

濟州地域 旅行業의 育成方案에 관한 研究

高 承 益

目 次

- I. 序論
- II. 旅行業의 理論的 考察
- III. 濟州地域 旅行業의 現況과 問題點
- IV. 濟州地域 旅行業의 育成方案
- V. 結 論

I. 序 論

現代 產業社會의 發展과 더불어 오늘날 觀光產業은 外貨獲得에 따른 國際收支改善과 雇傭增大 및 稅收增大 등을 추진하는 無形의 輸出產業으로서의 經濟的 效果로 크게 주목받고 있으며, 經濟分野에서의 國際交流와 아울러 社會·文化·外交의 分野 等에서의 國際交流를 先導하는 극히 多元的이고 中樞的인

역할을 수행하고 있다.

따라서 先·後進國을 막론하고 世界 各國은 觀光客의 往來를 통한 國家間의 理解增進과 對外協力の 강화 및 國威宣揚 등을 위하여 觀光産業을 主要 戰略産業으로서 높이 평가하여 輸出産業과 병행해서 이 産業의 振興과 發展에 온갖 勞力을 다 기울이고 있다.

또한 20세기에 들어와서 급속한 經濟成長에 따라 人間의 生活水準이 향상되고, 勞動과 餘暇가 同等의 價値를 갖는 意識革命에 접어들어 現代의 旅行은 休息과 自己開發을 위한 수단으로 우리 人間의 生活過程(Life Cycle) 속에 뿌리 내리고 있어, 최근의 십數 年에 걸쳐 旅行의 大衆化와 底邊擴大가 가능하게 되었다. 또한 旅行者層의 욕구나 목적도 크게 확대되어 廣範·多様하게 변모하고 있으며, 觀光客의 消費額도 날로 증가하여 世界觀光은 명실공히 量的, 質的으로 확대되어 成長發展을 계속하고 있다.

濟州地域의 觀光産業은 1961年「觀光事業法」의 制定·公布¹⁾와 더불어 그동안 해마다 成長을 거듭하여 1975년에는 觀光産業이 國家戰略産業으로 지정되고, '80年 11月에는 本 地域이 NO-VISA 地域으로 指定되어, 1983년에는 濟州道를 訪問한 觀光客이 일백만 명을 넘어섰으며 觀光收入 또한 同年에 84,351백만원으로 集計가 됐다.

그리고 '88년 서울올림픽이 있었던 작년에는 濟州道 觀光史上 처음으로 外來觀光客 200萬名을 誘致하여 本 地域은 이제 觀光先進地域으로 발돋움하였고, '89年 1月 10일부터 취항하기 시작한 아시아나항공은 제주도와 서울, 부산, 광주, 대구 地域의 觀光客 수송에 일익을 담당하고 있으며, 1989年 10月 15日에는 本 地域과 日本의 나가사키 사이에 제트호일이 취항함으로써 '89년 10월 末 현재 濟州를 찾은 觀光客은 작년 同期間의 1,616,735名보다 36% 증가한 2,194,244명으로 集計되어 금년 末까지는 260萬名을 上回할 것으로 예상됨으로써 旅行業의 기반을 완전히 조성하였다. 또한 1982年 4月에는 旅行業에 있어서 획기적인 轉換點이 된, 許可制에서 登錄制로의 開放이 실현되어 業界가 再編成되는 一大 轉換期를 맞이하였다.

1) 交通部, 《觀光業務資料》, 1989, p.156.

그러나 外來觀光客 誘致와 本 地域住民의 道外 旅行斡旋을 주된 업무로 하는 旅行業의 경우 登錄制로 개방되기 이전에는 總 3個社이던 것이 1989年 10 月末 現在 一般旅行業 濟州營業所를 포함하여 71個社로 크게 늘어나 過當競爭으로 인한 심각한 經營難을 겪고있는 실정이며, 한정된 市場에서의 業體數의 난립은 各 業體間의 去來秩序를 붕괴시킴으로써 상대적으로 收益性이 크게 떨어지는 惡循環을 거듭하고 있다. 또한 國內旅行業의 경우는 資本金 5천만원 이상이면 등록이 可能하도록 되어 있어 企業經營面에서 大部分 零細性을 면치 못하고 同時에, 投資와 轉業이 쉬운만큼 旅行業界內에서 一貫性을 찾기 어려운 實情이다.

따라서 本 研究에서는 濟州地域 旅行業의 現況과 안고 있는 難題 問題점들을 고찰함으로써 그 改善策을 提示하고자 한다.

그리고 濟州道가 觀光客의 送出地域이라기보다는 觀光客을 받아들이는 地域으로 濟州地域 旅行社는 業務의 95% 以上을 Inbound에 치중하고 있는 實情이므로, 本 研究의 研究範圍 또한 本 地域 旅行業의 濟州地域 旅行斡旋에 限定하였다.

研究方法으로는 文獻 및 資料調査에 의존하였으며, 濟州觀光 關係者들과의 面談도 併行하였다.

II. 旅行業의 理論的 考察

1. 旅行業의 概念과 機能

旅行斡旋에 관한 전문적인 機能은 旅行業의 創始者인 토마스 쿡(Thomas Cook)이 1841年 英國에서 禁酒會議에 참가하는 團體客을 수송하기 위하여 汽車를 專賣한 것으로부터 시작되었다.

그는 전임여행알선업자로서 쿡 여행사(The Cook Travel Agents)의 쿡투어의 성장(Cooks Tour Grow)을 이룩하였다. 쿡(The Cook)은 쿡투어의 成長에 있

어서 需要의 彈力性을 잘 응용하였다. 즉 旅行費用이 節減되면 많은 사람들이 旅行을 하려고 할 것이며, 더 많은 사람이 특별한 輸送方法으로 여행을 하면 그 輸送費用은 더 감소할 수 있다는 點에 着眼하여 列車의 客室이나 旅客船, 旅客機를 전세하고 數個의 호텔 客室을 豫約함으로써 費用을 감소할 수 있었다.²⁾

또한, 美國의 代表的인 旅行社로 뉴욕과 로스앤젤레스에 있는 Exprinter Travel Service는 오직 Travel Agents에만 旅行商品을 販賣하는 최초의 旅行 都賣商(Travel Whole Saler)이 되었으며, 1920年代부터 名聲을 떨친 American Express Company는 旅行斡旋 뿐만 아니라 旅行者手票(Traveler Checks)인 American Express Credit Card를 판매하여 旅行과 金融業으로 大型化되었고, 관광서비스를 종합적으로 운영하고 있다.

觀光旅行은 經濟發展과 所得水準의 向上, 餘暇時間 增大, 交通手段 發達, 文化環境 改善으로 인하여 觀光客이 增加되어³⁾ 많은 수의 旅行業이 出現하였다. 최근의 國際的 旅行社는 IATA(International Air Transportation Association)에 승인된 旅行社만도 23,000餘 個로 거대한 組織網을 형성하고 있다. 또한 ASTA (American Society of Travel Agents)는 美國, 캐나다의 旅行社를 비롯하여 全世界 128個國에서 18,000餘 會員으로 構成되어 있으며, 우리 나라 一般旅行業體도 대부분 ASTA 멤버로 加入되어 있다.

觀光旅行은 觀光客의 旅行欲求를 충족시켜 줄 뿐만 아니라 서로간의 왕래를 통하여 文化의 交流와 知識과 見聞을 넓혀주는 등 國民意識 向上에 큰 意味를 지니고 있으므로, 이러한 旅行을 斡旋하는 旅行業은 그 業務의 專門性이 요구되고 있다.⁴⁾

런드버그(Donald E. Lundberg)는 旅行業의 業務機能을 다음과 같이 定義하고 있다.⁵⁾

- 2) Donald E. Lundberg, 《The Tourist Business》, CBI Publishing Company, 1980, p.107.
- 3) 交通部, 《觀光動向에 關한 年次報告書》, 1989, p. 65.
- 4) 金在珉, “國際旅行斡旋業의 現況과 課題”, 《論文集》韓國觀光學會, 第9號, 1985, pp.164~165.
- 5) Donald E. Lundberg, 前掲書, p.114.

① 그룹투어(Group Tour)의 計劃 및 준비, 旅程表(Itinerary) 작성, 패키지투어(Package Tour)의 준비와 판매

② 호텔, 식사, 航空票 豫約, 自動車 貸與, 觀光 및 특별행사의 예약과 手配

③ 旅行 및 貨物의 保險, 旅行者手票, 換錢(Foreign Currency Exchange), 旅券과 비자(Passports and Visas)의 發給代行 그리고 건강에 요구되는 면역을 위한 예방접종 등의 助言과 처리

④ 專門知識과 經驗을 통한 旅行情報의 提供, 통상적으로 航空機 및 列車의 接續時間表, 호텔의 等級 및 施設水準, 料金, 飲食, 奉仕料制度, 그 地域의 風習과 기후, 복장 등이다.

우리 나라 觀光振興法 第3條 第1項에서는 旅行業을 “旅行者를 위하여 運送 施設, 宿泊施設 기타 旅行에 附隨되는 施設利用의 斡旋, 기타 旅行의 편의를 제공하는 業”으로 規定하고 있다.⁶⁾

이 정의와 관련하여 通常 外國에서 적용하고 있는 規定을 살펴보면⁷⁾

① 旅行者를 위해서 運送 또는 宿泊의 서비스를 代行하여 仲介하는 행위

② 旅行者의 案内, 旅券의 發·受給을 위한 對官廳에 대한 手續의 代行, 기타 旅行者를 위한 諸般 서비스를 제공하는 행위

③ 旅行에 관한 모든 想報에서 相談에 應하는 행위

라고 規定짓고 있다. 따라서 위의 정의나 規定에 나타난 內容을 좀더 구체적으로 記述하면 다음과 같다.

① 旅行相談과 旅行計劃의 作成

② 航空機, 船舶, 鐵道, Bus 등 運送會社의 代賣行爲

③ 호텔豫約과 宿泊券의 代賣

④ 團體旅行 혹은 各種 國際會議의 斡旋 혹은 案内

⑤ Package 旅行商品의 販賣

⑥ 旅行傷害保險, 手荷物의 代行

⑦ 海外旅行手續의 代行

6) 韓國觀光協會, 《觀光法規集》, 1989, p. 10.

7) 李仙熙·朴泳浩, 《旅行經營論》, 螢雪出版社, 1988, pp. 31~32.

旅行業은 이와 같은 經營活動을 통하여 營業利益의 극대화를 추구하며, 旅行의 媒體 역할을 수행하고 있다. 즉 旅行業經營의 要諦는 旅行商品 준비에서 부터 관광예약, 판매, 여행안내 및 手配業務에 있어서 관광객의 便宜를 최대한으로 圖謀하는 데 있다.

2. 패키지상품의 준비

旅行社가 패키지商品(Package Products)을 企劃하는 段階는 첫째로 觀光目的地의 地域調査를 實施하는 것이다. 모든 地域이 團體觀光(Group Tour)에 적합한 곳은 아니며, 人氣度(Popularity), 적합한 施設, 충분한 魅力, 멀리 떨어진 곳으로서 氣候와 季節의인 要因을 檢討하고 旅行社가 추천할 수 있는 地域이어야 한다.⁸⁾

敷衍하여 觀光地의 人氣도가 높을수록 旅行商品의 販賣가 용이하며, 관광지로 적합한 宿泊施設과 다양한 附帶施設을 갖추고 交通이 편리한 地域을 선택한다.

둘째로 관광지가 觀光客의 居住地로부터 멀리 떨어진 지역일수록 단체관광에 참가하는 利點이 확대된다. 團體料금이 적용되는 그룹투어(Group Tour)에 참가함으로써 관광객은 보통 一般料金の 30% 정도를 절약할 수 있다.

세째로 氣候 또한 觀光에는 중요한 關心이 된다. 예를 들어 하와이(Hawaii)나 라스베가스(Las Vegas), 로스앤젤레스(Los Angeles) 등과 같은 觀光地는 一年 내내 좋은 기후조건을 갖추고 있음으로써 觀光目的地로서의 長點을 갖추고 있다. 旅行社는 非需期에도 그룹투어를 募客하게 되므로 目的地 선정에 있어서 氣候의 要因을 검토하게 된다.

우리 나라는 四季節이 淸楚히 區分됨으로 인하여 旅行目的地로서의 非需期의 문제를 내포하고 있다.

旅行目的地가 결정된 後에 團體觀光旅行을 준비하며, 패키지상품을 構成하

8) Ralph G. Phillips, Susan Webster, 《Group Travel Operating Procedures》, Van Nostrand Reinhold Company, 1983, p.16.

는 項目과 費用은 다음과 같은 要素에 의하여 결정된다.⁹⁾

가. 패키지商品의 內容 및 觀光條件

패키지商品의 企劃은 觀光目的地를 決定한 다음에 旅行期間을 결정하고 旅行日程에 따라 旅程表(Itinerary)를 作成하는 順序로서 패키지商品을 준비한다. 그리고 觀光에 이용할 航空 등 交通手段, 宿泊施設, 食事內容, 觀光條件 등을 商品內容에 明示한다.¹⁰⁾

觀光對象이나 觀光條件을 旅行日程과 旅行商品價格에 알맞게 構成하고 OAG(Official Airline Guide)를 土臺로 하여 旅程表를 作成한다.

나. 패키지商品의 價格決定

航空料, 호텔宿泊料, 觀光費用 등을 포함한 패키지商品의 價格을 決定하는데 있어서 무엇이 포함되며, 사용할 施設의 等級, 料金の 形態를 분명히 한다. 특히 航空料 및 호텔객실의 等級과 施設水準, 滞在期間, 觀光料金, 運送서비스 등을 명시하고 航空社와의 항공요금을 점검한 이후에 상품의 價格을 책정하도록 한다.¹¹⁾

觀光費用은 여행사가 통상적으로 지급해야 할 항공료, 숙박 및 식사비용, 觀光費, 娛樂費, 地上運送費 등의 모든 費用이 포함된 금액이다.

Package Tour에 의한 旅行商品은 旅行期間과 觀光條件에 따라 多樣하며, Tour Operator나 Retailer가 취급하는 Group Tour가 모두 Package Tour로 이루어진다.

다. 觀光客의 便宜

패키지商品의 構成은 觀光客의 便宜圖謀에 기준을 두고 준비되어야 한다. 예를 들어, 團體가 저녁늦게 宿소에 도착할 때에 저녁식사를 포함해야 하며,

9) 金在珉, 前掲論文, pp. 166~167.

10) 森谷トラバール・エンタプライズ, 《Travel Agent Manual '82》, 1982, pp. 78~79.

11) 國際觀光公社, 《旅行商品과 流通構造》, 1979, p. 21.

觀光客 各者가 무엇인가 할 計劃을 가졌거나 흥미를 갖고 있을 경우에 그러한 活動을 할 수 있는 自由時間이 제공되어야 한다. 또한, 旅行 도중에 단체 관광의 참가자들이 서로 친숙한 觀光旅行을 할 수 있도록 자기 소개의 시간을 갖거나 다과회와 같은 社交 프로그램을 旅行日程에 포함시키는 것이 좋다.

3. 旅行商品の 販賣

旅行社가 패키지商品을 만들면 그 다음 단계는 各個人들에게 旅行商品을 販賣하는 것이다. 이러한 活動은 消費者에게 商品을 사도록 하는 一切의 販賣活動 및 販賣行爲¹²⁾로 브로셔(Brochure)의 사용을 통해 이루어진다. 꼭 브로셔는 一般市民들에게 旅行商品을 팔기 위하여 사용되며, 이것은 旅行社와 관광 참가자 사이의 契約인 동시에 販賣手段이 된다. 브로셔는 說得力있는 樣式과 旅行商品의 內容이 明示되고 正確성이 유지되도록 한다.

旅行商品販賣에 있어서 관광 참가자들이 必要로 하는 다음과 같은 商品構成 內容을 明記하는 것이 중요하다.

- ① 패키지商品의 價格
- ② 그 價格에 포함돼 있는 項目과 除外돼 있는 項目
- ③ 旅行期間
- ④ 사용할 宿泊業所
- ⑤ 관광과 옵션투어(Optional Tour)의 준비
- ⑥ 豫約申請書(Reservation Request Form)
- ⑦ 觀光目的地에 대한 一般的인 정보
- ⑧ 旅行社의 責任限界

旅行商品販賣의 媒體가 되는 브로셔는 旅行에 대한 모든 情報가 収録되어야 하고, 특히 豫約申請書에는 참가자의 姓名, 住所와 같은 個人的인 情報와 航空表豫約, 觀光案内, 旅行費用 支給에 관한 事項을 表示토록 한다. 旅行商品販賣에 있어서는 옵션투어를 活用하는 것도 對顧客 서어비스와 旅行社의 収支

12) 上掲書, p. 52.

에 도움을 준다.

우리 나라 旅行業의 旅行商品은 Inbound나 Outbound面에서 觀光客들에게 크게 어필할 수 있는 商品이 미흡하므로 이의 開發에 힘써야 하겠고, 旅行商品을 開發한 後에는 적극적인 觀光弘報를 하여야 할 것이다.

Ⅲ. 濟州地域 旅行業의 現況과 問題點

1. 一般的 現況分析

가. 業種別 登錄現況

1982年 改定된 觀光事業法에서 旅行業의 設립요건이 許可制에서 登錄制로 바뀌어 登錄業務를 市·道知事에게 委任함으로써 지방실정에 맞게 旅行業을 지도·감독할 수 있도록 하고 있다.

旅行業의 設立要件이 緩和되면서 大量觀光時代에 편승하여 濟州地域에서도 旅行業의 設立이 가속화되어 1989年 10月 末 現在 一般旅行業이 8個 業體, 國外旅行業이 10個 業體, 國內旅行業이 35個 業體, 一般旅行業 濟州營業所 18個 業體 등으로 業體數는 71個가 있음으로 인하여 1982年 登錄制 시행 이전에 각각 1個 業體가 있었던 데 비하여 상당한 양적 팽창을 가져왔다.

<表Ⅲ-1> 濟州地域 旅行業體 現況

| 業種 年度 | 一般旅行業 | 國外旅行業 | 國內旅行業 | 一般旅行業 濟州營業所 | 計 |
|------------|-------|-------|-------|----------------|----|
| 1982. 6月末 | 1 | 1 | 1 | | 3 |
| 1989. 10月末 | 8 | 10 | 35 | 18 | 71 |

資料：濟州道 觀光協會

나. 觀光從事員 現況 및 觀光客 誘致實績

可處分所得의 增火와 餘暇時間의 擴大로 인하여 이제 觀光은 大量觀光時代를 맞고 있다.

이러한 大量觀光時代に 濟州道內·外를 旅行하려는 觀光客들에게 旅行의 便宜를 제공하고 정확하고 신속한 觀光案内로 觀光에 대한 建建하고 올바른 기대와 역할을 제공하고 있는 濟州地域 旅行業의 從事員數는 <表Ⅲ-2>에서 보는 바와 같이 총 1,142名으로 集計되고 있다.

이를 職種別로 區分하면 觀光通譯案内員이 53名으로 전종사원 중 4.6%이고, 國內旅行案内員이 381名으로 33.4%를 차지하며, 업무 및 其他職이 708名으로 62%를 점유하고 있다.

旅行業에 있어서 觀光通譯案内員과 國內旅行案内員은 濟州觀光을 위한 觀光案内와 旅行手配를 전문적으로 수행하는 專門人이라고 하겠다. 그러나 濟州地域 旅行業은 <表Ⅲ-2>에서 보는 바와 같이 專門職 觀光從事員의 構成比率이 낮은 실정이며, 國內旅行業은 356名의 國內旅行案内員 中에 男子는 8名 밖에 안되며, 通譯案内員은 90% 以上이 日語通譯案内員으로 나타나고 있다.

<表Ⅲ-2> 濟州地域 旅行業 從事員 現況

()속은 男子의 數임

| 區 分 | 從 事 員 數 | | 業 務 及 其 他 職 | 計 |
|---------------------|---------|--------|-------------|------|
| | 通 譯 | 國 內 | | |
| 一 般 旅 行 業 | 12 | 25 | 165 | 202 |
| 國 外 旅 行 業 | 10 | | 70 | 80 |
| 國 內 旅 行 業 | | 356(8) | 464(276) | 820 |
| 一 般 旅 行 業 濟 州 營 業 所 | 31 | | 9 | 40 |
| 合 計 | 53 | 381 | 708 | 1142 |
| 構 成 比 率 | 4.6% | 33.4% | 62% | 100% |

資料：필자의 조사

濟州地域 旅行業의 育成方案에 관한 研究

濟州地域을 '88년에 旅行한 外來觀光客 2,000,495名 중에서 旅行業體가 斡旋한 觀光客은 來道 觀光客의 50%인 약 100만명으로 추계되고 있다.

이 200만명의 來道 觀光客의 35%인 약 70만명을 濟州道外 旅行業이 斡旋하였고, 濟州地域 旅行業은 15%인 약 30만명을 유치한 것으로 추계되고 있으나 이 30만명 중에서도 상당수는 濟州道外 旅行業體가 募客을 하고 濟州地域 旅行業體에 送託해준 것으로 알려지고 있다.

〈表Ⅲ-3〉 '88년도 旅行業의 濟州地域 觀光客 誘致實績¹³⁾

| 來道 觀光客數 | 誘 致 實 績 | |
|-------------|-----------------|----------------|
| | 道 外 旅 行 業 | 道 內 旅 行 業 |
| 2,000,495 名 | 700,173 名(35 %) | 300,074 名(15%) |

2. 旅行商品 現況

現在 濟州地域에서 開發되어 販賣되고 있는 旅行商品은 1일 觀光이 團體 1-1에서 1-4까지, 定期 1-2에서 1-6까지 10個가 開發되어 販賣되고 있으며, 2일 觀光은 團體 2-1, 2-2, 定期觀光 2-1에서 2-3까지, 포괄주중상품 2-1, 2-2, 수학 2-1, 2-2 등 9個이며, 3일 觀光으로는 團體 3-1, 定期 3-1 등 2個의 旅行商品이 開發·販賣되고 있으며, 이밖에 한라산 등반商品인 등반 1-1, 1-2와 야간 旅行商品인 야간 1-1이 開發되어서 총 24個의 旅行商品이 開發되어 있다.¹⁴⁾

旅行商品의 價格은 1일 觀光이 최저 14,800원에서 188,000원까지, 2일 觀光은 25,000원에서 277,000원까지, 3일 觀光이 46,000원에서 419,000원까지로 나타나고 있다.

13) 〈表Ⅲ-3〉의 誘致實績은 추계치임

14) 濟州地域의 旅行商品은 濟州道 觀光協會와 專賣버스 運送事業組合 濟州道 支部에서 共同 開發하여 패키지商品(Package Products)으로 販賣되고 있다.

특히, 濟州地域의 경우 觀光성수기인 3月 21日에서 5月 31日까지와 7月 21日에서 8月 31日까지, 9月 21日에서 11月 30日까지는 전세 버스요금이 20% 할증되고 있으며, 관광비수기에는 20% 할인되고 있다.

그리고 비수기의 旅行商品은 최저 16%에서 최고 33%까지 할인된 가격으로 販賣되고 있다.

3. 旅行業의 問題點

旅行業의 設立條件이 1982年에 許可制에서 登錄制로 轉換됨에 따라 濟州地域 旅行業도 그 수가 급격히 증가하였다.

이러한 旅行業의 數的인 增加는 旅行業끼리의 자유경쟁에 의한 企業體質의 改善 등 긍정적인 측면도 있었지만, 다음과 같은 問題點들이 제기되고 있다.

가. 旅行業 構造와 旅行商品의 未洽

旅行社는 旅行商品을 企劃, 生産, 販賣하는 體制를 갖추고 있어야 한다. 그러나 우리 나라의 旅行社는 旅行商品을 開發하고 旅行都賣業을 事業으로 하는 旅行社가 없다. 즉 旅行業의 都賣業(Whole Saler)과 小賣業(Retail Travel Agents) 機能分화가 안되고 있다.

그러므로 旅行社의 企業構造가 영세하고 전문적인 旅行都賣店의 기능을 담당하는 旅行社가 없음으로 인하여 濟州地域 旅行商品의 開發이 未洽한 實情이다.

나. 旅行業의 過當競爭

濟州地域 旅行業은 外來觀光客 誘致에서 서로 지나친 경쟁을 함으로써 旅行商品의 價格을 低下시키고 있다.

이러한 過當競爭의 문제는 他地域旅行社가 募客한 觀光客을 濟州地域 旅行社가 받아들임에 있어 本地域 旅行社가 서로 지나친 경쟁을 하여 價格을 떨어뜨리고 있는 것이다.

業界에 의하면 통상 旅行商品 정상가격의 10% 이상을 觀光客을 募客해준 他地域 旅行社에 支拂하고 있는 것으로 나타나고 있다. 결국 이러한 지나친 수수료의 지불은 本地域 旅行社의 經營에 압박을 초래함으로써 이의 保全을 위한 濟州地域 旅行業의 각종 비리는 觀光客들의 불만요인이 되어 클레임(Claim)을 발생케 하고 있다.

다. 專門職 從事員 확보와 서어비스 문제

旅行業은 專門職 觀光從事員의 서어비스에 依存하고 있으므로 觀光通譯案 內員과 國內旅行案內員의 확보가 量的 質的인 面에서 이루어져야 한다.

또한, 고객인 觀光客의 欲求가 점점 더 복잡·다양해짐에 따라 이를 충족시킬 수 있는 새로운 아이디어 旅行商品의 開發을 위해서는 企劃業務를 담당할 수 있는 高級人力이 확보되어야 할 것이다.

그리고 對顧客 서어비스의 質的인 向上을 위해서는 體系的으로 旅行業 從事員에 대한 教育을 실시해야 할 것이다.

라. 專賣버스업의 旅行業 支配

現在 濟州道の 專賣버스는 5個 業體의 376대(대형 267대, 중형 109대)가 운행되고 있으며, 1984년 9월 25일부터 1989년 9월 24일까지 自動車運輸事業法 第14條 및 同法 施行規則 第23條에 의한 "共同運輸制"로 운영되어 오다가 계약기간이 만료됨에 따라 지금은 專賣버스組合體制로 既存의 "共同運輸制"를 사실상 유지해 나가고 있다.¹⁵⁾

이러한 共同運輸制는 專賣버스業體들이 相互協力體制를 구축하고, 모든 車輛配車를 순서에 따라 共同運營委員會에서 함으로써 旅行業에 대처하기 위해서 만들어졌다.

그러나 이러한 共同運輸制는 競爭의 지양으로 서어비스 改善에 악영향을 주고 있을 뿐만 아니라 施設改善 및 車輛高級化 추진을 막고, 運轉士 횡포 등 觀光不條理 發生의 要因이 되고 있다.

15) 濟州道 交通運輸課

특히 濟州道는 觀光客이 급격히 증가하고 있으나 專貫버스業體는 10年 以上 신규허가되지 않고 既存業體에만 버스를 증차시켜 왔다.¹⁶⁾

이러한 專貫버스業의 동결로 觀光盛需期에 전세버스가 모자라 市外버스를 동원하는가 하면, 일부 여행사는 車輛을 빌리지 못해 旅行斡旋을 못하는 問題點을 야기시키고 있다.

그리고 專貫버스運轉士와 案内員들은 관광관련업체에 觀光客을 송객해 주고는 송객명목으로 30~50%에 이르는 음성 수수료를 받아 濟州觀光의 이미지를 손상시키고 있으나 이의 시정이 안되고 있다.¹⁷⁾

또한, 육상교통수단의 不足은 自家用 不法營業을 조장함으로써 濟州觀光秩序를 문란케 하고 있다.

마. 旅行業務 專門性の 未洽

濟州地域 旅行業의 대부분이 소규모인 영세업체로 旅行社 業務遂行 面에서 豫約過程 및 販賣, 手配業務에 있어 旅行業者로서의 專門性이 未洽하다.

또한, 旅行社經營의 效率을 기할 수 있는 經營組織이 갖추어져 있지 않다.

IV. 濟州地域 旅行業의 育成方案

1. 旅行業 機能分化和 大型化

旅行業의 경영형태는 旅行都賣業者(Whole Saler)와 旅行小賣店(Retailer)으로 區分된다.

Whole Saler는 旅行商品의 Planning과 Making의 2大 機能을 수행한다고 할 수 있는데 이의 主要機能은 商品의 開發 및 商品提供, 旅行地開發, 새로운

16) 코리아濟州, 1989. 11. 18.

17) 濟州新聞, 漢拏日報, 1989. 9. 7.

旅行패턴 方法의 開發, 旅行需要 喚氣, 小賣業者의 販賣 Risk 輕減, 關聯企業間的 조정, 旅行情報의 蒐集, Market Research, 小賣業者의 상담역, 세미나 개최 등이다.¹⁸⁾

이러한 Whole Saler에는 販賣를 일결 行하지 않는 「순 Whole Saler」와 販賣와 他會社에의 都賣를 함께 하는 「綜合型的 Whole Saler」의 두 개의 타입 (Type)이 있다.¹⁹⁾

觀光商品 中에서 旅行商品은 전형적인 시스템 商品이며, 人間の 移動과 旅行에 수반되는 交通, 宿泊, 레크리에이션, 飲食 서어비스 등의 素材를 통합·조정하여 成立되는 商品이다. 따라서 旅行業者가 그의 Coordinator 또는 Processor와 販賣의 Promoter로서 三域을 演出하는 것이며 流通經路를 設定하는 것이 된다.

즉 自社 Brand 商品을 企劃, 販賣하는 Whole Saler로서 旅行都賣業者의 商品을 두번째로 中小旅行業者가 小賣業者로서 顧客에게 販賣하는 채널(Channel)이 一般化되어 있다. (〈圖Ⅳ-1〉 參照)

이러한 旅行商品의 基本的 流通 經路는 다음의 네가지로 分類된다.

- ① 交通機關의 窓口에서 직접 票를 販賣한다.
- ② 大規模 旅行業者의 窓口에서 交通, 宿泊, 其他의 서어비스를 販賣하고 패키지商品을 販賣한다.
- ③ 中小旅行業者 窓口에서 ②와 같은 販賣代理를 한다.
- ④ Whole Saler의 自社 Brand 商品, 企劃商品을 小賣業者(Retailer)의 창구에서 동시에 판매한다.

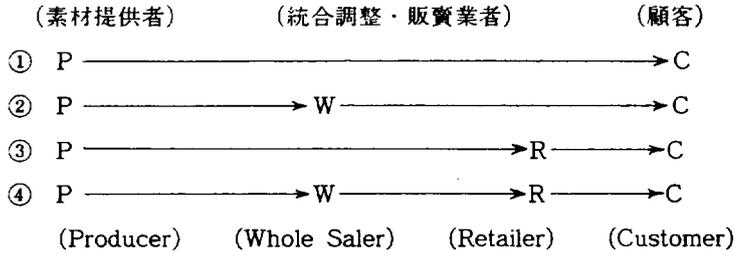
예를 들면 日本의 유명한 Whole Saler 會社로서 JAL PAK이 開發한 旅行商品을 旅行小賣業者인 Travel Agents에 販賣하는 經路, 그리고 Zet Tour의 Whole Saler 會社가 世界旅行의 商品을 他旅行業者에게 販賣하는 것 등이다.²⁰⁾

18) 李仙熙·朴泳浩, 前掲書, pp. 35~36.

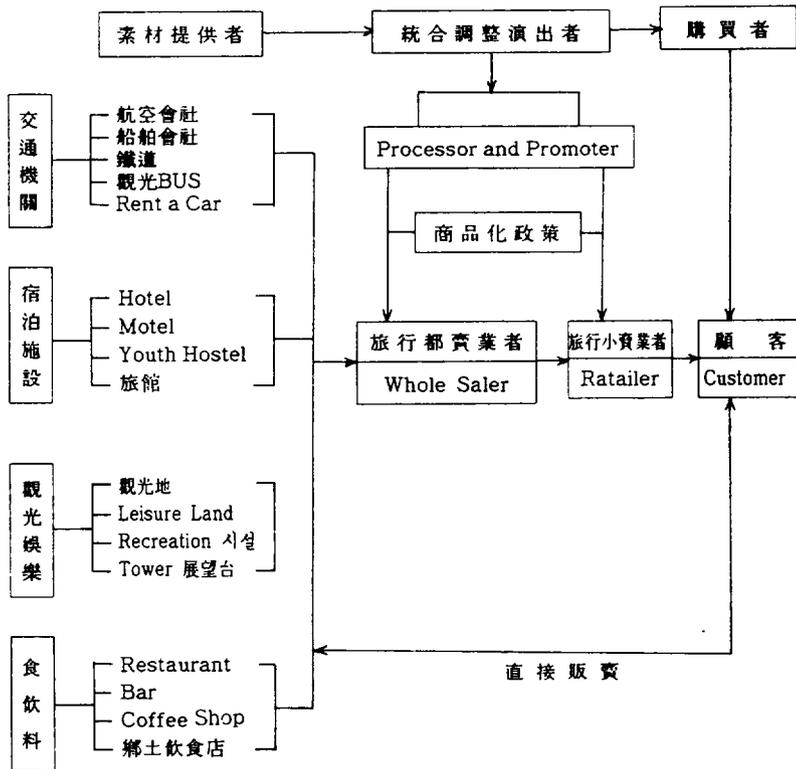
19) 박선협, "관광상품 유통체계에 관한 연구" 〈관협, 11月號〉, 한국관광협회 1987, pp. 9~10.

20) 金在珉, 前掲論文, pp. 179~180.

이러한 여행업자의 기능을 經路別로 表示하면 다음과 같다.



<圖 IV-1> 旅行商品の 流通經路



이처럼 Whole Saler는 Retailer와 契約을 체결하여 그들의 상품판매의 販路를 Retailer를 통하여 확장한다. 한편, Retailer의 機能은 顧客에게 여행정보를 제공하고 그들의 豫約시스템을 통하여 旅行商品을 販賣하는 業務와 다양하고 부수적인 서비스를 제공하여 旅行手配를 용이하게 하는 역할을 수행한다.²¹⁾

즉 Retailer는 Whole Saler와 契約을 체결하고, Whole Saler의 旅行商品을 顧客에게 販賣한다.²²⁾ 이렇게 함으로써 Whole Saler는 旅行商品을 大量으로 취급할 수 있으며, 小規模 旅行社는 商品開發費와 開發에 따른 危險負擔을 排除할 수 있다. 또한, 商品開發者인 Whole Saler는 自社商品을 취급하는 Retailer와의 사이에 販賣網(Network of Sales)을 形成하게 되므로 판매면에서 시스템을 이루게 된다.

따라서 濟州地域 旅行業도 旅行社 業務를 分化할 수 있도록, 觀光振興法을 개정하여 一部 旅行社는 大型化하여 旅行都賣業으로 육성하고, 그 外의 旅行社는 旅行小賣業을 專門으로 하는 Retailer로 육성하는 것이 바람직하다고 思料된다.

2. 旅行商品 開發

旅行商品은 觀光客의 觀光欲求 充足을 誘發하게 하는 것으로서²³⁾ 觀光對象으로서 價値를 지니고 있으며 觀光産業의 不可缺한 要素라고 할 수 있다.²⁴⁾

그러나 이러한 旅行商品의 開發이 本 地域에서는 未洽한 實情이다.

다양한 旅行商品 開發을 위해서는 現在 濟州市와 西歸浦市에 集中的으로 유

21) Burkart and Medlik, 《Tourism》, William Heinemann Ltd, 1981, p.168.

22) James C. Makens, 《The Travel Industry》, The Avi Publishing Company, 1984, p.142.

23) 高承益, “濟州地域 觀光商品開發에 관한 實證의 考察”, 《碩士論文》, 京畿大 學校, 1986, p.9.

24) Charles Kaiser, Jr. Larry E Helber, 《Tourism Planning and Development》, CBI Publishing Company, 1978, p.64.

치돼 있는 宿泊施設을 분산시킴으로써²⁵⁾ 지금까지의 濟州市와 西歸浦市를 연결하는 단순한 패턴의 旅行商品을 다양화할 수 있다.

이밖에, 本地域 中山間地域을 觀光地로 開發하여 山岳型 觀光商品을 開發하고, 杼時觀光을 活性化할 수 있도록 本地域 港口와 島嶼地域을 연결하는 海上루트를 開發하여야 할 것이다.

또한, SIT(Special Interest Tours) 상품과 이벤트(Event) 상품을 적극 開發하여 海外에 弘報하는 方案이 검토되어야 한다.²⁶⁾

濟州道에는 漢拏山을 頂點으로 하여 1,800여種 以上の 植物이 散在하고 있으므로 이러한 資源을 利用한 世界植物學會 혹은 조류학회, 화산지질학회 등을 誘致할 수 있도록 이벤트 상품을 企劃, 販賣해 나아가야 할 것이다.

3. 觀光公正去來室의 新設

1982年 旅行業의 設立이 自由化된 以後로 급격히 增加한 本地域의 旅行業들은 過當競争의 문제를 야기시켰다.

이러한 過當競争은 旅行商品의 品質의 低下를 가져옴으로써²⁷⁾ 觀光客들에게 濟州에 대한 나쁜 이미지를 심어 줌은 물론, 旅行業經營을 압박하는 요인이 되고 있다.

결국 덤핑(Dumping)은 觀光去來秩序를 亂시킴으로써 濟州觀光에 악영향을 초래하고 있다고 思料되므로, 濟州道觀光協會內에 觀光公正去來室을 新設하여 業體들이 自律的으로 규제하던지, 아니면 濟州道에 이러한 部署를 新設하여 濟州第一의 産業인 觀光産業의 去來秩序를 正常化시켜 나아가야 할 것이다.

25) 金敏吳, “濟州圈 觀光商品의 企劃과 促進課題”, 《論文集 第3輯》濟州大 觀光開發研究所, 1986, p. 14.

26) 申相俊, “韓國의 國際旅行斡旋業의 經營合理化를 위한 研究”, 《碩士學位論文》, 京畿大學校, 1986, p. 108.

27) 森谷哲也, 《旅行業經營戰略》, 1974年, p. 43.

4. 高級人力確保와 對顧客 서어비스의 向上

生産萬能時代로부터 餘暇時代로 轉換되고 있는 오늘날 觀光產業이 차지하는 비중은 점점 더 커지고 있는 實情이다.

이러한 추세에 발맞추어 濟州地域 旅行業에 있어 企業의 成長·發展을 위한 第一의 要素는 高度의 전문성을 가진 人材의 育成에 있다²⁸⁾는 點을 간과해서는 안될 것이다.

우수한 人材의 確保를 위해서는 現在 濟州地域 旅行業이 4年制 大卒社員을 新規採用時에 大企業 賃金の 50%도 안되는 20만원 이하를 지급하고 있는 것으로 나타나고 있음에 비추어 볼 때, 大企業의 80% 水準까지 임금을 끌어올림으로써 高級人力을 確保해 나아가야 할 것이다.

또한, 기존의 從事員에 대해서도 '90年度 製造業 最低賃金이 月 164,000원으로 책정되었기 때문에 觀光分野도 일의 專門性에 비추어 최소한 人間다운 生活을 할 수 있는 단계까지 賃金を 인상시켜 주어야 할 것이다.

高級人力의 確保와 既存의 從事員에 대한 處遇改善은 이들에게 勤務意慾을 고취시킴으로써 對顧客 서어비스를 向上시키는 結果를 가져오게 되어 濟州觀光의 이미지 개선에 보탬이 될 것이다.

그리고 有資格 觀光從事員의 確保를 늘리고 이들 從事員에 대한 教育을 성실히 實施하여 서어비스 向上을 도모해야 할 것이다.

5. 專貫버스業의 自律化에 의한 서어비스 改善

旅行業이 1982년부터 自律化가 됨으로써 觀光客에 대한 서어비스 改善에 勞力하고 있듯이, 專貫버스業도 新規許可를 해줌으로써 늘어나는 觀光客 需要에 能動的으로 대처할 수가 있다.

28) 上掲書, p. 112.

이러한 專賣버스業의 自律化는 業體間의 自由로운 競爭을 유도함으로써 서
어비스 改善에 힘쓰게 되어 施設改善 및 車輛高級化을 가져다 주며, 運轉士에
대한 처우개선으로 觀光不條理 發生要因을 배제시킬 수가 있다.

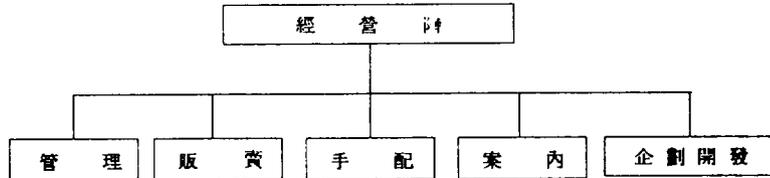
특히 專賣버스業의 自律化에 의한 車輛供給의 확대는 旅行業에 대한 車輛配
車를 원활히 해줌으로써 濟州地域 旅行業의 活性化에 기여하게 될 것이며, 自
家用 不法營業을 막는 效果를 기대할 수 있다.

6. 旅行業 經營組織의 改善과 經營의 合理化

濟州地域 旅行業은 대부분 小規模 旅行社로서 觀光産業의 環境의 變化에 대
한 適應力이 부족하여 企業經營의 損失을 가져오고 있으므로 經營組織의 改善
과 經營合理化를 이룩해야 할 것이다.

旅行業의 經營組織은〈圖Ⅳ-1〉에서 보는 바와 같이 ① 管理部署 ② 販賣部署
③ 手配部署 ④ 案內部署 ⑤ 企劃開發部署로 나누어져 있다.²⁹⁾

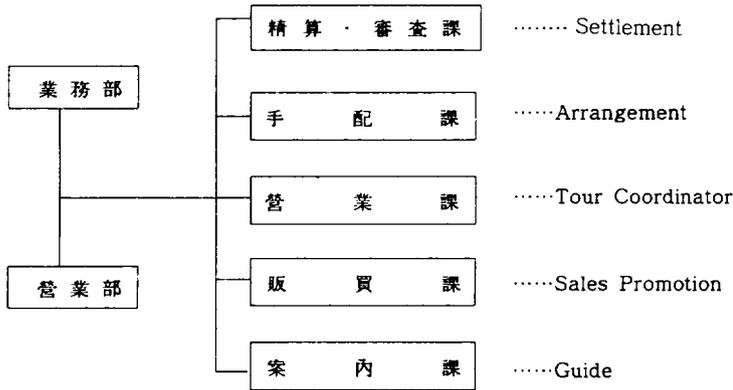
〈圖Ⅳ-1〉 旅行業의 組織表



또한, 現業組織의 경우는 業務와 營業이라는 分割方法을 취하고 있다.〈圖
Ⅳ-2〉

29) 金惠淑, "우리나라 國際旅行斡旋業의 育成方案에 관한 研究",〈碩士學位論文〉,
京畿大學校, 1986, pp. 58~59.

〈圖Ⅳ-2〉 旅行業의 現業組織



〈圖Ⅳ-1〉과 〈圖Ⅳ-2〉에서 보는 바와 같이 旅行業의 經營組織은 系線組織(Li ne Organization)으로 돼 있어 業務의 進行過程을 迅速하게 處理할 수 있는 反面, 部門管理者가 모든 管理職能을 統括하고 있기 때문에 分業에 의한 管理活動의 專門化가 不足한 缺點을 갖고 있다.

따라서 旅行業도 經營活動의 圓滑한 遂行을 돕고 각 部門 서로간의 調整을 圖謀하여 最高經營者를 補佐하기 위한 參謀部를 두어야 할 것이다.

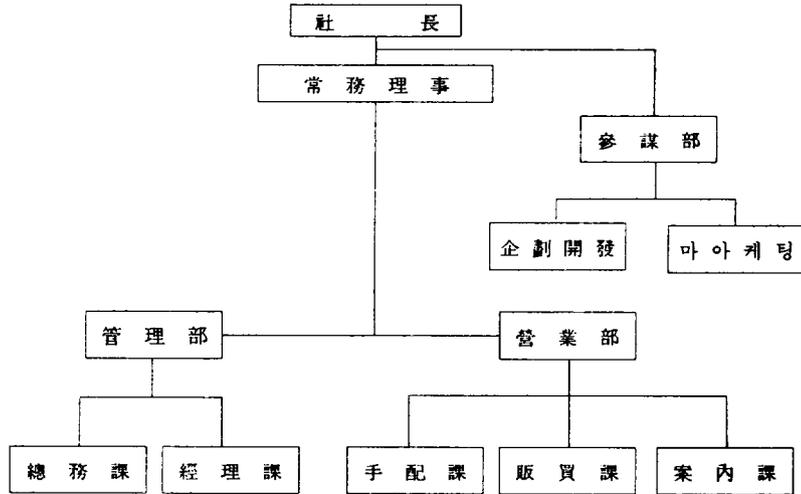
이 參謀部에는 旅行商品의 企劃業務와 마아케팅 담당부서를 두는 것이 좋을 것이다.

이러한 參謀部署를 갖춘 系線參謀組織(Line and Staff Organization)은 다음의 〈圖Ⅳ-3〉과 같이 나타낼 수 있다.

이러한 系線參謀組織의 운영과 함께 각 部署擔當者에게 權限과 責任을 最大한 賦與하여 組織의 合理化를 꾀하여야 할 것이다.

그리고 濟州地域 旅行業은 95%가 Inbound에 치중하고 있으므로, 海外市場의 확대를 통한 販賣增進으로 營業實績을 向上시키고, 濟州道民의 所得增大에 따른 旅行의 확대에 대비한 Outbound商品도 꾸준히 開發해 나아가는 것이

〈圖 IV-3〉 旅行業의 系線參謀組織表



資料：論者作成

중요하다.

旅行業經營은 豫約 및 販賣管理, 顧客管理, 未收金管理, 人事 및 給料管理의 經營管理 시스템을 수립하여야 한다.

최근의 科學技術의 發展은 旅行業에도 큰 영향을 미치고 있다. 즉 旅行社에 컴퓨터를 이용한 豫約 및 販賣시스템, 會計處理 시스템, 여행모니터장치(Trip Monitoring Devices)와 航空社가 開發한 PARS(Programmed Airline Reservation Systems)의 Computer System이 各 Travel Agents에 설치된 CRT (Cathode-Ray Tube)와 연결하여 豫約과 販賣網으로서 여행사 업무에 응용되고 있다.³⁰⁾

그러나 濟州地域의 小規模 旅行社가 이러한 技術적 프로그램을 도입하기에는 資金의 調達 및 그 운영관리에 어려움이 많을 것이다.

30) 金在珉, 前掲論文, pp.182~183.

그러므로 濟州地域 旅行業은 企業의 合併과 大型化로 새로운 經營組織을 도입하여 업무의 효율성을 기함은 물론, 經營合理化를 실현하기 위한 旅行業 經營管理 프로그램을 業體끼리 공동으로 開發하고 實行해 나아가야 할 것이다.

V. 結 論

經濟發展과 所得水準의 向上에 따른 可處分所得의 增加, 餘暇時間 增大, 道路 및 交通手段의 發達, 文化環境 改善 등에 의한 觀光客의 增加에 따라 觀光產業은 날로 成長하고 있다.

이러한 觀光產業의 發展에 결정적인 役割을 담당하고 있는 것이 旅行業이며 本 濟州地域은 '90年度에 3백만명 이상의 觀光客을 每年 誘致한다고 할 때, 濟州觀光의 媒體로서의 濟州地域 旅行業의 專門性和 社會的 責任이 강조되어야 한다는 것은 周知의 事實이다.

本 研究에서는 濟州地域 旅行業이 처해 있는 現況分析을 통하여 問題點을 도출하고 그 解決方案을 모색하여 보았다.

현재의 침체된 濟州地域 旅行業의 育成을 위해서는 무엇보다도 다음과 같은 事項들이 優先적으로 改善되어야 하겠다.

첫째, 現在 우리 나라의 旅行業은 都·小賣業의 機能分화가 안된 채 영세 旅行業體들이 난립하고 있으므로 이들에 대한 機能分화와 大型化를 유도해야 할 것이다.

둘째, 多様な 觀光客의 欲求에 부합될 수 있는 旅行商品을 적극 開發해야 한다.

셋째, 過當競爭으로 인한 旅行商品의 品質의 低下와 서어비스의 未洽 등 악 영향을 규제할 수 있는 觀光公正去來室을 新設하여야 한다.

네째, 濟州地域 旅行業의 成長·發展을 위해서는 高度의 전문성을 가진 人材를 確保해야 하며, 既存의 從事員에 대한 처우개선과 有資格 從事員의 확충으로 對顧客 서어비스를 向上시켜 나아가야 한다.

다섯째, 늘어나는 觀光需要에 적극적으로 대처하기 위해서는 現在 新規許可가 억제되고 있는 專賣버스業을 自律化 하여야 하며, 自律化에 의한 自由競爭으로 서어비스의 改善을 유도해야 한다.

여섯째, 旅行業의 經營組織을 系線參謀組織으로 바꾸고, 컴퓨터에 의한 經營管理 시스템을 수립함으로써 經營의 合理化를 도모해야 한다.

濟州地域은 우리 나라 어느 地域과 比較하더라도 遜色이 없는 觀光潛在力을 갖고 있으므로 本地域 觀光產業은 계속 번창할 것이다.

따라서 濟州觀光產業의 큰 比重을 차지하고 있는 旅行業은 經營의 合理化를 꾀함으로써 對顧客 서어비스를 向上시켜 나아가야 할 것이다.