

2022년도

관광·레저분야 산업인력현황보고서

2022.12



관광·레저산업 인적자원개발위원회
Tourism & Leisure Industrial Skills Council

연구결과 요약

1. 서론

■ 조사의 배경 및 목적

- 관광·레저분야 산업의 업종별 인력수급 실태 및 기술 동향, 주요 이슈분석 등의 산업계 전반의 동향을 파악하여 산업 내 원활한 인력수급 체계마련을 위한 기틀을 마련하고, 또한 산업별 인력자원 수급 현황자료 조사를 통해 현장에서 실제로 활용 가능한 인력·숙련 수요를 파악함으로써 현장 맞춤형 인력양성을 위한 기초자료 제공하고자 함
- 현재 관광·레저산업 분야별 진행되고 있는 교육·훈련 실태조사를 통해 변화하는 산업 구조에 부합하는 전문인력 양성 교육·훈련 과정을 개발·운영함으로써 산업의 활성화를 도모하고자 함
- 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 대안을 제시하고자 함

■ 조사의 방법 및 절차

- 관광·레저산업의 산업인력현황 파악을 위하여 2010년~2022년을 기준으로 작성된 통계자료를 중심으로 보고서를 작성하였음
- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)의 산업범위를 중심으로 내용적 범위로 설정하였으며, 세부적 산업 범위는 산업 범위는 NCS 대분류 「12. 미용·숙박·여행·오락 및 스포츠」, 「24. 농림어업」 중분류 「1202. 결혼장례」 「1203. 관광·레저」, 소분류 「120201. 결혼서비스」 「120301-04. 여행서비스, 숙박서비스, 컨벤션, 관광레저서비스」, 「240103. 농촌개발」로 구성되었음
 - 인력·숙련 수요조사를 위한 세부적 산업 범위는 NCS 대분류 「대분류 12 이용·숙박·여행·오락·스포츠, 중분류 03. 관광·레저, 소분류 01. 여행서비스, 세분류 01. 여행상품개발 / 02. 여행상품상담 / 03. 국내여행안내 / 04. 해외여행안내 / 05. 항공객실서비스」를 중심으로 범위를 설정함
 - 인력·숙련 수요조사를 실시하기 위해 여행업 내 직무맵을 개발하였으며 산업계, 교육

계, ISC(관광·레저ISC)의 의견을 반영함

- 관광·레저ISC는 여행업 기업체 44곳을 대상으로 인력 수요조사를 실시하였으며, 해당 설문조사는 직무맵을 기반으로 실시함

2. 관광레저산업 범위 및 환경변화

■ 관광레저분야 산업범위 분류

- 관광진흥법상 관광사업, 국제표준산업분류(ISC Rev.4) 관광산업 분류, 국가직무능력표준(NCS) 산업범위 분류, 한국표준산업분류(KSIC)의 관광산업 특수분류 활용
- NCS분류체계상 산업범위를 포함하고 있는 관광진흥법상 관광사업(7개 업종)과 이를 확대 표현한 관광산업 특수분류를 중심으로 NCS 분류체계상 산업범위와 한국표준산업분류(KSIC)를 연계하였으며 결혼산업은 한국표준산업분류를 활용하였음

■ 관광레저산업 환경변화

- 관광산업환경의 변화에 따른 일자리의 전문화 및 세분화
 - 저출산 및 고령화 등 인구구조의 변화, 사회경제적 변화 등 관광산업을 둘러싼 환경이 급속하게 변화하면서 관광산업의 구조 및 일자리도 급속하게 변화하고 있어 관광산업을 구성하는 일자리를 정비하고 스펙트럼을 다양화해야 할 필요가 있음
 - 관광산업에서 일자리의 전문화 및 세분화가 이루어지는 직종을 파악하고, 이에 대응하기 위한 인재를 육성할 필요가 있음. 즉, 급변하는 환경에 대응하기 위해 체계를 정비하고, 고도화된 여행 서비스를 제공하기 위한 융합형 인재를 양성하여 여행업계의 질적 성장 도모 기반을 마련할 필요가 있음
- 코로나19로 인한 디지털 전환 가속화
 - 산업계의 디지털전환이 코로나19로 인해 가속화됨에 따라 관광산업에 있어서도 디지털 역량이 관광기업의 경쟁력으로 부상할 것으로 전망되며 그 영향력 또한 매우 커질 것으로 예상됨. 이에 디지털 대응 역량에 따른 관광기업 간 디지털 활용 격차 발생, 영세 사업체의 디지털 전환 대응 부진, 디지털 전문 인력 및 역량 부족 등 관광산업 분야의 경쟁력 편차가 발생할 것으로 예상됨(최은경 외, 2022)
 - 기업 간 경쟁력 편차를 해소하기 위해 중소 관광기업의 디지털 전환 지원, 종사자 등 관광인력의 디지털 역량 제고, 관광사업 유형 및 수준별 지원 등 관광산업의 경쟁력을 강화를 위한 지원이 필요함(최은경 외, 2022)

○ 관광산업 노동시장 구조 변화

- 코로나19 팬데믹으로 디지털 전환이 가속화되면서 기존 대면서비스를 기반으로 하는 제공되는 단순 업무 관련 일자리는 감소하고, 디지털기술 콘텐츠 개발 및 데이터 분석 등과 관련된 신규 일자리가 부상하는 등 관광분야의 노동시장에 많은 변화가 일어날 것으로 전망됨
- 노동시장의 변화에 대응하기 위해 인력의 디지털 역량 강화를 위해 교육훈련 인프라 확충하고 제도적 기반을 조성해야함. 더불어 예비 산업인력 육성을 위한 교육체계 개선, 고용안전망 구축 기반 마련 등이 필요할 것으로 거론됨(최은경 외, 2022)

3. 여행업 고용현황 및 수요분석

■ 여행업 직업분류

- 한국표준산업분류, 한국표준산업분류(KSIC)의 관광산업 특수분류, NCS 분류를 기준으로 산업분류를 살펴봄

한국표준산업분류 세분류명	한국고용직업분류 세분류명	NCS 세분류
여행사업	여행상품 개발자	여행상품개발
	여행 사무원	여행상품상담
기타 여행 보조 및 예약 서비스업		여행 안내원 및 해설사
	해외여행안내	
	항공객실서비스	

■ 여행업 직무분류

8								
7								
6								
5								
4								
3								
2								
1								
수준	직무	여행상담	예약.발권	여행상품 기획. 수배	국내 여행안내	국외 여행안내	여행 경영지원	여행상품 Sales& Marketing
	직무 분야	여행서비스 운영			여행서비스 안내		여행서비스 지원	
	소관 분야	여행업						

■ 여행업 고용현황

(단위 : 명)

직무	현원(명)	
여행상담	918	
예약·발권	488	
여행상품 기획·수배	668	
국내여행안내	고용	8
	프리랜서	29
국외여행안내	고용	75
	프리랜서	801
여행 경영지원	401	
여행상품 세일즈&마케팅	481	
전체	3,869	

자료 : 연구자 작성

■ 여행업 인력숙련수요 분석

○ 인력수요 분석

직무	현원	부족 인원	2022년 채용완료	향후 채용계획	부족률(%)
여행상담	918	303	16	158	24.82
예약·발권	488	101	12	64	17.15
여행상품 기획·수배	688	171	37	99	19.91
국내여행안내	37	11	0	58	22.92
국외여행안내	876	37	0	66	4.05
여행 경영지원	401	78	12	18	16.28
여행상품 세일즈&마케팅	481	88	21	34	15.47
전체	3,869	789	98	497	16.94

주1. 부족률: [부족 인원 / (현원 + 부족 인원)] * 100

주2. 전체 부족률: 기업별 부족률 평균

○ 숙련수요 분석

능력 단위	직무수행 필요수준		2-3년 이내 숙련수준 전망	현재 숙련 수준		숙련 GAP	
	신입(A)	경력(B)		신입(C)	경력(D)	신입(C-A)	경력(D-B)
여행상담	2.44	3.47	4.03	2.44	3.68	0	0.21
예약발권	2.76	3.91	4.18	2.62	3.82	-0.14	-0.09
여행상품 기획·수배	2.44	3.56	4.15	2.56	3.76	0.12	0.2
국내여행안내	2.74	3.65	3.97	2.79	3.71	0.05	0.06
국외여행안내	2.71	3.82	4.12	2.85	3.79	0.14	-0.03
여행 경영지원	2.79	3.56	3.91	2.79	3.68	0	0.12
여행상품 세일즈& 마케팅	2.79	3.65	4.15	2.76	3.82	-0.03	0.17

주. 신입= 1년 미만 / 경력= 1년 이상

4. 여행업 인력공급 현황

■ 여행업 직무별 자격 및 교육훈련 현황

- 여행업 내 국가자격제도는 국내여행안내사와 관광통역안내사가 있으며, 국가자격법에 의한 자격은 아니지만 관광진흥법상 관광중사원 자격제도 중에 하나로 관광진흥법 제13조에 의거하여 국외여행인솔자 자격제도가 있음
- 여행업 내 민간자격은 총 34개로 여행크리에이터전문가, 여행안전가이드지도사, 마을공정여행기획가 등 다양한 민간자격이 운영되고 있음
 - 여행업 직무맵과 현재 운영 중인 민간자격을 맵핑하게 되면 여행상담, 예약·발권, 여행상품 기획·수배, 국내여행안내, 국외여행안내, 여행 경영지원, 여행상품 Sales & Marketing 등 여러 직무와 관련한 민간자격이 운영되고 있음
- 학과명에 관광, 호텔, 컨벤션, 항공서비스, 레저, 외식, 조리가 들어간 고등학교는 2021년 기준 총 102개교로 나타났으며, 955학급에 19,685명이 재학 중인 것으로 나타남
 - 이 중 학교명에 관광이 들어간 학교는 15개교로 5,624명이 재학 중인 것으로 나타남
- 2021년 기준 159개 대학기관에서 정규 학위과정을 실시하고 있으며, 현재 관광·레저산업 관련 대학교(4년제)의 경우 2021년 기준 정원은 3,549명, 입학생 수는 3,498명, 제적학생수 16,769명(재학생 수 13,315명, 휴학생 수 3,297명, 학사학위 취득유예생 157명), 졸업생 수는 2,621명으로 나타남

- 전국에 관광 관련 학점은행제 교육기관을 살펴보면 총 41개교가 운영 중이며, 지역별로 살펴보면 인구가 가장 많은 서울시에 26개교가 운영 중임

■ 여행업 자격기반 인력양성 현황

- 최근 5년간 국내여행안내사 응시자 수를 살펴보면, 1차 시험과 2차 시험 모두 감소하고 있는 것으로 나타남. 1차 시험의 합격률은 일정하지 않은 것으로 나타났으며, 2차 시험의 합격률은 80%안팎으로 나타남
- 최근 5년간 관광통역안내사 응시자 수를 살펴보면, 1차 시험과 2차 시험 모두 감소하고 있는 것으로 나타남. 1차 시험의 합격률은 일정하지 않은 것으로 나타났으며, 2차 시험의 합격률은 60%안팎으로 나타남
- 국외여행인솔자 자격과정에 시행된 1982년 이후 현재까지 교육과정을 이수하여 자격증을 취득한 사람은 80,363명이며, 최근 5년간 자격증을 취득한 사람은 감소하는 추세로 나타남
- 여행업 내 민간자격은 총 34개로 2017년부터 2021년까지 총 132회의 민간자격이 운영되었으며, 본 기간 동안 민간자격 접수자 수는 총 1,601명이며 응시자수는 1,587명, 취득자수는 1,465명으로 나타남

■ 여행업 교육훈련을 통한 인력양성 현황

- 여행업(학과계열_소계열_관광·관광학) 관련 대학 교육기관 배출현황에 따르면 2020년 총 139개 기관(중복포함)에서 총 8,257명의 졸업자가 배출되었음
- 여행업 관련 학과는 관광과, 항공관광과, 호텔서비스과, 문화관광이벤트과 등 다양한 학과가 존재하지만, 거시적 개념으로 여행업 관련 이론과 실무를 교육하는 학과이며, 3개년도(2018~2020) 평균 취업률은 63.5%로 나타남
- 취업률이 가장 높은 해는 2019년도로 전체 졸업자 8,267명 중 취업자는 4,670명으로 66.1%로 나타남

5. 결론

■ 여행업 환경변화에 따른 자격교육훈련 개선방안

- 여행업 환경변화에 따른 필요자격 신설방안 모색
 - 기술 환경이 급변함에 따라 서비스와 기술의 요소가 연계되는 융합의 영역에서 일자리 수요가 나타날 것으로 전망됨. 여행 큐레이션서비스, 관광 빅데이터 분석가, 메타버스 관광마케팅 등 기술 기반 여행 서비스 분야에서 일자리 수요가 발생될 것으로 예측됨 (김현주, 2022)에 따라 관련 자격제도 신설이 요구됨
- 신규 직종 육성을 위한 교육훈련 과정 이수형 자격제도 개설
 - 노동시장의 변화에 대응하기 위해 산업 환경에서 요구되는 인적자원에 대한 기준 마련이 필요하며, 시장에 나타날 변화를 분석·파악하여 교육훈련 과정 이수형 자격제도를 신설하는 등 인적자원 수급체계 구축을 위한 제도적 기반을 마련할 필요가 있음
- 디지털 전환 가속화에 따른 관광인력의 디지털 역량 제고
 - 종사자 등 관광인력의 디지털 역량 제고가 기업 간 경쟁력 편차를 해소하기 위한 하나의 방안으로 대두되어 관광인력의 디지털 역량을 제고하기 위한 방안이 도입되어야 할 것으로 보임

■ 여행업 인력 및 숙련수요에 따른 자격교육훈련 개선방안

- 새로운 인력 수요에 따른 교과과정 개편 및 개발 필요
 - 디지털 전환, 융복합화 등 인력 수요가 발생하는 새로운 영역의 인력확충을 위해 신규 인력이 디지털 역량 강화에 필요한 정보 및 기술, 노하우 등의 능력을 갖출 수 있도록 교과과정을 개편할 필요가 있음
- 실무 중심의 다양한 비교과과정 개발 필요
 - 전문대학의 경우 이론 및 실무형태의 수업이 진행되고 있으나 대학교의 경우 관광 전반에 대한 학문적 이론 위주의 수업이 주를 이루고 있어 실무 중심 교과과정 개편과 함께 다양한 비교과과정 개발이 요구됨
- 특화분야 관광인력의 능력개발 강화
 - 관광시장에 나타나고 있는 변화를 이끌어 나갈 수 있는 인력을 양성하기 위해 관광관련 정규 교육기관(특성화고, 전문대학, 대학교) 중 일부기관을 유망분야 양성훈련기관으로 선정하여 교육과정개발 및 교육과정 운영 등을 실시하여 유망분야의 인력양성을 양성할 필요가 있음

목 차

제 1 장 서 론	1
1. 조사의 배경 및 목적	1
2. 조사의 방법 및 절차	2
3. 한계 및 개선방안	4
제 2 장 관광레저산업 산업 범위 및 환경변화	5
1. 관광레저산업 범위	5
2. 관광레저산업 환경변화	62
3. 시사점	73
제 3 장 여행업 고용현황 및 수요분석	75
1. 여행업직무분류	75
2. 여행업 고용현황	82
3. 여행업 인력·숙련수요 분석	94
제 4 장 여행업 인력공급 현황	106
1. 여행업 직무별 자격 및 교육훈련 현황	106
2. 여행업 자격기반 인력양성 현황	141
3. 여행업 교육훈련을 통한 인력양성 현황	149

제 5 장 결론	155
1. 여행업 환경변화에 따른 자격·교육훈련 개선방안	155
2. 여행업 인력 및 숙련수요에 따른 자격·교육훈련 개선방안	157
3. 관광·레저산업 인적자원 개발을 위한 제언	160
참고문헌	163
부록	167
1. 관광·레저산업 직무맵 개요	167
2. 직무맵 산업계 검증 결과	169
3. 2022년도 기준 관광·레저산업 직무맵 현황	175
4. 여행업 인력·숙련수요조사 설문지	190

표 목 차

[표 2-1] 관광진흥법 상 관광사업에 대한 분류	6
[표 2-2] 한국표준산업분류 상 관광산업 특수분류	7
[표 2-3] 한국표준산업분류 상 결혼산업 분류	13
[표 2-4] 한국표준산업분류(KECO) 상 관광·레저산업 분류표	14
[표 2-5] 관광·레저ISC 포괄 산업 범위 분류 연계표(관광사업 특수분류, KSIC, KECO, 관광진흥법) 15	
[표 2-6] 관광·레저산업 범위 분류 연계표 요약	23
[표 2-7] NCS 분류체계 상 관광·레저산업 범위	25
[표 2-8] NCS와 관광·레저산업 산업 범위 분류 연계표(관광사업 특수분류, KSIC, KECO, 관광진흥법,NCS)	26
[표 2-9] NCS 포함 관광·레저산업 범위 연계표 요약	35
[표 2-10] 관광사업 특수분류 기준 NCS 미개발 분야	37
[표 2-11] 2017년~2021년도 방한 외래관광객	38
[표 2-12] 2020년·2021년도 방한 외래관광객 현황	39
[표 2-13] 2017년~2021년도 국민 해외여행객 추세	40
[표 2-14] 2020년·2021년도 국민 해외여행객 현황	40
[표 2-15] 국내여행 총량	41
[표 2-16] 2011~2021년도 혼인건수 및 조혼인율 추세	42
[표 2-17] 2010~2020년도 평균 초혼 및 재혼연령 추세	43
[표 2-18] 2011~2021년도 월별 혼인건수 추세	43
[표 2-19] 관광사업체 수 추이	45
[표 2-20] 지역별 관광사업체 수 추이	46
[표 2-21] 지역별 관광사업체 업종구성 현황	47

[표 2-22] 2020년 기준 관광·레저 사업체 수 추이	48
[표 2-23] 2020년~2021년 4분기 기준 관광·레저 사업체 수 추이	49
[표 2-24] 관광사업체 연간 매출액 추이	51
[표 2-25] 관광사업체 1개소 평균 매출액 추이	52
[표 2-26] 지역별 관광사업체 매출액 현황	52
[표 2-27] 관광사업체 종사자 수 추이	54
[표 2-28] 6차 산업 기업체 현황	56
[표 2-29] 관광 두레 조성 현황	56
[표 2-30] 관광 두레 지역별 조성 현황	57
[표 2-31] 농촌체험휴양마을 조성 현황	58
[표 2-32] 문화관광해설사 활동 현황	59
[표 2-33] 관광통역안내사 시험과목(관광진흥법 시행규칙 제 44조~47조)	59
[표 2-34] 연도별 관광통역안내사 국가자격증 취득자 현황	60
[표 2-35] 지역별 결혼사업체 추이	61
[표 2-36] 지역별 결혼사업체 종사자 추이	61
[표 2-37] 사회 분야 주요 변화 항목	63
[표 2-38] 기술 분야 주요 변화 항목	64
[표 2-39] 경제 분야 주요 변화 항목	65
[표 2-40] 환경 분야 주요 변화 항목	67
[표 2-41] 정치 분야 주요 변화 항목	68
[표 2-42] 코로나19 이후 관광환경 분야 변화	72
[표 3-1] 한국표준산업분류(KSIC-10) 기준 여행업 분류	75
[표 3-2] 고용직업분류(KECO 2018) 기준 카지노산업 분류	75

[표 3-3] 국가직무능력표준(NCS) 기준 여행업 분류	76
[표 3-4] 여행업 직무별 직무수준	77
[표 3-5] 여행업 직무 정의	77
[표 3-6] 여행업 직무별 NCS 능력단위	78
[표 3-7] 여행업 직무별 NCS 능력단위	79
[표 3-8] 여행업 직무맵 총괄표	80
[표 3-9] 여행업 직무맵 총괄표	81
[표 3-10] 여행업 사업체 수 및 종사자현황	82
[표 3-11] 종사자 규모별 사업체 수	83
[표 3-12] 여행업 사업체 형태	83
[표 3-13] 여행업 사업체 연간 평균 영업 개월 수	84
[표 3-14] 여행업 사업체 일 평균 영업시간	84
[표 3-15] 여행업 사업체 월 평균 휴무일	85
[표 3-16] 여행업 사업체 신규인력 채용현황	85
[표 3-17] 여행업 사업체 종사자 이직 현황	86
[표 3-18] 여행업 직무별 고용인력 현황	87
[표 3-19] 여행업 성별 종사자 현황	88
[표 3-20] 여행업 매출액 규모별 종사자 성별 현황	88
[표 3-21] 여행업 연령별 종사자 현황	89
[표 3-22] 여행업 매출 규모별 종사자 연령 현황	90
[표 3-23] 여행업 종사자 자격증 보유현황	90
[표 3-24] 사업 지원 서비스업 인력수급 전망	91
[표 3-25] 2021년도 여행업 사업체노동력 조사(중분류 기준 / 사업 지원 서비스업)	95

[표 3-26] 2021년도 여행업 사업체노동력 조사(소분류 기준 / 여행서비스원)	95
[표 3-27] 여행업 직무별 인력수요 현황	96
[표 3-28] 여행업 직무별 인력수요 부족률 현황	97
[표 3-29] 직능 수준별 용어 정리	98
[표 3-30] 2021년도 직능별 사업체노동력 조사(중분류 기준 / 사업 지원 서비스업)	98
[표 3-31] 2020년도 직능별 사업체노동력 조사(소분류 기준 / 여행서비스원)	99
[표 3-32] 여행업 직무별 · 직능별 인력수요 현황	100
[표 3-33] 인력 · 숙련조사 용어 정리	101
[표 3-34] 여행업 직무별 전망·숙련도 현황	102
[표 3-35] 여행업 인력·숙련 수준 조사 총괄표	103
[표 3-36] 여행업 직무별 신규인력 숙련수준 기준	104
[표 3-37] 여행업 생애주기별 직무적 합도 조사	105
[표 4-1] 관광중사원 자격제도 구성 체계	106
[표 4-2] 국내여행안내사 및 관광통역안내사 자격시험 검정과목	107
[표 4-3] 국외여행인솔자 교육과정	108
[표 4-4] 호텔경영사 · 관리사 · 서비스사 자격시험 검정과목	109
[표 4-5] 컨벤션기획사 자격시험 검정과목	110
[표 4-6] 국제의료관광코디네이터 자격시험 검정과목	110
[표 4-7] 관광·레저분야 민간자격 등록현황(키워드별)	111
[표 4-8] 관광·레저산업 NCS 및 자격 개발현황	115
[표 4-9] 결혼서비스 관련 산업현장 직무능력수준	116
[표 4-10] 여행서비스 관련 산업현장 직무능력수준	117
[표 4-11] 숙박서비스 관련 산업현장 직무능력수준	118

[표 4-12] 컨벤션 관련 산업현장 직무능력수준	118
[표 4-13] 관광레저서비스 관련 산업현장 직무능력수준	119
[표 4-14] 농촌체험 관련 산업현장 직무능력수준	120
[표 4-15] 관광레저산업 분야 NCS 기반자격 개발현황	121
[표 4-16] 여행업분야 자격제도 현황	122
[표 4-17] 여행업 민간자격 현황	123
[표 4-18] 여행업 관련 산업현장 직무능력수준	131
[표 4-19] 여행업 분야 NCS 기반자격 개발현황	131
[표 4-20] 전국 관광 관련 고등학교 세부현황	132
[표 4-21] 관광레저 관련 대학 교육기관 현황	136
[표 4-22] 학점은행제 교육훈련기관 현황	137
[표 4-23] 관광 관련 학점은행제 교육기관 현황	138
[표 4-24] 여행업 국가자격 배출현황 : 국내여행안내사, 관광통역안내사	141
[표 4-25] 여행업 국가자격 배출현황 : 해외여행인솔자	142
[표 4-26] 여행업 민간자격 현황	143
[표 4-27] 여행업 국가자격 배출현황 : 국내여행안내사, 관광통역안내사	147
[표 4-28] 여행업 관련 대학 교육기관 현황	150
[표 4-29] 여행업 관련 전문대학(2년제) 교육과정	151
[표 4-30] 여행업 관련 대학교 교육과정	152

그림목차

[그림 1-1] 연구 수행절차	3
[그림 2-1] 연간 여행 경험률	41
[그림 2-2] 업종별 관광사업체 현황(2020년 기준)	44
[그림 2-3] 관광사업체 총 매출액(2019년 기준)	50
[그림 2-4] 관광사업체 총 종사자수(2019년 기준)	53
[그림 2-5] 6차산업 개념도 및 관광 두레 추진체계도	55
[그림 2-6] 관광 사업추진체계	57
[그림 2-7] 문화관광해설사 통합예약 웹사이트 예시	58
[그림 2-8] 세계와 한국의 생산연령인구(좌) 및 고령인구(우) 구성비 추이	69
[그림 2-9] 가정생활의 우선도	69
[그림 3-1] 사업 지원 서비스업 성장 및 취업자 추이	91

제 1 장

서 론

1. 조사의 배경 및 목적

1) 조사 배경

- 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, 2022년 현재 18개 산업별 인적자원개발위원회(ISC)가 운영 중임
- 이에 따라 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 관광·레저산업계의 대표성을 바탕으로 해당산업의 인적자원 관련 인력·숙련수요를 기반으로 관련 정책 의사결정과 현장 맞춤형 인력수급 실태분석을 위한 관광·레저분야 산업인력현황분석 실시하고 있음
- 본 조사를 통하여 동 산업의 업종별 필요인력 수급을 비롯한 교육·훈련 프로그램 개발 및 운영, 관광·레저산업의 고용노동환경 개선을 통한 산업 활성화 도모하고자 함

2) 조사의 목적

- 관광·레저분야 산업의 업종별 인력수급 실태 및 기술 동향, 주요 이슈분석 등의 산업계 전반의 동향을 파악하여 산업 내 원활한 인력수급 체계마련을 위한 기틀을 마련하고, 또한 산업별 인적자원 수급 현황자료 조사를 통해 현장에서 실제로 활용 가능한 인력·숙련수요를 파악함으로써 현장 맞춤형 인력양성을 위한 기초자료 제공하고자 함
- 현재 관광·레저산업 분야별 진행되고 있는 교육·훈련 실태조사를 통해 변화하는 산업구조에 부합하는 전문인력 양성 교육·훈련 과정을 개발·운영함으로써 산업의 활성화를 도모하고자 함
- 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 대안을 제시하고자 함

2. 조사의 방법 및 절차

1) 조사의 범위

■ 시간적 범위

- 관광·레저산업의 산업인력현황 파악을 위하여 2010년~2022년을 기준으로 작성된 통계자료를 중심으로 보고서를 작성하였음
- 문화체육관광부의 관광동향에 관한 연차보고서(2021년 기준) 및 관광사업체조사(2020년 기준) 자료를 최신자료로 활용함

■ 내용적 범위

- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)의 산업범위를 중심으로 내용적 범위로 설정하였으며, 세부적 산업 범위는 산업 범위는 NCS 대분류 「12. 미용·숙박·여행·오락 및 스포츠」, 「24. 농림어업」 중분류 「1202. 결혼장례」 「1203. 관광·레저」, 소분류 「120201. 결혼서비스」 「120301-04. 여행서비스, 숙박서비스, 컨벤션, 관광레저서비스」, 「240103. 농촌개발」로 구성되었음
- 또한 인력·숙련 수요조사를 위한 세부적 산업 범위는 NCS 대분류 「대분류 12 이용·숙박·여행·오락·스포츠, 중분류 03. 관광·레저, 소분류 01. 여행서비스, 세분류 01. 여행상품개발 / 02. 여행상품상담 / 03. 국내여행안내 / 04. 해외여행안내 / 05. 항공객실서비스」를 중심으로 범위를 설정함
 - 한국표준산업분류(KSIC)와 관광산업 특수분류, NCS분류체계, 관광진흥법상의 분류체계 및 산업 범위를 활용하였음

2) 조사의 방법

- 관광·레저산업 산업인력현황보고서 작성을 위하여 문화체육관광부 발간 자료(관광동향에 관한 연차보고서, 관광사업체조사 등), 한국고용정보원, 한국문화관광연구원 등의 연구 자료를 활용하여 현황조사를 통한 문제점 도출
 - 문화체육관광부의 연도별 관광동향에 관한 연차보고서 및 관광사업체조사의 활용하여 관광진흥법상 관광사업체 현황 및 양성기관 현황, 자격 현황 등을 파악하고자 하였고, 통계

청의 자료를 활용하여 산업의 분류체계 및 산업범위를 제시하고자 함

- 인력·숙련 수요조사를 실시하기 위해 여행업 내 직무맵을 개발하였으며 산업계, 교육계, ISC(관광·레저ISC)의 의견을 반영함
- 관광·레저ISC는 여행업 기업체 44곳을 대상으로 인력 수요조사를 실시하였으며, 해당 설문조사는 직무맵을 기반으로 실시함

3) 연구 수행절차

- 본 연구는 크게 제1장 서론 - 제2장 관광·레저산업 범위 및 환경변화 - 제3장 여행업 고용현황 및 수요분석 - 제4장 여행업 인력공급현황 - 제5장 결론으로 총 5단계로 구분하여 연구를 수행하였으며, 연구의 수행절차는 다음과 같음



[그림 1-1] 연구 수행절차

3. 한계 및 개선방안

- 본 조사를 통해 여행산업 내 인적자원과 관련하여 인력·숙련수요를 기반으로 산업 내 산업 내 원활한 인력수급 체계마련을 위한 기틀을 마련하고 현장 맞춤형 인력양성을 위한 기초자료 제공하고자 실시하였음
- 이를 위해 우선 업계, 교육계, ISC(관광·레저ISC)의 의견을 반영하여 직무맵을 개발하였으며, 해당 직무맵을 토대로 여행업 기업체 44곳의 의견을 반영한 인력·숙련수요를 실시하였으나 한계점은 다음과 같음
- 첫째, 관광·레저산업 직무맵 개발과정에서 여행업과 같이 산업계 대다수 의견을 반영하기 보다는 분과위원회와 실무위원회를 통해 관련 협회 및 소수의 기업을 대상으로 진행하여 산업계 대표성을 확보한 직무맵으로 반영하는데 한계가 발생함
- 둘째, 여행산업 산업인력현황보고서에 포함된 산업 현황 및 고용과 관련한 지표는 대부분 2021년, 2020년(최신통계) 통계를 활용하여 엔더믹 시대를 반영하는데 한계가 발생함
- 이러한 연구 한계를 극복하기 위한 향후 개선방안으로 우선 관광·레저ISC 산업 범위를 기준으로 전체 산업을 대상으로 직무맵 점검을 통해 산업 대표성을 확보할 필요가 있음
- 셋째, 산업계 종사자의 경력개발을 위해 현재 인력·숙련수요조사를 토대로 회의체(운영위원회, 실무위원회, 분과위원회)와 산업계 전문가그룹 인터뷰 등 질적 연구방법을 토대로 필요 교육을 도출하고 수요조사를 통해 실제 교육수요를 파악하여 산업계 인적자원 개발을 위한 사각지대의 최소화를 위해 노력할 필요가 있음

제 2 장

관광·레저산업 산업 범위 및 환경변화

1. 관광·레저산업 범위

1) 산업분류와 관광·레저산업¹⁾

가. 관광진흥법상 관광사업

- 관광진흥법에서는 관광사업을 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 업을 뜻함
 - 관광숙박업은 호텔업과 휴양 콘도미니엄업으로 구분하며 호텔업이란 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 업을 의미하며 휴양 콘도미니엄업이란 관광객의 숙박과 취사에 적합한 시설을 갖추어 이를 그 시설의 회원이나 공유자, 그 밖의 관광객에게 제공하거나 숙박에 딸리는 음식·운동·오락·휴양·공연 또는 연수에 적합한 시설 등을 함께 갖추어 이를 이용하게 하는 업을 의미함
 - 관광객이용시설업은 관광객을 위하여 음식·운동·오락·휴양·문화·예술 또는 레저 등에 적합한 시설을 갖추어 이를 관광객에게 이용하게 하는 업을 의미하며 야영장업은 야영에 적합한 시설 및 설비 등을 갖추고 야영편의를 제공하는 시설을 관광객에게 이용하게 하는 업을 의미함
 - 국제회의업은 대규모 관광 수요를 유발하는 국제회의(세미나·토론회·전시회 등을 포함한다. 이하 같다)를 개최할 수 있는 시설을 설치·운영하거나 국제회의의 계획·준비·진행 등의 업무를 위탁받아 대행하는 업을 뜻함
 - 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 업을 의미함
 - 유원시설업은 유기시설(遊技施設)이나 유기기구(遊技機具)를 갖추어 이를 관광객에게 이용하게 하는 업을 의미함(다른 영업을 경영하면서 관광객의 유치 또는 광고 등을 목적으로

1) 본 부분은 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2021). 「2021년도 관광·레저분야 산업인력현황보고서」의 내용을 인용함

유기시설이나 유기기구를 설치하여 이를 이용하게 하는 경우를 포함

- 관광편의시설업은 상기의 규정에 따른 관광사업 외에 관광 진흥에 이바지할 수 있다고 인정되는 사업이나 시설 등을 운영하는 업을 뜻함

[표 2-1] 관광진흥법 상 관광사업에 대한 분류

산업 분류		세부 업종
여행업		일반여행업, 국외여행업, 국내여행업
관광숙박업	호텔업	관광호텔업, 수상관광호텔업, 한국전통호텔업, 가족호텔업 호스텔업, 소형호텔업, 의료관광호텔업
	휴양콘도미니엄업	
관광객 이용시설업		전문휴양업, 종합휴양업(제1종, 제2종), 야영장업(일반, 자동차), 관광 유람선업(일반, 크루즈), 관광공연장업 외국인관광도시민박업, 한옥체험업
국제회의업		국제회의시설업, 국제회의기획업
카지노업		
유원시설업		종합유원시설업, 일반유원시설업, 기타유원시설업
관광편의시설업		관광유희음식점업, 관광극장유희업, 외국인전용유희음식점업 관광식당업, 관광순환버스업, 관광사진업, 여객자동차터미널시설업 관광펜션업, 관광궤도업, 관광면세업, 관광지원서비스업

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

나. 한국표준산업분류(KSIC)의 관광·레저산업 특수분류

- 관광산업 특수분류는 세계관광기구(UNWTO)와 유엔통계위원회가 공동으로 작성한 국제 관광표준을 기초로 하여 2000년에 제정되었으며, 관광산업의 특성을 반영하였음
- 관광산업 특수분류는 핵심 관광산업을 중심으로 관광산업특수분류는 핵심 관광산업을 중심으로 관광산업에 대한 기여도와 역할에 따라 상호의존, 부분적용, 지원산업으로 영역을 분류하였으며 관광산업의 파급효과를 함께 알 수 있도록 분류함
 - 핵심 관광산업은 전적으로 관광객에 의존하는 산업으로 관광 쇼핑업, 관광 운수업, 관광 숙박업, 관광 음식점 및 주점업, 여행사 및 여행보조 서비스업, 국제회의업, 문화, 오락 및 레저 스포츠산업, 카지노업을 포함하며, 관광진흥법에서 규정한 관광산업을 포함함

[표 2-2] 한국표준산업분류 상 관광산업 특수분류

구분	대분류		중분류		소분류		한국표준산업분류 10차 개정 연계표	
	분류 코드	분류명	분류 코드	분류명	분류코드	분류명	분류 코드	분류명
핵심 관광 산업	101	관광 쇼핑업 (도매업 제외)	10101	면세점*	1010100	면세점*	47130	면세점
			10102	외국인전용 관광기념품 판매업*	1010200	외국인전용 관광기념품 판매업*	47842	기념품, 관광 민예품 및 장식용품 소매업
			10103	관광 인증 쇼핑업	1010300	관광 인증 쇼핑업	471	종합소매업
	102	관광 운수업	10201	관광 철도운송업	1020100	관광철도 운송업	49101	철도 여객운송업
					1020201	시내순환 관광업*	49212	시내버스 운송업
			10202	관광 도로운송업	1020202	전세버스 운송업	49232	전세버스 운송업
					1020203	관광궤도업*	49239	기타 부정기 여객 육상 운송업
					10203	관광 수상운송업	1020301	관광 유람선업*
			50201	내륙 수상 여객 및 화물 운송업				
			1020302	크루즈업*	50111	외항 여객 운송업		
			10204	관광 항공운송업	1020401	관광 항공 정기운송업	51100	항공 여객 운송업
					1020402	관광 항공 부정기운송업	51100	항공 여객 운송업
			103	관광 숙박업	10301	호텔업*	1030101	관광 호텔업*
	1030102	수상관광 호텔업*					55101	호텔업
	1030103	한국전통 호텔업*					55101	호텔업
	1030104	가족 호텔업*					55103	휴양 콘도 운영업
	1030105	호스텔업*					55109	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업
	10302	휴양콘도미니엄업			1030200	휴양콘도미니엄업*	55103	휴양 콘도 운영업
	10303	관광 펜션업			1030300	관광 펜션업*	55109	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업
	10304	일반 관광 숙박업			1030401	산림휴양림업	55109	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업
					1030402	게스트하우스	55109	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업

구분	대분류		중분류		소분류		한국표준산업분류 10차 개정 연계표	
	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명
					1030403	레지던스 호텔	55109	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업
					1030404	관광 인증 모텔업	55102	여관업
					1030405	민박업	55104	민박업
					1030406	외국인 관광 도시민박업(홈스테이)*	55104	민박업
					1030407	자동차 야영장업*	55109	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업
					1030408	한옥체험업*	55104	민박업
					1030499	기타 관광 숙박시설 운영업 (온천랜드, 관광농원, 템플스테이 등)	55109 85614	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업 청소년수련시설운영업
104	관광음식점 및 주점업	10401	관광 식당업	1040100	관광 식당업*	5611	한식 음식점업	
						5612	외국식음식점업	
		10402	관광 주점업		1040201	관광 유흥음식점업*	56211	일반유흥 주점업
					1040202	관광 극장유흥업*	56212	무도유흥 주점업
					1040203	관광 공연장업(식사·주류 포함)*	5621	주점업
1040204	외국인전용 유흥음식점업*	5621	주점업					
105	여행사 및 여 행보조 서비스 업	10501	여행업		1050101	일반 여행업*	75210	여행사업
					1050102	국외 여행업*	75210	여행사업
					1050103	국내 여행업*	75210	여행사업
		10502	여행보조 및 예약 서비스업	1050200	여행보조 및 예약 서비스업	75290	기타 여행보조 및 예약 서비스업	
106	국제회의업*	10601	국제회의 기획업*	1060100	국제회의 기획업*	75992	전시, 컨벤션 및 행사 대행업	
		10602	국제회의 기획업*	1060200	국제회의 시설업*	75992	전시, 컨벤션 및 행사 대행업	
107	문화, 오락 및 레저 스포츠 산업	10701	박물관 및 사적지 관리 운영업		1070101	박물관 운영업(미술관 포함)	90221	박물관 운영업
					1070102	사적지 관리 운영업	90222	사적지 관리 운영업
		10702	식물원, 동물원 및 자연공원 운영업		1070201	식물원, 동물원 운영업	90231	식물원 및 동물원 운영업
					1070202	자연공원 운영업	90232	자연공원 운영업
					1020299	기타 관광지 운영업	90290	기타 유사 여가관련 서비스업

구분	대분류		중분류		소분류		한국표준산업분류 10차 개정 연계표			
	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명		
			10703	유원시설업*	1070301	종합유원시설업*	91210	유원지 및 테마파크 운영업		
					1070302	일반유원시설업*	91210	유원지 및 테마파크 운영업		
					1070303	기타유원시설업*	91229	기타 오락장 운영업		
			10704	농어촌 체험 및 생태 관광업	1070400	농어촌 체험 및 생태 관광업	85614	청소년수련시설 운영업		
							90232	자연공원운영업		
			10705	관광 공연장업*	1070501	관광 공연시설 운영업	90110	공연시설 운영업		
			10706	관광 레저 스포츠시설 운영업			1070601	경주장 운영업	91113	경주장 및 동물경기장 운영업
							1070602	골프장 운영업	91121	골프장 운영업
							1070603	스키장 운영업	91122	스키장 운영업
							1070604	낚시장 운영업	91231	낚시장 운영업
	1070605	수상 오락 서비스업 (유원시설 제외)					91139	그 외 기타 스포츠시설 운영업		
					91239	기타수상오락서비스업				
	10799	기타 분류 안 된 오락 관련 서비스업	1079901	오락 및 관광체험시설 운영	91299	그외 기타 분류안된 오락관련 서비스업				
	108	카지노업*	10801	외국인 전용 카지노업	1080100	외국인 전용 카지노업	91249	기타 사행시설 관리 및 운영업		
			10802	내국인 출입 카지노업	1080200	내국인 출입 카지노업	91249	기타 사행시설 관리 및 운영업		
	상호 의존 관광 산업	201	관광 건설업	20101	관광 건물 종합건설업	2010101	상업 및 휴양 건물 건설업	41121	사무·상업용 및 공공기관용 건물 건설업	
								41129	기타 비주거용 건물 건설업	
						2010102	수송시설물 건설업(터미널)	41129	기타 비주거용 건물 건설업	
				20102	관광 토목 건설업	2010201	관광용지 개발조성공사	41210	지반조성 건설업	
2010202						관광지, 관광단지 또는 관광특구 조경 건설업	41226	조경 건설업		
2010299						관광 관련 기타 토목시설물 건설업	41229	기타 토목 시설물 건설업		

구분	대분류		중분류		소분류		한국표준산업분류 10차 개정 연계표	
	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명
	202	관광 및 레저용품 소매업	20201	레저용 의복 소매업	2020100	레저용 의복 소매업	47414	셔츠 및 블라우스 소매업
							47419	기타의복소매업
			20202	레저 및 스포츠용품 소매업	2020200	레저 및 스포츠용품 소매업	47631	운동 및 경기용품 소매업
							47640	게임용구,인형및장난감소매업
			20203	자전거 및 기타 운송장비 소매업	2020300	자전거 및 기타 운송장비 소매업	47632	자전거 및 기타 운송 장비 소매업
			20204	관광용 가방 및 기타 가죽제품 소매업	2020400	관광용 가방 및 기타 가죽제품 소매업	47440	가방 및 기타 가죽제품 소매업
	203	관광 보험 및 금융서비스업	20301	여행자 보험업	2030100	여행자 보험업	65121	손해 보험업
			20302	금융서비스업	2030201	여행자 수표 발행	66199	그외 기타 금융 지원 서비스업
					2030202	환전소	66199	그외 기타 금융 지원 서비스업
	204	레저 장비업	20401	사진기 및 사진 용품 소매업	2040100	사진기 및 사진용품 소매업	47823	사진기 및 사진용품 소매업
			20402	레저 및 운송장비 임대업	2040201	레저장비 임대업	76210	스포츠 및 레크레이션 용품 임대업
					2040202	운송장비 임대업	76190	기타 운송장비 임대업
			20403	자동차 임대업	2040301	캠핑카 임대업	76110	자동차 임대업
					2040302	관광용 자동차 임대업	76110	자동차 임대업
					2040303	일반 자동차 임대업	76110	자동차 임대업
	부분 적용 관광 산업	301	관광 비인증 쇼핑업	30100	관광 비인증 쇼핑업	3010000	관광 비인증 쇼핑업	47
302		부분관광 운송업	30201	부분관광 육상운송업	3020101	도시간 철도 운송업	49101	철도 여객 운송업
					3020102	도시내 철도 운송업	49211	도시철도 운송업
					3020103	관광보조 버스 운송업	49219	기타 도시 정기 육상 여객 운송업
					3020104	시내·외버스 운송업	49212	시내버스 운송업
							49220	시외버스운송업

구분	대분류		중분류		소분류		한국표준산업분류 10차 개정 연계표		
	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명	
			30202	부분관광 수상운송업	3020105	택시 운송업	49231	택시 운송업	
					3020201	수상운송업	50202	항만 내 여객 운송업	
					3020202	내항·내륙 여객선 운송업	50121	내항 여객 운송업	
							50201	내륙수상여객및화물운송업	
	303	부분관광 숙박업	30301	청소년수련원	3030100	청소년 수련원	85614	청소년 수련시설 운영업	
			30302	관광 비인증 모텔업	3030200	관광 비인증 모텔업	55102	여관업	
	304	부분 관광 음식점업 및 주점업	30401	부분관광 음식점업	3040101	관광 일반음식점업	5611	한식 음식점업	
							5612	외국식음식점업	
			30402	부분관광 주점업	3040201	비알콜 관광 음료점업	56221	커피전문점	
							56229	기타비알코올음료점업	
	3040299	기타 관광 주점업	562	주점 및 비알콜음료점업					
	305	부분 관광 공연장업	30501	부분관광 공연장업	3050001	일반 공연시설 운영업	90110	공연시설 운영업	
	306	부분 관광 기타 서비스업	30601	관광 정보 서비스업	3060101	온라인상 여행 정보제공	63991	데이터베이스 및 온라인정보 제공업	
					3060102	관광지도 및 여행서적 출판업	58113	일반 서적 출판업	
			30602	전문기술 서비스업	3060201	관광 사진업*	73301	인물사진 및 행사용 영상 촬영업	
					3060202	통역 서비스업	73902	번역 및 통역 서비스업	
			30699	기타 관광 서비스업	3069901	온천탕	96121	욕탕업	
					3069999	그 외 기타 관광서비스업	96999	그외 기타 달리 분류되지 않은 개인 서비스업	
	관광 지원 산업	401	관광 연구 개발업	40100	관광 연구개발업	4010000	관광 연구 개발업	70209	기타 인문 및 사회과학 연구 개발업
		402	관광 공공기관	40201	문화 및 관광 행정	4020100	문화 및 관광행정	84212	문화 및 관광 행정
84229	기타산업진흥행정								

구분	대분류		중분류		소분류		한국표준산업분류 10차 개정 연계표			
	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명		
			40202	관세행정,	4020200	관세행정	84114	재정 및 경제정책 행정		
			40203	외무 행정 (비자발급 및 영사업무)	4020300	외무 행정(비자발급 및 영사업무)	84310	외무 행정		
			40204	특수경찰 및 공항경비	4020400	특수경찰 및 공항경비	84404	경찰		
	403	관광 교육서비스업	40301	교육기관	4030101	관광 전문 교육기관(대학교 이상)	85301	전문대학		
							85302	대학교		
							85303	대학원		
			40399	기타 관광 레저 및 레크레이션 교육기관	4039901	기타 관광 레저 스포츠 교육기관	85212	일반 고등학교		
							85611	태권도 및 무술 교육기관		
							85612	기타스포츠교육기관		
	404	관광단체	40401	회원단체	4040101	관광산업 및 전문가단체	85613	레크레이션 교육기관		
							94110	산업단체		
							94120	전문가단체		
			40402	관광 관련 국내·외 기관	4040200	관광 관련 국내·외 기관	4040102	여행클럽	94990	그외 기타 협회 및 단체
									99001	주한 외국공관
									99009	기타국제및외국기관

주) *는 관광진흥법상 등록된 사업체를 별도 표기함

자료 : 통계분류포털 홈페이지(<https://kssc.kostat.go.kr>)

- 상호의존 관광산업은 원래 관광산업은 아니지만 핵심 관광산업을 보조하기 위해 동반되는 산업으로 관광 건설업, 관광 및 레저용품 소매업, 관광보험 및 금융서비스업, 레저장비업을 포함함
- 부분적용 관광산업은 부분적으로 관광객에 의존하는 산업으로 관광 비인증 쇼핑업, 부분관광 운송업, 부분관광 숙박업, 부분관광 음식적 및 주점업, 부분관광 공연장업, 부분관광 기타 서비스업을 포함함
- 관광 지원산업은 관광산업을 지원하기 위한 부문으로 관광관련 관광 연구개발업, 관광 공공기관, 관광교육서비스업, 관광단체를 포함함
- 지금까지 살펴본 한국표준산업분류의 관광산업 특수분류는 관광진흥법상 관광·레저 사업 모두를 포괄하고 있으나 관광·레저ISC의 산업범위 중 결혼 분야가 부재함에 따라 추가적으로 한국표준산업분류 상 결혼산업의 분류를 살펴볼 필요가 있음

[표 2-3] 한국표준산업분류 상 결혼산업 분류

대분류		중분류		소분류		세분류		세세분류	
코드	항목	코드	항목	코드	항목	코드	항목	코드	항목
S	협회 및 단체 수리 및 기타 개인 서비스업	96	기타 개인 서비스업	969	그 외 기타 개인 서비스업	9699	그 외 기타 분류 안된 개인 서비스업	96991	예식장업
								96994	결혼 상담 및 준비 서비스업

자료 : 통계분류포털 홈페이지(<https://kssc.kostat.go.kr>)

다. 한국고용직업분류(KECO)의 관광·레저산업 특수분류

- 노동시장 상황과 수요, 현실적 직업구조 등을 반영하고자 고용노동부는 한국고용직업분류(KECO)를 통해 직업을 분류하고 있음
- 관광·레저산업은 미용·여행·숙박·음식·경비·청소직 항목이며 분류 상 산업 내 직업은 다음과 같음

[표 2-4] 한국표준산업분류(KECO) 상 관광·레저산업 분류표

대분류		중분류		소분류		세분류 직업명	
코드	내용	코드	내용	코드	내용	코드	세분류 직업명
0	경영·사무·금융·보험직	01	관리직 (임원·부서장)	014	미용·여행·숙박·음식·경비·청소 관리자	0141	미용·여행·숙박·스포츠 관리자
		02	경영·행정·사무직	024	광고·조사·상품기획·행사기획 전문가	0241	광고홍보 전문가
5	미용·여행·숙박·음식·경비·청소직	51	미용·예식 서비스직	512	결혼·장례 등 예식 서비스원	5121	결혼상담원 및 웨딩플래너
		52	여행·숙박·오락 서비스직	521	여행 서비스원	5211	여행상품 개발자
						5212	여행사무원
						5213	여행 안내원 및 해설사
				522	항공기·선박·열차 객실승무원	5221	항공기 객실승무원
		5222	선박·열차 객실승무원	5230	숙박시설 서비스원		
		523	숙박시설 서비스원	5240	오락시설 서비스원		
		524	오락시설 서비스원				

자료 : 통계분류포털 홈페이지(<https://kssc.kostat.go.kr>)

- 한국표준산업분류(KECO)의 분류상 관광·레저산업의 범위 제시 및 ISC 산업범위를 포괄적으로 정리하는데, 다소 한계가 발생하는 것으로 나타남
- 그러므로 효율적인 인적자원 개발을 위하여 관광·레저산업의 범위를 앞서 논의된 관광진흥법, 한국표준산업분류, 한국고용직업 분류를 통합적으로 살펴보고 산업계 인적자원 기준을 제시하기 위한 기틀을 마련할 필요성이 대두됨

라. 관광·레저ISC 포괄 산업 분류

- 관광·레저분야 산업범위 및 분류는 다양한 유형(관광진흥법상 관광사업, 관광산업 특수분류, 한국고용직업분류)으로 분류되고 있어 광범위적 접근을 통한 산업 범위에 대한 개념 도출이 요구됨
- 이에 관광진흥법상 관광사업(7개 업종)과 이를 확대 표현한 관광산업 특수분류를 소분류 중심으로 한국표준산업분류(KSIC)와 한국고용직업분류(KECO)를 연계하였음

[표 2-5] 관광·레저ISC 포괄 산업 범위 분류 연계표(관광사업 특수분류, KSIC, KECO, 관광진흥법)

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)			한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법
	대분류	중분류	소분류	산업 분류명	세분류명	
핵심 관광 산업	관광 쇼핑업 (도매업 제외)	면세점*	면세점*	면세점		관광편의시설업
		외국인전용 관광 기념품 판매업*	외국인전용 관광기념품 판매업*	기념품, 관광 민예품 및 장식용품 소매업		관광편의시설업
		관광 인증 쇼핑업	관광 인증 쇼핑업	종합소매업		
	관광 운수업	관광 철도운송업	관광철도 운송업	철도 여객운송업	선박·열차 객실승무원	
		관광 도로운송업	시내순환 관광업*	시내버스 운송업		관광편의시설업
			전세버스 운송업	전세버스 운송업		
			관광궤도업*	기타 부정기 여객 육상 운송업		관광편의시설업
		관광 수상운송업	관광 유람선업*	내항 여객 운송업		관광객 이용시설업
			관광 수상운송업	내륙 수상 여객 및 화물 운송업		
		크루즈업*	외항 여객 운송업	선박·열차 객실승무원	관광객 이용시설업	
	관광 항공운송업	관광 항공 정기운송업	항공 여객 운송업	항공기 객실승무원		
		관광 항공 부정기운송업	항공 여객 운송업			
	관광 숙박업	호텔업*	관광 호텔업*	호텔업	숙박시설 서비스원	관광 숙박업
			수상관광 호텔업*	호텔업		
			한국전통 호텔업*	호텔업		
가족 호텔업*			휴양 콘도 운영업			
호스텔업*			기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업			
휴양콘도미니엄업		휴양콘도미니엄업*	휴양 콘도 운영업			

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)			한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법
	대분류	중분류	소분류	산업 분류명	세분류명	
		관광 펜션업	관광 펜션업*	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업	숙박시설 서비스원	관광편의시설업
		일반 관광 숙박업	산림휴양림업	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업	숙박시설 서비스원	
			게스트하우스	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업		
			레지던스 호텔	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업		
			관광 인증 모텔업	여관업		
			민박업	민박업	숙박시설 서비스원	관광객 이용시설업
			외국인 관광 도시민박업 (홈스테이)*	민박업		
			자동차 야영장업*	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업		관광객 이용시설업
			한옥체험업*	민박업	숙박시설 서비스원	관광객 이용시설업
		기타 관광 숙박시설 운영업 (온천랜드, 관광농원 템플스테이 등)	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업 청소년수련시설운영업	숙박시설 서비스원		
관광음식점 및 주점업	관광 식당업	관광 식당업*	한식 음식점업		관광편의시설업	
			외국식음식점업			
	관광 주점업	관광 유흥음식점업*	일반유흥 주점업			
		관광 극장유흥업*	무도유흥 주점업			
		관광 공연장업 (식사·주류 포함)*	주점업			
외국인전용 유흥음식점업*	주점업					

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)			한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법
	대분류	중분류	소분류	산업 분류명	세분류명	
여행사 및 여행보조 서비스업	여행업	일반 여행업*	여행사업	여행상품 개발자	여행업	
		국외 여행업*	여행사업	여행 사무원		
		국내 여행업*	여행사업	여행 안내원 및 해설사		
여행보조 및 예약 서비스업	여행보조 및 예약 서비스업	여행보조 및 예약 서비스업	기타 여행보조 및 예약 서비스업	여행 사무원		
		국제회의의 기획업*	국제회의의 기획업*	전시, 컨벤션 및 행사 대행업	상품 기획자	국제회의업
국제회의업*	국제회의의 기획업*	국제회의의 시설업*	전시, 컨벤션 및 행사 대행업	광고·홍보 전문가		
		문화, 오락 및 레저 스포츠 산업	박물관 및 사적지 관리 운영업	박물관 운영업(미술관 포함)	박물관 운영업	
사적지 관리 운영업	사적지 관리 운영업					
식물원, 동물원 및 자연공원 운영업	식물원, 동물원 운영업		식물원 및 동물원 운영업			
	자연공원 운영업		자연공원 운영업			
	기타 관광지 운영업		기타 유사 여가관련 서비스업			
유원시설업*	종합유원시설업*		유원지 및 테마파크 운영업	오락시설 서비스원	유원시설업	
	일반유원시설업*		유원지 및 테마파크 운영업			
	기타유원시설업*		기타 오락장 운영업			
농어촌 체험 및 생태 관광업	농어촌 체험 및 생태 관광업		청소년수련시설 운영업	기획 마케팅 사무원		
			자연공원운영업	여행상품 개발자		
관광 공연장업*	관광 공연시설 운영업	공연시설 운영업				

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)			한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법
	대분류	중분류	소분류	산업 분류명	세분류명	
		관광 레저 스포츠시설 운영업	경주장 운영업	경주장 및 동물경기장 운영업		
			골프장 운영업	골프장 운영업		
			스키장 운영업	스키장 운영업		
			낚시장 운영업	낚시장 운영업		
			수상 오락 서비스업 (유원시설 제외)	그 외 기타 스포츠시설 운영업		
				기타수상오락서비스업		
	기타 분류 안 된 오락 관련 서비스업	오락 및 관광체험시설 운영	그외 기타 분류안된 오락관련 서비스업	기획 마케팅 사무원		
				여행상품 개발자		
	카지노업*	외국인 전용 카지노업*	외국인 전용 카지노업	기타 사행시설 관리 및 운영업	오락시설 서비스원	카지노업
		내국인 출입 카지노업*	내국인 출입 카지노업	기타 사행시설 관리 및 운영업	기타 경호/보안 종사원	
상호 의존 관광 산업	관광 건물 종합건설업	상업 및 휴양 건물 건설업	사무상업용 및 공공기관용 건물 건설업			
			기타 비주거용 건물 건설업			
	관광 토목 건설업	관광 토목 건설업	수송시설물 건설업(터미널)	기타 비주거용 건물 건설업		
			관광용지 개발조성공사	지반조성 건설업		
			관광지, 관광단지 또는 관광 특구 조경 건설업	조경 건설업		
	관광 관련 기타 토목시설물 건설업	기타 토목 시설물 건설업				

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)			한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법		
	대분류	중분류	소분류	산업 분류명	세분류명			
관광 및 레저 용품 소매업		레저용 의복 소매업	레저용 의복 소매업	셔츠 및 블라우스 소매업				
				기타 의복 소매업				
		레저 및 스포츠용품 소매업	레저 및 스포츠용품 소매업	운동 및 경기용품 소매업				
				게임용구,인형및장난감소매업				
자전거 및 기타 운송장비 소매업	자전거 및 기타 운송장비 소매업	자전거 및 기타 운송 장비 소매업						
관광용 가방 및 기타 가죽제품 소매업	관광용 가방 및 기타 가죽 제품 소매업	가방 및 기타 가죽제품 소매업						
관광 보험 및 금융서비스업		여행자 보험업	여행자 보험업	손해 보험업				
				금융서비스업	여행자 수표 발행	그외 기타 금융 지원 서비스업		
					환전소	그외 기타 금융 지원 서비스업		
레저 장비업		사진기 및 사진 용품 소매업	사진기 및 사진용품 소매업	사진기 및 사진용품 소매업				
				레저 및 운송장비 임대업	레저장비 임대업	스포츠 및 레크레이션 용품 임대업		
		자동차 임대업	운송장비 임대업		기타 운송장비 임대업			
			캠핑카 임대업	자동차 임대업				
			관광용 자동차 임대업	자동차 임대업				
			일반 자동차 임대업	자동차 임대업				

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)			한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법	
	대분류	중분류	소분류	산업 분류명	세분류명		
부분 적용 관광 산업	관광 비인증 쇼핑업	관광 비인증 쇼핑업	관광 비인증 쇼핑업	소매업; 자동차 제외			
	부분관광 운송업	부분관광 육상운송업	도시간 철도 운송업	철도 여객 운송업			
			도시내 철도 운송업	도시철도 운송업			
			관광보조 버스 운송업	기타 도시 정기 육상 여객 운송업			
			시내·외버스 운송업	시내버스 운송업			
				시외버스운송업			
			택시 운송업	택시 운송업			
		부분관광 수상운송업	수상운송업	항만 내 여객 운송업			
			내항·내륙 여객선 운송업	내항 여객 운송업			
				내륙수상여객및화물운송업			
	부분관광 숙박업	청소년수련원	청소년 수련원	청소년 수련시설 운영업			
		관광 비인증 모텔업	관광 비인증 모텔업	여관업			
	부분 관광 음식점업 및 주점업	부분관광 음식점업	관광 일반음식점업	한식 음식점업			
				외국식음식점업			
		부분관광 주점업	비알콜 관광 음료점업	커피전문점			
				기타비알코올음료점업			
	기타 관광 주점업	주점 및 비알콜음료점업					

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)			한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법
	대분류	중분류	소분류	산업 분류명	세분류명	
부분 관광 공연장업	부분 관광 공연장업	부분관광 공연장업	일반 공연시설 운영업	공연시설 운영업		
			관광 정보 서비스업	온라인상 여행 정보제공	데이터베이스 및 온라인정보 제공업	
	부분 관광 기타 서비스업	전문기술 서비스업	관광지도 및 여행서적 출판업	일반 서적 출판업		
			관광 사진업*	인물사진 및 행사용 영상 촬영업		관광편의시설업
			통역 서비스업	번역 및 통역 서비스업		
	기타 관광 서비스업	기타 관광 서비스업	온천탕	욕탕업		
			그 외 기타 관광서비스업	그외 기타 달리 분류되지 않은 개인 서비스업		
관광 지원 산업	관광 연구개발업	관광 연구개발업	관광 연구 개발업	기타 인문 및 사회과학 연구 개발업		
	관광 공공기관	문화 및 관광 행정	문화 및 관광행정	문화 및 관광 행정		
				기타산업진흥행정		
		관세행정,	관세행정	재정 및 경제정책 행정		
		외무 행정 (비자발급 및 영사업무)	외무 행정 (비자발급 및 영사업무)	외무 행정		
특수경찰 및 공항경비	특수경찰 및 공항경비	경찰				

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)			한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법
	대분류	중분류	소분류	산업 분류명	세분류명	
관광 교육 서비스업	관광 교육 서비스업	교육기관	관광 전문 교육기관 (대학교 이상)	전문대학		
				대학교		
				대학원		
			관광 전문 교육기관(고등학교)	일반 고등학교		
		기타 관광 레저 및 레크레이션 교육기관	기타 관광 레저 스포츠 교육기관	태권도 및 무술 교육기관		
				기타스포츠교육기관		
	기타 관광 레크레이션 교육기관		레크레이션 교육기관			
	관광단체	회원단체	관광산업 및 전문가단체	산업단체		
				전문가단체		
			여행클럽	그외 기타 협회 및 단체		
		관광 관련 국내외 기관	관광 관련 국내외 기관	주한 외국공관		
				기타국제및외국기관		
결혼 산업	-	-	-	예식장업	혼례 종사원	-
				결혼 상담 및 준비 서비스업	결혼상담원 및 웨딩플래너	

주1. *는 관광진흥법상 등록된 사업체를 별도 표기함

주2. 관광사업 특수분류, KSIC 분류, KECO분류, 관광진흥법상 관광사업의 내용을 토대로 재작성

자료 : 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2021). 2021년도 관광·레저분야 산업인력현황보고서

- 관광사업 특수분류, 한국표준산업분류(KSIC), 한국고용직업분류(KECO), 관광진흥법을 중심으로 관광·레저산업 범위를 살펴본 결과 관광사업 특수분류 기준 핵심관광산업, 관광진흥법 기준 7개 산업에서 4가지 분류가 공통적으로 연계되고 있음을 확인함

[표 2-6] 관광·레저산업 범위 분류 연계표 요약

구분	관광사업 특수분류	한국표준산업분류	한국고용직업분류	관광진흥법
	소분류	산업 분류명	세분류명	관광사업
핵심 관광 산업	크루즈업*	외항 여객 운송업	선박·열차 객실승무원	관광객 이용시설업
	관광 호텔업*	호텔업	숙박시설 서비스원	관광숙박업
	수상관광 호텔업*	호텔업		
	한국전통 호텔업*	호텔업		
	가족 호텔업*	휴양 콘도 운영업		
	호스텔업*	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업		
	휴양콘도미니엄업*	휴양 콘도 운영업		
	관광 펜션업*	기타 일반 및 생활 숙박 시설 운영업		
	외국인 관광 도시민박업 (홈스테이)*	민박업	관광객 이용시설업	
	한옥체험업*	민박업		
	일반 여행업*	여행사업		여행업
	국외 여행업*	여행사업	여행 사무원	
	국내 여행업*	여행사업	여행 안내원 및 해설 사	
	여행보조 및 예약 서비스업	기타 여행보조 및 예약 서비스업	여행 사무원	
	국제회의 기획업*	전시, 컨벤션 및 행사 대행업	상품 기획자	국제회의업
	국제회의 시설업*	전시, 컨벤션 및 행사 대행업	광고·홍보 전문가	
	종합유원시설업*	유원지 및 테마파크 운영업	오락시설 서비스	유원시설업
	일반유원시설업*			
	기타유원시설업*			
외국인 전용 카지노업	기타 사행시설 관리 및 운영업	스포츠·레크리에이션 종사자	카지노업	
내국인 출입 카지노업		기타 경호/보안 종사원		

자료 : 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2021). 2021년도 관광·레저분야 산업인력현황보고서

2) NCS와 관광·레저산업²⁾

가. 국가직무능력표준(NCS) 상 관광·레저산업 분류

- 국가직무능력표준(NCS: National Competency Standard)는 산업현장에서 직무를 수행하기 위하여 요구되는 지식·기술·소양 등의 내용을 국가가 산업부문별·수준별로 체계화한 것임(자격기본법 제2조 2항)
- NCS는 산업현장에서 직무를 수행하기 위해 요구되는 지식·기술·소양 등의 내용을 국가가 산업부문별·수준별로 체계화한 것으로 산업현장의 직무를 성공적으로 수행하기 위해 필요한 능력을 국가차원에서 표준화한 것을 의미함
- NCS분류체계에서의 관광·레저산업은 대분류(12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠), 중분류(03. 관광·레저), 소분류(여행서비스, 숙박서비스, 컨벤션, 관광레저서비스)로 구분되고 그 이하 세분류로 구분됨
 - 여행서비스는 여행상품개발, 여행상품상담, 국내여행안내, 해외여행안내, 항공객실서비스 등으로 세분류됨
 - 숙박서비스는 숙박기획·개발, 객실관리, 부대시설관리, 연회관리, 접객서비스 등으로 세분류됨
 - 컨벤션은 회의기획, 전시기획, 이벤트 기획으로 분류됨
 - 관광레저서비스는 카지노기획개발, 카지노운영관리, 크루즈운영관리, 유원시설운영관리, 리조트운영관리 등으로 세분화됨
- 한편 관광·레저산업은 복합산업 그리고 서비스산업의 특성으로 관광·레저ISC의 포괄산업은 관광·레저산업 이외 NCS 분류상 결혼서비스와 농촌개발 범위가 포함됨
 - 결혼서비스는 동일한 대분류(12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠), 중분류(02. 결혼·장례), 소분류(01. 결혼서비스)로 구분되며 결혼상담, 웨딩플래너, 결혼예식장관리, 웨딩이벤트로 분류
 - 농촌개발은 대분류(24. 농림어업), 중분류(01. 농업), 소분류(03. 농촌개발)로 구분되며, 농촌체험상품개발, 농촌체험시설운영, 농업환경개선, 농산물품질관리로 구분됨
- 그러므로 관광·레저ISC의 산업 범위는 앞서 기술한 바와 같이 NCS 분류체계 상 대분류(12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠), 중분류(03. 관광·레저), 소분류(여행서비스, 숙박서비스, 컨벤션, 관광레저서비스)의 **관광·레저산업**, 동일한 대분류(12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠), 중분류(02. 결혼·장례), 소분류(01. 결혼서비스)의 **결혼서비스 산업**, 대분류(24. 농림어업), 중분류(01. 농업), 소분류(03. 농촌개발)의 **농촌개발 산업**으로 요약됨

2) 본 부분은 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2021). 「2021년도 관광·레저분야 산업인력현황보고서」의 내용을 인용함

[표 2-7] NCS 분류체계 상 관광·레저산업 범위

대분류	중분류	소분류	NCS 세분류
12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠	02. 결혼·장례	01. 결혼서비스	01. 결혼상담
			02. 웨딩플래너
			03. 결혼예식장관리
			04. 웨딩이벤트
	03. 관광·레저	01. 여행서비스	01. 여행상품개발
			02. 여행상품상담
			03. 국내여행안내
			04. 해외여행안내
			05. 항공객실서비스
		02. 숙박서비스	01. 숙박기획·개발
			02. 객실관리
			03. 부대시설관리
			04. 연회관리
			05. 접객서비스
		03. 컨벤션	01. 회의기획
			02. 전시기획
			03. 이벤트기획
		04. 관광레저서비스	01. 카지노기획개발
			02. 카지노운영관리
03. 크루즈운영관리			
04. 유원시설운영관리			
05. 리조트운영관리			
24. 농림어업	01. 농업	03. 농촌개발	01. 농촌체험상품개발
			02. 농촌체험시설운영
			03. 농업환경개선
			04. 농산물품질관리

자료 : 국가직무능력표준NCS 홈페이지(<https://ncs.go.kr/index.do>)

나. 관광·레저산업 분류와 국가직무능력(NCS) 연계

- 관광진흥법, 관광산업 특수분류, 한국표준산업분류(KSIC), 한국고용직업분류(KECO)를 토대로 관광·레저산업의 범위를 살펴보았으며, 산업 내 효율적인 인적자원 개발·활용을 위해 해당 분류를 토대로 NCS와 관련성을 모색하고자 함
- 이에 앞서 논의된 관광진흥법, 관광산업 특수분류, 한국표준산업분류(KSIC), 한국고용직업분류(KECO)를 토대로 직무 중심의 NCS 산업분류체계를 연계하고자 하였음
 - NCS와 연계성을 심도있게 알아보기 위해 각각의 범위는 소분류 및 세분류 중심으로 살펴봄

[표 2-8] NCS와 관광·레저산업 산업 범위 분류 연계표(관광사업 특수분류, KSIC, KECO, 관광진흥법, NCS)

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)	한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법	NCS	
	소분류	산업 분류명	세분류명		소분류	세분류
핵심 관광 산업	면세점*	면세점		관광편의시설업		
	외국인전용 관광기념품 판매업*	기념품, 관광 민예품 및 장식용품 소매업		관광편의시설업		
	관광 인증 쇼핑업	종합소매업				
	관광철도 운송업	철도 여객운송업	선박·열차 객실승무원			
	시내순환 관광업*	시내버스 운송업		관광편의시설업		
	전세버스 운송업	전세버스 운송업				
	관광궤도업*	기타 부정기 여객 육상 운송업		관광편의시설업		
	관광 유람선업*	내항 여객 운송업		관광객 이용시설업		
		내륙 수상 여객 및 화물 운송업				
	크루즈업*	외항 여객 운송업	선박·열차 객실승무원	관광객 이용시설업	관광레저서비스	크루즈 운영관리
	관광 항공 정기운송업	항공 여객 운송업	항공기 객실승무원		여행서비스	항공객실서비스
	관광 항공 부정기운송업	항공 여객 운송업				
	관광 호텔업*	호텔업	숙박시설 서비스원	관광 숙박업	숙박서비스	숙박기획·개발 객실관리 부대시설관리 연회관리 접객서비스
	수상관광 호텔업*	호텔업				
한국전통 호텔업*	호텔업					

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)	한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법	NCS	
	소분류	산업 분류명	세분류명		소분류	세분류
	가족 호텔업*	휴양 콘도 운영업	숙박시설 서비스원	관광 숙박업	숙박서비스	숙박기획·개발 객실관리 부대시설관리 연회관리 접객서비스
	호스텔업*	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업				
	휴양콘도미니엄업*	휴양 콘도 운영업	숙박시설 서비스원	관광 숙박업	관광레저서비스	리조트운영관리
	관광 펜션업*	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업	숙박시설 서비스원	관광편의시설업	숙박서비스	숙박기획·개발 객실관리 부대시설관리 연회관리 접객서비스
	산림휴양림업	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업	숙박시설 서비스원	-		
	게스트하우스	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업				
	레지던스 호텔	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업				
	관광 인증 모텔업	여관업				
	민박업	민박업				
	외국인 관광 도시민박업 (홈스테이)*	민박업	숙박시설 서비스원	관광객 이용시설업		
	자동차 야영장업*	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업		관광객 이용시설업		
	한옥체험업*	민박업	숙박시설 서비스원	관광객 이용시설업	숙박서비스	숙박기획·개발 객실관리 부대시설관리 연회관리 접객서비스
	기타 관광 숙박시설 운영업 (온천랜드, 관광농원, 템플스테이 등)	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업 청소년수련시설운영업				

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)	한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법	NCS	
	소분류	산업 분류명	세분류명		소분류	세분류
	관광 식당업*	한식 음식점업		관광편의시설업		
		외국식음식점업				
	관광 유흥음식점업*	일반유흥 주점업				
	관광 극장유흥업*	무도유흥 주점업				
	관광 공연장업 (식사주류 포함)*	주점업				
	외국인전용 유흥음식점업*	주점업				
	일반 여행업*	여행사업	여행상품 개발자	여행업	여행서비스	여행상품개발 여행상품상담 국내여행안내 해외여행안내
	국외 여행업*	여행사업	여행 사무원			
	국내 여행업*	여행사업	여행 안내원 및 해설사			
	여행보조 및 예약 서비스업	기타 여행보조 및 예약 서비스업	여행 사무원			
	국제회의 기획업*	전시, 컨벤션 및 행사 대행업	상품 기획자	국제회의업	컨벤션	회의기획 전시기획 이벤트기획
	국제회의 시설업*	전시, 컨벤션 및 행사 대행업	광고·홍보 전문가			
	박물관 운영업(미술관 포함)	박물관 운영업				
	사적지 관리 운영업	사적지 관리 운영업				
	식물원, 동물원 운영업	식물원 및 동물원 운영업				
	자연공원 운영업	자연공원 운영업				
	기타 관광지 운영업	기타 유사 여가관련 서비스업				

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)	한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법	NCS	
	소분류	산업 분류명	세분류명		소분류	세분류
	종합유원시설업*	유원지 및 테마파크 운영업	오락시설 서비스원	유원시설업	관광레저서비스	유원시설 운영관리
	일반유원시설업*	유원지 및 테마파크 운영업				
	기타유원시설업*	기타 오락장 운영업				
	농어촌 체험 및 생태 관광업	청소년수련시설 운영업	기획 마케팅 사무원		농촌개발	농촌체험상품개발 농촌체험시설운영
		자연공원운영업	여행상품 개발자			
	관광 공연시설 운영업	공연시설 운영업				
	경주장 운영업	경주장 및 동물경기장 운영업				
	골프장 운영업	골프장 운영업				
	스키장 운영업	스키장 운영업				
	낚시장 운영업	낚시장 운영업				
	수상 오락 서비스업 (유원시설 제외)	그 외 기타 스포츠시설 운영업				
		기타수상오락서비스업				
	오락 및 관광체험시설 운영	그외 기타 분류안된 오락관련 서비스업	기획 마케팅 사무원		농촌개발	농촌체험상품개발 농촌체험시설운영
			여행상품 개발자			
	외국인 전용 카지노업	기타 사행시설 관리 및 운영업	오락시설 서비스원	카지노업	관광레저서비스	카지노기획개발 카지노운영관리
	내국인 출입 카지노업	기타 사행시설 관리 및 운영업	기타 경호/보안 종사원			

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)	한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법	NCS	
	소분류	산업 분류명	세분류명		소분류	세분류
상호 의존 관광 산업	상업 및 휴양 건물 건설업	사무상업용 및 공공기관용 건물 건설업				
		기타 비주거용 건물 건설업				
	수송시설물 건설업(터미널)	기타 비주거용 건물 건설업				
	관광용지 개발조성공사	지반조성 건설업				
	관광지, 관광단지 또는 관광특구 조경 건설업	조경 건설업				
	관광 관련 기타 토목시설물 건설 업	기타 토목 시설물 건설업				
		레저용 의복 소매업	셔츠 및 블라우스 소매업			
	레저 및 스포츠용품 소매업	기타 의복 소매업				
		운동 및 경기용품 소매업				
	자전거 및 기타 운송장비 소매업	게임용구,인형및장난감소매업				
		자전거 및 기타 운송 장비 소매업				
	관광용 가방 및 기타 가죽 제품 소매업	가방 및 기타 가죽제품 소매업				
	여행자 보험업	손해 보험업				
여행자 수표 발행	그외 기타 금융 지원 서비스업					

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)	한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법	NCS	
	소분류	산업 분류명	세분류명		소분류	세분류
	환전소	그외 기타 금융 지원 서비스업				
	사진기 및 사진용품 소매업	사진기 및 사진용품 소매업				
	레저장비 임대업	스포츠 및 레크레이션 용품 임대업				
	운송장비 임대업	기타 운송장비 임대업				
	캠핑카 임대업	자동차 임대업				
	관광용 자동차 임대업	자동차 임대업				
	일반 자동차 임대업	자동차 임대업				
부분 적용 관광 산업	관광 비인증 쇼핑업	소매업; 자동차 제외				
	도시간 철도 운송업	철도 여객 운송업				
	도시내 철도 운송업	도시철도 운송업				
	관광보조 버스 운송업	기타 도시 정기 육상 여객 운송업				
	시내·외버스 운송업	시내버스 운송업				
		시외버스운송업				
	택시 운송업	택시 운송업				
수상운송업	항만 내 여객 운송업					

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)	한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법	NCS	
	소분류	산업 분류명	세분류명		소분류	세분류
	내항·내륙 여객선 운송업	내항 여객 운송업				
		내륙수상여객및화물운송업				
	청소년 수련원	청소년 수련시설 운영업				
	관광 비인증 모텔업	여관업				
	관광 일반음식점업	한식 음식점업				
		외국식음식점업				
	비알콜 관광 음료점업	커피전문점				
		기타비알코올음료점업				
	기타 관광 주점업	주점 및 비알콜음료점업				
	일반 공연시설 운영업	공연시설 운영업				
	온라인상 여행 정보제공	데이터베이스 및 온라인정보 제공업				
	관광지도 및 여행서적 출판업	일반 서적 출판업				
	관광 사진업*	인물사진 및 행사용 영상 촬영업			관광편의시설업	
	통역 서비스업	번역 및 통역 서비스업				
온천탕	욕탕업					

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)	한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법	NCS	
	소분류	산업 분류명	세분류명		소분류	세분류
	그 외 기타 관광서비스업	그외 기타 달리 분류되지 않은 개인 서비스업				
관광 지원 산업	관광 연구 개발업	기타 인문 및 사회과학 연구 개발업				
	문화 및 관광행정	문화 및 관광 행정				
		기타산업진흥행정				
	관세행정	재정 및 경제정책 행정				
	외무 행정 (비자발급 및 영사업무)	외무 행정				
	특수경찰 및 공항경비	경찰				
	관광 전문 교육기관 (대학교 이상)	전문대학				
		대학교				
		대학원				
	관광 전문 교육기관(고등학교)	일반 고등학교				
	기타 관광 레저 스포츠 교육기관	태권도 및 무술 교육기관				
		기타스포츠교육기관				
기타 관광 레크레이션 교육기관	레크레이션 교육기관					

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)	한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법	NCS	
	소분류	산업 분류명	세분류명		소분류	세분류
	관광산업 및 전문가단체	산업단체				
		전문가단체				
	여행클럽	그외 기타 협회 및 단체				
	관광 관련 국내·외 기관	주한 외국공관				
기타국제및외국기관						
결혼 산업	-	예식장업	혼례 종사원	-	결혼서비스	결혼상담 웨딩플래너 결혼예식장관리 웨딩이벤트
		결혼 상담 및 준비 서비스업	결혼상담원 및 웨딩플래너			

주1. *는 관광진흥법상 등록된 사업체를 별도 표기함

주2. 관광사업 특수분류, KSIC 분류, KECO분류, 관광진흥법상, NCS의 내용을 토대로 재작성

자료 : 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2021). 2021년도 관광·레저분야 산업인력현황보고서

- 위 표의 내용과 같이 NCS 분류도 관광특수 분류를 토대로 핵심관광산업, 상호의존관광산업, 부분적용 관광산업, 관광지원산업 중 핵심관광산업을 중심으로 분류되고 있음
- 특히 지역관광, 국내관광을 나타내는 관광특수 분류 내 농어촌 체험 및 생태 관광업, 오락 및 관광체험시설 운영은 관광진흥법상으로 포괄하는데 한계가 발생하지만 직무중심의 NCS 분류체계상 농촌개발 분야로 핵심 관광산업을 접근하는데 용이하게 나타남
- 관광산업 특수분류와 NCS를 중심으로 4가지 이상 포함하는 산업은 다음과 같음

[표 2-9] NCS 포함 관광·레저산업 범위 연계표 요약

구분	관광사업 특수분류	한국표준산업분류	한국고용직업분류	관광진흥법	NCS
	소분류	세세분류명	세분류명	관광사업	소분류
핵심관광산업	크루즈업	외항 여객 운송업	선박·열차 객실승무원	관광객 이용시설업	관광레저서비스
	관광 항공 정기운송업	항공 여객 운송업	항공기 객실승무원	-	여행서비스
	관광 호텔업	호텔업	숙박시설 서비스원	관광숙박업	숙박서비스
	수상관광 호텔업	호텔업			
	한국전통 호텔업	호텔업			
	가족 호텔업	휴양 콘도 운영업			
	호스텔업	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업		관광숙박업	관광레저서비스
	휴양콘도미니엄업	휴양 콘도 운영업			
	관광 펜션업	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업		관광편의 시설업	숙박서비스
	산림휴양림업	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업		-	
	게스트하우스	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업			
	레지던스 호텔	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업			
	관광 인증 모텔업	여관업			
	민박업	민박업			
	외국인 관광 도시민박업 (홈스테이)	민박업			관광객 이용시설업
	한옥체험업	민박업	관광객 이용시설업		
	일반 여행업	여행사업	여행상품 개발자	여행업	여행서비스
	국외 여행업	여행사업	여행 사무원		
	국내 여행업	여행사업	여행 안내원 및 해설사		
여행보조 및 예약 서비스업	기타 여행보조 및 예약 서비스업	여행 사무원			

구분	관광사업 특수분류	한국표준산업분류	한국고용직업분류	관광진흥법	NCS
	소분류	세세분류명	세분류명	관광사업	소분류
	국제회의 기획업	전시, 컨벤션 및 행사 대행업	상품 기획자	국제회의업	컨벤션
	국제회의 시설업	전시, 컨벤션 및 행사 대행업	광고·홍보 전문가		
	종합유원시설업	유원지 및 테마파크 운영업	오락시설 서비스원	유원시설업	관광레저서비스
	일반유원시설업	유원지 및 테마파크 운영업			
	기타유원시설업	기타 오락장 운영업			
	농어촌 체험 및 생태 관광업	청소년수련시설 운영업	기획 마케팅 사무원	-	농촌개발
			자연공원운영업		
		오락 및 관광체험시설 운영	그외 기타 분류 안된 오락 관련 서비스업		
	외국인 전용 카지노업	기타 사행시설 관리 및 운영업	오락시설 서비스원	카지노업	관광레저서비스
내국인 출입 카지노업		기타 사행시설 관리 및 운영업	기타 경호/보안 종사원		
결혼 산업	-	예식장업	혼례 종사원	-	결혼서비스
		결혼상담 및 준비 서비스업	결혼상담원 및 웨딩 플래너		

자료 : 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2021). 2021년도 관광·레저분야 산업인력현황보고서

- 관광 특수분류상 관광·레저산업의 핵심산업의 다양한 분야에서 현재 NCS가 개발된 것으로 확인되었으나, 핵심산업 전부를 포괄하는데 한계가 발생함
- 관광·레저산업은 앞서 언급한 바와 같이 복합산업, 서비스산업으로 현재 개발된 타 분야 NCS 내용을 일부 적용하여 관광·레저산업의 핵심산업의 직무를 파악하는데 활용가능 하지만 모든 범위를 포괄하는데 한계가 발생하는 실정임
- 사회문화, 정치, 경제, 기술 도입 등 다양한 요인으로 산업계 생태계가 변화되고 있는 실정으로 이에 발맞춰 관광·레저산업 내 NCS 개발이 요구되고 있으며, 핵심관광산업 내 NCS 미개발 분야는 다음과 같음
 - 캠핑(자동차 야영장업), 면세점과 같은 미개발 분야의 경우 산업계 인적자원, 교육 등 수요 조사를 실시하고 이에 따른 결과를 토대로 NCS 개발을 고려할 필요성이 대두됨

[표 2-10] 관광사업 특수분류 기준 NCS 미개발 분야

구분	관광사업 특수분류	한국표준산업분류	유사 NCS			
	소분류	산업 분류명	대분류	중분류		
핵심 관광 산업	면세점*	면세점	-	-		
	외국인전용 관광기념품 판매업*	기념품, 관광 민예품 및 장식용품 소매업	-	-		
	관광 인증 쇼핑업	종합소매업	-	-		
	관광철도 운송업	철도 여객운송업	운전·운송	철도 운전·운송		
	시내순환 관광업*	시내버스 운송업	운전·운송	자동차 운전·운송		
	전세버스 운송업	전세버스 운송업	운전·운송			
	관광궤도업*	기타 부정기 여객 육상 운송업	운전·운송			
	관광 유람선업*	내항 여객 운송업	운전·운송	선박 운전·운송		
		내륙 수상 여객 및 화물 운송업	운전·운송			
	관광 항공 부정기운송업	항공 여객 운송업	운전·운송	항공 운전·운송		
	자동차 야영장업*	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업	-	-		
	관광 식당업*	한식 음식점업	음식서비스	식음료조리·서비스		
		외국식음식점업				
	관광 유흥음식점업*	일반유흥 주점업				
	관광 극장유흥업*	무도유흥 주점업				
	관광 공연장업 (식사·주류 포함)*	주점업				
	외국인전용 유흥음식점업*	주점업				
	박물관 운영업 (미술관 포함)	박물관 운영업			문화·예술 디자인·방송	문화·예술
	사적지 관리 운영업	사적지 관리 운영업			-	-
	식물원, 동물원 운영업	식물원 및 동물원 운영업			-	-
	자연공원 운영업	자연공원 운영업			-	-
	기타 관광지 운영업	기타 유사 여가 관련 서비스업		-	-	
	관광 공연시설 운영업	공연시설 운영업		문화·예술 디자인·방송	문화·예술	
	경주장 운영업	경주장 및 동물경기장 운영업		이용·숙박·여행·오락·스포츠	스포츠	
	골프장 운영업	골프장 운영업				
	스키장 운영업	스키장 운영업				
	낚시장 운영업	낚시장 운영업				
	수상 오락 서비스업 (유원시설 제외)	그 외 기타 스포츠시설 운영업				
기타수상오락서비스업						

자료 : 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2021). 2021년도 관광·레저분야 산업인력현황보고서

3) 관광·레저산업 규모

가. 서비스 이용객 수요현황

- 서비스 이용객이란 관광·레저활동을 향유하는 관광객(방한 외래관광객·국민 해외관광객)과 결혼산업 내 웨딩 고객을 의미함

■ 방한 외래관광객 현황 및 국민 해외여행객 현황

- 방한 외래관광객 수는 2019년을 기준으로 1,750만 명을 기록했으나 2020년에는 전년 대비 85.6% 감소한 약 251만 명으로 나타남. 2021년 방한 외래관광객 수는 2020년 대비 61.6% 감소한 약 96만 7천 명을 기록하고 있음
- 2020년 2월말부터 국가 간 관광교류가 전면 중단된 이후, 트래블버블 도입 등 부분적으로 관광교류 재개를 위한 움직임이 있었으나, 코로나 19가 재확산함에 따라 국제관광 교류 재개가 불발되면서 코로나19 발생 이후 우리나라의 인·아웃바운드 관광객 수는 L자형 추세를 나타내고 있음

[표 2-11] 2017년~2021년도 방한 외래관광객

(단위 : 명, %)

구분	방한 외래관광객	
	인원	성장률
2017	13,335,758	-22.7
2018	15,346,879	15.1
2019	17,502,756	14.0
2020	2,519,118	-85.6
2021	967,003	-61.6

자료 : 관광지식정보시스템(www.tourgo.or.kr)

[표 2-12] 2020년·2021년도 방한 외래관광객 현황

(단위 : 명, %)

구분	2020년		2021년	
	인원	성장률	인원	성장률
전체	2,519,118	-85.60	967,003	-61.60
1월	1,272,708	-12.60	58,397	-6.30
2월	685,212	-46.20	65,582	12.30
3월	83,497	-87.80	74,604	13.80
4월	29,415	-64.80	70,112	-6.00
5월	30,806	4.70	74,463	6.20
6월	36,938	19.90	77,029	3.40
7월	61,012	65.20	83,005	7.80
8월	68,797	12.80	97,087	17.00
9월	65,040	-5.50	89,800	-7.50
10월	61,585	-5.30	92,416	2.90
11월	61,764	0.30	94,358	2.10
12월	62,344	0.90	90,150	-4.50

주. 성장률은 전년 동월 대비 외래관광객 인원(명) 증감을 뜻함

자료 : 관광지식정보시스템(www.tourgo.or.kr)

■ 국민 해외여행객 현황

- 코로나19의 영향으로 2020년 국민 해외 출국자는 약 427만 명으로 전년 대비 - 85.1% 감소한 것으로 나타남. 2021년 국민 해외 출국자 수는 전년 대비 -71.4% 감소한 약 122만 명으로 나타남
- 2021년 10월 들어서 정부 차원에서 단계적 일상 회복을 준비하는 방향으로 방역 정책 기조가 전환되면서, 해외여행 상품에 대한 예약이 집중하는 등 국민들의 해외여행 심리가 회복되고 있음

[표 2-13] 2017년~2021년도 국민 해외여행객 추세

(단위 : 명, %)

구분	국민 해외여행객	
	인원	성장률
2017	26,496,447	18.4
2018	28,695,983	8.3
2019	28,714,247	0.1
2020	4,276,006	-85.1
2021	1,222,541	-71.4

자료 : 관광지식정보시스템(www.tourgo.or.kr)

[표 2-14] 2020년 · 2021년도 국민 해외여행객 현황

(단위 : 명, %)

구분	2020년		2021년	
	인원	성장률	인원	성장률
전체	4,276,006	-85.10	1,222,541	-71.4
1월	2,513,030	7.30%	86,143	6.40%
2월	1,046,779	-58.30%	68,213	-20.80%
3월	143,366	-86.30%	73,999	8.50%
4월	31,425	-78.10%	71,302	-3.60%
5월	37,802	20.30%	75,416	5.80%
6월	48,353	27.90%	79,446	5.30%
7월	65,936	36.40%	101,963	28.30%
8월	88,888	34.80%	137,712	35.10%
9월	76,798	-13.60%	116,615	-15.30%
10월	71,970	-6.30%	124,399	6.70%
11월	70,686	-1.80%	147,907	18.90%
12월	80,973	14.60%	139,426	-5.70%

주. 성장률은 전년 동월 대비 외래관광객 인원(명) 증감을 뜻함

자료 : 관광지식정보시스템(www.tourgo.or.kr)

■ 국민 국내여행객 현황

- 2021년 국내여행 경험률은 93.9%로 나타났으며, 여행 횟수는 245,127천회, 여행 일수는 364,721천일, 여행 지출액은 25,915십억 원으로 분석됨
- 2020년 대비 국내여행 경험률, 여행 횟수, 여행 일수, 여행 지출액 등 4개 항목 모두 증가한 것으로 나타남
- 2020년 대비 국내여행 경험률, 여행 횟수, 여행 일수, 여행 지출액 등 4개 항목 모두 증가한 것으로 나타남

[표 2-15] 국내여행 총량

구분	단위	국내여행				관광여행				기타여행			
		19년	20년	21년	증감률 (20-21)	19년	20년	21년	증감률 (20-21)	19년	20년	21년	증감률 (20-21)
여행경험률	%	92.4	86.4	93.9	7.5%p	85	75.5	89.0	13.5%p	69.5	53.7	71.3	17.6%p
여행횟수	국내 천회	344,750	255,199	245,127	8.8%	263,257	170,642	198,800	16.5%	81,492	54,556	46,327	-15.1%
	숙박 천회	162,376	88,450	87,785	-0.8%	129,603	68,834	74,894	8.8%	32,772	19,616	12,891	-34.3%
	당일 천회	182,374	136,749	157,342	15.1%	133,654	101,808	123,906	21.7%	48,720	34,940	33,435	-4.3%
여행일수	국내 천일	585,710	347,876	364,721	4.8%	453,051	264,445	300,358	13.6%	132,659	83,431	64,362	-22.9%
	숙박 천일	403,336	211,127	207,379	-1.8%	319,397	162,636	176,452	8.5%	83,939	48,491	30,927	-36.2%
	당일 천일	182,374	136,749	157,342	15.1%	133,654	101,808	123,906	21.7%	48,720	34,940	33,435	-4.3%
여행지출액	국내 십억원	44,183	24,121	25,915	7.4%	38,015	20,213	23,067	14.1%	6,168	3,908	2,849	-27.1%
	숙박 십억원	30,041	15,638	16,761	7.2%	26,850	13,579	15,514	14.2%	3,460	2,058	1,247	-39.4%
	당일 십억원	14,142	8,483	9,154	7.9%	11,435	6,633	7,552	13.9%	2,707	1,850	1,602	-13.4%

자료 : 문화체육관광부(2022). 2021 국민여행조사

[그림 2-1] 연간 여행 경험률

(단위 : % , %p)



자료 : 문화체육관광부(2022). 2021 국민여행조사

- 2021년 국내여행의 연간 경험률은 93.9%로 나타났으며, 관광여행은 89.0%, 기타여행은 71.3%로 분석됨
- 2020년 대비 국내여행의 연간 경험률은 7.5%p, 관광여행은 13.5%p, 기타여행은 17.6%p 증가한 것으로 나타남

■ 결혼산업 이용객 현황

- 결혼산업의 주된 이용객은 혼인을 성인 남녀로 혼인 건수를 통해 결혼산업의 소비자 규모를 알아보고자 함
- 통계청(2022)에서 발표한 2021년 혼인·이혼 통계에 따르면 2021년 혼인 건수는 총 19만 3천 건으로 전년대비 9.8%(-2만 1천 건) 감소하는 것으로 나타남
- 조혼인율은 인구 1천 명당 혼인건수로 살펴보았으며 2020년 3.8건으로 전년대비 0.4건이 감소하는 것으로 나타남
 - 2010년대 혼인율은 2011년부터 지속적으로 감소하는 추세이며, 결혼인구감소 및 결혼에 대한 가치관 변화 등 다양한 요인이 반영되고 있으나 2020년은 코로나19로 인한 사회적 거리두기 시행 등 다양한 요인으로 가장 큰 폭의 감소세가 나타남
 - 2020년도 평균초혼연령은 남자 33.4세, 여자 31.1세로 나타났으며 전년 대비 남자는 0.1세 상승하고 여자는 0.3세 상승하였으며 10년 전인 2011년도 대비 남자는 1.5세, 여자는 1.9세 각각 상승한 것으로 나타남

[표 2-16] 2011~2021년도 혼인건수 및 조혼인율 추세

(단위 : 천 건, %)

구분	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
혼인 건수	329.1	327.1	322.8	305.5	302.8	281.6	264.5	257.6	239.2	213.5	192.5
증감	3.0	-2.0	-4.3	-17.3	-2.7	-21.2	-17.2	-6.8	-18.5	-25.7	-21.0
증감률	0.9	-6	-1.3	-5.4	-0.9	-7.0	-6.1	-2.6	-7.2	-10.7	-9.8
조혼인율*	6.6	6.5	6.4	6.0	5.9	5.5	5.2	5.0	4.7	4.2	3.8

주) * 조혼인율은 인구 1천 명당 건

자료 : 통계청(2022). 2021년 혼인·이혼 통계

[표 2-17] 2010~2020년도 평균 초혼 및 재혼연령 추세

구분		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
초혼 연령	남자	31.9	32.1	32.2	32.4	32.6	32.8	32.9	33.2	33.4	33.2	33.4
	여자	29.1	29.4	29.6	29.8	30.0	30.1	30.2	30.4	30.6	30.8	31.1
	차이 (남-여)	2.8	2.7	2.6	2.6	2.6	2.7	2.7	2.8	2.8	2.5	2.3
재혼 연령	남자	46.3	46.6	46.8	47.1	47.6	48.2	48.7	48.9	49.6	50.5	50.7
	여자	41.9	42.3	42.5	43.0	43.5	44.0	44.4	44.6	45.2	45.7	46.5
	차이 (남-여)	4.4	4.3	4.2	4.1	4.2	4.2	4.3	4.3	4.4	4.3	4.2

자료 : 통계청(2022). 2021년 혼인·이혼 통계

- 외국인 아내 국적은 중국이 27.0%로 가장 높게 나타났으며 태국 17.7%, 베트남 14.7%의 순서이며, 외국인 남편의 국적은 미국 31.0%, 중국 18.9%, 베트남 10.7% 순으로 나타남
- 월별 혼인은 12월(10.3%), 11월(8.9%), 3월(8.7%) 순으로 많으며, 9월(7.1%)이 가장 적게 나타남. 전년동월대비 4월은 증가하고, 나머지 월은 2월(-21.6%), 1월(-17.9%), 3월(-13.4%) 순으로 감소한 것으로 나타남

[표 2-18] 2011~2021년도 월별 혼인건수 추세

(단위 : 천 건, %)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계
2011~2020년 평균	25.3	22.0	24.2	22.6	26.3	23.4	22.0	21.7	17.9	22.8	25.2	31.1	284.4
2020년	19.8	19.1	19.4	15.7	18.1	17.2	17.1	15.0	15.3	16.5	18.2	22.1	213.5
2021년	16.3	15.0	16.8	15.9	16.2	16.2	15.7	14.7	13.7	15.2	17.1	19.8	192.5
구성비	8.5	7.8	8.7	8.2	8.4	8.4	8.2	7.6	7.1	7.9	8.9	10.3	100.0
전년동월대비 증감률	-17.9	-21.6	-13.4	1.2	-11.0	-5.5	-7.9	-2.1	-10.4	-7.7	-6.0	-10.7	-9.8

자료 : 통계청(2022). 2021년 혼인·이혼 통계

나. 관광레저산업 사업체 공급 현황

가) 관광레저산업 공급 현황

■ 2020년도 기준 관광레저산업 사업체 현황

- 문화체육관광부(2021)에서 발간한 2020년 기준 관광사업체조사 보고서에 따르면 관광진흥법에 근거하여 등록·허가·신고·지정된 전국의 관광레저분야 사업체 수는 32,015개로 2019년 대비 3.9%가 감소함

[그림 2-2] 업종별 관광사업체 현황(2020년 기준)



자료 : 문화체육관광부(2021). 2020년 기준 관광사업체조사 보고서

- 전체 관광사업체 중 여행업은 52.0%로 가장 높게 나타났으며 관광객이용시설업 19.0%, 관광편의시설업 10.1%, 유원시설업 8.4%, 관광숙박업 6.9%, 국제회의업 3.5%, 카지노업 0.1%로 구성됨

[표 2-19] 관광사업체 수 추이

(단위 : 개, %, %p)

구분	사업체수				구성비			
	2018년	2019년	2020년	증감률	2018년	2019년	2020년	증감
전체	33,452	33,325	32,015	-3.9	100.0	100.0	100.0	-
여행업	19,039	18,223	16,660	-8.6	56.9	54.7	52.0	-2.6
관광숙박업	2,110	2,218	2,223	0.2	6.3	6.7	6.9	0.3
관광객이용시설업	4,323	4,657	6,079	30.5	12.9	14.0	19.0	5.0
국제회의업	886	1,040	1,110	6.7	2.6	3.1	3.5	0.3
카지노업	17	17	17	0.0	0.1	0.1	0.1	0.0
유원시설업	3,000	2,981	2,689	-9.8	9.0	8.9	8.4	-0.5
관광편의시설업	4,007	4,189	3,237	-22.7	12.2	12.6	10.1	2.5

주1. 관광사업체 특성상 진출입이 잦고, 2020년 기준 등록·허가·신고·지정된 사업체임에도 명부에 누락된 경우가 발생할 수 있음. 이를 감안하여 본 조사 전 소재지가 불명확하거나 종사자 장기부재로 정확한 확인이 어려웠던 일부 사업체의 경우 관할 지방 자치단체, 국세청 자료 등을 통해 최종 모집단 포함 여부를 확인하였으며, 이를 통해 보다 정확하고 실질적인 관광사업체 수를 구축함

주2. 관광객이용시설업의 세부 업종인 일반야영장업은 관광진흥법 시행령 개정(2015. 1. 29.)에 의해 2015년 기준 조사부터 조사대상으로 추가되었음

주3. 관광객이용시설업의 세부 업종인 외국인관광 도시민박업은 관광진흥법 시행령 개정(2016. 3. 22.)에 의해 2016년 기준 조사부터 관광편의시설업에서 관광객이용시설업으로 이동하였음

주4. 관광편의시설업의 관광면세업은 관광진흥법 시행령 개정(2016. 3. 22.)에 의해 2016년 기준 조사부터 조사대상으로 추가되었음

주5. 관광편의시설업의 관광지원서비스업은 관광진흥법 시행령 개정(2019. 4. 9.)에 의해 2019년 기준 조사부터 조사대상으로 추가되었음

주6. 관광객이용시설업의 한옥체험업은 관광진흥법 시행령 개정(2019. 9. 26.)에 의해 2020년 기준 조사부터 관광편의시설업에서 관광객이용시설업으로 이동하였

자료 : 문화체육관광부(2021). 2020년 기준 관광사업체조사 보고서

○ 지역별 관광사업체 수를 살펴보면 서울이 32.6%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 경기 14.1%, 부산 5.9%, 제주 5.6% 순으로 나타남

- 지역별 관광사업체의 감소율이 가장 높았던 곳은 -0.9%로 서울이었으며, 증가율이 가장 높았던 곳은 전북(0.3%)과 경북(0.3%)으로 나타남

[표 2-20] 지역별 관광사업체 수 추이

(단위 : 개, %, %p)

구분	사업체수				구성비			
	2018년	2019년	2020년	증감률	2018년	2019년	2020년	증감
전체	33,452	33,325	32,015	-3.9	100.0	100.0	100.0	
서울	11,561	11,178	10,442	-6.6	34.6	33.5	32.6	-0.9
부산	1,977	1,971	1,892	-4.0	5.9	5.9	5.9	0.0
대구	1,021	1,007	924	-8.2	3.1	3.0	2.9	-0.1
인천	1,025	1,044	1,030	-1.3	3.1	3.1	3.2	0.1
광주	733	659	609	-7.6	2.2	2.0	1.9	-0.1
대전	631	603	607	0.7	1.9	1.8	1.9	0.1
울산	463	469	430	-8.3	1.4	1.4	1.3	-0.1
세종	117	104	101	-2.9	0.3	0.3	0.3	0.0
경기	4,402	4,633	4,502	-2.8	13.2	13.9	14.1	0.2
강원	1,403	1,527	1,530	0.2	4.2	4.6	4.8	0.2
충북	721	742	705	-5.0	2.2	2.2	2.2	0.0
충남	1,018	981	964	0.3	3.0	2.9	3.1	0.1
전북	1,347	1,466	1,489	1.6	4.0	4.4	4.7	0.3
전남	1,536	1,601	1,590	-0.7	4.6	4.8	5.0	0.2
경북	1,622	1,701	1,745	2.6	4.8	5.1	5.5	0.3
경남	1,625	1,653	1,635	-1.1	4.9	5.0	5.1	0.1
제주	2,251	1,986	1,800	-9.4	6.7	6.0	5.6	-0.3

주1. 2018년 기준 조사까지는 지역별 응답표본에 가중치를 적용한 값으로 지역별 관광사업체 수를 산출 하였으나, 2019년 기준 조사부터 전체 목표모집단의 지역별 분포를 바탕으로 지역별 관광사업체 수를 산출함

자료 : 문화체육관광부(2021). 2020년 기준 관광사업체조사 보고서

- 업종별 지역 사업체 현황은 다음과 같으며, 앞서 살펴본 바와 같이 지역 내 관광사업체 중 여행업이 가장 높은 비중을 차지하는 것으로 나타남

[표 2-21] 지역별 관광사업체 업종구성 현황

(단위 : 개수, %)

구분	전체	여행업	관광 숙박업	관광객 이 용시설업	국제 회의업	카지노업	유원 시설업	관광편의 시설업
전체	32,015	16,600	2,233	6,079	1,110	17	2,689	3,237
	32.6	22.0	1.4	4.3	2.2	0.0	0.8	1.8
서울	10,442	7,054	452	1,374	712	3	262	585
	5.9	3.5	0.6	0.5	0.3	0.0	0.4	0.6
부산	1,892	1,118	184	165	81	2	135	207
	2.9	1.8	0.1	0.2	0.1	0.0	0.3	0.4
대구	924	576	25	74	42	1	81	125
	2.9	1.8	0.1	0.2	0.1	0.0	0.3	0.4
인천	1,030	402	160	171	12	1	151	133
	3.2	1.3	0.5	0.5	0.0	0.0	0.5	0.4
광주	609	431	13	41	25	0	55	44
	1.9	1.3	0.0	0.1	0.1	0.0	0.2	0.1
대전	607	401	17	17	40	0	69	63
	1.9	1.3	0.1	0.1	0.1	0.0	0.2	0.2
울산	430	217	19	36	9	0	69	80
	1.3	0.7	0.1	0.1	0.0	0.0	0.2	0.2
세종	101	58	0	12	3	0	22	6
	0.3	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0
경기	4,502	2,083	183	737	64	0	699	736
	14.1	6.5	0.6	2.3	0.2	0.0	2.2	2.3
강원	1,530	415	146	629	20	2	138	180
	4.8	1.3	0.5	2.0	0.1	0.0	0.4	0.6
충북	705	306	33	216	6	0	117	27
	2.2	1.0	0.1	0.7	0.0	0.0	0.4	0.1
충남	984	383	31	280	3	0	148	139
	3.1	1.2	0.1	0.9	0.0	0.0	0.5	0.4
전북	1,489	583	46	533	14	0	118	195
	4.7	1.8	0.1	1.7	0.0	0.0	0.4	0.6
전남	1,590	548	293	497	7	0	138	107
	5.0	1.7	0.9	1.6	0.0	0.0	0.4	0.3
경북	1,745	518	86	807	19	0	183	132
	5.5	1.6	0.3	2.5	0.1	0.0	0.6	0.4
경남	1,635	623	125	395	19	0	219	254
	5.1	1.9	0.4	1.2	0.1	0.0	0.7	0.8
제주	1,800	944	410	95	34	8	85	224
	5.6	2.9	1.3	0.3	0.1	0.0	0.3	0.7

주. 전체 14.1목표모집단의 지역별 분포를 산출한 결과임

자료 : 문화체육관광부(2021). 2020년 기준 관광사업체조사 보고서

■ 2021년도 기준 관광레저산업 사업체 현황

- 한국관광협회중앙회에서 발표한 전국 관광사업체 현황조사에 따르면 관광레저산업 사업체 추이는 2020년 대비 2021년도 37,027개소로 112개소 감소한 것으로 나타남
- 여행업체는 2020년도 21,647개소에서 2021년도 20,906개소로 741개소 감소하였으며, 유원 시설업체는 2020년도 2,638개소에서 2021년도 2,543개소로 95개소 감소함
 - 관광숙박업체는 2020년도 2,312개소에서 2021년도 2,430개소로 118개소 증가하였으며, 관광객이용시설업체는 2020년도 4,649개소에서 2021년도 6,362개소로 413개소 증가함
 - 또한 국제회의업체는 2020년도 1,111개소에서 2021년도 1,206개소로 95개소 증가하였으며, 관광편의시설업체는 2020년도 4,765개소에서 2021년도 3,462개소로 98개소 증가함

[표 2-22] 2021년 기준 관광레저 사업체 수 추이

(단위 : 개, %)

구분	관광·레저산업 사업체 수					전년 동기 대비 증감
	20년 4분기	21년 1분기	21년 2분기	21년 3분기	21년 4분기	
전체	37,139	37,362	37,289	37,210	37,027	-112
여행업	21,647	21,835	21,508	21,231	20,906	-741
관광숙박업	2,312	2,340	2,364	2,402	2,430	118
관광객이용시설업	4,649	6,091	6,226	6,362	6,463	413
국제회의업	1,111	1,131	1,174	1,188	1,206	95
카지노업	17	17	17	17	17	-
유원시설업	2,638	2,557	2,549	2,563	2,543	-95
관광편의시설업	4,765	3,391	3,451	3,447	3,462	98

자료 : 한국관광협회중앙회(2020-2021). 전국 관광사업체 현황

[표 2-23] 2020년~2021년 4분기 기준 관광·레저 사업체 수 추이

(단위 : 개, %)

구분	관광·레저산업 2020년, 2021년 4분기 사업체 수																		
	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	합계	
전체	20년도	11,281	2,354	1,292	1,267	829	789	546	138	5,162	1,667	902	1,179	1,814	1,830	2,017	2,005	2,067	37,139
	21년도	11,210	5,226	2,300	1,233	1,328	852	417	526	139	1,866	905	1,125	1,829	1,945	2,039	1,998	2,089	37,027
	20년 대비 증감	-71	2,872	1,008	-34	499	63	-129	388	-5,023	199	3	-54	15	115	22	-7	22	-112
여행업	20년도	7,926	1,576	931	590	651	579	331	91	2,703	546	492	590	915	810	845	1,001	1,070	21,647
	21년도	7,833	2,734	1,522	870	637	665	213	303	90	598	455	493	866	848	745	934	1,100	20,906
	20년 대비 증감	-93	1,158	591	280	-14	86	-118	212	-2,613	52	-37	-97	-49	38	-100	-67	30	-741
관광숙박업	20년도	459	187	29	165	14	17	19	0	204	157	36	35	54	298	88	128	422	2,312
	21년도	464	211	197	33	180	14	20	20	0	177	35	34	54	342	96	131	422	2,430
	20년 대비 증감	5	24	168	-132	166	-3	1	20	-204	20	-1	-1	0	44	8	3	0	118
관광객 이용시설업	20년도	1,209	165	49	164	29	16	34	7	692	601	194	225	273	208	359	329	95	4,649
	21년도	1,338	818	154	73	179	39	19	39	14	736	249	306	577	527	863	436	96	6,463
	20년 대비 증감	129	653	105	-91	150	23	-15	32	-678	135	55	81	304	319	504	107	1	1,814
국제회의업	20년도	704	81	43	20	25	42	9	3	62	21	6	2	14	8	18	17	36	1,111
	21년도	754	73	88	44	18	28	43	11	4	22	11	4	15	7	20	21	43	1,206
	20년 대비 증감	50	-8	45	24	-7	-14	34	8	-58	1	5	2	1	-1	2	4	7	95
카지노업	20년도	3	2	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	8	17
	21년도	3	0	2	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	8	17
	20년 대비 증감	0	-2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
유원시설업	20년도	243	135	87	178	55	71	71	24	702	123	112	151	104	118	170	215	79	2,638
	21년도	216	647	120	87	168	59	60	72	24	142	121	151	97	113	177	208	81	2,543
	20년 대비 증감	-27	512	33	-91	113	-12	-11	48	-678	19	9	0	-7	-5	7	-7	2	-95
관광편의 시설업	20년도	737	208	152	149	55	64	82	13	799	217	62	176	454	388	537	315	357	4,765
	21년도	602	743	217	125	145	47	62	81	7	189	34	137	220	108	138	268	339	3,462
	20년 대비 증감	-135	535	65	-24	90	-17	-20	68	-792	-28	-28	-39	-234	-280	-399	-47	-18	-1,303

자료 : 한국관광협회중앙회(2020-2021), 전국 관광사업체 현황

■ 관광레저산업 매출액 현황

- 문화체육관광부(2021)에서 발간한 2020년 기준 관광사업체조사 보고서에 따르면 관광진흥법에 근거하여 등록·허가·신고·지정된 전국의 관광레저분야 매출액은 총 8조 2,024억 원으로 2019년 대비 26조 8,138억 원(69.4%)이 감소한 것으로 나타남

[그림 2-3] 관광사업체 총 매출액(2019년 기준)



자료 : 문화체육관광부(2021). 2020년 기준 관광사업체조사 보고서

- 업종별 총 매출액은 관광숙박업이 3조 9,613억 원으로 가장 높았으며, 관광편의시설업, 카지노업, 관광객이용시설업 순으로 나타남
- 2019년 대비 여행업은 95.0%, 국제회의업은 74.9%, 유원시설업은 73.9%, 카지노업은 64.5%, 관광숙박업은 52.6%, 관광편의시설업은 45.4%, 관광객이용시설업은 39.9% 감소한 것으로 나타남

[표 2-24] 관광사업체 연간 매출액 추이

(단위 : 백만 원, %, %p)

구분	연간 총 매출액				구성비			
	2018년	2019년	2020년	증감률	2018년	2019년	2020년	증감률
전체	25,429,075	26,795,439	82,020,415	-69.4	100.0	100.0	100.0	
여행업	8,462,198	8,627,141	435,360	-95.0	33.3	32.2	5.3	-26.9
관광숙박업	7,664,356	8,362,772	3,961,325	-52.6	30.1	31.2	48.3	17.1
관광객 이용시설업	1,020,730	1,083,678	651,487	-39.9	4.0	4.0	7.9	3.9
국제회의업	1,303,342	1,527,347	383,708	-74.9	5.1	5.7	4.7	-1.0
카지노업	3,025,354	2,912,065	1,041,344	-64.5	11.9	10.9	12.7	1.8
유원시설업	1,970,884	2,133,718	556,920	-73.9	7.8	8.0	6.8	-1.2
관광 편의시설업	1,982,210	2,148,718	1,172,271	-45.4	7.8	8.0	14.3	6.3

주1. 관광편의시설업의 세부 업종이었던 외국인관광 도시민박업이 관광진흥법 시행령 개정(2016. 3. 22.)에 의해 2016년 기준 관광객이용시설업으로 이동 포함됨

주2. 관광편의시설업의 관광면세업은 관광진흥법 시행령 개정(2016. 3. 22.)에 의해 2016년 기준 조사부터 조사대상으로 추가됨

주3. 관광편의시설업의 관광지원서비스업은 관광진흥법 시행령 개정(2019. 4. 9.)에 의해 2019년 기준 조사부터 조사대상으로 추가 되었음

주4. 관광객이용시설업의 한옥체험업은 관광진흥법 시행령 개정(2019. 9. 26.)에 의해 2020년 기준 조사부터 관광편의시설업에서 관광객이용시설업으로 이동하였음

자료 : 문화체육관광부(2021). 2020년 기준 관광사업체조사 보고서

- 2020년 관광사업체의 연간 총 매출액은 8조 2,024억 원으로 2019년 대비 69.4% 감소하였으며, 사업체 규모측면에서는 편의시설업, 카지노업, 관광객이용시설업 순으로 나타남
 - 편의시설업(1조 1,723억 원), 카지노업(1조 413억 원), 관광객이용시설업(6,515억 원), 유원시설업(5,569억 원), 여행업(4,354억 원), 국제회의업(3,837억 원)의 순임
- 코로나19 팬데믹의 영향으로 모든 업종에서 매출액이 감소하였음. 특히, 코로나19로 인한 국가 간 이동제약으로 인해 여행업의 매출액은 전년 대비 95.0% 감소함

[표 2-25] 관광사업체 1개소 평균 매출액 추이

(단위 : 백만 원)

구분	2018년	2019년	2020년	증감
전체	760	805	256	-548
여행업	444	473	26	-447
관광숙박업	3,632	3,770	1,782	-1,988
관광객이용시설업	236	233	107	-126
국제회의업	1,471	1,469	346	-1,123
카지노업	177,962	171,298	61,256	-111,122
유원시설업	657	716	207	-509
관광편의시설업	486	513	362	-151

자료 : 문화체육관광부(2021). 2020년 기준 관광사업체조사 보고서

○ 2020년 관광사업체 1개소당 연간 평균 매출액은 2억 56백만 원으로 전년 대비 5억 48백만 원 감소함

- 업종별 1개 사업체 평균 매출액은 카지노업이 612억 56백만 원으로 가장 많았고, 그 다음으로 관광숙박업(17억 82백만 원), 관광편의시설업(3억 62백만 원), 국제회의업(3억 46백만 원), 유원시설업 (2억 7백만 원), 관광객이용시설업(1억 7백만 원), 여행업(26백만 원)의 순임

[표 2-26] 지역별 관광사업체 매출액 현황

(단위 : 백만 원)

구분	전체	여행업	관광숙박업	관광객이용시설업	국제회의업	카지노업	유원시설업	관광편의시설업
전체	8,202,415	435,360	3,961,325	651,487	383,708	1,041,344	556,920	1,172,271
서울	2,662,069	286,207	1,441,034	47,089	185,711	338,337	101,745	261,946
부산	537,480	11,309	287,461	26,180	46,459	46,417	14,298	105,356
대구	148,923	6,918	43,352	1,439	16,434	16,788	29,200	34,791
인천	380,785	7,184	173,775	7,538	41	126,933	16,750	48,564
광주	56,510	8,516	12,547	4,231	4,863	-	7,414	18,938
대전	109,277	6,360	28,679	8,968	18,228	-	18,056	28,986
울산	66,241	3,671	459,149	2,199	1,283	-	4,520	8,648
세종	8,415	587	-	2,454	0	-	3,677	1,697
경기	903,243	38,638	173,222	127,059	49,475	-	219,495	295,354
강원	1,262,285	6,197	619,759	89,121	4,880	443,575	35,477	63,276
충북	116,914	6,510	89,711	43,278	0	-	9,789	17,627
충남	203,584	7,968	110,621	41,432	4,152	-	18,575	20,836
전북	178,907	6,339	35,689	19,303	5,828	-	7,297	104,451
전남	229,548	8,700	126,618	43,811	363	-	29,099	20,958
경북	262,807	4,885	176,441	51,723	2,842	-	14,284	13,632
경남	220,898	12,139	127,226	25,496	8,591	-	12,360	35,086
제주	803,530	13,232	469,271	110,166	34,557	69,294	14,884	92,126

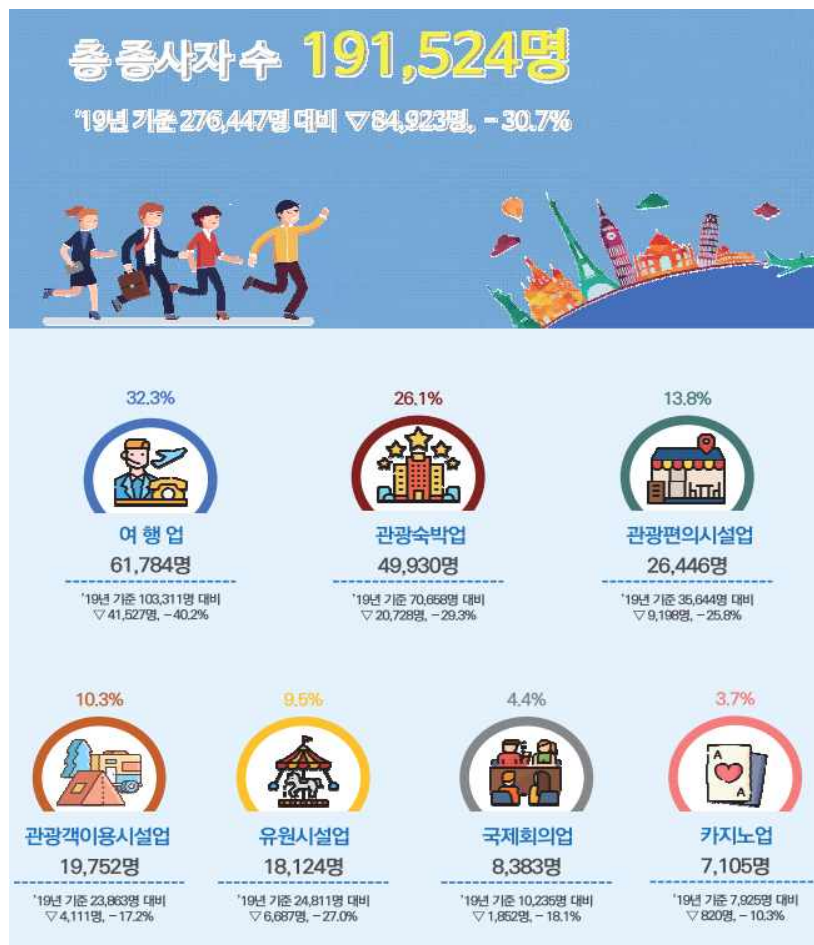
자료 : 문화체육관광부(2021). 2020년 기준 관광사업체조사 보고서

- 2020년 관광사업체의 종사자 1인당 평균 매출액은 17.9백만 원으로 2019년 대비 64.1백만 원 감소함
 - 세부 업종별로 살펴보면, 관광편의시설업을 제외한 모든 업종에서 인당 평균 매출액이 감소하였으며, 특히 국제회의업과 여행업에서 크게 감소한 것으로 나타남

■ 관광레저산업 종사원 현황

- 문화체육관광부(2021)에서 발간한 2020년 기준 관광사업체조사 보고서에 따르면 관광진흥법에 근거하여 등록·허가·신고·지정된 전국의 관광레저분야 종사원은 총 191,524명으로 2019년 대비 84,923명(-30.7%)이 감소한 것으로 나타남
 - 그 중 여행업 40.2%, 관광숙박업 29.3%, 관광편의시설업 25.8%의 순으로 감소폭이 높게 나타남

[그림 2-4] 관광사업체 총 종사자수(2019년 기준)



자료 : 문화체육관광부(2021). 2020년 기준 관광사업체조사 보고서

- 2020년 기준 관광진흥법에 근거하여 등록허가신고·지정된 전국 관광사업체 총 종사자 수는 19,524명으로 나타남
 - 이 중 여행업이 61,784명으로 가장 많고, 다음으로는 관광숙박업(49,930명), 관광편의시설업(26,446명), 관광객이용시설업(19,752명), 유원시설업(18,124명), 국제회의업(8,383명), 카지노업(7,105명)의 순임
- 2020년 관광사업체 1개소당 평균 종사자 수는 6.0명으로 전년 대비 2.3명 감소함
 - 업종별로 살펴보면, 카지노업의 1개소 평균 종사자 수가 가장 많이 감소하였으며(48.3명 감소), 관광숙박업(9.4명 감소), 국제회의업(2.2명 감소), 여행업(2.0명 감소), 관광객이용시설업(1.9명 감소), 유원시설업(1.6명 감소), 관광편의시설업(0.3명 감소) 등 모든 업종에서 감소한 것으로 나타남

[표 2-27] 관광사업체 종사자 수 추이

(단위 : 명, %)

구분	종사자 수				1개소 평균 종사자			
	2018년	2019년	2020년	증감	2018년	2019년	2020년	증감
전체	267,561	275,619	191,524	-30.7	8.0	8.3	6.0	-2.3
여행업	99,077	103,311	61,784	-40.2	5.2	5.7	3.7	-2.0
관광숙박업	69,926	70,658	49,930	-29.3	33.1	31.9	22.5	-9.4
관광객 이용시설업	23,154	23,863	19,752	-17.2	5.4	5.1	3.2	-1.9
국제회의업	9,100	10,235	8,383	-18.1	10.3	9.8	7.6	-2.2
카지노업	7,330	7,097	7,105	-10.3	431.2	417.5	417.9	-48.3
유원시설업	26,189	24,811	18,124	-27.0	8.7	8.3	6.7	-1.6
관광 편의시설업	32,785	35,644	26,446	-25.8	8.0	8.5	8.2	-0.3

자료 : 문화체육관광부(2021). 2020년 기준 관광사업체조사 보고서

나) 농촌지역관광 공급 현황

■ 농촌·지역관광 사업체 현황

- 농촌·지역관광 사업체는 6차산업과 관광 두레 관련 사업체를 중심으로 산업 규모를 파악하고자 하였음
 - 농림축산식품부는 ‘6차 산업이란 농촌에 존재하는 유무형의 자원을 바탕으로 농업과 식품, 특산물 제조·가공(2차 산업) 및 유통·판매, 문화·체험·관광 서비스(3차 산업) 등을 연계함으로써 새로운 부가가치를 창출하는 활동이라 정의하였음
 - 즉 6차 산업이란 1차산업(농업) × 2차산업(제조업) × 3차산업(서비스업)이 융·복합하는 것을 뜻하며 농림축산식품부, 농촌진흥청, 산림청 등 정부 기관과 지방자치단체를 중심으로 지역의 기업을 대상으로 6차 산업 인증사업을 지원하고 있음
 - 한편 관광 두레사업이란 문화체육관광부, 한국관광공사와 지방자치단체를 중심으로 관광객의 소비가 지역의 발전으로 이어지는 관광생태계를 조성하고자 지역주민들이 지역 고유 특색을 숙박·식음·여행·체험·레저·기념품 등을 생산하고 판매하는 관광사업체를 창업하고 경영하도록 밀착 지원하는 사업을 뜻함

[그림 2-5] 6차산업 개념도 및 관광 두레 추진체계도



자료 : 6차 산업 홈페이지(<https://www.xn--6-ql4f73k2zh.com:448/home/main.cs>)

관광 두레 홈페이지(<https://tourdure.mcst.go.kr/user/nd9674.do>)

- 전국 6차 산업 인증 기업은 22년도 기준 총 2,171곳으로 나타났으며, 전남 386곳, 전북 350곳, 경북 241곳 순으로 나타났으며 유형별로 1×2×3유형 인증이 가장 높게 나타남

[표 2-28] 6차 산업 기업체 현황

구분	유형	기업 수	총계	구분	유형	기업 수	총계
대구	1×2형	-	3	충북	1×2형	11	139
	1×3형	1			1×3형	29	
	1×2×3형	2			1×2×3형	99	
인천	1×2형	-	38	충남	1×2형	43	226
	1×3형	4			1×3형	12	
	1×2×3형	34			1×2×3형	171	
광주	1×2형	-	1	전북	1×2형	131	350
	1×3형	-			1×3형	39	
	1×2×3형	1			1×2×3형	180	
울산	1×2형	1	10	전남	1×2형	86	386
	1×3형	2			1×3형	21	
	1×2×3형	7			1×2×3형	279	
세종	1×2형	5	32	경북	1×2형	24	241
	1×3형	5			1×3형	14	
	1×2×3형	22			1×2×3형	203	
경기	1×2형	27	229	경남	1×2형	42	219
	1×3형	56			1×3형	24	
	1×2×3형	146			1×2×3형	153	
강원	1×2형	38	168	제주	1×2형	34	129
	1×3형	23			1×3형	25	
	1×2×3형	107			1×2×3형	70	
총계	2,171						

자료 : 6차 산업 홈페이지(<https://www.xn--6-ql4f73k2zh.com:448/home/main.cs>) 참고 후 재구성

- 관광 두레 조성 현황은 2013년 5개, 지역 36개 주민사업체, 참가 주민 수 91명을 시작으로 2022년 2월 기준 128개 지역, 822개 주민사업체로 나타남

[표 2-29] 관광 두레 조성 현황

(단위 : 곳, 개소)

구분	13년	14년	15년	16년	17년	18년	19년	20년	21년	22년
지역	5	20	11	8	7	10	12	14	22	19
주민사업체	36	105	59	51	48	68	113	126	216	산정중

자료 : 문화체육관광부(2022). 2022년 관광두레 조성 현황 발표자료

[표 2-30] 관광 두레 지역별 조성 현황

구분	내용	개소
2022년	경기도 부천, 경기도 남양주, 인천 동구, 인천 미추홀구, 강원 영월, 충남 보령, 충남 금산, 충북 충주, 전북 전주, 전북 완주, 광주 북구, 광주 서구, 전남 무안, 전남 영암, 경북 성주, 경북 청도, 경남 창원, 부산 진구, 울산 남구	19개소
2021년	부산 영도구, 대구 북구, 대구 달서구, 대전 유성구, 경기 광주, 강릉, 청주, 음성, 천안, 고창, 임실, 목포, 장성, 영광, 고령, 영천, 포항, 영덕, 양산, 창녕, 고성, 울산 울주군	22개소
2020년	대전 동구, 세종 용인, 포천, 평창, 부여, 청양, 진안, 고흥, 순천, 영주, 거제, 김해, 진주	14개소
2019년	대전 대덕구, 안산, 안성, 파주, 정선, 괴산, 태안, 순창, 광양, 경주, 영주, 산청	12개소
2018년	대구 동구, 고양, 삼척, 속초, 원주, 서산, 예산, 정읍, 보성, 문경	10개소
2017년	강화, 양양, 아산, 장수, 강진, 상주, 통영	7개소
2016년	부산 동구, 시흥, 여주, 춘천, 천안, 군산, 나주, 담양	8개소
2015년	광주 동구, 연천, 이천, 홍천, 동해, 홍성, 익산, 해남, 구례, 안동, 거창	11개소
2014년	인천 중구, 대구 중구, 수원, 가평, 철원, 강릉, 인제, 영동, 공주, 무주, 김제, 남원, 여수, 곡성, 순천, 신안, 봉화, 울진, 합천, 남해	20개소
2013년	양평, 양구, 제천, 부안, 청송	5개소

자료 : 문화체육관광부(2022). 2022년 관광두레 조성 현황 발표자료

[그림 2-6] 관광 사업추진체계



자료 : 관광 두레 홈페이지(<https://tourdure.mcst.go.kr/user/nd9674.do>)

- 도시민의 다양한 수요에 대응하고 농외소득증대 등 농촌 활력을 증진하고자 농림축산식품부는 농촌체험휴양마을을 조성하고 있으며 2021년도 기준 1,175개 농촌체험휴양마을을 지정하여 농촌체험관광과 도농 교류 거점으로 활용하고 있음

[표 2-31] 농촌체험휴양마을 조성 현황

구분	인천	대전	광주	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	계
개소	8	6	1	5	3	117	213	78	136	145	174	133	130	26	1,175

주. 농림축산식품부, 2021년 12월 31일 기준

자료 : 문화체육관광부(2022). 2021년 기준 관광 동향에 관한 연차보고서

■ 농촌·지역관광중시원 현황

- 문화관광해설사는 2001년 한국방문의 해와 2002년 한일 월드컵 등 메가 이벤트 개최를 맞이하여 우리나라를 방문하는 관광객을 대상으로 전문적이며 흥미로운 해설을 제공하여 대한민국 관광 만족도와 외국인 관광객 유치율 증대하고자 실시함
- 2005년 8월 1일부터 기존 문화유산해설사를 문화관광해설사로 명칭을 변경하였으며 2011년 관광진흥법 개정을 통해 “관광객의 이해와 감상, 체험기회를 제고하고자 역사·문화·예술·자연 등 관광자원 전반에 대한 전문적 해설을 제공하는자” 로 정의함
- 문화관광해설사는 문화체육관광부 또는 지자체에서 개설·운영하는 100시간 신규양성교육과정을 이수하고 3개월 이상 실무수습과정을 거치며 2021년 말 기준 전국 5,222명의 문화관광해설사가 활동하고 있음

[그림 2-7] 문화관광해설사 통합예약 웹사이트 예시



자료 : 문화관광해설사 통합예약 웹사이트(<https://www.kctg.or.kr/index.do>)

[표 2-32] 문화관광해설사 활동 현황

지역	양성 인원(명)							활동 인원(명)				
	01~16	2017	2018	2019	2020	2021	합계	2017	2018	2019	2020	2021
전체	5,222	181	224	312	314	6,253	6,407	3,049	3,182	3,228	3,366	3,447
서울	328	-	14	39	-	381	381	214	206	234	235	231
부산	160	-	-	19	10	189	189	92	127	105	111	117
대구	279	-	-	-	-	279	288	122	120	120	119	118
인천	219	10	14	4	24	271	273	108	113	113	111	130
광주	150	-	-	22	18	190	190	81	70	59	65	90
대전	79	-	20	-	-	99	99	44	63	63	60	60
울산	130	15	11	19	10	185	185	65	69	63	77	81
세종	13	-	-	5	5	23	23	8	7	6	11	14
경기	859	-	61	-	66	986	986	477	554	554	521	554
강원	323	15	14	15	28	395	401	195	201	208	230	213
충북	210	-	-	18	-	228	234	168	159	177	177	174
충남	265	17	7	12	13	314	322	170	169	173	172	170
전북	469	35	27	41	45	617	644	238	245	273	297	275
전남	489	28	34	40	80	671	715	316	331	350	377	422
경북	577	-	-	57	2	636	674	358	345	323	382	379
경남	401	20	22	21	13	477	491	193	210	217	233	231
제주	271	-	41	-	-	-	312	200	193	190	188	188

자료 : 문화체육관광부(2022). 2021년 기준 관광 동향에 관한 연차보고서

- 우수한 자질을 겸비한 관광통역안내사의 확보를 위해 관광진흥법에 관광통역안내사 자격시험제도를 마련하였으며 1962년부터 매년 자격시험을 실시하고 있으며 2020년도 기준 33,218명의 관광통역안내사가 등록되어 있으며, 자격증 취득인력 중 약 1만여 명이 관광·레저산업 분야에서 활동하고 있음

[표 2-33] 관광통역안내사 시험과목(관광진흥법 시행규칙 제 44조~47조)

구분	시험과목	시험방법
외국어 시험	• 영어, 일본어, 중국어, 프랑스어, 독일어, 스페인어, 러시아어, 이탈리아어, 태국어, 베트남어, 말레이/인도네시아어, 아랍어 중에서 1과목 선택	다른 외국어 시험 성적으로 대체
1차 필기	• 국사, 관광자원해설, 관광법규, 관광학개론	객관식
2차 면접	• 국가관·사명감 등 정신자세, 전문지식과 응용능력 • 예의·품행 및 성실성, 의사발표의 정확성과 논리성	면접

자료 : 관광통역안내사협회 홈페이지 참고(<https://www.kotga.or.kr>)

[표 2-34] 연도별 관광통역안내사 국가자격증 취득자 현황

(단위 : 명)

	영어	일어	중국어	불어	독어	스페인	러시아	인도네시아	베트남	태국	아랍	이탈리아	총계
전체	9,415	11,484	13,058	227	128	144	150	359	238	171	27	6	35,396
2010 이전	4,665	8,641	2,770	160	101	88	72	-	-	-	-	-	16,516
2010	211	407	184	1	1	1	2	1	-	3	-	-	811
2011	156	357	370	2	2	1	5	1	1	4	-	-	899
2012	166	278	698	2	3	2	3	-	-	12	-	-	1,164
2013	238	244	1,160	3	4	3	4	6	4	8	-	-	1,674
2014	379	266	2,468	3	1	4	6	21	15	35	-	-	3,198
2015	344	137	1,963	7	3	4	5	35	5	17	2	-	2,522
2016	464	153	1,418	6	3	3	6	66	5	15	4	2	2,145
2017	529	186	739	7	1	4	8	83	22	28	3	-	1,610
2018	512	208	416	7	4	6	10	42	30	13	3	-	1,251
2019	678	269	335	9	2	12	7	41	56	13	5	1	1,428
2020	617	204	343	14	-	7	16	46	61	13	4	2	1,297
2021	456	134	194	6	3	9	6	17	39	10	6	1	881

자료 : 한국관광공사 전문인력 포털 웹사이트 참조(<https://academy.visitkorea.or.kr/macademy/mainHome.do>)

다) 결혼산업 사업체 공급 현황

- 결혼산업은 한국표준산업분류 상 예식장업과 결혼 상담 및 준비서비스업으로 구분되므로 전국사업체 조사를 기준으로 전국 결혼산업 사업체와 종사원을 구분하여 살펴봄

■ 결혼산업 사업체 현황

- 결혼산업은 사업체는 2018년 기준 3,068개소에서 2020년 2,025개소로 약 34.0% 감소하였으며, 세부적으로 2020년 기준 2018년 대비 예식장 사업체 수는 -43.4%, 사업체 수는 -26.3% 하락하였음

[표 2-35] 지역별 결혼사업체 추이

(단위 : 개, %)

구분	결혼산업 사업체수							
	2018년		2019년		2020년		증감률	
	예식장	결혼상담	예식장	결혼상담	예식장	결혼상담	예식장	결혼상담
총계	3,068		3,122		2,025		-34.0	
소계	1,377	1,691	1,305	1,817	779	1,246	-43.4	-26.3

자료 : 통계청 홈페이지(<https://kosis.kr/>)

■ 결혼산업 종사원 현황

- 결혼산업은 사업체는 2018년 기준 19,119명에서 2020년 18,974명으로 약 58.2% 감소하였으며, 세부적으로 2020년 기준 2018년 대비 예식장 종사원 수는 -19.8% 하락하였으나 결혼상담 관련 종사자 수는 1.1% 상승하였음
- 예식장의 수가 결혼상담 업체에 비해 빠른 속도로 감소하는 요인으로 결혼인구의 감소로 실제 혼인 건수의 감소가 영향을 미치고 있는 것으로 나타나며, 향후 코로나19의 영향으로 예식장 업체 수의 감소세가 가속화될 것으로 전망됨

[표 2-36] 지역별 결혼사업체 종사자 추이

(단위 : 명, %)

구분	결혼산업 사업체 종사자 수							
	2018년		2019년		2020년		증감률	
	예식장	결혼상담	예식장	결혼상담	예식장	결혼상담	예식장	결혼상담
총계	45,373		41,259		18,974		-58.2	
소계	19,119	3,592	17,015	3,631	15,342	3,632	-19.8	1.1

자료 : 통계청 홈페이지(<https://kosis.kr/>)

2. 관광레저산업 환경변화

1) 외부환경 변화³⁾

- 코로나19 발생 이후 나타난 거시환경 변화는 포스트 코로나 시대 관광산업의 기회요인 또는 위협요인으로 작용할 것으로 전망되고 있어 거시환경의 변화로 나타나게 될 관광산업의 주요 이슈들은 무엇인지를 선행연구를 바탕으로 살펴보고자 함
 - 도출된 주요 변화를 STEEP 체계에 따라 사회, 기술, 경제, 환경, 정치 등 각 부문별로 제시하여 어떠한 변화가 예상되고 있는지 경향성을 파악함

가. 사회 분야

- 사회 분야는 개인의 생활양식, 사회·경제적 격차, 인구 구조 등 개인적 차원부터 거시적 차원에 이르는 다양한 사회적 변화를 포괄하고 있음
- 포스트 코로나 시대에는 비대면 소비의 확산으로 나타난 소비 방식의 변화와 디지털 격차 문제가 가장 대표적인 주요 사회적 변화로 제기됨. 또한 사회적 거리두기로 인하여 집안에서의 생활이 증가하며 여가 콘텐츠, 집의 역할, 소비 영역 및 습관 등 다양한 생활양식의 변화가 제기됨
- 코로나19로 인한 경제적 위기가 계층, 연령, 성별 등 다양한 차원에서 발생시키는 불평등 또한 코로나19 이후 주된 사회변화로 제기됨

3) 본 부분은 최경은 외(2021). 「포스트 코로나 시대 관광산업의 성장 이젠다와 정책과제」. 한국문화관광연구원의 보고서(p.71~p.76) 내용을 인용하여 제시함

[표 2-37] 사회 분야 주요 변화 항목

주요 변화		세부 내용
온라인화	비대면 소비 증가	<ul style="list-style-type: none"> • 언택트 소비의 확장성, 인간적 요소 체험이 가능한 비대면 소비 방식 • 식품시장의 온라인 소비 가속화, 대면 접촉 기피, 온라인 쇼핑 트렌드 가속화 온라인을 통한 집콕소비 지속
	근무방식 및 교육	<ul style="list-style-type: none"> • 재택근무, 원격 학습 등의 디지털 상호작용 활성화 • 오락 채널 변화(예 : 영화관→스트리밍), 온라인 교육의 확산 가속화 • 교육, 훈련, 기타 공공 서비스의 온라인화 • 원격 교육 및 원격 의료 시스템으로의 전환, 가상 학습 증가
소비 행태의 변화		<ul style="list-style-type: none"> • 가격 민감성 증대, 쇼핑빈도 감소, 구매 습관의 변동성 증대, 신뢰할 수 있는 브랜드 선호, 기호품 소비 증가, 위안 음식의 인기, 개인 및 건강 최우선 소비 • 자체해결형 소비행태 지속, 탈세계화로 가속화된 로컬 소비, 사회적 상호작용 기반 소비의 탈고밀도화 • 보복 소비(셀프케어·럭셔리), 불안심리로 인한 방어기제 소비
생활 방식의 변화		<ul style="list-style-type: none"> • 종교·예식 등 사회적 활동방식 변화 • 늘어난 재택시간으로 인한 주거환경 개선, 집에서의 생활 증가 및 집의 기능 다양화, 외식감소로 홈 쿡 수요 증가 • 로컬라이즈드 콘텐츠, 하이퍼 로컬리즘 부상
격차와 불평등 확산		<ul style="list-style-type: none"> • 디지털 정보 격차, 의료서비스 격차 확대, 소비자 구매 행태 양분화, 교육의 질 양극화 • 사회·경제적 불평등의 심화, 코로나19 대응 미흡 국가에서 국민 불만 심화 • 양성평등 퇴보 가능성
가치관 변화		<ul style="list-style-type: none"> • 인간 본원적 가치(건강, 가족, 안전 등) 중시, 안정·행복·지속가능성 중시 • 개인보다 우선되는 공동체주의, 사회적 연대의식의 강화, 일상생활의 우선 순위 의 변경
여가 및 여행 행태 변화		<ul style="list-style-type: none"> • 국내관광 증가, 패키지 관광 축소, 독립형 숙소 선택 여행 증가, 퍼스널 모빌리티 니즈 강화 • 개인주의 여가생활 확대, 공간의 제약이 없는 여가, 디지털 오락 선호
위기 및 위험요소		<ul style="list-style-type: none"> • 위험의 일상화, 블랙스완의 빈번한 발생, 사회 불안 심화 • 공동체의 위기 • 정신건강의 악화
기타		<ul style="list-style-type: none"> • 디지털 투명 사회로의 전환 • 표현주의적 사회 참여의 확대, 시민들의 다양한 욕구 분출, 활발해지고 다양해지는 디지털 참여 • 전문가 위상의 변화(정치→과학자)

자료 : 최경은 외(2021). 포스트 코로나 시대 관광산업의 성장 아젠다와 정책과제. p72. 인용

나. 기술 분야

- 기술 분야는 신기술의 탄생, 기존 기술의 적용 범위 확대, 연구개발 등 다양한 차원의 기술적 변화를 포괄하고 있음
- 코로나19 이후 주요 기술 분야 변화는 디지털 전환의 가속화와 관련된 변화이며, 디지털 전환에 따른 세부적 변화로는 VR/AR 시장의 성장, 가상여행과 디지털 공연 등 디지털 기술의 활용 범위 증가가 제기됨

[표 2-38] 기술 분야 주요 변화 항목

주요 변화	세부 내용
디지털 전환의 가속화	<ul style="list-style-type: none"> • 디지털 기술의 활용범위 확대, 디지털/온라인 플랫폼의 선택 및 이용 증가, 비대 면·비접촉 및 디지털 전환 트렌드 강화 • 여가 : VR/AR 시장의 폭발적인 성장, 디지털 공연의 부상, 가상 투어 및 랜선 여행 수요 증가 • 교육 : 가상 학습 증가
자동화 및 인공지능 확산	<ul style="list-style-type: none"> • AI 주도 자동화의 확산, 로봇 및 AI 이용 증가, 사물의 지능화(AIoT), 인공지능 접목 서비스 확대, 자동화 촉진, 산업현장 자동·자율화
디지털로 인한 비즈니스 환경 변화	<ul style="list-style-type: none"> • 기술 간 융합 활성화, 플랫폼노베이터(platform+innovator)의 등장 • 디지털 첨단기술의 전략화 및 경쟁 심화, 빅테크 기업의 경제·사회적 영향력 강화 • 디지털 자본주의로의 전환을 통한 지식 생산성의 향상
디지털 전환 과정에서 나타나는 위기 및 위험 요인	<ul style="list-style-type: none"> • 가짜뉴스, 보안위협 심화, 갑작스러운 기술 의존성 증가 • 디지털 기술 수용압박 심화 • 언택트 기술 활용 격차 • 신기술 활용 보안성 강화 요구, 정보 공개에 따른 보안 이슈, 추적과 감시 강화
디지털 전환 과정에서 정부에 대한 역할 요구	<ul style="list-style-type: none"> • 디지털 인프라에 대한 압박 강화 • 정부주도의 디지털 인프라 확충

자료 : 최경은 외(2021). 포스트 코로나 시대 관광산업의 성장 아젠다와 정책과제. p73. 인용

다. 경제 분야

- 경제 분야는 국내 및 국제 경제, 기업 및 산업 분야 등에서 나타나는 경제적 변화를 포함하고 있음
- 코로나19로 인해 나타난 주요 변화로는 거시경제 측면에서는 잠재성장률의 하락, 경제

불확실성의 지속 등이 제기됨

- 국제 경제 분야에서는 글로벌 금융시장의 불안, 글로벌 밸류 체인의 재편, 리쇼어링의 가속화 등이 제기됨. 또한 코로나19로 인한 구조조정 및 위기, 가계 소비의 위축, 노동시장 변화, 금융 및 자산 시장 변화와 관련된 변화 항목도 다수 나타남
- 그 외에도 새로운 산업의 부상, 새로운 비즈니스 모델로의 전환, 기업의 사회적 역할 증대와 같은 산업 부문에서 발생하는 변화와 관련한 전망도 나타남

[표 2-39] 경제 분야 주요 변화 항목

주요 변화	세부 내용
거시 경제 변화	<ul style="list-style-type: none"> • 잠재성장률 하락, 저성장 고착화 우려 • 전반적인 경제 불확실성의 지속 • 저탄소경제 이행 필요성 증대, 황금 사각형(golden triangle) 경제구조로 전환
국제경제 변화	<ul style="list-style-type: none"> • 글로벌 금융시장 불안 가중, 글로벌 성장세 둔화 • GVC 재편, 생산의 재현지화, 세계분업구조 재편, 리쇼어링 • 신자유주의 쇠퇴, 지역중심 경제로 전환, 글로벌 교역 증가세 둔화
구조조정 및 위기	<ul style="list-style-type: none"> • 유통산업의 온오프라인 구조조정 가속화, 유통의 온오프라인 결합 확대, 오프 라인에서 온라인 상거래로 전환 • 서비스 부문의 위기, 관광산업과 관광지역의 침체 가능성 • 과감한 투자 위축 우려
기업의 사회적 역할 증대	<ul style="list-style-type: none"> • 기업들의 ESG 경영 도입 가속화, 이해관계자 자본주의와 ESG 대두, 행동주의 투자자들의 기업에 대한 영향력 증대, 기업의 비윤리적 행동 감시 • 지역 개발에서 사회적 경제 및 기업의 사회적 책임 강조
가계 소비의 위축	<ul style="list-style-type: none"> • 전반적 소비 위축 지속, 가처분 소비 감소, 보수적 소비·투자 성향, 집 밖에서의 소비의 느린 회복 • 가계의 위험회피 성향 강화
정부의 시장개입 확대	<ul style="list-style-type: none"> • 재정지출 증가, 국가채무 증가
금융 및 자산 시장 변화	<ul style="list-style-type: none"> • 상업용 부동산 수요 감소, 도시화 둔화로 부동산 시장 변화, 오피스 입지의 변화 • 금융 안정 필요성 증대, 실물과 금융의 괴리 심화
노동시장 변화	<ul style="list-style-type: none"> • 고용 및 근로소득 감소, 고용시장의 변화와 불안정한 일자리, 실업의 급증, 청년 고용 불안의 장기화 • 디지털 기반 고용시장 변동성 확대 • 골드칼라가 주도하는 시대, 일하는 방식 다변화(유연, 원격 등), 직업구조 재편, 필수 근로자에 대한 직업적 재평가, 의료 서비스, 유통, 원격 직업에 대한 사회·경제적 선호 • 노동시장 이력현상, 인적자본 축적 둔화, 부문 간 고용 격차 확대 • 노동의존도 축소 및 자동화투자 확대 유인 증대, 반복적이고 단순한 사무업무의 자동화, 자동화와 기술발전에 따른 노동시장 변화 가속화

주요 변화	세부 내용
새로운 산업의 부상	<ul style="list-style-type: none"> • ICT 서비스업 중심의 산업 구조 개편, 가상체험경제 가속화, 공유경제 비즈니스 변화, 디지털 콘텐츠 사업의 부상, 제조업의 스마트화 • 비대면 서비스 활성화, 무인비즈니스 확대(무인점포, 무인물류, 무인여객 등), 배달 경제 성장, 온디맨드 서비스 시장 확대, 온택트 경제의 부상, 원격 경제의 부상, 플랫폼 경쟁 확대, 1인 기반 서비스 확대, E-commerce 급증 • 산업 트렌드로서 디지털화, 비대면화, 친환경화 부상 • 멘탈 케어 산업의 부상, 바이오헬스산업의 성장 • 직장 중심의 상권에서 동네 상권의 시대로 전환 • 집에서 먹고 즐기는 홈코노미 시대
새로운 비즈니스 방식으로의 전환	<ul style="list-style-type: none"> • 비즈니스 모델의 혁신 가속화, 스타트업 비즈니스 모델의 재정 건전성 중요성 증대, 최적화된 맞춤형개인화 서비스 확산, 기업 핵심 경쟁력으로 고객 경험 부상 • 복원력·유연성의 가치 상승, 지속가능한 성장에 대한 인식 확산, 효율성과 회복력 모두 중시

자료 : 최경은 외(2021). 포스트 코로나 시대 관광산업의 성장 아젠다와 정책과제. p74. 인용

라. 환경 분야

- 환경 분야는 코로나19로 인해 기후, 건강 및 위생, 환경 규제 등에서 나타나는 변화를 포괄하고 있음
- 코로나19로 인한 건강 및 위생에 대한 관심 증대가 주요 환경적 변화로 나타나고 있음. 또한 코로나19 발생 주요 원인 중 하나로 탄소배출로 인한 기후 변화가 제기되면서 탈탄소화 기조의 강화, 기후 변화에 대응하기 위한 각국 정부의 정책 수립 및 국제적 공조 강화, 환경에 대한 관심 증대 등이 중요한 변화로 나타나고 있음
- 반면, 코로나19로 인한 경제적 위기로 인하여 환경에 대한 관심이 오히려 퇴보하거나 환경 관련 규제가 완화될 가능성 또한 동시에 제기됨. 그 외에는 밀접 접촉 기피 현상으로 부터 파생된 도시 구조의 변화, 감염병 우려로 인해 발생하는 다양한 개인적 차원의 변화들과 관련된 전망도 제기됨

[표 2-40] 환경 분야 주요 변화 항목

주요 변화	세부 내용
기후변화 및 환경파괴에 대한 대응	<ul style="list-style-type: none"> • 환경 파괴 및 기후 변화에 대한 인식 제고 • 환경규제 완화 위험성 • 국가 및 지역 녹색 조치 구현 의향 증대 • 강화되는 탈탄소화 기조, 대기환경의 재생 시작 • 기후변화에 대비한 각국의 정책수립 및 국제적 공조
친환경에 대한 관심 증대	<ul style="list-style-type: none"> • 친환경 기술 도입 확대, 친환경 생산체제로 전환, 친환경 관련 산업 확대 • 친환경 모빌리티 수요 증가, 신재생친환경 에너지 수요 확대
도시구조 변화	<ul style="list-style-type: none"> • 대중교통 및 고밀도 교통허브 회피 경향 증가, 대형집합시설 해체, 도시 저밀화, 밀접접촉 방지를 위한 도시환경 재정비, 방역·위생·안전 관련 시스템 및 서비스 개발 가속, 수도권 영향력 분산 • 탈도시화로 생태친화적 생활 촉진, 환경 및 지역 계획에서 사회적 거리두기 고려 증대
개인 차원 변화	<ul style="list-style-type: none"> • 건강 및 웰니스에 대한 중점, 건강과 그린 하비에 대한 관심 증가 • 웰빙과 건강을 고려한 제품과 서비스 선호, 위생적이고 건강한 제품과 서비스의 추구, 유기농·자연·신선함 선호 가속화, 식량자원의 직접 재배 가능성 • 자연 친화적 관광 수요 증가, 여행에서 위생 강화 및 비대면 접촉 선호, 자연주의 여가생활 확대 • 청결에 대한 강박관념 발생

자료 : 최경은 외(2021). 포스트 코로나 시대 관광산업의 성장 아젠다와 정책과제. p75. 인용

마. 정치 분야

- 정치 분야에서는 정부 역할의 범위, 조세 정책, 국제 질서 등의 변화를 포괄하고 있음
- 코로나19 이후 나타날 주요 변화로는 위기 대응을 위한 국가의 권한 확대, 사회안전망 강화 요구 증대 등 정부의 책임 및 역할 증대와 관련된 내용이 제기되었음
- 또한, 코로나19로 자국 중심주의 및 폐쇄주의가 강화되면서 민족주의의 부상, 탈세계화 등의 변화가 나타날 가능성 또한 제기되었으며 글로벌 거버넌스의 변화, 자국 중심주의 강화 등 국제 정치 환경과 관련된 전망도 제기됨
- 더불어 코로나19와 그로 인한 사회경제적 변화에 대응하기 위한 공공 및 시민사회의 변화와 관련된 전망도 나타남

[표 2-41] 정치 분야 주요 변화 항목

주요 변화	세부 내용
정부 역할 확대	<ul style="list-style-type: none"> • '큰' 정부의 귀환, 위기 대응을 위한 국가의 권한 확대, 기업에 대한 정부 개입 강화 • 사회안전망 강화 요구 증대, 경제 위기로 인한 기본소득 도입 논의 • 지속가능 경제 재설계를 위한 정책 추진력 확보 가능성
탈세계화와 지역화	<ul style="list-style-type: none"> • 지역주의 확산, 탈세계화와 지역화 • 국제 이동에 대한 제한, 출입국 관리 강화에 의한 인적교류 약화
글로벌 거버넌스의 변화	<ul style="list-style-type: none"> • 세계질서의 혼란, 다극체제로 접어드는 글로벌 질서, 미·중 긴장 지속과 국제질서 변화, 아시아 입지 강화, 탈중국화 • 국제 협조 확산
자국 중심주의 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 글로벌 보호무역주의 강화, 자국 중심주의, 보호주의와 고립주의 강화, 주요국의 전략물자산업 보호 강화, 기술 민족주의 부상 • 글로벌 거버넌스의 약화, 글로벌 리더십 부재
공공 및 시민사회의 변화	<ul style="list-style-type: none"> • 공공분야 첨단기술 적용 본격화, 디지털 의회 및 투표의 활용 가능성 증대, 디지털 장벽의 부활 • 공공의 정책적 역량 중요성 증대 • 사회 시스템의 재정립 요구 증가, 정부-기업-시민 간 공조 긴밀화
기타	<ul style="list-style-type: none"> • 취약국가 문제의 심화

자료 : 최경은 외(2021). 포스트 코로나 시대 관광산업의 성장 아젠다와 정책과제. p76. 인용

2) 인력수요 및 숙련변화 이슈⁴⁾

- 미래 일자리 환경변화와 미래 이슈에 영향을 미치는 요인 및 관광산업의 주요 이슈를 선행연구를 바탕으로 살펴보고자 함
 - 도출된 주요 변화를 일자리 환경변화의 결과 요인인 경제요인을 제외하고 STEEP 체계에 따라 사회, 기술, 환경, 정치 등 각 부문별로 제시하여 어떠한 변화가 예상되고 있는지 경향성을 파악함

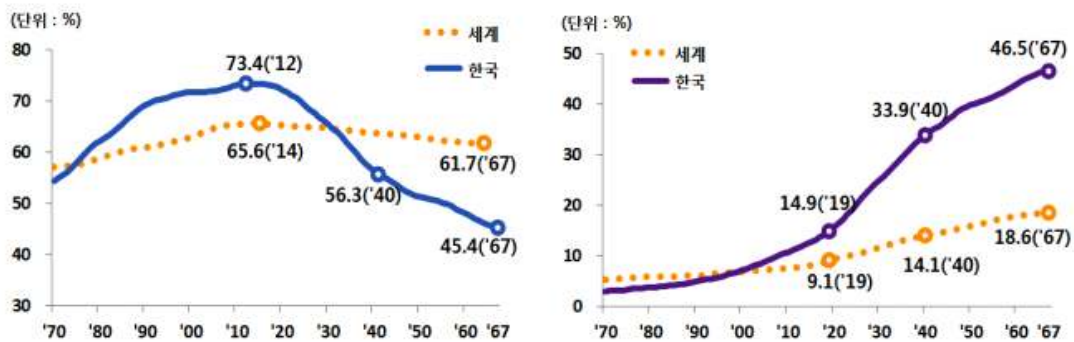
가. 사회분야

- 사회 분야에서는 저출산 및 고령화에 따른 인구구조의 변화와 일과 삶의 균형을 중시하는 사회인식의 변화가 나타나고 있음

4) 본 부분은 한희정(2020). 「관광산업의 미래 일자리 전망과 대응방향」. 한국문화관광연구원의 보고서(p.33~p.51)를 바탕으로 연구자가 재 정리하여 작성함

- 향후 50년 동안 세계 인구는 지속적으로 증가할 것으로 예측되는 반면 우리나라 인구는 향후 10년 동안 소폭 증가한 후 이후 40년 동안 지속적으로 감소할 것으로 예측됨(통계청, 2019.09.02.)
- 생산연령인구 역시 2012년 73.4%로 최고치를 경신한 이후 지속적으로 감소하여 전체 구성비의 50%를 하회하고 있으며 고령 인구의 비중 역시 급격히 증가하여 2040년 전 후에는 인구의 1/3을 상회할 것으로 예측됨

[그림 2-8] 세계와 한국의 생산연령인구(좌) 및 고령인구(우) 구성비 추이



자료 : 통계청(2019.09.02.). 2019년 장래인구특별추계를 반영한 세계와 한국의 인구현황 및 전망(보도자료), p.2.

- 인구 감소, 생산연령인구 감소, 고령 인구 비중 증가 등을 고려해볼 때 고령 친화형 일터 문화 및 작업 환경을 선제적으로 구축할 필요 있을 것으로 판단됨
- 인구구조의 변화와 더불어 일과 삶의 균형이 사회적 공감대로 형성되며, 좋은 일자리의 기준 중 하나로 워라벨이 가능한 곳이 자리매김하게 되었음
 - 2019년 사회조사결과, 일과 가정생활을 비슷하게 여긴다는 응답이 약 44.2%로 일을 우선 시한다는 응답(42.1%) 보다 높게 나타남. 이는 2013년 이래로 계속 증가하고 있음

[그림 2-9] 가정생활의 우선도



자료 : 통계청(2019.11.25.). 2019년 사회조사 결과, p.42

나. 기술분야

- 디지털 기술의 혁신은 단순 반복적인 작업을 기계가 인간을 대체하는 것이 가능하게 하여 인간이 노동시장에서 소외되는 결과를 초래하는 것에서 나아가 정형화된 업무시간 및 집중형 업무 공간을 바꾸는 등 일하는 내용 및 방식에 직접적인 변화를 주고 있음
- 이처럼 디지털 혁신은 직업 구조 변화의 요인으로 고려되고 있기 때문에 중간직과 전문직의 종말, 새로운 계급의 등장, 노동 구조의 변화 등을 야기하고 있음
- 이에 기술의 진보로 나타나는 일자리 변화에 적극 대응하기 위해서는 미래유망기술을 꾸준히 탐색할 필요가 있음
 - 해외 연구기관에서는 사물인터넷(IoT), 인공지능(artificial intelligence), 로봇공학(robotics), 3D 프린팅(3D printing), 가상현실(virtual reality), 사이버 보안(cyber security), 블록체인(block chain), 데이터 분석(data analytics), 자율주행 운송 수단 (autonomous vehicles) 등을 중요한 미래유망기술로 선정함
 - 반면, 국내에서는 일부 유사하면서도 실용성에 중점을 둔 에너지, 스마트, 3D, 지능형, 자동, 차세대, 정보, 고효율, 실시간, 환경 등이 중요한 미래유망기술로 선정함

다. 환경분야

- 국제노동기구(ILO)는 코로나 팬더믹으로 인해 실업자가 최소 530만 명에서 최대 2,470만 명에 이를 것이라고 예상함. 이러한 대규모 실업은 소득 감소로 이어져 재화 및 용역의 소비를 감소하고 경제성장을 저해할 수 있으며, 특히 저임금 노동자와 여성, 이주민 등 취약 계층에게 매우 큰 부정적 영향을 미칠 것으로 전망함
- 한편, 지구온난화로 대표되는 기후변화는 일상생활은 물론이고 관광 및 문화 관련 직업 활동에도 큰 문제로 대두되고 있음
 - 최근 코로나19 팬더믹으로 나타난 부정적 영향들에서도 확인할 수 있듯이 전염병은 이동과 대면을 통한接客 서비스가 전제되는 여행, 관광, 숙박, 식·음료 산업의 침체에 심각한 영향을 미침

라. 정치분야

- 정치 환경 변화로는 여가시간의 증가, 재생공간의 증가, 남북 관계 및 동북아 정세 변화 등의 현상을 살펴볼 수 있으며 이와 관련한 환경 변화는 일자리를 변화시킬 것으로 예상됨
- 먼저, 주 52시간 근무제 시행되며 개인 여가 시간이 증대되었는데 이는 단순히 근로시간의 단축 뿐 아니라 우리 사회가 여가중심 사회로 변화하고 있다는 것을 의미함
- 한편, 정부에서는 도시 환경 개선 및 주민 역량 강화를 통해 도시를 재생하는 도시재생 뉴딜 사업을 추진하고 있는데, 이 정책은 지방 중소도시의 고령화 및 일자리감소, 건축물 노후화에 기인한 대표적인 정책임
- 남북 관계는 국내 뿐 아니라 한반도를 둘러싼 국제 정세에도 영향을 미치는데, 최근에는 남북관계 경색이 지속되고 있어 남북관계 긍정적 분위기 구축 역시 중요한 문제로 대두되고 있음

마. 일자리환경 분야

- 먼저, 코로나19 이전에는 4차 산업혁명, 저출산 및 고령화, 사회경제적 변화에 직면하며 개인 직업관 변화, 일자리 양극화, 1인 기업 증가, 유연한 업무 환경 등의 변화가 예상되고 있었음
- 직업관이 조직 중심에서 개인 중심으로 변화되며, 프로젝트 기반의 1인 기업이 증가할 것으로 예측됨. 또한 사회 환경과 기업문화가 변화함에 따라 고용 불안정성이 증가할 것으로 전망되었음
- 더불어 중숙련 일자리의 감소로 중숙련 노동자가 저숙련 노동자로 이동하게 되어 고숙련 노동자와 저숙련 노동자의 임금의 양극화가 심화될 것으로 전망되었음
- 이밖에도 SNS 미디어를 활용한 1인 인터넷 기업 및 플랫폼 기업의 활성화, 유연근무제, 재택 및 원격근무제도 활성화가 예측되었음
- 이처럼 미래 직업은 기존 직업의 고부가가치화, 직업의 세분화 및 전문화, 융합형 직업의 증가, 기술 기반의 신규 직업 탄생 등이 이루어질 것으로 전망되었음

- 코로나19의 발생은 이 중 재택근무제 및 유연근무제 등 근무형태의 변화를 촉진시키는 등 일자리환경의 다변화를 가져옴

바. 관광환경 분야

- 코로나19 이전 관광시장은 밀레니얼, Z세대, 뉴시니어 등 다양한 세대가 트렌드 변화를 주도하고 방한 인바운드 시장의 다양화 및 세분화가 전망되고 있었으며, 플랫폼 비즈니스, AI 관광, 관광공유경제 등 디지털 기술을 활용한 비즈니스의 성장이 예측되고 있었음
- 더불어 관광자원 역시 기존 관광지가 아닌 지역주민의 일상 공간으로의 관광객 수용가 증대되고 있었음
- 이러한 상황에서 코로나19가 발생해 국가 간, 지역 간 이동이 제한되면서 국내 여행 수요 및 관광안전 인식 증가하고 온라인 전환 가속화되는 등 관광객의 행태와 소비, 관광산업이 변화가 나타나게 되었으며 이로 인해 관광인력 배치가 재정비 되는 등 일자리 변화 역시 발생되고 있음

[표 2-42] 코로나19 이후 관광환경 분야 변화

주요 변화	세부 내용
국내여행 활성화	<ul style="list-style-type: none"> • 코로나19로 인한 해외여행 제한 등 국내여행 시작 및 자동차 여행 급증 • 대도시, 지역관광, 비시즌 로컬여행을 통한 일상 추구
안전 여행 인식 증대	<ul style="list-style-type: none"> • 사회적 거리두기로 인한 체류형 독립 공간 선호 • 코로나19에 따른 사회적 거리두기 영향으로 소규모 안전 여행 추구 - 소규모 안전 부티크 호텔, 웰니스 관광, 의료관광 성장 • 여행자 신뢰 회복 및 신규 안전 및 클린 라벨 부착, 방문자 정보 앱, 국내 관광 홍보 캠페인 실시 • 비 혼잡 관광 목적지 및 개선된 의료 시스템을 갖춘 여행업체(여행사, 숙박업 등)의 선호세
디지털 활용 가속화	<ul style="list-style-type: none"> • 코로나19의 영향과 산업별 해결책 모색을 위한 정보 및 데이터 교환 시스템 구축 • 코로나19로 인한 디지털 전환 시점 동안 온라인에서 이용 가능한 문화와 지속 가능한 관광에 대한 프로그램 개선 • 비즈니스 미팅, 휴가 및 여가활동 등 단계적 온라인 전환
인력의 재배치	<ul style="list-style-type: none"> • 문화관광 전문인력 배치의 유연성 제고를 위한 창의적인 고용 솔루션 개발 필요
기타	<ul style="list-style-type: none"> • 여행제한 해제 및 기업과의 협업으로 유동성 지원 접근으로 관광시장 다변화 지원 • 기술 파트너의 플랫폼 구축과 정보공유를 위한 거버넌스 구조 강화

자료 : 한희정(2020). 관광산업의 미래 일자리 전망과 대응방향. p51. 인용

3. 시사점

■ 관광산업환경의 변화에 따른 일자리의 전문화 및 세분화

- 저출산 및 고령화 등 인구구조의 변화, 사회경제적 변화 등 관광산업을 둘러싼 환경이 급속하게 변화하면서 관광산업의 구조 및 일자리도 급속하게 변화하고 있어 관광산업을 구성하는 일자리를 정비하고 스펙트럼을 다양화해야 할 필요가 있음
- 관광산업에서 일자리의 전문화 및 세분화가 이루어지는 직종을 파악하고, 이에 대응하기 위한 인재를 육성할 필요가 있음
 - 미래 직업은 기존 직업이 전문화된 서비스 직업으로의 변화하고, 수요가 다양화됨에 따라 직업이 전문화 및 세분화될 것으로 전망됨. 또한 직무, 지식, 기술 등이 융합된 직업이 발생하고 기술기반의 직업이 나타날 것으로 전망되고 있음(한희정, 2020)
- 즉, 급변하는 환경에 대응하기 위해 체계를 정비하고, 고도화된 여행 서비스를 제공하기 위한 융합형 인재를 양성하여 여행업계의 질적 성장 도모 기반을 마련할 필요가 있음

■ 코로나19로 인한 디지털 전환 가속화

- 산업계의 디지털전환이 코로나19로 인해 가속화됨에 따라 관광산업에 있어서도 디지털 역량이 관광기업의 경쟁력으로 부상할 것으로 전망되며 그 영향력 또한 매우 커질 것으로 예상됨
 - 디지털 전환은 사회경제의 패러다임으로 더욱 강화되어 향후 모든 산업에 영향을 줄 것으로 예측되고 있음
 - 2021년, 코로나19로 피해를 입은 여행사의 위기 극복 및 미래 환경변화 대응력을 강화하기 위해 문화체육관광부는 여행업계 디지털 전환 지원 사업을 추진하고 있음(문화체육관광부 보도자료, 2021)
- 이에 디지털 대응 역량에 따른 관광기업 간 디지털 활용 격차 발생, 영세 사업체의 디지털 전환 대응 부진, 디지털 전문 인력 및 역량 부족 등 관광산업 분야의 경쟁력 편차가 발생할 것으로 예상됨(최은경 외, 2022)
 - 관광기업의 디지털 비즈니스가 확대되고 업무방식 및 프로세스에 있어 디지털화와 자동화 추구가 확대될 것으로 예상됨
 - 즉, 기업 업무, 경영 방식부터 고객 관리, 새로운 비즈니스 모델, 상품/서비스 창출 등까지 디지털 기술 활용이 폭넓게 도입될 것으로 보고됨(최은경 외, 2022)

- 기업 간 경쟁력 편차를 해소하기 위해 중소 관광기업의 디지털 전환 지원, 종사자 등 관광인력의 디지털 역량 제고, 관광사업 유형 및 수준별 지원 등 관광산업의 경쟁력을 강화를 위한 지원이 필요함(최은경 외, 2022)

■ 관광산업 노동시장 구조 변화

- 코로나19 팬데믹으로 디지털 전환이 가속화되면서 기존 대면서비스를 기반으로 하는 제공되는 단순 업무 관련 일자리는 감소하고, 디지털기술 콘텐츠 개발 및 데이터 분석 등과 관련된 신규 일자리가 부상하는 등 관광분야의 노동시장에 많은 변화가 일어날 것으로 전망됨
 - 특히 관광분야는 산업 전반에 기술 활용이 증가함에 따라 관광 서비스와 AI, 빅데이터 등의 연계가 나타날 것으로 전망됨. 이에 데이터 분석 및 AI 활용 등과 연계한 관광상품 판매 및 마케팅, 홍보 등과 관련한 분야에서 일자리가 창출될 것으로 전망됨(최은경 외, 2022)
- 노동시장의 변화에 대응하기 위해 인력의 디지털 역량 강화를 위해 교육훈련 인프라 확충하고 제도적 기반을 조성해야함. 더불어 예비 산업인력 육성을 위한 교육체계 개선, 고용안전망 구축 기반 마련 등이 필요할 것으로 거론됨(최은경 외, 2022)
 - 우선, 디지털 역량 강화에 필요한 정보 및 기술, 노하우 등을 습득할 수 있는 수요자 중심의 교육시설을 구축이 필요함. 더불어 종사자의 교육훈련 참여 여건에 맞춰 온·오프라인 방식의 교육 체계를 구축하는 등의 환경 조성이 필요함
 - 관광산업 인력 육성을 위한 기존 교육훈련 프로그램에 대한 전반적인 점검 및 진단을 실시하여, 신규 일자리 직종에 맞는 인력을 육성하기 위한 교육훈련체제로 프로그램을 개편할 필요가 있음. 또한, 교육훈련 과정 이수형 자격제도를 개설하여 신규 인력 육성을 위한 제도 기반을 마련할 필요가 있음
 - 더불어, 급속하게 변화하는 환경에서 인력의 경쟁력을 확보하기 위해서는 제도권 내 관광 관련 교육기관(특성화고, 대학 및 대학교 등)의 교육체계를 개선하여 전문적인 기술을 습득하게 해야 하며, 융·복합 영역에서 관련 지식 및 실무 등을 익힐 수 있도록 해야함
 - ❖ 현행 교육체계는 대중관광 시대를 기준으로 설계되어 변화하는 환경에 대응하기 위한 측면에서 대응성이 미흡함(김창수, 2020).
 - 마지막으로 관광분야의 노동시장 환경변화에 대응위해 관광산업 고용안전망의 사각지대를 해소하고, 관광산업 고용안정망 구축의 기반을 마련하는 것이 필요함
 - ❖ 코로나19로 인해 관광분야의 고용 불안정성이 부각되고, 온라인 기반 관광소비가 확산되어 관련 일자리 감소가 예측되어 관광산업 분야 취업 기피 현상이 예비산업 인력을 육성하는 관광관련학과까지 확산됨

제 3 장

여행업 고용현황 및 수요분석

1. 여행업직무분류

1) 여행업 분류

■ 한국표준산업분류(KSIC-10)

- 한국표준산업분류(KSIC-10) 기준 여행업은 「대분류 사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업(74~76), 중분류 75. 사업 지원 서비스업, 소분류 752. 여행사 및 기타 여행 보조 서비스업, 세분류 7521. 여행사업 / 세분류 7529. 기타 여행 보조 및 예약 서비스업」에 포함됨

[표 3-1] 한국표준산업분류(KSIC-10) 기준 여행업 분류

직무분야	중분류	소분류	세분류
N. 사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업(74~76)	75. 사업 지원 서비스업	752. 여행사 및 기타 여행 보조 서비스업	7521. 여행사업
			7529. 기타 여행 보조 및 예약 서비스업

■ 고용직업분류(KECO 2018)

- 여행업은 고용직업분류(KECO 2018) 기준 「직무분야 여행, 대분류 5. 미용/여행/숙박/음식/경비/청소직, 중분류 52. 여행·숙박·오락 서비스직, 소분류 521. 여행서비스원, 세분류 5211. 여행상품 개발자 / 5212. 여행 사무원 / 5213. 여행 안내원 및 해설사」에 포함됨

[표 3-2] 고용직업분류(KECO 2018) 기준 카지노산업 분류

직무분야	대분류	중분류	소분류	세분류
여행	5. 미용/여행/숙 박/음식/경비/ 청소직	52. 여행·숙박·오락 서비스직	521. 여행서비스원	5211. 여행상품 개발자
				5212. 여행 사무원
				5213. 여행 안내원 및 해설사

■ 국가직무능력표준(NCS) 기준 분류

- 국가직무능력표준(NCS) 분류체계에서 여행업은 「대분류 12 이용·숙박·여행·오락·스포츠, 중분류 03. 관광·레저, 소분류 01. 여행서비스, 세분류 01. 여행상품개발 / 02. 여행상품상담 / 03. 국내여행안내 / 04. 해외여행안내 / 05. 항공객실서비스」에 포함됨

[표 3-3] 국가직무능력표준(NCS) 기준 여행업 분류

대분류	중분류	소분류	세분류
12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠	03. 관광·레저	01. 여행서비스	01. 여행상품개발
			02. 여행상품상담
			03. 국내여행안내
			04. 해외여행안내
			05. 항공객실서비스

2) 여행업 직무분류

가. 여행업 직무맵 개요

■ 직무맵 개발 개요

- 산업현장에서 통용되는 직무를 도출하여 해당 직무들을 도식화(Mapping) 과정을 통하여 산업현장의 인력·숙련 수요를 파악하고 나아가 교육현장과 산업현장의 미스매치 감소를 유도하고 산업계 인적자원의 표준정립을 도모하고자 함
- 여행업 직무맵은 산업계(한국여행업협회, 모두투어, 롯데JTB, 웹투어, (주)주얼리T&S), 교육계(한양여자대학교), ISC(관광·레저ISC)의 의견을 반영함
 - 참여기관: 한국여행업협회, 모두투어

나. 여행업 직무맵

■ 여행업 직무맵

- 여행업 직무분야는 여행서비스 운영, 여행서비스 안내, 여행서비스 지원으로 구분되며 여행서비스 운영 분야는 여행상담, 예약발권, 여행상품기획·수배, 여행서비스 안내 분야는 국내여행안내, 해외여행안내, 여행서비스 지원 분야는 여행경영지원, 여행상품 Sales & Marketing으로 구성됨

[표 3-4] 여행업 직무별 직무수준

8								
7								
6								
5								
4								
3								
2								
1								
수준	직무	여행상담	예약·발권	여행상품 기획·수배	국내 여행안내	국외 여행안내	여행 경영지원	여행상품 Sales& Marketing
	직무분야	여행서비스 운영			여행서비스 안내		여행서비스 지원	
	소관분야	여행업						

■ 여행업 직무 정의

[표 3-5] 여행업 직무 정의

직무	직무정의	키워드
여행상담	고객의 수요에 맞는 여행상품의 추천을 위해 상담을 통한 정보제공과 상품 계약으로 여행 고객을 관리하는 직무	여행상품 추천 여행상품 계약 여행고객 관리
예약·발권	항공·육상·해상 등 교통편의 예약 및 발권을 수행하는 직무	교통, 예약, 발권
여행상품 기획·수배	여행객이 여행을 통한 즐거움을 얻을 수 있도록 상품개발, 상품선정, 시장 창출, 고객서비스를 계획하고 관광목적지의 숙박·식당·현지 교통·관광지 등을 수배하는 직무	여행상품, 상품개발, 지상수배
국내여행안내	내국인 및 외국인 여행객의 국내여행 편의를 위해 여행의 시작부터 종료까지 동행하며 특정 자격을 갖추고 안내 및 설명을 하는 직무	Domestic 국내여행안내사 Inbound 관광통역안내사
국외여행안내	내국인 여행객의 국외여행 편의를 위해 여행의 시작부터 종료까지 동행하며 특정 자격을 갖추고 안내 및 설명을 하는 직무	Outbound 국외여행인솔자
여행 경영지원	여행 고객 지원, 직원교육, 전산시스템, 정산 등을 계획하고 실행하는 직무	여행사 운영 여행사 정산
여행상품 Sales & Marketing	여행객 유지와 여행상품 판매를 위해 다양한 유통채널을 활용하여 경쟁우위 확보와 경영성과를 향상시키는 직무	여행상품 유통채널 여행상품 영업관리 여행상품 마케팅
여행업	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	

다. 여행업 직무와 국가직무능력표준(NCS) 맵핑

■ 여행업 직무별 NCS 능력단위

[표 3-6] 여행업 직무별 NCS 능력단위

직무 분야	직무	분류번호	능력단위	
여행서비스 운영	여행상담 (7개)	1203010203_22v3	여행상품 상담 교육	
		1203010217_22v2	고객 응대 서비스	
		1203010218_22v3	여행상품 설명	
		1203010207_22v3	여행 요금 상담	
		1203010209_22v2	여행상품 계약	
		1203010210_22v3	여행 고객 관리	
		1203010216_22v2	여행서류 확인	
	예약·발권(2개)	1203010219_22v3	교통편 조회 예약	
		1203010213_22v2	교통편 발권	
	여행상품 기획·수배 (9개)	1203010101_22v3	여행상품 시장조사	
		1203010102_22v2	여행상품 상품화 검토	
		1203010103_22v3	여행상품 원가분석	
		1203010104_22v3	여행샘플상품 구성	
		1203010105_22v3	여행상품 샘플투어	
		1203010107_22v3	여행상품개발 자원관리	
		1203010108_22v2	여행상품 출시	
		1203010109_22v2	여행상품 관리	
		1203010214_22v2	지상수배	
	여행서비스 안내	국내 여행안내 (10개)	1203010301_22v3	국내여행안내 행사지시서 확인
			1203010302_22v2	국내여행안내 행사준비
1203010303_22v3			미팅(meeting)	
1203010304_22v3			교통편 탑승 후 오리엔테이션	
1203010305_22v3			관광자원 해설	
1203010306_22v2			국내여행안내 행사진행	
1203010307_22v3			국내여행안내 시 안전관리	
1203010308_22v2			국내여행고객 만족관리	
1203010309_22v3			센딩(Sending)	
1203010310_22v2			국내여행안내 정산·보고	

[표 3-7] 여행업 직무별 NCS 능력단위

직무 분야	직무	분류번호	능력단위		
여행서비스 안내	국외여행 안내 (12개)	1203010401_16v2	국외여행안내 행사확정확인		
		1203010402_16v2	국외여행안내 사전 정보 확인		
		1203010405_13v1	기내 업무		
		1203010406_16v2	입국 업무		
		1203010407_16v2	국외여행 행사관리		
		1203010408_16v2	국외여행 시 안전관리		
		1203010409_16v2	국외여행고객 만족관리		
		1203010410_16v2	국외여행 정산·보고		
		1203010411_16v1	국외여행안내 행사정보파악		
		1203010412_16v1	국외여행안내 사전 정보지원		
		1203010413_16v1	출국장 업무		
		1203010414_16v2	출국 업무		
	여행경영 지원 (6개)	1203020104_13v1	호텔 영업회계	→	여행 영업회계
		1203020105_13v1	호텔 관리회계		여행 관리회계
		1203020108_13v1	호텔 총무		여행 총무
		1203020107_13v1	호텔 인적자원관리		여행 인적자원관리
		1203020109_13v1	호텔 교육		여행 교육
		1203020110_13v1	호텔 기획전략		여행 기획전략
	여행서비스 지원	여행상품 Sales&Marketing (5개)	1203010113_22v3	여행상품 STP전략	
1203010114_22v3			여행상품 마케팅 믹스		
NCS 미개발			여행상품 영업관리(B2B, B2C)		
NCS 미개발			여행상품 유통채널 관리 (온·오프라인, 모바일, TV홈쇼핑)		
NCS 미개발			여행상품 SNS 마케팅		

※ 여행 경영지원 능력단위는 NCS 숙박서비스 소분류 활용(세분류: 숙박기획·개발)

■ 여행업 직무맵 총괄표

[표 3-8] 여행업 직무맵 총괄표

직무 분야	직무	직무정의	직무수준	분류번호	능력단위
여행서비스 운영	여행상담	고객의 수요에 맞는 여행상품의 추천을 위해 상담을 통한 정보제공과 상품 계약으로 여행 고객을 관리하는 직무	2~5	1203010203_22v3	여행상품 상담 교육
				1203010217_22v2	고객 응대 서비스
				1203010218_22v3	여행상품 설명
				1203010207_22v3	여행 요금 상담
				1203010209_22v2	여행상품 계약
				1203010210_22v3	여행 고객 관리
				1203010216_22v2	여행서류 확인
	예약·발권	항공·육상·해상 등 교통편의 예약 및 발권을 수행하는 직무	2~6	1203010219_22v3	교통편 조회 예약
				1203010213_22v2	교통편 발권
	여행상품 기획·수배	여행객이 여행을 통한 즐거움을 얻을 수 있도록 상품개발, 상품선정, 시장 창출, 고객서비스를 계획하고 관광목적지의 숙박·식당·현지 교통·관광지 등을 수배하는 직무	3~5	1203010101_22v3	여행상품 시장조사
				1203010102_22v2	여행상품 상품화 검토
				1203010103_22v3	여행상품 원가분석
				1203010104_22v3	여행상품구성 구성
				1203010105_22v3	여행상품 샘플투어
				1203010107_22v3	여행상품개발 자원관리
				1203010108_22v2	여행상품 출시
				1203010109_22v2	여행상품 관리
여행서비스 안내	국내 여행안내	내국인 및 외국인 여행객의 국내여행 편의를 위해 여행의 시작부터 종료까지 동행하며 특정 자격을 갖추고 안내 및 설명을 하는 직무	2~6	1203010301_22v3	국내여행안내 행사지시서 확인
				1203010302_22v2	국내여행안내 행사준비
				1203010303_22v3	미팅(meeting)
				1203010304_22v3	교통편 탑승 후 오리엔테이션
				1203010305_22v3	관광자원 해설
				1203010306_22v2	국내여행안내 행사진행
				1203010307_22v3	국내여행안내 시 안전관리
				1203010308_22v2	국내여행고객 만족관리
				1203010309_22v3	센딩(Sending)
				1203010310_22v2	국내여행안내 정산·보고

[표 3-9] 여행업 직무맵 총괄표

직무 분야	직무	직무정의	직무수준	분류번호	능력단위	
여행서비스 안내	국외여행 안내	내국인 여행객의 국외여행 편의를 위해 여행의 시작부터 종료까지 동행하며 특정 자격을 갖추고 안내 및 설명을 하는 직무	2~6	1203010401_16v2	국외여행안내 행사확정확인	
				1203010402_16v2	국외여행안내 사전 정보 확인	
				1203010405_13v1	기내 업무	
				1203010406_16v2	입국 업무	
				1203010407_16v2	국외여행 행사관리	
				1203010408_16v2	국외여행 시 안전관리	
				1203010409_16v2	국외여행고객 만족관리	
				1203010410_16v2	국외여행 정산보고	
				1203010411_16v1	국외여행안내 행사정보파악	
				1203010412_16v1	국외여행안내 사전 정보지원	
				1203010413_16v1	출국장 업무	
				1203010414_16v2	출국 업무	
여행서비스 지원	여행 경영지원	여행 고객 지원, 직원교육, 전산시스템, 정산 등을 계획하고 실행하는 직무	3~7	1203020104_13v1	호텔 영업회계	→ 여행 영업회계 여행 관리회계 여행 총무 여행 인적자원관리 여행 교육 여행 기획전략
				1203020105_13v1	호텔 관리회계	
				1203020108_13v1	호텔 총무	
				1203020107_13v1	호텔 인적자원관리	
				1203020109_13v1	호텔 교육	
				1203020110_13v1	호텔 기획전략	
	여행상품 Sales&Marketing	여행객 유치와 여행상품 판매를 위해 다양한 유통채널을 활용하여 경쟁우위 확보와 경영성과를 향상시키는 직무	3~6	1203010113_22v3	여행상품 STP전략	
				1203010114_22v3	여행상품 마케팅 믹스	
				NCS 미개발	여행상품 영업관리(B2B, B2C)	
				NCS 미개발	여행상품 유통채널 관리 (온.오프라인, 모바일, TV홈쇼핑)	
			NCS 미개발	SNS 마케팅		

2. 여행업 고용현황

1) 여행업 현황

■ 여행업 사업체 수 및 종사자현황

- 관광진흥법 상 여행업 사업체수는 2017년까지 지속적으로 증가하다 2018년부터 감소하는 경향을 보임. 특히 2020년도에는 코로나19 영향으로 여행업이 심각한 경영난에 직면하면서 전년도에 비해 1,623개소가 감소한 것으로 나타남
- 여행업 종사자 규모는 2017년 처음으로 10만 명 이상을 기록하였으나 2020년에는 코로나19 영향으로 전년도에 비해 41,527명이 감소하여 61,784명이 종사한 것으로 나타남. 이는 여행업 일자리는 위기상황에 취약한 특징이 있음을 보여줌

[표 3-10] 여행업 사업체 수 및 종사자현황

(단위 : 개소, 명)

구분	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
사업체수	12,438	11,722	12,854	14,607	16,605	19,944	19,039	18,223	16,600
종사자수	69,990	70,574	69,400	84,558	98,421	107,209	99,077	103,311	61,784

자료 : 문화체육관광부(각년도). 관광사업체조사 보고서

■ 종사자 규모별 사업체 수

- 여행업의 종사자 규모별 사업체 수를 살펴보면 1명~5명 미만의 종사자가 근무하는 사업체 수가 15,063개소(90.4%)로 가장 높게 나타남
- 그 다음 5명~10명 미만의 종사자가 근무하는 사업체수가 1,299개소(7.8%), 10명~20명 미만의 종사자가 근무하는 사업체수 204개소(1.2%) 순으로 나타남
- 20명~50명 미만의 종사자가 근무하는 사업체수와 50명 이상의 종사자가 근무하는 사업체 수는 각각 52개소, 43개소로 0.3%에 불과한 것으로 나타남

[표 3-11] 종사자 규모별 사업체 수

(단위 : 개소, %)

구분	전체	일반여행업	국외여행업	국내여행업	국내외여행업
전체	16,660	5,820	4,187	1,969	4,684
1명 ~ 5명 미만	15,063 (100.0)	5,187 (34.4)	4,131 (27.4)	1,668 (11.1)	4,077 (27.1)
5명 ~ 10명 미만	1,299 (100.0)	519 (40.0)	56 (4.3)	224 (17.2)	500 (38.5)
10명 ~ 20명 미만	204 (100.0)	68 (33.6)	0 (0.0)	53 (25.9)	82 (40.5)
20명 ~ 50명 미만	52 (100.0)	26 (51.1)	0 (0.0)	24 (47.0)	1 (1.9)
50명 이상	43 (100.0)	19 (45.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	23 (54.5)

자료 : 문화체육관광부(2021). 2020년 기준 관광사업체조사 보고서

■ 여행업 사업체 형태

- 여행업의 사업체 형태는 단독 사업체가 93.4로 가장 높게 나타나며, 본사(점)·본부·중앙회(5.1%), 영업장·지사(점)·출장소(1.2%), 지역본사·지역본부·지역중앙회(0.3%) 순으로 나타남

[표 3-12] 여행업 사업체 형태

(단위 : 개소, %)

구분	사업체 수				
	전체	단독사업체	본사(점)· 본부 중앙회	지역본사 지역본부 지역중앙회	영업장· 지사(점)· 출장소
사업체 형태	16,660 (100.0)	15,568 (93.4)	845 (5.1)	48 (0.3)	199 (1.2)

자료 : 문화체육관광부(2021). 2020년 기준 관광사업체조사 보고서

2) 여행업 고용특성

■ 여행업 사업체 연간 평균 영업 개월 수

- 여행업 기업의 연간 평균 영업개월 수는 10.1개월로 10개월 이상 영업을 이뤄지고 있으며, 매출 기준 5천만 원 미만 기업체가 10.1개월로 가장 낮게 나타남

[표 3-13] 여행업 사업체 연간 평균 영업 개월 수

(단위 : 개월)

구분	연간 평균 영업 개월 수					
	전체	5천만 원 미만	5천만 원 ~ 1억 원 미만	1억 원 ~ 3억 원 미만	3억 원 ~ 10억 원 미만	10억 원 이상
영업 개월	10.1	10.1	11.2	10.3	11.6	11.4

자료 : 문화체육관광부(2021). 2020년 기준 관광사업체조사 보고서

■ 여행업 사업체 일 평균 영업시간

- 여행업의 일 평균 영업시간은 총 7.9시간이며, 일 평균 영업시간이 가장 짧은 곳은 5천만 원 ~ 1억 원 미만 기업체(7.5시간)이며 가장 긴 곳은 1억 원 ~ 3억 원 미만(8.6시간)으로 나타남

[표 3-14] 여행업 사업체 일 평균 영업시간

(단위 : 시간)

구분	일 평균 영업시간					
	전체	5천만 원 미만	5천만 원 ~ 1억 원 미만	1억 원 ~ 3억 원 미만	3억 원 ~ 10억 원 미만	10억 원 이상
영업시간	7.9	7.9	7.5	8.6	8.0	8.1

자료 : 문화체육관광부(2021). 2020년 기준 관광사업체조사 보고서

■ 여행업 사업체 휴무일 여부

- 여행업 기업 16,600곳 가운데 805곳이 휴무일이 없는 것으로 나타남. 이는 여행업의 특성성이 반영된 것으로 이해할 수 있음

[표 3-15] 여행업 사업체 월 평균 휴무일

(단위 : 개소)

구분	사업체 수					
	전체	5천만 원 미만	5천만 원 ~ 1억 원 미만	1억 원 ~ 3억 원 미만	3억 원 ~ 10억 원 미만	10억 원 이상
휴무일 없음	805	733	56	4	6	7

자료 : 문화체육관광부(2021). 2020년 기준 관광사업체조사 보고서

■ 여행업 연간 신규인력 채용현황

- 2020년도 기준 여행업 기업체의 신규인력은 총 4,674명으로 나타나며, 세부적으로 남성 70.9%, 여성 29.1%로 남성의 신규 인력 채용 비율이 높게 나타남
 - 매출액 규모별로 5천만 원 미만 기업이 4,396명으로 가장 높게 나타났으며 3억 원 ~ 10억 원 미만 기업이 111명, 5천만 원 ~ 1억 원 미만 106명, 10억 원 이상 40명, 1억 원 ~ 3억 원 미만 21명 순으로 나타남

[표 3-16] 여행업 사업체 신규인력 채용현황

(단위 : 명, %)

구분	종사자 수					
	전체	5천만 원 미만	5천만 원 ~ 1억 원 미만	1억 원 ~ 3억 원 미만	3억 원 ~ 10억 원 미만	10억 원 이상
전체	4,674(100.0)	4,396(100.0)	106(100.0)	21(100.0)	111(100.0)	40(100.0)
남성	3,312(70.9)	3,124(71.1)	78(74.0)	8(38.1)	74(66.7)	27(67.5)
여성	1,362(29.1)	1,272(28.9)	27(26.0)	13(61.9)	37(33.3)	13(32.5)

자료 : 문화체육관광부(2021). 2020년 기준 관광사업체조사 보고서

■ 여행업 연간 종사자 이직 현황

- 코로나19의 영향으로 여행업의 인력 유출이 발생하고 있어 2020년도 기준 여행업 기업체의 이직 현황은 총 32,117명으로 나타남
 - 매출액 규모별로 100억 원 미만~300억 원 미만 기업이 378명으로 가장 높게 나타났으며, 1,000억 원 이상 364명, 100억 원 미만 102명의 순으로 나타남

[표 3-17] 여행업 사업체 종사자 이직 현황

(단위 : 명, %)

구분	종사자 수					
	전체	5천만 원 미만	5천만 원 ~ 1억 원 미만	1억 원 ~ 3억 원 미만	3억 원 ~ 10억 원 미만	10억 원 이상
전체	32,117(100.0)	27,713(100.0)	872(100.0)	255(100.0)	379(100.0)	2,897(100.0)
남성	19,357(60.3)	16,910(61.0)	548(62.8)	96(37.6)	240(63.3)	1,563(54.0)
여성	12,760(39.7)	10,803(39.0)	324(37.2)	159(62.4)	139(36.7)	1,334(46.0)

자료 : 문화체육관광부(2021). 2020년 기준 관광사업체조사 보고서

3) 여행업 고용인력 특성

■ 직무별 고용인력 현황

- 여행업 직무는 앞서 기술된 바와 같이 산업현장 중심의 직무맵 개발과정을 토대로 도출되었으며, 직무 분야는 여행상담, 예약발권, 여행상품 기획·수배, 국내여행안내, 국외여행안내, 여행 경영지원, 여행상품 세일즈&마케팅 분야로 구성됨
 - 여행서비스 운영 : 여행상담, 예약·발권, 여행상품 기획·수배
 - 여행서비스 안내 : 국내여행안내, 국외여행안내
 - 여행서비스 지원 : 여행 경영지원, 여행상품 세일즈&마케팅
- 고용현황을 파악하기 위하여 관광·레저ISC는 여행업 기업체 44곳을 대상으로 인력 수요 조사를 실시하였음. 조사결과, 코로나19 이전 종사원 수가 6,451명이었던데 반해 코로나 19 이후 종사원 수가 3,869명으로 -40.02% 감소한 것으로 나타남
 - 이는 문화체육관광부(2021)에서 발간한 2020년 기준 관광사업체조사에서 보고된 바(관광진흥법에 근거하여 등록·허가·신고·지정된 전국의 여행업분야 종사원은 총 61,784명으로 2019년 대비 -40.2% 감소)와 유사하게 나타남

[표 3-18] 여행업 직무별 고용인력 현황

(단위 : 명)

직무	현원(명)	
여행상담	918	
예약발권	488	
여행상품 기획·수배	668	
국내여행안내	고용	8
	프리랜서	29
국외여행안내	고용	75
	프리랜서	801
여행 경영지원	401	
여행상품 세일즈&마케팅	481	
전체	3,869	

자료 : 연구자 작성

- 여행업 내 주요 직무별 종사자 현황을 살펴보면 여행상담 직무가 918명으로 가장 높게 나타나며 그 다음 국외여행안내 직무(876명), 여행상품 기획·수배 직무(668명) 순으로 높게 나타남
- 고객 여행을 위한 여행상담, 예약발권, 여행상품 기획·수배 직무 비중이 높게 나타남

■ 성별 고용인력 현황

- 2020년도 기준 관광사업체조사 보고서에 따르면 여행업 내 전체 종사자 61,784명 중 종사자 성별은 남성 60.3%(37,264명), 여성 39.7%(24,519명)로 남성의 비율이 상대적으로 높게 나타남
- 근로 형태별 종사자 수를 살펴보면 상용근로자(54,404명)가 가장 많은 것으로 나타났으며 그 다음 순으로 자영업자(4,444명), 임시 및 일용 근로자(1,7010명) 순으로 나타남. 상용근로자와 자영업자의 경우 여성의 비율보다 남성이 비율이 높게 나타났으나 임시 및 일용근로자의 경우는 여성의 비율이 더 높게 나타남

[표 3-19] 여행업 성별 종사자 현황

(단위 : 명, %)

구분	종사자 수		
	전체	남	여
전체	61,784(100.0)	37,264(60.3)	24,519(39.7)
자영업자	4,444(100.0)	2,531(57.0)	1,912(43.0)
무급가족 종사자	507(100.0)	235(46.3)	272(53.7)
상용근로자	54,404(100.0)	33,417(61.4)	20,988(38.6)
임시 및 일용근로자	1,710(100.0)	617(36.1)	1,093(63.9)
기타 종사자	719(100.0)	255(35.4)	465(64.6)

자료 : 문화체육관광부(2021). 2020년 기준 관광사업체조사 보고서

- 해당 자료에 대한 이해를 돕고자 앞서 기술된 기업별 매출액 기반 여행업 종사자 성별 비율을 살펴보면 5천만 원 미만, 5천만 원 ~ 1억 원 미만, 1억 원 ~ 3억 원 미만, 3억 원 ~ 10억 원 미만의 규모에서는 남성의 비율이 여성의 비율보다 높게 나타났으나 10억 원 이상의 규모에서는 남성의 비율보다 여성의 비율이 높게 나타남

[표 3-20] 여행업 매출액 규모별 종사자 성별 현황

(단위 : 명, %)

구분	종사자 수		
	전체	남	여
전체	61,784(100.0)	37,264(60.3)	24,519(39.7)
5천만 원 미만	54,903(100.0)	33,721(61.4)	21,182(38.6)
5천만 원 ~ 1억 원 미만	1,306(100.0)	712(54.6)	593(45.4)
1억 원 ~ 3억 원 미만	1,116(100.0)	647(58.0)	469(42.0)
3억 원 ~ 10억 원 미만	808(100.0)	524(64.9)	284(35.1)
10억 원 이상	3,651(100.0)	1,660(45.5)	1,991(54.5)

자료 : 문화체육관광부(2021). 2020년 기준 관광사업체조사 보고서

■ 연령별 고용인력 현황

- 여행업의 연령별 종사자 수를 살펴보면 50세~60세 미만 종사자는 전체 27.1%로 가장 높게 나타남. 그 다음 40세~50세 미만(25.0%), 30세~40세 미만(21.7%) 순으로 나타남

- 근로 형태별 종사자 비율을 살펴보면 상용근로자는 전체 5,444명 중 50세~60세 미만 27.3%로 가장 높게 나타나며, 40세~50세 미만(25.8%), 30세~40세 미만(21.8%) 순으로 나타남
- 한편 임시 및 일용근로자는 30세 미만 종사자 비율이 32.08%로 가장 높게 나타났으며 50세~60세 미만 26.5%, 60세~65세 미만 18.9%로 나타남

[표 3-21] 여행업 연령별 종사자 현황

(단위 : 명, %)

구분	종사자 수						
	전체	30세 미만	30세~40세 미만	40세~50세 미만	50세~60세 미만	60세~65세 미만	65세 이상
전체	56,833 (100.0)	6,369 (11.2)	12,309 (21.7)	14,222 (25.0)	15,423 (27.1)	7,756 (13.6)	754 (1.3)
지역업자	4,444 (100.0)	60 (1.4)	600 (13.5)	1,649 (37.1)	1,362 (30.7)	526 (11.8)	247 (5.6)
무급가족 종사자	507 (100.0)	31 (6.2)	93 (18.4)	89 (17.6)	243 (48.0)	37 (7.2)	13 (2.6)
상용근로자	5,444 (100.0)	5,754 (10.6)	11,835 (21.8)	14,051 (25.8)	14,874 (27.3)	7,158 (13.2)	733 (1.3)
임시 및 일용근로자	1,710 (100.0)	547 (32.0)	243 (14.2)	123 (7.2)	453 (26.5)	323 (18.9)	21 (1.2)
기타 종사자	719 (100.0)	68 (9.4)	232 (32.3)	49 (6.8)	96 (13.3)	275 (38.2)	0 (0.0)

자료 : 문화체육관광부(2021). 2020년 기준 관광사업체조사 보고서

- 규모별 종사자 연령은 5천만 원 미만은 50세~60세 미만의 비중이 29.3%로 가장 높았으며 5천만 원 ~ 1억 원 미만(33.7%), 3억 원 ~ 10억 원 미만(28.5%), 10억 원 이상(41.0%)은 30세~40세 미만의 비중이 높게 나타남. 1억 원 ~ 3억 원 미만은 40세~50세 미만(32.1%)의 비중이 높게 나타남

[표 3-22] 여행업 매출 규모별 종사자 연령 현황

(단위 : 명, %)

구분	종사자 수						
	전체	30세 미만	30세~40세 미만	40세~50세 미만	50세~60세 미만	60세~65세 미만	65세 이상
전체	56,833 (100.0)	6,369 (11.2)	12,309 (21.7)	14,222 (25.0)	15,423 (27.1)	7,756 (13.6)	754 (1.3)
5천만 원 미만	50,061 (100.0)	5,005 (10.0)	9,858 (19.7)	12,499 (25.0)	14,675 (29.3)	7,319 (14.6)	705 (1.4)
5천만 원 ~ 1억 원 미만	1,218 (100.0)	139 (11.4)	410 (33.7)	302 (24.8)	203 (16.7)	149 (12.2)	15 (1.3)
1억 원 ~ 3억 원 미만	1,105 (100.0)	226 (20.4)	317 (28.7)	355 (32.1)	153 (13.9)	49 (4.4)	5 (0.5)
3억 원 ~ 10억 원 미만	800 (100.0)	137 (17.1)	228 (28.5)	165 (20.6)	160 (20.0)	103 (12.9)	7 (0.9)
10억 원 이상	3,649 (100.0)	862 (23.6)	1,496 (41.0)	902 (24.7)	231 (6.3)	136 (3.7)	22 (0.6)

자료 : 문화체육관광부(2021). 2020년 기준 관광사업체조사 보고서

■ 여행업 종사자 자격증 보유현황

- 여행업 종사자 자격보유현황은 국외여행인솔자 67.0%, 국내여행안내사 19.4%, 관광통역안내사 13.6%의 순으로 나타남

[표 3-23] 여행업 종사자 자격증 보유현황

(단위 : 명, %)

구분	종사자 수			
	전체	관광통역안내사	국내여행안내사	국외여행인솔자
전체	11,813(100.0)	1,605(13.6)	2,290(19.4)	7,918(67.0)

자료 : 문화체육관광부(2021). 2020년 기준 관광사업체조사 보고서

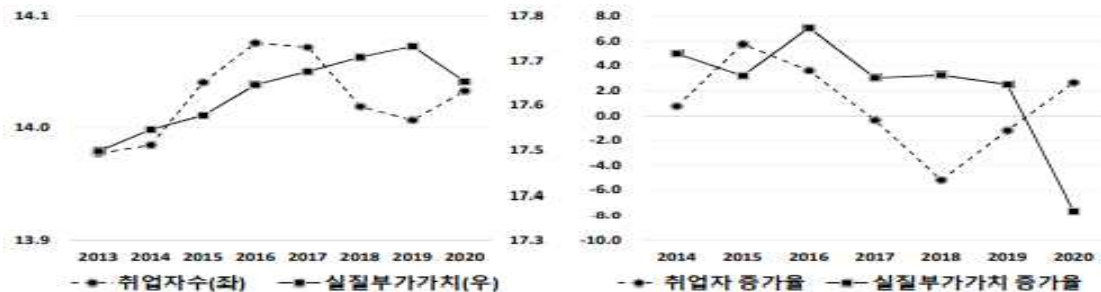
4) 여행업 일자리 전망

■ 여행업 일자리 수 전망

- 한국표준산업분류(KSIC-10) 기준 여행업은 「대분류 사업시설 관리, 사업 지원 및 임대서비스업(74-76), 중분류 75. 사업 지원 서비스업, 소분류 752. 여행사 및 기타 여행 보조 서비스업, 세분류 7521. 여행사업 / 세분류 7529. 기타 여행 보조 및 예약 서비스업」에 분류됨
- 한국고용정보원에서 실시 한 2020~2030 중장기 인력수급 전망(2021)에 따르면, 사업 지원 서비스업 취업자 수는 2015년부터 2020년까지 57천 명이 감소하여 연평균 1.1%의 취업자 감소세를 보이다 점차 회복하여 2020년부터 2030년까지 취업자 수는 연평균 0.3%씩 증가, 2020년 989천 명에서 2030년에는 1,016천 명에 이를 것으로 전망됨
 - 향후 10년 동안 여행사 및 기타 여행 보조 서비스업은 취업자가 5천 명 증가하는 것으로 전망됨(한국고용정보원, 2021)

[그림 3-1] 사업 지원 서비스업 성장 및 취업자 추이

(단위 : %)



주1. 실질 부가가치는 한국은행 「국민계정」 자료에서 추출해 가공한 것임
 주2. 한국은행 「국민계정」; 통계청, 「경제활동인구조사」
 자료 : 한국고용정보원(2021), 중장기 인력수급 수정전망 2020~2030

[표 3-24] 사업 지원 서비스업 인력수급 전망

(단위 : 천명, %)

산업	취업자 수				취업자 증감 수				취업자 수 증가율(연평균)			
	2014	2019	2024	2029	2014~2019	2019~2024	2024~2029	2019~2029	2014~2019	2019~2024	2024~2029	2019~2029
대분류*	1,331	1,347	1,419	1,399	16	72	-20	52	0.2	1.0	-0.3	0.4
중분류**	1,046	989	1,036	1,016	-57	47	-20	27	-1.1	0.9	-0.4	0.3
소분류***	62	39	46	44	-23	6	-1	5	-8.8	3.1	-0.7	1.2

* 대분류 = 사업시설 관리, 사업 지원 및 임대서비스업 ** 중분류 = 사업 지원 서비스업

*** 소분류 = 여행사 및 기타 여행 보조 서비스업

주1. 자료 : 통계청, 「경제활동인구조사」, 「지역별고용조사」

자료 : 한국고용정보원(2021), 중장기 인력수급 수정전망 2020~2030

■ 여행업 일자리 변화

- 첫째, 관광수요가 다양해지면서 직종과 직무가 세분될 것으로 전망됨
 - 기존의 여행안내 및 해설을 제공한 관광 가이드가 소규모 관광 가이드, 실버여행 가이드 등으로 세분화되고 있는 것이 대표적인 사례에 해당한다고 볼 수 있음
- 둘째, 기술 환경변화에 따라 여행 서비스와 기술 요소가 연계하는 융합 영역에서 일자리 수요가 증가할 것으로 전망됨
 - 여행 큐레이션서비스, 관광 빅데이터 분석가, 메타버스 관광마케팅 등 기술 기반의 여행 서비스 분야에서 일자리 창출 수요가 발생할 것으로 예측됨
- 셋째, 여행 서비스의 고도화와 관련된 일자리 창출이 이루어질 것으로 전망됨
 - 기존의 대량적이고 대중적인 방식에서 관광객의 특성을 고려한 여행 서비스를 제공하는 방식으로 전환하면서 맞춤형 관광컨설턴트 등 새로운 직종이 등장할 것으로 예측됨

5) 소결

■ 여행업 고용특성

- 여행업 기업의 연간 평균 영업개월 수는 10.1개월로 10개월 이상 영업이 이뤄지고 있으며, 여행업의 일 평균 영업시간은 총 7.9시간으로 나타남. 여행업 기업 16,600곳 가운데 805곳이 휴무일이 없는 것으로 나타남. 이는 여행업의 특수성이 반영된 것으로 이해할 수 있음
- 2020년도 기준 여행업 기업체의 신규인력은 총 4,674명으로 나타나며, 세부적으로 남성 70.9%, 여성 29.1%로 남성의 신규 인력 채용 비율이 높게 나타남. 매출액 규모별로 5천만 원 미만 기업이 4,396명으로 가장 높게 나타남
 - 사회적 거리두기 해체 이후 억눌려 있던 관광수요가 급증하면서 코로나19 팬더믹의 영향으로 인력을 감축하였던 여행업계는 인력난을 겪고 있음
 - 향후 기계와 인공지능이 관광인력을 대체 할 것으로 예측되고 있으나 현재 관광업계의 특성상 소규모 업체가 많고 전환에는 많은 비용과 시간이 소모되어 신규 채용규모는 증가할 것으로 예측됨
- 코로나19의 영향으로 여행업의 인력 유출이 발생하고 있어 2020년도 기준 여행업 기업체의 이직 현황은 총 32,117명으로 나타남
 - 노동환경의 개선은 관광산업의 서비스 품질 강화와 직결되므로 관광산업에서도 양질의 일자리 조성 과 인적 자원, 노동환경의 개선이 필요함

■ 여행업 일자리전망

- 코로나19의 영향으로 관광행태, 관광시장, 관광산업 등 다양한 분야에서 새로운 질서가 형성되면서 관광일자리와 노동시장도 많은 변화가 예상됨. 이에 대응하기 위해서는 여행업 인력육성 체계의 개선, 여행업 종사자의 디지털 역량 강화, 여행업 분야 산관학 협력 네트워크 구축을 위한 정책 추진 기반 마련 등이 필요할 것으로 사료됨
- 여행업 인력육성 체계의 개선 : 여행업 인력육성 전략 수립, 신규 일자리 창출을 위한 지원 확대
 - 개별관광 추세 가속화, 플랫폼 기반 의 여행상품 유통구조 변화 등 여행업 구조 변화에 대응하기 위한 방향에서 인력육성 전략을 수립할 필요가 있으며, 기존의 커미션 기반의 수익 구조에서 탈피하여 새로운 시장을 발굴하는 가치창출형 관광기업에 대한 창업지원을 통해서 여행업 생태계의 혁신과 새로운 일자리 창출을 유도해야함
- 여행업 종사자의 디지털 역량 강화 : 교육훈련 체계 정비
 - 포스트 코로나 시대 기술 혁신의 가속화에 대응하기 위해서는 여행업 인력의 디지털 역량을 강화 할 필요가 있으며, 여행업 생태계를 구성하는 주요 주체들이 변화하는 관광 관련 기술 및 정보를 선도적으로 수용할 수 있는 여건 조성이 필요함
 - 또한, 여행업의 디지털 수준 등 여건을 고려하여 디지털마케팅, 빅데이터 분석 등 관광시장 변화 대응을 위한 교육 훈련을 확대할 필요가 있음
- 여행업 분야 산관학 협력 네트워크 구축 : 산관학 협력 네트워크 구축
 - 여행업, 대학 및 대학교 등 관광 관련 교육기관이 연계하여 미래 일자리 발굴을 위한 교육 훈련 모델을 발굴하고 산관학 협력을 기반으로 이를 운영하여 노동수요가 발생하는 분야의 인력을 공급할 수 있는 체계를 구축해야 함

3. 여행업 인력 · 숙련수요 분석

1) 여행업 인력수요

■ 여행업 직종별 사업체 노동력조사

- 여행업은 한국표준산업분류(KSIC-10) 상 「대분류 사업시설 관리, 사업 지원 및 임대서비스업(74~76), 중분류 75. 사업 지원 서비스업, 소분류 752. 여행사 및 기타 여행 보조 서비스업, 세분류 7521. 여행사업 / 세분류 7529. 기타 여행 보조 및 예약 서비스업」에 분류됨
- 여행업은 고용직업분류(KECO 2018) 상 「직무분야 여행, 대분류 5. 미용/여행/숙박/음식/경비/청소직, 중분류 52. 여행·숙박·오락 서비스직, 소분류 521. 여행서비스원, 세분류 5211. 여행상품 개발자 / 5212. 여행 사무원 / 5213. 여행 안내원 및 해설사」에 포함됨
- 중분류의 사업 지원 서비스업과 소분류의 여행서비스원을 기본으로 인력수요를 살펴봄
- 2021년도 상반기·하반기 직종별 사업체 노동력조사를 토대로 여행업 인력수요를 알아보고자 함
- 직종별 사업체 노동력 조사(2021)에 따르면 2021년도 하반기 사업 지원 서비스업 2규모(10~29인) 기업의 구인인원은 13,150명, 미충원 인원 1,676명, 부족인원 3,739명, 채용계획 인원 10,806명으로 부족률이 3.4%로 가장 높게 나타남
- 반면, 2021년도 하반기 사업 지원 서비스업 5규모(300인 이상) 기업의 구인인원은 44,635명, 미충원 인원 2,162명, 부족인원 5,034명, 채용계획 인원 5,933명으로 부족률이 1.5%로 가장 낮게 나타남
- 2021년도 하반기 소분류 기준 여행서비스원 1규모(5~9인) 기업의 구인인원은 총 66명으로 나타나며, 실제 채용인원 66명, 미충원 인원 0명, 부족인원 111명, 채용계획인원 111명으로 부족률 2.8%로 가장 높게 나타남
- 반면, 소분류 기준 여행서비스원 5규모(300인 이상) 기업의 현원은 939명으로 구인인원 4명, 채용인원 2명, 미충원 인원 2명, 부족인원 1명이며, 부족률 0.1%로 나타남

[표 3-25] 2021년도 여행업 사업체노동력 조사(중분류 기준 / 사업 지원 서비스업)

(단위 : 명, %)

구분	현원		구인인원		채용인원		미충원인원		부족인원		채용계획 인원		부족률	
	상반기	하반기	상반기	하반기	상반기	하반기	상반기	하반기	상반기	하반기	상반기	하반기	상반기	하반기
1규모*	57,270	63,774	4,985	4,118	4,427	3,545	558	573	1,451	1,663	1,515	1,602	2.5	2.5
2규모**	86,699	106,624	10,761	13,150	9,981	11,474	780	1,676	1,280	3,739	1,558	10,806	1.5	3.4
3규모***	114,200	106,852	11,421	8,463	10,932	7,774	489	689	2,353	3,568	2,307	1,030	2.0	3.2
4규모****	158,235	157,586	17,595	14,893	16,827	13,794	768	1,099	2,808	3,495	2,968	4,173	1.7	2.2
5규모*****	335,704	339,667	49,432	44,635	48,243	42,473	1,189	2,162	4,525	5,034	4,981	5,933	1.3	1.5

주. * = 5~9인 / ** = 10~29인 / *** = 30~99인 / **** = 100~299인 / ***** = 300인 이상

자료 : 고용노동부(2020), 상·하반기 직종별사업체노동력조사 보고서

[표 3-26] 2021년도 여행업 사업체노동력 조사(소분류 기준 / 여행서비스원)

(단위 : 명, %)

구분	현원		구인인원		채용인원		미충원인원		부족인원		채용계획 인원		부족률	
	상반기	하반기	상반기	하반기	상반기	하반기	상반기	하반기	상반기	하반기	상반기	하반기	상반기	하반기
1규모*	33,944	3,828	31	66	12	66	19	0	20	111	21	111	0.5	2.8
2규모**	2,008	2,061	72	12	64	12	8	0	10	28	10	28	0.5	1.3
3규모***	1,878	2,136	45	46	36	27	9	19	29	22	29	21	1.5	1.0
4규모****	2,233	2,715	60	29	60	29	0	0	41	20	41	20	1.8	0.7
5규모*****	2,686	939	0	4	0	2	0	2	0	1	0	1	0.0	0.1

주. * = 5~9인 / ** = 10~29인 / *** = 30~99인 / **** = 100~299인 / ***** = 300인 이상

자료 : 고용노동부(2020), 상·하반기 직종별사업체노동력조사 보고서

■ 여행업 직무별 인력수요 조사

- 관광·레저ISC는 여행업 기업체 44곳을 대상으로 인력 수요조사를 실시하였으며, 해당 설문조사는 직무맵을 기반으로 실시하였음
- 경력직에서는 국내여행안내와 국외여행안내 직무를 제외하고 다른 모든 직무에서 부족 인원이 50명 이상으로 나타났는데, 여행상담 직무의 경우 부족인원이 250명으로 가장 높게 나타남
- 신입직에서도 경력직과 마찬가지로 국내여행안내와 국외여행안내 직무를 제외하고 부족인원이 10명 이상으로 나타났는데, 그 중 기획·수배 직무의 부족인원이 59명으로 가장 높게 나타남
- 경력직, 신입직 모두 부족인원이 매우 높았음에도 불구하고 2022년도에 채용 완료된 인원은 경력직 23명, 신입직 75명에 불과한 것으로 나타남
- 다만, 향후 채용계획은 경력직 432명, 신입직 65명으로 나타남에 따라 이에 대한 변동 가능성이 높게 나타날 것으로 예상됨

[표 3-27] 여행업 직무별 인력수요 현황

(단위 : 명)

직무	현원(명)		부족 인원(명)		2022년 채용 완료(명)		향후 채용계획(명)	
			신입	경력	신입	경력	신입	경력
여행상담	918		53	250	10	6	34	124
예약·발권	488		28	73	0	12	6	58
여행상품 기획·수배	668		59	112	35	2	15	84
국내여행안내	고용	8	2	9	-	-	3	55
	프리랜서	29						
국외여행안내	고용	75	1	36	-	-	-	66
	프리랜서	801						
여행 경영지원	401		18	60	10	2	3	15
여행상품 세일즈&마케팅	481		31	57	20	1	4	30
전체	3,869		192	597	75	23	65	432

주. 신입= 1년 미만 / 경력= 1년 이상

- 여행업 직무별 부족률을 살펴본 결과, 여행상담이 24.82%로 가장 높게 나타났으며, 국내 여행안내 22.94%, 기획·수배 19.91%로 나타남
 - 2020년 발생한 코로나19 확산의 영향으로 관광수요가 크게 위축됨에 따라 수요 부문의 충격이 관광공급 측면의 관광기업과 관광 일자리로까지 연쇄적으로 이어져 인력수요 부족률이 높게 나타난 것으로 사료됨
 - 즉 코로나19가 엔더믹으로 접어듬에 따라 이에 대한 인력에 대한 수요가 향후 증가할 수 있음을 시사하고 있음

[표 3-28] 여행업 직무별 인력수요 부족률 현황

(단위 : 명)

직무	현원	부족 인원	2022년 채용완료	향후 채용계획	부족률(%)
여행상담	918	303	16	158	24.82
예약·발권	488	101	12	64	17.15
여행상품 기획·수배	688	171	37	99	19.91
국내여행안내	37	11	0	58	22.92
국외여행안내	876	37	0	66	4.05
여행 경영지원	401	78	12	18	16.28
여행상품 세일즈&마케팅	481	88	21	34	15.47
전체	3,869	789	98	497	16.94

주1. 부족률: [부족 인원 / (현원 + 부족 인원)] * 100

주2. 전체 부족률: 기업별 부족률 평균

자료 : 연구자 작성

■ 여행업 직능별 인력수요 조사

- 여행업은 한국표준산업분류(KSIC-10) 상 「대분류 사업시설 관리, 사업 지원 및 임대서비스업(74~76), 중분류 75. 사업 지원 서비스업, 소분류 752. 여행사 및 기타 여행 보조 서비스업, 세분류 7521. 여행사업 / 세분류 7529. 기타 여행 보조 및 예약 서비스업」에 분류됨
- 여행업은 고용직업분류(KECO 2018) 상 「직무분야 여행, 대분류 5. 미용/여행/숙박/음식/경비/청소직, 중분류 52. 여행·숙박·오락 서비스직, 소분류 521. 여행서비스원, 세분류 5211. 여행상품 개발자 / 5212. 여행 사무원 / 5213. 여행 안내원 및 해설사」에 포함됨
 - 중분류의 사업 지원 서비스업과 소분류의 여행서비스원을 기본으로 인력수요를 살펴봄

- 2021년도 상반기·하반기 직종별 사업체 노동력조사를 토대로 여행업 직능별 인력수요를 알아보고자 하며 수준별 정리는 다음과 같음

[표 3-29] 직능 수준별 용어 정리

구분	내용
1수준	• 현장경력 없어도 됨, 자격증 취득 수준을 요하지 않음(중졸이하 수준의 업무)
2-1수준	• 1년 미만의 현장경력 또는 국가기술자격법상의 기능사 수준(고졸수준의 업무)
2-2수준	• 1년~2년미만의 현장경력 또는 국가기술자격법상의산업기사수준(전문대졸수준의업무)
3수준	• 2년~10년 미만의 현장경력 또는 국가기술자격법상의 기사 수준(대졸/석사 수준의 업무)
4수준	• 10년 이상의 현장경력 또는 국가기술자격법상의 기술사 수준(박사 수준의 업무)

자료 : 고용노동부(2021), 상·하반기 직종별사업체노동력조사 보고서

- 「대분류 사업시설 관리, 사업 지원 및 임대서비스업 / 중분류 사업 지원 서비스업」 내 2021년도 하반기 수준별 종사자를 살펴보면 5인 이상에서는 1수준, 300인 미만에서는 2-1수준, 300인 이상에서는 1수준이 가장 높게 나타남

[표 3-30] 2021년도 직능별 사업체노동력 조사(중분류 기준 / 사업 지원 서비스업)

(단위 : 명)

구분	1수준		2-1수준		2-2수준		3수준		4수준	
	상반기	하반기	상반기	하반기	상반기	하반기	상반기	하반기	상반기	하반기
5인 이상	1,304	2,088	1,379	1,962	913	1,366	130	720	4	0
300인 미만*	1,043	1,206	726	1,373	734	741	75	654	0	0
300인 이상	262	881	654	588	179	625	55	66	4	0

주. * = 300인 미만(5~299인) / 상=상반기 / 하=하반기

자료 : 고용노동부(2021), 상·하반기 직종별사업체노동력조사 보고서

- 「대분류 미용/여행/숙박/음식/경비/청소직 / 중분류 여행·숙박·오락 서비스직 / 소분류 여행서비스원」 내 2021년도 하반기 수준별 종사자를 살펴보면, 5인 이상과 300인 미만 모두 2-2수준이 가장 높게 나타남
- 코로나 19 이후 해당 직능별 인적자원의 감소가 크게 나타났으며, 향후 코로나19 사태 이후 산업의 회복에 따라 인적자원 충원을 예상할 수 있음

[표 3-31] 2020년도 직능별 사업체노동력 조사(소분류 기준 / 여행서비스원)

(단위 : 명)

구분	1수준		2-1수준		2-2수준		3수준		4수준	
	상반기	하반기	상반기	하반기	상반기	하반기	상반기	하반기	상반기	하반기
5인 이상	0	0	7	6	29	15	0	0	0	0
300인 미만*	0	0	7	5	29	14	0	0	0	0
300인 이상	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0

주. * = 300인 미만(5~299인) / 상=상반기 / 하=하반기

자료 : 고용노동부(2020), 상·하반기 직종별사업체노동력조사 보고서

■ 여행업 직무·직능별 인력수요 조사

- 관광레저ISC는 여행업 기업체 44곳을 대상으로 인력 수요조사를 실시하였으며, 이를 통해 여행업 내 직무별 직능별 인력수요를 파악하고자 하였음
- 실제 기업체에서 인식한 직무별 부족 인원과 보다 세부적인 직무별·직능별 부족 인원 간 차이는 발생하지만 2-2수준(전문대졸수준의업무)과 3수준(대졸/석사 수준업무)의 부족 인원이 높게 나타남
 - 세부적으로 여행상담 2-2수준 114명, 여약·발권 3수준 58명, 기획·수배 3수준 148명, 국내여행안내 4수준 31명, 국외여행안내 2-2수준(60명), 경영지원 2-1수준 41명, 세일즈&마케팅 3수준 36명으로 나타남
- 평균 미충원 개월은 17.0개월로 나타나며, 2022년 채용완료 인원(총 134명)보다 향후 채용계획(총 558명)이 높은 것으로 나타남

[표 3-32] 여행업 직무별·직능별 인력수요 현황

직무	직능 수준	부족 인원(명)	미충원 기간 (개월)	2022년 채용완료	향후 채용계획
여행상담 (현원: 918)	1수준	11	17	-	12
	2-1수준	23	17	4	27
	2-2수준	114	16	17	89
	3수준	66	21	11	47
	4수준	2	18	0	0
예약발권 (현원: 488)	1수준	0	17	0	0
	2-1수준	3	15	0	2
	2-2수준	26	14	0	28
	3수준	58	16	13	41
	4수준	5	18	0	1
여행상품 기획·수배 (현원: 688)	1수준	0	14	0	0
	2-1수준	1	17	2	0
	2-2수준	29	17	3	17
	3수준	148	18	39	81
	4수준	0	17	0	0
국내여행안내 (현원: 37)	1수준	0	17	0	0
	2-1수준	5	18	0	5
	2-2수준	3	17	0	3
	3수준	23	18	0	23
	4수준	31	19	0	31
국외여행안내 (현원: 876)	1수준	0	17	0	0
	2-1수준	0	17	0	0
	2-2수준	60	17	0	60
	3수준	37	19	0	41
	4수준	0	17	0	0
여행 경영지원 (현원: 401)	1수준	0	17	0	0
	2-1수준	41	17	10	0
	2-2수준	3	17	4	5
	3수준	20	16	2	13
	4수준	0	17	0	0
여행상품 세일즈&마케팅 (현원: 481)	1수준	0	17	0	0
	2-1수준	4	15	0	4
	2-2수준	27	18	20	4
	3수준	36	16	9	22
	4수준	1	18	0	2
전체		777	596	134	558

주. * 미충원 기간은 응답기업 기간 평균을 의미함

2) 여행업 인력·숙련 수준 분석

- 관광·레저ISC는 인력·숙련 수준 분석을 위해 여행업 기업체 44곳을 대상으로 설문을 실시하였음
- 설문조사 개요
 - 설문 기간 : 2022년 8월
 - 설문 대상 : 기업체 44곳 인사담당자
 - 설문조사 방법 : 온라인, 서면
 - 설문 내용
 - ❖ 인력·숙련수준 조사 : 직무의 능력 단위별 직무수행 필요수준, 현재 숙련 수준, 숙련수준 전망
 - ❖ 신규인력 숙련 수준 : 신규인력 채용 시 고려요인
 - ❖ 생애주기별 직무 적합도 : 경력단절여성, 중장년층 대상 카지노산업 직무별 적합도 조사
 - 용어의 정리

[표 3-33] 인력·숙련조사 용어 정리

구분	내용
1수준	• 현장 경력 없어도 됨, 자격증 취득 수준을 요하지 않음(중졸이하 수준의 업무)
2-1수준	• 1년 미만의 현장경력 또는 국가기술자격법상의 기능사 수준(고졸수준의 업무)
2-2수준	• 1년~2년미만의 현장경력 또는 국가기술자격법상의산업기사수준(전문대졸수준의업무)
3수준	• 2년~10년 미만의 현장경력 또는 국가기술자격법상의 기사 수준(대졸/석사 수준의 업무)
4수준	• 10년 이상의 현장경력 또는 국가기술자격법상의 기술사 수준(박사 수준의 업무)
동산업	• 국가직무능력표준(NCS) 상 관광·레저산업 범위 내 산업
타산업	• 국가직무능력표준(NCS) 상 관광·레저산업 이외의 산업
신규인력 숙련수준	• 신규인력을 채용할 때 숙련수준의 기준으로 고려하는 요소

■ 여행업 직무·직능별 인력수요 조사

- 직무별 능력 단위는 국가직무능력표준(NCS) 기준 「대분류 12 이용·숙박·여행·오락·스포츠, 중분류 03. 관광·레저, 소분류 01. 여행서비스, 세분류 01. 여행상품개발 / 02. 여행상품상담 / 03. 국내여행안내 / 04. 해외여행안내 / 05. 항공객실서비스」를 토대로 도출하였음
- 직무맵 개발과정에서 NCS의 수정·보완에 관한 의견을 반영하여 직무맵을 구성하였으며 이를 토대로 설문을 진행하였음
- 여행업 직무별 전망 인력·숙련수준 조사결과 신입직원은 경영지원과 세일즈&마케팅이 각각 2.79로 가장 높게 나타났으며, 경력직원은 예약발권이 3.91로 가장 높게 나타남
- 향후 2~3년 이내 숙련수준에 대한 전망으로 예약발권에 대한 비중이 4.18로 높게 나타났으며, 경영지원이 3.91로 가장 낮게 나타남
- 현재 숙련 수준의 경우 신입직원은 국외여행안내에서 경력직원은 예약발권과 세일즈&마케팅 부분에서 가장 높게 나타났으며, 숙련격차 부분에서는 신입직원과 경력직원 모두 예약/발권 부분의 역량강화가 요구되는 것으로 나타남

[표 3-34] 여행업 직무별 전망·숙련도 현황

능력 단위	직무수행 필요수준		2-3년 이내 숙련수준 전망	현재 숙련 수준		숙련 GAP	
	신입(A)	경력(B)		신입(C)	경력(D)	신입(C-A)	경력(D-B)
여행상담	2.44	3.47	4.03	2.44	3.68	0	0.21
예약발권	2.76	3.91	4.18	2.62	3.82	-0.14	-0.09
여행상품 기획·수배	2.44	3.56	4.15	2.56	3.76	0.12	0.2
국내여행안내	2.74	3.65	3.97	2.79	3.71	0.05	0.06
국외여행안내	2.71	3.82	4.12	2.85	3.79	0.14	-0.03
여행 경영지원	2.79	3.56	3.91	2.79	3.68	0	0.12
여행상품 세일즈&마케팅	2.79	3.65	4.15	2.76	3.82	-0.03	0.17

주. 신입= 1년 미만 / 경력= 1년 이상

여행업 인력·숙련수요 조사 총괄표

[표 3-35] 여행업 인력·숙련 수준 조사 총괄표

직무	현원 (명)	부족인원 (명)	인력수요 주요수준	부족률 (%)	직무수행 필요수준		2-3년 이내 숙련수준 전망	현재 숙련 수준		숙련 GAP		향후 채용계획
					신입(A)	경력(B)		신입(C)	경력(D)	신입(C-A)	경력(D-B)	
여행상담	918	303	2-2	24.82	2.44	3.47	4.03	2.44	3.68	0	0.21	158
예약·발권	488	101	3	17.15	2.76	3.91	4.18	2.62	3.82	-0.14	-0.09	64
여행상품 기획 수배	688	171	3	19.91	2.44	3.56	4.15	2.56	3.76	0.12	0.2	99
국내여행안내	37	11	4	22.92	2.74	3.65	3.97	2.79	3.71	0.05	0.06	58
국외여행안내	876	37	2-2	4.05	2.71	3.82	4.12	2.85	3.79	0.14	-0.03	66
여행 경영지원	401	78	3	16.28	2.79	3.56	3.91	2.79	3.68	0	0.12	18
여행상품 세일즈 &마케팅	481	88	3	15.47	2.79	3.65	4.15	2.76	3.82	-0.03	0.17	34

■ 여행업 신규인력 숙련수준 기준 수요조사

- 여행업 내 신규인력의 숙련수준을 알아보기 위해 학위(학력), 경력, 국가민간자격, 외국어 능력을 기준으로 입직자의 신호기재를 파악하고자 하였음
 - 기존 산업별 직무역량체계(SQF)의 핵심요인인 학력, 경력, 자격과 더불어 여행업의 특수성을 반영하여 외국어 능력을 함께 포함하여 수요조사를 실시함
 - 4가지 요인 각각의 중요도(활용도)를 파악하여 산업계 인적자원 개발을 위한 기초자료 확보를 도모하고자 함
- 여행업 직무별 신규인력 숙련수준을 살펴보면 여행서비스운영(여행상담, 예약/발권, 기획/수배), 여행서비스지원(경영지원, 세일즈&마케팅) 직무는 ‘경력’의 중요성이 신규인력을 판단하는 산업계 신호기재로 파악되었으며, 여행서비스안내(국내여행안내, 국외여행안내) 직무는 ‘외국어 능력’의 중요성이 신규인력을 판단하는 산업계 신호기재로 파악됨
 - 이러한 특성은 산업의 특수성이 반영된 결과로 고객과 상호작용이 발생하는 여행서비스안내(국내여행안내, 국외여행안내) 직무를 중심으로 외국어 능력의 중요성이 강조되고 있음
 - 한편 여행업 직무분야 내 여행서비스운영(여행상담, 예약/발권, 기획/수배), 여행서비스지원(경영지원, 세일즈&마케팅) 직무는 고객과의 상호작용 보다는 기업 영업활동을 지원하는 직무로 경력의 중요성이 강조됨

[표 3-36] 여행업 직무별 신규인력 숙련수준 기준

직무 분야	직무	학위(학력)	경력	자격(국가민간)	외국어 능력
여행서비스 운영	여행상담	2.97	3.79	2.73	2.91
	예약·발권	3.11	4.05	3.56	3.02
	여행상품 기획·수배	3.18	3.65	2.71	3.26
여행서비스 안내	국내여행안내	2.91	3.68	3.62	3.80
	국외여행안내	3.11	3.76	3.74	4.21
여행서비스 지원	여행 경영지원	3.36	3.44	2.97	2.79
	여행상품 세일즈&마케팅	3.44	3.97	3.00	3.44
평균		3.15	3.76	3.19	3.35

■ 여행업 생애주기별 직무 적합도 조사

- 코로나19에 따른 관광·레저산업의 부정적 영향으로 산업 내 유휴 인적자원 활용 가능 여부를 알아보기 위하여 경력단절 여성과 중장년층을 중심으로 직무 적합도를 살펴봄
- 관광·레저산업을 동일 산업으로 정의하고 동일 산업 내 직무 적합도와 관광·레저산업 이외의 타 산업의 이직 또는 전직이 가능한지 알아보고자 하였음
- 여행업 직무는 직무맵을 기반으로 여행상담, 예약발권, 기획·수배, 국내여행안내, 국외여행안내, 경영지원, 세일즈&마케팅 총 7가지 직무를 중심으로 살펴봄
- 여행업의 직무 구분 없이 관광·레저산업 동일 산업의 경력자를 중심으로 경력단절 여성은 여행상담, 예약발권, 국내여행안내, 국외여행안내, 기획·수배, 경영지원, 세일즈&마케팅의 순으로 해당 직무가 3.0 이상으로 비교적 적합한 것으로 나타남
- 동일 산업 내 중장년층은 국내여행안내, 국외여행안내, 여행상담, 예약발권, 경영지원의 순으로 해당 직무가 3.0 이상으로 비교적 적합한 것으로 나타남
 - 한편 해당 직무가 구체적으로 연령에 따른 조건인지 또는 성별에 따른 조건인지는 후속연구가 필요함
- 타 산업 경력자의 경력단절 여성은 여행상담, 경영지원 직무가 적합할 것으로 나타났으며 타 산업 경력자의 중장년층은 국내여행안내, 경영지원 직무가 적합할 것으로 나타남
 - 해당 직무와 관련한 타 산업 경력자의 구체적 경력이 요구되며, 타 직무에 비하여 비교적 산업 특성이 적게 반영된 직무가 적합하게 나타남

[표 3-37] 여행업 생애주기별 직무적 합도 조사

직무	동일 산업 경력자 적합도 수준		타 산업 경력자 적합도 수준	
	경력단절 여성	중장년층	경력단절 여성	중장년층
여행상담	3.76	3.12	2.74	2.50
예약·발권	3.74	3.09	2.41	2.15
여행상품 기획·수배	3.44	2.85	2.38	2.15
국내여행안내	3.65	3.44	2.68	2.68
국외여행안내	3.56	3.35	2.50	2.47
여행 경영지원	3.35	3.09	2.74	2.62
여행상품 세일즈&마케팅	3.21	2.88	2.68	2.47
평균	3.53	3.12	2.59	2.43

제 4 장

여행업 인력공급 현황

1. 여행업 직무별 자격 및 교육훈련 현황

1) 관광·레저산업 자격제도 현황

가. 관광종사원 국가자격제도

가) 국가자격제도 현황

- 광의적 개념으로 관광종사원 자격제도는 1962년에 시행된 관광통역안내사 제도를 효시로, 관광에 대한 전문지식과 기술을 일정 수준 이상 갖춘 자로 하여금 관광사업체에 종사하게 함으로써 관광산업 서비스 질과 신뢰도를 증진시키기 위하여 도입된 제도임
- 현재 관광종사원 자격제도는 관광진흥법에 명시된 국가전문자격인 국내여행안내사, 관광통역안내사 등 여행업 분야의 2종목, 호텔경영사, 호텔관리사, 호텔서비스사 등 호텔업 분야의 3종목으로 총 5종목으로 구성되어 있음. 이외에 국가기술자격법에 의해 별도로 규정하고 있는 국가기술자격은 국제회의업 분야의 컨벤션기획사, 의료관광 분야 국제의료관광코디네이터가 이에 해당됨
- 관광종사원 자격제도는 국가전문자격과 국가기술자격을 종합하여 총 4개 분야 8개 종목으로 구성되어 있음
 - 여행업 : 국내여행안내사, 관광통역안내사, 국외여행인솔자
 - 호텔업 : 호텔경영사, 호텔관리사, 호텔서비스사
 - 국제회의업 : 컨벤션기획사
 - 기타 분야(의료관광업) : 국제의료관광코디네이터

[표 4-1] 관광종사원 자격제도 구성 체계

구분		내용	법명
국가전문 자격	여행업	국내여행안내사 관광통역안내사	관광진흥법 관광진흥법
	호텔업	호텔경영사, 호텔관리사, 호텔서비스사	관광진흥법
국가기술 자격	국제회의기획업	컨벤션기획사	국가기술자격법
	의료관광업	국제의료관광코디네이터	국가기술자격법
기타 자격	여행업	국외여행인솔자	관광진흥법

나. 관광종사원 자격제도 검정체계

■ 여행업 분야 : 국내여행안내사, 관광통역안내사, 국외여행인솔자

- 현행 자격제도 운영 체계에서 여행업 분야 관련 자격인 국내여행안내사와 관광통역안내사는 응시자격에 별도의 제한을 두고 있지 않음
 - 국내여행안내사는 산업인력공단에서 시행하는 국내여행안내사 시험에 합격하여 그 자격을 취득한 자를 말함
 - 관광통역안내사는 관광도 하나의 산업으로서 국가경제에 미치는 영향이 크다고 판단되어 문화체육관광부에서 실시하는 통역분야의 유일한 국가공인자격을 말함
- 국내여행안내사와 관광통역안내사의 필기시험은 국사, 관광자원해설, 관광법규, 관광학개론으로 구성됨
- 관광통역안내사 필기시험 및 면접시험 응시자는 호텔업 관광종사원 자격 취득 기준에 부합하는 어학성적을 취득해야 함
 - 어학성적은 자격 종목별 자격 취득 기준에 부합하는 어학성적이 요구되며 이는 공인 어학 시험 성적 제출로 대체됨

[표 4-2] 국내여행안내사 및 관광통역안내사 자격시험 검정과목

구분	검정과목(배점비율)	
	국내여행안내사	관광통역안내사
필기	국사 (30%)	국사(40%)
	관광자원해설 (20%)	관광자원해설(20%)
	관광법규 (20%)	관광법규(20%)
	관광학개론 (30%)	관광학개론(20%)
면접	<ul style="list-style-type: none"> • 국가관, 사명감 등 정신자세, 전문 지식과 응용능력, 예의, 품행 및 성실성, 의사발표의 정확성과 논리성 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 국가관, 사명감 등 정신자세 • 전문지식과 응용능력 • 예의, 품행 및 성실성 • 의사발표의 정확성과 논리성

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

- 국외여행인솔자는 국가자격법에 의한 자격은 아니지만 관광진흥법상 관광종사원 자격제도 중에 하나로 관광진흥법 제13조에 의거함
- 국외여행인솔자는 과정이수(교육과정 : 소양, 양성교육)로 자격을 취득함

[표 4-3] 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, 관광관련법규, 국외여행인솔자실무, 관광서비스실무, 세계관광문화, 해외여행 안전관리 중 선택 - 선택: 교육기관 자유선택(단, 국외여행인솔자 교육과정과 관련된 교과과정으로 편성) - 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)

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

■ 관광숙박업 분야 : 호텔경영사, 호텔관리사, 호텔서비스사

- 호텔경영사 자격제도는 호텔관리사 자격 취득 후 관광호텔에서 3년 이상 종사한 경력이 있거나, 4성(특 2등)급 이상의 호텔에서 임원으로 3년 이상 종사한 경력이 있는 자를 대상으로 함
 - 호텔경영사는 관광호텔업의 총괄관리 및 경영업무 담당자 양성을 목적으로 하며, 호텔에서의 객실예약업무, 객실판매 및 정비업무, 접객업무, 회계업무, 식당업무 등 제반 호텔관리업무에 대한 계획을 수립, 조정하며 종사원 근무상태를 지휘 감독하는 직무를 말함
- 호텔관리사 자격제도는 호텔서비스사 또는 조리사 자격을 취득한 후 관광숙박업소에서 3년 이상 종사한 경력자나 관광 분야를 전공한 자를 대상으로 함
 - 호텔관리사는 관광호텔의 객실관리 및 가족호텔업의 경영업무를 담당하며, 특2등급 이상의 관광호텔업의 객실관리 책임자 업무와 1등급 이하의 관광호텔과 한국전통호텔업·수상관광호텔업·휴양콘도미니엄업 및 가족호텔업의 총괄관리 및 경영업무 수행
- 호텔서비스사 자격제도는 응시자격에 별도의 제한을 두고 있지 않음
 - 호텔서비스사는 호텔에서 각종 서비스를 제공하기 위해 호텔종사원으로서 외국어실력이 필요하고, 서비스에 대하여 이해하며, 고객에게 보다 충실한 서비스를 제공을 목적으로, 영접, 객실안내, 짐 운반, 객실예약, 우편물의 접수와 배달, 객실열쇠관리, 객실정리, 세탁보급, 음식제공 등 각종 서비스를 제공하는 업무를 함

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

[표 4-4] 호텔경영사·관리사·서비스사 자격시험 검정과목

구분	검정과목 (배점비율)		
	호텔경영사	호텔관리사	호텔서비스사
제1차 시험	관광법규(10%)	관광법규 (30%)	관광법규 (30%)
	호텔회계론(30%)	관광학개론 (30%)	호텔실무 (70%)
	호텔인사 및 조직관리론(30%)	호텔관리론 (40%)	-
	호텔마케팅론(30%)	-	-
제2차 시험	<ul style="list-style-type: none"> • 제1면접(영어면접): 발음, 억양, 표현의 정확성 등 해당 외국어 구사능력 • 제2면접(호텔실무상식면접): 호텔관련 전문 지식 및 각종 상황대처 능력 등 		<ul style="list-style-type: none"> • 면접시험 : 국가관·사명감 등 정신자세, 전문지식과 응용능력, 예의품행 및 성실성, 의사발표의 정확성과 논리성 등

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

■ 국제회의업 분야 : 컨벤션기획사 1·2급

- 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 업무를 수행함
- 컨벤션기획사1급은 회의유치에서부터 사후평가에 이르기까지 제반업무를 총괄적으로 관리할 수 있는 경영능력을 갖춘 자로 회의기획/운용을 수행하고 2급 자격자를 관리·감독하는 업무를 수행함(2급 자격취득 후 3년 이상 실무 종사자, 4년 이상 실무에 종사한 사람, 외국에서 동일한 종목에 해당하는 자격을 취득한 사람)
- 컨벤션 기획사의 경우 1급과 2급으로 구분되어 자격시험이 이루어지고 있음
 - 컨벤션기획사 2급의 경우, 2022년 1월부터 국가기술자격의 현장성과 활용성 제고를 위해 국가직무능력표준(NCS)을 기반으로 자격의 내용(시험과목, 출제기준 등)을 직무 중심으로 개편하여 시행되고 있음. 필기시험은 컨벤션 기획, 컨벤션운영, 부대행사 기획·운영으로

구성되어 있으며, 실기시험(작업형)은 컨벤션실무(컨벤션기획서 및 영문서신 작성)로 구성되어 있음

- 컨벤션기획사 1급의 필기시험은 컨벤션기획실무론, 재무회계론, 컨벤션마케팅으로 구성되어 있으며, 실기시험(작업형)은 컨벤션 실무(컨벤션 기획 및 실무 제안서작성, 영어 프레젠테이션) 로 구성되어 있음

[표 4-5] 컨벤션기획사 자격시험 검정과목

구분	검정과목	
	컨벤션기획사 2급	컨벤션기획사 1급
1차(필기)	컨벤션 기획	컨벤션기획실무론
	컨벤션 운영	재무회계론
	부대행사 기획·운영	컨벤션마케팅
2차(실기)	컨벤션 실무(컨벤션기획서 및 영문서신 작성)	컨벤션 실무(컨벤션 기획 및 실무제안서 작성, 영어프레젠테이션)

주) 컨벤션기획사의 경우 과정평가형 자격취득이 가능함

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

■ 의료관광분야 : 국제의료관광코디네이터

- 의료관광(Medical Tourism)을 종합적으로 정의하면 해외여행과 의료서비스 선택의 자유화로 인해 건강 요양, 치료 등의 의료혜택을 체험하기 위한 목적으로 세계 일부 지역을 방문하면서 환자 치료에 필요한 휴식과 기분전환이 될 수 있는 그 지역 주변의 관광, 레저, 문화 등을 동시에 체험하는 관광활동으로 정의 할 수 있음
- 국제의료관광코디네이터는 국제화되는 의료시장에서 외국인환자를 유치하고 관리하기 위한 구체적인 진료서비스지원, 관광지원, 국내외 의료기관의 국가 간 진출을 지원할 수 있는 의료관광 마케팅, 의료관광 상담, 리스크 관리 및 행정업무 등을 담당함으로써 우리나라의 글로벌 헬스케어산업의 발전 및 대외 경쟁력을 향상시키는 직무를 담당함
- 국제의료관광코디네이터의 필기시험은 보건의료관광행정, 보건의료 서비스 지원관리, 보건의료 관광마케팅, 관광서비스 지원관리, 의학용어/질환의 이해로 구성되어 있으며 실기시험(필답형)은 보건의료과정실무로 구성되어 있음

[표 4-6] 국제의료관광코디네이터 자격시험 검정과목

구분	검정과목	
1차(필기)	보건의료관광행정	보건의료 서비스 지원관리
	보건의료 관광마케팅	관광서비스 지원관리
	의학용어/질환의 이해	
2차(실기)	보건의료 관광실무	

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

나. 민간자격 등록현황

- 민간자격 등록현황은 민간자격정보시스템(<https://www.pqi.or.kr/>)에 등록된 관광·레저 분야의 민간자격을 중심으로 작성함
- 민간자격의 경우 관광분야(키워드 : 관광)는 총 34개, 호텔분야(키워드 : 호텔)는 4개, 여행 분야(키워드 : 여행)는 34개 과정이 등록되어 운영 중임
 - 더불어 카지노분야(키워드 : 카지노)는 11개, 크루즈분야(키워드 : 크루즈) 8개, 캠핑(야영) 분야(키워드 : 캠핑, 야영) 11개, MICE분야(키워드 : MICE) 1개, 레저분야(키워드 : 레저) 14 개 과정이 등록·운영 중임

[표 4-7] 관광·레저분야 민간자격 등록현황(키워드별)

키워드	자격명	자격관리기관
관광	산림관광코디네이터	(사)산림문화콘텐츠연구소
	OTVAMICE해양관광전문가	해양관광벤처협회
	웰니스관광코디네이터	(사)한국항노화협회
	생태관광가이드	환경보전교육센터
	해양관광코디네이터	(주)해양관광자원연구소
	도보관광자원해설사	(주)해양관광자원연구소
	웰니스관광플래너	(재)아침편지문화재단
	드론관광전문가	제이에스융합인재교육원(주)
	관광서비스전문가	한국서비스인증협회
	관광지도사	한국재즈힙합탐무지컬협회
	항공관광취업실무	글로벌승무원코칭협회
	관광바리스타	(사)한국여행서비스교육협회
	여행관광안전교육지도사	한국재난안전교육센터
	관광여행전문가	(주)한국고용진흥원
	항공관광취업컨설팅	글로벌승무원코칭협회
	관광안전요원	국민안전교육진흥회
	음식관광해설사	(사)한국음식관광협회
	관광뷰티코디네이터	비비에스미용예술실용전문학교
	농촌체험관광해설사	(사)한국능력교육개발원
	농경문화체험관광해설사	(사)한국농경문화원
	다문화관광코디네이터	세계다문화진흥원
	음식관광해설사	(사)한국외신산업연구소
	외국인관광도시민박업코디네이터	(사)공동체사회포럼

키워드	자격명	자격관리기관
	관광서비스사	(사)한국전문자격협회
	학습관광지도사	(사)한국관광개발원
	실버관광코디네이터	(사)한국관광개발원
	농촌생태관광지도사	(사)한국관광개발원
	관광상품판매사	(주)지식경영서비스원
	스포츠관광기획자	(사)한국스포츠관광마케팅협회
	문화관광기획사	(사)한국관광개발원
	문화관광교육사	(사)한국관광개발원
	관광레크레이션	(사)세계레크리에이션교육협회
	농촌체험관광해설사	(사)한국문화가치연구협회
	관광개발설계사	(사)한국문화가치연구협회
호텔	호텔연회요리지도사	한국창업능력개발원
	호텔외식경영사	(사)한국식음료문화협회
	AWEK호텔&레스토랑 음료전문가	와인비전
	호텔디저트실무전문가	(재)한국호텔관광교육재단
여행	국제자동차여행지도사	(사)사색의향기
	어반여행스케치지도사	홍익문화예술협회
	항공·여행예약발권(CRS)실무자	아이비코리아평생교육원
	여행심리상담사	한국여행치료협회
	여행사Operator실무능력	코세아학원
	국외맞춤여행컨설턴트	휴트래블앤컨설팅
	드론여행작가	(주)제이에스용합인재교육원
	세계문화여행	(주)리틀아티스트
	여행크리에이터전문가	한국인재교육진흥원
	여행안전가이드지도사	대한인재교육협회
	여행드로잉강사	한국실용회화협회
	해독여행상담지도사	(사)한국아그리젠토6차산업경영컨설팅협회
	여행상담사	(주)한국능력교육진흥원
	여행크리에이터전문가	한국온라인마케팅협회
	청소년여행코치	청소년 여행학교
	마을공정여행기획가	공정교육전문가협회
	여행프로그램크리에이터	한국직업자격평가원
	크루즈여행전문코디네이터	국제자연치유대학

키워드	자격명	자격관리기관	
	여행사오퍼레이터실무자격증	(주)백아	
	여행관광안전교육지도사	한국재난안전교육센터	
	관광여행전문가	(주)한국고용진흥원	
	여행스케치디자이너	한국현대창작예술협회	
	여행상품상담사	(사)한국여행서비스교육협회	
	여행작가자격증	대한여행작가협회	
	수학여행안전지도사	(주)생명의 별	
	여행상담사	(사)한국여행상담사협회	
	여행사OPERATOR자격증	(주)아이비코리아	
	여행코치	한국자격관리평가원	
	여행사OPERATOR자격증	(주)라비아	
	수학여행안전지도사	(사)국제레크리에이션교육협회	
	자전거여행안전가이드	(주)엘에스네트웍스	
	여행상품판매관리사	(주)지식경영서비스연구원	
	여행기획사	(사)대한의료관광진흥협회	
	여행사operator실무능력	(주)코세아서비스개발원	
	카지노	카지노운영관리사	한국관광산업인력협회
		카지노서비스운영사	(사)한국호텔전문경영인협회
카지노테이블게임운영사		(주)강원랜드	
카지노테이블영업매니저		(주)강원랜드	
카지노운영관리사		한국NCS자격개발원	
카지노운영관리사		(재)한국호텔관광교육재단	
카지노게임운영사(딜러)		한국인재교육진흥원	
카지노매니저		한국인재교육진흥원	
카지노게임운영사(딜러)		(사)한국능률협회	
카지노운영관리사		(사)한국서비스산업진흥원	
카지노기획개발사		(사)한국서비스산업진흥원	
크루즈	크루즈인솔지도사	(유)월드엔터프라이즈	
	크루즈전문인솔자	(유)월드엔터프라이즈	
	크루즈서비스관리사	지역사회플랫폼	
	크루즈서비스관리사	고소투어	
	크루즈인솔사	(주)블루스튜디오	
	크루즈여행전문코디네이터	국제자연치유대학	
	크루즈산업서비스전문가	(주)한국자격관리협회	

키워드	자격명	자격관리기관
	크루즈운영관리사	(사)한국서비스산업진흥원
캠핑(야영)	캠핑지도전문가	한국전문상담학회
	캠핑안전지도사	(사)국민행복안전교육원
	캠핑안전지도사	(사)한국능률협회
	캠핑백패킹지도사	UTR KOREA(유티알 코리아)
	캠핑안전지도사	(사)한국스카우트연맹
	캠핑지도사	(사)대한스포츠문화산업협회
	캠핑안전관리자	(사)국제재난구조복지회
	캠핑안전지도사	국민생활체육전국캠핑연합회
	캠핑놀이지도사	(주)한국자격관리협회
	캠핑놀이지도사	체육인재개발교육원
	야영장관리운영사	들살이문화협동조합
	MICE	MICE전문가
레저 ⁵⁾	드론스포츠레저	(주)창의개발교육원
	레저스포츠안전지도사	(재)서울기독교청년회유지재단
	스포츠레저놀이지도사	(사)한국스포츠경영관리협회
	해양레저안전전문가	(사)재난안전연합회
	레저문화시설안전관리사	(사)한국레저문화연구원
	해양레저안전전문가	재난구호사협회
	레저스포츠안전지도사	한국레저스포츠협동조합
	레저보트관리정비사	국민안전교육진흥회
	골프레저산업경영관리사	한국골프레저연구원
	스포츠레저안전관리사	(사)한국스포츠경영관리협회
	한국레저레크리에이션선선지도사	(주)한국여가문화교육지원센터좋은놀이 문화연구소
	해양레저스포츠안전전문가	(주)한국자격관리협회
	레저문화이벤트기획사	세종사이버대학교
	수상레저지도사	(사)한국스포츠인재개발원

자료 : 민간자격정보서비스(<https://www.pqi.or.kr>), 참고 후 재작성.

5) 레저분야(키워드: 레저)의 민간자격의 경우 순수 관광산업보다는 레저스포츠 분야 자격이 주를 이룸

다. NCS 관련 자격 개발현황

[표 4-8] 관광레저산업 NCS 및 자격 개발현황

대분류	중분류	소분류	세분류	NCS 기반 자격
12. 이용·숙박· 여행·오락· 스포츠	02. 결혼장례	01.결혼서비스	1.결혼상담 2.웨딩플래너 3.결혼예식장관리 4.웨딩이벤트	웨딩플래너_L3 웨딩이벤트매니저_L3 커플매니저_L3
		01. 여행서비스	1. 여행상품개발 2. 여행상품상담 3. 국내여행안내 4. 해외여행안내 5. 항공객실서비스	여행상품기획_L5 여행상품상담_L4 여행안내_L3 항공객실서비스_L3
	03. 관광·레저	02. 숙박서비스	1. 숙박기획·개발 2. 객실관리 3. 부대시설관리 4. 연회관리 5. 접객서비스	호텔관리_L5 호텔객실서비스_L3, L5 호텔식음료서비스_L3, L5
		03. 컨벤션	1. 회의기획 2. 전시기획 3. 이벤트기획	컨벤션기획_L3, L5
		04. 관광·레저서비스	1. 카지노기획개발 2. 카지노운영관리 3. 크루즈운영관리 4. 유원시설운영관리 5. 리조트운영관리	카지노기획개발_L4 크루즈운영관리_L4 유원시설운영관리_L3 카지노딜러_L3 카지노운영관리_L3
24. 농림·어업	01. 농업	03.농촌개발	01.농촌체험상품개발 02.농촌체험시설운영	농촌체험_L5

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

- 관광종사원 자격제도 관련 분야별 국가직무능력표준 개발현황은 다음과 같음
 - 여행서비스 : 여행상품 개발, 여행상품 상담, 국내여행 안내, 해외여행안내, 항공객실 서비스
 - 숙박서비스 : 숙박기획·개발, 객실관리, 부대시설 관리, 연회관리, 접객서비스
 - 컨벤션 : 회의기획, 전시기획, 이벤트기획
 - 관광·레저서비스 : 카지노기획개발, 카지노운영관리, 크루즈운영관리, 유원시설운영관리, 리조트 운영관리
 - 결혼서비스 : 웨딩플래너, 웨딩이벤트매니저, 커플매니저
 - 농촌개발 : 농촌체험

가) 결혼서비스

- 여행서비스분야의 산업현장 직무능력수준을 직능유형(skill type)과 직능수준(skill level)으로 구성된 매트릭스를 살펴보면, 결혼서비스분야의 직능유형(skill type)은 결혼상담, 웨딩플래너, 결혼예식장관리, 웨딩이벤트 등 4가지이며, 직능수준(skill level)의 경우 1~4 수준에 분포하고 있음
- 결혼서비스 분야 NCS기반 자격(3개) : 웨딩플래너_L3, 웨딩이벤트매니저_L3, 커플매니저_L3

[표 4-9] 결혼서비스 관련 산업현장 직무능력수준

구분	01. 결혼상담	02. 웨딩플래너	03. 결혼예식장관리	04. 웨딩이벤트
4수준	본부장	수석 웨딩플래너	결혼예식 부서장	매니저
3수준	커플매니저 (이사/매칭매니저)	책임 웨딩플래너	결혼예식 지배인	실장
2수준	커플매니저(팀장)	선임 웨딩플래너	결혼예식 부지배인	팀장
1수준	커플매니저(주임)	웨딩플래너	예식진행요원	스태프

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

나) 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 3~6수준에 분포하고 있음

- 여행서비스 분야 NCS기반 자격(4개) : 여행상품기획_L5, 여행상품상담_L4, 여행안내_L3, 항공객실서비스_L3

[표 4-10] 여행서비스 관련 산업현장 직무능력수준

구분	01. 여행상품개발	02. 여행상품상담	03. 국내여행안내	04. 해외여행안내	05. 항공객실서비스
6수준	여행상품기획 관리자				
5수준	여행상품개발 관리자	여행상품 총괄관리자			
4수준	여행상품개발 실무자	여행상담 관리자			객실서비스 관리자
3수준		여행상담 실무자	관광통역 안내사	국외여행 인솔자	객실서비스 실무자

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

다) 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, 숙박기획개발은 지원 부서에 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
- 숙박서비스분야 NCS기반 자격(3개) : 호텔관리_L5, 호텔객실서비스_L3, 호텔식음료서비스_L3

[표 4-11] 숙박서비스 관련 산업현장 직무능력수준

구분	01. 숙박기획개발	02. 객실관리	03. 부대시설관리	04. 연회관리	05. 접객서비스
6(차장)	경영지원실장				
5(과장)	경영지원팀장/ 세일즈&마케팅 팀장	당직지배인	식음료 매니저		당직지배인
4(대리)	경영지원담당/ 판촉지배인	GRO 매니저	식음료 부지배인	연회 지배인	GRO 매니저
3(주임)		접객서비스 주임	식음료 캡틴	연회 주임	접객서비스 주임
2(사원)		접객서비스 담당	식음료 서버	연회 담당	접객서비스 담당

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

라) 컨벤션

○ 컨벤션분야 NCS 세분류는 회의기획, 전시기획, 이벤트 기획 총 3개 직무로 구분됨

- 회의기획(PCO)는 하위직급에서 중간직급까지 승진 소요기간이 평균 2년, 중간~상위직급이 4년, 상위~최상위직급이 11년 이상 소요됨
- 전시기획(PEO)는 하위직급에서 중간직급까지 승진 소요기간이 평균 3년, 중간~상위직급이 5년, 상위~최상위직급이 12년 이상 소요됨
- 이벤트기획은 하위직급에서 중간직급까지 승진 소요기간이 평균 2년, 중간~상위직급이 5년, 상위~최상위직급이 10년 이상 소요됨

○ 컨벤션 분야 NCS기반 자격(2개) : 컨벤션기획_L3, L5

[표 4-12] 컨벤션 관련 산업현장 직무능력수준

구분	01.회의기획	02.전시기획	03.이벤트기획
최상위직급	팀장, 부장, 본부장, 임원, 대표 Director, Exe. Director	팀장, 본부장, 임원 Exhibition Director	팀장, 본부장, 실장 Director
상위직급	차장/팀장, 부장 Exe. Coordinator	차장/과장, 부장 Senior Exhibition Manager	차장, 부장 Manager
중간직급	주임, 대리, 과장 Coordinator, PM	주임, 대리, 과장 Exhibition Manager	대리, 과장 Ass. Manager
하위직급	사원, 주임 Ass. Coordinator, PA	사원, 주임 Ass. Manager, Exhibition Exec.	사원, 주임 Event PD

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

마) 관광레저서비스

- 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
- 크루즈운영관리는 실무자-담당책임자-부매니저-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
- 관광레저서비스 분야 NCS기반 자격(4개) : 카지노기획개발_L4, 크루즈운영관리_L4, 유원시설운영관리_L3, 카지노딜러_L3

[표 4-13] 관광레저서비스 관련 산업현장 직무능력수준

구분	01.카지노기획개발	02.카지노운영관리	03.크루즈운영관리	04.유원시설운영관리
4(직무경험 :10~13년)	본부장	카지노관리자	매니저	사업본부장
3(직무경험 :7~8년)	책임자	카지노딜러	부매니저	부장
2(직무경험 :4~5년)	관리자	서벨리언스	담당책임자	과장
1(직무경험 :2~3년)	실무자	안전관리원, 캐셔	실무자	사업

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

바) 농촌체험

- 농촌개발분야의 산업현장 직무능력수준을 직능유형(skill type)과 직능수준(skill level)으로 구성된 매트릭스를 살펴보면, 결혼서비스분야의 직능유형(skill type)은 농촌체험상품개발, 농촌체험시설운영, 농업환경개선, 농산물품질관리 등 4가지이며 이 중 여행업분야에 해당하는 직능유형(skill type)은 농촌체험상품개발, 농촌체험시설운영임.
- 농촌체험상품개발, 농촌체험시설운영 직능유형(skill type)의 직능수준(skill level)은 2~5 수준에 분포하고 있음
- 농촌체험 분야 NCS기반 자격(1개) : 농촌체험_L5

[표 4-14] 농촌체험 관련 산업현장 직무능력수준

구분	농촌체험상품개발	농촌체험시설운영
5수준	농촌체험상품 수석개발자	
4수준	농촌체험상품 책임개발자	농촌체험시설 경영자
3수준	농촌체험상품 선임개발자	농촌체험시설 사무관리자
2수준	농촌체험상품 개발자	농촌체험시설 현장 실무자

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

[표 4-15] 관광레저산업 분야 NCS 기반자격 개발현황

5 수준					여행 상품 기획 _L5					호텔관리_L5					컨벤션기획_L5							농촌체험_L5			
4 수준						여행 상품 상담 _L4												카지 노 기획 개발 _L4		크루 즈 운영 관리 _L4					
3 수준	커플 매니 저_L3	웨딩 플래 너_L3		웨딩 이벤 트매 니저 _L3			여행안내_L3		항공 객실 서비 스_L3		호텔객실 서비스_L3		호텔식음료 서비스_L3		컨벤션기획 _L3				카지 노딜 러 _L3		유원 시설 운영 관리 _L3				
2 수준																									
세 분류	결혼 상담	웨딩 플래 너	결혼 예식 장관 리	웨딩 이벤 트	여행 상품 개발	여행 상품 상담	국내 여행 안내	해외 여행 안내	항공 객실 서비 스	숙박 기획 개발	객실 관리	접객 서비 스	연회 관리	부대 시설 관리	회의 기획	전시 기획	이벤 트 기획	카지 노 기획 개발	카지 노 운영 관리	크루 즈 운영 관리	유원 시설 운영 관리	농촌 체험 상품 개발	농촌 체험 시설 운영		
소 분류	01.결혼서비스				01. 여행서비스				02. 숙박서비스					03. 컨벤션			04. 관광·레저서비스				03.농촌개발				
중 분류	02. 결혼·장례				03. 관광·레저																		01. 농업		
대 분류	12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠																					24. 농림·어업			

주) 관광레저서비스의 05. 리조트운영관리의 경우 2018년 신설로 인하여 자격체계가 개발되지 않았음

다. 여행업분야 자격제도 세부현황

■ 여행업 국가자격제도

- 앞서 살펴본 내용과 같이 여행업 내 국가자격제도는 국내여행안내사와 관광통역안내사가 있으며, 국가자격법에 의한 자격은 아니지만 관광진흥법상 관광종사원 자격제도 중에 하나로 관광진흥법 제13조에 의거하여 국외여행인솔자 자격제도가 있음

[표 4-16] 여행업분야 자격제도 현황

구분	국내여행안내사	관광통역안내사	국외여행인솔자
자격유형	국가전문자격	국가전문자격	국가전문자격
자격범위	내국인 국내여행	외국인 국내여행	내국인 국외여행
주서비스	안내/인솔/해설	안내/해설	안내/인솔
인정기관	문화체육관광부	문화체육관광부	문화체육관광부
대상자	제한없음	제한없음	여행업 종사자/전공자
자격취득방식	검정형	검정형	과정이수형
자격등록/관린	한국관광협회 중앙회	한국관광공사	한국여행협회
의무보수교육	없음	없음	없음

자료 : 오미숙 외(2021).

■ 여행업 민간자격 현황

- 여행업 내 민간자격은 총 34개로 여행크리에이터전문가, 여행안전가이드지도사, 마을공정여행기획가 등 다양한 민간자격이 운영되고 있음
- 여행업 직무맵과 현재 운영 중인 민간자격을 맵핑하게 되면 여행상담, 예약발권, 여행상품 기획·수배, 국내여행안내, 국외여행안내, 여행 경영지원, 여행상품 Sales & Marketing 등 여러 직무와 관련한 민간자격이 운영되고 있음
- 현재 여행산업 직무와 관련한 민간자격 운영 기관은 한국인재교육진흥원, 대한인재교육협회, 공정교육전문가협회 등 기업, 협회, 교육기관 등 다양한 기관에서 인적자원 기준을 마련하고 이에 대한 인정 및 인증을 위한 기틀을 마련하기 위하여 노력하고 있음

[표 4-17] 여행업 민간자격 현황

기관	자격명	자격	직무 내용	등록	직무
(사)사색의 향기	국제자동차 여행지도사	1급	각 국가의 역사, 문화 및 여행의 가치 등을 이해하고 여행을 통한 인문정신문화와 국제자동차 여행에 필요한 전문적인 지식을 일반인, 3급, 2급 자격자에게 지도 교육하는 업무 수행	2022	국외여행 안내
		2급	각 국가의 역사, 문화 및 여행의 가치 등을 이해하고 여행을 통한 인문정신문화와 국제자동차 여행에 필요한 준전문적인 지식을 일반인, 3급 자격자에게 지도 교육하는 업무 수행		
		3급	각 국가의 역사, 문화 및 여행의 가치 등을 이해하고 여행을 통한 인문정신문화와 국제자동차 여행에 필요한 일반적인 지식을 일반인에게 지도 교육하는 업무 수행		
홍익문화예술 협회	어반 여행스케치 지도사*	단일 등급	어반여행스케치 교육 특성을 이해하고, 스케치 기법을 활용하여 도시에서 생활하는 일상이 표현된 현장을 스케치로 표현하여 개성 있고 창의적인 작품을 그리도록 평생교육센터(대학, 복지관, 문화센터)에서 교육하는 직무 수행	2021	-
아이비코리아 평생교육원	항공·여행예약 발권(CRS)실무자	단일 등급	항공권예약, 운임산출, 항공권발행교육 및 항공영어와 공항실무 프로그램 운영능력으로 항공지상직 직원 또는 여행사에 예약발권 사무원으로서 항공권 예약, 발권 등 출발 항공예약발권 직무 수행	2021	예약발권
한국여행치료 협회	여행심리 상담사*	1급	내담자와 야외에서 내담자가 가지고 있는 정서적인 어려움에 대하여 내담자의 정서상태를 분석하고, 정서적인 지원을 위한 심리상담을 하고, 여행심리상담에 대한 강의 등의 업무 수행	2021	여행상담
		2급	내담자와 야외에서 내담자가 가지고 있는 정서적인 어려움에 대하여 내담자의 정서상태를 분석하고, 정서적인 지원을 위한 심리상담하는 업무 수행		
		3급	여행심리상담에 관련된 강의 업무 수행		
코세아학원	여행사 Operator실무능력	단일 등급	여행사 및 항공사 operator에게 필요한 실무업무(여행 상품을 기획 및 개발하여 여행 상담, 각종 수속과 수배업무, 상품 견적 및 원가분석, 항공 예약 발권) 수행	2021	여행상담/ 예약발권/ 여행상품 기획·수배
휴트래블앤	국외맞춤여행	1급	여행사에서 국외 맞춤형여행을 희망하는 고객에게 여행지 선정, 항공/호텔/투어 등의 예약업무, 맞춤일정	2021	여행상담/

기관	자격명	자격	직무 내용	등록	직무
컨설팅	컨설턴트		수립 및 여행 중 고객 요청사항 응대, 여행 사후관리업무 등을 맞춤형으로 제공하기 위한 고객지원 업무와 이와 관련된 경영관리 및 고객센터 등 관리업무에 대한 책임자 및 관리자로서의 역할과 이와 관련된 전문가 육성 및 교재 등을 개발		예약발권/ 여행상품 기획·수배/ 여행 경영 지원
		2급	여행사에서 국외 맞춤형여행을 희망하는 고객에게 여행지 선정, 항공/호텔/투어 등의 예약업무, 맞춤일정 수립 및 여행 중 고객 요청사항 응대, 여행 사후관리업무 등을 맞춤형으로 제공하기 위한 고객지원 업무와 이와 관련된 경영관리 및 고객센터 등 관리업무에 대한 실무업무 담당		
(주)제이에스용 합인재교육원	드론여행작가	단일 등급	드론에 대한 전문 지식을 갖춘 자로서 항공법, 조종법 그리고 항공 촬영기술을 지도 할 수 있고 작가로서 여행문화 발전을 위한 기획 및 다양한 관광콘텐츠를 개발하여 국내관광을 활성화 시키며 나아가 새로운 여행지를 발굴하는 선도적 역할을 하는 드론여행작가로 활동	2021	여행상품 기획·수배
(주)리틀 아티스트	세계문화여행*	단일 등급	세계문화여행 자격소지자는 세계 각 나라를 직접 여행하듯 그 나라의 언어, 문화, 역사, 환경 등을 문화 체험, 미술체험, 요리체험, 건축물 만들기를 통해 깊이 있고 다양한 수업 진행. 오감을 활용하여 매주 다른 테마와 문화로 프로그램을 진행하여 학습자의 창의력에 도움을 주는 역할 수행	2020	-
한국인재교육 진흥원	여행크리에이 터전문가	1급	변화하는 여행 환경에 맞추어 콘텐츠 및 영상을 직접 기획, 제작, 편집하여 다양한 소셜여행 플랫폼에 홍보하고 공유하여 채널을 운영할 수 있도록 교육하고 제작된 영상콘텐츠를 기업, 단체 등에 유통하여 마케팅과 홍보를 할 수 있도록 지도하며, 여행크리에이터전문가 강사 등을 양성할 수 있는 전문가로서의 역할과 직무 수행	2020	여행상품 기획·수배/ 여행 경영 지원/ 여행상품 Sales & Marketing
		2급	변화하는 여행 환경에 맞추어 콘텐츠 및 영상을 직접 기획, 제작, 편집하여 다양한 소셜여행 플랫폼에 홍보, 공유하고 개인채널을 운영할 수 있으며, 마케팅, 홍보를 할 수 있도록 지도하는 직무 수행. 운영과정에서 1급을 보조하는 직무 수행		
대한인재 교육협회	여행안전가이 드지도사	단일 등급	여행사 체험학습장 등에 종사 하며 인원체크 안전인솔 안전관리 및 사고 예방과 위기상황 대처를 교육, 실시하여 수학여행 및 관광 여행 시 발생 할 수 있는 사고로부터 위험을 사전에 예방 및 대처	2019	국내여행 안내
한국실용 회화협회	여행드로잉 강사*	단일 등급	펜, 연필, 수채화, 색연필 등 다양한 미술 재료를 이용하여 건축물, 자연, 인물이 어우러진 도시풍경을 완성도 있게 표현하는 여행드로잉 커리큘럼을 운영하고 일반인에게 강의하는 업무 수행	2019	-

기관	자격명	자격	직무 내용	등록	직무
(사)한국아그리젠토6차산업경영컨설팅협회	해독여행상담지도사	등급 없음	전국에 있는 농어산촌지역과 연결하여 여행을 하면서, 자연자원의 활용과 자가 힐링능력 증진, 여행의 즐거움을 활용할 수 있는 방법을 알려주고, 1인 여행 프랜차이즈를 통해 회원을 관리하는 통합적 사무능력을 향상시키는 상담자역할 수행	2019	국내여행 안내/ 여행 경영 지원
(주)한국능력교육진흥원	여행상담사	1급	여행사의 전반적인 운영, 전문적인 여행상품 상담, 기획, 판매, 운영에 관한 세무, 회계지식을 통한 경영 관리, 고객센터, 관련법규 준수 등의 여행사 직무를 상담하는 역할 수행	2019	여행상담/ 여행상품 기획·수배/ 여행 경영 지원/ 여행상품 Sales & Marketing
		2급	전문적인 여행상품 상담, 기획, 판매, 고객센터, 관련법규 준수 등의 여행사 직무를 상담하는 역할 수행		
한국온라인마케팅협회	여행크리에이터전문가	1급	여행크리에이터전문가는 전문적인 영상 기술과 지식을 바탕으로 여행분야의 포맷과 형식의 영상콘텐츠를 기획, 제작하여 유튜브, 페이스북, 기타 영상 기반의 소셜 미디어 플랫폼에서 채널 운영을 통한 개인 비즈니스 창출을 하는 직무 산업 전반적인 지식과 경험을 바탕으로 여행크리에이터 분야의 예비 1인 미디어 콘텐츠 크리에이터 훈련 및 육성하는 직무	2019	여행상품 Sales & Marketing
청소년 여행학교	청소년 여행코치	1급	청소년 대상의 다양한 테마의 여행을 전문적으로 이끌어 갈 전문가 양성. 통합교육시대에 맞추어 다양하고 내실 있는 청소년여행 프로그램과 문화를 복합적으로 제시할 수 있는 전문가 양성. 다양한 청소년여행에 대한 기획, 준비, 운영, 평가 등 여행 전반적인 과정의 실무가 가능한 전문적인 직무 수행	2019	여행상품 기획·수배
		2급	청소년여행에 대한 전문성 부재로 이를 전문적으로 이끌어 갈 인재양성. 청소년여행에 대한 계획, 운영, 평가과정의 실무가 가능한 전문성 확보. 통합교육시대에 다양한 테마를 통해 청소년을 대상으로 교육적 내실 있는 청소년여행을 제시할 수 있는 전문가로 발전하는 직무 수행		
공정교육전문가협회	마을공정여행기획가	단일 등급	공정여행의 개념을 이해하고 주민 마을여행기획자로서 지역의 문화, 인적자원을 개발하여 마을의 문화	2019	여행상품 기획·수배

기관	자격명	자격	직무 내용	등록	직무
			자원탐방, 농촌체험, 유적지탐방, 환경캠페인, 도시재생마을, 골목여행 프로그램 기획		
한국직업자격 평가원	여행프로그램 크리에이터	2급	초보 여행프로그램크리에이터로서 신규 개발된 여행프로그램을 최종 점검하는 보조업무로 여행사의 상품개발보조업무	2019	여행상품 기획·수배
		1급	준전문가 수준으로 신규 개발된 여행프로그램을 최종점검하고 신규 여행프로그램을 개발하기 위한 교육 업무와 초보 전문가들을 위한 보조교육업무		
		강사	전문가 수준으로 신규 개발된 여행프로그램을 최종점검하고 신규 여행프로그램을 개발하기 위한 교육 업무, 1급을 취득한 준전문가들을 교육하고 강사를 희망자들을 교육하는 업무		
국제자연 치유대학	크루즈여행전 문코디네이터	단일 등급	크루즈여행사 고객서비스의 질 향상을 목적으로 크루즈관광여행업무 프로세스의 이해, 크루즈여행상품 분석, 현지 관광지 현황파악 및 대처법, 크루즈여행상품 계약업무 등을 전문적으로 수행하는 역할	2019	여행상담/ 여행상품 기획·수배
(주)백아	여행사오퍼레 이터실무자격 증	등급 없음	여행상품기획을 위해서 관련된 고객응대, 상품추천, 상담교육, 상담자료작성, 여행요금상담, 예약수배업무, 여행상품계약, 여행고객관리, 원가계산작성 등 여행사오퍼레이터로서 여행상품 기획	2019	여행상담/ 여행상품 기획·수배/ 여행 경영 지원
한국재난안전 교육센터	여행관광안전 교육지도사	등급 없음	여행사, 체험학습장 등에 종사 하며 인원체크, 안전인솔, 안전관리 및 사고 예방과 위기상황 대처를 교육, 실시하여 수학여행 및 관광 여행시 발생 할수 있는 사고로부터 위험을 사전에 예방 및 대처	2018	국내여행 안내
(주)한국고용 진흥원	관광여행 전문가	1급	관광여행업무 프로세스의 이해, 여행상품분석, 여행상품개발 업무를 수행하며, 자금기획, 운영, 예산관리 업무 및 국외 관광상품에 대한 업무협조 수행	2017	여행상품 기획·수배/ 여행 경영 지원
		2급	여행업체에 종사하면서 국내외 여행객 모집, 여행상품 소개, 판매 업무를 수행하며, 여행계획을 수립하고 행객들에게 이에 대해 프리젠테이션 하며, 여행객의 비자, 발권 업무 수행		
한국현대창작 예술협회	여행스케치 디자인*	강사	여행스케치교육 프로그램을 개발할 수 있으며, 여행스케치 전문가를 양성할 수 있는 최상급 직무. 복지관, 문화센터, 평생교육원 등에서 활동	2017	-

기관	자격명	자격	직무 내용	등록	직무
		1급	여행스케치 특성을 이해하고 있으며, 상급의 스케치 기법을 활용 하여 풍경스케치를 그릴 수 있는 상급 직무이며, 여행스케치 교육 프로그램을 운영 및 복지관, 문화센터, 평생교육원등에서 활동		
		2급	여행스케치에 대한 충분한 이해가 있으며, 구도감, 색채감으로 중급의 풍경 여행스케치를 그림		
		3급	여행스케치에 대한 기본적인 이해가 있으며, 무지개채색법등을 활용하여 기본적인 여행스케치를 할 수 있는 중하급 직무		
(사)한국여행 서비스교육 협회	여행상품 상담사	1급	여행사에서 여행상품상담 직무의 사무책임자로서 여행을 가고자하는 고객에게 여행을 가고자하는 고객에게 고객응대, 상품추천, 상담자료작성, 상담고객관리, 상품설명, 예약수배업무, 여행상품계약 업무 관리	2017	여행상담
		2급	여행사에서 여행상품상담직무의 실무자로서 여행을 가고자하는 고객에게 여행을 가고자하는 고객에게 고객응대, 상품추천, 상담자료작성, 상담고객관리, 상품설명, 예약수배업무, 여행상품계약 업무 담당		
대한여행 작가협회	여행작가 자격증*	전문가	여행작가로 활동하며 여행 콘텐츠에 대한 이해 및 여행 글쓰기 요령, 사진, 교육생 상담 및 관리요령, 여행서 커리큘럼 작성의 예, 수업진행 방향 및 방법 제시, 여행책 만들기 체크 사항을 숙지하여 여행책 만들기 전문화 프로그램을 운영하여 평생교육기관(문화센터), 주민자치센터, 초등, 중등, 고등학교, 기업체 등 여러 단체에서 전문강사 활동	2017	-
		1급	여행작가로 활동하며 여행 콘텐츠에 대한 이해 및 여행 글쓰기 요령, 사진, 여행서 커리큘럼 작성의 예, 수업진행 방향 및 방법 제시, 여행서 만들기 체크 사항을 숙지하여 여행책을 만들 수 있는 업무를 수행하며, 평생교육기관(문화센터), 주민자치센터, 초등, 중등, 고등학교, 기업체 등 여러 단체에서 강사 활동		
		2급	온라인을 활용한 여행작가로 활동하며, 다양한 여행 콘텐츠 구성에 필요한 여행 글쓰기 요령, 사진촬영 방법 등을 숙지하여 여행기를 작성 및 보급		
		3급	입문 여행작가로서 여행 콘텐츠 및 여행 글쓰기 요령, 사진 등 여행서 전반의 콘텐츠 생산		
(주)생명의 별	수학여행안전 지도사	단일 등급	유치원, 초, 중, 고등학교 수학여행(현장체험 등)중에 발생할 수 있는 이동 및 관람, 체험시 인원체크, 인솔, 안전관리 및 사고발생 예방과 위기상황 및 부상에 대처하는 직무 수행	2017	국내여행 안내
(사)한국여행	여행상담사	1급	여행사의 전반적인 운영 / 전문적인 여행상품 상담, 알선, 기획, 판매 / 깊이 있는 세무, 회계지식을 통한	2017	여행상담/

기관	자격명	자격	직무 내용	등록	직무
상담사협회			효율적인 경영관리 / 고객 서비스질 향상에 대한 노력 / 여행사 관련법규 준수에 대한 노력 / 고객 불만 사항 접수 및 원만한 해결에 대한 노력을 수행		여행상품 기획·수배/ 여행 경영 지
		2급	여행사에 재직하면서 여행상품 상담, 알선, 기획, 판매 / 고객 서비스질 향상에 대한 노력 / 여행사 관련 법규 준수에 대한 노력을 수행		
(주)아이비 코리아	여행사 OPERATOR 자격증	등급 없음	여행사OPERATOR자격증 과정은 여행 상품개발사무실무자로서 필요한 여행상품원가분석, 여행상품샘플 구성, 여행상품 샘플 투어 및 항공권 예약수배 업무 등 여행사 업무수행	2016	여행상담/ 여행상품 기획·수배/ 여행 경영 지원
한국자격관리 평가원	여행코치	전문가	다양한 테마의 여행을 전문적으로 이끌어 갈 전문가 양성, 통합교육시대에 맞추어 다양하고 내실 있는 청소년여행 프로그램과 문화를 복합적으로 제시할 수 있는 전문가 양성, 다양한 여행에 대한 기획, 준비, 운영, 평가 등 여행 전반적인 과정의 실무가 가능한 전문적인 업무 수행	2016	여행상품 기획·수배
		1급	다양한 테마의 여행을 전문적으로 이끌어 갈수 있고 여행에 대한 기획, 준비, 운영, 평가 등 여행 전반적인 과정의 실무 가능		
		2급	국내 테마의 여행을 전문적으로 이끌어 갈수 있고 여행에 대한 기획, 준비, 운영, 평가 등 여행 전반적인 과정의 실무 가능		
(주)라비아	여행사 OPERATOR 자격증	등급 없음	여행사OPERATOR자격증과정은 여행상품개발실무자로서 필요한 여행상품원가분석, 여행상품샘플구성, 여행상품 샘플 투어 및 항공권 예약수배 업무 등 여행사 업무 수행	2015	여행상담/ 예약·발권/ 여행상품 기획·수배/ 여행 경영 지원
(사)국제레크리에이션교육 협회	수학여행안전 지도사	단일 등급	우리사회 전반에 안전에 대한 관심이 높은 이때에 학교 수학여행이 보다 안전하고 즐거운 활동이 되게 하기 위해 발생할 수 있는 각종 응급상황에 대처능력을 기르고 안전지도사	2015	국내여행 안내

기관	자격명	자격	직무 내용	등록	직무
(주)엘에스 네트워크	자전거여행 안전가이드	등급 없음	코스에 대한 전반적인 내용을 파악하고 이를 활용하여 자전거 가이드 시 돌발 상황에 대해 안전하게 진행 할 수 있고 즐거운 여행을 할 수 있도록 이끌어 줌	2014	국내여행 안내
(주)지식경영 서비스연구원	여행상품판매 관리자	1급	관광상품 기획 및 영업 실무	2013	여행상담/ 여행상품 기획·수배
		2급	관광상품 운영 실무		
(사)대한의료 관광진흥협회	여행기획사	2급	여행 및 관광 상품 기획, 여행 상품 개발, 운영, 타 기관과의 네트워크 지원, 문화정보 서비스 제공과 여행상품 개발에 따른 소비자 요구를 반영하여 여행상품을 개발 및 운영	2011	여행상품 기획·수배
		1급	여행기획 및 여행사 경영인으로서 여행상품 개발 및 여행업 전반에 관한 업무를 수행하는 책임자		
(주)코세아 서비스개발원	여행사 operator 실무 능력	등급 없음	여행사 operator 실무능력 / 여행 상품 기획 및 개발 / 여행 상담, 각종 수속과 수배업무, 상품 견적 및 원가분석, 항공 예약 발권 기본 업무 수행	2008	여행상담/ 예약·발권/ 여행상품 기획·수배/ 여행 경영 지원

주. *는 여행업분야 검색 키워드(여행)로 인해 검색된 결과값으로 여행업과의 직접적 연계성이 떨어짐

자료 : 민간자격정보서비스(<https://www.pqi.or.kr>), 참고 후 재작성.

■ 여행업 NCS 관련 자격 현황

- 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 3~6수준에 분포하고 있음
- 여행상품개발은 여행사에 의해서 고객에게 판매할 목적이거나, 여행자의 필요와 요구에 의해서 상품을 기획하는 과정으로서 여행상품 시장조사와 원가분석, 여행상품성 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), 차량 탑승 후 오리엔테이션, 관광자원 해설, 국내여행안내 행사진행, 국내여행안내 위기관리, 국내여행안내 고객만족관리, 환송(Sending), 국내여행안내 정산·보고를 하는 일을 의미함
- 해외여행안내는 외국을 여행하는 관광객을 대상으로 안전하고 즐겁게 여행할 수 있도록 편의를 제공하고 해외여행안내 행사 확정서 확인, 해외여행안내 사전 정보 확인, 출국장 meeting, 출국 수속, 기내 업무, 입국 업무, 해외여행안내 행사관리, 해외여행안내 시 위기관리, 해외여행안내 고객만족관리, 해외여행안내 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
- 여행서비스 분야 NCS기반 자격(4개) : 여행상품기획_L5, 여행상품상담_L4, 여행안내_L3, 항공객실서비스_L3

[표 4-18] 여행업 관련 산업현장 직무능력수준

구분	01. 여행상품개발	02. 여행상품상담	03. 국내여행안내	04. 해외여행안내	05. 항공객실서비스
6수준	여행상품기획 관리자				
5수준	여행상품개발 관리자	여행상품 총괄관리자			
4수준	여행상품개발 실무자	여행상담 관리자			객실서비스 관리자
3수준		여행상담 실무자	관광통역 안내사	국외여행 인솔자	객실서비스 실무자

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

[표 4-19] 여행업 분야 NCS 기반자격 개발현황

5수준	여행상품기획 _L5				
4수준		여행상품상담 _L4			
3수준			여행안내 _L3	여행안내 _L3	항공객실서비스 _L3
2수준					
세분류	01. 여행상품개발	02. 여행상품상담	03. 국내여행안내	04. 해외여행안내	05. 항공객실서비스
소분류	01. 여행서비스				
중분류	03. 관광·레저				
대분류	12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠				

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

2) 관광레저산업 교육훈련 현황

가. 관광레저산업 교육훈련 현황

가) 관광·레저분야 정규 교육기관(고등학교)

- 국내 관광·레저분야 고등학교는 2,000년도에 우리나라 최초 개교한 한국관광고등학교를 시작으로 전국 15개교(학교명에 관광이 들어간 학교) 5,624명이 재학 중으로 나타남
- 관광경영과, 관광조리과, 관광콘텐츠과, 관광서비스과, 관광레저과, 관광외국어과, 국제항공여행과, 관광컨벤션과, 국제의료관광간호과 등이 대표적임
- 기타 관광관련 고등학교는 총 87개교 14,241명이 재학 중으로 나타남(학과명 관광, 호텔, 컨벤션, 항공서비스, 레저, 외식, 조리가 들어간 학교)

[표 4-20] 전국 관광 관련 고등학교 세부현황

(단위 : 개, 명)

연번	학교유형	학교명	학급 수	학생 수
1	특성화고	강호항공고등학교	6	115
2	특성화고	거제여자상업고등학교	3	34
3	특성화고	경기경영고등학교	6	128
4	특성화고	경기관광고등학교	12	268
5	특성화고	경기국제통상고등학교	9	200
6	특성화고	경남관광고등학교	31	581
7	특성화고	경남산업고등학교	7	118
8	특성화고	경민비즈니스고등학교	9	200
9	특성화고	경북비즈니스고등학교	6	133
10	특성화고	경북생활과학고등학교	6	147
11	특성화고	경북조리과학고등학교	6	133
12	특성화고	경일관광경영고등학교	15	340
13	특성화고	경주여자정보고등학교	6	130
14	특성화고	경주정보고등학교	6	122
15	특성화고	계성여자고등학교	6	128
16	특성화고	고령고등학교	3	55
17	특성화고	고명외식고등학교	10	228
18	특성화고	광명경영회계고등학교	6	112

연번	학교유형	학교명	학급 수	학생 수
19	특성화고	광주자연과학고등학교	7	148
20	특성화고	남원제일고등학교	2	31
21	특성화고	논산여자상업고등학교	12	210
22	특성화고	대구관광고등학교	25	544
23	특성화고	대일관광고등학교	19	335
24	특성화고	대전대성여자고등학교	6	115
25	특성화고	덕암정보고등학교	15	294
26	특성화고	동광산업과학고등학교	3	58
27	특성화고	동산정보산업고등학교	9	194
28	특성화고	동일여자상업고등학교	8	182
29	특성화고	매향여자정보고등학교	4	98
30	특성화고	명인정보고등학교	3	66
31	특성화고	목포성신고등학교	4	71
32	특성화고	발안바이오과학고등학교	6	154
33	특성화고	병천고등학교	9	213
34	특성화고	부산관광고등학교	24	487
35	특성화고	부산마케팅고등학교	4	84
36	특성화고	부산문화여자고등학교	6	102
37	특성화고	부산정보관광고등학교	24	497
38	특성화고	부천정보산업고등학교	9	188
39	특성화고	분당경영고등학교	10	194
40	특성화고	삼량고등학교	8	157
41	특성화고	삼성생활예술고등학교	3	63
42	특성화고	삼일상업고등학교	4	100
43	특성화고	상서고등학교	16	345
44	특성화고	서서울생활과학고등학교	15	344
45	특성화고	서울관광고등학교	22	511
46	특성화고	서울신정고등학교	13	220
47	특성화고	서울컨벤션고등학교	22	535
48	특성화고	서울항공비즈니스고등학교	17	244
49	특성화고	선명여자고등학교	6	120
50	특성화고	선영여자고등학교	6	126
51	특성화고	선정국제관광고등학교	15	299
52	특성화고	성남금융고등학교	7	118

연번	학교유형	학교명	학급 수	학생 수
53	특성화고	성보경영고등학교	18	394
54	특성화고	성환고등학교	9	159
55	특성화고	세종장영실고등학교	4	79
56	특성화고	송곡관광고등학교	14	318
57	특성화고	순천효산고등학교	15	335
58	특성화고	안양여자상업고등학교	6	126
59	특성화고	여수정보과학고등학교	15	317
60	특성화고	여수해양과학고등학교	3	34
61	특성화고	영산고등학교	6	119
62	특성화고	영화국제관광고등학교	27	565
63	특성화고	예산예화여자고등학교	6	114
64	특성화고	울산생활과학고등학교	14	282
65	특성화고	울산여자상업고등학교	11	217
66	특성화고	은평메디텍고등학교	6	134
67	특성화고	인천미래생활고등학교	6	124
68	특성화고	인천비즈니스고등학교	8	151
69	특성화고	인천생활과학고등학교	11	228
70	특성화고	인천중앙여자상업고등학교	4	78
71	특성화고	인천해양과학고등학교	7	135
72	특성화고	일산고등학교	6	136
73	특성화고	일산국제컨벤션고등학교	17	299
74	특성화고	일죽고등학교	3	65
75	특성화고	전남조리과학고등학교	10	179
76	특성화고	제주고등학교	32	764
77	특성화고	중문고등학교	6	141
78	특성화고	증평정보고등학교	3	64
79	특성화고	진성여자고등학교	6	93
80	특성화고	춘천한샘고등학교	3	72
81	특성화고	평촌경영고등학교	21	427
82	특성화고	학산고등학교	3	55
83	특성화고	한국관광고등학교	9	237
84	특성화고	한국문화영상고등학교	3	69
85	특성화고	한국외식과학고등학교	12	299
86	특성화고	한국조리과학고등학교	18	732

연번	학교유형	학교명	학급 수	학생 수
87	특성화고	한국치즈과학고등학교	2	38
88	특성화고	한국호텔관광고등학교	10	200
89	특성화고	해성국제컨벤션고등학교	18	398
90	특성화고	해운대관광고등학교	16	326
91	일반고(종합고)	남양고등학교	6	157
92	일반고(종합고)	삼가고등학교	3	36
93	일반고(종합고)	석정여자고등학교	3	17
94	일반고(종합고)	양동고등학교	3	71
95	일반고(종합고)	파주여자고등학교	6	94
96	일반고(종합고)	하성고등학교	6	46
97	일반고(종합고)	한국전통문화고등학교	3	57
98	기타	서울다솜관광고등학교	6	116
99	기타	서울산업정보학교	1	0
100	기타	아현산업정보학교	4	0
101	기타	인천산업정보학교	3	41
102	기타	종로산업정보학교	7	108
합 계			955	19,865

주1. 학급수 및 학생수 : 전체 학과중 관광계열 학과(학과명에 관광, 호텔, 컨벤션, 항공서비스, 레저, 외식, 조리, 베이커리 포함)에 한함

주2. 한국교육개발원 교육통계센터, 학교알리미 2021년 기준

자료 : 문화체육관광부(2022), 2021년 기준 관광동향에 관한 연차보고서

나) 관광·레저분야 정규 교육기관(대학 교육기관)

- 국내 관광·레저분야 대학 교육기관은 1964년 경기대학교에서 4년제 정규 학사과정으로 관광 관련 학과가 최초 설치됨. 이후 2021년 기준 159개 대학기관에서 정규 학위과정을 실시하고 있으며, 4년제는 학문적 이론교육을 주로 실시하며, 2년제 전문대학은 관광에 관한 이론과 실무·실기교육을 실시하고 있음
- 최근에는 관광의 학문영역이 매우 광범위해져 관광이 경영, 문화, 정책 등 다양한 분야와 결합되어 새로운 학문영역을 창출되고 있음
- 현재 관광·레저산업 관련 대학교(4년제)의 경우 연간 졸업생은 2021년 기준 약 2,600명인데 반해 교육과정별 NCS 적용이 제대로 이뤄지지 않아 현장에서 필요로 하는 전문성

의 확보가 다소 어려워 조속한 NCS 기반 교육과정의 도입이 요구됨

- 최근 전문대학 교육 과정 내 NCS기반 의무화가 해제되면서 NCS 기반 교육과정의 활용도가 낮아 질 것으로 예상됨
- 이에 ISC에서는 이러한 산업현장과 교육기관의 수요를 반영할 수 있도록 조속한 NCS의 개발 및 개선이 이뤄져야 할 것임

[표 4-21] 관광레저 관련 대학 교육기관 현황

(단위 : 개소, 명)

구분	학교 수	정원	입학생 수	재적학생 수			졸업생 수
				재학생 수	휴학생 수	학사학위 취득유예생	
전문대학(4년제)	5	411	145	525	337	-	258
전문대학(3년제)	33	3,010	2,865	6,511	2,077	9	2,407
전문대학(2년제)	32	2,891	2,334	5,146	2,478	7	2,599
대학교	50	3,549	3,498	13,315	3,297	157	2,621
방송통신대학	1	1,820	169	2,102	647	-	521
산업대학	1	60	112	369	55	3	61
사이버대학(대학)	3	-	162	551	58	-	116
전공대학	1	660	187	737	550	-	545
일반대학원	19	-	299	526	63	-	194
전문대학원	-	-	-	5	1	-	-
특수대학원	14	-	166	571	71	-	196
계	159	12,401	9,937	30,358	9,634	176	9,518

주1. 2021 한국교육개발원 학과(전공) 분류집의 소계열이 관광/관광학인 경우에 한함

주2. 학교 수는 입학자가 있는 학교에 한하며, 본교 기준임

주3. 입학자는 2021년 3월 기준이며 졸업생은 2020년 8월 및 2021년 2월 졸업자가 포함 됨

주4. 2019년부터 학사학위취득유예생(고등교육법 제23조의5)이 조사됨

주5. 한국교육개발원, 2021년 4월 기준

자료 : 문화체육관광부(2021), 2020년 기준 관광동향에 관한 연차보고서

다) 학점은행제 전체 교육기관 현황

- 국가평생교육진흥원의 학점은행 기관유형별 현황은 대학(교) 부설 평생교육원(대학/전문대 부설 구분)이 191개소, 학원(기술계/사회계/예능계 구분) 11개소, 직업훈련기관(인정 구분) 61개소가 운영 중임
- 그 밖에 정부관련기관 32개소, 고등기술학교 1개소, 특수학교 6개소, 전공심화 및 특별과정 4개소, 평생교육시설 18개소, 평생교육시설(원격) 92개소, K-MOOC 10개소로 총 426개소가 있음

[표 4-22] 학점은행제 교육훈련기관 현황

(단위 : 개소)

기관유형		기관수
대학(교) 부설 평생교육원	대학부설평생교육원	124
	전문대학부설평생교육원	67
	소계	191
학원	기술계학원	4
	사회계학원	6
	예능계학원	1
	소계	11
직업훈련기관	인정직업훈련원	61
	소계	61
정부관련기관		22
고등기술학교		1
특수학교		6
전공심화 및 특별과정		4
평생교육시설		18
평생교육시설(원격)		92
K-MOOC		10
합계		426

주. 2022년 현재 기준 수치임

자료 : 국가평생교육진흥원 학점은행 홈페이지(<https://www.cb.or.kr/>)

■ 관광관련 학점은행제 교육기관 현황

- 전국에 관광 관련 학점은행제 교육기관을 살펴보면 총 41개교가 운영 중이며, 지역별로 살펴보면 인구가 가장 많은 서울시에 26개교가 운영 중임
 - 또한 6개교(서울예술실용전문학교, 경민대학교부설평생교육원, 고려직업전문학교, 국민대학교부설평생교육원, 백석대학교부설평생교육원, 앰배서더 인재개발원 평생교육시설)는 현재 운영 중단 중임
- 2021년도 기준 총 45개의 학교에서 2022년 기준 41개 학교로 4개의 학교가 감소함
 - 전년도(2021년 기준)에도 4개교가 감소하는 등 지속적인 관광관련 학점은행제 교육기관의 감소는 코로나19에 따른 관광·레저산업의 어려움과 더불어 학력인구 감소의 영향으로 유추할 수 있음

[표 4-23] 관광 관련 학점은행제 교육기관 현황

연번	지역	교육기관명	비고 (운영여부)
1	서울	(재)서울예술실용전문학교	일시중단
2	서울	(학)송실대학교 송실호스피탈리티직업전문학교	운영중
3	서울	EK티쳐 한국어교수원격평생교육원	운영중
4	경기	강남대학교부설평생교육원	운영중
5	서울	건국대학교 미래지식교육원	운영중
6	경기	경기대학교 원격교육원	운영중
7	서울	경기대학교부설평생교육원	운영중
8	경기	경민대학교부설평생교육원	일시중단
9	서울	경희대학교부설글로벌미래교육원	운영중
10	서울	고려직업전문학교	일시중단
11	서울	광운대학교부설정보과학교육원	운영중
12	서울	국민대학교부설평생교육원	일시중단
13	서울	글로벌리아평생교육원	운영중
14	인천	글로벌관광통역직업전문학교	운영중
15	충남	남서울대학교 부설 원격평생교육원	운영중
16	대구	대구과학대학교부설평생교육원	운영중
17	서울	동국대학교 DUICA(듀이카)	운영중
18	부산	동아대학교부설평생교육원	운영중
19	인천	로이문화예술실용전문학교	운영중
20	서울	명지대학교 미래교육원	운영중

연번	지역	교육기관명	비고 (운영여부)
21	서울	백석대학교부설평생교육원	일시중단
22	서울	백석예술대학교부설평생교육원	운영중
23	부산	부산과학기술대학교부설평생교육원	운영중
24	경기	부천대학교 평생교육원	운영중
25	서울	사이에듀평생교육원	운영중
26	서울	서경대학교 예술교육원	운영중
27	서울	서울직업전문학교	운영중
28	서울	서울호서직업전문학교	운영중
29	서울	서울호텔관광실용전문학교	운영중
30	서울	세종대학교미래교육원	운영중
31	경기	수원대학교부설평생교육원	운영중
32	서울	승실대학교글로벌미래교육원	운영중
33	서울	아세아항공직업전문학교	운영중
34	서울	엠배서더 인재개발원 평생교육시설	일시중단
35	경기	용인대학교부설평생교육원	운영중
36	인천	인하공업전문대학부설평생교육원	운영중
37	서울	정화예술대학교 부설 평생교육원	운영중
38	광주	한국예술종합교육원	운영중
39	서울	한국푸트테크실용전문학교	운영중
40	경기	한국호텔관광실용전문학교	운영중
41	서울	한양대학교 미래인재교육원	운영중
합계		41개교	

주1. 국가평생진흥원 학점은행 홈페이지의 표준교육과정 조회에서 관광관련 교육기관 필수과목인 ‘관광학 개론’ 을 검색하여 관련 교육기관을 정리하였음

주2. 일시 중단의 경우 검색 교과목인 ‘관광학개론’ 과 관련한 교육과정 임

자료 : 국가평생교육진흥원 학점은행 홈페이지(<https://www.cb.or.kr/>)

나. 여행업 교육훈련 현황⁶⁾

- 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 편의

6) 앞서 제시된 ‘관광레저산업 교육훈련 현황’ 부분과 그 내용이 상동하여 간략하게 제시함

를 제공하는 업으로 정의되고 있음(관광진흥법 제3조의 1)

- 이에 여행업은 관광·레저산업 전반을 의미한다고 할 수 있음. 따라서 여행업 교육훈련 현황을 고등학교의 경우 관광, 호텔, 컨벤션, 항공서비스, 레저, 외식, 조리 등 명칭이 들어간 기관을 중심으로 대학 교육기관은 한국교육개발원 학과(전공) 분류집의 소계열이 관광/관광학인 경우를 중심으로 본 부분을 살펴보고자 함
- 더불어 학점은행제 교육기관의 경우, 국가평생진흥원 학점은행 홈페이지의 표준교육과정 조회에서 관광관련 교육기관 필수과목인 ‘관광학개론’ 을 검색하여 살펴보고자 함

■ 여행업 정규 교육기관(고등학교)

- 학과명에 관광, 호텔, 컨벤션, 항공서비스, 레저, 외식, 조리가 들어간 고등학교는 2021년 기준 총 102개교로 나타났으며, 955학급에 19,685명이 재학 중인 것으로 나타남
- 이 중 학교명에 관광이 들어간 학교는 15개교로 5,624명이 재학 중인 것으로 나타남

■ 여행업 정규 교육기관(대학 교육기관)

- 2021년 기준 159개 대학기관에서 정규 학위과정을 실시하고 있으며, 4년제는 학문적 이론교육을 주로 실시하며, 2년제 전문대학은 관광에 관한 이론과 실무·실기교육을 실시하고 있음
- 현재 관광·레저산업 관련 대학교(4년제)의 경우 2021년 기준 정원은 3,549명, 입학생 수는 3,498명, 제적학생수 16,769명(재학생 수 13,315명, 휴학생 수 3,297명, 학사학위 취득 유예생 157명), 졸업생 수는 2,621명으로 나타남

■ 여행업 관련 학점은행제 교육기관 현황

- 전국에 관광 관련 학점은행제 교육기관을 살펴보면 총 41개교가 운영 중이며, 지역별로 살펴보면 인구가 가장 많은 서울시에 26개교가 운영 중임
- 이 중 6개교(서울예술실용전문학교, 경민대학교부설평생교육원, 고려직업전문학교, 국민대학교부설평생교육원, 백석대학교부설평생교육원, 엠배서더 인재개발원 평생교육시설)는 현재 운영 중단 중임

2. 여행업 자격기반 인력양성 현황

1) 여행업 자격배출 현황

가. 국가자격제도

- 여행업 분야 국가자격제도는 국내여행안내사, 관광통역안내사가 있음. 국내여행안내사, 관광통역안내사가 모두 전형관리는 한국산업인력공단에서 실시하고 있으며, 자격증관리(발급) 업무는 국내여행안내사는 한국관광협회중앙회에서 관광통역안내사는 한국관광공사에서 담당하고 있음
- 최근 5년간 국내여행안내사 응시자 수를 살펴보면, 1차 시험과 2차 시험 모두 감소하고 있는 것으로 나타남. 1차 시험의 합격률은 일정하지 않은 것으로 나타났으며, 2차 시험의 합격률은 80%안팎으로 나타남
- 최근 5년간 관광통역안내사 응시자 수를 살펴보면, 1차 시험과 2차 시험 모두 감소하고 있는 것으로 나타남. 1차 시험의 합격률은 일정하지 않은 것으로 나타났으며, 2차 시험의 합격률은 60%안팎으로 나타남

[표 4-24] 여행업 국가자격 배출현황 : 국내여행안내사, 관광통역안내사

(단위 : 명, %)

구분		2017	2018	2019	2020	2021	
국내여행 안내사	1차	대상	1,058	1,680	1,400	883	683
		응시	586	601	679	596	432
		응시률	55.4	35.7	48.5	67.5	63.3
		합격	335	421	269	465	253
		합격률	60.6	70.0	39.6	78.0	58.6
	2차	대상	1,708	1,830	1,805	1,499	1,090
		응시	1,130	1,178	1,182	907	691
		응시률	66.2	64.3	65.4	60.5	63.4
		합격	914	981	874	777	593
		합격률	80.9	83.2	73.9	85.7	85.8
관광통역 안내사	1차	대상	5,231	4,027	3,993	2,847	1,904
		응시	4,276	3,356	3,206	2,358	1,574
		응시률	81.7	83.3	80.3	82.8	82.6
		합격	2,144	1,503	1,890	1,676	997
		합격률	50.1	44.8	58.9	71.0	63.3
	2차	대상	3,361	2,467	2,536	2,364	1,632
		응시	2,861	2,041	2,178	1,992	1,319
		응시률	85.1	82.7	85.9	84.2	80.8
		합격	1,610	1,251	1,428	1,327	881
		합격률	56.3	61.3	65.6	66.6	66.7

자료 : 한국산업인력공단 Q-Net 홈페이지 참조(<http://www.q-net.or.kr>)

- 국가자격법에 의한 자격은 아니지만 관광진흥법 제13조에 의거하여 관광종사원 자격제도 중에 하나로 국외여행인솔자 자격제도는 경기대학교 평생교육원, 동서울대학교 서영대학교 등 53곳에서 교육접수를 받고 있으며 자격증관리(발급) 업무를 한국여행업협회(KATA)에서 담당하고 있음
- 국외여행인솔자 자격과정에 시행된 1982년 이후 현재까지 교육과정을 이수하여 자격증을 취득한 사람은 80,363명이며, 최근 5년간 자격증을 취득한 사람은 감소하는 추세로 나타남

[표 4-25] 여행업 국가자격 배출현황 : 국외여행인솔자

(단위 : 명, %)

구분	2017	2018	2019	2020	2021	1982 이후 현재까지
국외여행인솔자	4,224	4,426	4,150	1,665	2,033	80,363

자료 : 국외여행인솔자 인력관리 시스템 홈페이지 참조(<http://tchrm.or.kr/>)

나. 민간자격제도

- 여행업 내 민간자격은 총 34개로 여행크리에이터전문가, 여행안전가이드지도사, 마을공정여행기획가 등 다양한 민간자격이 운영되고 있으며, 자격등급은 등급없음, 단일등급, 1급, 2급, 3급으로 나뉘어 운영되고 있음
- 여행업 직무맵과 현재 운영 중인 민간자격을 맵핑하게 되면 예약발권, 여행상품 기획수배, 국내여행안내, 국외여행안내, 여행 경영지원, 여행상품 Sales & Marketing 등 여러 직무와 관련한 민간자격이 운영되고 있음
- 이 중 민간자격정보서비스(<https://www.pqi.or.kr>)에 최근 5년(2017년~2021년) 이내 자격 취득현황을 고시한 곳은 총 홍익문화예술협회, (사)한국아그리젠토6차산업경영컨설팅협회, (주)백아 등 총 9곳으로 나타남
- 2017년부터 2021년까지 총 132회의 민간자격이 운영되었으며, 본 기간 동안 민간자격 접수자 수는 총 1,601명이며 응시자수는 1,587명, 취득자수는 1,465명으로 나타남

[표 4-26] 여행업 민간자격 현황

자격발급기관	자격명	직무맵 맵핑	시행년도	자격등급	검정횟수	접수자수	응시자수	취득자수	합격률(%)	
홍익문화예술협회	어반 여행스케치 지도사*	-	2021	단일등급	1	5	5	5	100	
(사)한국아그리젠토6차 산업경영컨설팅협회	해독여행상담 지도사	여행상품개발	2020	등급없음	0	0	0	0	0	
			2019	등급없음	0	0	0	0	0	
(주)백아	여행사오퍼레이 터실무자격증	여행상품개발	2019	등급없음	8	89	89	89	100	
(주)한국고용진흥원	관광여행 전문가	여행상품개발, 해외여행안내	2020	1급	0	0	0	0	0	
			2019		0	0	0	0	0	
			2018		0	0	0	0	0	
			2017		0	0	0	0	0	
			2020	2급	0	0	0	0	0	0
			2019		0	0	0	0	0	
			2018		0	0	0	0	0	
			2017		0	0	0	0	0	
한국현대창작예술협회	여행스케치 디자인*	-	2020	강사	4	8	8	8	100	
			2019		4	17	17	17	100	
			2018		4	15	15	15	100	
			2020	1급	4	10	10	10	100	
			2019		4	23	23	20	86.9	
			2018		4	18	18	18	100	
			2020	2급	4	19	19	15	78.9	
			2019		4	27	27	22	81.4	

자격발급기관	자격명	직무맵 맵핑	시행년도	자격등급	검정횟수	접수자수	응시자수	취득자수	합격률(%)
			2018	3급	4	20	20	17	85.0
			2020		4	25	25	20	80.0
			2019		4	32	32	27	84.3
			2018		4	38	38	32	74.2
(사)한국여행서비스교육 협회	여행상품 상담사	여행상품상담	2021	1급	0	0	0	0	0
			2020		0	0	0	0	0
			2019		0	0	0	0	0
			2018		1	19	19	18	94.7
			2017		2	23	23	23	100
			2021	2급	9	128	124	111	89.5
			2020		7	180	176	165	93.7
			2019		9	271	265	261	97.4
			2018		11	273	273	242	88.6
			2017		9	152	152	152	100
(주)생명의 별	수학여행안전 지도사	지도사	2017	단일등급	1	8	8	8	100
(사)한국여행상담사협회	여행상담사	여행상품상담	2021	1급	0	0	0	0	0
			2020		0	0	0	0	0
			2019		0	0	0	0	0
			2018		0	0	0	0	0
			2017		0	0	0	0	0

자격발급기관	자격명	직무맵 맵핑	시행년도	자격등급	검정횟수	접수자수	응시자수	취득자수	합격률(%)	
			2021	2급	0	0	0	0	0	
			2020		0	0	0	0	0	
			2019		3	10	10	8	80.0	
			2018		12	97	97	80	82.4	
			2017		10	93	93	81	87.1	
	한국자격관리평가원	여행코치	여행상품개발	2019	전문가	0	0	0	0	0
				2018		0	0	0	0	0
				2017		0	0	0	0	0
				2019	1급	1	1	1	1	100
				2018		0	0	0	0	0
2017				0		0	0	0	0	
2019				2급	0	0	0	0	0	
2018					0	0	0	0	0	
2017					0	0	0	0	0	

주1. 최근 5년 이내 자격취득현황이 기입되어 있는 곳

주2. *는 여행업분야 검색 키워드(여행)로 인해 검색된 결과값으로 여행업과의 직접적 연계성이 떨어짐

자료 : 민간자격정보서비스(<https://www.pqi.or.kr>), 참고 후 재작성.

2) 여행업 자격문제점 분석

■ 자격 간 상이한 법적 위상

- 국가자격증으로 인정되는 관광통역안내사, 국내여행안내사와는 달리 국외여행인솔자 자격증은 「관광진흥법」에 명시되어 있는 국가전문자격임에도 국가자격분류에서 제외되거나 인정받지 못하고 있는 실정임(천영성·소성규, 2020)

■ 기능상의 역할 중복

- 관광통역안내사와 국내여행안내사는 어학시험을 제외하면 자격시험 내용이 매우 비슷하며, 수행하는 직무도 대상만 다를 뿐 큰 차이가 없음
 - (자격 범위) 관광통역안내사 : 외국인 국내여행 / 국내여행안내사 : 내국인 국내여행
 - (주 서비스) 관광통역안내사 : 안내, 해설 / 국내여행안내사 : 안내, 인솔, 해설
- 현재 국내여행안내사는 자격의 무용론까지 대두되고 있어 기능통합을 통한 자격제도의 개선이 필요함
 - 싱가포르, 영국 등은 관광안내자격을 시장 대상(인바운드, 인트라바운드)에 구별하지 않고 동일한 자격증 내 언어만 구분해 운영 중임

■ 실무능력과 전문성 향상을 위한 보수교육 및 자격제도 부재

- 관광안내서비스 자격제도인 관광통역안내사와 국내여행안내사, 국외여행 인솔자 모두 실제 현장에서 필요한 역량과 관리체계, 보수교육 등이 체계적·지속적으로 이루어지고 않고 있는 실정임
- 또한, 관광안내서비스 자격제도는 진입 단계의 인력 배출을 위한 자격 검정제도는 갖추어져 있으나 이후 심화 단계의 실무능력 및 전문성 평가를 위한 법적·제도적 장치는 마련되어 있지 않음

■ 국가자격제도의 위상 약화 및 취득자 지속 감소

- 최근 5년간 국내여행안내사와 관광통역안내사의 응시자 수와 합격자 수를 살펴보면, 1

차 시험과 2차 시험 모두 감소하고 있는 것으로 나타남

[표 4-27] 여행업 국가자격 배출현황 : 국내여행안내사, 관광통역안내사

(단위 : 명, %)

구분			2017	2018	2019	2020	2021
국내여행 안내사	1차	응시	586	601	679	596	432
		합격	335	421	269	465	253
		합격률	60.6	70.0	39.6	78.0	58.6
	2차	응시	1,130	1,178	1,182	907	691
		합격	914	981	874	777	593
		합격률	80.9	83.2	73.9	85.7	85.8
관광통역 안내사	1차	응시	4,276	3,356	3,206	2,358	1,574
		합격	2,144	1,503	1,890	1,676	997
		합격률	50.1	44.8	58.9	71.0	63.3
	2차	응시	2,861	2,041	2,178	1,992	1,319
		합격	1,610	1,251	1,428	1,327	881
		합격률	56.3	61.3	65.6	66.6	66.7

자료 : 한국산업인력공단 Q-Net 홈페이지 참조(<http://www.q-net.or.kr>)

- 국외여행인솔자 자격증 취득현황 역시 국내여행안내사와 관광통역안내사와 마찬가지로 감소하는 추세로 나타남
 - 취득현황 : 4,224명(2017년), 4,426명(2018년), 4,150명(2019년), 1,665명(2020년), 2,033명(2021년)
- 관광산업 종사자에게 필요한 자격제도의 경우 자격제도 자체가 보다 고용안전망을 높일 수 있는 실질적 제도가 되어야 하는데 현재로서는 개인의 직업능력 향상, 신규 일자리 창출과 연결되지 못하고 있는 측면이 있어 자격증을 취득하는 인원이 지속적으로 감소하고 있는 것으로 추측됨
 - 관광가이드의 경우 과거에는 민간외교관으로써 자부심을 가지고 있었으나, 현재는 전문성이 약화되고, 진입장벽이 낮아지고 있어 관광통역안내사 자격증의 위상 역시 이전과는 큰 차이가 있음
- 따라서 자격제도에 대한 정비를 통해 규제 성격의 단순 유지관리를 넘어 개인의 향상, 신규 일자리 창출과 연결 등 관리기능을 도입할 필요가 있음
 - 예컨대, 도시계획기술사의 경우 도시 계획 전공자만 응시 가능하도록 장벽을 높여서 관리하거나, 부동산중개업의 경우도 부동산 공인중개사 자격증 취득 이후 경력 설계가 가능한 구조로 재편되고 있음

■ 민간자격제도의 비지속적 시험 운영

- 민간자격정보시스템에 등록된 여행분야(키워드 : 여행) 자격증 과정은 여행크리에이터전문가, 여행안전가이드지도사, 마을공정여행기획가 등 총 34개가 등록되어 운영 중임
- 여행업 직무맵과 현재 운영 중인 민간자격을 맵핑하게 되면 여행상담, 예약발권, 여행상품 기획·수배, 국내여행안내, 국외여행안내, 여행 경영지원, 여행상품 Sales & Marketing 등 여러 직무와 관련한 민간자격이 운영되고 있음
- 2017년부터 2021년까지 총 106회의 민간자격이 운영되었으며, 본 기간 동안 민간자격 접수자 수는 총 1,400명이며 응시자수는 1,386명, 취득자수는 1,295명으로 나타남
 - ❖ 민간자격정보서비스(<https://www.pqi.or.kr>)에 최근 5년(2017년~2021년) 이내 자격취득현황을 고시한 9개 자격증의 통계
- 현재 34개의 자격증이 등록되어 있지만 최근 5년 간(2017년~2021년) 실제로 자격시험이 운영된 곳은 9개에 불과한 것으로 나타나 등록된 민간자격제도에 대한 전반적인 점검 및 진단이 필요할 것으로 판단됨
- 또한 현재 운영 중인 민간자격은 직무맵 맵핑 결과 1개의 민간자격 내 여러 직무가 포함되고 있어 인적자원의 직무능력에 대한 분별성이 어려워짐에 따라 직무별, 직능수준별 세분화가 요구됨
 - 신규인력(1년 미만)의 신호기재 중 국외여행안내, 국내여행안내, 예약·발권 등의 직무분야가 타 직무분야보다 자격증의 중요성을 높게 인식하고 있는 것으로 나타나고 있으나 현재 등록되어 있는 민간자격등록현황의 직무맵 맵핑 결과를 살펴보면 예약·발권, 여행상품 기획·수배 등과 관련된 자격이 주를 이루고 있는 것으로 나타나 이에 대한 보완이 필요함

3. 여행업 교육훈련을 통한 인력양성 현황

- 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 업으로 정의되고 있음(관광진흥법 제3조의 1)
- 이에 여행업은 관광·레저산업 전반을 의미한다고 할 수 있음. 따라서 여행업 교육훈련 현황을 고등학교의 경우 관광, 호텔, 컨벤션, 항공서비스, 레저, 외식, 조리 등 명칭이 들 어간 기관을 중심으로 대학 교육기관은 한국교육개발원 학과(전공) 분류집의 소계열이 관광/관광학인 경우를 중심으로 본 부분을 살펴보고자 함

1) 여행업 정규 교육기관(대학 교육기관) 배출현황

- 여행업(학과계열_소계열_관광·관광학) 관련 대학 교육기관 배출현황에 따르면 2020년 총 139개 기관(중복포함)에서 총 8,257명의 졸업자가 배출되었음
- 여행업 관련 학과는 관광과, 항공관광과, 호텔서비스과, 문화관광이벤트과 등 다양한 학과가 존재하지만, 거시적 개념으로 여행업 관련 이론과 실무를 교육하는 학과이며, 3개 년도(2018~2020) 평균 취업률은 63.5%로 나타남
- 취업률이 가장 높은 해는 2019년도로 전체 졸업자 8,267명 중 취업자는 4,670명으로 66.1%로 나타남

[표 4-28] 여행업 관련 대학 교육기관 현황

(단위 : 명)

구분	2018			2019			2020		
	졸업자	취업자	취업률	졸업자	취업자	취업률	졸업자	취업자	취업률
전문대학(3년제)	2,431	1,370	62.9	2,844	1,598	64.1	2,612	1,402	62.7
전문대학(2년제)	3,176	1,888	64.8	2,927	1,635	66.3	2,946	1,482	61.1
대학교	2,332	1,389	59.1	2,300	1,330	63.4	2,513	1,384	60.7
산업대학	51	37	72.5	53	31	58.5	42	23	54.8
일반대학원	145	71	66.6	143	76	78.3	144	82	56.8
계	8,135	4,755	65.2	8,267	4,670	66.1	8,257	4,373	59.2

주1. 2018년 조사 기준일 : 2018. 12. 31. / 자료 추출일: 2019. 12. 26.

주2. 2019년 조사 기준일 : 2019. 12. 31. / 자료 추출일: 2021. 01. 07.

주3. 2020년 조사 기준일 : 2020. 12. 31. / 자료 추출일: 2021. 12. 29.

주4. 조사 대상 학제 : 전문대학, 일반대학, 교육대학, 산업대학, 각종학교, 기능대학, 일반대학원(전문대학원 및 특수대학원 제외)

주5. 학과계열은 한국교육개발원 '학과(전공) 분류'에 따름

자료 : 한국교육개발원 교육통계센터(국가교육통계센터) 교육통계 데이터베이스 (<https://kess.kedi.re.kr>)

■ 교과 내용

- 정규기관의 교과내용은 여행업(키워드 : 관광) 관련 교육기관을 중심으로 전문대학과 대학교 각각 1개의 교육기관의 교육과정을 예시로 살펴보고자 함
- 전문대학의 여행업 관련 교육 내용은 지역관광의 이해, 문화관광스토리텔링, 국외여행안내실무, 호텔현관서비스, 호텔레스토랑서비스 등으로 관광에 관한 이론 및 실무 위주로 구성되어 있음
- 신규인력의 핵심역량인 외국어 능력 향상교육은 영어와 중국어를 위주로 진행되고 있음
 - 여행업 직무별 신규인력 핵심역량(평균) : 1순위 경력(3.76점), 2순위 외국어능력(3.35점), 3순위 자격(3.19점), 4순위 학위(3.15점)
- 또한 국가직무능력표준(NCS) 관련 교육과정 바리스타실습, 국외여행안내실무, 호텔현관서비스, 호텔레스토랑서비스, 소물리에 실무, 항공예약발권실무, 관광자원해설, 항공객실서비스 실무, 호텔객실프론트 실무, 조주기능사실습, 호텔접객서비스 실무 등이 포함되어 있음

[표 4-29] 여행업 관련 전문대학(2년제) 교육과정

구분	교과목명	학점	시수		구분	교과목명	학점	시수	
			이론	실습				이론	실습
1학년 1학기	관광학원론	2	2	0	2학년 1학기	관광자원해설	3	1	2
	지역관광의 이해	3	1	2		디지털관광경영	3	1	2
	문화관광스토리텔링	3	1	2		항공객실서비스실무	2	1	2
	바리스타실습	3	1	2		호텔관광중국어회화I	3	1	2
	호텔관광비즈니스영어	3	1	2		세계관광지리	3	2	1
	국외여행안내실무	2	1	2		호텔관광영어회화II	3	1	2
	호텔현관서비스	3	1	2		관광스타트업창업실무	1	0	2
1학년 2학기	호텔관광중국어	2	0	2	캡스톤디자인 I	3	0	3	
	관광 빅데이터	3	1	2	계절제 현장실습	현장실습	3	0	4
	관광사업론	2	2	0	호텔객실프론트실무	3	1	2	
	호스피탈리티마케팅	3	2	1	조주기능사실습	3	1	2	
	호텔관광영어회화I	2	1	2	4차 산업혁명과 스마트관광실습	3	1	2	
	호텔레스토랑서비스	3	1	2	호텔접객서비스실무	3	1	2	
	관광콘텐츠기획	3	1	2	호텔관광중국어회화II	2	0	2	
	소물리에실무	3	1	2	호텔관광인터뷰영어	2	1	2	
	항공예약발권실무	3	2	2	관광정보실습	3	1	2	
					창업과 진로	2	2	0	
				현장실무실습 I	20	0	40		

주1. 교양 및 역량융합은 제외한 전공과목만을 표기함

자료 : 강원도립대학 호텔관광과 홈페이지 참고하여 재구성(<http://gw.ac.kr/department/tourism/educational/curriculum>)

- 대학교의 여행업 관련 교육 내용은 관광론, 문화관광경영, 신용합관광의이해, 관광개발의 이해 등으로 관광 전반에 대한 학문적 이론 교육 위주로 구성되어 있음
- 미래관광과여행산업, 디지털트랜스포메이션과관광혁신창업 등 변화하는 관광환경에 대한 이론적 교육은 이루어지고 있으나 디지털 역량 강화에 필요한 새로운 정보 및 기술, 노하우등을 습득할 수 있는 교육은 부족한 실정임
- 신규인력의 핵심역량인 외국어 능력 향상교육은 영어 위주로 진행되고 있으며, 직무 관련 교육 대비 적은 시간이 투입되고 있음
 - 여행업 직무별 신규인력 핵심역량(평균) : 1순위 경력(3.76점), 2순위 외국어능력(3.35점), 3순위 자격(3.19점), 4순위 학위(3.15점)

[표 4-30] 여행업 관련 대학교 교육과정

구분	교과목명	학점	시수		구분	교과목명	학점	시수	
			0	실습				0	실습
1학년	관광론	3	3	0	3학년	관광영어2	3	3	0
	문화관광경영	3	3	0		관광통계학	3	3	0
	신용합관광의이해	2	2	0		축제이벤트론	3	3	0
	관광개발의이해	2	2	0		한국관광사	3	3	0
	레저학의이해	2	2	0		항공서비스경영론	3	3	0
	관광지리의이해	3	3	0		미래관광과여행산업	3	3	0
	호텔의이해	3	3	0		관광수익관리	3	3	0
	관광정책론	3	3	0		디지털트랜스포메이션과민족혁신창업	3	3	0
2학년	지속가능한관광론	3	3	0	4학년	관광거버넌스론	3	3	0
	관광계획및개발론	3	3	0		호텔관광케이스와시뮬레이션	3	3	0
	서비스산업이슈세미나	2	2	0		글로벌서비스론	3	3	0
	레저관광심리학	2	2	0		섬김의삶과리더십	3	3	0
	관광정책사레분석	2	2	0		서비스문제해결방법론	3	3	0
	호텔·관광마케팅론	3	3	0		관광정보경영	3	3	0
	문화관광전략	3	3	0		축제이벤트기획프로젝트	3	3	0
	관광영어1	3	3	0		호텔·관광인적자원관리론	3	3	0
	외식컨텐츠와비즈니스	3	3	0		컨벤션전시기획캡스톤디자인	3	2	1
	관광자원총론	3	3	0					

주1. 교양필수 및 교직전공은 제외한 전공과목만을 표기함

자료 : 한양대학교 관광학부 홈페이지 참고하여 재구성(<https://hytourism.hanyang.ac.kr/-4#none>)

2) 여행업 교육훈련 문제점 도출

■ 대중관광 시대를 기준으로 설계된 교육체계

- 현행 교육체계는 대중관광 시대를 기준으로 설계되어 있어 급속하게 변화하는 관광산업 환경에 대응하기 위한 인력을 양성하기에는 미흡한 측면이 있음
 - 현행 교육과정은 관광업 전반에 대한 이해를 돕기 위해 관광학원론, 관광사업론 등 관광분야의 전반에 대한 교육으로 설계되어 있음
- 디지털 전환, 융복합화 등 인력 수요가 발생하는 새로운 영역의 인력확충을 위해 신규 인력이 디지털 역량 강화에 필요한 정보 및 기술, 노하우 등의 능력을 갖추 수 있도록 교과과정을 개편할 필요가 있음
 - AI, 플랫폼, 빅데이터 등 기술혁신 분야와 연계한 교과목 개발 뿐 아니라 타 산업과 연계한 역량융합 교과목도 발굴할 필요가 있을 것으로 판단됨

■ 이론 중심의 교육과정, 현장과 대학 간 교육과정 연계성 미흡

- 전문대학의 경우 이론 및 실무형태의 수업이 진행되고 있으나 대학교의 경우 관광 전반에 대한 학문적 이론 위주의 수업이 주를 이루고 있어 실무 중심 교과과정 개편과 함께 다양한 비교과과정 개발이 요구됨
 - 현행 교육과정은 관광업 전반에 대한 이해를 돕기 위해 관광학원론, 관광사업론 등 관광분야의 학문적 교육을 중심으로 구성되어 있음
 - 특히, 대학교의 경우는 관광의 각 분야에 대한 이론을 습득하는 것을 중심으로 교육과정이 구성되어 있어 산업현장에 필요한 실무능력을 함양하기에 다소 부족한 측면이 있음
 - 또한 현장에서 요구하는 교육과 대학의 교육과정이 미스 매칭 되고 있음
- 교과과정에서는 융합형 교과목, 현장중심 교과목, 캡스톤디자인 교과목 등의 확대를 고려해 볼 수 있으며, 비교과과정에서는 산학협력, 일학습병행, 산업체 연계 멘토링, 관광자격 인력 양성 등의 프로그램 도입을 논의해 볼 수 있음
 - 융합형 교과목 : AI, 플랫폼, 빅데이터 등 기술혁신 분야와 연계한 교과목
 - 현장중심 교과목 : 현장 실습 연계 교과목
 - 캡스톤디자인 교과목 : 산업체와 연계하여 최종성과물 도출

■ 외국어 능력 향상교육 부족

- 외국어 능력은 여행업 분야에서 필요로 하는 직업기초능력으로 여행업 직무별 신규인력 핵심역량 2순위에 해당함
 - 여행업 직무별 신규인력 핵심역량(평균) : 1순위 경력(3.76점), 2순위 외국어능력(3.35점), 3순위 자격(3.19점), 4순위 학위(3.15점)
- 그러나 현재 교육기관의 교육 내용을 살펴보면 외국어 능력 향상교육은 직무 관련 교육 대비 적은 시간이 투입되고 있음
- 여행업 분야 인력의 핵심역량인 외국어 능력 향상을 위해 해외 교환학생 프로그램, 해외 어학프로그램 등의 확대 도입을 고려해 볼 필요가 있음

■ 세분화·다양화되는 시장에 대응하는 인력 양성 필요

- 인구구조의 변화, 관광수요의 다변화 등에 따라 실버여행, 맞춤형 관광, 반려동물동반여행 등 관광의 형태가 세분화·다양화되고 있으며, 이러한 시장의 규모는 확대 될 것으로 예상되고 있음
 - 여행업 직무별 생애주기 직무적합도 조사결과: 동산업 경력단절, 중장년층과 관련하여 여행상담, 국외여행안내 등 주요 적합직무로 도출됨에 따라 대상별 맞춤형 교육 확대 필요
 - 여행업은 코로나19 이후 약 40%의 인적자원 감소가 나타남에 따라 이들이 산업으로 회귀할 수 있도록 변화한 환경에 대응하기 위해 산업현장 맞춤형 교육 필요성이 대두됨
- 관광시장에 나타나고 있는 변화를 이끌어 나갈 수 있는 인력을 양성하기 위해 관광관련 정규 교육기관(특성화고, 전문대학, 대학교) 중 일부기관을 유망분야 양성훈련기관으로 선정하여 교육과정개발 및 교육과정 운영 등을 실시하여 유망분야의 인력양성을 양성할 필요가 있음

제 5 장

결론

1. 여행업 환경변화에 따른 자격·교육훈련 개선방안

1) 환경변화와 자격개선방안

■ 여행업 환경변화에 따른 필요자격 신설방안 모색

- 기술 환경이 급변함에 따라 서비스와 기술의 요소가 연계되는 융합의 영역에서 일자리 수요가 나타날 것으로 전망됨
 - 특히 관광분야는 산업 전반에 기술 활용이 증가함에 따라 관광 서비스 및 AI, 빅데이터 등 기술 요소의 연계가 나타날 것으로 전망됨. 이에 데이터 분석 및 AI 활용 등 새로운 기술과 연계된 관광상품 판매 및 마케팅, 홍보 등과 관련한 분야에서 일자리가 창출될 것으로 전망됨(최경은 외, 2022)
- 여행 큐레이션서비스, 관광 빅데이터 분석가, 메타버스 관광마케팅 등 기술 기반 여행 서비스 분야에서 일자리 수요가 발생될 것으로 예측됨(김현주, 2022)에 따라 관련 자격 제도 신설이 요구됨

■ 신규 직종 육성을 위한 교육훈련 과정 이수형 자격제도 개설

- 코로나19 팬더믹으로 디지털 전환이 가속화되면서 기존 대면서비스를 기반으로 하는 제공되는 단순 업무 관련 일자리는 감소하고, 디지털기술 콘텐츠 개발 및 데이터 분석 등과 관련된 신규 일자리가 부상하는 등 관광분야의 노동시장에 많은 변화가 발생할 것으로 전망됨
- 이러한 노동시장의 변화에 대응하기 위해 산업 환경에서 요구되는 인적자원에 대한 기준 마련이 필요하며, 시장에 나타날 변화를 분석·파악하여 교육훈련 과정 이수형 자격 제도를 신설하는 등 인적자원 수급체계 구축을 위한 제도적 기반을 마련할 필요가 있음
 - 교육훈련과정 이수형 자격제도로 맞춤형 관광컨설턴트를 고려해 볼 수 있음

2) 환경변화와 교육훈련개선방안

■ 시장 수요에 대응하기 위한 인재 육성 필요

- 저출산 및 고령화 등 인구구조의 변화, 사회경제적 변화 등 관광산업을 둘러싼 환경이 급속하게 변화하면서 관광산업의 구조 및 일자리도 급속하게 변화될 것으로 전망됨
 - 미래 직업은 기존 직업이 전문화된 서비스 직업으로의 변화하고, 수요가 다양화됨에 따라 직업이 전문화 및 세분화될 것으로 전망됨. 또한 직무, 지식, 기술 등이 융합된 직업이 발생하고 기술기반의 직업이 나타날 것으로 전망되고 있음(한희정, 2020)
- 이에 관광산업에서 일자리의 전문화 및 세분화가 이루어지는 직종을 파악하고, 시장의 수요에 대응하기 위한 맞춤형 인재를 육성해야 할 필요가 있음

■ 디지털 전환 가속화에 따른 관광인력의 디지털 역량 제고

- 산업계의 디지털전환이 코로나19로 인해 가속화됨에 따라 관광산업에 있어서도 디지털 역량이 관광기업의 경쟁력으로 부상할 것으로 전망되며 그 영향력 또한 매우 커질 것으로 예상됨
 - 2021년, 코로나19로 피해를 입은 여행사의 위기 극복 및 미래 환경변화 대응력을 강화하기 위해 문화체육관광부는 여행업계 디지털 전환 지원 사업을 추진하고 있음(문화체육관광부 보도자료, 2021)
- 이에 디지털 대응 역량에 따른 관광기업 간 디지털 격차 발생, 영세 사업체의 디지털 전환 부진, 디지털 전문 인력 및 역량 부족 등 관광산업 분야의 경쟁력 편차가 발생할 것으로 예상됨(최경은 외, 2022)
 - 기업 업무, 경영 방식부터 고객 관리, 새로운 비즈니스 모델, 상품/서비스 창출까지 디지털 기술 활용이 폭넓게 도입될 것으로 보고됨(최경은 외, 2022)
- 종사자 등 관광인력의 디지털 역량 제고가 기업 간 경쟁력 편차를 해소하기 위한 하나의 방안으로 대두되어 관광인력의 디지털 역량을 제고하기 위한 방안이 도입되어야 할 것으로 보임
 - 관광산업 인력 육성을 위한 기존 교육훈련 프로그램에 대한 전반적인 점검 및 진단을 실시하여, 신규 일자리 직종에 맞는 인력을 육성하기 위한 교육훈련체계로 프로그램을 개편할 필요가 있음
 - 또한 디지털 역량 강화에 필요한 정보 및 기술, 노하우 등을 습득할 수 있는 수요자 중심

의 교육시설을 구축이 필요함

- 더불어, 급속하게 변화하는 환경에서 인력의 경쟁력을 확보하기 위해서는 제도권 내 교육 기관(관광관련 특성화고, 대학 및 대학교 등)의 교육체계를 개선하여 전문적인 기술 및 실무 등을 습득할 수 있도록 해야 할 필요가 있음

2. 여행업 인력 및 숙련수요에 따른 자격·교육훈련 개선방안

1) 인력 및 숙련수요에 따른 자격 개선방안

■ (국가자격제도) 국가자격제도에 대한 정비 필요

- 첫째, 국가자격증으로 인정되는 관광통역안내사, 국내여행안내사와는 달리 국외여행인솔자 자격증은 「관광진흥법」에 명시되어 있는 국가전문자격임에도 국가자격분류에서 제외되거나 인정받지 못하고 있는 실정으로 국외여행안내사의 법적 위상을 타 자격과 동일하게 할 필요가 있음
- 둘째, 현재 관광통역안내사 자격 취득 시 국외여행인솔자 자격증이 동시 취득되며, 면접 과정을 거치면 국내여행안내사 자격을 역시 취득할 수 있음. 관광통역안내사 취득자가 자동적으로 국외여행인솔자 자격 취득하는 것이 아닌 자격 특성에 기반한 소양 교육을 이수할 경우 자격증이 부여되는 방식으로 변경될 필요가 있음
- 셋째, 관광통역안내사와 국내여행안내사는 어학시험을 제외하면 자격시험 내용이 매우 비슷하며, 수행하는 직무도 대상만 다를 뿐 큰 차이가 없어 기능통합을 통한 자격제도의 개선이 필요함

■ (국가자격제도) 의무 보수교육 실시 및 전문성 향상을 위한 자격제도 도입

- 관광안내서비스 자격제도인 관광통역안내사와 국내여행안내사, 국외여행 인솔자 모두 보수교육이 체계적으로 이루어지고 않고 있는 실정으로 현장교육 및 전문성을 향상 시킬 수 있는 보수교육을 의무적으로 이수하게 해야 할 필요가 있음
- 또한, 관광안내서비스 자격제도는 진입 단계의 인력 배출을 위한 자격 검정제도는 갖추어져 있으나 이후 심화 단계의 실무능력 및 전문성 평가를 위한 법적·제도적 장치는 마련되어 있지 않는 실정으로 자격 소지자의 전문성 향상을 확보할 수 있는 제도를 도입할 필요가 있음

■ (국가자격제도) 개인의 향상, 신규 일자리 창출과 연결 등 관리기능 도입

- 최근 5년간 국내여행안내사와 관광통역안내사의 응시자 수와 합격자 수를 살펴보면, 1차 시험과 2차 시험 모두 감소하고 있는 것으로 나타났으며, 국외여행인솔자 자격증 취득현황 역시 국내여행안내사와 관광통역안내사와 마찬가지로 감소하는 추세로 나타남
- 관광산업 종사자에게 필요한 자격제도의 경우 자격제도 자체가 보다 고용안전망을 높일 수 있는 실질적 제도가 되어야 하는데 현재로서는 개인의 직업능력 향상, 신규 일자리 창출과 연결되지 못하고 있는 측면이 있어 자격증을 취득하는 인원이 지속적으로 감소하고 있는 것으로 추측됨. 따라서 자격제도에 대한 정비를 통해 규제 성격의 단순 유지 관리를 넘어 개인의 향상, 신규 일자리 창출과 연결 등 관리기능을 도입할 필요가 있음

■ (민간자격제도) 내실화확보 및 직무별, 직능수준별 세분화 필요

- 민간자격정보시스템에 등록된 여행분야(키워드 : 여행) 자격증 과정은 총 34개로 여행업 직무맵과 맵핑하게 되면 여행상담, 예약발권, 여행상품 기획·수배, 국내여행안내, 국외여행안내, 여행 경영지원, 여행상품 Sales & Marketing 등 여러 직무와 관련되어 있음
- 현재 34개의 자격증이 등록되어 있지만 최근 5년 간(2017년~2021년) 실제로 자격시험이 운영된 곳은 9개에 불과한 것으로 나타나 등록된 민간자격제도에 대한 전반적인 점검 및 진단이 필요할 것으로 판단됨
 - ❖ 민간자격정보서비스(<https://www.pqi.or.kr>)에 최근 5년(2017년~2021년) 이내 자격취득현황을 고시한 9개 자격증의 통계
- 또한 현재 운영 중인 민간자격은 직무맵 맵핑 결과 1개의 민간자격 내 여러 직무가 포함되고 있어 인적자원의 직무능력에 대한 분별성이 어려워짐에 따라 직무별, 직능수준별 세분화가 요구됨
 - 신규인력(1년 미만)의 신호기재 중 국외여행안내, 국내여행안내, 예약·발권 등의 직무분야가 타 직무분야보다 자격증의 중요성을 높게 인식하고 있는 것으로 나타나고 있으나 현재 등록되어 있는 민간자격등록현황의 직무맵 맵핑 결과를 살펴보면 예약·발권, 여행상품 기획·수배 등과 관련된 자격이 주를 이루고 있는 것으로 나타나 이에 대한 보완이 필요함

2) 인력 및 숙련수요에 따른 교육훈련 개선방안

■ 새로운 인력 수요에 따른 교과과정 개편 및 개발 필요

- 현행 교육체계는 대중관광 시대를 기준으로 설계되어 있어 급속하게 변화하는 관광산업 환경에 대응하기 위한 인력을 양성하기에는 미흡한 측면이 있음
- 디지털 전환, 융복합화 등 인력 수요가 발생하는 새로운 영역의 인력확충을 위해 신규 인력이 디지털 역량 강화에 필요한 정보 및 기술, 노하우 등의 능력을 갖출 수 있도록 교과과정을 개편할 필요가 있음
 - AI, 플랫폼, 빅데이터 등 기술혁신 분야와 연계한 교과목 개발 뿐 아니라 타 산업과 연계한 역량융합 교과목도 발굴할 필요가 있을 것으로 판단됨
- 즉, 변화하는 관광산업 환경에 맞는 인력을 육성할 수 있도록 기존 교과과정을 대한 점검 및 진단한 후 교과과정을 개편할 필요가 있을 것으로 사료됨

■ 실무 중심의 다양한 비교과과정 개발 필요

- 전문대학의 경우 이론 및 실무형태의 수업이 진행되고 있으나 대학교의 경우 관광 전반에 대한 학문적 이론 위주의 수업이 주를 이루고 있어 실무 중심 교과과정 개편과 함께 다양한 비교과과정 개발이 요구됨
 - 일례로 숙련수요조사 결과 예약 발권 직무의 경우 직무수행의 필요수준과 현재 수준 간 직무맵 미스매칭이 발생되므로 산업현장 의견이 반영된 교과 편성이 필요함
 - 또한 해당 직무의 경우 산업 내 종사하는 경력직들에 대한 역량 강화가 필요성이 대두됨에 따라 평생교육원, 유관기관, 협회 등과 협업하여 현장 맞춤형 교육프로그램 개발 및 표준화가 요구됨
- 교과과정에서는 융합형 교과목, 현장중심 교과목, 캡스톤디자인 교과목 등의 확대를 고려해 볼 수 있으며, 비교과과정에서는 산학협력 육성, 일학습병행, 산업체 연계 멘토링, 관광자격 인력 양성 등의 프로그램 도입을 논의해 볼 수 있을 것임
 - 융합형 교과목 : AI, 플랫폼, 빅데이터 등 기술혁신 분야와 연계한 교과목
 - 현장중심 교과목 : 현장 실습 연계 교과목
 - 캡스톤디자인 교과목 : 산업체와 연계하여 최종성과물 도출

■ 외국어 역량 강화 필요

- 외국어 능력은 여행업 분야에서 필요로 하는 직업기초능력으로 여행업 직무별 신규인력 핵심역량 2순위에 해당함
 - 여행업 직무별 신규인력 핵심역량(평균) : 1순위 경력(3.76점), 2순위 외국어능력(3.35점), 3순위 자격(3.19점), 4순위 학위(3.15점)
- 그러나 현재 교육기관의 교육 내용을 살펴보면 외국어 능력 향상교육은 직무 관련 교육 대비 적은 시간이 투입되고 있음
- 여행업 분야 인력의 핵심역량인 외국어 능력 향상을 위해 해외 교환학생 프로그램, 해외 어학프로그램 등의 확대 도입을 고려해 볼 필요가 있음

■ 특화분야 관광인력의 능력개발 강화

- 인구구조의 변화, 관광수요의 다변화 등에 따라 실버여행, 맞춤형 관광, 반려동물동반여행 등 관광의 형태가 세분화·다양화되고 있으며, 이러한 시장의 규모는 확대 될 것으로 예상되고 있음
- 관광시장에 나타나고 있는 변화를 이끌어 나갈 수 있는 인력을 양성하기 위해 관광관련 정규 교육기관(특성화고, 전문대학, 대학교) 중 일부기관을 유망분야 양성훈련기관으로 선정하여 교육과정개발 및 교육과정 운영 등을 실시하여 유망분야의 인력양성을 양성할 필요가 있음

3. 관광·레저산업 인적자원 개발을 위한 제언

■ 산업 내 업종별 직무 및 직업분류체계 매칭

- 국내 산업에는 다양한 직무와 직업분류가 존재하고, NCS 분류체계가 도입됨에 따라 산업별 직무 및 직업분류가 상이하게 나타남(KSIC, 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 전문인력의 협업을 통해 각각 상이한 분류체계의 통합을 통한 산업의 정확한 인력수급 파악이 필요함

■ 변화하는 관광산업 환경 대응을 위한 교과과정 개편 및 개발

- 코로나19 팬더믹으로 디지털 전환이 가속화되면서 디지털기술 콘텐츠 개발 및 데이터 분석 등과 관련된 신규 일자리가 부상하는 등 관광분야의 노동시장이 변화되고 있음
- 급속하게 변화하는 관광산업 환경에 대응하기 위해 신규 인력이 디지털 역량 강화에 필요한 정보 및 기술, 노하우 등의 능력을 갖출 수 있도록 교과과정을 개편할 필요가 있음
- 문화체육관광부와 교육부는 변화하는 관광산업 환경에 대응하기 위해 산업 현장중심의 교육과정 수립 및 비교과과정 운영 등을 지원하는 방안을 마련할 필요가 있음
 - 교육부 : 예산 지원
 - 문화체육관광부 : 사업체 발굴, 프로그램 개발, 협력사업 발굴 등

■ 좋은 일자리 조성을 위한 정책적·제도적 지원 방안 모색

- 코로나19로 인해 세계 경기 침체가 지속되고 불확실성이 증대되고 있는데, 이러한 불확실성의 증대는 산업계 뿐 아니라 교육에도 영향을 미쳐 관광관련 학과의 입시율 저조, 타 전공으로 전환 등으로 이어지고 있음
- 또한 관광산업 내 대학생, 청년들이 선호하는 ‘좋은 일자리’가 부족해 관광기업들은 인력이 부족 현상을 겪고 있음
- 앞으로 심화될 불확실성의 시대에 대비하고 양질의 인적자원을 확보하기 위해 좋은 일자리 조성을 위한 정책적·제도적 지원 방안 모색이 필요함

■ 관광일자리틀 위한 협력적 거버넌스 구축

- 코로나19 위기 대응 상황에서 정부-기업-시민 협력의 중요성이 부각되어, 실질적 거버넌스 구축이 증가할 것으로 전망되고 있음
- 일자리 정책에 있어서도 관광 사업체 및 관광협회, 지자체, 대학, 연구원 등으로 구성된 협력적 거버넌스를 구축하여 급변하는 환경을 반영한 교육과정 개발 및 운영 등을 다차원적으로 모색해야할 필요가 있을 것으로 판단됨

■ 관광·레저산업의 대대적인 인력 수급실태 조사 실시

- 업종별 인력수급 실태 파악을 위한 대대적인 조사가 필요할 것으로 분석됨
 - 현재 여행업을 대상으로 인력·숙련조사를 진행하였으며 이를 통해 실제 현장성이 반영된 직무별 인력수급 실태를 조사하였으며, 매년 이와 관련한 조사분석을 전 업종으로 확대할 필요성이 있음
- 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
 - 현재 정부산하 기관의 통계자료의 경우 전반적인 산업 내 업종별 현황자료 위주의 조사가 이뤄지고 있어, 산업 내 업종별 직무 중심의 수요조사를 실시함으로써 산업현장의 요구도 반영이 필요함

■ 관광·레저산업의 효율적인 인적자원개발을 통한 ISC의 역할 강화

- 관광레저ISC는 산업계의 대표기관으로 본 산업인력현황 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
- 통계자료 조사기관(한국문화관광연구원, 통계청)들과 협업하여 조사대상 기업들의 수요(인력, 역량 등)와 인력양성기관의 의견, 교육생들의 의견조사를 통해 기업과 교육기관(교육생)의 인력 미스매칭의 최소화가 필요함
- 이를 위해 ISC는 관련 정부기관들과의 지속적인 협업방안의 모색이 필요하고, 지역인자위(RSC)와의 협업을 통한 관련사업(수요조사 등)의 수행이 필요함

참고문헌

참고문헌

- 고용노동부(2020). 상·하반기 직종별사업체노동력조사 보고서.
- 김재호(2022). 미래 관광산업에 대비한 교육체계 대응방향. 한국관광정책, 통권 제87호, 44-55 한국문화관광연구원.
- 김정하(2022). 관광안내서비스 자격제도 개선 방향. 한국관광정책, 통권 제87호, 74-78 한국문화관광연구원.
- 김창수(2020). 한국관 뉴딜과 대학의 관광 교육 혁신 방향, 한국관광정책, 통권 제81호, 48-53, 한국문화관광연구원.
- 김현주(2022). 여행업 일자리 변화와 향후 대응방향. 한국관광정책, 통권 제87호, 12-19, 한국문화관광연구원.
- 문화체육관광부(2012~2021). 각 년도 관광사업체조사 보고서.
- 문화체육관광부(2022). 2021년 기준 관광동향에 관한 연차보고서.
- 문화체육관광부(2022). 2021 국민여행조사.
- 문화체육관광부(2022). 2021년 기준 관광 동향에 관한 연차보고서.
- 문화체육관광부(2022). 2022년 관광두레 조성 현황 발표자료.
- 안희자·윤혜진·정란수(2021). 관광산업 고용안전망 구축방안. 한국문화관광연구원.
- 오미숙·김정하·김효실(2021). 관광종사원(안내인력) 자격제도 개선방안 연구. 한국관광공사.
- 천영성·소성규(2020). 국외여행인솔자 자격제도 개선방안. 『법과 정책연구』. 20(3). pp. 1-31.
- 최경은·김현주·강지수(2021). 포스트 코로나 시대 관광산업의 성장 아젠다와 정책과제. 한국문화관광연구원.

- 통계청(2019.09.02.). 2019년 장래인구특별추계를 반영한 세계와 한국의 인구현황 및 전망(보도자료).
- 통계청(2019.11.25.). 2019년 사회조사 결과.
- 통계청(2022). 2020년 기준 전국사업체조사.
- 한국고용정보원(2021). 중장기 인력수급 수정전망 2020~2030.
- 한국관광협회중앙회(2020~2021). 전국 관광사업체 현황.
- 한희정(2020). 관광산업의 미래 일자리 전망과 대응방향. 한국문화관광연구원.

홈페이지

- 6차 산업 홈페이지(<https://www.xn--6-ql4f73k2zh.com:448/home/main.cs>)
- 강원도립대학 호텔관광과 홈페이지(<http://gw.ac.kr/department/tourism/educational/curriculum>)
- 관광두레홈페이지(<https://tourdure.mcst.go.kr/user/nd9674.do>)
- 관광전문인력포털(<ttps://academy.visitkorea.or.kr>)
- 관광지식정보시스템 홈페이지(www.tourgo.or.kr)
- 관광통역안내사협회 홈페이지(<https://www.kotga.or.kr>)
- 교육부 특성화고·마이스터고 홈페이지(<http://www.hifive.go.kr>)
- 국가직무능력표준(NCS) 홈페이지(<http://www.ncs.go.kr>)
- 국가직무능력표준NCS 홈페이지(<https://ncs.go.kr/index.do>)
- 국가평생교육진흥원 학점은행 홈페이지(<https://www.cb.or.kr/>)
- 국외여행인솔자 인력관리 시스템 홈페이지(<http://tchrm.or.kr/>)
- 대학알리미 홈페이지(<https://www.academyinfo.go.kr>)
- 문화관광해설사 통합예약 홈페이지(<https://www.kctg.or.kr/index.do>)
- 민간자격정보서비스 홈페이지(<https://www.pqi.or.kr>)
- 법제처 홈페이지(<https://www.moleg.go.kr/>)
- 통계분류포털 홈페이지(<https://kssc.kostat.go.kr>)

- 통계청 홈페이지(<https://kosis.kr/>)
- 한국관광공사 전문인력 포털 홈페이지(<https://academy.visitkorea.or.kr/macademy/mainHome.do>)
- 한국교육개발원 교육통계센터(국가교육통계센터) 홈페이지(<https://kess.kedi.re.kr>)
- 한국산업인력공단 홈페이지(<http://www.q-net.or.kr>)
- 한국여행업협회 홈페이지(www.kata.or.kr)
- 한양대학교 관광학부 홈페이지(<https://hytourism.hanyang.ac.kr/-4#none>)

부록

관광·레저산업 직무맵

1. 관광·레저산업 직무맵 개요

1) 직무맵 및 직무역량체계(SQF) 개념⁷⁾

- 직무맵이란 근로자의 경력이동이 가능한 범위인 산업 분야(Sector) 내 산업현장에서 통용되는 직무와 함께 직무별로 입직부터 승진을 통해 도달할 수 있는 수준의 범위를 제시한 것을 의미함
 - 직무맵은 직무, 수준, 직무의 수준 범위로 구성됨
 - 직무(Job, Competency Type): 업무수행에 필요한 지식, 기술이 유사하여 해당 노동시장에서 근로자의 수직적 경력이동이 일반적으로 이루어지는 업무의 집합
 - 수준(Lever, Competency Level): 업무수행에 필요한 지식 및 기술의 난이도·복잡성에 따라 직무를 구분하는 기준
 - 직무의 수준 범위: 하나의 직무를 기준으로 입직 시 요구되는 수준부터 승진을 통해 최종으로 도달할 수 있는 수준까지의 범위
- 직무역량체계란 산업분야별로 노동시장 및 인력양성 현황 검토를 통해 직무맵의 적절성을 검토하고 구체적으로 수준별직무마다 요구하는 직무능력을 구조화하여 직무역량체계를 구성한 것을 의미함
 - 직무역량체계는 직무, SQF 수준, 수준별직무, 수준별 직무 요구역량정의, 경력이동체계도로 구성됨
 - SQF 수준(Level, Competency Level): 업무수행에 필요한 지식 및 기술의 난이도·복잡성에 따라 직무를 수준별직무로 구분하는 기준으로, KQF의 수준을 기반으로 산업의 특성을 반영하여 구성한 것을 의미함
 - 수준별 직무(Level-based Job): 직무를 수준에 따라 구분한 것으로 직무에 요구되는 직무역량이 타 직무·수준과 객관적으로 명확하게 구분되는 일의 단위로 일반적으로 인사관리의 기본단위를 의미 함

7) 직무맵 및 직무역량체계의 개념은 2022년 산업별 역량체계(SQF) 개발 매뉴얼의 내용을 인용함

- 수준별직무 요구역량정의: 개별 수준별 직무에서 요구하는 역량(지식, 기술, 자율성과 책임성 등)을 NCS 능력단위 등을 활용하여 규정한 것
- 경력이동체계도: 경력이동이 이루어지는 직무 간 경력이동경로

8									
7									
6									
5									
4									
3									
2									
1									
수준	직무	직무1	직무2	직무3	직무4	직무5	직무6	직무7	...
하위 산업분야		하위산업분야 a	하위산업분야 b						...
산업분야		산업분야A			산업분야B				...
소관분야		○○○ ISC 소관분야							

직무맵 예시(SQF)

8									
7									
6									
5									
4									
3									
2									
1									
SQF 수준	직무	직무1	직무2	직무3	직무4	직무5	직무6	직무7	...
하위 산업분야		하위산업분야 a	하위산업분야 b						...
산업분야		산업분야A			산업분야B				...
소관분야		○○○ ISC 소관분야							

직무역량체계 예시(SQF)

2) 관광·레저산업 직무맵·직무역량체계 구축현황

- 관광·레저ISC는 산업계 대표 인적자원 기관으로 직무 중심 노동시장을 구현하기 위한 ISC의 역할을 수행하고 있음
- 2019년도 숙박서비스 분야를 시작으로 2022년도까지 여행, 결혼산업의 직무맵을 개발하였으며, 연도별 수행현황은 다음과 같음
 - 2019년도: 숙박산업 직무역량체계(SQF) 개발
 - 2020년도: 컨벤션산업 직무역량체계(SQF) 개발
 - 2021년도: 전시산업 직무역량체계(SQF) 개발, 카지노 산업 직무맵 개발
 - 2022년도: 카지노 산업 직무역량체계(SQF) 개발, 여행업·결혼산업 직무맵 개발, 숙박산업 직무맵 수정·보완
- 2022년도 기준 여행·결혼산업 직무맵 개발을 완료하였으며, 숙박산업 직무맵 수정·보완과 카지노 산업 직무역량체계(SQF)를 개발하였으며, 2023년도 여행산업 직무역량체계 개발, 숙박산업 직무역량체계(SQF) 수정을 계획하고 있음
 - 여행업: 직무역량체계(SQF) 개발 예정(2023년도)
 - 숙박산업: 직무역량체계(SQF) 수정·보완 예정(2023년도)

2. 직무맵 산업계 검증 결과

- 2022년도 기준 여행·결혼산업 직무맵 개발과 숙박산업 직무맵 수정·보완 단계가 완료됨에 따라 직무구성, 수준, 정의를 중심으로 산업계 의견수렴 단계를 진행하였음
- 산업계 의견수렴의 최소 기준(20개 기업)에 근거하여 각각 분야별로 산업구성에 대한 의견 및 직무맵 개발 결과물에 대한 의견을 수렴함
 - 산업구성: 30개 기업 및 기관
 - 직무맵: 여행업 35개, 결혼산업 20개, 숙박산업 38개 기업

1) 산업구성 산업계 검증

■ 조사 개요

- 관광·레저ISC의 거버넌스 역할 수행인 회의체(실무위원회, 분과위원회) 및 개별 기업의 견수렴을 통해 산업구성에 대한 적절성을 살펴보았으며 주요 사항은 다음과 같음

산업구성 산업계 검증 개요

구분	내용
검증 대상 기관	• 총 30개 기업·기관
검증기간	• 2022년 6월~7월
검증방법	• 실무위원회, 분과위원회 및 기업체 설문(Likert 5점 척도)
특이사항	• 컨벤션산업과 전시산업에 대한 산업 통합에 대한 검토 필요
기타의견	• 농촌개발 관련 단독 산업구성에 대한 추가 검토 필요

■ 조사 결과

- 관광·레저ISC의 소관 분야, 국가직무능력표준(NCS), 직무역량체계 구축 여부를 중심으로 산업을 구성하여 살펴봄
 - 산업구성 분야: 숙박, 여행, 컨벤션, 전시, 카지노, 유원시설, 크루즈, 농촌 체험
 - 한편 관광·레저분야와 관련하여 2장의 범위에서 서술한 한국산업표준분류(KSIC), 한국표준산업분류상 특수분류, 한국고용직업분류(KECO), 관광진흥법, NCS를 기준으로 결혼산업은 제외하였음

- 산업구성과 관련한 조사 결과 총 5점 만점을 기준으로 숙박 4.47점, 여행 4.39점, 컨벤션 4.10점, 전시 3.81점, 카지노 3.9점, 유원시설 3.89점, 크루즈 3.92점, 농촌체험 3.42점으로 나타남

- 주요 검토의견으로 컨벤션·전시산업의 통합에 대한 의견과 농촌 체험과 관련한 산업구성에 대한 검토의견이 도출됨

산업구성 산업체 검증 결과(상세)

구분	검증 결과			주요 의견	반영 여부	전문가 검토의견
	응답 수	타당함 (비율%)	타당함 (평균)			
숙박	30	92.1	4.47			
여행	30	89.5	4.39			
컨벤션	30	78.9	4.11			
전시	30	65.8	3.82	컨벤션 산업 통합	미반영	별도 SQF 개발 완료
카지노	30	73.6	3.92			
유원시설	30	68.4	3.89			
크루즈	30	73.6	3.92			
농촌체험	30	42.2	3.42	산업구성 재고려	반영	2023년 직무맵 개발 검토

타당성 비율은 4점 이상의 응답률을 의미함(1점=전혀 타당하지 않음, 5점=매우 타당함)

2) 산업구성 산업계 검증

■ 여행업 직무맵 산업계 검증(개발)

- 여행업 직무맵 개발 결과 직무 분야 3개(여행서비스 운영, 여행서비스 안내, 여행서비스 지원)로 구성되며 세부 직무는 총 7개로 나타남

- 여행서비스 운영: 여행상담, 예약·발권, 여행상품 기획·수배
- 여행서비스 안내: 국내여행안내, 해외여행안내
- 여행서비스 지원: 여행 경영지원, 여행상품 세일즈&마케팅

- 직무구성과 관련한 조사 결과 총 5점 만점을 기준으로 여행상담 4.26점으로 가장 높게 나타났으며 여행 경영지원이 3.86점으로 가장 낮게 나타남

- 직무구성과 관련한 주요 의견으로 여행업 내 디지털 전환 가속화에 따른 신규직무 등장으로 추가 직무 도출이 필요한 것으로 나타남
- 따라서 해당 내용은 NCS 맵핑 단계 및 직무 정의 키워드 개발 단계에 포함하였음

여행업 직무구성 산업체 검증 결과(상세)

구분	검증 결과			주요 의견	반영 여부	전문가 검토의견
	응답 수	타당함 (비율%)	타당함 (평균)			
여행상담	35	88.5	4.26			
예약발권	35	80.0	4.17			
여행상품 기획수배	35	74.3	4.20			
국내여행안내	35	56.4	3.89			
국외여행안내	35	61.6	4.03			
여행 경영지원	35	61.5	3.86			
여행상품 세일즈&마케팅	35	71.8	4.06	OTA, SNS 등 디지털 전환 이슈 반영 필요	반영	키워드, 능력단위 매칭

타당성 비율은 4점 이상의 응답률을 의미함(1점=전혀 타당하지 않음, 5점=매우 타당함)

- 직무구성에 대한 의견과 더불어 직무별 정의 및 수준에 대한 산업계 의견을 수렴하였음
- 직무의 정의 의견수렴 결과 여행상담이 4.29점으로 가장 높게 나타났으며, 여행 경영지원이 3.97점으로 가장 낮게 나타남
 - 수준의 경우 예약·발권이 4.23점으로 가장 높게 나타났으며, 여행상품 세일즈&마케팅이 3.63점으로 가장 낮게 나타났으며 자세한 결과는 다음과 같음

여행업 직무 정의 및 수준 산업체 검증 결과(상세)

구분		검증 결과			주요 의견	반영 여부	전문가 검토의견
		응답 수	타당함 (비율%)	타당함 (평균)			
여행상담	직무 정의	35	77.0	4.29			
	수준	35	69.2	4.26			
예약발권	직무 정의	35	79.5	4.17			
	수준	35	76.9	4.09			
여행상품 기획수배	직무 정의	35	76.9	4.26			
	수준	35	66.7	3.97			
국내여행안내	직무 정의	35	71.8	4.14			
	수준	35	69.2	4.14			
국외여행안내	직무 정의	35	74.4	4.23			
	수준	35	66.7	4.11			
여행 경영지원	직무 정의	35	59.0	4.00			
	수준	35	59	3.97			
여행상품 세일즈&마케팅	직무 정의	35	69.2	3.86			
	수준	35	46.1	3.63			

타당성 비율은 4점 이상의 응답률을 의미함(1점=전혀 타당하지 않음, 5점=매우 타당함)

■ 결혼산업 직무맵 산업계 검증(개발)

- 결혼산업 직무맵 개발 결과 직무 분야 2개(결혼중개, 웨딩서비스)로 구성되며 세부 직주는 총 4개로 나타남
 - 결혼중개: 커플상담·매칭
 - 웨딩서비스: 웨딩플래닝, 예식장 관리, 웨딩준비 스타일링
- 직무구성과 관련한 조사 결과 총 5점 만점을 기준으로 웨딩플래닝 4.00점으로 가장 높게 나타났으며 커플상담·매칭이 3.50점으로 가장 낮게 나타남

결혼산업 직무구성 산업계 검증 결과(상세)

구분	검증 결과			주요 의견	반영 여부	전문가 검토의견
	응답 수	타당함 (비율%)	타당함 (평균)			
커플상담·매칭	20	45	3.50	결혼 중개로 변경	일부 반영	직무 분야로 구분 (커플매너저 상담매너저 구분)
웨딩플래닝	20	80	4.00			
예식장 관리	20	70	3.95			
웨딩준비 스타일링	20	65	3.95	예복, 예물 등 다양한 직무 존재	미반영	직무 정의 키워드를 통해 해당 내용 포괄적으로 포함

타당성 비율은 4점 이상의 응답률을 의미함(1점=전혀 타당하지 않음, 5점=매우 타당함)

- 직무구성에 대한 의견과 더불어 직무별 정의 및 수준에 대한 산업계 의견을 수렴하였음
 - 직무의 정의 의견수렴 결과 웨딩플래닝이 4.65점으로 가장 높게 나타났으며, 웨딩준비 스타일링이 4.35점으로 가장 낮게 나타남
 - 수준의 경우 웨딩플래닝이 3.90점으로 가장 높게 나타났으며, 커플상담·매칭이 3.65점으로 가장 낮게 나타났으며 자세한 결과는 다음과 같음

결혼산업 직무 정의 및 수준 산업계 검증 결과(상세)

구분		검증 결과			주요 의견	반영 여부	전문가 검토의견
		응답 수	타당함 (비율%)	타당함 (평균)			
커플상담·매칭	직무 정의	20	85	4.50			
	수준	20	35	3.45			
웨딩플래닝	직무 정의	20	100	4.65			
	수준	20	75	3.90			
예식장 관리	직무 정의	20	90	4.55			
	수준	20	80	3.70			
웨딩준비 스타일링	직무 정의	20	85	4.35			
	수준	20	60	3.65			

타당성 비율은 4점 이상의 응답률을 의미함(1점=전혀 타당하지 않음, 5점=매우 타당함)

■ 숙박산업 직무맵 산업계 검증(수정보완)

- 숙박산업 직무맵은 2019년도 개발된 직무역량체계를 토대로 시대변화를 반영하기 위해 수정·보완하였음
- 특히 NCS 활용·확산 측면에서 2016년도부터 진행한 NCS 기업활용 컨설팅 자료를 1차 활용하고 이를 토대로 수정·보완하였음
 - 2016년도~2021년도까지 진행된 호텔 및 리조트 등 숙박산업 128개 기업의 직무분석 자료를 활용하여 수정·보완 단계를 진행함
- 숙박업 직무맵 개발 결과 직무 분야 4개(객실 운영 서비스, 식음료 서비스, 시설 운영관리, 숙박서비스 지원)로 구성되며 세부 직무는 총 9개로 나타남
 - 객실 운영 서비스: 프론트 오피스, 하우스 키핑
 - 식음료 서비스: F&B서비스, 연회서비스, 조리
 - 시설 운영관리: 시설·안전관리, 부대시설 운영관리
 - 숙박서비스 지원: 경영지원, 세일즈&마케팅
- 직무구성과 관련한 조사 결과 총 5점 만점을 기준으로 프론트 오피스가 4.53점으로 가장 높게 나타났으며 부대시설 운영관리가 3.95점으로 가장 낮게 나타남
 - 직무구성과 관련한 주요 의견으로 헬스장, 스파와 같은 시설에 대한 직무 의견이 나타났으나 해당 사항은 포괄적 개념인 부대시설 운영관리로 통합하였음

숙박산업구성 산업계 검증 결과(상세)

구분	검증 결과			주요 의견	반영 여부	전문가 검토의견
	응답 수	타당함 (비율%)	타당함 (평균)			
프론트 오피스	38	92.3	4.53			
하우스 키핑	38	87.2	4.42			
F&B 서비스	38	76.9	4.29	연회서비스 직무 통합	미반영	규모에 따라 분리 되는 추세
연회 서비스	38	87.2	4.37			
조리	38	74.3	4.26			
시설·안전관리	38	71.8	4.16			
부대시설 운영관리	38	61.6	3.95	헬스장, 스파 구분		종합적 관점으로 부대시설 통합 필요
경영지원	38	69.2	4.16			
세일즈&마케팅	38	76.9	4.29			

타당성 비율은 4점 이상의 응답률을 의미함(1점=전혀 타당하지 않음, 5점=매우 타당함)

- 직무구성에 대한 의견과 더불어 직무별 정의 및 수준에 대한 산업계 의견을 수렴하였음
- 직무의 정의 의견수렴 결과 프론트 오피스와 조리가 4.58점으로 가장 높게 나타났으며, 세일즈&마케팅이 4.32점으로 가장 낮게 나타남
 - 수준의 경우 세일즈&마케팅이 4.97점으로 가장 높게 나타났으며, 시설·안전관리 3.68점으로 가장 낮게 나타났으며 자세한 결과는 다음과 같음

숙박산업 직무 정의 및 수준 산업계 검증 결과(상세)

구분	검증 결과			주요 의견	반영 여부	전문가 검토의견
	응답 수	타당함 (비율%)	타당함 (평점)			
프론트 오피스	직무 정의	38	97.3	4.58		
	수준	38	79.0	4.13		
하우스키팅	직무 정의	38	89.5	4.47		
	수준	38	71.0	3.95	외부 용역업체 비중이 높아 수준 조정 필요	미반영 산업에 대한 기초 수준의 이해도 필요
F&B 서비스	직무 정의	38	86.8	4.37		
	수준	38	57.8	3.82	특성화고 채용도 이뤄짐에 따라 수준 조절 필요	반영 3수준→2수준 조정
연회 서비스	직무 정의	38	92.1	4.42		
	수준	38	65.8	3.89	일일 근무 비중이 높아 수준 조절 필요	반영 3수준→2수준 조정
조리	직무 정의	38	94.8	4.58		
	수준	38	68.4	3.87		
시설·안전 관리	직무 정의	38	89.5	4.45		
	수준	38	57.9	3.68		
부대시설 운영관리	직무 정의	38	84.2	4.34	휘트니스, 수영장, 스파 관련 내용 추가 필요	일부 반영 키워드 추가
	수준	38	71.0	3.95		
경영지원	직무 정의	38	86.8	4.39		
	수준	38	86.8	4.21		
세일즈&마케팅	직무 정의	38	79.0	4.32		
	수준	38	84.2	4.97		

타당성 비율은 4점 이상의 응답률을 의미함(1점=전혀 타당하지 않음, 5점=매우 타당함)

1) 여행업 직무맵 개발 결과

가. 환경분석

■ NCS 분류

여행업 NCS 분류표

대분류	중분류	소분류	세분류
12. 이용·숙박·여행·오락· 스포츠	03. 관광·레저	01. 여행서비스	01. 여행상품개발
			02. 여행상품상담
			03. 국내여행안내
			04. 해외여행안내
			05. 항공객실서비스

■ 한국표준산업분류(KSIC-10)

여행업 한국표준산업분류(KSIC-10)

대분류	중분류	소분류	세분류
N. 사업시설 관리, 사 업 지원 및 임대서 비스업(74~76)	75. 사업 지원 서비스업	752. 여행사 및 기타 여행 보조 서비스업	7521. 여행사업
			7529. 기타 여행 보조 및 예약 서비스업

■ 직업분류

여행업 한국표준직업분류(KSIC-10)

대분류	중분류	소분류	세분류
5. 미용·여행·숙박·음식· 경비·청소직	52. 여행·숙박·오락 서비스직	521. 여행서비스원	5211. 여행상품 개발자
			5212. 여행 사무원
			5213. 여행 안내원 및 해설사

나. 여행업 직무맵

■ 여행업 직무맵(직무 · 수준)

8								
7								
6								
5								
4								
3								
2								
1								
수준	직무	여행상담	예약발권	여행상품 기획·수배	국내 여행안내	국외 여행안내	여행 경영지원	여행상품 세일즈마케팅
	직무분야	여행서비스 운영			여행서비스 안내		여행서비스 지원	
	소관분야	여행업						

■ 여행업 직무 정의

여행업 직무 정의 및 키워드

직무	정의	키워드
여행상담	고객의 수요에 맞는 여행상품의 추천을 위해 상담을 통한 정보제공과 상품 계약으로 여행 고객을 관리하는 직무	여행상품 추천 여행상품 계약 여행고객 관리
예약발권	항공·육상·해상 등 교통편의 예약 및 발권을 수행하는 직무	교통, 예약, 발권
여행상품 기획·수배	여행객이 여행을 통한 즐거움을 얻을 수 있도록 상품개발, 상품선정, 시장 창출, 고객서비스를 계획하고 관광목적지의 숙박·식당·현지 교통·관광지 등을 수배하는 직무	여행상품, 상품개발, 지상수배
국내 여행안내	내국인 및 외국인 여행객의 국내여행 편의를 위해 여행의 시작부터 종료까지 동행하며 특정 자격을 갖추고 안내 및 설명을 하는 직무	Domestic 국내여행안내사 Inbound 관광통역안내사
국외 여행안내	내국인 여행객의 국외여행 편의를 위해 여행의 시작부터 종료까지 동행하며 특정 자격을 갖추고 안내 및 설명을 하는 직무	Outbound 국외여행인솔자
여행 경영지원	여행 고객 지원, 직원교육, 전산시스템, 정산 등을 계획하고 실행하는 직무	여행사 운영 여행사 정산
여행상품 세일즈마케팅	여행객 유치와 여행상품 판매를 위해 다양한 유통채널을 활용하여 경쟁우위 확보와 경영성과를 향상시키는 직무	여행상품 유통채널 여행상품 영업관리 여행상품 마케팅
여행업	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	

■ 여행업 직무맵 총괄표

직무 분야	직무	직무정의	직무 키워드	직무수준	분류번호	능력단위
여행 서비스 운영	여행상담	고객의 수요에 맞는 여행상품의 추천을 위해 상담을 통한 정보제공과 상품 계약으로 여행 고객을 관리하는 직무	여행상품 추천 여행상품 계약 여행고객 관리	2~5	1203010203_22v3	여행상품 상담 교육
					1203010217_22v2	고객 응대 서비스
					1203010218_22v3	여행상품 설명
					1203010207_22v3	여행 요금 상담
					1203010209_22v2	여행상품 계약
					1203010210_22v3	여행 고객 관리
					1203010216_22v2	여행서류 확인
	예약.발권	항공.육상.해상 등 교통편의 예약 및 발권을 수행하는 직무	교통 예약 발권	2~6	1203010219_22v3	교통편 조회 예약
					1203010213_22v2	교통편 발권
	여행상품 기획.수배	여행객이 여행을 통한 즐거움을 얻을 수 있도록 상품 개발, 상품선정, 시장 창출, 고객서비스를 계획하고 관광목적지의 숙박.식당.현지 교통.관광지 등을 수배하는 직무	여행상품 상품개발 지상수배	3~5	1203010101_22v3	여행상품 시장조사
					1203010102_22v2	여행상품 상품화 검토
					1203010103_22v3	여행상품 원가분석
					1203010104_22v3	여행샘플상품 구성
					1203010105_22v3	여행상품 샘플투어
1203010107_22v3					여행상품개발 자원관리	
1203010108_22v2					여행상품 출시	
1203010109_22v2					여행상품 관리	
1203010214_22v2	지상수배					

직무 분야	직무	직무정의	직무 키워드	직무수준	분류번호	능력단위
여행 서비스 안내	국내 여행 안내	내국인 및 외국인 여행객의 국내여행 편의를 위해 여행의 시작부터 종료까지 동행하며 특정 자격을 갖추고 안내 및 설명을 하는 직무	Domestic 국내여행안내사 Inbound 관광통역안내사	2~6	1203010301_22v3	국내여행안내 행사지시서 확인
					1203010302_22v2	국내여행안내 행사준비
					1203010303_22v3	미팅(meeting)
					1203010304_22v3	교통편 탑승 후 오리엔테이션
					1203010305_22v3	관광자원 해설
					1203010306_22v2	국내여행안내 행사진행
					1203010307_22v3	국내여행안내 시 안전관리
					1203010308_22v2	국내여행고객 만족관리
					1203010309_22v3	센딩(Sending)
					1203010310_22v2	국내여행안내 정산·보고
	국외 여행 안내	내국인 여행객의 국외여행 편의를 위해 여행의 시작부터 종료까지 동행하며 특정 자격을 갖추고 안내 및 설명을 하는 직무	Outbound 국외여행인솔자	2~6	1203010401_16v2	국외여행안내 행사확정확인
					1203010402_16v2	국외여행안내 사전 정보 확인
					1203010405_13v1	기내 업무
					1203010406_16v2	입국 업무
					1203010407_16v2	국외여행 행사관리
					1203010408_16v2	국외여행 시 안전관리
					1203010409_16v2	국외여행고객 만족관리
					1203010410_16v2	국외여행 정산·보고
					1203010411_16v1	국외여행안내 행사정보파악
					1203010412_16v1	국외여행안내 사전 정보지원
1203010413_16v1	출국장 업무					
1203010414_16v2	출국 업무					

직무 분야	직무	직무정의	직무 키워드	직무수준	분류번호	능력단위		
여행 서비스 안내	여행 경영 지원	여행 고객 지원, 직원교육, 전산시스템, 정산 등을 계획하고 실행하는 직무	여행사 운영 여행사 정산	3~7	1203020104_13v1	호텔 영업회계	→	여행 영업회계
					1203020105_13v1	호텔 관리회계		여행 관리회계
					1203020108_13v1	호텔 총무		여행 총무
					1203020107_13v1	호텔 인적자원관리		여행 인적자원관리
					1203020109_13v1	호텔 교육		여행 교육
					1203020110_13v1	호텔 기획전략		여행 기획전략
	여행 상품 세일즈 마케팅	여행객 유치와 여행상품 판매를 위해 다양한 유통채널을 활용하여 경쟁우위 확보와 경영성과를 향상시키는 직무	여행상품 유통채널 여행상품 영업관리 여행상품 마케팅	3~6	1203010113_22v3	여행상품 STP전략		
					1203010114_22v3	여행상품 마케팅 믹스		
					NCS 미개발	여행상품 영업관리(B2B, B2C)		
					NCS 미개발	여행상품 유통채널 관리 (온.오프라인, 모바일, TV홈쇼핑)		
					NCS 미개발	SNS 마케팅		

2) 결혼산업 직무맵 개발 결과

가. 환경분석

■ NCS 분류

결혼산업 NCS 분류표

대분류	중분류	소분류	세분류
12. 이용·숙박·여행·오락· 스포츠	01. 결혼서비스	01. 결혼서비스	01. 결혼상담
			02. 웨딩플래너
			03. 결혼예식장관리
			04. 웨딩이벤트

■ 한국표준산업분류(KSIC-10)

결혼산업 한국표준산업분류(KSIC-10)

대분류	중분류	소분류	세분류	세세분류
S. 협회 및 단체, 수 리 및 기타 개인 서비스업	96. 기타 개인 서비스업	969. 그 외 기타 개인 서비스업	9699. 그 외 기타 분류 안 된 개인 서비스업	96991. 예식장업
				96994. 결혼 상담 및 준비 서비스업

■ 직업분류

결혼산업 한국표준직업분류(KSIC-10)

대분류	중분류	소분류	세분류
5. 미용·여행·숙박·음식· 경비·청소직	51. 미용·예식 서비스직	512. 결혼·장례 등 예식 서비스원	5230. 결혼상담원 및 웨딩플래너
			5122. 혼례 종사원

나. 결혼산업 직무맵

■ 결혼산업 직무맵(직무 · 수준)

8					
7					
6					
5					
4					
3					
2					
1					
수준	직무	커플상담·매칭	웨딩플래닝	예식장 관리	웨딩준비·스타일링
	직무분야	결혼중개	웨딩서비스		
	소관분야	결혼산업			

■ 결혼산업 직무 정의

결혼산업 직무 정의 및 키워드

직무	정의	키워드
커플 상담·매칭	결혼을 원하는 고객의 정보와 니즈를 파악하여 회원을 유치하고 적합한 이성에 대해 분석·상담하여 만남을 주선하고 결혼이 성사 될 수 있도록 수행하는 직무이다.	상담커플매니저 매칭커플매니저 결혼상담 결혼중매 소개팅
웨딩플래닝	웨딩을 준비하는 고객을 대상으로 맞춤 상담을 통해 웨딩에 필요한 모든 정보를 제공하고, 고객의 예산과 상황에 맞게 일정을 관리하고 효율적인 웨딩을 기획·진행하는 업무를 수행하는 직무이다.	웨딩플래너 웨딩디렉팅 웨딩스타일링 웨딩일정동행
예식장관리	예식장에서 예식 고객을 대상으로 예식, 피로연, 폐백 서비스를 제공하기 위하여 예식 예약, 예식진행, 연회, 조리, 시설 관리, 경영 지원 관리 등 제반 업무를 수행하는 직무이다.	웨딩홀 예식장 웨딩컨벤션 연회
웨딩준비· 스타일링	성공적인 웨딩을 위하여 그에 필요한 웨딩촬영, 웨딩 뷰티, 웨딩드레스, 한복 예단, 예복, 예물, 웨딩플라워, 폐백, 이바지, 신혼여행 등의 분야에서 각각의 상품을 기획하고, 전문적인 서비스를 제공하는 직무이다.	웨딩촬영 웨딩뷰티 웨딩드레스 한복예단상담 예복스타일링 예물상담 웨딩플라워 전통혼례
웨딩산업	결혼을 원하거나 준비하는 고객을 대상으로 장소 또는 이용시설과 커플중개, 웨딩 기획, 준비서비스 등 일련의 서비스를 제공하는 산업	

결혼산업 직무맵 총괄표

직무 분야	직무	직무정의	직무 키워드	직무수준	분류번호	능력단위
결혼 중개	커플 상담·매칭	결혼을 원하는 고객의 정보와 니즈를 파악하여 회원을 유치하고 적합한 이성에 대해 분석·상담하여 만남을 주선하고 결혼이 성사될 수 있도록 수행하는 직무이다.	상담커플매니저 매칭커플매니저 결혼상담 결혼중매 소개팅	2~5	1202010101_14v1	결혼상담 계획 수립
					1202010102_14v1	결혼상담 고객 유치
					1202010103_16v2	결혼고객 정보 분석
					1202010104_16v2	결혼고객 가입 상담
					1202010105_16v2	결혼상담 고객 등록
					1202010106_14v1	결혼상담 고객 간 만남 진행
					1202010107_14v1	결혼상담 고객 교제 관리
					1202010108_14v1	결혼확정 고객 성혼 안내
					1202010109_16v2	결혼상담 교육기획
					1202010110_16v2	결혼상담 경영관리
					1202010111_16v1	결혼상담 문서관리 및 교육평가하기
웨딩 서비스	웨딩플래 닝	웨딩을 준비하는 고객을 대상으로 맞춤 상담을 통해 웨딩에 필요한 모든 정보를 제공하고, 고객의 예산과 상황에 맞게 일정을 관리하고 효율적인 웨딩을 기획·진행하는 업무를 수행하는 직무이다.	웨딩플래너 웨딩디렉팅 웨딩스타일링 웨딩일정동행	2~6	1202010201_16v2	웨딩고객 창출
					1202010202_14v1	웨딩고객 상담
					1202010203_16v2	웨딩정보 관리
					1202010204_14v1	웨딩콘텐츠 개발
					1202010205_16v2	웨딩상품 컨설팅
					1202010206_14v1	웨딩일정 관리
					1202010207_16v2	예식진행
					1202010208_14v1	웨딩서비스 매너
					1202010209_16v2	웨딩고객 관리
					1202010210_14v1	웨딩컨설팅 기업경영
1202010211_14v1	건강가정 확산					

직무 분야	직무	직무정의	직무 키워드	직무수준	분류번호	능력단위
웨딩 서비스	예식장 관리	예식장에서 예식 고객을 대상으로 예식, 피로연, 폐백 서비스를 제공하기 위하여 예식 예약, 예식진행, 연회, 조리, 시설 관리, 경영지원 관리 등 제반 업무를 수행하는 직무이다.	웨딩홀 예식장 웨딩컨벤션 연회	1~5	1202010301_16v2	결혼예식장 고객 관리
					1202010302_14v1	결혼예식장 연회 관리
					1202010303_14v1	결혼예식장 조리 관리
					1202010304_14v1	결혼예식장 시설 관리
					1202010306_14v1	결혼예식장 마케팅
					1202010307_14v1	결혼예식장 경영지원
					1202010308_14v1	결혼예식 소비자 분쟁 관리
					1202010309_16v2	결혼예식진행
					1202010310_16v2	결혼예식장 공간관리
					1203020305_19v2	식음료 직원 관리
					1203020401_19v2	연회 판촉
					1203020402_19v2	연회 예약 상담
					1203020403_13v1	연회 기획
					1203020404_13v1	연회 행사 준비
					1203020405_13v1	연회 행사 진행
					1203020406_19v2	웨딩 행사 진행
					1203020408_19v2	연회 행사 정산
	1203020409_13v1	연회 행사 사후관리				
	1203020410_19v2	연회 행사 외부업체 관리				
	웨딩준비·스타일링	성공적인 웨딩을 위하여 그에 필요한 웨딩촬영, 웨딩뷰티, 웨딩드레스, 한복 예단, 예복, 예물, 웨딩플라워, 폐백, 이바지, 신혼여행 등의 분야에서 각각의 상품을 기획하고, 전문적인 서비스를 제공하는 직무이다.	웨딩촬영 웨딩뷰티 웨딩드레스 한복예단상담 예복스타일링 예물상담 웨딩플라워 전통혼례	2~3	1202010401_16v2	웨딩촬영 기획
1202010402_14v1					웨딩 뷰티 스타일링	
1202010403_16v2					웨딩드레스 스타일링	
1202010404_16v2					한복 예단 상담·관리	
1202010405_16v2					예복 스타일링	
1202010406_14v1					예물 상담	
1202010407_14v1					웨딩플라워 스타일링	
1202010408_16v2					전통혼례기획	
1202010409_14v1	신혼여행 기획					

3) 숙박산업 직무맵 개발 결과

가. 환경분석

■ NCS 분류

숙박산업 NCS 분류표

대분류	중분류	소분류	세분류
12. 이용·숙박·여행·오락· 스포츠	03. 관광·레저	01. 여행서비스	01. 숙박기획·개발
			02. 객실관리
			03. 부대시설관리
			04. 연회관리
		05. 접객서비스	
		04. 관광레저서비스	05. 리조트 운영관리

■ 한국표준산업분류(KSIC-10)

숙박산업 한국표준산업분류(KSIC-10)

대분류	중분류	소분류	세분류
I. 숙박 및 음식점업 (55~56)	55. 숙박업	551. 일반 및 생활 숙박시설 운영업	5510. 일반 및 생활 숙박시설 운영업 (호텔업, 여관업, 휴양 콘도 운영업, 민박업, 기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업)

■ 직업분류

숙박산업 한국표준직업분류(KSIC-10)

대분류	중분류	소분류	세분류
5. 미용·여행·숙박·음식· 경비·청소직	52. 여행·숙박·오락 서비스직	523. 숙박시설 서비스원	5230. 숙박시설 서비스원

나. 숙박업 직무맵

■ 숙박산업 직무맵(직무 · 수준)

8										
7										
6										
5										
4										
3										
2										
1										
수준	직무	프론트 오피스	하우스 키퍼	F&B 서비스	연회 서비스	조리	시설·안전 관리	부대시설 운영관리	경영지원	세일즈 마케팅
	직무분야	객실 운영 서비스		식음료 서비스			시설 운영관리		숙박서비스 지원	
	소관분야	숙박산업								

■ 숙박산업 직무 정의

숙박산업 직무 정의 및 키워드

직무	정의	키워드
프론트 오피스	고객의 편안한 투숙을 위해 객실 예약관리, 체크인아웃 업무, 객실 고객관리와 매출 관리를 수행하며 다양한 접점 상황에서 고객 요구에 부합하는 서비스를 제공하는 직무	객실 고객, 회원 서비스 프론트데스크 컨시어지, 객실 예약
하우스 키퍼	고객의 청결한 투숙을 위해 객실 청소, 세탁물 서비스, 공공장소 청소 및 관리 등 객실 유지 보수 정비 개선과 공용지역 청결관리를 통해 최상의 객실 상품을 창출하는 직무	하우스키퍼 객실운영관리
F&B 서비스	식음업장 이용고객에게 원활한 서비스를 제공하기 위해 식음료 서비스, 직원관리와 고객 및 업장관리 등을 수행하는 직무	F&B 식음료 서비스
연회 서비스	웨딩 및 내외부 연회행사를 원활하게 진행하기 위해 사전 준비, 진행 정산 및 사후 관리 그리고 외부업체 관리를 총괄하는 직무	연회, 웨딩 출장 연회, 케이터링 이벤트, MICE
조리	식음업장 이용고객에게 안전하고 위생적인 음식을 제공하기 위해 한식, 중식, 일식, 양식 등의 조리와 메뉴R&D, 식자재 및 주방 관리를 수행하는 직무	조리, 메뉴개발 위생관리
시설·안전 ·관리	호텔 및 리조트의 효율적인 운영과 고객 안전을 위하여 건축 설비 기계 전기 등 시설 전반에 대한 업무를 관리하는 직무	호텔시설 안전관리 리조트시설 안전관리
부대시설 운영관리	숙박 및 방문객의 이용 목적에 따른 편의 제공을 위해 레저 스포츠 시설, 휘트니스 센터, 기타 부대시설 등을 운영관리하는 직무	휘트니스, 수영장, 스파 레저스포츠 시설 부대시설 운영·관리
경영지원	호텔 및 리조트의 효율적 경영을 위해 인사, 총무, 재무, 기획 등을 총괄하는 직무	백오피스, 호텔경영 리조트경영
세일즈 마케팅	호텔 및 리조트의 판촉, 홍보, 온오프라인 마케팅과 회원관리 등을 총괄하는 직무	백오피스, 객실판촉 연회판촉, 회원권 분양 리조트 단체행사 관리
숙박 산업	호텔 및 리조트를 이용하는 고객이나 회원을 대상으로 객실, 식음료업장, 부대시설을 갖추어 서비스를 제공하는 산업	




■ 숙박산업 직무맵 총괄표

직무 분야	직무	직무정의	직무 키워드	직무수준	분류번호	능력단위
객실운영 서비스	프론트 오피스	고객의 편안한 투숙을 위해 객실 예약관리, 체크인.아웃 업무, 재실 고객관리와 매출 관리를 수행하며 다양한 접점 상황에서 고객 요구에 부합하는 서비스를 제공하는 직무	객실 고객회원 서비스 프론트데스크 컨시어지 객실 예약	3~7	1203020201_19v2	객실 예약 관리
					1203020202_13v1	체크 인(Check In)
					1203020203_19v2	재실(In-house)고객 관리
					1203020205_13v1	객실 일일 마감
					1203020207_13v1	객실 매출 관리
					1203020211_19v2	체크 아웃(Check Out) 정산
					1203020501_19v2	발렛(valet)
					1203020502_19v2	도어 데스크
					1203020503_19v2	벨 데스크
					1203020504_19v2	컨시어지(concierge)
					1203020505_19v2	GRO(Guest Relations Officer)
					1203020506_19v2	귀빈층 라운지(EFL)
					1203020507_19v2	비즈니스 센터
					1203020508_19v2	고객 서비스 센터
	1203020509_19v2	당직				
					1203040502_18v1	리조트 회원 입·퇴실 관리
	하우스 키팅	고객의 청결한 투숙을 위해 객실 청소, 세탁물 서비스, 공공장소 청소 및 관리 등 객실 유지 보수 정비 개선과 공용지역 청결관리를 통해 최상의 객실 상품을 창출하는 직무	하우스키팅 객실운영관리	2~5	1203020212_19v2	하우스키팅 관리
1203040503_18v1					리조트 객실 운용 관리	

직무 분야	직무	직무정의	직무 키워드	직무수준	분류번호	능력단위
식음료 서비스	F&B 서비스	식음업장 이용고객에게 원활한 서비스를 제공하기 위해 식음료 서비스, 직원관리와 고객 및 업장관리 등을 수행하는 직무	F&B 식음료 서비스	2~7	1203020301_19v2	식음료 업장 운영
					1203020302_19v2	호텔 레스토랑 서비스
					1203020303_19v2	호텔 음료 서비스
					1203020304_19v2	델리 슝 운영
					1203020305_19v2	식음료 직원 관리
					1203020306_13v1	식음료 고객 관리
					1203020307_13v1	식음료 메뉴 기획
					1203040504_18v1	리조트 식음료 관리
					13010201	식음료접객
					13010202	소믈리에
					13010203	커피관리
					13010204	바텐더
					13010205	식공간연출
	연회 서비스	웨딩 및 내외부 연회행사를 원활하게 진행하기 위해 사전 준비, 진행, 정산 및 사후 관리 그리고 외부업체 관리를 총괄하는 직무	연회 웨딩 출장 연회 케이팅 이벤트 MICE	2~6	1203020403_13v1	연회 기획
					1203020404_13v1	연회 행사 준비
					1203020405_13v1	연회 행사 진행
					1203020406_19v2	웨딩 행사 진행
					1203020407_13v1	출장 연회
					1203020408_19v2	연회 행사 정산
					1203020409_13v1	연회 행사 사후관리
					1203020410_19v2	연회 행사 외부업체 관리
	조리	식음업장 이용고객에게 안전하고 위생적인 음식을 제공하기 위해 한식, 중식, 일식, 양식 등의 조리과 메뉴 R&D, 식자재 및 주방 관리를 수행하는 직무	조리 메뉴개발 위생관리	2~6	1301010001_21v1	음식 위생관리
					1301010002_21v1	음식 안전관리
					1301010003_21v1	음식 메뉴관리
					1301010004_21v1	음식 구매관리
					1301010005_21v1	음식 재료관리
					13010101	한식조리
13010102					양식조리	
13010103					중식조리	
13010104					일식조리	
13010105					북어조리	

직무 분야	직무	직무정의	직무 키워드	직무수준	분류번호	능력단위
시설운영 관리	시설안전 관리	호텔 및 리조트의 효율적인 운영과 고객 안전을 위하여 건축 설비 기계 전기 등 시설 전반에 대한 업무를 관리하는 직무	호텔시설 안전관리 리조트시설 안전관리	2~5	1203040508_18v1	리조트 안전 관리
					NCS 미개발	호텔 시설안전관리
	부대시설 운영관리	숙박 및 방문객의 이용 목적에 따른 편의 제공을 위해 레저 스포츠 시설, 휘트니스 센터, 기타 부대시설 등을 운영·관리하는 직무	휘트니스, 수영장 스파 레저스포츠 시설 부대시설 운영관리	2~5	1203020310_19v2	휘트니스 센터 운영
					1203040505_18v1	리조트 편의시설 관리
숙박 서비스 지원	경영지원	호텔 및 리조트의 효율적 경영을 위해 인사, 총무, 재무, 기획 등을 총괄하는 직무	백오피스 호텔경영 리조트경영	3~7	1203020104_13v1	호텔 영업회계
					1203020105_13v1	호텔 관리회계
					1203020106_13v1	호텔 구매
					1203020107_13v1	호텔 인적자원관리
					1203020108_13v1	호텔 총무
					1203020109_13v1	호텔 교육
					1203020110_13v1	호텔 기획전략
					1203020111_13v1	호텔 프로젝트
	1203020308_19v2	부대업장 손익 관리				
	세일즈 마케팅	호텔 및 리조트의 판촉, 홍보, 온오프라인 마케팅과 회원관리 등을 총괄하는 직무	백오피스 객실 판촉 연회 판촉, 회원권 분양 리조트 단체행사 관리	3~7	1203020101_17v2	호텔 마케팅
					1203020102_13v1	호텔 판촉
					1203020102_13v1	호텔 홍보
					1203020309_19v2	휘트니스 센터 회원 관리
					1203020401_19v2	연회 판촉
					1203020402_19v2	연회 예약 상담
1203040501_18v1					리조트 회원 관리	
1203040506_18v1	리조트 단체행사 관리					
1203040507_18v1	리조트 상품기획 관리					

4. 여행업 인력숙련수요조사 설문지

<p>본 조사표에 기재하신 내용은 통계법에 의해 비밀이 보장되며 연구목적으로만 이용됩니다.</p>	<h3><2022년도 여행업 인력 수요 및 숙련 수요조사></h3>	
 고용노동부	 HIRDK 한국산업인력공단 <small>Human Resource Development Service of Korea</small>	 관광·레저산업 인력개발위원회 <small>Tourism & Leisure Industrial Skills Council</small>
<p>안녕하십니까? 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.</p> <p>관광·레저산업 인력개발위원회(ISC)는 고용노동부 산하 한국산업인력공단의 지원으로 운영되는 관광·레저산업 인력개발을 위한 기관입니다.</p> <p>본 기관에서는 금년 여행업 인력자원 기준 정립의 일환으로 산업별 직무역량체계(Sector Qualifications Framework) 구축하기 위하여 여행업 내 직무를 분석하고 직무별 인력 수요·숙련수요 조사를 실시하고 있습니다.</p> <p>산업계에서 활용하는 직무별 인력 수요·숙련수요를 파악하여 여행업 내 수준별 인력자원 기준 마련, 숙련공급 정책 수립을 위한 기초자료를 마련하고 이를 통해 직무별·수준별 인력자원의 표준을 정립하기 위한 정보를 얻을 수 있을 것으로 기대됩니다.</p> <p>응답은 개인정보에 관한 보안은 개인정보 보호법 제58조 1항 및 통계법 제55조(다른 법률과의 관계)에 의해, 설문지의 응답내용에 관한 보안은 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의해 철저히 보장되고 있으며, 통계작성 목적으로만 사용됨을 알려드립니다.</p> <p>※ 다소 번거롭고 바쁘시더라도 정확한 조사가 이뤄질 수 있도록 적극적인 협조를 부탁드립니다. 감사합니다.</p>		
<p>2022년 8월</p>		
<p>주관기관 - 관광·레저산업인력개발위원회 Tel. 02-569-6880 Fax. 02-569-6879 E-Mail. khj@hotelkorea.or.kr</p>		

4 현원, 부족인원 및 채용계획 등 인력수요

주)

4) '현원'은 조사 시점 현재의 직무내용별 종사자수(부족인원, 채용계획인원이 없어도) 기재하여 주시기 바랍니다.

※ '현원'은 조사표 1페이지 3. 종사자 현황의 현황에 대해 직무 내용별로 작성하여 주시기 바랍니다.

예) 사업체 종사자 현원이 300명일 경우 각각 직무 내용별로 현원을 작성합니다.

5) **부족인원**은 조사 시점 현재 **채용 여부나 채용계획과 무관**하게 당해 사업체의 정상적 경영에 대응하기 위해 **현재보다 더 필요한 인원**을 기재하여 주시기 바랍니다.(**부족 인원이 없으면 공란으로 남겨두지 않고 없음으로 기재**).

주) 직무 내용의 정의

구분	직무	내용	직무 키워드
1	여행상담	고객의 수요에 맞는 여행상품의 추천을 위해 상담을 통한 정보제공과 상품 계약으로 여행 고객을 관리하는 직무	여행상품 추천, 계약, 관리
2	예약발권	항공·육상·해상 등 교통편의 예약 및 발권을 수행하는 직무	교통, 예약, 발권
3	기획·수배	여행객이 여행을 통한 즐거움을 얻을 수 있도록 상품개발, 상품선정, 시장 창출, 고객서비스를 계획하고 관광목적지의 숙박·식당·현지 교통·관광지 등을 수배하는 직무	여행상품, 상품개발, 지상수배
4	국내여행안내	내국인 및 외국인 여행객의 국내여행 편의를 위해 여행의 시작부터 종료까지 동행하며 특정 자격을 갖추고 안내 및 안내 및 설명을 하는 직무	국내여행안내사, 관광통역안내사
5	국외여행안내	내국인 여행객의 국외여행 편의를 위해 여행의 시작부터 종료까지 동행하며 특정 자격을 갖추고 안내 및 설명을 하는 직무	국외여행인솔자
6	경영지원	여행 고객 지원, 직원교육, 전산시스템, 정산 등을 계획하고 실행하는 직무	여행사 운영, 정산
7	세일즈&마케팅	여행객 유치와 여행상품 판매를 위해 다양한 유통채널을 활용하여 경쟁우위 확보와 경영성과를 향상시키는 직무	유통채널 관리, 영업관리, 마케팅

구분	직무내용	2022년 현원(명)	부족 인원(명)		채용계획 인원(명)	
			신입(1년 미만)	경력(1년 이상)	신입(1년 미만)	신입(1년 이상)
1	여행상담					
2	예약발권					
3	기획·수배					
4	국내여행안내 (국내여행안내, 관광통역안내사)	고용				
		프리랜서				
		프리랜서				
5	국외여행안내(T/C)					
6	경영지원(인사, 총무, 회계)					
7	여행상품 세일즈&마케팅					

※ 개인이 중복 직무수행 시 각각의 현원을 중복으로 산정하여 기재(예, 1인 직무: 상담, 예약발권 2개 직무수행 = 상담 1명, 예약발권 1명)

5 직능 수준별 인력수요

주)

6) '직능 수준'은 채용하고자 하는 인력 또는 채용한 인력의 직무능력을 의미하며, 다음 경력, 자격증 중 하나 이상에 해당되는 수준을 선택하여 기재하되 요구되는 능력이 2개 이상의 수준에 걸쳐 있는 경우 높은 수준을 기준으로 선택(예, 고졸 수준 + 1년~2년 미만일 경우 2-2 수준)

7) 직능 수준 표

구분	1수준		2수준		3수준	4수준
	2-1수준	2-2수준	2수준	3수준		
경력	원장 경력 없어도 됨	1년 미만	1년~2년 미만	2년~10년 미만	10년 이상	
학력	중졸 이하 수준 업무	고졸 수준의 업무	전문대졸 수준의 업무	대졸 또는 석사 수준의 업무	박사 수준의 업무	

구분	직무내용	직무 키워드	직능수준	부족 인원(명)	미충원 기간	채용계획 인원(명)	
						2022년 채용 인원	향후 채용계획 인원
1	여행상담	여행상품 추천	1수준		개월		
		여행상품 계약	2-1수준		개월		
		여행 고객관리	2-2수준		개월		
			3수준		개월		
			4수준		개월		
2	예약·발권	교통	1수준		개월		
		예약	2-1수준		개월		
		발권	2-2수준		개월		
			3수준		개월		
3	기획·수배	여행상품	1수준		개월		
		상품개발	2-1수준		개월		
		지상수배	2-2수준		개월		
			3수준		개월		
4	국내여행안내	Domestic	1수준		개월		
		국내여행안내사	2-1수준		개월		
		Inbound	2-2수준		개월		
		관광통역안내사	3수준		개월		
			4수준		개월		

구분	직무내용	직무키워드	직능수준	부족 인원(명)	미충원 기간	채용계획 인원(명)	
						2022년 채용 인원	향후 채용계획 인원
5	국외여행안내	Outbound	1수준		개월		
		국외여행인솔자	2-1수준		개월		
		T/C	2-2수준		개월		
			3수준		개월		
6	경영지원 (인사, 총무, 회계)		4수준		개월		
		여행사 운영	1수준		개월		
		여행사 정산	2-1수준		개월		
			2-2수준		개월		
7	세일즈&마케팅		3수준		개월		
			4수준		개월		
		여행상품 유통채널	1수준		개월		
		여행상품 영업관리	2-1수준		개월		
		여행상품 마케팅	2-2수준		개월		
			3수준		개월		
			4수준		개월		

6 인력 숙련수준 조사

주)

8) '인력 숙련수준'이란 산업현장에서 업무를 수행하는 수준을 뜻함

수준	정도	내용
1	낮음	기초지식을 습득하여 타인의 지도하에 지시 대응적으로 업무를 수행하는 수준
2		실무지식 및 기술을 이해하여 부분적인 지도하에 업무를 수행하는 수준
3		전문지식 및 기술을 적용하여 업무와 관련된 기능적 과업 및 문제해결을 수행하는 수준
4		전문지식 및 기술을 응용하여 주도적으로 업무를 수행하고 업무수행 진반을 감독하며 타인을 지도할 수 있는 수준
5	높음	심화 지식과 기술 및 경험을 활용하여 타인의 준거 모델이 되는 수준의 업무성과를 창출하고 업무상황 진반을 관리하여 타인에 대한 컨설팅을 주도적으로 수행할 수 있는 수준

구분	직무 내용	직무 키워드	적부수행에 필요수준					향후 2-3년 이내 요구되는 숙련수준 전망					현재 숙련수준				
			입사 1년 이내 신규자		1년 이상 재직자			요구되는 숙련수준 전망		입사 1년 이내 신규자			1년 이상 재직자				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	여행상담	여행상품 추천 여행상품 계약 여행 고객관리															
2	예약발권	교통 예약 발권															
3	기획수매	여행상품 상품개발 지상수매															
4	국내여행안내	Domestic 국내여행안내사 Inbound 관광통역안내사															
5	국외여행안내	Outbound 국외여행인솔자 T/C															
6	경영지원 (인사, 총무, 회계)	여행사 운영 여행사 정산															
7	세일즈&마케팅	여행상품 유통채널 여행상품 영업관리 여행상품 마케팅															

7 신규인력 숙련수준

주)

9) 신규인력을 채용할 때 숙련수준의 기준으로 고려하는 요소입니다. 문항별로 활용도를 표시해 주십시오

구분	직무 내용	직무키워드	신규인력 숙련기준	전혀 활용하지 않음	활용하지 않음	보통	활용함	지주 활용
1	여행상담	여행상품 추천	학위(학력)	1	2	3	4	5
		여행상품 계약	경력	1	2	3	4	5
		여행 고객관리	국가·민간 자격 외국어 능력	1	2	3	4	5
2	예약발권	교통	학위(학력)	1	2	3	4	5
		예약	경력	1	2	3	4	5
		발권	국가·민간 자격 외국어 능력	1	2	3	4	5
3	기획수배	여행상품	학위(학력)	1	2	3	4	5
		상품개발	경력	1	2	3	4	5
		지상수배	국가·민간 자격 외국어 능력	1	2	3	4	5
4	국내여행안내 (국내여행안내사 관광통역안내사)	Domestic	학위(학력)	1	2	3	4	5
		국내여행안내사	경력	1	2	3	4	5
		Inbound 관광통역안내사	국가·민간 자격 외국어 능력	1	2	3	4	5
5	국외여행안내	Outbound	학위(학력)	1	2	3	4	5
		국외여행인솔자	경력	1	2	3	4	5
		T/C	국가·민간 자격 외국어 능력	1	2	3	4	5
6	경영지원 (인사,총무,회계)	여행사 운영	학위(학력)	1	2	3	4	5
		여행사 정산	경력	1	2	3	4	5
			국가·민간 자격 외국어 능력	1	2	3	4	5
7	세일즈&마케팅	여행상품 유통채널	학위(학력)	1	2	3	4	5
		여행상품 영업관리	경력	1	2	3	4	5
		여행상품 마케팅	국가·민간 자격 외국어 능력	1	2	3	4	5

8 생애주기별 직무 적합도 조사

주)

10) 직무별 경력단절 여성과 중장년층에게 적합한 직무를 도출하고자 함

구분	직무 내용	직무 키워드	동 산업 경력자 적합도 수준										타 산업 경력자 적합도 수준									
			경력단절여성 적합					중장년층 적합					경력단절여성 적합					중장년층 적합				
			낮음 → 높음					낮음 → 높음					낮음 → 높음					낮음 → 높음				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
1	여행상담	여행상품 추진 여행상품 계약 여행 고객관리	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	예약발권	교통 예약 발권	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	기획수배	여행상품 상품개발 지상수배	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	국내여행안내	Domestic 국내여행안내사 Inbound 관광통역안내사	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	국외여행안내	Outbound 국외여행인솔자 T/C	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	경영지원	여행사 운영 여행사 정산	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	세일즈&마케팅	여행상품 유통채널 여행상품 영업관리 여행상품 마케팅	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

2022년도 관광·레저분야 산업인력현황 보고서

발행처 : 관광·레저산업 인적자원개발위원회

전 화 : 02-569-6880

주 소 : 04630) 서울특별시 광진구 능동로 341, 은성빌딩 3층



관광·레저산업 인적자원개발위원회
Tourism & Leisure Industrial Skills Council