

제6차제주관광 미래전략워크숍 결과보고서

제주관광인력의 전문성 강화 방안 모색

- ▶ 주최 제주관광공사
- ▶ 일시 2016년 6월 24일(금), 15:30~
- ▶ 장소 제주웰컴센터 지하 썬큰대회의실
- ▶ 진행 이 재 홍 제주관광공사 본부장
- ▶ 주제 발표 장 혜 정 한국직업능력개발원 성과관리센터 센터장
- ▶ 토론(간담회) 고 태 호 제주발전연구원 경제산업연구부 부장
김 우 신 오라관광(주) 인사총무팀 팀장
김 창 효 제주특별자치도관광협회 정책기획실 실장
문 성 중 제주한라대학교 관광경영과 교수
양 인 실 (사)한국관광통역안내사협회 대외협력이사
양 필 수 제주관광공사 관광산업처 처장
임 유 미 사우스웨스트미네소타 주립대학 교수(서비스경영 전공)
홍 성 화 제주대학교 관광경영학과 교수

- 제주관광공사는 관광산업의 최신 트렌드와 제주관광의 현안문제에 대한 선제적 대응을 위하여 매월 특정 이슈와 관련한 전문가들과의 워크숍을 지속적으로 개최하고 있습니다.
- 본 워크숍을 통하여 보다 다양하고 합리적인 발전적 대안들이 도출되어, 도민의 삶의질 향상과 제주발전에 디딤돌이 되기를 기원합니다.



제주관광공사
JEJU TOURISM ORGANIZATION

[2016년 제 6차 제주관광 미래전략 워크숍]

제주 관광 핵심인재 육성 방안

2016년 6월 24일

장혜정(한국직업능력개발원, 성과관리센터장)



KRIVET 한국직업능력개발원



Table of contents

- 관광인력양성 현황 및 문제점
- 제주 관광 핵심인재 육성 방안 개요
- 주요 내용
 - 1) 제주 관광인력양성 기본계획 수립
 - 2) 제주 관광 공통소양교육과정 개발
 - 3) NCS 기반 관광 분야 자격제도 개선
- 후속 과제 제안

1-1. 관광인력양성 현황 및 문제점

- 관광 산업 인적자원의 효율적인 양성을 통한 국가 경쟁력 제고의 중요성 강조
- 능력중심채용 기반 산업문화 조성 및 산업체가 요구하는 직무능력수준을 갖춘 인력양성 필요성 대두
- 국가직무능력표준(NCS)을 기반으로 한 자격제도 및 교육프로그램 개선의 필요성 증가
- 관광인력양성에 대한 정부 및 부처차원의 중장기적 계획 필요
- 관광 교육 및 관광 자격제도와 관광 업계의 요구와 미스매치 현상
- 관광 전문인력양성을 위한 종합적인 관리 체계 및 취업지원 제도의 미비
- 관광 시장 수요 및 산업 환경 변화에 따른 관광 인적자원 정책의 대응력 미흡

1-2. 제주 관광인력양성 현황 및 문제점

관광산업
인적자원
체계적
육성시스템
미비

- 민간에서 수행여력이 없어 관광산업종사자 및 입직희망자 대상 수준별 다양한 교육기회 제공 미흡
- 교육기관 개별적으로 교육사업을 수행하여 리더십 부재
- 관광산업 일자리 연결 사업에 업계참여 소극적, 협업부족

관광산업
미래인재 양
성을 위한
취업교육,
지원서비스
미약

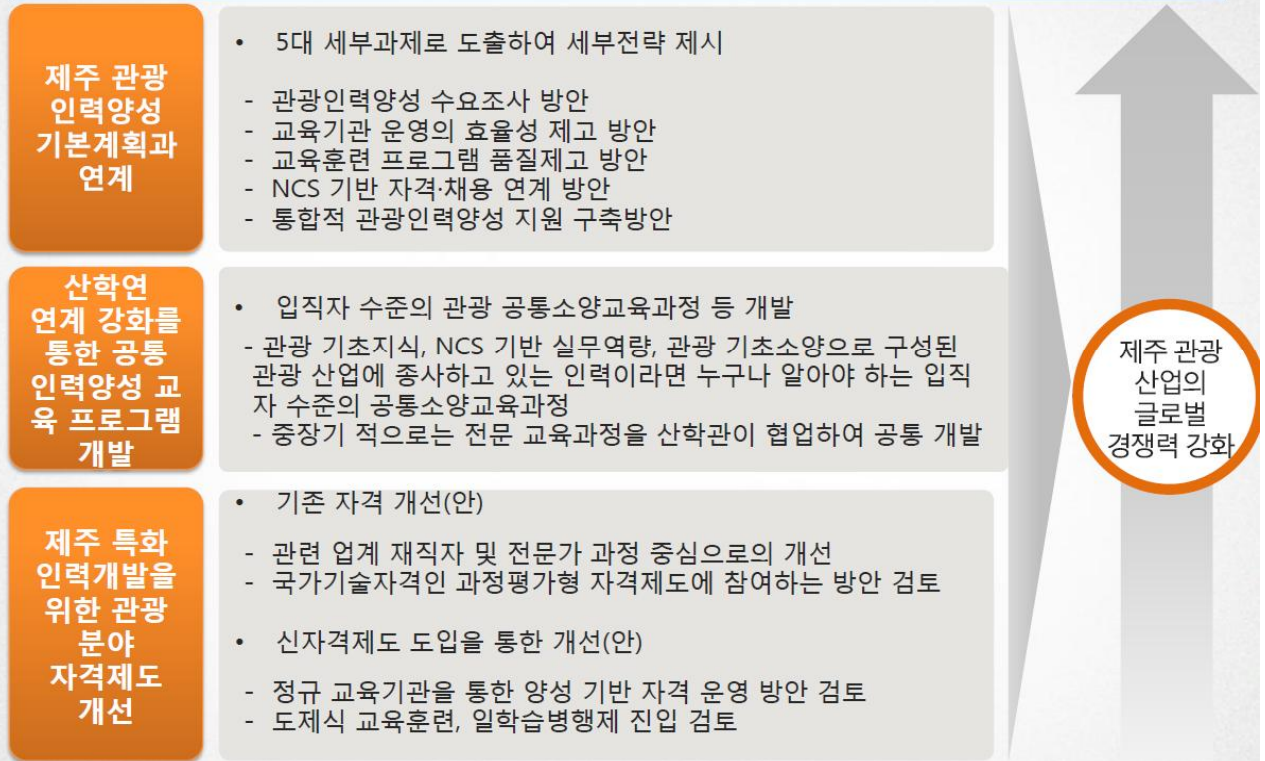
- 정규교육기관의 교육과 민간사설기관의 자격증취득교육은 업계가 요구하는 실무인력 배출에 한계
- 업계종사자, 취업희망자가 신뢰할만한 교육 및 취업정보 찾는데 어려움

공사의
핵심 관광
인력
육성사업
부족

- 민간교육기능을 보완하고 관광산업 현안해결에 기여하는 특화 교육과정 부족
- 공사 자체적으로 보유한 교육역량, 품질관리 제고 필요

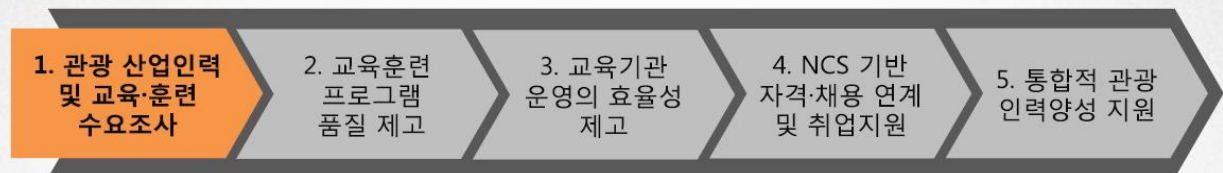
제주 관광
인력양성의
체계화
필요

2. 제주 관광 핵심인재 육성방안 개요



3. 제주 관광 핵심인재 육성 방안

1) 제주 관광인력양성 중장기 기본계획 수립 ①

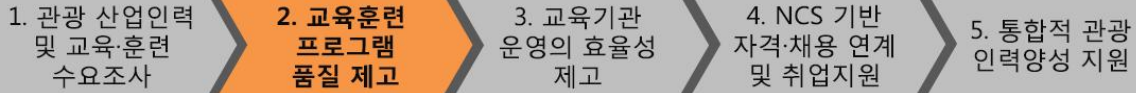


제주 관광 업계에서 요구하는 맞춤형 인력을 양성 및 공급하고, 관광인력 양성 정책수립의 기초자료가 될 관광인력 및 교육·훈련 수요 조사 방안 도출

- 제주관광공사를 중심으로 한, 제주 맞춤형 수요조사 TF팀 구성·운영
 - 관광 업종별 협회(SC)와 지역인적자원개발위원회(RC), 창조경제혁신센터로 구성된 TF팀 출범 **중장기적으로는 상시 조직화**
 - 제주 관광 업계에서 요구하는 맞춤형 인력을 양성 및 공급하기 위하여 인력 및 숙련 수요에 대한 파악이 중요하므로 관광 업종별 협회와 협력을 통한 지역별 인력 및 훈련 숙련 수요를 제시하여 인력 양성 및 공급과 연계
 - 산업계의 단기인력 수요 확인이 어려운 미래전략 산업분야는 창조경제혁신센터를 중심으로 산학연이 협력하여 인력 양성
 - * 한국직업능력개발원 『인적자원개발위원회지원센터』와 협업 검토

3. 제주 관광 핵심인재 육성 방안

1) 제주 관광인력양성 중장기 기본계획 수립 ②

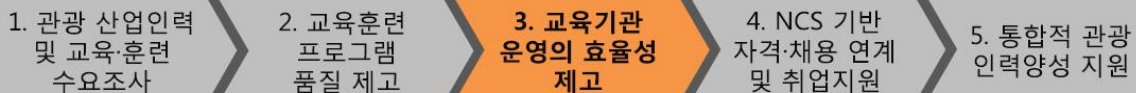


지속가능한 관광 인력 양성 및 공급을 위한 교육과정 체계 개발 및 교육훈련 품질을 관리하는 전담 조직 구성 등의 필요성 제시

- 재직자 향상훈련 과정 개발 및 훈련 참여에 대한 지원 제도 마련
 - 재직자들의 관광 트렌드 변화에 대한 적응 및 지속적인 직무능력향상을 위하여 재직자 향상훈련 과정의 개발 및 향상훈련에 대한 제도적 지원책 필요
- 관광 산업 종사자로서 기본 역량 획득을 위한 제주 관광 공통교육과정 개발
 - 관광 교육에 대한 표준 교육과정의 부재로 인하여 교육계와 산업계의 공통교육개발에 대한 수요 증가, 예산활용의 효율성 제고
- 관광 교육품질관리팀(가칭) 구축
 - 교육훈련 프로그램을 심사(사전)·평가(사후)하여 품질이 낮은 과정을 사전 차단하고, 교육성과를 진단하는 등 교육훈련 품질을 관리하는 전담조직 구성 필요

3. 제주 관광 핵심인재 육성 방안

1) 제주 관광인력양성 중장기 기본계획 수립 ③

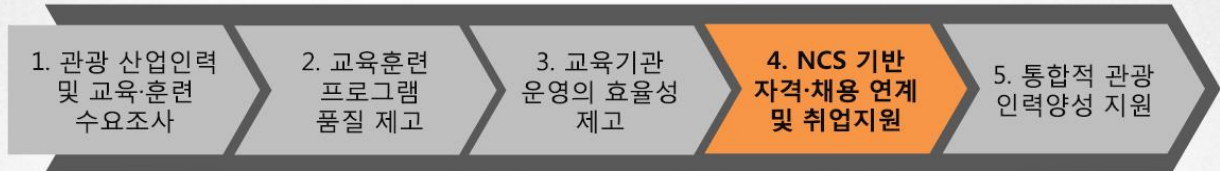


제주 관광공사를 구심점으로 하여, 도내 교육기관 운영의 효과성과 효율성을 제고할 수 있는 품질관리 주체가 필요

- 관광 교육기관 인증제 실시 및 품질관리 전담 기구 설립
 - 교육기관에 대한 인증, 교육훈련 프로그램에 대한 심사를 담당하는 주체 필요
 - 관광 교육에 대한 품질관리 전담 기구의 설립으로, 각 교육기관에 따른 교육 수준 차이 및 체계적인 교육과정 운영의 질을 높일 필요 있음
 - ☞ 단순히 심사, 평가만을 위한 품질관리가 아니라 관광인력양성을 기획, 설계, 개발, 운영, 평가하는 총체적인 품질관리의 역할을 담당해야 차별화 가능
- * 고용노동부에서 실시하는 직업능력개발훈련은 직업능력심사평가원을 통하여 훈련과정 심사, 훈련기관 인증평가, 훈련성과 평가, 부정·부실 교육 훈련 모니터링 등을 실시하여 교육훈련의 품질 향상 유도

3. 제주 관광 핵심인재 육성 방안

1) 제주 관광인력양성 중장기 기본계획 수립 ④

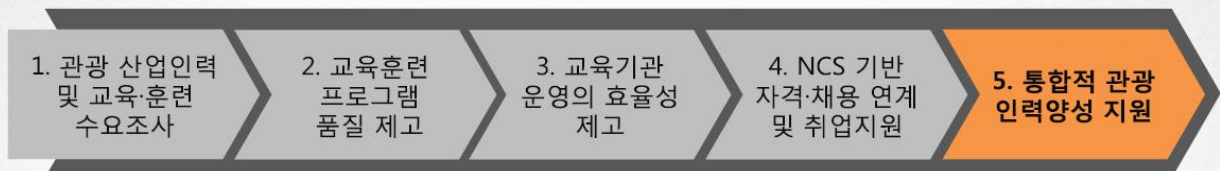


제주 관광 업계에서 능력중심채용을 실현하고, 산업체 요구를 반영한 관광 인력 양성 운영 방안 구축이 필요

- NCS기반 직업 및 취업 교육의 필요
 - 능력중심 취업 문화를 정착하기 위하여 정부기관과 공공기관을 중심으로 NCS 기반 능력중심 채용을 도입하고 있으므로, 관광 산업체에서 능력중심 채용 문화를 선도할 수 있도록 운영 방안 마련
 - * 한국관광공사 <우수호텔 아카데미 육성 사업> 등 참조
- 관광 인력의 일학습병행제 연계
 - 일학습병행제, 산학일체형 도제 교육 등 산업체 요구에 맞는 실무능력 향상과 산업 현장 경험을 쌓을 수 있는 관광 인력 양성 운영 방안 구축이 필요
 - * 한국관광공사 <관광특성화교교생 호텔전문가과정> 등 참조

3. 제주 관광 핵심인재 육성 방안

1) 제주 관광인력양성 중장기 기본계획 수립 ⑤-1



제주 관광 인적자원 포털사이트 구축을 통한 5가지 측면에서의 인력양성 통합적 지원체계 방안 마련

- 제주 관광 인적자원 포털사이트 구축
 - 교육환경 측면, 하드웨어 측면, 소프트웨어 측면, 휴먼웨어 측면, 정책 및 제도 측면 등을 중심으로 인력양성 통합적 지원체계 방안 마련이 필요
- 관광 교육기관 및 교육과정, 구인구직, 사업체에서 필요한 직무수준, 관광 인력 양성 및 관광 정책 등에 대한 정보, 교육 및 자격 이력 관리, 재직자 향상 교육과정 강좌 수강(이러닝, 모바일러닝 포함) 등이 가능한 포털사이트 구축
- * 한국관광공사 <관광전문인력포탈> 등 참조. 교육과정 공동 개발·운영 필요

3. 제주 관광 핵심인재 육성 방안

1) 제주 관광인력양성 중장기 기본계획 수립 ⑤-2

□ URL : academy.visitkorea.or.kr (한국관광공사 관광전문인력포털『관광인』, 2016.2월 오픈)

□ 제공서비스

- 통합 관광교육 정보 및 자격증 발급에서 교육·훈련, 취업이 연계되는 원스톱 서비스 제공
- * 자격증발급은 관광통역안내사, 호텔경영사, 호텔관리사 자격증에 해당

구 분	제공서비스
소 개	서비스개요, 관광인력개발원(대관안내) 및 교육기관 소개
교육과정	교육안내, 교육신청(조회), 수료증발급, 설문조사, 맞춤교육찾기, e-Learning
취업정보	인재찾기, 일자리찾기, 채용박람회
자격증발급	자격증안내, 발급신청(조회, 수수료결제), 자격증확인
지원센터	교육기관인증, 국가능력표준(NCS), 자료실, 묻고답하기



3. 제주 관광 핵심인재 육성 방안

2) 제주 관광인력 공통소양교육과정 개발

입직자 수준에서 갖추고 있어야 할 관광 기초지식과 NCS 기반 직무역량, 기초 소양 등 크게 3가지 분야로 개발

- 입직 및 구직자 수준에서 갖추고 있어야 할 소양교육
 - 관광 기초소양에 대한 표준화 및 전문화된 교육과정 부재
 - 기존 각 교육기관별로 개발한 소양교육과정은 단기/단시간 프로그램으로 운영하고 있어 교육 이수자 및 산업현장의 요구 수준을 충족시키기 어려움
 - 관광 공통소양교육과정을 관광고, 전문대, 대학교, 평생교육원, 관광 업종 별 협회 등 관광 관련 교육기관에서 활용하여 관광 소양교육에 대한 교육 수준의 편차를 줄일 것으로 기대

☞ 특히 제주 관광산업의 구조와 관광업계 종사자들의 특성을 반영하여 모듈화된 온라인 교육과정(이러닝, 모바일러닝 등)을 공통적으로 만들어 활용하고, 교육기관(학교, 학원, 협회 등)별로 교육생 특성에 따라 오프라인 실습을 진행하도록 하여 블렌디드 러닝(온라인 학습+오프라인 현장실습)으로 운영

3. 제주 관광 핵심인재 육성 방안

3) NCS 기반 관광 분야 자격제도 개선

NCS 기반 기존 자격제도 개선 방안과
NCS 기반 신자격제도 도입 방안으로 나누어 검토 필요

- 기존 자격 개선(안)
 - 관련 업계 재직자 및 전문가 과정 중심으로의 개선을 통한 효율성 제고
 - : 산업별 협회·단체 연합회(SC)를 중심으로 NCS 기반 기존 자격 개편 추진
 - : 업계 통용성 강화를 위한 국가자격 및 민간자격 개편 검토
 - : SC(또는 부처 합동)가 인증하는 실무 중심 자격은 고급실무자과정 등의 재직자 교육훈련에 적합성이 높음
 - 정규 교육기관 및 훈련기관에서는 국가기술자격 대상 과정평가형 자격제도에 참여하는 방식으로 기존 자격 개편 및 운영을 추진하는 방안 검토
- 제주 도내 신자격제도 도입을 통한 개선(안)
 - 정규 교육기관을 통한 양성 기반 자격 운영으로 높은 적합성 기대
 - : 신자격체계 하에 학교급별 자격이 개발될 경우 참여 방안 검토
 - : 신자격체계 내에서 현장 수요 중심의 직업자격 신설 및 자체 개발하여 운영하는 안 검토
 - 단, 자격의 질적 수준 담보, 자격 소지자에 대한 인센티브 부여 필요

4. 후속 과제 제안

1. 국가 인력양성 지원제도 및 지원사업 대응 조직 신설

- 고용노동부, 중소기업청 등 국가에서 시행하는 다양한 인력양성 지원 제도, 사업이 존재 (예) 지역맞춤형 일자리창출 지원사업, 창조경제혁신센터 연계 사업 등
- 관련하여 도내 산·학·관이 연계하여 보다 체계적으로 공동 대응, 제안서 작성 및 응모할 필요 있음

2. 제주 특화 인력개발을 위한 핵심 인력양성 사업 선정 및 교육과정 개발 필요

- 관광종사원 교육(역사문화재 특화교육, 프리미엄 가이드 교육), 관광공무원 교육(관광ODA 국제관광전문가 육성 등), 취업준비생 교육(관광특성화고, 관광대학, 도민 중 관광업계 종사 희망자 등을 대상으로 한 취업진로탐색교육, 관광산업 취업캠프 운영 등)

3. 글로벌 경쟁력 강화를 위한 해외 인력 교류 및 인력양성 프로그램 추진

- PATA 등 관광 관련 국제기관의 제주 유치와 연계한 인력양성 프로그램
- 해외 우수 교육기관과의 인력 교류 프로그램 (장기 연수 프로그램 운영)



주요 토론내용



사 회 : 이 재 홍 제주관광공사 본부장

제주도 관광, 제주뿐만 아니라 모든 산업이 그런 것 같습니다. 어느 정도 성장단계에 올라가고 그 한 단계를 결국 뛰어넘어야 할 때는 누가 뛰어넘느냐, 결국 혁신이 필요하고 혁신을 이끄는 게 결국은 사람인데, 제주관광이 지금 새로운 질적성장을 맞이하는 단계에서 한 단계 뛰어넘으려는 혁신의 주체세력이 필요한 게 아닌가 싶습니다.

그런 면에서 그런 것을 이끌 수 있는 관광의 인력양성이 과거와는 다른 모습을 보여야 한다고 생각합니다. 제주도가 관광산업의 역사가 60년 정도를 가지고 있는데 그 중에서 모든 부분이 나름대로 성장하고 있지만 가장 미흡한 것이 사람을 키우는 역량이 아닌가 싶습니다. 이제까지 제주관광은 누가 키웠냐 했을 때 천혜의 자연자원을 가지고 지금까지 온 것이 아닌가 싶고, 이제는 자연을 기초로 하여 사람이 제주관광을 새롭게 한 단계 이끌어 나가야 할 것입니다

그런 면에서 제주도가 추진하는 질적 관광 차원에서 관광인력양성의 방안을 이번 제주관광 미래전략 워크숍에서 전문가들을 모시고 그 시발점을 만드는 논의를 해보려 합니다.

장혜정 센터장님께서 발표하신 내용을 토대로 제주관광인력 양성에 대한 어떤 것들이 얘기가 되어야 할지 두서없이 얘기를 해주셨으면 좋겠습니다.

김 우 신 오라관광(주) 인사총무팀 팀장

장혜정 센터장님이 강연하신 것을 잘 들었구요. 제가 궁금한 것은 핵심인재 육성 방안에 대해서 말씀하셨는데 핵심인재에 대한 정의가 필요하다 생각합니다. 우리가 보통 핵심인재라 하면 업계 최고수준인 10% 혹은 회사 경영자들을 핵심인재라 하는 것으로 알고 있습니다. 그렇지만 발표하면서 말씀하신 내용을 들을 때는 보편적인 인재를 말한게 아닌가 생각이 듭니다.

주요 토론내용

저는 현장에서 느낀 것은 우선 교육보다는 채용이 중요하다 생각합니다. 지금 전체적으로 보면 특히, 제주도는 교육에 대한 부분들이 교육기관이 전무한 게 아닌가 싶습니다. 교육은 제주에서 시킬 곳이 없어 서울에서 시키게 되고, 그렇게 하면 시간이나 비용이 많이 들게 됩니다. 이런 부분들을 공사가 됐든 어떤 기관이 교육을 맡아 주시는 게 좋을 듯 싶습니다.

직원들에 대한 특화교육 예를 들어서 소물리에, 웨딩 플레너와 같은 인재를 육성하기 위해서는 제주에서 교육이 불가하여 서울에 있는 대학에 과정 혹은 전문기관 등에 직원을 보내는데, 그렇게 하면 서울에서 교육을 받기위해 들이는 시간과 경비적인 측면 어려운 부분이 있습니다. 저희도 학교에 교양과목으로 관련 교과목을 만들어 달라 이야기를 하는데, 학교 측면에서 보면 수요가 없다는 문제가 있습니다. 그런 부분들이 문제가 있지 않나 생각합니다.

요즘 보면 현장에 채용하기가 상당히 힘들어졌습니다. 업체가 많이 늘어난 것도 있지만, 학교에서 밖으로 나가는 학생들을 보면 옛날 같지 않게 관광업체 취업 수요가 많지 않습니다. 회사에서 가장 중요한 것은 사람을 뽑는 것인데, 제주에서 채용하기 힘든 부분이 있어 저희 같은 경우에는 서울 같은 타 지역에서 채용하는 상황입니다. 이러한 문제는 비단 저희뿐만 아니라 호텔업계 전체의 문제라고 생각합니다.

김 창 호 제주특별자치도관광협회 정책기획실 실장

아까 김우신 팀장님께서 말씀해주셨는데, 교육 후 훈련하고 일자리를 같이 해야 한다는 부분에서 굉장히 제가 동감을 합니다. 가장 중요한 게 핵심인력이라는 범위를 어떻게 해야 되느냐고 팀장님이 말씀해주셨는데, 현장인력은 제주 관광을 끌어가는 가장 기초적인 부분을 담당하고 있는데, 그게 굉장히 미스매치가 일어나고 있습니다.

현재 상황에서는 구인도 어렵고 구직도 어렵습니다. 왜냐하면 제주 고용률 같은 경우 70% 정도 된다고 하지 않습니까. 실상 보게 되면 청년고용률도 낮고 일용직 근무자도 많고 18시간 이상 근무하는 근무자도 상위를 차지하고 있다고 합니다.

저희 제주특별자치도관광협회에서는 굿잡제주라는 프로그램을 하고 있습니다. 약 120여개 회원사들이 참여하고 있고, 이를 통해 구직을 원하는 학생도 1,500여명 정도가 됩니다. 그러나 이러한 학생들이 현장에 취직으로 이어지는 사례가 없습니다.

그만큼 기업하고 노동자하고의 노동시장에서의 미스매치가 굉장히 많이 발생하고 있는데, 이러한 현상이 나타나는 이유는 첫째는 임금적인 부분, 두 번째가 복지적인 부분, 셋째 환경적인 부분을 애기를 하고 있습니다. 그런 부분들은 특히 사무실에서도 마찬가지고 현장에서는 더욱 그렇습니다.

젊은 층일수록 주말에 나와서 일하기 싫고, 그 다음에 현장에서 일하는 것을 더욱 꺼리고 있습니다. 이러한 경향은 렌트카·호텔·식당 모두 마찬가지입니다. 근무인력이 부족한데도, 구인을 하는 게 아주 어려운 실정입니다.

또 하나는 저희들도 교육프로그램을 운영하고 있는데 회원사에 안내를 해도 참여를 하지 않습니다. 제가 알기로는 도내 관광시장이라든지 경영하는 사업체가 메종 글래드처럼 큰 곳이 있지만 대부분이 중소 열악한 사업체가 많습니다. 그러다 보니까 한 두 사람이 교육프로그램에 참여하려는 자체도 적극적이지 못하는 실정입니다. 이유는 직원이 가버리면 대타인력이 없기 때문입니다.

주요 토론내용



차라리 교육프로그램 이수에 따른 장려금이라던지 이런 정책을 해야 교육이 노동시장에서 탄력적으로 활성화 될 수 있지 않을까 싶습니다. 아까 이와 관련한 국책사업도 있다고 해서 참고하겠습니다만 그런 사례까지 포함하여 좋은 사례가 되면 관광업계에도 도움이 될 듯 싶습니다.

고 태 호 제주발전연구원 경제산업연구부 부장

저는 산업정책이 전공이어서 이 부분에서 말씀드리겠습니다. 산업정책에 관점에서 보면 연구대상이 중간 서비스를 쓰고 있느냐, 노동의 내용이 무엇이나, 이런 쪽에 관심을 가지고 있고, 또 하나는 산업에서 생산성을 높이기 위한 방안이 무엇이나에 대해 포커스를 맞추고 있는데 관광인력의 전문성 강화라는 것은 관광산업에서의 노동생산성을 높이는 방안이지 않습니까. 그런데 이제 관광산업의 노동생산성을 높인다고 접근을 한다면 구체적인 방안이 나오기는 힘들다. 이유는 호텔이라는 산업이 있고 관광지라는 산업이 있는데, 이게 생산적으로 완전히 다르지 않습니까. 각 개별사 간 요구되는 노동의 내용이 전혀 상이합니다. 그런데 이것을 하나로 묶어서 관광산업 인력의 전문성을 높인다고 하는 생각은 맞지 않는 것으로 이런 식의 접근은 맞지 않는 것 같습니다. 이러한 차원에서 개별산업별 노동의 전문성이 무엇인지에 파악하는 연구가 필요합니다.

두 번째는 관광산업의 노동 생산성을 재고한다는 것은 기업의 입장에서 얘기거든요. 노동자의 입장에서 봤을 때 왜 자기가 전문성을 높여서 생산성을 높여야 되냐 그것은 이제 전문성을 높였을 때 더 좋은 임금을 받을 수 있고 더 좋은 대우를 받을 수 있기 때문에 전문성을 높이려고 하는데, 과연 제주업계에 그런 일자리가 어떤 게 있는지 또 어느 정도 있는지 그것을 파악하는 행동이 필요하다. 각 개별산업에서의 좋은 일자리를 실제로 파악하고 거기에서 요구되는 전문성을 파악하는 연구가 있어야 하지 않나 생각합니다.

세 번째는 지금 얘기와는 다를 수 있는데 범위를 넓혀서 전통적인 관광산업에서의 노동 전문성만을 보지 말고, 융합성을 내세우는 전문성이 필요하다고 생각합니다. 교육을 통해서 인력을 공급하는데, 그 인력공급이 새로운 시장이나 새로운 수요를 창출할 수 있기 때문입니다. 아까 센터장님께서 말씀해주셨는데 의료 코디네이터분야를 보면, 코디네이터가 새로운 시장을 창출을 시킬 수 있습니다

주요 토론내용

또 하나 새로운 분야라 하는 IT와 관련해서는, 창조경제혁신센터에서 스마트관광을 추진하고 있는데 이것을 활용하려면 IT분야의 전문성이 요구가 되거든요, 이쪽 분야에 전문성강화도 필요하다 생각합니다.

조금 다른 이야기이지만, 오늘 브렉시트로 인해서 비트코인에 대한 수요가 많아 질 것으로 예상됨. 사이버 머니인데. 이것은 제주에도 적용가능 할 것으로 본다. 제주도에 이런 분야의 전문가는 거의 없습니다. 그렇기에 융합분야의 전문성이 필요한 전문가가 필요합니다.

임 유 미 사우스웨스트미네소타주립대학 교수(서비스경영 전공)

미국 같은 경우 전문적으로 관광인력양성을 위한 프로그램은 없고, 관광목적지 마케팅 조직 등에서 개별적으로 관련 매니지먼트 프로그램 등을 운영하고 있고, 컨벤션이나 호텔 등의 경우에는 각 개별 회사에서 전문과정을 프로그램화하여 운영하고 있습니다.

그런데 한국의 경우에는 관광안내사 호텔경영사 호텔관리사 같은 자격증 위주의 프로그램을 운영중인데, 과연 이런 전문적인 프로그램이 현재 대학의 관광경영학과나 호텔학과의 같은 학과교육과 어떻게 차별화가 될 수 있으며, 어느 정도 수요가 있는지 모르겠습니다. 미국에서는 이러한 교육에 대한 수요자가 직접 돈을 내어 프로그램을 이수하고 있습니다. 하지만 그런 프로그램은 정규대학을 거치지 않고 바로 직업을 구하는 사람들이 이용하는 게 대부분입니다.

프로그램을 개발할 때 NCS를 기반으로 한다는데, NCS가 현장에서 필요한 그런 핵심 역량을 포함하고 있는지에 대한 문제도 연구를 해야 합니다. 왜냐하면 인력은 현업에 일하는 사람들을 위해 개발하는 프로그램인데, 현업에서 요구하는 핵심역량을 포함하지 않는다면 그런 프로그램들이 필요가 없지 않을까 생각합니다.



주요 토론내용

홍 성 화 제주대학교 관광경영학과 교수

관광인력양성은 단기·중기·장기적으로 접근이 필요합니다. 왜냐면 중장기적으로 굵직굵직한 이벤트가 많기 때문입니다. 예를 들어 신화역사공원 복합리조트가 17년 개장을 목표로 하고 있고, 그리고 신공항이 오픈준비를 하고 있습니다. 신공항이 오픈하면 공항과 관련한 인력뿐 아니라 파생되는 인력도 준비 되어야지 않을까 싶습니다. 또한 공항이 오픈하게 되면 관광객은 동남아 쪽으로 많이 유치 준비를 해야 하지 않을까 싶은데 자연스럽게 동남아 마케팅 전문가를 육성해야한다는 생각도 합니다.

또 하나는 제주도가 관광객도 중요하지만 이주민도 중요합니다. 현재까지 만 명 정도가 늘어난 것으로 예측되는데, 이런 사람들은 카페 혹은 게스트 하우스를 하고 있습니다. 이러한 이주민들에게 적절한 직장을 주지 않으면 오름세가 꺾일 수 있습니다. 이주민은 제주에서 긍정적 역할을 하기 때문에 관광분야에서 이주민들에게 직장을 제공할 수 있는 체계적인 플랜이 필요하다 생각합니다.

도에서 발표한 환경세를 도입하게 되면, 해설사를 양성하겠다는 입장을 발표했는데, 세계자연유산을 보러온 사람들에게 제한적 입장을 시키고 그 사람들에게는 세금을 받고 그 돈으로 해설사를 투입하게 되면 인건비 해결할 수 있는 선 순환과정이 될 것 같아 좋은 것 같습니다. 공사 차원에서나 대학 차원에서도 이러한 준비가 필요합니다. 단순히 은퇴하신 분들의 직업이 아니라 지식이 있고 젊은 사람들이 직업으로 할 수 있는 해설사들을 준비해야 하지 않나 생각합니다.



심천에 가면 대형 공연이 있는데 이 공연에 약 천 명 정도가 투입된다고 합니다. 이 상품 만드는데 180억이 들었다 하더라고요, 제주도에도 이러한 메가 이벤트 한번 했으면 상품 만드는데 180억 들었는데, 우리는 100억을 들이면 이런 공연 인력을 양성하는 기관을 만들어야 되고 거기서 졸업하게 되면, 인력들이 국내외에 매 공연을 하는 것이기에 직업으로 할 수 있고 제주도가 야간관광이 약하다 하는데 보완할 수 있다 생각하고, 전후방 파급효과가 굉장히 클 것으로 보입니다.

주요 토론내용

서울에 중국인 개별관광객 유치에 탄력이 붙었는데, 제주도도 관광생태계가 여러 가지 패키지 관광 유치로 문제가 되고 있는 상황에서 중국인 개별관광객을 유치할 수 있는 인력, 유치했을 때 상품을 운용할 수 있는 인력을 준비해야 할 노력이 필요합니다.

사실 아까 학생들을 보면 관광업종에 취업을 선호하지 않는 성향을 가지고 있습니다. 이유는 관광사업체 수익성이 별로 좋지 않기 때문입니다. 현재 숙박, 렌트카 등 모든 분야에서 수요보다는 공급이 과잉상태에 있습니다. 예를 들어 10년~15년 전에 그랜드호텔의 숙박료를 비교하면 똑같거나 오히려 지금은 떨어진 상황인데, 이로 인해 수익성은 떨어지는 상황에서 직원들에게 복지와 같은 혜택을 주는 데에는 한계가 있습니다. 이것은 단시간에 극복 할 수 있는 문제는 아닌 것 같고, 기업적 수익성에 대한 것은 같이 고민해야 할 것입니다.

NCS 같은 제도는 상당히 좋지만 제주대학교에서는 아직 도입되지 않았습니다. 맞춤형 교육은 대학에서도 적극적으로 해야 하지 않나 생각이 됩니다. 그리고 최근에 제주마을만들기 관광체험프로그램, 이런 쪽도 잠재력이 큰 것 같습니다. 전문가적 지식을 가진 이주민과 함께 이러한 마을상품을 만들면 이와 관련한 수요창출이 가능할 것으로 생각합니다. 또한 스마트관광 이것도 잘하게 되면 인력창출을 할 수 있는 융복합, IT하고 관광을 접목할 수 있는 굉장히 중요한 부분이 아닌가 생각이 됩니다. 문체부에서 시행하는 200억 규모의 관광체험 VR 프로젝트 공모와 같은 것을 따내게 되면 관광문화 콘텐츠 이쪽에서도 많은 인력을 양성해 낼 수 있지 않을까 싶습니다.

문 성 중 제주한라대학교 관광경영과 교수

관광산업은 여러분들이 다 알다시피 제주경제를 이끌어 가고 있는 기반산업이라고 할 수 있습니다. 제주에서는 관광산업과 관련하여 그 어느 곳보다 일자리가 많음에도 불구하고 학생들의 선택은 그렇지 않습니다. 또한 기업에서는 아웃소싱을 통해 인건비를 줄이려고 하고 있습니다. 그렇기 때문에 정부 차원에서 인력양성교육기관을 지원하는 시스템도 중요하지만, 이러한 인력을 받아들이는 회사들이 정부로부터 지원을 받을 수 있도록 하여 서로 윈윈할 수 있는 방법을 모색할 필요가 있습니다.

그와 더불어서 관광인력을 양성한다고 하면 교육기관만 찾게 되는데, 교육기관은 교수가 하기 때문에 특정회사에 맞춰 인력양성을 하진 못 합니다. 정해진 커리큘럼에 따라 하고 있는데, 이제는 기관간 공동의 노력이 필요할 것이라고 생각합니다. 교육프로그램을 할 때 노동부나 산자부나 이렇게 따로 따로 하는 것도 문제지만 지원을 해줄 때 교육기관에 맡겨서 하는 것보다는 그 산업에 유능한 인재를 뽑아 코워킹을 통한 교육이 더 나은 것 같다. 그랬을 경우 학생들이 왔을 때도 교육에 대한 만족도 높을 것입니다.

또 인력양성과 관련해서 자격증 이야기를 하셨는데, 이도 문제가 많다고 생각합니다. 관광통역안내사 심사를 나가본 결과 심사위원으로 위촉된 사람들이 관광에 대해 잘 모르는 상황이고, 언어적인 측면만 고려하여 심사위원을 뽑아 운영하고 있었습니다. 언어같은 경우에는 완벽하지 않아도 어느 정도 수준만 되면 뽑기 때문에 문제가 많습니다. 그렇기 때문에 이런 자격증제도는 피드백을 할 수 있는 보완책을 만들어야 합니다. 물론 통역안내사 협회에서 자체 교육을 잘 하는 것으로 알고 있는데, 그런데 실질적으로 개별적으로 활동하고 있는 통역안내사의 경우 자격이 불충분함에도 불구하고 이를 제재할 방법이 없는 실정입니다.



이를 해소하기 위해서는 제주관광인력을 총괄 관리하는 컨트롤타워를 만들어서 중앙정부에 어필 하면서 적합하지 않은 자격증 소지자에 대해 재교육할 수 있는 기반을 마련해야 합니다. 정부의 규제완화로 인해서 자격증 취득이 쉬워지다 보니, 재교육도 이루어지지 않고, 관광이 지속적으로 변화하고 있음에도 불구하고 과거에 취득한 자격증을 계속 사용할 수 있게 하는 등 문제가 있다고 생각합니다.

이 재 홍 제주관광공사 본부장

문성종 교수님의 제언은 잘 들었습니다. 장혜정 센터장님, 지금까지 전체적인 이야기를 들으셨는데, 이에 대한 의견을 말씀해주시고, 구체적으로는 제주형 관광 인력양성에 대한 컨트롤타워와 같은 얘기들과 같은 제안에 대하여 센터장님이 조금 더 이어나가주시면 좋겠습니다.

장 혜 정 한국직업능력개발원 성과관리센터 센터장

각 분야의 전문가시고 제주도의 상황을 잘 알고 계셔서 제가 많이 배웠습니다. 토론 내용을 듣고 생각난 몇 가지를 말씀 드리겠습니다.

먼저 김우신 팀장님이 말씀하신 부분에 대해 공감을 합니다. 사실 핵심인재라는 것이 부문마다 다양한 정의를 가지게 될 것입니다. 예로 NCS에서 1부터 8까지의 레벨이 있다면 우리는 2~3 레벨의 초급수준의 인력이 더욱 필요하고, 어떤 분야는 대학원 레벨의 고급인재들이 필요하다와 같은 조사가 되어야지만, 이 분야에 핵심인재가 어떤 레벨의 어떤 역량을 가진 어떤 사람인지가 나오는 것이거든요 이런 차원에서 수요조사에 필요성을 말씀드린 것입니다.

저는 인력양성을 전공한 입장에서 초급수준의 인재가 중요하다 생각하지만, 부문별 핵심인재도 중요하다고 생각합니다. 해당 부문에서 필요한 역량을 잘 파악해서 거기에 맞게 역량을 키울 수 있도록 지원도 하고, 현장경험도 쌓게 하는 것이 중요하다고 생각합니다.

주요 토론내용

교육에 있어서는 학교에서 각자 커리큘럼도 잘 만들고 하지만, 업계에서는 불만이 많습니다. 특히 재직자 대상 교육의 경우에는 소규모이기 때문에 별도의 교육과정을 마련하기 어렵습니다. 그러니까 결국은 육지에 가서 비효율적인 비용을 투자해야하고 그것에 따른 업무공백 같은 부분에 대한 부담이 크게 되는거지요. 그리고 대규모로 이루어지는 교육에도 미진한 부분이 있습니다. 이는 관련된 기관이 외국 사례 등을 파악하고 다같이 방법을 모색하는 것이 필요할 것이라 제안드린 것입니다.



다음으로 양인실 이사님이 말씀을 해주셨는데, 프리미엄 교육에 대해 얼마나 수요가 있는지 모르겠지만, 실제로 정부지원으로 이루어지는 교육에는 찾아가는 교육이 많습니다. 강사님만 오면 되는 거거든요?. 말씀드린대로 웬만한 것은 모바일이나 이러닝으로 교육하고 진짜 오프라인으로 필요한 것은 강사가 와서 찾아가서 교육을 하는 것이 가능한 상황입니다. 다만 이를 위해서는 많은 돈이 들겠죠. 그것은 누가 해주느냐에 대한 문제인데, 한국같은 경우에는 관광업계가 힘들어서 교육의 자부담은 상당히 힘든 부분입니다. 도에서 그런 부분에 대해서는 예를 들어 강사를 초빙하거나 찾아가는 교육이 필요한 부분은 도에서 지원을 해준다던지 그런 식으로 매칭펀드가 되어야지만 가능하다고 생각합니다.

그 다음에 김창호 실장님도 현실에 빗대어 잘 말씀해주셨는데 제주도만의 현상이 아닌 것 같습니다. 요즘 학생들은 어려운거 싫어하고 서울에서도 특급호텔만 가려고 하지 1급도 가지 않으려 하는 상황입니다. 호텔에서도 정말 특급아니면 안가겠다는 학생들 때문에 골치가 아픈 상황입니다. 아까 문성종 교수님도 말씀하셨지만 기업에 대한 지원이 있어야지만 할 것입니다. 신입이 들어오면 서비스에 대해 교육을 해야 하기 때문에 그에 따른 수당을 지급해줍니다. 또 하나는 학습근로자에게는 월급에 훈련수당이 주어집니다. 그렇게 일 년을 지원해줄 때 장점은 정직으로 전환되고 그 학습근로자가 그만두는 비율이 확 떨어진다는 것입니다. 일년 정도를 기업에서는 정부지원으로 버티고 직장동료들과 배우고 돈독하게 있다보면 이직률이 급감한다는 것입니다. 초기에는 기업과 구직자에게 지원이 동시에 필요합니다. 제주도내 기업이 그런 지원이 필요하다보면 사례를 들어서 제안을 해보는 것도 좋겠다 생각합니다.

주요 토론내용

고태호 부장님께서도 좋은 말씀 많이 해주셨는데요. 융합분야에 대해서는 저도 굉장히 동감합니다. 문제는 융합분야의 인력양성은 새로 생기는 산업부문이기 때문에 편당이 힘들다는 것입니다. 인력을 양성해도 취업할 곳이 없는 것입니다. 예로 우리가 3d 프린트 이야기를 한지 이미 5년 정도 되었는데, 산업이 발달한것처럼 보이지만 일자리가 없다. 학자들이 훨씬 빨리가고 실제 산업에서 일자리는 늦는 것입니다. 그런 이유에서 미래를 준비하는 행동이 필요하고, 그렇기에 도에서 전폭적인 지원이 필요한 것입니다.

임유미 교수님께서도 미국 상황을 말씀해주셨는데 사실 맞습니다. 그렇게 전문가가 현장에서 협회를 중심으로 모든게 이뤄지는 것이 맞고, 한국도 중앙에서 하다가 2009년도에 전문가를 양성하기 위해서는 잘하는 곳에서 해야 한다는 논리로 관련 협회에 맡겼습니다. 그런데 우리는 인프라가 좀 열악한 상황이라, 협회가 돌아가는게 회원도 적고 이렇기 때문에 협회를 운영하는 것도 굉장히 힘든 상황에서 체계적인 교육을 하는 것은 더욱 힘든 상황입니다. 또한 각기 나뉘어져 있기 때문에 정부 입장에서 조금씩 편드를 하기 힘든 등의 문제가 있었습니다. 교육의 콘텐츠와 같은 것은 각자 주체적으로 교육을 하되 전반적인 고민거리라던지 같이 무언갈 만들고 갈 것인지 등에 대해서는 함께 고민할 필요가 있고, 전담기구를 가지고 운영하는 것도 좋은 방법이라고 생각합니다.

홍교수님께서도 아이디어가 상당히 많아 배움을 받았습니다. NCS는 현장기반 100%로 이뤄진 것은 아니지만 현장기반의 공통적인 것이 50%, 나머지 50%는 정말 특화되고 새롭고 융합적인 것으로 구성되어졌습니다. 말씀하신대로 단기중기장기로 나눠서 당장 필요한 것들을 시작해서 준비하는 자세가 필요하다고 생각합니다.

이 재 홍 제주관광공사 본부장

양필수 처장님께서도 하실 말씀이 있으십니까? 미래비전이나 질적성장 기본계획 수립 과정에서 인력양성과 관련해 생각이 난 것들을 이 기회에 말씀해주시죠.

양 필 수 제주관광공사 관광산업처 처장

저희 공사에서는 관광 종사원 교육업무를 크게 네 가지 과정으로 구분하여 진행합니다. 기본적인 소양교육과 같은 공통기초 교육과정과 현재 종사원들이 역량을 강화시킬 수 있는 역량강화과정, 그리고 신규 중국어 통역안내사 양성과정, 도민의 관광에 대한 의식을 높이는 특화과정 이렇게 네 가지로 운영하고 있습니다.

그런데 제주관광의 질적성장으로의 변화에서 가장 중요한 게 관광을 통해서 지역주민들의 삶의 질을 어떻게 향상시킬 것인가에 대해서 고민을 할 필요가 있다는 것입니다. 관광산업이 크게 성장하고 있는데 과연 제주도에 관광산업 고용의 질은 어떤가. 고용의 질을 높여서 도민들이 관광산업에 일을 할 때 소득이 더 늘면 삶의 질 향상에도 도움이 되는 게 아닌가 싶습니다. 그런데 실제적으로 관광종사자들이 tv를 통해 외부적 영향으로 사기가 저하되는 측면이 있습니다. 외부적인 요인인 부동산가격 팽창 등으로 월급 생활자들이 좌절감을 느끼는 경우가 많고, 관광종사원의 업무환경이 상당히 저하되고 있습니다.

주요 토론내용



관광객 수가 늘어나면 일은 많아지고 동종업계가 생기다 보니 경쟁이 심해 현장에서 뛰는 종사원들의 업무환경이 악화되고 있는데 실질적으로 급여는 오르지 않고 있습니다. 전체적으로 종사원들이 타 업종에 비해 임금수준이 굉장히 낮기 때문에 쌓이는 피로감이 많지 않을까 생각이 됩니다.

그래서 저희는 미래 질적성장의 경우 2가지 측면에서 추진을 하고자 합니다. 장혜정 박사님이 설명한 것처럼 현장에 있는 종사원을 대상으로 어떻게 하면 역량을 강화해서 대우를 받게 할 것이냐는 측면, 또 하나의 측면은 제주관광산업의 전체적으로 방향을 제시해주고 안테나 역할을 할 수 있는 핵심인재를 양성할 필요가 있고 그런 인재들이 제주관광산업을 이끌고 나갈 때 제주 관광산업 고용의 질이 높아질 것이 아닌가라고 생각이 됩니다.

이런 부분에서 장혜정 센터장님의 마지막 제언처럼 실질적으로 과거 10년 전에는 협회에서나 도외서도 외국 현장교육 같은 걸 시켰었는데 젊은 사람들이 외국에 대한 경험이 많다보니 어느 정도 낫긴 면이 있습니다. 그런데 실질적으로 관광종사원 입장에서 일하고 있을 때 현장에 나가는 것과 젊었을 때 그냥 나갈 때하고는 배워오는 게 굉장히 차이가 나기 때문에 전체적으로 관광교육프로그램을 운영할 때 국제기구와의 연계라든지 협약을 통해서 지속적으로 핵심인재로서 대우받을 수 있도록 전문성을 양성하는게 제주관광이 좋아지지 않겠나 생각이 듭니다.

이 재 홍 제주관광공사 본부장

우리 관광업계 쪽에서는 반드시 이 기회에 이런 부분을 말씀을 하셔서 관광공사나 도가 일을 하는데 도움이 되었으면 좋겠다라고 제안하고 싶으신 게 있으십니까?

양 인 실 (사)한국관광통역안내사협회 제주지부 대외협력이사

한국관광공사에서 무자격자 구별을 위해 저희 관광통역안내사 자격증을 IC칩으로 교환하고 있습니다. 그런데 한국관광공사에서 지금 유자격자가 몇 명이나 있는지 파악조차 못하고 있는 것 같습니다. 저희가 자격증을 뺐지만 갱신을 하거나 보수교육을 하는 것이 아니기 때문입니다.

주요 토론내용

이게 자료가 된다면 저희 협회나 4대보험이 있는 곳은 관리가 될 수 있겠지만 거의 대부분 99% 이상이 프리랜서라서 관리가 힘들 것입니다. 저희들도 절대적으로 보수교육이 필요하다고 느끼고 있습니다. 이런 부분들 까지도 고민을 해주셨으면 좋겠구요. 90년 이전에는 항상 자격증을 주기 이전에 45일간 소양교육 및 전문성 교육을 했는데, 그 정도의 장시간은 아닐지라도 의무교육시간이 절대적으로 필요하다 생각이 듭니다. 왜냐하면 특히나 통역안내사 자격증이라는 것은 옛날에는 한국인이 따는 것이었는데 현재는 외국인이나 결혼이민자나 이런 사람들이 자격증을 딸 수 있게 하고 있기 때문에 한국의 문화나 국제적인 상식까지도 같이 공유를 해야 한다고 생각하니까 저희들이 자격증을 취득할 때 의무교육과 갱신교육 모두 반드시 필요하다 생각합니다.

양필수 처장님께서 말씀하신 교육이 신입교육, 역량강화 교육 대외 도민교육이 있는 것으로 알고 있는데, 협회에서도 신입교육을 추진하다가 알게 된 것인데, 이것만큼은 좀 더 고려해줬음 아는 게 있습니다. 몇 년 전에도 국내 안내원 통역안내사 그분들과 같이 교육을 받은 적이 있는데 그분들과 저희의 차이는 문제에 도달하는 과정이 많이 다릅니다. 예를 들면 한국어를 쓰고 있는 분들이 제주도에 오면 제주도 사투리로 어떻게 하는지 옛날 사람들이 어떻게 해서 먹었는지 이런 부분까지 알고 싶어 하지만, 정작 외국인한테는 시시콜콜한 내용보다는 전체적인 스토리텔링을 끌고 가는 것이 필요하기 때문에 타겟이 달라진다면 내용도 달라진다고 보거든요. 저는 교육만큼은 전문성을 재고하기 위한 자리이다 보니까 바운더리가 비슷한 사람들끼리 모인 교육자리가 필요하다고 생각합니다.

김 우 신 오라관광(주) 인사총무팀 팀장

말씀하신대로 산학연계프로그램을 통해 제주지역 내 인력을 확보하는 것이 중요하다고 생각합니다. 저희 같은 경우에는 서울지역 소재 학교와 유사 과정을 운영 중인데, 제주지역 학생들과 육지지역 학생들 비교를 해보면 관광과 관련한 일자리에 대한 선호도가 상당부분 차이가 나고 있습니다. 홍성화 교수님이 말씀하셨지만, 해설사도 필요하고 중국 개별 관광객을 받아들이기 위한 전문가들도 필요한데, 이런 부분들에 대해 교육 또는 채용 육성을 하고 있지 않습니다. 문성중 교수님이 말씀하신 대로 제주형 인력 양성을 위한 컨트롤 타워를 통해 특화교육을 시행을 할 필요가 있습니다. 제주 관광에서는 제주인력이 상당히 필요합니다. 이런 부분에 있어 관광공사 또는 다른 주체가 담당하여 나갈 필요가 있습니다.



주요 토론내용

김 창 효 제주특별자치도관광협회 정책기획실 실장

장혜정 센터장님께 말씀드리고 싶은 부분이 있습니다. 우리 업계에서는 음식점, 골프장, 버스 등 서비스를 위한 인력이 필요한데 우리나라에서의 고용이 어렵고, 외국인 고용도 어렵습니다. 우리 회원사들이 이구동성으로 하는 이야기가 외국인 고용에 대한 어려움입니다. 홍성화 교수님께서도 말씀하셨지만, 개별음식점이라든지 사업체들은 경영의 수익을 창출하려다 보니 저임금 노동자를 쓸 수밖에 없는 실정입니다. 그런 부분에 있어 외국인 노동시장을 일정부분 임금을 차별적으로 하여 고용도 하고, 이에 따른 교육프로그램도 해야 하는데 이런 게 없습니다. 오늘 자리를 빌려 그런 부분에 대해 중앙정부에 어필할 수 있는 좋은 기회가 되었으면 합니다.

이 재 흥 제주관광공사 본부장

오늘 제6차 제주관광 미래전략 워크숍을 통해서 제주관광인력과 핵심인재를 어떻게 양성해 나갈 것인가에 대한 다양하고 현장성 있는 의견들이 오갔던 것 같습니다. 이번 워크숍에서 나온 의견은 저희가 잘 수합하여 제주관광의 질적성장을 유도하기 위한 기반으로 잘 활용하도록 하겠습니다. 바쁘신 와중에도 이번 워크숍에서 발표를 담당해주신 장혜정 센터장님을 비롯하여, 다양한 분야에서 참석해주신 토론패널님들께 감사인사 드립니다. 그럼 이것으로 제6차 제주관광 미래전략 워크숍을 마치도록 하겠습니다. 감사합니다.

■ 추진성과

○ 제1차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일시 : 2016년 1월 19일(화)
- 주제 : 제주관광 질적성장 방안 모색
- 세부내용

·주제발표 : 국내외 질적성장 지표 관리 사례 (한국문화관광연구원 정보통계R&D센터장 전효재)

·참가자 명단(가나다 순)

강석창 JIBS 보도국장

고 미 제민일보 경제부 부국장

고승익 제주특별자치도관광협회 마케팅국 국장

김창식 제주관광학회 학회장

김태엽 제주특별자치도청 관광정책과 과장

문경호 제주관광공사 해외마케팅처 처장

박운정 제주대학교 관광경영학과 교수

양필수 제주관광공사 관광산업처 처장

양호석 한국은행 제주본부 기획금융팀 팀장

오문향 제주특별자치도관광협회 정책기획실 실장

오홍욱 한국소비자원 여행소비자권익증진센터 센터장

오창현 제주관광공사 지역관광처 처장

윤철수 헤드라인제주 대표

이재홍 제주관광공사 본부장

임성준 세계일보 사회2부 차장

임철수 한국관광공사 관광시장조사팀 팀장

임홍철 호남지방통계청 제주사무소 행정팀 팀장

장문봉 제주특별자치도청 관광정책과 관광정책담당

장성수 제주대학교 관광개발학과 교수

전효재 한국문화관광연구원 정보통계·R&D센터 센터장

정승훈 제주발전연구원 연구기획실 실장

조진훈 제주컨벤션뷰로 마케팅팀 팀장

○ 제2차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일시 : 2016년 2월 16일(화)
- 주제 : 제주관광 서비스 품질관리 방안 및 안내체계 개선
- 세부내용
 - 주제발표 : 관광품질 통합인증제 도입을 통한 관광발전방안 (한국관광공사 관광인프라실 실장 안덕수)
「움직이는 관광안내소」 사례 및 제주지역 적용 방안(서울특별시관광협회 안내소사업팀장 김현숙)
 - 참가자 명단(가나다 순)
 - 고승철 제주특별자치도관광협회 관광지업 제1분과장
 - 권오성 한국표준협회 서비스경영센터 센터장
 - 김남선 제주특별자치도청 관광산업과 과장
 - 김동훈 전국렌터카사업조합연합회 제주조합 정책이사
 - 김아미 (사)한국관광통역안내사협회 제주지부 부지부장
 - 김재환 나사렛대학교 경영학과 교수
 - 김종문 한국호텔전문경영인협회 제주지회 지회장
 - 김현숙 서울특별시관광협회 안내소사업팀장
 - 김화경 제주국제대학교 호텔경영학과 교수
 - 안덕수 한국관광공사 관광인프라실 실장
 - 오승철 제주 MBC 보도제작국장
 - 오흥욱 한국소비자원 여행소비자권익증진센터 센터장
 - 이난영 한국표준협회 서비스경영센터 책임전문위원
 - 이재홍 제주관광공사 본부장
 - 임재영 동아일보 편집국 사회부 차장
 - 조부연 제주대학교 경영학과 교수
 - 한덕환 서귀포시 관광진흥과 관광진흥담당

○ 제3차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일시 : 2016년 3월 21일(월)
- 주제 : 제주 미래관광에 대한 대안적 논의
- 세부내용
 - 주제발표 : 제주의 미래 관광, 준비에 대한 논의(제주 방문수요 증가에 대한 대응)
(한국문화관광연구원 관광산업연구실 선임연구위원 김향자)
 - 참가자 명단(가나다 순)
 - 고승익 제주특별자치도관광협회 마케팅국 국장
 - 김종기 제주상공회의소 제주지역인적자원개발위원회 책임연구원
 - 서용건 제주대학교 관광경영학과 교수

그간의 추진성과 및 향후 계획

송규진 제주YMCA 부설 제주교통연구소 소장
신왕근 제주관광대학교 항공서비스과 교수
양성창 제주항공정책연구소 소장
양정철 세계환경과섬연구소 특별연구원
양필수 제주관광공사 관광산업처 처장
이성은 제주관광공사 경영지원처 처장
이재홍 제주관광공사 본부장
장문봉 제주특별자치도 관광정책과 관광정책담당
정승훈 제주발전연구원 연구기획실 실장

○ 제4차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일시 : 2016년 4월 27일(수)
- 주제 : 정부의 중국인 단체관광 개선 대책에 따른 제주관광의 대응 방향
- 세부내용
- 주제발표 : 중국 단체관광시장 개선 대책 및 향후 계획(문화체육관광부 관광정책실 전략시장과 사무관 왕기영)
- 참가자 명단(가나다 순)
 - 김남선 제주특별자치도청 관광산업과장
 - 김남진 제주특별자치도관광협회 부분부장
 - 김은영 한국관광통역안내사협회 제주지부 부지부장
 - 김지훈 JIBS 취재부장
 - 김태엽 제주특별자치도청 관광정책과장
 - 문성종 제주한라대학교 관광경영과 교수
 - 서대훈 한국여행업협회 회원사업국 부장
 - 이재홍 제주관광공사 본부장
 - 양필수 제주관광공사 관광산업처 처장
 - 홍유식 (주)하나투어제주 대표이사
 - 홍중훈 제주공룡랜드 상무

○ 제5차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일시 : 2016년 5월 26일(목)
- 주제 : 관광브랜드 조명을 통한 미래전략 방향 모색
- 세부내용
- 주제발표 : 관광브랜딩과 커뮤니케이션(한국관광공사 마케팅지원실 브랜드마케팅팀 팀장)
- 참가자 명단(가나다 순)
 - 김남선 제주특별자치도청 관광산업과장

그간의 추진성과 및 향후 계획

고경실 제주대학교 관광개발학과 강사(전 제주도 공무원)
김진우 CJ E&M 미디어솔루션부문 사업1국 부장
문경호 제주관광공사 해외마케팅처 처장
박상곤 한국문화관광연구원 관광정책연구실 부연구위원
양필수 제주관광공사 관광산업처 처장
임재영 동아일보 편집국 사회부 차장
장문봉 제주특별자치도청 관광정책과 관광정책담당
조익준 영진경영법인 대표

○ 제6차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일시 : 2016년 6월 24일(금)
- 주제 : 제주관광인력의 전문성 강화 방안 모색
- 세부내용
 - 주제발표 : 제주관광의 핵심인재 육성 방안(장혜정 한국직업능력개발원 성과관리센터 센터장)
 - 참가자 명단(가나다 순)
 - 고태호 제주발전연구원 경제산업연구부 부장
 - 김우신 오라관광(주) 인사총무팀 팀장
 - 김창호 제주특별자치도관광협회 정책기획실 실장
 - 문성종 제주한라대학교 관광경영과 교수
 - 양인실 (사)한국관광통역안내사협회 제주지부 대외협력이사
 - 양필수 제주관광공사 관광산업처 처장
 - 임유미 사우스웨스트미네소타주립대학 교수(서비스경영 전공)
 - 홍성화 제주대학교 관광경영학과 교수

■ 향후 추진계획

- 제주관광 이슈 관련 월별 워크숍 지속 추진 및 기관간 네트워크 강화
- 월별 워크숍 개최 결과 공사홈페이지 게재(www.ijto.or.kr)



제주관광공사
중문면세점

면세쇼핑과
최대 **50%**
할인을 더하다

이런 혜택,
중문면세점에서
누리다!!



국내 항공·선박 예약만하면
누구나 이용 가능!!



중문관광단지 제주국제컨벤션센터 1층
이용시간 10:00 ~ 20:00
문의 064 780 7700



제주관광공사 중문면세점
(중문관광단지 주상절리 옆)

www.jejudfs.com

중문면세점 ▾

검색

제주관광공사면세점 수익금은 제주관광 발전을 위해 쓰입니다.



**FOR
YOU.**



**Duty free of you, by you, for you,
shall not perish from the Earth**

**THE JEJU DUTY
FREE**

濟州觀光公社

www.jejudfs.com

 **Google play**

 **App Store**