

고품질의 관광 인적자원 확보 방안

I. 문제제기

- 제주지역은 지역경제구조상 서비스부문이 70% 이상을 차지하고 있으며 그 중에 관광산업이 가장 큰 규모이며 현재 국제자유도시계획을 추진중.
- 제주관광의 경쟁력을 위해서는 관광객들에게 만족스러운 관광서비스를 제공해야 하고 따라서 서비스 창출자인 관광인적자원이 중요함.
- 관광산업부문의 특성상 인적자원의 중요성은 매우 높으나 관광발전에 필요한 인적자원 개발은 지역적으로 크게 낙후되어 있는 실정임.
- 본 연구는 국제자유도시를 추진 중인 제주가 지역의 핵심산업인 관광경쟁력을 위해 관련 인적자원의 고품질화를 도모하는 방안을 모색하는 것임.

II. 현황과 문제점

1. 인적자원 개발 현황

- 인적자원은 경제적 부가가치를 창출하는 요소로서 사람을 자원개념에서 본 것으로 이는 목적을 추구함에 필요한 수단가치를 전제로 하는 것임.
- 지역사회의 산업화, 국제화, 정보화 등의 목적을 달성하는 것은 자본, 토지, 자연자원 등의 생산요소와 인적자본이 있는 바, 중심은 인적자본임.

1) 관광종사원 현황

- 관광숙박업 부문은 51개소 3,683명, 여행업부문 264개사 2,191명 등 용역 및 임시직을 제외한 상용종사원은 대략 1만여명에 이를 것으로 추계됨.
- 용역과 임시직을 포함한 제주도내의 관광종사원은 대략 1만2천여명임.

〈표〉 관광협회 회원사 종사원 현황

분 과	업 종	업체	합계	임원	종사원			기타
					계	남	여	
총계		407	12,897	796	10,221	7,233	2,988	1,880
관광호텔업	특1,2급/1급,2급,3급관광호텔/ 한국전통호텔업	34	3,683	68	2,825	1,732	1,093	790
여 행 업	일반/국외/국내여행업	26	2,191	458	1,452	638	814	281
항공해운업	항공운수업	2	162	2	150	87	63	10
외국인전용기념품판매점	외국인전용기념품판매점	8	160	28	125	15	110	7
기념품판매업	국내기념품업 농축산기념품업	31	305	3	292	117	175	10
영 상 업	관광사진업, 일반사진업	10	90	-	80	75	5	10
운 수 업	전세버스업	11	3,628	75	3,551	3,522	28	3
음 식 업	관광식당업, 음식점업	25	396	32	295	130	165	69
렌 트 카 업	렌트카업	18	405	53	325	184	141	27
이용시설업	골프장/전문휴양업/경마공원	10	1,401	40	697	487	210	664
관 광 지 업	전문휴양업, 시설관광지	9	349	26	319	158	161	4
승 마 장 업	승마장업	7	28	-	28	21	7	-
유 람 선 업	일반유람선	7	99	11	83	67	16	5

자료 : 제주도관광협회 내부자료, 2000.

2) 관광 인적자원 개발 현황

① 숙박업

- 특 1급 호텔은 대체로 자체 교육을 운영하고 있으며 사원 교육에 대한 기획 및 프로그램을 마련하고 있음.
- 강사는 사내 강사를 활용하기도 하고 외부 강사를 초청하는 경우도 많음.
- 1, 2, 3급 관광호텔은 전담 교육인력이 없고 해당 부서 직원이 현장 업무 교육을 실시하는 OJT를 중심으로 함.

② 골프장

- 도내 대부분의 골프장은 교육전담 부서와 담당 직원을 보유하지 않음.
- P 골프장인 경우 신입사원(사무관리직)을 서비스 전문 기관에 위탁교육 시키지만 사무관리직을 대상으로 한 정기적인 교육 프로그램은 없음.
- 필드에서 고객들과 접촉하는 직원들은 캐디 master들이 골프에 관련한 전문적 지식 및 서비스 전반에 관해 교육시키고 있음.

③ 카지노

- 대부분의 카지노 업체들은 교육부와 교육 전담 직원을 갖고 있지 않음.
- OJT 방식으로 게임 기술에 대한 부설별 현장 교육을 실시하지만 외부 강사를 초빙하여 교육을 실시하는 경우는 많지 않음.

④ 제주도관광협회

- 교육전담 부서가 없고, 직원교육 프로그램도 없음.
- 협회 차원에서 외부강사를 초빙하여 국내여행 종사원, 관광숙박업 종사원 등을 대상으로 종사원 교육을 년 2회 실시함(1년에 상/하반기)

⑤ 면세점

- L 면세점인 경우 교육 전담 부서나 담당 직원은 없고, 신입사원 교육프로그램, 일상적으로 이뤄지는 고객 컴플레인 및 서비스 교육을 실시함.
- 본점 강사를 초빙, 연 1~2회씩 도내 연수원 등지에서 서비스 교육 실시
- S 면세점은 교육전담 부서를 두고 교육 강사 2명을 확보하고 있음.
- 각 요일별로 아침 meeting을 통해 요일별 교육내용을 직원들과 공유하고, 분기별 교육강사 직원 교육, 신입사원 교육을 실시함.

⑥ 4개 시·군 공무원

- 제주도 및 4개 시·군 관광관련 부서에서 근무하는 공무원 수는 대략 115명임. 평균 근무연수는 대략 2~3년 정도임.
- 보직발령은 전문성보다는 행정적 차원에서 이루어지고 있고 다양한 자질함양을 위한 별도의 교육프로그램을 운영하지 않고 있음.
- 자매결연 해외 관광지들과 교류를 통해 공무원의 자질 향상을 도모함.

2. 관광인적 개발체제의 문제점

1) 관광관련 주체별

① 관광산업 부문

- 제주지역 관광사업체는 대부분 중소기업이기 때문에 장기적인 투자와 관심을 필요로 하는 인적 자원의 교육훈련에 관한 투자는 미흡함.
- 관광종사원 수급대책에 대한 관심이 부족하고 특히 전문적인 자질을 요구하는 관광업종에 대한 중·장기적 수급 대책이 마련되지 못함.

② 대학 및 공공연구 부문

- 각 관광사업체에서 요구하는 적절한 수준의 지식을 가진 인력을 배출하는데 있어 한계를 보임.
- 효율적인 인력 공급을 위해서는 관련 연구기관을 중심으로 관광인력 수급 체계 구축을 위한 분석

이 필요하지만 그렇지 못하고 있음.

- 지역 관광산업 인력현황에 대한 데이터베이스 구축의 현행화 및 내실화에 대한 요구가 커지고 있음에도 불구하고 이에 대한 대응은 미흡함.

③ 지방정부 부문

- 관광인적자원 개발 정책은 다양한 능력을 갖춘 높은 질적 수준의 관광인력을 양성하기보다는 단순히 외국어 교육에만 치중함.
- 지역내 인재의 외부 유출이 아주 심각한 상황이지만 지방정부 차원에서 인재의 유출을 막기 위한 정책이나 노력이 그리 크지 않음.
- 인재의 외부유출을 막기 위한 전략과 더불어 기존 인력에 대해서도 자질을 함양할 수 있는 방안이 매우 필요한 실정임.

2) 협력시스템상의 문제점

- 현재 제주지역의 대학 및 연구기관의 활동을 보면, 관광관련 기업체에 실질적으로 기여를 할 수 있는 리얼서비스(real service)를 제공하지 못함.
- 제주지역 관광산업을 둘러싼 각 주체들간의 협동시스템에 대한 체계적인 평가는 필수적이지만 이를 담당할 기구 및 전문인력이 없음.
- 관광산업 각 주체간 협력시스템에 관광사업체의 참여를 유도할 수 있는 제도적 기반이 취약함.
- 협력시스템 개발에 있어 아이디어 탐색단계에서부터 관광업체를 참여시켜 사전교류를 통한 실질적인 파트너십을 도모함.
- 교육내용을 보면 산학협동을 통한 현장실습이 부실하게 운영되고 있음.
- 산학실습의 장을 제공하고 있는 관광사업체측도, 실습학생들도 산학협동에 의한 실습의 효율성에 의문을 표시함.

III. 전문가 의견조사 결과

1. 조사의 개요

- 조사대상 : 관광관련 산업체 근무자, 지자체 공무원, 교수, 연구원 등
- 조사기간 : 2002년 6월 25일 ~ 8월 4일
- 표본크기 : 160명의 유효표본
- 조사방법 : 훈련된 조사원이 설문지를 이용하여 면접질문방식으로 조사
- 설문지 형식 : 폐쇄형 선택, 5점 척도 등을 혼용

2. 조사결과

- 제주관광발전 저해요인 1

- ‘제주외부 사회의 시스템’ 약27%, ‘내부의 문제’ 72%로 외부환경보다는 주로 제주내부사회의 시스템적 문제점을 지적함.
- 제주관광발전 저해요인2
 - 관광발전을 저해하는 요소로 인적자원/서비스 같은 소프트웨어적 요소가 63.1%로 나타나 하드웨어적인 것보다는 소프트측면을 지적하고 있음.
- 제주관광발전 저해요인3
 - 민간기업체와 공공부문의 관광정책 중 어느 쪽이 더 문제가 많은가 하는 질문에 63.1%의 답변자가 공공부문 관광정책을 지적함.
- 인적자원이 갖는 문제점 내재정도
 - 민간기업체에서 근무하는 인적자원과 공공부문에서 근무하는 인적자원 중 어느 쪽이 더 많은 문제를 내재하고 있는가 하는 질문에서는 공공부문이 더 문제가 많다는 답변이 70.6%에 이름.
- 인적자원 양성과 공급에 대한 평가
 - 긍정적 답변(8%)보다는 부정적 답변(44.4%)이 더 많아 인적자원 양성시스템에 많은 문제점을 내포하고 있음을 인식함.
- 양질의 인적자원 배출에 있어 장애 요인
 - 정책프로그램 부족(35.6%), 산·관·학 협력시스템 부족, 재원부족, 인식부족, 교육시설부족, 인센티브 부족 등의 순임.
- 인적자원 양성에 있어 가장 많은 개선을 필요로 하는 부분
 - 산학협동(28.1%)을 최우선으로 꼽았고 이어 실험실습시설, 교과과정, 교수요원, 학생 자원 자체 등의 순으로 답변함.
- 고등학교 관광 교육수준 만족도
 - 긍정적인 답변은 10%, 부정적인 답변은 약 34%를 보임.
- 전문대학 관광관련학과 교육수준 만족도
 - 만족경향이 약 16%이고 불만족 경향은 약 37%에 달함.
- 4년제 대학 관광관련학과 교육수준 만족도
 - 만족 경향은 약15%이고 불만족 경향은 약 43%로서 고교와 전문대학에 비해 가장 많은 불만족 경향을 보임.
- 인적자원 자질 향상을 위한 사내교육의 기여정도에 대한 의견
 - 긍정적인 기여를 하고 있다는 답변은 약28%이고 부정적인 답변은 약34%로서 부정적인 의견이 더 많아 사내교육의 실효성에 의문을 제기함.
- 숙박부문별 인적자원의 문제정도
 - 중저가 호텔에 근무하는 종사원의 문제점이 65.6%로 가장 많고 그 외에 특급호텔, 펜션, 민박 등의 순임.
- 관광시설별 인적자원 문제정도

- 쇼핑관련 근무자가 43.8%로 가장 문제가 많다고 응답되었고 다음으로 관공서에 근무하는 직원에 문제가 있다는 답변이 32.5%를 차지함.
- 식음료 부문별 인적자원 문제정도
 - 일반식당이 45%, 관광식당이 40%로 비슷하게 문제가 있다는 인식이 제기되었고 유흥주점은 13.1%가 문제가 있다고 답변함.
- 교통부문별 인적자원 문제정도
 - 택시기사가 33.1%로 가장 문제가 많다고 지적되었고 그외 일반버스 29.4%, 전세버스 기사 22.5% 등의 순으로 답변함.
- 여행사 직책별 인적자원 문제정도
 - 직책별로 보면 사업주(여행사 대표)가 32.5%로 가장 많은 문제가 있다고 답변하였고 안내원 30%, 기획담당 22.5%의 순임.
- 인적자원 양성을 위한 산·관·학 협력체제에 대한 만족도
 - 긍정적인 답변(5.6%)보다는 불만족스런 답변(52%)이 많음.
- 향후 관광인적자원을 산관학 협력형 체계로 구축할 필요성을 묻는 질문에는 97%가 필요하다고 함.
- 인적자원 양성을 주도할 주체에 관해서는 산관학 협력형이 52.3%, 공공부문 주도형이 21.9%, 민간부문 주도형이 23.4%로 나타남.
- 인적자원 양성시스템 전개방향
 - 산·관·학 협력형 시스템으로 가야 한다는 답변이 53.5%로 가장 많았고 이어 공공부문 주도형과 민간부문 주도형의 순임.
- 인적자원 양성에 있어 핵심주체
 - (가칭) 관광진흥원을 설립해 주도해야 한다는 답이 39.4%로 가장 많았고 이어 관광교육원의 설립과 대학이 똑같이 16.9%임.

IV. 고품질 관광인적 자원 확보방안

1. 주체간 역할 분담

1) 지방자치단체

- 성공적인 관광산업 진흥과 관광인적자원을 육성하기 위해 기반 조성 및 관련 행정업무, 행정 조직 체계의 정비가 필요함.
- 관광과 관련된 연구개발 예산이 충분히 확보되어야 함.
- 관광행정분야에서 전문성을 갖춘 인적자원을 확보해야 함.

2) 관광교육 및 연구부문

- 새로운 아이디어를 창출 할 수 있는 인적자원을 양성함.
- 산학협동이 실질적으로 효과를 낼 수 있도록 제도적인 장치를 마련함.
- 교과과정 개편 및 전문직 교원을 확보함.
- 각 관광교육기관에 정보화교육에 필요한 각종 기자재를 공급함.
- 대학간 관련전공의 적극적인 교류로 각 대학의 관광특성화를 도모함.
 - 연구성과물 종합네트워킹하여 연구내용과 결과를 공유하도록 함.
- 고교, 전문대학, 4년제 대학간 연계교육을 위해 2+2+2 교육시스템 확립
- 공공연구기관과 대학 부설연구소간의 정책개발을 위한 공동노력 전개

3) 관광산업 부문

- 경영진들이 인적자원의 중요성에 관해 충분한 공감대를 형성하도록 함.
- 교육부문에 있어서 사업에 대한 중장기적인 비전을 제시함.
- 관광업종 사업체별로 교육협의체를 구성함.

2. 주체간 협력방안

1) 핵심주체간 협력방안

① 지자체와 관광교육부문간

- 관광관련 부서 공무원들의 전문성 향상을 위해 교육기관에 위탁교육함.
- 기존의 형식적인 교육에서 벗어나 공무원이 실제적으로 정책을 기획하고 집행하는데 있어 필요한 프로그램을 운영함.
- 관광종사원 자격제도는 중앙정부 차원에서 관리하고 있음.
- 관광업종 다변화와 문화관광, 녹색관광 등의 신관광상품 개발에 따라 전문인적자원 양성 차원에서 지역차원의 신규 종사원자격증 제도를 신설함.
- ※ 자격증관리는 중앙정부에서 관리하고 있음.

② 지자체와 관광산업 부문간

- 지자체는 관광업계가 필요로 하는 인적자원을 적시에 충원할 수 있도록 정책적으로 지원함.
- 이를 위해 지자체는 관광사업체 종사원 현황과 이직 현황 등 인적자원과 관련된 정보를 수시로 분석하고 이를 관광업계와 공유하도록 함.
- 관광사업체와 지자체가 공동으로 지역실정에 맞는 (가칭) 관광전문가 프로그램을 개설함.
관광정보체제와 관련된 교육과정을 개설하고 지자체와 관광업계 서로의 합의하에 과정을 통과한 인적자원을 대상으로 인증제를 도입함.
 - 이러한 인증제도를 활성화하면 정보체제 방면에 능력이 뛰어난 인적자원 양성 및 외부 유능 자원

을 유입할 수 있는 효과가 있을 것임.

③ 관광산업과 관광교육 부문간

- 여름방학동안 집중적으로 실시되고 있는 현재의 실습제도를 스위스 교육시스템을 벤치마킹하여 탄력적으로 운영함.
- 현재, 교육기관과 관광업체가 개별적 접촉에 의해 실습이 이루어지고 있는데 일본 관광교육협회가 주관하고 있는 호텔인턴쉽 시스템을 도입함.
- 일본에서 도입된 Cooperative Education 시스템을 적용함.
- 산학협동 교육에 대한 수요와 공급의 불균형을 해소함.
 - 최근 관광관련학과 증설로 인해 실습학생의 공급이 다소 과잉된 상태로 인해 실습생을 교육시킬 수 있는 관광사업체가 충분치 않음.
- 실습분야도 숙박업과 여행업에만 한정되어 있는데 관광업종의 다변화에 따라 다양한 관광사업체를 대상으로 실습을 실시하도록 함.

2) 핵심-보조 주체간

① 지자체와 국제기구간

- 제주관광 진흥을 담당할 (가칭) 제주관광진흥원은 WTO, APEC, OECD 관광위원회, PATA, ASEAN+3 관광교육센터 등에 직접 회원가입을 하고 이들 국제기구로부터의 정책자문 및 정보를 공유함.
- 특히, 전문인적자원을 국제기구에 파견 혹은 취업을 적극 지원하여 국제적 감각이 있는 인적자원을 육성함.

② 지자체와 해외 지자체간

- 제주도와 유사한 관광환경에 놓여 있는 해외 지자체와 관광정책 및 마케팅 부문에 있어 공동연구를 실행하여 항상 새로운 정책을 추진함.
- 상호파견근무를 통해 공무원들의 국제적인 감각을 배양하도록 함.

③ 지자체와 해외대학간

- 하와이 대학이나 코넬대학 등은 지자체 공무원들을 위한 단기 집중 관광교육프로그램을 개설해 놓고 있어 이를 적극적으로 활용하도록 함.

④ 교육·연구 부문과 해외대학간

- 도내 대학과 외국 대학간 자매결연을 확대하고 교환교수제를 활성화하여 교수들의 자질을 향상 시킴.
- 관련학과 학생들도 도내에서 2년 외국에서 2년 공부하는 2+2 제도 혹은 3+1제도 등을 적극 활용함.
- 해외의 우수한 사례를 적극적으로 활용할 수 있도록 해외대학·연구소와 자매결연을 확대함.

은 중장기 상호 교환과전근무를 통해 연구수준을 확대해 나가야 하고 프로젝트를 진행할
원 교환근무제도 시스템을 활용함.

문과 국내기업간

1에 소재한 관광관련 기업들과 적극적인 제휴로 타지역에도 학생들이 적극적으로 진출할
도록 협력시스템을 강화함.

2에 소재하지 않은 기업 업종이 타지역에는 운영되고 있는 사례가 있으므로 타지역의 특수
기업과 적극적으로 교류함.

산업부문과 해외협회 · 기업간

3의 관광기업체가 해외 관광관련 협회 회원으로 가입하여 인적자원의 수준을 향상시킴.

4 협회직원 혹은 기업체의 우수 인적자원을 도내 기업에 유치함.

제주유도시 추진에 따라 다양한 업종의 외국 관광기업을 제주에 유치해야 하고 제주의 기업도

4에만 머무르지 말고 해외진출로 적극 진출함.

