

전략연구 2017-31

충남 관광수용태세 실태와 개선방안

이인배

충남연구원 수석연구위원

김경태

충남연구원 책임연구원

권미정

충남연구원 연구원

연구 요약

1. 연구의 배경과 목적

2010년 이후 최근 5년 간 국내여행경험률이 6.3%가 증가한 것으로 나타났으며 해외에서 국내로 방문하는 인바운드 관광시장은 2001년부터 2016년 까지 연평균 약 8.1%씩 성장하였고 2009년 이후에 성장률이 급속도로 증가하였다.

증가하는 국내외 관광객을 수용하기 위하여 국내 관광산업의 새로운 도약과 관광객 유치 경쟁력 강화 방안 마련이 필요하다. 뿐만 아니라 외래 관광객 1,700만 명 시대에 맞는 관광 수용태세 구축이 요구되는 시기이다. 중앙정부에서는 국내외 관광시장의 다변화에 따라 관광 수용태세를 개선하기 위하여 다양한 사업을 실시하고 있다. 충남에는 1,200만명의 국내외 관광객이 방문을 하나 관광수용태세는 아직까지 미흡한 실정이며, 대산항 대중국여객선 취항 등 충남 관광환경 변화에 맞는 수용태세 구축이 필요하다.

따라서 본 연구에서는 충남의 관광수용태세를 진단하여 개선해야 할 정책적 추진과제를 도출하고, 충남을 방문하는 국내외 관광객들에 대한 만족도를 제고하여 지역관광산업을 활성화 할 수 있는 방안을 마련코자 한다. 세부적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 국내의 중앙정부와 타 지방자치단체 등의 관광수용태세 정책동향과 추진사업을 분석하여 충남의 관광수용태세의 부족한 분야를 종합적으로 과제를 찾고자 한다.

둘째, 충남의 관광수용태세 평가요인을 제시하고, 충남의 관광수용태세실태를 평가 분야별로 설문조사로 분석하여 정책적인 추진과제를 도출한다.

셋째, 도출된 과제를 바탕으로 충남 관광수용태세 개선방향의 제시와 관광정책으로 추진할 수 있는 시범시책을 제안하여 충남도와 시·군의 관광수용태세 구축을 위한 시책사업의 정책 자료로 활용코자 한다.

2. 주요 연구내용

1) 관광수용태세 관련 이론 고찰과 정책동향의 시사점

(1) 이론고찰의 시사점

① 관광수용태세에 대한 종합적 진단과 과제의 도출을 통한 대응 필요

관광수용태세는 국가단위와 지역단위뿐만 아니라 민간 등의 전 분야에서 관광객을 대상으로 하고 있다. 뿐만 아니라 앞에서 설명된 한국관광공사의 지자체 관광수용태세 진단모델에서의 평가 핵심지표에서 살펴볼 수 있는 바와 같이 인적자원(기반인력, 종사자, 공무원, 주민), 지적 자원(매력도, 특산음식, 특산품, 지적성과), 하부구조 및 기반시설(교통, 숙박, 안내, 안전, 음식점, 쇼핑, 편의시설, 인공자원), 지자체 거버넌스(예산, 관광육성정책, 정책실행력), 관광성과(방문객수, 성장률) 등 5대 분야 등 종합적인 시각에서 접근을 하고 있다.

따라서 국가나 지역차원에서 관광수용태세를 구축하기 위해서는 우선적으로 종합적인 진단과 과제를 도출하여, 이에 대한 대응전략과 사업방향을 마련해야 한다.

② 공공과 민간, 서비스 영역 등 부문별 관광수용태세의 실태분석과 대책마련

본 연구의 대상범위로 제시된 바와 같이 관광수용태세는 부문별로 공공부문으로 공공교통, 관광정보, 공공관광시설, 관광안내소 등이 있고, 민간부문은 숙박, 음식점, 판매시설(쇼핑), 민간관광시설 등이 있으며, 환대서비스는 친절, 물가 등으로 구분하고 있다.

따라서 국가나 지역, 관광지에서의 관광수용태세를 진단하여 개선하기 위해서는 앞의 3가지 영역별로 각각 부문에 대한 실태분석을 통하여 과제를 도출하고, 개선방안을 마련해야 현장에 적합한 해결대책을 마련할 수 있을 것이다.

③ 관광지(역)와 관광객 유형에 적합한 관광수용태세 대응

그 동안 국내에서 관광수용태세에 대한 연구는 국가차원과 관광도시(지역), 관광지를 대상

으로 하여 학자들과 지자체를 비롯한 한국관광공사, 한국문화관광연구원 등 관광관련 기관에서 이루어졌다. 그리고 관광객도 내국인 대상과 외국인 관광객들 대상으로 하여 구분하여 관광수용태세에 대한 연구가 이루어진 것으로 나타나고 있다.

이처럼 관광수용태세에 대한 실태분석과 개선에 대한 대책과 세부적 사업추진을 위해서는 국가 또는 도시(지역)뿐만 아니라 내외국인의 관광객 유형에 적합한 관광수용태세를 구축할 수 있도록 하는 노력이 필요하다.

④ 지역에 적합한 관광수용태세 구성요소를 고려한 대응태세 마련

지금까지 관광수용태세에 대한 학술 및 정책연구에서는 수용태세를 평가하거나 진단하기 위한 구성요소나 지표가 매우 다양하였다고 볼 수 있다. 관광수용태세의 구성요소가 포괄적인 부문에서부터, 세부적인 부분까지 구성요소가 이루어졌는데 이러한 평가지표들은 지역에 적합하도록 유형화를 할 필요가 있다.

따라서 우선적으로 관광도시에 적합한 수용태세의 지표 또는 구성요소를 공통요소와 개별요소로 구분하면서, 공공부문과 민간부문, 환대서비스 부문으로 구분하여 평가하고, 여기에서 진단된 과제에 대한 해결대안을 모색하는 방안을 마련해야 할 것이다.

⑤ 이원화된 중앙정부와 지방정부 관광수용태세 평가의 연계성 강화

현재까지의 관광수용태세에 대한 평가와 개선시책에 대한 연구는 중앙정부는 한국문화관광연구원과 한국관광공사, 학자 등을 통하여 부정기적으로 필요한 시점에 필요한 평가지역과 관광객을 대상으로 평가와 정책도입을 추진하였다. 또한 지방정부 역시 자체적으로 지역의 학자와 관광학회 및 연구기관을 통하여 평가지표를 선정하여 진단과 시책을 추진하였다.

이러한 이원화된 관광수용태세의 평가는 단기적인 효과는 있을지 몰라도 국가와 지역차원에서 중장기적이면서 체계적인 관광수용태세의 개선에 대한 큰 효과는 가져오지 못하였다고 볼 수 있다. 그러므로 이러한 이원화된 중앙 및 지방정부의 관광수용태세의 평가는 일시적으로 연계성을 갖도록 진단평가와 개선대책을 마련하고, 추진사업을 실행해야 할 것이다.

(2) 중앙정부와 지방정부 정책검토의 시사점

① 일시적 국가 대규모행사 개최 전 관광수용태세 평가와 대응사업의 개선

지금까지는 중앙정부나 지방정부 모두가 관광수용태세에 대한 진단과 개선사업은 지역의 관광산업의 육성을 목표로 하기 보다는 국가적으로나 지역적인 대규모 행사가 개최될 때 이에 대응하기 위한 사업으로 추진된 것이 앞의 정책동향과 사업추진 현황의 분석에서 나타나고 있다. 물론, 국가나 지역행사를 위해서는 방문객들을 위한 수용태세를 갖추는 것은 당연하지만, 지역의 관광산업을 발전시키고, 질적인 관광을 기반으로 하는 안정적인 관광도시로 지속 가능한 성장을 위해서는 평상시에 관광수용태세의 평가를 통한 관광객 수용기반구축이 이루어져야 한다.

② 국가와 지역, 관광지로 구분된 관광수용태세의 평가지표와 방법의 개선 필요

국가나 지방자치단체에는 그 필요성에 따라 국가 전체와 지역도시, 관광지 등에 따라서 관광수용태세의 평가지표를 선정하고, 이를 바탕으로 과제를 찾아 개선방안을 마련하는 정책이나 시책사업으로 추진되었다.

이는 각각의 사업주체와 필요성에 따라 추진된 것이지만 관광수용태세의 선진화를 위해서는 표준화나 규격화 등에 의한 평가지표의 선정과 평가대상 및 평가방법도 이제는 개선이 필요하다고 볼 수 있다.

③ 국가차원의 관광수용태세의 평가와 개선사업을 지방과 연계 확산 추진

그 동안 국가의 관광산업을 활성화시키기 위하여 외국인 관광객을 유치하기 위한 관광수용태세의 진단과 활성화 방안을 마련하거나 지역의 기초 지방자치단체의 시범 대상 시·군을 선정하여 관광수용태세 개선사업을 실시해 왔다.

이러한 사업들은 각각이 개별적으로 평가와 개선사업을 추진하기 보다는 국가차원과 지방차원의 관광수용태세 평가와 개선사업의 체계적으로 전달되고 파급될 수 있도록 국가관광진흥계획 수립이나 각 시도 권역별 관광개발계획 수립시 관광수용태세 평가와 개선시책을 마련하여 실행토록 하여 전국적으로 확산이 될 수 있도록 해야 할 것이다.

④ 국가와 지방의 우수한 관광수용태세 대상에 대한 인센티브제 실시 추진

국가와 지방자치단체에서 관광수용태세 평가 후 다양한 사업을 추진하면서 사업이 우수하기 실행된 지방자치단체나 관광지에 대해서는 인센티브를 제공하거나 관광품질인증제를 통하여 사업추진의 성과를 홍보하고 지속화되도록 해야 한다.

문화체육관광부에서 추진 중인 올해의 관광도시와 같이 관광진흥을 통한 지방 관광도시의 육성도 필요하지만 기본적인 관광수용태세를 구축하여 관광객들을 수용할 수 있는 우수한 관광수용태세 기반구축도시 선정을 통한 ‘베스트 관광도시 인센티브제’를 실시토록 해야 한다.

⑤ 선진화된 관광수용태세를 위한 관광시책과 시범사업의 강화 필요

국가와 지방자치단체에서 관광객들이 편리하고 즐겁게 다양한 여행활동을 도모하기 위해서는 선진화된 관광수용태세의 구축이 수반되어야 한다. 이러한 사례는 이미 해외 선진국의 여러 관광도시에서도 찾아볼 수 있다.

따라서 국내에서도 관광도시를 지향하는 시군이나 시도를 대상으로 관광수용태세에 대한 평가지표와 개선시책을 포함하는 시범사업을 발굴하여, 현재의 올해의 관광도시 사업과 마찬가지로 국가와 지방자치단체가 함께 추진할 필요가 있다.

(3) 관광수용태세 관련 평가 정책 및 동향 시사점

① 국가 및 지방의 관광수용태세 평가와 개선사업의 전국 일시적 시행

그 동안에 국가와 지방자치단체에서 각각 개별적으로 추진해 왔던 관광수용태세 평가와 개선사업을 정부 관광정책 차원에서 전국적으로 일시에 시행할 수 있도록 한다. 이를 위해서는 기존에 추진하고 있는 법정계획인 시·도 권역별 관광개발계획의 관광지 개발평가와 관련하여 시도 지역의 관광수용태세 평가와 개선을 포함토록 하는 것이다.

② 일회성과 단기간 형태의 관광수용태세 점검에 대한 정례화 필요

중앙과 지방자치단체에서 부정기적으로 필요한 시기에 추진했던 일회성의 단기간 관광수용태세 사업을 정례화하여 법정계획이 포함하여 5년이 1회씩 수용태세 평가와 개선사업을 추진토록 한다.

중앙정부에서는 5년 동안 수립해 놓은 각 지방자치단체의 관광수용태세 개선사업을 매년 시범사업으로 공모를 통하여 선정하고, 선정된 도시에 관광수용태세 개선사업을 1년마다 정기적으로 실시하여 정례화 하도록 한다.

③ 중앙 및 지방정부의 관광수용태세 평가지표의 대상사업 범위 등 지침 마련

앞의 제언처럼 국가와 지방자치단체가 전국적으로 일시에 관광수용태세를 평가하고 개선사업을 추진하기 위한 시범사업 대상지역을 선정하기 위해서는 국가의 관광수용태세 구축방향에 연계성을 가지는 지방자치단체 관광수용태세 평가지표의 유형화와 대상사업의 범위를 선정하는 지침을 마련해야 한다.

이를 위해서는 한국문화관광연구원의 연구결과와 한국관광공사의 관광수용태세 사업 추진의 경험을 바탕으로 국가차원의 지방자치단체 관광수용태세 구축모델을 전국의 시도연구원과 공동으로 연구하여 사업추진계획을 수립할 필요가 있다.

④ 내국인과 외국인 관광객의 수요를 반영한 관광수용태세 사업 추진

국가나 지역의 관광수용태세는 그 지역을 방문하는 관광수요에 따라서 갖추어야 한다. 특히, 관광객을 수용하는 대상은 내국인과 외국인에 관광객의 유형에 따라서 수용태세의 구성요인이 차이가 있을 수 있다.

따라서 중앙정부와 지방자치단체에서 내외국인에 대한 관광수용태세는 차이가 있을 수 없지만 공통적으로 갖추어야 할 관광수용태세의 구성요인과 내외국인 관광객을 수용할 수 있는 수요는 국가별로 또는 다양한 관광행태별로 다르기 때문에 지방자치단체에 따라서는 외국인 관광 국가별로 이들의 관광수요를 반영한 관광수용태세를 갖추어야 한다.

⑤ 공공과 민간, 환대서비스 등 부문별 역할분담을 통한 세부사업의 실행

모든 관광수용태세는 우리의 일상생활과 연관되기 때문에 공공과 민간부문 등이 해당되며, 특히, 관광산업은 서비스 산업으로써 환대서비스가 중요한 역할을 차지하고 있으므로 이들의 역할분담을 통한 평가와 사업추진이 필요하다.

따라서 관광객의 방문과 관련한 관광교통 및 안내 등의 공공부문과 숙박과 음식점, 쇼핑 등의 민간부문뿐만 아니라 지역주민과 관광종사자의 친절서비스 등은 관광수용태세를 갖추기 위하여 세부적인 사업으로 추진해야할 중요한 요인이다.

2) 충남 관광수용태세 실태와 개선과제

(1) 충남 관광수용태세 실태분석의 시사점

① 공공부문

- 공공교통을 통한 관광객 이동의 편의성 제고에 노력 필요

충남 공공교통의 현황분석에서는 시내버스와 농어촌버스, 시외버스, 고속버스, 마을버스, 택시 등 관광객 이동을 위한 교통수단을 분석하였는데, 이들 교통수단은 대부분 지역주민들의 이동을 위한 교통수단 중심으로 관광객을 위한 대중교통수단은 매우 부족한 것으로 나타났다. 특히, 타 시도의 기초지방자치단체에서는 일부 도시에서 관광택시 제도를 도입해서 관광객들의 이동과 해설안내 등의 편의를 제공하고 있으나 충남은 아직 이러한 대중교통의 관광수용태세는 구축되지 않은 것으로 나타났다.

다만, 충남의 10개 시·군에서 시티투어버스 운영을 통하여 각 시·군을 방문하는 관광객들에게 관광교통서비스를 제공하고 있으며 철도교통 측면에서는 서해금빛열차와 공주고속철도역의 개통으로 철도여행상품이 시티투어와 연계하여 운영되고 있는 것으로 나타났다. 이러한 공공교통의 현황을 분석해 볼 때 대중교통보다는 자가용과 단체관광버스 중심의 관광교통 이용체계에서 버스, 철도 등의 대중교통으로의 이동 편의성 제고할 수 있는 공공교통 편의성 확대에 노력해야 함을 시사해주고 있다.

- 디지털관광안내 기능의 확충과 운영의 활성화

충남의 관광안내소는 계룡시와 청양군을 제외한 13개 시군에서 운영되고 있으며, 관광안내소에는 각 지역의 대표 관광지를 중심으로 문화관광해설사들을 운영하고 있다. 그러나 관광객의 해설서비스에 대한 만족도가 낮게 나타남에 따라 해설 인력의 부족과 안내소 해설시스템의 운영의 전문화가 필요함을 알 수 있다. 또한 관광안내소에는 다양한 관광정보와 안내 등을 제공하면서, 충남도와 각 시군의 홈페이지를 통한 디지털 관광안내기능의 확충이 필요하고, 나아가 휴대폰을 통한 관광정보의 제공기능도 강화하여 관광안내소의 운영을 활성화를 위한 다양한 노력이 필요하다.

② 민간부문

- 숙박시설의 다양화와 고급형 및 차별화된 숙박기반 확충

충남에는 2016년 기준 관광호텔이 18개소가 운영되고 있는데 이들은 천안시와 아산시, 공주시와 보령시에 집중되어 있으며, 3성급 이상의 고급호텔은 없어 럭셔리 관광객의 유치가 어려운 실정이다. 또한 이를 타깃으로 유치할 수 있는 고급형의 숙박시설 및 이를 지원할 수 있는 연회장과 음식점 등도 함께 확충해야 하는 실정이다. 더불어, 최근에는 개별관광(FIT)을 통한 공정관광과 소규모 단체 및 가족단위 여행의 증가에 따른 중저가의 차별화된 숙박시설과 공간(오토캠핑장 등) 등의 기반 확충도 요구되고 있다.

- 국내외 관광객의 수요에 적합한 식당과 식음료시설의 운영 필요

충남의 식당과 식음료시설은 관광식당업 38개소와 외국인편의식당업 58개소 등이 지정되어 운영되고 있으나 국내외 관광객들의 유치가 실질적으로 어려운 실정이며, 관광객에 집중하여 이용하기 보다는 관광객과 지역주민들이 혼용하고 있는 실정이다. 또한 일반 식당들과 농가맛집 등에도 구전이나 인터넷 정보를 통하여 관광객들이 방문을 하고 있다.

따라서 이러한 관광식당업들과 일반식당 및 농가맛집 등에 내외국인 관광객을 유치하기 위해서는 음식의 질 및 위생, 서비스 관리를 기반으로 한 수용태세를 갖추고, 이들 식당에 대한 정보를 제공과 품질서비스관리가 될 수 있는 제도와 사업을 추진해야 한다.

- 민간관광시설과 기타시설에 대한 다양화와 운영관리의 전문화

충남에서 민간관광시설은 유원시설업과 자동차대여, 골프장, 눈썰매장 등이 등록되어 운영되고 있고, 기타시설로는 여행업체와 관광농원 등 농어촌관광, 레일바이크 및 자전거 대여 시설 등이 있다. 이들 시설은 골프장을 제외하고는 수도권과 비교하여 다양성과 운영관리 측면에서 활성화가 되지 못한 실정이다.

민간관광시설은 개별적으로 민간사업체에서 운영관리하는 사업임에도 불구하고 사업장이 영세하고 운영의 전문성이 부족하기 때문에 이들 민간업체들도 사업주와 관광종사원에 대한 인적역량 강화 교육사업을 추진토록 해야 할 것이다.

③ 환대서비스 부문

- 관광안내인력과 지역주민의 환대서비스 인식 개선

충남의 관광객을 위한 환대서비스는 문화관광해설사의 양성교육 및 안내서비스 제공하고 있는데, 157명의 문화관광해설사가 15개 시군의 77개소의 관광지에서 활동을 하고 있다. 반면, 농촌체험관광 및 일반 식당 등을 운영하는 지역주민들은 환대서비스의 교육은 이루어지지 못하고 있다. 따라서 관광산업이 지역의 연고사업으로써 자리잡기 위해서는 현재 양성되어 활동 중인 문화관광해설사에 대한 전문적 교육과 중장년층 세대의 인력양성을 통해 세대교체가 필요하다. 또한 지역주민들의 환대서비스 인식개선을 위한 다양한 교육과 인식 개선사업이 이루어지도록 해야 한다.

- 관광서비스 교육의 강화와 충남 전 시군으로 확산

충남은 최근 외래관광객을 맞이하는 환대지수가 전국 평균이하로 평가되어 관광분야 종사자 환대서비스 역량강화 사업을 추진하고 있다. 이들 사업의 주요 내용은 환대서비스 실천분야 매뉴얼 제작배부와 친절서비스 교육, 환대의식 개선 캠페인, 전문강사의 관광업소 방문 컨설팅, 관광업체 고객만족도 조사 및 개선사업 등을 추진하고 있다.

- 충청남도과 15개 시군이 연계된 관광수용태세 평가시스템 도입 및 운영

충청남도는 단기적으로는 관광수용태세 점검 및 전 도민 관광마인드 개선을 주요 과제로

선정하고 민간주도형의 친절과 청결의식 강화, 관광수용태세 주요 관광지 현장중심의 주기적 점검을 추진방향으로 하여 세부적인 시책과 사업들을 추진하기 위해 노력하고 있다. 또한 장기적으로는 관광수용태세의 선진화를 목표로 관광수용태세 평가시스템을 도입 운영하기 위한 계획을 하고 있다. 그러므로 충남의 관광수용태세 평가시스템 도입사업은 단기적 관제와 연계하여 일부 관광지와 시군이 아닌 전체 15개 대상의 시군과 연계되는 통합적 관광수용태세 평가와 개선사업이 될 수 있도록 해야 한다.

(2) 충남 관광수용태세 설문조사분석의 시사점

① 전반적인 만족도

충남을 방문한 관광객이 관광지에서 느낀 관광수용태세서비스의 전반적인 만족도(3.90점)는 대체적으로 만족한 것으로 나타났다. 관광서비스 항목별 만족도를 살펴보면 관광안내정보 서비스(4.02점), 숙박서비스(3.99점), 교통서비스(3.90점) 등으로 전반적인 만족도 평균 이상의 점수를 나타내었고, 다음으로는 관광편의서비스(3.87점), 음식서비스(3.85점), 쇼핑 및 기념품 서비스(3.77점)로 쇼핑과 기념품 서비스가 가장 낮은 만족도를 보여 이들 분석결과를 바탕으로 한 관광수용태세의 개선과제를 우선적으로 찾아야 한다.

② 공공부문

☐ 공공교통서비스

- 관광지 방문을 위한 대중교통 이용의 편의성과 교통정보 제공의 강화

충남 관광수용태세 설문조사 응답자 중 10%가 대중교통을 이용한 것으로 응답을 하였는데, 이들이 이용한 대중교통의 이용만족도가 낮은 항목은 대중교통 이용편의성(3.45점)과 대중교통 정보제공(3.45점)으로 관광지 방문을 위한 대중교통수단의 확충을 통한 이용편의성 제공과 교통정보의 제공 강화가 필요하였다.

- 주차장 이용의 편의성 제고와 주차안내표지판 확충

자가용이용자의 응답 결과를 살펴보면 도로이용의 편리성과 주차장 서비스, 서해안고속도로 등의 접근성 양호에 따른 도로이용부문에 대체적으로 만족도가 높았으나 주차장 이용의 편리성(3.85점)이 낮은 만족도를 보였다. 따라서 주차장 공간 및 안내표지판 확충, 주차장 빈 공간에 대한 안내시스템을 구축하는 방안도 마련될 필요가 있다.

□ 관광정보서비스

- 관광정보제공의 신뢰성과 정보제공방법의 편리성 제고

충남의 관광지에서 화장실 청결 부문은 3.90점으로 관광객의 만족도가 대체적으로 양호하게 나타났다. 그러나 화장실 이용편리성에 대한 응답이 3.85점으로 상대적으로 낮게 나타나 관광객의 화장실 위치, 규모, 비품 등의 개선이 필요할 것으로 사료된다. 관광정보제공은 모든 항목에서 4.13점에서 4.0점 이상의 만족도를 나타내어 홈페이지 서비스에 대한 응답이 전체적으로 긍정적으로 응답되었으나 구체적인 홈페이지 이용서비스의 만족도 비교에서는 관광정보의 신뢰성(4.0점), 이용관광정보 검색편리성(4.0점)을 차지하여 관광정보제공의 신뢰성 제고와 제공방법의 다양화에 보완이 필요하다.

- 관광안내소 직원의 전문화와 문화관광해설사의 역량 강화

관광안내소의 서비스에 대해서는 정보 제공처의 다양성(3.96점)과 정보제공 자료의 이용 편의성(3.98점) 등으로 비교적 높은 만족도를 나타냈다. 그러나 앞의 관광수용태세 분석에서 나타난 결과와 관련하여 분석하면, 관광안내소에 직원으로 문화관광해설사들이 근무를 하고 있기 때문에 관광객의 정보만족도를 높이기 위하여 이들에 대한 전문화와 역량강화가 필요하다고 볼 수 있다.

- 관광안내표지판의 설치장소 개선과 가독성 제고

관광안내표지판에 대한 전체적인 이용편리의 만족도(4.02점)는 높았으나 관광안내표지판의 위치 적절성에 대한 만족도(3.95점)가 타 항목에 비해 낮게 나타났다. 이에 따라 공공교통과 연계하여 교통통행이 많은 곳을 중심으로 관광안내표지판을 확충을 통해 안내판의 가독성을 높여 잘 볼 수 있도록 해야 한다.

☐ 공공관광기반시설

- 화장실의 이용편리성 개선이 필요

충남의 관광지 화장실 이용서비스는 청결성(3.90점)에서 만족도가 대체적으로 양호하였으나 화장실 이용편리성(3.85점)이 상대적으로 낮게 나타나 관광객의 화장실 위치, 규모, 비품 등의 개선이 필요하였다.

- 종사자의 친절도와 휴게공간의 규모 및 위치에 대한 개선이 필요

관광지내 매점, 휴게공간, 안내표지판, 장애인 편의시설, ATM 기기 등 편의시설의 전반적인 만족도(3.89점)는 비교적 긍정적인 응답을 하였으나 매점 대기시간 및 종사자 친절도와 휴게공간 규모 및 부대시설 위치(3.80점)는 상대적으로 만족도가 낮게 나타났는데 이는 하절기 휴가철에 관광객이 집중되어 나타난 현상으로 사료되며, 이에 따라 종사자의 친절도와 휴게공간의 규모 및 위치에 대한 개선이 필요한 것으로 나타났다.

☐ 관광안내서비스 : 관광안내원의 친절 및 전문성과 접근 편리성 제고

관광안내서비스에 대한 만족도(4.03점)는 높은 반면, 안내원의 친절성, 관광안내소의 접근 편리성(3.99점) 등은 상대적으로 만족도가 낮게 나타나고 있는데 이는 기존에 관광안내소에서 길안내 정도의 단순한 정보제공이 이루어짐에 따라 이에 대한 만족도가 낮았을 것으로 사료된다. 이에 따라 관광안내소 직원의 전문화와 관광객들이 보다 편리하게 관광안내를 받을 수 있는 시스템을 구축하고 기존의 문화관광해설사 고령화에 따른 문화관광해설사의 역량강화 사업 등이 추진되어야 한다.

③ 민간부문

☐ 숙박서비스 : 숙박서비스 인력에 대한 교육과 바가지요금 개선

숙박서비스에 대한 전반적인 만족도(3.99점)는 대체적으로 만족한 것으로 나타났으나 객실 규모 비품제공 및 비치수준(4.02점), 위생 및 청결(4.01점) 항목과 비교하여 만족도가 낮았으며,

이는 숙박서비스 중 인력 측면에 대한 항목인 예약료서비스 및 종사자 복장, 대응태도(3.98점)가 타 항목에 비해 만족도가 낮았기 때문이다. 이를 통해 숙박서비스의 접점에 있는 인력에 대한 서비스 교육 등을 통해 개선되어야 함을 시사해주고 있다. 또한 또한 휴가철 바가지요금에 대한 불만을 해소하기 위한 제도의 마련도 필요하다.

☐ 식음료 서비스 : 식음료서비스 인력의 교육 및 인식개선

식음료 서비스의 전반적인 만족도(3.86점)는 대체로 만족하였고, 세부평가 항목별로는 차량 이용시 주차서비스 제공(3.98점)의 만족도가 높은 반면 청결성, 홀서빙 직원복장 및 접객 태도(3.86점)는 낮은 만족도로 응답되었다.

이는 휴가철 특성상 비싼 음식가격 및 음식품질, 위생관리 상태 불량 등으로 인하여 만족도가 낮게 나타난 것으로, 이를 개선하기 위해서는 음식과 식음료에 관련한 서비스 인력에 대한 교육 및 인식변화를 통한 개선방안의 마련이 필요하다.

☐ 쇼핑서비스 : 충남 특색 기념품 개발과 적정가격의 상품화 필요

쇼핑 및 기념품을 이용한 경험이 있는 관광객들이 기념품점을 이용한 쇼핑서비스에 대한 만족도는 판매직원의 복장 및 접객 태도(3.89점)가 가장 높았으며, 제품다양성 및 독창성 친절도에 대한 만족도(3.76점), 가격적정성(3.71점) 등으로 나타났다.

이는 충남의 관광기념품의 특성상 유사한 기념품들이 많기 때문에 제품의 다양성 및 독창성 측면에서 만족도가 낮게 나타난 것으로 관광기념품의 소비 증대를 위하여 지역의 특색을 반영한 기념품을 개발하고 상품화가 필요하다.

④ 환대서비스 부문

☐ 주민친절도 : 충남만의 환대서비스 정(情)브랜드 개발 추진

지역주민의 태도의 만족도 조사 결과 25% 정도가 부정적인 인식을 가지고 있음에 따라 관광객을 위한 주민들의 환대서비스의 개선이 필요한 것으로 나타났다. 지역주민의 참여와

긍정적인 태도는 관광객들에게 긍정적인 인상을 심어주기 때문에 지역주민의 환대서비스에 대한 교육 및 지속적인 관리가 필요하다. 특히, 충남만의 환대서비스 브랜드 개발을 통해 충남만의 정(情)을 느끼고 다시 찾고 싶은 관광지로 발전시켜야 한다.

□ 도시미관 및 청결도 : 청결캠페인을 통한 관광도시 환경정비 개선

도시의 미관 및 청결도 등에 대한 전반적 만족도(3.86점)로 대체적으로 만족한다고 응답되었고, 각 항목별로 살펴보면 도시 청결도(3.80점), 도시미관에 대한 만족도(3.90점)에서는 청결도에 대한 만족도가 상대적으로 낮게 나타났다.

관광지는 편의시설, 숙박, 음식점 등에서 시설뿐만 아니라 청결이 우선시되기 때문에 관광도시로 발전하기 위한 도시는 청결캠페인 등을 통해 관광지를 깨끗하게 할 수 있는 방안이 필요하다.

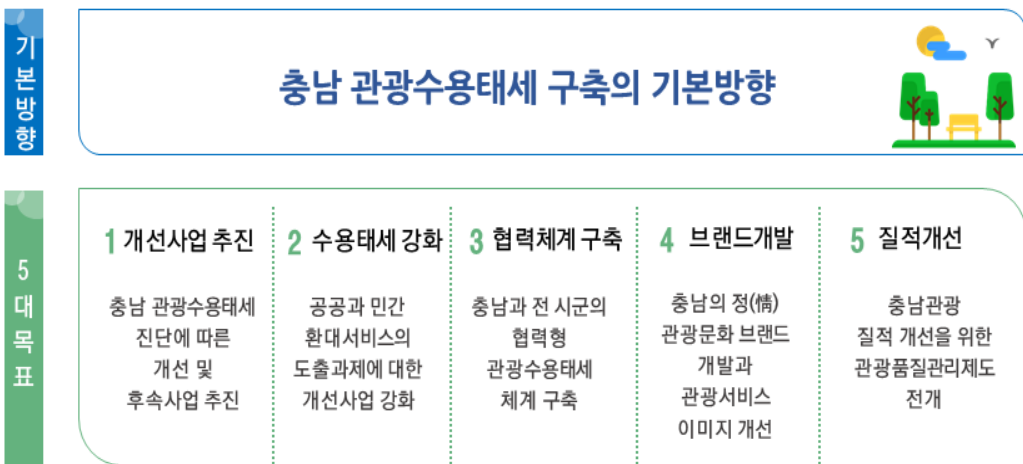
3) 충남 관광수용태세 개선방안

(1) 기본방향

관광수용태세의 관련 이론고찰과 정책동향분석, 충남의 관광수용태세의 부문별 실태분석, 충남 시군의 관광환대서비스에 대한 관광객 설문조사 분석의 결과를 토대로 정책과제를 도출하고, 이들 통해 제시할 수 있는 충남 관광수용태세 개선방안의 기본방향은 다음과 같이 살펴볼 수 있다.

- ① 충남 관광수용태세 진단에 따른 개선 및 후속사업의 추진
- ② 공공과 민간, 환대서비스의 도출과제에 대한 개선사업 강화
- ③ 충남과 전 시군의 협력형 관광수용태세 구축체계 구현
- ④ 충남의 정(情)관광문화 브랜드 개발과 관광서비스 이미지 개선
- ⑤ 충남 관광의 질적 개선을 위한 관광품질관리제도 전개

충남 관광수용태세 기본 방향



(2) 충남 관광수용태세의 정책과제

① 충남 관광수용태세 개선을 위한 평가지표의 개발과 개선사업 추진

한국관광공사에서 추진하고 있는 관광수용태세 경쟁력 진단지표(4차원 19속성 62지표) 등 종합적인 지표 등을 활용하여 충청남도과 시·군에 적용할 수 있는 공공과 민간부문, 환대서비스 등에 관련된 평가지표와 진단모델을 개발하여 정기적으로 평가하고, 진단과제를 개선하는 사업으로 추진해야한다.

② 공공과 민간, 환대서비스의 도출과제에 대한 역점사업 강화

충남의 관광수용태세의 실태분석과 충남을 방문한 관광객을 대상으로 한 설문조사 분석을 통하여 공공부문과 민간부문, 환대서비스 부문의 3가지 진단지표를 선정하고 충남도와 15개 시군의 관광수용태세를 5년 또는 2년 주기로 정기적인 진단을 통하여 도출과제를 발굴하며 이에 대한 문제해결을 위하여 역점사업을 단계적 추진이 필요하다.

③ 관광수용태세 개선사업의 추진은 공공과 민간으로 역할분담

충남의 관광수용태세의 개선사업은 사업부문뿐만 아니라 사업추진을 위한 역할 분담 등이 추진을 위하여 필요한데, 환대서비스의 경우 지역주민과 관광업체 종사자가 참여해야 하는 사업이므로 공공과 민간이 각각의 역할분담을 통한 협력사업으로 추진한다.

④ 충남 관광의 질적 개선을 위한 관광서비스관리 시책의 전개

2016년 기준 문화체육관광부는 문화관광산업 경쟁력 강화대책을 마련하고 관광산업의 질적 수준을 양보다는 질적인 향상을 위하여 관광수용태세의 개선 정책에 집중을 하고 있다. 이에 충남의 관광정책 방향도 충남 관광의 질적 개선을 위한 관광서비스관리 시책의 전개하여 광역 지방자치단체의 관광수용태세 구축에 선도 정책을 추진토록 한다.

⑤ 충남 관광서비스 브랜드 개발과 지역주민 및 관광종사자의 인식개선

충남의 관광수용태세를 개선하여 내외국인 관광객이 방문을 유도하기 위해서는 이제는 공급자 주도의 정책에서 벗어나 수요 중심의 주민주도형 관광으로 전환되어야 한다. 또한

관광산업의 질적 발전을 위하여 충남 관광서비스 브랜드를 개발하고, 이를 통하여 정책적인 변화뿐만 아니라 지역주민과 관광종사자들의 인식도 개선이 될 수 있도록 다양한 사업들의 추진이 필요하다.

(3) 충남 관광수용태세 정책과제별 개선방안

① 충남 공공부문 관광수용태세 개선방안

충남 관광수용태세에서 공공부문의 개선방안으로 첫째, 공공교통의 관광이동 다채널화 및 신관광 교통수단 도입으로 충남관광 게이트웨이(Gateway)의 접점을 확대하고 교통 편의성 제고를 도모하며 신교통수단 도입을 통한 적극적인 활용이 이루어져야 한다.

둘째, 관광객에게 제공하는 정보를 위해 새로운 콘텐츠 발굴과 리얼타임 홈페이지 구축 운영으로 충남의 정(情)문화와 미소를 담은 충남관광문화 콘텐츠 발굴 활용 추진, 리얼타임 관광정보 제공과 홈페이지 관리의 강화 등을 추진한다.

셋째, 공공관광시설에 충남형 관광디자인 적용과 전문적 경영성 제고를 위해 지역특성을 반영한 매력적 관광시설의 디자인 적용, 공공관광시설의 전문적 경영모색과 근무 인력 전문성 강화 등을 추진한다.

넷째, 관광안내소 인력 및 문화관광해설사의 전문성 제고로는 관광안내소 확대 및 안내 인력의 전문요원화와 화관광해설사의 보수교육 강화 및 해설인력 확대 등을 추진한다.

다섯째, 로컬관광 서비스 혁신과 충남 관광 협력 네트워크 강화로는 로컬관광 서비스시스템을 민간주도형으로 혁신과 관광업계의 자발적 리더십 강화와 관광단체의 기능과 역할 개선 등을 추진한다.

② 충남 관광수용태세에서 민간부문의 개선방안

충남 관광수용태세에서 민간부문의 개선방안으로는

첫째, 숙박시설의 다양화와 서비스의 차별화 및 숙박업소의 인증제 관리 강화, 신종 숙박업소의 제도화, 한옥테마 숙박시설 확대 및 상품화, 다양한 중저가숙박시설의 확충과 공유민박업에 대한 법적 근거 마련 등이 이루어져야 한다. 그리고 관광호텔의 서비스 차별화 및 숙박시설의 다양화를 위하여 충남내 관광거점도시에 중저가 호텔을 유치하고 모텔의 굿스테이 전환을

지속적으로 유도, 대안 숙박시설의 다양화 등을 추진한다.

둘째, 식당 및 식음료시설의 정보확대와 환대서비스 개선을 위해 충남의 맛 지도 제작 및 홍보체계를 구축하고 미식관광콘텐츠의 관광자원화를 위하여 미슐랭가이드 충남 제작 하여 홍보한다. 또한 충남 관광도시 외국인관광음식점 다국어 메뉴판 제작 지원, 미식관광 콘텐츠 개발 및 관광음식자원화 등을 추진하며, Best & Worst 식당 선정과 환대서비스개선사업으로 가칭 충남 Best&Worst 식당 선정과 스마일 운동 전개와 친절서비스 교육 실시 등을 추진한다.

셋째, 충남의 특색 기념품 개발과 상품화를 위하여 지역특색을 반영한 관광기념품 개발과 상품과 충남 관광기념품과 특산물에 대한 가격표시제 실시 등을 추진한다. 또한 충남 내에 장기적으로 면세점을 유치하거나 기존 아울렛 매장이나 국제여객선터미널에 면세점 기능 도입을 추진한다.

넷째, 환대서비스 강화를 위한 충남관광수용태세 진단사업은 충남 관광수용태세 진단사업 평가모델 개발과 매년 정기 평가 실시와 충남 관광모니터링제 활성화 등을 추진한다. 또한 충남관광 우수업체 지정 및 충남-스마일 캠페인 실시를 위하여 (가칭) 충남관광대상 제도 실시와 충남-관광스마일 친절 서비스 캠페인 등을 전개한다.

③ 충남 관광수용태세에서 환대서비스부문의 개선방안

충남 관광수용태세에서 환대서비스부문의 개선방안으로는

첫째, 충남 관광환대서비스 정책역량 강화를 위하여 관광환대서비스 개선 지원을 위한 조례제정과 관광예산의 증대와 인력 부문의 비중 확대 등이 이루어져야 한다. 그리고 충남 관광환대서비스 전담업무와 전담인력 배치로 관광환대서비스(인력양성 부문) 전담업무를 분담하여 충남관광 인력양성과 서비스 모니터링을 전반적으로 총괄하고, 다양한 환대서비스 사업을 추진한다.

둘째, 충남 관광환대서비스 마케팅 역량강화로 중 충남 관광환대서비스 브랜드 개발은 (情)문화와 미소를 담은 충남의 독특한 관광환대서비스 브랜드인 '충남스마일 혹은 어서 오세요~(가칭)'을 발굴하고 캠페인 실시하고, K-충남 스마일 운동을 전개한다. 또한 충남 서비스가치 개발 및 보급으로 충남 서비스가치를 '와우경험'으로 정의하여 충남 서비스 종사자에게 실천할 수 있는 세부 서비스 가치를 개발하여 보급한다. 나아가 충남 서비스 표준 '서비스의 3단계'를 제정하여 보급하고, 충남 관광서비스 업무증명사 제도 도입,

충남 대학생 홍보단 ‘충남미소대표(가칭)’구성 운영, 충남 환대서비스 실천 분야별 매뉴얼 개발·보급 등의 사업도 선별하여 추진한다.

셋째, 관광환대서비스 고객 유형별(내외국인 환대서비스) 역량강화로 외국인 환대서비스 역량강화를 위한 충남 환대실천 분야별 매뉴얼 제작 배부와 충남 관광종사자 충남 서비스 가치와 충남 서비스 표준 3단계 교육, 관광주간맛이 “환대의식 개선 캠페인”, 전문강사의 관광업소 직접 방문 교육 및 컨설팅, 충남 전도민 관광마인드 제고, 언어권별 관광정보의 다국어 제공 인력양성 등을 선별하여 단계별로 추진한다.

그리고 내국인 환대서비스 역량강화를 위해 「충남 청결지킴이단」 구성 및 운영 활성화와 관광종사자 등 민간주도의 친절 청결의식 강화, 관광수용태세 주요관광지 현장의 주기적 점검과 관광수용태세 평가제도 운영, 충남관광안내통합시스템 구축과 운영 전문 인력 양성, 스마트 관광특구 시범 운영 인력 양성, 소셜미디어 홍보 안내 전문인력 양성, 충남 관광축제 기획자/문화관광해설사의 스토리텔링 역량 강화 등을 단계별로 선별 추진한다.

(4) 충남 관광수용태세 개선시책과 연계한 사업주체별 추진방안

① 중앙정부 차원의 추진사업

중앙정부 차원에서 추진해야할 정책과 시책들로는

첫째, 관광교통과 관광정보, 관광인력 양성&전문성 제고이다. 이들의 세부시책은 공항 및 광역고속망과 연계한 관광교통수단과 관광코스의 개발 및 운영과 국내 주요 관광도시의 육상 및 해상관광택시와 무장애관광교통수단의 도입 및 운행, 관광안내소 인력 및 문화관광해설사의 전문성 제고 등이 있다.

둘째, 숙박·음식 관광기반시설과接客서비스 개선사업이다. 세부시책은 신종 관광숙박업소의 제도화와 차별화된 숙박시설의 다양화와 전국 숙박업소 인증제 관리 강화와 관광호텔의 표지판 정비 등이 있다.

셋째, 환대서비스 인력양성과 전담조직 구성, 매뉴얼 제작 보급사업이다. 추진시책으로는 전국 관광서비스수용태세 평가 및 구축사업 추진과 K-스마일 사업단과 연계한 지방 관광 스마일사업 추진, K-관광서비스 실천 매뉴얼 개발 및 지방도시 관광서비스 표준 3단계 보급과 관광서비스 인증제 실시 추진 등이 있다.

② 충청남도과 시·군 차원의 추진사업

중앙정부에서 추진하는 정책과 연계하여 충청남도과 15개 각 시·군에서 관광수용태세의 영역과 유형 및 부문별로 추진해야할 시책은 첫째, 충남 관광교통 연계 상품화와 관광서비스 및 안내역량의 강화사업이다. 세부시책에는 충남 내외국인 관광관문 조성과 관광루트 개발 운영, 충남의 정(情)과 미소를 담은 백제문화 브랜드 발굴과 활용과 관광마케팅 전개, 충남 관광안내소 확대와 안내인력 및 문화관광해설사의 전문성 강화 등이 있다.

둘째, 민간부문의 숙박·음식 관광기반시설과接客서비스 개선사업이다. 추진시책으로는 관광거점도시 중저가호텔 및 굿스테이 모텔 전환 유도과 공유민박업과 외국인도시민박업 등 대안숙박시설 다양화 사업 추진, 충남 미(味)술래가이드 북 제작 배포 및 음식점 관광환경개선 사업 추진, 충남 관광업체 서비스 컨설팅 및 ‘충남 우수관광 대상’ 제도 실시 등이 있다.

셋째, 환대서비스의 개선을 위한 정책역량 강화 및 부문별 실행 사업 추진이다. 세부시책에는 관광서비스 개선 관련 조례제정과 행정기능 강화와 충남 관광서비스 브랜드 개발과 관광서비스 가치 개발·보급과 인증제 실시, 충남 대학생 홍보단 “충남관광미소대표(가칭)” 구성 및 운영 등이 있다.

③ 민간부문 차원의 추진사업

충남의 관광수용태세를 개선은 관광사업체와 지역관광단체 및 기관 등의 참여가 매우 중요한데 추진해야할 시책으로는 첫째, 공공과 민간 관광수용태세 협력거버넌스 구축과 공동사업 추진이다. 세부추진시책으로는 충남관광협회 및 협의회 등 민간관광단체와 관광수용태세 협력네트워크 사업 추진과 충남 관광숙박과 음식점 수용태세 진단사업 및 ‘충남관광대상’ 시군 지정사업 실시, 충남 관광업체 환대서비스 역량강화 교육과 충남관광 Best 모범업체 선정사업 실시 등이 있다.

둘째, 충남 관광서비스 실천운동 전개와 환대서비스 캠페인 전개이다. 추진시책으로는 충남 환대서비스 표준 3단계 교육 및 충남 관광서비스 인증제 실시와 충남 관광도시 청결지킴이단 구성 및 운영과 관광업체 친절운동 릴레이캠페인 추진 등이 있다.

(5) 충남과 시·군의 우선 추진시책

① 충남 관광수용태세 진단 및 컨설팅 사업

충남 관광수용태세 진단 및 컨설팅 사업으로는 충남도내 시군 관광수용태세 진단과 개선과제 조사와 충남 관광수용태세 컨설팅 지원사업 추진 등이다.

② 충남 관광협력거버넌스 구축사업과 연계한 개선사업 추진

충남 관광협력거버넌스 구축사업과 연계한 개선사업은 2017년 충남관광포럼 개최를 지속적으로 확대 발전시키고 충남 관광수용태세 개선 캠페인과 교육사업을 추진한다.

③ 충남 관광수용태세 개선을 위한 정책토론회 및 경연대회 개최

충남 관광수용태세 개선을 위한 정책토론회 및 경연대회로 2017년에 개최한 충남관광수용태세 개선을 위한 정책토론회를 정기적으로 개최하고, 관광수용태세 시·군 개선결과에 따른 경연대회를 정책토론회와 연계하여 개최한다.

④ 충남 관광모니터링 육성사업 및 발표대회

충남 관광모니터링 육성사업 및 발표대회는 충남 관광모니터링 육성사업을 지속사업으로 추진하고, 충남 관광모니터링 육성사업 발표대회를 개최하여 모니터링 결과를 공유하고 확산토록 한다.

3. 결론 및 향후 과제

본 연구는 충남의 관광수용태세 실태와 개선방안에 대한 연구를 수행함에 있어서 관광수용태세의 실태와 설문조사 분석을 15개 시·군의 통계 및 정책자료를 분석하고, 이를 바탕으로 15개 시·군의 방문 관광객을 대상으로 설문조사와 분석을 통하여 연구에 대한 객관성을 높여야 하였다. 하지만 해안관광도시인 보령시와 내륙관광도시인 부여군의 방문객만을 조사분석하여 심층 분석이 이루어지지 못하고 있기 때문에 충남 전 시·군에 대한 깊이 있는 추가적인 조사연구가 필요하다.

목 차

제1장 서 론

1. 연구 배경 및 목적	1
1) 연구 배경과 필요성	1
2) 연구 목적	5
2. 연구범위 및 방법	6
1) 연구범위	6
2) 연구방법	7
3. 연구 접근개념과 연구 흐름도	9
4. 선행연구와 차별성	10

제2장 관광수용태세 관련 이론 고찰과 정책동향

1. 관광수용태세 개념과 유형화	11
1) 관광수용태세의 개념	11
2) 관광수용태세의 성격과 특성	12
3) 관광수용태세의 구성요소	14
2. 관광수용태세 관련 선행연구	19
1) 관광수용태세 관련 학술연구	19
2) 중앙정부의 관광수용태세 관련 연구	19
3) 광역 지방자치단체 관광수용태세 관련 사례	23
4) 관광수용태세 관련 연구대상	25
3. 관광수용태세 관련 사업주체별 세부추진 사례	26
1) 중앙정부 차원의 관광수용태세 사업 추진 : 한국관광공사	26
2) 지방자치단체 차원의 관광수용태세 정책 추진 현황	30
4. 이론고찰과 정책·사례분석의 시사점	33

1) 이론고찰의 시사점	33
2) 중앙정부와 지방정부 정책검토의 시사점	35
3) 관광수용태세 관련 평가 정책 및 동향 시사점	36

제3장 충남 관광수용태세 실태와 개선과제

1. 충남 관광수용태세 분석 구조	39
1) 분석의 틀	39
2) 충남 관광수용태세 분석 방법	40
2. 충남 관광수용태세 부문별 실태분석	41
1) 공공부문 수용태세 분석	41
2) 민간 관광수용태세 분석	46
3) 환대 서비스 수용태세 분석	53
3. 충남 관광환대서비스 설문조사 분석	60
1) 조사 분석의 개요	60
2) 공공관광수용태세 부문	63
3) 민간관광수용태세 부문	72
4) 환대서비스 부문	78
5) 전반적 만족도	80
6) 종합정리 및 시사점	81
4. 종합분석 및 활용과제의 도출	83
1) 충남 관광수용태세 실태분석의 시사점	83
2) 충남 관광수용태세 설문조사분석의 시사점	86

제4장 충남 관광수용태세 개선방안

1. 접근 틀과 기본방향	91
1) 접근 틀	91
2) 기본방향	92
2. 충남 관광수용태세 개선 정책과제	93

1) 충남 관광수용태세 개선을 위한 평가지표의 개발과 개선사업 추진	93
2) 공공과 민간, 환대서비스의 도출과제에 대한 역점사업 강화	94
3) 관광수용태세 개선사업의 추진은 공공과 민간으로 역할분담	96
4) 충남 관광의 질적 개선을 위한 관광서비스관리 시책의 전개	96
5) 충남 관광서비스 브랜드 개발과 지역주민 및 관광종사자의 인식개선	97
3. 충남 관광수용태세 정책과제별 개선방안	98
1) 충남 공공부문 관광수용태세 개선방안	98
2) 충남 민간부문 관광수용태세 개선방안	102
3) 충남 환대서비스부문 관광수용태세 개선방안	106
4. 충남 관광수용태세 개선시책과 연계한 사업주체별 추진방안	119
1) 중앙정부 차원의 추진사업	119
2) 충청남도과 시·군 차원의 추진사업	121
3) 민간부문 차원의 추진사업	125
5. 충남과 시·군의 우선추진시책	127
1) 충남 관광수용태세 진단 및 컨설팅 사업	127
2) 충남 관광협력거버넌스 구축사업과 연계한 개선사업 추진	128
3) 충남 관광수용태세 개선을 위한 정책토론회 및 경연대회 개최	130
4) 충남 관광모니터링 육성사업 및 발표대회 개최	131

제5장 결론 및 정책제언

1. 요약 및 정책제언	133
1) 요약 및 종합정리	133
2) 정책제언	137
2. 향후 연구과제	143

참고 문헌	144
-------------	-----

부 록	145
--------------	-----

표 목 차

[표 1] 선행연구와의 차별성	10
[표 2] 관광수용태세의 구성요소	16
[표 3] 국내 관광지 수용태세 평가분야와 내용	22
[표 4] 강원도 관광객 수용태세 평가내용	23
[표 5] 전라남도 관광수용태세 평가지표	24
[표 6] 관광수용태세 연구대상	25
[표 7] 한국관광공사 관광수용태세 추진사업	26
[표 8] 국내 관광지 수용태세 국민 만족도 분석	29
[표 9] 지역별 관광지 수용태세 국민 만족도 분석	29
[표 10] 지자체별 관광수용태세 개선 관련 정책추진 현황	32
[표 11] 분석의 틀	39
[표 12] 충남 관광수용태세 분석방법	40
[표 13] 충남 공공교통 현황	41
[표 14] 충남 관광안내소 현황(2017년)	44
[표 15] 관광안내소 운영 인력 현황	45
[표 16] 충남 관광호텔 현황	46
[표 17] 충남 가족호텔 현황	47
[표 18] 충남 휴양콘도미니엄 현황	47
[표 19] 관광펜션업 등록 현황	48
[표 20] 충남 일반숙박시설(2013년 기준)	48
[표 21] 충남 한옥체험업 현황	48
[표 22] 충남 관광식당업 현황	49
[표 23] 충남 외국인 편의 식당업 현황	49
[표 24] 충남 유원시설업 전체 현황	50
[표 25] 충남 민간 기타시설 현황	50
[표 26] 충남 여행업체 현황	51
[표 27] 충남 민간 기타시설 현황	52

[표 28] 충남 문화관광해설사 양성 현황(2016년)	53
[표 29] 충남 문화관광해설사 관광지별 활동 현황(2016년)	54
[표 30] 충남 관광수용태세 관련 단기 정책 추진과제와 시책	58
[표 31] 충남 관광수용태세 관련 장기정책 추진과제와 시책	59
[표 32] 설문문항 구성	60
[표 33] 응답자 인구통계적 특성	61
[표 34] 거주지별 방문지 교차분석 결과	62
[표 35] 이용교통수단 지역별 교차분석 결과	63
[표 36] 대중교통 지역별 만족도 비교	64
[표 37] 도로이용편리성(자가용) 지역별 교차분석 결과	64
[표 38] 주차장서비스 지역별 만족도 비교	65
[표 39] 홈페이지 검색경험 지역별 교차분석 결과	66
[표 40] 홈페이지 서비스 지역별 만족도 비교	66
[표 41] 관광안내정보지역별 만족도 비교	67
[표 42] 안내표지판 지역별 만족도 비교	68
[표 43] 화장실서비스 지역별 만족도 비교	69
[표 44] 편의시설서비스 지역별 만족도 비교	70
[표 45] 관광안내소 지역별 만족도 비교	71
[표 46] 숙박경험 지역별 교차분석 결과	72
[표 47] 숙박서비스 지역별 만족도 비교	73
[표 48] 식당이용경험 지역별 교차분석 결과	74
[표 49] 음식서비스 지역별 만족도 비교	75
[표 50] 기념품점 이용경험 지역별 교차분석 결과	76
[표 51] 쇼핑서비스 지역별 만족도 비교	77
[표 52] 지역주민의 전반적인 대응태도 지역별 교차분석 결과	78
[표 53] 도시미관 및 청결 지역별 만족도 비교	79
[표 54] 관광서비스 지역별 만족도 비교	80
[표 55] 공공부문 수용태세 만족도 비교	81
[표 56] 민간부문 수용태세 만족도	82
[표 57] 환대서비스 수용태세 만족도	83
[표 58] 공공과 민간, 환대서비스의 진단 도출과제	95

그림 목 차

[그림 1] 외래관광객 입국자수 추이	2
[그림 2] 외래관광객 국가별 입국자수 추이	3
[그림 3] 한국여행시 방문 지역(17개 시도)	5
[그림 4] 분야별 주요 연구내용	6
[그림 5] 연구내용별 연구방법	8
[그림 6] 관광객 행동과정과 관광수용태세의 관계	13
[그림 7] 관광수용태세의 구성요소들간의 특징	13
[그림 8] 관광수용태세 사업추진 부문	17
[그림 9] 관광수용태세 평가요소 체계 도출 연관도	20
[그림 10] 관광수용태세의 평가지표	21
[그림 11] 지자체 관광수용태세 평가사업 접근 개념	27
[그림 12] 지자체 관광수용태세 진단사업 모델	31
[그림 13] 서해금빛열차 및 운행 노선도	43
[그림 14] 접근 틀	91
[그림 15] 충남 관광수용태세 기본 방향	92
[그림 16] 지자체 관광수용태세 경쟁력 강화구도 개념도	93
[그림 17] 관광수용태세 경쟁력 진단모델(2016년)	94
[그림 18] 관광수용태세 공공과 민간 역할 분담 개념도	96
[그림 19] 관광의 질적발전을 위한 정부정책 방향	97
[그림 20] 충남의 관광환대서비스(인력양성 부문) 개선과제 모형	106
[그림 21]재)한국방문위원회의 다양한 미소국가대표	108
[그림 22] K스마일 캠페인 협력단	108
[그림 23]오모테나시 vs. K스마일 캠페인 vs. 충남 관광환대서비스 브랜드	110
[그림 24] 충남 관광환대서비스 마케팅 역량강화 과제 도출	113
[그림 25] 관광환대서비스 고객 유형별 역량강화 방안	118

제1장 서론

1. 연구 배경 및 목적

1) 연구 배경과 필요성

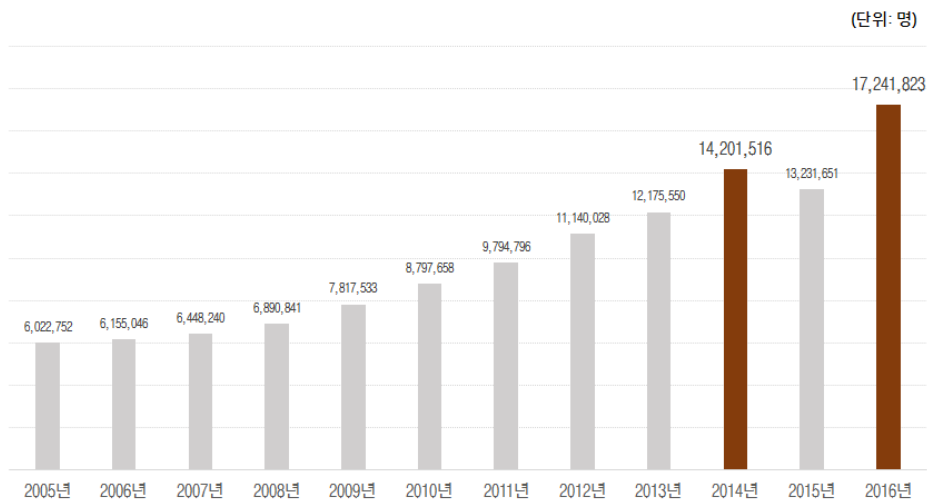
(1) 국내 관광산업의 새로운 도약과 관광객 유치 경쟁력 강화 방안 마련이 필요

국민들의 관광욕구가 지속적으로 확대됨에 따라 2010년 이후 최근 5년 간 국내여행경험이 6.3%가 증가한 것으로 나타났으며, 해외에서 국내로 방문하는 인바운드 관광시장은 2001년부터 2016년까지 연평균 약 8.1%씩 성장하였고 2009년 이후에 성장률이 급속도로 증가하였다. 이는 방한 중국관광객의 급격한 성장과도 일치하는 결과로서 2010년 이후 중국관광객의 연평균 성장률이 34.4%로 급증한 것에 기인한 결과로 볼 수 있다. 이와 더불어, 외국인이 한국을 방문하는 국제적 관광시장은 2000년대 초반 일본에서 2010년대 이후 중국 중심의 시장으로 변화되고 있으며, 중국인의 관광경험률 증가에 따라 중국의 아웃바운드 관광시장의 성장세는 지속될 전망이다.

국내관광 수입은 2015년 기준 151억 달러로 양적인 측면에서 크게 성장하였으나 세계경제 포럼(World Economic Forum) 관광경쟁력 평가에서 한국의 관광산업 경쟁력은 세계에서 29위로 낮게 평가됨에 따라 관광경쟁력 지표에서 중요한 요인을 차지하고 있는 관광환경조성 및 인프라 부문 등의 지표 향상을 위한 관광수용태세의 개선 및 정비방안 구축이 요구되는 시점임을 사사해 주고 있다.

그럼에도 불구하고 중국의 정치여건 및 경제여건 변화에 따라 국내 관광업계에 밀접한 영향을 미침에 따라 장기적으로 중국관광객뿐만 아니라 일본 및 동남아, 중동, 미주, 유럽 등의 관광객 유치에 위한 준비태세도 함께 갖추어야 할 필요가 있다.

이러한 관광시장 환경변화에 대한 대응은 물론 새로운 관광수요와 공급체계가 전환이 이루어지고 있으므로 국가와 지역발전에서 관광산업의 성장을 위해서는 국내외 관광객을 수용할 수 있는 수요태세 구축이 반드시 이루어져야 한다(한국문화관광연구원, 2016).



자료 : 한국문화관광연구원 관광정보시스템, 2016

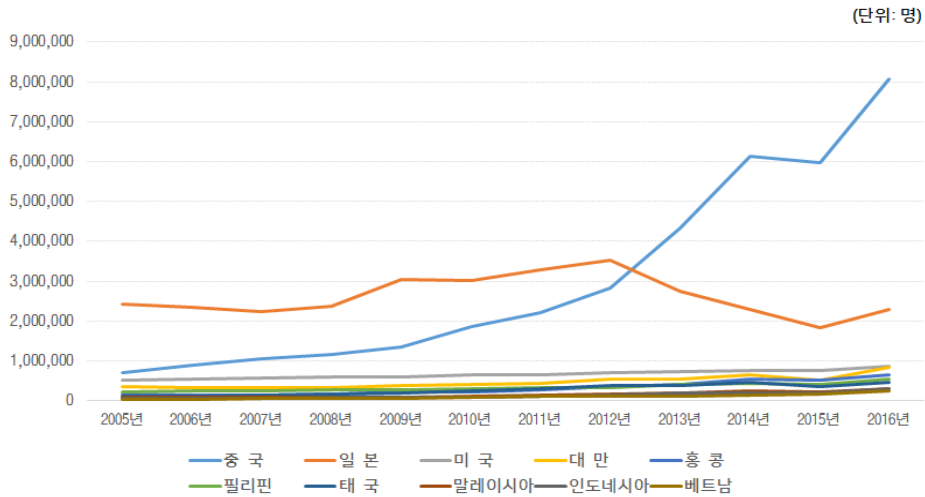
(그림 1) 외래관광객 입국자수 추이

(2) 외래 관광객 1,700만 명 시대에 맞는 관광수용태세 구축이 요구되는 시기
2016년 우리나라를 방문한 외래관광객은 1,700만 명으로 2014년 기준 1,420만 명에서 외래 관광객 1000만명 시대를 열었으나 2015년 메르스 위기로 외래관광객 수가 2014년 대비 6.8% 감소추세를 보이다가 2016년에 전년 대비 31.2%가 증가하여 방문하였다.

이러한 외래관광객 1,700만 명 입국은 19조 4천억 원의 관광수입과 34조 5천억 원의 생산유발효과, 취업유발인원은 37만 4천 명에 달하는 등 내수 활성화와 일자리 창출에 미치는 긍정적인 효과가 매우 큰 것으로 나타났다. 방문객의 국가를 살펴보면 일본 및 동남아 국가의 방문객이 높아진 반면 제1시장인 중국은 2016년에 804만 명이 방한하여 처음으로 800만 명을 넘어서

전년 대비 34.4%가 성장하였으나 2017년 중국과의 사드문제로 감소한 것으로 나타났다.

이에 문화체육관광부는 증가하는 외래 관광객의 지속적인 유치를 위하여 향후 인바운드 관광의 질적 성장에 주력할 계획이며, 2017년을 ‘인바운드 관광 질적 성장의 원년’으로 삼고 방한관광의 품격을 높이고 개별관광객이 여행하기 좋은 한국을 만들어 나가고 있다. (<http://www.travelinfo.co.kr>).



자료 : 한국문화관광연구원 관광정보시스템(2016).

(그림 2) 외래관광객 국가별 입국자수 추이

(3) 국가차원에서 관광수용태세와 서비스 개선을 위한 정책 지속 추진

중앙정부에서는 국내외 관광시장의 다변화에 따라 관광수용태세를 개선하기 위하여 다양한 사업을 추진하고 있으며, 주요 추진사업은 다음과 같다.

- 2010년은 환대 서비스 제고 및 안전한국 캠페인 실시, 관광안내 서비스 품질 확보, 관광숙박시설 확충대책 마련, 쇼핑관광 활성화 방안 마련 등을 추진
- 2011년과 2012년에는 관광안내체계 개선, 국내관광 수용태세 개선 유도, 중저가 숙박시설 확충 및 서비스 개선, 문화관광해설사 제도 운영, 외국인 관광객 음식 서비스 개선사업, 관광통합이용권 Korea Pass카드 운영 등을 추진
- 2013년과 2014년, 2015년에는 관광안내체계 개선과 문화관광해설사 제도 운영뿐만 아니라 온라인 관광정보 제공, 관광불편신고센터 운영, 지자체 수용태세 개선 유도, 출입국 심사제도 선진화 지속적 추진 등을 실시

이상과 같이 중앙정부에서는 국내외 관광객 유치를 위하여 관광안내와 정보제공, 관광환대 서비스 개선, 숙박·음식·쇼핑 등 관광기반시설 확충, 지역의 관광수용태세와 이용편리성 제고 등의 다양한 정책을 지속적으로 추진하고 있다. 이에 충청남도에서도 중앙정부의 관광수용태세 정책을 수용하고 지역차원의 관광수용태세 개선을 위한 노력이 요구된다고 하겠다.

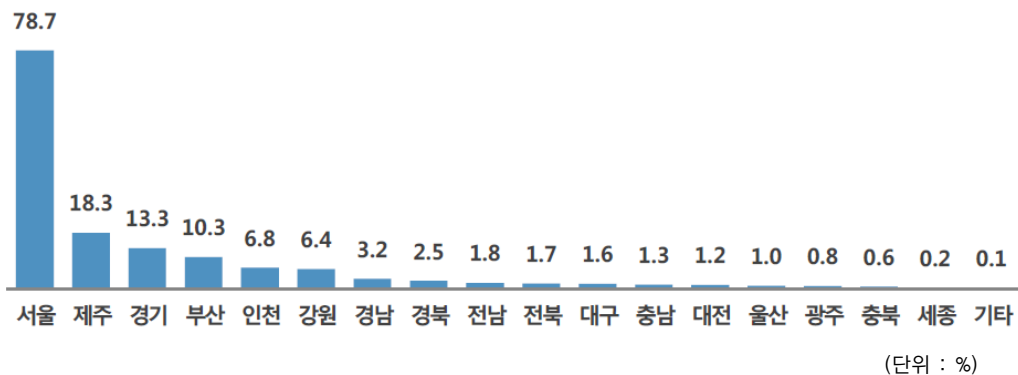
(4) 충남에 1,200만명의 국내외 관광객이 방문을 하나 관광수용태세는 아직까지 미흡
충남은 문화체육관광국 관광마케팅과에서 관광객 수용태세를 위한 업무로 관광지 친절과 청결, 물가관리 등 관광수용태세 개선업무 및 문화관광해설사 양성 및 활용사업, 관광불편 신고사항 접수 및 처리, 관광안내체계 구축, 관광홈페이지 구축 및 운영관리, 관광인프라 확충 사업 등을 다양하게 추진하고 있다.

- 충남의 관광수용태세를 강화하기 위한 세부사업으로는 충남관광아카데미 교육과 관광의 날 기념식, 관광사업체 종사자 친절서비스 교육, 문화관광해설사 운영, 충남관광홈페이지 운영 및 홍보물 제작배포, 관광안내체계 개선, 도 종합관광 안내도 정비 사업 등을 추진하였음
- 특히, 충남의 관광서비스 개선을 위하여 2013년에 내포지역(홍성·예산)의 숙박·음식업 종사자를 대상으로 서비스교육과 실태조사를 통한 개선사업을 집중적으로 실시하기도 함.
- 뿐만 아니라 한국관광공사에서 추진하고 있는 관광수용태세 평가사업 대상지로 금산(2005년), 보령·태안(2008년), 공주(2015년) 등이 공모사업 대상지로 선정되어 평가와 개선 컨설팅을 추진하기도 하였음

이상과 같이 충남에서는 관광수용태세를 강화하기 위해 다양한 사업을 추진하고 있으나 아직까지 충남 관광수용태세의 진단과 평가와 이를 통한 개선사업의 추진은 이루어지지 않아 충남 관광수용태세는 체계적인 대응과 사업추진이 미흡한 수준이라 할 수 있다.

(5) 대산항 대중국여객선 취항 등 충남 관광환경 변화에 맞는 수용태세 구축 필요
2016년 우리나라를 방문한 외래관광객 중 중국인 관광객이 800만명 이상으로 외래 관광객 중 가장 많은 비중을 차지하였다. 중국인 관광객 수는 10년 전인 2007년에 100만명이었으나 2016년 8배 증가한 800만명이 방문하였으며, 2021년에는 1,200만명이 우리나라를 방문할 것으로 예측하고 있다(한국관광공사, 2015).

2015년에 한국을 방문한 외래관광객들이 한국 여행 중 방문한 지역으로는 17개 시도에서 서울(78.7%), 제주(18.3%), 경기(13.3%), 부산(10.3%)의 순으로 충남(1.3%)은 12위를 차지하고 있다(문화체육관광부, 2015). 충남은 외래관광객이 여행 목적지로서 방문율이 타 지역에 비해 낮게 분포하고 있으나 2017년 이후 서산 대산항의 국제여객선 취항 이후 중국관광객의 방문율이 높아질 것으로 예상된다. 이에 중국인 관광객을 비롯하여 외래 관광객을 수용할 수 있도록 관광기반시설과 환대서비스 등의 관광수용태세를 재정비 방안이 필요한 시점이다.



자료 : 한국문화관광연구원 관광정보시스템(2016).

〔그림 3〕 한국여행시 방문지역(17개 시도)

2) 연구 목적

본 연구의 목적은 충남의 관광수용태세를 진단하여 개선해야 할 정책적 추진과제를 도출하고, 충남을 방문하는 국내외 관광객들에 대한 만족도를 제고하여 지역관광산업을 활성화 할 수 있는 방안을 마련코자 한다. 세부적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 국내의 중앙정부와 타 지방자치단체 등의 관광수용태세 정책동향과 추진사업을 분석하여 충남의 관광수용태세의 부족한 분야를 종합적으로 과제를 찾고자 한다.

둘째, 충남의 관광수용태세 평가요인을 제시하고, 충남의 관광수용태세실태를 평가 분야별로 설문조사로 분석하여 정책적인 추진과제를 도출한다.

셋째, 도출된 과제를 바탕으로 충남 관광수용태세 개선방향의 제시와 관광정책으로 추진할 수 있는 시범시책을 제안하여 충남도와 시·군의 관광수용태세 구축을 위한 시책사업의 정책 자료로 활용코자 한다.

2. 연구범위 및 방법

1) 연구범위

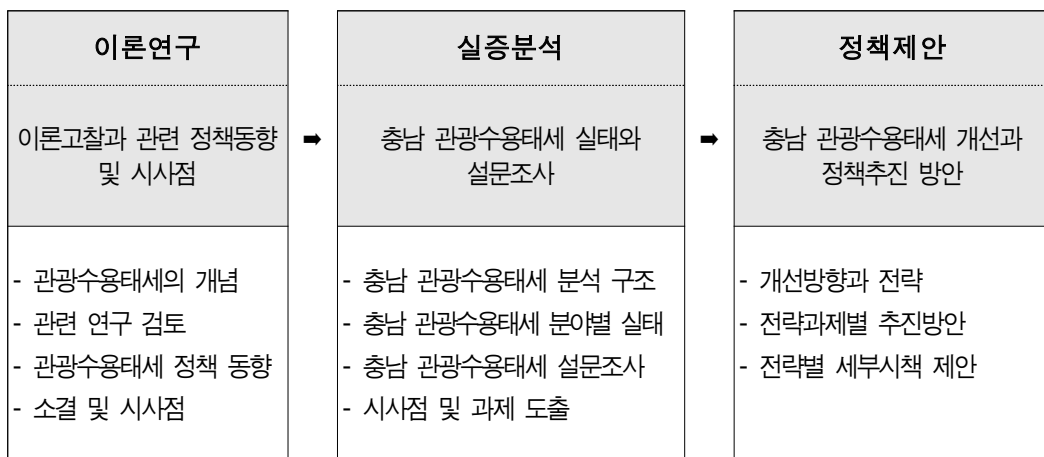
본 연구의 공간적 범위는 충청남도 전 지역 15개 시·군을 대상으로 하고, 실증분석을 위한 설문조사는 보령시와 부여군 2개 시·군으로 하였다. 시간적 범위로는 2016년을 분석의 기준 연도로 하여 통계자료 분석은 관광수용태세와 관련된 최근 10여년 간의 자료를 분석하였으며, 관광수용태세에 대한 연구대상은 공공부문과 민간부문, 환대서비스 등 3분야 영역을 포함하였다.

연구내용은 크게 이론연구의 관광수용태세 관련 이론 고찰과 정책동향 및 시사점, 실증분석의 충남의 관광수용태세 실태 및 설문조사와 과제도출, 정책제안의 충남 관광수용태세 개선과 정책추진 방안 등 3가지로 구분하여 추진하였다.

첫째, 이론 고찰과 관련 정책동향 및 시사점은 관광수용태세의 개념, 관련 연구의 검토, 관광수용태세 정책동향, 소결 및 시사점 등을 살펴본다.

둘째, 충남 관광수용태세 실태와 설문조사는 충남 관광수용태세 분석 구조, 충남 관광수용태세 분야별 실태, 충남 관광수용태세 설문조사, 시사점 및 과제 도출 등을 살펴보고자 한다.

셋째, 충남 관광수용태세 개선과 정책추진 방안은 개선방향과 전략, 전략과제별 추진방안, 전략별 세부시책 제안 등을 제시한다.



〔그림 4〕 분야별 주요 연구내용

2) 연구방법

이 연구에서는 ① 이론연구 및 문헌고찰, ② 정책 및 추진사업 분석, ③ 워크숍 및 전문가 자문 등 의 방법을 활용하였다.

(1) 이론연구 및 문헌고찰

관광수용태세 관련 이론 고찰과 정책동향 및 시사점은 문헌조사로 관광수용태세 관련 논문 및 정책보고서 및 통계자료를 분석하였다. 통계 및 정책자료는 중앙정부와 각 시도의 통계자료 및 관광수용태세 관련 정책보고서, 조사연구보고서 등을 분석하였다.

(2) 관광수용태세 실태와 설문조사 분석

충남 관광수용태세 정책과 추진사업 분석은 충남도의 통계와 행정내부자료 등으로 충남의 관광수용태세의 공공과 민간, 환대서비스 등의 정책 및 사업 현황을 분석하였다. 충남 관광 서비스에 대한 설문조사분석은 2017년 8월 휴가철 성수기에 해안의 보령시와 내륙의 부여군의 관광지를 방문하는 관광객을 대상으로 설문조사를 실시하여 분석을 실시하였다.

(3) 워크숍 및 전문가 자문

충남 관광수용태세를 공공부문과 민간부문, 환대서비스 부문으로 구분하여 3분야에 대한 워크숍 및 전문가 자문을 통해 개선과제 도출과 정책제안을 수립하였다.

- 일 시 : 2017년 10월 17일(화) 오전 10:00~12:00
- 장 소 : 충남연구원 3층 회의실
- 주 제 : 충남 관광수용태세 개선 방안
- 발 제 : 총 3인
 - 충남 공공부문 관광수용태세 개선 방안 _ 충북연구원 정삼철 수석연구위원
 - 충남 민간부문 관광수용태세 개선 방안 _ 혜전대학교 문주현 교수
 - 충남 환대서비스 개선 방안 _ 배재대학교 박근수 교수

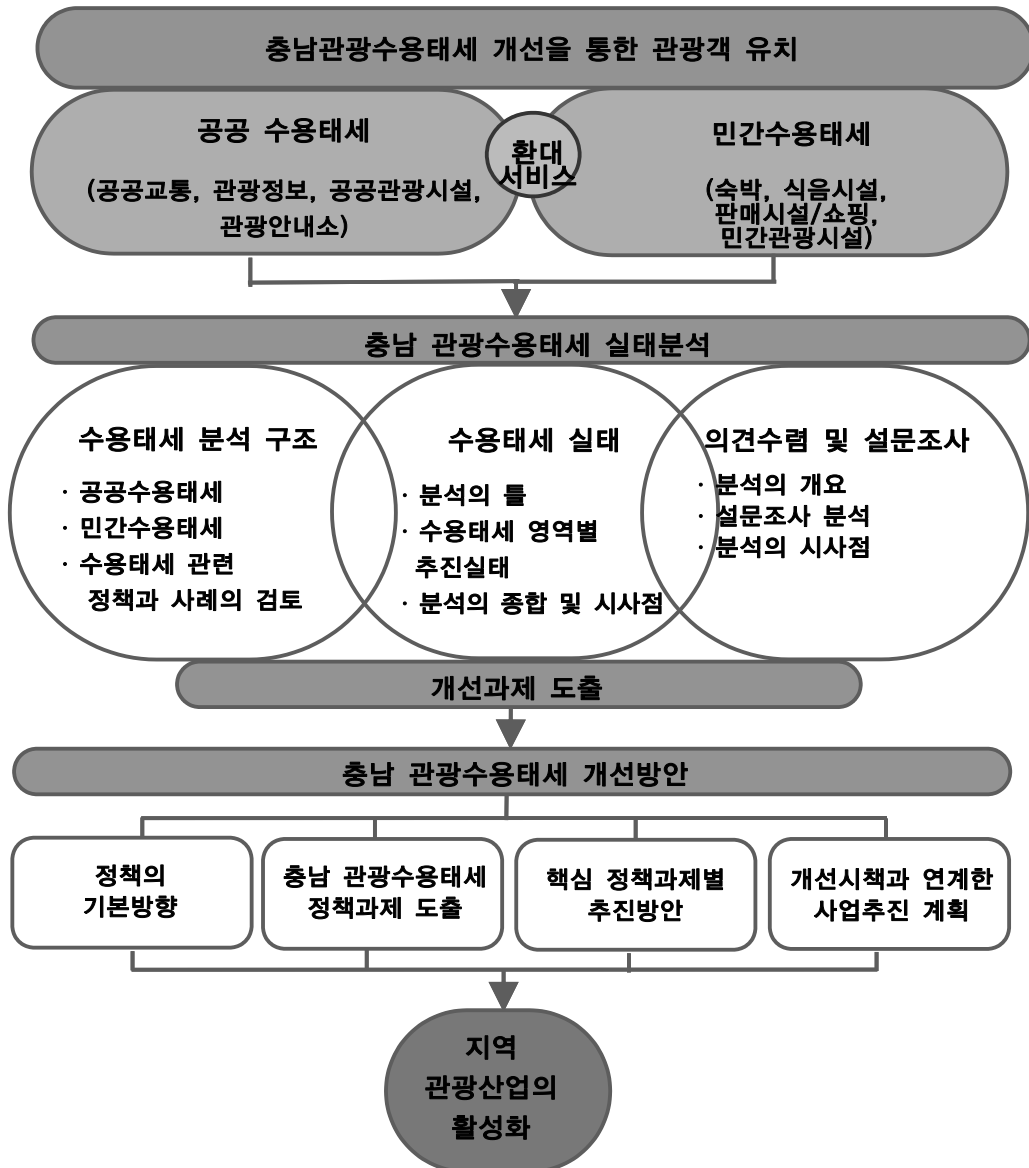
- 전문가 자문 : 우송정보대학 장인식 교수, 대전대학교 문경원 객원교수,
한국관광공사대전충남지사 김세만 지사장

연구내용	연구방법
관광수용태세 관련 이론고찰과 정책동향 및 시사점	<ul style="list-style-type: none"> - 연구논문과 정책보고서 등 문헌조사 - 통계자료, 조사연구보고서 등 정책자료
충남 관광수용태세 실태분석과 설문조사 분석	<ul style="list-style-type: none"> - 통계자료 및 행정내부자료 분석 - 설문조사 분석(보령시, 부여군)
충남 관광수용태세 과제도출과 정책추진방안	<ul style="list-style-type: none"> - 전문가 워크숍 - 전문가 토론

(그림 5) 연구내용별 연구방법

3. 연구 접근개념과 연구 흐름도

본 연구에서 수행하고자 하는 연구의 접근개념과 연구흐름의 연구수행체계에 대한 개념도는 다음의 그림과 같다.



4. 선행연구와 차별성

관광수용태세에 관한 연구는 학술적 연구와 중앙정부 및 지방정부 차원의 연구가 이루어진 것으로 나타나고 있다. 학술연구는 관광수용태세에 대한 개념과 평가요소 등의 이론고찰과 관광수용태세와 관광객들의 태도, 도시이미지 등의 관계를 검증한 반면 중앙 및 지방정부의 연구는 관광수용태세의 실태와 평가를 통한 개선방안을 제시하고 있다.

연구방법에 있어서도 문헌연구와 통계 및 설문분석에 의하여 연구를 수행하고 있는데 관광수용태세를 공공과 민간부문, 서비스 부문으로 구분하여 실태와 서비스 평가에 의한 정책적 대안을 모색한 연구는 아직은 미흡한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 충남의 관광수용태세를 전국의 관광수용태세 실태분석의 설문조사 항목을 비교 분석하여 정책과제 도출과 개선방안 및 시책추진 방안을 제시코자 한다.

[표 1] 선행연구와의 차별성

구분	선행연구와 차별성			
	과제명	연구목적	연구방법	주요 연구내용
학술연구	관광수용태세, 관광태도 및 관광이미지와 재방문의도의구조적관계 (2009년)	관광수용태세 개념과 구성요소 정립, 관광수용태세와 관광이미지 및 재방문의 관계 분석	문헌연구 설문분석 검증	관광수용태세 이론고찰, 연구모형 선정과 실증분석 검증
	인센티브관광 수용태세 만족도, 사후행동간에 관계 차이 분석(2014년)	관광수용태세 이론정립, 관광수용태세 만족도와 사후행동의 영향관계 규명	문헌연구 설문분석 검증	관광수용태세와 사후행동 관련 이론정립, 연구설계와 모형 선정, 만족도 및 행동의도에 관계 기설 검증
중앙정부연구	2008년 지자체 관광수용태세 평가(2008년)	지자체 관광수용태세 현주소 분석과 개선방향 제시	사례분석, 설문조사	관광수용태세 평가모델 개발과 지자체 수용태세 평가와 개선과제 제시
	외래관광객 1,000만명 시대의 관광수용태세 정비방안	관광수용태세 실태분석 및 문제점, 관광정책 중장기 방향 모색	문헌자료분석, 사례 및 전문가 조사	관광수용태세 유형화, 시장 및 실태, 사례와 전문가 조사, 정책추진방안 제시
지자체연구	2007 강원도 관광객 수용태세 종합평가 (2007년)	관광수용태세 평가요소 선정, 평가분석 및 개선방안 제시	문헌연구 서면 및 현장평가	강원 관광객 수용태세의 평가분야 세분화, 서면과 현장확인 평가분석 개선방안 마련
	2008 전라남도 외래관광객 관광수용태세 평가 (2008년)	관광수용태세 평가지표 개발과 전남관광대상제도 적용	문헌연구 평가분석	전남 관광수용태세 평가지표를 개발하여 지표별로 평가분석 후 전남관광대상사군을 선정토록 함
본 연구		충남의 관광수용태세 조사요소 선정, 실태와 설문분석, 정책적 개선방안을 제시	문헌자료분석, 실태조사, 설문조사분석	충남 관광수용태세 평가요소 선정, 수용태세실태와 설문조사 분석을 통한 정책과제 및 개선방향, 시책화 방안을 제시

제2장 관광수용태세 관련 이론 고찰과 정책동향

1. 관광수용태세 개념과 유형화

1) 관광수용태세의 개념

관광수용태세의 개념은 전국단위, 지역단위, 그리고 학술적 차원에 따라 다를 수 있으며, 외래관광객에 초점을 두는 경우와 국내관광 수용태세와 다른 점을 고려하여 기존의 연구와는 차별화된 접근이 필요하다. 그 동안 관광수용태세(tourism preparedness 또는 tourism readiness로 명명되기도 함)에 대한 논의는 학술적으로 활발히 전개되지 못하고 있으나,¹⁾ 일반적으로 수용태세는 “관광객 관광경험의 질적 수준을 최적 수준으로 유지시키고, 관광객과 지역 주민이 관광 현상에 대해 상호 긍정적 태도를 가지는 수준에서 관광 목적지가 최대 방문객을 수용할 수 있게 준비된 상태”로 정의되고 있다(한국관광공사, 2008).

학술적인 차원에서 윤정현(2009)은 관광수용태세를 “관광객이 특정 국가나 지역을 방문했을 때 출입국 수속에서 교통, 숙박, 관광 및 레저, 식당 및 음식, 관광정보, 안내, 편의시설, 치안 및 안전, 쇼핑, 환경, 지역민의 환대 등에 이르는 모든 영역에 걸쳐 관광객에게 편리성과 안락성, 즐거움을 제공할 수 있는 질적 및 양적 능력의 구비수준”으로 정의하고 있다.

관광수용태세의 범위에는 관광객을 맞이하기 위하여 준비되어야 할 서비스 자원(인적자원) 및 관련 인프라 자원 등이 포함된다. 관광인프라(tourism infrastructure)는 관련기반구조,

1) 그동안 공공차원(문화체육관광부, 한국관광공사, 지자체 등)에서 관광수용태세에 대한 시책이 많이 모색되어 왔으나 민간부문, 학계에서는 주목을 받지 못하고 있음. 그 이유로는 관광수용태세라는 용어의 모호한 개념과 범위의 설정, 기존 용어와의 차별성 부족 등에 기인함.

시설, 프로그램, 운송, 통신, 숙박시설 등 주로 하드웨어적인 측면에 초점을 두고 있다. 또한 관광수용태세는 ‘적정한 관광수용력이 준비된 생태 또는 관광 적정 수용력이 갖춰진 상태’, ‘관광객 관광 경험의 질적 수준을 최적 수준으로 유지시키고, 관광객과 지역 주민이 관광 현상에 대해 상호 긍정적 태도를 가지는 수준에서 관광 목적지가 최대 방문객을 수용할 수 있게 준비된 상태’ 등으로 정의되고 있다.

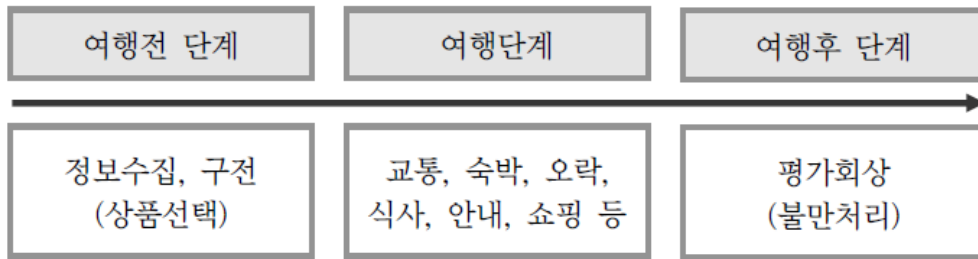
또한 관광수용태세는 적정한 관광수용력이 준비된 생태 또는 관광 적정 수용력이 갖춰지고, 관광객 관광 경험의 질적 수준을 최적 수준으로 유지시키고, 관광객과 지역 주민이 관광 현상에 대해 상호 긍정적 태도를 가지는 수준에서 관광 목적지가 최대 방문객을 수용할 수 있게 준비된 상태로 관광객을 맞이하기 위하여 준비되어야 할 관광인프라와 서비스 자원을 말한다(한국관광공사, 2008).

일반적으로 관광수용(준비)태세란 “관광객이 관광을 경험하는 과정에서 필요한 제반 자원, 시설, 서비스가 관광객을 받게 하기 위해 준비되어 있는 상태” 혹은 “관광객이 관광을 경험하는 과정에서 필요한 제반 자원, 시설, 서비스를 관광객을 받기 위해 준비하는 시스템”이라 정의하고 있다. 한국문화관광연구원의 연구에서는 관광수용(준비)태세를 “관광객이 관광을 경험하는 과정에서 환대서비스, 출입국·교통, 숙박, 안내·정보, 쇼핑, 식·음료, 관광기념품, 관광상품 등이 관광객을 받아들일 수 있는 상태 및 수준, 관광객이 관광경험 과정에서 접하게 되는 제반 관광시설·서비스의 점점 관리체계”라고 정의하고 있다(김향자, 2012).

이상의 논의를 종합할 경우 관광수용태세는 “국가(지역)를 방문하는 관광객들에게 최상의 관광편의와 만족을 주기 위하여 해당 국가(지역)가 사전에 준비하는 관광상품, 출입국 및 교통, 숙박, 음식, 쇼핑, 정보 및 안내, 관광시설 등의 총체”로 정리하고 있으며, 이는 본 연구의 충남 관광수용태세 개선방안에도 적용되는 개념이다.

2) 관광수용태세의 성격과 특성

관광수용태세는 관광객의 행동과정 전반에 대한 종합적 관리차원에서 접근되고 있으며, 방문전 단계(정보수집 단계), 방문 단계(가는 단계, 체재단계, 귀환단계), 방문 후 단계(평가, 회상단계) 등으로 나누어 각 단계별 관광객의 기대와 요구에 부합하기 위한 지역의 대응전략이라 말하고 있어(장병권, 2008), 협의의 관광수용태세는 여행단계에 국한하여 논의 되고 있음을 알 수 있다.

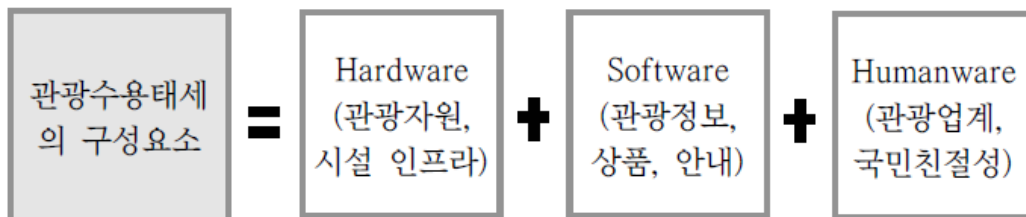


자료 : 장병권(2010), 중국관광객 유치를 위한 관광수용태세 개선방안, 한국문화관광연구원

(그림 6) 관광객 행동과정과 관광수용태세의 관계

이에 따라 관광수용태세는 민관협력형 토털마케팅(Total Marketing)을 통한 국가(또는 지역) 관광발전시스템을 구축하는데 초점을 두고 있기 때문에 참여주체 면에서 지역관광발전을 위하여 공공부문 뿐만 아니라 민간기업, 지역민까지도 참여하는 종합적인 관광발전 전략이라 할 수 있다. 또한 보다 소규모 지역의 차원에서 볼 때, 관광수용태세를 구축하는 것은 주민이 주도적인 입장에서 내발적 관광발전을 추구하는 과정이라고도 할 수 있다.

관광수용태세는 하드웨어+소프트웨어+휴먼웨어의 통합적 전략적인 성격을 가지고 있다고 볼 수 있는데 이전에 종래 관광지의 형성조건은 우수한 관광매력물(하드웨어)이 관광객 유치의 기본조건으로 간주되었으나, 최근에는 이를 지원할 수 있는 프로그램(소프트웨어) 및 인적자원(휴먼웨어)까지 포함하고 있다.



자료 : 장병권(2010), 중국관광객 유치를 위한 관광수용태세 개선방안, 한국문화관광연구원

(그림 7) 관광수용태세의 구성요소들간의 특징

이외에도 한국관광공사(2010)의 지자체 관광수용태세 경쟁력 진단모델에서는 평가의 핵심 지표로 인적자원(기반인력, 종사자, 공무원, 주민), 지적자원(매력도, 특산음식, 특산품, 지적성과), 하부구조 및 기반시설(교통, 숙박, 안내, 안전, 음식점, 쇼핑, 편의시설, 인공자원), 지자체 거버넌스

(예산, 관광육성정책, 정책실행력), 관광성과(방문객수, 성장률) 등 5대 분야로서 이 가운데 하부구조 및 기반시설이 관광수용태세의 핵심요소로 구성되는 특징을 가지고 있다고 말하고 있다.

3) 관광수용태세의 구성요소

관광수용태세의 개념에서 밝혔듯이 선행연구의 부족으로 정부기관, 관광정책 연구기관 혹은 공공기관의 관련 보고서와 일부 선행연구를 토대로 관광수용태세의 대상지나 대상자에 따라 관광수용태세의 구성요소를 분석하였다.

한국관광공사의 연구를 살펴보면 2007년 한국관광공사 관광수용태세 평가에서는 관광안내, 교통 및 안전, 숙박, 기념품 및 쇼핑, 화장실, 음식점 등 6개로 구분 했으며, 2008년 수용태세 모니터링에서는 지방자치단체의 관광수용태세 구성요소를 숙박, 음식, 관광지 지원, 관광안내 정보, 교통, 쇼핑 및 기념품으로 구분하였다.

동명대학교 U-관광컨벤션 연구소에서 실시한 부산 관광수용태세 조사 및 개선방안에서 관광수용태세의 공통조사지표로 안내 및 표지판, 조경 및 환경, 편의 및 안전시설, 화장실, 기념품 및 쇼핑부문 등 6개 영역을 조사하였다. 개별조사지표로는 관광숙박업, 관광식당, 홈페이지, 시티투어, 관광안내소, 교통시설 및 체계, 관광홍보물 등 7개 영역을 조사하였다(부산광역시,2009). 한국관광공사(2010)에서는 관광안내, 교통, 숙박, 기념품, 화장실, 음식점으로 구분했으며, 문화체육관광부·한국관광공사(2009)에서는 관광지를 대상으로 관광안내서비스, 관광교통서비스, 숙박 및 식음료 서비스, 관광지 서비스 등으로 분류하였다.

김의근(2010)은 중국인 관광객 제주여행 실태조사 보고서에서 음식, 야간위락, 쇼핑, 언어소통, 안내표지판 등 5가지 항목을 조사하였다. 관광수용태세의 구성요소에 대한 국내 연구로 김사현(1994)은 관광수용태세의 구성요소로 볼거리, 살거리, 숙박시설, 관광안내시설 및 안내판, 도로 표지판, 관광정보, 교통서비스 등을 들고 있다.

김경희(2008)의 크루즈선 기항여건 및 수용태세를 중심으로 조사한 한국 크루즈산업의 발전방안에 관한 연구에서 선정된 장점부문은 자연경관의 우수성, 관광지의 매력, 역사와 문화의 독특성, 가이드의 전문성, 문화행사 및 이벤트, 기항지 및 관광지 청결성, 기항도시의 친절성, 한국인의 이미지, 관광지 교통 접근성, 기항지 볼거리 및 엔터테인먼트 등 10개의 수용태세 항목으로 설정하였다. 선정된 단점부문은 의사소통의 문제, 기항 시 짧은 체류기간, 입항

수속 대기시간, 접안시설의 미비, 교통 및 도심혼잡성, 항공 및 육상연계교통의 미비 등 6개 수용태세 항목으로 설정하였다.

홍성화·임하정(2008)의 중국 기업 인센티브 관광 유치를 위한 제주특별자치도의 수용태세 개선방안에 대한 연구에서는 비자문제, 대규모 회의장의 유무, 중국인 입맛에 맞는 메뉴제공, 숙박시설의 수준, 정치적 안정성이 중국 기업 인센티브관광 수용태세의 핵심사항이라고 설명하고 있다.

윤정현(2009)은 일본인 관광객을 대상으로 한 관광수용태세, 관광태도 및 관광이미지와 재방문의도의 구조적 관계에 관한 연구를 수행하였으며, 관광수용태세를 관광안내, 관광홍보물 및 정보, 숙박요인, 교통요인, 편의시설, 관광서비스, 위생요인 등 7개로 선정하여 조사하였다.

정구점·조재완·박미정(2009)은 해양관광자원의 관광수용태세에 관한 연구를 관광동기와 만족을 중심으로 연구하였으며, 경관개선, 해설개선, 접근개선으로 분류하였다.

장병권(2010)은 중국관광객 유치를 위한 관광수용태세 개선방안 연구에서 관광수용태세를 출입국절차 및 교통, 관광시설, 관광상품, 관광숙박, 관광정보 안내, 관광음식, 관광쇼핑 등 7개 분야로 선정하여 조사하였다.

한홍섭(2011)은 수용태세 분석을 통한 부산 방문 중국관광객 증대방안 및 만족도제고에 관한 연구에서 관광수용태세를 관광안내, 숙박요인, 교통요인, 편의시설, 관광홍보물 및 정보, 관광서비스, 위생요인으로 수용태세 항목을 설정해 조사하였다.

윤유식·심혜련(2011)은 한국 인센티브 관광 프로그램 및 수용태세평가에 따른 관광만족도에 대한 연구에서 관광프로그램과 관광지에 대해 출입구 수속, 가이드, 차량, 숙소, 음식 등 6개 수용태세로 분석을 실시하였다.

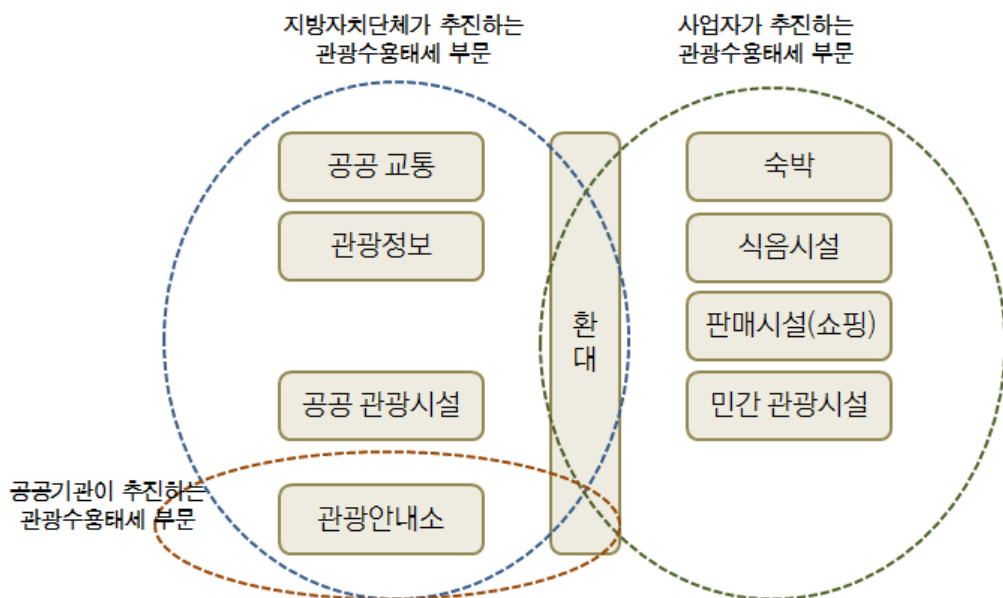
정승훈·고미영(2013)은 제주방문 외국인 개별여행객의 수용태세 정책에 관한 우선순위 설정의 연구를 수행하였으며, 관광수용태세를 관광상품/프로그램 개발, 관광마케팅, 관광안내 서비스, 관광교통, 쇼핑/음식으로 설명하고 있다. 유아남·김대관(2014)은 인센티브관광수용태세가 전반적인 만족 및 사후행동에 어떻게 영향을 미치는가를 파악하였다. 출입국 절차, 한국 내 교통/이동, 숙박, 식음료, 쇼핑, 관광지 매력도, 관광안내 정보 서비스, 언어, 비자발급절차, 종사원 친절성, 한국인 친절성, 안전성, 야간활동으로 조사하였다.

〔표 2〕 관광수용태세의 구성요

구분	구성요소	대상
김사현 (1994)	• 볼거리, 살거리, 숙박시설, 관광안내시설 및 안내판, 도로표지판, 관광정보, 교통서비스	내/외국인 관광객
한국관광공사 (2007)	• 관광안내, 교통 및 안전, 숙박, 기념품 및 쇼핑, 화장실, 음식점	내/외국인 관광객
한국관광공사 (2008)	• 숙박, 음식, 관광지 지원, 관광안내정보, 교통, 쇼핑 및 기념품	내/외국인 관광객
김경희 (2008)	• 장점부문: 자연경관의 우수성, 역사와 문화 독특성, 관광지의 매력, 가이드 전문성; 문화행사 및 이벤트 기항지 및 관광지 청결성; 기항도시의 친절성, 한국인의 이미지, 관광지 교통접근성; 기항지 볼거리 및 엔터테인먼트 등 10개 요소 • 단점부문: 의사소통의 문제, 기항시 짧은 체류시간, 입항수속 대기시간, 접안시설의 미비, 교통 및 도심혼잡성, 항공; 육상연계교통의 미비 등 6개 요소	크루즈 관광산업 전문가
홍성화·임하정 (2008)	• 비자문제, 대규모 회의장의 유무, 중국인 입맛에 맞는 메뉴제공, 숙박시설의 수준, 정치적 안정성	중국인 인센티브 관광 참가자
문화체육관광부 한국관광공사 (2009)	• 관광안내서비스, 관광교통서비스, 숙박 및 식음료 서비스, 관광지 서비스	내/외국인 관광객
부산광역시 (2009)	• 공통 조사지표: 안내 및 표지판, 화장실, 조경 및 환경, 편의/안전시설, 기념품 및 쇼핑부문 • 개별 조사지표: 관광식당, 관광숙박업, 홈페이지, 시티투어, 관광안내소, 교통시설 및 체계, 관광홍보물	내/외국인 관광객
윤정현 (2009)	• 교통요인, 관광서비스, 관광안내, 숙박요인, 홍보물 및 관광정보, 위생요인, 편의시설	일본인 관광객
정구점·조재완·박미정(2009)	• 경관개선, 해설개선, 접근개선	내국인 관광객
한국관광공사 (2010)	• 관광안내, 교통, 숙박, 기념품, 화장실, 음식점	내/외국인 관광객
김익근 (2010)	• 음식, 야간위락, 쇼핑, 언어소통, 안내표지판	중국인 관광객
장병권 (2010)	• 관광상품, 출입국절차 및 교통, 관광숙박, 관광음식, 관광정보 및 안내, 관광쇼핑, 관광시설	중국인 관광객
한홍섭 (2011)	• 관광안내, 숙박요인, 교통요인, 편의시설, 관광홍보물 및 정보, 관광서비스, 위생요인	중국인 관광객
윤유식·심혜련 (2011)	• 출입국 수속, 가이드, 차량, 숙소, 음식	중국인 관광객
정승훈·고미영 (2013)	• 관광상품/프로그램 개발, 관광마케팅, 관광안내서비스, 관광교통/숙박, 쇼핑/음식	외국인 개별관광객
유아남·김대관 (2014)	• 출입국 절차, 한국내 교통/이동, 숙박, 식음료, 쇼핑, 관광지 매력도, 관광 안내 정보 서비스, 언어, 비자발급 절차, 종사원 친절성, 한국인 친절성, 안전성, 야간활동	아세안/ 중국인

이상과 같이 관광수용태세의 구성요소에 대한 연구는 국가 및 지방자치단체, 연구기관과 관광학계 등에서 다양하게 제시되어 연구되었다. 기존의 문헌에서 논의된 관광수용태세 범위를 보면, (1) 숙박부문(숙박시설), (2) 관광안내정보부문(안내소, 안내관, 안내지도, 안내원, 정보 시스템), (3) 관광교통부문(대중교통, 택시서비스 등), (4) 식음료부문(음식점, 향토식품 등), (5) 쇼핑 및 기념품부문, (6) 관광시설부문(관광지, 화장실 등 편의시설, 인공자원), (7) 관광상품, (8) 인적 부문(친절 의식수준 등), (9) 안전 등으로 시설과 서비스 영역으로 나누고 있다.

한국문화관광연구원(2012)의 외래관광객 1,000만 명 시대의 관광수용태세 정비방안의 연구에서는 정책적으로 국가 및 지방자치단체의 관광객 수용을 위한 태세정비 차원에서 정책관리를 위하여 관광수용태세 조사 및 평가 등에 폭넓게 활용될 수 있도록 기존 문헌을 토대로 하여 8개의 부문으로 구분하였다. 세부적인 분야로는 (1) 관광교통·접근(출입국), (2) 관광안내·정보, (3) 숙박, (4) 식당·음식, (5) 쇼핑·기념품, (6) 관광시설, (7) 환대, (8) 관광자원 및 시설 등으로 하고 있다.



자료 : 한국문화관광연구원(2012), 외래관광객 1,000만 명 시대의 관광수용태세 정비방안의 연구
 [그림 8] 관광수용태세 사업추진 부문

앞의 연구에서 관광인력은 제외하여 각 부문에서 다루고, 관광안전은 환대에서 다루도록 하고 있다. 관광상품은 관광객의 만족도 제고 및 재방문에 있어서는 중요한 요소이나 관광수용태세 부문으로 모니터링이 용이하지 않음으로 제외하였다. 이외에 관광수용태세에 있어서 관광자원 및 시설 부문이 중요한 역할을 하나 정책적으로 다루어야 하는 범위가 넓음으로 본 연구에서는 제외하고 있다. 또한 다른 연구에서는 외래관광객 관광수용태세라고 할 때 국내 관광객은 제외하고 외래관광객만을 대상으로 하고 있지는 않다. 이는 국내 관광수용태세의 글로벌화가 되어야 한다는 차원과 하나의 시설, 서비스가 내외국인에게 똑같이 수용가능 해야 한다는 차원에서 정책의 대상을 외래관광객으로 한정할 수 없기 때문이다. 그러므로 관광수용태세의 적용은 외래관광객은 물론 국민국내관광객에게도 적용되며, 시설과 서비스 부문에 공히 적용된다고 할 수 있다. 뿐만 아니라 관광수용태세 부문은 지방자치단체가 직접 추진하고 관리하는 부문과 사업자가 추진하고 관리하는 부문으로 크게 나뉘고, 관광안내소는 관광공사(공공기관)가 관리하는 부문과 지방자치단체에서 관리하는 부문으로 구분하고 있기 때문이다.

이상과 같이 관광수용태세는 학술연구와 중앙정부 및 지방자치단체 차원에서의 연구가 이루어졌으며, 특히, 강원도와 제주도, 서울시, 부산시, 전라남도 등 관광산업이 지역산업으로서 높은 비중을 차지하거나 대도시지역에서 관광수용태세에 대한 평가와 정책이 추진되었다.

관광수용태세 부문은 지방자치단체가 추진하는 교통, 관광정보, 공공 관광시설, 관광안내소(공공기관 포함) 등과 사업자가 추진하는 숙박, 식음시설, 판매시설(쇼핑), 민간 관광시설로 나누어지고, 지방자치단체와 공공기관, 사업자가 공통의 환대서비스에 대한 역할을 담당하고 있음을 알 수 있다.

2. 관광수용태세 관련 선행연구

1) 관광수용태세 관련 학술연구

관광수용태세에 관한 학술연구로, 윤정현(2009)은 관광수용태세의 구성요소로 교통요인, 관광서비스, 관광안내, 숙박요인, 홍보물 및 관광정보 등 7개 영역을 선정하고 있다.

서철현(2010)은 ‘경북 대표 관광지 수용태세 모니터링 및 개선방안’ 연구에서 한국관광공사(2008)의 ‘2008년 지자체 관광수용태세 평가’ 지표를 활용하여 경북 대표관광지의 수용태세를 평가하고 개선방안을 제시하고 있다.

김의근(제주관광공사, 탐라대학교 산학협력단, 2010)은 2010년 하계 중국인 관광객 제주여행 실태조사 보고서에서 중국관광객을 위한 수용태세를 만족도 차원에서 조사하고 있다.

앞의 조사에서는 입국심사, 친절서비스, 음식, 쇼핑, 언어소통, 안내표지판, 야간위락활동, 자연경관, 계약관계, 관광시설수준, 날씨와 기후, 문화체험 등에 대한 만족도를 제시하였다. 그리고 중국관광객을 위한 핵심 수용태세로 음식, 야간위락, 쇼핑, 언어소통, 안내표지판 등 다섯 가지를 들고 있다.

2) 중앙정부의 관광수용태세 관련 연구

문화관광부(2000)는 2000년 7월 2002 월드컵 대비 관광수용태세 개선대책을 수립한 바 있으며, 당시에는 외래관광객 실태조사와 관광불편신고센터에 접수된 관광불편사례를 중심으로 관광객 수용태세 개선과제를 선정하였다. 당시 선정된 10대 중점 개선과제로는 관광숙박시설 확충, 관광안내소 시설증설 및 기능강화, 관광안내표지판 확대, 관광안내지도 발간 및 질적 개선, 관광안내개선, 공중화장실 청결화, 택시서비스 개선, 음식점 서비스 향상, 볼거리 즐길거리 확대기반 조성, 범국민 친절 의식수준 제고 등을 포함하고 있다.

한국관광공사 관광환경개선팀(2007)이 수행한 관광수용태세 개선 연구에서는 관광수용태세를 관광안내, 대중교통, 숙박, 식음, 축제, 기념품·쇼핑, 관광홍보, 화장실 및 관광불편신고 등 총 9개 분야로 분류하였다. 이 연구의 특징은 내국인과 외국인 관광객 모두가 불편함 없이 쉽게 이용할 수 있도록 관광안내정보, 편의시설, 안내시스템 등을 국제적 수준으로 향상시키고자 하였다.

또한 2007년 한국관광공사가 관광지 대상 수용태세 점검사업을 실시하였는데, 이때 실시한 평가기준은 6개 분야(관광안내, 교통 및 관광객 안전, 화장실, 관광기념, 숙박, 식당)로 분류하여 평가하고 있는데, 이는 지역단위보다는 관광지를 대상으로 하였다. 한국관광공사의 「지자체 관광수용태세 평가(2008)」에서는 관광서비스와 관광인프라로 구분하여 관광수용태세 측정의 6개 주요 부문으로 숙박, 음식, 관광지 편의지원, 관광안내정보, 교통 그리고 쇼핑 및 기념품으로 분류하였다. 전국 총 50개 지자체의 관광수용태세 평가에서 충청남도에서 평가대상으로 포함되었던 지역은 공주시, 보령시, 아산시, 홍성군, 부여군 등 5개 지자체였다.



자료 : 한국관광공사(2008), 2008년 지자체 관광수용태세 평가

〔그림 9〕 관광수용태세 평가요소 체계 도출 연관도

관 광 서 비 스	숙박 서비스	가격대비 만족도 청결(위생)만족도 시설(비품)만족도 종사자 친절도	관 광 인 프 라	숙박인프라	관광숙박시설 객실 수 일반숙박시설 객실 수
	음식 서비스	가격대비 만족도 주차서비스 만족도 청결(위생)만족도 종사자 친절도		음식인프라	모범식당 수 지자체 웹등록 식당 수 특산음식 등록 수
	관광지 서비스	주차장 만족도 화장실 만족도 편의시설 만족도 관광환경 만족도 지역주민 환대성		관광지 편의시설	주차장 확보율 공중화장실 확보율 응급 의료지원체제 관리수준
	관광안내정보 서비스	웹정보 만족도 관광안내소 만족도 안내표지판 만족도 관광안내정보 이용만족도		안내정보	관광안내소 종류 문화관광해설사 수 안내정보자료 종류
	교통서비스	대중교통 이용 편의성 자가용 이용편의성		교통편의 시설	기차역(공항)관리수준고속 (시외)버스터미널 관리수준
	쇼핑 및 기념품 서비스	가격대비 만족도 기념품(특산품) 만족도		쇼핑 및 기념품	특산품 판매소 관리수준 기념품 판매소 관리수준

자료 : 한국관광공사(2008), 2008년 지자체 관광수용태세 평가

(그림 10) 관광수용태세의 평가지표

문화체육관광부·한국관광공사의 「국내 대표관광지 수용태세 모니터링 보고서」(2009)에서는 관광지 수용태세를 구성하는 기본적인 시설 및 서비스로 ‘관광안내서비스’, ‘관광교통서비스’, ‘숙박 및 식음료 서비스’, ‘관광지 서비스’ 등 5가지 요소로 구성하고 있다.

이러한 구성항목은 ‘지역’이라는 거시 공간적 측면보다는 ‘관광지’에 초점을 둔 수용태세를 점검하는데 의의를 가졌다고 할 수 있다. 관광지 수용태세의 모니터링은 내국인과 외국인 관광객을 대상으로 하여 평가 분야와 세부 평가내용을 구성하였으며, 세부 내용은 다음의 [표 6]과 같다.

「국내 대표관광지 수용태세 모니터링 보고서」(2009)에서 모니터링 대상 관광지로 선정된 충남의 대상지역은 공주시의 무령왕릉과 부여군의 궁남지 및 구드래관광지, 보령시의 대천해수욕장과 무창포해수욕장, 예산군의 덕산온천관광지와 수덕사, 태안군의 안면도 자연휴양림과 꽃지해수욕장 등 총 5개 시·군에서 이루어졌다

[표 3] 국내 관광지 수용태세 평가분야와 내용

평가분야		세부평가내용	
온라인 관광안내 서비스		<ul style="list-style-type: none"> - 관광지 홈페이지 여부 - 외국어서비스 여부 - 연계 관광지 정보 여부 - 편의시설 안내 	<ul style="list-style-type: none"> - 관광지, 편의시설 예약가능 여부 - 사용자 후기 등록 여부 - 시각장애인 이용가능여부
교통 서비스	광역교통 서비스	<ul style="list-style-type: none"> - 광역교통 거점지 내부 청결상태 - 외국어 안내서비스 - 편의시설 종류 및 설치여부 - 시설내 안내소 - 관광지로의 연계교통 	<ul style="list-style-type: none"> - 배차간격 - 요금정보안내 - 화장실 청결상태 - 교통정보안내 - 휠체어 이동 가능 여부
	시티투어 서비스	<ul style="list-style-type: none"> - 외국어 안내서비스 - 경유지 관광정보 비치 - 관광가이드서비스 여부 	<ul style="list-style-type: none"> - 정시운행여부 - 운행횟수 및 간격 - 장애인 전용시설 이용편의 여부
	지역내 교통서비스 (택시, 시내버스, 지하철)	<ul style="list-style-type: none"> - 정류장 안내표시 - 경유지 안내방송 서비스 - 외국어 안내서비스 	<ul style="list-style-type: none"> - 배차간격 - 요금정보 안내 - 관광지 안내 이정표
관광 안내 서비스	관광안내소서비스	<ul style="list-style-type: none"> - 대중교통에서 안내소 접근성 - 안내소 찾기 용이함 - 비수기 운영여부 - 이용가능시간 - 이용편의성 - 근무자의 응모 및 태도 	<ul style="list-style-type: none"> - 노인 및 장애인 이용편의성 - 언어권별 홍보물 비치상태 - 예약서비스 여부 및 가증 종류 - 외국어 안내여부 - 기타 관광편의 제공
관광지 서비스	관광지 안내체계	<ul style="list-style-type: none"> - 매표소의 결제시스템 - 안내표지판 위치 및 간격 - 안내표지판 설명정도 - 안내표지판 관리수준 - 관광지해설안내판이해도 	<ul style="list-style-type: none"> - 외국어해설 안내판 설치 - 관광지해설 안내판 관리수준 - 문화관광해설사 서비스여부 - 문화관광해설사 서비스 유형 - 문화관광해설사 서비스 만족도
	관광지편의시설	<ul style="list-style-type: none"> - 공중화장실 유도 표지 - 공중화장실 위치 적절성 - 장애인전용 화장실 유무 - 공중화장실 청결도 및 청소주기 - 화장실 편의서비스 	<ul style="list-style-type: none"> - 관광기념품점 위치 및 정찰제 - 관광지 외부로의 연계 - 주차장 요금제 - 주차장 수용정도 - 주차장 질서관리
	관광지 주변환경 및 안전관리체계	<ul style="list-style-type: none"> - 주변 환경 청결도 - 쓰레기통 위치 및 관리상태 - 휴식공간 조성 	<ul style="list-style-type: none"> - 현금인출기 설치여부 - 위험지역 및 시설에 대한 안내 - 안전관리요원
식음료서비스		<ul style="list-style-type: none"> - 지역특화메뉴 - 메뉴판, 가격 적절성 - 종사원 친절도 및 복장 - 결제시스템 	<ul style="list-style-type: none"> - 음식점 및 화장실 청결도 - 휠체어 사용자 이용가능 여부 - 주차시설
숙박시설서비스		<ul style="list-style-type: none"> - 인터넷 예약가능여부 - 결제시스템 - 시설이용안내 	<ul style="list-style-type: none"> - 주차장, 콜택시 서비스 - 주변 관광지 안내 홍보물 비치여부 - 휠체어 사용자 이용편의

자료 : 문화체육관광부·한국관광공사(2009), 국내 대표 관광지 수용태세 모니터링 보고서

3) 광역 지방자치단체 관광수용태세 관련 사례

강원도의 「2007 관광객수용태세 종합평가계획」에서는 관광객 수용태세 개선을 위한 사업을 분야별로 세분화하여 평가를 함. 관광수용태세 개선추진분야는 교통, 안내체계, 숙박, 음식, 쇼핑, 전 도민 관광요원화 운동 확산 등 6개 분야에 대하여 평가를 하였다.

〔표 4〕 강원도 관광객 수용태세 평가내용

구분	평가내용		비고
서면평가	수용태세 일반	시책추진의지, 민간협의회 활성화, 피드백 시스템	3개
	수용태세 개선추진	교통, 안내체계, 숙박, 음식, 쇼핑, 관광요원화 운동 확산	6개
	기타 시책 추진	분야별 Win-Win 연계 관광망 구축 등 특수 시책 추진	1개
현지 확인평가	전 도민 관광요원화 운동 파급 실태, 서비스업종 실태, 주요관광지 관리실태, 안내소 운영실태		4개

자료 : 강원도(2007), 2007 관광객수용태세 종합평가계획

서울시는 2010년 10월 1일 중국관광객 유치를 강화하기 위해서 입국, 숙박, 음식, 가이드, 상품, 관광안내, 마케팅, 전담조직 정비 등 8대 분야별로 개선대책을 시책으로 추진하였다.

부산시는 중국관광객 100만 명 유치를 목표로 관광 인프라 개선 등 7대 과제를 선정해 적극 추진키로 하고, 관광안내소를 확대하며, 국제크루즈터미널 출입국 심사장 공간도 늘려 출입국 심사시 불편사항 개선과 부산관광카드를 도입 쇼핑관광 편의를 개선하고, 중국어 교육과 중국어 통역안내사 자격증 대비반 운영, 관광안내인력 전문교육을 통해 전문인력을 확충하였다.

전라남도는 2008년부터 외래관광객 관광수용태세 평가를 통하여 ‘전남관광대상’ 제도를 시행하였다. 전남관광대상 제도는 전남도내 22개 시·군을 대상으로 지역 관광수용태세에 대한 평가지표를 개발하여 시상하는 제도이다.

〔표 5〕 전라남도 관광수용태세 평가지표

구분	평가내용	계
숙박인프라	정보제공, 숙박요금, 청결도, 친절도, 안전관리, 위생관리, 이용편의성	7개
음식인프라	배치 및 미관, 메뉴, 가격 만족도, 청결도, 서비스 태도, 주차시설, 식 자재 보관 및 관리	7개
관광지나 화장실 시설 및 관리	기본시설 및 편의용품, 규모, 미관 및 시설물, 청결도, 관리인 지정 및 운영, 장애인 편의시설, 관광객 이용 편의성	7개
기념품 활성화	판매소 이용 편의성, 판매소 규모, 판매 현황, 기념품의 독창성, 기념 품의 품질 및 가격, 판매소 직원의 친절도, 판매소 시설 관리	7개
관광안내소 및 문화관광해설사	외국어 안내원 보유 현황, 안내원 서비스 수준, 관광홍보물 비치, 위 치 및 규모, 해설사 보유 및 활용	5개
관광안내표지판	외국어 병기 및 표기, 내용의 적정성, 관리수준 및 위치	3개
교통서비스	대중교통 이용편의성, 주차시설 확보현황, 대중교통 시설 관리	3개
관광지 주진입구 및 광장관리	관광지 주 진입구의 혼잡도, 경관	2개
기타 시책 추진	분야별 Win-Win 연계 관광망 구축 등 특수 시책 추진	1개

자료 : 전라남도(2008), 2008 외래관광객 관광수용태세 평가

제주관광공사(2010)는 중국관광객을 위한 관광수용태세 개선을 위하여 ‘2010년 여름시즌 중국인 내도 관광객 여행실태조사’를 실시하였으며, 관광수용태세의 핵심요소로 음식, 야간위락, 쇼핑, 언어소통, 안내표지판 등 5가지를 선정하여 대응책을 강구하였다(한국문화관광연구원, 2010).

이상과 같이 관광수용태세는 학술연구와 중앙정부 및 지방자치단체 차원에서의 연구가 이루어졌으며, 특히, 강원도와 제주도, 서울시, 부산시, 전라남도 등 관광산업이 지역산업으로서 높은 비중을 차지하거나 대도시지역에서 관광수용태세에 대한 평가와 정책이 추진되었다.

그리고 관광수용태세 부문은 지방자치단체가 추진하는 교통, 관광정보, 공공 관광시설, 관광안내소(공공기관 포함) 등과 사업자가 추진하는 숙박, 식음시설, 판매시설(쇼핑), 민간 관광시설로 나누어지고, 지방자치단체와 공공기관, 사업자가 공통의 환대서비스에 대한 역할을 담당하고 있음을 알 수 있다.

4) 관광수용태세 관련 연구대상

이상과 같이 살펴본 이론 고찰에서 정리될 수 있는 충남의 관광수용태세와 관련한 연구 대상은 다음과 같다.

- 종합적 관광수용태세와 관련해서는 시설과 서비스 영역을 모두 포함하여, 숙박부문(숙박시설), 관광안내 정부부문, 관광교통부문(대중교통 등), 식음료부문(음식점 등), 쇼핑 및 기념품부문, 관광시설부문(관광지편의시설 등), 관광상품부문, 인적부문(친절의식수준 등) 안전부문 등을 대상으로 함.
- 부문별로 구분된 관광수용태세는 공공부문으로 공공교통, 관광정보, 공공관광시설, 관광안내소 등이 있고, 민간부문은 숙박, 식음시설, 판매시설(쇼핑), 민간관광시설 등이 있으며, 환대서비스는 친절, 물가 등을 대상으로 함

[표 6] 관광수용태세 연구대상

종합적 관광수용태세 (시설 및 서비스 영역)	부문별 관광수용태세	본 연구의 적용범위
<ul style="list-style-type: none"> • 숙박부문(숙박시설) • 관광안내 정부부문 • 관광교통부문(대중교통 등) • 식음료부문(음식점 등) • 쇼핑 및 기념품부문 • 관광시설부문(관광지편의시설 등) • 관광상품부문 • 인적부문(친절의식수준 등) • 안전부문 	<ul style="list-style-type: none"> • 공공부문 : 공공교통, 관광정보, 공공관광시설, 관광안내소 등 • 민간부문 : 숙박, 식음시설, 판매시설(쇼핑), 민간관광시설 등 • 환대서비스 : 친절, 물가 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 종합부문 : 정책동향과 시책 등 실태분석 진단 • 공공부문 : 관광지편의시설, 관광안내정보, 교통 등 • 민간부문 : 숙박, 음식, 쇼핑 및 기념품점 등 • 환대서비스 : 부문별 만족도 설문조사(요금 등)

- 본 연구에서의 적용범위는 종합부문에 정책동향과 시책 등의 실태분석 진단을 실시하고, 공공부문은 관광지편의시설, 관광안내정보, 교통 등과 민간부문은 숙박, 음식, 쇼핑 및 기념품점 등이 있고, 환대서비스는 관광수용태세의 부문별 만족도를 설문조사(요금 등) 등을 연구대상으로 함

3. 관광수용태세 관련 사업주체별 세부추진 사례

1) 중앙정부 차원의 관광수용태세 사업 추진 : 한국관광공사

한국관광공사에서는 관광환경개선팀을 주축으로 하여 관광수용태세 개선 관련 진단 컨설팅 및 평가 사업을 추진하였다. 경쟁력본부 산하에 경쟁력강화팀, 관광환경개선팀, 관광서비스개선팀, 관광안내팀 등 4개 팀으로 구성된 관광환경개선단을 두고 있다.

2008년부터 지자체를 대상으로 관광수용태세에 대한 점검을 위한 평가지표를 개발하고 매년 대상지역을 선정하여 관광수용태세 평가 및 컨설팅사업을 시행하고 있다.

(표 7) 한국관광공사 관광수용태세 추진사업

사 업 명	기 간	비 고
2008년 지자체 관광수용태세 평가	2008. 06 — 11	
국내 대표관광지 수용태세 모니터링	2009. 7. 7 — 26	
지자체 관광수용태세 경쟁력 진단 컨설팅	2010. 11 —	

자료 : 한국문화관광연구원(2012), 외래관광객 1,000만 명 시대의 관광수용태세 정비방안의 연구

① 전국 지자체 대상 관광수용태세 평가사업 추진

중앙정부차원에서 전국 지자체 관광수용태세 평가는 2008년 6월 전국 16개 광역시·도 중 시범으로 선정된 50개 지자체 대상으로 숙박, 음식, 관광안내·정보, 교통, 관광지 지원, 쇼핑 및 기념품 등 6개 부문별 관광수용태세 평가사업을 처음으로 실시하였다.

지자체 관광수용태세 평가는 전문가 자문회의, 평가지표 개발과 지자체 공무원 대상 공청회를 거쳐 확정된 숙박, 음식 등 6개 부문별 평가지표 및 조사지를 바탕으로 추진하였다. 하지만 이 평가는 특정시기(용역기간)에만 조사되고 있어 연중 혹은 지역별로 관광특수에 조사되지 못하는 것이 한계로 지적되었다. 또한 평가가 지자체 전수를 대상으로 하는 것이 아니라 특정 지자체를 중심으로 일부만 평가와 컨설팅이 되고 있어 이를 정부 간 협력사업으로 추진해야 한다고 지적하고 되었다.

이 평가에서는 관광서비스 부문 조사(해당 지자체로부터 추천 받은 주요 관광지 3곳을 대상으로 일반 이용자 출구조사 형식의 전반적 만족도 조사, 지자체가 추천한 주요관광지 및 관광지

주변 인프라를 대상으로 전문조사단의 현장실사 형식의 심층조사), 관광인프라 부문(숙박/음식/관광지 지원시설 인프라) 조사, 지자체로부터 추천 받은 대표적인 1박2일 코스를 대상으로 외국인 체험단이 실시한 외국인 만족도 조사를 실시하였다.

여기서 도출된 각 부문별 점수에 가중치를 부여하여 최종적으로 종합 관광수용지수를 산출하여 관광 수용태세 개선에 실질적인 도움이 되도록 평가 대상 50개 지자체별 별도 진단보고서를 전달하여 각각의 지자체별로 수용태세를 개선토록 하였다.



자료 : 한국문화관광연구원(2012), 외래관광객 1,000만 명 시대의 관광수용태세 정비방안의 연구 재인용
〔그림 11〕 지자체 관광수용태세 평가사업 접근 개념

② 국내 대표 관광지 수용태세 모니터링 사업 추진

국내 대표 관광지를 대상으로 하는 2009년 ‘국내 대표 관광지 수용태세모니터링’을 실시하였다. 이 사업은 모니터링 요원이 관광객이 많이 방문하는 국내 주요 관광지(5개 권역 총 50개 코스) 중 지정된 곳을 방문하여 관광 수용여건에 대한 전반적인 점검을 실시하였다. 그리고 수용태세

점검 후 관광지 연계 대중교통서비스, 안내체계(온·오프라인), 편의시설, 숙박시설 및 음식점 등 부문별 문제점을 도출하여 모니터링 점검표 및 여행경험 관찰일지, 현장 사진 등을 제출하였으며, 이를 종합적으로 결과를 분석하여 국내관광지 수용태세 개선 과제 도출하였다.

이 사업은 평가지표 개발과 평가기간이 1~2달 정도에 불과한 실정으로 상시적인 모니터링이라기보다는 일회성으로 끝난 경향이 있었다. 또한 관광수용태세는 시설·물리적인 측면에서는 노후화, 분실, 마모 등이 일어나기 쉽고, 서비스 측면에서는 관광객의 특성, 서비스 제공자에 따라 품질이 달라지기 쉬우므로 일회성으로 판단할 수 있는 것이 아니다. 따라서 자체적으로 지속적이고 정기적인 관광수용태세의 평가와 모니터링 사업의 추진이 이루어져야함을 시사해주는 사업이었다.

2009년에 국내 대표 관광지 수용태세 모니터링 사업에서 분석된 국민여행 실태조사 중 관광지 수용태세에 대한 각 시도별 국민여행 만족도 분석에서는 전반적으로 교통, 숙박, 그리고 식당 및 음식에서 높은 만족도를 나타낸 반면에 관광편의시설, 관광정보 및 안내시설, 그리고 쇼핑 등에서는 불만족 의견이 제시되었다.

지역별로는 제주가 전 영역에서 고르게 높은 만족도를 나타내었으며, 다른 지역들은 영역별로 상이한 결과가 나타났다. 충남의 경우는 교통과 식당·음식·숙박·관광편의시설·관광정보 및 안내시설 등의 대부분이 중위권 정도의 만족도를 나타냈고, 쇼핑에서 하위권을 나타내는 결과가 나왔다.

③ 지자체 관광수용태세 개선을 위한 컨설팅 사업 추진

2010년 지자체의 관광 수용태세 경쟁력을 진단할 수 있는 ‘관광 수용태세 경쟁력 지수’를 개발하고, 이를 ‘관광수용태세 경쟁력진단 표준매뉴얼’로 제작·보급하여, 지자체 스스로 관광수용태세를 평가·개선할 수 있도록 지원하였다.

이 사업에서는 표준 매뉴얼을 토대로 지자체와 협력하여 지자체 관광수용태세 경쟁력 진단 컨설팅을 경기 동두천, 전남 순천, 강원 태백 지역에 시범적으로 실시하였으며, 2011년에는 서울 종로·중구·서대문, 강원 속초, 충북 제천, 전남 여수, 경남 통영 등 29개 지역에 대해 진단을 실시하여 지자체의 관광수용태세 자체 개선을 유도하였다

[표 8] 국내 관광지 수용태세 국민 만족도 분석

국민 국내여행 수용태세의 세부 분야별 만족도					
응답기준	만족	보통	불만족	무응답	평균(점)
교통	70.4	22.2	7.3	0.2	3.74
숙박	55.9	26.8	4.1	13.2	3.70
식당 및 음식	56.1	34.1	7.7	2.0	3.55
관광편의시설	43.1	46.2	10.1	0.6	3.37
관광정보 및 안내시설	42.2	46.3	10.9	0.6	3.35
쇼핑(관광기념품/특산물)	31.8	52.7	13.7	1.7	3.20

*평균은 58점 만점(매우만족 : 5점, 매우불만족 1점)기준

**노란바탕 = 만족 50% 이상/ 회색바탕 = 보통이 40% 이상/ 빨간바탕= 불만족이 10% 이상

***= 10,607(숙박의 경우 7,989)

자료 : 문화체육관광부·한국관광공사(2009), 국내 대표 관광지 수용태세 모니터링 보고서

[표 9] 지역별 관광지 수용태세 국민 만족도 분석

지역별 관광지 수용태세 세부분야에 대한 전반적 만족도 비교						
구분	교통	식당/음식	숙박	관광편의시설	관광정보/안내시설	쇼핑
강원	69.7	55.6	65.3	52.0	48.7	35.0
경기	67.7	52.8	46.2	39.7	38.1	24.0
경남	74.4	55.8	57.2	40.1	40.7	30.6
경북	76.2	57.9	58.9	43.5	45.9	35.1
광주	67.3	76.1	49.4	29.8	31.7	29.2
대구	71.4	59.7	48.8	32.3	39.3	31.1
대전	64.9	49.6	49.4	40.1	35.2	26.5
부산	74.1	58.2	59.2	44.1	41.7	33.9
서울	61.7	47.8	43.6	39.1	38.5	35.8
울산	77.2	45.5	44.0	31.2	29.8	23.0
인천	64.6	53.1	43.0	34.9	35.6	29.3
전남	68.2	63.7	53.6	40.2	39.7	36.3
전북	67.4	60.2	56.4	3.5	41.8	30.1
제주	81.2	64.8	77.0	67.5	65.2	48.9
충남	73.8	56.1	54.8	41.0	39.6	28.3
충북	66.7	51.7	50.0	35.9	36.5	26.7

* 긍정적 응답률 기준(만족~매우만족)

**노란바탕 = 긍정응답률 60% 이상/ 빨간바탕= 긍정응답률 40% 이상

자료 : 한국문화관광연구원(2012), 외래관광객 1,000만 명 시대의 관광수용태세 정비방안의 연구 재인용

사업의 목적은 지자체 관광수용태세 개선을 위한 종합대책수립과 지자체별 관광수용태세 개선을 위한 관광통합컨설팅 제공, 지자체 관광경쟁력 강화 및 발전기반 모색에 두고 있기 때문에 전국 기초지자체 중 컨설팅을 신청한 지자체를 대상으로 으뜸명소 6개소 등을 포함한 32개 지자체를 선정하여 사업을 진행하였다. 더불어 진단모형을 바탕으로 자문회의, 현장조사 및 이해관계자 인터뷰를 통해 도출된 지자체별 관광수용태세 개선사업들 중 추진이 시급하고 개선효과가 큰 사업들을 엄선하여 문화체육관광부의 예산지원 또는 관광공사와 지자체의 공동사업 형태로 지원하는 것을 방향으로 하였다.

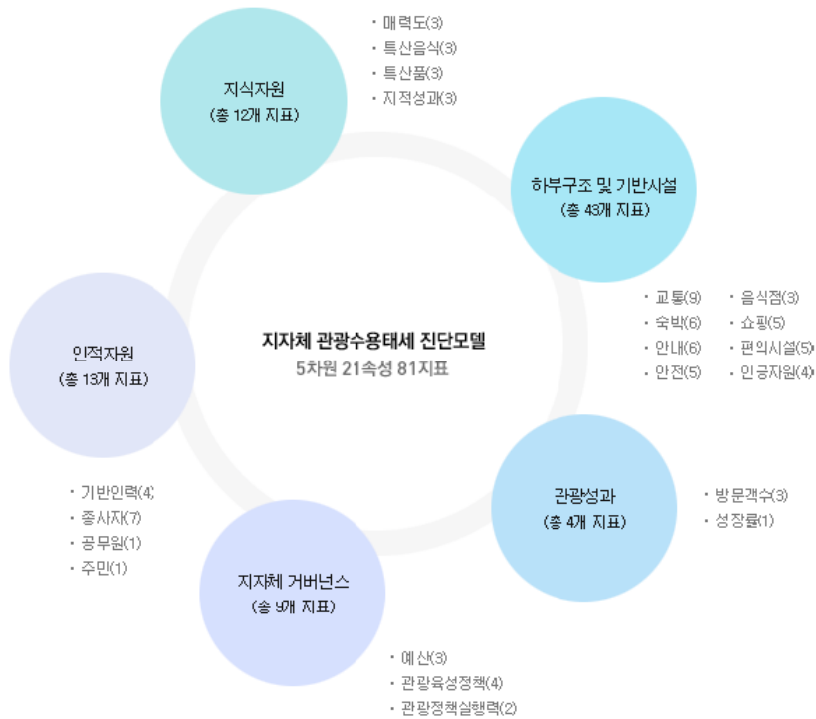
이러한 지자체 관광수용태세 경쟁력 진단 컨설팅에 활용된 진단모형은 5개 차원 21개 속성, 81개 지표로 구성되었다. 세부적으로는 관광성과(총 4개 지표), 하부구조 및 기반시설(총 43개 지표) 등 5개 차원 81개 지표로 구성된 관광수용태세 진단모형을 구축, 지자체를 대상으로 기초조사, 설문조사, 현장조사, 관계자 인터뷰 등을 거쳐 지자체별로 관광수용태세의 강점과 약점 등을 진단하였다.

2) 지방자치단체 차원의 관광수용태세 정책 추진 현황

지자체에서 관광수용태세에 대한 정책추진 현황을 보면, 지자체의 관광발전을 위한 지역 중장기 발전계획 속에서 정책을 추진하는 경우가 있다. 예로써, 제주특별자치도의 경우 관광 환경 변화에 따른 질적 성장에 중점을 둔 중장기 관광발전전략 ‘제주관광비전 2020플랜’을 수립하여 관광수용태세 관련 정책을 추진하고 있다.

이 계획에서는 글로벌 제주관광 실현을 본격화하기 위해 음식·숙박·관광지·교통 등 제주도 4대 접점 부문을 지정하고 민·관 협력체계를 통해 각 부문에 대한 관광수용태세 시책을 추진하였다. 그리고 관광통계정보체계(TSI) 구축, 접근성·숙박시설·안내정보·관광인력 부문 관광수용태세 확충, 제주형 융·복합 관광상품 확산 등 16개 추진전략 과제를 제시하여 추진하였다.

또한 지자체의 전략 관광시장을 중심으로 한 특별대책을 수립하여 추진하고 있는 사례도 있었다. 예를 들어, 서울시 경우는 2014년까지 중국관광객 500만 명 유치를 목표로 관광수용태세 관련 부문을 교통접근성, 숙박, 음식, 상품, 관광안내 등 8대 부문으로 구분하여 ‘중국관광객 유치 특별대책’ 추진으로 서울 관광입지를 확대하고자 하였다.



〔그림 12〕 지자체 관광수용태세 진단사업 모델

이 외에 지자체 차원에서의 관광수용태세 정책은 특별한 메가이벤트 개최를 계기로 하여 지역을 방문할 국내외 관광객을 대비한 관광수용태세에 대한 계획 및 정책이 추진되었다. 전라남도는 2012여수세계박람회 대비 국내외 관광객 대상 부문별 관광수용태세 개선 정책을 추진하였다. 그리고 강원도 또한 2018 평창동계올림픽 개최를 대비하여 환경·문화·관광올림픽이 되는데 중점을 둔 ‘강원도 종합발전전략’을 수립하고 부문별 과제를 추진하고 있다.

또한 지자체의 관광수용태세 정책은 외래관광객 만이 아닌 국내외 관광객을 대상으로 하는 글로벌 관광수용태세를 개선하고자 노력하고 있을 뿐만 아니라 국내외 체류관광객들의 관광지출 확대를 위해 교통, 관광안내정보, 관광상품, 숙박, 식당·음식, 관광시설 등 부문별 세분화된 관광수용태세 추진하고 있다.

[표 10] 지자체별 관광수용태세 개선 관련 정책추진 현황

지자체	중점추진사항
서울특별시	2014년까지 중국관광객 500만명 유치 목표로 8개 부문별 중국관광객 유치 특별대책추진 - 교통접근, 숙박, 음식, 상품, 관광안내 등 8대 부문별 관광수용태세 개선관련 정책 추진
부산	부산시 관광수용태세 관련 정책 추진계획(~2012) 외래관광객 유치를 위한 7대 과제 추진 계획 : 부산관광 활성화 기반 조성, 관광인프라 확충, 부산대표 관광상품 육성, 크루즈 및 해양관광활성화, 국내외 관광객 유치 마케팅 강화 등 7대 시책 국내외 관광객 유치 마케팅 강화의 일환으로 ‘중국인 관광객 유치 특별대책’ 추진 계획 : 전문인력 양성, 음식관광 활성화, 쇼핑관광 확대, 숙박시설 확충, 접근성 강화 등 8대 분야 30개 역점과제 선정
제주특별자치도	관광환경 변화에 따른 질적 성장에 중점을 둔 중장기 관광발전 전략 ‘제주관광비전 2020플랜’ 수립 접근성 숙박시설안내정보관광인력 부문 관광수용태세 확충 등 16개 추진전략 과제 제시 제주도 4대 접점분야 민관협력 관광수용태세 추진계획 음식숙박관광자교통 등 4대 접점분야
강원도	2018 평창동계올림픽 개최 대비 환경문화관광올림픽이 되는데 중점을 둔 ‘강원도 종합발전전략’ 을 수립하고 부문별 과제 추진 환경부문 36개 과제, 문화부문 19개 과제를 기반으로 관광부문 32개 과제 추진
전라남도	2012 여수세계박람회(2012.5.12~8.12) 대비 국내외 관광객 대상 부문별 관광수용태세 정책 추진 교통, 관광안내정보, 관광상품, 숙박, 식당음식, 관광시설 등 부문별 관광수용태세 추진

자료 : 한국문화관광연구원(2012), 외래관광객 1,000만 명 시대의 관광수용태세 정비방안의 연구 재인용

4. 이론고찰과 정책·사례분석의 시사점

1) 이론고찰의 시사점

(1) 관광수용태세에 대한 종합적 진단과 과제의 도출을 통한 대응 필요

관광수용태세는 국가단위와 지역단위뿐만 아니라 민간 등의 전 분야에서 관광객을 대상으로 하고 있다. 뿐만 아니라 앞에서 설명된 한국관광공사의 지자체 관광수용태세 진단모델에서의 평가 핵심지표에서 살펴볼 수 있는 바와 같이 인적자원(기반인력, 종사자, 공무원, 주민), 지적자원(매력도, 특산음식, 특산품, 지적성과), 하부구조 및 기반시설(교통, 숙박, 안내, 안전, 음식점, 쇼핑, 편의시설, 인공자원), 지자체 거버넌스(예산, 관광육성정책, 정책실행력), 관광성과(방문객수, 성장률) 등 5대 분야 등 종합적인 시각에서 접근을 하고 있다.

따라서 국가나 지역차원에서 관광수용태세를 구축하기 위해서는 우선적으로 종합적인 진단과 과제를 도출하여, 이에 대한 대응전략과 사업방향을 마련해야 한다.

(2) 공공과 민간, 서비스 영역 등 부문별 관광수용태세의 실태분석과 대책마련

본 연구의 대상범위로 제시된 바와 같이 관광수용태세는 부문별로 공공부문으로 공공교통, 관광정보, 공공관광시설, 관광안내소 등이 있고, 민간부문은 숙박, 음식점, 판매시설(쇼핑), 민간관광시설 등이 있으며, 환대서비스는 친절, 물가 등으로 구분하고 있다.

따라서 국가나 지역, 관광지에서의 관광수용태세를 진단하여 개선하기 위해서는 앞의 3가지 영역별로 각각 부문에 대한 실태분석을 통하여 과제를 도출하고, 개선방안을 마련해야 현장에 적합한 해결대책을 마련할 수 있을 것이다.

(3) 관광지(역)과 관광객 유형에 적합한 관광수용태세 대응

그 동안 국내에서 관광수용태세에 대한 연구는 국가차원과 관광도시(지역), 관광지를 대상으로 하여 학자들과 지자체를 비롯한 한국관광공사, 한국문화관광연구원 등 관광관련 기관에서 이루어졌다.

그리고 관광객도 내국인 대상과 외국인 관광객들 대상으로 하여 구분하여 관광수용태세에 대한 연구가 이루어진 것으로 나타나고 있다.

이처럼 관광수용태세에 대한 실태분석과 개선에 대한 대책과 세부적 사업추진을 위해서는 국가 또는 도시(지역)뿐만 아니라 내외국인의 관광객 유형에 적합한 관광수용태세를 구축할 수 있도록 하는 노력이 필요하다.

(4) 지역에 적합한 관광수용태세 구성요소를 고려한 대응태세 마련

지금까지 관광수용태세에 대한 학술 및 정책연구에서는 수용태세를 평가하거나 진단하기 위한 구성요소나 지표가 매우 다양하였다고 볼 수 있다. 관광수용태세의 구성요소가 포괄적인 부문에서부터, 세부적인 부분까지 구성요소가 이루어졌는데 이러한 평가지표들은 지역에 적합하도록 유형화를 할 필요가 있다.

따라서 우선적으로 관광도시에 적합한 수용태세의 지표 또는 구성요소를 공통요소와 개별 요소로 구분하면서, 공공부문과 민간부문, 환대서비스 부문으로 구분하여 평가하고, 여기에서 진단된 과제에 대한 해결대안을 모색하는 방안을 마련해야 할 것이다.

(5) 이원화된 중앙정부와 지방정부 관광수용태세 평가의 연계성 강화

현재까지의 관광수용태세에 대한 평가와 개선시책에 대한 연구는 중앙정부는 한국문화관광연구원과 한국관광공사, 관광학자 등을 통하여 부정기적으로 필요한 시점에 필요한 평가지역과 관광객을 대상으로 평가와 정책도입을 추진하였다. 또한 지방정부 역시 자체적으로 지역의 학자와 관광학회 및 연구기관을 통하여 평가지표를 선정하여 진단과 시책을 추진하였다.

이러한 이원화된 관광수용태세의 평가는 단기적인 효과는 있을지 몰라도 국가와 지역차원에서 중장기적이면서 체계적인 관광수용태세의 개선에 대한 큰 효과는 가져오지 못하였다고 볼 수 있다. 그러므로 이러한 이원화된 중앙 및 지방정부의 관광수용태세의 평가는 일시적으로 연계성을 갖도록 진단평가와 개선대책을 마련하고, 추진사업을 실행해야 할 것이다.

2) 중앙정부와 지방정부 정책검토의 시사점

(1) 일시적 국가 대규모행사 개최전 관광수용태세 평가와 대응사업의 개선

지금까지는 중앙정부나 지방정부 모두가 관광수용태세에 대한 진단과 개선사업은 지역의 관광산업의 육성을 목표로 하기 보다는 국가적으로나 지역적인 대규모 행사가 개최될 때 이에 대응하기 위한 사업으로 추진된 것이 앞의 정책동향과 사업추진 현황의 분석에서 나타나고 있다.

물론, 국가나 지역행사를 위해서는 방문객들을 위한 수용태세를 갖추는 것은 당연하지만, 지역의 관광사업을 발전시키고, 질적인 관광을 기반으로 하는 안정적인 관광도시로 지속가능한 성장을 위해서는 평상시에 관광수용태세의 평가를 통한 관광객 수용기반구축이 이루어져야 한다.

(2) 국가와 지역, 관광지로 구분된 관광수용태세의 평가지표와 방법의 개선 필요

국가나 지방자치단체에는 그 필요성에 따라 국가 전체와 지역도시, 관광지 등에 따라서 관광지수용태세의 평가지표를 선정하고, 이를 바탕으로 과제를 찾아 개선방안을 마련하는 정책이나 시책사업으로 추진되었다.

이는 각각의 사업주체와 필요성에 따라 추진된 것이지만 관광수용태세의 선진화를 위해서는 표준화나 규격화 등에 의한 평가지표의 선정과 평가대상 및 평가방법도 이제는 개선이 필요하다고 볼 수 있다.

(3) 국가차원의 관광수용태세의 평가와 개선사업을 지방과 연계 확산 추진

그 동안 국가의 관광산업을 활성화시키기 위하여 외국인 관광객을 유치하기 위한 관광수용태세의 진단과 활성화 방안을 마련하거나 지역의 기초 지방자치단체의 시범 대상 시·군을 선정하여 관광수용태세 개선사업을 실시해 왔다.

이러한 사업들은 각각이 개별적으로 평가와 개선사업을 추진하기 보다는 국가차원과 지방차원의 관광수용태세 평가와 개선사업의 체계적으로 전달되고 과급될 수 있도록 국가관광진흥계획

수립이나 각 시도 권역별 관광개발계획 수립시 관광수용태세 평가와 개선시책을 마련하여 실행토록 하여 전국적으로 확산이 될 수 있도록 해야 할 것이다.

(4) 국가와 지방의 우수한 관광수용태세 대상에 대한 인센티브제 실시 추진

국가와 지방자치단체에서 관광수용태세 평가 후 다양한 사업을 추진하면서 사업이 우수하기 실행된 지방자치단체나 관광지에 대해서는 인센티브를 제공하거나 관광품질인증제를 통하여 사업추진의 성과를 홍보하고 지속화되도록 해야 한다.

문화체육관광부에서 추진 중인 올해의 관광도시와 같이 관광진흥을 통한 지방 관광도시의 육성도 필요하지만 기본적인 관광수용태세를 구축하여 관광객을 수용할 수 있는 우수한 관광수용태세 기반구축도시 선정을 통한 ‘베스트 관광도시 인센티브제’를 실시토록 해야 한다.

(5) 선진화된 관광수용태세를 위한 관광시책과 시범사업의 강화 필요

국가와 지방자치단체에서 관광객들이 편리하고 즐겁게 다양한 여행활동을 도모하기 위해서는 선진화된 관광수용태세의 구축이 수반되어야 한다. 이러한 사례는 이미 해외 선진국의 여러 관광도시에서도 찾아볼 수 있다.

따라서 국내에서도 관광도시를 지향하는 시군이나 시도를 대상으로 관광수용태세에 대한 평가지표와 개선시책을 포함하는 시범사업을 발굴하여, 현재의 올해의 관광도시 사업과 마찬가지로 국가와 지방자치단체가 함께 추진할 필요가 있다.

3) 관광수용태세 관련 평가 정책 및 동향 시사점

(1) 국가 및 지방의 관광수용태세 평가와 개선사업의 전국 일시적 시행

그 동안에 국가와 지방자치단체에서 각각 개별적으로 추진해 왔던 관광수용태세 평가와 개선사업을 정부관광정책 차원에서 전국적으로 일시에 시행할 수 있도록 한다. 이를 위해서는 기존에 추진하고 있는 법정계획인 시·도 권역별 관광개발계획의 관광지 개발평가와 관련하여 시도 지역의 관광수용태세 평가와 개선을 포함토록 하는 것이다.

(2) 일회성과 단기간 형태의 관광수용태세 점검에 대한 정례화 필요

중앙과 지방자치단체에서 부정기적으로 필요한 시기에 추진했던 일회성의 단기간 관광수용태세 사업을 정례화하여 법정계획이 포함하여 5년이 1회씩 수용태세 평가와 개선사업을 추진토록 한다.

중앙정부에서는 5년 동안 수립해 놓은 각 지방자치단체의 관광수용태세 개선사업을 매년 시범사업으로 공모를 통하여 선정하고, 선정된 도시에 관광수용태세 개선사업을 1년마다 정기적으로 실시하여 정례화 하도록 한다.

(3) 중앙 및 지방정부의 관광수용태세 평가지표의 대상사업 범위 등 지침 마련

앞의 제안처럼 국가와 지방자치단체가 전국적으로 일시에 관광수용태세를 평가하고 개선사업을 추진하기 위한 시범사업 대상지역을 선정하기 위해서는 국가의 관광수용태세 구축방향에 연계성을 가지는 지방자치단체 관광수용태세 평가지표의 유형화와 대상사업의 범위를 선정하는 지침을 마련해야 한다.

이를 위해서는 한국문화관광연구원의 연구결과와 한국관광공사의 관광수용태세 사업 추진의 경험을 바탕으로 국가차원의 지방자치단체 관광수용태세 구축모델을 전국의 시도연구원과 공동으로 연구하여 사업추진계획을 수립할 필요가 있다.

(4) 내국인과 외국인 관광객의 수요를 반영한 관광수용태세 사업 추진

국가나 지역의 관광수용태세는 그 지역을 방문하는 관광수요에 따라서 갖추어야 한다. 특히, 관광객을 수용하는 대상은 내국인과 외국인에 관광객의 유형에 따라서 수용태세의 구성요인이 차이가 있을 수 있다.

따라서 중앙정부와 지방자치단체에서 내외국인에 대한 관광수용태세는 차이가 있을 수 없지만 공통적으로 갖추어야 할 관광수용태세의 구성요인과 내외국인 관광객을 수용할 수 있는 수요는 국가별로 또는 다양한 관광행태별로 다르기 때문에 지방자치단체에 따라서는 외국인 관광 국가별로 이들의 관광수요를 반영한 관광수용태세를 갖추어야 한다.

(5) 공공과 민간, 환대서비스 등 부문별 역할분담을 통한 세부사업의 실행

모든 관광수용태세는 우리의 일상생활과 연관되기 때문에 공공과 민간부문 등이 해당되며, 특히, 관광산업은 서비스 산업으로써 환대서비스가 중요한 역할을 차지하고 있으므로 이들의 역할분담을 통한 평가와 사업추진이 필요하다.

따라서 관광객의 방문과 관련한 관광교통 및 안내 등의 공공부문과 숙박과 음식점, 쇼핑 등의 민간부문뿐만 아니라 지역주민과 관광종사자의 친절서비스 등은 관광수용태세를 갖추기 위하여 세부적인 사업으로 추진해야할 중요한 요인이다.

제3장 충남 관광수용태세 실태와 개선과제

1. 충남 관광수용태세 분석 구조

1) 분석의 틀

본 분석은 충남의 관광수용태세 실태를 진단하기 위한 것으로 기존에 충남의 관광수용태세와 관련한 정책자료 및 충남을 방문하는 관광객들의 설문조사를 통하여 관광수용태세에 대한 만족도를 분석하였다.

그리고 충남의 관광수용태세를 분석하면서 정책자료에 의한 실태분석은 각 사업에 대한 현황과 정책추진 현황을 정성적으로 분석하였고, 충남의 관광수용태세에 대한 만족도는 설문조사를 통하여 정량적인 만족도를 분석하였다. 이러한 두 가지의 결과분석을 근거로 충남 관광수용태세의 과제도출과 개선방안을 제시하였다.

〔표 11〕 분석의 틀

충남 관광수용태세 부문별 실태분석 (1단계)	충남 관광수용태세 설문조사 분석 (2단계)	관광수용태세의 과제도출과 개선방안 (3단계)
<ul style="list-style-type: none"> • 공공부문 수용태세 현황 • 민간부문 수용태세 현황 • 환대서비스 수용태세시책현황 	<ul style="list-style-type: none"> • 공공관광수용태세 만족도 • 민간관광수용태세 만족도 • 환대서비스수용태세 만족도 	<ul style="list-style-type: none"> • 도와 시군 등 공공부문 개선방안 • 관광업체와 단체 등 민간부문 개선방안 • 환대서비스 개선방안

2) 충남 관광수용태세 분석 방법

충남의 관광수용태세의 정책자료와 설문조사의 분석방향은 공공과 민간부문, 환대서비스 부문으로 구분하여 관련 기반시설의 현황과 시책추진사업, 충남을 방문한 관광객들의 인식에 대하여 설문조사를 통하여 분석하였다.

분석의 방법은 충남의 관광기본자료 데이터 자료집과 도청의 내부자료, 충청남도의 홈페이지를 통하여 통계자료와 정책보고서를 최근 2014년부터 2016년까지의 자료들을 분석하였다. 그리고 충남의 관광수용태세에 대한 관광객들의 인식은 2017년 8월 하절기 휴가철에 충남의 해안과 내륙의 대표적 관광도시인 보령시와 부여군을 방문한 관광객을 대상으로 설문조사를 통하여 충남의 관광수용태세에 관하여 공공과 민간부문, 환대서비스 부문으로 구분하여 각각의 만족도를 분석하였다.

[표 12] 충남 관광수용태세 분석방법

구 분	조사설계 내용
분석목적	• 충남 관광수용태세에 대한 실태와 수요분석
분석대상	• 충남의 관광수용태세 정책자료와 방문 관광객
분석방법	• 통계자료 및 정책보고서(정량 및 정성적 분석) • 설문조사 통계분석(정량적 분석)
분석대상	■ 관광수용태세실태 분석 • 공공부문 관광수용태세 : 공공교통, 시티투어버스와 철도교통, 공공관광시설(관광안내소) • 민간부문 관광수용태세 : 숙박시설, 식당과 식음료시설, 민간관광시설(유원시설업, 관광사업체, 농어촌관광시설) • 환대서비스 부문 : 인력양성 및 운영, 관광서비스교육, 공공 환대서비스 시책과 사업추진 현황 ■ 관광객 설문조사 분석 • 공공관광수용태세 부문 : 공공교통서비스, 관광정보서비스, 공공관광시설 관광안내소 • 민간부문 관광수용태세 : 숙박서비스, 식음시설서비스, 쇼핑서비스 • 환대서비스 부문 : 지역주민친절도, 도시미관 및 청결도 • 전반적인 만족도와 공공, 민간, 환대서비스의 각 부문별 만족도

2. 충남 관광수용태세 부문별 실태분석

1) 공공부문 수용태세 분석

(1) 공공교통

충남 공공교통 현황을 보유대수를 기준으로 살펴보면 시내버스가 전국대비 2.47%, 농어촌버스 11.86%, 시외버스 11.19%, 마을버스 0.03%, 전세버스 6.69%, 개인택시 2.59%로 나타나고 있다. 지역내에서의 고속버스는 운영이 되고 있지 않은 것으로 조사되었다.

[표 13] 충남 공공교통 현황

대분류	중분류	2012년	2013년	2014년	2015년	전국대비 비율
시내버스	사업체수	11	11	11	11	2.89
	면허/등록대수	839	899	935	785	2.43
	보유대수	827	872	902	785	2.47
농어촌버스	사업체수	7	7	7	6	6.45
	면허/등록대수	238	240	242	223	11.99
	보유대수	229	235	236	217	11.86
시외버스	사업체수	5	5	5	5	6.41
	면허/등록대수	866	851	861	499	6.95
	보유대수	864	850	859	859	11.19
고속버스	사업체수	-	-	-	-	
	면허/등록대수	-	-	-	-	
	보유대수	-	-	-	-	
마을버스	사업체수	-	-	-	1	0.28
	면허/등록대수	-	-	-	1	0.03
	보유대수	-	-	-	1	0.03
전세버스	사업체수	116	123	137	139	7.82
	면허/등록대수	2,470	2,701	3,013	3,035	6.65
	보유대수	2,303	2,596	2,758	2,981	6.69
일반택시	사업체수	76	76	76	76	4.48
	면허/등록대수	2,426	2,426	2,438	2,438	2.71
	보유대수	2,317	2,305	2,280	2,403	2.87
개인택시	사업체수	-	-	-	-	
	면허/등록대수	4,159	4,193	4,255	4,253	2.58
	보유대수	4,159	4,193	4,255	4,253	2.59

자료 : 국가교통DB, 2016

(2) 시티투어버스 운영과 철도여행

대중교통을 이용한 관광지 이동시스템이 구축되어 있지 않기 때문에 충남의 일부 시군에서는 시티투어 버스를 운영을 통해 관광지 이동 시스템을 구축하고 있다. 충남 15개 시·군 중 시티투어 버스를 운영 중인 곳은 10곳으로 대부분 시·군은 직영을 하거나 보조금을 주어 외부 업체에 위탁해 버스를 운행하고 있다.

천안시가 운영하는 시티투어에는 2014년 내국인 4,227명, 외국인 169명 등 4,396명이 이용했으며 2015년에도 내국인 3,103명 외국인 129명 등 3,232명이 이용했다.

충남지역에서 시티투어가 가장 활발히 운영되는 아산시도 명절을 제외한 매일 운영되고 있으며 연 6,600만원의 예산으로 운영되고 있다. 2014년 아산시 시티투어 버스 이용객은 6,543명으로, 하루 평균 이용객이 15명 수준에 불과하다. 보령시의 경우도 2013년 720명에서 시티투어 이용객이 매년 급감해 2014년 191명, 2015년 223명에 머물고 있다. 천안과 아산, 서천(4,300명), 서산(3,027명), 부여(2,351명)를 제외한 나머지 지역들은 시티투어 자체가 운영되기 어려울 정도로 실적이 지지부진하다.

하지만 홍성군은 서해금빛열차와 연계한 시티투어 효과를 톡톡히 보고 있는 것으로 나타났다. 홍성군의 경우 2015년부터 시티투어를 시작해 메르스 여파로 4개월간 중단했음에도 불구하고 월 평균 3회 운행에 3,503명이 이용한 것으로 나타났다.

충남의 철도교통은 먼저 천안에서 익산까지 연결되는 장항선으로 현재 복선화와 직선화 공사가 진행되고 있다. 다음으로 호남고속선 개통으로 공주역이 2015년 준공되어 운영되고 있다. 철도여행상품으로 서해금빛열차(West Gold Train)는 천혜의 해양생태·찬란한 역사·문화의 보고인 서해안의 7개 지역의 보석같은 관광지를 둘러볼 수 있는 테마열차로 운영 중에 있다. 서해금빛열차는 갯벌, 섬, 낙조 등 다양하고 풍요로운 자원을 가득 지닌 서해안만의 매력을 찾아 떠나는 금빛 열차라는 컨셉을 토대로 ‘반짝이 열차’라는 애칭을 가지고 있다.

서해금빛열차는 와이드 한 전망 창과 안락한 의자로 편안하게 여행을 즐길 수 있다는 장점을 가지고 있으며, 일상의 피로를 씻어주는 족욕실과 가족, 친한 친구들과 함께 쉴 수 있는 국내 최초의 온돌마루실을 갖추고 있다. 또한 해변가에 온 듯 사진을 찍을 수 있는 트릭아트 포토존과 바다를 지나며 7개 지역의 숨겨진 관광지 등의 차내 볼거리가 제공된다.

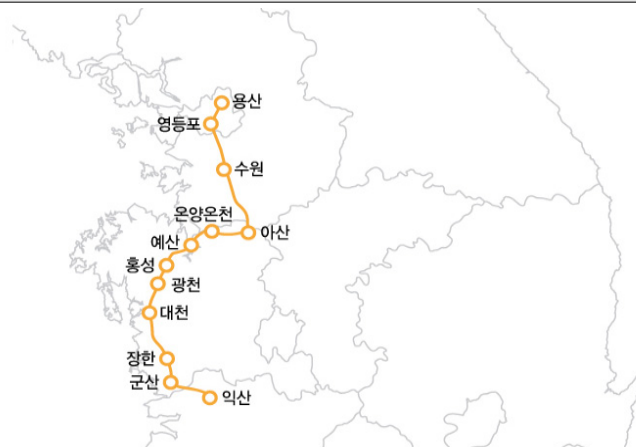
서해금빛열차는 반짝이는 보석을 보는듯한 패턴과 해변이미지를 각 호차별 주제에 맞게 적용하였으며, 3호차와 4호차 사이에 바다낚시를 하는 모습이나 모래바닥에 그림을 그리는

모습 등을 연출할 수 있는 트릭아트 포토존이 구성되어 있다.

서해금빛열차와 관련된 패키지 프로그램으로는 온양시티투어 자유여행, 해뜨는 서산/해미 읍성/개심사, 즐거운 보령나들이, 수덕사 여행&온천힐링 여행, 서천 에코투어, 홍성 힐링기차 여행 등 테마 별로 총 6개의 당일 패키지 상품이 판매·운영 중에 있다.

관련 패키지 프로그램은 주중/용산출발 기준 21,800원부터 69,000원의 금액대로 구성되어 있다.

〔그림 13〕 서해금빛열차 및 운행 노선도



자료 : 레츠코레일(www.letsKORAIL.com)

(3) 공공관광시설(관광안내소)

충남 시군별 관광안내소는 계룡시와 청양군을 제외한 13개 시군에서 27개소가 운영되고 있으며, 천안시 3곳, 공주시 5곳, 보령시 4곳, 아산시 3곳, 서산시 4곳이 운영되고 있으며, 나머지 시군에 각각 1곳이 운영되고 있다.

[표 14] 충남 관광안내소 현황(2017년)

구분	안 내 소 명	위 치	운영주관
계	27 개소		
천안시	천안역 관광안내소	동남구 대흥로 239	천안시장
	천안아산역 관광안내소	아산시 배방읍 회망로 100	
	종합터미널 관광안내소	동남구 만남로 43	
공주시	공주역(KTX) 관광안내소	공주시 이인면(공주역내)	관광진흥협의회
	공산성 관광안내소	웅진로 280	공주시장
	무령왕릉 관광안내소	왕릉로 37-2	
	동학사 관광안내소	반포면 동학사 1로 281	한국일반 여행업협회
	공주버스터미널 관광안내소	신관로 74	관광진흥 협의회
보령시	대천역 관광안내소	대해로 116 (대천역내)	보령시장
	대천해수욕장 시민탐광장 관광안내소	대해로 889	
	대천해수욕장 머드광장 관광안내소	머드로 123	
	대천해수욕장 분수광장 관광안내소	신흥동 2215-1	
아산시	온양온천역 관광안내소	온천대로 1496	아산시장
	천안아산역 관광안내소	배방읍 회망로 100	
	아산외암미을 관광안내소	송악면 외암민속길 5	
서산시	읍성 관광안내소	해미면 남문2로 155	서산시장
	용현 관광안내소	마애삼존불길 192-1	
	팔봉 관광안내소	팔봉면 팔봉산로 100	
	삼길포 관광안내소	대산읍 삼길포1로 71	
논산시	논산역 관광안내소	논산시해월로 236-13	논산시장
당진시	당진시 관광안내소	당진시 밤절로 149	당진시장
금산군	금산관광안내소	금산읍 인삼광장로 30	금산군수
부여군	충남종합 관광안내소	부여읍 성왕로 247-9	부여군수
서천군	서천종합 관광안내소	마서면 장산로 855번길 4	서천군수
홍성군	홍성군 관광안내소	홍성읍 고암리 420-11	홍성군수
예산군	예산군 관광안내소	덕산면 온천단지2로 11	예산군수
태안군	당암리 관광안내소	남면 천수만로 467	태안군

자료 : 충청남도, 2017 충남관광기본자료, 2017

충남 시군에서 운영되고 있는 관광안내소 운영인력은 91명이고 그 중 외국어 구사 인력은 20명으로 영어 7명, 일어 9명, 중국어 4명으로 외국어 구사 인력이 부족한 실정이다.

[표 15] 관광안내소 운영 인력 현황

(단위 : 개소, 명)

구분	계	천안	공주	보령	아산	서산	논산	계룡	당진
인원	91	9	21	10	9	13	15	4	10
지역	68	9	13	9	2	13	12	2	8
외국어구사 (계)	20		8	1	3	1	3	2	2
영어	7		2	1	2	1		1	
일어	9		5		1		2		1
중국어	4		1				1	1	1
구분	계	금산	부여	서천	청양	홍성	예산	태안	문화단지
인원		6	21	9	5	6	9	10	3
지역		4	17	7	5	6	8	8	2
외국어구사 (계)		2	4	2			1	2	1
영어		1	1	1				2	
일어			2	1			1		
중국어		1	1						1

자료 : 충청남도 내부자료, 2017

관광안내표지판의 경우 충남을 찾아오는 관광객들이 알아보기 쉽도록 도내 주요 관광자원, 주요 관광지, 기차역, 버스터미널 등 다중집합장소에 종합관광안내표지 209개, 관광유도표지, 841개, 관광명칭표지 82개 등 총 1,213개의 관광안내표지를 설치하여 안내하고 있으며, 노후되거나 위치가 부적절한 관광안내판을 정비하여 관광 충남의 이미지와 관광안내효과를 제고해 나가고 있다.

2) 민간 관광수용태세 분석

(1) 숙박시설

충남에 위치한 관광호텔은 18개소가 있으며, 객실 수는 1,521실이 운영되고 있다. 지역별로는 천안시 4곳, 공주시 2곳, 보령시 2곳, 아산시 4곳, 논산시 1곳, 당진시 1곳, 부여군 1곳, 홍성군 1곳, 예산군 2곳이 운영되고 있으며, 관광호텔 등급은 특1급은 없으며, 특2급은 4곳이 운영되고 있다.

〔표 16〕 충남 관광호텔 현황

(단위 : 실)

시군	등급	호 텔 명	객 실 수				
			계	스탠더드	디럭스	스위트	한실
계		18개소	1,521	884	367	155	115
천안시 (4)	1급	천안센트럴관광호텔	60	24	12	(비즈니스) 24	
	2 성급	천안메트로관광호텔	50	32	15	3	
		신라스테이천안	309	208	98	3	
		티포인트 관광호텔	52	7	44		1
공주시 (2)		금강관광 호텔	49	18	28	2	1
		호텔홀리데이계룡산	53	29	0	24	
보령시 (2)	특2	호텔머드린	100	62	29	9	0
	3급	호텔마스타대천	55	28		13	14
아산시 (4)	특2	(주)온양관광호텔	175	111	56	8	
		온양그랜드관광호텔	151	118	7	10	16
		온양제일호텔	141	92	27	22	
	1성	헤링턴관광호텔 (舊뉴코리아)	52	32	16	4	0
논산시	2급	에버그린관광호텔	32	32			
당진시	1급	(주)당진관광호텔	45	23	16	4	2
부여군	2급	백제관광호텔	40	0	19	1	20
홍성군	2급	홍성온천관광호텔	47	7		11	29
예산군		덕산온천관광호텔	62	21		9	32
		가야관광호텔	48	40		8	

자료 : 충청남도, 2017 충남관광기본자료, 2017

가족호텔은 충남에 3개소가 운영되고 있으며, 천안시 1곳, 태안군에 2곳이 운영되고 있고 객실수는 전체 100실이 운영되고 있다.

〔표 17〕 충남 가족호텔 현황

(단위 : 실)

사군	호 텔 명	객 실 수				
		계	스탠더드	디럭스	스위트	한실
계	3개소					
천안시	천안상록가족호텔	100	(특실) 1	(양실) 22	(가족실) 19 (단체실) 10	48
태안군 (2)	베이브리즈	10			(가족실) 10	
	말리호텔앤리조트	47	(양실) 28	(양실)8	(가족실) 11	

자료 : 충청남도, 2017 충남관광기본자료, 2017

〔표 18〕 충남 휴양콘도미니엄 현황

(단위 : 실)

사군	콘 도 명	객 실 수				영업시작 (변경 등)
		계	66㎡이하	66~132㎡	132㎡이상	
계	15개소	2,763	856	1,776	131	
천안시	테딘패밀리리조트	251		217	34	97.8.1
보령시 (3)	한화콘도	305	0	300	5	2002.12.21
	비체팰리스	236		234	2	2011.11.3
	대천리조트	100	32	68		2011.7.29
아산시 (5)	(주)이랜드파크 켄싱턴리조트도고	213	170	41	2	1992.10.23. 2012.10.11.
	(주)비에스투어앤리조트	202	197	5	0	2005.12.23. 2013.12.17
	(주)이랜드파크 한국콘도 도고	107	104	3		1983.08.01 2012.10.11
	도고토비스콘도미니엄 (주)토비스알앤씨	117	100	17		2000.9.23. 2014.10.17.
	도고토비스콘도미니엄 (주)토비스레저산업	85	85			2015.12.23. 2014.12.24.
서산시	서산수콘도미니엄	114	0	95	19	2009.8.3
부여군	롯데부여리조트(주) 콘도미니엄	322	68	240	14	2010.9.2
예산군 (2)	스파캐슬콘도미니엄(스파동)	134	6	114	14	1975.3.19
	스파캐슬콘도미니엄(테마동)	273	36	232	5	
태안군 (2)	리솜리조트	248	58	154	36	1975.3.19
	골든베이 골프 & 리조트	56		56		

자료 : 충청남도, 2017 충남관광기본자료, 2017

충남에 등록되어 있는 관광펜션업은 총 81개소로 공주시 2개, 보령시 39곳, 서산시 2곳, 홍성군 1곳, 태안군 37곳이 등록되어 있다. 객실 수는 전체 903객실이 운영되고 있다.

〔표 19〕 관광펜션업 등록 현황

(단위 : 개소, 실)

구분		공주시		보령시		서산시		홍성군		태안군	
총개소	총객실	개소	실	개소	실	개소	실	개소	실	개소	실
81	903	2	7	39	413	2	12	1	8	37	463

자료 : 충청남도, 2017 충남관광기본자료, 2017

충남의 일반숙박시설은 2013년 기준 총 2,236개소가 있으며, 태안에 21.2%인 474개소, 보령이 272개소로 12.2%의 비중을 차지하고 있으며 이는 태안, 보령, 아산, 서산 등 해안에 위치한 지자체일수록 일반숙박시설이 많이 위치하고 있다.

〔표 20〕 충남 일반숙박시설(2013년 기준)

(단위 : 개소, %)

구분	합계	천안	공주	보령	아산	서산	논산	계룡	당진	금산	부여	서천	청양	홍성	예산	태안
개소	2,236	324	123	272	211	162	136	21	109	58	54	88	20	65	119	474
비중	(100.0)	(14.5)	(5.5)	(12.2)	(9.4)	(7.2)	(6.1)	(0.9)	(4.9)	(2.6)	(2.4)	(3.9)	(0.9)	(2.9)	(5.3)	(21.2)

자료 : 충청남도, 충남통계연보, 2014

충남에서 운영되고 있는 한옥체험업은 34곳이 운영되고 있으며, 시설은 공주시 한옥마을 형태를 나타내고 있다. 형태의 한옥체험 시설을 건립하여 운영하는 시설과 시군이 가지고 있는 고택을 활용한 운영

〔표 21〕 충남 한옥체험업 현황

(단위 : 개소)

구분	합계	천안	공주	보령	아산	서산	논산	계룡	당진	금산	부여	서천	청양	홍성	예산	태안
개소	34		4		5	2	2		2		2	1	4	6	3	2

자료 : 충청남도, 2016충남관광기본자료, 2017

(2) 식당과 식음료 시설

충남에 등록되어 있는 관광식당업 38개소로 천안 17개소 보령 2개소, 아산 3개소, 서산 5개소, 논산 1개소, 당진 6개소, 예산 3개소, 태안 1개소가 지정되어 있다. 음식의 종류는 중국식이 34개소로 대부분을 차지하고 있고 미국식이 3개소, 인도식 1개소가 운영되고 있다.

〔표 22〕 충남 관광식당업 현황

(단위 : 개소)

구분	합계	천안	공주	보령	아산	서산	논산	계룡	당진	금산	부여	서천	청양	홍성	예산	태안
계	38	17		2	3	5	1		6						3	1
중국식	34	15		2	2	5			6						3	1
미국식	3	1			1		1									
인도식	1	1														

자료 : 충청남도, 2016충남관광기본자료, 2017

충남도에서 지정한 외국인 편의식당은 충남 전체 58개소가 지정되어 있고 천안시와 부여군에 10개소, 공주시 8개소, 아산시 4개소, 논산시 6개소, 계룡시 7개소, 금산군 4개소, 홍성군 9개소가 지정되어 있다. 음식은 한정식, 고기 종류가 가장 많았다.

〔표 23〕 충남 외국인 편의 식당업 현황

(단위 : 개소)

구분	합계	천안	공주	보령	아산	서산	논산	계룡	당진	금산	부여	서천	청양	홍성	예산	태안
개소	58	10	8	-	4	-	6	7	-	4	10	-	-	9	-	-

자료 : 충청남도, 2017 충남관광기본자료, 2017

또한 외국인전용 유흥음식점은 충남에 3곳으로 아산시 1곳, 논산시 1곳, 당진시 1곳이 운영되고 있다.

(3) 민간관광시설

유원시설업은 전체 65개 업체가 운영되고 있으며, 종합유원시설업이 5개 업체, 일반 및 기타 유원시설업 61개 업체가 운영되고 있으며 천안시와 아산시에 가장 많은 시설이 운영되고 있다.

〔표 24〕 충남 유원시설업 전체 현황

구 분	시군명	업체수	보유 기종수		
			계	안 전 성 검사대상	비 검 사 대 상
합 계		65	254	129	125
종 합	소계	5	85	62	23
	천안시	2	46	40	6
	보령시	2	23	15	8
	아산시	1	16	7	9
일 반 및 기 타	소계	61	169	67	102
	천안시	3	6	6	
	공주시	1	16	3	13
	보령시	2	6	5	1
	아산시	19	39	7	32
	서산시	6	23	-	23
	논산시	9	18	3	15
	계룡시	1	2		2
	당진시	8	21	10	11
	금산군	3	5	5	
	부여군	1	1	1	
	서천군	6	18	15	3
	예산군	1	7	7	
	태안군	1	7	5	2

자료 : 충청남도, 2016충남관광기본자료, 2017

충남에서 운영되고 있는 자동차 대여업은 93개 업체가 운영되고 있으며, 골프장은 27개로 태안군이 8개로 가장 많이 운영하고 있고 눈썰매장은 10개 업체가 운영하고 있다.

〔표 25〕 충남 민간 기타시설 현황

(단위 : 개소)

구분	합계	천안	공주	보령	아산	서산	논산	계룡	당진	금산	부여	서천	청양	홍성	예산	태안
자동차 대여	93	15	2	3	4	19	6		13	1	5	3	2	8	7	5
골프장	27	4	3	1	2	1	1	2	2	1	2					8
눈썰매장	10	4	2							2			1		1	

(4) 기타시설

충남에서 운영되고 있는 여행업체는 전체 324개 업체가 운영되고 있으며, 일반여행업이 19개소, 국내·외(겸업)가 202개소, 국내여행업이 48개소, 국외여행업이 55개소가 운영되고 있다.

〔표 26〕 충남 여행업체 현황

(단위 : 개소)

시군별	계	일반여행업	국내외(겸업)	국내여행업	국외여행업
합 계	324	19	202	48	55
천안시	78	3	53	8	14
공주시	27		22	5	
보령시	11	1	8	1	1
아산시	36	7	18	5	6
서산시	24	3	11	5	5
논산시	18	1	11	4	2
계룡시	7	1	4	1	1
당진시	16		12	0	4
금산군	17		9	4	4
부여군	18	2	13	1	2
서천군	11		7	3	1
청양군	7		5	2	
홍성군	22	1	14	4	3
예산군	23		15	1	7
태안군	9			4	5

자료 : 충청남도, 2016충남관광기본자료, 2017

충남에서 운영되고 있는 관광농원은 57개소 중 태안군에서 10개소로 가장 많이 운영되고 있는 것으로 나타났으며, 농촌체험마을은 전체 131개 마을이 운영되고 있는 것으로 조사되었다. 어촌체험마을은 11개 마을이 위치하고 있으며 태안군에 6곳으로 가장 많았고 보령시에 3곳, 서산시와 서천군에 각각 1곳이 운영되고 있다.

산촌체험마을은 충남에 17곳이 운영되고 있는데 공주시에 5개 마을이 운영되고 있으며, 독특한 테마를 가지고 운영하는 테마마을은 87개 마을이 운영되고 있고 생태체험은 천안시에 2곳, 당진시에 2곳으로 4곳이 운영되고 있다.

테마산책로는 25개가 운영되고 있으며, 레일바이크 3개소, 자전거길 2개소가 운영되고 있다. 산업관광 기업체는 25개소로 논산시가 6개소로 가장 많았으며, 특히 지역의 특산물을 활용한 사업체들의 참여가 대부분을 차지하고 있다.

〔표 27〕 충남 민간 기타시설 현황

(단위 : 개소)

구분	합계	천안	공주	보령	아산	서산	논산	계룡	당진	금산	부여	서천	청양	홍성	예산	태안
관광 농원	57	2	12	6	4	1	5		2	5	2		4		4	10
농촌 체험	131	5	14	7	11	7	10	1	5	12	8	11	14	11	7	8
어촌 체험	11			3		1						1				6
산촌 체험	17		5	1	4	1					1	1	2	1	1	
테마 체험	87	3	15		1	2	6		11	5	11	11	1	4	3	13
생태 체험	4	2							2							
테마 산책	25	1	2	5	1	1	5	2	2					3		3
레일 바이크	3			2	1											
자전거 길	2										1	1				
산업 관광	25	2	2	2	1	3	6		3	5	1					

자료 : 충청남도, 2016충남관광기본자료, 2017

3) 현대 서비스 수용태세 분석

(1) 인력양성 및 운영

충남에 있는 관광관련학과는 2016년 기준 일반대학 11개 대학, 전문대학 5개 대학, 고등학교 2개 학교에 설치되어 있는 것으로 나타났다. 그러나 이들 대학은 지역의 관광인력으로 운영되기 보다는 전국을 대상으로 한 취업을 위한 인력으로 양성되고 있다.

이외에도 충남에는 각 시군별로 문화관광해설사를 양성하여 운영하고 있는데, 2016년 현재 총 15,760명이 양성되어 운영하고 있으며, 한국어가 125명, 영어·일어·중국어 등 외국어계열이 32명이 관광지에서 해설활동을 하고 있다.

[표 28] 충남 문화관광해설사 양성 현황(2016년)

구분	계	천안	공주	보령	아산	서산	논산	계룡	당진	금산	부여	서천	청양	홍성	예산	태안	문화 단지
인원	157	9	21	10	5	14	15	4	10	6	21	9	5	6	9	10	3
한국어	125	9	13	9	2	13	12	2	8	4	17	7	5	6	8	8	2
외국어 구사(계)	32		8	1	3	1	3	2	2	2	4	2			1	2	1
영어	12		2	1	2	1		1		1	1	1				2	
일어	13		5		1		2		1		2	1			1		
중국어	7		1				1	1	1	1	1						1

자료 : 충청남도, 2016충남관광기본자료, 2017

각 시군별로 문화관광해설사가 활동하는 관광지의 현황을 살펴보면, 공주시와 부여군은 각각 21명이 세계유산 유네스코에 등재된 백제역사유적지구를 중심으로 활동을 하고 있으며, 논산시는 15명이 백제군사박물관을 비롯한 관광지에서 문화관광해설사로서 활동을 하고 있는 등 충남지역내의 백제역사 문화재를 중심으로 활동하고 있는 것을 알 수 있다. 특히, 최근에서는 각 시군이외에도 백제문화단지에 3명의 해설사가 배치되어 활동을 하고 있다. 백제 문화권을 외의 타 시군의 경우 지역의 대표 관광지를 중심으로 문화관광해설사가 활동 하고 있음을 알 수 있다.

[표 29] 충남 문화관광해설사 관광지별 활동 현황(2016년)

구 분	인 원	근 무 지	
계	157	77개소	77
천안시	9	광덕사, 이동녕선생기념관, 유관순열사사적지, 독립기념관, 각원사, 천안종합관광휴양지	6
공주시	21	무령왕릉모형관, 공산성, 석장리박물관, 웅진백제역사관, 공주역사영상관	5
보령시	10	석탄박물관, 성주사지, 대천해수욕장 시민탐광장안내소, 머드관광안내소, 충청수영성	5
아산시	5	아산외암마을, 맹씨행단	2
서산시	14	해미읍성, 서산옹현리마애여래삼존상, 안견기념관, 용현보원사지, 팔봉산, 삼길포	6
논산시	15	백제군사박물관, 관촉사, 돈암서원, 명재고택, 논산역관광홍보관, 연무관관광홍보관, (구)강경노동조합	7
계룡시	4	사계고택, 나라사랑계룡대견학	2
당진시	10	버스터미널, 필경사, 솔뫼성지, 기지시줄다리기박물관, 합덕수리민속박물관	5
금산군	6	관광안내소, 금강생태과학체험장, 개삼터공원	3
부여군	21	부소산 삼층사, 반월루광장, 정림사지, 능산리고분관, 궁남지, 송국리유적, 구드래나루터	7
서천군	9	신성리갈대밭, 한산모시관, 동백정, 이상재생가지, 국립생태원, 문헌서원, 비인 성북리 3층석탑, 서천군 종합관광안내소	8
청양군	5	장곡사, 칠갑광장, 천장호출렁다리, 백제문화체험박물관	4
홍성군	6	한용운생가지, 김좌진생가지, 홍주의사총, 홍주성역사관, 결성향교, 성삼문유허지	6
예산군	9	추사고택, 한국고건축박물관, 수덕사, 충의사, 대흥슬로시티	5
태안군	10	마애삼존불, 안흥성, 이종일생가, 안면꽃지, 당암리관광안내소	5
문화 단지	3	백제문화단지	1

충청남도에서는 각 지역별로 활동하는 문화관광해설사의 역량강화를 위하여 2015년에 문화관광해설사 해설서비스 역량강화 사업을 추진하였으며 주요내용은 다음과 같다.

- 배경 및 필요성

- 도내 문화유적 및 관광지에 대한 전문적인 해설 제공과 해설서비스 역량강화를 위한 문화관광해설사 양성 및 활용

- 사업 추진실적

- 활동지역: 15시군 66개소(역사문화 유적지·관광지 등)
- 활동인원: 공주(18명), 부여(14명), 논산(14명), 계룡(4명)
※ 시군 평균: 9명, 외국어 가능: 22명(영어 9, 일본어 10, 중국어 3)
- 활동비지원: 월 15 ~ 20일, 실비보상(1일 40천원, 월 75만원 정도)
※ 문체부 지침은 4만원 / 우리도 시·군 대부분은 4만원(서산·논산·당진:예산 5만원, 서천 4.5만원)
- 해설사 교육: 충남도립대학 위탁(해설사 교육 인증기관)
: 신규교육(8월/100시간, 26명), 보수교육(8월/40시간, 136명)
: 전공심화교육(10월/18시간 20명)
- 2015년 문화관광해설사 양성 및 활용계획 확정(' 15. 2. 9)
: 문화관광해설사 국도비 보조금 시군 배분
- 문화관광해설사 양성 교육기관 재 인증: 충남도립대학(' 15. 6. 1)
- 2015년 문화관광해설사 양성교육 추진: 8~12월
: 신규교육(8월, 100시간/계획인원 26명)
: 보수교육(8~9월, 활동 중인 해설사 136명)
: 전공 심화교육(10월, 우수해설사 20명, 해외 문화유적 탐방)
: 교육개선 워크숍 및 시나리오 경진대회(12월, 해설사 및 시군공무원 177명)

(2) 서비스 교육

최근 충청남도에서 관광수용태세를 위해 추진한 정책 중 2015년 관광분야 종사자 환대서비스 역량강화 사업의 추진내용은 다음과 같다.

- 배경 및 필요성

- 충남도의 외래 관광객을 맞는 '환대지수'가 전국 평균 이하이기 때문에 관광종사자 환대의식 개선 및 서비스 역량강화 사업을 중점적으로 실시함

- 사업추진실적

- 환대실천 분야별 매뉴얼 제작 배부(관광식당편 3,000부, 교통편 1,200부)
- 관광종사자 "친절서비스" 교육: '15. 1 ~ 6월, 41회/14,774명
- 관광주간 맞이 "환대의식 개선 캠페인": ' 15. 5. 8. 천안아라리오광장
- 환대의식 개선 및 확산 캠페인 전개: 10.19 ~ 11.1(가을철 관광주간)
- 전문강사의 관광업소 직접 방문 교육 및 컨설팅, 관광객 최접점지역 음식점 및 숙박시설 대상 환대 서비스 요령 개선, 업소 환경정비 등 교육 및 컨설팅
- 환대서비스 교육을 받은 식당을 방문하는 고객을 대상으로 고객만족도 조사 및 결과 분석

(3) 공공 환대서비스 시책과 사업추진 현황

충청남도는 2016년 기준 관광객 2,000만 명 시대를 위한 관광산업 활성화 전략과제 추진 계획(안)을 마련하여 단기적 과제와 장기적 과제로 구분하여 충남 관광수용태세 구축사업을 추진하고 있다.

단기적 과제로는 관광수용태세 점검 및 전 도민 관광마인드 개선을 주요 과제로 선정하여 전 도민 관광마인드 제고, 관광종사자 등 민간주도로 친절 청결의식 강화, 관광수용태세 주요 관광지 현장중심의 주기적 점검 등을 추진방향으로 하고, 이를 위한 세부적인 시책과 사업들이 이루어지고 있다.

장기적 과제로는 관광수용태세 선진화를 주요 과제로 선정하여 관광수용태세 평가시스템 도입 운영, 통합안내시스템 구축, 스마트 관광특구 시범 운영, 관광인프라 확충(숙박시설, 외국인 전용 쇼핑센터 확충) 등을 추진방향으로 하고, 이를 위한 세부적인 시책과 사업들이 이루어지고 있다.

특히, 내외국인 관광객 유치를 위한 수용태세가 미비에 따른 숙박, 안내체계, 교통, 쇼핑 등 외래 관광객 불편요인이 상존하고 있으므로 관광숙박시설, 관광안내체계(관광안내소, 관광안내표지판 등) 개선 및 친절서비스 교육 등의 시책을 중점적으로 추진할 계획이다.

충남 관광수용태세 선진화를 위한 세부 사업내용은 다음과 같다.

■ 배경 및 필요성

- 충청남도는 관광목적지 3위(2014년 기준)임에도 불구하고 관광지에 대한 만족도는 개인관광객 8위, 가족관광객 10위 정도로 낮게 평가되고 있음
- 충남관광의 질적 성장과 품질 높은 관광서비스 제공을 통해 관광객의 만족도를 제고하고 재방문을 유도하기 위한 관광수용태세 확립이 필요

■ 사업내용

□ 관광수용태세 평가시스템 도입 운영

- 관광객을 원활히 수용하기 위해 제공되는 기본적인 시설 및 서비스, 교통, 숙박, 식당 및 음식, 관광정보 안내, 편의시설, 쇼핑, 환대 등 관광수용태세의 객관적인 진단체계 구축

- 관광수용태세 점검을 위한 모니터링단 운영
- 통합안내시스템 구축
 - 관광객의 예약편의 제고를 위한 관광관련 공공 및 민간분야의 예약서비스가 가능한 스마트 예약시스템 구축
 - 관광상품 및 서비스, 콘텐츠 혜택 등을 연계한 홍보마케팅 채널 이원화
 - 관광인프라, 주변관광지 등에 대한 정보연계를 통한 관광시스템 구축으로 양질의 콘텐츠 제공
- 스마트 관광특구 시범 운영
 - 여행정보, 쇼핑, 음식, 숙박 등 스마트 서비스를 체험할 수 있는 스마트 관광특구 운영
 - 관광과 쇼핑의 편의성을 높이기 위한 와이파이(wifi)설치 및 위치기반 관광쇼핑 정보 서비스, 구매 및 결제연계서비스 제공
- 숙박 등 관광인프라 확충
 - 충남 숙박시설 인증제 도입
 - 지역내 소규모 숙박시설 인증 브랜드 도입으로 숙박시설의 경쟁력 확보
 - 지역별 관광지에 입점한 숙박시설 중심으로 인증 시도 및 지속적인 관리와 종업원 교육을 위한 교육시스템 도입
 - 농어촌스테이(stay)
 - 농어촌의 빈집을 활용하여 여행자들이 숙박시설로 이용할 수 있도록 리모델링 사업 추진
 - 지역의 마을기업을 통한 조식배달 서비스 체계를 구축하여 농어촌 B&B 시스템 구축 등의 시책을 중점적으로 추진할 계획임.

[표 30] 충남 관광수용태세 관련 단기 정책 추진과제와 시책

과 제	추진 방향
충남 대표 관광상품 개발 및 교통 숙박 쇼핑 등 연계방안 마련	<ul style="list-style-type: none"> ○ 충남만의 차별화된 대표관광상품 개발 <ul style="list-style-type: none"> - 스토리텔링 특화형 관광상품 - 볼거리+먹을거리+축제(체험거리)+ 잠자리 구성 → 농촌관광, 해양레저관광, 역사 교육여행, 안보관광 - 충남관광상품 공모 : 외국인 및 내국인 상품 각 5개 선정 ○ 숙박시설 DB구축, 내국인 관광객위주 농가민박, 외국인 관광객 위주 도시민박스테이, 템플스테이 ○ 전통음식 및 식당, 농가맛집, 전통주 체험장 등 DB구축 <ul style="list-style-type: none"> → 맛지도 홍보 책자 제작 보급 ○ 각종 축제와 연계한 체험시설 강화 ○ 시티투어, 철도 및 버스 시간표, 자가용 이동 등 온오프라인 정보제공
② 민관 관광협력 거버넌스 체계 마련	<ul style="list-style-type: none"> ○ 관광과 연계된 민관이 참여하는 충남관광협의회를 구성, ○ 지역공동체와 수요자 중심의 협력적 지역관광거버넌스 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 공공부분 도, 시군, 지방의회, 관광공사, 한국외식업중앙회, 충남교통연수원 - 민간부문 : 관광관련 사업자, 단체, 대학, 연구기관 지역주민
관광수용태세 점검 및 전도민 관광 마인드개선	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전도민 관광마인드 제고 <ul style="list-style-type: none"> - 「충남관광원년의 해」 결의대회 개최 ○ 관광종사자 등 민간주도로 친절 청결의식 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 현대의식 개선 도시군 릴레이 캠페인 추진 - 「청결지킴이단」 구성 운영 활성화 ○ 관광수용태세 주요관광지 현장중심의 주기점 점검 <ul style="list-style-type: none"> - 관광수용태세 협력체계(도 관련실과+시군) 구축 점검 <ul style="list-style-type: none"> ▶ (유원시설 안전점검) 물놀이시설, 놀이기구 안전점검 강화 ▶ (식당 및 숙박시설) 환경 및 물품의 청결관리와 친절한 서비스 ▶ (공중화장실) 청결하고 위생적인 관리, 주변 환경 정리 ▶ (교통인프라) 시티투어버스 운영, 효율적인 대중교통 정보 제공, 택시 및 시외버스, 전세버스 등 차량안전점검 및 서비스 개선 ▶ (주차장) 주차장 시설에 대한 명확한 안내와 운영의 표준화 ▶ (관광정보안내) 관광정보의 다국어 제공과 통합 안내 체계 구축 ▶ 관광지 안내표지판 및 관광안내소 점검 ▶ (쇼핑) 살거리 개발과 쇼핑환경의 개선, 합리적인 가격 정책 원산지표시, 가격 표시제, 성수기 바가지요금 개선

[표 31] 충남 관광수용태세 관련 장기정책 추진과제와 시책

과 제	추진방향
특색있는 관광시설 도입	○고급호텔(세계적 유행을 선도하는 호텔), 면세점 유치
지역별 관광거점 육성(목적관광지 조성)	○ 역사문화에 기반한 거점 세계유산도시 조성 ○ 근대역사문화벨트 조성 ○ 서해해양거점 도시 조성 ○ 천주교 순례길 명소화 추진
고부가 레저관광자원 발굴	○해양수산레저관광 기반 확충 ○승마관련 인프라 확대 ○항공레저파크 조성 ○금강 수변관광자원 개발
자연친화적 관광자원 개발	○유부도 동아시아 철새 생태지구 조성 ○예당권생태관광 클러스터 조성 ○천수만권 생태 관광자원 사업 ○신두리 해안사구 생태관광 모델사업
관광수용태세 선진화	○관광수용태세 평가시스템 도입 운영 ○통합안내시스템 구축 ○스마트 관광특구 시범 운영 ○관광인프라 확충(숙박시설, 외국인 전용 쇼핑센터 확충)

자료 : 충청남도(2016), 내부자료

또한 제6차 충남권 관광개발계획에서 지역관광역량 강화계획의 방안으로 관광수용태세 혁신을 제시하고 있으며, 추진사업으로 ‘관광수용태세 품질인증제’, ‘충청남도 관광실태조사 실시’, ‘관광 서비스 아카데미 운영’, ‘백제의 미소 캠페인 전개’를 제시하고 있다.

3. 충남 관광환대서비스 설문조사 분석

1) 조사 분석의 개요

(1) 조사 목적 및 방법

본 설문조사는 충남의 대표적인 관광지인 보령시와 부여군을 방문한 관광객을 대상으로 관광지 이용 후 관광수용태세의 항목별 만족도를 알아보고 이를 통해 충남 관광수용태세 및 서비스부문 개선방안을 도출하고 정책 수립하는 기초자료로 활용하고자 실시하였다.

충남 관광수용태세 만족도 조사를 위한 관광객 설문지는 2008년 한국관광공사의 지자체 관광수용태세 평가에서 실시한 관광수용태세 만족도 설문조사지를 바탕으로 작성하였다. 관광수용태세 만족도 조사는 큰 틀로 하여 숙박서비스, 음식서비스, 관광지편의서비스(주차, 편의시설, 휴게공간, 화장실), 관광안내정보서비스, 교통, 쇼핑 및 기념품 등의 전반적인 서비스 참여 및 만족도에 대한 문항으로 구성하였다. 또한 이를 바탕으로 한 충남 관광서비스의 전반적 만족도 및 서비스 항목별 만족도 항목을 구성하고 숙박, 음식 서비스의 적정 금액 등에 대한 구체적인 문항을 설문에 반영하였다.

설문의 조사 대상지는 충남을 대표하는 해안관광지 중 보령을 대상으로 설문을 실시하였고, 역사문화 및 내륙관광의 중심지인 부여를 중심으로 관광수용태세를 설문하였다.

[표 32] 설문문항 구성

구분	주요내용
조사목적	충남 관광수용태세 만족도분석을 통한 정책수립 방향 기초자료 제공
조사대상	충남 대표 관광지 관광객(보령시, 부여군)
조사방법	1:1 면접조사
주요 내용	<ul style="list-style-type: none"> · 충남 관광지 방문객 관광서비스 만족도 · 관광서비스 경험 여부 · 숙박, 음식, 편의시설, 관광안내서비스 만족도(5점만점) · 교통서비스, 쇼핑 및 기념품 등 서비스 경험 및 만족도(5점만점) · 관광서비스의 전반적 만족도(5점만점) · 충남관광서비스 희망 금액 및 서비스 유형 · 충남 관광수용태세 관련 건의사항 · 설문 응답자 인구통계특성 항목

충남의 관광서비스에 대한 만족도 설문을 위하여 보령·부여를 방문한 관광객 중 비확률 표본추출방법의 하나인 임의 표본추출을 이용하여 무작위로 추출된 방문객을 대상으로 설문을 실시하였으며, 응답자가 기입하는 자기기입설문 방식을 채택하여 수행 하였다. 설문조사는 설문목적과 설문항목에 충분한 사전교육을 받은 전문조사원이 1:1면접을 통해 실시하였으며, 충남 보령시와 부여군을 방문한 관광객 총 300명을 대상으로 2017년 8월 3일부터 8월 17일까지 총 14일간 설문을 실시하였다. 이는 관광객이 집중될 시기의 관광서비스에 대해 보다 실질적인 응답을 얻기 위하여 일정을 충청남도 관광마케팅과와 협의 후 결정하였다. 응답된 설문 중 불성실한 응답을 제외한 총 220부(보령 110, 부여 110부)의 유효표본을 얻었으며, 이를 통계 패키지 SPSS 24.0프로그램을 통해 빈도분석, 교차분석, 보령, 부여 지역별 만족도 평균비교 등을 분석하였다.

(2) 표본의 인구통계적 특성

충남 관광수용태세와 관련하여 설문에 응답한 응답자의 성별은 남성이 50.0%, 여성이 50.0%로 동일하며, 이는 동일한 표본수를 통해 남녀가 느끼는 서비스 만족도의 차이를 알아보기 위하여 설문조사시 응답자의 성별수를 연구자가 임의로 설정하였다.

〔표 33〕 응답자 인구통계적 특성

구분	응답자(명)	유효퍼센트(%)
계	220	100.0%
남자	110	50.0%
여자	110	50.0%
연령	응답자(명)	유효퍼센트(%)
계	220	100.0%
20대	36	16.4%
30대	58	26.4%
40대	62	28.2%
50대	42	19.1%
60대 이상	22	10.0%

직업	응답자(명)	유효퍼센트(%)
계	215	100.0%
전문관리직	25	11.6%
사무직	59	27.4%
서비스판매직	51	23.7%
생산관련직	30	14.0%
단순노무직	9	4.2%
학생	12	5.6%
전업주부	29	13.5%
월평균 소득	응답자(명)	유효퍼센트(%)
계	220	100.0%
200만원이하	3	1.4
200-400만원 이하	71	32.3
400-600만원 이하	103	46.8
600-800만원 이하	36	16.4
800만원 초과	7	3.2

응답자의 연령은 40대가 전체 응답자의 28.2%로 가장 높았으며, 30대 26.4%, 50대 19.1% 등의 순으로 응답되었다.

응답자의 직업은 사무직이 27.4%로 가장 많았으며, 서비스 판매직 23.7%, 생산관련직 14.0%, 전업주부 13.5% 등의 순으로 나타났으며, 월평균 가구 소득은 응답자의 46.8%가 400-600만원 이하로 응답하였으며, 32.3%는 200-400만원 이하, 600-800만원이 16.4% 등의 순으로 나타났다.

설문에 응답한 응답자의 거주지는 서울이 전체 응답자의 15.7%로 가장 많았으며, 충남 15.3%, 대전 13.4%, 경기 12.0%로 비교적 접근성이 좋은 대전충남 지역 및 수도권 지역에서 많은 방문이 이루어진 것으로 사료된다.

설문지역별 응답자 거주지를 보면 보령의 경우 서울과 경기, 충남의 비중이 높았으나 부여의 경우 서울과 충남의 비중이 높게 나타난 것을 알 수 있다. 보령은 대천해수욕장을 중심으로 유명한 관광지가 수도권을 중심으로 방문객이 유입됨에 따라 응답결과 또한 수도권 거주지 응답자 비율이 높았던 것으로 사료된다.

[표 34] 거주지별 방문지 교차분석 결과

구분		보령	부여	전체
서울	빈도	16	18	34
	(비중)	15.1%	16.4%	15.7%
부산	빈도	0	3	3
	(비중)	0.0%	2.7%	1.4%
대구	빈도	7	6	13
	(비중)	6.6%	5.5%	6.0%
인천	빈도	8	7	15
	(비중)	7.5%	6.4%	6.9%
대전	빈도	14	15	29
	(비중)	13.2%	13.6%	13.4%
광주	빈도	6	4	10
	(비중)	5.7%	3.6%	4.6%
울산	빈도	2	5	7
	(비중)	1.9%	4.5%	3.2%
경기	빈도	16	10	26
	(비중)	15.1%	9.1%	12.0%

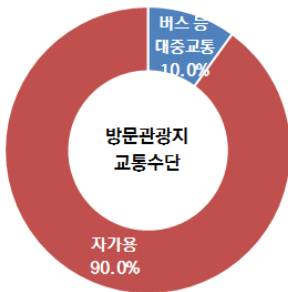
구분		보령	부여	전체
강원	빈도	0	1	1
	(비중)	0.0%	0.9%	0.5%
충남	빈도	16	17	33
	(비중)	15.1%	15.5%	15.3%
충북	빈도	5	7	12
	(비중)	4.7%	6.4%	5.6%
경남	빈도	3	1	4
	(비중)	2.8%	0.9%	1.9%
경북	빈도	6	6	12
	(비중)	5.7%	5.5%	5.6%
경남	빈도	2	1	3
	(비중)	1.9%	0.9%	1.4%
전북	빈도	5	9	14
	(비중)	4.7%	8.2%	6.5%
전체	빈도	106	110	216
	(비중)	100.0%	100.0%	100.0%

2) 공공관광수용태세 부문

(1) 공공교통서비스

① 이용교통수단

보령시와 부여군 관광지를 방문할 때 이용한 교통수단에 대한 문항에 응답자의 90.0%가 자가용을 이용하였다고 응답하였으며, 버스 등 대중교통 이용자는 10.0%로 응답되었다. 지역별 이용 교통수단은 보령과 부여 모두 자가용 이용 비중이 매우 높았으며, 지역 중 상대적으로 부여가 대중교통 이용 비중이 높게 나타난 것을 알 수 있다. 이는 부여는 내륙관광지로서 주요 관광지가 비교적 시내권에 위치하여 대중교통의 이용이 용이하나 보령시는 해안관광지로서 대천해수욕장 등 서해를 중심으로 관광지가 위치함에 따라 대중교통을 통한 접근성이 어려워 교통수단의 이용률 비중이 차이 났을 것으로 사료된다.



[표 35] 이용교통수단 지역별 교차분석 결과

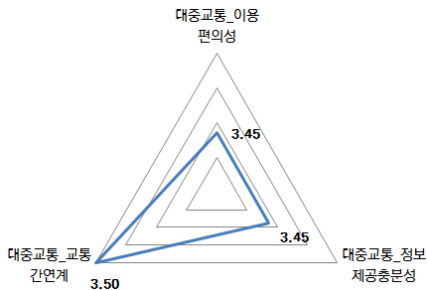
구분		보령	부여	전체
버스 등 대중교통	빈도	10	12	22
	(비중)	9.1%	10.9%	10.0%
자가용	빈도	100	98	198
	(비중)	90.9%	89.1%	90.0%
전체	빈도	110	110	220
	(비중)	100.0%	100.0%	100.0%

② 대중교통 만족도

이용교통수단 중 대중교통에 대한 세부 항목별 만족도를 살펴보면 대중교통 이용편의성은 3.45점으로 대체적으로 만족한 것으로 나타났다. 세부 항목별로 살펴보면 대중교통 정보 제공 부분에서는 3.45점으로 대중교통 연계 3.50점 보다 낮은 만족도를 보였다. 이는 광역뿐만 아니라 지역내의 교통연계를 위한 시내버스 등의 정보제공이 원활히 이루어지지 않았음을 시사하는 것이라 할 수 있다.

대중교통 서비스의 지역별 만족도를 살펴보면 대중교통 이용편의성 및 정보제공 충분성은 보령이 3.50점으로 부여 3.42점에 비해 높았으나, 교통간 연계는 3.40점으로 부여 3.58점에 비해 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 대중교통서비스에 대한 만족도는 관광수용태세 서비스 항목 중 가장 항목별만족도가 낮았으며, 이를 개선하기 위하여 대중교통을 이용하는 관광객의 편의를 증진시킬 수 있는 카셰어링이나 관광택시 등의 관광상품 도입을 통해 만족도를 제고할 수 있는 방안 모색이 필요하다.

〔표 36〕 대중교통 지역별 만족도 비교



구분		보령	부여	전체
대중교통_이용편의성	빈도	10	12	22
	평균	3.50	3.42	3.45
	표준편차	0.5270	0.5149	0.5096
대중교통_정보제공충분성	빈도	10	12	22
	평균	3.50	3.42	3.45
	표준편차	0.5270	0.5149	0.5096
대중교통_교통간연계	빈도	10	12	22
	평균	3.40	3.58	3.50
	표준편차	0.5164	0.9003	0.7400

③ 자가용 이용시 도로이용 편리성

자가용 이용시 도로 이용의 편리성은 총 응답자의 60.9%가 편리한 편이라고 응답하였으며, 매우 그렇다라고 응답한 응답자의 비중도 21.4%로 도로이용에는 대체적으로 만족한 것으로 나타났다. 지역별로 살펴보면 부여는 그저 그렇다가 20.0%가 응답한 반면, 보령시는 15.5%가 그저그렇다라고 응답해 보령시의 자가용 이용 편리성이 더 좋았던 것으로 풀이된다. 또한 보령시의 경우 서해안고속도로가 관광지 주변지역까지 연결되어 있어 도로접근성이 우수함에 따라 고속도로가 관광지에서 비교적 먼 곳에 위치한 충남에 비해 높게 평가 된 것으로 사료된다.

〔표 37〕 도로이용편리성(자가용) 지역별 교차분석 결과

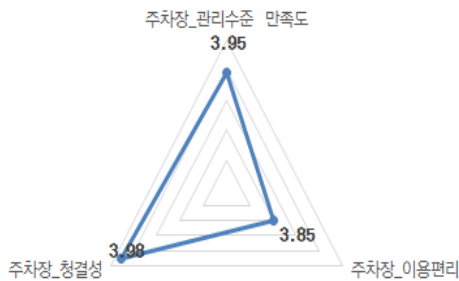
구분		보령	부여	전체
그저 그렇다	빈도	17	22	39
	(비중)	15.5%	20.0%	17.7%
그런편이다	빈도	69	65	134
	(비중)	62.7%	59.1%	60.9%
매우그렇다.	빈도	24	23	47
	(비중)	21.8%	20.9%	21.4%
계	빈도	110	110	220
	(비중)	100.0%	100.0%	100.0%

④ 주차장 서비스

교통부문과 관련하여 주차장의 전반적인 서비스 만족도는 3.95점으로 긍정적으로 응답하였으며, 주차장 주차선, 주변 청결성 등의 청결성은 3.98점으로 세부 항목 중 만족도가 높게 나타났다. 반면 주차장(진입, 안내, 매표소로부터의 거리) 이용 편리에 대한 만족도는 3.85점으로 항목들 중 상대적으로 낮게 나타난 것을 알 수 있다.

주차서비스에 대한 지역별 만족도 평균을 살펴보면 주차장 이용관리 및 청결성에 대한 만족도는 부여가 높게 나타난 반면 주차장 관리수준의 전반적 만족도는 부여 3.94점, 보령이 3.95점으로 보령의 만족도가 약간 높게 나타났다. 이는 설문조사의 조사 시점이 보령의 경우 대천해수욕장이 개장한 8월로 부여에 비해 많은 관광객들이 집중됨에 따라 교통 혼잡성 등의 측면에서 주차장 만족도가 상대적으로 낮게 나타났을 것으로 사료된다.

[표 38] 주차장서비스 지역별 만족도 비교



구분		보령	부여	전체
주차장 전반적 만족도	빈도	110	110	220
	평균	3.95	3.94	3.95
	표준편차	0.5648	0.6248	0.5943
주차장 이용관리	빈도	110	110	220
	평균	3.84	3.86	3.85
	표준편차	0.7606	0.7354	0.7465
주차장 청결성	빈도	110	110	220
	평균	3.97	3.98	3.98
	표준편차	0.7098	0.6770	0.6920

⑤ 시사점

보령과 부여를 방문한 관광객의 이용교통수단은 90%이상이 자가용이었으며, 대중교통을 이용한 관광객은 10%에 불과하였다. 대중교통 이용률은 보령이 부여에 비해 낮게 나타났는데 이는 관광지로 접근하는 대중교통망이 정보제공이 충분치 않고 대중교통간 연계가 이루어지지 않고 있음을 꼽았다. 이에 관광객의 교통편리성을 확대하기 위하여 지역을 순환하는 시티투어버스의 확대 및 홍보와 함께 카셰어링 서비스로 방문하는 관광객의 이동편의를 증진하는 방안 마련이 필요하다.

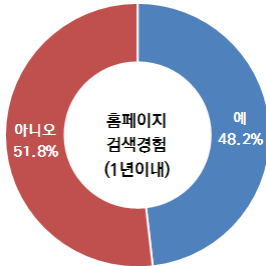
자가용을 이용한 관광객들은 도로이용편리성이 보령에 방문한 관광객이 더 긍정적인 답변을 하였는데 이는 서해안고속국도가 지역의 관광지를 방문하는데 용이하기 때문이었던 것으로 사료된다. 그러나 주차서비스 측면에서 가장 만족도가 저조했던 항목은 주차장 이용편리성으로 보령과 부여 모두에서 타 항목에 비해 만족도가 낮았는데 대중교통이 아닌 자가용을 이용하는 관광객이 많음에 따라 주차장 수요가 부족했거나 주차장이 관광지과 떨어져 있어서 만족도가 낮게 나타났을 것으로 사료된다. 이에 주차장에 대한 안내표지판 확충 및 주차장 빈공간에 대한 안내시스템을 구축하는 방안도 마련될 필요가 있다.

(2) 관광정보서비스

① 관광홈페이지 서비스

보령시 및 부여군을 방문한 관광객이 관광지를 방문하기 전 지자체의 홈페이지에서 관광관련 정보 검색 경험은 48.29%가 있다고 응답하였으며, 과반이 넘는 51.8%가 홈페이지 검색 경험이 없다고 응답하였다. 이는 관광정보를 얻는 수단이 홈페이지 이외에도 SNS, 블로그, 관광어플리케이션 등 다양화되었기 홈페이지 검색 경험이 적기 때문인 것으로 사료된다.

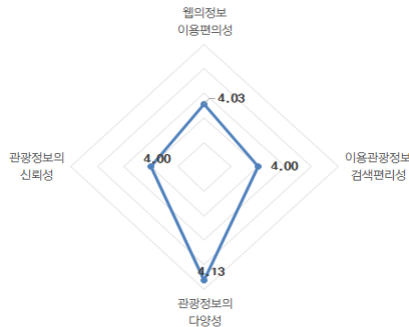
[표 39] 홈페이지 검색경험 지역별 교차분석 결과



구분		보령	부여	전체
예	빈도	53	53	106
	(비중)	48.2%	48.2%	48.2%
아니오	빈도	57	57	114
	(비중)	51.8%	51.8%	51.8%
전체	빈도	110	110	220
	(비중)	100.0%	100.0%	100.0%

관광홈페이지 서비스 이용과 관련하여 관광객이 느끼는 만족도는 관광정보의 다양성 부문에는 만족도가 4.13점으로 매우 만족하고 있는 것으로 응답되었으며, 웹의 정보 이용 편의성 4.03점, 검색의 편리성, 관광정보의 신뢰성 등은 각각 4.00점으로 응답되어 홈페이지 서비스에 대한 응답은 대체적으로 긍정적으로 응답된 것을 알 수 있다.

[표 40] 홈페이지 서비스 지역별 만족도 비교



구분		보령	부여	전체
웹의정보 이용편의성	빈도	53	53	106
	평균	4.09	3.96	4.03
	표준편차	0.4908	0.7328	0.6242
이용관광정보 검색편리성	빈도	53	53	106
	평균	3.94	4.06	4.00
	표준편차	0.7183	0.8184	0.7684
관광정보의 신뢰성	빈도	53	53	106
	평균	4.25	4.02	4.13
	표준편차	0.6767	0.7719	0.7313
관광정보의 다양성	빈도	53	53	106
	평균	4.09	3.91	4.00
	표준편차	0.4500	0.6868	0.5855

관광홈페이지에 대한 보령 및 부여의 지역 평균을 비교해보면, 검색편리성은 부여가 4.06점으로 높았던 반면 웹의 정보이용성, 관광정보의 다양성, 관광정보의 신뢰성 부문에서는 보령시의 만족도가 더 높게 나타났다. 특히 관광정보의 신뢰성은 보령시가 4.09점으로 만족도가 높았던 반면, 부여는 3.91점으로 상대적으로 낮은 점수를 보이고 있는데 이는 부여의 관광정보 부문에서 관광객에게 보다 신뢰를 줄 수 있는 쪽으로 개편해야 함을 시사하고 있다.

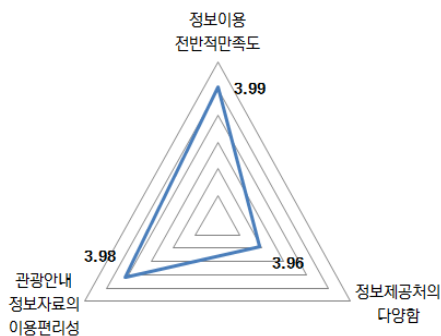
② 관광안내 정보 제공

관광안내정보를 이용하는데 있어, 제공처 다양성 및 제공자료의 이용편리성을 고려했을 때 전반적인 만족도는 평균 3.99점이며, 정보 제공처의 다양성은 3.96점 관광안내정보자료의 이용편리성은 3.98점 등의 만족도를 보였다.

보령시 및 부여의 관광안내정보의 평균을 비교하여 보면 전반적인 만족도측면에서는 부여가 4.00점으로 보령 3.98점보다 만족도가 높게 나타났으며, 관광안내 정보자료의 이용편리성 또한 부여군이 4.00점으로 만족도가 높은 것으로 응답되었다. 관광정보제공처의 다양함은 보령과 부여에서 타 항목에 비해 낮은 만족도를 보이고 있는데 지자체에서 제공하는 관광정보가 쌍방향의 다채널이 아닌 일방향의 관광정보의 제공으로 인해 만족도가 상대적으로 낮게 나타난 것으로 사료된다.

(표 41) 관광안내정보지역별 만족도 비교

구분		보령	부여	전체
정보이용 전반적 만족도	빈도	110	110	220
	평균	3.98	4.00	3.99
	표준편차	0.6055	0.7168	0.6620
관광정보 제공처의 다양함	빈도	110	110	220
	평균	3.96	3.95	3.96
	표준편차	0.6197	0.7709	0.6978
관광안내 정보자료의 이용편리성	빈도	110	110	220
	평균	3.96	4.00	3.98
	표준편차	0.6047	0.6907	0.6479

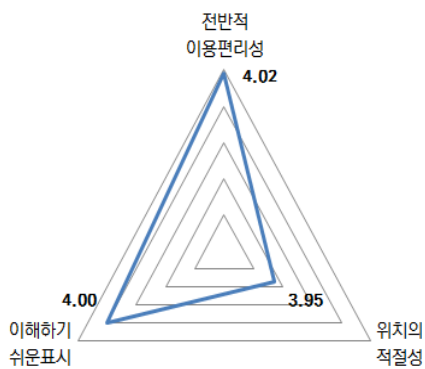


③ 관광안내표지판

관광안내정보서비스 중 관광안내표지판의 서비스 만족도는 안내표지판의 위치의 적절성 및 가독성을 고려했을 때 전반적인 이용편리성에 대한 만족도가 4.02점으로 나타났다. 이중 세부

지표 중 이해하기 쉬운 표시가 4.00점, 안내표지판의 위치적절성은 3.95점의 만족도를 보였다.

지역별로 비교하여 보면 전반적 이용편리성은 보령시가 4.04점으로 부여군 4.00점에 비해 높았으나 세부항목에서 이해하기 쉬운 표시는 부여군의 평균이 4.07점으로 높은 만족도를 보였다. 그러나 보령시 및 부여군 관광안내표지판의 위치적절성은 각각 3.95점으로 타 항목에 비해 상대적으로 낮은 만족도를 보인 것을 알 수 있다. 이는 관광객들이 관광안내표지판을 보고 관광지를 찾거나 관광목적지를 방문하기 위한서비스가 상대적으로 낮은 만족도를 보인 것으로 사료된다.



〔표 42〕 안내표지판 지역별 만족도 비교

구분		보령	부여	전체
전반적 이용편리성	빈도	110	110	220
	평균	4.04	4.00	4.02
	표준편차	0.5735	0.6907	0.6336
위치적절성	빈도	110	110	220
	평균	3.95	3.95	3.95
	표준편차	0.6409	0.7217	0.6809
이해하기 쉬운 표시	빈도	110	110	220
	평균	3.93	4.07	4.00
	표준편차	0.6868	0.7383	0.7151

④ 시사점

지자체에서 제공하는 관광정보에 대한 관광객의 만족도를 살펴본 결과 홈페이지에서는 관광정보의 다양성 부문에서 만족도가 높은 것으로 나타나고 있다. 그러나 관광정보의 신뢰성 부문에서 만족도가 낮게 나타남에 따라 관광객들이 믿고 신뢰할 수 있는 관광정보를 제공하는 것이 중요함을 알 수 있다. 이에 기존에 홈페이지에 제공되는 관광지의 주소, 역사 등을 다시 검증하여 잘못된 정보 전달이 이루어지는지에 대한 사후 검증 시스템 도입이 필요할 것이다.

관광안내 정보에서 관광객들은 안내정보 제공처의 다양함 측면에서 만족도가 낮게 나타나고 있는데 공공에서 제공하는 정보가 홈페이지, 어플리케이션 등 상대적으로 개인이 제공하는 정보보다 다양하지 못함에 따라 관광객에게 관광정보를 다차원적으로 접근할 수 있도록 방안 마련이 필요하다. 또한 관광안내표지판에 대한 전체적인 이용편리의 만족도는 높았던 반면 위치적절성에 대한 만족도가 타 항목에 비해 낮게 나타남에 따라 공공교통과 연계하여 교통통행이 많은 곳을 중심으로 관광안내표지판을 확대하며, 안내판을 잘 볼 수 있는 곳에 설치를 통해 가독성을 높여야 할 것이다.

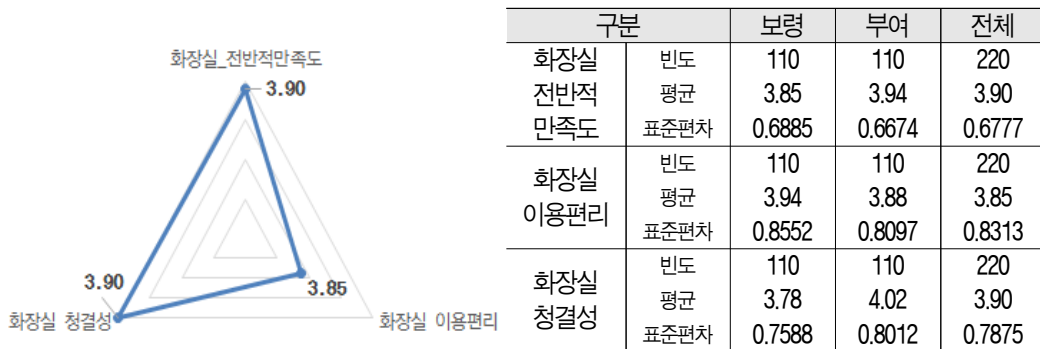
(3) 공공관광시설

① 화장실 서비스

관광객이 이용하는 공공시설 중 가장 중요한 요인으로 작용하는 화장실에 대한 편의서비스 만족도는 전반적 만족도는 3.90점으로 대체적으로 만족한다는 응답이 높게 나타났으며, 화장실 청결 부문에서도 3.90점으로 관광객의 만족도는 대체적으로 양호하게 나타났다. 그러나 화장실 이용편리성에 대한 응답이 3.85점으로 상대적으로 낮게 나타나 관광객의 화장실 위치, 규모, 비품 등의 개선이 필요할 것으로 사료된다.

화장실의 지역별 만족도 평균을 비교해보면 부여군이 전반적 만족도와 화장실 청결성 측면에서 보령보다 만족도가 높게 나타났으나, 화장실 이용편리 측면에서는 보령에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

[표 43] 화장실서비스 지역별 만족도 비교

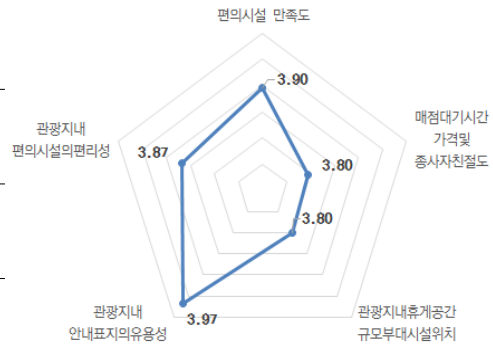


② 관광지내 편의시설(매점, 휴게공간 등) 서비스

보령, 부여지역의 관광지내 매점, 휴게공간, 안내표지판, 장애인 편의시설, ATM 기기 등 편의시설의 전반적이 만족도는 3.89점으로 대체적으로 긍정적인 응답을 보였으며 매점 대기시간 및 종사자 친절도와 휴게공간 규모 및 부대시설 위치는 각각 3.80점으로 상대적으로 만족도가 낮게 분포하고 있다. 지역별 편의시설 만족도는 편의시설 서비스 모든 항목에서 부여가 보령에 비해 상대적으로 만족도가 높은 것을 알 수 있는데 특히, 관광지내 휴게공간 규모 및 부대시설 위치에 대한 만족도는 부여가 3.84점, 보령이 3.76점으로 만족도의 차이가 타 항목에 비해 크게 나타나고 있다.

〔표 44〕 편의시설서비스 지역별 만족도 비교

구분		보령	부여	전체
편의시설 만족도	빈도	110	110	220
	평균	3.87	3.92	3.90
	표준편차	0.5437	0.7056	0.6288
매점대기시간 가격 및 종사자 친절도	빈도	110	110	220
	평균	3.76	3.83	3.80
	표준편차	0.7285	0.7150	0.7208
관광지내 휴게공간규모 부대시설위치	빈도	110	110	220
	평균	3.76	3.84	3.80
	표준편차	0.7410	0.8074	0.7740
관광지내 안내표지의 유용성	빈도	110	110	220
	평균	3.95	3.99	3.97
	표준편차	0.7147	0.7956	0.7548
관광지내 편의시설의 편리성	빈도	110	110	220
	평균	3.81	3.93	3.87
	표준편차	0.6132	0.7628	0.6930



③ 시사점

편의시설 중 화장실에 대한 전반적 만족도는 3.90점이나 화장실 이용편리성에 대한 응답이 3.85점으로 상대적으로 낮게 나타나 화장실 위치안내, 화장실 규모 등에 대한 인프라 확충 등이 관광객 측면에서 확대될 필요가 있다. 보령시에서는 화장실 청결성에 대한 만족도가 3.78점으로 항목 중 가장 낮게 나타나 화장실 환경개선 측면에서 캠페인 등을 전개할 필요가 있다. 부여군의 경우 화장실 이용 편리에 대한 응답이 상대적으로 낮은 만족도를 보임에 따라 관광지에서 화장실을 잘 찾을 수 있도록 안내표지판을 설치하거나 관광지 주변에 화장실 등을 확대 할 필요가 있다.

관광지내 편의시설(매점, 휴게공간) 서비스는 종사자 친절도와 휴게공간 규모 등이 각각 3.80점으로 타 항목에 비해 상대적으로 만족도가 낮게 나타났다. 이는 휴가철 관광객이 집중됨에 따라 매점의 대기시간 가격 및 종사자 친절도 부문에서 불만족 요인이 작용한 것으로 사료된다. 이에 대한 개선 방안으로는 서비스 매뉴얼을 종사원에게 숙지시켜 일정한 서비스가 지속적으로 제공될 수 있도록 교육할 필요가 있다.

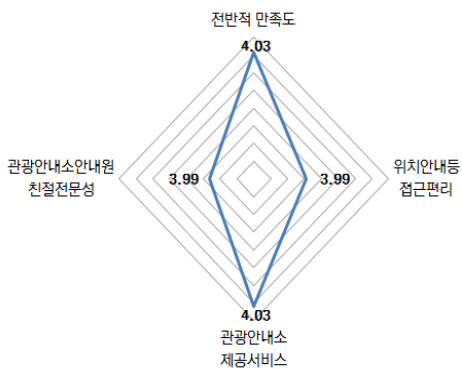
(4) 관광안내소

① 관광안내소 만족도

관광지별 관광안내소에 대한 접근편의성, 안내원의 서비스 수준 및 전문성 등에 대한 전반적인 만족도는 4.03점으로 대체적으로 만족한 것으로 나타났다. 세부항목으로는 관광안내소 제공서비스는 4.03점으로 만족도가 높게 나타난 반면 관광안내소의 위치, 안내 등 접근 편리성과 관광안내소의 안내원 친절 및 전문성에 대한 부문은 3.99점으로 비교적 만족도가 낮게 나타남을 알 수 있다. 지역별로 관광안내 정보서비스의 전반적인 만족도를 살펴보면 보령시는 4.04점, 부여군은 4.03점으로 보령시가 근소하게 만족도 점수가 높게 나타난 것을 알 수 있다

이는 각 지역별로 관광안내소가 위치하고 있는 지역의 특성상 보령은 관광객의 유동인구가 많은 대천해수욕장 및 대천역에 위치하고 있어 관광안내소의 접근이 쉬운 반면, 부여는 부소산성 1곳에 위치하고 있기 때문에 많은 관광객이 몰리는 박물관 주변지역의 관광안내소 부재로 인한 차이가 나타난 것으로 사료된다.

(표 45) 관광안내소 지역별 만족도 비교



구분		보령	부여	전체
전반적 만족도	빈도	110	110	220
	평균	4.04	4.03	4.03
	표준편차	0.6047	0.7098	0.6579
위치안내 등 접근편리	빈도	110	110	220
	평균	4.04	3.95	3.99
	표준편차	0.7410	0.7762	0.7585
관광안내소 제공서비스	빈도	110	110	220
	평균	3.99	4.07	4.03
	표준편차	0.7956	0.8095	0.8018
안내원 친절 전문성	빈도	110	110	220
	평균	4.03	3.95	3.99
	표준편차	0.7226	0.7399	0.7308

② 시사점

안내서비스 접점에 있는 관광안내소는 충청남도도 관광지가 많음에도 불구하고 상대적으로 관광안내소가 부족함에 따라 지역의 안내서비스를 확대할 수 있는 방안이 마련되어야 한다. 본 설문조사 결과 관광안내서비스에 대한 만족도는 평균 4.03점으로 높은 반면, 안내원의 친절성, 관광안내소의 접근편리성 등은 상대적으로 만족도가 낮게 나타났다. 이는 기존에 관광안내소가 갖고 있는 일차원적인 소통과 함께 관광안내소에서 길안내 정도의 단순한 정보제공이 이루어짐에

따라 이에 대한 만족도가 낮았을 것으로 생각된다. 이에 따라 관광안내소 직원의 전문요원화를 통해 관광객들이 보다 편리하게 관광안내를 받을 수 있는 시스템을 구축하고 기존의 문화관광해설사 고연령화에 따른 문화관광해설사의 역량강화 사업 등이 추진될 수 있는 기반을 조성할 필요가 있을 것이다.

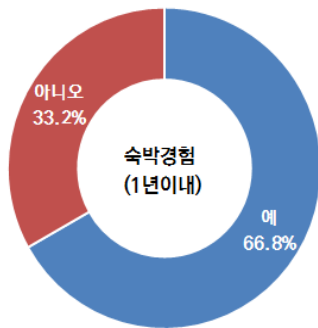
3) 민간관광수용태세 부문

(1) 숙박서비스

① 숙박경험

최근 1년 이내 보령 및 부여군에서 숙박을 경험한 응답자는 전체 응답자의 66.8%로 비교적 높은 응답률을 보였으며, 숙박경험이 없다고 응답한 비율은 33.2%였다. 지역별로 숙박경험에 대한 교차분석 결과 보령시를 방문한 응답자는 74.5%가 숙박경험이 있다고 응답한 반면 부여군 방문객은 59.1%가 숙박하였다고 응답하여 보령시를 방문한 응답자의 숙박 비중이 높게 나타남을 알 수 있다. 이는 보령의 경우 해수욕장을 중심으로 한 체류형 관광지가 많으나 부여의 경우 부여읍을 중심으로 한 당일 코스형 관광지가 밀집하여 있기 때문에 숙박경험에서 차이가 나타나는 것으로 사료된다.

[표 46] 숙박경험 지역별 교차분석 결과



구분		보령	부여	전체
예	빈도	82	65	147
	(비중)	74.5%	59.1%	66.8%
아니오	빈도	28	45	73
	(비중)	25.5%	40.9%	33.2%
전체	빈도	110	110	220
	(비중)	100.0%	100.0%	100.0%

② 숙박서비스 만족도

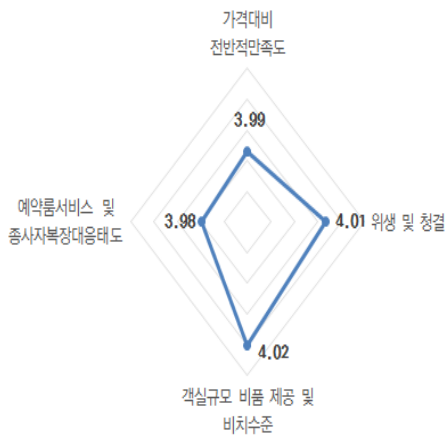
숙박서비스에 대한 전반적인 만족도는 3.99점으로 대체적으로 만족한 것으로 나타났으나 객실규모 비품제공 및 비치수준(4.02점), 위생 및 청결(4.01점) 항목과 비교하여 만족도가 낮은 것을 알 수 있다. 숙박서비스 중 인력 측면에 대한 항목인 예약료서비스 및 종사자 복장, 대응 태도에 대한 응답은 3.98점으로 타 항목에 비해 만족도가 가장 낮게 나타났다. 이는 숙박서비스의

서비스 접점에 있는 인력에 대한 서비스 교육 등을 통해 개선되어야 할 부분이다.

지역별 평균을 비교하면 부여가 보령에 비해 숙박서비스의 모든 항목에서 높은 만족도를 보였으며, 부여의 경우 위생 및 청결(4.06점)에 대한 만족도가 높게 나타난 반면, 보령시는 객실규모비품 제공 및 비치수준(4.02)점으로 만족도가 높게 나타난 항목의 차이가 있었다. 그러나 두 지역 모두 예약료서비스 및 종사자 복장 대응태도 등 관광인력과 관련한 부문에서 만족도 항목이 낮게 나타나 이에 대한 관광인력의 서비스 마인드 및 서비스교육 등을 통해 개선이 필요 할 것으로 사료된다.

(표 47) 숙박서비스 지역별 만족도 비교

구분		보령	부여	전체
전반적 만족도	빈도	82	65	147
	평균	3.95	4.03	3.99
	표준편차	0.6649	0.7900	0.7214
위생 및 청결	빈도	82	65	147
	평균	3.96	4.06	4.01
	표준편차	0.8232	0.7262	0.7807
객실규모 비품제공 및 비치수준	빈도	82	65	147
	평균	4.02	4.02	4.02
	표준편차	0.7694	0.7393	0.7537
예약료 서비스 및 종사자복장대 응태도	빈도	82	65	147
	평균	3.98	3.98	3.98
	표준편차	0.7366	0.8002	0.7627



③ 시사점

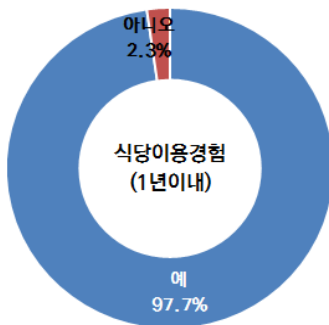
숙박서비스 부문에서 인력측면의 항목인 예약료서비스 종사자 복장, 대응태도에 대한 만족도가 3.98점으로 타 항목에 비해 비교적 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 특히 이는 보령과 부여지역 모두에서 공통적으로 만족도가 낮게 나타나고 있는데 서비스 접점으로서 숙박의 인력부문에서 서비스 능력을 확대할 수 있는 교육프로그램 및 인증제 등의 도입을 통해 만족도를 제고할 수 있는 방안을 강구하여야 한다. 또한 보령과 부여를 방문한 관광객의 설문조사 기간이 8월 중 휴가기간에 집중하였음에도 불구하고 숙박경험에 대한 비중이 59.1%에 불과함에 따라 숙박을 유도할 수 있는 체류형 관광상품 및 관광 인프라의 구성이 우선되어야 할 필요가 있다. 또한 휴가철 바가지요금에 대한 불만을 해소하기 위하여 현재 보령에서 시행하고 있는 숙박요금 사전 고시제 등의 사업을 충남 관광지 전역으로 확대하여 실시하고 이를 다각도로 홍보하는 방안도 모색할 필요가 있을 것이다.

(2) 식음시설 서비스부문

① 식음시설이용경험

관광서비스 소비(consumption)에서 먹거리가 차지하는 비중이 OECD 평균 17% 차지(2012년 기준, food and beverage 분야)하는 등 관광에서 먹거리는 중요한 요인으로 자리 잡고 있다. 본 설문에서 최근 1년 동안 현지의 식당을 이용한 경험이 있는 응답 또한 전체 응답자의 97.7%로 매우 높았으며, 아니오는 2.3%에 불과하였다. 지역별로는 보령이 98.2%, 부여 97.3%로 보령시를 방문한 응답자의 경험률이 약간 높게 나타났다. 이는 관광서비스 중에서 먹거리의 지출비중이 높기 때문에 경험률도 높게 나타난 것을 알 수 있다.

[표 48] 식당이용경험 지역별 교차분석 결과



구분		보령	부여	전체
예	빈도	108	107	215
	(비중)	98.2%	97.3%	97.7%
아니오	빈도	2	3	5
	(비중)	1.8%	2.7%	2.3%
전체	빈도	110	110	220
	(비중)	100.0%	100.0%	100.0%

② 식음시설 만족도

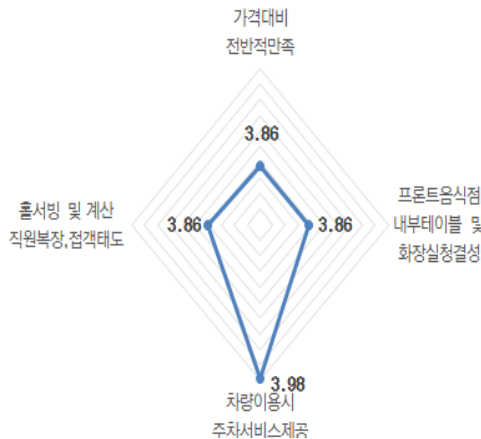
보령, 부여지역을 방문한 응답자는 음식서비스의 전반적인 만족도를 3.86점으로 대체로 만족한다고 응답하였다. 음식서비스에 대한 세부 평가 항목별로는 차량이용시 주차서비스 제공이 3.98점으로 만족도가 가장 높게 나타났으며, 청결성, 홀서빙 직원복장 및 접객 태도는 각각 3.86점으로 응답되었다.

지역별 평균 비교 값을 살펴보면 전반적 만족도는 보령이 3.86점, 부여가 3.85점으로 보령의 만족도가 부여에 비해 약간 높게 나타났으며, 주차서비스 제공과 음식점 청결성 또한 보령의 만족도가 부여에 비해 높게 나타났다. 반면 홀서빙 및 계산 직원복장, 접객태도는 부여가 3.91점, 보령이 3.81점으로 인력서비스 부문에 대한 만족도가 부여군이 높게 나타났다. 이결과 보령시의 음식서비스 부문은 하드웨어 부문에서 관광객에게 만족을 주었으나 서비스 인력에 대한 만족도가 상대적으로 낮아 개선 방안 마련이 필요할 것으로 사료된다. 부여의 경우 주차서비스, 음식점

내부 테이블 및 화장실 청결성의 항목에서 만족도가 낮게 나타남에 따라 이를 개선할 수 있는 방안 모색이 필요할 것으로 사료 된다.

〔표 49〕 음식서비스 지역별 만족도 비교

구분		보령	부여	전체
가격대비 전반적 만족도	빈도	108	107	215
	평균	3.86	3.85	3.86
	표준편차	0.6898	0.7372	0.7121
프론트 음식점 내부테이블 및 화장실 청결성	빈도	108	107	215
	평균	3.87	3.84	3.86
	표준편차	0.8327	0.8144	0.8218
차량이용시 주차서비스제공	빈도	108	107	215
	평균	4.04	3.92	3.98
	표준편차	0.6826	0.7905	0.7390
홀서빙 및 계산 직원복장,接客태도	빈도	108	107	215
	평균	3.81	3.91	3.86
	표준편차	0.7507	0.7835	0.7668



③ 시사점

관광수용태세관련 서비스 부문 중 가장 경험률이 높았던 항목은 음식서비스 항목으로 최근 1년 동안의 현지식당을 이용한 경험이 있는 응답자는 97.7%로 매우 높게 나타났다. 이중 보령시의 경험이 높게 나타났는데 이는 보령이 바다를 접하여 수산물 등 먹거리가 풍부함에 따라 경험률이 높게 나타난 것으로 사료된다.

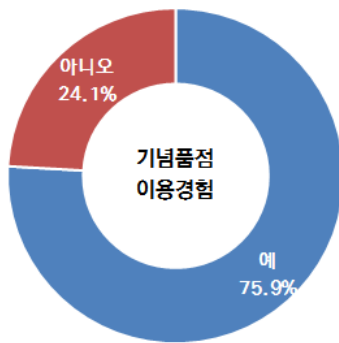
항목별 만족도 중에서 음식서비스에 대한 전반적인 만족도는 3.86점으로 숙박, 편의서비스 보다 낮은 만족도를 보이는데 이는 휴가철 특성상 비싼 음식가격 및 음식품질, 위생관리 상태 불량 등으로 인하여 만족도가 낮게 나타난 것으로 사료된다. 또한 음식과 관련한 서비스 인력에 대한 만족도가 낮아 서비스 제고 등이 필요하다.

이에 대한 개선방안으로는 지역이 갖고 있는 특화음식의 맛 지도를 제작하여 홍보하고 가격 공시제를 채택하여 관광객이 공시된 가격으로 음식서비스를 이용할 수 있도록 유도하여야 할 것이 또한 외식업 종사자를 대상으로 청결 및 식품안전 등에 관한 교육을 실시함으로써 청결하고 안전한 음식을 제공할 수 있는 노력이 필요하다.

(3) 쇼핑 서비스부문

① 쇼핑 및 기념품 판매점 이용경험

보령 및 부여를 방문한 응답자 중 최근 1년 이내 기념품 판매점을 이용한 경험은 응답자의 75.9%가 이용경험이 있다고 응답하였으며, 아니오라고 응답한 응답자는 24.1%였다. 지역별로는 부여군을 방문한 응답자가 76.4%로 보령을 방문한 응답자의 75.5%보다 약간 높아 부여를 방문한 관광객들의 이용경험이 높았던 것으로 나타났다.



〔표 50〕 기념품점 이용경험 지역별 교차분석 결과

구분		보령	부여	전체
예	빈도	83	84	167
	(비중)	75.5%	76.4%	75.9%
아니오	빈도	27	26	53
	(비중)	24.5%	23.6%	24.1%
전체	빈도	110	110	220
	(비중)	100.0%	100.0%	100.0%

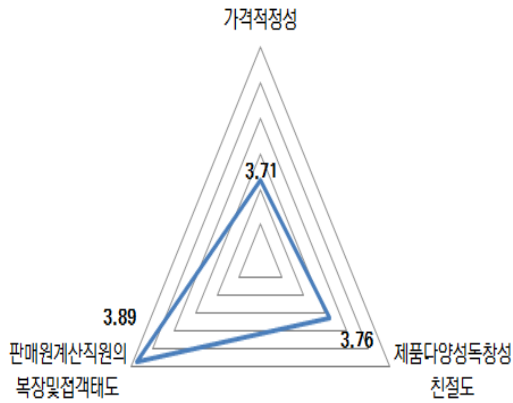
② 쇼핑 및 기념품 판매점 이용경험

본 설문조사에서 쇼핑 및 기념품을 이용한 경험이 있는 관광객들이 기념품점을 이용한 쇼핑 서비스에 대한 만족도는 판매직원의 복장 및接客 태도가 3.89점으로 가장 높았으며, 제품다양성 및 독창성, 친절도에 대한 만족도가 3.76점, 가격적정성이 3.71점으로 나타났다. 쇼핑서비스의 지역별 만족도를 보면 보령이 쇼핑서비스의 모든 항목에서 만족도가 높게 나타났는데 이는 보령시의 관광기념품이 부여에 비해 지역에서만 소비할 수 있는 기념품이 다양하였기 때문으로 사료된다.

지역별로 만족도가 가장 높았던 항목은 판매원의 계산, 직원의 복장,接客 및 태도에 대한 부문으로 보령은 3.89점, 부여 3.88점으로 나타났다. 이는 만족도가 상품에 대한 가격, 다양성 등의 측면과 비교하였을 때 관광객들이 인력서비스에 대한 만족도가 높았음을 알 수 있다.

보령시와 부여군 모두 가격적정성에 대한 만족도가 3.68점으로 항목 중 가장 낮게 나타났는데 이는 지역특산물이나 출도유물을 활용하여 관광기념품화하기 때문에 비교적 가격대가 높아 실용적이고 기념할 수 있는 기념품을 선호하는 관광객이 가격측면에서 쉽게 소비 할 수 없었기 때문이다.

〔표 51〕 쇼핑서비스 지역별 만족도 비교



구분		보령	부여	전체
가격적정성	빈도	110	110	220
	평균	3.75	3.68	3.71
	표준편차	0.7130	0.7630	0.7372
제품다양성 독창성 친절 도	빈도	110	110	220
	평균	3.77	3.75	3.76
	표준편차	0.6685	0.6744	0.6696
판매원계산 직원의복장 및접객태도	빈도	110	110	220
	평균	3.89	3.88	3.89
	표준편차	0.7327	0.6659	0.6978

③ 시사점

본 설문은 응답자 중 기념품점을 이용한 경험이 있는 응답자는 75.9%로 이용경험률이 비교적 높았으며, 보령시보다는 부여군 방문객의 이용경험이 근소한 차로 높게 나타났다. 기념품점의 이용 만족도는 항목별로 살펴보면 가격적정성이 3.71점으로 가장 낮았으며, 제품의 다양성, 독창성 등이 3.76점으로 비교적 낮은 만족도를 보인 것을 알 수 있다. 관광기념품은 관광객들이 지역을 기념하기 위하여 저렴한 가격에 특색 있는 관광기념품을 소비하기를 원하나, 출토유물의 축소, 관광특산품 판매 등으로 가격대가 높은 편으로 관광객들이 가격 측면에서 만족도가 낮았던 것으로 사료된다. 또한 충남의 관광기념품의 특성상 어느 지역에서나 판매되고 살 수 있는 기념품들이 많기 때문에 제품의 다양성 및 독창성 측면에서 만족도가 낮게 나타났는데 이에 관광기념품의 소비 증대를 위하여 지역의 특색을 반영한 기념품을 개발하고 관광객들이 지역을 이미지화 할 수 있는 기념품의 상품화가 필요하다.

4) 환대서비스 부문

(1) 지역주민친절도

① 지역주민 친절 만족도

관광객에 대한 친절도 등 지역주민의 전반적인 대응태도에 대한 만족도는 3.93점으로 대체적으로 만족하는 것으로 응답되었다. 지역별로 살펴보면 부여군 방문객의 경우 지역주민의 전반적인 대응태도가 매우 좋다는 응답이 전체응답의 27.3%. 좋다 46.1%로 응답되었으며, 보령시는 매우좋다 13.6%, 그런 편이다 60.0% 등의 순으로 대체적으로 만족도가 높게 나타났다. 그러나 그저 그렇다의 응답과 그렇지않다라는 응답도 각각 23%에서 25%정도가 응답됨에 따라 지역주민의 환대서비스 측면에서 대응태도에 대한 개선 방안이 마련되어야 할 것이다.

〔표 52〕 지역주민의 전반적인 대응태도 지역별 교차분석 결과

구분		보령	부여	전체
그렇지 않은 편이다	빈도	3	1	4
	(비중)	2.7%	0.9%	1.8%
그저 그렇다	빈도	26	25	51
	(비중)	23.6%	22.7%	23.2%
그런편이다	빈도	66	54	120
	(비중)	60.0%	49.1%	54.5%
매우그렇다.	빈도	15	30	45
	(비중)	13.6%	27.3%	20.5%
전체	빈도	110	110	220
	(비중)	100.0%	100.0%	100.0%

② 시사점

관광은 지역사회와 지역주민과 유기적인 영향을 맺고 있으며, 지역주민의 태도는 관광객의 만족과 재방문을 유도하는 주요한 요인으로 자리 잡고 있다. 지역주민의 태도의 만족도 조사 결과 25% 정도가 부정적인 인식을 가짐에 따라 관광객 모두가 만족할 수 있는 환대서비스의 개선이 필요하다. 지역주민의 참여와 긍정적인 태도에 대한 관광의 만족도는 지역을 방문하는 관광객에게 지역에 대한 긍정적인 인상을 심어줌에 따라 지역주민의 환대서비스에 대한 교육 및 지속적인 관리가 이루어질 필요가 있다. 또한 충남만의 환대서비스 브랜드 개발을 통해 충남만의 정을 느끼고 다시 오고 싶은 관광지로 변화시킬 필요가 있다.

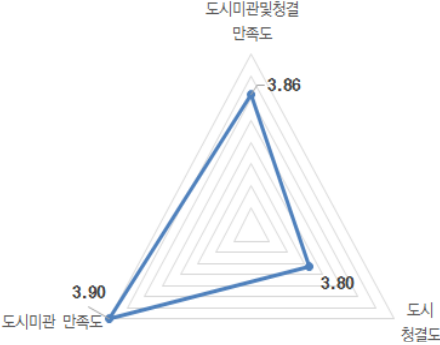
(2) 도시미관 및 청결도

① 도시미관 및 청결 만족도

보령 및 부여를 관광하는데 있어 도시의 미관 및 청결도 등에 대한 전반적 만족도는 3.86점으로 5점만점에 대체적으로 만족한다고 응답되었다. 각 항목별로 살펴보면 도시 청결도는 3.80점, 도시미관에 대한 만족도는 3.90점으로 청결도에 대한 만족도가 상대적으로 낮게 나타났다.

지역별 도시 미관 및 청결도는 보령의 만족도가 부여에 비해 높게 나타났으며, 도시 청결도는 부여가 3.79점으로 비교적 만족도가 낮게 나타났다. 청결 부문에서는 보령은 휴가철 해수욕 관광객이 집중함에도 불구하고 청결도가 부여보다 높게 나타났으나 부여의 경우 상대적으로 낮은 만족도를 보임에 따라 이에 대한 개선 방안이 필요할 것으로 사료된다.

[표 53] 도시미관 및 청결 지역별 만족도 비교



구분		보령	부여	전체
도시미관 및 청결 만족도	빈도	110	110	220
	평균	3.88	3.85	3.86
	표준편차	0.5704	0.7192	0.6478
도시 청결도	빈도	110	110	220
	평균	3.82	3.79	3.80
	표준편차	0.6234	0.7554	0.6911
도시미관 만족도	빈도	110	110	220
	평균	3.90	3.90	3.90
	표준편차	0.7413	0.7032	0.7209

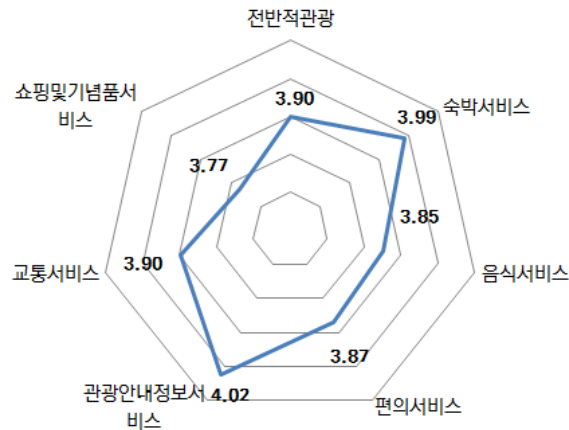
② 시사점

도시 미관 및 청결도는 보령에 비해 부여의 만족도가 낮게 나타났으며, 보령시도 타 항목에 비해 도시 청결도 부문이 상대적으로 낮은 만족도를 보였다. 관광지는 편의시설, 숙박, 음식점 등에서 시설뿐만 아니라 도시의 청결성도 우선시 된다. 특히 내국인 방문객뿐만 아니라 외국인 관광객을 유치할 때 청결은 중요한 요인으로 작용하게 된다. 이에 사업체 및 관광종사원을 대상으로 청결캠페인 등을 통해 관광지를 깨끗하게 할 수 있는 방안이 필요하다. 또한 지역이 가진 역사적 이미지와 문화적 특성을 바탕으로 관광디자인 요소를 접목한 도시미관을 정비하고 도시청결도를 높이기 위한 충남 청결지킴이단을 확대 운영할 필요가 있다.

5) 전반적 만족도

(1) 관광서비스의 전반적인 만족도

보령시와 부여군을 방문한 관광객이 관광지에서 느낀 관광서비스의 전반적인 만족도는 3.90점으로 대체적으로 만족한 것으로 나타났다. 서비스 항목별 만족도를 살펴보면 관광안내 정보서비스가 4.02점으로 만족도가 가장 높았으며, 쇼핑 및 기념품서비스가 3.77점으로 가장 낮은 만족도를 보였다.



관광서비스 항목별 만족도를 지역별로 비교하여 보면 보령시는 관광정보서비스 측면에서 4.02점으로 높은 만족도를 보였으며, 쇼핑 및 기념품 서비스는 3.77점으로 비교적 낮은 만족도로 나타났다. 부여군의 경우 숙박서비스와 관광안내정보서비스 부문에서 각각 4.03점으로 만족도가 항목 중 가장 높았으나 쇼핑 및 기념품서비스 경우 3.77점으로 만족도가 낮게 나타났다.

[표 54] 관광서비스 지역별 만족도 비교

구분		전반적 관광 만족도	숙박 서비스	음식 서비스	편의 서비스	관광안내 정보 서비스	교통 서비스	쇼핑 및 기념품 서비스
보령	빈도	3.91	3.95	3.85	3.83	4.02	3.95	3.77
	평균	110	82	108	110	110	110	83
	표준편차	0.5989	0.6649	0.6946	0.4857	0.5902	0.6116	0.6865
부여	빈도	3.89	4.03	3.85	3.91	4.03	3.84	3.77
	평균	110	65	107	110	110	110	84
	표준편차	0.6545	0.7900	0.7372	0.5989	0.7226	0.5986	0.6466
전체	빈도	3.90	3.99	3.85	3.87	4.02	3.90	3.77
	평균	220	147	215	220	220	220	167
	표준편차	0.6259	0.7214	0.7145	0.5455	0.6582	0.6066	0.6647

6) 종합정리 및 시사점

공공부문 관광수용태세에 대한 만족도 분석결과 항목별로는 관광홈페이지의 정보다양성의 만족도가 4.13점으로 가장 높았으며, 만족도가 낮았던 항목은 공공교통부문에서 대중교통으로 만족도가 3.45점으로 가장 저조한 것으로 나타났다. 각 지역별로 만족도가 낮았던 항목이 대중교통으로 나타났으며, 보령은 교통간 연계 부문에서 부여는 이용편의성 및 정보제공 충분성 측면에서 만족도가 낮게 나타났다.

[표 55] 공공부문 수용태세 만족도 비교

구분				보령	부여	전체	
공공	공공교통	대중교통	이용편의성	3.50	3.42	3.45	
			정보제공충분성	3.50	3.42	3.45	
			교통간연계	3.40	3.58	3.50	
		자가용	도로이용편의성	4.06	4.01	4.04	
			주차장	관리수준	3.95	3.94	3.95
				이용편리	3.84	3.86	3.85
		관리		3.97	3.98	3.98	
	관광정보	관광홈페이지	웹의정보이용편의성	4.09	3.96	4.03	
			이용관광정보검색편리성	3.94	4.06	4.00	
			관광정보의 다양성	4.25	4.02	4.13	
			관광정보의 신뢰성	4.09	3.91	4.00	
		관광안내정보 제공	정보이용제공차이용 편의성	3.98	4.00	3.99	
			정보제공처의 다양함	3.96	3.95	3.96	
			관광안내정보자료의 이용편리성	3.96	4.00	3.98	
		관광안내표지 판	위치적절성	4.04	4.00	4.02	
			위치의적절성	3.95	3.95	3.95	
			이해하기쉬운표시	3.93	4.07	4.00	
		공공관광 시설	화장실	이용편의및청결도	3.85	3.94	3.90
	화장실이용편리			3.83	3.88	3.85	
	청결성			3.78	4.02	3.90	
	편의시설 (매점, 휴게공간)		관광지내편의시설	3.87	3.92	3.90	
			매점대기시간/가격 및 종사자친절도	3.76	3.83	3.80	
			휴게공간규모부대시설위치	3.76	3.84	3.80	
			편의시설 안내표지의유 용성	3.95	3.99	3.97	
			관광지내 편의시설의 편리성	3.81	3.93	3.87	
	관광 안내소	서비스수준 및 전문성		4.04	4.03	4.03	
		위치안내등 접근 편리		4.04	3.95	3.99	
		관광안내소제공서비스		3.99	4.07	4.03	
관광안내소안내원친절전문성		4.03	3.95	3.99			

지역을 방문할 때 자가용의 비중이 높은 반면 대중교통에 대한 만족도가 낮게 나타남에 따라 지역의 순환하는 순환버스의 도입이나, 대중교통의 홍보 등을 통해 관광객의 만족도를 높일 필요가 있다. 민간부문의 수용태세 만족도를 살펴보면 가장 만족도가 높았던 항목은 숙박서비스 중 객실규모 비품 제공 및 비치수준이 4.02점으로 가장 높게 나타났으며, 만족도가 낮았던 항목은 쇼핑서비스 중 기념품의 가격적정성이 3.71점으로 가장 낮은 나타났다. 지역별 만족도는 해양대표관광지로서 보령은 음식서비스 중 차량이용시 주차서비스 제공이 4.04점으로 만족도가 가장 높았으나 쇼핑서비스의 제품 가격 적정성이 3.75점으로 가장 낮게 나타났다. 내륙관광지의 대표적인 지역으로 설문이 조사된 부여는 숙박지의 위생 및 청결이 4.06점으로 만족도가 가장 높았으나 보령과 마찬가지로 쇼핑 중 가격적정성이 3.68점으로 가장 낮은 만족도를 보였다. 이에 쇼핑시 관광객이 쉽게 구매할 수 있는 기념품 등의 상품을 개발하고 적정 금액을 제시함으로써 관광객의 만족도를 높일 필요가 있다.

(표 56) 민간부문 수용태세 만족도

구분			보령	부여	전체
민간	숙박	가격대비 전반적 만족도	3.95	4.03	3.99
		위생 및 청결	3.96	4.06	4.01
		객실규모 비품 제공 및 비치수준	4.02	4.02	4.02
		예약룸서비스 및 종사자복장, 대응태도	3.98	3.98	3.98
	음식	가격대비 전반적 만족	3.86	3.85	3.86
		음식점내부, 테이블 및 화장실청결성	3.87	3.84	3.86
		차량이용시주차서비스제공	4.04	3.92	3.98
		홀서빙 및 계산직원복장, 접객태도	3.81	3.91	3.86
	쇼핑 (기념품)	가격적정성	3.75	3.68	3.71
		제품다양성독창성친절도	3.77	3.75	3.76
		판매원 계산직원의 복장 및 접객태도	3.89	3.88	3.89

수용태세 중 환대서비스 부문에서 가장 만족도가 높았던 항목은 지역주민 친절도로 3.94점으로 나타났으며, 낮았던 항목은 도시의 전반적 청결도로 3.80점으로 나타났다. 대체적으로 관광객들은 지역주민의 친절도에 대해서는 높은 평가를 한 것으로 나타났으며, 특히 부여의 경우 4.03점으로 높게 평가 되었다. 그러나 도시의 전반적 청결도 측면에서 보령과 부여지역에 만족도가 낮게 평가됨에 따라 청결도 측면에서의 개선 방안이 제시 되어야 할 필요가 있다.

[표 57] 환대서비스 수용태세 만족도

구분			보령	부여	전체
현대 서비스	지역주민 친절도		3.85	4.03	3.94
	도시미관 및 청결도	도시미관 및 청결도	3.88	3.85	3.86
		도시의 전반적 청결도	3.82	3.79	3.80
		도시미관의 전반적 만족도	3.90	3.90	3.90

4. 종합분석 및 활용과제의 도출

1) 충남 관광수용태세 실태분석의 시사점

(1) 공공부문

① 공공교통을 통한 관광객 이동의 편의성 제고에 노력 필요

충남의 공공교통의 현황분석에서는 시내버스와 농어촌버스, 시외버스, 고속버스, 마을버스, 택시 등의 관광객의 이동을 위한 교통수단을 분석하였는데, 이들 교통수단은 대부분 지역주민들의 이동을 위한 교통수단 중심으로 관광객을 위한 대중교통수단은 매우 부족하였다,

특히, 타 시도의 기초지방자치단체에서는 일부 도시에서 관광택시 제도를 도입해서 관광객들의 이동과 해설안내 등의 편의를 제공하고 있으나 충남은 아직 이러한 대중교통의 관광수용태세는 구축되지 않은 것으로 나타났다.

다만, 충남의 10개 시·군에서 시티투어버스 운영을 통하여 각 시군을 방문하는 관광객들에게 관광교통서비스를 제공하고 있으며 철도교통 측면에서는 서해금빛열차와 공주고속철도역의 개통으로 철도여행상품이 시티투어와 연계하여 운영되고 있는 것으로 나타났다.

이러한 공공교통의 현황을 분석해 볼 때 대중교통보다는 자가용과 단체관광버스 중심의 관광교통 이용체계에서 버스, 철도 등의 대중교통으로의 이동 편의성 제고할 수 있는 공공교통 편의성 확대에 노력해야 함을 시사해주고 있다.

② 디지털관광안내 기능의 확충과 운영의 활성화

충남의 관광안내소는 계룡시와 청양군을 제외한 13개 시군이 운영되고 있으며, 관광안내소에는 각 지역의 대표 관광지를 중심으로 문화관광해설사들이 운영을 하고 있다. 그러나 관광객의

해설서비스에 대한 만족도가 낮게 나타남에 따라 해설 인력의 부족과 안내소 해설시스템의 운영의 전문화가 필요함을 알 수 있다. 또한 관광안내소에는 다양한 관광정보와 안내 등을 제공하면서, 충남도와 각 시군의 홈페이지를 통한 디지털 관광안내기능의 확충이 필요하고, 나아가 핸드폰을 통한 관광정보의 제공기능도 강화하여 관광안내소의 운영을 활성화를 위한 다양한 노력이 필요하다.

(2) 민간부문

① 숙박시설의 다양화와 고급형 및 차별화된 숙박기반 확충

충남에는 2016년 기준 관광호텔이 18개소가 운영되고 있는데 이들은 천안시와 아산시, 공주시와 보령시에 집중되어 있으며, 3성급 이상의 고급호텔은 없어 럭셔리 관광객의 유치에 어려운 실정이며, 이를 타깃으로 유치할 수 있는 고급형의 숙박시설 및 이를 지원할 수 있는 연회장과 음식점 등도 함께 확충해야 하는 실정이다. 더불어, 최근에는 개별관광(FIT)을 통한 공정관광과 소규모 단체 및 가족단위 여행의 증가에 따른 중저가의 차별화된 숙박시설과 숙박공간(오토캠핑장 등) 등의 숙박기반 확충도 요구되고 있다.

② 국내외 관광객의 수요에 적합한 식당과 식음시설의 운영 필요

충남의 식당과 식음료 시설은 관광식당업 38개소와 외국인 편의 식당업 58개소 등이 지정되어 운영되고 있으나 국내외 관광객들의 유치가 실질적으로 어려운 실정이며, 관광객에 집중하여 이용하기 보다는 관광객과 지역주민들이 혼용하고 있는 실정이다. 또한 일반 식당들과 농가맛집 등에도 구전이나 인터넷 정보를 통하여 관광객들이 방문을 하고 있다.

따라서 이러한 관광식당업들과 일반식당 및 농가맛집 등에 내외국인 관광객을 유치하기 위해서는 음식의 질 및 위생, 서비스 관리를 기반으로 한 수용태세를 갖추고, 이들 식당에 대한 정보를 제공과 품질서비스관리가 될 수 있는 제도와 사업을 추진해야 한다.

③ 민간관광시설과 기타시설에 대한 다양화와 운영관리의 전문화

충남에서 민간관광시설은 유원시설업과 자동차대여, 골프장, 눈썰매장 등이 등록되어 운영되고 있고, 기타시설로는 여행업체와 관광농원 등 농어촌관광, 레일바이크 및 자전거 대여 등이 있다.

이들 시설들은 골프장을 제외하고는 수도권과 비교하여 다양성과 운영관리 측면에서 활성화가 되지 못한 실정이다.

그러므로 민간관광시설은 개별적으로 민간사업체에서 운영관리하는 사업임에도 불구하고 사업장이 영세하고 운영의 전문성이 부족하기 때문에 이들 민간업체들도 사업주와 관광종사원에 대한 인적역량 강화 교육사업을 추진토록 해야 할 것이다.

(3) 환대서비스 부문

① 관광안내인력과 지역주민의 환대서비스 인식 개선

충남의 관광객을 위한 환대서비스는 문화관광해설사의 양성교육 및 안내서비스 제공하고 있는데, 157명의 문화관광해설사가 15개 시군의 77개소의 관광지에서 활동을 하고 있다. 반면, 농촌체험관광 및 일반 식당 등을 운영하는 지역주민들은 환대서비스의 교육은 이루어지지 못하고 있다.

따라서 관광산업이 지역의 연고사업으로써 자리잡기 위해서는 현재 양성되어 활동 중인 문화관광해설사에 대한 전문적 교육과 중장년층 세대의 인력양성을 통해 세대교체가 이루어지도록 해야 할 것이다. 또한 지역주민들의 환대서비스 인식개선을 위한 다양한 교육과 인식개선사업이 이루어지도록 해야 한다.

② 관광서비스 교육의 강화와 충남 전 시군으로 확산

충남은 최근 외래관광객을 맞이하는 환대지수가 전국 평균이하로 평가되어 관광분야 종사자 환대서비스 역량강화 사업을 추진하고 있다. 이들 사업의 주요 내용은 환대서비스 실천분야 매뉴얼 제작배부와 친절서비스 교육, 환대의식 개선 캠페인, 전문강사의 관광업소 방문 컨설팅, 관광업체 고객만족도 조사 및 개선사업 등을 추진하고 있다.

따라서 이들 사업은 문화관광해설사와 관광종사자 등을 대상으로 교육을 지속적으로 강화하고, 특히 15개 전체 시군으로 확산하는 사업 등을 들이 추진되어야 한다.

③ 충남도와 15개 시군이 연계된 관광수용태세 평가시스템 도입 및 운영

충남도는 단기적으로는 관광수용태세 점검 및 전 도민 관광마인드 개선을 주요 과제로 선정하여

민간주도형의 친절과 청결의식 강화, 관광수용태세 주요 관광지 현장중심의 주기적 점검을 추진방향으로 하여 세부적인 시책과 사업들을 추진하기 위해 노력을 하고 있다. 또한 장기적으로는 관광수용태세의 선진화를 목표로 관광수용태세 평가시스템을 도입 운영하기 위한 계획을 하고 있다. 그

그러므로 충남의 관광수용태세 평가시스템 도입사업은 단기적 관제와 연계하여 일부 관광지와 시군이 아닌 전체 15개 대상의 시군과 연계되는 통합적 관광수용태세 평가와 개선 사업이 될 수 있도록 해야 한다.

2) 충남 관광수용태세 설문조사분석의 시사점

(1) 전반적인 만족도

충남을 방문한 관광객이 관광지에서 느낀 관광수용태세서비스의 전반적인 만족도(3.90점)는 대체적으로 만족한 것으로 나타났다. 관광서비스 항목별 만족도를 살펴보면 관광안내정보 서비스(4.02점), 숙박서비스(3.99점), 교통서비스(3.90점) 등으로 전반적인 만족도 평균 이상의 점수를 나타내었고, 다음으로는 관광편의서비스(3.87점), 음식서비스(3.85점), 쇼핑 및 기념품 서비스(3.77점)로 쇼핑과 기념품 서비스가 가장 낮은 만족도를 보여 이들 분석결과를 바탕으로 한 관광수용태세의 개선과제를 우선적으로 찾아야 한다.

(2) 공공부문

① 공공교통서비스

① 관광지 방문을 위한 대중교통 이용의 편의성과 교통정보 제공의 강화

충남 관광수용태세 설문조사에 응답자 중 10%가 대중교통을 이용한 것으로 응답을 하였는데, 이들이 이용한 대중교통의 이용만족도가 낮은 항목은 대중교통 이용편의성(3.45점)과 대중교통 정보제공(3.45점)으로 관광지 방문을 위한 대중교통수단의 확충을 통한 이용편의성 제공과 교통정보의 제공 강화가 필요하였다.

② 주차장 이용의 편의성 제고와 주차안내표지판 확충

자가용이용자에 대하여 도로이용의 편리성과 주차장 서비스에 대하여 서해안고속도로 등의 접근성이 양호하여 도로이용에 대체적으로 만족도가 높았으나 주차장이용의 편리성(3.85점)이 낮은 만족도를 보였다. 따라서 주차장 공간 및 안내표지판 확충, 주차장 빈 공간에 대한 안내 시스템을 구축하는 방안도 마련될 필요가 있다.

② 관광정보서비스

① 관광정보제공의 신뢰성과 정보제공방법의 편리성 제고

관광홈페이지에서 관광관련 정보 검색 경험은 48.2%가 있다고 응답하였는데, 홈페이지 이외에도 SNS, 블로그 등 다양화되었기 홈페이지 검색 경험이 적기 때문인 것으로 사료된다.

관광정보제공은 모든 항목에서 4.13점에서 4.0점 이상의 만족도를 나타내어 홈페이지 서비스에 대한 응답이 전체적으로 긍정적으로 응답되었으나 구체적인 홈페이지 이용서비스의 만족도 비교에서는 관광정보의 신뢰성(4.0점), 이용관광정보 검색편리성(4.0점)을 차지하여 관광정보 제공의 신뢰성 제고와 제공방법의 다양화에 보완이 필요하였다.

② 관광안내소 직원의 전문화와 문화관광해설사의 역량 강화

관광안내소의 서비스에 대해서는 정보 제공처의 다양성(3.96점)과 정보제공 자료의 이용 편의성(3.98점) 등으로 비교적 높은 만족도를 나타내었다. 그런데 앞의 관광수용태세 분석에서 나타난 결과와 관련하여 분석을 해 본다면, 관광안내소에 직원으로 문화관광해설사들이 근무를 하고 있기 때문에 이들에 대한 전문화와 역량강화가 필요하다고 볼 수 있다.

③ 관광안내표지판의 설치장소 개선과 가독성 제고

관광안내표지판에 대한 전체적인 이용편리의 만족도(4.02점)는 높았으나 관광안내표지판의 위치 적절성에 대한 만족도(3.95점)가 타 항목에 비해 낮게 나타났다. 이에 따라 공공교통과 연계하여 교통통행이 많은 곳을 중심으로 관광안내표지판을 확충하여 안내판을 가독성을 높여 잘 볼 수 있도록 해야 한다.

③ 공공관광기반시설

① 화장실의 이용편리성 개선이 필요

충남의 관광지 화장실 이용서비스는 청결성(3.90점)에서 만족도가 대체적으로 양호하였으나 화장실 이용편리성(3.85점)이 상대적으로 낮게 나타나 관광객의 화장실 위치, 규모, 비품 등의 개선이 필요하였다.

② 관광지편의시설과 휴게공간의 규모 및 위치에 대한 개선이 필요

관광지내 매점, 휴게공간, 안내표지판, 장애인 편의시설, ATM 기기 등 편의시설의 전반적인 만족도(3.89점)는 비교적 긍정적인 응답을 하였으나 매점 대기시간 및 종사자 친절도와 휴게공간 규모 및 부대시설 위치(3.80점)는 상대적으로 만족도가 낮게 나타났는데 이는 하절기 휴가철에 관광객이 집중되어 나타난 현상으로 사료되며, 이에 따라 종사자의 친절도와 휴게공간의 규모 및 위치에 대한 개선이 필요하였다.

④ 관광안내서비스 : 관광안내원의 친절 및 전문성과 접근 편리성 제고

관광안내서비스에 대한 만족도(4.03점)는 높은 반면, 안내원의 친절성, 관광안내소의 접근 편리성(3.99점) 등은 상대적으로 만족도가 낮게 나타나 기존에 관광안내소에서 길안내 정도의 단순한 정보제공이 이루어짐에 따라 이에 대한 만족도가 낮았을 것으로 사료된다.

이에 따라 관광안내소 직원의 전문화와 관광객들이 보다 편리하게 관광안내를 받을 수 있는 시스템을 구축하고 기존의 문화관광해설사 고령화에 따른 문화관광해설사의 역량강화 사업 등이 추진되어야 한다.

(3) 민간부문

① 숙박서비스 : 숙박서비스 인력에 대한 교육과 바가지요금 개선

숙박서비스에 대한 전반적인 만족도(3.99점)는 대체적으로 만족한 것으로 나타났으나 객실 규모 비품제공 및 비치수준(4.02점), 위생 및 청결(4.01점) 항목과 비교하여 만족도가 낮았다. 이는 숙박서비스 중 인력 측면에 대한 항목인 예약률서비스 및 종사자 복장, 대응태도(3.98점)가

타 항목에 비해 만족도가 낮았기 때문이다. 이는 숙박서비스의 접점에 있는 인력에 대한 서비스 교육 등을 통해 개선되어야 함을 시사해주고 있다. 또한 또한 휴가철 바가지요금에 대한 불만을 해소하기 위한 제도의 마련도 필요하다.

② 식음료 서비스 : 식음료서비스 인력의 교육 및 인식개선

식음료 서비스의 전반적인 만족도(3.86점)는 대체로 만족하였고, 세부평가 항목별로는 차량 이용시 주차서비스 제공(3.98점)의 만족도가 높은 반면 청결성, 홀서빙 직원복장 및接客 태도(3.86점)는 낮은 만족도로 응답되었다.

이는 휴가철 특성상 비싼 음식가격 및 음식품질, 위생관리 상태 불량 등으로 인하여 만족도가 낮게 나타난 것으로, 이를 개선하기 위해서는 음식과 식음료에 관련한 서비스 인력에 대한 교육 및 인식변화를 통한 개선방안의 마련이 필요하다.

③ 쇼핑서비스 : 충남 특색 기념품 개발과 적정가격의 상품화 필요

쇼핑 및 기념품을 이용한 경험이 있는 관광객들이 기념품점을 이용한 쇼핑서비스에 대한 만족도는 판매직원의 복장 및接客 태도(3.89점)가 가장 높았으며, 제품다양성 및 독창성 친절도에 대한 만족도(3.76점), 가격적정성(3.71점) 등으로 나타났다.

이는 충남의 관광기념품의 특성상 유사한 기념품들이 많기 때문에 제품의 다양성 및 독창성 측면에서 만족도가 낮게 나타난 것으로 관광기념품의 소비 증대를 위하여 지역의 특색을 반영한 기념품을 개발하고 상품화가 필요하다.

(4) 환대서비스 부문

① 주민친절도 : 충남만의 환대서비스 정(情)브랜드 개발 추진

지역주민의 태도의 만족도 조사 결과 25% 정도가 부정적인 인식을 가지고 있음에 따라 관광객을 위한 주민들의 환대서비스의 개선이 필요하다. 지역주민의 참여와 긍정적인 태도는 관광객들에게 긍정적인 인상을 심어주기 때문에 지역주민의 환대서비스에 대한 교육 및 지

속적인 관리가 필요하다. 특히, 충남만의 환대서비스 브랜드 개발을 통해 충남만의 정(情)을 느끼고 다시 찾고 싶은 관광지로 발전시켜야 한다.

② 도시미관 및 청결도 : 청결캠페인을 통한 관광도시 환경정비 개선

도시의 미관 및 청결도 등에 대한 전반적 만족도(3.86점)로 대체적으로 만족한다고 응답되었고, 각 항목별로 살펴보면 도시 청결도(3.80점), 도시미관에 대한 만족도(3.90점)에서는 청결도에 대한 만족도가 상대적으로 낮게 나타났다.

관광지는 편의시설, 숙박, 음식점 등에서 시설뿐만 아니라 청결이 우선시되기 때문에 관광도시로 발전하기 위한 도시는 청결캠페인 등을 통해 관광지를 깨끗하게 할 수 있는 방안이 필요하다.

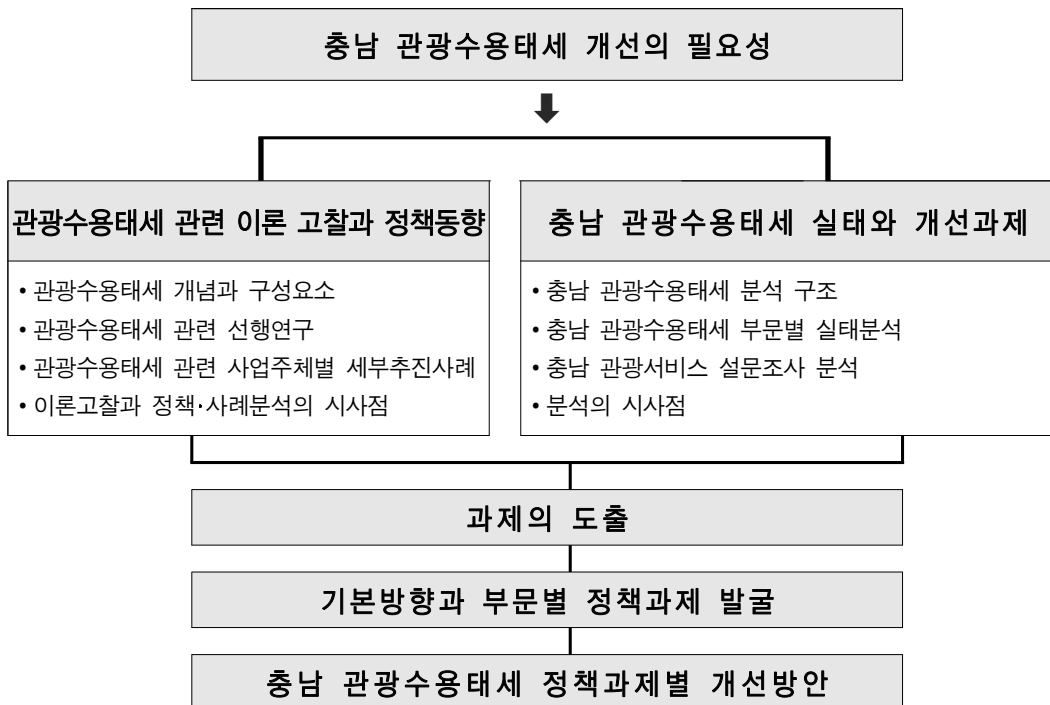
제4장 충남 관광수용태세 개선방안

1. 접근 틀과 기본방향

1) 접근 틀

본 연구에서 충남 관광수용태세의 과제도출과 개선방안을 모색하기 위한 접근 틀은 다음의 [그림 14]와 같다.

[그림 14] 접근 틀

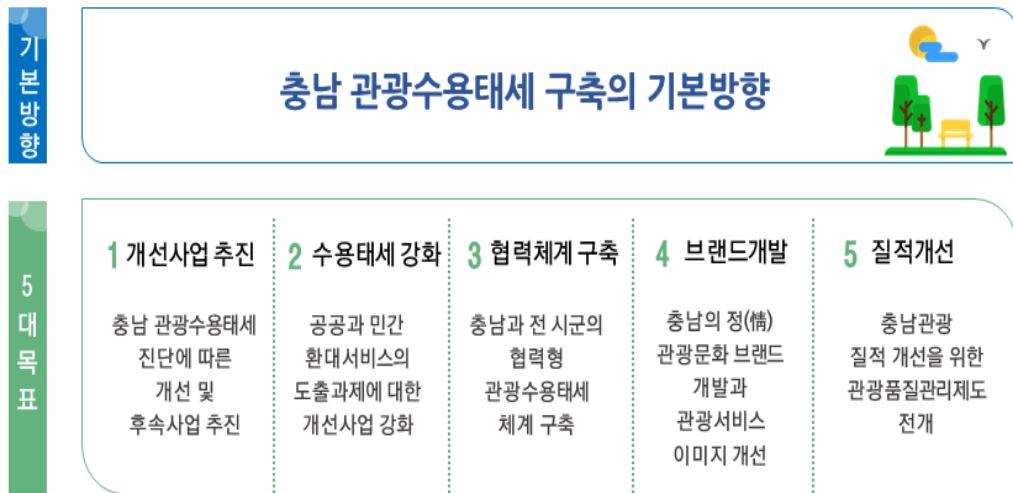


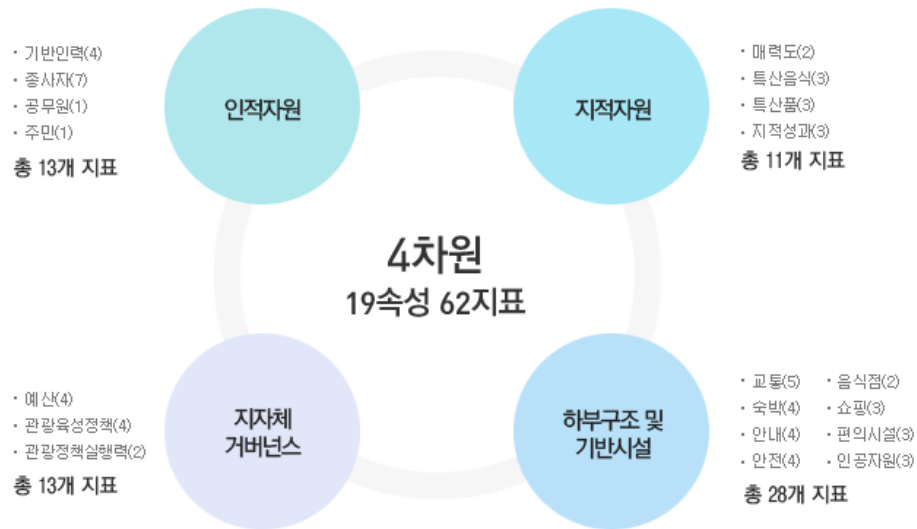
2) 기본방향

관광수용태세의 관련 이론고찰과 정책동향분석, 충남의 관광수용태세의 부문별 실태분석, 충남 시군의 관광환대서비스에 대한 관광객 설문조사 분석의 결과를 토대로 정책과제를 도출하고, 이들 통해 제시할 수 있는 충남 관광수용태세 개선방안의 기본방향은 다음과 같이 살펴볼 수 있다.

- (1) 충남 관광수용태세 진단에 따른 개선 및 후속사업의 추진
- (2) 공공과 민간, 환대서비스의 도출과제에 대한 개선사업 강화
- (3) 충남과 전 시군의 협력형 관광수용태세 구축체계 구현
- (4) 충남의 정(情)관광문화 브랜드 개발과 관광서비스 이미지 개선
- (5) 충남 관광의 질적 개선을 위한 관광품질관리제도 전개

〔그림 15〕 충남 관광수용태세 기본 방향





자료 : <http://kto.visitkorea.or.kr/kor/biz/consulting/stance/diagnosis/model.kto>

〔그림 17〕 관광수용태세 경쟁력 진단모델(2016년)

이상의 한국관광공사에서 추진하고 있는 관광수용태세 경쟁력 진단지표는 4차원 19속성 62지표는 종합적인 지표들로 구성되어 있으므로 이들 중 충청남도과 시·군에 적용할 수 있는 공공과 민간부문, 환대서비스 등에 관련된 평가지표와 진단모델을 개발하여 정기적으로 평가하고, 진단과제를 개선하는 사업으로 추진해야 할 필요가 있다.

2) 공공과 민간, 환대서비스의 도출과제에 대한 역점사업 강화

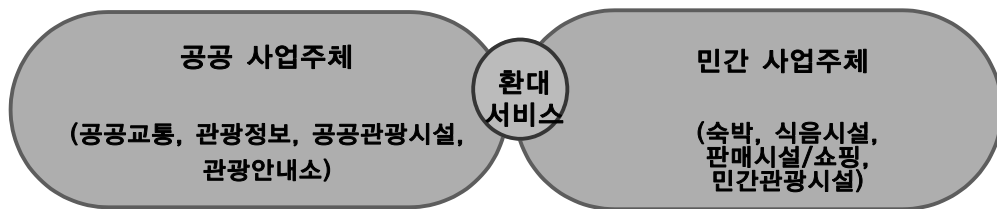
본 연구에서는 충남의 관광수용태세의 실태분석과 충남을 방문한 관광객을 대상으로 한 설문조사 분석을 통하여 공공부문과 민간부문, 환대서비스 부문의 3가지 진단지표를 선정하여 각각의 분석한 결과 다음과 같이 과제가 도출되었다. 이렇게 도출된 과제는 현재의 충청남도 관광수용태세 사업과 연계하거나 신규시책 및 사업 발굴을 통해 역점사업으로 강화하여 추진할 필요가 있다. 또한 충청남도과 15개 시군의 관광수용태세를 5년 또는 2년 주기의 정기적인 진단을 통하여 도출과제를 발굴하고, 이에 대한 문제해결을 위해 역점사업을 단계적으로 추진해야한다. 각 부문별 도출과제를 정리하면 다음의 표와 같다.

[표 58] 공공과 민간, 현대서비스의 진단 도출과제

구 분		도출과제
충남관광수 용태세 실태분석	공공 부문	<ul style="list-style-type: none"> • 공공교통을 통한 관광객 이동의 편의성 제고와 확충 • 디지털관광안내 기능의 확충과 운영의 활성화
	민간 부문	<ul style="list-style-type: none"> • 숙박시설의 다양화와 고급형 및 차별화된 숙박기반 확충 • 국내외 관광객의 수요에 적합한 식당과 음식점시설의 운영 필요 • 민간관광시설과 기타시설에 대한 다양화와 운영관리의 전문화
	현대 서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 관광안내인력과 지역주민의 현대서비스 인식 개선 • 관광서비스 교육의 강화와 충남 전 시군으로 확산 • 충남도와 15개 시군이 연계된 관광수용태세 평가시스템 도입 및 운영
충남관광수 용태세 설문조사 분석	전반적 만족도	<ul style="list-style-type: none"> • 전반적인 만족도(3.90점) • 관광안내정보서비스(4.02점) • 숙박서비스(3.99점) • 교통서비스(3.90점) • 관광편의서비스(3.87점) • 음식서비스(3.85점) • 쇼핑 및 기념품서비스(3.77점) 등 순
	공공 부문	<ul style="list-style-type: none"> • 관광지 방문을 위한 대중교통 이용의 편의성과 교통정보 제공의 강화 • 주차장 이용의 편의성 제고와 주차안내표지판 확충 • 관광정보제공의 신뢰성과 정보제공방법의 편리성 제고 • 관광안내소 직원의 전문화와 문화관광해설사의 역량 강화 • 관광안내표지판의 설치장소 개선과 가독성 제고 • 화장실의 이용편리성 개선이 필요 • 종사자의 친절도와 휴게공간의 규모 및 위치에 대한 개선이 필요 • 관광안내원의 친절 및 전문성과 접근 편리성 제고
	민간 부문	<ul style="list-style-type: none"> • 숙박서비스 인력에 대한 교육과 바가지요금 개선 • 식음료서비스 인력의 교육 및 인식개선 • 충남 특색 기념품 개발과 적정가격의 상품화 필요
	환 대 서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 충남만의 현대서비스 정(情)브랜드 개발 추진 • 관광도시 청결캠페인 운동과 환경정비의 날 운영

3) 관광수용태세 개선사업의 추진은 공공과 민간으로 역할분담

본 연구에서 도출된 충남의 관광수용태세 개선사업은 사업부문뿐만 아니라 사업추진을 위한 역할 분담이 필요하다. 물론 개선사업의 추진주체가 공공과 민간으로 명확하게 나누어지거나 역할을 분담한다고 해서 사업이 체계적으로 수행되는 것은 아니다. 어떤 사업은 공공의 지원을 받아서 민간에서 추진하기도 하고, 또 다른 사업은 민간의 지원을 받아서 공공에서 추진해야 하는 사업도 있기 마련이다. 그러나 관광수용태세의 평가항목에 유형구분에서와 같이 사업을 추진과 관리운영의 주체가 공공과 민간부문으로 구분될 경우 사업추진 주체가 관광수용태세에 대한 개선사업도 추진 및 관리운영의 역할을 맡아줄 때 사업의 효과를 극대화할 수 있다. 또한 환대비스의 경우는 지역주민과 관광업체 종사자가 참여해야 하는 사업이므로 공공과 민간이 각각의 역할을 분담하여 협력사업으로 추진될 때 좋은 성과를 거둘 수 있다.



(그림 18) 관광수용태세 공공과 민간 역할분담 개념도

4) 충남 관광의 질적 개선을 위한 관광서비스관리 시책의 전개

서비스산업 시대가 되면서 관광산업은 그 동안 관광객을 유치하기 위한 양적인 성장에 중심을 두고 있었으나 2016년 이후 정부는 문화관광산업 경쟁력 강화대책을 마련하고 관광산업의 질적인 향상을 위하여 관광수용태세의 개선 정책에 집중을 하고 있다. 그럼에도 불구하고 충남의 관광산업은 관광자원 및 관광지 개발사업과 관광상품의 개발 및 육성 등 하드웨어 측면에서 많은 노력을 기울어왔다고 볼 수 있다.

정부의 관광수용태세 개선 정책은 관광의 질적 발전을 위하여 관광 환대인식 개선, 교육 및 전문인력화, 정책관리, 인센티브 등의 목표를 두고, 관광객 환대서비스 제고사업 추진을 위한

체계적인 계획수립과, 조사 및 R&D체계 구축을 통해 관광서비스 경쟁력을 강화시키기 위한 정책을 추진하고 있다. 이에 충남의 관광정책 방향 또한 충남 관광의 질적 개선을 위한 관광 서비스관리 시책을 전개하고 광역지방자치단체의 관광수용태세 구축에 선도적 정책을 추진하며, 각 기초지자체와 민간 부문에서도 관광수용태세 개선 및 관광의 질적 발전을 위한 정책 마련이 필요한 시점이다.



자료 : 오훈성 김향자(2013), 관광의 질적 개선을 위한 관광품질관리방안, 한국문화관광연구원.

(그림 19) 관광의 질적 발전을 위한 정부 정책 방향

5) 충남 관광서비스 브랜드 개발과 지역주민 및 관광종사자의 인식개선

충남의 관광수용태세를 개선하여 내외국인 관광객이 방문을 유도하기 위해서는 공급자 주도의 정책에서 벗어나 수요자 중심의 주민주도형 관광으로의 전환이 이루어져야 한다. 그 동안 대부분의 관광개발은 정부 주도형으로 추진되거나 민간기업에 의하여 추진되어 지역 주민의 참여기회는 많지 않았던 것이 사실이다. 특히, 근래에는 새로운 형태의 여행으로 공정 관광이 대두되면서 기존의 소비지향적 관광이 아닌 현지의 지역주민과의 교류가 있는 관광을 선호함에 따라 지역에 살고 있는 주민과 관광업체에서 근무하는 종사자의 의식이 관광객들한테는

큰 영향을 줄 수 있다. 따라서 충남관광산업의 질적 발전을 위한 충남 관광서비스 브랜드를 개발하고, 이를 통해 정책적인 변화뿐만 아니라 지역주민과 관광종사자들의 인식도 개선이 될 수 있도록 다양한 사업들을 추진해야 한다.

3. 충남 관광수용태세 정책과제별 개선방안

1) 충남 공공부문 관광수용태세 개선방안

(1) 공공교통의 관광이동 다채널화와 신관광교통 수단 도입

① 충남관광 게이트웨이(Gateway)의 점점 확대 및 편의성 제고

- 국내시장(Intra bound) 교통접근의 다채널화 및 브랜드화
 - 광역고속교통망 연계체계 강화 : KTX, 광역교통망은 거점시장 연계 셔틀관광버스 운영을 통한 관광객 이용편의성 제고
- 해외시장(In bound)과의 교통 접근 기반 확대 추진
 - 청주국제공항 : 일본 아즈카문화 원류 백제문화 탐방 여행
 - 대산항, 군산항 : 진시황 불로초 장수 실버관광 등
- 충남지역 내 관광교통 운영체계의 효율적 개선
 - 충남관광도시(아산, 공주, 부여 등) 거점 지역간 교통순환 체계 구축
 - 충남 테마관광 스테이션 포인트 구축과 관광연계 루트 개발 및 운영

② 충남관광 신(新)교통수단이 도입 활용 필요

- 지역 그린관광(Rocal Green Tour) 신교통수단 도입
 - 전기자전거, 전기자동차, 세그웨이 등 렌탈 활용 : 소규모 역내 관광투어 유도
- 무장애 관광교통서비스 보장
 - 사회적 약자층을 위한 교통인프라 구축과 교통서비스 관광도시 조성 및 운영
- 충남 관광도시 택시관광 도입
 - 충남 역사문화관광도시에 공주, 부여 등에 택시관광제도 도입

- 택시관광드라이버 양성 및 운영
- 개별관광객(FIT) 관광객을 위한 교통체계 개선
 - 세계유산도시 공주, 부여 등에 카 셰어링 서비스 제공과 렌트카 활성화
 - 2030 세대를 위한 주요 관광 도시간 연계 대중교통망 확충과 정보제공 추진

(2) 관광정보의 새로운 콘텐츠 발굴과 리얼타임 홈페이지 구축 및 운영

① 충남의 정(情)문화와 미소를 담은 충남관광문화 콘텐츠 발굴 활용 추진

- 1000년의 미소 백제문화권 브랜드화를 통한 새로운 콘텐츠 발굴과 활용
 - 충남의 백제문화권·내포문화권에 유적 복원 및 정비 중심에서 관련 콘텐츠를 활용한 충남 역사문화 소프트웨어의 발굴과 정보제공
- 새로운 관광 잠재콘텐츠 정보의 추가적 발굴을 통한 뉴페이스 관광상품화
 - 최근 관광대상과 관광활동범역 확대에도 불구하고 새로운 관광정보 제공은 매우 제한적
 - 관광정보제공과 홍보의 활성화를 통한 관광상품화
- 관광여행의 일상화 추세에도 불구하고 관광성수기와 주말여행만 관리하고 있으므로 일상형 관광정보 제공
 - 충남의 홈페이지 중심 관광정보제공에서 SNS를 활용으로 확대

② 리얼타임 관광정보 제공과 홈페이지 관리의 강화

- 실수요(On Demand) 중심의 관광여행 정보 제공
 - 수요자 맞춤형 관광정보 도메인 관리, 실시간 리플 가능한 관광응대 체계 마련
- 관광홈페이지의 글로벌화 및 통역 서비스시스템 제공
 - 현재 홈페이지에서 타깃시장 중심형 관광홈페이지 및 통역시스템 구축

(3) 공공관광시설에 충남형 관광디자인 적용과 전문적 경영성 제고

① 지역특성을 반영한 매력적 관광시설의 디자인 적용

- 충남특유의 정체성과 문화적 특성이 담긴 관광디자인을 접목한 공공관광시설 조성
 - 충남 관광화장실과 관광안내소 등에 지역의 문화적 특성화 매력이 반영된 시설을 도입하여 명소화
- 타 지역과 차별화된 공공 관광인프라 시설의 확충과 활용 방안 모색 추진
 - 해안관광과 내륙관광의 차별성을 고려하면서 개별여행객을 위한 관광하우스 플랫폼을 구축하여 운영
- 농촌지역 관광여행 활성화를 위한 농촌관광지원센터를 개설하여 운영
 - 6차 산업화를 통한 농촌관광 이외에 기존 관광자원과 연계하여 효율적 관리지원을 강화

② 공공관광시설의 전문적 경영모색과 근무 인력 전문성 강화

- 민간위탁 공공관광시설이 관리감독 및 운영성과의 효율성 제고
 - 특정 직능단체, 협회 및 기관의 독점적 운영의 개선과 운영방식의 개선
- 공공관광시설의 전문경영화 방안 모색
 - 충남개발공사 내에 관광시설관리 기능 도입과 운영
 - 충남 테마관광 스테이션 포인트 구축과 관광연계 루트 개발 및 운영

(4) 관광안내소 인력 및 문화관광해설사의 전문성 제고

① 관광안내소 확대 및 안내인력의 전문요원화

- 충남의 상대적으로 관광안내소 설치가 부족하고, 관광안내 접점의 개선 필요
 - 충남 지역내 관광안내소 확대와 교류지경 해외사무소 및 주요도시 관광안내기능 도입
 - 충남 지역의 관광안내소의 입지를 관광객과의 접점에 설치 강화
- 관광안내소 인력의 전문요원화
 - 관광안내요원의 전문성 강화를 위해 정예화 및 교육을 통한 능력 강화
 - 충남 테마관광 스테이션 포인트 구축과 관광연계 루트 개발 및 운영

② 문화관광해설사의 보수교육 강화 및 해설인력 확대

- 문화관광해설사의 지속적인 교육을 통한 전문성 강화
 - 교육단계별 수준등급화 모색, 외국어 능통자 적극적 활용방안 모색
- 문화관광 관련 로컬가이드의 양성 모색 : 로컬관광가이드 유형 다양화
 - 청년문화관광가이드, 관광드라이버가이드(택시관광) 등 새로운 가이드 양성

(5) 로컬관광 서비스 혁신과 충남 관광 협력 네트워크 강화

① 로컬관광 서비스시스템을 민간주도형으로 혁신

- 공공주도형 관광사업의 민간주도형 사업으로 전환
 - 지역관광의 경영시스템 도입으로 서비스 혁신을 위하여 공공, 민간, 환대서비스로 구분하여 민간주도형 관광서비스 산업으로 체질 개선
- 관광객 중심의 관광접근시스템으로 선진화
 - 충남 숙박, 음식, 쇼핑 등 관광사업체의 환대서비스 혁신운동 전개

② 관광업계의 자발적 리더십 강화와 관광단체의 기능과 역할 개선

- 선도적, 주도적 충남 관광업계의 서비스 리더십 사업 지원
 - 관광수용태세 진단과 모니터링 지원 사업의 강화와 컨설팅의 확대
- 충남관광단체의 역할과 기능의 전환
 - 충남관광협의회와 충남관광협회를 통한 다양한 환대서비스 사업 전개²⁾

2) 정삼철(2017), 공공부문 관광수용태세 개선과제-충청남도를 중심으로, 충남연구원 충남관광수용태세 개선을 위한 전문가 워크숍 발제원고를 수정보완함

2) 충남 민간부문 관광수용태세 개선방안

(1) 숙박시설의 다양화와 서비스의 차별화

① 숙박업소의 인증제 관리 강화와 신종 숙박업소의 제도화

- 숙박업소 인증제 운영에 대한 관리강화
 - 일반 숙박업소의 관광호텔 명칭 사용에 대한 개선과 관광호텔 등급 관리 강화와 3성급 이상 고급형 관광호텔의 유치
- 한옥테마 숙박시설의 확대와 상품화
 - 역사문화도시를 대상으로 전통 숙박시설로 한옥숙박시설 및 백제의 집 등 전통숙박시설의 건립 및 운영
- 다양한 중저가숙박시설의 확충과 공유민박업에 대한 법적 근거 마련
 - 개별여행객과 공정여행, 농촌관광 등을 위한 중저가 숙박시설의 확충과 운영능력의 강화
 - 공유민박업, 하숙민박업 등에 대한 법적 근거 마련과 운영 활성화

② 관광호텔의 서비스 차별화와 숙박시설의 다양화

- 관광거점도시에 중저가 호텔의 유치
 - 천안, 아산 등에 Best Western, Ramada, Ibis, BENIKIA, 신라스테이 등 비즈니스 호텔의 유치
- 모텔의 굿스테이 전환 지속 유도
 - 굿스테이는 문화체육관광부와 한국관광공사가 지정한 우수 숙박브랜드로 현재 충남에 24개소인 굿스테이의 지속 전환 유도



굿스테이는

문화체육관광부와 한국관광공사가 지정한 우수 숙박 브랜드입니다.

굿스테이는 문화체육관광부와 한국관광공사가 국내 우수 중저가 숙박시설 육성 및 건전한 숙박 문화 조성을 위해 제정한 고유 브랜드입니다.

프런트 및 주차장 개방, 위생 법령 준수, 요금표 게시 등 우수숙박시설 지정기준을 통과한 업체는 한국관광공사의 다양한 지원 혜택과 협력을 통해 우수 숙박업체로 경쟁력을 갖추게 됩니다.

○ 충남 관광호텔 등급표지판 정비

- 호텔등급이 오류가 있는 관광호텔에 대한 무궁화 등급표지판을 정비



○ 대안 숙박시설의 다양화

- 전통한옥숙박, 템플스테이, 유스호스텔, 외국인도시민박업, 농어촌스테이 등 대안숙박 시설의 다양화

(2) 식당 및 식음료시설의 정보확대와 환대서비스 개선

① 충남의 맛지도 제작 및 홍보와 미식관광콘텐츠의 관광자원화

○ 미술랭가이드 충남 제작 및 홍보

- 충남의 맛 집 미술랭가이드를 한국어, 영어, 일어, 중국어 등 외국어로도 제작하여 배포

○ 충남 관광도시 외국인관광음식점 다국어 메뉴판 제작 지원

- 충남 내에 외국인관광음식점으로 등록된 식당은 한글과 외국어 메뉴판에 대한 제작을 지원

○ 미식관광 콘텐츠 개발 및 관광음식자원화

- 충남의 숨겨진 맛집을 찾아 미식관광식당을 발굴하여 인터넷이나 관광소식지에 홍보

미슐랭 이름	요리 종류	지역
개성만도 굴	만도	충남구
구룡면두	만두	충남구
논파도	냉면	강남구
대성집	도가니탕	충북구
만두집	만두	강남구
만족 오랑 육발	육발	충구
명동 요리	칼국수	충구
목천집 (영동칼국수)	칼국수	서초구
백년국	도부	서초구
봉피양	냉면	충남구
보상식당	생태탕	충남구
부아	타이	충남구
부춘육회	육회	충남구
북악골	한식	충남구
스파루	소바	서초구
아리랑	한식	충구
여천회관	불고기	마포구
오기내 육발	육발	강남구
오근내 된장비	바비큐	충남구
오정동 일출냉면	냉면	충구
요동명	한식	강남구
요동복	주어탕	충구
홍수신	한식	충남구
이문 불닭탕	불닭탕	충남구
이태리제	이태리제	충남구
임병주 산골 칼국수	칼국수	서초구
자현 손만두	만두	충남구
정인면옥	냉면	영등포구
찬양집	칼국수	충남구
충무로 후쿠미 불고기	바비큐	충구
북동 노들 타이	타이	마포구
피정동 할아니	소바	강남구
불동면옥	냉면	충구
한일관	한식	강남구
황매집	육발	충남구
황성가 칼국수	칼국수	충남구

② 충남 Best 식당선정과 환대서비스 개선사업 추진

○ 가칭 충남 Best 식당 선정

- SNS를 활용한 관심 유도 및 Best 식당 선정사업 전개

○ 스마일 운동 전개와 친절서비스 교육 실시

- 시군 평생학습센터 교육 및 충남-정(情) 우수업소 현판 부착 및 시군홈페이지에 탑재 및 홍보

(3) 쇼핑 및 기념품 상품개발과 면세점 유치

① 충남의 특색 기념품 개발과 상품화

○ 지역특색을 반영한 관광기념품 개발과 상품

- 대한민국 관광기념품 공모전 입상 작품에 대한 관광 상품화 지원

○ 충남 관광기념품과 특산물에 대한 가격표시제 실시

- 충남내 관광기념품과 지역특산물 중 관광상품으로 선정 되고, 기념품점에서 판매할 경우 가격표시제를 실시

② 충남내에 장기적으로 면세점 유치

○ 관광거점도시에 면세점 유치

- 천안아산지역 백화점에 면세점 유치

○ 기존 아울렛 매장이거나 국제여객선터미널에 면세점 기능 도입

- 부여 롯데아울렛 매장내 면세점 유치
- 대산항 국제여객선터미널에 면세점 기능 도입



(4) 관광환대서비스 교육과 인센티브 제공 강화

① 환대서비스 강화를 위한 충남관광수용태세 진단사업 추진

- 충남 관광수용태세 진단사업 평가모델 개발과 매년 정기 평가 실시
 - 충남 관광수용태세의 공공, 민간, 환대서비스 부문 평가지표의 개발과 15개 시군대상 매년 진단 후 인센티브 제공사업 추진
 - 충남 지역의 관광안내소의 입지를 관광객과의 접점에 설치 강화
- 충남 관광모니터링제 활성화
 - 현재 충남 관광모니터링제를 실시하고 있는데, 문화관광해설사로 지정된 모니터링 요원들을 내외부 객관적인 요원으로 강화

② 충남관광 우수업체 지정 및 충남-스마일 캠페인 실시

- (가칭) 충남관광대상 제도 실시
 - 매년 충남 관광수용태세 평가 후 '충남관광대상' 시군 선정 및 인센티브 제공
- 충남-관광스마일 친절 서비스 캠페인 전개
 - 관광업계 종사자 대상 친절매뉴얼배포 및 친절교육 서비스 환대(시군 친절모범업소 지정³⁾)

3) 문주현(2017), 충남 민간부문 관광수용태세 개선방안, 충남연구원 충남관광수용태세 개선을 위한 전문가 워크숍 발제원고를 수정보완함

3) 충남 환대서비스부문 관광수용태세 개선방안

충남의 관광환대서비스(인력양성 부문) 개선과제는 관광환대서비스 기반역량 강화, 관광환대서비스 마케팅 역량강화, 관광환대서비스 고객 유형별(외국인 환대서비스/내국인 환대서비스) 역량강화부문으로 제시한다.



〔그림 20〕 충남의 관광환대서비스(인력양성 부문) 개선과제 모형

(1) 충남 관광환대서비스 기반역량 강화

충청남도의 관광정책 및 계획은 관광진흥법 제49조 규정에 의해 제5차 충남권 관광개발 계획을 수립하여 이를 바탕으로 관광정책을 수립하고 있다. 그러나 이는 관광개발 부문에 초점이 맞추어져 있어 관광마케팅 및 홍보, 기획 부문에서 정책수립 자료로 활용하기에는 한계를 갖고 있으며 관광환대서비스(인력양성 부문)에 대한 정책적 측면에서 보완 필요하다. 따라서 정책적 보완을 위한 제도적 개선사항은 다음과 같다.

① 충남 관광환대서비스(인력양성 부문) 정책역량 강화

○ 관광환대서비스 개선 지원을 위한 조례제정

- 충남의 관광과 관련하여 조례 제정 및 입안건수는 백제유적지구추진단 설립 및 지원조례 제정(2014.2. 14) 1건이나 이도 관광과 직접적인 관련이 있는 것이 아닌 문화재 측면에서 조례가 제정 된 것이라고 할 수 있으며 관광환대서비스 개선 지원을 위한 조례제정

○ 관광예산의 증대와 인력 부문의 비중 확대

- 충청남도의 관광예산은 광역지자체 전체 대비 최근 4년간 하위권에 속해 있으며 관광 부문 세부 사업비를 살펴보면 관광인프라(97.1%), 인력(0.7%), 상품개발, 홍보마케팅 등으로 관광시설 사업 비중이 매우 높은 편으로 전체적인 관광예산의 증대와 인력 부문의 비중 확대 추진

② 충남 관광환대서비스 전담업무와 전담인력 배치

○ 관광환대서비스(인력양성 부문) 전담부서를 설치하여 충남관광 인력양성과 서비스 모니터링을 전반적으로 총괄

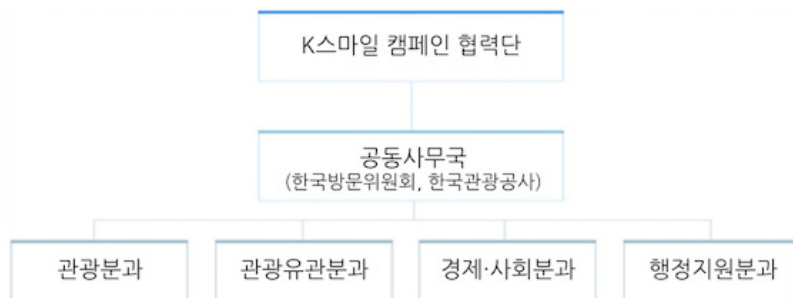
○ 충남 관광환대서비스 전담업무와 관련하여 참고할만한 재단법인 한국방문위원회에서 추진하고 있는 인력양성 부문 사업은 다음과 같음

- K스마일캠페인: 우리 국민을 대상으로 친절한 관광요원으로 양성하기 위한 환대문화 개선 프로그램으로 우리의 친절과 미소로 외국인 관광객을 맞이하여 다시 찾고 싶은 대한민국을 만들기 위하자는 취지의 국민참여형 친절캠페인
- 미소국가대표: 미소국가대표는 K스마일 캠페인 확산의 주체가 되는 역할을 하며 명예 미소국가대표인 에릭남, 대학생 미소국가대표, 종사자 미소국가대표 등이 활동하면서 전 국민을 대상으로 친절문화를 확산하게 됨
- 환대서비스 개선 및 교육: 외래 관광객 불편/불만사항 해소를 위한 맞춤형 친절서비스 교육, 외래객 수용태세 개선, 이동형 Tourist Service Center 운영을 통한 관광경쟁력 강화 및 관광만족도 증진



〔그림 21〕 (재)한국방문위원회의 다양한 미소국가대표

- 관광환대서비스 전담업무에 인력양성 부문 전담 인력을 배치하여 충남관광 인력양성과 서비스 모니터링을 지속적으로 추진하며 다음의 K스마일 캠페인 협력단 조직 구성을 참조하여 전담 인력 배치



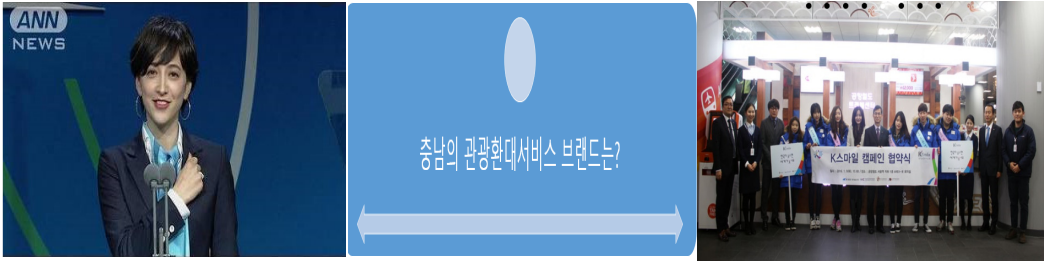
〔그림 22〕 K스마일 캠페인 협력단

- 이상의 사업은 공공부문에서 행정업무와 관련 사업을 지원하고, 실제 사업추진은 충남관광협회 및 충남관광협의회 민간단체를 중심으로 사업을 추진

(2) 충남 관광환대서비스 마케팅 역량강화

① 충남 관광환대서비스 브랜드 개발

- 충남의 독특한 관광환대서비스 브랜드인 '충남스마일 혹은 어서 오세유~(가칭)'을 발굴하고 캠페인 실시
 - 일본의 '진심이 담긴 대접'은 오모테나시(おもてなし)로 불리며 일본 특유의 환대정신을 표현하는 용어임.
 - 오모테나시는 2020년 도쿄 올림픽 유치에도 기여할 만큼 일본의 대표 환대상품이 되었으며 오모테나시의 강력한 효과는 일본을 찾았던 외국인들이 다시 일본을 찾는 비율(재방문율)에서 확인되고 있음
 - 일본 관광청 통계에 따르면 올해 4-6월 일본을 방문했던 외국인 관광객들 중 일본을 찾은 횟수가 두 번째 이상인 이들의 비율은 62%로 2년 전보다 4%포인트나 오른 반면 한국의 경우 2016년 재방문율은 40%를 밑도는 38.6%에 머물고 있어서 대조적임
- 한국의 'K스마일 캠페인'은 한국인은 친절하지 않고 무뚝뚝하다"는 인상을 지우자는 취지에서 2015년 시작되었음. 한국방문위원회가 전개하는 K스마일 캠페인의 주요사업 내용은 다음과 같음
 - 캠페인 확산을 위한 협력단 구성
 - K스마일 캠페인 협력단 업무협약 체결
 - 외국인 관광객 주요 방한시기 친절캠페인 실시
 - 온라인 및 SNS 연계 참여이벤트 전개
 - 옥외매체 활용 캠페인 콘텐츠 확산
 - 라디오 캠페인 송출
 - 외래객 접점종사자 대상 친절서비스 교육을 통한 K스마일 캠페인 참여 독려
 - 캠페인 추진을 통한 환대의식 개선 및 범국가적 친절문화 정착
- 일본의 대표서비스 브랜드인 '오모테나시', 한국관광공사에서 전개하는 'K스마일캠페인'의 특징을 분석하여 충남만의 독특한 관광환대서비스 브랜드 개발



〔그림 23〕 오모테나시 vs. K스마일 캠페인 vs. 충남 관광환대서비스 브랜드

② 충남 서비스가치 개발·보급

- 충남 서비스가치를 개발하여 충남을 여행한 관광객들이 잊을 수 없는 서비스 경험을 느끼도록 하며 이를 위해서 충남 서비스 인력들이 제공하는 서비스가치를 '와우경험(가칭)'으로 정의하여 서비스인력 교육을
- 충남 서비스가치를 '와우경험'으로 정의하여 충남 서비스종사자에게 실천할 수 있는 세부 서비스 가치 개발·보급

사례)

나는 충남 서비스 직원(각 업소명)이라는 사실이 자랑스럽다

1. 나는 평생 돈독한 인간관계를 형성하고 충남 관광(각 업소명) 고객을 창조한다.
2. 나는 표현하든 표현하지않든 상관없이 우리 고객의 소망과 욕구에 항상 대처한다.
3. 나는우리 고객을 위해 독특하고 인상적이며 개인적인 경험을 창조할 권한이 있다.
4. 나는 핵심 성공요소를 성취하고 커뮤니티 풋프린트를 수용하며 충남 관광(각 업소명) 서비스를 창조하는 과정에 내가 수행해야 할 역할을 이해한다.
5. 나는 충남 관광(각 업소명) 경험을 혁신하고 개선할 기회를 지속적으로 모색한다.
6. 나는 고객의 문제를 책임지고 즉시 해결한다.
7. 나는 팀워크와 탁월한 서비스를 지원하는 업무 환경을 조성해 고객과 동료들의 욕구를 충족시킨다.
8. 나는 끊임없이 배우고 성장할 기회를 가지고 있다.
9. 나는 나와 관련된 업무의 계획 과정에 참여한다.
- 10.나는 전문가다운 내 용모와 언어 그리고 행동에 자부심을 느낀다.
- 11.나는 고객과 동료의 사생활과 안전 그리고 회사의 기밀 정보와 자신을 보호한다.
- 12.나는 탁월한 수준의 청결함을 유지하고 사고의 위험이 없는 안전한 환경을 조성할 책임이 있다.

③ 충남 서비스 표준 3단계 전략 보급

- 충남 서비스 표준 '서비스의 3단계' 제정·보급
- '서비스의 3단계'는 서비스의 기본 요소를 간단하게 표현
- '서비스의 3단계'는 다음과 같음

1. 따뜻하고 진심어린 인사를 하며 고객의 이름을 부른다.
2. 모든 고객의 욕구를 예상하고 충족시킨다.
3. 다정한 작별 인사를 한다. 고객의 이름을 부르고 따뜻하게 작별을 고한다.



④ 충남 서비스 업무인증제 실행

- 충남의 질 높은 서비스 인력 확보를 위해서 필요하고 중요한 부문은 훈련과 학습부문임
- 충남 서비스 업무인증제의 초점은 학습 계획, 능력, 습득한 기술을 실제로 활용하는지 여부에 초점
- 현실적으로 학습의 70퍼센트가 현장에서 이루어진다는 사실을 명확히 이해하고 업무증명서 제도 도입·운영
- 충남 서비스 직종 직원이 입사하면 처음 21일 동안 온라인 훈련 모듈과 상세한 업종 분야별 업무지침서 등 훌륭한 학습 도구를 제공 후 충남 서비스 가치와 각 업종별 서비스 담당할 업무 교육 후 미스터리쇼퍼(일반 고객으로 가장하고 매장을 방문해 물건을 사면서 직원의 외모, 친절도, 판매 기술, 사업상의 분위기 등을 평가하는 사람)와 고객참여 조사 결과를 바탕으로 업무능력 습득 정도를 분석하여 자격증 발급



업종	평가 항목
공통	<ul style="list-style-type: none"> 인사말 직원들의 표정과 자세, 명찰 착용 여부, 상담 태도 직원간 협조 고객 대기 시간, 주차 안내 여부 불만 사항에 대한 대처 능력 매장 청결, 인테리어의 적절성
백화점 의류매장	<ul style="list-style-type: none"> 반쯤시 대처법 발의실 청결 제품 다림질 가격표 유무
음식점	<ul style="list-style-type: none"> 음식 취급 태도 음식 불만에 대한 대처 방안 메뉴판 디자인
은행	<ul style="list-style-type: none"> 투자 상담 처리 능력 접지 비치 여부

⑤ 충남 대학생 홍보단 ‘충남미소대표(가칭)’구성 운영

- 2018년 제1기를 선발하고 다양한 활동에 대한 활동지원팀 활동비와 활동복을 지급하며 우수활동 및 개인에 대한 시상 진행
- (재)한국방문위원회가 운영하는 대학생 홍보단인 ‘대학생미소국가대표’선발·운영은 다음과 같이 하고 있으며 충남 대학생 홍보단 운영시 참조

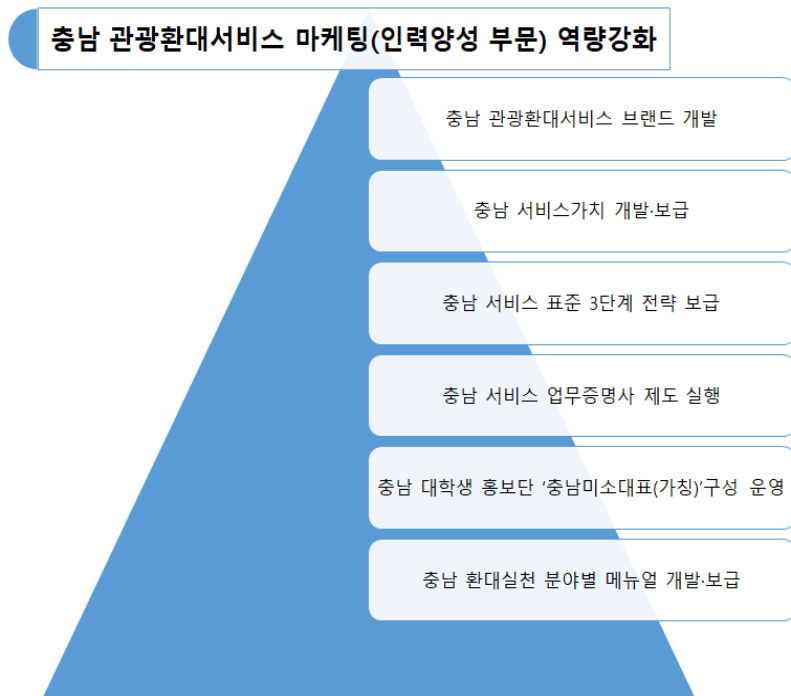
- ① 시민 대상 K스마일 캠페인 확산
- ② 관광 종사자 친절문화 확산 캠페인
- ③ 위원회 공식 활동 참여 및 홍보지원
- ④ 관광 서비스 모니터링
- ⑤ 언론 캠페인 연계 활동
- ⑥ 주요 행사 및 활동 연계 통역자원봉사활동
- ⑦ 온라인 및 SNS상 친절문화 확산을 위한
- ⑧ 영상 등의 콘텐츠 제작

- ‘충남미소대표(가칭)’ 선발은 충남, 대전, 충북권 소재 대학생, 휴학생 및 국내 거주 외국인 유학생 등 누구나 지원가능하도록 하고 대학원생도 지원자격을 주도록 운영하며 이들이 활동할 분야는 홍보단과 통역관광해설자원봉사단으로 나누어서 모집·운영



⑥ 충남 환대서비스 실천 분야별 매뉴얼 개발·보급

- 충남의 독특한 환대실천 매뉴얼을 쇼핑, 교통, 숙박, 관광식당 분야별로 개발하여 관련 업체에 보급하여 서비스 인력들이 숙지할 수 있도록 교육과 모니터링 진행
- (재)한국방문위원회가 '다시 찾고 싶은 대한민국' 캠페인의 일환으로 개발한 환대서비스 실천 매뉴얼 참조하여 충남의 특성이 들어가도록 개발



(그림 24) 충남 관광환대서비스 마케팅 역량강화 과제 도출

(3) 관광환대서비스 고객 유형별(내외국인 환대서비스) 역량강화

① 외국인 환대서비스 역량강화

○ 충남 환대실천 분야별 매뉴얼 제작 배부

- 외국인 서비스를 위한 충남 환대실천 분야별 매뉴얼을 제작·배부
- 자세한 사항은 앞의 충남 환대실천 분야별 매뉴얼 개발·보급 참조

○ 충남 관광종사자 충남 서비스가치와 충남 서비스 표준 3단계 교육

- 충남 관광환대서비스(인력양성 부문) 전담업무분야에서 충남 관광종사자 충남 서비스 가치 교육
- 충남 관광환대서비스교육은 서비스표준화를 통하여 3단계로 교육



○ 관광주간맞이 “환대의식 개선 캠페인”

- 충남 관광환대서비스(인력양성 부문) 전담부서에서 매년 5월과 10월 두차례 진행되는 문화체육관광부의 관광주간 기간 맞이 “환대의식 개선 캠페인” 진행

○ 전문강사의 관광업소 직접 방문 교육 및 컨설팅

- 충남 관광환대서비스(인력양성 부문) 전담업무로 전문강사의 관광업소 직접 방문 교육 및 컨설팅 진행

○ 충남 전도민 관광마인드 제고

- 「충남관광서비스원년의 해」 결의대회를 통한 서비스 캠페인을 이벤트화

○ 언어권별 관광정보의 다국어 제공 인력양성

- 충남의 시군별 외국어 가능인력 양성과 관광해설사로서 지속적인 활용

- 충남 천안 독립기념관, 아산외암민속마을, 금산 인삼타운 등은 여가/위락/휴가 목적의 외국인 방문이 많으며 일본인, 중국인, 영국인, 미국인 등이 방문하기 때문에 이들 방문객들을 대상으로 한 외국어문화관광해설사 육성과 배치
- 충남·대전 지역 소재 대학의 중국어권/일본어권/영어권 외국인 유학생을 충남관광 홍보대사로 임명하여 팸투어 실시와 관광통역안내 교육실시후 일정기간 이들을 관광 통역안내원으로 활용



② 내국인 환대서비스 역량강화

○ 「충남 청결지킴이단」 구성 운영 활성화

- 시·군별 충남 청결지킴이단을 발족하여 지역의 관광지 청결 유지 캠페인과 유지 활동 실행



○ 관광종사자 등 민간주도로 친절 청결의식 강화

- 환대의식 개선 도·시군 릴레이 캠페인 추진
- 관광의 신소비층으로 부상하는 뉴시니어세대인 젊은 노년층으로 불리는 이들은 정년을 맞은 전후의 베이비붐세대로 여유 있는 자산을 기반으로 한 적극적인 여행 및 관광 소비하는 주체이며 이들에게 호감을 주며 맞이할 수 있는 맞춤형 서비스제공 매뉴얼 개발

- 관광종사자는 2013년 기준 전국 425,200명으로 전체 사업 종사자의 2.2% 수준이며, 충남의 경우 17,652명으로 충남 전체 산업의 2.3%를 차지하는 규모임
 - 이는 도 평균인 2.3%와 대등한 수치이며, 경기(1.9%), 전북(2.2%), 경남(2.0%) 등 지자체에 비해 비중이 높음을 알 수 있으며 이들을 대상으로 한 친절·청결의식 강화 캠페인은 다른 지역보다 상대적으로 파급효과를 크게 낼 수 있음
- 관광수용태세 주요관광지 현장의 주기적 점검과 관광수용태세 평가제도 운영
- 관광수용태세 협력체계(도 관련실과+시군) 구축 점검
 - 충남운수연구원과 협력하여 택시, 시외버스, 전세버스 등 차량 운행 기사 대상 주기적 서비스 교육과 점검
 - 주차장 시설/쇼핑 시설 등에 대한 지역주민들의 명확한 안내 서비스 교육과 캠페인 전개
 - 쇼핑 살거리 개발과 쇼핑환경의 개선, 합리적인 가격 정책, 원산지표시, 가격 표시제, 성수기 바가지요금 개선



- 충남관광안내통합시스템 구축과 운영 전문인력 양성
- 충남의 관광안내소는 2015년 기준 총 21개소로 대부분의 관광안내소는 기차역이나 버스터미널에 위치하여 있어 외부로부터 오는 관광객을 대상으로 관광안내책자 증정 및 길안내 등 소극적인 형태의 안내활동을 전개하고 있는 실정으로 보다 적극적인 서비스 접점으로서의 관광안내소 역할 정립이 필요하며 이를 위해서 서비스 매뉴얼과 관광안내원 서비스 매너 교육이 필요함
 - 모바일 충남관광안내 시스템을 도입한 플랫폼 시스템 구축
 - 2014년 기준 국내여행 주요 방문지로는 경기도(15.7%)가 가장 많았으며, 서울(11.6%)이 2위, 충남이 10.3%로 3위를 기록하면서 상위권에 진입하였는데 상대적으로 충남 방문 만족도가 다른 지역에 비해 낮은 것으로 평가됨

- 따라서 만족도를 높일 수 있는 인적 서비스 부문을 강화해야 하며 이를 위한 인적 서비스 교육과 양성 프로그램을 활성화



○ 스마트 관광특구 시범 운영 인력 양성

- 충남의 관광특구인 보령의 대천해수욕장과 아산온천 등 총 2개소(6.2km²)에 그 인지도를 활용하여 관광객 유치에 위한 거점 관광자원으로 역할을 할 수 있는 인력양성 프로그램 운영

○ 소셜미디어 홍보 안내 전문인력 양성

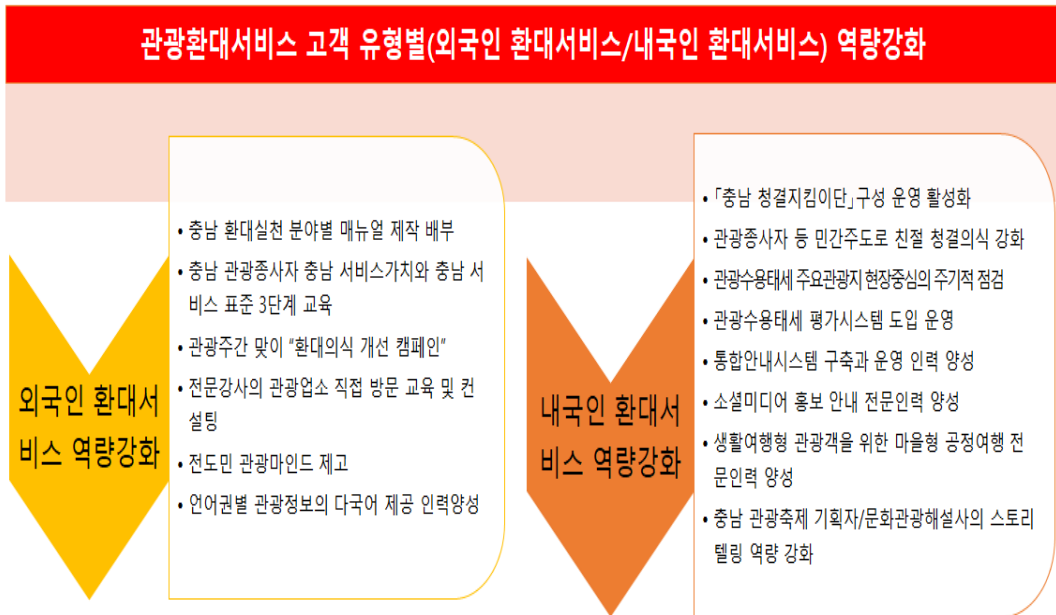
- 요즘 관광객들이 많이 활용하는 소셜미디어를 활용하여 충남관광의 홍보와 더불어 사전 안내서비스를 제공하는 전략으로 다양한 소셜미디어와 연계하여 이들이 제공하는 충남 관광 추천 평을 잠재 관광객에게 제공하는 서비스로서 스마트폰과 태블릿기의 보급으로 여행 전 정보, 상품, 서비스에 대한 검색을 할 때 유용한 전략이며 이를 전담할 수 있는 전문인력 양성과 활용



○ 충남 관광축제 기획자/문화관광해설사의 스토리텔링 역량 강화

- 충남의 문화관광해설사는 지역은 총 66개 지역에서 136명이 활동하고 있으며, 공주가 18명, 부여와 논산이 각각 14명이 해설서비스를 제공하고 있으며 이들의 문화관광해설 능력 배양을 위한 지속적인 스토리텔링 교육 프로그램 실시

- 충남 관광축제는 2015년 기준 총 56개의 축제로 전체 축제의 8.4%의 비중을 차지하고 있으며 도단위에서는 전남, 강원, 경기도에 이어 네 번째로 많은 축제가 개최되고 있음. 이러한 관광축제의 콘텐츠 확대를 위한 관광축제 기획자 양성과정 운영
- 인력부문은 현재 문화관광 해설사 양성과 관련한 사업이 추진 중에 있으나 도내 스토리텔러 양성과정이나 관련 학교 강좌 개설 등을 통한 인력양성 등의 사업 추진이 필요함⁴⁾



(그림 25) 관광환대서비스 고객 유형별 역량강화 방안

4) 박근수(2017), 충남 환대서비스 관광수용태세 개선방안, 충남연구원 충남관광수용태세 개선을 위한 전문가 워크숍 발제 원고를 수정보완함

4. 충남 관광수용태세 개선시책과 연계한 사업주체별 추진방안

1) 중앙정부 차원의 추진사업

국내에서 각 지방의 관광수용태세를 개선하기 위해서는 중앙정부 차원에서 추진해야할 정책과 시책들이 있다. 특히, 관광수용태세의 영역과 유형에 따라서 부문별로 추진해야할 사업들이 있다. 이에 따라 중앙정부 차원에서 추진할 수 있는 사업들을 살펴보면 다음과 같다.

(1) 관광교통과 관광정보, 관광인력 양성&전문성 제고

① 공항 및 광역고속망과 연계한 관광교통수단과 관광코스의 개발 및 운영

- 공항과 연계한 관광교통망과 관광코스의 개발 및 운영
 - 국제선이 취항하는 대구, 김해, 청주, 무안 등의 지방도시와 연계하는 광역적인 관광교통망과 관광코스를 연계 개발하여 운영하고, 공항에 관광안내소를 설치하여 운영
- 전국 관광거점도시 고속철도역 고속버스터미널과 연계한 관광교통망과 관광코스의 개발 및 운영
 - 전국의 대도시의 고속철도역사와 고속터미널에 관광연계 기능을 강화하여 다양한 연계 교통수단을 도입하고, 인접지역과 광역적인 관광코스의 개발 및 관광안내와 정보를 제공

② 국내 주요 관광도시의 육상 및 해상관광택시와 무장애관광교통수단의 도입 및 운행

- 국내 관광도시 육상 및 해상관광택시 도입 및 운영
 - 전국에 서울, 부산, 제주, 곡성, 충주, 광명, 통영 등 다수의 관광도시에서 조례를 통한 관광택시와 일반택시를 연계한 관광택시를 운영하고 있음. 따라서 이들 제도를 발전시켜 관광도시에 육상관광택시 제도를 도입하여 운영 추진
 - 특히, 통영에 통영해상관광택시가 등장하여 유선 및 도선사업법의 적용과 수상레저안전법에 등록되어 운영을 추진하였으나 활성화되지 못한 점을 고려하여 전국적인 해양관광도시에 해상관광택시 제도를 도입하여 운영 추진
- 사회적 약자를 위한 무장애 관광도시(관광지) 선정 및 육성
 - 전국의 주요 관광도시와 관광(단)지를 대상으로 하여 사회적 장애우와 노약자 등의 약자층을 위한 교통과 관광기반시설 등이 구축된 무장애 관광도시(관광지) 시범 육성사업 추진

③ 관광안내소 인력 및 문화관광해설사의 전문성 제고

- 전국 관광안내소 기능 및 전문성 강화
 - 각 시도별로 설치되어 운영되고 있는 관광안내소에 대하여 안내인력, 관광안내정보 제공 시설 및 자료, 외국어 관광안내 등에 대한 정비로 기능강화와 전문성을 강화
- 문화관광해설사 전문성 강화와 해설사 운영조직 자립화
 - 기존 문화관광해설사의 전문성 강화와 청년 문화관광해설사 선발확대, 다문화가족 문화관광해설사 제도 도입 및 문화관광해설사 협의회의 운영조직 자립화를 추진

(2) 숙박·음식 관광기반시설과接客서비스 개선사업

① 신종 관광숙박업소의 제도화와 차별화된 숙박시설의 다양화

- 한옥테마 등 숙박시설의 다양화
 - 역사문화 관광도시에 전통 한옥숙박시설을 관광호텔부터 한옥민박까지 다양한 숙박시설을 확충하는 전통숙박시설 확대와 홍보마케팅 실시
- 공유민박업의 법적 근거의 제도화와 활성화
 - 특히, 에어비엔비(Airbnb)처럼 내외국인이 이용할 수 있는 공유민박업, 도시민박업 등에 대한 관련 규정을 마련하여 제도화하고, 신종 숙박시설로 제도화 추진

② 전국 숙박업소 인증제 관리 강화와 관광호텔의 표지판 정비

- 전국 무허가숙박업소 정비를 통한 인증제와 관리강화 사업 추진
 - 일반숙박시설뿐만 아니라 관광숙박시설인 호텔의 관광호텔, 수상관광호텔, 한국전통호텔, 가족호텔 및 호스텔과 휴양콘도미니엄업 등 이외의 무허가숙박업소에 대한 제도화를 통한 인증제와 관리강화 사업추진
- 관광호텔 등급 평가제도의 강화와 표지판 정비사업 추진
 - 2015년부터 한국관광공사가 전담하여 추진하고 있는 호텔등급평가의 1성급~5성급 등급제의 철저한 관리와 기존 무궁화에서 별에 의한 등급표지판도 일제히 등급에 맞도록 정비 사업을 추진

(3) 현대서비스 인력양성과 전담조직 구성, 매뉴얼 제작 보급사업

① 전국 관광서비스수용태세 평가 및 구축사업 추진

○ 올해의 관광수용태세 우수도시 선정사업

- 중앙정부 차원에서 실시되는 국가적 메가이벤트와 한국관광공사의 부정기적 관광수용태세 평가사업을 광역지방자치단체의 개별적인 관광수용태세 컨설팅 및 개선사업을 연계한 ‘올해의 관광수용태세 우수 도시’ 선정사업 추진

② K-스마일 사업단과 연계한 지방 관광스마일사업 추진

○ K-스마일 연계 KChungnam-스마일사업 추진

- 중앙정부의 K스마일 캠페인 협력단과 연계하여 중앙정부 중심에서 충남 등 각 광역지방자치단체의 관광협회 및 관광진흥협의회와 협력하여 관광서비스 스마일 사업 전개

③ K-관광서비스 실천 매뉴얼 개발 및 지방도시 관광서비스 표준 3단계 보급과 관광서비스 인증제 실시 추진

○ K-스마일 분야별 실천매뉴얼 제작 배포와 관광서비스 인증제 실시

- 광역지방자치단체를 대상으로 K-스마일 실천분야별 매뉴얼을 개발하여 이를 실행하기 위한 지방도시 관광서비스 표준 3단계를 제작하여 보급하고, 관광서비스 인증도시제를 실시

2) 충청남도과 시·군 차원의 추진사업

충남의 관광수용태세를 개선하기 위해서는 충청남도과 15개 각 시·군에서 중앙정부에서 추진하고 있는 다양한 시책들과 연계하여 관광수용태세의 영역과 유형에 따라서 부문별 사업을 추진해야 한다. 이에 따라 충청남도과 각 시·군 차원에서 추진할 수 있는 사업들을 살펴보면 다음과 같다.

(1) 충남 관광교통 연계 상품화와 관광서비스 및 안내역량의 강화사업

① 충남 내외국인 관광관문 조성과 관광루트 개발 및 운영

- 아산·공주·당진·서천 등 내륙과 서해안 관광관문 조성과 관광루트의 상품화
 - 충남의 대표적인 관광도시와 육상교통의 도경계에 있는 관광지역을 대상으로 아산·공주는 내륙도시와 당진·서천은 서해안 관광도시로서 충청남도 관광관문을 통해 관광루트 연결
 - 관광관문도시에는 충남의 대표 관광랜드마크의 조형물과 휴게 및 주차편의시설, 관광안내소 등이 관광기반시설과 지역특산물 판매장 등을 조성하여 관광만남의 광장 역할을 수행
- 청주공항·서산 대산항과 연계한 외국인 관광관문 조성과 관광루트 및 상품 개발
 - 외국인 관광객을 유치하기 게이트웨이로 청주공항과 연계한 중국과 일본인 관광객 연계 백제문화 관광코스개발과 상품화 추진
 - 특히, 대산항은 중국 룡예항과 국제여객선 취항을 앞두고 있으므로 중국관광객의 충남과 국내 관광통로로서 중국인 관광객을 맞이 할 수 있는 관광안내시스템이 필요함

② 충남의 정(情)과 미소를 담은 백제문화 브랜드 발굴과 활용과 관광마케팅 전개

- 충남의 관광서비스 브랜드 '1000년의 백제미소' 콘텐츠화 사업 추진
 - 충남 관광브랜드로 '넉넉해진 나 자신 느낌여행 충남'의 브랜드를 충남의 정(情)이 담긴 관광서비스 제고를 위하여 '1000년의 백제미소 느낌여행 충남'으로 슬로건을 변경
 - 특히, 충남의 백제문화권과 내포문화권의 백제미소와 내포의 풍요와 넉넉한 인심이 담겨져 있는 '충남 미소여행'의 콘텐츠와 브랜드를 개발하여 활용 추진
- 충남 관광홈페이지의 SNS 정보제공 확대와 글로벌 관광서비스 제공
 - 2017년말에 업그레이드 된 충남의 관광홈페이지 '느낌여행충남 tour.chungnam.net' 을 통한 SNS형 관광정보 제공의 확대 추진
 - 그리고 충남관광홈페이지를 통하여 외국어(영어, 일어, 중국어 등) 정보기능과 통역시스템 구축을 장기적으로 추진

③ 충남 관광안내소 확대와 안내인력 및 문화관광해설사의 전문성 강화

- 거점 관광안내소의 기능 확대와 안내정보와 전문인력의 확충

- 충남의 27개 관광안내소 중에서 천안아산역과 공주공산성, 보령 대천역관광안내소, 서산해미읍성관광안내소 등과 논산시 등 각 시·군의 관광안내소의 기능을 확대
- 또한 현재의 관광지별 관광안내소는 문화관광해설사 등이 근무를 하고 있는데 이들 문화관광해설사의 전문성 강화와 안내정보의 역할도 강화
- 전문 및 외국어 문화관광해설사 양성과 관광드라이버가이드 등 새로운 가이드 양성
 - 문화관광해설사 선발시에는 각 시·군(천안, 청양, 홍성 등)에 거주하는 국외거주와 여행업 관련 외국어 가능 지역주민과 다문화가족을 대상으로 한 외국어 가능자 선발제도를 도입하여 전문 및 외국어 문화관광해설사를 양성하여 운영
 - 또한 지역의 대중관광교통수단인 택시와 버스기사들 대상으로 관광해설 및 안내 교육제도로 인력을 양성하여 관광드라이버가이드 등 새로운 가이드를 양성 및 운영

(2) 민간부문의 숙박·음식 관광기반시설과接客서비스 개선사업

① 관광거점도시 중저가호텔 및 굿스테이 모텔 전환 유도

- 천안·아산, 공주·부여 등에 중저가 호텔 유치와 굿스테이 모텔 전환 사업 추진
 - 천안, 아산, 공주, 부여 등에 Best Western, Ramada, Ibis, BENIKIA, 신라스테이 등) 비즈니스형 호텔의 유치
 - 현재 충남에 24개소인 굿스테이 사업은 문화체육관광부와 한국관광공사가 지정한 우수 숙박브랜드로서 굿스테이 모텔 전환 사업을 연차별로 지속 추진

② 공유민박업과 외국인도시민박업 등 대안숙박시설 다양화 사업 추진

- 충남도와 각 시·군의 공유민박업 관련 법적 제도와 도시별 관광숙박업으로 육성
 - 시·군의 중소도시뿐만 아니라 농촌관광과 연계하여 공유민박업, 하숙민박업 등 단기와 장기 숙박시설의 법적 근거 마련과 사업화 추진

③ 충남 미(味)술래가이드 북 제작 배포 및 음식점 관광환경개선사업 추진

- 충남의 맛 집 ‘충남 미(味)술래’ 제작 배포
 - 충남에 등록된 관광식당업과 외국인편의 식당, 충남도 먹거리 인증식당 미더유 등뿐만 아니라 숨겨진 맛집 등을 대상으로 ‘충남 미(味)술래’가이드북을 제작하여 배포

- 충남의 관광식당업 및 외국인 편의식당업 등 외국어 간판과 메뉴판 제작 지원
 - 충남의 관광식당업과 외국인편의식당업, 충남 미(味)술래 가이드 선정 식당 등을 대상으로 외국어표기 간판과 메뉴판 제작 지원사업 추진

④ 충남 관광업체 서비스 컨설팅 및 ‘충남 우수관광 대상’ 제도 실시

- 관광숙박업과 관광식당업 대상 Best업체 선정 및 컨설팅 사업 추진
 - 매년 충남의 관광숙박업과 관광식당업 대상 Best업체 선정 및 환경개선사업과 환대서비스 컨설팅 지원사업 추진
- ‘충남 우수관광대상’ 제도 실시
 - 충남 15개 시·군을 대상으로 관광서비스 개선을 위한 시책과 정책 추진, 관광사업체 등의 협력사업 등이 우수한 지역을 대상으로 ‘우수관광대상’ 제도 실시

(3) 환대서비스의 개선을 위한 정책역량 강화 및 부문별 실행 사업 추진

① 관광서비스 개선 관련 조례제정과 행정기능 강화

- 충남 관광서비스 개선 조례제정과 전략사업 추진
 - 현재는 충청남도 관광육성 조례가 제정되어 있으므로 관광서비스 개선 관련 항목에 대하여 일부 개정하거나 또는 ‘충남 관광서비스 개선 조례’를 새롭게 발의하여 제정을 추진
 - 충남도는 관광마케팅과에 관광기획, 국내마케팅 및 해외마케팅, 관광개발팀, 안면도개발팀 등의 업무를 분담하여 추진하고 있는데 관광서비스 업무기능을 강화

② 충남 관광서비스 브랜드 개발과 관광서비스 가치 개발·보급과 인증제 실시

- ‘충남 백제미소 혹은 오서유! 즐겨유! (가칭)’ 관광서비스 브랜드 개발과 인증제 도입
 - 충남의 관광환대서비스 개선을 통한 관광객 유치 촉진과 재방문 유도를 위하고, 관광사업체와 충남도민들의 의식전환을 위한 이미지 제고의 방법으로 “충남 백제미소” 관광서비스 브랜드를 개발하여 활용
 - 기존 충청방문의 해에 오서유! 즐겨유!에 대한 브랜드를 중심으로 “와우 충남관광!”의 경험을 가질 수 있는 관광서비스 종사자의 서비스 가치를 개발하여 보급

③ 충남 대학생 홍보단 “충남관광미소대표(가칭)” 구성 및 운영

○ 충남 대학생 ‘충남관광미소대표(가칭)’선발과 운영

- 충남과 대전, 충북 소재 대학생 및 외국인 유학생과 대학원생을 대상으로 충남 대학생 홍보단을 구성하여 국내외 마케팅과 홍보, 통역관광해설자원봉사단으로 운영

3) 민간부문 차원의 추진사업

지역의 관광수용태세를 개선은 중앙정부와 지방자치단체의 역할과 기능도 중요하지만 특히, 관광사업체와 지역관광단체 및 기관 등의 참여가 매우 중요하다. 따라서 충남의 관광수용태세 개선에 있어서도 충남관광협회 및 협의회 등 관광관련 단체나 기관, 지역관광사업체 등에서 추진해야 할 사업들을 살펴보면 다음과 같다.

(1) 공공과 민간 관광수용태세 협력거버넌스 구축과 공동사업 추진

① 충남관광협회 및 협의회 등 민간관광단체와 관광수용태세 협력네트워크 사업 추진

○ 충남관광협회 및 충남관광협의회 등 관광협력시스템 구축과 공동협력 사업 실시

- 기존의 충남관광협회와 새롭게 구성된 충남관광협의회가 충남도 및 각 시군과 관광수용태세 개선을 협력 MOU를 체결하고, 공동협력사업을 추진

○ 정기 공동협력사업으로 충남관광사업체와 관광종사자 등과 공동워크숍 실시

- 매년 관광의 날에 충남도와 시·군, 충남관광단체 등의 주관으로 충남관광수용태세와 관련된 부문별 워크숍과 역량강화 교육사업 실시

② 충남 관광숙박과 음식점 수용태세 진단사업 및 ‘충남관광대상’ 시군 지정사업 실시

○ 충남 관광숙박 및 음식점 관광수용태세 진단사업 추진

- 충남의 관광숙박업과 음식점을 대상으로 한 관광수용태세 진단사업을 실시하고, 우수한 관광업체에 대한 음식점 환경개선과 메뉴판 개선사업 등 지원

○ ‘충남관광대상’ 시군 선정사업 실시

- 충남 관광숙박 및 음식점 관광수용태세 진단사업과 병행하여 각 시군방문객 등을 대상으로 한

우수 관광시군 관광서비스 평가를 통한 '충남관광대상' 시군 선정과 관광수용태세 개선을 위한 지원사업 추진

③ 충남 관광업체 환대서비스 역량강화 교육과 충남관광 Best 모범업체 선정사업 실시

○ 충남 관광업체 환대서비스 역량강화 교육사업 실시

- 한국관광공사 관광아카데미 사업과 연계하여 충남의 관광권역별로 관광숙박 및 음식점, 펜션 등 관광관련 업체 관광서비스 대표와 종사원 역량강화 교육 실시

○ 충남 관광 Best 모범업체 선정사업 추진

- 충남관광홈페이지를 통하여 방문 관광지 또는 관광숙박업체나 음식점 등에 대한 친절업체를 조사하여 '충남 관광 Best모범업체'를 선정하여 홍보마케팅 지원사업 실시

(2) 충남 관광서비스 실천운동 전개와 환대서비스 캠페인 전개

① 충남 환대서비스 표준 3단계 교육 및 충남 관광서비스 인증제 실시

○ 충남 관광서비스 표준 3단계 개발 및 교육

- 충남 서비스 표준 '서비스 3단계'를 제정·보급하고, 인사와 고객 욕구의 예상과 대응서비스, 작별인사 등의 매뉴얼을 보급

○ 충남 관광서비스 인증제 실시

- 충남관광협회 및 충남관광협의회 등을 통해 충남의 관광업체에 대한 관광수용태세 진단을 통하여 우수업체는 관광서비스 인증업체로 지정하고, 홍보마케팅 지원사업 추진

② 충남 관광도시 청결지킴이단 구성 및 운영과 관광업체 친절운동 릴레이캠페인 추진

○ 충남 관광도시 청결지킴이단 구성 및 운영

- 천안, 아산, 보령, 공주, 부여, 태안 등 충남의 관광을 대표하는 관광도시를 중심으로 청결 지킴이단을 지역 관광단체가 주체가 되어 공공과 민간이 함께 참여하는 사업으로 추진

○ 충남 관광업체 친절서비스 릴레이 캠페인 추진

- 충남의 관광숙박업과 음식점 등 관광관련업체를 중심으로 대표 관광도시 청결지킴이단 운영과 연계한 릴레이 캠페인 사업을 실시

5. 충남과 시·군의 우선추진시책

1) 충남 관광수용태세 진단 및 컨설팅 사업

(1) 충남도내 시군 관광수용태세 진단과 개선과제 조사

① 사업개요

○ 사업목적

- 충남의 각 시군 지역과 관광숙박업과 음식점 등을 대상으로 한 관광수용태세 진단과 교육을 통한 국내외 관광객 유치 촉진과 관광선진화 계기 마련

○ 추진방법

- 충남관광단체 또는 한국관광공사 등 관광서비스 관련 전문기관으로 하여금 매년 하절기에 15개 시군을 대상으로 정기적으로 진단과 조사 실시

② 추진계획

○ 사업명 : 충남 관광수용태세 평가와 조사

○ 사업기간 : 매년 하절기 7-9월(3개월)

○ 사업비 : 50백만원

○ 사업내용

- 관광수용태세 만족도 설문조사
- 부문별 관광수용태세 전문가 진단
- 충남 관광수용태세 평가진단과 개선방안 결과보고서 작성

(2) 충남 관광수용태세 컨설팅 지원사업 추진

① 사업개요

○ 사업목적

- 충남의 관광수용태세 진단 결과에서 도출된 관광숙박시설, 음식점, 관광지, 관광안내정보, 교통, 쇼핑 및 기념품 서비스 등에 대한 개선 컨설팅과 공공 지원사업 추진

○ 추진방법

- 관광수용태세 평가 우수업체와 컨설팅 지원업체를 대상으로 한국관광공사 및 충남관광단체 등의 전문가 현장 방문을 통한 컨설팅과 환경개선, 서비스 교육 등 실시

② 추진계획

○ 사업명 : 충남 관광수용태세 컨설팅 사업

○ 사업기간 : 매년 10월 - 12월(3개월)

○ 사업비 : 50백만원

○ 사업내용

- 관광업체별 평가결과 개선사항 및 우수사례 전파
- 환경개선, 현대서비스 등 부문별 관광수용태세 개선 컨설팅
- 우수업체 환경개선 및 홍보마케팅 지원사업

2) 충남 관광협력거버넌스 구축사업과 연계한 개선사업 추진

(1) 2017년 충남관광포럼의 지속 개최

① 사업개요

○ 사업배경 및 목적

- 국내외 관광객 유치와 충남의 관광산업 진흥을 위하여 충남도내 관광단체, 업계 종사자, 전문가 등을 초청하여 관광수용태세 개선과 관광산업 활성화 방향을 도출하는 관광포럼으로 충남 관광미래의 공론의 장 마련

○ 추진방법

- 충남 관광협력 거버넌스 구축사업과 연계하여 충남관광협회 또는 충남관광진흥협의회 등이 주체가 되어 지역 관광관련 업계 및 학계 관계자가 참석하는 정기 포럼으로 개최

② 추진계획(지속사업)

- 사업명 : 2018년 충남 관광포럼 개최
- 사업기간 : 매년 11월
- 장 소 : 충남도내 관광숙박시설 회의장
- 사업비 : 10백만원
- 사업내용
 - 중앙정부와 타시도 관광수용태세 정책동향
 - 관광선진화 관련 기초연설과 관광수용태세 관련 부문별 주제발표, 토론 등
 - 충남도 관광업체와 학계 관계자간 네트워크 교류회

(2) 충남 관광수용태세 개선 캠페인과 교육사업 추진

① 사업개요

- 사업배경 및 목적
 - 충남 관광의 질적 성장을 위한 도민 및 업계 종사자 등이 참여하는 도내 주요 관광지 친절 청결 관광캠페인 실시
 - 관광객과 관광업체의 접점 현장에서 바가지요금, 불친절 등 외래관광객 불만사항을 해소하기 위한 관광종사자 교육 및 매뉴얼 배포
- 추진방법
 - 충남도내 각 시·군의 관광도시와 관광업체를 대상으로 정기적인 친절 청결 관광캠페인 실시와 관광종사자 교육 및 매뉴얼을 배포

② 추진계획

- 사업명 : 충남 관광수용태세 개선 캠페인과 교육사업
- 사업기간 : 매년 1월 - 12월(연중)
- 사업비 : 30백만원
- 사업내용
 - 충남도민과 관광업계 관계자 참여 '다시 찾고 싶은 충남만들기 캠페인' 실시

- 관광업체 맞춤형 수용태세 개선 책자 제작 및 보급 : 관광서비스 표준 3단계
- 관광업체 대표 및 종사자 관광아카데미 교육 실시

3) 충남 관광수용태세 개선을 위한 정책토론회 및 경연대회 개최

(1) 충남관광수용태세 개선을 위한 정책토론회 개최(정기사업)

① 사업개요

○ 사업목적

- 새롭게 변화하는 정광정책과 동향을 분석하고, 충남 미래 관광발전과 관광수용태세 개선 방향을 모색하는 관광정책 토론회를 개최

○ 추진방법

- 충남 관광시책자문단 및 도, 시·군 공무원 등이 합동으로 국내외 및 중앙정부 정책동향, 충남관광 발전 전략, 새로운 관광정책 발굴을 위한 발표와 토론, 자문 등 실시

② 추진현황

○ 사업명 : 충남 관광수용태세 개선을 위한 정책토론회

○ 사업기간 : 매년 12월경

○ 사업비 : 5백만원

○ 사업내용

- 관광전문가 연구과제 발표 : 타시도 및 시군 관광수용태세 우수사례
- 관광수용태세 개선을 위한 특강 : 중앙정부 및 기관 전문가(한국관광공사 등)
- 충남 시군 관광수용태세 우수사례지 현장 방문 실시

(2) 관광수용태세 시·군 개선결과 경연대회 개최

① 사업개요

○ 사업목적

- 충남 시군 관광수용태세 개선 관광정책 토론회와 연계하여 시군별 개선 결과 경연대회를 통하여 우수 사례의 전파와 충남 관광대상 선정을 통한 시책 실행의 계기 마련

○ 추진방법

- 충남 시군 관광수용태세 개선 관광정책 토론회와 병행하여 연구과제와 특강 이후 관광수용태세 시·군 개선 경연대회 개최

② 추진계획

○ 사업명 : 충남 관광수용태세 시·군 개선결과 경연대회

○ 사업기간 : 매년 12월경

○ 사업비 : 5백만원

○ 사업내용

- 충남 시군별 관광수용태세 우수사례 발표
- 전문가 및 시군 공무원간 우수지역 상호 평가와 토론
- 충남 시군 관광수용태세 '충남 관광대상'선정

4) 충남 관광모니터링 육성사업 및 발표대회 개최

(1) 충남 관광모니터링 육성사업 지속 추진

① 사업개요

○ 사업목적

- 충남을 방문하는 여행객들의 안정하고 즐거운 여행을 위한 관광안전과 관광서비스에 필요한 요소를 발굴하기 위한 모니터 요원 양성과 교육사업을 실시

○ 추진방법

- 충남의 관광모니터 요원을 선발하여 관광불편사항 발굴 및 제보방법, 관광수용태세 개선사항 등에 대한 전문기관의 관광모니터링 교육 실시

② 추진계획

- 사업명 : 충남 관광모니터링 육성사업
- 사업기간 : 매년 10월 - 11월 중
- 사업비 : 30백만원
- 사업내용
 - 이론 : 관광예절, 친절·환대서비스, 청결 및 불편사항 제보
 - 실습 : 관광지내 안전위해요소 점검 및 제보방법 등
 - 토의 : 분야별 분임토의를 통해 충남 관광수용태세 개선 시책 도출

(2) 충남 관광모니터링 육성사업 발표대회 개최

- 사업목적
 - 충남 관광모니터 요원 양성과 교육사업을 실시 후에 관광수용태세의 불편사항과 위해요소 점검 등 결과에 대한 발표대회로 상호 공유를 통하여 개선방안 도출
- 추진방법
 - 충남의 관광모니터링 요원을 이론교육과 실습 후 통합적 발표대회를 충남도와 각 시군 관광관련 공무원과 관광단체 및 사업자 등이 발표와 분임토의에 참여

② 추진계획

- 사업명 : 충남 관광모니터 육성사업 발표대회
- 사업기간 : 매년 11월
- 사업비 : 10백만원
- 사업내용
 - 관광수용태세 불편사항과 위해요소 등 개선과제 발표
 - 관광수용태세 개선시책에 대한 분임토의 실시(공무원, 관광단체, 관광사업자 등)

제5장 결론 및 정책제언

1. 요약 및 정책제언

1) 요약 및 종합정리

(1) 연구의 배경 및 목적

국내에서는 국민들의 관광욕구의 확대와 관광트렌드가 변화되면서 최근 5년 간 국내여행 경험률이 6.3%가 증가한 것으로 나타났다. 해외에서 국내로 방문하는 인바운드 관광시장 또한 연평균 7% 이상의 성장을 보이고 있어 국내외 관광객을 수용하기 위한 관광 경쟁력을 강화해야 할 필요성이 제기되고 있다.

본 연구의 목적은 충남의 관광수용태세를 진단하여 개선해야 할 정책적 추진과제를 도출하고, 충남을 방문하는 국내외 관광객들에 대한 만족도를 제고하여 지역관광산업을 활성화 할 수 있는 방안을 마련코자 한다. 세부적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 국내의 중앙정부와 타 지방자치단체 등의 관광수용태세 정책동향과 추진사업을 분석하여 충남의 관광수용태세의 부족한 분야를 종합적으로 과제를 찾고자 한다.

둘째, 충남의 관광수용태세 평가요인을 선정하고, 충남의 관광수용태세실태를 평가 공공, 민간, 환대서비스분야별로 설문조사로 분석하여 정책적인 추진과제를 도출한다.

셋째, 도출된 과제를 바탕으로 충남 관광수용태세 개선방향의 제시와 관광정책으로 추진할 수 있는 시범시책을 제안하여 충남도와 시·군의 관광수용태세 구축을 위한 시책사업의 정책 자료로 활용코자 한다.

(2) 관광수용태세 관련 이론 고찰과 정책동향

① 관광수용태세의 개념과 특성

관광수용태세는 “국가(지역)를 방문하는 관광객들에게 최상의 관광편의와 만족을 주기 위하여 해당 국가(지역)가 사전에 준비하는 관광상품, 출입국 및 교통, 숙박, 음식, 쇼핑, 정보 및 안내, 관광시설 등의 총체”로 정리하고 있다.

관광수용태세는 하드웨어+소프트웨어+휴먼웨어의 통합적 전략적인 성격을 가지고 있다고 볼 수 있다. 이러한 성격 때문에 종래 관광지의 형성조건은 우수한 관광매력물(하드웨어)이 관광객 유치의 기본조건으로 간주되었으나, 최근에는 이를 지원할 수 있는 프로그램(소프트웨어) 및 인적자원(휴먼웨어)까지 포함하고 있다.

한국관광공사(2010)의 지자체 관광수용태세 경쟁력 진단모델에서는 평가의 핵심지표로 인적자원(기반인력, 종사자, 공무원, 주민), 지적자원(매력도, 특산음식, 특산품, 지적성과), 하부구조 및 기반시설(교통, 숙박, 안내, 안전, 음식점, 쇼핑, 편의시설, 인공자원), 지자체 거버넌스(예산, 관광육성정책, 정책실행력), 관광성과(방문객수, 성장률) 등 5대 분야로서 이 가운데 하부구조 및 기반시설이 관광수용태세의 핵심요소로 구성되는 특징을 가지고 있다고 말하고 있다.

② 관광수용태세의 구성요소

관광수용태세의 구성요소에 대한 연구는 국가 및 지방자치단체, 연구기관과 관광학계 등에서 다양하게 제시되어 연구되었다. 기존의 문헌에서 논의된 관광수용태세 범위를 보면, (1) 숙박 부문(숙박시설), (2) 관광안내정보부문(안내소, 안내관, 안내지도, 안내원, 정보시스템), (3) 관광교통부문(대중교통, 택시서비스 등), (4) 식음료부문(음식점, 향토식품 등), (5) 쇼핑 및 기념품부문, (6) 관광시설부문(관광지, 화장실 등 편의시설, 인공자원), (7) 관광상품, (8) 인적 부문(친절 의식수준 등), (9) 안전 등으로 시설과 서비스 영역으로 나누고 있다.

관광수용태세는 학술연구와 중앙정부 및 지방자치단체 차원에서의 연구가 이루어졌으며, 특히, 강원도와 제주도, 서울시, 부산시, 전라남도 등 관광산업이 지역산업으로서 높은 비중을 차지하거나 대도시지역에서 관광수용태세에 대한 평가와 정책이 추진되었다.

그리고 관광수용태세 부문은 지방자치단체가 추진하는 교통, 관광정보, 공공 관광시설, 관광안내소(공공기관 포함) 등과 사업자가 추진하는 숙박, 식음시설, 판매시설(쇼핑), 민간

관광시설로 나누어지고, 지방자치단체와 공공기관, 사업자가 공통의 환대서비스에 대한 역할을 담당하고 있음을 알 수 있다.

③ 이론고찰과 정책분석의 시사점

관광수용태세와 관련한 이론고찰의 시사점으로는

첫째, 관광수용태세에 대한 종합적 진단과 과제의 도출을 통한 대응 필요

둘째, 공공과 민간, 서비스 영역 등 부문별 관광수용태세의 실태분석과 대책마련

셋째, 관광지(역)와 관광객 유형에 적합한 관광수용태세 대응

넷째, 지역에 적합한 관광수용태세 구성요소를 고려한 대응태세 마련

다섯째, 이원화된 중앙정부와 지방정부 관광수용태세 평가의 연계성 강화 등으로 제시되었다.

또한 중앙정부와 지방자치단체의 정책검토의 시사점은

첫째, 일시적 국가 대규모행사 개최전 관광수용태세 평가와 대응사업의 개선

둘째, 국가와 지역, 관광지로 구분된 관광수용태세의 평가지표와 방법의 개선 필요

셋째, 국가차원의 관광수용태세의 평가와 개선사업을 지방과 연계 확산 추진

넷째, 국가와 지방의 우수한 관광수용태세 대상에 대한 인센티브제 실시 추진

다섯째, 선진화된 관광수용태세를 위한 관광정책과 시범사업의 강화 필요 등이다.

관광수용태세와 관련 평가 정책 및 동향의 시사점으로는

첫째, 국가 및 지방의 관광수용태세 평가와 개선사업의 전국 일시적 시행

둘째, 일회성과 단기간 형태의 관광수용태세 점검에 대한 정례화 필요

셋째, 중앙 및 지방정부의 관광수용태세 평가지표의 대상사업 범위 등 지침 마련

넷째, 내국인과 외국인 관광객의 수요를 반영한 관광수용태세 사업 추진

다섯째, 공공과 민간, 환대서비스 등 부문별 역할분담을 통한 세부사업의 실행 등으로 제시되었다.

(3) 충남 관광수용태세 실태와 설문조사 종합분석과 과제도출

① 충남 관광수용태세 분석의 시사점

충남 관광의 수용태세 실태분석은 공공부문과 민간부문, 환대서비스부문으로 구분하여 분석을 실시하였다. 이들 분석을 통한 시사점으로는 다음과 같다.

첫째, 공공부문은 공공교통을 통한 관광객 이동의 편의성 제고에 노력 필요와 디지털관광 안내 기능의 확충과 운영의 활성화 등이다.

둘째, 민간부문은 숙박시설의 다양화와 고급형 및 차별화된 숙박기반 확충, 국내외 관광객의 수요에 적합한 식당과 식음시설의 운영 필요, 민간관광시설과 기타시설에 대한 다양화와 운영 관리의 전문화 등이다.

셋째, 환대서비스부문은 관광안내인력과 지역주민의 환대서비스 인식 개선, 관광서비스 교육의 강화와 충남 전 시군으로 확산, 충남도와 15개 시군이 연계된 관광수용태세 평가시스템 도입 및 운영 등이다.

② 충남 관광수용태세 설문조사 분석의 시사점

충남 관광수용태세 설문조사분석의 시사점은 전반적인 만족도(3.90점)로 대체적으로 만족한 하였다. 이중 관광안내정보서비스(4.02점)와 숙박서비스(3.99점)가 높은 점수로 나타났다. 각 부문별 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 공공부문은

- 공공교통서비스에서 관광지 방문을 위한 대중교통 이용의 편의성과 교통정보 제공의 강화와 주차장 이용의 편의성 제고와 주차안내표지판 확충 등
- 관광정보서비스는 관광정보제공의 신뢰성과 정보제공방법의 편리성 제고, 관광안내소 직원의 전문화와 문화관광해설사의 역량 강화, 관광안내표지판의 설치장소 개선과 가독성 제고 등
- 공공관광기반시설은 화장실의 이용편리성 개선이 필요, 종사자의 친절도와 휴게공간의 규모 및 위치에 대한 개선이 필요 등
- 관광안내서비스는 관광안내원의 친절 및 전문성과 접근 편리성 제고이다.

둘째, 민간부문은 숙박서비스 인력에 대한 교육과 바가지요금 개선, 식음료 서비스는 식음료서비스 인력의 교육 및 근무 인식개선, 쇼핑서비스는 충남 특색 기념품 개발과 적정 가격의 상품화 필요 등이다.

셋째, 환대서비스부문은 주민친절도에서 충남만의 환대서비스 정(情)브랜드 개발 추진, 도시미관 및 청결도에서는 청결캠페인 등을 통한 관광지 환경정비 등이다.

2) 정책제언

(1) 기본방향

충남 관광수용태세 개선을 위해 나아 가야할 기본방향은 충남 관광수용태세 진단에 따른 개선 및 후속사업의 추진, 공공과 민간, 환대서비스의 도출과제에 대한 개선사업 강화, 충남과 전 시군의 협력형 관광수용태세 구축체계 구현, 충남의 정(情)관광문화 브랜드 개발과 관광 서비스 이미지 개선, 충남 관광의 질적 개선을 위한 관광품질관리제도 전개 등 다음의 다섯 가지로 제시할 수 있다.

(2) 충남 관광수용태세의 정책과제

① 충남 관광수용태세 개선을 위한 평가지표의 개발과 개선사업 추진

한국관광공사에서 추진하고 있는 관광수용태세 경쟁력 진단지표는 4차원 19속성 62지표는 종합적인 지표 등을 활용하여 충청남도과 시·군에 적용할 수 있는 공공과 민간부문, 환대서비스 등에 관련된 평가지표와 진단모델을 개발하여 정기적으로 평가하고, 진단과제를 개선하는 사업으로 추진한다.

② 공공과 민간, 환대서비스의 도출과제에 대한 역점사업 강화

충남의 관광수용태세의 실태분석과 충남을 방문한 관광객을 대상으로 한 설문조사 분석을 통하여 공공부문과 민간부문, 환대서비스 부문의 3가지 진단지표를 선정하여 충남도와 15개 시군의 관광수용태세를 5년 또는 2년 주기로 정기적인 진단을 통하여 도출과제를 발굴하고, 이에 대한 문제해결을 위하여 역점사업을 단계적으로 추진한다.

③ 관광수용태세 개선사업의 추진은 공공과 민간으로 역할분담

충남의 관광수용태세의 개선사업은 사업부문뿐만 아니라 개선사업을 추진하기 위해서도 역할을 분담하여 추진한다. 환대서비스의 경우는 지역주민과 관광업체 종사자가 참여해야 하는 사업이므로 공공과 민간이 각각의 역할을 분담하여 협력사업으로 추진한다.

④ 충남 관광의 질적 개선을 위한 관광서비스관리 시책의 전개

정부는 2016년 문화관광산업 경쟁력 강화대책을 마련하고 관광산업의 질적 수준을 양보다는 질적인 향상을 위하여 관광수용태세의 개선 정책에 집중을 하고 있다. 이에 충남의 관광정책 방향도 충남 관광의 질적 개선을 위한 관광서비스관리 시책의 전개하여 광역지방자치단체의 관광수용태세 구축에 선도 정책을 추진토록 한다.

⑤ 충남 관광서비스 브랜드 개발과 지역주민 및 관광종사자의 인식개선

충남의 관광수용태세를 개선하여 내외국인 관광객이 방문을 유도하기 위해서는 이제는 공급자 주도의 정책에서 벗어나 주민주도형 관광으로의 전환이 이루어져야 한다. 따라서 충남 관광산업의 질적 발전을 위하여 충남 관광서비스 브랜드를 개발하고, 이를 통하여 정책적인 변화뿐만 아니라 지역주민과 관광종사자들의 인식도 개선이 될 수 있도록 다양한 사업들을 추진한다.

(3) 충남 관광수용태세 정책과제별 개선방안

① 충남 공공부문 관광수용태세 개선방안

충남 관광수용태세에서 공공부문의 개선방안으로는

첫째, 공공교통의 관광이동 다채널화와 신관광교통 수단 도입으로 충남관광 게이트웨이(Gateway)의 점점 확대 및 편의성 제고와 충남관광 신교통수단이 도입 활용이 이루어져야 한다.

둘째, 관광정보의 새로운 콘텐츠 발굴과 리얼타임 홈페이지 구축 및 운영으로 충남의 정(情) 문화와 미소를 담은 충남관광문화 콘텐츠 발굴 활용 추진, 리얼타임 관광정보 제공과 홈페이지 관리의 강화 등을 추진한다.

셋째, 공공관광시설에 충남형 관광디자인 적용과 전문적 경영성 제고로는 지역특성을 반영한 매력적 관광시설의 디자인 적용, 공공관광시설의 전문적 경영모색과 근무 인력 전문성 강화 등을 추진한다.

넷째, 관광안내소 인력 및 문화관광해설사의 전문성 제고로는 관광안내소 확대 및 안내인력의 전문요원화와 화관광해설사의 보수교육 강화 및 해설인력 확대 등을 추진한다.

다섯째, 로컬관광 서비스 혁신과 충남 관광 협력 네트워크 강화로는 로컬관광 서비스시스템을

민간주도형으로 혁신과 관광업계의 자발적 리더십 강화와 관광단체의 기능과 역할 개선 등을 추진한다.

② 충남 관광수용태세에서 민간부문의 개선방안

충남 관광수용태세에서 민간부문의 개선방안으로는

첫째, 숙박시설의 다양화와 서비스의 차별화로 숙박업소의 인증제 관리 강화와 신종 숙박업소의 제도화를 위하여 숙박업소의 인증제 관리 강화, 신종 숙박업소의 제도화 및 한옥테마 숙박시설의 확대와 상품화, 다양한 중저가숙박시설의 확충과 공유민박업에 대한 법적 근거 마련 등이 이루어져야 한다. 그리고 관광호텔의 서비스 차별화와 숙박시설의 다양화를 위하여 관광거점도시에 중저가 호텔의 유치와 모텔의 굿스테이 전환 지속 유도, 대안 숙박시설의 다양화 등을 추진한다.

둘째, 식당 및 식음료시설의 정보확대와 환대서비스 개선으로 충남의 맛지도 제작 및 홍보와 미식관광콘텐츠의 관광자원화를 위하여 미술랭가이드 충남 제작 및 홍보와 충남 관광도시 외국인관광음식점 다국어 메뉴판 제작 지원, 미식관광 콘텐츠 개발 및 관광음식자원화 등을 추진한다. 그리고 Best & Worst 식당선정과 환대서비스 개선사업으로 가칭 충남 Best&Worst 식당선정과 스마일 운동 전개와 친절서비스 교육 실시 등을 추진한다.

셋째, 쇼핑 및 기념품 상품개발과 면세점 유치로는 충남의 특색 기념품 개발과 상품화를 위하여 지역특색을 반영한 관광기념품 개발과 상품과 충남 관광기념품과 특산물에 대한 가격표시제 실시 등을 추진한다. 그리고 충남 내에 장기적으로 면세점을 유치하거나 기존 아울렛 매장이나 국제여객선터미널에 면세점 기능 도입을 추진한다.

넷째, 관광환대서비스 교육과 인센티브 제공 사업으로 환대서비스 강화를 위한 충남관광수용태세 진단사업을 위하여 충남 관광수용태세 진단사업 평가모델 개발과 매년 정기 평가 실시와 충남 관광모니터링제 활성화 등을 추진한다. 또한 충남관광 우수업체 지정 및 충남-스마일 캠페인 실시를 위하여 (가칭) 충남관광대상 제도 실시와 충남-관광스마일 친절 서비스 캠페인 등을 전개한다.

③ 충남 관광수용태세에서 환대서비스부문의 개선방안

충남 관광수용태세에서 환대서비스부문의 개선방안으로는

첫째, 충남 관광환대서비스 기반역량 강화 사업으로 충남 관광환대서비스 정책역량 강화를 위하여 관광환대서비스 개선 지원을 위한 조례제정과 관광예산의 증대와 인력 부문의 비중 확대 등이 이루어져야 한다.

그리고 충남 관광환대서비스 전담업무와 전담인력 배치로 관광환대서비스(인력양성 부문) 전담업무를 분담하여 충남관광 인력양성과 서비스 모니터링을 전반적으로 총괄하고, 다양한 환대서비스 사업을 추진한다.

둘째, 충남 관광환대서비스 마케팅 역량강화로 충남 관광환대서비스 브랜드 개발은(情)문화와 미소를 담은 충남의 독특한 관광환대서비스 브랜드인 '충남스마일 혹은 어서 오세유~(가칭)'을 발굴하고 캠페인 실시하고, K-충남 스마일 운동을 전개한다. 또한, 충남 서비스가치 개발 및 보급으로 충남 서비스가치를 '와우경험'으로 정의하여 충남 서비스 종사자에게 실천할 수 있는 세부 서비스 가치를 개발하여 보급한다. 나아가 충남 서비스 표준 '서비스의 3단계'를 제정하여 보급하고, 충남 관광서비스 업무증명사 제도 도입, 충남 대학생 홍보단 '충남미소대표(가칭)'구성 운영, 충남 환대서비스 실천 분야별 매뉴얼 개발·보급 등의 사업도 선별하여 추진한다.

셋째, 관광환대서비스 고객 유형별(내외국인 환대서비스) 역량강화로 외국인 환대서비스 역량강화를 위하여 충남 환대실천 분야별 매뉴얼 제작 배부와 충남 관광종사자 충남 서비스 가치와 충남 서비스 표준 3단계 교육, 관광주간맞이 “환대의식 개선 캠페인”, 전문 강사의 관광업소 직접 방문 교육 및 컨설팅, 충남 전도민 관광마인드 제고, 언어권별 관광정보의 다국어 제공 인력양성 등을 선별하여 단계별로 추진한다.

그리고 내국인 환대서비스 역량강화를 위해서는 「충남 청결지킴이단」 구성 운영 활성화와 관광종사자 등 민간주도로 친절 청결의식 강화, 관광수용태세 주요관광지 현장의 주기적 점검과 관광수용태세 평가제도 운영, 충남관광안내통합시스템 구축과 운영 전문인력 양성, 스마트 관광특구 시범 운영 인력 양성, 소셜미디어 홍보 안내 전문인력 양성, 충남 관광축제 기획자/문화관광해설사의 스토리텔링 역량 강화 등을 단계별로 선별하여 추진한다.

(4) 충남 관광수용태세 개선시책과 연계한 사업주체별 추진방안

① 중앙정부 차원의 추진사업

중앙정부 차원에서 추진해야할 정책과 시책들로는

첫째, 관광교통과 관광정보, 관광인력 양성&전문성 제고이다. 이들의 세부시책은 공항 및 광역고속망과 연계한 관광교통수단과 관광코스의 개발 및 운영과 국내 주요 관광도시의 육상 및 해상관광택시와 무장애관광교통수단의 도입 및 운행, 관광안내소 인력 및 문화관광해설사의 전문성 제고 등이 있다.

둘째, 숙박·음식 관광기반시설과接客서비스 개선사업이다. 세부시책은 신종 관광숙박업소의 제도화와 차별화된 숙박시설의 다양화와 전국 숙박업소 인증제 관리 강화와 관광호텔의 표지판 정비 등이 있다.

셋째, 공판대서비스 인력양성과 전담조직 구성, 매뉴얼 제작 보급사업이다. 추진시책은 전국 관광서비스수용태세 평가 및 구축사업 추진과 K-스마일 사업단과 연계한 지방 관광스마일사업 추진, K-관광서비스 실천 매뉴얼 개발 및 지방도시 관광서비스 표준 3단계 보급과 관광서비스 인증제 실시 추진 등이 있다.

② 충청남도과 시·군 차원의 추진사업

충청남도과 15개 각 시·군에서 중앙정부에서 추진하는 시책들과 연계한 관광수용태세의 영역과 유형 및 부문별 사업을 추진해야할 시책들로는

첫째, 충남 관광교통 연계 상품화와 관광서비스 및 안내역량의 강화사업이다. 세부시책에는 충남 내외국인 관광관문 조성과 관광루트 개발 및 운영과 충남의 정(情)과 미소를 담은 백제 문화 브랜드 발굴과 활용과 관광마케팅 전개, 충남 관광안내소 확대와 안내인력 및 문화관광해설사의 전문성 강화 등이 있다.

둘째, 민간부문의 숙박·음식 관광기반시설과接客서비스 개선사업이다. 추진시책으로는 관광거점도시 중저가호텔 및 굿스테이 모텔 전환 유도과 공유민박업과 외국인도시민박업 등 대안숙박시설 다양화 사업 추진, 충남 미(味)술래가이드 북 제작 배포 및 음식점 관광환경개선 사업 추진, 충남 관광업체 서비스 컨설팅 및 ‘충남 우수관광 대상’ 제도 실시 등이 있다.

셋째, 환대서비스의 개선을 위한 정책역량 강화 및 부문별 실행 사업 추진이다. 세부시책에는

관광서비스 개선 관련 조례제정과 행정기능 강화와 충남 관광서비스 브랜드 개발과 관광서비스 가치 개발·보급과 인증제 실시, 충남 대학생 홍보단 “충남관광미소대표(가칭)” 구성 및 운영 등이 있다.

③ 민간부문 차원의 추진사업

충남의 관광수용태세를 개선은 관광사업체와 지역관광단체 및 기관 등의 참여가 매우 중요한데 추진해야할 시책으로는

첫째, 공공과 민간 관광수용태세 협력거버넌스 구축과 공동사업 추진이다. 세부추진시책으로는 충남관광협회 및 협의회 등 민간관광단체와 관광수용태세 협력네트워크 사업 추진과 충남 관광숙박과 음식점 수용태세 진단사업 및 ‘충남관광대상’ 시군 지정사업 실시, 충남 관광업체 환대서비스 역량강화 교육과 충남관광 Best 모범업체 선정사업 실시 등이 있다.

둘째, 충남 관광서비스 실천운동 전개와 환대서비스 캠페인 전개이다. 추진시책으로는 충남 환대서비스 표준 3단계 교육 및 충남 관광서비스 인증제 실시와 충남 관광도시 청결지킴이단 구성 및 운영과 관광업체 친절운동 릴레이캠페인 추진 등이 있다.

(5) 충남과 시·군의 우선 추진시책

① 충남 관광수용태세 진단 및 컨설팅 사업

충남 관광수용태세 진단 및 컨설팅 사업으로는 충남도내 시군 관광수용태세 진단과 개선과제 조사와 충남 관광수용태세 컨설팅 지원사업 추진 등이다.

② 충남 관광협력거버넌스 구축사업과 연계한 개선사업 추진

충남 관광협력거버넌스 구축사업과 연계한 개선사업은 2017년 충남관광포럼 개최를 지속적으로 확대 발전시키고 충남 관광수용태세 개선 캠페인과 교육사업을 추진한다.

③ 충남 관광수용태세 개선을 위한 정책토론회 및 경연대회 개최

충남 관광수용태세 개선을 위한 정책토론회 및 경연대회 개최는 2017년에 개최한 충남관광수용태세 개선을 위한 정책토론회를 정기적으로 개최하고, 관광수용태세 시·군 개선 결과 경연대회를 정책토론회와 연계하여 개최한다.

④ 충남 관광모니터링 육성사업 및 발표대회

충남 관광모니터링 육성사업 및 발표대회는 충남 관광모니터링 육성사업을 지속사업으로 추진하고, 충남 관광모니터링 육성사업 발표대회를 개최하여 모니터링 결과를 공유하고 확산토록 한다.

2. 향후 연구과제

본 연구는 충남의 관광수용태세 실태와 개선방안에 대한 연구를 수행함에 있어서 관광수용태세의 실태와 설문조사 분석을 15개 시·군의 통계 및 정책자료를 분석하고, 이를 바탕으로 15개 시·군의 방문 관광객을 대상으로 설문조사와 분석을 통하여 연구에 대한 객관성을 높여야 하였다. 하지만 해안관광도시인 보령시와 내륙관광도시인 부여군의 방문객만을 조사분석하여 심층 분석이 이루어지지 못하고 있기 때문에 충남 전 시·군에 대한 깊이 있는 추가적인 조사연구가 필요하다.

참 고 문 헌

- 강원도(2007), 2007 관광수용태세 종합평가계획 내부자료.
- 곡건국(2012), "관광수용태세가 방한 중국인관광객 만족 및 재방문에 미치는 영향", 관동대학교 대학원, 박사학위논문
- 김구(2014), "관광객 수용태세 개선을 위한 방향과 과제", 제주발전연구원, 제주발전 포럼.
- 김기현 외(2014), "AHP를 이용한 외국인 농촌관광 수용태세 지표개발에 관한 연구", 관광연구 제29권 제 5호.
- 김주향(2014), "쇼핑관광수용태세가 도시관광이미지에 미치는 영향", 한양대학교 대학원, 석사학위논문.
- 김향자(2012), 외래관광객 1,000만 명 시대의 관광수용태세 정비방안.
- 김향자(2015), "지역관광 진흥을 위한 지역관광수용태세 추진방안", 한국관광정책 2015 봄호.
- 문화체육관광부(2016), 2015년 관광동향에 관한 연차보고서
- 문화체육관광부·한국관광공사(2009), 국내 대표 관광지 수용태세 모니터링 보고서
- 박수진 외(2015), "중국인바운드관광객 수용태세가 관광반응에 미치는 영향", 관광·레저연구 제27권 제8호(통권 제96호).
- 유아남(2014), "인센티브관광 수용태세 만족도, 사후행동 간에 관계 차이연구", 경희대학교 일반대학원, 석사학위논문.
- 윤정현(2009), "관광수용태세, 관광태도 및 관광이미지와 재방문의도의 구조적 관계", 관광·레저연구 제21권 제4호(통권 제49호).
- 이봉희 외(2014), 강원도 관광수용태세 개선 100선, 강원발전연구원.
- 장병권외(2010), 중국관광객 유치를 위한 관광수용태세 개선방안, 한국문화관광연구원.
- 전라남도(2008), 2008 외래관광객 관광수용태세 평가 자료.
- 정승훈(2012), "외국인 개별관광객 유치를 위한 관광수용태세 개선방안", 제주발전연구원.
- 정승훈·고미영(2013), "제주방문 외국인 개별여행객의 수용태세 정책에 관한 연구", 관광학연구 제37권 제 4호(통권 110).
- 한국관광공사(2008), 2008년 지자체 관광수용태세 평가.
- 한국관광공사(2017), 2015 방한관광시장의 모든 것
- 한홍섭(2011), "수용태세 분석을 통한 부산 방문 중국관광객 증대 방안 및 만족도 제고에 관한 연구", 동아대학교 경영대학원 석사학위논문

□ 부록1. 사전자문의견(착수연심회 전) 반영사항

구분	사전 서면자문 의견	반영 및 조치계획
정삼철 박사	<ul style="list-style-type: none"> ○ 특히 <u>충남도의 경우, 관광목적지 선호도가 높음에도 불구하고 만족도 수준이 낮게 평가되어 전반적인 지역관광수용태세의 종합적 점검과 개선노력은 해결과제로 평가됨.</u> ○ 본 과제의 성격이 <u>전략과제인 만큼 이론고찰 및 선행연구, 정책동향, 사례분석 부분은 핵심내용만 정리하고, 각 절별 시사점을 도출하기 보다는 마지막에 종합시사점 형태로 정리하는 것이 좋을 듯함(제2장)</u> ○ <u>충남관광수용태세의 실태를 분석하여 과제도 출하기 위해서는 각 절에서 드러난 지역관광수용태세의 문제점을 명확히 분석 제시한 다음 정책시사점 및 개선과제를 도출하는 것이 바람직함.(제3장)</u> <ul style="list-style-type: none"> - 실질적인 관광수용태세의 <u>실태분석을 위한 설문조사의 신뢰성 확보를 위해 충분한 예산지원 반영이 요구됨(200만원으로는 한계가 예상, 별도 추가지원 검토필요)</u> ○ <u>충남관광의 지리적 여건과 특성에 따라 임해관광지역과 내륙관광지역의 수용여건이 다를 수밖에 없고 상호 연계가 필요할 것으로 판단되므로 중장기적 개선방안에 이를 포함하는 것도 바람직 할 것임.(제4장)</u> ○ <u>결론 및 정책제언 부분에서는 관광정책의 주체인 지자체와 중앙정부 차원에서 필요한 정책제도 개선사항 등을 정리해 제시해 주는 것이 연구결과의 실효성과 활용에도 기여할 수 있을 것으로 판단됨.(5장)</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ○ <u>충남 관광목적지 선호도가 높고 만족도 낮은 내용 연구배경 추가</u> ○ <u>선행연구, 정책동향 등 이론고찰 핵심내용과 종합시사점 정리</u> <ul style="list-style-type: none"> - 표 또는 다이어그램으로 요약추진 - 연구를 진행하면서 종합시사점 형태로 정리하겠음 ○ <u>실태분석은 각 절별 문제점 분석 후 개선과제 도출 필요</u> <ul style="list-style-type: none"> - 각 절별 분석 후 과제 도출 - 설문조사 예산 가능하면 확보 ○ <u>충남 여건에 맞는 임해와 내륙관광 수용여건과 중장기 방안 제시</u> <ul style="list-style-type: none"> - 설문조사도 2지역 구분 실시예정 - 단기와 중장기 방안 제시 예정 ○ <u>정책제도의 개선방안의 역할분담 필요 및 개선사항 정리</u> <ul style="list-style-type: none"> - 중앙, 지자체(도와 시군), 민간 등 구분하여 시책 제시하겠음

구분	사전 서면자문 의견	반영 및 조치계획
문주현 교수	<ul style="list-style-type: none"> ○ 연구의 필요성에 대중국 외부환경변화가 예상되므로, <u>대산항 대중국여객선 취항 등 충남 관광환경에 맞는 수용태세 구축 필요</u> 부분에 일부 내용이 반영 필요. ○ <u>충남의 아이덴티디(identity)를 포함한 지표 선정을 하고, 평가 후 우수사례에 대한 시상이나 인증이 포함 필요</u>(예 : ‘전남관광대상’) ○ <u>충남 교통, 숙박, 음식, 문화관광해설사 등 민간사업자를 대상으로 (가칭)현대기본매뉴얼을 제작하여 배포 및 홈페이지에도 탑재 정보 공유 제안</u> ○ <u>충청남도도 관광목적지 3위에도 만족도가 낮게 평가되므로 관광수용태세 개선 3개년 계획이 수립하여 충청남도, 시군, 민간사업자들이 실행할 정책들을 추가</u> ○ <u>관광수용태세 개선 추진일정을 보면 6개월로 되어있으므로 1회성 정책이 아닌 장기적인 정책으로 확대 필요.</u> ○ <u>관광수용태세가 정비되면 이를 언론매체(TV, 신문, 잡지 등)에 노출시켜 공지 등을 통해 충남도민의 현대서비스를 제고</u> ○ 연구결과에 대한 정책활용이 매우 중요 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 연구의 필요성에 대내외 환경변화 예상내용 보완 ○ 공통적인 관광수용태세 지표와 충남의 지표요소 발굴해보겠음, 평가결과 인센티브 시책은 개선방안에 포함 ○ 현대기본매뉴얼 제작배포와 공유는 개선방안에 포함 ○ 관광수용태세 3개년 계획은 단기 핵심과제로 하여 충남도와 시군, 민간으로 구분하여 시책으로 제시하겠음. ○ 6개월은 연구일정이며, 개선계획은 단기, 중장기로 구분하여 제시함 ○ 개선방안에 언론매체 참여 및 홍보방안을 포함하겠음.

전략과제 사전연구자문 의견서(착수)

1. 개 요

과 제 명	충남 관광수용태세 실태와 개선방안		
연 구 자	이 인 배 외 2인	자문일자	2017. 3. 3 - 6
자문위원	정 삼 철 (인)		

2. 자문내용

자 문 의 견	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국내외적으로 관광환경이 다원화되고 빠르게 변하고 있는 현실상황에서 국가 및 지역차원에서 관광수용태세를 종합적으로 점검하고 진단하여 과제를 도출하고, 개선방안을 마련하는 것은 매우 시의적절하고 시급한 연구 과제라고 할 수 있음. ○ 그간에 정부 및 각 지자체에서는 국가 및 지역관광 활성화를 위해 관광객 수용태세의 개선을 지속적으로 추진해 오고 있으나 여전히 많은 측면에서 향후 개선해 나가야 할 과제가 적지 않은 것 또한 현실임. ○ 이는 그간에 관광산업을 국가 및 지역경제 발전의 전략산업으로 인식하기보다는 단순 일반 서비스업 정도로 인식해 시장자율에 의존하며 시대변화 트렌드를 반영치 못하고 주요 정책 대상으로 주도력을 얻지 못한 결과에도 그 원인이 있음. ○ 특히 충남도의 경우, 관광목적지 선호도가 다른 지역에 비하여 상대적으로 높음에도 불구하고 만족도 수준이 낮게 평가되고 있는 점을 감안한다면 전반적인 지역관광수용태세의 종합적 점검과 개선노력은 충남도가 시급하게 해결해 나가야할 과제로 평가됨. ○ 본 과제의 성격이 전략과제인 만큼 이론고찰 및 선행연구, 정책동향, 사례분석 부분은 가급적 핵심내용만 검토하는 것으로 최소화 하는 것이 바람직하고, 각 절별 시사점을 도출하기 보다는 마지막에 종합시사점 형태로 정리하는 것이 좋을 듯함(제2장) ○ 현실적 연구제약 환경 등을 고려할 때 모든 것을 포괄한 지역관광수요태세의 종합적 개선방안을 도출하는 것은 쉽지 않은 일이며, 실질적 연구에 한계가 예상되므로 우선 각 절에서 드러난 지역관광수용태세의 문제점을 명확히 분석 제시한 다음 정책시사점 및 개선과제를 도출하는 것이 바람직함.(제3장) <ul style="list-style-type: none"> - 실질적인 관광수용태세의 실태분석을 위한 설문조사의 신뢰성 확보를 위해 충분한 예산지원 반영이 요구됨(200만원으로는 한계가 예상, 별도 추가지원 검토필요) ○ 지역의 관광수용태세 확립을 위한 기본적인 충족요건은 공통적인 것들 이외에도 충남관광의 지리적 여건과 특성에 따라 임해관광지역과 내륙관광지역의 수용여건이 다를 수밖에 없고 상호 연계가 필요할 것으로 판단되므로 중장기적 개선방안에 이를 포함하는 것도 바람직 할 것임.(제4장) ○ 결론 및 정책제언 부분에서는 관광정책의 주체인 지자체와 중앙정부 차원에서 필요한 정책제도 개선사항 등을 정리해 제시해 주는 것이 연구결과의 실효성과 활용에도 기여할 수 있을 것으로 판단됨.(5장)
------------------	---

전략과제 사전연구자문 의견서(작수)

1. 개 요

과 제 명	충남 관광수용태세 실태와 개선방안		
연 구 자	이 인 배 외 2인	자문일자	2017. 3. 3 - 6
자문위원	문 주 현 (인)		

2. 자문내용

자 문 의 견	<p>○연구과제의 필요성과 목적에 충분히 공감하며 시의적절한 과제라 판단됩니다. 다만 대중국 외부환경변화가 예상되므로, 대산항 대중국여객선 취항 등 충남 관광환경에 맞는 수용태세 구축 필요 부분에 일부 내용이 반영되었으면 좋겠습니다.</p> <p>○상기 연구과제를 진행하면서 관광수용태세의 지표선정(구성요소)이 중요할 것 같습니다. 충남의 아이덴티티(identity)를 포함한 지표선정이 이루어지기를 바라고, 평가 후 우수사례에 대한 시상이나 인증이 포함되었으면 합니다. 연구보고서 19페이지의 ‘전남관광대상’을 벤치마킹하는 것도 하나의 대안이 되리라 생각합니다.</p> <p>○충남 관광수용태세 정책추진 현황을 보면 민간사업자 중심의 정책추진이 대부분입니다 (연구보고서 27-30). 이러한 정책에 추가하여 교통, 숙박, 음식, 관광해설사 등 민간사업자를 대상으로 (가칭)현대기본매뉴얼을 제작하여 배포할 것을 제안하고, 아울러 홈페이지에도 탑재하여 누구나 내려받기(download) 가능하도록 정보를 공개하였으면 좋겠습니다.</p> <p>○연구보고서 29페이지를 보면, 충청남도도 관광목적지 3위에도 불구하고 관광지에 대한 만족도가 낮게 평가되고 있습니다. 이에 대한 개선방안으로 관광객 만족도 3위를 달성하기 위한 3개년 계획이 수립되면 좋겠습니다. 초심으로 돌아가 관광객 만족도를 향상시키기 위해 충청남도 관광마케팅과를 시작으로 각 시군 지자체나 민간사업자들이 실행할 정책들을 추가해 주었으면 합니다.</p> <p>○관광수용태세 개선 추진일정을 보면 6개월로 되어있습니다. 정책의 중요성을 고려해볼 때 1회성 정책이 아닌 장기적인 정책으로 확대하고 지속적으로 추진하였으면 합니다. 그렇게 될 때 지역의 경제적 효과와 일자리 창출에도 긍정적 영향을 미칠 것이라 판단됩니다.</p> <p>○관광수용태세가 정비되면 이를 언론매체(TV, 신문, 잡지 등)에 노출시켜 공지하였으면 합니다. 언론매체를 활용한다면 충남도민의 환대서비스를 제고하는데도 도움이 될것입니다. 본 연구과제에도 이에 대한 내용이 반영되었으면 좋겠습니다.</p> <p>○연구결과에 대한 정책활용이 매우 중요하다고 생각합니다. 보고서에 이를 강조해 주시기 바랍니다.</p>
------------------	--

□ 부록2. 착수연심회 심의결과 반영사항

구분	착수연심회 의견	반영 및 조치
정삼철 박 사	<ul style="list-style-type: none"> • 설문조사의 경우 충남 전역을 조사하여 연구에 반영하는 것이 바람직함 • 관광객의 계절적 영향을 고려하여 조사시기의 조정이 필요함 	<ul style="list-style-type: none"> • 예산 부족 미반영 • 여름철 조사로 반영
윤진섭 팀 장	<ul style="list-style-type: none"> • 도와 시군 정책에 실질적 개선방안의 제시가 요구됨 • 설문조사를 충남 전역에 조사하여 분석결과를 적용토록 해야함 	<ul style="list-style-type: none"> • 실행정책으로 제안 • 예산 부족 미반영
문주현 교 수	<ul style="list-style-type: none"> • 정책활용은 도와 지자체, 민간사업자와 구분하여 추진주체를 확실히 제시가 필요 • 지표선정은 충남특성을 반영하여 차별화 • 설문조사시 설문항목을 분야별로 구분하여 구성이 필요 	<ul style="list-style-type: none"> • 공공, 민간, 환대서비스로 구분하여 제시 • 부문 반영 • 분야별로 설문구성
신동호 박 사	<ul style="list-style-type: none"> • 수용태세 구성항목을 분야별로 세분화해야 정책활용도를 높일 수 있음 • 설문조사 매수의 확대가 필요함 	<ul style="list-style-type: none"> • 분야별로 설문구성 • 미반영
윤정미 박 사	<ul style="list-style-type: none"> • 충남의 관광시장과 유사한 우수 지자체 벤치마킹 분석 • 실태분석시 공공, 민간 등으로 구분하여 분석 • 설문조사 대상지역의 확대가 필요 • 개선방안에 추진체계를 민간협력 거버넌스 구축 등 제안필요 	<ul style="list-style-type: none"> • 미반영 • 공공, 민간 등 구분 • 미반영 • 민간 역할분담제시

□ 부록3. 충남 관광수용태세 개선을 위한 전문가 워크숍 결과

1) 개요

- 일 시 : 2017년 10월 17일(화) 오전 10:00~12:00
- 장 소 : 충남연구원 1층 회의실
- 주 제 : 충남 관광수용태세 개선 방안
- 발 제 : 총 3인
 - 1) 충남 공공부문 관광수용태세 개선 방안 - 충북연구원 정삼철수석연구위원
 - 2) 충남 민간부문 관광수용태세 개선 방안 - 해전대학교 문주현교수
 - 3) 충남 환대서비스 개선 방안 - 배재대학교 박근수 교수
- 토 론 : 우송정보대학 장인식 교수, 대전대학교 문경원 겸임교수,
한국관광공사대전충남지사 김세만 지사장

2) 토론내용

□ 문경원 겸임교수

- 충남 관광수용태세 개선을 위한 자문의견
 - 관광지의 시설적 측면과 주변환경의 정비를 통한 지속적인 개발이 이루어져야 함
- 관광안내부문
 - 안내는 dnlc, 전문인력배치(외국인 통역 등), 안내판, 팸플렛, 지도 등 충분한 배치
- 교통 및 관광객 안전부문
 - 불법주정차, 주차시설, 주차장 안내표지판
 - 장애인 관광객을 위한 유니버설 시스템 도입
 - 안전을 위한 관광지 CPTED 도입/ 범죄 예방
- 숙박부문
 - 시설의 청결성 유지
 - 가족형 관광객 욕구 충족, 지역특색에 맞는 숙박시설
 - 숙박시설 배치 비품의 표준화
 - 외국인 대응능력/예약시스템

○ 기념품 부문

- 지역 특성을 살린 기념품 개발
- 쇼핑 안내 책자 / 쿠폰북
- 재래시장의 상품화 / 특산물 구입

○ 화장실 부문

- 화장실 청결성(공중화장실)
- 전담 관리제 강화
- 편의 용품 / 수건, 화장지, 비누 등
- 화장실을 마케팅 수단으로 활용

○ 음식점 부문

- 지역 대표 음식의 특성화
- 메뉴의 외국어 표기(의사소통 가능)
- 음식점 내부의 청결성
- 종업원의 서비스 수준 강화
- 주차공간 확보
- 계절 메뉴 개발

○ 가장 기본적인 사항부터 check가 필요함

□ 장인식 교수

○ 한국관광공사에서 기초자치단체를 대상으로 시행하고 있는 “관광수용태세 경쟁력 진단” 을 바탕으로 충남 독자적인 방안 모색이 시의 적절함

- 기존 충남지역 내, 대상지역 결과와 활용정도 체크가 요구
- 특히 적용지표(4차원 19속성 62지표)에 대한 적합성 체크
- 현 기존 수급실태 분석과 기초자치단체 역량진단과 비교
- 제 6차 충남권역개발계획과의 비교 등

○ 6하원칙에 맞춰 본 과제를 재수정

- 특히 왜(Why)가 중요 : 충남의 정책목표 설정
- What과 How 방안제시가 관건

○ Main(Major) Criterion이 가장 중요

- 예) ①POP process : 여행전→여행중→여행후
- ②Tourism System : 주체, 객체, 매체, 교통, 정보 등
- ③New Model : 자원, 시장, 제도 등

○ 제안 사항

- 1) 매년 정기 적인 관광객(관광시장) 동태 조사 →전북연구원 사례

- 2) 지역공동체 기반 주도형 여건 마련→관광진흥법 제 48조의 9 기반
- 3) 통합적(산관학연) 지원체제 구축 →충남형 근거마련(관광전문직 공개모집 및 신설 등)

□ 김세만 지사장

○ 지역 관광수용태세 개선을 위한 BIG PICTURE속에서 작은 아이디어는 각 부문별로 구체적으로 실현하는 것이 중요

- 쇼핑 : 대형쇼핑센터는 문화 지역의 작은 로드 shop도 close-up해서 홍보 필요
- 언어장벽 해소 : 간단한 음식 메뉴부터 지역상인들에게 교육, 표시하도록 유도, 멋진 간판보다는 전통시장에서 상인들이 직접 쓴 메뉴가 인기

○ 관광패러다임 시프트에 맞는 마케팅 방향 전환 필요

- 개인주의, 문화민감성에 맞는 Pin Point 마케팅 필요 : 포토제닉 spot강조, Small luxury소재 제공 등
- 지자체 홈페이지의 전달방법 변경 필요 백과사전식 전달 방법으로는 어필 못함, 개인블로그식으로 전달하는 방안 강구 필요
- 관광분연신고센터 활성화 : 모바일체제로 변환 필요
- 문화관광해설사의 개인브랜드화 사업필요 : 각 안내소에서 BEST 해설사 추천 등

○ 숙박업소 인증제 필요

- 한국관광공사의 한국관광품질 인증제 적용 필요
- 굿스테이, 한옥스테이, 코리아스테이, 우수쇼핑책 등
- 충남은 호텔과 모텔 구분 필요
- 지역의 관광호텔 정비 필요
- 가격표시제(성수기) 실시
- 숙박업소는 시설보다는 청결이 가장 중요(일본관광객)
- 비청결 Worst 5 숙박업소 사례 등 숙박업체 긴장 유도

○ 환대서비스 마케팅

- 충남환대서비스 브랜드화 필요 : 구다라스마일-Wow
- 한국인은 친절하지 않고 무뚝뚝한 것이 아니라 따뜻하고 속이 깊다
- 충남 환대서비스 매뉴얼 개발 보급 필요
- 관 주도 집체 교육은 비효율적
- K-Smile 캠페인 조직 및 캠페인은 대학생 중심으로 전개하는 방안 필요, 숙박업소, 상인들 동참 유도
- 전반적인 서비스개선을 위해서는 소비자가 선정한 Worst 5 Best 5선정 분기별 언론 발표 등 과감한 정책 필요

□ 부록4. 충남 관광수용태세 관광객 설문지

충남 관광수용태세 개선을 위한 설문조사

안녕하십니까?

충청남도에서 설립한 충남연구원에서는 「충남의 관광수용태세에 대한 의견」을 수렴하여, 충남을 방문하는 관광만족도 향상을 위해 체계적인 개선을 실시하고자 합니다.

조사결과는 통계적 목적으로만 사용되며, 개인정보는 통계법에 따라 철저히 보호됩니다. 바쁘시더라도 조사원의 안내와 기입요령에 따라 각 조사항목에 성의껏 응답하여 주시면 감사하겠습니다.

2017년 08월

조사요청기관 : 충남연구원
문화관광디자인연구부 이인배 수석연구위원
전화 : 041-840-1251

응답기입 요령

- 조사원의 안내에 따라 응답해 주십시오.
- 설문작성은 질문 순서대로 보기 문항에 √ 표시하여 주시기 바랍니다.

I. 일반적 사항

1. 설문지역	<input type="checkbox"/> 설문시군 (①보령시/②부여군) <input type="checkbox"/> 설문장소(_____)
2. 성별	<input type="checkbox"/> 남 <input type="checkbox"/> 여
3. 연령	<input type="checkbox"/> 10대 이하 <input type="checkbox"/> 20대 <input type="checkbox"/> 30대 <input type="checkbox"/> 40대 <input type="checkbox"/> 50대 <input type="checkbox"/> 60대 이상
4. 직업	<input type="checkbox"/> 1)전문/관리직 <input type="checkbox"/> 2) 사무직 <input type="checkbox"/> 3)서비스/판매직 <input type="checkbox"/> 4) 생산관련직 <input type="checkbox"/> 5) 단순노무직 <input type="checkbox"/> 6) 학생 <input type="checkbox"/> 7) 전업주부 <input type="checkbox"/> 8) 기타
5. 가구 월 평균소득	<input type="checkbox"/> 200만원 이하 <input type="checkbox"/> 200만원~400만원 이하 <input type="checkbox"/> 400만원~600만원 이하 <input type="checkbox"/> 600만원~800만원 이하 <input type="checkbox"/> 800만원 초과
5. 응답자 거주지	<input type="checkbox"/> 서울 <input type="checkbox"/> 부산 <input type="checkbox"/> 대구 <input type="checkbox"/> 인천 <input type="checkbox"/> 대전 <input type="checkbox"/> 광주 <input type="checkbox"/> 울산 <input type="checkbox"/> 경기 <input type="checkbox"/> 강원 <input type="checkbox"/> 충남 <input type="checkbox"/> 충북 <input type="checkbox"/> 경남 <input type="checkbox"/> 경북 <input type="checkbox"/> 전남 <input type="checkbox"/> 전북 <input type="checkbox"/> 제주

II. 관광서비스 만족도

1. 귀하는 최근 1년 이내 현지에서 숙박을 하신적이 있습니까?

☐ 1) 예 ☐ 2) 아니오 (~~3~~번으로 이동)

2. 다음은 숙박서비스와 관련한 질문입니다. 해당되는 곳에 V표시 해주십시오.

내 용	1	2	3	4	5
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
1) 숙박서비스를 이용한 결과 가격대비 전반적으로 만족스럽다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) 침구류, 로비, 프런트, 객실 내부, 욕실 내부 등을 종합적으로 고려하였을 때 위생 및 청결상태는 만족스럽다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) 객실규모, 객실 및 욕실 비품 제공 및 비치수준은 만족스럽다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) 예약, 룸서비스 및 프런트 종사자 복장, 대응태도는 만족스럽다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. 귀하는 최근 1년 이내 현지식당에서 식사를 하신적이 있습니까?

☐ 1) 예 ☐ 2) 아니오 (~~5~~번으로 이동)

4. 다음은 음식서비스와 관련한 질문입니다. 해당되는 곳에 V표시 해주십시오.

내 용	1	2	3	4	5
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
1) 음식서비스를 이용한 결과 가격대비 전반적으로 만족스럽다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) 프런트, 음식점 내부, 테이블(수저통, 양념통 등) 및 화장실 등이 청결하다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) 차량 이용 시 주차서비스 제공이 만족스럽다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) 홀 서빙 및 계산직원의 복장 및 접객태도는 만족스럽다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. 귀하는 현지 관광지에서 주차장, 화장실, 매점 등의 편의시설을 이용하셨습니다?

☐ 1) 예 ☐ 2) 아니오 (~~7~~번으로 이동)

6. 다음은 관광지 편의서비스와 관련한 질문입니다. 해당되는 곳에 V표시 해주십시오.

내 용	1	2	3	4	5
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
1) 주차장 이용료, 주차장 이용 편의성 및 주차장 관리 수준을 고려했을 때 전반적으로 만족한다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1) 주차장 이용(주차장 진입, 안내, 매표소로부터 거리 등)이 편리하다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2) 주차장 관리(주차선, 주변청결 등)가 잘 되어 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) 화장실 이용편의(비품 비치 및 위치 등) 및 바닥청소 상태, 실내인테리어 등 청결도를 고려했을 때 전반적으로 만족한다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1) 화장실 이용(위치, 규모, 비품 등)이 편리하다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2) 화장실이 청결(바닥청소상태 및 실내인테리어 등)하여 만족스럽다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) 관광지내 편의시설(매점, 휴게공간, 안내표지, 장애인 편의시설, ATM기기, 포토존, 자판기 등)이 전반적으로 만족스럽다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1) 매점을 이용하는데 있어 이용대가시간, 가격 및 종사자 친절도 등이 전반적으로 만족스럽다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2) 관광지내 휴게공간의 규모, 부대시설 및 위치 등은 이용에 있어 편리하다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3) 관광지내 안내표지는 위치 및 내용이 관광지를 이용하는데 있어 유용하다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4) 관광지내 장애인 편의시설, ATM기기, 포토존, 음료자판기 등 기타 편의시설을 이용하는데 있어 편리하다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) 현지를 관광하는데 있어 도시의 미관 및 청결도 등에 전반적으로 만족한다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1) 도시는 전반적으로 청결하다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2) 도시의 미관이 전반적으로 만족할 만하다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) 지역주민의 관광객에 대한 친절도등 전반적 대응 태도는 만족할 만하다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. 귀하는 현지를 방문하기 전에 지자체의 홈페이지에서 관광관련 정보를 검색하신 적이 있습니까?

☐ 1) 예 ☐ 2) 아니오(~~109~~번으로 이동)

8. 다음은 관광안내·정보서비스 중 웹정보 이용과 관련한 질문입니다. 해당되는 곳에 V표시 해주십시오.

내 용	1	2	3	4	5
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
1) 웹(지자체 홈페이지)의 정보이용 편의성, 제공정보의 다양성 및 제공정보의 질적 수준 등을 고려할 때 전반적으로 만족한다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1) 웹(지자체 홈페이지)을 이용한 관광정보검색이 편리하다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2) 웹(지자체 홈페이지)에서 제공하는 관광정보가 다양하다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3) 웹(홈페이지)에서 제공하는 관광정보가 정확하여 신뢰할만하다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. 다음은 관광안내·정보서비스와 관련한 질문입니다. 해당되는 곳에 V표시 해주십시오.

내 용	1	2	3	4	5
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
2) 관광안내소에 대해 접근편의성, 안내원의 서비스 수준 및 전문성 등을 고려할 경우 전반적으로 만족한다. ※ 전문성 : 주변관광정보에 대한 지식 등	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1) 관광안내소 위치안내 등 접근이 편리하다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2) 관광안내소에서 제공하는 관광안내정보 등 서비스가 만족스럽다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3) 관광안내소의 안내원이 친절하며 주변관광정보에 대한 지식 등 전문성을 갖추고 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) 관광지 안내표지판 위치의 적절성 및 가독성을 고려했을 때 전반적으로 이용이 편리하다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1) 관광지 안내표지판이 적절한 위치에 있어 관광지를 찾는데 문제가 없다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2) 관광지 안내 표지판이 이해하기 쉽게 표시되어 있어 관광지를 찾는데 편리하다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) 관광안내정보를 이용하는데 있어, 제공처의 다양성 및 제공 자료의 이용편의성을 고려했을 때 전반적으로 만족한다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1) 관광안내정보 제공처가 다양하여 자료를 구하기가 편리하다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2) 제공되는 관광안내정보 자료가 이용하기 편리하다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. 귀하는 현재의 관광지를 방문하기 위해 어떤 교통수단을 이용하셨습니까?

- ☐ 1) 버스·지하철 등 대중교통(~~11~~11-1)번으로 이동)
- ☐ 2) 자가용(~~11~~11-2)번으로 이동)

11. 다음은 교통서비스와 관련한 질문입니다. 해당되는 곳에 V표시 해주십시오.

내 용	1	2	3	4	5
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
1) 대중교통정보의 이용편의성 및 대중교통간의 연계성을 고려했을 때 대중교통 이용편의성은 전반적으로 만족한다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1) 대중교통정보 제공이 이용하기에 충분하다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2) 철도, 고속(시외)버스, 시내버스, 택시 등 대중교통 간의 연계가 잘 되어 있어 이용시 편리하다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) 자가용 이용 시 도로이용(도로 폭, 포장상태, 교통체계 등)이 편리하게 이루어져 있다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. 귀하는 최근 1년 이내 현지에서 기념품판매점 또는 특산품판매점을 방문한 적이 있습니까?

- ☐ 1) 예 ☐ 2) 아니오(~~14~~14번으로 이동)

13. 다음은 쇼핑 및 기념품서비스와 관련한 질문입니다. 해당되는 곳에 V표시 해주십시오.

내 용	1	2	3	4	5
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
1) 쇼핑 시 기념품 또는 특산품의 제품대비 가격이 적정 하다고 생각하십니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) 현지의 기념품 또는 특산품이 제품의 독창성, 다양성 및 종사자의 친절도를 종합하여 고려했을 때 전반적 으로 만족하십니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1) 현지의 기념품 및 특산품이 지역특성을 반영한 독 창적이고 다양한 상품을 갖추고 있어 만족스럽다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2) 판매원과 계산직원의 복장 및接客태도는 만족스럽다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. 다음은 관광서비스의 전반적인 만족도와 관련한 질문입니다. 해당되는 곳에 V표시 해 주십시오.

내 용	1	2	3	4	5
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
1) 귀하는 전반적으로 본 관광지에 대해 만족스럽습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) 귀하가 이용한 숙박서비스에 대해 만족스럽습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1) 국내 관광 시 1일 숙박요금으로 어느 정도가 적당하다고 생각하십니까?	<input type="checkbox"/> 3만원 이하 <input type="checkbox"/> 3만원 초과 - 5만원 이하 <input type="checkbox"/> 5만원 초과 - 10만원 이하 <input type="checkbox"/> 10만원 초과 <input type="checkbox"/> 기타()				
2.2) 다음 중 귀하가 이용을 희망하는 숙박업체 유형은 어느 것입니까?	<input type="checkbox"/> 특1,2급 관광호텔 <input type="checkbox"/> 1,2,3급 관광호텔 <input type="checkbox"/> 콘도미니엄 <input type="checkbox"/> 펜션 <input type="checkbox"/> 모텔 <input type="checkbox"/> 기타()				
3) 귀하가 이용한 음식서비스에 대해 만족스럽습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1) 국내 관광 시 1인 1식 음식요금으로 어느 정도가 적당하다고 생각하십니까?	<input type="checkbox"/> 5천원 이하 <input type="checkbox"/> 5천원 초과 - 1만원 이하 <input type="checkbox"/> 1만원 초과 - 3만원 이하 <input type="checkbox"/> 3만원 초과 <input type="checkbox"/> 기타()				
4) 귀하가 이용한 관광지 편의서비스에 대해 만족스럽습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) 귀하가 이용한 관광안내 정보서비스에 대해 만족스럽습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) 귀하가 이용한 교통서비스에 대해 만족스럽습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) 귀하가 이용한 쇼핑 및 기념품서비스에 대해 만족스럽습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. 기타 관광수용태세에 대한 건의사항이 있으면 기재해 주십시오.

설문에 응답해 주셔서 감사합니다.

■ 집 필 자 ■

연구책임 · 이인배 충남연구원 수석연구위원
공동연구 · 김경태 충남연구원 책임연구원
· 권미정 충남연구원 연구원

전략연구 2017-31 · 충남 관광수용태세 실태와 개선방안

글쓴이 · 이인배, 김경태, 권미정
발행자 · 강현수 / 발행처 · 충남연구원
인쇄 · 2017년 12월 31일 / 발행 · 2017년 12월 31일
주소 · 충청남도 공주시 연수원길 73-26 (32589)
전화 · 041-840-1251(문화관광디자인연구부) 041-840-1114(대표) / 팩스 · 041-840-1129
ISBN · 978-89-6124-427-5 03350

<http://www.cni.re.kr>

© 2017. 충남연구원

- 이 책에 실린 내용은 출처를 명기하면 자유로이 인용할 수 있습니다.
- 무단전재하거나 복사, 유통시키면 법에 저촉됩니다.
- 연구보고서의 내용은 본 연구원의 공식 견해와 반드시 일치하는 것은 아닙니다.