

제15차 워크숍 결과보고서

제주형 관광품질인증제의 도입과 적용방안

- ◆ 일 시 : 2017년 9월 19일(목), 15:00~
- ◆ 장 소 : 제주웰컴센터 대회의실
- ◆ 주 관 : 제주관광공사
- ◆ 주제발표 : 현완순(한국표준협회 국가품질센터 수석전문위원)
- ◆ 좌 장 : 문성중 한라대학교 호텔관광경영학과 교수
- ◆ 토론(가나다순): 김남진 제주관광협회 부분부장
김병섭 하와이호텔 총지배인
성범영 생각하는정원 원장
송성진 한라대학교 관광경영학과
정승훈 제주연구원 연구기획실장
한석균 제주스타트업협회 ICT분과

- 제주관광공사는 관광산업의 최신 트렌드와 제주관광 현안문제에 선제적 대응을 위하여, 매월 특정 이슈를 중심으로 전문가들과의 워크숍을 지속적으로 개최하고 있습니다.
- 본 워크숍을 통하여 보다 다양하고 합리적인 대안들이 도출되어, 제주도민의 삶의 질 향상과 제주 관광산업 발전의 디딤돌이 되기를 기원합니다.



주제

관광품질 향상을 위한
제주지역 관광품질제도의
효율적 운영방안 모색

현완순 수석전문위원
한국표준협회 국가품질센터

- 제15차 제주관광 미래전략워크숍 -

관광품질 향상을 위한 제주지역 관광품질제도의 효율적 운영방안 모색

2017.09.19

현완순 박사(수석전문위원)/국가품질센터

KSA 한국표준협회

이러한 정보의 신뢰성을 확보하기 위하여, 본 센터는 한국표준협회(KSA)의 인증을 받은 기관에서 발행된 자료를 제공합니다.

KSA KOREAN
STANDARDS
ASSOCIATION

목차

- I. 연구 개요
- II. 관광품질인증제도 사전조사
- III. 제주관광품질인증제 개발방향
- IV. 제주관광품질인증제 운영안



1. 연구개요

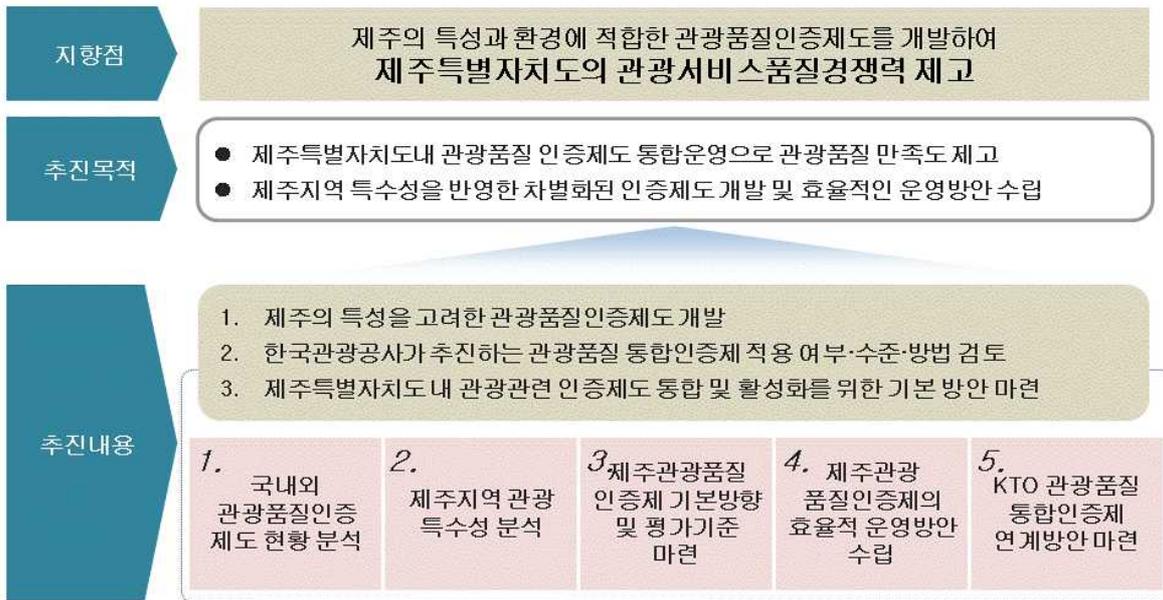


- 1. 연구 목적
- 2. 연구의 필요성
- 3. 연구용역진행 경과

1. 연구 목적

1. 연구 개요

본 연구를 통해 제주도의 특성을 고려한 관광품질인증제도를 운영하기 위해 필요한 제반 기준 및 프로세스의 개발과 KTO의 관광품질통합인증제도와와의 연계 가능성을 검토하고 활성화 방안을 모색



2. 연구의 필요성

1. 연구 개요

KTO가 실시하는 '관광품질통합인증제' 실시에 맞추어 제주의 특수성을 반영한 독자적인 JTO만의 인증제도의 필요 여부를 검토하고, 기존에 실시하고 있는 '우수관광사업체'의 장단점을 분석하여 이를 더욱 발전시키기 위한 제도를 개발하여 제시하는 것이 필요

| 분류 | 현황 | 비고 |
|-------------------|--|---|
| 독자적인 인증제도 운영의 필요성 | <ul style="list-style-type: none"> ▪KTO가 국가단위의 '관광품질통합인증제(Korea Quality)'를 도입 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 제주지역 특수성 반영 필요성 여부 검토 ✓ 중장기적인 KTO-KQ도입 여부 검토 ▪제주의 특수성을 고려한 인증제 개발 필요성 검토 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Only Jeju ✓ 제주관광객의 Needs (수요자 기반 관광활성화) | |
| 기존제도의 문제점 | <ul style="list-style-type: none"> ▪'우수관광사업체'의 활성화 미흡 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 관광사업체의 참여도 미흡 ✓ 지원제도 보완 방향 ✓ 2017.1.1 현재 5개 업종 102개 인증취득, 증가 미진 ▪관광품질인증분야의 유사·중복 운영으로 인한 관광객 혼란 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 호텔업등급제를 비롯하여 정부·지자체가 다양한 인증 실시 | 제주도내 - 일반음식점 10,043 - 여관/펜션 1,619 |

II. 관광품질인증제도 사전조사



1. 국내외 관광품질인증제도
2. 인식도 조사
3. 제주의 특수성
4. 사전조사 요약

1. 국내외 관광품질인증제도

II. 관광품질인증제도 사전조사

1. JTO 우수관광사업체 인증제도 (숙박업 사례)

숙박업이 갖추고 있어야 할 서비스 항목을 설계하고 그 수준을 심사기준으로 제시하고 있음. 법규, 정부의 정책방향을 포함하여 숙박서비스 수준을 평가하기 위한 심사기준을 개발하여 제시함.
그러나 경영과 프로세스 측면의 설계가 부족한 결과 중심의 심사기준이므로 심사범위가 제한적임.

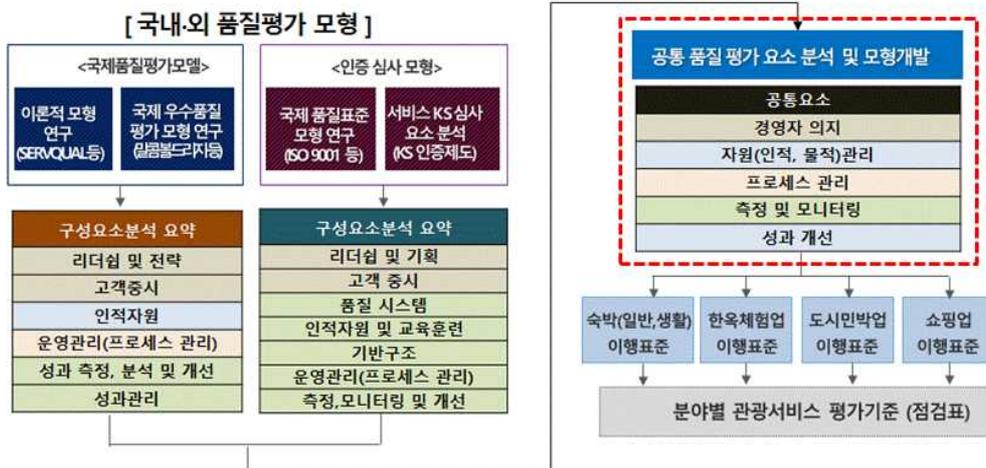
| 심사항목 | 심사내용 | 심사방법 | 배점 |
|---|--|-------|------|
| 우수숙박시설 지정기준 (관광진흥법 시행령 제22조의 제1항 관련) | ○ 안내데스크에 요금표를 게시하고 신용카드 결제 가능할 것 등 6개 항목 | 현장·서면 | 12 |
| 정보제공 및 접근성 | ○ 외국인에게 서비스를 제공 여부 등 4개 항목 | 현장 | 15 |
| 법규준수 | ○ 정상적 영업행위 준수여부(2년간 행정처분경력) | - | 10 |
| 시설이용 편의성 | ○ 고령자 및 장애인 이동을 위한 배려 등 5개 항목 | 현장 | 17 |
| 안전점검 및 관리상태 | ○ 숙박시설 출입자 보안관리 상태 등 4개 항목 | 현장 | 13 |
| 위생점검 및 관리상태 | ○ 현관입구 및 건물주변의 청결 상태 등 4개 항목 | 현장 | 17 |
| 종업원의 친절도 | ○ 고객 요청에 대한 신속한 대응 등 4개 항목 | 현장 | 16 |
| 기타 | ○ 건축물의 적법성 : 위배 시 지적 불가 | - | |
| 가점 | ○ 정규직 채용비율 등 2개 항목 | 현장·서면 | 5 |
| 감점 | ○ 연간 고객불만접수(미조치) 건 등 2개 항목 | 현장 | -5 |
| 합계 | 33개 항목 | | 100점 |

1. 국내외 관광품질인증제도

II. 관광품질인증제도 사전조사

2. KTO 관광 품질 인증제도

국내외의 품질평가 모형의 구조를 분석하고 공통품질평가요소를 고려하여 서비스모형을 개발하였음. 이는 서비스사업체의 성장을 유도하는 측면이 있어서 바람직한 개발방향으로 평가됨.



1. 국내외 관광품질인증제도

II. 관광품질인증제도 사전조사

2. KTO 관광품질인증제도 (숙박업 사례)

그러나, 심사기준은 개발된 모델의 강점이 일부 후퇴(경영자의지, 프로세스관리 등)하여 JTO의 심사기준에 심사항목을 추가(33->49/52)한 수준에서 크게 벗어나지 못하고 있으며, 당연히 제주도 환경의 특수성(관광객 Needs, 사업체의 역량 등)을 고려하고 있지 않음

| 구분 | 평가기준 | 스탠더드 항목 수 | 프리미어 항목 수 |
|--------|--|-----------|-----------|
| 기반 구조 | 인적자원 : 서비스 전문인력, 외국어 전문인력 확보, 종업원의 교육훈련, 종업원의 복장, 종업원의 태도 | 4 | 4 |
| | 시설 및 장비 : 안전장비 확보 및 품질상태, 고객 편의 시설 | 2 | 3 |
| | 환경 안전 및 위생 : 법규 준수 및 적용법규 확보, 비상대책 | 3 | 3 |
| 서비스 제공 | 서비스 품질시스템(서비스 매뉴얼) | 1 | 1 |
| | 정보제공 서비스 : 정보 제공, 외국인들을 위한 제공시스템, 영문 정보 제공 | 2 | 2 |
| | 주차 서비스 : 주차장 안전 및 보안시설, 주차의 편리성 | 3 | 3 |
| | 입실 서비스 : 접객공간, 객실가격 및 객실사용 정보, 객실사용 안내, 프런트 보안시설 설치, 신용카드 및 고객카드, 복도 및 계단 청결 관리 | 8 | 4 |
| | 숙박 서비스 : 객실 관리상태 및 청결, 객실 편의용품 제공 및 품질, 객실 내 부대시설 및 관광 안내문, 침구류 품질 및 청결, 객실 인터넷, 욕실 관리상태 및 청결, 욕실 시설 환기 및 배수 상태, 욕실 편의용품 및 품질, 객실 냉·난방 및 방음 상태, 객실 차양 상태 및 방충시설, 객실 내 안전 및 보안 시설, 화재예방시설 상태, 객실 내 비상안내 지침서 구비, 고객 모니터링 시스템, 청소년 성인 방출 제어장치, 객실 수(30개 이상) | 23 | 25 |
| | 퇴실 서비스 : 고객 문질물 보관 | 1 | 1 |
| | 부가 서비스 : 조식제공, 식당가구 및 청결, 영문 메뉴판 | - | 4 |
| 지원프로세스 | 서비스 모니터링 및 개선 : 만족도 조사 | 1 | 1 |
| 기타 | 고객 불만(감점 항목), 공용 공간의 확보(가점 항목) | 1 | 2 |
| 합계 | | 49 | 52 |

1. 국내외 관광품질인증제도

II. 관광품질인증제도 사전조사

국내외 관광품질인증제도 비교

| 관광품질인증제도 | 주요특징 | 시사점 |
|------------------|--|--|
| JTO 우수관광사업체 인증제도 | <ul style="list-style-type: none"> 서비스업종별로 갖춰야 할 요구조건을 구체화 결과중심의 심사기준 | <ul style="list-style-type: none"> 심사기준을 활용하고 과정(프로세스) 관점의 기준을 추가하는 것이 필요 심사의 난이도가 가장 낮음 |
| KTO 관광품질인증제도 | <ul style="list-style-type: none"> 심사기준을 매우 구체적으로 세분화 구성 품질평가모형은 우수하나, 심사기준이 품질평가 모형과 차이가 크게 발생 | <ul style="list-style-type: none"> 과정(프로세스)관점이 부족 제주의 특성이 심사기준에 반영 안됨 심사항목은 많으나 심사난이도 낮음 |
| ISO 9001:2015 | <ul style="list-style-type: none"> 조직이 품질경영활동을 수행하기 위한 원동력 방향을 제시 PDCA관점의 매우 우수한 요구사항의 설계 | <ul style="list-style-type: none"> 매우 일반적인 거의 전 업종에 해당되는 요구사항으로 관광서비스품질에 개념정립에 유효 심사원에 따라 그 편차가 매우 심함, 심사난이도가 가장 높아 객관화 곤란 |
| 서비스 KS | <ul style="list-style-type: none"> ISO 9001보다 구체적인 심사기준이나 JTO, KTO 보다 덜 구체적이고 과정과 결과를 동시에 평가하고 있음 콘도미니엄 이외에는 관광관련 인증기준이 개발되지 않음, 소규모 숙박업체는 대응하기가 상대적으로 어려움이 존재 | <ul style="list-style-type: none"> 과정과 결과를 동시에 심사 소규모사업체 평가가능한 기준(가성비) 심사난이도는 중급수준임, 심사원에 따라 편차 발생이 일부 예상됨 |
| CCM | <ul style="list-style-type: none"> 소비자중심의 평가척도 대분류는 핵심만 잘 정립 과정과 결과를 동시에 평가 | <ul style="list-style-type: none"> 과정과 결과를 동시에 심사 대분류체계를 BM할 필요 |
| 서비스품질경쟁력 우수기업 | <ul style="list-style-type: none"> 과정과 결과를 동시에 평가 중소 관광사업체의 대응이 상대적으로 어려움이 존재 | <ul style="list-style-type: none"> 과정과 결과를 동시에 심사 대분류체계를 BM할 필요 |

1. 국내외 관광품질인증제도

II. 관광품질인증제도 사전조사

국내외 관광품질인증제도 비교

| 국가 및 제도 | 주요특징 | 시사점 |
|-----------------------|---|--|
| 영국 AA Star Ratings | <ul style="list-style-type: none"> 자동차 협회(AA)에서 주관 약 110년의 역사를 지님 2006년부터 영국 / 스코틀랜드 / 웨일스 관광청과 함께 숙박 시설 인증 평가 모델을 발굴 시상 제도 실시 (레스토랑 등) | <ul style="list-style-type: none"> 유구한 역사를 지닌 만큼 인증 제도에 대한 체계성이 높으며 평가기준이 상세히 구분되어 있음 단순히 별표 등급제만 사용하는 것이 아니라 평가 기준을 완화하여 페넌트 등급제 등을 동시에 운영하여 차별화 Hospitality, B&B, C&C Awards 등 다양한 시상 제도를 시행함으로써 인증 기업에 대한 신뢰도 향상, 참여 동기 유발 등이 가능한 구조임 |
| 아이슬란드 VAKINN | <ul style="list-style-type: none"> 아이슬란드 관광위원회 주관 호텔의 등급 기준은 유럽 평가 시스템을 차용 기타 숙박 시설은 뉴질랜드 관광청의 Qualmark 기반 '환경'과 '품질'을 중시하는 문화 | <ul style="list-style-type: none"> 인구밀도는 높지 않으나, 제주도와 유사한 지리적 특성(섬 구조)을 가지고 있음 공신력이 있는 품질 평가 시스템을 기반으로 인증 제도를 수립하여 활용한 점이 특징적 평가 기준에 '기업 경영/역사와 문화'와 같이 일반적이지만은 요소들(그러나 매우 중요한)이 포함되어 있음 지속 가능한 관광에 대한 추가 인증 마크를 부여하는 부분은 향후 제주도 품질 평가 시스템에서도 하나의 지향점이 될 수 있음 |
| 맨섬 Isle of Man | <ul style="list-style-type: none"> 맨섬 관광청 주관 숙박 시설의 경우 영국과 동일 혹은 유사한 등급 시스템과 평가 기준 사용 식음점에 대한 독자적인 시상 제도 운영 | <ul style="list-style-type: none"> 숙박 시설에 대한 인증은 기존의 영국 인증 제도와 크게 다르지 않으나, 기본적인 가격, 품질과 더불어 최근 트렌드에 적합한 '고객을 위한 배려와 경험'이 키워드가 될 수 있는 관광이 가능하도록 추가 인증 마크를 신설하여 운영(도보 여행자, 애완동물 동반 여행자 등을 위한 숙소) 음식점에 대한 보증과 차별화가 반드시 필요한 현 시점에서 현지 농산물을 활용한 음식점에 시상하는 독자적인 제도는 벤치마킹 할 만함 |

1. 국내외 관광품질인증제도

II. 관광품질인증제도 사전조사

국내외 관광품질인증제도 비교

| 국가 및 제도 | 주요특징 | 시사점 |
|----------------------------|---|--|
| 뉴질랜드 Qualmark | <ul style="list-style-type: none"> 뉴질랜드 관광청에서 주관 (2015년부터 100%) 2016년 평가제도 개편 (인증 로고도 함께 변경하였음) 숙박 시설 및 관광지의 경우 등급 분류 시스템(Star Rating)을 시행 관광객 활동, 교통, 서비스, 여행사, 안내센터 부문에서는 품질보증 시스템 운영 모든 부문에서 시상 제도 실시 | <ul style="list-style-type: none"> 2016년도부터 평가 제도를 전면 개편하여 Sustainable Tourism Business (STB) 기준을 사용하고 있음 과거에는 기본적인 평가항목 외에 친환경적인 부분만 추가로 강조하였으나, 최근 지속 가능한 관광업에 대한 관심이 고조되면서 건강과 안전, 환경, 사회/인적, 경제적 4분야로 보다 폭넓은 평가를 지향함 타 인증제도의 경우 '숙박 시설'에 대한 인증이 주를 이루고 있으나, 공원 등의 관광지, 관광객 활동, 교통, 서비스, 여행사, 안내센터 부문에서도 품질 보증에 대한 인증(등급제는 No)을 실시하는 것이 특징적 숙박 시설의 경우 각 등급 사이에 3개의 + (Plus) 등급을 시행하여 세분화된 등급 평가가 가능함 전 분야에서 금/은/동 시상을 실시하여 참여 유도 |
| 몰타 Quality Assured Seal | <ul style="list-style-type: none"> 몰타 관광청이 주관 2008년부터 품질 인증 제도를 시행하고 있음 숙박 시설이 아닌 레스토랑, 관광 명소, DMC에 대한 품질 인증만을 실시 숙박 시설은 라이선스 획득만 장려 | <ul style="list-style-type: none"> 6개의 섬으로 이루어진 공화국이며, 지중해성 기후이고, 관광업이 발달한 국가임 - 지리적인 유사점 타 국가의 인증제도는 대부분 숙박 시설을 중심으로 시작하게 되는데, 몰타의 경우 DMC(현지운영대행사)에서 시작하여 관광 명소, 레스토랑으로 범위를 확대해 나가고 있는 것이 이색적임 인증 제도를 실시한 지 약 10년이 되었으며 초기 도입기에서 겪을 수 있는 시행착오를 개선하기 위하여 지속적인 업데이트를 실시하고 있음 2015년부터 레스토랑 시상을 실시하고 있는데, '고객 피드백'을 수여하는 점이 특징적 |

2. 인식도 조사

II. 관광품질인증제도 사전조사

인식도 조사 설계

| | 정성조사 (Qualitative Approach) | 정량조사 (Quantitative Approach) |
|----------|-------------------------------------|--|
| 조사 대상 | • 관광산업 관련 전문가 및 소비자 대표 | • 제주도 내 관광 산업 관련 사업체 담당자 |
| 자료수집방법 | • 심층 인터뷰 (IDI : In-Depth Interview) | • 구조화된 설문지를 이용한 전화조사 |
| 조사 지역 | • 제주도, 서울/경기 | • 제주도 |
| 조사 표본대상 | • 총 11명 - 전문가 대표 7명, 소비자 대표 4명 | • 총 100개 업체 - 제주우수관광사업체 인증 업체 52표본, 비인증 업체 48표본 |
| 표본 추출 방법 | • 대상자 선정 질문지를 통한 참석자 섭외 | • 리스트에 의거한 추출 |
| 조사 기간 | • 2017년 7월 1주~7월 4주 | • 2017년 7월 3주~8월 1주 |



2. 인식도 조사

II. 관광품질인증제도 사전조사

조사대상 프로파일

| 관광산업 관련 전문가/소비자 대상 IDI | | | 도내 관광업체 대상 전화조사 | | | |
|------------------------|------------|-------------------------------------|------------------|------------|-----------|-------|
| 조사대상 | | 이름 | 구분 | 전체 응답자 | | |
| | | | | 사례수(명) | 비율(%) | |
| 전문가 대표 | 역계 | 제주 출신 관광 전문가 제주우수관광사업체 제도 개발에 참여 | 김OO 교수 | 전체 | (100) | 100.0 |
| | | SAT 정익리더십 교육원 제주우수관광사업체 평가 참여 | 성OO 원장 | 우수관광사업체 여부 | 인증업체 (52) | 52.0 |
| | | 경기대학교 관광경영학과 교수 현대이션 크루즈운영 실무 | 심OO 교수 | 비인증업체 (48) | 48.0 | |
| | | 제주도 인증관련 부서장/담당자 | 고OO 주무관 | 관광지 (25) | 25.0 | |
| | 유관기관 | 경기관광공사 국내대계팀 | 이OO 차장 | 교통 (11) | 11.0 | |
| | | OO투어 국내사업부 담당자 | 김OO 본부장 | 숙박 (23) | 23.0 | |
| | 관광업계 | OO관광 국내사업부 담당자 | 이OO 부장 | 여행업 (20) | 20.0 | |
| | | 제주여행객 저자 | 김OO 작가 | 음식 (13) | 13.0 | |
| | 소비자 대표 | 여행잡지 | 여행잡지 OO 편집팀(기직자) | 소금 (3) | 3.0 | |
| | | | OO일보 기자 | 커피 (3) | 3.0 | |
| 가짜 | | OO일보 기자 | 손OO 기자 | 골프장 (2) | 2.0 | |
| | | 제주관광전문 파워블로거 | 최OO 블로거 | 1회 (13) | 25.0 | |
| 우수관광사업체 선정 횟수 | 2회 (11) | 21.2 | 3회 (8) | 15.4 | | |
| | 3회 (8) | 15.4 | 4회 (3) | 5.8 | | |
| | 4회 (3) | 5.8 | 5회 이상 (17) | 32.7 | | |
| | 5회 이상 (17) | 32.7 | 20대 (9) | 9.0 | | |
| | 20대 (9) | 9.0 | 30대 (28) | 28.0 | | |
| | 30대 (28) | 28.0 | 40대 (30) | 30.0 | | |
| | 40대 (30) | 30.0 | 50대 (25) | 25.0 | | |
| 50대 (25) | 25.0 | 60대 이상 (7) | 7.0 | | | |
| 60대 이상 (7) | 7.0 | | | | | |

2.1 제주 관광 연상 이미지

‘제주 관광’ 하면 국내여행의 편리함을 가졌지만 이국적인 정취를 느낄 수 있는 대한민국의 대표 관광지라는 이미지가 대표적임. 또한, ‘천혜의 자연 환경’으로 계절마다 다양한 모습을 보여주는 매력적인 관광지로 인식하고 있음



2.2 관광품질을 결정 짓는 요인

관광품질을 결정 짓는 요인 중 ‘시설환경/위생상태’, ‘서비스’가 중요 요인으로 나타남. 관광지의 시설물 환경 품질과 서비스 수준이 높아짐에 따라 그에 대한 기대 수준 역시 높아지고 있음

| | | |
|------------|---|--|
| 시설 환경/위생상태 | 여행지에서는 최고 컨디션의 시설과 환경을 원함 쾌적하고 청결한 환경은 필수적 요소 | 😊 "시설 및 위생상태에 대해 대체적으로 만족" |
| 서비스 | 관광지에서는 서비스에 대한 기대 수준이 높기 때문에, 작은 불편정도 더 큰 불만을 초래할 수 있음 | 😞 "업종, 업체 간 서비스의 격차 큼" "80년대 태민도, 유지만 차별의식이 있음" |
| 안전관리 | 관광지에서 안전관리가 미흡할 시 여파가 더 크기 때문에 더욱 철저한 관리가 필요 | 😞 "제주도 관광버스 사고로 인한 안전 불신" |
| 이용요금 | 관광지이기 때문에 어느 정도 비싼 요금도 용인하는 편 "돈 낸 만큼 서비스 받으면 OK" | 😞 "제주도는 관광 요금, 식비 등이 비싸다고 인식됨" "실제 일부 사업체에서는 과도하게 가격을 책정" |
| 지역사회 공헌도 | 관광객으로서 관심 있는 요인이 아님 | |

2. 인식도 조사

II. 관광품질인증제도 사전조사

2.3 제주 관광품질 관리정책 별 중요도 인식

제주 관광의 질적 발전을 위한 품질 관리 정책 중 관광지의 콘텐츠를 강화하는 '관광산업 육성계획 수립 및 시행'이 중요하며, '우수한 관광 콘텐츠 아이디어'에 신속하고 적극적인 투자가 진행되도록 '관광 인프라 확충을 위한 투자' 또한 중요하다고 언급함

| | 관광산업 육성계획 수립 및 시행 | 관광 인프라 확충을 위한 투자 | 관광 서비스 경쟁력 제고 유도 | 관광상품 개발 지원 | 관광품질 인증제 통합 및 정보 제공 강화 |
|--------------------|--|--|--|------------|---|
| 개선필요도 (100점 만산 배수) | | | | | |
| 전문가 | 87.5점 1위 | 77.1점 | 83.9점 2위 | 83.9점 2위 | 80.4점 |
| 소비자 | 90.6점 1위 | 81.3점 | 68.8점 | 65.6점 | 62.5점 |
| 주요 의견 | <p>관광지는 컨텐츠 경쟁 양질의 관광사업을 육성하는 것이 중요</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관광객과 도민과의 상생 - 자연 환경 보호가 최우선인 육성 - 중국인 외국인 의존을 덜 수 있는 균형 있는 계획 | <p>인프라 확충에 기준 필요</p> <ul style="list-style-type: none"> - 어느 정도 수준까지 확장하여 관광객을 수용할 것인지 <p>우수한 관광산업 아이디어에는 적극적 지원</p> <p>인적 인프라도 확충과 투자가 필요</p> | <p>객관적 평가가 가능한 서비스 품질 외 고객과의 정서적인 교감 등의 중요성이 대두됨</p> <p>제주도만의 특이한 말투, 정서가 익숙하지 않아 생기는 불만이 있음</p> <p>"제주도 사람들 말투가 정말 두박하거든요... 불편할하게 들릴 수 있어요"</p> | | <p>관광 산업 체계를 굳건히 하기 위해서는 인증제도 필수적</p> <p>공신력 있고 신뢰할만한 두 령한 인증제도 마련이 급선무</p> <p>"모든 업체가 인증 받기 희망하고 노력하는 제도가 먼저 되어야지요"</p> |

2. 인식도 조사

II. 관광품질인증제도 사전조사

2.5 관광품질인증제도의 필요성 여부

관광품질인증제도에 대한 문제점이 많음에도 인증제도는 필요하다는 의견이 다수임

인증제도의 긍정적 효과에 대한 기대가 높기 때문에 인증제 자체에 대한 필요성은 인식하고 있으나, 효과적 운영에 대한 기대 수준은 낮아 이에 대한 개선이 필요함

그럼에도, 관광품질 향상을 위해 인증이 필요하다

- 1 인증 획득을 위한 업체간 경쟁을 통해 서비스 품질 동반 상승
- 2 제주도 방문 고객에게 신뢰 높은 정보 제공
 - 한국이 낯선 외국인에게도 좋은 지표가 될 수 있음
- 3 인증제도의 좋은 표본이 되어 평가기준, 사후 관리 등의 좋은 벤치마킹 사례가 될 수 있음
 - 미슐랭이 '미식의 지표'가 된 것처럼 **관광산업의 지표**가 될 수 있는 인증제도가 필요함

단, 투명한 평가와 적절한 사후관리로 공신력이 입증될 경우 긍정적 효과를 기대함

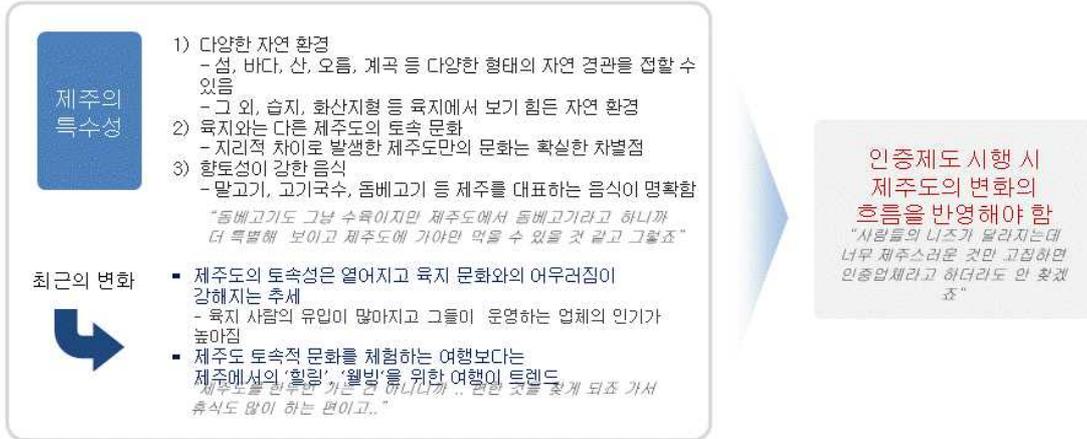
인증제도는 개선되어도 실효성이 없을 것이다

- 1 인증 업체가 된다 하더라도 방문고객 수, 수익 측면에서 극적인 변화를 얻기는 힘들 것임
- 2 인증제도가 활발해져 인증 업체 수가 늘어날 경우, 희소성이 없어 변별력 없는 정보가 될 것임

"지금도 가게마다 인증 팻말이 많은데 더 많아지면 희소성이 없어지겠조..."

2.6 제도 시행 시 반영해야 할 제주도 특수성

제주도가 갖고 있는 특수성은 지리적 특징에 기인한 '특수한 자연환경', '토속문화' 등이 언급됨
 그러나, 최근 들어 육지인의 유입이 많아짐에 따라 토속성은 옅어지고 육지 문화와의 융화가 이루어지고 있는 추세로
 인증제도 시행 시에도 이러한 제주도의 변화가 반영되어야 할 것임



2.7 관광품질 결정 요인

관광품질을 결정하는 요인 중 '서비스'의 중요도가 91.0점으로 가장 높게 나타났고 그 외 '안전관리'(90.1점), '위생상태'(90.0점) 등의 순으로 나타남

인증업체의 경우 '서비스'를 가장 중요한 요인으로 꼽은 반면, 비인증업체의 경우 '안전관리'를 가장 중요하게 인식하고 있음



Q. 관광품질을 결정하는 00요인이 얼마나 중요하다고 생각하십니까?

2.8 인식도 조사 요약

| 인식도조사 | 주요인식 | 시사점 |
|-------------|---|--|
| 인증제도 필요성 여부 | <ul style="list-style-type: none"> 인증획득을 위한 업체간 경쟁 유도 외국인에게 좋은 지표 관광산업의 표본이 될 수 있는 좋은 벤치마킹 사례 | <ul style="list-style-type: none"> 바람직한 관광품질경영모델을 제시 인식/식별이 가능한 브랜드 개발 평가우수사업체 선정 벤치마킹 사례로 발굴, 홍보 |
| 제주우수관광 사업제 | <ul style="list-style-type: none"> 소비자 정보, 홍보부족 신뢰도 및 실효성 부족 사후관리 부족 인증 및 등급제 중복 불명확한 평가기준 | <ul style="list-style-type: none"> 인증제도 홍보활성화 방안 마련 인증평가기준 명확화로 신뢰성 제고 사후관리(모니터링) 실시 다양한 인증제도 통합 |
| 관광품질 결정요인 | <ul style="list-style-type: none"> 업종별로 중요도에 차이가 발생 (1위, 2위) <ul style="list-style-type: none"> 숙박: 안전관리, 위생상태 음식: 시설및환경, 서비스 관광지: 위생상태, 서비스 교통: 서비스, 안전관리/위생상태 여행업: 안전관리, 서비스 | <ul style="list-style-type: none"> 업종별 핵심적인 서비스가 차별적으로 존재 인증을 수여하는 기관의 권위를 고려해야 함 안전, 위생, 서비스(외국어)를 보장 |

3. 제주의 특수성

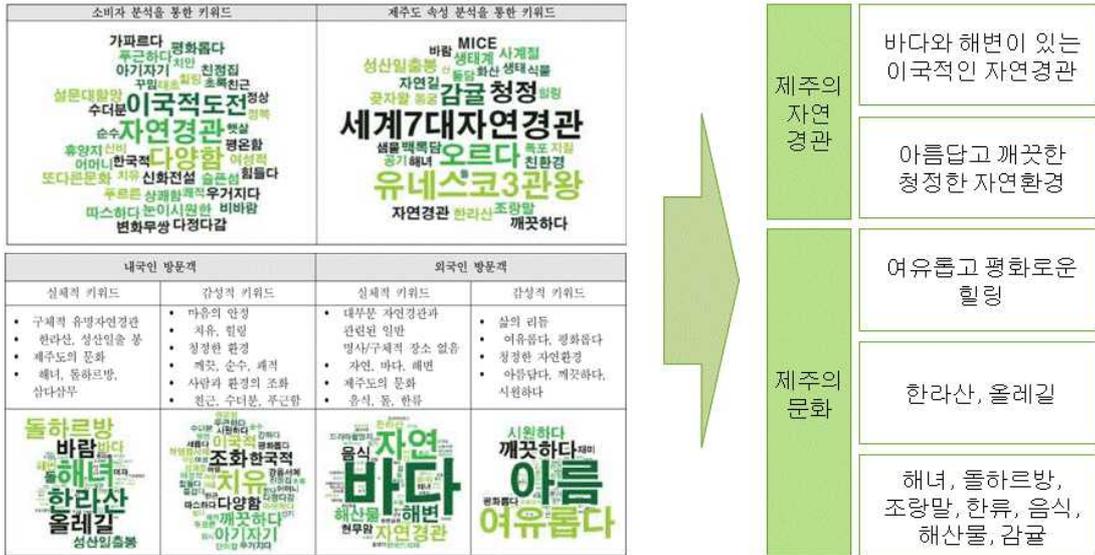
제주특별자치도가 추구하는 미래모습인 '자연과 사람이 치유되는 생명도시'는 제주관광품질의 핵심요소이다. 제주는 육지와는 다른 우리나라의 관광중심지이며 관광품질인증제도는 제주의 가치를 더욱 키우고 보존하는 방향이어야 한다



3. 제주의 특수성

II. 관광품질인증제도 사전조사

제주는 자연경관과 독창적 문화를 강점으로 보유하고 있으며 깨끗하고, 아름다운, 이국적분위기, 힐링 등의 이미지를 가지고 있다



출처: 글로벌 제주 브랜드 마케팅 전략수립보고서, 2014, 한국아이비엘

4. 사전조사 요약

II. 관광품질인증제도 사전조사

국내외 관광품질관련 인증제도, 국내관광관련 전문가 및 관광객대표 대상의 인식도 그리고 제주의 특수성을 분석한 결과 다음과 같은 제도개발을 위한 시사점을 도출하였다

| 관광품질인증제도 | 주요특징 | 시사점 |
|----------|---|---|
| 국내 인증제도 | <ul style="list-style-type: none"> 과정과 결과를 평가하는 품질인증제도 <ul style="list-style-type: none"> 리더십, 체계, 운영, 성과관리 관광업종은 영세성으로 결과를 중시 <ul style="list-style-type: none"> KTO는 기반구조, 제공, 지원프로세스 | <ul style="list-style-type: none"> 과정과 결과를 평가하는 제도를 개발 <ul style="list-style-type: none"> 업종의 규모와 특성을 반영 제주관광품질경영을 위한 모델을 제시 <ul style="list-style-type: none"> 모델기반 심사기준개발 |
| 국외 인증제도 | <ul style="list-style-type: none"> Sustainable Tourism 본질적인 품질(Intrinsic quality)을 심사 다양한 시상제도를 병행하여 운영 추상적이거나 중요한 것을 반영 <ul style="list-style-type: none"> 역사/문화/고객배려 등 | <ul style="list-style-type: none"> 지속가능한 관광산업을 중시 자연친화적, 환경을 강조 업종고유의 핵심서비스 지정 등급제, 세분화된 시상제도를 운영 지역적 특성을 반영 |
| 인식도 조사 | <ul style="list-style-type: none"> 관광산업에 표본이 되는 좋은 벤치마킹 대상 명확한 평가기준으로 신뢰도/실효성 필요 업종별로 중요도에 차이가 발생 | <ul style="list-style-type: none"> 바람직한 관광품질경영모델을 제시 인증평가기준 명확화로 신뢰성 제고 사후관리(모니터링) 실시 업종별 핵심적인 서비스가 차별적으로 존재 |
| 제주 특수성 | <ul style="list-style-type: none"> 바다와 해변이 있는 이국적인 자연경관 아름답고 깨끗한 청정한 자연환경 여유롭고 평화로운 힐링 | <ul style="list-style-type: none"> 제주의 자연경관을 보존 제주의 독창적인 문화를 발굴, 제공 제주의 특산물(돌하르방 등) 활용 |

III. 제주관광품질인증제 개발방향



1. 심사기준 개발체계
2. 사전조사 시사점 반영
3. 제주관광품질경영Model 개발
4. Model에 기반한 심사기준 개발(예)

1. 심사기준 개발체계

III. 제주관광품질인증제 개발방향

제주관광품질인증제도를 개발하여 관광객만족도 제고, 제주관광사업체의 경쟁력강화를 도모하여 제주특별자치도 관광산업 활성화에 이바지 함



2. 사전조사 시사점 반영

III. 제주관광품질인증제 개발방향

사전조사 결과 분석된 시사점을 고려하여 관광품질인증제도 개발에 반영

| 분류 | 시사점 | 비고 |
|----------|---|----|
| 모델개발 | <ul style="list-style-type: none"> ▪관광품질경영모델 개발 <ul style="list-style-type: none"> ✓관광서비스품질경영을 위한 방향 제시 ✓ISO 9001의 HLS기반을 고려 ✓KTO와 중장기적 호환성을 고려 ▪제주관광서비스 특성을 반영 <ul style="list-style-type: none"> ✓제주의 특수성을 반영 ✓서비스별 고유의 특징적 핵심요소를 지정 | |
| 심사기준의 구성 | <ul style="list-style-type: none"> ▪과정(프로세스)과 결과를 심사 <ul style="list-style-type: none"> ✓관광품질경영모델에 기반한 심사기준을 개발 ✓서비스업종별로 심사기준을 개발 ▪PDCA관점의 프로세스 설계 <ul style="list-style-type: none"> ✓경영자의 리더십 ✓인적자원의 육성, 기반시설의 보유/관리 ✓고객지향서비스 제공 ✓성과측정 및 개선 | |

2. 사전조사 시사점 반영

III. 제주관광품질인증제 개발방향

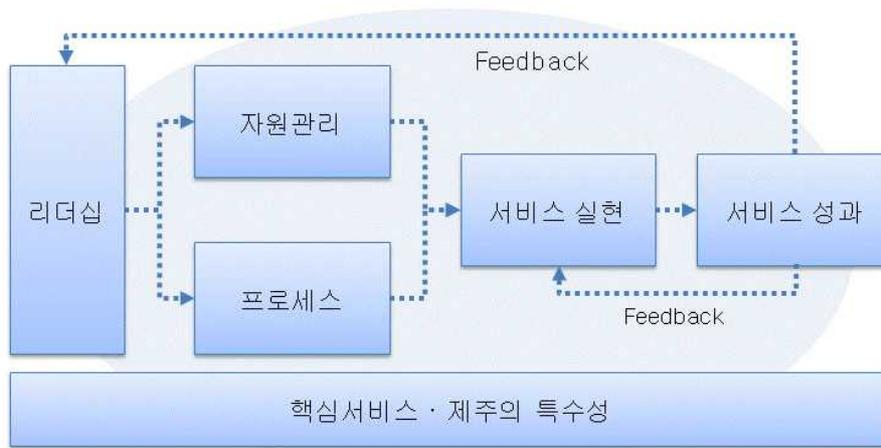
사전조사 결과 분석된 시사점을 고려하여 관광품질인증제도 개발에 반영

| 분류 | 시사점 | 비고 |
|-------------|---|----|
| 심사기준의 특성 | <ul style="list-style-type: none"> ▪업종별 핵심서비스 요건을 규정 <ul style="list-style-type: none"> ✓업종별로 필수적인 핵심서비스(기능)을 고려 ✓중요하면서 필수적인 요소를 최소한의 수준으로 요구 ▪제주의 특수성을 고려한 심사기준 <ul style="list-style-type: none"> ✓자연환경 중시 ✓제주의 상징물 활용 ✓제주관광객의 Needs (힐링 등) | |
| 사업체준비와 심사편차 | <ul style="list-style-type: none"> ▪사업체의 준비를 수월하게 하기 위한 심사기준 개발 <ul style="list-style-type: none"> ✓인증심사 대상 사업체 규모를 고려 ✓업종별 사업운영 형태를 고려 ✓업종특성을 검토하여 중요도에 따라 심사항목의 가중치 차별화 ▪심사원의 심사편차 축소 <ul style="list-style-type: none"> ✓심사원 눈높이 교육, 심사원 자격부여 ✓심사기준을 계량화 ✓정성평가는 Matrix평가척도를 대입 | |

4. 제주관광품질경영Model 개발

III. 제주관광품질인증제 개발방향

모든 업종에 공통적으로 적용하는 제주관광품질경영Model을 개발하여 제주특별자치도 관광사업체의 바람직한 관광품질경영 활동방향을 제시



4. 제주관광품질경영Model 개발

III. 제주관광품질인증제 개발방향

제주관광품질경영Model을 기반으로 관광서비스 업종별로 심사기준을 개발. 각 범주별 의미는 관광품질경영 활동의 지향점이며 인증심사기준이 될 것임

| 범주 | 의미 |
|-------------|---|
| 1. 리더십 | <ul style="list-style-type: none"> ● 조직의 중장기적인 성장을 지원하기 위한 경영방법, 경영철학, 중장기전략, 조직문화 등 ● 경영자, 관광사업체의 조직적 경영활동체계의 구축을 지원하기 위한 요구사항 |
| 2. 자원관리 | <ul style="list-style-type: none"> ● 고객감동서비스를 구현하기 위한 서비스인적자원의 관리 ● 고객만족 서비스 실현을 위한 시설관리 |
| 3. 서비스 프로세스 | <ul style="list-style-type: none"> ● 관광서비스를 수행하기 위한 조직의 시스템, 프로세스, 절차 등의 표준화 ● 관광서비스 제공을 위한 인적·물적 요소의 준비 |
| 4. 서비스실현 | <ul style="list-style-type: none"> ● 고객감동을 위한 조직의 노력 ● 관광서비스의 제공 수준 |
| 5. 서비스성과 | <ul style="list-style-type: none"> ● 서비스성과를 지표화하여 측정하고 이를 개선하기 위한 노력 ● 재무성과의 안정성, 성장성 |
| 6. 핵심서비스 | <ul style="list-style-type: none"> ● 해당업종별로 서비스업을 수행함에 있어 반드시 준수해야 할 서비스의 핵심적인 요구사항 ● 서비스 성과에 직접적 영향을 주는 특징적 요소 |
| 7. 제주특수성 | <ul style="list-style-type: none"> ● 제주의 자연경관과 제주의 문화를 관광서비스에 창의적으로 포함 ● 제주방문 관광객에게 제주의 참모습을 전달하려는 노력 |

4. 심사기준 개발(안) - 숙박

| 범주 | 심사기준세분류 | |
|----------|--------------|--|
| 1. 리더십 | 2.1 조직경영 | ▪경영이념, 방침, 경영철학, 경영전략, 법규준수, 품질경영시스템 |
| | 2.2 조직문화 | ▪경영가치, 서비스철학, 서비스현장, 고객현장 |
| 2. 자원관리 | 3.1 인적자원 | ▪교육, 태도, 용모, 복장, 전문지식, 서비스스킬 |
| | 3.2 물적자원 | ▪고객편의시설, 시설유지, 시설청결, 소방시설 ▪사업장위치, 시설의 현대화 |
| 3. 프로세스 | 3.1 서비스매뉴얼 | ▪서비스기준, 서비스절차, 안내매뉴얼, 위기관리매뉴얼 |
| | 3.2 정보제공서비스 | ▪정보시스템, 예약/확인, 취소, 환불, 가격정책, 홈페이지 |
| | 3.3 부가서비스 | ▪고객감동서비스, 불만처리절차 |
| 4. 서비스실현 | 4.1 MOT접점관리 | ▪객실환경, 냉난방, 침대/침구, 가구/비품, 욕실 |
| | 4.2 편의제공 | ▪식사제공, 외국어지원, 관광안내, 24시간운영 |
| | 4.4 기타서비스 | ▪주차공간, 인터넷, 유선TV, 클리닝 |
| 5. 서비스성과 | 5.1 고객만족도 | ▪고객만족측정, 측정회수, 분석결과 |
| | 5.2 개선활동 | ▪서비스성과 향상활동, 성과 |
| | 5.3 서비스성과 | ▪가격대비 서비스, 재무성과 |
| 6. 핵심서비스 | 1.1 안전 및 힐링 | ▪화재예방, 도난방지, 시설안전, 안락, 편안, 휴식, 방음, 방충 |
| | 1.2 청결 및 위생 | ▪객실, 주방, 식당, 로비, 주변환경, 기타시설물 |
| 7. 제주특수성 | 6.1 제주의 문화체험 | ▪제주의 상징인테리어, 제주특산식/제주Tour정보 제공 |
| | 6.2 제주의 자연환경 | ▪자연친화적 주변경관, 자연경관과 시설의 조화 |

IV. 제주관광품질인증제 운영안



1. 제도운영 안
2. 기관의 구성
3. 중장기발전계획
4. 2018년도 사업계획

1. 제도운영 안

III. 제주관광품질인증제 운영안

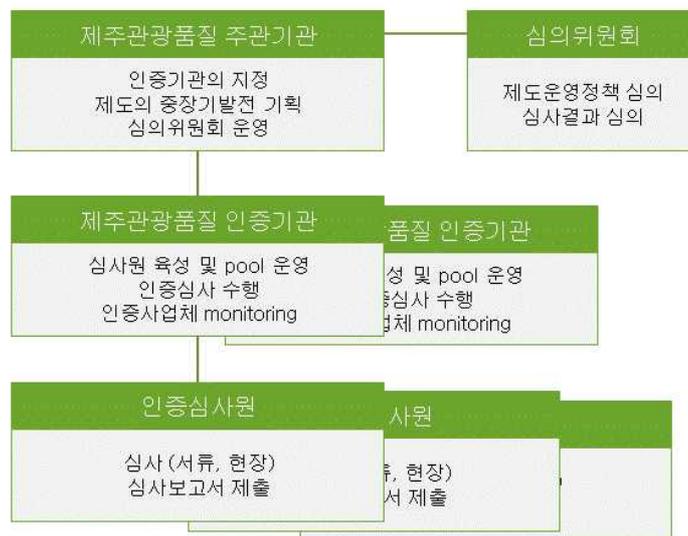
제주관광품질인증제도 정착 및 활성화를 위하여 제도개발을 비롯하여 아래와 같은 과업을 수행해야 함

| 과업 | 주요 업무 | 비고 |
|-------------|--|----------|
| 제도개발 | <ul style="list-style-type: none"> 공청회/설명회를 실시하여 제도를 검증하고 관광사업체들에게 홍보활동 정부관련 부처간의 업무조율로 유기적인 지원체계 구축 | |
| 시범사업 및 심사 | <ul style="list-style-type: none"> 2018년도 시범사업을 실시하여 재검증하고 인증을 실시 2020년까지 6개 업종 관광품질경영 활동 정착을 목표 | |
| 교육 및 지도 | <ul style="list-style-type: none"> 도내 사업체의 관광서비스 품질을 향상하기 위한 교육을 실시 사전진단 및 지도 프로그램을 운영 | 일정비율도 지원 |
| 인증기관 선정 | <ul style="list-style-type: none"> 주관기관과 인증기관을 별도로 운영한다 인증제도 전반을 관리하기 위하여 심의위원회를 구성한다 | |
| 심사원 Pool 관리 | <ul style="list-style-type: none"> 인증심사원을 육성하여 심사를 지원 대형사업체는 심사원을 스스로 보유하도록 유도 | |
| 인증기업 지원 | <ul style="list-style-type: none"> 인증기업의 사업성공을 지원하여 사업체의 도전을 유도 다양한 홍보, 권위의 유지, 도내의 정책적 우대/배려 | |
| 제도정착/활성화 | <ul style="list-style-type: none"> 인증기업이 심사기준에 적합한 수준을 지속적으로 유지 심사기준과 제도를 보완하고 강화해 나갈 | |

2. 기관의 구성

III. 제주관광품질인증제 운영안

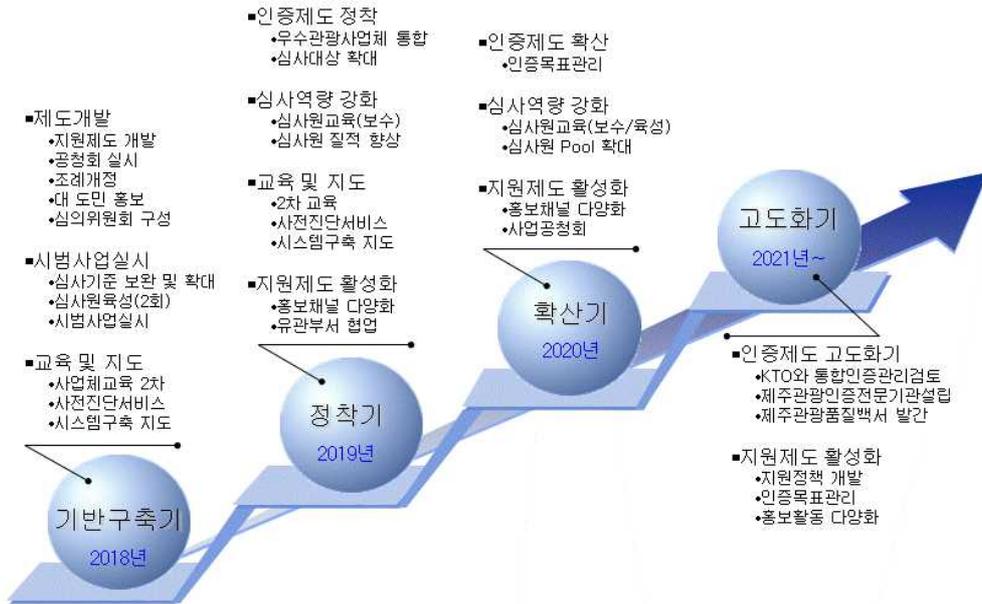
제주관광품질인증제도 수행을 위하여 주관기관, 인증기관, 심의위원 및 인증심사원을 확보하여야 한다. 인증기관과 심사원은 복수로 운영이 가능하나 정책적인 고려가 필요하다



3. 중장기발전계획

III. 제주관광품질인증제 운영안

제주관광품질인증제도가 제주관광산업 발전에 기여하기 위하여 중장기적 관점으로 사업을 활성화시키는 것이 필요하다



3. 중장기발전계획

III. 제주관광품질인증제 운영안

제주관광품질인증제도가 제주관광산업 발전에 기여하기 위하여 중장기적 관점으로 사업을 활성화시키는 것이 필요하다

| 과업 | 주요사업 | 2018 | 2019 | 2020 |
|------------|---|-------------|-------------|-------------|
| 제도개발 | <ul style="list-style-type: none"> ■공청회/설명회 실시 ■조례제정/부처간의 협력·공조 체제 ■제주관광품질인증 통합브랜드 개발 | ● ● ● | ● ○ - | ● ○ - |
| 시범사업 및 심사 | <ul style="list-style-type: none"> ■시범사업 인증목표 : 20개 ■2020년 심사 인증목표 : 150개 | ● ○ | - ● | - ● |
| 교육 및 지도 | <ul style="list-style-type: none"> ■사업체 관광품질시스템구축 교육 ■사전진단 및 지도 | ● ● | ● ● | ● ● |
| 심사원Pool 관리 | <ul style="list-style-type: none"> ■심사원 육성 40명 ■심사원 보수 교육 (1회/년) | ● - | ○ ● | ● ● |
| 인증기업 지원 | <ul style="list-style-type: none"> ■관광품질인증기업 지원제도 개발 ■홍보채널(홈페이지, 팸플릿 등) 개발 ■홍보(공항, 관광지, TV 등 대중매체) | ● ● ○ | ○ ○ ● | ○ ○ ● |
| 제도정착/활성화 | <ul style="list-style-type: none"> ■인증업체 모니터링 ■심사기준 보완 및 확대 | ○ ● | ● ○ | ● - |

주제발표 및 토론 전문

1. 연구개요

추진 목적을 보면 제주특별자치도내 관광품질 인증제도 통합운영으로 관광품질 만족도를 제고하고, 제주 지역 특수성을 반영한 차별화된 인증제도 개발 및 효율적인 운영방안 수립하는 것인데요. 그래서 그렇게 하겠다. 이것이 아니라 저희한테 물어본 것은 해야 되느냐 말아야 되느냐 예요. KTO가 만든 통합품질 인증제도를 제주도가 그냥 받아들여야 하느냐 아니면 다르게 가야 하느냐죠. 그럼 기존의 인증제도가 있는데 이것을 그냥 운영하느냐 아니면 이것을 수정을 해야 하느냐 입니다. 용역하는 사람 입장에서 제일 쉬운 답은 KTO하는 것을 그냥 하면 됩니다. 하지만 저희가 조사를 계속 진행해 보면서 그대로 쓰는 것은 아니라는 것을 알게 되었습니다. 이러한 목적을 통해서 제주 특별자치도의 경쟁력을 향상시키자라는 목적을 가지고 연구를 진행해야 합니다. 시작할 때, 두가지 커다란 의문을 가지고 시작하는데요. 독자적인 인증제도 운영의 필요성이 있느냐인데요. KTO를 따르지 않고 가는 것이냐 아니면 그냥 수용하느냐가 첫 번째이고요. 기존제도의 문제점은 없는지 혹시 보완할 부분은 없는지가 두 번째입니다. 첫 번째는 KTO가 국가단위의 관광품질 통합인증제를 도입하는데 중장기적으로 저희가 이를 수렴해야 하느냐 장기적으로 이를 수렴해 나가야 하느냐입니다. 두 번째로는 기존의 제도에서는 우수관광사업체의 활성화방안이 미흡하지 않느냐입니다. 자료를 찾아보다보니 증가율이 부진하다는 것을 알 수 있었습니다. 제주 지역에 있는 40개업의 일반 업종들을 조사해보다 보니 일반 음식점이 제주도에 만개가 있고 영업음식점은 천개가 있다고 되어있습니다. 102개의 인증이 되어 있는데, 굉장히 우수한테만 선정을 하는 것인지, 이를 보다 활성화 시킬 방안은 없는지에 대한 궁금증을 가지게 되었습니다.

2. 관광품질 인증제도 사전조사

사전조사는 세 가지를 볼 수 있는데요. 관광품질인증제도 뿐만 아니라 일반 인증제도는 국내외에서 어떻게 하고 있느냐, 그리고 일반 인증제도와 관광품질인증제도의 차이점은 무엇이나를 보여줄 것입니다. 국내와 국외 인증제도를 비교를 할 것입니다. 인식도 조사는 인증 받은 기업 52개와 인증 안 받은 기업 48개 총 100개의 기업들을 대상으로 설문조사를 했고, 나머지 부분은 전문가들을 데리고 설문조사를 진행했습니다. 다음은 제주의 특수성은 과연 무엇인가? KTO의 제도와 차이점은 무엇이나입니다. 저희가 조사를 하면서 제주의 특수성을 설명해야만 할 것 같아서 이렇게 찾아 넣었습니다. 그래서 결론적으로 KTO가 가고자 하는 길과 조금 다른 심사기준을 운영해야겠다라는 생각을 했고요.

지금 제주도가 기존의 운영하고 있는 인증제도에서 숙박업 부분을 간략하게 추린 내용입니다. 제가 이 심사기준을 보면 서 든 생각은 결과만을 본다는 생각을 했습니다. 물론, 고객 입장에서는 서비스를 잘하고 결과가 좋은 기업을 좋아하는 것은 맞지만 이보다 중요한 것은 시스템이 좋아야하고 그 과정이 좋아야 한다고 결과가 잘나온다고 생각합니다. 하지만 지금 우리가 가지고 있는 인증제도를 보면 지나치게 결과에 치중하여 과정을 적게 보고 있다는 것을 알 수 있습니다. 저는 이렇게 보았습니다.

다음은 KTO에서 만든 그림입니다. 국제 품질 평가 모델과 , 인증심사 모형이 있는데요. 물론 이것이 관광을 위한 평가내용은 아니지만 조직개발과 경영을 위한 방법론이 나와 있고, 이를 가장 경영의 바람직한 모습으로 정리시켜 놓은 것이 MBNQA (Malcome Baldrige National Quality Award) 입니다. 이것보다 더 좋은 경영 방법론은 존재하지 않아요. 왜냐하면 이보다 더 좋은 방법론이 있다면 이 MBNQA모델이 수용할 것이기 때문 입니다. 어느 누구를 만나서 현존하는 경영의 가장 바람직한 모습이라고 인정을 하는 것입니다. ISO9001은 품질보증모델입니다. 대기업과 중소기업은 서로 간의 회사의 경영 시스템간의 차이가 발생하는데 이 차이를 없애주는 것이 ISO9001이 예요. 저는 ISO9001이 우리나라 사업계에 크게



기여했다고 생각합니다. 물론, 여러 가지 문제점이 있지만 여기서 기본적으로 가지고 있는 철학과 개념은 매우 우수합니다. KS인증제도는 서비스 KS가 만들어져 있는데요. 이러한 인증제도를 묶어서 정리를 해보니 이러 저러한 것들이 있더라하고 정리를 한 것입니다. 공통요소로는 경영자 의지, 자원 관리, 측정 및 모니터링, 성과개선 등이 있습니다. 이 모형을 보면 KTO가 매우 잘 만들어진 제도라는 것을 알 수 있습니다. 하지만 아쉬운 점은 이런 모델을 만들었으면, 이 모델을 기반으로 해서 심사기준을 만들어야 하는데, 심사기준은 조금 아쉬운 부분이 있습니다. 무슨 말이나 하면 지금 제주도가 가지고 있는 우수 관광 인증제도는 결과에 많이 치우쳐 있지만 KTO가 가지고 있는 심사기준은 비교적 잘 만들어져 있지만 기존의 우리 심사기준처럼 결과에 치우쳐 있는 것을 알 수 있습니다. 이 심사기준들을 보면서 KTO가 잘 만든 모델이 있음에도 불구하고 이렇게 간 것은 기업의 상황과 역할이 이렇게 밖에 갈 수 없는 것이라는 것을 알 수 있습니다. 그래도 우리보다 잘 만들었다고 생각합니다.

우수 관광사업체 인증제도는 서비스 기업인 가지고 있어야 하는 요건을 구체적으로 만들어 놓았어요. 좋은 하지만 결과 중심의 심사제도를 가지고 있다는 것이 문제라고 생각합니다. 그래서 과정 관련 심사기준을 추가해야 된다고 했어요. 그러니까 기업의 아래에서부터 제대로 된 철학을 가지고 경영을 해야 되는 것이 아니냐하고 생각을 하게 되었습니다. 저는 과정이 매우 중요하다고 생각을 해서요. 우수관광 인증제도는 매우 난이도가 낮아요. 난이도가 낮다는 것은 단점이 아니라 누가 심사를 해도 편차가 적다는 것을 말합니다. ISO9001이나 MBNQA같은 경우는 심사가 매우 어려워요. 그래서 심사원들간의 해석의 깊이가 차이가 많습니다. 하지만 난이도를 쉽게 하면 그들에게 제공해주는 것이 별로 없습니다. 앞으로 경영 전개 및 가이드를 주었으면 좋겠는데 난이도가 낮아 어렵지 않나라고 생각합니다. 경영 프로세스와 같은 부분이 부족했다고 생각합니다.

KTO에서는 당연히 제주의 특성이 반영 되어 있지 않고요. ISO9001은 구체적인 방법론을 제공하지 않는다는 문제점을 가지고 있습니다. 너무 쉽고 광범위하고 두리몽실한 표현들이 많습니다. 그래서 자동차, 항공, 식품 등 분야에서는 ISO9001를 기반으로 해서 평가 기준을 만들어 내고 있습니다. 매우 일반적인 요구 사항으로 서비스품질의 개념정리에는 좋을 것이라고 생각합니다. ISO9001은 그리고 기본적으로 과정과 결과를 동시에 심사하고 있습니다. 하지만 경영자의 철학이나 가치관 부분에서는 부족한 부분이 있습니다. CCM은 소비자 중심의 인증제도인데, 이 역시 결과 중심이지만 심사기준에서는 과정과 결과를 동시에 심사하고 있습니다. 물론 이런 심사기준이 좋은 심사기준인 것은 맞지만 약간 문제를 가지고 있는 것은 아닌가 라고 생각합니다.

해외 다른 제도를 저희가 조사한 것인데요. 영국의 100년이 넘는 AA라는 인증제도가 있는데, 원래는 자동차 인증제도입니다. 하지만 시간이 지나면서 숙박업소도 하게 되었고, 점차 진화하게 되었습니다. 다음은 아이슬란드의 Vakin입니다. 뉴질랜드 관광청의 Qualmark에 기반을 두고 있습니다. 주변 다른 국가들은 뉴질랜드 것의 기반을 두고 있습니다. 제주도과 유사한 특징을 가지고 있습니다. 평가기준은 기업경영, 역사와 문화처럼 심사기준이 이래도 평가가 진행이 되는 건가 싶을 정도로 굉장히 추상적입니다. 아이슬란드의 기준은 심사원들이 마음대로 평가를 할 수 있을 정도로 추상적이며 우리나라라면 난리가 났을 정도입니다. 고객을 위한 배려, 기업의 문화 등을 어떻게 평가하는지 의문입니다.

뉴질랜드의 Qualmark는 2016년 지속가능한 관광을 향해 제도를 개편해 나아갑니다. 그러면서 건강과 안전, 사회 인적, 경제적 분야와 같은 폭넓은 분야에 대한 평가를 하는데 추상적인 분야에 대해 평가를 해나가는 것을 알 수 있습니다. 그 시설에 사람이 느끼는 감정, 느낌과 같은 계량화 시키기 어려운 것들에 대한 기준을 가지고 있습니다. 몰타의 경우, 시행한지는 얼마 되지 않았지만 숙박시설이 아닌 레스토랑과 관광명소를 진행하며 고객 피드백 상 수여를 했습니다.

다음으로 인식도 조사는 정량조사와 정성조사로 나누어져 있습니다. 정량조사는 제주도내 인증 받는 52개와 인증 못 받은 48개 담당자를 통해서 면접 조사를 했습니다. 제주 하면 떠오르는 것은 무엇이나 라는 질문에 제주도하면 연상되는 것은 대한민국의 대표 관광지, 이국적인 이미지가 있습니다. 관광품질을 결정짓는 요인은 어떻게 생각하느냐 라는 질문에 시설, 위생, 서비스의 상태가 중요한 요인으로 나왔습니다. 인증을 주는 기관은 안전과 위생을 매우 중요시 여겨야 합니다. 그리고 많은 사람들이 관광품질 인증제도의 필요성에 대해서는 동의를 하고 있었습니다. 그래서 저희는 보다 활성화 시킬 필요가 있다고 생각합니다.

인식도 조사를 요약해보면, 인증제도를 통해 업체간 경쟁 유도, 외국인에게 좋은 지표, 관광산업의 표

본이 될 수 있는 좋은 벤치마킹 사례가 될 수 있다. 여기서 3번째가 가장 의미가 될 수 있습니다. 관광 품질 경영 모델을 개발하고 그 모델을 통해 심사기준을 만들고, 그 심사기준을 만족시키기 위한 사업체들의 노력이 경쟁력 강화를 이끌어 낼 수 있을 것 같습니다. 그리고 인식/식별 가능한 브랜드를 개발해야 될 것 같습니다. 제주 우수관광 사업체는 소비자 정보, 홍보 부족, 신뢰도 및 실효성, 사후관리 부족과 같은 문제가 있고 이를 보완해 나아가야만 할 것입니다. 관광품질 결정요인은 업종별로 중요도에 차이가 발생하였고 인증을 수여하는 기관의 권위를 고려하여 업종별 핵심적인 서비스가 차별적으로 존재한다는 것을 명심해야만 합니다.

제주의 특수성은 발전하는 도시와 친환경적이며 관광도시라는 두가지 이미지가 있습니다. 제주의 특수성은 관광에 있지 않나라고 생각을 하고 있습니다. 제주의 자연경관과 문화가 제주 방문객들의 가장 큰 관심사이었습니다. 그러면 우리는 어떻게 아름다운 제주의 자연경관을 보존하고 문화를 보존할 것인지 생각을 해야만 합니다. 이런 것들이 제주의 특수성들이고 이런 점들을 참고하여 심사기준을 만들어야 되겠다고 생각했습니다. 그것이 KTO와 우리의 심사기준이 달라야 하는 이유라고 생각합니다. 최근 지속 가능한 개발이라는 말이 많이 나오는데 이 역시 심사기준에 반영이 되어야만 할 것입니다.

3. 관광품질인증제 개발 방향

앞에서 보았던 제주우수관광 사업체, KTO 인증제도, 국내외 품질 인증제도, 해외 관광품질 인증 사례, 인식도 조사, 제주의 특수성을 살린 제주관광품질 인증제도를 만들고 이를 통해 제주 관광객 만족도를 제고 하여 제주관광사업체의 경쟁력을 강화하고, 제주관광을 활성화한다. 우선 관광품질경영모델을 개발해야 하는데, 이 모델은 관광산업체들이 따르면 성공할 수 있다는 신뢰를 주는 방향으로 가야 하고요. ISO9001의 HLS기반으로 고려하여 다른 곳의 인증을 받을 때, 불편함이 없도록 하겠습니다. 그리고 KTO와 증장기적 호환성을 고려하여야만 할 것입니다. 제주관광서비스의 특성을 반영하여 서비스 별 고유의 특징적 핵심요소를 지정하겠습니다. 심사기준은 업종별 규모별로 차이는 있겠지만 과정과 결과를



같이 심사할 것입니다. 그리고 KTO와 차별화 되도록 제주의 특수성을 고려한 심사기준을 만들도록 하겠습니다. 그리고 사업체 준비와 심사편차가 있는데, 사업체의 준비를 수월하게 하기 위한 심사기준을 개발하고, 심사원의 심사편차를 축소시켜야만 합니다. 심사원에 대한 눈높이 교육, 심사원 자격부여, 심사 기준 계량화 등이 필요할 것 같습니다.

다음은 제주 관광품질 경영 모델을 개발하여 제주 특별자치도 관광사업체의 바람직한 관광품질경영 활동방향을 제시하겠습니다. 이 모델은 MBNQA, KTO와 비슷한 방향으로 설정을 하였습니다. 핵심 서비스와 제주의 특수성에 대한 필요성을 발췌해서 모델을 만들 것입니다.

다음은 간단하게 모델의 기반으로 관광서비스 업종별 심사기준을 개발, 각 범주별 의미는 관광품질 경영 활동의 지향점이며 인증심사기준이 될 것입니다. 범주에는 리더십, 자원관리, 서비스 프로세스, 서비스 실현, 성과, 핵심서비스, 제주 특수성이 있습니다. 예를 들어, 숙박업소에서 어떻게 될까? 하고 만든 심사표입니다. 물론 확정된 것은 아니고요. 계속 수정해 나갈 것입니다.

4. 제주관광품질인증제 운영안

인증제도의 정착과 활성화를 위한 방법은 제도개발, 사범 사업 및 심사, 교육 및 지도, 인증기관 선정, 심사원 Pool관리, 인증기업 지원, 제도 정착/활성화 등이 있습니다. 제도 개발이라는 말은 이 제도가 성공하기 위해서는 어느 한 부서만 잘하는 것이 아닌 정부관련 부처간의 업무조율로 유기적인 지원체계를 구축하여 이 제도를 지원하는 임무를 수행하는 것이 맞다고 생각합니다. 이런 체계는 유인책이 될 것입니다. 내년에는 시범사업을 실시하여 실제 심사기준이 유효한지 검증할 필요가 있습니다. 2020년까지 6개 업종 관광품질경영 활동 정착을 목표하고 있습니다. 교육하고 지도를 해드려야 하는데, 심사기준을

바탕으로 다양한 업체들의 문제점을 인식하고 진단을 해주어야만 합니다. 실질적으로 제주도를 인증하는 기관을 확정해서 운영해야겠다. 그러니까 주관 기관과 인증기관을 별도로 운영한다. 주관기관은 도가 주관하여 이 제도에 대한 책임과 성장과 발전을 위한 고민을 해야 한다고 생각합니다. 왜냐하면 주관기관은 강한 사람이 운영을 할수록 주관기관이 사니까 그래야 한다고 생각합니다. 주관기관의 지휘 하에 인증기관들이 인증을 하는 것입니다. 인증기관은 하나가 될 수도, 여러개가 될 수도 있습니다. ISO9001은 CAP라는 인증원 기관을 두어 인증기관을 인증하는 업무를 수행하고 있습니다. 이렇게 인증을 하는 인증원들은 인증기관들이 준수해야 하는 업무 프로세스, 적합성, 공정성을 평가 하고 인증 자격을 부여합니다. 심사원이 자격을 인증하는 기관이 별도로 존재합니다. 이렇게 심사자격을 인증받은 사람들을 인증원이 인증합니다. 우리가 이렇게 자격 인증을 하는 기관을 따로 두어야되는지 여부는 우리의 규모에 따라 달라질 수 있습니다. 심사원을 인증기관이 육성하고 주관 기관이 이를 모니터링하는 것입니다. 조달청에 비슷한 제도를 만들었는데, 조달청이 주관기관을 하고 있고 한국 품질 기관에서 인증기관 역할을 수행하고 있습니다. 이를 그대로 따르자는 것은 아니고, 이 부분은 다양한 토론을 통해 결정을 내려야 한다고 생각합니다. 심사원 Pool 관리인데요. 심사원의 능력이 이 제도의 성공여부를 결정한다고 해도 과언이 아닙니다. 만약 심사원이 기업에 가서 엉뚱한 소리를 하면 기업은 이를 따라 엉뚱한 작업을 하기 때문입니다. 기업 혹은 사업체에 해당하는 쓸데없는 말을 하면 다음부터는 쓸데없는 일을 하기 때문입니다. 그래서 심사원들이 경영에 대해 얼마나 많이 이해를 했는지가 중요합니다. 우리는 심사원들에게 자격을 부여하기 위해 교육을 하고, 가상의 사례를 부여 받아 토론을 하고 왜 이 점수를 주었는지 이야기를 하는 방식으로 심사원들을 양성했습니다. 이렇게 관리를 해야 하는데, 이는 공부를 잘하나 못하나가 아니라 심사원들의 눈높이를 맞춘 교육과 심사원들이 어느 사업체에 방문했을 때, 그것을 어떻게 해석을 하고 어떻게 반영을 할 것인지에 대한 심사원 Pool을 만들어야 합니다. 심사기준이 요구하는 것이 무엇인지 정확히 해석하는 것이 중요합니다. 인증기업 지원도 매우 중요한 부분인데요. 왜냐하면 인증기업에 대한 지원이 약할 경우, 인증기업 신청을 안하기 때문입니다. 여태까지 우리가 하고 있는 제도가 활성화되지 못한 이유가 이것이라고 저는 생각합니다. 인증기업지원 제도만은 확실하게 하여 권위와 품위를 가져야만 한다고 생각합니다. 제도를 정확하기 위해서는 모니터링을 해야만 합니다. 인증 받은 기업들이 이를 잘 유지 못하는 경우가 있기 때문입니다. 모니터링을 어떻게 할지도 중요한 부분이라고 생각합니다. 주관기관 중심으로 말씀드립니다.

심의 위원회는 심사결과만 심의하는 것이 아니라, 제주도 정책에 대해 가이드라인을 주는 역할을 해주었으면 좋겠습니다. 인증기관은 인증심사원 Pool을 관리하면서 심사원과 심사제도들을 관리해주며 인증기관의 운영 프로세스를 만들고 이를 해결해 나아갔으면 좋겠습니다. 모니터링은 주관기관이 하기에 쉽지 않기 때문에 인증기관에서 했으면 좋겠습니다. 중장기 발전 계획은 내년부터 기반구축을 시작으로 정착, 확산, 고도화기를 통해 나아갔으면 좋겠습니다.

[좌장] 문성종(한라대학교 호텔경영학과 교수)

발표 잘 들었습니다. 지금부터 순서대로 돌아가면서 발표에 대해 부족한 부분에 대해 말씀해 주시거나, 궁금한 부분에 대해 질문해주시면 감사하겠습니다.

[토론] 김남진(제주관광협회 부본부장)

지금 제주도 관광협회에서 위탁을 받아 우수관광사업체 지정을 위한 위원회를 운영하고 있습니다. 아까 말씀하신 것을 들어보면 전문가의 의견을 많이 들었다고 하셨는데, 저 혹은 도청 우수업체를 지정하는 담당자는 이 내용을 모른다고 하시더라고요. 여기 결과로 도출되어 있지만, 우수한 사업체가 관광정책과에서 하는 것이 아니라 운영 안을 제시한 것을 보면 도청에 위원회가 구성이 되어 있습니다. 이 위원회에서 기준을 만들고 인센티브를 정하고, 도내 공기업체를 통해서 신청을 받고 다시 관광협회로 그 업무를 위탁을 하는 것을 하고 있습니다. 그러면 도내 전문가들이 평가를 하여 최종 지원여부를 정하고

있습니다. 그리고 여기 보면 통합이라는 말을 사용하셨는데, 보통 통합이라고 하면 여러 개 있어 혼란이 가중될 때, 이를 합쳐 관리하는 것을 말합니다. 현재 우수관광사업체를 지정하는 제주의 인증제도는 하나밖에 없는데 왜 통합이라는 말을 사용하셨는지 모르겠습니다. 사전조사 부분에서 보면 현재 지정에 대해서 신뢰성, 홍보부족, 효율성과 같은 총체적 문제라는 표현은 현재 일을 하는 사람들의 오해를 불러일으킬 수 있는 요소라고 생각합니다. 그리고 지금 여기서 전혀 새로운 제도를 만드는 것인지 아니면 기존에 있는 제도를 보완하여 보다 활성화하는 것인지 역시 밝혀주셔야 할 것 같습니다. 지금 현재 제주에서 행하는 조사 업종 자체가 KTO와는 상당한 차이가 있습니다. 저희는 KTO와는 다르게 렌터카, 전세버스까지 추가로 평가를 하는데 이와 같이 경마장, 승마장처럼 다양한 분야로 확대해 나가는 것이 옳다고 생각합니다.



지금 제주는 인증기업에 대해 2년에 70만원을 지원해주고 있는데 이를 좀 더 확대해야 하는 것 아니냐는 의견이 나오고 있습니다. 지금 현재 평가 기준들 역시 관광지라는 특성에 맞게 보다 강화되어야 하는 부분이 있습니다.

마지막으로, 현재 제도 역시 좋은 부분이 많이 있습니다. 하지만 이런 점들을 무시하고 새로운 제도를 만드는 것은 기존의 업체들로부터 많은 반발이 있기 마련입니다. 그러므로 새로운 제도를 만드는 것이 아니라 기존의 제도의 장점을 보다 살리고 나아가는 것이 중요하다고 생각합니다.

[발제] 현완순(한국표준협회 국가품질센터 수석전문위원)

제가 말한 것은 기존에 잘하고 있는 것을 버리고 완전히 새로운 것으로 나아가자는 것이 아니라 명칭 변경을 행하며 이와 같이 발생하는 일종의 이벤트와 쇼를 통해 보다 사람들에게 이를 알리고 체계를 단단히 하고 싶어 생각한 것입니다. 그리고 과연 기존의 제주도만의 제도가 있는데, 별도의 것으로 새로 만들어서 진행을 하자고 한다면 누가 이를 좋게 이야기를 하겠습니까? 기존에 있는 것을 보완하고 나아가야 한다고 생각합니다.

[토론] 정승훈(제주연구원 선임연구위원)

저도 그냥 간단하게 말하자면 앞으로 보다 많은 의견들을 수렴해서 더 나은 보고서가 되기를 바라겠습니다. 저는 품질 인증제도의 실행 목적을 보다 명확하게 설명할 필요성이 있다고 생각합니다. 자료에는 제주 관광 산업체의 품질 관리 및 향상을 통해서 제주 관광객들의 만족을 증대하고, 제주 관광산업의 경쟁력 강화에 기여하는 것이 목적이라고 되어있었습니다. 그리고 관광산업의 질적 성장은 지속적인 품질 개발로 가능하다고 말씀을 해주셨는데, 이 논리들을 보다 정리하여 말을 하는 것이 좋다고 생각합니다.



인식도조사를 보면 긍정적인 의견도 많이 있지만, 부정적인 의견도 많이 있는데요. 제가 비록 인증업체 사업자 대표들은 아니지만, 인증업체가 되더라도 수익이 추가로 발생하지 않는다는 것과 인증업체가 늘어날 경우 희소성이 떨어져 차별화가 어려워진다는 것에 시사점이 있는 것 같습니다.

그리고 한국에서 진행되는 KTO가 있지만, 제주만의 특성

을 살린 차별화된 심사기준의 필요성에 대해서는 공감을 하고 있으며, 제주 자체 품질 관리 제도 운영은 필요하다고 생각합니다. 우수 관광산업체 지정에 관련하여 사업체들의 참여도가 떨어지고 있습니다. 결국, 인센티브 문제라는 지적이 있었습니다. 이는 연말 홍보 같은 것들뿐만 아니라 도 정부와 관계자들 간의 협의로 인센티브 강화를 할 수 있는 방안을 전문가들과 이야기 하여 정해야만 한다고 생각합니다. 우리가 정말 우수 관광사업체로 인증 받은 기업들을 적극적으로 도와주면, 관광객들은 도가 인증한 업체이므로 보다 신뢰를 할 수 있고 쉽게 찾아갈 수 있을 것입니다. 마지막으로 평가 지표를 보면서 느낀 것은 리더십 같은 부분은 정성적 평가이므로, 보다 정확한 기준을 마련해야 한다고 생각합니다. 그렇지 않을 경우, 평가자의 주관적인 생각에 의해 평가 내용이 좌우 될 수 있기 때문입니다.

[토론] 김병섭(하와이호텔 총지배인)

발표를 들으면서 기존의 것을 없애고 새로운 제도를 마련하자는 것인가라는 느낌을 받았습니다. 하지만 말씀하시는 것을 들으며, 기존의 제도를 보다 개선하는 것을 알게 되었습니다. 제가 현장에서 느낀 점을 말하자면, 사업자 입장에서 생각을 하면 이 인증을 받기 위해서는 많은 시간과 노력을 투자해야 합니다. 하지만 막상 이에 비해 얻는 것이 별로 없으면 사업가들은 안한다는 것입니다. 제도에 대해 기울인 노력과 시간에 비해서 2년에 70만원을 지원해 준다면, 한 달에 3만원도 안되는 돈을 지원해주는 것입니다. 이런 작은 금액으로 인해 사업가들은 신청을 안 한다는 것입니다.



그리고 제주의 경우는 숙박업만 보아도 종류가 매우 다양하게 있습니다. 일반 숙박업도 객실이 15개인 곳에서 500개가 넘는 곳이 있습니다. 이를 하나의 시설로 심사를 행하고 있습니다. 하지만 저는 이를 보다 세분화해야 한다고 생각합니다. 또한 민박업도 전문 민박업, 게스트 하우스를 하나로 평가를 하는데, 이 역시 보다 세분화하여 각각의 평가기준을 가지고 있어야 한다고 생각합니다.

마지막으로 제주의 경우에는 100점 만점에 90점을 받아야 인증을 받을 수 있는데, 심사 기준 상에는 정규직의 유무가 5점으로 나와 있습니다. 이는 매우 큰 점수이지만, 실질적으로 민박업은 가족끼리 운영하는 경우가 많고, 객실이 적은 모텔의 경우 정직원을 고용하는 것 역시 매우 어렵다고 저는 생각합니다. 이런 점을 보면 우수 관광산업체로 지정받은 업체수가 적은 것은 기준이 너무 많은 것을 요구하고 있다고 저는 생각합니다. 그러므로 이를 보완하기 위해 업종별로 보다 세분화된 심사표가 필요할 것입니다.

[토론] 성범영(생각하는 정원 원장)

저는 관광업을 행하는 사람 입장에서 말을 하겠습니다. 저는 관광지 별로 제주도나 국가에서 엄격한 심사평가를 통해 순위를 매겨 해외에 있는 A3,A5와 호텔의 3성급 호텔, 5성급 호텔처럼 평가하는 기준이 정리가 되어 품질 관리가 이루어 져야 한다고 생각합니다. 제주 관광 발전을 위해서는 어느 한 사람만 잘하는 것이 아니라 제주 관광 수준이 높아져야 하기 때문입니다. 이를 통해 관광업 종사자들도 어떠한 자존심과 품질을 높이기 위한 노력을 할 것이기 때문입니다. 물론, 과거 이를 시행하려다가 여러 가지 반발에 부딪혀 실패하였다고 들었습니다. 그래도 저는 하루 빨리 등급제가 실행이 되어야 한다고 생각합니다.



[토론] 송성진(한라대학교 관광경영학과 교수)

추진 목적에 우수관광사업체에 대한 말을 반드시 추가해주셨으면 좋겠습니다. 우수관광사업체들을 대상으로 운영 개선하는 것에 중점을 두어야 한다고 생각합니다. 기존의 운영되어온 우수관광사업체에 대해 제주도에 조례가 있습니다. 이 부분을 보다 분명히 하면 거시적인 측면을 통해 법적 근거가 있다는 것을 명심하고 접근해야만 합니다. 우리는 심사품목들을 만들면서 미시적인 측면은 잘 만들어 왔습니다. 하지만 심사기준을 만드는 과정에서 거시적인 측면을 놓치는 경우가 없지 않아 있었습니다. 그런 부분들을 보다 확실히 확인하는 것이 중요하다고 저는 생각합니다. 정책 쪽에서는 품질관리시스템에 적합한 항목으로 나왔던 것으로 고려를 하면 될 것입니다.

지금 현재 우수관광사업체 같은 경우, 양극화 현상이 발생하고 있습니다. 품질관리를 잘하는 곳과 못하는 곳의 편차가 너무 심해지고 있습니다. 그래서 저는 우수관광사업체 중에서도 그 표시를 돌하르방의 개수를 통해 평가를 하는 것이 도움이 되지 않을 까라고 생각을 하고 있습니다. 우수관광사업체는 관광사업체들에게 좋은 표준을 만들어 품질 향상에 어떠한 기준이 되는 것이 목적이라고 저는 생각합니다. 이런 방법은 부족한 부분이 있는 관광사업체에게 방향을 제시해 주는 것입니다. 저는 이제까지 우수관광사업 평가를 해오면서 각 사업체들간의 등급을 부여하는 것이 매우 중요하다고 생각하고 있었습니다.

인센티브가 현재 매우 약하다는 것도 문제입니다. 이런 점은 우수관광사업체 인증을 받기도 어렵지만, 받기 위해서 노력할 가치가 있다고 생각을 할 수 있을 정도로 인센티브를 강화하는 것이 방안이라고 생각합니다. 실제로 제가 심사를 가보면 관광사업체들이 인증을 받을 준비도 안되었을 정도로 성의가 없는 경우도 볼 수 있습니다. 앞으로는 심사를 받으려면 관광협회에서 사전에 교육을 받은 자들로 한해 심사를 해야한다고 생각합니다. 지금처럼 즉흥적으로 신청하는 것이 아니라 우수관광사업체를 받기 위해서는 관광협회에 사전에 와서 교육을 받고, 저희는 현장에 방문하여 이를 확인하는 역할을 수행해야 한다고 생각합니다. 물론, 그러기 위해서는 보다 과감한 인센티브가 이루어져야만 합니다.



[토론] 한석균(제주스타트업협회 ICT 분과)

관광 품질인증제도라는 것은 제주 방문객들이 믿고 이용할 수 있는 수준을 만드는 것이라고 하셨습니다. 하지만 과연 이것이 믿음이 갈 수 있을지가 의문입니다. 한국관광공사에서 만든 것도 마찬가지이고, 실제로 사람들은 그렇게 인증을 받은 곳을 방문하지 않으려고 합니다. 그래서 저는 인증제도를 왜 만드는 것이냐고 말씀을 하지만 실질적으로는 관광객의 관광 만족에서 접근하는 것이 아닌 무슨 자격에 들고 안 들고를 구분하는 어떤 용건으로 가는 것 같아서 염려가 있습니다.

최근 우리는 4차 혁명 시대에 접어들며 과거와는 많은 변화가 생겨나고 있습니다. 정부 혹은 공공 주도의 제도보다는 소비자 혹은 이용자들의 평판이 반영이 되어야 한다고 생각하는데 심사기준에는 이런 부분이 전혀 없습니다. 그리고 제주도 같은 경우의 특수성을 보면 제주도는 단순히 숙박이나 식당시설 뿐만이 아니라 관광지 혹은 유통 관련 사업들이 많이 있습니다. 예를 들면, 관광지의 경우 사업 허가는 받았지만 안전 기준이 미달이거나 건물의 소방시설이 부족한 경우가 많이 있습니다. 액티비티 활동 역시 마찬가지입니다. 예를 들면, 스낵 스쿠버 강습을 하는데 강사들이 자격증은 있는지 여부와 자격증은 있는데 다른 사람들을 교육할 자격이 있는지 여부 등과 같이 안전 관련 부분도 이 제도 안에 포함을 해야 할 것 같습니다. 식당들도 중국인 관광객이 오면 8,000원을 받고 내국인 관광객이 오면 6,000원을 받는 것과 같이 바가지 현상도 심각하게 발생하고 있습니다. 이를 보완하기 위해 가격표와 메뉴의 명시



역시 심사 기준에 포함한다고 생각합니다.

제일 중요한 것은 IT 환경이나 IT 기술에 대해서 얼마나 더 관광객들에게 편의를 제공하고 그 분들의 피드백을 받아들이는지도 점수에 들어가 있었다면 작은 업체들은 물론, 작은 사업을 준비하는 사업자들의 입장에도 많은 도움이 될 수 있다고 생각합니다.

해외 사례를 들면, 홍콩의 관광품질인증제도가 있는데요. 홍콩의 관광품질인증제도는 매우 까다롭지만, 명확한 가격 표시, 제품 정보 제공, 최상의 고객 서비스와 같은 3가지 요소를 더욱 중요하게 본다고 합니다. 이를 제외한 사항들은 아까 말씀하신 것처럼 등급을 설정하는데 이 역시 지속성을 중요

하게 보아 '10년 동안 품질 유지를 해 온 회사'와 같은 뜻으로 '10years' 마크를 부여한다고 합니다. 이런 마크 부여는 그 기업의 권위와 상징성을 높여 차별화를 줄 수 있다고 생각합니다.

[토론] 고선영(제주관광연구소장) 센터장)

이번 용역은 기존에 운영하고 있던 인증 제도를 보다 고도화하고 필요성을 높여보자는 취지에서 여러 가지 업종으로 확대하는 방안과 운영방안을 보다 실효성을 높여 소비자들에게 어떻게 하면 인증제도에 대한 신뢰도를 제고시킬 것인지에 대한 방법들을 찾아보자는 취지였습니다. 어떻게 보면 실질적인 고도화방안을 마련하는 취지였다고 이해를 해주시면 감사하겠습니다.

내용 중에는 등급제 쪽으로 말씀을 많이 해주셨고 지속성과 같은 좋은 아이디어도 많이 말씀해 주셨습니다. 과거 이 문제로 인해 저희가 이야기 했을 때는, 친절함, 환경친화적 과 같은 여러 가지 테마를 가지고 인증을 하는 방법과 같은 여러 가지 아이디어들이 나오기도 했습니다.

마지막으로 인센티브 관련해서는 저희도 많이 고민을 해야 된다고 생각을 했습니다. 특히 저희가 지금 지원금의 수준이 어느 정도가 적당한지, 아니면 이것을 교육이나 다른 형태로 지원하는 것 또한 적절한 방법이 될 수 있을 것 같습니다.

오늘 이 자리는 이 제도의 필요성에 대해 보다 공감을 하고 구체적인 방법은 지금도 용역 측에서 고민을 하고 있습니다. 이런 과정을 보다 많이 거쳐서 실효성 있는 아이디어를 담아 낼 수 있는 방향으로 가도록 하겠습니다.

[좌장] 문성종(한라대학교 호텔경영학과 교수)

제가 우수관광사업체 위원장을 해보았는데, 제가 부탁을 해서 평가를 받아달라고 부탁을 하는 입장입니다. 이게 인센티브의 문제인데, 사업자들은 아무런 이득도 없는데 이것을 왜 하느냐라는 입장입니다. 근데 협회에 방문하여 사전 교육을 받으라고 하면 아마 웃을 겁니다. 올 생각을 안하는 겁니다. 그래서 사업자들이 스스로 평가를 해달라고 할 수 있어야 되는데, 지금 제주도의 실정은 인센티브가 없는 한 우수관광사업체 인증제도는 아무도 관심을 가지고 있지 않습니다. 이런 점도 감안하여 인증 부탁드립니다.



제주관광 미래전략 워크숍 개최 현황

○ 제15차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

| | |
|---------------|--|
| 일자 | 2017년 9월 19일(화) |
| 주제 | 제주형 관광품질인증제의 도입과 적용방안 |
| 주제 발표 | 주제 : 관광품질 향상을 위한 제주지역 관광품질인증제도의 효율적 운영방안 모색 현완순(한국표준협회 국가품질센터 수석전문위원) |
| 참석자 (가나다순) | 김남진 제주관광협회 부분부장 김병섭 하와이호텔 총지배인 송성진 한라대학교 관광경영학과 성범영 생각하는정원 원장 한석균 제주스타트업협회 ICT분과 정승훈 제주연구원 연구기획실장 |

○ 제14차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

| | |
|---------------|---|
| 일자 | 2017년 8월 23일(수) |
| 주제 | 지속가능한 관광과 제주의 포용적 성장 |
| 주제 발표 | 주제 1 : 지속가능한 제주와 제주국립공원 구상 / 김태윤(제주연구원 환경도시연구부 선임연구위원) 주제 2 : 지역사회의 현명한 자원이용과 지역관광 활성화 / 강미희(서울대학교 농업생명과학연구원 교수) |
| 참석자 (가나다순) | 김남조 한양대학교 관광학과 교수 김남진 제주관광협회 부분부장 문성종 한라대학교 호텔관광경영학과 교수 황명규 북한산국립공원관리공단 소장 홍영철 제주참여환경연대 대표 |

○ 제13차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

| | | | |
|---|---|---|--|
| 일자 | 2017년 6월 9일(금) | | |
| 주제 | POST 사드, 제주관광의 나아갈 길 | | |
| 주제 발표 | 주제 1 : 수요자 기반 방한관광 활성화 방안 / 박정하(한국관광공사 해외마케팅실 실장) 주제 2 : 제주관광 상품 유통구조와 변화 필요성 / 김영민(한국자치경제연구원 기획정책연구실 팀장) | | |
| 참석자 (가나다순) | <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> 강동우 제주동락여행사 사장 강병수 제주라다마호텔 영업전략팀 팀장 강영순 중국어관광통역안내사 협회장 고낙천 제주신라면세점 점장 문성환 제주관광공사 면세사업단 단장 </td> <td style="width: 50%; border: none;"> 김남진 제주특별자치도 관광마케팅계 계장 김남진 제주관광협회 부분부장 변동현 제이트립 대표 정승훈 제주연구원 연구기획실장 이민규 제주관광공사 해외마케팅처 중화권팀 팀장 </td> </tr> </table> | 강동우 제주동락여행사 사장 강병수 제주라다마호텔 영업전략팀 팀장 강영순 중국어관광통역안내사 협회장 고낙천 제주신라면세점 점장 문성환 제주관광공사 면세사업단 단장 | 김남진 제주특별자치도 관광마케팅계 계장 김남진 제주관광협회 부분부장 변동현 제이트립 대표 정승훈 제주연구원 연구기획실장 이민규 제주관광공사 해외마케팅처 중화권팀 팀장 |
| 강동우 제주동락여행사 사장 강병수 제주라다마호텔 영업전략팀 팀장 강영순 중국어관광통역안내사 협회장 고낙천 제주신라면세점 점장 문성환 제주관광공사 면세사업단 단장 | 김남진 제주특별자치도 관광마케팅계 계장 김남진 제주관광협회 부분부장 변동현 제이트립 대표 정승훈 제주연구원 연구기획실장 이민규 제주관광공사 해외마케팅처 중화권팀 팀장 | | |

제주관광 미래전략 워크숍 개최 현황

○ 제12차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

| | | |
|---------------|---|---|
| 일자 | 2017년 4월 13일(목) | |
| 주제 | 지속가능한 관광을 위한 제주의 수용력 | |
| 주제 발표 | 제주관광 수용력 연구의 방향 및 방법 (조부연 제주대학교 경영학과 교수) | |
| 참석자 (가나다순) | 김의근 제주국제대학교 관광경영학과 교수 김창식 제주관광학회 회장 김태운 제주발전연구원 연구위원 문성종 한라대학교 호텔경영학과 교수 손상훈 제주발전연구원 연구위원 | 신동일 제주발전연구원 연구위원 신왕근 제주관광대학교 관광경영과 교수 장성수 제주대학교 관광개발학과 교수 정대연 제주기후변화센터 센터장 홍영기 제주특별자치도 관광정책과 과장 |

○ 제11차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

| | | |
|---------------|---|--|
| 일자 | 2017년 2월 28일(화) | |
| 주제 | 스마트 관광도시 제주, 현재와 미래 | |
| 주제 발표 | 제주의 스마트 관광 현황과 대응 (노희섭 제주특별자치도 기획조정실 정보융합담당관) | |
| 참석자 (가나다순) | 공주삼 (사)제주ICT기업협회 대표 김근형 제주대학교 관광융합소프트웨어 인력양성사업단장 김남진 제주특별자치도 관광정책과 관광마케팅계장 김남진 제주관광협회 부분부장 | 윤형준 제주 PASS 대표 이민석 TNDN 대표 임종호 카카오 제주사업추진협의체 TF TF장 오창현 제주관광공사 관광산업처 처장 |

○ 제10차 제1회 제주면세포럼 개최

| | | |
|---------------|---|---|
| 일자 | 2016년 12월 5일(월) | |
| 주제 | 제주의 질적성장을 위한 저가관광 개선방안 모색 | |
| 주제 발표 | - 거버넌스체제 구축을 통한 지역사회와 면세점의 상생전략(홍성화 제주대학교 관광경영학과 교수) - 여행산업과 면세산업, 쇼핑관광 활성화(조아라 한국문화관광연구원 관광산업연구실 부연구위원) | |
| 참석자 (가나다순) | (축사) 원희룡 제주특별자치도 도지사 허향진 제주대학교 총장 오영훈 국회의원 김도열 한국면세점협회 이사장 | (토론자) 고낙천 (주)호텔신라신제주면세점 점장 김남진 제주특별자치도관광협회 부분부장 감주남 롯데면세점제주(주) 대표 김태석 제주특별자치도의회 의원 문성환 제주관광공사 면세사업단 단장 홍주표 한국면세점협회 사무국장 |

제주관광 미래전략 워크숍 개최 현황

○ 제9차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

| | | |
|---------------|---|--|
| 일자 | 2016년 9월 28일(수) | |
| 주제 | 관광에서의 위기 및 안전관리 | |
| 주제 발표 | 관광에서의 위기 및 안전관리 사례 (이성태 한국문화관광연구원 관광산업연구실 부연구위원) | |
| 참석자 (가나다순) | 김남진 제주특별자치도관광협회 부분부장 김동규 제주특별자치도자치경찰단 관광경찰과 과장 문성종 제주한라대학교 관광경영학과 교수 오창현 제주관광공사 관광산업처 처장 | 윤철수 헤드라인제주 대표이사 이재홍 제주관광공사 본부장 장문봉 제주특별자치도청 관광정책과 관광정책담당 |

○ 제8차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

| | | |
|---------------|--|--|
| 일자 | 2016년 8월 26일(금) | |
| 주제 | 관광객 수용태세 대응체계의 고도화, 불만족요소 관리 | |
| 주제 발표 | 서울특별시관광협회 관광객 불만족 대응 사례 (최일태 서울특별시관광협회 대외사업본부 본부장) | |
| 참석자 (가나다순) | 고민정 제주관광공사 제주웰컴센터 관광안내소 대리 김승한 제주특별자치도관광협회 정책기획실 팀장 김희수 한국문화관광연구원 관광정책연구실 연구위원 문성종 제주한라대학교 관광경영학과 교수 안혜영 제주특별자치도 관광정책과 | 오선애 제주안내 120콜센터 센터장 오창현 제주관광공사 관광산업처 처장 오흥국 한국소비자원 여행소비자권익증진센터장 이재홍 제주관광공사 본부장 왕재욱 한국관광공사 관광안내팀 차장 |

○ 제7차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

| | | |
|---------------|---|--|
| 일자 | 2016년 7월 25일(월) | |
| 주제 | 제주관광의 질적성장을 위한 저가패키지 개선방안 모색 | |
| 주제 발표 | 여행산업 저가구조 개선과제: 송객수수료를 중심으로 (조아라 한국문화관광연구원 관광산업연구실 부연구위원) | |
| 참석자 (가나다순) | 김남진 제주특별자치도관광협회 부분부장 김주남 롯데면세점 상무 배성환 비단국제여행사대표(한국여행업미래발전협의회) 송윤심 제주특별자치도청 관광산업과 관광산업담당 오창현 제주관광공사 관광산업처 처장 | 장문봉 제주특별자치도청 관광정책과 관광정책담당 장지명 (주)세리월드 대표 정기정 한국관광공사 해외마케팅실 아시아중동팀 팀장 진정일 제주특별자치도자치경찰단 관광경찰과 관광경찰담당 홍성화 제주대학교 관광경영학과 교수 |

제주관광 미래전략 워크숍 개최 현황

○ 제6차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

| | | |
|---------------|--|---|
| 일자 | 2016년 6월 24일(금) | |
| 주제 | 제주관광인력의 전문성 강화 방안 모색 | |
| 주제 발표 | 제주관광의 핵심인재 육성 방안 (장혜정 한국직업능력개발원 성과관리센터 센터장) | |
| 참석자 (가나다순) | 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 홍성화 제주대학교 관광경영학과 교수 |

○ 제5차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

| | | |
|---------------|---|--|
| 일자 | 2016년 5월 26일(목) | |
| 주제 | 관광브랜드 조명을 통한 미래전략 방향 모색 | |
| 주제 발표 | 관광브랜딩과 커뮤니케이션 (한국관광공사 마케팅지원실 브랜드마케팅팀 팀장) | |
| 참석자 (가나다순) | 김남선 제주특별자치도청 관광산업과장 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 |

○ 제4차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

| | | |
|---------------|--|--|
| 일자 | 2016년 4월 27일(수) | |
| 주제 | 정부의 중국인 단체관광 개선 대책에 따른 제주관광의 대응 방향 | |
| 주제 발표 | 중국 단체관광시장 개선 대책 및 향후 계획 (문화체육관광부 관광정책실 전략시장과 사무관 왕기영) | |
| 참석자 (가나다순) | 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 |

제주관광 미래전략 워크숍 개최 현황

○ 제3차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

| | | |
|---------------|---|---|
| 일자 | 2016년 3월 21일(월) | |
| 주제 | 제주 미래관광에 대한 대안적 논의 | |
| 주제 발표 | 제주의 미래 관광, 준비에 대한 논의 : 제주 방문수요 증가에 대한 대응 (한국문화관광연구원 관광산업연구실 선임연구위원 김향자) | |
| 참석자 (가나다순) | 고승익 제주특별자치도관광협회 마케팅국 국장 김종기 제주상공회의소 인적자원개발위원회 책임연구위원 서용건 제주대학교 관광경영학과 교수 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 |

○ 제2차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

| | | |
|---------------|--|--|
| 일자 | 2016년 2월 16일(화) | |
| 주제 | 제주관광 서비스 품질관리 방안 및 안내체계 개선 | |
| 주제 발표 | -관광품질 통합인증제 도입을 통한 관광발전방안 (한국관광공사 관광인프라실 실장 안덕수) -「움직이는 관광안내소」 사례 및 제주지역 적용 방안 (서울특별시관광협회 안내소사업팀장 김현숙) | |
| 참석자 (가나다순) | 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 |

○ 제1차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

| | | |
|---------------|---|--|
| 일자 | 2016년 1월 19일(화) | |
| 주제 | 제주관광 질적성장 방안 모색 | |
| 주제 발표 | 국내·외 질적성장 지표 관리 사례 (한국문화관광연구원 정보통계·R&D센터장 전효재) | |
| 참석자 (가나다순) | 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 오흥욱 한국소비자원 여행소비자권익증진센터 센터장 | 오창현 제주관광공사 지역관광처 처장 윤철수 헤더라인제주 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 |

제15차 제주관광 미래전략 워크숍 결과보고서

발행일 : 2017년 9월

발행처 : 제주관광공사(제주시 선덕로 23 제주웰컴센터)

담당부서 : 연구조사센터 (TEL. 064-740-6044 Fax. 064-740-6038)

- 제주관광공사는 지역사회가 안고 있는 현안 문제에 대해 해결방안을 모색하고자 다양한 정책 방안을 선제적으로 제시하고 있습니다.
- 본 워크숍을 토대로 보다 합리적이고 발전적 대안들이 도출되어 도민의 삶의 질 향상과 제주발전에 디딤돌이 되기를 기원합니다.

Romantic Jungmun

浪漫的中文
欣赏最美的晚霞

微风吹动长发
拥抱最美的自然

心动的瞬间
送给最美的你

당신에게

내 생애 가장 아름다운
붉은 노을을

황금빛 머리결을 휘날리는
햇살비람을

가슴 떨리게 눈물나는
아름다운 순간을

선물합니다

没有任何地方
比中文更浪漫

중문보다
로맨틱한 곳은
어디에도 없습니다



THE JEJU DUTY FREE
济州旅游发展局免税店

济州中文观光区 乐天酒店 6楼

T. +82 64 766 9000

