

정책연구 2008-27

제주지역 관광산업 경쟁력 강화를 위한  
지원제도 개발

2008. 11



# 목 차

I. 연구의 개요 .....	1
1. 연구 배경 .....	1
2. 연구 목적 .....	3
3. 연구 방법 .....	3
4. 연구 구성 .....	3
II. 관광산업의 경쟁력 평가 .....	4
1. 관광산업의 정의 .....	4
2. 관광산업의 분류체계 .....	7
3. 관광산업 경쟁력 .....	11
III. 관광경쟁력 평가사례와 현황분석 .....	18
1. 관광경쟁력 평가사례 .....	18
2. 관광 관련업체 현황 .....	33
IV. 지원제도 개선 .....	51
1. 관광진흥법의 보완 .....	51
2. 관광진흥개발기금법의 보완 .....	55
3. 여행업 지원방안 .....	59
4. 기타 지원방안 .....	61
<b>참고문헌</b> .....	65

## 표 목 차

<표 2- 1> 시장매력도와 경쟁포지션 요인들 .....	21
<표 2- 2> WTOBC의 공·사기업 협력을 통한 경쟁력 향상 .....	30
<표 2- 3> 국내외의 관광경쟁력 평가 연구사례 .....	31
<표 3- 1> 제주지역 관광 관련업체 총괄 현황 .....	33
<표 3- 2> 관광진흥법에 의한 관광사업체 .....	34
<표 3- 3> 제주지역 숙박시설 총괄 .....	35
<표 3- 4> 지역별 관광숙박업체 현황 .....	36
<표 3- 5> 지역별 휴양펜션업 현황 .....	37
<표 3- 6> 휴양펜션업 전체 현황 .....	37
<표 3- 7> 관광객이용·유원·편의시설업 전체 현황 .....	40
<표 3- 8> 전문휴양업 현황 .....	41
<표 3- 9> 관광유람선업 현황 .....	42
<표 3-10> 외국인전용관광기념품판매업 현황 .....	42
<표 3-11> 일반 유원시설업 현황 .....	43
<표 3-12> 기타 유원시설업 현황 .....	43
<표 3-13> 관광유흥음식점업 현황 .....	44
<표 3-14> 관광식당업 현황 .....	44
<표 3-15> 관광사진업 현황 .....	45
<표 3-16> 카지노업 현황 .....	45
<표 3-17> 여행업 등록 현황 .....	46
<표 3-18> 국제회의기획업 현황 .....	46
<표 3-19> 국제회의시설업 현황 .....	46
<표 3-20> 국제회의시설 현황 .....	47
<표 3-21> 골프장 현황 .....	48
<표 3-22> 보세판매장(면세점) 현황 .....	49
<표 3-23> 관광승마장 현황 .....	50

<표 4- 1> 관광진흥법 지원 및 규제 조항 .....	52
<표 4- 2> 관광진흥개발기금법 개선안 .....	55
<표 4- 3> 일본 지방 컨벤션뷰로의 개최지원 사례 .....	56
<표 4- 4> 주요 국가별 외래 관광객 조세부담비율 .....	58



# I. 연구의 개요

## 1. 연구 배경

- 제주관광은 최근 지속적인 성장세를 보여 2008년 말 기준으로는 내도 관광객 580만명, 관광수입 2조 5천억원이 전망되는 상황이다.
- 이러한 성장세는 유가급등에 따른 항공요금 인상, 국내외 경기침체에 따른 여행심리 및 소비심리 위축, 지역경제 침체에 따른 신규 관광개발의 둔화 등과 같은 악재에도 불구하고, 비교적 긍정적인 결과를 보인 것이라고 할 수 있다.
- 그러나 신 정부출범과 함께 급변하는 대내외 관광환경은 제주관광의 위기이자 일대 전환점으로 작용할 전망이고, 차별화되고 경쟁력 있는 제주관광산업의 육성이 절실히 필요한 시점이다.
- 그 예로 새로운 정부는 2009년 4월 ‘서비스선진화방안 발표를 통해 관광, 교육, 의료산업에의 서비스선진화방안을 발표하였는데, 그 내용을 들여다보면 국내 서비스 산업계에 일대 변혁을 가져올 수 있는 내용들이 충분하다고 할 수 있다.
- 선진화방안의 요지를 들여다보면 국가차원의 서비스 산업 수지개선과 경쟁력 강화를 위하여 다양한 규제완화를 골자로 하고 있는데, 이러한 내용은 그간 제주만의 차별화된 제도를 통해 관광산업의 진흥을 꾀하던 제주의 입장에서는 상당 부분 경쟁력의 의미가 퇴색되는 결과를 가져올 가능성도 있다.

- 즉, 과거 국제자유도시 특별법에 의해 타 시도와는 다른 차별화된 법/제도를 부여받았으나, 이내 경제특구와 같은 유사한 법/제도가 전국적으로 시행됨으로써 동일한 경쟁체제 하에 놓이게 되기도 하였는데, 서비스 선진화 방안은 더 한층 치열한 경쟁체제로 가게 됨을 의미하는 것이다.
- 한편 서비스선진화방안을 통해 중앙정부는 관광 3법의 일괄 이양이라는 새로운 제도적 변화를 주었는데, 과거 중앙정부의 권한 하에 있었던 ‘관광진흥법’, ‘관광진흥개발기금법’, ‘국제회의산업육성에 관한 법률’ 등의 권한을 제주특별자치도(이하 제주)로 일괄 이양한다는 것이다.
- 관광 3법의 권한 이양은 법률의 전면 적용배제를 통한 제주만의 제도를 만들 수 있다는 의미는 아니지만, 관련 법률에서 정한 범위 내에서는 자율적으로 내용과 범위를 조정할 수 있다는 점에서 아쉬우나 향후 제주관광의 진흥 및 개발과 관련하여 상당 부분 자율권을 확보하였다는 의미를 가진다고 할 수 있다.
- 이 같은 관광환경의 변화에 따라 향후 무한경쟁의 시대에서 제주관광의 경쟁력을 확보하기 위한 다양한 지원제도의 개발은 상당히 시급한 과제라고 할 수 있다.
- 자본력과 인적자원에 있어서 도외업체에 비해 상대적으로 영세성과 취약한 산업 환경에 놓인 도내 관광산업체의 경쟁력 강화를 위한 차별화된 지원제도의 개발은 제주관광 전체 경쟁력의 정도를 결정 짓게 하는 중요한 요인이 될 수 있다.



## 2. 연구 목적

- 본 연구의 궁극적인 목적은 제주관광산업의 경쟁력을 제고하기 위한 다양한 지원제도의 개발가능성과 방향을 모색해 보는 것이다.
- 연구의 궁극적 목적을 달성하기 위해 본 연구에서는 다음의 구체적 목적을 달성하고자 한다. 첫째, 관광산업의 정의 및 분류체계와 관련한 이론적 검토를 하고, 관광산업의 경쟁력 분석과 관련한 다양한 이론들을 검토한다. 둘째, 국내·외 제도개발 및 운영사례 분석을 통하여 제주지역 실정에 적합한 방안들을 도출한다.

## 3. 연구 방법

- 문헌연구와 자료 분석
- 국내·외 사례 분석

## 4. 연구 구성

- 제1장은 연구의 개요부분으로 연구의 배경 및 목적, 연구방법 및 연구의 구성을 다룬다.
- 제2장은 연구의 이론적 부분으로 관광산업의 정의와 산업적 가치 등을 검토한다. 또한 현황 부분으로 관광산업 경쟁력 평가사례 등을 검토한다.

- 제3장은 제주지역 관광산업의 현황 부분으로 관광진흥법에 의한 관광사업체 및 기타 법률에 의한 관광사업체 등을 파악한다.
- 제4장은 문헌 연구 및 현황 분석, 사례 분석 등을 통해 제주지역 관광산업 경쟁력 강화를 위한 다양한 지원방안을 모색한다.

## Ⅱ. 관광산업의 경쟁력 평가

### 1. 관광산업의 정의

- 관광의 정의를 고려할 때 관광산업은 “여행자의 일상생활권내에서 구매하는 재화 및 서비스를 제외한 장거리 교통, 숙박, 케이터링(식음료), 위락, 그리고 여행중에 소비되는 재화와 서비스의 공급주체”라고 정의할 수 있다.
- 그러나 관광산업은 관광객의 행태와 소비유형에 따라 교통, 숙박, 식·음료, 오락, 쇼핑 등 기존산업과 복잡하게 연계되어 있어 관광산업의 범위와 정의 등을 일반경제학에서의 산업기준에 따라 명확하게 규정하기는 어려움에 따라 관광산업을 별도의 독립된 산업으로 구분하여 분류하기가 어렵다는 점을 지니고 있다.
- UN에서는 각국에 국민계정편제에 대한 권고안에서 산업이란 “동일한 또는 유사한 종류의 활동에 종사하는 사업체(establishments)의 집단”으로 정의하고 있는데(UN, 1993), 이러한 정의에 따라 가장

세분화된 집단은 국제표준산업분류(ISIC: International Standard Industrial Classification)상의 세분류에 속하는 사업장 집단으로 이는 동일한 활동에 종사하는 사업장들로 구성되며 산업연관표상에서는 기본부문이 이에 해당한다.

- 그러나 산업을 정의하는데 있어 포함범위를 시장생산자에 국한하지 않고 비시장 생산자도 산업에 포함될 수 있다고 제시하고 있음에도 산업을 아무리 세분화하여 정의하더라도 2개 이상의 생산물을 포괄하는 것이 보통이므로 원론적인 산업정의에서 발생하는 어려움을 밝히고 있다.
- 관광산업을 정의함에 있어 공급이라는 관점으로 해석했던 스미스 (Smith, 1988)는 대부분의 연구에서 관광산업을 수요측면에서 정의하고 있다고 주장하였다.
- 예를 들면 관광객의 수요에 따라 보양사업체가 관광산업에 포함될 수 있으나, 이러한 사업체는 보양산업으로도 정의할 수 있음을 지적하며 관광산업이 독립적으로 정의될 수 없음을 주장하였다. 그는 산업에서 생산한 생산물(commodities)에 기준하여 관광산업을 순수관광산업과 부분관광산업으로 구분하였다.
- 이와 유사하게 최근 OECD와 WTO에서 각국에 권고하고 관광위성계정(TSA)과 관련된 문헌에서는 관광산업에 대한 정의를 SNA93의 산업정의에 근거하여 순수관광산업이란 “생산활동이 관광활동인 사업장 집단”으로 정의하고 있으며, 순수관광산업(tourism characteristic industry)외에 지역 또는 국가적으로 관광산업으로 인정하고 있으나 세계적으로 관광산업으로 인정되지 않은 관광연관산업(tourism connected industry)으로 구분하고 있으며 이 둘을 포함하여 관광산

업(tourism-specific industry)으로 정의하고 있다(OECD, 2000).

- 이러한 논의에 대하여 일부 학자들은 관광산업이 통상의 산업분류와 같이 생산물을 기준으로 하는 산업개념이 아닌 관광수요에 따른 횡단면적인 속성을 지니고 있다고 하여, 관광산업을 단일산업으로 구분할 수 없다고 주장 또는 제시하고 있다.
- 윌슨(Wilson, 1998)의 경우 일반적으로 관광산업을 규정할 때 시장과 산업의 개념이 혼재되어 사용되고 있다고 주장하며, 산업적인 개념으로 접근할 때 통상적으로 정의하고 있는 관광산업은 다시 업종별을 기준으로 관광관련산업으로 정의해야 한다고 주장하고 있는 것이 이러한 논의의 대표적인 견해이다.
- 관광산업을 전통적 관점에서 산업인가 산업이 아닌가에 대한 논의 속에서 향후에도 관광산업은 기 등(Gee *et. al.*, 1989)이 주장하였듯이 ‘관광객의 필요성을 충족시키기 위한 제품의 개발, 생산, 판매에 종사하는 모든 조직’이란 관광산업의 광의적 정의 내에서 연구대상, 국가 또는 지역적 특성을 반영하는 정의가 시도될 것으로 보이며 단일산업으로의 특성을 찾는 시도는 지속될 것이나, 이와는 대조적으로 관광산업의 독립성에 의문을 제기하는 주장도 지속적으로 제기될 것으로 판단된다.

## 2. 관광산업의 분류체계

### 가. 관광진흥법에서의 관광사업

- 앞서 언급한 것과 마찬가지로 관광진흥법은 관광산업의 범위를 제시하지 않고 있다. 다만 관광진흥법은 동법 제2조1항을 통해 ‘관광객을 위하여 운송, 숙박, 음식, 운동, 오락, 휴양 또는 용역을 제공하거나 기타 관광에 부수되는 시설을 갖추어 이를 이용하게 하는 업’을 관광사업으로 정의하고 있다. 동법은 총 7개의 업종을 관광사업으로써 제시하고 각각의 정의를 내리고 있으며, 동법 시행령을 통해 각 사업의 세부종류를 제시하고 있다.
- 관광진흥법과 동법 시행령에서 명확한 정의하에 제시하고 있는 관광사업은 여행업, 관광숙박업, 관광객이용시설업, 국제회의업, 카지노업, 유원시설업, 관광편의시설업을 포함하고 있다.
- 이들 사업은 세부업종으로 구분되는데 여행업은 일반여행업, 국외여행업, 국내여행업으로, 관광숙박업은 관광호텔업, 수상관광호텔업, 한국전통호텔업, 가족호텔업을 포함하는 호텔업, 그리고 휴양콘도미니엄업으로 구분된다.
- 관광객이용시설업은 전문휴양업, 종합휴양업, 자동차야영장업, 관광유람선업, 관광공연장업, 외국인전용관광기념품판매업으로 구분되며 종합휴양업은 다시 제1종종합휴양업, 제2종종합휴양업으로 세분된다. 국제회의업은 국제회의시설업, 국제회의기획업으로 구분되며 유원시설업은 종합유원시설업, 일반유원시설업, 기타유원시설업으로

세분된다.

- 한편, 관광편의시설업은 관광유흥음식점업, 외국인전용유흥음식점업, 관광식당업, 시내순환관광업, 관광사진업, 여객자동차터미널시설업, 관광토속주판매업, 관광펜션업으로 세분되어 있다.

## 나. 한국표준산업분류에서의 관광산업

- 한국표준산업분류(KSIC)는 사업체와 기업체 등의 생산단위가 수행하는 산업활동을 그 유사성에 따라 체계적으로 유형화한 것이다. 이러한 한국표준산업분류는 산업관련자료의 수집, 제표분석 등 통계목적에 의하여 작성된 것이다.
- 통계법에서는 산업통계자료의 정확성, 비교성을 위하여 모든 통계작성기관이 이를 의무적으로 사용하도록 규정하고 있으며, 통계목적 이외에도 일반행정 및 산업정책관련 법령에서 그 법령의 적용대상 산업영역을 한정하는 기준으로 준용되고 있다.
- 그러나 한국표준산업분류(KSIC)는 산업전반의 일반적인 통계생산을 위한 것이므로 특정 관심 산업에 대한 분석을 위해서는 표준산업분류상의 기본항목들을 합리적인 방법으로 재구성하여야 하는 불편함이 있다.
- 이러한 관계로 국제적으로 수용되고 있는 산업분야와 각급 행정기관이 요청한 산업분야에 해하여 한국표준산업분류(KSIC)의 항목을 재구성한 특수목적 산업분류를 작성하고 있으며, 한국표준산업분류(KSIC)를 기초로 재구성이 곤란한 산업분야에 대해서는 자체개발 또는 국제분류를 조정하여 특수목적 산업분류를 설정하고 있다.

- 현재 국내 행정기관의 요청을 토대로 작성한 특수목적 산업분류로는 정보통신산업 특수분류, 물류산업 특수분류, 문화산업 특수분류, 스포츠산업 특수분류가 있으며, 국제적으로 인정된 체계를 기초로 작성한 것으로는 정보산업 특수분류, 관광산업 특수분류, 관광산업 특수분류, 환경산업 특수분류가 있다.
- ‘관광산업 특수분류’를 통해 제시된 산업은 비록 관광산업으로 명확히 구분하기는 어려우나 관광에 의해 영향을 받는 산업들로서 활용목적에 따라 각각의 산업항목을 적절히 취사·선택할 수 있다.
- ‘관광산업특수분류’는 세계관광기구(WTO)가 유엔통계위원회와 공동 작성한 관광활동 표준산업분류를 근거로 작성되었다.
- 산출에 있어 해당품목이 세계관광기구에서 정의하는 관광활동의 특성과 일치하는 경우 ‘특성’으로 표시하고 매출에 있어 관광수입을 통한 매출액의 비중이 60%이상인 경우에는 ‘상’, 20~60%인 경우 ‘중’으로 표시함으로써 각 산업이 관광부문과 관련된 수준을 구분하여 제시하고 있다.
- 이러한 특수분류에 의한 관광산업으로는 건설업, 자동차 판매 및 소매업, 숙박 및 음식점업, 운수업, 금융 및 보험업, 부동산 및 임대업, 사업서비스업, 공공행정/국방 및 사회보장행정, 교육서비스업, 오락/문화 및 운동관련산업, 기타 공공/사회 및 개인서비스업의 한국표준산업분류(KSIC) 상 대분류와 이하 중분류 및 세세분류가 포함된다.

## 다. 국제기구별 관광산업 분류체계

- 1990년대에 들어 관광산업의 중요성이 부각됨에 따라 선진국을 중심으로 한 국제기구들은 관광산업의 경제적 중요성을 파악하기 위하여 관광산업의 분류체계를 제시하고 있다.
- 이러한 목적하에 경제협력개발기구(OECD)는 회원국을 대상으로 관광경제계정(TEA: Tourism Economic Account)의 발전된 형태인 관광위성계정(TSA: Tourism Satellite Account)의 작성을 권고하는 한편 회원국들의 관광위성계정 작성을 돕기 위하여 국제표준산업분류(ISIC)의 특수목적분류인 관광관련산업분류를 제시하고 있다.
- 세계관광기구(WTO)는 UN 통계위원회와 공동으로 작성한 관광활동표준산업분류(SICTA: Standard Industrial Classification of Tourism Activities)를 제시하고 있다.
- 한편 이들 기관은 관광산업 분류기준과 함께 관광상품 분류기준을 제시하고 있으며, 국제협력개발기구는 상품·서비스 분류(CPC: The Central Product Classification), 세계관광기구는 관광상품코드(TPC: Tourism Product Code)를 각각 제시하고 있다.
- 양 기구의 분류기준을 세부적으로 살펴보면, 국제협력개발기구에서 제시하고 있는 국제표준산업분류(ISIC)의 관광관련산업분류의 경우 관광산업을 관광핵심산업(characteristic industries), 기타 관광산업(all other industries), 기타(other industries)로 구분하고 있으며, 세계관광기구의 관광활동표준산업분류(SICTA)의 경우 관광산업(tourism industries), 관광관련산업(connected activities), 관광주변산업(non specific activities)으로 구분하고 있다.



### 3. 관광산업 경쟁력

- 본 장에서는 관광산업 경쟁력 평가 모델을 개발하기 위하여 경쟁력의 개념을 다각적인 접근방법으로 정립하였고, 특히 일반 경영·경제 분야에서 국가 혹은 국제경쟁력을 연구하고 평가한 사례연구를 심층적으로 분석하여 시사점을 도출하였으며, 관광부문에서 기 연구된 관광부문 경쟁력 사례분석을 하였다.

#### 가. 경쟁력 평가의 필요성

- 관광산업의 경쟁력 평가 체계 구축은 세계화와 지역화가 동시에 진행되고 있는 국제 사회의 흐름에서 국제관광시장의 효율성을 높이고 개별 국가들의 경쟁력 수준을 객관적으로 평가하여 국제간의 협력을 강화하는 새로운 접근방식이 될 것이다.
- 이러한 시도는 관광산업 분야에 있어서 국가 간의 비교우위를 분석·평가하여 경쟁 우위에 있는 분야를 집중 육성하고 취약분야에 대해서는 경쟁력 우위를 확보하고 있는 국가의 노하우(know-how)의 이전(transfer)을 통하여 국제관광시장에서 공동의 번영을 추구하고 관광산업의 전체적인 효율성을 높이는 데 기여할 것이다.
- 특히, 새로운 변화의 글로벌 메가 트렌드(mega-trend)속에서 APEC 역내 회원국의 관광산업은 국제경쟁력 강화를 통하여 세계관광 시장에서의 경쟁우위(competitive advantage)를 확보하고, 역내 국가 간의 공동번영을 위하여 시급히 경쟁력 평가체계를 구축할 필요성

이 있다. 그래서 APEC 역내 관광산업의 경쟁력 수준을 객관적으로 평가할 수 있는 평가체계 구축은 APEC 역내 국가 간 관광산업의 국제 경쟁력을 상대적인 관점에서 어느 위치에 있는가를 평가하는 분석의 틀(framework)이 될 것이다.

- 이는 국가 간 취약분야를 육성하는 전략을 수립하여 역내 회원 국가의 공동이익 증진을 위한 관광활성화 방안이며, 또한, 세계 관광환경에 적극적으로 대처할 수 있는 새로운 패러다임의 모색이며, 지식기반 경제 차원에서 관광산업의 경쟁과 협력을 동시에 추진할 수 있는 모멘트(moment)가 될 것이다.
- 이런 의미에서 관광산업의 국제적 비교를 가능하게 하는 글로벌 경쟁력 평가모델(global competitiveness model)을 체계적으로 개발할 필요성이 제기된다.

#### 나. 경쟁력의 개념

- 경쟁력(competitiveness)이란 경쟁자와 경쟁함에 있어서 우위를 차지하기 위해 필요한 힘(strength)과 관계된 것이다.
- 경쟁력의 개념은 전 세계적으로 각국의 정부, 학계, 산업계에서 중요한 논의 주제가 되고 있고, 많은 연구들이 진행되고 있는 데, 이와 같이 경쟁력이 전 세계적으로 중요한 의미를 갖게 되는 데는 다음 두 가지의 주요 이유가 있다.
- 그 첫 번째 이유는 1970년대와 1980년대에 일본의 경제가 급속히 성장하여, 미국의 주요산업 (자동차, 중공업, 반도체 등)이 일본에 시장점유율의 우위를 빼앗김에 따라 미국과 유럽 국가들은 일본의 그

성공 비결을 찾아내기 위하여 경쟁력 업적에 대한 연구를 본격화하게 되었다(Porter, 1990).

- 두 번째 이유는 최근 개방화와 세계화의 흐름 속에서 국가 간, 산업 간, 기업 간에 국내외적으로 치열한 경쟁에 직면해 있기 때문으로, 특히, 세계무역기구(WTO)체제이후 각 국가들은 보호주의정책을 고수할 수 없는 입장이 됨에 따라 각 국가들은 경쟁력을 확보하기 위하여 경쟁력 연구에 관심을 집중하게 된 것이 또 다른 이유이다.
- 그러나, 경쟁력에 대해 많은 논의가 있음에도 불구하고 아직 확실한 정의나 모델이 개발되지 않고 있으며, 경쟁력의 실체에 대한 논쟁이 계속 이어지고 있다. 일반적으로 기업이 국제적으로 경쟁하면서 미시적인 차원에서 기업의 경영능력과 성과를 평가하는 개념인 경쟁력 개념이 그 범위를 넓혀 기업의 국제경쟁력으로 인식하고 있다.
- 같은 연유로 국제 경쟁력은 기업경쟁력 개념과 동일하게 사용되기도 하였고 무역수지균형이나 흑자를 국제경쟁력의 기준으로 사용하기도 한다. 그러나 국제 경쟁력의 개념을 기업의 시장점유율과 흑자 또는 적자에 함축된 의미 등에 집착하는 것은 매우 위험할 수 있다고 지적하고 있다(이만희, 1996; 조동성,1994).
- 국가경쟁력은 기업이 다른 나라의 기업들과 세계시장에서 경쟁할 때 효율적인사회구조, 제도 및 정책을 제공함으로써 경쟁에서 승리할 수 있게 하는 국가의 총체적인 능력이며, 또한, ‘복잡한 세계경제 환경 하에서 국민의 지속적인 생활수준 향상을 담보할 수 있는 전반적인 생산성 수준향상을 달성하는 데 있어서의 국가의 능력’ 이라고 정의할 수 있다(왕윤중·신동화·이형근, 1999).
- 스위스의 국제경영개발원(IMD)에서는 국제경쟁력의 결정요인을 노동,

자본 등 생산요소의 최적결합을 실현시키는 기업의 내부효율성과 기업경영에 영향을 미치는 제반 국내외 환경에의 대응능력에 의해 종합적으로 형성되는 것으로 파악하였다 (국제경영개발원, 1999).

- OECD (1994)는 경쟁력을 자유롭고 공정한 시장 조건하에서 장기적으로 국민들의 실질임금을 지속·확대시키면서, 국제시장의 조건을 충족시켜주는 상품과 서비스를 생산하는 국가의 능력이라고 정의하며, Newall (1994)는 경쟁력은 국내외 소비자를 겨냥하여 성공적으로 질이 높은 상품과서비스를 생산하는 능력으로 정의하고 있다.
- 이와 같은 개념적 확장측면에서 타이슨(Tyson)은 경쟁력을 “자국민이 지속적으로 향상되는 생활수준을 누리면서 국제경쟁에 대응할 만한 상품과 서비스를 생산할 수 있는 능력” 으로 정의하고 있다(재인용, 이만희, 1996, p.52),
- 정진호 (1997)는 IMD와 WEF 정의를 종합하여 경쟁력을 “한 나라의 부가가치 창출능력, 즉, 경쟁력 창출자원(assets)과 창출과정(processes)을 적절히 관리 경영하여 문제해결 방식을 하나의 독립적인 경제모형 또는 정책모형으로 선택하고 지속적으로 기업의 이익이나 국가의 부를 증대시켜 나가는 능력” 으로 정의하고 있으며,
- 미국의 산업경쟁력 위원회는 국제경쟁력이라고 할 때는 “자국민의 생활수준 향상을 기하면서 개방된 국제교역시장에서의 국제경쟁에 적합한 재화와 서비스를 생산할 수 있는 능력” 으로 정의하고 있다.
- 상기 기술한 학자들의 정의를 종합적으로 정리하면, 경쟁력(competitiveness)은 비교의 개념으로 한 나라의 시장 환경 및 여건이 국제시장에서 지속적으로 부가가치를 창출하여 국부를 증가시킬 수 있는 능력이라고 할 수 있을 것이다.

- 즉, 경쟁력은 상호 비교할 수 있는 상대적 개념이므로 최상의 경쟁력 보유국가에 대비한 상대적 위치와 순위라고 할 수 있으며, 위치에 따른 상대성은 초우량 경쟁력 보유국가로부터 한 나라가 얼마나 뒤떨어져 있는가를 양적 측정 점수로 나타내고, 순위(rank)에 따른 상대성은 특정 국가보다 앞선 나라들이 몇 나라나 되는가를 말해준다.

#### 다. 관광부문 경쟁력 개념

- 현재까지 관광산업의 경쟁력 특히 국제 경쟁력을 개념의 정립은 체계적이거나 이론적 바탕이 견고하지는 않으나, 상기 문헌연구를 통하여 개념적으로 정의할 수 있는 관광산업 경쟁력이란 한 나라의 관광시장환경 및 여건, 관광자원, 인력자원, 인프라 구조등이 국제 관광시장에서 지속적으로 부가가치를 창출하여 국가의 능력을 증대시키고, 이를 통하여 국민의 생활의 질을 증가시킬 수 있는 능력으로 정의될 수 있을 것이다.
- 관광산업 경쟁력을 분석하는 틀 또한 체계적으로 제시되고 있지 않으나, Henshall과 Roberts(1985)는 뉴질랜드의 관광산업에 대한 국제 경쟁력을 산업매력도분석(Industry Attractiveness Analysis; IAA)을 이용하여 분석의 틀을 제공한 바 있고, Ritchie와 Crouch (1993)는 관광지의 경쟁력을 다섯 개의 요인으로 구분하고 이를 분석하였다.
- 관광지의 경쟁력은 관광지의 매력(destination appeal), 관광지 경영(destination management), 관광지 조직(destination organization), 관광

지 정보(destination information),관광지 효율성(destination efficiency)의 분석틀 (framework)을 제공하고 있다.

- Poon (1993)은 관광목적지가 경쟁력을 가지기 위해서는 국가는 환경을 우선순위로 정하고, 관광을 주요 부문으로 만들고, 시장에서 유통구조를 강화하며, 동태적인 민간부문을 구축하는 것이 경쟁력을 가지는 4가지 주요 원칙으로 제시하였다. 다만, Poon의 원칙은 너무 일반적이고 폭이 넓어 실용성 측면에서 문제점을 내포하고 있다고 지적되고 있다.
- 한편, Crouch와 Ritchie (1999)는 경쟁을 이해하는 틀로 경쟁력 개념에 접근하고 있는 데, 이 연구에서는 Porter의 “5가지 경쟁의 힘 (five forces of competitiveness)” 모델을 활용하여 경쟁의 분석 요소 및 수준을 제시하고 있다.
- 경쟁력을 위한 분석의 틀을 개발하기 위해서는 다음과 같은 정성적 조사의 필요성을 지적하고 있다.
  - 1) 주요 관광목적지의 성공 혹은 경쟁력을 결정하기 위한 요소 (factors)가 무엇인가? 이들 요소들을 우선 사항으로 결정하는 것이 가능한가? 어떻게 이것을 할 것인가?
  - 2) 성공 혹은 경쟁력을 평가하기 위하여 어떤 기준을 사용하고 있는가?
  - 3) 국제 및 국내 시장을 위한 성공 혹은 경쟁력 요소가 서로 다른가? 다르다면, 어떻게 다른가?
  - 4) 관광목적지와 관련하여 가장 큰 경쟁적 힘 (competitive strength)을 무엇이라고 생각하는가?
  - 5) 국내 혹은 국제시장에서 가장 경쟁적이라고 생각하는 몇몇 관광

목적지를 찾아낼 수 있는가? 왜 그들 관광목적지가 특별히 경쟁적인가?

6) 관광목적지의 비용 결정변수가 무엇이라고 생각하는가? 관광목적지 관광서비스를 결정하는 데 생산성(productivity)이 얼마나 중요한가?

7) 어떻게 관광목적지의 성공을 책임지고 있는 사람이 경쟁적 위치를 증진시키는가? 단기적인 대책은? 장기적인 대책은?

- 이러한 정성적 연구조사를 통하여 Crouch와 Ritchie는 경쟁력을 분석하는 틀을 제공하고 분석의 지표로 경쟁적 환경 (미시적 환경), 거시적 환경, 주요자원, 지원요소 및 자원, 관광목적지의 관리, 결정변수를 제시하였다.
- 그러나 관광목적지의 경쟁력을 평가하는 기존 연구들은 국가경쟁력 혹은 관광산업경쟁력을 평가하는 데는 한계를 내포하고 있다. 경쟁력개념이 attractiveness의 개념과 동일시되는 약점으로 관광산업 경쟁력 분석의 틀을 개발하기 위해서는 기존 연구의 심층 분석과 새로운 경쟁력 지표 및 모델이 개발될 필요성이 제기된다.

### Ⅲ. 관광경쟁력 평가사례와 현황분석

#### 1. 관광경쟁력 평가사례

##### 가. 가격경쟁력 평가

- Dwyer, Forsyth, Rao(2000)는 관광산업의 가격경쟁력에 관한 연구에서 국제적인가격 경쟁력지표를 개발하여, 호주를 기준 국가로 하여 호주와 경쟁관계에 있는 관광목적지의 관광상품 및 서비스 가격을 비교하였으며, 이를 통해 19개 관광목적지의 가격 경쟁력에 대한 연구결과를 제시하고 있다.
- 연구에서는 가격을 크게 두 개의 범주로 구분하였다. 하나는 이동경비(travel cost)로 관광목적지를 오고갈 때 소요되는 비용이고, 다른 하나는 체재비용(ground cost)으로 관광목적지에서 소요되는 비용을 의미한다.
- 연구의 주된 목적은 가격경쟁력 지수를 개발하는 것인데, 이를 위해 13개국의 출발지국가(origin country)와 목적지간의 이동경비(travel cost)와 목적지 내에서의 체재비(ground cost)를 고려하였다.
- 연구에서는 지수비교를 위한 기준국가로 호주를 선정하였다. 연구의 구성을 살펴보면 체재비 부문에서 첫째, 출발지 국가를 선정하고 둘째, 목적지 시장을 선택하였고, 셋째, 출발지국가 관광객의 지출형태(expenditure pattern)를 확인하였다.



- 넷째로는 관련 가격자료를 수집하고 있으며, 다섯째로 가격자료와 지출 구성(Share)자료의 결합을 시도하고 있다. 여섯째는 관광지출 비용의 구매력 지수(PPP-Purchasing Power Parity) 계산을 통해 PPP에 환율을 적용한 가격경쟁력 지수를 산출하였다(가격 경쟁력 지수 = 환율/PPP X 100).
- 이동경비 부문은 수도(capital) 또는 주요관광목적지를 선정한 후(예를 들면 미국은 LA) 각 도시 간 항공요금을 파악하기 위해 CRS와 두 개의 인터넷 여행사 자료를 검토한 뒤, 평균을 내어 항공요금을 계산하였다. 체재비와 이동경비를 통합하여 얻어진 가격경쟁력 지수는 기준국가를 100으로 보고 그이상이면 경쟁력이 있다 할 수 있고 이하이면 경쟁력이 떨어진다고 이해하면 된다.
- 연구는 개발된 가격 경쟁력 평가지표를 통해 국가 간 관광상품 가격 비교를 할 수 있다. 평가지표는 가격 동향 뿐 아니라 일정시점에서 각 국의 실제적인 가격을 제시해 준다. 또한 이 평가지표를 통해 타국과의 비교가 가능하므로 한 국가의 경쟁력정도를 가늠할 수 있으며 관광객이 구매한 상품 및 서비스의 패턴을 파악할 수 있다.
- 그러나, 가격 경쟁력지수엔 몇 가지 한계점이 있다. 우선, 지수는 단순히 자료를 근거로 이루어진다는 것이다. 다양한 범위 내에서, 세부적으로 비교 가능한 가격을 수집하는 일은 상대적으로 새로운 과정이고, 가격 분류에 새로운 문제점이다. 예를 들면,본 연구와 관련된 것으로, 국가 간 항공요금을 비교하는 것은 매우 어려운데, 이는 국가마다 다양한 종류의 항공요금체계가 있어서 이를 비교하기가 어렵기 때문이다.
- 숙박요금도 마찬가지로, 뉴욕의 호텔요금과 LA의 호텔요금

은 다르고, 타이의 모든 지역에 위치한 호텔요금이 미국 내 모든 지역의 호텔요금보다 싼 것은 아니다. 그럼에도, 타이의 평균요금은 미국보다 저렴하다(비슷한 숙박형태).

- 연구는 가격과 비가격 요인에 의해 관광목적지 전체 경쟁력을 결정할 수 있다는 가정 하에 추진되었고 그 개연성이 충분하다고 결론 내리고 있다. 그러나 연구에서 지적한 가격비교의 한계점 말고도 가격외적 요소들의 고려가 분명 결여되어있다.
- 물론 한 연구에서 이러한 종합적인 연구를 진행하는 데 한계가 있으므로, 가격외적 요소에 대한 경쟁력 분석이 따로 추진할 필요성이 제기된다.

#### 나. 산업매력도분석(IAA; Industry Attractive Analysis) 경쟁력 평가

- 1981-1982년 사이에 뉴질랜드 관광청(New Zealand National Travel Association)과 오클랜드대학교(University of Auckland)에서 뉴질랜드의 관광활성화를 위한 전략적 분석을 실시하면서 도입된 모델로써, 다양한 모델들의 도입이 고려되었으나 그 전략적 계획과 마케팅에 대한 이점이 고려되어 산업매력도 분석이 채택되었다.
- 관광산업에 도입된 IAA는 크게 두 개의 축으로 이루어져 있다. 하나는 시장매력도요인(market attractiveness factor)이며 다른 하나는 경쟁포지션요인(competitive position factor)이다.
- 각각 요인에 대한 지표는 일반요인인 금융(financial), 시장(market), 기술과 생산(technology and production), 인력과 자원(people and resources), 사회적 요인(social), 그리고 정치와 경제(political and

economic)로 구분되어 설정되어 있다.

- Henshall과 Roberts(1985)는 IAA를 뉴질랜드 관광에 응용하였는 데, 평가 지표를 이용하여 시장의 매력도와 경쟁포지션을 고-중-저로 나누고 이를 3×3 매트릭스로 나타내어 경쟁력을 평가하였다.

<표 2-1> 시장매력도와 경쟁포지션 요인들

일반요인	시장매력도	경쟁포지션
금융	투자회수율 잠재수익 미래현금흐름 기회비용 downside risks	가격경쟁능력 현금흐름 경영 재정자원
시장	시장의 크기 시장성장률 장기전망 수요/공급의 안정성	시장점유율 시장순위/포지션 프로모션기술 intelligence systems
기술과 생산	공급/신뢰성 질 연구개발/innovation 새로운 세그먼트/상품	시설의 생산성 상품의 질 서비스수준 새로운 생산기술
인력과 자원	현존하는 이미지와 가치의 지속성 시너지: 현존하는 기업들과의 연결성 good availability	good 경영팀 좋은 노동관계 폭넓은 스태프의 기술
사회	사업에 대한 사회적 수용력 good 이미지 good 지역사회와의 관계	호감이 가는 이미지 good 고객관계
정치와 경제	허용될 수 있는 규제 인센티브와 세금우대 미래의 경제성장/장단기 전망	지역적인 인센티브 독자적인 인센티브

자료 : Henshall & Roberts(1985), p.224.

## 다. 국제관광의 경쟁력

- Ritchie와 Crouch (1993)은 관광경쟁력은 관광지의 매력(destination appeal), 관광지의 경영(destination management), 관광지조직(destination organization), 관광지정보(destination information), 관광지의 효율성(destination efficiency)에 의하여 결정된다고 분석하였다.
- 관광지의 매력은 먼저 그곳을 매력적으로 만드는 특성과 반대로 그곳을 여행하지 못하게 하는 장애요인에 의해 결정된다고 분석하였고, 관광지의 매력도를 결정짓는 요인은 일반적인 지형, 풍경 등의 자연적 특성(natural feature), 기온과 햇볕의 양과 강수량 등의 기후(climate), 전통, 건축양식, 지역음식 등의 문화와 사회적 특성(culture & social characteristics), 도로, 상하수도, 전기 등의 일반 인프라(general infrastructure),
- 쇼핑, 차량유지 등의 기본서비스 인프라(basic services infrastructure), 숙박시설, 정보 등의 관광관련시설(tourism superstructure), 관광지까지의 이동시간, 운행 빈도, 질 등의 접근성과 교통시설(access and transportation facilities),
- 의사소통의 원활성, 지역주민의 환대성 등의 관광객에 대한 태도(attitudes about tourists), 환율, 화폐가치 등의 가격/비용의 수준(cost/price levels), 국제무역, 유사언어의 유무, 종교의 유사성, 문화의 동질성 등의 경제적·사회적 동질성(economic and social ties), 독특성(uniqueness)이 있음을 서술하였다,
- 반대로 관광지의 방문을 저해하는 요인은 정치적 불안정, 고범죄율

등의 보안과 안전성(security and safety), 의료서비스, 위생불량 등의 건강과 의료에 대한 고려(health and medical concern), 비자필요성, 통화의 통제 등의 법률과 제도(laws and regulation), 그리고 마지막으로 의사소통의 문제나 행동에 대한 제약 등의 문화적 거리감(cultural distance)을 서술하였다.

- 관광지의 경영은 마케팅이나 관광지관리를 위한 노력이 얼마나 효과적인가를 측정하는 것으로서 매력도는 높이고 장애요인은 줄이는 노력에 대한 평가이며, 관광지조직은 관광지를 매력적으로 만들기 위한 다양한 내부의 조직적 활동과 전략적 제휴에 의해 결정되며,
- 관광지의 경영정보시스템(destination management information system)은 관광객의 행위패턴을 다루고 있는 방문객통계, 문제점을 규명하기 위한 수행성의 평가, 경제, 사회, 그리고 환경에 대한 영향, 관광에 대한 지역주민의 태도를 모니터하기 위한 정보 등을 요구하며 동시에 시장조사활동도 관광경쟁력을 결정짓는 중요한 요소이다.
- 마지막으로 관광지효율성 즉, 관광사업이 생산적이고 적절한 이윤을 만들어 내고 있는지, 관광객을 위한 서비스가 필요한 사람에게 잘 전달되고 있는지 또한 관광관련종사자를 위한 교육이나 훈련 프로그램의 유무도 관광지 효율성을 높이는 데 중요한 역할을 하고 있으며 관광지를 경쟁력 있게 만드는 요소이다.

#### 라. 경쟁적 관광목적지(Competitive Destination)

- Ritchie와 Crouch (2000)는 국제관광시장에서 경쟁이 치열해지는 현

실을 설명하면서, 지속가능성이라는 측면의 경쟁적 관광목적지를 현시하는 경쟁력 평가 모델을 제시하였다.

- 이 모델의 특징은 상기한 모형과는 달리 관광정책 (tourism policy)을 주요 지표로 삼고 있으며, 관광지개발계획 (master plan)과는 구별하고 있다.
- 관광지개발계획은 정체적이고 관료주의적 경직성의 특성을 갖고 있는 개념으로 여기고, 관광정책은 관광개발에 직접적으로 영향을 미치는 정책결정과 관광목적지내에 일상 활동으로 여겨지는 틀을 제공하는 일련의 규제, 가이드라인, 지침 및 개발/홍보증진 목적과 전략 (a set of regulations, rules, guidelines, directives, and development/promotion objectives and strategies that provide a framework within which the collective and individual decisions directly affecting tourism development and the daily activities within a destination are taken.)으로 정의하고 관광이 지속가능한 방식으로 발전시킬 수 있는 환경요소를 창출할 수 있음을 강조하고 있다.
- 또한, 관광정책은 정책의 구조(structure of policy), 관광정책 수행과정(process of policy formulation), 정책 수행내용을 담고 있다. 개념적으로 제시된 관광목적지의 모형은 크게 미시적, 거시적 환경, 주요 관광자원 및 attractions (기후, 역사 및 문화, 시장연계성, 특별이벤트, 오락, 상위구조), 지원요소 및 자원 (하위구조, 접근성, 편의시설, 기업), 목적지 관리 (자원 책임성, 마케팅, 재정 및 벤처 자금, 조직, 인적자원개발, 정보 및 연구, 서비스 질, 방문객관리), 목적지 정책, 계획 및 개발 (시스템 정의, 철학, 비전, 감사, 포지셔닝, 개발, 경쟁

적·협력적 분석, 모니터링 및 평가), 그리고 한정적 결정요소 (장소, 상호의존성, 안전, 브랜드인지도 및 이미지, 비용 및 가치)에 영향을 받아 상대적으로 이러한 요소들이 크게 작용되는 관광목적지가 지속가능한 견지에서 경쟁력을 갖고 있다고 서술하고 있다.

- 관광지의 경쟁력과 지속가능성 각 요소와 관련한 세부항목 지표로 Ritchie와 Crouch는 다음과 같은 대항목과 소항목을 분류하여 관광목적지를 선택하는데 관광소비자가 중요하게 여기는 항목을 다음과 같이 제시하였다.
- 관광목적지의 자연지리 및 기후(physiography and climate)항목으로 환경측면에 해당하는 자연자원, 기후, 미학적 가치 등에 대한 것으로, 관광객이 느끼는 경치의 장엄함, 지형의 다양성, 동식물군의 독특성, 오염되지 않은 자연에 대한 인지, 청결함에 대한인지, 지형 및 기후와 관련한 시설의 존재, 개발에 대한 적절한 수준에 대한 인식, 미학적 매력, 그리고 관광경험에서 느끼는 안락함에 대한 인지된(perceived) 수준이 있다.
- 관광목적지의 문화와 역사(culture and history)에 대한 항목으로 문화의 연륜, 역사적 장소의 수, 인지된 문화적 풍부함, 인류발전에 문화의 기여, 문화 연구의 정도, 인지된 문화의 이국성, 문화에 대한 소비자의 친밀성, 문화의 독특성, 문화의 세련성, 지역음식, 음악, 관습, 의상, 언어 등에 대한 소비자의 선호성, 특이한 건축에 대한 시각적 매력, 타종교에 대한 소비자의 수용/두려움, 타 종족에 대한 소비자의 수용/두려움, 전통이 가져오는 흥미, 근로 관습/관행이 가져오는 흥미, 여가 활동/행위가 가져오는 흥미, 사회/가족 구조가 유발하는 흥미, 교육제도/관행이 가져오는 흥미, 구세계 및 신세계에 대

한 색다른 인식이 있다.

- 관광목적지의 시장연계(market ties)는 친지, 가족, 친구 방문 여행인 경우 종족과의 연계, 공무관광의 경우에 사업 및 무역과의 연계, 특정 국가 간의 수출입 정도, 스포츠 교류관계 정도, 관광목적지의 관광산업에 외국투자정도, 과거와 미래의 연계사이의 인지된 차이가 있다.
- 관광목적지내의 활동영역(mix of activities)에는 목적지내에서 가능한 독특한 활동, 특정 활동에 대한 개별 선호도, 인지된 활동시설의 질, 개별활동에 대한 선호, 이용 가능한 활동의 다양성이 있다.
- 관광목적지내에 엔터테인먼트(entertainment)는 수동적/능동적 경험에 대한 소비자의 선호도, 생활경험영역을 확대하고자 하는 방문객의 욕구, 즉흥적 오락 경험에 대한 욕구, 이용 가능한 엔터테인먼트의 양, 이용 가능한 엔터테인먼트의 다양성이 있다.
- 특별 이벤트(special events)에는 방문지역에서 다수의 이벤트에 참여하고자 하는 욕구와 능력, 대형이벤트를 관람하고자하는 욕구의 강도, 국제적으로 명망 있는 이벤트를 관람하고자하는 중요성, 목적지의 본질을 반영하는 이벤트를 관람하고자 하는 욕구, 방문객이 이벤트와 목적지를 동일시하는 정도 (예, 보스턴 마라톤대회), 연간 개최되는 이벤트의 수, 특수 이벤트의 시기, 이벤트의 독특성, 이벤트의 국제적 명성, 이벤트에 대한지역의 지원 등이 있다.
- 관광 superstructure(숙박시설, 푸드 서비스, 교통시설 및 주요 어트랙션)에는 인공적인 attractions에 대한 소비자 선호도, 전문/개인 여행에 대한 선호도, 다양한 attractions의 범위, 숙박의 수와 질, 푸드 서비스의 수, 다양성, 질, 교통시스템의 확장, 내부교통시스템의 질이



있다.

- 관광목적지의 가격경쟁력(price competitiveness)에는 활동비용 (환율 적용), 관광객의 가격에 대한 민감도, 관광상품 및 서비스 범위에 대하여 받는 소비자의 인식 가치, value 주제의 목적지 광고에 대한 소비자의 반응, 다른 관광목적지와 비교된 관광목적지의 가격수준, 일정시점 및 일정기간동안의 환율이 있다.
- 안전 및 보안(safety/security)에는 개인 안전에 대한 지역주민의 관심/불편함 정도, 테러리즘에 대한 공포가 있으며,
- 인지/이미지/브랜드(awareness/image/brand)에는 목적지에 대한 인지 수준, 목적지의 인식된 이미지의 본질, 목적지에 대한 소비자 이미지의 강도, 목적지에 대한 소비자 태도, 경쟁자와 비유하여 목적지에 대한 지식의 상대적 수준, 경쟁자와 관련하여 목적지의 포지셔닝이 있다.
- 일반적 기간시설(통신, 상하수도, 병원시설, 위생, 지역 교통 등)에는 지역교통시스템의 크기와 질, 통신과 미디어 시스템의 크기와 질, 전기, 수도 와 하수구 시스템의 질과 안정성, 응급 및 병원시설의 질이 있으며,
- 목적지의 위치(location of destination)에는 목적지에 접근용이성, 목적지의 근거리/원거리에 대한 소비자의 인식, 육로·해로·항공 수단으로 목적지 거리에 대한 소비자의 수용 및 관용도, 목적지에 도달하는데 접근용이성과 혼잡정도에 대한 소비자의 인식, 주요 경쟁국가와 비교하여 주요 목표시장으로부터의 상대적인 거리, 접근운송수단의 빈도/수용력이 있다.
- 관광목적지의 접근성(accessibility of destination)은 관리들에 의한

관료주의(red tape)에 대한 소비자 인식, 여행비자 취득의 용이성과 어려움, 이민수속 및 관세관리 태도에 대한 인식, 운송사사이의 경쟁 등이 있다.

- 환대(hospitality)에는 지역주민들의 친밀성에 대한 방문객의 인식, 방문하기를 원하는 지역에 대한 방문객의 기분, 목적지에서 정보와 다른 지원을 제공하는데 대한 방문객의 인식, 관광산업에 대한 지역주민의 수용 및 지원, 지역주민이 일반적으로 방문객을 환영하는 정도, 지역주민의 환대개발 프로그램의 존재여부가 있다.
- 관광기업(enterprise)에는 진정으로 방문객을 만족시키기를 원하는 산업에 대한 인식, 개인선호에 따른 시설과 서비스, 경험에 대한 인식, 방문객만족 수준을 모니터하고 평가하는 프로그램의 존재, 관광시설 개발 및 경험에 방문객의 욕구에 대한 반응 (responsiveness), 소비자의 요구에 부응하는 목적지 관광산업의 효율성, 정보관리의 효율성, 그리고 환전의 용이성이 있다.
- 철학 및 비전(philosophy and vision), 감사제도(audit), 포지셔닝(positioning), 개발, 경쟁적/협력적 분석, 모니터링 및 평가, 마케팅, 서비스/경험의 질, 방문객 관리, 자원보존(resource stewardship), 인적개발, 재정 및 벤처자금이 있다.

#### 마. 세계관광기구비즈니스협회(WTOBC)의 경쟁력 평가

- 세계관광기구(WTO) 산하의 비즈니스협회(WTOBC: World Tourism Organization Business Council)에서는 공공기관과 사기업간의 협력을 통해 경쟁력을 증강시키기 위한 연구를 하고 있다. 이 연구에서

민·관 협력이 가져올 수 있는 다양한 편익들을 경쟁력과 관련시켜 조사하고 있다.

- 단순히 민·관의 협력으로 나타날 수 있는 사회, 경제, 환경적 편익이지만 그 바탕에 깔고 있는 의미는 결국 이러한 편익들이 관광산업의 경쟁력에 중요한 요소들임을 나타내고 있다.
- 따라서 이들의 항목은 경쟁력평가에 사용될 수 있는 중요한 요인이 되고 있다. WTOBC는 기본적으로 경쟁력 향상요인들을 크게 4가지로 나누고 있다. 즉, 매력물, 숙박업체의 개발이나 향상으로 인해 생기는 효과, 환경자원이나 문화관광자원의 보존으로 생기는 효과, 질을 표준화하는 데서 생기는 효과들이 관광산업의 경쟁력을 높인다고 보고 있으며,
- 둘째는, 관광산업의 경쟁력의 증대는 기본적인 서비스를 향상시키고 교통 인프라의 구축, 위생상태의 증진, 안전성이나 보안성의 보장, 교육이나 훈련을 통한 인프라와 인적자원의 향상에 의해 가능하다고 보며, 셋째는, 관광지의 이미지를 향상시키고 시장점유율이나 인터넷 등을 이용한 마케팅이나 유통, 소비자 보호를 위한정책 등에 의해서 관광산업의 경쟁력은 증대될 수 있다고 본다.
- 마지막으로, 공공투자의 효력, 불확실성이나 위험을 다루는 방법, 투자 장애요인을 극복하는 노력, 여행을 어렵게 하는 요인을 제거하는 등의 노력으로 구성된 사회경제적 요인과 지리·정치적 요인들에 의해서도 관광산업의 경쟁력이 평가될 수 있다고 보고 있다.

<표 2-2> WTOBC의 공·사기업의 협력을 통한 경쟁력 향상

대분류	상세항목
<p>상품개발/증진</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광자원의 개발 및 증진</li> <li>• 숙박업소 개발 및 증진</li> <li>• 환경보존</li> <li>• 문화관광자원의 보존</li> <li>• 질의 표준점 설정</li> </ul>
<p>인프라/인력자원</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교통인프라 및 기본서비스의 증진</li> <li>• 대중건강시설 및 위생시설의 증진</li> <li>• 안전성과 보안성의 증진</li> <li>• 물리적인 방해나 불쾌정도 감소</li> <li>• 교육이나 훈련의 증진</li> </ul>
<p>마케팅과 프로모션</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광지 이미지 증진</li> <li>• 경쟁자를 다루는 문제</li> <li>• 시장점유율</li> <li>• 인터넷 등을 통한 전자 마케팅, 유통 등</li> <li>• 소비자 보호정책</li> </ul>
<p>사회경제적 그리고 지리정치적 요인</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수익의 증진</li> <li>• 공공투자의 효력</li> <li>• 투자나 금융 촉진</li> <li>• 위험과 불확실성의 극복</li> <li>• 여행규제의 완화</li> </ul>

자료 : WTOBC (2000), <http://www.world-tourism.org/affiliate/question.htm>

## 바. 관광산업의 지식경쟁력

- 산업연구원 (1999)은 “관광산업의 지식경쟁력 강화방안”에서 ‘관광부문에서의 지식경쟁력은 국제경쟁력이 있는 관광자원개발 및 관광인프라 구축을 통한 국가 차원에서의 관광경쟁력과 함께 관광부문에 종사하는 관광기업들의 지식경영전략 추진 등에 의한 고부가가치 창출능력’ 으로 보고 있다.
- 관광산업의 경쟁력 제고는 관광자원, 관광인프라구축, 관광수요자의 욕구에 부응하는 관광서비스 및 편의 제공 시스템, 관광시설의 확충에 의해서 이루어질 수 있다고 연구 보고서에서 밝히고 있다.
- 따라서 관광의 경쟁력은 물리적 특성이라고 할 수 있는 기후, 가용호텔수, 관광객 이용시설, 편의시설, 레스토랑의 수나 형태 등에 영향을 받으며 동시에 비물리적 특성인 서비스 수준, 청결성, 신변안전도, 문화적 요소 등에 의해 결정된다고 보고 있다. 다음 표는 관광부문 경쟁력 평가 사례를 종합적으로 정리한 것이다.

<표 2-3> 국내외의 관광 경쟁력 평가 연구사례

연구자	연도	경쟁력 평가지표	비고
Dwyer, Forsyth, Rao	2000	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이동경비(Travel Cost)</li> <li>• 체재비용(Ground Cost)</li> <li>• 지수비교 기준국가 : 호주</li> </ul>	호주를 기준국가로 하여 경쟁관계 관광목적지의 관광상품 및 서비스 가격 비교
뉴질랜드 관광청(오클랜드대 경영학과)	1981-1982	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시장매력도 요인, 경쟁포지션 요인</li> <li>• 각각의 요인에 대한 금융, 시장, 기술과 생산, 인력과 자원, 사회적 요인, 정치와 경제</li> </ul>	전략적 계획과 마케팅에 대한 이점이 고려됨

연구자	연도	경쟁력 평가지표	비고
Ritchie & Crouch	1993	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광지의 매력</li> <li>• 관광지의 경영</li> <li>• 관광지 조직</li> <li>• 관광지 정보</li> <li>• 관광지 효율성</li> </ul>	
Ritchie & Crouch	2000	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 미시적·거시적 환경</li> <li>• 주요 관광자원 및 매력물</li> <li>• 지원요소 및 자원</li> <li>• 목적지 관리 및 정책, 계획 및 개발</li> <li>• 환경적 결정요인</li> </ul>	관광목적지의 지속가능성에 대한 개념이 고려됨
세계관광기구 비즈니스협회 (WTOBC)	2000	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상품개발/증진</li> <li>• 인프라/인력자원</li> <li>• 마케팅과 프로모션</li> <li>• 사회경제적·지리정치적 요인</li> </ul>	공·사기업의 협력이 가져올 수 있는 다양한 편익들을 경쟁력과 관련시킴
이상직 (산업연구원)	1999	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 물리적 특성(기후, 가용 호텔수, 관광객 이용시설, 편의시설, 레스토랑의 수나 형태 등)</li> <li>• 비물리적 특성(서비스 수준, 청결성, 신변안전도, 문화적 요소 등)</li> </ul>	관광산업의 경쟁력 제고는 자원, 인프라 구축, 소비자의 욕구에 부응하는 서비스 및 편의 제공, 시설의 확충으로 이루어질 수 있다고 봄

자료 : 한국관광연구원, 관광산업 경쟁력 평가모델 개발, 2000에서 인용

## 2. 관광 관련업체 현황

<표 3-1> 제주지역 관광 관련업체 총괄 현황

구분	업 체 명	업체수	업 체 내 역	근 거
	합 계	1,777		
관 광 진 흥 법	소 계	773		
	여 행 업	594	일반 49, 국외 91, 국내 480	관광진흥법 제 3 조
	관광숙박업	92	관광호텔 50, 콘도미니엄 37, 한국전통호텔 1, 가족호텔 4	
	관광객이용시설업	39	전문휴양업 18, 관광유람선업 3, 외국인전용관광기념품판매업 18	
	유원시설업	8	일반유원시설업 5, 기타유원시설업 3	
	국제회의업	7	국제회의기획업 6, 국제회의시설업 1	
	카지노업	8	제주시 5, 서귀포시 3	
	관광편의시설업	25	관광식당업 15, 관광사진업 2, 관광유희음식점업 8	
기 타 법 령	소 계	1,004		
	휴양펜션업	43	제주시 26, 서귀포시 17	제주국제자유도 시특별법
	골 프 장	23	제주시 13, 서귀포시 10	체 육 시 설 의 설 치 · 이용에 관한 법률
	숙 박 업	636	일반호텔 77, 여관 449, 여인숙 110	부가가치세법
	승마장업	22	제주시 9, 서귀포시 13	제주국제자유도 시특별법
	유람선업	3	제주시 1, 서귀포시 2	유선 및 도선사 업법
	오 일 장	9	제주시 3, 서귀포시 6	
	보세판매장 (면세점)	6	제주시 5, 서귀포시 1	관세법
	자동차운송사업체	178	시내·외버스 10, 전세버스 60, 렌트카 74, 택시 34 ※ 개인택시 3,828대	여객자동차 운수사업법
	관 광 지	84	공영관광지 38, 사설관광지 46	관광진흥법 문화재보호법

<표 3-2> 관광진흥법에 의한 관광사업체

(단위 : 개소)

구 분		행정시별	계	제주시		서귀포시	
				동지역	읍면지역	동지역	읍면지역
합 계			815	608	79	90	38
여 행 업	계		594	522	25	39	8
	일반여행업		49	43	1	4	1
	국외여행업		97	86	2	9	
	국내여행업		448	393	22	26	7
관 광 숙 박 업	계		91	31	28	21	11
	호 텔 업	소 계	55	28	7	17	3
		관 광 호 텔 업	50	28	6	13	3
		가 족 호 텔	4		1	3	
		한국전통호텔업	1			1	
휴양콘도미니엄업	37	2	22	4	9		
휴 양 펜 셴 업(계)			43	11	15	5	12
관 광 객 이 용 시 설 업	계		39	17	8	10	4
	전 문 휴 양 업		19		9	8	2
	관 광 유 람 셴 업		3	1		1	1
	외국인전용관광기념품판매업		18	16		1	1
유 원 시 설 업	계		8	3	1	1	3
	일반유원시설업		5	1	1	1	2
	기타유원시설업		3	2			1
국 제 회 의 업	계		7	3	2	2	
	국제회의기획업		6	3	2	1	
	국제회의시설업		1			1	
카 지 노 업(계)			8	5		3	
관 광 의 시 설 업	계		25	16		9	
	관 광 유 흥 음 식 점 업	소 계	7	3		4	
		한 국 음 식 점 업	3	1		2	
		관 광 극 장 식 당 업	4	2		2	
		외국인전용유흥음식점업	1	1			
		관 광 식 당 업	15	10		5	
	관 광 사 진 업	2	2				

자료 : 제주특별자치도 관광정책과

○ 관광진흥법에 근거한 제주지역 관광사업체 현황은 위와 같다.



## 가. 숙박시설(총괄)

<표 3-3> 제주지역 숙박시설 총괄(2008.11 현재)

구 분		계		제 주 시		서귀포시	
		개소	객실수	개소	객실수	개소	객실수
계		768	23,799	565	16,600	203	7,199
관 광 숙 박 업	소 계	91	10,859	59	6,536	32	4,323
	종합관광호텔	50	6,629	34	4,092	16	2,537
	전통호텔	1	26			1	26
	가족호텔	4	134	1	30	3	104
	휴양콘도미니엄	37	4,138	24	2,099	13	2,039
휴양펜션업		41	399	21	216	20	183
일반호텔		77	3,178	72	2,988	5	190
여관		449	8,262	324	5,926	125	2,336
여인숙		110	1,101	89	934	21	167

주) 일반호텔, 여관, 여인숙 현황은 읍면지역 현황이 동지역 현황에 포함되어 있음

- 관광진흥법에 근거한 관광숙박업을 포함하여 제주지역 숙박시설 현황을 살펴보면 총 768개소, 23,799실에 이르고 있다(2008년 11월말 기준)
- 이 가운데 전체 업체의 약 74%가 제주시 지역에 소재하고 있고, 객실 수로도 전체의 약 70%가 제주시 지역에 집중되어 있는 상황이다.

## 나. 관광숙박업 현황

<표 3-4> 지역별 관광숙박업체 현황

구 분	기존 시군	총 계	관광호텔	전통호텔	가족호텔	콘도미니엄
총괄		91개소 10,859실	50개소 6,629실	1개소 26실	4개소 134실	37개소 4,138실
제주시	소계	59개소 6,536실	34개소 4,092실	-	1개소 30실	24개소 2,099실
	구)제주시	32개소 4,468실	28개소 3,725실	-	-	2개소 448실
	구)북제주	27개소 2,068실	6개소 367실	-	1개소 30실	22개소 1,651실
서귀포시	소계	32개소 4,323실	16개소 2,537실	1개소 26실	3개소 104실	13개소 2,039실
	구)서귀포	21개소 2,822실	13개소 2,129실	1개소 26실	3개소 104실	4개소 563실
	구)남제주	11개소 1,501실	3개소 408실	-	-	9개소 1,476실

자료 : 제주특별자치도 관광정책과

- 관광진흥법에 근거한 관광숙박업 업체 현황을 살펴 보면 관광호텔이 50개소(6,629실), 전통호텔 1개소(26실), 가족호텔 4개소(134실), 콘도미니엄이 37개소(4,138실)에 이르고 있다.
- 지역별로는 구 북제주군 지역을 포함하는 제주시 지역에 59개소(6,536실)이 있고, 구 남제주를 포함하는 서귀포시 지역에 32개소(4,323실)이 있는 것으로 나타났다.

#### 다. 휴양펜션업 등록현황

- 특별법에 근거한 휴양펜션업의 경우 총 41개소(389실)이 있는데, 지역별로는 제주시 21개소와 서귀포시 20개소로 골고루 분포하는 것으로 나타났다.

<표 3-5> 지역별 휴양펜션업 현황

구 분	계	제 주 시	서귀포시
개소/객실 수	41/389	21/216	20/183

<표 3-6> 휴양펜션업 전체 현황

상 호	소 재 지	규 모 (객실수)	등 록 일 (등록번호)	비고
라파도 휴양펜션	서귀포시 안덕면	1동 (10실)	02.03.07 (제1호)	
제주해안 휴양펜션	서귀포시 안덕면	1동 (10실)	02.06.04 (제2호)	
나폴리 휴양펜션	서귀포시 대포동	3동 (10실)	02.11.02 (제3호)	
해찬들리조트	서귀포시 안덕면	7동 (10실)	02.11.25 (제4호)	
선린지 휴양펜션	제주시 조천읍	1동 (10실)	03.01.16 (제5호)	
바다마을 휴양펜션	제주시 조천읍	4동 (9실)	03.02.07 (제6호)	
다려도 휴양펜션	제주시 조천읍	1동 (10실)	03.03.07 (제7호)	
블루베이 휴양펜션	제주시 내도동	1동 (10실)	03.06.30 (제8호)	
신 신 휴양펜션	서귀포시 안덕면	3동 (10실)	03.07.05 (제9호)	
솔바람풍경소리 휴양펜션	서귀포시 남원읍	10동 (10실)	03.08.11 (제10호)	
노블렛 휴양펜션	서귀포시 남원읍	7동 (10실)	03.08.18 (제11호)	

<표 계속>

상 호	소 재 지	규 모 (객실수)	등 록 일 (등록번호)	비고
에 다움 휴양펜션	제주시 이호1동	1동 (10실)	03.09.22 (제12호)	
그린제주우도 휴양펜션	제주시 우도면	1동 (10실)	03.10.20 (제13호)	
제주오션빌 휴양펜션	제주시 용담3동	1동 (10실)	03.10.30 (제14호)	폐업 '08.1.21
제주스카이 휴양펜션	서귀포시 표선면	1동 (9실)	03.11.27 (제15호)	
신 라 휴양펜션	서귀포시 남원읍	2동 (8실)	04.01.20 (제16호)	
돌과바람 휴양펜션	제주시 해안동	1동 (9실)	04.06.21 (제17호)	
산 방 산 휴양펜션	서귀포시 안덕면	7동 (9실)	04.06.28 (제18호)	
제주목화 휴양펜션	서귀포시 남원읍	2동 (10실)	04.08.03 (제19호)	
제주허브 휴양펜션	제주시 한림읍	1동 (10실)	04.09.16 (제20호)	
가자바다전망아라포 레휴양펜션	제주시 한림읍	1동 (10실)	04.09.21 (제21호)	07.5.14 (지위승계)
섬풍경리조트 휴양펜션	제주시 한경면	3동 (10실)	04.10.08 (제22호)	
제주통나무 휴양펜션	서귀포시 표선면	5동 (6실)	05.03.08 (제24호)	
샤들레 휴양펜션	서귀포시 서호동	1동 (10실)	05.04.28 (제25호)	
에이츠산장	서귀포시 남원읍	4동 (10실)	05.06.20 (제26호)	
모던나폴리 휴양펜션	서귀포시 대포동	1동 (6실)	05.06.28 (제27호)	
샘터 휴양펜션	제주 조천읍	1동 (8실)	05.11.09 (제28호)	분양
하이랜드 골프시티	제주시 조천읍	2동 (10실)	05.11.14 (제29호)	
그린벨리빌 휴양펜션	제주시 노형동	5동 (10실)	05.11.18 (제30호)	

<표 계속>

상 호	소 재 지	규 모 (객실수)	등 록 일 (등록번호)	비고
그린벨리빌 휴양펜션	제주시 노형동	5동 (10실)	05.11.18 (제30호)	
그린벨리 휴양펜션	제주시 노형동	6동 (10실)	05.11.18 (제31호)	
햇빛 휴양펜션	제주시 조천읍	1동 (8실)	05.11.21 (제32호)	분양
에버그린빌	서귀포시 토평동	4동 (8실)	'06.7.19 (제33호)	
우도브릿지	제주시 애월읍	6동 (10실)	'06.7.25 (제34호)	
허니문빌리지	서귀포시 토평동	2동 (10실)	'06.9.7 (제35호)	
올레리조트	제주시 애월읍	4동 (9실)	'06.9.29 (제36호)	
올레리조트 II	제주시 애월읍	1동 (10실)	'06.9.29 (제37호)	
재즈마을	서귀포시 상예동	2동 (10실)	'06.11.27 (제38호)	
포유펜션	서귀포시 남원읍	1동 (7실)	'07. 1. 3 (제39호)	
산호펜션	제주시 우도면	2동 (9실)	'07. 3. 27 (제40호)	
섬머뷰펜션	제주시 우도면	2동 (8실)	'07. 3. 29 (제41호)	
스웨덴펜션	제주시 한림읍	10동 (10실)	'07. 4.25 (제42호)	
중문통나무 휴양펜션	서귀포시 대포동	10동 (10실)	'07. 10.18 (제43호)	
한라산웰빙 휴양펜션	제주시 해안동	3동 (6실)	'07.11.20 (제44호)	

자료 : 제주특별자치도 관광정책과

## 라. 관광객이용·유원·관광편의시설업 현황

<표 3-7> 관광객이용·유원·편의시설업 전체 현황

구 분		행정시별	계(단위;개소)	제 주 시	서귀포시
합		계	83	54	29
관광객 이용 시설업	소 계		40	26	14
	전문휴양업		19	9	10
	관광유람선업		3	1	2
	외국인전용 관광기념품판매업		19	17	2
유원시 설업	일반유원시설업		5	2(휴업1)	3(휴업1)
	기타유원시설업		3	2	1(휴업1)
관 광 편 의 시설업	소 계		27	18	9
	관광 유 흥 음 식 점 업	한국음식점업	4	2	2
		관광극장 식 당 업	4	2	2
	외국인전용유흥음식점		2	2	-
	관 광 식 당 업		15	10	5
	관 광 사 진 업		2	2	-

자료 : 제주특별자치도 관광정책과

- 관광진흥법에 근거한 관광객이용시설업은 전문휴양업 19개소를 포함하여 전체 40개 업체에 이르고, 관광편의시설업은 27개 업체에 이르는 것으로 나타났다.
- 하지만 유원시설업의 경우에는 전체 8개 업체 가운데 6개 업체가 휴업 상태이고, 3개 업체만 영업을 지속하는 것으로 나타났다.

## 1) 전문휴양업 현황

<표 3-8> 전문휴양업 현황

업 체 명	업 종	소 재 지	등 록년월일
19개업체			
(주)대유산업	수렵장	서귀포시 상예동	'81. 3. 18
퍼시픽랜드(주)	수족관	서귀포시 색달동	'86. 9. 15
여미지식물원	식물원	서귀포시 색달동	'89. 10. 12
(주)미니미니랜드	민속촌	북군 조천읍	'01. 2. 8
(주)테디베어뮤지엄	박물관	서귀포시 색달동	'01. 4. 21
(주)소인국테마파크	민속촌	남군 안덕면	'02. 4. 2
(주)삼영관광 일출랜드	동굴	남군 성산읍	'02. 4. 27
(주)한림공원	식물원	북군 한림읍	'02. 9. 27
제주히트니스 타운	등록체육시설업	제주시 애월읍	'03. 2. 20
(주)아프리카박물관	박물관	서귀포시 대포동	'05. 5. 17
(주)아쿠아랜드	수영장	서귀포시 법환동	'05. 8. 4
(주)새별오름관광타운	승마장	북군 애월읍	'05. 9. 28
방림원	박물관	북군 한경면	'05. 12. 27
석부작테마공원	농어촌휴양시설	서귀포시 호근동	'06. 4. 12
생각하는 정원 분재예술원	박물관	북군 한경면	'06. 6. 8
팜빌리지관광농원	관광농원	서귀포시 호근동	'07. 4. 24
조이월드	수영장	제주시 조천읍	'07. 10. 9
나비공원 프시케월드	박물관	제주시 애월읍	'07. 11. 16
제주러브랜드	박물관	제주시 연동	'07. 12. 31

자료 : 제주특별자치도 관광정책과

- 관광객이용시설업 가운데 전문휴양업은 수렵장, 수족관, 식물원, 박물관, 관광농원, 동굴에 이르기까지 다양한 형태의 사업체가 운영되는 것으로 나타났다.

## 2) 관광유람선업

<표 3-9> 관광유람선업 현황

업 체 명	소 재 지	등록 년월일
3개 업체		
(유)제주크루즈 해운	서귀포시 대정읍	'05. 12. 09
퍼시픽랜드(주)	서귀포시 색달동	'06. 12. 21
(주)제주유람선	제주시 도두1동	'07. 1. 12

자료 : 제주특별자치도 관광정책과

## 3) 외국인전용관광기념품판매업

<표 3-10> 외국인전용관광기념품판매업 현황

업 체 명	소 재 지	등록 일
19개업체		
(주)한국기념품 백화점	제주시 노형동	'82. 8. 1
풍산식품	제주시 연동	'92. 3.10 '06.3.28대표자변경
(주)명품제주점	제주시 연동	'93.11. 9
그랜드민예사	제주시 연동	'82. 8. 1
롯데제주 공항면세점	제주시 용담2동	'04. 3. 3
칼호텔토산품	제주시 이도1동	'97. 9.12
낙원쇼핑	제주시 노형동	'94. 4.22
뉴서울프라자	제주시 노형동	'93. 6.21
서아통상(주) 제주지점	제주시 연동	'04. 6.21
화창토산(주) 제주지점	제주시 도두1동	'04. 7.17
롯데호텔 제주면세점	서귀포시 색달동	'00. 4.17
(주)호텔신라 신제주면세점	제주시 연동	'00. 7.11
달우자수정	제주시 연동	'02. 2. 4
진보식품	제주시 용담3동	'05. 5. 23 (폐업'07.5.11)
한화토산	제주시 도두1동	'06. 2. 6
삼화고려인삼	제주시 이호2동	'06. 4.11
고려	제주시 연동	'06.11.15
휴플렉스	서귀포시 성산읍	'07.12. 4
동향토산	제주시 도남동	'07.12.13
남국	제주시 연동	'08. 1.17



#### 4) 유원시설업

<표 3-11> 일반 유원시설업 현황

업체명	유기구종류	소재지	등록 년월일
제주월드21 영프라자	유기시설31종 (안전성검사13종)	제주시 건입동	'00. 8.12
탐동랜드	'06.6.20(폐업)	제주시 삼도 2동	'01. 7.23
여미지	유람동차 (안전성검사1종)	서귀포시 색달동	'01. 5. 9
제주민속촌	트램카 (안전성검사1종)	서귀포시 표선면	'02. 1.27
정석항공관	'07.11.16 ~ '08.11.15(휴업)	서귀포시 표선면	'00. 9.25
익스트림 아일랜드	'06. 9. 6(폐업)	서귀포시 법환동	'04. 5.31
함덕 비치랜드	11종 (안전성검사 10종)	제주시 조천읍	'03. 7.31 (휴업07.10.23 08.4.30)
산방산랜드	3종(바이킹,회전목마,미니바이킹)	서귀포시 안덕면	'07. 4.2

<표 3-12> 기타 유원시설업 현황

업체명	유기구종류	소재지	등록 년월일
키드랜드 (E마트내)	유기기구11종	제주시 삼도 2동	99. 7. 8
제주월드21 워터파크	유기기구3종	제주시 건입동	01. 4.17
씨제이개발 (주)클럽나인브릿지	안전성검사 비대상 1종	서귀포시 안덕면	07.7.26

- 일반 유원시설업체 중에는 2곳이 폐업하고, 1곳이 휴업 상태이며, 기타 유원시설업체 중에는 1곳이 휴업 중인 것으로 나타났다.

### 5) 관광유흥음식점업

<표 3-13> 관광유흥음식점업 현황

구 분	업체명	소재지	등록일	비고
한국 음식 점업	4개업체			
	제주한국관	서귀포시 색달동	'93. 7.28	
	삼경	제주시 연동	'87. 12.2	
	더피플	서귀포시 색달동	'02. 5.28	
	벤틀리	제주시 연동	'08. 3. 13	
관광 극장 식당 업	4개업체			
	2002나이트	제주시 삼도 2동	'97. 3.21(폐업'07. 2.27)	
	연동댄스	제주시 연동	'02. 3.27	
	항공모함로마	서귀포시 서귀동	'02. 9. 6	대표자변경 ( '08.3.17)
	서귀포타운	서귀포시 서귀동	'97. 4.30	
	제주관광나이트	제주시 연동	'07. 5. 9	
	남양	제주시 일도 1동	'02. 7. 2(폐업'07. 2.27)	

<표 3-14> 관광식당업 현황

업체명	소재지	등록일
15개업체		
만리홍	제주시 연동	'04. 6.18
대유식당	서귀포시 상예동	'97. 2.11
금호가든	서귀포시 강정동	'97. 6.23~'07. 8.22(취소)
제주늘봄	제주시 노형동	'97. 8. 4
해원	제주시 용담 2동	'97.10.23
제주한국관	제주시 삼도 1동	'98. 4. 1~'06. 8.10(폐업)
칠억조	제주시 노형동	'98. 4. 1~'06. 1. 16(폐업)
제주향	제주시 연동	'98. 5. 8
신우성연동점	제주시 연동	'98.12. 8~'06. 8. 10(폐업)
풍전	제주시 연동	'99. 4. 9
돈방석3호점	제주시 연동	'00. 9.14~'06. 8.10(폐업)
해조회관	제주시 도두 1동	'01. 7.31
아주반점	제주시 일도 1동	'06. 1.31
금문도	제주시 노형동	'06. 1.31
바그다드(양식)	제주시 이도 2동	'06. 2. 7
영빈식당	서귀포시 서귀동	'07. 3.27
덕성원본점	서귀포시 서귀동	'07. 5.18
모리화	서귀포시 토평동	'07. 8.13
모두모두모이세	제주시 연동	'07. 8.23
주)신우성타운	서귀포시 색달동	'07.12.12

## 6) 관광사진업

<표 3-15> 관광사진업 현황

(지정 : 관광협회)

업체명	소재지	등록일
2개업체		
뉴문화칼라	제주시 연동	'82. 8. 1
유성사	제주시 삼도 1동	'92. 4.18(폐업06. 8.10)
뉴대아칼라	당초 제주시 노형동	'98. 8.18
	변경 제주시 노형동 939	2007.8.6소재지변경

## 마. 카지노업

<표 3-16> 카지노업 현황

업체명	최초 허가일	운영형태 (등급)	종사원수 (명)	전용영업장 면적 (㎡)
계				
라마다프라자카지노	'75.10.15	임대(특1)	149	2,359.1
파라디스그랜드카지노	'90.09.01	임대(특1)	117	2,756.7
신라호텔카지노	'91.07.31	임대(특1)	118	1,953.6
제주오리엔탈호텔카지노	'90.11.06	임대(특1)	66	1,121.5
롯데호텔제주카지노	'85.04.11	임대(특1)	173	1,205.4
클라운프라자카지노제주	'90.09.01	임대(특1)	84	1,026.6
하얏트호텔카지노	'90.09.01	임대(특1)	110	803.3
트로피카나카지노	'95.12.28	임대(특1)	105	823.8

## 바. 여행업

<표 3-17> 여행업 등록 현황(단위:개소)

등록기관별 업종별	등록기관	합계	제주시	서귀포시
계		594	547	47
일반여행업	도	49	44	5
국외여행업	행정시	97	88	9
국내여행업	행정시	448	415	33

## 사. 국제회의기획업

<표 3-18> 국제회의기획업 현황

업체명	소재지	등록일
(주)제주국제컨벤션센터	서귀포시	'02.06.28
(주)몽치이벤트투어	제주시	'02.07.05
(주)엠앤씨제주	제주시	'03.05.26
(주)프라임커뮤니케이션	제주시	'05.02.22
(주)누리커뮤니케이션	제주시	'06.04.24
(주)이디컴	제주시	'08. 3. 18

<표 3-19> 국제회의시설업 현황

업체명	소재지	등록일
(주)제주국제컨벤션센터	서귀포시	'03.05.07

## 아. 국제회의시설

<표 3-20> 국제회의시설 현황

구 분	연 회 장		동시통역 가능시설수
	면 적(㎡)	수용가능인원(명)	
제주그랜드(특1, 512실)	(대) 486 (중) 399(2) (소) 66	600 280 30	5개 국어
호텔신라제주(특1, 429실)	(대) 724(2) (중) 242(2) (소) 185(2)	900 180 85	6개 국어
라마다프라자(특1, 380실)	(대) 966.9 (소) 82.5(4)	1,200 60	5개 국어
하얏트리젠시제주(특1, 224실)	(중) 154 (소) 76(3)	400	5개 국어
제주오리엔탈(특1, 313실)	(대) 1,1136(2) (중) 112 (소) 46	1,060 100 30	통역시설임대시 5개 국어 가능
제주 KAL호텔(특1, 282실)	(대) 608 (중) 337(3) (소) 232(7)	800 245 177	5개 국어
크라운프라자(특1, 234실)	(대) 370 (중) 213 (소) 35	400 200 20	통역시설 임대시 5개 국어 가능
롯데호텔(특1, 500실)	(대) 1,020 (중) 737(4)	800 440	7개 국어
호텔그린빌라(특1, 90실)	231.7	150	통역시설 임대시 5개 국어 가능
서귀포시 KAL호텔(특2, 225실)	(대) 435 (중) 365.8 (2) (소) 151.3(3)	300 280 80	통역시설 임대시 5개 국어 가능
제주퍼시픽(특2, 177실)	200	150	통역시설 임대시 5개 국어 가능
중소기업지원센터	(대) 496.5 (중) 270 (소) 78	300 730 22	4개 국어
제주국제컨벤션센터	탐라홀 4,597 (대) 812 (중) 398 (소) 113 이벤트홀 2,504	4,300 660 300 100 2,450	8개 국어

자료 : 제주특별자치도 관광정책과

## 자. 골프장

<표 3-21> 골프장 현황(2008.1월 현재)

(단위 : m<sup>2</sup>)

구분	골프장명	사업체	부지면적			홀수	
		업체명	계	회원	대중	회원	대중
계	36개소		41,152,949	33,655,211	7,497,738	684	195
운 영 중	오 라CC	오라관광(주)	2,012,304	2,012,304	-	36	-
	제 주CC	(주)제주cc	1,726,291	1,442,771	283,520	18	9
	중 문GC	한국관광공사	917,764	917,764	-	18	-
	캐슬렉스제주CC	(주)캐슬렉스제주	1,152,660	875,800	276,860	18	9
	크라운CC	(재)관정이종합	96,240	852,866	143,374	18	9
	핀코스GC	(주)핀 코스	1,244,848	874,521	370,327	18	9
	해비치CC	해비치리조트(주)	1,567,152	1,264,250	302,902	27	9
	나인브릿지CC	CJ개발(주)	1,277,544	962,756	314,788	18	9
	레이크힐스CC	(주)레이크힐스	1,213,904	1,213,904	-	27	-
	봉개프라자	한화국토개발(주)	442,376	-	442,376	-	9
	라온GC	라온레저개발(주)	1,293,050	1,293,050	-	27	-
	엘리시안CC	LG건설(주)	1,545,143	1,131,858	413,285	27	9
	스카힐재CC	(주)호텔롯데	1,717,934	1,248,282	469,652	27	9
	로드랜드CC	(주)로드랜드	1,164,583	1,164,583	-	27	-
	블랙스톤	(주)블랙스톤	1,458,068	1,033,288	424,780	18	9
	수농	(주)수농	627,862	-	627,862	-	18
	사이프러스	제주리조트(주)	1,886,000	1,420,000	466,000	27	9
	제피로스GC	제피로스(주)	959,076	959,076	-	18	-
	에버리스CC	신안관광(주)	978,888	637,488	341,400	18	9
	제주라헨느	라헨느리조트(주)	1,178,925	847,298	331,627	18	9
한라산	(주)부건	663,170	663,170	-	18	-	
테디벨리	(주)제이에스개발	1,016,053	1,016,053	-	18	-	
묘산봉	(주)에니스	1,728,257	1,728,257	-	36	-	
소계	23개소		27,030,910	21,822,157	5,208,753	441	135

자료 : 제주특별자치도 도시계획과

## 차. 보세판매장(면세점)

<표 3-22> 보세판매장(면세점) 현황

보세판매장 (지정면세점)	소재지	개점 년월일	매장면적 (창고.㎡)	종업 원수
계			7,542.83 (2,813.18)	860
(주)호텔롯데 롯데제주 공항면세점	제주시 용담 2동 (제주공항내)	2004.02.07	123 (261.76)	42
(주)호텔신라 신제주면세점	제주시 연동	2000.06.07	3,287.5 (609.3)	155
(주)호텔롯데 롯데호텔제주 면세점	서귀포시 색달동 (중문관광단지 롯데호텔내)	2000.03.22	2,291.91 (981.75)	101
JDC 공항면세점	제주시 용담 2동 (제주공항내)	2002.12.06	1,616.80 (848.92)	562
JDC 제주항1면세점	제주시 건입동 (제주항여객터미널내)	2002.12.06	141.92 (77.45)	
JDC 제주항2면세점	제주시 건입동 908-1 (제주항국제여객터미널내)	2002.12.06	81.7 (34)	

자료 : 제주세관 통관지원과

- 이상 6곳의 보세판매장(면세점)이 현재 운영 중이고, 2009년에는 제주관광공사가 운영하는 시내 내국인면세점이 컨벤션센터 내에 설치될 예정이다.

## 카. 관광승마장

<표 3-23> 관광승마장 현황

구분	승마장명	소재지	면적 (㎡)	마장면적 (㎡)	지도자배치		
					1급	2급	3급
계	22개소		1,538,095	92,136	1	1	20
제주 시	9개소		563,285	48,400	1	1	7
	어승생	노형	92,405	10,000			1
	봉개관광	봉개	80,718	9,900			1
	제주	조천 교래	47,925	4,500			1
	탐라	조천 교래	95,530	3,000		1	
	송당	구좌 송당	110,622	3,000			1
	새별오름관광타운	애월 봉성	3,967	3,000			1
	제주호스파크	애월 어음	14,213	8,000			1
	서진	조천 교래	44,567	3,500			1
	성불오름	구좌 송당	73,338	3,500	1		
서귀 포 시	13개소		974,810	43,736			13
	트레블러스	대포	23,902	3,500			1
	초원	상예	39,550	3,000			1
	한라	안덕 동광	24,000	3,500			1
	정의	표선 성읍	5,382	3,200			1
	성읍	표선 성읍	6,694	3,100			1
	알프스	표선 성읍	18,674	3,500			1
	동부	표선 성읍	42,502	3,200			1
	이어도	성산 수산	8,340	3,500			1
	명예	성산 수산	8,618	3,050			1
	서광	안덕 서광	770,198	4,200			1
	오케이	표선 성읍	9,800	3,500			1
	조랑말타운	표선 성읍	11,000	3,200			1
우리	성산 삼달	6,150	3,286			1	

자료 : 제주특별자치도 스포츠산업과



## IV. 지원제도 개선

### 1. 관광진흥법의 보완

#### 가. 관광진흥법의 문제점

- 현행 관광진흥법의 관광사업 관련 조항은 대부분 세부 사업들의 사업추진 절차 및 운영에 대한 내용으로 관광사업 전반의 진흥을 위한 종합적이고 체계적인 제도적 기반으로서는 미흡한 상황이다.
- 즉, 관광사업 발전을 위하여 필요한 비전 및 목표 제시, 각종 정책수단 등에 대한 법적 근거가 미약하고, 각종 기초 정보의 수집 및 축적, 관련 연구 활성화, 관광사업 인력 양성, 공공부문 및 민간부문간의 협력 강화 등의 기반조성에 대한 규정도 미흡한 상황이다.
  - 현행 관광진흥법에는 관광종사원의 자격 및 교육 등에 대한 규정이 있으나 관광사업에 대한 기초 통계 생산 및 연구지원, 이해관계자간 협력 증진 등에 대한 규정은 거의 없다.
- 관광진흥법은 진흥법임에도 불구하고 관광사업 육성을 위해 필요한 각종 지원방안은 미흡한 반면 관광사업에 대한 규제는 구체적으로 규정하고 있는 상황이다.
  - 현행 관광진흥법상 관광사업에 대한 지원은 재정지원에 대한 규정(제76조)이 거의 유일한 지원조항이다.
  - 반면 여행업, 관광숙박업 등 세부 관광사업 별로 등록 등과 관련

된 각종 자격사항, 관련 시설 등의 기준, 관광사업 운영 관련 준수사항, 등록취소 등 법률 위반 시 조치사항이 다수 포함되어 있다.

<표 4-1> 관광진흥법 지원 및 규제 조항

구분	세부조항																																		
지원조항	제76조(재정지원)																																		
규제 조항	<table border="0"> <tr> <td>제4조(등록)</td> <td>제5조(허가와 신고)</td> </tr> <tr> <td>제7조(결격사유)</td> <td>제8조(관광사업의 양수 등)</td> </tr> <tr> <td>제9조(보험 가입 등)</td> <td>제10조(관광표지의 부착)</td> </tr> <tr> <td>제11조(관광시설의 처분 및 타인 경영)</td> <td>제13조(국외여행 인솔자)</td> </tr> <tr> <td>제14조(여행계약서의 교부)</td> <td>제15조(사업계획의 승인)</td> </tr> <tr> <td>제20조(분양 및 회원모집)</td> <td>제21조(허가 요건 등)</td> </tr> <tr> <td>제22조(결격사유)</td> <td>제23조(카지노업의 시설기준 등)</td> </tr> <tr> <td>제24조(조건부 영업허가)</td> <td>제25조(카지노기구의 규격 및 기준 등)</td> </tr> <tr> <td>제26조(카지노업의 영업 종류와 영업 방법 등)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>제28조(카지노사업자 등의 준수 사항)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>제30조(기금 납부)</td> <td>제32조(유원시설 등의 관리)</td> </tr> <tr> <td>제33조(안전성검사 등)</td> <td>제34조(영업질서 유지 등)</td> </tr> <tr> <td>제35조(등록취소 등)</td> <td>제36조(폐쇄조치 등)</td> </tr> <tr> <td>제37조(과징금의 부과)</td> <td>제38조(관광종사원의 자격 등)</td> </tr> <tr> <td>제39조(교육)</td> <td>제40조(자격취소 등)</td> </tr> <tr> <td>제41조(한국관광협회중앙회 설립)</td> <td>제42조(정관)</td> </tr> <tr> <td>제45조(지역별·업종별 관광협회)</td> <td>제79조(수수료)</td> </tr> </table>	제4조(등록)	제5조(허가와 신고)	제7조(결격사유)	제8조(관광사업의 양수 등)	제9조(보험 가입 등)	제10조(관광표지의 부착)	제11조(관광시설의 처분 및 타인 경영)	제13조(국외여행 인솔자)	제14조(여행계약서의 교부)	제15조(사업계획의 승인)	제20조(분양 및 회원모집)	제21조(허가 요건 등)	제22조(결격사유)	제23조(카지노업의 시설기준 등)	제24조(조건부 영업허가)	제25조(카지노기구의 규격 및 기준 등)	제26조(카지노업의 영업 종류와 영업 방법 등)		제28조(카지노사업자 등의 준수 사항)		제30조(기금 납부)	제32조(유원시설 등의 관리)	제33조(안전성검사 등)	제34조(영업질서 유지 등)	제35조(등록취소 등)	제36조(폐쇄조치 등)	제37조(과징금의 부과)	제38조(관광종사원의 자격 등)	제39조(교육)	제40조(자격취소 등)	제41조(한국관광협회중앙회 설립)	제42조(정관)	제45조(지역별·업종별 관광협회)	제79조(수수료)
제4조(등록)	제5조(허가와 신고)																																		
제7조(결격사유)	제8조(관광사업의 양수 등)																																		
제9조(보험 가입 등)	제10조(관광표지의 부착)																																		
제11조(관광시설의 처분 및 타인 경영)	제13조(국외여행 인솔자)																																		
제14조(여행계약서의 교부)	제15조(사업계획의 승인)																																		
제20조(분양 및 회원모집)	제21조(허가 요건 등)																																		
제22조(결격사유)	제23조(카지노업의 시설기준 등)																																		
제24조(조건부 영업허가)	제25조(카지노기구의 규격 및 기준 등)																																		
제26조(카지노업의 영업 종류와 영업 방법 등)																																			
제28조(카지노사업자 등의 준수 사항)																																			
제30조(기금 납부)	제32조(유원시설 등의 관리)																																		
제33조(안전성검사 등)	제34조(영업질서 유지 등)																																		
제35조(등록취소 등)	제36조(폐쇄조치 등)																																		
제37조(과징금의 부과)	제38조(관광종사원의 자격 등)																																		
제39조(교육)	제40조(자격취소 등)																																		
제41조(한국관광협회중앙회 설립)	제42조(정관)																																		
제45조(지역별·업종별 관광협회)	제79조(수수료)																																		

- 또한 관광진흥법은 관광사업을 여행업, 관광숙박업, 관광객이용시설업, 국제회의업, 카지노업, 유원시설업, 관광편의시설업 등 7개 부문 22개 세부 업종으로 구분하고 있다.

- 이들 관광사업 업종 개편은 여행업과 관광숙박업을 중심으로 진행되었으며 기타 관광사업은 사업의 필요성에 의해 신설되는 방향으로 업종 개편이 진행되는 양상으로 관광사업 분류의 일관성 및 유연성이 상당히 미흡한 결과를 보였다.
- 관광진흥법상의 관광사업 업종은 핵심 서비스 등에 일관성이 부족하고, UNWTO, 통계청 등의 산업분류와 상이하여 관광사업 육성정책 수립, 관련 연구수행 등에 제약요인으로 작용하고 있다.
  - 숙박기능을 핵심 서비스로 제공하고 있는 관광펜션업(관광편의시설업), 자동차야영장업(관광객이용시설업) 등이 관광숙박업 이외에 편성되어 있는 등 관광사업 분류가 체계적이지 못하다.
  - 제주의 경우에도 휴양펜션업이 관광진흥법의 적용을 받지 못하고 있고, 많은 농어촌 민박들이 사실상 숙박기능을 핵심 서비스로 제공하고 있음에도 불구하고 관광 관련 법률의 지원을 받지 못하는 상황이다.
- 정보통신 기술의 발달, 산업간 융·복합 심화 등의 환경변화에 따라 새로운 관광(New Tourism) 영역이 지속적으로 등장하고 있으나 현행 관광진흥법에서는 수용하기가 불가능한 상황이다.
  - 생태관광, 모험관광, 의료관광, 교육관광 등의 다양한 관광 상품이 출현하고 이를 다루는 관광사업체가 운영됨에도 현행 제도에 포함하기는 어렵다.
- 국민들의 관광활동이 증가함과 동시에 각종 안전사고, 불공정 거래 등 관광객 피해도 증가하고 있으나 이에 대한 대책은 마련되어 있지 않다.

## 나. 관광진흥법의 개선방향

### 1) 종합적·체계적 법률로 구축

- 제주지역 관광사업 발전을 위한 중장기적 계획의 수립 및 국가 또는 지방자치단체의 역할 및 지원 사항 등 종합적이고 체계적인 육성 방안을 반영하여야 한다.
- 즉, 제주지역 관광사업 발전을 위해 필요한 비전 및 목표제시, 각종 정책수립의 법적 근거로써 작용되어야 한다.

### 2) 규제가 아닌 지원법률로써의 기능 강화

- 앞서 보았듯 대부분이 규제와 관련된 조항으로 이루어진 관광진흥법은 지원을 강화하는 방향으로 제도개선이 이루어져야 한다. 관광3법 일괄 이양 이후에도 제주 독자적으로 관광진흥법을 개정할 수는 없지만, 관련 조례제정 등과 같은 방법을 통해 가능한 한 지원제도로써의 기능을 강화할 필요가 크다.

### 3) 제주형 관광사업체 분류의 유연성 확보

- 제주지역은 타 지역과는 다른 산업구조를 보이고 있고, 지역 대부분의 산업이 관광과 직·간접적인 연계성을 갖고 있다. 그렇기에 현행 관광진흥법상의 관광사업 분류체계로는 정책의 일관성 및 유연성을 기대하기가 어렵다.
- 따라서 제주지역 관광사업체의 성격을 명확히 하고 기능개편을 통해 제주형 관광사업체 분류체계를 확립하는 것은 시급한 과제이다.

## 2. 관광진흥개발기금법의 보완

### 가. 용자조건외 단순·다양화

- 현행 관광진흥개발기금법에서는 대상사업을 5등분하여 사업에 따라 용자기간을 달리 운영하고 있는데, 제주지역의 경우 관광사업체가 더욱 영세하기 때문에 지역실정에 맞게 용자조건을 다양화 할 필요가 있다.

<표 4-2> 관광진흥개발기금법 개선(안)

현 행	개선안
관광숙박시설 건설 (4년거치 5년상환)	관광시설 건설
국민관광시설 확충 (건설-4년거치 5년상환) (개보수-3년거치 4년상환)	
관광숙박시설 개보수 (3년거치 4년상환)	관광시설 개보수
관광사업체 운영 자금 (2년거치 2년상환)	관광사업체 운영 자금
우수관광기념품 개발지원 (2년거치 3년상환)	관광사업 지원 자금

- 이상의 용자 대상사업의 통합 및 항목 신설은 업종 구분의 제약을 다소 덜 받게 하고, 총액 내에서 필요에 따라 자금배정이 유연하게 이루어질 수 있도록 하기 위함이다.
- 관광숙박시설 건설과 국민관광시설 건설은 관광시설 건설로 통합하

고, 관광숙박시설 개보수와 국민관광시설 개보수는 관광시설 개보수로 통합하는 대신에 관광사업 지원 자금을 신설하여 관광사업체들의 사업자금을 지원하는 방안을 강구한다.

- 신설되는 관광사업 지원 자금은 예를 들어 ‘관광인력 양성자금’, ‘관광사업체 창업지원 자금’, ‘국제회의 개최 준비자금’과 같은 것으로 건설과 개보수에 한정되던 자금지원을 다양화시키는 방안이다.

<표 4-3> 일본 지방 컨벤션뷰로의 개최지원 사례

무이자 대출제도	개최보조금 교부제도
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 대상 : 해당 도시에서 개최되는 컨벤션-국가 또는 지방공공단체 등의 협찬을 얻고, 지역 외로부터 상당수의 참가자가 예상되며 적어도 6개월 이상의 준비기간이 남아 있는 것</li> <li>○ 대출금액 : 200-300만엔</li> <li>○ 조건 : 대출기간 2년, 보증인 2명 (무이자, 무담보)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 컨벤션뷰로가 교부하는 경우 개최지의 지자체가 교부금 조성을 실시하는 경우, 문화·학술진흥을 목적으로 설립된 재단이 교부하는 경우가 있음(지자체가 교부하는 경우 뷰로는 자문과 신청대행 역할)</li> <li>○ 개최도시의 문화·학술 또는 관광진흥에 기여하는 전국적, 국제적 회의를 대상으로 보조</li> <li>○ 보조대상 회의의 조건이나 보조금액은 다양</li> </ul>

자료 : 한국문화관광연구원, 관광진흥개발기금 융자제도 개선방안, 2007, p.99 내용 인용

## 나. 일부 수시대출 지원제도 도입

- 수시대출은 관광사업체에서 자금이 필요한 적기에 신속하게 자금을 지원하게 하고, 선정만 되고 담보미흡이나 계획변경 등의 사유로 실제 대출이 발생하지 않는 사업체를 줄일 수 있다.
- 반면에 선착순으로 자금 지원이 이루어지기 때문에 일시에 접수를 받

아 종합적으로 고려하여 자금을 배정할 수 없는 단점이 있으며, 자금 소진 시 대출을 받지 못하는 사업체가 나올 수 있는 단점도 있다.

- 따라서 시설 건설 및 개보수 자금의 경우 사후관리 방법이 변화되기 전까지는 수시대출 방식을 도입하기 어렵기 때문에 창업지원 자금, 국제회의 개최 준비자금과 같은 시장 활성화 자금에 대해 시범적으로 도입하는 방안 검토가 필요하다.
- 수시대출과 관련하여 타 기금의 사례를 보면 다음과 같다.
  - 과학기술진흥기금, 정보통신진흥기금, 중소기업진흥및산업기반기금, 문화산업진흥기금, 국민주택기금 등은 수시로 신청을 접수하여 지원하고 있으며 기금관리기관에서 절차를 관리하고 있다.
  - 대부분의 기금은 1년에 한번 배정하고 소진되면 종료하는데 중소기업진흥및산업기반기금의 구조개선자금은 상·하반기 구분 접수하며, 문화진흥기금의 기술담보는 수시대출이다.

#### 다. 대여 금리의 인하

- 현행 관광진흥개발기금법에 의한 대여 금리는 여타 기금에 비해 특별히 높은 편은 아니지만 제주지역 관광사업체의 영세성과 관광요금 경쟁력 강화 차원에서 인하하는 방안 마련이 필요하다.
- 관광진흥개발기금의 대여 금리는 우수관광기념품 개발지원 자금의 경우 3%의 고정금리를 적용하고, 기타 관광숙박시설 건설, 개보수, 국민관광시설 확충 등은 조건에 따라 약 3.5%에서 5%까지 대여 금리를 적용하고 있는데, 대기업이 용자하는 경우는 제외하고는 조건에 상관없이 3% 대로 인하하는 방안을 마련한다.

- 실제로 WTTC(World Tourism & Travel Council)에서 4박 5일 동안 여행자가 지불한 실제 세금을 측정하기 위해 시행한 WTTC Tax Barometer(공항, 숙박, 렌트카, 음식)의 조사결과에 의하면, 한국을 방문하는 외래 관광객의 조세부담액은 평균 121달러 정도로 전체 여행비용의 10.14%를 차지하는 것으로 나타났다.
- 조세 부담 구성내역은 공항이용세가 12.51달러, 숙박세 63.60달러, 렌트카 23.88달러, 식음료비 21.24달러로 주변국가의 관광객 조세부담 비율 도쿄 6.27%, 홍콩 2.18%, 방콕 7.80%에 비해 상대적으로 높게 나타났다.

<표 4-4> 주요 국가별 외래 관광객 조세부담비율(4박5일 기준)

구분	한국(서울)	일본(도쿄)	홍콩	태국(방콕)
전체 여행경비 대비 조세부담비율	10.14%	6.27%	2.18%	7.80%

자료 : 한국문화관광연구원, 관광진흥개발기금 용자제도 개선방안, 2007, p.49 내용 인용

## 라. 신청가능 금융기관의 확대

- 현재는 관광진흥개발기금을 신청하기 위해서는 한국산업은행을 포함한 13개 은행 본·지점에서 신청하도록 되어 있는데, 이를 지역은행 및 새마을금고, 상호저축은행, 상호금융, 신용협동조합 등 지역밀착형 금융기관에서도 가능하도록 확대할 필요성이 있다.
- 지역밀착형 금융기관을 이용하는 사업체는 재무적 정보가 부족하더



라도 그 지역에서 얻는 평판, 신용, 소문 등을 이용한 비재무적 정보의 감시 속에서 지원 혜택이 가능하게 할 수 있기 때문이다.

#### 마. 관광사업 관련 채권 및 펀드의 매입방안 검토

- 관광진흥개발기금의 여유자금을 활용하여 제주지역의 관광개발 관련 국공채 및 관광사업체 관련 회사채, 펀드 등의 매입을 활성화하는 방안을 검토한다.
  - 관광진흥개발기금법 시행령 제3조의2(여유자금의 운용)에 국공채 등 유가증권의 매입, 기타 금융상품의 매입이 언급되어 있다.
- 그 이유는 지자체가 추진하는 관광개발 사업은 지자체의 재정자립도가 낮다는 이유로 투자자들이 꺼리는 경우가 종종 발생하기 때문에 채권·펀드 등의 매입으로 관광사업의 활성화를 도모할 수 있다.

### 3. 여행업 지원방안

#### 가. 여행업 전자거래 표준 도입

- 한국의 인바운드 여행업체 1인당 생산성은(상위 50개 여행사) 157백만원으로 미국 1,058백만원의 1/7 수준으로 나타났는데, 제주지역 여행업의 경우에는 생산성이 더욱 낮은 것이 현실로 전자거래를 통한 규모의 영세성과 경쟁력의 한계를 극복하는 방안이 필요하다.
- 여행업 전자거래는 여행사(또는 여행업체)가 네트워크(특히 인터넷)를 통해 관광 대상과 관광객을 연결시켜주고, 관광상품 및 관광정보

서비스를 판매 또는 구매하는 행위이다.

- 인터넷 환경은 비교적 저렴한 비용으로 수많은 관광객들에게 정보를 제공하고 관광객들이 보다 빠르고 편리하게 시설예약을 할 수 있도록 도와주며, 관광객뿐만 아니라 관광사업체(tourism suppliers) 및 매체(intermediaries) 간의 커뮤니케이션 역할을 하고 있다.
- 실제로 국내 온라인 여행 및 예약서비스 시장규모는 급격히 성장하고 있는 추세로 '01년부터 '05년까지 연간 70%의 높은 성장률을 기록하고 있으며, 전체 온라인쇼핑 시장의 15% 정도를 차지하고 있다.
- 또한 여행업 전자거래의 중요한 특성 중 하나는 중소기업의 여행업체들이 그들의 가능성과 성장을 증대시킬 수 있도록 하는 기회를 제공한다는 점에서 제주지역 여행업체들에게 적용이 시급한 부분이다.

#### 나. 여행업 전자거래 가이드라인 및 인증제도 마련

- 여행업 전자거래의 활성화를 위한 기준 확립을 목적으로 인터넷을 이용한 여행업체들의 전자거래에 관해, 여행업법과 그 외의 관련 법령에 근거하여 건전한 전자거래 보급 및 관광객의 신뢰확보를 위한 여행업자 및 여행업 관계기관이 준수해야 할 기본 가이드라인 마련이 필요하다.
- 전자거래 여행업 인증마크 도입은 전자거래를 통해 여행상품을 취급하는 일정 요건을 갖춘 사이트에 대해 공신력 있는 기관이 이를 인증하는 제도로 해당 사업자 및 사이트에 대한 안전성과 신뢰성을 인증하여 관광객이 안심하고 거래할 수 있도록 해야 한다.
- 한편, 여행업 전자거래를 활성화하기 위해서는 다음과 같은 관련 지원들이 강구되어야 할 것이다.

- 여행업 전자거래 교육 및 홍보
- 한국전자거래진흥원의 이러닝(e-Learning)과 연계한 전문 인력 양성 및 교육지원 프로그램 개발
- 전자거래 도입을 위한 홈페이지, 정보시스템 구축예산 및 소프트웨어 임대서비스

## 4. 기타 지원방안

### 가. (가칭) 제주관광 기상안심 보험 도입

#### 1) 상품개요

- 기본방향 : 태풍 등 기상재해나 갑작스런 기상악화로 인한 항공기 또는 선박 결항으로 부득이 제주 체류일수 증가 시 숙박 및 조식 제공 보험
- 실행기관 : 제주특별자치도, 제주관광공사, 스폰서업체
- 업체결정 : 국내 주요 보험사별 제안서 평가 후 선정
- ※ 보험료는 보험사별 제안경쟁으로 최소화

#### 2) 보험 상품 개발 시 고려 사항

- 제주 추가체류 인원에 대한 신뢰성 있는 자료의 한계로 항공기 및 선박의 운송실적과 기상청 자료 등 1차 자료를 활용하여 추정된 예상보험료의 신뢰도를 높일 수 있는 계산방법을 마련한다.
- 제주도민, 초등학생 이하 아동 등 보험 수급자 제한 범위와 확인절차에 대한 구체적인 판단기준 및 보상 수급방식 즉, 현금지급, 상품

권지급, 숙박 제공 방식 등을 결정한다.

### 3) 국내·외 프로모션 방안

- 국내외를 막론하고 선례가 없던 획기적이고 임팩트 있는 상품 개발인 만큼 Issue making을 통한 국내외 광역홍보를 시행한다.
- 선정 보험사 및 스폰서 업체와 전략적 사업목표 달성 위한 통합 홍보의 실시는 물론 공중파와 언론매체, 제주관광 상품 취급 국내외 여행사 온·오프라인 홍보를 동시에 실시한다.

### 4) 기대효과

- 관광객
  - 기상악화에 대한 제주관광 불안감 해소로 제주관광 상품 선택 폭 및 기회 확대로 제주관광에 대한 사전·사후 만족도 극대화
  - 기상원인 추가체류에 대한 제주자치도와 공사 등 공동 보장으로 제주관광에 신뢰성 및 충성고객 확대
  - 고객중심, 고객감동 중심의 제주관광 패러다임 변화 홍보로 실질적인 함께하는 국민관광지로 전략적 포지셔닝
- 여행사
  - 제주관광 상품 취급 여행사들의 실질적인 상품개발의 인센티브
  - 제주관광에 대한 심리적 장애요소 제거로 경쟁국 및 경쟁도시와의 관광 상품 개발 및 판매경쟁의 비교우위 강화 지원
  - 국내·외 주요 여행사들의 제주관광 상품개발에 대해 공적 보증을 통해 여행사들과의 향후 우호적이고 충성적인 네트워크 확대
- 제주자치도 & 제주관광공사

- 고객감동을 위한 고객중심의 제주관광 패러다임 변화를 주도하는 대한민국 관광의 리더기관으로 위상 강화
- 제주자치도와 제주관광공사의 차별화된 공공정책의 지향방향과 기준을 제시함으로써 새로운 Role Model 제공
- 제주관광의 한계와 불가능의 영역으로 여겨왔던 기상재해를 극복한 실천적 사례로 대한민국 관광의 선도자로 입지 강화

## 나. 제주관광 해피 콜 제도의 실시

### 1) 필요성

- 내도관광객들은 관광 중 혹은 관광을 마친 후 자신들이 경험한 긍·부정적 내용들을 관련 기관 홈페이지에 올림으로써 또 다른 관광객들의 이미지를 형성하는 등 상당한 영향을 불러오고 있다.

### 2) 개선방향

- 정책당국은 게시판에 올라온 좋지 않은 글들에 대해서는 즉각 진상을 파악하고 조치결과를 당사자에게 통보하며, 칭찬하는 내용에 대해서는 감사답장을 보내는 방법으로 해피 콜 제도를 도입한다.
- 관광사업체 역시 동일한 방법의 해피 콜 제도를 도입하되, 특정한 게시글이 없는 관광객에 대해서도 관광객이 돌아간 후에는 메일이나 전화를 통하여 관광기간 중 불편한 사항이나 애로점 등을 문의하는 해피 콜 제도를 시행한다면 업계의 신뢰와 만족도를 높이는 좋은 방법이 될 수 있다.
- 해피 콜 제도는 최근 자치도가 'Again Jeju'의 일환으로 실시한 지사

명의의 감사메일 발송 보다는 더욱 확대된 개념으로서 관광객의 사후 만족도까지 관리한다는 측면이 강하다.

### 3) 추진주체

- 제주특별자치도 관광정책과와 제주관광공사, 제주특별자치도관광협회가 먼저 실시하고, 점차 도내 관광호텔을 시작으로 관광사업체 전 부분으로 확대 실시한다.

### 다. 관광숙박요금 예고제의 실시

- 최근 강원도의 경우 민박요금제의 시행으로 마을단위의 가구별 민박요금을 관광객들에게 미리 알리는 서비스를 통해 강원관광의 이미지를 개선하는 효과를 거두었다.
- 제주는 민박뿐만이 아니라 호텔, 콘도미니엄, 휴양펜션에 이르는 도내 전 숙박업소를 대상으로 ‘성수기·비수기’, ‘주말·주중’ 요금 예고제를 실시하여 매년 반복되는 속칭 바가지요금을 타파한다.
- 참여 업체에 대해서는 우수사업체 선정 시 인센티브는 물론 개·보수비, 컴퓨터, TV구입비 지원 등과 같은 금전적 인센티브를 동시에 제공하여 경쟁력을 강화한다.

## 참 고 문 헌

제주발전연구원, “제주관광 사후관리 프로그램 개발 연구”, 제주발전연구원, 2005

제주발전연구원, “제주관광 고비용·불친절 해소방안 연구”, 제주발전연구원, 2008

한국문화관광연구원, “여행업 전자거래 표준 도입 및 확산 스키마”, 한국문화관광연구원, 2007

한국문화관광연구원, “관광진흥개발기금 용자제도 개선방안”, 한국문화관광연구원, 2007

한국문화관광연구원, “관광사업의 자금조달 실태 및 개선방안 연구”, 한국문화관광연구원, 2008

<http://www.metro.tokyo.jp>

<http://www.seri.org>

연구책임	신 동 일	제주발전연구원 연구위원
------	-------	--------------

## 제주지역 관광산업 경쟁력 강화를 위한 지원제도 개발

---

---

인 쇄 일	2008. 11
발 행 일	2008. 11
발 행 인	허향진(제주발전연구원장)
발 행 처	제주발전연구원
인 쇄 처	삼화상사인쇄소

---

---

ISBN 978-89-6010-075-6 93320

- 이 책에 실린 내용은 출처를 밝히는 한 자유로이 인용할 수 있으나 무단전재나 복제는 금합니다.