

제주지역 관광산업 인력수급 예측

송재호* · 신왕근** · 고계성***

목 차	
I. 문제의 제기	III. 관광인력 수급예측
II. 선행 연구동향	IV. 결론 및 정책적 함의
	<참고문헌>

I. 문제의 제기

관광산업은 노동집약적 고용창출 산업이다.¹⁾ 관광산업은 미숙련 노동자에서부터 고급 전문인력에 이르기까지 다양한 종류와 기능의 인력을 필요로 한다.

특히 관광산업이 글로벌라이제이션에 힘입어 많은 부와 고용을 창출할 수 있는 전략 산업으로 주목되면서 세계 각국 각 지역은 관광산업 진흥과 이에 대응하는 인적자원 개발에 경쟁적으로 나서고 있다.²⁾ 이러한 현상은 우리나라의 각 지방자치단체들의 관광진흥활동에서도 두드러지게 나타난다.

* 제주대학교 관광개발학과 교수

** 제주관광대학 관광컨벤션산업과 교수

*** 제주관광대학 호텔경영과 교수

1) Robert C. Mill & Alastair M. Morrison, The Tourism System, 2nd edited, Englewood Cliffs, NJ:Prentice Hall International Inc, 1992, p. 286.

이 고용창출은 숙박시설, 식당관리, 관광안내 등에서 일어나는 직접적인 것과 그리고 건설업, 농업, 제조업과 관련하여 창출되는 간접적인 등으로 나눌 수 있다. 그리고 관광지가 지리적으로 떨어져 있기 때문에 여러 가지 하부구조(infrastructure)를 많이 요구하게 되며, 이러한 시설개발은 또 다른 일자리를 창출하게 된다.

2) 나정기, "관광인력 양성체계에 관한 개념적인 모델전개에 관한 연구," 관광정책학연구, 제4권 제2호, 1998, p. 2.

연구지역인 제주도의 경우도 1996년 내도관광객 400만명을 돌파한 이래 성장의 한계를 극복, 한국관광 1번지로서의 명성을 유지하기 위하여 안간힘을 다하고 있다. 그러나 관광산업의 활력을 뒷받침할 수 있는 인력수급에 대한 정책은 대단히 취약한 실정이다. 이는 궁극적으로 한국의 교육정책에서 기인하는 바 크다.

우리나라의 교육정책은 1980년대 이후 고학력자의 양적 확대에 높은 비중을 두어 왔기 때문에 산업현장의 인력수요를 고려한 균형적 인력공급은 도외시한 결과를 가져왔다³⁾.

우리 나라의 고학력 현상은 많은 고학력 실업자를 양산하면서도 산업현장에서는 오히려 인력이 부족한 구조적 결함을 초래한 것이다. 따라서 관광산업의 인력수급에도 이와 같은 구조적 불균형이 발생할 가능성을 쉽게 예상할 수 있는 일이며, 제주지역도 예외는 아니다. 제주도는 2010년 관광객 유치목표를 현재보다 340만명 증가한 635만명으로 설정하고 있다.⁴⁾

이것은 관광유동량 증가에 상응하는 만큼 관광공급 시설이 확충되고 또한 이를 담당할 수 있는 관광인력이 추가적으로 필요하게 됨을 의미한다.

제주도로서는 관광인력의 질적인 문제는 차치하고서라도 필요한 관광인력의 규모를 산정하고 이 요구량에 대해, 기존 노동시장으로부터의 재배분을 통해 충족시킬지 아니면 교육·훈련을 통해 새롭게 충원해야 할 지에 대한 정책의사결정 부서가 시급한 실정이다. 관광성장에 따른 과학적 인력수급 대책을 결여한다면 제주관광의 경쟁력을 약화시킬 뿐만 아니라 서비스의 부재로 작용할 가능성이 높다.

관광산업이 타산업에 비해 이직률이 매우 높은 점⁵⁾을 감안하면 더욱 그러하다. 나아가서 1차·3차산업으로 뚜렷하게 나누어져 있는 제주도의 산업구조상 관광인력 배분의 왜곡은 전체적인 노동시장의 인력배분까지 왜곡함으로써 전반적 산업발전에 애로로 작용할 수도 있다.

본 연구는 이러한 문제인식하에 제주지역의 관광산업에 필요한 인력수요를 예측하고 공급력을 추정함으로써 관광인력의 원활한 수급을 도모하고 관광인력 정책수립을 위한 기초자료를 제공하는 데 주안을 두고 이루어지고 있다.

3) 정진화, 고학력화와 인력정책의 방향, 산업연구원, 1996, p. 9.

4) 제주발전연구원, 제주도관광진흥기본계획, 2000. 11.

5) Kaak, Scott, and Giles, "The Weighted Application Blank : A Cost-Effective Tool that Can Reduce Employee Turnover," Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Vol.28, 1998,

II. 선행 연구동향

사회나 조직이 추구하는 목표를 보다 효율적으로 달성하기 위해서는, 필요한 인력에 대한 수요를 예측하고 그러한 수요를 충족시킬 수 있는 인력의 공급방안을 강구해야 한다. 인력수급에 대한 결정은 중요한 조직의 목적달성에 해당된다⁶⁾.

인적자원계획의 중심을 차지하는 인력예측(human resource forecasting)이란 조직목표의 효율적인 수행, 즉 능력의 향상을 위해 미래의 특정시점에 필요한 인원을 산정하고 여러 가지 환경변화에 따라 소요인력을 수정하고 유지시키는 활동을 의미한다. 이러한 인력예측은 협의의 인적자원계획이라고 불릴 정도로 그 역할이 중요하며, 앞으로 소요될 인력이 어느 정도인지를 추정하고 그 공급방안까지 강구하는 것을 계획의 영역으로 포함한다.⁷⁾

우리나라에서 중장기 인력수급 전망에 대한 연구⁸⁾는 1960년대 말부터 광범위하게 이

- 6) 이하형, "인적자원의 수요예측기법에 관한 연구," 충남대학논문, 제15집, 충남대학교, 1997, p. 458.
 7) 김대권, 관광인적자원 관리, 서울: 백산출판사, 1999, pp.46-47.
 8) 대부분의 인력수요 연구는 단위 생산액(산출량)에 상응하는 노동생산성의 변화추이를 전망함으로써 계획된 생산액(산출량) 달성을 위한 필요 노동량을 추정하는 방법을 가장 많이 사용하고 있다. 일반적으로는 노동형태(s)별(예를 들면 학력별, 직종별, 기능수준별 등)로 구분하여 인력수요가 예측되고 있다. 즉,

$$(1) E_s = \sum_i e_{si} x_i$$

e_{si} 는 산업부문 i 의 단위산출액에 상응하는 's'형태의 필요노동력 계수,
 x_i 는 산업부문 i 의 산출액,
 E_s 는 's'형태의 총 고용량

한편, 일정량의 재화를 생산하기 위하여 생산요소를 고정비율(fixed proportions)로 투입하는 형태의 생산함수를 통해서도 인력수요 추정을 생각할 수 있다.

$$(2) Q = \min\left[\frac{K}{a}, \frac{L}{b}\right]$$

이 경우 산출량은 $\frac{K}{a}$ 와 $\frac{L}{b}$ 중 작은 양이 된다. 또 산출량을 증가시키려면 어느 한 생산요소의 투입량만 증가시켜서는 안되고 같은 비율로 증가시켜야만 한다는 것을 의미한다. 인력수요는 기존의 피고용자가 이직함으로써 발생하는 대체수요와 새로운 시설이 들어섬으로써 발생하는 신규수요로 나누어서 예측될 수 있다. 대체수요는 평균 이직률에 의하여 쉽게 예측할 수 있는 반면에 신규수요의 예측은 식(2)를 기본으로 하여 얻을 수 있다. $K/L = a/b = k$ 의 고정비율을 알고 있을 때, 자본투입량을 알게 되면 필요한 노동투입량 $L=(K/k)$ 을 구할 수 있는 것이다. 그리고 직종별 인력수요의 예측

루어져 왔으며 경제 전체의 인력수급이나 과학기술인력을 중심으로 경제학적 모델에 입각, 계량적 기법을 활용한 연구가 주류를 이루고 있다.

김수곤 등(1981)⁹⁾은 인구구조의 예상변화에 따른 예상경제활동 참가율을 기준으로 유효노동공급을 추계하고, 회귀방정식을 이용하여 직종별 대분류에 따른 인력수요의 추세변화를 예측하였다.

김중수 등(1986)¹⁰⁾은 산출액의 증감에 따른 상대적 기술집중도의 변동성을 고려하여 부가가치 기준 생산함수에 의해 도출되는 노동계수의 변화를 추정함으로써 전체산업의 인력수급을 전망하였다.

박영범 등(1987)¹¹⁾은 인력수요를 기본적으로 산출량의 함수로 보고, 제조업분야의 산업기술인력을 대상으로 신출량과 고용량간의 회귀분석모형을 통해 기술계열별 인력수요를 전망하였다.

한국과학기술연구원(1989)¹²⁾은 기술인력을 대상으로 양적 및 질적 측면을 동시에 고려하여 주요 기술분야별 인력수요를 전망하면서, 한국의 경제활동인구, 총 취업인구, 전문기술직 중 과학기술 인력의 비중 등을 추정하고 선진 각국과 비교하였다.

박명수(1990)¹³⁾는 노동의 고학력화, 성별, 연령별 구성추이를 추가하여 질적 요소를 고려하면서 인력공급을 전망하였다. 한국경제에 대한 전망과 생산기술의 변화, 즉 생산과정에서 인력이 투입되는 취업계수(취업자수/산출액)를 통해 인력수요를 예측하였다.

이 연구는 기술별로 구분된 인력 사이에 아무 대체가능성이 없다는 가정을 하고 있다. 이러한 가정은 투입산출분석과 개념이 매우 비슷한 것으로서 최종 산출량이 고용

은 각 직종의 가중치 $l_s = L_s/L$ ($s = \text{직종 } s$)를 신규수요(L_{new})로 곱함으로써 얻을 수 있다.

여기서 식(1)과 식(2)를 비교하여 보면 식(1)에서의 노동/산출액 비율인 e_{st} 와 식(2)의 $b(=Q/L)$ 는 사실상 역수관계에 있다. 따라서 e_{st} 를 추정하여 인력수요를 예측한 방법이나 $K/L = a/b = k$ 의 고정비율을 통하여 인력수요를 예측하는 것은 동일하다고 볼 수 있다. 허향진·최병길·고필수, "제주도 관광산업의 인력수급 전망에 관한 연구," 호텔경영학연구, 제8권 제1호, 한국호텔경영학회, 1998에서 요약 재인용.

- 9) 김수곤·박원구·하태현, 복지사회의 인력정책과 직업안정, 한국개발연구원, 1981.
- 10) 김중수·박원구, "산업구조 변화와 인력정책," 한국개발연구, 한국개발연구원, 1986.
- 11) 박영범·정우천·조서현, "산업기술 인력과 정책방향," 산업기술연구, 한국산업기술연구원, 1987.
- 12) 한국과학기술원, 21세기를 향한 과학기술 인력의 장기수요 전망, 교육부문 보고서, 1989.
- 13) 박명수, 중장기 노동력 수급전망, 한국노동연구원, 1990.

수준을 결정하는 인력수급모형이라고 볼 수 있다.

관광인력의 수급전망에 관한 연구는 교통개발연구원이 분석한 것이 효시였다. 교통개발연구원(1988)¹⁴⁾은 시계열 자료를 활용하여 관광수용태세의 변화상태와 상호의존관계를 분석하면서 관광인력 수요를 추정하였다.

이장춘 등(1994)¹⁵⁾은 관광객 수요예측을 토대로 이를 충족시킬 수 있는 관광시설 적정공급량을 산출하고 이 공급량이 요구하는 관광인력 수요를 예측하는 방식으로 관광수급을 전망하였다. 여기에 활용된 모델식은 특정년도 적정인력은 특정년도 적정시설수에 시설당 적정 종사원수를 곱한(\times) 값이다..

최승담 등(1994)¹⁶⁾은 관광호텔과 여행업체를 관광산업의 대표적 주력업체로 선정하고 이를 중심으로 관광인력의 수요예측을 행하였다. 추계방식으로는 원단위(종업원수/호텔객실수, 종업원수/여행업체수)를 추정한 후 시계열 자료가 존재하는 관광호텔 객실수 및 여행업체수의 수요예측 결과치를 도출하고 여기에 고용원단위를 적용하는 방식으로 관광산업의 인력수요를 예측하였다. 관광인력 공급은 향후 관광분야 정규교육기관의 졸업자 배출추세가 거의 변함이 없을 것이라는 가정 하에 추정되었다.

허향진 등(1999)¹⁷⁾은 제주도종합개발계획이 성공적으로 추진될 경우 가장 우려되는 부문이 관광인력수급 문제라고 전제, 상품의 수요예측을 통해 총산출량을 추정하고 여기에 필요한 인력을 추정하는 경제학적 추정모델을 활용하여 제주도 관광산업 인력수요를 전망하였다. 단지 관광산업 총산출량의 추정값 대신 제주도종합개발계획에 의한 3개 관광단지 20개 관광지구의 관광시설 투자규모를 활용하였다.

Ⅲ. 관광인력 수급예측

1. 방법론과 전제

제주지역 관광사업체의 종사원수에 관한 기존 통계자료는 매우 불충분할 뿐만 아니라 시계열분석을 위한 과거자료도 축적되어 있지 않은 것이 현실이다.

또한 제주도종합개발계획에 의한 23개 관광단지·지구의 개발이 불투명한 실정에서

14) 교통개발연구원, 장기 관광수용 예측에 관한 연구, 1988.

15) 이장춘 외, 통일과 관광개발, 한국관광진흥연구원, 1994.

16) 최승담·최영문, 관광인력의 수급전망과 양성제도 개선방향, 교통개발연구원, 1994.

17) 허향진·최병길·고필수, 앞의 논문.

관광산업 부문의 총산출량을 추정하는 것도 논리적 일반성을 획득하기가 어렵다.

따라서 본 연구에서는 관광산업 인력수요 예측을 위하여 우선 기존자료를 통하여 먼저 원단위(종사원수/호텔객실수, 종사원수/여행업수)를 산출한다. 그리고 시계열 자료가 존재하는 관광호텔 객실수 및 여행업체수의 예측치를 도출하고 산출된 원단위를 적용함으로써 최종적으로 관광호텔 및 여행업 인력수요를 추정하는 방식을 채택하였다. 이를 위하여 지난 1989년~1999년의 10년간 제주도 관광사업체 수 및 호텔객실수의 시계열자료가 미래 수요를 전망하는데 활용되었다.

호텔업과 여행업을 제외한 기타 관광사업체의 인력수요 산정은 관광객과 1차적으로 관련을 맺고있는 관광진흥법상의 관광재이용시설업, 관광편의시설업 등에 한정하여, 이미 추정된 호텔업·여행업의 총 인력수요에 일정한 비율값(25%)을 곱하여¹⁸⁾ 도출하였다. 그리고 2000년 기준 제주도내 관광 교육기관의 배출예상 인력조사와 한국 서비스업 퇴직률 및 전업률을 감안하여 2000~2010년까지의 연도별 관광인력 공급량(기존공급량, 신규공급량, 공급요구량, 추가공급 필요량)을 추정, 인력수요와 비교·분석함으로써 정책적 함의를 발견하고자 하였다.

2 분석결과

1) 관광호텔 객실수 및 인력수요 예측

2010년까지 제주도 관광호텔(특1급, 특2급, 1급, 2급, 3급) 및 기타호텔(국민호텔, 휴양콘도미니엄, 가족호텔, 전통호텔업)의 객실수 추정은 전통적 추세분석법을 통하여 예측되었다.

2000년부터 2010년까지 11년간 호텔 객실수 예측치의 평균은 연간 9,717실로 추정되었다. 특1·2급 호텔 객실수는 4,017실, 1급 호텔 객실수는 3,165실, 2·3급 호텔 객실수는 1,342실, 그리고 기타 호텔의 객실수는 1,190실로 각각 나타났다.

2005년에는 총 9,585실로, 이 중에서 특1·2급 호텔 객실수는 3,976실, 1급 호텔 객실수는 3,120실, 2·3급 호텔 객실수는 1,307실, 기타 호텔의 객실수는 1,182실로 각각 예측되었다. 그리고 2010년에는 총 12,763실로, 이 중에서 특1·2급 호텔 객실수는 5,028실, 1급 호텔 객실수는 4,376실, 2·3급 호텔 객실수는 1,840실, 기타 호텔의 객실수는 1,519실로 각각 예측되었다.

18) 최승담·최영문, 앞의 논문.

<표 III-1> 목표연도별 관광호텔 객실수 추정 결과

(단위: 실)

연도 \ 등급	특1, 2급	1급	2, 3급	기타호텔	합 계
2000	3,134	2,094	953	890	7,071
2001	3,285	2,280	1,010	946	7,521
2002	3,445	2,476	1,073	1,004	7,998
2003	3,614	2,682	1,144	1,062	8,502
2004	3,791	2,898	1,222	1,122	9,033
2005	3,976	3,120	1,307	1,182	9,585
2006	4,169	3,352	1,399	1,244	10,164
2007	4,371	3,594	1,498	1,308	10,771
2008	4,581	3,846	1,604	1,375	11,406
2009	4,801	4,106	1,719	1,445	12,071
2010	5,028	4,376	1,840	1,519	12,763
평균	4,017	3,165	1,342	1,190	9,716

연도별로 호텔업에 종사하는 총 인력수요를 추정하기 위해 고용 원단위를 조사하였다. 다음의 <표 III-2>에 제주도 관광호텔 등급별 고용 원단위 조사결과가 제시되고 있다. 일반적으로 제주도 관광호텔 고용원단위는 대체로 낮은 것으로 분석되었다.

<표 III-2> 제주도 관광호텔 등급별 고용원단위 조사결과

구 분	특1급 ³⁾	특2급 ³⁾	1급 ³⁾	2급 ³⁾	3급 ³⁾	기타호텔 ⁴⁾
객실수(실) ¹⁾	1,679	898	1,318	369	162	171
종사원수(명) ²⁾	1,451	791	876	202	58	71
객실당 고용원단위	0.864	0.881	0.665	0.547	0.358	0.410
	0.870		0.665	0.490		0.410

주 ① 한국호텔업협회, 1997, 관광호텔운영실적, 1998.

② 한국관광호텔업협회, 전국관광호텔종사원현황 내부자료, 1997. 11. 21.

③ 표본수는 제주도내 특1급 5개, 특2급 5개, 1급 14개, 2급 7개, 3급 3개의 호텔로부터 산출된 것으로 객실수는 표본수 등급호텔 객실수들을 더하여 각각의 표본수로 나눈 수치임.

④ 기타호텔은 관광호텔의 객실수와 유사한 3곳을 임의로 선정하여 산출하였음.

제주도 관광호텔(특1급, 특2급, 1급, 2급, 3급) 및 기타호텔(국민호텔, 휴양콘도미니엄, 가족호텔, 전통호텔업)의 인력수요는 방법론에서 제시된 바와같이 「예측된 연도별 객실수 × 등급별 고용원단위」로 추정하였다.

2000년부터 2010년까지 11년간 호텔업 인력수요 예측치의 평균은 연간 6,744명으로 분석되었다. 이 중에서 특1·2급 호텔의 종사원수는 3,495명, 1급호텔 종사원수는 2,104명, 2·3급 호텔의 종사원수는 657명, 그리고 기타 호텔의 종사원수는 487명으로 각각 예측되었다.

2005년에는 총 6,657명으로, 이 중에서 특1·2급 호텔 종사원수는 3,459명, 1급호텔 종사원수는 2,075명, 2·3급 호텔 종사원수는 640명, 기타 호텔의 종사원수는 484명, 그리고 2010년에는 총 8,807명으로, 이 중에서 특1·2급 호텔 종사원수는 4,374명, 1급 호텔 종사원수는 2,910명, 2·3급 호텔 종사원수는 901명, 기타 호텔의 종사원수 622명으로 각각 예측되었다.

<표 III-3> 목표연도별 관광호텔 종사원수 추정 결과

(단위: 명)

연도 \ 등급	특1, 2급	1급	2, 3급	기타호텔	합 계
2000	2,726	1,392	466	364	4,948
2001	2,857	1,516	494	387	5,254
2002	2,997	1,646	525	411	5,579
2003	3,144	1,783	560	435	5,922
2004	3,298	1,927	598	460	6,283
2005	3,459	2,074	640	484	6,657
2006	3,627	2,229	685	510	7,051
2007	3,802	2,390	734	536	7,462
2008	3,985	2,557	785	563	7,890
2009	4,176	2,730	842	592	8,340
2010	4,374	2,910	901	622	8,807
평균	3,495	2,104	657	487	6,744

2) 여행업체수 및 인력수요 예측

여행업체수 추정은 일반여행업, 국외여행업, 국내여행업으로 나누어 전통적 추세분석법을 이용하여 예측되었다.

2000년부터 2010년까지 11년간 여행업체수 예측치의 평균은 연간 406개 업체로 예측되었다. 이 중에서 일반여행업이 24개 업체, 국외여행업이 59개 업체, 국내여행업이 323개 업체로 각각 추정되었다.

2005년에는 총 405개 업체, 이 중에서 일반여행업은 24개, 국외여행업은 58개, 국내여행업은 323개 업체, 그리고 2010년에는 총 542개 업체, 이 중에서 일반여행업은 32개, 국외여행업은 85개, 국내여행업은 425개 업체로 각각 예측되었다.

<표 III-4> 목표연도별 여행업체수 추정 결과

(단위: 개소)

연도 \ 종류	일반여행업	국외여행업	국내여행업	합 계
2000	17	36	224	277
2001	18	40	244	302
2002	19	44	263	326
2003	21	49	283	353
2004	22	53	303	378
2005	24	58	323	405
2006	25	63	343	431
2007	27	68	363	458
2008	29	74	384	487
2009	30	79	404	513
2010	32	85	425	542
평균	24	59	323	406

연도별로 여행업에 종사하는 총 인력수요를 추정하기 위한 여행업 업종별 고용원단위는 교통개발연구원이 지난 1994년에 한국의 여행업을 대상으로 표본조사하여 분석한 바 있는 고용원단위 분석결과치를 원용하였다.

<표 III-5> 한국 여행업 업종별 고용원단위

구 분	일반여행업	국외여행업	국내여행업	계
업체수(개수)	81	93	32	206
고용자수(명)	3,184	1,266	282	3,922
업체당 고용원단위	39.31	13.61	8.81	19.04

자 료 : 최승담·최영문, 앞의 책, pp. 13~15 참조하여 논자 재작성.

제주도 여행업(일반여행업, 국외여행업, 국내여행업)의 인력수요는 「예측된 연도별 여행업체수 × 기존에 조사·분석된 여행업 종류별 고용원단위」로 추정되었다.

2000년부터 2010년까지 11년간 여행업 인력수요 예측치의 평균은 연간 4,595명으로 추정되었다. 이 중에서 일반여행업은 942명, 국외여행업은 802명, 국내여행업은 2,850명으로 각각 예측되었다. 2005년에는 총 4,577명으로, 이 중에서 일반여행업 종사원수는 943명, 국외여행업 종사원수는 789명, 국내여행업 종사원수는 2,845명, 그리고 2010년에는 총 6,157명으로, 이 중에서 일반여행업 종사원수는 1,257명, 국외여행업 종사원수는 1,156명, 국내여행업 종사원수는 3,744명으로 각각 예측되었다.

<표 III-6> 목표연도별 여행업 종사원수 추정 결과

(단위: 명)

연도 \ 종류	일반여행업	국외여행업	국내여행업	합 계
2000	668	489	1,973	3,130
2001	707	544	2,149	3,400
2002	746	598	2,317	3,661
2003	825	666	2,493	3,984
2004	864	721	2,669	4,254
2005	943	789	2,845	4,577
2006	982	857	3,021	4,860
2007	1,061	925	3,198	5,184
2008	1,139	1,007	3,383	5,529
2009	1,179	1,075	3,559	5,813
2010	1,257	1,156	3,744	6,157
평균	942	802	2,850	4,595

3) 관광인력 수급분석

제주도 관광인력 수급분석은 다음의 <표 III-7>에서와 같이 인력수요와 인력공급으로 대별하여 제시하였다. 관광인력 수요예측치는 앞에서 추정된 호텔업 인력수요량, 여행업 인력수요량, 기타 관광사업체 인력수요량을 각각 제시하고 이를 합하여 총수요량으로 산정하였다.

<표 III-7> 관광인력 수급분석 결과

(단위: 명, %)

구분 연도	호텔업 수요량	여행업 수요량	기 타 수요량 ¹⁾	총 수요량 ²⁾	공 급 요구량 ³⁾	추가공급 필요량 ⁴⁾	신 규 공급량 ⁵⁾	총공급량 ⁶⁾
2000	4,952	3,131	2,020	10,103	9,310	793	2,282	10,103
2001	5,257	3,402	2,164	10,823	9,597	1,226	2,402	10,823
2002	5,582	3,663	2,311	11,556	10,281	1,275	2,542	11,556
2003	5,924	3,986	2,477	12,387	10,978	1,409	2,818	12,387
2004	6,284	4,255	2,634	13,173	11,767	1,406	2,898	13,173
2005	6,659	4,578	2,809	14,046	12,514	1,532	2,898	14,046
2006	7,052	4,862	2,978	14,892	13,343	1,549	2,978	14,892
2007	7,463	5,184	3,161	15,808	14,147	1,661	2,978	15,808
2008	7,893	5,530	3,355	16,778	15,017	1,761	3,058	16,778
2009	8,341	5,813	3,538	17,692	15,939	1,753	3,058	17,692
2010	8,809	6,159	3,742	18,710	16,807	1,903	3,058	18,710
평균	6,746	4,596	2,835	14,178	12,700	1,478	2,815	15,517

주 ① 관광진흥법상의 업종을 기준으로 하여 관광호텔업과 여행업에 종사하는 종사원 수를 전체의 75%로 산정하였으며, 관광객이용시설업·관광편의시설업 등 기타 관광사업체의 종사원수는 일반적용기준인 (호텔업+여행업)의 25%로 전제하였음.

② 총수요량 = 호텔업 수요량 + 여행업 수요량 + 기타 업종 수요량.

③ 공급 요구량은 = 전년도 총수요 × (1 - 상실률).

상실률은 한국의 1990~1999년 서비스업종 퇴직률과 전업률을 감안, 5%로 전제하였음.

④ 추가공급필요량 = 총수요량 - 기존공급량으로 신규 고용창출량으로 해석할 수 있음.

- ⑤ 신규공급량은 추가적으로 공급가능한 공급여력으로 도내 대학 관광 관련학과 졸업예정자수 합계임.
- ⑥ 총공급량 = 기존공급량 + 신규공급량.

관광인력 공급추정치는 공급요구량, 추가 공급필요량, 신규공급량, 총공급량으로 각각 추정하였다. 공급요구량은 전년도 총수요량에 (1-상실률)을 곱하여 산정하였는데, 상실률은 한국의 1990~1999년 서비스업종 퇴직률과 전업률을 감안하여 5%로 전제하였다.

추가 공급필요량은 총수요량에서 기존 공급량을 뺀(-) 값으로 신규 고용창출량으로 해석할 수도 있다. 신규공급량은 추가적으로 공급 가능한 공급여력으로 제주도내 교육기관 관광 관련학과 졸업예정자수로 추정하였다. 마지막으로 총공급량은 기존공급량에 신규공급량을 더한(+) 값으로 산정되었다.

한편 관광인력 신규공급량을 추정함에 있어 기초자료로 활용된 2000년 기준 제주도내 관광교육기관의 현황과 인력배출 규모는 다음 <표 III-8,9,10>과 같다.

<표 III-8> 2000년 기준 관광 관련 고등학교 재학생 현황

(단위 : 명)

학교 \ 구분	학 과	1학년	2학년	3학년	계
제주관광산업고	관 광 호 텔	30			
	관광외국어	90			
	관광골프관리	30			
	관 광 조 리	31			
	관 광 원 예	33			
소 계		214			214
제주해양고	관광외국어	30			
	관 광 공 예	30			
	관광해양레포츠	28			
소 계		88			88
고산산업고	관 광 경 영	33	35	45	
소 계		33	35	45	113
표선산업고	관 광 경 영	67	69	126	
	관 광 과	30	27		
소 계		100	104	171	375
총 계		432	131	171	790

<표 III-9> 2000년 기준 2년제 대학 관광 관련 학과 제학생 현황

(단위 : 명)

대 학	학 과	모 집 정 원		계
		주 간	야 간	
제주관광대학	호텔경영과	80	40	120
	카지노경영과	80		80
	관광컨벤션산업과	60		60
	관광의식산업과	80	40	120
	관광외국어계열	120	40	160
	관광레저스포츠계열	100	40	140
	소 계	520	160	680
	제주산업정보대	관광호텔경영전공	120	40
관광경영전공		80	40	120
관광외국어계열		280		280
관광식품조리계열		120	40	160
소 계		600	120	720
한라대학	관광경영과	80	20	100
	호텔조리과	120	40	160
	관광영어과	80	20	100
	관광일어과	80	20	100
	관광중국어과	40	60	100
	관광러시아어과	40		40
	소 계	440	160	600
총 계		1560	440	2000

<표 III-10> 2000년 기준 4년제 대학 관광 관련 학과 재학생 현황

(단위 : 명)

대 학교	학 과	모집정원		계
		주 간	야 간	
제 주 대 학 교	관광경영학과	40	30	
	관광개발학과	40		
	일어일문학과	40		
	중어중문학과	40		
	영어영문학과	40		
	독어독문학과	40		
	영 어 교육과	21		
소 계	261	30	291	
탐 라 대 학 교	호 텔 경 영	40		
	레 저 개 발	40		
	국제회의산업학	40		
	항공 서비스	40		
	소 계	160		160
총 인 원		421	30	451

관광인력 총수요량은 2000년부터 2010년까지 11년간 평균 14,178명으로 추정되었다. 이 중에서 호텔업 수요량은 6,746명, 여행업 수요량은 4,596명, 기타 관광사업체 수요량은 2,835명으로 각각 예측되었다.

2005년의 관광인력 총수요량은 14,046명(호텔업 수요량 6,659명, 여행업 수요량 4,578명, 기타 수요량 2,809명)으로 예측되었으며, 2010년의 경우 총수요량은 18,710명(호텔업 수요량 8,809명, 여행업 수요량 6,159명, 기타 수요량 3,742명)으로 예측되었다.

관광인력 총공급량은 2000년부터 2010년까지 연도별로 추정되었으며, 관광인력 총공급량의 11년간 평균치는 연간 15,517명으로 산출되었다. 2000년부터 2010년까지 요구되는 연도별 추가 공급필요량의 연평균치는 1,478명으로 분석되었다. 같은 기간 도내 관광 관련 학과를 이수하고 새로이 노동시장에 배출되는 신규공급량은 연평균 2,815명으로 추정되었다.

IV. 결론 및 정책적 함의

관광산업은 소비자와 생산자의 인적 접촉이 가장 높은 서비스 영역에 속하는 산업이다. 인적 서비스가 기계화·자동화로 대체되는 것이 한계가 있는 만큼, 당연한 결과로서 관광산업은 노동집약적 특성을 보인다. 특히 인적 서비스는 관광시설 못지않게 관광상품의 품질을 결정하는 중요한 요인으로 평가받고 있다.

지역살림을 책임질 미래산업으로 관광산업을 주목하고 있는 제주도로서는 경쟁력의 주요한 원천으로서 관광인력을 합리적으로 관리할 필요가 있다. 그럼에도 불구하고 그 기초가 되는, 제주도의 관광인적자원 계획과 정책은 대단히 미흡한 실정이다.

본 연구는 이러한 문제인식에서부터 출발, 연구문제를 해결하고자 향후 제주지역의 관광산업에 요구되는 인력수요를 예측하고 그 공급력을 추정하고 있다.

미래 관광인력의 수요를 예측하기 위하여 지난 1989년~1999년의 10년간 제주도 호텔객실수 및 여행업체수의 시계열자료와 업종별 고용원단위가 활용되었다. 또한 한국 서비스업의 퇴직률과 전업률, 제주도내 관광 관련 교육기관의 배출예상 인력 등에 기초하여 2000년부터 2010년까지의 연도별 관광인력 공급량(기존공급량, 신규공급량)이 추정되었다.

연구분석 결과, 제주지역의 관광인력 총수요량은 2000년부터 2010년까지 11년간 연평균 14,178명으로 추정되었다. 이 중에서 숙박업은 6,746명, 여행업은 4,596명, 관광객이용시설업·관광편의시설업 등 기타 관광사업체는 2,836명으로 각각 예측되었다.

제주지역의 관광인력 총공급량은 2000년부터 2010년까지 11년간 연평균 15,517명으로 추정되었다. 같은 기간 관광산업의 고용창출량(추가공급 필요량)은 총수요량에서 기존공급량을 뺀 값으로 연평균 1,478명으로 추계되었다. 2000~2010까지 11년간 매해 관광 관련 교육을 마치고 새로이 배출되는 인력의 신규공급량은 연평균 2,815명으로 집계되었다.

2000~2010년간 제주지역 관광산업 인력수급은 총공급량(연평균 15,517명)이 총수요량(연평균 14,180명)을 넘어서서 초과공급($15,517 - 14,180 = 1,337$ 명)되는 것으로 분석되었다. 이는 신규공급량(2,815명)에서 추가공급 필요량(1,478명)을 뺀 값과도 일치하는 것이다.

본 연구분석 결과치의 예측오차를 감안하더라도 제주도내 대학이나 고등학교의 관광 관련 학과를 졸업하고 이 부문에 취업하지 못하는 실업예상자 수가 연평균 1천명 규모이고 10년간 누적될 경우 그 규모가 1만명에 달한다면 이는 제주관광(공급측면)의 커다

란 손실이고 나아가서 사회적 문제로까지 비화될 소지가 있다.

따라서 관광인력 관리정책은 인력 공급력을 수요량에 맞게 축소하거나 아니면 인력 수요량을 공급량에 맞게 확대하는 시책을 선택적으로 추진할 필요가 있다. 인력 공급량의 축소는 현실적으로 어렵고 또한 바람직하지 못하기 때문에 관광인력 총수요량을 초과공급을 상쇄하는 수준으로 확대하는 것이 타당하다.

이를 위해서는 그 만큼 관광시설을 추가적으로 건설하거나 문화·생태 등 큰 시설투자 없이 관광수요를 창출, 인력수요량을 확대할 수 있는 관광시스템 리모델링을 추진할 필요가 있다.

본 연구는 많은 한계를 가지고 있다. 인력수급의 양적인 측면을 지나치게 강조한 점, 숙박업과 여행업을 중심으로 인력수요를 예측하고 이를 전체로 전체 관광산업 인력수요가 추정된 점 등이 본 연구의 한계로 지적될 수 있다. 뿐만 아니라 향후 호텔업이나 여행업과 같은 기존 2대 관광사업체를 벗어난 새로운 관광시설들이 건설·개업함에 따라 제주도 관광인력 수급분석은 크게 달라질 수도 있다.

그럼에도 불구하고 관광인력 관리정책의 도입 필요성을 밝히고 관광인력 수급분석이라는 프리즘을 통해 오늘날 제주관광이 당면하고 있는 '성장의 한계' 실상을 거증하는 한편, 관광경쟁력 뿐만 아니라 실업해소라는 사회복지의 차원에서도 관광분야 총수요량을 확대하는 경기부양책이 시급히 필요함을 환기한 점 등은 본 연구의 작은 의의라 할 수 있을 것이다.

향후 과제로 ① 보다 구체적이고 확실한 관광산업의 영역 규정, ② 관광 인력수요를 추정함에 있어 보다 과학적인 예측모델의 설계와 보다 정교한 예측기법의 도입, ③ 관광 인력수급 추정에 있어 관광상품시장과 관광인력시장과의 상관성 규명, ④ 관광품질의 향상을 가져올 수 있는 인적 서비스 고도화 방안 등에 대해서도 심도있는 연구가 이루어져야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 김대권, 관광인적자원 관리, 서울: 백산출판사, 1999.
- 김수곤·박원구·하태현, 「복지사회의 인력정책과 직업안정」, 한국개발연구원, 1981.
- 김중수·박원구, “산업구조변화와 인력정책”, 「한국개발연구」, 한국개발연구원, 1986.
- 나정기, “관광인력 양성체계에 관한 개념적인 모델전개에 관한 연구,” 관광정책학연구, 제4권 제2호, 1998.
- 박명수, 「중장기 노동력 수급전망」, 한국노동연구원, 1990.
- 박영범·정우천·조서현, “산업기술인력과 정책방향”, 산업기술연구원, 1987.
- 이하형, “인적자원의 수요예측기법에 관한 연구,” 충남대학논문, 제15집, 충남대학교, 1997.
- 이장춘 외, 통일과 관광개발, 한국관광진흥연구원, 1994.
- 정진화, 고학력화와 인력정책의 방향, 한국산업연구원, 1996.
- 최승담·최영문, 「관광인력의 수급전망과 양성제도 개선방향」, 교통개발연구원, 1994.
- 허향진·최병길·고필수, “제주도 관광산업의 인력수급 전망에 관한 연구,” 호텔경영학연구, 제8권 제1호, 한국호텔경영학회, 1998.
- 교육부, 교육통계연보, 1990~1999 각년호.
- 제주도, 제주도종합개발계획, 1994.
- 제주발전연구원, 제주도관광진흥기본계획, 2000.
- 한국과학기술원, 21세기를 향한 과학기술인력의 장기수요전망 <교육부문보고서>, 1986.
- 통계청, 경제활동인구연보, 1990~1999 각년호.
- Kaak, Scott and Giles, William, "The Weighted Application Blank: A Cost-Effective Tool that Can Reduce Employee Turnover," *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol. 28, 1998.
- Mill, R C & Alastair M. Morrison, *The Tourism System*, 2nd edited, Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall International Inc, 1992.