

2017-16

정책연구

# 제주관광 질적 성장 지표 관리방안

신동일

Banding issue research

Basic research

Commissioned research

Policy research

Jeju Research Institute 제주연구원

정책연구 2017-16

# 제주관광 질적 성장 지표 관리방안

신 동 일





# 발 간 사

제주관광은 내·외국인 관광객의 급속한 증가에 힘입어 내도관광객 1,500만 명 시대를 여는 등 양적인 측면에서는 놀랄만한 성장세를 보여주고 있음에도 질적인 측면에서의 효과가 지역사회에의 공감을 얻어내기에는 부족하다는 비판을 받고 있다. 특히 소비지출 규모가 가장 크다는 중국인관광객의 증가세가 두드러지게 나타나 2010년 40만 여명에 불과하던 내도 중국인관광객은 2016년 기준으로는 3백만 명을 넘어서는 등 비약적인 성장세를 보이고 있지만 지역경제에의 직접적인 파급효과 및 제주관광의 질적 성장과 내실 측면에서는 우려의 목소리와 비판이 제기되는 것도 현실이다.

이에 제주특별자치도는 2016년을 제주관광 질적 성장의 원년으로 선포하면서 '제주관광 질적 성장 기본계획'을 통해 1인당 평균지출비용, 체류일 수 등의 5대 질적 성장 지표를 제시하였으나 이론과 실무적 타당성 검토가 다소 부족하여 이에 대한 합리적 근거와 논리 개발이 요구되고 있다.

이에 본 연구보고서는 제주관광의 질적 성장을 위해서는 지역경제는 물론 지역주민에게 미치는 영향을 판단할 수 있는 지표는 물론 관광객의 만족도를 제고하는 지표의 개발이 중요하다는 인식 아래 이와 관련한 구체적인 방안들을 모색해보고자 수행되었다. 본 연구가 관광업계, 행정기관, 그 외 관계기관 모두가 제주관광의 질적 성장 방안에 대해 진지하게 논의하는 기초자료로 활용되기를 바란다.

2017년 11월

제 주 연 구 원  
원 장 강 기 춘



## 연구요약

### I. 서론

#### 1. 연구목적

- 본 연구는 타 지역의 사례와 이론적 검토를 통하여 제주관광의 질적 성장을 도모하고 평가할 수 있도록 기존 지표의 보완과 새로운 지표를 개발하고 관리하는 방안을 모색하는 것임.

### II. 관광성과지표 사례 시사점

#### 1) 관광은 산업으로서 경제적 기여도를 중시

- 오키나와와 OECD 모두 여타 분야에 비해 경제적 기여도를 중시여기고 있는데, 이는 관광이 산업으로서 지역에 이익을 창출하는 것이 주된 목적이기 때문임.
- 이에 관광수입, 1인당 지출, 총 숙박수 등 관광지 경제에 직접적으로 영향을 주는 지표들을 우선적으로 중시하는 경향을 보이고 있는 것이 사실임.

#### 2) 관광지로서의 매력과 경쟁력을 지표화

- 오키나와는 무장애관광대응, 관광객만족도, 재방문을 등 관광객에게 직접적으로 어필할 수 있거나 관광객의 인식을 중요시 여기고 있는데, OECD의 경우도 고품질 관광서비스 제공능력과 관광지로서의 매력을 지표로 활용하고 있음.

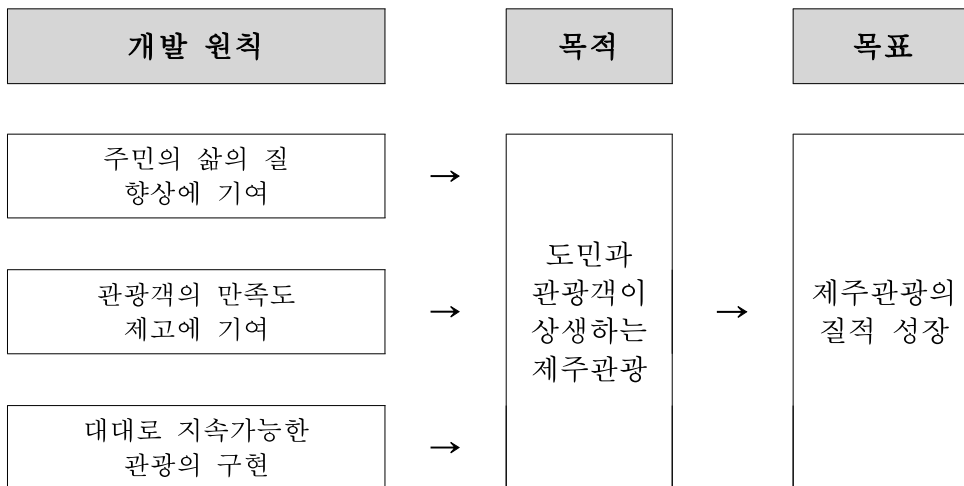
### 3) 주민의 만족도 여부와 지속가능성도 중시

- 관광산업의 성장으로 지역주민에게 돌아오는 혜택 h는 주민들의 만족도는 관광의 질적 성장과 아주 중요한 관계가 있는 것으로 나타남. 실제로 오키나와는 주민소득, 체증, 주민 대비 관광객 비율, 주민여행의 실시도 등 주민들과 연관된 지표를 아주 중요시하게 여김.

## Ⅲ. 질적 성장 관광지표 관리 방안

### 1. 개발의 방향

[그림 1] 질적 성장 관광지표 개발의 방향



## 2. 개발(안)

<표 1> 제주관광 질적 성장 15대 성과지표(안)

분류	제주관광 질적 성장 성과지표	비고
1. 경제	① 항공여객제공좌석수	향후 5년 이내 보완지표  ① 연간 숙박자수 ② 종사자수(도민비율) ③ 무장애관광지수 ④ 환경인증사업 ⑤ 관광진흥기금
	② 관광수입	
	③ 소비단가(1인당 지출비용)	
	④ 체재일수(체재관광객 비율 포함)	
	⑤ 지역경제과급효과	
2. 관광객	⑥ 관광객 수(내·외국인)	
	⑦ 관광시장 다양성 지수	
	⑧ 관광만족도(내·외국인)	
	⑨ 재방문율	
3. 주민	⑩ 주민소득	
	⑪ 거주편의성(정주민만족도)	
	⑫ 관광시책 중요도 인식	
4. 환경	⑬ 생태관광 인증현황	
	⑭ 문화 관련 사업(이벤트)	
5. 관리	⑮ 도 관광예산 비율	

## 3. 평가 및 관리

- 지표의 평가는 다음의 <표 V-3>에서 보는 바와 같이 대폭 상승(증가), 소폭 상승(증가), 현상유지(정체), 소폭 하락(감소), 대폭 하락(감소) 등의 5단계로 구분하여 평가하고 관리함.
- 평가는 기준년도 지표를 가지고 전년대비, 과거 3년, 과거 5년, 과거 10년 등 4단계의 비교분석을 통해 질적 성장의 경향과 흐름을 파악해보는 수단으로 활용함.



<표 2> 질적 성장 15대 성과지표 평가기준 및 방법

관광지표 평가기준					
용어	대폭 하락(감소)	소폭 하락(감소)	현상유지 (정체)	소폭 상승(증가)	대폭 상승(증가)
표시	↓	↘	↔	↗	↑
기준	기준대비 -6%p 이상	기준대비 -5%p 이내	기준대비 -1~1%p	기준대비 5%p 이내	기준대비 6%p 이상

<표 3> 질적 성장 관광지표 평가예시

관광성과지표(경제지표 총괄시트)						
	개별지표	측정년도	연도별 변화 (과거 10년)			
			전년 대비	과거 3년	과거 5년	과거 10년
경제	항공여객제공좌석수	000만석	↓	↗	↑	↗
	관광수입	000원	↗	↗	↗	↑
	소비단가	000엔	↗	↗	↗	↑
	체재일수	000일	↔	↔	↗	↑
	지역경제과급효과	000원	↔	↘	↘	↑

# 목 차

<b>I. 연구개요</b> .....	<b>1</b>
1. 연구 배경 .....	1
2. 연구 목적 .....	2
3. 연구 방법 .....	2
4. 연구 내용 및 개념 .....	3
<b>II. 질적 성장 지표에 관한 이론적 고찰</b> .....	<b>4</b>
1. 지속가능한 관광과 질적 성장 .....	4
2. 지표의 개념과 특성 .....	6
3. 관광지표 관련 선행연구 .....	11
<b>III. 제주관광 현황 분석</b> .....	<b>16</b>
1. 제주관광 일반 현황 .....	16
2. 제주관광 질적 성장 기본계획 .....	18
<b>IV. 관광지표 관리 사례조사</b> .....	<b>29</b>
1. 오키나와 .....	29
2. OECD(경제협력개발기구) .....	35
3. 시사점 .....	37
<b>V. 관광지표 관리방안</b> .....	<b>38</b>
1. 질적 성장 관광지표의 개발 .....	38
2. 질적 성장 관광지표의 관리 .....	41
3. 기타 정책제언 .....	43
<b>참고문헌</b> .....	<b>53</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>54</b>

## <표 차례>

<표 II- 1> 지속가능한 관광의 국제동향 .....	5
<표 II- 2> 지속가능관광의 지표 평가기준 .....	11
<표 II- 3> APTEC의 지속가능한 관광개발 지표 .....	12
<표 II- 4> ETC의 지속가능한 관광지표 .....	13
<표 II- 5> IFTO의 지속가능한 관광개발 지표 .....	14
<표 III- 1> 제주지역 관광숙박업 현황 .....	16
<표 III- 2> 제주지역 관광객 이용시설업 현황 .....	17
<표 III- 3> 제주지역 관광객 현황 .....	17
<표 IV- 1> 오키나와 관광성과지표 .....	30
<표 IV- 2> 관광성과지표 경제지표 총괄시트 .....	31
<표 IV- 3> 관광성과지표 관광객지표 총괄시트 .....	32
<표 IV- 4> 관광성과지표 주민지표 총괄시트 .....	33
<표 IV- 5> 관광성과지표 환경지표 총괄시트 .....	34
<표 IV- 6> 관광성과지표 관리지표 총괄시트 .....	35
<표 IV- 7> OECD 관광경쟁력평가지표 .....	36
<표 V- 1> 제주관광 질적 성장 15대 성과지표(안) .....	40
<표 V- 2> 질적 성장 15대 성과지표 측정 방법 .....	41
<표 V- 3> 질적 성장 15대 성과지표 평가기준 및 방법 .....	42
<표 V- 4> 질적 성장 관광지표 평가 예시 .....	42
<표 V- 5> 도입단계 세부전략 .....	45
<표 V- 6> 홍보단계 세부전략 .....	45
<표 V- 7> 몰입단계 세부전략 .....	46
<표 V- 8> 확산단계 세부전략 .....	47
<표 V- 9> 강화단계 세부전략 .....	47
<표 V-10> 착한관광 프로젝트 단계별 세부전략 종합 .....	48

## <그림 차례>

[그림 V- 1] 질적 성장 관광지표 개발의 방향 .....	39
[그림 V- 2] 기존 질적 성장 관광지표 .....	39
[그림 V- 3] 착한관광 프로젝트 단계별 전략 .....	43



# I. 연구개요

## 1. 연구 배경

- 제주관광은 내·외국인 관광객의 급속한 증가에 힘입어 내도관광객 1,500만 명 시대를 여는 등 양적인 측면에서는 놀랄만한 성장세를 보여주고 있음에도 질적인 측면에서의 효과가 지역사회의 공감을 얻어 내기에는 부족하다는 비판을 받고 있음.
- 특히 소비지출 규모가 가장 크다는 중국인관광객의 증가세가 두드러지게 나타나 2010년 40만 여명에 불과하던 내도 중국인관광객은 2016년 기준으로는 3백만 명을 넘어서는 등 비약적인 성장세를 보이고 있지만 지역경제에의 직접적인 파급효과 및 제주관광의 질적 성장과 내실 측면에서는 우려의 목소리와 비판이 제기되는 것도 현실임.
- 다시 말해 저가격 중국인관광객의 급증으로 도내 관광시장의 유통질서 파괴, 일부 대자본 관광기업만의 혜택, 도내 지가 및 상가임대료 등의 상승, 일부 중국자본들의 잠식 심화 등이 문제가 꾸준히 제기되고 있음.
- 이에 제주특별자치도는 2016년을 제주관광 질적 성장의 원년으로 선포하면서 외부 전문가의 도움을 받아 자체적으로 ‘제주관광 질적 성장 기본계획’을 수립하였고, 관련 실행계획을 단계별로 마련하는 등의 다양한 노력을 기울이는 상황임.
- ‘제주관광 질적 성장 기본계획’을 통해 제주도는 1인당 평균지출비용, 체류일 수 등의 5대 질적 성장 지표를 제시하였으나 이론과 실무적 타당성 검토가 다소 부족하여 이에 대한 합리적 근거와 논리 개발이 요구되고 있음.
- 이에 본 연구는 국내외 타 지역의 사례와 이론적 검토를 통하여 질적 성장을 도모할 수 있는 합리적 지표개발 및 기존 지표에 대한 보완과 관리방안 모색이 필요하다는 인식에서 시작되었음.

## 2. 연구 목적

- 제주관광 질적 성장 관련 지표를 개발하고 관리하는 방안을 모색하는 것이 본 연구의 궁극적인 목표이고, 이의 달성을 위하여 다음과 같은 구체적인 목적을 이루고자 함.
  - 첫째, 지속가능한 관광지표 또는 질적 성장 및 지표의 개념 및 정의, 지표의 개발 및 관리 등에 대한 고찰을 통해 연구의 목적을 달성하기 위한 범위와 내용을 명확하게 제시하고자 함.
  - 둘째, 지속가능한 관광 및 관광의 성장 지표와 관련한 국내외 동향 및 사례분석을 통하여 관광지표의 개념 및 관리에 대해 이해하고, 제주지역에의 적용을 위한 시사점 및 관리방안을 모색하는 기초자료로 고찰하고자 함.
  - 셋째, 제주지역 관광현황 및 질적 성장과 관련한 계획과 전략 등 현 상황을 진단하고 향후 개선방안 도출의 방향을 모색하고자 함.
  - 넷째, 관련 전문가 및 사업체, 이해관계자 등을 대상으로 한 자문청취 및 현장조사 등을 통해 제주관광 질적 성장 지표의 방향을 파악하고자 함.
  - 마지막으로 이상의 고찰을 통해 제주관광의 경쟁력 향상과 질적 성장을 위한 관련 지표의 추가 개발 및 기존 지표들의 관리방안을 제시하고자 함.

## 3. 연구 방법

- 질적 성장 및 지표에 대한 문헌연구를 통해 관광지표 관리의 개념정의 및 연구범위를 정하는 기준으로 활용함.
- 전문가 포럼 및 현장 인터뷰를 통하여 제주관광 질적 성장에 대한 이해와 인식, 방향을 모색하는 기초자료로 활용함.
- 국내외 사례조사를 통해 관광성장 또는 발전을 위한 다양한 지표개발 및 관리정책 등을 살펴보고 제주관광에의 적용가능성을 검토함.

#### 4. 연구 내용 및 개념

- 제1장은 연구의 배경에 따른 연구목적을 제시하고, 그것을 달성하기 위한 연구방법을 다루는 개요 부분임.
- 제2장은 관광의 질적 성과 지표의 개념과 특성 등에 대한 선행연구를 포함한 문헌 고찰을 통해 지표의 개념과 성격을 규정하고, 관련 기초 자료를 확보하고자 함.
- 제3장은 관광 관련 지표에 대한 국내외 동향 분석 및 국내외의 관광 지표의 개발 또는 관리 사례분석을 통해 제주관광 지표 관리방안 모색을 위한 시사점에 대해 고찰함.
- 제4장은 제주관광 질적 성장 지표 현황 분석 및 전문가포럼을 통해 문제점과 개선점을 파악하는 부분으로 제주관광의 질적 성장 관련 지표 현실을 분석하고자 함.
- 제5장은 제주관광 질적 성장 지표 관리방안 부분으로 앞선 고찰과 연구를 바탕으로 새로운 지표개발 및 관리방안을 제시하고자 함.
- 본 연구는 학술적 연구 보다는 정책적 대안을 모색하는 연구로써 협의의 개념 보다는 광의의 개념으로 제주관광 질적 성장 지표 관리방안을 모색하는 연구임.
- 따라서 본 연구에서 규정하는 제주관광 질적 성장의 개념은 제주지역 경제, 내도관광객, 주민, 환경, 관리 5가지 측면에서 균형 있는 성장을 이루는 것이고, 지표는 그 성과를 측정하고 판단하는 것이라고 정의 내림.



## Ⅱ. 질적 성장 지표에 관한 이론적 고찰

### 1. 지속가능한 관광과 질적 성장

- 세계관광기구(UNWTO)의 전신인 국제관설관광기구연맹(IUOTO)가 환경의 중요성을 촉구한 후 1972년 최초로 환경문제를 국제사회 정치문제로 다루는 인간환경선언을 채택하면서 지구를 살리기 위한 인류공동의 노력을 시작했다.
- 그러나 경제발전을 위한 개발논리에 밀려 환경문제는 일부 선진국의 노력과는 달리 전 세계적인 관심의 대상이 되지 못했고 지구 온난화, 오존층 파괴, 생물종 감소, 사막화 등 지구 환경문제들은 더욱 심각해졌고 위기의식이 고조되었음(박수향, 2011).
- 1980년 세계관광기구(UNWTO)의 마닐라 선언은 관광에 환경문제를 환기 시키는 큰 계기가 되었고, 이후 1992년 ‘환경과 개발에 관한 리우선언(The Rio Declaration on Environment and Development)’과 행동강령인 ‘의제21’을 채택하였음(홍준형, 2000).
- ‘의제21’은 지속가능발전의 실현을 위한 지침이었으나 관광에 대한 이해부족과 관광자체의 복잡성 때문에 관광부문의 역할을 다루지 않았음(박수향, 2011).
- 1997년에는 ‘유엔환경특별총회’를 개최하고 유엔차원에서 지속가능한 발전을 위한 관광의 역할을 적극 논의해야 한다고 합의하였고, 1999년 유엔지속가능발전위원회(UNCSD)는 유엔차원에서 지속가능 발전을 위한 관광의 역할을 공식적으로 인정한 최초의 회의를 개최하였으나 후속조치들이 뒤따르지 못하였음(한국문화관광연구원, 2007).
- 지속가능한 관광의 국제적 동향에 관한 시기는 관광과 환경간의 밀접한 관계를 인식하는 단계인 제 1기와 세계환경개발위원회(WCED)의 브룬트란트 보고서(Brundtland Report)와 유엔환경개발회의를 통해

지속가능한 개발이념이 새로운 개발과 보전의 패러다임(Paradigm)으로 정착한 제 2기, 그리고 관광분야에 지속가능한 관광개발을 도입하여 실천에 옮기는 제3기로 구분할 수 있음(김주년, 2004).

<표 II-1> 지속가능한 관광의 국제동향

구분	논의사항 및 주요 회의
제1기 1980-86 인식단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 환경과 관광의 중요성을 공감하는 국제회의 개최</li> <li>· 1960년 IUOTO 15차 총회</li> <li>· 마닐라선언('80), 인간의 휴가권에 대한 아카폴코문서('82), 관광권리장전선언('85)</li> </ul>
제2기 1987-92 이론단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 관광분야에 지속가능한 개발을 적용하려는 개념 정립단계</li> <li>· 국제회의를 통해 지속가능한 개발이념이 새로운 패러다임으로 정착</li> <li>· 환경과 개발에 관한 브룬트란트 보고서('87), 헤이그선언('89), 지속가능한 개발을 위한 글로브 92회의('90), 유엔환경개발회의('92)</li> </ul>
제3기 1993- 실천단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 지속가능한 개발을 관광분야에 적용하기 위한 국제회의</li> <li>· 지속가능한 관광의 개념과 원칙, 실행지침, 계획과 제도 등의 이론을 정립하고 관광지에 실제 적용하는 단계</li> <li>· 지속가능한 관광헌장('95)-WTO, UNEP, UNESCO, EU :원칙, 방법, 역할 8개 행동지침 제시</li> <li>· APEC 여행과 환경심포지움('95), 여행과 관광산업을 위한 의제 21('96), WTO 말리선언('97), UNCSD('99)</li> <li>· 지속가능한 개발을 위한 남아공 요하네스버그 선언('02)</li> </ul>

자료 : 강신겸 외 3인, 지속가능한 관광실태 및 성공조건, 국토연구원

- UNWTO('96)에 의하면 지속가능한 관광개발은 “미래세대의 관광기회를 보호하고 고양하면서 현재 관광지와 방문지역의 필요에 부응하는 개발”임.
- 지속가능한 관광개발을 통해 사회적 형평성, 경제적 효율성, 환경보전의 조화를 유지하는 것으로 지속가능한 개발은 자연·문화자원을 고

갈시키거나 환경을 훼손하지 않고(최석호 외, 2008) 개발목적을 달성하는 접근방법으로 경제성장과 환경정책을 통합시킨 개념임.

- 지속가능한 관광의 개념은 지속가능한 개발개념의 연속선상에 있으며 관광부문에 응용된 것으로 그 가치 대한 필요성과 중요성에 대한 동감에도 불구하고 개념과 정의에 대해서는 다양한 의견 및 논쟁이 계속되고 있음(문광부, 2009).
- 지속가능한 관광이란 “일반적으로 환경적으로 건전하고 지역사회에 편익을 가져다주는 바람직한 형태의 관광”을 의미함. 전통적인 관광이 관광산업과 자연환경, 지역사회의 욕구를 조화롭게 충족시키지 못한 반면 지속가능한 관광은 다양한 이들 욕구의 균형점을 찾아 모두에게 득이 되는 방향으로 발전시키는 패러다임임(김성일, 박성희, 2001).
- 지속가능한 관광은 대중관광을 대체하는 개념이 아니라 기존 관광의 문제점을 개선하여 현실적으로 관광지과 주민에게 도움이 되게 하는 변화의 과정으로 이해하는 것이 바람직함(강신겸 외 4, 2004).
- 지속가능한 관광개발에 관해서는 지난 수년간 많은 사람에 의해 다양한 연구가 있었으나 세 가지의 공통된 지향점이 있음. 첫째, 지역사회의 삶의 질을 향상시키며, 둘째, 방문자 또는 관광객에게 양질의 경험을 제공해야 하며, 마지막으로 지역사회와 관광객이 공존하는 환경(생물·물리적, 사회·문화적)의 질을 유지해야 한다는 것임(강신겸 외 4, 2004).

## 2. 지표의 개념과 특성

- 지표에 대한 사전적 의미는 가고자 하는 방향이나 목적, 기준 등을 나타내는 표지로 정의되어 있음. 지표란 일반적으로 일정한 목표 속에서 어떤 현상을 통계적 수치로 측정하는 것으로 우리의 현재 좌표, 발전양식, 목표성취를 위한 가이드라인을 표현하는 주요 지침으로서 우리가 바라는 욕구수준에 비교한 현재 상태의 반영표라고 할 수 있

음(최승담·박기홍, 1996).

- 즉 일정한 방향이나 목표를 가지고 어떤 현상이나 사물을 측정할 수 있게 해주는 수단으로 목표의 달성 정도를 측정하기 위한 기준 내지는 척도의 역할을 하는 것이 지표임(Hart, 1995).
- 따라서 지표는 공공정책의 수립 및 시행, 평가 등 전 단계에 걸쳐 객관적이고 신뢰성 있는 준거를 제공함으로써 목적을 구체화하고 효과적인 수단을 강구하는데 중요한 역할을 담당함(김귀곤·김훈희, 1997).
- 노화준(2001)은 지표란 한 체제(System)의 조건과 변화에 대한 간결하고 포괄적이며 균형 있는 판단을 제공하는 공공 통계치로 정의하고 있음(나종민, 2010).
- 지표의 중요성으로 인하여 다양한 지표가 개발되어 사용되고 있는데, 경제지표, 사회지표 그리고 정책지표 이외에도 삶의 질 지표, 문화지표, 교육지표, 체육지표, 정보지표 등이 있음(한표환, 1995).
- 지표는 접근방식에 따라 인과관계 접근방식(cause-effectchain framework)과 주제 접근방식 지표(theme framework)로 나눌 수 있음(이용우·윤양수·최영국 외, 2003).
- 인과관계 접근방식은 측정하고자 하는 현상, 이러한 결과를 나타나게 하는 요인, 이러한 현상을 완화 또는 강화하기 위한 노력 간의 상관관계를 나타내는 지표로 인과관계 접근방식 지표로서 UNCSD(2001)에서는 환경, 경제, 사회 각 분야에 대해서 동일하게 구성요소에 따른 요인(driving force)지표, 상태(state)지표, 반응(response)지표로 체계를 구성하였음(나종민, 2010)
- 주제 접근방식은 현상을 분야별로 구분한 후 분야별로 하위분야로 세분화하여 지표를 개발하는 것으로 평가분야 및 항목을 개발하는 것이 중요함
- 도시지속성지표 개발의 경우 도시지속성의 원칙과 목표를 설정하고 그 아래로 각각의 평가분야와 기준을 세운 후 평가항목 및 측정변수로 지표의 체계를 구성하였음(김귀곤·김훈희, 1997).

- 지표개발과정에 대한 접근방법으로 도시계획지표 개발을 참조해 보면 가치적 접근방법, 경험적 접근방법 그리고 절충적 접근방법이 있음(나종민, 2010).
- 가치적 접근방법은 지표의 구성이 선형적으로 볼 때 이상적이라고 판단되는 지표들로 구성하는 것이 바람직하다는 것으로서 목표 가치와 내적인 논리적 일관성을 유지하게 하고, 지표의 체계화에 사회구성원의 가치판단을 용이하게 하는 장점이 있는 반면, 연구자의 주관이 개입될 여지가 크며 선행연구에서 가치적으로 인정받은 지표들을 활용하여 지표체계를 구성할 가능성이 큼(나종민, 2010).
- 경험적 접근방법은 지역 간 수준차이를 나타내는 지표들로 지표체계가 구성되므로 연구자 주관에 개입될 여지가 적고 규범적인 측면에서 볼 때 가치적이지 못한 지표나 부의 효과를 나타내는 지표들이 많이 선택될 가능성이 있음(나종민, 2010).
- 절충적 접근방법은 두 가지 방법의 장점을 모두 수용한 것으로 가치적 접근방법에 의해서 입수 가능한 자료의 범위 내에서 선형적으로 가치가 있다고 판단되는 지표들을 각 부문별, 각 영역별로 분류 선택하고, 경험적 접근방법에 의해서는 도시 간 비교를 나타낼 수 있는 지표 또는 정·부 효과 모두 나타내는 지표들을 선택하는 방법임(나종민, 2010).
- 일반적으로 지표는 체계를 갖추어 구성되는데 개념을 바탕으로 가장 포괄적이고 상징적인 몇 가지 목표나 서술이 있고 그 하위에 평가할 분야를 구분하며 분야별 항목을 구성하고 항목을 측정할 구체적인 지표를 나열하는 것임(김대관, 2001).
- 일반적인 지표를 설정하기 위한 단계는 1단계로는 지표설정 목적 확립, 지표의 유형과 목적을 사전적으로 고려하고, 2단계에서는 지표설정모형 정립, 지표구조, 지표체계, 선정기준 등을 정함(위장량, 2015).
- 그리고 3단계에서는 예비지표 설정, 평가할 분야를 설정하고 분야별 구체지표를 정하고, 4단계에서는 지표 설정, 전문가조사 등을 통하여

지표를 평가하고 보완함(나종민, 2010).

- 지표선정 기준은 연구자 및 국제기구마다 지표설정 목적과 제반 여건을 감안하여 다양하게 제시되고 있음(김나연, 2015).
- Wild(2007)에 의하면 좋은 지표란 적절성(실제 의사결정에 중요한 것), 현실성(실제로 달성 가능하고, 시의적절하고, 필요시 접근 가능할 것), 신뢰성(구체적이고 우수과학에 기초한 것), 명확성(의사결정에 투입되었을 때 사용자가 이해 가능하고 유의미한 것), 비교가능성(시간이 지나면 개선을 증명할 수 있고 관광지간 비교가 가능한 것)이 있어야 한다고 주장하였음(나종민, 2010).
- Sustainable Measures([www.sustainablemeasures.com](http://www.sustainablemeasures.com), 2009)는 효과적이고 효율적인 지표가 되기 위해서는 다음과 같은 성질들을 가지고 있어야 한다고 하였음. 첫째, 측정하고 평가하고자 하는 것과 관련성이 있어야 함. 둘째, 전문가뿐만 아니라 일반인들도 이해할 수 있어야 함(박수향, 2011). 셋째, 지표가 제공하는 정보가 신뢰성이 있어야 함. 넷째, 지표를 이용하기 위한 자료들의 취득이 용이하여야 함(김주년, 2005).
- 한편, Hart(1995)는 지속가능한 지역사회의 개발 지표 선정기준으로 지속성과의 관련성, 이해용이성, 이해당사자에 의한 개발, 경제·사회·환경과의 연계성, 장기적 변화 반영, 타 지역과의 영향 고려, 신뢰성, 시기적절성 등 8가지를 제시하였으며, 김귀곤·김훈희(1997)는 Hart등이 제시한 8가지의 기준에 목표와의 관련성, 지표의 개발적 종합성 의미라는 두 가지를 추가하여 평가기준으로 활용하여 도시지속성지표를 개발하였음(나종민, 2010).
- 이창우(1995)는 첫째, 지속가능한 개발을 가장 잘 대변할 수 있는 것으로서 여러 세대에 걸친 변화상을 반영할 수 있는 것이어야 함(나종민, 2010). 둘째, 지역사회가 이해하고 수용하는 데 어려움이 없어야 함. 셋째, 지역의 대중매체가 자연보전 활동을 모니터하고 기사화하며 분석하는데 이용할 수 있는 것이어야 함. 넷째, 통계적으로 계측 가능

한 것이어야 하며, 다섯째, 지표의 공간적 범위를 고려해야 한다고 지표의 기준을 제시하였음.

- OECD(2001a)는 더욱 다양한 선정기준을 사용하고 있는데 크게는 정책 관련성, 분석건전성, 측정가능성으로 나누고 더욱 세부적으로 시간에 따른 경향성 나타내기, 변화민감성, 이해 및 해석의 용이성 한계가치(최소 요구치·목표치 설정), 지역적 차원에서 이용가능성 그리고 국제 비교성 등을 모두 활용하는 것으로 파악되고 있음(나종민, 2010).
- 또한 이병욱(1997), OECD(2005), 윤창인(2006)등은 대표성과 통제가능성, 반복적 자료 구득성, 비교 객관성, 측정가능성과 투명성, 최종 사용자를 고려한 단순성 등을 지표선정 조건으로 제시하였음(나종민, 2010).
- 한국문화관광연구원(2007b)은 “지표가 지수(index), 기준(criterion), 표준(standard), 규범(norm)등과 유사한 개념으로 혼용되고 있으며, 지수는 한 가지 이상의 변수로 결합되어 환경상태의 합성치를 나타내는 것으로 한 가지의 기본적인 변수의 상태와 존재를 반영해주는 지표와는 그 의미가 다르고, 기준은 판단이나 결정을 가늠하는 척도의 의미를 내포하고 있으며, 규범 또한 기본이 되는 표준을 의미하고 있으나 방향을 제시하는 지표의 개념과는 다소 차이가 있고, 표준은 어떠한 것을 판단하는 인정된 기준이라는 의미에서 이 역시 지표와는 의미적 차이를 지닌다”고 보았음.
- UN(국제연합)은 관광에서 지속가능한 개발을 측정하기 위한 지표 구하는 과정을 “1)관광산업의 구조와 내부적 요인의 변화, 2)관광에 영향을 미치는 외부적 요인의 변화, 3)관광으로 인해 발생하게 될 영향 등의 예측 측면”에서 그 유의성을 논할 수 있다고 보았음(김형우, 2014).
- 김대관(2001)은 “관광과 환경 사이의 구체적인 인과 관계를 규명할 수 있어야 하고, 관광환경이 발생시키는 효과와 영향이 지표를 통해 들어남으로써 현 사회에서 지속가능한 관광이 어떤 방향으로 얼마만큼 진행되고 있는지, 그 속에서 나타날 수 있는 문제는 무엇인지에 대한 종합적인 진단과 발견이 가능해야 한다”고 제시하였음.

<표 II-2> 지속가능관광의 지표 평가기준

기준	기준의 의미	측정
취득용이성	지표를 위한 자료가 이용 가능해야 한다	높음/보통/낮음
이해성과 신뢰성	지표는 신뢰할 수 있는 자료로 측정되어야 하며 이해하기 쉬워야 한다	높음/보통/낮음
동시성과 비교성	지표는 시간과 장소의 변화에 따른 추세를 반영해야 한다	높음/보통/낮음
예측성과 지속성		높음/보통/낮음
한계가치	한계가치가 설정되어야 한다	높음/보통/낮음

자료 : 박수향, 저탄소 녹색성장을 위한 관광개발 지표에 관한 연구, 경희대 관광대학원, 2011

### 3. 관광지표 관련 선행연구

- OECD(2001b)는 관광과 환경의 관계를 상호의존적이며 밀접한 관계를 갖고 있고, 관광이 환경에 긍정·부정적 영향을 미친다고 하였으며, 관광·환경 지표의 목적에 대해 관광활동과 환경적인 이슈간의 상호작용을 강조하고, 지속가능한 관광정책을 개발하고 실행할 수 있도록 논의를 자극시키는 것이라고 하고 있음(나종민, 2010). 관광과 환경간의 상호작용으로 대기, 폐기물, 소음, 물, 토지 및 생물다양성 등에 대한 지표를 제안하였음(ncsd.go.kr).
- UNWTO(2004a)의 지속가능한 관광개발 지표는 여러 관광지에 공통적으로 적용되는 이슈를 발굴하였는데 사회문화이슈, 경제이슈, 환경이슈, 관리이슈 등으로 분류되며 각 이슈와 해당 지표들은 많은 범주에 동시에 속한다고 제시함(나종민, 2010).
- APTEC(Asia-Pacific Tourism Exchange Center)는 관광이 기반이 되는 지역사회개발을 위한 중요요소로 삶의 환경과 자원, 지역발의에 의한 관광객 만족도의 균형 유지가 지속가능한 관광개발을 위한 것이



라고 발표하였음(김혜영, 2009).

<표 II-3> APTEC의 지속가능한 관광개발 지표

중요요소	기본방침	측정항목
지역사회발전에 대한 의욕고취	활동의 기반을 제공하는 조직의 창설	지역사회발전활동의 증진
		이해와 후원의 육성
	정부와 공동연구, 합작하는 체계 설립	정보와 활동의 기반 제공
생활환경, 자원, 방문객만족의 지속가능성 확보	생활환경의 지속가능성 확보	조직화된 노력의 증진
		계획된 지역사회 발전의 촉진
		삶에의 의욕고취
	자원의 지속가능성 확보	자원의 발견과 재발견
		자원가치의 상승
		사용과 보존사이의 조화
방문객 만족의 지속가능성 확보	더 나은 환대	
	정보획득과 공유의 촉진	
	교통에 안락한 환경의 확보	
자원, 생활환경과 방문객 만족을 조화시키는 체계의 확립	정보공유와 협작을 하기 위한 체계의 설립	정보수집과 공유의 촉진
	지역사회로 이익을 환원하는 체계 수립	정부에 의한 공적인 노력
	모니터링의 결과 반영	관광수입으로 보존을 위한 기금 조성
		실행된 결과의 모니터링과 확인

자료 : 한국관광협회중앙회, 관광·레저산업 활성화를 위한 지표개발, 2004, p.32.

- ETC(English Tourism Council)는 지속가능한 관광지표 연구에서 지속가능한 관광을 실현하기 위해 국가적 차원에서 환경의 보호와 증진, 지역의 사회와 문화자원의 지원 및 유지, 관광지의 경제적 이익

창출 등 3개 측면의 핵심목표와 관광사업체 및 관광객 인식, 자연환경에 미치는 관광영향 등을 비롯한 20개의 지표를 개발하였음(박수향, 2011).

<표 II-4> ETC의 지속가능한 관광지표

핵심목표	지표
자연환경 및 사회문화환경 보호와 증진	관광사업체 및 관광객 인식 자연환경에 미치는 관광영향 여행 선택의 정보 획득 방문객 관리계획 환경보전에 대한 관광의 기여증진 생물다양성 보존
지역사회문화자원 및 유지	지방인력 증진 지방정부, 관광사업자와의 지역사회 파트너십 지역사회에서 관광의 이점, 지속적 이용 가능한 관광 접근성, 지방문화 유지
관광지 경제적 이익	서비스 질의 표준 향상을 위한 인력 교육 질적 표준 향상 관광객의 재방문을 위한 관광객 욕구 이해 지역 내 관광산업으로 인한 소비 지역 전반적인 경제에 대한 관광의 중요성 관광부문의 다양성에 대한 지원 관광 계절성의 영향 관리 시장성장의 지속가능한 수준 계획

자료 : 국토해양부, 4대강살리기 사업 성과평가 연구, 2011

- IFTO(International Federation of Tourism Operators)는 지속가능한 관광 개발 지표로 문화적 정체성, 관광지 매력성, 생태계의 보존노력과 효과적인 개발 틀 등 4가지 조건을 바탕으로 인구 역동성, 1인당 소득, 생태계 모니터링과 질의 유지 등으로 구성된 지표를 개발하였음(박수향, 2011).

<표 II-5> IFTO의 지속가능한 관광개발 지표

목표	구성	지표
인구의 유지	인구의 역동성 비고용율 1인당소득	생산인구의 지속적이고 주요한 이동여부 국가평균과 비교 장기간에 걸쳐 증가 여부
관광객에게 매력유지	생태계 모니터링과 질 유지	숙박시설, 식당, 서비스, 레저시설의 질 교통과 해안가, 대상지 혼잡정도 자연, 경관, 쓰레기양의 한계 조건 마을 경관, 풍경, 문화적 자산의 심미감
생태계 절대유지	음용수 공급 공항 관광매력물 하수 종의 보호, 보호지역 사용 오염물질 배출	성수기의 물 부족 여부 장기적 염도상승, 산림화 등 생태학적 피해위험 여부 최대 수용력 초과여부 도로와 주차장의 성수기에 혼잡여부 EU 하수처리 표준 유지 여부 관광객으로 인한 동식물종의 위협 여부 관광객으로 인한 토양, 물, 공기 등의 위협 여부
효과적인 정치적 틀 마련		생태적으로 기초한 질적 표준의 존재

자료 : 국토해양부, 전계보고서, 2011.

- 문화관광부는 지속가능한 관광레저도시 개발편람을 발간하였는데 관광레저도시 개발계획 수립 시 사업시행자가 이를 활용하여 새로이 조성되는 관광레저도시가 지역과 함께 발전하고 경쟁력 있는 환경친화적 생태도시가 될 수 있도록 그 방향을 제시하였음(문광부, 2006).
- 편람은 환경 및 생태적 지속성, 관광개발 및 이용의 지속성, 역사 및 문화적 지속성, 주민 및 기업의 경제적 지속성을 고려하여 도시의 관광경쟁력 확보, 쾌적하고 아름답고 살기 좋은 도시, 친환경적 생태도시 구축, 지속적으로 성장하는 기업도시라는 4개의 목표를 설정하여 이를 충족하기 위한 세부적인 주요 항목을 도출 제시하였음(나종민, 2010).

- 김동렬은 지속가능한 관광지표를 경제적 지속성, 관광의 사회·문화적 지속성, 관광의 환경적 지속성, 지속가능한 관광정책·제도, 지속가능한 관광계획, 지속가능한 관광을 위한 교육·공공인식·대안상품개발, 지속가능한 관광을 위한 모니터링, 지속가능한 관광에 대한 협력인 8개 기준과 총 54개의 항목으로 지속가능한 관광지표를 제시하였음(김혜영, 2009).
- 김대관은 환경, 사회·문화, 경제의 3개 분야, 9개 항목, 20개 대분류, 38개의 중지표 46개의 세부지표를 개념적 지표로 개발하였는데, 개념적 지표는 환경지표, 사회·문화지표로 구성되어 있으며, 환경지표는 생물종 다양성, 오염사용강도 및 자원기반보전, 자원효율성, 환경적 경영 및 환경감시, 시각적·구조적 변화로 구분하였으며 사회·문화적 지표로 지역사회의 발전과 변화, 지역사회의 안정, 문화적 다양성으로 구분하였으며, 경제지표의 경우 경제적 자생력 제고, 편익과 비용의 형평성 제고로 구분하여 개발하였음(박수향, 2011).
- 김주년은 지속가능관광개발(STDI)에 관한 연구에서 경제적 지속성, 환경적 지속성, 사회·문화적 지속성, 정책·제도적 지속성, 관광개발계획의 지속성으로 5개 기준으로 하여 총 59개의 세부지표를 개발하였음(김혜영, 2009).
- 지속가능한 관광계획 모델을 도출하기 위해 문헌조사, 현지조사, 전문가의견조사, 전문가 연구협의회를 수행하여 개발계획의 기초는 친환경·사회문화의 통합적 계획, 지역사회중심의 참여적 계획, 지속적인 발전의 장기적인 계획을 제시하였음(이길호, 2014).
- 지속가능한 관광은 경제와 환경, 사회, 문화적 가치에 대한 균형적인 고려가 중요함에 따라 계획과정에서 관광개발의 경제적 지속성, 환경적 지속성, 사회·문화적 지속성 목표를 통합적으로 고려하여야 한다고 하였음(김혜영, 2009).

### Ⅲ. 제주관광 현황 분석

#### 1. 제주관광 일반 현황

- 제주지역 관광숙박업은 관광호텔 118개, 호스텔 149개, 콘도미니엄 57개 등에 객실 수로는 2만 8천 실을 넘는 수준을 보이고 있음.

<표 Ⅲ-1> 제주지역 관광숙박업 현황(2016년 말 기준)

(단위 : 개)

구분	계		제주시		서귀포시		
	개소	객실 수	개소	객실 수	개소	객실 수	
계	480	28,679	228	15,755	252	12,924	
관광숙박업	소계	386	27,836	197	15,481	189	12,355
	관광호텔	118	12,643	81	8,094	37	4,549
	전통호텔	1	26	-	-	1	26
	가족호텔	58	3,793	30	2,230	28	1,563
	호스텔	149	3,668	58	1,549	91	2,119
	소형호텔	3	72	-	-	3	72
	휴양콘도미니엄	57	7,634	28	3,608	29	4,026
휴양펜션업	94	843	31	274	63	569	

자료 : 제주특별자치도 관광정책과

- 제주지역 관광객 이용시설업으로는 전문휴양업 43개, 자동차야영장업 27개, 일반야영장업 18개 등 총 98개소가 운영 중임.

<표 Ⅲ-2> 제주지역 관광객 이용시설업 현황(2016년 말 기준)  
(단위 : 개)

구 분	제주도	제주시	서귀포시
계	98	51	47
종합휴양업	2	2	-
전문휴양업	43	20	23
자동차야영장업	27	13	14
일반야영장업	18	13	5
관광유람선업	7	2	5
관광공연장업	1	1	-

자료 : 제주특별자치도 관광정책과

- 제주지역 내도관광객은 2013년에 1천만 명을 넘은 이후에도 꾸준한 증가세를 보여 2016년 말 기준으로는 1천 5백만 명을 넘어섰고, 이 가운데 외국인이 약 360만 명으로 나타나고 있음.

<표 Ⅲ-3> 제주지역 관광객 현황(2016년 말 기준)

(단위 : 명, %)

구 분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	
관 광 객	계	8,740,976	9,691,703	10,851,265	12,273,917	13,664,395	15,852,980
	증감률	(15.3)	(10.9)	(12.0)	(13.1)	(11.3)	(16.0)
	내국인	7,695,339	8,010,304	8,517,417	8,945,601	11,040,135	12,249,959
	외국인	1,045,637	1,681,399	2,333,848	3,328,316	2,624,260	3,603,021

자료 : 제주특별자치도 관광정책과

## 2. 제주관광 질적 성장 기본계획

### 1) 추진 방향 및 전략

- 질적 성장에 대한 명확한 정의는 없으나, 양적 성과에 치우치기보다 지속가능·공정관광 등 공동체적 “가치”와 “내실”을 중시하는 관광정책을 의미하는 것으로 개념 지음.

#### □ 기본계획 수립

- 제주관광의 문제점에 대한 종합적 접근을 통해 과제를 도출하고, 최적의 이행체계를 구축하는 실무적 기본계획을 수립
  - 기본계획의 성격상 지속적인 수정·보완을 통한 사후관리가 필요하므로, 과제별로 단계적인 실행계획을 수립·시행
  - 관광활동이 복합적인 여건 속에서 이루어지는 만큼, 행정 내·외부 및 민간과의 협업을 강화하여 추진
  - 과제별 추진성과와 과제를 적절하게 평가할 수 있도록 기본방향에 걸맞은 질적 성장의 성과지표를 설정하여 목표 관리 추진

#### □ 추진과제

- 기본방향에 기반을 두어 관광객의 관광활동과 관광현장으로서의 도민사회에 초점을 맞추어 14개 중점과제를 선정, 중점 추진



- 각각의 중점과제들은 현재 제주관광의 질적 성장 목표 측정수단으로 설정한 5개 지표를 긍정적으로 개선하는 방향으로 추진

지표	목표	중점 과제
체류일수	증가	지역연계 융복합 관광, 관광개발사업 위기 관리, 환경친화 행태
1인당 평균 지출비용	증가	쇼핑/관광상품 개발, 관광품질 고급화
관광객 만족도	유지 또는 증가	불만족요인 관리, 관광인력 양성, 환대서비스 제고, 기금운용 효율화
여행 행태	개별관광 증가	관광정보 안내 개선, 교통체계 개선
마케팅 다변화지수	일본시장 회복 해외시장 다변화 온라인홍보 확대	마케팅 전략 변화, 조사분석 체계화

□ 추진방법

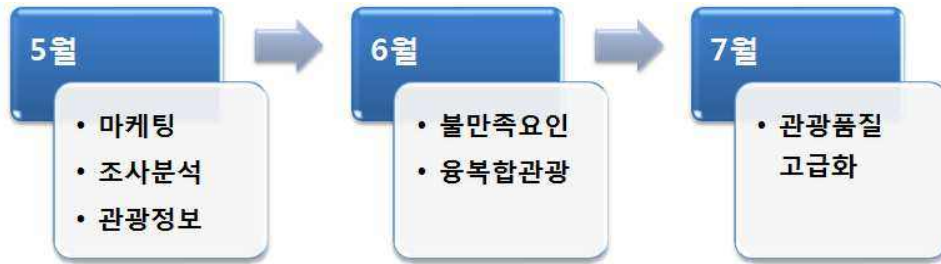
- 효율적인 이행을 위해, 중점과제들을 관광활동과 직접 연관되어 단기 간에 집중 해결해야 할 핵심과제, 관광여건 개선을 위해 지속 추진할 기본과제로 구분하여 추진



- \* 중점과제마다 세부과제들을 설정, 단기(1~2년)/중기(3년 이상) 과제로 구분

<핵심과제>

- 과제 : ①마케팅 전략 변화, ②조사·분석 체계화, ③관광정보 안내 개선, ④불만족요인 관리, ⑤융복합화 관광, ⑥관광품질 고급화
- 실행 : 순차적으로 과제별 실행계획 마련, 연말에 성과 분석·발표



<기본과제>

- 과 제 : ①교통체계 개선, ②쇼핑/관광상품 개발, ③기금 운용 효율화, ④관광인력 양성, ⑤환대서비스 제고, ⑥위기관리, ⑦관광개발사업, ⑧환경친화행태
- 실행 : 상반기 중 협업부서/기관을 포함하여 추진체계를 확립하고, 이후 구체적 과제를 선정하여 추진

## 2) 중점 추진과제

### (1) 마케팅 전략 변화

□ 마케팅 믹스(가격·상품·유통·홍보)에 입각한 전략변화 필요

- 지금까지의 마케팅은 양적성장을 위한 홍보 및 판촉 중심으로 추진
  - 단체관광 패키지에 맞추어진 상품구성, 유통구조, 가격결정, 홍보가 주류
- 과거 홍보 중심의 마케팅에서 벗어나 새로운 마케팅 전략을 수립, 개별관광객 확대·체류일수 증대·재방문 증가 등을 추진할 필요

□ 마케팅 세분화 및 다양화 전략 필요

- 세계관광시장에서 제주의 위치에 대한 명확한 분석 선행 필요
- 마케팅 대상(국내·외, 국가별)에 대한 정확한 조사·분석과 빅데이터 등 과학적 마케팅 기반을 통한 체계적 분석 미흡
- 국내외 선진 관광지의 홍보마케팅 방식 사례를 분석, 전통적 홍보 마케팅(박람회, 설명회, 팸투어 등)을 탈피한 다양한 전략 구사 필요

□ 온라인 홍보마케팅 기반 강화 필요

- IT기술 발달로 정보의 습득이 쉬워지면서 개별관광이 부각됨에도 관광객과 실시간 소통이 가능한 온라인시스템 구축 미흡
- 국가별 SNS 및 블로그가 분산되어 있어, 관광객 접근성을 높이기 위해 온라인 관광정보 창구 언어권별·채널별 단일화(통폐합) 필요
- 관광정보 제공을 위한 홈페이지 및 모바일(웹, 앱) 시스템 운영 체계(신규 콘텐츠 관리 등)의 적극적 활용이 미흡

□ 도내 유관 기관간 협업 체계 강화 필요

- 도, 관광공사, 관광협회, 관광업계간 관광정보 공유가 부족하여 각기 마케팅 사업을 추진하는 데 있어 효율성을 높일 필요

□ 마케팅 전문 인력 및 기반 자료 부족

- 도내 마케팅 전문 인력 양성을 위한 여건이 부족하며, 특히 온라인 부문의 제주관광 마케팅 활성화를 위해 전문 인력 양성 필요성 제기
- 마케팅에 필요한 온/오프라인의 데이터 구축이 미흡하고, 장기 전략 수립을 위한 빅데이터 분석을 체계적으로 추진할 필요

## (2) 관광정보 안내 개선

- (서비스 기능) 도내 관광안내소 대다수가 규모가 협소하고, 관광홍보 물 제공, 주변 길안내 등 단순 기능 수행, 여행객 편의를 위한 휴게 및 전시, 판매 공간 등 부가기능이 없어 관광객의 다양한 니즈 반영 미흡
- (관광안내사) 도내 관광안내소 운영주체가 각기 달라 유니폼, 관광안내 등의 표준화가 되지 않아 통일감이 부족

## (3) 쇼핑/관광상품 개발

- 제주를 방문한 내·외국인 모두 높은 물가를 불만족요인으로 제기, 쇼핑 품목과 장소의 다양성 부족을 공통적으로 지적
  - 크루즈 관광객들의 주된 활동이 쇼핑인데, 대기업 면세점을 주로 이용하여 지역경제 파급효과도 미미하다는 도민들의 불만 제기
- 지역만의 독특함을 원하는 관광객 수요를 충족시키는 관광기념품(토산품)의 개발 및 공급이 부족함.
  - 관광기념품협동조합, 관광공예협동조합 등 기념품 제작의 범위가 확대되고 있지만 관광객들의 인식 및 홍보에 한계가 있음.
- 야시장 등 야간관광 활성화 요구가 높지만 실제로는 공모를 통한 관광코스 개발 정도만 일부 진행되고 있음.

## (4) 교통체계 개선

- 개별관광객이 편안하게 관광하려면 대중교통 이용 편의 제고 필수이나 현재 제주에서 제공되는 대중교통 관련 정보는 공급자 측면에서 제작된 경우가 많아 개별관광객 입장에서 정보습득 및 활용에 한계
- 외국인 관광객 입장에서 대중교통수단 이용 시 정보습득(음성안내로 장소정보 제공, 정류장 인근 관광정보 안내 등)이 부족하여 불편

- 기존 시티투어버스 및 황금버스 노선이 주로 제주시권에 한정하여 운영되어 관광객 접근성 제한 요인으로 작용
  - \* 관광시설 이용자(도민외 76.5%) 대상 조사(“대중교통 개편” 용역, '15): 버스 노선 부족 및 긴 배차간격(62%), 기타 버스정보 제공 미흡 등
- 유사한 투어버스들에 대하여 이용대상을 분리(내/외국인)하여 운영하고 있음에 따라 관광객 이용 편의성 제한
- 개별관광객 증가로 인해 렌터카가 증가하면서 도로 혼잡도 및 교통사고가 늘어나고, 도로사정에 익숙하지 않아 위험성도 증가
  - \* 도내 등록 렌터카 대수 : ('12) 15,517대 → ('15.9) 25,411대
  - \* 연간 자동차 1만 대당 사망자수('13) : 전체 교통사고 3.2명, 렌터카 교통사고 8명
- 싱가포르·말레이시아 등 동남아 시장의 경우 저가항공의 대중화로 개별관광객 비중이 커지고 있으나, 직항노선이 없어 접근성 부족
- 국내국적항공사의 직항노선 취항이 어려워, 비슷한 지역의 근접 도시와 비교할 때 제주의 경쟁력 미약

#### (5) 환대서비스 제고

- 관광신문고 등 관광불편 사항에 지속적으로 관광사업자 및 종사원들의 불친절과 서비스 불만 민원 제기, 제주관광 이미지 및 만족도 저하
  - \* 불친절·서비스 불만 : ('12) 71건/총 136건 → ('13) 62/124 → ('14) 115/225 → ('15)99/252
- 국내외적으로 역사와 규모가 있는 관광지임에도 불구하고, 장애인 및 노약자 등 관광약자를 위한 인프라가 미흡
- 외국인 관광객의 불편요소로 언어소통 문제가 늘 지적됨에도 획기적인 개선방안 마련 어려움.

## (6) 관광품질 고급화

- 최근 중국인 관광객의 급증에 따른 수요 증가 및 일부 여행사들이 영업수익성을 맞추기 위해 중국인유학생·조선족 등 무자격 가이드 고용
  - 제주의 역사·문화 등에 대한 왜곡된 정보 전달로 제주 이미지를 실추, 강제 쇼핑 유도 등으로 관광상품의 질 저하
- 국내 여행사간 과당 경쟁으로 중국 단체관광객을 인수받으면서 투어피(tour fee)\*를 받지 않거나, 대금을 지급하는 등 비정상적 행태
  - \* 숙박비·식비·입장료·가이드비 등 한국 입국 이후 관광에 소요되는 비용(항공료 제외)
  - 중국 현지 여행사는 투어비용 미지급 또는 인두세 수입을 바탕으로 저가 방한상품을 만들어 단체 관광객을 모집
  - 불합리한 저가상품 이용 중국인 단체관광객들은 강제성 쇼핑, 가이드의 부정확한 해설 등 제주관광에 대한 불만요소로 작용
- 신규시장의 경우 자격 가이드 부족 문제에 대한 제도적 대안 필요
- 시장다변화 전략의 일환으로 신규시장을 개척 중인 태국, 베트남, 인도네시아, 말레이시아 등 지역의 자격가이드 부족
- 중국 단체관광객 사례와는 달리 무자격 가이드 단속 강화시 시장 다변화의 중요 지점인 동남아 시장의 위축 우려로 제도적 대안 필요
- 관광객 급증, 소셜 등 플랫폼 변화의 영향으로 숙박업계 과당경쟁에 따른 가격경쟁이 심화되면서 시설 및 서비스 품질 저하
- 숙박시설에 관한 신뢰성 있는 통계가 부족하여 숙박업 과잉투자로 이어지는 등의 문제가 있어 체계적인 숙박통계시스템 구축 필요
- 공영관광지 일부에서 관광객에 대한 불친절 태도, 근무 시 명찰 미착용, 홈페이지 관리 부실 등의 사항이 지적되어 서비스 향상 필요

**(7) 관광개발사업**

- 현재 개발사업 승인 시 지역상생협의체 구성, 지역생산제품 우선사용 의무화 등의 장치가 있지만 지역경제 파급효과가 미약하다는 지적
- 개발사업 승인 시 도민 고용을 조건으로 하고 있으나, 대부분 사업장이 공사 중이거나 부분준공 운영으로 고용 효과가 미흡
  - ※ 도내 38개 사업장 중 일부준공 23개소, 공사 중 9개소, 공사 준비 6개소로 전체고용계획(27,480인)중 실제고용(6,744인)은 약 25% 수준
  - 승인조건 준수여부에 대한 지속적 점검, 단순노무 인력보다 고급인력(중간관리자) 고용 증가 노력 필요
- 현재 개발사업장 38개소 중 중산간 지대 19개소, 해안주변 7개소 위치, 경관 환경 저해에 관한 우려 존재
- 대부분 사업자가 초기 투자금 회수를 위해 숙박시설 분양사업 위주로 진행, 휴양·문화시설에 대한 투자 미흡

**(8) 지역연계 융·복합화 관광**

- 정부부처별로 융복합 관광사업을 각각 추진하면서 상호 정보 공유 및 시너지 효과가 부족하여 효율성이 낮음
  - 농어촌체험관광마을 등의 애로점으로 관광객 홍보·마케팅 기회 부족 제기
  - \* 환경자산보전과(생태관광), 감귤특작과(녹차관광), 해양산업과(어촌체험해양관광, 크루즈), 지역균형발전과(농촌체험관광), 농업기술원(농업교육 등), 축정과(마필산업), 식품산업과(6차 산업), 제주관광공사(지오 등), 도 관광협회(마을 6차 산업)
- 기관별로 마을관광·생태관광·축제기획 등 유사 콘텐츠에 기반하여 사업들을 추진하면서, 내용이 중복되거나 독특한 매력이 부족

- 지역경제 활성화 필요 차원에서 관광상품의 홍보·마케팅보다는 개발 등 공급을 강조하면서 지속적인 수요 확보와 유지가 어려운 문제
- 관광상품 개발·운영방향에 대한 합의가 미흡하여 추진주체간 의견 대립 및 지속적인 추진역량 부족
  - (부처·도) 인력양성·마케팅 비용 등 소프트웨어 사업을 주로 지원
  - (농어촌 공동체·여행사) 마을에서는 체험프로그램 운영 물품·장비 지원 등이 필요, 여행사에서는 지역관광상품에 대한 이해 부족 등

### (9) 환경친화 행태

- 지속가능한 관광개발을 위하여 '청정자연'이라는 제주관광의 기본적인 강점이자 브랜드 이미지를 유지, 보전할 필요
  - \* 친환경관광상품(여행경비)에 추가지불 의향 67%(관광객 의견조사, 도 관광개발계획('13))
- 여러 관광형태 중 특히 환경보전 및 지역 환원에 이바지하는 면이 많은 생태관광에 대한 국내외적 관광수요와 관심도 커지고 있음
  - UN이 지원한 연구조사('11)에 따르면, 생태관광은 관광 편익의 95%를 지역경제에 남기는 반면, 패키지 여행은 편익의 20%를 지역에 남김
  - 생태관광에 대한 국민적 인지도 및 수요 증가 추세
- 생태·공정관광 등 친환경적 관광에 대한 관광객의 관심도에 비해 관광현장에서 관광객에 대한 환경교육 등은 미흡한 실정
- 관광업계는 환경경영에 대한 인식이 미약한데다, 비용이 많이 든다는 인식을 갖고 있어 환경 친화적 경영에 대한 인식 전환이 필요

### (10) 불만족 요소 관리

- 현재 내국인 불만신고 사항을 도 관광정책과에서 접수, 관련부서에 배분·처리하고 있으며 외국인 불편신고에 대한 대응은 미흡

- 교통, 숙박, 음식, 쇼핑 등 다양한 분야와 복잡한 유형의 불만들이 제기됨에 반해, 이에 대한 체계적 대응 및 사후관리 시스템 미흡
  - 단편적 답변 위주의 형식적 처리로 동일사안에 대한 불만제기 지속
  - 다양한 부서가 관여하고 있으나 정보공유 및 협업체계가 미흡
- 관광경찰이 출범하였으나 별도 조직이 아닌 자치경찰단 산하에 일부 외국어 가능 경찰관을 배치함으로써 관광분야 전문성 결여 우려

**(11) 관광인력 양성**

- 도내 대학과 특성화교육 고교 등 연간 약 2,500여명의 관광인력 배출
  - \* ('13) 관광계열(제주대 8, 국제대 1, 한라대 8, 관광대 17개) 총 입학 정원 2,461명
- 도내대학 평생교육원, 공사, 협회, 주민센터(외국어) 등에서 산업교육을 실시하고 있으나 이론/실무과정의 부조화로 실질적 효과 미약
- 도내 관광종사원 교육은 제주관광공사가 전담하여 도내 관광 종사자들을 망라하는 집체교육으로 운영 중
  - \* ('15) 6,083명 대상, 중국어/친절교육 및 응급처치 교육/역량개발교육/우수관광 현장교육
- 관광산업 성장으로 대학 인력이 많이 배출되는 반면, 업체는 영세성·전문성 인식 부족 등으로 무자격 계약직을 선호, 양질의 일자리 공급 미흡
  - \* ('13) 4년제 대학 평균 33%, 전문대학 평균 54%가 졸업 후 취업
- 관광종사원 중 관광통역안내사인 경우 교육 이수 의무화가 미흡하여 교육의 실효성이 부족하다는 지적



## (12) 위기관리

- 한파·폭설, 메르스 등 예기치 못한 위기상황에 체계적인 대응 미흡
- 유관기관간 협업체계 구축 및 통합 매뉴얼 마련이 미흡하고, 각 기관별 자체 매뉴얼도 지속적인 점검·개선 등 현행화 노력 부족

## (13) 기금 운용 효율화

- 용자지원의 경우 관광시설 확충을 위한 건설자금에 편중된 경향으로 '07년부터 '11년까지 전체 용자지원액 기준으로 건설자금 분야의 지원이 95%, 관광사업체 운영 지원이 5%를 차지
  - ※ ('07~'11) 총 4,274억 원 지원대상 선정하여 건설자금 4,055억 원(관광숙박시설 988억 원, 24%), 사업체 운영 218억 원(5%) 지원
- 공급측면을 중시한 용자지원으로 숙박시설 등의 과잉공급 문제에 영향
  - '16년 상반기부터 숙박시설 건립 자금에 대한 용자 지원을 중지
- 기금 집행 행정시 일부 위임 필요 즉, 행정시에서 추진 중인 수용태세 개선 등 관광관련 사업에 대하여 직접 기금을 효율적으로 집행할 수 있도록 조례 개정 등 제도개선 필요

## (14) 관광조사·분석 체계화

- 통계·조사가 여러 기관에서 소규모로 시행되고, 전문적·체계적인 조사와 분석이 미흡하여 결과의 신뢰성 저하
  - 특히, 통계자료 생산을 위한 설문지 코딩본 등 원자료(original data) 들은 재가공을 통해 다른 자료로 생산될 수 있음에도 활용 미흡
- 유관기관 내 조사·분석 업무를 공사 및 제주발전연구원의 소수 인력이 전담하고 있어 전문성 있는 인력 확보 필요
- 관광산업 분야에 대한 산업통계자료 생산 및 조사·분석체계 미흡

## IV. 관광지표 관리 사례조사

### 1. 오키나와

#### 1) 관광성과지표의 목적과 의의

- 오키나와관광은 2021년의 미래상을 '세계수준의 리조트관광지'로 정하고 그 구체적인 성과를 4가지 부분 즉, 관광객, 관광산업, 주민, 관광자원으로 구분하여 시작되었음.
- 성과지표의 설정은 4가지의 부문별로 객관적이고 정량적인 수치로 나타내고 오키나와관광의 미래상을 실현시키기 위한 과제와 연계하는 것을 목적으로 하고 있음.
- 관광성과지표 제도가 시행되면서는 경제(관광산업), 관광객, 주민, 환경(관광자원)이라는 4가지 부문에 관리 부문을 추가하여 지표를 설정하였음.
- 더불어 설정된 성과지표에 대해서는 일정 기간을 측정한 후에 오키나와관광의 현황을 적절하게 나타내고 있는 가를 검토하여 수정하고 개선하는 노력을 지속하고 있음.

#### 2) 관광성과지표의 항목

- 오키나와관광성과지표는 다음의 <표 IV-1>에서 보는 바와 같이 40가지 항목으로 구분되어지고 있고, 분야별로 총괄시트를 작성하여 오키나와 관광현황을 이해하기 쉽도록 하고 있음.

<표 IV-1> 오키나와 관광성과지표

분류	오키나와		분류	오키나와	
	지표명			지표명	
경제	수용력	항공여객제공좌석수	주민	생활	주민소득
		숙박시설(수용인원)			체중(주간평균여행속도)
		2차교통(렌터카, 전세버스)			관광객비율(정주인구환산)
	관광수입	주민여행의 실시도			
	관광수입	소비단가		의식	거주편의성
		체재일수			관광시책 중요도 인식
		숙박자수(인박수)		지구환경	최종 에너지소비량
		객수(MICE참가자)	온실가스배출량(이산화탄소)		
	객수(관광시설입장수)	환경인증사업자수			
	계절변동				
	경제	지역경제파급효과	환경	자연자원	해수욕장 수질
	고용	종사자수(숙박업, 음식서비스업)			생태관광 인증현황
	인수	입도관광객수			자연환경보전지구의 지정현황
		외국인관광객수		경관(경관행정단체)	
환대	무장애관광대응	문화자원		지정 문화재 수	
	통역안내사등록자수		세계유산 방문자수		
	관광택시자격증 소지자수		문화스포츠 이벤트 참가자 수		
의식	관광만족도(내국인)	관리	관리	현 관광예산	
	관광만족도(외국인)			시정촌 관광예산	
	재방문을			시정촌 관광계획의 유무	
				시정촌 관광협회의 유무	

- 관광성과지표 가운데 경제지표를 중시하는 이유는 관광에 의해 관광 산업이 안정적으로 수입을 창출하고 지역경제를 견인하는 산업으로서의 의미는 오키나와 관광을 진흥하는 가장 큰 목적이기 때문임.
- 이를 위해 오키나와는 수용력, 관광수입, 경제, 고용 부문으로 구분하여 항공여객제공좌석수, 숙박시설 수용인원, 2차 교통 등록대수, 관광 객 소비단가, 체재일수, 숙박자수 등과 함께 지역경제파급효과와 고용 효과를 주요한 지표로 측정하고 있음.

<표 IV-2> 관광성과지표 경제지표 총괄시트

관광성과지표(경제지표 총괄시트)						
	개별지표	최신통계	측정 년도	연도별 변화 (과거 10년)		
				전년 대비	과거 3년	과거 10년
수 용 력	항공여객제공좌석수	955만석	2014	⇒	↗	↗
	숙박시설(수용인원)	104,724명	2014	⇒	↗	↗
	2차교통 (렌터카, 전세버스)	29,043대	2014	↗	↗	↗
관 광 수 입	관광수입	5,169억엔	2014	↗	↗	↗
	소비단가	73,238엔	2014	↗	↗	⇒
	체재일수	3.84일	2014	⇒	⇒	⇒
	숙박자수(인박수)	2,034만인박	2014	↗	↗	↗
	객수(MICE참가자)	148.2천인	2014	↗	↗	↗
	객수(관광시설입장수)	2,489만인	2013	↗	↗	-
	계절변동	0.723포인트	2014	↗	⇒	⇒
경 제	지역경제파급효과	6,767억엔	2012	⇒	-	-
고 용	종사자수 (숙박업, 음식서비스업)	45만인	2014	⇒	⇒	↗

- 관광성과지표 가운데 관광객지표를 중시하는 이유는 관광에 대한 인식 및 체험을 통한 관광객의 태도가 오키나와 관광의 지속가능성을 담보하는 중요한 분야이기 때문임.
- 이를 위해 오키나와는 관광객 수, 환대능력, 관광객 의식 등으로 세분하여 입도 관광객 수, 외국인관광객 수, 무장애관광대응 시설 수, 통역안내등록자 수, 내·외국인의 관광만족도, 재방문을 등을 중요한 지표로 측정하고 있음.

<표 IV-3> 관광성과지표 관광객지표 총괄시트

관광성과지표(관광객지표 총괄시트)						
	개별지표	최신통계	측정 년도	연도별 변화 (과거 10년)		
				전년 대비	과거 3년	과거 10년
인 수	입도관광객수	717만인	2014	↗	↗	↗
	외국인관광객수	99만인	2014	↗	↗	↗
환 대	무장애관광대응	31개소	2014	↗	↗	↗
	통역안내사등록자수	421인	2014	↗	↗	↗
	관광택시자격증 소지자수	393인	2014	⇒	⇒	-
의 식	전체 관광만족도(내국인)	51.2%	2012	↘	⇒	-
	전체 관광만족도(내국인)	78.5%	2014	⇒	↗	-
	재방문을	74.4%	2014	⇒	⇒	↗

- 관광성과지표 가운데 주민지표를 중시하는 이유는 관광을 진흥시키는 데 있어서 주민들에 미치는 긍·부정적 영향력이 상당하기 때문이고, 주민에 의한 참여와 협조가 아주 중요한 요소이기 때문임.
- 이를 위해 오키나와는 생활과 환대 영역으로 구분하여 주민소득, 주간 12시간 평균여행속도, 관광객 비율, 주민여행의 실시도, 거주편의성(정주의향도), 관광시책에 대한 주민들의 중요도 인식 정도 등을 주요한 지표로 측정하고 있음.

<표 IV-4> 관광성과지표 주민지표 총괄시트

관광성과지표(주민지표 총괄시트)						
	개별지표	최신통계	측정 년도	연도별 변화 (과거 10년)		
				전년 대비	과거 3년	과거 10년
생활	주민소득	28,673억엔	2012	⇒	⇒	⇒
	체중 (주간평균여행속도)	30.3km/h	2010	-	-	-
	관광객비율 (정주인구수)	5.3%	2014	↗	↗	↗
	주민여행의 실시도 (숙박여행횟수)	2.16회	2014	↗	↗	-
환대	거주편의성 (정주의향도)	70.5%	2012	⇒	-	-
	관광시책 중요도 인식	10.4%	2012	↘	-	-

- 관광성과지표 가운데 환경지표를 중시하는 이유는 오키나와의 자연과 문화는 매력적인 관광자원임과 동시에 관광의 영향력을 크게 받는 민감한 부분으로 지표를 통해 지속적인 관리가 중요하기 때문임.

- 이를 위해 오키나와는 지구환경, 자연환경, 문화자원으로 구분하여 최종 에너지소비량, 온실가스배출량, 환경인증사업자 수, 해수욕장 수질, 생태관광 인증현황, 자연환경보전지구 지정현황, 지정문화재 수, 문화·스포츠 이벤트를 통한 관광객 유치 실적 등을 주요한 지표로 측정하고 있음.

<표 IV-5> 관광성과지표 환경지표 총괄시트

관광성과지표(환경지표 총괄시트)						
	개별지표	최신통계	측정 년도	연도별 변화 (과거 10년)		
				전년 대비	과거 3년	과거 10년
지구 환경	최종 에너지소비량	118,934TJ	2013	⇒	⇒	⇒
	온실가스배출량 (이산화탄소)	1,277만t	2014	⇒	⇒	⇒
	환경인증사업자수	53개		↘	↘	↗
자연 환경	해수욕장 수질	32개소	2014	⇒	↗	↗
	생태관광 인증상황	신규 지표				
	자연환경보전지구의 지정현황	신규 지표				
	경관(경관행정단체)	신규 지표				
문화 자원	세계유산 방문자수	297만인	2012	⇒	⇒	↗
	지정문화재 수	신규 지표				
	문화스포츠 이벤트 참가자 수	신규 지표				

- 관광성과지표 가운데 관리지표를 중시하는 이유는 경제, 관광객, 주민, 환경에 미치는 영향을 균형적으로 가져가기 위해서는 관리가 중요한 요소이기 때문임.

- 이를 위해 오키나와는 오키나와 현 전체 관광예산의 규모, 시정촌의 관광예산 규모, 시정촌별 관광계획의 수립 유무, 시정촌별 관광협회 (또는 관련 단체)의 유무를 주요한 지표로 측정하고 있음.

<표 IV-6> 관광성과지표 관리지표 총괄시트

관광성과지표(관리지표 총괄시트)						
	개별지표	최신통계	측정 년도	연도별 변화 (과거 10년)		
				전년 대비	과거 3년	과거 10년
관 리	현 관광예산	85.1억엔	2015	↔	↗	↗
	시정촌 관광예산	14.2억엔	2013	↗	-	-
	시정촌 관광계획의 유무	18단체	2013	-	-	-
	시정촌 관광협회의 유무	25단체	2013	-	-	-

## 2. OECD(경제협력개발기구)

- OECD(경제협력개발기구)도 ‘관광경쟁력평가지표(Indicators for Measuring Competitiveness in Tourism)’을 개발하고 있는데, OECD 지표의 특징은 ‘GDP에의 공헌도’, ‘방문객 1인당 인바운드수입’, ‘관광서비스의 노동생산성’ 등 경제적 측면을 중요시하는 평가항목을 적극적으로 채택하고 있다는 것임.
- OECD(경제협력개발기구)의 관광경쟁력평가지표는 다음의 <표 IV-7>에서 보는 바와 같이 핵심지표와 보완지표로 크게 나뉘고, 향후 개발 예정인 지표들도 제시하고 있다.



- 핵심지표는 다시 관광산업의 업적과 파급효과, 고품질 관광서비스 제공능력, 관광지로서의 매력, 정부대응과 경제기회 등 4가지 항목으로 구분되어 각각에 해당하는 세부지표 항목들을 개발하고 있음.

<표 IV-7> OECD 관광경쟁력평가지표(안)

핵심지표	
관광산업의 업적과 파급효과	·관광GDP ·관광객1인당 인바운드수입 ·총숙박수 ·관광서비스 수출액
고품질 관광서비스 제공능력	·관광서비스업의 노동생산성 ·구매력평가에 의한 관광의 가격경쟁력 ·비자유건
관광지로서의 매력	·자연자원과 생물다양성 ·문화·창작활동, 이벤트, 시설 ·관광객만족도
정부대응과 경제기회	·정부의 관광행동계획(효율성 포함)
보완지표	
관광산업의 업적과 파급효과	·관광시장의 다양성과 성장성
고품질 관광서비스 제공능력	·관광산업 종사자의 속성 (연령, 교육수준, 채용형태) ·관광에 관한 소비자 물가지수 ·항공의 편리성(타 교통과의 연계)
관광지로서의 매력	·살기좋은 지표(관광 관련)
향후 개발예정지표	
고품질 관광서비스 제공능력	·관광 관련 예산의 비율 ·기업의 폐업율
정부대응과 경제기회	·e-tourism 등 혁신적서비스 이용도 ·관광산업의 공급망구조

자료 : OECD, *Indicators for Measuring Competitiveness in Tourism*, 2013

### 3. 시사점

#### 1) 관광은 산업으로서 경제적 기여도를 중시

- 오키나와와 OECD 모두 여타 분야에 비해 경제적 기여도를 중시여기고 있는데, 이는 관광이 산업으로서 지역에 이익을 창출하는 것이 주된 목적이기 때문임.
- 이에 관광수입, 1인당 지출, 총 숙박수 등 관광지 경제에 직접적으로 영향을 주는 지표들을 우선적으로 중시하는 경향을 보이고 있는 것이 사실임.

#### 2) 관광지로서의 매력과 경쟁력을 지표화

- 오키나와는 무장애관광대응, 관광객만족도, 재방문을 등 관광객에게 직접적으로 어필할 수 있거나 관광객의 인식을 중요시 여기고 있는데, OECD의 경우도 고품질 관광서비스 제공능력과 관광지로서의 매력을 지표로 활용하고 있음.

#### 3) 주민의 만족도 여부와 지속가능성도 중시

- 관광산업의 성장으로 지역주민에게 돌아오는 혜택 h는 주민들의 만족도는 관광의 질적 성장과 아주 중요한 관계가 있는 것으로 나타남. 실제로 오키나와는 주민소득, 체중, 주민 대비 관광객 비율, 주민여행의 실시도 등 주민들과 연관된 지표를 아주 중요시하게 여김.

## V. 관광지표 관리 방안

### 1. 질적 성장 관광지표의 개발

#### 1) 개발의 방향

##### (1) 도민의 삶의 질 향상에 기여

- 향후 제주관광 질적 성장 관광지표의 개발은 도민의 삶의 질과 정주 만족도 제고에 기여하는 것을 중요시 여김. 도민의 삶의 질 향상에의 기여는 도민소득의 증대, 일자리 창출과 같은 경제적 기여는 물론 정주만족도와 문화의 향유 등과 같은 사회·문화적 기여도 포함되어야 함.

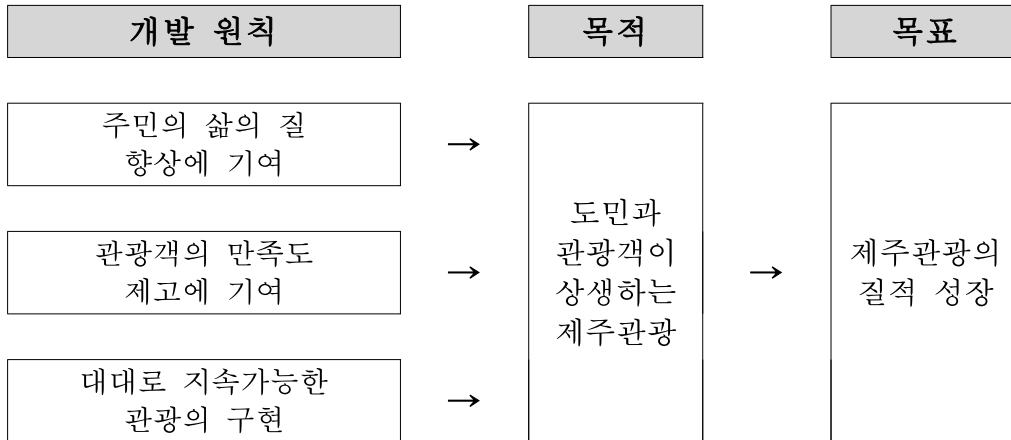
##### (2) 관광객의 만족도 제고에 기여

- 제주관광의 질적 성장은 내도관광객들의 만족도 제고없이 불가능한 일임. 따라서 관광객들의 만족도를 제고시켜 새로운 관광시장의 지속적인 창출과 기존 관광객들의 재방문율을 높이는 것과 관련된 지표의 개발이 중요함.

##### (3) 대대로 지속가능한 관광의 구현

- 제주관광은 현 세대뿐만 아니라 후세에도 변함없는 가치를 지닌 지속 가능성을 유지하는 것도 중요함. 따라서 적극적인 보전과 합리적인 활용의 균형을 적절히 유지하기 위한 제도적 시스템의 구축 면에서도 지표의 개발이 이루어져야 함.

[그림 V-1] 질적 성장 관광지표 개발의 방향

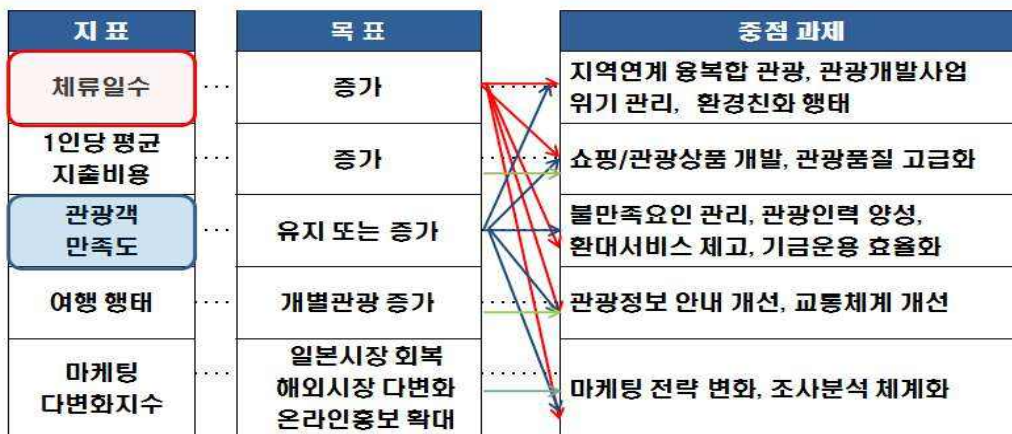


## 2) 개발 과정

### (1) 기존 지표의 검토

- 기존 질적 성장 관련 지표는 체류일수, 1인당 평균 지출비용, 관광객 만족도, 여행형태, 마케팅 다변화지수 등 5가지로 제주관광의 질적 성장을 평가하기에는 다양성과 관리의 모호성 측면에서 한계가 있음.

[그림 V-2] 기존 질적 성장 관광지표



## (2) 선진사례의 검토

- 다양한 검토 결과 제주의 환경에서는 오키나와와 OECD의 지표가 적용 가능성, 측정 용이성, 이해성 등에서 가장 효과적인 사례로 적용 가능할 것으로 판단하여 이들 사례를 적극적으로 벤치마킹하였음.

## (3) 새로운 지표의 개발

- 궁극적으로는 다양하고 폭넓은 지표의 활용을 통해 제주관광의 질적 성장을 평가하는 것이 바람직하나 실현가능성을 위해서는 연차별, 단계별로 그 범위를 확대·조정해 나가는 것이 보다 타당하다고 판단됨.

<표 V-1> 제주관광 질적 성장 15대 성과지표(안)

분류	제주관광 질적 성장 성과지표	비고
1.경제	① 항공여객제공좌석수	향후 5년 이내 보완지표  ① 연간 숙박자수 ② 종사자수(도민비율) ③ 무장애관광지수 ④ 환경인증사업 ⑤ 관광진흥기금
	② 관광수입	
	③ 소비단가(1인당 지출비용)	
	④ 체재일수(체재관광객 비율 포함)	
	⑤ 지역경제파급효과	
2.관광객	⑥ 관광객 수(내·외국인)	
	⑦ 관광시장 다양성 지수	
	⑧ 관광만족도(내·외국인)	
	⑨ 재방문율	
3.주민	⑩ 주민소득	
	⑪ 거주편의성(정주만족도)	
	⑫ 관광시책 중요도 인식	
4.환경	⑬ 생태관광 인증현황	
	⑭ 문화 관련 사업(이벤트)	
5.관리	⑮ 도 관광예산 비율	

- <표 V-1>에서 보는 바와 같이 제주관광 질적 성장 성과지표는 경제, 관광객, 주민, 환경, 관리 등 5대 부문에 총 15개 지표로 구성되고, 연간 숙박자수, 종사자수(도민비율 포함), 무장애관광지수, 환경인증사업, 관광진흥기금 등은 향후 5년 이내에 단계적으로 보완하는 것을 목표로 함.

## 2. 질적 성장 관광지표의 관리

### 1) 지표의 측정 방법

- <표 V-2>에서 보는 바와 같이 15대 성과지표는 통계지표와 설문조사 등을 통해 측정되어질 수 있음.

<표 V-2> 질적 성장 15대 성과지표 측정 방법

분류	제주관광 질적 성장 성과지표	측정 방법
1.경제	① 항공여객제공좌석수	통계지표
	② 관광수입	통계 및 설문병행
	③ 소비단가(1인당 지출비용)	방문객 실태조사
	④ 체재일수(체재관광객 비율 포함)	방문객 실태조사
	⑤ 지역경제파급효과	산업연관모형에 의한 분석
2.관광객	⑥ 관광객 수(내·외국인)	통계지표
	⑦ 관광시장 다양성 지수	통계지표
	⑧ 관광만족도(내·외국인)	방문객 실태조사
	⑨ 재방문을	방문객 실태조사
3.주민	⑩ 주민소득	통계 및 설문조사
	⑪ 거주편의성(정주민만족도)	도민 실태조사
	⑫ 관광시책 중요도 인식	도민 실태조사
4.환경	⑬ 생태관광 인증현황	통계지표
	⑭ 문화 관련 사업(이벤트)	통계지표
5.관리	⑮ 도 관광예산 비율	통계지표

## 2) 지표의 평가기준 및 방법

- 지표의 평가는 다음의 <표 V-3>에서 보는 바와 같이 대폭 상승(증가), 소폭 상승(증가), 현상유지(정체), 소폭 하락(감소), 대폭 하락(감소) 등의 5단계로 구분하여 평가하고 관리함.
- 평가는 기준년도 지표를 가지고 전년대비, 과거 3년, 과거 5년, 과거 10년 등 4단계의 비교분석을 통해 질적 성장의 경향과 흐름을 파악해 보는 수단으로 활용함.

<표 V-3> 질적 성장 15대 성과지표 평가기준 및 방법

관광지표 평가기준					
용어	대폭 하락(감소)	소폭 하락(감소)	현상유지 (정체)	소폭 상승(증가)	대폭 상승(증가)
표시	⇩	↘	⇔	↗	⇩
기준	기준대비 -6%p 이상	기준대비 -5%p 이내	기준대비 -1~1%p	기준대비 5%p 이내	기준대비 6%p 이상

<표 V-4> 질적 성장 관광지표 평가 예시

관광성과지표(경제지표 총괄시트)						
	개별지표	측정년도	연도별 변화 (과거 10년)			
			전년 대비	과거 3년	과거 5년	과거 10년
경제	항공여객제공좌석수	000만석	⇩	↗	⇩	↗
	관광수입	000원	↗	↗	↗	⇩
	소비단가	000원	↗	↗	↗	⇩
	체재일수	000일	⇔	⇔	↗	⇩
	지역경제파급효과	000원	⇔	↘	↘	⇩

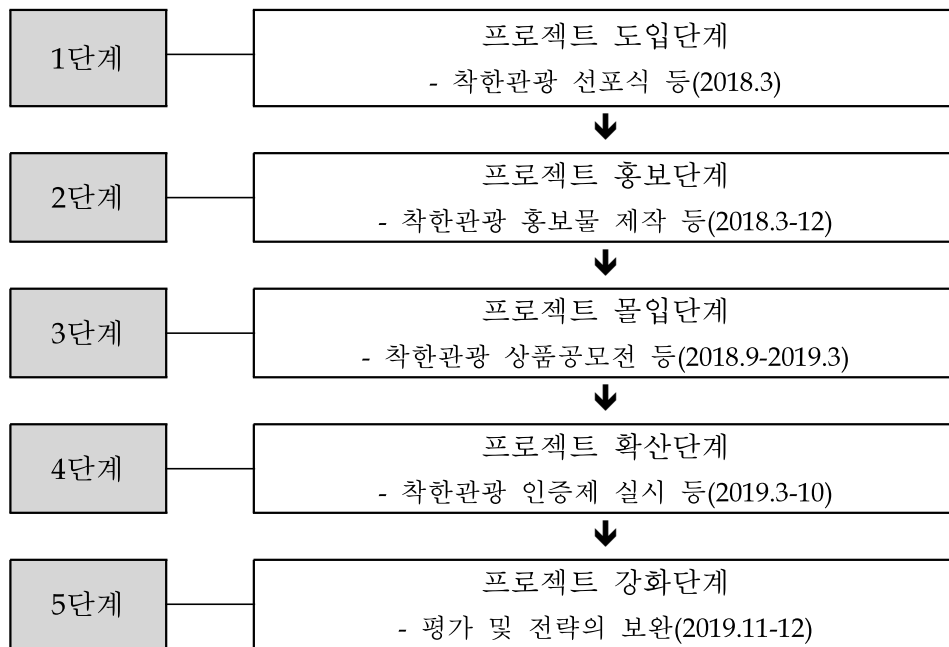
### 3. 기타 정책제언

#### 1) 착한관광 프로젝트의 실시

##### (1) 프로젝트 개요

- 제주도는 지난 2016년을 제주관광의 질적 성장의 원년으로 삼아 체질 개선과 획기적인 변화를 도모한다는 야심찬 계획을 발표하였으나 이후 특별한 계기나 관심을 만들어내지 못하는 상황임.
- 따라서 제주를 착한관광 또는 행복관광지로서의 브랜드를 창출하고 발전시키기 위한 제주도의 정책을 표현하고, 도민사회의 참여와 확산을 이끌어내기 위해 '착한관광 프로젝트(Good Travel Project)'를 전개함.

[그림 V-3] 착한관광 프로젝트 단계별 전략



자료 : 연구자 작성



- 착한관광 프로젝트는 위의 [그림 V-3]에서 제시하는 바와 같이 도입, 홍보, 몰입, 확산, 강화단계 등 5단계로 구분하여 단계별 세부전략을 시행함.
- 1단계 : 도입단계로 제주도를 착한관광지로 선포함과 동시에 제주형 착한관광 추진 및 활성화를 위한 제주도, 제주도의회, 주민, 관련 전문가, 관광업계를 망라한 '제주 착한관광 추진 TF팀'을 구성함.
- 2단계 : 홍보단계로 착한관광 관련 홍보물, 동영상 등을 제작하여 제주공항, 제주항, 온라인 홍보 등을 동시다발적으로 실행하여 제주의 착한관광 정책을 홍보·마케팅 하는 단계임.
- 3단계 : 몰입단계로 착한관광 관련 패키지 상품 공모전, 기념품 공모전, 전 국민 대상 아이디어 공모전 등 제주지역이 최고의 착한관광 지역임을 대내·외에 각인시키는 단계임.
- 4단계 : 확산단계로 개발된 상품 및 아이디어의 실천, 제주지역 착한관광 사업체 및 상품인증제 등의 실시를 통해 착한관광 프로젝트를 폭넓게 확산시키는 단계임.
- 5단계 : 강화단계로 활동성과에 대한 객관적이고 합리적인 피드백을 통해 문제점과 개선점 발굴해 내고, 전략을 수정하고 보완하는 단계임.

## (2) 착한관광 프로젝트 세부전략

### ① 1단계 : 프로젝트 도입단계

- 제주도를 '착한관광지'로 선포하는 이벤트를 통해 향후 미래 제주관광의 발전전략으로써 주민과 관광객이 모두 행복하고 상생하는 관광정책 의지와 비전을 대내·외에 표명함.
- 실행을 위한 첫 사업으로 '제주 착한관광 추진 TF팀'을 구성하는데, TF팀에는 제주도, 제주도의회, 주민, 관련 전문가, 관련 단체, 관광업계 분야별 대표 등 10여명 내외가 참여하도록 함.

<표 V-5> 도입단계 세부전략

Project	주요 사업	비고
도입단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 제주 착한관광지 선포식(2018.3)</li> <li>- 취지와 목적, 향후 일정 기자회견</li> <li>· 제주 착한관광 추진 TF팀 발족(2018.3)</li> <li>- 도, 지역주민, 전문가, 관광업계 등 10여명</li> </ul>	

② 2단계 : 프로젝트 홍보단계

- 제주 착한관광 관련 홍보물, 동영상 등을 제작하여 제주공항, 제주항만, 온라인 홍보 등을 동시에 병행함.
- 내도관광객 및 잠재관광객에 대하여 제주지역에서의 착한관광 욕구와 선호도 조사를 실시하여 맞춤형 착한관광 자원을 발굴함.
- 제주지역 착한관광 자원 조사 용역을 실시하여 ‘제주, 착한관광 100선’ 책자를 제작하여 보급함.

<표 V-6> 홍보단계 세부전략

Project	주요 사업	비고
홍보단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 제주 착한관광 관련 책자 및 브로슈어 제작</li> <li>· 제주 착한관광 홍보동영상 제작</li> <li>· 관광객 대상 착한관광 욕구 및 선호도 조사</li> <li>· 제주지역 착한관광 자원 조사 용역 실시</li> <li>- “제주 착한관광, 100선” 책자 제작</li> </ul>	2018.3-12

③ 3단계 : 프로젝트 몰입단계

- 착한관광 패키지상품 공모전을 실시하여 도내 사업체들의 참여를 고취시키고, 제주의 새로운 관광상품으로 활용하는 방안을 모색함.

- 착한관광 관련 기념품 및 특산품 공모전을 실시하여 도내 사업체들의 참여 확산은 물론 경제적 이익 창출 방안으로 활용함.
- 제주지역 착한관광 체험기 공모, 우수 블로그 선정 및 시상, SNS 홍보 등을 통해 제주를 명실상부한 착한관광의 섬으로 각인시키는 전략을 수행함.

<표 V-7> 몰입단계 세부전략

Project	주요 사업	비고
몰입단계	· 제주 착한관광 패키지 공모전	2018.9
	· 제주 착한관광 코스 공모전	
	· 제주 착한관광 기념품 및 특산품 개발	-
	· 전 국민 대상 제주 착한관광 체험수기 공모	2019.3
	· 우수 블로그 선정 및 SNS 홍보	

#### ④ 4단계 : 프로젝트 확산단계

- 공모를 통해 선정된 패키지상품, 기념품 및 특산품 등을 실제 상품화 하는 사업을 통해 착한관광 발전을 통한 혜택이 지역주민에게 환원될 수 있게 함.
- 아이디어 공모전을 통해 선정된 아이디어는 관광객 욕구조사 결과와 함께 제주 착한관광 발전을 위한 기초자료로 활용할 수 있고, 새로운 제주관광 트렌드를 대·내외에 확산시키는 계기로 활용함.
- 착한관광 우수사업체 및 상품 인증제 실시를 통해 도내 사업체들의 참여와 협조를 확산시키고, 대외적으로는 제주지역의 착한관광 이미지와 브랜드를 공고히 하는 전략을 시행함.

<표 V-8> 확산단계 세부전략

Project	주요 사업	비고
확산단계	· 공모에서 선정된 패키지, 기념품 및 특산품, 아이디어의 현장 실행 및 상품화 · 착한관광 우수사업체 및 상품 인증제 실시	2019.3-10

⑤ 5단계 : 프로젝트 강화단계

- ‘제주 착한관광 프로젝트’에 대한 객관적인 평가과정을 통해 문제점과 장·단점을 발굴해 내고, 새로운 전략을 수립하여 향후에도 프로젝트가 공고하게 수행되기 위한 터전을 마련함.
- 착한관광은 미래에는 트렌드로 자리 잡아 더욱 경쟁이 치열해질 수 있기 때문에 제주지역 착한관광의 지속가능한 발전과 경쟁력 확보를 위한 ‘제주 착한관광 중장기 발전계획’을 수립함.

<표 V-9> 강화단계 세부전략

Project	주요 사업	비고
강화단계	· 착한관광 프로젝트 성과에 대한 평가를 통해 신전략 수립 · ‘제주 착한관광 중장기발전계획 수립’	2019.11-12

- 이상의 단계별 세부전략을 종합·정리하여 제시하면 다음의 <표 V-10>과 같음.

<표 V-10> 착한관광 프로젝트 단계별 세부전략 종합

Project	주요 사업	비고
1단계 도입단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 제주 착한관광의 섬 선포식(2014.9)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 취지와 목적, 향후 일정 기자회견</li> </ul> </li> <li>· 제주 착한관광 추진 TF팀 발족(2014.2)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 도, 주민, 전문가, 관광단체, 업계 10여명</li> </ul> </li> </ul>	2018.3
2단계 홍보단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 제주 착한관광 관련 책자 및 브로슈어 제작</li> <li>· 제주 착한관광 홍보동영상 제작</li> <li>· 관광객 대상 착한관광 욕구 및 선호도 조사</li> <li>· 제주지역 착한관광 자원 조사 용역 실시               <ul style="list-style-type: none"> <li>- “제주 착한관광, 100선” 책자 제작</li> </ul> </li> </ul>	2018.3-12
3단계 몰입단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 제주 착한관광 패키지 공모전</li> <li>· 제주 착한관광 코스 공모전</li> <li>· 제주 착한관광 기념품 및 특산품 개발</li> <li>· 전 국민 대상 제주 착한관광 체험기 공모</li> <li>· 우수 블로그 선정 및 SNS 홍보</li> </ul>	2018.1 - 2019.3
4단계 확산단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 공모에서 선정된 패키지, 기념품 및 특산품, 아이디어의 현장 실행 및 상품화</li> <li>· 착한관광 우수사업체 및 상품 인증제 실시</li> </ul>	2019.3-10
5단계 강화단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 착한관광 프로젝트 성과에 대한 평가를 통해 신전략 수립</li> <li>· ‘제주 착한관광 중장기발전계획’ 용역 발주</li> </ul>	2019.11-12

자료 : 연구자 작성

## 2) 제주관광위성계정의 조속한 개발

- 한국의 관광통계는 관광진흥법에서 규정하는 관광사업체를 위주로 사업체 통계를 산출하다 보니 사실상 관광객을 대상으로 영업을 하는 많은 소규모 사업체들의 현실을 충분히 반영하지 못하고 있음.
- 제주의 경우도 유사한 상황으로 실질적으로 도민들이 주체가 되는 소규모 사업체 보다는 중대규모 이상의 관광사업체 위주로 통계가 작성되고 있어서 지역 상권에 대한 정확한 진단이 어려운 상황임.
- 따라서 관광진흥법에서 규정하고 있는 관광사업체의 대상은 아니더라도 실질적으로 관광객을 대상으로 사업 활동을 영위하는 사업체에 대해서도 관광통계로 관리할 수 있는 방안 마련이 시급함.

### ※ 일본의 사례

일본의 관광통계는 관광경제조사를 아주 중시 여기고 있는데, 그 이유는 관광객 유치가 지역 및 국가경제에 얼마나 영향을 미치는지에 대한 분석이 중요하다는 인식이 반영이 된 것임. 또한 실질적으로 경제에 미친 영향을 보다 정확하게 분석하기 위하여 우리가 흔히 말하는 골목상권에 해당하는 사업체도 대부분 포함하는 상황임.

일본표준산업분류에 의한 관광산업분류 가운데 음식서비스에 해당하는 사업체들을 살펴보면 메밀국수·우동점(763), 초밥집(764), 커피숍(767), 일본요리점(76A), 중화요리점(76B), 햄버거가게(76E), 포장음식서비스업(771) 등 흔히 골목상권이라 불리는 사업체들까지도 조사하고 있음.

## 3) 커뮤니티 관광사업의 정책적 지원

- 대기업 또는 일부 자본이 독점하는 방식으로는 제주관광의 질적 성장을 기대하기가 어려울 것임. 따라서 주민과 지역사회 커뮤니티가 주도적으로 참여하는 관광사업은 지역적 특색을 반영하여 관광객들의

관심과 매력도를 제고시킬 뿐만 아니라 지역사회가 주도적으로 참여함으로써 제주지역 관광산업 발전에 주인의식을 높이는 기대효과가 있음.

- 문화체육관광부는 2013년 8월부터 경기 양평을 비롯하여 5개 시·군을 시범사업 대상지로 지정해 관광 두레 만들기에 나서면서 2017년까지 사업 대상지를 100개 지역으로 확대할 계획을 세웠지만, 제주지역은 빠져있는 상황임.
- 따라서 제주도가 주도적으로 도민 또는 지역사회단체, 학교 등 지역사회참여형 관광사업을 정책적으로 지원할 필요성이 있음. 이를 위해서는 아이디어 공모전 및 컨설팅그룹의 운영 등의 정책을 실시함.

※ 일본의 사례

지난 2004년부터 일본 교토市는 ‘대학 컨소시엄 교토’이라는 공익법인과 함께 ‘대학·마을 콜라보 사업(學まちコラボ事業)’을 실시하고 있음. 이 사업은 대학과 지역이 연계하여 지역 활성화에 공헌하는 사례를 발굴/선정하고 지원하는 사업으로, 2015년에는 14개의 다양한 사례가 지원사업으로 발굴됨. 지원대상이 되는 활동은 ① 교토의 지역과제 해결 및 활성화 활동, ② 2015년 교토에서 열리는 활동, ③ 대학과 지역이 연계하는 활동(특히 학생이 주체가 되어 활동을 진행)

• 도시 라이트 2014(都ライト'14) : 도시 라이트는 지역 대학(도시샤 대학(同志社大學) 외 7개 대학) 학생들이 주체가 되어 10년째 진행하고 있는 프로젝트임. 상가와 주택가 등에서 빛을 활용하여 특색을 살리기 위한 이벤트를 진행함. 관광객과 지역주민은 지역의 매력과 특색을 공유하기 위해 4가지 방향(① 지역방문객의 다양화, ② 새로운 지역에서의 프로젝트실시, ③ 이벤트 참가의 촉진, ④ 이벤트 확충)을 가지고 프로젝트를 진행함.

#### 4) '제주 착한관광 페스티벌'의 개최

- 관 주도 또는 산발적으로 행해지는 착한관광 개발과 상품화에는 한계가 있으므로 보다 다양한 사람들이 참여할 수 있는 '제주 착한관광 페스티벌'을 개최하여 발굴 및 홍보효과를 제고함.
- 제주 착한관광 페스티벌은 제주지역 착한관광 생산기지이자, 판매장터이고, 관광객과 지역주민에게는 교육과 체험의 장으로 복합적 활용이 가능하고, 페스티벌 그 자체만으로 제주의 대표적 착한관광 브랜드로 활용할 수 있음.

#### 5) '착한관광 인증제'의 도입

- 착한관광 인증제는 제주도가 엄격한 실사와 평가를 거쳐 품질을 인증해 줌으로써 관광객들의 선택권을 보장하고, 제주지역 착한관광의 질적 성장을 도모하는 제도로 활용해야 함.
- 관광패키지 또는 프로그램에 대해서 지역주민과의 교류 여부, 지역주민 운영 시설의 이용 정도, 친환경적 프로그램 운영 노력, 관광객의 인식 및 만족도 등을 종합적으로 평가하여 착한관광 인증을 해주되 2년 또는 3년 주기로 재평가하는 과정을 거치도록 함.

#### 6) '착한관광 우수사례' 적극 지원

- 착한관광을 통해 제주관광 및 지역사회 발전에 기여한 단체나 사업체에 대하여 다양한 지원책을 마련해야 함. 제주도, 관광협회, 관광공사 등을 통한 적극적인 홍보지원, 제주관광진흥기금의 지원, 포상금의 지급 등을 통하여 착한관광이 결코 불리하거나 손해 보는 관광이 아니라는 인식을 심어주도록 함.



## 7) 관광사업(개발)의 지역사회영향평가제도의 도입

- 제주지역에서 발생하는 대부분의 관광사업들은 환경영향평가를 받고 있는데 환경적 영향을 분석하는 것에 초점이 맞춰진 영향평가이다 보니 제주지역사회 전반에 미치는 영향을 분석하기에는 많은 애로점이 발생할 수밖에 없음.
- 따라서 제주지역에서 발생하는 관광사업에 대해서는 지역사회영향평가제도의 도입을 통해 관광사업을 통해 예상되는 지역의 사회문화적 영향을 평가하여 긍정적 영향을 최대화하는 제도적 보완책 도입이 필요함.
- 관광사업 지역사회영향평가제도의 도입은 조례 제정을 통해 시범적 실시를 통해 장단점과 개선 사항을 보완하여 장기적으로는 특별법 개정을 통해 제주지역만의 차별화된 관광개발사업 가이드라인으로 발전시켜 나갈 필요성이 큼.

## 참고문헌

- 강신겸외 3인(2004), 지속가능한 관광실태 및 성공조건, 국토연구원
- 김귀곤·김훈희(1997), 도시지속성지표 개발과 적용에 관한 연구. 『국토계획』, 32(3), 175-196.
- 김대관(2001), 지속가능한 관광개발 지표 연구, 한국관광연구원
- 김주년(2004), 지속가능한 관광개발 지표에 관한 연구, 세종대학교 대학원 박사학위 논문
- 나종민(2010), 녹색성장시대의 관광개발 지표연구, 경희대학교 대학원 박사 학위 논문
- 문화체육관광부(2008), 저탄소 녹색성장 실현을 위한 문화전략
- 박수향(2011), 저탄소 녹색성장을 위한 관광개발 지표개발에 관한 연구, 경희대학교 관광대학원, 석사학위 논문
- 이용우·윤양수·최영국 외(2003). 지속가능한 국토개발지표설정에 관한 연구, 국토연구원,21-44.
- 최승담·박기홍(1996), 국민관광지표 개발방안에 관한 연구, 한국관광연구원
- Wild, C. (2007), 지속가능한 관광지표의 연구성과 및 활용방안, UNWTO 지속가능한 관광개발 국제회의, 한국문화관광연구원
- OECD(2013), *Indicators for Measuring Competitiveness in Tourism*.

## Abstract

# Jeju Tourism Quality Management Index Bar

Dong-Il Sin

Keyword : quality growth, indicators, tourism index, measures and judgments, contributing to improvement

This study began with the recognition that it is necessary to develop rational indicators that can promote quality growth and to supplement and manage existing indicators through case studies and theoretical reviews from other regions in Korea and abroad. Therefore, the concept of Jeju tourism qualitative growth defined in this study is defined as balanced growth of Jeju's economy, inland tourist, residents, environment and management, and indicators are measures and judgments of their performance.

The development of Jeju tourism qualitative growth tourism index should be important for contributing to improvement of life quality and settlement satisfaction of residents.

Contribution to the improvement of the quality of life of the citizens should include social and cultural contributions such as increasing the income of the metropolitan area, economic contribution such as job creation as well as enjoyment of settlement and enjoyment of culture.

Qualitative growth of Jeju tourism is impossible without increasing the satisfaction of tourists. Therefore, it is important to develop indicators related to improving the satisfaction of tourists and continuously creating new tourism markets and raising the re-visit rate of existing tourists.

It is also important for Jeju tourism to maintain sustainability not only in the current generation but also in the future. Therefore, indicators should be developed in terms of building an institutional system to maintain a balance between positive conservation and rational utilization. Ultimately, it is desirable to evaluate the qualitative growth of tourism in Jeju through the use of diverse and broad indicators.

However, it is more appropriate to expand and adjust the scope of the tourism by year or by stage in order to realize it.



# 연구진

---

연구책임    신동일    제주연구원 연구위원

---

정책과제 2017-16

## 제주관광 질적 성장 지표 관리방안

---

발행인    ||    강기춘

발행일    ||    2017년 11월

발행처    ||    제주연구원

63147 제주시 아연로 253(오라이동)

전화: (064) 726-0500    팩스: (064) 751-2168

홈페이지: [www.jri.re.kr](http://www.jri.re.kr)

인쇄처    ||    일신옵셋인쇄사

---

ISBN : 978-89-6010-583-6 93320

- 이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서, 제주특별자치도의 정책적 입장과는 다를 수 있습니다. 또한 이 보고서는 출처를 밝히는 한 자유로이 인용할 수 있으나 무단전재나 복제는 금합니다.







