

2018년도

관광·레저분야 산업인력현황보고서



관광·레저산업 인적자원개발위원회
Tourism & Leisure Industry Skills Council

목 차

제 1 장 서 론	1
1. 조사의 필요성 및 목적	1
2. 조사의 범위와 방법	2
3. 관광·레저산업 인적자원개발위원회	4
제 2 장 관광·레저산업의 분류 및 범위	9
1. 한국표준산업분류(KSIC)에 관광·레저산업 범위	9
2. 한국고용직업분류(KECO)에 의한 관광·레저산업 분류	10
3. 관광·레저산업 NCS 분류체계	11
4. 관광진흥법에 의한 관광사업 분류	12
5. 소결	16
제 3 장 관광·레저산업 현황	17
1. 관광·레저산업 현황	17
2. 관광·레저산업 업종별 현황	21
3. 관광·레저산업 인력 현황	42
제 4 장 관광·레저산업의 인적자원개발 현황	65
1. 정규 교육기관 인력양성 현황	65
2. 정부기관의 인력 양성(향상) 현황	76
3. 관광·레저산업 자격현황	84

4. 소 결	107
제 5 장 관광·레저산업의 인적자원 전망	111
1. 관광·레저산업 인력수요 전망	111
2. 관광·레저산업 직종별 인력수요 실태 및 전망	133
3. 소 결	142
제 6 장 결 론	143
1. 관광·레저산업 종합 분석	143
2. 제 언	148
참고문헌	151
부록.1 관광·레저산업 핵심업종 FGI 분석 결과	153
1. 개요	153
2. FGI 분석 결과	154
3. 소결	173
부록.2 관광·레저산업 업종별 실태조사	177
1. 개요	177
2. 업종별 실태분석	180
3. 소 결	220

표 목 차

[표 1-1] 관광·레저산업 인적자원개발위원회 참여기관 및 기업 목록	7
[표 2-1] 한국표준산업분류에 의한 관광·레저산업 분류	10
[표 2-2] 한국고용직업분류에 의한 관광·레저산업 분류	11
[표 2-3] NCS 분류 체계상 관광·레저산업 범위	12
[표 2-4] 관광진흥법 상 관광·레저산업에 대한 분류	13
[표 2-5] 관광진흥법 상 관광·레저산업과 산업분류 연계표(NCS, KECO, KSIC)	14
[표 3-1] 관광사업체 수 추이	17
[표 3-2] 관광사업체 종사자 수 추이	18
[표 3-3] 사업체별 매출액 추이	19
[표 3-4] 사업체별 신규채용 현황	19
[표 3-5] 사업체별 이직률 추이	20
[표 3-6] 전국 시·도별 여행업 등록현황	21
[표 3-7] 여행업분야 사업체 수 변화 추이	22
[표 3-8] 여행업분야 종사자 수 변화 추이	23
[표 3-9] 여행업분야 매출액 변화 추이	23
[표 3-10] 관광숙박업분야 사업체 수 변화 추이	24
[표 3-11] 관광숙박업분야 종사자 수 변화 추이	25
[표 3-12] 관광숙박업분야 매출액 변화 추이	25
[표 3-13] 전국 시·도별 관광숙박업 등록현황	27
[표 3-14] 전국 시·도별 관광객이용시설업 등록현황	28
[표 3-15] 관광객이용시설업분야 사업체 수 변화 추이	29

[표 3-16] 관광객이용시설업분야 종사자 수 변화 추이	30
[표 3-17] 관광객이용시설업분야 매출액 변화 추이	30
[표 3-18] 전국 시·도별 국제회의업 등록현황	31
[표 3-19] 국제회의업분야 사업체 수 변화 추이	31
[표 3-20] 국제회의업분야 종사자 수 변화 추이	32
[표 3-21] 국제회의업분야 매출액 변화 추이	32
[표 3-22] 전국 시·도별 카지노업체 현황	33
[표 3-23] 카지노업분야 사업체 수 변화 추이	34
[표 3-24] 카지노업분야 종사자 수 변화 추이	34
[표 3-25] 카지노업분야 매출액 변화 추이	35
[표 3-26] 전국 시·도별 유원시설업체 현황	36
[표 3-27] 유원시설업분야 사업체 수 변화 추이	36
[표 3-28] 유원시설업분야 종사자 수 변화 추이	37
[표 3-29] 유원시설업분야 매출액 변화 추이	37
[표 3-30] 전국 시·도별 관광편의시설업 지정 현황	39
[표 3-31] 관광편의시설업분야 사업체 수 변화 추이	40
[표 3-32] 관광편의시설업분야 종사자 변화 추이	40
[표 3-33] 관광편의시설업분야 매출액 변화 추이	41
[표 3-34] 관광·레저산업 업종별 종사자 추이(2011-2016)	42
[표 3-35] 관광·레저산업 업종별 종사자 비중 추세(2011-2016)	44
[표 3-36] 관광·레저산업 신규 채용자 추이	45
[표 3-37] 관광·레저산업 업종별 신규 채용 추이	46
[표 3-38] 여행업 매출액 규모별 신규 채용 현황	48

[표 3-39] 관광숙박업 매출액 규모별 신규채용 현황	48
[표 3-40] 관광객이용시설업 매출액 규모별 신규채용 현황	49
[표 3-41] 국제회의업 매출액 규모별 신규채용 현황	50
[표 3-42] 카지노업 매출액 규모별 신규채용 현황	51
[표 3-43] 유원시설업 매출액 규모별 신규채용 현황	51
[표 3-44] 관광편의시설업 매출액 규모별 신규채용 현황	52
[표 3-45] 고용보험 통계상 직종별 구인구직 동향	53
[표 3-46] 관광·레저산업 이직자 추이	54
[표 3-47] 관광·레저산업 업종별 이직률 추이	55
[표 3-48] 여행업 매출액 규모별 이직자 현황	56
[표 3-49] 관광숙박업 매출액 규모별 이직률 현황	57
[표 3-50] 관광객이용시설업 매출액 규모별 이직률 현황	58
[표 3-51] 국제회의업 매출액 규모별 이직률 현황	58
[표 3-52] 카지노업 매출액 규모별 이직률 현황	59
[표 3-53] 유원시설업 매출액 규모별 이직률 현황	60
[표 3-54] 관광편의시설업 매출액 규모별 이직률 현황	61
[표 3-55] 표 관광진흥법상 관광·레저산업 NCS개발 현황	63
[표 4-1] 전국 관광계열 관련 고등학교 현황	65
[표 4-2] 관광관련 대학 교육기관 현황	68
[표 4-3] 관광·레저산업 NCS기반자격형 일학습병행제	69
[표 4-4] 관광·레저산업 자격/학위연계형 일학습병행제	70
[표 4-5] 관광·레저ISC 일학습병행제 학습기업 발굴 현황	71
[표 4-6] 강원인자위(RC) 직종별 양성교육 훈련생 현황 분석	72

[표 4-7] 직업능력개발사업별 향상교육 훈련수료생 현황 분석	73
[표 4-8] 서울인자위(RC) 직종별 양성교육 훈련생 현황 분석	74
[표 4-9] 서울인자위(RC) 직종별 실업자계좌제 훈련 현황 분석	74
[표 4-10] 서울지역 재직자 향상교육 훈련수료생 현황 분석	75
[표 4-11] 한국관광공사 교육 프로그램	76
[표 4-12] 한국관광공사 프리미엄 관광통역안내사 교육과정	77
[표 4-13] 한국관광협회 중앙회 교육 프로그램	78
[표 4-14] (사)한국관광통역안내사협회 교육 프로그램	78
[표 4-15] 한국여행업협회 교육 프로그램	79
[표 4-16] 국외여행인솔자 교육과정 안내	79
[표 4-17] 해양수산부 크루즈 전문인력 양성사업 교육과정	81
[표 4-18] 기타기관 교육 프로그램	81
[표 4-19] 관광아카데미 교육과정별 운영방향	82
[표 4-20] 관광종사원 자격제도 구성 체계	84
[표 4-21] 국내여행안내사 및 관광통역안내사 자격시험 검정과목	85
[표 4-22] 최근 5년 간 국내여행안내사 합격률	86
[표 4-23] 국외여행인솔자 교육과정	87
[표 4-24] 국외여행인솔자 자격취득 현황(1983-2018)	87
[표 4-25] 호텔경영사·관리사·서비스사 자격시험 검정과목	88
[표 4-26] 호텔업 관광종사원 자격시험 합격기준 점수	89
[표 4-27] 최근 5년 간 호텔경영사·관리사·서비스사 합격률	89
[표 4-28] 컨벤션기획사 2급 자격시험 검정과목 및 출제영역	91
[표 4-29] 컨벤션기획사 2급 자격 합격기준 점수	91

[표 4-30] 최근 5년 간 컨벤션기획사 1·2급 합격률	91
[표 4-31] 관광중사원 자격 종목별 자격 취득 현황	92
[표 4-32] 여행업 분야 업무별 자격기준	93
[표 4-33] 연도별 국내여행안내사 자격 취득자 수	93
[표 4-34] 연도별 관광통역안내사 자격 취득자 수	94
[표 4-35] 호텔업 분야 업무별 자격기준	95
[표 4-36] 연도별 호텔업 관련 관광중사원 자격 취득자 수	96
[표 4-37] 국제회의업 분야 업무별 자격기준	96
[표 4-38] 연도별 국제회의업 관련 관광중사원 자격 취득자 수	97
[표 4-39] 관광·레저분야 NCS 개발 현황	98
[표 4-40] 여행서비스 관련 산업현장 직무능력수준	99
[표 4-41] 숙박서비스 관련 산업현장 직무능력수준	101
[표 4-42] 컨벤션 관련 산업현장 직무능력수준	102
[표 4-43] 관광레저서비스 관련 산업현장 직무능력수준	106
[표 5-1] 여행업 인력 채용 영향 요인	112
[표 5-2] 관광숙박업(호텔업) 인력 채용 영향 요인	112
[표 5-3] 국제회의업 인력 채용 영향 요인	113
[표 5-4] 카지노업 인력 채용 영향 요인	114
[표 5-5] 여행업 종사자 연간 증감율(2009-2016)	115
[표 5-6] 여행업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)	116
[표 5-7] 관광숙박업 종사자 연간 증감율(2009-2016)	117
[표 5-8] 관광숙박업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)	118
[표 5-9] 관광객이용시설업 종사자 수	119

[표 5-10] 관광객이용시설업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)	121
[표 5-11] 국제회의업 종사자 연간 증감율(2009-2016)	122
[표 5-12] 국제회의업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)	123
[표 5-13] 카지노업 종사자 연간 증감율(2009-2016)	124
[표 5-14] 카지노업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)	125
[표 5-15] 유원시설업 종사자 연간 증감율(2009-2016)	126
[표 5-16] 유원시설업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)	127
[표 5-17] 관광편의시설업 종사자 연간 증감율(2009-2016)	128
[표 5-18] 관광편의시설업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)	129
[표 5-19] 관광·레저산업 업종별 인력수요 전망치(2017-2021)	131
[표 5-20] 관광·레저산업 업종별 인력증가분(2017-2021)	132
[표 5-21] 여행업 분야 인력 수요 전망	134
[표 5-22] 여행업 이용객수 추이	134
[표 5-23] 관광숙박업 분야 인력 수요 전망	135
[표 5-24] 관광숙박업 이용객 수 추이	136
[표 5-25] 국제회의 시설업 참가자 수 추이	137
[표 5-26] 카지노업 이용객 수 추이	138
[표 5-27] 관광객 이용시설업 이용객 수 추이	139
[표 5-28] 유원시설업 이용객 수 추이	140
[표 5-29] 관광편의시설업 이용객 수 추이	141
[표 6-1] 관광·레저ISC의 역할	150

그림목차

[그림 1-1] 관광·레저ISC 위원회 구성	8
[그림 3-1] 관광·레저산업 업종별 종사자 변화 추이(2011-2016)	43
[그림 3-2] 관광·레저산업 업종별 종사자 비중 추세(2011-2016)	44
[그림 3-3] 관광·레저산업 신규채용자 추이	45
[그림 3-4] 관광·레저산업 업종별 신규 채용 추이	46
[그림 3-5] 관광·레저산업 이직자 추이	54
[그림 3-6] 관광·레저산업 이직률 추이(2011-2016)	55
[그림 5-1] 여행업 종사자 인력 증가전망(2017-2021)	116
[그림 5-2] 관광숙박업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)	118
[그림 5-3] 관광객이용시설업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)	120
[그림 5-4] 국제회의업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)	123
[그림 5-5] 카지노업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)	125
[그림 5-6] 유원시설업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)	127
[그림 5-7] 관광편의시설업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)	130

제 1 장

서 론

1. 조사의 필요성 및 목적

1) 조사의 필요성

- 정부는 산업 특성에 맞는 인적자원의 개발·관리·활용을 위한 기준을 마련하기 위해 「근로자 직업능력개발법」 개정을 통해 산업별 인적자원개발위원회(ISC) 설치 근거규정을 마련하고, 2015년 제1기 산업별인적자원개발위원회(ISC)가 발족되어, 2018년 현재 17개 산업별 인적자원개발위원회(ISC)가 운영되고 있음
- 이에 따라 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 관광·레저산업계의 대표성을 바탕으로 해당산업의 인적자원 관련 의사결정, 현장 맞춤형 인력수급 실태분석을 위한 관광·레저분야 산업인력현황분석을 실시함.
- 조사를 통하여 동 산업의 업종별 필요인력 수급을 비롯한 교육훈련 프로그램 개발 및 운영, 관광·레저산업의 고용노동환경 개선을 통한 산업의 활성화를 도모하고자 함

2) 조사의 목적

- 관광·레저분야 산업의 업종별 인력수급 실태 및 기술 동향, 주요 이슈분석 등의 산업계 전반의 동향을 파악하여 산업 내 관련 활동 촉진을 위한 기틀을 마련하고, 또한 산업별 인력자원 수급 현황자료 조사를 통해 현장에서 실제로 활용 가능한 인력 수요를 파악함으로써 현장맞춤형 인력

양성을 위한 기초자료 제공

- 현재 관광·레저산업 분야별 진행되고 있는 교육훈련 실태조사를 통해 빠르게 변해가는 산업구조에 부합하는 전문인력 양성 교육훈련 과정을 개발·운영함으로써 산업의 활성화 도모
- 관광·레저산업의 대표성을 나타낼 수 있는 협의적 해석과 현재 관광·레저산업(관광진흥법상) 현장담당자의 의견수렴 및 분야 전문가들의 의견을 토대로 관광·레저산업의 활성화를 위한 전략분야 선정과 인적자원 개발·관리·활용에 관한 정책적 대안 제시

2. 조사의 범위와 방법

1) 조사의 범위

■ 시간적 범위

- 관광·레저산업의 산업인력현황 파악을 위하여 2009년~2017년을 기준으로 작성된 통계자료를 중심으로 보고서를 작성하였음
- 문화체육관광부의 관광동향에 관한 연차보고서 및 관광사업체 기초실태조사의 경우 2016년 자료가 최신자료로 되어 있어 자료별 연도가 상이할 수 있음
- 2009년부터 2017년 자료를 활용하여 2021년까지의 업종별 수요를 예측하였음

■ 내용적 범위

- 직종별 분류의 경우 NCS 대분류 「12. 미용·숙박·여행·오락 및 스포츠 관련」, 중분류 「관광·레저」, 소분류 「여행서비스, 숙박서비스, 컨벤션,

관광레저서비스」를 내용적 범위로 설정함

- 또한 관광진흥법상 관광사업 즉 관광숙박업, 여행업, 관광객이용시설업, 유원시설업, 국제회의업, 카지노업, 관광편의시설업을 중심으로 조사 범위를 설정함
- 한국표준산업분류(KSIC)와 한국고용직업분류(KECO), NCS분류체계, 관광진흥법상 관광사업(7개 업종)의 분류체계 및 산업범위를 활용하였음

2) 조사의 방법

- 관광·레저산업 산업인력현황보고서 작성을 위하여 한국산업인력공단이 공유한 자료를 비롯하여, 지역인자위(RC) 연구자료(지역별 훈련수급조사분석), 문화체육관광부 발간 자료(관광동향에 관한 연차보고서, 관광사업체 기초실태조사분석 등) 등을 활용한 현황조사를 통한 문제점을 도출하고자 함
- 지역인적자원개발위원회(RC)의 지역별 훈련 수요공급조사 보고서를 활용하여 지역별 관광·레저산업의 인력양성 및 향상 현황을 파악하고자 함(2018년의 경우 서울지역과 강원지역의 보고서 활용)
- 문화체육관광부의 연도별 관광동향에 관한 연차보고서 및 관광사업체 기초실태조사의 활용하여 관광진흥법상 관광사업체 현황 및 양성기관 현황, 자격 현황 등을 파악하고자 하였고, 통계청의 자료를 활용하여 산업의 분류체계 및 산업범위를 제시하고자 함
- 또한 현황분석을 통해 관광·레저산업의 영향력 있는 산업 내 업종을 선정하고, 업종별 기업 담당자를 구성하여 전문가 그룹 인터뷰(FGI)를 진행하여 정량적(통계자료) 연구를 비롯한 정성적(FGI) 연구를 통한 시사점을 제시하고자 함
- 업종별 전문가그룹 인터뷰(FGI)를 통해 도출된 내용은 보고서 곳곳에 적용하여 분석하였음
- 관광·레저산업의 현황자료조사 및 산업현장 전문인력 활용을 통해 도출된 과제 및 이슈에 대하여 전문가(학계, 연구원, 업계 등) 자문회의를 거쳐 보고서의 완성도를 높이하고자 함

3. 관광·레저산업 인적자원개발위원회

1) 산업별 인적자원개발위원회(ISC)¹⁾

■ 목 적

- 산업별 협·단체(사업주단체), 기업, 근로자단체 등이 모인 인적자원개발위원회(ISC)를 구성하여 인적자원 개발·관리·활용 등의 핵심기준을 마련함
 - 산업계 대표로서 해당 산업의 인적자원 관련 의사결정, 현장형 인재 수요파악을 위한 산업인력 현황 분석, NCS·NCS자격 개발 및 보완, 일학습병행제 등 사업 수행
 - 각종 고용·노동 관련 사업에서 사업계 대표로서 역할을 수행하여 인력수급 미스매치 등을 완화하고 산업계 주도의 능력중심사회 구현에 기여

■ 주요수행업무

- 운영위원회 등 회의체 운영
 - 산업 내 주요 인적자원 의사결정 : 해당 산업의 주요 인적자원개발·관리·활용에 관한 협의·조정 및 의사결정을 위한 회의체 운영
 - 산업 대표성 강화 및 네트워크 확대 : 위원회의 의사결정 등을 실질적으로 산업계에서 지지할 수 있도록 해당 업종의 핵심 협·단체, 기업의 참여 확대를 통한 산업 대표성 강화
- 인력수급조사 및 실태분석
 - 산업계 동향 파악 : 해당 산업의 인적자원 및 기술동향, 중요 이슈 분석을 통해 산업 내 관련활동 촉진 토대 마련
 - 현장형 인재 수요 파악 : 인력수급 현황자료 조사 등을 통해 산업현장에서 실제 필요로 하는 「현장형 인재」의 수요 파악
 - 교육훈련실태 조사 : 산업별 교육훈련 실태 조사를 통해 부족 인력 양성을 위한 교육훈련 과정 등 개편의 토대 마련
 - 전략분야 발굴·조사 : 산업인력 현황조사, 산업동향, 현장의견 수렴 등을 통해 전략분야 선정 및 정책대안 제시
- NCS 개발·보완 및 확산

1) 「산업별 인적자원개발위원회(ISC; Industry Skills Council)」: 산업 특성에 맞는 인적자원개발·관리·활용 기준 마련 등을 위해 산업부문별로 구성된 산업별협·단체(사업주단체), 기업, 근로자단체 등의 연합체

- NCS 개발 : 산업 패러다임 변화를 놓치지 않도록 유망 분야 또는 新직업 대상 신규 직무분야 개발수요 제시
- NCS 보완 : 변화하는 산업현장 수요에 맞게 지속 보완체계 구축·운영, NCS 개발·보완 전담기관으로서 기업·학교·전문가 네트워크를 활용하여 상시 검증 및 보완
- NCS 기업 활용 컨설팅 : 기업의 NCS기반 능력중심 채용 및 재직자훈련 실시 지원을 위한 기업현장 맞춤형 컨설팅 추진

○ NCS기반자격 개발·보완

- 현장중심 직무능력 측정 : 자격의 틀과 내용을 기업 현장 및 직무능력 측정을 중심으로 하는 新직업자격의 개발 및 보완

○ 일학습병행제 운영에 참여

- 참여기업 발굴 : 기술력을 갖추고 CEO의 인력양성 의지가 높은 기업을 일학습병행제 참여기업으로 발굴·선정
- 교육훈련프로그램 개발 : 산업 및 기업 수요에 적합한 일학습병행제 교육훈련프로그램 개발 및 운영지원
- 전략 분야 발굴 : 개별기업 발굴과 함께 산업현장의 수요에 따라 전략적으로 발굴이 필요한 분야 또는 직종 발굴, 전략분야와 연계된 일학습병행제 교육훈련프로그램 개발·적용

○ 자율제안사업

- ISC별로 NCS·NCS 기반 자격·일학습병행제 외에 해당산업의 특성을 반영하여 자율사업을 기획·제안하고 심의 확정 후 추진

2) 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)

- 2016년 9월 고용노동부와 한국산업인력공단의 지원으로 발족한 관광·레저 ISC는 산업인력수급의 선순환 생태계를 구축하기 위하여 인력양성체계와 관련된 주요이슈를 분석하고 각 해당 부문별 산업계의 의견을 반영하여 산업연계성이 높은 참여기관 간 효율적인 인력양성체계 구축을 위한 교육훈련시스템 지원 및 정책대안을 제시하는 것을 목표로 하고 있음
- 이를 실무적으로 뒷받침하기 위해 관광·레저 ISC 전담 사무국을 두고 있고 운영위원회 및 실무위원회와 분과위원회 등의 회의체를 운영하며 해당분야

산업인력 현황에 관한 자료 수집과 인력수급실태 조사분석 및 전망 보고서 발간을 시작으로, 인력양성 체계에 관한 정책건의, NCS(National Competency Standards, 국가직무능력표준) 개발보완, NCS기반 자격 설계보완, 검정평가 기준 개발보완 등의 사업과 더불어 일학습병행제 프로그램개발과 NCS의 기업 활용과 확산을 위한 컨설팅사업 등을 수행하고 있음

가. 참여기관 및 기업 : 총 16개 (협·단체 9개, 기업 7개)

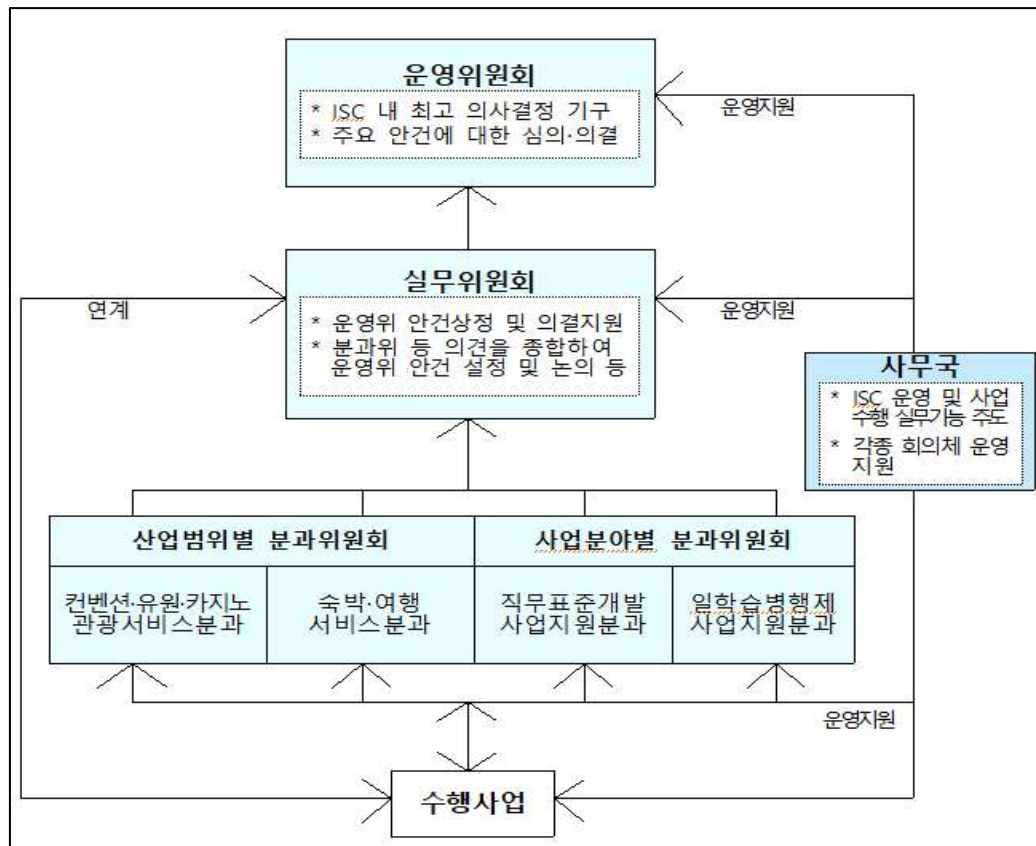
- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 대표기관인 (사)한국호텔전문경영인협회를 비롯하여 한국호텔업협회, 한국MICE협회, 한국여행업협회, 한국종합유원시설협회, 한국콘도미니엄경영협회, 한국카지노업관광협회, 한국관광통역안내사협회와 근로자단체(한국노총 산하 관광서비스노동조합 연맹) 등 관광·레저분야 각 산업부문을 대표하는 9개의 협·단체로 구성됨
- 또한 참여기업으로 (주)코엑스, (주)프리미엄패스인터내셔널, 앰배서더호텔그룹 산하 이비스앰배서더 명동, JW Marriott 동대문스퀘어, (주)스타일로프트글로벌, (주)에버랜드 리조트, (주)모두투어네트워크 등으로 이루어져 있음

[표 1-1] 관광·레저산업 인적자원개발위원회 참여기관 및 기업 목록

순번	구분	기관 및 기업명	주요산업분야
1	대표기관 (산업별협.단체)	(사)한국호텔전문경영인협회	숙박서비스
2	참여기관 (산업별협.단체)	한국호텔업협회	숙박서비스
3	참여기관 (산업별협.단체)	(사)한국MICE협회	컨벤션
4	참여기관 (산업별협.단체)	한국여행업협회	여행서비스
5	참여기관 (산업별협.단체)	한국휴양콘도미니엄경영협회	숙박서비스
6	참여기관 (산업별협.단체)	한국종합유원시설협회	관광·레저서비스
7	참여기관 (산업별협.단체)	한국관광통역안내사협회	여행서비스
8	참여기관 (산업별협.단체)	한국카지노업관광협회	관광·레저서비스
9	참여기관(근로자단체)	한국노총 산하 관광서비스노련	
10	참여기업	(주)코엑스	컨벤션
11	참여기업	(주)프리미엄패스인터내셔널	컨벤션
12	참여기업	(주)서한관광개발 이비스엠베서더명동호텔	숙박서비스
13	참여기업	(주)동승HMC JW Marriott 동대문스퀘어	숙박서비스
14	참여기업	(주)스타일로프트글로벌	숙박서비스
15	참여기업	삼성물산(주) 에버랜드 리조트	관광·레저서비스
16	참여기업	(주)모두투어네트워크	여행서비스

나. 위원회 구성

- 관광·레저산업 인적자원개발위원회는 총 3개의 회의체(운영위원회, 실무위원회, 분과위원회)를 통한 인적자원 개발·관리·활용에 관한 의사 결정 및 이를 뒷받침하는 사무국 운영의 전문성을 지원하고 있음



[그림 1-1] 관광레저ISC 위원회 구성

■ 운영위원회

- 호텔·콘도미니엄·여행·MICE·유원시설·CASINO 등 해당산업의 인적자원 개발·관리·활용에 관한 협의조정 및 의사결정을 위한 최고회의체

■ 실무위원회

- ISC 운영위원회 안전 상정 및 의결 등을 지원하기 위한 실무협의체

■ 분과위원회

- ISC의 효율적이고 원활한 사업 수행을 위해 자체적으로 NCS소분류 기준 산업범위(2개 분야)와 사업 분야(2개 분야)로 구분하고 각각의 담당 산업범위 및 사업 분야의 전문성을 갖춘 인사로 구성·운영하는 회의(협의)체

제 2 장

관광·레저산업의 분류 및 범위

1. 한국표준산업분류(KSIC)에 관광·레저산업 범위

- 한국표준산업분류(KSIC)에 의한 관광·레저산업의 분류는 경제부문의 특수 분류로 정리하고 있음
- 한국표준산업분류의 산업을 현 관광진흥법상 관광사업²⁾을 중심으로 분류하였음
 - 관광숙박업 : 호텔업, 휴양콘도운영업, 그 외 기타 숙박업
 - 여행업 : 여행사업, 기타 여행보조 및 예약 서비스업
 - 관광편의시설업 : 여객자동차 터미널 운영업
 - 관광객이용시설업 : 청소년 수련시설 운영업, 기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업, 박물관 운영업, 사적지 관리 운영업, 식물원 및 동물원 운영업, 골프장 운영업, 스키장 운영업
 - 유원시설업: 유원지 및 테마파크 운영업
 - 국제회의업: 전시, 컨벤션 및 행사 대행업
 - 카지노업: 기타 사행시설 관리 및 운영업
 - 기타 : 기념품·관광 민예품 및 장식용품 소매업
- 이처럼 한국표준산업분류(KSIC)에 의한 관광·레저산업의 분류는 관광·레저산업을 광의의 개념으로 폭넓게 분류하는 체계임

2) 현 관광진흥법상 관광사업은 여행업, 관광숙박업, 국제회의업, 카지노업, 유원시설업, 관광객이용시설업, 관광편의시설업으로 분류하고 있음.

[표 2-1] 한국표준산업분류에 의한 관광·레저산업 분류

관광진흥법상 관광사업	KICS 분류	세부 설명
관광숙박업	호텔업	
	휴양 콘도 운영업	
	그 외 기타 숙박업	
여행업	여행사업	일반·국외·국내 여행사업 통합
	기타 여행보조 및 예약 서비스업	
관광객 이용시설업 (야영장업, 전문휴양 업 등)	청소년 수련 시설 운영업	교육서비스가 중심인 숙박형 및 비 숙박형 청소년 수련시설(야영장 포함)
	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업	민박업 제외, 교육위주 야영장, 캠프장 제외
	박물관 운영업	
	식물원 및 동물원 운영업	
	골프장 운영업	
	스키장 운영업	
유원시설업	유원지 및 테마파크 운영업	
국제회의업	전시·컨벤션 및 행사 대행업	
카지노업	기타 사행시설 관리 및 운영업	
관광편의시설업	여객 자동차 터미널 운영업	
기타 관광사업	기념품·관광민예품 및 장식용품 소매업	

주1) 한국표준산업분류 중 관광·레저산업과 관련하여 분류된 업종의 경우 본 연구기관의
의견으로 부분적으로 인정되는 부분도 있으며, 누락된 업종도 있을 수 있음.

자료 : 통계청 한국표준산업분류표

2. 한국고용직업분류(KECO)에 의한 관광·레저산업 분류

- 한국고용직업분류(KECO)에 관광·레저산업의 분류는 대분류 『5.미용·여
행·숙박·음식·경비·청소·직』의 중분류 「52.여행·숙박·오락 서비스직」, 소분
류(521-여행서비스원, 522-항공·기·선박·열차 객실승무원, 523-숙박시설
서비스원)로 분류하고 있음

○ 소분류에 따른 세분류 직업명을 살펴보면 다음과 같음

- 521.여행 서비스원: 여행상품 개발자(5211), 여행 사무원(5212), 여행 안내원 및 해설사(5213)
- 522. 항공기·선박·열차 객실승무원: 항공기 객실승무원(5221), 선박·열차 객실승무원(5222)
- 523. 숙박시설 서비스원: 숙박시설 서비스원(5230)

[표 2-2] 한국고용직업분류에 의한 관광·레저산업 분류

관광진흥법상 관광사업	KECO 분류(중분류)	세분류 직업명
관광숙박업	숙박시설 서비스원	숙박시설 서비스원
여행업	여행 서비스원	여행상품 개발자
		여행 사무원
		여행 안내원 및 해설사
기타 관광사업	항공기·선박·열차 객실승무원	항공기 객실승무원
		선박·열차 객실승무원

주1) 한국고용직업분류 중 관광·레저산업과 관련하여 분류된 업종의 경우 본 연구기관의 의견으로 부분적으로 인정되는 부분도 있으며, 누락된 업종도 있을 수 있음.

자료 : 통계청 한국고용직업분류(2018 개정 항목표)

3. 관광·레저산업 NCS 분류체계

○ 관광·레저산업은 국내 주요서비스업계를 대표하는 산업이며, 다양한 산업과 연계되어 되어 있음

- 관광·레저산업을 대변하는 관광숙박업(호텔, 콘도미니엄), 여행업, MICE(국제회의업), 유원시설업, 카지노업 등의 관광·레저산업은 국가경쟁력 강화와 이미지 제고에 영향을 미치는 국가경제에 미치는 파급효과가 매우 큰 산업분야임

○ 관광·레저산업의 NCS 분류체계상 산업범위의 경우 대분류(12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠), 중분류(03. 관광·레저), 소분류(여행서비스, 숙박서비스, 컨벤션, 관광·레저서비스)로 구분되고, 그 이하 세 분류로 나누어짐

[표 2-3] NCS 분류 체계상 관광·레저산업 범위

대분류	중분류	소분류	NCS 세분류
12.이용·숙박·여행·오락·스포츠	1203. 관광·레저	1. 여행서비스	1. 여행상품개발 2. 여행상품상담 3. 국내여행안내 4. 해외여행안내 5. 항공객실서비스
		2. 숙박서비스	1. 숙박기획·개발 2. 객실관리 3. 부대시설 관리 4. 연회관리 5. 접객서비스
		3. 컨벤션	1. 회의기획 2. 전시기획 3. 이벤트 기획
		4. 관광·레저 서비스	1. 카지노기획개발 2. 카지노운영관리 3. 크루즈운영관리 4. 유원시설운영관리

자료 : 국가직무능력표준NCS 홈페이지

4. 관광진흥법에 의한 관광사업 분류

- 관광진흥법에서는 관광·레저산업을 여행업, 관광숙박업, 관광객이용시설업, 국제회의업, 카지노업, 유원시설업, 관광편의시설업의 7가지로 분류함
- 여행업은 여행자 또는 운송시설·숙박시설, 그 밖에 여행에 딸리는 시설의 경영자 등을 위하여 그 시설 이용 알선이나 계약 체결의 대리, 여행에 관한 안내, 그 밖의 여행 편의를 제공하는 업
 - 관광숙박업은 관광객의 숙박에 적합한 시설을 갖추어 이를 관광객에게 제공하거나 숙박에 딸리는 음식·운동·오락·휴양·공연 또는 연수에 적합한 시설 등을 함께 갖추어 이를 이용하게 하는 호텔업과 관광객의 숙박과 취사에 적합한 시설을 갖추어 이를 그 시설의 회원이나 공유자, 그 밖의 관광객에게 제공하거나 숙박에 부대되는 음식·운동·오락·휴양·공연 또는 연수에 적합한 시설 등을 함께 갖추어 이를 이용하게 하는 휴양콘도미니엄업으로 구분
 - 관광객이용시설업은 관광객을 위하여 음식·운동·오락·휴양·문화·예술 또는 레저 등에 적합한 시설을 갖추어 이를 관광객에게 이용하게 하는 업
 - 국제회의업은 대규모 관광 수요를 유발하는 국제회의(세미나·토론회·전시회 등을 포함) 개최할 수 있는 시설을 설치·운영하거나 국제회의의 계획·준비·진행 등의 업무를 위탁받아 대행하는 업
 - 카지노업은 전문 영업장을 갖추고 주사위·트럼프·슬롯머신 등 특정한 기구 등을 이용하여 우연의 결과에 따라 특정인에게 재산상의 이익을 주고 다른 참가자에게 손실을 주는 행위 등을 하는 업

- 유원시설업은 유기사설(遊技施設)이나 유기기구(遊技機具)를 갖추어 이를 관광객에게 이용하게 하는 업(다른 영업을 경영하면서 관광객의 유치 또는 광고 등을 목적으로 유기사설이나 유기기구를 설치하여 이를 이용하게 하는 경우를 포함)
- 관광편의시설업은 상기의 규정에 따른 관광사업 외에 관광 진흥에 이바지할 수 있다고 인정되는 사업이나 시설 등을 운영하는 업

○ 이처럼 관광진흥법에 의한 관광·레저산업의 분류는 협의의 개념으로 분류하여 관광·레저산업을 대표할 수 있는 체계임

[표 2-4] 관광진흥법 상 관광·레저산업에 대한 분류

관광진흥법상 관광·레저 산업 분류			
산업 분류	세부 업종		
여행업	일반여행업 국외여행업 국내여행업		
관광숙박업	호텔업	관광호텔업 수상관광호텔업 한국전통호텔업 가족호텔업	
		호스텔업 소형호텔업 의료관광호텔업	
	휴양콘도미니엄		
국제회의업	국제회의시설업 국제회의기획업		
카지노업			
관광객이용 시설업	전문휴양업		
	종합휴양업	제1종 종합휴양업 제2종 종합휴양업	
	야영장업	일반야영장업 자동차야영장업	
	관광유람선업	일반관광유람선업 크루즈업	
	관광공연장업		
	외국인관광도시민박업*		
유원시설업	종합유원시설업 일반유원시설업 기타유원시설업		
관광편의 시설업	관광유흥음식점업 관광극장유흥업 외국인전용유흥음식점업		
	관광식당업 시내순환관광업 관광사진업 여객자동차터미널시설업		
	관광펜션업(휴양펜션업) 관광궤도업 한옥체험업 관광면세업*		

자료 : 법제처 홈페이지, 관광진흥법 제3조 및 관광진흥법 시행령 제2조의 관광사업의 분류

○ 한국표준산업분류(KSIC), 한국고용직업분류(KECO), NCS분류, 관광진흥법상 관광사업 분류를 업종별로 살펴보면 다음과 같음

[표 2-5] 관광진흥법 상 관광·레저산업과 산업분류 연계표(NCS, KECO, KSIC)

관광진흥법상 관광·레저 산업 분류			관광·레저분야 NCS 분류체계		KECO 분류체계		KICS 분류체계
산업 분류	세부 업종		소분류	세분류	중분류	세분류	분류
여행업	일반여행업 국외여행업 국내여행업		여행서비스	1. 여행상품개발 2. 여행상품상담 3. 국내여행안내 4. 해외여행안내 5. 항공객실서비스	여행서비스원	여행상품 개발자 여행사무원 여행 안내원 및 해설	여행사업 기타 여행보조 및 예약 서비스업
					항공기·선박·열차 객실승무원	항공기 객실승무원 선박·열차 객실승무원	
관광숙박업	호텔업 관광호텔업 수상관광호텔업 한국전통호텔업 가족호텔업 호스텔업 소형호텔업 의료관광호텔업	숙박서비스	1. 숙박기획·개발 2. 객실관리 3. 부대시설관리 4. 연회관리 5. 접객서비스	숙박시설 서비스원	숙박시설 서비스원	호텔업 그 외 기타 숙박업	
	휴양콘도미니엄업					휴양 콘도 운영업	
국제회의업	국제회의시설업 국제회의기획업		컨벤션 (국제회의기획)	1. 회의기획 2. 전시기획 3. 이벤트기획			전시·컨벤션 및 행사 대행업
카지노업			관광·레저서비스	1. 카지노기획개발 2. 카지노운영관리			기타 사행시설 관리 및 운영업

관광진흥법상 관광·레저 산업 분류			관광·레저분야 NCS 분류체계		KECO 분류체계		KICS 분류체계			
산업 분류	세부 업종		소분류	세분류	중분류	세분류	분류			
관광객이용 시설업	전문휴양업		관광·레저서비스	3. 크루즈운영관리			박물관 운영업 식물원 및 동물원 운영업 골프장 운영업 스키장 운영업			
	종합휴양업	제1종 종합휴양업 제2종 종합휴양업								
		야영장업					일반야영장업 자동차야영장업	청소년 수련 시설 운영업 기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업		
	관광유람선업						일반관광유람선업 크루즈업			
	관광공연장업									
	외국인관광도시민박업*									
유원시설업	종합유원시설업 일반유원시설업 기타유원시설업		관광·레저서비스	4. 유원시설운영관리	오락시설 서비스원	오락시설 서비스원	유원지 및 테마파크 운영업			
관광편의 시설업	관광유흥음식점업 관광극장유흥업 외국인전용유흥음식점업 관광식당업 관광순환버스업 관광사진업 여객자동차터미널시설업 관광펜션업(휴양펜션업) 관광궤도업 한옥체험업 관광면세업						여객 자동차 터미널 운영업 기념품·관광민예품 및 장식용품 소매업			

자료 : KSIC 분류, KECO분류, NCS분류, 관광진흥법상 관광사업의 내용을 토대로 연구자 재작성

5. 소결

- 위의 표의 내용과 같이 관광·레저산업의 산업범위는 분류체계의 특성에 따라 달리 분류되고 있어 분류된 업종별 범위가 다소 상이하여 적용하는데 어려운 현실임
 - 관광·레저산업의 경우 다른 산업에 비해 업종별 구분이 뚜렷하지 않아 통계청의 각종 자료(한국표준산업분류, 한국고용직업분류 등)의 분류체계를 활용하는데 다소 한계가 있음
- 관광·레저산업의 경우 대부분 관광진흥법상 관광사업의 내용을 활용하며, 문화체육관광부의 ‘관광동향에 관한 연차보고서’와 ‘관광사업체 기초실태조사’의 통계수치를 적용하고 있음
- 관광·레저분야 산업인력현황보고서의 산업분류는 관광진흥법상 관광사업(7개 업종)을 중심으로 구분하여 작성하였음
- 향후 부처간(문화체육관광부, 고용노동부 등) 협의를 통해 관광·레저산업의 개념의 구분과 통일된 분류체계 및 산업범위에 대한 통계조사 작업의 시행이 필요함

제 3 장

관광·레저산업 현황

1. 관광·레저산업 현황³⁾

1) 관광·레저산업 사업체 현황

- 관광·레저산업 사업체 수는 2011년 이후로 꾸준히 증가하였으며, 2016년 12월 31일 기준으로 관광진흥법에 근거하여 등록허가신고·지정된 전국의 관광·레저분야 사업체 수는 31,026개로 전년 대비 12.8%가 증가함

[표 3-1] 관광사업체 수 추이

(단위 : 개소)

구 분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년
여행업	13,289	15,152	15,368	17,585	18,544	19,848
관광숙박업	893	963	942	1,247	1,476	1,740
관광객이용시설업	323	354	382	433	1,057	3,239
국제회의업	426	465	489	596	702	751
카지노업	17	17	17	17	17	17
유원시설업	216	300	329	552	849	1,510
관광편의시설업	3,482	3,840	4,169	4,747	4,851	3,921
전 체	18,646	21,091	21,696	25,177	27,496	31,026

자료 : 문화체육관광부 (2009~2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

3) 문화체육관광부(2017), 2016년 기준 관광동향에 관한 연차보고서 및 문화체육관광부(2011~2016), 관광사업체 기초통계조사 보고서 참조 후 재작성하였으며, 문화체육관광부(2017)의 2016년 기준 관광동향에 관한 연차보고서와 관광사업체 기초통계조사의 관광사업체의 수치가 상이할 수 있음.

2) 사업체별 종사자 수

- 관광사업체 종사자 수는 2012년까지 꾸준히 증가하였고, 2013년 잠시 감소하였으나 2014년부터 다시 증가세로 전환되어, 2016년 12월 31일 기준으로 관광진흥법에 근거하여 등록허가신고지정된 전국의 관광·레저분야 사업체의 총 종사자 수는 261,977명으로 전년 대비 11.2%의 증가율을 보임

[표 3-2] 관광사업체 종사자 수 추이

(단위 : 명, %)

구 분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년
여행업	59,287 (29.0)	69,990 (30.5)	70,574 (31.1)	69,400 (30.1)	84,558 (35.9)	98,421 (37.6)
관광숙박업	62,783 (30.7)	70,803 (30.8)	63,899 (28.1)	67,465 (29.3)	70,305 (29.8)	73,631 (28.1)
관광객이용시설업	9,741 (4.8)	11,882 (5.2)	13,528 (6.0)	10,671 (4.6)	11,065 (4.7)	17,421 (6.6)
국제회의업	12,638 (6.2)	13,599 (5.9)	14,092 (6.2)	17,330 (7.5)	15,131 (6.4)	12,596 (4.8)
카지노업	6,923 (3.4)	7,422 (3.2)	8,452 (3.7)	8,931 (3.9)	9,418 (4.0)	9,115 (3.5)
유원시설업	13,492 (6.6)	14,386 (6.3)	14,441 (6.4)	17,031 (7.4)	17,224 (7.3)	23,683 (9.0)
관광편의시설업	39,715 (19.4)	41,576 (18.1)	42,150 (18.6)	39,506 (17.2)	27,902 (11.8)	27,110 (10.3)
전 체	204,579 (100.0)	229,658 (100.0)	227,136 (100.0)	230,334 (100.0)	235,603 (100.0)	261,977 (100.0)

자료 : 문화체육관광부 (2009-2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

3) 사업체별 매출액 추이

- 관광사업체의 연간 총 매출액은 2012년까지는 지속적인 증가세를 보였으나, 2013년 이후에는 하락세로 전환되어 2015년까지 감소하다 2016년 관광사업체 연간 총 매출액은 25조 36억 원으로 전년대비 약 12.0%가 증가하고 있는 것을 나타냄

[표 3-3] 사업체별 매출액 추이

(단위 : 백만 원)

구 분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년
여행업	4,402,134	5,909,063	5,798,802	5,321,988	6,472,575	7,642,672
관광숙박업	6,140,944	7,056,942	7,085,528	7,930,628	7,859,586	8,268,323
관광객이용시설업	1,725,561	1,901,977	2,166,797	814,120	789,116	885,160
국제회의업	2,027,030	2,297,493	2,408,318	2,442,369	1,760,254	1,837,698
카지노업	2,311,664	2,460,353	2,631,044	2,799,221	2,804,413	2,903,309
유원시설업	1,043,514	1,181,948	1,324,103	1,498,173	1,538,658	1,929,240
관광편의시설업	2,546,204	2,747,202	1,874,445	1,760,749	1,133,617	1,569,612
전 체	20,197,051	23,554,978	23,289,037	22,567,248	22,358,219	25,036,014

자료 : 문화체육관광부 (2011~2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

4) 사업체별 신규채용 및 이직률 현황

- 관광사업체의 종사자 수는 지속적으로 증가추세를 보이고 있음
- 이 중 신규 채용률의 경우 2012년까지 증가하다 2013년 이후 감소세를 보이다 2016년 전년대비 12.3%가 증가로 다소 회복하였음

[표 3-4] 사업체별 신규채용 현황

(단위 : 명)

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년
여행업	8,694	11,031	11,274	8,337	10,442	13,314
관광숙박업	16,443	18,421	11,748	12,612	11,934	13,293
관광객이용시설업	1,486	2,101	2,823	1,996	1,669	1,188
국제회의업	2,181	3,178	3,336	3,320	2,380	2,307
카지노업	911	1,077	1,105	930	1,144	753
유원시설업	1,217	1,809	2,315	2,265	2,514	2,532
관광편의시설업	10,156	11,508	11,137	9,202	5,557	6,646
전체	41,088	49,124	43,738	38,661	35,641	40,033

자료 : 문화체육관광부 (2011~2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

- 또한 연간 이직률을 살펴보면 2012년까지 증가하다 2013년부터 증가와 감소추세를 반복해서 보이고 있음

[표 3-5] 사업체별 이직률 추이

(단위 : 명)

구 분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년
여행업	6,792	8,128	6,520	6,392	7,772	10,581
관광숙박업	12,762	15,249	9,467	11,276	11,856	12,269
관광객이용시설업	1,535	1,549	1,471	1,431	1,304	1,030
국제회의업	1,709	2,612	2,713	2,402	1,990	1,726
카지노업	881	710	859	957	1,210	990
유원시설업	1,139	1,657	1,677	1,637	1,887	2,281
관광편의시설업	9,086	7,842	7,461	7,985	3,860	5,874
전 체	33,898	37,747	30,168	32,080	29,880	34,752

자료 : 문화체육관광부 (2011~2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

5) 소 결

■ 소규모 국제회의기획업 증가

- 관광·레저산업 전반적인 업종별 현황을 살펴보면 사업체 및 종사자 수, 매출액 등이 꾸준히 증가하고 있는 것으로 나타남
- 하지만 국제회의업의 경우 사업체 수는 꾸준히 증가하고 있지만 업체별 종사자 수를 비롯한 매출액이 감소하고 있는 것으로 나타나, 20명 미만의 소규모 영세업체가 증가하는 것으로 나타남
- 또한 종사자의 경우 신규채용율과 이직률이 동반 감소한 것으로 나타나 국제회의기획업은 향후 종사자 신규수요 증가는 더딜 것으로 예상됨
- FGI 결과 향후 소규모(100명 미만) 국제회의의 수요가 늘어날 것으로 예상됨에 따라 보다 전문화된 소규모 회의기획업의 증가는 자연스러운 것으로 판단됨

2. 관광·레저산업 업종별 현황⁴⁾

1) 여행업

- 여행업은 국내의 관광·레저산업 발전의 동맥과 같은 중요한 위치에 있으며, 여행업의 종류에는 일반여행업과 국외여행업, 그리고 국내여행업으로 분류됨
- 1991년 1월 1일부터 여행업의 대외 개방이 이루어짐에 따라 정부는 우리나라 여행업의 국제 경쟁력을 높임으로써 개방에 따른 국내산업의 피해를 줄이기 위해 여행사의 경영개선 유도, 서비스 향상에 의한 신뢰회복, 여행업 전문 인력 양성 등 각종 시책을 추진하고 있음

■ 사업체 수

- 전국 시·도별 여행업 등록 현황은 일반여행업 3,876개소, 국내여행업 6,651개소, 국외여행업 8,598개소로 총 19,155개소가 등록되어 있음(2016년 말 기준)
- 시·도별로 살펴보면 서울시가 7,076개소(일반: 2,409개소, 국내: 1,344개소, 국외: 3,323개소)로 가장 많은 등록률을 보이고 있고, 경기도 2,249개소(일반: 360개소, 국내: 786개소, 국외: 1,103개소) 순으로 나타남
- 다음으로 부산시 1,383개소(일반: 130개소, 국내: 536개소, 국외: 717개소)가 등록되어 운영하고 있고, 다음으로 제주도 1,183개소(일반: 327개소, 국내: 663개소, 국외: 193개소) 순으로 나타났으며, 반면 세종시의 경우 42개소(일반: 2개소, 국내: 19개소, 국외: 21개소)로 가장 낮은 등록률을 보이고 있음

[표 3-6] 전국 시·도별 여행업 등록현황

(단위 : 개소)

구 분	계	일반여행업	국내여행업	국외여행업
서울시	7,076	2,409	1,344	3,323

4) 문화체육관광부(2017)의 2016년 기준 관광동향에 관한 연차보고서와 관광사업체 기초통계조사의 관광사업체의 수치가 상이할 수 있음.

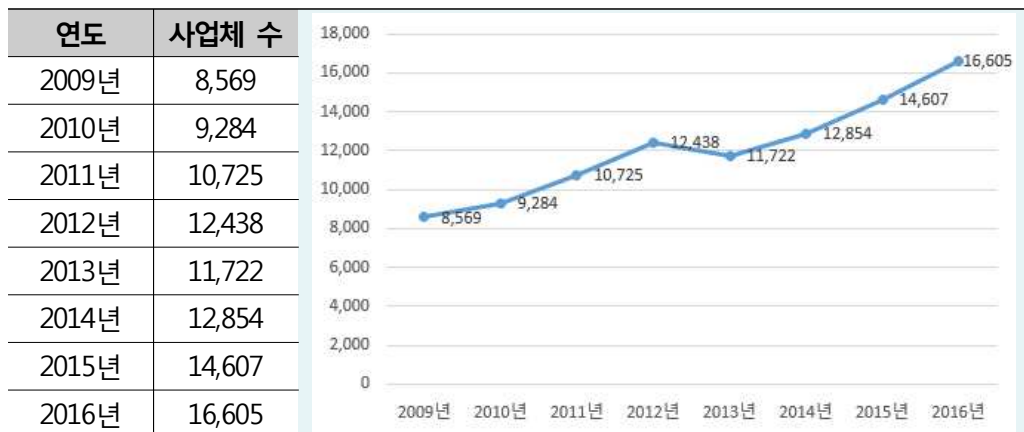
부산시	1,383	130	536	717
대구시	881	80	388	413
인천시	534	101	196	237
광주시	594	75	246	273
대전시	522	32	224	236
울산시	294	17	138	139
세종시	42	2	19	21
경기도	2,249	360	786	1,103
강원도	490	62	228	200
충청북도	506	36	240	230
충청남도	595	19	293	283
전라북도	587	69	262	256
전라남도	659	47	336	276
경상북도	618	47	312	259
경상남도	942	63	440	439
제주도	1,183	327	663	193
계	19,155	3,876	6,651	8,598

자료 : 문화체육관광부(2017), 2016년 기준 관광동향에 관한 연차보고서, 재인용.

- 여행업분야의 관광사업체 수는 2012년까지 꾸준히 증가하였으며, 2013년 잠시 감소세를 보였으나 2014년부터 다시 회복세로 돌아서며 2016년에는 전년 대비 13.7%가 증가함

[표 3-기 여행업분야 사업체 수 변화 추이

(단위 : 개소)



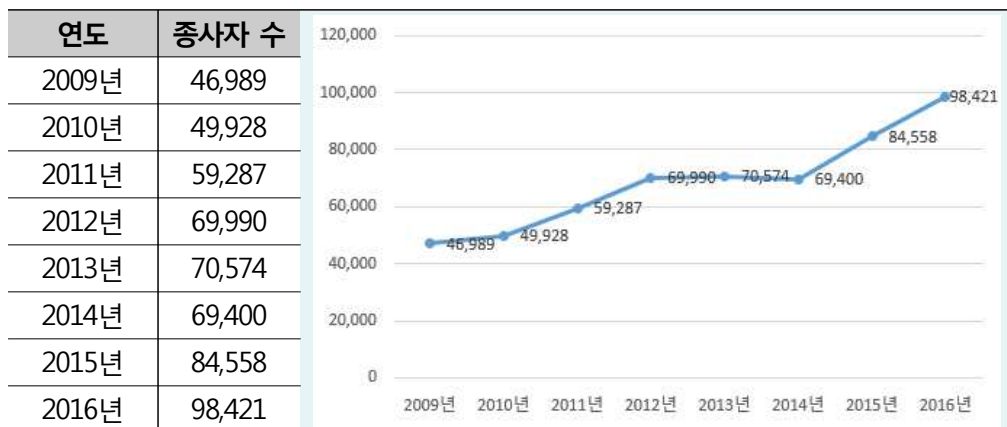
자료 : 문화체육관광부 (2009-2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

■ 종사자 수

- 여행업 종사자 수는 2009년 46,989명에서 2014년 전년도 사업체 수의 감소로 인해 일시적으로 감소하다 이후 지속적으로 증가하여 2016년 전년 대비 16.6% 증가함

[표 3-8] 여행업분야 종사자 수 변화 추이

(단위 : 명)

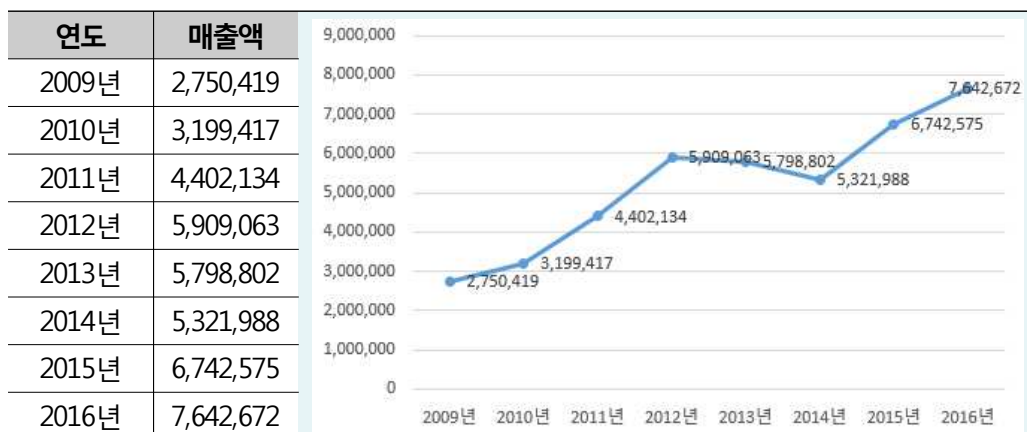


자료 : 문화체육관광부 (2009-2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

■ 매출액

[표 3-9] 여행업분야 매출액 변화 추이

(단위 : 백만 원)



자료 : 문화체육관광부 (2009-2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

- 여행업분야의 매출액은 2012년까지 급격한 증가세를 보였으나, 이후 2013년까지 하락세를 나타냈으며, 2015년 이후 다시 회복세를 보이며 2016년 전년 대비 13.3%의 증가율을 보임

2) 관광숙박업

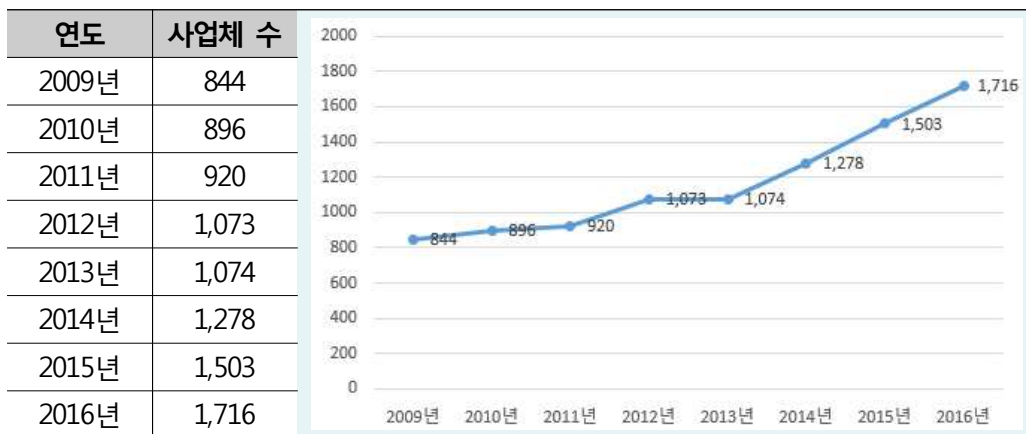
- 관광숙박업은 관광진흥법에 따라 호텔업과 휴양콘도미니엄업으로 구분되며, 호텔업은 관광호텔업, 수상관광호텔업, 한국전통호텔업, 가족호텔업, 호스텔업, 소형호텔업, 의료관광호텔업으로 구성됨

■ 사업체 수

- 관광숙박업 분야 사업체 수는 2009년부터 계속적으로 꾸준한 증가세를 보이고 있으며, 2016년에는 전년 대비 14.1%의 증가율을 나타냄

[표 3-10] 관광숙박업분야 사업체 수 변화 추이

(단위 : 개소)



자료 : 문화체육관광부 (2009-2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

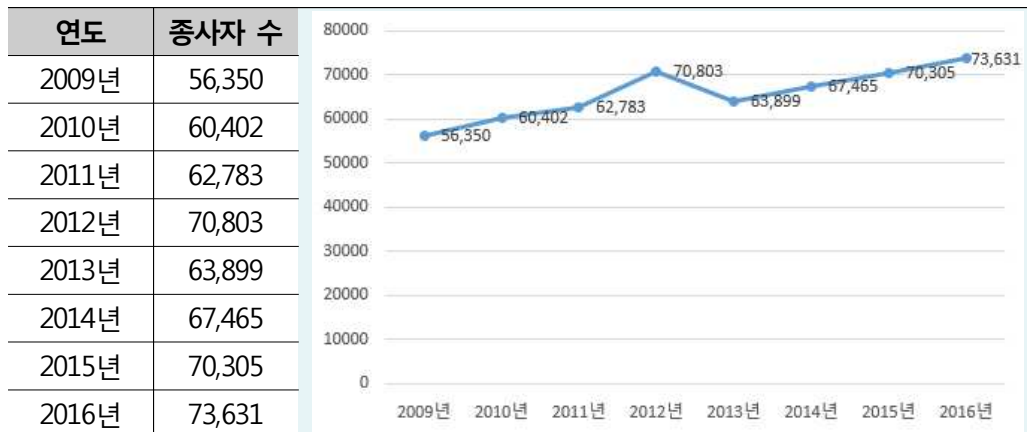
■ 종사자 수

- 관광숙박업 종사자 수는 2009년 56,350명에서 2012년 70,803명으로 증가

하다가 2013년 감소하다 지속적으로 증가하여, 2016년 전년대비 4.04% 증가함

[표 3-11] 관광숙박업분야 종사자 수 변화 추이

(단위 : 명)



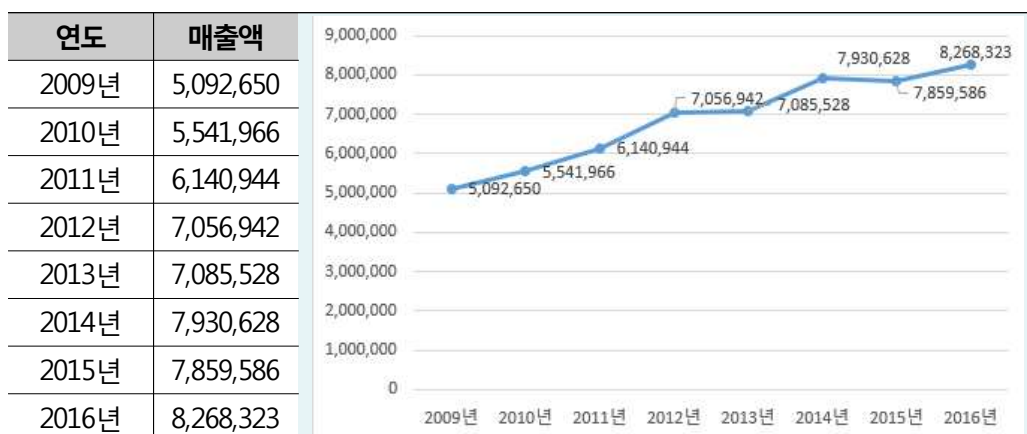
자료 : 문화체육관광부 (2009-2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

■ 매출액

- 관광숙박업 분야 매출액은 2014년까지 지속적인 증가율 추세를 보이다, 2015년 감소추세를 나타내다 2016년 다시 상승하여 전년대비 5.2% 증가하였음

[표 3-12] 관광숙박업분야 매출액 변화 추이

(단위 : 백만 원)



자료 : 문화체육관광부 (2009-2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

가. 호텔업⁵⁾

- 호텔업은 크게 관광호텔업, 한국전통호텔업, 가족호텔업, 수상관광호텔업, 호스텔업, 의료관광호텔업, 소형호텔업으로 구분됨
- 한국전통호텔업은 2016년 말 전국 8개 업체가 운영되고 있고, 가족호텔업은 취사가 가능한 호텔로 2016년 12월 말 전국 132개 업체가 운영 중에 있음
- 수상관광호텔업은 현재 운영되고 있지 않으며, 호스텔업은 2009년 10월 7일 호텔업의 한 종류로 신설되어 2016년 12월 말 전국 392개 업체가 운영되고 있음
- 의료관광호텔업은 의료관광 활성화를 위하여 2013년 11월 29일자로 호텔업의 한 종류로 신설되었고, 소형호텔업은 부띠크 호텔 등 객실 규모는 크지 않으나 특색 있는 숙박경험을 제공할 수 있는 호텔을 장려하기 위하여 2013년 11월 29일에 신설됨
 - 소형호텔업은 2016년 12월 말 전국 16개 업체가 운영되고 있음

나. 휴양콘도미니엄업

- 휴양콘도미니엄업은 1957년 스페인에서 기존호텔에 개인의 소유권 개념을 도입하여 개발한 것이 시초이며 관광객의 숙박과 취사에 적합한 시설을 갖춘 시설설로 국내의 1982년 12월 31일자로 관광진흥법상 관광숙박업종으로 신설되었음
 - 휴양콘도미니엄업은 2016년 12월 말 기준 216개 업체가 운영되고 있음

5)관광숙박업은 크게 호텔업과 휴양콘도미니엄업으로 구분되며, 호텔업은 관광호텔업, 한국전통호텔업, 가족호텔업, 수상관광호텔업, 호스텔업, 의료관광호텔업, 소형관광호텔업으로 구분되어 짐.

[표 3-13] 전국 시도별 관광숙박업 등록현황

(단위 : 개소)

구분		서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	계
관광 호텔 업	5성급/특1급	28	8	2	5	2	1	2	3	6	1	-	1	2	5	3	16	85
	4성급/특2급	42	4	6	9	-	3	2	14	8	1	4	3	5	1	2	18	122
	3성급/1급	62	15	5	4	3	5	1	15	10	4	2	3	11	13	9	28	190
	2성급/2등급	33	18	2	12	3	4	4	25	2	5	3	11	9	10	10	14	165
	1성급/3등급	36	11	2	29	6	2	2	30	2	6	2	5	3	9	15	13	173
	등급없음	79	16	3	8	3	5	3	36	11	6	8	7	9	7	6	29	236
	소 계	280	72	20	67	17	20	14	123	39	23	19	30	39	45	45	118	971
한국전통호텔업		-	-	-	2	-	-	-	-	1	-	-	1	2	1	-	1	8
가족호텔업		14	-	-	3	-	1	-	6	11	2	3	5	10	2	17	58	132
호스텔업		50	37	2	34	-	-	-	5	1	1	1	4	87	10	11	149	392
소형호텔업		4	1	-	2	-	-	-	4	1	-	-	1	1	2	-	3	19
소계(관광호텔업 외)		68	38	2	41	-	1	-	15	14	3	4	11	100	15	28	211	551
호텔업 합계		348	110	22	108	17	21	14	138	53	26	23	41	139	60	73	329	1,522
휴양콘도미니엄업		-	4	-	2	-	-	-	16	74	8	14	6	7	13	15	57	216
총 계		348	114	22	110	17	21	14	154	127	34	37	47	146	73	88	386	1,738

자료 : 문화체육관광부(2017), 2016년 기준 관광동향에 관한 연차보고서, 재인용.

3) 관광객이용시설업

- 관광객이용시설업은 관광객을 위하여 운동, 오락, 음식 또는 휴양 등에 적합한 시설을 갖추어 관광객에게 이용하게 하는 업으로 전문휴양업, 종합휴양업, 야영장업, 관광유람선업, 관광공연장업 등으로 구분됨

■ 사업체 수

- 2016년 12월 말 기준 관광객이용시설업의 등록현황은 전문휴양업 81개, 종합휴양업 23개, 야영장업은 1,666개 업체이며, 관광유람선업 33개 업체, 관광공연장업은 5개 업체로 등록되어 있음

[표 3-14] 전국 시도별 관광객이용시설업 등록현황

(단위 : 개소)

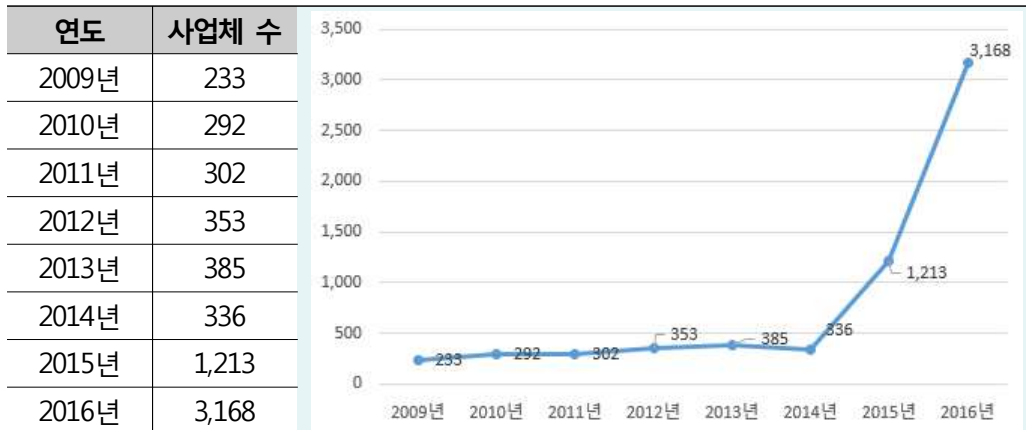
구분	전문휴양업	종합휴양업	야영장업	관광유람선업	관광공연장업
서울시	-	2	5	2	3
부산시	1	1	11	4	-
대구시	-	1	11	-	1
인천시	1	-	34	4	-
광주시	-	-	2	-	-
대전시	-	-	7	-	-
울산시	-	-	11	-	-
세종시	-	-	4	-	-
경기도	10	4	378	-	-
강원도	4	5	367	3	-
충청북도	5	1	122	-	-
충청남도	3	1	135	2	-
전라북도	2	1	92	4	-
전라남도	1	2	106	4	-
경상북도	9	1	174	1	-
경상남도	2	2	162	7	-
제주도	43	2	45	2	1
계	81	23	1,666	33	5

자료 : 문화체육관광부(2017), 2016년 기준 관광동향에 관한 연차보고서, 재인용.

- 전문휴양업의 경우 제주도(43개)에 가장 많이 분포되어 있고, 종합휴양업은 강원도(5개), 야영장업은 경기도(378개), 관광유람선업 경남도(378개), 관광공연장업은 서울시(3개소)에 가장 많이 분포되어 있음

[표 3-15] 관광객이용시설업분야 사업체 수 변화 추이

(단위 : 개소)



자료 : 문화체육관광부 (2009-2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

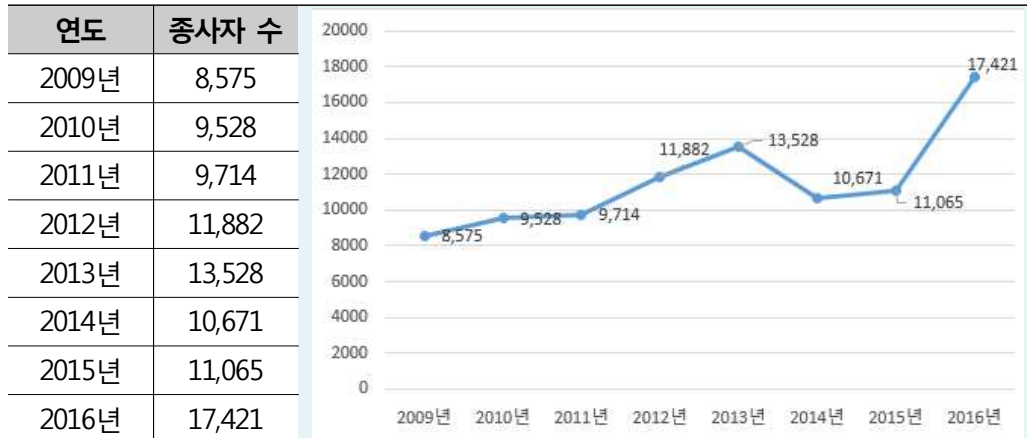
- 관광객이용시설업 분야 사업체 수는 2013년까지 꾸준한 증가세를 보였으나, 2014년 잠시 감소세를 나타냈으며, 2016년에는 전년 대비 161%의 급격한 증가세를 보임. 이는 2015년부터 일반야영장업이 관광진흥법 시행령 개정에 의해 조사대상으로 추가되었기 때문인 것으로 추정됨

■ 종사자 수

- 관광객이용시설업 종사자 수는 2009년 8,575명에서 2013년 13,528명으로 증가하다가 2014년 일시적 감소 후 지속적으로 증가하여 2016년 전년대비 57.4%로 대폭 증가함

[표 3-16] 관광객이용시설업분야 종사자 수 변화 추이

(단위 : 명)



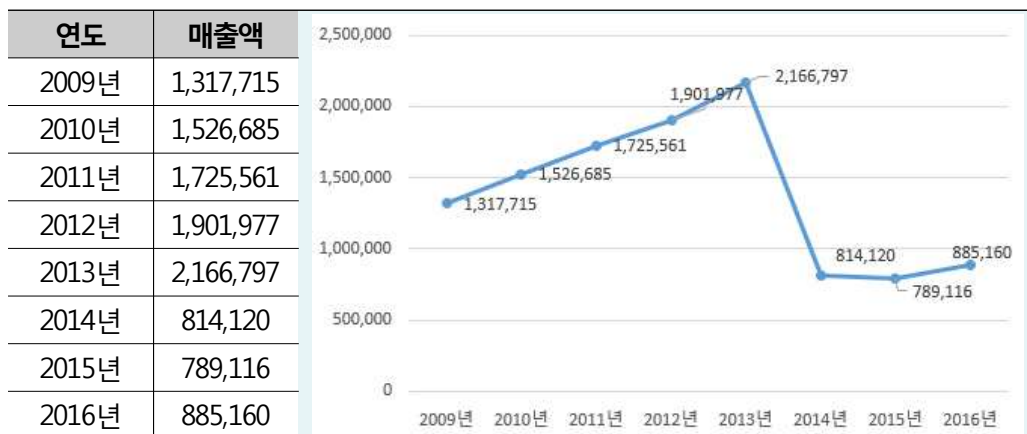
자료 : 문화체육관광부 (2009-2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

■ 매출액

- 관광객이용시설업의 매출액은 2013년까지 꾸준히 증가하였으나, 2015년 급격한 감소세를 보이다가 2016년에 소폭 개선되었으나 전년대비 12.2%가 증가한 것에 그치며 2009년 수준에도 훨씬 미치지 못한 것으로 나타남

[표 3-17] 관광객이용시설업분야 매출액 변화 추이

(단위 : 백만 원)



자료 : 문화체육관광부 (2009-2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

4) 국제회의업

○ 국제회의업은 국제회의시설업과 국제회의기획업으로 분류됨

- 국제회의시설업은 대규모 관광수요를 유발하는 국제회의를 개최할 수 있는 시설을 설치·운영하는 업을 말하고, 국제회의기획업은 대규모 관광수요를 유발하는 국제회의의 계획·준비·진행 등 필요한 업무를 행사 주관자로부터 위탁받아 대행하는 업을 말함

■ 사업체 수

○ 2016년 말 기준 국제회의업(시설업+기획업) 700개 업체가 등록되어 운영되고 있으며 서울지역이 465개 업체로 가장 높은 비중을 차지함

[표 3-18] 전국 시도별 국제회의업 등록현황

(단위 : 개소)

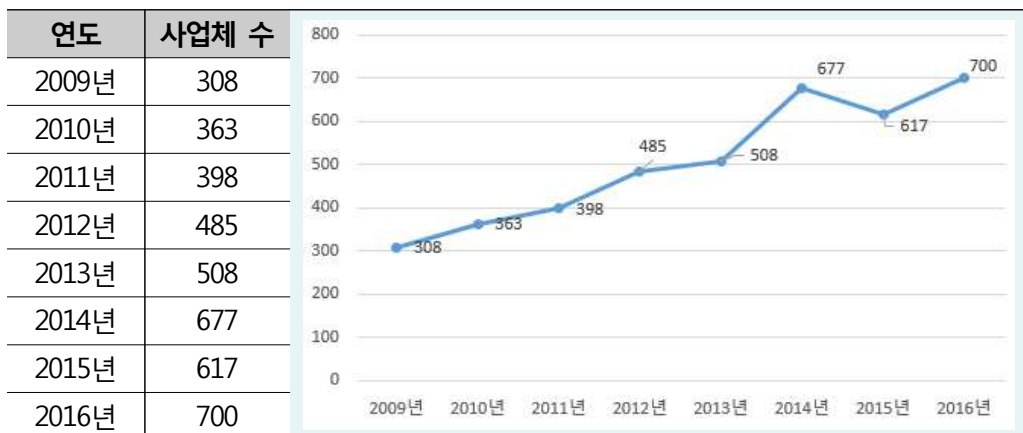
구분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	계
국제회의업 시설업+기획업	465	49	27	7	17	30	3	2	40	13	4	2	7	1	12	18	3	700

자료 : 문화체육관광부(2017), 2016년 기준 관광동향에 관한 연차보고서, 재인용.

○ 국제회의업 분야 사업체 수는 2014년까지 지속적인 증가세를 나타냈으나, 2015년 주춤하다 2016년 전년대비 13.5%로 증가세를 회복하였음

[표 3-19] 국제회의업분야 사업체 수 변화 추이

(단위 : 개소)



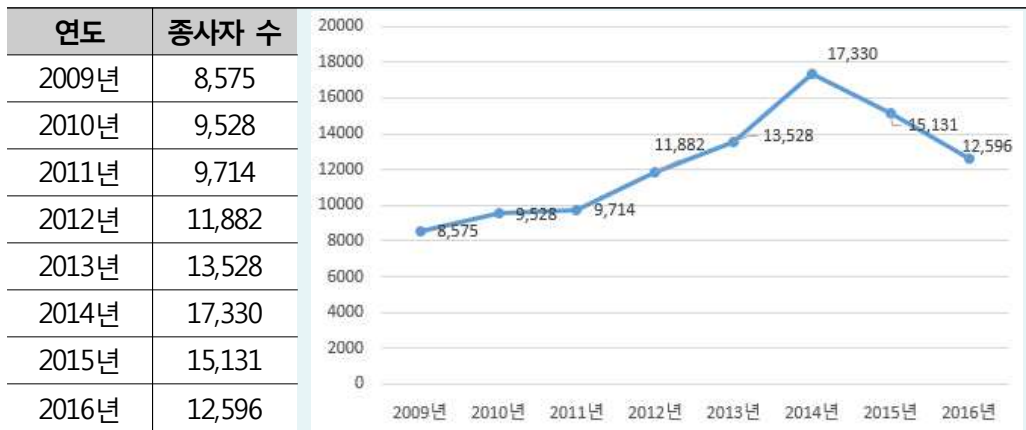
자료 : 문화체육관광부 (2009-2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

■ 종사자 수

- 국제회의업 종사자 수는 2009년 8,575명에서 꾸준히 증가추세를 보이다 2014년 이후 하락추세로 반전하는 것으로 나타났는데, 이는 영세사업체 수의 증가가 전체 종사자 수의 증가로 이어지지 않는 못한 것으로 보임

[표 3-20] 국제회의업분야 종사자 수 변화 추이

(단위 : 명)



자료 : 문화체육관광부 (2009-2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

■ 매출액

- 국제회의업의 매출액은 2014년까지 꾸준히 증가하는 추세를 보였으나, 2015년에 하락세를 보이다 2016년 전년 대비 4.4%의 증가세를 나타냄

[표 3-21] 국제회의업분야 매출액 변화 추이

(단위 : 백만 원)



자료 : 문화체육관광부 (2009-2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

5) 카지노업

- 국내 카지노는 카지노업 허용을 통해 외국인 관광객 유치 및 외화수입을 확대하는 등 관광산업 진흥의 일환으로 도입되었음

■ 사업체 수

- 외국인 전용 카지노는 1967년 인천 올림포스 카지노 개설을 시작으로 2005년 신규 허가 3개소를 포함하여 2015년 말 기준으로 전국에 16개 업체가 운영 중에 있으며, 내국인 전용의 경우 강원랜드 카지노 1개소가 운영 중임

[표 3-22] 전국 사·도별 카지노업체 현황

(단위 : 개소)

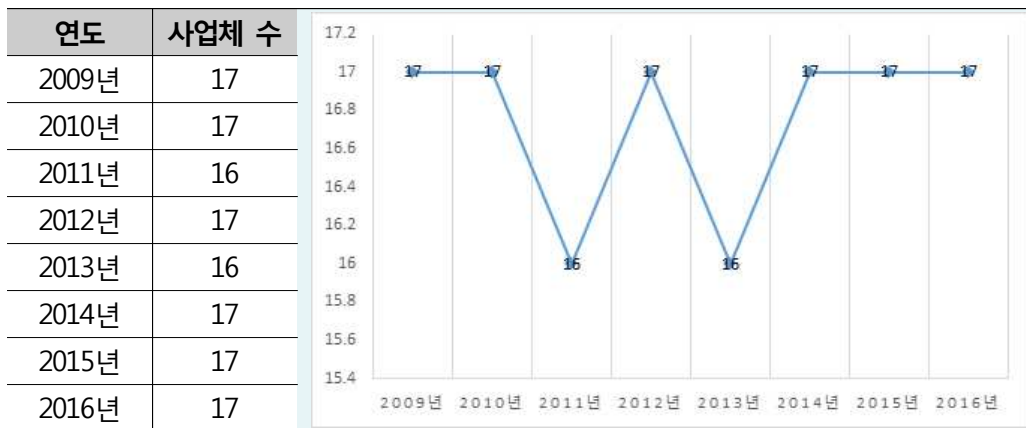
구분	업체 수	업체 명
서울시	3	워커힐 카지노(파라다이스)
		세븐럭카지노 서울강남코엑스점(그랜드코리아레저)
		세븐럭카지노 서울강북힐튼점(그랜드코리아레저)
부산시	2	세븐럭카지노 부산롯데점(그랜드코리아레저)
		부산카지노지점(파라다이스)
인천시	1	인천카지노(파라다이스세가사미)
강원도	1/1	알펜시아카지노(지바스)-외국인 전용 카지노
		강원랜드 카지노(강원랜드)-내국인 전용 카지노
대구시	1	인터볼고대구카지노(골든 크라운)
제주도	8	더케이제주호텔카지노(엔에스디영상)
		제주카지노지점(파라다이스)
		마제스타카지노(마제스타)
		로얄팔레스카지노(건하)
		파라다이스카지노 제주롯데(두성)
		제주썬카지노(지앤엘)
		랜딩카지노(그랜드익스프레스코리아)
		골든비치카지노(골든비치)
계	16/1	외국인전용카지노 16개소, 내국인전용카지노 1개소

자료 : 문화체육관광부(2017), 2016년 기준 관광동향에 관한 연차보고서, 재인용.

- 카지노업 분야 사업체 수는 16개와 17개 사이로 최근 10년간 거의 변화가 없는 양상을 보임

[표 3-23] 카지노업분야 사업체 수 변화 추이

(단위 : 개소)



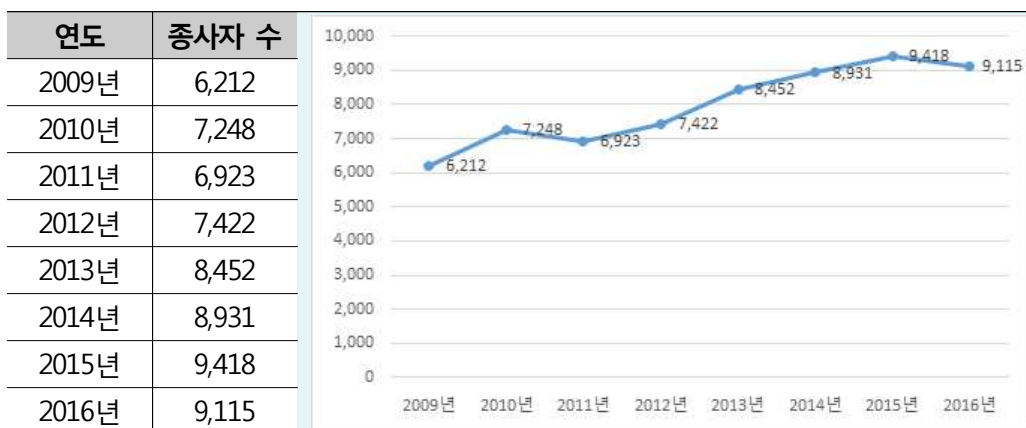
자료 : 문화체육관광부 (2009-2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

■ 종사자 수

- 카지노업 종사자 수는 2009년 6,212명에서 꾸준히 증가하다 2016년 소폭 하락하였음

[표 3-24] 카지노업분야 종사자 수 변화 추이

(단위 : 명)



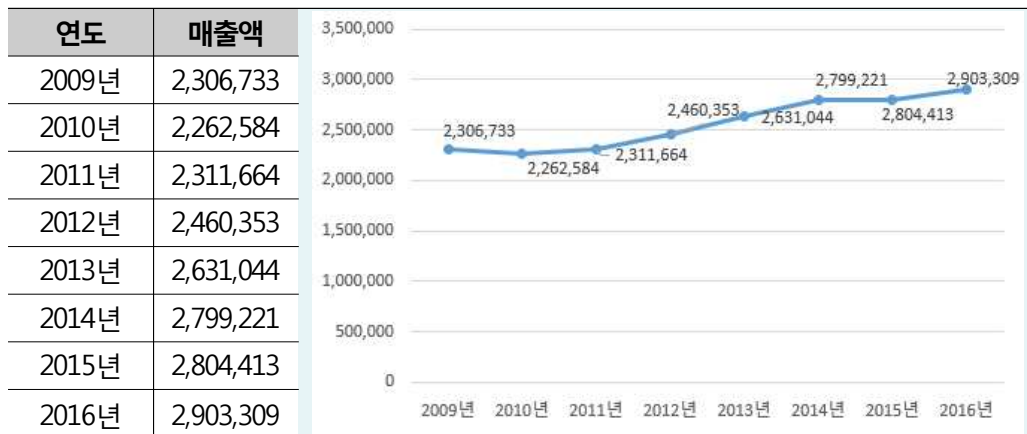
자료 : 문화체육관광부(2009-2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

■ 매출액

- 카지노업의 매출액은 2010년 잠시 주춤하는 모습에서 2011년부터는 계속적인 증가세를 나타냄.

[표 3-25] 카지노업분야 매출액 변화 추이

(단위 : 백만 원)



자료 : 문화체육관광부(2009~2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

6) 유원시설업

- 유원시설업은 유기사설 또는 유기기구를 갖추고 이를 관광객에게 이용하게 하는 업으로, 종합유원시설업, 일반유원시설업, 기타유원시설업으로 분류됨

■ 사업체 수

- 유원시설업은 2016년 12월 말 기준 전국에 1,554개 업체가 운영 중에 있으며 경기도에 391개 업체로 가장 높은 비중을 차지하고 있음
- 유원시설업 분야 사업체 수는 2014년 이후 증가세를 보이다 2016년에는 전년 대비 68.1%의 급격한 증가율을 보임

[표 3-26] 전국 사·도별 유원시설업체 현황

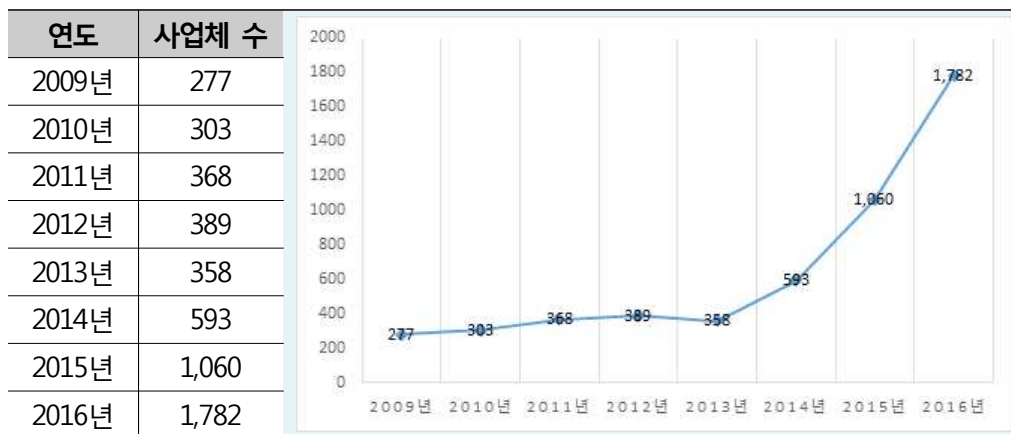
(단위 : 개소)

사·도	업체 수	사·도	업체 수
서울시	113	강원도	66
부산시	162	충청북도	43
대구시	62	충청남도	80
인천시	66	전라북도	47
광주시	23	전라남도	80
대전시	55	경상북도	83
울산시	50	경상남도	190
세종시	13	제주도	30
경기도	391		
계		1,554	

자료 : 문화체육관광부(2017), 2016년 기준 관광동향에 관한 연차보고서, 재인용.

[표 3-27] 유원시설업분야 사업체 수 변화 추이

(단위 : 개소)



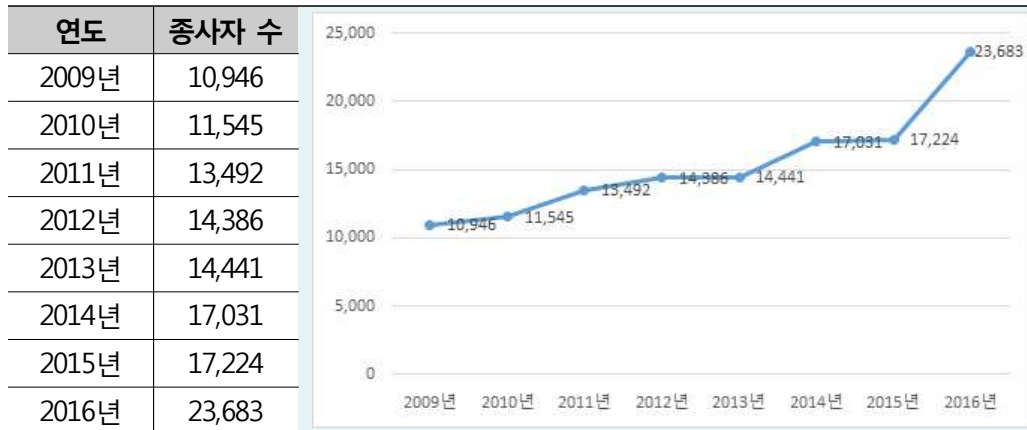
자료 : 문화체육관광부(2009~2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

■ 종사자 수

- 유원시설업 종사자 수는 2009년 10,946명에서 꾸준히 증가 추세를 보이고 있으며 2016년 전년대비 37.5% 증가함

[표 3-28] 유원시설업분야 종사자 수 변화 추이

(단위 : 명)



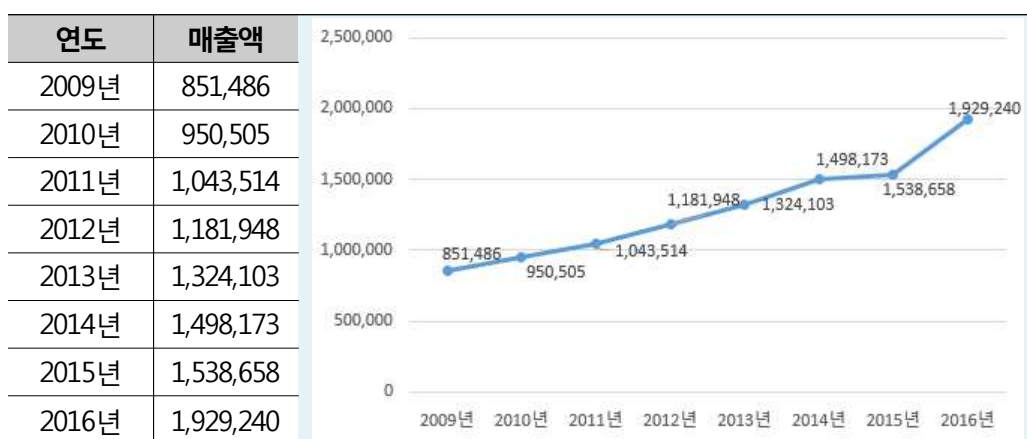
자료 : 문화체육관광부(2009~2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

■ 매출액

- 유원시설업의 매출액은 해마다 꾸준히 증가하는 상승세를 보이고 있으며, 2009년 851,486백만 원, 2012년 1,181,948백만 원, 2016년 1,929,240백만 원의 매출을 올리고 있으면 2016년 전년대비 25.4% 증가하였음

[표 3-29] 유원시설업분야 매출액 변화 추이

(단위 : 백만 원)



자료 : 문화체육관광부(2009~2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

7) 관광편의시설업

- 관광편의시설업은 관광사업 중 여행업, 관광숙박업, 관광객이용시설업, 국제회의업, 유원시설업, 카지노업을 제외한 사업이나 시설 가운데 관광진흥에 도움이 된다고 인정되는 업을 말함
- 관광편의시설업은 관광유흥음식점업, 관광극장유흥업, 외국인전용유흥음식점업, 관광식당업, 관광순환버스업, 관광사진업, 여객자동차터미널시설업, 관광펜션업, 관광캐도업, 한옥체험업, 외국인관광 도시민박업⁶⁾ 등 11가지가 있음

■ 사업체 수

- 2016년 말 기준으로 관광편의시설업으로 지정된 업체는 총 5,390개소로 관광유흥음식점업 14개 업체, 관광극장유흥업 192개 업체, 외국인전용유흥음식점업 432개, 관광식당업 1,533개 업체, 관광순환버스업 50개 업체, 관광사진업 12개 업체, 여객자동차터미널시설업 2개, 관광펜션업 473개, 관광캐도업 13개, 한옥체험업 1,175개, 외국인관광 도시민박업 1,471개 업체가 지정되어 운영 중에 있음
- 관광편의시설업의 사업체 수는 2014년까지 지속적인 증가세를 보였으나, 2015년부터 하락세를 나타냈으며, 2016년 전년대비 23.6%의 감소세를 나타냄
 - 문화체육관광부(2009-2016)의 관광사업체 기초통계조사 보고서의 유원시설업 분야 사업체수의 경우 외국인관광도시민박업이 기 관광편의시설업에서 관광객이용시설로의 변경으로 인한 감소세가 그 원인임.

6) 외국인관광 도시민박업의 경우 기존 관광편의시설업에서 2016년 3월 23일 관광객 이용시설업으로 변경되었음.

[표 3-30] 전국 시도별 관광편의시설업 지정 현황

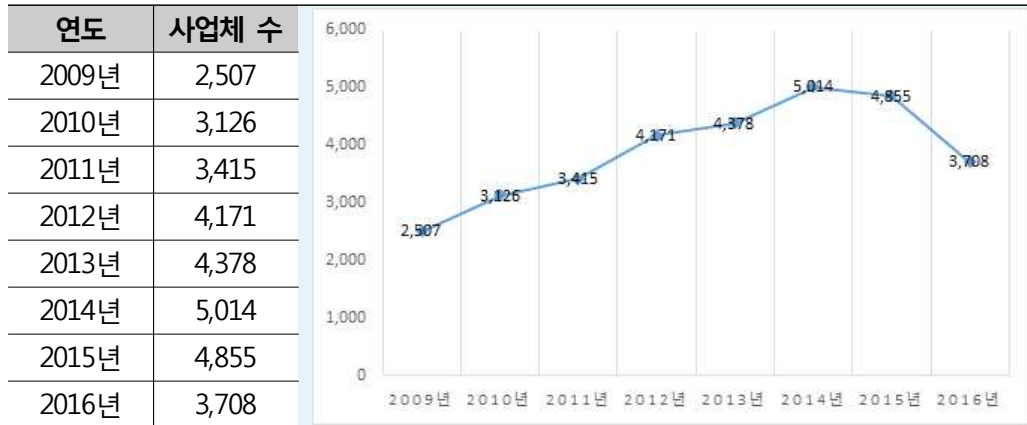
(단위 : 개소)

구분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	계
관광유희음식점업	2	-	1	-	-	-	1	-	-	1	-	2	1	-	3	1	2	14
관광극장유희업	32	10	8	15	5	13	3	-	49	7	6	7	7	4	5	17	4	192
외국인 전용유희음식점업	6	18	24	3	8	2	33	-	194	7	3	5	20	4	35	57	13	432
관광 식당업	456	122	66	143	44	80	41	3	310	27	13	21	51	7	10	35	109	1,538
관광순환버스업	2	2	4	2	-	-	1	-	4	11	-	-	1	6	8	8	1	50
관광 사진업	9	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	12
여객자동차 터미널시설업	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	2
관광 펜션업	-	2	-	8	-	-	4	-	35	79	9	81	9	43	61	48	94	473
관광 궤도업	-	-	2	-	-	-	-	-	2	5	-	-	1	2	1	-	-	13
한옥 체험업	122	1	17	9	9	-	2	-	32	29	26	26	212	290	341	59	-	1,175
관광면세업	2	7	1	1	-	1	1	-	1	1	1	-	-	1	-	1	-	18
외국인 관광도시민박업	907	133	27	71	28	2	2	1	73	25	5	3	113	20	30	31	-	1,471
계	1,538	296	150	252	94	98	88	4	701	192	64	145	415	377	495	257	224	5,390

자료 : 문화체육관광부(2017), 2016년 기준 관광동향에 관한 연차보고서, 재인용.

[표 3-31] 관광편의시설업분야 사업체 수 변화 추이

(단위 : 개소)



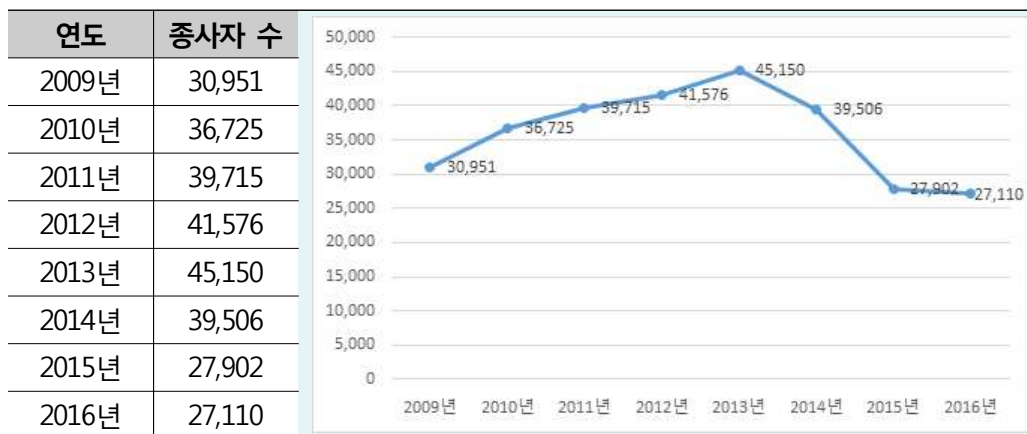
자료 : 문화체육관광부(2009~2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

■ 종사자 수

- 관광편의시설업 종사자 수는 2009년 30,951명에서 꾸준히 증가하다 2014년 이후 감소추세를 보이고 있음

[표 3-32] 관광편의시설업분야 종사자 변화 추이

(단위 : 명)



자료 : 문화체육관광부(2009~2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

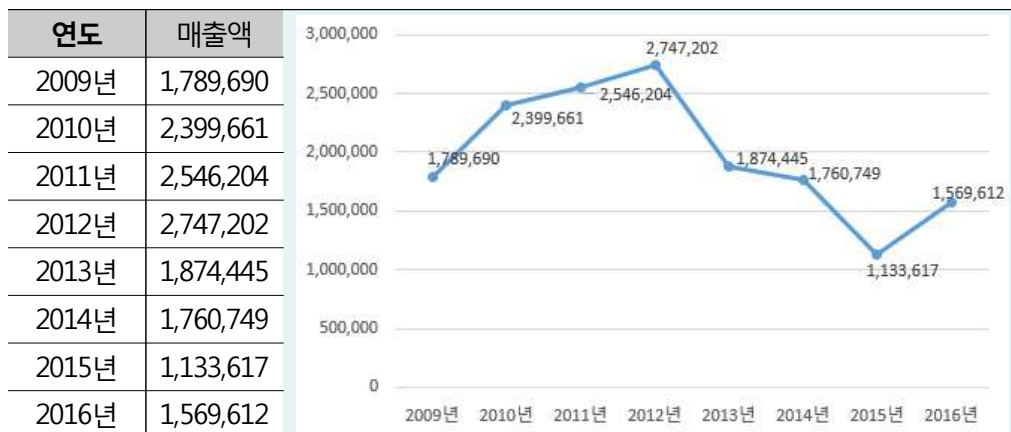
■ 매출액

- 관광편의시설업의 매출액은 2012년까지는 지속적인 증가세를 보였으나,

이후 2013년부터 이후 하락세를 보이다 2016년 큰 폭의 상승 회복으로
전년대비 38.5% 상승하였음

[표 3-33] 관광편의시설업분야 매출액 변화 추이

(단위 : 백만 원)



자료 : 문화체육관광부(2009~2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

8) 소 결

- 여행업은 관광산업 내 사업체 수 및 종사자의 비중이 높은 업종으로 꾸준히 증가추세를 보이고 있으나 중소기업 여행업의 증가 추세에 따라 시장 수요 특성에 부합하는 업체의 질적 향상을 위한 제도적 기반 필요
- 관광객이용시설업 분야 사업체는 꾸준히 증가추세를 보이고 있는데 이는 2015년부터 일반야영장업이 조사대상으로 반영되면서 증가추세를 보임
 - 업체의 증가추세에 비해 매출액이 급격히 감소하는 것으로 나타나 이는 야영장과 같은 매출액규모가 적은 영세사업체의 증가에 따른 것으로 판단됨.
- 유원시설업의 경우 사업체 수 및 종사자 수, 매출액이 꾸준히 증가하고 있는 것으로 나타났는데, 이는 도심형 소규모 유원시설업(키즈카페, 실내놀이터 등)의 수가 증가가 주요 원인으로 추정됨
 - 도심형 소규모 유원시설은 안전성 검사 대상 유기기구의 최소화된 시설로 안전관리자의 수요가 예상되나 동종업계의 낮은 처우수준으로 인한 인력수급 원활치 못한 실정임

3. 관광·레저산업 인력 현황

1) 업종별 종사자 규모와 비중 추세 변화

가. 업종별 종사자 규모 추세변화

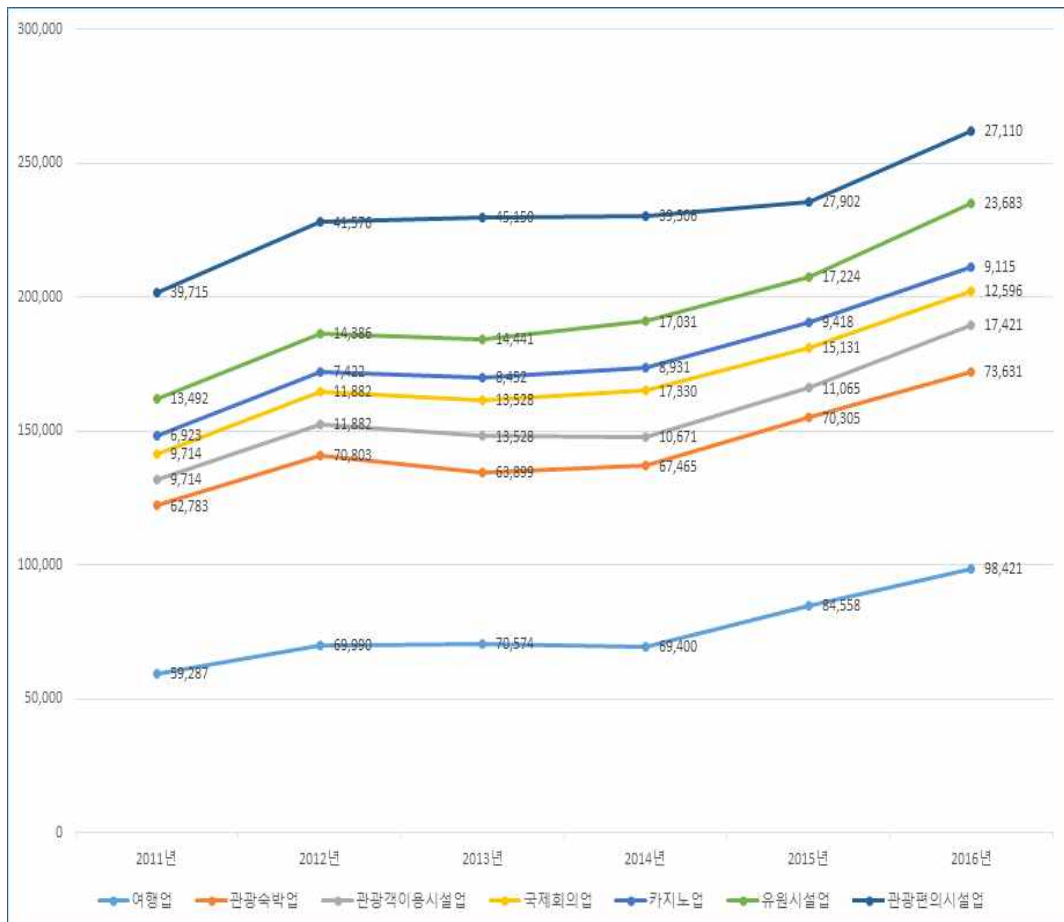
- 2011년부터 2016년까지 관광·레저산업의 업종별 종사자 규모를 살펴보면 업종별로 대부분 증가추세를 보이고 있음
 - 관광편의시설업의 경우 증가추세를 보이다 2014년부터 감소추세를 나타내고 있는데 이는 외국인 관광 도시민박업의 업종변경이 그 원인 중 하나로 예상됨.
- 여행업은 59,283명에서 98,421명으로 증가하였고, 관광숙박업은 62,783명에서 73,631명으로의 증가하였으며, 이 외 업종 중 종사자 규모의 큰 변화를 보이는 업종은 유원시설업으로 13,492명에서 23,683명으로 증가하였음
- 이 밖에 관광객이용시설업은 9,741명에서 17,421명, 국제회의업은 12,638명에서 12,596명, 카지노업은 6,923명에서 9,115명, 관광편의시설업은 39,715명에서 27,110명의 종사자 규모 변화를 나타냄

[표 3-34] 관광·레저산업 업종별 종사자 추이(2011-2016)

(단위 : 명, %)

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년
여행업	59,287	69,990	70,574	69,400	84,558	98,421
관광숙박업	62,783	70,803	63,899	67,465	70,305	73,631
관광객이용시설업	9,741	11,882	13,528	10,671	11,065	17,421
국제회의업	12,638	13,599	14,092	17,330	15,131	12,596
카지노업	6,923	7,422	8,452	8,931	9,418	9,115
유원시설업	13,492	14,386	14,441	17,031	17,224	23,683
관광편의시설업	39,715	41,576	42,150	39,506	27,902	27,110
전체	204,579	229,658	227,136	230,334	235,603	261,977

자료 : 문화체육관광부 (2009-2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.



[그림 3-1] 관광·레저산업 업종별 종사자 변화 추이(2011~2016)

나. 업종별 종사자 비중 추세 변화

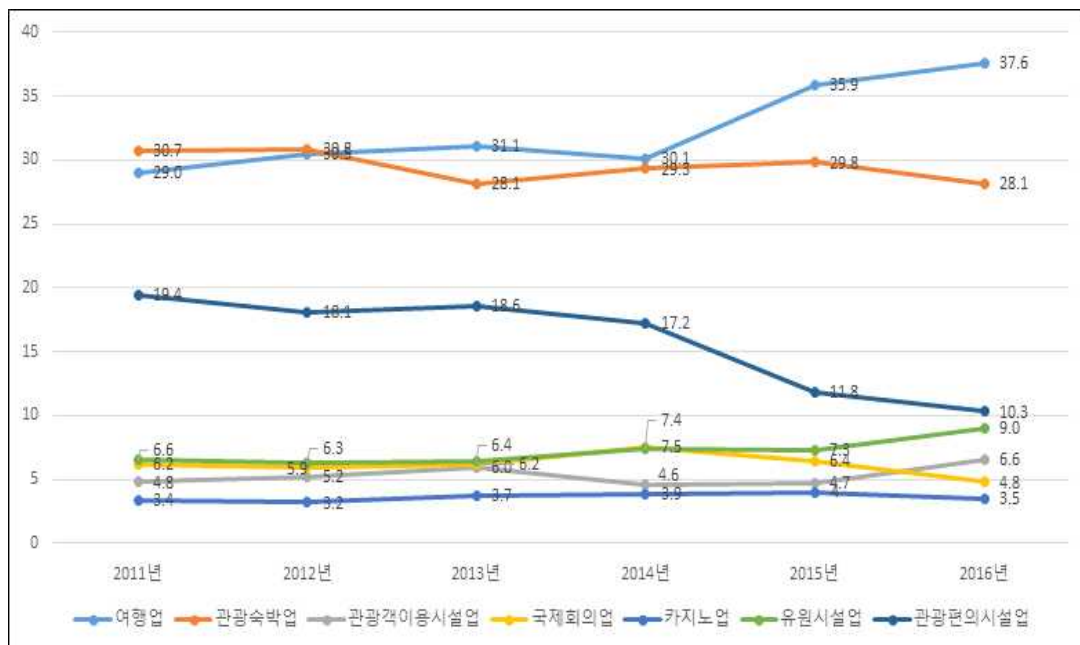
- 관광·레저산업 업종별 2011년부터 2016년까지의 종사자 비중을 살펴보면, 여행업이 31.4~30.1%로 전체에서 가장 인력의 비중이 높게 나타났고, 관광숙박업 30.7~28.1%의 비율을 나타내며, 다음으로 관광편의시설업 19.4~10.3% 등 업종별로 대부분 증가추세를 보이고 있음
- 이 밖에 관광객이용시설업, 국제회의업, 카지노업, 유원시설업이 각각 3.1~7.5%범위 내의 비중을 차지하고 있음.

[표 3-35] 관광·레저산업 업종별 종사자 비중 추세(2011-2016)

(단위 :%)

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년
여행업	29.0	30.5	31.1	30.1	35.9	37.6
관광숙박업	30.7	30.8	28.1	29.3	29.8	28.1
관광객이용시설업	4.8	5.2	6.0	4.6	4.7	6.6
국제회의업	6.2	5.9	6.2	7.5	6.4	4.8
카지노업	3.4	3.2	3.7	3.9	4.0	3.5
유원시설업	6.6	6.3	6.4	7.4	7.3	9.0
관광편의시설업	19.4	18.1	18.6	17.2	11.8	10.3
전체	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

자료 : 문화체육관광부 (2011-2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.



[그림 3-2] 관광·레저산업 업종별 종사자 비중 추세(2011-2016)

2) 관광·레저산업 신규채용 규모

가. 개요

○ 2016년을 기준으로 관광·레저산업의 신규 채용 규모는 40,033명으로 총 종사자의 약 15.3%를 차지하고 있음

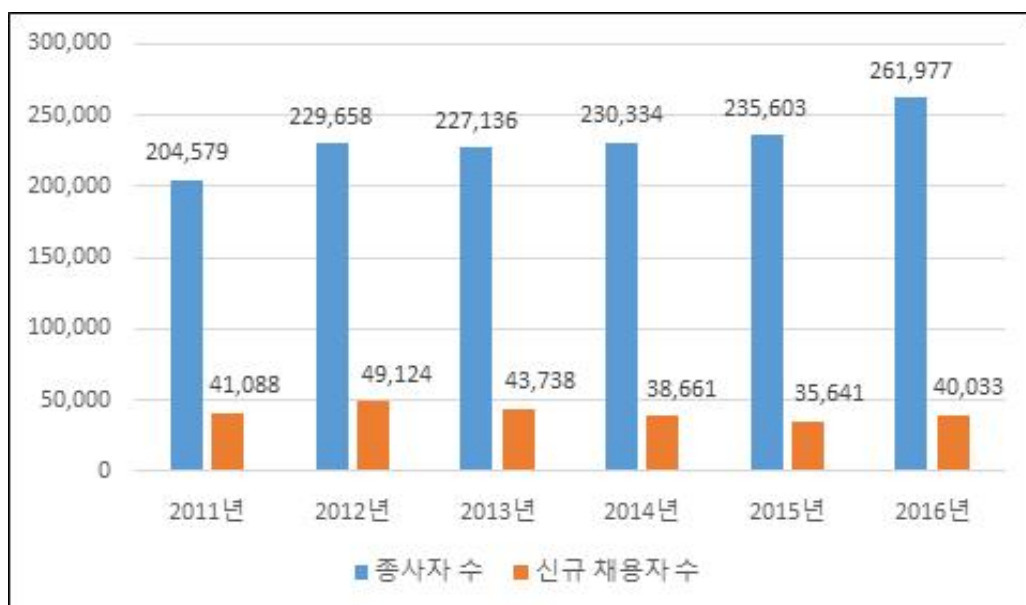
- 시기별로 보면 2011년부터 2012년까지 상승세를 보이다 2013년부터 서서히 감소하며, 신규 채용자의 비중은 2011년 20.1%를 시작으로 2016년 15.3%의 비중을 보이며 연간 신규채용률은 감소하고 있는 것으로 나타남.

[표 3-36] 관광·레저산업 신규 채용자 추이

(단위 :%)

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년
종사자 수	204,579	229,658	227,136	230,334	235,603	261,977
신규 채용자 수	41,088	49,124	43,738	38,661	35,641	40,033
신규 채용자 비중	20.1	21.4	19.3	16.8	15.1	15.3
증감율	-	6.8	-9.8	-12.9	-10.1	1.3

자료 : 문화체육관광부 (2011~2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

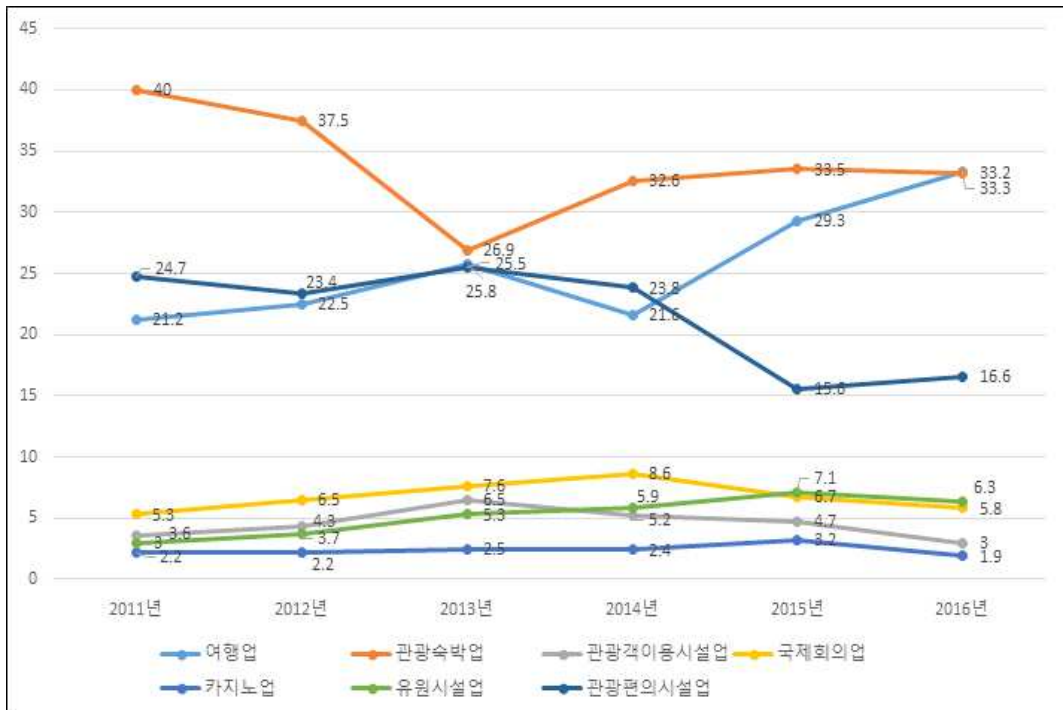


[그림 3-3] 관광·레저산업 신규채용자 추이

나. 관광·레저산업 업종별 신규 채용 규모

○ 관광·레저산업 업종별 신규채용 추이를 살펴보면 연평균 성장률이 높은 업종은 유원시설업으로 2011년부터 2016년까지 17.2%의 증가율 보이고 있으며, 다음으로 여행업이 6년 연평균 증가율은 11.2%로 높은 비중을 차지하고 있음

- 2016년 기준 신규채용 비중인 높은 업종은 여행업(33.3%)과 관광숙박업(33.2%)으로 나타났고, 이 밖에 관광편의시설업 16.6%, 유원시설업 6.3%, 국제회의업 5.8% 등의 순으로 나타남.



[그림 3-4] 관광·레저산업 업종별 신규 채용 추이

[표 3-37] 관광·레저산업 업종별 신규 채용 추이

(단위 :명,%)

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	연평균 증감율
여행업	8,694 (21.2)	11,031 (22.5)	11,274 (25.8)	8,337 (21.6)	10,442 (29.3)	13,314 (33.3)	11.2
관광 숙박업	16,443 (40.0)	18,421 (37.5)	11,748 (26.9)	12,612 (32.6)	11,934 (33.5)	13,293 (33.2)	-2.2

관광객이 용시설업	1,486 (3.6)	2,101 (4.3)	2,823 (6.5)	1,996 (5.2)	1,669 (4.7)	1,188 (3.0)	0.3
국제 회의업	2,181 (5.3)	3,178 (6.5)	3,336 (7.6)	3,320 (8.6)	2,380 (6.7)	2,307 (5.8)	3.8
카지노업	911 (2.2)	1,077 (2.2)	1,105 (2.5)	930 (2.4)	1,144 (3.2)	753 (1.9)	-2.4
유원 시설업	1,217 (3.0)	1,809 (3.7)	2,315 (5.3)	2,265 (5.9)	2,514 (7.1)	2,532 (6.3)	17.2
관광편의 시설업	10,156 (24.7)	11,508 (23.4)	11,137 (25.5)	9,202 (23.8)	5,557 (15.6)	6,646 (16.6)	-5.7
전체	41,088 (100.0)	49,124 (100.0)	43,738 (100.0)	38,661 (100.0)	35,641 (100.0)	40,033 (100.0)	3.2

자료 : 문화체육관광부 (2011-2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

가) 여행업 신규 채용현황

- 여행업의 매출액 규모를 기준으로 신규 채용현황을 살펴보면 연매출 3억 원-10억 원 미만인 업체가 전체의 36.0%로 가장 높은 비중을 차지하고 있는 것으로 나타남
- 또한 10억 원 이상인 업체도 29.6%로 신규채용률이 높게 나타났는데, 해당업체들의 경우 이직률도 높게 나타나 이직에 따른 신규 채용 비율이 높은 것으로 분석됨
 - 3억 원-10억 원 미만인 업체 이직률 35.3%로 나타났고, 10억 원 이상인 업체의 경우 23.6%의 이직률을 보임.
- 성별 채용 현황을 살펴보면 남성이 54.3%, 여성이 45.7%로 남성의 신규 채용비중이 높게 나타났으며, 이는 관광·레저산업의 전체 신규 인력채용 평균인 남성 52.7%, 여성 47.3%보다 남성 채용 비중이 1.6% 높은 것으로 나타남

[표 3-38] 여행업 매출액 규모별 신규 채용 현황

(단위 :명,%)

구분	남성	여성	합계	구성비
5천만 원 미만	800	489	1,289	11.0
5천만 원-1억 원 미만	827	494	1,320	11.3
1억 원-3억 원 미만	3,038	1,613	1,425	12.2
3억 원-10억 원 미만	2,373	1,833	4,206	35.9
10억 원 이상	1,621	1,839	3,461	29.6
합 계	8,659(54.3)	6,268(45.7)	11,701	100.0

자료 : 문화체육관광부(2017). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

나) 관광숙박업 매출액 신규 채용현황

- 관광숙박업의 매출액 규모를 기준으로 신규 채용현황을 살펴보면 40억 원 이상인 업체가 전체의 63.7%로 가장 높은 비중을 차지하고 있는 것으로 나타나 매출액 규모가 클수록 신규 채용 비중도 높은 것으로 분석되어 매출규모와 고용 규모간 상관관계가 있는 것으로 보여짐. 이는 여행업과 크게 대비되는 부분임

[표 3-39] 관광숙박업 매출액 규모별 신규채용 현황

(단위 :% 명)

구분	남성	여성	합계	구성비
5억 원 미만	346	338	683	5.1
5억 원-15억 원 미만	1,049	939	1,988	15.0
15억 원-40억 원미만	1,114	1,038	2,151	16.2
40억 원 이상	4,598	3,873	8,471	63.7
합 계	7,107(53.5)	6,188(46.5)	13,293	100.0

자료 : 문화체육관광부(2017). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

- 성별 채용 현황을 살펴보면 남성이 53.5%, 여성이 46.5%로 남성의 신규 채용비중이 높게 나타났으며, 이는 관광·레저산업의 전체 신규 인력채용 평균보다 남성 채용 비중이 다소(0.8%) 높은 것으로 분석됨

다) 관광객이용시설업 신규 채용현황

- 관광객이용시설업 매출액 규모를 기준으로 신규 채용현황을 살펴보면 10억 원 이상이 전체의 55.7%로 가장 비중이 높은 것으로 나타남
 - 또한 1억 원 미만인 업체도 16.5%로 높게 나타나 관광객이용시설업의 다양한 사업체의 매출규모의 차이가 있는 것으로 분석됨.
- 성별 채용 현황을 살펴보면 남성이 57.9%, 여성이 42.1%로 남성의 신규 채용비중이 높게 나타났으며, 이는 관광·레저산업의 전체 신규 인력채용 평균보다 5.2% 높은 것으로 나타남

[표 3-40] 관광객이용시설업 매출액 규모별 신규채용 현황

(단위 :% 명)

구분	남성	여성	합계	구성비
1억 원 미만	116	81	197	16.6
1억 원-3억 원 미만	117	69	186	15.6
3억 원-5억 원 미만	50	48	98	8.2
5억 원-10억 원 미만	21	25	46	3.9
10억 원 이상	385	278	663	55.7
합 계	689(57.9)	501(42.1)	1,190	100.0

자료 : 문화체육관광부(2017). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

라) 국제회의업 신규 채용현황

- 국제회의업의 매출액 규모를 기준으로 신규 채용현황을 살펴보면 10억 원 이상인 업체가 전체의 60.4%로 타 업종에 비해서 매출액 규모가 높

은 업체의 신규 채용 기여도가 높은 것으로 분석됨

- 또한 3천만 원 미만인 영세업체의 신규 채용 비중도 15.4%로 높게 나타나 신생 업체 등장에 따른 신규 채용 수요가 발생하는 것으로 예상됨.

○ 성별 채용 현황을 살펴보면 남성이 54.3%, 여성이 45.7%로 남성의 신규 채용비중이 높게 나타났으며, 이는 관광·레저산업의 전체 신규 인력채용 평균인 남성 52.7%, 여성 47.3%보다 남성 채용 비중이 1.6% 높은 것으로 나타남

[표 3-41] 국제회의업 매출액 규모별 신규채용 현황

(단위 :% 명)

구분	남성	여성	합계	구성비
3천만 원 미만	247	109	356	15.4
3천만 원-5천만 원 미만	11	12	23	1.0
5천만 원-1억 원 미만	39	17	56	2.4
1억 원-3억 원 미만	44	57	101	4.4
3억 원-5억 원 미만	57	124	181	7.8
5억 원-10억 원 미만	77	121	198	8.6
10억 원 이상	663	730	1,393	60.4
합 계	1,138	1,170	2,308	100.0

자료 : 문화체육관광부(2017). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

마) 카지노업 신규 채용현황

- 카지노업의 매출액 규모를 기준으로 신규 채용현황을 살펴보면 1,000억 원 이상 업체가 전체의 55.3%로 가장 높은 비중을 차지하고 있는 것으로 나타나 매출 규모에 따른 종사자의 신규채용 비중에 편차가 있는 것으로 나타남
- 또한 100억 원-300억 원 미만인 업체도 27.6%로 신규채용 비중이 높은 것으로 나타남.
- 성별 채용 현황을 살펴보면 남성이 52.9%, 여성이 47.1%로 남성의 신규 채용비중이 높게 나타났으며, 이는 관광·레저산업의 전체 신규 인력채용

평균보다 0.2% 높은 것으로 나타남

[표 3-42] 카지노업 매출액 규모별 신규채용 현황

(단위 :% 명)

구분	남성	여성	합계	구성비
100억 원 미만	17	22	39	5.2
100억 원-300억 원 미만	104	104	208	27.6
300억 원-1,000억 원 미만	44	46	90	12.0
1,000억 원 이상	233	183	416	55.2
합 계	398(52.9)	355(47.1)	753	100.0

자료 : 문화체육관광부(2017). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

바) 유원시설업 신규 채용현황

○ 유원시설업의 매출액 규모를 기준으로 신규 채용현황을 살펴보면 15억 원 이상인 업체가 전체의 62.4%로 가장 높은 비중을 차지하고 있는 것으로 나타나 매출규모와 신규 인력 채용의 상관관계가 있는 것으로 나타남

- 또한 3억 원-15억 원 미만의 업체의 신규채용 비중도 20.1%로 높게 나타남

[표 3-43] 유원시설업 매출액 규모별 신규채용 현황

(단위 :% 명)

구분	남성	여성	합계	구성비
5천만 원 미만	68	136	204	8.1
5천만 원-3억 원 미만	112	128	240	9.5
3억 원-15억 원 미만	190	319	509	20.1
15억 원 이상	830	748	1,578	62.3
합 계	1,200(47.4)	1,331(52.6)	2,531	100.0

자료 : 문화체육관광부(2017). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

○ 성별 채용 현황을 살펴보면 남성이 47.4%, 여성이 52.6%로 여성의 신규

채용비중이 높게 나타났으며, 이는 관광·레저산업의 전체 신규 인력채용 평균인 여성 47.3% 보다 5.3% 높은 것으로 나타남

사) 관광편의시설업 신규 채용현황

- 관광편의시설업의 매출액 규모를 기준으로 신규 채용현황을 살펴보면 10억 원 이상인 업체가 전체의 65.3%로 가장 높은 비중을 차지하고 있는 것으로 나타나 매출규모가 높을수록 업체별 종사자 신규 채용률이 증가 되는 것을 알 수 있음
- 성별 채용 현황을 살펴보면 남성이 50.0%, 여성이 50.0%로 남녀의 신규 채용률이 똑같이 나타나 이는 관광·레저산업의 전체 신규 인력채용 평균으로 볼 때 남성은 2.7% 낮게 나타났고, 여성은 2.7% 높게 나타남.

[표 3-44] 관광편의시설업 매출액 규모별 신규채용 현황

(단위 :% 명)

구분	남성	여성	합계	구성비
1억 원 미만	145	136	281	4.23
1억 원-5억 원 미만	577	841	1,418	21.3
5억 원-10억 원 미만	361	249	610	9.2
10억 원 이상	2,239	2,098	4,337	65.3
합 계	3,322(50.0)	3,324(50.0)	6,646	100.0

자료 : 문화체육관광부(2017). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

3) 산업의 직종별 구인구직 동향(고용보험 통계)

- 고용보험 통계자료에 의한 직종의 산업별 구인구직통계 기준 직종 중분류 『미용·숙박·여행·오락 및 스포츠 관련직』의 직종소분류와 직종세부분류를 구분하여 집계하면 다음과 같음(한국고용직업분류)
 - 직종소분류: 여행서비스 관련 종사자, 승무원, 숙박시설 서비스 관련 종사자(직종

소분류 중 관광·레저산업과 관련한 업종 선정)

- 직종세분류: 여행상품개발자, 여행사무원, 여행 및 관광통역 안내원, 항공기 객실 승무원, 선박 및 열차 객실 승무원, 숙박시설 서비스원 등(직종세분류 중 관광·레저산업과 관련한 업종 선정)

○ 고용보험 통계상 직종별 구인구직동향을 살펴보면 직종소분류 여행서비스 관련 종사자, 승무원, 숙박시설 서비스 관련 종사자로 구분됨

- 여행서비스 관련 종사자의 여행상품개발자는 신규 구인 인원 90명, 신규 구직 건수 556건, 취업 건수 176건으로 나타났고, 여행사무원은 신규 구인 인원 516명, 신규 구직 건수 2,490건, 취업 건수 875건으로 나타났으며, 여행 및 관광 통역안내원은 신규 구인 인원 212명, 신규 구직 건수 1,182건, 취업 건수 454건으로 나타남.
- 승무원의 항공기 객실 승무원은 신규 구인 인원 5명, 신규 구직 건수 1,606건, 취업 건수 464건으로 나타났고, 선박 및 열차 객실승무원은 신규 구인 인원 6명, 신규 구직 건수 1,266건, 취업 건수 519건으로 나타남.
- 숙박시설 서비스 관련 종사자의 숙박시설 서비스원은 신규 구인 인원 1,515명, 신규 구직 건수 1,266건, 취업 건수 519건으로 나타남.

[표 3-45] 고용보험 통계상 직종별 구인구직 동향

직종 중분류	직종소분류	직종세분류	신규 구인 인원(명)	신규 구직 건수(건)	취업 건수 (건)
미용·숙박·여행·오락 및 스포츠 관련직	여행서비스 관련 종사자	여행상품개발자	90	556	176
		여행사무원	516	2,490	875
		여행 및 관광 통역 안내원	212	1,182	454
	승무원	항공기 객실 승무원	5	1,606	464
		선박 및 열차 객실승무원	6	174	54
	숙박시설 서비스 관련 종사자	숙박시설 서비스원	1,515	1,266	519
중분류 중 관광·레저산업 부분 합계			2,344 (40.6%)	7,274 (23.3%)	2,542 (30.1%)
직종 중분류 전체			5,771	31,233	8,443

주1)산출기준: 구인인증일자, 구직인증일자, 취업처리일자기군(2017.1.1.~12.31),마감자료기준

주2)취업 건 수의 경우 공공근로를 제외함.

자료 : 공단 공유 자료 참조 후 재작성

○ 직종 중분류(미용·숙박·여행·오락 및 스포츠 관련직) 중 관광·레저산

업 분야 관련 소분류(여행서비스 관련 종사자, 승무원, 숙박시설 서비스 관련 종사자)의 비중을 살펴보면 신규 구인인원은 중분류 전체 직종의 40.6%, 신규 구직 건수는 23.3%, 취업 건수는 30.1%의 비중을 차지하고 있음

4) 관광·레저산업 이직 동향

가. 관광·레저 산업 업종별 이직률

■ 관광·레저산업 이직률

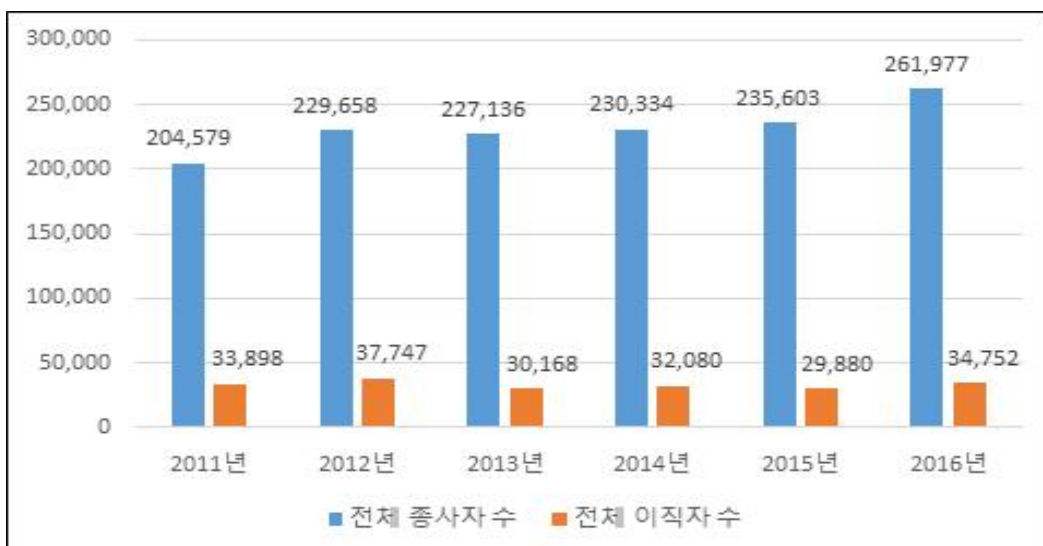
- 2011년부터 2016년까지 전체 관광사업체 종사자 규모는 5년간 연평균 2.8% 증가하는 추세이며, 이직자의 경우 전반적으로 감소추세를 나타냄

[표 3-46] 관광·레저산업 이직자 추이

(단위 :% 명)

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년
전체 종사자 수	204,579	229,658	227,136	230,334	235,603	261,977
전체 이직자 수	33,898	37,747	30,168	32,080	29,880	34,752
전체 이직률	16.6	16.4	13.3	13.9	12.7	13.3

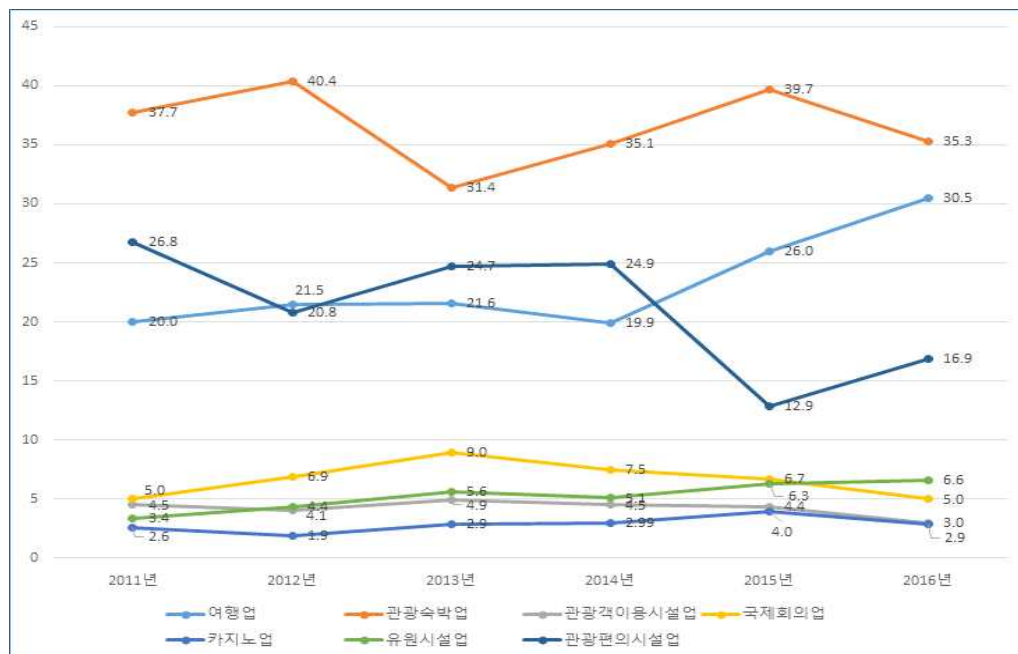
자료 : 문화체육관광부(2011~2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.



[그림 3-5] 관광·레저산업 이직자 추이

■ 관광·레저산업 업종별 이직률

- 관광·레저산업의 2016년 기준 업종별 이직률은 관광숙박업이 전체의 35.3%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 여행업(30.5%), 관광편의시설업(16.9%), 유원시설업(6.6%) 순으로 나타남
- 연도별 이직률 추이를 살펴보면 2012년 이후 감소하다 2016년 소폭 증가하고 있는 것으로 나타남
- 업종별 이직률 추이는 여행업이 20.0%에서 30.5%로 증가하였고, 유원시설업 역시 3.4%에서 6.6%로 증가추세를 보이고 있음



[그림 3-6] 관광·레저산업 이직률 추이(2011-2016)

[표 3-47] 관광·레저산업 업종별 이직률 추이

(단위 :명,%)

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년
여행업	6,792 (20.0)	8,128 (21.5)	6,520 (21.6)	6,392 (19.9)	7,772 (26.0)	10,581 (30.5)
관광	12,762 (37.7)	15,249 (40.4)	9,467 (31.4)	11,276 (35.1)	11,856 (39.7)	12,269 (35.3)

숙박업						
관광객 이용시설업	1,535 (4.5)	1,549 (4.1)	1,471 (4.8)	1,431 (4.5)	1,304 (4.4)	1,030 (3.0)
국제 회의업	1,709 (5.0)	2,612 (6.9)	2,713 (9.0)	2,402 (7.5)	1,990 (6.7)	1,726 (5.0)
카지노업	881 (2.6)	710 (1.9)	859 (2.9)	957 (3.0)	1,210 (4.0)	990 (2.9)
유원 시설업	1,139 (3.4)	1,657 (4.4)	1,677 (5.6)	1,637 (5.1)	1,887 (6.3)	2,281 (6.6)
관광편의 시설업	9,086 (26.8)	7,842 (20.8)	7,461 (24.7)	7,985 (24.9)	3,860 (12.9)	5,874 (16.9)
전체	33,898 (100.0)	37,747 (100.0)	30,168 (100.0)	32,080 (100.0)	29,880 (100.0)	34,752 (100.0)

자료 : 문화체육관광부 (2011~2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

나. 세부업종별 이직률 현황

가) 여행업 매출액 규모별 이직률 현황

- 여행업의 매출액 규모를 기준으로 이직률을 살펴보면 3억 원-10억 원 미만인 업체가 전체의 35.3%로 높게 나타났고, 다음으로 10억 원 이상인 업체가 23.6%로 나타나 대체로 매출규모가 큰 사업체의 이직률이 높게 나타남

[표 3-48] 여행업 매출액 규모별 이직자 현황

(단위 :명, %)

구분	남성	여성	합계	구성비
5천만 원 미만	406	517	923	8.7
5천만 원-1억 원 미만	785	295	1,080	10.2
1억 원-3억 원 미만	1,255	1,090	2,345	22.2
3억 원-10억 원 미만	2,050	1,683	3,733	35.3
10억 원 이상	1,231	1,270	2,501	23.6
합 계	5,727(54.1)	4,855(45.9)	10,582	100.0

자료 : 문화체육관광부(2017). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

- 성별 이직 현황을 살펴보면 남성이 54.1%, 여성이 45.9%로 남성의 이직률이 높게 나타났으며, 이는 관광·레저산업의 전체 이직률 평균인 남성 51.9%, 여성 48.1%보다 남성 채용 비중이 2.2% 높은 것으로 나타남

나) 관광숙박업 매출액 규모별 이직률 현황

- 관광숙박업의 매출액 규모 기준 이직률 현황을 살펴보면 40억 원 이상인 업체가 전체의 66.3%로 가장 높은 비중을 차지하고 있는 것으로 나타나고 있어, 이는 업체 매출액 규모별 신규 채용율과 밀접한 상관관계를 보이고 있음
- 성별 채용 현황을 살펴보면 남성이 54.1%, 여성이 45.9%로 남성의 이직률 비중이 높게 나타났으며, 이는 관광·레저산업의 전체 신규 인력채용 평균보다 남성 채용 비중이 2.2% 높은 것으로 분석됨

[표 3-49] 관광숙박업 매출액 규모별 이직률 현황

(단위 :% 명)

구분	남성	여성	합계	구성비
5억 원 미만	257	237	494	4.0
5억 원-15억 원 미만	956	796	1,752	14.3
15억 원-40억 원미만	981	906	1,887	15.4
40억 원 이상	4,449	3,688	8,137	66.3
합 계	6,643(54.1)	5,627(45.9)	12,270	100.0

자료 : 문화체육관광부(2017). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

다) 관광객이용시설업 매출액 규모별 이직률 현황

- 관광객이용시설업 매출액 규모를 기준으로 이직률 현황을 살펴보면 10억 원 이상인 업체가 전체의 67.3%로 가장 비중이 높은 것으로 나타남
- 성별 채용 현황을 살펴보면 남성이 57.0%, 여성이 43.0%로 남성의 신규 채용비중이 높게 나타났으며, 이는 관광·레저산업의 전체 이직률 평균보

다 5.1% 높은 것으로 나타남

[표 3-50] 관광객이용시설업 매출액 규모별 이직률 현황

(단위 :% 명)

구분	남성	여성	합계	구성비
1억 원 미만	34	72	106	10.3
1억 원-3억 원 미만	55	57	112	10.9
3억 원-5억 원 미만	56	31	87	8.4
5억 원-10억 원 미만	14	18	32	3.1
10억 원 이상	429	264	693	67.3
합 계	588(57.0)	442(43.0)	1,030	100.0

자료 : 문화체육관광부(2017). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

라) 국제회의업 매출액 규모별 이직률 현황

- 국제회의업의 매출액 규모를 기준으로 이직률 현황을 살펴보면 10억 원 이상인 업체가 전체의 65.1%로 매출액 규모가 큰 업체의 이직률이 높은 것으로 나타났고, 3천만 원 미만의 신생업체의 이직률 또한 높게 나타남

[표 3-51] 국제회의업 매출액 규모별 이직률 현황

(단위 :% 명)

구분	남성	여성	합계	구성비
3천만 원 미만	151	87	238	13.8
3천만 원-5천만 원 미만	14	3	17	1.0
5천만 원-1억 원 미만	20	3	23	1.3
1억 원-3억 원 미만	10	31	41	2.4
3억 원-5억 원 미만	52	123	175	10.1
5억 원-10억 원 미만	40	69	109	6.3
10억 원 이상	524	599	1,123	65.1
합 계	811(47.0)	915(53.0)	1,726	100.0

자료 : 문화체육관광부(2017). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

- 성별 채용 현황을 살펴보면 남성이 47.0%, 여성이 53.0%로 여성의 이직률 비중이 높게 나타났으며, 이는 관광·레저산업의 전체 이직률 평균보다 여성 이직률 비중이 4.9% 높은 것으로 나타남

마) 카지노업 매출액 규모별 이직률 현황

- 카지노업의 매출액 규모를 기준으로 이직률 현황을 살펴보면 1,000억 원 이상 업체가 전체의 46.0%로 가장 높은 비중을 차지하고 있는 것으로 나타남
- 성별 이직률 현황을 살펴보면 남성이 50.4%, 여성이 49.6%로 남성의 이직률이 높게 나타났으며, 이는 관광·레저산업의 전체 이직률보다 1.5%로 낮게 나타남

[표 3-52] 카지노업 매출액 규모별 이직률 현황

(단위 :% 명)

구분	남성	여성	합계	구성비
100억 원 미만	64	79	143	14.4
100억 원-300억 원 미만	154	179	333	33.6
300억 원-1,000억 원 미만	26	33	59	6.0
1,000억 원 이상	255	200	455	46.0
합 계	499(50.4)	491(49.6)	990	100.0

자료 : 문화체육관광부(2017). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

바) 유원시설업 매출액 규모별 이직률 현황

- 유원시설업의 매출액 규모를 기준으로 이직률 현황을 살펴보면 15억 원 이상인 업체가 전체의 64.0%로 가장 높은 비중을 차지하고 있는 것으로 나타남

[표 3-53] 유원시설업 매출액 규모별 이직률 현황

(단위 :% 명)

구분	남성	여성	합계	구성비
5천만 원 미만	66	93	159	7.0
5천만 원-3억 원 미만	87	118	205	9.0
3억 원-15억 원 미만	97	360	457	20.0
15억 원 이상	749	711	1,460	64.0
합 계	999(43.8)	1,282(56.2)	2,281	100.0

자료 : 문화체육관광부(2017). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

- 성별 이직률 현황을 살펴보면 남성이 43.4%, 여성이 56.2%로 여성의 이직률 비중이 높게 나타났으며, 관광·레저산업의 전체 이직률 평균보다 8.1% 높은 것은 이 업종의 직무 특성상 이직률이 높은 직무에 여성 종사자의 비중이 높은 것으로 보임
- 유원시설업은 업종 특성상 안전관리와 같은 비교적 이직률이 낮은 부문에 남성 종사자의 비중이 높고, 반면 여성종사자들은 서비스 부문(고객 접점)에 비중이 높게 나타남

사) 관광편의시설업 매출액 규모별 이직률 현황

- 관광편의시설업의 매출액 규모를 기준으로 이직률 현황을 살펴보면 10억 원 이상인 업체가 전체의 67.7%로 가장 높은 비중을 차지하고 있는 것으로 나타남
- 성별 이직률 현황을 살펴보면 남성이 47.0%, 여성이 53.0%로 여성의 이직률이 높게 나타났고, 이는 관광·레저산업의 전체 이직률 평균보다 여성이 4.9% 높게 나타남

[표 3-54] 관광편의시설업 매출액 규모별 이직률 현황

(단위 :% 명)

구분	남성	여성	합계	구성비
1억 원 미만	87	77	164	2.8
1억 원-5억 원 미만	503	848	1,351	23.0
5억 원-10억 원 미만	215	166	381	6.5
10억 원 이상	1,956	2,023	3,979	67.7
합 계	2,761(47.0)	3,114(53.0)	5,875	100.0

자료 : 문화체육관광부(2017). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

5) 소결

■ 업종별 인력 수요증가에 따른 현장맞춤형 인력 양성 필요

- 관광·레저산업의 전반적인 사업체 수 및 종사자, 매출액 등이 지속적인 증가추세를 보이고 있는 지표를 감안할 때 산업의 업종별 인력 수요가 전반적으로 증가할 것으로 예상됨
- 이에 따라 세부 업종 분야별 인력수요조사를 실시하여 ISC 참여기관(협단체) 및 관련 인력양성기관 중심으로 교육훈련기관의 직무별 현장 맞춤형 전문인력 양성을 통한 미스매칭의 최소화와 수급의 균형이 요구됨
 - 실제로 사업체 수가 증가하고 있지만 종사자 수가 감소 추세를 보이는 업종(국제회의업 등)이 있어 세부 업종별 인력수요 조사가 요구됨
 - 여행업의 경우 해외관광의 비중(전년대비 15.9% 증가)이 높아 관광통역안내사, 국외여행인솔자의 인력수요가 예상되며, 관광객이용시설업은 야영장업 관련 인력 및 크루즈 관련 인력 등의 요구됨

■ 업종별 종사자 대상 근무만족도 조사 시행

- 현재 관광·레저산업의 전 업종별 사업체 수 및 종사자, 매출액은 전반적으로 증가하고 있어 업종별 신규채용률이 증가하고 있는 것으로 분석됨.

- 그러나 신규 채용률 못지않게 업종별 이직률이 증가하고 있어 전체적으로 볼 때 인력수요가 크지 않게 나타나고 있어 관련기관(ISC, 해당 협회 등)은 종사자 대상 근무 만족도 조사 수행이 요구됨
- 종사자들의 현재 업종별 만족도 조사를 통해 만족도 저해 요인을 도출하고 그에 따른 개선방안 모색을 통한 이직률 감소가 필요함.
 - 종사자들의 이직에 따른 신규 종사자 채용시 채용과정의 시간적 비용과 채용 후 실시하는 교육비 등의 재정적 비용이 발생하여 업체에 부정적인 영향을 초래할 것으로 예상됨.
- 종사자들의 이직률 감소를 위해 해당 기업의 변화와 정부의 다양한 지원 방안 등의 정책과제 등을 도출하여 관광·레저산업의 활성화 도모 필요.
 - 관광·레저산업은 산업 특성상 소규모 영세업체들의 비중이 다소 높아 해당 업체의 종사자들의 근로여건 개선(급여수준, 복지, 근무 여건 등)

■ 산업 수요에 따라 업종별 NCS 추가 개발 및 관련 교육과정 개설

- 현재 관광·레저산업의 경우 NCS분류 체계상 대분류 『12.이용·숙박·여행·오락 스포츠』의 중분류 「03.관광·레저」의 4개의 소분류(여행서비스, 숙박서비스, 컨벤션, 관광·레저서비스)와 각각의 세 분류로 분류되어 있음
- 하지만 이렇게 분류되어 개발된 NCS의 경우 관광·레저산업의 협의적 범위인 관광진흥법상 관광사업(7개 업종)을 포괄하지 못하고 있는 현실임
- 산업의 업종별 현황을 보면 산업의 활성화에 따른 사업체 수의 증가와 종사자의 신규 채용 수요가 증가할 것으로 예상되어, 업종별 NCS기반 교육과정을 통한 현장 맞춤형 인력의 양성이 요구되어 미개발된 업종의 NCS개발이 시급한 실정임
 - 특히 관광객이용시설업은 국·내외 관광산업 활성화에 따라 지속적인 업체 수와 관련 종사자의 수요가 예상되어 관련기관(ISC 등)의 관심이 요구되고, 관광편의시설업 역시 다양한 세부업종이 있어 관련 인력의 양성이 필요함

○ 추가 개발된 NCS를 기반으로 한 다양한 직무의 교육과정을 개설하여 산업현장이 요구하는 인력의 양성이 필요하고, 관련 자격체계 구축 또한 요구됨

- 현재도 관광·레저ISC를 중심으로 세부업종별 NCS개발이 이뤄지고 있으며, 다양한 조사과정을 통한 기 개발된 NCS의 수정·보완 작업을 수행하고 있음
- 향후 지속적인 산업현장을 바탕으로 모니터링을 실시하여 산업에서 필요로 하는 직무를 도출하고 관련 NCS 기반 교육과정을 개발하여 현장과 교육기관의 미스매칭의 최소화가 요구됨

[표 3-55] 표 62 관광진흥법상 관광·레저산업 NCS개발 현황

관광진흥법상 관광·레저 산업 분류			관광·레저분야 NCS 분류체계	
산업 분류	세부 업종		소분류	세분류
여행업	일반여행업 국외여행업 국내여행업		여행서비스	1. 여행상품개발 2. 여행상품상담 3. 국내여행안내 4. 해외여행안내 5. 항공객실서비스
관광숙박업	호텔업	관광호텔업/수상관광호텔업 한국전통호텔업/가족호텔업 호스텔업/소형호텔업 의료관광호텔업	숙박서비스	1. 숙박기획·개발 2. 객실관리 3. 부대시설관리 4. 연회관리 5. 접객서비스
	휴양콘도미니엄업			
국제회의업	국제회의시설업 국제회의기획업		컨벤션 (국제회의기획)	1. 회의기획 2. 전시기획 3. 이벤트기획
카지노업			관광·레저서비스	1. 카지노기획개발 2. 카지노운영관리
관광객이용 시설업	전문휴양업		-	-
	종합휴양업	제1종 종합휴양업 제2종 종합휴양업		
		야영장업		
	관광유람선업	일반관광유람선업 크루즈업	관광·레저서비스	3. 크루즈운영관리
	관광공연장업		-	-
	외국인관광도시민박업			

관광진흥법상 관광·레저 산업 분류		관광·레저분야 NCS 분류체계	
산업 분류	세부 업종	소분류	세분류
유원시설업	종합유원시설업	관광·레저서비스	4. 유원시설운영관리
	일반유원시설업		
	기타유원시설업		
관광편의 시설업	관광유희음식점업/관광극장유희업	-	-
	외국인전용유희음식점업/관광식당업		
	관광순환버스업/관광사진업		
	여객자동차터미널시설업/관광펜션업		
	관광궤도업/한옥체험업/관광면세업		

주1) 관광진흥법상 관광사업의 분류 및 NCS분류 체계를 참고하여 재작성 함

제 4 장

관광·레저산업의 인적자원개발 현황

1. 정규 교육기관⁷⁾ 인력양성 현황

- 관광·레저산업의 지속적인 발전함에 따라 전문 인력 양성을 위한 다양한 전문교육과정이 개설되고 이를 담당하는 교육기관은 관광·레저산업의 인력을 저변확대는 물론 인력의 공급원으로써 충실한 역할의 수행이 필요함

1) 관광·레저분야 고등학교

- 관광관련 최초의 고등학교는 한국관광고등학교로 2000년 개교하였으며, 이후 관광관련 고등학교는 2016년 말 전국 65개교, 787학급(21,485명)이 교육을 이수하였음
 - 관광관련 고등학교는 전국에 50개교에 19,300여명으로 관광경영학과, 관광외식조리과, 관광골프운영과, 관광레저과, 관광외국어과, 관광호텔과, 관광운항과, 관광컨벤션과 등이 있음
 - 또한 기타 관광 관련 고등학교에는 경기 남양고등학교 등 15개교(2,100여명)가 있음.

[표 4-1] 전국 관광계열 관련 고등학교 현황

(단위 : 개소, 명)

연번	학교유형	학교명	학급 수/학생 수
1	특성화고	대일관광고등학교	24/608
2	특성화고	서울관광고등학교	30/757
3	특성화고	선정관광고등학교	15/365

7) 관광·레저산업 발전에 따라 분야별 전문교육과정이 다양하게 개설되고 있으며, 이를 담당하는 관광교육기관은 관광인력의 저변확대는 물론 전문적인 관광인력의 공급원으로서 충실히 수행하고 있으며, 주로 관광관련 고등학교와 고등교육법에 의해 설립된 정규 관광교육기관에서 실시되고 있음.

연번	학교유형	학교명	학급 수/학생 수
4	특성화고	송곡관광고등학교	21/537
5	특성화고	경북비즈니스고등학교	9/235
6	특성화고	동일여자상업고등학교	9/238
7	특성화고	서서울생활과학고등학교	15/449
8	특성화고	세민정보고등학교	20/511
9	특성화고	서울컨벤션고등학교	20/538
10	특성화고	신정여자상업고등학교	18/417
11	특성화고	해성국제컨벤션고등학교	27/665
12	기타	서울산업정보학교	3/82
13	기타	아현산업정보학교	6/163
14	기타	서울다솜학교	3/56
15	특성화고	경기관광고등학교	12/390
16	특성화고	한국관광고등학교	9/269
17	특성화고	경일관광경영고등학교	15/460
18	특성화고	경기국제통상고등학교	9/235
19	특성화고	경민비즈니스고등학교	9/266
20	종합고	남양고등학교	6/144
21	특성화고	부천정보산업고등학교	9/236
22	특성화고	분당정보산업고등학교	9/255
23	특성화고	성남금융고등학교	6/178
24	특성화고	성보경영고등학교	18/497
25	특성화고	일산국제컨벤션고등학교	36/1,066
26	특성화고	평촌경영고등학교	11/342
27	특성화고	한국문화영상고등학교	3/90
28	특성화고	한국외식과학고등학교	12/350
29	종합고	양동고등학교	3/81
30	종합고	하성고등학교	3/70
31	특성화고	영화관광경영고등학교	21/629
32	특성화고	인천비즈니스고등학교	9/254
33	종합고	석정여자고등학교	3/53
34	종합고	성환고등학교	6/201
35	특성화고	논산여자상업고등학교	23/559
36	특성화고	한국호텔관광고등학교	6/194
37	특성화고	증평정보고등학교	1/29
38	특성화고	강호항공고등학교	9/234
39	종합고	무주고등학교	1/24
40	특성화고	여수정보과학고등학교	12/308
41	특성화고	순천효산고등학교	9/252

연번	학교유형	학교명	학급 수/학생 수
42	특성화고	경북관광고등학교	9/216
43	특성화고	경주정보고등학교	6/165
44	특성화고	삼성예술고등학교	3/81
45	특성화고	대구관광고등학교	36/999
46	특성화고	상서고등학교	9/257
47	특성화고	신반정보고등학교	3/62
48	특성화고	경남관광고등학교	30/851
49	특성화고	울산여자상업고등학교	6/309
50	특성화고	계성여자상업고등학교	12/320
51	특성화고	대연정보고등학교	9/238
52	특성화고	부산관광고등학교	24/630
53	특성화고	부산마케팅고등학교	9/231
54	특성화고	부산문화여자고등학교	6/159
55	특성화고	부산정보관광고등학교	27/699
56	특성화고	성심보건고등학교	9/205
57	특성화고	해운대관광고등학교	30/754
58	기타	부산산업학교	5/149
59	특성화고	제주고등학교	18/569
60	특성화고	중문고등학교	6/179
61	단설	경남산업고등학교	7/195
62	단설	고령고등학교	6/106
63	단설	울산생활과학고등학교	15/433
64	단설	천안제일고등학교	6/222
65	병설	학산고등학교	6/169
합 계			787/21,485

자료 : 문화체육관광부(2017), 2016년 기준 관광동향에 관한 연차보고서, 재인용.

2) 관광·레저분야 전문대학 및 대학교

- 4년제 정규과정의 대학에서는 주로 관광전반에 걸친 학문적 이론교육을 위주로 하는 반면, 2년제 전문대학은 관광에 관한 이론과 NCS를 기반으로 한 실무실기 교육을 위주로 교육을 실시하여 관광·레저산업의 전문 종사원을 양성하는데 주력함
- 1964년 경기대학교 4년제 정규 학사과정으로 관광관련 학과가 최초로

설치된 이래 관광관련 대학 교육기관의 현황은 2016년 12월 기준 113개 학교, 졸업생 수는 약 8,905여명 가량에 이릅니다.

- 최근에는 다른 학문분야와 관광이 결합하여 관광의 학문영역이 매우 광범위하게 확산되고 있으며, 이러한 추세는 세계화 및 개방화의 시대 흐름에 따라 관광이 외국어, 경영, 문화, 정책 등 다양한 분야와 결합되어 새로운 학문 영역을 창출하는 것으로 보임

[표 4-2] 관광관련 대학 교육기관 현황

(단위 : 개소, 명)

구분	학교 수	정원	입학생 수	재적학생 수		졸업생 수
				재학생 수	휴학생 수	
전문대학(3년제)	31	3,220	3,550	7,028	3,239	2,912
전문대학(2년제)	34	3,388	3,830	7,335	3,166	2,612
대학교	43	2,987	3,310	11,098	3,047	2,073
방송통신대학	1	2,000	560	3,390	2,045	523
산업대학	2	100	115	300	70	12
사이버대학(대학)	1	-	57	528	96	108
전공대학	1	650	659	1,302	547	665
계	113	12,345	12,081	30,981	12,210	8,905

자료 : 문화체육관광부(2017), 2016년 기준 관광동향에 관한 연차보고서, 재인용.

- 현재 관광·레저산업 관련 대학교(4년제)의 경우 연간 졸업생이 약 2,700여명의 졸업생이 배출되고 있는데 반해 교육과정별 NCS 적용이 제대로 이뤄지지 않아 현장에서 필요로 하는 전문성의 확보가 다소 어려워 조속한 NCS기반 교육과정의 도입이 요구됨

3) 일학습병행제⁸⁾ 공동훈련센터

8) 일학습 병행제란 기업이 청년 취업희망자를 근로자로 채용하여 일과 학습을 병행하는 맞춤형 교육훈련을 제공하여 실무형 인재를 양성하고, 교육훈련을 마친 근로자의 역량을 국가(또는 해당 산업계)가 평가하여 자격(또는 연계 학교 학위)을 부여하는 제도로, 독일·스위스 ‘이원화제도(Dual System)’를 한국식 일학습병행제로 도입한 것으로 먼저 취업한 후 교육훈

■ NCS기반 자격형 일학습병행제

- NCS기반 자격형 일학습병행제에 참여기업의 공동훈련센터 자격으로 여러 전문대학 및 대학교가 참여하여, 산업 내 중소기업의 학습근로자에게 현장 외 훈련(OFF-JT)을 직접 실시하고 현장훈련(OJT)을 지원하는 역할을 담당함
 - 참여형태는 크게 국가 또는 산업계가 인정하는 자격연계형과 학위와 연계되어 교육부 또는 대학에서 인정하는 대학연계형으로 구분하여 운영됨
- 관광·레저산업에서 NCS기반자격형으로 전문대학 및 대학교에서 일학습병행제 공동훈련센터로 참여하는 프로그램은 25개임

[표 4-3] 관광·레저산업 NCS기반자격형 일학습병행제

번호	공동훈련센터명	기업명	훈련 기간	비고
1	한양여자대학교	(주)H.T.C	12	듀얼
2	한국폴리텍대학춘천캠퍼스	(주)남이섬	12	듀얼
3	부산과학기술대학교	(주)마이스테이션	12	듀얼
4	우송정보대학	(주)에스앤호텔	12	듀얼
5	한국폴리텍대학울산캠퍼스	(주)울산MBC투어	12	듀얼
6	한국폴리텍대학서울강서캠퍼스	(주)유니콘네트웍스	12	듀얼
7	한국폴리텍대학춘천캠퍼스	(주)힐리언스	12	듀얼
8	부산과학기술대학교	해운대센텀호텔	12	듀얼
9	우송정보대학	호텔선샤인	12	듀얼
10	우송정보대학	호텔아드리아	12	듀얼
11	부산과학기술대학교	(주)마이스플랜즈	12	듀얼
12	동신대학교	(주)와이제이레저산업	18	IPP
13	동신대학교	홍해개발(주)	18	IPP
14	한국폴리텍M대학영주캠퍼스	(주)다움	12	
15	부산외국어대학교	(주)부산비즈니스호텔	14	
16	부산외국어대학교	(주)크라운에셋크라운하버호텔부산점	12	
17	서라벌대학교	기분좋은여행(주)	12	
18	서라벌대학교	우양산업개발(주)경주지점	12	

19	서라벌대학교	주식회사경주버드파크	12	
20	동신대학교	하이원투어앤에듀	12	
21	서라벌대학교	한화호텔앤드리조트(주)경주지점	12	
22	한양여자대학	(주)대명레저산업호텔엠블여수	12	
23	부산과학기술대학교	(주)씨앤투어	12	
24	부산과학기술대학교	진산호텔앤드리조트(주)해운대호텔	12	
25	강서폴리텍	투어이천	15	

자료 : 기업일학습 포털(www.bizhrd.net), 참조 후 재작성.

- 관광·레저산업에서 자격연계형으로 전문대학 및 대학교에서 일학습병행제 공동훈련센터로 참여하는 프로그램은 13개이고, 또한 관광·레저산업에서 자격연계형을 겸한 대학연계형으로 전문대학 및 대학교에서 일학습병행제 공동훈련센터로 참여하는 프로그램은 8개로 모두 제주한라대학교에서 듀얼로 진행됨

[표 4-4] 관광·레저산업 자격/학위연계형 일학습병행제

번호	공동훈련센터명	기업명	훈련 기간	비고
1	부산과학기술대학교	(주)루덴스컨벤션	12	듀얼
2	부산과학기술대학교	(주)리컨벤션	12	듀얼
3	부산과학기술대학교	(주)부산관광호텔	12	듀얼
4	광주대학교	(주)대양인투스	12	듀얼
5	부산과학기술대학교	(주)크라운에셋크라운하버호텔부산점	12	듀얼
6	부산과학기술대학교	엔타비글로벌(주)	12	듀얼
7	우송정보대학	유성온천개발(주)호텔아드리아	12	듀얼
8	부산과학기술대학교	주식회사비더블류씨(BWC)	12	듀얼
9	우송정보대학	호텔선샤인	12	듀얼
10	대구한의대학교	(주)호텔인터불고안산	18	IPP
11	강원대학교	더케이호텔앤드리조트지리산가족호텔	18	IPP
12	서라벌대학교	(주)성호리조트	12	
13	서라벌대학교	더케이호텔앤드리조트(주)더케이호텔경주	12	
14	제주한라대학교	(주)호텔앤드리조트	24	듀얼
15	제주한라대학교	(주)디아일랜드마리나	24	듀얼
16	제주한라대학교	(주)블랙스톤리조트	24	듀얼
17	제주한라대학교	(주)비지에이치코리아	24	듀얼
18	제주한라대학교	(주)아이진(베니키아아이진호텔)	24	듀얼

19	제주한라대학교	(주)의인호텔레오	24	듀얼
20	제주한라대학교	(주)타미우스골프앤빌리지	24	듀얼
21	제주한라대학교	한성개발(주)그라벨호텔	24	듀얼

자료 : 기업일학습 포털(www.bizhrd.net), 참조 후 재작성.

■ 2017년 관광·레저ISC 일학습병행제 발굴 현황

○ 관광·레저ISC에서는 2017~2018년 관광·레저산업 분야 일학습병행제 학습 기업은 총 19개 업체를 발굴·완료하였으며, 이 과정을 통해 69명의 학습 근로자들이 교육을 이수하였음

- 여행업 분야(여행업 서비스): (주)굿메이트
- 호텔업 분야(숙박서비스): 라미드 관광(주), (주)진성관광개발, (주)대일 Int'l Hospitality Group, 애드미럴 호텔, 호텔앤리조트 제주, (주)호텔 캠퍼트리, 신안관광개발 주식회사, 피엠씨 프러덕션, 주식회사 선샤인, 테디밸리골프앤리조트
- MICE산업분야(컨벤션): (주)벙스코, (주)이오컨벤스

[표 4-5] 관광·레저ISC 일학습병행제 학습기업 발굴 현황

구분	기업명	유형	학습 근로자 수	비고
여행업 분야 (여행서비스)	(주)굿메이트	공동	3	
호텔업 분야 (숙박서비스)	라미드관광(주)	공동	2	
	(주)진성관광개발	단독	13	
	(주)대일 Int'l Hospitality Group (인천로얄호텔)	공동	4	
	애드미럴호텔	공동	6	
	호텔앤리조트 제주	공동	2	
	(주)호텔캠퍼트리	공동	4	
	신안관광개발주식회사	공동	3	
	피엠씨프러덕션	공동	10	
	주식회사 선샤인	공동	3	
	테디밸리골프앤리조트	공동	6	
MICE산업분야 (컨벤션)	(주)벙스코	단독	3	
	(주)이오컨벤스	단독	10	
계	13개 기업		69	

4) 지역인적자원개발위원회(RC) 인력 양성(향상)⁹⁾

가. 강원인적자원개발위원회¹⁰⁾

- 강원지역의 경우 산업별 109개(교육훈련생 수: 25,194명)의 교육훈련기관을 운영하고 있으며, 이 중 53개 기관의 양성 훈련기관(교육 훈련생 수: 3,147명)과 56개의 향상 훈련기관(교육 훈련생 수: 22,047명)을 운영하였음

■ 강원지역 양성교육 훈련 현황

- 2016년 강원지역 양성교육 참여 훈련생 수는 총 3,147명이며, 그 중 수료생은 2,777명(86.5%)으로 나타남
- 직종별로 살펴보면 관광·레저산업이 속한 『12. 미용·숙박·여행·오락·스포츠 관련』 직종은 훈련 정원 412명에서 215명이 교육에 참여하였음 (82.5%의 수료율과 61.8%의 취업률을 보임)
 - 관광·레저산업 관련 분야 양성교육 현황은 「125.숙박시설 서비스 관련 종사자」 교육에 69명이 훈련에 참여해서 63명이 수료한 것으로 나타남(수료율 91.3%)

[표 4-6] 강원인자위(RC) 직종별 양성교육 훈련생 현황 분석

(단위: 명)

직종분류		훈련 실시 인원	훈련 수료 인원
12. 미용, 숙박, 여행, 오락, 스포츠 관련직	125 숙박시설 서비스 관련 종사자	69	63

주1) 한국고용정보원 제공, HRD-Net 분석자료.

자료 : 강원지역인적자원개발위원회(2017), 강원지역 훈련수급분석 조사보고서, 재인용

■ 강원지역 재직자 향상교육 훈련 현황

- 2016년 강원지역 재직자를 위한 향상교육훈련 과정에 참여한 훈련 실시

9) 지역별 인적자원개발위원회(RC)의 경우 관광·레저산업 분야의 인력양성(향상)이 활발히 진행되고 있고, 세부업종의 현황까지 제시된 서울지역과 강원지역 인적자원개발위원회의 보고서를 활용하였음.

10) 강원인적자원개발위원회의(2017)의 강원지역 훈련수급분석 조사용역보고서의 내용을 토대로 관광·레저산업에 맞게 재구성하였음.

인원은 22,047명으로 나타났고, 이중 19,670명(수료율: 89.2%)이 훈련과정을 수료한 것으로 나타남

○ 직업능력개발사업의 일환으로 유형은 크게 근로자 내일배움카드제, 사업주 직업훈련지원, 지역산업맞춤형훈련으로 구분되고, 관광·레저산업 분야는 사업주 직업훈련 지원사업으로 진행되었음

- 관광·레저산업 분야 관련 재직자 향상 교육의 경우 「123.여행서비스 관련 종사자」 대상으로 2,335명이 참여하여 1,998명(85.6%)이 수료하였고, 「125.숙박시설 서비스 관련 종사자」 대상으로 220명을 대상으로 204명(92.7%)이 교육을 수료하였음

[표 4-기] 직업능력개발사업별 향상교육 훈련수료생 현황 분석

(단위: 명,%)

직업능력 개발사업	훈련직종 대 분류	훈련직종 중분류명	실시 인원	수료 인원	수료 율
사업주직 업 훈련지 원	12. 미용, 숙 박, 여행, 오락, 스포츠 관련	123 여행 서비스 관련 종사자	2,335	1,998	85.6
		125 숙박시설 서비스 관련 종사자	220	204	92.7

주1) 한국고용정보원 제공, HRD-Net 분석자료.

자료 : 강원지역인적자원개발위원회(2017), 강원지역 훈련수급분석 조사보고서, 재인용.

나. 서울인적자원개발위원회¹¹⁾

■ 서울지역 양성교육 훈련 현황

○ 2016년 서울지역에서 실시된 양성훈련은 한국고용직업분류(KECO) 소분류 기준으로 71개로, 총 86,908명이 훈련에 참여하였고, 75,521명이 교육을 수료하였음(수료율 86.9%)

○ 직종별로 살펴보면 관광·레저산업이 속한 『12. 미용·숙박·여행·오락·스포츠 관련』 직종은 훈련 정원 19,489명에서 7,259명이 교육에 참여하였고, 6,312명이 수료하였음

- 관광·레저산업 관련 분야 양성교육 현황은 「123.여행 서비스 관련 종사자」 교

11) 서울인적자원개발위원회의(2017)의 서울지역 인력 및 훈련수급 분석의 내용을 토대로 관광·레저산업에 맞게 재구성하였음.

육은 1,809명을 대상으로 교육을 실시하여 1,629명(90.0%)이 교육을 수료하였음.

- 또한 동 직종의 국가기간전략산업직종훈련 교육현황은 155명 대상으로 교육을 실시하여 133명이 교육을 수료하였음
- 「124.승무원」 교육은 386명을 대상으로 교육을 실시하여 302명이 교육을 수료하였으며, 또한 동 직종의 국가기간전략산업 직종훈련 교육현황은 56명을 대상으로 53명이 교육을 수료하였음
- 「125.숙박시설 서비스 관련 종사자」 교육은 9명을 대상으로 교육을 실시하여 8명이 교육을 수료하였음

[표 4-8] 서울인자위(RC) 직종별 양성교육 훈련생 현황 분석

(단위: 명)

직종분류		훈련 실시인원	훈련 수료인원
12. 미용, 숙박, 여행, 오락, 스포츠 관련직	123.여행 서비스 관련 종사자	1,809	1,629
	123.여행 서비스 관련 종사자	155	133
	124.승무원	386	302
	124.승무원	56	53
	125.숙박시설 서비스 관련 종사자	9	8

주1)음영표시는 국가기간전략산업 직종훈련 통계치 임.

주2)한국고용정보원 제공, HRD-Net 분석자료.

자료 : 서울지역인적자원개발위원회, 2017년도 서울지역 인력 및 훈련수급 분석, 재인용.

- 또한 서울지역 실업자계좌제 훈련현황의 경우 「123.여행서비스 관련 종사자」 교육은 1,654명을 대상으로 실시하여 1,496명이 교육을 수료하였고, 「124.승무원」 교육의 경우 330명을 대상으로 실시하여 249명이 교육을 수료하였으며, 「125.숙박시설 서비스 관련 종사자」 교육은 9명을 대상으로 8명이 교육을 수료하였음

[표 4-9] 서울인자위(RC) 직종별 실업자계좌제 훈련 현황 분석

(단위: 명)

직종분류		훈련 실시인원	훈련 수료인원
12. 미용, 숙박, 여행, 오락, 스포츠 관련직	123.여행 서비스 관련 종사자	1,654	1,496
	124.승무원	330	249
	125.숙박시설 서비스 관련 종사자	9	8

주1)한국고용정보원 제공, HRD-Net 분석자료.

자료 : 서울지역인적자원개발위원회, 2017년도 서울지역 인력 및 훈련수급 분석, 재인용.

■ 서울지역 재직자 향상교육 훈련 현황

- 2016년 서울지역 재직자를 위한 향상교육훈련 과정에 참여한 훈련 실시 인원은 1,582,245명으로 나타났고, 이중 1,419,396명(수료율: 89.7%)이 훈련과정을 수료한 것으로 나타남
- 직업능력개발사업의 일환으로 유형은 크게 근로자직업능력개발훈련, 사업주 직업훈련지원, 중소기업컨소시엄훈련, 지역산업맞춤형훈련으로 구분되고, 관광·레저산업 분야는 사업주 직업훈련 지원사업으로 진행되었음
- 관광·레저산업 분야 관련 재직자 향상 교육의 경우 「123.여행서비스 관련 종사자」 대상으로 188명이 참여하여 181명(96.7%)이 수료하였고, 「125.숙박시설 서비스 관련 종사자」 대상으로 943명을 대상으로 886명(94.0%)이 교육을 수료하였음

[표 4-10] 서울지역 재직자 향상교육 훈련수료생 현황 분석

(단위: 명,%)

직업능력 개발사업	훈련직종 대 분류	훈련직종 중분류명	실시 인원	수료 인원	수료 율
사업주직 업 훈련지 원	12. 미용, 숙 박, 여행, 오락, 스포츠 관련	123 여행 서비스 관련 종사자	188	181	96.7
		125 숙박시설 서비스 관련 종사자	943	886	94.0

주1) 한국고용정보원 제공, HRD-Net 분석자료.

자료 : 서울지역인적자원개발위원회, 2017년도 서울지역 인력 및 훈련수급 분석, 재인용.

2. 정부기관의 인력 양성(향상) 현황

1) 종사원 교육

- 정부에서는 관광·레저산업 분야 종사원의 자질향상과 서비스 개선을 위하여 종사원을 대상으로 소정의 교육을 실시하고 있음
- 한국관광공사의 경우 외국인을 대상으로 하는 관광통역안내사에 대한 교육을 대폭 강화하였으며, 이 밖에 (사)한국관광통역안내사협회, 한국관광협회 중앙회, 한국여행업협회 등 교육주관기관이 다변화되었음
- 또한 국내 인바운드 크루즈 관광시장 확대와 국적 선사 출범에 따른 해양수산부와 고용노동부의 크루즈 전문인력 양성사업도 추진 중에 있음

가. 한국관광공사 교육프로그램

- 한국관광공사에서는 문화관광해설사 테마아카데미를 비롯한 전문프리미엄가이드 양성교육, 관광통역안내사 기본역량 강화교육, 관광통역안내사역사문화재 교육, 관광통역안내사 양성교육, 관광대학생 취업역량강화교육, 관광고교 교사 및 학생대상 교육을 실시하고 있음

[표 4-11] 한국관광공사 교육 프로그램

(단위 : 명, 회당시간, 회)

구분	교육프로그램	교육실적	교육시간	교육횟수
한국 관광 공사	문화관광해설사 테마아카데미	188	16시간	6
	전문프리미엄가이드 양성교육	72	70시간	3
	관광통역안내사 역사문화재 교육	1461	24시간	22
	관광산업 취업캠프	88	4일	1
	관광고교 교사 및 학생 대상 교육	420	2일~5일	8
	자유학기제 연계 관광산업분야 진로 탐색 교육	473	10월~12월 (매주 월, 수)	-

자료 : 문화체육관광부(2017), 2016년 기준 관광동향에 관한 연차보고서, 재인용.

■ 한국관광공사 프리미엄관광통역안내사 교육과정(예시)

- 한국관광공사에서 시행중인 프리미엄 관광통역안내사 교육과정은 공통 과정 및 기본소양교육, 특화과정으로 구분하여 운영하고 있음

[표 4-12] 한국관광공사 프리미엄 관광통역안내사 교육과정

구분	교과목명	내용	시수
공통과정· 기본소양 교육	VIP 관광시장의 이해	<ul style="list-style-type: none"> 프리미엄 관광통역안내사 이해 VIP 안내서비스 이해 	35 시간
	VIP 안내서비스 실무	<ul style="list-style-type: none"> 이미지메이킹 및 보이스코칭 VIP 의전의 이해 	
	한국문화의 특성	<ul style="list-style-type: none"> 종교문화 유교와 불교 예술문화 도자기·회화·건축 	
	한국관광 스토리텔링	<ul style="list-style-type: none"> 충청·백제 문화권 - 경주·신라 문화권 서울·경기 문화권 어권별 외국어 시나리오 실습 및 발표 	
	현장답사	<ul style="list-style-type: none"> 현장답사 궁중·종가음식 체험 	
특화과정	크루즈산업의 이해	<ul style="list-style-type: none"> 크루즈 산업의 기본개요 및 특징 	35 시간
	국내외 크루즈시장 현황	<ul style="list-style-type: none"> 크루즈 시장 동향 및 외국 허브 사례, 국내 크루즈 시장 	
	SIT관광의 특징 및 현황	<ul style="list-style-type: none"> SIT(Special Interest Tourism)관광의 이해 	
	크루즈의 기본 이해	<ul style="list-style-type: none"> 크루즈 운항, 객실, 선박시설 등 전반적 특성 	
	크루즈 서비스 실무	<ul style="list-style-type: none"> 크루즈 선내외 안내서비스, 선상 생활매너 및 안전사항 	
	기항지 제주, 부산, 인천 관광자원 해설	<ul style="list-style-type: none"> 권역별 기항지 관광자원 발굴 	
	크루즈 시나리오 작성 실습	<ul style="list-style-type: none"> 크루즈 시나리오 작성 	
	크루즈 상품의 특징	<ul style="list-style-type: none"> 출입국수속, 수하물 관리 기준 상품과 여행 상품의 차이 	
	크루즈 생활	<ul style="list-style-type: none"> 다양한 크루즈 선내 서비스 상품 이해 	
	글로벌 비즈니스 매너	<ul style="list-style-type: none"> 에티켓 예절방식, 호칭 등 	
	크루즈 선사견학	<ul style="list-style-type: none"> 크루즈 선내 이용시설 및 프로그램 견학 	

자료 : 한국관광공사 공고 “2015년 프리미엄 관광통역안내사 교육과정 참가자 모집 공고”

나. 한국관광협회중앙회 교육프로그램

- 한국관광협회중앙회에서는 관광안내소 안내원 역량강화교육(직무기초), 관광안내소 안내원 역량강화교육(직무심화), 관광안내 자원봉사자 기본

교육, 국내여행안내사 역량강화교육을 실시하고 있음

[표 4-13] 한국관광협회 중앙회 교육 프로그램

(단위 : 명, 회당시간, 회)

구분	교육프로그램	교육 실적	교육 시간	교육 횟수
한국 관광 협회 중앙회	관광안내소 안내원 역량강화교육(직무기초)	101	2일	3
	관광안내소 안내원 역량강화교육(직무심화)	155	2일	4
	관광안내 자원봉사자 기본교육	68	1일	2
	국내여행안내사 역량강화교육	62	1일	2

자료 : 문화체육관광부(2017), 2016년 기준 관광동향에 관한 연차보고서, 재인용.

다. 한국관광통역안내사협회 교육프로그램

- (사)한국관광통역안내사협회에서는 관광통역안내사 관광안내실무교육, 관광통역안내사 광둥어 교육, 관광통역안내 신입실무교육을 실시하고 있음
- 연도별 관광통역안내사 교육현황은 2004년 2,240명을 시작으로 2016년 2,932명으로 이 기간 총 21,945명이 관광통역안내사 교육을 받은 것으로 나타남(한국관광통역안내사협회, 한국관광공사)

[표 4-14] (사)한국관광통역안내사협회 교육 프로그램

(단위 : 명, 회당시간, 회)

구분	교육프로그램	교육 실적	교육 시간	교육 횟수
(사)한국관광 통역안내사 협회	관광통역안내사 관광안내실무교육	1,257	9일	13
	관광통역안내사 광둥어 교육			
	관광통역안내 신입실무교육			

자료 : 문화체육관광부(2017), 2016년 기준 관광동향에 관한 연차보고서, 재인용.

라. 한국여행업협회 교육프로그램

- 한국여행업협회에서는 매년 여행업 임직원 및 가이드 등을 대상으로 여행업 안전관리 및 서비스교육을 진행하고 있으며, 국외여행인솔자 자격증 소지자를 대상으로 국외여행인솔자 직무교육¹²⁾을 실시하고 있음
- 또한 한국여행업협회 관리하에 전국 56개 TC(국외여행인솔자) 교육기관(업체 및 대학 등)에서 국외여행인솔자 소양 및 양성과정을 연간 운영하여 우수한 전문 인력을 배출하고 있음

[표 4-15] 한국여행업협회 교육 프로그램

(단위 : 회당시간, 회)

구분	교육프로그램	교육대상	교육시간	교육횟수
한국 여행업 협회	여행업 안전관리 및 서비스교육	여행업 임직원 및 가이드	4.5	연 1회
	국외여행인솔자 직무교육	국외여행인솔자	4	연 6회

자료 : 한국여행업협회 홈페이지(<https://www.kata.or.kr>)

[표 4-16] 국외여행인솔자 교육과정 안내

구분	교육내용	교육대상	교육시간	교육횟수
소양 교육	<ul style="list-style-type: none"> 필수교육 : 여행사 실무, 관광관련법규, 국외여행인솔자실무, 관광서비스실무, 세계관광문화, 해외여행 안전관리 중 선택 선택교육 : 교육기관 자유선택(단, 국외여행인솔자 교육과정과 관련된 교과과정으로 편성) 외국어교육 : 실무영어, 실무일어, 실무중국어등 	여행업체 6개월이상 근무자 (해외여행경험자)	15 시간 이상	연간
양성	<ul style="list-style-type: none"> 필수교육 : 여행사 실무, 관광관련법 	전문대학 이상의	80	연간

12) 교육내용으로는 여행사 보험과 인솔자의 역할, 여행사 인사정책 설명, 인솔자의 기본 업무지침, 검역법 개정 설명, 문제상황 대처 능력 향상교육, 안전대처능력 향상교육 등의 교육이 시행되고 있음.

교육	규, 국외여행인솔자실무, 관광서비스 실무, 세계관광문화, 해외여행 안전관 리 중 선택 • 선택교육 : 교육기관 자유선택(단, 국 외여행인솔자 교육과정과 관련된 교 과과정으로 편성) • 외국어교육 : 실무영어, 실무일어, 실 무 중국어등	학교에서 관광관 련학과를 졸업한 자 또는 졸업예정 자, 관광고등학교 를 졸업한 자	시간 이상	
보수 교육	• 해외안전사고 관련 사고대처능력 및 서비스 교육 등 TC실무교육	국외여행인솔자 및 여행사 임직원	4.5 시간	연 1 회

자료 : 한국여행업협회 홈페이지(<https://www.kata.or.kr>)

- 국외여행인솔자는 국가자격법에 의한 국가자격은 아니지만 국외여행업
 및 일반여행업을 대상으로 내국인의 국외여행을 실시할 경우 여행자의
 안전 및 편의시설을 위하여 그 여행을 인솔하는 자를 두어야 하며 문화
 체육관광부령에 의해 관광진흥법상 관광종사원 자격 중 하나 임
- 국외여행인솔자(TC)의 경우 1983년 시작으로 2018년까지 총 69,210명이
 자격을 취득하였고, 소양과정 30,394명, 관광통역 8,889명, 양성과정
 29,927명이 교육에 참여하여 자격을 취득함(2017년 4,223명 취득)

마. 해양수산부와 고용노동부의 크루즈 전문인력 양성프로그램

- 크루즈산업 육성 및 지원에 관한 법률에 따라 해양수산부와 고용노동부
 는 국내 인바운드 크루즈 관광시장 확대와 국적 크루즈선 취항계획 실행
 여건 조성을 위해 크루즈 전문인력 양성프로그램을 추진하고 있음¹³⁾

13) 2019년까지 단계적으로 크루즈 전문인력을 육성하는 사업으로 크루즈 인력양성기관을 지정하여 크루즈 승무원 양성 중
 심으로 교육을 실시하고 있으며, 크루즈선사와의 취업연계를 통한 청년 고용률 제고를 목표로 추진되고 있음.

[표 4-17] 해양수산부 크루즈 전문인력 양성사업 교육과정

구분	교과목명	교육내용
국내교육 (10주)	기초직업능력	크루즈에 대한 기초 능력 이해
	해양관광 및 관광산업	크루즈연계관광산업의 이론
	크루즈프론트관리	크루즈 자금, 승객지원, 크루즈 여행정보 관리
	크루즈식음료관리	다이닝, 음료서비스, 식음료 업장, 부서 관리
	크루즈캐빈관리	캐빈정비, 캐빈시설, 승객지원 관리
	크루즈기항지관광관리	기항지관광 예약, 관광 서비스 지원, 기항지관광 절차관리
	안전교육	응급조치, 안정장비, 소화퇴선훈련, 안전대피훈련
	선원교육	기초안전교육, 여객선기초교육, 선박보안교육
	외국어교육	크루즈 실무영어, 영어인터뷰, 문서작성 등
	현장학습 및 특강	교육시설 실습 및 취업특강
해외교육 (8주)	해외크루즈연수교육	상해 소재 Genting Star Tourism Academy (4주)
		해외 호텔부문 현장실습 (4주)

자료 : 해양수산부 보도자료(2015.8.7.), '크루즈 전문인력 양성의 길 열렸다'

바. 기타기관 교육프로그램

- 기타기관 교육으로는 카지노 리조트 아카데미와 유원시설 안전교육이 시행되고 있음

[표 4-18] 기타기관 교육 프로그램

(단위 : 명, 회당시간, 회)

구분	교육프로그램	교육실적	교육시간	교육횟수
기타기관	카지노리조트 아카데미(3회)	75	21일	2
	유원시설 안전교육(5개 과정)	245	1-5일	5

자료 : 문화체육관광부(2017), 2016년 기준 관광동향에 관한 연차보고서, 재인용.

2) 관광 전문인력 교육

- 전국의 각 지방자치단체는 지역 활성화, 지역 발전의 주요 전략으로서 관광의 중요성을 인식하고 이를 적극 추진하고 있으나, 정부지자체 및 관련기관 간의 네트워크 구축이 미흡하여 관광레저산업을 선도해 나갈 전문 인력이 부족하여 정부와 관련단체 간의 커뮤니티 활성화가 요구됨
- 이에 관광담당 공무원 및 관련 기관 임직원을 대상으로 관광관련 이론 및 실무 전문지식을 습득할 수 있는 교육 기회를 제공하여 지역 관광인력의 전문성 강화 및 정책 수행능력을 제고하고, 관광 담당공무원, 유관기관 및 업체 상호간 커뮤니티 활성화를 통하여 체계적이고 효율적인 협력 네트워크를 구축하고자 문화체육관광부 지원 사업으로 한국문화관광연구원이 주관하는 ‘관광아카데미’가 개설되었음
- ‘관광아카데미’는 관광실무자들이 현장에서 실제 대면하는 현안과제를 중심으로 지역관광의 문제해결을 위한 실마리를 적극 제공하고자 하며 이를 위해 교육과정 이해도를 높이기 위한 온라인 사전학습과 Action Learning 학습활동, Peer Consulting을 통한 지자체 담당 공무원간의 정보교류, 그리고 전문가 멘토제를 통한 직접적인 컨설팅을 실시하였고, 국외 현장교육을 통한 해외 사례지 조사 및 국내 현장 적용 가능성도 모색하였음¹⁴⁾

[표 4-19] 관광아카데미 교육과정별 운영방향

교육과정	운영내용	운영목표
관광자원 개발	<ul style="list-style-type: none"> 관광개발정책 및 지역관광 현안과 실무 위주의 교육과정 운영(2009년-2014년:198명) 	<ul style="list-style-type: none"> 관광 담당인력의 지역관광 진흥을 선도하는 핵심인력으로서의 역량강화와 지역관광 네트워크 구성체 역할 제고
관광축제	<ul style="list-style-type: none"> 축제 담당 인력을 대상으로 축제 기획, 프로그램 개발, 마케팅 및 홍보에 대한 교육과정운영(2009 	<ul style="list-style-type: none"> 지역축제기획 및 관리담당 인력의 전문성 강화와 정책 수행능력 제고

14)지자체 공무원들의 교육은 지자체 자체에서 실시하는 것이 바람직하다는 방침에 따라 2015년부터 교육이 중단되었음.

	년-2014년: 231명)	
관광산업 투자유치	<ul style="list-style-type: none"> • 공공 투자유치 전담 인력을 대상으로 투자유치 실무 및 전략에 대한 교육과정 운영(2006년-2014년:243명) 	<ul style="list-style-type: none"> • 관광산업부문 투자유치를 담당하는 인력의 전문성 확보 및 투자유치 관련 업무수행의 효율성 제고
관광홍보 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> • 공공기관 관광홍보담당 전문인력을 대상으로 관광홍보 마케팅 이론 및 실무 전문지식에대한 교육과정 운영(2006년-2014년: 272명) 	<ul style="list-style-type: none"> • 지역 관광홍보 마케팅 담당 인력의 전문성 확보 및 지역 관광 경쟁력 제고
관광정책 리더	<ul style="list-style-type: none"> • 지자체 자치단체장을 대상으로 관광 마인드 제고를 위한교육과정 운영(2006년-2013년:136명) 	<ul style="list-style-type: none"> • 지자체 자치단체장의 관광마인드 제고를 통한 지역 관광경쟁력 강화
지속가능 관광과정	<ul style="list-style-type: none"> • 중앙 및 지자체 녹색관광과정담당 인력을 대상으로 녹색관광 이론 및 실무과정 운영(2011년-2014년: 110명) 	<ul style="list-style-type: none"> • 녹색관광 담당인력의 직무능력 제고와 담당자간 협력네트워크 구축

주1) 관광자원개발과정과 관광축제과정은 2009년 신설되었으며, 녹색관광과정은 2011년 신설, 운영됨

주2) 녹색관광과정은 2013년부터 지속가능관광으로 변경되어 운영됨

주3) 2014년도 관광정책 리더과정은 격년제 실시로 교육이 없었음

주4) 2015년부터 교육이 중단됨

자료 : 문화체육관광부(2017), 2016년 기준 관광동향에 관한 연차보고서, 참조 후 재작성.

3. 관광·레저산업 자격현황

1) 관광종사원 자격제도 운영 현황

가. 관광종사원 자격제도 운영체계

- 관광종사원 자격제도는 관광진흥법에 명시된 국가전문자격인 여행업 분야의 국내여행안내사, 관광통역안내사 및 호텔업 분야의 호텔경영사, 호텔관리사, 호텔서비스사 등 총 5종목으로 구성됨
- 이 외에 국가기술자격법에 의해 별도로 규정하고 있는 국가기술자격은 국제회의업 분야의 컨벤션기획사가 이에 해당함
- 관광종사원 자격제도는 국가전문자격과 국가기술자격을 종합하여 총 3개 분야 7개 종목으로 구성되어 있음
 - 여행업 : 관광통역안내사, 국내여행안내사, 국외여행인솔자
 - 호텔업 : 호텔경영사, 호텔관리사, 호텔서비스사
 - 국제회의업 : 컨벤션기획사

[표 4-20] 관광종사원 자격제도 구성 체계

구분		내 용	법 명
국가전문자격	여행업	관광통역안내사	관광진흥법
		국내여행안내사	관광진흥법
	호텔업	호텔경영사, 호텔관리사, 호텔서비스사	관광진흥법
국가기술자격	국제회의기획업	컨벤션기획사	국가기술자격법
기타 자격	여행업	국외여행인솔자	관광진흥법

자료 : 김현주 (2014). 국가직무능력표준(NCS) 기반형 관광종사원 자격제도 개선방안 참조 후 재작성.

나. 관광종사원 자격제도 검정체계

가) 여행업 분야

■ 자격시험 개요

- 현행 자격제도 운영 체계에서 국내여행안내사와 관광통역안내사는 국적, 성별, 연령 및 학력의 제한 없이 누구나 응시할 수 있음
- 국내여행안내사는 연 1회 필기시험과 면접시험을 시행하고 관광통역안내사는 연 2회 필기시험과 면접시험 외 외국어 시험을 시행함

■ 검정과목

- 국내여행안내사의 필기시험은 국사, 관광자원해설, 관광법규, 관광학개론으로 구성됨
- 관광통역안내사의 필기시험은 외국어, 국사, 관광자원해설, 관광법규, 관광학개론으로 구성됨

[표 4-21] 국내여행안내사 및 관광통역안내사 자격시험 검정과목

구분	검정과목(배점비율)	
	국내여행안내사	관광통역안내사
필기	국사 (30%)	외국어
	관광자원해설 (20%)	국사(40%)
	관광법규 (20%)	관광자원해설(20%)
	관광학개론 (30%)	관광법규(20%)
면접	국가관 및 인성, 관광실무상식	국가관, 사명감 등 정신자세, 전문지식과 응용능력, 예의, 품행 및 성실성, 의사발표의 정확성과 논리성

자료 : 김현주 (2014). 국가직무능력표준(NCS) 기반형 관광종사원 자격제도 개선방안. 문화체육관광부

- 면접시험은 국내여행안내사의 경우 대면 구술평가 형식으로 진행하며 관광통역안내사는 시험응시 언어를 사용한 구술시험으로 진행함

- 관광통역안내사 외국어시험은 영어 등 10개 언어로 응시할 수 있으며 특별시험의 경우 시장의 수요에 따라 해당 언어 분야의 시험응시 기회를 제공함

■ 합격기준 및 합격률

- 최근 5년간 국내여행안내사 평균합격률은 필기 51.7%, 실기가 76.5%로 나타나, 과반수 이상의 높은 합격률을 보임
- 관광통역안내사의 경우, 필기시험 합격률이 34.3%, 실기시험이 58.4%로 국내여행안내사에 비해서 필기시험 합격률이 낮은 것으로 나타남
- 관광통역안내사 자격시험은 정기시험 이외에 중국어 관광통역안내사 등 자격 취득 수요가 높을 경우, 특별시험을 시행함

[표 4-22] 최근 5년 간 국내여행안내사 합격률

(단위 : 명, %)

구 분			2011	2012	2013	2014	2015	평균 합격률
국내여행 안내사	1차	응시	262	338	352	431	455	51.7
		합격	129	139	220	227	235	
		합격률	49.2	41.1	63.0	53.0	52.0	
	2차	응시	1,689	1,108	1,216	1,430	970	76.5
		합격	1,264	845	979	1,096	709	
		합격률	75.0	76.3	81.0	77.0	73.0	
관광통역 안내사	1차	응시	2,618	5,466	8,278	10,418	13,096	34.3
		합격	1,214	1,503	2,476	4,260	3,481	
		합격률	46.4	27.5	29.9	40.9	27.0	
	2차	응시	1,404	1,862	2,902	5,730	4,879	58.4
		합격	899	1,164	1,674	3,198	2,522	
		합격률	64.0	62.5	57.7	55.8	52.0	

자료 : 한국산업인력공단 Q-Net 국가자격 종목별 상세정보, <http://www.q-net.or.kr>

■ 기타 자격: 국외여행인솔자(Tour Conductor)

- 국외여행인솔자는 국가자격법에 의한 자격은 아니지만 관광진흥법상 관광종사원 자격제도 중에 하나로 관광진흥법 제13조에 의거함
- 교육과정: 소양, 양성, 보수 교육

[표 4-23] 국외여행인솔자 교육과정

구분	교육 내용
소양교육	<ul style="list-style-type: none"> • 자격대상: 여행업체 6개월 이상 근무하고 해외경험 있는자 • 교육시간: 15시간 이상 • 교육내용: <ul style="list-style-type: none"> - 필수: 여행사 실무, 관광관련 법규, 국외여행인솔자실무, 관광서비스실무, 세계관광문화, 해외여행 안전관리 중 선택 - 선택: 교육기관 선택 - 외국어: 실무영어, 실무일어, 실무중국어 등
양성교육	<ul style="list-style-type: none"> • 자격대상: 전문대학 이상의 학교에서 관광관련학과를 졸업한 자 또는 졸업예정자, 관광고등학교를 졸업한 자 • 교육시간: 80시간 이상 • 교육내용(소양과정과 동일)
보수교육	<ul style="list-style-type: none"> • 자격대상: 국외여행인솔자 자격증 소지자 및 여행사 임직원 • 교육내용: 해외안전사고 관련 사고대처능력 및 서비스 교육 등 TC실무 교육

자료 : 한국여행업협회(www.kata.or.kr): 국외여행인솔자 인력관리시스템 참조 후 재작성

- 국외여행인솔자 자격 취득현황은 1983년부터 1명으로 시작으로 2018년 현재까지 총 69,210명이 취득하였음
 - 국외여행인솔자는 자격은 2015년 6,219명으로 전체의 약 9.0%의 취득률을 보임

[표 4-24] 국외여행인솔자 자격취득 현황(1983-2018)

(단위 : 명,%)

구분	1983-2012	'13	'14	'15	'16	'17	'18	합계
취득자 (취득률)	42,562 (61.5)	4,699 (6.8)	4,727 (6.8)	6,219 (9.0)	4,821 (7.0)	4,223 (6.1)	1,959 (2.8)	69,210 (100.0)

자료 : 한국여행업협회(www.kata.or.kr): 국외여행인솔자 인력관리시스템 참조 후 재작성

나) 호텔업 분야

■ 자격시험 개요

- 호텔경영사 자격제도는 호텔관리사 자격 취득 후 관광호텔에서 3년 이상 종사한 경력이 있거나, 특 2등급 이상의 호텔에서 임원으로 3년 이상 종사한 경력이 있는 자를 대상으로 함
- 호텔관리사 자격제도는 호텔서비스사 또는 조리사 자격을 취득한 후 호텔업에 종사한 경력이 있거나 관광 분야를 전공한 자를 대상으로 함.
 - 호텔서비스사 자격제도는 성별, 연령 및 학력의 제한을 두지 않음

■ 검정과목

- 필기시험 및 면접시험 응시자는 호텔업 관광종사원 자격 취득 기준에 부합하는 어학성적을 취득해야 함
 - 어학성적은 자격 종목별 자격 취득 기준에 부합하는 어학성적이 요구되며 이는 공인 어학시험 성적 제출로 대체됨
- 필기시험은 종목별로 상이하며 면접시험은 3개 종목 공통으로 대면 구술평가 형식으로 진행함

[표 4-25] 호텔경영사관리사서비스사 자격시험 검정과목

구분	검정과목 (배점비율)		
	호텔경영사	호텔관리사	호텔서비스사
필기	관광법규(10%)	관광법규 (30%)	관광법규 (30%)
	호텔회계론(30%)	관광학개론 (30%)	호텔실무 (70%)
	호텔인사 및 조직관리론(30%)	호텔관리론 (40%)	
	호텔마케팅론(30%)		
면접	국가관, 사명감 등 정신자세, 전문지식과 응용능력, 예의, 품행 및 성실성, 의사 발표의 정확성과 논리성, 호텔실무 상식		

자료 : 김현주 (2014). 국가직무능력표준(NCS) 기반형 관광종사원 자격제도 개선방안. 문화체육관광부.

■ 합격기준 및 합격률

- 호텔경영사, 호텔관리사, 호텔서비스사의 필기 및 면접시험 합격점수는 6할 이상을 기준으로 함.(필기의 경우 매 과목당 4할 이상의 점수를 획득)
- 호텔종사원의 외국어시험은 현재 영어, 일본어, 중국어 세 가지 언어에 대해서 시행하고 있으며, 2년 이내의 정기시험만 인정함

[표 4-26] 호텔업 관광종사원 자격시험 합격기준 점수

구분	합격기준 점수
외국어	종목별·언어별로 상이
필기	매 과목 4할 이상, 전 과목 환산점수 6할 이상
면접	총점의 6할 이상

- 최근 5년간 호텔경영사 응시자 수는 9명에 불과하여 평균 합격률을 분석하는 데 한계가 있음

[표 4-27] 최근 5년 간 호텔경영사관리사서비스사 합격률

(단위 : 명, %)

구분			2011	2012	2013	2014	2015
호텔경영사	필기	응시	1	1	2	4	1
		합격	-	-	1	4	-
		합격률	0.0	0.0	50.0	100.0	0.0
	면접	응시	-	1	1	4	-
		합격	-	1	1	4	-
		합격률	-	100.0	100.0	100.0	-
호텔관리사	필기	응시	11	18	9	17	25
		합격	6	9	7	14	20
		합격률	55.0	47.4	78.0	82.4	80.0
	면접	응시	14	16	17	25	29
		합격	10	10	12	14	16
		합격률	71.4	63.0	71.0	56.0	52.0
호텔서비스사	필기	응시	15	8	25	31	44
		합격	9	5	20	19	41
		합격률	60.0	62.5	80.0	61.3	93.1
	면접	응시	109	126	124	144	133
		합격	97	113	101	106	89
		합격률	86.2	89.7	81.5	73.6	67.0

자료 : 한국산업인력공단 Q-Net 국가자격 종목별 상세정보, <http://www.q-net.or.kr>

- 최근 5년간 호텔관리사 평균합격률은 필기가 68.6%, 실기가 62.7%로 나타나, 과반 수 이상의 높은 합격률을 보이며, 필기검정과 실기검정 합격률의 차이는 거의 없음
- 호텔서비스사의 경우, 필기시험 평균 합격률이 71.4%, 실기시험 평균 합격률이 79.6%로 타 자격에 비해서 합격률이 매우 높은 수준으로 나타남

다) 국제회의업 분야

■ 자격시험 개요

- 컨벤션기획사2급은 컨벤션기획사 1급 자격자의 지휘 하에 회의기획/운용 관련 제반업무를 수행하는 자로 회의목표 설정, 예산관리, 등록기획, 계약, 협상, 현장관리, 회의평가 업무에 대해 전문적 지식을 갖고 업무수행
- 컨벤션기획사1급은 회의유치에서부터 사후평가에 이르기까지 제반업무를 총괄적으로 관리할 수 있는 경영능력을 갖춘 자로 회의기획/운영을 수행하고 2급 자격자를 관리·감독하는 업무 수행

■ 검정과목

- 컨벤션 기획사의 경우 1급과 2급으로 구분 됨.
 - 컨벤션기획사 2급의 필기시험은 컨벤션산업론 및 호텔관광실무론, 컨벤션영어로 구성되고, 실기시험은 컨벤션실무로서 컨벤션기획서 및 영문서신 작성의 작업형평가로 진행함
 - 컨벤션기획사 1급의 필기시험은 컨벤션기획실무론, 재무회계론, 컨벤션 실무로 구성되고, 실기시험은 컨벤션 기획 및 실무 제안서작성, 영어 프레젠테이션 평가로 진행함

[표 4-28] 컨벤션기획사 2급 자격시험 검정과목 및 출제영역

구분	검정과목(문항수)	출제영역
1차(필기)	컨벤션 산업론 (40)	컨벤션기획 실무론(40)
	호텔관광실무론 (30)	재무회계론
	컨벤션 영어 (30)	컨벤션마케팅
2차(실기)	컨벤션 실무	컨벤션 실무

자료 : 한국산업인력공단 Q-Net 국가자격 종목별 상세정보, <http://www.q-net.or.kr>

■ 합격기준 및 합격률

- 필기시험은 매 과목 40점 이상 및 전 과목 평균점수 60점 이상을 합격기준으로 하며, 실기시험은 60점 이상을 합격기준으로 함

[표 4-29] 컨벤션기획사 2급 자격 합격기준 점수

구분	내 용
1차(필기)시험	매 과목 40점 이상, 전 과목 평균점수 60점 이상
2차(실기)시험	60점 이상

자료 : 한국산업인력공단 Q-Net 국가자격 종목별 상세정보, <http://www.q-net.or.kr>

- 컨벤션기획사 2급의 최근 5년간 평균 합격률은 필기시험의 경우 82.6%, 실기시험의 경우 약 53.2%로 나타남
- 컨벤션기획사 1급의 최근 3년간의 평균 합격률은 필기시험의 경우 33.3%, 실기시험의 경우 28.6%로 나타남

[표 4-30] 최근 5년 간 컨벤션기획사 1·2급 합격률

(단위 : 명, %)

구분			2013	2014	2015	2016	2017
컨벤 션기 획사	필기	응시	1,177	847	631	1,216	1,099
		합격	1,027	689	551	973	845
		합격률	87.3	81.3	87.3	80.0	76.9
	면접	응시	668	483	371	722	657

2급		합격	484	232	233	260	306
		합격률	72.5	48.0	62.8	36.0	46.6
컨벤션 기획 1급	필기	응시	-	-	18	12	15
		합격	-	-	1	5	9
		합격률	-	-	5.6	41.7	60.0
면접	면접	응시	-	-	1	5	8
		합격	-	-	0	0	4
		합격률	-	-	0	0	50.0

자료 : 한국산업인력공단 Q-Net 국가자격 종목별 상세정보, <http://www.q-net.or.kr>

다. 분야별 관광종사원 자격 취득 현황¹⁵⁾

- 관광종사원 자격 취득자는 175,463명이며, 여행업이 99,178명으로 56.5%, 호텔업이 73,985명으로 42.2%, 국제회의업이 2,300명으로 1.3%를 차지함
- 여행업 분야의 자격제도는 관광안내 직무와 관련된 국내여행안내사 72,394명, 관광통역안내사 26,784명으로 국내여행안내사 비율이 높음
- 호텔업 자격 종목은 직무 수준을 기준으로 호텔경영사, 호텔관리사, 호텔서비스사로 구분되어 일종의 등급제 형태를 나타냄
- 컨벤션기획사는 관광종사원 자격 중 가장 최근(2003년)에 신설되었으며, 2003년부터 현재까지 자격취득자(컨벤션기획사 1·2급) 규모는 2,300명임.

[표 4-31] 관광종사원 자격 종목별 자격 취득 현황

(단위 : 명, %)

구분	여행업		호텔업			국제회의업		합계
	국내여행 안내사	관광통역 안내사	호텔 경영사	호텔 관리사	호텔 서비스사	컨벤션 기획사 1급	컨벤션 기획사 2급	
자격 취득자	72,394	26,784	341	3,440	70,204	4	2,862	176,029
합계	99,178		73,985			2,866		
비율	56.3		42.0			1.6		100.0

자료 : 고용노동부·한국산업인력공단 (2017). 2017 국가기술자격통계연보, 및 한국산업인력공단 Q-Net 국가자격 종목별 상세정보, <http://www.q-net.or.kr>의 자료를 참고로 재구성.

15) 국외여행인솔자 자격취득현황 제외

가) 여행업

- 여행업 분야의 관광종사원의 자격에 관한 사항은 「관광진흥법」 제38조를 따르며, 자격을 필요로 하는 관광업무의 자격기준은 「관광진흥법」 시행령 제36조 별표4에 명시되어 있음
- 여행업 분야에서 자격을 요하는 업무는 관광통역안내 및 국내여행안내 업무로 관광통역안내사와 국내여행안내사가 해당됨

[표 4-32] 여행업 분야 업무별 자격기준

업 무	자격요건
외국인 관광객의 국내여행을 위한 안내	관광통역안내사 자격을 취득한 자
내국인의 국내여행을 위한 안내	국내여행안내사 자격을 취득한 자

자료 : 「관광진흥법」 시행령 제36조 별표4

- 국내여행안내사 자격 취득 현황을 살펴보면, 총 72,394명으로 2000년에서 2002년까지 자격 취득자는 매년 5,000~6,000명의 규모였음
- 2003년에는 규제완화 차원에서 관광종사원 자격증 소지자에 대한 의무고용제도가 폐지됨에 따라 2003년부터 국내여행안내사 자격 취득자는 1,000~2,000명 규모로 감소하였으며, 2011년까지 동일한 규모를 유지함
- 2012년부터 2015년까지 자격 취득자 규모가 1,000명 미만으로 크게 감소함

[표 4-33] 연도별 국내여행안내사 자격 취득자 수

(단위 : 명)

종목명	1989 - 2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	합계
국내여행 안내사	67,501	1,264	845	979	1,096	709	72,394

자료 : 한국산업인력공단 Q-Net 국가자격 종목별 상세정보, <http://www.q-net.or.kr>의 자료를 참고로 재구성

- 관광통역안내사 자격 취득 현황을 살펴보면, 총 26,784명으로 영어를 포함한 11개 언어권별 관광통역안내사가 배출됨
- 언어권별 자격 취득 현황을 살펴보면, 일어(38.6%), 중국어(35.9%), 영어

(23.0%) 순으로 자격 취득자 비율이 높은 것으로 나타남

- 2010년에 신설된 이탈리아어(0명), 태국어(79명), 베트남어(25명), 말레이·인도네시아어(64명), 아랍어(2명)에 대한 관광통역안내사는 자격 취득자 규모가 크지 않음.

○ 연도별로 자격 취득자 수의 변화를 살펴보면, 2011년 이후 관광통역안내사 자격 취득자 수가 소폭 증가 추세로 전환됨

[표 4-34] 연도별 관광통역안내사 자격 취득자 수

(단위 : 명, %)

구분	1962 - 2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	합계	비율
영어	4,876	156	166	238	379	344	6,159	23.0
일본어	9,048	357	278	244	266	137	10,330	38.6
중국어	2,954	370	698	1,160	2,468	1,963	9,613	35.9
프랑스어	161	2	2	3	3	7	178	0.7
독일어	102	2	3	4	1	3	115	0.4
스페인어	89	1	2	3	4	4	103	0.4
러시아어	93	5	3	4	6	5	116	0.4
말/인어	1	1	0	6	21	35	64	0.2
베트남어	0	1	0	4	15	5	25	0.1
태국어	3	4	12	8	35	17	79	0.3
아랍어	0	0	0	0	0	2	2	0.0
합계	17,327	899	1,164	1,674	3,198	2,522	26,784	100.0

자료 : 관광전문인력포털, <https://academy.visitkorea.or.kr/>. 2009. 12. 31 관광진흥법 시행규칙 제47조 개정에 따라 2010년도부터 이탈리아어, 태국어, 베트남어, 말레이·인도네시아어, 아랍어(총 5개 언어)가 추가되었으며, 이탈리아어는 2016년 8월 현재 자격증 취득자가 없음.

나) 호텔업

- 호텔업 분야의 관광종사원 자격에 관한 사항은 「관광진흥법」 제38조를 따르며, 자격을 필요로 하는 관광업무의 자격기준은 「관광진흥법」 제36조 별표4에 명시되어 있음

[표 4-35] 호텔업 분야 업무별 자격기준

업 무	자격요건
특2등급 이상의 관광호텔업의 총괄관리 및 경영업무	호텔경영사 자격을 취득한 자
특2등급 이상의 관광호텔업의 객실관리 책임자 업무	호텔경영사 또는 호텔관리사 자격을 취득한 자
1등급 이하의 관광호텔업, 한국전통호텔업·수상관광호텔업·휴양콘도미니엄업·가족호텔업 및 호스텔업의 총괄관리 및 경영업무	호텔경영사 또는 호텔관리사 자격을 취득한 자
현관객실·식당의 접객업무	호텔서비스사 자격을 취득한 자

자료 : 「관광진흥법」 시행령 제36조 별표4를 참고로 연구자 재구성

- 호텔업 분야의 자격제도는 호텔경영사, 호텔관리사, 호텔서비스사 등 세 단계의 위계를 갖는 체계로 구성됨
 - 호텔경영사 자격 취득 현황을 살펴보면, 총 335명이며 2003년 이후로 급감하여 최근 5년간 호텔경영사 자격을 취득한 자의 규모는 6명에 불과하며 2003년 의무고용제 폐지 이후, 연간 자격취득자 수는 전무하거나 극히 소수에 불과한 실정임
- 호텔관리사 자격 취득 현황을 살펴보면 총 3,440명(호텔업 분야 자격취득자의 4.6%)이며, 호텔관리사 자격에 대한 취득자는 2004년 이후 감소하는 추세이며, 최근 5년간 자격 취득자 규모는 62명에 불과함
 - 마찬가지로 호텔서비스사 자격 취득자는 총 70,204명으로 총 자격취득자의 약 94.9%로 높은 비율을 차지하고 있으나 2003년 이전에는 약 5,000명에서 6,000명 규모의 자격취득자를 배출하던 추세에서 2011년 이후, 자격취득자 규모는 100명 정도의 규모로 감소하였으며, 최근 5년간 자격 취득자 규모는 총 506명에 불과한 실정으로 규모가 크게 감소하고 있음
- 관광숙박업 분야의 호텔경영사와 호텔관리사, 호텔서비스사의 경우 자격시험 응시자의 수가 고용의무제 폐지 이후 다른 종목의 자격시험에 비해 현저히 적어 자격의 실효성 문제가 대두되고 있는 가운데, 서비스 전문성과 고용구조 개선을 위해 사업장 종사자의 일정비율 이상을 자격보유자로 고용하도록 제도화할 필요성이 제기되고 있음

[표 4-36] 연도별 호텔업 관련 관광종사원 자격 취득자 수

(단위 : 명)

종 목 명	1987 - 2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	합계
호텔경영사	335	0	1	1	4	0	341
호텔관리사	3,378	10	10	12	14	16	3,440
호텔서비스사	69,698	97	113	101	106	89	70,204
합계	73,411	107	124	114	124	105	73,985

자료 : 한국산업인력공단 Q-Net 국가자격 종목별 상세정보, <http://www.q-net.or.kr>의 자료를 참고로 재구성

다) 국제회의업

- 국제회의업 분야 자격의 등급 및 응시자격에 관한 사항은 「국가기술자격법」 제9조의 2(서비스분야)를 따르며, 자격 검정 기준은 「국가기술자격법 시행령」 제14조제1항 별표3에 명시되어 있음
- 국제회의업 분야에서 자격을 요하는 업무는 컨벤션기획사 1급과 2급이 해당되며, 컨벤션기획사 2급 자격은 2003년부터 시행되었으며, 컨벤션기획사 1급 자격은 2015년 첫 시행됨

[표 4-37] 국제회의업 분야 업무별 자격기준

업 무	자격요건
컨벤션 유차·기획·운영을 위한 업무 외국어 구사 및 컨벤션 경영협상·마케팅 능력 활용	컨벤션기획사 1급 자격을 취득한 자
컨벤션 기획·운영을 위한 기본 업무 컨벤션기획사 1급 보조 업무	컨벤션기획사 2급 자격을 취득한 자

자료 : 국가기술자격법 시행령 제14조제1항 별표3을 참고로 연구자 재구성

- 컨벤션기획사 2급 자격 취득 현황을 살펴보면, 자격제도가 도입된 2003년부터 2017년까지 총 2,862명이 해당 자격을 취득함
- 2003년 이후 자격취득자 수가 감소하여 100명 이하의 규모를 유지하다가 2010년 이후부터 현재까지 지속적으로 증가 추세를 보임

- 컨벤션기획사 1급 자격은 2015년 첫 시행에서 2017년 4명의 합격자 배출됨.

[표 4-38] 연도별 국제회의업 관련 관광종사원 자격 취득자 수

(단위 : 명)

종 목 명	2003 - 2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	합계
컨벤션기획사 1급	-	-	-	0	0	4	4
컨벤션기획사 2급	1,080	484	422	310	260	306	2,862
합계	1,080	484	422	310	260	310	2,866

자료 : 국가기술자격법 시행령 제14조제1항 별표3을 참고로 연구자 재구성

2) 국가직무능력표준(NCS) 현황

- 국가직무능력표준(NCS, National Competency Standards)은 산업현장에서 직무를 수행하기 위해 요구되는 지식·기술·소양 등의 내용을 국가가 산업부문별·수준별로 체계화하고 표준화한 것을 의미함(자격기본법 제2조)
- 국가직무능력표준 개발의 궁극적인 목표는 교육·훈련과정과 자격기준에 NCS를 활용함으로써 현장, 교육·훈련, 자격을 상호 연계하여 인적자원 개발에 대한 투자의 효용성을 제고하는데 있음
- NCS는 산업현장에서 요구되는 직무능력을 과학적으로 체계화 한 것으로 직무의 특성에 따라 지식, 기술, 태도로 구성함
- 직무능력은 직무 수행능력과 직업 기초능력으로 구분할 수 있으며, 직업 기초능력이란 직종이나 직위에 상관없이 모든 직업분야에서 직무를 성공적으로 수행하기 위해 필요한 능력을 의미함
 - 의사소통능력, 문제해결능력, 정보능력, 수리능력 등 직무를 수행하는데 필요한 기초능력들이 이에 해당됨.
- 직무수행능력은 해당분야의 직무를 수행하는데 필요한 다수의 능력단위로 구성되어 있으며, 수행업무와의 일치정도에 따라 1) 필수 직업능력, 2) 선택 직업능력, 3)산업공통 직업능력으로 구분됨

가. 관광·레저산업 분야 NCS 개발 현황

○ 관광종사원 자격제도 관련 분야별 국가직무능력표준 개발현황은 다음과 같음

- 여행서비스 : 여행상품 개발, 여행상품 상담, 국내여행 안내, 항공객실 서비스, 국외여행 안내
- 숙박서비스 : 숙박기획·개발, 객실관리, 부대시설 관리, 연회관리, 접객서비스
- 컨벤션: 회의기획, 전시기획, 이벤트기획
- 관광·레저서비스 : 카지노기획개발, 카지노운영관리, 크루즈운영관리, 유원시설운영관리

[표 4-39] 관광·레저분야 NCS 개발 현황

대분류	중분류	소분류	세 분 류	
12. 이용·숙박· 여행·오락· 스포츠	03. 관광· 레저	01. 여행서비스	1. 여행상품개발 3. 국내여행안내 5. 항공객실서비스	2. 여행상품상담 4. 해외여행안내
		02. 숙박서비스	1. 숙박기획·개발 3. 부대시설관리 5. 접객서비스	2. 객실관리 4. 연회관리
		03. 컨벤션	1. 회의기획 3. 이벤트기획	2. 전시기획
		04. 관광·레저서비스	1. 카지노기획개발 3. 크루즈운영관리	2. 카지노운영관리 4. 유원시설운영관리

자료 : 국가직무능력표준(NCS) 홈페이지, <http://www.ncs.go.kr>

나. 주요 업종별 NCS 개발 현황

가) 여행서비스

○ 여행서비스분야의 산업현장 직무능력수준을 직능유형(skill type)과 직능수준(skill level)으로 구성된 매트릭스를 살펴보면, 여행서비스분야의 직능유형(skill type)은 여행상품개발, 여행상품상담, 국내여행안내, 해외여행안내, 항공객실서비스 등 5가지이며, 직능수준(skill level)의 경우 3~5 수준에 분포하고 있음

- 여행상품개발, 여행상품상담, 국내여행안내, 해외여행안내의 경우 3수준은 3년, 4수준은 5년, 5수준은 8년 이상의 경력이 요구되며, 보통은 전문대졸 이상의 학력이 요구됨
- 항공객실서비스의 경우 3수준인 객실서비스 실무자는 1-7년의 경력 및 전문대졸 이상의 학력, 그리고 4수준인 객실서비스 관리자는 7년 이상의 경력이 요구됨

[표 4-40] 여행서비스 관련 산업현장 직무능력수준

구분	01. 여행상품개발	02. 여행상품상담	03. 국내여행안내	04. 해외여행안내	05. 항공객실서비스
5수준	여행상품개발 관리자	여행상품 총괄관리자			
4수준	여행상품개발 실무자	여행상담 관리자			객실서비스 관리자
3수준		여행상담 실무자	관광통역 안내사	국외여행 인솔자	객실서비스 실무자

자료 : 국가직무능력표준 활용패키지

■ 여행서비스 관련 산업현장 직무능력 수준

- 여행상품개발은 여행사에 의해서 고객에게 판매할 목적이거나, 여행자의 필요와 요구에 의해서 상품을 기획하는 과정으로서 여행상품 시장조사와 원가분석, 여행상품 상품성 검토, 여행상품 구성, 여행상품을 개발하여 수요시장을 환기·충족시키고, 여행사의 수익을 창출하는 일을 의미함
- 여행상품상담은 여행상품 판매를 위하여 고객의 욕구에 부합하는 여행 관련 상품 정보를 제공하고 계약에 도달할 수 있게 하는 일을 의미함
- 국내여행안내는 우리나라를 여행하는 외래관광객을 대상으로 안전하고 즐겁게 여행할 수 있도록 편의를 제공하고 국내여행안내 행사지시서 확인, 국내여행안내 행사준비, 영접(meeting), 교통편 탑승 후 오리엔테이션, 관광자원 해설, 국내여행안내 행사진행, 국내여행안내 안전관리, 국

내여행안내 고객만족관리, 환송(Sending), 국내여행안내 정산·보고를 하는 일을 의미함

- 해외여행안내는 외국을 여행하는 관광객을 대상으로 안전하고 즐겁게 여행할 수 있도록 편의를 제공하고 국외여행안내 행사확정 확인, 국외여행안내 사전 정보 확인, 출국 업무, 기내 업무, 입국 업무, 국외여행 행사 관리, 국외여행안내 시 안전관리, 국외여행안내 고객만족관리, 국외여행안내 정산·보고를 하는 일을 의미함
- 항공객실서비스란 객실 안전관리, 승객 탑승 전 준비, 승객 탑승 서비스, 이륙 전 서비스, 비행 중 서비스, 착륙 전 서비스, 착륙 후 서비스, 승객 하기 후 관리, 응급환자 대처, 객실승무 관리를 하는 일을 의미함

나) 숙박서비스

- 숙박서비스 분야는 크게 고객을 서비스하는 부서(Front of the House)와 지원부서(Back of the House)로 구분할 수 있는데, 객실관리, 부대시설관리, 연회관리, 접객서비스는 접객부서에 해당하고, 숙박기획·개발은 지원부서에 해당함
 - 위의 직능 수준을 기준으로 접객부서의 1, 2 수준은 주로 대고객 서비스 업무를 수행하며, 3 수준 이상으로 올라가게 되면, 담당 업장이나 부서의 관리 업무까지 관할하게 됨
- 지원부서는 고객을 서비스하는 부서가 원활하게 업무를 할 수 있도록 지원하는 역할을 수행하며, 숙박시설의 전반적인 관리 업무를 담당하게 됨
 - 지원부서의 1, 2 수준은 주로 보조 업무를 진행하게 되며, 3 수준 이상으로 올라가면 부서에 따라 숙박시설의 전반적인 관리 업무를 수행함

■ 숙박서비스관련 산업현장 직무능력 수준

- 숙박기획·개발은 숙박 기획 및 운영관리를 위하여 필요한 마케팅, 판

축, 인적자원관리, 기획, 재무회계, 호텔 프로젝트를 하는 일을 의미함

- 객실관리는 고객의 편안하고 안락한 투숙을 위해, 예약 접수, 체크 인/아웃 업무, 객실과 공용지역 정비 및 호텔 세탁물 관리 등을 통해 최상의 객실 상품을 창출하는 일을 의미함
- 부대시설관리는 숙박객 및 방문객의 이용 목적에 따른 편의 제공을 위해 식음료와 판매시설, 레저 스포츠 시설 등을 설치하여 운영·관리하는 일을 의미함
- 연회관리는 동일한 목적을 가진 2인 이상의 고객에게 성공적인 행사 유치를 위해 계획된 장소, 시간, 예산 내에서 식·음료와 서비스를 제공하여 고객 만족을 극대화하고 연회를 기획, 운영하는 일을 의미함
- 접객서비스는 숙박시설을 이용하는 고객들과의 다양한 접점 상황에서 고객의 필요 사항을 확인하고 요구에 부합하는 서비스를 제공함으로써 고객 만족을 창출하는 일을 의미함

[표 4-41] 숙박서비스 관련 산업현장 직무능력수준

구분	숙박기획·개발	객실관리	접객서비스	부대시설관리	연회관리
6(차장)	경영지원실장				
5(과장)	경영지원팀장/ 세일즈&마케팅 팀장	프론트 데스크 매니저	당직지배인	식음료 매니저	
4(대리)	경영지원담당/ 판촉지배인	하우스키핑 부지배인/ 프론트데스크 부지배인	접객서비스 매니저	휘트니스 매니저/ 식음료 부지배인	연회 지배인
3(주임)		하우스키핑 정비담당/ 예약담당/프론트 데스크 담당	접객서비스 주임	휘트니스 어텐던트/ 식음료 캡틴	연회 주임
2(사원)		프론트 데스크 어텐던트, 예약 담당	접객서비스 담당	식음료 서버	연회 담당

자료 : 국가직무능력표준 활용패키지

다) 컨벤션

○ PCO(회의기획) 직무능력수준

- PCO는 하위직급에서 중간직급까지 승진 소요기간이 평균 2년, 중간~상위직급이 4년, 상위~최상위직급이 11년 이상 소요됨

○ PEO(전시기획) 직무능력수준

- PEO는 하위직급에서 중간직급까지 승진 소요기간이 평균 3년, 중간~상위직급이 5년, 상위~최상위직급이 12년 이상 소요됨.

○ 이벤트기획사 직무능력수준

- 이벤트기획사는 하위직급에서 중간직급까지 승진 소요기간이 평균 2년, 중간~상위직급이 5년, 상위~최상위직급이 10년 이상 소요됨.

[표 4-42] 컨벤션 관련 산업현장 직무능력수준

구분	회의기획	전시기획	이벤트기획
8(임원/총괄관리자)	회의기획총괄관리자	전시기획총괄관리자	이벤트기획총괄관리자
7(부장/기획자)	회의기획자	전시기획자	이벤트기획자
6(차장/운영책임자)	회의기획운영책임자	전시기획운영책임자	이벤트기획운영책임자
5(과장/실무책임자)	회의기획실무책임자	전시기획실무책임자	이벤트기획실무책임자
4(대리/실무담당자)	회의기획실무담당자	전시기획실무담당자	이벤트기획실무담당자
3(사원/실무보조자)	회의기획실무보조자	전시기획실무보조자	이벤트기획실무보조자

자료 : 국가직무능력표준 활용패키지

■ 컨벤션 관련 산업현장 직무능력 수준

- 회의 기획은 국제회의 및 국내회의를 유치 또는 신규 개발하고 개최를 위한 기획, 회의 프로그램 설계, 예산 및 회의 참가자 관리, 마케팅, 회의 현장 운영을 통해 회의 참가자 간의 교류와 의사소통을 증진시키는 일을 의미함
- 전시기획은 전시회 개발 및 운영계획을 수립하고 바이어, 일반 참관객, 참가업체 유치 및 관리, 전시장조성, 운영서비스 등을 통하여 상품 및 서

비스 거래를 위한 통합마케팅의 장을 구성하는 일을 의미함

- 컨벤션 산업에서의 이벤트 기획은 정부·협화·단체·기업 등에서 주최하는 컨벤션 프로그램 중 공식·사교·부대행사를 기획·연출·운영 하는 일을 의미함

■ 컨벤션기획사자격증의 현장성 검증 기능 강화 필요

- 컨벤션기획사자격제도의 주요 문제점 중 하나는 입직형 자격증(2급)만의 운영으로 자격기능이 산업의 인력수요 변화에 능동적으로 대응하지 못하고 있다는 비판이 지속적으로 제기됨
- 컨벤션기획사 자격2급의 기능은 산업에 입문하려는 입직자(학생 및 신입직)를 대상으로 기초직업능력을 검증 하는 입직형 자격증으로서 자격 검증과정에서 경력검증이나 실무경험 등과 같은 현장성 검증은 포함되어 있지 않음
- 이와 같은 상황에서 2급 자격증이 산업현장에서 요구하는 실무경력이나 현장능력을 충분히 검증하지 못하여 자격취득이 취업이나 이직, 경력개발로 이어지지 못하고 있다는 인식이 팽배하여 자격 효용성에 대한 문제점 제기됨
- 따라서 산업의 수요를 충족하고 자격의 현장 활용성을 제고하기 위해서는 현행 자격증의 기능을 숙련형으로 강화시켜야 할 필요성이 대두됨
- 숙련형 자격증은 향후 자격증의 기능이 현직 종사자 경력개발 선도 기능으로 강화되어간다는 점을 고려할 때 시대적으로도 필요성이 제기되고 있어 숙련형 자격증으로의 정비가 시급함
- 현행 컨벤션기획사 자격증은 자격취득 이후 취득자에 대한 관리시스템의 부재로 자격취득자의 지속적인 전문성 확보가 문제시 되고 있어 재교육 및 자격증 갱신제도 등과 같은 관리시스템을 통한 지속적 질적 관리 방안 마련이 요구됨

- 즉, 자격취득자 사후관리 시스템의 구축을 통해 자격 취득이후 인력의 지속적인 직무능력 개발과 향상을 지원하는 제도가 요구되며 자격취득자의 취업, 교육훈련, 자격갱신 등을 포함함

■ 자격제도의 질적 관리 강화 필요

○ 취업 연계 기능 강화 필요

- 자격취득자의 취업기회 확보와 우대혜택 부여를 위해 일정 인원 이상의 자격취득자를 보유한 기업에 대해 국가행사 입찰 시 가산점 부여
- 기업의 자격취득자에 대한 직무교육훈련 수행 시 일정 비율의 교육비 지원
- 자격취득자는 컨벤션기획사 포털사이트 인력DB에 자동 등록되어 job market을 통해 수시로 취업정보 및 상담기회 제공

○ 교육훈련 지속적 지원

- MICE관련 교육을 제공하는 대학 및 교육기관을 대상으로 우수 교육 기관 지정 및 지원 제공
- MICE관련 교육훈련 프로그램 공모 및 선정 프로그램 시행 지원
- 우수 자격취득자 선정 및 수상
- 컨벤션기획사 포털사이트를 통해 자격취득자의 경력단계에 따른 교육 훈련 상담 제공

○ 자격 갱신

- 자격취득자의 지속적인 직업능력 향상을 위해 자격취득 후 일정기간(2년~3년) 경과 후 자격갱신 제도 도입
- 자격갱신 기준은 시험 검정보다는 경력 검정 및 교육 훈련 프로그램 이수 실적을 기준으로 평가
- 지정 기한 내에 자격갱신에 실패한 경우 자격취득이 소멸 되도록 법제화시켜 자격갱신을 의무화

(4) 관광·레저서비스

- 관광·레저 서비스의 산업현장 직무능력수준을 직무별로 보면 대체로 1~4

수준의 분포를 보이고 있음.

- 카지노업은 전통적으로 일본시장이 강세였으나 최근 방한 중국관광객이 큰 폭으로 성장함에 따라 중국시장의 비중이 확대되고 있으며, 중국어 및 중국 문화에 관한 전문적인 업무 역량을 갖춘 인력의 수요가 증가하고 있으며, 타 업종에 비해 관광전공자의 비중이 높은 편임
 - 특히 카지노와 관광산업의 결합으로 국내외에서 비즈니스로 발전하였으며, 카지노업과 호텔업, 음식업, 테마파크 등 이와 관련된 유관업종과 결합하여 종합레저휴양 산업으로 발전하고 있음.
- 카지노기획개발의 경우 실제로 카지노를 운영하는 카지노운영관리 직무와 다른 수준을 보이며, 실무자-관리자-책임자-본부장 등과 같이 사무에 대한 직능수준을 수행하며, 카지노운영관리의 경우 안전관리원, 캐셔-서벨리언스-카지노딜러-카지노관리자 등으로 직능수준이 구성됨
 - 카지노 사업체에서 자체적으로 실시하는 교육(OJT: On the Job Training)과 조직생활에 대한 인성교육 및 고객대응교육 등을 실시하고 있음.
- 크루즈운영관리는 실무자-담당책임자-부 매니저-매니저 등으로 직능수준이 나뉘는데, 실제 한국에서 운영되는 크루즈의 수가 상당히 적고 대부분 크루즈 상품과 세일즈를 담당하는 쪽으로 치우쳐 있어, 크루즈운영관리에 대한 우리나라의 직능수준에는 한계가 있는 것으로 나타남
- 유원시설운영관리의 경우 사원-과장-부장-사업본부장으로 직능수준이 나뉘며, 테마파크의 내부의 시설물 관리와 아울러 기획부터 어트랙션운영, 매장관리까지 테마파크 전반의 업무를 수행하고 있음

■ 관광·레저서비스 관련 산업현장 직무능력 수준

- 카지노기획개발은 고객들이 여가선용을 통한 즐거움을 얻을 수 있도록 카지노사업, 마케팅, 상품선정, 시장창출, 고객서비스, 직원교육, 전산시스템 구축 및 보안 등을 계획하고 실행하는 일을 의미함

- 카지노운영관리는 영업장 내에서 고객의 관광레저 욕구를 충족시키고 건전한 카지노 게임문화를 제공하기 위하여 이루어지는 카지노 영업 관리, 테이블 게임 관리, 룰렛 기본스킬, 룰렛 게임진행, 블랙잭 기본스킬, 블랙잭 게임진행, 바카라 기본스킬, 바카라 게임진행, 실전 테이블 게임 진행, 머신 게임 관리, 카지노 현장 경리관리, 카지노 고객 지원, 카지노 영업 지원, 서베일런스 운영 업무를 수행하는 일을 의미함
- 크루즈 운영관리는 승선객들이 선상시설을 안전하고 편안하게 이용하고 위락활동을 즐길 수 있도록 선내의 승객서비스, 여행정보, 캐빈, 승객지원, 식음료, 조리, 기항지관광, 카지노, 위락 시설, 마케팅, 지상 지원, 선상 지원 관리 업무를 수행하는 일을 의미함
- 유원시설운영관리는 고객이 위락활동을 안전하게 즐길 수 있도록 테마와 스토리가 있는 유원시설에서 유기사설과 유기기구, 상품판매시설, 식음료시설, 고객 편의시설 및 인적서비스를 개발, 제공하기 위하여 기획, 고객응대, 현장서비스관리, 어트랙션운영관리, 상품기획개발, 상품판매관리, 식음료기획, 식음료업장운영, 이벤트기획, 이벤트운영, 전시기획, 전시운영, 시설관리, 마케팅, 운영지원 등을 하는 일을 의미함

[표 4-43] 관광레저서비스 관련 산업현장 직무능력수준

구분	카지노기획개발	카지노운영관리	크루즈운영관리	유원시설운영관리
7(본부장)	카지노기획 본부장			본부장
6(실장)	카지노기획 실장	카지노운영 책임자	크루즈 매니저(배인)	팀장
5(팀장)	카지노기획 팀장	카지노운영 관리자		매니저
4(과장)	카지노기획 과장	카지노보안 실무자	크루즈 담당책임자	필드 매니저
3수준		카지노운영 실무자		주임
2수준		카지노현장 실무자		

자료 : 국가직무능력표준 활용패키지

4. 소 결

■ 광의적 접근을 통한 관광·레저산업 인력양성 교육 실시

- 현재 관광·레저산업 관련 교육기관들의 인력양성교육들은 대부분 관광진흥법상 관광사업 범위 내 관련 교육이 대부분임
- 관광·레저의 산업범위는 기존 관광진흥법상 관광사업 외 많은 부분을 포함하고 있어 그와 관련된 인력양성 및 교육프로그램의 개발이 필요함
- 현재 NCS 등의 각종 산업분류표에 제시된 업종들을 보면 대분류(12.이미용·숙박·여행·오락·스포츠) 외 다른 분류 즉, 음식, 운송업, 농·어업(농·축·수산 개발 등) 등 다양한 분야의 직무들이 관광·레저와 관련된 사업들로 구성되어 있고 이는 6차 산업 활성화 추세에 맞춰 여러 관련 기관들이 업을 통해 관련 NCS 보완개발 및 복합교육과정의 개발·운영이 요구됨
- 최근 관광·레저산업 분야의 지역관광활성화를 활성화를 위한 관광두레 PD(청년PD) 등을 통해 지역주민 주도형 지역관광사업의 활성화를 도모하고자 하였고, 또한 융·복합 산업인 6차 산업 활성화를 위한 관련 인력양성 교육 등이 활발하게 이뤄지고 있는데 따라 관광·레저산업의 주요한 분야로 새롭게 인식하고 관련 NCS 보완 및 자격 보완 등의 선제적 대응이 필요함
- 4차 산업혁명 시대의 도래에 따른 업종별 필요한 직무에 대한 조사를 통해 관련 분야(정보통신 등)와의 융·복합화를 반영한 자격체계 및 관련 인력양성 역시 요구됨

■ 지역별 인적자원개발위원회와(RC)의 협업체계 구축

- 현재 국내에는 16개 지역에 지역별 인적자원개발위원회가 조직되어 지역맞춤형 인력 양성(향상)과 관련한 다양한 사업을 추진하고 있으며 관광·레저산업 인적자원개발위원회는 지역인자위와의 적극적인 협업을

통해 지역·산업맞춤형 인력양성 요구에 적극 대응할 필요가 제기됨

- 현재 강원지역과 서울지역 등 다양한 지역에서 관광·레저산업 분야의 인력양성 및 향상훈련이 꾸준히 진행되고 있어 ISC와의 협업체계 구축이 필요함
- 또한 ISC와 RC의 협업을 정부기관(고용노동부, 한국산업인력공단 등) 역시 적극적으로 독려하고 있어 향후 협업을 요구하는 다양한 사업의 추진이 예상됨

■ 정규교육기관의 NCS 도입 및 활성화 방안 모색

- 관광·레저산업 분야와 관련된 학부(과)가 개설되고 관련 교육을 고등학교 및 대학교(전문대 포함)에서 활발히 시행하고 있음에도 불구하고 관광·레저산업으로의 취업률이 높지 않음
- 한국문화관광연구원(2016)의 관광산업 인력수급실태 분석에 의하면 관광관련 특성화고의 경우 관련 분야 취업률이 2015년 기준 55.5%로 나타났고, 전문대학의 취업률이 2015년 기준 47.8%, 대학교의 취업률은 49.1%로 약 50%정도가 관광관련 분야로 취업하는 것으로 나타남
- 이와 같이 관련 분야 취업률이 저조한 것은 관광·레저산업 관련 교육기관에서의 교육들이 현재 산업현장을 특성을 반영한 현장 맞춤형 교육이 제대로 이뤄지지 않고 있는 것이 그 이유 중 하나로 예상됨
- 교육기관과 산업현장의 미스매칭의 최소화를 위하여 산업분야별 NCS를 개발하여 교육기관의 교육과정에 반영하고자 하였으나, 특성화 고등학교 및 전문대(전문학교 등)의 경우 많은 교육기관이 도입한 것으로 나타났다지만, 4년제 대학교의 경우 아직도 많은 교육기관이 참여하지 않고 있어 도입방안 모색이 필요함
- 물론 현재 개발된 NCS의 경우 관광·레저산업 전 산업을 포함하지 않고 있으며, 또한 기 개발된 직무별 NCS가 시대적 흐름에 따른 빠른 수정보완이 이뤄지지 않고 있는 것도 사실임

- 이에 관련기관(ISC, 협·단체 등) 및 산업현장의 전문가들의 협의를 통해 산업의 패러다임 변화에 따른 직무별 NCS의 개발 및 수정·보완을 통한 NCS의 활성화를 도모하여야 할 것임
- 또한 NCS를 기반으로 한 일학습병행제의 활발한 추진을 통하여 현장 맞춤형 인력양성을 물론, 종사자들의 역량강화(관련 자격 취득 등)는 능력중심 인재채용 등을 통하여 관광·레저산업의 활성화가 필요하며, 활용기업에도 많은 인센티브 등의 지원 방안 모색을 통한 참여기업(NCS활용) 확대 필요

■ 관광·레저산업 분야 자격제도 활성화 방안 모색

- 관광·레저산업의 국가전문자격 및 기술자격 등 관련 자격제도가 과거부터 존재해 왔고 현재까지 시행되고 있음에도 불구하고 종사자의 자격 보유 의무화가 이뤄지지 않아 많은 자격제도가 유명무실한 상황임
- 여행업 분야(관광통역안내사, 국내여행안내사)와 호텔업 분야(호텔경영사, 호텔관리사, 호텔서비스사)의 경우 2015년 이후 현재까지 추가 자격 취득자가 없는 것으로 나타나 국가 자격체계의 통용성과 실효성 문제를 개선하기 위한 다각적인 방안 모색이 필요함
- 물론 자격증의 의무고용 외에도 검정형 자격취득제도는 많은 이론적 지식을 요하는 비중이 높아 현장 근무자의 경우 자격취득을 기피하는 현상이 발생하는 것으로 판단됨
 - 컨벤션기획사의 경우 취득자가 있으며, 상대적으로 교육과정을 이수하고 자체 평가에 의한 자격 취득이 가능한 국외여행인솔자 등은 꾸준한 자격취득이 이뤄지고 있음
- 이에 관광·레저산업의 관광종사자 관련 국가자격의 경우 NCS를 기반으로 한 실무평가위주의 자격체계의로의 전환이 요구되고 있고 이는 과정평가형 자격제도의 활성화와 종목선정범위 확대 검토 또한 요구 됨

관광·레저산업의 인적자원 전망

1. 관광·레저산업 인력수요 전망

1) 관광·레저산업 업종별 인력수요 영향요인¹⁶⁾

- 관광·레저 산업은 크게 7가지 업종(관광진흥법상 관광사업체)중 대표적인 영향력이 있는 4개 업종(여행업, 관광숙박업/호텔업, 국제회의업, 카지노업)의 업종별 인력의 채용 영향요인은 내부요인 및 외부요인으로 구분하고, 긍정적 요인과 부정적 요인을 살펴보고자 함

가. 여행업

- 여행업의 인력채용의 긍정적 영향을 미치는 내부 요인은 관광·레저시장의 확대에 따른 매출증가 및 모객인원 증가 등이 주요인으로 나타났고, 외부요인은 In·Out bound 및 국내관광시장의 확대를 들 수 있음
- 여행업의 인력 채용의 부정적인 영향을 미치는 내부요인으로서는 여행사 간 가격 경쟁에 따른 생산성 감소 등이 주요인으로 나타났고, 외부요인으로서는 경기침체가 있음

16) 한국문화관광연구원(2016), 관광산업인력수급 실태분석 내용을 토대로 재 작성함.

[표 5-1] 여행업 인력 채용 영향 요인

구분	긍정적인 요인	부정적인 요인
내부 요인	<ul style="list-style-type: none"> • 모객 인원 및 매출액 증가 • 노동력이 투입되는 항공권 입장권 판매 • 대행 서비스 수요 증가 	<ul style="list-style-type: none"> • 여행사 간 가격 경쟁 심화에 따른 생산성 저하
외부 요인	<ul style="list-style-type: none"> • In-out-bound 및 국내관광시장 확대 	<ul style="list-style-type: none"> • 글로벌 경기 침체의 장기화

자료 : 한국문화관광연구원(2016), 관광산업인력수급 실태 분석, 재인용.

나. 관광숙박업(호텔업)

- 호텔업의 인력채용의 긍정적 영향을 미치는 내부 요인은 관광호텔 신축 등 관광숙박시설 공급 규모 확대 등이 주 요인으로 나타났고, 외부요인은 In bound 시장 확대 및 국내관광시장의 확대를 들 수 있음
- 호텔업의 인력 채용의 부정적인 영향을 미치는 내부요인으로서는 경기침체에 따른 관광호텔 신축지연 및 자동화 시스템 도입(체크인·아웃)이 주 요인으로 나타났고, 외부요인으로서는 글로벌 금융위기 등 장기적인 경기 침체가 있음

[표 5-2] 관광숙박업(호텔업) 인력 채용 영향 요인

구분	긍정적인 요인	부정적인 요인
내부 요인	<ul style="list-style-type: none"> • 관광호텔 신축 등 숙박시설 공급 규모 확대 	<ul style="list-style-type: none"> • 경기 침체에 따른 관광호텔 신축 지연 • 체크인·아웃시스템 자동화 추세에 따른 노동 수요 감소
외부 요인	<ul style="list-style-type: none"> • In-bound 시장 확대 • 국민여가활동 증가에 따른 국내 관광 시장 확대 	<ul style="list-style-type: none"> • 글로벌 금융위기 등 장기적인 경기 침체

자료 : 한국문화관광연구원(2016), 관광산업인력수급 실태 분석, 재인용.

다. 국제회의업

- 국제회의업 인력채용의 긍정적 영향을 미치는 내부 요인은 경력자의 업체 설립에 따른 신규 채용 수요발생 등이 주요인으로 나타났고, 외부요인은 국제회의시설업의 수익모델 창출 한계에 따른 인력 채용의 한계를 들 수 있음
- 국제회의업 인력채용의 부정적인 영향을 미치는 내부요인으로는 국제회의시설업의 수익모델 창출 한계에 따른 인력 채용의 한계 주요인이며, 외부요인으로는 글로벌 금융위기 등 장기적인 경기 침체에 따른 행사 수요 감소가 주요인으로 나타남

[표 5-3] 국제회의업 인력 채용 영향 요인

구분	긍정적인 요인	부정적인 요인
내부 요인	• 경력자의 업체 설립에 따른 신규 채용 수요 발생	• 국제회의시설업의 수익모델 창출 한계에 따른 인력 채용의 한계
외부 요인	• 국제회의 유치 규모 확대 • 지자체 국제회의 시설 공급에 따른 인력 채용 증가	• 글로벌 금융위기 등 장기적인 경기 침체에 따른 행사 수요 감소

자료 : 한국문화관광연구원(2016), 관광산업인력수급 실태 분석, 재인용.

라. 카지노업

- 카지노업의 인력채용의 긍정적 영향을 미치는 내부 요인은 기존업체의 게임 테이블 확충 등 사업규모 확대 등이 주 요인으로 나타났고, 외부요인은 영종도 복합리조트 건립 등 신규 업종 건립 규모 확대를 들 수 있음
- 카지노업의 인력 채용의 부정적인 영향을 미치는 카지노업 신규 허가 제약에 따른 인력 수요 창출의 한계 등이 주요인으로 나타남

[표 5-4] 카지노업 인력 채용 영향 요인

구분	긍정적인 요인	부정적인 요인
내부 요인	<ul style="list-style-type: none"> 기존업체의 게임 테이블 확충 등 사업규모 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 카지노업 신규 허가 제약에 따른 인력 수요 창출의 한계 제주도 카지노업의 적자 구조에 따른 인력 채용 수요 감소
외부 요인	<ul style="list-style-type: none"> 영종도 복합리조트 건립 등 신규 업종 건립 규모 확대 	

자료 : 한국문화관광연구원(2016), 관광산업인력수급 실태 분석, 재인용.

2) 관광·레저산업 분야별 인력수요 예측 결과

- 관광·레저 산업의 인력수요를 예측하는 기법에는 크게 계량적 기법과 질적 기법이 있음(관광수요예측 시 주로 계량기법 사용)
- 본 사업의 인력수요 예측을 위하여 문화체육관광부(2017), 관광사업체기초실태조사에 의한 연간 종사자 증감율(2009-2016)을 토대로 하여 5년(2017-2021)의 관광·레저산업 인력수요를 예측하였음
- 관광·레저산업 인력의 수요예측 위하여 업종별 고용형태(상시근로자/기타근로자¹⁷⁾)에 따른 과거 증감율(2009-2016)을 분석하여 향후 인력 수요에 적합한 수치를 도출하여 수요예측에 적용하였음
 - 업종별 인력의 증감율의 경우 과거 해당연도의 상황을 고려하여 최종 수요예측을 위한 증감율로 사용하였음

가. 여행업

■ 여행업 종사자 연간 증감율(2009~2016)

- 여행업 종사자 수는 2009년 46,989명에서 2013년 70,574명으로 증가하다가 2014년 감소하다 지속적으로 증가하여 2016년 전년대비 16.6% 증가함

17) 기타근로자는 전체근로자 중 비중이 가장 높은 상용근로자(2016년 기준 전체의 74.2%)를 제외한 근로자로 자영업자, 무급가족종사자, 임시 및 일용근로자 등을 포함함.

- 근로자 유형별로 살펴보면 상용근로자의 경우 2009년 39,689명으로 꾸준히 증가하고 있는 것으로 나타났지만 기타근로자의 경우 2009년 7,296명에서 2013년까지 증가하다 2014년 감소하다 다시 증가하고 있음
- 여행업의 기타근로자의 경우 임시 및 일용근로자의 비율이 전체의 6.2%로 가장 높게 나타났고, 여행업 특성상 영세업체가 많아 자영업자의 비중(4.5%)도 높게 나타남

[표 5-5] 여행업 종사자 연간 증감율(2009-2016)

(단위 : 명, %)

구분	종사자		
	전체 근로자	상용근로자	기타근로자
2009년	46,989	39,693	7,296
2010년	49,928	40,481	9,447
2011년	59,287	50,127	9,160
2012년	69,990	58,051	11,939
2013년	70,574	58,510	12,064
2014년	69,400	58,775	10,625
2015년	84,558	71,715	12,843
2016년	98,421	83,633	14,788
연평균 증감율	11.49	11.64	11.70

자료 : 문화체육관광부 (2009-2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

■ 여행업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)

- 여행업 종사자 수는 2017년 109,729명을 시작으로 5년 뒤인 2021년에는 169,538명으로 증가할 것으로 전망됨
- 근로자 유형별로 살펴보면 상용근로자의 경우 2017년 93,367명을 시작으로 2021년에는 161,918명으로 증가할 것으로 전망되고, 기타근로자의 경우 2017년 16,518명을 시작으로 2021년에는 25,714명으로 증가할 것으로 전망됨

[표 5-6] 여행업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)

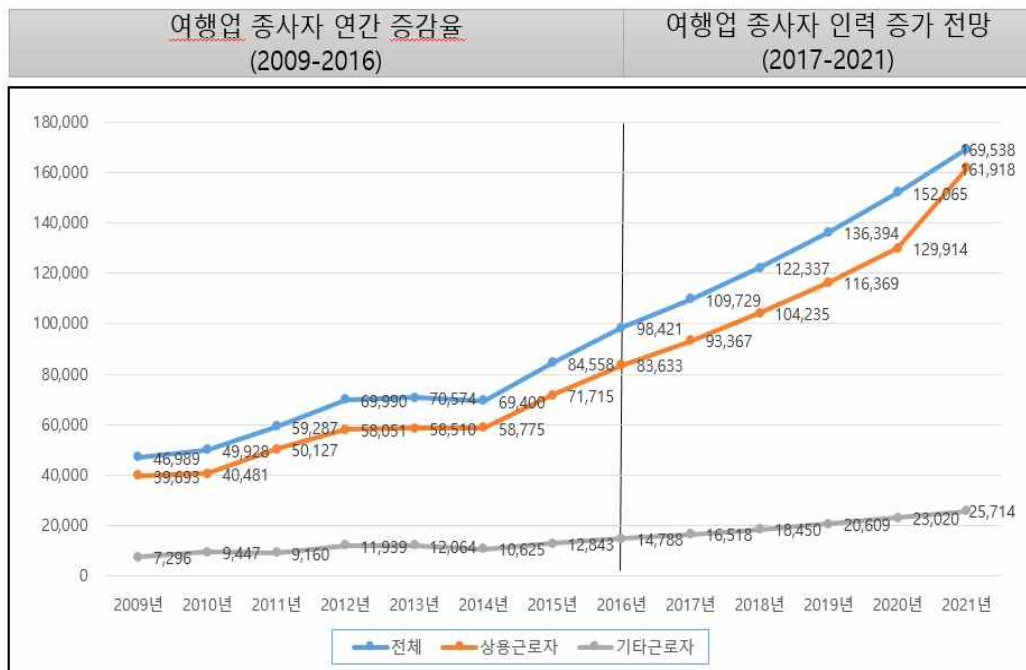
(단위 : 명)

구분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	비고
전체	98,421	109,729	122,337	136,394	152,065	169,538	증감율 11.49% 적용
상용 근로자	83,633	93,367	104,235	116,369	129,914	161,918	증감율 11.64% 적용
기타 근로자	14,788	16,518	18,450	20,609	23,020	25,714	증감율 11.70% 적용

주1) 여행업 종사자 증감율(2009~2016)을 적용하여 향후 5년(2017~2021) 종사자 인력 수요를 추정하였음.

주2) 2016년 시작년도 수치의 경우 문화체육관광부(2017)의 관광사업체 기초통계조사의 여행업 종사자 수치 적용.

주3) 고용형태별 증감율에 따른 인력수요 예측으로 근로자의 합과 전체근로자의 합과 상이할 수 있음.



[그림 5-1] 여행업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)

나. 관광숙박업

■ 관광숙박업 종사자 연간 증감율(2009~2016)

○ 관광숙박업 종사자 수는 2009년 56,350명에서 2012년 70,803명으로 증가하

다가 2013년 감소하다 지속적으로 증가하여, 2016년 전년대비 4.04% 증가함

- 근로자 유형별로 살펴보면 상용근로자의 경우 2009년 45,460명으로 꾸준히 증가하다가 2013년 감소하고 다시 증가추세로 나타났고, 기타근로자 역시 2009년 11,070명으로 꾸준히 증가하다 2013년 감소하고 다시 증가추세로 나타남

- 관광숙박업의 기타근로자의 경우 임시 및 일용근로자의 비율이 전체의 18.3%로 가장 높게 나타나 파트타임 등의 인력이 많은 것으로 나타남.

[표 5-기] 관광숙박업 종사자 연간 증감율(2009-2016)

(단위 : 명, %)

구분	종사자		
	전체 근로자	상용근로자	기타근로자
2009년	56,350	45,460	11,070
2010년	60,402	47,954	12,448
2011년	62,783	51,038	11,745
2012년	70,803	56,312	14,491
2013년	63,899	51,567	12,332
2014년	67,465	52,880	14,585
2015년	70,305	55,693	14,612
2016년	73,631	57,365	16,266
연평균 증감율)	4.04	3.52	6.43

자료 : 문화체육관광부 (2009-2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

■ 관광숙박업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)

- 관광숙박업 종사자 수는 2017년 76,605명을 시작으로 5년 뒤인 2021년에는 89,755명으로 증가할 것으로 전망됨
- 근로자 유형별로 살펴보면 상용근로자의 경우 2017년 59,384명을 시작으로 2021년에는 68,197명으로 증가할 것으로 전망되고, 기타근로자의 경우 2017년 17,311명을 시작으로 2021년에는 22,212명으로 증가할 것으로 전망됨

[표 5-8] 관광숙박업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)

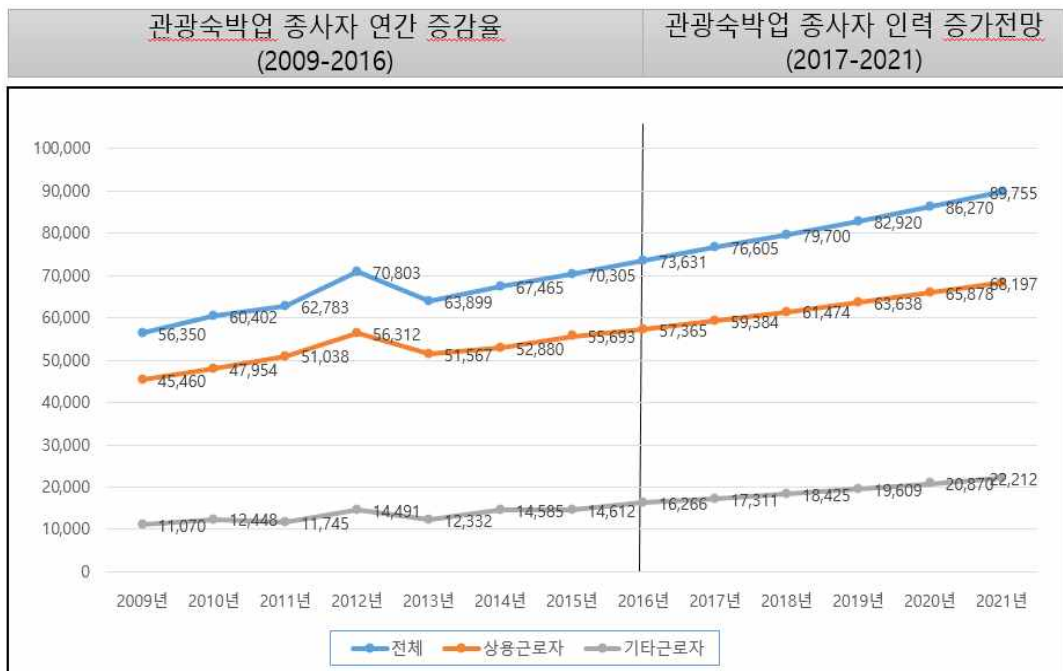
(단위 : 명)

구분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	비고
전체	73,631	76,605	79,700	82,920	86,270	89,755	증감율 4.04% 적용
상용 근로자	57,365	59,384	61,474	63,638	65,878	68,197	증감율 3.52% 적용
기타 근로자	16,266	17,311	18,425	19,609	20,870	22,212	증감율 6.43% 적용

주1) 관광숙박업 종사자 증감율(2009~2016)을 적용하여 향후 5년(2017~2021) 종사자 인력수요를 추정하였음.

주2) 2016년 시작년도 수치의 경우 문화체육관광부(2017)의 관광사업체 기초통계조사의 관광숙박업 종사자 수치 적용.

주3) 고용형태별 증감율에 따른 인력수요 예측으로 근로자의 합과 전체근로자의 합과 상이할 수 있음.



[그림 5-2] 관광숙박업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)

다. 관광객이용시설업

■ 관광객이용시설업 종사자 연간 증감율(2009~2016)

- 관광객이용시설업 종사자 수는 2009년 8,575명에서 2013년 13,528명으로 증가하다가 2014년 감소하다 지속적으로 증가하여 2016년 전년대비 57.44%로 대폭 증가 함
- 근로자 유형별로 살펴보면 상용근로자의 경우 2009년 6,426명으로 꾸준히 증가하다가 2014년부터 감소하다 2016년 다시 증가추세로 나타났고, 기타근로자의 경우 2009년 2,152명으로 증가하다 2011년 감소추세로 나타나다 2014년 다시 증가추세로 꾸준히 증가하다 2016년 전년대비 117.1%로 대폭 증가하며 상용근로자의 보다 높은 비중을 나타냄
 - 외국인관광도시민박업의 경우 기존 관광편의시설업에서 2016년 관광객이용시설업으로 변경되어 인력 증가 원인으로 예상됨
 - 관광객이용시설업의 경우 타 업종에 비해 상용근로자의 비중이 45.6%로 낮게 나타났고, 기타근로자 중 임시 및 일용근로자의 비중이 30.0%로 가장 높게 나타남¹⁸⁾

[표 5-9] 관광객이용시설업 종사자 수

(단위 : 명, %)

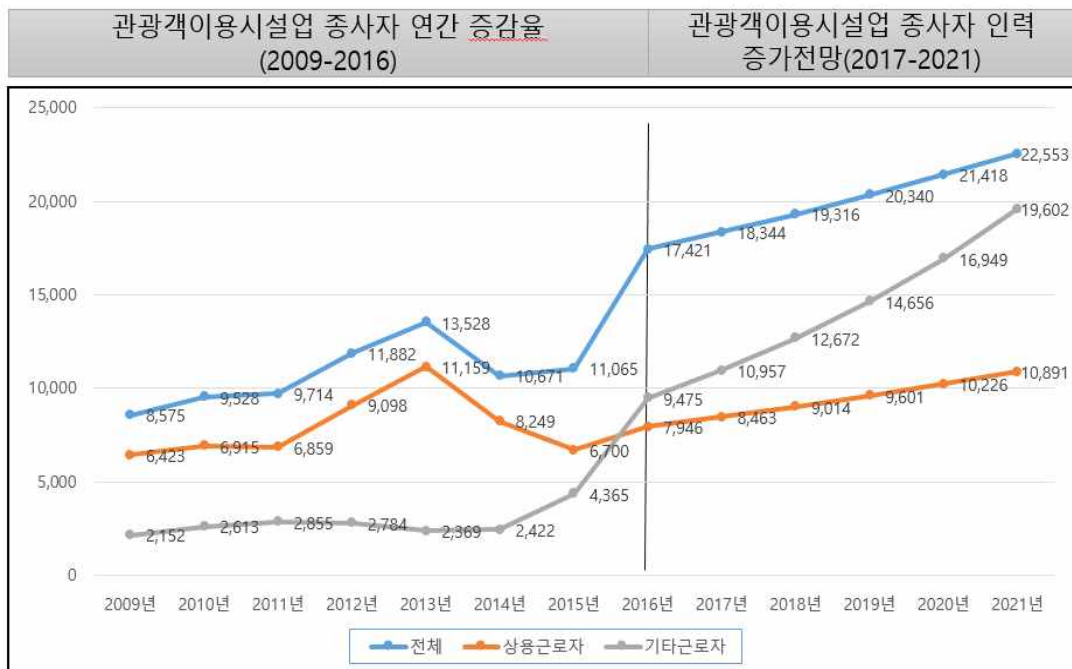
구분	종사자		
	전체 근로자	상용근로자	기타근로자
2009년	8,575	6,423	2,152
2010년	9,528	6,915	2,613
2011년	9,714	6,859	2,855
2012년	11,882	9,098	2,784
2013년	13,528	11,159	2,369
2014년	10,671	8,249	2,422
2015년	11,065	6,700	4,365
2016년	17,421	7,946	9,475
연평균 증감율	12.74	5.12	30.40

자료 : 문화체육관광부 (2009-2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

18) 관광객이용시설업의 기타근로자 중 임시 및 일용근로자의 비중이 높게 나타났고, 업종별로 살펴보면 일반야영장과 자 동차야영장의 임시 및 일용근로자의 비중이 가장 높게 나타남.

■ 관광객이용시설업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)

- 관광객이용시설업 종사자 수는 2017년 18,344명을 시작으로 5년 뒤인 2021년에는 22,553명으로 증가할 것으로 전망됨
- 근로자 유형별로 살펴보면 상용근로자의 경우 2017년 8,463명을 시작으로 2021년에는 10,891명으로 증가할 것으로 전망되고, 기타근로자의 경우 2017년 10,957명을 시작으로 2021년에는 19,602명으로 증가할 것으로 전망됨



[그림 5-3] 관광객이용시설업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)

[표 5-10] 관광객이용시설업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)

(단위 : 명)

구분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	비고
전체	17,421	18,344	19,316	20,340	21,418	22,553	증감율 4.04% 적용
상용 근로자	7,946	8,463	9,014	9,601	10,226	10,891	증감율 6.51% 적용
기타 근로자	9,475	10,957	12,672	14,656	16,949	19,602	증감율 5.30% 적용

주1) 외국인 관광도시민박업의 경우 기존 관광편의시설업에서 관광객이용시설업으로 변경되어 종사자 증감율이 급격히 증가하여 관광객이용시설업의 경우 2016년 증감율을 제외한 고용형태별 증감율을 적용하여 향후 5년(2017~2021) 종사자 인력수요를 추정하였음.

주2) 2016년 시작년도 수치의 경우 문화체육관광부(2017)의 관광사업체 기초통계조사의 관광객이용시설업 종사자 수치 적용.

주3) 고용형태별 증감율에 따른 인력수요 예측으로 근로자의 합과 전체근로자의 합과 상이할 수 있음.

라. 국제회의업

■ 국제회의업 종사자 연간 증감율(2009~2016)

- 국제회의업 종사자 수는 2009년 8,575명으로 꾸준히 증가추세를 보이다 2015년 하락추세로 나타남
- 근로자 유형별로 살펴보면 상용근로자의 경우 2009년 8,066명으로 꾸준히 증가하다가 2012년부터 감소하다 해마다 소폭 증가 및 감소추세를 보이고 있는 것으로 나타났고, 기타근로자의 경우 2009년 671명으로 꾸준히 증가하다 2013년 감소추세를 나타나다 2014년 대폭 상승하다 다시 감소추세를 보임

[표 5-11] 국제회의업 종사자 연간 증감율(2009-2016)

(단위 : 명, %)

구분	종사자		
	전체 근로자	상용근로자	기타근로자
2009년	8,737	8,066	671
2010년	11,018	9,645	1,373
2011년	12,638	11,558	1,080
2012년	13,599	11,490	2,109
2013년	14,092	12,232	1,860
2014년	17,330	11,830	5,500
2015년	15,131	13,180	1,951
2016년	12,596	10,031	2,565
연평균 증감율	6.50	4.21	47.04

자료 : 문화체육관광부 (2009-2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

■ 국제회의업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)

- 국제회의업 종사자 수는 2017년 76,605명을 시작으로 5년 뒤인 2021년에는 169,538명으로 증가할 것으로 전망됨
- 근로자 유형별로 살펴보면 상용근로자의 경우 2017년 93,367명을 시작으로 2021년에는 161,918명으로 증가할 것으로 전망되고, 기타근로자의 경우 2017년 16,518명을 시작으로 2021년에는 25,714명으로 증가할 것으로 전망됨
- 국제회의업의 기타근로자의 경우 임시 및 일용근로자의 비율이 전체의 19.8%로 가장 높게 나타남

[표 5-12] 국제회의업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)

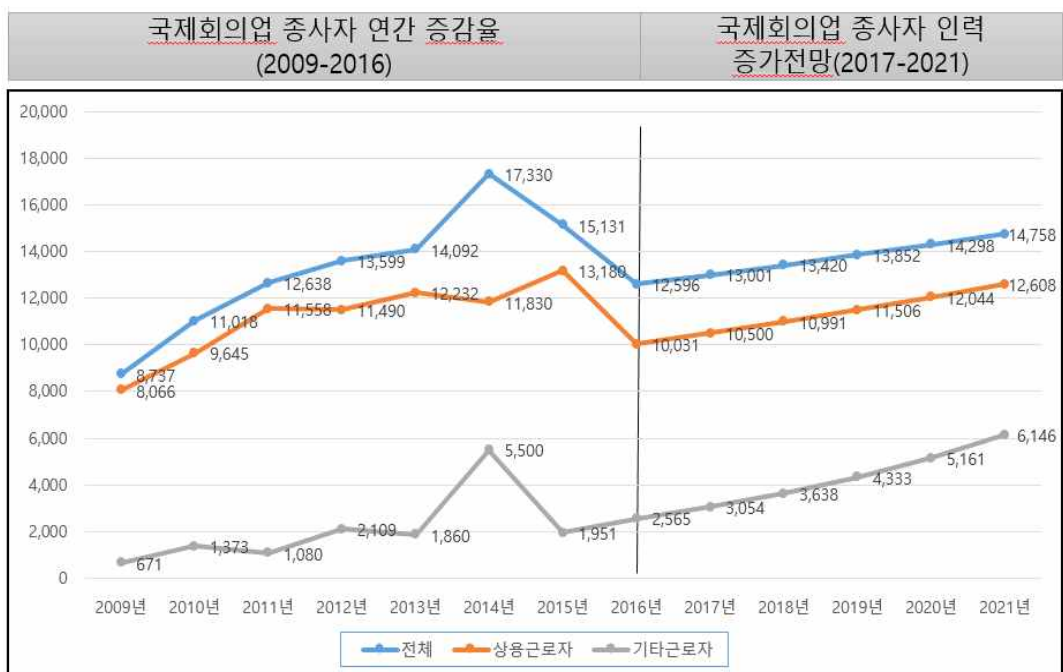
(단위 : 명)

구분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	비고
전체	12,596	13,001	13,420	13,852	14,298	14,758	증감율 3.22% 적용
상용 근로자	10,031	10,500	10,991	11,506	12,044	12,608	증감율 4.68% 적용
기타 근로자	2,565	3,054	3,638	4,333	5,161	6,146	증감율 19.10% 적용

주1) 국제회의업의 경우 2014년 기타근로자의 증감률이 과도하게 상승(195.6%)하여 전체적인 증감률에 영향을 미쳐 2014년 수치의 제거 한 종사자 증감률(2009~2016)을 적용하여 향후 5년(2017~2021) 종사자 인력수요를 추정하였음.

주2) 2016년 시작년도 수치의 경우 문화체육관광부(2017)의 관광사업체 기초통계조사의 국제회의업 종사자 수치 적용.

주3) 고용형태별 증감률에 따른 인력수요 예측으로 근로자의 합과 전체근로자의 합과 상이할 수 있음.



[그림 5-4] 국제회의업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)

마. 카지노업

■ 카지노업 종사자 연간 증감율(2009~2016)

- 카지노업 종사자 수는 2009년 6,212명에서 꾸준히 증가하다 2016년 소폭 하락하였음
- 근로자 유형별로 살펴보면 상용근로자의 경우 2009년 5,398명으로 꾸준히 증가하다가 2016년 소폭 감소하였고, 기타근로자의 경우 2009년 814명에서 꾸준히 감소추세를 보이고 있음

[표 5-13] 카지노업 종사자 연간 증감율(2009-2016)

(단위 : 명, %)

구분	종사자		
	전체 근로자	상용근로자	기타근로자
2009년	6,212	5,398	814
2010년	7,248	6,444	804
2011년	6,923	6,472	451
2012년	7,422	6,898	524
2013년	8,452	8,034	418
2014년	8,931	8,414	517
2015년	9,418	8,818	600
2016년	9,115	8,702	413
연평균 증감율	6.35	7.29	-5.79

자료 : 문화체육관광부 (2009-2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

■ 카지노업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)

- 카지노업의 종사자 수는 2017년 9,693명을 시작으로 5년 뒤인 2021년에는 12,400명으로 증가할 것으로 전망됨
- 근로자 유형별로 살펴보면 상용근로자의 경우 2017년 9,279명을 시작으로 2021년에는 12,001명으로 증가할 것으로 전망되고, 기타근로자의 경우 2017년 389명을 시작으로 2021년에는 306명으로 감소할 것으로 전망됨
 - 카지노업은 전 업종 중 상용근로자의 비중(95.5%)이 가장 높게 나타났고, 기타 근

로자의 수가 점차 감소하는 것으로 나타나 향후 종사자들의 고용안정성 확보율이 높을 것으로 예상됨(기타근로자 중 임시 및 일용근로자 비중: 4.5%).

[표 5-14] 카지노업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)

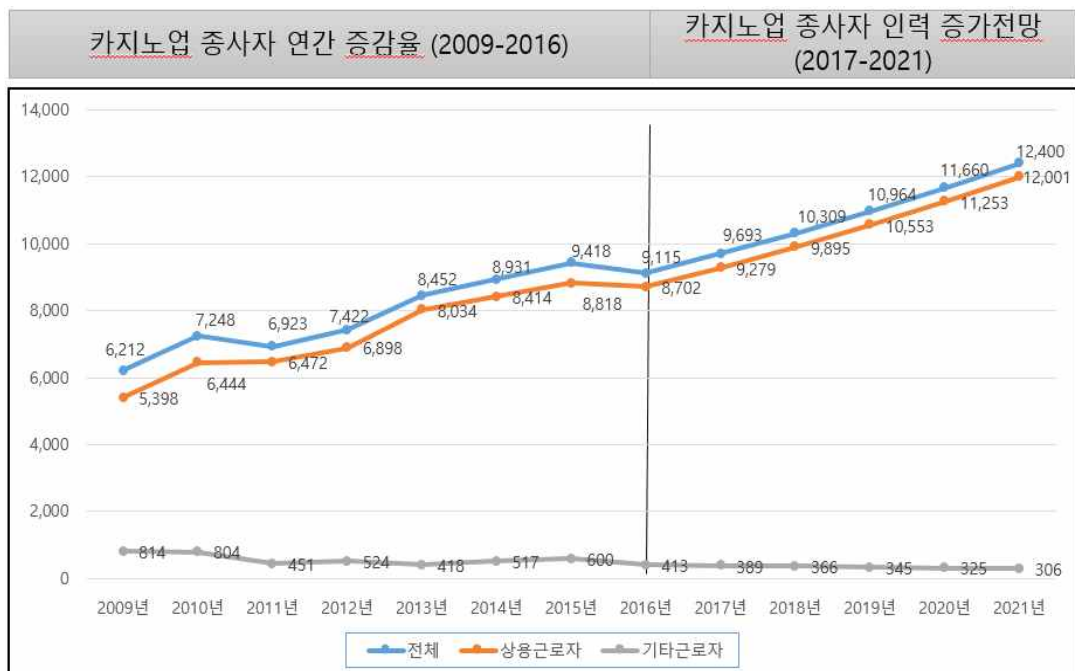
(단위 : 명)

구분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	비고
전체	9,115	9,693	10,309	10,964	11,660	12,400	증감율 6.35% 적용
상용 근로자	8,702	9,279	9,895	10,553	11,253	12,001	증감율 7.29% 적용
기타 근로자	413	389	366	345	325	306	증감율 -5.79% 적용

주1) 카지노업 종사자 증감율(2009~2016)을 적용하여 향후 5년(2017~2021) 종사자 인력수요를 추정하였음.

주2) 2016년 시작년도 수치의 경우 문화체육관광부(2017)의 관광사업체 기초통계조사 카지노업 수치 적용.

주3) 고용형태별 증감율에 따른 인력수요 예측으로 근로자의 합과 전체근로자의 합과 상이할 수 있음.



[그림 5-5] 카지노업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)

바. 유원시설업

■ 유원시설업 종사자 연간 증감율(2009~2016)

- 유원시설업 종사자 수는 2009년 10,946명에서 꾸준히 증가추세를 보이고 있으며 2016년 전년대비 37.5% 증가함
- 근로자 유형별로 살펴보면 상용근로자의 경우 2009년 6,207명으로 꾸준히 증가하다가 2015년부터 감소하다 2016년 다시 증가추세로 나타났고, 기타근로자의 경우 2009년 4,739명에서 꾸준히 증가하다 2013년 잠시 감소하다 다시 증가하여 2016년 전년대비 38.0%로 증가함

[표 5-15] 유원시설업 종사자 연간 증감율(2009-2016)

(단위 : 명, %)

구분	종사자		
	전체 근로자	상용근로자	기타근로자
2009년	10,946	6,207	4,739
2010년	11,545	6,479	5,066
2011년	13,492	7,455	6,037
2012년	14,386	7,839	6,547
2013년	14,441	8,445	5,996
2014년	17,031	8,671	8,360
2015년	17,224	7,779	9,445
2016년	23,683	10,652	13,031
연평균 증감율	12.27	8.80	16.62

자료 : 문화체육관광부 (2009~2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

■ 유원시설업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)

- 유원시설업 종사자 수는 2017년 26,588명을 시작으로 5년 뒤인 2021년에는 42,243명으로 증가할 것으로 전망됨
- 근로자 유형별로 살펴보면 상용근로자의 경우 2017년 11,589명을 시작으로 2021년에는 16,239명으로 증가할 것으로 전망되고, 기타근로자의 경우 2017

년 15,196명을 시작으로 2021년에는 28,108명으로 증가할 것으로 전망됨

- 유원시설업의 상용근로자의 비중은 동 분야의 타 업종에 비해 가장 낮은 비중 (45.0%)을 보이고 있으며, 기타근로자의 임시 및 일용근로자의 비중이 47.2%로 가장 높은 비중을 차지하고 있음.
- 향후 유원시설업의 경우 비정규직 근로자의 상승으로 인한 고용안정성 확보와 관련한 다양한 대책 마련이 요구됨.

[표 5-16] 유원시설업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)

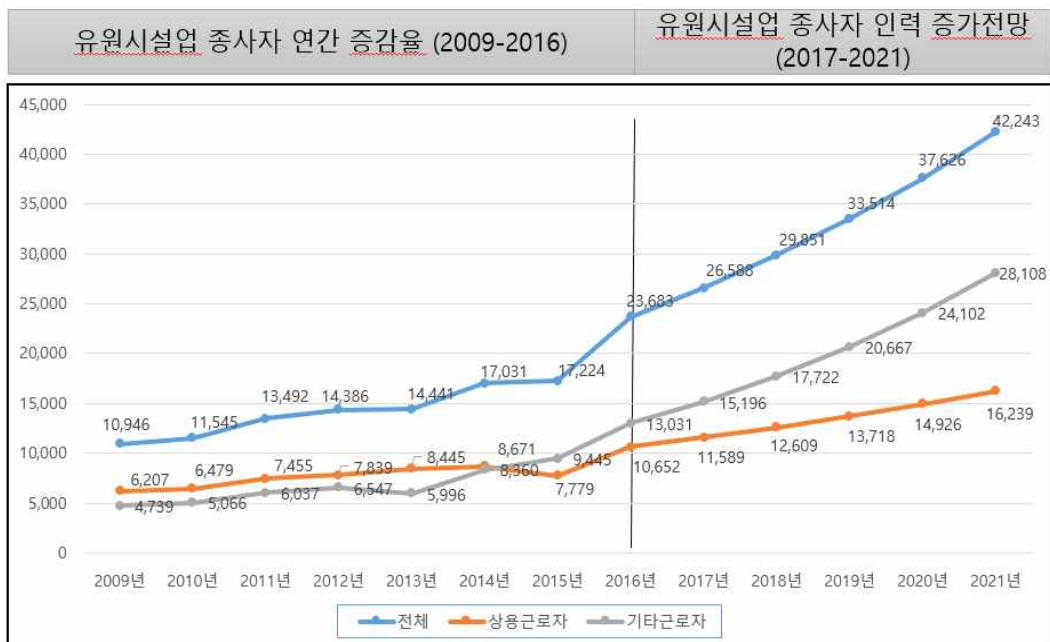
(단위 : 명)

구분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	비고
전체	23,683	26,588	29,851	33,514	37,626	42,243	증감율 12.27% 적용
상용 근로자	10,652	11,589	12,609	13,718	14,926	16,239	증감율 8.80% 적용
기타 근로자	13,031	15,196	17,722	20,667	24,102	28,108	증감율 16.62% 적용

주1) 유원시설업 종사자 증감율(2009~2016)을 적용하여 향후 5년(2017~2021) 종사자 인력수요를 추정하였음.

주2) 2016년 시작년도 수치의 경우 문화체육관광부(2017)의 관광사업체 기초통계조사 유원시설업 수치 적용.

주3) 고용형태별 증감율에 따른 인력수요 예측으로 근로자의 합과 전체근로자의 합과 상이할 수 있음.



[그림 5-6] 유원시설업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)

사. 관광편의시설업

■ 관광편의시설업 종사자 연간 증감율(2009~2016)

- 관광객이용시설업 종사자 수는 2009년 30,951명에서 꾸준히 증가하다 2014년 이후 감소추세를 보이고 있음
- 근로자 유형별로 살펴보면 상용근로자의 경우 2009년 16,586명으로 꾸준히 증가하다가 2013년부터 감소추세를 보이고 있으며, 기타근로자의 경우 2009년 14,365명에서 증가추세를 보이다 2012년 이후 증가 및 감소추세를 나타냄¹⁹⁾
 - 관광편의시설업의 기타근로자 중 임시 및 일용근로자의 비중이 18.2%로 높게 나타났고, 자영업자의 비중도 12.1%로 높게 나타남

[표 5-17] 관광편의시설업 종사자 연간 증감율(2009~2016)

(단위 : 명, %)

구분	종사자		
	전체 근로자	상용근로자	기타근로자
2009년	30,951	16,586	14,365
2010년	36,725	22,295	14,430
2011년	39,715	21,152	18,563
2012년	41,576	25,713	15,863
2013년	45,150	23,817	18,333
2014년	39,506	21,247	18,259
2015년	27,902	14,672	13,230
2016년	27,110	16,105	11,005
연평균 증감율	-0.80	1.64	-2.09

자료 : 문화체육관광부 (2009~2016). 관광사업체 기초통계조사 보고서.

19) 외국인관광도시민박업의 경우 기존 관광편의시설업에서 2016년 관광객이용시설업으로 변경되어 인력 감소 원인으로 예상되고, 2014년의 경우 세월호 사건으로 인한 경기침체로 관광편의시설의 이용객이 감소한 것으로 예상됨.

■ 관광편의시설업 종사자 인력수요 전망(2017~2021)

- 관광편의시설업 종사자 수는 2017년 28,137명을 시작으로 5년 뒤인 2021년에는 32,651명으로 증가할 것으로 전망됨
- 근로자 유형별로 살펴보면 상용근로자의 경우 2017년 16,857명을 시작으로 2021년에는 20,233명으로 증가할 것으로 전망되고, 기타근로자의 경우 2017년 11,471명을 시작으로 2021년에는 13,544명으로 증가할 것으로 전망됨

[표 5-18] 관광편의시설업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)

(단위 : 명)

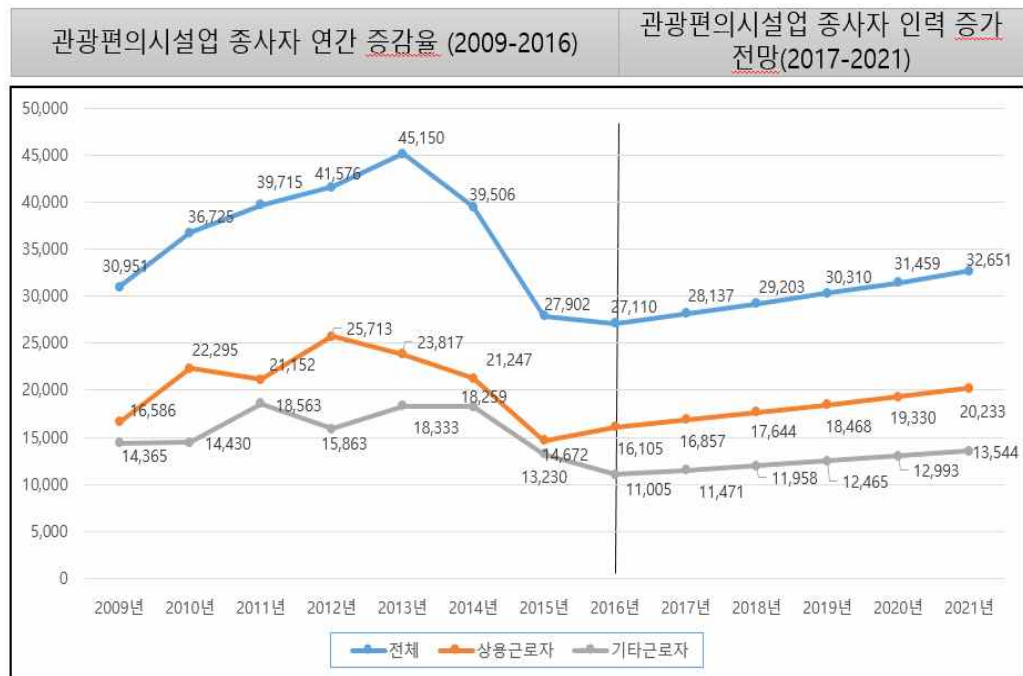
구분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	비고
전체	27,110	28,137	29,203	30,310	31,459	32,651	증감율 3.79% 적용
상용 근로자	16,105	16,857	17,644	18,468	19,330	20,233	증감율 4.67% 적용
기타 근로자	11,005	11,471	11,958	12,465	12,993	13,544	증감율 4.24% 적용

주1) 관광편의시설업의 경우 외국인 관광도시민박업이 관광객이용시설업으로의 변경(2016년)과 급격한 감소(2015년) 등으로 인하여 증감율이 전체적으로 감소추세를 보이고 있어 급격한 감소추세를 보인 연도를 제거한 연도별 증감율을 토대로 고용형태별 향후 5년(2017~2021) 종사자 인력수요를 추정하였음.

주2) 2015년 및 2016년의 증감율 제거에 따른 전체 종사자 인력 수요의 경우 상용근로자 및 기타근로자에 비해 낮은 증감률이 적용됨.

주3) 2016년 시작년도 수치의 경우 문화체육관광부(2017)의 관광사업체 기초통계조사 관광편의시설업 수치 적용.

주4) 고용형태별 증감율에 따른 인력수요 예측으로 근로자의 합과 전체근로자의 합과 상이할 수 있음.



[그림 5-기 관광편의시설업 종사자 인력 증가전망(2017~2021)]

아. 전체 사업체 인력수요 예측 결과

■ 전체 종사자 인력 수요예측

- 관광·레저산업 인력수요는 2016년 수치에 업종별 증감률을 적용하여 5년간(2017-2021)의 인력수요를 예측한 결과를 종합하면, 2017년 282,097명에서 2021년 383,898명으로 증가할 것으로 전망됨
- 이중 여행업 169,538명(2021년), 관광숙박업 89,755명(2021년)으로 나타나 여행업과 관광숙박업이 전체 종사자 수 383,898명(2021년)의 67.5%의 비중을 차지하여 관광·레저산업의 핵심 산업으로 분석됨

[표 5-19] 관광·레저산업 업종별 인력수요 전망치(2017-2021)

구분		2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년
여행업	전체	98,421	109,729	122,337	136,394	152,065	169,538
	상용	83,633	93,367	104,235	116,369	129,914	161,918
	기타	14,788	16,518	18,450	20,609	23,020	25,714
관광숙박업	전체	73,631	76,605	79,700	82,920	86,270	89,755
	상용	57,365	59,384	61,474	63,638	65,878	68,197
	기타	16,266	17,311	18,425	19,609	20,870	22,212
관광객 이용시설업	전체	17,421	18,344	19,316	20,340	21,418	22,553
	상용	7,946	8,463	9,014	9,601	10,226	10,891
	기타	9,475	10,957	12,672	14,656	16,949	19,602
국제회의업	전체	12,596	13,001	13,420	13,852	14,298	14,758
	상용	10,031	10,500	10,991	11,506	12,044	12,608
	기타	2,565	3,054	3,638	4,333	5,161	6,146
카지노업	전체	9,115	9,693	10,309	10,964	11,660	12,400
	상용	8,702	9,279	9,895	10,553	11,253	12,001
	기타	413	389	366	345	325	306
유원시설업	전체	23,683	26,588	29,851	33,514	37,626	42,243
	상용	10,652	11,589	12,609	13,718	14,926	16,239
	기타	13,031	15,196	17,722	20,667	24,102	28,108
관광편의 시설업	전체	25,610	28,137	29,203	30,310	31,459	32,651
	상용	14,542	16,857	17,644	18,468	19,330	20,233
	기타	11,068	11,471	11,958	12,465	12,993	13,544

주1) 고용형태별 증감율에 따른 인력수요 예측으로 근로자의 합과 전체근로자의 합과 상이할 수 있음.

■ 전체 종사자 인력 수요예측에 따른 인력 증가분

- 관광·레저산업의 인력수요 예측에 따른 증가분을 살펴보면 2017년부터 2020년까지 향후 5년간 합계 123,421명이 증가할 것으로 전망됨
- 5년간의 증가분에 따른 인력수요가 큰 업종은 여행업이 71,117명, 유원시설업 18,560명, 관광숙박업 16,124명으로 순으로 나타났고, 이밖에 관광편의시설업 7,041명, 관광객이용시설업 5,132명, 카지노업 3,285명, 국제회의업 2,162명으로 나타남

[표 5-20] 관광·레저산업 업종별 인력증가분(2017-2021)

구 분		2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	합계
여행업	전체	11,308	12,608	14,057	15,671	17,473	71,117
	상용	9,734	10,868	12,134	13,545	32,004	78,285
	기타	1,730	1,932	2,159	2,411	2,694	10,926
관광숙박업	전체	2,974	3,095	3,220	3,350	3,485	16,124
	상용	2,019	2,090	2,164	2,240	2,319	10,832
	기타	1,045	1,114	1,184	1,261	1,342	5,946
관광객 이용시설업	전체	923	972	1,024	1,078	1,135	5,132
	상용	517	551	587	625	665	2,945
	기타	1,482	1,715	1,984	2,293	2,653	10,127
국제회의업	전체	405	419	432	446	460	2,162
	상용	469	491	515	538	564	2,577
	기타	489	584	695	828	985	3,581
카지노업	전체	578	616	655	696	740	3,285
	상용	577	616	658	700	748	3,299
	기타	-24	-23	-21	-20	-19	-107
유원시설업	전체	2,905	3,263	3,663	4,112	4,617	18,560
	상용	937	1,020	1,109	1,208	1,313	5,587
	기타	2,165	2,526	2,945	3,435	4,006	15,077
관광편의 시설업	전체	2,527	1,066	1,107	1,149	1,192	7,041
	상용	2,315	787	824	862	903	5,691
	기타	403	487	507	528	551	2,476
합계		21,620	22,039	24,158	26,502	29,102	123,421

주1) 카지노업의 경우 전체적인 종사자는 증가하는 것으로 나타나고 있지만, 기타근로자의 경우 연평균 증감율이 감소하는 것으로 나타나 인력증가분이 음수(-)로 나타남.

주2) 고용형태별 증감율에 따른 인력수요 예측으로 근로자의 합과 전체근로자의 합과 상이할 수 있음.

2. 관광·레저산업 직종별 인력수요 실태 및 전망 20)

1) 업종별 핵심 직종

가. 여행업

- 관광·레저산업의 가장 많은 사업체 수와 인력의 비중을 차지하고 있는 여행업의 핵심 인력은 여행상품 기획 및 개발자, 콘텐츠 개발자, 마케터, 국외여행인솔자(TC) 및 국내여행안내사(가이드), IT전문인력 등으로 분류됨
- 향후 지속적인 인력 수요가 예상되는 여행업 분야 직종은 여행상품 개발자, 콘텐츠 기획자, 4차산업시대를 위한 IT전문인력이 핵심직종으로 구분됨.(수요) 공급)
- 또한 국외여행인솔자(TC) 및 국내여행안내사(가이드)는 내국인의 국외여행의 증가와 국내 여행경험률 증가에 따라 향후 인력의 수요가 늘어날 것으로 예상되나 공급규모가 큰 것으로 나타남.(수요 <공급)
- 핵심업종 FGI 결과 여행업은 향후 4차 산업의 도래에 따라 ICT, AI, IT 등의 시스템 도입에 따라 관련 직무 종사자의 수요의 증가가 예상되며, 반면 기존 상담 및 공항 샌딩(SENDING) 업무 종사자의 직무가 감소할 것으로 전망됨

■ 여행업 분야 인력 전망(고용정보원)

- 고용정보원에서 전망한 여행업분야 인력 전망을 살펴보면 여행사무원 2013년 31,200명에서 2018년 38,600명으로 증가할 것으로 나타났고, 여행 및 관광통역안내사는 2013년 19,800명에서 2018년 24,000명으로 증가할 것으로 분석함

20) 관광·레저 산업 업종별 전망의 경우 문화체육관광부의 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사와 한국문화관광연구원 (2016) '관광산업 인력 수급실태분석' 자료를 토대로 제작성 함.

[표 5-21] 여행업 분야 인력 수요 전망

(단위 : 천 명, %)

직종	취업자 수				연평균 증감율			
	2008	2013	2018p	2023p	2008	2013	2018p	2023p
여행 사무원	21.0	31.2	38.6	43.4	8.2	4.4	2.4	3.4
여행 및 관광통역 안내사	9.1	19.8	24.1	26.5	16.8	4.0	1.9	3.0

자료 : 한국문화관광연구원(2016), 관광산업 인력 수급실태 분석,재인용

■ 여행업 이용객수에 따른 전망

- 2016년 기준 여행업의 이용객 수를 살펴보면 2015년(96,078,467명)에 비해 2016년 118,330,334명으로 23.1%가 증가하였음

[표 5-22] 여행업 이용객수 추이

(단위 : 명, %)

구분	2014년	2015년	2016년	전년대비 증감율
일반 여행업	30,144,870	29,155,913	44,147,507	51.4
국외 여행업	19,813,237	19,003,491	23,112,469	21.6
국내 여행업	23,032,175	26,602,747	29,908,418	12.4
국내·외 여행업	21,344,595	21,316,316	21,161,940	-0.7
전체	94,334,877	96,078,467	118,330,334	23.1

자료 : 문화체육관광부(2017), 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사.

- 여행업 이용객 수 추이에 따른 여행업 전망을 살펴보면 일반여행업이 전년대비 51.4%의 상승세를 보이고 있음
- 일반여행업은 내국인의 국내·외 여행을 비롯한 외국인의 국내여행을 담당하는 여행업으로 여행업 전반에 걸친 전문인력의 양성이 요구됨
 - 전문인력: 관광통역안내사, 국내여행안내사, 국외여행인솔자, 여행상품 기획 및 개발자, 마케터 등

나. 관광숙박업(호텔업)

- 호텔업은 관광·레저산업에서 여행업 다음으로 많은 인력수요를 발생시키는 산업으로 영업·마케팅,接客 안내 파트의 벨 어텐던트, 하우스 키팅, 시설 및 장비관리, 식음료 서비스 종사자가 핵심인력으로 구분됨
- 향후 지속적인 인력 수요가 예상되는 호텔업 분야 직종은 벨 어텐던트, 하우스키팅, 시설 및 장비관리 인력이 핵심직종으로 구분됨.(수요 > 공급)
- 또한 영업·마케팅 분야는 향후 인력 수요가 늘어날 것으로 예상되나 공급규모가 큰 것으로 나타남(수요 < 공급)

■ 관광숙박업 분야 인력 전망(고용정보원)

- 고용정보원에서 전망한 관광숙박업 분야 인력 전망을 살펴보면 숙박시설 서비스원: 2013년 44,800명, 2018년에는 40,400명, 2023년 39,700명으로 감소될 것으로 예상됨²¹⁾
- 핵심업종 FGI 결과 관광숙박업(호텔업)의 경우 IOT 시스템의 도입에 따라 관련 직무 종사자의 수요의 증가가 예상되며, 기 종사자들의 관련 교육을 통해 멀티(Multi) 직무가 가능한 종사자가 요구됨

[표 5-23] 관광숙박업 분야 인력 수요 전망

(단위 : 천 명, %)

직종	취업자 수				연평균 증감율			
	2008	2013	2018p	2023p	2008	2013	2018p	2023p
숙박시설 서비스원	45.5	44.8	40.4	39.7	-0.3	-2.0	-0.4	-12

자료 : 한국문화관광연구원(2016), 관광산업 인력 수급실태 분석. 재인용

■ 관광숙박업 이용객수에 따른 전망

21) 4차산업으로 인한 IT 기술 발달에 따른 시스템 자동화 등으로 노동서비스에 대한 의존도가 낮아질 것으로 전망됨(대규모 관광호텔의 경우 일정 수준 유지 예상).

- 2016년 기준 관광숙박업의 이용객 수를 살펴보면 2015년(91,441,457명)에 비해 2016년 114,858,971명으로 25.6%가 증가하였음

[표 5-24] 관광숙박업 이용객 수 추이

(단위 : 명, %)

구분		2014	2015	2016	전년대비 증감률
호텔업	관광호텔업	41,133,313	40,972,238	55,060,085	34.4
	기타호텔업	5,959,645	6,572,793	8,643,787	31.5
	소 계	47,092,958	47,545,031	63,703,872	34.0
휴양콘도미니엄업		38,308,920	43,896,426	51,155,099	16.5
전 체		85,401,877	91,441,457	114,858,971	25.6

자료 : 문화체육관광부(2017), 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사.

- 위의 결과에 따라 외국인 관광객 천만시대 도래와 국내여행객들의 증가에 따라 관광숙박시설의 다양한 인력의 수요가 증가할 것으로 나타남
- 또한 다양한 관광객들의 만족도 제고를 위한 다양한 테마의 객실 및 이벤트 관련 전문 인력의 양성 역시 필요할 것으로 예상되어 교육기관들의 교육프로그램 개발이 요구됨

다. 국제회의업

- 국제회의업은 대규모 관광수요를 창출할 수 있는 분야로 핵심인력은 국제회의 기획, 전시 컨벤션 기획, 시설관리 인력으로 구분됨
- 그 중 국제회의기획업은 사업부서에서 컨벤션 기획 업무를 담당하는 인력이 핵심적인 기능을 하며, 국제회의 시설업에서는 전시 컨벤션 기획업무를 수행하는 인력 및 시설관리 인력에 대한 수요가 높음

- 향후 채용 수요가 높은 직종은 전시 컨벤션 시설관리자를 비롯한 국제회의·전시·컨벤션 기획 전문인력의 수요 역시 지속적인 증가가 예상됨
- 핵심업종 FGI 결과 국제회의업은 향후 소규모 행사 및 인센티브 투어의 수요가 예상되어 관련 인력의 양성 및 공급이 필요함

■ 국제회의업 이용객 수에 따른 전망

- 2016년 국제회의시설업의 참가자 수는 2,892만 명으로 전년 대비 48.6%가 증가한 것으로 나타남

[표 5-25] 국제회의 시설업 참가자 수 추이

(단위 : 명, %)

구분	2014	2015	2016	전년대비 증감률
국제회의 시설업	26,123,745	19,463,756	28,921,484	48.6

주 : 국제회의업의 참가자 수 - 국제회의, 전시회 등 ‘국제회의시설’에서 개최한 행사에 참석한 유료 및 무료 입장객을 의미함

자료 : 문화체육관광부(2017), 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사.

- 위에 결과에 따라 잠시 주춤하던 국제회의업의 증가로 인하여 직무별 전문인력 양성 및 공급이 필요하며, 시대에 발맞춘 ICT관련 직무 수행 인력의 양성을 위한 교육과정 개설이 필요함(컨벤션기획사, ICT관련 전문인력 등)

라. 카지노업

- 카지노업의 분야별 핵심인력은 게임운영을 담당하는 딜러를 비롯한 게임 관찰 및 관리 업무 담당 Surveillance, 고객유치 및 관리 업무를 담당하는 마케터, IT전문 인력이 핵심인력으로 구분됨
- 카지노업의 핵심인력 중 딜러의 경우 향후 인력 수요가 지속적으로 증가

할 것으로 예상되며, 영업 및 마케팅 관련 분야의 경우 인력수요가 증가할 것으로 예상되나 공급규모가 클것으로 예상됨

- 또한 시대적 흐름에 따른 IT 전문 인력의 수요도 예상되며, 주로 CRM, CRS 등 시스템 관리 담당인력이 증가할 것으로 전망됨
- 향후 인천영종도 등 카지노 복합리조트 등의 등장에 따른 분야의 다양한 직무의 인력수요가 발생할 것으로 예상되어 관련 교육기관들의 현장맞춤형 교육과정 개설 및 운영이 요구됨
- 핵심업종 FGI 결과 카지노업 역시 IT(ICT), AI 등의 도입(로봇 딜러, 전자 칩)에 따라 기존 종사자의 직무가 감소할 것으로 예상됨

■ 카지노업 이용객 수에 따른 전망

- 카지노업의 2016년 연간 총 이용객 수는 553만 명으로 전년 대비 3.7% 감소한 것으로 나타남

[표 5-26] 카지노업 이용객 수 추이

(단위 : 명, %)

구분	2014	2015	2016	전년대비 증감률
카지노업	5,968,733	5,746,741	5,532,200	-3.7

자료 : 문화체육관광부(2017), 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사.

- 위의 결과에 따라 카지노시설의 이용객 수가 다소 감소추세를 보여 카지노 업체별 다양한 이벤트 기획 및 마케팅 관련 직무를 위한 전문이 필요할 것으로 예상되며, 기 종사자들의 서비스 향상교육 또한 요구됨
- 이에 교육기관의 다양한 교육프로그램(이벤트 및 서비스 등)개발 및 운영을 통하여 우수 인력의 현장 배치가 필요함

2) 그 밖의 업종의 이용객 수에 따른 전망

가. 관광객이용시설업

■ 이용객수에 따른 전망

- 2016년 전국의 관광객이용시설업 이용객 수는 6,405만 명으로, 전년 대비 28.3% 증가한 것으로 나타남

[표 5-27] 관광객 이용시설업 이용객 수 추이

(단위 : 명, %)

구분	2014	2015	2016	전년대비 증감율
전문 및 종합휴양업	46,655,438	36,060,231	38,802,570	7.6
일반야영장업	-	7,578,982	16,461,347	117.2
자동차야영장업	3,086,138	3,397,916	5,196,584	52.9
관광유람선업	2,993,786	2,173,608	2,228,090	2.5
관광공연장업	1,544,694	712,896	135,000	-81.6
외국인관광도시민박업 ²²⁾	-	-	1,230,693	-
전 체	54,280,056	49,923,632	64,054,284	28.3

자료 : 문화체육관광부(2017), 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사.

- 위의 결과에 따라 관광객이용시설업 중 가장 높은 증감율을 보인 업종은 야영장업(일반/자동차)으로 나타나 이는 가족단위 캠핑 이용객들이 늘어남을 알 수 있으며 추세에 발맞춰 관련 자격증의 개발(예: 캠핑지도사 등) 및 관련 교육프로그램의 운영을 통한 우수인력 현장 배치가 필요함
- 반면 관광공연장업의 경우 연간 이용객수의 감소 등의 업체 부진에 따른 활성화를 위한 공연기획 등과 관련한 전문인력의 양성이 요구됨

22) 외국인관광도시민박업의 경우 관광편의시설업에 속해 있다 2016년 관광객이용시설업으로 편입되었음.

나. 유원시설업

- 핵심업종 FGI 결과 향후 유원시설업은 다양한 복합시설(쇼핑, 음식, 숙박 등)의 도입에 따른 복합 유원시설업 형태로 기본 유원시설업 뿐만 아니라 부대시설의 인력의 수요가 예상됨.
- 또한 도심형 소규모 유원시설업의 증가가 예상되어 안전관리자를 비롯한 서비스직의 종사자 수요의 증가가 예상됨

■ 이용객수에 따른 전망

- 2016년 전국의 유원시설업 이용객 수는 1억 3,128만 명으로 2015년 대비 32.2% 증가한 것으로 나타남.
- 표의 결과에 따라 유원시설업의 경우 대규모 유원시설업(에버랜드, 롯데월드 등)에 비해 중소 규모의 유원시설업에 많은 이용객수가 방문하는 것으로 나타나 교육기관의 관련 프로그램(유원시설운영 관리 등) 운영을 통한 중소규모 유원시설업에 우수인력의 신규 유입이 요구됨

[표 5-28] 유원시설업 이용객 수 추이

(단위 : 명, %)

구분	2014	2015	2016	전년대비 증감률
종합유원시설업	44,259,659	40,661,896	42,688,654	5.0
일반유원시설업	46,576,026	48,457,414	73,135,158	50.9
기타유원시설업	12,078,690	10,207,995	15,463,457	51.5
전 체	102,914,375	99,327,305	131,287,269	32.2

자료 : 문화체육관광부(2017), 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사.

다. 관광편의시설업

■ 이용객수에 따른 전망

- 2016년 전국의 관광편의시설업 이용객 수는 9,746만 명으로, 전년 대비 5.6% 증가한 것으로 조사됨
- 관광편의시설업 이용객 수 추이에 따라 업종별 전문인력의 수요가 예상되는데 여객자동차터미널시설업의 증가률이 높게 나타나 관련 전문인력(관광통역안내사, 문화관광해설사 등)의 추가 양성 및 역량강화 교육과정이 요구되며, 관광사진업을 위한 관련 전문 인력(포토그래퍼 등)의 양성과정이 요구됨(관광사진 전문가 등)
- 또한 시티투어를 비롯한 한국전통체험관광객들을 위한 역량을 갖춘 종사원의 확충이 전망되어 이를 위한 교육기관의 교육프로그램 개발·운영이 요구됨(문화관광해설사, 체험지도사 등)

[표 5-29] 관광편의시설업 이용객 수 추이

(단위 : 명, %)

구분	2014	2015	2016	전년대비 증감률
관광유흥음식점업	1,450,869	132,742	237,386	78.8
관광극장유흥업	10,708,922	6,882,701	7,555,098	9.8
외국인전용 유흥음식점업	2,044,284	2,829,345	1,772,600	-37.3
관광식당업	170,451,201	74,897,499	77,799,105	3.9
시내순환 관광업 ²³⁾	1,846,671	2,109,878	2,932,989	39.0
관광사진업	60,607	22,067	39,666	79.8
여객자동차터미널시설업	2,620,472	252,000	1,416,000	161.9
관광펜션업	1,668,921	1,535,172	1,524,878	-0.7
관광궤도업	7,978,479	2,088,558	2,155,189	3.2
한옥체험업	633,988	889,776	1,081,955	21.6
관광면세업	-	-	953,716	-
전체	199,911,290	92,323,309	97,468,582	5.6

자료 : 문화체육관광부(2017), 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사.

23) 시내순환버스업의 경우 2016년 관광순환버스업으로 변경됨.

3. 소 결

- 관광·레저산업의 업종별 수요예측결과 상용근로자의 수요가 꾸준히 증가하는 가운데 관광객이용시설업 및 유원시설업, 관광편의시설업 등에서 임시 및 일용근로자의 비중이 증가추세를 보이고 있어 이를 대비한 인력 수급체계의 안정화와 직무별 전문인력 양성이 필요함(성수기에 의한 임시 고용형태)
 - 상용근로자의 비중의 향상을 위한 다양한 지원정책 등이 선행되어야 하지만 현재 관광·레저산업의 특성상 영세업체들의 비중이 높아 상용근로자보다 기타근로자의 수가 높게 나타나고 있어, 이들의 인력수요를 위한 맞춤형 공급체계 개선이 요구됨.
- 관광객이용시설업의 경우 야영장업(일반/자동차)의 경우 임시 및 일용근로자가 상용근로자보다 비중이 높게 나타났는데, 이는 업체의 자본규모의 영세성에서 나온 결과로 판단됨
 - 임시 및 일용근로자의 인력수요가 지속적인 증가추세를 나타내고 있어 이에 따른 인력양성을 통한 공급이 필요하며, 캠핑족들을 위한 만족도 향상을 위해 캠핑지도사, 이벤트 기획자 등의 추가 인력에 대한 자격체계 구축과 인력의 양성을 통한 야영장업의 활성화를 도모하여 업체의 경제적 규모의 상승과 상용근로자의 비중의 향상이 필요함
- 이에 관련기관(문체부, ISC, 공사 등)에서는 관광·레저산업의 업종별(세부업종, 매출액 등) 다양한 인력수요조사를 통하여 현장에서 필요로 하는 인력의 양성 및 공급방안 모색을 위해 다양한 분석과 시장 맞춤형 대응을 계획하고 있음
- 또한 산업의 변화에 따른 ICT융합 신규직무 발생에 따라 이와 관련한 인력 수급을 비롯한 산업과 기업의 수요에 선제적으로 대응할 수 있는 융·복합 전문인력양성 프로그램의 개발도 요구되고 있음

제 6 장

결 론

1. 관광·레저산업 종합 분석

1) 관광·레저산업 업종별 현황

- 관광·레저산업의 업종별 사업체는 2011년 이후 꾸준히 증가하고 있는 것으로 나타나며, 여행업의 사업체 수가 19,848개소를 전체의 약 64.0% 차지하고 있는 것으로 나타남
- 업종별로 인력현황을 살펴보면 여행업과 관광숙박업이 산업 전체의 65.7%를 차지하고 있고, 매출액 또한 높은 비중을 차지하고 있어 관광·레저산업의 견인차 역할을 하고 있는 것으로 나타남
- 업종별 신규 채용률은 전체적으로 전년대비 12.3%를 증가한 것으로 나타나며, 그중 높은 채용률을 보인 업종은 여행업(13,314명)과 관광숙박업(13,293명)으로 나타났지만, 이직률 역시 여행업(10,581명)과 관광숙박업(12,269명)으로 높게 나타나 종사자들의 만족도 조사를 통한 이직률 감소 방안 모색이 필요함
- 매출액에 따른 신규 채용률을 살펴보면 여행업의 경우 3억 원 이상의 업체에서 신규채용률이 전체의 65.5%로 높게 나타났고, 관광숙박업 40억 원 이상인 업체 63.7%, 관광객이용시설업 10억 원 이상인 업체 55.7%, 국제회의업 10억 원 이상 60.4%, 카지노업 1,000억 원 이상인 업체 55.2%, 유원시설업 15억 이상인 업체 62.3%, 관광편의시설업 10억 원 이상인 업체 65.3%로 전반적으로 매출이 높은 업체의 신규채용률이 높은 것으로 나타났음.
- 반면 업종별 이직률을 살펴보면 여행업 3억 원 이상인 업체 58.9%, 40억 원 이상인 업체 66.3%, 관광객이용시설업 10억 원 이상인 업체 67.3%, 국제회의업 10억 원 이상인 업체 65.1%, 카지노업 1,000억 원 이상인 업체 46.0%, 유원시설업 15억

원 이상인 업체 64.0%, 관광편의시설업 10억 원 이상인 업체 67.7%로 나타남.

- 이와 같이 관광·레저산업의 업종별 인력수요가 증가함에 따라 세부업종별 필요로 하는 직무 및 성별, 연령, 학력, 고용형태 등이 상이하여 정확한 수요조사를 통한 현장 맞춤형 인력의 양성 및 공급이 요구됨

2) 관광·레저산업 인력 양성(향상) 기관 및 프로그램

- 관광·레저산업은 정부 부처 및 다양한 기관(협회 등)에서 관광·레저산업의 활성화를 위하여 양성(신규채용) 및 향상(재직자 역량강화)교육을 실시하고 있음.
- 한국관광공사, 한국관광협회중앙회, (사)한국관광통역안내사협회, 한국여행업협회, 해양수산부고용노동부 등 다양한 기관에서 인력양성 및 향상을 위한 교육프로그램 개발·운영하고 있음
 - 현재 시행되고 있는 교육의 경우 대부분 관광진흥법상 관광사업에 대한 인력양성·향상을 위한 교육으로 광의적 접근을 통한 폭넓은 분야의 양성·향상 교육프로그램 개발이 요구됨
 - 관광두레PD(청년 PD), 6차 산업, ICT관련 직종의 인력 양성 및 향상을 위한 교육 프로그램개발을 위한 타 분야의 협업 또한 필요함
- 국내의 관광·레저산업 관련 정규교육기관의 관련 분야 취업률이 높지 않은 것으로 나타남(특성화고-55.5%, 전문대-47.8%, 대학교-49.1%)
- 이와 같이 관광·레저산업 관련 분야의 취업률이 저조한 것은 교육기관과 산업현장의 인력 미스매치 등으로 인한 것으로 판단되어 관련기관(산업별 ISC 등)의 현장에 맞는 NCS의 추가개발 및 수정·보완을 통하여 정규교육기관에 보급함으로써 인력 미스매칭의 최소화가 요구됨
- 관광·레저산업의 국가전문자격 및 기술자격 등 관련 자격제도가 꾸준히 시행되고 있음에도 불구하고 자격취득률이 저조하여 유명무실한 상황을 보이고 있음

- 여행업 분야(관광통역안내사, 국내여행안내사)와 호텔업 분야(호텔경영사, 호텔관리사, 호텔서비스사)의 경우 2015년 이후 현재까지 추가 자격취득자가 없는 것으로 나타남
- 이는 검정형 자격제도는 많은 이론적 지식을 요하는 비중이 높아 현장 근무자의 경우 자격취득을 기피하는 현상이 발생하는 것으로 판단되어, NCS를 기반으로 한 실무위주의 자격체계의 전환이 필요함
- 현재 컨벤션기획사의 경우 LEVEL별 자격제도를 시행하고 있는 것으로 나타나, 산업의 업종별 자격제도의 NCS를 도입에 따른 자격 검정제도의 전환하여 현장 중심의 실무교육을 성실히 이수한 자에게 자격수여 방안 모색이 필요함

3) 관광·레저산업 인력수급 전망

- 관광·레저산업의 업종별 수요예측결과 관광객이용시설업 및 유원시설업, 관광편의시설업 등에서 기타근로자(임시 및 일용근로자 등)의 비중이 증가 추세를 보이고 있어 이들의 인력수요를 위한 맞춤형 인력공급이 요구됨
- 관광객이용시설업의 경우 야영장업(일반/자동차)의 경우 임시 및 일용근로자(41.2%)가 상용근로자(38.3%)보다 비중이 높게 나타났는데, 이는 업체의 자본규모의 영세성에서 나온 결과로 판단됨
- 임시 및 일용근로자의 인력수요가 지속적인 증가추세를 나타내고 있어 이에 따른 인력양성을 통한 공급이 필요하며, 캠핑족들을 위한 만족도 향상을 위해 캠핑지도사, 이벤트 기획자 등의 추가 인력에 대한 자격체계 구축과 인력의 양성을 통한 야영장업의 활성화를 도모하여 업체의 경제적 규모의 상승과 상용근로자의 비중의 향상이 필요함
- 이에 관련기관(문체부, ISC, 공사 등)에서는 관광·레저산업의 업종별(세부업종, 매출액 등) 다양한 인력수요조사를 통하여 현장에서 필요로 하는 인력의 양성 및 공급방안 모색이 요구됨
- 또한 시대적 흐름에 따라 4차산업시대(ICT관련 직무 등)도래에 따른 인력 수급을 비롯한 업체의 활성화를 위한 마케팅, 기획 등 및 홍보, 정보통신 등의 타 분야의 인력양성 프로그램의 도입을 통한 인력 양성·공급을 통해 업체의 경제적 규모 향상과 종사자들의 고용안정성 확보를 증대가 필요함

4) 관광·레저산업의 전문가 그룹 인터뷰(FGI)

- 관광·레저산업의 전반적인 현황 분석을 통해 산업 내 핵심 업종 5개 분야의 기업 현장전문가를 대상으로 인터뷰(FGI)를 시행하였음

■ 업종별 고객접점 직무 종사자 만족도 제고

- 관광·레저산업의 핵심 업종의 신규채용률이 높은 직무의 경우 대부분 고객접점에서 직무를 담당하고 있는 종사자들의 비중이 높게 나타난 반면 이직률 또한 높게 나타나고 있어 종사자들 만족도 제고방안이 요구됨

■ 업종별 특성을 반영한 교육 프로그램 개발·운영

- 핵심 업종의 경우 대규모 기업으로 대부분 자체 교육이 가능한 시스템(아카데미 등)이 구축되어 있어 역량강화를 비롯한 다양한 교육이 진행되고 있었음
- 최근 4차 산업 시대의 도래에 따라 업종별 관련 시스템이 도입됨에 따라 업종별 직무의 변화와 관련 인력수요가 발생하고 있어 관련 분야 양성 및 향상교육을 통한 현장 맞춤형 인력 공급과 종사자 역량강화 필요

■ 관광·레저ISC 역할 강화

- 관광·레저산업 내 영향력이 있는 핵심 업종을 선정하고 대상 현장전문가 그룹의 인터뷰를 통해 업종별 기업의 다양한 수요(인력, 교육훈련 등)와 정책적 제도 개선이 요구되고 있음
- 이에 ISC는 산업 내 대표성을 확보한 기관으로 지속적으로 참여 기관(협·단체) 및 기업을 비롯한 산업 현장과의 소통을 통하여 산업의 활성화를 위한 다양한 수요에 부응하기 위한 활동이 필요함
- 기업이 원하는 종사자 역량강화 교육 수요조사 및 교육프로그램 개발·지원을 비롯한 각종 제도개선을 위한 정책 제안 등을 통하여 산업 내 위상확보 필요

5) 관광·레저산업 사업체 실태조사

- 관광진흥법상 관광사업체를 대상으로 실태조사를 수행한 문화체육관광부의 자료를 활용하여 실태분석을 실시하였음

■ 업종별 고용안정성 확보 필요

- 관광·레저산업의 업종별 고용형태를 살펴보면 상용근로자의 비율이 높게 나타나고 있으나 관광객이용시설업(45.6%)과 유원시설업(45.0%)의 상용근로자 비율이 다소 낮게 나타났고, 비정규직 형태의 임시 및 일용근로자 비율이 높게 나타남(관광객이용시설업:30.0%, 유원시설업:47.2%)
 - 관광객이용시설업 중 일반 야영장업의 임시 및 일용근로자(44.9%)의 비중이 높게 나타났으며, 유원시설업의 경우 종합유원시설업(56.2%)과 기타유원시설업(48.9%)로 높게 나타나 전체적인 고용안정성을 확보하지 못하고 있는 실정임

■ 업종별 실효성 있는 자격체계 구축

- 현재 관광진흥법상 관광·레저산업 관련 국가자격은 관광통역안내사, 국내여행안내사, 호텔경영사, 호텔관리사, 호텔서비스사, 국외여행인솔자 등 자격체계가 구축되어 있지만 업종별 자격증 보유율은 다소 낮은 상황임.
 - 이에 업종별 현장성을 반영한 NCS기반 과정평가형 자격체계 등의 기존 검정형이 아닌 현장업무를 반영한 교육프로그램의 개발 및 운영을 통한 자격취득 체계의 구축하여 자격증의 실효성 향상이 요구됨

■ 관광·레저ISC의 역할 강화

- 관광·레저산업 업종별 실태조사에서 나타났듯이 업종별 종사자들의 고용형태 및 역량(자격 등)에 대한 다양한 문제점이 발생하여 개선방안이 요구됨
 - 이에 따라 관광·레저ISC는 해당 산업의 대표성을 가지고 종사자들의 고용안정화를 비롯한 관련 자격체계 구축 등을 위해 지속적인 산업 내 업종별 실태조사를 통한 문제점 도출과 이를 해결하기 위한 정책제안을 통해 정부와 산업의 중간조직의 역할을 충실히 수행해야 할 것임

2. 제 언

■ 인력 양성기관 및 산업현장 연계 강화

- 관광·레저산업 분야 특성화고, 대학교(전문대 등) 등의 정규교육 기관과 업종별 산업현장 연계를 통하여 산업현장의 직무위주의 교육과정의 개설 및 운영을 통한 현장맞춤형 인력을 양성하여 공급함으로써 기업 및 취업자의 만족도 제고가 요구됨
- 정규 교육기관은 적극적인 산업현장과 연계(MOU)를 추진하여 현장 맞춤형 교육을 활발히 추진하고, 정부차원에서는 이러한 교육기관과 산업 현장 업체를 대상으로 다양한 지원정책을 발굴하여, 현장맞춤형 교육기관의 확산을 유도해야 할 것임

■ 산업별 직무 및 직업분류체계 매칭

- 국내 산업에는 다양한 직무와 직업분류가 존재하고, NCS 분류체계가 도입됨에 따라 산업별 직무 및 직업분류가 상이하게 나타남(KECO, KSCO, NCS 등)
- 또한 관광·레저산업의 경우 관광진흥법상 관광사업(7개 업종)으로 구분되어 인력에 대한 통계수치가 상이하게 나타나 산업분류별 통합된 직무 및 직업분류 작업이 요구됨
- 이에 관련기관(문체부, 한국관광공사, ISC 등)과 산업 업종별 전문 인력의 협업을 통해 각각 상이한 분류체계의 통합을 통한 산업의 정확한 인력수급 파악이 필요함

■ 관광·레저산업의 패러다임 변화에 맞는 신규업종 및 직종 발굴

- 관광·레저산업의 지속적인 인력수요를 위하여 산업별 패러다임 변화에 맞는 신규업종 및 직종을 발굴이 요구됨
- 이에 따라 산업의 업종별 증가추이에 대한 정확한 조사와 또한 시대의

흐름(4차 산업 혁명 등)에 부응할 수 있는 전문 인력의 양성이 필요함

- 또한 급속도로 증가하고 있는 야영장업(자동차/일반)과 관련한 직종을 비롯하여 지역기반 관광기업을 대상으로 한 컨설팅, 기획 등의 다양한 신규 직종발굴이 요구됨(ICT²⁴), 관광두레PD, 6차산업 관련 직종 등)

■ 관광·레저산업의 인력 수급실태 조사 실시

- 관광·레저산업의 업종별 인력수급 실태 파악을 위한 대대적인 조사가 필요할 것으로 분석됨
 - 현재 각종 통계자료의 경우 전수조사 수치가 아닌 표본조사 수치가 적용된 업종이 있으며, 교육기관별 학생들의 업종별 선호도 역시 표본조사 위주의 통계치로 전체를 대변할 수 없어 대대적인 전수조사가 필요함
- 업종별 산업현장의 필요 직무 및 인력수요조사를 비롯하여 인력양성 교육기관의 교육과정 및 업종별 선호도를 조사하여 교육기관 및 산업현장의 미스매칭의 최소화가 요구됨
- 이를 위해 관련 기관(문체부, 관광공사, 학회, 연구원, ISC, 협회 등)등의 적극적인 협업을 통한 정확한 통계자료 구축과 인력수급 균형성 확보

■ 관광·레저산업 인적자원개발의 활성화를 위한 정책 개발

- 다양한 시대적 변화(4차 산업, 고령화 등)에 따라 산업별로 선제적 대응을 위하여 변화에 맞는 신규 직종의 개발과 인력의 양성 및 공급이 필요함
- 이러한 빠르게 변하는 시대적 흐름에 대응할 수 있는 업종별 신규 직종 및 인력의 양성을 비롯하여 기존 인력(조기은퇴자, 경력단절 여성, 탈북자 등)의 활용을 위하여 정부의 적극적인 경제적·제도적 지원이 요구됨
- 이와 발맞춰 관련기관(ISC 등)에서의 신규 직종에 따른 NCS개발 및 NCS기반 자격제도 구축을 통하여 산업현장 맞춤형 인력 양성 및 공급이 필요함

24) 4차 산업과 관련된 트렌드는, 플랫폼 경제 기반의 관광·레저산업 영역의 초연결 및 자동화를 통한 관광상품 및 서비스 유통구조의 변화(Hostbot, Airbnb, Tripadvisor, Didi Chuxing, Uber 등), 사물인터넷 기반의 관광정보 공유서비스(관광명소에 IoT센서의 부착을 통해 여러 불편함 해소), 빅데이터 기반의 관광패턴 분석, 인공지능(AI, Artificial Intelligence)과 로봇기반 자동화, 문화관광 서비스업의 발전을 통한 관련 ICT분야 일자리 증대 등으로 살펴볼 수 있음.

■ 관광·레저산업의 효율적인 인적자원개발을 통한 ISC의 역할 강화

- 관광·레저ISC는 산업계의 대표기관으로 본 산업인력 보고서 작성 등의 산업 내 업종별 인력현황조사를 통해 시대적 흐름에 발맞춘 인적자원의 개발 및 관리가 필요함
- 효율적인 인적자원개발을 위해 ISC의 일반적인 역할과 전략적인 역할 수행이 요구됨.

[표 6-1] 관광·레저ISC의 역할

구분	관광·레저ISC의 역할
일반적인 역할	• 신산업 패러다임 변화에 선제 대응하는 인재양성 가이드 역할
	• 산업 수요 중심 교육훈련 제도 정착을 위한 역할 강화
	• 인력수급 미스매치 등 정기적으로 산업 인력 현황 분석 수행
	• 미래유망 신 성장산업 분야 NCS의 선도적 발굴·개발 등을 주도하여 NCS기반의 인력양성체계 구축 및 인력양성 정책사업 제안
	• 분과위원회 활성화를 통한 산업현장 핵심 이슈 및 실정 전달 체계 구축
전략적인 역할	• NCS 개발·보완 및 확산
	• 일학습병행제 운영 참여
	• NCS기업활용 컨설팅 지원
	• 산업 내 업종별 과정평가형 국가기술자격체계 구축
	• 지역인자위(RC)와 협업을 통한 지역산업맞춤형 인재양성

- 통계자료 조사기관(한국문화관광연구원, 통계청)들과 협업하여 조사대상 기업들의 수요(인력, 역량 등)와 인력양성기관의 의견, 교육생들의 의견조사를 통해 기업과 교육기관(교육생)의 인력 미스매치의 최소화가 필요함
 - 이를 위해 ISC는 관련 정부기관들과의 지속적인 협업방안의 모색이 필요하고, 지역인자위(RC)와의 협업을 통한 관련사업(수요조사 등)의 수행이 필요함.
- 이와 같이 ISC는 산업현장과 정부기관의 중간조직으로써 기업의 입장과 정부의 입장을 대변하는 등의 가교역할의 충실한 이행이 요구됨



참고문헌

- 강원인적자원개발위원회(2017). 강원지역 훈련수급분석 조사용역보고서.
- 고용노동부·한국산업인력공단 (2016). 2016 국가기술자격통계연보.
- 관광전문인력포털, <https://academy.visitkorea.or.kr>
- 교육부 (2016). 국민행복 분야 업무보고 보도자료.
- 교육부 특성화고·마이스터고 포털, <http://www.hifive.go.kr>
- 국가직무능력표준 활용패키지.
- 국가직무능력표준(NCS) 홈페이지, <http://www.ncs.go.kr>
- 기업일학습 포털, <http://www.bizhrd.net>
- 김현주 (2014). 국가직무능력표준(NCS) 기반형 관광종사원 자격제도 개선 방안. 문화체육관광부.
- 김희수·김현주 (2016). 관광산업 인력 수급실태 분석. 한국문화관광연구원.
- 문화체육관광부 (2009-2017). 관광사업체 기초통계조사 보고서.
- 문화체육관광부 (2017). 2016년 기준 관광동향에 관한 연차보고서.
- 법제처 (2017). 관광진흥법.
- 법제처 (2017). 관광진흥법 시행규칙.
- 법제처 (2017). 관광진흥법 시행령.
- 서울지역인적자원개발위원회(2017), 2017년도 서울지역 인력 및 훈련수급 분석
- 이훈영 (2008). 연구조사방법론. 청람.

정의선 · 유정정 · 조승현 (2013). 중국 인바운드 관광수입의 수요예측: ARIMA 모형에 의한 시계열분석을 중심으로. 호텔리조트연구, 12(1), 135-157.

한국문화관광연구원 (2016). 2015년 기준 관광사업체 기초통계조사 이용자 가이드.

한국산업인력공단 Q-Net 국가자격 종목별 상세정보, <http://www.q-net.or.kr>

한국여행업협회, <https://www.kata.or.kr>

나영선 외(2018), 미래 인재 양성을 위한 새정부 인적자원개발 전략, 한국직업능력개발원.

Lewis, C. D. (1982). Industrial and business forecasting methods. London: Butterworth.

Makridakis, S. (1986). The art and science: An assessment and future directions. International Journal of Forecasting, 2(1), 15-39.

Makridakis, S., Wheelwright, S. C., & McGee, V. E. (1983). Forecasting: Methods and applications, 2nd ed. New York: Wiley.

부록.1

관광·레저산업 핵심업종 FGI 분석 결과

1. 개요

1) 조사 개요

- 본 조사는 관광·레저산업 내 업종별 직무 및 인력수급실태의 파악과 종사자 역량강화를 위한 교육 수요를 파악하여 업종별 인적자원 개발 관련 이슈를 도출하고자 하였음
- 본 조사를 위해 관광·레저산업 중 업종별 특성을 분석하여 핵심업종을 선정하고 관련 현장 전문가를 대상으로 업종별 인력 수급 관련 현장의견을 반영하고자 시행하였음
 - 핵심업종은 관광·레저산업 중 사업체 수를 비롯한 종사자 수, 매출 등을 고려하여 산업 내 영향력이 있는 최종 5개 업종(여행업, 관광숙박업, 국제회의업, 카지노업, 유원시설업)을 선정하였음

2) 현장 전문가 그룹 선정 및 일정

- 핵심 업종으로 선정된 분야의 기업(참여기관 및 전문가 풀 활용)의 현장 전문가 그룹을 구성하여 FGI를 시행하였음
 - 여행업: 모두투어(임*진 부장)
 - 관광숙박업(호텔업): 앰배서더 아카데미(박*영 부장)
 - 국제회의업: 한국MICE협회(이*기 팀장)
 - 카지노업: GKL(김*경 파트장)
 - 유원시설업: 서울랜드(최*성 과장)

- 업종별 FGI는 현장전문가의 일정에 따라 현장(기업)에 방문하여 약 2시간에 걸쳐 진행하였음.

- 현장전문가그룹 인터뷰(FGI)기간 : 2018.06.04. ~ 06.15.

3) FGI 조사 내용

- 관광·레저산업 분야의 업종별 인력수급 및 종사자 역량강화 교육 수요를 비롯한 핵심업종별 이슈를 도출하기 위하여 다음과 같은 내용으로 구성하였음

- 관광·레저산업 업종별 동향 및 직무별 인력수급 동향
- 종사자 역량강화 교육훈련(향상, 양성 등) 수요파악
- 4차 산업 혁명시대 도래에 따른 필요한 직무 및 인력 수요
- 관광·레저산업 업종별 이슈 등

2. FGI 분석 결과²⁵⁾

1) 여행업: 모두투어(임*진 사장)

가. 여행업의 인력수급 현황

■ 직무별 신규채용 추이

- 모두투어(여행업)의 채용률이 높은 직무(여행직군, 기술직군, 지원 등)는 여행직군(상담 등)의 채용률 비중이 높음(반면에 이직률도 높음)
- 현재 모두투어는 정규직과 비정규직(계약직 등) 비율이 4:6으로 비정규직의 비중이 높게 나타남
 - 현재 채용되는 종사자의 경우 기간제(계약직 등)의 비중이 높으며, 공개채용의 경우 본사채용 후 지역 지사 배치 형태로 진행됨

25) 핵심업종별 현장전문가 인터뷰(FGI)의 내용은 업종별 해당 업체의 기준으로 작성되었으며, 산업 내 업종 전체의 현황을 포함하지 않음.

- 모두투어의 국외여행인솔자(TC)의 경우 모두투어 전속체제로 운영하고 있으며 지속적인 업무활동(인솔업무)이 가능하나 정규직 종사자 체제가 어려운 현실임

■ 채용방법(구직사이트, 교육기관연계)

- 모두투어의 종사자 채용은 본사 홈페이지를 통한 공개채용 및 수시채용을 시행하고 있으며, 정부보조사업(청년내일채움공제)을 통한 종사자 채용이 이뤄지고 있음
- 신규 직원 임금 현황
 - 정규근로자(4년제 졸)- 3,000만 원대 초반
 - 계약직 근로자: 정규직의 90%수준

■ 직무별 이직률 추이

- 모두투어의 이직률 높은 직무는 채용률이 높은 여행직군(종사자 인원 비중 높음)의 비중이 높게 나타남
- 모두투어의 경우 여행업 중 대규모 여행사로써 급여수준이 양호하여 이직률이 적은 편임(모두투어 이직률 5% 미만)
- 모두투어 종사자 이직의 주요 원인은 여직원들의 결혼 및 육아문제로 인한 개인사정에 의한 이직 건수가 높음

나. 종사자 역량강화 교육훈련(향상, 양성 등) 수요

■ 종사자 역량강화 교육훈련 시행 현황

- 모두투어의 종사자 대상 교육은 사내 직무별 집체교육(신입 입문교육 포함)을 비롯한 종사자들의 자기개발을 위한 온라인 교육을 진행하고 있음.

- 또한 모두투어 대리점을 대상으로 상품 및 서비스 교육을 연 1~2회 추진하고 있으며, 사이버 연수원을 통한 직무 관련한 교육을 종사자 및 대리점을 대상으로 진행하고 있음
- 이 밖에 한국여행업협회(KATA)의 국외여행인솔자 관련 교육에 관련 업무 담당자들이 참여하고 있음

■ 교육훈련 형태(외부기관, 강사초빙 등):

- 교육형태는 자체 교육을 실시하고 있으며, 내부 강사진을 활용한 교육과 관련분야 전문가 초빙을 통한 교육이 이뤄지고 있음
 - 또한 공공기관(한국관광공사 등)과의 협업을 통한 교육이 진행됨.
- 최근에는 해외지사의 확대를 위한 모두투어의 핵심인재 양성을 위한 교육을 추진 중에 있음
- 향후 종사자 역량강화를 위해 필요한 교육은 4차 산업시대의 도래에 따른 관련 다양한 시스템 도입 및 관리·운영을 위한 교육프로그램 운영 필요함(빅데이터 분석 등)

다. 4차 산업 혁명시대 도래에 따른 필요한 직무 및 인력 수요

■ 여행업의 4차 산업(ICT) 도입 현황

- 현재 모두투어의 경우 4차 산업 시대의 도래에 따라 IT, ICT 등의 도입이 활발히 이뤄지고 있지는 않지만 서서히 도입되는 실정임
- 최근 챗봇(Chat Bot)의 등장에 따라 여행산업에도 서서히 도입될 것으로 전망됨(AI, 빅데이터 등)

■ 4차 산업(ICT) 도입에 따른 필요한 직무변화

- 4차 산업(CT 등)도입에 따른 직무 변화는 챗봇을 비롯한 키오스크를 활용한 여행상품의 정보(안내)제공 등으로 인하여 기존 상담을 통한 정보 제공 비중이 낮아질 것으로 예상됨(여행업의 경우 상담인력이 전체 종사자의 30%를 차지함)
- 또한 공항 내 무인기기의 도입 등으로 인하여 여행객 샌딩(Sending)업무 종사자의 직무가 감소할 것으로 전망됨
- 반면에 4차 산업시대에 따라 여행산업을 비롯한 관련 산업에 대한 빅데이터 분석이 가능한 종사자의 수요가 증가할 것으로 예상됨

라. 관광·레저산업 업종별 이슈 등

■ 여행업 향후 전망

- 모두투어를 비롯한 대부분의 여행업의 경우 패키지 상품 판매가 주로 이뤄지고 있으나 FIT(개별 자유여행)의 비중이 높아짐에 따라 관련 상품 개발 및 홍보방안 모색 필요
- 대규모 여행사의 관련분야 투자를 통한 레저그룹화 추진(하나투어를 비롯한 모두투어 등의 대규모 여행업의 경우 호텔산업 및 관련 분야의 투자를 통한 글로벌 관광·레저그룹화를 추구하고 있음)
- 여행업의 시대적 흐름에 따른 ICT 등의 기술적 시스템 도입의 투자가 예상됨

■ 여행업 향후 인력수요 전망

- 여행업 및 공항 등에 AI, IT(ICT) 관련 시스템의 도입에 따른 관련 업무 종사자의 업무의 감소 예상(상담 및 공항 샌딩 업무 등의 수행 종사자 채용 감소)

■ 건의사항(정부 등)

- 여행업의 규모산정 기준에 따라 사업체별 다양한 관련 혜택의 적용이 어려워 업종별 기업 규모산정 지표 개발 필요(모두투어 1,000명이상 대규모 기업 분류)
 - 여행업의 경우 종사자 수에 따라 여행업 규모가 산정되고 있으며, 모두투어의 경우 약 1,200명으로 하나투어의 50% 수준인데 반해 동급으로 분류되어 관련 혜택 제외.
- 현재 여행업의 경우 진입장벽이 낮아 많은 중·소규모의 여행사가 우후죽순처럼 늘어나고 있는 반면 영세업체의 비중이 높아 진입장벽의 강화를 통한 질적 우수기업화 추진 필요
- 최근 노동계의 흐름에 따라 종사원 근무시간 단축제(주52시간)의 경우 여행업에 적용하기에 현실적으로 어려움이 발생하여 산업별 특성을 반영한 제도 도입 필요
- 현재 개발되어 있는 여행업 관련 NCS(여행서비스)의 경우 모두투어와 같은 일정 규모(대규모)의 여행업에 도입하기에 다소 어려움이 발생함으로 규모별 직무에 따른 NCS개선 및 보완 필요

2) 관광숙박업(호텔업): 앰배서더 아카데미(박*영 부장)

가. 호텔업의 인력수급 현황

■ 직무별 신규채용추이

- 앰배서더 호텔의 경우 다수의 호텔을 보유하고 있는 기업으로 럭셔리 호텔과 비즈니스 호텔을 운영하고 있어 호텔별 채용비중이 다르게 나타남.
 - 럭셔리 호텔(5성급)의 경우 식음료, 조리 인력 비중이 높고, 비즈니스 호텔의 경우 룸 관련 인력의 채용비중이 높음.
- 고용형태의 경우 대부분 정규직 종사자의 채용이 주로 이뤄지고 있음

- 앰배서더 호텔의 경우 노조 쿼터제의 영향으로 결원 발생시 정규직 전환 추진
- 앰배서더 호텔을 비롯한 대부분의 호텔업의 경우 현재 종사자의 30% 비중을 아웃소싱업체 인력을 활용하고 있음(하우스키핑, 보완 관련 직종 등)

■ 채용방법(구직사이트, 교육기관연계):

- 앰배서더 호텔의 경우 특정 교육기관이 아닌 대학 졸업예정자 대상 청년 취업아카데미 교육 수료자 채용(자체 아카데미 운영)
- 또한 구직사이트(사람인, 잡코리아 등)와 자체 홈페이지 등을 활용하여 종사자를 채용하고 있음
- 신규 직원 임금 현황: 2,000만원(인턴제, 사원) 대 초반

■ 직무별 이직률 추이

- 호텔업 종사자 중 이직률이 높은 직무는 식음료 관련 부서의 이직률이 높게 나타남
- 식음료 부서 등의 종사자의 이직 이유는 적성문제와 젊은 취업희망자의 식문제(힘든 일 기피, 쉬운 이직생각 등)가 주요 원인으로 나타남

나. 종사자 역량강화 교육훈련(향상, 양성 등) 수요

■ 종사자 역량강화 교육훈련 시행 현황 :

- 앰배서더 호텔그룹의 경우 자체 아카데미(앰배서더 아카데미)를 설치하여 다양한 대상(임원, 신입, 재직 종사자, 취업예정자 등)을 위한 교육을 진행하고 있음
- 교육의 내용은 호텔 그룹의 핵심가치를 비롯한 직급별 직무교육, 자격관련 교육(바리스타, 소믈리에 등)을 진행하고 있음
 - 또한 해당지역 구청과 연계하여 지역민 대상 취미 활동반을 운영하고 있음.

■ 교육훈련 형태(외부기관, 강사초빙 등): 자체아카데미 진행

- 강사진은 기본 그룹 강사진을 활용하며 상황에 따른 분야별 전문 강사를 초빙하여 교육을 진행하고 있음

■ 종사자 역량강화를 위해 향후 필요한 교육(희망):

- 현재 자체아카데미를 비롯한 대부분의 진행되는 교육이 고객접점 서비스 관련 교육이 주로 이루고 있어 문서작성(한글, 엑셀, PPT 등)을 위한 교육을 통한 종사자 역량강화 필요
- 또한 산업의 변화 흐름에 발맞춰 4차 산업 관련 교육(ICT, IOT 등의 신기술 적용 융합직무)과 SNS활용 마케팅 등의 교육 필요(현재 앰배서더 호텔의 경우 객실 일부의 IOT 도입 및 신규 오픈 호텔의 경우 호텔 전층을 IOT 시스템의 도입에 따른 교육 필요)

다. 4차 산업 혁명시대 도래에 따른 필요한 직무 및 인력 수요

■ 호텔업의 ICT 관련 기술의 도입 현황

- 앰배서더 호텔의 경우 4차 산업 시대의 영향으로 호텔 규모와 특성에 따라 부분 도입(호텔의 특정 층에 객실별 IOT 시스템 도입)과 전체 도입(신규 오픈 호텔의 경우 전층 IOT 시스템 도입)될 예정임
- 앰배서더 그룹의 호텔에 도입된 IOT시스템 등의 원활한 활용을 위한 시스템관리직무 인력 배치 필요
 - 기존의 종사자 대상 IT(ICT, IOT) 관련 교육을 통한 호텔실무를 비롯한 ICT 기술을 겸비한 종사원 필요.

라. 관광·레저산업 업종별 이슈 등

■ 호텔업 향후 전망

- 향후 호텔업은 플랫폼 경제(에어비앤비, OTA 등)에 의해 온라인 예약시스템 활용에 따른 전반적인 흐름의 변화 예상되며, 호텔에서는 이러한 시대적 흐름에 따른 대응방안 모색 필요
- 향후 호텔업은 럭셔리호텔과 비즈니스호텔로 양분화 될 것이며, 인력 양성기관의 경우 이러한 현실을 반영하여 호텔 특성에 맞는 인력 양성 및 공급 필요

■ 건의사항(정부 등)

- 관광·레저산업 관련 부처의 정확한 예측을 통한 호텔업 공급 필요(현재 과잉공급 상태인데 반해 호텔업 부족 예측에 따라 추가 공급되는 상황임)
- 관광숙박업(호텔업 등)의 활성화를 위하여 정부주도 MICE산업의 행사 유치뿐만 아니라 메가이벤트를 계획하여 대규모 관광객 유치가 필요함

3) 국제회의업: 한국MICE협회(이*기 팀장)

가. 국제회의업의 인력수급 현황

■ 직무별 신규채용추이

- 현재 국제회의업의 인력수요는 크게 센터(코엑스, 킨텍스 등), 공사, 기획업(PCO 등) 등에서 인력 수요가 있으며, 형태별 인력 수급이 상이함
 - 국제회의 시설업(센터)과 공사의 경우 공개채용 형태의 인력채용이 이뤄지고 있는 반면 국제회의 기획업(PCO)의 경우 수시 채용이 이뤄지고 있음(기획업의 경우 이직률 또한 높아 수시채용 실시)
- 유형별 신규 직원 임금현황:

- 센터·공사-3,200만 원
- 기획업(PCO)-3,000만 원 이하
- 국제회의업은 여타 관광·레저산업과 마찬가지로 성·비수기가 존재하며 성수기에 행사 진행을 위한 임시 및 계약직 종사자를 채용함(행사 진행 등).
- 국제회의업의 경우 관광·레저산업 관련 전공자보다 어문계열(영어, 중국어 등)의 전공자의 비율이 높음

■ 채용방법(구직사이트, 교육기관연계):

- 센터(코엑스, 킨텍스 등) 및 공사 등은 공개채용방식에 의한 방법을 주로 활용하고, PCO등의 기획업은 수시채용 방식 활용
- 또한 기업의 요구에 따라 한국 MICE협회 아카데미 교육 수료자 대상으로 구축된 인력풀 활용(협회 정보 제공)한 인력 채용 실시

■ 직무별 이직률 추이

- 컨벤션 뷰로나 시설업 등의 센터의 경우 이직률이 낮은 반면 PCO 등의 기획업의 경우 상대적으로 이직률이 높은 편임
- 이직의 주요 요인은 뷰로나 센터에 비해 기획업의 경우 낮은 급여수준으로 인한 이직이 많이 발생 함
 - 또한 기획업(PCO 등)에서의 경력관리 후 더 나은 조건으로 이직하거나 창업을 위한 사직하는 경우도 있음

나. 종사자 역량강화 교육훈련(향상, 양성 등) 수요

■ 종사자 역량강화 교육훈련 시행 현황

- 한국MICE협회 진행교육(정부보조사업)
 - 국제회의 기획업(PCO 등)의 경우 영세한 업체들이 많아 자체 교육이 어려워 한국

- MICE협회에서는 회원사를 중심으로 신규종사원 OJT교육(실무교육 및 소양교육)을 실시하고 있으며, 또한 경력 5년 이상의 중견 종사자 대상 교육을 실시하고 있음
- 또한 대학교 재학생 대상으로 진행하는 MICE 아카데미는 MICE산업 전반에 걸친 실무교육, 인터뷰 방법, 채용설명회 등의 교육을 통한 MICE산업의 이해도 증진 및 취업경쟁력을 강화하고자 함(전문 강사진 및 교육내용에 대한 교육 수료자 만족도 높음)
 - 그 밖에 지역별 기업 네트워크 등에 의한 종사자 대상 역량강화 교육이 진행되고 있는 실정임
- 한국MICE협회 자체 교육 공간의 부재에 따른 교육시설의 임대하여 자체 강사진을 통한 교육시키는 형태로 진행됨

■ 종사자 역량강화를 위해 향후 필요한 교육(희망):

- 현재 진행 중인 신입 및 중견 종사자(5년 이상)의 중간급(2-4년차) 종사자 대상으로 경력에 맞는 다양한 교육 필요
- 현재 지자체별 MICE산업에 관심이 높아 담당 공무원 대상 지속적인 교육의 확대시행 필요(순환 근무방식으로 새로운 담당 공무원 교육을 위해 지속적인 교육 필요)

다. 4차 산업 혁명시대 도래에 따른 필요한 직무 및 인력 수요

■ 국제회의업의 4차 산업(ICT) 도입 현황

- 현재 국제회의업에는 인적 직무변화 등이 나타날 만큼의 4차 산업과 관련한 도입이 되지 않았음
- 컨퍼런스 개최시 청중들과의 소통 시스템이나 부대 행사시 IT 기술을 활용한 공연 등에 도입이 된 정도임

■ 4차 산업(ICT) 도입에 따른 필요한 직무 및 인력 수급

- 향후 4차산업(IT, ICT 등)으로 인하여 전시 및 컨퍼런스 등의 개최시 시각적인 효과 증대를 위한 기술적 도입에 따른 전문 인력의 수요가 예상됨

라. 관광·레저산업 업종별 이슈 등

■ 국제회의업 향후 전망

- 향후 100명 미만의 소규모 행사의 수요가 늘어날 것으로 예상되며, 타국의 인센티브 투어 행사 수요가 늘어날 것으로 예상됨(제주도와 제주컨벤션 뷰로는 대만 인센티브 투어 단 유치 성공)
- 국제회의업의 전망에 따라 소규모 행사를 취급하는 시설(중소 규모시설업) 및 기획업(PCO 등)의 인력수요가 예상되어 관련 교육기관의 인력 양성 및 공급이 필요함

■ 건의사항(정부 등)

- 현재 MICE산업의 교육지원 사업들은 대부분 한국관광공사를 중심으로 이뤄지고 있어, 민간기관(협회 등) 활성화를 위한 제도 개선이 요구됨
- 또한 국제회의업의 행사 입찰시 과열 경쟁 완화를 위한 정책 도입 필요(과열 경쟁에 따라 질 낮은 행사 진행 우려)
- 국내 국제회의업의 우수한 인력 확보 등을 위한 인력양성 및 교육지원을 위한 정부 지원금 확대(교육기관 지원 등)
- 현재 MICE관련 통계자료 제공 기관(공사, 문광연, 컨벤션 뷰로 등)별로 통계치가 상의하여 특정기관의 통합 통계자료 작성 필요(한국MICE협회 등)
- 현재 국제회의업은 기획업과 시설업으로 구분되어 법적 적용(관광진흥법, 국제회의산업 육성에 관한 법률)을 받고 있지만 좀 더 광의적 접근을 통한 전시 및 인센티브 투어 등을 포함한 MICE산업으로 구분된 법적 적용 등이 필요함(통합 적용법 제정 필요)

4) 카지노업: GKL(김*경 파트장)

가. 카지노업의 인력수급 현황

■ 직무별 신규채용추이

- 현재 GKL 세븐럭 카지노의 경우 직무는 크게 오퍼레이션(딜러 등), 마케팅부, 경영관리 부서로 구분됨(오퍼레이션 직무의 경우 고객들과의 접점에서 근무하는 종사자).
- 그 중 오퍼레이션의 비중이 전체의 70%로 높게 나타나고 있으며, 그 에 따라 채용 비중도 높게 나타남.

■ 채용방법(구직사이트, 교육기관연계):

- GKL 세븐럭 카지노의 경우 공기업 형태(한국관광공사 지분 50% 이상)의 운영방식에 따른 공개채용 방식 적용(성별·학력 등 모든 분야 차별 없는 공개채용 방식 적용): 1년 인턴 후 정규직 전환
 - 또한 정부의 방침에 따라 일부 경력단절여성 채용방식 도입 후 딜러 등의 업무 투입(계약직 형태 운영)
- 교육기관과 연계한 청년 인턴제 운영으로 인한 청년 인턴의 경우 고객 접점 부서가 아닌 지원부서(칩스 관리부서, 고객 입장 등)에 배치됨(고객 접점 부서 배치시 발생한 리스크 고려)
- 신규 직원 임금 현황:
 - 정규직 채용(신규직원 연봉: 3,000만원 초반)-카지노업의 경우 칩(현금 가치)을 취급하는 직종으로 일정수준의 급여를 유지시켜 줌으로써 위험요소 제거

■ 직무별 이직률 추이

- 카지노업의 이직률은 관광·레저산업의 타 업종에 비해 이직률이 낮은 편이며, 그 중 고객 접점 업무를 추진하는 오퍼레이션의 이직률이 높게

나타남.

- 카지노업 종사자의 이직이유는 업무 형태에 따라 3교대 근무형태에 따라 여성 종사자의 결혼 및 육아 등의 이유로 사직하는 비중이 높음.
- 타 업종과 같이 타 기업으로의 이직률은 다소 낮은 편임

나. 질문2. 종사자 역량강화 교육훈련(향상, 양성 등) 수요

■ 종사자 역량강화 교육훈련 시행 현황

- GKL 세븐럭 카지노의 경우 신규직원 채용 후 자체 아카데미를 통하여 직무 교육을 실시하고 있으며, 교육 이수 후 인턴배치 신규직원 자체 아카데미 교육 이수 후 인턴배치
- 기 재직자의 경우 정부 중점 방향에 따른 관리자 교육, 성차별, 윤리경영 관련 교육을 시행하고 있음
- 교육훈련 형태는 본사 GKL 아카데미 운영을 운영하고 있어 자체 교육을 실시함

■ 종사자 역량강화를 위해 향후 필요한 교육(희망):

- 직무에 따라 고객우선 마케팅부서와 기업 방침에 의한 오퍼레이션의 상호 커뮤니케이션 교육(직무에 따른 서로의 입장 이해 등) 필요

다. 4차 산업 혁명시대 도래에 따른 필요한 직무 및 인력 수요

■ 카지노업의 4차 산업(ICT) 도입 현황

- 관광·레저산업은 인적의존도가 높은 산업으로 현재 세븐럭 카지노의 경우 IT 등이 거의 도입되지 않은 상황임(홍콩의 경우 카지노 딜러 로봇 도입)

- 하지만 시대적 흐름에 따라 향후 5년 내 IT 등의 도입에 따라 종사자들의 직무 변화가 예상되며 그에 따라 종사자 급여가 낮아질 것으로 예상됨(실제 영종도의 파라다이스 시티의 경우 전차칩 도입에 따른 종사자의 급여수준이 낮은 편임)

■ 4차 산업(ICT) 도입에 따른 필요한 직무 및 인력 수급

- 향후 전차칩 등의 IT기술이 도입됨으로써 기존 종사자의 업무의 변화가 예상되며, 인력에 의한 직무가 줄어들 것으로 예상됨
- AI딜러의 도입 및 전자칩 등에 대한 관리 업무 등의 IT 관련 종사자의 인력수요가 예상됨

라. 관광·레저산업 업종별 이슈 등

■ 카지노업 향후 전망

- 카지노업은 국내의 카지노업계와의 경쟁이 아닌 아시아의 카지노 보유 국가들과의 경쟁체제가 도래함에 따라 신흥 카지노 국가들의 증가에 따른 국내 카지노 시장 위축 우려(베트남 및 일본(2021년) 등)
 - 국내 외국인 전용 카지노의 경우 일본인 이용객의 비율이 높은 편으로 일본의 카지노 시설 도입에 따른 국내 카지노 업계 부정적 영향 우려.
- 인접 국가의 카지노 시설의 도입에 따라 국내 기업들의 공격적인 마케팅으로 인한 경쟁의 가열화가 예상됨
- 향후 국내의 외국인 전용 카지노업(2개 업체) 시설의 오픈에 따른 경력직 종사자 이동 예상(외국어 가능자-영어, 중국어 등)

■ 건의사항(정부 등)

- GKL 세븐럭 카지노의 경우 공기업 형태의 운영방식에 따른 민간 기업에

비해 규제가 많고, 민간기업들에 비해 마케팅 방식 또한 제한적으로 기업간 경쟁력이 상대적으로 불리한 현실임

- 현재 정부 주도 카지노시설 운영은 필리핀과 한국 뿐이었으며, 필리핀 또한 민간 주도형태로 변화하고 있어 국내 카지노업의 활성화를 위하여 민영화 추진 필요
- 카지노업은 대표적인 허가사업으로 사업장 운영과 관련한 사항에 일일이 정부의 허가를 받아야 함으로 유연적인 규제완화가 필요함(테이블 증설 등)
- 또한 내국인 전용 카지노업의 추가 허가과 그에 따른 국내기업(카지노 등)의 부분 투자방식의 참여를 통한 카지노업의 활성화 도모 필요

5) 유원시설업: 서울랜드(최*성 과장)

가. 유원시설업의 인력수급 현황

■ 직무별 신규채용추이(사무직, 기술직, 서비스 직)

- 서울랜드(유원시설업)의 경우 사무직, 기술직에 비해 서비스직이 이직률이 높아 신규 채용률이 높음
- 서비스직의 경우 사무직이나 기술직에 비해 고용형태가 상용근로자(정규직)에 대비 임시·일용근로자(비정규직)의 비중이 높음
- 하지만 서울랜드의 경우 타 대형 유원시설업(에버랜드, 롯데월드 등)에 비해 상용근로자(정규직)의 비율이 높은 편임
- 유원시설업은 업종 특성상 성·비수기가 존재하며, 성수기에 임시·일용직(비정규직)의 채용 비중이 높게 나타남

■ 채용방법(구직사이트, 교육기관연계):

- 서울랜드는 특성화 고등학교 등을 연계한 고졸 실습사원 채용을 시행하고 있음
 - 과거에는 대학 연계 신규채용 방법을 활용하였으나 이직률이 높아 현재는 시행하지 않음.
- 잡 코리아(Job korea) 등의 구직사이트를 통한 종사자 채용도 병행하고 있음.
- 신규 직원 임금 현황
 - 7급 신규직원(고졸): 2,200만 원
 - 5급 신규직원(대졸): 2,800~3,200만 원

■ 직무별 이직률 추이

- 서울랜드의 이직률 높은 직무는 서비스직 분야로, 이직 이유는 종사원들의 직무에 대한 인식 미흡(평생직장 개념 없음), 경력이 적을수록 이직률 높음(감정 노동자로서 진상고객들에 대한 대처 어려움 등)
- 또한 기술직 종사자의 이직현상이 발생하는데 이직이유는 기술직(안전관리 등)의 경우 서비스직에 비해 이직률이 낮은 하나 관련 분야 자격증 소지자로서 다른 산업분야(제조업)에 비해 급여조건이 열악하여 타 직종으로의 이직이 발생함
 - 과거에는 자격증 소지자는 산업별 급여가 비슷하였으나 급여인상율이 타 산업에 비해 낮아 이직하는 현상이 발생함(신규 채용률 증가예상)

나. 종사자 역량강화 교육훈련(향상, 양성 등) 수요

- 서울랜드의 종사자 교육은 안전관리 직무교육이 주로 시행되고 있음
 - 안전관리 교육: 유원시설업의 특성상 안전성이 중요시 되는 놀이기구 등으로 인하여 안전관리교육이 주로 진행되고 있음

- (사)한국종합유원시설업협회에서는 유원시설업 대상 안전관련 법적의무 교육(물놀이율 주로 시행하고 있으며, 외부교육기관에서 주로 이뤄짐
 - 그 밖의 전기안전관리, 산업안전관리, 가스안전관리, 소방안전과 관련한 교육이 진행되고 있음
- 서비스 직무교육:
 - 관광진흥법상 관광사업으로써 자체교육을 시행하고 있으며, 서비스분야 외부전문가를 초빙하여 연 2-3회의 교육을 시행하고 있음

■ 종사자 역량강화를 위해 향후 필요한 교육(희망):

- 종사자들이 희망하는 직무교육의 경우 유원시설의 상품개발 및 기획 등의 역량강화를 위한 교육을 희망하고 있음

다. 4차 산업 혁명시대 도래에 따른 필요한 직무 및 인력 수요

■ 유원시설업의 4차 산업(ICT) 도입 현황

- 서울랜드의 ICT 도입을 살펴보면 가상현실(VR:virtual reality)은 놀이시설에 일부 도입이 되어있고, 증강현실(AR:augmented reality)의 경우 유료 안전교육프로그램에 도입되어 있음(외부업체 입점 운영)
- 현재 도입된 VR의 경우 이용자에 따라 멀미 등의 증상이 나타나 이용객이 감소하고 있으며, 안전교육프로그램(AR) 역시 유료프로그램으로 인해 이용자가 감소하는 추세임

■ 4차 산업(ICT) 도입에 따른 필요한 직무 및 인력 수급

- 서울랜드의 경우 인적의존도가 높은 업종으로 현재 4차 산업(ICT 등)과 관련한 직무변화가 없으며, 그에 따른 인력 수요 역시 없음
- 향후 ICT(VR·AR 등)의 도입은 증가할 것으로 예상되나 서울랜드 자체 관

런 종사자 배치보다는 외부업체 유치 가능성 높음

라. 질문4. 관광·레저산업 업종별 이슈 등

■ 유원시설업 향후 전망

- 신규 유원시설업이 늘어나고 있는 추세로 복합 유원시설업의 형태로의 변화가 예상됨
- 기본적인 유원시설(놀이기구 등)외 상업시설(쇼핑, 음식, 숙박 등)이 복합된 복합 테마리조트형의 형태변화가 예상됨
- 도심형 소규모 유원시설업 증가 예상(1-2가지 놀이기구를 도심 내 건물에 도입한 형태로 안전성 확보 선행되어야 함)

■ 유원시설업 향후 인력수요 전망

- 서비스직 외 전문기술직(안전관리 등)의 인력의 채용률이 증가할 것으로 예상됨(제조업에 비해 낮은 급여 체제로 인한 이직률 증가)
 - 유원시설업은 낮은 급여체제로 인하여 안전관리 등의 전문 자격증 소지자들의 기피 업종이 될 수 있음
 - 자격증 미소지자들을 대상으로 역량강화 교육(안전관리 등)을 통한 업무 배치 가능성 높음(현재도 시행되고 있음)
- 인력구조 역시 현재는 30대 이하의 젊은 층의 종사자가 주를 이루지만 향후 고령 인력의 증가가 예상됨(외국의 경우 이미 시행 중)

■ 건의사항(정부 등)

- 유원시설업은 관광진흥법상 관광사업으로 분류되고 있지만 진흥법상 대부분 안전관리 등의 규제로 이루어져 있으며, 타 시설이 도입에 따른 중복규제가 늘어나 규제완화 및 관련 절차의 간소화가 요구됨(게임시설 도

입시 관련 법규적용에 따른 중복규제 등)

- 사회적 약자(장애인 등)와의 법적분쟁에 따른 법적 제도 개선 필요(안전 관리 상 출입제한에 따른 장애인 차별 관련 법적 소송 제기 등)
- 유원시설업은 인적의존도가 높은 서비스 제공 산업으로 진상고객에 의한 종사자들의 만족도가 저해되고 있어 관련 법적 장치 필요(감정노동자인 종사자들의 이직률 증가 원인 임)
- 현재 시행중인 외부음식 반입금지에 따른 공정거래위원회의 규제 완화 필요(시설 내 외부 음식에 따른 쓰레기 등의 처리로 인한 인력운영에 따른 비용 등 관련 문제 발생)
- 서울랜드의 경우 행정구역상 경기도 과천시에 속해 있지만, 서울랜드(부지 등)는 서울시에 속해있어 개발 및 투자가 원활히 이뤄지지 않아 정부 차원의 관여 필요(규제 완화 등)
- 관광·레저산업의 교육프로그램(정부기관 등)이 타 산업에 비해 교육프로그램이 적어 향후 유원시설업과 관련한 교육프로그램(서비스 등)의 지원 필요
- NCS기업활용컨설팅 및 일학습병행제 등의 시스템을 업종별 특성에 맞게 개선이 필요함
 - 유원시설업의 경우 평상시 교육의 진행이 다소 어려워 비수기를 이용한 교육 진행등의 업종별 특성에 맞는 시스템의 개선 필요

3. 소결

■ 업종별 고객접점 직무 종사자 만족도 제고

- 관광·레저산업의 핵심 업종의 신규채용률이 높은 직무의 경우 대부분 고객접점에서 직무를 담당하고 있는 종사자들의 비중이 높게 나타난 반면 이직률 또한 높게 나타나고 있어 종사자들 만족도 제고방안이 요구됨
- 사무직이나 기술직에 비해 고객을 직접 상대하는 종사자들의 다양한 근로여건(비정규직, 급여수준²⁶⁾, 3교대 근무, 진상고객 등)으로 인하여 종사자들의 만족도가 낮아져 이직률이 높은 것으로 나타나 업종별 해결 방안 모색이 필요함
 - 본 FGI 대상 업체의 경우 분야별로 상위그룹에 있는 업체 의견으로 중·소그룹의 기업의 경우 더욱 심각할 것으로 예상됨
- 또한 여성의 결혼 및 육아문제로 인한 이직률이 높은 것으로 나타나 여성의 근로여건 개선 및 복지 증진 방안 모색 필요(만족도 조사 등)

■ 업종별 특성을 반영한 교육 프로그램 개발·운영

- 핵심 업종의 경우 대규모 기업으로 대부분 자체 교육이 가능한 시스템(아카데미 등)이 구축되어 있어 역량강화를 비롯한 다양한 교육이 진행되고 있었음
 - 하지만 해당 업종의 중·소규모의 업체들은 자체 교육시스템이 갖춰지지 않아 관련 협회 및 정부기관, ISC 등의 기관에서 교육수요를 파악하여 교육프로그램 개발 및 운영이 요구됨
- 국제회의업의 경우 영세 기업(기획업)의 많아 한국MICE협회의 교육프로그램 참여가 많았고, 대부분 실무 역량강화 교육이 주를 이룸

26) 업종별 신규종사자의 급여 수준은 2,000만 원대 초반부터 3,000만원 초반으로 업종별로 1,000만 원정도 차이가 있으며, 대부분 인턴기간이 있어 급여수준이 타 산업에 비해 낮은 편 임(업종에 따라 다름).

- 종사자 역량강화 교육의 원활한 진행을 위해 정부기관의 다양한 지원(재정적, 행정적, 제도적)을 통한 영세 기업의 종사자 역량강화가 필요함

○ 최근 4차 산업 시대의 도래에 따라 업종별 관련 시스템이 도입됨에 따라 업종별 직무의 변화와 관련 인력수요가 발생하고 있어 관련 분야 양성 및 향상교육을 통한 현장 맞춤형 인력 공급과 종사자 역량강화 필요

- 관광·레저산업의 전통적인 인적 서비스가 높은 산업적 특성으로 IT, ICT, AI 등의 다양한 시스템이 도입됨에 따라 업종별 종사자의 직무가 감소하고 있어, 관련 교육의 추가 개발·운영을 통한 기존 종사자의 역량강화가 요구됨

■ 관광·레저산업의 활성화를 위한 정책제안 제시

○ 업종별 현장 전문가 그룹 인터뷰(FGI) 결과 업종별 기업의 활성화를 위하여 사업운영에 따른 다양한 지원(재정적, 행정적, 제도적)이 요구되고 있었음

- 여행업의 경우 기업 규모산정에 따라 규모대비 과대평가되고 있어 관련 혜택을 받지 못하고 있어 기업 규모산정 지표의 수정·보완이 필요하며, 여행업의 질적 향상을 위한 진입장벽의 강화, 정부 정책(최저임금제, 근무시간 단축 등)의 업종별 특성을 반영한 도입이 요구됨
- 관광숙박업(호텔업)의 경우 관광숙박업의 정확한 수요예측을 통하여 국내 산업 실정에 맞는 공급이 요구되며²⁷⁾, 정부주도의 메가이벤트(대규모 국제 행사 등)의 개최를 통한 산업의 활성화 필요
- 국제회의업은 관광진흥법상 시설업과 기획업으로 구분되어 법적 적용을 받고 있으나, 최근 부각된 MICE산업의 경우 국제회의를 비롯한 전시 및 인센티브 투어 등이 동반됨으로 타 법 적용이 되고 있어, MICE통합 법규의 제정이 요구되며, 종사자 교육관련 재정적 지원이 필요
- 국내 카지노업은 기존의 국내업체 경쟁에서 인근나라(일본, 베트남 등)의 신규 카지노업의 등장에 따라 국제적 경쟁이 필요한 시점에 정부의 규제 완화와 민간주도의 사업운영 방식이 현실적으로 필요하며, 내국인 전용카지노의 추가 개설이 필요함²⁸⁾
- 유원시설업의 경우 안전성 검사를 받아야 하는 유기기구를 설치·운영하는 특성으

27) 현재 관광숙박업의 호텔업의 경우 지역적 차이가 발생하지만 전체적으로 과잉공급상황인데 반해 부족 예측에 따라 추가 공급 방안이 모색되고 있어 국가적·지역적 특성을 반영한 정확한 예측을 통한 공급이 필요함.

28) 내국인 전용카지노의 경우 기존의 국내 카지노의 부분적 투자방식의 도입함으로써 카지노업의 활성화 도모 필요.

로 인하여 관광진흥법을 비롯한 타 법 등 중복 규제를 받고 있어 규제의 완화가 요구되며, 종사자 보호(감정노동자 보호 등) 정책 필요

■ 관광·레저ISC 역할 강화

- 관광·레저산업 내 영향력이 있는 핵심 업종을 선정하고 대상 현장전문가 그룹의 인터뷰를 통해 업종별 기업의 다양한 수요(인력, 교육훈련 등)와 정책적 제도 개선이 요구되고 있음
- 이에 ISC는 산업 내 대표성을 확보한 기관으로서 지속적으로 참여 기관(협·단체) 및 기업을 비롯한 산업 현장과의 소통을 통하여 산업의 활성화를 위한 다양한 개선의견 수집과 분석, 숙의를 거쳐 합리적인 대안을 수립하고 실행하며 정책제안 및 제도개선을 위한 적극적인 활동 전개가 필요함
 - 관광·레저산업의 업종별 인력 수급을 위한 현장 실태조사를 비롯한 양성기관들과의 원활한 네트워크 구축과 종사자 역량강화 교육 프로그램 개발·운영을 통한 인력의 미스매치의 해소가 요구됨
 - 이를 위한 업종별 현장의 특성을 반영한 NCS의 개발, 수정·보완이 필요하며, 이를 활용한 자격체계 구축, 기업컨설팅, 일학습병행제 등의 시행을 적극적으로 추진해야 할 것임
 - 또한 산업의 활성화를 위하여 정부기관의 다양한 지원(재정적, 행정적, 제도적)을 위한 정책을 제시하는 등 대표기관으로의 위상확보 필요

부록.2

관광·레저산업 업종별 실태조사

1. 개요

1) 조사개요

- 본 조사는 관광·레저산업과 관련된 각종 정책의 수립 및 평가, 기업의 경영계획 수립, 학계 및 연구소 등의 학술연구 활성화를 위한 기초적인 자료를 제공하는 것을 목적으로 시행됨
 - 본 조사는 「관광진흥법」에 근거하여 등록·허가·신고·지정된 모든 사업체를 대상으로 문화체육관광부 주관 한국문화관광연구원 수행(한국갤럽조사연구소 참여)되었으며, 조사의 시점은 2016년 12월 31일 현재를 기준으로 하여 통계조사 시기는 2017년 3월 17일부터 2017년 5월 29일까지 실시함.
- 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사는 4,857개의 목표 표본 중 3,721개의 업체를 대상으로 조사가 성공되어 76.6%의 응답률을 보임

2) 표본설계

- 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사의 목표 모집단은 2016년 12월 31일 기준으로 관광진흥법 규정에 근거하여 관광사업의 종류로 분류된 총 7개 업종에 등록허가신고·지정된 사업체임
- 본 조사는 통계 작성 시점과 실제 조사 기간 사이에 시간적인 차이가 존재하여 목표 모집단과 실제 모집단 사이에 차이가 있을 수 있기에, 본 조사 전 모든 사업체를 대상으로 사전 조사를 실시하여 파악한 최초 모집단의 변동 상황을 반영하여 본 조사 자격기준에 부합하지 않는 사업체

를 제외한 최종 모집단을 구성함

○ 이들 업종 중 여행업 전체, 관광객이용시설업 중 일반야영장업·외국인관광 도시민박업, 국제회의업 중 국제회의기획업, 유원시설업 중 기타유원시설업, 관광편의시설업 중 관광펜션업, 한옥체험업 등은 표본조사를 실시함

- 비교적 사업체 수가 많지만 중요한 업종인 관광숙박업 전체와 그 외 업종은 비교적 모집단 수가 작기 때문에 전수조사를 실시함.

[부록 1] 목표 모집단 현황

(단위 : 명, %)

업종 대분류	업종 중분류	업종 소분류	목표 모집단	구성비
여행업	일반여행업		4,265	15.4
	국외여행업		4,572	16.5
	국내여행업		3,000	10.8
	국내·외여행업		4,768	17.2
	소계		16,605	60.0
관광숙박업	호텔업	관광호텔업	1,038	3.7
		한국전통호텔업	8	0.0
		가족호텔업	119	0.4
		호스텔업	291	1.1
		소형호텔업	10	0.0
	휴양콘도미니엄업		250	0.9
	소계		1,716	6.2
관광객이용시설업	전문휴양업		53	0.2
	종합휴양업		32	0.1
	야영장업	일반야영장업	1,302	4.7
		자동차야영장업	297	1.1
	관광유람선업		30	0.1
	관광공연장업		3	0.0
	외국인관광 도시민박업		1,451	5.2
국제회의업	소계		3,168	11.4
	국제회의시설업		10	0.0
	국제회의기획업		690	2.5

	소계		700	2.5
카지노업			17	0.1
유원시설업	종합유원시설업		39	0.1
	일반유원시설업		360	1.3
	기타유원시설업		1,383	5.0
	소계		1,782	6.4
관광편의시설업	관광유흥음식점업		10	0.0
	관광극장유흥업		94	0.3
	외국인전용 유흥음식점업		440	1.6
	관광식당업		1,476	5.3
	관광순환버스업		52	0.2
	관광사진업		13	0.0
	여객자동차 터미널시설업		2	0.0
	관광펜션업		406	1.5
	관광궤도업		9	0.0
	한옥체험업		1,188	4.3
	관광면세업		18	0.1
	소계		3,708	13.4
합계			27,696	100.0

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사 이용자 가이드, 참조 후 재작성.

3) 조사내용 및 분석방법

- 조사 내용은 업종별 종사자 규모, 고용형태, 성별, 연령, 학력, 보유자격증(언어), 신규직원 채용 및 이직 현황을 중심으로 구성하였음
- 조사방법은 여러 조사항목 중 관광사업체 업종별로 종사자 규모별 사업체 수와 업종별 인력현황의 전반적인 상황을 파악하기 위해 고용현황인 종사자수에 대해 빈도분석을 실시하였음
 - 관광사업체 업종별로 고용현황인 연간 신규 인력 채용 및 이직 현황에 대한 빈도분석을 실시하였음.

2. 업종별 실태분석

가. 여행업

가) 응답 표본 특성

○ 여행업 실태조사를 위해 최종 분석에 사용한 표본은 총 16,605개 업체로 이들 업체를 대상으로 설문조사를 실시함.

- 일반여행업 4,265개 업체, 국외여행업 4,572개 업체, 국내여행업 3,000개 업체, 국내·외 여행업 4,766개 업체를 대상으로 함

나) 분석결과

■ 여행업 종사자 규모별 사업체 수

○ 여행업 종사자 규모별 사업체 수를 살펴보면 다음과 같음

- 일반여행업은 종사자가 5명 미만인 업체가 전체의 46.4%로 가장 높게 나타났고(1개소 평균 종사자 수: 9.4명), 국외여행업은 종사자가 5명 미만인 업체가 전체의 85.4%로 가장 높게 나타남(1개소 평균 종사자 수: 3.4명)
- 국내여행업은 종사자가 5명 미만인 업체가 전체의 66.3%로 가장 높게 나타났고(1개소 평균 종사자 수: 7.4명), 국내·외 여행업은 종사자 규모가 5명 미만인 업체가 전체의 80.2%로 가장 높게 나타남(1개소 평균 종사자 수: 4.3명)

[부록 2] 여행업 종사자 규모별 사업체 수

(단위 : 개소, %, 명)

구분	전체	5명 미만	5~10명 미만	10~20명 미만	20~50명 미만	50명 이상	1개소 평균 종사자 수
일반 여행업	4,265 (100.0)	1,977 (46.4)	1,111 (26.0)	737 (17.3)	406 (9.5)	34 (0.8)	9.4
국외 여행업	4,572 (100.0)	3,905 (85.4)	484 (10.6)	129 (2.8)	25 (0.5)	28 (0.6)	3.4
국내 여행업	3,000 (100.0)	1,989 (66.3)	394 (13.1)	402 (13.4)	182 (6.1)	33 (1.1)	7.4
국내·외	4,768	3,823	607	104	215	19	4.3

여행업	(100.0)	(80.2)	(12.7)	(2.2)	(4.5)	(0.4)	
전체	16,605 (100.0)	11,694 (70.4)	2,596 (15.6)	1,372 (8.3)	828 (5.0)	114 (0.7)	

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 여행업 고용형태별 종사자 분포

○ 여행업의 고용형태별 종사자 분포를 살펴보면 다음과 같음.

- 일반여행업의 고용형태별 종사자는 상용근로자가 전체의 88.3%로 가장 높게 나타났고, 국외여행업의 경우 역시 상용근로자가 전체의 85.1%로 가장 높게 나타남
- 국내여행업의 경우 상용근로자가 전체의 77.0%로 높게 나타났고, 국내·외 여행업의 경우 역시 상용근로자가 전체의 87.1%로 높게 나타남

[부록 3] 여행업 고용형태별 종사자 분

(단위 : 명, %)

구분	전체	자영업자	무급가족 종사자	상용 근로자	임시 및 일용근로자	기타 종사자
일반 여행업	40,281 (100.0)	692 (1.7)	97 (0.2)	35,550 (88.3)	3,618 (9.0)	325 (0.8)
국외 여행업	15,517 (100.0)	1,577 (10.2)	215 (1.4)	13,203 (85.1)	442 (2.8)	81 (0.5)
국내 여행업	22,173 (100.0)	891 (0.5)	113 (0.5)	17,074 (77.0)	1,039 (4.7)	3,056 (13.8)
국내·외 여행업	20,449 (100.0)	1,313 (1.3)	272 (1.3)	17,807 (87.1)	1,035 (5.1)	3,056 (0.1)
전 체	98,421 (100.0)	4,472 (4.5)	697 (0.7)	83,633 (85.0)	6,134 (6.2)	3,485 (3.5)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 여행업 성별 종사자 수

○ 여행업 성별 종사자 수를 살펴보면 다음과 같이 나타남.

- 일반여행업 종사자의 성별을 살펴보면 경우 남성이 전체의 54.0%로 높게 나타났고, 국외여행업의 경우 여성이 전체의 54.6%로 높게 나타났으며, 국내여행업의 경우 남성이 전체의 76.9%로 높게 나타났고, 국내·외 여행업의 경우 남성이 63.0%로

높게 나타남

[부록 4] 여행업 성별 종사자 수

(단위 : 명, %)

구분	전체	남성	여성
일반여행업	40,281(100.0)	21,739(54.0)	18,543(46.0)
국외여행업	15,517(100.0)	7,042(45.4)	8,476(54.6)
국내여행업	22,173(100.0)	17,056(76.9)	5,117(23.1)
국내·외 여행업	20,449(100.0)	12,890(63.0)	7,560(37.0)
전 체	98,421(100.0)	58,726(59.7)	39,695(40.3)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 여행업 연령별 종사자 분포

○ 여행업 연령별 종사자 분포를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 일반여행업의 경우 30세~40세 미만이 전체의 32.8%로 가장 높게 나타났고, 국외 여행업의 경우 30세~40세 미만이 전체의 33.1%로 가장 높게 나타났음.
- 국내여행업의 경우 40세~50세 미만이 전체의 38.8%로 가장 높게 나타났으며, 국내·외 여행업의 경우 40세~50세 미만이 전체의 29.5%로 가장 높게 나타남.

[부록 5] 여행업 연령별 종사자 수

(단위 : 명, %)

구분	전체	30세 미만	30~40세 미만	40~50세 미만	50~60세 미만	60~65세 미만	65세 이상
일반 여행업	39,492 (100.0)	7,595 (19.2)	12,943 (32.8)	11,163 (28.3)	6,080 (15.4)	1,138 (2.9)	573 (1.5)
국외 여행업	13,726 (100.0)	2,721 (19.8)	4,537 (33.1)	3,632 (26.5)	2,050 (14.9)	629 (4.6)	157 (1.1)
국내 여행업	21,169 (100.0)	1,308 (6.2)	2,927 (13.8)	8,216 (38.8)	6,288 (29.7)	1,881 (8.9)	549 (2.6)
국내·외 여행업	18,865 (100.0)	1,964 (10.4)	3,630 (13.8)	5,562 (29.5)	5,262 (27.9)	1,838 (9.7)	610 (3.2)
전체	93,252 (100.0)	13,588 (14.6)	24,038 (25.8)	28,572 (30.6)	19,680 (21.1)	5,485 (5.9)	1,889 (2.0)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 여행업 학력별 종사자 분포

○ 여행업 학력별 종사자 분포를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 일반여행업의 경우 대학교 재/졸이 전체의 54.8%로 가장 높게 나타났고, 국외여행업의 경우 대학교 재/졸이 63.5%로 가장 높게 나타났음.
- 국내여행업의 경우 고졸 이하가 전체의 48.6%로 가장 높게 나타났으며, 국내·외 여행업의 경우 역시 고졸 이하가 전체의 42.9%로 가장 높게 나타남.

[부록 6] 여행업 학력별 종사자 수

(단위 : 명, %)

구분	전체	고졸이하	전문대 재/졸	대학교 재/졸	대학원 재/졸
일반 여행업	39,492 (100.0)	6,799 (17.2)	10,179 (25.8)	21,650 (54.8)	864 (2.2)
국외 여행업	13,726 (100.0)	1,520 (11.1)	2,588 (18.9)	8,960 (65.3)	658 (4.8)
국내 여행업	21,169 (100.0)	10,286 (48.6)	5,907 (27.9)	4,704 (22.2)	272 (1.3)
국내·외 여행업	18,865 (100.0)	8,091 (42.9)	3,414 (18.1)	7,199 (38.2)	160 (0.8)
전체	93,252 (100.0)	26,696 (28.6)	22,089 (23.7)	42,513 (45.6)	1,954 (2.1)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 여행업 자격증 보유 종사자 분포(종류별)

○ 여행업 자격증 보유 종사자 분포를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 일반여행업의 경우 관광통역안내사를 보유한 종사자가 전체의 43.6%로 가장 높게 나타났고, 국외여행업의 경우 국외여행인솔자 보유 종사자가 전체의 59.4%로 가장 높게 나타났음.
- 국내여행업의 경우 국내여행안내사 보유 종사자가 전체의 69.6%로 가장 높게 나타났으며, 국내·외 여행업의 경우 국외여행인솔자 보유 종사자가 전체의 58.7%로 높게 나타남.

[부록 7] 여행업 자격증 보유 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	전체	관광통역 안내사	국내여행 안내사	국외여행 인솔자	호텔 경영사	호텔 관리사	호텔 서비스사	기타
일반	8,961	3,910	2,585	2,147	31	0	228	60
여행업	(100.0)	(43.6)	(28.8)	(24.0)	(0.3)	0	(2.5)	(0.7)
국외	3,625	861	422	2,154	18	0	62	108
여행업	(100.0)	(23.8)	(11.6)	(59.4)	(0.5)	0	(1.7)	(3.0)
국내	1,537	324	1,070	41	0	0	49	53
여행업	(100.0)	(21.1)	(69.6)	(2.7)	0	0	(3.2)	(3.4)
국내·외	3,747	325	1,122	2,201	23	0	0	76
여행업	(100.0)	(8.7)	(29.9)	(58.7)	(0.6)	0	0	(2.0)
전체	17,870	5,419	5,199	6,544	72	0	339	296
	(100.0)	(30.3)	(29.1)	(36.6)	(0.4)	0	(1.9)	(1.7)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 여행업 관광통역안내사 자격증 보유 종사자 분포(언어별)

○ 여행업 관광통역안내사 자격증 보유 종사자의 언어별 분포를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 일반여행업의 경우 중국어가 전체의 57.6%로 가장 높게 나타났고, 국외여행업의 경우 일어가 전체의 44.9%로 가장 높게 나타났음.
- 국내 여행업의 경우 중국어가 전체의 60.5%로 가장 높게 나타났으며, 국내·외 여행업의 경우 영어가 전체의 55.4%로 가장 높게 나타남.

[부록 8] 여행업 언어별 관광통역안내사 자격증 보유 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	전체	영어	일어	중국어	불어	독어	스페인어	러시아어	기타
일반	3,910	642	939	2,251	0	0	25	26	25
여행업	(100.0)	(16.4)	(24.0)	(57.6)	0	0	(0.6)	(0.7)	(0.6)
국외	861	360	387	91	0	20	0	0	3
여행업	(100.0)	(41.8)	(44.9)	(10.6)	0	(2.3)	0	0	(0.3)
국내	324	110	17	196	0	0	0	0	0
여행업	(100.0)	(34.0)	(5.2)	(60.5)	0	0	0	0	0
국내·외	325	180	15	130	0	0	0	0	0
여행업	(100.0)	(55.4)	(4.6)	(40.0)	0	0	0	0	0
전체	5,419	1,292	1,358	2,669	0	20	25	26	28
	(100.0)	(23.8)	(25.1)	(49.3)	0	(0.4)	(0.5)	(0.5)	(0.5)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 여행업 연간 신규 인력 채용 및 이직 현황

○ 여행업의 업종별 연간 신규 인력 채용 및 이직 현황은 다음과 같음

- 일반여행업의 경우 신규 채용자 수는 총 7,178명으로 남성 53.2%, 여성 46.8%로 나타났고, 연간 이직자 수는 총 5,324명으로 남성 49.0%, 여성 50.9%로 나타남
- 국외여행업의 경우 신규 채용자 수는 총 1,475명으로 남성 26.9%, 여성 73.1%로 나타났고, 연간 이직자 수는 총 1,159명으로 남성 33.9%, 여성 66.1%로 나타남
- 국내여행업의 경우 신규 채용자 수는 총 2,671명으로 남성 73.1%, 여성 26.8%로 나타났고, 연간 이직자 수는 총 2,399명으로 남성 77.8%, 여성 22.2%로 나타남
- 국내·외 여행업의 경우 신규 채용자 수는 총 1,990명으로 남성 53.6%, 여성 46.4%로 나타났고, 연간 이직자 수는 총 1,700명으로 남성 50.3%, 여성 49.7%로 나타남

[부록 9] 여행업 연간 신규 인력 채용 및 이직현황

(단위 : 개소, %)

구분	연간 신규 인력채용 현황			연간 이직 현황		
	신규 채용자 수			이직자 수		
	전체	남성	여성	전체	남성	여성
일반여행업	7,178 (100.0)	3,817 (53.2)	3,361 (46.8)	5,324 (100.0)	2,611 (49.0)	2,712 (50.9)
국외여행업	1,475 (100.0)	397 (26.9)	1,078 (73.1)	1,159 (100.0)	393 (33.9)	766 (66.1)
국내여행업	2,671 (100.0)	1,953 (73.1)	717 (26.8)	2,399 (100.0)	1,867 (77.8)	532 (22.2)
국내·외 여행업	1,990 (100.0)	1,067 (53.6)	923 (46.4)	1,700 (100.0)	855 (50.3)	845 (49.7)
전 체	13,314 (100.0)	7,234 (54.3)	6,080 (45.7)	10,581 (100.0)	5,727 (54.1)	4,855 (45.9)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

나. 관광숙박업

가) 응답 표본 특성

○ 관광숙박업 실태조사를 위해 최종 분석에 사용한 표본 수는 총 1,716개 업체를 대상으로 설문조사를 실시함

- 관광호텔업 1,038개 업체, 기타호텔업 428개 업체, 휴양콘도미니엄업 250개 업체를 대상으로 함.

나) 분석결과

■ 관광숙박업 종사자 규모별 사업체 수

○ 관광숙박업 종사자 규모별 사업체 수를 살펴보면 다음과 같음

- 관광호텔업의 경우 종사자 수가 10~30명 미만인 업체가 전체의 44.2%로 높게 나타났고(1개소 평균 종사자 수: 48.1명), 기타호텔업은 10명 미만인 업체가 전체의 80.4%로 나타남(1개소 평균 종사자 수: 9.8명)
- 휴양콘도미니엄업의 종사자 수가 10~30명 미만인 업체가 전체의 25.2%로 높게 나타남(1개소 평균 종사자 수: 78.2명).

[부록 10] 관광숙박업 종사자 규모별 사업체 수

(단위 : 개소, %, 명)

구분	전체	10명 미만	10~30명 미만	30~50명 미만	50~100명 미만	100명 이상	1개소 평균 종사자 수
관광 호텔업	1,038 (100.0)	290 (27.9)	459 (44.2)	120 (11.6)	86 (8.3)	83 (8.0)	48.1
기타 호텔업	428 (100.0)	344 (80.4)	55 (12.9)	18 (4.2)	8 (1.9)	3 (0.7)	9.8
휴양콘도 미니엄업	250 (100.0)	27 (10.8)	63 (25.2)	53 (21.2)	52 (20.8)	55 (22.0)	78.2
전체	1,716 (100.0)	661 (38.5)	578 (33.7)	191 (11.1)	147 (8.6)	140 (8.2)	

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 관광숙박업 고용형태별 종사자 분포

○ 관광숙박업의 고용형태별 종사자 분포를 살펴보면 다음과 같음

- 관광호텔업의 경우 상용근로자가 전체의 83.5%로 가장 높게 나타났고, 기타호텔업의 경우 상용근로자가 전체의 77.6%로 높게 나타났으며, 휴양콘도미니엄업의 경우 상용근로자가 전체의 63.6%로 높게 나타남.

[부록 11] 관광숙박업 고용형태별 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	전체	자영업자	무급가족 종사자	상용 근로자	임시 및 일용근로자	기타 종사자
관광 호텔업	49,896 (100.0)	539 (1.1)	119 (0.2)	41,671 (83.5)	6,377 (12.8)	1,191 (2.4)
기타 호텔업	4,196 (100.0)	337 (8.0)	151 (3.6)	3,258 (77.6)	425 (10.1)	24 (0.6)
휴양콘도 미니엄업	19,538 (100.0)	15 (0.1)	2 (0.0)	12,435 (63.6)	6,677 (34.2)	409 (2.1)
전체	73,631 (100.0)	891 (1.2)	272 (0.4)	57,365 (77.9)	13,479 (18.3)	1,625 (2.2)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 관광숙박업 성별 종사자 분포

○ 관광숙박업 성별 종사자 분포를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 관광호텔업의 경우 남성이 전체의 55.7%로 높게 나타났고, 기타호텔업의 경우 여성이 전체의 50.5%로 높게 나타났으며, 휴양콘도미니엄업의 경우 남성이 전체의 62.6%로 높게 나타남.

[부록 12] 관광숙박업 성별 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	전체	남성	여성
관광호텔업	49,896(100.0)	27,768(55.7)	22,128(44.3)
기타호텔업	4,196(100.0)	2,080(49.6)	2,117(50.5)
휴양콘도미니엄업	19,538(100.0)	12,224(62.6)	7,314(37.4)
전 체	73,631(100.0)	42,072(57.1)	31,559(42.9)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 관광숙박업 연령별 종사자 분포

○ 관광숙박업 연령별 종사자 분포를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 관광호텔업의 경우 30세 미만이 전체의 29.6%로 가장 높게 나타났고, 기타호텔업

의 경우 30세~40세 미만이 전체의 31.3%로 가장 높게 나타났으며, 휴양콘도미니엄업의 경우 30세 미만이 전체의 35.1%로 가장 높게 나타남.

[부록 13] 관광숙박업 연령별 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	전체	30세 미만	30~40세 미만	40~50세 미만	50~60세 미만	60~65세 미만	65세 이상
관광	49,239	14,573	14,494	10,517	7,426	1,667	562
호텔업	(100.0)	(29.6)	(29.4)	(21.4)	(15.1)	(3.4)	(1.1)
기타	3,708	770	1,162	936	644	152	45
호텔업	(100.0)	(20.8)	(31.3)	(25.2)	(17.4)	(4.1)	(1.2)
휴양콘도 미니엄업	19,521	6,859	4,122	4,761	2,824	856	100
미니엄업	(100.0)	(35.1)	(21.1)	(24.4)	(14.5)	(4.4)	(0.5)
전체	72,468	22,201	19,778	16,214	10,894	2,675	707
	(100.0)	(30.6)	(27.3)	(22.4)	(15.0)	(3.7)	(1.0)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 관광숙박업 학력별 종사자 분포

○ 관광숙박업 학력별 종사자 분포를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 관광호텔업의 경우 전문대 재/졸이 전체의 35.7%로 가장 높게 나타났고, 기타호텔업의 경우 대학교 재/졸이 38.5%로 가장 높게 나타났으며, 휴양콘도미니엄업의 경우 고졸이하가 전체의 39.3%로 가장 높게 나타남.

[부록 14] 관광숙박업 학력별 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	전체	고졸이하	전문대 재/졸	대학교 재/졸	대학원 재/졸
관광	49,239	13,159	17,574	17,404	1,101
호텔업	(100.0)	(26.7)	(35.7)	(35.3)	(2.2)
기타	3,708	1,182	1,061	1,429	36
호텔업	(100.0)	(31.9)	(28.6)	(38.5)	(1.0)
휴양콘도 미니엄업	19,521	7,670	5,411	6,200	240
미니엄업	(100.0)	(39.3)	(27.7)	(31.8)	(1.2)
전체	72,468	22,012	24,047	25,033	1,376
	(100.0)	(30.4)	(33.2)	(34.5)	(1.9)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 관광숙박업 자격증 보유 종사자 분포(종류별)

○ 관광숙박업 자격증 보유 종사자 수를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 관광호텔업의 경우 기타 자격증 보유 종사자가 전체의 45.2%로 가장 높게 나타났고, 기타호텔업의 경우 역시 기타자격증 보유 종사자가 전체의 32.1%로 가장 높게 나타났으며, 휴양콘도미니엄업의 경우 기타 자격증 보유 종사자가 전체의 84.4%로 높게 나타남.

[부록 15] 관광숙박업 자격증 보유 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	전체	관광통역 안내사	국내여행 안내사	국외여행 인솔자	호텔 경영사	호텔 관리사	호텔 서비스사	기타
관광	4,714	976	339	51	98	360	762	2,130
호텔업	(100.0)	(20.7)	(7.2)	(1.1)	(2.1)	(7.6)	(16.2)	(45.2)
기타	134	35	16	5	12	9	14	43
호텔업	(100.0)	(26.1)	(11.9)	(3.7)	(9.0)	(6.7)	(10.4)	(32.1)
휴양콘도 미니엄업	1,937	24	210	18	6	27	18	1,634
미니엄업	(100.0)	(1.2)	(10.8)	(0.9)	(0.3)	(1.4)	(0.9)	(84.4)
전체	6,786	1,034	565	74	116	395	794	3,808
	(100.0)	(15.2)	(8.3)	(1.1)	(1.7)	(5.8)	(11.7)	(56.1)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 관광숙박업 관광통역안내사 자격증 보유 종사자 분포(언어별)

○ 관광숙박업 관광통역안내사 자격증 보유 종사자의 언어별 수를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 관광호텔업의 경우 영어가 전체의 46.4%로 가장 높게 나타났고, 기타호텔업의 경우 영어가 전체의 60.0%로 가장 높게 나타났으며, 휴양콘도미니엄업의 경우 중국어가 전체의 54.2%로 가장 높게 나타남.

[부록 16] 관광숙박업 자격증 보유 종사자 분포(언어별)

(단위 : 명, %)

구분	전체	영어	일어	중국어	불어	독어	스페인어	러시아어	기타
관광 호텔업	976 (100.0)	453 (46.4)	310 (31.8)	174 (17.8)	4 (0.4)	1 (0.1)	4 (0.4)	4 (0.4)	25 (2.4)
기타 호텔업	35 (100.0)	21 (60.0)	5 (14.3)	9 (25.7)	0	0	0	0	0
휴양콘도 미니엄업	24 (100.0)	9 (37.5)	1 (4.2)	13 (54.2)	0	0	0	0	0
전체	1,037 (100.0)	483 (46.7)	316 (30.6)	196 (19.0)	4 (0.4)	1 (0.1)	4 (0.4)	4 (0.4)	25 (2.4)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 관광숙박업 연간 신규 인력 채용 및 이직 현황

○ 관광숙박업의 업종별 연간 신규 인력 채용 및 이직 현황은 다음과 같음

- 관광호텔업의 경우 신규 채용자 수는 총 8,820명으로 남성 51.8%, 여성 48.2%로 나타났고, 연간 이직자 수는 총 8,383명으로 남성 52.1%, 여성 47.9%로 나타남.
- 기타호텔업의 경우 신규 채용자 수는 총 732명으로 남성 51.0%, 여성 49.0%로 나타났고, 연간 이직자 수는 총 650명으로 남성 54.0%, 여성 46.0%로 나타남.
- 휴양콘도미니엄업의 경우 신규 채용자 수는 총 3,741명으로 남성 57.8%, 여성 42.2%로 나타났고, 연간 이직자 수는 총 3,237명으로 남성 59.4%, 여성 40.6%로 나타남.

[부록 17] 관광숙박업 연간 신규 인력 채용 및 이직현황

(단위 : 개소, %)

구분	연간 신규 인력채용 현황			연간 이직 현황		
	신규 채용자 수			이직자 수		
	전체	남성	여성	전체	남성	여성
관광호텔업	8,820 (100.0)	4,568 (51.8)	4,251 (48.2)	8,383 (100.0)	4,368 (52.1)	4,015 (47.9)
기타호텔업	732 (100.0)	373 (51.0)	359 (49.0)	650 (100.0)	351 (54.0)	299 (46.0)
휴양콘도미니엄업	3,741 (100.0)	2,164 (57.8)	1,577 (42.2)	3,237 (100.0)	1,923 (59.4)	1,314 (40.6)
전체	13,293 (100.0)	7,106 (53.5)	6,187 (46.5)	12,269 (100.0)	6,642 (54.1)	5,627 (45.9)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

다. 관광객이용시설업

가) 응답 표본 특성

○ 관광객이용시설업 실태조사를 위해 최종 분석에 사용한 표본 수는 총 3,168개 업체를 대상으로 설문조사를 실시함

- 전문 및 종합휴양업 85개 업체, 일반야영장업 1,302개 업체, 자동차야영장업 297개 업체, 관광유람선업 30개 업체, 관광공연장업 3개 업체, 외국인 관광도시민박업 1,415업체로 총 3,168개 업체를 대상으로 함.

나) 분석결과

■ 관광객이용시설업 종사자 규모별 사업체 수

○ 관광객이용시설업 종사자 규모별 사업체 수를 살펴보면 다음과 같음

[부록 18] 관광객이용시설업 종사자 규모별 사업체 수

(단위 : 개소, %, 명)

구분	전체	5명 미만	5명~10명 미만	10명~20명 미만	20~50명 미만	50명 이상	1개소 평균 종사자수
전문 및 종합휴양업	85 (100.0)	4 (4.7)	10 (11.8)	18 (21.2)	17 (20.0)	35 (41.2)	71.7
일반 야영장업	1,302 (100.0)	1,050 (80.6)	162 (12.4)	74 (5.7)	12 (0.9)	3 (0.2)	5.0
자동차 야영장업	297 (100.0)	196 (66.0)	66 (22.2)	20 (6.7)	11 (3.7)	4 (1.3)	5.9
관광 유람선업	30 (100.0)	1 (3.3)	15 (50.0)	11 (36.7)	1 (3.3)	1 (3.3)	13.4
관광 공연장업	3 (100.0)	1 (33.3)	0	0	0	2 (66.7)	29.5
외국인 관광 도시민박업	1,451 (100.0)	1,434 (98.8)	17 (1.2)	0	0	0	1.8
전체	3,168 (100.0)	2,688 (84.8)	271 (8.6)	123 (3.9)	42 (1.3)	45 (1.4)	5.5

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

- 전문 및 종합휴양업의 종사자 수가 50명 이상인 업체가 전체의 41.2%로 가장 높게 나타남(1개소 평균 종사자 수: 71.7명).
- 일반 야영장업은 종사자 수가 5명 미만인 업체가 전체의 80.%로 높게 나타났고(1개소 평균 종사자 수: 5.0명), 자동차 야영장업은 종사자 수가 5명 미만 업체가 전체의 66.0%로 높게 나타남(1개소 평균 종사자 수: 5.9명).
- 관광유람선업은 종사자 수가 5명-10명 미만인 업체가 전체의 50.0%로 높게 나타났고(1개소 평균 종사자 수: 13.4명), 관광공연장업은 종사자 수가 50명 이상인 업체가 전체의 66.7%로 나타남(1개소 평균 종사자 수: 29.5명).
- 외국인 관광도시민박업의 경우 5명 미만인 업체가 전체의 98.8%로 높게 나타남(1개소 평균 종사자 수: 1.8명).

■ 관광객이용시설업 고용형태별 종사자 분포

○ 관광객이용시설업의 고용형태별 종사자 수를 살펴보면 다음과 같음

[부록 19] 관광객이용시설업 고용형태별 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	전체	자영업자	무급가족 종사자	상용 근로자	임시 및 일용근로자	기타 종사자
전문 및 종합휴양업	6,098 (100.0)	18 (0.3)	2 (0.0)	4,620 (75.8)	1,388 (22.8)	70 (1.1)
일반 야영장업	6,456 (100.0)	954 (14.8)	782 (12.1)	1,706 (26.4)	2,898 (44.9)	115 (1.8)
자동차 야영장업	1,757 (100.0)	155 (8.8)	110 (6.3)	810 (46.1)	658 (37.5)	25 (1.4)
관광 유람선업	403 (100.0)	10 (2.5)	0	386 (95.8)	4 (1.0)	2 (0.5)
관광 공연장업	89 (100.0)	2 (2.2)	0	75 (84.3)	12 (13.5)	0
외국인 관광 도시민박업	2,620 (100.0)	1,445 (55.2)	525 (20.0)	348 (13.3)	274 (10.5)	27 (1.0)
전 체	17,421 (100.0)	2,583 (14.8)	1,419 (8.1)	7,946 (45.6)	5,234 (30.0)	239 (1.4)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

- 전문 및 종합휴양업의 경우 상용근로자가 전체의 75.8%로 높게 나타났으며, 일반 야영장업의 경우 임시 및 일용근로자가 44.9%로 높게 나타났고, 자동차야영장업

의 경우 상용근로자가 전체의 46.1%로 높게 나타남.

- 관광유람선업의 경우 상용근로자가 전체의 95.8%로 높게 나타났으며, 관광공연장업의 경우 상용근로자가 84.3%로 높게 나타남.
- 외국인 관광도시민박업의 경우 자영업자가 55.2%로 높게 나타남.

■ 관광객이용시설업 성별 종사자 분포

○ 관광객이용시설업 성별 종사자 분포를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 전문 및 종합휴양업의 경우 남성이 전체의 54.8%로 높게 나타났으며, 일반야영장업의 경우 남성이 56.4%로 높게 나타났고, 자동차야영장업의 경우 남성이 전체의 65.3%로 높게 나타남.
- 관광유람선업의 경우 남성이 전체의 75.9%로 높게 나타났으며, 관광공연장업의 경우 남성이 67.4%로 높게 나타남.
- 외국인 관광도시민박업의 경우 여성이 전체의 53.0%로 높게 나타남.

[부록 20] 관광객이용시설업 성별 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	전체	남성	여성
전문 및 종합휴양업	6,098(100.0)	3,343(54.8)	2,755(45.2)
일반 야영장업	6,456(100.0)	3,638(56.4)	2,818(43.6)
자동차 야영장업	1,757(100.0)	1,148(65.3)	608(34.6)
관광유람선업	403(100.0)	306(75.9)	97(24.1)
관광공연장업	89(100.0)	60(67.4)	29(32.6)
외국인 관광도시민박업	2,620(100.0)	1,230(46.9)	1,389(53.0)
전 체	17,421(100.0)	9,725(59.3)	7,696(40.7)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 관광객이용시설업 연령별 종사자 분포

○ 관광객이용시설업 연령별 종사자 분포를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 전문 및 종합휴양업의 경우 30세~40세 미만이 전체의 37.3%로 높게 나타났으며, 일반야영장업의 경우 40세~50세 미만이 31.7%로 높게 나타났고, 자동차야영장업의 경우 50세~60세 미만이 전체의 27.3%로 높게 나타남.
- 관광유람선업의 경우 50세~60세 미만이 전체의 24.9%로 높게 나타났고, 관광공연장업의 경우 40세~50세 미만이 44.0%로 높게 나타났으며, 외국인 관광도시민박업의 경우 30세 미만이 31.0%로 높게 나타남.

[부록 21] 관광객이용시설업 연령별 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	전체	30세 미만	30~40세 미만	40~50세 미만	50~60세 미만	60~65세 미만	65세 이상
전문 및 종합휴양업	4,620 (100.0)	1,170 (25.3)	1,725 (37.3)	1,057 (22.9)	448 (9.7)	168 (3.6)	52 (1.1)
일반 야영장업	1,706 (100.0)	91 (5.3)	424 (24.9)	540 (31.7)	478 (28.0)	145 (8.5)	28 (1.6)
자동차 야영장업	810 (100.0)	93 (11.5)	219 (27.0)	215 (26.5)	221 (27.3)	48 (5.9)	13 (1.6)
관광 유람선업	386 (100.0)	64 (16.6)	68 (17.6)	73 (18.9)	96 (24.9)	54 (14.0)	31 (8.0)
관광 공연장업	75 (100.0)	5 (6.7)	21 (28.0)	33 (44.0)	12 (16.0)	0	5 (6.7)
외국인 관광 도시민박업	348 (100.0)	108 (31.0)	95 (27.3)	50 (14.4)	66 (19.0)	18 (5.2)	12 (3.4)
전 체	7,946 (100.0)	1,530 (19.3)	2,553 (32.1)	1,968 (24.8)	1,322 (16.6)	433 (5.4)	140 (1.8)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 관광객이용시설업 학력별 종사자 분포

○ 관광객이용시설업 학력별 종사자 분포를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 전문 및 종합휴양업의 경우 대학교 재/졸이 전체의 35.0%로 높게 나타났으며, 일반야영장업의 경우 고졸 이하가 54.3%로 높게 나타났고, 자동차야영장업의 경우 고졸 이하가 전체의 47.1%로 높게 나타남.
- 관광유람선업의 경우 고졸이하가 전체의 52.2%로 높게 나타났고, 관광공연장업의

경우 전문대 재/졸이 47.1%로 높게 나타났으며, 외국인 관광도시민박업의 경우 고졸이하가 전체의 49.8%로 높게 나타남

[부록 22] 관광객이용시설업 학력별 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	전체	고졸이하	전문대 재/졸	대학교 재/졸	대학원 재/졸
전문 및 종합휴양업	6,078 (100.0)	1,804 (29.7)	2,002 (32.9)	2,130 (35.0)	141 (2.3)
일반 야영장업	4,719 (100.0)	2,563 (54.3)	778 (16.5)	1,342 (28.4)	36 (0.8)
자동차 야영장업	1,492 (100.0)	702 (47.1)	317 (21.2)	448 (30.0)	25 (1.7)
관광 유람선업	393 (100.0)	205 (52.2)	81 (20.6)	104 (26.5)	3 (0.8)
관광 공연장업	87 (100.0)	23 (26.4)	41 (47.1)	24 (27.6)	0
외국인 관광 도시민박업	650 (100.0)	171 (26.3)	151 (23.2)	324 (49.8)	4 (0.6)
전체	13,419 (100.0)	5,467 (40.7)	3,369 (25.1)	4,373 (32.6)	209 (1.6)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 관광객이용시설업 자격증 보유 종사자 분포(종류별)

○ 관광객이용시설업 자격증 보유 종사자 수를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 전문 및 종합휴양업의 경우 관광통역안내사가 전체의 55.0%로 높게 나타났으며, 일반야영장업의 경우 관광통역안내사 보유가 71.2%로 높게 나타났고, 자동차야영장업의 경우 기타 자격증이 전체의 50.0%로 높게 나타남.
- 관광유람선업의 경우 기타 자격증 보유가 전체의 100.0%로 높게 나타났으며, 관광공연장업의 경우 호텔관리사가 전체의 100.0%로 높게 나타남.
- 외국인 관광도시민박업의 경우 관광통역안내사 보유가 전체의 86.0%로 높게 나타남.

[부록 23] 관광객이용시설업 자격증 보유 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	전체	관광통역 안내사	국내여행 안내사	국외여행 인솔자	호텔 경영사	호텔 관리사	호텔 서비스사	기타
전문 및 종합휴양업	20 (100.0)	11 (55.0)	8 (40.0)	0	0	1 (5.0)	0	0
일반 야영장업	111 (100.0)	79 (71.2)	0	1 (0.9)	0	1 (0.9)	1 (0.9)	29 (26.1)
자동차 야영장업	24 (100.0)	1 (4.2)	11 (45.8)	0	0	0	0	12 (50.0)
관광 유람선업	22 (100.0)	0	0	0	0	0	0	22 (100.0)
관광 공연장업	14 (100.0)	0	0	0	0	14 (100.0)	0	0
외국인 관광 도시민박업	349 (100.0)	300 (86.0)	10 (2.9)	32 (9.2)	0	0	0	7 (2.0)
전체	540 (100.0)	392 (72.6)	29 (5.4)	33 (6.1)	0	16 (3.0)	1 (0.2)	70 (13.0)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 관광객이용시설업 관광통역안내사 자격증 보유 종사자 분포(언어별)

○ 관광객이용시설업 관광통역안내사 자격증 보유 종사자의 언어별 수를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 전문 및 종합휴양업의 경우 영어와 중국어가 전체의 36.4%로 높게 나타났으며, 일반야영장업의 경우 영어가 100.0%로 높게 나타났고, 자동차야영장업의 경우 영어가 전체의 100.0%로 높게 나타남.
- 외국인 관광도시민박업의 경우 영어가 전체의 52.3%로 높게 나타남.

[부록 24] 관광객이용시설업 관광통역안내사 자격증 보유 종사자 분포(언어별)

(단위 : 명, %)

구분	전체	영어	일어	중국어	불어	독어	스페인어	러시아어	기타
전문 및 종합 휴양업	11 (100.0)	4 (36.4)	0	4 (36.4)	0	2 (18.2)	0	0	0
일반 야영장업	79 (100.0)	79 (100.0)	0	0	0	0	0	0	0
자동차 야영 장업	1 (100.0)	0	0	1 (100.0)	0	0	0	0	0
관광유람선 업	0	0	0	0	0	0	0	0	0
관광 공연장업	0	0	0	0	0	0	0	0	0
외국인 관광 도시민박업	300 (100.0)	157 (52.3)	32 (10.7)	104 (34.7)	7 (2.3)	0	0	0	0
전 체	392 (100.0)	240 (61.2)	32 (8.2)	110 (28.1)	7 (1.8)	2 (0.5)	0	0	0

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 관광객이용시설업 연간 신규 인력 채용 및 이직 현황

○ 관광객이용시설업의 업종별 연간 신규 인력 채용 및 이직 현황은 다음과 같음

- 전문 및 종합휴양업의 경우 신규 채용자 수는 총 703명으로 남성 55.6%, 여성 44.4%로 나타났고, 연간 이직자 수는 총 705명으로 남성 59.1%, 여성 41.0%로 나타남
- 일반야영장업의 경우 신규 채용자 수는 총 242명으로 남성 73.1%, 여성 26.4%로 나타났고, 연간 이직자 수는 총 112명으로 남성 60.7%, 여성 39.3%로 나타남
- 자동차야영장업의 경우 신규 채용자 수는 총 75명으로 남성 65.3%, 여성 34.7%로 나타났고, 연간 이직자 수는 총 57명으로 남성 68.4%, 여성 31.6%로 나타남
- 관광유람선업의 경우 신규 채용자 수는 총 44명으로 남성 56.8%, 여성 43.2%로 나타났고, 연간 이직자 수는 총 59명으로 남성 78.0%, 여성 22.0%로 나타남
- 관광공연장업의 경우 신규 채용자 수는 총 8명으로 남성 37.5%, 여성 62.5%로 나타났고, 연간 이직자 수는 총 12명으로 남성 50.0%, 여성 50.0%로 나타남
- 외국인 관광도시민박업의 경우 신규 채용자 수는 총 116명으로 남성 37.1%, 여성 63.8%로 나타났고, 연간 이직자 수는 총 85명으로 남성 14.1%, 여성 85.9%로 나타남.

[부록 25] 관광객이용시설업 연간 신규 인력 채용 및 이직현황

(단위 : 개소 %)

구분	연간 신규 인력채용 현황			연간 이직 현황		
	신규 채용자 수			이직자 수		
	전체	남성	여성	전체	남성	여성
전문 및 종합	703	391	312	705	417	289
휴양업	(100.0)	(55.6)	(44.4)	(100.0)	(59.1)	(41.0)
일반	242	177	64	112	68	44
야영장업	(100.0)	(73.1)	(26.4)	(100.0)	(60.7)	(39.3)
자동차	75	49	23	57	39	18
야영장업	(100.0)	(65.3)	(34.7)	(100.0)	(68.4)	(31.6)
관광	44	25	19	59	46	13
유람선업	(100.0)	(56.8)	(43.2)	(100.0)	(78.0)	(22.0)
관광	8	3	5	12	6	6
공연장업	(100.0)	(37.5)	(62.5)	(100.0)	(50.0)	(50.0)
외국인 관광	116	43	74	85	12	73
도시민박업	(100.0)	(37.1)	(63.8)	(100.0)	(14.1)	(85.9)
전체	1,188	688	500	1,030	587	443
	(100.0)	(57.9)	(42.1)	(100.0)	(57.0)	(43.0)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

라. 국제회의업

가) 응답 표본 특성

- 국제회의업 실태조사를 위해 최종 분석에 사용한 표본 수는 총 700개 업체를 대상으로 설문조사를 실시함
 - 국제회의시설업 10개 업체, 국제회의기획업 690개 업체로 총 700개 업체를 대상으로 함.

나) 분석결과

■ 국제회의업 종사자 규모별 사업체 수

- 국제회의업 종사자 규모별 사업체 수를 살펴보면 다음과 같음
 - 국제회의시설업의 경우 20~50명 미만인 업체가 전체의 50.0%로 높게 나타났고(1

개소 평균 종사자 수: 62.2명), 국제회의 기획업은 10명~20명 미만인 업체가 전체의 34.5%로 높게 나타남(1개소 평균 종사자 수: 17.4명).

[부록 26] 국제회의업 종사자 규모별 사업체 수

(단위 : 개소, %, 명)

구분	전체	1명~5명 미만	5명~10명 미만	10명~20명 미만	20명~50명 미만	50명 이상	1개소 평균 종사자수
국제회의 시설업	10 (100.0)	0	0	1 (10.0)	5 (50.0)	4 (40.0)	62.2
국제회의 기획업	690 (100.0)	118 (17.1)	202 (29.3)	238 (34.5)	89 (12.9)	43 (6.2)	17.4
전체	700 (100.0)	118 (16.9)	202 (28.9)	239 (34.1)	94 (13.4)	47 (6.7)	18.0

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 국제회의업 고용형태별 종사자 분포

- 국제회의업 고용 형태별 종사자수 분포를 살펴보면 다음과 같이 나타남
- 국제회의시설업의 경우 상용근로자가 전체의 76.2%로 높게 나타났고, 국제회의기획업의 경우 상용근로자가 79.8%로 높게 나타남.

[부록 27] 국제회의업 고용형태별 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	전체	자영업자	무급가족 종사자	상용 근로자	임시및일용 근로자	기타 종사자
국제회의 시설업	622 (100.0)	0	0	474 (76.2)	142 (22.8)	6 (1.0)
국제회의 기획업	11,974 (100.0)	23 (0.2)	0	9,557 (79.8)	2,358 (19.7)	35 (0.3)
전체	12,596 (100.0)	23 (0.2)	0	10,031 (79.6)	2,500 (19.8)	41 (0.3)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 국제회의업 성별 종사자 분포

- 국제회의업 성별 종사자 분포를 살펴보면 다음과 같이 나타남.

- 국제회의시설업의 경우 남성이 전체의 57.1%로 높게 나타났고, 국제회의기획업의 경우 남성이 전체의 53.0%로 높게 나타남.

[부록 28] 국제회의업 성별 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	전체	남성	여성
국제회의 시설업	622 (100.0)	355 (57.1)	267 (42.9)
국제회의 기획업	11,974 (100.0)	6,342 (53.0)	5,632 (47.0)
전 체	12,596 (100.0)	6,697 (53.2)	5,899 (46.8)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 국제회의업 연령별 종사자 분포

○ 국제회의업 연령별 종사자 분포를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 국제회의시설업의 경우 30세 미만이 전체의 38.4%로 높게 나타났고, 국제회의기획업의 경우 30세~40세 미만이 전체의 34.7%로 높게 나타남.

[부록 29] 국제회의업 연령별 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	전체	30세 미만	30~40세 미만	40~50세 미만	50~60세 미만	60~65세 미만	65세 이상
국제회의 시설업	622 (100.0)	239 (38.4)	194 (31.2)	125 (20.1)	53 (8.5)	10 (1.6)	1 (0.2)
국제회의 기획업	11,951 (100.0)	3,802 (31.8)	4,143 (34.7)	2,499 (20.9)	1,139 (9.5)	223 (1.9)	144 (1.2)
전 체	1,2573 (100.0)	4,041 (32.1)	4,337 (34.5)	2,624 (20.9)	1,192 (9.5)	233 (1.9)	145 (1.2)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 국제회의업 학력별 종사자 분포

○ 국제회의업의 학력별 종사자 분포를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 국제회의시설업의 경우 대학교 재/졸이 전체의 72.8%로 높게 나타났고, 국제회의

기획업의 경우 대학교 재/졸이 전체의 69.2%로 높게 나타남.

[부록 30] 국제회의업 학력별 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	전체	고졸 이하	전문대 재/졸	대학교 재/졸	대학원 재/졸
국제회의 시 설업	622 (100.0)	50 (8.0)	67 (10.8)	453 (72.8)	52 (8.4)
국제회의 기 획업	11,951 (100.0)	740 (6.2)	1,636 (13.7)	8,265 (69.2)	1,309 (11.0)
전 체	12,573 (100.0)	790 (6.3)	1,703 (13.5)	8,718 (69.3)	1,361 (10.8)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 국제회의업 자격증 보유 종사자 분포(종류별)

○ 국제회의업 자격증 보유 종사자 수를 살펴보면 다음과 같음

- 국제회의 시설업의 경우 관광통역안내사 자격증 보유 종사자가 전체의 51.0%로 높게 나타났고, 국제회의 기획업의 경우 국외여행인솔자 자격증 보유자가 전체의 45.5%로 높게 나타남.

[부록 31] 국제회의업 자격증 보유 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	전체	관광통역 안내사	국내여행 안내사	국외여행 인솔자	호텔 경영사	호텔 관리사	호텔 서비스사	기타
국제회의 시설업	49 (100.0)	25 (51.0)	0	0	2 (4.1)	6 (12.2)	5 (10.2)	11 (22.4)
국제회의 기획업	952 (100.0)	241 (25.3)	66 (6.9)	433 (45.5)	0	7 (0.7)	9 (0.9)	195 (20.5)
전체	1,001 (100.0)	266 (26.6)	66 (6.6)	433 (43.3)	2 (0.2)	13 (1.3)	14 (1.4)	206 (20.6)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 국제회의업 관광통역안내사 자격증 보유 종사자 분포(언어별)

○ 국제회의업 관광통역안내사 자격증 보유 종사자(언어별) 분포를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 국제회의시설업의 경우 영어 관광통역안내사 자격증 보유자가 전체의 56.0%로 가

장 높게 나타났고, 국제회의기획업의 경우 역시 영어 관광통역안내사 자격증 보유자가 전체의 65.1%로 가장 높게 나타남.

[부록 32] 국제회의업 관광통역안내사 자격증 보유 종사자 분포(언어별)

(단위 : 명, %)

구분	전체	영어	일어	중국어	불어	독어	스페인어	러시아어	기타
국제회의 시설업	25 (100.0)	14 (56.0)	5 (20.0)	0	5 (20.0)	0	1 (4.0)	0	0
국제회의 기획업	241 (100.0)	157 (65.1)	33 (13.7)	31 (12.9)	14 (5.8)	5 (2.1)	2 (0.8)	0	0
전 체	266 (100.0)	171 (64.3)	38 (14.3)	31 (11.7)	19 (7.1)	5 (1.9)	3 (1.1)	0	0

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 국제회의업 연간 신규 인력 채용 및 이직 현황

○ 국제회의업의 업종별 연간 신규 인력 채용 및 이직 현황은 다음과 같음

- 국제회의시설업의 경우 신규 채용자 수는 총 96명으로 남성 50.0%, 여성 50.0%로 높게 나타났고, 연간 이직자 수는 총 70명으로 남성 50.0%, 여성 50.0%로 나타남
- 국제회의기획업의 경우 신규 채용자 수는 총 2,211명으로 남성 49.3%, 여성 50.7%로 나타났고, 연간 이직자 수는 총 1,726명으로 남성 46.9%, 여성 53.1%로 나타남

[부록 33] 국제회의업 연간 신규 인력 채용 및 이직현황

(단위 : 개소, %)

구분	연간 신규 인력채용 현황			연간 이직 현황		
	신규 채용자 수			이직자 수		
	전체	남성	여성	전체	남성	여성
국제회의 시설업	96 (100.0)	48 (50.0)	48 (50.0)	70 (100.0)	35 (50.0)	35 (50.0)
국제회의 기획업	2,211 (100.0)	1,090 (49.3)	1,122 (50.7)	1,656 (100.0)	776 (46.9)	880 (53.1)
전 체	2,307 (100.0)	1,138 (49.3)	1,170 (50.7)	1,726 (100.0)	811 (47.0)	915 (53.0)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

마. 카지노업

가) 응답 표본 특성

- 카지노업 실태조사를 위해 최종 분석에 사용한 표본 수는 총 17개 업체를 대상으로 설문조사를 실시함
 - 외국인 전용 16개 업체, 내국인 전용 1개 업체로 총 17개 업체를 대상으로 함.

나) 분석결과

■ 카지노업 종사자 규모별 사업체 수

- 카지노업 종사자 규모별 사업체 수를 살펴보면 20명 이상인 업체가 전체의 94.1%로 높게 나타남

[부록 34] 카지노업 종사자 규모별 사업체 수

(단위 : 개소, %)

구분	20명 미만	20명 이상	전체
비율	1(5.9)	16(94.1)	17(100.0)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 카지노업 고용형태별 종사자 분포

- 카지노업 사업체의 고용형태별 종사자 분포를 살펴보면 전체의 95.5%가 상용근로자로 나타났고, 다음으로 임시 및 일용근로자 4.5% 등의 순으로 나타남

[부록 35] 카지노업 고용형태별 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	자영업자	무급가족 종사자	상용 근로자	임시 및 일용근로자	기타 종사자	전체
비율	0	0	8,702 (95.5)	413 (4.5)	0	9,115 (100.0)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 카지노업 성별 종사자 분포

- 카지노업 사업체 성별 종사자 수를 살펴보면 남성 종사자가 전체의 54.6%로 높게 나타났고, 여성 종사자 45.4%로 나타남

[부록 36] 카지노업 성별 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	남성	여성	전체
비율	4,977(54.6)	4,138(45.4)	9,115(100.0)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 카지노업 연령별 종사자 분포

- 카지노업 사업체 연령별 종사자 분포를 살펴보면 30세-40세 미만인 업체가 전체의 46.7%로 높게 나타났고, 다음으로 30세 미만이 25.9%로 높게 나타남

[부록 37] 카지노업 연령별 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	30세 미만	30세-40세 미만	40세-50세 미만	50세-60세 미만	60세-65세 미만	65세 이상	전체
비율	2,365 (25.9)	4,254 (46.7)	2,175 (23.9)	302 (3.3)	13 (0.1)	6 (0.1)	9,115 (100.0)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 카지노업 학력별 종사자 분포

- 카지노업 사업체 학력별 종사자 분포를 살펴보면 대학교 재/졸이 전체의 43.4%로 높게 나타났고, 다음으로 전문대 재/졸이 36.6%로 높게 나타남

[부록 38] 카지노업 학력별 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	고졸 이하	전문대 재/졸	대학교 재/졸	대학원 재/졸	전체
비율	1,671(18.3)	3,336(36.6)	3,954(43.4)	154(1.7)	9,115(100.0)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 카지노업 사업체 자격증 보유 종사자 분포(종류별)

- 카지노업 자격증 보유 종사자 분포를 살펴보면 관광통역안내사 자격증 보유 종사자가 전체의 78.7%로 높게 나타났고, 다음으로 국내여행안내사 13.2% 등의 순으로 나타남

[부록 39] 카지노업 자격증 보유 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	관광통역 안내사	국내여행 안내사	국내여행 인솔자	호텔 경영사	호텔 관리사	호텔 서비스사	기타	전체
비율	281 (78.7)	47 (13.2)	13 (3.6)	2 (0.6)	4 (1.1)	6 (1.7)	4 (1.1)	357 (100.0)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 카지노업 관광통역안내사 자격증 보유 종사자 분포(언어별)

- 카지노업 사업체 관광통역안내사 자격증 보유 종사자(언어별) 분포를 살펴보면 중국어가 전체의 51.6%로 높게 나타났고, 다음으로 일어 26.3% 등의 순으로 나타남

[부록 40] 카지노업 관광통역안내사 자격증 보유 종사자 분포(언어별)

(단위 : 명, %)

구분	영어	일어	중국어	불어	독어	스페인어	러시아어	기타	전체
비율	62 (22.1)	74 (26.3)	145 (51.6)	0	0	0	0	0	281 (100.0)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 카지노업 연간 신규 인력 채용 및 이직 현황

○ 카지노업의 업종별 연간 신규 인력 채용 및 이직 현황은 다음과 같음

- 카지노업의 경우 신규 채용자 수는 총 753명으로 남성 52.9%, 여성 47.1%로 나타났고, 연간 이직자 수는 총 990명으로 남성 50.4%, 여성 49.6%로 나타남.

[부록 41] 카지노 연간 신규 인력 채용 및 이직현황

(단위 : 개소 %)

구분	연간 신규 인력채용 현황			연간 이직 현황		
	신규 채용자 수			이직자 수		
	전체	남성	여성	전체	남성	여성
전 체	753 (100.0)	398 (52.9)	355 (47.1)	990 (100.0)	499 (50.4)	491 (49.6)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

바. 유원시설업

가) 응답 표본 특성

○ 유원시설업 실태조사를 위해 최종 분석에 사용한 표본 수는 총 1,782개 업체를 대상으로 설문조사를 실시함

- 종합유원시설업 39개 업체, 일반유원시설업 360개 업체, 기타유원시설업 1,383개 업체를 대상으로 함

나) 분석결과

■ 유원시설업 종사자 규모별 사업체 수

○ 유원시설업 종사자 규모별 사업체 수를 살펴보면 다음과 같음

- 종합유원시설업의 종사자 규모별 사업체는 50명 이상인 업체가 전체의 59.0%로 높게 나타났고(1개소 평균 종사자 수: 197.3명), 일반유원시설업은 1명-5명 미만인 업체가 전체의 30.6%로 높게 나타났으며(1개소 평균 종사자 수: 26.0명), 기타유원시설업은 1명-5명 미만인 업체가 전체의 77.0%로 나타남(1개소 평균 종사자 수: 4.8명).

[부록 42] 유원시설업 종사자 규모별 사업체 수

(단위 : 개소, % 명)

구분	전체	1명~5명 미만	5명~10명 미만	10~20명 미만	20~50명 미만	50명 이상	1개소 평균 종사자 수
종합유원 시설업	39 (100.0)	0	2 (5.1)	2 (5.1)	12 (30.8)	23 (59.0)	197.3
일반유원 시설업	360 (100.0)	110 (30.6)	84 (23.3)	52 (14.4)	73 (20.3)	40 (11.1)	26.0
기타유원 시설업	1,383 (100.0)	1,078 (77.9)	155 (11.2)	96 (6.9)	43 (3.1)	11 (0.8)	4.8
전체	1,782 (100.0)	1,188 (66.7)	241 (13.5)	151 (8.5)	128 (7.2)	74 (4.2)	

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 유원시설업 고용형태별 종사자 분포

○ 유원시설업 고용형태별 종사자 분포를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 종합유원시설업의 경우 임시 및 일용근로자가 전체의 56.2%로 높게 나타났고, 일반유원시설업의 경우 상용근로자가 전체의 58.1%로 높게 나타났으며, 기타유원시설업의 경우 임시 및 일용근로자가 전체의 48.9%로 높게 나타남.

[부록 43] 유원시설업 고용형태별 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	전체	자영업자	무급가족 종사자	상용 근로자	임시 및 일용근로자	기타 종사자
종합유원 시설업	7,695 (100.0)	1 (0.0)	0	3,368 (43.8)	4,326 (56.2)	0
일반유원 시설업	9,351 (100.0)	156 (1.7)	52 (0.6)	5,437 (58.1)	3,610 (38.6)	95 (1.0)
기타유원 시설업	6,637 (100.0)	1,070 (16.1)	460 (6.9)	1,846 (27.8)	3,247 (48.9)	15 (1.0)
전체	23,683 (100.0)	1,227 (5.2)	512 (2.2)	10,652 (45.0)	11,182 (47.2)	110 (0.5)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 유원시설업업 성별 종사자 분포

○ 유원시설업의 성별 종사자 수를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 종합유원시설업의 경우 남성이 전체의 55.9%로 높게 나타났고, 일반유원시설업의 경우 남성이 전체의 59.0%로 높게 나타났으며, 기타유원시설업의 경우 여성이 전체의 58.3%로 높게 나타남.

[부록 44] 유원시설업 성별 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	전체	남성	여성
종합유원 시설업	7,695(100.0)	4,303(55.9)	3,392(44.1)
일반유원 시설업	9,351(100.0)	5,518(59.0)	3,833(41.0)
기타유원 시설업	6,637(100.0)	2,770(41.7)	3,868(58.3)
전체	23,683(100.0)	12,591(53.2)	11,092(46.8)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 유원시설업 연령별 종사자 분포

○ 유원시설업 연령별 종사자 분포를 살펴보면 다음과 같이 나타남

[부록 45] 유원시설업 연령별 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	전체	30세 미만	30~40세 미만	40~50세 미만	50~60세 미만	60~65세 미만	65세 이상
종합유원 시설업	7,694 (100.0)	4,760 (61.9)	1,356 (17.6)	972 (12.6)	525 (6.8)	70 (0.9)	12 (0.2)
일반유원 시설업	9,143 (100.0)	4,180 (45.7)	2,131 (23.3)	1,362 (14.9)	908 (9.9)	395 (4.3)	166 (1.8)
기타유원 시설업	5,108 (100.0)	3,390 (66.4)	806 (15.8)	453 (8.9)	347 (6.8)	87 (1.7)	25 (0.5)
전체	21,944 (100.0)	12,329 (56.2)	4,293 (19.6)	2,787 (12.7)	1,779 (8.1)	552 (2.5)	203 (0.9)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

- 종합유원시설업의 경우 30세 미만인 종사자가 전체의 61.9%로 높게 나타났고, 일반유원시설업의 경우 30세 미만인 종사자가 전체의 45.7%로 높게 나타났으며, 기타유원시설업의 경우 30세 미만의 종사자가 전체의 66.4%로 높게 나타남.

■ 유원시설업 학력별 종사자 분포

○ 유원시설업 학력별 종사자를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 종합유원시설업의 경우 대학교 재/졸 종사자가 전체의 35.4%로 높게 나타났고, 일반유원시설업의 경우 대학교 재/졸이 전체의 36.0%로 높게 나타났으며, 기타유원시설업의 경우 대학교 재/졸이 전체의 37.5%로 높게 나타남.

[부록 46] 유원시설업 학력별 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	전체	고졸이하	전문대 재/졸	대학교 재/졸	대학원 재/졸
종합유원 시설업	7,694 (100.0)	2,549 (33.1)	2,255 (29.3)	2,722 (35.4)	168 (2.2)
일반유원 시설업	9,143 (100.0)	2,627 (28.7)	3,074 (33.6)	3,289 (36.0)	153 (1.7)
기타유원 시설업	5,108 (100.0)	1,405 (27.5)	1,743 (34.1)	1,913 (37.5)	47 (0.9)
전체	21,944 (100.0)	6,580 (30.0)	7,072 (32.2)	7,923 (36.1)	368 (1.7)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 유원시설업 자격증 보유 종사자 분포(종류별)

○ 유원시설업 자격증 보유 종사자(종류별) 분포를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 종합유원시설업의 경우 관광통역안내사 자격증 보유 종사자가 전체의 56.5%로 높게 나타났고, 일반유원시설업의 경우 관광통역안내사 자격증 보유 종사자가 전체의 51.4%로 높게 나타났으며, 기타유원시설업의 경우 관광통역안내사 자격 보유 종사자가 전체의 53.6%로 높게 나타남.

[부록 47] 유원시설업 자격증 보유 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	전체	관광통역 안내사	국내여행 안내사	국외여행 인솔자	호텔 경영사	호텔 관리사	호텔 서비스사	기타
종합유원 시설업	285 (100.0)	161 (56.5)	26 (9.1)	0	0	6 (2.1)	0	93 (32.6)
일반유원 시설업	609 (100.0)	313 (51.4)	44 (7.2)	13 (2.1)	5 (0.8)	9 (1.5)	16 (2.6)	209 (34.3)
기타유원 시설업	196 (100.0)	105 (53.6)	12 (6.1)	0	0	0	12 (2.6)	68 (34.3)
전체	1,091 (100.0)	579 (53.1)	82 (7.5)	13 (1.2)	5 (0.5)	15 (1.4)	28 (2.6)	370 (33.9)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 유원시설업 관광통역안내사 자격증 보유 종사자 분포(언어별)

○ 유원시설업 관광통역안내사 자격증 보유 종사자(언어별) 분포를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 종합유원시설업의 경우 종사자 모두가 영어 관광통역안내사 자격증을 보유자가 전체의 99.4%로 가장 높게 나타났고, 일반유원시설업의 경우 영어 관광통역안내사 자격증을 보유 종사자가 전체의 77.3%로 높게 나타났으며, 기타유원시설업의 경우 역시 영어 관광통역안내사 자격증을 보유 종사자가 전체의 91.4%로 높게 나타남.

[부록 48] 유원시설업 관광통역안내사 자격증 보유 종사자 수(언어별)

(단위 : 명, %)

구분	전체	영어	일어	중국어	불어	독어	스페인어	러시아어	기타
종합유원 시설업	161 (100.0)	160 (99.4)	1 (0.6)	0	0	0	0	0	0
일반유원 시설업	313 (100.0)	242 (77.3)	15 (4.8)	34 (10.9)	0	0	6 (1.9)	0	16 (5.1)
기타유원 시설업	105 (100.0)	96 (91.4)	0	9 (8.6)	0	0	0	0	0
전체	579 (100.0)	498 (86.0)	16 (2.8)	43 (7.4)	0	0	6 (1.0)	0	16 (2.8)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 유원시설업 연간 신규 인력 채용 및 이직 현황

○ 유원시설업의 업종별 연간 신규 인력 채용 및 이직 현황은 다음과 같음

- 종합유원시설업의 경우 신규 채용자 수는 총 494명으로 남성 55.5%, 여성 44.5%로 나타났고, 연간 이직자 수는 총 518명으로 남성 60.0%, 여성 40.0%로 나타남
- 일반유원시설업의 경우 신규 채용자 수는 총 1,463명으로 남성 52.8%, 여성 47.2%로 나타났고, 연간 이직자 수는 총 1,158명으로 남성 48.8%, 여성 51.2%로 나타남
- 기타유원시설업의 경우 신규 채용자 수는 총 575명으로 남성 27.0%, 여성 73.2%로 나타났고, 연간 이직자 수는 총 605명으로 남성 20.3%, 여성 79.7%로 나타남

[부록 49] 유원시설업 연간 신규 인력 채용 및 이직현황

(단위 : 개소, %)

구분	연간 신규 인력채용 현황			연간 이직 현황		
	신규 채용자 수			이직자 수		
	전체	남성	여성	전체	남성	여성
종합유원 시설업	494 (100.0)	274 (55.5)	220 (44.5)	518 (100.0)	311 (60.0)	207 (40.0)
일반유원 시설업	1,463 (100.0)	772 (52.8)	691 (47.2)	1,158 (100.0)	565 (48.8)	593 (51.2)
기타유원 시설업	575 (100.0)	155 (27.0)	421 (73.2)	605 (100.0)	123 (20.3)	482 (79.7)
전 체	2,532 (100.0)	1,200 (47.4)	1,331 (52.6)	2,281 (100.0)	999 (43.8)	1,282 (56.2)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

사. 관광편의시설업

가) 응답 표본 특성

○ 관광편의시설업 실태조사를 위해 최종 분석에 사용한 표본 수는 총 3,708

개 업체이며, 이들 업체를 대상으로 설문조사를 실시함

- 관광유희음식점업 10개 업체, 관광극장유희업 94개 업체, 외국인 전용 유희음식점업 440개 업체, 관광식당업 1,476개 업체, 관광순환버스업 52개 업체, 관광사진업 13개 업체, 여객자동차 터미널시설업 2개 업체, 관광펜션업 406개 업체, 관광케도업 9개 업체, 한옥체험업 1,188개 업체, 관광면세업 18개 업체로 총 3,708개 업체를 대상으로 함.

나) 분석결과

■ 관광편의시설업 종사자 규모별 사업체 수

○ 관광편의시설업 종사자 규모별 사업체 수를 살펴보면 다음과 같음

[부록 50] 관광편의시설업 종사자 규모별 사업체 수

(단위 : 개소, % 명)

구분	전체	1명-5명 미만	5명-10명 미만	10명-20명 미만	20명-50명 미만	50명 이상	1개소 평균 종사자 수
관광유희 음식점업	10 (100.0)	2 (20.0)	3 (30.0)	0	6 (60.0)	0	18.4
관광극장 유희업	94 (100.0)	1 (1.1)	5 (5.3)	20 (21.3)	60 (63.8)	8 (8.5)	28.6
외국인전용 유희음식점업	440 (100.0)	273 (62.0)	163 (37.0)	5 (1.1)	0	0	4.4
관광식당업	1,476 (100.0)	258 (17.5)	588 (39.8)	478 (32.4)	108 (7.3)	45 (3.0)	11.4
관광순환 버스업	52 (100.0)	4 (7.7)	15 (28.8)	16 (30.8)	14 (26.9)	3 (5.8)	18.9
관광사진업	13 (100.0)	4 (30.8)	4 (30.8)	5 (38.5)	0	0	8.2
여객자동차 터미널시설업	2 (100.0)	0	0	1 (50.0)	1 (50.0)	0	30.0
관광펜션업	406 (100.0)	388 (95.6)	13 (3.2)	5 (1.2)	0	0	2.7
관광캐도업	9 (100.0)	1 (11.1)	2 (22.2)	3 (33.3)	2 (22.2)	1 (11.1)	21.4
한옥체험업	1,188 (100.0)	1,141 (96.0)	28 (2.4)	2 (0.2)	17 (1.4)	0	2.3
관광면세업	18 (100.0)	8 (44.4)	1 (5.6)	8 (44.4)	0	1 (5.6)	14.7
전체	3,708 (100.0)	2,080 (56.1)	821 (22.1)	542 (14.6)	206 (5.6)	58 (1.6)	

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

- 관광유희음식점의 경우 20명-50명 미만인 업체가 전체의 60%로 나타났고(1개소 평균 종사자 수 18.4명), 관광극장유희업은 20명-50명 미만인 업체가 63.8%로 나타났으며(1개소 평균 종사자 수: 28.6명), 외국인전용유희음식점업은 1명-5명 미만인 업체가 전체의 62.0%로 높게 나타남(1개소 평균 종사자 수: 4.4명).
- 관광식당업의 경우 5명-10명 미만인 업체가 39.8%로 높게 나타났고(1개소 평균 종사자 수: 11.4명), 관광순환버스업은 10명-20명 미만인 업체가 30.8%로 높게 나타났으며(1개소 평균 종사자 수: 18.9명), 관광사진업 10명-20명 미만인 업체가

30.8%로 높게 나타남(1개소 평균 종사자 수: 8.2명).

- 여객자동차터미널시설업의 경우 10명-20명 미만인 업체와 20명-50명 미만인 업체가 각각 전체의 50.0%씩 나타났고(1개소 평균 종사자 수: 30.0명), 관광펜션업은 1명-5명 미만인 업체가 95.6%로 높게 나타났으며(1개소 평균 종사자 수: 2.7명), 관광케도업은 10명-20명 미만인 업체가 전체의 33.3%로 높게 나타남(1개소 평균 종사자 수: 21.4명).
- 한옥체험업의 경우 1명-5명 미만인 업체가 전체의 96.0%로 높게 나타났고(1개소 평균 종사자 수: 2.3명), 관광면세업은 1명-5명 미만인 업체와 10명-20명 미만인 업체가 각각 전체의 44.4%로 높게 나타남(1개소 평균 종사자 수: 14.7명).

■ 관광편의시설업 고용형태별 종사자 분포

○ 관광편의시설업 고용형태별 종사자 분포를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 관광유흥음식점업의 경우 임시 및 일용근로자가 전체의 56.5%로 높게 나타났고, 관광극장유흥업의 경우 상용근로자가 전체의 39.7%로 높게 나타났으며, 외국인전용유흥음식점업의 경우 상용근로자가 전체의 53.5%로 높게 나타남.
- 관광식당업의 경우 상용근로자가 전체의 70.4%로 높게 나타났고, 관광순환버스업의 경우 상용근로자가 전체의 80.2%로 높게 나타났으며, 관광사진업의 경우 상용근로자가 전체의 49.1%로 높게 나타남.
- 여객자동차터미널시설업의 경우 상용근로자가 전체의 91.7%로 높게 나타났고, 관광펜션업의 경우 자영업자가 전체의 36.6%로 높게 나타났고, 관광케도업의 경우 상용근로자가 전체의 80.3%로 높게 나타났으며, 한옥체험업의 경우 자영업자가 전체의 38.9%로 높게 나타났고, 관광면세업의 경우 상용근로자가 전체의 84.2%로 높게 나타남.

[부록 51] 관광편의시설업 고용형태별 종사자 수

(단위 : 명, %)

구분	전체	자영업자	무급가족 종사자	상용근로자	임시 및 일용근로자	기타종사자
관광유흥 음식점업	184 (100.0)	8 (4.3)	2 (1.1)	35 (19.0)	104 (56.5)	35 (19.0)
관광극장 유흥업	2,686 (100.0)	97 (3.6)	1 (0.0)	1,066 (39.7)	739 (27.5)	782 (29.1)
외국인전용 유흥음식점업	1,917 (100.0)	443 (23.1)	89 (4.6)	1,026 (53.5)	320 (16.7)	39 (2.0)
관광식당업	16,846 (100.0)	1,248 (7.4)	458 (2.7)	11,861 (70.4)	3,097 (18.4)	182 (1.1)
관광순환	985	1	0	790	26	168

버스업	(100.0)	(0.1)		(80.2)	(2.6)	(17.1)
관광사진업	106 (100.0)	8 (7.5)	0	52 (49.1)	26 (24.5)	20 (18.9)
여객자동차 터미널시설업	60 (100.0)	0	0	55 (91.7)	5 (8.3)	0
관광펜션업	1,096 (100.0)	401 (36.6)	259 (23.6)	204 (18.6)	209 (19.1)	23 (2.1)
관광궤도업	193 (100.0)	1 (0.5)	0	155 (80.3)	37 (19.2)	0
한옥체험업	2,772 (100.0)	1,078 (38.9)	600 (21.6)	638 (23.0)	365 (13.2)	92 (3.3)
관광면세업	265 (100.0)	7 (2.6)	0	223 (84.2)	13 (4.9)	22 (8.3)
전체	27,110 (100.0)	3,291 (12.1)	1,410 (5.2)	16,105 (59.4)	4,941 (18.2)	1,364 (5.0)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 관광편의시설업 성별 종사자 분포

○ 관광편의시설업 성별 종사자 분포를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 관광유희음식점업의 경우 남성이 전체의 62.0%로 높게 나타났고, 관광극장유희업의 경우 남성이 전체의 80.9%로 높게 나타났으며, 외국인전용유희음식점업의 경우 여성이 전체의 64.6%로 높게 나타남.
- 관광식당업의 경우 남성이 전체의 53.9%로 높게 나타났고, 관광순환버스업의 경우 남성이 전체의 84.4%로 높게 나타났으며, 관광사진업의 경우 남성이 전체의 71.7%로 높게 나타남.
- 여객자동차터미널시설업의 경우 남성과 여성이 각각 50.0%씩 나타났고, 관광펜션업의 경우 여성이 전체의 55.7%로 높게 나타났고, 관광궤도업의 경우 남성이 전체의 59.6%로 높게 나타났으며, 한옥체험업의 경우 여성이 전체의 57.1%로 높게 나타났고, 관광면세업의 경우 여성이 전체의 72.1%로 높게 나타남.

[부록 52] 관광편의시설업 성별 종사자수

(단위 : 명, %)

구분	전체	남성	여성
관광유희음식점업	184(100.0)	114(62.0)	70(38.0)
관광극장유희업	2,686(100.0)	2,172(80.9)	514(19.1)
외국인전용유희음식점업	1,917(100.0)	678(35.4)	1,239(64.6)
관광식당업	16,846(100.0)	9,086(53.9)	7,760(46.1)
관광순환버스업	985(100.0)	831(84.4)	154(15.6)

관광사진업	106(100.0)	76(71.7)	30(28.3)
여객자동차터미널시설업	60(100.0)	30(50.0)	30(50.0)
관광펜션업	1,096(100.0)	486(44.3)	611(55.7)
관광궤도업	193(100.0)	115(59.6)	78(40.4)
한옥체험업	2,772(100.0)	1,188(42.9)	1,584(57.1)
관광면세업	265(100.0)	74(27.9)	191(72.1)
전 체	27,110(100.0)	14,849(54.8)	12,262(45.2)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 관광편의시설업 연령별 종사자 분포

○ 관광편의시설업 연령 분포별 종사자 분포를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 관광유흥음식점업의 경우 30~40세 미만이 전체의 25.9%로 높게 나타났고, 관광극장유흥업업의 경우 40~50세가 전체의 48.8%로 높게 나타났으며, 외국인전용유흥음식점업의 경우 30세 미만이 전체의 61.7%로 높게 나타남.
- 관광식당업의 경우 30세 미만이 전체의 32.7%로 높게 나타났고, 관광순환버스업의 경우 50~60세가 전체의 34.7%로 높게 나타났으며, 관광사진업의 경우 40~50세가 전체의 30.6%로 높게 나타남.
- 여객자동차터미널시설업의 경우 40~50세 미만이 전체의 40.0%로 높게 나타났고, 관광펜션업의 경우 50~60세가 전체의 44.7%로 높게 나타났고, 관광궤도업의 경우 50~60세가 전체의 35.4%로 높게 나타났으며, 한옥체험업의 경우 50~60세가 전체의 35.0%로 높게 나타났고, 관광면세업의 경우 30~40세가 전체의 37.2%로 높게 나타남.

[부록 53] 관광편의시설업 연령별 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	전체	30세 미만	30~40세 미만	40~50세 미만	50~60세 미만	60~65세 미만	65세 이상
관광유흥 음식점업	174 (100.0)	20 (11.5)	45 (25.9)	39 (22.4)	35 (20.1)	36 (20.7)	0
관광극장 유흥업	2,588 (100.0)	395 (15.3)	529 (20.4)	1,264 (48.8)	341 (13.2)	53 (2.0)	6 (0.2)
외국인전용 유흥음식점업	1,385 (100.0)	855 (61.7)	318 (23.0)	110 (7.9)	88 (6.4)	15 (1.1)	0
관광식당업	15,141 (100.0)	4,955 (32.7)	3,887 (25.7)	4,066 (26.9)	1,854 (12.2)	293 (1.9)	86 (0.6)
관광순환 버스업	984 (100.0)	56 (5.7)	135 (13.7)	250 (25.4)	341 (34.7)	150 (15.2)	52 (5.3)

관광사진업	98 (100.0)	7 (7.1)	21 (21.4)	30 (30.6)	14 (14.3)	18 (18.4)	8 (8.2)
여객자동차 터미널시설업	60 (100.0)	5 (8.3)	20 (33.3)	24 (40.0)	7 (11.7)	4 (6.7)	0
관광펜션업	436 (100.0)	20 (4.6)	37 (8.5)	84 (19.3)	195 (44.7)	91 (20.9)	9 (2.1)
관광궤도업	192 (100.0)	35 (18.2)	50 (26.0)	29 (15.1)	68 (35.4)	9 (4.7)	1 (0.5)
한옥체험업	1,094 (100.0)	74 (6.8)	135 (12.3)	202 (18.5)	383 (35.0)	164 (15.0)	136 (12.4)
관광면세업	258 (100.0)	78 (30.2)	96 (37.2)	40 (15.5)	34 (13.2)	6 (2.3)	4 (1.6)
전체	22,410 (100.0)	6,499 (29.0)	5,272 (23.5)	6,138 (27.4)	3,361 (15.0)	839 (3.7)	302 (1.3)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 관광편의시설업 학력별 종사자 분포

○ 관광편의시설업 학력별 종사자 분포를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 관광유희음식점업의 경우 고졸 이하가 전체의 71.8%로 높게 나타났고, 관광극장 유희업의 경우 고졸 이하가 전체의 73.0%로 높게 나타났으며, 외국인전용유희음식점업의 경우 고졸 이하가 전체의 53.6%로 높게 나타남.
- 관광식당업의 경우 고졸 이하가 전체의 55.0%로 높게 나타났고, 관광순환버스업의 경우 고졸 이하가 전체의 61.4%로 높게 나타났으며, 관광사진업의 경우 대학교 재/졸이 전체의 59.2%로 높게 나타남.
- 여객자동차터미널시설업의 경우 전문대 재/졸 전체의 56.7%로 높게 나타났고, 관광펜션업의 경우 고졸 이하가 전체의 69.0%로 높게 나타났고, 관광궤도업의 경우 고졸 이하가 전체의 68.7%로 높게 나타났으며, 한옥체험업의 경우 고졸 이하가 전체의 58.3%로 높게 나타났고, 관광면세업의 경우 대학교 재/졸 종사자가 전체의 56.6%로 높게 나타남.

[부록 54] 관광편의시설업 학력별 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	전체	고졸 이하	전문대 재/졸	대학교 재/졸	대학원 재/졸
관광유희음식점업	174 (100.0)	125 (71.8)	39 (22.4)	11 (6.3)	0
관광극장유희업	2,588 (100.0)	1,888 (73.0)	564 (21.8)	136 (5.3)	0
외국인전용유희음 식점업	1,385 (100.0)	742 (53.6)	480 (34.7)	164 (11.8)	0

관광식당업	15,141 (100.0)	8,321 (55.0)	3,535 (23.3)	3,241 (21.4)	44 (0.3)
관광순환버스업	984 (100.0)	604 (61.4)	161 (16.4)	202 (20.5)	16 (1.6)
관광사진업	98 (100.0)	18 (18.4)	20 (20.4)	58 (59.2)	2 (2.0)
여객자동차터미널 시설업	60 (100.0)	6 (10.0)	34 (56.7)	20 (33.3)	0
관광펜션업	436 (100.0)	352 (80.7)	31 (7.1)	49 (11.2)	4 (0.9)
관광궤도업	192 (100.0)	118 (61.5)	44 (22.9)	30 (15.6)	0
한옥체험업	1,094 (100.0)	510 (46.6)	200 (18.3)	333 (30.4)	50 (4.6)
관광면세업	258 (100.0)	56 (21.7)	46 (17.8)	146 (56.6)	10 (3.9)
전 체	22,410 (100.0)	12,740 (56.8)	5,154 (23.0)	4,390 (19.6)	126 (0.6)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 관광편의시설업 자격증 보유 종사자 분포(종류별)

○ 관광편의시설업 자격증 보유 종사자 분포(종류별)를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 관광극장유흥업의 경우 기타자격증 보유 종사자가 전체의 70.0%로 높게 나타났으며, 관광식당업의 경우 기타 자격증 보유 종사자가 전체의 58.6%로 높게 나타났고, 관광순환버스업의 경우 국외여행인솔자가 전체의 63.8%로 높게 나타남.
- 관광사진업의 경우 관광통역안내사 자격증 보유 종사자가 전체의 70.8%로 높게 나타났고, 관광펜션업의 경우 관광통역안내사 자격증 보유 종사자가 전체의 62.5%로 높게 나타났고, 한옥체험업의 경우 관광통역안내사 자격증 보유 종사자가 전체의 78.6%로 높게 나타남.

[부록 55] 관광편의시설업 자격증 보유 종사자 분포

(단위 : 명, %)

구분	전체	관광통역 안내사	국내여행 안내사	국외여행 인솔자	호텔 경영사	호텔 관리사	호텔 서비스사	기타
관광극장 유흥업	10 (100.0)	0	0	0	3 (30.0)	0	0	7 (70.0)

외국인전용 유흥음식점업	1 (100.0)	0	0	0	1 (100.0)	0	0	0
관광식당업	703 (100.0)	273 (38.8)	0	9 (1.3)	3 (0.4)	7 (1.0)	0	412 (58.6)
관광순환 버스업	80 (100.0)	5 (6.3)	10 (12.5)	51 (63.8)	2 (2.5)	0	0	12 (15.0)
관광사진업	48 (100.0)	34 (70.8)	0	0	0	0	0	14 (15.0)
관광펜션업	16 (100.0)	10 (62.5)	0	0	0	0	0	6 (37.5)
한옥체험업	243 (100.0)	191 (78.6)	18 (7.4)	0	0	0	0	33 (13.6)
전 체	1,102 (100.0)	513 (46.6)	29 (2.6)	60 (5.4)	8 (0.7)	7 (0.6)	0	486 (44.1)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 관광편의시설업 관광통역안내사 자격증 보유 종사자 분포(언어별)

○ 관광편의시설업 관광통역안내사 자격증 보유 종사자의 언어별 분포를 살펴보면 다음과 같이 나타남

- 관광식당업의 경우 중국어가 전체의 77.7%로 높게 나타났으며, 관광순환버스업의 경우 일어가 전체의 80.0%로 높게 나타났고, 관광사진업의 경우 중국어가 전체의 58.8%로 높게 나타남.
- 관광펜션업의 경우 영어가 전체의 100.0%로 높게 나타났고, 한옥체험업의 경우 영어가 전체의 52.9%로 높게 나타남.

[부록 56] 관광편의시설업 관광통역안내사 자격증 보유 종사자 분포(언어별)

(단위 : 명, %)

구분	전체	영어	일어	중국어	불어	독어	스페인어	러시아어	기타
관광식당업	273 (100.0)	5 (1.8)	9 (3.3)	212 (77.7)	0	0	0	5 (1.8)	42 (15.4)
관광순환 버스업	5 (100.0)	0	4 (80.0)	1 (20.0)	0	0	0	0	0
관광사진업	34 (100.0)	14 (41.2)	0	20 (58.8)	0	0	0	0	0
관광펜션업	10 (100.0)	10 (100.0)	0	0	0	0	0	0	0
한옥체험업	191 (100.0)	101 (52.9)	36 (18.8)	45 (23.6)	9 (4.7)	0	0	0	0
전 체	513 (100.0)	130 (25.3)	49 (9.6)	278 (54.2)	9 (1.8)	0	0	5 (1.0)	42 (8.2)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

■ 관광편의시설업 연간 신규 인력 채용 및 이직 현황

○ 관광편의시설업의 업종별 연간 신규 인력 채용 및 이직 현황은 다음과 같음

- 관광유흥음식점업의 경우 신규 채용자는 총 24명으로 남성 33.3%, 여성 66.7%로 나타났고, 이직자 수는 총 60명으로 남성 50.0%, 여성 50.0%로 나타남.
- 관광극장유흥업의 경우 신규 채용자 수는 총 469명으로 남성 92.1%, 여성 7.9%로 나타났고, 이직자 수는 총 429명으로 남성 91.1%, 여성 8.9%로 나타남.

[부록 57] 관광편의시설업 연간 신규 인력 채용 및 이직현황

(단위 : 개소, %)

구분	연간 신규 인력채용 현황			연간 이직 현황		
	신규 채용자 수			이직자 수		
	전체	남성	여성	전체	남성	여성
관광유흥음식점업	24 (100.0)	8 (33.3)	16 (66.7)	60 (100.0)	30 (50.0)	30 (50.0)
관광극장유흥업	469 (100.0)	432 (92.1)	37 (7.9)	429 (100.0)	391 (91.1)	38 (8.9)
외국인전용 유흥음식점업	570 (100.0)	53 (9.3)	517 (90.7)	535 (100.0)	44 (8.2)	491 (91.8)
관광식당업	5,145 (100.0)	2,607 (50.7)	2,538 (49.3)	4,488 (100.0)	2,120 (47.2)	2,367 (52.7)
관광순환버스업	158 (100.0)	116 (73.4)	42 (26.6)	133 (100.0)	92 (69.2)	41 (30.8)
관광사진업	14 (100.0)	12 (85.7)	2 (14.3)	0	0	0
여객자동차터미널 시설업	5 (100.0)	0	5 (100.0)	5 (100.0)	0	5 (100.0)
관광펜션업	25 (100.0)	11 (44.0)	14 (56.0)	33 (100.0)	11 (33.3)	22 (66.7)
관광궤도업	20 (100.0)	12 (60.0)	8 (40.0)	21 (100.0)	14 (66.7)	7 (33.3)
한옥체험업	151 (100.0)	51 (33.8)	100 (66.2)	68 (100.0)	27 (39.7)	41 (60.3)
관광면세업	66 (100.0)	21 (31.8)	45 (68.2)	102 (100.0)	31 (30.4)	71 (69.6)
전 체	6,646 (100.0)	3,322 (50.0)	3,324 (50.0)	5,874 (100.0)	2,760 (47.0)	3,114 (53.0)

자료 : 문화체육관광부(2017). 2016년 기준 관광사업체 기초통계조사

- 외국인전용유흥음식점업의 경우 신규 채용자 수는 총 570명으로 남성 9.3%, 여성 92.1%로 나타났고, 연간 이직자 수는 총 535명으로 남성 8.2%, 여성 91.8%로 나타남.
- 관광식당업의 경우 신규 채용자 수는 총 5,145명으로 남성 50.7%, 여성 49.3%로 나타났고, 연간 이직자 수는 총 4,488명으로 남성 47.2%, 여성 52.7%로 나타남.
- 관광순환버스업의 경우 신규 채용자 수는 총 158명으로 남성 73.4%, 여성 26.6%로 나타났고, 연간 이직자 수는 총 133명으로 남성 69.2%, 여성 30.8%로 나타남.
- 관광사진업의 경우 신규 채용자 수는 총 14명으로 남성 85.7%, 여성 14.3%로 나타남.
- 여객자동차터미널시설업의 경우 신규 채용자 수는 총 5명으로 여성이 100.0%로 나타남, 연간 이직자 수는 총 5명으로 여성이 100.0%로 나타남.
- 관광펜션업의 경우 신규 채용자 수는 총 25명으로 남성 44.0%, 여성 56.0%로 나타났고, 연간 이직자 수는 총 33명으로 남성 33.3%, 여성 66.7%로 나타남.
- 관광케도업 경우 신규 채용자 수는 총 20명으로 남성 60.0%, 여성 40.0%로 나타났고, 연간 이직자 수는 총 21명으로 남성 66.7%, 여성 33.3%로 나타남.
- 한옥체험업의 경우 신규 채용자 수는 총 151명으로 남성 33.8%, 여성 66.2%로 나타났고, 연간 이직자 수는 총 68명으로 남성 39.7%, 여성 60.3%로 나타남.
- 관광면세업의 경우 신규 채용자 수는 총 66명으로 남성 31.8%, 여성 68.2%로 나타났고, 연간 이직자 수는 총 102명으로 남성 30.4%, 여성 69.6%로 나타남.

3. 소 결

■ 업종별 고용안정성 확보 필요

- 관광·레저산업의 업종별 고용형태를 살펴보면 상용근로자의 비율이 높게 나타나고 있으나 관광객이용시설업(45.6%)과 유원시설업(45.0%)의 상용근로자 비율이 다소 낮게 나타났고, 비정규직 형태의 임시 및 일용근로자 비율이 높게 나타남(관광객이용시설업:30.0%, 유원시설업:47.2%)
- 산업 내 업종별 상용근로자의 비중이 가장 높은 업종은 카지노업(95.5%), 여행업(85.0%), 국제회의업(79.6%), 관광숙박업(77.9%) 순으로 나타남
- 관광객이용시설업 중 일반 야영장업의 임시 및 일용근로자(44.9%)의 비중이 높게 나타났으며, 유원시설업의 경우 종합유원시설업(56.2%)과 기타유원시설업(48.9%)로 높게 나타나 전체적인 고용안정성을 확보하지 못하고 있는 실정임

- 관광·레저산업의 특성상 성·비수기가 존재하며 성수기에 일시적인 채용이 이뤄지고 있어 비정규직 종사자 비중이 높게 나타나고 있어 기업과 정부차원의 고용안정화 정책 추진 필요

■ 업종별 실효성 있는 자격체계 구축

- 현재 관광진흥법상 관광·레저산업 관련 국가자격은 관광통역안내사, 국내여행안내사, 호텔경영사, 호텔관리사, 호텔서비스사, 국외여행인솔자 등 자격체계가 구축되어 있지만 업종별 자격증 보유율은 다소 낮은 상황임
 - 여행업의 경우 종사자가 약 10만 명 정도가 종사하고 있지만 관련 자격 취득자는 약 2만 명이 안되는 것으로 나타났고, 관광숙박업의 경우 약 7만 명이 종사하고 있지만 관련 자격증 소지자는 약 1,000명을 비중이 매우 낮게 나타남²⁹⁾
 - 이밖에 타 업종의 경우 업종 관련 자격증 소지자의 비중이 낮게 나타나 자격체계의 구축이 필요함
- 이에 업종별 현장성을 반영한 NCS기반 과정평가형 자격체계 등의 기존 검정형이 아닌 현장업무를 반영한 교육프로그램의 개발 및 운영을 통한 자격취득 체계의 구축하여 자격증의 실효성 향성이 요구됨

■ 관광·레저ISC의 역할 강화

- 관광·레저산업 업종별 실태조사에서 나타났듯이 업종별 종사자들의 고용형태 및 역량(자격 등)에 대한 다양한 문제점이 발생하여 개선방안이 요구됨
- 이에 따라 관광·레저ISC는 해당 산업의 대표성을 가지고 종사자들의 고용안정화를 비롯한 관련 자격체계 구축 등을 위해 지속적인 산업 내 업종별 실태조사를 통한 문제점 도출과 이를 해결하기 위한 정책제안을 통해 정부와 산업의 중간조직의 역할을 충실히 수행해야 할 것임

29) 문화체육관광부(2017)의 관광사업체 기초통계조사에 의한 데이터의 경우 전수조사가 이뤄지지 않은 업종이 있어 정확한 통계치는 아니지만 산업 내 업종별 관련 자격증 소지자의 비율이 전반적으로 낮게 나타남.

2018년도 관광·레저분야 산업인력현황 보고서

발행처 : 관광·레저산업 인적자원개발위원회

전 화 : 02-569-6880

주 소 : 06132 서울특별시 강남구 테헤란로 25길20 역삼현대벤처텔 1505호



관광·레저산업 인적자원개발위원회
Tourism & Leisure Industry Skills Council