

碩士學位論文

濟州地域 觀光產業의 競爭力 評價
認識에 관한 研究



110801

濟州大學校 經營大學院
觀光經營學科 觀光經營學 專攻

高 相 好

碩士學位論文

濟州地域 觀光産業의 競爭力 評價
認識에 관한 研究

指導教授 許 香 珍



제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

濟州大學校 經營大學院
觀光經營學科 觀光經營學 專攻

高 相 好


2001년

濟州地域 觀光産業의 競爭力 評價
認識에 관한 研究

指導教授 許 香 珍

이 論文을 經營學 碩士學位 論文으로 提出함.

2001년 6월 일

 제주대학교 중앙도서관
濟州大學校 經營大學院
觀光經營學科 觀光經營學 專攻

高 相 好

高相好의 經營學 碩士學位論문을 認准함.

2001년 7월 일

委員長 _____ 印

委 員 _____ 印

委 員 _____ 印

목 차

제 1 장 서 론	1
제1절 연구의 배경 및 목적	1
제2절 연구의 범위 및 방법	2
1. 연구의 범위	2
2. 연구의 방법	3
제 2 장 연구의 이론적 고찰	4
제1절 관광산업의 개념	4
1. 관광산업의 개념	4
2. 관광산업의 특성	6
3. 관광사업의 유형	8
제2절 관광산업 경쟁력의 개념	11
제3절 관광산업 경쟁력 평가	12
1. 경쟁력 평가의 필요성	12
2. 경쟁력 평가모델	13
제4절 선행연구의 검토	22
1. 국내연구	22
2. 국외연구	23
제 3 장 제주지역 관광산업 현황 및 분석	31
제1절 제주지역 관광산업 현황	31
1. 제주 관광개발의 연혁	31
2. 제주지역 관광동향	33
3. 제주지역 관광산업현황	35

제2절 주요 대상지역과의 관광산업 경쟁력 비교	42
1. 외국인 관광객 유치 규모비교	42
2. 관광산업 인프라 경쟁력 비교	43
제3절 제주지역 관광산업의 문제점	50
제 4 장 연구설계 및 실증분석	53
제1절 연구의 모형	53
제2절 연구가설의 설정	55
1. 가설의 설정	55
2. 변수의 조작적 정의	56
제3절 조사설계	57
1. 조사개요	57
2. 분석방법	58
제4절 인구통계학적 특성	59
1. 표본의 특성	59
2. 변수의 신뢰성 검증	60
제5절 일반분석	61
제6절 가설검증	70
1. 가설 I의 검증	70
2. 가설 II의 검증	74
3. 가설 III의 검증	75
제7절 분석결과의 요약 및 시사점	79
제 5 장 결 론	82
<참고문헌>	85
<Abstract>	89
<부 록>	91

표 목 차

<표 2- 1> 관광산업의 특징	7
<표 2- 2> 관광사업의 분류	9
<표 2- 3> 관광공급요소	9
<표 2- 4> KERI의 1996년도 글로벌 국가경쟁력 평가	17
<표 2- 5> 경쟁력 기준지표	18
<표 2- 6> WEF의 경쟁력 평가	19
<표 2- 7> WEF의 평가지표	19
<표 2- 8> 국내·외의 경쟁력 평가모델	20
<표 2- 9> 시장 매력도와 경쟁포지션 요인들	25
<표 2-10> WTOBC의 공·사기업의 협력을 통한 경쟁력 향상	28
<표 2-11> 국내·외의 관광 경쟁력 평가 연구사례	29
<표 3- 1> 제주도 관광개발정책의 추진과정	32
<표 3- 2> 제주도 관광객수 및 관광수입 구성비	34
<표 3- 3> 제주지역 관광사업체 현황	35
<표 3- 4> 지역별 관광사업체 등록현황(1999)	36
<표 3- 5> 업종별 관광숙박업체 추이	37
<표 3- 6> 업종별 여행업체 추이	38
<표 3- 7> 업종별 관광객 이용시설업체 추이	40
<표 3- 8> 업종별 관광객 편의시설업체 추이	41
<표 3- 9> 한국·제주도 및 주요 경쟁국가의 외국인 관광객 현황	42
<표 3-10> 아시아 국가에서의 관광객 입국현황	43

<표 3-11> 주요 경쟁국의 호텔 객실 수 비교	44
<표 3-12> 외래관광객 수와 객실 공급 비교(1997년)	45
<표 3-13> 아시아 주요 도시의 호텔 객실료 비교	46
<표 3-14> 객실요금의 가격 경쟁력 비교	46
<표 3-15> 여행업체 수에 대한 평가	47
<표 3-16> 크루즈관광객 · 운항 횟수 · 유람선 보유대수에 의한 비교 ...	48
<표 3-17> 쇼핑산업 비교	49
<표 3-18> 국제회의 개최현황 비교(1994~1998년)	49
<표 3-19> 개최건수로 본 국제회의산업 부문 우위 비교	50
<표 3-20> 제주도 월별, 계절별 관광객 수(2000년)	51
<표 4- 1> 관광산업경쟁력 평가모델개발 평가지표중 비계량 지표	54
<표 4- 2> 연구표본의 구성 및 특성	59
<표 4- 3> 변수의 신뢰도 검증	60
<표 4- 4> 설문항목별 평가순위	61
<표 4- 5> 관광매력도 평가순위	62
<표 4- 6> 관광인프라 평가순위	62
<표 4- 7> 관광산업인력 평가순위	63
<표 4- 8> 관광홍보 평가순위	63
<표 4- 9> 관광수용체계 평가순위	64
<표 4-10> 관광정책 평가순위	65
<표 4-11> 제주관광의 국내 · 외 경쟁력 평가 비교	65
<표 4-12> 국내경쟁력과 국제경쟁력 대응표본 검증	66
<표 4-13> 부문별(공공부문) 경쟁력 차이 분석 통계량	66

<표 4-14> 부문별(공공부문) 경쟁력간 대응표본 검증	67
<표 4-15> 부문별(민간부문) 경쟁력 차이 분석 통계량	67
<표 4-16> 부문별(민간부문) 경쟁력간 대응표본 검증	67
<표 4-17> 관광산업 국내·외 경쟁력 평가의 상관관계 분석	69
<표 4-18> 부문별 관광매력도 그룹 통계량	70
<표 4-19> 부문별 관광매력도 인식차이 검증	70
<표 4-20> 부문별 관광인프라 집단 통계량	71
<표 4-21> 부문별 관광인프라 인식차이 검증	71
<표 4-22> 부문별 관광산업인력 집단 통계량	71
<표 4-23> 부문별 관광산업인력 인식차이 검증	72
<표 4-24> 부문별 관광홍보 그룹 통계량	72
<표 4-25> 부문별 관광홍보 인식차이 검증	72
<표 4-26> 부문별 관광수용체계 그룹 통계량	73
<표 4-27> 부문별 관광수용체계 인식차이 검증	73
<표 4-28> 부문별 관광정책 그룹 통계량	73
<표 4-29> 부문별 관광정책 인식차이 검증	74
<표 4-30> 부문별 국내경쟁력 그룹 통계량	74
<표 4-31> 부문별 국내경쟁력 인식차이 검증	74
<표 4-32> 부문별 국제경쟁력 그룹 통계량	75
<표 4-33> 부문별 국제경쟁력 인식차이 검증	75
<표 4-34> 제주관광의 국내 경쟁력평가 회귀분석	76
<표 4-35> 제주관광의 국내 경쟁력 평가 회귀분석 ANOVA	76
<표 4-36> 제주관광의 국내 경쟁력 평가 회귀계수	77

<표 4-37> 제주관광의 국제 경쟁력평가 회귀분석	77
<표 4-38> 제주관광의 국제 경쟁력 평가 회귀분석 ANOVA	78
<표 4-39> 제주관광의 국제 경쟁력 평가 회귀계수	79
<표 4-40> 가설검증 분석결과 요약	81



그 립 목 차

<그림 2-1> 관광상품의 분류	10
<그림 2-2> Porter(1990년)의 국제경쟁력 모델	14
<그림 2-3> 한국의 국제경쟁력 결정모델	15
<그림 2-4> 관광지의 경쟁력과 지속가능성	27
<그림 4-1> 연구의 모형	53



제 1 장 서 론

제1절 연구의 배경 및 목적

세계적으로 관광산업의 비중이 증가되고 있고, 새로운 관광수요와 국제적 경쟁이 심화되고 있는 가운데 국내적으로는 580만명의 외래관광객 유치목표를 설정하고 2001 한국방문의 해¹⁾, 제14차 WTO총회 그리고 2002년 부산 아시안게임, 월드컵 등 일련의 대형 국제행사준비로 외래관광객의 한국방문 욕구 및 구매력을 창출하는 여건을 조성해 나가고 있다.

21세기 관광선진국 진입을 계획하고 있는 우리나라 관광산업은 2003년까지 700만명의 외래 관광객 유치, 120억불의 관광수입 달성, 약 30억불 이상의 외자유치를 “관광비전21”에서 밝히고 있다.²⁾

관광산업의 국민경제적 중요성은 1997년말 우리 경제가 IMF 지원체제로 돌아섬으로써 새롭게 인식되기 시작하였다. IMF 지원체제가 시작된 이후 우리경제는 심각한 외환위기를 벗어나기 위해 외화수입증대가 초미의 관심사로 등장하였고, 이를 위해 수출증대는 물론 관광산업 진흥을 통한 외화획득의 중요성이 커지게 되었다. 관광산업부문은 일차적으로 국민의 여가선용 및 휴식공간을 제공하는 등 국민관광의 진흥과 선진화를 통해 관광기반을 지속적으로 개선할 필요가 있다.

관광부분에서의 경쟁력은 관광자원 개발 및 관광인프라 구축 등을 통한 국가 및 지역단위에서의 관광경쟁력과 함께 관광부문에 종사하는 관광 관련기업들의 고부가가치 창출 능력이라고 할 수 있을 것이다.

1) 방문의 해는 1960년 미국이 처음으로 실시하면서 시작됐다. 아이젠하워 대통령은 관광산업을 국가전략산업으로 키우기 위해 방문의 해를 선포하고 각종행사를 성대하게 치렀다. 아시아에서는 1987년 태국을 시작으로 말레이시아, 인도네시아, 인도, 중국등에서 실시해 국가 관광산업발전의 촉진 구실을 하고 있다. 우리나라는 1994년 방문의 해를 실시한데 이어 올해가 두 번째이다. 올해는 파키스탄과 브르나이 등이 방문의 해를 선포해 이들 국가와 치열한 관광객 유치경쟁을 벌이고 있다.

2) 문화관광부, 「관광비전21」, 문화관광부, 1999, pp. 9~11.

국내외 관광시장에서 제주지역 관광산업이 지속적으로 발전하기 위해서는 공급자 중심에서 관광수요자 중심의 개발 및 진흥정책이 요구되고 있다.³⁾ 이를 위해 21세기 제주지역의 관광부문은 소비자인 관광객 중심의 서비스 및 각종편의제공 시스템의 구축과 함께 관광시설과 관광상품의 매력도를 제고시킴으로써 경쟁력을 제고해야 할 것이다.

그러나 현 관광산업의 구조로 볼 때 저비용, 고효율을 창출하고 지식기반 산업으로서 지속가능한 관광산업의 육성을 위한 경쟁적 우위 확보에는 많은 문제점을 내포하고 있다.

이러한 측면에서 관광산업의 중요성을 배가시키고 국내·외 관광시장에서 경쟁적 우위를 확보하기 위한 경쟁력 향상방안이 필요하다. 경쟁력 평가는 한 국가의 관광산업이 경쟁국가에 비하여 우위 혹은 열악한 정도를 파악하여 경쟁력을 강화할 수 있는 정책을 도출할 수 있는 유용한 방법이 될 것이고, 장기적으로 투자순위를 결정하는 의사결정에 활용될 수 있을 것이다.

본 연구는 이런 관점을 토대로 제주지역 관광산업의 경쟁력 향상방안을 강구해 나가기 위하여 공공부문과 민간부문 등 이해집단간 인식차를 통해 진단해 보고 그 원인을 파악함으로써 해결방안을 모색하고, 내부 이해집단인 공공부문의 인식차를 확인하여 개선방안을 제시하는 데 목적을 두고 있다.

제2절 연구의 범위 및 방법

1. 연구의 범위

본 연구의 시간적 범위는 2000년도를 기준년도로 설정하고, 지역·공간적 범위는 제주지역을 주 연구대상으로 삼았다.

본 연구의 내용적 범위로 제1장은 연구배경과 목적, 연구범위와 연구방법으로 구성했다.

3) 제주도, 「제주도관광진흥기본계획」, 제주도, 2000. p. 309.

제2장에서는 관광산업의 개념과 특성 및 유형, 그리고 관광산업 경쟁력의 개념, 경쟁력 평가의 필요성, 경쟁력 평가모델 등에 대하여 문헌연구를 통해 고찰하였다. 제3장에서는 제주지역의 관광산업의 현황과 분석을 통하여 관광산업의 문제점을 다루고 있다. 제4장에서는 문헌연구 결과를 기초로 하여 실증조사를 위한 연구모형을 제시하고 가설을 설정했으며, 조사방법을 제시하였다. 이어서 실증분석에서는 설정된 가설을 검증하고 분석결과를 종합·논의하였다. 끝으로 제5장은 결론 부분으로서 지금까지 진행된 연구의 결과를 요약하고 미래의 연구과제를 제시하였다.

2. 연구의 방법

본 연구는 문헌연구(literature review)와 실증적 연구방법(empirical methods)을 병행하고 있다. 문헌연구는 국가경쟁력 및 관광산업 경쟁력 강화방안과 관련된 서적과 연구논문, 조사·통계자료 등을 검토했으며, 문헌연구를 토대로 설정된 가설을 검증하기 위해 실증적 연구방법을 활용하였다. 실증적 연구방법은 설문지법으로, 구조화된 설문지를 측정도구로 삼았다. 설문내용은 제주지역 관광산업 경쟁력 평가 인식에 관한 연구를 위하여 관광매력도, 관광인프라, 관광산업인력, 관광홍보, 관광수용태세 및 관광정책에 대한 부문별 요인들과 함께 제주지역 관광산업의 국내·외 경쟁력 평가에 대한 이해 집단간의 인식차를 확인하는데 모아지고 있다. 그리고 설문대상은 공공부문과 민간부문으로 구분하여, 공공부문은 제주도내 지방자치단체, 제주도관광협회, 제주발전연구원 및 대학교수로, 민간부문은 관광호텔과 여행업체 등 관광관련업체 전문가 및 임직원으로 제한하였다.

수집된 자료는 SPSS WIN 9.0버전을 사용하여 문항별 신뢰도 검증을 거쳐 변수의 척도를 완성하였다. 분석기법은 빈도분석과 기술통계, 평균차이의 검증을 위해 T-test를 실시하였고, 또한 제주관광의 국내·외 경쟁력을 각각 종속변수로 하고 평가지표의 6개 변수를 독립변수로 하는 회귀분석을 실시하였다.

제 2 장 연구의 이론적 고찰

제1절 관광산업의 개념

1. 관광산업의 개념

관광산업은 나라마다 산업분류체계가 서로 다르기 때문에 국제적으로 통일된 관광산업의 정의나 통계상의 분류체계가 명확하게 정비되어 있지 않다.

다만, 세계관광기구(WTO)나 경제협력개발기구(OECD) 등은 관광부문에 관한 정의, 기준, 범위를 설정하여 제시하고 있고, 또한 자원개발 방향 및 관광산업의 활성화 등을 위한 노력을 기울이고 있다.

세계관광기구⁴⁾에서는 관광부문을 관광경제와 관광산업으로 구분하고 있으며, 관광경제는 여행수요의 직·간접적 효과로 규정하고 있고, 여행의 직접효과만을 산출한 것을 관광산업으로 정의하고 있다.

Leiper⁵⁾에 의하면 관광산업은 19세기 중엽까지만 해도 비산업화 단계였던 것이 1950년 이래 관광에 산업적 의미를 부여하기 시작하여 현대관광이 탄생하였으나 그 근본 속성으로 인해 아직 부분 산업화(partial-industrialization) 단계에 머무르고 있다고 한 바 있다.

Jafari⁶⁾는 관광 내지 관광산업이란 집을 떠난 여행자와 그의 욕구에 응하는 산업, 수용국의 사회·문화·경제·물리적 환경에 끼치는 영향, 즉 여행자, 산업 그리고 그 영향에 관한 것이라고 하였다.

4) 세계관광기구에서 제시하는 관광산업의 주요 구성요소 중 하나는 수송 및 인프라인데 여기서 말하는 인프라는 용수공급, 전력, 하수처리 및 배수시설, 음용수 공급, 통신시설 등이고, 여타 구성요소로는 숙박시설등의 관광객 수용시설 및 서비스 관광객에게 직·간접적으로 제공되는 재화 및 서비스 분야이다.

5) Leiper, Neil, "The Framework of tourism : towards a definition of tourism, tourists and the tourist industry.," *Annals of Tourism Research*, 1979, Oct/Dec.

6) Jafari, Jafar, "Anatomy of the travel industry." *The Cornell H.R.A. Quarterly*, May. 1983.

국제관광학회에서 관광산업은 관광객의 욕구에 대하여 서비스를 제공하는 여러 가지 영업의 총체라고 규정한다 하고 있다.⁷⁾

손대현⁸⁾은 관광산업을 관광자의 욕구 충족을 위해 제공되는 서비스와 편의를 제공하는 각종 유관산업의 총칭이라고 그 개념을 정의하고 있다.

우리 나라 관광진흥법⁹⁾상에 나타난 관광산업에 관한 정의는 “여행자의 편의를 위한 운송, 숙박, 오락, 휴양, 음식 및 관광 관련 용역을 제공하거나 기타 관광에 부수되는 시설을 갖추어 관광소비자에게 이를 이용하게 하는 업종으로 여행업, 관광숙박업, 관광객이용시설업, 관광편의시설업, 국제회의업, 카지노업 등”으로 다수의 개별 업종들이 결합되어 있다.

관광산업에 대한 논지의 핵심을 보면, 관광산업은 제조업 업종과 달리 단일 생산공정에 의하지 않을 뿐만 아니라 동종제품을 생산하지도 않으며, 또한 입지적으로 한정된 지역에 시장이 형성되지 않기 때문에 하나의 산업으로 보기 어렵다는 견해가 있다.

이에 반해 다수의 관광대국들의 경우 세계경제의 전반적인 발전추세에 발맞추어 관광부문의 유관 업종 범위가 급속히 확대되고 있고, 세계관광시장 규모 또한 크게 성장함으로써 하나의 산업으로서의 중요성이 점차 부각되고 있다. 특히 관광부문에서의 재화 및 서비스의 공급 측면의 중요성이 강조되면서 많은 국가들이 관광산업을 주요 서비스산업의 하나로 육성·발전시키는 것이 현실이다. 따라서 관광산업은 여러 업종의 복합체로서 위락, 레저, 비즈니스 등과 관련된 관광활동을 증진시키기 위해 재화 및 서비스를 직접적으로 제공하는 것으로서 하나의 산업으로 인식되는 것이 일반적인 추세이다.¹⁰⁾

7) 김학수, 「관광의 이해와 매력」, (서울 : 수서원, 2000). p. 118.

8) 손대현, 「관광론」, (서울 : 일신사, 1992), p. 229.

9) 관광진흥법 제2조제2호 : 문화관광부, 관광법규집, 문화관광부, 1999. pp. 18~19.

10) 관광산업을 산업분류측면에서 보면, UN국제산업분류에서는 관광과 관련된 업종으로 숙박업, 음식점업, 국내·외 운송업, 여행서비스, 레크레이션 및 문화·오락서비스업과 일부 금융업 및 부동산업종도 포함시키고 있다. 우리나라의 한국표준산업분류에서는 숙박·음식점업(551,552), 여행알선 및 운수관련 서비스업(630), 기계장비 및 소모용품 임대업(711), 오락·문화·운동관련 산업(921, 923, 924) 등으로 볼 수 있다.

일례로 캐나다에서는 관광산업을 개인의 일상생활에서 지리적으로 떨어진 곳에서의 휴식, 여가 및 비즈니스 활동을 위한 재화와 서비스를 직접적으로 제공하는 모든 업종의 총칭으로 정의하고 있다.¹¹⁾

한편, 관광산업은 사적 관광산업과 공적 관광산업으로 크게 구분되는데, 사적 관광산업이란 다양한 관광욕구에 대응하여 관광객에게 직접적으로 재화와 서비스를 제공하는 직접적인 관광사업과 관광객에게 간접적으로 편의를 제공하는 간접 관광사업으로 나누어진다. 또한 공적 관광사업이란 대외적으로는 국제친선 및 관계 개선을 위하는 것이며, 대내적으로는 외래관광객 유치와 통한 외화획득과 건전한 국민관광을 도모하는 등 공익을 위한 관광사업을 추진하는 것이다.

2. 관광산업의 특성

“관광이란 무엇인가?” 라는 질문에 일반적이고 간단 명료한 답을 찾는 것은 어렵다. 관광¹²⁾이란 다면적이고 복합적인 현상이며 포괄적인 특성을 가진 개념이기 때문이다. 관광은 즐거움을 추구하는 문화행위이자 고도의 서비스를 통하여 관광객을 만족시키는 서비스활동이다. 따라서 관광산업은 단순한 제조상품의 교환이 아니라 사람과 문화의 교류인 까닭에 많은 관련 산업이 연계된 복합산업이며¹³⁾ 다양한 요소와 현상이 조화를 이루지 않으면 안되는 시스템산업이다. 관광산업의 이러한 특성 때문에 부가가치를 창출하기 위해서는 소프트의 중요성이 더욱 강조될 수밖에 없다.

11) 부분 관광산업에 포함되는 이들 업종의 경우 매출액의 1/3~1/4 정도가 관광산업과 관련된 것으로 추산함. Stephen L. J. Smith, “Defining Tourism : A Supply-Side View,” *Annals of Tourism Research*, Vol. 15, No. 2, 1988.

12) 관광이란 용어는 중국 고전 주역(周易)의 「觀光之光利用賓于王」이란 표현에서 나온 것으로 “나라의 빛”을 본다는 의미이며, 관광하는 이는 방문국의 왕으로부터 귀빈 대접을 받는다는 것임. 즉 타국의 문물 제도와 풍속을 보고 교양을 높이는 학습과 순례의 가치를 추구하는 여행의 한 형태(손대현, 1992 : 73).

13) 손대현, 「관광론」, (서울 : 일신사, 1992), pp. 62~63.

<표 2-1> 관광산업의 특징

성 격	특 징	핵심 고려요소
시스템산업	· 관광시장, 교통, 대상, 기업의 상호의존관계	· 관련 요소간 협력과 조정
복 합 산 업	· 관련 산업부문의 복합체	· 관련 산업과의 조화
서비스산업	· 관광산업의 핵심은 '서비스' · 사람과 문화의 교류	· 서비스제공자로서 사람

자료 : 김경호·고승익, 「관광학원론」, 서울 : 형설출판사, 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.

둘째, 관광산업은 대표적인 서비스산업으로서 고객에 대한 따뜻한 환대(hospitality)가 핵심상품이며, 이러한 서비스가 바로 소프트웨어¹⁴⁾이다.

관광서비스의 본질적 특징은 구매자와 판매자간의 만남이라는 인간적 상호작용이 강조된다. 또 심리적인 측면에서 보면 서비스 제공자와 고객간의 인간관계를 연결해주는 마음인데 그렇기 때문에 관광산업은 사람산업(people industry)¹⁵⁾, 체험산업, 감각 패션산업이라 불린다.

셋째, IMF 이후 재정상황에서 막대한 투자비가 요구되는 하드웨어를 단시간내에 건설하기는 어렵다. 교통체계관리 분야에서는 도로를 신설하여 교통의 흐름을 좋게 하는 것이 아니라 신호등의 주기 조정, 가변 차선제의 실시 및 교차로 개선 등 교통흐름에 대한 운영 관리기법을 통해 교통 소통을 원활하게 한다. 따라서 새로운 호텔을 건립하는 것보다 기존 시설을 개·보수한다거나, 중저가 숙박시설을 관광안내 책자에 포함하여 이용률을 높이는

14) 일반적으로 관광산업에서의 하드웨어는 도로, 전기, 가스 등 기반시설과 호텔, 식당, 주차장 등 편의시설을 의미한다. 반면 소프트웨어는 매력적인 관광상품의 개발, 관광서비스의 질 향상, 매력적인 이미지의 창출과 홍보등을 의미한다. : 삼성경제연구원, 「관광산업활성화를 위한 소프트 경쟁력 활성화 방안」, 삼성경제연구원, 1999. pp. 10~17.

15) McIntosh, R. W and Charles R. Gledner(1991), *Tourism : Principle, Practices, Philosophies*, New York : John Wiley & Sons Inc, p. 243.

등 이용의 편의성을 도모하는 등의 운영관리기법 즉 소프트웨어적인 접근이 필요하다.

3. 관광사업의 유형

먼저 관광사업별 분류이다. 현행 관광진흥법상 “관광사업”이라 함은 관광객을 위하여 운송·숙박·음식·운동·오락·휴양 또는 용역을 제공하거나 기타 관광에 수반되는 시설을 갖추어 이를 이용하게 하는 업이라고 하고 있다. 관광사업의 종류는 크게 여행업¹⁶⁾, 관광숙박업¹⁷⁾, 관광객이용시설업¹⁸⁾, 국제회의업¹⁹⁾, 카지노업²⁰⁾, 유원시설업²¹⁾, 관광편의시설업²²⁾으로 구분된다. 다시 세분하면 여행업은 일반여행업, 국외여행업, 국내여행업으로 관광숙박업은 호텔업과 휴양콘도미니엄업으로 구분하고 호텔업은 다시 관광호텔업(종합관광호텔업, 일반관광호텔업), 수상관광호텔업, 한국전통호텔업, 가족호텔업으로 구분한다. 관광객이용시설업은 전문휴양업, 종합휴양업(1종, 2종), 자동차야영장업, 관광유람선업, 관광공연장업, 외국인전용관광기념품판매업으로 분류되어 있다.

-
- 16) 여행업이라 함은 여행자 또는 운송시설·숙박시설 기타 여행에 수반되는 시설의 경영자 등을 위하여 당해 시설이용의 알선이나 계약체결의 대리, 여행에 관한 안내 기타 여행의 편의를 제공하는 업이라고 하고 있다.
 - 17) 관광숙박업은 관광객의 숙박에 적합한 시설을 갖추어 이를 관광객에게 제공하거나 숙박에 수반되는 음식·운동·오락·휴양·공연 또는 연수에 적합한 시설 등을 함께 갖추어 이를 이용하게 하는 업이라고 하고 있다.
 - 18) 관광객이용시설업은 관광객을 위하여 음식·운동·오락·문화·예술 또는 레저 등에 적합한 시설을 갖추어 이를 관광객에게 이용하게 하는 업이라고 하고 있다.
 - 19) 국제회의업은 대규모 관광수요를 유발하는 국제회의(세미나, 토론회, 전시회 포함)를 개최할 수 있는 시설을 설치·운영하거나 국제회의의 계획·준비·진행 등의 업무를 위탁받아 대행하는 업을 말한다.
 - 20) 카지노업은 전용 영업장을 갖추고 주사위·트럼프·슬러트머신 등 특정한 기구 등을 이용하여 우연의 결과에 따라 특정인에게 재산상의 이익을 주고 다른 참가자에게 손실을 주는 행위 등을 하는 업을 말한다.
 - 21) 유원시설업은 유기사설 또는 유기기구를 갖추어 이를 관광객에게 이용하게 하는 업을 말한다.
 - 22) 상기 나열한 관광사업외에 관광진흥에 이바지 할 수 있다고 인정되는 사업이나 시설 등을 운영 하는 업을 말한다.

<표 2-2> 관광사업의 분류

여 행 업	일반여행업, 국외여행업, 국내여행업
관광숙박업	관광호텔업(종합, 일반), 수상관광호텔업, 한국전통호텔업, 가족호텔업, 휴양콘도미니엄업
관광객이용시설업	종합휴양업(1종, 2종), 전문휴양업, 자동차야영장업, 관광유람선업, 관광공연장업, 외국인 전용관광기념품판매점업
국제회의업	국제회의시설업, 국제회의기획업
카지노업	카지노업
유원시설업	종합유원시설업, 일반유원시설업, 기타유원시설업
관광객편의시설업	관광유희음식점업, 외국인전용유희음식점업, 관광식당업, 시내순환관광업, 관광사진업, 여객자동차터미널시설업, 관광토속주판매업

자료 : 연구자 작성

다음으로 관광공급요소별 분류이다. 맥킨토시와 골드너(McIntosh & Goeldner)는 관광공급요소를 <표 2-3>과 같이 4가지로 분류하고 있다.

첫째, 자연자원으로서 기후, 대기, 토양, 식생, 수질 및 자연경관 등 자연자원이며 둘째, 기반시설로서 용수공급 및 하수처리, 가스·전기·통신시설과 같은 기반시설과 기타 고속도로, 공항, 철도, 도로, 주차장, 야간조명, 부두접안시설, 열차역, 리조트, 호텔, 모텔, 레스토랑, 쇼핑센터, 엔터테인먼트 및 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, op.cit, 1991.

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

마지막으로 관광상품별 분류이다. 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 모여들어 있는 것에 비유될 수 있다.²³⁾ 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 제요소를 효과적으로 결합하여 하나의 상품으로 조립, 생산, 포장해 낸 상품이 필요하다.

관광상품의 구성요소는 사람에 따라 다양하게 분류할 수 있으나 일반적으로 <그림 2-1>과 같이 분류할 수 있다.

<그림 2-1> 관광상품의 분류

관광상품	-	교통수단(항공기, 선박, 서비스, 열차 등의 좌석)
	-	숙박시설(호텔, 모텔, 여관 등)
	-	식음시설(레스토랑, 음식점 등)
	-	관광대상 자연자원(기후, 경관)
	-	인문자원(문화, 전통행사)
	-	지원시설(미디어)
	-	기념품
-	여행서비스	

자료 : 김경호·고승익, 「관광학원론」, 서울 : 형설출판사, 1999.

23) J. Jafari, "The Tourism Market Basket of Goods and Service," *Annals of Tourism Research*, Vol. 1(No. 3), 1974, p. 74.

제2절 관광산업 경쟁력의 개념

경쟁력(competitiveness)이란 경쟁자와 경쟁함에 있어서 우위를 차지하기 위해 필요한 힘(strength)과 관계된 것이다. 경쟁력의 개념은 전 세계적으로 각국의 정부, 학계, 산업계에서 중요한 논의 주제가 되고 있음에도 불구하고 아직 확실한 정의나 모델이 개발되지 않고 있으며, 경쟁력의 실체에 대한 논쟁이 계속 이어지고 있다.

현재까지 관광산업의 경쟁력 개념의 정립은 체계적이거나 이론적 바탕이 견고하지는 않으나, 상기 문헌연구를 통하여 개념적으로 정의할 수 있는 관광산업 경쟁력이란 “한 나라의 관광시장환경 및 여건, 관광자원, 인력자원, 인프라 구조 등이 국제 관광시장에서 지속적으로 부가가치를 창출하여 국가의 능력을 증대시키고, 이를 통하여 국민의 생활의 질을 증가시킬 수 있는 능력”으로 정의 될 수 있을 것이다.

관광산업 경쟁력을 분석하는 틀 또한 체계적으로 제시되고 있지 않으나, 문헌연구를 살펴보면, Henshall과 Roberts(1985)는 뉴질랜드의 관광산업에 대한 국제경쟁력을 산업매력도분석(Industry Attractiveness Analysis; IAA)을 이용하여 분석의 틀을 제공한 바 있고, Ritchie와 Crouch는 관광지의 경쟁력을 다섯 개의 요인으로 구분하고 이를 분석하였는데, 관광지의 경쟁력은 관광지의 매력, 관광지 경영, 관광지 조직, 관광지 정보, 관광지 효율성의 분석 틀을 제공하고 있다.

Poon은 관광목적지가 경쟁력을 가지기 위해서는 국가는 환경을 우선순위로 정하고, 관광을 주요 부문으로 만들고, 시장에서 유통구조를 강화하며, 동태적인 민간부문을 구축하는 것이 경쟁력을 가지는 4가지 주요 원칙으로 제시하였다. 다만, Poon의 원칙은 너무 일반적이고 폭이 넓어 실용성 측면에서 문제점을 내포하고 있다고 지적되고 있다.

한편, Crouch와 Ritchie는 경쟁을 이해하는 틀로 경쟁력 개념에 접근하고 있는 데, 이 연구에서는 Porter의 “5가지 경쟁의 힘” 모델을 활용하여 경쟁의 분석 요소 및 수준을 제시하고 있다.

경쟁력을 위한 분석의 틀을 개발하기 위한 정성적 연구조사를 통하여 Crouch와 Ritchie는 경쟁력을 분석하는 틀을 제공하고 분석의 지표로 경쟁적 환경 (미시적 환경), 거시적 환경, 주요자원, 지원요소 및 자원, 관광목적지의 관리, 결정변수를 제시하였다. 그러나, 관광목적지의 경쟁력을 평가하는 기존 연구들은 국가경쟁력 혹은 관광산업 경쟁력을 평가하는 데는 한계를 내포하고 있다.

제3절 관광산업 경쟁력 평가

1. 경쟁력 평가의 필요성



관광산업의 경쟁력 평가 체계 구축은 세계화와 지역화가 동시에 진행되고 있는 국제사회의 흐름에서 국제관광시장의 효율성을 높이고 개별 국가들의 경쟁력 수준을 객관적으로 평가하여 국제간의 협력을 강화하는 새로운 접근방식이 될 것이다. 이러한 시도는 관광산업 분야에 있어서 국가간의 비교우위를 분석·평가하여 경쟁우위에 있는 분야를 집중 육성하고 취약분야에 대해서는 경쟁력 우위를 확보하고 있는 국가의 노하우(know-how)의 이전을 통하여 국제관광시장에서 공동의 번영을 추구하고 관광산업의 전체적인 효율성을 높이는 데 기여할 것이다.

특히, 새로운 변화의 글로벌 메가트렌드 (mega-trend)속에서 APEC 역내 회원국의 관광산업은 국제경쟁력 강화를 통하여 세계관광 시장에서의 경쟁우위를 확보하고, 역내 국가간의 공동번영을 위하여 시급히 경쟁력 평가체계를 구축할 필요성이 있다.²⁴⁾

24) 김철원, 「관광산업 경쟁력 평가모델 개발」, (서울 : 한국관광연구원), 2000. p. 7.

그래서, APEC 역내 관광산업의 경쟁력 수준을 객관적으로 평가할 수 있는 평가체계 구축은 APEC 역내 국가간 관광산업의 국제 경쟁력을 상대적인 관점에서 어느 위치에 있는가를 평가하는 분석의 틀이 될 것이다.

이는 국가간 취약분야를 육성하는 전략을 수립하여 역내 회원 국가의 공동이익 증진을 위한 관광활성화 방안이며, 또한, 세계 관광환경에 적극적으로 대처할 수 있는 새로운 패러다임의 모색이며, 지식기반 경제 차원에서 관광산업의 경쟁과 협력을 동시에 추진할 수 있는 기회가 될 것이다. 이런 의미에서 관광산업의 국제적 비교를 가능하게 하는 글로벌 경쟁력 평가모델을 체계적으로 개발할 필요성이 제기된다.

2. 경쟁력 평가모델

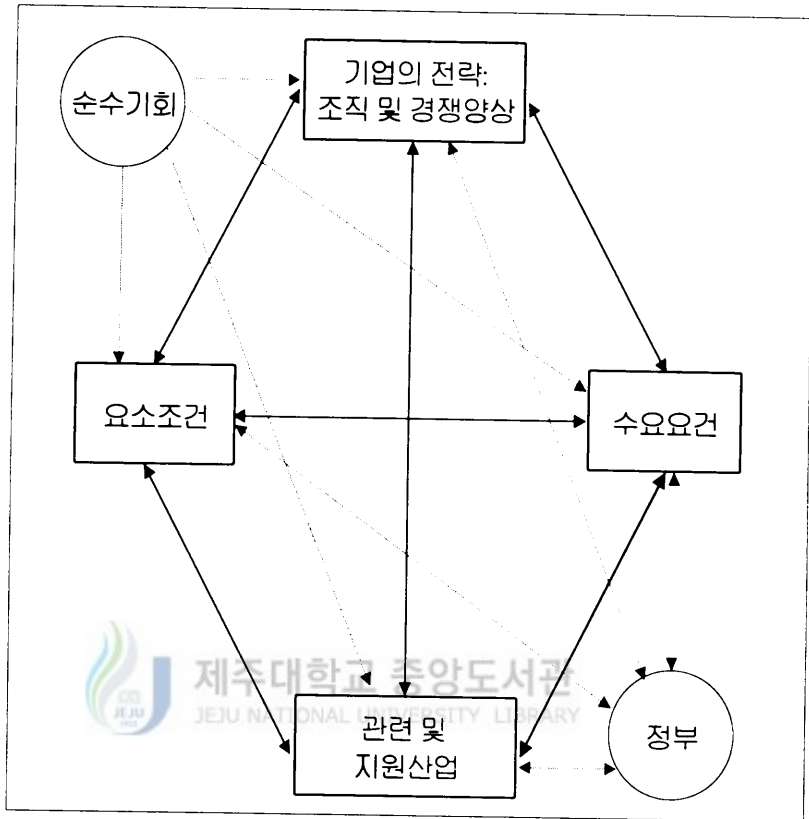
여기에서는 경쟁력 논쟁과 함께 제시되었던 몇몇 학자들의 경쟁력 평가 모델의 분석과 세계 주요 경제·경영 기구에서 경험적으로 국가 경쟁력을 평가한 사례 및 분석 방법을 소개하면 다음과 같다.

M. Porter의 국가 경쟁력 평가 모델²⁵⁾은 국가의 국제경쟁력은 고전적인 경제학자들이 주장하는 천연자원, 노동력, 이자율, 해당 국가의 통화가치 등과 같은 요인에 의해 결정 되는 것이 아니고, 그 보다는 산업이나 기업이 위치한 국가가 제공해 주는 독특한 요인에 의해서 경쟁력이 나오는 것으로 평가하고 있으며, 외생요인과 내생요인으로 나누어서 설명하고 있다.

여기서 외생요인은 국내·외에서 발생하는 기회와 정부의 역할이 해당되며, 국제경쟁력을 결정짓는 근본요인인 내생요인은 요소조건, 기업의 전략, 조직 및 경쟁양상, 관련 및 지원산업과 수요조건이 해당되는데, 다음의 <그림 2-2>는 국제경쟁력을 나타내는 M. Porter의 모델이다.

25) Michael, E. Porter, *Competitive Advantage of Nations*, The Free Press, 1990, p. 127.

<그림 2-2> 포터(1990)의 국제경쟁력 모델



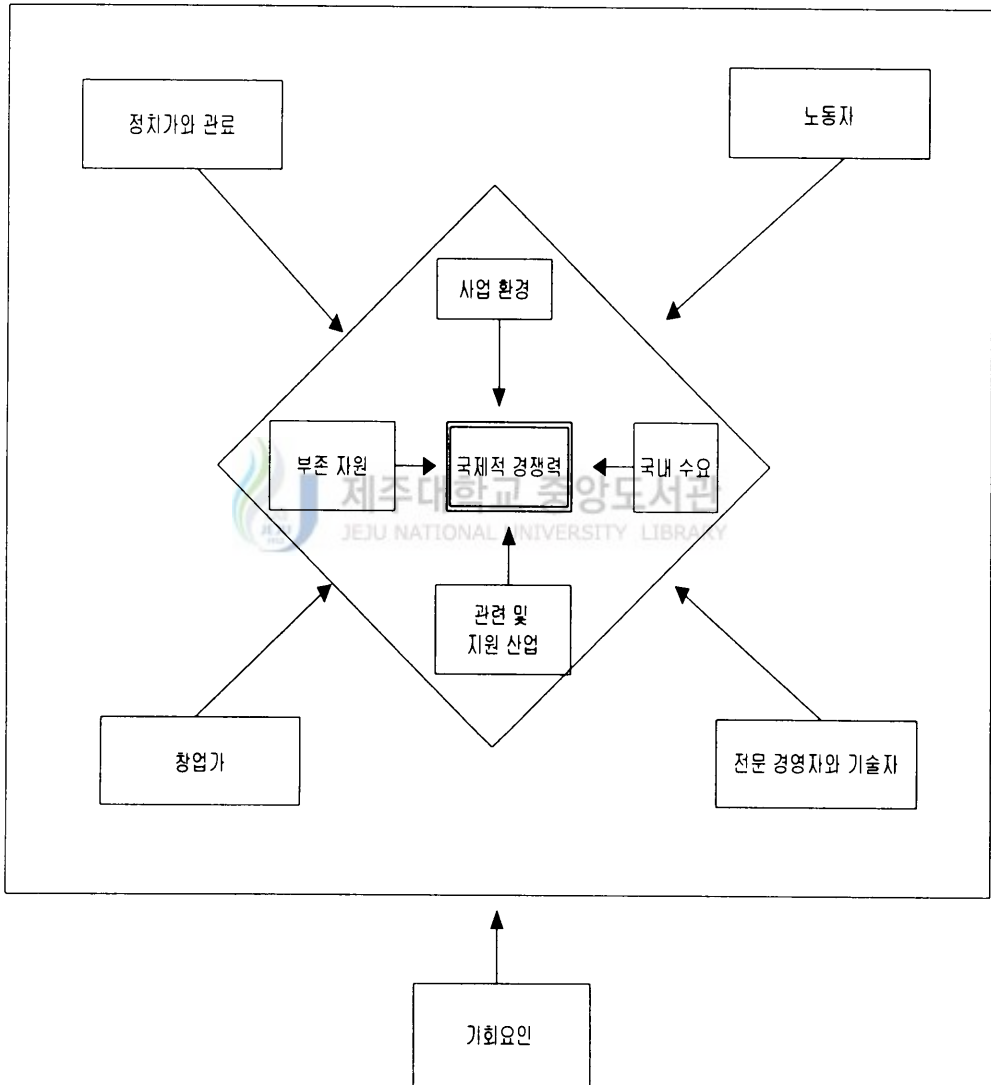
자료 : Michael E. Porter, *Competitive Advantage of Nations*, The Free Press, 1990, p. 127.

조동성의 국가경쟁력 평가 모델²⁶⁾은 포터의 모델을 기반으로 하여 한국 산업의 특징인 인력인프라, 정부의 지원 및 혜택 등을 고려할 수 있도록 수정하여 만든 모델로, 포터의 다이아몬드 모델은 국제경쟁력을 외생요인과 내생요인으로 나누어 설명하고 있는 반면 조동성은 내부요인을 다시 물적 요인과 인적 요인으로 나누고 있다. 외부요인 중에서 정부의 역할을 내부의 인적요인으로 보고 있으며, 순수 기회요인만 외부요인으로 보고 있다.

26) 조동성, 「한국산업의 국제경쟁력 원천」, 서강 하바드 비즈니스, 1990. p. 81.

다음 <그림 2-3>은 조동성이 제시하는 한국의 국제경쟁력 결정 모델로서 9개 요소로 이루어지고 있음을 보여주고 있다.

<그림 2-3> 한국의 국제경쟁력 결정모델



자료 : 조동성, 「전계서」, 1990.

세계은행에서 평가한 경쟁력은 기업들에 의하여 달성되는 단위 투입에 대한 부가가치의 변화 크기 및 비율, 생산성을 의미하며, 많은 국가에서 경쟁적 기업 발전을 위한 환경과 경제적 성과를 평가하였다.

특히, 세계은행은 경쟁력의 개념은 포괄적이고 다양한 정량적이고 정성적인 요소를 포함하고 있어, 한 개 혹은 몇 개의 변수로 경쟁력을 측정하기 어려운 점을 지적하고 있다. 세계은행은 전세계 국가의 경쟁적인 경제발전과 사업환경을 평가하기 위하여 총 49개 지표를 개발하였다. 이러한 지표의 준거는 다양한 sources에서 수집되며, 대표적으로 5가지의 영역으로 구성되어 있다. 즉 전체적인 성과, 거시 및 시장의 동태성, 재정적 동태성, 인프라 구조 및 투자환경, 인적 자원이다.

한국경제연구원(KERI)²⁷⁾은 스위스의 국제경영개발원(IMD)과 세계경제포럼(WEF)의 보고서를 분석하여 한국경제의 글로벌 국가경쟁력이라는 자료를 1997년에 발표 하였는데 <표 2-4>와 같다.

본 자료에서는 글로벌 국가경쟁력을 “국민의 이동이 자유롭고 기업의 무역이나 투자에 제약이 없어지는 글로벌리제이션 시대로 진행해 가는 세계시장에서 한 나라의 기업과 정부가 새로운 부가가치를 창출하는 능력과 국민과 기업이 장기적으로 가치있는 부를 축적해 가는 능력” 이라고 정의하고 있다.

한국경제연구원은 IMD와 WEF의 원자료를 활용하여 타당한 지표들을 도출하였다. 이러한 분석을 통해 연구원은 각국의 국가경쟁력 순위뿐만 아니라 어느 경쟁력 요소가 그 나라의 경쟁력을 결정하는 데 중요한지에 대해 밝히고 있다.

27) 한국경제연구원, 「한국경제의 글로벌 국가경쟁력 1993~1996」, (서울 : 한국경제연구원, 1997).

<표 2-4> KERI의 1996년도 글로벌 국가경쟁력 평가

구분	종합 순위	경제운영성과		프로세스 효율성		투자역량		학습역량		사회역량	
		국내 경제 활력	국제화 및 세계화	정부 행정	기업 경영	인프라 스트락처	금융 환경	인적 자본 형성	과학 및 기술	고용 관계	사회 응집력
한국	27	11	45	22	26	31	36	15	25	21	25
미국	2	1	8	18	4	1	2	21	2	10	17
일본	11	7	37	26	12	21	16	4	1	4	13
독일	14	21	9	27	20	12	12	12	3	19	18
싱가폴	1	2	3	1	7	11	1	5	8	2	1
홍콩	3	3	2	2	2	13	3	16	21	6	12
뉴질랜드	4	9	13	3	1	10	7	8	17	3	3
네델란드	12	17	4	14	10	17	6	14	12	20	21
스위스	6	22	26	9	6	9	5	2	4	1	9
노르웨이	5	5	20	8	5	2	9	3	7	7	4

자료 : 김철원, 「전계서」, 2000.

세계 경쟁력 연차보고서(World Competitiveness Yearbook)²⁸⁾는 스위스의 국제경영개발원(IMD)이 매년 47개국(29개 OECD국과 18개의 신흥산업국)을 대상으로 288개의 평가 항목을 이용하여 국가경쟁력 순위를 매긴 결과보고서이다. <표 2-5>에서 보는 바와 같이 국제경영개발원은 경쟁력 기준지표로 8개부문, 41개 구성요소 부분에 288개 평가지표를 선정 하였으며, 대항목으로 8개부문에는 국내경제, 국제화, 정부, 재정, 하부구조, 경영능력, 과학 및 기술화, 그리고 국민으로 세분화 하였고, 각 부문은 특성에 맞는 지표가 세부항목이 구성되어 있다.

IMD가 국가경쟁력을 평가하기 위해 사용한 288개의 평가기준은, 주로 국제기관이 발표하는 경제·사회통계로 구성되는 182개의 경성 데이터(hard data)와 설문조사로 얻어진 106개의 연성 데이터(soft data)로 이루어져 있다. 이중 연성 데이터는 전체 조사대상국의 총 4,160명의 기업경영인에게 실시한 설문조사를 근거로 만들어지고 있다.

28) 대외경제정책연구원, 「정책연구 99-03, IMD의 국가경쟁력 평가에 관한 연구」, 1999.

<표 2-5> 경쟁력 기준지표

부 문	구성요소 부분	평가내용
국내경제(7) Domestic Economy	부가가치(9), 투자(2) 예금(2), 소비(7) 경제부문성과(6) 생계비(3), 적응(2)	국내 경제 부분을 거시적으로 평가(30)
국제화(8) Internationalization	무역수지(6), 수출(10) 수입(5), 환율(3) 투자분산(2) 외국자본투자(6) 보호무역(8), 개방성(5)	국가의 국제무역 및 투자 참여 정도(45)
정부(6) Government	국가부채(8), 정부지출(3) 국가세입정책(23) 정부의 효율성(11) 정부의 관여도(5) 공정성과 안정성(5)	정부 정책 및 정책의 실행의 공헌도(46)
재정(4) Finance	자본 비용(3) 자본 이용성(7) 주식시장의 동태성(5) 금융시장의 효율성(11)	자본 시장의 성과와 금융서비스의 질(26)
하부구조(6) Infrastructure	기초기반(9), 기술부분(9) 경제부분(4), 보건부분(4) 에너지 충족(5) 환경부분(6)	국가 경제에 필요한 천연, 정보, 통신자원의 적정성 정도(37)
경영능력(5) Management	생산성(11), 인건비(4) 기업성과(5) 경영효율성(10) 기업문화(6)	기업경영의 혁신성, 수익성, 책임성 정도(37)
과학 및 기술화(4) Science & Technology	R&D 투자(5), R&D 인력(6) 기술경영(10) 지적재산권(5)	과학적이고 기술적 능력(25)
국 민(7) People	인구 특성(5), 노동력 특성(8) 고용수준(6), 실업(2) 교육기반(11), 생활의 질 (6) 태도 및 가치(5)	인적자원의 이용가능성 및 자질(43)
8	41	

자료 : 김철원, 「전계서」, 2000.

매년 세계경쟁력보고서²⁹⁾를 발간하는 세계경제포럼(WEF)은 경제성과 기술적 역량, 사회간접자본 등의 양적변수와 59개국 4,000여명을 대상으로 한 연성자료를 사용하고 있다. WEF의 경쟁력 평가를 요약하면 <표 2-6>과 같으며, WEF의 평가지표는 <표 2-7>과 같다.

<표 2-6> WEF의 경쟁력 평가

구 분	1998년	1999년
전체평가항목	179개	161개
경성데이터(Hard Data)	54개	37개
연성데이터(Soft Data)	125개	124개
조사대상국	53개국	59개국
설문응답자	약 4,000여명	

자료 : 김철원, 「전게서」, 2000.

<표 2-7> WEF의 평가지표

부 문	평 가 내 용
개 방 성	대외교역 및 투자에 대한 개방성, 외국인 직접투자 및 금융 흐름에 대한 개방성, 외환정책 및 수출용이성 등을 측정
정 부	경제에 있어 정부의 역할을 측정. 여기에는 정부지출의 전체적인 부담, 재정적자, 정부저축률, 조세율 및 기타 공무원의 전반적인 경쟁력 등이 포함
금 융	저축을 생산적 투자로 연결시키는 금융기관의 효율성, 금융시장에서의 경쟁수준, 핵심금융기관의 안정성 및 지불능력, 국가의 저축 및 투자 수준, 외부전문가가 본 신용등급 등을 포함
사회간접자본	도로·철도·항만·통신 등의 질, 항공운송비용, 전반적인 사회간접자본 투자 등을 포함
기 술	컴퓨터사용현황, 신기술의 확산, 신기술을 흡수할 수 있는 능력 및 연구 개발수준 및 질 등을 평가
기업경영	전반적인 경영의 질, 마케팅, 인력훈련 및 동기유발, 보상체계의 효율성, 내부자금동원시스템의 질 등을 평가
노 동	국내노동시장의 효율성과 경쟁력을 측정하는 것임. 이를 위해 국제적 표준과 비교한 일국의 노동비용을 측정하고 노동시장의 효율성을 측정. 예를 들어 채용 및 해고에 있어서의 장애요인 등이 이에 해당. 기초교육 및 숙련수준, 왜곡된 노동과세정도 등
제 도	기업의 경쟁정도, 법률제도 및 관행의 질, 부패수준, 조직적 범죄현황 등을 측정
8개 항목	161개 항목(99년)

자료 : 김철원, 「전게서」, 2000.

29) WEF 국가경쟁력보고서 분석, KIEP, 1999. WEF는 스위스 다보스에 소재하고 있으며, 1971년 경영학자인 클라우스 슈왑이 창설한 국제민간회의임. 당초 유럽이 당면한 경제문제를 논의하기 위한 지역기구였으나, 미국, 아시아 국가들이 참여하게 되었고, 1981년부터 매년 1, 2월 스위스 다보스에서 회의를 갖고 있음. WEF의 세계경쟁력 보고서는 미국 하버드대의 M. Porter, J. Sachs, A. Warner 교수가 참여하고 있음.

7) 경쟁력 종합분석 및 시사점

(1) 종합분석

지금까지의 국내·외의 경쟁력 평가모델을 요약하면 <표 2-8>과 같다.

<표 2-8> 국내·외의 경쟁력 평가 모델

연구자	연도	경쟁력 평가지표	비 고
M. Porter	1990	<ul style="list-style-type: none"> • 외생요인(국내외에서 발생하는 기회와 정부의 역할) • 내생요인(요소조건, 기업의 전략, 조직 및 경쟁양상, 관련 및 지원산업, 수요조건) 	국가의 경쟁력이 국가가 제공하는 독특한 요인에서 결정됨을 주장
조동성	1990	<ul style="list-style-type: none"> • 외생요인(순수한 기회요인) • 내부요인(물적요인과 인적요인으로 나누고 있으며, 인적요인에 정부의 역할이 포함됨) 	포터모델을 수정한 모델로, 인적요소의 역할을 좀더 강조하고 있음.
세계은행 (World Bank)	-	<ul style="list-style-type: none"> • 전체적 실행성 • 거시 및 시장의 동태성 • 재정적 동태성 • 인프라구조 및 투자환경 • 인적자원 	경쟁적 기업발전을 위한 환경과 경제적 실행성 평가
한국경제연구원 (KERI)	1997	<ul style="list-style-type: none"> • 경제운영성과(국내경제활력, 국제화 및 세계화) • 프로세스 효율성(정부행정, 기업경영) • 투자역량(인프라스트럭처, 금융환경) • 학습역량(인적자본형성, 과학 및 기술) • 사회역량(고용관계, 사회응집력) 	국가경쟁력 순위 뿐만 아니라 경쟁력을 결정하는 중요한 요소를 밝힘
국제경영개발원 (IMD)	1999	<ul style="list-style-type: none"> • 국내경제 · 국제화 · 정부 • 재정 · 하부구조 · 경영능력 • 과학 및 기술화 · 국민 	신속하게 경쟁력 순위를 평가할 수 있음
세계경제포럼 (WEF)	1999	<ul style="list-style-type: none"> • 개방성 · 정부 · 금융 • 사회간접자본 · 기술 • 기업경영 · 노동 · 제도 	WEF의 경쟁력지수는 중장기적인 경제성장과 상관관계가 깊음

자료 : 김철원, 「전거서」, 2000.

(2) 시사점

M. Porter와 조동성의 모델은 국가의 경쟁력을 평가하기 위한 이론적인 모델을 제시하고 있는 반면에 세계은행, 정진석의 한국경제의 글로벌 국가 경쟁력 연구, IMD, WEF의 모델은 기본적으로 지표를 설정하고, 국가경쟁력을 평가하는 지표 선정의 기준을 제시하고 평가의 구체적인 틀을 제공하고 있다.

구체적으로 6가지 연구가 제공하는 시사점을 살펴보면, 기본적으로 조동성의 모델은 포터 모델의 연장으로 볼 수 있고 인적자원의 역할을 강조하고 있으나, 두 모델은 국가경쟁력의 개념을 이해하는 데는 도움이 되지만 자세한 평가항목들을 가지고 있지 않기 때문에 산업에 바로 적용하는 데는 어려움이 따른다. 그럼에도 불구하고 포터와 조동성의 모델에서 찾을 수 있는 주요한 공통점은 관광산업의 국제경쟁력을 이해하기 위해서는 관광산업의 내부적 요인과 외부적 요인에 의해 경쟁력이 형성되고 있다는 점이며 또한 이 경쟁력은 물적요인 뿐만 아니라 인적요인에 의해서도 영향을 받는다는 점이 시사점으로 제공되고 있다.

이것은 실제로 평가지표를 개발하고 국가경쟁력을 평가한 세계은행연구, WEF와 IMD의 모델에서도 잘 설명되고 있다. 즉, World Bank, WEF와 IMD의 8개 요인들은 이러한 내·외부 요인들의 조합으로 분석하고 있으며, 특히, WEF와 IMD의 모델에서 찾을 수 있는 중요한 점은 관광산업의 국제 경쟁력을 평가하는 세부 항목들은 단순히 사회·경제적 통계수치에 의해서만 이루어져 있는 것이 아니라 설문조사 등을 통해 이루어진 정성적인 부분도 감안 되어져야 한다는 사실이며 이들 항목들은 각각이 가지는 경쟁력의 영향에 따라 가중치를 주어 국가경쟁력 평가의 객관성을 확보 하고자 한 점이다.

그러나, 일반 경영·경제의 연구와는 달리 관광산업은 서비스산업이며 노동 집약적 산업임과 동시에 문화·역사, 인공물 등의 다양한 자원에 의해 상품화되기 때문에 그 특성상 경쟁력 평가시 다른 평가지표 및 모델을 설정하는 것이 필요하다 하겠다.

제4절 선행연구의 검토

1. 국내연구

제주도에서 제주발전연구원에 의뢰하여 작성한 제주도관광진흥기본계획³⁰⁾에서 관광산업 경쟁구조 분석은 싱가포르, 홍콩, 대만, 하와이를 벤치마크(Bench Mark)로 설정하고 한국을 포함하여 제주도의 경우와 비교 분석하였다.

여기에서는 각 대상별 관광산업현황, 국제관광동향, 관광정책 및 조직을 비교분석 준거로 선정하였고 관광산업 부문별에서는 관광호텔업, 여행업, 국제회의산업, 크루즈산업, 쇼핑산업 등 다섯가지 대표적인 산업을 기준으로 채택하여 고찰한 바 있다.

최승담³¹⁾은 21세기 관광산업과 제주관광의 미래 심포지움에서 “제주관광 경쟁력 상실의 원인과 경쟁력 향상방안”에 대하여 제주도 관광의 재도약의 기반을 확고히 다지는 차원에서 제주관광의 현황과 문제점을 분석하고 제주관광의 경쟁력 제고를 위한 주요 개선방안으로 중국관광 시장의 개척, 접근 항공망의 확충, 제주 재방문의 추진, 신혼관광객 유치 확대, 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 하고 있다.

오상훈³²⁾은 “제주관광과 해외관광의 비교 우위분석”에서 관광관련제도의 정비, 신규 관광매력물 및 특수 관광매력물의 도입, 쇠퇴일로에 있는 기

30) 제주도, 「제주도관광진흥기본계획」, 제주발전연구원, 2000.

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

32) 오상훈, “제주관광과 해외관광의 비교우위 분석,” 제주국제협의회, 제주대학교 관광산업연구소, 1996. pp. 15~31.

존 관광지의 혁신적 개조, 관광인력의 분야별 전문화, 관광숙박시설, 관광교통, 관광식당, 관광쇼핑시설의 다양화 특성화, 관광안내체계의 혁신, 주민의식의 개혁과 참여유도 및 관광업계의 대동협력 등을 통하여 보다 나은 수용태세를 갖춘 복합테마형 관광목적지로 성장이 가능하다고 하고 있다. 그리고, 전문적인 관광촉진기구의 설립과 이를 주축으로 한 전문적 과학적 시장조사의 실사, 관광촉진 전략의 연구 수립과 강력한 추진, 역외 및 국제협력 활동의 강화 등을 통하여 공세적 관광촉진전략을 구사할 수 있을 것이다. 앞으로 이러한 사업들을 추진함에 있어서 세계유수 선진지역의 사례를 벤치마킹 할 수도 있으나, 모방과 추종에 안주하지 말고 “창조, 혁신형의 발상”을 지향하는 전략만이 제주관광의 회생에 매우 중요한 역할을 할 것이다. 라고 한 바 있다.

김철원³³⁾은 관광산업 경쟁력 평가모델 개발에서 관광부문의 경쟁력을 “한 나라의 관광시장 환경 및 여건, 관광자원, 인력자원, 인프라 구조 등이 국제관광시장에서 지속적으로 부가가치를 창출하여 국부를 증가 시킬 수 있는 능력”으로 정의하고, 관광부문의 경쟁력 평가모델을 개발하여 “4차적 경쟁력 원천 모델”을 제시하고 있다.

따라서 관광의 경쟁력은 물리적 특성이라고 할 수 있는 기후, 가용 호텔 수, 관광객 이용시설, 편의시설, 레스토랑의 수나 형태 등에 영향을 받으며 동시에 비물리적 특성인 서비스 수준, 청결성, 신변 안전도 및 문화적 요소 등에 의해 결정 된다고 보고 있다.

2. 국외연구

여기에서는 관광부문 경쟁력 평가 사례를 가격경쟁력, 관광산업 매력도 분석, 국제관광의 경쟁력, 경쟁적 관광목적지 평가 및 관광산업의 지식경쟁력을 서술하고 있다.

33) 김철원, 「전게서」, 2000.

Dwyer, Forsyth, Rao³⁴⁾는 관광산업의 가격 경쟁력에 관한 연구에서 국제적인 가격 경쟁력지표를 개발하여, 호주를 기준 국가로 하여 호주와 경쟁 관계에 있는 관광목적지의 관광상품 및 서비스 가격을 비교하였으며, 이를 통해 19개 관광목적지의 가격 경쟁력에 대한 연구결과를 제시하고 있다.

본 연구의 주된 목적은 가격경쟁력 지수를 개발하는 것인데, 이를 위해 13개국의 출발지국가(origin country)와 목적지간의 이동경비와 목적지 내에서의 체재비를 고려하였다. 본 연구에서는 지수비교를 위한 기준국가로 호주를 선정하였다.

연구의 구성을 살펴보면 체재비 부문에서 첫째 출발지 국가를 선정하고, 둘째 목적지 시장을 선택하였고, 셋째 출발지국가 관광객의 지출형태를 확인하였다. 넷째로는 관련 가격자료를 수집하고 있으며 다섯째로 가격자료와 지출 구성(Share)자료의 결합을 시도하고 있다. 여섯째는 관광지출비용의 구매력 지수(PPP- Purchasing Power Parity) 계산을 통해 PPP에 환율을 적용한 가격경쟁력 지수를 산출하였다(가격 경쟁력 지수 = 환율/PPP X 100).

이동경비 부문은 수도(capital) 또는 주요 관광목적지를 선정한 후(예를 들면 미국은 LA) 각 도시간 항공요금을 파악하기 위해 CRS와 두 개의 인터넷 여행사 자료를 검토한 뒤, 평균을 내어 항공요금을 계산하였다.

본 연구는 가격과 비 가격 요인에 의해 관광목적지 전체 경쟁력을 결정할 수 있다는 가정하에 추진되었고 그 개연성이 충분하다고 결론 내리고 있다. 그러나, 본 연구에서 지적한 가격비교의 한계점 말고도 가격외적 요소들의 고려가 분명 결여되어 있다. 물론 한 연구에서 이러한 종합적인 연구를 진행하는 데 한계가 있으므로, 가격외적 요소에 대한 경쟁력 분석이 따로 추진할 필요성이 제기된다.

Henshall과 Roberts³⁵⁾(1985)는 산업매력도 분석(IAA : Industry Attractive Analysis)을 뉴질랜드 관광에 응용하였는데 이는 1981~1982년

34) Larry Dwyer, Peter Forsyth, Prada Rao, "The price competitiveness of travel and tourism : a comparison of 19 destinations," 「Tourism Management Volume 21」, 2000.

35) Henshall & Roberts, Comparative assessment tourist generating markets for New Zealand, *Annals of Tourism Research*, 1985, p. 224.

사이에 뉴질랜드 관광청(New Zealand National Travel Association)과 오클랜드대학교(University of Auckland)에서 뉴질랜드의 관광활성화를 위한 전략적 분석을 실시하면서 도입된 모델로서, 다양한 모델들의 도입이 고려되었으나 그 전략적 계획과 마케팅에 대한 이점이 고려되어 산업매력도 분석이 채택 되었다. 관광산업에 도입된 IAA는 크게 두 개의 축으로 이루어져 있다. 하나는 시장매력도 요인이며 다른 하나는 경쟁포지션 요인인데 이를 요약하면 <표 2-9>와 같다.

<표 2-9> 시장매력도와 경쟁포지션 요인들

일반요인	시장매력도	경쟁포지션
금 융	투자회수율 잠재수익 미래현금흐름 기회비용 downside risks	가격경쟁능력 현금흐름 경영 재정자원
시 장	시장의 크기 시장성장율 장기전망 수요/공급의 안정성	시장점유율 시장순위/포지션 프로모션기술 intelligence systems
기술과 생 산	공급/신뢰성 질 연구개발/innovation 새로운 세그먼트/상품	시설의 생산성 상품의 질 서비스수준 새로운 생산기술
인력과 자 원	현존하는 이미지와 가치의 지속성 시너지:현존하는 기업들과의 연결성 good availability	good 경영팀 좋은 노동관계 폭넓은 스태프의 기술
사 회	사업에 대한 사회적 수용력 good 이미지 good 지역사회와의 관계	호감이 가는 이미지 good 고객관계
정치와 경 제	허용될 수 있는 규제 인센티브와 세금우대 미래의 경제성장/ 장단기전망	지역적인 인센티브 독자적인 인센티브

자료 : Henshall & Roberts(1985), Comparative assessment tourist generating markets for New Zealand. *Annals of Tourism Research*. p.224.

Ritchie와 Crouch³⁶⁾은 국제관광경쟁력은 관광지의 매력, 관광지의 경영, 관광지조직, 관광지정보 및 관광지의 효율성에 의하여 결정 된다고 분석하였다. 관광지의 매력은 먼저 그곳을 매력적으로 만드는 특성과 반대로 그곳을 여행하지 못하게 하는 장애요인에 의해 결정된다고 분석한 바 있다. 관광지의 경영은 마케팅이나 관광지 관리를 위한 노력이 얼마나 효과적인가를 측정하는 것으로서 매력도는 높이고 장애요인은 줄이는 노력에 대한 평가이며, 관광지조직은 관광지를 매력적으로 만들기 위한 다양한 내부의 조직적 활동과 전략적 제휴에 의해 결정되며, 관광지의 경영정보 시스템은 관광객의 행위패턴을 다루고 있는 방문객 통계, 문제점을 규명하기 위한 수행성의 평가, 경제, 사회, 그리고 환경에 대한 영향, 관광에 대한 지역주민의 태도를 모니터 하기 위한 정보 등을 요구하며 동시에 시장조사활동도 관광경쟁력을 결정짓는 중요한 요소이다.

마지막으로 관광지 효율성 즉, 관광사업이 생산적이고 적절한 이윤을 만들어 내고 있는지, 관광객을 위한 서비스가 필요한 사람에게 잘 전달되고 있는지 또한 관광관련 종사자를 위한 교육이나 훈련 프로그램의 유무도 관광지 효율성을 높이는 데 중요한 역할을 하고 있으며 관광지를 경쟁력 있게 만드는 요소이다.

Ritchie와 Crouch는 국제관광시장에서 경쟁이 치열해지는 현실을 설명하면서, 지속가능성이라는 측면의 경쟁적 관광목적지를 현시하는 경쟁력 평가 모델을 제시하였다. 이 모델의 특징은 상기한 모형과는 달리 관광정책을 주요 지표로 삼고 있으며, 관광지 개발계획과는 구별하고 있다. 관광지 개발계획은 정책적이고 관료주의적 경직성의 특성을 갖고 있는 개념으로 여기고, 관광정책은 관광개발에 직접적으로 영향을 미치는 정책결정과 관광목적지 내에 일상활동으로 여겨지는 틀을 제공하는 일련의 규제, 가이드라인, 지침 및 개발/홍보증진 목적과 전략으로 정의하고 관광이 지속가능한 방식으로

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

발전시킬 수 있는 환경요소를 창출 할 수 있음을 강조하고 있다.

다음 <그림 2-4> 모형은 Crouch 와 Ritchie가 제시한 관광목적지 경쟁력을 나타내는 모형이다.

<그림 2-4> 관광지의 경쟁력과 지속가능성



자료 : 김철원, 「전게서」, 2000.

세계관광기구(WTO) 산하의 세계관광기구 비즈니스협회(WTOBC)³⁷⁾에서는 공공기관과 사기업간의 협력을 통해 경쟁력을 향상 시키기 위한 연구를 하고 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 경쟁력 평가에 사용될 수 있는 중요한 요인이 되고 있다.

37) WTOBC: World Tourism Organization Business Council

WTOBC는 기본적으로 경쟁력 향상 요인들을 크게 4가지로 나누고 있는데 <표 2-10>과 같다.

<표 2-10> WTOBC의 공·사기업의 협력을 통한 경쟁력 향상

대분류	상세항목
상품개발/증진	<ul style="list-style-type: none"> • 관광자원의 개발 및 증진 • 숙박업소 개발 및 증진 • 환경보존 • 문화관광자원의 보존 • 질의 표준점 설정
인프라/인력자원	<ul style="list-style-type: none"> • 교통인프라 및 기본서비스의 증진 • 대중건강시설 및 위생시설의 증진 • 안전성과 보안성의 증진 • 물리적인 방해나 불쾌정도의 감소 • 교육이나 훈련의 증진
마케팅과 프로모션	<ul style="list-style-type: none"> • 관광지 이미지 증진 • 경쟁자를 다루는 문제 • 시장점유율 • 인터넷 등을 통한 전자 마케팅, 유통 등 • 소비자 보호정책
사회, 경제적 그리고 지리, 정치적 요인	<ul style="list-style-type: none"> • 수익의 증진 • 공공투자의 효력 • 투자나 금융 촉진 • 위험과 불확실성의 극복 • 여행규제의 완화

자료 : WTOBC (2000), <http://www.world-tourism.org/affiliate/question.htm>

다음 <표 2-11>은 국내·외의 관광부문 경쟁력 평가 연구사례를 종합적으로 정리한 것이다.

<표 2-11> 국내·외의 관광 경쟁력 평가 연구사례

연구자	연도	경쟁력 평가지표	비 고
Dwyer, Forsyth, Rao	2000	<ul style="list-style-type: none"> • 이동경비(Travel Cost) • 체재비용(Ground Cost) • 지수비교 기준국가 : 호주 	호주를 기준 국가로 하여 경쟁관계 관광 목적지의 관광상품 및 서비스 가격 비교
뉴질랜드 관광청 (오클랜드大 경영학과)	1981-1982	<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 • 목적지 관리 및 정책, 계획 및 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)	1999	<ul style="list-style-type: none"> • 물리적 특성(기후, 가용 호텔수, 관광객 이용 시설, 편의시설, 레스토랑의 수나 형태 등) • 비물리적 특성(서비스 수준, 청결성, 신변 안전도, 문화적 요소 등) 	관광산업의 경쟁력 제고는 자원, 인프라 구축, 소비자의 욕구에 부응하는 서비스 및 편의 제공, 시설의 확충으로 이루어질 수 있다고 봄

자료 : 김철원, 「전게서」, 2000.

7) 시사점

관광산업은 서비스산업이며 노동집약적 산업임과 동시에 문화, 역사, 인공물 등의 다양한 자원에 의해 상품화 되기 때문에 그 특성상 경쟁력 평가시 다른 모델을 설정하는 것이 필요하다. 관광산업에 대한 경쟁력의 평가를 위해 사용된 모델은 현재까지 4개 정도로 요약 되는데, 뉴질랜드의 관광산업 경쟁력을 평가하기 위한 모델은 단순히 산업매력도 분석을 응용한 것이다. 다양한 항목들에 의해 평가된 시장매력도와 경쟁포지션으로 단순화하여 경쟁력을 분석하고 있다. 즉, 시장매력도와 경쟁포지션을 각각 상·중·하로 표시하여 3×3 매트릭스 그림에 옅김으로써 간단하게 현재의 경쟁위치를 파악할 수 있다는 장점이 있다. 그러나 이 방법으로는 분석의 범위를 국가로 하여 다양한 국가간의 비교를 순위로 나타내기에는 한계를 가지고 있다. 그럼에도 불구하고 다양한 일반요인들은 이전의 요인들보다 좀더 관광산업과 연관지어 추출 하였으므로 차후의 관광산업의 국제경쟁력 평가 지표로 활용할 수 있는 여지가 있다.

Ritchie & Crouch(1993)의 모델은 이전의 뉴질랜드 모델보다는 관광산업에 보다 초점을 맞추고 있으나, 관광산업 전체보다는 관광지를 그 분석단위로 하고 있어 연구의 한계성을 지니고 있다고 판단된다. 세계관광기구 비즈니스협회(WTOBC)와 산업연구원의 모델은 연구의 목적이 경쟁력의 평가라기 보다는 민·관의 협력에 따른 효과이거나 지식경쟁력 강화방안으로 한정하고 있으나, 경쟁력 평가를 위한 지표를 구성할 때에는 고려할 만한 부분이 있다고 보여진다.

IMD, WEF, World Bank의 평가 지표 및 Porter, 조동성의 이론적 모델이 제시하는 모델의 유용성, 평가지표의 선정, 실제 평가 등에서 시사되는 바와 같이 관광부문의 경쟁력을 평가하기 위해서는 종합적이고 다양하며, 계량과 비계량 지표가 포함되는 모델 및 평가지표가 도출될 필요성이 있다.

제 3 장 제주지역 관광산업의 현황 및 분석

제1절 제주지역 관광산업의 현황

1. 제주관광개발의 연혁

제주도는 우리 나라 관광산업의 발전과 함께 관광에 대한 관심이 집중되면서 제1차 국토종합개발 계획상 “제주권”으로 설정되고 1976년 이후 본격적으로 관광산업이 육성되기 시작했다. 거슬러 올라가 보면, 1951년 제주-서울 정기항공노선이 첫 취항 되었으나, 중단 되었다가 1955년 재취항 되었으며, 1958년 대한국민항공사(KNA)의 서울-광주-제주를 잇는 정기항공노선 취항, 1963년 제주-부산간 도라지호 취항 및 제주-서귀포간 제1횡단도로 개통, 1964년 도 관광운수과 신설, 1969년 제주-부산-오사카를 잇는 국제항공노선 개설과 주2회 취항 등 교통여건이 조성되면서 '60년대 후반 들어 비로소 관광산업이 움트기 시작한다.

관광개발 차원에서도 <표 3-1>에 나타난 바와 같이, 1964년 제주도건설종합계획에서부터 관광의 중요성을 인식하게 되었으며, 1973년 제주도관광종합개발계획에서는 제주도를 국제관광지화 하여 외국인 관광객을 유치한다는 청사진이 마련됐다. 이 계획에 따르면 1982년까지 10년간 총 5,053억원을 투자하여 단계적으로 개발 하도록 했다.³⁸⁾ 이를 통해 중문관광단지 조성 1차 공사, 해수욕장 정비 등 관광지 개발과 제주국제공항과 제주항 확장 및 카페리 취항, 간선도로 포장, 통신망 확충 등 각종 기반시설이 확충되었다.

그리고 1983년에는 특정지역 제주도종합개발계획이 제주도에서 수립되어 1985년 건설부에서 확정됐다.

38) 이 계획에서 당시 제주도 관광개발의 세가지 기본방향 가운데 첫번째로 자연관광 자원과 생활풍속을 개발하여 '국제수준의 관광지를 조성한다'는 계획이 세워진다. [제주도관광협회, 「제주관광 30년사」, (제주 : 경신인쇄, 1995), pp. 139-140.]

<표 3-1> 제주도 관광개발정책의 추진과정

수립 년도	계획명칭	계획수립 기관	목표 및 주요내용
1964	제주도건설종합계획	건설부	<ul style="list-style-type: none"> 관광과 1차 산업의 병행발전 사회간접자본의 확충
1966	제주도특정지역계획	건설부	<ul style="list-style-type: none"> 부존자원개발을 통한 지역격차 시정 산업 수자원 교통, 관광개발 기초조사 실시
1970	제주도종합개발 10개년계획	건설부	<ul style="list-style-type: none"> 관광자원의 적극 개발 사회간접시설의 확충 및 토지이용의 계획화
1973	제주도 관광 종합개발계획	청와대 관광기획단	<ul style="list-style-type: none"> 국제수준의 관광지 조성 외래관광객 유치로 외화수입 증대
1985	제1차 특정지역 제주도종합개발계획	건설부	<ul style="list-style-type: none"> 관광수요에 대한 대처로 지역경제기반의 강화와 외화수입 증대 생산기반 확충과 산업구조 고도화로 소득원 다변화 3개 관광단지 및 27개 관광지구 개발
1989	제주도종합개발 계획의 재검토	제주도	<ul style="list-style-type: none"> 주요 관광촉진기능 도입의 모색 국제자유지역 조성가능성 검토 제주도개발특별법 제정 필요성 제시
1990	제1차 특정지역 제주도종합개발계획 보완계획	건설부	<ul style="list-style-type: none"> 1차 특정지역 제주도 종합개발계획의 지표조정 관광지구 시설보완 관광지구 조정
1991	제주도개발특별법	제주도	<ul style="list-style-type: none"> 도민주체 개발 및 개발이익의 지역환원
1994	제주도종합개발계획	제주도	<ul style="list-style-type: none"> 3개 관광단지 10개 관광지구 지정 지구지정방식을 중심으로 개별허가 방식을 도입한 혼합방식의 도입
1997	제주도종합개발계획 변경계획	제주도	<ul style="list-style-type: none"> 10개 관광지구 추가
2000	제주도개발특별법개정	건설부 제주도	<ul style="list-style-type: none"> 개발사업 시행승인제도 개선 관광진흥 및 외국인관광객 유치 위한 관광오락산업 육성
	국제자유도시 건설 용역완료	건설 교통교부 제주도	<ul style="list-style-type: none"> 관광자유도시 비즈니스·물류·교역의 자유경제기능 구축

자료 : 제주도, 「관광행정현황」, (제주도 관광문화국, 2001) p. 157. 를 참조하여 연구자 재 작성

이 계획에서는 1991년까지 7년간 총 6,353억원을 투자하여 제주도를 국민 관광을 기반으로 한 국제관광지로 조성한다는 방침이 결정됐다.

'90년대 들어 제주 관광정책의 기본목표를 “동아시아 관광거점 구축을 위한 여건조성”에 두고³⁹⁾ 3개 관광단지 14개 관광지구를 그 지역특성에 따라 개발하도록 했다. 또한 이를 뒷받침 할 교통·통신시설과 산업진흥 기반시설을 갖추도록 했다. 1989년에는 국내·외 정치·경제 여건의 변화와 제주도의 성장 잠재력을 재조명 하고 기존계획을 재검토하여 1992년 이후 10여년에 걸쳐 추진할 제주도 개발의 기본방향을 제시한 제주도종합개발계획의 재검토가 있었다.

1991년 제주도개발특별법은 그간 관광개발의 문제점을 보완하기 위해 도민주체 개발과 개발이익의 지역환원을 제도화 하고 환경영향평가 대상 확대와 경관영향평가제도가 도입된다. 이를 토대로 1994년에 제주도종합개발계획이 수립되고 관광단지·지구가 지정된다. 2000년에는 제주도개발특별법이 개정 됐으며, 관광과 경제자유 지역화를 지향하는 국제자유도시 건설이 추진되고 있다.



2. 제주지역 관광동향

1960년대 이전까지만 해도 사회적인 여건이 조성되지 않았음은 물론 교통사정의 불편, 숙박시설의 미비 등으로 제주를 찾는 관광객은 연간 3천 여명에 불과 하였으며, 그나마 태반은 수학여행단 또는 학술 조사단이였다.

<표 3-2>에서 보는 바와 같이 1980년 66만 9천명의 관광객이 제주지역을 방문하였으나, 그 10년 후인 1990년에는 299만2천명이, 2000년에는 4,110천 명이 찾아와 20년 동안 5.14배 증가하였다. 관광수입면에서도 1980년 260억 원에서 10년후인 1990년에는 4,319억원, 2000년에는 14,975억원의 관광수입을 올려 20년 동안 56.59배나 증가하면서 많은 성장을 거두었다.

39) 허향진·오상훈, “제주도 관광정책의 방향과 도서관 협력방안,” 「아시아 도서관 협력 : 관광과 문화교류」, 제주대학교 동아시아연구소·제주발전연구원, 1997, pp. 80~81.

<표 3-2> 제주도 관광객수 및 관광수입 구성비

연도	입도 관광객 수(천명, %)				관광수입(억원, %)			
	계	내국인	외국인	내국인 : 외국인	계	내국인	외국인	내국인 : 외국인
1960	3				0.14			
1970	245	238	7		8			
1980	669	649	20	3.1	260	227	33	14.5
1985	1,323	1,249	74	5.9	1,157	899	258	28.7
1990	2,992	2,757	235	8.5	4,319	3,308	1,011	30.6
1995	3,997	3,755	242	6.4	9,814	7,844	1,970	25.1
1996	4,114	3,935	209	5.3	10,179	8,400	1,779	21.2
1997	4,363	4,179	184	4.4	10,756	9,143	1,613	17.6
1998	3,291	3,067	224	7.3	9,558	7,523	2,035	27.1
1999	3,667	3,420	247	7.2	10,295	8,037	2,258	28.1
2000	4,110	3,822	289	7.0	14,975	10,876	4,099	27.0

자료 : 제주도, 「2001관광업무계획」(제주도 관광문화국, 2001), p. 51.를 참조하여 연구자 재작성.

또한 전체 관광객 중 외국인 관광객의 구성비도 최근 들어 신장세를 보이고 있으며, 중국인 관광객의 증가 등으로 국가별로 다변화 추세를 보이면서 일본 의존도가 높았던 점이 점차 개선되고 있다.⁴⁰⁾

관광객 수용능력 측면에서는, 국제정기항공노선은 7개 노선으로서 일본 오사카, 나고야, 후쿠오카, 중국 북경, 상해, 홍콩 등 직항노선 6개 노선과 제주-부산-일본 도쿄를 운항하는 경유노선 1개가 있다. 그리고 국내 정기항공편은 11개노선에 1일 74편이 운항하고 있어 전체적으로 1일 18천명의 수용능력을 지니고 있다.

그리고 제주국제공항의 1일 최대 수용능력은 4만3천여명이며, 2000~2005

40) 2000년에 제주도를 방문한 외국인 관광객의 국적별 현황을 보면, 일본인 147천명(51%), 중국인 57천명(19.9%), 홍콩인 28천명(10%), 미국인 11천명(4%) 등이다. : 제주도, 관광행정현황, 2001, pp. 50~51.

년까지 공항시설 확장 및 활주로 착륙대 증축이 계획되어 있다. 그리고 해상항로는 국내 6개 노선에 1일 3,400명이 수송능력을 지니고 있다.

3. 제주지역 관광산업 현황

1) 관광사업체 현황

제주지역 관광사업체는 2001년 3월말 현재 총 386개소로서 <표 3-3>과 같다.

<표 3-3> 제주지역 관광사업체 현황

(단위: 개소)

구 분		시·군별				
		계	제주시	서귀포시	북제주군	남제주군
계		386	321	41	16	8
관광숙박업	소 계	50	25	17	7	1
	관광호텔	40	24	13	2	1
	콘도미니엄	7	-	2	5	-
	한국전통호텔	1	-	-	-	-
	가족호텔	1	-	1	-	-
	일반호텔	1	1	-	-	-
관광객이용시설업	소 계	25	16	7	1	1
	전문휴양업	4	-	3	-	1
	관광음식점	6	3	3	-	-
	외국인전용기념품	15	13	1	1	-
국제회의업	국제회의 기획업	1	1	-	-	-
관광객편의시설업	소 계	22	18	3	1	-
	관광식당업	17	13	3	1	-
	관광사진업	5	5	-	-	-
골프장업(운영중)		7	2	1	1	3
카지노업		8	5	3	-	-
유원시설업		9	6	1	-	2
여행업	소 계	264	248	9	6	1
	일반	20	19	-	-	1
	국외	34	31	2	1	-
	국내	210	198	7	5	-

자료 : 제주도, 관광행정현황(2001).

주 : 2001년 3월 31일 기준임

2) 지역별 관광사업체 등록현황

업종별 분류기준에 의거 관광사업체 등록현황을 살펴보면 제주지역의 관광사업체수는 <표 3-4>에서 보는 바와 같이 99년말 현재 총 333개로 전국의 4.3%를 차지하고 있다.

이를 업종별로 보면 여행업이 218개로 가장 많고 그 다음으로 관광숙박업 45개, 관광편의시설업(38개), 관광객이용시설업(20개), 카지노업(8개), 종합유원시설업(4개) 순으로 나타났으며 국제회의용역업 등록업체는 전무하다. 전국의 관광사업체에서 제주지역이 차지하는 비중을 업종별로 보면 카지노업이 61.5%로 가장 높고, 다음으로 관광객 이용시설업(15.7%), 관광숙박업(8.4%), 관광편의시설업(4.8%), 여행업(3.6%), 종합유원시설업(1.9%) 순으로 나타나고 있다.

<표 3-4> 지역별 관광사업체 등록현황(1999)

(단위 : 개, %)

시·도별	관광숙박업	여행업	관광객이용시설업	국제회의용역업	카지노업	종합유원시설업	관광객편의시설업	합계
서울	99	2,057	51	34	1	12	293	2,547
부산	56	355	15	-	1	16	61	504
대구	25	296	-	-	-	12	32	366
인천	11	156	2	-	1	16	12	198
광주	10	231	-	-	-	7	29	277
대전	26	229	1	-	-	7	35	298
울산	7	54	-	-	-	4	11	76
경기	53	667	15	-	-	45	172	952
강원	57	182	7	-	1	23	13	283
충북	22	191	-	-	-	11	4	228
충남	14	239	1	-	-	13	3	270
전북	14	291	-	-	-	13	30	348
전남	20	254	-	-	-	8	4	286
경북	45	276	13	-	1	10	32	341
경남	28	295	2	-	-	13	20	358
제주	45(8.4)	218(3.6)	20(15.7)	-	8(61.5)	4(1.9)	38(4.8)	333(4.3)
합계	533	5,991	127	34	13	214	789	7,701

자료 : 한국관광협회중앙회, <http://www.koreatravel.or.kr>

(1) 관광숙박업

<표 3-5>에서 보는 바와 같이, 제주지역의 관광숙박업체 수는 95년 41개 업체에서 98년까지 변동이 없었으나 99년에 45개 업체로 증가하였으며 전국 대비 구성비를 보면 95년 8.12%에서 97년 7.74%까지 하락하다가 98년 7.87%, 99년 8.44%로 상승하였다.

업종별로 보면 관광호텔업체 수는 95년 37개 업체에서 97년까지 변동이 없었으나 98년에 36개 업체로 1개 업체가 감소하였다가 99년에 37개 업체로 증가하였으며 전국대비 구성비를 보면 95년 8.47%에서 98년 8.07%까지 하락하다가 99년에 8.20%로 소폭 상승하였다.

업종별로 구분하여 보면 제주지역은 관광호텔업이 82.2%로 가장 많은 비중을 차지하고 있으며 콘도미니엄(11.2%), 가족호텔업(4.4%), 한국전통호텔업(2.2%) 순으로 등록되어 있으며 전국적으로도 관광호텔업이 84.6%로 가장 많은 비중을 차지하고 있으며 콘도미니엄(11.3%), 가족호텔업(3.9%), 한국전통호텔업(0.2%) 순으로 등록되어 있다.

제주대학교 중앙도서관
<표 3-5> 업종별 관광숙박업체 추이

(단위 : 개, %)

구분	관광호텔업			한국전통호텔업			가족호텔업			콘도미니엄업			합 계		
	업체 수	전국 대비	구성 비	업체 수	전국 대비	구성 비	업체 수	전국 대비	구성 비	업체 수	전국 대비	구성 비	업체 수	전국 대비	구성 비
1995	37	437	8.47	1	1	100.0	2	21	9.52	1	46	2.17	41	505	8.12
1996	37	441	8.39	1	1	100.0	2	21	9.52	1	50	2.00	41	513	7.99
1997	37	451	8.20	1	1	100.0	2	23	8.70	2	55	3.64	41	530	7.74
1998	36	446	8.07	1	1	100.0	2	18	11.1	2	56	3.57	41	521	7.87
1999	37	451	8.20	1	1	100.0	2	21	9.52	5	60	8.33	45	533	8.44
업종 구성 비	82.2	84.6		2.2	0.2		4.4	3.9		11.2	11.3		100	100	

자 료 : 한국관광협회중앙회, <http://www.koreatravel.or.kr>

(2) 여행업

<표 3-6>에서 보는 바와 같이, 제주지역의 여행업체 수는 95년 169개 업체에서 97년 236개 업체까지 증가하다가 98년에 207개 업체로 대폭 감소, 99년에 218개 업체로 다시 증가하였으며 전국대비 구성비를 보면 95년 4.25%에서 97년 4.30%까지 소폭 상승하다가 98년 3.85%, 99년 3.64%로 하락 추세를 보이고 있다.

<표 3-6> 업종별 여행업체 추이

(단위 : 개, %)

구분	국외여행업			국내여행업			일반여행업			합 계		
	업체 수	전국 대비	구성 비	업체 수	전국 대비	구성 비	업체 수	전국 대비	구성 비	업체 수	전국 대비	구성 비
1995	14	1,570	0.89	144	2,074	6.94	11	335	3.28	169	3,979	4.25
1996	19	2,009	0.95	174	2,394	7.27	10	327	3.06	203	4,730	4.29
1997	27	2,435	1.11	197	2,726	7.23	12	329	3.65	236	5,490	4.30
1998	24	2,326	1.03	165	2,680	6.16	18	372	4.84	207	5,378	3.85
1999	39	2,621	1.49	161	2,914	5.53	18	456	3.95	218	5,991	3.64
업종 구성 비	17.9	43.7		73.9	48.6		8.3	7.6		100.0	100.0	

자 료 : 한국관광협회중앙회, <http://www.koreatravel.or.kr>

업종별로 보면 국외여행업체 수는 95년 14개 업체에서 97년 27개 업체까지 증가 하였다가 98년 24개 업체로 감소, 99년 39개 업체로 증가하였으며 전국 대비 구성비를 보면 95년 0.89%에서 97년 1.11%까지 상승하다가 98년 1.03%로 하락, 99년에 다시 1.49%로 대폭 상승하였다.

국내여행업체 수는 95년부터 97년까지 144개 업체에서 197개 업체까지 증가하였다가 98년 165개 업체, 99년 161개 업체로 감소추세에 있으며 전국 대비 구성비로는 95년 6.94%에서 96년 7.27%, 97년 7.23%로 상승 추세가 둔화

되었다가 98년 6.16%, 99년 5.53%로 대폭적인 하락 추세를 보이고 있다.

일반여행업체 수는 95년 11개 업체에서 96년 10개 업체, 97년 12개 업체로 증가추세가 둔화되었다가 98년 18개 업체로 증가하여 99년에는 18개 업체로 변동이 없었으며 전국대비 구성비는 95년 3.28%, 96년에는 3.06% 수준에서 97년 3.65%로 상승하여 98년 4.84%로 대폭 상승, 99년에는 3.95%로 하락하였다.

업종별로 구분하여 보면 제주지역은 국내여행업이 73.9%로 가장 많은 비중을 차지하고 있으며 국외여행업 17.9%, 일반여행업 8.3% 순으로 등록되어 있으나 전국적으로는 국내여행업이 48.6%로 국외 여행업 43.7%와 비슷한 비중을 보이고 일반 여행업은 제주지역과 비슷한 수준인 7.6%의 구성비를 보이고 있다.

(3) 관광객 이용시설업

<표 3-7>를 보면, 제주지역의 관광객 이용시설업체 수는 95년 17개 업체에서 97년 20개 업체까지 증가하다가 99년까지 20개 업체로 변동이 없었으며 전국대비 구성비를 보면 95년 14.29%에서 97년 16.81%까지 상승하다가 98년 16.26%, 99년 15.75%로 하락 추세를 보이고 있다.

업종별로 보면 전문휴양업체 수는 95년 5개 업체에서 97년 7개 업체까지 증가하였다가 99년에 6개 업체로 감소하였으며 전국대비 구성비를 보면 95년과 96년에 41.67%로 변동이 없다가 97년 41.18%, 98년 38.89%로 하락, 99년에 다시 42.86%로 상승하였다.

종합휴양업체 수는 95년부터 98년까지 등록된 업체가 없다가 99년에 1개 업체가 등록되었으며 전국대비 구성비로는 95년부터 98년까지 0.00%에서 99년 7.69%로 상승하였다.

외국인전용 관광기념품판매업체 수는 95년 12개 업체에서 99년까지 12개 업체로 변동이 없었으며 전국대비 구성비는 95년 12.50%에서 타지역의 업체 수 감소로 97년 13.64%까지 상승하였으나 타지역의 신규등록으로 인해 98년 13.34%, 99년 12.63%로 하락추세에 있다.

<표 3-7> 업종별 관광객 이용시설업체 추이

(단위 : 개, %)

구 분	전문휴양업			종합휴양업			외국인전용 관광기념품판매업			합 계		
	업체수	전국 대비	구성 비	업체수	전국 대비	구성 비	업체수	전국 대비	구성 비	업체수	전국 대비	구성 비
1995	5	12	41.67	-	9	0.00	12	96	12.50	17	119	14.29
1996	5	12	41.67	-	9	0.00	12	93	12.90	17	116	14.66
1997	7	17	41.18	-	11	0.00	12	88	13.64	20	119	16.81
1998	7	18	38.89	-	12	0.00	12	90	13.34	20	123	16.26
1999	6	14	42.86	1	13	7.69	12	95	12.63	20	127	15.75
업종 구성비	30.0	11.0		5.0	10.2		60.0	74.8		100	100	

자 료 : 한국관광협회중앙회, <http://www.koreatravel.or.kr>

업종별로 구분하여 보면 제주지역은 외국인전용 관광기념품판매업이 60.0%로 가장 많은 비중을 차지하고 있으며 전문휴양업 30.0%, 종합휴양업이 각각 5.0%로 나타났으며 전국적으로도 외국인전용 관광기념품판매업이 74.8%로 가장 많은 비중을 차지하고 있으며, 전문휴양업이 11.0%, 종합휴양업 10.2%를 보이고 있다.

(4) 관광객 편의시설업

<표 3-8>에서 보는 바와 같이 제주지역의 관광객 편의시설업체 수는 95년 24개 업체에서 98년 38개 업체까지 증가하다가 99년에는 38개 업체로 변동이 없었으며 전국대비 구성비를 보면 95년 5.93%에서 96년에는 5.01%로 감소하다가 98년 6.29%까지 상승, 99년에 4.82%로 대폭 하락하였다.

<표 3-8> 업종별 관광객 편의시설업체 추이

(단위 : 개, %)

구분	관광유흥음식점업			외국인전용 유흥음식점업과 관광식당업			관광사진업			합 계		
	업체 수	전국 대비	구성 비	업체 수	전국 대비	구성 비	업체 수	전국 대비	구성 비	업체 수	전국 대비	구성 비
1995	4	69	5.80	10	284	3.82	10	52	19.23	24	405	5.93
1996	4	68	5.88	10	360	2.78	10	51	19.61	24	479	5.01
1997	4	69	5.80	16	412	3.88	9	44	20.45	29	525	5.52
1998	4	60	6.67	25	500	5.00	9	44	20.45	38	604	6.29
1999	4	74	5.41	25	666	3.75	9	49	18.37	38	789	4.82
업종 구성비	10.5	9.4		65.8	84.4		23.7	6.2		100	100	

자 료 : 한국관광협회중앙회, <http://www.koreatravel.or.kr>

1) 외국인전용 유흥음식점업과 관광식당업은 98년까지 전문관광식당업과 일반관광식당업으로 통계조사가 이루어져 통합하여 추이를 분석함.

업종별로 보면 관광유흥음식점업체 수는 95년 4개 업체에서 99년까지 4개 업체로 변동이 없으며 전국대비 구성비를 보면 95년 5.80%로 96년 5.88%, 97년 5.80%로 변동이 없다가 타지역의 업체 수 감소로 98년 6.67%로 상승, 99년에는 타지역의 큰 폭의 업체 수 증가로 5.41%로 하락하였다.

외국인전용 유흥음식점업과 관광식당업체 수는 95년과 96년에 10개 업체로 변동이 없다가 97년 16개 업체로 증가하여 98년 25개 업체까지 증가하였으나 99년에는 25개 업체로 변동이 없으며 전국대비 구성비로는 95년 3.82%에서 96년에는 타지역의 업체 수 증가로 2.78%까지 하락하였으나 97년 3.88%, 98년 5.00%로 상승, 99년에는 다시 3.75%로 하락하였다.

관광사진업체 수는 95년 10개 업체에서 97년 9개 업체로 감소하여 99년에 9개 업체로 변동이 없으며 전국대비 구성비는 95년 19.23%에서 타지역의 업체 수 감소로 97년 20.45%까지 상승하였으나 타지역의 신규등록으로 인해 99년 18.37%로 하락하였다.

업종별로 구분하여 보면 제주지역은 외국인전용 유흥음식점업과 관광식당업이 65.8%로 가장 많은 비중을 차지하고 있으며 관광사진업이 23.7%, 관광 유흥음식점업 10.5%의 비중을 보였으며 전국적으로는 외국인전용 유흥음식점업과 관광식당업이 84.4%로 가장 많은 비중을 차지하고 있으며 다음으로 관광유흥음식점업 9.4%, 관광사진업 6.2%의 구성비를 보이고 있다.

제2절 주요 대상지역과의 관광산업 경쟁력 비교⁴¹⁾

1. 외국인 관광객유치 규모 비교

<표 3-9>에서 보는 바와 같이 한국, 제주도, 싱가포르, 홍콩, 대만, 하와이의 외국인 관광객의 유입을 비교하면, 홍콩이 3년 연속으로 가장 많은 외국인 관광객을 유치하였으며, 그 다음으로는 싱가포르이다.

<표 3-9> 한국·제주도 및 주요 경쟁국가의 외국인 관광객 현황

(단위: 천명, %)

구 분	한국	제주	싱가포르	홍콩	대만	하와이
1996	33,814 (-1.0)	209 (-13.6)	72,925 (2.2)	117,027 (14.7)	23,582 (1.1)	3,188 (-1.5)
1997	36,011 (6.4)	184 (-11.9)	71,980 (-1.3)	104,063 (-11.1)	21,080 (-10.6)	3,150 (-1.2)
1998	39,362 (9.3)	224 (21.7)	62,422 (-13.3)	95,747 (-8.0)	20,250 (-3.9)	2,867 (-2.0)

자료 : 제주도, 제주도관광진흥기본계획(2000).

주 : 1) 한국의 외국인관광객은 총방문객에서 재외동포를 제외한 수치임.

2) 하와이는 미국인 관광객이 모두 포함된 수치임.

3) () 안은 전년 대비 증가율임.

41) 제주도, 「전게서」, pp. 130~148.

<표 3-10>에서 보며는 1998년 기준 아시아 시장의 관광객들을 가장 많이 유입하는 국가는 홍콩으로 637만명에 이르고, 그 뒤를 이어 싱가포르, 중국, 한국, 일본, 대만의 순으로 나타나고 있으며, 아시아 관광객의 점유율을 보면, 홍콩과 한국이 70%를 상회하는 높은 점유율을 나타내고 있고, 대만, 싱가포르가 60%대의 점유율을 보이는 등 역내 국제관광이 큰 비중을 차지하고 있음을 보여주고 있다.

<표 3-10> 아시아 국가에서의 관광객 입국 현황

(단위: 천명, %)

구 분	한국	제주	싱가포르	홍콩	대만	하와이
1996	2,441 (66.2)	173 (4.2)	5,319 (72.9)	8,528 (76.9)	1,562 (66.2)	2,417 (35.4)
1997	2,637 (67.4)	169 (3.9)	5,201 (72.2)	7,305 (74.4)	1,476 (70.0)	2,397 (34.9)
1998	3,029 (71.2)	203 (6.2)	4,223 (67.6)	6,730 (74.2)	1,380 (68.1)	2,157 (32.0)

자료 : 제주도, 제주도관광진흥기본계획(2000).

주 : () 안은 전체 관광객에서 차지하는 구성비임.

하와이는 미국인 관광객이 모두 제외된 수치임.

2. 관광산업 인프라 경쟁력 비교

위의 대상지역들의 관광산업 경쟁력을 비교하기 위하여 경쟁국들의 하드웨어적인 관광인프라에는 숙박시설, 여행업, 크루즈산업, 쇼핑산업 그리고 국제회의산업을 비교 대상에 포함시켰다.

최근 관광객들이 특정한 나라를 방문할 때 그 나라의 수려한 자연관광 자원, 접근성, 환율, 물가수준, 정치적 안정성, 역사·문화재와 같은 전통적으로 중요한 요인 뿐만 아니라 친절성, 의사소통 정도, 쇼핑의 편리성, 교통편의 등의 요소들도 중요한 요인으로 작용하고 있으나, 여기에서는 각국의 경쟁 인프라만을 비교하여 경쟁력을 평가하였다.

1) 숙박시설

<표 3-11>에서 보는 바와 같이 경쟁력 분석을 숙박시설 공급측면에서 시도해 보면, 가장 많은 객실 수를 보유하고 있는 하와이가 가장 많은 숙박 시설을 공급하고 있음을 알 수 있으며, 다음으로 한국, 싱가포르, 홍콩의 순으로 나타났다.

<표 3-11> 주요 경쟁국의 호텔 객실 수 비교

(단위 : 객실수)

구 분	1994	1995	1996	1997	1998	비교
싱가포르	27,112	29,544	32,348	33,199	35,126	△
홍콩	33,490	33,052	33,536	33,425	33,981	△
대만	19,600	-	19,783	19,402	-	×
하와이	70,463	-	70,288	71,025	71,480	○
한국	44,884	45,469	46,727	48,078	47,139	△
제주도	4,642	4,672	4,751	4,728	4,802	×

자료 : 제주도, 제주도관광진흥기본계획(2000).

주 : ○: 양호, △: 보통, ×: 미흡.

그러나 이것은 단지 객실 공급면에서 다른 지역의 객실 수와 단편적인 부분만 비교한 것으로 수요측면은 고려하지 않고 공급측면만을 비교한 것으로서, 추가적으로 외래 관광객 수와 객실 수 공급과의 상대적 비교를 추가적으로 수행할 필요가 있으며, 그 결과는 <표 3-12>와 같다. 1인당 공급수가 지나치게 클 경우 수요에 비해 객실이 과다하게 공급되어 있다고 판단할 수 있고, 지나치게 작은 경우 객실 공급 부족 현상을 나타내고 있다고 볼 수 있기 때문이다. 싱가포르와 홍콩의 경우 내국인 수요가 매우 낮기는 하지만 외래방문객이 호텔공급에 비해 상대적으로 많은 것으로 판단되므로 추가적인 객실 공급이 필요한 상태로 추정된다.

<표 3-12> 외래 관광객 수와 객실 공급 비교(1997년)

구 분	외래관광객(명)	객실수(실)	연간공급수(실)	1인당 공급수	비고
싱가포르	6,242,153	33,199	12,117,635	1.94	×
홍 콩	9,574,711	33,425	12,200,125	1.27	×
대 만	2,108,000	19,402	7,081,730	3.35	△
하 와 이	6,876,140	71,025	25,924,125	3.77	△
한 국	3,601,095	48,078	17,548,470	4.87	△
제 주 도	3,322,192	4,728	1,725,720	0.52	×

자료 : 제주도, 제주도관광진흥기본계획(2000).

주 : 1) ○: 양호, △: 보통, ×: 미흡.

2) 하와이는 전체 방문객 수이고, 제주도는 전체 방문객 수에서 내국인 단체관광객 중 수학여행과 개인여행객 중 기타 인원을 제외한 수치임.



한국의 경우 전체적으로 외국인 관광객 1인당 4.9개의 객실이 공급되는 것으로 분석됐으나, 지방의 경우는 수요부족으로 호텔영업에 어려움을 겪고 있는 양극화 현상이 나타나고 있다.

제주도의 경우 외래관광객 1인당 객실 수가 0.52로 객실 공급이 부족한 것으로 나타나 추가적인 객실 공급이 요청되는 것으로 분석되었으나, 객실 점유율이 특정 계절에 집중되고 비수기에는 객실이 오히려 과잉 공급되는 양극화 현상을 해결하는 데 주력할 필요가 있다.

Travel Business Analyst가 최근 조사·발표한 자료에 따르면, <표 3-13>에서 보는 바와 같이 역내에서 가장 높은 객실료를 받고 있는 도시는 홍콩으로서 174US달러(1997. 6), 175US달러(1997. 11)로 나타났으며, 가장 낮은 객실료를 받고 있는 도시는 제주도로 98US달러(1997. 6)로 나타났다.

<표 3-13> 아시아 주요 도시의 호텔 객실료 비교

(단위: US달러)

구 분	서울	제주	싱가포르	홍콩	대만	하와이
호텔객실료(1997. 6)	138	98.4	103	174	115	137
호텔객실료(1997.11)	128	93.3	93	175	112	

자 료 : Travel Business Analyst, 제주도는 한국호텔업협회, 1997년 관광호텔운영실적을 참조하여 해당 월의 외국인 호텔객실료를 외국인 이용객 수로 나누어 추정한 결과임.

주 : 주요 도시의 호텔 평균 객실료, 하와이는 1997년 평균 숙박비임.

<표 3-14> 는 주요 도시의 호텔들의 평균 객실료에 대한 가격 경쟁력을 비교한 것으로 관광객들의 여행비용과 관계가 크며, 이는 관광객의 체재일 수에도 상당한 영향을 주는 변수이다.

관광객 유치 경쟁력과 연관시켜 주관적으로 아시아 주요국의 객실 요금의 가격 경쟁력을 평가하면, 일본과 홍콩의 경우 객실 요금이 가장 비싼 나라로 분류되고 한국, 싱가포르, 대만은 중간수준으로 중국의 객실 요금이 가장 저렴하여 가격 경쟁력에서 가장 우위에 있는 것으로 평가된다.

<표 3-14> 객실 요금의 가격 경쟁력 비교

구 분	한국	제주	싱가포르	홍콩	대만	하와이
비 교	△	×	△	○	△	△

자료 : 제주도, 제주도관광진흥기본계획(2000).

주 : ○: 고가, △: 보통, ×: 저렴

2) 여행업

대상지역의 여행업체에 대한 평가는 주관적인 기준에 의해 여행업체 수로 정하였으며, 그 평가 결과는 <표 3-15>와 같다. 한국과 주요 국가들의 여행업체 수를 비교해 보면, 한국은 전체 여행업체가 1999년말 현재 5,991

개가 있으나 해외로 관광객을 송출할 수 있는 여행사는 일반여행업과 국외여행업체로 그 수는 3,077개사에 달하고 있다.

제주도의 경우 전체 여행업체 수가 2000년말 현재 264개이며, 일반여행업과 국외여행업을 합하여 54개사에 이르고 있다. 홍콩은 1998년 현재 약 1,270개의 여행사가 등록되어 있어 시장규모에 비해 그 수가 다소 과다한 편이며, 아웃바운드 에이전트는 100개사 정도이다. 대만은 1996년 현재 총 1,477개의 여행사가 영업활동을 하고 있는 것으로 나타났으며, 싱가포르와 하와이는 여행업체에 대한 자료가 없어 비교분석에서 제외 하였다.

<표 3-15> 여행업체 수에 대한 평가

구 분	한국(1999)	제주	홍콩(1997)	대만(1996)
여행업체수	5,991 (전체) 3,077 (해외부문)	218 (전체) 57 (해외부문)	1,270 (전체) 100 (해외부문)	1,477 (전체)
비 교	○	△	△	△

자료 : 제주도, 제주도관광진흥기본계획(2000)

주 : ○: 과다, △: 보통; 대만은 여행업체의 지점수 제외

3) 크루즈산업

싱가포르의 크루즈산업은 '90년대 후반에 들어서 크게 발전하고 있으며, 1998년의 경우 크루즈 관광객은 전년 대비 33%가 증가한 105만명을 기록하였고, 유람선 운항 횟수는 1,301회(1996년)에 이르고 있다. 홍콩의 경우도 크루즈 관광객이 꾸준히 증가하는 추세를 보이고 있음을 알 수 있다.

제주지역의 크루즈 관광객은 1983년 일본국적의 HIKARIMARU호를 이용 141명이 제주를 찾은 것이 최초이다. 지금까지 제주를 찾은 크루즈 관광객은 2000년말 현재 총 133회 30,547명(승무원 제외)으로 1983년부터 1998년까지 76회 16,473명, 1999년 29회 4,440명, 2000년에 28회 9,634명으로 각각 나타나고 있다.⁴²⁾

42) 제주도, 전계서, p. 53.

한국은 1998년 기준 중국관광객 4,500명이 크루즈를 통해 제주를 방문하였고, 부산과 인천에 총 8척의 해외 크루즈선이 입항하여 크루즈 관광객 7,380명이 입국하였다.

유람선을 많이 보유하고 있는 국가로는 싱가포르, 홍콩이 해당되며, 한국은 중간수준으로 평가되고 대만은 아직은 유람선 보유대 수가 미미한 것으로 평가되고 있다.

<표 3-16> 크루즈관광객 · 운항 횟수 · 유람선 보유 대수에 의한 비교

국 가	한국	싱가포르	홍콩	대만
비 교	△	○	○	×

자료 : 제주도, 제주도관광진흥기본계획(2000).

주 : ○: 양호, △: 보통, ×: 미흡



4) 쇼핑관광

쇼핑산업의 경쟁력 비교를 위해 쇼핑비, 숙박비와 쇼핑비의 비율, 쇼핑 품목, 쇼핑장소, 쇼핑진흥책 등의 다양한 기준에 의해 비교가 가능하겠지만, 여기에서는 외래객 입국자들의 전체 지출비용에서 쇼핑비가 차지하는 비율을 기준으로 경쟁력을 분석하였다.

대상지역들 중 싱가포르와 홍콩이 쇼핑대국답게 외국인 관광객들의 쇼핑비 지출이 전체 지출비용의 50%를 상회하고 있는 것으로 나타났으며, 이에 반해 한국은 쇼핑비 지출이 약 1/3수준에 머무르고 있다.

쇼핑산업의 경쟁력에 있어서는 싱가포르와 홍콩이 한 걸음 앞서 있다고 할 수 있으며, 따라서 제주도는 싱가포르와 홍콩의 쇼핑관광 진흥정책과 쇼핑 이벤트 등을 주시할 필요가 있을 것으로 사료된다.

< 표 3-17> 쇼핑산업 비교

(단위: %)

구 분	한국	싱가포르	홍콩
입국자의 쇼핑비율	36.5	51.1	50.8
비 교	△	○	○

자료 : 한국관광공사, 「쇼핑관광활성화전략」, 1998, 12, p.160.에서 재인용.

주 : 1) ○ : 양호, △ : 보통

- 2) 싱가포르는 관광객 1인당 지출액 중 쇼핑비 비율이며, 한국은 관광객 1인당 지출액 중 쇼핑비 비율(패키지 여행자), 홍콩은 총관광 수입 중 쇼핑수입의 비율임.

5) 국제회의산업

<표 3-18>를 보면, 국제회의산업에 있어서는 하와이가 가장 많은 국제회의의 건수를 기록하고 있으나 계속 감소 추세를 보이고 있으며, 다음으로는 싱가포르, 한국, 대만의 순으로 나타났다. 다른 나라에 비해 우리나라의 국제회의 건수는 크게 감소한 것을 볼 수 있는데, 1998년의 경우 역시 전년에 비해 크게 감소하였다. 국제회의 개최건수를 기준으로 비교해 볼 때 하와이가 가장 높은 것으로 나타났고 한국과 싱가포르가 중간수준 그리고 대만이 개최 건수에서 가장 낮은 나라로 나타났다.

<표 3-18> 국제회의 개최 현황 비교(1994~1998년)

(단위: 건)

구 분	1994	1995	1996	1997	1998
	개최건수	개최건수	개최건수	개최건수	개최건수
싱가포르	118	140	136	138	131
대 만	29	26	14	24	39
하 와 이	344	-	-	-	-
한 국	65	82	84	95	58
제 주	4	15	11	24	20

자료 : 한국관광공사(<http://www.knto.or.kr>), 국제회의정보.

- 주 : 1) ULA 통계기준의 국제기구가 주최하거나 후원하는 회의, 또는 국제기구에 소속된 국내지부가 주최하는 국내회의 가운데 다음 조건을 만족하는 회의(①전체 참가자수가 300명 이상, ②참가자 중 외국인이 40%이상, ③참가국수 5개국 이상, ④회의기간이 3일 이상).
- 2) 제주도는 위의 기준에 근거한 수치가 아니라 전체 개최 건수임.

<표 3-19> 개최 건수로 본 국제회의산업 부문 순위 비교

국 가	한국	제주	싱가포르	대만	하와이
비 교	△	×	△+	×	○

자료 : 제주도, 제주도관광진흥기본계획(2000).

주 : ○+: 매우 우수함 ○: 우수함, △+: 보통보다 조금 우수, △: 보통, ×: 나쁨.

제3절 제주지역 관광산업의 문제점



1. 관광목적지로서 독점적 지위 상실

1989년 이후 모든 계층의 해외여행 자유화로 내국인 관광목적지 선택의 폭이 확대 되었으며, 주요 해외시장인 일본 관광객에 대한 NO-VISA제도⁴³⁾가 제주도에 한정되었던 것이 국내 전역으로 확대되어 타 경쟁지역과 정책적 차별화가 없어졌다. 경쟁지역에 대규모 관광단지가 개발되고 있음에 따라 일본의 사례도 그렇지만 관광개발은 지역개발의 등식으로 인식하고 있다. 지방화 시대를 맞아 각 지방자치단체는 지역경제 활성화를 위하여 대규모 관광지 건립을 추진하고 있으며, 이들 관광지는 자원성에 있어서는 제주도에 미치지 못하지만 시장성이나 접근성에 있어서는 유리한 조건에 있다.

43) 일본관광객 무사증 입국은 1980년 11월 5일부터 제주지역에만 한하여 시행 하여 오다가 1993년부터 전국적으로 확대되어 시행되고 있으며, 지난해 한국을 방문한 일본관광객은 2,472천명으로 이중 5%인 147천명이 제주를 방문하였다.

2. 경쟁국 관광지에 비하여 긴 비수기

제주도가 다른 경쟁 국제관광지(하와이, 괌 등)와 비교했을 때 경쟁력 약화의 주요 요인은 비수기가 길며, 제주도의 관광비수기는 연 180일 정도이다. 특히, 겨울철(1월~3월)의 경우 제주의 관광 유인력은 급격히 떨어짐을 알 수가 있다. 기존의 비수기 타개책은 홍보활동의 강화 및 할인 서비스의 제공 등 소극적이다. <표 3-20>에서 보는 바와 같이 제주도의 월별·계절별 관광객 수를 보면, 3Peak·3Bottom 현상이 나타나 성수기와 비수기가 뚜렷이 구분되어 있다.

<표 3-20> 제주도 월별, 계절별 관광객 수(2000년)

(단위 : 명)

계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
4,110,934	311,524	256,000	308,063	390,215	421,355	316,069	375,845	457,513	263,204	350,548	328,762	331,836

자료 : 제주도관광협회, 2000.

3. 제주관광 서비스 수준의 저하

제주방문객을 대상으로 한 조사⁴⁴⁾에 의하면 제주관광의 문제점으로 바가지 요금(16.4%), 서비스(11.2%), 종사원 자질(4.8%) 등 Software 측면이 야간 관광시설(11.6%), 위락 편의시설(6.7%), 레저시설(4.6%) 등 Hardware 측면보다 더욱 높게 지적되고 있다. 제주관광과 관련한 부정적인 기사의 타지역 언론보도는 제주도의 관광서비스 수준을 실제보다 더욱 낮게 인식시켜 제주방문의 동기부여를 억제하는 요인이 되고 있다.

44) 제주도관광협회, 관광객만족도조사, 1996.

4. 주요 관광시장으로부터 접근성 불편

항공노선이 부족이 다양한 외국인 관광객 유치에 걸림돌이 되고 있다. 현재 제주를 기점으로 한 국제항공노선은 일본 나고야, 오사카, 후쿠오카, 중국 북경, 상해, 홍콩 등 6개 직항노선과 1개 경유노선(제주-부산-일본 도쿄) 등 7개 노선에 불과하다. 고부가가치 크루즈 관광객을 맞이하기 위한 제주항의 접안능력 부족으로 대형 유람선 상시 접안이 어려워 크루즈 관광객 유치에 어려움을 겪고 있다.

5. 타지역에 비해 가격 경쟁력 상실

타 지역보다 접근성이 열악한 관계로 여행경비중 교통비용이 과다한 것으로 나타나고 있다. 또한 주말·주중, 성수기·비수기 가동율의 차이가 큰 관계로 가동율이 저하요인을 가져오고 있다.

6. 관광전문성 및 실험정신의 결여

관광은 고도의 기술과 창의력을 요구하는 첨단산업이나 관광에 대한 전문성과 실험정신이 부족하다. 관광의 투자 잠재력은 높다. 하지만 관광은 손쉬운 사업이 아니고 선진국과의 치열한 경쟁을 수반하여야 하는 어려운 서비스 사업이다. 세계는 바야흐로 관광전쟁시대에 돌입하고 있는 바, 관광전쟁에서 살아남기 위해서는 고도의 전문성과 창의력에 바탕을 둔 치밀한 전략이 마련되어야 한다. 관광진흥을 위해서는 기존 수요에 부응하는 상품 개발과 새로운 수요를 창출할 수 있는 신상품의 개발이 지속적으로 이루어져야 한다. 다양한 아이디어의 창출 후 객관적인 평가절차를 거쳐 집행 우선 순위가 합리적으로 결정되어야 한다.

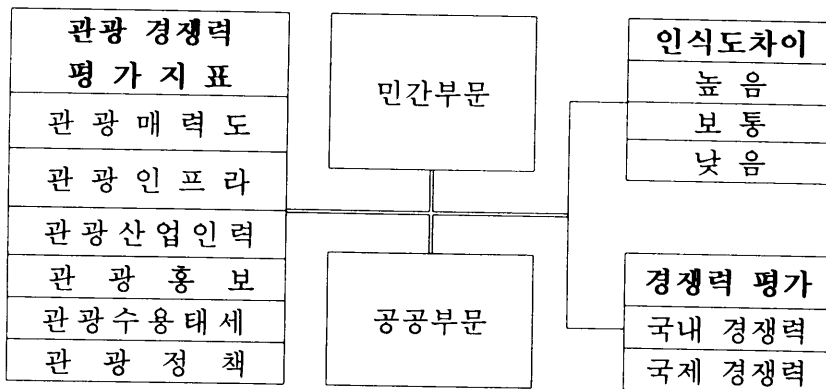
제 4 장 연구설계 및 실증분석

제1절 연구의 모형

모형이란 용어가 정확히 어떠한 구조와 성격을 지닌 분석도구를 지칭하는 것인지에 대해서는 사회과학자들 사이에서도 아직까지 견해의 일치가 이루어지지 않고 있다. 예컨대 모형이란 실존현상의 단순화된 표현양식 또는 실증화된 이론구조로⁴⁵⁾ 정책연구에 있어서 긴요한 수단으로 활용되고 있다.⁴⁶⁾ 다시 말해 정책모형(policy models)은 특별한 목적을 위하여 구성된 문제상황에서 선별된 국면의 단순화·조직화된 표현으로서 가설적 분석체계라 할 수 있다. 이러한 정책모형은 개념, 도형, 그래프 및 함수 등으로 표현될 수 있으며, 정책문제상황의 요소를 기술하고 설명하고 예측하는데 사용될 수 있을 뿐만 아니라 특정문제를 해결하기 위한 행동노선을 제안함으로써 문제상황을 개선하는데 도움이 된다.

따라서 본 연구에서는 관광산업 경쟁력 평가모델 개발에서 제시한 경쟁력 지표중 비계량 지표 <표 4-1>를 기초로 하여 <그림 4-1>의 개념적인 연구모형을 전제로 실증 연구를 수행하고자 한다.

<그림 4-1> 연구의 모형



45) 김광웅, 「사회과학연구방법론」, (서울 : 박영사, 1981), p. 117.

46) 김신복, 「발전기획론」, (서울 : 대왕사, 1983), pp. 8~10.

<표 4-1> 관광산업 경쟁력 평가모델개발 경쟁력 지표중 비계량 지표

대항목	소항목	항목의 의미	평가 척도
1. 관광 매력도	1.01 관광이미지	관광목적지로서 관광 이미지가 확고히 정립되어있다	1=전혀 그렇지 않다 7=전적으로 동의한다
	1.02 관광자원	1. 외래관광객이 선호할 만한 문화, 역사자원 등 관광매력을 갖춘 관광지가 있다. 2. 외래관광객이 선호할 만한 자연자원을 가지고 있다 3. 외래관광객이 선호할 만한 인공자원을 가지고 있다 4. 공공부문과 지역주민이 적극 참여하는 환경친화적 관광개발을 하고 있다.	상동
	1.03 축제 및 이벤트	외래관광객이 대규모로 참여하는 축제 및 이벤트가 연례적으로 개최된다.	상동
2. 관광 인프라	2.01 관광교통체계	관광지와 연계한 관광교통망은 잘 발달되어 있다.	상동
	2.02 관광안내·정보 체계	1.관광안내시스템이 잘 구축되어 있다. 2.관광정보 컴퓨터 및 인터넷이 잘 보급되어 있다.	상동
	2.03 관광숙박시설	관광숙박시설이 특급부터 중저가 숙박시설까지 잘 구비되어 있다	상동
	2.04 테마파크시설	국제적 수준의 테마파크가 있다.	상동
	2.05 전시(국제회의)시설	전시 및 국제회의시설이 잘 되어 있다.	상동
3. 관광 인력	3.01 관광인력양성기관	관광인력을 양성하는 기관이 많다.	상동
	3.02 관광종사원수준	관광서비스를 제공하는 관광종사원의 수준이 높다.	상동
	3.03 관광서비스질	수준높은 관광서비스를 제공하고 있다.	상동
	3.04 관광통역안내원	관광통역안내원의 자질이 우수하다.	상동
4. 관광 홍보 활동	4.01 관광홍보 활동의 효율성	체계적인 관광홍보활동이 효율적으로 이루어지고 있다.	상동
	4.02 전략시장 관리	표적시장을 선정하여 중점관리시장에 대한 홍보역량을 집중하고 있다.	상동
	4.03 홍보활동협력체계	해외관광홍보 협력체계가 잘 구축되어있다.	상동
	4.04 홍보모니터링	관광홍보모니터링 시스템이 구축되어있다.	상동
5. 관광 수용체계	5.01 외국어안내	외국어 안내서비스가 잘 되어 있다.	상동
	5.02 관광안내판	관광안내표시판이 잘 정비되어 있다.	상동
	5.03 국민 친절도	국민들이 외래관광객에 친절하다.	상동
	5.04 관광편의서비스	화장실 등 관광편의 서비스가 비교적 잘 되어 있다.	상동
	5.05 금융서비스	외래관광객을 위한 금융서비스 (환전소, ATM 등)가 잘 되어 있다.	상동
	5.06 출입국 제도	외래관광객을 위한 출입국 절차가 간소화되어 있다.	상동
6. 정부의 관광정책	6.01 정부의 간섭	정부가 관광기업에 영향력을 거의 행사하지 않는다.	상동
	6.02 정부보조관행	정부보조금은 향후 전망이 밝은 관광기업에 집중되고 있다.	상동
	6.03 신규사업진출	신규관광사업진출이 용이하다.	상동
	6.04 투자환경	관광투자 환경이 투명하며, 양호하다.	상동
	6.05 환경규제	환경규제는 관광기업의 수익성을 향상시킨다.	상동
	6.06 공공부문경쟁력	평균적으로 공공부문의 관광인적능력이 민간부문 보다 높은 편이다.	상동

주 : 김철원, “관광산업경쟁력 평가모델 개발” 경쟁력 지표중 비계량 지표만 발췌함.

제2절 연구가설의 설정

1. 가설의 설정

일반적으로 가설(hypothesis)이란 경험적으로 검증되지 않은 일종의 예비 이론으로서, 둘 혹은 그 이상의 변인들간의 관계에 대한 추측적 진술이다.⁴⁷⁾ 좀더 구체적인 상황에서 행한 경험적 연구로부터 얻은 자료와 비교하기 위하여 선정하는 이론적 진술이라 할 수 있다.

본 연구에서는 위의 연구의 모형 및 연구목적에 따라 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

《가설 I》. 관광경쟁력 평가지표에 따른 제주지역 관광산업 경쟁력 평가에 대해 공공부문과 민간부문간에는 인식차이가 있을 것이다.

가설 I-1. 관광매력도에 대한 평가에 대해 공공부문과 민간부문간에는 인식차이가 있을 것이다.

가설 I-2. 관광인프라에 대한 평가에서 공공부문과 민간부문간에는 인식차이가 있을 것이다.

가설 I-3. 관광산업인력에 대한 평가에 대해 공공부문과 민간부문간에는 인식차이가 있을 것이다.

가설 I-4. 관광홍보에 대한 평가에서 공공부문과 민간부문간에는 인식차이가 있을 것이다.

가설 I-5. 관광수용태세에 대한 평가에서 공공부문과 민간부문간에는 인식차이가 있을 것이다.

가설 I-6. 관광정책에 대한 평가에서 공공부문과 민간부문간에는 인식차이가 있을 것이다.

《가설 II》 제주관광산업 국내·외 관광산업 경쟁력 평가에 대해 공공부문과 민간부문간에 인식차이가 있을 것이다.

《가설 III》 제주관광의 국내 및 국제경쟁력 평가지표는 각각의 중요도에 따라 그 미치는 영향정도가 다를 것이다.

47) 정대연, 「사회통계학」, (서울 : 백산서당, 1992), p. 279.

2. 변수의 조작적 정의

본 연구에서는 제주지역 관광산업의 경쟁력 평가 인식에 관한 연구와 관련하여 독립변수로 이용될 세부적인 변수들에 대하여 다음과 같이 정의하였다.

1) 관광매력도

관광매력도는 관광객을 유치하기 위한 수단 중의 하나로서 관광이미지, 관광자원, 축제 및 이벤트 등으로 구분하였다.

2) 관광인프라

관광인프라는 관광객들의 편의제공을 위한 기본적인 시설로서 관광교통체계, 관광안내·정보 체계, 관광숙박시설, 테마파크시설, 전시 및 국제회의시설 등으로 정하였다.

3) 관광산업인력

관광산업이 사람을 대상으로한 서비스 산업이므로 관광서비스 품질을 향상시키기 위하여 관광인력 양성기관, 관광종사원 수준, 관광서비스 질 및 관광통역안내원 등으로 정하였다.

4) 관광홍보

관광홍보활동에는 관광홍보활동의 효율성, 전략시장 관리, 홍보활동 협력체계 및 홍보모니터링으로 구분하였다.

5) 관광수용체계

관광수용체계는 외국어 안내, 관광 안내판, 도민 친절도, 관광편의 서비스, 금융 서비스, 출입국 제도 및 관광불편 신고 처리 등으로 구분하였다.

6) 관광정책

관광정책은 관광객과 관광지 지역주민의 정신적·물질적 욕구를 동시에 충족시키고 그들을 둘러싼 자연적·사회문화 환경에 해를 가하지 않도록 한계를 설정하는 대안을 마련하며 이를 전략화 하는 규범적 의사결정으로 한정된 자원을 이용하여 관광수급을 균형화 하고 자원배분의 적정화를 도모하는 권위있는 공적기관의 미래 관리수단⁴⁸⁾으로 정하여 중앙정부 지원, 지방정부 지원, 신규사업 진출지원, 투자환경 및 환경규제 등으로 구분하였다.

48) 송재호, “지방정부의 관광정책 이해집단간 갈등관리에 관한 연구,” 경기대학교 대학원 박사학위논문, 1994. p. 18.

7) 공공부문

공공부문에는 도내 지방자치단체 관광관련 담당공무원, 학계, 연구기관 및 제주도관광협회 임직원으로 구분하였다.

6) 민간부문

민간부문에는 도내 관광호텔, 여행업체 등 관광관련업체 임직원으로 구분하였다.

제3절 조사설계

1. 조사개요

1) 조사대상 및 시기와 방법

본 연구의 자료를 얻기 위해 문헌연구를 토대로 구조화된 설문지를 배포했다. 그 대상은 공공부문의 경우, 제주도·제주시·서귀포시·북제주군·남제주군 등 제주지역 각 지방자치단체 관련 부서 공무원, 연구기관, 학계와 역시 공공부문으로 분류한 제주도관광협회 임직원으로 했다. 그리고 민간부문은 제주지역 소재 관광호텔과 여행업체 임직원으로 그 대상을 제한하여 설문지를 배포했다.

조사기간은 2001년 4월 25일부터 5월 13일까지 3주간이다.

배포된 설문지는 모두 200부이며 회수된 설문지는 80 %인 160부이다. 이 가운데 응답내용이 성실하지 못한 6부를 제외한 총 154부를 유효표본으로 하여 분석자료로 삼았다.

2) 설문지 구성

본 연구의 실증연구를 위한 설문지의 구성은 관광매력도, 관광인프라, 관광산업인력, 관광홍보, 관광수용체계, 관광정책과 관광산업 국내·외 경쟁력 평가 등 7개 부문으로 나누고 각 부문별로 요인들을 7단계로 나누어 척도화 하였다.

설문지는 김철원(2000)의 “관광산업 경쟁력 평가모델 개발”의 경쟁력 지표중 비계량 지표를 중심으로 하여 논자가 재구성 하였다.

문항수는 관광매력도 3개, 관광인프라 5개, 관광산업인력 4개, 관광홍보 4개, 관광수용체계 7개, 관광정책 5개, 국내·외 관광지와 제주관광산업 경쟁력 평가부문 14개 등 모두 42개 항목이다.

그리고 인구 통계학적 특성은 근무처, 성별, 연령, 학력과 근무경력으로 구분 모두 5개 문항으로 구성하여 총 문항수는 47개이다.

2. 분석방법

모든 자료의 분석은 SPSS WIN 9.0버전을 사용하여 문항별 신뢰도 검증을 거쳐 변수의 척도를 완성하고, 분석기법은 빈도분석과 기술통계, 평균차이의 검증을 위해 T-test를 실시하고 제주관광의 국내·외 경쟁력을 각각 종속변수로 하고 평가지표이 6개변수를 독립변수로 하는 회귀분석을 실시하였다.

또한 자료분석을 위하여 설문항목의 각 항목에 대하여 리커트의 7점 척도를 이용 “매우 효과적이다”를 7점, “대체로 효과적이다”를 6점, “조금은 양호한 편이다” 5점, “보통이다” 4점, “미흡하다” 3점, “대체로 미흡하다” 2점, “매우 미흡(열악)하다”를 1점으로 환산한 평균값을 이용하였다.

제주관광산업을 국내·외 관광지와 비교하여 관광산업 경쟁력을 평가함에 있어서는 “매우 높다” 7점, “대체로 높은 편이다” 6점, “조금 높은 편이다” 5점, “보통이다” 4점, “조금 열악한 편이다” 3점, “대체로 열악하다” 2점, “매우 열악하다”를 1점으로 환산한 평균값을 적용하여 분석하였다.

제4절 인구통계학적 특성

1. 표본의 특성

이 연구를 위해 수집된 자료 가운데 유효표본 154개의 응답자에 대한 인구통계학적 특성은 <표 4-2>에서 보는 바와 같이 공공부문 설문대상은 도내 지방자치단체, 제주발전연구원, 대학교수 및 제주도관광협회 임직원으로 분류하고, 민간부문은 관광호텔과 여행업체 등 임직원으로 제한하였다.

남성이 115표본 74.7%, 20대 33표본과 30대에서 72표본을 차지하며 학력별로는 대졸자가 123표본 80%가 조사되었고, 공공부문에서 84표본 54.5% 민간부문에서 69표본 45.5%의 비율로 조사가 이루어졌다.

<표 4-2> 연구표본의 구성 및 특성

	구 성	표 본 수	비 율
성 별	남 성	115	74.7
	여 성	39	25.3
연 령	20대	33	21.4
	30대	72	46.8
	40대	41	26.6
	50대이상	8	5.2
	고졸 이하	18	11.7
학 력	대 졸	123	79.9
	대학원졸	13	8.4
	기 타	6	3.9
근무처	관 공 서	60	39.0
	학 계	5	3.2
	연구기관	3	1.9
	관광협회	16	10.4
	여행업체	28	18.2
	관광호텔업체	36	23.4
	기 타	6	3.9
부 문	공공부문	84	54.5
	민간부문	69	45.5
근무년수	3년 이하	68	44.2
	4년 이상	86	55.8

2. 변수의 신뢰성 검증

관광산업 경쟁력 평가모델 개발에서 제시한 경쟁력 지표중 비계량 지표와 제주 관광의 국내경쟁력, 국제경쟁력 평가 항목을 생성하여 변수화 하였고 인구사회 학적 변수 요인로는 근무처를 기준으로 공공부문과 민간부문으로 나누고 근무경력 등을 문항에 포함하였다.

아래의 < 표 4-3 >은 변수를 이루는 정형화된 설문지의 구성과 변수의 척도화에 따른 신뢰도 분석을 내적 일관성으로 나타낸 결과이다.

내적 일관성을 나타내는 크롬바하의 알파(Cronbach's α)값⁴⁹⁾을 이용하여 각 변수의 신뢰도를 검증한 결과 0.7 또는 0.8을 넘겨 통상적으로 요구하는 사회과학에서 0.6이상의 내적일관성(Cronbach's α)을 나타내고 있으며, 하위 변수에서도 모든 변수가 0.64에서 0.93까지로 변수를 분석에 이용하는 데 문제가 없었다.

<표 4-3> 변수의 신뢰도 검증

하 부 변 수	문항번호	내적 일관성 (Cronbach's α)	
경쟁력 평 가	관광매력도	1. 2. 3	.6415
	관광인프라	4. 5. 6. 7. 8	.7665
	관광산업인력	9. 10. 11. 12.	.8377
	관광홍보	13. 14. 15. 16	.9353
	관광수용체계	17. 18. 19. 20. 21. 22. 23.	.8370
	관광정책	24. 25. 26. 27. 28	.7983
국내 관광경쟁력	29. 30. 31. 32. 33. 34. 35.	.6647	
국제 관광경쟁력	36. 37. 38. 39. 40. 41. 42.	.7955	
인구 통계학적 변수	1. 2. 3. 4. 5.		

49) Cronbach's Alpha 계수는 0과 1사이의 값을 가지며, 사회과학 자료의 경우 0.7 이상이면 신뢰성이 높다고 본다. : 김충련, 「SAS라는 통계상자」, (서울 : 데이터플러스, 1997), p. 240.

제5절 일반분석

본 연구의 조사대상으로 선정한 제주도내 공공부문 및 민간부문의 관광전문가 집단이 평가한 경쟁력을 평가하는 하부 항목인 관광매력도, 관광인프라, 관광산업인력, 관광홍보, 관광수용체계 및 관광정책의 평가 순위는 아래의 <표 4-4>에서 보는 바와 같이 관광매력도, 관광수용체계에서 중간치 4점보다 높은 점수가 나왔고, 나머지 부분에서는 중간치 이하의 점수가 나왔다. 관광산업 경쟁력 우위확보를 위한 관광정책에 대한 평가가 낮게 나타나고 있으며, 특히 관광홍보부문이 최하의 점수를 받은 것으로 나타나 관광홍보가 미약한 것으로 분석되었다.

그런데 관광매력도에 대한 표준편차가 크게 나타나 관광매력도에 대해서는 공공부문과 민간부문간에 인식차이가 있는 것으로 분석되고 있다.

<표 4-4> 설문항목별 평가순위

구 분	표본수	평균	표준편차
관광매력도	154	4.6212	1.0076
관광수용체계	154	4.0186	.8765
관광인프라	154	3.9351	.9217
관광산업인력	154	3.7662	1.0671
관광정책	153	3.4850	.9127
관광홍보	154	3.4123	1.1588

1. 관광매력도

<표 4-5>에서 보는 바와 같이 관광매력도를 구성하는 관광자원과 관광이미지, 축제 및 이벤트 평가에서 관광자원에 대한 평가는 7점 만점에 5.33으로 높게 나타나고 있으나 축제 및 이벤트에 대한 평가가 3.71로 중간치를 밑돌고 있으며 전체적으로 표준편차가 평가단위인 1을 넘고 있어 인식의 차이가 나타나고 있다고 할 수 있다.

<표 4-5> 관광매력도 평가순위

구 분	표본수	평 균	표준편차
관광자원	154	5.33	1.36
관광이미지	154	4.82	1.33
축제 및 이벤트	154	3.71	1.26

2. 관광인프라

<표 4-6>에서 보는 바와 같이 관광산업에 있어서 관광인프라의 발전은 중요한 역할을 담당하는데 인프라를 구성하는 교통체계나 안내, 정보체계, 숙박시설 및 국제회의시설 등에 대한 평가는 항목에 따라 상반된 평가를 하고 있는데 숙박시설과 교통체계, 관광안내, 정보체계는 비교적 높은 평가를 나타낸 반면 테마파크 시설이나, 국제회의 시설에 대한 평가는 상대적으로 매우 낮아 전체적인 관광 인프라에 대한 평가에서 부정적인 요인으로 작용하고 있다.



<표 4-6> 관광인프라 평가순위

구 분	표본수	평 균	표준편차
관광숙박시설	154	5.16	1.18
관광교통체계	154	4.40	1.40
관광안내,정보체계	154	4.21	1.29
테마파크시설	154	3.03	1.21
전시 및 국제회의시설	154	2.88	1.32

3. 관광산업인력

<표 4-7> 에서 보는 바와 같이 관광산업인력에 대한 전체적인 평가는 중간치 4점을 밑도는 3.76으로 낮게 나타났는데 특히, 관광인력 양성기관에 대하여 매우 낮게 평가하고 있다.

국제 관광지로서 국제자유도시개발을 추진중에 있음을 감안할 때 시급히 개선해야 할 사안으로 평가된다. 또한 관광산업에 종사하는 종사원과 관광통역 안내원에 대한 평가가 낮게 나타나는 것은 관광인력 양성기관에 대한 평가가 네가지 하위요소중 제일 낮고, 중간치 4를 기준으로 볼 때 낮다는 것과 표준편차가 크다는 점을 고려하여 의미있게 평가내용을 보고, 개선해 나가야 할 것으로 분석되었다.

<표 4-7> 관광산업인력 평가순위

구 분	표본수	평 균	표준편차
관광서비스 질	154	3.94	1.29
관광종사원 수준	154	3.91	1.25
관광통역 안내원	154	3.82	1.28
관광인력 양성기관	154	3.40	1.38

4. 관광홍보



앞서 <표 4-4>에서 살펴 본 바와 같이 관광홍보는 전체 평가에서 가장 낮은 3.41의 점수를 나타내고 있어 전체적으로 매우 낮은 편이다. <표 4-8>에서 보는 바와 같이 관광홍보활동의 협력체계, 전략시장의 관리 및 홍보 모니터링에 대한 평가가 매우 낮게 나타나고 있다.

<표 4-8> 관광홍보 평가순위

구 분	표본수	평 균	표준편차
관광홍보 활동의 효율성	154	3.69	1.30
홍보활동 협력체계	154	3.36	1.31
전략시장 관리	154	3.36	1.26
홍보 모니터링	154	3.23	1.20

5. 관광수용체계

<표 4-9>에서 보는 바와 같이 관광수용체계로 평가한 7가지 항목중 관광 불편신고 사항의 처리와 금융서비스, 도민 친절도 그리고 출입국 제도에서는 중간치 이상의 평가가 나왔지만 외국어 안내와 관광 안내판에 대한 평가가 낮게 나타나고 있어 관광지로서의 위상에 걸맞는 관광수용체계를 갖추어야 할 것으로 분석 되었다.

<표 4-9> 관광수용체계 평가순위

구 분	표본수	평 균	표준편차
관광불편 신고 처리	154	4.34	1.29
금융서비스	154	4.11	1.18
도민 친절도	154	4.09	1.33
출입국 제도	154	4.06	1.12
관광편의 서비스	154	3.99	1.13
관광 안내판	154	3.92	1.23
외국어 안내	154	3.61	1.33

6. 관광정책

<표 4-10>에서 보는 바와 같이 환경규제와 지방 정부지원, 중앙정부 지원, 투자환경, 신규사업진출 지원으로 구성된 관광정책 5개 항목 분석에서는 환경규제에 대한 평가만 중간치 4점을 받고 나머지 4개 항목은 중간치를 밑돌고 있다.

특히, 투자환경과 신규사업진출 지원, 중앙정부 지원에서는 그 평가점수가 매우 낮다고 할 수 있으며 지방정부의 지원도 미흡한 것으로 평가되고 있다.

<표 4-10> 관광정책 평가순위

구 분	표본수	평 균	표준편차
환경규제	153	4.04	1.32
지방정부 지원	153	3.75	1.30
투자환경	153	3.27	1.26
신규사업진출 지원	153	3.20	1.12
중앙정부 지원	153	3.16	1.11

7. 국내·외 관광경쟁력 평가

국내·외 관광경쟁력 평가는 평가의 구체성을 더하기 위해 국내·외 여타의 관광지와 비교하여 제주도의 관광경쟁력을 평가하는 것으로 위 평가에서 미비되었던 가격 경쟁력을 포함하여 재 구성하였다.

<표 4-11> 제주관광의 국내·외 경쟁력 평가 비교

제주관광의 국내경쟁력			제주관광의 국제경쟁력		
구 분	평균	표준편차	구 분	평균	표준편차
관광자원	5.58	1.27	관광자원	4.40	1.38
가격 경쟁력	4.21	1.43	가격 경쟁력	3.82	1.26
관광인프라	4.15	1.22	국제 여건의 유리 정도	3.74	1.33
관광서비스	3.92	1.22	관광인프라	3.73	1.10
관광산업발전	3.87	1.13	관광서비스	3.63	1.13
국내여건의 유리 정도	3.78	1.51	관광산업발전	3.62	1.17

<표 4-11>은 제주관광의 국내·외 경쟁력 평가를 비교해 놓은 것이다. 6개 평가항목의 순위를 보면 국내경쟁력 평가의 경우 관광자원, 가격 경쟁력, 관광인프라에서 중간치 이상의 평가점수가 나온 반면 국제경쟁력 평가에서는 관광자원만 중간치 이상의 점수가 나왔고, 특이점은 국내·외 환경여건이 국내경쟁력에서는 최하위, 국제경쟁력에서는 3위로 나타났고, 관광인프라는 국제적인 면에서 다른 항목에 비해 순위에서도 떨어지는 것으로 평가되었다.

<표 4-12> 국내경쟁력과 국제경쟁력 대응표본 검증

구 분	대응 평균차					t 값	자유도	유의수준
	평균	표준 편차	표준오차 평균	95%신뢰수준 구간차				
				하위	상위			
국내 경쟁력 국제 경쟁력	.4288	.6086	5.626E-02	.3173	.5402	7.621	116	.000

제주관광의 국내·외 경쟁력 평가에서 공공부문과 민간부문에 대해 각각 95%의 신뢰수준에서 유의한 차이를 나타내고 있다. <표 4-12>에서 보는 바와 같이 전체 제주도의 관광 국내경쟁력과 국제경쟁력과의 대응표본 T-test를 통해 평가의 차이를 분석하였다. 여기에서는 이것을 조사된 표본의 공공부문과 민간부문으로 나누어 각각의 평가차이 여부를 확인해 본 결과 다음의 <표 4-14>와 <표 4-16>에서 보는 바와 같이 공공부문과 민간부문에 상관없이 국내경쟁력과 국제경쟁력간 평가에 차이가 있는 것으로 분석되고 있다.

<표 4-13> 부문별(공공부문) 경쟁력 차이 분석 통계량

구 분	평균	표본수	표준편차	표준오차평균
대응	국내 경쟁력	4.1111	48	.5908
	국제 경쟁력	3.6285	48	.7023

특이점은 <표 4-13>과 <표 4-15>에서 나타난 바와 같이 국내·외 경쟁력의 평가는 민간부문에서 더욱 높게 나타나고 있으나 표준편차가 커서 평가에 대한 인식의 차이가 더 큰 것으로 조사되었고, 반면에 공공부문에 대한 평가는 민간부문에 비해 낮으나 표준편차가 적어 안정적인 반응을 보여주고 있다.

<표 4-14> 부문별(공공부문) 경쟁력간 대응표본 검증

구 분		대응 평균차					t 값	자유도	유의수준
		평균	표준 편차	표준 오차 평균	95%신뢰수준 구간차				
					하위	상위			
대응	국내경쟁력 - 국제경쟁력	.4826	.5009	7.229E -02	.3372	.6281	6.676	47	.000

<표 4-15> 부문별(민간부문) 경쟁력 차이 분석 통계량

구 분		평균	표본수	표준편차	표준오차평균
대응	국내 경쟁력	4.3527	69	.9032	.1087
	국제 경쟁력	3.9614	69	.9459	.1139

<표 4-16> 부문별(민간부문) 경쟁력간 대응표본 검증

구 분		대응 평균차					t 값	자유도	유의수준
		평균	표준 편차	표준 오차 평균	95%신뢰수준 구간차				
					하위	상위			
대응	국내경쟁력 - 국제경쟁력	.3913	.6745	8.120E -02	.2293	.5533	4.819	68	.000

8. 상관관계 분석

경쟁력 평가 모델의 하부 6개 하부변수와 국내·외 경쟁력 평가의 상관관계분석에서는 <표 4-17>에서 보는 바와 같이 각 항목간 95%의 신뢰수준에서 유의한 상관관계를 나타내고 있으며 상관계수도 높은 편이다.

특히 제주관광산업의 국내 경쟁력 상관관계가 높은 평가지표로는 관광정책, 관광홍보에 0.4이상으로 높은 상관관계를 보이고 있고, 관광수용체계, 관광매력도, 관광인프라 및 관광산업인력 순으로 나타나고 있다.

제주관광산업의 국제경쟁력 평가와 상관관계가 높은 항목으로는 국내 경쟁력과는 달리 관광홍보에서 높게 나타나고 있어 국제관광 경쟁력에서 관광홍보의 중요도가 매우 크게 나타나고 있다.

그 뒤를 이어 관광정책의 상관관계가 관광매력도나 관광수용체계보다 높게 나타나고 있는 것으로 보아 국제경쟁력을 평가할 때 하드웨어적인 것보다 소프트웨어적인 면이 더 관계가 있는 것으로 평가되고 있어 이에 대한 개선이 필요한 것으로 나타나고 있다.

경쟁력 평가지표가 상관관계에서 특이점은 관광수용체계가 관광인프라, 관광산업인력이 0.656으로 매우 높게 나타나고 있으며, 관광수용체계에서는 관광인프라와 관광산업인력이 매우 높은 상관관계가 존재하는 것으로 분석되었다.

<표 4-17> 관광산업 국내·외 경쟁력 평가의 상관관계 분석

구분	관광 매력도	관광 인프라	관광 산업인력	관광 정책	관광 수용체계	관광 홍보	국내 경쟁력	국제 경쟁력
관광 매력도	1.000	.331(**)	.027	.249(**)	.101	.303(**)	.257(**)	.366(**)
	.	.000	.744	.002	.212	.000	.005	.000
	154	154	154	153	154	154	117	117
관광 인프라		1.000	.492(**)	.423(**)	.656(**)	.440(**)	.169	.234(*)
		.	.000	.000	.000	.000	.068	.011
		154	154	153	154	154	117	117
관광 산업인력			1.000	.291(**)	.656(**)	.427(**)	.141	.187(*)
			.	.000	.000	.000	.130	.043
			154	153	154	154	117	117
관광 정책				1.000	.394(**)	.475(**)	.456(**)	.385(**)
				.	.000	.000	.000	.000
				153	153	153	116	116
관광 수용체계					1.000	.542(**)	.314(**)	.349(**)
					.	.000	.001	.000
					154	154	117	117
관광 홍보						1.000	.413(**)	.472(**)
						.	.000	.000
						154	117	117
국내 경쟁력							1.000	.735(**)
							.	.000
							117	117
국제 경쟁력								1.000
								.
								117

피어슨 상관관계(Pearson Correlation), 유의도. (2-tailed), N

** P<0.01

* P<0.05

제6절 가설검증

1. 가설 I 의 검증

가설 I. “관광경쟁력 평가지표에 따른 제주지역 관광산업 경쟁력 평가에 대해 공공부문과 민간부문간에는 인식차이가 있을 것이다” 를 검증하기 위하여 가설검증 결과를 요약하면 다음과 같다.

《 가설 I-1 》 “제주관광산업 경쟁력 향상을 위한 관광매력도 평가에 대하여 공공부문과 민간부문간에 인식의 차이가 있을 것이다” 를 검증하기 위한 T-test 결과는 <표 4-19>에서 보는 바와 같이 제주 관광매력도에 대한 평가는 공공부문과 민간부문에 따라 99%의 신뢰수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있고 <표 4-18>에서는 관광매력도가 민간부문보다 공공부문에서 높게 평가되고 있음을 보여주고 있다.

<표 4-18> 부문별 관광매력도 그룹 통계량

구 분	부문별	표본수	평균	표준편차	표준오차평균
관광매력도	공공부문	84	4.9325	.8436	9.204E-02
	민간부문	70	4.2476	1.0658	.1274

<표 4-19> 부문별 관광매력도 인식차이 검증

구 분		F 값	등분산 유의도	t 값	자유도	유의도	평균차
관 광 매 렣 도	등분산 가정	2.462	.119	4.451	152	.000	.6849
	이분산 가정			4.358	130.323	.000	.6849

《 가설 I-2 》 “제주관광산업 경쟁력 향상을 위한 관광인프라 평가에 대하여 공공부문과 민간부문간에 인식의 차이가 있을 것이다” 를 검증하기

위한 T-test와 결과는 <표 4-21>에서 보는 바와 같이 관광인프라에 대한 평가는 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있으며, 공공부문과 민간부문에 따라 평균에 차이가 있는 것으로 분석 되었는데 <표 4-20>에서 처럼 공공부문에서 민간부문보다 관광인프라가 매우 높게 평가되고 있다.

<표 4-20> 부문별 관광인프라 집단 통계량

구 분	부 문 별	표본수	평균	표준편차	표준오차평균
관광인프라	공공부문	84	4.1071	.8304	9.061E-02
	민간부문	70	3.7286	.9875	.1180

<표 4-21> 부문별 관광인프라 인식차이 검증

구 분		F 값	등분산 유의도	t 값	자유도	유의도	평균차
관 광 인프라	등분산 가정	.692	.407	2.585	152	.011	.3786
	이분산 가정			2.544	135.243	.012	.3786

《 가설 I-3 》 “제주관광산업 경쟁력 향상을 위한 관광산업인력 평가에 대하여 공공부문과 민간부문간에 인식의 차이가 있을 것이다” 를 검증하기 위한 T-test 결과는 <표 4-23>에서 보는 바와 같이 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않고 있으나, <표 4-22>를 보면 공공부문 보다 민간부문에서 관광산업인력에 대한 평가가 높게 나타나고 있다.

<표 4-22> 부문별 관광산업인력 집단 통계량

구 분	부 문 별	표본수	평균	표준편차	표준오차평균
관 광 산업인력	공공부문	84	3.6488	.9594	.1047
	민간부문	70	3.9071	1.1751	.1404

<표 4-23> 부문별 관광산업인력 인식차이 검증

구 분		F 값	등분산 유의도	t 값	자유도	유의도	평균차
관 광 산업인력	등분산 가정	3.310	.071	-1.502	152	.135	-.2583
	이분산 가정			-1.475	132.865	.143	-.2583

《 가설 I-4 》 “제주관광산업 경쟁력 향상을 위한 관광홍보활동 평가에 대하여 공공부문과 민간부문간에 인식의 차이가 있을 것이다” 를 검증하기 위한 T-test 결과는 <표 4-25>에서 보는 바와 같이 95% 신뢰수준에서 관광홍보에 대한 평가가 공공부문과 민간부문간에 유의한 차이는 보이지 않고 있으나, <표 4-24>를 보면 민간부문보다 공공부문에서 관광홍보활동에 대한 평가가 높게 나타나고 있다.

<표 4-24> 부문별 관광홍보 그룹 통계량

구 분	부문별	표본수	평균	표준편차	표준오차평균
관광홍보	공공부문	84	3.5208	1.2094	.1320
	민간부문	70	3.2821	1.0892	.1302

<표 4-25> 부문별 관광홍보 인식차이 검증

구 분		F 값	등분산 유의도	t 값	자유도	유의도	평균차
관광홍보	등분산 가정	.590	.443	1.275	152	.204	.2387
	이분산 가정			1.288	151.058	.200	.2387

《 가설 I-5 》 “제주관광산업 경쟁력 향상을 위한 관광수용체계에 대한 평가에 대하여 공공부문과 민간부문간에 인식의 차이가 있을 것이다” 를 검증하기 위한 T-test 결과는 <표 4-27>에서 보는 바와 같이 95% 신뢰수준에서 관광수용체계에 대한 평가는 공공부문과 민간부문간에 유의한

차이는 보이지 않고 있으나, <표 4-26>을 보면 공공부문보다 민간부문에서 관광수용체계에 대한 평가가 상대적으로 높게 나타나고 있다.

<표 4-26> 부문별 관광수용체계 그룹 통계량

구 분	부문별	표본수	평균	표준편차	표준오차평균
관광수용체계	공공분야	84	3.9864	.8204	8.951E-02
	민간분야	70	4.0571	.9440	.1128

<표 4-27> 부문별 관광수용체계 인식차이 검증

구 분		F 값	등분산 유의도	t 값	자유도	유의도	평균차
관 광 수용체계	등분산 가정	.190	.663	-.498	152	.620	-7.0748E-02
	이분산 가정			-.491	137.808	.624	-7.0748E-02

《 가설 I-6 》 “제주관광산업 경쟁력 향상을 위한 관광정책에 대한 평가에 대하여 공공부문과 민간부문간에 인식의 차이가 있을 것이다”를 검증하기 위한 T-test 결과는 <표 4-29>에서 보는 바와 같이 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있으며, <표 4-28>을 보면 공공부문에서 민간부문보다 관광정책이 매우 높게 평가되고 있다.

<표 4-28> 부문별 관광정책 그룹 통계량

구 분	부문별	표본수	평균	표준편차	표준오차평균
관광정책	공공부문	84	3.5714	.8412	9.178E-02
	민간부문	69	3.3797	.9888	.1190

<표 4-29> 부문별 관광정책 인식차이 검증

구 분		F 값	등분산 유의도	t 값	자유도	유의도	평균차
관광정책	등분산 가정	2.037	.156	1.296	151	.197	.1917
	이분산 가정			1.275	134.061	.204	.1917

2. 가설 II의 검증

가설 II. “제주관광산업 국내·외 관광산업 경쟁력 평가에 대해 공공부문과 민간부문간에 인식의 차이가 있을 것이다.”를 검증하기 위한 T-test 결과는 <표 4-31>에서 보는 바와 같이 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나고 있으며, <표 4-30>을 보면 국내경쟁력은 민간부문에서 공공부문보다 약간 높게 평가하고 있다.

국제경쟁력은 <표 4-33>에서 보는 바와 같이 95%의 신뢰수준에서 국제경쟁력 평가에서 부문별로 유의한 차이가 있음을 보여주고 있으며, <표 4-32>를 보면 국제경쟁력은 공공부문보다 민간부문에서 높게 평가하고 있다.

<표 4-30> 부문별 국내경쟁력 그룹 통계량

구 분	부문별	표본수	평 균	표준편차	표준오차평균
국내 경쟁력	공공부문	48	4.1111	.5908	8.528E-02
	민간부문	69	4.3527	.9032	.1087

<표 4-31> 부문별 국내경쟁력 인식차이 검증

구 분		F 값	등분산 유의도	t 값	자유도	유의도	평균차
국 내 경쟁력	등분산 가정	9.575	.002	-1.626	115	.107	-.2415
	이분산 가정			-1.748	114.632	.083	-.2415

<표 4-32> 부문별 국제경쟁력 그룹 통계량

구 분	부 문 별	표본수	평 균	표준편차	표준오차평균
국제 경쟁력	공공부문	48	3.6285	.7023	.1014
	민간부문	69	3.9614	.9459	.1139

<표 4-33> 부문별 국제경쟁력 인식차이 검증

구 분		F 값	등분산 유의도	t 값	자유도	유의도	평균차
국제 경쟁력	등분산 가정	3.248	.074	-2.072	115	.040	-.3329
	이분산 가정			-2.183	114.472	.031	-.3329

3. 가설 Ⅲ의 검증

가설 Ⅲ. “제주관광의 국내 및 국제경쟁력 평가지표는 각각의 중요도에 따라 그 미치는 영향정도가 다를 것이다.”를 검증하기 위하여 제주관광의 국내경쟁력 평가와 제주관광의 국제경쟁력 평가를 각각 종속변수로 놓고 평가항목으로 사용한 6개 하부변수로 관광매력도, 관광인프라, 관광산업인력, 관광홍보, 관광정책 및 관광수용체계를 독립변수로 놓아 독립변수의 영향에 따른 종속변수의 변화를 예측하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

앞에서 설명한 상관분석은 단순 상관분석으로 일반적인 사회현상이 하나의 독립변수로 이루어지지 않는다는 점에서 분석에 단점을 가지고 있어서 다중 회귀 분석을 통해 여러 개의 독립변수 즉 6개 평가지표 변수를 동시에 넣었을 때 종속변수(제주 관광의 국내·외 경쟁력 평가)에 어떠한 영향을 미치는가를 종합적으로 검토 하고자 하였다.

제주관광의 국내 경쟁력 평가는 6개 평가 하부변수를 독립변수로 사용한 회귀모형이 종속변수를 어느 정도로 설명 하는가를 나타내는 설명력(R-Square)은 <표 4-34>에서 보는 바와 같이 0.29로 크게 높지는 않아 경쟁력 평가모델의 세심한 연구의 필요성이 요구된다.

<표 4-34> 제주관광의 국내경쟁력 평가 회귀분석

R 값	R 제곱	수정된 R 제곱	측정치의 표준오차
.539(a)	.290	.251	.6916
a 회귀계수 : (Constant), 관광홍보, 관광매력도, 관광산업인력, 관광정책, 관광인프라, 관광수용체계			

회귀식의 유의성 검증에서 아래의 <표 4-35>에서 보는 바와 같이 95%의 신뢰수준에서 유의한 차이를 나타내서 회귀식은 유의한 것으로 나타나고 있다.

<표 4-35> 제주관광의 국내경쟁력 평가 회귀분석 ANOVA

모 델	제곱합	자유도	평균 제곱	F 값	유의도
회귀값	21.338	6	3.556	7.436	.000(a)
잔 차	52.131	109	.478		
계	73.468	115			
a 회귀계수 : (Constant), 관광홍보, 관광매력도, 관광산업인력, 관광정책부분, 관광인프라, 관광수용체계					
b 종속변수 : 제주관광의 국내 경쟁력 평가					

아래에 나타나는 회귀식에서 90%의 신뢰수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타난 변수는 관광정책, 관광인프라, 관광수용 체계와 관광홍보로 나타났으며 국내 경쟁력의 독립변수들의 영향력의 상대적 평가는 관광정책과 관광수용체계가 높게 나타나고 있다.

<표 4-36>을 근거로 하여 회귀계수를 이용한 회귀방정식을 도출해 보면 다음과 같다.

$$\begin{aligned} \text{제주관광의 국내경쟁력} = & 2.497 + .109(\text{관광매력도}) + .205(\text{관광인프라}) \\ & + 7.521\text{E-}02(\text{관광산업인력}) + .289(\text{관광정책}) \\ & + .222(\text{관광수용체계}) + .144(\text{관광홍보}) \end{aligned}$$

이 회귀방정식을 볼 때 관광산업인력과 관광인프라는 제주관광 국내 경쟁력의 저해요소로 나타나고 있어 앞서 언급한 대로 이에 대한 시정이 요구된다 하겠다.

<표 4-36> 제주관광의 국내경쟁력 평가 회귀계수

구 분	비표준화 계수		표준화 계수	t 값	유의도	
	β	표준오차	β			
1	(Constant)	2.497	.395		6.314	.000
	관광매력도	.109	.071	.142	1.529	.129
	관광인프라	.205	.097	.246	2.115	.037**
	관광인력	7.521E-02	.079	.104	.957	.341
	관광정책	.289	.094	.328	3.083	.003***
	관광수용체계	.222	.117	.245	1.893	.061*
	관광홍보	.144	.079	.201	1.811	.073*

a 종속변수 : 제주관광의 국내경쟁력 평가

*** : P<0.01, ** : P<0.05, * : P<0.1

위 제주관광의 국내경쟁력과 비교하기 위하여 동일한 방법으로 국제경쟁력 평가를 종속변수로 하고 6개 하부변수를 독립변수로 하는 다중회귀분석을 실시하였다. 국제경쟁력에 대한 평가는 아래의 <표 4-37>과 <표 4-38>에서 보는 바와 같다. 6개 하부변수의 제주관광의 국내경쟁력에 대한 결정계수가 0.29인데 비해 동일한 독립변수들이 국제경쟁력을 반영하는 정도인 결정계수는 다소 높은 0.314로 나타나고 있다.

<표 4-37> 제주관광의 국제경쟁력 평가 회귀식 요약

R 값	R 제곱	수정된 R 제곱	측정치의 표준오차
.560(a)	.314	.276	.7407

a 회귀계수 : (Constant), 관광홍보, 관광매력도, 관광산업인력, 관광정책, 관광인프라, 관광수용체계

<표 4-38> 제주관광의 국제경쟁력 평가 회귀분석 ANOVA

모 델	제곱의 합	자유도	평균제곱	F 값	유의도
회귀값	27.353	6	4.559	8.309	.000(a)
잔 차	59.805	109	.549		
계	87.158	115			
a 회귀계수 : (Constant), 관광홍보, 관광매력도, 관광산업인력, 관광정책, 관광인프라, 관광수용체계					
b 종속변수 : 제주관광의 국제경쟁력 평가					

아래의 <표 4-39>를 근거로 하여 회귀계수를 이용한 회귀방정식을 도출해보면 다음과 같다.

$$\begin{aligned} \text{제주관광의 국제 경쟁력} = & 1.560 + .229(\text{관광매력도}) + .178(\text{관광인프라}) \\ & + 4.130\text{E-}02(\text{관광산업인력}) + .108 (\text{관광정책}) \\ & + .238(\text{관광수용체계}) + .233(\text{관광홍보}) \end{aligned}$$

90%의 신뢰수준에서 독립변수로 투입된 6개의 평가지표 중 관광매력도, 관광인프라, 관광수용체계 및 관광홍보 4개의 변수에 대해 유의한 차이를 보이고 있다.

회귀계수의 중요도를 나타내는 표준화 회귀계수 β 는 <표 4-36>과 <표 4-39>에서 보는 바와 같이 국내경쟁력에서는 관광정책과 관광수용체계에서 높은데 비하여 국제경쟁력에서는 관광홍보, 관광매력도 및 관광수용체계의 순으로 국제경쟁력 평가를 나타내고 있는 것이 특이점이라고 할 수 있다.

<표 4-39> 제주관광의 국제경쟁력 평가 회귀계수

구 분		비표준화 계수		표준화 계수	t 값	유의도
		β	표준오차	β		
1	(Constant)	1.560	.424		3.683	.000
	관광매력도	.229	.076	.273	2.999	.003**
	관광인프라	.178	.104	.196	1.712	.090*
	관광산업인력	4.130E-02	.084	.052	.490	.625
	관광정책	.108	.100	.113	1.078	.283
	관광수용체계	.238	.125	.242	1.902	.060*
	관광홍보	.233	.085	.298	2.738	.007***
a 종속변수 : 제주관광의 국제경쟁력 평가						

*** : P<0.01 ** : P<0.05 * : P<0.1

제7절 분석결과 요약 및 시사점

앞에서 설정한 가설에 대한 가설검증 분석결과를 요약하면 아래의 <표 4-40>과 같다.

관광매력도에 대한 평가는 99% 신뢰수준에서 유의한 차이를 보였고 부문별 평가로는 관광인프라 부문이 국제경쟁력에서 95% 신뢰수준에서 유의한 차이를 보였는데 관광인프라 부문에 대한 평가는 공공부문에서 높고 국제경쟁력은 민간부문에서 높이 평가하고 있다.

나머지 관광산업인력, 관광홍보, 관광수용체계 및 관광정책에서는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않고 있으나 평가 항목별로 부문별로 이를 분석하여 보면 관광산업인력, 관광수용체계에서는 민간부문이 상대적으로 높고, 관광홍보와 관광정책은 공공부문에서 상대적으로 높게 나타나고 있다.

제주지역 관광산업의 경쟁력 평가 인식에 관한 연구 일반분석 결과 시사해 주는 점을 요약하면 다음과 같다.

관광매력도 부문에서 관광자원은 우수한 것으로 나타났으나 축제 및 이벤트에 대해서는 미흡한 것으로 나타나 이에 대한 개선방안이 강구 되어야 할 것으로 나타났다.

관광인프라 부문에서는 숙박시설, 교통체계 및 관광안내는 비교적 양호한 것으로 나타난 반면 테마파크 시설, 국제회의 시설에 평가는 상대적으로 매우 낮아 관광산업 경쟁력 향상을 위하여 관광인프라에 대한 적극적인 투자와 투자유치 환경 여건조성이 절실히 바라지고 있다.

관광산업인력 부문에서는 전반적으로 미흡한 것으로 나타나고 있으며, 특히 관광인력 양성기관에 대한 평가가 매우 낮은 것으로 나타나 국제관광지로 거듭나기 위하여 국제자유도시개발을 추진하고 있는 관광지임을 감안할 때 시급히 개선해야 할 과제로 나타났다.

관광홍보 부문에서는 전체 6개 항목 평가에서 가장 낮게 나타났다. 특히, 관광홍보에 대한 민·관 협력체계, 전략시장 관리 및 홍보 모니터링의 매우 미흡한 것으로 분석되어, 이에 대하여는 지속적이고 조직적이며 체계적으로 지방자치단체, 관광업계, 제주도관광협회와 공동홍보 협의체를 구성 운영하는 방안이 적극 강구 되어야 할 것이다.

관광수용체계 부문에 대하여는 외국어 안내와 관광안내판에 대한 평가가 낮게 나타나고 있어 외국인 관광객 유치 활성화를 위하여 이에 대한 집중적인 투자가 이루어져야 할 것으로 나타났다.

관광정책 부문은 투자환경, 신규사업 진출지원, 중앙정부 및 지방정부의 지원 등이 매우 낮은 것으로 나타나 관광업계의 활성화를 위한 제도개선 및 재정지원 등의 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

국제관광지로 도약해야 할 제주관광산업 경쟁력 강화를 위해서는 관광홍보와 관광정책부문에 대한 배려를 우선시 해야 할 것으로 분석되었다.

<표 4-40> 가설검증 분석결과 요약

구 분		평균	표준편차	t 값	자유도
관광매력도	공공부문	4.9325	.8436	4.451***	152
	민간부문	4.2476	1.0658		
관광인프라	공공부문	4.1071	.8304	2.585**	152
	민간부문	3.7286	.9875		
관광산업인력	공공부문	3.6488	.9594	1.502	152
	민간부문	3.9071	1.1751		
관광홍보	공공부문	3.5208	1.2094	1.275	152
	민간부문	3.2821	1.0892		
관광수용 체계	공공부문	3.9864	.8204	0.498	152
	민간부문	4.0571	.9440		
관광정책	공공부문	3.5714	.8412	1.296	151
	민간부문	3.3797	.9888		
국내경쟁력 평가	공공부문	4.1111	.5908	1.748*	114.632
	민간부문	4.3527	.9032		
국제경쟁력 평가	공공부문	3.6258	.7023	2.072**	115
	민간부문	3.9614	.9459		

*** : P<0.01

** : P<0.05

* : P<0.1

제 5 장 결 론

관광산업은 굴뚝없는 무공해 산업으로서 관광산업의 중요성과 부가가치의 효과는 이제 전세계의 국가 뿐만 아니라 지방자치시대를 맞아 각 지방자치단체에서 전략산업으로 선정 집중육성을 해 나가고 있다.

우리나라는 “관광비전21”을 통해 관광선진국 진입을 추진중이며, 더욱이 제주도는 21세기 비전인 국제자유도시개발을 국책사업의 일환으로 국가적 차원에서 추진기획단을 설치 운영하고 있다.

이처럼 국가와 국가간 도시와 도시간, 지방과 지방간의 치열한 관광산업의 경쟁이 불가피 하고 국내에서도 금강산 관광이나 강원도 내국인 출입카지노 등의 타지역과 차별화된 관광상품들이 개발 등장하면서 적어도 국내에서는 한국관광의 1번지라고 하던 제주관광의 매력력이 국내·외 다른 관광지와 경쟁력에서 위협받고 있는 시점에 와 있다.

본 연구는 도내 관광전문가들을 대상으로 제주지역의 관광산업 경쟁력에 대한 자가진단과 관광경쟁력의 평가를 통해 자체 경쟁력을 진단하고 효율적으로 관광시장에 대처해 나아가기 위한 방안을 모색하기 위하여 관광산업 경쟁력 평가모델 개발에서 제시한 경쟁력 평가지표중 비계량 지표를 활용하여 실증적 분석을 하였다.

비계량 지표를 가지고 제주도내 관광분야 전문가들을 대상으로 평가를 한 결과 관광매력도, 관광수용체계에서 중간치 4점보다 높은 점수가 나왔고, 나머지 부분에서는 중간치 이하의 점수가 나왔다.

관광정책 부문에 대한 평가도 낮게 나타나고 있으며, 특히 관광홍보부문에서 최하의 점수를 보이고 있다.

제주지역 관광산업의 경쟁력 평가 인식 연구에 대한 부문별 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째 관광매력도 부문에서는 관광자원은 우수한 것으로 나타났으나 축제 및 이벤트에 대해서는 미흡한 것으로 나타나 이에 대한 개선방안이 강구되어야 할 것으로 나타났다.

둘째 관광인프라 부문에서는 숙박시설, 교통체계 및 관광안내는 비교적 양호한 것으로 나타난 반면 테마파크 시설, 국제회의 시설에 대한 평가는 상대적으로 매우 낮아 관광산업 경쟁력 향상을 위하여 관광인프라에 대한 적극적인 투자와 투자유치 환경 여건조성이 절실히 바라지고 있다.

셋째 관광산업인력 부문에서는 전반적으로 미흡한 것으로 나타나고 있으며, 특히 관광인력 양성기관에 대한 평가가 매우 낮은 것으로 나타나 국제관광지로 거듭나기 위하여 국제자유도시개발을 추진하고 있는 관광지임을 감안할 때 시급히 개선해야 과제로 나타났다.

넷째 관광홍보 부문에서는 전체 6개항목 평가에서 가장 낮게 나타났다. 특히, 관광홍보 활동에 대한 민·관 협력체계와 전략시장 관리, 홍보 모니터링의 매우 미흡한 것으로 나타나, 이에 대하여는 지속적이고 조직적이며 체계적으로 지방자치단체, 관광업계, 제주도관광협회와 공동홍보 협의체를 구성운영 하는 방안이 강구 되어야 할 것이다.

다섯째 관광수용체계 부문에 대하여는 외국어 안내와 관광안내판에 대한 평가가 낮게 나타나고 있어 외국인 관광객유치 활성화를 위하여 이에 대한 집중적인 투자가 이루어져야 할 것으로 나타났다.

여섯째 관광정책 부문은 투자환경, 신규사업 진출지원, 중앙정부 및 지방정부의 지원 등이 매우 낮은 것으로 나타나 관광업계의 활성화를 위한 제도 개선 및 재정지원 등의 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

또한 국제 관광지로서 도약해야 할 제주관광이 경쟁력을 강화하기 위해서는 관광홍보와 관광정책에 대한 배려를 우선시 해야 할 것으로 분석되었다.

국내·외 관광산업 경쟁력 평가 상관관계 분석에서는 관광수용체계와 관광인프라, 관광산업인력, 관광인력, 관광홍보면에서 높은 상관관계를 나타내고 있으며, 국제경쟁력 평가와 상관계수가 높은 항목으로는 관광홍보, 관광정책부문에 이어 관광매력도와 관광수용체계로서 국제경쟁력을 평가할 때

하드웨어 보다는 소프트웨어 측면이 더 관계가 있는 것으로 분석되어 관광산업 경쟁력 향상을 위해서는 소프트웨어 측면에 보다 많은 관심과 함께 정책적인 지원이 뒤따라야 할 것으로 여겨진다.

본 연구의 한계로는 국내·외에서 국가와 국가간, 지방과 지방간에 관광산업 경쟁력 평가에 관한 구체적인 비교 연구가 미흡하고, “관광산업 경쟁력 평가모델 개발”에서 제시된 경쟁력 평가지표인 계량지표와 비계량지표중 비계량지표만을 활용한 점과 도내 관광전문가만을 대상으로 하여 제주지역의 관광산업 경쟁력 평가 인식에 관한 연구를 하였다는 한계를 가지고 있다.

또한 관광산업을 분야별로 평가할 수 있는 부문별 평가지표가 세분화 되지 못하여 관광산업의 업종별(여행업, 호텔업, 국제회의업 등) 평가의 어려움을 내포하고 있다. 앞으로의 연구과제는 계량지표를 중심으로 한 최상의 모형의 개발과 함께 국가와 국가간, 지방과 지방간에 관광산업 경쟁력 비교 평가가 심층적으로 이루어져야 할 것이다.



<참고문헌>

1. 국내문헌

- 강관보, “지방정부의 관광정책평가에 관한 연구”, 박사학위논문, 경남대학교 대학원, 2000.
- 강동근, “국가경쟁력 개념과 논쟁에 관한 연구”, 석사학위논문, 서울대학교 대학원, 1996.
- 경기도, “경기도 관광산업 활성화 전략”, 1998.
- 김광웅, 「사회과학연구방법론」, (서울 : 박영사, 1981).
- 김성철, “제주지역 국제관광홍보 개선방안에 관한 연구”, 석사학위논문, 제주대학교 경영대학원, 2000.
- 김신복, 「발전기획론」, (서울 : 대왕사, 1983).
- 김영중, “한국과 역내 주요국의 관광산업 경쟁력 비교”, 석사학위논문, 세종대학교 대학원, 2000.
- 김의근, “제주지역 국제회의산업육성정책에 관한 연구”, 박사학위논문, 경기대학교 대학원, 1997.
- 김철원, 「관광산업 경쟁력 평가모델개발」, (한국관광연구원, 2000).
- _____, 「중국관광객 유치확대를 위한 관광상품개발방안」, (한국관광연구원, 1999).
- 김철용, 이연택, 「국제관광론」, (서울 : 도서출판 프레스, 1996).
- 김충기, “관광지의 국제경쟁력 강화를 위한 이미지 제고방안에 관한 연구”, 박사학위논문, 1999.
- 김충련, 「SAS라는 통계상자」, (서울 : 데이터플러스, 1997).
- 김박수, 왕윤종, 신동화, 이형근, 「IMD의 국가경쟁력 평가에 관한 연구」, (대외경제정책연구원, 1999).
- 김경호, 고승익, 「관광학원론」, (서울 : 형설출판사, 1999).
- 김학수, 「관광의 이해와 매력」, (서울 : 수서원, 2000)

- 김향자, 손정환, 「관광안내정보 시스템 구축방안」, (한국관광연구원, 1999)
- 늘푸른제주21추진협의회, “위기의 제주관광, 돌파구는 없는가?” , 1999.
- 문화관광부, 「관광비전21」, (문화관광부, 1999)
- 박석희, 「신관광자원론」, (서울 : 일신사, 1997).
- 박재린, “관광기업의 경쟁우위를 위한 지식공유에 관한 연구” . 박사학위 논문, 동아대학교 대학원, 1999.
- 삼성경제연구원, “관광산업활성화를 위한 소프트 경쟁력 강화방안,” 1999.
- 손대현, 「관광론」, (서울 : 일신사, 1992)
- 송재호, “지방정부의 관광정책 이해집단간 갈등관리에 관한 연구” , 박사 학위논문, 경기대학교 대학원, 1996.
- 신동일, “관광지 이미지 포지셔닝 우위평가에 관한 연구” , 박사학위논문, 경기대학교 대학원, 1999.
- 신홍일, “국가경쟁력 측정요소가 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구” , 박사학위논문, 한성대학교 대학원, 2000.
- 이상직, 이태희, 김우곤, 「관광산업의 발전방안」, (산업연구원, 2000).
- 오상훈, 허향진, 「한국의 국제경쟁력과 10대도시의 지역경쟁력 연구총서 - 제주지역 산업경쟁력 분석」, (서울 : 예사랑, 1999).
- 유 훈, 「정책학원론」, (서울 : 법문사, 1999).
- 윤상오, “정보화가 국가경쟁력에 미치는 영향에 관한 연구” , 박사학위논문, 한양대학교 대학원, 1999.
- 왕윤종, 신동화, 이형근, “WEF 국가경쟁력 보고서 분석” , (대외경제정책 연구원, 1999).
- 정대연, 「사회통계학」, (서울 : 백산서당, 1992).
- 정진호, 오연천, 김익식, 한표환, 곽채기, 조동호, 「지방경쟁력 강화를 위한 기업가형 지방경영」, (한국경제연구원, 1995)
- 주)연합통신, 「한국관광, 세계로 미래로」, (서울 : 화신문화(주), 1996).
- 제주국제협의회, 제주대학교 관광산업연구소, 「21세기 관광산업과 제주 관광의 미래」, (서울 : 도서출판 오름, 1998).

- 제주관광학회, “제주관광학연구”, (제주관광학회, 2001).
- _____, “제주관광연구”, (제주관광학회, 1999).
- 제주도, 「제주도관광진흥기본계획」, (제주도, 2000)
- _____, “새천년 제주관광 어떻게 할 것인가?”, 1999.
- _____, “새천년 관광 재도약을 위한 실천계획”, 2000.
- _____, “동아시아 도서관광망 구상”, 1995.
- _____, 「2001 관광업무계획」, 제주도, 2001.
- _____, 「2001년도 관광행정현황」, 제주도, 2001.
- _____, <http://www.jeju.go.kr>
- 제주도관광협회, 「'95제주관광 재도약을 위한 포럼 연구결과 보고서」, 1995.
- _____, 제주관광 만족도조사, 1996.
- _____, 「제주관광 30년사」, (제주 : 경신인쇄, 1995).
- 제주발전연구원, 「제주형 관광조직체계의 기초모형 개발」, 2000.
- _____, 한국관광연구원, “21세기 국가관광정책과 제주관광의 발전 전략”, 1999.
- _____, 한국관광연구원, “제주의 해외관광시장 개척 전략”, 2001.
- _____, “제2차 제주도종합개발계획 주민의견 조사”, 2001.
- 최병길, “제주관광의 부진원인과 대응방안”, (제주도의회, 제주대학교 관광산업연구소, 제주관광학회, 2001)
- 하헌국, “경주 관광지의 경쟁력에 관한 연구”, (동국대 지역발전연구, 1995).
- 허갑중, 「쇼핑관광 활성화에 관한 연구」, (한국관광연구원, 1999).
- 허향진, 오상훈, 제주도관광정책의 방향과 도서간 협력방안, 1997.
- 한국관광공사, “외국의 NTO관광진흥전략”, 1995.
- _____, “외래관광객 실태조사”, 2001.
- _____, “쇼핑관광 활성화 전략”, 2001.
- _____, “<http://www.knto.or.kr>
- 한국관광협회중앙회, <http://www.koreatravel.or.kr>

2. 국외문헌

- Cohen, S., Teece D., Tyson L., Zysman J., Global Competition, The New Reality. Working Paper of the President's Commission on Industrial Competitive, 1984.
- Henshall & Roberts, Comparative assessment tourist generating markets for New Zealand. Annals of Tourism Research. 1985.
- J. Jafari, "The Tourism Market Basket of Gods and Service", Annals of Tourism Research, 1974.
- Krugman, PR, Competitiveness : A Dangerous Obsession, Foreign Affairs, 1994.
- Larry Dwyer, Peter Forsyth, Prasda Rao, "The price Competitiveness of travel and tourism : a comparison of 19 destinations", 「Tourism Management volume 21」, 2000
- McIntosh, R. W. and Charles R. Goeldner, Tourism : Principle, Practices, Philosophies, (New York : John Wiley & Sons Inc, 1991)
- Michael E. Porter, Competitive Advantage of Nations, The Free Press, 1990.
- Michael E. Porter, "Microeconomic competitiveness : Findings from the 1999 Executive Survey", Global Competitiveness Report, 1999.
- President's Commission on Industrial Comprehensive, Global Competition : New Reality. Wahington D.C : Government Pringting Office. 1985.
- Richie, J.R., & Crouch, G.I. Competitiveness in international tourism : A framework for understanding and analysis.
- Stephen L. J. Smith, Defining Tourism, A Supply-Side View, Annals of Tourism Research, 1988.

<Abstract>

**A Study on the Understanding of the Competitiveness
Evaluation in the Field of Tourism Industry on Jeju Island**

Ko, Sang-Ho

*Department of Tourism Management
Graduate School of Business Administration
Cheju National University*

Supervised by Professor Huh, Hyang-Jin

The purpose of this study is to make a diagnosis of the self-competitiveness and draw possible efficient proposals for the demand of tourism market through the competitiveness evaluation in the field of tourism industry on Jeju Island. The demonstrative analysis was conducted to support the study by making use of non-measuring index among several competitiveness indices suggested in the development of competitiveness evaluation model of tourism industry.

The general matters such as the definition of competitiveness of tourism industry and the evaluation model of competitiveness were described in literature study. The survey of tourism-related experts on the evaluation understanding was conducted to achieve this purpose. The results of the survey analysis are summarized as follows.

First, tourism resources are competitive enough, but festivals or events are not really competitive in terms of tourism attractiveness. So, those problems should be improved considerably.

Second, in terms of tourism infrastructure, accommodation, transportation and tourists guidance system is relatively superior to the facilities of theme park and international convention. Therefore, constructive investment in those insufficient areas of infrastructure should be considered. In addition, fostering an attractive investment climate is required.

Third, it is unsatisfying that well trained human resources are not enough. Even, the evaluation on the training institutions regarding to the resources is very unsatisfactory. Therefore, to catch up with other competitive international tour destinations and to meet the demand in international community as part of whole process to become a free international city, those parts should be improved.

Fourth, among six categories, the tourism promotion is the most unsatisfactory. Especially, its major problems come out of the conflicts of organic cooperation between private organization and public organization, the difficulties to identify the target market, and the lack of exact monitoring the promotion process. So, the co-organization among local government, tourism-related business circles, and Cheju tourism association should be composed in one.

Fifth, in terms of visitors service, the evaluation on the various foreign language services and tourists information board is also not satisfactory. This means that intensive investment in those service areas should be considered to induce more foreign tourists and activate tourism markets.

Finally, the sufficient support in opening a new business is very unsatisfactory in the light of tourism policy. So is the support from both central and local government. Therefore, reforming the present institutions should be considered. Moreover, the consistent financial support should be maintained. Also, the index to evaluate each field of entire tourism industry is not really specified. This often brings the difficulties in exact evaluation each separate business area such as tour, hotel, and convention business.

From now on, the in-depth competitiveness evaluation between country and country, region and region along with the development of the best model should be carried out on the basis of the measuring index.

제주지역 관광산업의 경쟁력 평가 인식에 관한 연구 설문조사

안녕하십니까?

저는 제주대학교 경영대학원 관광경영학과에서 “제주지역 관광산업의 경쟁력 평가 인식에 관한 연구”라는 주제로 석사학위 논문을 준비중인 학생 입니다. 본 조사는, 제주도내 관광관련 전문가들을 대상으로 제주지역 관광산업의 경쟁력 향상발전 방향에 대한 의견을 조사·분석함으로써 제주도 관광산업 발전을 도모하기 위한 경쟁력 확보방안을 제시하고자 실시하는 것입니다.

선생님께서 응답해 주시는 내용은 연구의 귀중한 자료가 될 것이며, 답변 내용은 본 연구의 통계적 목적으로만 사용되오니 바쁘시더라도 응답하여 주시면 감사 하겠습니다.

2001년 4월

지도교수 : 제주대학교 경영대학원

조사자 : 제주대학교 경영대학원

관광경영학과 석사과정
허 향 진
고 상 호 드림

설문내용에 대하여 선생님의 의견을 해당란에 (○) 또는 (√)자로 표시 하여 주시기 바랍니다.

I. 제주지역 관광경쟁력 확보를 위한 관광매력도에 관한 사항입니다.

아래 사항들은 전반적으로 어느 정도 경쟁력이 있다고 생각하십니까?

연 번	설 문 내 용	매우 높다	어느정도 높은 편이다	조금 높은 편이다	보통 이다	조금 약한편 이다	거의 약한편 이다	전혀 없다
1	관광 매 력 도 관광이미지	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	관광자원	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	축제 및 이벤트	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

II. 제주지역 관광경쟁력 확보를 위한 **관광인프라**와 관련한 질문입니다.

관광객들의 편의제공을 위한 아래사항들은 어느 정도 잘 갖추어져 있다고 생각하십니까 ?

번호	설문내용	매우 우수한 편이다	대체로 우수한 편이다	조금 우수한 편이다	보통 이다	조금 열악한 편이다	대체로 열악한 편이다	매우 열악하다	
4	관광 인 프 라	관광교통체계	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5		관광안내·정보 체계	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6		관광숙박시설	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7		테마파크시설	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8		전시 및 국제회의시설	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

III. 제주지역 관광산업 경쟁력 확보를 위한 **관광산업인력**에 관한 질문입니다.

아래 사항들의 구축 및 운영시스템에 대해서 어떻게 생각하십니까 ?

번호	설문내용	매우 우수 하다	대체로 우수한 편이다	조금은 우수한 편이다	보통 이다	조금 열악한 편이다	대체로 열악한 편이다	매우 열악한 편이다	
9	관광 산 업 인 력	관광인력 양성기관	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
10		관광종사원수준	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
11		관광서비스질	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
12		관광통역안내원	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

IV. 국내·외 관광객 유치·홍보를 위한 **관광홍보활동**에 관한 사항입니다.

전체적으로 다음 사항들의 운영에 대해서는 어떻게 생각하십니까 ?

연번	설문내용	매우 효과적 이다	대체로 효과적 이다	조금은 양호한 편이다	보통 이다	미흡 하다	대체로 미흡 하다	매우 미흡 하다	
13	관광 홍 보 활 동	관광홍보 활동의 효율성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
14		전략시장 관리	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
15		홍보활동 협력체계	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
16		홍보모니터링	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

V. 관광경쟁력 확보를 위하여 제주지역 관광수용체계에 관한 사항입니다.
관광객을 위한 다음 사항에 대해 어떻게 생각하십니까 ?

연 번	설 문 내 용	매우 양호 하다	대체로 양호 하다	조금 양호한 편이다	보통 이다	미흡 하다	대체로 미흡 하다	매우 미흡 하다
17	관 외국어 안내	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
18	광 관광 안내판	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
19	수 도민 친절도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
20	용 관광편의 서비스	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
21	체 금융 서비스	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
22	계 출입국 제도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
23	관광불편 신고 처리	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

VI. 제주관광산업의 육성을 위한 관광정책부문에 관한 사항입니다.
다음사항들의 구축 또는 제도 운영면에 대해 어떻게 생각 하십니까 ?

연 번	설 문 내 용	매우 높은 편이다	대체로 높은 편이다	조금 높은 편이다	보통 이다	미흡 하다	대체로 미흡 하다	매우 미흡 하다
24	관 중앙정부 지원	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
25	광 지방정부 지원	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
26	정 신규사업진출 지원	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
27	책 투자환경	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
28	문 환경규제	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

VII. 제주관광산업의 경쟁력 평가에 관한 사항입니다.
국내 관광지와 비교할 때 다음사항에 대하여는 어떻게 생각 하십니까 ?

연 번	설 문 내 용	매우 높다	대체로 높은편 이다	조금 높은편 이다	보통 이다	조금 열악한 편이다	대체로 열악 하다	매우 열악 하다
29	제주는 다른 지방에 비해 관광자원이 훌륭하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
30	제주의 관광산업의 가격 경쟁력은 높은 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
31	제주의 관광인프라(교통체계 등)시설은 잘 되어 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
32	제주의 관광서비스 경쟁력이 높아지고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
33	제주의 관광산업은 계속 발전하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
34	국내여건이 제주지역 관광산업에 유리하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
35	제주의 전반적인 관광산업의 경쟁력은 높다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

VIII. 제주관광산업의 경쟁력 평가에 관한 사항입니다. 외국(싱가포르, 홍콩, 대만, 하와이) 관광지와 비교할 때 다음사항에 대하여는 어떻게 생각 하십니까 ?

연 번	설 문 내 용	매우 높다	대체로 높은편 이다	조금 높은편 이다	보통 이다	조금 열악한 편이다	대체로 열악 하다	매우 열악 하다
36	제주는 주요경쟁국에 비해 관광자원이 훌륭하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
37	제주의 관광산업의 가격 경쟁력은 높은 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
38	제주의 관광인프라(교통체계 등)시설은 잘 되어 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
39	제주의 관광서비스 경쟁력이 높아지고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
40	제주의 관광산업은 계속 발전하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
41	국외여건이 제주지역 관광산업에 유리하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
42	제주의 전반적인 관광산업의 경쟁력은 높다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦



※ 다음은 인구 통계학적인 사항에 대한 질문입니다.

1. 선생님의 근무처는?

- ① 관공서 () ② 학계 () ③ 연구기관 () ④ 도관광협회 ()
 ⑤ 여행업체 () ⑥ 관광호텔업체 () ⑦ 기 타 ()

2. 선생님의 성별은? ① 남자 ② 여자

3. 선생님의 연령은? ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대이상

4. 선생님의 최종 학력은? ① 고졸 이하 ② 대졸 ③ 대학원 졸

5. 관광 관련 부서(업체) 근무경력은? _____년

☞ 협조해 주셔서 대단히 감사합니다.