

최종보고서

# 관광산업 현황과 노조의 대응 전략

- 호텔 및 카지노 업종을 중심으로 -

전국서비스산업노동조합연맹

## — 연구진 —

연구책임자 : 이문호(워크인조직혁신연구소 소장)

공동연구자 : 박선호(한국산업기술대학교 연구교수)

장진숙(전국서비스산업노동조합연맹 객원연구위원)

최대근(밀레니엄힐튼 서울호텔 노조위원장)

# 목 차

<b>I. 서론</b> .....	<b>1</b>
1. 연구 배경 및 목적 .....	1
2. 연구 내용 및 방법 .....	2
<b>II. 관광산업의 현황</b> .....	<b>4</b>
1. 관광산업의 중요성 .....	4
2. 관광사업의 법적 분류 및 현황 .....	6
3. 관광사업체 노동자 현황 .....	14
4. 관광산업 사용자단체 조직 현황 .....	22
<b>III. 호텔업 현황</b> .....	<b>27</b>
1. 일반 호텔 현황 .....	27
2. 분양형 호텔 현황 .....	39
<b>IV. 카지노업 현황</b> .....	<b>47</b>
1. 카지노업의 의미와 분류 .....	47
2. 카지노업 조직 구조 .....	49
3. 카지노업 운영 현황 .....	51
4. 고용 및 노사관계 .....	53
5. 전망 .....	54
<b>V. 관광산업 노동실태</b> .....	<b>56</b>
1. 조사표본 .....	56
2. 노동조건 및 휴일휴가 .....	56
3. 직장생활과 노동환경 .....	61
4. 삶의 질과 일과 삶의 균형 .....	66
5. 감정노동과 건강 .....	68

6. 노사관계 .....	76
<b>VI. 코로나19의 영향 및 대응 .....</b>	<b>78</b>
1. 코로나19가 관광산업에 미친 영향 .....	78
2. 코로나19와 관광산업 노동에 미친 영향과 대응 .....	82
<b>VII. 노조의 대응 전략 .....</b>	<b>89</b>
1. 글로벌 관광산업의 동향 .....	89
2. 관광산업의 위기 .....	90
3. 코로나 위기 극복 전략 .....	93
4. 조직화 및 산별노조 건설 .....	98
<b>VIII. 맺는말 .....</b>	<b>118</b>
1. 관광산업의 현실 .....	118
2. 노조의 과제 .....	119
<b>참고문헌 .....</b>	<b>123</b>
[부록 1] 코로나19 극복을 위한 노·사 공동 협약서 .....	125
[부록 2] 관광산업위원회 합의문 전문 .....	126
[부록 3] 관광진흥기본계획 및 시행계획 (일부) .....	130
[부록 4] 케이-방역과 함께하는 관광 내수시장 활성화 대책 .....	160
[부록 5] 관광산업 규제혁신 추진방안 .....	167

## 표 목차

<표 I-1> 인터뷰 대상 및 일정 .....	3
<표 II-1> 관광의 기능 및 역할 .....	
<표 II-2> 관광사업의 분류 .....	7
<표 II-3> 관광사업체 추이 .....	8
<표 II-4> 2018년 지역별 관광사업체 수 .....	9
<표 II-5> 관광사업체 연간 매출액 추이 .....	10
<표 II-6> 관광사업체 1개소 평균 매출액 추이 .....	10
<표 II-7> 관광숙박업 매출액 추이 .....	11
<표 II-8> 카지노업 매출액과 이용객 수 추이 .....	12
<표 II-9> 관광사업체 노동자수 추이 .....	15
<표 II-10> 관광사업체 1개소 평균 노동자수 추이 .....	16
<표 II-11> 관광사업체 근무기간별 노동자수(2018년) .....	19
<표 II-12> 관광사업체 업종별 노동자 자격증 보유자수(2018년) .....	22
<표 II-13> 호텔, 관광, 숙박업 관련 협단체 현황 일부 .....	24
<표 III-1> 관광사업체 분류 일부 .....	
<표 III-2> 호텔업 표준산업분류(10차 개정) .....	27
<표 III-3> 관광숙박업 현황(2018년 12월 기준) .....	30
<표 III-4> 호텔 운영방식 구분별 장단점 .....	31
<표 III-5> 전국 관광호텔업 등록 현황(2018년 12월 기준) .....	34
<표 III-6> 호텔업 주요 직무 .....	36
<표 III-7> 숙박시설 구분 .....	41
<표 III-8> 전국 분양형 호텔 공급 현황 .....	42
<표 IV-1> 관광사업 분류 일부 .....	
<표 IV-2> 호텔업 표준산업분류(10차 개정) .....	48

<표 IV-3> 국내 카지노업체 현황(종합)(20년 4월 기준) .....	52
<표 V-1> 2018 서비스연맹 조합원 삶의 질 실태조사 사업장별 분포 .....	56
<표 V-2> 노동시간 분포 .....	57
<표 V-3> 점심시간 분포 .....	57
<표 V-4> 1일 평균 노동시간 .....	58
<표 V-5> 임금수준과 임금분포 .....	58
<표 V-6> 월평균 임금 .....	59
<표 V-7> 휴가 .....	59
<표 V-8> 연차휴가 사용 실태 및 보상방법 .....	60
<표 V-9> 육아휴직 사용실태 .....	60
<표 V-10> 직장생활 만족도 .....	61
<표 V-11> 사업장 내 인력 적정 만족도 .....	62
<표 V-12> 사업장 내 인력부족 대처 방법 .....	63
<표 V-13> 이직 의사 및 이직 후 동종업계 종사 의향 .....	64
<표 V-14> 휴게실 사용여부와 휴게실 사용 만족도 .....	65
<표 V-15> 화장실 분리여부 및 화장실 만족도 .....	66
<표 V-16> 퇴근 후 업무 경험 .....	66
<표 V-17> 일과 삶의 균형 만족도 .....	67
<표 V-18> 일과 삶의 불균형 이유 1,2순위 .....	67
<표 V-19> 일과 삶의 불균형으로 인한 인간관계 및 사회적 관계 변화 1,2순위 .....	68
<표 V-20> 고객으로부터 폭언, 폭행, 성희롱, 괴롭힘 경험 .....	69
<표 V-21> 고객으로부터 폭언, 폭행, 성희롱 등 해소 위한 프로그램 및 휴가 경험 .....	70
<표 V-22> 감정노동 상황별 실태 및 인식 .....	70
<표 V-23> 5대 질환 진단과 치료 및 현재 증상 .....	71
<표 V-24> 지난 3년간 직장에서 손상 및 질병·재해 경험 .....	72
<표 V-25> 지난 3년간 업무상 질병이나 재해 정도 .....	73
<표 V-26> 지난 6개월간 몸이 아픈데도 나와 일을 한 경험 .....	74
<표 V-27> 근골격계 증상 여부 .....	75
<표 V-28> 근골격계 증상1(목, 어깨, 팔/팔꿈치, 허리) .....	75

<표 V-29> 근골격계 증상2(손/손목, 다리, 무릎, 발/발목) .....	76
<표 V-30> 노사관계 만족도 .....	77
<표 VI-1> 관광산업 주요지표 .....	78
<표 VI-2> 외래객 입국·국민해외여행객 증감 .....	78
<표 VI-3> 관광수입·지출현황 .....	79
<표 VI-4> 관광숙박업 분류 개편 .....	81
<표 VI-5> 관광·서비스업 유관 업종 고용보험 가입자수 증감 .....	83
<표 VI-6> 관광·서비스업 유관 업종 노동자수 동향 .....	83
<표 VI-7> 코로나19가 관광·호텔 사업장과 노동자에게 미치는 영향 .....	83
<표 VI-8> 관광산업 생태계 유지와 고용안정을 위한 긴급 노사정 합의문 주요내용	86

## 그림 목차

[그림 II-1] 관광숙박업 1개소 평균 매출액 추이 .....	11
[그림 II-2] 연간 영업개월수 구성비(2018년) .....	13
[그림 II-3] 1일 평균 영업시간 구성비(2018년) .....	13
[그림 II-4] 월 평균 휴무일수 구성비(2018년) .....	14
[그림 II-5] 관광사업체 노동자수 추이(2016-2018) .....	15
[그림 II-6] 관광사업체 고용형태별 노동자 수 구성비(2018년) .....	17
[그림 II-7] 관광사업체 성별 노동자 수 구성비(2018년) .....	17
[그림 II-8] 관광사업체 연령별 노동자 수(2018년) .....	18
[그림 II-9] 관광사업체 학력별 노동자 수(2018년) .....	19
[그림 II-10] 관광사업체 존속기간별 노동자수(2018년) .....	20
[그림 II-11] 관광사업체 신규 채용자수 추이(2016-2018) .....	21
[그림 II-12] 한국관광협회중앙회 조직도 .....	23
[그림 III-1] 호텔 조직구성 예시 .....	35
[그림 III-2] 분양형 호텔의 사업구조 .....	40
[그림 III-3] 제주도 호텔 분양 현황(2015.4월 말 기준) .....	42
[그림 IV-1] 카지노업 조직 구조 예시(GKL) .....	50
[그림 IV-2] 카지노업장 부서 구분 예시(랜딩카지노) .....	51
[그림 VI-1] 코로나상황에 따른 여행의사 .....	80
[그림 VII-1] 글로벌 관광객 추이(1950~2030) .....	90
[그림 VII-2] 산업에 미치는 코로나 영향 매트릭스 .....	92
[그림 VII-3] 코로나 2차 대유행 시 경제성장률 .....	93
[그림 VII-4] 코로나 위기 대응조치 .....	95
[그림 VII-5] 향후 6-12개월 동안 필요한 조치 .....	96



# I. 서론

## 1. 연구 배경 및 목적

본 연구는 호텔과 카지노를 중심으로 관광산업의 현황과 노동실태를 파악하고, 이를 토대로 노조 조직화에 활용할 수 있는 방안을 모색하면서 동시에 관광·레저 업종 산별을 위한 정책적 기초자료를 마련하는 데 목적이 있다.

관광은 고전적인 의미의 휴가 여행뿐만 아니라 비즈니스 및 교육 여행도 포함한다. 숙박 및 요식업, 여행 준비 및 여행사, 교통수단 등 통상적인 관광산업 외에도 관광의 수입 및 고용 효과는 소매, 공예, 건강, 레저 및 문화와 같은 다양한 다른 경제에도 긍정적인 영향을 준다. 관광은 또한 경제적으로 약한 (농촌)지역의 경제를 강화시키기도 한다. 관광은 많은 기업과 지역의 경제 구조와 생존을 보장하고 일자리를 만든다.

이러한 경제적 효과 외에도 관광은 문화, 역사 및 조경의 보존과 전통의 유지에도 중요하다. 문화 행사와 관광 명소에 대한 방문객의 관심은 한편으로는 자연과 풍경 그리고 현지의 전통을 보존하려는 의지를 높이고, 다른 한편으로는 이를 통해 수입을 창출도 가능하다.

관광은 또한 문화 교류, 국제 이해 및 평화 유지 수단이기도 하다. 관광은 국경을 넘어 삶의 지평을 넓히고 존중, 관용 및 다양성을 가르친다. 따라서 관광의 중요성은 경제 지표가 설명하는 것보다 훨씬 높다.

그런데 이러한 관광산업이 큰 도전에 직면해 있다. 하나는 국제 정치적 문제이며, 다른 하나는 코로나 팬데믹으로 인한 관광산업의 위축이다. 앞서 언급했듯이 관광은 국제적이며 다문화적 성격을 갖는다. 그러나 최근 벌어지는 국가적 보호주의와 정치적 갈등은 관광산업을 근본적으로 흔들고 있다. 최근 한국은 이른바 ‘사드 보복’으로 중국인 관광객이 줄어들어 5조5000억 원에 달하는 관광 수입이 급감했으며, 일본의 역사적 인식의 문제로 인한 정치적 갈등과 ‘무역 보복’은 관광산업에 큰 피해를 주었다.

이와 함께 아직도 계속되는 코로나19 사태는 ‘재앙’이라 부를 만큼 엄청난 관광산업의 위기를 가져왔다. 인구의 이동과 대면의 제한으로 가장 큰 피해를 입는 산업이

관광이다. 이동과 대면 서비스가 없다면 관광 자체가 존재할 수가 없다. 5월 외래관광객과 국민해외관광객은 전년 대비 98% 정도나 줄었다. 이에 따라 여행업의 매출은 90% 이상 감소했고, 관광숙박업 매출도 반 이상이 감소했다. 정부는 관광산업을 특별고용지원업종으로 지정, 고용유지지원금 등을 통해 지원에 나서고 있으나 아직도 위기가 끝날 기미는 보이지 않는다. 이러한 상황에서 사용자 측의 일방적인 연차 사용 강요, 휴업 실시, 무급 휴직, 구조조정 등으로 노동자들의 고용과 생존권이 위협받고 있는 실정이다.

이 같은 상황을 극복하기 위해서는 관광산업의 미래를 도모하고 노동자의 고용 및 삶의 질을 향상시키는 노조의 정책적 개입이 필수적이다. 이는 현재의 기업별 노조로서는 한계가 있다. 개별 기업의 좁은 울타리를 벗어나 전체 산업적, 사회적 관점에서 접근해야 한다. 산별노조의 건설이 요구되는 이유이며, 본 연구가 지향하는 바가 여기에 있다.

## 2. 연구 내용 및 방법

본 연구는 먼저 국내 관광산업의 전체적 현황을 파악한다(Ⅱ장). 여기서는 관광산업의 고용 및 지역발전의 파급효과 등 관광산업이 갖는 사회적, 경제적 중요성에 대해 논의하고, 관광산업의 법적 분류와 사업체 및 매출액 추이, 노동자 현황 및 사용자단체 현황 등을 서술한다. 다음 Ⅲ장에서는 호텔업 현황을 분석한다. 여기서는 먼저 업종분류 및 일반 호텔의 조직구조 및 직무, 고용형태 등에 대해 파악할 것이다. 그리고 분양형 호텔 현황에 대해 살펴본다. 분양형 호텔의 개념과 사업구조, 현황과 노사관계 등을 중점으로 다루고자 한다. Ⅳ장에서는 카지노업에 대해 다룬다. 여기서는 카지노업의 개념과 동향, 조직구조, 운영현황, 고용 및 노사관계 등을 분석할 것이다.

V장에서는 관광산업의 노동실태를 분석한다. 2018년 서비스연맹에서 조사했던 실태조사를 기반으로 노동시간 및 휴가, 임금, 직장생활과 노동환경, 삶의 질, 감정노동과 건강, 노사관계 등을 서술한다. VI장은 현재 가장 큰 사회적 이슈인 코로나의 영향과 대응에 대해 다룬다. 먼저 코로나가 관광산업과 노동에 미친 영향을 파악하고 이에 대한 노사정의 대응 방식에 대해 논의한다.

다음 VII장에서는 노조의 대응 전략에 대해 논의한다. 먼저 관광산업의 글로벌 동

향과 코로나 사태로 인한 산업적 위기를 극복하기 위해서는 노조의 정책적 개입이 필수적임을 강조한다. 그리고 노조가 정책적 개입을 위해서는 노조조직 확대와 산별노조 건설이 필요하다는 점을 역설하고, 사례분석을 통해 그 가능성을 찾아본다. 마지막 VIII장에서는 관광산업이 처해 있는 현실과 이를 극복하기 위한 노조조직 확대와 산별노조의 과제를 중심으로 본 연구가 주는 시사점을 정리해 본다.

본 연구의 방법으로는 문헌분석과 인터뷰를 활용했다. 관광산업 현황은 주로 정부와 사용자협회의 각종 통계자료, 여러 기관의 연구보고서 등에 의존했으며, 노사관계와 노조의 대응 전략의 경우, 주로 인터뷰를 활용했다. 특히 VII장의 3절(조직화 및 산별노조 건설)은 전적으로 인터뷰에 의존했다. 본 연구를 위해 수행한 인터뷰 대상과 일정은 다음과 같다.

<표 1-1> 인터뷰 대상 및 일정

구분	소재지	기관명	일시	대상	비고
호텔	서울	A호텔	2020.02.18	노조 위원장, 정책실장	2인
호텔 (분양형)	속초	B호텔	2020.06.12	노조 위원장	1인
호텔	경주	C호텔	2020.06.19	노조 위원장, 사무국장	2인
리조트	제주	D카지노	2020.06.26	지부장, 사무국장	2인
호텔 (분양형)	제주	E호텔	2020.06.26	지부장	1인
노조	제주	제주지역 산별노조	2020.06.26	노조 위원장, 사무국장	2인
호텔	서울	F호텔	2020.07.15	노조 위원장	1인

## II. 관광산업의 현황

### 1. 관광산업의 중요성

#### 가. 관광산업의 의미

UN세계인권선언 48조에 따르면, 관광은 인권을 바탕으로 둔 인간의 기본적인 활동으로 볼 수 있고, 세계관광윤리강령(2001)에서는 관광이 국내외 교류에 기여하고, 사회의 지속가능성을 높이는 유용한 수단이 되는 중요한 활동으로 보고 있다.

우리나라 관광기본법에서는 관광을 통해 국제적 활동을 추진할 수 있고, 경제 활성화 및 복지 향상이 가능하다고 보고 있으며, 이에 법령으로 규정하여 적극적으로 관광의 발전을 추진하고 있다.

<표 II-1> 관광의 기능 및 역할

구분	내용
UN 세계인권선언 제48조 (1948.12.10.)	사람에게는 쉼 권리가 있다. 무한정 일하는 것이 아니라 노동 시간은 합리적으로 제한되어야 하며, 정기적인 유급휴가를 포함한 휴식과 여가를 누릴 권리를 갖는다.”
세계관광윤리강령 (2001.12)	관광의 역할과 기능은 민족 간, 그리고 사회 간 상호이해와 존중에 기여, 개인 및 단체 수행을 위한 수단, 지속가능한 개발 수단, 인류 문화유산의 이용과 향상에 공헌, 국가와 지역 사회에 유익한 활동
우리나라 「관광기본법」 제1조	이 법은 관광진흥의 방향과 시책에 관한 사항을 규정함으로써 국제친선을 증진하고 국민경제와 국민복지를 향상시키며 건전한 국민관광의 발전을 도모하는 것을 목적으로 한다.

주 : 김상태 외(2016: 17) 재구성.

#### 나. 관광산업의 파급효과 및 기여도

김상태 외(2016)는 관광산업이 기여하는 바를 크게 네 가지로 구분하여, 관광산업이 국가 경제 발전, 고용 창출, 지역의 발전, 국민 행복 증진에 기여한다고 제시한 바 있다.

국가 경제의 발전 차원에서 보면, 관광산업은 국가적으로 국제수지 개선, 고용의 창출, 재정 수입의 증대, 지역개발, 국가 이미지 향상 등으로 우리나라 경제와 사회 발전에 크게 기여하는 산업이다. 고용 창출 측면에서 볼 때, 세계관광기구에서도 관광산업을 고용창출의 엔진이라 언급하고 있듯, 세계 각국은 관광산업에 주목하고 있으며, 관광시장 수요가 변화함에 따라 관광산업에서 신규 직종이 생겨나기도 한다. 또한, 지역발전 차원에서는 지자체별로 지역 경제를 활성화할 수단으로 관광산업 분야 정책 수립에 힘쓰고 있으며, 관광에 따르는 소비 활동을 통한 지역 인프라 개선 효과가 발생할 수 있다. 한편, 국민행복의 증진이라는 측면에서 관광은 가족의 유대감을 높이고, 사회 공동체 의식을 제고하는 등 인간의 행복감을 높이는 역할을 담당하고 있다고 볼 수 있다(김상태 외, 2016).

관광산업이 국민경제를 활성화하는 데 크게 기여하고 있음을 정량적으로 분석한 결과를 살펴보면 다음과 같다.

한국은행이 제공하는 산업연관표를 활용하여 관광산업의 파급효과를 분석한 결과에 의하면, 관광산업이 타 산업보다 소득·고용·취업·부가가치·세수 유발승수, 부가가치율, 외화가득률 등에서 높게 나타나 관광산업이 국민경제를 활성화하는 데에 크게 기여한다고 분석되었다(이강욱, 2011). 특히, 관광산업 부가가치율은 57.2%로, 전 산업 평균 42.2%, 제조업 평균 25.5%보다도 높았고, 취업유발계수는 0.0209로 전 산업 평균치인 0.0152보다 높게 나타나 고용창출효과가 높은 산업으로 나타났다(이강욱, 2011).

#### 다. 관광산업의 고용 전망

WTTC(세계여행관광협회)에 의하면 세계적으로 2018년 기준 도시의 여행·관광은 도시 GDP의 4.4%(US\$ 691억)를 차지했고, 일자리 1,700만 개를 창출했다고 보고하였다. 이는 도시 총 고용의 5.7%를 차지하는 것으로 파악되어, 국제적으로 여행 및 관광산업은 경제성장과 일자리 창출을 견인하는 정도가 큰 것으로 파악된다(WTTC, 2019).

관광·레저산업ISC(인적자원개발위원회)가 국내 5년(2017-2021) 관광 및 레저산업 분야 인력수요를 예측한 바에 따르면, 관광·레저산업의 사업체는 2011년 이후 꾸준히 증가세를 보였다. 관광·레저산업 중 영향력이 큰 여행업, 관광숙박업 및 호텔업,

국제회의업, 카지노업을 중심으로 인력 증가 전망을 보면, 여행업의 경우 109,729명(2017년)에서 169,538명(2021년)으로 증가, 국제회의업의 경우 13,001명(2017년)에서 14,758명(2021년)으로 증가, 카지노업의 경우 9,693명(2017년)에서 12,400명(2021년)으로 증가할 것으로 전망되었다. 호텔업을 포함하는 관광숙박업의 노동자 인력은 2017년 76,605명에서 5년 뒤인 2021년 89,755명으로 증가할 것으로 전망되었고, 특히, 상용근로자의 경우 59,384명(2017년)에서 68,197명(2021년)으로 증가할 것으로 전망되어(관광·레저산업ISC, 2018), 관광산업분야가 고용에 미치는 파급효과가 적지 않은 것으로 보인다.

## 2. 관광사업의 법적 분류 및 현황<sup>1)</sup>

관광진흥법에 의하면, 관광사업(관광진흥법 제2조)이란, 관광객을 위하여 운송·숙박·음식·운동·오락·휴양 또는 용역을 제공하거나 그 밖에 관광에 딸린 시설을 갖추어 이를 이용하게 하는 업(업)을 말한다.

### 가. 분류

관광진흥법에 의한 관광사업은 크게 여행업, 관광숙박업, 관광객이용시설업, 국제회의업, 카지노업, 유원시설업, 관광편의시설업 등으로 구분한다.

여행업은 일반여행업, 국외여행업, 국내여행업으로 구분되고, 관광숙박업은 호텔업 및 휴양 콘도미니엄업으로 구분되며, 관광객 이용시설업의 경우, 전문휴양업, 종합휴양업, 야영장업, 관광유람선업, 관광공연장업, 외국인관광 도시민박업으로 구분된다. 한편, 국제회의업은 국제회의시설업과 국제회의기획업으로 구분되고, 카지노업은 세부적인 분류체계가 없다.

유원시설업은 종합유원시설업, 일반유원시설업, 기타유원시설업으로 구성되고, 관광편의 시설업은 관광유흥음식점업, 관광극장유흥업, 외국인전용 유흥음식점업, 관광식당업, 관광순환버스업, 관광사진업, 관광펜션업, 관광궤도업, 한옥체험업, 관광면세업, 관광지원서비스업으로 분류된다.

---

1) '관광사업의 현황' 내용은 문화체육관광부와 한국문화관광연구원이 수행한 「2018년 기준 관광사업 체조사」 통계보고서를 참고하여 작성함

<표 II-2> 관광사업의 분류

대분류	중분류	세분류
여행업	일반여행업	
	국외여행업	
	국내여행업	
관광숙박업	호텔업	관광호텔업, 수상관광호텔업, 한국전통호텔업, 가족호텔업, 호스텔업, 소형호텔업, 의료관광호텔업
	휴양 콘도미니엄업	
관광객 이용시설업	전문휴양업	
	종합휴양업	제1종 종합휴양업, 제2종 종합휴양업
	아영장업	일반아영장업, 자동차아영장업
	관광유람선업	일반관광유람선업, 크루즈업
	관광공연장업	
	외국인관광 도시민박업	
국제회의업	국제회의시설업	
	국제회의기획업	
카지노업		
유원시설업	종합유원시설업	
	일반유원시설업	
	기타유원시설업	
관광 편의시설업	관광유희음식점업	
	관광극장유희업	
	외국인전용 유희음식점업	
	관광식당업	
	관광순환버스업	
	관광사진업	
	관광펜션업	
	관광계도업	
	한옥체험업	
	관광면세업	
	관광지원서비스업	

출처: 관광진흥법 내용 재정리.

#### 나. 관광사업체 운영 현황

관광진흥법에 근거, 등록·허가·신고·지정된 전국의 관광사업체 수는 33,452개로 파악된다(2018년 12월 31일 기준).

이를 업종별로 보면, 전체 관광사업체 중 여행업이 19,039개(56.9%)로 가장 많았고, 관광객이용시설업 4,323개(12.9%), 관광편의시설업 4,077개(12.2%), 유원시설업 3,000개(9.0%), 관광숙박업 2,110개(6.3%), 국제회의업 886개(2.6%), 카지노업 17개(0.1%) 순으로 나타났다.

<표 II-3> 관광사업체 추이

구분	사업체수				구성비			
	2016	2017	2018	증감률	2016	2017	2018	증감
전체	27,696	33,089	33,452	1.1	100.0	100.0	100.0	-
여행업	16,605	19,944	19,039	-4.5	60.0	60.3	56.9	-3.4
관광숙박업	1,716	1,843	2,110	14.5	6.2	5.6	6.3	0.7
관광객이용시설업	3,168	3,963	4,323	9.1	11.4	12.0	12.9	0.9
국제회의업	700	890	886	-0.4	2.5	2.7	2.6	-0.1
카지노업	17	17	17	-	0.1	0.1	0.1	0.0
유원시설업	1,782	2,548	3,000	17.7	6.4	7.7	9.0	1.3
관광편의시설업	3,708	3,684	4,077	5.0	13.4	11.7	12.2	0.5

자료 : 문화체육관광부(2019: 35) 재인용.

또한, 지역별로 살펴보면, 서울이 11,561개(34.6%)로 가장 많았으며, 그 다음으로 경기 4,402개(13.2%), 제주 2,251개(6.7%), 부산 1,977개(5.9%) 등의 순으로 나타났다.

2018년 관광숙박업과 카지노업의 사업체 수를 보게 되면 2,127개이며, 카지노업은 2016-18년 사업체수는 변동이 없다. 카지노업은 서울 3개, 제주 8개, 부산, 강원 각 2개, 대구와 인천에 각 1개씩 있는 것으로 나타났다. 양적으로 서울과 제주 지역의 카지노업 사업체가 많아 내 노조 조직화에 관심을 기울여야 할 지역으로 보인다.



<표 II-4> 2018년 지역별 관광사업체 수

(단위 : 개)

	전체	여행업	관광숙박업	관광객이용시설업	국제회의업	카지노업	유원시설업	관광편의시설업
서울	33,452	19,039	2,110	4,323	886	17	3,000	4,077
부산	11,561	8,518	440	1,130	563	3	308	599
대구	1,021	665	23	52	35	1	103	141
인천	1,025	449	147	135	11	1	140	143
광주	733	550	13	24	22	0	64	60
대전	631	422	17	8	31	0	98	55
울산	463	232	15	36	9	0	91	80
세종	117	69	0	7	3	0	24	14
경기	4,402	2,126	170	610	50	0	763	683
강원	1,403	372	144	571	19	2	139	155
충북	721	386	31	149	4	0	103	48
충남	1,018	389	42	239	2	0	150	196
전북	1,347	532	50	267	10	0	110	377
전남	1,536	556	257	199	3	0	146	375
경북	1,622	548	82	326	14	0	177	475
경남	1,625	688	109	299	17	0	277	234
제주	2,251	1,340	416	107	33	8	80	267

자료 : 문화체육관광부(2019: 37) 재인용.

#### 다. 관광사업체 매출 현황

관광진흥법에 근거, 등록·허가·신고·지정된 전국의 관광사업체 연간 총 매출액은 25조 4,291억원으로 2017년 대비 1.2% 감소한 것으로 나타났다(2018년 12월 31일 기준). 업종별로 보면 여행업의 매출액이 8조 4,622억원으로 가장 많았고, 다음으로 관광숙박업(7조 6,644억원), 카지노업(3조 254억원), 관광편의시설업(1조 9,822억원), 유원시설업(1조 9,709억원), 국제회의업(1조 3,033억원), 관광객이용시설업(1조 207억원) 순이었다(문화체육관광부, 2019).

2017년에 비해 국제회의업(10.4% 감소)과 관광숙박업(8.9% 감소), 관광객이용시설업(7.5% 감소), 유원시설업(3.1% 감소)의 매출액은 감소한 반면, 그 외 3개 업종(카지노업, 관광편의시설업, 여행업)의 연간 총 매출액은 증가했으며, 특히 카지노업(10.8% 증가)의 매출액 증가 비율은 타 업종에 비해 높게 나타났다.

<표 II-5> 관광사업체 연간 매출액 추이

(단위 : 백만원, %, %p)

구분	연간 총 매출액				구성비			
	2016	2017	2018년	증감률	2016	2017	2018	증감
전체	25,036,016	25,735,937	25,429,075	-1.2	100.0	100.0	<b>100.0</b>	-
여행업	7,642,672	8,113,436	8,462,198	4.3	30.5	31.5	<b>33.3</b>	1.8
관광숙박업	8,268,323	8,411,162	7,664,356	-8.9	33.0	32.7	<b>30.1</b>	-2.5
관광객이용시설업	885,160	1,103,859	1,020,730	-7.5	3.5	4.3	<b>4.0</b>	-0.3
국제회의업	1,837,698	1,454,581	1,303,342	-10.4	7.3	5.7	<b>5.1</b>	-0.5
카지노업	2,903,309	2,730,339	3,025,354	10.8	11.6	10.6	<b>11.9</b>	1.3
유원시설업	1,929,240	2,033,276	1,970,884	-3.1	7.7	7.9	<b>7.8</b>	-0.2
관광편의시설업	1,569,612	1,889,285	1,982,210	4.9	6.3	7.3	<b>7.8</b>	0.5

자료 : 문화체육관광부(2019: 41) 재인용.

2018년 1개 관광사업체당 연간 평균 매출액은 7억 60백만원으로 전년 대비 소폭 감소했는데, 이를 업종별로 보면 카지노업(1,779억 62백만원), 관광숙박업(36억 32백만원), 국제회의업(14억 71백만원), 유원시설업(6억 57백만원), 관광편의시설업(4억 86백만원), 여행업(4억 44백만원), 관광객이용시설업(2억 36백만원) 순으로 나타났다.

<표 II-6> 관광사업체 1개소 평균 매출액 추이

(단위 : 백만원)

구분	2016	2017	2018년	증감
전체	904	778	760	-18
여행업	460	407	444	37
관광숙박업	4,818	4,564	3,632	-932
관광객이용시설업	279	279	236	-43
국제회의업	2,625	1,634	1,471	-163
카지노업	170,783	160,608	177,962	17,354
유원시설업	1,083	798	657	-141
관광편의시설업	423	486	486	0

자료 : 문화체육관광부(2019: 42) 재인용.

이 중, 특히, 관광숙박업을 중점적으로 살펴보면, 관광숙박업의 2018년 기준 총 매출액은 7조 6,644억원으로, 전년 대비 8.9% 감소하였는데, 관광호텔업의 매출액이 4

조 9,658억원으로 가장 많았으며, 그 다음으로 휴양콘도미니엄업(2조 2,288억원), 기타 호텔업(4,698억원)의 순으로 나타났다.

<표 II-7> 관광숙박업 매출액 추이

(단위 : 백만원, %, %p)

구분	연간 총 매출액				구성비				
	2016	2017	2018년	증감률	2016	2017	2018	증감	
전체	8,268,323	8,411,162	<b>7,664,358</b>	-8.9	100.0	100.0	<b>100.0</b>	-	
호	소계	5,609,968	5,889,417	<b>5,435,518</b>	-7.7	67.8	70.0	<b>70.9</b>	0.9
호텔업	관광호텔업	5,173,687	5,464,429	<b>4,965,753</b>	-9.1	62.6	65.0	<b>64.8</b>	-0.2
	기타호텔업	436,281	424,988	<b>469,764</b>	10.6	5.3	5.1	<b>6.1</b>	1.0
	휴양콘도미니엄업	2,658,354	2,521,745	<b>2,228,838</b>	-11.6	32.2	30.0	<b>29.1</b>	-0.9

자료 : 문화체육관광부(2019: 110) 재인용.

[그림 II-1] 관광숙박업 1개소 평균 매출액 추이



자료 : 문화체육관광부(2019: 110) 재인용.

카지노업의 연간 총 매출액은 2018년 기준 3조 254억원으로, 전년 대비 10.8%가 증가한 것으로 나타났으며, 카지노업의 연간 총 이용객 수는 전년 대비 6.7% 증가한 569만명으로 조사되었다.

<표 II-8> 카지노업 매출액과 이용객 수 추이

(단위 : 백만원, %)

구분	2016	2017	2018년	증감
매출액	2,903,309	2,730,339	3,025,354	-18
이용객수	5,532,200	5,331,407	5,690,906	37

자료 : 문화체육관광부(2019: 115, 126) 재구성.

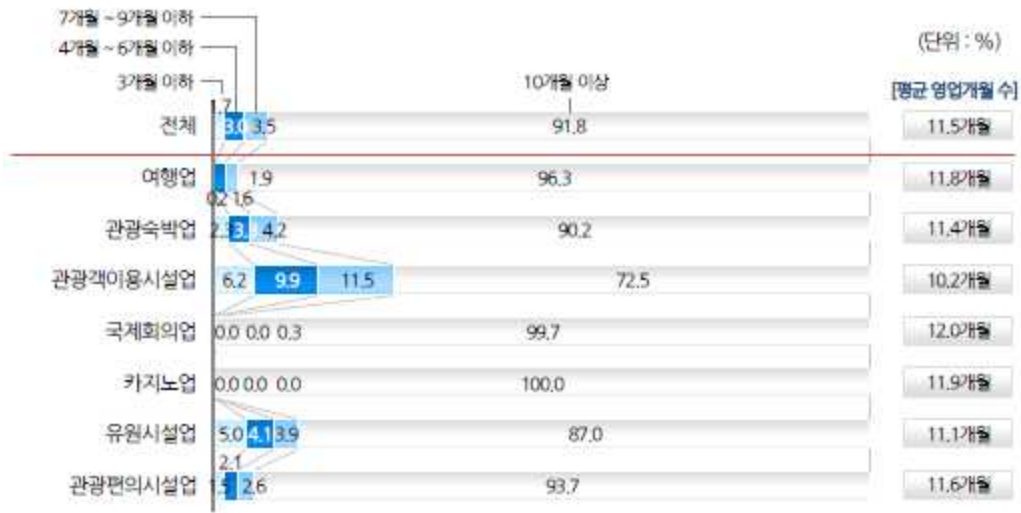
관광숙박업과 카지노업을 중심으로 볼 때, 여행업 다음으로 매출액이 높게 나타났다. 특히 카지노업의 매출액 증가율은 타 업종에 비해 훨씬 높게 나타났다(10.8% 증가). 2018년 관광사업체 1개소당 연간 평균 매출액은 전년 대비 소폭 감소한 반면, 카지노업에서는 17,354백만원 증가한 것으로 나타났다.

2018년 관광사업체 노동자 1인당 매출액의 경우, 관광사업체 전체적으로는 최근 3년 지속적으로 감소하였으나, 카지노업에서는 지속적으로 증가한 것으로 나타났다('16년 188.5백만원, '17 217.1백만원, '18 238.6백만원). 이렇게 볼 때 카지노업은 다른 관광업종들보다 해당 분야 노동자들이 증가할 가능성이 높아 노조 조직화를 위해 관심을 기울일 필요가 있다.

#### 라. 관광사업체 영업 현황

관광사업체의 영업 현황을 연간 영업 개월 수로 보면, 2018년 기준 10개월 이상 영업을 한 관광사업체는 91.8%(30,697개)로 나타났으며, 연평균 영업개월 수는 11.5개월로 나타났다.

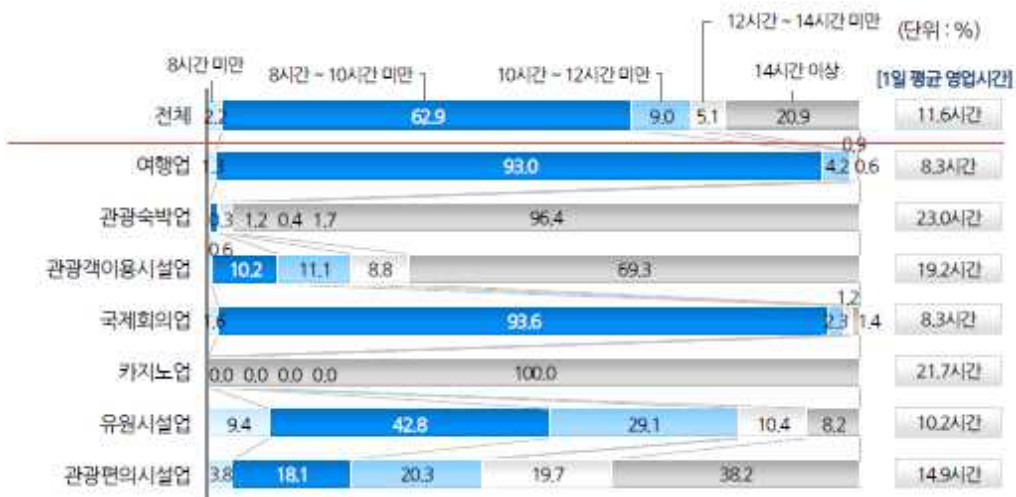
[그림 II-2] 연간 영업개월수 구성비(2018년)



자료 : 문화체육관광부(2019: 78) 재인용.

관광사업체의 1일 평균 영업시간은 2018년 기준 11.6시간으로, 8~10시간 미만이 21,027개(62.9%)로 가장 많았고, 그 다음이 14시간 이상(20.9%), 10시간~12시간 미만(9.0%), 12~14시간 미만(5.1%), 8시간 미만(2.2%) 등의 순으로 나타났다.<sup>2)</sup>

[그림 II-3] 1일 평균 영업시간 구성비(2018년)

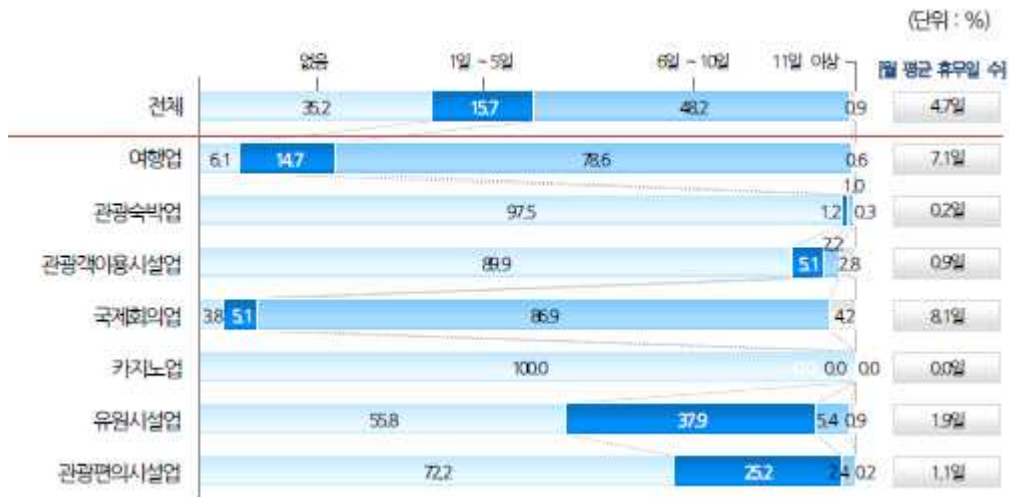


자료 : 문화체육관광부(2019: 80) 재인용.

2) 2018년 중 정상적인 영업일을 기준으로 영업활동을 한 1일 평균시간(사업체 개점시간에서 폐점시간까지의 영업시간)으로, 노동자 개인 근로시간이 아닌 사업체 입장에서의 영업시간을 의미한다.

한편, 2018년 관광사업체의 월평균 휴무일수는 4.7일로 나타났으며, 세부 업종별로 구분해 보면, 카지노업 및 관광숙박업, 관광객이용시설업은 ‘휴무일 없음’(80% 이상), 유원시설업은 ‘휴무일이 1~5일’(37.9%), 여행업과 국제회의업은 ‘휴무일이 6~10일’(70% 이상) 비중이 상대적으로 높게 나타났다.

[그림 II-4] 월 평균 휴무일수 구성비(2018년)



자료 : 문화체육관광부(2019: 82) 재인용.

### 3. 관광사업체 노동자 현황<sup>3)</sup>

#### 가. 세부 업종별 노동자수

관광진흥법에 근거하여 등록·허가·신고·지정된 전국 관광사업체의 노동자 수는 267,561명(2018년 12월 31일 기준)으로 파악되었고, 이 중 여행업이 99,077명으로 가장 많고, 다음으로는 관광숙박업(69,926명), 관광편의시설업(32,785명), 유원시설업(26,189명), 관광객이용시설업(23,154명), 국제회의업(9,100명), 카지노업(7,330명) 등의 순으로 나타났다.

관광사업체 총 노동자수는 전년 대비 4.5%인 12,709명이 감소하였고, 특히, 국제회의업의 경우 국제회의기획업의 노동자 수의 감소로 인해 2017년에 비해 25.2% 감소

3) ‘관광사업의 현황’ 내용은 문화체육관광부와 한국문화관광연구원이 수행한 「2018년 기준 관광사업 체조사」 통계보고서를 참고하여 작성함

하였으나, 관광편의시설은 관광펜션업과 관광식당업, 관광면세업 등 세부 업종의 모집단 증가의 영향으로 13.1% 증가한 것으로 나타났다.

2018년 관광사업체 1개소당 평균 노동자 수는 8.0명으로 전년 대비 0.5명 감소, 2016년 대비 1.5명 감소한 것으로 나타났다. 세부 업종별로 구분하면, 관광숙박업 1개소의 노동자 수가 2017년 대비 5.8명 감소, 2016년 대비 9.8명 감소하여 가장 감소 폭이 컸다(카지노업 제외).

<표 II-9> 관광사업체 노동자수 추이

(단위 : 명, %, %p)

구분	노동자수				구성비			
	2016	2017	2018년	증감률	2016	2017	2018	증감
전체	261,978	280,270	267,561	-4.5	100.0	100.0	100.0	-
여행업	98,421	107,209	99,077	-7.6	37.6	38.3	37.0	-1.3
관광숙박업	73,631	71,769	69,926	-2.6	28.1	25.6	26.1	0.5
관광객이용시설업	17,421	25,535	23,154	-9.3	6.6	9.1	8.7	-0.4
국제회의업	12,596	12,166	9,100	-25.2	4.8	4.3	3.4	-0.9
카지노업	9,115	7,033	7,330	4.2	3.5	2.5	2.7	0.2
유원시설업	23,693	27,561	26,189	-5.0	9.0	9.8	9.8	0.0
관광편의시설업	27,110	28,998	32,785	13.1	10.3	10.3	12.3	2.0

자료 : 문화체육관광부(2019: 38) 재인용.

[그림 II-5] 관광사업체 노동자수 추이(2016-2018)



자료 : 문화체육관광부(2019: 84) 재인용.

<표 II-10> 관광사업체 1개소 평균 노동자수 추이

(단위 : 명)

구분	2016	2017	2018	증감
전체	9.5	8.5	8.0	-1.5
여행업	5.9	5.4	5.2	-0.7
관광숙박업	42.9	38.9	33.1	-9.8
관광객이용시설업	5.5	6.4	5.4	-0.1
국제회의업	18.0	13.7	10.3	-7.7
카지노업	536.2	413.7	431.2	105
유원시설업	13.3	10.8	8.7	-4.6
관광편의시설업	7.3	7.5	8.0	0.7

주 : 증감은 2016년 대비 2018년 변동분을 의미함.

자료 : 문화체육관광부(2019: 38) 재인용.

특히, 관광숙박업과 카지노업을 중심으로 볼 때, 관광사업체 노동자수 26,7561명 중 관광숙박업 노동자 수는 69,926명으로 두 번째로 많은 것으로 나타났고, 카지노업 노동자수는 7,330명으로, 타 분야에 비해 관광사업체 1개소당 평균 노동자수는 17.5명으로 오히려 증가한 것으로 파악되었다.

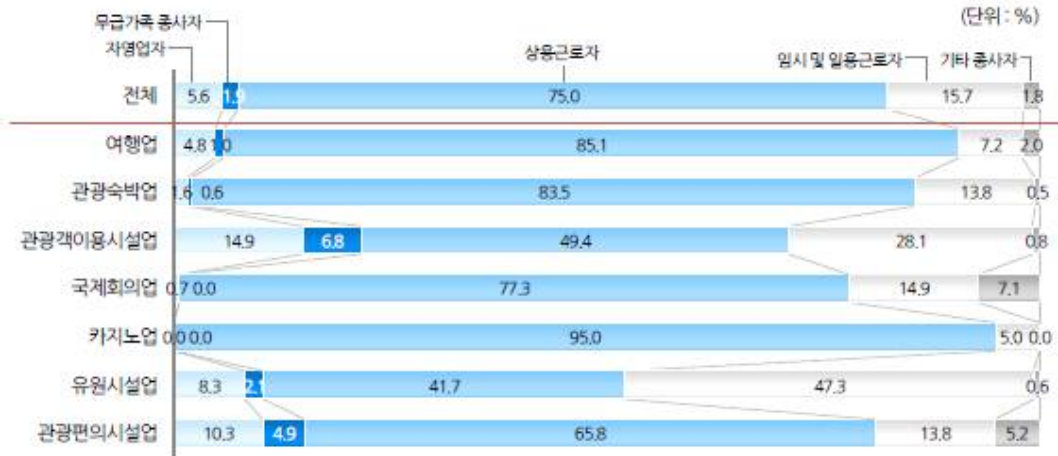
한편, 전체 관광사업체 1개소당 평균 노동자수는 8.0명인데 반해, 카지노업은 431.1명으로 나타나, 카지노업의 업체 당 평균 노동자수가 가장 높게 나타났다. 또한, 지역별 관광사업체 노동자수 구성비에 따르면, 관광숙박업과 카지노업의 노동자수는 28.8%로 여행업(37.0%) 다음으로 나타났다. 이를 통해서 볼 때, 대체로 관광숙박업(특히 호텔)과 카지노업이 대체로 사업장 규모가 크고, 노동자들이 한 사업장에 밀집되어 있어 노조 조직화에 유리한 측면이 있다.

#### 나. 고용형태별 노동자수

2018년 관광사업체 노동자를 고용형태별로 구분해 보면, 상용근로자 수가 200,606명으로 가장 많았으며, 다음으로 임시 및 일용근로자(41,992명), 자영업자(14,939명), 무급가족노동자(5,076명), 기타 노동자(4,947명) 등의 순으로 나타났다. 특히, 전체 노동자 중 상용근로자가 차지하는 비중은 75.0%로 전년 대비 3.3%p 증가하였다.



[그림 II-6] 관광사업체 고용형태별 노동자 수 구성비(2018년)



자료 : 문화체육관광부(2019: 86) 재인용.

#### 다. 성별 노동자수

2018년 관광사업체 노동자 267,561명 중 남자(145,392명)가 여자(122,168명)보다 많은 것으로 나타났다. 세부 업종별로 구분해 보면, 여행업, 관광숙박업, 관광객이용시설업, 관광편의시설업은 남자 노동자, 국제회의업과 카지노업, 유원시설업은 여자 노동자 비중이 상대적으로 더 크게 나타났다.

[그림 II-7] 관광사업체 성별 노동자 수 구성비(2018년)



자료 : 문화체육관광부(2019: 88) 재인용.

## 라. 연령별 노동자수

2018년 관광사업체 노동자 267,561명 중 30세 미만이 69,413명으로 가장 많은 것으로 나타났다. 특히, 전년 대비 50세 이상 노동자 비중이 크게 감소한 반면, 그 외 모든 연령대의 노동자 비중 또한 감소 추세로 나타났다.

여행업과 관광편의시설업은 40세-50세 미만, 국제회의업과 카지노업은 30세-40세 미만, 그 외 3개 업종은 30세 미만 노동자 비중이 가장 높은 것으로 나타났다.

[그림 11-8] 관광사업체 연령별 노동자 수(2018년)



자료 : 문화체육관광부(2019: 90) 재인용.

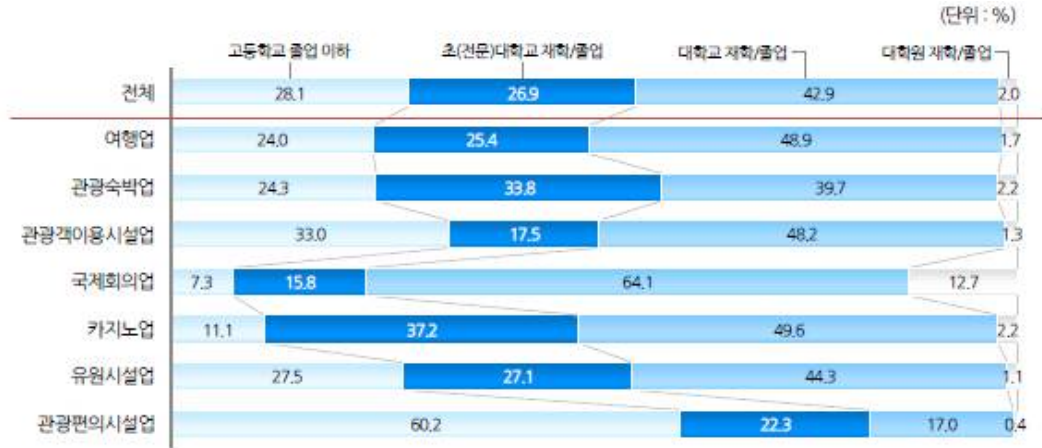
## 마. 학력별 노동자수

2018년 관광사업체 노동자 267,561명 중, 대학교 재학/졸업(106,164명, 42.9%)이 가장 많았고, 고졸 이하(69,675명, 28.1%), 초(전문)대학교 재학/졸업(66,656명, 26.9%), 대학원 재학/졸업(5,050명, 2.0%) 순으로 나타났다.

특히, 초대졸 이상 비율을 보면, 관광숙박업은 71.5%, 카지노업은 86.8%로 나타났으며, 카지노업의 경우, 딜러 등 일부 직무의 특성 상, 관련 분야 전공자를 채용하므로, 전문학사 이상 노동자 비율이 높은 것으로 보인다.<sup>4)</sup>

4) 카지노 사업장 노동자 인터뷰 중 언급된 내용을 참조함.

[그림 II-9] 관광사업체 학력별 노동자 수(2018년)



자료 : 문화체육관광부(2019: 92) 재인용.

#### 바. 근무기간 및 업체 존속기간별 노동자수

2018년 기준으로 10년 이상 근무한 노동자 수가 138,789명으로 가장 많았고, 5년 미만(81,990명), 5-10년 미만(46,782명) 순으로 파악되었다.

<표 II-11> 관광사업체 근무기간별 노동자수(2018년)

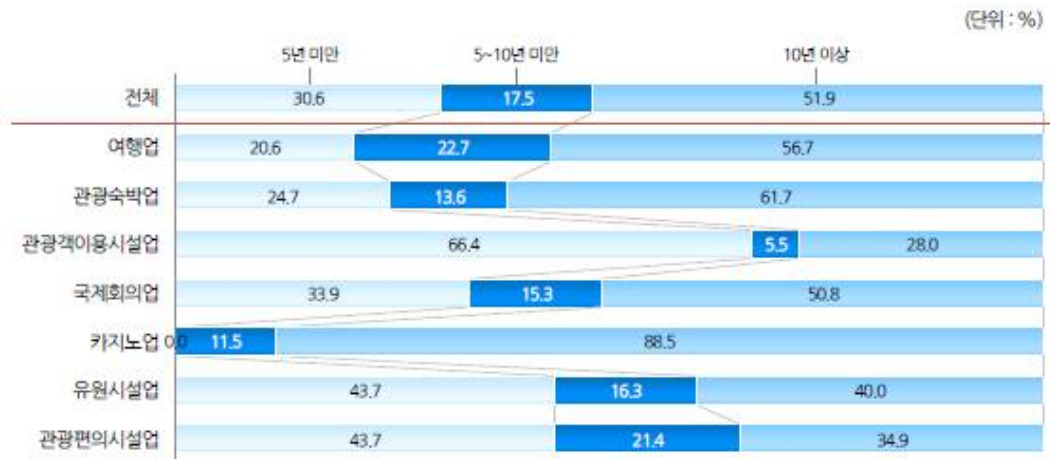
구분	노동자수				구성비		
	전체	5년미만	5년-10년 미만	10년이상	5년미만	5년-10년 미만	10년이상
전체 (증감률)	267,561 (-4.5)	81,990 (-12.7)	46,782 (-9.4)	138,789 (3.0)	30.6 (-2.9)	17.5 (-0.9)	51.9 (3.8)
여행업	99,077	20,454	22,488	56,134	20.6	22.7	56.7
관광숙박업	69,926	17,289	9,503	43,134	24.7	13.6	61.7
관광객이용시설업	23,154	15,380	1,281	6,493	66.4	5.5	28.0
국제회의업	9,100	3,089	1,388	4,622	33.9	15.3	50.8
카지노업	7,330	0	841	6,489	0.0	11.5	88.5
유원시설업	26,189	11,440	4,269	10,480	43.7	16.3	40.0
관광편의시설업	32,785	14,337	7,012	11,437	43.7	21.4	34.9

자료 : 문화체육관광부(2019: 95) 재구성.

존속기간이 10년 이상인 사업체의 노동자 수 비중은 51.9%로 전년 대비 3.8%p 증

가한 반면, 5년 미만 사업체 노동자 수 비중은 전년 대비 2.9%p 감소한 것으로 나타났다.

[그림 II-10] 관광사업체 존속기간별 노동자수(2018년)



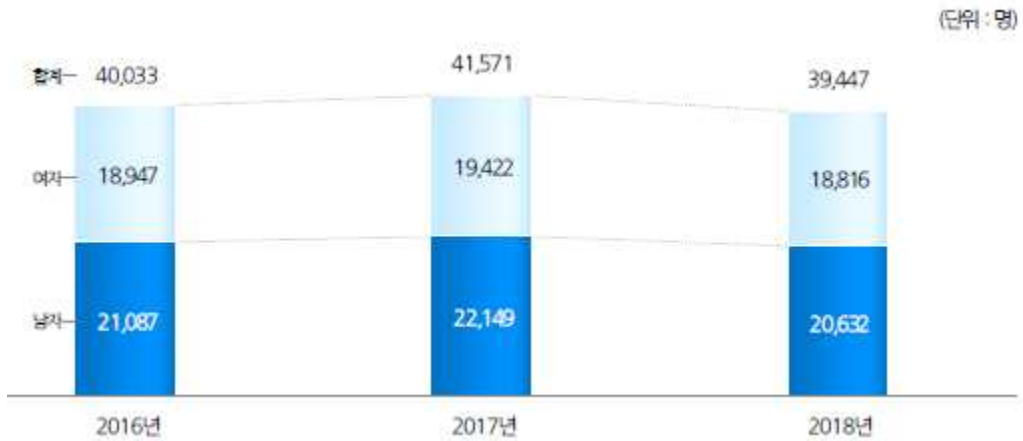
자료 : 문화체육관광부(2019: 94) 재인용.

#### 사. 신규채용 및 이직 현황

2018년 기준 관광사업체의 상용근로자 신규 채용자 수는 39,447명으로, 전년 대비 5.1% 감소한 것으로 파악되었다.

성별 신규 채용자 증감률을 살펴보면, 남자 채용자 수 감소폭이 더 크게 나타났고, 업종별로 보면, 관광편의시설업과 카지노업은 '17년 대비 노동자수가 증가한 반면, 노동자 수 감소율이 가장 컸던 국제회의업에서 신규 채용자 수 감소율 또한 가장 크게 나타났다.

[그림 II-11] 관광사업체 신규 채용자수 추이(2016-2018)



자료 : 문화체육관광부(2019: 98) 재인용.

2018년 기준 관광사업체의 상용근로자 중 이직자 수는 총 34,568명이며, 이는 전년 대비 3.8% 증가한 수치이다. 이 중 남자는 18,036명(52.2%), 여자는 16,531명(47.8%)으로 나타났다.

이직 현황을 업종별로 살펴보면 관광편의시설업과 관광객이용시설업의 이직자 증가율이 다소 높았던 반면, 국제회의업과 여행업, 유원시설업의 이직자 수는 전년 대비 감소한 것으로 나타났다.

#### 아. 노동자 자격증 보유 현황

관광사업체 노동자들이 주로 보유하고 있으며, 업무 수행에 도움이 되는 자격증을 관광통역안내사, 국내여행안내사, 해외여행인솔자, 호텔경영사, 호텔관리사, 호텔서비스사, 기타로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같다.

관광사업체 노동자들의 자격증 보유현황을 살펴보면, 2018년 기준 자격증을 보유한 노동자 수는 총 33,554명으로 나타났고, 이는 2018년 전체 노동자 267,561명 대비 12.5%로 파악된다.

또한 자격증 종류로 구분하면, 2018년 기준 관광분야 자격증 보유자 33,554명 중, 해외여행인솔자 자격증 보유자 15,525명, 관광통역안내사 자격증 보유자는 8,896명으로 나타났다. 이를 세부 업종별로 구분해 볼 때, 관광숙박업과 카지노업 자격증 보유자는 관광통역안내사 자격증을 가장 많이 보유하고 있는 것으로 나타났다(각각 952

명, 355명).

<표 II-12> 관광사업체 업종별 노동자 자격증 보유자수(2018년)

(단위 : 명)

구분	전체	관광통역 안내사	국내여행 안내사	국외여행 인솔자	호텔경영 사	호텔관리 사	호텔서비 스사	기타
전체	33,554	8,896	4,070	15,525	266	364	579	5,239
여행업	25,077	6,246	3,450	14,932	119	38	70	222
관광숙박업	4,610	952	395	93	124	241	473	2,333
관광객이용시설업	640	263	31	13	9	34	12	279
국제회의업	1,014	374	42	432	3	22	0	141
카지노업	406	355	36	5	2	4	3	1
유원시설업	806	394	77	12	8	11	21	283
관광편의시설업	1,001	312	39	38	1	15	0	596

자료 : 문화체육관광부(2019: 103) 재구성.

#### 4. 관광산업 사용자단체 조직 현황

문화체육관광부가 허가한 비영리법인 현황을, ‘호텔, 관광, 숙박’을 중심으로 검토한 결과는 다음과 같다. 다만, 소관부처가 ‘제주’인 경우는 지자체에서 허가한 문화체육관광부 소관업무의 비영리법인을 의미한다.

한국관광협회중앙회(KTA)의 추진전략은 관광산업 네트워크 구축을 통한 리더십 확보, 관광기업 지원강화를 통한 관광의 산업화, 한국관광의 품격제고를 통한 고급화(고수익화), 민간부문의 국제협력강화를 통한 외래관광객 유치 증대, 국내관광 활성화를 통한 지역발전과 복지관광이다. 한국관광협회중앙회의 주요사업은 한국관광명품점, 관광공제회, 관광종사원 국가자격증 운영, 관광산업포럼, 관광진흥기금 융자선정, 관광안내 인력 교육, 한국관광장학재단 운영, 전국관광사업체 현황 조사 등이다. 한국관광협회중앙회의 조직은 총회 이하 지역별 관광협회, 업종별 협회, 업종별 위원회 등을 포함하고 있으며, 전체적인 조직구조는 다음의 그림과 같다.

[그림 II-12] 한국관광협회중앙회 조직도



출처 : 한국관광협회중앙회 홈페이지(<http://www.ekta.kr/sa/about06.asp>)

한국호텔업협회는 관광호텔업조사/연구/홍보, 서비스개선 및 관광호텔업 육성발전 업무, 회원권익증진 및 친목도모를 위해 설립한 단체로, 관광호텔업의 건전한 발전과 권익을 위한 사업, 관광호텔업 발전에 필요한 조사연구, 출판물간행, 통계생성(⇒관광 통계 담당), 국제관광기구에의 참여 및 유대강화 등을 주요 사업으로 추진하고 있다. 최근 한국호텔업협회는 노사 간 협력에서 사측 대표로 활동한 바 있으며, ‘코로나19 극복 고용유지 현장 간담회(20.04.29, 워커히호텔)’에 사측 대표로 참석하였고<sup>5)</sup>, ‘코로나19 업종별 대책회의(20.04.27, 대한상의)’에 호텔업종 대표 기관으로 참석하였으며, ‘코로나19 극복을 위한 노사공동협약서 체결(20.03.26, 한국호텔업협회)’에 호텔업종 대표 기관으로 참석하여<sup>6)</sup> 집단적 목소리를 낸 바 있다.

5) (연합뉴스, 20.04.29. 문대통령, 호텔업 고용상생 격려...“연대정신으로 일자리 지키자”)

6) 한국노총 전국관광서비스노동조합연맹 - 한국호텔업협회 협약 내용(20.03.26)은 ▲고용유지지원금 지원 요건 완화 및 신속한 지원 ▲관광산업 피해 최소화 위해 정부 세제감면, 저금리 대출, 관광발전기금 등 지원 방안 마련 ▲국내 여행 바우처 사용 대상 및 지원 확대 ▲노동자 고용 보장 노

한국여행업협회는 내외국인 여행자에 대한 여행업무 개선, 서비스 향상 도모, 회원 상호간 연대협조여행업 발전을 위한 조사, 연구, 홍보활동을 목적으로 설립한 단체로, 관광사업의 건전한 발전과 회원 및 여행 종사원 권익보호, 여행업무에 필요한 조사 연구, 홍보활동, 통계, 여행업무 노동자 지도, 연수, 관광사업에 관한 정보의 수집, 제공 등을 주요사업으로 추진하고 있다. 최근 한국여행업협회는 ‘코로나19 업종별 대책 회의(20.04.27, 대한상의)’에 7개 업종별 협회 중, 여행업 업종 대표 기관으로 참석하여 여행업 업계를 대표하여 목소리를 낸 바 있다.7)

한국호텔전문경영인협회는 호텔과 리조트의 발전을 위한 조사, 경영연구, 국제교류 및 회원의 권익 증진 등을 목적으로 설립한 단체로, 최근 대학과 협회 간 산학협력 체결, 협회 회원의 재교육과 체계적인 교육 커리큘럼 제공 및 보급사업 추진을 위한 협력 활동을 전개하고 있다. 특히, 한국호텔전문경영인협회는 관광·레저산업인적자원 개발위원회(관광·레저 ISC) 대표기관으로 참여하고 있다('20년 8월 현재).

한편, 관광·레저산업인적자원개발위원회(ISC)는 관광 및 레저분야 산업인력현황보고서 및 분기별 이슈리포트 발간, NCS 기업 활용 컨설팅 사업, 일학습병행제 훈련과정 개발 및 학습도구 지원사업 등을 수행하며, 17개 산업별 ISC 중 하나로 국가적 공익사업 활동을 전개하고 있다.

소관부처가 문화체육관광부와 제주특별자치도인 사용자단체를 중심으로 단체별 목적 및 주요사업을 살펴보면 다음과 같다.

<표 11-13> 호텔, 관광, 숙박업 관련 협단체 현황 일부

소관 부처	법인체 구분	법인체명	담당 부서	대표 지명	목적	주요사업
문체부	사단법인	한국호텔업협회 (=한국관광호텔업협회)	관광 산업 과	유용 중	관광호텔업조사/연구/홍보, 서비스개선 및 관광호텔업 육성발전 업무, 회원권익 증진 및 친목	1. 관광호텔업의 건전한 발전과 권익을 위한 사업 2. 관광호텔업 발전에 필요한 조사연구, 출판물간행, 통계생성(=>관광통계 담당) 3. 국제관광기구에의 참여 및 유대강화 ※ 관광진흥개발기금 융자지원 접수기관
문체부	사단법인	사단법인 한국호텔전문경영	관광 산업 정책	엄세 포	호텔과 리조트의 발전을 위한 조사, 경영	1. 호텔 및 관광, 레저산업의 건전한 발전과 회원 상호간의 친목도모와 권익증진사업 2. 호텔 및 관광, 레저산업 유관 발간

▲무급 휴직, 연차 휴가 강제 금지 등 노동자 생존권 보장 ▲불필요한 쟁의 행위 자제, 협력적 노사관계 구축 (출처 : 참여와혁신(<http://www.laborplus.co.kr>))

7) "코로나로 매출감" 항공 등 서비스업계, 기간산업에 준하는 정부지원 요청(브릿지경제, 20.04.27)



소관 부처	법인체 구분	법인체명	담당 부서	대표 자명	목적	주요사업
		인협회	과		연구, 국제교 류 및 회원의 권익 증진 등	사업 3. 교육서비스사업, 학술, 연구 용역사 업 4. 호텔 및 관광, 레저산업 유대강화, 정보교환 등 국제교류사업, 호텔 및 관광, 레저산업 운영 및 컨설팅 사업 5. 호텔 및 관광, 레저산업 경영기술의 해 외진출사업 6. 관광진흥법의 규정에 의하여 자격을 취득한 유자격 경영사, 관리자 및 서 비스사 관리사업 7. 사업 수행 경비 총당 사업 8. 기타 부수되는 사업, 직업훈련기관 운영사업
문체부	사단법 인	한국여행 업협회	국제 관광 기획 과	양무 승	내외국인 여행 자에 대한 여 행업무 개선, 서비스 향상 도모, 회원 상 호간 연대협조 여행업 발전을 위한 조사, 연 구, 홍보활동	1. 관광사업의 건전한 발전과 회원 및 여행 종사원 권익보호 2. 여행업무에 필요한 조사연구, 홍보 활동, 통계 3. 여행업무 노동자 지도, 연수 4. 관광사업에 관한 정보의 수집, 제공 ※ 관광진흥개발기금 용자지원 접수기관
문체부	사단법 인	한국카지 노업관광 협회	국제 관광 서비 스과	박병 룡	회원 상호간 친목도모 및 카지노업 발전 을 위한 조사 연구, 홍보	1. 카지노업 진흥을 위한 조사연구 2. 카지노 종사원의 권익증진사업 ※ 관광진흥개발기금 용자지원 접수기관
문체부	특수법 인	한국관광 협회중앙 회	관광 정책 과	김홍 주	업계전반 의견 조정, 국내외 관련기관 상호 협조로 관광 발전도모, 관 광산업 진흥 기여 및 국민 경제 균형발전 과 복리증진 이바지	1. 관광업계 전반의 건전한 발전과권익 증진사업 2. 관광업계 대표기능과 관련된 업무 3. 업종별, 지역별 관광협회 등 관광업계 지도, 조정 4. 관광진흥관련 정책의 제안 및 대정부 건의 업무 5. 관광사업 진흥 목적의 각종 정보 수집 조사, 통계 6. 관광진흥을 위한 국제관광기구에의 참여 등 대외활동 ※ 관광진흥개발기금 용자지원 접수기관
문체부	사단법 인	한국휴양 콘도미니 엄경영협 회	관광 산업 과	석영 한	휴양 콘도미니 엄의 건전한 발전을 위한 조사, 연구 및 회원의 권익 증진 도모	1. 콘도사업의 건전한 발전과 회원사 권익 증진 사업 2. 콘도 운영에 관한 조사연구, 정보교환 3. 콘도사업에 대한 자율규제 ※ 관광진흥개발기금 용자지원 접수기관
문체부	사단법 인	한국관광 펜션업협	관광 산업	신중 목	관광펜션을 통한 관광산업발전 및	1. 관광펜션 관련 정부사책의 추진 및 정 책제안 건의

소관 부처	법인체 구분	법인체명	담당 부서	대표 자명	목적	주요사업
		회	과		협회의 건전한 발전과 회원의 권익 보호 증진	2. 관광펜션관리, 예약시스템 관리 등 정부 위탁 업무 3. 관광펜션 국내외 자료수집, 조사연구, 통계분석
문체부	사단법인	한국우수숙박시설경영자협회	관광산업과	이영순	관광진흥법 제19조의2에 의하여 지정된 우수숙박시설의 권익증진을 도모하고, 경영합리화 등을 통해 건전한 관광문화 정착에 기여	1. 우수숙박시설 발전을 위한 홍보 및 교육훈련 2. 관광 및 우수숙박시설 활성화를 위한 연구 및 정책제안 3. 서민들을 위한 관광숙박 상품개발 및 회원사의 이익도모를 위한 대외협력 4. 정부, 지방자치단체, 유관기관 위탁 사업 5. 기타 법인의 목적달성에 필요한 사업
문체부	사단법인	한국호텔외식경영학회	관광산업과	김혁수	호스피탈리티경영 학문연구를 통해 한국 호스피탈리티산업발전에 기여, 국민여가생활 질적 향상과 국가정책 수립에 이바지	1. 회원의 연구결과의 발표회 및 학술회의 개최 2. 학술지 및 연구 간행물의 발간 3. 호텔경영학 연구 자료의 교환 및 보급 4. 국내외 관련 단체와의 공동사업 및 연결
제주	사단법인	(사)제주도휴양펜션업협회	관광정책과	김용삼	휴양펜션업사업의 공익성 구현, 제주관광산업 발전에 기여, 사업자 상호간의 협력 공고히 하여 업체전체 건전한 발전과 권익 보호	1. 휴양펜션 문화정책을 위한 대국민 홍보사업 2. 휴양펜션업계 전반에 건전한 발전과 권익보호 증진을 위한 사업 3. 휴양펜션업 발전을 위해 공동경영 합리화를 위한 공동마케팅 및 네트워크 구축업무 4. 본 회의 발전을 위하여 목적사업을 수행함에 있어 필요한 경비를 충당하기 위한 수익사업 등
제주	사단법인	(사)제주특별자치도관광협회	관광정책과	홍명표	제주관광산업의 성장발전과 회원업체의 사업 발전 및 복리증진에 기여	1. 관광객 유치 및 홍보사업 2. 제주지역 관광상품개발 및 제공 3. 제주지역 관광시장 조사 및 분석 4. 관광안내소 및 국내홍보관(사무소) 운영 등

\* 자료 : 문화체육관광부 홈페이지 상, '비영리법인현황' 재정리(Retrieved from [https://www.mcst.go.kr/kor/s\\_data/corpNaru/corpList.jsp\(20.08.23\)](https://www.mcst.go.kr/kor/s_data/corpNaru/corpList.jsp(20.08.23)))

### Ⅲ. 호텔업 현황

#### 1. 일반 호텔 현황

##### 가. 호텔업 분류

호텔업의 경우, 관광진흥법 3조의 관광사업의 종류에 의하면, ‘관광숙박업’에 해당되고, ‘관광객의 숙박에 적합한 시설을 갖추어 이를 관광객에게 제공하거나 숙박에 딸리는 음식·운동·오락·휴양·공연 또는 연수에 적합한 시설 등을 함께 갖추어 이를 이용하게 하는 업’으로 정의되며, 관광호텔업, 수상관광호텔업, 한국전통호텔업, 가족호텔업, 호스텔업, 소형호텔업, 의료관광호텔업 등으로 세분류된다.

<표 III-1> 관광사업체 분류 일부

대분류	중분류	세분류
관광숙박업	호텔업	관광호텔업 수상관광호텔업, 한국전통호텔업 가족호텔업 호스텔업 소형호텔업 의료관광호텔업
	휴양 콘도미니엄업	

한편, 한국표준산업분류체계 상 호텔산업과 카지노업에 대한 독자적인 분류는 찾을 수 없으나, 환대사업 등으로 분류될 만한 내용으로 숙박음식업, 시설관리 및 사업지원 서비스업, 예술과 스포츠 및 여가관련 서비스업에 해당되는 세 가지 대분류 항목에서 찾아볼 수 있다(오계택, 2017).

특히, 카지노업의 경우, 예술과 스포츠 및 여가관련 서비스업 대분류의 ‘스포츠 및 오락 관련 서비스업’의 ‘오락장 운영업’에 가깝다고 할 수 있다.

<표 III-2> 호텔업 표준산업분류(10차 개정)

대분류	중분류	소분류	세분류	세세분류
-----	-----	-----	-----	------

대분류	중분류	소분류	세분류	세세분류	
숙박 및 음식점업	숙박업	일반 및 생활 숙박시설 운영업	일반 및 생활 숙박시설 운영업	호텔업, 여관업, 휴양 콘도 운 영업, 민박업, 기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업	
		기타숙박업	기타숙박업	기숙사 및 고시원 운영업, 그 외 기타 숙박업	
	음식점 및 주점업	음식점업	한식음식점업	한식음식점업	한식 일반 음식점업, 한식 면 요리 전문점, 한식 육류 요리 전문점, 한식 해산물 요리 전 문점
			외국식 음식점업	외국식 음식점업	중식 음식점업, 일식 음식점 업, 서양식 음식점업, 기타 외 국식 음식점업
			기관 구내식당업	기관 구내식당업	기관 구내식당업
			출장 및 이동 음식점업	출장 및 이동 음식점업	출장 음식 서비스업, 이동 음 식점업
		기타 간이 음식점업	기타 간이 음식점업	제과점업, 피자, 햄버거, 샌드 위치 및 유사 음식점업, 치킨 전문점, 김밥 및 기타 간이 음 식점업, 간이 음식 포장 판매 전문점	
		주점 및 비알코올 음료점업	주점업	주점업	일반 유흥 주점업, 무도 유흥 주점업, 생맥주 전문점, 기타 주점업
	비알코올 음료점업		비알코올 음료점업	커피 전문점, 기타 비알코올 음료점업	
	사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업	사업 지원 서비스업	여행사 및 기타 여행 보조 서비스업	여행사업	여행사업
기타 여행 보조 및 예약서비스업			기타 여행 보조 및 예약 서비 스업	기타 여행 보조 및 예약 서비 스업	
예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업	창작, 예술 및 여가관련 서비스업	창작 및 예술관련 서비스업	공연시설 운영업	공연시설 운영업	
			공연단체	연극단체, 무용 및 음악단체, 기타 공연단체	
			자영예술가	공연예술가, 비공연예술가	
			기타 창작 및 예술 관련 서비스업	공연기획업, 공연 및 제작관련 대리업, 그 외 기타 창작 및 예술관련 서비스업	
	도서관, 사적지 및 유사 여가관련 서비스업	박물관 및 사적지 관리 운영업	박물관 운영업, 사적지 관리 운영업		
		식물원, 동물원 및 자연공원 운영업	식물원 및 동물원 운영업, 자 연공원 운영업		
		기타 유사 여가 관련 서비스업	기타 유사 여가관련 서비스업		
스포츠 및	스포츠	경기장 운영업	실내 경기장 운영업, 실외 경		

대분류	중분류	소분류	세분류	세세분류
	오락관련 서비스업	서비스업		기장 운영업, 경주장 및 동물 경기장 운영업
			골프장 및 스키장 운영업	골프장 운영업, 스키장 운영업
			기타 스포츠시설 운영업	종합 스포츠시설 운영업, 체력 단련시설 운영업, 수영장 운영업, 볼링장 운영업, 당구장 운영업, 골프 연습장 운영업, 그 외 기타 스포츠시설 운영업
			기타 스포츠 서비스업	스포츠클럽 운영업, 그 외 기타 스포츠서비스업
		유원지 및 기타 오락관련 서비스업	유원지 및 테마파크 운영업	유원지 및 테마파크 운영업
			오락장 운영업	전자 게임장 운영업, 컴퓨터 게임방 운영업, 노래 연습장 운영업, 기타 오락장 운영업
			수상오락 서비스업	낚시장 운영업, 기타 수상오락 서비스업
			사행시설 관리 및 운영업	복권 발행 및 판매업, 기타 사행시설 관리 및 운영업
		그 외 기타 오락관련 서비스업	무도장 운영업, 체육 공원 및 유사 공원 운영업, 기원 운영업, 그 외 기타 분류 안된 오락관련 서비스업	

자료 : 표준산업분류(10차개정) 중 호텔업 관련' 재정리.

#### 나. 호텔업 운영 현황

호텔업은 관광진흥법 상, 관광호텔업, 수상관광호텔업, 한국전통호텔업, 가족호텔업, 호스텔업, 소형호텔업, 의료관광호텔업으로 구분하고 있다. 수상관광호텔은 수상에 건축된 호텔이고, 한국전통호텔은 전통가옥 체험 수요자를 대상으로 한 호텔을 말하며, 가족호텔은 가족이 활용하도록 부엌 등이 설치된 호텔을 말한다. 호스텔은 배낭 여행객들이 묵도록 만든 호텔로, 2009년 관광진흥법 시행령 개정으로 호텔업에 포함되었고, 소형호텔업과 의료관광호텔업은 2014년 3월 1일의 관광진흥법 시행령 개정에 따라 호텔업에 포함되었다. 2018년 12월 말 기준, 관광호텔업 업체는 1,044 개소, 총 객실수는 126,422로 파악되었다.

<표 III-3> 관광숙박업 현황(2018년 12월 기준)

(단위 : 개소, 개)

구분	업체수	객실수
관광호텔업	1,044	126,422
수상관광호텔업	-	-
전통호텔업	9	283
가족호텔업	159	14,078
호스텔업	638	11,875
소형호텔업	33	850
의료관광호텔업	-	-
소계	1,883	153,538

자료 : 한국호텔협회(2018) '전국 관광숙박업 등록현황 자료' 재정리.

#### 다. 호텔 경영

##### 1) 운영방식

호텔의 운영방식은 직영, 프랜차이즈, 위탁경영, 임차운영 등으로 구분할 수 있다. 여기서 직영은 소유주가 시설을 소유하고 호텔의 모든 시설을 직접 경영·운영하는 형태이다. 프랜차이즈 운영방식은 소유주가 직접 시설 소유 및 운영하지만, 체인명을 상호로 지정하면서 소유주 자체적으로 운영하는 것은 일부 제한된다. 위탁경영 방식은 시설을 소유주가 소유하지만, 호텔의 운영에 관한 모든 것을 지정된 전문 운영사에게 맡겨 운영하는 방식이다. 임차운영방식은 소유주가 호텔을 소유하고, 호텔 시설은 임차인에게 일괄적으로 임대하는 방식이다(김희수, 2016). 직영과 프랜차이즈 유형이 직접운영 방식이라면, 위탁운영과 임차운영은 간접운영에 해당되며, 각 운영방식별 장단점을 보면 다음과 같다.

<표 III-4> 호텔 운영방식 구분별 장단점

구분	장점	단점	브랜드 예시	
직접 운영	직영	<ul style="list-style-type: none"> <li>소유주의 자율적 통제, 관리 가능</li> <li>경영계약 관련 수수료 비용절감 가능</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>경영관련 전문지식 및 노하우 요구</li> <li>호텔 인지도확보 어려움</li> <li>시행착오 발생 가능성</li> <li>인건비, 노조 등 노무관리 민감사항 발생가능</li> <li>운영 정상화상당기간 소요</li> </ul>	신라, 롯데
	프랜차이즈	<ul style="list-style-type: none"> <li>유명체인의 브랜드 인지도 확보 가능</li> <li>위탁경영에 비해 경영자율권 보장</li> <li>위탁경영에 비해 낮은 수수료</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>본사 지원의 한계(경영전략, 재무, 인사 등에 관여하지 않음)</li> <li>프랜차이즈 비용</li> <li>호텔 경영노하우 필요</li> <li>프랜차이즈 브랜드에 종속</li> </ul>	라마다, 베스트웨스턴, 홀리데이인
간접 운영	위탁 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>체계적 경영 및 마케팅으로 전문성 확보</li> <li>선진경영기법 습득 가능한 점에서 경영기술 없는 소유주에게 유리</li> <li>공동 마케팅(글로벌 예약망, 효율적 운영시스템)</li> <li>서비스 표준화 실현</li> <li>브랜드 자산가치 상승 가능</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>위탁운영 수수료 발생</li> <li>소유주의 운영에 대한 참여 한정적</li> <li>지역적 특징 희석 우려</li> <li>운영성과 책임 묻기 어려움</li> <li>장기 계약 기간</li> </ul>	코트야드, 이비스
	임차 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>확정 수익 보장(투자 리스크 회피 가능)</li> <li>투자비 감축 가능(임대차 자범위에 따라 상이)</li> <li>체계적 경영 및 마케팅으로 전문성 확보</li> <li>경영기술이 없는 소유주에게 유리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>임대료 이외의 수익성 확보 한정적</li> <li>임차인 모집의 어려움</li> <li>장기간 영업이 어려울 경우 운영 포기 가능성 상존</li> </ul>	신라스테이, 아벤트리, 도미인, 도요코인, 롯데시티

자료 : 김희수(2016: 19) 재인용.

호텔 운영은 점차 해외 자본이 많아지고 프랜차이즈 운영방식이 늘어나고 있다. 5성급 호텔의 총지배인은 외국인들이 많다. 이들은 한국기업의 오너 체제보다 사회적 압력을 받지 않고, 경영이 어려우면 나가버리면 그만이라는 ‘먹튀’ 방식에 익숙해져 있어 고용불안이 더 심하다.

“한국은 지금까지 호텔을 전문적으로 운영할 시스템이나 경험이 없어서 해외 유명호텔 방식을 가져와서 운영했었다. 대기업이 오너라 해도 운영체계는 그랬

다. 지난 15년 이내 자체적으로 운영 노하우가 쌓이면서 독립적으로 운영하려 했으나, 몇 호텔 빼고는 프랜차이즈화되어 간다. 그리고 호텔은 총지배인 중심인데, 총지배인은 외국인이 지배적이다.” (서울 A호텔 노조위원장)

한국의 대기업이 오너 체제인 경우 국내외 각종 행사를 유치해 많은 혜택을 받았다. 그러나 해외자본과 프랜차이즈화가 많아지고 대기업 오너 체제는 줄어들면서 그와 같은 혜택은 점점 줄어들고 있다. 이제는 독자적 혁신역량을 키워나가지 않으면 안 되며, 여기서 노조의 역할도 변화되어야 할 것으로 보인다. 경영참여를 강화하여 회사의 경영정보와 전략을 지속적으로 파악하고 혁신을 독려하면서 회사의 발전과 조합원의 고용안정 내지 창출을 위한 과제를 찾아야 할 것이다.

“지금 대기업 끼어 있는 게 신라, 워커힐, 조선, 롯데 프라자 정도다. 모기업 없어진 영향이 크다. 우리의 경우 과거 대우가 세계화 전략을 펴면서 모든 대우 행사를 유치했었다. 지금 신라호텔에 삼성이 밀어주 듯... 대우가 없어진 이후론 점점 행사가 없어지고 연회장도 카지노로 임대를 줬다. 예전 대우 신차 발표도 여기서 했었다. 해외 바이어를 위한 행사들도... 연회 행사 관련 판촉이 필요 없는 정도였다.” (서울 A호텔 정책실장)

## 2) 호텔전문운영사 현황

직영으로 호텔을 운영하는 롯데호텔과 신라호텔은 대표적인 대기업 호텔전문운영사이고, 문화체육관광부 지원으로 한국관광공사가 운영하는 베니키아 호텔체인 사업<sup>8)</sup>을 통해 ‘베니키아 브랜드 스탠더드’를 적용할 권리를 부여받아 운영하는 호텔들도 있다.

반면, 이들을 제외하고는 대부분 중소호텔운영사에 속한다. 중소규모 호텔운영사들은 운영 초기 단계에 있어 신뢰도가 확보된 전문운영사를 찾아보기 어렵고, 호텔의 위탁 및 임대 수요량에 비해 전문운영사가 부족한 실정이다. 현재 운영 중인 중소호텔운영사로써는 HTC(아벤트리), 산하 HM(라마다), 의종개발(이비스), BGH코리아(베스트웨스턴), AHLA코리아(밸류) 등이 있다(김희수, 2016: 21).

8) 베니키아(BENIKEA)란 한국형 비즈니스호텔급 체인브랜드로 문화체육관광부 지원으로 한국관광공사가 수행하는 사업 중 하나이며, 한국을 방문하는 해외여행객(특히 직접 숙소를 예약하려는 개별(자유)여행객)에게 서비스를 제공하고, 한국 내 비즈니스호텔 운영을 활성화하고 숙박인프라를 개선하여 관광산업 경쟁력 강화에 기여할 수 있도록 추진(<https://www.benikea.com/about/brand.do>)



## 라. 호텔 등급 및 현황

2014년 9월 이후, 관광진흥법 개정에 따라 호텔업에 대하여 3년마다 등급 평가를 실시하고 있으며, 이를 호텔업 등급결정사업이라 한다. 이는 호텔이 제공하는 서비스 품질을 제고하고, 이용자가 합리적인 선택을 하는데 필요한 정보를 제공하기 위해 1971년부터 도입된 제도로, 이를 통해 공공기관의 평가제도 운영을 통한 공신력 확보, 신뢰성 있는 제도 마련을 통한 평가의 객관성 및 공정성 지향, 체계적인 인력풀 운영 및 교육을 통한 엄정한 평가제도 운영 등에 기여하는 것을 목적으로 한다(한국관광공사 호텔업 등급결정사업 홈페이지).

호텔의 등급은 5성급에서 1성급까지 5단계로 구분하고, 그 외는 ‘등급 없음’으로 분류한다. 또한 5성급은 특1급, 4성급은 특2급, 3성급은 1등급, 2성급 2등급, 1성급은 3등급에 해당된다.

호텔의 입장에서는 수요가 등급별로 달라지는 경향이 있어, 우선적으로 등급별 경쟁을 중요하게 여긴다(오계택 외, 2017). 관광호텔업의 등급별로 전국의 업체수와 객실 규모를 살펴보면, 업체수로 보면 등급없음을 제외하고 2성급이 229개소로 가장 많고, 객실수로 보면 3성급이 25,597개소로 가장 많은 것으로 나타났다. 5성급(특1급) 호텔 업체수는 서울에 25개소(11,449 객실)로 가장 많이 분포되어 있고, 다음으로 제주 15개(5,357 객실), 부산 8개소(2,942 객실)로 나타났다.

<표 III-5> 전국 관광호텔업 등록 현황(2018년 12월 기준)

(단위 : 개소, 개)

구분	5성급 특1급		4성급 특2급		3성급 1등급		2성급 2등급		1성급 3등급		등급 없음	
	업체수	객실수	업체수	객실수	업체수	객실수	업체수	객실수	업체수	객실수	업체수	객실수
서울	25	11449	41	11564	82	14190	61	4870	55	3139	66	7133
부산	8	2942	2	767	14	1992	29	3110	14	653	14	1256
대구			4	558	5	321	6	318	3	158	3	678
인천	5	2484	4	918	5	488	20	1247	18	966	26	2735
광주			1	205	1	30	1	110	4	194	5	402
대전			2	510	6	646	3	157	2	94	3	139
울산	1	200			2	420	3	265	2	101	6	1094
세종												
경기	1	377	8	1818	20	2613	34	2125	17	933	44	3376
강원	6	1165	6	1576	9	713	7	358			18	2050
충북					5	533	5	235	4	191	7	773
충남			1	151	3	461	5	328	2	105	6	533
전북			4	495	2	201	8	490	2	68	13	1004
전남	1	311	3	321	7	541	13	629	8	370	6	393
경북	2	764	4	1009	3	215	11	575	6	310	15	1162
경남	1	166	3	586	11	879	15	648	13	707	7	488
제주	15	5357	12	2213	17	1354	8	459	4	219	70	5571
소계	65	25,215	95	22,691	192	25,597	229	15,924	154	8,208	309	28,787

자료 : 한국호텔협회(2018) '전국 관광숙박업 등록현황 자료' 재정리.

#### 마. 사업 및 직무구조

일반적으로 호텔업은 숙박과 음식을 주요 사업이라 할 수 있고, 호텔의 작업조직은 객실담당, 조리담당, 식음료 주문 및 배달의 식음료담당조직을 일선조직으로 두고, 후선조직으로는 경영관리, 영업, 시설관리 조직 등이 있다.

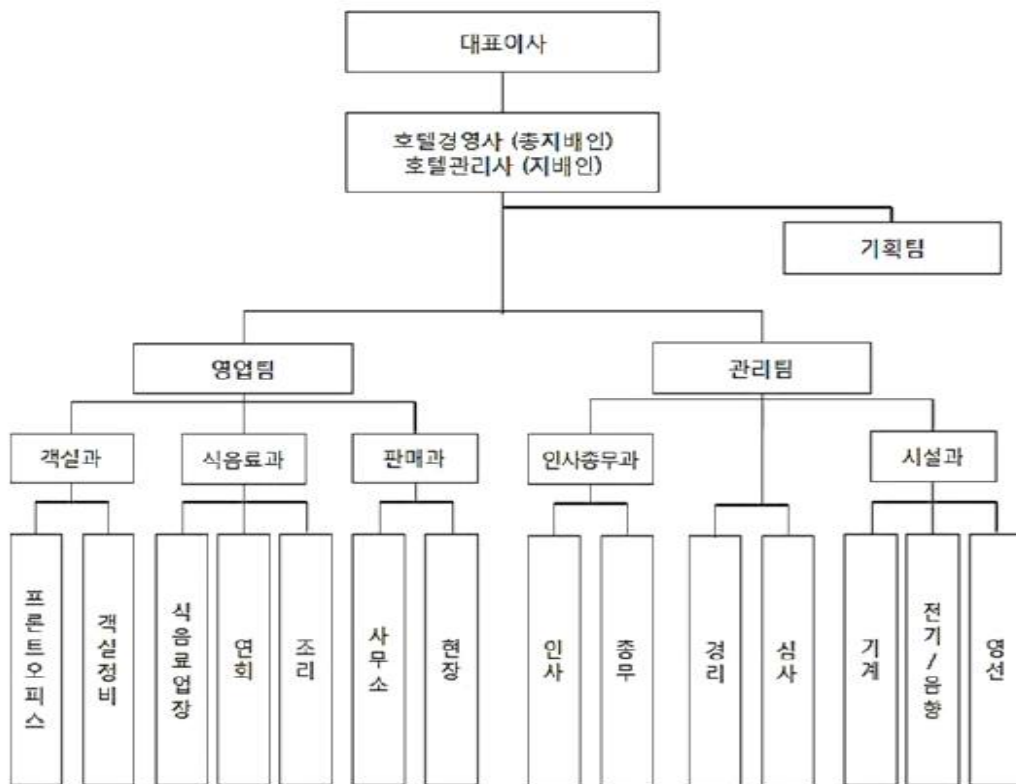
조직구조는 호텔마다 차이가 있겠지만, 일반적으로 객실담당은 기능별로 세분화되어, 벨데스크(고객 안내, 짐 운반, 주차 지원 등), 예약 담당 부서(예약, 전화교환 역할), 프론트데스크(체크인과 체크아웃 담당), 하우스키핑(객실 청소, 고객 고충 해결) 등으로 구분할 수 있다. 하우스키핑은 다시 객실 청소와 정리정돈 역할의 '룸메이드', 룸메이드의 정리 이후 점검을 담당하는 '인스펙터(Inspector)', 고객 고충을 접수하는 '오더테이커(order-taker)', 접수된 고충을 해결해주는 '하우스맨', 린넨실(세탁 담당)로

구분되고, 일부 호텔에서는 VIP 고객 전담자를 둔다.

조리담당과 식음료담당의 경우, 통상 영업장별로 구분한다. 조리담당의 경우, 양식부, 한식부, 일식부, 중식부 등의 영업장이 있고, 각 영업장별 조리담당을 둔다. 양식은 메인(주 요리 담당), 고기를 분해해내는 ‘부처(butcher)’, 샐러드를 만들고 후식 등 찬 음식을 만드는 ‘콜드(cold)’, 제과, 연회부 등으로 나뉜다.

호텔조직은 호텔의 규모, 특성, 위치 등에 따라 다르게 구성된다. 호텔을 체계적으로 운영함으로써 나타나는 결과는 호텔의 서비스 수준을 결정하는 요인이 된다. 호텔은 일반적으로 고객과의 접촉 여부에 따라 전방과 후방부문 조직으로 구성하고 있으며, 전방 부문(front of the house)은接客부서로서 일선에서 직접 호텔고객에게 상품을 제공하고 판매를 담당하는 객실, 식음료 등의 부문으로 호텔의 직접적인 매출이 발생하는 분야이며, 후방 부문은 고객과의 직접적인 접촉이 없으면서 고객을接客하는 부서의 업무를 지원하는 역할을 담당한다(유규창, 2005; 오계택 외, 2017).

[그림 III-1] 호텔 조직구성 예시



자료 : 오계택 외(2017: 81) 재인용.

바. 호텔업 직무 현황

호텔업 조직 내 구성원들의 직무를 보면, 호텔총지배인 외에 호텔식음업장지배인, 객실지배인, 호텔객실청소원(룸메이드), 청소원, 호텔세탁원, 호텔현관지배인, 호텔프런트사무원, 호텔벨맨, 호텔컨시어지, 숙박업소전화교환원(오퍼레이터), 헬스트레이너, 호텔총주방장, 호텔조리사, 조리사보조원, 바텐더, 소믈리에, 호텔식음료주문접수원(웨이터/웨이트리스), 보안순찰원 등이 있다. 각 직무별 내용과 교육 및 숙련기간을 살펴보면 다음과 같다.

<표 III-6> 호텔업 주요 직무

직무	직무개요	교육 및 숙련수준
호텔총지배인	호텔의 숙박시설과 각종 부대시설에서 종사하는 종업원들의 업무를 감독·조정하고 제반 업무를 총괄 지휘	정규교육: 대졸 정도 숙련기간: 10년 초과
호텔식음업장지배인	호텔 식음업장의 운영과 영업을 총괄 관리하고, 종업원들의 활동을 관리·감독	정규교육: 전문대졸 정도 숙련기간: 2년 초과 ~ 4년 이하
객실지배인	호텔 객실부의 운영을 계획·유지·관리하고, 객실정비 및 비품·집기관리 등을 관리·감독	정규교육: 전문대졸 정도 숙련기간: 2년 초과 ~ 4년 이하
호텔객실청소원 (룸메이드)	호텔이나 여관 등의 숙박업소에서 깨끗하고 청결한 객실을 유지·관리	정규교육: 고졸 정도 숙련기간: 시범후 30일 이하
청소원 (공공영역청소원)	사무실, 공공건물, 아파트 등에서 건물 내 외부를 청소	정규교육: 중졸 정도 숙련기간: 시범후 30일 이하
호텔세탁원	고객의 세탁물과 직원 유니폼, 객실침구류 등의 세탁물을 분류하여 세탁하고 배분	정규교육: 고졸 정도 숙련기간: 시범후 30일 이하
호텔현관지배인	호텔투숙객의 객실 배정·퇴실을 관장하고, 호텔현관종사원들의 업무 지시·감독	정규교육: 전문대졸 정도 숙련기간: 2년 초과 ~ 4년 이하
호텔프런트사무원	호텔 프론트 데스크(Front Desk)에서 고객응접 업무를 수행	정규교육: 대졸 정도 숙련기간: 6개월 초과 ~ 1년 이하
호텔벨맨	호텔에 도착한 고객을 객실로 안내하고 호텔시설 등의 정보를 제공	정규교육: 고졸 정도 숙련기간: 3개월 초과~6개월 이하
호텔도어맨	호텔에 도착한 고객의 차량을 안내, 호텔현관 주변 차량소동이 원활하도록 관리	정규교육: 고졸 정도 숙련기간: 3개월 초과~6개월 이하
호텔컨시어지	호텔을 방문한 고객이 필요로 하는 모든 서비스를 제공	정규교육: 대졸 정도 숙련기간: 4년 초과~10년 이하
숙박업소전화교환원 (오퍼레이터)	고객의 의견을 전화상으로 접수하고 투숙한 고객의 전화를 연결	정규교육: 고졸 정도 숙련기간: 3개월 초과~6개월 이하
헬스트레이너	헬스클럽 등에서 개인의 체력을 증진하고	정규교육: 전문대졸 정도

	신체를 단련하도록 지도	숙련기간: 2년 초과~4년 이하
호텔총주방장	호텔의 식당 조리부 업무와 주방을 총괄 관리하고, 조리사들을 지휘·감독	정규교육: 전문대졸 정도 숙련기간: 10년 초과
호텔조리사	사업체 구내 식당에서 근로자들을 위해 한식, 일식, 중식 등의 음식을 조리	정규교육: 고졸 정도 숙련기간: 2년 초과~4년 이하
조리사보조원	음식을 요리하는 숙련 조리사를 보조하여 주방 정리, 기물세척, 식재료 준비 등의 업무 수행	정규교육: 중졸 정도 숙련기간: 1년 초과~2년 이하
바텐더	고객의 주문에 따라 각종 알코올음료 및 비알코올음료를 제조하여 제공하는 일	정규교육: 고졸 정도 숙련기간: 3개월 초과~6개월 이하
소믈리에	레스토랑이나 바에서 와인의 구입과 보관을 책임지고, 고객에게 적합한 와인을 추천하여 와인 선택에 도움	정규교육: 대졸 정도 숙련기간: 6개월 초과~1년 이하
호텔식음료주문접수원 (웨이터/웨이트리스)	투숙 중인 고객에게 메뉴를 설명하고 고객으로부터 주문을 받아 각 업장에 전달	정규교육: 고졸 정도 숙련기간: 3개월 초과~6개월 이하
보안순찰원	회사의 재산과 인원을 화재·도난·파손 및 불법침입 등으로부터 보호하기 위하여 제반 경계업무를 수행	정규교육: 고졸 정도 숙련기간: 1개월 초과~3개월 이하

자료 : 한국직업사전 통합본 제5판(2019) 재정리.

#### 사. 고용 형태

고용형태는 비정규직과 외주화가 지속적으로 늘어나고 있다. 프론트, 조리사, 경영지원팀 등 전문성이 요구되거나 경영 핵심 부서를 제외하고는 대부분 외주화되고 있다. 룸메이드, 식기세척, 시설, 기물관리, 청소, 전산, 교환 등 단순하거나 힘들고 어려운 직무는 거의 외주화되었다. 시설의 경우는 지역적으로 차이가 있는 것으로 보인다. 서울은 정규직이 많은데, 제주는 대부분 외주화되었다.

우리 호텔의 전체 직원은 420명이다. 객실, 프론트, 벨데스크(벨맨), 프론트직원, 룸메이드, 식음료, 청소, 예약(객실판촉) 등으로 구성되어 있다. 예전에 거의 정규직이었는데, 지금 룸메이드는 전부 외주화시켰다. 조리사는 정규직, 그릇세척은 외주화, 기물관리 외주화, 청소/전산/시설/교환은 전부 외주화, 즉, 반 이상이 외주업체다. 시설의 경우 서울은 아닌데, 제주는 거의 외주화되었다. (제주지역산별 위원장)

많은 호텔의 경우 직접 정규직으로 들어오는 것보다는 계약직으로 들어와 일정한 과정을 거쳐 2년이 지난 후 정규직으로 전환된다. 제주 K호텔의 경우 전체가 420명

인데 정규직이 210명으로 반을 차지하며, 기간제가 30명, 협력업체가 180명이다. 기간제로 입사하면 2년이 지나 정규직으로 전환된다. 10년 전부터 처음에는 상근계약직, 다음에는 인사평가 후 인턴계약직을 거쳐 정규직으로 가는 과정을 거친다. 조리사는 조리 자격증, 어학 능력 등 일정한 자격을 갖추면 대부분 정규직으로 된다.

서울 A호텔 역시 우선 계약직으로 채용하는데, ‘노무계약직’과 ‘일반계약직’ 두 형태로 구분된다. 노무계약직은 계속 계약직으로 남고, 일반계약직은 정규직으로 가는 직군이다. 그러나 이 호텔의 노무계약직은 보통의 비정규직과는 다르다. 정규직이 갖는 승진과정은 없지만 직고용이며 정년은 보장된다. 이른바 ‘무기계약직’이라 할 수 있다. 노무계약직에는 객실청소 또는 룸메이드, 기계고장 수리 또는 페인트 작업을 하는 영선팀, 조리부에서 그릇 세척 작업 등 주로 육체노동자들이 속한다. 다른 곳에서 외주화하는 직종들이 여기에서는 노무계약직으로 고용되고 있다고 볼 수 있다.

우리 전체 인원은 288명이다. 파견직은 10명 정도, 기간제 내지 계약직은 60명, 정규직은 230명 정도다. 특이한 점인데 우리는 전기, 기계, 셔틀버스운전만 외주하고 나머지는 직고용이다. 우리 호텔은 계약직으로 먼저 뽑는다. 노무계약직, 일반계약직 두 가지이고, 노무계약직은 계속 계약직으로 가고, 일반계약직은 정규직 되기 위해서 대기 중인 사람들인데, 정규직 안 된 일반계약직들이 30명 쯤 꽤 된다. 노무계약직은 몸을 쓰는, 객실청소, 룸메이드가 가장 많고, 영선팀, 조리부에서 설거지하는 분들로 구성되어 있다. 정규직 될 가능성은 처음부터 없지만 정년보장 하니까 같은 고용주가 고용하고 직군이 다를 뿐 우리는 차이를 못 느낀다. (서울 F호텔 노조위원장)

지금까지 추세를 보면 총 고용이 줄어들었다기보다는 고용형태가 변화된 측면이 크다. 즉, 호텔에서 필요한 전체 노동력에는 큰 변화가 없으나, 이를 수행하는 노동자들의 소속이 달라졌다는 것이다. 과거에는 대부분 원청소속(정규직 또는 직접고용)이었으나, 지금은 역으로 대부분 협력업체(비정규직) 소속으로 바뀌었다. 회사의 비용 절감 차원에서 일어난 이와 같은 경영전략으로 노조는 점점 더 조직화에 어려움을 겪고 있다.

우리는 정규직이 어마어마하게 줄었다. 1995년에 입사했을 때 정규직 인원만 약 700명이었다. 지금은 상시근로인력이 680명이고, 정규직은 450명이다. 인원은 그대로 존재하지만, 근로계약 조건이 다르다는 말이다. (서울 A호텔 정책실장)

## 2. 분양형 호텔 현황

### 가. 분양형 호텔의 개념

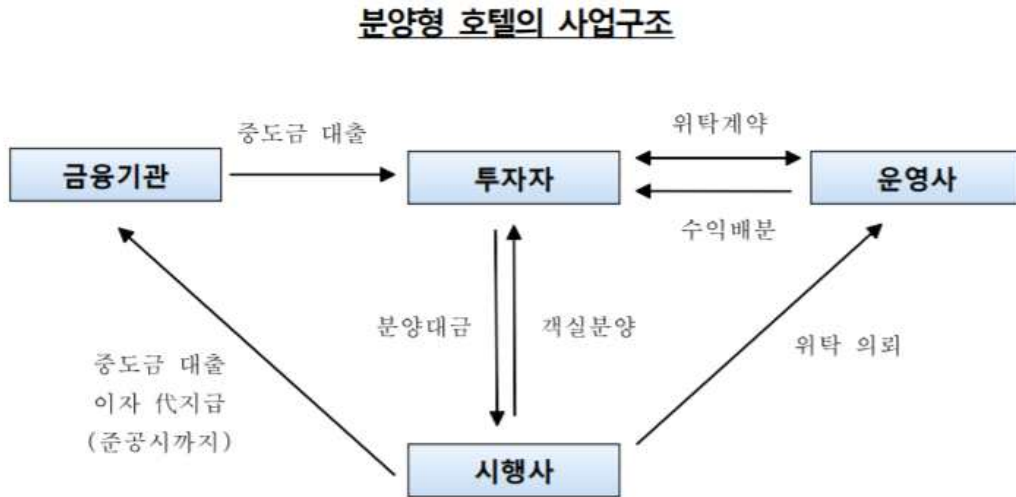
분양형 호텔은 분양과 등기를 구분하여 취득하게 함으로써 아파트나 오피스텔처럼 그 소유권을 객실별로 부여하고 있으며, 일반적으로 취사시설을 갖추고 있다면 ‘레지던스 호텔’이라 칭하고, 취사시설이 없다면 ‘비즈니스 호텔’이라 칭한다.

일반적으로 분양형 호텔은 별도의 업체가 위탁을 받아 관리하고, 객실을 운영함으로써 발생하는 수익금을 투자자에게 지급하는 방식으로 운영된다. 분양형 호텔의 준공이 끝나면, 전문운영사에 호텔의 운영·관리를 위탁하고, 운영 수익의 일부를 배분하는 방식을 활용한다. 보통 1~2년에서 최대 10년까지 분양 시 약속한 확정 수익률을 지급하고, 약정 기간 이후에는 영업활동 결과를 바탕으로 수익률을 조정하게 된다. 최근 저금리, 소액 투자 등의 영향으로 상가, 오피스텔, 다세대 주택, 도시형 생활주택 등을 매수하여 임대소득을 확보할 수 있는 수익형 부동산이 인기를 얻는 가운데 이러한 운영방법을 호텔에 적용한 것으로 보인다(김희수, 2016).

### 나. 분양형 호텔의 사업구조

분양형 호텔은 객실을 분양할 목적으로 시행사가 사업 계획, 착공, 투자자 모집과 객실 분양까지 담당한다. 이어 시행사는 분양이 완료된 다음 호텔전문운영사에 운영 위탁을 의뢰하고 운영사가 호텔을 운영하면서 호텔 운영비를 제외한 수익을 배분하는 역할을 담당한다. 이를 그림으로 표현하면 다음과 같다.

[그림 III-2] 분양형 호텔의 사업구조



자료 : 한국은행 제주본부(2015: 36) 재인용.

#### 다. 분양형 호텔 적용 법령과 이슈

우리나라 숙박업은 각종 법률에 따라 관리 및 감독부처가 구분되는데, 일반적으로 호텔업이라 하면, 문화체육관광부가 관장하는 ‘관광진흥법’의 관리·감독 하에 놓여지는 반면, 분양형 호텔은 숙박시설 분류 상, 관광진흥법이 아닌, ‘일반숙박시설’로 분류되어, 보건복지부가 감독하는 ‘공중위생관리법’의 적용을 받는다. 휴양콘도미니엄과 비교해 볼 때, 휴양콘도미니엄은 이용을 전제로 하는 반면, 분양형 호텔은 투자목적 이 강하다는 것이 특징이라 할 수 있다(임주현, 2018).

분양형 호텔이 증가하게 되면서 운영 관련 제기되는 이슈들이 있다. 우선, 호텔이라는 명칭을 사용하는데 제한이 없어, 고급 호텔로 포장하여 분양을 실시하지만, 서비스 질적 측면에서는 일반숙박시설(모텔)과 별 차이가 없다.

한편, 관광호텔의 경우, 객실 관련은 공중위생관리법, 수영장에 대해서는 체육시설관리법, 식당은 식품위생법을 적용받지만, 분양형 호텔은 오직 공중위생관리법만 해당되고, 숙박업 운영 신고 직후부터 운영이 가능하여 규제외 사각지대에 놓여있는 지적도 나온다.

분양형 호텔의 경우, 분양받은 계약자가 시행사가 지정한 운영사에 위탁 운영을 맡기거나, 위탁 운영사에 임대차 계약을 통해 한 개의 운영사가 운영을 독점한다. 이때 수익률에 관한 문제로 운영사(또는 시행사)와 계약자 간 갈등이 발생하여 소유자



(계약자)들은 자체적으로 운영사를 선정하여 호텔 운영을 시도함으로써 복수 운영허가 여부에 관한 논쟁도 벌어진다(임주현, 2018).

또한, 일반적으로 분양률을 올리기 위해 과잉된 확정수익률(8~10% 가량)을 홍보하고 있어 객실 운영 실적이 낮은 시기에 분쟁이 발생할 수 있고, 객실 점유율이 저조하여 분양계약자들의 수익이 줄면 장기적으로 객실 운영이 어려워질 수 있다.

분양형 호텔은 보증보험 의무 가입에서도 예외인데, 30가구 이상 공동주택 건설시, 주택법에 따라 의무적으로 주택도시보증공사가 제공하는 분양보증을 가입해야 하나, 분양형 호텔에는 의무적으로 적용되지 않으므로, 사업주체 파산 등 분양계약을 이행할 수 없게 되는 경우 당해 주택의 분양 이행 또는 납부한 계약금 및 중도금의 환급을 책임지지 않아 분쟁이 발생할 소지가 많다.

<표 III-7> 숙박시설 구분

구분	시설종류	관련 법률(소관부처)
관광숙박시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 호텔업(관광호텔, 수상관광호텔, 한국전통호텔, 가족호텔, 호스텔, 소형호텔, 의료관광호텔)</li> <li>• 휴양콘도미니엄, 외국인관광 도시민박, 관광펜션, 한옥체험</li> </ul>	관광진흥법 (문화체육관광부)
일반숙박시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일반숙박업 (호텔, 모텔, 여관, 여인숙)</li> <li>• 생활숙박업 ((서비스드 레지던스)</li> </ul>	공중위생관리법(보건복지부)
기타	• 유스호스텔	청소년활동진흥법(여성가족부)
	• 농어촌민박	농어촌정비법(농림축산식품부)
	• 숲속의집, 산림휴양관	산림문화휴양법(산림청)
	• 휴양펜션업	제주도 특별법(제주도)
	• 고시원	다중이용업소법(소방청)

\* 자료: 임주현(2018). 게스트하우스 관련 법제도 현황 및 향후 과제. 국회입법조사처.

## 라. 분양형 호텔 현황

분양형 호텔은 2012년 이후 제주도를 방문하는 중국인 관광객을 수용할 수 있도록 숙박시설을 짓기 시작하면서 활성화되었고, 제주에 집중되어 있던 분양형 호텔은 이 어 수도권 등지로 확산되는 추세를 보인다. 특히, 평창, 속초, 인천 등 주요 관광지로

확대되고 있다(김희수, 2016).

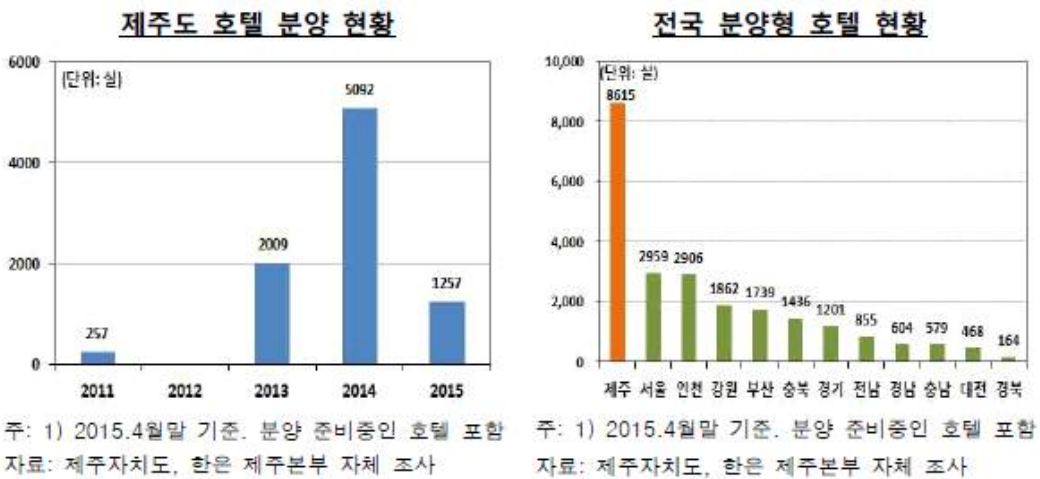
<표 III-8> 전국 분양형 호텔 공급 현황

지역	수도권	강원	제주	기타	합계
개소	59	35	50	46	190

\* 자료: 전국 분양형 호텔 연합회의 수분양자 커뮤니티 게시글 자료 참조  
([http://jejuhotel.shop/bbs/board.php?bo\\_table=lawsuit&wr\\_id=2](http://jejuhotel.shop/bbs/board.php?bo_table=lawsuit&wr_id=2))

특히, 제주도 내 분양형 호텔의 공급과잉 현상이 계속해서 심화될 것으로 전망된다. 이에, 제주도 숙박업계 전반의 수익성 악화를 초래한다는 우려의 목소리가 높다. 2015년 이후 제주도내 관광객 증가율은 둔화되고, 객실 가동률이 지속적으로 하락할 것이라는 부정적 전망이 있다(한국은행 제주본부, 2015). 이는 외국인 관광객 수요에 비해 객실이 부족하다고 보고, 호텔 건립 시, 국토교통부가 각종 규제를 풀었고, 상업지역의 용적율을 확대하는 ‘관광숙박산업 활성화 방안’을 발표하면서 호텔이 급증했기 때문인 것으로 보인다.

[그림 III-3] 제주도 호텔 분양 현황(2015.4월 말 기준)



자료: 한국은행 제주본부(2015: 38) 재인용.

#### 마. 노사관계

분양형 호텔의 노사관계는 독특하다. 노동자 불만은 크지만, 이는 엄밀히 말하면

노사관계에서 온다기보다는 노동자와 분양자들 사이에서 발생한다. 분양자들이 운영사를 지배하고 모든 일에 관여하면서 노동자들의 불만을 야기한다는 것이다. 운영사의 해야 할 경영이나 임금, 인사평가에 대한 개입은 물론 호텔에 자주 들어와 직원들을 마치 ‘하인’처럼 취급하는 경우도 있다.

분양자들은 호텔 전반적 운영을 우리에게 맡긴 거다. 그런데 자기 집이나 다름없이 드나들고 여기 와서 직원들을 하인처럼 생각한다. 그리고 그들의 판단 하에서 인사평가가 이루어지고, 그들 회사 어찌 돌아가는지도 잘 모르는데 분양자들이 직원평가를 하는거죠 (속초 B호텔 노조위원장)

분양형호텔은 노사관계(노동자와 운영자)가 아니라 노동자와 분양자와의 관계에서 갈등이 발생하고 이것이 노조 조직화의 배경이 된다. 즉, 사측(운영사)이 아니라 분양자들의 횡포를 막기 위해 노동자들이 뭉쳐 노조를 설립한다. 속초 B호텔의 노조도 이러한 배경 속에서 설립되었다. 여기서는 490명의 분양자들이 20여 명의 대표자를 선출하여 ‘대표 관리단’을 구성하고, 이 관리단이 호텔의 경영과 인사관리에 개입하고 있다. 이들이 경영지원팀을 제외하고 객실과 프론트, 영업, 식음료 및 시설팀 등 모든 부서를 외주화하려 했다. 직원은 생각하지 않고 수익성만을 생각하는 분양자들의 마인드가 그대로 드러난 것이며, 이러한 횡포에 대항하기 위해 노조가 만들어졌다.

분양자들의 횡포를 막기 위해 노조를 만들었다. 다른 노조와는 좀 다르다. 대우가 전체적으로 좋지는 않지만, 나쁘지는 않다. 복지가 좋지는 않지만 있을 건 다 있다. 그렇지만 몇몇 횡포 때문에 불만이 쭉 이어져 왔다... 우리는 경영지원팀이 있고, 객실팀이 있고, 영업팀, 식음팀, 시설팀 등이 있는데 관리단이 경영지원팀을 제외한 모든 팀을 외주로 돌리라고 한다. 그러면 우리 직원들 하청이 되는건데... 그간 쌓였던 불만들이 터졌다. (속초 B호텔 노조위원장)

이러한 분양자들의 경영 개입은 호텔의 발전에 전혀 도움이 되지 않고 오히려 방해가 되어 경영 위기를 초래하기 쉽다. 분양자들은 호텔 경영에 대해 전혀 모르고 단지 자신들의 단기적 이해관계만을 따져 행동하기 때문에 미래지향적 경영전략에 대해서는 아무런 지식도 갖고 있지 않기 때문이다. 형식적으로는 총지배인이 경영을

책임지고 있지만 실제로는 분양자 또는 분양자 대표 관리단이 뒤에서 조종한다.

분양자들은 호텔에 대해 아예 모르죠. 그들이 개입하다가 망한 호텔이 수도 없이 많다.  
경영관련 사항은 총지배인이 결정해야 하는데 실제 뒤에서 다 조종한다. (속초 B호텔  
노조위원장)

이렇게 볼 때 분양형 호텔의 노조 설립은 호텔의 경영을 위해서도 바람직할 것으로 보인다. 분양자들의 불합리한 경영 개입을 막고 경제적, 사회적 관점에서 호텔 경영을 정상화시킬 수 있기 때문이다. 또한 노동자 급여는 주지 않아도 분양자들에게 배당되는 수익금은 주어야 하는 착취적 경영구조를 갖고 있다. 앞으로 분양형 호텔의 노조 조직화에 중점을 둘 필요가 있으며, 조직화 잠재력도 내재되어 있는 것으로 보인다.

우리는 분양자가 490명, 매달 100만원씩 4억9천이 나간다. 그러니 매월 5억을 벌어야 한다. 모두 합쳐서 우리가 벌어야 하는게 12억이다. 그래야 뚝뚝이 되는 거다. 근데 12억 버는게 어렵다. 수익금이 별로 없는 거다. 급여는 안주고 수익금은 다 쥐어하고..(속초 B호텔 노조위원장)

## 바. 전망

지금과 같은 경영구조 속에서는 분양형 호텔의 미래는 밝지 않다. 너무 많이 생겨 가격경쟁으로 경영이 악화될 것이기 때문이다. 수요(관광객 수)는 그대로인데, 공급(호텔)만 늘어나면 모두가 죽는 결과를 가져올 것이다.

제주에 많던 분양형호텔이 많이 문 닫았다. 제주에서 강원으로 넘어왔는데, 강원도도 결국 제주도꼴 날 거다. 흐름이 있다. 결국 너무 많이 생기면 가격경쟁이다. 제주도에서 단기경쟁이 있었다. 우리도 5만 원은 팔아야 손해를 안 보는데, 45,000원으로 다른데서 팔면 우리는 40,000원에 팔아야 하다 보니 같이 망하는 것이다. 올해 속초에만 2000개 객실 정도 생긴다. 내년에는 호텔 10개 이상 생긴다. 여기 오는 관광객수는 비슷한데, 서로 깎아먹기 하는 거다. 1-2만원 가격 내리면서... 더 생기면 다 같이 망할 수 있다. (속초 B호텔 노조위원장)

분양형 호텔 노조는 지금과 같은 운영 체계 속에서는 전통적 오너십 호텔(일반호텔)이 훨씬 더 생존 가능성이 높을 것으로 본다. 일반 호텔이 비싸더라도 서비스 질이나 사업의 안정성 면에서 많은 차이가 있어, 결국 가격경쟁으로 체 살 깎아먹는 분양형 호텔보다는 더 성장 잠재력이 많다는 것이다. 또한 분양형호텔은 비용을 절약하다 보니 건물이나 설비가 일반호텔과는 비교가 안 될 정도로 부실하다.

이 추세로 가면 전통적 오너십 호텔이 살아남을 가능성 크다. 좀 비싸더라도 그게 살아남을 것이다. 분양형은 아껴서 짓고, 비용 줄여서 짓다 보니 퀄리티가 현저히 낮아진다. 아파트도 장기수선충당금도 있고, 도색 다시 하나, 여기는 오로지 돈만 관심있으니... 10년 지니면 노후화된다. 비용 절감 하다보니 서비스 질 등 점점 떨어질 거다... 롯데는 장사 잘 안되어도 그룹에서 지원하는 등 안정적이다. 여기는 장사가 안 되면 끝이다. 점점 인원 더 줄일거고 하락할거다. (속초 B호텔 노조위원장)

분양형호텔의 미래를 위해서는 경영과 소유(분양자)를 분리하고, 분양자들은 배당금만 받고 경영은 전문 운영사에 맡기는 것이 필요하다는 지적이 많다. 이 때 노조의 역할이 중요하다. 앞서 언급한 바와 같이 운영사는 분양자들에 휘둘릴 가능성이 많아 노조가 설립되어야 분양자들과 맞서 개입을 막을 수 있다. 따라서 경영진(운영사) 역시 노조의 설립에 반대할 이유는 없다. 이들 역시 분양자들의 경영개입에 불만을 갖고 있어, 노조와 같은 생각을 한다.

경영진도 속미음은 노조를 지원하고 싶어 한다. 이들도 가능하면 노조에 가입하고 싶지만 그게 안 되니까...(속초 B호텔 노조위원장)

향후 분양형호텔의 미래는 노조의 설립과 역할이 중요한 변수가 될 것으로 보인다. 속초 B호텔 노조위원장이 노조를 세우는 목적도 여기에 있다. 분양자(소유주)들이 배당금만 받고 경영에는 개입하지 못하게 하기 위해서다. 다른 일반호텔 노조의 목적과는 다르며, 이는 분양형호텔의 독특한 지배구조에서 비롯된 것이다.

우리의 주장은 소유주들이 경영에 개입하지 말아 달라는 거다. 지금은 소유주들이 개입

하니까 회사에선 손해가 나는 거다. 소유주들은 배당금만 받고 더 바라지 말라는 거다.  
(속초 B호텔 노조위원장)

## IV. 카지노업 현황

### 1. 카지노업의 의미와 분류

#### 가. 카지노업의 의미와 동향

관광진흥법 3조에 의하면, 카지노업은 ‘전문 영업장을 갖추고 주사위·트럼프·슬롯머신 등 특정한 기구 등을 이용하여 우연의 결과에 따라 특정인에게 재산상의 이익을 주고 다른 참가자에게 손실을 주는 행위 등을 하는 업’을 의미한다.

일반적으로 카지노란 도박, 음악, 쇼, 댄스 등 다양한 오락시설을 보유한 연회의 장이라는 의미의 이탈리아어 ‘Casa’가 어원으로 과거 귀족이 소유했던 사교용 장소를 지칭했지만, 현재는 해변, 휴양지 등지의 실내 도박장을 가리킨다.

카지노업은 대체로 관광호텔과 함께 위치하고 있어, 관광객을 대상으로 게임, 오락, 유흥을 제공하여 체류기간을 연장하고 관광객으로부터의 수익을 창출할 수 있는 관광산업의 중요한 부분을 차지한다. 또한, 카지노업은 외국인 관광객을 대상으로 외화를 획득함으로써 국제수지 개선, 국가재정수입 확대, 지역 경제 발전, 투자 활성화, 고용창출 등의 효과적 측면에서 관광산업의 중요한 부분을 차지한다고 볼 수 있다(GKL 사업보고서, 2019).

전 세계적으로 카지노업을 통해 지역경제를 활성화시킬 수 있고, 여가활동의 새로운 유형을 제공하며, 관광 상품의 다양화, 외화수입 확대 및 외화유출 방지에 기여하는 효과를 볼 수 있어 각국은 주요 산업분야로 인식하는 경향이 높아지고 있다. 아시아 지역에서는 특히 외화창출의 수단으로 카지노산업을 육성하고 있는데, 카지노 영업이 법적으로 허용된 국가는 우리나라를 포함하여 마카오, 싱가포르, 필리핀, 말레이시아 등이 있다. 세계 최대 단일시장인 마카오는 2018년 말 기준 41개 카지노를 운영하고 있다(GKL 사업보고서, 2019).

#### 나. 카지노업의 분류

관광진흥법의 관광사업 분류체계 상, 카지노업은 중분류 이하 구분이 없는 단독업종으로 구분된다.

<표 IV-1> 관광사업 분류 일부

대분류	중분류	세분류
카지노업	-	-

한편, 한국표준산업분류체계에서 카지노업에 대한 독자적인 분류는 찾을 수 없으나, 예술과 스포츠 및 여가관련 서비스업에 해당되는 대분류 항목에서 유사한 업종을 찾아볼 수 있다. 특히, 카지노업의 경우, 예술과 스포츠 및 여가관련 서비스업 대분류의 ‘스포츠 및 오락 관련 서비스업’의 ‘오락장 운영업’에 가깝다고 할 수 있다.

<표 IV-2> 호텔업 표준산업분류(10차 개정)

대분류	중분류	소분류	세분류	세세분류
예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업	창작, 예술 및 여가관련 서비스업	창작 및 예술관련 서비스업	공연시설 운영업	공연시설 운영업
			공연단체	연극단체, 무용 및 음악단체, 기타 공연단체
			자영예술가	공연예술가, 비공연예술가
			기타 창작 및 예술 관련 서비스업	공연기획업, 공연 및 제작관련 대리업, 그 외 기타 창작 및 예술관련 서비스업
	스포츠 및 여가관련 서비스업	도서관, 사적지 및 유사 여가관련 서비스업	박물관 및 사적지 관리 운영업	박물관 운영업, 사적지 관리 운영업
			식물원, 동물원 및 자연공원 운영업	식물원 및 동물원 운영업, 자연공원 운영업
			기타 유사 여가 관련 서비스업	기타 유사 여가관련 서비스업
	스포츠 및 오락관련 서비스업	스포츠 서비스업	경기장 운영업	실내 경기장 운영업, 실외 경기장 운영업, 경주장 및 동물 경기장 운영업
			골프장 및 스키장 운영업	골프장 운영업, 스키장 운영업
			기타 스포츠시설 운영업	종합 스포츠시설 운영업, 체력 단련시설 운영업, 수영장 운영업, 볼링장 운영업, 당구장 운영업, 골프 연습장 운영업, 그



대분류	중분류	소분류	세분류	세세분류
				외 기타 스포츠시설 운영업
			기타 스포츠 서비스업	스포츠클럽 운영업, 그 외 기타 스포츠서비스업
		유원지 및 기타 오락관련 서비스업	유원지 및 테마파크 운영업	유원지 및 테마파크 운영업
			오락장 운영업	전자 게임장 운영업, 컴퓨터 게임방 운영업, 노래 연습장 운영업, 기타 오락장 운영업
			수상오락 서비스업	낚시장 운영업, 기타 수상오락 서비스업
			사행시설 관리 및 운영업	복권 발행 및 판매업, 기타 사행시설 관리 및 운영업
			그 외 기타 오락관련 서비스업	무도장 운영업, 체육 공원 및 유사 공원 운영업, 기원 운영업, 그 외 기타 분류 안된 오락관련 서비스업

자료 : 표준산업분류(10차개정) 중 '호텔업 관련' 재정리.

## 2. 카지노업 조직 구조

일반적인 카지노업 조직 구조를 보면 다음과 같다. 경영부서, 마케팅부서 외 지역 본부로 구분하여, 경영본부 산하에 기획실, 사회적가치추진실, 노사경영지원실, 재무관리실을 두고, 마케팅본부 산하에 해외 중심 지역 마케팅팀과 이외 지역 마케팅팀으로 구분된다.

[그림 IV-1] 카지노업 조직 구조 예시(GKL)



자료 : 2019년 GKL사업보고서(금융감독원 전자공시시스템 dart.fss.or.kr).

카지노업장 부서는 보통 직무에 따라 구분하며, 딜러, 케이지(환전), 마케팅 부서, 레저베이션(예약) 부서, 호스트(손님 응대 부서), 시큐리티팀(보안), 서벨리언스(카메라감시) 부서로 구분한다.

[그림 IV-2] 카지노업장 부서 구분 예시(랜딩카지노)



주 : 인터뷰 내용에 기반하여 저자 재구성.

### 3. 카지노업 운영 현황

현재 국내카지노 사업체는 총 17개로, 이중 외국인전용 카지노가 16개이며, 내국인 대상 카지노가 1개이다. 외국인전용 카지노 중 8개가 제주도에 있고, 서울에 3개 부산에 2개, 인천·강원·대구에 각각 1개소가 있다.

국내 지역별로 외국인 카지노 시장의 비중은 2019년 매출액 기준 서울이 48%로 가장 높으며 인천이 38%, 제주가 19%, 부산이 16% 순이다.

<표 IV-3> 국내 카지노업체 현황(종합)(20년 4월 기준)

사도	업 체 명 (법 인 명)	허가일	운영형태 (등급)	종사원수 (명)	19매출액 (백만원)	19입장객 (명)	허가증 면적(m <sup>2</sup> )
서울	파라디이스카지노 워커힐점 【(주)파라디이스】	08.03.05	임대 (5성)	1,106	291,233	515,441	2,685.86
	세븐럭카지노 강남코엑스점 【그랜드코리아레저(주)】	05.01.28	임대 (컨벤션)	919	188,005	549,176	2,158.32
	세븐럭카지노 강북힐튼점 【그랜드코리아레저(주)】	05.01.28	임대 (5성)	556	221,460	901,723	1,728.42
부산	세븐럭카지노 부산롯데점 【그랜드코리아레저(주)】	05.01.28	임대 (5성)	366	83,638	269,695	1,583.73
	파라디이스카지노 부산지점 【(주)파라디이스】	78.10.29	임대 (5성)	423	76,332	154,087	1,483.66
인천	파라디이스카지노(파라디이스타워) 【(주)파라디이스세가지미】	07.08.10	직영 (5성)	872	376,924	382,666	8,726.80
강원	일펜시아카지노 【(주)지바스】	08.12.09	임대 (5성)	19	244	3,462	632.69
대구	호텔인터불고대구카지노 【(주)골든크라운】	79.04.11	임대 (5성)	184	20,723	88,102	1,485.24
제주	공즈카지노 【길상창회(유)】	75.10.15	임대 (5성)	206	32,187	33,811	1,604.84
	파라디이스카지노 제주지점 【(주)파라디이스】	90.09.01	임대 (5성)	243	40,433	165,650	1,232.72
	아름만카지노 【(주)청해】	91.07.31	임대 (5성)	111	7,651	6,040	1,366.30
	로얄팰레스크카지노 【(주)건해】	90.11.06	임대 (5성)	133	16,795	20,588	865.25
	엘티카지노 【(주)엘티엔터테인먼트】	85.04.11	임대 (5성)	109	4,659	14,459	1,175.85
	제주썬카지노 【(주)지앤엘】	90.09.01	직영 (5성)	150	8,234	31,245	1,543.62
	랜딩카지노(제주신화월드) 【람정엔터테인먼트코리아(주)】	90.09.01	임대 (5성)	510	62,453	85,884	5,646.10
	메가럭카지노 【(주)메가럭】	95.12.28	임대 (5성)	113	17,897	11,732	800.41
12개 법인, 16개 영업장(외국인 전용)			직영:2 임대:14	6,020	1,448,868	3,233,761	34,719.81
강원	강원랜드카지노 【(주)강원랜드】	00.10.12	직영 (5성)	1,905	1,481,555	2,895,191	14,052.72
13개 법인, 17개 영업장(내·외국인)			직영:3 임대:14	7,925	2,930,423	6,128,952	48,772.53

자료 : 문화체육관광부 홈페이지 게시자료 참조

#### 4. 고용 및 노사관계

카지노는 제주도에 가장 많이 성행하는 업종이다. 17개의 업체 중 8개가 제주도에 있다. 그러나 이들이 대부분 해외 자본이라 노사의 소통이 원활하지 않아 많은 애로사항을 겪고 있다. 더구나 노사관계에 대해 이해가 부족한 중국 또는 동남아 자본이 대부분이라서 설득하기가 어려운 일이 많이 발생한다. 제주 L카지노의 경우 2019년 11월 노조를 설립하였는데 지부장은 이러한 문제를 가장 큰 애로사항 중의 하나로 지적한다. 단체협약에 대해 협상하고 있는데 조항마다 갈등이 발생하고 장기간 걸릴 것으로 예상되고 있다.

이 회사는 외국인이 경영하는 회사다. 홍콩에 본사를 둔 업체이고, 부동산 개발 업체로 투기자본인데, 호텔을 부동산으로 생각하고 들어온 회사라 직원들 생각을 안 한다. 노동자는 한국인이나 워단은 전부 동남아 외국인들이다. 그래서 노동조합 자체를 잘 모른다. 노조 자체를 겪어보지 않았기 때문에... 단협 시작한 지 6개월되었는데, 조항마다 난항을 겪고 있다. 향후 길어질 듯하다. (제주 D카지노 지부장)

카지노는 대부분 무기계약직 형태로 고용한다. 제주 L카지노도 외주는 없고 정규직인데 무기계약직 형태다.<sup>9)</sup> 카지노는 딜러 중심이다. 이들은 보통 (전문)대학에서 전공수업을 받은 후 회사에 입사해 6개월 간 훈련을 받은 전문직이다. L카지노의 경우 전 직원 중 딜러가 절반 정도를 차지하며, 조합원은 80%를 차지하고 있다. 카지노 노조에서 가장 핵심적인 역할을 하는 직종이다. 이들의 가장 큰 불만은 노동강도다. 휴게시간을 늘려야 한다는 주장이 많다.

딜러는 딜러는 현장에서 게임, 카드딜링, 칩 밀어주고 당기는 등의 역할을 한다. 관광학 전공. 딜러전공 등 전문대학에 양성학과가 있다. 입사 후 회사 자체적으로 6개월 간 훈련을 받는다 즉, 전문직이다. 20대 초·중반 30대 정도로 조합원 중 80% 이상이 딜러들이다 (제주 D카지노 지부장)

우리 업장은 하얏트에서 이전한 업체인데, 예전에는 테이블 80개 정도였지만, 지금은 규모가 커져서 지금은 테이블수가 몇 배로 증가한 상태이다. 오픈한 테이블에 기존 딜

9) 현재 전체 직원 수는 480명이며, 이 중 조합원은 246명이다.

러들을 돌리다 보니 노동강도가 높아졌다. 지금 1시간 30분 근무, 30분 휴식인데, 동선이 길다. 가는 시간 오는 시간이 있다 보니, 실제 휴식 시간은 20분밖에 안 된다. (제주 D카지노 사무국장)

딜러 외에 케이지라고 하는 환전업무, 마케팅 부서, 레저베이전(예약) 부서, 호스트(손님 응대 부서), 시큐리티팀(보안), 서벨리언스(카메라감시) 등의 부서가 있다. 이 중 예약 부서는 디지털화로 많은 변화가 일어났다. 과거 전화예약에서 지금은 온라인 비중이 훨씬 더 높아졌다.

경영학이나 회계학적 지식이 필요한 환전 업무가 있고, 마케팅은 업장 안에서 응대하는 팀 따로 있고, 예약부서는 별도로 있다. 중국어, 일본어, 영어, 광둥어 등에 능숙해야 한다. 예약은 사무실에서 전화와 온라인 예약을 담당하는데, 현재 전화보다는 온라인 비중이 훨씬 높다. 현지 고객 대상 전화 외에는 온라인 예약으로 진행된다. 보안은 32명 정도 있는데, 마카오, 필리핀 등은 총기를 허가하고 있지만, 한국에서는 맨몸으로 대응한다. 우리는 격투능력(태권도) 보유자를 선발한다. 서벨리언스(카메라감시)는 모니터링, 감시체계를 갖추고 고객이 치팅하는 경우, 블랙캠블러 등을 감시하는 역할을 한다. (제주 D카지노 지부장)

## 5. 전망

경영은 점점 더 어려워질 것으로 보인다. 다른 관광사업과 마찬가지로 카지노 역시 과잉투자로 구조조정이 불가피하여 코로나 사태 이전부터 고용불안이 높은 상태다. 특히 ‘중국 붐’이 일어나 카지노가 번창했으나 2016년 ‘사드 사태’ 이후로 중국 관광객이 끊어지면서 문제가 발생했다. 일본과 중국 관광객들이 많은데 이 나라들과 정치적 갈등 문제로 관광객이 줄어들었다. 일본과 중국에서 벗어나 많은 나라를 상대로 하는 관광산업의 다각화를 정책적으로 모색할 시점이다.

경영은 안되고, 직원은 많고, 매출 줄면서 인원 감축으로 이어진다. 무리하게 시작한 점이 크다. 5-6년 중국인들 붐이 일어났다. 카지노가 돈이 되었다. 그런데 사드 이후로 다 고사 직전이다. 그 당시에는 잘 되니까 되겠다 싶어서 막 투자했던 거다. 한 회사 고객이 하루에 400명, 지금은 40명 정도다. 카지노 손님이 중국, 일본인이 대부분이었는데,

그들이 안 오니까 고사한다. (제주 D카지노 사무국장)

외국자본의 경영전략에 대한 불신이 커지고 있어 향후 노조 조직화의 잠재력은 클 것으로 보인다. 특히 제주도의 경우 8개 카지노 중 7개가 중국자본이고 하나가 필리핀으로 한국자본은 없다. 이 중 3개가 노조가 있어 조직화 비율은 비교적 높다. 란딩 카지노는 서비스연맹 소속이고, 롯데카지노는 한국노총, 썬호텔은 공공운수노조 소속이다. 사회적 책임이 결여되어 있는 해외자본에 대한 불만이 크다. 지자체도 도민이나 노동자를 위한 정책보다는 카지노의 수익성에 더 많은 신경을 썼다. 그래서 노조를 만들었고, 이들은 전국단위로 조직확대의 가능성을 보고 있다. 업종산별도 충분히 가능하다고 생각한다.

외국계 회사와 1년 간 노사협의회를 하면서, 이러면 안 된다 생각했다. 그래서 노조를 만들었다. 불만 등이 계속 올라오고 있는데, 회사 자체는 직원들 생각을 안 한다. 도청도 있지만, 제주도민을 위해 일을 한 게 아니고, 회사운영 잘 되게 해서 수익을 얻는데 중점을 두는 것으로 보였다. 불만만 있고, 실질적으로 뭘 하지를 못 했는데, 우연하게 노동조합을 알게 되면서 우리가 가진 권리를 왜 못 써먹나, 우리 회사부터 노조를 시작해서 알려보자, 그러면 나중에 제주도 8개 카지노, 더 크게 되면, 전국의 카지노가 뭉칠 수도 있는 것이다. (제주 D카지노 사무국장)

## V. 관광산업 노동 실태

이 장에서는 관광산업의 노동실태를 분석한다. 분석자료로는 서비스연맹에서 실시한 「2018년 서비스연맹 삶의 질 실태조사」의 데이터를 활용했으며, 본 연구에 맞게 재구성했다.

### 1. 조사 표본

2018 서비스연맹 삶의 질 실태조사에 참여한 관광·호텔업 노동자는 212명이다.<sup>10)</sup>

<표 V-1> 2018 서비스연맹 조합원 삶의 질 실태조사 사업장별 분포

산업대분류	산업중분류	지부	빈도(명)
관광호텔	호텔	밀레니엄힐튼호텔	58
		더케이호텔경주	12
		노보텔엠베서더	29
	관광	상록파크랜드	28
		동일리조트	14
	카지노	GKL	71
		합계	212

자료 : 서비스연맹(2018)재구성

설문조사에 참여한 노동자들의 기초 속성은 다음과 같다.

- 지역 : 서울 127명(60.2%), 부산 29명(13.8%), 경기 2명(0.9%), 충남 27명(12.8%), 경북 12명(5.7%) 경남 14명(6.6%)
- 성별 : 여성 70명(34%), 남성 136명(66%)
- 종사상 지위 : 정규직 199명(96.1%), 비정규직 8명(3.9%)
- 학력별 분포 : 고졸 27명(12.8%), 초대졸 77명(36.7%), 대졸 94명(44.8%), 대학원재학 이상 12명(5.7%)
- 노조 직위 : 비조합원 14명(7.0%), 일반 조합원 156명(78.8%), 간부 및 대의원 28명(14.2%)
- 근무경력 : 현 직장 평균 근속기간 11.6년, 동종업무 평균 근속기간 13.3년.

### 2. 노동조건 및 휴일휴가

10) 2018년 서비스연맹 전 조합원 실태조사 단위 사업장 중 34곳에서 응답했으며, 조합원 수는 2,326명이다.



가. 노동시간 사용 실태 : 노동시간, 점심시간

관광·호텔업 노동조합원들의 1주일 평균 출근일은 5일이었고, 근무시간은 주 37.5시간이었다. 관광·호텔업 노동자들의 1주 노동시간 분포는 다음과 같다.

<표 V-2> 노동시간 분포

노동시간	15시간미만	15~35시간 이하	36~40시간 이하	41~52시간 이하	52시간 초과	합계
빈도(명)	20	5	124	28	4	181
비율(%)	11	2.8	68.5	15.5	2.2	100

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

평균 식사시간은 33.6분으로 서비스연맹의 다른 노동조합원들 평균 식사시간 52.4분에 비해 18.8분이 짧았다. 점심시간 고객 응대를 하다가 점심을 굶은 경험이 27.4%이다.

<표 V-3> 점심시간 분포

노동시간	20분 미만	20~30분 미만	30~40분 미만	40~50분 미만	50~60분 이하	합계
빈도(명)	22	57	67	7	56	209
비율(%)	10.5	27.3	32.1	3.3	26.8	100

자료 : 서비스연맹 통계자료 재구성

휴게시간은 32.6분으로 서비스연맹 다른 노동조합원들의 평균 휴게시간 35.4분, 평균 출퇴근 왕복 소요시간은 64분이다. 사업장별로 살펴보면 다음과 같다.

<표 V-4> 1일 평균 노동시간

지부		1주당 노동시간(시간)	평균 식사시간(분)	휴게시간(분)	출근시간(분)
호텔	밀레니엄힐튼호텔	34.9	37.2	29.8	73.1
	더케이호텔경주	44.7	40.8	15.0	25.9
	노보텔엠베서더	37.7	38.3	35.2	58.6
관광	상록파크랜드	40.2	37.2	39.0	42.0
	동일리조트	32.9	42.9	36.7	42.3
카지노	GKL	37.6	24.3	34.3	77.6

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

지난 3개월 간 1주 평균 연장근로 횟수는 1.4일이고, 연장근로 경험자는 38.5%였다. 업무 몰입 정도(실제 일하는 시간비율)는 81.1%이다.

#### 나. 임금수준과 임금체계

관광·호텔업 노동조합원들의 월평균 임금은 276만원이었다. 사업장별로 살펴보면 다음과 같다.

<표 V-5> 임금수준과 임금분포

노동시간	157만원 미만	157~167만 원 미만	167~250만 원 미만	250~300만 원 미만	300만원 이상	합계
빈도(명)	3	11	42	31	86	173
비율(%)	1.7	6.4	24.3	17.9	49.7	100

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

기본급은 총액대비 87.8%이다. 사업장별로 조합원 평균 임금은 다음과 같다.

<표 V-6> 월평균 임금

지부		월평균총액(만원)	월평균기본급(만원)	총액대비 기본급 비율(%)
호텔	밀레니엄힐튼호텔	279.6	205.7	73.9
	더케이호텔경주	195.5	161.9	77.3
	노보텔엠배서더	181.6	166.8	94.1
관광	상록파크랜드	248.7	263.3	91.2
	동일리조트	341.5	193.0	56.5
카지노	GKL	315.4	323.1	99.2

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

다. 휴가 사용 실태

관광·호텔업 노동조합원들의 2017년 발생 연차는 평균 18.7일이고 실제 사용 연차는 14.5일(77.5%), 2017년 여름휴가 사용일수는 평균 4.8일이다. 사업장별로 살펴보면 다음과 같다.

<표 V-7> 휴가

지부		발생연차(일)	실제사용연차(일)	여름휴가사용일(일)
호텔	밀레니엄힐튼호텔	21.4	18.9	3.7
	더케이호텔경주	15.6	10.4	0.6
	노보텔엠배서더	17.7	16.6	2.0
관광	상록파크랜드	17.7	1.5	2.3
	동일리조트	23.1	17.3	4.6
카지노	GKL	17.8	15.0	8.3

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

연차수당 미지급 비율은 20.3%, 연차를 일부 사용하고, 미사용 연차 수당도 미지급 받은 경우는 17.8%, 연차 사용도 못하고 수당도 지급 받지 못한 비율은 2.5%이다. 사업장별로 살펴보면 다음과 같다.

<표 V-8> 연차휴가 사용 실태 및 보상방법

지부		연차전 체사용	연차일부사 용 미사용 연차 수당 지급 받음	연차일부사 용 미사용 연차 수당 미지급	연차사용못 하고 수당 도 지급받 지 못함	기타	
호텔	밀레니엄힐 튼호텔	빈도(명)	25	31	0	0	2
		비율(%)	43.1	53.4	0	0	3.4
	더케이호텔 경주	빈도(명)	1	7	1	1	1
		비율(%)	9.1	63.6	9.1	9.1	9.1
	노보텔엠배 서더	빈도(명)	16	0	5	0	6
		비율(%)	59.3	0	18.5	0	22.2
관광	상록파크랜 드	빈도(명)	0	13	0	0	12
		비율(%)	0	52.0	0	0	48.0
	동일리조트	빈도(명)	4	9	1	0	0
		비율(%)	28.6	64.3	7.1	0	0
카지노	GKL	빈도(명)	40	9	14	2	4
		비율(%)	58.0	13.0	20.3	2.9	5.8

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

지난 3년 사이 육아휴직 제도 사용비율은 23.6%으로 사업장별로 살펴보면 다음과 같다.

<표 V-9> 육아휴직 사용실태

지부		해당자아님	사용한적 있다	사용한적 없다	평균육아휴직 사용개월수	
호텔	밀레니엄힐 튼호텔	빈도(명)	8	3	6	6
		비율(%)	47.1	17.6	35.5	
	더케이호텔 경주	빈도(명)	8	0	2	-
		비율(%)	80.0	0.0	20.0	
	노보텔엠배 서더	빈도(명)	9	2	9	12
		비율(%)	45.0	10.0	45.0	
관광	상록파크랜 드	빈도(명)	8	1	5	10
		비율(%)	57.1	7.1	35.7	
	동일리조트	빈도(명)	1	0	1	-
		비율(%)	50.0	0.0	50.0	
카지노	GKL	빈도(명)	26	7	19	11
		비율(%)	50.0	13.5	36.5	

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

### 3. 직장생활과 노동환경

#### 가. 직장생활 만족도와 일의 의미

관광·호텔업 노동조합원들의 직장생활 분야별 만족도는 고용안전 만족도 3.32, 임금수준 만족도 2.73, 노동시간 만족도 3.28, 노동강도 만족도 2.84, 근무형태 만족도 3.05, 교육훈련 만족도 2.9, 복지후생 만족도 2.82, 인사승진 만족도 2.24, 직장문화 만족도 2.86, 건강안전 만족도 2.73, 직업자부심 만족도 2.86, 노무관리 만족도 2.86으로 나타났다. 사업장별로 살펴보면 다음과 같다.

<표 V-10> 직장생활 만족도

지부		고용 안전	임금 수준	노동 시간	노동 강도	근무 형태	교육 훈련	복지 후생	인사 승진	직장 문화	건강 안전	직업 자부심	노무 관리
호텔	밀레니엄힐튼호텔	3.1	2.2	3.0	2.4	2.8	2.5	2.5	1.4	2.4	2.4	2.7	2.4
	더케이호텔경주	3.4	3.1	3.2	3.1	3.1	3.1	3.2	2.8	3.0	2.7	2.6	3.0
	노보텔엠베서더	3.3	1.9	3.5	2.6	2.9	2.6	2.9	2.6	3.5	3.0	3.0	3.0
관광	상록파크랜드	2.8	2.7	3.2	2.8	3.2	3.1	2.3	2.3	2.7	2.8	2.8	2.8
	동일리조트	2.6	2.4	2.9	2.9	2.9	2.5	2.2	2.0	2.6	2.9	2.9	2.8
카지노	GKL	3.9	3.5	3.6	3.3	3.3	3.4	3.3	2.7	3.1	2.8	3.1	3.2

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

관광호텔업 노동조합원 중 59.1%는 본인의 일이 사회에 기여하고 있으며, 70.4%는 본인의 일이 과업에 중요한 기여를 하고 있다고 생각하고 있으며, 62.8%는 본인 일과 자아를 동일시하는 것으로 나타났다.

#### 나. 사업체 인력 운영현황

관광호텔업 노동조합원의 지난 1년간 노동조건 변화도는 본인의 업무량 증가도 3.56, 본인 담당업무의 종류 3.59, 같은 부서 동료 직원의 수 증가도 2.43, 관리감독 모니터링 증가도 3.26인 것으로 나타났다. (점수가 높을수록 매우 증가) 지난 1년 간 업무량과 업무의 종류도 많아졌을 뿐 아니라 이를 분담하거나 완화시킬 수 있는 동료직원의 수도 줄어들어 노동강도의 심화가 예상된다. 이와 함께 관리감독도 지속적

으로 강화되고 있어 업무피로도 증가가 예상된다. 사업장별로 살펴보면 다음과 같다.

<표 V-11> 사업장 내 인력 적정 만족도

지부		매우 부족	어느 정도 부족	보통	어느 정도 적당	매우 적당	
호텔	밀레니엄힐 튼호텔	빈도(명)	14	27	11	2	1
		비율(%)	25.5	49.1	20.0	3.6	1.8
	더케이호텔 경주	빈도(명)	1	7	3	1	0
		비율(%)	8.3	58.3	25.0	8.3	0
	노보텔엠배 서더	빈도(명)	12	8	6	2	0
		비율(%)	42.9	28.6	21.4	7.1	0
관광	상록파크랜 드	빈도(명)	4	8	7	7	0
		비율(%)	15.4	30.8	26.9	26.9	0
	동일리조트	빈도(명)	0	7	5	1	0
		비율(%)	0.0	53.8	38.5	7.7	0
카지노	GKL	빈도(명)	9	22	30	5	1
		비율(%)	13.4	32.8	44.8	7.5	1.5

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

부서·팀별 인력부족 시 대처 방법으로는 계약직 등 대체 인력 활용 25%, 다른 동료가 업무수행 49.5%, 내부업무 재배치활용 13.2%, 기타 12.3%로 나타났다. 사업장별로 살펴보면 다음과 같다.

<표 V-12> 사업장 내 인력부족 대처 방법

지부		계약직 등 대체인력 활용	다른동료가 업무 수행	내부 업무 재배치 활용	기타	
호텔	밀레니엄힐 튼호텔	빈도(명)	11	36	5	4
		비율(%)	19.6	64.3	8.9	7.1
	더케이호텔 경주	빈도(명)	1	3	1	5
		비율(%)	10.0	30.3	10.0	50.0
	노보텔엠배 서더	빈도(명)	3	21	4	1
		비율(%)	10.3	72.4	13.8	3.4
관광	상록파크랜 드	빈도(명)	2	15	6	4
		비율(%)	7.4	56.6	22.2	14.8
	동일리조트	빈도(명)	4	8	1	1
		비율(%)	28.6	57.1	7.1	7.1
카지노	GKL	빈도(명)	30	18	10	10
		비율(%)	44.1	26.5	14.7	14.7

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

2017년 관광·호텔업 노동조합원 중 본인의 사업장 혹은 부서에서 구조조정 및 해고를 경험한 조합원은 19%로 나타났다. 1년 내 이직을 생각하고 있는 비율은 19.8%이고, 이직 의사를 가지고 있는 조합원 가운데 동종업계로 이직할 의사가 있는 비율은 15.2%로 나타났다. 사업장별로 살펴보면 다음과 같다.

<표 V-13> 이직 의사 및 이직 후 동종업계 종사 의향

지부			이직의사		이직시 동종업계 이직의사	
			있다	없다	있다	없다
호텔	밀레니엄힐 튼호텔	빈도(명)	5	51	3	3
		비율(%)	8.9	91.1	50.0	50.0
	더케이호텔 경주	빈도(명)	2	8	0	2
		비율(%)	20.0	80.0	0.0	100.0
	노보텔엠배 서더	빈도(명)	12	16	1	11
		비율(%)	42.9	57.1	8.3	91.7
관광	상록파크랜 드	빈도(명)	4	21	1	3
		비율(%)	16.0	84.0	25.0%	75.0
	동일리조트	빈도(명)	0	11	0	1
		비율(%)	0.0	100	0.0	100.0
카지노	GKL	빈도(명)	16	51	0	8
		비율(%)	23.9	76.1	0.0	100.0

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

#### 다. 휴게실 및 화장실 실태

관광·호텔업 노동조합원 중 78.3%만이 사업장 내 휴게실 공간이 존재하는 것으로 나타났다. 휴게실 만족도는 대체로 낮게 나타났다. 의자 및 비치품 만족도 2.7, 공간 크기 만족도 2.7, 위치 만족도 2.9, 공기청정도 만족도 2.5, 음용수 설치 만족도 2.9로 나타났다. 사업장별로 살펴보면 다음과 같다.



<표 V-14> 휴게실 사용여부와 휴게실 사용 만족도

지부		휴게실 공간 존재여부		휴게실 만족도				
		있다	없다	의자 및 비치품	공간 크기	위치	공기 청정	음용수 설치
호텔	밀레니엄힐튼호텔	29명 60.4%	19명 39.6%	2.03	1.97	2.53	1.89	2.55
	더케이호텔경주	4명 50.0%	4명 50.0%	3.29	3.29	3.43	3.29	3.29
	노보텔엠베서더	23명 92.0%	2명 8.0%	2.58	2.65	3.00	2.15	2.42
관광	상록파크랜드	18명 78.3%	5명 21.7%	2.65	2.50	2.60	2.45	2.75
	동일리조트	4명 40.0%	6명 60.0%	3.00	2.80	2.80	2.60	2.60
카지노	GKL	52명 100.0%	0명 0.0%	3.14	3.00	3.14	3.00	3.26

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

관광·호텔업 노동조합원 중 86.8%가 직원/고객용 화장실 구분하여 사용하고 있는 것으로 나타났다. 화장실 이용만족도는 휴게시설 만족도와 마찬가지로 낮게 나타났다. 인원대비 화장실 규모 및 개수 만족도 2.8, 화장실 위치(화장실까지 도달 시간) 만족도 2.9, 화장실 이용 편의성(성별구분 이용, 대·소변기 구분, 여자·노인·영유아·장애인 이용 편리성 등)만족도 3.0, 화장실 시설(청결 정도, 약취유무, 비누, 휴지 등 필수 소모품 비치 등) 만족도 3.0으로 나타났다.

<표 V-15> 화장실 분리여부 및 화장실 만족도

지부		직원/고객 화장실 분리 사용여부		화장실만족도			
		예	아니오	화장실 규모	위치	시설 편의성	시설 만족도
호텔	밀레니엄힐튼호텔	52명 98.1%	1명 1.9%	2.33	1.93	2.46	2.63
	더케이호텔경주	9명 75.0%	3명 25.0%	3.22	3.33	3.44	3.78
	노보텔엠베서더	27명 100.0%	0명 0.0%	2.59	2.86	2.79	2.72
관광	상록파크랜드	11명 47.8%	12명 52.2%	3.15	3.67	3.50	3.23
	동일리조트	1명 10.0%	9명 90.0%	2.67	3.67	3.33	3.33
카지노	GKL	66명 100.0%	0명 0.0%	3.24	3.39	3.34	3.36

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

#### 4. 삶의 질과 일과 삶의 균형

##### 가. 부분노동과 삶의 질

관광호텔업 노동조합원 중 16.2%가 퇴근 후 집에서 연장근로 경험이 있는 것으로 나타났다. 이로 인해 집에서도 1주일 평균 1.7시간 더 일하는 것으로 나타났다. 사업장별로 살펴보면 다음과 같다.

<표 V-16> 퇴근 후 업무 경험

지부		없다	있다
호텔	밀레니엄힐튼호텔	42명(76.4%)	13명(23.6%)
	더케이호텔경주	10명(90.0%)	1명(9.1%)
	노보텔엠베서더	22명(78.6%)	6명(21.4%)
관광	상록파크랜드	18명(69.2%)	8명(30.8%)
	동일리조트	9명(81.8%)	2명(3.05%)
카지노	GKL	64명(97.0%)	2명(18.2%)

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

퇴근 후 업무지시 수단 1위는 카톡, 라인, 텔레그램, 밴드 등(81.3%), 2순위는 전화 연락(59.6%)인 것으로 나타났다.

#### 나. 일과 삶의 균형 만족도

관광·호텔업 노동조합원들의 일과 삶의 균형 만족도는 2.7이다.(5점 만점) 관광·호텔업 노동조합원 중 41.8%는 일과 삶의 균형이 이루어지지 않는 것으로 응답하였다.

<표 V-17> 일과 삶의 균형 만족도

	일과 삶의 균형 만족도				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
빈도(명)	17	69	93	23	4
비율(%)	8.3	33.5	45.1	11.2	1.9

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

관광·호텔업 노동조합원의 일과 삶의 불균형 원인 1순위는 절대적 인원부족(48.2%), 2순위는 휴직, 휴가 시 대체 인력 부족(32.1%)인 것으로 나타났다. 1순위별로는 절대적 인원 부족, 휴직·휴가시 대체인력 부족, 성적 및 실적관리 강조, 가족생계(소득)여부가 나에게 집중되어 있어서, 직장문화(초과근로와 장시간 근로요구등), 자녀를 맡길 수 있는 보육시설 부족, 나에게 집중되는 가사부담이다. 2순위 원인으로 가장 많이 응답한 것은 휴가, 휴직 시 대체 인력부족, 절대적 인원부족이었다.

<표 V-18> 일과 삶의 불균형 이유 1,2순위

구분	성적 및 실적 강조	절대적 인원 부족	휴직, 휴가시 대체 인력 부족	휴대력	직화(초과근로시간요구 등)	문과와 간요	나에게 집중되는 가사 부담	가족 생계(소득)여부가 나에게 집중되어 있어서	환자 고통을 보살피는 시설 부족	나 자신을 위한 시설 부족	자녀를 맡길 수 있는 시설 부족	기타
1순위 빈도(명)	29	93	31	7	2	15	4	7	5			
1순위 비율(%)	15	48.2	16.1	3.6	1	7.8	2.1	3.6	2.6			
2순위 빈도(명)	15	43	45	15	2	9	1	6	4			
2순위 비율(%)	10.7	30.7	32.1	10.7	1.4	6.4	0.7	4.3	2.9			

구분	성적 실리강조	및관 절인족	적부 대원	휴직, 가시 체부족	휴대력	직화 근장근구	장초 로시로등	문과 와간요	나에 집는 부담	게되 사	가족 생(소 득)가 여부 에중 되어 있어	환고 가보 수시 설부족	자령 족살 있는 부족	나자 을필 하는 부족	자녀 를수 보설 하는 시부 족	기타
위																

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

이런 일과 삶의 불균형은 조합원들의 인간관계 및 사회적 관계도 단절시켰다. 관광·호텔업 노동조합원 중 39.8%가 일과 삶의 불균형으로 인한 인간관계 및 사회적 관계가 변화되었다고 응답하였다. 1순위는 주위 인간관계 및 사회적 관계변화(단절, 고립)(40.7%), 2순위는 주요 행사나 모임에 참석 못하는 것(40.5%)인 것으로 나타났다. 1순위별로는 주위 인간관계 및 사회적 관계변화(단절, 고립), 가족과의 시간을 많이 보내지 못하는 것, 주요 행사나 모임에 참석 못하는 것, 개인 취미나 여가시간 활용을 못하는 것, 개인 학업 자기개발에 시간을 할애하지 못하는 것, 젊은층(미혼)의 경우 결혼 상대방이 꺼려하는 직업인식, 자녀 돌보는 시간이 부족한 것 순으로 나타났다. 2순위 원인으로는 가장 많이 응답한 것은 주요 행사나 모임에 참석 못하는 것, 가족과의 시간을 많이 보내지 못하는 것이었다.

<표 V-19> 일과 삶의 불균형으로 인한 인간관계 및 사회적 관계 변화 1,2순위

		주 위 인 간관 계사 회적 변화 (단 절, 고립)	주 요 행 사나 모임 에참 석못 하는 것	가 족 과 의시 간을 보내 지못 하는 것	개 인 학 업자 기개 발에 시간 을하 지못 하는 것	젊 은 층경 혼방 려하 는직 업인 식	총 우 상하 업	개 인 취 미나 여가 시간 을활 용하 지못 하는 것	자녀/부 관점 원해 하는 것	자녀 돌 보는 시간 이부 족한 것	기타
1 순 위	빈도(명)	46	27	28	2	2	6	0	2	0	
	비율(%)	40.7	23.9	24.8	1.8	1.8	5.3	0	1.8	0	
2 순 위	빈도(명)	11	32	15	5	0	10	2	4	0	
	비율(%)	13.9	40.5	19	6.3	0	12.7	2.5	5.1	0	

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

## 5. 감정노동과 건강

가. 감정노동 : 폭언, 폭행, 성희롱 및 괴롭힘 피해

관광·호텔업 노동조합원 중 고객으로부터 폭언 피해자 비율은 50.6%, 폭행 피해 비율은 5%, 성희롱 피해 비율은 12%, 괴롭힘 피해 비율은 14%로 나타났다. 사업장 별로 살펴보면 다음과 같다.

<표 V-20> 고객으로부터 폭언, 폭행, 성희롱, 괴롭힘 경험

지부			폭언 경험		폭행 경험		성추행 경험		괴롭힘 경험	
			있다	없다	있다	없다	있다	없다	있다	없다
호텔	밀레니엄힐튼 호텔	빈도(명)	9	35	1	43	2	42	4	39
		비율(%)	20.5	79.5	2.3	97.7	4.5	95.5	9.3	90.7
	더케이호텔경주	빈도(명)	0	8	0	8	4	6	0	8
		비율(%)	0.0	100.0	0.0	100.0	40.0	60.0	0.0	100.0
	노보텔엠베서더	빈도(명)	10	15	2	23	3	21	2	22
		비율(%)	40.0	60.0	8.0	92.0	12.5	87.5	8.3	91.7
관광	상록파크랜드	빈도(명)	8	14	0	21	0	21	2	19
		비율(%)	36.4	63.6	0.0	100.0	0.0	100.0	9.5	90.5
	동일리조트	빈도(명)	1	6	0	7	0	7	0	7
		비율(%)	14.3	85.7	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
카지노	GKL	빈도(명)	59	7	5	51	11	49	15	46
		비율(%)	89.4	10.6	8.9	91.1	18.3	100.0	24.6	75.4

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

이렇게 심각한 피해를 당하고 있음에도 불구하고 이를 대처하거나 해소하기 위한 프로그램이나 제도이용 실태는 부족한 상태이다. 관광·호텔업 노동조합원 중 고객으로부터 폭언, 폭행, 성희롱 등을 경험했을 경우 이를 ‘대처’ 혹은 ‘해소’하기 위한 프로그램이나 교육을 받은 경험이 “없다고” 응답한 비율은 51.5%, 휴식 및 휴가 등을 받은 경험이 “없다”고 응답한 비율은 78.1%이다. 사업장 별로 살펴보면 다음과 같다.

<표 V-21> 고객으로부터 폭언, 폭행, 성희롱 등 해소 위한 프로그램 및 휴가 경험

지부			프로그램이나 교육을 받은 경험		휴가 등을 받은 경험	
			있다	없다	있다	없다
호텔	밀레니엄 힐튼호텔	빈도(명)	26	31	4	49
		비율(%)	43.6	56.4	7.05	92.5
	더케이호 텔경주	빈도(명)	6	6	2	10
		비율(%)	50.0	50.0	16.7	83.3
	노보텔엠 배서더	빈도(명)	10	16	1	26
		비율(%)	38.5	61.5	3.7	96.3
관광	상록파크 랜드	빈도(명)	11	15	2	24
		비율(%)	42.3	57.7	7.7	92.3
	동일리조 트	빈도(명)	2	9	1	10
		비율(%)	18.2	81.8	9.1	90.9
카지노	GKL	빈도(명)	42	24	33	34
		비율(%)	63.6	36.4	49.3	50.7

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

관광호텔업 노동조합원의 종합적인 감정노동 실태를 물어본 설문에서도 위와 같은 결과가 그대로 반영되었다. 감정노동 경험(고객에게 불쾌한 대우 받은 경험 2.85, 고객과 갈등 및 분쟁경험 2.63)과 이로 인한 피해(감정 부조화 경험 3.17)은 높게 나타난 반면, 이를 해소하거나 대처하기 위한 방안(고객갑질 대응시 직장개입 2.39, 고객대응에 대한 권한 및 자율권 2.17)들은 매우 낮게 나타났다.

<표 V-22> 감정노동 상황별 실태 및 인식

감정노동 상황별 실태 및 인식(1~4점 척도: 점수가 높을수록 “매우 그렇다” )					
고객에게 불쾌한 대우받은 경험	고객과 갈등 및 분쟁 경험	감정 부조화 경험	고객갑질 대응시 직장개입여부	고객갑질 대응위한 회사내부서및 창구설치 여부	고객대응에 대한 자기권한 및 자율권
2.85	2.63	3.17	2.39	2.28	2.17

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

#### 나. 5대 질환 진단 및 치료

관광·호텔업 노동조합원의 5대 질환(족저근막염, 방광염, 우울증, 디스크, 하지정

맥류)진단 및 치료는 결과는 아래와 같다.

<표 V-23> 5대질환 진단과 치료 및 현재 증상

질환		지난3년간 진단받았음	지난3년간 치료받았음	현재증상있 음	증상	
					증상약간있음	증상매우심함
족저근막염	빈도(명)	33	28	34	28	6
	비율(%)	17.6	23.9	24.6	20.3	4.3
방광염	빈도(명)	28	20	31	28	3
	비율(%)	14.8	17.9	23.1	20.9	2.2
우울증	빈도(명)	32	11	32	28	4
	비율(%)	16.9	10.3	24.5	21.4	3.1
디스크	빈도(명)	49	32	58	44	14
	비율(%)	26.1	27.3	42.3	32.1	10.2
하지정맥류	빈도(명)	20	8	30	21	9
	비율(%)	10.7	7.5	23.8	16.7	7.1

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

#### 다. 산업재해 실태와 근골격계질환

관광·호텔업 노동조합 중 33.4%는 지난 3년간 직장에서 손상 및 질병·재해 경험이 있는 것으로 나타났다. 손상 및 질병·재해 유형별로는 육체적 질병·재해 20.6%, 정신적 질병·재해 7.4%, 육체적·정신적 질병·재해를 모두 경험은 5.4%이다. 사업장별로 손상 및 질병·재해 경험을 살펴보면 다음과 같다.

<표 V-24> 지난 3년간 직장에서 손상 및 질병·재해 경험

지부			진단경험		치료경험		현재증상		
			없음	있음	치료안함	치료함	없음	약간	심함
호텔	밀레니엄힐 튼호텔	빈도(명)	37	18	2	1	27	10	2
		비율(%)	63.8	31.0	3.4	1.7	69.2	25.6	5.1
	더케이호텔 경주	빈도(명)	8	1	1	1	8	0	0
		비율(%)	72.7	9.1	9.1	9.1	100.0	0.0	0.0
	노보텔엠배 서더	빈도(명)	17	7	2	3	13	5	3
		비율(%)	58.6	24.1	6.9	10.3	61.9	23.8	14.3
관광	상록파크랜 드	빈도(명)	21	3	2	0	13	0	0
		비율(%)	80.0	11.5	7.7	0.0	100.0	0.0	0.0
	동일리조트	빈도(명)	10	0	0	1	8	0	1
		비율(%)	90.0	0.0	0.0	9.1	88.9	0.0	11.1
카지노	GKL	빈도(명)	43	13	8	5	27	6	3
		비율(%)	62.3	18.8	11.6	7.2	75.0	16.7	8.3

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

지난 3년간 산업재해를 경험한 조합원 중 12.1%는 병원에 입원할 정도의 질병·재해를 경험했으며, 25.8%는 지속적인 병원 내방 등의 치료가 필요한 질병·재해, 56.1%는 간단한 치료가 필요한 질병·재해를 경험한 것으로 나타났다. 사업장별로 살펴보면 다음과 같다.



<표 V-25> 지난 3년간 업무상 질병이나 재해 정도

지부		병원에 입원할 정도의 질병·재해	지속적인 병원내방 등의 치료가 필요한 질병·재해	간단한 치료가 필요한 질병·재해	
호텔	밀레니엄힐 튼호텔	빈도(명)	3	3	14
		비율(%)	14.3	14.3	66.7
	더케이호텔 경주	빈도(명)	0	1	2
		비율(%)	0.0	33.3	66.7
	노보텔엠배 서더	빈도(명)	2	2	7
		비율(%)	18.2	18.2	63.6
관광	상록파크랜 드	빈도(명)	0	3	0
		비율(%)	0.0	60.0	0.0
	동일리조트	빈도(명)	0	1	0
		비율(%)	0.0	100.0	0.0
카지노	GKL	빈도(명)	3	7	14
		비율(%)	12.0	28.0	56.0

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

또한, 손상 및 질병 재해 피해 치료기간은 28.1%가 3일 이하, 71.9%가 4일 이상 소요된 것으로 나타났다.

관광·호텔업 노동조합원 중 43.8%가 지난 6개월간 아픈데도 나와서 일을 했고, 아픈데도 나와 일한 일수는 평균 3.7일이다. 33%는 아파서 출근하지 못했고, 아파서 출근하지 못한 일수는 평균 2.6일이다. 사업장별로 살펴보면 다음과 같다.

<표 V-26> 지난 6개월간 몸이 아픈데도 나와 일을 한 경험

지부		없음	있음	아프지 않음	아픈데 출근한 일수(평균)	
호텔	밀레니엄힐 튼호텔	빈도(명)	26	28	3	3.5
		비율(%)	45.6	49.1	5.3	
	더케이호텔 경주	빈도(명)	5	7	0	3.0
		비율(%)	41.7	58.3	0.0	
	노보텔엠배 서더	빈도(명)	15	11	2	5.2
		비율(%)	53.6	39.9	7.1	
관광	상록파크랜 드	빈도(명)	15	9	3	3.5
		비율(%)	55.6	33.3	11.1	
	동일리조트	빈도(명)	5	2	4	2.0
		비율(%)	45.5	18.2	36.4	
카지노	GKL	빈도(명)	34	21	12	3.7
		비율(%)	50.7	31.3	17.9	

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

관광·호텔업 노동조합원 중 42.3%는 근골격계 질환을 앓고 있는 것으로 나타났다. 근골격계 질환을 앓고 있는 조합원 중, 부위별 근골격계 질환자 비율은 목 80.6%, 어깨 76.1%, 허리 73%, 손/손목 72.4%, 발/발목 50.9%, 무릎 47.3%, 다리 43.6%, 팔/팔꿈치 43.4% 순으로 나타났다. 사업장별로 살펴보면 다음과 같다.

<표 V-27> 근골격계 증상 여부

지부			없음	있음
호텔	밀레니엄 힐튼호텔	빈도(명)	25	30
		비율(%)	45.5	54.5
	더케이호 텔경주	빈도(명)	6	5
		비율(%)	54.5	45.5
	노보텔엠 배서더	빈도(명)	12	12
		비율(%)	50.0	50.0
관광	상록파크 랜드	빈도(명)	20	2
		비율(%)	90.9	9.1
	동일리조 트	빈도(명)	8	2
		비율(%)	80.0	20.0
카지노	GKL	빈도(명)	38	29
		비율(%)	56.7	43.3

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

<표 V-28> 근골격계 증상1(목, 어깨, 팔/팔꿈치, 허리)

지부			목		어깨		팔/팔꿈치		허리	
			없음	있음	없음	있음	없음	있음	없음	있음
호텔	밀레니엄 힐튼호텔	빈도(명)	3	20	4	16	5	12	1	16
		비율(%)	13.0	87.0	20.0	80.0	29.4	70.6	5.9	94.1
	더케이호 텔경주	빈도(명)	2	2	2	2	3	0	0	4
		비율(%)	50.0	50.0	50.0	50.0	100.0	0.0	0.0	100.0
	노보텔엠 배서더	빈도(명)	5	2	4	5	3	4	5	4
		비율(%)	71.4	28.6	44.4	55.6	42.9	57.1	55.6	44.4
관광	상록파크 랜드	빈도(명)	0	3	1	3	2	0	2	2
		비율(%)	0.0	100.0	25.0	75.0	100.0	0.0	50.0	50.0
	동일리조 트	빈도(명)	0	2	0	2	0	3	0	2
		비율(%)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
카지노	GKL	빈도(명)	3	25	5	23	17	4	9	18
		비율(%)	10.7	89.3	17.9	82.1	81.0	19.0	33.3	66.7

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

<표 V-29> 근골격계 증상2(손/손목, 다리, 무릎, 발/발목)

지부			손/손목		다리		무릎		발/발목	
			없음	있음	없음	있음	없음	있음	없음	있음
호텔	밀레니엄 힐튼호텔	빈도(명)	4	13	6	13	7	9	5	14
		비율(%)	23.5	76.5	31.6	68.4	43.8	56.3	26.3	73.7
	더케이호텔경주	빈도(명)	1	3	3	0	1	2	3	1
		비율(%)	25.0	75.0	100.0	0.0	33.3	66.7	75.0	25.0
	노보텔엠배서더	빈도(명)	3	6	6	1	5	2	3	3
		비율(%)	33.3	66.7	85.7	14.3	71.4	28.6	50.0	50.0
관광	상록파크랜드	빈도(명)	2	0	2	1	1	2	1	1
		비율(%)	100.0	0.0	66.7	33.3	33.3	66.7	50.0	50.0
	동일리조트	빈도(명)	0	1	0	1	0	2	0	1
		비율(%)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
카지노	GKL	빈도(명)	6	19	14	8	15	9	15	8
		비율(%)	24.0	76.0	63.6	36.4	62.5	37.5	65.2	34.8

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

## 6. 노사관계

### 가. 노동관련 제도 및 환경 개선 필요도

노동환경 제도 분야별 제도개선 필요도는 비정규직 정규직화 필요 4.3, 적정인원 충원필요 4.2, 업종별 휴가제도 필요 4.1, 휴가제도 개선필요 3.9, 노동시간 단축필요 3.6 순으로 나타났다.

감정노동 제도 분야별 제도개선 필요도는 감정노동해결제도 4.3, 갑질고객 대응제도 필요 4.3, 직장 내 괴롭힘 방지제도 필요 3.9 순으로 나타났다.

복지정책 제도 개선 필요도는 직장 내 휴게시설 개선필요 4.1, 맞춤형 건강검진 프로그램 필요 4.0, 직장 내 화장실 환경개선 필요 3.7 순으로 나타났다.

### 나. 노사관계 만족도

관광·호텔업 노동조합원 중 현재 노사관계 만족도에 대해서 47.8%는 만족하고 있는 것으로 나타났으며, 40.5%는 보통, 11.7%는 불만족스러워 하고 있었다. 사업장별

로 노사관계 만족도를 세부적으로 살펴보면 다음과 같다.

<표 V-30> 노사관계 만족도

지부		현재노사관계 는 매우 우호 적이고 인정 되어있다	현재회사는노 사관계에 합 의된사항을 잘지키는편이 다	우리조합원은 노조활동에 협조적이고 단결력이 강 한편이다	현재회사경영 진은 직원들 의의견을 수 렴하여 의사 를결정한다	직원들은회사 경영진과 책 임자를신뢰한 다
호텔	밀레니엄힐튼호텔	2.3	2.3	3.2	2.1	1.9
	더케이호텔경주	3.4	3.4	3.6	3.1	2.9
	노보텔엠베서더	3.3	3.3	3.4	3.1	2.6
관광	상록파크랜드	3.4	3.3	3.4	3.0	2.7
	동일리조트	2.8	2.8	2.5	2.0	1.8
카지노	GKL	3.1	3.1	3.1	3.2	3.1

자료 : 서비스연맹(2018) 통계자료 재구성

## VI. 코로나19의 영향 및 대응

### 1. 코로나19가 관광산업에 미친 영향

#### 가. 관광산업 위축

관광산업은 인적 서비스 중심산업으로 일자리 창출효과가 크고, 전후방 연계효과가 큰 융복합 산업이다. 그러나 2019년 역대 최대 방한관광객 달성하는 등 관광시장 확대에도 불구하고 관광산업 성장은 정체 상태였다.

<표 VI-1> 관광산업 주요지표

구분	증감율	2017년	2019년 (추정)
사업체수	1.1%	33,089개	33,452개
노동자수	4.5%	28만명	26만 7,561
매출액	1.2%	25조 7359억원	25조 4,291억원

자료 : 제5차 국가관광전략회의- 관광산업 규제혁신 방안(2020)

이런 조건에서 2020년 들어 코로나19가 전 세계적으로 유행하고 사회적 거리두기 장기화로 인해 관광업계 경영난 및 큰 폭의 산업위축이 발생되고 있다.

본격적으로 코로나19로 인해 국내 관광산업이 타격을 입기 시작한 3월 기준 해외 여행 취소율은 75.3%(손실금액 1조 2,778억원 추정), 신규예약은 전년 대비 약 305만 명이 감소했고, 객실 및 연회 취소 누적 피해액은 약 4,924억원(2.3~4.26기준, 추정)에 달한다. 또한, 강원랜드 등 주요 카지노 임시휴업으로 인한 손실은 4,730억원(추정)이다.

한국관광공사에 따르면 6월 방한외래객은 전년 대비 97.5% 감소한 36,943명이고, 국민 해외여행객은 전년 동월(2,495,798) 대비 98.1% 감소한 48,338명이다.

<표 VI-2> 외래객 입국·국민해외여행객 증감(단위 :명, %)

구분	외래객 입국		국민 해외여행객	
	인원수	증감	인원수	증감
2019	17,502,756	14.0	28,714,247	0.1

구분	외래객 입국		국민 해외여행객	
	인원수	증감	인원수	증감
1월	1,104,803	15.6	2,912,331	1.6
2월	1,201,802	15.0	2,617,946	13.3
3월	1,535,641	12.4	2,334,153	3.6
4월	1,635,066	22.8	2,246,417	0.7
5월	1,485,684	20.0	2,401,204	3.0
6월	1,476,218	15.1	2,495,798	7.4
7월	1,448,067	15.4	2,642,585	5.9
8월	1,586,299	14.0	2,427,634	-3.7
9월	1,459,664	14.2	2,049,830	-7.9
10월	1,656,195	8.4	2,153,847	-8.3
11월	1,456,429	7.9	2,090,192	-9.0
12월	1,456,888	10.0	2,342,310	-6.1
2020	2,138,636	-74.7	3,820,739	-74.5
1월	1,272,708	15.2	2,513,030	-13.7
2월	685,212	-43.0	1,046,779	-60.0
3월	83,497	-94.6	143,366	-93.9
4월	29,415	-98.2	31,425	-98.6
5월	30,861	-97.9	37,801	-98.4
6월	36,943	-97.5	48,338	-98.1

자료 : 2020년 6월 월통계 및 관광수입·지출 (잠정치), 한국관광공사

6월 관광수입은 4.1억불로 전년 동월 대비 73.2% 감소했고, 6월 관광지출은 6.7억불로 전년 동월 대비 72.6% 감소하여 6월 관광수지는 2.6억불 적자이다.

<표 VI-3> 관광수입·지출현황

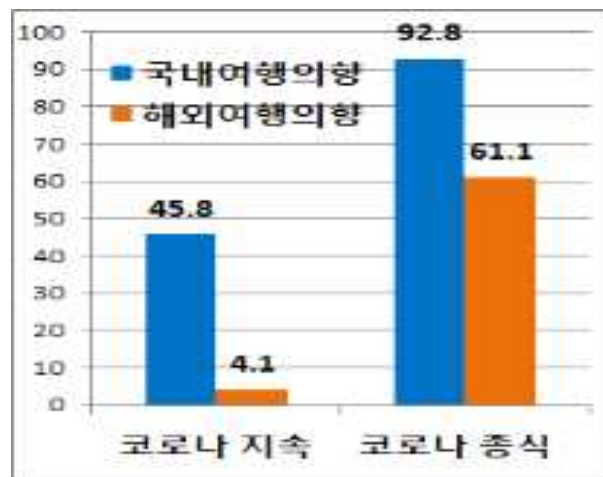
구분	관광수입(US\$백만)		관광지출(US\$백만)	
	관광수입	증감	관광지출	증감
2019	21,506.3	16.5	28,855.4	-8.5
1월	1,548.8	24.8	2,686.6	-14.5
2월	1,554.4	21.7	2,204.0	-14.0
3월	2,227.9	40.1	2,195.7	-19.6
4월	2,098.0	22.4	2,308.9	-7.6
5월	1,923.6	19.1	2,453.4	-8.8
6월	1,543.9	-7.5	2,445.4	-3.9
7월	1,749.6	17.6	2,562.5	-1.0

구분	관광수입(US\$백만)		관광지출(US\$백만)	
	관광수입	증감	관광지출	증감
8월	1,853.6	18.7	2,424.4	-9.9
9월	1,708.1	12.2	2,227.4	-8.2
10월	1,788.4	-3.4	2,369.0	-5.3
11월	1,627.0	16.1	2,354.7	-6.7
12월	1,883.0	23.0	2,623.4	-0.3
2020	4,649.9	-57.3	6,512.6	-54.4
1월	1,579.7	2.0	2,507.3	-6.7
2월	1,147.5	-26.2	1,418.2	-35.7
3월	729.8	-67.2	884.5	-59.9
4월	351.8	-83.2	577.5	-75.0
5월	426.6	-77.8	457.3	-81.4
6월	414.5	-73.2	670.8	-72.6

자료 : 2020년 6월 월통계 및 관광수입.지출 (잠정치), 한국관광공사

메르스·사스와 달리 코로나19는 전 세계적 유행으로 국가별 입국금지 조치, 항공편 대폭 감소 등으로 세계적 침체가 불가피하며 이로 방한시장의 회복은 더딜 전망이다. 반면 국내여행 수요는 코로나19 상황에 따라 회복 탄력성이 높을 것으로 예상된다. 문화관광연구원(2020.05.)에 따르면 코로나19에 따른 국내여행계획 변경의사가 95.8%로 나타났고, 코로나19 종식 후 하고 싶은 여가활동 가운데서 국내 관광이 가장 높은 것으로 나타났다.

[그림 VI-1] 코로나19 상황에 따른 여행의사



자료 : 제5차 국가관광전략회의- 관광 내수시장 활성화 대책(2020)



코로나19 상황에 따라 관광산업의 전망은 달라질 수 밖에 없는 상황이며, 당면해서는 내수 위주의 관광산업 정책을 기본으로, 코로나19로 변화한 사회문화 소위 ‘코로나 새일상(뉴 노멀)’ 즉, 유연근무를 활용한 평일 단거리 국내여행, 생활속 거리두기를 준수한 소규모 개별 여행 등 방역과 여가가 공존하는 형태로 관광산업으로 전환이 불가피하다.

#### 나. 정부, 관광산업 규제혁신 추진

이상의 산업동향을 반영하여 정부는 지난 5월 26일 침체된 관광산업 지원을 위해 규제를 완화하고 업계 성장을 정부가 견인하기 위해 제5차 국가관광전략회의를 개최하였다. 회의에서는 ‘케이방역과 함께 하는 관광 내수시장 활성화대책’과 ‘관광산업규제혁신 추진방안’ 두 개의 안건이 다뤄졌다.

관광·호텔업 노동자들에게 직간접적으로 영향을 미칠 주요 내용은 다음과 같다.

##### ○ 관광숙박업 분류 개편 및 등록기준 완화

정부는 호텔업 분류체계가 복잡하여 법령 이해가 쉽지 않고, 업종별 구분을 위하여 마련한 개별 등록기준이 규제로 작용하고 있는 현황을 개선해 관광숙박업 분류를 전반적으로 개편하고, 각 분류체계별 등록기준을 재정비하기로 했다.

<표 VI-4> 관광숙박업 분류 개편

현행			개선	
호텔업	관광호텔업	통합	호텔업	관광호텔업
	수상관광호텔업			
	가족호텔업			
	의료관광호텔업			
	소형호텔업			
	한국전통호텔업	한국전통호텔업		
	호스텔업	별도분리	호스텔업	
휴양콘도미니엄업			휴양콘도미니엄업	

자료 : 제5차 국가관광전략회의-관광산업규제혁신추진방안(2020)

관광호텔업 객실 수는 30실을 20실로 기준을 완화하고, 소형호텔업 부대시설 기준 (부대시설 2종 이상, 면적합계 제한) 완화, 호텔업 등록기준 중 외국인 서비스 제공 체제 관련 규정 삭제 등 등록기준을 재정비했다.

○ 공유숙박 제도화

정부는 2019년 공유경제 활성화 방안의 하나로 공유숙박 도입을 공식화한바 있지만 제도적으로 정비되지 않은 조건이다. 이번에 정부는 민박사업자 및 중개사업자의 안전의무사항 준수 등을 조건으로 ‘도시민박업’ 업종을 신설하고 한국형 공유숙박 플랫폼 개발 등 새로운 숙박시장을 창출하기로 했다.

○ 야영시설 소재기준 완화·폐교활용 야영장 등 캠핑산업 활성화

야영시설의 주재로가 천막인 경우에 한하여 설치 및 운영을 가능하게 한 것을 개선해 새로운 소재의 야영시설 설치(돔텐트)가 가능하게 제도 개선했다.

또한 시도교육청이 보유한 폐교 중 554개소를 야영장으로 신규 조성 가능하게 야영장 등록기준을 완화했다.

○ (가칭)산림휴양관광진흥법 제정

스위스·미국 등에서 운영하고 있는 산악호텔, 산악열차 등은 한국의 경우 산지관리법, 산림보호법 등의 제한을 받아 운영할 수 없었다. 관련하 특별법을 제정해 산지를 활용한 관광산업을 활성화할 계획이다.

호텔업 분류체계과 등록기준의 변경, 기타 숙박시설의 확대 등이 향후 국내 관광산업과 노동에 미칠 영향을 예의주시할 필요가 있다.

## 2. 코로나19와 관광산업 노동에 미친 영향과 대응

### 가. 코로나 19가 관광호텔업 노동자에 미친 영향

무엇보다도 고용문제가 심각하다. 고용보험 가입자가 급감하거나, 사업체 노동자가 크게 줄어드는 등 관광·서비스업계의 고용통계가 매우 악화되고 있다.

<표 VI-5> 관광·서비스업 유관 업종 고용보험 가입자수 증감(천명, 전년 동월대비)

	2018년 5월	2019년 5월	2020년 5월
숙박음식(호텔 포함)	42	72	-3
사업서비스(여행사 포함)	10	-9	-26
도소매(면세점 포함)	52	61	8

자료 : 고용노동부.

<표 VI-6> 관광·서비스업 유관 업종 노동자수 동향(천명, % 전년 동월대비)

	2019			2020			2020		
	년4월	증감	증감률	년3월	증감	증감률	년4월	증감	증감률
숙박음식(호텔 포함)	1,270	71	6.0	1,119	-153	-12.0	1,104	-166	-13.1
사업서비스	1,158	-1	0.0	1,113	-38	-3.3	1,100	-59	-5.1
도소매	2,320	75	3.3	2,277	-34	-1.5	2,265	-55	-2.4

자료 : 고용노동부

지난 3월 16일 고용노동부는 코로나19로 인해 고용상황이 급격히 악화된 '관광, 여행 등 특별고용지원 업종 지정 고시'를 제정하고 고용유지지원금을 지급하였다. 고용유지지원금 지급 전후(3월 5일, 3월 26일) 서비스연맹이 조사한 소속 관광·호텔 사업장과 노동자들에게 발생한 변화는 다음과 같다.

<표 VI-7> 코로나19가 관광·호텔 사업장과 노동자에게 미치는 영향

사업장	3월 5일	3월 26일
경주힐튼호텔	<ul style="list-style-type: none"> <li>객실점유율 0% 대</li> <li>식음업장 대부분 영업중단</li> <li>연차소진 중, 협력업체 객실청소 노동자들도 연차 소진 중</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>객실점유율: 토요일만 영업</li> <li>식음업장 영업 중단</li> <li>3월18~3월 31일 영업중단</li> <li>휴업수당 70% 지급</li> </ul>
씨마크호텔	<ul style="list-style-type: none"> <li>●경주호텔</li> <li>오픈일정 3월20일에서 4월 1일로 연기</li> <li>3월 8일까지 연차 소진 후 9일부터 장상 출근 및 오픈 준비</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 경주호텔</li> <li>그랜드 오픈 5월 1일로 연기</li> <li>●울산, 강릉호텔</li> <li>객실 일부 가동, 식음업장 폐쇄</li> <li>3월 27~4월 26일 휴업수당 70%</li> </ul>

사업장	3월 5일	3월 26일
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 울산호텔 객실 점유율 약 15% 이내 연차 소진 중</li> <li>• 강릉호텔 객실점유율 평일 20%, 주말 30% 수준 연차 소진 중</li> </ul>	
더케이호텔경주	3월 1일~4월 30일 휴업 (휴업수당 100% 지급) 협력업체는 조건 불충족 등으로 연차 소진 중, 소진 이후에는 70% 수준 임금 지급 하며 휴직.	-
더케이호텔제주	객실 점유율 20% 이내 하락 연차 소진 이후 대책마련 예정	객실점유율 10~20% 식음장 3월 말까지 영업중단 3월까지 연차 소진, 4월부터 휴업수당 신청(임금지하 없도록 하겠다는 방침)
라마다시티제주	3월 객실 점유율 30%수준 전 직원 무급휴가 4일 실시(이후 영업 환경 변화시 보전)	객실점유율 60%유지 정상근무 중
칼호텔	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제주호텔 객실점유율 10% 미만 뷔페식당 3월 2일부터 영업중단 관리직 7~10일 무급휴가, 조합원은 연차 소진 중</li> <li>• 서귀포호텔 객실점유율 5% 미만</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제주 호텔 객실점유율 10~15% 4월1일~4월 30일 휴직수당 70%</li> <li>• 서귀포호텔 객실점유율 40~50% 중식당 외 한일식당, 스카이라운지, 바 영업중단, 뷔페식당 단품요리 축소 운영 4월1일~4월 30일 휴직수당 70% 지급</li> </ul>
밀레니엄힐튼 서울	EFL귀빈층 전체 폐쇄 뷔페 평일영업 중단(단품 판매), 주말 정상영업 룸서비스 주중 야간영업 중단, 주말 야간만 서비스 제공 린넨실 근무시간 단축 협력업체 객실청소노동자들 실업급여로 대체	3월 20일부터 휴업실시, 휴업수당 70% 식음료, 뷔페식당을 제외한 모든 영업장 영업 중단 연회장 주말 결혼식만 진행
라마다속초	객실 점유율 평균 7% 식음업장 3월 9일부터 2주간 휴장 휴업수당 70% 지급	객실점유율 평균 31.5% 식음업장 카페, 뷔페 4월 8일까지 영업중단 휴업수당 70% 지급
세종호텔	객실점유율 1~2% 1월말부터 무급휴가 또는 연차소진 권	상황 변화시까지 휴직, 휴직수당 70% 지급

사업장	3월 5일	3월 26일
	유, 3월 11일~4월 10일 휴급휴가 실시	
상록골프 & 리조트	객실 점유율 5% 이내 놀이공원 임시휴장 골프장 전년대비 2억 이상 매출 감소 콘도, 호텔커피숍, 사우나 3월 22일까지 휴장 임금은 3월까지 정상지급, 4월에도 개선되지 않을시 재논의	객실점유율 1~5% 코노, 사우나, 커피숍 3월 말까지 영업중단 3월 22일 부터 코로나19 임시생활속소 지정 임금저하 없음
이랜드크루즈	3월9일~4월 10일까지 유급휴직	휴직수당 70%
한진관광	3, 4월 전 직원 절반씩 나눠 휴직 돌입 휴업수당 70% 지급	3월~6월 4개월 중 유급휴가 3개월(70%), 1개월 정상근무(100%)
경주월드	2월 29일~3월 13일 2차 휴장	3월 14일부터 영업개시 주말 15%(7~800명) 월요일 10%(200여명) 수준
알펜시아리조트	객실점유율 10~20% 4월까지 수학여행 등 컨벤션 예약없음 매출 전년대비 40% 감소 연차 소진 중	객호텔만 운영, 콘도, 리조트 폐쇄 각종부대시설 4월말까지 축소운영 또는 폐쇄 지원자에 한해 아이돌봄 또는 유급휴직 실시

자료 : 서비스연맹(2020), 관광호텔분과 코로나19 현황

3월 5일 조사 당시에는 코로나19로 인해 현장에서 사측의 연차소진 및 무급휴직 압박이 있었다. 업계 실태를 알리는 서비스연맹의 기자회견, 노정협의를 통해 여행업, 관광숙박업, 관광운송업, 공연업 등 4개 업종이 특별고용지원업종에 지정되었으며, 이에 따라 3월 26일 조사 시점에는 무급휴직, 연차소진 압박 등은 거의 사라지게 되었다. 4월 한 달만해도 호텔을 포함한 관광업계 총 4,914곳이 고용유지지원금을 신청했는데, 이는 메르스 때의 약 17배 규모로 코로나19의 여파의 심각성을 보여준다.

그러나 서비스연맹 조사에 따르면, 노조가 없는 사업장의 경우에는 3월 16일 정부의 고용안정지원금 지급에도 불구하고 무급휴직, 연차사용 강요가 여전히 진행되었다. 또한 호텔 협력업체 노동자들의 경우 일방적인 해고가 이어졌으며, 정부 권고로 휴업하는 경우에도 휴업수당을 제대로 지급하지 않았다.

#### 나. 노사정 대화

코로나19가 관광호텔업에 미친 영향은 매우 컸지만, 노동조합의 적극적 대응으로 정부의 특별고용지원업종 대상이 된 사업장의 경우 고용유지와 소득보전을 할 수 있게 되었다. 코로나19 위기 상황 앞에서 관광호텔업계는 노사정 대화를 통해 대응해 왔다.

○ 노사 대화에서 노사정 대화로

3월 26일 한국호텔업협회와 전국관광·서비스 노동조합 연맹(한국노총)은 ‘코로나19 극복을 위한 노사공동협약서’를 체결했다. 주요내용은 ▲고용유지지원금 지원 요건 완화 및 신속한 지원 ▲관광산업 피해 최소화 위해 정부 세제감면, 저금리대출, 관광발전기금 등 지원방안 마련 ▲국내 여행 바우처 사용 대상 및 지원 확대 ▲노동자 고용보장 노력 ▲무급휴직, 연차 휴가 강제 금지 등 노동자 생존권 보장 ▲불필요한 쟁의 행위 자제, 협력적 노사관계 구축 등에서 공동의 노력을 기울이는 것이다(부록1 참조).

노사 간의 협의 이후 노사정 간담회가 개최되었고, 호텔업계는 코로나19 위기 시기 ‘연대와 상생’의 업종으로 주목받게 되었다.

○ 경사노위 관광서비스산업위원회 발족

6월 19일 경제사회노동위원회 업종별위원회로 ‘관광·서비스산업위원회’(위원장 노광표 한국노동사회연구소 소장)가 발족했다. 경사노위 관광산업위원회는 2개월 간의 논의를 거쳐 8월 18일 「관광산업 생태계 유지와 고용안정을 위한 긴급 노사정 합의문」을 도출했다. 주요 내용은 다음과 같다.

<표 VI-8> 관광산업 생태계 유지와 고용안정을 위한 긴급 노사정 합의문 주요내용

의제	합의 내용
관광산업 노동자 고용안정 방안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 특별고용지원업종에 대한 고용유지지원금 지급기간 60일 연장 / 지원금 종료일 기준 최소 2개월 이내에는 감원하지 않기 위해 노력</li> <li>• 관광산업 노동자 고용구조 파악위한 실태조사 방안 마련</li> <li>• 노사는 계약직노동자와 협력업체 노동자 고용보호 노력, 정부는 고용 취약계층보호방안 모색</li> <li>• 훈련장려금을 무급휴직자까지 확대 지급</li> <li>• 관광업종 전반의 경영상황 실태조사, 특별고용지원업종 추가 지정 정부 건의</li> </ul>

의제	합의 내용
관광산업 생태계 활성화 방안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 재원확충을 통해 보다 적극적 내수활성화 정책 추진 합의</li> <li>• 코로나19 안전 프로토콜 구축시행, 정부와 지자체 방역인력 지원 지원노력</li> <li>• 지역 관광상품 개발, 할인쿠폰 발행 등 지역관광 수요 창출 노력</li> <li>• 응자제도 개선 연구 추진. 한시적 부가가치세 면제 및 환급기간 연장, 면세점 특허수수료 한시적 인하 등 금융 및 세제 지원 건의</li> <li>• 경영지원 컨설팅 사업 실시</li> </ul>
위기 극복을 위한 노사정의 노력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경영계는 고용유지에 최대한 노력</li> <li>• 노동계는 경영위기 극복위해 적극 협력</li> <li>• 노동계-경영계 코로나19 위기 극복 상시적 대화창구 구성-운영</li> <li>• 경영계는 노동관계 법령 준수, 정부는 지원 및 지도감독 강화</li> </ul>
관광산업위원회 향후 논의의제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 특별고용지원업종 재지정 등 논의 재개</li> <li>• 도급용역에 준하는 해당인력 직접고용 시, 사업체 가점 부여 등 고용구조 개선 대안 마련</li> <li>• 업종별 숙련형성 프로그램 구축과 직업능력개발훈련 사업에 노사 공동참여</li> <li>• 관광산업 중장기 로드맵 산출을 위해 정부-기업-노조가 참여하는 '관광산업 미래 TF' 구성-운영방안 검토</li> </ul>

자료 : 관광산업 생태계 유지와 고용안정을 위한 긴급 노사정 합의문 재구성

#### 다. 구조조정

노사 간 협력, 노사정 협력이 이뤄지고 있지만, 코로나19 장기화로 정리하고 움직임 또한 나타나고 있다. 호텔업계에서 구조조정은 IMF 이후 처음 있는 일이다. IMF 이후 1998년 1월 1일부터 5월 31일까지 서울시내 소재 27개 특급호텔 총 노동자 1만 6485명 중 8.34%인 1,375명이 구조조정을 통해 감소된 바 있다.

밀레니엄힐튼서울 사측은 6월 임금·단체교섭에서 정규직 노동자 20% 규모의 구조조정안을 제출해 노조와 대립각을 세운 바 있다. 또한, 6월 18일 롯데호텔은 '시니어 임금제도'를 통해 명예퇴직을 실시했다. 시니어 임금제도는 기존 임금피크제도에서 노동자의 선택 폭을 넓힌 제도로, 임금피크제에 해당하는 만 58~60세를 대상으로 통상임금 100% 지급, 하프 임금제도(주 20시간 근무 후 통상임금 50% 지급), 명예퇴직 중 하나를 선택하도록 하는 것이다. 그동안 롯데호텔은 코로나19 상황 대응책으로 그룹 차원에서 임원 급여 10~20% 반납, 무급휴가 권장, 유급휴직, 주 4회 근무 등을 시행했다. 그러나, 코로나19가 장기화되자 구조조정 카드를 꺼내기 시작한 것이다.

정부가 특별고용지원업종에 대한 고용유지지원금 지급기간을 60일로 연장해 11월

까지는 현재 고용이 유지될 가능성이 높지만, 고용유지지원금을 받지 못하는 시기가 오면 대량 감원, 구조조정이 있을 수 있다. 특히, 비정규직 노동자들에게 피해가 클 것으로 예상된다. 관광·호텔업은 하도급과 비정규직이 많은 구조로 인건비 비율이 간접비용까지 포함하는 40%까지 차지하기도 한다. 하우스 키핑, 룸메이드 같은 인력은 파견 또는 도급업체 소속이 많아 소리없이 일자리를 잃을 수 있다.



## VII. 노조의 대응 전략

### 1. 글로벌 관광산업의 동향

관광산업은 국제교류를 증진하고 국민의 삶의 질 향상에도 기여하면서 고용창출 효과도 높은 산업이다. 한국의 취업 유발 계수를 보면 관광업은 18.9로서 제조업의 8.8의 2배 이상을 보여준다. 호텔업종의 경우 21.7로 더욱 높다. 특히 관광산업은 세계화와 더불어 가장 성장하고 있는 산업 중의 하나로서 전 세계 GDP와 고용의 약 10%를 차지한다. 이에 관광산업은 각 나라가 전략산업으로 육성하고 있다. 실제로 2020년 코로나19 위기 전까지 세계 관광산업 시장은 급격히 증가하고 있다.

세계관광기구(UNWTO, 2017)의 보고서에 따르면 시간이 지날수록 지속적으로 국제 관광객 수는 늘어날 것으로 예상되는데, 2010년부터 2030년까지 연평균 3.3%가 증가할 것으로 보인다. 관광객 수로 보면 연간 4,300만 명이 증가한다는 것인데, 이는 지난 1995년부터 2010년까지 연간 평균 2,800만 명 증가한 것에 비해 150%가 늘어난 수치이다. 전 세계 관광객은 2020년에 14억 명, 2030년에는 18억 명에 이를 것으로 예상된다.

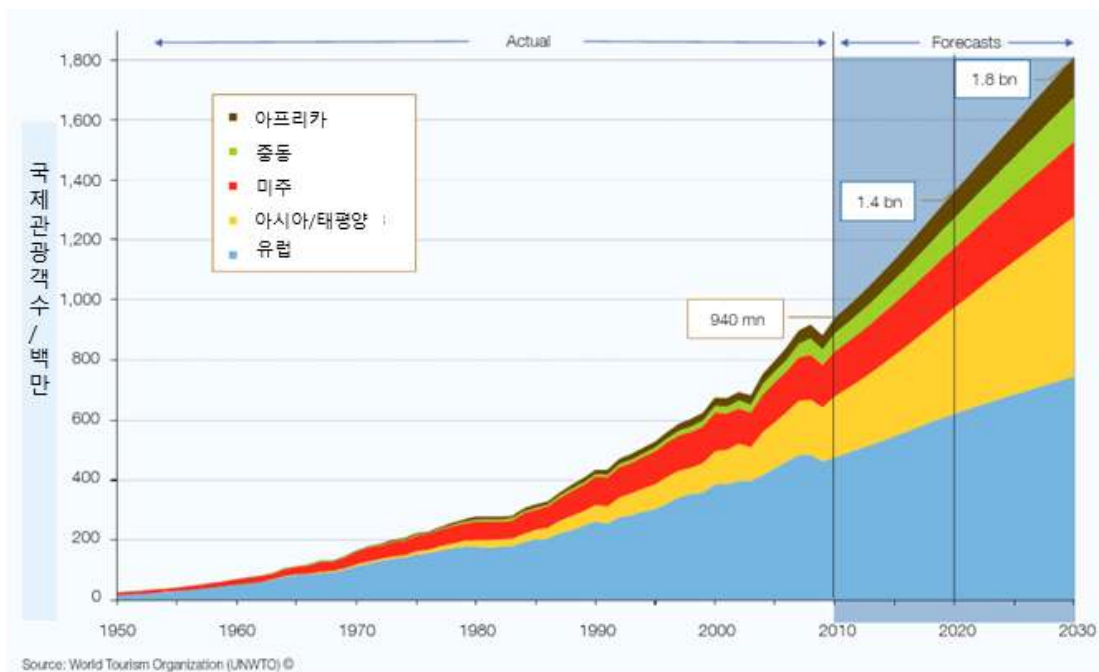
아시아, 라틴 아메리카, 중부 및 동유럽, 동 지중해 유럽, 중동 및 아프리카 등의 신흥 개발도상국의 방문객 증가율(연 4.4%)은 선진국들 보다(연 +2.2%) 두 배나 더 높을 것으로 예상된다. 2020년 이전에 이미 신흥 개발도상국의 방문객 수가 선진국의 수를 넘어설 것으로 보인다. 2030년에는 세계 방문객 비중이 신흥 개발도상국이 57%, 선진국이 43% 정도를 차지할 것이다. 1980년도와 비교하면 커다란 차이가 나타난다. 1980년도에 개발도상국의 방문객 비중은 30%, 선진국의 비중은 70%에 달했다.

지역별 가장 큰 성장은 아시아와 태평양 지역에서 발생할 것으로 예상된다. 이 지역의 방문객 수는 2010~2030년 사이에 3억 3천 1백만이 증가하여 2030년에는 5억 3천 5백만 명에 이를 것으로 예상된다. 이는 연간 4.9%의 증가율을 말한다. 중동과 아프리카는 이 기간 동안 각각 6,100만에서 1억 4,400만 명, 5천만 명에서 1억 3,400만 명으로 두 배 이상이 될 것으로 예상된다. 유럽은 4억 5,500만 명에서 7억 4,400만 명, 미주 지역은 1억 5,000만에서 2억 8,400만 명으로 비교적 느리게 성장할 것으로 예상

된다.

빠른 성장 덕분에 아시아와 태평양 지역은 글로벌시장 점유율이 2010년 22%에서 2030년 30%로 증가할 것으로 보이며, 중동은 6%에서 8%로, 아프리카는 5%에서 7%로 증가할 것으로 보인다. 그러나 전통적 글로벌 관광시장이었던 북미와 북유럽 및 서유럽의 성장은 더딜 것이다. 이에 따라 2010~2030년 유럽은 51%에서 41%로, 미주는 16%에서 14%로 감소할 것으로 예측된다.

[그림 VII-1] 글로벌 관광객 추이(1950-2030)



출처: UNWTO(2017: 14)

## 2. 관광산업의 위기

앞서 본 바와 같이 관광산업은 코로나19 사태로 다른 어떤 산업보다도 큰 타격을 받았지만, 사양산업은 아니다. 코로나19 사태 이전까지 세계적으로 성장산업이었으며, 많은 나라에서는 국가적 전략산업으로 관광산업의 지속가능한 국제경쟁력 제고를 위해 노력해 왔다. 그러나 국내에서는 산업정책적 지원이나 비전을 세우지 못하고 단지 규제를 완화하여 질보다는 양적 성장 위주의 정책을 펼친 것이 위기를 자초했고, 코로나19 국면에 더욱 큰 타격을 받게 된 것이다.

한국은 2012년 관광숙박시설 특별법 제정으로 호텔 건립이 완화되어 관광호텔이

폭발적으로 증가해 왔다. 이로 인해 공급과잉이 발생하고 경쟁이 심화되면서 ‘제 살 깎아 먹기식’ 비용절감과 고용불안이 야기되었다.

이는 카지노나 분양형 호텔의 경우도 마찬가지다. 카지노는 특히 중국과 일본 관광객을 상대로 많은 투자가 일어났으나 중국의 사드보복, 일본의 경제보복 등 정치적 갈등으로 관광객이 급격히 줄어들면서 공급과잉의 상태가 되었다. 분양형 호텔은 2012년 이후 제주도를 방문하는 중국인 관광객을 수용할 수 있도록 숙박시설을 늘리기 시작하면서 활성화되었다. 제주에 집중되어 있던 분양형 호텔은 이어 평창, 속초 및 인천 등 수도권 등지로 확산되면서 공급과잉의 상태로 빠진다. 제주도의 경우는 이미 코로나19 사태 이전부터 심각한 문제를 겪고 있었다.

“사드(고고도 미사일 방어체계) 사태 이후 중국인 단체 관광객이 급감한데다, 숙박 시설 과잉으로 누적 된 업적자를 건디지 못하고 있다. 지난해 10월 말 기준 도내 숙박업소는 5,600여 곳에 호텔 객실수는 7만 4,000여 개로 7년 사이 갑절 이상 늘었다. 일평균 제주를 찾는 관광객은 외국인을 포함해 4만여 명 정도여서 3만개 이상의 객실이 남아돌고 있는 실정이다(제주경제신문 2020/01/10).”

호텔업을 비롯한 관광산업은 인적서비스 업종으로 인건비 비중이 높아 회사는 경영 위기 시 가장 먼저 인원 구조조정을 하려는 경향이 높다. 매출액 대비 인건비 비율은 숙박업이 28.7%로 전 산업 평균의 12.3%보다 2.3배나 높다.

이렇게 한국의 관광산업은 한국의 특수적인 공급과잉과 중국 및 일본과의 정치적 갈등으로 인한 문제에 코로나19 사태가 겹쳐 이중, 삼중고를 겪고 있다. 여기서 먼저 중요한 것은 코로나19 사태를 극복하는 일이다. 일단 코로나19 위기에 생존해야 다음 발전을 도모할 수 있기 때문이다.

코로나19 사태는 어느 나라에서나 겪는 글로벌 위기 상황으로, 그 해법은 ‘사회적 거리 두기’다. 이 해법은 이동을 제한하여 다른 어떤 산업보다도 관광산업이 가장 큰 피해를 보고 있다. 단기적 유동성 위기와 수익성을 따져 본 아래 그림을 보면 이는 뚜렷이 나타난다. 단기성 유동성 위기도 가장 높고, 수익성도 가장 많은 영향을 받은 우측 상단에 관광·여행업이 위치하고 있다.

각 산업들은 공급 및 수요 패턴이 크게 다르기 때문에 코로나19 바이러스 위기가 동일한 강도로 영향을 미치지 않는다. 관광·여행 산업은 항공 및 유통(식품 소매

제외)과 함께 매출 감소와 유동성 문제로 인해 가장 큰 문제에 직면해 있다. 코로나 19 위기 이전에 이미 압력을 받았던 금융과 자동차 산업도 코로나19 사태로 그 위험성은 더욱 심화되고 있다.

[그림 VII-2] 산업에 미치는 코로나19 영향 매트릭스



출처: Ronald Berger, Corona-Virus Impact matrix

특히 관광·여행산업은 계절적 영향을 많이 받는다. 사계절 중, 여름에 방문객 수가 많고 체류 기간도 길다. 이런 시기에 코로나19 사태로 매출을 올리지 못한 것은 결정적인 타격이었으며, 많은 회사들의 존재를 위협하는 상황으로 이어지고 있다.

이러한 관광산업의 문제는 한국에서도 그대로 드러났다. 한국은행 조사국의 분석에 따르면 코로나19로 인한 산업별 고용충격은 상이한 것으로 나타났는데, 특히 숙박·음식업 등 대면접촉을 통해 거래가 일어나는 서비스업이 제조업보다 코로나19 이전의 고용수준으로 복귀하는데 2배 이상 걸리는 것으로 나타났다(경향신문 2020/09/01). 다른 업종에 비해 코로나19 감염 가능성이 커 영업이 위축되고 고용도 줄어든 탓이다.

한국 관광산업의 피해액은 7월 말 5조 9000억원에 달하며, 5월 방한 외래 방문객은 전년 대비 97.9%, 내국 해외관광객은 98.4% 감소했다. 이에 따라 여행업 매출은 90.6%나 떨어졌고, 관광숙박업 매출 역시 반 토막이 났다(노광표, 2020/8/21).

그러나 아직 경기회복의 조짐은 보이지 않는다. 오히려 2차 대유행의 위험성이 높아지고 있다. 아래 그림에서 볼 수 있듯이 3분기에 회복되리라고 전망했던 세계 경제는 2차 감염 시 급속도로 악화될 것이다. 코로나19가 재확산되면 팬데믹에 취약한

관광산업은 붕괴 직전으로 내몰리기 쉽다. 백신 개발은 언제 될지 아직도 불분명하다. 이는 코로나19 위기를 단기적으로 대응할 것이 아니라 중장기인 관점에서 광범위한 대응 전략을 마련해야 한다는 것을 말해준다. 다른 어떤 산업보다도 관광산업의 위기가 심각하기 때문이다.

[그림 VII-3] 코로나19 2차 대유행 시 경제성장률



출처: OECD 6월 경제전망 보고서

이렇게 볼 때 한국의 관광산업은 코로나19 사태를 극복하는 일과 공급과잉 및 경쟁심화로 인해 발생하는 고용불안과 ‘제 살 깎아 먹기’의 문제를 해결하는 것이 핵심 과제로 떠오른다. 그런데 이 과제는 개별 사업장의 교섭으로 풀 수 있는 문제가 아니다. 정부의 정책과 깊이 관련되어 있어 노정 교섭 또는 노사정의 사회적 대화로 풀어야 할 문제가 많다. 이는 산별노조가 반드시 필요한 이유다.

### 3. 코로나19 위기 극복 전략

코로나19 위기는 지나가는 하나의 사태로 보아서는 안 된다. 전문가들은 대부분 앞으로 세계화와 더불어 시장의 불확실성이 커지는 가운데 코로나19 팬데믹과 같은 예측하지 못한 사태가 계속 닥칠 것으로 내다본다. 즉, 불확실성의 시대가 더욱 심화될 것이라는 것이다. 이 불확실성에 대응하는 산업정책을 미리 제도화해 놓지 않으면 앞으로 회사와 산업의 미래는 위협받을 수밖에 없을 것이다. 이때 노조와 조합원의 입장에서는 무엇보다 고용의 문제가 가장 중요한 문제일 것이다. 어떻게 고용안정도 모호하면서 회사의 지속가능성도 보장할 수 있을까? 여기서 우리는 독일의 노동시장

과 노동시간 정책을 살펴볼 필요가 있다.

2007~08년 세계 금융위기 시 독일은 국제적으로 많은 관심을 받았다. 당시 실업률이 급격하게 치솟았던 다른 나라에 비해 독일의 노동시장은 비교적 안정적이었으며 위기 극복도 빨랐다. 2010년 OECD 평균 실업률은 8.6%인데 비해 독일은 7.0%였다. 더구나 다른 나라에서는 금융위기의 여파로 실업률이 계속 증가 추세를 보이는 가운데 독일만이 2007년에 비해(7.9%) 실업률이 떨어진 유일한 나라였다.

노동시장이 안정적이었던 이유는 노동시간 단축을 통한 일자리 나누기 전략을 폈기 때문이다. 즉, 매출과 물량 또는 업무량이 줄었어도 인원조정(해고) 대신 휴업이나 단축노동 등 노동시간을 줄여 대응했기 때문에 일자리 감소가 크지 않았다. 당시 단축노동으로 전 경제의 총 노동시간은 4분의 1 정도가 줄어들었다. 이를 통해 금융위기 시작 후 2009년 3/4분기까지 200,000여 개의 일자리를 지킬 수 있었다.<sup>11)</sup>

이 방식은 고용유지에 기여했을뿐 아니라 위기 극복과정에서도 인원조정 방식보다 훨씬 더 효율적이고 경제적 복원력이 강하다는 것을 보여주었다. 세계의 경제가 차차 금융위기에서 벗어나면서 경기가 호전되자 독일의 산업은 다른 어느 나라보다 더 강한 경쟁력을 보여주었고 빠르게 성장 궤도에 올라섰다. 기존의 숙련 인력을 그대로 갖고 있었기 때문에 물량이 늘어나도 인력을 새롭게 채용할 필요가 없었던 결정적인 요인으로 작용했다. 신규인력을 채용하는 시간과 비용을 절약할 수 있었고, 무엇보다 이들을 교육시켜 숙련될 때까지 기다리지 않아도 된다는 것이 가장 큰 장점이었다. 고용보장이 산업의 빠른 복원력을 갖는다는 것을 입증하였다.

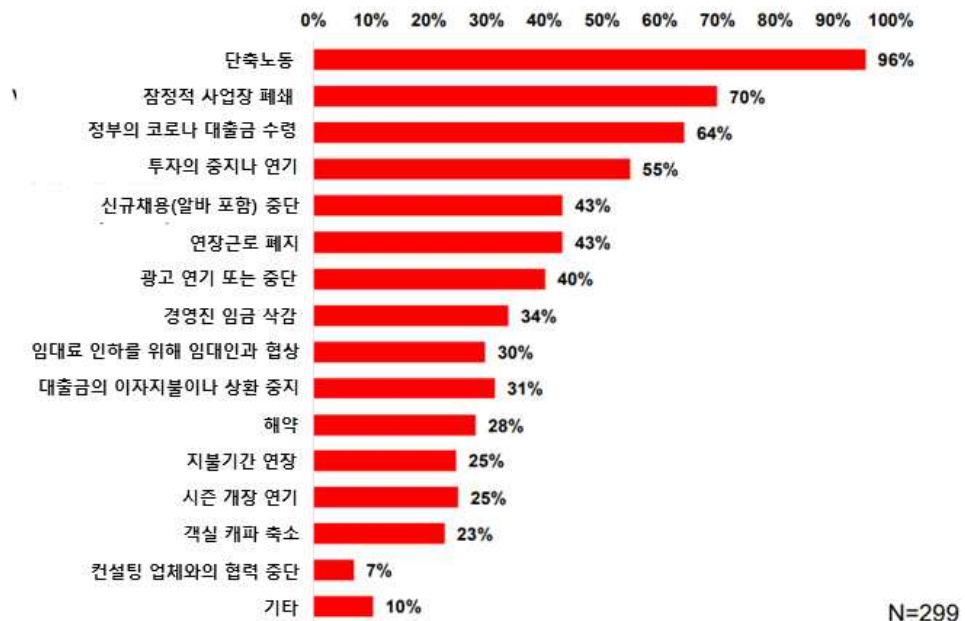
우리도 코로나19 사태를 맞아 해고가 아닌 노동시간 단축을 통한 고용유지가 훨씬 더 미래 발전에 기여도가 높다는 사실을 인식할 필요가 있다. 그러나 이것이 가능하기 위해서는 국가적 제도를 통한 지원이 요구된다. 독일의 경우 ‘단축노동수당(Kurzarbeitergeld)’이란 제도가 있어 노동시간 단축으로 줄어드는 임금의 상당 부분을 국가가 보전한다. 제도적으로 노사가 단축노동에 합의하면 세후 임금의 60%(아이가 있으면 67%)를 지급하는데, 이번 코로나19 위기 때는 이를 80%(아이가 있으면 87%)로 올렸다. 여기에 노사 협약으로 회사가 더 보전해 줄 수 있다. 단축노동수당의 기간 또한 긴 편으로, 1년 간 지원받을 수 있으며, 특별한 경우 2년까지 연장이 가능하다. 이러한 사회적 안전망이 존재할 때 노동시간의 단축 또는 유연성을 받아들이기 쉽다.

---

11) tagesschau.de(2010/07/07). <https://www.tagesschau.de/wirtschaft/oecd142.html> (2020/08/25 접속)

관광의 나라인 스위스의 호텔업종 역시 단축노동을 위기 극복의 가장 중요한 수단으로 활용하고 있다. 이는 2020년 6월 스위스 호텔협회가 299개의 호텔이 참여한 설문조사에 그대로 나타난다(HotellerieSuisse, 2020). “팬데믹이 시작된 이래 유동성 문제를 해결하고 비용을 절감하기 위해 어떤 조치를 취했습니까?”라는 질문에 96%가 단축노동을 실시했다고 대답했다. 대부분의 회사가 노동시간 단축을 통해 일자리를 유지하는 조치를 취했다. 또한, 거의 3분의 2에(64%) 달하는 회사가 정부의 대출금을 받았다. 지원을 받은 회사들은 대부분의 자금을 청구서 정산과 임금 지급에 사용하였다. 시골과 고산 지역과 달리 많은 도시 호텔들은 임대료를 지불하는데 사용했다.

[그림 VII-4] 코로나19 위기 대응조치



출처: HotellerieSuisse(2020: 2)

이 조사에서 스위스 호텔협회는 “향후 6~12개월 동안 어떤 경제적 지원 수단이 필요하고 유용하다고 생각하십니까?”라는 질문도 던졌다. 이 질문에 가장 많은 대답은(72%) “단축노동수당을 12개월에서 18개월로 연장”하자는 것이었다. 더구나 단축노동수당을 정규직뿐만 아니라 특고와 직업교육생에게도 연장하는 것이 필요하다는 의견도 많았다(64% 및 28%). 코로나19 위기를 극복하기 위해 단축노동을 통한 일자리 유지가 가장 중요한 위기 극복조치로 생각하고 있음을 알 수 있다.

응답자의 절반 이상은(57%) 코로나-19 대출에 대한 ‘제로 이자’가 필요하다고 생각하고 있으며, 상당수는 코로나19 기간 동안 Covid-19 대출 상환 면제도 요구하고 있다(43%). 특히 도시의 호텔업계의 피해가 크게 나타나, 이들은 시골이나 휴양지 호텔보다도 거의 모든 조치에 대한 필요성이 더 크게 나타나고 있다.

[그림 VII-5] 향후 6-12개월 동안 필요한 조치



N=29

출처: HotellerieSuisse(2020: 3)

물론 한국에도 ‘고용유지지원금’이 있긴 하지만 고용을 유지하고 위기를 극복할 만큼 액수나 기간이 충분치 못하다. 정부는 관광·여행, 항공 등 코로나19로 가장 많은 피해를 입은 업종을 특별고용지원업종으로 지정하고 고용유지지원금을 지급했다. 그러나 지급 기간이 6개월로 9월에 끝난다. 위기를 넘기기에는 턱없이 부족한 기간이고 임금 보전의 수준도 낮다.<sup>12)</sup> 이에 정부는 연말까지 연장할 것을 고려하고 있으나, 아예 고용지원금을 받지 않고 정리해고를 택하려는 기업이 속출하고 있음을 볼 때 그 효과성에 의문이 든다.

코로나19 시대는 새로운 불확실성의 시대를 예고한다. 코로나19 위기가 언제 끝날지도 불분명하지만, 코로나19 위기가 끝난다 해도 다른 바이러스에 의한 팬데믹 사태는 기후변화로 인해 지금보다 더 자주 발생할 것으로 전문가들은 보고 있다. 따라

12) 휴업수당의 75~90%이며, 1일 최대 6만 6천 원이다.



서 앞으로 점점 더 심화될 불확실성의 시대에 대비하는 고용정책을 마련해 두어야 한다. 그렇지 않으면 노동자들은 상시적 고용불안에 시달리게 될 것이다.

앞서 보았듯이 위기 시에도 휴업 또는 노동시간을 단축하며 고용을 유지하는 것이 회사의 미래 경쟁력과 성장에 도움이 된다는 것을 ‘독일모델’이 입증하였다. 스위스 호텔협회에서도 ‘단축노동’이 위기 극복을 위한 가장 중요한 수단으로 꼽고 있다. 그러나 여기에는 임금 보전을 위한 국가의 지원금(독일, 스위스의 경우 ‘단축노동수당’)이 필수적이다. 이는 소비도 줄어들지 않게 만들어 전체 산업이 침체되지 않도록 하는 역할도 한다.

따라서 한국에서도 고용유지지원금을 개선하여 실제로 노동자와 회사의 발전에 도움이 되도록 해야 할 것이다. 핵심과제는 지원금의 기간과 수준을 높여야 한다. 독일은 노사합의로 단축노동을 실시하면 1년까지 세후 임금의 60%(아이가 있을 경우 67%)를 지원하며, 특별한 경우 2년까지 연장할 수 있다. 이번 코로나19 사태 시에는 지원금을 80%(아이가 있으면 87%)로 올렸다. 노사 양측에 실제로 도움이 되어야 제도는 수용되고 역할을 하게 된다.

이러한 해외사례를 참고하여 한국의 고용유지지원금을 개선하는데 노조가 적극적으로 나서 노동중심적인 위기 극복 정책을 제도화해야 한다. 노동중심적 제도가 결국 회사와 산업의 발전에도 도움이 된다는 것을 보여줄 필요가 있다.

문제는 새로운 불확실성 시대를 맞아 위기 시 적합한 고용정책이다. 노사가 노동시간을 단축하고 고용을 보장한다고 합의하면 정부는 임금보전을 위한 지원금을 지원하는 제도를 활용할텐데, 앞서 몇 차례 언급했듯이 정확한 실태조사와 노사의 의견을 들어 한국에 적합한 지원금의 수준과 기간을 확대하는 것이 필요할 것으로 보인다.

회사 측에서 요구하는 세금 면제, 특별 용자, 관광진흥개발기금 운영자금 상환기간 연장 등 경영지원책은 노사가 고용유지를 합의하고 고용유지지원금을 받는 사업장에 한하여 적용되도록 할 필요가 있다. 이는 경영지원이 반드시 고용유지를 보장하도록 하기 위해서이다.

또한, 휴업이나 단축근무로 발생하는 여유시간을 교육시간으로 활용한다면 구성원들의 역량이 향상되어 향후 회사의 발전과 경쟁력에 기여할 수 있을 것이다. 따라서 회사는 평생 교육프로그램을 개발하여 위기 시에는 구성원들의 역량개발에 노력한다면 위기를 기회로 전환하는 계기를 마련할 수 있을 것이다.

#### 4. 조직화 및 산별노조 건설

노동과 관광산업의 발전을 위해서는 반드시 필요한 고용정책과 산업정책적 의제를 실현시켜야 한다. 이를 위해서는 조직확대와 산별노조 건설이 필수적이다. 현재 발생하는 문제들은 사회적, 경제적, 정치적으로 매우 복잡하게 얽혀 있어 개별 사업장 차원에서 해결하기는 힘들다. 예컨대 현재 코로나19 위기 대책만 봐도 정부와 산별 차원의 노사 협상이 필수적인 것을 감안할 때, 조직확대를 통해 산별노조가 건설되지 않으면 앞으로 관광산업의 문제해결과 발전은 어려워질 것이다.

따라서 서비스연맹에 소속된 호텔, 카지노, 여행사, 골프장, 유원업, 리조트 등이 결합하여 관광·레저업종 소산별 노조로 나아가는 것이 바람직할 것으로 보인다. 현재 이 부문의 총 조합원은 3,900여 명이며, 제주관광서비스노조가 지역산별로 조직화되었고(480여 명), 나머지는 기업별 노조에 소속되어 있다.

전체적으로 현 상황을 보면, 객관적 조건은 노조의 조직확대를 위해 유리하나 사측의 경영전략, 노조의 역량 부족 등으로 이를 활용하기가 어려운 상태다. 다음은 인터뷰 내용을 중심으로 현 상황과 사례분석을 통해 대안을 찾아보기로 한다.

##### 가. 객관적 상황

노조의 가장 큰 역할 중의 하나는 노동자 보호와 노동조건 개선이다. 이에, 고용이 불안하고 노동조건이 열악할수록 노조의 필요성이 높아진다. 현재의 국내 관광산업은 이와 같은 상태라 할 수 있다.

호텔산업과 카지노의 경우 몇 년 전부터 과잉공급과 일본과 중국의 정치적 마찰로 경기가 침체되면서 고용불안이 야기되었다. 여기에 코로나19 위기가 겹치면서 최악의 상태로 빠졌다. 연차소진, 무급휴직, 임금동결 등 모든 수단을 강구하고 있지만 해고 인원 구조조정의 바람은 멈추지 않고 있다. 대기업인 밀레니엄힐튼 서울호텔의 경우 정규직 노동자의 20%를 줄인다는 회사 구조조정안으로 노사관계가 파행을 겪고 있다. 대기업 정규직도 이러한 실정인데 비정규직과 노조가 없는 중소 사업장의 고용문제는 이미 심각한 지경에 이르렀다.

전체적으로 노동강도도 강화되고 있다. 업무량은 기존과 동일하거나 증가하는데 신규채용은 없어 직원들의 업무량은 많아진다. 그러나 이렇게 노동강도가 높아지고 있는 상황에서도 노동자들은 말을 제대로 못한다. 자신의 사업장뿐만 아니라 관광산

업 전체가 전반적으로 노동강도가 높아지고 있으며, 고용불안이 높아 일자리를 지키고 있는 것만으로 ‘감지덕지’로 여기고 있는 실정이기 때문이다.

“점점 더 노동강도가 세진다. 그러나 전체적으로 그러니까 말도 제대로 못하는 실정이다. 룸메이드의 경우, 비정규직의 임금은 최저임금으로 계산되고 노동강도는 계속해서 높아지는 하향평준화로 간다... 룸 청소는 14개로 뽁새다 생각한다. 하나를 줄이는 게 적당해 보이긴 한데 동종 다른 업계가 해마다 근무조건이 나빠지는 걸 보니까 말을 못하겠다.” (서울 F호텔 노조위원장)

또한, 고령자와 관리자 등 그간 노조활동에 적극적이지 않았던 계층까지도 불만이 높아지고 있다. 고령자는 임금피크제로 보상에 대한 처우가 하락하고 경비직 등 저숙련·저임금 일자리로 배치가 되는 등 무언의 퇴사 압력을 받는 경우가 많다.

“임금피크제가 들어오면 모든 직책을 다 내려놓고 후배 관리자들한테 지시를 받으면서 일을 하게 된다. 일이 제대로 주어지지 않는 상황이다. 그 인력들을 백화점 경비로 보내는 작업도 하고 있다고 하더라. 선후배 관계 등이 삭막해져 가는 등, 예전 질서들이 무너지고 있다.” (서비스연맹 L국장)

고령자 불만이 높아지고 있다는 것은 다가오는 ‘고령사회’에 전혀 대처하지 못하고 있다는 것을 보여준다. 고령사회는 젊은 노동력이 줄어들고 고령층이 많아져 노동력 부족 현상이 나타난다. 여기에 대처하기 위해 서구에서는 고령층을 노동력으로 생각하고 고연령에 적합한 일자리를 만들려고 노력하고 있다. 특히 어렵고 힘든 육체노동을 줄여 고령자도 생산성을 떨어트리지 않고 일할 수 있도록 하려는 것이다. 4차 산업혁명을 자본의 이윤 창출에만 사용하는 것이 아니라 노동의 인간화에도 활용하여 고령사회에 대비하고자 함이다(BMAS, 2017).

고령자 문제와 더불어 조합원 자격이 없는 관리자의 문제도 심각하다. 관리자들은 계속되는 회사의 구조조정 전략으로 상시적 고용불안에 노출되어 있어 불만이 높아진 상태다. 아무런 보호막이 없던 이들은 실제로 노조를 만들어 자신들의 권리를 지키려는 성향도 나타난다.

“우리 호텔은 복수노조다. 25명 정도, 상급단체는 없다. 우리는 대리까지 유니언샵이고, 과장 이상부터는 조합원 자격이 없는데, 이 분들이 묶어서 만든 것이다. 이들의 이해는 고용안정이다. 2-3년 주기로 매각의 바람이 부는데, 안전장치가 없어서 만들었다. 약 3년 정도 됐다.” (서울 A호텔 정책실장)

이렇게 정규직, 비정규직 등 고용형태에 관계없이 또한 관리직, 청년층, 장년층 등 계층에도 관계없이 고용과 노동조건에 대한 불만은 어느 일부 노동자가 아니라 전체 노동자들을 포괄하며, 그 정도도 점점 심화되고 있다. 이렇게 객관적 조건은 노조 조직화에 유리한 조건이나 아직 이것이 조직화로 이어지고 있지는 않다.

#### 나. 조직화의 어려움

앞서 보았듯이 노동자의 불만은 높아지고 있으나 아직 그 불만을 담아내는 조직화는 제대로 이루어지지 않고 있다. 왜 그럴까? 현장의 노조 간부들은 다음과 같은 어려움을 말하고 있다.

첫째, 정규직은 줄어들고 비정규직이 늘어나 조직화가 어려워진다. 회사는 정규직이 퇴직하면 그 일자리를 도급이나 알바 등 비정규직으로 대체한다. 이를 통해 회사는 비용을 절감하고 노조는 약화되는 결과를 가져온다. 회사의 입장에서 보면 최고의 장점을 가진 인사노무 전략이다.

“내가 95년 입사했는데 그땐 조합원이 700명, 전체적으로는 900명이 근무했다. 지금은 조합원이 320명 정도로 절반 넘어 줄었다. 정규직이 나간 부분에는 도급화 내지 알바 등 비정규직을 활용한다. 정규직은 줄어들고 비정규직이 양산되는 추세다. 올해 19명, 내년 17명의 퇴직자가 발생하나 회사에서는 채용계획이 없다.” (서울 A호텔 노조위원장)

그동안 줄일 인원은 다 줄여 이제는 최소한의 필요 인원만 남았다. 그 인원마저도 계약형태를 바꾸어 이득을 보려는 회사 측의 인사노무 전략인 것이다. 이러한 전략은 앞으로도 지속될 것으로 보인다. 따라서 이들을 포괄할 수 있는 산별노조가 필요하다. 현재의 정규직 중심의 기업별 노조로는 회사의 인사노무 전략에 대응할 수가

없다. 산별노조를 건설하여 산별 ‘동일노동 동일임금’을 요구하면 회사는 비정규직을 채용할 장점이 상실된다. 현재의 상황을 타파하기 위해 산별노조 건설이 시급한 이유다.

둘째, 노조가 전통적으로 강했던 부문이 외주화되고 있다. 그동안 노조 조직화가 비교적 높았던 부문은 육체노동 또는 비관리직 부문이었다. 호텔의 경우 룸메이드, 시설, 세척 등이 주된 조직화의 영역이었으나, 이 부문은 대부분 외주화되었다.

“호텔산업의 핵심인 고객센터 분야를 남겨두고 룸메이드, 시설, 세척 등 나머지 영역은 대부분 외주화되고 있다.” (서울 A호텔 노조위원장)

외주화로 비정규직이 늘어나 조직화의 문제가 발생하고 있는데, 그것도 전통적으로 노조가 강한 영역이 외주화되고 있어 노조로서는 조직화가 더욱 어려운 상황이다. 앞서 언급했듯이 산별노조 건설이 이 문제를 해결할 지름길이다. 외주화로 고용승계가 제대로 되지 않아 큰 피해를 받고 있어도, 현 정규직 중심의 기업별 노조는 별다른 역할을 할 수가 없다.

“외주 때문에 파견업체가 바뀌면 하면 2년 가까이 일해도 퇴직금은 물론 없고, 연차도 없고... 업체 바뀔 때마다 근로조건은 나빠지고 이런 것을 막아주는 것이 정말 생길 수 없나 고민해야 한다... 정규직 노조는 관심 없고, 때문에 산별노조가 답이다.” (서울 A호텔 노조위원장)

이와 함께 조직화 대상의 부서와 직급을 확대하는 것도 필요하다. 현재 대부분 과장 이상은 노조 가입 대상이 아니며 경영지원 부서 역시 제외된다. 그러나 노조가입 대상을 최소한 과장까지 올리고 경영지원 부서 역시 포함시켜야 한다. 이들 역시 상시적인 고용불안으로 노조의 보호막을 필요로 하고 있으며, 회사에서 중요한 역할을 담당하는 직원들이 노조에 가입해야 노조와 회사의 정책이 대립적으로 가지 않고 상호 융합될 수 있을 것이다.

셋째, 노동자들이 노조에 대해 잘 모르고 개인화되어 가고 있다. 특히 청년층이 노

조에 대해 잘 모르고 관심도 적다. 이들은 주로 노조의 연대적 활동을 통한 처우 개선보다는 자신들이 더 나은 조건을 찾아 옮기는 것을 선호한다. 흥미로운 것은 공급과잉이 개인화의 경향을 더 부추기고 있다는 것이다. 갈 데가 많아지자 노동자들은 굳이 어려운 투쟁보다는 이동을 선택한다.

“젊은 층들이 노조에 대한 관심이 없다. 노조에 대해 잘 모른다. 속초 다 분양형 호텔인데 젊은 친구들이 갈 데만 많아지는 거고.. 그렇다 보면 갈 데가 생기니까 굳이 노조를 가입하지 않아도 된다. 직원들 옮기고 말지 노조 만든 거에 관심이 별로 없다.” (속초 B호텔 노조위원장)

노동자들이 갈 데가 많아진 것은 공급과잉이 가져온 아이러니다. 공급과잉으로 일자리가 많이 생겨 불만이 생기면 노조의 필요성보다 직장을 바꾸려는 태도가 나타난다. 공급과잉은 경쟁을 심화시켜 ‘제 살 깎아 먹기 식’ 경영전략을 야기하고 노조의 약화도 가져와 노사 모두에게 부정적 영향을 미친다. 이에 산별노조 건설이 요구된다. 공급과잉의 문제는 기업별 노조로는 해결하기 어렵기 때문이다. 산별노조를 건설하여 산업정책적 개입을 통해서만 공급과잉을 막을 수 있고, 이럴 때 비로소 노사의 진정한 상생이 이루어질 수 있다.

넷째, 회사 측의 노조에 대한 탄압과 노동자들의 피해의식이다. 1987년 정치적 민주화가 이루어진지 33년이나 지났지만, 아직도 노조 결성에 대한 회사 측의 감시와 탄압은 계속되고 있다. 이는 노조 조직화 활동에 결정적인 걸림돌로 작용하고 있다. 현장의 노동자들은 내심 노조의 필요성은 느끼지만, 회사에 ‘찍혀’ 일자리를 잃게 될 수 있다는 두려움을 갖고 있다.

“가장 조직화 어려운 건 노동자들이 필요성은 내적으로 느끼지만, 노조를 만들면 피해가 있을까 봐 주저하고 접촉을 꺼려한다.” (경주 C호텔 노조위원장)

실제로 노조 활동으로 회사를 ‘쫓겨난’ 경우도 많다. 이러한 사실이 알려지면서 노동자들은 노조 활동으로 피해를 받을까 위축된다.

“저는 여기서 3년차다. 그 동안 노조 위원장이 두 분이 있었는데 회사 괴롭힘 때문에 나갔다.. 노조가 생기지 말자 위원장한테 업무적으로 괴롭혔다. 노동자들은 노조 가입 하라고 하면 괴롭힘 당하고 찢리는 거 아니냐고 질문한다. 무서워한다.” (속초 B호텔 노조위원장)

정규직보다는 임금과 노동조건이 더 열악한 비정규직이 노조에 대한 필요성은 더 많이 느끼나 조직률은 더 낮다. 비정규직을 조직화하기가 더 어렵기 때문인데, 이는 회사는 비정규직에 대해 계약해지라는 ‘합법적’ 대응 수단을 갖고 있고, 노동자들은 이에 속수무책으로 당할 수밖에 없는 불합리한 고용체제를 갖고 있기 때문이다.

“비정규직들은 노조를 다들 간절히 원한다. 우리를 보호해 주는 노조 없나 원하지만, 겁이 나서... 나이 많은데 1년 뒤 재계약 안 해주면 어떡하나 생각하다 보니까... 고용승계할 때 노조원이라고 안 받아줄 거 같아서...” (서울 A호텔 노조위원장)

이러한 문제도 결국 산별노조 건설이 필수적임을 말해준다. 회사의 노동 감시와 탄압을 사회적으로 알리고, 노정 교섭을 통해 국가가 공정한 법 집행과 헌법에 보장된 노동자의 노조할 권리를 보장하도록 정책적 개입을 해나가지 않으면 안 된다. 비정규직 조직화도 현 정규직 중심의 기업별 노조로는 어렵고, 산별노조로 조직화하는 방안을 세워야 할 것이다.

다섯째, 조직화를 위한 활동가(상근)가 절대적으로 부족하다. 조직 확대를 위해서는 이를 위해 전문적으로 뛰는 활동가들이 있어야 하는데 현실은 그 수가 절대적으로 부족하다. 지금까지 조직 확대가 원활하지 않아 노조의 조직화 역량이 부족하다는 비판을 많이 받아 왔지만, 역량의 문제는 질적 문제라기보다는 인력 부족의 문제라 할 수 있다.

“할 분야도 많고 조직할 노동자도 많은데... 현재는 역량 상 호텔 쪽에 한정되어 있다. 현재 역량 부족은 인력 부족이기도 하다. 내가 혼자서 다 하고 있으니 다른 여력이 없는 상황이다.” (제주지역산별 L국장)

활동가 부족은 재정적인 문제와 직결된다. 그러나 노조의 재정적 여력이 부족해

인원을 늘리기는 어려운 상황이다. 그렇다고 현 상황을 그대로 두면 조직화가 어려운 딜레마에 빠진다. 이는 연맹 차원의 전략적 판단 속에서 진지하게 고민해야 할 문제다. 즉, 노조의 중점적 사업 방향을 어디에 둘지 단기적, 중장기적 로드맵을 설계하고, 각 시기마다 전략적 중점사업을 고려하여 재정 투입과 분배를 조정한다는 것이다. 이러한 문제에 직면하여 재정사업을 구상하는 곳도 있다. 제주관광서비스노조의 경우가 그렇다.

“(재정 문제해결을 위해) 재정사업을 하는 거다. 하반기에 재정사업 할 계획이 있다. 굴 판매, 제주 4·3 기행 등.. 재정사업을 해서라도, (노조가 절실하다면) 빚을 내서라도 사람 구해놓고 재정 충당하기 위한 조치를 해야한다. 재정 문제를 해결할 때까지 미룬 다음 그때 채용문제를 고민하면 어렵다.” (제주지역산별 L국장)

노조의 자체 재정사업으로 조직화를 위한 인원 충원이 어느 정도 가능할지는 미지수다. 그러나 이러한 문제의식은 조직확대를 위해 활동가가 부족하다는 현장의 절박함을 말해주는 것이다. 앞서 언급했듯이 재정 지출과 관련된 노조의 전략적 판단이 필요한 시점이다.

그런데 여기서 한가지 강조할 것은 이러한 조직화의 문제의식이 제주 지역에서 더욱 강하게 나타나는 것은 이 지역이 산별로 조직되었기 때문이다. 기업별 노조는 조직 확대 영역이 한정되어 있다. 따라서 활동의 폭에 한계가 있어 조직화에 대한 문제의식이 떨어진다. 조직화를 위해서 산별노조가 필요한 이유다.

#### 다. 조직화 사례

##### 1) 지역산별: 제주관광서비스노조

###### ○ 제주관광서비스노조의 구성

제주관광서비스노조(이하 제주노조)는 2019년 12월 서비스연맹 관광산업 부문에서는 처음으로 지역산별로 설립되었다. 따라서 이 노조는 앞으로 관광산업 산별노조 건설에 많은 시사점을 줄 것으로 보인다.

제주노조는 호텔과 카지노 업종에서 9개 지부로 구성되며 조합원은 현재 550여 명



이다. 개별 사업장이 지부로 편성되는데, 칼호텔, 라마다제주시티호텔, 더케이제주, LEK 등 7개 사업장과 칼호텔 내에서 시설과 휘트니스 센터를 담당하는 2개의 협력업체가 여기에 속한다. 앞으로 렌터카업종, 여행업종, 관광지 및 관광편의시설업종, 음식점업 등 산업 생태계의 가치사슬 전반으로 조직을 확대할 계획이다.

제주도는 글로벌 관광지역이며, 이에 따라 관광산업이 지역경제의 핵심이다. 제주도의 28만 임금노동자 중 25%인 7만여 명이 관광산업에 종사하고 있다. 제주도 내 관광업체는 총 1,960여 개로 여행업, 관광숙박업, 관광객 이용시설업, 국제회의, 카지노, 유원시설업, 관광편의시설업 등이 포함된다.

#### ○ 배경 및 목적

제주도가 갖는 글로벌 관광지역의 이미지와는 다르게 관광산업에 종사하는 노동자들은 고용불안에 시달리고 장시간 노동, 저임금 등 노동조건도 열악하다. 세계적인 관광지로서의 이미지를 살리려면 여기에 종사하는 노동자들의 자부심이 높아져야 서비스의 질도 좋아지게 되고 지속가능한 관광지역으로 발전하게 된다. 이를 위해서는 무엇보다 노동조건이 개선될 필요가 있다.

이와 같은 배경 속에서 제주노조는 글로벌 관광지역 이미지에 맞는 노동조건을 만들기 위해 “난개발과 양적 성장 위주의 관광정책을 바로 잡겠다”(제주노조 W위원장)는 목적으로 제주노조를 설립했다. 한국 관광산업의 핵심문제인 공급과잉으로 인한 ‘제 살 깎아 먹기 식’ 경쟁을 저지하겠다는 것이다. 그리고 이를 통해 노동조건을 개선하고 질적 성장과 글로벌 관광지역의 이미지에 맞는 서비스를 제공한다는 것이다. 이와 같은 문제해결의 관점과 포부는 기업별 노조는 갖기 어렵고 산별노조가 사회적 대화 또는 정책적 개입을 통해서만 가능한 일이다. 이러한 맥락에서 제주노조가 출범하면서 제주 지역 전체 관광산업의 실태조사와 이를 바탕으로 근본적인 대책을 마련하자고 도청에 요구했다. 이는 개별 사업장 차원을 넘어선 산별노조이기 때문에 가능한 일이었다.

#### ○ 산별노조 전환의 선도적 역할: 대기업 노조

제주노조가 건설되는 과정에서 가장 큰 역할을 한 것은 칼호텔이었다. 칼호텔은 이 지역에서 가장 큰 사업장이다. 가장 큰 사업장인 칼호텔이 먼저 산별로 전환되자 다른 기업별 노조들도 들어왔다. 이는 산별노조가 건설되고 기능하려면 규모가 큰 사업장 노조가 선도적인 역할을 해주어야 한다는 것을 시사한다.

“제주관광서비스노조로 18년 3월에 설립 신고해서 뛰었는데 잘 되질 않았다. 칼호텔 노조가 먼저 들어와야 다른 기업별 노조가 합류하지 않겠나 해서 작년 5월에 찬반투표 해서 기업별 노조에서 산별로 전환되었다. 그리고 다른 기업별 노조 세 군데가 들어왔다. 찬반투표할 때 찬성이 67% 되었다.. 칼이 먼저 들어오니 나머지는 따라서 들어왔다.” (제주지역산별 위원장)

#### ○ 반대 논리와 극복 수단

경계선에 딱 맞춰 가결된 찬성표(67%)에서 볼 수 있듯이, 산별 전환 과정은 쉽지 않았다. 반대도 많았다. 반대의 논리는 큰 조직이 굳이 산별로 갈 필요가 있느냐는 것이었다. 큰 조직은 힘이 있어 문제를 해결한 능력도 갖추고 있는데, 산별노조에 들어가면 임금이나 노동조건이 산업 평균화가 이루어져 큰 사업장은 오히려 기득권을 상실하지 않겠느냐는 논리였다.

“제일 큰 조직인데, 굳이 산별로 갈 필요 있냐, 돈도 내야 하고, 도움될 것 하나 없는 데.. 가만있어도 되는데 굳이 왜 가느냐는 것이 반대쪽의 논리였다.” (제주지역산별 위원장)

이러한 반대를 극복하는데 가장 중요한 수단은 교육이었다. 조합원과 대의원을 대상으로 산별노조의 필요성을 역설하면서 열린 마음으로 대화를 나누었다. 관광산업의 미래와 노동자 삶의 개선을 위해서는 노조의 힘을 키우고 사회적 연대가 필수적인데, 이는 산별노조의 건설 없이는 가능하지 않다는 점을 부각시켰다. 현재 기업별 노조 중심으로 움직이는 노사관계가 어떤 결과를 가져왔는지를 성찰하면 답은 나온다. 사실 지금까지 기업별 노조 체제에서 관광산업의 핵심 문제인 과잉공급의 문제와 고용불안 및 노동조건은 계속 악화되어 왔고, 개선될 조짐이나 대안은 보이지 않

왔다.

“(산별 전환을 위해) 조합원들 교육을 했다. 조합원은 184명쯤 되고, 대의원은 30명쯤 되는데, 이들을 대상으로 교육을 했다. 마지막 투표 전에도 조합원 교육을 했는데, 반발도 많았다. 찬반투표했는데, 딱 맞춰서 가결되었다.” (제주지역산별 위원장)

#### ○ 교섭형태

교섭형태는 아직 엄밀한 의미의 산별교섭 형태를 취하지 못한다. 현재는 과도기 형태로 기존의 기업별 교섭(지부교섭) 과정에 위원장이 체결권을 갖고 참여하는 형식을 갖추고 있다. 위원장이 체결권을 갖고 개별 사업장의 교섭과정과 결과가 산별 차원에서 볼 때 위배되는 사항은 없는지 통제하고 조정해 나간다. 아직은 초기 단계라서 산별협약이나 공동의 지침을 마련하기 어려우며, 또한 산별교섭 당사자로 사용자단체를 견인해 낼만큼 힘과 규모가 크지 않다.

“공동지침이나 협약은 아직 없다. 칼 말고는 생긴 지 1-3년 정도라 아직은 어렵다.”  
(제주지역산별 위원장)

그러나 미래의 지향점은 분명하다. 힘과 규모를 키워 사용자단체와 산별교섭을 하는 것이다. 이러한 진정한 산별교섭의 지향점을 갖고 내년에는 지부와 사용자대표가 나와 공동협상을 하는 ‘집단교섭’을 요구할 계획이다.

“앞으로 사용자단체와 산별교섭을 제대로 해야 한다. 지금은 초창기라 개별 기업별로 교섭하나, 향후 정리가 되고 규모가 되면 사용자단체가 나와 협상을 해야 한다.” (제주 지역산별 W위원장)

“목적의식을 갖고, 올해 사업계획 토론할 때 집단교섭을 준비해야 한다고 얘기했었다... 현재 기업별 노조들의 연합체 정도를 넘어서 화학적으로 결합된 일치성이 높아진 하나의 노조로 가는 과정이 여러 단계가 될텐데... 이를 위해 내년 단체교섭에 들어갈 때 집단교섭을 공동요구로 할 예정이다.” (제주지역산별 L국장)

## ○ 조직화를 위한 산별노조의 장점

조직확대를 위해 산별노조는 커다란 장점을 갖고 있다. 조합에 가입하기가 쉽고, 조합비도 직접 CMS로 산별노조에 지불하므로 누가 가입했는지 사측에서는 알 수가 없다. 일정 규모가 갖춰지고, 파워가 형성될 때까지 조합원들이 조합가입으로 인한 두려움이나 부담감을 덜 수 있다. 이 때문에 조직확대를 위해서는 산별이 유리하다는 것이다. 산별노조 이후 제주에서는 랜딩카지노와 칼호텔 내 협력업체(시설과 휘트니스 센터)가 조직되었다.

“조직 확대하려면 무조건 산별로 가야 한다. 기존 기업별 조직은 어렵다. 십몇 년 동안 제주에서 기업별 노조가 한 번도 조직화 안 되었다. 근데 산별로 되니까 개별로 가입도 되고, 조합가입이 너무 쉽다... 랜딩카지노가 산별이 아니고 기업별 노조라면, 몇 분이 모든 것을 조직했어야 하는데 힘들다. 산별은 개별로 들어오니 노조를 만들었는지 안 만들었는지 모른다. 그리고 회사한테 드러나지 않으니까 본인도 부담스럽지 않다. 어느 정도 규모가 되면 사측에 알리는데, 그 동안은 조합원들이 누군지 모른다. 조합비를 CMS로 직접 받으니까 조합원들도 회사 눈치 보지 않고..” (제주지역산별 위원장)

특히 산별노조의 지원과 연대를 통해 힘을 키우고 조직 운영의 많은 도움을 받을 수 있어 중소기업체들의 조직화에 유리하다. 중소기업체들은 노조에 대한 정보가 부족하고 실제로 노조의 힘이 생길지 두려움을 가지고 있어, 규모가 큰 산별노조로 연합하면 그 문제가 해소될 수 있다. 또한, 산별노조 안에는 경험이 많은 사람들이나 노조가 있기 때문에 이들의 노하우를 활용하여 학습하고 도움을 받을 수 있다.

“작은 영세업체가 노조 조직화하기가 굉장히 쉽다. 실제 힘이 생길지 만들어서 운영할 수 있을지 두려움이 많은데, 니중에는 노조가 이렇게 쉬운지 몰랐다고 한다. 가입만 하면 되니까. 산별의 전체적인 규모가 있기 때문에 영세한 곳이라 하더라도 규모가 있는 산별의 이름으로 사업도 하고, 투쟁도 할 수 있는 이점이 있다. 그리고 노조활동을 오래 하셨던 분들이라 노하우가 축적되어 있다.” (제주지역산별 L국장)

○ 노조의 위상 제고와 정책적 개입

공급과잉, 코로나19 위기 극복 등 현재 관광산업이 해결해야 할 핵심문제는 있는 정책적 개입을 통해서 풀어나가야 한다. 개별 사업장에서 해결할 문제가 아니다. 산업적 차원에서 정책의 변화가 있어야 한다. 따라서 정부나 지자체에 요구할 것이 많아진다.

“회사보다 정부한테 요구할 게 많다. 고용유지, 해고금지, 고용유지지원금을 연장하라는 등... 그리고 사업주가 우리에게 월급을 줄 수 있도록 정부가 지원해줘야 한다. 고용유지지원금 연장해줘야 사업주가 함부로 해고할 수 없지 않겠나.” (제주지역산별 위원장)

이러한 정책적 개입을 위해서는 노조의 위상이 높아져야 한다. 기업별 노조에서 산별노조로 전환해야 할 중요한 이유 중의 하나가 여기에 있다.

“산별로 하니가 지자체와 대화의 상대가 되는 것 같다. 예전 기업별 노조일 때, 칼호텔이 만나자고 하면 잘 안 되었지만, 관광서비스노동조합이라고 하면 만날 수 있다.” (제주지역산별 위원장)

산별노조 건설은 노조의 위상을 높여 정책적으로 개입하는데 반드시 필요하다. 이를 통해 관광산업의 발전전략과 노동자의 고용불안 해소 및 처우 개선을 위한 근본적인 문제를 해결할 수 있다. 예컨대 호텔의 노동조건을 개선하기 위해서 정부나 지자체 및 관광협회와의 협의를 통해 호텔등급심사 기준에 비정규직 비율, 노동환경, 감정노동 대응 등 노동관련 지수를 포함시킨다면, 전 산업적 차원에서 노동조건이 개선될 수 있다. 산별노조로 규모를 키우고 사회적 위상을 높여 중앙정부나 지자체 및 관광협회와의 협상과 압력을 가할 수 있어야 한다.

“정부, 지자체와 관광협회와 해야할 게 많다. 호텔등급심사를 관광협회가 한다. 즉, 셀프심사를 하고 있다... 기준이 뭔지 잘 모르겠다. 호텔등급심사에 비정규직비율, 노동환경, 감정노동자 대응 등 노동 관련 지수가 포함될 것을 주장하고 있다.” (제주지역산별

## L국장)

강한 산별노조를 통한 정책적 개입과 산별교섭은 사용자에게도 불리하지 않다. 정책적 개입을 통해 공급과잉을 막고 산별교섭을 통해 산업적 차원에서 노동조건이나 계약관계의 표준화가 이루어지면 현재 수많은 업체들 간 벌어지는 출혈경쟁을 막을 수 있다. 출혈경쟁은 임금과 노동조건 등을 악화시켜 노사갈등의 주범이었다. 이제 출혈경쟁으로 인한 노사갈등을 줄이고 미래의 발전전략에 집중할 수 있는 환경이 조성될 수 있다. 강한 산별노조는 진정한 의미의 노사 상생의 기반을 형성한다.

### 2) 룸메이드 조직: 서울 F호텔

#### ○ 비정규직 노조 설립

서울 F호텔은 총 직원은 288명이며, 그 중 정규직은 185명이다. 대표는 노조는 정규직 노조로 한국노총 소속이다. 2020년 1월 룸메이드 중심의 비정규직 24명이 민주노총 서비스연맹 소속으로 '비정규직 노조'로 설립되었다. 룸메이드 중심의 노조는 처음이다. 구성원을 직무별로 보면 15명이 룸메이드, 5명이 식음료 설거지 담당, 3명이 영선, 1명이 총무과 직원으로 전부 '노무계약직'이다.

F호텔은 신규채용 시 계약직으로 뽑는데, 여기에는 일반계약직과 노무계약직이 있다. 일반계약직은 통칭 정규직으로 가는 사원들이며, 노무계약직은 비정규직으로 남는다. 물론 통칭 비정규직으로 부르지만, 이들은 정년이 보장되는 직고용이다.

“특이한 점인데 우리는 객실청소를 직고용하고 있다. 전기, 기계, 셔틀버스운전만 외 주고 나머지는 직고용이다. 우리 호텔은 계약직으로 먼저 뽑는다. 노무계약직, 일반계약직 두 가지이고, 노무계약직은 계속 계약직(비정규직)으로 가고, 일반계약직은 정규직 되기 위해서 대기 중인 사람들인데, 정규직 안 된 일반계약직들이 현재 30명 쯤 된다. 노무계약직은 몸을 쓰는, 객실청소, 룸메이드가 가장 많고, 영선팀(고장난 거 고치고 페인트칠하는), 조리부에서 설거지하는 분들(조리사는 정규직)로 구성되어 있다.”  
(서울 F호텔 노조위원장)

## ○ 노조 설립 배경

F호텔의 비정규직 노조의 설립은 정규직과의 차별적 대우 때문이었다. 기존의 노조는 정규직 중심으로 비정규직의 가입도 반대하고, 노조활동도 노동자 전체를 아우르는 것이 아니라 자신들의 이해관계만을 대변했다. 이러한 구조 속에서 비정규직은 항상 회사와 노조 모두로부터 소외당했다.

“노동절날 위로금 25만원 나오는데, 팀장, 부장까지 지급하는데, 진짜 노동자인 우리는 10만 원을 주니까 차별 아닌가. 부당한 차별 같다고 위원장에 이야기했더니, 정규직이 계약직하고는 일정한 금액의 차등이 있어야 된다고 이야기를 하니... 노조에 부탁해서 사장과 대화를 해야 하는데, 위원장조차도 납득 못 하니 사측에 전달도 안 될거라는 생각이 들어서 분리할 필요가 있다고 생각했다.” (서울 F호텔 위원장)

또한 정규직(관리직)으로부터 부당한 지시를 받으면서 그들의 억압적 태도에 대한 불만도 컸다. 비정규직들은 이때 정규직들이 자신들을 ‘하인’ 취급한다고 느끼고, 자신들은 현대적 ‘계약관계’가 아니라 전근대적 ‘신분관계’ 속에서 일하고 생각한다.

“우리를 힘들게 하는 건 우리가 노무직이다 보니, 사무실에 앉아있는 정규직들이 시키는 일을 하는 거다. 근데 이 사람들이 계약관계에 의해서 우리가 자기네들 부하직원이라고 생각을 해야 정상인데, 우리를 하인으로 생각한다. 제 동료의 경우 10년 넘은 사람이 태반이고 20년 된 사람도 있다. 룸메이드 평균이 만 50-60세 된다. 일 때문에 차등 두는 걸 뭐라고 하는 건 아니다. 일의 전문성에 따라 다른 건 충분히 인정하지만, 우리한테 업무를 주는 젊은 대리가 사장인 양 억압적으로 일을 시킨다든지... 모욕적으로 하는 과장도 있다. 아침미팅, 저녁미팅하는데 여기서도 사람을 피곤하게 하고, 안 싸워도 될 일을 가지고 싸우게 만드는 것들이 있다.” (서울 F호텔 위원장)

이러한 갈등과 불만을 해결하기 위해 비정규직(노무계약직)들은 노조에 가입하려 했으나 정규직의 반대로 이루지 못했다. 정규직의 높은 벽에 다시 한번 좌절을 맛보고 자신들의 새로운 노조를 만들겠다고 결심한다.

“우리 노조는 이번에 새로 조직한 거다. 기존 노조는 정규직 중심이고, 기타 사람들을 받지 않았다. 그래서 위원장이 계약직도 받아주면 어떨까라는 얘기했다가 조합원들이 반대했다고 한다. 그리고 정규직이 되기를 기다리고 있는 사람들(일반계약직)도 가입 자격이 안 된다고 해서 노무계약직들이 새로 만들게 되었다.” (서울 F호텔 위원장)

○ 시사점: 룸메이드 산별노조 건설

서울 F호텔 비정규직 노조의 설립은 특히 호텔의 많은 비중을 차지하는 룸메이드를 조직화할 수 있다는 잠재력을 보여준다. 룸메이드는 그동안 대부분의 호텔에서 외주화되었고 연령대가 높은 주부들이기 때문에 조직화하기가 어렵다는 것이 일반적인 생각이었다.

“룸메이드의 경우, 도급이고 50대 여성이 대다수다. 이들은 부업으로 하고 있어 노조 조직화에 관심 없다.” (경주 C호텔 위원장)

그러나 서울 F호텔의 경우는 룸메이드의 조직화가 어렵다는 생각을 뒤집고 충분히 조직화의 가능성이 있음을 보여준다. 룸메이드 업무는 육체적으로 힘들고 어려운 일이라서 부업이나 재미로 할 수 있는 일이 아니며, 차별과 불공정성에 대한 분노가 있다. 그리고 내심 노조를 원한다는 것이다.

“룸메이드 일이 절대로 쉬운 게 아니다. 얼마나 힘든데 이를 부업으로 하겠냐. 돈이 필요하니까 하는 거지. 이거는 부업으로 재미로 할 수 있는 일이 아니다. 물론 노조에 관심이 없는 사람도 있다. 소장한테 잘 보이면 쉽게 갈 수 있고 힘든 날 빼주고 쉬운데, 소장한테 아부하려는 부류도 있긴 하다.” (서울 F호텔 위원장)

“비정규직들은 다들 간절히 원한다. 우리를 통합해 주는 노조 없나 원하지만, 겁이 나서, 나이 많은데 1년 뒤 재계약 안 해주면 어떡하나 생각을 하다 보니까...” (서울 F호텔 위원장)

내면적으로는 ‘임금노동자’로서의 성향을 갖고 있어 조직화의 잠재력이 있다는 것



이다. 그러나 이들은 재계약의 문제와 직면한다. 노조를 만들면 분명히 호텔에서 계약 해지를 하고 싶어 하기 때문이다. 이는 룸메이드 또는 비정규직의 조직화에 있어 결정적인 문제다. 사실 서울 F호텔의 룸메이드는 외주화가 아니라 직고용 형태다. 이 고용 조건이 이 호텔의 룸메이드 조직화를 용이하게 만들었다.

여기서 우리는 ‘룸메이드 산별노조’를 생각해 볼 필요가 있다. 서울 F호텔의 사례를 통해 볼 때 룸메이드 역시 임금노동자로서 조직화의 가능성은 충분하다는 것을 확인할 수 있었다. 그러나 고용형태의 문제로 개별 회사에서는 조직되기 어렵고 산별 차원으로 조직화하는 전략을 세울 필요가 있을 것으로 보인다. 산별 차원으로 조직화하면 회사가 신원을 파악하기 어려워 계약해지의 위협 수단을 사용하기 어려우며, 산별노조의 연대적 힘으로 정책적 개입을 통해 사업장마다 개별적으로 해결해야 할 문제를 한꺼번에 해결할 수 있는 장점이 있다. 지금까지 보았듯이 개별 사업장에서는 노동자의 힘이 없어 문제가 제대로 해결되지 않는다. 따라서 힘 있는 산별노조를 결성하여 전체 노동자에 적용되는 정책적 논의와 교섭이 요구된다.

#### ○ 룸메이드 산별노조의 의제: 직고용

산별노조는 산별 차원의 노동자들이 갖는 공통 의제를 다루어야 한다. 따라서 룸메이드 산별노조는 호텔업종의 룸메이드가 처한 공통의 문제를 해결하는 과제를 발굴해야 하는 과제를 안고 있다. 현재 룸메이드들이 안고 있는 가장 시급하고 근본적인 문제는 외주화로 발생하는 문제일 것이다. 즉, 업체가 계속 바뀌면서 고용불안은 물론 고용 승계도 커다란 문제가 되고 있다. 룸메이드를 산별로 조직화하기 위해서는 이 문제를 잡아야 할 것으로 보인다.

“외주 때문에 파견업체가 6개월씩 두 번 바뀌면 2년 가까이 일해도 퇴직금은 물론 없고, 연차도 없고, 업체 바뀔 때마다 근로조건 나빠지고 이런 것을 막아주는 법이 정말 생길 수 없나 고민해야 한다... 산별노조로 메이드노조가 생긴다면 정말 해보고 싶은게, 고용주가 바뀔때 인해서 노동자들이 손해보는 것들을 막고 싶다. 없어지는 연차와 퇴직금은 원청이든 누구든 반이라도 보전해야 하는 게 아닌가. 친한 사람 중 2년을 다녔는데 계속 쪼개기 계약해서 퇴직금, 연차가 없어졌다.” (서울 F호텔 위원장)

이에 대한 근본적인 해결책은 직고용일 것이다. 직고용되면 외주화로 인한 고용승계 문제도 없어지고 노조 설립도 용이해진다. 따라서 직고용을 이슈로 룸메이드들을 산별노조로 조직화하는 전략을 세워야 할 것이다.

#### ○ 직고용의 장점 이슈화

산별노조는 노사정 협상의 틀을 마련해 직고용이 호텔에도 전혀 손해가 아니라 오히려 비용과 경쟁력에 이롭다는 점을 사회적, 정책적으로 부각시킬 필요가 있다. 실제로 서울 F호텔이 직고용을 계속하는 이유는 외주화보다 비용이나 서비스의 질적 측면에서 직고용이 유리한 점이 있기 때문이다.

“자주 외주화해보려는 시도는 있었지만, 그 비용이 별로 싸지가 않았다. 기본적으로 파견업체는 소장과 인스펙터를 포함해서 네 명이 더 고용되어야 하는데 이득이 별로 없어서 안 한 거 같다.” (서울 F호텔 위원장)

외주화는 비용절감도 되지 않을 뿐만 아니라 조직문화도 나쁘게 만들어 숙련 인력을 나가게 만든다. 이로 인해 비용이 상승하고 서비스 질은 떨어진다. 인스펙터들이 계속된 지적과 간섭 때문에 숙련된 인력이 나가버리는 경우가 많다. 이들이 나가면 비슷한 비용으로 일이 서투른 신규인력을 채용해야 하는데, 이는 그만큼 낭비라는 것이다.

“인스펙터가 우리 정도 규모이면 적어도 4명은 필요하다. 제대로 했나 안 했나 점검하고 다니는 사람들이다. 파견자 보호법에 소장 별도로 뒤편이 하나니까 소장 필요하고.. 그 사람들의 인건비가 든다. 룸메이드들을 가르쳐 놓으면 인스펙터들이 다니면서 지적하면 기분 나쁘다고 나가버리고.. 그러면 또다시 반 밖에 일 못하는 사람에게 제 값을 줘야하고 그런 상황이 지속되면서 외주화가 남는 거 같아도 남는 장사가 아니다.” (서울 F호텔 위원장)

직고용이 되면 룸메이드의 자존감이 높아지고 노동 동기도 상승된다. 따라서 오래 일하게 되고 서비스의 질도 향상된다. 조직의 일원으로 일체감을 느끼면서 협력적

조직문화가 발전되며, 이 속에서 노동자들은 자신의 일이 아니더라도 기꺼이 다른 상하 동료들을 도와준다. 이는 조직의 유연성과 성과향상에 크게 기여한다. 이렇게 숫자로 나타나지 않는 직고용의 이점은 많다.

“직고용을 하면 서비스 질이 좋아진다. 그리고 룸메이드의 자존감이 더 높아진다. 여기는 20년씩 다니는 거 보면 직고용의 장점이 아닌가. 숙련된 사람들이 계속 일을 한다... 쥐어 찐다고 다 되는 일은 아니고.. 노동자들의 자존감이 높으니까 하나라도 더 잘 하려고 하는 게 분명 있다. 우리가 기꺼이 하고 있는 일이 두 세 명의 일을 줄여주고 있다. 때로는 사무실 인원이 없을 때 전화 받는 일도 해주고..” (서울 F호텔 위원장)

이러한 직고용이 주는 비용과 서비스의 질 및 조직문화적 장점들을 계몽하고 노사정이 같이 논의하면 직고용의 가능성이 높아질 것이다. 이렇게 산별노조가 정책적 개입을 통해 직고용을 이슈화하면 룸메이드들은 산별노조의 필요성에 동감하고 조직화에 동참할 것이다.

### 3) 분양형 호텔 : 제주도 분양형 호텔

#### ○ 노조 설립 배경

E호텔은 분양형 호텔로 2018년 4월에 노조를 설립했다. 호텔 객실은 357개, 분양자(위탁자)는 280여 명이며, 이사회를 두고 있다. 호텔 운영은 DIHANC사가 위탁경영을 하고 있다. 호텔운영사와 분양자의 이사회가 협의하여 수익금을 나눈다. 직원은 58명이며, 조합원은 38명이다. 이들은 모두 정규직이다. 조합원의 주축은 룸메이드들로 17명이고, 나이는 대부분 50~55세 사이이다.

E호텔에서 노조를 설립한 배경은 분양형 호텔의 특성에서 비롯된다. 앞서 언급했듯이, 분양형 호텔은 노사관계의 갈등 양상이 일반 호텔과는 다르다. 이는 지배구조가 다르기 때문에 나타나는 것인데, 노사갈등이 노동자와 호텔 사이에 있다기보다는 분양자와의 갈등이 더 근본적이다. 분양형 호텔의 노조 설립 배경은 분양자의 횡포를 막기 위한 것이다.

“분양자들 때문에 노조 만들었다. 뉴스에도 나왔지만, 분양형 호텔에 대한 수익을 못 가져가니까, 호텔에서 행패를 부린다. 운영사가 수익금 못 주니까, 조폭 대동한 경우도 있었다. 분양자들 모임 이사회에서 이런 일을 할 수도 있다.” (제주 E호텔 지부장)

이에 비해 노동자와 호텔의 관계는 좋다. 노조가 문제를 삼는 것은 분양자들의 태도로 이들은 호텔이 어려워도 수익금을 챙기기 위해 수단과 방법을 가리지 않고 있으며, 경영과 인사노무에도 부당하게 개입하고 있다.

“노조가 대항하는 건 분양자들이다. 우리는 회사와 노동자들 간 관계는 잘 되어 있다. 대화도 잘 되고 있다.” (제주 E호텔 지부장)

이렇게 볼 때 분양형 호텔의 지배구조의 특성 상, 노조 조직화의 잠재력은 크게 보인다. 분양형 호텔의 노동자들은 분양자들의 호텔에 대한 착취적 행동과 경영 개입을 막아야 한다는 필요성을 강하게 느끼고 있으며, 호텔운영사들도 이에 대해 동조하고 있기 때문이다. 따라서 서비스연맹은 분양형 호텔을 전략적 조직화 대상으로 삼을 필요가 있다. 이 때, 분양형 호텔에 공통적으로 해당되는 문제 즉, 불합리한 지배구조의 혁신(분양자의 횡포와 경영개입 저지)과 고용 및 임금, 노동조건 개선의 이슈화하면 분양형 호텔의 노동자들은 호응할 것으로 보인다.

#### ○ 고용조건 및 임금체계 개선

E호텔은 고용조건과 임금체계에서 모범적인 사례로 평가될 수 있다. 2017년 말 객실과 하우스맨, 룸메이드와 미화, 주차 관리 등 다른 호텔에서는 거의 외주화된 영역을 정규직으로 채용하고, 2020년 1월 전 직원에게 호봉제를 도입하였다. 이는 기존 호텔에서는 볼 수 없는 획기적인 일이다. 이는 외주화가 호텔 경영에 크게 도움이 되지 않았기 때문이다. 외주화로 인력관리가 제대로 안 돼 서비스의 질이 떨어져 컴플레인이 많았다.

“메이드, 하우스맨, 주차, 미화 모두 용역을 줬었다. 그런데 객실 정비가 잘 안 돼서 컴플레인이 많이 나오니 정규직으로 전환했다. 즉, 정규직 전환 배경은 업무관리, 인력관

리가 안 돼서...” (제주 E호텔 지부장)

이는 앞서 서울 F호텔의 경험과 일치한다. 외주화보다는 직고용 또는 정규직으로 전환하는 것이 협력적 조직문화의 발전과 업무의 질이 향상돼 궁극적으로 비용 절감과 경쟁력 향상에 도움이 된다는 것이다. 이와 같은 사례를 홍보하면서 노조의 필요성을 강조하면 분양형호텔의 조직화는 설득력을 얻을 수 있을 것이다. 이를 위해 서비스연맹과 지역노조는 많은 홍보를 해주어야 한다. 노조의 필요성에 대한 홍보는 조직화의 첫걸음이다.

“우리는 노조 설립한 지 2년 정도 되어 가는데, 조직화하기 위해서는 홍보가 중요하다. 지역에서 하는 거 중앙에서 하는 거, 홍보가 필요하다. 노조가 뭘 하는지, 왜 필요한지. 상품 팔기 위해 홍보 필요하듯, 노조 가입도 홍보가 필요하다고 생각한다. 한 번 더 생각하게 만들 수 있다... 자주 만나고, 길거리 현수막, 책자 만들어서 배포하는 것들...”  
(제주 E호텔 지부장)

## VIII. 맺는말

### 1. 관광산업의 현실

관광산업은 경제적, 사회문화적으로 많은 영향을 미치는 포괄적인 산업이다. 휴가 여행뿐만 아니라 비즈니스 및 교육 여행을 포함하며, 숙박 및 요식업, 여행사, 교통 수단 등 직접적으로 관련성을 갖는 업종 외에도 예술, 문화와 같은 다양한 다른 분야와도 연결되면서 가치사슬의 영역이 매우 넓다. 이에 따라 취업 유발 계수도 제조업의 2배 이상이 될 정도로 고용창출 효과도 높다. 이러한 경제적 효과 외에도 관광산업은 각 나라 또는 지역에서 자신들의 자연환경 및 문화와 전통을 지키려는 동기를 부여하며, 국제적 문화교류와 상호 이해를 높여 국제적 평화에도 기여한다.

이렇듯 경제적, 사회문화적, 국제정치적 중요성을 지닌 관광산업은 세계화와 더불어 산업규모가 급격히 증가되었고, 각 나라는 관광산업을 국가적 전략산업으로 육성해 왔다. 세계관광기구(UNWTO)는 2010년 이후 세계 관광객 수는 연평균 3.3% 늘어나 2030년에는 18억 명에 달할 것으로 예측한다. 특히 아시아 지역은 연평균 4.9% 정도로 가장 크게 성장할 것으로 보인다.

그러나 금년 초 들이닥친 코로나19 사태로 관광산업은 초토화됐다. 관광산업은 인간의 지역적, 국제적 이동이 자유로울 때 활성화된다. 그러나 팬데믹으로 인간의 이동은 제한될 수밖에 없으며, 이로 인해 다른 어떤 산업보다도 관광산업이 가장 큰 피해를 받았다.

그동안 질보다는 양적 중심으로 성장해 온 한국의 관광산업은 더 심각한 타격을 받았다. 그렇지 않아도 중국과 일본과의 정치 및 경제적 갈등으로 관광객이 줄어 공급과잉 상태를 맞고, 회사의 비용 절감 전략으로 고용이 감소하던 터에 코로나19 사태가 왔다. 코로나19 사태 이후 한국 관광산업의 피해는 7월 말 거의 6조에 달하며, 관광객은 98% 정도나 줄어들었다. 이에 따라 관광 수입은 전년 대비 73.2% 감소했다. 해고 또는 계약해지로 수많은 노동자들이 일자리를 잃고 있음에도 불구하고 이에 대한 실태조사도 제대로 되지 않고 있다.

아직 경기회복의 조짐은 보이지 않는다. 오히려 코로나19의 2차 대유행이 올지도 모른다는 경고가 있다. 이럴 경우, 지금보다 더 큰 위기가 올 것이다. 이는 지금의 위기 상황을 즉흥적이고 단기적으로 대응할 것이 아니라 중장기적인 관점으로 즉,

정책적 제도화를 통해 대응해야 한다는 점을 시사해 준다.

관광산업의 노동조건도 열악한 상태다. 인원이 부족하여 노동강도는 높고 일과 삶의 균형이 이루어지지 않는다. 감정노동으로 인한 스트레스도 높다. 관광산업 조합원의 42.3%가 근골격계 질환을 앓고 있으나, 이들은 아파도 제대로 쉬지 못한다. 43.8%는 아파도 나와서 일한 경험이 있다.

## 2. 노조의 과제

현재 관광산업이 안고 있는 문제는 노조의 정책적 개입 없이는 풀리지 않는다. 그러나 노조의 정책적 개입은 현재와 같은 기업별 노조의 형태로는 어렵다. 기업별 교섭은 기업 내 문제만 다루게 되지 포괄적인 사회적·정책적 문제는 다루지 못한다. 따라서 조직확대를 통해 산별노조를 구축하고 노정 또는 노사정의 정책협의 테이블을 만들어나가는 것이 필요하다. 산별노조를 통해 노동자와 산업적 문제가 풀린다는 희망을 갖게 되면 노동자들의 노조 가입이 늘어나게 되는 선순환 구조를 만들 수 있다.

현재 객관적 조건은 조직화를 위해 유리하다. 고용불안이 높아지고, 노동강도는 강화되고 있다. 임금피크제, 비용절감, 지속적인 구조조정 등의 경영전략으로 관리자와 노동자, 젊은 층과 고령층에 관계 없이 모든 계층이 고용불안을 느끼고 불만이 높아지고 있다. 이러한 상황은 노조의 조직화 활동에 유리한 조건이다. 그러나 이러한 유리한 상황이 조직화로 이어지지 못하고 있다. 여기에는 그만큼 조직화의 현실적인 어려움도 뒤따르기 때문이다. 본 연구의 인터뷰 대상자들은 다음과 같은 어려움을 토로했다.

먼저 노조가 전통적으로 강했던 영역(육체노동 내지 비관리직 영역)이 외주화되고, 회사는 이들이 노조를 만들거나 노조에 가입하면 계약해지로 맞서 조직화가 어렵다는 것이다. 또한, 노조에 대한 정보가 부족해 노조가 무엇인지 잘 모르고 있으며, 특히 젊은 층은 개인화 경향이 강하고 노조에 대한 관심이 적다. 그리고 사측의 감시와 노조 탄압에 대한 두려움도 크다. 조직화를 위한 노조의 활동가가 부족한 것도 결정적인 문제로 지적되고 있다. 그러나 이러한 어려움에도 불구하고 본 연구는 사례조사에서 의미 있는 조직화의 가능성을 볼 수 있었다.

특히 제주지역의 산별노조 건설은 많은 시사점을 준다. 여기서 먼저 얻을 수 있는

시사점으로는 산별노조를 건설하기 위해서는 노동자의 삶을 위해 중요하지만 개별 사업장 노조로는 할 수 없는 산업정책적 이슈를 갖고 공감대를 형성해야 한다는 점이다. 현재 한국 관광산업의 고질적인 병폐는 과잉공급으로 인한 제 살 깎아 먹기 식 경영전략이다. 이는 노동조건을 악화시켜왔으며 코로나19 사태와 더불어 상황은 더욱 심각해졌다. 따라서 관광산업 전체 노동자의 삶과 노동조건을 개선하기 위해 “난개발과 양적 성장 위주의 관광정책을 바로 잡겠다”는 제주 지역산별의 산업정책적 이슈 제기는 시의적절하고 공감대를 형성할 수 있었다.

이 과정에서 중요한 수단은 교육이었다. 산별노조의 산업정책적 이슈를 개발하여 같이 논의하고 설득하는 시간을 많이 가지면 가질수록 조직확대와 산별노조 건설은 실현된다. 이때 대기업 노조가 선도적인 역할을 해주어야 한다. 제주도의 경우 이 지역에서 가장 큰 칼호텔이 산별로 전환하면서 나머지 노조들도 따라오는 계기를 만들었다.

산별노조는 조직확대를 위해서도 반드시 필요하다. 구성원이 개별로 가입함으로써 회사에 드러나지 않고 조합 가입이 용이하여 노동자들의 피해의식과 부담을 덜 수 있다. 제주지역에서는 산별노조 건설 이후 그동안 기업별 노조로는 조직화하기 어려웠던 D카지노 사업장과 칼 호텔의 협력업체들을 조직화할 수 있었다.

또한 서울 F호텔은 2020년 1월 룸메이드 중심의 비정규직 노조를 설립했다. 이는 그동안 룸메이드가 호텔의 중심 인력이면서도 외주화되고 40~50대의 주부라는 점에서 조직화가 어렵다는 생각에서 벗어나게 해준다. 물론 다른 호텔과는 달리 서울 F호텔은 룸메이드가 직고용으로 노조를 만들기가 용이했다. 그러나 이는 역으로 직고용을 이슈로 룸메이드를 조직화할 수 있는 잠재력이 있음을 말해준다. 이들은 노조의 필요성을 느끼고 있으나 외주화되어있기 때문에 현 기업별 노조 체제로는 조직화가 어렵고 산별로 조직화가 이루어져야 할 것으로 보인다.

룸메이드의 직고용은 회사나 고객에게도 도움이 된다. 서울 F호텔의 직고용된 룸메이드는 자존감과 직업의식이 높아져 책임감 있게 일을 하게 되고, 이로부터 서비스의 질이 향상된다. 이는 비용절감 효과를 가져오고 이기주의적 행동도 억제되면서 협력적 조직문화가 발전된다. 이러한 직고용의 장점들을 사회적으로 부각시키고, 산별로 조직화를 시도하면 룸메이드의 조직화도 충분히 가능할 것으로 보인다.

제주 R분양형 호텔의 조직화 사례는 분양형 호텔을 조직화의 전략적 대상으로 삼을 필요가 있음을 보여준다. 분양형 호텔은 일반호텔과는 다른 특수한 지배구조를



갖고 있어 조직화의 가능성이 높아 보인다. 분양형 호텔의 노동자들은 대부분 경영진에 대한 불만보다는 분양자의 횡포에 불만이 많으며, 이 때문에 노조가 설립된다. 회사 운영은 잘 모르는 비전문가들(분양자들)이 경영과 인사에 개입하고, 오로지 수익 배당에만 관심이 있어 노동자들과의 갈등이 많다. 따라서 분양형 호텔의 조직화는 일반호텔보다 경영진과의 갈등이 적어 조직화가 더 용이할 수 있다.

지금까지의 논의를 종합해 볼 때 관광산업 노동자의 삶과 노조의 조직확대를 위해 산별노조 건설은 필수적이다. 산별노조의 건설을 위해 다음과 같은 전략적 사고와 산업정책적 이슈를 고려해야 할 것으로 보인다.

첫째, 관광산업은 신뢰와 이해를 기반으로 사람을 위한 사업이다. 따라서 서비스의 질을 좌우하는 노동자들의 역량과 동기 부여가 성공의 핵심이다. 임금, 경력 기회, 고용과 노동조건 등이 중요한 이유이며, 비용절감의 시각으로만 접근하면 관광산업은 지속가능하지 않다는 것을 의미한다.

둘째, 이러한 관점에서 고용보장은 관광산업의 미래를 위해 절대적으로 필요하다. 이는 위기 상황 시 더욱 요구된다. 지금의 코로나19 상황에도 마찬가지다. 숙련된 노동력을 유지하고 있어야 위기가 끝나고 정상화될 때 빠르게 회복될 수 있다. 따라서 위기 시 고용유지지원금 등 노동을 위한 국가적 지원의 폭이나 기간을 최대한 늘려야 한다. 위기 시 고용보장과 임금보전에 대한 국가적 지원이 제도화될 수 있도록 노조의 정책적 개입이 이루어져야 한다. 산업정책이 지금과 같이 일방적으로 기업지원 위주로 가지 말고 노동(고용과 임금)에 대한 지원과 병행되어야 관광산업의 미래가 있다.

셋째, 이러한 정책적 개입은 산별노조 차원에서 가능하다. 현재 일어나는 많은 문제들은 사업장 단위에서 풀 수 있는 문제들이 아니다. 코로나19 사태뿐만 아니라 한국 관광산업의 고질적인 문제인 과잉공급의 문제 역시 정책적 개입으로 풀어야 할 문제다. 또한, 호텔 등급심사 기준에 정규직 비율, 노동조건 등 노동 관련 지수를 포함시켜 전체 호텔 노동자들의 고용과 노동조건을 개선하는 것도 산별 차원에서 해야 할 일이다. 이렇듯 산별노조는 산업적 차원의 공동의제들을 발굴하고 해결해 나감으로서 전체 노동자들의 고용과 노동조건을 개선해 나갈 수 있다.

넷째, 제주 지역산별노조의 경험으로 볼 때 산별노조는 개별적으로 노조 가입이 쉬워 조직확대에도 크게 도움이 된다. 이때 각 지역의 대규모 사업장이 중요한 역할을 한다. 큰 사업장이 먼저 산별노조로 전환해야 다른 사업장들도 결정하기가 쉽다. 이

때 조합원 교육은 필수적이다. 아직 대부분의 사업장에서는 산별노조에 대한 이해가 부족해 왜 산별노조가 필요한지 충분히 알지 못하고 있다. 중앙과 지역 차원에서 조합원 교육을 자주 열어 현장의 목소리를 듣고 토론하고 설득하는 것이 가장 빠른 지름길이다.

다섯째, 조직확대를 위한 전략적 대상을 발굴할 필요가 있다. 먼저 분양형 호텔의 특수한 지배구조로 볼 때 조직화의 가능성이 높아 보인다. 분양자들의 무리한 경영 개입으로 노동자의 불만이 매우 높기 때문이다. 또한 외국자본이 많은 카지노 사업장들에서도 조직화의 가능성이 높아 보인다. 외국자본의 한국적 노사관계에 대한 몰 이해와 소통이 원활하지 않아 노조의 필요성을 많이 느끼고 있다. 또한 직고용을 이슈로 룸메이드의 산별 조직화도 고려해볼 수 있을 것이다. 룸메이드는 호텔산업의 핵심 직종 중의 하나이나, 대부분 외주화되어 기업별 노조로는 조직화의 한계가 있다. 따라서 이들을 산별노조로 조직화하는 전략이 필요하다. 비정규직으로서 고용승계 문제와 불안정 노동에 시달리고 있는 룸메이드에게 직고용을 산별노조의 정책적 이슈로 내걸면 조직화의 가능성은 높아 보인다.

## 참고문헌

- 관계부처합동(2017.12.18.) 관광진흥기본계획(쉽표가 있는 삶, 사람이 있는 관광).
- 관계부처합동(2019.12.) 관광진흥기본계획 2020 시행계획.
- 관계부처합동(2020.5.26.) 관광산업 규제혁신 추진방안.
- 관계부처합동(2020.5.26.) 케이(K)-방역과 함께하는 관광 내수시장 활성화 대책.
- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2018). 관광·레저분야 산업인력현황보고서.
- 권혜자·홍현균·이강욱·장재호(2016). 관광산업의 고용변화와 인력수요 전망.
- 김상태·류광훈·전효재·조아라·정광민(2016). 관광진흥 5개년 계획 수립을 위한 기초 연구. 한국문화관광연구원.
- 김희수(2016). 호텔 공급유형 분석 연구. 한국문화관광연구원.
- 노광표(2020), 코로나 2차 대유행과 일자리 위기(시론), 뉴스토마토, 2020/08/21
- 류광훈·김수영(2018). 관광사업 분류체계 연구. 한국문화관광연구원·문화체육관광부.
- 류광훈·김희수·강현수(2018). 관광산업 발전을 위한 지원체계 구축방안 연구. 한국문화관광연구원.
- 문화체육관광부(2017). 관광사업체 기초통계조사 보고서.
- 문화체육관광부(2018). 2018 관광사업체조사.
- 문화체육관광부(2019). 관광사업체조사 통계정보보고서.
- 서비스연맹(2018). 2018년 서비스연맹 삶의 질 실태조사.
- 서비스연맹(2020). 관광호텔분과 코로나19 현황(3월).
- 오계택·유규창·이혜정·박용철·나일환(2017). 산업 수준의 직무평가 도구 개발. 한국노동연구원.
- 임주현(2018). 게스트하우스 관련 법제도 현황 및 향후 과제. 국회입법조사처.
- BMAS(2017). Weissbuch Arbeiten 4.0, Bundesministerium für Arbeit und Soziales.
- HotellerieSuisse(2020). Auswertung Umfrage Lageeinschätzung, HotellerieSuisse
- WTTC(2019). Travel & Tourism: City Travel & Tourism Impact 2019.

<웹사이트>

경제사회노동위원회 관광산업위원회 <http://www.eslc.go.kr>

금융감독원 전자공시시스템 [dart.fss.or.kr](http://dart.fss.or.kr)

베니키아 <https://www.benikea.com/about/brand.do>

한국관광공사 (호텔업등급결정사업)

[https://www.hotelrating.or.kr/business\\_guidance.do](https://www.hotelrating.or.kr/business_guidance.do)

한국관광통계 <http://kto.visitkorea.or.kr>

한국문화관광연구원 <https://www.kcti.re.kr>

Roland Berger, Corona-Virus Impact Matrix,

<https://www.rolandberger.com/en/Point-of-View>

UNWTO, Tourism Highlights(2017)

<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419029>

### ‘코로나 19’ 극복을 위한 노·사 공동 협약서

한국호텔업협회(이하 “협회” 라 한다)와 한국노총 전국관광·서비스노동조합연맹(이하 “연맹” 이라 한다)은 ‘코로나 19’ 바이러스 확산으로 인한 호텔업 및 관광·서비스 산업의 피해를 최소화하고, 노사 상생의 조직 문화를 정착하기 위하여 다음과 같은 노력을 한다.

- 다 음 -

1. 노사는 ‘코로나 19’ 극복 및 관광산업 활성화를 위하여 공동 노력한다.
2. 협회와 연맹은 정부의 고용유지지원금의 지원 요건 완화 및 신속한 지원을 위하여 공동 노력한다.
3. 협회와 연맹은 관광산업의 피해를 최소화하기 위하여 정부의 세제 감면, 저금리 대출, 관광발전기금 등을 통한 지원을 받을 수 있도록 공동 노력한다.
4. 협회와 연맹은 공무원 및 노동자에 대한 국내 여행 바우처 사용 대상 및 지원 확대 등을 통한 관광산업이 활성화할 수 있도록 공동 노력한다.
6. 협회는 ‘코로나 19’ 사태와 관련하여 노동자들의 고용 보장을 위하여 최대한 노력한다.
7. 협회는 ‘코로나 19’ 와 관련되어 노동자에게 무급휴직 및 연차휴가를 강제하지 않고, 휴업을 통하여 노동자의 생존권을 보장하도록 최대한 노력한다.
8. 연맹은 불필요한 쟁의행위 등을 최대한 자제하고, 협력적 노사관계 구축에 노력한다.

2020년 3월 6일

한국호텔업협회

회장 유용중 (인)

전국 관광·서비스 노동조합 연맹

위원장 김성준 (인)

## 관광산업 생태계 유지와 고용안정을 위한 긴급 노사정 합의문(안)

코로나19 팬데믹 장기화에 따른 경기침체로 고용불안이 심화되고 있다. 특히 이동과 대면 서비스를 전제로 하는 관광업은 최악의 경영위기에 직면했다. 정부의 최근 공식통계에 따르면 전년 동월 대비 5월 방한 외래관광객이 97.9% 국민해외관광객이 98.4% 감소함에 따라 여행업 매출은 90.6%나 떨어졌다. 연쇄적으로 면세점 구매객수가 88.8% 줄어들고, MICE업도 사실상 전면휴업 상태다. 관광숙박업 매출 역시 반토막이 났다.

이에 정부는 관광산업에 대해 특별고용지원업종 지정, 고용유지지원금 지원 등을 통해 국난에 준한 위기를 극복하려 노력하고 있지만, 관광산업 경기침체와 고용불안은 여전히 심각한 상황이다.

'20.6.19 긴급 출범한 경제사회노동위원회 관광산업위원회는 특히 피해가 심각한 호텔·면세점·여행·MICE업종을 중심으로 고용실태를 파악하는 한편, 최대 피해자인 비정규직·협력업체 노동자 보호의 시급성을 검토했다. 또한 관광산업 생태계 유지를 위한 숙련인력 보존·육성의 중요성에 대해 논의했다. 이를 바탕으로 관광산업에서 시급하게 요구되는 고용안정방안 등에 대해 다음과 같이 우선 합의한다.

### 1 관광산업 노동자 고용안정 방안

13) 경제사회노동위원회 보도자료(2020.8.18.). 「노사정 '관광산업 붕괴 막자' 긴급 처방」 내용에서 발췌한 내용임.

경사노위 관광산업위원회는 '20.07.28 『코로나19 극복을 위한 노사정 협약』의 정신을 존중하면서 관광산업에 닥친 고용위기를 완화하기 위해 다음의 사항을 추가적으로 논의해 합의에 이르렀다.

1-1. 『코로나19 극복을 위한 노사정 협약』에서 특별고용지원업종에 대한 고용유지지원금 지급기간을 60일 연장하기로 합의한 바, 노사는 고용유지지원금을 추가로 지원받는 사업장의 경우 지원금 종료일 기준 최소 2개월 이내에는 감원하지 않기 위해 노력하기로 합의한다.

1-2. 노사정은 비정규직을 포함한 관광산업 노동자의 고용구조 파악을 위한 실태조사에 노·사·정·전문가가 참여하는 방안을 공동으로 마련한다.

1-3. 노사는 계약직 노동자와 협력업체 노동자의 고용보호를 위해 노력하고, 정부는 고용유지지원제도 사각지대에 있는 고용 취약계층 보호방안을 적극적으로 모색한다.

1-4. 노사정은 현재 직업능력개발 훈련과정 수강생 중 실업자와 고용보험 임의가입 자영업자에게 지급하는 훈련장려금을 무급휴직자까지 확대 지급하기로 합의한다.

1-5. 노사정은 유원시설업을 비롯한 관광업종 전반의 경영상황에 대한 실태조사를 실시하기로 합의한다. 이를 토대로 노사는 유원시설업 등 관광업종의 특별고용지원업종 추가 지정을 정부에 건의한다.

## 2 관광산업 생태계 활성화 방안

경사노위 관광산업위원회는 관광산업 생태계 유지와 이후 빠른 복원을 위해 매출 급감에 의한 기업의 폐업과 도산을 최소화해야 한다는 데 공감하며 다음과 같이 합의한다.

2-1. 노사정은 일반·추경예산을 통한 관광진흥개발기금 확충 필요성에 공감하며, 재원 확충을 통해 보다 적극적인 내수활성화 정책을 추진하기로 합의한다.

2-2. 노사정은 시민과 관광객의 안전을 최우선 목표로 관광산업에 특화된 철저한 코로나19 안전 프로토콜을 구축·시행하고, 정부 및 지방자치단체는 권역 내 해당기업에 방역인력과 자원을 적극 지원하도록 노력한다.

2-3. 노사정은 정부와 지방자치단체가 지역 내 관광산업 육성을 위해 관내 경영계와 공동으로 다양한 관광상품을 개발하고, 할인쿠폰 발행 등의 사업을 통해 지역 관광 수요를 창출하도록 노력한다.

2-4 정부는 코로나19 등으로 매출이 급감한 관광산업 위기를 고려해 융자제도 개선 연구를 추진한다. 노사는 한시적 부가가치세 면제 및 환급기간 연장, 면세점 특허 수수료 한시적 인하 등 다양한 금융 및 세제지원을 적극 건의한다.

2-5. 노사정은 중소기업·자영업자 대상 경영회복, 국내 관광상품 개발, 관련제도 설명 등 경영지원 컨설팅사업을 실시하기로 합의한다.

### **3** 위기 극복을 위한 노사정의 노력

3-1. 경영계는 고용조정이 최후의 수단임을 인식하고, 코로나 위기 이후 산업생태계가 빨리 회복될 수 있도록 지금까지 함께해 온 노동자들의 고용을 유지하는 데 최대한 노력한다.

3-2. 노동계는 코로나19에 따른 매출 급감 등 경영위기 극복을 위해 적극 협력하며 최대한 고용이 유지될 수 있도록 노력한다.

3-3. 노동계와 경영계는 코로나19 위기 극복을 위한 상시적 대화창구를 구성·운영한다.

3-4. 경영계는 관광산업 위기가 지속되는 동안 사업장에서 노동관계법령을 준수하며, 정부는 지원 및 지도·감독을 강화한다.



경사노위 관광산업위원회는 오늘 합의를 시작으로 관광산업을 고부가가치, 지속가능한 미래전략산업으로 육성하고, 노동환경을 개선하기 위해 다음 의제들을 중심으로 심도 깊은 논의를 진행한다.

4-1. 관광산업에 대한 각종 고용지원방안이 종료되는 시점에도 고용 및 경영상황이 개선되지 않을 경우, 특별고용지원업종 재지정 등을 적극 추진하기 위해 관련 논의를 재개한다.

4-2. 관광사업체가 부대시설 등을 직영으로 운영하거나 도급용역에 준하는 해당 인력을 직접 고용할 경우, 각종 심사시(예: 호텔업등급심사) 직접 고용하는 사업체에 가점을 부여하는 등 관광산업 고용구조 개선을 위한 대안을 마련한다.

4-3. 관광산업 경쟁력 유지·향상을 위한 관광업종별 숙련형성 프로그램 구축과 직업능력개발훈련 사업에 노사가 공동 참여하는 직업능력개발 거버넌스 구축을 적극 논의한다.

4-4. 관광산업 중장기 로드맵 산출을 위해 정부-기업-노동조합이 참여하는 ‘관광산업 미래 TF’ 구성·운영방안을 적극 검토한다. TF는 산업 내 디지털화, 환경친화적 비즈니스 모델 구축, 산업 활성화를 위한 다양한 제도 개선, 지역별 균형과 다양성에 기반한 관광산업 구축을 목표로 한다.

2020. 8. 18.

경제사회노동위원회

관광산업위원회

## 부록 3 관광진흥기본계획 및 시행계획 (관계부처합동 2019) (일부)

### 1. 관광진흥기본계획 수립 배경(관계부처합동, 2017)

관광은 여가활동 중 선호도가 가장 높고, 삶의 질에 지대한 영향을 미치며, 고용창출효과는 제조업의 2배에 달해 저성장시대를 돌파할 만한 중요한 서비스 산업임.

관광은 문화, 자연환경, 교통, 숙박, 출입국 등 다분야 융합산업이고, 정부가 추구하는 국정원리는 국민 중심 정책추진, 국가의 책임성 강화, 지역균형발전으로, 이를 반영한 관광 중장기 정책 수립 필요성에 따라, 2017년 말 경, ‘관광진흥 기본계획(‘18년~‘22년)’을 수립하게 되었으며, 국민이 즐길 수 있는 문화·여가 정책의 일환으로서 장기적인 문화비전의 틀 하에 ‘사람이 있는 관광정책’을 수립함.

### 2. 정책비전 및 과제 제시

비전

쉽표가 있는 삶, 사람이 있는 관광

정책  
방향

국민 중심

지역주도  
균형발전

질적 성장

산업 혁신

민관지체협치  
(거버넌스)

추진전략	핵심과제
여행이 있는 일상	① 생애주기별·계층별 관광지원 ② 휴가활성화 및 여행자보호
관광으로 크는 지역	③ 지역관광 역량 및 기반강화 ④ 지역 특화 콘텐츠 발굴
세계가 찾고 싶은 한국	⑤ 방한시장 전략적 다변화 ⑥ 방한시장 고부가화·고품격화
혁신으로 도약하는 산업	⑦ 관광산업 혁신 생태계 구축 ⑧ 관광산업 규제개선 및 성장지원

미래를 위한 법·제도 정비

출처 : 관계부처합동(2017: 4) 재구성.

### 3. 관광진흥기본계획 정책과제에 따른 2020년 시행계획 수립<sup>14)</sup>

관광진흥기본계획(2017.12) 상 제시된 정책비전 및 정책과제 시행을 위한 각 연도별 시행계획 중 2020년 시행계획에 대해 다음과 같이 발표하고(관계부처합동, 2019), 이를 시행 중에 있으며, 8개 핵심과제별 2020 시행계획을 요약하여 제시하면 다음과 같음.

<표> 관광진흥기본계획 2020 시행계획 내용 순서

연번	핵심과제명	시행계획명	소관부처
1	생애주기별·계층별 관광지원	1-1-1 생애주기별 관광 지원체계 구축	문체부,해수부
		1-1-2 관광교통패스 도입	문체부,코레일
		1-1-3 취약계층 관광지원	문체부,해수부
2	휴가활성화 및 여행자보호	2-1-1 휴일제도 개선 및 사용 유도	인혁처,문체부
		2-1-2 가족휴가 활성화 기반 조성	교육부
		2-1-3 국내관광 활성화 캠페인 추진	문체부
		2-2-1 합리적인 관광상품 선택을 위한 정보제공	문체부
		2-2-2 여행 안전성 제고	문체부
		2-2-3 여행 사후관리 및 위기관리 체계 강화	문체부,외교부
3	지역관광 역량 및 기반강화	3-1-1 지역주도형 관광산업 생태계 조성	문체부,환경부,행안부,농식품부
		3-1-2 관광개발 평가 및 환류기능 강화	문체부
		3-1-3 관광 부작용 완화방안 마련	문체부
		3-2-1 다양한 숙박 경험 제공	문체부
		3-2-2 수요자 중심의 안내체계 개선	문체부
		3-2-3 지역관광 서비스 품질 개선	문체부
		3-3-1 교통연계망 구축	국토부,문체부
		3-3-2 대중교통 이용 편의 제고	문체부
		3-3-3 대중교통 관광 활성화	문체부,국토부
4	지역 특화 콘텐츠 발굴	4-1-1 체계적 지역 관광자원 육성	문체부,국토부
		4-1-2 문화적 지역재생	문체부,국토부,문화재청
		4-1-3 숨은 관광지 발굴 및 개방	문화재청,환경부
		4-2-1 세계적 문화관광축제 육성	문체부
		4-2-2 테마별 관광콘텐츠 발굴	문체부,환경부,행안부,해수부,문화재청
		4-3-1 농촌관광 활성화	농식품부
		4-3-2 어촌마을 역량 강화	해수부

14) 관광진흥기본계획 2020 시행계획 일부를 재구성한 것임.

연번	핵심과제명	시행계획명	소관부처		
		4-3-3 산림관광 생태계 조성	산림청		
		4-3-4 해양관광 활성화 기반 조성	해수부		
5	방한시장 전략적 다변화	5-1-1 새로운 시장전략 수립	문체부,외교부		
		5-1-2 전략적 해외광고 및 계기별 교류행사 추진	문체부		
		5-2-1 비자제도 개선	법무부,문체부		
		5-2-2 출입국심사 간소화	법무부		
		5-3-1 방한 중국시장 조기 안정화	문체부		
		5-3-2 방한 중국 단체관광시장 질 관리	문체부		
		5-3-3 개별여행객 유치 및 고품질 단체상품 개발지원	문체부		
		5-4-1 동북아 관광 활성화	문체부,국토부		
		5-4-2 전략적 다자협력 및 한국형 관광개발 협력	문체부		
		5-5-1 남북관광	문체부		
		6	방한시장 고부가 화·고품격화	6-1-1 한류연계 관광상품 개발	문체부
				6-1-2 마이스산업 유치 다양화 및 지원 확대	문체부
6-1-3 외국인환자 유치 확대 및 의료관광 신뢰도 제고	문체부,복지부				
6-1-4 특색있는 웰니스 관광 콘텐츠 개발	복지부,해수부				
6-1-5 크루즈관광 고부가화 및 국적크루즈 취항기반 조성	문체부,해수부				
6-1-6 마리나 산업 육성 및 수요확대	해수부				
6-2-1 고급 관광시장 신규 육성	문체부				
7	관광산업 혁신 생 태계 구축	7-1-1 관광기업 발굴·지원	문체부		
		7-1-2 일자리·기업지원 허브 조성	문체부		
		7-1-3 금융지원 및 인력양성 강화	문체부		
		7-1-4 공정한 산업환경 기반 조성	문체부		
		7-1-5 관광정보 측정 고도화를 통한 통계 개선	문체부		
		7-2-1 관광콘텐츠 기업 지원 기반 조성	문체부		
		7-2-2 관광플랫폼 활성화	문체부		
		7-2-3 스마트관광 활성화	문체부		
8	관광산업 규제개 선 및 성장지원	8-1-1 [완료]관광호텔 부가세 환급제도 개선	기재부		
		8-1-2 외국인력 고용특례, 소수언어 관광 통역안내사 양성	문체부		
		8-1-3 관광기금 용자 제도 개선	문체부		
		8-1-4 관광개발 관련 제도 개선	문체부		
		8-2-1 승합차 운송서비스 확대	국토부		
		8-2-2 공유민박업 도입	문체부		
		8-2-3 관광규제 발굴 개선 추진	문체부,행안부		
		8-3-1 관광법제 개편	문체부		
		8-3-2 관광진흥 협업체계 구축	문체부		

**가. 생애주기별·계층별 관광지원**

**1) 1-1-1 생애주기별 관광 지원체계 구축 (문체부, 해수부)**

○ 추진내용

대상구분	지원내용
청소년 (문체부)	- 특수학교·방과후아카데미 체험여행 지원 - 시작하는 여행자 과정 실시
청년 (문체부·해수부)	- 청년 출발 원정대 사업 실시 (문체부) - (바다로) 여름권, 복합권, 연중권 출시
청중장년층(근로자 휴가지원제) (문체부)	- 근로자 휴가지원제 사업 공모선정 - 근로자 적립금 사용 실시
노년층 (문체부)	- 꿈꾸는 여행자 확대

**2) 1-1-2 관광교통패스 도입 (문체부, 코레일)**

- 관광지 할인이 포함된 교통패스 지원
- 코레일 협력, 관광객 편의를 위한 관광-교통 통합패스 도입 추진
  - 패스의 내용, 방식 등 실무협의 및 검토 \* 예) 레일+버스+투어 패스 등

**3) 1-1-3 취약계층 관광지원 (문체부, 해수부)**

- 열린관광지 조성(~'22년, 100개) 및 무장애여행 추천 코스 확대(~'22년, 200개)
- 장애인, 고령층, 소외계층 청소년 대상 '나눔여행' 지원 확대 및 인력양성

구분	추진내용
열린관광환경 조성 (문체부)	- ' 20년 예비 열린관광지 선정 - 컨설팅, 예산교부, 조성 등 사업추진 - ' 21년 예비 열린관광지 선정 - 컨설팅
열린관광정보 플랫폼 구축 (문체부)	
소외계층 대상 해양레저스포츠 체험캠프(해수부)	

**나. 휴가활성화 및 여행자보호**

**1) 2-1-1 휴일제도 개선 및 사용 유도 (인혁처, 문체부)**

- 연차휴가 사용 문화 정착, 대체공휴일 확대방안 검토 추진(인혁처, 문체부)
- 직장 내 분위기 및 사회 전반적 휴가사용 문화를 개선하기 위한 온·오프라인 프로모션 진행
- 추진내용

구분	추진내용
휴가문화개선 캠페인	- 기획, 실행

**2) 2-1-2 가족휴가 활성화 기반 조성 (교육부)**

- 여행주간과 연계한 단기 휴업 활성화 권장
- 추진내용

구분	추진내용
가족휴가 활성화 기반 조성	- 각급 학교 대상 봄, 가을 여행주간 내 가족단위 여행지 안내

**3) 2-1-3 국내관광 활성화 캠페인 추진 (문체부)**

- 여름철에 집중된 여행 수요를 분산하고, 명절·연휴를 활용한 국내여행 촉진
- 추진내용

구분	추진내용
국내관광 활성화 캠페인	- 여행주간 - 계절별 온라인 프로모션

**4) 2-2-1 합리적인 관광상품 선택을 위한 정보 제공 (문체부)**

- 소비자 피해 최소화를 위해 여행사(상품) 정보공개를 강화하고, 10일 이상 영업 정지 여행사에 대한 인터넷 게시판 등록제도 도입('20년)

○ 추진내용

구분	추진내용
여행사 정보공개 강화	- 여행정보센터 정보 협력체계 구성 - 영업정지 여행사 인터넷 게시판 등록제도 마련

5) 2-2-2 여행 안전성 제고 (문체부)

○ 유원시설 검사체계 강화 및 통합관리시스템 구축('20년), 야영장 시설 개보수 지원 및 안전교육·홍보 등을 통해 관광시설 안전성 제고

○ 해외여행 인솔자에 대한 안전·위생교육\* 강화 및 안전관리가이드북 제작 보급 ('18년~) \* 응급의료 교육, 동식물검역관리 교육 등

○ 추진내용

구분	추진내용
유원시설 안전관리 강화	- 유원시설업 안전점검 및 기술지원 - 물놀이형 유원시설업 수질 기준 강화 - 유원시설 통합관리시스템 구축 및 운영 - 안전관리자 교육 등 예방활동 강화
야영장 안전관리	- 야영장 안전시설 개보수·화재안전성 확보 지원 - 미등록야영장 단속 및 등록 활성화
여행업 노동자 안전관리능력 강화	- 해외여행인솔자 교육 및 교육기관 점검

6) 2-2-3 여행 사후관리 및 위기관리 체계 강화 (문체부, 외교부)

○ 여행불편처리신고센터 접수사항을 분석, 제도개선 및 여행사 경영관리에 반영

○ 여행불편처리위원회 기능 강화 및 신속한 분쟁해결 지원(연9회 개최)

○ 자연재해, 질병 등 관광 위기상황 유형별·상황별 대응을 위한 유관부처, 관련기관으로 위기관리위원회 구축 및 매뉴얼 작성

○ 추진내용

구분	추진내용
여행불편처리센터 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 유원시설업 안전점검 및 기술지원</li> <li>- 물놀이형 유원시설업 수질 기준 강화</li> <li>- 유원시설 통합관리시스템 구축 및 운영</li> <li>- 안전관리자 교육 등 예방활동 강화</li> </ul>
관광 위기상황 대응 능력 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 야영장 안전시설 개보수·화재안전성 확보 지원</li> <li>- 미등록야영장 단속 및 등록 활성화</li> </ul>
정부-여행업계 안전간담회 개최(외교부)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 국외여행인솔자 교육 및 교육기관 점검</li> </ul>

#### 다. 지역관광 역량 및 기반강화

##### 1) 3-1-1 지역 주도형 관광산업 생태계 조성 (문체부, 환경부, 행안부, 농식품부)

- (주민 참여형 사업체) 관광두레\*, 관광형 마을기업(제주해양레저체험파크 등), 농촌·생태관광 주민협의회 등 지역 주민사업체의 창업 활성화
- (한국형 DMO사업) 특정 지역 내 또는 지역 간 연계된 조직을 통해 민·관·산·학 공동 지역주도형 관광사업(상품개발, 홍보 등) 추진 지원
- (권역별 협의회) 3대문화권, 중부내륙권, 서부내륙권 등 권역별 진흥사업 추진 협의회 구성, 관광자원 활용도 제고 및 연계성 강화
- 추진내용

구분	추진내용
관광두레 등 주민사업체 창업활성화(문체부)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 관광두레 신규지역 선발(16개 지역)</li> <li>- 관광두레 신규 주민사업체 선발</li> </ul>
농촌관광 협의회 구축 지원 (농식품부)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업시행계획 공고 및 대상자 선정</li> <li>- 사업계획 승인 및 사업시행</li> <li>- 사업평가 및 성과측정</li> </ul>
국민힐링공간 활성화 방안 수립(환경부)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 국립공원 저지대 힐링 인프라 및 프로그램 구축(환경부)</li> <li>- 국립공원 야영장 신규 조성 및 정비 추진(환경부)</li> <li>- 국립공원 무장애시설 조성 추진(환경부)</li> <li>- 제도 개선·정비 추진(환경부)</li> <li>- 주민 주도 활동을 통한 국가지질공원 활성화(환경부)</li> </ul>
관광체험형 마을기업 육성(행안부)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 신규마을기업 지정·육성</li> </ul>
한국형 DMO 육성(문체부)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 신규지역 선정 및 사업시행</li> </ul>
광역관광개발 권역별 협의회 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 전략회의 개최 및 사업 추진상황 점검</li> </ul>



**2) 3-1-2 관광개발 평가 및 환류기능 강화 (문체부)**

- ‘지역관광발전지수 표준모델’ 활용, 전국단위 관광발전 동향을 분석하여 공개, 지역 관광사업 추진 효율성 제고, 기획평가센터의 계획단계 평가·사전 컨설팅 기능을 강화하고, 사후관리시스템을 마련하는 등 지역 관광개발사업 평가체계 개선

○ 추진내용

구분	추진내용
지역관광개발사업 평가 및 컨설팅 추진	- 평가 지표·평가 방식 개선 - 지역관광개발사업 사전평가, 집행평가, 사후모니터링, 컨설팅, 투자심사 검토

**3) 3-1-3 관광 부작용 완화방안 마련 (문체부)**

- 지속가능한 지역관광 발전을 위해 관광지화에 따른 주민 불편(오버투어리즘) 등 관광산업 발전 부작용 방지방안 마련 추진(공정여행 등)

○ 추진내용

구분	추진내용
지속가능한 지역관광 발전 방안 마련	- 오버투어리즘 관련 법령 정비

**4) 3-2-1 다양한 숙박 경험 제공 (문체부)**

- 공유민박업 법적 근거 마련, 새롭게 등장하는 캠핑 시설 안전기준 마련
- 야영장, 전통한옥 등 숙박과 연계된 문화·체험 프로그램 지원
- 민박업 통합관리시스템 구축으로 합법 민박업소 정보 및 현황 등 제공

○ 추진내용

구분	추진내용
내국인 도시민박 허용 법적근거 마련	- 관광진흥법 개정안 국회통과를 위한 노력
야영장 및 전통한옥 문화·체험 프로그램 지원	- 공모사업 접수마감, 선정, 결과통보 - 보조금 교부 및 사업시행
민박업 통합관리시스템	- 합법 민박업소 DB 현행화 - 불법 민박업소 온라인 모니터링 및 단속

### 5) 3-2-2 수요자 중심의 안내체계 개선 (문체부)

- 내·외국인, 장애인, 노약자 등 여행자 누구나 쉽게 이해할 수 있는 ‘읽기 쉬운 관광안내체계’ 구축, 다국어 무인관광정보시스템(스마트 헬프데스크) 운영 확대

- 추진내용

구분	추진내용
관광통역안내전화 서비스 개선	- 관광통역안내전화 1330 서비스 개선
읽기 쉬운 관광안내체계 구축	- 기본계획 및 실시설계 - 시범지역 안내판 설치
다국어 무인 관광정보시스템	- 스마트 헬프데스크) 운영

### 6) 3-2-3 지역관광 서비스 품질개선 (문체부)

- ‘관광품질인증제’를 도입하여 숙박, 쇼핑 등 서비스품질 체계화
- 관광협회, 협·단체 등 민간 주도로 가격정찰제 시행 캠페인을 실시하고, 지역 관광접점 친절교육 강화

- 추진내용

구분	추진내용
숙박·쇼핑 부문 품질인증 심사 실시	- 관광식당업 시범사업 추진
인증업소 역량 강화	- 인증업소 역량 강화 지원·모니터링 및 홍보마케팅 강화

### 7) 3-3-1 교통연계망 구축 (국토부, 문체부)

- (철도연계교통 활성화) 주요 철도역사 내 렌터카, 카셰어링 전용구역 등을 확대

하여, “역(驛)사↔숙박·관광지” 이동편의 제고(국토부)

- (고속철도망 구축) 광주~목포(호남2단계) 고속철도 건설 조속 추진
- (주요 일반철도 고속화) 주요 간선철도 5대 노선축\*에 준고속열차 운영을 위한 철도망 고속화(시설개량, 기준완화) 추진 (국토부)
- (관광도로 구축) 경관이 우수한 도로를 대상으로 쉼터 조성 등 투자를 확대하고, 지역명소와 연결되는 주요 도로에 전략적 투자
- (지역연계버스운영) 수도권-지역, 지역 간 관광지를 연결하는 지역연계 셔틀버스 운영 확대
- 추진내용

구분	추진내용
철도 연계교통 활성화 추진 및 개선방안 마련	- 철도 연계교통 활성화 추진 및 개선방안 마련
고속철도망 구축	- 호남고속철도2단계(고막원~목포)구간 착공
고속화 시설개선사업 추진	- 고속화 시설개선사업 추진
국도·국지도 건설사업	- 국도·국지도 건설사업

### 8) 3-3-2 대중교통 이용 편의제고 (문체부)

- 집에서 자유롭게 여행할 수 있도록 짐 보관·운송서비스 확산 유도, 지역형 ‘코리아투어카드\*’ 출시, 해당 지역 관광 관련 할인혜택 제공
- 추진내용

구분	추진내용
코리아투어카드 홍보 및 유통 강화	- 코리아투어카드 홍보 및 유통 강화

### 9) 3-3-3 대중교통 관광 활성화 (문체부, 국토부)

- 항공-철도 연계발권 시스템 구축(국토부)을 통해 항공-철도와 연계한 관광 상품 개발, 내·외국인의 지역관광 활성화 유도 (문체부)
- 공항·기차역·터미널 등 관광객 이용 주요 교통거점을 관광명소로 육성하고, 도보관광지 중심 관광상품 개발(도보관광 이야기 프로그램)

- 대중교통을 이용하여 방문 가능한 지역을 소개하는 ‘대중교통 이용 관광지도’ 제작, ‘(가칭) 대중교통 우수 관광지’ 선정 및 홍보

- 추진내용

구분	추진내용
대중교통 이용 관광 홍보 및 정보 제공	- 대중교통 이용 관광 홍보 및 정보 제공

## 라. 지역 특화 콘텐츠 발굴

### 1) 4-1-1 체계적 지역 관광자원 육성 (문체부, 국토부)

- (광역개발) 기존 개발계획의 차질 없는 마무리 및 그 외 지역의 체계적 개발을 위한 광역개발 추진 (문체부)
- (지역연계) 3~4개 지자체를 연계한 핵심관광지 대상, 권역연계 상품개발(광역 시티투어 등) 및 관광기반 조성(통합 안내·홍보 등) 지원(문체부, 국토부 등)
- (관광전략 거점도시) 역량 있는 지역의 핵심도시를 수준 높은 관광서비스·인프라 + 고유의 지역성을 갖춘 ‘관광전략 거점도시’로 집중 육성

- 추진내용

구분	추진내용
(광역개발) 기존 계획 마무리, 그 외 지역 광역개발 추진	- 20년 사업 예산지원 및 사업추진상황 점검 - 광역관광개발사업 개선방안 연구 - 남부권 관광개발 기본구상 용역
대한민국 테마여행 10선 사업추진	- 지방공항 연계 테마상품 운영 - 핵심관광지 연계망 구축 및 인력 양성 지원
관광거점도시 육성	- 관광거점도시 도시별 계획수립, 환경개선사업 추진
남해안광역관광루트, 섬진강문화예술벨트 등 추진(국토부)	- 남해안 발전거점형시범사업 효율화용역 준공 - 섬진강문화예술벨트 효율화 용역 준공 - 설악동재건사업 기본실시설계용역 발주 - 거제 해양관광진흥지구 지정 추진
국가관광도로(가칭) 지정·관리 방안 마련(국토부)	- 국가관광도로(가칭) 지정·관리 방안 마련(국토부)

**2) 4-1-2 문화적 지역재생 (문체부, 국토부, 문화재청)**

- 노후 관광시설 등에 문화예술·디자인·최신 IT기술 등 문화콘텐츠를 접목시켜 새롭게 재생('17년 3개 → '22년 10개) (문체부)
- 지역 고유의 문화적 자산을 활용하여 도시 및 지역 자체가 고유 브랜드로 발전할 수 있도록 문화도시 조성 (문체부)
- 문화유산을 원천자원으로 활용하여 문화유산관광 기반시설 확충 (문화재청)
- 지역 내 유희시설인 폐교, 빈집, 폐산업시설 등을 역사성과 스토리를 지닌 매력 있는 관광자원으로 재개발 (문체부, 국토부)
- 추진내용

구분	추진내용
계획공모형 지역관광개발 사업 추진	- 계획공모형 지역관광개발 사업 추진
근대역사문화공간 재생 활성화 추진	- 근대역사문화공간 재생활성화 시범 및 확산 사업 추진 - 근대역사문화공간 재생활성화 사업 공모
고택·공가 매입 활용 기반 조성	- 20년도 고택 매입 예산 지원(2건, 13억원) 및 '21년도 매입대상 검토
문화도시 지정	- 문화도시 지정
남해대교 관광자원화 용역에 따른 사업화방안 검토	- 남해대교 관광자원화 용역에 따른 사업화방안 검토 (국토부)
산업단지, 폐산업시설 문화재생사업 국비 교부	- 산업단지, 폐산업시설 문화재생사업 국비 교부(149억, 15개소)

**3) 4-1-3 숨은 관광지 발굴 및 개방 (문화재청, 환경부)**

- 보존 등을 이유로 개방하지 않는 유적지(창덕궁 인정전, 파주 장릉 등), 공공시설, 자연공원 등 특별 개방(문화재청)
- 생태관광지로서 가치가 있는 지역의 추가 발굴·지정으로 자연자원의 보전 및 지속가능한 이용, 주민소득 증대 추진 (환경부)
- 추진내용

구분	추진내용
국내관광 명소 발굴 및 홍보 지원	- 명소 발굴 · 홍보지원(문체부)
궁궐 전각 내부 개방 실시	- 창덕궁 악방 내부 상시 개방 (문화재청) - 덕수궁 덕흥전 내부 개방 (문화재청)
조선왕릉 공개제한지역 개방 실시	- 홍유릉 광화당묘 등 묘 5기 주변 정비(문화재청) - 홍유릉 광화당묘 등 묘 5기 개방(문화재청)
설악산 오색지구 출입금지 · 통제구간 개방 추진	- 설악산 오색지구 출입금지 · 통제구간 개방 추진(환경부)
국립공원 관련 드라마 제작 추진	- 국립공원 관련 드라마 제작 추진(환경부)
국립공원 증강현실(AR) · 가상현실(VR) 콘텐츠 제작	- 국립공원 증강현실(AR) · 가상현실(VR) 콘텐츠 제작 (환경부)
지역 특산물 체험 · 판매 확대 지원	- 지역 특산물 체험 · 판매 확대 지원(환경부)

#### 4) 4-2-1 세계적 문화관광축제 육성 (문체부)

- 문화관광축제가 질적 성장을 거쳐 자생력 강화 단계까지 나아가도록 중장기적 관점에서 성장 단계별 체계적 지원
- 세계적인 축제 육성을 위해 글로벌 경쟁력을 갖춘 축제에 대한 맞춤형 지원
- 축제 전문인력 양성을 위한 거점센터 지정 및 현장 연수 프로그램 운영
- 추진내용

구분	추진내용
예비 문화관광축제 지정 및 컨설팅 등 간접지원	- 예비 문화관광축제 지정 및 컨설팅 등 간접지원
세계적인 축제 육성을 위한 관광상품 개발, 홍보지원 등	- 세계적인 축제 육성을 위한 관광상품 개발, 홍보지원 등
축제 전문인력 양성	- 축제 전문인력 양성

#### 5) 4-2-2 테마별 관광콘텐츠 발굴 (문체부,환경부,행안부,해수부,문화재청)

- (공연) 대학로 공연페스티벌 등 한국 대표 공연관광 거점을 육성하고 뮤지컬 등 공연관광 장르 다양화
- (전통문화) 문화유산 활용 프로그램의 관광자원화
- (생태관광) 생태관광을 활성화하여 관광과 환경의 상생기반 마련 (DMZ 등)
- 추진내용

구분	추진내용
2020년 대학로 공연관광페스티벌 개최	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 글로벌 한국 전문 온라인 여행사 연계 사전 마케팅</li> <li>- 차없는 거리 연계 등 거리공연 실시</li> <li>- 2020년 대학로 공연관광페스티벌 개최</li> </ul>
전통문화, 문화유산 활용 프로그램(문화재청)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 20년 지역문화재 활용사업 국고보조금 교부, 20년 살아 숨쉬는 궁궐만들기 공능활용심의회 보고, 0년 문화유산 방문캠페인 홍보 동영상 송출 및 세계유산 축전 운영위원회 구성, 21년 지역문화재 활용사업 공모 및 심사 선정</li> <li>- 20년 문화유산 방문캠페인 출범 행사 개최, 20년 문화유산 방문캠페인 방문 코스 등을 활용한 방송 및 SNS 홍보 확산 및 세계유산 축전 사업 개최</li> <li>- 20년 제6회 궁중문화축전 개최, 20년 지역문화재 활용사업 상·하반기 워크숍 개최, 20년 지역문화재 활용사업 평가 및 우수사업 선정, 20년 궁궐 활용사업 유관기관 상설협의체 워크숍 개최</li> </ul>
섬 관광 활성화 (행안부)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 섬의 날 주간 마련 및 '휴가철 찾아가고 싶은 33섬' 추진, 섬의 날 행사개최, 도서개발사업(관광활성화) 추진</li> </ul>
평화누리길, 한탄강 주상절리길 조성(행안부)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 20년 사업추진지침 통보, 20년 사업추진상황 점검</li> <li>- 21년 사업대상지 선정, 20년 사업 완료</li> </ul>
DMZ 평화의 길 조성(행안부)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 20년 사업대상지 선정 및 추진지침 통보, 통합브랜드(BI) 개발</li> <li>- 거점센터 리모델링, 도보길 정비, 21년 사업대상지 선정</li> </ul>
Tour de DMZ 2020 국제자전거대회」 개최(행안부)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대회 기본 계획 수립, 대회준비(대회노선, 세부계획 확정), 대회 개최</li> </ul>
DMZ 생태·평화관광 활성화 콘텐츠 확충(문체부)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DMZ 평화의길 프로그램 운영</li> <li>- DMZ관광 스마트체험존·ICT 공연 기획 및 공간조성, DMZ관광 스마트체험존·ICT 공연 운영</li> </ul>
해양생태관광 활성화 기반마련	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 해양생태마을, 관광지역 지정 등 법적 기반마련을 위한 법령개정, 람사르습지도시 국내후보지 람사르협약 사무국에 인증 추천</li> <li>- 해양보호구역 확대 지정 및 관리기본계획 수립</li> </ul>
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>- '힐링공간 스탬프 투어' 인프라 구축(환경부)</li> <li>- 탐방공간 유형별 맞춤형 프로그램 발굴·운영(환경부)</li> <li>- 찾아가는 국립공원 서비스 운영(환경부) · 외국인 전문 및 브랜드특화 템플스테이 운영</li> <li>- 소외계층 대상 나눔 템플스테이 운영</li> <li>- 걷기여행길 활성화 지원, 지역의 생태관광육성 사업 지원</li> </ul>

#### 6) 4-3-1 농촌관광 활성화 (농식품부)

- 농촌 특화 음식·숙박·체험 연계 콘텐츠 개발 지원

- 청년·귀농인 교육, 전문가 맞춤형 자문 추진으로 전문성 제고
- 농촌관광 등급제 개편\*으로 품질관리를 강화하고, 맞춤형 홍보 추진
- 추진내용

구분	추진내용
농촌 특화 음식·숙박체험 연계 콘텐츠 개발	- 사업대상자 선정 및 사업비 지원 - 사업시행 및 모니터링
청년·귀촌인 교육, 멘토링 시스템 추진	- 귀농인 대상 농촌관광 교육 추진 - 농촌관광 전문가 맞춤형 컨설팅 지원
농촌관광 등급제 추진	- 농촌관광 등급제 시행 계획 수립 - 농촌관광 등급제 시행 계획 설명회 - 농촌관광 서비스별 등급 디자인 보급 - 농촌관광 등급평가 시행
초·중학교 체험학습 및 진로체험 지원	- 초등학생 체험학습 지원사업 - 중학생 자유학년제 연계 진로체험 지원사업

#### 7) 4-3-2 어촌마을 역량 강화 (해수부)

- 어촌뉴딜300을 통한 혁신어촌 조성('19년, 70개소), 10대 어촌테마마을 조성('18년 3개소→'19년 1개), 어촌체험마을 기반시설을 확충(4개소, 8억원)하고, 등급제\*('19년)를 통한 관광 만족도 제고 추진
- 추진내용

구분	추진내용
20년도 어촌뉴딜300사업 추진	- '19년도 70개소 설계 및 착공 - '20년도 신규사업 기본 및 실시설계 - 우수사례 공유 및 공간환경 마스터플랜 수립
어촌체험휴양마을 등급제 추진	- 어촌체험휴양마을 등급제 개편 - 2020년 어촌체험휴양마을 등급평가 시행

#### 8) 4-3-3 산림관광 생태계 조성 (산림청)

- 자연휴양림, 산림치유원, 산림문화자산 등 산림관광자원과 지역의 특화자원과 융합하여 산림관광 생태계 조성
- 산림관광 명소·코스 발굴, 컨설팅 등을 통한 산림관광 비즈니스 모델 정립('20)
- 산림관광스토리북\* 보급 및 윈스톱 통합예약시스템\*\* 구축('19~'22)



- 지역의 청년 일자리 창출을 위해 ‘산림관광 코디네이터’육성·관리(’20)
- 권역별 ‘산림관광 발전 협의회’ 구성 및 산림관광 제도화 추진(’22)
- 추진내용

구분	추진내용
산림관광 명소·코스 홍보 강화 및 콘텐츠 개발	- 산림관광 상품 및 콘텐츠 개발 공모전 - 산림관광 체험수기 공모전 등 홍보프로그램 운영 - 신문·잡지 기획연재, 전광판 광고
산림관광 플랫폼 등 정보전달체계 구축	- 웹기반 통합예약시스템 구축
산림관광분야 창업지원	- 산림관광자원 조사·컨설팅 - 창업컨설팅 및 설명회 개최
지역공동체 육성·지원체계 확립	- 마을·사회적기업 발굴 및 육성 - 소득창출사업(숲속결혼식, 예술공연 등) 지원
산림관광 비즈니스모델 정립	- 산림관광명소·코스 조사·진단
산림관광 인프라 확대 및 효율적 관리	- 산림휴양·복지시설 등 산림관광자원 확충

#### 9) 4-3-4 해양관광 활성화 기반 조성 (해수부)

- 해안누리길 신규 지정 및 올해의 해안누리길 선정을 통한 이용 활성화
- 우수해양관광상품 공모전을 개최하여 신규 해양관광 콘텐츠를 발굴하고, 해양 관광산업의 저변확대와 육성 기반 구축
- 시설사업 시행자격을 확대, 해수욕장 평가제도 개선 등 해수욕장법 하위법령 정비를 통해 이용환경 개선과 특화 해수욕장 육성 기반 마련
- 해양레저스포츠 저변 확대
- 추진내용

구분	추진내용
해양레저체험교실 운영	- 해양레저체험교실 운영
해양스포츠제전 및 대회 개최 지원	- 해양스포츠제전 및 대회 개최 지원
해양관광 콘텐츠 확대	- 해수욕장 특성화를 위한 지원제도 마련 - 해안누리길 걷기축제 확대 - 해안누리길 테마노선 개발
해양관광산업 활성화 지원	- 우수해양관광상품 공모전 - 우수해양관광상품 판매

## 마. 방한시장 전략적 다변화

### 1) 5-1-1 새로운 시장전략수립 (문체부,외교부)

- (주력시장 : ㉠중·일) 안정적인 방한시장 상위 2개 국가의 견실한 육성
- (도약시장 : ㉠대만·베트남·홍콩 등) 동남아 등 신남방 시장 확대를 통해 주력 시장 대체 가능성이 높은 시장으로 집중 관리
- (신흥시장 : ㉠몽골·카자흐스탄 등) 잠재 방한수요 조기 발굴 추진
- (고부가가치시장 : ㉠러·중동·미국) 핵심 고부가가치 시장으로의 육성
- 추진내용

· 주요 방한국별 주력 관광상품 또는 캠페인 기획(~1분기) · 추진(2~4분기)
· 한중일 대학생 미래세대포럼 개최
· 한국문화관광대전 개최
· 무슬림 관광객 편의 제고
· 한국관광 프리미엄 컨설턴트 운영

### 2) 5-1-2 전략적 해외광고 및 계기별 교류행사 추진 (문체부)

- 시장별 선호를 반영한 테마별 영상 제작(10개 내외, 2년주기), 디지털 매체 활용 확대 및 지역별 광고시기 다양화
- 주요 계기별 국가간 교류행사 추진
- 추진내용

· 현지 최적화 광고 제작·송출
· 한국 문화관광대전 추진(10여 개국)

### 3) 5-2-1 비자제도 개선 (법무부, 문체부)

- 방한관광객 비자발급편의 제고를 위한 지역·국가별 맞춤형 제도개선 추진(법무부)
- 비자제도 완화에 따른 부작용 완화 방안 마련 (법무부·행안부·문체부)

○ 추진내용

· 우수 여행사 모객 개별관광객에 대한 재정서류 면제 시범시행
· 중국 고소득자 대상 방한 복수비자 발급
· 중국 대학생 대상 비자수수료 한시적 면제
· 한-아세안 회원국간 관광취업협정 추진
· 비자발급 기간 단축을 위한 주재관 증원 추진

**4) 5-2-2 출입국심사 간소화 (법무부)**

○ 자동출입국심사대 확대를 통한 출입국심사절차 간소화

○ 입국심사 방식 간소화를 통한 출입국 승객 편의 제공

○ 추진내용

구분	추진내용
출입국심사 간소화	- 자동출입국심사대 교체 및 증설 - 출입국심사 방식 간소화(입국심사증)

**5) 5-3-1 방한 중국시장 조기 안정화 (문체부)**

○ 한-중 관광교류 재개 및 한국 관광 집중 홍보 등을 통해 시장 안정화 추진

○ 추진내용

· 방한 단체관광 금지조치 해제 지역 중심 한국관광 홍보
· 한-중 및 한-중-일 관광장관회의(일본 개최예정)

**6) 5-3-2 방한 중국 단체관광시장 질 관리 (문체부)**

○ (전담여행사 관리강화) 엄격한 시장관리 및 고품질 상품 개발 유도

○ (한-중 공동 관리·감독 추진) ‘한중 정부간 협의회’ 개최 및 한-중 정부간 관광시장 관리·감독을 위한 실행계획 수립 및 시행

○ 추진내용

· 한-중 관광시장 공동 관리·감독을 위한 실무협의회 구성 제안
· 중국 단체관광시장 모니터링 및 행정처분

**7) 5-3-3 개별여행객 유치 및 고품질 단체상품 개발·지원 (문체부)**

- 다양한 일정·선호를 반영한 FIT 맞춤형 코스와 다양한 특수목적 관광상품(자전거, 수영, 종교 등)을 확충하고 온라인 홍보(개별관광객 사이트), 중국인 맞춤형 고품질 방한 단체관광상품을 선정하여 상품개발 및 홍보지원을 강화하고, 전담 여행사 선정 및 갱신시 우대
- 추진내용

· 개별관광객 대상 지방관광 상품 개발 확대
· 우수 방한 단체관광상품 선정 및 지원

**8) 5-4-1 동북아 관광 활성화 (문체부, 국토부)**

- (추진방식) 한·중·일 관광장관회의 등에서의 논의를 통해 단일 관광권역으로서의 역외 이미지 제고 및 역내 관광 활성화 도모
- (공동홍보체계 구축) 동북아 공동 관광마케팅을 추진하는 한편, 장기적인 차원에서 경계 없는 역내관광 교류 지향
- (역내 교통편의 제고) 항공노선 확충 및 계기별 출입국 편의 제고 등 국가 간 자유로운 이동 기반 조성, 장기적으로 항공자유화 추진 (국토부)
- 추진내용

구분	추진내용
한중일 관광장관회의를 통한 한중일 관광협력 강화	- 한중일 관광장관회의를 통한 한중일 관광협력 강화
동북아 항공네트워크 확대 추진	- 국제항공운수권 배분 - 한-중국 항공협력회의 추진

**9) 5-4-2 전략적 다자협력 및 한국형 관광개발 협력 (문체부)**

- 국제기구별 특화 분야 협력을 통해 선진국과의 협력 채널로 적극 활용, 세계 관광시장에서 한국관광 위상 제고
- 한국의 관광성공 모델을 전수하고 우리 기업·연구기관 등의 진출·투자 기회를 촉진하기 위한 방향으로 ODA 사업 발굴 추진

○ 추진내용

· 관광 ODA 프로젝트형 사업 추진
· 주요 관광 관련 국제기구 회의 참가
· 2020 OECD 글로벌 관광 포럼 개최

10) 5-5-1 남북관광 (문체부)

○ 호혜적 남북관광, 국민 안전보장, 단계적·점진적 추진, 지속성 확보 방향으로 추진

○ 평양공동선언('18.9.19.)에서 남북 정상간 합의 사항 추진

○ 추진내용

구분	추진내용
남북관계 개선에 대비한 연구 추진	- 한반도 평화관광 기반 구축 위한 법·제도 연구

바. 방한시장 고부가화·고품격화

1) 6-1-1 한류연계 관광상품 개발 (문체부)

○ K-POP 콘서트, 팬미팅, 시상식 등 한류이벤트 관람, 한류드라마 촬영지 등을 포함하는 관광프로그램 확대

○ 한류스타와 협업, 스타가 추천하는 국내 여행지, 한국 음식, 문화체험 등을 발굴·홍보하여 FIT 한류팬 방한관광 확산

○ 드라마·예능 등에 지역 명소 및 스토리가 담길 수 있도록 방송작가 로케이션 매니저 대상 소재개발 워크숍(팸투어) 진행

○ 추진내용

· K-POP콘서트 등 이벤트 활용 외래관광객 유치
· 한류드라마, 뮤직비디오 촬영지 관광상품화
· 이미지 이용허락, 마케팅 활용

## 2) 6-1-2 마이스산업 유치 다양화 및 지원 확대 (문체부)

- 국제회의 연관산업의 집적화를 유도하기 위한 국제회의복합지구 활성화 지원
- 국제회의(C)·인센티브 관광(I)→기업회의(M)·국제 이벤트(E) 등 유치 다양화
- 해외 거점지사(전담직원/에이전트 배치) 확충, 아시아 대표 마이스 전문 박람회 육성, 한국 대표 유니크베뉴 선정·홍보 등 해외마케팅 강화
- 지역 체류형 관광 확대를 위해 공동유치·마케팅 강화
- 추진내용

- 
- 국제회의복합지구 활성화 지원(공모)
  - 유니크베뉴 활성화 지원
  - 한국마이스박람회(Korea MICE Expo) 개최
  - 국제이벤트 유치·개최 지원
- 

## 3) 6-1-3 외국인환자 유치 확대 및 의료관광 신뢰도 제고 (문체부, 복지부)

- 현지 네트워크 구축 및 정부 간 의료 교류 확대를 통한 유치채널 다양화
- 다양한 진료과별 의료관광 발굴 및 관광 참여기회 확대\*
- 의료사고배상보험 의무화, 미용·성형 부가가치세 환급 연장, 외국인환자 유치기관 평가·지정 고도화 등을 통한 한국의료 신뢰도 제고
- 추진내용

구분	추진내용
의료관광 홍보·마케팅 강화	- 의료웰니스관광대전 개최(문체부) - 주요 관광박람회 참가 의료관광 홍보 - 의료관광 해외광고, 팸투어 - 통합 의료관광 웹사이트 운영 및 홍보
지역의료관광 경쟁력 강화	- 지역의료관광 경쟁력 강화 (문체부)
지역별 전략 및 환자 유치지역 다변화	- 한국의료 거점센터 운영 (복지부) - 몽골 사후관리센터 운영 - 현지 거점공관사업 선정·운영
외국인환자 유치채널 확대	- 외국의료인 연수(복지부) - 지역유치 지원(복지부)
한국의료 신뢰도 제고 및 이용편의 증대	- 유치기관 평가지정 (복지부) - 부가가치세 환급(복지부) - 통역인력 역량 강화(복지부) - 정보제공(복지부)

#### 4) 6-1-4 특색있는 웰니스 관광 콘텐츠 개발 (복지부, 해수부)

- 한국형 ‘웰니스관광’ 콘텐츠 확대(’17년 25선→ ’20년 50선) 및 지역 ‘웰니스관광 클러스터’ 선정·육성(’18년~)
- 해양치유자원 실용화 R&D, 근거법령 제정(’19.上), 해양치유 시범지구 지정(’19.下) 등 산업 활성화 기반 마련 지속 추진(해수부)
- 추진내용

구분	추진내용
웰니스관광 콘텐츠 확대	- 웰니스관광 콘텐츠 확대 선정 - 웰니스관광 해외홍보 및 수용태세 개선
웰니스관광 클러스터 선정	- 웰니스관광 클러스터 공모 선정 - 웰니스관광 클러스터 육성 지원
해양치유산업 활성화 센터 조성 및 제도적 기반 마련	- 해양치유시범센터 조성(해수부) - 해양치유법 하위법령(안) 마련(해수부)

#### 5) 6-1-5 크루즈관광 고부가화 및 국적크루즈 취항기반 조성 (문체부, 해수부)

- 주요 기항지별 핵심 테마\* 연계 프로그램 지원, Fly&Cruise 관광객\*\* 유치 확대, ○ 크루즈 관광체험단 운영, 국내 모항(준모항) 출항 크루즈 유치 등 수요 확대, 크루즈 부두(’17.9→’20년 13선석) 인프라 확충
- 추진내용

· 크루즈 외래관광객 유치 마케팅
· 크루즈 관광상품 개발
· 크루즈 해외 거점 조성
· 국내 크루즈 수요 확대(해수부)
· 크루즈 인프라 확충(해수부)

**6) 6-1-6 마리나 산업 육성 및 수요확대 (해수부)**

- 제2차 마리나항만 기본계획(~'20년)을 통한 중장기 산업육성정책 수립
- 마리나산업 분야 활성화 방안 마련
- 추진내용

· 마리나 비즈센터(부산) 설계착수
· 마리나 비즈센터(경남) 착공
· 해양레저관광 거점(3개소) 착공
· 해양레저관광 거점(신규 2개소) 설계 착수
· 해양레저관광 거점( '21년 사업) 선정 공모
· 제2차 마리나항만 기본계획 수립 및 고시
· 마리나선박 정비업 하위법령 마련 연구용역 발주
· 마리나업 금융지원 방안 마련 연구용역 발주

**7) 6-2-1 고급 관광시장 신규 육성 (문체부)**

- 부유층 관광객 선호를 반영한 한국만의 희소성 있는 관광콘텐츠(전통문화, 지역 명인, 문화재, 전통음식, 전통주 등) 발굴 및 업계 간 교류 체계 구축
- 국내·외 럭셔리 관광 박람회\* 개최·참가 및 권역별 특화 홍보·마케팅 추진
- 업계 수요·국가적 이벤트 등을 고려하여 고품격 관광안내가 필요한 분야의 전문관광통역안내사 육성
- 카지노 복합리조트 조성\*을 통해 숙박·공연·음식 등 다양한 관광콘텐츠와 연계한 목적지형 관광 거점 조성 \* Inspire-IR, RFCZ코리아 조성 중
- 추진내용



구분	추진내용
고급관광 주요행사 진출 지원	- ILTM 등 주요행사 참가 - KLTM 개최
고급관광 상품개발 지원	- 고급관광 상품개발 지원
카지노 복합리조트 조성 관리	- 카지노 외연확장에 대응한 법령 정비
전문관광통역안내사 육성	- 소수권 언어 관광통역안내사 양성교육 - 관광통역안내사 직무 및 역량 강화 교육 - 고품격 전문 관광통역안내사 양성교육 - 온라인 콘텐츠 확충

## 사. 관광산업 혁신 생태계 구축

### 1) 7-1-1 관광기업 발굴·지원 (문체부)

- 4차산업혁명 핵심기술 접목, 他산업 융합 등을 통해 미래형 新관광 상품·서비스를 제공하는 기업 발굴·역량 강화(~'22년, 800개)
- ‘관광벤처보육센터’를 통해 관광분야 중소·벤처기업 대상 인큐베이팅 공간 조성 및 맞춤형 지원 서비스 제공
- 창업지원, 연구개발 등 관광산업 진흥 법적 근거 마련
- 추진내용

구분	추진내용
관광벤처기업 육성	- 성장단계별 기업 발굴, 사업화 자금 확대 - 창업·경영전문가 양성 - 관광시장 홍보지원 - 관광기업 지원센터 운영

### 2) 7-1-2 일자리·기업지원 허브 조성 (문체부)

- 관광공사 서울사옥을 활용, 문화·관광 융복합을 통한 신규사업 발굴 및 원스톱 종합 상담 창구 구축
- 추진내용

구분	추진내용
관광 일자리 허브 구축	- 온라인 관광전문인력포털(관광인) 운영 - 온프라인 관광일자리센터 운영
관광기업 지원센터 운영	- 기업 간 협업 지원 - 관광기업 종합컨설팅

### 3) 7-1-3 금융지원 및 인력양성 강화 (문체부)

- 관광산업 육성펀드\* 조성 및 크라우드펀딩 지원 강화
- 실무형 예비인력 양성, 관광산업에 특화된 관광 창업 예비인력 교육 추진, 지역 관광인력 양성(지자체 연계) 등 현장맞춤형 인력양성 실시
- 양질의 일자리 정보 제공, 구인·구직 매칭 활성화
- 추진내용

구분	추진내용
크라우드펀딩 활용 지원	- 지원 대상 기업 모집 - 투자유치 역량강화 교육맞춤형 컨설팅
현장맞춤형 인력양성	- 신중년 호텔리어 직무 전문과정 교육생 모집, 교육 실시 - 미래형 관광인재 양성 프로그램
일자리 정보 제공 강화	- 관광전문인력포털 시스템 개선 - 취업멘토링 실시

### 4) 7-1-4 공정한 산업환경 기반 조성 (문체부)

- ‘관광통역안내사 고충처리센터’ 설치 운영
- 불공정거래 사례조사\*, 표준계약서 제작 등 공정거래 기반 조성 추진
- 추진내용

구분	추진내용
관광통역안내사-여행업체 공정거래기반 조성	- 관광통역안내사 고충처리센터 운영 - 표준계약서 개정
과도한 리베이트 관행 개선	- 과도한 리베이트 관행 개선

**51) 7-1-5 관광정보 측정 고도화를 통한 통계 개선 (문체부)**

- (관광 위성계정) 관광 수요, 공급, 고용, 경제 등 관광전반에 대한 정보를 제공하는 관광위성계정(TSA) 작성
- (빅데이터 관광통계) 이동통신사·신용카드사 자료, SNS 등의 빅데이터를 활용하여 국내·외 관광객의 행태 및 특성 모니터링
- (관광숙박업 통계조사) 조사대상을 관광숙박업에서 일반숙박업, 농어촌민박업 등 전체 숙박업으로 확대
- 추진내용

구분	추진내용
관광위성계정	- 관광위성계정 본조사 추진
관광숙박업 통계조사	- 숙박여행 기초통계 광역권 시범조사 실시
숙박 수급분석	- 수급분석 및 전망 연구

**6) 7-2-1 관광콘텐츠 기업 지원 기반 조성(문체부)**

- 개별여행객 증가, 생애주기별 여행 등 관광 수요 확대·다변화에 부응하는 관광 콘텐츠 기업 특화 지원
- 지자체, 지역 기업, 산학협력센터, 대학 등 연계, 협업체계 구축을 통한 지역관광 활성화 및 지역 일자리 창출
- 지역 인재-관광 산업체 매칭을 통한 지속가능한 지역 관광산업 발전 도모
- 추진내용

구분	추진내용
관광벤처기업 선발방식 다양화	- 지자체 협업 강화 및 지역청년 인센티브 제공
지역 관광산업 및 일자리 활성화	- 지자체 협업 강화 및 지역청년 인센티브 제공

**7) 7-2-2 관광플랫폼 활성화(문체부)**

- IT를 기반으로 관광 상품·서비스 등의 정보를 매개하는 관광사업체 지원, 관광

정보 집약·유통 활성화

- 새로운 사업 모델 개발을 위해 기술력·유통망을 갖춘 관광플랫폼 기업과 관광 콘텐츠 기업 간 협업 지원
- R&D 전략 수립, 관광분야 B2B·B2C 응용기술 연구개발 지원으로 관광정책의 과학적 기반 마련
- 추진내용

구분	추진내용
관광기업 간 협업 지원	- 관광벤처 협업프로젝트 선발

### 8) 7-2-3 스마트관광 활성화(문체부)

- (와이파이) 관광지 중심 무료 공공 와이파이 존 확대 설치
- (스마트 투어가이드) 스토리 기반 관광안내서비스인 ‘스마트투어 가이드 서비스’ 콘텐츠 확충 및 활용 제고
- (두루누비) 인간의 힘을 이용한 레저여행(걷기, 자전거 등)에 대해 코스와 주변의 여행정보(음식, 교통, 관광지, 축제 등)를 지도기반 통합 서비스
- 추진내용

· 스마트 관광도시 시범사업 추진
· 오디오 콘텐츠 확충
· 두루누비 콘텐츠 확충 및 고도화

### 아. 관광산업 규제개선 및 성장지원

#### 1) 8-1-2 외국인력 고용특례, 소수언어 관광통역안내사 양성 (문체부)

- (외국인력 고용특례) 산악·해안지역에 위치하여 구인난을 겪는 콘도업종의 고용 여건 개선을 위해 외국인력 고용허용 특례업종 편입 검토

- (소수어 관광통역안내사 양성 확대) 소수언어 관광통역안내사 한시자격증 발급 근거 마련, 수험 준비자 대상 외국어 교육지원

- 추진내용

구분	추진내용
소수언어권 관광통역안내사 양성 확대	- 관광통역안내사 한시자격증 발급 법령 개정 - 베트남어, 마인어 관광통역안내사 양성교육 실시

### 2) 8-1-3 관광기금 용자 제도 개선 (문체부)

- (소규모 관광업체 보증지원) 관광기금 용자신청 시 보증기관의 신용보증서 발급 심사 완화 및 보증비율 확대
- (용자대상 확대) 의료관광, 대규모 국제회의·전시, 테마 파크, 공연장, 체감형 콘텐츠(VR·AR) 제공시설 등 다양한 자금 수요처 적극 발굴 및 용자 추진을 통한 관광기반시설 선진화에 기여

- 추진내용

구분	추진내용
소규모관광업체 보증지원	- 관광진흥개발기금 출연 및 보증지원 시행
용자대상 확대	- 관광진흥개발기금 용자지원지침 개정 및 시행

### 3) 8-1-4 관광개발 관련 제도 개선 (문체부)

- 관광(단)지의 효율적이고 체계적인 개발·운영을 위해 조성 및 관리지침 마련 및 관리 기능 강화
- 관광(단)지 지정기준 개선, 개발방식 다양화, 시설지구·도입가능시설 재정비, 멘토링 지원 등 투자유치 기반 마련

- 관광특구 규제완화 및 활성화 지원

- 추진내용

구분	추진내용
관광(단지) 활성화를 위한 제도개선 추진	- 관광(단지) 제도 관련 법령개정 및 지침마련
관광특구 제도개선 및 관광특구 활성화 지원 추진	- 관광특구 제도개선 및 관광특구 활성화 지원 추진

#### 4) 8-2-1 승합차 운송서비스 확대 (국토부)

○ 지역축제 등 개최 시, 일시적 수요증가에 대한 버스·택시 등의 탄력적인 확대가 어려워 관광객 불편증가 및 자가용 정체 확대

○ 추진내용

구분	추진내용
렌터카 업계-여행사 업계 간 간담회 개최	- 렌터카 업계-여행사 업계 간 간담회 개최
여객자동차운송플랫폼사업 제도화 추진	- 여객자동차운송플랫폼사업 제도화 추진

#### 5) 8-2-2 공유민박업 도입 (문체부)

○ 공유민박업에 대한 법적 근거를 마련, 도시지역 내 주거 중인 주택에서 내·외국인 관광객 대상 숙박서비스 제공 허용

○ 추진내용

구분	추진내용
내국인 도시민박 허용 법적근거 마련	- 관광진흥법 개정안 국회통과를 위한 노력

#### 6) 8-2-3 관광규제 발굴 개선 추진 (문체부, 행안부)

○ 지역 관광활성화를 저해하는 관광관련 규제를 지자체와 함께 발굴하고, 관련 부처 협업을 통해 개선 추진

○ 추진내용

· 지자체 규제개선 등 건의사항 수렴
· 2020년 지방규제혁신 추진계획 수립
· 관광활성화 저해규제 발굴 및 부처협의 과제 선정
· 관광활성화 저해규제 소관부처 협의
· 국조실 조정회의 개최 등(필요시)

**7) 8-3-1 관광법제 개편 (문체부)**

- (관광기본법) 관광기본법에 진흥조항 강화, ‘(가칭)관광진흥기본법’으로 확대
- (관광사업) 기존 관광사업 업종 분류체계 개선 추진
- (관광개발) 개발 관련사항을 별도로 분리, 개발절차 체계화 및 효율화
- (관광숙박) 숙박산업 진흥, 공유민박업 도입 등을 내용으로 하는 ‘(가칭)관광숙박업법’ 제정 추진
- 추진내용

· 최종안 확정 및 의원발의 협의
· 부처 의견조회 및 협의
· 국회 심사 추진

**8) 8-3-2 관광진흥 협업체계 구축 (문체부)**

- (국가관광전략회의) 부처간 정책조정을 통해 관광산업 경쟁력을 강화하기 위하여 국무총리 주재 ‘국가관광전략회의’ 설치
- (지자체 협력시스템) 지방자치단체와의 소통 및 협력을 강화하기 위해 문체부-지자체 간 협력시스템 구축(문체부 장관-부단체장 정례회의 추진)
- (민관 상시소통채널) 업계 및 전문가와 정책 협력을 강화하기 위해 관련 협회, 단체 및 민간 기업과의 소통채널 구축(문체부 차관 주재)
- 추진내용

· 국가관광전략회의 개최
· 시도 관광정책회의 개최
· 민관 소통 간담회 개최

## 부록 4 관광산업 규제혁신 추진 방안 (관계부처합동 2020) (일부)

### 1. 추진배경

- (현황) 관광산업은 인적 서비스 중심 산업으로 일자리 창출효과가 크고, 전후방 연계효과가 큰 융복합 산업으로 혁신성장의 핵심

\* 국내총생산 대비 관광산업 비중 : 4.9%(OECD 평균 4.4%, 세계평균 10.2%) /17년, WTTC

\*\* 취업유발계수 : (관광산업)18.9 > (서비스업)17.3 > (제조업)8.8 /14년, 한국은행

<관광지출의 경제적 파급효과('19년 기준)>

구분	생산유발	부가가치유발	취업유발
외래객 지출(25.1조원)	45조 4,114억원	19조 9,921억원	525,015명
내국인 지출(44.2조원)	82조 455억원	30조 5,597억원	935,803명

※ 한국은행 여행수입(25조 688억원), 국민 국내관광 총지출액(44조 1,830억원), 국민해외여행 사전지출금액(3조 4,308억원)을 기준으로 규모 도출

- (문제점) 역대 최대 방한관광객 달성(1,750만명, '19년) 등 방한관광객 증가 및 관광시장 확대에도 불구하고, 관광산업 성장은 정체

- 주요지표(사업체 수, 노동자 수, 매출액 등)정체 또는 감소추세

\* (사업체수) 1.1% 증가('17년 33,089개 → '19년 33,452개(추정))

\*\* (노동자수) 4.5% 감소('17년 28만명 → '19년 26만 7,561명(추정))

\*\*\* (매출액) 1.2% 감소('17년 25조7359억원 → '19년 25조 4,291억원(추정))

- 특히, '20년 들어 코로나19의 전 세계적 유행 및 '사회적 거리두기' 장기화로 인한 관광업계 경영난 및 큰 폭의 관광산업 위축 우려

- (개선방향) 침체된 관광산업 지원을 위해서는 산업 성장을 저해하는 불필요한 규제를 적극 발굴해 개선, 민간성장을 정부가 견인 필요

### 2. 추진 경과



□ 「2020년 경제정책방향(‘19.12.19. 발표)」에 10대 규제집중 산업 개선\*을 포함시켜 새로운 사업모델 창출을 적극 뒷받침

□ 「5개 영역 10대 분야 규제혁신 세부추진방안」의 경활대책회의(‘20.2.5) 확정 후 관계부처 합동 「10대 규제개선 전담조직(TF)」 출범(2.13)

○ 同 전담조직 출범(kick-off) 회의에서 작업반 구성 및 세부운영방안 확정

**【규제혁신 5개 영역 10대 분야 개요】**

5개 영역	신산업	바이오헬스	공통산업	제조혁신	서비스산업
10대 분야	①데이터·AI	③의료신기술	⑤핀테크	⑦산업단지	⑨관광
	②미래차·모빌리티	④헬스케어	⑥기술창업	⑧자원순환	⑩전자상거래·물류

□ 「10대 규제개선 전담조직」 출범(2.13) 직후 분야별 작업반을 본격 가동하여 관광산업 규제 원점 재검토(zero base) 실시

○ 관광산업 분야 규제 발굴 및 업계의 건의·애로사항을 신속히 파악\*하여 규제 목록 작성

○ 「10대 산업분야 규제혁신 방안」 수립(4.28) 하여 중점과제 및 세부과제 선정 및 추가 개선과제 발굴

□ 발굴한 관광산업 규제 개선과제를 규제검증위원회에 상정(5.20)

**【규제검증위원회 구성·운영 개요】**

- **【구성】** 기획재정부 차관보·민간위원장(공동주재), 정부위원(4명), 민간위원(4명) 등 5개 산업영역별 총 10인으로 구성(정부:민간 5:5로 구성)
- **【운영】** 규제입증 심의자료 + 담당 공무원의 소명을 바탕으로 규제의 필요성·적정성을 심의하여 존치·개선 여부 의결

□ 규제검증위원회에서 개선 확정된 안건 및 추가 발굴과제 국가관광전략회의 발표(5.26)

### 3. 추진 과제

#### 가. 관광숙박업 분류 개편 및 등록기준 완화

◇ 관광숙박업 분류를 전반적으로 개편하고, 각 분류체계별 등록기준을 재정비하여 관광숙박산업 활성화

□ (현황 및 문제점) 호텔업 분류체계가 복잡하여 법령 이해가 쉽지 않고, 업종별 구분을 위하여 마련한 개별 등록기준이 규제로 작용

○ 특정 업종의 본질적인 내용과 연관성이 떨어지는 사항도 등록기준으로 규정하여 과도한 규제로 작용

□ (추진경과) 「숙박업 정책자문단 전담조직」 운영하여 개선안 도출(‘20.1~5월)

□ (개선안) 관광숙박업 분류를 전반적 개편하고, 각 분류체계별 등록기준을 재정비하여 숙박산업 활성화

○ (분류 개편) 호텔업 세부업종 통폐합(7종→2종(관광호텔업, 한국전통호텔업))

<현행>			<개선>	
호텔업	관광호텔업	통합	호텔업	관광호텔업
	수상관광호텔업			
	가족호텔업			
	의료관광호텔업			
	소형호텔업			
	한국전통호텔업	한국전통호텔업		
호스텔업	별도 분리	호스텔업		
휴양콘도미니엄업		휴양콘도미니엄업		

○ (등록기준 재정비) ▲관광호텔업 객실 수 기준 완화(30실→20실), ▲소형호텔업 부대시설 기준(부대시설 2종 이상, 면적합계 제한) 완화 ▲호텔업 등록기준 중 외국인 서비스 제공 체제 관련 규정 삭제 등

□ (기대효과) 활발한 관광숙박업 신규진입을 유도해 숙박산업 활성화

## 나. 공유숙박 제도화

- ◇ 도시지역에서 내·외국인 모두가 활용 가능한 ‘도시민박업’ 업종을 신설해 공유 숙박 제도화(‘에어비엔비’ 등)
- (현황 및 문제점) 최근 ‘공유경제’가 세계 경제의 흐름으로 급부상하고, 공유숙박 플랫폼(에어비엔비 등)이 활성화 되었으나 한국에서는 불법
- 현행법상 도시지역에서의 내국인 대상 민박업은 허용되지 않으나, 이미 현실적으로 존재하고 있어 제도화하여 관리·감독할 필요
- (추진경과) ‘공유숙박’ 도입 발표 (‘19.1월) 및 규제유예(샌드박스) 시행(‘19.11월)
- (정책발표) ‘공유경제 활성화 방안’ 내 공유숙박 도입 방향 발표(‘19.1.9)
- (실증특례) 서울 지하철역 인근 내·외국인 공유숙박 서비스(‘19.11.27)
- (개선안) 민박사업자 및 중개사업자의 안전·의무사항 준수 등 조건으로 ‘도시민박업’ 업종 신설, 내·외국인 대상 공유민박 제공 추진
- 상생조정기구(‘한걸음모델’) 구성해 이해관계자 의견수렴 및 개선안 마련(‘20.6월~)
- 기존 숙박업계 등과의 상생을 위해 ①규제 형평·사업 조정 ②보조적 재정지원 등의 상생방안 활용 고려
- (기대효과) 한국형 공유숙박 플랫폼 개발\* 등 새로운 숙박시장 창출 관광객의 경제적인 숙박 선택권 제공
- 도시지역 중저가 숙박 수요 대응 및 관광객의 숙박 접근성 제고
- 지역행사 등 일시적 숙박수요 증가 시 관광객 숙박 수용 여건의 유동성 마련
- 불법업소 시장 진입 금지, 이용자의 안전·위생 확보 및 공정한 경쟁질서 마련

#### 다. 야영시설 소재기준 완화

- ◇ 야영장 내 사업자가 설치할 수 있는 야영시설을 다양화하여 소비자의 선택권을 증진하고 캠핑산업을 활성화
  - (현황 및 문제점) 야영장 사업자가 제공하는 야영시설(글램핑)은 주재료가 천막인 경우에 한하여 설치 및 운영 가능
  - (추진경과) 친환경 합성수지(HDPE) 재질로 제작된 돔텐트(돔 형태의 조립식 주거시설)을 야영장에 설치하도록 규제특례(실증특례) 심의 의결('20.4.27.)
  - (개선방안) 비상탈출 용이성, 규모 제한 등의 조건 하에 새로운 소재의 야영시설 설치가 가능하도록 제도 개선
    - 돔텐트에 대한 현장실증을 통해 시설 안전성, 타 업종에 대한 영향, 이용객 편의성 등 검토('20.5월~)
    - 신규 소재의 특성을 반영한 안전위생기준과 야영시설 종류 신설('21년)
  - (기대효과) ▲소비자 선택권 증진, ▲캠핑산업 규모 연간 20억원 성장(1천만원×200개) ▲재활용 가능한 친환경 소재 사용으로 기존 글램핑 시설의 천막 폐기물 연간 16,848m<sup>2</sup> 감축 효과(약 축구장 2개 면적)

#### 라. 폐교활용 야영장 등록기준 완화(개선 완료)

- (현황·문제점) 건축물 면적 및 전체 부지 면적 제한\*으로 인해 폐교재산을 야영장으로 활용 시 야영장업 등록 불가
- (개선안) 폐교 활용 야영장에 건축물 바닥면적 합계 제한(10%미만) 및 보전지역 전체면적 및 건물면적 제한(1만m<sup>2</sup>, 300m<sup>2</sup>) 적용 제외
- (추진경과) 관광진흥법 시행령 개정안 국무회의 통과(4.21) 및 시행(4.28)
- (기대효과) 용적률 10% 이상인 폐교 554개소 야영장으로 신규 조성 가능

마. (가칭) 산림휴양관광진흥법 제정

- (현황 및 문제점) 우리 국토의 64%를 차지하고 있는 산지가 각종 법률에 의한 행위제한(산지전용 등)을 받고 있어 관광개발에 제약
- (개선방안) 산지활용 규제의 특례를 적용받을 수 있도록 특별법 제정 추진
- 환경보존과 개발의 조화를 위해 산악관광 상생조정기구(‘한걸음모델’)를 통해 시범사업\* 우선 추진 및 특별법(안)\*\* 제정 추진(‘20.6월~)
- (기대효과) 숙박, 판매, 휴양시설 설치 등 규제완화를 통한 신규 산림휴양관광 사업모델 창출 및 국내외 관광객 유치

바. 관광지·관광단지 사업변경절차 간소화

- (현황 및 문제점) 현 관광(단)지 내 시설의 단순한 용도변경도 관광지 조성계획 변경 절차를 거치도록 규정해 불필요한 비용 및 시간 소요
- (개선방안) 조성사업 및 사업시행자 단순 명칭 변경, 숙박시설지구 내 설치 가능한 시설간 변경 등을 경미한 조성계획 변경 범위에 포함
- (추진경과) 관광진흥법 시행령 개정안 입법예고 완료(‘20.4.1~5.11), 시행예정(6월)
- (기대효과) 사업계획 변경에 소요되는 기간 및 비용 단축\*으로 관광단지 사업시행자의 부담 경감 및 사업추진 활성화

사. 여행업 자본금 규제 완화

- (현황 및 문제점) 일반여행업 등록 시 필요한 등록자본금이 1억원으로 규정되어 있어 1인여행사, 스타트업 등 소규모 자본 창업 저해
- (개선방안) 자본금 기준 50% 완화(1억원→5천만원, 관광진흥법 시행령 개정)
- (추진경과) 관광진흥법 시행령 개정안 입법예고 완료(‘19.6.11~7.22), 국무조정실 규제심사 중(‘19.7~20.8)
- (기대효과) 신규창업 장애요소 완화를 통한 관광벤처기업 등 신규 창업기업의 활발한 시장참여 유도

사. 농어촌민박 양수양도 규제 개선

- (현황 및 문제점) 농어촌민박 시설기준 도입\*(’05년 도입)으로 기준 초과 사업장의 양수양도가 불가능하여 재산권 제한 사례 발생
- (개선방안) 시설기준 도입 이전 적법하게 신고하여 운영하고 있는 농어촌민박은 230㎡를 초과하더라도 양수양도 가능하도록 법령 개정(농어촌정비법)
- 다만, 양수자가 신규신고를 하여야 하므로 면적기준 이외 거주요건, 안전시설\* 등에 대한 기준을 만족하여야 가능
- (추진경과) 농어촌정비법 시행령 개정 완료(’20.2월), 시행예정(’20.8월)
- (기대효과) 농어촌민박 양수양도 허용을 통한 농어촌민박 활성화

아. 마리나항만 공유수면 점용료·사용료 면제기간 연장

- (현황 및 문제점) 우리나라는 마리나 여건이 열악\*하여 민간 투자가 필요\*\*하나 계류시설에 대한 공유수면 점용료·사용료가 부담으로 작용
- (개선방안) ‘20년까지 한시적으로 허용하고 있는 마리나항만에 대한 점용료·사용료 면제를 거점형 마리나 조성 이후인 ’25년까지 연장\*
- (기대효과) 5년간 약 81억원(’20년 추정치 16.2억원) 점용료·사용료 부담 경감

1. 추진배경

가. 관광시장 동향

□ 코로나19로 인한 관광소비지출 급감으로 관광업계 피해 심화

- (소비지출) ‘20.1~4월 관광레저 소비지출액\*은 전년동기 대비 21.2% 감소(약 11조원)
  - 이 추세가 지속될 경우 상반기에만 최소 17조원 이상 감소 전망
  - 특히 4월 여행업△93.5%, 면세점△91.6%, 항공사△85.3%, 관광숙박업 △72.5% 등 주력업종 소비지출 감소가 더욱 심각

관광업종 전년대비 소비지출 감소율



소비지출전망 소비자동향지수



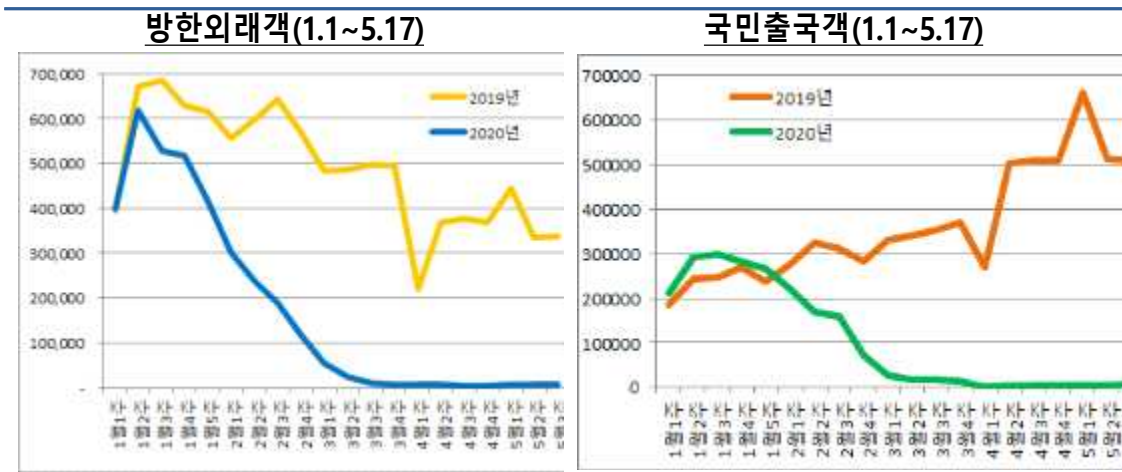
- (관광업계 피해) 관광소비지출의 감소는 관광업계의 큰 피해로 이어져, 관광진흥법상 업종의 피해규모는 4조원에 이르는 것으로 추정(‘20.5월)

【관광업계 피해현황】

- (여행업) 해외여행 취소율(3월말 기준, 상위 12개) : 75.3%(손실금액 1조2,778억원 추정)  
신규예약(4월~6월 전년실적대비, 상위 12개) : 약 305만명 감소(손실금액 1조 2,704억원 추정)
- (호텔업) 객실 및 연회취소 누적 피해액 : 약 4,924억원 추정(2.3~4.26일 기준)
- (유원시설업) 매출감소액 약 3,353억원 추정(1.20~5.10일 기준)
- (국제회의업) 매출액 피해기준 약 2,639억원 추정(2~4월 국제회의 취소·연기 기준)
- (카지노) 강원랜드 등 주요 카지노 임시휴업으로 인한 손실 4,730억원(추정)

□ **코로나19 세계적 대유행 선언에 따라 방한관광 시장 회복 장기화 우려**

- (세계 관광시장 전망) '20년 관광시장 성장률 하향 조정, 관광수입 최대 80% 감소 등 부정적 영향 확대
- (방한시장 전망) 메르스·사스와 달리 코로나19는 전 세계적 유행으로 국가별 입국금지 조치·항공편 대폭 감소 등 시장 회복 더딜 전망
  - 상반기까지 현재 추세(3월 관광객 감소 △94.7%)가 이어진다면 '20년 방한관광객 최소 755만명 및 관광수입 약 84.5억불(10.1조원) 감소



○ **참고 : 코로나19 방한시장 시나리오 결과(문화관광연구원)**

시나리오 구분	입국금지 기간	시나리오 설명	시나리오 결과	
			방한외래객	관광수입
1 (Best)	4개월	• 3~6월 방한외래객 △94.7% • 7~12월 외래객 순차적 회복	△755만명 (995만명)	△84.5억불 (130.5억불)
2 (Moderate)	6개월	• 3~8월 방한외래객 △94.7% • 9~12월 외래객 순차적 회복	△1,037만명 (713만명)	△116.1억불 (98.9억불)
3 (Worse)	8개월	• 3~10월 방한외래객 △94.7% • 11~12월 외래객 순차적 회복	△1,302만명 (448만명)	△145.7억불 (69.3억불)

나. 관광시장 회복 필요성

□ **확산되는 국내여행수요 대비 선제전략 마련 필요**

- (국내여행 수요) 코로나 발생 후 여행에 대한 위험성 높게 인식하고 있으나, 국

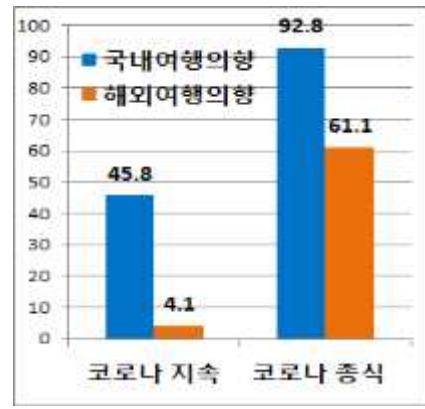


내 수요는 코로나 상황에 따라 높은 회복탄력성 예상

국내/해외 여행계획보유률(컨슈머인사이트)



코로나상황에 따른 여행의사



- (국가별 상황) 코로나19 상황에도 불구하고 중국·대만·스페인·이탈리아 등 해외 주요국가들은 국·내외 관광활동 재개
  - 확산되는 여행수요에 대비, 안전여행 위한 정책 개발 등 코로나19로 인한 관광 시장 변화에 선제 대응 필요
  - 관광업계 피해 극복 및 지역경제 활력제고를 위해 안전을 기반으로 한 관광분야 내수소비 촉진 추진

**□ 코로나19로 지친 국민들에게 여행을 통한 재충전 기회 제공**

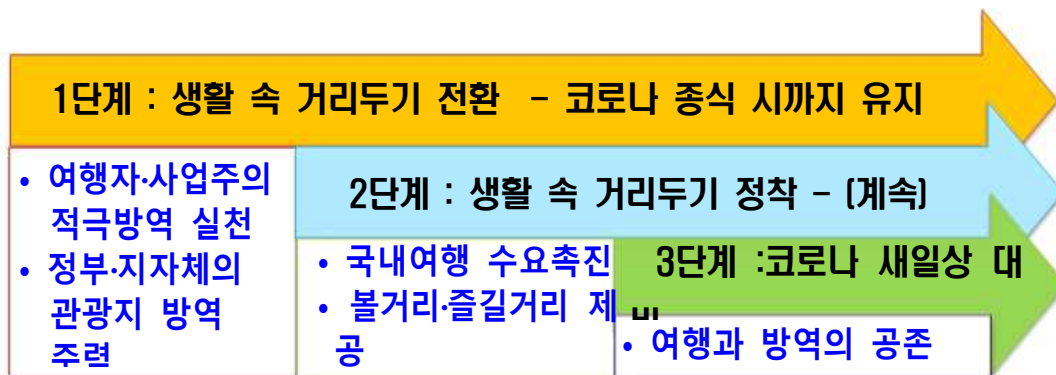
- (국내여행 효과) 여행은 국민 치유 등 사회적 거리두기에 따라 심리적으로 고립된 국민들에게는 재충전 기회 제공
  - 여행은 국민이 가장 선호하는 여가활동이며, 국민들은 여가를 통해 ‘개인의 즐거움’, ‘마음의 안정과 휴식’을 얻는 것으로 조사
  - 코로나19 확산에 따라 국민들의 ‘건강한 삶’에 대한 관심 증가, 특히 코로나 우울증 극복을 위한 여행의 역할 강조
- (코로나 19로 인한 변화) 코로나19로 변화한 사회문화, 소위 ‘코로나 세일상(뉴노멀)’에 선제 대응 필요
  - 유연근무를 활용한 평일 단거리 국내여행, 생활 속 거리두기를 준수한 소규모·개별 여행 등 방역과 여가의 공존

## 2. 기본 방향

가. 코로나19 상황에 따라 단계적·전략적 접근

- (추진 방향) 관광 내수시장 활성화 대책은 크게 3가지 전략적 원칙에 기반하여 추진
  - ① (방역철저) 급속한 여행수요 확산에 대비, 감염 방지를 위한 방역 및 안전대책에 최선
  - ② (내수회복) 가급적 피해를 입은 관광업계의 매출증가에 기여하는 방향으로 정책 설계
  - ③ (코로나19 새 일상 대비) 코로나19 이후 상황에 대비하여, 안전과 위생을 기반으로 한 관광서비스 개선 추진

나. 단계적 추진전략



## 3. 추진과제

가. (1단계) 케이(K)-방역 기반 안전여행 확산

1) 코로나 종식까지 여행지에서의 적극적 방역 실천

- (안전 메시지 전파) 여행 관련 정책 발표 시마다 안전을 최우선으로 하는 메시지 지속적으로 전달(브리핑, 보도자료 등 활용)
- (안전 지침 확산) 관광활동·주체별로 제작된 안전지침을 코로나 종식 때까지

지속적으로 확산하고 준수하도록 독려

- (안전여행 정보제공) ‘대한민국 구석구석 누리집’ 내 ‘안전여행 정보공유란’ 운영

## 2) 방역 지침 준수를 위한 관광현장 점검

- (현장 캠페인 전개) 지역관광협회 중심으로 사람이 쏠리는 관광지 수용태세 점검 및 안전 당부 현장 캠페인 추진
- (철저한 관광지 방역) 안전용품 비치, 관광객 마스크 착용 점검, 현장 방역 등을 위해 관광방역 단기 인력 채용(약 6,400명, 잠정)
- (지역 역할 강화) 지자체 소관 공공시설은 인원 분산 위한 예약제 도입, 한 방향 동선 마련 등 각 지자체장의 판단에 따라 안전하게 여행 할 수 있는 방안 최대한 모색
- (새로운 문화 확산) 지역별 우수사례 발굴·공유를 통해 코로나 19 상황에 맞는 ‘새로운 여행문화’ 분위기 확산

## 3) 코로나19 시대에 알맞은 대안 여행지·여행방식 소개

- (숨은관광지) 잘 알려지지 않은 숨은 관광지 추천을 통해 관광객 분산(관광공사 선정)
- (자전거·걷기길) 비대면으로 여행할 수 있는 여행지 소개
- (건강한(Virus-Free) 해양관광 10선) 소규모·가족단위로 야외에서 즐길 수 있는 해양관광 콘텐츠 선정, 누리소통망·유튜브 홍보
- (생태탐방 명품 100선) 국립공원, 국가지질공원, 명품마을, 생태관광지역별 ‘생태탐방 명품 100선\*’ 선정·홍보로 한적한 자연 속 관광경험 제공 / 환경부
- (비대면 안내서비스) 주요 관광지 역사와 문화를 오디오로 재미있게 설명해 주는 앱 서비스 ‘오디(어디?+오디오)’ 확대

## 나. (2단계) 국내여행 수요 촉진

1) (핵심과제1) “2020 특별 여행주간”으로 내수 회복 유도

- (주제) 안전하게 즐기는 일상여행
- (기간) 시장 상황 감안하여 6.20~7.19까지 한 달간 확대 추진
- (주요 프로그램) ‘생애주기별 여행’ 테마 관광지 소개 및 국민참여형 프로그램, 누리소통망 이벤트 등 운영

2) (핵심과제2) 정부, 민간, 지자체가 함께하는 국내여행 상품 할인

- (국내 숙박 할인) 국내 온라인사이트에서 사용 할 수 있는 숙박 할인 쿠폰 발급 지원으로 체류여행 확대(8월~, 100만개)
- (국내 여행상품 할인) 국내 여행상품 선결제 시 30%\* 할인 혜택 제공 (8월~, 15만명)
- (치유관광지 할인) ‘추천 치유관광지 50선’ 방문 희망 관광객 대상 치유관광 프로그램 체험 할인 지원(7월~ /최대 5만원, 6천 명)
- (놀이공원 할인) 유원시설 입장권(또는 자유이용권) 구매자 최대 60% 할인제공 (7월~, 약 3만명)
- (지역관광벤처 상품 할인) 지역소재 관광벤처기업 상품 할인 판매(7월 5,000명)
- (연안여객선 할인) 연안여객선 할인이용권 ‘바다로’ 가격 할인 및 혜택 범위 확대 추진(‘20.하반기~) /해수부
- (KTX 할인) 관광수요 회복시기에 맞추어 KTX 할인행사 추진(1개월) / 국토부

3) (핵심과제3) 잠재 관광수요 촉진을 위한 부가적 혜택 부여

- (지역숙박 유도) 테마여행10선 관광명소 방문 + 인근 숙박 후 이벤트 누리집에서 인증 시 추첨을 통해 ‘국민관광상품권(5만원)’ 지급(12만명, 6월~)
- (걷기여행 유도) ‘위커홀릭(걷기 활성화 캠페인)’ 개최 및 참여실적에 따라 국민관광상품권·국내여행상품 제공(7~11월)

- (공공부문 포상금 활용) 공공부문 우수부서·직원에 대한 격려금·포상금을 사용처·사용기간이 한정된 ‘코로나19 극복 국민관광상품권’으로 제공(발행규모 약 170억 원) /전부처, 지자체, 공공기관

#### 4) (핵심과제4) 휴가활성화 지원

- (근로자 휴가비 지원) 근로자 휴가지원 사업 대상 인원(8→12만 명) 및 범위 확대(중소기업→ 중소, 중견, 소상공인, 비영리민간단체)
- (휴가 캠페인) 휴가 사용 장려하는 ‘유휴(有休) 캠페인’ 추진
- (연가사용 활성화) 연가사용 권장을 위한 시각자료 제작, 전 부처 확산을 통해 적극적 연가사용 분위기 조성하고, 성과평과에 연가사용 실적 반영 확대 권고 / 인사혁신처
- (금요일 조기퇴근 활성화) 유연근무제를 실시하는 기업·정부·공공기관을 중심으로 금요일 또는 공휴일 전날 조기 퇴근\* 권장(공무원 근무관련 지침 개정 병행)/전부처
- (1인1여행 캠페인) 공무원·공공기관 ‘1인 1여행’ 캠페인\* 추진(7월~), 우수 참여자는 연말 문체부 장관 포상 추진 /전부처

#### 다. (2단계) 핵심볼거리, 즐길거리 제공

##### 1) 코로나19로 지친 대국민·의료진 치유(힐링) 프로그램

- (걷기프로그램) 걷기 여행길과 지역 관광자원을 연계한 프로그램 운영
- (농촌프로그램) △우수 경관, 휴식, 체험을 활용한 농촌관광프로그램\*(15개시·군) 운영 △농촌의 자원을 활용한 농촌치유프로그램\*\* (15개 마을) / 농식품부·농진청
- (어촌프로그램) 어촌의 경관, 전통어업기술, 체험을 활용한 어촌체험프로그램\* 운영(100개 마을) /해수부

- (해양치유) 코로나19 대처를 위해 헌신한 자원봉사 의료진 등을 포함, ‘코로나 우울증’ 극복을 위한 해양치유·관광 체험단 운영(완도·태안·울진 등, 6월~10월, 약 8,000명) /해수부
- (산림치유) 산림자원을 활용한 치유프로그램 지원
- (생태치유) △국립공원·국가지질공원 등 생태우수지역에서 고스트레스 직업군 등 대상 스트레스 완화 프로그램\* 운영 △국립공원 자연환경을 활용한 체험 프로그램(8개 생태탐방원) 운영
- (사찰치유) 치유·명상을 주제로 한 사찰체험(템플스테이) 참가 지원
- (예술치유) 미술주간(‘20.9.24.~10.11.) 미술여행 프로그램\*에 코로나19 의료진 등 초청 추진
- (치유 프로그램 체험) 의료진, 자원봉사자 등 대상 ‘추천 치유관광지 50선(관광공사 선정)’ 프로그램 체험을 통한 심신회복 지원(200명)
- (감정노동자 지원) 의료진, 재난지원근무자 등 코로나19 감정노동자 울산관광상품 구매 시 10만원 지원(3,000명) /울산시

## 2) 문화유산 방문 캠페인을 국내수요에 집중 (문화재청)

- (7대 방문코스) 국내 대표 문화유산을 테마·지역별로 연계한 ‘문화유산 방문 코스(Korean Heritage Route, 7개 코스)’ 제공
- (5대 특별 사업) 대국민 관심 제고 및 문화유산 방문 분위기 확산을 위해, 문화유산 공연·이벤트 개최
- (7대 연계사업) 전국 각지에서 연중 운영되는 문화유산 공연·체험·전시를 캠페인과 연계, 문화유산 방문 홍보 극대화
- (핵심 이벤트) 코로나 대응단계에 맞추어 캠페인 주요 이벤트 개최
- (홍보추진) 방문캠페인 광고 상영(‘20.5월~ , 국내외 공중파 및 옥외광고판), 문화유산관광 티비 홍보 콘텐츠 제작지원(‘20.7~11월, 지상파 다큐·예능) 등

### 3) 다양한 관광코스와 상품 개발

- (테마여행 10선) 10개 권역별 테마여행 10선\* 대표 여행상품 개발, 온라인 여행사 등을 통한 상품 판매('20.6월, 1만명)
- (관광두레 여행) 권역별 우수 관광두레 주민사업체를 선별하여 회사 워크숍, 가족여행, 동호인 등 방문 지원(7월~)
- (생활 여행) '~에서 살아보기'처럼 현지 주민과 교류하고, 현지 문화를 체험할 수 있는 '생활관광 상품' 운영(5월~, 550명) 및 참여 이벤트 개최
- (문화유산 체험여행) 고택·종갓집 체험·교육, 향교·서원 문화재 활용 프로그램 운영(5~11월) /문화재청
- (농업유산 여행) 청산도 구들장논, 하동 녹차밭 등 유엔식량농업기구(FAO) 세계중요농업유산(4곳)을 연계한 관광 프로그램 운영(5~11월) / 농식품부
- (박물관·미술관 여행) '박물관·미술관 주간('20.8.14.~23)' 연계, 박물관·미술관 전시, 교육 등이 포함된 지역 문화관광 상품 개발·운영(9개)
- (태권도 여행) 태권도원(무주) 접근성을 개선하고, 태권도 수련·체험 관광명소로 육성
- (비무장지대 여행) 중단된 '비무장지대(DMZ) 평화의 길' 재개방 및 추가개방 등을 통해 접경 지역 관광 활성화
- (전통시장 여행) 지역축제, 관광명소 등을 전통시장 체험과 연계한 관광 프로그램 확대 운영(36,500명)
- (지역명소 발굴) 오랜 경험과 노하우, 숙련된 기술력을 바탕으로 장수하고 있는 우수 소상공인 '백년가게\*' 발굴, 온·오프라인 지도 제작·배포, 방문이벤트 등을 통해 집중 홍보 / 중기부

### 4) 관광+소비촉진 행사 개최로 방문객 유인

- (대한민국 동행세일) 코로나 피해 중소기업·소상공인 지원을 위한 특별판매전과

먹거리, 공연·체험

- (청년상인 축제) 전통시장 청년 상인의 푸드트럭 운영, 우수상품 판매 및 공연 등 이벤트로 다양한 먹거리와 볼거리 제공(6.26~28, 대전시민엑스포광장) / 중기부
- (소비촉진행사) 전국 주요 지역에서 소상공인 제품을 보고, 먹고, 즐기고, 사는 온·오프라인 연계 홍보·판매전 개최 (하반기)/ 중기부
- (문화관광축제) 코로나19로 중단된 문화관광축제 재개 검토(7월, 잠정) 및 온·오프라인 집중 홍보 등을 통해 지역경제 활력 제고
- (해양레저 대회·축제) 코로나 19 상황 안정화를 전제로, △선수·동호인·일반인 대상 해양레저 대회·체험 집중 주간 운영(국제해양레저위크, 8월, 부산·포항), △해양레저 장비 산업 육성을 위한 ‘국제해양레저박람회’ 개최(9월, 제주) /해수부
- (전통시장 가을축제) 관광 수요가 증가하는 가을(10월)에 전통시장 만의 '멋'을 느낄 수 있는 축제 주간(20.10.8~11.8, 잠정) 운영 / 중기부
- (전국 우수시장 박람회) 지역을 대표하는 시장 100여 곳이 참가하는 박람회 개최(10월, 제주), '전통시장 코디왕', '전통시장 푸드쇼' 등의 이벤트 개최로 즐길거리·먹거리 제공
- (한류행사개최) 대형 K-pop 콘서트와 연계한 한류행사 개최,코로나19 성공적 극복 및 국내 관광 회복 신호 제공
- (시범공연 행사 개최) 국내 주요 관광·교통 거점에서 비언어 공연, 뮤지컬 등 시범공연(쇼케이스) 개최로 관광객 볼거리 확충(7월~, 10개 지역)하고 공연 관람권 판매행사 등 소비촉진

라. (3단계) 코로나 새 일상 대비 관광전략수립

1) 전 세계를 주도하는 새로운 여행문화 확산

- (새 여행문화 확산) 코로나 새 일상 대비, △안전수칙 상시 준수, △음식문화 개



선, △한적한 관광지 탐색, △도심보다 자연 속 여행 위주 등 새로운 여행문화 정착 추진

- (신규서비스 개발) 지역(지자체, 공공기관, 관광협회 등) 및 관광기업(스타트업 포함)에서 코로나19 새일상 맞춤형 신규 서비스 개발 하도록 데이터 수집·공유 지원
- (한적한 관광지 추천) 데이터 기반\*으로 여행예정일의 관광지 혼잡도, 덜 혼잡한 유사 대안관광지 추천, 인기도 순위, 맛집 등을 제공하여 관광객의 여행의사 결정을 지원하는 ‘여행예보서비스’ 시행(8월~)
- (특별관리지역 지정) 수용범위를 초과한 관광객의 방문으로 자연이 훼손되거나 주민의 평온한 생활환경을 해칠 우려가 있을 경우, 방문시간 제한 등 ‘특별관리지역’으로 지정하여 관리(지자체 조례)
- (숙박시설 조성) 휴양림·국립공원 등 자연 속 체류 가능한 숙박시설 조성

## 2) 지속적인 안전점검 및 위생관리 강화

- (숙박 안전) ▲여름철 자연재난 대비 안전점검(5월), ▲불법숙박 온라인 모니터링(연간) 및 단속(7~8월), ▲휴양 콘도미니엄 안전·위생 점검(9월) ▲농어촌민박 안전 점검(6, 11월) / 문체부·복지부·농식품부
- (야영장 안전) ▲안전점검(5~7월, 500개 시설), ▲미등록 야영장 단속 강화(6~8월, 온라인모니터링 병행) ▲안전 캠페인(어린이와 함께 하는 안전캠프 수칙 등) 등 안전기반 마련
- (국립공원 안전) 여름철 자연재난으로 인한 인명·시설 피해 대비, 특별관리지역·재난취약지구·재난예경보시설 대상 자연재난대책 추진(5~10월, 1,663개소) / 환경부
- (관광지 위생) 관광지 주변 음식점의 식품위생법 위반 여부를 ‘대한민국 구석구석’ 사이트에 실시간 반영하고, 주요 관광지 음식점 위생 집중점검으로 쾌적한 환경 조성 / 문체부·식약처

## 3) 코로나19 이후를 대비한 관광업계, 지역 경쟁력 강화

- (여행 평가 시스템 구축) 코로나19 위기상황을 기회로 만들기 위해 관광통역안내사 경력관리시스템 구축 및 서비스 평가 등 지역관광서비스 품질 향상 도모
- (종사원 교육) 마이스·여행업 종사원 역량강화 교육 및 현장 실무수습 지원을 통해 코로나19 이후 여행수요에 맞춤 대응
- (맞춤형 인재발굴) 관광 정보통신기술 인력('20년 130명) 및 신중년 인력양성(180명) 확대를 국내시장 회복 시 필요한 인재 발굴
- (지역혁신창업가 발굴) 지역가치를 새롭게 창출하여 국내 관광 수요를 충족할 수 있는 지역혁신창업가(로컬크리에이터\*) 집중 육성('20. 140개)
- (문화관광해설사) 문화관광해설사의 역량 및 서비스품질 제고를 위해 보수교육\* 및 모바일 평가, 후기 등 환류\*\* 강화

#### 4. 향후 계획

가. 관계부처와 협업을 통해 주요 과제 조속히 추진하되, 시기는 검토

- 재정, 법제 등이 수반되는 사안은 관계부처와 긴밀하게 협의하여 조속하게 추진
- 다만 코로나19 확산 위험이 늘 상존하고 있는만큼, 여행 프로그램·행사 개최 시 코로나19 상황 면밀하게 분석 후 일정 수립

나. 국민체감 위한 홍보 강화

- 다양한 할인 프로그램 및 여행상품 판매 등 세부과제가 시행될 때마다 적극적인 홍보를 통해 국민들이 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 지원