

석사학위논문

제주관광산업의 소프트웨어 경쟁력 평가에 관한 연구



제주대학교 대학원

관광개발학과

조 선 희

2003년 12월

제주관광산업의 소프트웨어 경쟁력 평가에 관한 연구

지도교수 장 성 수

조 선 희

이 논문을 관광학 석사학위 논문으로 제출함



조선희의 관광학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장 _____ 인

위 원 _____ 인

위 원 _____ 인

제주대학교 대학원

2003년 12월

A Study for an the Assesment of Software Competitiveness of Tourism Industry in Jeju

Seon-Hee Cho

(Supervised by Professor Sung-Soo Jang)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement
for the Master Degree of Tourism Science



2003. 12.

This thesis has been examined and approved.

Thesis director, Jae-Ho Song, Prof. of Tourism Development

Thesis director, Haw-Soon Lim, Prof. of Tourism Development

Thesis director, Sung-Soo Jang, Prof. of Tourism Development

December. 2003

Department of Tourism Development
GRADUATE SCHOOL
CHEJU NATIONAL UNIVERSITY

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 문제제기	1
제 2 절 연구목적	2
제 3 절 연구방법	4
제 2 장 관련이론의 고찰	7
제 1 절 관광산업 소프트웨어 경쟁력의 개념체계	7
1. 소프트화의 조류	7
2. 소프트웨어 경쟁력의 의의	9
3. 관광산업 소프트웨어 경쟁력의 개념	11
제 2 절 관광산업의 소프트웨어 경쟁력의 구성부문	14
제 3 절 선행연구의 검토	19
제 3 장 사례연구지의 현황분석	23
제 1 절 제주관광산업의 환경변화	23
1. 시장분석	23
2. 고객분석	24
3. 경쟁분석	27
제 2 절 제주관광산업의 소프트웨어 부문 현황	28
1. 제주관광산업 현황	28
2. 제주관광산업의 소프트웨어 부문별 현황	31
제 4 장 실증분석 및 결과의 논의	38
제 1 절 조사설계	38
1. 조사목적	38
2. 조사방법	38

제 2 절 설문지 구성과 자료분석 방법	39
1. 설문지 구성	39
2. 자료분석 방법	41
제 5 장 분석의 결과 및 해석	42
제 1 절 조사대상자의 일반적 특성	42
제 2 절 소프트웨어 구성부문별 경쟁력 평가	45
제 3 절 인구통계학적 집단간 인식차이	48
제 4 절 전문가 집단간 인식의 차이	54
제 5 절 소프트웨어의 구성부문별 중요도와 제주관광의 발전가능성 평가	56
제 6 절 분석결과에 대한 논의	61
제 6 장 결 론	65
참 고 문 헌	67
관광학계 종사자 대상 설문지	70
관광업무관련 공무원 대상 설문지	76
관광사업체 종사자 대상 설문지	82



표 차 례

〈표2-1〉 관광산업의 특징	11
〈표 2-2〉 관광사업의 분류	15
〈표 2-3〉 관광공급요소	16
〈표 2-4〉 관광산업에서의 하드웨어와 소프트웨어의 분류	18
〈표 2-5〉 국내외의 관광산업의 경쟁력 평가 연구사례	22
〈표 3-1〉 국적별 관광객 입도 현황	25
〈표 3-2〉 관광객 성향별 현황	26
〈표 3-3〉 관광수입	26
〈표 3-4〉 주요 경쟁지 관광통계	27
〈표 3-5〉 관광사업의 포괄범위	29
〈표 3-6〉 관광사업 포괄 범위에 따른 현황	30
〈표 3-7〉 관광진흥법에 의거 등록된 여행업 현황	30
〈표 3-8〉 관광진흥법에 의거 등록된 관광숙박업 현황	30
〈표 3-9〉 관광진흥법에 의거 등록된 관광객이용시설업 현황	31
〈표 3-10〉 제주관광의 관광코스 현황	32
〈표 3-11〉 제주관광 기념품 현황	33
〈표 3-12〉 관광이벤트 및 축제현황	34
〈표 3-13〉 관광홍보 및 마케팅 현황	35
〈표 3-14〉 정보제공부문 현황	36
〈표 4-1〉 설문지의 구성과 측정척도	40
〈표 4-2〉 설문지 회수 현황	42
〈표 4-3〉 설문조사 표본의 일반적 특성	44
〈표 4-4〉 소프트웨어 구성부문별 경쟁력 평가	45
〈표 4-4 계속〉 소프트웨어 구성부문별 경쟁력 평가	46
〈표 4-5〉 상품관련 소프트웨어 경쟁력 평가에 대한 인구통계학적 차이검증 결과	50

〈표 4-6〉 운영관련 소프트웨어 경쟁력 평가에 대한 인구통계학적 차이검증 결과	51
〈표 4-7〉 정보관련 소프트웨어 경쟁력 평가에 대한 인구통계학적 차이검증 결과	52
〈표 4-8〉 제도관련 소프트웨어 경쟁력 평가에 대한 인구통계학적 차이검증 결과	53
〈표 4-9〉 소프트웨어 구성부문별 경쟁력 평가에 대한 전문가집단간 차이검증 결과	55
〈표 4-10〉 관광 소프트웨어의 부문별 중요도	56
〈표 4-11〉 인구통계학적 변인으로 본 관광소프트웨어의 구축 현황 평가	58
〈표 4-12〉 인구통계학적 변인으로 본 제주관광산업의 발전가능성 평가	60

그림 차례

[그림 1-1] 연구의 흐름	5
[그림 2-1] 소프트웨어 경쟁력의 개념	13
[그림 2-2] 관광상품의 분류	17
[그림 5-1] 구성부문별 경쟁력 평가치 비교	61

ABSTRACT

A Study for an the Assesment of Software Competitiveness of Tourism Industry in Jeju

Submitted by Cho, Seon-Hee

Supervised by Professor Jang, Sung-Soo



Department of Tourism Development

Graduate School

Cheju National University

Jeju, Korea(south)

The purpose of this study is to asses software competitiveness of tourism industry in Jeju. In order to achieve the purpose, I divide this study five parts that are introduction, theoretical background, design of this study, analysis and conclusion.

Introduction part of this thesis set up problem suggestion, research purpose, research boundary, an object of study and research method.

Second chapter, through the review of literature, set up the theoretical backgrounds. Main theoretical backgrounds of this thesis is tourism

software.

Third chapter is positive research. This chapter set up design of research model, and investigation design, so

Fourth chapter is analysis result and interpretation. So, through the evaluation of measurement scale verify reliability of questionnaire. Verification method is oneway ANOVA and T-test from SPSS 10.0 version.

The last chapter of this study is summary and conclusion. And present of limitation of this study and direction of future study.

As a result of this study, I found that there is a positive estimation that tourism industry bring multiple and sustainable growth in Jeju island, on the contrary tourism software part is not constructed very well. So, in order to make a great growth in tourism industry in Jeju, product and system related software are very important things.

제 1 장 서 론

제 1 절 문제제기

IMF 금융위기의 여파로 지난 몇 년 동안 구조조정·대량 실업 등 침체국면을 벗어나지 못하던 상황에서도, 제주관광산업은 그 속도가 느리기는 하나 꾸준히 성장하고 있다. 2000년 대비 2002년 말 현재 관광관련 사업체는 42.8% 증가함으로써 관광관련 업종에 대한 사업진출이 활발했던 것으로 나타났으나, 관광수입 면에서는 2000년 대비 2002년말 현재 1.9%의 성장률을 보이는데 그쳤다¹⁾. 이는 제주관광산업의 육성이란 전략적 대응에도 불구하고 이를 타개하기 위한 기술적 대처가 미흡했기 때문이다. 하드웨어적 측면에서 1989년 ‘특정지역제주도종합개발계획’이 종료된 이후 10여년이 지나는 동안 관광시설투자가 거의 이루어지지 않았을 뿐만 아니라 소프트웨어적 측면에서 관광객 몰입을 유발할 수 있는 관광상품 개발·구성이 이루어지지 않고 있으며, 관광상거래 질서 등 기초적인 서비스체계조차 아직도 정착되지 못하고 있다. 그리고 웨트웨어적 측면에서도 고용을 창출하고 인력의 생산성을 향상시키기 위한 인적자원 프로그램 개발이 부족하며, 관광진흥을 견인할 조직구조와 리더쉽 등 협력적 파트너쉽이 갖추어져 있지 못하다.²⁾

이처럼 제주관광산업이 여러 가지 문제를 안고 있다는 반성은 많았지만 그 해결책은 주로 관광기반시설의 확충이나 관광객이용시설 등 1차적 관광자원의 판매를 위한 하드웨어 투자에 치중되어 왔다. 현재 제주도는 국제자유도시개발특별법에 의거 제주도종합개발계획을 수립·추진중에 있고, 기수립된 관광지 개발계획에 따라 3개 관광단지 및 20개 관광지구 등이 개발중에 있는데 이는 하드웨어적인 투자로 볼 수 있다.³⁾

1) 제주도, 「제43회 제주통계연보」, 2003. pp.326~329.

2) 송재호·정승훈, “제주도관광조직체계 진단과 정책적 함의”, 제주발전연구 제4호, 2000, pp.1~2.

3) 한국은행 제주지점, “제주관광산업의 현황과 고부가가치화를 위한 정책과제”, 2001, p.3.

그러나 신규 투자가 어려운 IMF 이후 관광산업을 21세기 전략산업으로 육성하기 위해서는 소프트웨어 경쟁력 확보가 최대의 현안과제로 대두되고 있다.⁴⁾ 따라서 본 연구는 제주 관광산업을 경쟁력을 갖기 위해서는 하드웨어 경쟁력의 지속적인 향상과 함께 소프트웨어 경쟁력을 시급히 확보해야 한다는 인식에서 출발한다.

제 2 절 연구목적

제주의 관광산업은 지역경제의 주력산업이다. 지난 30여년 동안 추진되어 온 관광개발은 지역의 경제뿐만 아니라 사회·문화등 제분야의 기본틀을 변화시켜왔다. 그러나 이 주력산업을 발전시켜온 결과에서 간과할 수 없는 문제점은 관광개발을 하드웨어 중심으로 추진해온 것이다. 즉 그동안 개발의 초점이 하드웨어쪽에 치중되므로써 결국 소프트웨어 부문을 소홀히 하게 되었고 오늘에 이르러서는 타 국가와의 경쟁이나, 지역간 관광상품 경쟁에서 낙후하고 있는 것이다.⁵⁾

지난 2003년 6월 제16회 한국국제관광전에 방문한 관람객을 대상으로 실시한 제주 관광에 대한 성향을 조사 분석한 결과에서도 알 수 있다. ‘제주도가 보다 나은 관광지가 되기 위해 가장 우선적으로 개선해야 할 사항은 무엇인가’라는 질문에 특색 있는 상품개발을 가장 우선순위로 꼽았으며, 다음으로 과다한 여행비용개선, 바가지요금 근절을 들어⁶⁾ 제주관광산업의 소프트웨어적 아이디어 개발이 절실한 것으로 나타났다. 이러한 조사 결과에서도 짐작할 수 있듯이 이제 제주관광산업은 하드웨어 측면에서의 개발보다는 관광상품, 운영, 정보, 제도 등 소프트웨어 측면에 좀더 깊은 관심을 갖고 경쟁력을 갖추어야 할 때이다.

관광산업은 아이디어전쟁이다. 역사자원과 신비한 경관, 관광시설이 하드웨어라면 아이디어는 그것을 빛나게 하는 소프트웨어다. 아이디어 하나로 세계적 명소가 된 곳

4) 강신겸·김현주, “관광활성화를 위한 소프트경쟁력 강화방안”, 삼성경제연구소, 1999, pp.2~3.

5) 제주발전연구원, 「제주형 관광조직체계의 기초모형 개발」, 2000, p.1.

6) 제주도관광협회, “「제16회 한국국제관광전」 관람객 대상 제주관광 설문조사 결과”, 2003. p.25

은 셀 수 없이 많다. 인구 50만명의 작은도시로 여러 형태의 고성들이 곳곳에 산재되어 있을뿐만 아니라 지리·교통·기후적으로 불리함을 안고 있으나 전해져 내려오는 다양한 설화등 역사적 요소와 연계된 20여종의 축제를 연중 개최하여 연간 1,300만명의 관광객을 유치하는 스코틀랜드의 에든버러(Edinburgh)시⁷⁾를 보라. 그리고 19세기 산업혁명의 산물로 최근까지 섬유산업에 의존해오다 화려한 빅토리아 시대의 산업유적 및 하위스빌리지등의 잠재적인 관광매력물에 적극적인 투자와 홍보를 통해 연간 관광객 추정치가 거의 500만명에 이르는 영국의 브래드포드가 그 좋은 예라고 할 수 있다.⁸⁾

이처럼 관광산업은 같은 자원과 시설을 가지고도 어떤 소프트웨어를 덧붙이느냐에 따라 부가가치를 창출하는 데는 엄청난 차이가 생길 수 있다. 지금까지 관광시설 중심의 하드웨어 확충만으로는 경쟁력을 갖추는데 한계가 있다.

제주도는 ‘천혜의 자연관광자원과 신들의 고향, 전설의 섬’으로 불릴 만큼 수많은 역사·문화유적을 가지고 있으며, 이미 1980년대부터 의욕적으로 개발해온 중문관광단지 등 국제적인 관광인프라를 갖추고 있는 우리나라 대표적인 관광지이다. 그러나 세계적인 풍부한 관광자원, 호텔, 콘도 등 기반시설을 갖추고 있음에도 관광산업이 활성화되지 못하고 있는 것은 강력한 개발규제를 비롯하여 관광안내체계, 차별화된 관광상품, 다양한 이벤트, 이해당사자들의 협력 부재 등 소프트웨어 경쟁력이 미약된데서 그 원인을 찾을 수 있다.

따라서 본 연구는 제주관광산업의 소프트웨어 경쟁력에 대하여 어떻게 평가를 하고 있는지를 제주도에 거주하는 관광전문가집단을 대상으로 한 설문조사를 통해 알아보고, 평가결과를 통해 현 제주관광산업에 대한 시사점을 알아보는데 그 목적이 있다.

이러한 목적을 달성하기 위한 구체적인 연구의 목표는 다음과 같다.

첫째, 문헌연구를 통해 관광산업의 소프트웨어 경쟁력에 대한 이론을 체계화 한다.

둘째, 관광산업을 책임지고 있다고 해도 과언이 아닌 관광관련 전문가들은 현 제주관광산업의 소프트웨어의 경쟁력을 어떻게 평가하고 있는지 실증분석을 통해 알아본다.

7) 한국은행 제주지점, 전개논문, p.3.

8) 신용석·정선희 옮김, 「현대관광의 이론과 실제」, 한울아카데미, 1999, pp.242~243.

셋째, 관광관련 전문가들의 소프트웨어 경쟁력 평가를 통해 향후 제주관광산업은 어떤 측면의 관광소프트웨어를 강화시켜야 할지에 대하여 방향을 제시하고자 한다.

제 3 절 연구방법

1. 연구의 범위

본 연구의 공간적 범위는 제주도로 설정하였으며, 대상적 범위는 관광관련 전문가집단으로 인정되는 관광학계 종사자, 관광업무관련 공무원, 관광사업체 종사자로 선정하였다. 내용적 범위는 관광산업의 소프트웨어를 상품, 운영, 정보, 제도 측면으로 구분하여 소프트웨어 경쟁력을 평가·분석하는 것을 내용으로 한다.

그리고 제주관광산업의 소프트웨어 경쟁력 평가를 위해 결정해야 할 중요한 문제중 하나는 시간적 범위의 문제로 연구의 시점 또는 기간의 결정문제이다. 이런 기간 결정방법에는 한 시점을 대상으로 하는 횡단적 접근방법과 두 시점이상을 측정, 비교하는 시계열적 방법이 있다.⁹⁾ 본 연구에서는 제주관광산업의 소프트웨어 경쟁력 평가를 위한 시간적 범위를 2003년 11월 현재로 설정하여 횡단적 접근방법을 택하였다.

본 연구의 전체내용은 제1장 서론을 포함하여 전체 5개의 장으로 구성되었는데 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

제1장에서는 제주관광산업의 소프트웨어 경쟁력 평가에 주목하게 된 배경을 비롯한 연구의 목적, 연구의 범위 및 방법에 대하여 기술하였다.

제2장에서는 관련 이론의 고찰로써 관광산업에서의 「소프트웨어 경쟁력」에 대한 개념체계와 관광소프트웨어 경쟁력의 구성부문에 대하여 파악한 후, 선행연구에 대한 검토를 하였으며,

제3장은 제주관광산업의 환경변화를 비롯한 제주관광산업의 소프트웨어 부문 현황에 대하여 기술하였다.

9) 김귀곤 외, “도시 삶의 질 지표에 관한 연구(1)”, 「한국조경학회지」, vol. 18, no.2, 1990, p.131.

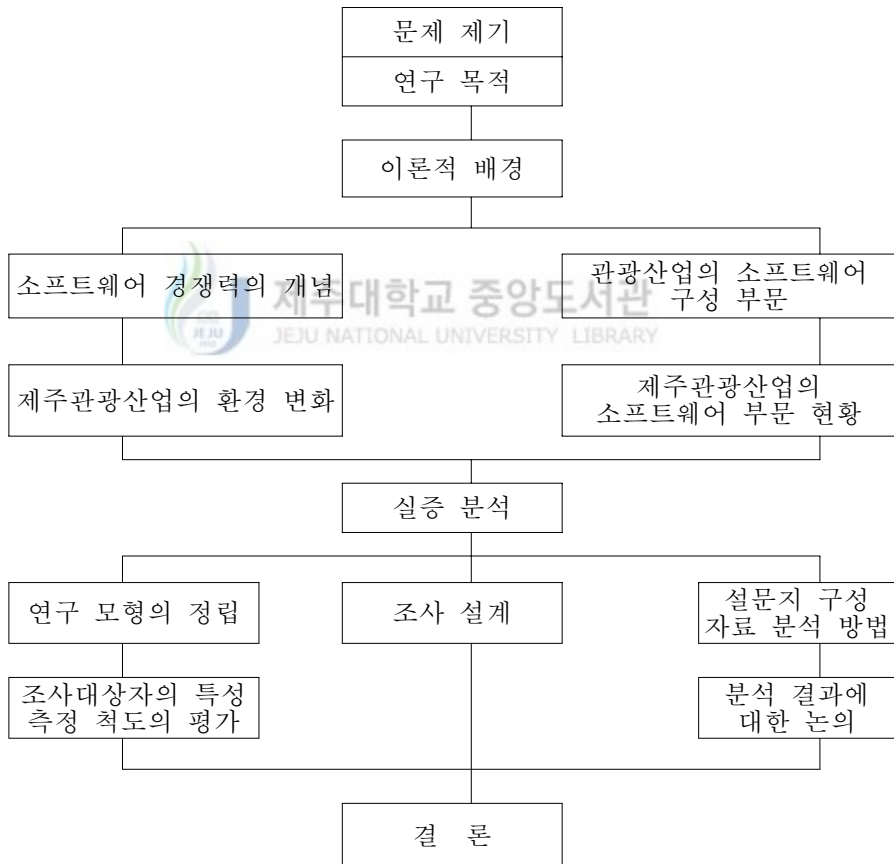
제4장은 실증분석 및 결과의 논의로 분석모형의 정립과 조사설계, 설문지 구성과 자료 분석 방법, 조사대상자의 특성과 측정척도의 평가에 대하여 기술하였다.

제5장은 분석결과에 대한 논의로 구성하였으며

제6장은 결론으로 연구의 요약과 한계점에 대해 기술하고 향후 시사점을 제시하였다.

본 연구의 틀은 다음 [그림 1-1] 과 같다.

[그림 1-1] 연구의 흐름



2. 연구의 방법

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 도입된 연구방법으로서는 문헌연구와 실증연구를 병행하였다.

문헌연구를 통하여 소프트웨어 경쟁력의 개념과 관광산업의 소프트웨어 경쟁력에 대한 이론적 토대를 구축하여 분석의 준거로 삼았으며, 실증연구의 경우 사례연구지인 제주도에 거주하는 관광관련 전문가를 대상으로 조사대상을 선정하여 조사를 실시하였다.

조사기간의 경우 2003년 11월 1일부터 2003년 11월 15일까지 15일간에 걸쳐 수행하였다.

조사방법은 설문지를 배부한 후 회수하는 간접질문 형식으로 진행되었으며, 표본추출의 경우 비확률 표본추출방법 중의 하나인 임의표본 추출법을 채택하였다.

수집된 자료는 데이터 코딩 과정을 거쳐, 통계분석프로그램인 SPSS 패키지를 활용하여 빈도분석, T검정(t-test), 분산분석 등을 실시하였다.

본 연구는 관광관련 전문가만을 대상으로 조사함으로써 연구대상이 한정되었다는 틀을 벗어나지 못했다. 또한 소프트웨어 경쟁력 평가에 대한 기존 연구가 많지 않아 포괄적이고 심도있는 연구가 불가능했다는 한계를 갖고 있다.

제 2 장 관련이론의 고찰

제 1 절 관광산업 소프트웨어 경쟁력의 개념체계

1. 소프트화의 조류¹⁰⁾

세계는 지금 물질 생산이나 시설정비가 중심인 이른바 하드웨어 중심의 사고에서 탈피하여 사회의 변화에 보다 잘 대응해 가려는 소프트의 시대로 크게 전환되고 있다. 이미 사회 각 부문에서 소프트의 중요성을 인식하고 새로운 부가가치를 창조하기 위한 노력을 전개하고 있다. 미국에서 지식기반경제학을 처음으로 주장한 폴로머 교수는 소프트혁명(soft revolution) 시대를 살고 있다고 전제하면서 생산에 대한 개념이 소프트웨어를 만들어내는 것으로 빠르게 바뀌고 있다고 역설한 바 있다.

....세상에는 하드웨어(hardware)와 웨트웨어(wetware), 소프트웨어(software)가 있다. 웨트웨어(W/W)는 인간, 인간두뇌, 인적자본을 나타내며, 하드웨어(H/W)가 컴퓨터라면 웨트웨어는 컴퓨터를 작동하는 사람이다. 소프트웨어(S/W)는 컴퓨터를 운영하는 프로그램이다. 소프트혁명 시대에는 물건을 생산하는 것이 아니라 물질조합을 달리하는 방법을 만들어내는 것이다...

사회구조의 변화와 함께 대표적인 하드웨어로 일컫는 기존의 사회간접자본(infrastructure)도 소프트웨어를 확충하는 방향으로 개발되고 있다. 공항이나 항만, 역 등을 단순히 사람이나 물자의 교류거점이 아니라 정보의 거점으로 개발하고 있는 것이다. 이전에 사람과 재화가 교류하는 항만에서 '정보의 항'으로 정비하기 위해 컨벤션시설이나 고도의 인텔리전트 빌딩을 건설하는 등 항만을 국제정보교류의 거점으

10) 강신겸·김현주(1999), op. cit., pp.5~7.

로 정비해 나가는 추세이다. 항구도시 요코하마(橫兵)의 미래항 개발사업인 ‘미나토미라이 프로젝트’, 기존의 국제무역항을 중심으로 국제박람회장과 컨벤션센터, 리조트를 두루 갖추고 있는 싱가포르항이 좋은 예이다.

지역개발에 있어서도 성장중심의 효율 향상뿐만 아니라 삶의 여유가 넘치는 지역 형성, 어메니티(amenity)의 향상, 정보발신지로서의 기능 강화 등 세계적인 소프트화의 조류를 감안하여 새로운 정책을 개발하고 있다. 영국의 에딘버러시가 ‘지역’에 새로운 부가가치를 더해 관광과 투자의 대상으로서 매력적인 ‘장소(place)’로 만들어 도시의 이미지를 변혁시키고 새로운 부가가치 창출에 성공한 좋은 예라고 할 수 있다. 산업혁명시대의 상징이었던 이 도시가 쇠퇴의 길을 걷게 되자 끊임없는 지역축제와 이벤트라는 소프트웨어로 지역활성화에 승부를 걸어 매년 인구의 10배가 넘는 관광객을 끌어들이며 축제를 펼치고 있다.

그리고 하드웨어와 소프트웨어를 얘기할 때 정보부문을 빼놓을 수 없다. 정보기반이라는 것은 정보기기, 네트워크(network), 콘텐츠(contents), 사회제도 등 다양한 요소로 이루어지기 때문에 단순히 정보기기를 구입하고 네트워크를 정비하는 것만으로는 효율적으로 작동하지 못한다. 정보기반을 이용하여 ‘무엇을 할 것인가’라는 목적에 따른 이용 소프트웨어나 정보를 충실히 하는 것이 가장 중요하다고 할 수 있다. 즉 하드웨어인 정보기기나 네트워크를 정비하는 것만으로는 정보기반에서 충분한 기능을 이끌어낼 수 없으므로 충실한 정보내용, 정보기기를 취급하는 사람들의 능력향상, 정보공개 등 소프트웨어 측면에서의 내용이 더 중요한 것이다.

또한 상품개발에 있어서도 소비가 포화상태로 되어있는 현 상황에서는 ‘깨지지않고 값싸다’는 물건자체의 품질만으로는 상품이 팔리지 않게 되었으며, 이에 물건의 기능, 디자인, 가격등 고객의 욕구를 만족시킬수 있는 물건만이 성공할 수 있는 방향으로 시장이 변화해가고 있다.

2. 소프트웨어 경쟁력의 의의

소프트웨어 경쟁력의 의의를 살펴보기에 앞서 우선 소프트란 무엇인가에 대하여 살펴보자. 사전적 정의로 「소프트」는 부드럽다, 연하다, 매끄럽다, 말랑말랑하다 등 다양한 개념으로 정의되는데, 대부분 정적인 의미를 함축한다. 이밖에 연약하다, 조용하다, 수월하다, 온화하다 등의 의미도 가지고 있다.¹¹⁾

한편 「소프트웨어」란 말은 컴퓨터가 등장하면서부터 사용하기 시작되었다. 컴퓨터 본체를 하드웨어라고 부르고 본체를 작동시키는 프로그램을 소프트웨어라고 하기 시작하면서 「소프트」, 「하드」가 사회에서 통용되고 있다. 경험적으로 「소프트웨어」는 정보, 지식, 감성, 서비스등의 '눈에 보이지 않는 추상적인 것' 을 의미하며, 「하드웨어」는 '눈에 보이는 구체적인 것' 을 의미하며, 따라서 「소프트웨어」는 일반적으로 창조력에 의해 만들어지기 때문에 모방이 어렵고 고부가가치의 것이라는 특징을 갖게 된다.

21세기의 새로운 메가트렌드로 급부상하고 있는 「소프트화」란 개념은 서비스산업의 비중이 높아지면서 소비자가 상품의 소프트한 측면을 중시하는 현상을 의미하며 흔히 '서비스화'라는 말로 대신하기도 한다. 소프트화는 정보·지식사회의 도래, 범지구 차원의 환경·안전 중시, 소득수준의 향상과 근로시간의 단축, 신소비계층의 부상 등 기업을 둘러싼 환경변화에 의해 급속히 진전되고 있는데¹²⁾ 경제의 소프트화, 제품의 소프트화, 소비자의 소프트화등 다양한 의미로 사용되고 있다.

경쟁력이란 용어는 전 세계적으로 각국의 정부, 학계, 언론계, 산업계 등에서 중요한 논의의 주제가 되고 있고, 많은 연구들이 진행되고 있음에도 불구하고 아직 확실한 정의나 모델이 개발되지 않고 있으며, 경쟁력의 실체에 대한 논쟁이 계속 이어지고 있다. 일반적으로 기업이 국제적으로 경쟁하면서 미시적인 차원에서 기업의 경영능력과 성과를 평가하는 개념인 경쟁력 개념이 그 범위를 넓혀 기업의 국제경제력으로 인식하고 있다.¹³⁾ 국가경쟁력은 기업이 다른 나라의 기업들과 세계시장에서 경쟁할 때 효

11) 민중서림편집국, 「엣센스한영사전」, 민중서림, 1997, p.2483.

12) 이범일외, "소프트경쟁력-21세기 생존을 위한 한국기업의 과제", 삼성경제연구소, 1997. pp.4~5.

13) 김철원, 「관광산업 경쟁력 평가모델 개발」, 한국관광연구원, 2000, p.8.

울적인 사회구조, 제도 및 정책을 제공함으로써 경쟁에서 승리할 수 있게 하는 국가의 총체적인 능력이며, 또한 복잡한 세계경제 환경하에서 국민의 지속적인 생활수준 향상을 담보할 수 있는 전반적인 생산성 수준향상을 달성하는데 있어서의 국가의 능력이라고 정의할 수 있다.¹⁴⁾ 스위스의 국제경영개발원(IMD)에서는 국제경쟁력의 결정요인을 노동, 자본 등 생산요소의 최적결합을 실현시키는 기업의 내부효율성과 기업경영에 영향을 미치는 제반 국내외 환경에의 대응능력에 의해 종합적으로 형성되는 것으로 파악하였다. 그리고 미국의 산업경쟁력위원회는 국제경쟁력이라고 할 때는 자국민의 생활수준 향상을 기하면서 개방된 국제교역시장에서의 국제경쟁에 적합한 재화와 서비스를 생산할 수 있는 능력으로 정의하고 있다.

종합적으로 정리하면 경쟁력은 비교의 개념으로 한 나라의 시장환경 및 여건이 국제시장에서 지속적으로 부가가치를 창출하여 국부를 증가시킬 수 있는 능력이라고 할 수 있다.¹⁵⁾

앞서 살펴본 개념들을 정리하여 볼때, 소프트웨어 경쟁력이란 ‘눈에 보이지 않는 것에서 가치를 찾아내거나 그것을 기획·가공하여 부가가치를 높이는 능력’으로, 소프트웨어 시대에 직면한 현 사회에서 경쟁우위를 갖기 위해 요구되는 필수적인 경쟁력이다. 즉 소프트웨어 경쟁력은 하드웨어 경쟁력과 반대되는 개념이라기보다는 소프트웨어라는 새로운 메가트렌드에 대응해 현사회에서 기업이나 지역이 갖추어야 할 경쟁력이라고 할 수 있다. 소프트웨어 경쟁력은 그 자체만으로도 경쟁우위의 원천이 될 수 있지만 하드웨어 경쟁력이 뒷받침될 때 보다 강력한 힘을 발휘한다.¹⁶⁾

14) 왕윤중외, “WEF 국가경쟁력 보고서 분석”. 대외경제정책연구원, 1999.

15) 김철원(2000), op. cit., p.9.

16) 강신겸·김현주(1999), op. cit., p.21.

3. 관광산업 소프트웨어 경쟁력의 개념

관광산업에서 소프트웨어는 어떤 의미를 가지며, 왜 중요한가를 살펴보기에 앞서 관광이란 무엇인가하는 개념을 정리할 필요가 있다. 왜냐하면 관광이란 다면적이고 복합적인 현상이며 포괄적인 특성을 가진 개념이기 때문이다. 관광은 즐거움을 추구하는 문화행위이자 고도의 서비스를 통하여 관광객을 만족시키는 서비스활동이다. 따라서 관광산업은 단순한 제조상품이 교환이 아니라 사람과 문화의 교류인 까닭에 많은 관련 산업이 연계된 복합산업이며¹⁷⁾, 다양한 요소와 현상이 조화를 이루지 않으면 안 되는 시스템산업이다. 관광산업의 이러한 특성 때문에 부가가치를 창출하기 위해서는 소프트웨어의 중요성이 더욱 강조될 수밖에 없다.

<표2-1> 관광산업의 특징

성격	특징	핵심 고려요소
시스템산업	· 관광시장, 교통, 대상, 기업의 상호 의존관계	· 관련 요소간 협력과 조정
복합산업	· 관련 산업부문의 복합체	· 관련 산업과의 조화
서비스산업	· 관광산업의 핵심은 '서비스' · 사람과 문화의 교류	· 서비스제공자로서 사람

자료 : 강신겸·김현주, “관광활성화를 위한 소프트경쟁력 강화방안”, 삼성경제연구소, 1999.

첫째, 관광산업은 특정한 유물이나 장소만이 관광대상이 되는 것이 아니라 지역전체가 관광대상이요, 관광상품이다. 이 때문에 관광산업의 성패는 관련된 다양한 요소와 현상을 얼마나 효과적으로 조화·균형을 유지하느냐에 달려 있으며, 이러한 조정과 연출이야말로 필수적인 소프트웨어이다.

관광객이 목적지와 관광상품을 선택할 때 단순히 교환 가능한 단일 상품과 서비스

17) 손대현, 「관광론」, 일신사, 1992, P.76.

차원에서 선정하는 것이 아니고 방문대상지역의 기후, 문화 및 지리적 환경과 같은 특성들의 집합(the bundle of characteristics)을 고려하여 선정한다는 점이다. 이처럼 조화와 종합산업인 관광산업을 성공적으로 육성하고 진흥하기 위해서는 제도와 물질적인 건설도 필요하지만 부문간 협력과 조정(collaboration and coordination)이 중요하다.

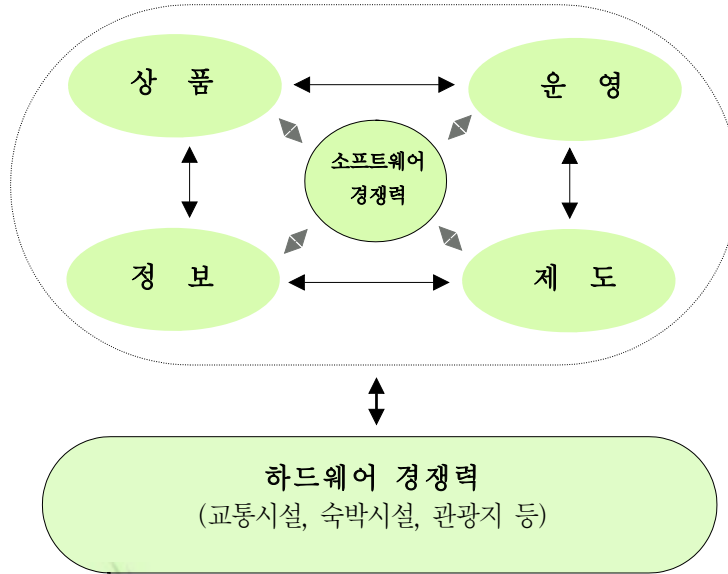
둘째, 관광산업은 대표적인 서비스산업으로서 고객에 대한 따뜻한 환대(hospitality)가 핵심상품이며, 이러한 서비스가 바로 소프트웨어이다. 여기서 서비스 품질(service quality)이란 관광산업 경쟁력의 핵심개념으로 관광객 만족과 재방문으로 직결된다. 서비스 향상에는 오랜 시간과 지속적인 노력이 요구되며, 서비스 품질 향상을 위해서는 인적자원(humanware) 자체의 개발뿐만 아니라 매뉴얼화, 표준화 등 소프트웨어적인 전략이 요구된다.

셋째, IMF 금융위기 이후 현 재정상황에서 막대한 투자비가 요구되는 하드웨어를 단시간내에 건설하기는 어렵다. 교통체계관리 분야에서는 도로를 신설하여 교통의 흐름을 좋게 하는 것이 아니라 신호등의 주기 조정 가변차선제의 실시, 교차로 개선 등 교통흐름에 대한 운영관리기법을 통해 교통 소통을 원활하게 한다.

따라서 새로운 호텔을 건립하는 것보다 기존 시설을 개·보수한다거나, 중저가 숙박 시설을 관광안내책자에 포함하여 이용률을 높인다거나, 일시에 집중되는 관광객을 계절별로 분산시킬 수 있는 프로그램을 개발하거나 또는 관광자원의 합리적 이용을 위해 예약제를 실시하거나 홍보를 강화함으로써 이용률을 높인다거나 각종 표지판, 안내문, 설명문에 대한 보완 및 정비로 이용의 편의성을 도모하는 등의 운영관리기법 즉 소프트웨어적인 접근이 필요하다.¹⁸⁾

18) 강신겸·김현주(1999), op. cit., pp.12~14.

[그림 2-1] 소프트웨어 경쟁력의 개념



자료 : 강신겸 · 김현주, “관광활성화를 위한 소프트웨어 경쟁력 강화방안”, 삼성경제연구소, 1999.

현재까지 관광산업의 경쟁력에 대한 개념의 정립은 체계적이거나 이론적 바탕이 견고하지는 않으나 앞서 살펴본 문헌연구를 통하여 개념적으로 정의할 수 있는 관광산업 경쟁력이란 한 나라의 관광 시장 환경 및 여건, 관광자원, 인력자원, 인프라 구조 등이 국제 관광시장에서 지속적으로 부가가치를 창출하여 국가의 능력을 증대시키고, 이를 통하여 국민의 생활의 질을 증가시킬 수 있는 능력으로 정의될 수 있을 것이다.

관광산업 경쟁력을 분석하는 틀 또한 체계적으로 제시되고 있지 않으나 문헌연구를 살펴보면, Henshall과 Roberts¹⁹⁾는 뉴질랜드의 관광산업에 대한 국제경쟁력을 산업매력도 분석(Industry Attractiveness Analysis; IAA)을 이용하여 분석의 틀을 제공한 바 있고, Ritchie와 Crouch²⁰⁾는 관광지의 경쟁력을 다섯 개의 요인으로 구분하고 이

19) Henshall, B. D. & Roberts, R., Comparative assessment of tourist generating markets for New Zealand. *Annals of Tourism Research*, 1985, pp.219~238.

20) Ritchie, J. R., & Crouch, G.I., "Competitiveness in international tourism : A framework for understanding and analysis. *Proceedings of the 43rd congress of the association internationale d'experts scientifique de tourism*, San Carlos de Bariloche, Argentina, October 17-23, 1993.

를 분석하였는데, 관광지의 경쟁력은 관광지의 매력(destination appeal), 관광지 경영(destination management), 관광지 조직(destination organization), 관광지 정보(destination information), 관광지 효율성(destination efficiency)의 분석 틀을 제공하고 있다.

관광분야에서 ‘소프트경쟁력’이란 용어 역시 아직 학문적·이론적으로 확립된 바는 없지만, 이미 학자들에 의해 광범위하게 사용되고 있는 관념적인 개념이라고 할 수 있다. 전통적으로 관광산업은 대표적인 서비스산업(hospitality industry) 또는 소프트산업(soft industry)으로 인식되어 왔다. 물리적인 실체를 의미하는 하드웨어보다는 눈에 보이지 않는 무형물 특히 서비스 품질(service quality)이 더 강조되어왔다.

일반적으로 소프트웨어 경쟁력이란 ‘눈에 보이지 않는 것에서 가치를 찾아내거나 그것을 기획·가공하여 부가가치를 높이는 능력’으로 정의할 수 있다. 관광소프트웨어 경쟁력도 이런 관점에서 ‘소프트웨어 측면에서 여러 관광요소를 결합하여 관광서비스를 제공함으로써 부가가치를 높이는 것’으로 정의할 수 있으며, 관련요소는 상품 소프트웨어, 운영 소프트웨어, 정보 소프트웨어, 제도소프트웨어 등 4가지로 구성될 수 있다. 어떤 지역이 관광소프트웨어 측면에서 경쟁력이 있다고 함은 이러한 관광요소가 다른 지역 또는 국가와 비교할 때 비교우위를 가짐을 의미한다²¹⁾고 할 수 있겠다.

제 2 절 관광산업 소프트웨어 경쟁력의 구성부분

본 연구에서는 공급측면에서 관광시설과 상품을 분류한 기존 연구를 바탕으로 하드웨어와 소프트웨어를 분류하고 관광산업의 소프트웨어 구성부분을 살펴보고자 한다.

관광진흥법상 관광사업별로 보면, 제공되는 서비스의 유형에 따라 운송, 숙박, 음식, 운동, 오락, 휴양 또는 용역을 제공하는 업으로 구분하였으며 크게 여행업, 관광숙박업, 관광객 이용시설업, 국제회의 용역업, 관광편의시설업으로 구분된다. 다시 세분하면 여행업은 일반여행업, 국외여행업, 국내여행업으로 관광숙박업은 호텔업과 휴

21) 강신겸·김현주(1999), op. cit., pp.21~22.

양콘도미니엄업으로 구분하고 호텔업은 관광호텔업, 국민호텔업, 해상관광호텔업, 가족호텔업, 한국전통호텔업으로 구분된다. 관광객이용시설업은 전문휴양업, 종합휴양업(1종, 2종), 자동차야영업, 관광유람선업, 관광음식점업, 외국인전용 유흥음식점업, 외국인전용 관광기념품 판매업으로 분류되어 있다. 이러한 분류체계는 관광사업을 영위하기 위한 것으로서 서비스유형에 따라 구분하였으나 구체적으로 하드웨어와 소프트웨어를 구분하기에는 적합하지 않음을 알 수 있다.

<표 2-2> 관광사업의 분류

관광숙박업	관광호텔, 국민호텔, 가족호텔, 한국전통호텔업, 휴양콘도미니엄업
여행업	일반여행업, 국외여행업, 국내여행업
관광객이용시설업	종합휴양업(1종, 2종), 전문휴양업, 관광유람선업, 관광음식점업(한국음식점, 관광극장식당), 외국인전용유흥음식점업, 외국인 전용관광기념품판매점업
국제회의용역업	국제회의용역업
관광객편의시설업	관광사진업, 관광토속주판매업, 전문관광식당업, 일반관광식당업
카지노업	카지노업

자료 : 강신겸·김현주, “관광활성화를 위한 소프트경쟁력 강화방안”, 삼성경제연구소, 1999.

관광공급요소별 분류로 맥킨토시와 골드너(McIntosh & Goeldner)²²⁾는 관광공급요소를 <표 2-3> 과 같이 4가지로 분류하고 있다. 첫째, 자연자원으로서 기후, 대기, 토양, 식생, 수질, 자연경관 등 자연자원이며 둘째, 기반시설로서 용수공급 및 하수처리, 가스 전기 통신시설과 같은 기반시설과 기타 고속도로, 공항, 철도, 도로, 주차장, 야간조명, 부두 접안시설, 열차역, 리조트, 호텔, 모텔, 레스토랑, 쇼핑센터, 엔터테인먼트(entertainment), 박물관 등이 해당된다.

<표 2-3> 관광공급요소

구 분	세 부 내 용
자연자원	기후, 대기, 토양, 식생, 수질, 자연경관
기반시설	용수공급 및 하수처리, 가스 전기 통신시설 고속도로, 공항, 철도, 도로, 주차장, 야간조명, 부두접안시설, 열차역, 리조트, 호텔, 모텔, 레스토랑, 쇼핑센터, 박물관, 엔터테인먼트
교통수단	선박, 항공기, 버스, 리무진, 택시
문화자원	친절함, 쾌적함 등 hospitality 미술, 음악, 역사, 무용, 쇼핑, 스포츠

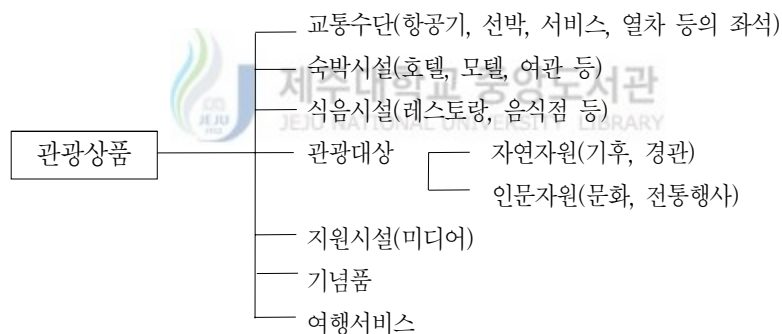
자료 : McIntosh & Goeldner(1991)

셋째, 교통 및 교통장비로서 선박, 항공기, 버스, 리무진, 택시 등 교통수단이 해당된다. 넷째, 호스피탈리티(hospitality)와 문화자원으로 관광종사자들의 친절함, 주민의 따뜻한 환대를 비롯하여 미술, 음악, 역사, 쇼핑, 스포츠 등의 자원이 포함된다. 이 부분이 가장 소프트웨어에 가깝다고 할 수 있다.

22) McIntosh, R. W and Charles R. Goeldner, Tourism:Principles, Practices, Philosophies, NewYok:John Wily & Sons Inc, 1991.

관광상품별 분류를 보면 <그림 2-2> 와 같다. 관광객들이 이용할 수 있는 여러 가지 상품을 관광상품이라 할 수 있으며, 때로는 지역전체가 하나의 관광목적지인 동시에 상품이기도 하다. 이러한 관광상품은 여러 가지 유형적 재화와 무형적 서비스가 복합되어 있는 패키지 상품이며, 관광지라는 시장바구니(market basket)에 같이 모여 들어 있는 것에 비유될 수 있다. 또한 시간, 거리, 비용의 함수와 관광을 충족시켜 주는 대상인 교통시설, 숙박시설, 관광자원, 레크리에이션 시설 등이 유기적으로 결합된 복합상품이다. 한 지역이 관광지로서 경쟁력을 갖기 위해서는 다양하고 이질적인 제 요소를 효과적으로 결합하여 하나의 상품으로 조립, 생산, 포장해 낸 상품이 필요하다.

[그림 2-2] 관광상품의 분류



자료 : 강신겸·김현주, “관광활성화를 위한 소프트경쟁력 강화방안”, 삼성경제연구소, 1999.

다음으로 소프트웨어가 적용되는 대상을 중심으로 고려할 때 관광산업의 소프트웨어 구성부문을 <표 2-4> 와 같이 상품관련 소프트웨어, 운영관련 소프트웨어, 정보관련 소프트웨어, 제도관련 소프트웨어 등으로 구분²³⁾할 수 있는데 본 연구에서는 이 분류를 적용하여 논의를 전개하고자 한다.

23) 강신겸·김현주(1999), op. cit., pp.14~20.

<표 2-4> 관광산업에서의 하드웨어와 소프트웨어의 분류

구 분		세 부 내 용	
하드 웨어	기반시설 (infrastructure)	도로, 철도, 공항, 항만, 주차장, 가스, 전기, 통신, 상하수도시설 등	
	교통수단 (transportation)	선박, 항공기, 버스, 리무진, 택시	
	관광객 이용시설 (suprastructure)	리조트, 호텔, 콘도미니엄, 컨벤션센터, 쇼핑센터, 카지노, 레스토랑, 관광안내센터, 박물관, 테마파크 엔터테인먼트시설 등	
소프트 웨어	상품	여행상품	패키지 여행상품, 관광코스, 답사프로그램
		기념품	토산품, 민속공예품, 지역특산물
		이벤트	축제, 이벤트기획
	운영	관광지 운영	예약, 서비스 제공, 환대서비스(hospitality)
		마케팅	상품기획, 홍보, 판촉, 민관 공동마케팅
		지역이미지	친절함, 청결함, 쾌적함
		인식제고	주민의 공감대 형성 및 참여, 종사원 교육
	정보	정보제공	가이드북, 안내지도, ARS정보제공, 인터넷정보제공
		안내·해설	안내 및 해설서비스, 통역
	제도	세제·금융	관광진흥기금
규제·제도		관광진흥법, 문화재관리법, 건축법, 도시계획법, 국제자유도시 특별법 등	

자료 : 강신겸·김현주, “관광활성화를 위한 소프트경쟁력 강화방안”, 삼성경제연구소, 1999.

제 3 절 선행연구의 검토

1. 국내연구

소프트웨어 경쟁력에 관한 국내연구는 매우 취약한 실정이다. 문헌조사에 의해 관련 연구로 최승담, 김철원, 이상직의 논문을 들 수 있다.

강신겸·김현주는 경주지역을 중심으로 관광활성화를 위한 소프트웨어의 경쟁력 강화 방안으로 여행상품과 기념품, 이벤트 등 관광상품의 개발, 지역네트워크 구축, 서비스 제공, 홍보, 마케팅 등 소프트웨어 상품을 창출하는 아이디어와 운영능력 강화, 효율적인 관광정보 전달 및 안내체계의 구축, 금융 및 세제지원, 관련법규 및 정책등 제도개선 및 지원확대가 되어야 한다고 제시하고 있다.

최승담²⁴⁾은 1996년 제주관광의 현황과 문제점을 분석하고 제주관광의 경쟁력 제고를 위한 주요 개선방안으로 중국관광시장의 개척, 접근 항공망의 확충, 제주 재방문의 추진, 신혼관광객 유치확대, 제주관광서비스 수준의 제고, 비수기 타개 및 수익성 제고를 위한 관광시설의 확충, 복합컨벤션 단지의 개발과 함께 관광전쟁에서 승리하기 위해서는 고도의 전문성에 바탕을 둔 치밀한 전략이 마련되어야 하며, 이를 위하여 연구개발분야의 집중적인 투자가 필요하다고 주장했다.

김철원²⁵⁾은 관광산업 경쟁력 평가모델 개발에서 관광부문의 경쟁력을 “한 나라의 관광시장 환경 및 여건, 관광자원, 인력자원, 인프라 구조 등이 국제관광시장에서 지속적으로 부가가치를 창출하여 국부를 증가시킬 수 있는 능력”으로 정의하고, 관광부문의 경쟁력 평가모델을 개발하여 “4차적 경쟁력 원천 모델”을 제시하고 있다.

이상직²⁶⁾은 ‘관광산업의 지식경쟁력 강화방안’에서 ‘관광부문에서의 지식경쟁력은 국제경쟁력이 있는 관광자원개발 및 관광인프라 구축을 통한 국가 차원에서의 관광경

24) 최승담, “제주관광 : 경쟁력의 상실원인과 경쟁력 향상방안”, 제주국제협의회, 제주대학교 관광산업연구소, 1996, pp.3~12.

25) 김의근·고상호, “관광산업의 경쟁력 평가 인식에 관한 연구:제주지역을 중심으로”, 제주관광학회, 2001.p.43.

26) 이상직, “관광산업의 발전 방안”, 산업연구원, 2000, p.3.

쟁력과 함께 관광부문에 종사하는 관광기업들의 지식경영전략 추진 등에 의한 고부가가치 창출능력'으로 보고 있으며, 관광산업의 경쟁력 제고는 관광자원, 관광인프라 구축, 관광수요자의 욕구에 부응하는 관광서비스 및 편의제공 시스템, 관광시설의 확충에 의해서 이루어질 수 있다고 연구보고서에서 밝히고 있다. 따라서 관광의 경쟁력은 물리적 특성이라고 할 수 있는 기후, 가용 호텔수, 관광객 이용시설, 편의시설, 레스토랑의 수나 형태 등에 영향을 받으며 동시에 비물리적 특성인 서비스수준, 청결성, 신변안전도, 문화적 요소 등에 의해 결정된다고 보고 있다.

2. 국외연구

Dwyer, Forsyth, Rao²⁷⁾는 관광산업의 가격경쟁력에 관한 연구에서 국제적인 가격경쟁력 지표를 개발하여 호주를 기준 국가로 하여 호주와 경쟁관계에 있는 관광목적지의 관광상품 및 서비스 가격을 비교하였으며, 이를 통해 19개 관광목적지의 가격경쟁력에 대한 연구결과를 제시하고 있다. 이 연구에서는 가격을 크게 두개인 범주인 이동경비와 체재비용으로 구분하였으며, 연구의 주된 목적은 가격경쟁력 지수를 개발하는 것으로 이를 위해 13개국의 출발지국가와 목적지간의 이동경비와 목적지내에서의 체재비를 고려하였다.

1981~1982년 사이에 뉴질랜드 관광청과 오클랜드대학교에서 뉴질랜드의 관광활성화를 위한 전략적 분석을 실시하면서 도입된 모델로써, 다양한 모델들의 도입이 고려되었으나 그 전략적 계획과 마케팅에 대한 이점이 고려되어 산업매력도 분석(IAA : Industry Attractive Analysis)이 채택되었다. 관광산업에 도입된 IAA는 크게 두개의 축인 시장매력도 요인과 경쟁포지션 요인으로 이루어져 있다. 각각 요인에 대한 지표는 일반용인인 금융, 시장, 기술과 생산, 인력과 자원, 사회적 용인 그리고 정치와 경제로 구분되어 설정되어 있다.

Ritchie와 Crouch²⁸⁾는 관광경쟁력은 관광지의 매력, 관광지의 경영, 관광지조직, 관광지정보, 관광지의 효율성에 의하여 결정된다고 분석하였다.

27) Larry Dwyer, Peter Forsyth, Prasada Rao, "The price competitiveness of travel and tourism : a comparison of 19 destination", 「Tourism Management volume 21」, 2000.

28) Ritchie, J. R., & Crouch, G.I., 전계논문, 1993.

또한 Ritchie와 Crouch²⁹⁾는 국제관광시장에서 경쟁이 치열해지는 현실을 설명하면서 지속가능성이라는 측면의 경쟁적 관광목적지를 현시하는 경쟁력 평가모델을 제시하였다. 이 모델의 특징은 상기한 모형과는 달리 관광정책을 주요지표로 삼고 있으며, 관광지개발계획과는 구별하고 있다.

세계관광기구(WTO) 산하의 비즈니스협회(WTOBC)³⁰⁾에서는 공공기관과 사기업간의 협력을 통해 경쟁력을 증강시키기 위한 연구를 하고 있다. 이 연구에서 민·관 협력이 가져올 수 있는 다양한 편익들을 경쟁력과 관련시켜 조사하고 있다. 여기에 포함되는 항목들이 단순히 민·관의 협력으로 나타날 수 있는 사회, 경제, 환경적 편익이지만 그 바탕에 깔고 있는 의미는 결국 이러한 편익들이 관광산업의 경쟁력에 중요한 요소들임을 나타내고 있다. 따라서 이들의 항목은 경쟁력평가에 사용될 수 있는 중요한 요인이 되고 있다.



29) Geoffrey I. Crouch, J.R.Brent Ritchie, Tourism, Competitiveness, and, Societal Prosperity, Journal of Business Research 44, 1999, pp.137~152.

30) WTOBC : World Tourism Organization Business Council.

〈표 2-5〉 국내외의 관광산업의 경쟁력 평가 연구사례

연구자	연도	경쟁력 평가지표	비고
Dwyer, Forsyth, Rao	2000	<ul style="list-style-type: none"> · 이동경비(Travel cost) · 체재비용(Ground cost) · 지수비교 기준국가 : 호주 	호주를 기준 국가로 하여 경쟁관계 관광목적지의 관광상품 및 서비스 가격비교
뉴질랜드 관광청 (오클랜드대학)	'81-'82	<ul style="list-style-type: none"> · 시장매력도요인, 경쟁포지션요인 · 각각의 요인에 대한 금융, 시장, 기술과 생산, 인력과 자원, 사회적 요인, 정치와 경제 	전략적 계획과 마케팅에 대한 이점이 고려됨
Ritchie & Crouch	1993	<ul style="list-style-type: none"> · 관광지의 매력 · 관광지의 경영 · 관광지 조직 · 관광지 정보 · 관광지 효율성 	
Ritchie & Crouch	2000	<ul style="list-style-type: none"> · 미시적·거시적 환경 · 주요 관광자원 및 매력물 · 지원요소 및 자원 · 목적지관리 및 정책, 계획및 개발 · 환경적 결정요인 	관광목적지의 지속가능성에 대한 개념이 고려됨
세계관광기구 비즈니스협회 (WTOBC)	2000	<ul style="list-style-type: none"> · 상품개발/증진 · 인프라/인력자원 · 마케팅과 프로모션 · 사회경제적·지리정치적 요인 	공·사기업의 협력이 가져올 수 있는 다양한 편익들을 경쟁력과 관련시킴
이상직 (산업연구원)	2000	<ul style="list-style-type: none"> · 물리적 특성(기후, 가용호텔수, 관광객이용시설, 편의시설, 레스토랑의 수나 형태등) 	관광산업의 경쟁력 제고는 자원, 인프라구축, 소비자의 욕구에 부응하는 서비스 및 편의 제공, 시설의 확충으로 이루어질 수 있다고 봄

자료 : 김철원, 「관광산업 경쟁력 평가모델 개발」, 한국관광연구원, 2000.

제 3 장 사례연구지의 현황분석

제 1 절 제주관광산업의 환경변화

1. 시장분석

제주도의 면적은 1,845.6km²로 남한면적의 1.9%이고, 인구는 2002년말 현재 552,310명으로 남한 총인구의 1.14%를 차지하고 있다. 제주의 경제규모는 2002년말 현재 제주도의 지역총생산은 5조 3,741억원으로 국내총생산의 0.9%를 차지하고, 산업구조는 광공업(3.7%)의 비중이 낮고, 농림어업(26.6%)과 서비스업을 포함한 제3차 산업(69.8%)의 비중이 높은 특징을 보이고 있다.

제주도는 한국, 중국, 대만 및 일본의 주요 도시와 인접한 동아시아 지역의 중심지라는 전략적 위치에 있으며, 한라산·오름·해변·삼림을 갖춘 유리한 지정학적 환경이 관광산업에 맞는 최적의 요지이다. 그리고 동아시아 지역의 다른 대도시 중심지와 비교하여 오염되지 않은 청정한 환경을 기지고 있다. 또한 제주도의 기후는 겨울이 따뜻한 것이 특징으로 8월 평균기온은 제주, 서귀포 지역이 약 26~27℃ 정도이나, 1월 평균기온은 약 5~6℃로 상당히 높은 편이다.

그리고 제주도는 국내외 항공사가 취항하는 국제적 수준인 제주국제 공항이 있으며, 광범위한 편의시설은 물론이고 관광 부지, 국제 수준의 호텔을 포함하는 기존 관광산업기반시설이 잘 갖추어져 있다.

하지만 제주도는 섬이라는 제약으로 고립되어 있어 상품 및 서비스 제공에 추가 비용이 소요되고, 경제의 소규모성(상주인구 55만명, 연간 관광객 500만명선)으로 인하여 대부분의 산업분야에 있어 투자의 수익성 확보가 쉽지 않으며 유통 활동과 관련하여 한계를 가지고 있다. 또한, 3차 산업 분야에 있어 기술 및 경험이 부족하고 숙련된 노동력이 부족하고, 영어를 비롯한 외국어가 널리 쓰이지 않아 국제 비즈니스

스, 관광산업 및 투자의 장애 요인이 되고 있다. 내국인에게 있어 제주는 괌, 사이판 등의 다른 지역적 경쟁지와 비교하여 상대적으로 비용이 많이 소요되는 곳으로 인식되고 있으며, 항공편은 2002년말 현재 국내노선이 14개 노선이며 국제노선은 7개 노선으로 운항되고 있으며, 선박의 경우 여객선은 제주항, 모슬포항, 성산포항에서 운항되고 있다.

그리고 제주도내 관광지 개발사업인 3개 관광단지, 20개 관광지구에 대한 개발계획은 2011년을 목표로 1994년부터 추진되었으나, 사업이 승인된 지구가 1개단지 10개 지구(중문, 봉개, 함덕, 미천굴, 토산, 남원, 오라, 세화·송당, 수망, 용머리), 사업예정자지구가 2개단지 4개 지구(성산, 표선, 돈내코, 묘산봉, 교래, 재릉), 사업예정자를 지정하지 못한 지구가 7개 지구(우보악, 만장굴, 원동, 신흥, 송악산, 광지, 차귀도)로 개발실적이 저조한 상태이다.

또한 호텔객실 수 이외에 여행업, 관광객이용시설업, 국제회의시설, 관광편의시설, 유원지시설 등 관광 인프라가 주요 경쟁국인 싱가포르, 홍콩, 대만 등에 비해 부족한 실정이고, 수요에 맞는 먹거리, 볼거리, 즐길거리가 없고 가격경쟁력도 저조하다.

제주도의 경우 주로 농수산물(감귤, 옥돔, 갈치 등), 토산품(오미자차 등) 및 기념품(돌하루방 등)이 대표적인 쇼핑품목이나, 쇼핑비가 차지하는 비율은 계속 감소하는 추세에 있다.

2. 고객분석

제주를 방문하는 총 관광객 수는 2002년말 현재로 약 451만명이며 외국의 주요 관광경쟁국인 싱가포르는 약 700만명, 홍콩은 1,600만명에 비해 상대적으로 관광시장의 규모가 작다.

제주를 방문하는 총 관광객중 내국인이 약 422만명으로 93.5%를 차지하고, 외국인은 29만명으로 6.5%를 차지하고 있다. 외국인관광객중에서도 아시아권 관광객이 90%이상인 반면 미주 및 유럽권 관광객은 전체 외국인 관광객의 5% 미만에 불과하다. 국

가별로 보면 일본인 관광객이 46.3%로 대부분을 차지하고 있으며, 중국인 32.1%, 미국인 4.1%, 홍콩인 2.7% 등을 차지하고 있다. 또한 요즘 관광객을 변화추의를 보면 일본인 관광객은 감소하는 반면, 중국인 관광객과 미주 및 유럽권 관광객 역시 증가 추세에 있다. 그리고 내국인 관광객을 방문성향별로 보면 개별여행이 70.9%, 일반단체여행이 17.1%, 수학여행이 9.1%, 신혼여행이 2.9%이다. 2001년 대비 증가율을 살펴보면 개별여행객 증가율이 뚜렷하고, 신혼여행객은 계속하여 감소하고 있다. 2002년 말 현재 관광수입은 15,265억원으로 2001년 대비 1.9%의 성장률을 보였다.

〈표 3-1〉 국적별 관광객 입도 현황

(단위 : 명)

연도별 국적별	2000	2001	2002	증가율(%)		
				00~01	01~02	
총 계	4,110,934	4,197,574	4,515,515	2.1	7.6	
소 계	3,822,509	3,907,524	4,226,019	2.2	7.5	
내국인	3,822,509	3,907,524	4,226,019	2.2	7.5	
소 계	288,425	290,050	289,496	0.6	-0.2	
외 국 인	교포	14,737	10,501	6,659	-28.7	-36.6
	미국	11,216	10,935	12,005	-2.5	9.8
	일본	147,358	147,525	134,120	0.1	-9.1
	중국	57,236	71,650	92,805	25.2	29.5
	영국	325	358	1,030	10.2	187.7
	홍콩	28,777	20,329	7,838	-29.4	-61.4
	독일	612	710	1,764	16.0	148.5
	대만	2,294	2,414	940	5.2	-65.2
	기타	25,870	25,628	32,335	-0.9	26.2

자료 : 제주도, 「2003년도 주요관광행정현황」, 2003.

〈표 3-2〉 관광객 성향별 현황

(단위 : 천명)

구 분		2000	2001	2002	증가율(%)	
					00~01	01~02
계		4,110	4,197	4,515	2.1	7.6
내 국 인	소 계	3,822	3,907	4,226	2.2	8.2
	일반단체	627	698	722	11.3	3.4
	수학여행	312	326	385	4.7	18.1
	신혼여행	240	183	123	-23.6	-32.8
	개별여행	2,643	2,700	2,996	0.3	11.0
외 국 인		288	290	289	0.6	-0.3

자료 : 제주도, 「2003년도 주요관광행정현황」, 2003.

〈표 3-3〉 관광수입

구분	전국(억불)	관 광 수 입 (억원)		
		계	내화	외화
2000년	68.1	10,295	8,037	2,258
2001년	63.7	14,975	10,877	4,098
2002년	59.2	15,265	11,525	3,740

자료 : 제주도, 「2003년도 주요관광행정현황」, 2003.

3. 경쟁분석

주요경쟁국인 싱가포르, 홍콩, 대만의 관광수입 및 외국인관광객현황을 보면 <표 3-4> 와 같다. 싱가포르와 대만에 대한 국제관광통계자료가 2003년 실적부터 분리되어 제시되고 있어 정확한 통계를 볼 수는 없지만 2001년과 비교하여 볼때, 홍콩인 경우는 외국인 관광객의 방문율이 20.7% 성장하였으며, 싱가포르인 경우 4.0%, 대만의 경우도 4.2%의 성장률을 보였다. 관광수입면에서도 홍콩인 경우는 22.2%의 성장률을 보이고 있으며, 싱가포르와 대만인 경우 2001년과 비교하여 약간의 마이너스 성장을 보이고 있다.

<표 3-4> 주요 경쟁지 관광통계

구분	국제도착			성장률(%)		국제관광수입 (10억US\$)			성장률(100)	
	관광객수(백만명)			01/00	02/01				01/00	02/01
	2000년	2001년	2002년			2000년	2001년	2002년		
홍콩	13.1	13.7	16.6	5.1	20.7	7.9	8.2	10.1	4.5	22.2
싱가포르	-	-	7.0	-2.8	4.0	-	-	4.9	-15.6	-2.9
대만	-	-	2.7	-0.3	4.2	-	-	4.2	6.7	5.2

자료: 2000·2001·2002년 세계관광동향 - WTO 수정발표자료, 한국관광공사

<표 3-1> 에서 보듯이 2002년말 제주도를 방문한 외국인수는 28만명으로 주요경쟁국인 싱가포르와 홍콩, 대만을 방문하는 외국인수와는 비교할 수 없지만, 제주의 관광산업의 잠재력은 본토와 격리되어 있는 점으로서 타 지역과 다른 법제도의 적용에 유리한 조건을 보유하고 있다. 제주도는 홍콩·싱가포르 등 기 개발이 진행되고 있는 도시보다 면적이 넓고, 자연적으로 관광·휴식·위락을 동시에 제공할 수 있는 지역으로서 오염되지 않은 청정 환경을 잘 활용한다면 중장기적으로는 경제활동과 휴양·주거가 유기적으로 통합된 새로운 형태의 국제관광자유도시로 발전할 수 있는 충분한 잠재력을 가지고 있다.

제 2 절 제주관광산업의 소프트웨어 부문 현황

1. 제주관광산업 현황

관광진흥법에서는 관광사업의 종류를 구체적으로 명시하고 있으나 산업통계의 기초가 되는 한국표준산업분류표상에서는 관광산업을 별도로 분류하지 않아 도내 관광산업의 현황을 파악하기 어려운 실정이다. 따라서 본 연구에서는 우선 관광진흥법상에 개념정의된 관광사업을 중심으로 그 현황을 파악하고, 관광진흥법 및 사업체기초 통계조사보고서상의 산업분류와 제주지역경제의 특성을 함께 고려하여 <표 3-5>와 같이 포괄범위를 결정하여 현황을 살펴보고자 한다.

관광진흥법상의 개념정의에 따라 관광사업의 포괄 범위를 결정한바 이 기준에 따른 사업체의 등록 현황을 부문별로 살펴보면 2000년 대비 2002년말 관광관련 사업체는 전체적으로 9.3% 증가하였으며, 세부적으로 보면 소매업(관광민예품 및 선물용품) 사업체수가 12.1% 감소하였을뿐 모든 부문에서 증가율을 보이고 있다. 전체 관광사업체에서 차지하는 비중은 음식점업이 59.4%로 가장 높게 나타났으며, 택시운송업을 중심으로 한 운수업이 26.1%, 소매업 13%, 숙박업 9.7%, 오락문화운동업 3.1%, 임대업 0.3%이다.

관광사업체 종사자인 경우 2000년 대비 2002년말 현재 16.7%증가한 47,629명이다.

관광진흥법에 의거 등록된 관광사업체 현황을 부문별로 살펴보면, 여행사업체 현황은 <표 3-7> 과 같이 일반여행업인 경우는 2002년말 현재 25개 업체가 등록되어 있으며, 국내여행업은 2000년대비 49% 증가한 313개 업체가 등록되었으며, 국외여행업은 2000년 대비 56% 증가한 53개 업체가 등록되어있다. 관광숙박업 현황은 <표 3-7> 과 같이 2000년 대비 2002년말 현재 9개소가 늘어났으며, 부문별로 보면 관광호텔이 45개, 휴양콘도미니엄이 13개, 한국전통호텔업이 1개가 등록되어 있다. 관광객이용 시설업 현황을 살펴보면 <표 3-8> 에서 볼 수 있듯이 전문휴양업이 8개, 관광음식점업이 6개, 외국인 전용기념품판매업이 17개, 국제회의 용역업이 1개, 관광편의시설업이 35개가 있으며, 2000년 대비 2002년말 현재 19개소가 늘어났다.

〈표 3-5〉 관광사업의 포괄범위³¹⁾

구분	소매업	숙박업	음식점업 ³²⁾	운수업	임대업	오락문화 운동업
업종	관광민예품 및 선물용품 소매업	호텔업	한식점업	택시운송업	승용자동차 임대업	박물관운영업
		여관업	중국음식점업	전세버스 운송업		사적지관리 운영업
		휴양콘도 운영업	일본음식점업	내항여객 운송업		식물원 및 동물원
		청소년수련 시설운영업	서양음식점업	내항화물 운송업		자연공원 및 유사시설운영업
		기타관광숙박 시설운영업	기관구내식당업	기타해상 운송업		실내경기장 운영업 ³³⁾
			기타일반음식점업	내륙수상 여객운송업		경마 및 경주장 운영업
			일반유홍주점업	항만내운송업		골프장운영업
			무도유홍주점업	항공운송업		기타오락 관련산업 ³⁴⁾
			간이주점업	기타운송관련 서비스업		
			제과점업	일반 및 국제 여행사업		
			찻집	국내여행사업		
			기타음식점업	기타여행지원 서비스업		

자료 : 한국은행제주본부, “1995년 이후 제주관광산업 구조변화와 시사점”, 2002

31) 2002년말 기준 사업체기초통계조사보고서(2003.12)상의 업종분류이며, 업종특성에 따라 대분류(운수), 중분류(소매, 임대, 오락문화운동), 소분류(숙박, 음식)로 그 기준을 달리함

32) 관광진흥법시행령에서는 음식점업중 관광휴흥음식점업, 외국인전용유홍음식점업, 관광식당업 및 관광토속주판매업만을 관광사업으로 규정하고 있으나 동 업종만을 대상으로 한 통계자료가 부족하여 음식점업 전체를 관광산업으로 간주

33) 각종 운동선수단의 전지훈련 및 체육관련 관광객 증가 등의 사유로 포함

34) 포괄범위 : 노래방운영업, 유원지 및 테마파크운영업, 체육공원 및 유사공원운영업, 무도장운영업, 해수욕장운영업, 낚시장운영업, 도박장운영업, 기타오락관련사업

〈표 3-6〉 관광사업 포괄 범위에 따른 현황

구분	사업체수(개)			종사자수(명)		
	2000년	2001년	2002년	2000년	2001년	2002년
계	13,377	13,840	14,625	40,828	44,129	47,629
소매업	222	204	195	613	616	540
숙박업	1,297	1,258	1,419	5,978	6,382	7,549
음식점업	8,074	8,420	8,700	22,697	24,296	26,167
운수업	3,429	3,544	3,812	9,084	9,651	9,489
임대업	34	33	48	255	311	474
오락문화 운동업	321	381	451	2,201	2,873	3,410

자료 : 제주도, 「2000년기준, 2001년 기준, 2002년 기준 사업체기초통계조사보고서」를
기초로 연구자가 재작성

〈표 3-7〉 관광진흥법에 의거 등록된 여행업 현황

구분	일반여행업	국내여행업	국외여행업
2000년	20	210	34
2001년	24	260	36
2002년	25	313	53

자료 : 제주도, 「2003년도 주요관광행정현황」, 2003.

〈표 3-8〉 관광진흥법에 의거 등록된 관광숙박업 현황

구분	관광호텔업		휴양콘도미니엄업		가족호텔업		한국전통호텔업	
	호텔수	객실수	호텔수	객실수	호텔수	객실수	호텔수	객실수
2000	41	5,494	7	712	1	113	1	30
2001	43	5,679	9	812	1	113	1	30
2002	45	5,757	13	1,344	-	-	1	30

자료 : 제주도, 「2003년도 주요관광행정현황」, 2003.

〈표 3-9〉 관광진흥법에 의거 등록된 관광객이용시설업 현황

구분	관광객 이용시설업			국제회의 용역업	관광편의 시설업
	전 문 휴양업	관 광 음식점업	외국인전용 관광기념품판매업		
2000	4	6	15	1	22
2001	5	6	15	1	24
2002	8	6	17	1	35

자료 : 제주도, 「2003년도 주요관광행정현황」, 2003.

2. 제주관광산업의 소프트웨어 부문별 현황

현재 제주관광산업의 소프트웨어 현황에 대하여 구체적으로 제시되어 있는 자료를 찾기는 매우 어렵다. 따라서 부문별 소프트웨어 현황을 알아보기 위하여 2002. 7. 1 ~ 2003. 11. 30일까지 제주도내 일간지인 제주일보, 제민일보, 한라일보에 게재된 신문기사와 제주도청 인터넷 홈페이지 및 4개 지방자치단체의 홈페이지를 주로 이용하였다. 아울러 〈표 2-4〉 관광산업에서의 하드웨어와 소프트웨어의 분류를 적용하여 각 소프트웨어 부문별 현황을 살펴보았다.

1) 상품관련 소프트웨어 현황

상품관련 소프트웨어의 구성을 여행상품, 기념품, 이벤트 항목으로 나누었으며 각 부문별 현황에 대하여 살펴보면 다음과 같다.

(1) 여행상품 현황

우선 패키지 여행상품들이 각 여행사 등을 통하여 제공되고 있음에도 불구하고 이에 대한 통계자료가 나와 있지 않아 패키지여행 상품에 대한 현황을 알아보기가 어려웠다. 따라서 인터넷 검색사이트인 네이버에서 “제주패키지여행”이라는 검색어를

입력한 결과 패키지 여행상품을 제공하고 있는 조인투어여행사와 18개 사이트가 검색되었으며, 각 사이트에서는 자체실정에 맞게 에어텔패키지, 허니문패키지, 렌트패키지, 골프투어패키지, 나홀로패키지, 실버투어 패키지등으로 구성하여 패키지 상품들을 소개하고 있었다.

그리고 제주관광의 관광코스에 대한 현황을 알아보기 위하여 제주도청을 비롯한 지방자치단체의 관광관련 홈페이지 및 제주도관광협회의 홈페이지를 방문한 결과 각 관광관련 홈페이지에서 제공되고 있는 관광코스의 현황은 <표 3-10> 과 같다.

제주도관광협회에서는 제주관광모델코스를 개발하여 삼다코스, 삼무코스 등 총19개의 코스명을 정하여 세부적인 총89개의 관광코스를 제공하고 있다. 제주도 관광홈페이지에서 제공하는 관광코스는 드라이브코스 5개, 한라산 등반 코스 4개, 자전거 하이킹코스 13개로 나누어 제공되고 있으며, 제주시 관광홈페이지인 경우는 3~4시간의 시내관광코스 5개, 1일 관광코스 1개, 드라이브코스 2개, 산책코스 3개로 구분하여 관광코스에 대해 제공하고 있다. 서귀포시 관광홈페이지인 경우는 1개의 체험관광코스를 제공하고 있다. 남제주군 관광홈페이지에서는 3개의 드라이브코스를 관광코스로 소개하고 있었으며 북제주군 관광홈페이지에서 제공되는 관광코스는 없었다.

<표 3-10 > 제주관광의 관광코스 현황

제 공 처	관광코스명칭 및 현황
제주도관광협회	삼다(6), 삼무(6), 문주란(5), 성산일출봉(6) 녹담만설(6), 탐라(6), 영주(6), 돌하르방A(6) 돌하르방B(6), 정낭(4), 감수광(4), 섬속의 섬의비경등(3), 삼다,삼무,삼보의 현장을 찾아(2), 농어촌생활체험등(5), 동식물관찰체험등(6), 영화마을기행등(6), 자전거하이킹(2), 용연야밤(2), 칠십리밤(2)
제주도 - 사이버관광타운	드라이브코스(5), 한라산등반코스(4), 자전거하이킹코스(13)
제주시 - 문화관광홈페이지	3~4시간의 시내관광코스(5), 1일관광코스(1), 산책코스(3)
서귀포시 - 서귀포종합관광안내시스템	체험관광코스(1)
남제주군 - 문화관광홈페이지	드라이브코스(3)

(2) 기념품 현황

제주도청 홈페이지내 배너로 제공되고 있는 “청정제주의 특산물 ejeju몰(<http://mall.ejeju.net>)”에 소개된 토산품을 비롯한 민속공예품, 지역특산물의 현황은 <표 3-11> 과 같다. ejeju몰에서 소개되는 제주의 특산물은 크게 청정농산물 115개, 청정수산물 128개, 청정축산물 3개, 가공식품 122개, 공예품 29개, 공산품 32개로 나눌수 있다.

<표 3-11> 제주관광 기념품 현황

청정농산물	청정수산물	청정축산물	가공식품	관광상품	
				공예품	공산품
한라봉/청견(27)	옥돔(45)	돼지고기(1)	다류(차)/꿀(39)	토산품(26)	환경친화품(3)
감귤(29)	고등어(30)	계란(2)	녹용/조랑말(5)	도자기(3)	갈옷(19)
키위/망고(7)	갈치(22)		면류/제과류(37)		향수/비누(7)
산채(16)	전복/소라(13)		젓갈류/김치(24개)		벽돌/타일(3)
야채(2)	해초류(2)		음료(12)		
표고(10)	건어물(1)		감귤가공품(5)		
잡곡류(24)	선물세트(15)				

자료 : ()안의 숫자는 해당 상품 수입

(3) 이벤트 현황

이벤트 현황을 행사 주최별로 보면 제주도가 탐라문화제외 2건, 제주시인 경우 탐라국입춘굿놀이외 9건, 서귀포시인 경우 겨울바다펭귄수영대회외 7건, 북제주군인 경우 정월대보름들불축제의 2건, 남제주군인 경우 고사리격기대회외 6건으로 한해동안 총 31건의 관광이벤트 및 축제가 제주도에에서 개최되고 있다.

〈표 3-12〉 관광이벤트 및 축제 현황

구 분	이벤트 및 축제 행사명
제주도 (3)	탐라문화제, 제주억새꽃 축제, 제주감귤축제
제주시 (10)	탐라국립춘궁놀이, 왕벚꽃·유채꽃 축제, 용연야밤풍류재현축제, 제주마라톤축제, 한여름밤의 해변축제, 제주레저스포츠대축제, 제주국제관악제, 도두동오래물수산물대축제, 탐라문화제, 제주억새꽃축제
서귀포시 (8)	겨울바다 켈빈수영대회, 서귀포칠십리 국제걷기대회, 강정천을림은어축제 보목일품자리돔큰잔치, 썸머뮤직페스티벌, 법환수산물품 한치 큰잔치, 이중섭예술제, 서귀포칠십리축제,
북제주군 (3)	정월대보름들불축제, 함덕바당모살축제, 수월노을축제
남제주군 (7)	고사리꼭기대회, 추사문화 예술제, 표선백사대축제, 정의골민속한마당축제, 덕수리전통민속축제, 최남단 모슬포망어축제, 성산일출제

자료 : 제주도, 「2003년도 주요관광행정현황」, 2003.

2) 운영관련 소프트웨어 현황

운영관련 소프트웨어 현황을 관광지운영, 마케팅, 지역이미지, 인식제고의 부문으로 나누어 살펴보면 다음과 같다.

(1) 관광지운영 부문 현황

제주도관광협회에 따르면 쇼핑유도, 식당위생 및 음식불량, 민박업소 서비스 부족, 종사원 불친절등 관광불편사례³⁵⁾와 관광지안내원 및 매표소 직원의 불친절, 관광가이드의 관련지식 부족을 비롯 예약시스템(숙박시설) 등에 대한 불만사례³⁶⁾가 조사되는 등 관광지 운영에 있어서는 부정적인 견해가 표출되고 있다.

(2) 마케팅 부문 현황

35) 제주일보, “환대도 관광경쟁력이다”, 2003. 5. 2

36) 한국은행 제주본부, “주요웹사이트에서의 제주관광관련 불만사례조사”, 2002. 8

제주도내 주요일간지 신문기사와 제주도청의 업무보고자료를 살펴본 결과 2002년도에 제주도에에서 실시한 관광홍보 및 마케팅에 관한 추진 현황을 살펴보면 <표 3-13> 과 같다.

<표 3-13> 관광홍보 및 마케팅 현황

종 류		2002년도 현황
광고	TV	아리랑 TV 방송
	잡지	NewsWeek지(동남아판), 문예춘추(일본)
	옥외광고	서울,부산,공항,지하철 와이드칼라 광고(18개소)
홍보	이벤트	탐라문화제, 제주억새꽃축제, 제주감귤축제
	팸투어	언론인, 여행사, 기업체연수담당등(13회)
	설명회	관광설명회(2회)
	홍보물 배포	9개언어로된 홍보물 18천부 발간
인터넷	홈페이지	제주도정 홈페이지 운영

자료: 제주도, “2002년도 주요업무보고”, 2002.

(3) 지역이미지 및 인식제고 부문 현황

제주도관광협회에서는 매년 관광사업체 종사자를 대상으로 한 특별교육을 실시하고 있으며, 2003년 12월에는 도내 관광종사원들에게 교과서 역할을 할 ‘친절·질서·청결 매뉴얼’을 2,500부 발간하여 도내 관광관련 모든 업종 및 유관기관·단체등에 배포하여 활용할 계획³⁷⁾에 있다.

37) 제주일보, “도관광협회 발간, 친절·질서·청결 매뉴얼”, 2003. 12. 16

3) 제도관련 소프트웨어 현황

제도관련 소프트웨어 현황을 정보제공부문 및 안내·해설부문으로 나누어 살펴보면 다음과 같다.

(1) 정보제공 부문 현황

제주관광에 대한 가이드북 및 안내지도 발간현황을 보면 <표 3-14> 와 같다. 현재 제주도청을 비롯한 각 자치단체에서 제주관광 가이드북을 제작하여 배부하고 있으며, 안내지도는 현재 남제주군을 제외하고는 모두 제작하고 배부하고 있다. 그리고 일반 출판사에서 발간된 제주관광가이드북 및 안내지도 현황을 알아보기 위하여 인터넷 서점인 교보문고, 종로서적, 영풍문고에서 판매되고 있는 것을 보면 제주도관광 가이드북이 6종, 안내지도가 13종이 있었다. 그리고 제주국제공항과 부두에 비치되어 있는 제주관광홍보 브로셔 현황을 알아본 결과 총 37개의 홍보브로셔가 비치되어 있었다.



<표 3-14> 정보제공 부문 현황

자치단체 발행		인터넷서점 판매용		홍보브로셔
가이드북	안내지도	가이드북	안내지도	
5	6	6	13	37

그리고 인터넷 정보제공 현황을 보면 제주도청을 비롯한 각 지방자치단체의 홈페이지를 통하여 관광정보를 제공하고 있으며, 특히 제주도청은 사이버관광타운, 서귀포시청인 경우는 서귀포종합관광안내시스템이라는 별도의 관광홈페이지를 구축하여 운영하고 있다.

(2) 안내해설 부문 현황

문화관광부는 제주도를 2003년도 관광안내체계 시범지역으로 선정하여 7억여원의 관광진흥개발기금을 지원해 관광안내표지판 등 각종 관광안내체계개선사업³⁸⁾을 시행

38) 제주일보, “관광안내체계개선”, 2003. 10. 4

하게 되었으며, 또한 외국어 언어자원봉사 확대 및 관광업소·음식점·택시기사등에 대한 외국어 서비스 교육³⁹⁾도 실시하게 된다.

4) 제도관련 소프트웨어 현황

제도관련 소프트웨어 현황을 세제·금융 부문 및 규제·제도 부문으로 나누어 살펴 보면 다음과 같다. 관광산업의 육성과 새로운 일자리 창출을 위한 2002년도 하반기 관광진흥개발기금 융자신청 결과 제주연동호텔을 비롯한 19개업체 17,814백만원이 융자대상으로 선정되었으며, 2003년도 하반기에는 뉴코리아관광호텔을 비롯한 11개업체 7,010백만원이 융자대상으로 선정되었다. 한편 지난 6월에는 통합복권법 제정 및 레저세 관련 지방세법 개정움직임에 제주시민단체, 행정기관 등 도민사회에서 입법을 강력히 반대하는 등 반발이 거세게 일어났을뿐만 아니라⁴⁰⁾ 도내 관광사업체 대표자와 종사원 350여명은 통합복권법 제정 및 레저세 관련 지방세법 개정의 전면 백지화를 촉구하는 결의문을 채택⁴¹⁾하기도 했다.

39) 제민일보, “문광부, 제주관광안내 혁신지역 지정”, 2003. 4. 9

40) 월드투데이뉴스, “지방세법 개정 등 반발 확산, 도민들 지방재정 사수나서”, 2003.6

41) 제주일보, “도내관광업계 지방세법 개정 반대 결의”, 2003. 6. 19

제 4 장 실증연구의 설계

제 1 절 조사설계

1. 조사목적

이 조사는 제주관광산업의 소프트웨어 경쟁력은 어느 정도의 수준에 있는가를 관광관련 전문가집단을 대상으로 평가해 보고, 평가결과를 통해 현 제주관광산업에 대한 시사점을 알아 보는데 유용한 자료를 수집하고자 하는 취지에서 실시되었다.

2. 조사방법



자료조사는 자기기입식 설문지법에 의해 이루어졌으며, 리커트 5점 척도와 명목척도를 이용하여 설문을 구성하였다.

조사대상은 제주도에 거주하고 있는 관광관련 전문가집단인 관광학계 종사자, 관광업무관련 공무원, 관광사업체 종사자를 대상으로 하였으며, 조사기간의 경우 2003년 11월 1일부터 2003년 11월 15일까지 15일간에 걸쳐 실시하였다.

조사방법은 설문지를 배부한 후 회수하는 간접질문 형식으로 진행되었으며, 표본추출은 비확률 표본추출방법 중의 하나인 임의표본 추출에 의해 수행되었다. 관광관련 전문가로서 선정된 총 230명에게 설문을 배포하여 회수된 설문수는 220매(회수율 95.6%)이나 이중 응답이 부실한 설문지 24부를 제외한 196부를 최종 유효표본으로 확정하였다.

제 2 절 설문지 구성과 자료 분석 방법

1. 설문지 구성

1) 설문지 문항 구성

설문지는 제주관광산업의 상품관련 소프트웨어 경쟁력에 관한 문항 7개, 운영관련 소프트웨어 경쟁력에 관한 문항 10개, 정보관련 소프트웨어 경쟁력에 관한 문항 11개, 제도관련 소프트웨어 경쟁력에 관한 문항 6개, 기타 3개 문항, 그리고 응답자의 인구통계학적 변수를 알아보는 문항 7개 등 총 41개 문항으로 구성하였다.

2) 연구변수의 조작적 정의와 측정

실증연구에서 사용된 각 연구변수의 조작적 정의와 측정은 다음 <표 4-1>에서 보는 바와 같다.

우선, ‘상품관련 소프트웨어’는 여행상품, 기념품, 이벤트 등으로 파악해 그것의 현재 상태가 어느 정도 수준인지를 개념으로 규정하였고, ‘운영관련 소프트웨어’는 관광지 운영, 마케팅, 지역이미지, 인식제고 등에 대해 현재 상태가 어느 정도 수준인지를 개념으로 규정하였으며, ‘정보관련 소프트웨어’의 경우는 정보제공, 안내·해설 등에 대해 현재 상태가 어느 정도의 수준인지를 개념으로 규정하였다. 또한 ‘제도관련 소프트웨어’의 경우는 세제·금융, 규제·제도 등에 대해 현재 상태가 어느 정도 인지를 개념으로 규정하였다.

상품관련 소프트웨어, 운영관련 소프트웨어, 정보관련 소프트웨어, 제도관련 소프트웨어의 변수들에 대한 측정은 ‘전혀 그렇지 않다’와 ‘매우 그렇다’를 양극으로 하는 리커트 5점 척도를 사용하였다.

응답자의 특성은 성별, 연령, 학력, 가구 월평균 소득, 거주지, 소속집단으로 나누어 측정하며 변수의 측정은 명목 또는 서열척도를 이용하였다.

〈표 4-1〉 설문지 구성과 측정척도

연구개념 및 평가항목		측 정 변 수	측정척도
상품관련 소프트웨어	여행상품	패키지 여행상품, 관광코스, 답사프로그램	리커트 5점척도
	기념품	토산품, 민속공예품, 지역특산물	
	이벤트	축제, 이벤트기획	
운영관련 소프트웨어	관광지 운영	예약, 서비스 제공, 환대서비스(hospitality)	
	마케팅	상품기획, 홍보, 판촉, 민관 공동마케팅	
	지역이미지	친절함, 청결함, 쾌적함	
	인식제고	주민의 공감대 형성 및 참여, 종사원 교육	
정보관련 소프트웨어	정보제공	가이드북, 안내지도, ARS정보제공, 인터넷정보제공	
	안내·해설	안내 및 해설서비스, 통역	
제도관련 소프트웨어	세제·금융	관광진흥기금	
	규제·제도	관광진흥법, 문화재관리법, 건축법, 도시계획법, 국제자유도시특별법 등	
기 타	전반적인 제주관광산업의 소프트웨어 구축 정도, 관광산업은 종합적이고 지속적인 발전을 가져올 것인지의 여부		
	가장 중요한 소프트웨어 측면(상품관련, 운영관련, 정보관련, 제도관련)		명목척도
응답자의 특성	성별, 거주지, 소속집단		
	연령, 학력, 가구 월평균 소득		서열척도

2. 자료분석 방법

제주도에 거주하고 있는 관광관련 전문가 230명에게 설문을 배포하여 220매의 설문을 회수하였다. 이중 응답이 부실한 설문지 24부를 제외한 총 196부를 유효표본으로 확정하고 분석자료로 활용하였다.

이와 같이 수집된 자료는 데이터 코딩 과정을 거쳐, 통계분석 프로그램인 SPSS 패키지를 활용하여 빈도분석, T검정(t-test), 분산분석 등을 실시하였다.

전체적인 표본의 특성을 파악하기 위해 서술적 통계방법으로 빈도분석(frequency analysis)과 평균, 표준편차 등을 살펴보았으며, 각 부문별 관광소프트웨어 평가에 있어서의 차이분석을 위해 분산분석(ANOVA)과 T검정(t-test)를 활용하였다.



제 5 장 분석의 결과 및 해석

제 1 절 조사대상자의 일반적 특성

설문조사 결과 얻어진 변수의 기본적인 조사표본의 기술통계적 특성을 알아볼 필요가 있다.

본 연구의 실증분석을 위해 <표 4-2> 에서 보는 바와 같이 관광학계 종사자 41명, 관광업무관련 공무원 80명, 관광사업체 종사자 84명으로 총 196명을 표본으로 확정하였다.

<표 4-2> 설문지 회수현황

소속집단	배부수	회수된 수	폐기된 수	사용된 표본수	채택률(%)
관광학계 종사자	50	48	7	41	85.4
관광업무 관련 공무원	80	74	3	71	95.9
관광사업체 종사자	100	98	14	84	85.7
합 계	230	220	24	196	89.1

응답자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시한 결과는 다음 <표 4-3> 과 같다. 이용된 총 196개의 조사표본 중 64.8%인 127명이 남성이었고 여성은 35.2%인 69명이었다.

응답자의 연령별 분포는 30대가 46.4%인 91명으로 가장 많았으며, 그다음으로 20대가 27.0%인 53명, 40대가 24.5%인 48명, 50대가 2.1%인 4명의 순으로 나타났다.

응답자의 학력은 고졸이하가 10.7%인 21명, 전문대졸이 33.7%인 66명, 대졸이 37.8%인 74명으로 가장 많은 빈도를 보였으며, 대학원 석사과정 수료 이상은 17.8%

인 35명이었다.

또한 이들의 가구 월평균 소득은 200만원미만이 42.3%인 83명으로 가장 높은 빈도를 보였으며, 그다음인 200만원이상 300만원 미만이 37.8%인 74명, 300만원 이상 400만원 미만은 14.3%인 28명, 400만원이상은 5.6%인 11명 순으로 분석되었다.

응답자의 거주지분포를 분석한 결과 제주시 거주가 56.7%인 111명으로 가장 높은 분포를 보였으며, 그 다음이 북제주군 거주가 17.3%인 34명, 남제주군 거주가 13.8%인 27명, 서귀포시 거주가 12.2%인 24명 순으로 나타났다.

소속집단의 분포를 세분해 보면 관광학계 종사자인 경우 관련부문 종사기간이 5년 이하 27명, 5년~10년이 8명, 10년 이상이 6명이었으며, 관광업무 관련 공무원의 근무지별 분포를 보면 제주도청 19명, 제주시청 12명, 서귀포시청 16명, 북제주군청 9명, 남제주군청 15명이었으며, 관광사업체 종사자의 분포를 보면 여행사 22명, 숙박업체 32명, 관광협회 11명, 면세점 및 골프장 등 이용시설업체 19명이었다.



〈표 4-3〉 표본의 구성과 일반적 특성

특성구분 \ 조사집단		관광학계 중사자		관광업무 관련 공무원		관광사업체 중사자		계	
		빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)
성 별	남성	28	68.3	58	81.7	41	48.8	127	64.8
	여성	13	31.7	13	18.3	43	51.2	69	35.2
연 령	20~29세	18	43.9	4	5.6	31	36.9	53	27.0
	30~39세	16	39.0	35	49.3	40	47.6	91	46.4
	40~49세	7	17.1	29	40.8	12	14.3	48	24.5
	50~59세	-	-	3	4.2	1	1.2	4	2.0
학 력	고졸이하	-	-	12	16.9	9	10.7	21	10.7
	전문대졸	1	2.4	20	28.2	45	53.6	66	33.7
	대졸	13	31.7	34	47.9	27	32.1	74	37.8
	대학원 (석사과정 수료 이상)	27	65.9	5	7.0	3	3.6	35	17.9
가 구 월 평 균 소 득	200만원미만	11	26.8	30	42.3	42	50.0	83	42.3
	200~300만원미만	15	36.6	30	42.3	29	34.5	74	37.8
	300~400만원미만	9	22.0	9	12.7	10	11.9	28	14.3
	400만원이상	6	14.6	2	2.8	3	3.6	11	5.6
거 주 지	제주시	25	61.0	33	46.5	53	63.1	111	56.6
	서귀포시	5	12.2	5	7.0	14	16.7	24	12.2
	북제주군	4	9.8	15	21.1	15	17.9	34	17.3
	남제주군	7	17.1	18	25.4	2	2.4	27	13.8
총 계		41	100	71	100	84	100	196	100

제 2 절 소프트웨어 구성부문별 경쟁력 평가

제주관광산업의 소프트웨어 경쟁력 평가에 대한 인식 정도를 파악하기 위하여 ‘전혀 그렇지 않다’를 1점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇다’ 4점, ‘매우그렇다’를 5점으로 환산한 평균값으로 빈도분석을 실시하였으며 그 결과는 다음 <표 4-4>와 같다.

<표 4-4> 소프트웨어 구성부문별 경쟁력 평가

구 분	항 목	평 균	표준편차
상품관련 소프트웨어	패키지 여행상품의 경쟁력	2.90	0.85
	관광코스의 수요자측면고려	2.63	0.83
	지역특성에 맞는 관광 답사 프로그램	2.62	0.88
	토산품 및 민속 공예품의 상품경쟁력	2.44	1.08
	농·축·수산물 등 지역 특산물의 상품경쟁력	3.71	0.94
	축제의 경쟁력	2.78	0.88
	이벤트의 기획력 우수	2.34	0.80
	평 균	2.77	0.89
운영관련 소프트웨어	예약시스템의 효율적 운영	3.09	0.79
	서비스 제공	2.90	0.75
	상품기획과 마케팅	2.67	0.79
	홍보 및 판촉	2.65	0.85
	공공부문의 관광사업 지원	2.83	0.82
	친절성	3.19	0.91
	청결성	3.93	0.74
	쾌적성	4.02	0.76
	지역주민의 관광개발에 대한 인식	3.12	0.98
	관광업체 종사원의 교육	2.94	0.95
평 균	3.13	0.83	

<표 4-4> 계속

구 분	항 목	평 균	표준편차
정보관련 소프트웨어	관광가이드북의 정확한 정보 제공	3.30	0.75
	관광가이드북의 다양한 정보 제공	3.29	0.73
	관광안내지도의 정확한 정보 제공	3.37	0.71
	관광안내지도의 다양한 정보 제공	3.26	0.83
	자동예약시스템의 신속한 정보 제공	2.73	0.75
	자동예약시스템의 정확한 정보 제공	2.81	0.72
	인터넷의 정확한 정보 제공	3.20	0.74
	인터넷의 다양한 정보 제공	3.30	0.79
	안내 및 해설 서비스의 정확성	3.06	0.77
	안내 및 해설 서비스의 다양성	2.97	0.77
	통역시스템의 우수성	2.57	0.94
		평 균	3.08
제도관련 소프트웨어	소득세, 법인세 감면 등 세제지원	2.95	1.35
	관광진흥기금 등 금융지원	2.88	1.23
	관광진흥법과 제주관광의 경쟁력	2.72	1.08
	문화재관리법과 제주관광개발	2.55	1.07
	건축법, 도시계획법과 제주관광개발	2.40	0.99
	국제자유도시특별법과 제주관광의 경쟁력	3.40	1.12
		평 균	2.82

제주관광산업의 소프트웨어 경쟁력 평가에 있어서 상품관련 소프트웨어의 평균 점수는 2.77점으로 평균 평점 3점보다 낮게 나타나 상품관련 소프트웨어의 경쟁력 평가에 대한 인식은 긍정적이지 않았으며, 운영관련 소프트웨어의 평균점수는 3.13점으로 평점 3점보다 약간 높게 나타나 부정적이지 않은 견해를 보였다. 그리고 정보관련 소프트웨어의 평균 점수는 3.07점으로 평점 3점보다 약간 높게 나타나 부정적이지 않은 인식을 보인 반면, 제도관련 소프트웨어의 평균 점수는 2.81점으로 평점 3점보다 낮게 나타나 긍정적이지 않은 견해를 보였다.

상품관련 소프트웨어가 평균점수 2.77점으로 가장 낮게 나타났으며, 제도관련 소프트웨어 2.81점, 정보관련 소프트웨어 3.07점, 운영관련 소프트웨어 3.13점 순으로 높게 나타났다.

상품관련 소프트웨어의 경쟁력 평가의 항목 중에서 농·수·축산물 등 지역특산물의 상품 경쟁력은 3.71점으로 평점 3점보다 높게 나타나 가장 경쟁력이 있는 것으로 조사되었으나 토산품 및 민속 공예품의 상품 경쟁력은 2.44점으로 부정적 항목으로 조사되었다. 그리고 나머지 항목들도 평점 3점보다 낮게 나타나 긍정적이지 않은 견해를 보였으며, 그 중 이벤트의 기획력의 우수성 유무에 2.34점으로 가장 낮게 나타나 가장 부정적인 항목으로 조사되었다.

운영관련 소프트웨어의 경쟁력 평가의 항목 중에서 제주지역의 이미지 쾌적성 항목에 4.02점으로 평점 3점보다 높게 나타나 가장 경쟁력이 있는 것으로 조사되었으나, 관광업체의 홍보 및 판촉의 효율성의 항목에 2.65점으로 다소 부정적인 항목으로 조사되었다. 그리고 청결성에 대한 인식은 평점 3점보다 높은 3.93점으로 긍정적인 견해를 보였으며, 예약시스템의 효율적 운영, 친절성 및 지역주민의 관광개발에 대한 인식 항목들은 평점 3점 보다 약간 높아 부정적이지 않은 견해를 보였다. 서비스 제공, 공공부문의 관광사업지원 및 관광업체의 종사원 교육 등은 평점 3점보다 약간 낮게 나타나 긍정적이지 않은 항목으로 조사되었다. 반면, 상품기획과 마케팅, 홍보 및 판촉에 대한 평가는 평점 2.67점, 2.65점으로 다소 부정적인 견해를 보이고 있음을 알 수 있었다.

정보관련 소프트웨어의 경쟁력 평가의 항목 중에서 관광 안내지도의 정확한 정보 제공의 항목에 3.37점으로 평점 3점보다 높게 나타나 가장 경쟁력이 있는 것으로 조

사되었으나, 통역시스템의 우수성 항목에 2.57점으로 가장 부정적 항목으로 조사되었다. 그리고 관광가이드북의 정확성 및 다양한 정보 제공, 관광안내지도의 다양한 정보 제공, 인터넷의 다양한 정보 제공 항목들은 평점 3점보다 높아 다소 긍정적인 견해를 보였으며, 인터넷의 정확성 및 안내 및 해설의 서비스의 정확성과 다양성 항목들은 평점 3점보다 약간 높아 부정적이지 않은 견해를 보였다. 자동예약시스템의 정확성 및 다양한 정보 제공, 안내 및 해설 서비스의 다양성 등은 평점 3점보다 낮게 나타나 긍정적이지 않은 항목으로 조사되었다.

제도관련 소프트웨어의 경쟁력 평가의 항목 중에서 국제자유도시특별법과 제주관광의 경쟁력강화의 항목에 3.40점으로 평점 3점보다 높게 나타나 가장 경쟁력이 있는 것으로 조사되었으나, 건축법, 도시계획법이 제주관광개발에 도움이 주느냐의 항목은 2.40점으로 가장 부정적 견해를 보였다. 그리고 소득세, 법인세의 세제지원, 관광진흥기금 등 금융지원 항목에 대하여는 긍정적이지 않은 견해를, 관광진흥법 및 문화재관리법이 제주관광 개발에 도움을 주느냐 등은 다소 부정적인 견해를 보이는 항목으로 조사되었다.

한편, 표준편차를 살펴보는 경우 상품관련 소프트웨어의 표준편차는 0.89, 운영관련 소프트웨어의 표준편차는 0.83, 정보관련 소프트웨어의 표준편차는 0.77인데 비해 제도관련 소프트웨어의 표준편차는 1.14로 나타나고 있어 응답자간 견해의 차이가 큰 것으로 나타났다.

제 3 절 인구통계학적 집단간 인식의 차이

앞 절에서 살펴본 소프트웨어 구성부문별 경쟁력 평가 결과를 놓고 인구통계학적 차이를 검증한 결과는 다음 <표 4-5>, <표 4-6>, <표 4-7>, <표 4-8>에서 보는 바와 같다.

이러한 분석결과에 따르면 인구통계학적 특성에 따라 집단간 인식의 차이는 거의 모두 없는 것으로 판명된다.

다만 제도관련 소프트웨어 경쟁력 평가의 경우 성별과 가구소득에 따라 인식의 차

이가 있는 것으로 드러났다. 제도관련 소프트웨어 경쟁력 대한 인식 성별에 대해 $p < .05$ 수준에서, 가구 월평균 소득 역시 $p < .05$ 수준에서 유의한 차이를 보이고 있다. 제도관련 소프트웨어 경쟁력에 대한 성별 인식 정도는 남자인 경우 2.92점으로 긍정적이지 않음을, 여자인 경우 2.63점으로 다소 부정적임을 알 수 있다. 가구 월평균 소득별로 보면 400만원이상인 경우 3.20점, 300~400만원이 3.15점으로 평균점 3점보다 약간 높게 나타나 부정적이지 않음을 나타냈다. 반면, 200~300만원인 경우 2.76점으로 긍정적이지 않은 견해를 보이고, 200만원미만인 경우는 2.70점으로 다소 부정적인 견해를 보이고 있음을 알 수 있다.

즉, 여성에 비해 남성이 또한 가구소득이 높을수록 제도관련 소프트웨어의 경쟁력을 높이 평가하고 있다.



<표 4-5> 상품관련 소프트웨어 경쟁력 평가에 대한 인구통계학적 차이검증 결과

인구통계학적 변인		평균	표준편차	F/T value	p- value
성별	남	2.75	0.57	1.107	0.294
	여	2.83	0.49		
연령	20~29세	2.85	0.57	0.637	0.592
	30~39세	2.77	0.52		
	40~49세	2.70	0.53		
	50~59세	2.78	0.97		
학력	고졸이하	2.93	0.45	0.582	0.627
	전문대졸	2.76	0.50		
	대졸	2.76	0.52		
	대학원졸	2.76	0.70		
가구 월평균 소득	200만원 미만	2.80	0.49	2.035	0.110
	200~300만원	2.67	0.53		
	300~400만원	2.95	0.59		
	400만원이상	2.86	0.78		
거주지	제주시	2.80	0.53	0.522	0.668
	북제주군	2.67	0.38		
	서귀포시	2.73	0.69		
	남제주군	2.83	0.53		
평균		2.77			

<표 4-6> 운영관련 소프트웨어 경쟁력 평가에 대한 인구통계학적 차이검증 결과

인구통계학적 변인		평균	표준편차	F/T value	p- value
성별	남	3.17	0.57	2.011	0.294
	여	2.83	0.49		
연령	20~29세	3.11	0.44	0.187	0.905
	30~39세	3.16	0.54		
	40~49세	3.11	0.49		
	50~59세	3.07	0.63		
학력	고졸이하	3.13	0.41	0.177	0.912
	전문대졸	3.10	0.46		
	대졸	3.16	0.53		
	대학원졸	3.16	0.50		
가구 월평균 소득	200만원미만	3.11	0.53	1.471	0.224
	200~300만원	3.08	0.45		
	300~400만원	3.31	0.48		
	400만원이상	3.17	0.66		
거주지	제주시	3.15	0.49	0.445	0.721
	북제주군	3.08	0.53		
	서귀포시	3.19	0.51		
	남제주군	3.06	0.52		
평균		3.13			

<표4-7> 정보관련 소프트웨어 경쟁력 평가에 대한 인구통계학적 차이검증 결과

인구통계학적 변인		평균	표준편차	F/T value	p- value
성별	남	3.12	0.57	2.228	0.137
	여	3.00	0.41		
연령	20~29세	3.09	0.46	0.010	0.999
	30~39세	3.07	0.56		
	40~49세	3.08	0.52		
	50~59세	3.07	0.62		
학력	고졸이하	3.06	0.46	1.328	0.267
	전문대졸	3.05	0.46		
	대졸	3.16	0.52		
	대학원졸	2.96	0.65		
가구 월평균 소득	200만원미만	3.10	0.52	2.371	0.720
	200~300만원	2.98	0.52		
	300~400만원	3.13	0.53		
	400만원이상	3.40	0.48		
거주지	제주시	3.09	0.54	0.59	0.981
	북제주군	3.06	0.41		
	서귀포시	3.09	0.48		
	남제주군	3.05	0.60		
평균		3.07			

<표 4-8> 제도관련 소프트웨어 경쟁력 평가에 대한 인구통계학적 차이검증 결과

인구통계학적 변인		평균	표준편차	F/T value	p- value
성별	남	2.92	0.73	5.655	0.018*
	여	2.63	0.99		
연령	20~29세	2.77	0.96	0.747	0.525
	30~39세	2.77	0.85		
	40~49세	2.91	0.70		
	50~59세	3.29	0.48		
학력	고졸이하	2.68	1.05	2.528	0.059
	전문대졸	2.63	0.90		
	대졸	2.90	0.73		
	대학원졸	3.06	0.75		
가구 월평균 소득	200만원미만	2.70	0.88	2.948	0.034*
	200~300만원	2.76	0.83		
	300~400만원	3.15	0.77		
	400만원이상	3.20	0.52		
거주지	제주시	2.84	0.80	2.304	0.780
	북제주군	2.64	0.89		
	서귀포시	2.61	0.98		
	남제주군	3.12	0.72		
평균		2.81			

* p <.05

제 4 절 전문가 집단간 인식의 차이

전문가집단 즉 관광학계 종사자, 관광업무 관련 공무원, 관광사업체 종사자 등을 대상으로 제주관광산업의 소프트웨어 경쟁력 평가에 대한 인식 정도를 파악하기 위하여 상품관련 소프트웨어, 운영관련 소프트웨어, 정보관련 소프트웨어, 제도관련 소프트웨어에 대한 경쟁력을 파악한 그 결과는 다음 <표 4-9>과 같다.

정보관련 소프트웨어 경쟁력에 대한 인식 소속집단별로 보면 관광학계 종사자인 경우 관련 소프트웨어 경쟁력에 대한 소속집단별로 대해서는 $p < .001$ 수준에서 유의한 차이를 보이고 있다. 그러나 상품관련 소프트웨어와 운영관련 소프트웨어에 대한 소속집단별로 있어서는 유의한 차이를 보이지 않았다.

상품관련 소프트웨어 경쟁력에 있어서 소속집단별로 보면 관광학계 종사자인 경우 2.85점, 관광사업체 종사자 2.77점, 관광업무 관련공무원 2.74점 순으로 나타나 평점 3점보다 낮아 상품관련 소프트웨어의 경쟁력 평가에 대한 인식이 긍정적이지 않음을 알 수 있다. 또한 상품관련 소프트웨어 경쟁력에 있어서 관광업무관련 공무원이 가장 부정적임을 알 수 있다.

운영관련 소프트웨어 경쟁력에 있어서 소속집단별로 보면 관광학계 종사자인 경우 3.18점, 관광사업체 종사자 3.14점, 관광업무 관련공무원 3.11점으로 평점 3점보다 약간 높게 나타나 운영관련 소프트웨어의 경쟁력 평가에 대한 인식이 부정적이지 않음을 알 수 있다. 그리고 운영관련 소프트웨어 경쟁력에 있어서 관광학계가 가장 긍정적임을 알 수 있다.

정보관련 소프트웨어 경쟁력에 있어서 소속집단별로 보면 관광업무 관련공무원 3.20점, 관광학계 종사자 3.07점으로 평점 3점보다 약간 높게 나타나 부정적이지 않은 반면, 관광사업체 종사자인 경우 2.98점으로 평점 3점보다 낮게 나타나 정보관련 소프트웨어의 경쟁력 평가에 대한 인식이 긍정적이지 않음을 알 수 있다.

제도관련 소프트웨어 경쟁력에 있어서 소속집단별로 보면 관광학계 종사자인 경우 3.11점으로 가장 높았으며 평점 3점보다 약간 높아 부정적이지 않은 인식을 하는 반면, 관광업무 관련공무원인 경우 2.96점으로 긍정적이지 않은 견해를 보였으며, 관광사업체 종사자인 경우 2.55점으로 제도관련 소프트웨어의 경쟁력 평가에 대한 인식이

다소 부정적임을 알 수 있다. 그리고 제도관련 소프트웨어의 경쟁력에 있어서 관광사업체가 가장 부정적임을 알 수 있었다.

<표 4-9> 소프트웨어 구성부문별 경쟁력 평가에 대한 전문가집단간 차이검증 결과

구 분		평균	표준편차	F/T value	p- value
상품관련 소프트웨어	관광학계 종사자	2.85	0.66	0.483	0.618
	관광업무관련공무원	2.74	0.52		
	관광사업체 종사자	2.77	0.51		
운영관련 소프트웨어	관광학계 종사자	3.18	0.55	0.324	0.723
	관광업무관련공무원	3.11	0.53		
	관광사업체 종사자	3.13	0.46		
정보관련 소프트웨어	관광학계 종사자	3.07	0.63	3.414	0.035*
	관광업무관련공무원	3.20	0.51		
	관광사업체 종사자	2.98	0.46		
제도관련 소프트웨어	관광학계 종사자	3.11	0.71	8.265	0.000***
	관광업무관련공무원	2.96	0.77		
	관광사업체 종사자	2.55	0.89		

* p<.05, *** p<.001

제 5 절 소프트웨어의 구성부문별 중요도와 제주관광의 발전가능성 평가

1. 관광소프트웨어의 구성부문별 중요도

제주관광산업의 소프트웨어 경쟁력 측면에서 관광산업이 지속적으로 성장하기 위해서 가장 중요한 소프트웨어 측면은 무엇인가라는 질문에 대한 결과는 다음의 <표 4-10>에서 보는 바와 같다. 여기서 보는 것과 같이 상품관련 소프트웨어가 35.7%로 가장중요하다고 하였으며, 운영관련 소프트웨어 22.4%, 정보관련 소프트웨어 20.4%, 제도관련 소프트웨어 19.9%순으로 나타났다. 그리고 기타 의견으로는 민·관이 협력이 있어야 한다는 답변도 있었다.

<표4-10> 소프트웨어 구성부문별 중요도

구성부문	중요도 빈 도(명)	비 율(%)
상품관련 소프트웨어	70	35.7
운영관련 소프트웨어	45	22.9
정보관련 소프트웨어	41	20.9
제도관련 소프트웨어	39	19.9
기 타	1	0.5
합 계	196	100.0

2. 제주관광산업의 소프트웨어 구축 정도 평가

인구통계학적으로 본 제주관광산업의 소프트웨어가 구축 정도에 대한 인식 정도를 성별, 연령별, 학력별, 가구 월평균 소득별 및 거주지별, 소속집단별로 파악한 결과는 <표 4-11>와 같다.

소프트웨어 구축 정도에 대한 인식은 성별에 대해 $p < .05$ 수준에서 유의한 차이를 보이고 있다. 그러나 기타의 인구통계학적 변인에 있어서는 유의한 차이를 보이지 않았다.

소프트웨어의 구축 정도에 대한 평가는 성별로 보면 남자인 경우 2.69점으로 다소 부정적인 견해를 보였으며, 여자인 경우는 2.88점으로 긍정적이지 않은 견해를 보이고 있음을 알 수 있다. 또한 연령별로 보면 50대가 3.00점으로 가장 높게 나타나 부정적이지 않은 견해를 보였으며, 20대가 2.94점으로 긍정적이지 않은 견해를 그리고 40대가 2.69점, 30대가 2.67점으로 다소 부정적인 견해를 보였다.

학력별로 보면 대졸 2.77점, 고졸이하 2.76점, 전문대졸 2.76점으로 긍정적이지 않은 견해를 보였으며, 그리고 대학원졸(석사과정 수료 이상)인 경우 2.71점으로 다소 부정적 견해를 보였다.

가구 월평균 소득을 보면 300~400만원이 2.96점으로 가장 높게 나타났으며, 400만원이상 2.82점, 200만원미만 2.76점으로 긍정적이지 않은 견해를 보였으며, 200~300만원인 경우 2.66점으로 다소 부정적인 견해를 보이고 있음을 알 수 있다. 거주지별로 보면 북제주군이 2.79점으로 가장 높았으며, 남제주군이 2.78점, 서귀포시가 2.76점으로 긍정적이지 않은 견해를 보였으며, 제주시 거주자들이 2.74점으로 다소 부정적인 견해를 보이고 있음을 알 수 있다.

소속집단별로 보면 관광학계 종사자인 경우 2.90점으로 가장 높았으며, 관광사업체 종사자가 2.76점으로 긍정적이지 않은 견해를 보이고 있으며, 관광업무 관련공무원이 2.66점으로 다소 부정적인 견해를 보이고 있었다.

성별, 연령별, 학력별, 가구 월소득별, 그리고 거주지별, 소속집단별에 상관없이 제주관광소프트웨어의 구축 정도에 대한 평가는 평균 2.76점으로 긍정적이지 않은 견해를 보였다.

<표 4-11> 인구통계학적 변인으로 본 관광소프트웨어의 구축 현황 평가

인구통계학적 변인		평균	표준편차	F/T value	p- value
성별	남	2.69	0.73	3.636	0.012*
	여	2.88	0.63		
연령	20~29세	2.94	0.69	2.054	0.108
	30~39세	2.67	0.68		
	40~49세	2.69	0.72		
	50~59세	3.00	0.82		
학력	고졸이하	2.76	0.54	0.051	0.985
	전문대졸	2.76	0.66		
	대졸	2.77	0.71		
	대학원졸	2.71	0.86		
가구 월평균 소득	200만원미만	2.76	0.69	1.295	0.277
	200~300만원	2.66	0.67		
	300~400만원	2.96	0.64		
	400만원이상	2.82	1.08		
거주지	제주시	2.74	0.68	0.052	0.984
	북제주군	2.79	0.72		
	서귀포시	2.76	0.78		
	남제주군	2.78	0.70		
소속집단별	관광학계	2.90	0.86	1.538	0.217
	관광부문관련공무원	2.66	0.72		
	관광사업체	2.76	0.59		
평 균		2.76			

* p < .05

3. 제주관광산업의 지속적 발전가능성 평가

인구통계학적으로 본 제주관광산업의 발전가능성 평가에 대한 인식 정도를 성별, 연령별, 학력별, 가구 월평균 소득별 및 거주지별, 소속집단별로 파악한 결과는 <표 4-12>와 같다.

제주관광산업의 발전가능성 평가에 대한 인식은 인구통계학적 변인에 있어서는 유의한 차이를 보이지 않았다. 그러나 제주관광산업의 발전가능성 평가 결과 5점 만점에 평균이 3.88로서 매우 높은 것으로 나타났다.



<표 4-12> 인구통계학적 변인으로 본 제주관광산업의 발전가능성 평가

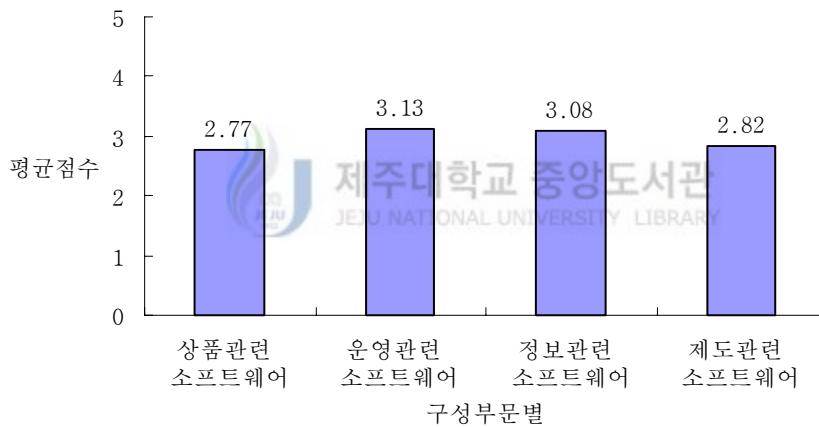
인구통계학적 변인		평균	표준편차	F/T value	p- value
성별	남	3.91	0.82	0.295	0.588
	여	3.84	0.76		
연령	20~29세	3.77	0.91	0.471	0.703
	30~39세	3.91	0.71		
	40~49세	3.94	0.84		
	50~59세	4.00	0.82		
학력	고졸이하	4.05	0.67	0.535	0.659
	전문대졸	3.80	0.81		
	대졸	3.89	0.80		
	대학원졸	3.91	0.85		
가구 월평균 소득	200만원미만	3.80	0.76	0.935	0.425
	200~300만원	3.89	0.79		
	300~400만원	4.07	0.94		
	400만원이상	4.00	0.77		
거주지	제주시	3.87	0.80	0.095	0.963
	북제주군	3.83	0.76		
	서귀포시	3.94	0.89		
	남제주군	3.89	0.75		
소속집단별	관광학계	3.80	0.87	0.336	0.715
	관광부문관련공무원	3.87	0.83		
	관광사업체	3.93	0.74		
평 균		3.88			

제 6 절 분석결과에 대한 논의

1. 분석결과의 요약

제주관광산업의 소프트웨어 경쟁력을 평가한 결과는 다음 그림과 같이 요약될 수 있다.

[그림 5-1] 구성부문별 경쟁력 평가치 비교



1) 상품관련 소프트웨어

상품관련 소프트웨어의 평균 점수는 2.77점으로 평점 3점보다 낮게 나타나 상품관련 소프트웨어의 경쟁력 평가에 대한 인식이 긍정적이지 않음을 알 수 있었다. 상품관련 소프트웨어의 경쟁력 평가의 항목 중에서 농·수·축산물 등 지역특산물의 상품 경쟁력은 3.71점으로 평점 3점보다 높게 나타나 가장 경쟁력이 있는 것으로 조사되었으나 토산품 및 민속 공예품의 상품 경쟁력은 2.44점으로 부정적 항목으로 조사되었다. 그리고 나머지 항목들도 평점 3점보다 낮게 나타나 긍정적이지 않은 견해를 보였으며, 그 중 이벤트의 기획력의 우수성 유무에 2.34점으로 가장 낮게 나타나 가장 부정적인 항목으로 조사되었다.

2) 운영관련 소프트웨어

운영관련 소프트웨어의 평균점수는 3.13점으로 평점 3점보다 약간 높게 나타나 부정적이지 않은 견해를 보였다. 운영관련 소프트웨어의 경쟁력 평가의 항목 중에서 제주지역의 이미지 쾌적성 항목에 4.02점으로 평점 3점보다 높게 나타나 가장 경쟁력이 있는 것으로 조사되었으나, 관광업체의 홍보 및 판촉의 효율성의 항목에 2.65점으로 다소 부정적인 항목으로 조사되었다. 그리고 청결성에 대한 인식은 평점 3점보다 높은 3.93점으로 긍정적인 견해를 보였으며, 예약시스템의 효율적 운영, 친절성 및 지역주민의 관광개발에 대한 인식 항목들은 평점 3점 보다 약간 높아 부정적이지 않은 견해를 보였다. 서비스 제공, 공공부문의 관광사업지원 및 관광업체의 종사원 교육 등은 평점 3점보다 약간 낮게 나타나 긍정적이지 않은 항목으로 조사되었다. 반면, 상품기획과 마케팅, 홍보 및 판촉에 대한 평가는 평점 2.67점, 2.65점으로 다소 부정적인 견해를 보이고 있음을 알 수 있었다.

3) 정보관련 소프트웨어

정보관련 소프트웨어의 평균 점수는 3.07점으로 평점 3점보다 다소 높게 나타나 정보관련 소프트웨어의 경쟁력에 대하여 부정적이지 않은 인식을 하고 있었다. 정보관련 소프트웨어의 경쟁력 평가의 항목 중에서 관광 안내지도의 정확한 정보 제공의 항목에 3.37점으로 평점 3점보다 높게 나타나 가장 경쟁력이 있는 것으로 조사되었으나, 통역시스템의 우수성 항목에 2.57점으로 가장 부정적 항목으로 조사되었다. 그리고 관광가이드북의 정확성 및 다양한 정보 제공, 관광안내지도의 다양한 정보 제공, 인터넷의 다양한 정보 제공 항목들은 평점 3점보다 높아 다소 긍정적인 견해를 보였으며, 인터넷의 정확성 및 안내 및 해설의 서비스의 정확성과 다양성 항목들은 평점 3점보다 약간 높아 부정적이지 않은 견해를 보였다. 자동예약시스템의 정확성 및 다양한 정보 제공, 안내 및 해설 서비스의 다양성 등은 평점 3점보다 낮게 나타나 긍정적이지 않은 항목으로 조사되었다.

4) 제도관련 소프트웨어

제도관련 소프트웨어의 평균 점수는 2.81점으로 평점 3점보다 낮게 나타나 긍정적이지 않은 견해를 보였다. 제도관련 소프트웨어의 경쟁력 평가의 항목 중에서 국제자유도시특별법과 제주관광의 경쟁력강화의 항목에 3.40점으로 평점 3점보다 높게 나타나

가장 경쟁력이 있는 것으로 조사되었으나, 건축법, 도시계획법이 제주관광개발에 도움이 주느냐의 항목은 2.40점으로 가장 부정적 견해를 보였다. 그리고 소득세, 법인세의 세제지원, 관광진흥기금 등 금융지원 항목에 대하여는 긍정적이지 않은 견해를, 관광진흥법 및 문화재관리법이 제주관광 개발에 도움을 주느냐 등은 다소 부정적인 견해를 보이는 항목으로 조사되었다. 특히 제도관련 소프트웨어의 경우 응답자간 편차가 심하다는 것을 짐작할 수 있었다.

제주관광산업의 소프트웨어 경쟁력 측면에서 관광산업이 지속적으로 성장하기 위해서 가장 중요한 소프트웨어 측면은 무엇인가라는 질문에 상품관련 소프트웨어가 35.7%로 가장중요하다고 하였으며, 운영관련 소프트웨어 22.4%, 정보관련 소프트웨어 20.4%, 제도관련 소프트웨어 19.9%순으로 나타났다. 그리고 기타 의견으로는 국민이 협력이 있어야 한다라는 답변도 있었다.

제주관광산업의 소프트웨어는 잘 구축되었는가라는 평가항목에 대한 답변은 성별, 연령별, 학력별, 가구 월소득별, 그리고 거주지별, 소속집단별에 평균 2.76점으로 긍정적이지 않은 견해를 보였다.

그러나 제주관광산업이 제주사회에 종합적이고 지속적인 발전을 가져올 것이라는 평가항목에서는 성별, 연령별, 학력별, 가구 월소득별, 그리고 거주지별, 소속집단별에 상관없이 제주관광산업의 발전가능성에 대한 평가는 평균 3.88점으로 긍정적인 견해를 보였다.

2. 연구의 시사점

본 연구의 결과 제주관광산업은 제주사회에 종합적이고 지속적인 발전을 가져올 것이라는 긍정적인 평가를 내리고 있었으나, 현 제주관광산업의 소프트웨어 측면이 잘 구축되어 있다는데는 긍정적이지 않은 평가를 나타내고 있었다. 그리고 향후 제주관광산업이 발전되기 위해서는 소프트웨어 측면 중에서도 상품관련 소프트웨어와 제도관련 소프트웨어 경쟁력을 우선 강화시켜야 한다는 점을 확인할 수 있었다.

상품관련 소프트웨어 측면인 경우, 축제 및 이벤트의 기획력에서 경쟁력을 갖추어야 하며 토산품 및 민속 공예품의 개발, 지역특성에 맞는 관광답사 프로그램의 개발과

지역특성에 맞는 관광답사 프로그램의 개발과 함께 수요자 측면을 충분히 고려한 관광코스의 개발이 절실하다는 것을 알 수 있었다.

제도관련 소프트웨어 측면인 경우 제주관광개발을 위해서는 국제자유도시특별법을 제외한 관광진흥법, 문화재관리법, 건축법, 도시계획법과 세제지원을 비롯한 금융지원에 있어 탄력적인 적용이 필요함을 확인할 수 있었다.

운영관련 소프트웨어 측면인 경우 상품기획과 마케팅 분야, 홍보 및 관측을 비롯한 공공부문의 관광사업 지원과 관광업체 종사원의 교육부분에 있어서 경쟁력을 강화시킬 수 있는 방안 강구가 필요함을 알 수 있으며, 정보관련 소프트웨어 측면인 경우 우수한 통역시스템의 확보 및 자동예약시스템의 다양하고 신속한 정보 제공면에서 경쟁력을 강화시켜야 함이 나타났다.



제 6 장 결 론

제주도는 천혜의 자연관광자원과 중문관광단지 등 국제적인 관광인프라를 갖추고 있는 우리나라의 대표적인 관광지임에도 불구하고 관광산업이 활성화되지 못하고 있는 것은 강력한 개발규제를 비롯한 관광안내체계, 차별화된 관광상품, 다양한 이벤트, 이해당사자들의 협력 부재 등 관광산업의 소프트웨어 경쟁력이 미약한데서 그 원인을 찾을 수 있을 것이다. 이는 지난 2003년 6월 제16회 한국국제관광전에 방문한 관람객을 대상으로 실시한 제주관광에 대한 성향을 조사 분석한 결과에서도 알 수 있다. 제주도가 보다 나은 관광지가 되기 위해 가장 우선적으로 개선해야 할 사항은 무엇인가라는 질문에 특색있는 상품개발을 가장 우선순위로 꼽았으며, 다음으로 과도한 여행비용개선, 바가지요금 근절을 들어⁴²⁾ 제주관광산업의 소프트웨어적 아이디어의 개발이 절실한 것으로 나타났다.

이런 측면에서 본 연구는 제주관광산업이 경쟁력을 갖기 위해서는 하드웨어 경쟁력의 지속적인 향상과 함께 소프트웨어 경쟁력을 시급히 확보해야 한다는 인식에서 출발하였다. 따라서 본 연구에서는 제주관광산업의 소프트웨어 경쟁력에 대하여 어떻게 평가를 하고 있는지를 제주도에 거주하고 있는 관광전문가집단을 중심으로 설문조사를 통해 알아보고, 평가결과를 통해 현 제주관광산업에 대한 시사점을 알아보고자 하였다.

본 연구의 결과 제주도 관광관련 전문가들은 제주관광산업이 제주사회에 종합적이고 지속적인 발전을 가져올 것이라는 긍정적인 평가를 내리고 있었으나, 현 제주관광산업의 소프트웨어 측면이 잘 구축되어 있다는데는 긍정적이지 않은 평가를 나타내고 있었다. 그리고 향후 제주관광산업이 발전되기 위해서는 소프트웨어 측면 중에서도 상품관련 소프트웨어와 제도관련 소프트웨어 경쟁력을 우선 강화시켜야 한다는 점을 확인할 수 있었다.

상품관련 소프트웨어 측면인 경우, 축제 및 이벤트의 기획력에서 경쟁력을 갖추어야

42) 제주도관광협회, 전개보고서, 2003. p.25.

하며 토산품 및 민속 공예품의 개발, 지역특성에 맞는 관광답사 프로그램의 개발과 지역특성에 맞는 관광답사 프로그램의 개발과 함께 수요자 측면을 충분히 고려한 관광코스의 개발이 절실하다는 것을 알 수 있었다.

제도관련 소프트웨어 측면인 경우 제주관광개발을 위해서는 국제자유도시특별법을 제외한 관광진흥법, 문화재관리법, 건축법, 도시계획법과 세제지원을 비롯한 금융지원에 있어 탄력적인 적용이 필요함을 확인할 수 있었다.

운영관련 소프트웨어 측면인 경우 상품기획과 마케팅 분야, 홍보 및 판촉을 비롯한 공공부문의 관광사업 지원과 관광업체 종사원의 교육부분에 있어서 경쟁력을 강화시킬 수 있는 방안 강구가 필요함을 알 수 있으며, 정보관련 소프트웨어 측면인 경우 우수한 통역시스템의 확보 및 자동예약시스템의 다양하고 신속한 정보 제공면에서 경쟁력을 강화시켜야 함이 나타났다.

본 연구는 관광관련 전문가만을 대상으로 조사함으로써 연구대상에 있어 한정되었다는 한계를 벗어나지 못했다. 또한 소프트웨어 경쟁력 평가에 대한 기존 연구가 많지 않아 포괄적이고 심도 있는 연구가 불가능했다는 한계를 갖고 있다.

따라서 향후의 연구는 지역주민을 대상으로 집중면담 방식을 통한 현실감있는 평가 척도를 개발하고, 또한 관광산업의 소프트웨어 경쟁력 평가모델을 개발하는 등 체계적인 연구가 이루어졌으면 한다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

1) 국내 서적

- 김철원, 「관광산업 경쟁력 평가모델 개발」, 한국관광연구원, 2000.
- 민중서림편집국, 「옛센스한영사전」, 민중서림, 1997.
- 손대현, 「관광론」, 일신사, 1992.
- 신용석·정선희 옮김, 「현대관광의 이론과 실제」, 한올아카데미, 1999.
- 우수명, 「마우스로 잡는 SPSS for Windows 10.0」, 인간과 복지, 2003.
- 제주도, 「제41회 제주도 통계연보」, 2001.
- 제주도, 「제42회 제주도 통계연보」, 2000.
- 제주도, 「제43회 제주도 통계연보」, 2003.
- 제주도, 「2000년 기준 사업체기초통계조사보고서」, 2001.
- 제주도, 「2001년 기준 사업체기초통계조사보고서」, 2002.
- 제주도, 「2002년 기준 사업체기초통계조사보고서」, 2003.
- 제주도, 「2003년도 주요관광행정현황」, 2003.
- 제주발전연구원, 「제주형 관광조직체계의 기초모형 개발」, 2000.

2) 국내 논문 및 기타자료

- 강신겸·김현주, “관광활성화를 위한 소프트경쟁력 강화방안”, 삼성경제연구소, 1999.
- 김귀곤 외, “도시 삶의 질 지표에 관한 연구(1)”, 「한국조경학회지」, vol. 18, no.2, 1990.
- 김의근·고상호, “관광산업의 경쟁력 평가 인식에 관한 연구:제주지역을 중심으로”, 제주관광학회, 2001.

- 송재호, 정승훈, “제주도 관광조직체계 진단과 정책적 함의”, 2000.
- 왕윤종의, “WEF 국가경쟁력 보고서 분석”. 대외경제정책연구원, 1999.
- 이범일의, “소프트경쟁력-21세기 생존을 위한 한국기업의 과제”, 삼성경제연구소, 1997.
- 이상직, “관광산업의 발전 방안”, 산업연구원, 2000.
- 제주도, “2002년도 주요업무보고”, 2002. 7.
- 제주도관광협회, “「제16회 한국국제관광전」 관람객 대상 제주관광 설문조사 결과”, 2003.
- 최승담, “제주관광 : 경쟁력의 상실원인과 경쟁력 향상방안”, 제주국제협의회, 제주대학교 관광산업연구소, 1996.
- 한국관광공사, “2000 세계관광동향 - WTO 수정발표자료”, 2001.
- 한국관광공사, “2001 세계관광동향 - WTO 수정발표자료”, 2002.
- 한국관광공사, “2002 세계관광동향 - WTO 수정발표자료”, 2003.
- 한국은행 제주본부, “1995년 이후 제주관광산업 구조변화와 시사점”, 2000.
- 한국은행 제주지점, “제주관광산업의 현황과 고부가가치화를 위한 정책과제”, 2001.
- 한국은행 제주지점, “주요웹사이트에서의 제주관광관련 불만사례조사”, 2002.
- 제민일보, “문광부, 제주관광안내 혁신지역 지정”, 2003. 4. 9
- 제주일보, “환대도 관광경쟁력이다”, 2003. 5. 2
- 월드투데이뉴스, “지방세법 개정 등 반발 확산, 도민들 지방재정 사수나서”, 2003.6.
- 제주일보, “도내관광업계 지방세법 개정 반대 결의”, 2003. 6. 19
- 제주일보, “관광안내체계개선”, 2003. 10. 4
- 제주일보, “도관광협회 발간, 친절·질서·청결 매뉴얼”, 2003. 12. 16

2. 국외문헌

- Geoffrey I. Crouch, J.R.Brent Ritchie, Tourism, Competitiveness, and Societal Prosperity, Journal of Business Research 44, 1999
- Henshall, B. D. & Roberts, R., Comparative assessment of tourist generating markets for New Zealand. Annals of Tourism Research, 1985

Larry Dwyer, Peter Forsyth, Prasada Rao, "The price competitiveness of travel and tourism : a comparison of 19 destination", 「Tourism Management volume 2 1」, 2000

McIntosh, R. W and Charles R. Goeldner, Tourism : Principles, Practices, Philosophies, NewYok:John Wily & Sons Inc, 1991

Richie, J. R., & Crouch, G.I., "Competitiveness in international tourism : A framework for understanding and analysis. Proceedings of the 43rd congress of the association internationale d'experts scientifique de tourism, San Carlos de Bariloche, Argentina, October 17-23, 1993



--	--	--

제주관광산업의 소프트웨어 경쟁력 평가에 관한 연구 설문지

안녕하십니까?

저는 제주대학교 대학원 관광개발학과 석사과정에 재학중인 학생입니다.
저는 '제주관광산업의 소프트웨어 경쟁력 평가에 관한 연구'란 주제로 석사학위 논문을 준비중에 있습니다.

이 설문조사는 저의 석사학위 논문작성에 매우 필요한 과정입니다.
이번에 실시되는 조사는 무기명으로 실시되고 귀하께서 응답하신
내용은 순수한 학술적 통계자료로만 사용될 것입니다.

바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 솔직한 답변을 주실 것을 부탁드립니다.
귀하의 가정에 사랑과 행복이 충만하시길 기원합니다.

2003. 12.

지도교수 : 제주대학교 관광개발학과 교수

장 성 수

연구자 : 제주대학교 대학원 관광개발학과 석사과정

조 선 희 올림

(011-9715-7394 / shcho@jejusi.go.kr)

■ 다음은 귀하께서 평소에 제주관광에 대해 가지고 있는 의견에 관련된 질문들입니다. 각 항목을 읽고 그 정도를 ○표 해 주십시오.

I. 다음은 관광산업의 상품관련 소프트웨어 경쟁력에 대한 질문입니다.

제주관광의 여행상품, 기념품, 이벤트 등 상품관련소프트웨어가 현재 어느 정도 효율적이고 경쟁력이 있는지 평가하여 주시기 바랍니다.

질문내용	응답척도	모르겠다	평가정도				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 제주관광의 패키지 여행상품은 경쟁력이 있다.							
2. 제주관광의 관광코스는 수요자 측면을 고려하여 잘 짜여져 있다.							
3. 제주관광의 답사 프로그램은 지역 특성에 맞게 다양한 프로그램이 있다.							
4. 제주관광 토산품 및 민속공예품은 상품경쟁력이 있다.							
5. 제주지역 농·축·수산물 등의 특산물은 다른 지역에 비하여 상품경쟁력이 있다.							
6. 제주지역에서 개최되는 축제는 경쟁력이 있다.							
7. 제주지역의 이벤트는 기획력이 우수하다.							

II. 다음은 관광산업의 운영관련 소프트웨어 경쟁력에 대한 질문입니다.

제주관광의 관광지 운영, 마케팅, 지역이미지 및 인식제고 등 운영관련 소프트웨어가 현재 어느 정도 효율적이고 경쟁력이 있는지 평가하여 주시기 바랍니다.

질문 내용	응답 척도	모르겠다	평가 정도				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
8. 제주지역 관광업체의 예약시스템은 효율적으로 운영되고 있다.							
9. 제주지역 관광업체의 서비스제공은 효율적으로 운영되고 있다.							
10. 제주지역 관광업체의 상품기획과 마케팅은 효율적으로 진행되고 있다.							
11. 제주지역 관광업체의 홍보 및 판촉은 효율적으로 진행되고 있다.							
12. 제주지역 공공부문의 관광사업 지원은 효율적으로 진행되고 있다.							
13. 제주지역의 이미지는 친절하다.							
14. 제주지역의 이미지는 청결하다.							
15. 제주지역의 이미지는 쾌적하다.							
16. 제주지역주민의 관광개발에 대한 인식은 전반적으로 우호적(긍정적)이다.							
17. 제주지역 관광업체 종사원들의 교육은 잘 이루어지고 있다.							

Ⅲ. 다음은 관광산업의 정보관련 소프트웨어 경쟁력에 대한 질문입니다.

제주관광의 정보제공, 안내·해설 등 정보관련소프트웨어가 현재 어느 정도 신속, 정확, 다양하게 이루어지고 있는지 평가하여 주시기 바랍니다.

질문 내용 응답 척도	모르 겠다	평 가 정 도				
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
18. 제주관광의 정보제공에 있어서 가이드북은 정확한 정보를 제공하고 있다.						
19. 제주관광의 정보제공에 있어서 가이드북은 다양한 정보를 제공하고 있다.						
20. 제주관광의 정보제공에 있어서 안내지도는 정확한 정보를 제공하고 있다.						
21. 제주관광의 정보제공에 있어서 안내지도는 다양한 정보를 제공하고 있다.						
22. 제주관광의 정보제공에 있어서 자동예약시스템 (ARS)은 신속한 정보를 제공하고 있다.						
23. 제주관광의 정보제공에 있어서 자동예약시스템 (ARS)은 정확한 정보를 제공하고 있다.						
24. 제주관광의 정보 제공에 있어서 인터넷은 정확한 정보를 제공하고 있다.						
25. 제주관광의 정보 제공에 있어서 인터넷은 다양한 정보를 제공하고 있다.						
26. 제주관광의 안내 및 해설 서비스는 정확하게 이루어지고 있다.						
27. 제주관광의 안내 및 해설 서비스는 다양하게 이루어지고 있다.						
28. 제주지역의 통역시스템은 우수하다.						

■ 다음 각 질문에 대하여 응답해 주십시오.

질문 내용	응답 척도	모르겠다	평가 정도				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 제주관광산업의 소프트웨어는 전반적으로 잘 구축되어 있다고 생각하십니까?							
2. 제주관광산업은 제주사회에 종합적이고 지속적인 발전을 가져올 것이다							

■ 다음 질문에 귀하께서 해당되는 곳에 ○표해 주십시오.

1. 귀하의 성별은? ① 남 ② 여
2. 귀하의 연령은?
 ① 20~29세 ② 30~39세 ③ 40~49세 ④ 50~51세 ⑤ 60세 이상
3. 귀하의 학력은?
 ① 고졸이하 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 대학원졸(석사 이상)
4. 귀하의 가구 월평균 소득은?
 ① 200만원미만 ② 200만원 ~ 300만원만 ③ 300만원 ~ 400만원미만 ④ 400만원 이상
5. 귀하의 거주지는 어디입니까?
 ① 제주시 ② 북제주군 ③ 서귀포시 ④ 남제주군
6. 귀하의 소속집단은?
 ① 관광학계 ② 관광업무 관련공무원 ③ 관광사업체
- 6-1. 관광학계에 종사하신 기간은?
 ① 5년이하 ② 5년 ~ 10년 ③ 10년 이상

“ 협조해 주셔서 대단히 감사합니다. ”

< 관광업무 관련 공무원 대상 설문지 >

--	--	--

제주관광산업의 소프트웨어 경쟁력 평가에 관한 연구 설문지

안녕하십니까?

저는 제주대학교 대학원 관광개발학과 석사과정에 재학중인 학생입니다.
저는 '제주관광산업의 소프트웨어 경쟁력 평가에 관한 연구'란 주제로 석사학위 논문을 준비중에 있습니다.

이 설문조사는 저의 석사학위 논문작성에 매우 필요한 과정입니다.
이번에 실시되는 조사는 무기명으로 실시되고 귀하께서 응답하신
내용은 순수한 학술적 통계자료로만 사용될 것입니다.

바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 솔직한 답변을 주실 것을 부탁드립니다.
귀하의 가정에 사랑과 행복이 충만하시길 기원합니다.

2003. 12.

지도교수 : 제주대학교 관광개발학과 교수

장 성 수

연구자 : 제주대학교 대학원 관광개발학과 석사과정

조 선 희 올림

(011-9715-7394 / shcho@jejusi.go.kr)

■ 다음은 귀하께서 평소에 제주관광에 대해 가지고 있는 의견에 관련된 질문들입니다. 각 항목을 읽고 그 정도를 ○표 해 주십시오.

I. 다음은 관광산업의 상품관련 소프트웨어 경쟁력에 대한 질문입니다.

제주관광의 여행상품, 기념품, 이벤트 등 상품관련소프트웨어가 현재 어느 정도 효율적이고 경쟁력이 있는지 평가하여 주시기 바랍니다.

질문 내용	응답 척도	모르겠다	평가 정도				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 제주관광의 패키지 여행상품은 경쟁력이 있다.							
2. 제주관광의 관광코스는 수요자 측면을 고려하여 잘 짜여져 있다.							
3. 제주관광의 답사 프로그램은 지역 특성에 맞게 다양한 프로그램이 있다.							
4. 제주관광 토산품 및 민속공예품은 상품경쟁력이 있다.							
5. 제주지역 농·축·수산물 등의 특산물은 다른 지역에 비하여 상품경쟁력이 있다.							
6. 제주지역에서 개최되는 축제는 경쟁력이 있다.							
7. 제주지역의 이벤트는 기획력이 우수하다.							

II. 다음은 관광산업의 운영관련 소프트웨어 경쟁력에 대한 질문입니다.

제주관광의 관광지 운영, 마케팅, 지역이미지 및 인식제고 등 운영관련 소프트웨어가 현재 어느 정도 효율적이고 경쟁력이 있는지 평가하여 주시기 바랍니다.

질문내용	응답척도	모르겠다	평가정도				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
8. 제주지역 관광업체의 예약시스템은 효율적으로 운영되고 있다.							
9. 제주지역 관광업체의 서비스제공은 효율적으로 운영되고 있다.							
10. 제주지역 관광업체의 상품기획과 마케팅은 효율적으로 진행되고 있다.							
11. 제주지역 관광업체의 홍보 및 판촉은 효율적으로 진행되고 있다.							
12. 제주지역 공공부문의 관광사업 지원은 효율적으로 진행되고 있다.							
13. 제주지역의 이미지는 친절하다.							
14. 제주지역의 이미지는 청결하다.							
15. 제주지역의 이미지는 쾌적하다.							
16. 제주지역주민의 관광개발에 대한 인식은 전반적으로 우호적(긍정적)이다.							
17. 제주지역 관광업체 종사원들의 교육은 잘 이루어지고 있다.							

Ⅲ. 다음은 관광산업의 정보관련 소프트웨어 경쟁력에 대한 질문입니다.


제주관광의 정보제공, 안내·해설 등 정보관련소프트웨어가 현재 어느 정도 신속, 정확, 다양하게 이루어지고 있는지 평가하여 주시기 바랍니다.

질문 내용	응답 척도	모르 겠다	평 가 정 도				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
18. 제주관광의 정보제공에 있어서 가이드북은 정확한 정보를 제공하고 있다.							
19. 제주관광의 정보제공에 있어서 가이드북은 다양한 정보를 제공하고 있다.							
20. 제주관광의 정보제공에 있어서 안내지도는 정확한 정보를 제공하고 있다.							
21. 제주관광의 정보제공에 있어서 안내지도는 다양한 정보를 제공하고 있다.							
22. 제주관광의 정보제공에 있어서 자동예약시스템 (ARS)은 신속한 정보를 제공하고 있다.							
23. 제주관광의 정보제공에 있어서 자동예약시스템 (ARS)은 정확한 정보를 제공하고 있다.							
24. 제주관광의 정보 제공에 있어서 인터넷은 정확한 정보를 제공하고 있다.							
25. 제주관광의 정보 제공에 있어서 인터넷은 다양한 정보를 제공하고 있다.							
26. 제주관광의 안내 및 해설 서비스는 정확하게 이루어지고 있다.							
27. 제주관광의 안내 및 해설 서비스는 다양하게 이루어지고 있다.							
28. 제주지역의 통역시스템은 우수하다.							

■ 다음 각 질문에 대하여 응답해 주십시오.

질문내용 \ 응답척도	모르 겠다	평 가 정 도				
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 제주관광산업의 소프트웨어는 전반적으로 잘 구축되어 있다고 생각하십니까?						
2. 제주관광산업은 제주사회에 종합적이고 지속적인 발전을 가져올 것이다						

■ 다음 질문에 귀하께서 해당되는 곳에 ○표해 주십시오.

1. 귀하의 성별은? ① 남 ② 여
2. 귀하의 연령은?  제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY
① 20~29세 ② 30~39세 ③ 40~49세 ④ 50~51세 ⑤ 60세 이상
3. 귀하의 학력은?
① 고졸이하 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 대학원졸(석사 이상)
4. 귀하의 가구 월평균 소득은?
① 200만원미만 ② 200만원 ~ 300만원만 ③ 300만원 ~ 400만원미만 ④ 400만원 이상
5. 귀하의 거주지는 어디입니까?
① 제주시 ② 북제주군 ③ 서귀포시 ④ 남제주군
6. 귀하의 소속집단은?
① 관광학계 ② 관광업무 관련공무원 ③ 관광사업체
- 6-1. 귀하의 근무지는 어디입니까?
① 제주시 ② 북제주군 ③ 서귀포시 ④ 남제주군

“ 협조해 주셔서 대단히 감사합니다. ”

--	--	--

제주관광산업의 소프트웨어 경쟁력 평가에 관한 연구 설문지

안녕하십니까?

저는 제주대학교 대학원 관광개발학과 석사과정에 재학중인 학생입니다.
저는 '제주관광산업의 소프트웨어 경쟁력 평가에 관한 연구'란 주제로 석사학위 논문을 준비중에 있습니다.

이 설문조사는 저의 석사학위 논문작성에 매우 필요한 과정입니다.
이번에 실시되는 조사는 무기명으로 실시되고 귀하께서 응답하신
내용은 순수한 학술적 통계자료로만 사용될 것입니다.

바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 솔직한 답변을 주실 것을 부탁드립니다.
귀하의 가정에 사랑과 행복이 충만하시길 기원합니다.

2003. 12.

지도교수 : 제주대학교 관광개발학과 교수

장 성 수

연구자 : 제주대학교 대학원 관광개발학과 석사과정

조 선 희 올림

(011-9715-7394 / shcho@jejusi.go.kr)

■ 다음은 귀하께서 평소에 제주관광에 대해 가지고 있는 의견에 관련된 질문들입니다. 각 항목을 읽고 그 정도를 ○표 해 주십시오.

I. 다음은 관광산업의 상품관련 소프트웨어 경쟁력에 대한 질문입니다.

제주관광의 여행상품, 기념품, 이벤트 등 상품관련소프트웨어가 현재 어느 정도 효율적이고 경쟁력이 있는지 평가하여 주시기 바랍니다.

질문 내용	응답 척도	모르겠다	평가 정도				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 제주관광의 패키지 여행상품은 경쟁력이 있다.							
2. 제주관광의 관광코스는 수요자 측면을 고려하여 잘 짜여져 있다.							
3. 제주관광의 답사 프로그램은 지역 특성에 맞게 다양한 프로그램이 있다.							
4. 제주관광 토산품 및 민속공예품은 상품경쟁력이 있다.							
5. 제주지역 농·축·수산물 등의 특산물은 다른 지역에 비하여 상품경쟁력이 있다.							
6. 제주지역에서 개최되는 축제는 경쟁력이 있다.							
7. 제주지역의 이벤트는 기획력이 우수하다.							

II. 다음은 관광산업의 운영관련 소프트웨어 경쟁력에 대한 질문입니다.

제주관광의 관광지 운영, 마케팅, 지역이미지 및 인식제고 등 운영관련 소프트웨어가 현재 어느 정도 효율적이고 경쟁력이 있는지 평가하여 주시기 바랍니다.

질문 내용	응답 척도	모르겠다	평가 정도				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
8. 제주지역 관광업체의 예약시스템은 효율적으로 운영되고 있다.							
9. 제주지역 관광업체의 서비스제공은 효율적으로 운영되고 있다.							
10. 제주지역 관광업체의 상품기획과 마케팅은 효율적으로 진행되고 있다.							
11. 제주지역 관광업체의 홍보 및 판촉은 효율적으로 진행되고 있다.							
12. 제주지역 공공부문의 관광사업 지원은 효율적으로 진행되고 있다.							
13. 제주지역의 이미지는 친절하다.							
14. 제주지역의 이미지는 청결하다.							
15. 제주지역의 이미지는 쾌적하다.							
16. 제주지역주민의 관광개발에 대한 인식은 전반적으로 우호적(긍정적)이다.							
17. 제주지역 관광업체 종사원들의 교육은 잘 이루어지고 있다.							

III. 다음은 관광산업의 정보관련 소프트웨어 경쟁력에 대한 질문입니다.

제주관광의 정보제공, 안내·해설 등 정보관련소프트웨어가 현재 어느 정도 신속, 정확, 다양하게 이루어지고 있는지 평가하여 주시기 바랍니다.

질문 내용	응답 척도	모르겠다	평가 정도				
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
18. 제주관광의 정보제공에 있어서 가이드북은 정확한 정보를 제공하고 있다.							
19. 제주관광의 정보제공에 있어서 가이드북은 다양한 정보를 제공하고 있다.							
20. 제주관광의 정보제공에 있어서 안내지도는 정확한 정보를 제공하고 있다.							
21. 제주관광의 정보제공에 있어서 안내지도는 다양한 정보를 제공하고 있다.							
22. 제주관광의 정보제공에 있어서 자동예약시스템(ARS)은 신속한 정보를 제공하고 있다.							
23. 제주관광의 정보제공에 있어서 자동예약시스템(ARS)은 정확한 정보를 제공하고 있다.							
24. 제주관광의 정보 제공에 있어서 인터넷은 정확한 정보를 제공하고 있다.							
25. 제주관광의 정보 제공에 있어서 인터넷은 다양한 정보를 제공하고 있다.							
26. 제주관광의 안내 및 해설 서비스는 정확하게 이루어지고 있다.							
27. 제주관광의 안내 및 해설 서비스는 다양하게 이루어지고 있다.							
28. 제주지역의 통역시스템은 우수하다.							

