삼성중공업(주)에서만 운영하고 있어서 외부에서도 교육 의뢰가 들어오기도 한다.







상생경영의 실천, 협력사 직원도 누구나 취득 가능

삼성중공업(주)의 사업내 자격검정은 소수정예 교육으로, 1개 자격당 8명 내외로 실시해 교육훈련의 퀄리티가 높아 합격률도 90%가 넘는다. 또한 자격취득자만 생산업무에 참여할 수 있도록 엄격히 관리하고 있다. 자격검정은 직종별로 주 1회, 또는 월 1회 실시하며 응시대상에는 삼성중공업(주)과 현장에 들어와 있는 협력사 직원까지 모두 포함된다.

“자사 직원뿐만 아니라 사내 협력사 직원도 똑같이 교육받고 자격을 취득하고 있습니다. 우리 회사 같은 중공업에서는 협력사 직원의 역량도 안전과 생산성에 영향을 미치기 때문에 동일한 품질과 기술 수준을 유지할 수 있도록 자격을 취득해야 하죠. 무엇보다 협력사도 중요한 파트너이고, 자격제도를 통해 중소기업의 성장을 지원할 수 있어서 상생경영 실천방법이라고 생각합니다.”

자격검정의 교육과 평가는 자사 직원이든 협력사 직원이든 전혀 차등을 두지 않는다. 교육기간은 3일, 24시간 교육으로 진행되며 교육이 끝나면 검정평가를 치르게 된다. 시험 종료 후 OMR 판독기로 판독해 결과의 공정성을 유지하고 있다. 제도 시행 이후 현재까지 3개 종목에서 배출된 전문인력은 1,854명에 이르고 그 중 삼성중공업(주)은 525명, 타사는 1,329명에 이른다.

운영실적

자격명	 운영횟수(회)	 응시인원(명)	 합격인원(명)	 합격률(%)
리거(Rigger) Level 1	58	451	418	92.6
리거(Rigger) Level 2	8	34	17	50.0
신호수(Signaler) Level 1	71	571	529	92.6
신호수(Signaler) Level 2	24	91	78	85.7
조선비계(Scaffolding) Level 2	38	813	812	99.8



자격제도 시행 후 사고율 대폭 감소

자격제도를 도입하면서 안전사고는 당초의 목적대로 현격히 줄었다. 신호수 사고의 경우 2017년에는 27건이었지만, 도입 후 2년 후인 2019년에는 6건으로 77.7%나 감소했다. 리거와 조선비계의 사고율도 2017년 이후 각각 61.5%, 53.8%로 떨어졌다. 2020년의 경우 운반관련 안전사고는 17% 감소했다.

업무전문성이 강화되면서 직무능력 향상과 함께 생산성 증가, 매출 증대, 품질의 상향 평준화 등 여러 면에서 긍정적인 효과가 나타났다. 삼성중공업(주)은 자사 및 사내 협력사 전 직원을 대상으로 자격취득 외에 각 종목 레벨 0단계의 기초교육도 필수로 이수하도록 했다. 이런 기초교육을 통해 직원들은 빠르게 현장업무에 적응할 수 있게 됐다.

운영성과

◆ 자격제도 도입 후 사고감소율(%)

신호수 **77.7**
리거 **61.5**
조선비계 **53.8**



“회사 입장에서는 만 명이 넘는 직원을 대상으로 자격제도를 운영하는 것이 부담될 수도 있지만, 결과적으로는 생산성과 품질이 모두 향상돼 고객신뢰도와 브랜드 이미지가 상승했습니다. 이렇게 좋은 결과를 낼 수 있었던 첫 번째 이유는 자격검정을 설계할 때 안전과 생산성을 최우선 목표로 해서 현장에 필요한 직종과 직무를 파악해서 자격화한 것입니다. 두 번째는 현장 중심의 전문인력을 선발해서 교육팀을 구성한 것이고요.”

자격제도는 생산성 향상과 사고율 감소라는 결과 외에도 직원에게 자긍심을 높여주는 계기가 됐다. 기존에 자체적으로 운영하던 사내 자격제도와 달리 사업내 자격검정은 한국산업인력공단에서 인증하는 자격이기도 해서 동종업계에서의 경력 인정에도 도움이 된다.



자격검정 취득 시 혜택

- ✔ 기량등급, 승진고과에 가산점 반영
- ✔ 상위단계 자격취득 지원
- ✔ 국제자격전문가(OPITO) 초청교육 시 교육참여 기회 부여



안전, 생산성에 영향 미치는 자격종목 추가 예정

삼성중공업(주)은 자격취득자의 사후관리를 위해 사내자격 관리시스템을 개발했다. 자격을 취득한 직원은 자격관리시스템에 취득내용이 등록되고 자격 및 이력이 관리된다. 협력사 근로자도 퇴사 여부, 퇴사 후 재입사 이력 등이 등재된다. 삼성중공업(주)은 자격취득자에게 숙련도와 생산실적에 따라 상위단계 자격 취득 교육을 받을 수 있도록 지원하고 해외 운반전문가 초청교육 시 교육에 참여할 기회도 부여하는 등 업무능력 및 경력개발도 지원한다. 삼성중공업(주)은 현재 운영 중인 자격제도 세 종목 외에 안전과 생산성 향상에 직접적 영향을 미치는 자동화 배선, 도장 브라스팅 등까지 자격종목을 확대할 예정이다.



담당자가 전하는 운영 Tip

“유자격자만이 작업할 수 있도록 제도화하는 것이 중요합니다.”

자격제도 도입 전에는 예전 경험이나 노하우 위주로 일하는 경우가 많았습니다. 작업자들의 경험을 통해 도제식으로 인력이 양성되다 보니 사고율도 높았고 품질관리도 쉽지 않았습니다. 하지만 자격제도를 도입하고 체계적인 교육 후 현장에 투입한 결과, 작업자들로부터 확실히 다르다는 이야기가 많이 나왔습니다. 교육과정에서 배운 대로 안전율과 같은 수치를 직접 대입해서 상황에 맞는 정확한 공구, 장비를 사용하니까 훨씬 더 안전하게 일할 수 있었다고 합니다. 현장에서 안전사고를 막을 수 있는 확실한 방법은 유자격자만이 작업할 수 있도록 제도화하는 것이라고 생각합니다. 우리 회사는 소속이 삼성중공업이든 협력사든 자격을 취득해야만 일할 수 있습니다.



전문자격 취득은 사고위험 줄이는 지름길이죠

“저는 주 업무가 신호수 업무가 아니어서 신호수 자격을 받드시 해야 하는 건 아니었습니다. 종종 신호를 줘야 하는 경우가 있어서 필요성이 느껴져서 신호수 자격을 취득했죠. 자격취득을 하고 보니 신호수는 역시 전문자격을 취득해야만 사고위험을 줄일 수 있다는 생각이 들었습니다. 돌발 상황 등이 발생했을 때 안전조치나 달기구 선정방법 등을 전문적으로 배웠기 때문이죠. 현장에서 가장 중요한 것은 사고 없이 안전하게 작업하는 것이어서 같은 과 직원들이나 작업자들에게 신호수 자격을 취득하도록 독려하고 있습니다. 자격취득을 하고 나서 계속 이쪽에 관심을 두고 있는데 신호수 레벨2의 커리큘럼을 살펴보고 업무랑 연관이 있다면 두말 않고 들으려고 합니다.”

- 기계의장부 기관과, L 과장 / 신호수 레벨1, 2021년 취득



안전작업은 경험보다 전문성을 바탕으로 이루어져야 합니다

“자격취득 전에는 현장경험이 있는데 굳이 교육을 받아야 하는지 의문이 들었습니다. 전사적으로 자격제도를 시행하고 있고, 특히 리거 레벨 교육단계에서 0단계는 전 직원이 받아야 한다고 해서 단계별로 받았는데, 꼭 필요한 교육인 것 같습니다. 고위험 작업일수록 사소한 실수로도 안전에 문제가 생깁니다. 그만큼 숙련도가 요구되고 특히 저 같은 관리자는 체계적인 교육을 받고 자격을 취득해야 팀원들이 작업할 때 정확하고 적절한 피드백을 주고 잘못을 바로잡을 수 있습니다. 현재 리거 레벨1과 리거 레벨2를 취득한 상태인데, 앞으로 현장 근무 경력을 더 쌓아서 실습 위주의 2단계 교육을 받을 계획입니다.”

- 건조과, L 반장 / 리거 레벨1·2, 2021년 취득



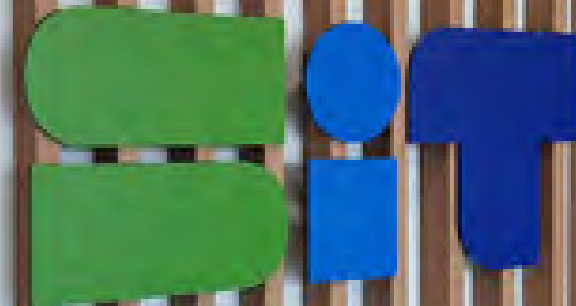


(주)에스아이티

업종	소프트웨어개발
주요사업	통합관제 / 제어시스템, 엔지니어링 및 설비사업
설립연도	2001년
대표자	김우석
근로자수	268명(2020년 1월 기준)
소재지	경기도 화성시 삼성1로3길 7 IH빌딩 3층

“사업내 자격제도 운영 11년 차,
다른 기업에서도 배우러 옵니다”

(주)에스아이티는 혁신적인 기술로 국내 스마트 팩토리(Smart Factory) 분야를 선도하고 있는 글로벌 기업이다. 첨단 공장 운영에 필요한 자동제어 시스템의 컨설팅부터 구축, 유지·보수 등 전 분야에 핵심 기술력을 확보하고 있으며, 기업 경쟁력을 키우기 위해 2011년부터 사업내 자격검정 PLC / HMI 마스터제도를 도입했다. 현재까지 자격 취득 누적인원 79명으로 고도의 기술 인재풀을 확보했고, 업무능력 향상과 기업의 대외 공신력 및 매출 상승으로 이어지며 선순환 체계를 구축하고 있다.





(주)에스아이티의 사업내 자격증목

구분	PLC / HMI 마스터 3급	PLC / HMI 마스터 2급	PLC / HMI 마스터 1급
응시대상	기술직 전원	기술직 전원	기술직 전원
응시시기	입사 1년 후	마스터 3급 취득 후	마스터 2급 취득 후
시험주기	연 1회	연 1회	연 1회
평가방식	<ul style="list-style-type: none"> - 필기시험(70점 이상) - 실기시험(70점 이상) <p>▶ 평균 80점 이상</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 인터뷰(70점 이상) - 필기시험(70점 이상) - 실기시험(70점 이상) <p>▶ 평균 80점 이상</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 인터뷰(70점 이상) - 필기시험(70점 이상) - 실기시험(70점 이상) <p>▶ 평균 80점 이상</p>
혜택	<ul style="list-style-type: none"> - 승진 시 가점 1점 - 인증서 / 스티커 발급 - 격려금 10만 원 	<ul style="list-style-type: none"> - 승진 시 가점 2점 - 인증서 / 스티커 발급 - 격려금 20만 원 	<ul style="list-style-type: none"> - 승진 시 가점 3점 - 인증서 / 스티커 발급 - 격려금 30만 원



고객사의 특정인력 요구로 업무쏠림 나타나

“(주)에스아이티의 주요 고객사는 반도체나 디스플레이, 자동차 제조 공장 등입니다. 공장은 24시간 계획대로 돌아가야만 하죠. 만에 하나 자동제어 프로그램에 작은 오류가 발생해 공장 라인이 멈추는 순간, 큰 사고와 손실로 이어질 수 있습니다. 그래서 고객사에서도 가장 중요하게 요청하는 부분이 바로 ‘검증된 인력’입니다.”

(주)에스아이티는 전문지식과 기술력을 가진 고급 인력의 확보가 기업의 생산성과 직결되는 기업이다. 전체 인원 중 10%를 연구개발 인력으로, 70%를 전문 엔지니어로 구성할 만큼 전문성 확보와 유지에 가장 큰 노력을 기울이는 것도 그런 이유다. 하지만 학교나 사회에서 어떠한 기술력을 검증받았다고 해서 사내에서도 동일하게 역량을 발휘할 수 있는 것은 아니다. 특히 (주)에스아이티처럼 업무 분야가 다양하고, 각각의 분야에서 모두 고도의 특정 기술력을 요하는 경우라면 해당 업무의 진정한 전문가가 되기까지는 숙련의 시간이 필요하기 마련이다.

“과거에는 계약할 때 고객사가 먼저 우리 기업의 특정 인력을 지목하는 경우가 많았어요. 이전에 함께 일해 본 적이 있거나, 해당 업무의 경험이 많은 인력하고만 일하고 싶어 하는 거죠. 혹시라도 검증되지 않은 사람과 일했다가 실수가 생기면 감당해야 할 리스크가 워낙 크니까요.”

고객사의 요청으로 특정 근로자들에게 과중한 업무가 맡겨지는 일이 잦아졌고 충분한 기술력을 가지고도 실무에 투입되지 못하고 중요도가 떨어지는 업무를 처리해야 하는 근로자도 생겼다. 이런 악순환이 길어지자 근로자들 사이에서 불만의 목소리가 새어 나왔다.





반발과 시행착오 속에 도입한 자격제도

“해법이 절실했어요. 우리 근로자의 직무능력을 상향 평준화하고, 고객에게는 그 기술을 직접 확인시켜 신뢰할 수 있게 할 방법을 찾아봤죠. 그때, 한국산업인력공단의 사업내 자격제도를 알게 되었고, 담당자로부터 제도 안내와 타 기업의 사례 등 많은 정보를 제공 받아 도입을 검토하기 시작했습니다.”

2011년, (주)에스아이티는 고급 프로그래밍 기술인 PLC와 HMI 마스터 자격제도를 도입하기로 하고, 개인실적과 고객평가가 가장 우수한 근로자를 분야별로 3명씩 선정해 자격검정운영위원회를 구성했다. 이후 위원들이 머리를 맞대고 출제한 문제들로 파일럿 시험을 치렀다. 하지만 결과는 좋지 않았다. 난이도 조절에 실패해 응시자 전원이 탈락 점수를 받게 된 것이다. 그도 그럴 것이 시험문제 출제는 다방면의 인문학적 기반이 필요한데, 특정 영역에 한해 전문성을 가진 근로자들에게 변별력 높은 문제 출제를 요구하는 것은 현실적으로 무리가 있었다.

“출제자들은 물론이고 나머지 직원들도 반발이 심했습니다. 업무만 하기에 바쁜데 시험 준비까지 하려니 부담이 클 수밖에 없으니까요. 하지만 장기적인 측면에서 이만큼 실효성 있는 방법은 없다고 판단했어요. 고객사의 신뢰, 기업의 경쟁력, 이 모두를 얻을 수 있는 방법이라고 근로자들을 계속 설득하고 동의를 구했죠. 시간이 오래 걸리고 힘든 과정이었지만 밀고 나갔어요.”

PLC / HMI 마스터란?

- 통합유틸리티 자동제어시스템을 이해하는 엔지니어를 육성하고, 트러블 발생 시 대응 가능한 실무능력 확보를 위한 자격검정
- 실무와 이론을 동시에 함양할 수 있는 필기시험, 실제 업무환경과 유사한 실기 시험, 필기와 실기에서 드러난 개인 역량을 면밀히 살펴 맞춤형 기술 피드백을 제공하는 인터뷰로 구성

(주)에스아이티는 자격제도 공식 도입을 결정하고, 전사적으로 설명회를 개최했다. 사내 서버에 교육자료나 도움이 될 만한 정보들을 올려 시험범위를 고지하고 수시로 직무교육을 실시하는 등 근로자들이 평소에도 꾸준히 학습할 수 있는 환경을 조성했다. 아울러 마스터 자격취득 시 실질적인 혜택도 부여했다. 취득 등급에 따라 격려금과 인사고과 점수를 지급하고, 해외연수를 희망할 경우 우선 대상이 될 수 있다. 마스터 2급 이상은 사내 기술강사 자격도 얻게 된다.

“자격을 취득하면 사원증에 인증 마크가 표기되는데요. 다른 혜택에 비하면 별거 아닌 것 같아도 당사자들은 무척 뿌듯해합니다. 회사는 물론, 고객사까지 고급인력이라는 걸 직접적으로 인정받을 수 있으니까요. 힘들었던 만큼 자격취득에 대한 성취감이 상당히 높습니다.”



진통 끝에 안착! 기업경쟁력 향상의 원동력이 되다

(주)에스아이티의 자격제도가 자리를 잡기 시작한 건, 파일럿 시험을 치른 지 5~6년이 지나서부터다. 업무와 자격증 공부를 병행해야 한다는 부담감은 여전히 존재하지만, 도입 초기와 같은 강한 거부감은 거의 찾아볼 수 없다. 제도의 비전과 성과를 충분히 인지하게 되었고, 그만큼의 보상과 혜택이 주어지고 있기 때문이다. 매년 채용되는 인턴이나 신입 근로자들에게는 오히려 빠른 시간 안에 자신의 역량을 인정받을 수 있는 수단으로 여겨지며 자격증 취득에 대한 동기부여가 되기도 한다.



자격검정위원회 역시 안정적으로 운영되고 있다. 위원 모두 (주)에스아이티의 주요 구성원이며 본연의 업무가 있다. 그래서 시험문제 출제 기간에는 최대한 시간을 빼앗기지 않고 출제에만 집중할 수 있도록 기타 모든 절차는 인사팀에서 총괄한다. 위원들은 10여 년간 쌓인 기출문제의 경향을 파악하는 등 특정 업무에 편중되지 않은 공정한 문제 출제가 되도록 노력하고 있다.

“문제 출제에 어려움이 있을 때는 1박 2일 세미나를 가거나, 신입위원을 선발해서 새로운 시각으로 접근하는 등 유연하게 운영하고 있습니다. 자격검정위원들의 이런 노력은 출제, 평가, 감독 등의 분야에 따른 충분한 수당을 지급하는 것으로 보상하고 있습니다.”

운영실적



운영횟수(누적)



응시인원(누적)



합격인원(누적)



합격률

(주)에스아이티의 자격제도는 2015년 한국산업인력공단으로부터 사업내 자격인증을 받으며 신뢰도를 더욱 공고히 했고 한국산업인력공단 주최 우수사례 경진대회에 2차례(2017년, 2020년) 참여하여 대상과 고용노동부 장관상을 수상했다. 주요 고객사 의뢰로 외부인력 기술교육을 진행 중이며, 최근에는 굴지의 대기업 엔지니어들이 (주)에스아이티의 자격검정시험에 응시하고 싶다는 요청을 해 오기도 했다.

과거, 일부 경력자에게만 과중한 업무가 몰리면서 10% 이상까지 상승했던 퇴사율은 자격제도를 도입한 후로 점차 감소하여 절반 수준까지 떨어졌다. 또한, 높아진 기술 공신력은 기업 경쟁력으로 이어지면서 2020년에는 설립 이후 최대 매출을 기록하기도 했다.

“PLC / HMI 마스터 1급 취득자는 1년에 서너 명 수준으로 매우 적습니다. 단순히 많은 자격을 부여하는 것을 목표로 하지 않기 때문에 확실한 실력과 경험을 가진 인력에게만 1급 자격을 부여하는 것이죠. 하지만 속도가 늦더라도 (주)에스아이티는 엔지니어 50% 이상이 1급 자격을 취득하게 하는 것이 목표입니다. 스마트 팩토리 분야의 글로벌 리더로서 검증된 기술력을 통해 위상을 높여갈 수 있도록 관심과 지원을 아끼지 않으려고 합니다.”



자격취득 시 혜택

- ✓ 격려금 지급(3급 10만 원, 2급 20만 원, 1급 30만 원)
- ✓ 승진 시 가점(3급 1점, 2급 2점, 1급 3점)
- ✓ 해외연수 우선권 부여
- ✓ 강사 자격 부여(2급 이상)
- ✓ 인증서 지급 및 개인명함 / 사원증에 자격 명시

운영성과



퇴사율(%)

- '16년 **13.9**
- '17년 **9.5**
- '18년 **10.0**
- '19년 **8.2**
- '20년 **6.6**



매출액(억 원)

- '16년 **848**
- '17년 **958**
- '18년 **861**
- '19년 **972**
- '20년 **990**



담당자가 전하는 운영 Tip

“중요한 건 점수가 아니라 개인 역량의 극대화입니다”

㈜에스아이티의 PLC / HMI 마스터는 3급을 제외한 1, 2급의 마지막 단계에서 출제 위원과 대면 인터뷰를 합니다. 이것은 형식적인 면접이 아니라, 매우 꼼꼼한 하나의 검증 단계입니다. 필기시험과 실기시험을 운이나 우연, 때로는 꼼수로 통과한 것은 아닌지, 본인의 실력을 마지막으로 확인하는 겁니다. 그 과정을 통해서 근로자는 수준 높은 피드백을 받을 수 있어요. 시험에서 떨어지더라도 배우는 게 있는 거죠. 자격제도의 목적은 단순한 평가가 아니라, 근로자의 역량을 극대화하고 그것을 바탕으로 기업 경쟁력을 높이는 것이라는 사실을 항상 기억해야 합니다.

현장 Talk Talk



시험 부담감 이겨내면 더 큰 성취감으로 돌아옵니다

“자격제도가 도입됐을 때 처음에는 자격취득에 성공할 수 있을지 부담이 컸습니다. 하지만 3급부터 시작해서 2급, 1급까지 올라가면서 자신감과 성취감은 점점 더 커지더군요. 그리고 이제는 출제위원으로서 수험자 입장일 때보다 더 많은 공부와 연구를 하면서 자격제도의 퀄리티를 높이기 위해 애쓰고 있죠. 매년 문제 출제하는 일이 스트레스가 크긴 하지만, 이 자격제도가 우리 회사의 기술력을 높일 수 있는 중요한 통로라 생각하면서 최선을 다하고 있습니다.”

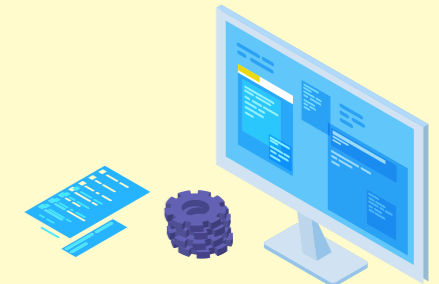
- 디스플레이사업팀, J 차장 / PLC마스터 1급, 2013년 취득



자격취득은 업무실력 높이는 최고의 방법이죠

“신입사원 시절에는 주로 현장에서 선배들에게 업무를 배우는데요. 하지만 선배의 도움을 받든, 혼자서 키워나가든 실무에 치이다 보면 실력을 키우는 게 쉽지 않아요. 그런 점에서 자격제도는 실력 배양의 중요한 통로가 됩니다. 회사에서 제공하는 시험 대비 자료가 워낙 광범위하고 어려운 이론들이라 쉽지는 않지만, 몰랐던 지식과 이론을 실무에 적용하면서 주도적으로 실력을 키울 수 있죠. 1급 자격증까지 취득해서 기술적으로 완벽한 엔지니어가 되고 싶습니다.”

- 디스플레이사업팀, K 사원 / HMI마스터 2급, 2019년 취득



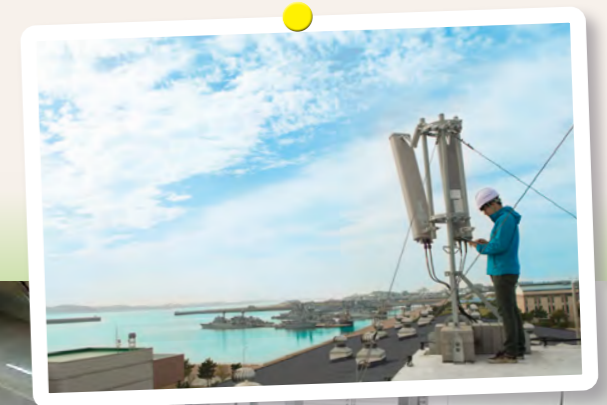


SK오앤에스(주)

“ 급변하는 통신환경 속 업계 선도!
비결은 자격제도에 있었다 ”

업종	정보통신시설 운용 및 전기안전관리 대행
주요사업	정보통신시설 운용 및 전기안전관리 대행, 설비, 소방 등
설립연도	2010년
대표자	백중기
근로자수	2,266명(2021년 3월 기준)
소재지	서울시 영등포구 선유도 49길 23 아이에스Biz타워 9층

SK오앤에스(주)는 SK텔레콤의 자회사로 전국의 유무선 네트워크를 최상의 상태로 유지·관리하는 네트워크운용 전문회사다. 2G에서 5G까지 빠르게 진화하는 통신기술 환경 속에서 작업자에게는 체계적인 현장 기술력이 요구된다. SK오앤에스(주)는 네트워크 운용 전 분야에 필요한 전문인재를 양성하기 위해 2015년부터 'NeOS-EL(Network Operating System-Expert License, 사내 기술자격 관리제도)을 운영 중이다. 이를 통해 이동통신 분야의 전문기술 역량을 높일 수 있었고 네트워크 장비의 안정적 운영으로 이동통신 품질과 생산성을 극대화할 수 있었다.





SK오앤에스(주)의 사업내 자격종목

구분	무선망 운용, 교환망 운용, 전송망 운용, 통신전력 운용, 통신자산관리	NeOS-EL Basic
응시시기	하반기	하반기
시험주기	연 1회	연 1회
평가방식	필기 / 실기	필기
혜택	<ul style="list-style-type: none"> - 격려금 지급(등급별 차등) - 사내 강사 우선선발 자격 부여 - 인사평가 시 가산점 부여 - 해외연수 대상 자격 부여 	신입구성원 공통과정



자격제도로 직무표준화, 실력향상 두 마리 토끼 잡다

SK오앤에스(주)는 지난 2010년, 전국에 있는 SK텔레콤의 17개 운용협력사를 통합하며 출범했다. 각기 다른 방식으로 작업해 오던 여러 회사 직원들이 함께 일하게 되다 보니 기술적인 작업절차에 대해 직무표준화 요구가 나오기 시작했다. 2G에서 5G까지 빠르게 진화하는 통신기술 환경에서도 직무표준화는 기술력을 유지하는 데 필수적이었다. SK오앤에스(주)는 직무표준화 작업의 일환으로 사업내 자격제도를 도입하기로 했다.

“2010년 ‘기술인증제’라는 이름으로 처음 시행된 자격제도는 좀 더 발전된 교육시스템인 NeOS-EL(Network Operating System-Expert License, 이하 ‘NeOS-EL’)로 2012년에 변경되었습니다. NeOS-EL은 현장에서 발생하는 문제에 즉각 대응하고 해결할 수 있도록 실전업무 능력을 향상시키고 전문성을 갖추는 데 중점을 두고 만들어졌습니다.”

신입사원 대부분은 통신학과 졸업생으로 통신 관련 국가자격증을 소지한 경우가 많다. 하지만 현장에서는 부족한 부분이 있어 별도의 역량교육이 필요했다. 특히 600여 종에 이르는 시스템의 운용기술을 내재화하는 작업이 급선무였다.

“현장실무에서는 다양한 장비를 운용하는 기술이 필요한데 학교에서 배운 통신이론이나 전파이론만으로는 부족한 면이 있습니다. 그래서 표준화된 작업절차나 장비 운용 매뉴얼을 교육하는 NeOS-EL을 도입하기로 했죠. 장비 운용기술을 체계적으로 학습할 수 있게 됐다는 점에서 직원들의 기대감이 컸습니다.”

NeOS-EL의 자격종목은 직무분야에 따라 무선망 운용, 교환망 운용, 전송망 운용, 통신전력 운용 등 총 6개 종목으로 나뉜다. 각 종목은 해당 분야 실무능력 보유 여부에 따라 5등급으로 구분하고 단계적으로 취득할 수 있다. 5급에 해당하는 NeOS-EL Basic은 업무의 기본적인 수준으로 신입사원이라면 누구나 이수해야 한다. 종목당 합격기준은 100점 만점 기준에 필기와 실기 각 60점 이상을 받아야 한다.





엄격한 자격관리와 포상제도로 직원 만족도 높여

NeOS-EL 도입 초기에는 자격시험을 통해 실무능력을 측정하고 검증한다는 것에 거부감을 나타내는 직원도 있었다. 상위 등급으로 올라갈수록 난이도가 높아지는 것도 불만 요소 중 하나였다.

“5급은 신입직원 입문과정으로 운영되고 있어서 합격률이 97~98%이지만, 상위등급으로 올라갈수록 한 자릿수로 떨어집니다. 기술 분야라서 국가자격에 준하게 엄격하게 관리하기 때문이죠. 대신에 자격취득 시 명확한 포상과 혜택을 제공해 직원들의 만족도를 높였습니다. 3급 이상 취득자에게는 격려금을 지급하고 인사고과 때 가산점을 줍니다.”

이러한 보상제도는 결과적으로 직원들에게 학습에 대한 큰 동기 부여가 되었고 이는 실력 향상으로 이어졌다. NeOS-EL의 사내 강사로 선발될 수 있는 자격도 우선적으로 제공하는데 이는 업무능력 향상뿐만 아니라 새로운 업무에 도전할 수 있는 기회가 되기도 한다.

“전국 111개 팀 단위 조직에서 한 번에 응시하는 인원이 2,400명입니다. 매년 회사에서 지급하는 격려금 액수가 결코 적은 금액이 아니죠. 직원 개인의 역량이 서비스 품질에 직결되기 때문에 회사로서는 과감한 투자를 할 수밖에 없습니다.”

NeOS-EL(Network Operating System-Expert License)이란?

- 이동통신의 안정적인 서비스를 위해 운용되는 다양한 장비의 운용기술 지식과 고장 조치 등의 현장문제 해결능력을 평가하는 자격제도
- 직무 분야에 따라 무선망 운용(Access), 교환망 운용(SO), 전송망 운용, 통신 전력 운용, 통신자산관리, NeOS-EL Basic 총 6개 자격종목으로 구성

NeOS-EL로 취득한 자격은 5년 동안 유효하다. 자격취득 후 5년이 지나면 보수교육을 받아야 자격이 유지된다. 보수교육을 받지 않을 경우에는 자격갱신이 이루어지지 않으며 1등급 하향 조정된다.

“업계에서 기술 발전을 리드하는 입장이어서 직원 개개인의 역량을 일정수준 이상으로 유지하고 끌어올리는 일에 민감할 수밖에 없습니다. NeOS-EL을 통해 자신의 실력을 파악하고 결과에 따른 개선점을 반영해 끊임없이 자기 발전을 해나가야 합니다.”

사업내 자격종목과 내용



자격종목	등급	자격내용	비고
무선망 운용 (Access)	1급	이동통신 무선망 설비 운용에 필요한 이론적 지식, 고장조치 및 최적화 등의 실무기술 능력 평가	1급 미시행
교환망 운용 (SO)		이동통신 장비의 실시간 모니터링을 위한 이론적 지식과 제어 실무기술 능력 평가	
전송망 운용	2급 3급	전송망 운용에 필요한 이론적 지식과 고장조치 및 최적화 등의 실무기술 능력 평가	1급, 2급 미시행
통신전력 운용	4급	통신 제반 장비의 운용에 필요한 이론적 지식과 고장조치 및 최적화 등의 실무기술 능력 평가	
통신자산관리		통신시설 구축과 제반시설의 확보·관리에 필요한 법률 및 제도적 지식, 협상능력 등의 실무역량 평가	
NeOS-EL Basic	5급	이동통신 분야의 기본 업무수행을 위해 갖춰야 할 이론적 지식에 대한 평가	신입구성원 시행

운영실적



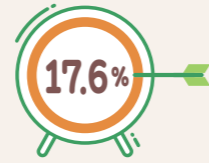
운영횟수(누적)



응시인원(누적)



합격인원(누적)



합격률(자격종목 평균)



이동통신 장비 운용 기술력 보유인원

전체 구성원의 95 %



10년 이상 장기근속자

전체 구성원의 76 %

“NeOS-EL의 효과를 수치로 확인할 수 있는 게 이직률인데 도입 초기인 2016년에 8%였던 것이 2020년에 1.8%까지 떨어졌습니다. 이는 장기근속의 숙련인원 비율이 76%나 되는 주된 이유기도 합니다.”

앞으로 SK오앤에스(주)는 NeOS-EL 자격검정을 더욱 확대할 계획이다. 미시행 중인 1, 2등급을 시행하고 최고 전문가의 리더 포지션인 테크리더(Tech Leader)가 없는 직무 분야에 테크리더를 성장 트랙으로 제시할 예정이다.

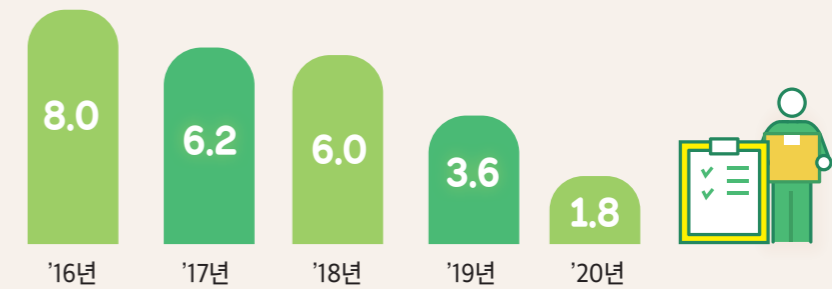
이직률 감소하고 숙련인력의 장기근속 비율 높여

NeOS-EL은 CDS(Career Development System) 시스템이라는 사내 역량개발시스템으로 운영된다. 자격검정 운영부터 응시자·시험문제·채점 관리 등이 CDS 시스템에서 이루어진다. 온·오프라인 교육에 대한 이력관리 기능은 개인의 역량을 체계적으로 관리할 수 있게 해준다.

2011년 기술인증제로 시작된 NeOS-EL는 지난 10년 동안 안정적으로 운영해 왔다. 덕분에 SK오앤에스(주) 전체 구성원의 95%가 무선망 통화품질 최적화 및 품질 분석, 교환망 장비 운용 능력이 요구되는 이동통신 장비 운용 기술력을 보유하고 있다. 무선망 환경 운용 경험과 숙련된 장비 운용 기술력을 갖춘 10년 이상 장기근속자도 76%나 된다.

운영성과

이직률 감소(%)



“1위 사업자 위치를 유지하려다보니 직무표준화를 꾸준히 할 수밖에 없었습니다. 사업 초기에는 무선망 운용과 시스템 운용 분야로 국한돼 있었죠. 그러다가 전송이나 전력, 통신 자산으로 사업 분야가 확대되면서 자격제도도 확대·발전한 면이 있습니다. 앞으로 언택트 시대에 맞춰 온라인 과정을 확대해서 언제 어디서든 학습할 수 있는 환경을 조성해 나가려고 합니다.”



담당자가 전하는 운영 Tip

“적절한 포상은 학습동기 유발로 이어집니다”

업무특성상 직원의 기술 수준이나 직무능력을 진단할 수 있는 제도를 시급히 도입해야 했습니다. 직원들이 현장업무를 하면서 자격시험 준비를 병행해야 하는 상황이어서 강력한 동기 부여도 필요했구요. 당사자 입장에서 부담은 되겠지만, 전문성을 키울 수 있는 기회가 되고 진급·인사고과 등에도 도움이 됩니다. 대외적인 역량평가 지표로도 활용할 수 있고요. 회사 차원에서도 큰 장점이 있습니다. 이동통신 시장에서 품질관리나 고객만족도는 근로자의 역량과 비례하고 생산성으로 발현됩니다. 격려금 지급 등의 포상제도를 통해 자격취득을 독려하는 것도 그런 이유죠. 자격제도가 회사의 필요에 따라 만들어진 것인 만큼 안착을 위해서는 투자를 아끼지 말아야 한다고 생각합니다.

**현장
Talk Talk**



남들보다 늦었지만 그래서 더 도전해보고 싶어요

“장비를 운용하는 현장직원이라면 꼭 필요하겠다는 생각이 들어서 도전하게 됐어요. 그런데 일을 마치고 밤에 공부하는 게 쉽지 않았어요. 공부할 내용이 문답형식으로 돼 있어서 이해하기 쉽게 이론 정리하는 게 힘들더라고요. 무엇보다 쉬고 싶은 유혹을 뿌리치는 게 힘들었죠. 그래도 우리 본부 내외 다른 환경에서 RM 상황이나, 최적화 고장처리 방법을 볼 수 있어서 현장실무에 도움이 많이 됐어요. 4급을 좀 늦게 딴 편인데 이제라도 취득해서 다행이라는 생각이 들어요. 앞으로 3급을 목표로 열심히 공부할 생각이예요.”

- 품질개선팀, I 매니저 / 무선망(Access) 운용 4급, 2020년 취득



동료한테 자극받아 시작한 자격취득, 새로운 목표를 갖게 됐죠

“현장에서 일하다 보면 한계를 느낄 때가 종종 있었습니다. 마침 같은 팀에 NeOS-EL 자격을 딴 동료가 있어서 해봐야겠다는 생각이 들었고 무선망 운용 종목에서 차근차근 단계를 밟아나갔습니다. 하지만 시험은 어렵고 공부할 내용은 많고, 업무를 병행하면서 준비하려니 부담이 컸습니다. 다행히 먼저 자격을 취득한 동료들에게 공부방법을 전수 받아서 성공할 수 있었죠. 자격시험을 준비하면서 새로운 목표를 갖게 됐는데, 학생 때부터 관심이 많았고 실제 생활에서도 도움이 되는 EL전력분야 자격을 따는 것입니다. 올 한해 독하게 공부해서 자격취득에 성공하고 싶습니다.”

- 운용기술팀, C 매니저 / 무선망(Access) 운용 3급, 2020년 취득



“ 국내 최초 ‘배송전문가’ 자격인증,
배송에도 전문성이 필요합니다 ”

업종	전자상거래
주요사업	전자상거래 소매업
설립연도	2010년
대표자	강한승 / 박대준
근로자수	43,171명(2021년 1월 기준)
소재지	서울시 송파구 송파대로 570, 18층

2010년 설립된 쿠팡(주)은 이커머스 업계에서 단연 독보적인 기업이다. 업계 추정 2,500만 명이 넘는 회원을 보유하고 있고 2019년에는 연매출 7조 원 이상을 기록하며 매년 가파르게 성장중이다. 이처럼 급성장하게 된 배경에는 2014년에 도입한 로켓 배송을 꼽을 수 있다. 배송기사를 직접고용하고 배송속도와 퀄리티 측면에서 월등히 앞서나간 것이다. 2019년부터는 CS 배송전문가 자격제도를 도입·운영하고 있으며 전문성을 갖춘 6천여 명의 CS 배송전문가를 양성해 배송서비스의 질을 한 단계 높였다는 평가를 받고 있다.

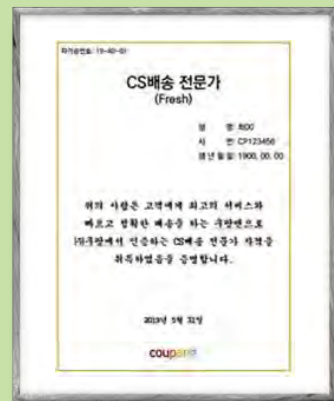




쿠팡(주)의 사업내 자격종목

구분	CS 배송전문가 Fresh	CS 배송전문가 Senior
응시대상	Level 1 신입 쿠팡친구 입사자	Level 4 승진대상 쿠팡친구
응시시기	입사 시 즉시 진행	승진 시 진행
시험주기	일 1회(입사 일정에 따라 유동적)	연 1회
평가방식	직무 3일 + 운전 2일 (직무 1일 + 운전 2일) ※ 이슈에 따라 일정 유동적	직무 3일
혜택	<ul style="list-style-type: none"> - Level 2 승격 기회 부여 - Level 2 승격 시 급여 인상 - 상위 Level 승격 기회 부여 - CS 배송전문가 자격증 부여 	<ul style="list-style-type: none"> - Level 5 승격대상 기회 부여 - Level 5 승격 시 급여 인상 - 상위 Level 승격 기회 부여 - CS 배송전문가 자격증 부여

* 쿠팡친구 Job Level 기준으로 Fresh는 Level 1, 2, 3으로, Senior는 Level 4, 5, 6으로 구성



쿠팡의 성장을 끌어 올린 로켓배송

“초창기 쿠팡의 가장 큰 고민은 배송에 대한 고객들의 불만이 끊이지 않는다는 것이었습니다. 주문한 상품이 며칠이 지나도 오지 않는다, 상품이 파손됐다, 배송기사가 불친절하다 등이 주요 불만이었습니다. 당시 쿠팡의 배송 서비스는 다른 쇼핑몰처럼 배송을 외주 택배사에 맡겼는데, 배송 상태를 추적하고 서비스의 퀄리티를 컨트롤하는 것이 택배사의 역할이었습니다. 그 역할을 우리 쿠팡이 직접 하는 건 어떨까 이런 고민에서 시작된 것이 로켓배송으로 잘 알려진 직접배송, 익일배송 서비스입니다.”

로켓배송의 시작은 직원들이 직접배송에 나서는 작은 실험이었다. 직접배송에 대한 고객들의 재주문율이 올라가는 등 반응이 좋아지자 2014년 3월 정식으로 로켓배송 서비스를 시작했다. 대구와 대전에서 처음으로 시작한 로켓배송은 1년 만에 서울, 경기, 광주, 부산 등 전국으로 확대됐다. 택배의 개념을 바꾼 익일배송은 순식간에 쿠팡만의 독보적인 서비스로 자리 잡았다.

“잠들기 전에 주문하고 눈뜨기 전에 받는다”는 카피가 유행할 정도로 로켓배송을 통해 배송 차별화를 꾀할 수 있었습니다. 단순히 물품을 배송하고 끝나는 게 아니라 고객이 물건을 주문하고 받기까지의 전 과정을 컨트롤하는 것입니다. 이러한 시스템을 구축하기 위해 전국에 로켓배송센터를 건립하고 배송기사를 직접고용했습니다.”

쿠팡은 로켓배송 서비스 초기부터 분류 전담인력을 운영했다. ‘쿠팡친구’로 알려진 배송기사는 배송에만 충실히 한다. 쿠팡은 배송인력의 업무부담을 줄이고 안전운송을 돕기 위해 분류 전담인력인 ‘헬퍼’ 4,400명을 별도로 고용했다. 헬퍼들은 분류작업만 하고 쿠팡친구들은 주어진 동선에 따라 배송만 하므로 업무처리 속도와 만족도가 높다.

쿠팡이 로켓배송을 통해 급성장을 이루자 경쟁사에서도 앞다퉈 당일배송, 새벽 배송 서비스를 시작했다. 쿠팡은 배송서비스의 품질을 한층 더 높이기 위해 CS 배송전문가 자격제도 도입을 결정했다. 2019년부터 운영을 시작한 CS 배송전문가 자격제도는 쿠팡친구의 레벨에 따른 맞춤형 교육제도다. 직무능력에 따라 프레시(Fresh)와 시니어(Senior) 2단계로 진행되는데, 신입직원이 업무에 빨리 적응할 수 있도록 돕는 프레시 자격과 경력직원의 전문성을 키우는 시니어 자격으로 나뉜다.



CS 배송전문가 자격제도 도입으로 업무전문성 강화

“로켓배송을 담당하는 쿠팡친구는 화물차 운전에 대한 기본 지식과 기술을 갖추고 있어야 합니다. 현재 쿠팡에는 운전 및 배송 경험이 없는 사람도 쿠팡친구로 입사할 수 있는데, 경험의 유무를 떠나 신입 쿠팡친구는 전부 CS 배송전문가 프레시 자격을 필수로 취득해야 합니다.”

프레시 자격을 취득하려면 고객서비스, 업무이해, 교통법규 등의 이론교육과 기능 코스, 도로주행 코스 등의 실기교육을 받아야 한다. 일정 기준 이하의 점수를 받으면 불합격 처리되는데, 이때는 추가교육과 함께 재시험이 진행된다.

지금까지 자격제도를 통해 프레시 자격을 취득한 쿠팡친구는 5,800여 명에 이른다. 프레시 자격취득 후 일정 근속기간과 업무성과를 충족하면 교육 프로그램 수료와 테스트를 거쳐 시니어 자격을 취득하게 된다. 시니어 자격은 배송전문가뿐만 아니라 관리자로서의 역량을 키울 수 있는 과정으로 업무, 고객서비스, 조직관리 등의 심화내용으로 진행된다. 프레시와 시니어 자격을 취득하면 신입 쿠팡친구를 교육할 수 있는 강사 자격을 부여받게 된다.

“CS 배송전문가는 기존에 없던 자격이어서 우리 업무에 맞는 전문가를 외부에서 찾기가 쉽지 않았습니다. 그래서 자체 인력을 전문가로 육성해 교육에 투입하기로 하고 그 인력들을 중심으로 자격검정운영위원회를 꾸렸습니다.”

Logistics L&D팀이 CS 배송전문가 자격제도 운영을 총괄하고, 5년 이상의 교육 경력이 있는 시니어 이상 팀원들이 이론문제를 출제하고 교육하도록 했다. 시험의 공정성을 확보하기 위해 6개월 단위로 문제은행도 갱신한다.

실습교육을 담당하는 운전강사는 운전교육에 필요한 3종 자격증인 운전면허 학과강사·기능강사·기능검정원 자격증을 취득해야 한다. 운전강사로서 필요한 자격을 취득하게 함으로써 담당자의 전문성 강화를 통해 자격제도의 공신력을 높인 것이다.

“CS 배송전문가는 자격취득에서 그치지 않습니다. 자격취득 직원을 대상으로 정기적인 사후교육도 이뤄집니다. 주 1회 안전운전 교육자료와 월 2회 캠프적응 및 배송노하우 교육자료, 배송업무 지식 및 스킬 학습자료 등을 온라인으로 배포하고 교육도 진행합니다. 일 년에 한 번씩 외부 교육기관에서 운전역량 강화교육도 하고 있고요.”

CS(Customer Satisfaction) 배송전문가란?

- 📍 고객에게 최상의 서비스를 제공해 고객만족을 이끌어 내는 배송서비스 전문가
- 📍 1단계인 프레시(Fresh)는 업무이해와 교통법규 등으로 이루어진 필기시험과 배송전문가의 주요 역량인 운전실습을 통한 실기시험으로 구성
- 📍 2단계인 시니어(Senior)는 업무이해 심화, 고객서비스 심화, 조직관리 기초 등 배송전문가뿐만 아니라 강사 및 관리자 역량을 함양하는 필기시험 중심으로 구성



업무역량 높은 6천여 명의 CS 배송전문가 배출

CS 배송전문가 자격제도를 통해 쿠팡친구는 배송 숙련도와 안전운전, 고객응대 등 업무의 전문성을 강화하고 이를 인정받는다. 업무역량 강화뿐만 아니라 다른 업무로 전환할 수 있는 기회를 얻기도 한다.

“시니어 자격을 취득하게 되면 기존에 하던 업무가 단순 배송업무가 아닌 전문성을 필요로 한다는 것을 인식하게 됩니다. 그리고 일정 조건을 충족하면 신입 쿠팡친구 교육 현장에서 강사로 활동할 수 있는 자격을 부여받게 되는데, 성장의 계기가 되었다는 평이 많습니다. 관리자로서 도약하기 위한 발판이 되기도 하죠.”

쿠팡은 한국산업인력공단으로부터 사업내 자격검정인 ‘CS 배송전문가 자격’을 인증 받은 후 1년 만에 6천여 명의 CS 배송전문가를 배출했다. 특히 코로나19가 발생한 2020년에는 비대면이 강조되면서 쿠팡친구가 주목받는 직군으로 뽑히기도 했다. 전년 대비 고용인원이 2배 가까이 늘어 현재 만 명이 넘는 쿠팡친구가 근무 중이다.



자격취득 시 혜택

- ✓ Fresh 자격취득 3개월 후 Level 및 급여 상향조정 기회 부여
- ✓ Senior 자격취득 즉시 Level 및 급여 상향조정
- ✓ 상위 Level 자격취득 기회 부여
- ✓ 업무전환 기회 부여(교육강사, 멘토, 관리자 등)

운영실적



제도 보완하고 자격과정 4단계로 확대 계획

“코로나19로 갑작스럽게 교육과정에 변화를 줄 수밖에 없었고 급증한 신입 쿠팡친구 교육에 어려움이 있었지만, CS 배송전문가 자격을 취득한 직원들의 도움으로 고비를 넘길 수 있었습니다. CS 배송전문가 자격제도가 단기간에 안착될 수 있었던 건 ‘업무역량 향상’, ‘동기 부여’, 그리고 ‘고객서비스 향상’이라는 명확한 목표가 있었기 때문입니다. 2021년에는 기존의 CS 배송전문가 자격제도를 보완하고 역량을 한 단계 더 강화할 수 있는 프로그램을 마련하려고 합니다.”

현재 CS 배송전문가 자격제도는 프레스와 시니어 2단계로 운영 중인데 앞으로 시니어 다음 단계인 프로(Pro), 마스터(Master) 과정을 추가해 총 4단계로 확대할 예정이다. 쿠팡친구의 역할 확대도 구상 중이다. 교육강사, 멘토, 관리자 등 각 역할에 필요한 역량을 갖추고 전문성을 갖출 수 있는 자격제도를 개발할 계획이다.

운영성과

자격제도 실시 전(2019년 1~5월) 대비 자격제도 실시 후(2020년 1~5월) 기준

CS 배송전문가 자격취득 후 강사·멘토 전환율



Fresh **22% 증가**

Senoir **66% 증가**



입문교육 및 운전 전문강사 인원 증가로 **교육품질 향상 ▶ 20배 증가**



입문교육 및 운전 전문강사 확충을 통한 **교육장 확장 ▶ 20배 증가**



담당자가 전하는 운영 Tip

“새로운 것을 만들 때는 내부에 있는 것부터 살펴야 합니다”

처음에 자격제도를 준비할 때 기존에 없던 교육과정을 개발해야 했는데 막막했습니다. 그래서 우선 직원의 역량을 강화하는 제도나 교육이 어떤 것들이 있는지 검토했습니다. 그런 다음 기존 제도를 사업내 자격제도 요건에 맞게 수정·보완했죠. 새로운 제도를 만든 것이 아니라 기존 제도를 보완하는 방식으로 접근했기 때문에 내부 결제도 빠르게 진행됐고 유관 부서의 협조도 원활하게 이루어질 수 있었습니다. 한국 산업인력공단 사업내 자격검정 설명회 참석 후 단기간에 인증을 받을 수 있었던 노하우이기도 합니다. 아무것도 없는 무(無)의 상태일 때는 새로운 것을 만들어 내기보다 이미 시행 중인 것을 살펴본다면 좀 더 수월하게 준비할 수 있을 겁니다.

현장
Talk Talk



직업인으로서 성장할 수 있게 해준 CS 배송전문가 자격증

“쿠팡에 들어와서 처음 강의를 들을 때는 ‘배송만 잘하면 되지, 무슨 교육이 필요하겠어?’라는 생각이 들지만, 쿠팡의 철학이나 비전을 이해하게 되면 마음가짐이 달라집니다. 쿠팡친구로 시작해서 CS 배송전문가 시니어(Senior) 자격증을 취득하게 된 것도 그런 맥락이죠. 배송업계 최초로 시행된 자격제도이고 전문성을 인정받게 되었다는 점에서 뿌듯합니다. 자격증 취득 후 새로 입사하는 신입 쿠팡친구 교육을 담당하고 있어요. CS 배송전문가 교육을 받기 전까지만 해도 누군가를 가르친다는 일은 상상할 수도 없었는데 직업인으로서 한 단계 성장할 기회를 얻은 것 같아서 만족합니다. 지금의 경험을 바탕으로 전문성을 겸비한 관리자가 되고 싶습니다.”

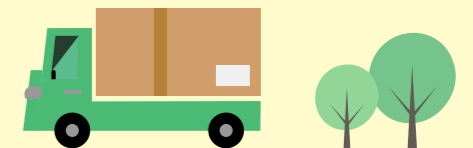
- 인천5캠프 DST C 사원 / CS 배송전문가 Senior, 2019년 취득



새로운 목표를 갖게 됐습니다

“CS 배송전문가 교육 프로그램을 수료하고 나서 확실히 오배송이 많이 줄었고 업무능률이 오르면서 근무시간 내에 맡은 물량을 효율적으로 처리할 수 있게 되었습니다. 그룹 멤버들과 배송업무를 서로 돕고 노하우를 공유하면서 업무처리 능력이 더 향상된 것 같고요. 새로 입사하는 신입 쿠팡친구들에게 자격증 취득까지의 경험과 스킬 등을 알려줄 때마다 자격증 취득에 도전한 것은 정말 잘한 것 같다는 생각이 듭니다. 앞으로 CS 배송전문가 시니어에 머무르지 않고 프로(Pro), 마스터(Master) 단계까지 취득하는 것이 목표입니다.”

- 인천8캠프 DST L 사원 / CS 배송전문가 Senior, 2019년 취득



📌 (주)글로벌스탠다드테크놀로지

📌 (주)수산인더스트리

📌 (주)이브자리

📌 (주)키노콘



사업내 자격제도 우수사례
우선지원대상기업



GST (주)글로벌스탠다드테크놀로지

“ 직무능력 키우는 자격제도로
 퇴사율은 낮추고 브랜드 이미지는 높였어요 ”

업종	반도체장비, 벨브, 벨로우즈, 무역
주요사업	Scrubber, Chiller 생산
설립연도	2001년
대표자	김덕준
근로자수	630명(2021년 1월 기준)
소재지	경기도 화성시 동탄산단6길 15-13

(주)글로벌스탠다드테크놀로지는 반도체 유해가스 정화장치인 스크러버(Scrubber)와 공장 장비의 작업온도를 제어하는 칠러(Chiller)를 생산하는 강소기업이다. 2001년 창업 후 일본 기업이 독점하다시피 해온 시장에서 스크러버 국산화에 성공했다. 스크러버는 24시간 관찰·관리가 필요한 장비로 유지·보수에 많은 인원이 필요하고 업무 시 신체적 부담이 커 퇴사율이 높았다. 그로 인해 직원들의 직무 수준이 떨어졌고 장비에 문제가 발생했다. 회사는 직원들에게 교육과 평가, 보상을 통해 안정적인 직무환경을 만들어 주기 위해 사업내 자격제도를 도입했다.





(주)글로벌스탠다드테크놀로지의 사업내 자격증목

구분	Scrubber PM 3급	Scrubber PM 2급	Scrubber PM 1급
응시대상	CS직군 신규입사자 외	CS직군 현장관리자	CS직군 직책자
응시시기	매월 1, 3주 목	5월, 10월	5월
시험주기	월 2회 이상	반기 1회	연 1회
평가방식	필기 + 실기 70점 이상, 과락 60점 미만	필기 + 실기 70점 이상, 과락 60점 미만	필기+실기 70점 이상, 과락 60점 미만
혜택	주임 승진 필수	대리 승진 참고, 10만 원 포상, 휴가 1일	과장 승진 필수, 20만 원 포상, 휴가 2일

* 2021년 1월부터 3등급으로 나뉘어 있던 과정을 4단계로 개선하여 운영 중



퇴사율 낮출 해법, 사업내 자격제도에서 찾다

(주)글로벌스탠다드테크놀로지(이하 'GST')가 생산하는 스크러버(Scrubber)는 반도체와 디스플레이 제조 공정에서 발생하는 배출가스를 정화하는 장비다. 그래서 지구환경을 보호하는 기술로 불리기도 한다. 스크러버는 24시간 관찰·관리를 해야 하는 장비로 유지·보수에 많은 인력이 필요하다. GST에는 스크러버 생산뿐만 아니라 스크러버의 유지·보수작업을 담당하는 CS직군이 있는데 전체 직원의 약 50%를 차지한다. 이들은 폐가스를 처리하는 스크러버 관리를 위해 방진복과 보호구를 착용하고 작업해야 해서 신체적 부담이 크다.

“스크러버의 유지·보수 능력은 고객사의 재구매에 영향을 미치는 중요한 요소입니다. 하지만 유지·보수 담당 직원에 대한 교육과 평가가 이뤄지지 않아서 업무역량을 키울 수 없었고 직원들은 힘든 현장근무로 지쳐갔습니다. 그 결과 2014년에는 해당 직무의 연간 퇴사율이 85%가 넘는 위기에 직면하게 됐습니다.”

높은 퇴사율로 인해 직원들의 직무 수준이 떨어졌고 장비의 유지·보수 관리에도 탈이 나기 시작했다. 이는 고객의 컴플레인 증가와 브랜드 가치 감소로 이어졌다. 회사로서는 하향된 직무 수준을 빠르게 높일 수 있는 방법을 찾아야 했다.

스크러버 PM이란?

- 반도체 공정 중 발생하는 유해가스를 처리하는 스크러버(Scrubber)를 유지·보수하는 능력을 평가하여 인정하는 사업내 자격제도
- 반도체 공정과 장비에 대한 지식뿐만 아니라 환경, 안전, 보안 등에 대한 이론과 실습 평가를 실시

“처음에는 교육 수료증을 발급하는 것을 검토했습니다만 사내 교육만으로 직원들에게 동기 부여가 될 수 있을까 의문이 생겼습니다. 다방면으로 방법을 찾아 보니 한국산업인력공단에 사업내 자격검정사업이 있다는 걸 알게 됐습니다. 정부 기관의 인증을 받은 평가라면 동기 부여도 되고 자격취득 후 자부심을 가질 수 있겠다고 생각했습니다.”

GST는 2015년 10월 말부터 사업내 자격제도로 스크러버 PM을 도입하고 1년 동안 자체 운영을 통해 평가도구와 체계를 다듬었다. 그리고 스크러버의 작업 난이도 별로 자격등급을 3급부터 1급까지 구분해서 운영했다.

이처럼 근로자의 전문성을 단계별로 향상시킨 점을 높이 평가받아 2016년 12월 사업내 자격검정 신규 인증을 받았다. 2021년 1월부터는 3등급으로 나뉘어 있던 스크러버 PM 자격을 Beginner, Operation Basics, Corrective Maintenance, Advanced Maintenance의 4단계로 세분화해서 실시하고 있다. 신입 직원은 Beginner 과정을 취득해야만 현장업무를 배정받을 수 있다.

자격제도와 인사평가 연계로 동기 유발


스크러버 PM은 스크러버 CS를 담당하는 고객감동부 직원 전체를 대상으로 운영한다. 이론과 실습 과정을 통해 직원들이 전문지식을 습득하고 업무현장에 빠르게 적응하는 것을 목표로 한다. 교육과정에서 이론보다 실습 비율을 높인 것도 현장 적응력을 향상시키기 위해서다.

“실습장은 근무하게 될 고객사의 환경과 유사합니다. 실제 현장근무 때 접하게 될 장비를 비슷한 환경에서 다뤄보면서 숙련도와 현장적응력을 높여가는 것이죠. 실습이지만 근무현장과 똑같이 보호구도 착용해 안전에도 신경 쓰고 있습니다. 본격 실습과정에 들어가면 강사의 시범을 먼저 보고 나서 피드백을 받는데, 부족한 부분을 즉시 파악하고 교정받을 수 있어서 업무역량을 키우는 데 도움이 많이 됩니다.”



GST는 교육품질 관리를 위해 학습자는 10명 이내로 하며 강사의 강의 스킬도 꾸준히 관리한다. 교육환경을 갖추는 데도 투자를 아끼지 않는다. 2020년에도 교육 시설에 1억 2천만 원을 투자했다.

이론과 실습과정을 마치면 평가가 이루어지는데 필기와 실기에서 70점 이상을 받아야 하고 60점 미만일 경우엔 과락이 된다. 2021년부터는 필기시험을 세분화해서 필기는 공통·장비별로 분류했고 실기시험도 장비별로 분류해 역량 수준을 명확하게 이해할 수 있도록 개선했다. 평가가 끝나면 결과를 사내 HR시스템에 등록하고 우수한 성적을 낸 직원은 인재 풀(pool)로 관리하며 다른 직무로 전환할 기회도 준다.

“직원들이 자격제도를 통해 경력관리를 할 수 있다는 만족감과 자부심을 가지게 된 것도 성과 중 하나입니다. 특히 자격취득 여부를 인사고과와 연계해 스크러버 PM 3급과 PM 1급은 승진 심사 때 필수로 반영합니다. 이렇게 직무능력 중심의 인사평가를 하게 되면서 업무에 대한 강한 동기 부여와 역량강화를 도모할 수 있었습니다. 지금은 스크러버 PM만 운영하고 있는데, 앞으로 칠러(Chiller) 부문의 자격도 개발해서 2022년 인사 평가에 활용할 계획입니다.”



자격취득 시 혜택

-  2급 이상 자격취득자에게 포상휴가, 자격취득 격려금 지급
-  2급 이상 자격취득자가 관련부서 근무 희망 시 비자격자보다 우선권 부여

운영실적 _ '20년 기준



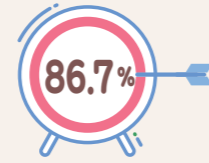
운영횟수(누적)



응시인원(누적)



합격인원(누적)



합격률



퇴사율 감소하고 글로벌 자격검정으로 발전

“스크러버 PM은 퇴사율만 낮춰도 좋겠다는 생각에서 시작됐습니다. 85%까지 높아졌던 퇴사율은 45% 내외로 유지되고 있습니다. 퇴사율이 낮아지면서 선임자의 업무 부담이 줄었고 스트레스 감소에도 긍정적인 영향을 미쳤습니다. 무엇보다 신입사원의 직무 적응기간이 4개월에서 2.5개월로 줄었습니다.”

퇴사율이 낮아지면서 고객사로부터 신뢰를 얻으며 회사 브랜드 인지도도 올라갔다. 자격제도를 작업의 신뢰성을 높이는 주요 항목으로 인식한 것이다. 국내 고객사에 이어 해외 고객사도 GST의 자격제도 운영에 긍정적인 반응을 보였다.

“해외 고객사가 봤을 때 스크러버는 장비 특성상 유지·보수가 중요한데 정부기관에서 인증한 자격검정으로 체계적인 평가를 한다는 점이 인상적이었다고 합니다. 하지만 기존의 스크러버 1급, 2급, 3급을 외국어로 번역하면 능력 수준을 파악하기 힘들다는 의견도 있었습니다. 직원의 능력을 정확하게 파악하고 싶다는 요구가 있어서 자격 종류를 스크러버 Beginner, Operation Basics, Corrective Maintenance, Advanced Maintenance 4단계로 확대하고 의미 파악이 쉽도록 명칭도 바꿨습니다.”

GST는 등급명을 개선하고 성적인증서에 기재되는 내용에 인증장비도 추가해 직무능력을 좀 더 명확하게 파악할 수 있도록 했다. 기존 스크러버 PM이 해당 급수의 교육내용을 종합적으로 평가해 자격을 부여했다면, 개선된 스크러버 PM은 공통과목과 설비별로 평가문항을 구성해 어떤 설비와 모델에 능력을 갖추고 있는지 명확히 알아볼 수 있게 했다. GST는 2021년 4월부터 미국, 중국 법인에 근무 중인 현지 채용인력도 스크러버 PM 교육 및 평가를 진행할 예정이다.

“아직까지는 자격제도 교육이 신입 및 1년 이내 직무자 수준으로 이뤄지고 있지만, 앞으로 교육대상과 내용을 확대하려고 합니다. 시행을 앞두고 있는 글로벌 자격검정 운영방법도 좀 더 발전시켜 나갈 계획입니다.”



GTS의 자격제도 개선내용

- ✔ 등급명 개선 및 직무능력의 명확한 파악 위해 성적인증서 기재내용에 인증장비 추가
- ✔ 평가문항을 공통과목과 설비별로 구성(기존에는 해당 급수의 교육내용을 종합평가)
- ✔ '21년 4월부터 미국, 중국법인에 근무 중인 현지 채용인력도 스크러버 PM 교육 및 평가 진행

운영성과

◆ 퇴사율 _ 사업내 자격제도 시행 전·후



'15년 **85.7%** '20년 **54.1%**

◆ 신입사원 직무적응기간 _ 사업내 자격제도 시행 전·후



'15년 **4 개월** '20년 **2.5 개월**



담당자가 전하는 운영 Tip

“자격제도 투자는 기업경쟁력 상승으로 돌아옵니다”

어느 회사든 입사 초기에는 새로운 업무와 낯선 환경 때문에 적응이 쉽지 않습니다. 업무가 기술적으로 어렵고 안전 측면에서도 부담이 있다면 더욱 그렇습니다. 스크러버 PM 자격제도는 퇴사율을 낮추기 위한 해법으로 시작된 건데, 자격취득에 도전하는 것 자체가 업무적응에 도움이 되고 동시에 숙련인력으로 성장할 수 있는 계기가 되니까 직원들의 마음가짐이 달라진 것 같습니다. 스크러버 PM 자격취득을 승진과 연계한 것도 강력한 동기 부여로 작용했구요. 이처럼 교육환경 시설과 자격제도에 과감히 투자한 이유는 대외 신인도 향상과 매출 증가라는 긍정적인 결과를 얻었기 때문인데요. 업무역량을 키울 기회를 제공하고 안정적으로 일할 수 있는 근무환경을 조성하는 것에 투자를 아끼지 않아야 회사의 경쟁력도 높아질 수 있습니다.

현장 Talk Talk



스크러버 PM 자격취득으로 업무전문성을 갖추게 됐어요

“작년에 스크러버 PM 3급을 취득했고 PM 3급의 심화과정인 오퍼레이션 베이직 (Operation Basic) 과정을 이수하고 있어요. 이전 직장에서는 직무교육을 근무시간 외에 받아야 해서 시간적인 부담이 컸고 쉴 여유가 없어서 너무 힘들었어요. 다행히 GST에서는 직무교육이 근무시간 내에 이뤄지고 업무의 일환으로 인정해주기 때문에 부담이 훨씬 덜합니다. 현장에서 일하다 보면 왜 그렇게 해야 하는지 이유도 모르는 상태로 작업하는 경우가 종종 있었는데, 스크러버 PM 자격을 취득하고 나서부터는 업무처리에 자신감이 생기고 효율도 높아지는 것 같습니다.”

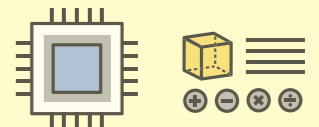
- 고객감동부, K 사원 / PM 3급, 2020년 취득



업무현장에서 내 몫을 하게 해준 자격제도

“GST에 입사하고 나서 자격제도가 있다는 걸 알게 됐습니다. 처음에 업무배치를 받았을 때 업무를 어떻게 해야 할 지 모르겠고 동료 작업자나 선임 작업자는 각자 맡은 업무로 바빠서 물어보는 것도 눈치가 보였습니다. 하지만 스크러버 PM 3급을 취득하고 나서는 현장 업무를 배정받았어도 라인 업무에 쉽게 적응할 수 있었습니다. 지금은 오퍼레이션 베이직 (Operation Basic) 과정을 이수중인데 장비에 대한 이해와 문제해결 방법을 배울 수 있어서 현장에서 느꼈던 답답함이 해소됩니다. 무엇보다 현장에 나가기 전에 자주 발생하는 문제나 사고를 미리 숙지할 수 있어서 업무 중에 발생하는 돌발 상황에 침착하게 대응할 수 있게 되었습니다.”

- 고객감동부, L 사원 / PM 3급, 2020년 취득



“ 체계적인 교육과 자격제도 운영으로
정비기술 인력 확보하고 고객만족도 높이고 ”

업종	발전설비 유지보수
주요사업	원자력 / 화력 / 신재생 발전정비, 운전 등
설립연도	1983년
대표자	한봉섭
근로자수	1,316명(2021년 1월 기준)
소재지	충남 천안시 서북구 천일고3길 47

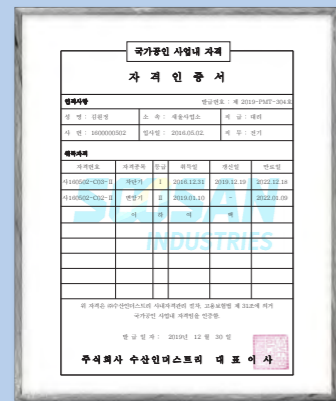
(주)수산인더스트리는 1983년 설립된 플랜트 설비 및 정비전문기업으로 고도의 기술력을 요하는 국가기간산업인 발전, 석유화학, 시멘트, 제철 등의 설비공사를 수행해 왔다. 2006년부터 운영한 정비사(기계, 전기) 사업내 자격제도를 보완하여 2011년, 국내 민간 정비기업 최초로 사업내 자격검정 운영기업으로 지정되었다. 철저한 응시요건 설계와 자격취득 후에도 이뤄지는 꼼꼼한 사후관리 체계를 바탕으로 민간 정비기업 최초·최장·최다 원전 경상 및 계획예방 정비를 수행하는 등 종합플랜트 정비기업으로서 세계적인 기술력을 인정받고 있다.





(주)수산인더스트리의 사업내 자격종목

구분	정비사(기계, 전기) Level I	정비사(기계, 전기) Level II	정비사(기계, 전기) Level III
응시대상	Engineering 직군	Engineering 직군	Engineering 직군
응시시기	입사 1년 미만	Level I 취득 후 2년 이상	Level II 취득 후 4년 이상
시험주기	연 2회	연 1회	연 1회
평가방식	<ul style="list-style-type: none"> - 사내연수원 교육수료 평가 (70점 이상) - 현장 OJT 평가 (이론 / 실기 70% 만족 시) 	<ul style="list-style-type: none"> - 사내연수원 교육수료 평가 (70점 이상) - 현장 OJT 평가 (이론 / 실기 90% 만족 시) - 자격검정시험 (70점 이상) 	<ul style="list-style-type: none"> - 사내연수원 교육수료 평가 (70점 이상) - 현장 OJT 평가 (이론 / 실기 90% 만족 시) - 자격검정시험 (70점 이상)
혜택	<ul style="list-style-type: none"> - 인사평가 시 가점 0.1점 - 매월 자격수당: 2만 원 	<ul style="list-style-type: none"> - 인사평가 시 가점 0.2점 - 매월 자격수당: 3만 원 	<ul style="list-style-type: none"> - 인사평가 시 가점 0.3점 - 매월 자격수당: 5만 원



눈부신 성장의 비결은 끊임없는 근로자 능력개발

(주)수산인더스트리는 국가기간산업인 발전, 석유화학, 시멘트, 제철 등 다수의 플랜트 설비공사를 수행하며 높은 기술력을 축적해 왔다. 2004년, 민간 정비기업 최초로 원자력발전소 경상정비를 시행하고 계획예방정비를 주도적으로 수행하는 등 국가산업의 미래를 선도하는 기업으로서 혁신성과 기술력을 인정받고 있다.

“(주)수산인더스트리가 30년이 넘는 기간 동안 종합플랜트 정비기업으로서 입지를 다질 수 있었던 건 인재개발에 공을 들였기 때문입니다. 발전설비 운영 및 정비 분야에서 가장 중요한 안전의 척도는 바로 엔지니어의 역량인데, 최고 수준의 정비기술 인력을 보유하기 위해 민간 정비기업 중 최초로 체계적인 교육과정과 자격제도를 도입했습니다.”

(주)수산인더스트리가 사업내 자격제도에 관심을 갖기 시작한 것은 지난 2005년이다. 기존에 운영하던 직무교육을 보완해 2006년, ‘정비사(기계, 전기) Level I’에 대한 교육과정 운영을 시작했다. Level I 은 초급 정비기술자 양성과정으로 일반적인 기계·전기분야를 다루며, 검정평가 없이 교육수료자 전원에게 자격을 부여했다.

정비사 Level I 취득자가 증가하면서 좀 더 높은 수준의 자격에 대한 필요성이 대두되었다. 이에 2009년부터는 설비별 단독정비 수행이 가능한 숙련자과정인 정비사(기계, 전기) Level II와 고도의 정비기술 보유는 물론 하위자격의 기술지도가 가능한 기술전문가 과정인 Level III에 대한 교육 및 검정과정까지 확대했다.

정비사(기계, 전기) Level I, II, III란?

- ▶ 발전설비의 기계 / 전기 분야 전문 정비인력 양성을 위한 자격제도
- ▶ Level I 은 기초 정비기술, Level II는 중요도·난이도가 높고 숙달된 정비기술, Level III는 난이도가 매우 높고 점검·자문업무 수행까지 가능한 역량을 검증
- ▶ Level I, II, III의 3개 등급, 총 21개 종목에 대한 사내연수 평가, 현장 OJT 평가, 자격검정시험으로 구성



기존 제도 전면 수정해 사업내 자격제도 도입

“자체적으로 제도를 운영하던 중에 한국산업인력공단의 사업내 자격검정사업을 알게 됐어요. 우리 회사의 검정제도를 인증받아 공신력을 확보하고 싶었습니다. 하지만 과정이 쉽지만은 않았습니니다.”

가장 시급한 문제는 사내 의견을 모으는 것이었다. 독자적인 자격제도를 운영하고 있을 만큼 인력개발을 중시하는 (주)수산인더스트리였지만, 막상 한국산업인력공단의 인증을 받아 공식 자격검정을 도입하는 데는 경영진 내부의 의견이 엇갈렸다.

당시만 해도 (주)수산인더스트리의 자격제도는 취득자에게 별도의 혜택이 없었는데, 사업내 자격검정을 도입하려면 자격취득자에 대한 우대요건을 신설해야 했다. 일부 경영진은 그에 따른 비용부담을 우려해 반대하는 상황이었다.

“사업내 자격제도를 도입하면 운영에 필요한 제반 비용과 취득자에게 지급하는 수당 등 적지 않은 비용이 발생하게 됩니다. 반면, 제도의 성과는 당장 나오는 것이 아니다 보니 신중한 판단이 필요했죠. 그럼에도 결론은 당장의 지출을 걱정하기보다는 미래를 보고 투자하자는 쪽으로 내려졌습니다. 자격제도를 통해 근로자의 역량이 향상되면 결국 기업의 성장으로 이어질 거라는 확신이 있었죠.”



자격취득 시 혜택

- ✓ 자격수당 매월 지급(Level I 2만 원, Level II 3만 원, Level III 5만 원)
- ✓ 인사평가 가점(Level I 0.1점, Level II 0.2점, Level III 0.3점)

사업내 자격검정을 신청하기에 앞서 (주)수산인더스트리는 주체기관인 한국산업인력공단에 요청해 컨설팅을 받았다. 담당자에게 새로운 제도 도입에 필요한 요건 등 다방면의 조언을 얻는 유익한 과정이었다. 컨설팅 후 2006년부터 내부적으로 시행해 오던 자격제도를 전면 보완하게 되었고, 결과적으로는 한층 강화된 교육 및 검정체계를 갖출 수 있었다.

“예전에는 경험도 없고 교육인원도 적다 보니까 일주일에 서너 개 종목씩 묶어서 교육하기도 하고, 시험 때는 임원 한 명이 전 종목의 문제를 내기도 했습니다. 하지만 컨설팅을 통해 종목당 기본 교육과정을 일주일로 늘리고, 종목별 문제 출제위원과 감독관 등 전문가로 구성된 사내자격 검정위원회도 운영하기로 했죠.”

운영절차





자격취득 후에도 철저한 사후관리는 필수

2011년, 만반의 준비 끝에 정비사(기계, 전기) Level I 과 Level II, Level III 총 21개 종목에 대해 한국산업인력공단으로부터 사업내 자격으로 인증받았다. 제도 도입 초기부터 지금까지 (주)수산인더스트리가 가장 많이 신경을 쓰고 있는 부분은 사업내 자격의 취득요건과 절차, 그리고 검정평가시험의 난이도를 철저하게 관리하는 일이다.

각 레벨에 따라 지정된 경력, 현장훈련, 연수원 집합교육 등 다양하고 까다로운 요건들을 충족해야만 응시자격이 주어진다. 새내기 직원들을 위한 기초 정비과정인 Level I 은 90% 이상의 합격률을 유지하고 있지만, Level II, Level III의 경우 평균 합격률이 60% 정도에 그칠 만큼 고도의 이론과 실무지식이 요구된다.

운영실적



또한 Level I 은 5년, Level II와 Level III는 3년의 자격 유효기간이 있어 자격만료 이전에 집합교육과 현장교육을 이수해야 한다. 자격유지 여부는 자격을 보유한 근로자의 선임이나 상위 레벨 보유자가 근로자의 실무역량, 교육이수 등을 종합적으로 평가해 결정한다. 사후관리를 하지 못해 자격이 정지되면 수당 등 불이익이 발생하므로 자격유지를 위해 항상 학습하는 분위기가 조성되고 있다.

자격 유효기간

자격분야	자격종목	등급	유효기간
일반자격	일반기계	I	5년
	일반전기		
전담자격	기계정비	II, III	3년
	전기정비	II, III	

“자격제도를 도입할 즈음 ‘정비절차서’라는 게 생겼습니다. 정비업무를 마친 뒤 각 분야의 정비를 담당한 엔지니어가 직접 서명해 고객사에 제출하는 서류인데요. 자격취득자만 여기에 서명할 수 있게 했습니다. 사내는 물론 대외적으로 자신의 능력을 인정받는 과정인 셈이죠. 자격취득자에게 매월 수당이 지급되고 인사 가점이 부여되지만, 그보다는 성공적으로 업무를 마치고 서류에 서명할 때 느끼는 자긍심이야말로 자격취득을 통해 얻을 수 있는 가장 큰 매력 아닐까요?”

(주)수산인더스트리가 민간 정비업계에서 유일하게 사업내 자격제도를 운영해 온 지 어느덧 10년이 되었다. 제도 도입 초기의 기대와 확신은 성과로 증명되고 있다. 고객사들을 대상으로 하는 정비품질 만족도 조사에서 매년 90점 이상의 높은 평가를 받으며 발전플랜트 건설부터 시운전, 경상정비 등 기술력의 신뢰성을 확보한 기업으로 공고히 자리매김하고 있다.

“현재 (주)수산인더스트리 구성원 절반 정도가 자격을 취득했고, 2025년까지 취득률을 75%로 끌어올리는 게 목표입니다. 자격제도를 통해 우수한 엔지니어를 지속적으로 양성하고, 그 인적자산을 원동력으로 기업도 성장해 나가는 선순환 체계를 유지해 나가겠습니다.”

운영성과

 외부 고객만족도	 당사 책임으로 인한 발전 정지 사례
- '18년 93점	- '18년 0건
- '19년 94점	- '19년 0건
- '20년 95점	- '20년 0건



담당자가 전하는 운영 Tip

“검정평가 결과보다 사전 개발과정이 더 중요합니다”

(주)수산인더스트리의 사내 자격검정은 시험을 보고 싶다고 해서 누구나 볼 수 있는 게 아닙니다. 응시요건 자체를 매우 까다롭게 설정해 두었기 때문이죠. 요건을 모두 갖추고 검정평가에 참여하는 근로자 대부분은 이미 일정 수준 이상의 능력을 갖춘 엔지니어들입니다. 특히 이론은 물론, 고도의 실무역량을 겸비해야 하는 정비업계라면 기초적인 응시요건을 꼼꼼히 설계하는 게 무엇보다 중요하다고 생각합니다. 우리 기업에 정말 필요한 역량이 무엇인지 분석하고, 근로자가 그에 맞는 자격을 갖추 수 있도록 사전교육과 훈련이 뒷받침될 때 자격검정의 효과도 극대화될 것입니다.

현장 Talk Talk



기술력에 대한 인정과 신뢰를 받을 수 있습니다

“사내 자격제도는 정비기업으로서 객관적인 기술력 증명에 반드시 필요한 것으로 생각합니다. 고객사로부터 정비능력은 물론 인력관리와 교육 시스템에 대한 신뢰를 얻을 수 있는 가장 확실한 방법이기니까요. 자격을 취득해서 기쁘기도 하고 그만큼 부담도 되지만, 제게 맡겨진 업무를 완벽하게 수행해야겠다는 책임감은 더 커진 것 같아요. 앞으로도 회사의 교육과 훈련에 열심히 참여하면서 정비실력을 계속 강화해 나가고, 능력을 업그레이드시킬 수 있는 다른 자격에도 도전할 계획입니다.”

- 북평사업소 전기팀, K 차장 / 발전기 Level II, 2017년 취득



정비작업 때 제 역할이 더 커진 것 같아서 뿌듯합니다

“제가 취득한 일반기계 Level I 은 특정 기기만을 배우는 것이 아니라 밸브, 펌프, 터빈 등 발전소의 주요 기기들을 모두 다루고 있습니다. 그래서 제 업무 외에도 종합적인 점검이나 정비기술 습득에 큰 도움이 됐어요. 실무에서도 자격취득 전에는 수행할 수 없었던 작업까지 할 수 있게 돼서 성취감을 느끼며 일하고 있습니다. 다음은 밸브 Level II를 목표로 하고 있는데 가능한 많은 자격을 취득해 이론과 실무역량을 모두 갖춘 엔지니어가 되고 싶습니다.”

- 한울 기계2팀, C 사원 / 일반기계 Level I, 2020년 취득



업종	침구 및 관련 제품 도소매
주요 사업	전국 500여 개 매장을 통해 침구상품 판매
설립연도	1976년
대표자	고춘홍, 윤종웅
근로자 수	57명(2021년 1월 기준)
소재지	서울시 강남구 영동대로 114길 5

“ 슬립코디네이터 자격이수자 150% 증가,
전문적인 수면 컨설팅으로 매출상승 견인 ”

1976년 설립한 (주)이브자리는 국내 침구산업의 선도기업으로서 13개 직영점을 포함, 500여 개 매장을 통해 우수한 품질의 침구상품을 판매하고 있다. 2013년 침구 및 침실 인테리어 전문가인 ‘홈코디네이터’ 자격제도 도입을 시작으로 2017년에는 ‘슬립코디네이터’ 자격제도를 통해 수면 컨설턴트를 양성하고 있다. 2020년은 슬립코디네이터 자격이수자가 전년 대비 150% 이상 늘면서 전문성도 한층 강화되었다. (주)이브자리는 고객의 수면 라이프 스타일 혁신을 지원하는 토탈슬립케어 브랜드로서 제2의 도약을 계획하고 있다.





㈜이브자리의 사업내 자격종목

구분	홈코디네이터 3급	슬립코디네이터 3급
응시대상	전체 임직원, 당사 브랜드 취급자	전체 임직원, 당사 브랜드 취급자
응시시기	입사 3개월 이상	입사 3개월 이상(입문과정 이수자)
시험주기	연 2회	연 2회
평가방식	필기시험(70점 이상)	필기시험(70점 이상)
혜택	<ul style="list-style-type: none"> - 자격인증패 및 자격수당(매장의 경우 상응하는 사은품 지급) - 해외연수 시 우대 	<ul style="list-style-type: none"> - 자격인증패 및 자격 수당(매장의 경우 상응하는 사은품 지급) - 해외연수 시 우대



수면의 질을 높여주는 전문가, '슬립코디네이터'

야근과 업무 스트레스로 잠을 이루지 못해 고생하던 A 씨는 숙면에 도움이 되는 침구를 구입하기 위해 침구매장을 찾았다. 그곳에서 평소 수면습관과 시간, 수면자세 등을 묻는 질문지를 작성하고, 경추 측정기로 경추 높이를 측정한 후 자신의 수면환경과 체형에 잘 맞는 침구를 추천받았다.

물론 건강한 잠자리를 위한 조언과 팁도 덩으로 얻었다. 매장에서 전문가의 손길로 고민을 해결해 준 이는 바로 수면 컨설턴트다.



“예전엔 잠을 줄여 공부하고 야근하는 게 성공의 비결로 꼽혔지만, 지금은 달라졌어요. 수면은 건강과 직결돼 있어서 숙면에 대한 관심이 갈수록 높아지고 있어요. 수면을 뜻하는 'Sleep'과 경제학 'Economics'를 합친 신조어 '슬리포노믹스'까지 등장했으니까요. ㈜이브자리가 수면의 질에 주목하고 수면 컨설턴트를 양성하는 이유입니다.”

2016년 기준 OECD 18개 회원국의 평균 수면시간은 8시간 22분이다. 반면 한국은 7시간 41분으로 최하위 수준이다. 2017년 한국갤럽이 성인 1,000명을 대상으로 한 조사에서는 평균 6시간 24분에 그쳤다. 수면이 부족한 현실을 반영하듯 2019년 수면장애 질환으로 의료기관을 방문한 환자가 64만 명으로 집계됐다. 수면의 중요성이 강조되고 있는 만큼 건강한 잠과 관련된 수요도 증가하고 있다. 2020년 수면시장 규모는 3조 원대이고, 약 1조 5천억 원은 침구시장 규모로 추산된다.

“㈜이브자리는 쾌적한 수면환경을 찾는 소비자의 욕구에 발맞춰 단순히 침구만 파는 업체가 아닌 '수면 전문 브랜드'로 자리매김하기 위해 역량 강화에 집중하기로 했어요. 2017년 '슬립코디네이터' 사업내 자격제도를 도입해 수면 컨설턴트를 양성하고 있는 것도 그런 차원이예요. 수면 컨설턴트는 ㈜이브자리에서 제안한 신직종인데, 2016년 서울시 여성 유망직종으로 선정되기도 했죠. 2021년 현재 전국 매장에 114명의 홈코디네이터와 168명의 슬립코디네이터가 배치돼 차별화된 수면 컨설팅 서비스를 제공하고 있어요.”



자격제도 도입으로 수면 전문가 지속 배출

(주)이브자리는 지난 2013년, 이미 침구 및 침실 인테리어 전문가 자격제도인 ‘홈코디네이터 실무자격 3급’을 도입해서 운영 중이다. 입사 후 3개월 이상 근무자와 직영점장을 대상으로 자격검정을 시행하고, 자격인증을 받은 ‘홈코디네이터’를 매장에 배치하고 있다. 이 경험을 바탕으로 2017년에는 수면 컨설턴트를 양성하는 ‘슬립코디네이터 실무자격 3급’을 도입하여 ‘슬립코디네이터’를 배출하기 시작했다. ‘슬립코디네이터’는 매장에 상주하며 1:1 컨설팅을 통해 고객의 수면습관이나 실태를 분석하고 경추 측정기 등을 활용해 맞춤 침구를 제안해준다.

“(주)이브자리는 이불 커버만 판매했던 과거와 다르게 속통, 구스 이불 등 기능성 제품으로 영역을 넓혀가면서 수면 전문회사로 거듭나기 위해 노력하고 있었어요. 그 과정에서 매장의 변화도 고민할 수밖에 없었죠. 내부적으로 많은 논의 끝에 고객을 위해 수면 컨설팅까지 해줄 수 있는 전문인력을 확보해 매장에 배치하기로 했어요.”

그렇게 해서 만들어진 자격제도였지만, 처음엔 참여율이 그다지 높지 않았다. 내부 임직원들은 업무시간을 쪼개 자격을 취득하는 것에 의구심을 가졌고, 고객응대에 바쁜 직영점에서는 매장 인원을 충원해 가면서까지 자격을 따야 할 필요성을 느끼지 못했다. 특히 직영점장들은 매장을 운영하면서 학습도 해야 하고, 평가도 받아야 하는 부담이 있어선지 반응이 냉랭했다.

홈코디네이터, 슬립코디네이터란?

홈코디네이터

고객의 침실 공간에 대해 맞춤 제안을 하는 침구 및 침실 인테리어 전문가

슬립코디네이터

수면 관련 전문지식을 바탕으로 컨설팅을 통해 고객에게 쾌적한 수면환경과 고객맞춤형 침구를 제안하는 전문가

하지만 반신반의하며 자격을 취득한 각 매장의 점장 또는 매니저들이 현장에 투입되면서 문제는 쉽게 풀렸다. 전문자격을 따기 위해 공부하고 교육받았던 수면 지식을 기반으로 고객에게 당당하게 응대할 수 있었고, 수면 컨설턴트에게 직접 상담받고 체험한 고객들의 만족도 역시 점점 더 상승했다. 특히 고객들이 수면 컨설팅을 체험한 후 만족도 높은 후기를 개인 SNS나 블로그에 남겨 새로운 고객이 유입되는 효과가 나타나기도 했다.

“(주)이브자리는 매년 상반기, 임직원들을 대상으로 회사 가치체계, 전사 전략, 수면 및 섬유 지식 등을 평가했었는데 지금은 사업내 자격제도로 전환해서 내부 임직원들 모두 자격을 취득하도록 유도하고 있어요. 자격제도는 고객을 대면하는 매장 인력들한테만 이득이 될 거라고 생각하는 분들이 많은데요. 직원들 입장에서는 지식평가와 자격취득을 따로 보지 않아도 되기 때문에 준비에 대한 압박감이나 시간투자에 대한 부담을 덜 수 있고 토탈슬립케어 브랜드로 재도약하려는 회사의 비전과 계획을 공유할 수 있다는 장점이 있어요.”



자격취득 시 혜택

- ✓ 자격인증패 2종 지급
- ✓ 자격수당 10만 원(또는 매장의 경우 그에 상응하는 사은품 지급)
- ✓ 매장의 경우 해외연수 대상 매장 선발 시 우대
- ✓ 임직원의 경우 내부 인사고과에 반영(승진 시 우대)





응시자 증가에 따라 시험의 난이도 조절 중

‘슬립코디네이터’ 교육은 1단계 ‘슬립코디네이터 입문교육’과 2단계 ‘슬립코디네이터 자격과정’으로 구분된다. 1단계 입문교육은 맞춤형 수면상담 및 체험을 돕는 (주)이브자리의 ‘슬립앤슬립’ 매장 운영자나 근무자가 필수로 이수해야 하는 과정이다. 입문교육을 이수해야 비로소 자격과정에 응시할 수 있는 자격이 생긴다.

2단계 자격과정은 더 심도 있게 진행된다. 경추 측정기, 체압 측정기 등의 전문 측정 컨설팅과 베개·이불속통·토퍼 관련 전문교육을 받아야 하고 필기와 컨설팅 실기시험을 통과해야 ‘슬립코디네이터 자격’을 부여받는다.

운영실적 _ 2017년 이후



“홈코디네이터와 슬립코디네이터 자격에 대한 관심이 점점 더 높아지고 있어요. 2020년의 경우 세 차례 치러진 슬립코디네이터 자격제도에 총 94명이 응시해 70명이 합격했어요. 2018년 53명, 2019년 57명의 응시인원과 비교했을 때 64~77% 늘어난 수치죠. 이수자도 2019년에는 28명이었지만, 2020년에는 70명으로 150%나 급증했어요.”

(주)이브자리는 응시자가 증가하고 있는 만큼 자격시험의 난이도 조절과 평가에도 만전을 기하고 있다. 매년 초 모든 부서별 담당자들로 자격검정운영위원회를 구성하여 응시대상 및 혜택, 갱신 자격, 평가에 대해 논의한다. 전국 매장을 대상으로 교육하므로 평가는 회차당 4개 거점에서 진행한다. 시험문제의 사전 유출을 막기 위해 문제 유형을 4가지로 나눠 거점별로 보내는 등 보안에도 각별히 주의하고 있다.

“필기시험 출제는 주로 사내 디자인연구소, 수면환경연구소, MD팀 등 현업 연구부서에서 진행하고 있어요. 출제위원들은 난이도를 상, 중, 하로 나눠 10개씩 문제를 출제해서 평가지의 난이도가 고르게 분포할 수 있도록 합니다. 평가 감독은 거점별 영업담당과 교육팀 운영인원이 동석하는데, 실기평가는 공정성을 위해 2명 이상의 평가자가 참여하고 있어요. 물론 해당 지역의 영업담당자도 홈코디네이터, 슬립코디네이터 자격을 이미 취득한 분들로 꾸려져 있지만, 매년 높아지는 시험 난이도를 보면서 일찍 보길 잘했다고 하는 분들도 많아요.”

(주)이브자리는 자격제도를 전담하기 위해 2017년 설립된 인재선발 및 양성 전문교육기관 '비전티움 아카데미'에 인사·교육 전담팀을 꾸렸다. 회사의 교육센터로 운영되는 비전티움 아카데미는 내부 임직원을 대상으로 한 교육뿐만 아니라 자격제도 시험을 위한 체험학습장이 있어 이론교육과 함께 실습교육도 가능하다. 매장을 오픈할 사업자나 매장에 새로 입사하는 매니저와 직원교육도 함께 진행한다.



자격제도는 본사와 대리점의 상생경영에도 도움

자격제도 운영성과는 곳곳에서 나타나고 있다. 홈코디네이터 7명, 슬립코디네이터 8명이 근무하고 있는 직영점 대표 매장인 회기점의 경우, 기능성 상품의 매출이 2017년 대비 3배 가까이 늘었다. 대리점 대표매장인 거제 고현점은 2년에 걸쳐 홈·슬립코디네이터 자격을 모두 취득한 대표가 제품을 판매하면서 매출이 1.5배 이상 성장했다. 코로나19로 업계 전반에 불황이 계속되고 있지만 (주)이브자리는 자격제도 도입 후 기능성 상품의 매출 비중이 꾸준히 오르고 있고, 전체 매출의 30%를 차지하고 있다.

운영성과

자격취득 매장의 매출 비교('19년 대비 '20년 1월)



기능성 속통	매출 증가율(%)
구스	20
베개	24
토퍼	60
평균	35

대표매장 2개점 연도별 매출(단위: 백만 원)

연도	'19년				'20년				증가율(%)			
	구스	베개	토퍼	총계	구스	베개	토퍼	총계	구스	베개	토퍼	총계
이브자리 코디센 슬립 & 슬립 광주쌍촌점	9	37	17	63	18	57	31	106	100	54	82	68
이브자리 코디센 슬립 & 슬립 송파가락본동점	16	24	9	49	30	41	20	92	87	71	122	88

(주)이브자리의 자격제도 운영목적은 소비자들에게 수면의 질을 높여주는 전문컨설팅을 제공하는 것에도 있지만, 본사와 대리점이 '윈윈'하는 '상생경영'의 측면도 있다.

“전문자격을 가진 코디네이터가 매장에 상주하고 있다 보니 ‘그냥 보러왔다’가 컨설팅을 받고 제품구매까지 이어지는 경우가 많죠. 브랜드에 대한 신뢰도가 높아지는 건 물론이고요. 현재 (주)이브자리 매장의 50% 이상이 평균 10년 이상 장기 운영률을 나타내고 있는데 경영진은 자격제도가 기여했다고 보고 있어요.”



사이버연수원 구축으로 다양한 교육콘텐츠 제공

(주)이브자리는 홈페이지에 매장별 자격취득 정보를 게시하고, 매장 입구에 부착하는 인증마크와 명찰형 자격증, 거치형 자격증서, 컨설팅을 위한 측정 장비를 제공하고 있다. 자격검정을 준비하는 임직원들에게 동기를 부여하기 위해 사측은 일일특강을 통해 성공사례를 전파하고 해당 내용을 영상콘텐츠로 제작하여 배포하기도 했다.

(주)이브자리는 2020년 하반기부터 기존에 제공된 동영상 교보재를 최신화하고 교육과정의 영상콘텐츠를 개발하기 위해 신규 투자에 힘쓰고 있다. 2013년, 2017년에 제작되었던 영상교육 자료들은 높아진 난이도에 맞게 내용을 업그레이드했다. 자격응시 대상자들의 이해도를 높이기 위해 동영상이 아닌 PPT 형태의 교육자료도 영상으로 만들어 제공했다. 또한 새로운 영상자료를 촬영하기 위해 회사 내 스튜디오와 촬영 장비를 마련하기도 했다.



2021년부터는 플랫폼업체와 협력하여 사이버연수원을 구축했다. 사이버연수원 안에서 현재 활동 중인 자격시험 출제위원을 강사로 초빙해 실시간 라이브 교육을 진행했고, 개인별 수강 이력을 한눈에 볼 수 있도록 했다. 사이버연수원을 통해 교육자료를 제공하자, 자가 학습사례도 늘어났다. (주)이브자리는 교육콘텐츠의 종류가 다양해지고 질이 높아진 만큼 향후 2급 자격과정을 추진할 계획이다.



담당자가 전하는 운영 Tip

“응시대상자에게 공평한 교육환경을 제공해야 합니다”

도입 초기엔 6개월 이상 근무자만 자격시험을 볼 수 있었는데, 2019년부터 3개월 이상 근무자와 (주)이브자리 브랜드를 취급하고 있는 인원까지로 응시요건을 확대했어요. 하지만 지방에 분포한 500여 개 매장 직원 모두에게 공평하게 교육기회를 제공하는 건 어려워졌어요. 게다가 코로나19로 서울과 가까운 매장 직원들조차 교육장에 모일 수도 없었죠. 모든 매장에 동일한 교육내용을 전달하기 위해 원거리 교육이 필요했고, 대안으로 자체 사이버연수원을 만들었어요. 대면교육이 아니라서 현장 느낌을 파악하는 데는 어려움이 있지만, 사이버연수원에 업로드된 강의를 돌려보고 복습하는 사례가 늘어나면서 신규 자격취득자가 점점 늘어나고 있어요. 가령 슬립코디네이터의 경우 동영상 콘텐츠를 새로 올리기 전이었던 2019년에는 자격취득자가 28명이었지만, 2020년에는 70명으로 무려 42명이 증가했어요. 거점 형태로 매장을 운영하는 회사가 있다면 사이버연수원 같은 경우도 하나의 운영 팁이 될 수 있을 것 같습니다.

**현장
Talk Talk**



침실환경을 업그레이드하는 ‘홈코디네이터 1기’의 자부심

“홈코디네이터를 단순히 이불을 파는 매니저로 생각하시는 경우가 많은데 우리는 컨설팅을 통해서 고객의 침실환경과 집안 분위기를 분석하고 그에 맞춰 상품을 제안하고 판매해요. 전문지식과 판매 노하우로 혼수, 예단, 이사 등 다양한 구매유형에 맞춰 상품을 제안하기도 하죠. 자격취득 이후에도 우리 매장의 전문성과 신뢰도를 놓치지 않기 위해 매트리스의 경도와 청결상태를 매일 체크하고 있어요.”

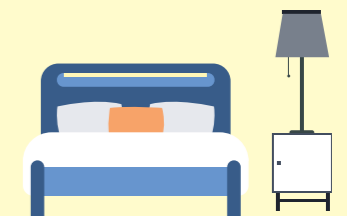
- 서울 삼성점, Y점장 / 홈코디네이터 3급(12년) 및 슬립코디네이터 3급(17년) 취득



진정한 슬립코디네이터가 되는 법? 이론보다 실전이죠

“슬립코디네이터는 수면습관, 수면자세, 체형에 따라 그 사람에게 꼭 맞는 솔루션을 제안하는 직업입니다. 필기시험 준비를 하다 보면 기초적인 지식부터 전문적인 내용까지 수면에 대한 폭넓은 공부가 필요하다는 걸 느낄 수 있죠. 수면을 돕는 침구의 특성을 아는 것도 중요하지만, 고객 개개인의 특성이 더 중요하기 때문에 수면질환을 알아두는 것도 좋아요. 슬립코디네이터가 되고 나서 수면에 대해 책으로 공부하는 것보다 고객을 마주하면서 배우는 부분이 훨씬 많은 것 같습니다. 수면 컨설턴트가 유망직업으로 선정됐다는데, 시간과 노력을 투자한 만큼 충분한 보람과 보상을 받고 있다고 생각합니다.”

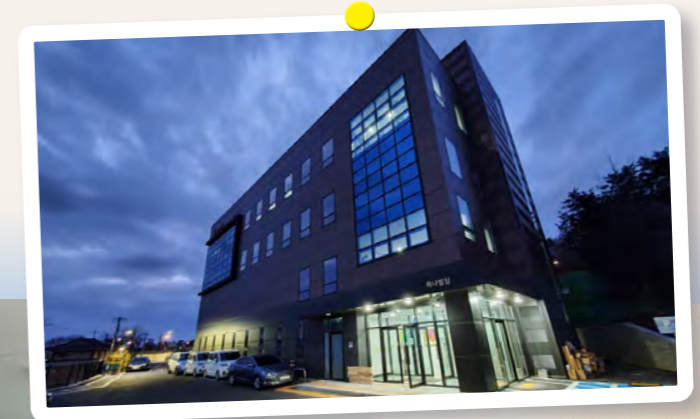
- 거제 고현점, K 대표 / 홈코디네이터 3급(17년) 및 슬립코디네이터 3급(18년) 취득



“ 업계 최초 사업내 자격제도 도입!
 ‘생맥주 전문가 사관학교’로 통해요 ”

업종	서비스업
주요사업	전국 생맥주 판매업소 품질관리
설립연도	2005년
대표자	박성진
근로자수	238명(2021년 1월 기준)
소재지	경기도 파주시 산남동 20-11

2005년 마케팅 서비스 기업으로 출발한 (주)키노콘은 2012년 오비맥주 소속 생맥주 업소 기기관리 대행을 시작으로 생맥주 관련 사업에 뛰어들었다. 전국 12만 개 생맥주 판매업소 중 60%에 달하는 7만 곳을 관리하고 있으며 2013년에는 업계 최초로 생맥주관리사 2급 사내 자격제도를 도입했다. 지금까지 303명의 근로자가 자격 취득에 성공, 단순 기기관리자가 아닌 생맥주 전반에 걸친 이론과 실기 지식을 갖춘 전문가로 활동하며 위상을 높이고 있다. 자격제도 시행 이후 생맥주 기기 관련 생맥주 업소의 불만 비율은 감소하고 고객사의 서비스 만족도는 향상되는 등 기업 경쟁력과 대외 신인도가 동반상승하는 효과를 낳고 있다.



Chapter 2 Quality of beer

맥주의 품질관리



(주)키노콘의 사업내 자격종목

구분	생맥주관리사 2급
응시대상	전 직원
응시시기	입사 3개월 후 응시자격 부여
시험주기	연 1회
평가방식	필기시험(80점 이상), 실기시험(80점 이상) ▶ 평균 80점 이상
혜택	<ul style="list-style-type: none"> - 자격취득 시 매월 자격수당 지급 - 인사고과 평가 시 자격취득자에게 가산점 부여



점주들의 인식 낮았던 생맥주 품질관리 분야

“어떤 생맥주 집은 생맥주가 정말 맛있는데 어떤 생맥주 집은 그렇지가 못하잖아요? 생맥주에 물을 탄다는 낭설(?)도 있고요. 사실 이 차이는 평소에 생맥주와 관련 기기를 어떻게 관리하느냐에 따른 것입니다. 꾸준한 관리를 통해 생맥주를 최상의 상태로 유지하는 것이 완벽한 맛의 생맥주를 위한 기본이고 그 뒤에는 우리 같은 생맥주 관리사가 있습니다.”


국내 맥주시장의 대부분은 ‘양대 산맥’이라 불리는 두 주류 기업, 오비맥주와 하이트맥주가 차지하고 있다. 전국의 생맥주 판매업소는 대부분 영업 개시와 동시에 두 주류 기업 중 한 곳의 관리를 받게 되는데, (주)키노콘은 이 중에서도 업계 점유율 1위를 자랑하는 오비맥주의 모든 생맥주 판매업소를 담당하고 있다.

(주)키노콘의 핵심업무를 담당하는 사람들은 생맥주관리사 MDM(Master Draft Manager)이다. 이들은 고객사인 생맥주 판매점이 요청하는 A/S 처리는 물론, 주기적인 기기점검과 생맥주 품질관리, 점주 대상 위생교육 등을 진행한다. 생맥주의 맛은 적절한 온도와 압력, 장비의 청결 등 작은 환경의 변화에도 커다란 영향을 받기 때문에 비전문가인 점주가 관리하는 데는 한계가 있다.

생맥주관리사란?

- ▶ 생맥주 기자재 설치 및 점검, 판매점의 A/S 처리, 생맥주 품질 및 위생관리, 점주대상 위생교육 등의 업무를 수행하는 전문가
- ▶ 자격검정은 맥주의 종류, 역사, 제조방법 등 맥주와 관련한 인문학적 지식과 고장 수리, 부품교체 등의 역량을 확인하는 필기·실기시험으로 구성

“10여 년 전쯤에는 점주들 대부분이 생맥주의 품질을 관리해야 한다는 인식조차 하지 못했습니다. 직원이 매뉴얼대로 위생교육을 하려다가 점주가 ‘그냥 따라 마시면 되지, 귀찮게 기기 청소를 왜 하나’며 무시하는 바람에 마음상해 돌아오는 일이 태반이었죠. 사내 안팎으로 직원의 처우개선을 할 수 있는 방법이 뭘까 고민했습니다.”


 **업계 최초 도입한 ‘생맥주관리사 자격제도’**

(주)키노콘은 고심 끝에 자격제도를 도입하기로 했다. 현재 직무에 전문성을 부여하면 대외적 인식은 자연스럽게 변화할 테고 근로자 스스로도 성취감과 자존감을 높일 수 있으리라 판단했다. 자격제도가 근로자의 능력을 강화하는 동기 부여 수단으로 자리를 잡는다면 궁극적으로는 기업의 경쟁력을 높일 수 있는 효과까지 노릴 수 있을 터였다. (주)키노콘은 생맥주관리사를 체계적으로 양성하기로 결정했다. 하지만 업계에서 처음으로 하는 시도이다 보니, 참고할만한 타 기업들의 사례는 커녕 마땅한 교재조차 없었다.

“당시만 해도 시중에 맥주 관련 서적이거나 자료가 충분하지 않았어요. 다행이라면 우리 회사에 오랜 경력을 가진 주류업계 직원들이 많았다는 거죠. 15명으로 구성된 운영위원회를 꾸리고 교재부터 제작했어요. 온·오프라인에 흩어져 있는 자료를 긁어모아 정리한 끝에 맥주 정보를 집대성한 ‘맥주안내서’를 만들었습니다.”

광범위한 내용이 담긴 교재 외에도 중요도가 높고 반복적인 직무는 매뉴얼로 제작했다. 전국 25개 지점 모든 근로자의 업무처리 수준을 평준화할 수 있도록 직무별 기본지식과 업무 노하우를 담았다. 그렇게 제작된 교재와 매뉴얼을 가지고 사내 커뮤니티 및 5개 권역별 교육장에서 정기적인 교육을 실시했다.

생맥주관리사 교육 및 검정에 관련한 모든 체계를 마련한 후 전체 근로자를 대상으로 설명회를 개최했다. 생맥주관리사로서의 현위치, 시장에서의 인식, 보수 등 당시의 기업 현황에 대해 가감 없이 털어놓고 의견을 나눴다. 근로자들의 반응은 경영진의 예상보다도 훨씬 좋았다. 생맥주관리사가 한국산업인력공단으로부터 사업내 자격으로 인정받게 될 경우 대외적 위상과 금전적 보상 등에 대한 기대가 컸다.

 **이론과 실무로 무장한 진짜 ‘맥주전문가’ 양성**

2013년, 수습기간을 거친 입사 3개월 이상의 모든 근로자가 제1회 생맥주관리사 2급 시험에 야심차게 도전했다. 그러나 첫 필기시험의 합격률은 25% 남짓. 현업에서 발로 뛰는 근로자들이다 보니 실기에는 정통하지만, 이론에는 약했던 것이다.

“탈락자가 많을 수밖에 없었어요. 생맥주관리사 2급 필기시험 영역은 맥주의 종류, 역사, 제조방법 등 굉장히 방대한 내용이거든요. 그때까지 업소에서 기기관리 위주로 일해 온 근로자들에게는 어려운 게 당연했죠. 그래도 단순히 생맥주기기 수리기사 가 아닌, 전문 생맥주관리사 자격을 얻으려면 기본으로 알고 있어야 할 지식입니다.”

맥주와 관련한 전반적인 지식을 묻는 필기시험에서 80점 이상을 맞아야 실기시험을 치를 수 있다. 실기시험 역시 합격 기준은 80점 이상으로, 실제 냉각기 부품 교체나 돌발적인 상황을 제시하고 그에 대처하는 모습을 채점하는데, 해당 상황을 점주에게 안내하는 구술능력도 평가에 들어간다. 첫 회를 시작으로 매년 11월 중순 시험을 개최했고, 지금까지 303명이 ‘생맥주관리사’라는 새로운 이름을 얻었다.

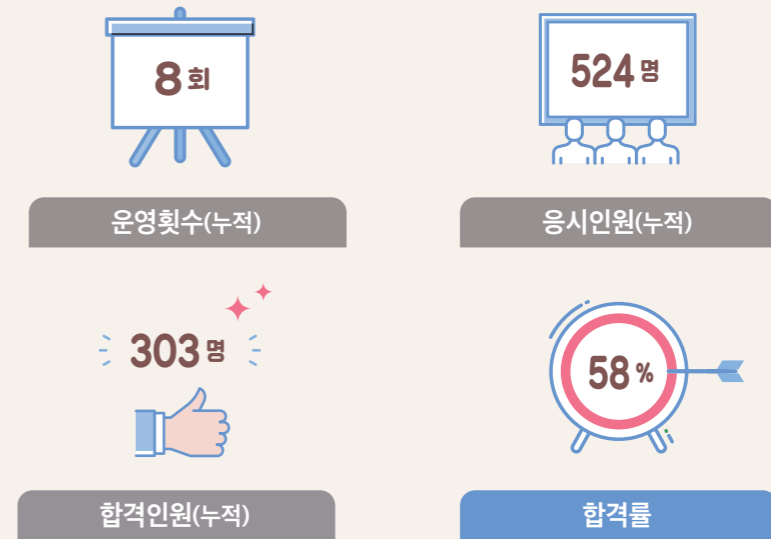


주요 교육내용

영업교육	<ul style="list-style-type: none"> - 업소 방문 시 및 전화 통화 시의 기본 예절 - 정기 방문 시 처리해야 할 업무
이론교육	<ul style="list-style-type: none"> - 맥주의 역사, 맥주의 종류, 제조방법, 냉각기 구조와 작동 원리, 각 부품의 역할, 고장 원인과 해결방법 등을 매뉴얼로 만들어 교재로 활용 - 전국의 교육장을 활용하여 정기 이론교육 실시 - 사내 커뮤니티 공간을 통한 개별교육 진행
기술교육 (21편)	<ul style="list-style-type: none"> - 설치: 다양한 종류의 냉각기 설치 매뉴얼 - A/S: 자주 발생하는 유형의 문제 해결방법 * 동영상을 통한 교육 실시
인성교육	<ul style="list-style-type: none"> - 매월 1편씩 시청각교육 : 도전, 재테크, 가족 등의 주제를 선별
롤 플레이	<ul style="list-style-type: none"> - A/S 사례 공유 및 시연 - 올바른 언행, 태도에 대한 모니터링 - 시연 후 평가와 격려를 위한 피드백

“자격을 취득하면 자격수당이 지급되고 가산점도 받게 되는데요. 그런 혜택보다도 더 기분 좋은 건, 전문성을 갖춘 생맥주관리사가 됐다는 자긍심과 성취감일 겁니다. 10년 가까이 생맥주관리사를 배출하다 보니, 주류 업계에서는 (쥬키노콘이 일종의 사관학교처럼 인식되고 있어요. 원청사와 다양한 서비스기업들에서 교육을 해달라는 요청도 많이 올 정도로 독보적인 입지를 다지고 있습니다.”

운영실적



자격제도를 시행하는 동안 천천히 성장한 (쥬키노콘의 성과는 여러 수치에서 나타나고 있다. 콜센터를 통해 접수되는 업소의 불만사항 중 생맥주 기기 관련 A/S 비율이 자격제도 시행 후 꾸준히 줄어 30% 이상 감소했다. 관리 중인 7만 개 업소 중 무작위로 선정해 실시하는 서비스 만족도 조사에서도 매년 긍정 평가도가 상승하고 있다.

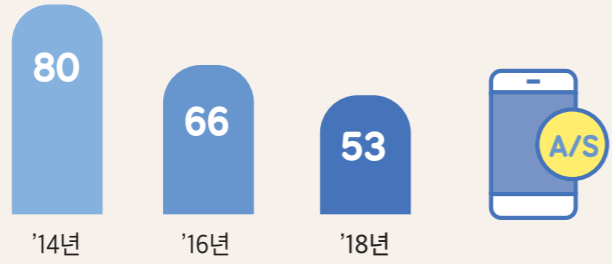
생맥주관리사 2급은 2014년 한국직업능력개발원으로부터 인증을 받아 민간자격으로 등록했다. (쥬키노콘은 여기에 만족하지 않고, ‘생맥주관리사 1급 검정’ 개설을 계획하고 있다. 1급은 냉각기 분해 및 조립과 같은 이공계 분야의 심화지식까지 포함할 예정이라 현재의 운영위원회 외에 전문강사를 초빙하는 등 더욱 꼼꼼한 준비 과정을 거칠 예정이다.

현재 생맥주관리사에게 관리를 받고 있는 업소의 점주들 중 생맥주 품질관리 교육을 제대로 받아서 스스로 자격을 취득하고 싶다는 요청이 들어오고 있다. 생맥주관리사 중 일부는 퇴사 후 창업하여 MDM 자격의 홍보를 통해 영업효과를 얻고 있는 만큼 생맥주관리사 자격제도의 저변확대도 고려하고 있다.

“전 직원이 생맥주관리사 자격을 취득하는 것이 장기적인 목표입니다. 그렇게 된다면, (쥬키노콘이 관리하는 생맥주는 전국 어디서나 무조건 믿고 마실 수 있다는 믿음이 생기지 않을까요? 지금까지 잘해 온 만큼 앞으로도 열심히 해서 생맥주 관리 분야의 최고 기업이 되겠습니다.”

운영성과

◆ 콜센터 A/S 접수율(%)



담당자가 전하는 운영 Tip

“운영위원회의 자질과 역량이 중요합니다”

동종업계 최초로 사업내 자격제도를 도입하려고 보니, 가장 큰 문제가 직원들을 교육 시키는 것이었습니다. 검증된 교육과정이나 교재가 전혀 없었으니까요. 그래서 자격 검정운영위원회가 정말 중요했어요. 구성원 한 명 한 명의 자질을 잘 파악해야 하고 인원도 적당히 선발해야 했죠. 운영위원이 너무 적으면 개인별 부담이 클 뿐 아니라 시험문제 출제 등에 있어 시야가 편중될 수 있어요. 너무 많은 인원은 의견수렴이 힘들 테고요. 사내에서의 위치나 역량도 중요하지만, 자격제도의 취지와 목표, 시장에서의 역할 등 다양한 부문에서 명확하고 통일된 의식을 가지고 있는 구성원들로 이루어져야 합니다.



회사의 체계적인 교육으로 한 번에 통과했어요

“바쁜 업무를 소화하면서 자격증을 따는 게 쉽지 않았어요. 그래도 팀장님께서 1:1로 실기 지도를 해주셔서 한 번에 통과할 수 있었죠. 난이도 높은 시험에 합격해서 기뻐고 자격증 공부를 하는 동안 업무전반에 대한 이해나 지식이 풍부해져서 업무하는 데도 큰 도움이 되고 있습니다. 앞으로 냉각기 제조 분야까지 섭렵해서 업무능력을 키워나갈 계획입니다.”

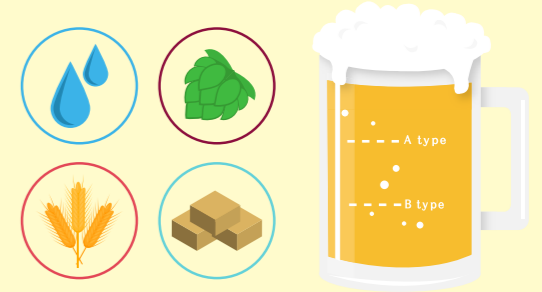
- 키노콘, S 과장 / 생맥주관리사 2급, 2020년 취득



생맥주 전문가로 인정받았습니다

“전보다는 나아졌지만, 생맥주 관리의 중요성을 아직도 잘 모르시는 점주분들이 있어요. 저희 업무는 기기관리뿐 아니라 점주에 대한 위생교육 등도 포함돼 있는데, 저희를 그저 A/S 기사로만 대하시는 점주들이 있으세요. 그럴 땐 명함 뒷면의 자격증을 보여드리고 교육하는데 확실히 달라요. 자격증 취득으로 실제 역량도 향상됐지만, 대외적인 이미지나 위상이 높아진 걸 체감할 수 있어서 자신감이 커졌습니다.”

- 키노콘, K 차장 / 생맥주관리사 2급, 2013년 취득



근로복지공단

한전KPS(주)

사업내 자격제도 우수사례

공공기관





근로복지공단

업종	금융(산재보험), 보건업(일반병원 등)
주요사업	산재·고용보험 서비스, 산재의료 서비스, 근로복지서비스 등
설립연도	1995년
대표자	강순희
근로자수	9,500여 명(2021년 1월 기준)
소재지	울산시 중구 종가로 340

“ 산재노동자 치료와 복귀 돕는 ‘잡코디네이터’,
자격제도 도입으로 전문성 높였어요 ”

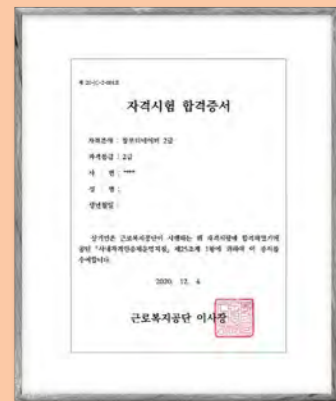
근로복지공단은 지난 2009년 도입한 산재보험 재활전문가 잡코디네이터의 업무 전문성 제고와 자긍심 고취를 위해 2014년부터 잡코디네이터 자격검정제도를 시행하고 있다. 잡코디네이터 3급은 경도장애자를, 2급은 중증장애자를 대상으로 하며 이들에 대한 요양관리와 재활사업서비스, 직업복귀 지원과 관련한 전문지식을 갖춰야 합격할 수 있다. 2014년, 양성과정 및 검정 첫 시행 이후 1,080명의 잡코디네이터가 활동해 왔으며 산재노동자의 직업복귀율이 70%를 달성하는 등 지속적인 성과를 내고 있다.





근로복지공단의 사업내 자격종목

구분	잡코디네이터 3급	잡코디네이터 2급
응시대상	<ul style="list-style-type: none"> - 재할보상업무를 1년 이상 수행한 직원 - 소속기관장이 추천하는 사람 - 이사장이 교육에 적합하다고 인정하는 사람 	<ul style="list-style-type: none"> - 잡코디네이터 3급 자격을 취득한 5급 이상의 직원 - 소속기관장이 추천하는 사람 - 이사장이 교육에 적합하다고 인정하는 사람
응시시기	입사 1년 후	잡코디네이터 3급 취득 후
시험주기	연 1회	연 2회
평가방식	- 필기시험(60점 이상)	- 필기시험(2회 평균 70점 이상)
혜택	- 공단 내부 인정 교육학점 20점 범위 내 차등 부여	<ul style="list-style-type: none"> - 인사가점 최대 1.5점 부여 - 공단 내부 인정 교육학점 20점 범위 내 차등 부여



산재노동자의 재활을 돕는 잡코디네이터

제조업계에서 일하는 40대 임모 씨는 몇 해 전 큰 사고를 당했다. 작업 중 모터에 손가락이 절단되어 영구 장애를 입은 것이다. 극심한 통증은 말할 것도 없고 무엇보다 임모 씨를 힘들게 한 것은 장애를 가진 몸으로 직장까지 잃게 될 거라는 불안감이었다.

근로복지공단 관할 지사의 잡코디네이터는 임모 씨에게 심리상담과 집중 재활치료, 보조기 지원 등의 통합서비스를 컨설팅했다. 특히 사업주와의 갈등 없이 빠르게 본래 직장에 복귀할 수 있도록 도왔다. 치료 예상기간과 작업수행능력 정도 등의 요양정보를 제공하고 산재요양자에 대한 공단 지원금을 안내해 업무공백의 부담감을 줄여주었다. 잡코디네이터와 사업주가 함께 노력한 결과 임모 씨는 실직의 압박 없이 치료에 전념하고 이전의 건강과 직장을 되찾을 수 있었다.



“산업재해를 입은 분들은 대부분 한 가정의 가장입니다. 산업재해를 입는 순간 본인과 가족의 생계 곤란을 겪게 되지만 신체적·경제적 회복을 위한 정보에는 매우 취약하죠. 잡코디네이터는 근로복지공단(이하 공단)의 산재병원 및 여러 지원제도, 다른 기관과의 연계 등 노동자에게 유용한 정보를 제공하면서 산재노동자가 사회와 직장에 빨리 복귀할 수 있도록 돕고 있습니다.”

산업현장의 안전사고는 예방이 가장 중요하다. 하지만 불가피하게 사고를 당한 경우에는 신속한 조치와 지원이 유일한 해결책이다. 정부는 산재노동자를 위한 사회안전망 설치와 강화에 많은 노력을 기울여 왔고 그 최전선에 있는 사람들이 바로 2009년 도입된 산재보험 재활전문가 ‘잡코디네이터’다.



잡코디네이터 전문성 강화 위해 자격제도 도입

잡코디네이터의 주요업무는 2012년 도입된 '내일찾기서비스'를 주도적으로 수행하며 산재노동자를 지원하는 일이다. '내일찾기서비스'란, 원직장 복귀에 어려움을 겪는 산재노동자가 내 일(My Job)로 밝은 내일(Tomorrow)을 준비할 수 있도록 재활계획을 세우고 상담 및 요양·보상·재활서비스를 적기에 지원하는 통합서비스다.

“내일찾기서비스 이후 산재노동자의 직업복귀율이 높아지고 사회복귀 기간은 단축되는 효과가 나타났습니다. 잡코디네이터 자격취득이 공단 내의 직무를 넘어 전문가로서 대외공신력을 높이고 자긍심과 함께 업무수행에 대한 동기를 부여하는 계기가 될 수 있을 것으로 보고 잡코디네이터 사업내 자격제도를 도입했습니다.”

2014년, 공단은 사업내 자격검정 인증기관인 한국산업인력공단에 잡코디네이터에 대한 자격인증을 신청했다. 한국산업인력공단 주관으로 현장심사가 실시되었고, 산업인력공단 위원 4명과 근로복지공단 위원 7명이 모여 잡코디네이터 자격양성과 검정과정에 대한 제반사항을 꼼꼼히 평가하며 자격부여 여부를 논의했다.

“현장심사에서는 잡코디네이터 양성을 위한 교육과정과 합격률, 자격검정에 필요한 서류와 물품, 수검방법 등의 적합성을 평가했습니다. 신청한 해에 잡코디네이터 3급에 대한 자격검정을 인증받았고, 2급은 다음 해인 2015년에 인증받았습니다.”

잡코디네이터란?

- 산업재해를 당한 노동자에게 요양 초기 단계부터 요양·보상·재활서비스를 적기에 체계적으로 지원하고 내·외부 자원을 조정·연계·활용하는 산재보험 전문가

공단은 2009년 잡코디네이터 도입 초기부터 사내 직무교육의 일환으로 3급에 대한 교육과정을 자체 운영해왔다. 보상, 요양, 재활 및 복지 관련 과목을 4개월간 약 66시간에 걸쳐 이수하는 과정이다. 사업내 자격으로 인증을 받은 후에는 기존의 교육과정에 검정과정을 확대해 지금까지 운영하고 있다.

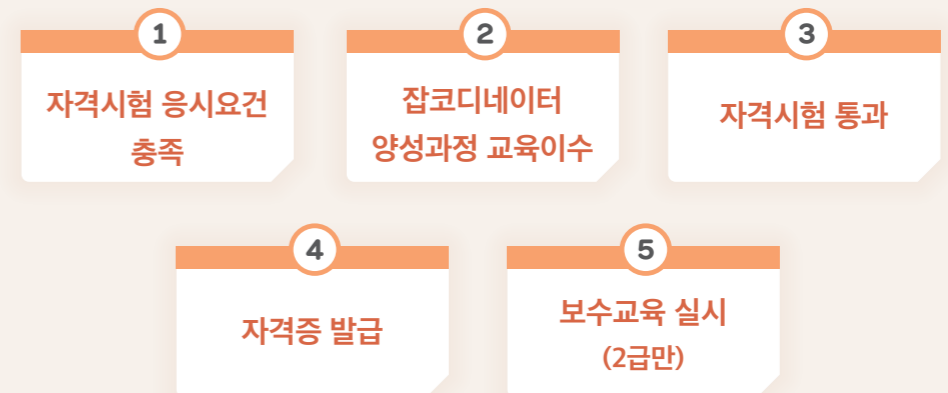


3급 자체운영 후 2급 확대하며 전문교육기관에 위탁

주로 경도장해자를 대상으로 하는 3급에 비해 중증장해자를 대상으로 보다 전문적인 서비스를 제공하는 잡코디네이터 2급은 모든 교육과정을 전문교육기관인 대학의 사회복지대학원에 위탁해 운영하고 있다. 사례관리 및 직업재활 등 17개의 세분화된 과목을 중심으로 1년간 대학 수준의 교육과 검정평가가 이루어진다.

“잡코디네이터 2급은 심화된 커리큘럼이 필요하기 때문에 처음부터 대학에 위탁해 운영해 왔어요. 사업내 자격검정 심사평가 때 위탁 대학에 대한 관리가 필요하다는 의견이 나와서 2~3년 단위로 입찰을 통해 교육기관을 선정하는 것으로 교육의 질을 유지하고 있습니다.”

응시절차



교육과정을 이수하고 나면 자격검정에 도전할 수 있다. 잡코디네이터 3급은 연 1회 필기시험에서 60점 이상을 받아야 합격할 수 있고, 2급은 중간과 기말, 연 2회 이루어지는 필기시험에서 평균 점수 70점 이상을 받아야 한다. 특히 잡코디네이터 2급에 합격하려면 장애인 복지, 노동정책 및 노동법, 산재의 의학적 이해 등 심화과목에 대한 깊은 이해가 필요하다.

“잡코디네이터 2급을 취득했을 때 인사가점 1.5점을 받는 것 외에 특별한 혜택이 없습니다. 오히려 교육과정의 수준이 높고 이수기간도 길어 업무와 병행하며 자격취득까지 도전하기가 결코 쉽지않은데요. 그렇기 때문에 산재노동자 문제에 깊은 관심과 애정을 가진 분들이 주로 참여합니다. 시험이 어렵지만, 합격률이 아주 높은 이유죠.”

운영실적

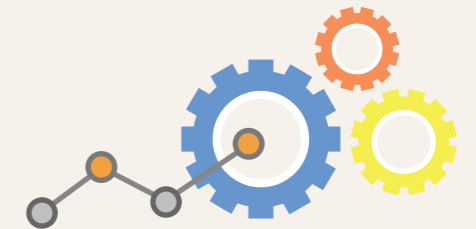


진정성 담긴 전문서비스로 산재노동자 직업복귀율 상승

지금까지 12회의 자격검정이 치러졌고, 총 1,080명의 잡코디네이터가 내일찾기서비스를 통해 연간 6천여 명의 산재노동자를 관리해 오고 있다. 공단의 기존 산재요양 보상서비스를 신청한 산재노동자의 직업복귀율이 60%대에 머무르는 데 비해, 내일찾기서비스에 참여한 산재노동자의 직업복귀율은 70%대를 유지하며 요양종결자 직업복귀율을 계속해서 앞서왔다.

잡코디네이터들도 자격취득 후 업무만족도가 대체로 높아졌다. 잡코디네이터들은 산재노동자의 문제를 해결하기 위한 기본역량의 범위가 확대되어 산재 사례에 대해 좀 더 적극적으로 개입하게 되었다고 입을 모았다. 전문자격 취득자로서 형식적인 서비스 제공이 아닌 진정성을 가지고, 더욱 효과적인 재활서비스를 지원하기 위해 고민과 노력을 더 하는 계기가 되었다고도 말한다.

운영성과



“잡코디네이터는 단순히 산재노동자에게 필요한 정보를 전달하는 사람이 아닙니다. 한 사람, 나아가 한 가정의 신체와 정신, 경제적 어려움을 이해하고 조속히 해소할 수 있도록 돕는 사람입니다. 이성과 감성의 조화가 중요한 일이죠. 교육과정을 통해 관련 법규 등의 전문지식을 습득하는 것은 물론, 산재노동자의 아픔에 더 깊이 공감하는 진정한 조력자를 배출하는 것이 자격제도의 목표입니다.”

공단은 연간 150여 개에 달하는 교육과정을 통해 핵심인재를 양성하고, 더 많은 산재노동자들이 재해로 인한 심리불안과 장애를 극복할 수 있도록 노동복지 허브 역할 수행에 힘쓸 계획이다.



담당자가 전하는 **운영 Tip**

“자격취득자의 역량 유지와 강화에도 관심을 가져야 합니다”

잡코디네이터는 산재노동자 서비스를 전담하는 공단만의 전문가들입니다. 자격증의 취득 여부나 급수보다 중요한 것은 이들이 산재보험 전문가로서 역량을 유지하고 또 강화시켜나갈 수 있도록 지속적으로 지원하는 것이라고 생각합니다. 그래서 전문적인 지식이 좀 더 필요한 잡코디네이터 2급 과정은 처음부터 교육기관에 위임해 대학 수준 이상의 체계적인 커리큘럼을 제공해 왔죠. 자격취득 이후 격년제로 연 1회 8시간의 보수교육도 하고 있고요. 앞으로도 잡코디네이터의 역량을 강화할 수 있는 전문적인 교육과 검정과정을 통해 산재노동자에게 최선의 서비스를 제공하려고 합니다.



학위 취득한 것만큼 기뻐어요

“재활전문가로서 객관적으로도 인정받는 과정이라고 생각해 잡코디네이터에 도전했어요. 1년 동안 교육과정과 시험준비를 했는데, 과제량이 거의 대학시절 못지않았죠. 주중에는 업무를 하고 주말에는 도서관을 다니면서 다시 학생으로 돌아간 듯 열심히 준비했습니다. 자격을 취득했을 때는 마치 학위를 받은 것만큼 기뻐어요. 전문 잡코디네이터로서 산재노동자에게 더욱 책임감 있는 재활서비스를 제공하도록 최선을 다하고 있습니다.”

- 재활보상2부, L 차장 / 잡코디네이터 2급, 2014년 취득



자격취득으로 업무능력과 자신감 쑥쑥

“공단에는 산재병원과 여러 지원제도, 다른 기관과의 지원체계 등 산재노동자를 위한 수많은 서비스가 있습니다. 계속해서 공부해야만 산재노동자에게 보다 효과적인 도움을 제공할 수가 있죠. 잡코디네이터 교육과정에 참여하면서 혼자 공부할 때보다 훨씬 다양한 정보와 사례를 경험할 수 있었습니다. 자격취득 후에는 업무에도 좀 더 자신감을 가지게 되었고요. 조만간 잡코디네이터 2급에 도전하기 위해서 실력과 경험을 열심히 쌓는 중입니다.”

- 감사부, K 차장 / 잡코디네이터 3급, 2011년 취득





한전KPS(주)

“ 30년 역사의 ‘사업내 자격제도 1세대’,
발전정비 분야의 기술표준을 만든다 ”

업종	건설업
주요사업	전력설비 및 관련시설물 개·보수공사업 등
설립연도	1984년
대표자	김범년
근로자수	6,599명(2020년 12월 기준)
소재지	전남 나주시 문화로 211

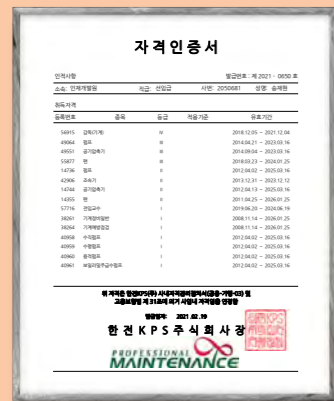
한전KPS(주)는 발전플랜트 경상정비, 계획예방정비부터 설비진단 해석 및 성능개선 등까지 발전정비 분야에서 세계 최고 수준의 기술을 보유한 전문 공기기업이다. 회사는 근로자의 자기개발 의욕을 높이고 직무역량을 강화하기 위해 1990년부터 사업내 자격제도를 도입해 운영하고 있다. 지난 2000년, 노동부로부터 10개 분야 46개 종목에 대해 자격인증을 받았고 현재는 195개 종목으로 확대 운영 중이다. 30여 년간 자격제도를 안정적으로 운영해오며 국내 발전설비 정비산업 분야의 중심기업으로 성장해온 한전KPS(주)는 끊임없는 인재육성 노력을 인정받아 2015년 한국산업인력공단으로부터 ‘사업내 자격검정 운영 우수기업’으로 선정되기도 했다.





한전KPS(주)의 사업내 자격증목

구분	Level I (101개 종목)	Level II (46개 종목)	Level III (44개 종목)	Level IV (4개 종목)
응시대상	입사 후 2년 이상	Level I 보유자	Level II 보유자	Level II & Level III 보유자
응시시기	상시	상·하반기	상·하반기	12월
시험주기	상시	연 2회	연 2회	연 1회
평가방식	JPM 직무수행 능력평가	필기평가 (70점 이상)	필기평가 (70점 이상)	사내자격 운영위원회 심의
혜택	- 상위자격 취득 기회 부여	- 인사고과 가점 2점 - 격려금 5만 원 - 月수당 3만 5천 원	- 인사고과 가점 5점 - 격려금 10만 원 - 기술명장 기회 부여 - 月수당 5만 원	- 인사고과 가점 10점 - 기술명장 기회 부여 - 月수당 9만 5천 원



해외탐방까지 불사하며 도입한 혁신적인 자격제도

한전KPS(주)가 자격제도에 대해 처음 관심을 두고 검토하기 시작한 것은 지금으로부터 30년 전인 1989년이다. 당시 한전KPS(주)의 근로자들이 보유하고 있던 자격은 일반기계기사 및 건설기계기사, 전기공사기사, 전기기사 등 국가기술자격이 대부분이었다. 이는 각 분야의 기초능력을 가늠하는 기준이 될 수는 있으나 실무에서의 발전설비 정비능력을 객관적으로 검증하는 데는 무리가 있었다.

“발전소는 각각의 발전설비들이 하나하나 모여 이루어진 정교한 집합체입니다. 설비별로 최적의 정비를 하는 데 필요한 세부지식과 실무기술, 경험치가 모두 다르죠. 그런데 국가기술자격은 보편적인 이론과 기술 위주로 평가가 이루어지기 때문에 자격취득자에 대한 실무능력을 파악하는 데는 한계가 있습니다.”

한전KPS(주)는 근로자의 능력 수준에 따라 단계별 교육훈련과 평가를 통해 일정자격을 부여하고, 이를 체계적으로 관리할 수 있는 제도를 도입하기로 했다. 하지만 당시까지 국내에서는 사업내 자격제도 자체가 생소했고, 참고할 만한 사례도 찾아볼 수 없었다. 고심 끝에 한전KPS(주)는 해외로 눈을 돌렸다. 1989년 9월, 미국 뉴욕에 자리한 GINNA 원자력발전소와 그 외 3곳의 발전소를 찾아다니며 자격제도가 어떻게 운영되고 있는지 실태조사에 나선 것이다.

해외탐방에서 돌아온 직후 한전KPS(주)는 자격제도 도입 계획을 세우고 해외발전소에서 수집한 정보를 바탕으로 회사 특성에 맞는 제도를 설계하기 시작했다. 원자력발전소 정비의 핵심인 기계, 전기, 비파괴 등 주요 분야와 분야별 세부 자격종목의 체계를 정립하며 자격제도의 골격을 세워나갔다. 11개 분야 총 37개 종목에 대한 평가체계 및 자격부여 절차서 10종을 갖추는 데 꼬박 1년 2개월이 걸렸다.





20여 년의 발전 속에서 현재 5개 분야 195개 종목 운영 중

“1990년 11월, 한빛원자력사업소를 대상으로 시범운영을 했습니다. 이후 근로자 의견 등을 반영해서 10개 분야, 31개 종목으로 자격체계를 보완하고 공식제도로 도입해 본격적인 운영을 시작했어요. 2년 후부터는 원자력 외에 수·화력, 송·변전 분야까지 범위를 확대했습니다.”

효율적인 운영을 위해 전산관리시스템도 개발했다. 사내자격 관리시스템과 인사 관리 및 교육훈련시스템을 연계한 것으로, 59개 사업소가 자체적으로 근로자의 자격부여 계획 및 자격취득 현황을 관리할 수 있게 했다. 이 시스템을 통해 사업소 별 기술수준 파악과 관리가 가능해졌고 공사 파견 등에 필요한 인적 교류의 자료로도 활용할 수 있게 되었다.

“운영을 시작하고 10년 만인 2000년에 기술직 사원 3,100명이 모두 6,200여 개의 자격보유자가 되었어요. 당시 고용노동부가 추진하던 ‘근로자 1인 2자격 갖기’ 요건을 충족했죠. 더 큰 경쟁력을 갖추기 위해 자격인증을 신청했고, 한국직업능력개발원과 노동부로부터 면밀한 심사를 받았어요. 그 결과, 당시 운영 중이던 10개 분야 46개 전 종목을 인증받았습니다.”

한전KPS(주)의 자격제도(Level I, II, III, IV)는?

- 발전정비기술명장 양성을 목적으로 발전설비 분야 전반에 걸친 종목별·단계별 정비기술에 대한 교육 및 훈련, 평가를 통해 자격을 부여하는 제도
- Level I(직무자격 / Job Engineer) 101개 종목, Level II(전담자격 / General Engineer) 46개 종목, Level III(전문자격 / Special Engineer) 44개 종목, Level IV(감독자격 / Supervisor) 4개 종목으로 구분하며 등급에 따라 직무수행능력 평가, 필기평가, 사내자격 운영위원회 심의 등을 거쳐 일정한 자격을 부여함

20여 년에 걸쳐 보완·발전해온 한전KPS(주)의 자격제도는 현재 기계, 전기, 계측 제어, 핵연료장전, 특수 등 5개 분야에서 총 195개 종목이 운영되고 있다. 종목에 따라 Level I ~IV까지 등급이 나뉘며 등급별로 일정한 경력이 충족되고 인재개발원을 통한 사내 교육과정 이수 등의 요건을 갖춰야 응시자격이 주어진다.

가장 기본 단계인 Level I 은 101개 종목의 선행지식이 포함되며 JPM(Job Performance Management) 직무수행 능력평가표에 따라 사업소에서 자체적으로 자격을 부여한다. Level I 을 취득해야 응시할 수 있는 Level II는 총 46개 종목의 자격을 취득할 수 있고 취득자는 업무단위별로 독자적인 수행이 가능한 ‘전담자격’이 주어진다. Level III는 전담 분야에 대해 진단과 평가를 할 수 있는 ‘전문자격’으로 총 44개 종목을 취득할 수 있다. 최상등급인 Level IV는 분야별 프로젝트를 관리하는 ‘감독자격’으로 4개의 종목을 포함한다.



문제은행 도입, 해외사업소 평가 시행으로 공정성 강화

“사내자격 운영위원회를 구성하기 위해 매년 전문자격 이상 보유자를 대상으로 인력 풀(pool)을 공모하고 선발된 분들을 중심으로 사내자격 운영위원회를 운영합니다. 공정하고 엄정한 자격검정을 위해 모든 위원은 평가일 일주일 전부터 종료 때까지 외부와의 접촉을 일체 차단하고 합숙을 하며 평가과정에만 집중합니다.”

한전KPS(주)는 제도 도입 초기부터 지금까지 평가의 공정성 확보와 난이도 조절에 각별히 신경을 쓰고 있다. 과거에는 평가절차에 구술단계를 포함해 근로자의 질의응답 과정을 일일이 녹음해 두었지만, 해를 거듭할수록 참가자가 대폭 늘어나자 필기평가 중심으로 진행했다. 평가에 대한 이의신청이 있을 경우에는 평가의 전 과정을 면밀히 재검토해 응시자가 납득할 수 있도록 대응하고 있다.

2014년에는 전문업체에 의뢰해 문제은행 시스템을 도입했다. Level II, III 필기평가 시행 시 객관식, 단답형, 서술형의 비율 및 난이도를 설정해 문제를 자동 출제할 수 있는 시스템이다. 문제은행에서 여러 번에 걸쳐 자동 출제된 문제들은 다시 사내자격 필기평가위원회에서 검토해 평가 기준에 맞도록 조절한다. 자동 출제가 어려운 종목들은 출제위원들이 직접 수동 출제방식으로 운영하는 등 상황에 따라 꼼꼼하게 관리하고 있다.

“2020년부터는 해외사업소에서도 자격검정을 하고 있습니다. 예전에는 자격취득을 하려면 한국에 들어와서 시험을 치러야 했거든요. 지난해 아랍에미리트 원자력 발전소에서 파견근무 중인 27명의 응시자가 한국의 응시자들과 같은 시간에 시험을 치렀죠. 감독관도 입회시켜서 한국과 동일한 수준의 공정한 평가환경을 갖추기 위해 노력하고 있습니다.”

자격취득 시 혜택

- ✔ Level I : 상위자격 취득기회 부여
- ✔ Level II : 인사고과 가점 2점, 자격수당 월 3만 5천 원, 추가취득 시 격려금 5만 원 지급
- ✔ Level III : 인사고과 가점 5점, 자격수당 월 5만 원, 추가취득 시 격려금 10만 원 지급, 기술명장 기회 부여
- ✔ Level IV : 인사고과 가점 10점, 자격수당 월 9만 5천 원 지급, 기술명장 기회 부여



운영실적



구 분	Level I	Level II	Level III	Level IV
실적 기준일	'11년 ~ '20년			'06년 ~ '20년
운영횟수(누적)	상시	20회	17회	14회
응시인원(누적)	직무수행평가 만족 시 부여	9,984명	2,605명	251명
합격인원(누적)		2,518명	356명	118명
합격률(평균)		25.22%	14.15%	41.79%

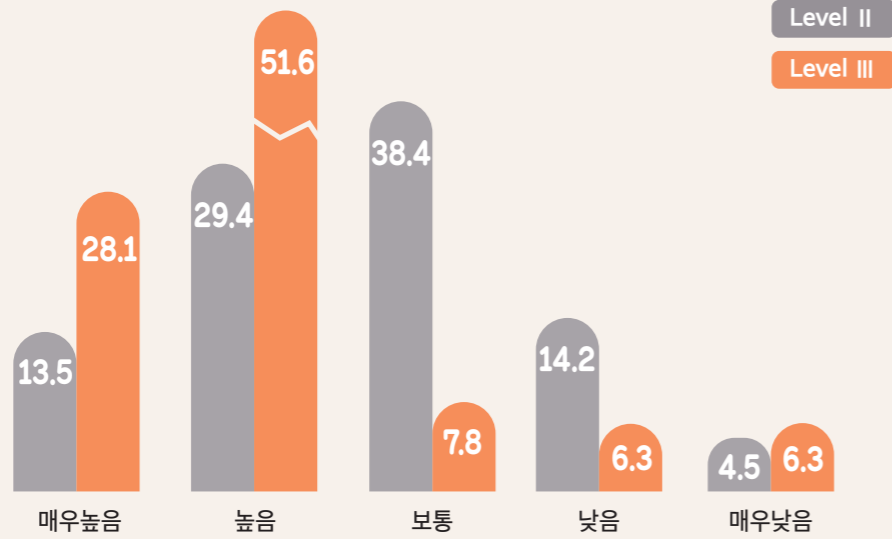
해외사업소에서도 응시요구가 있을 만큼 근로자의 자기주도적 능력개발 수단으로 자리매김했지만, 도입 초기에는 냉소적인 반응도 있었던 것이 사실이다. 직원 상당수가 이미 어려운 국가기술자격을 취득한 상황에서 생소한 사내자격까지 취득해야 한다는 것에 부담과 의구심을 가졌던 것이다. 하지만 실무경험이 쌓일수록 느끼게 되는 고차원적 설비지식의 필요성과 자격취득 후 얻게 되는 적지 않은 혜택들은 충분히 도전할만한 가치가 있기에 관심과 참여는 갈수록 늘어나고 있다.

이는 수치에서 바로 확인할 수 있다. 2020년 기준, 한전KPS(주)의 자격보유 건수는 40,886건에 달한다. 회사는 자격보유 현황을 사업군별, 사업소별, 종목별, 등급별로 상세하게 전 직원에게 공개하고 있다. 각 사업소는 이 정보를 바탕으로 직원들의 자격취득 장기계획을 수립하고 맞춤형 교육을 실시하는 등 유기적인 체계로 제도를 운영하고 있다.

“앞으로도 꾸준히 개선하고 보완하면서 자격제도의 공신력을 높여나가려고 합니다. 사업내 자격제도를 발전정비 산업내 자격으로 발전시켜 우리 회사 직원들은 물론 민간업체 직원들에게도 문호를 개방해서 한전KPS(주)의 자격제도가 발전정비사업의 기술표준을 제시하는 정비기술 플랫폼으로 자리매김하는 것이 목표입니다.”

운영성과

◆ 자격취득과 실무와의 연관성(%)



* 2020년 설문조사 결과



담당자가 전하는 운영 Tip

“우리 회사에 가장 잘 맞는 자격제도의 모델링 작업을 먼저 하세요”

아무런 경험이나 정보 없이 자격제도를 설계한다는 것은 정말 어렵습니다. 시행착오의 위험도 크고요. 그렇기 때문에 자격제도를 잘 운영해 오고 있는 우수사업장들을 방문해서 최대한 많은 정보를 수집하고 분석하는 것이 우선입니다. 인사나 복지, 노무관리에서 발생할 수 있는 각종 리스크까지 꼼꼼히 확인해 기본 골격을 갖추고 시뮬레이션을 해보는 작업이 선행되어야만 초기의 혼란을 줄일 수 있습니다. 한전KPS(주)가 자격제도를 도입하던 30년 전만 해도 도움을 요청할 곳이 마땅히 없었지만, 지금은 자격제도를 잘 운영하는 기업들이 많으니 유용한 정보를 얼마든지 얻을 수 있습니다. 실제로 한전KPS(주)는 자격제도에 대해 문의해 온 기업들에 필요한 자료를 제공하기도 했습니다.



제너럴리스트를 넘어 스페셜리스트까지 도전!

“엔지니어가 정비해야 하는 설비는 단일기이라 해도 제작사, 부품, 작업방법, 정비 이력 등 다양한 환경과 이슈를 가지고 있습니다. 한 직장에서 오래 근무한다 해도 한 사람이 모든 것을 경험해볼 수는 없죠. 자격취득을 위해 공부하면서 여러 분야의 문제점들을 비교적 빠른 시간 안에 다양하게 접했고 관련 지식을 많이 쌓은 덕에 실무에 큰 도움을 받고 있어요. 연관성이 있는 자격을 여러 개 취득하면 시너지 효과를 낼 수도 있죠. 현재 취득한 팬 외에 펌프, 터빈 등의 자격까지 취득해 다기능보유자(Generalist)가 되는 것이 현재 목표입니다.”

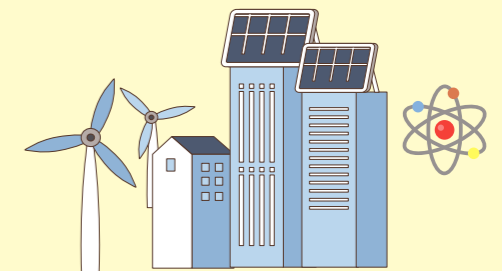
- 당진사업처 기술부, S 대리 / 팬 Level II, 2018년 취득



가치 있는 삶을 살게 해주는 긍정의 에너지

“바쁜 일상에 치여 기계적으로 하루하루를 보내기보다는 좀 더 가치 있는 삶을 살려고 노력하고 있습니다. 그 좋은 방법 중 하나가 자격을 취득하는 거죠. 저 스스로는 물론 회사 발전에도 도움이 된다는 생각에 자격을 취득하는 동안 자존감이 많이 높아졌어요. 매일 새벽에 일어나 두세 시간씩 공부하는 게 정말 힘들니다. 계속해서 다음 목표를 준비해야 한다는 부담도 많고요. 하지만 그만큼 성취감은 몇 배로 큼니다. 계속해서 도전하는 제 모습이 후배 직원들에게 좋은 자극제가 되고, 무엇보다 공부하는 분위기가 자연스럽게 만들어져서 선배로서 뿌듯합니다.”

- 월성3사업소 원자로부, H 과장 / 기계 Level IV, 2021년 취득



산업내 자격 사례





(사)한국발전인재개발원

“ 국내 유일 발전분야 전문교육기관,
발전정비 인재양성 허브로 우뚝 ”

업종	교육용역
주요사업	발전회사 직원의 교육훈련 및 발전산업 관련 수탁교육
설립연도	2002년
대표자	김호빈
근로자수	93명(2021년 1월 기준)
소재지	대전시 서구 관저동 757

1961년 설립된 (사)한국발전인재개발원은 국내 유일의 발전분야 전문교육기관으로 지난 2002년, 5개 발전공기업(남동발전, 남부발전, 동서발전, 서부발전, 중부발전)이 함께 운영하는 사단법인으로 새롭게 출범했다. 5개 발전공기업 및 국내 300여 개 민간발전사와 협력사 근로자를 대상으로 전력산업 핵심인재 양성에 앞장서 왔으며 지금까지 1,902명의 발전정비사를 배출했다. 20여 개국의 해외기관을 대상으로 글로벌교육을 실시하며 인적자원개발 우수기관(Best HRD)으로 선정되는 등 명실공히 대한민국 발전분야 최고의 전문교육기관으로 평가받고 있다.





(사)한국발전인재개발원의 사업내 자격종목

구분	발전정비사 3급	발전정비사 2급	발전정비사 1급
응시대상 및 시기	민간 발전정비사(업체) 직원		
	<ul style="list-style-type: none"> - 3급 교육과정 이수자 - 국가기술자격증에 따라 근속기간 차등 적용, 회사별 자체교육 및 정비 실적 보유자 	<ul style="list-style-type: none"> - 2급 교육과정 이수자 - 3급 취득 후 2년 경과 기간 내 계획예방정비 1회 이상 및 회사별 자체교육 실적 보유자 	<ul style="list-style-type: none"> - 1급 교육과정 이수자 - 2급 취득 후 3년 경과 기간 내 계획예방정비 2회 이상 및 회사별 자체교육 실적 보유자
시험주기	연 2회	연 1회	연 1회
평가방식	필기시험(60점 이상)		
	필기시험 합격자는 자격인정 서류심사 후 최종합격		
혜택	<ul style="list-style-type: none"> - 축하금 50만 원 - 자격수당 월 3만 원 - 인사고과 시 가점 5점 	<ul style="list-style-type: none"> - 축하금 70만 원 - 자격수당 월 4만 원 - 인사고과 시 가점 6점 	<ul style="list-style-type: none"> - 축하금 100만 원 - 자격수당 월 5만 원 - 인사고과 시 가점 8점

※ 발전설비의 정상정비계약 경쟁입찰 시 해당 발전정비업체의 기술인력보유 항목의 자격증 보유인력에 따라 가점으로 인정



민간 발전정비기업의 기술자립, 전문 정비인력 육성 필요

한국은 에너지 자급률이 3%에 불과한 에너지자원 빈국이다. 그럼에도 불구하고 철강과 화학, 조선 등에 집중된 에너지 다소비형 산업구조를 가지고 있다. 1961년, 조선전업, 남선전기, 경성전업 등 전기회사 3개를 통합해 한국전력(주)이 설립되었고, 2001년에는 정부의 전력산업구조 개편에 따라 한국전력공사의 발전사업을 분할해 5개 발전소(남동, 남부, 동서, 서부, 중부)가 출범했다.

국내 발전시장은 눈부신 성장을 거듭했고, 2000년 48GW였던 발전설비 용량은 10년 사이 76GW로 경충 뛰었다. 발전설비 용량 증가는 발전정비시장 규모의 확대로 이어졌다. 하지만 2000년대 초반까지도 원자력은 물론 수·화력 등 모든 분야의 정비시장을 한국전력공사 산하 발전정비기업인 한전KPS(주)에서 담당하고 있었다.

“민간 정비기업이 소수 존재하기는 했지만, 당시만 해도 핵심설비에 대한 단독정비 능력이 미흡한 상태였어요. 엄청나게 비싼 발전설비에 정비 부실로 작은 고장이라도 발생하게 되면 국가경제가 입을 손실은 막대하기 때문에 근본적인 대안이 필요했죠.”

정부는 독점적인 발전정비산업에서 벗어나 민간 발전정비기업의 완전한 기술자립과 함께 전문 정비인력을 육성하기로 했고, 이에 2008년부터 5개 발전공기업 주관으로 발전정비사 교육 및 인력 양성을 하고 있다.

발전정비사란?

- 고품질의 전력을 안정적으로 공급하는 것을 목표로 화력발전소 기기 및 설비의 점검과 정비를 수행하는 전문인력
- 보일러, 터빈, 가스터빈, 발전기, 변압기, 밸브, 팬, 펌프 등 핵심설비와 관련된 1~3급 교육과정 총 26개 운영



5개 발전공기업이 함께하는 발전정비 전문교육기관 출범

(사)한국발전인재개발원(이하 개발원)은 한국전력에서 분사한 5개 발전공기업(남동발전, 남부발전, 동서발전, 서부발전, 중부발전)과 함께 운영하는 사단법인을 설립했고 2008년부터 발전정비 전문교육기관으로 운영되고 있다.

“그 시절엔 정비전문교육을 받을 수 있던 곳이 한전KPS(주)가 유일했어요. 그러다 현직자는 물론 퇴사자도 교육을 받을 수 있고 자격까지 취득할 수 있는 발전정비전문교육원이 생겼죠.”

개발원은 화력발전 전문교육뿐만 아니라 민간 정비업체와 기술인력 양성교육 공동추진 협약체결을 맺고 발전정비사 1, 2, 3급 교육과정 설계를 시작했다. 등급별 교재 집필과 실무 및 실습을 포함한 커리큘럼이 완성된 2008년 11월, 드디어 발전정비사 3급 교육과정이 시작되었다. 3년 뒤에는 교육이수자를 대상으로 제1회 발전정비사 3급 자격검정이 시행되었고 같은 해에 3급을 시작으로 2012년에 2급, 2015년에 1급이 한국산업인력공단으로부터 사업내 자격검정 인증을 받았다.

발전정비사 자격제도 운영 관련 주관기관 및 참여기관

주관기관(총 7곳)

한국남동발전(주), 한국중부발전(주), 한국서부발전(주), 한국남부발전(주), 한국동서발전(주), (사)한국발전인재개발원, (사)한국발전정비협회



참여기관(총 19개사)

한전산업개발(주), (주)금화PSC, 일진파워(주), (주)수산인더스트리, 한국플랜트서비스(주), 원프랜트(주), 유틸메에너지서비스(주), 상공에너지(주), KPOES(주), KLES(주), (주)천우, (주)엔에스컴퍼니, (주)엔에스시스템, 영진(주), (주)건영, (주)에이치케이씨, (주)동림산업, (주)신동아전력, (주)신흥기공

“응시대상은 협약된 민간 발전회사 및 정비기업 근로자입니다. 발전정비사 3급은 주관식과 객관식이 혼용된 100개 문항의 시험을 치르고, 2급은 60문항을, 1급은 서술형 12개 문제 중 본인이 선택한 10개 문항을 풀게 됩니다. 모두 60점 이상을 받아야 합격할 수 있고, 이후 서류심사까지 통과해야 최종합격 됩니다.”

발전정비사 자격종목

1, 2급

기계 8종목 보일러, 터빈, 밸브, 펌프, 팬, 용접, 가스터빈, 예측진단

전기 5종목 발전기, 변압기, 전동기, 보호계전기, 차단기

3급

2종목 기계, 전기



응시절차





전문인력 양성과 국내 산업발전에 중추 역할

현재 발전정비사 교육훈련은 3급 2개, 2급 13개, 1급은 11개 등 모두 26개 과정으로 운영되고 있다. 기술인력 양성교육 협약을 맺은 협력사도 초기 6개사에서 현재 19개사로 증가하며 더욱 수준 높은 교육이 이뤄지고 있다.

자격검정의 공정성을 확보하기 위해 자격검정위원회도 엄격하게 운영되고 있다. 위원회는 위원장 1명과 발전사 및 협력정비사 근무경력 5년 이상인 근로자 15명으로 구성된다.

“시험 4일 전에 위원장이 출제위원, 진행위원, 감사위원을 위촉합니다. 주로 해당기술 종목 실무나 직업교육훈련기관에 일정기간 이상 종사한 전문가를 선정하죠. 그리고 ‘연금제도’를 운영하고 있어요. 위원들이 정해진 공간에 자발적으로 ‘연금’되어서 문제를 내는 거죠. 시험이 종료되는 시각에 연금에서 해제됩니다.”

2011년 3급으로 시작한 발전정비사 자격검정은 현재까지 3급 20회, 2급 15회, 1급 9회까지 시행되었고 총 1,902명이 합격의 기쁨을 누렸다. 모든 등급의 합격률이 50%를 넘지 않을 정도로 난이도가 높지만, 자격취득자에게는 그만큼의 혜택이 주어진다. 등급에 따라 자격취득 축하금이 최대 100만 원이 지급되고 매월 지급되는 자격수당은 최대 5만 원까지, 인사고과 시 최대 8점의 가점도 부여된다.



자격취득 시 혜택

- ✓ 자격취득 축하금 지급(1급 최대 100만 원, 2급 70만 원, 3급 50만 원)
- ✓ 매월 자격수당 지급(1급 최대 5만 원, 2급 4만 원, 3급 3만 원)
- ✓ 인사고과 시 자격취득자에 가산점 부여(1급 최대 8점, 2급 6점, 3급 5점)
- ✓ 발전설비 경사정비계약 경쟁입찰 시 자격증 보유인력에 따라 가점 인정

* 민간 발전정비사(업체) 별로 혜택은 상이

발전정비사 자격검정에 대한 근로자들의 관심과 만족도도 높다. 첫 시행 이후 교육과정 이수를 위한 문의가 매년 늘어나고 있고, 3급 자격취득 후 상위 등급의 교육 및 자격검정 신청률 역시 유지되고 있다.

“발전정비사 취득자가 많아질수록 발전정비시장에서 한국의 국제 경쟁력은 더욱 커집니다. 국내 민간 발전정비업체가 첨단 핵심 발전정비기술을 갖춰 국내외 발전정비시장에서 수주 실적을 올리게 되면 일자리 창출도 기대할 수 있습니다. 국내 정비기술의 완전한 자립이 가능해지면 다국적기업의 발전정비시장 잠식과 고비용 횡포를 미연에 방지할 수 있고 국부 유출을 원천 차단할 수 있는 막강한 힘도 가지게 되죠.”

운영실적

1급	9회	1급	258명
2급	15회	2급	1,759명
3급	20회	3급	2,821명



운영횟수(누적)



응시인원(누적)

1급	97명
2급	619명
3급	1,186명



합격인원(누적)

1급	38%
2급	35%
3급	42%



합격률

개발원은 2021년 3월, 태안에서 대전으로 이전하면서 새로운 변혁의 시대를 맞이하고 있다. 본원 이전으로 전국에 산재한 5개 발전사 사업소와 민간발전사의 교통 접근성을 높이고, 발전사 간 정보교류 활성화 및 발전산업 전문인재 육성에 집중할 수 있을 것으로 기대하고 있다. 신사옥 준공과 함께 스마트한 교육서비스를 제공하기 위해 교수들의 역량을 강화하고 대전 지역 연구기관 등과 인접한 최첨단 과학기술 인프라를 바탕으로 VR 룸을 활용한 가상교육, 3D 실습, 4차 산업혁명 기술 등 혁신적인 교육서비스를 제공할 계획이다.



담당자가 전하는 운영 Tip

“교육은 시대와 상황에 맞춰 진화해야 합니다”

지난해 코로나 팬데믹 위기 속에서 지속 가능하고 안전한 교육방법을 고심하다가 ‘찾아가는 교육서비스’를 도입했습니다. 남제주, 하동, 삼척 등 집합교육이나 접근성에 어려움을 겪는 현장에 직접 방문해 217명의 근로자에게 양질의 교육을 하고 큰 호응을 얻었죠. 비대면 실시간 원격교육 서비스에 필요한 IT인프라를 구축하고, 발전사 신입사원들을 대상으로 성공적인 언택트 교육도 마쳤습니다. 앞으로는 VR(가상현실)과 AR(증강현실) 기술을 활용한 발전설비 교육콘텐츠도 개발할 계획이에요. 빠른 시간 안에 혁신 기술을 활용한 비대면 교육환경을 구축하려고 합니다. 근로자들이 환경의 구매를 받지 않고 언제나 좋은 교육을 받을 수 있는 최고의 발전설비 전문교육기관으로 거듭나기 위해 다양한 노력을 계속하고 있습니다.

**현장
Talk Talk**



발전소 근무자라면 발전설비 자격은 필수죠

“발전소 근무자로서 발전설비 자격은 당연히 취득해야 한다고 생각하고 제 능력도 객관적으로 확인해 보고 싶어서 자격취득에 도전했습니다. 시험공부 하는 동안 교재를 통해 다양한 분야의 개념을 이해했던 과정이 지금 하는 업무에 큰 도움이 되고 있습니다. 특히 그전까지는 그다지 관심을 가지지 않았던 다른 부서의 보호계전기 트러블 상황까지 해결할 수 있는 능력을 갖추게 되었죠.”

- 일진파워 전기부, B 차장 / 발전정비사 2급, 2019년 취득



재수(?) 끝에 취득한 자격, 그만큼 성취감도 커요

“회사에서 발전인재개발원의 권유를 받고 다른 직원들과 교육을 받고 자격을 취득했어요. 처음에는 학습량도 많고 따라가기가 쉽지 않았죠. 하지만 꾸준히 듣다 보니까 발전정비 이론과 실무를 폭넓게 습득할 수 있게 돼서 도움이 많이 됐어요. 무엇보다 발전정비 시장에 대해서 거시적인 안목이 생긴 것 같아요. 열심히 한다고 했는데 첫 시험에서 탈락해서 충격받긴 했지만, 심기일전해서 재응시했고 결국 합격했습니다. 한 차례 실패 후에 얻게 된 자격이라 더 기뻐요. 급수가 올라갈수록 더 어려워지고 합격도 쉽지 않지만, 이왕 시작했으니 계속 도전할 계획입니다.”

- 일진파워 기계팀, C 계장 / 발전정비사 3급, 2020년 취득



Memo



근로자의 역량과 기업의 경쟁력이 속속

우수사례집

사업주 자격검정제도



발행일 2021년 3월

발행처 고용노동부 직업능력평가과
한국산업인력공단 능력평가기획부

취재 및 제작 초이스컴(주) TEL. 070-4245-9599