

충남 관광수용태세가 관광 경쟁력이다

이 인 배

충남연구원 문화관광디자인연구부 수석연구위원

iblee@cni.re.kr

본 연구에서는 충남 관광수용태세 실태를 분석하고 충남 관광객 유치를 위한 관광기반과 관광서비스 경쟁력 강화 방안을 제안함

CONTENTS

1. 관광수용태세 특성과 구성요소
2. 충남 관광수용태세 실태분석과 시사점
3. 충남 관광서비스 설문조사 분석과 시사점
4. 충남 관광수용태세 개선방안
5. 정책 제언

요약

- ◀ 최근 국내외 관광객들이 증가하면서 관광수용태세의 중요성이 국가나 지방자치단체 현안으로 대두됨
 - 관광수용태세는 관광시설과 서비스 영역을 모두 포함하여 숙박, 식음료, 쇼핑 및 기념품, 관광시설, 관광안내 및 정보, 관광상품, 관광인력, 안전 등을 정책대상으로 함
- ◀ 충남을 방문한 관광객이 관광지에서 느낀 관광수용태세 서비스는 전반적으로 만족하는 수준임(3.90점, 5점 척도 기준)
 - 세부 항목으로 보면 관광안내정보서비스(4.02점), 숙박서비스(3.99점), 교통서비스(3.90점)가 평균 이상의 만족도 점수를 받았고, 다음으로 관광편의서비스(3.87점), 음식서비스(3.85점), 쇼핑 및 기념품서비스(3.77점) 등의 순으로 나타남
- ◀ 충남 관광수용태세의 경쟁력 강화방안은 다음과 같음
 - 충남도와 시·군 차원 : 충남 관광교통 연계 상품화와 관광서비스 및 안내역량의 강화, 민간부문의 숙박·음식 관광기반시설과接客서비스 개선, 환대서비스 개선을 위한 정책역량 강화 및 부문별 실행 사업 추진 등
 - 민간 차원 : 공공과 민간 관광수용태세 협력거버넌스 구축과 공동사업 추진, 충남 관광서비스 실천운동 전개와 환대서비스 캠페인 전개 등
 - 우선 추진시책 : 충남 관광수용태세 진단 및 컨설팅 사업, 관광 협력 거버넌스 구축사업과 연계한 개선사업, 정책토론회 및 경연대회 등

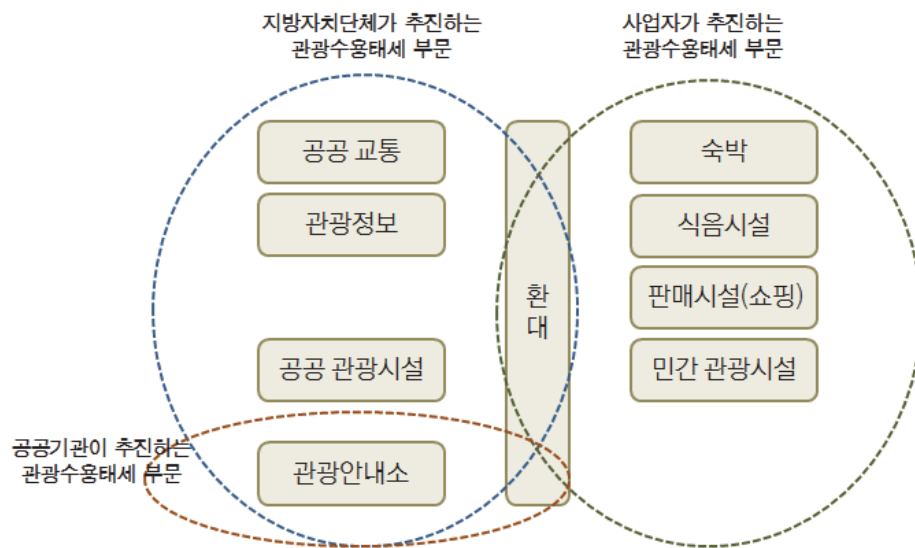
01

관광수용태세 특성과 구성요소

- 관광수용태세는 “관광객 관광경험의 질적 수준을 최적으로 유지시키고, 관광객과 지역주민이 관광 현상에 대해 상호 긍정적 태도를 가지도록 관광 목적지가 최대 방문객을 수용할 수 있게 준비된 상태”로 정의됨¹⁾
- 이러한 관광수용태세는 민관협력형 토털 마케팅을 통한 국가와 지역의 관광발전시스템을 구축하는데 초점을 두고 있기 때문에 참여주체면에서 공공부문 뿐만 아니라 민간기업, 지역민까지 참여하는 종합적인 관광발전 전략이라 할 수 있음
- 관광수용태세는 하드웨어+소프트웨어+휴먼웨어의 통합적 전략적인 성격을 지님. 종래 관광 지역 형성조건은 우수한 관광매력물(하드웨어)이 관광객 유치의 기본조건으로 간주되었으나, 최근에는 이를 지원할 수 있는 프로그램(소프트웨어) 및 인적자원(휴먼웨어)까지 포함하고 있음²⁾
- 관광수용태세의 구성요소에 대한 연구는 국가 및 지방자치단체, 연구기관과 관광학계 등에 다양하게 제시되어 있음
 - 한국문화관광연구원(2012)에서는 정책적으로 국가 및 지방자치단체의 관광객 수용태세정비 차원에서 정책관리를 위하여 관광수용태세 조사 및 평가 등에 폭넓게 활용될 수 있도록 기존 문헌을 토대로 하여 8개의 부문으로 구분함. 세부 분야로는 (1)관광교통·접근(출입국), (2)관광안내·정보, (3)숙박, (4)식당·음식, (5)쇼핑·기념품, (6)관광시설, (7)환대, (8)관광자원 및 시설 등이 있음

1) 한국관광공사(2008), 『2008년 지자체 관광수용태세 평가』.

2) 장병권(2010), 『중국관광객 유치를 위한 관광수용태세 개선방안』, 한국문화관광연구원



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

〈그림 1〉 관광수용태세 사업추진 부문

- 특히 강원도와 제주도, 서울시, 부산시, 전라남도 등 관광산업이 높은 비중을 차지하는 지역에서 관광수용태세에 대한 평가와 사업이 추진되었음

02

충남 관광수용태세 실태분석과 시사점

1) 공공교통을 통한 관광객 이동의 편의성 제고

- 충남의 공공교통인 시내버스와 농어촌버스, 시외버스, 고속버스, 마을버스, 택시 등을 분석함. 이들 교통수단은 지역주민의 이동용 교통수단으로써 관광객을 위한 대중교통수단으로는 부족함
 - 타 시도의 지방자치단체에서는 일부 도시에서 관광택시제도를 도입해서 관광객들의 이동과 해설안내 등의 편의를 제공하고 있으나 충남은 아직 이러한 대중교통의 관광수용태세는 구축되지 않음
 - 다만, 충남의 10개 시·군에서 시티투어버스 운영을 통하여 각 시군을 방문하는 관광객들에게 관광 교통서비스를 제공하고 있음. 그리고 서해금빛열차와 공주 KTX역 개통으로 철도여행상품이 시티투어와 연계하여 운영되고 있음
- 공공교통 현황을 분석해 볼 때 자가용과 단체관광버스 중심의 관광교통 이용체계와 버스, 철도 등의 대중교통으로 관광기간 이동 편의성을 제고할 수 있어야 함

2) 스마트폰 등 디지털관광안내 기능 확충과 운영 활성화

- 충남 관광안내소는 계룡시와 청양군을 제외한 13개 시군에서 운영하고 있으며, 관광안내소에는 각 지역 대표 관광지를 중심으로 문화관광해설사들이 근무하고 있음
 - 해설서비스에 대한 만족도가 낮게 나타남에 따라 해설 인력의 부족 해소와 안내소 해설시스템 운영의 전문성이 필요
 - 또한 도와 각 시군 홈페이지를 통한 디지털 관광안내기능의 확충이 필요함. 나아가 스마트폰을 통한 관광정보 제공기능도 강화하여 관광안내소 운영을 활성화해야 함

3) 민간 부문

(1) 숙박시설의 고급화와 다양화 및 차별화된 숙박기반 확충

- 충남에는 2016년 기준 18개 관광호텔이 운영되고 있는데, 이들은 천안시와 아산시, 공주시와 보령시에 집중되어 있음
 - 이중 3성급 이상 고급호텔이 없어 고급형 관광객을 유치할 수 있는 숙박시설 및 연회장, 음식점 등도 확충해야 함
 - 더불어, 최근 개별관광(FIT)을 통한 공정관광과 소규모 단체 및 가족단위 여행 증가에 따른 중저가의 차별화된 숙박시설과 숙박공간(오토캠핑장 등) 확충도 필요

(2) 국내외 관광객의 수요에 적합한 식당과 식음시설의 운영 필요

- 충남의 식당과 식음료시설은 관광식당업 38개소와 외국인 편의 식당업 58개소 등이 지정·운영되고 있으나 국내외 관광객 유치가 실질적으로 어려움.
 - 이러한 관광식당업들과 일반식당 및 농가맛집 등에 내외국인 관광객들을 유치하기 위해서는 음식의 질 및 위생, 서비스 관리를 기반으로 한 수용태세를 갖추고, 이들 식당에 대한 정보 제공과 품질 서비스관리가 될 수 있는 사업을 추진해야 함

(3) 민간 관광휴양시설에 대한 다양화와 운영관리의 전문성 강화

- 충남에서 민간관광시설은 유원시설업과 자동차 대여, 골프장, 눈썰매장 등이 등록되어 운영되고 있고, 기타 여행업체와 관광농원 등 농어촌관광, 레일바이크 및 자전거 대여 등이 있음. 골프장을 제외하고는 수도권과 비교해 다양성이 부족하고, 운영관리도 미흡한 편임
 - 민간관광시설은 사업장이 영세하고 운영의 전문성이 부족하기 때문에 사업주 및 관광종사원에 대한 인적역량 교육 강화사업을 추진해야 함

4) 환대서비스 부문

(1) 관광안내인력과 지역주민의 환대서비스 인식 개선

- 충남 관광객을 위한 환대서비스 중 하나로 문화관광해설사가 15개 시군 77개소 관광지에서 활동하고 있음. 반면, 농촌체험관광 및 일반 식당을 운영하는 사업자와 지역주민들의 환대서비스 교육은 이루어지지 못함
 - 관광산업이 지역의 연고사업으로 자리잡기 위해서는 현재 활동중인 문화관광해설사에 대한 전문 교육 강화와 중장년층 인력양성을 통해 세대교체가 이루어져야 함. 또한 지역주민들의 환대서비스 인식개선을 위한 교육 등이 필요

(2) 관광서비스 교육 강화와 확산 추진

- 충남은 타 지역 관광객을 맞이하기 위하여 관광분야 종사자 환대서비스 역량강화 사업을 추진하고 있음. 주로 환대서비스 실천분야 매뉴얼 제작배부와 친절서비스 교육, 환대의식 개선 캠페인, 전문강사의 관광업소 방문 컨설팅, 관광업체 고객만족도 조사 및 개선사업 등을 필요에 따라 추진하고 있음
 - 따라서 이들 사업은 충남 관광업체뿐만 아니라 문화관광해설사와 관광종사자 등을 대상으로 관광서비스 교육을 지속적체계적으로 추진하고, 특히 충남의 전체 시군으로 확산시켜야 함

(3) 충남도와 15개 시군이 연계된 관광수용태세 평가시스템 도입 및 운영

- 충남도는 단기적으로 민간주도형 친절·청결의식 강화와 관광수용태세에 대한 주요 관광지 중심의 주기적 점검을 추진방향으로 설정하고 세부 시책과 사업들을 추진하고 있음. 또한 장기적으로는 관광수용태세의 선진화를 목표로 관광수용태세 평가시스템을 도입운영하기 위한 계획을 수립 중
 - 충남의 관광수용태세 평가시스템 도입사업은 단기적 관제와 연계하여 전체 15개 시군과 연계되는 통합 관광수용태세 평가와 개선사업이 될 수 있도록 해야 함

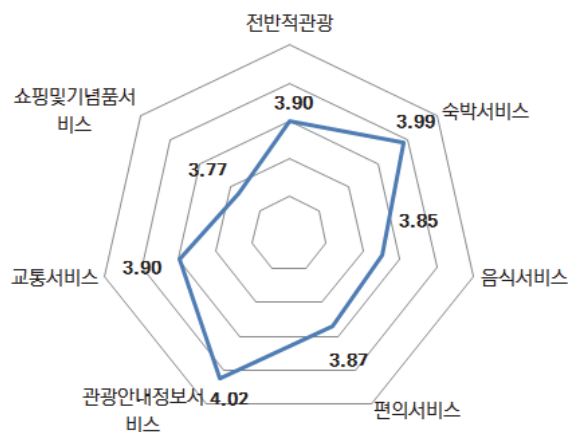
03

충남 관광서비스 설문조사 분석과 시사점

- 충남의 관광수용태세에 대한 관광객 인식 설문조사는 2017년 8월 한 달간 충남의 대표 관광도시인 보령시와 부여군을 방문한 관광객을 대상으로 실시함³⁾. 충남의 관광수용태세에 관하여 공공과 민간부문, 환대서비스 부문으로 구분하여 만족도를 분석

1) 전반적인 만족도

- 충남을 방문한 관광객이 관광지에서 느낀 관광수용태세서비스의 전반적인 만족도는 대체로 만족함(3.90점)
 - 관광서비스 항목별 만족도를 살펴보면 관광안내정보서비스(4.02점), 숙박서비스(3.99점), 교통서비스(3.90점) 등으로 전반적인 만족도 평균 이상의 점수를 나타내었고, 다음으로는 관광편의서비스(3.87점), 음식서비스(3.85점), 쇼핑 및 기념품서비스(3.77점) 등으로 나타남



〈그림 2〉 관광서비스 전반적인 만족도(5점)

3) 설문조사가 보령시와 부여군 관광객만을 조사·분석한 결과로써 연구에 대한 객관성을 높이기 위해 충남 모든 시·군에 대한 추가 조사와 연구가 필요

2) 공공부문

(1) 공공교통서비스

- 관광지 방문을 위한 대중교통 이용의 편의성과 교통정보 제공을 강화해야 함. 충남 관광수용태세 설문조사 응답자 중 10%가 대중교통을 이용함
 - 대중교통 이용만족도가 낮은 항목은 5점 만점에 대중교통 이용편의성(3.45점), 대중교통 정보제공(3.45점) 등으로 나타나 대중교통수단 확충을 통한 이용편의성과 교통정보 제공 강화가 필요함
- 주차장 이용의 편의성 제고와 주차안내표지판 확충해야 함. 관광객 자가용이용자에 대하여 도로이용의 편리성과 주차장 서비스는 서해안고속도로 등의 접근성이 양호하여 대체적으로 만족도가 높았으나 주차장이용의 편리성(3.85점)은 낮게 나타남

(2) 관광정보서비스

- 관광정보제공의 신뢰성과 정보제공방법의 편리성 제고 필요. 관광홈페이지에서 관련 정보 검색 경험은 48.2%이었으며, 과반이 넘는 51.8%가 홈페이지 검색 경험이 없다고 응답함. 이는 관광정보를 얻는 수단이 홈페이지 외에도 SNS, 블로그, 관광어플리케이션 등 다양하기 때문임
 - 관광정보제공은 모든 항목에서 4.0점 이상의 만족도를 보여 긍정적으로 평가됨. 반면, 구체적인 홈페이지 이용서비스의 만족도 비교에서는 관광정보의 신뢰성(4.0), 이용관광정보 검색편리성(4.0) 등이 상대적으로 낮음
- 관광안내소 직원의 전문성과 문화관광해설사의 역량 강화해야 함. 관광안내소 서비스에 대해서는 정보 제공처의 다양성(3.96점)과 자료 이용 편의성(3.98점)이 비교적 높은 만족도를 보임
- 관광안내표지판의 설치장소 개선과 가독성 제고 필요. 관광안내표지판에 대한 전체적인 이용편리의 만족도(4.02점)는 높았으나 관광안내표지판의 위치 적절성에 대한 만족도(3.95점)가 타 항목에 비해 낮음

- 이에 따라 공공교통과 연계하여 교통통행이 많은 곳을 중심으로 관광안내표지판을 확충하여 안내판 가독성을 높여야 함

(3) 공공관광기반시설

- 화장실의 이용편리성 개선해야 함. 관광지 화장실 청결 부문은 3.90점으로 대체적으로 양호함
- 반면, 화장실 이용편리성에 대한 응답이 3.85점으로 상대적으로 낮게 나타나 화장실 위치, 규모, 비품 등의 개선이 필요
- 관광지 편의시설 휴게공간 규모 및 위치 개선 필요. 관광지내 매점, 휴게공간, 안내표지판, 장애인 편의시설, ATM 기기 등 편의시설의 전반적 만족도(3.89점)는 비교적 긍정적. 반면, 매점 대기시간 및 종사자 친절도와 휴게공간 규모, 부대시설 위치(3.80점) 등은 상대적으로 만족도가 낮음
- 하절기 휴가철에 관광객이 집중되어 나타난 현상으로, 종사자의 친절도와 휴게공간의 규모 및 위치에 대한 개선이 필요함

(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 낮음.
- 관광안내소 직원의 전문성을 높이고 관광객들이 보다 편리하게 관광안내를 받을 수 있는 시스템을 구축하고 문화관광해설사 고령화에 따른 역량강화사업 등을 추진

3) 민간 부문

(1) 숙박서비스 : 숙박서비스 인력에 대한 교육과 바가지요금 개선

- 최근 1년 이내 보령시 및 부여군에서 숙박을 경험한 응답자는 전체 응답자의 66.8%로 비교적 높은 응답률을 보임

- 숙박서비스에 대한 전반적인 만족도는 대체로 만족(3.99점)했으나 객실규모, 비품 제공 및 비치수준(4.02점), 위생 및 청결(4.01점)과 비교하여 상대적으로 낮음
- 이는 숙박서비스 중 인력 항목인 예약룸서비스 및 종사자 복장, 대응태도(3.98점)가 타 항목에 비해 낮았기 때문
- 따라서 숙박서비스의 접점에 있는 인력에 대한 서비스 교육 등을 개선하고, 휴가철 바가지요금에 대한 불만을 해소하기 위한 제도 마련도 필요

(2) 식음료 서비스 : 식음료서비스 인력의 교육 및 인식개선

- 최근 1년 동안 현지 식당을 이용한 경험은 전체 응답자의 97.7%로 매우 높았음
- 식음료 서비스의 전반적인 만족도(3.86점)는 대체로 만족하였고, 세부평가 항목별로는 차량이용시 주차서비스 제공(3.98점)의 만족도가 높았음. 반면 청결성, 홀서빙 직원복장 및接客 태도(3.86점)는 낮은 만족도로 응답되었음
- 이는 휴가철 특성상 비싼 음식가격 및 음식품질, 위생관리 상태 불량 때문에 만족도가 낮게 나타난 것으로, 음식과 식음료 서비스 인력에 대한 교육 및 인식 개선방안 마련이 필요

(3) 쇼핑서비스 : 충남 특색 기념품 개발과 적정가격의 상품화 필요

- 최근 1년 기념품 판매점을 이용한 경험은 응답자의 75.9%가 있다고 응답함
- 쇼핑 및 기념품을 이용한 경험이 있는 관광객들의 만족도는 판매직원의 복장 및接客 태도(3.89점)가 가장 높았으며, 제품다양성 및 독창성, 친절도에 대한 만족도(3.76점), 가격 적정성(3.71점) 등으로 나타났다.
- 충남 관광기념품의 특성상 유사한 기념품들이 많아 제품의 다양성 및 독창성 측면에서 만족도가 낮으므로 지역의 특색을 반영한 기념품을 개발하고 상품화해야 함

4) 환대서비스 부문

(1) 주민친절도 : 충남만의 환대서비스 정(情)브랜드 개발 추진

- 지역주민 태도의 만족도 조사 결과 25% 정도가 부정적인 인식을 가지고 있음에 따라 관광객들을 위한 주민들의 환대서비스 개선이 필요

- 지역주민의 참여와 긍정적인 태도는 관광객들에게 좋은 인상을 심어주기 때문에 지역주민의 지속적인 환대서비스 교육이 필요함. 특히, 충남만의 환대서비스 브랜드 개발을 통해 충남만의 정(情)을 느끼고 다시 찾고 싶은 관광지로 발전시켜야 함

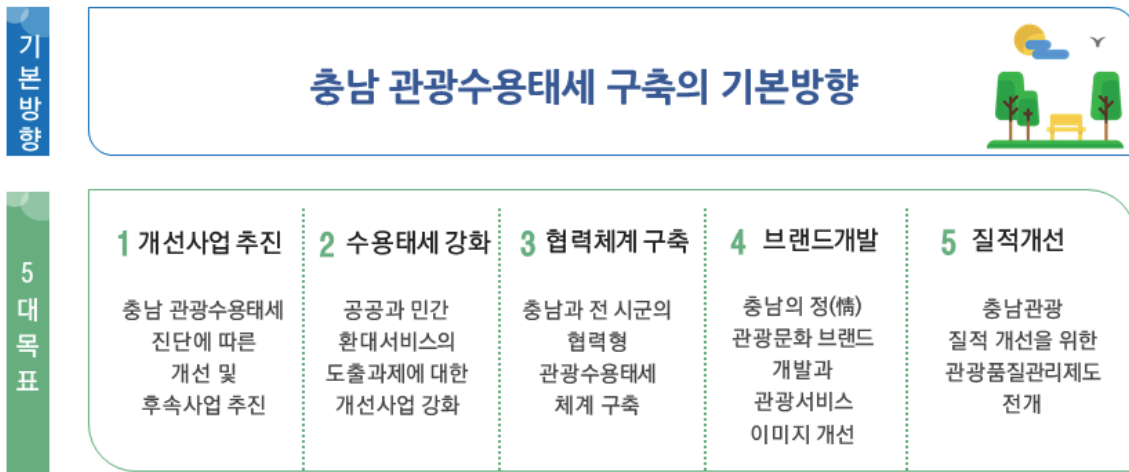
(2) 도시미관 및 청결도 : 청결캠페인을 통한 관광도시 환경정비 개선

- 도시의 미관 및 청결도 등에 대한 전반적 만족도는 대체로 만족함(3.86점). 도시 청결도(3.80점)가 도시미관 만족도(3.90점)에 비해 상대적으로 낮게 나타남

04

충남 관광수용태세 개선방안

- 충남 관광수용태세 개선방안의 기본방향 및 목표는 다음과 같음



〈그림 2〉 충남 관광수용태세

(1) 공공부문 관광수용태세 개선방안

- 첫째, 공공교통의 관광이동 다채널화와 신관광교통 수단 도입으로 충남관광 게이트웨이의 점점 확대 및 편의성 제고와 충남관광 신(新)교통수단 도입이 이루어져야 함
- 둘째, 관광정보의 새로운 콘텐츠 발굴과 리얼타임 홈페이지 구축 및 운영으로 충남의 정(情)문화와 미소를 담은 충남관광문화 콘텐츠 발굴 활용 추진, 실시간 관광정보 제공과 홈페이지 관리 강화 등을 추진

- 셋째, 공공관광시설에 충남형 관광디자인 적용과 전문적 경영성 제고로는 지역특성을 반영한 매력적 관광시설의 디자인 적용, 공공관광시설의 전문적 경영모색과 근무 인력 전문성 강화 등을 추진
- 넷째, 관광안내소 인력 및 문화관광해설사의 전문성을 위해 관광안내소 확대 및 안내인력의 전문요원화와 문화관광해설사의 보수교육 강화 및 해설인력 확대 등을 추진
- 다섯째, 로컬관광 서비스 혁신과 충남 관광 협력 네트워크 강화로는 로컬관광 서비스시스템을 민간주도형 혁신, 관광업계의 자발적 리더십 강화, 관광단체의 기능과 역할 개선을 추진

(2) 민간부문 관광수용태세 개선방안

- 첫째, 숙박시설 다양화와 서비스 차별화로 숙박업소의 인증제 관리 강화와 신종 숙박업소의 제도화, 한옥테마 숙박시설의 확대와 상품화, 다양한 중저가숙박시설의 확충과 공유민박업에 대한 법적 근거 등이 마련되어야 함.
 - 관광호텔의 서비스 차별화와 숙박시설 다양화를 위하여 관광거점도시에 중저가 호텔의 위치와 호텔의 굿스테이 전환 유도, 대안 숙박시설의 다양화 등을 추진
- 둘째, 식당 및 식음료시설의 정보 확대와 환대서비스 개선으로 충남의 맛지도 제작 및 홍보, 미식관광콘텐츠의 관광자원화를 위하여 미슐랭가이드 충남 제작과 충남 관광도시 외국인관광음식점 다국어 메뉴판 제작 지원, 미식관광 콘텐츠 개발 및 관광음식자원화 등을 추진.
 - 우수관광업체 선정과 환대서비스 개선사업으로 (가칭)충남 Best식당 선정과 스마일 운동 전개와 친절서비스 교육 실시 등을 추진
- 셋째, 쇼핑 및 기념품 상품개발과 면세점 유치로는 충남의 특색 기념품 개발과 상품화를 위하여 지역특색을 반영한 관광기념품 개발, 충남 관광기념품과 특산물에 대한 가격표시제 실시 등을 추진. 그리고, 장기적으로 도내에 면세점을 유치하거나 기존 아울렛 매장이거나 국제여객선터미널에 면세점 기능 도입을 추진

- 넷째, 충남관광수용태세 진단사업을 위하여 충남 관광수용태세 진단사업 평가모델 개발과 매년 정기 평가 실시, 충남 관광모니터링제 활성화 등을 추진. 또한, 충남관광 우수업체 지정 및 충남-스마일 캠페인 실시를 위하여 (가칭)충남관광대상 제도 실시와 충남-관광스마일 친절 서비스 캠페인 등을 전개

(3) 충남 관광수용태세에서 환대서비스부문의 개선방안

- 첫째, 충남 관광환대서비스 기반역량 강화 사업으로 관광환대서비스 개선 지원을 위한 조례 제정과 관광예산 증대와 인력 부문의 비중 확대 등이 이루어져야 함.
 - 충남 관광환대서비스 전담업무와 전담인력 배치로 다양한 환대서비스 사업을 추진
- 둘째, 충남 관광환대서비스 마케팅 역량강화로 충남 관광환대서비스 브랜드 개발은 정(情)문화와 미소를 담은 브랜드인 '충남스마일 혹은 어서 오세유~(가칭)' 캠페인을 실시하고, K-충남 스마일 운동을 전개함.
 - 충남 서비스가치 개발 및 보급으로 충남 서비스가치를 '와우경험'으로 정의하여 충남 서비스종사자에게 실천할 수 있는 세부 서비스 가치를 개발하여 보급함. 충남 서비스 표준 3단계를 제정하고, 충남 관광서비스 업무증명서 제도 도입, 충남 대학생 홍보단 '충남미소대표(가칭)'구성 운영, 충남 환대서비스 실천 분야별 매뉴얼 개발·보급 사업도 선별하여 추진
- 셋째, 외국인 환대서비스 역량강화를 위하여 충남 환대실천 분야별 매뉴얼 제작 배부와 충남 관광종사자의 서비스가치 실현, 충남 서비스 표준 3단계 교육, 관광주간맞이 "환대의식 개선 캠페인", 전문강사의 관광업소 직접 방문 교육 및 컨설팅, 충남 도민 관광마인드 제고, 언어권별 관광정보의 다국어 제공 인력양성 등을 단계별로 추진.
 - 내국인 환대서비스 역량강화를 위해 「충남 청결지킴이단」 구성 운영과 관광종사자 등 민간주도로 친절 청결의식 강화, 관광수용태세 주요관광지 현장의 주기적 점검과 관광수용태세 평가제도 운영, 충남관광안내통합시스템 구축과 전문인력 양성, 스마트 관광특구 시범 운영 인력 양성, 소셜미디어 홍보 안내 전문인력 양성, 충남 관광축제 기획자/문화관광해설사의 스토리텔링 역량 강화 등을 단계별로 선별 추진

05 정책 제언

- 개선방안과 연계한 사업주체별 추진방안을 다음과 같이 제안함

(1) 중앙정부 차원의 추진사업

- 첫째, 관광교통과 관광정보, 관광인력 양성&전문성 제고. 이들의 세부시책은 공항 및 광역 고속망과 연계한 관광교통수단과 관광코스의 개발 및 운영, 국내 주요 관광도시의 육상 및 해상관광택시와 무장애관광교통수단 도입 및 운행, 관광안내소 인력 및 문화관광해설사의 전문성 제고 등
- 둘째, 숙박·음식 관광기반시설과接客서비스 개선사업. 세부시책은 신종 관광숙박업소의 제도화와 차별화된 숙박시설 다양화, 전국 숙박업소 인증제 관리 강화와 관광호텔의 표지판 정비 등
- 셋째, 환대서비스 K-스마일의 확산과 관련 매뉴얼 제작 보급사업. 전국 관광서비스수용태세 평가 및 구축사업 추진, K-스마일 사업단과 연계한 지방 관광스마일사업 추진, K-관광 서비스 실천 매뉴얼 개발·보급 및 지방도시 관광서비스 표준 3단계 보급과 관광서비스 인증제 실시 추진 등

(2) 충청남도과 시·군 차원의 추진사업

- 첫째, 충남 관광교통 연계 상품화와 관광서비스 및 안내역량의 강화사업. 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 문화 관광해설사의 전문성 강화 등

- 둘째, 민간부문의 숙박·음식 관광기반시설과接客서비스 개선사업. 추진시책으로는 관광 거점도시 중저가호텔 및 굿스테이 모텔 전환 유도와 공유민박업과 외국인도시민박업 등 대안숙박시설 다양화 사업 추진, 충남 미(味)술래가이드 북 제작 배포 및 음식점 관광환경 개선사업 추진, 충남 관광업체 서비스 컨설팅 및 ‘충남 우수관광 대상’ 제도 실시 등
- 셋째, 환대서비스의 개선을 위한 정책역량 강화 및 부문별 실행 사업 추진. 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 등

(3) 민간부문 차원의 추진사업

- 첫째, 공공과 민간 관광수용태세 협력거버넌스 구축과 공동사업 추진. 세부추진시책으로는 충남관광협회 및 협의회 등 민간관광단체와 관광수용태세 협력네트워크 사업 추진, 충남 관광숙박과 음식점 수용태세 진단사업 및 ‘충남관광대상’ 시군 지정사업 실시, 충남 관광업체 환대서비스 역량강화 교육과 충남관광 Best 모범업체 선정사업 실시 등
- 둘째, 충남 관광서비스 실천운동 전개와 환대서비스 캠페인 전개. 추진시책으로는 충남 환대서비스 표준 3단계 교육 및 충남 관광서비스 인증제 실시와 충남 관광도시 청결지킴이단 구성 및 운영과 관광업체 친절운동 릴레이캠페인 추진 등

(4) 충남과 시·군 우선 추진시책

- 충남 관광수용태세 진단 및 컨설팅 사업으로는 충남도내 시군 관광수용태세 진단과 개선과제 조사와 충남 관광수용태세 컨설팅 지원사업을 추진

- 충남 관광협력거버넌스 구축사업과 연계한 개선사업은 2017년에 개최한 충남관광포럼을 지속적으로 확대 발전시키고, 포럼과 연계하여 충남 관광수용태세 개선 캠페인과 교육사업을 지속적으로 추진
- 충남 관광수용태세 개선을 위한 정책토론회 및 경연대회 개최는 정기적으로 개최하고, 관광수용태세 시·군 개선결과 경연대회를 정책토론회와 연계하여 추진
- 충남 관광모니터링 육성사업 및 발표대회는 앞으로 연계사업으로 지속 추진하고, 충남 관광모니터링 육성사업 발표대회를 개최하여 모니터링 결과를 공공과 민간, 관광사업체, 지역주민 등이 공유토록 함

이 인 배

충남연구원 문화관광디자인연구부 수석연구위원

041-840-1251, iblee@cni.re.kr

** 이 글은 2017 충남연구원 전략과제인 ‘충남 관광수용태세 실태와 개선방안’을 수정·보완한 것임.

- 장병권, 2010. 『중국관광객 유치를 위한 관광수용태세 개선방안』, 한국문화관광연구원
- 한국관광공사, 2008. 『2008년 지자체 관광수용태세 평가』
- 한국문화관광연구원, 2012. 외래관광객 1,000만 명 시대의 관광수용태세 정비방안 연구