

2025년도

---

# 지역별 숙박 산업의 환경요인에 따른 직무변화 모니터링

---

2025.11



## 연 구 진

연구책임자 : 최병길 (관광·레저산업인적자원개발위원회 사무총장)  
                  권혁진 (관광·레저산업인적자원개발위원회 책임연구원)  
참여연구원 : 김수연 (관광·레저산업인적자원개발위원회 선임연구원)



# 연구결과 요약

## 1. 서론

### ■ 조사의 배경 및 목적

- ISC는 산업 분야의 대표성과 전문성을 기반으로 지속적인 직무 모니터링을 통해 변화 직무와 역량을 파악하고 이에 대응 방안을 마련하여 직업능력개발의 기반이 되는 정보를 구체화하고 체계화할 필요성이 있음
- 관광·레저산업 내 숙박 산업의 기업 집단 분포와 가치 사슬 구조를 통계분류와 연계하여 전반적인 산업 생태계를 구조화하고 숙박 산업 전반에 변화를 가져오는 환경요인을 파악하고자 함
- 이에 따른 기업별 세부 과업의 직무 내용과 수준, 영역, 범위의 변화를 세부적으로 파악하는데 특히, 관광 특화 지역(강원, 제주, 서울)을 대상으로 지역별 직무변화의 양상을 비교·분석하여 대응할 수 있는 향후 인력 공급 체계의 기틀을 마련하고자 함

### ■ 조사의 범위 및 방법

- 보다 정확하고 세밀한 직무변화 모니터링을 위해 2017년부터 2025년까지 작성된 자료를 중심으로 분석하여 보고서를 작성하였음
- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)의 산업 범위를 중심으로 이 중 ‘숙박 산업’을 내용적 범위로 설정하였으며, NCS 대분류(12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠), 중분류(03. 관광·레저), 소분류(02. 숙박서비스)를 기준으로 두고, 숙박업 SQF를 기준으로 숙박 산업의 직무에 한하여 변화 양상을 파악하고 분석하였음
- 숙박 산업의 생태계 구조를 정의하기 위하여 통계자료와 연구 문헌을 분석하고 산업계 교차 검증을 실시하였으며, 산업의 주요 환경 요인을 조사 및 분석하였음
- 환경 요인에 따른 숙박 산업의 전반적인 직무 변화의 추이를 조사하기 위해 총 150곳을 대상으로 설문조사를 수행하고, 세부적인 변화와 대응방안을 분석하기 위해 기업체 15곳(5곳씩 3개 지역)을 대상으로 인터뷰를 진행하였으며, 최종적으로 전문가 자문회의를 통해 대응방안과 시사점을 도출하였음

〈연구 수행 절차〉

구분	내용	방법
1단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>모니터링 대상 산업 설정 (숙박 산업)</li> <li>숙박 산업 생태계 구조 분석 및 정의</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>관광진흥법, 한국표준산업분류, 한국고용직업분류 등 자료 분석</li> </ul>
2단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>숙박 산업 환경 요인 및 직무변화 추이 도출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>산업구조 관련 문헌 분석</li> <li>전문가 개발회의</li> <li>문헌조사 + 설문조사</li> </ul>
3단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역별 호텔(리조트)의 세부 직무역량변화 및 대응방안 분석</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업체 인터뷰 (15곳)</li> </ul>
4단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>직무변화에 대한 대응방안과 시사점 도출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>전문가 자문회의</li> </ul>

## 2. 숙박 산업의 생태계 구조

### ■ 숙박 산업 범위

- 관광진흥법상 관광사업, 한국표준산업분류(KSIC), 관광산업 특수분류, 한국고용직업분류, 국가직무능력표준(NCS) 산업범위 분류를 활용하였음

〈숙박 산업 상위 분류체계〉

산업 분야	관광진흥법	한국표준산업분류	관광산업 특수분류	한국고용직업분류
	관광사업	산업분류명	소분류	세분류
숙박	관광숙박업	호텔업	관광 호텔업	숙박시설 서비스원
			수상관광 호텔업	
			한국전통 호텔업	
		기타 일반 및 생활 숙박 시설 운영업	호스텔업	
휴양 콘도 운영업	가족 호텔업	휴양콘도미니엄업		

- 관광진흥법상 관광사업, 한국표준산업분류(KSIC), 관광산업 특수분류, 한국고용직업분류, 국가직무능력표준(NCS) 산업범위 분류를 활용하였음

〈숙박업 내부 세부 분류체계〉

구분	종류				
성급별 분류	1성	2성	3성	4성	5성
이용 목적별 분류	리조트 호텔	비즈니스 호텔	레지던스 호텔	공항/트렌짓 호텔	카지노 호텔

## ■ 숙박 산업 구성

- 숙박 산업의 직무맵은 2022년 개발되어 산업현장에서 통용되는 직무와 수준을 정의한 체계로 기업 내 인적자원 관리 기준과 개인의 역량 지표로 활용되고 있음

〈숙박업 직무맵〉

8										
7										
6										
5										
4										
3										
2										
1										
수준	직무	프론트 오피스	하우스 키핑	F&B 서비스	연회 서비스	조리	시설·안전관리	부대시설 운영관리	경영 지원	세일즈&마케팅
	직무 분야	객실 운영 서비스		식음료 서비스			시설 운영관리		숙박서비스 지원	
	소관 분야	숙박 산업								

- 한국직업사전에 등록된 숙박 산업분야의 직업은 한국고용직업분류, 한국표준직업분류, 한국표준산업분류별로 다양하게 구성되어 있음

〈한국직업사전 - 한국고용직업분류별(한국표준직업분류별)〉

직업분류 선택 1차	직업분류 선택 2차	직업분류 선택 3차	직업명
52. 여행·숙박·오락 서비스직 (4. 서비스 종사자)	523. 숙박시설 서비스원 (43. 운송 및 여가 서비스직)	5230. 숙박시설 서비스원 (432. 여가 서비스 종사자 - 4322. 숙박시설 서비스 종사원)	5230-1. 발렛파킹원, 5230-2. 호텔도어맨, 5230-3. 호텔벨맨, 5230-4. 호텔컨시어지, 5230-5. 호텔프런트사무원, 5230-6. 숙박시설운영원

〈한국직업사전 - 한국표준산업분류별〉

산업분류 선택 1차	산업분류 선택 2차	산업분류 선택 3차	직업명
I. 숙박 및 음식점업	155. 숙박업	1551. 일반 및 생활 숙박시설 운영업	1551-1. 도시민박운영자, 1551-2 발렛파킹원, 1551-3. 숙박시설운영원, 1551-4. 호텔객실관리지배인, 1551-6. 호텔객실청소원, 1551-7. 호텔고객지원사무원, 1551-8. 호텔기물담당관리원, 1551-9. 호텔도어맨, 1551-10. 호텔레비뉴매니저, 1551-11. 호텔벨맨, 1551-12. 호텔세탁원, 1551-13. 호텔식음료주문접수원, 1551-14. 호텔식음업장지배인, 1551-15. 호텔예약사무원, 1551-16. 호텔총지배인, 1551-17. 호텔컨시어지, 1551-18. 호텔판촉지배인, 1551-19. 호텔프런트사무원, 551-20. 호텔행사장식가, 1551-21. 호텔현관사무원, 551-22. 호텔현관지배인

- 관광산업조사 통계자료를 통해 숙박 산업 생태계 구조를 파악하면, 전국의 관광숙박업 사업체 수는 14,773개, 종사자 수는 87,267명으로 1개소 평균 종사자 수는 5.7명임

〈관광산업조사 관광숙박업 사업체 및 종사자 수〉

구분	사업체 수	종사자 수	1개소 평균 종사자 수
관광숙박업	14,773개	87,267명	5.7명

자료 : 문화체육관광부(2025). 2023년도 기준 관광산업조사를 참고하여 재구성

- 지역별 관광숙박업 사업체 수와 종사자 수, 매출액을 비교하였을 때 서울, 제주, 강원 지역이 높은 순위를 차지함

〈관광산업조사 관광숙박업 사업체 수, 종사자 수, 매출액 전국 1~3위 비교〉

구분	1위	2위	3위	비고
사업체 수	제주 (3,690개)	강원 (2,134개)	전남 (1,771개)	서울 (807개, 전국 7위)
종사자 수	서울 (19,601명)	제주 (13,469명)	강원 (11,923명)	
매출액	서울 (3,878,210백만원)	제주 (1,431,428백만원)	강원 (1,399,406백만원)	

자료 : 문화체육관광부(2025). 2023년도 기준 관광산업조사, 재구성

### 3. 숙박 산업 직무·역량 변화와 대응 방안

#### ■ 문헌조사를 통한 환경요인 도출

- 1차 문헌조사를 토대로 분석한 사회, 기술, 경제, 환경, 정치 분야의 33개의 관광·레저 산업의 환경요인을 중심으로 산업계 전문가 의견을 종합하여 11개의 숙박 산업 환경요인을 도출함

〈숙박 산업 환경요인 11가지 (문헌 분석 결과)〉

구분	환경요인
사회	인구구조 변화 (학령 인구감소, 고령화 등)
	여행행태 변화 (소규모 여행, 일상 여행 등)
	생활방식 변화 (재택근무, 1인 가구 증가 등)
기술	디지털 전환 및 자동화
경제	가계 소비 위축
	금융 시장 변화 (금리변화 등)
정치	국제 정세(전쟁, 탈중국화 등)
	정책 및 제도변화 (산업안전 관리 강화 등)
환경	감염병
	기후변화 (미세먼지, 이상기후 등)
	친환경 및 ESG 관심 증대

## 정량조사를 통한 숙박 산업 주요 환경요인과 직무변화 추이 분석

- 도출된 환경요인을 토대로 향후 3년간 산업에 가장 큰 영향을 미치는 환경요인과 이에 따른 직무변화의 전망을 도출하고자 설문조사를 진행하였음

〈숙박 산업 주요 환경요인 산업계 인식〉



- 향후 3년 이내 숙박업 노동시장의 변화 전망을 조사한 결과, 직무별 지식·기술의 변화, 수준의 변화, 범위의 변화 정도에 관하여 응답한 내용을 요약하면 다음과 같음

〈숙박 산업 직무변화 추이 요약〉

구분	변화가 클 것으로 전망하는 직무	변화가 작을 것으로 전망하는 직무
직무 지식·기술	프론트오피스	하우스키팅
직무 수준	세일즈&마케팅	하우스키팅
직무 범위	세일즈&마케팅	조리

## 정성조사를 통한 숙박 산업 주요 환경요인과 직무변화 추이 분석

- 실제 산업현장에서 겪는 환경요인별 직무 및 역량의 세부적인 변화를 파악하여 향후 대응방안을 수립하기 위한 정성적 데이터를 구축하고자 기업체 심층 인터뷰를 진행하였음
- 산업현장의 실질적 변화가 지역별로 어떻게 상이하게 나타나는지에 대해 조사하기 위해 제주, 강원, 서울 지역을 분석 대상으로 설정하여 각 5개씩 총 15개의 기업의 심층 인터뷰를 실시하여 구체적 세부 내용을 수집하였음

**<숙박 산업 정성 조사 설계 기준>**

구분	내용
조사 대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>한국표준산업분류, 관광진흥법상 &lt;관광숙박업&gt;에 해당 사업체</li> <li>종사자 수 20인 이상의 사업체</li> <li>지역 내 브랜드 인지도를 갖는 전형적 사업체</li> <li>위 조건이 해당하는 사업체의 대표 또는 인사(직무) 담당자 1인</li> </ul>
조사 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>심층 인터뷰 (시나리오 기반)</li> </ul>
조사 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업 조직도 및 직무 구조 등 일반적 사항</li> <li>기업에서 겪는 실제 직무를 비롯한 다양한 변화와 요인</li> <li>기업의 직무 및 역량의 변화 대응 전략 및 지원</li> </ul>
조사 수	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업체 15곳 (강원 5곳, 제주 5곳, 서울 5곳)</li> </ul>
조사 기간	<ul style="list-style-type: none"> <li>2025년 6월 ~ 8월</li> </ul>

**<숙박 산업 직무변화 모니터링 조사 방법 비교>**

구분	문헌분석 및 정량조사	정성조사
환경요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>관광-레저산업 환경요인 조사</li> <li>숙박 산업 주요 환경요인 분석</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업체 실제 영향을 미치는 환경요인</li> <li>환경요인별 직무변화 연관성 분석</li> </ul>
직무역량 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>직무 지식기술의 변화 추이</li> <li>직무 수준의 변화 추이</li> <li>직무 범위의 변화 추이</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>신규/감소 직무 및 역량</li> <li>직무 중요도 및 내용의 변화</li> <li>체감 직무변화 속도</li> <li>인적자원관리 전략의 변화</li> <li>지역만의 두드러지는 변화 특성</li> </ul>
대응방안	<ul style="list-style-type: none"> <li>직무별 인력 숙련 수준 격차에 따른 대응 방안</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>직무변화의 긍정적/부정적 측면</li> <li>기업에서 실시하는 대응 전략 (사례)</li> <li>정부에 요구하는 지원 방안</li> </ul>

**■ 조직 구성 분석**

**<강원 지역 인터뷰 대상 조직도 구성>**

구분	조직도 구성												
A 기업	객실	식음	조리	레저	세일즈 마케팅	기획홍보	BOH (인사총무재경구매전산)		시설				
B 기업	객실		레저이벤트		세일즈마케팅		경영지원		시설				
C 기업	리조트 운영본부											골프 클럽 운영본부	안전 보건실
	객실	식음	조리	영업 마케팅	총무	인사	재경	예약	회원 서비스	시설			
D 기업	객실	식음	조리	세일즈 케팅	스포츠 사업	골프 사업	구매 계약	경영 전략	경영 지원	시설 안전	회원 사업		
E 기업	콘도 운영	마케팅	스포츠 운영	골프 운영 & 경기 & 코스 관리	총무 인사	영업 기획	회계	전산	시설 지원	안전 보건실			
조사 시점	2025년 7월												

**<강원 지역 인터뷰 대상 특징>**

구분	지역	형태	인력 구조	매출액 비중	인력 비중
A 기업	강릉	분양형 호텔	324명 (정규직 261명)	객실 분야 압도적 높은 비율	객실
B 기업	강릉	분양형 호텔	80명 (정규직 78명)	객실 분야 압도적 높은 비율 (매출의 98%)	객실 (60%)
C 기업	강릉	• 리조트 • 레저(골프)	155명 (정규직 130명)	객실 분야 압도적 높은 비율	리조트 운영본부 > 골프 운영본부
D 기업	평창	• 호텔(5성), • 리조트 • 레저(워터파크, 스키장, 골프)	376명 (정규직 312명)	객실 > 스포츠·레저	객실 (40%)
E 기업	횡성	• 리조트 • 레저(워터파크, 스키장, 골프)	평균 210명 (정규직 190명) *단기(시즌) 계약직 제외	스포츠·레저 분야 압도적 높은 비율	스포츠·레저 분야 (계절 성수기 단기)
조사 시점	2025년 7월				

**<제주 지역 인터뷰 대상 조직도 구성>**

구분	조직도 구성							
A 기업	객실	객실관리		판촉예약		시설	경영지원	
B 기업	객실	식음	조리	마케팅	시설	경영지원		
C 기업	객실	식음	조리	마케팅	시설	경영지원		
D 기업	프론트	하우스키핑		레스토랑 서비스	세일즈 &마케팅	시설	경영관리	
E 기업	객실	식음료	조리	세일즈&마 케팅	시설	재경	구매	인사
조사 시점	2025년 7월							

**<제주 지역 인터뷰 대상 특징>**

구분	지역	형태	인력 구조	매출액 비중	인력 비중
A 기업	제주시	비즈니스 호텔	54명 (전부 정규직)	객실 (95%)	-
B 기업	한림읍	가족호텔업	45명 (전부 정규직)	객실 (70%) > 부대업장	식음, 조리, 객실정비
C 기업	제주시	관광호텔업	52명 (정규직 49명)	객실 (80%) > 식음·연회	식음, 조리
D 기업	제주시	리조트	72명 (전부 정규직)	객실 (70%) > 식음·연회	객실
E 기업	제주시	관광호텔	927명 (정규직 595명)	객실 (75%) > 식음	식음 (80%) > 객실
조사 시점	2025년 6월				

〈서울 지역 인터뷰 대상 조직도 구성〉

구분	조직도 구성													
A 기업	객실		객실관리		판촉예약		시설		경영지원					
B 기업	호텔사업부													
	객실		식음료		조리		레비뉴		골프클럽		Sales&Marketing실			
C 기업	객실		식음		조리		스파 휘트니스		세일즈 &마케팅		GM	엔지니어링		
D 기업	프론트	하우스 키퍼	식음		조리		피트 니스	판촉(연 회포함)	시설	재경	인사	레비뉴	구매	
E 기업	객실		식음		조리		세일즈		마케팅		재경	인사	레비뉴	예약
조사 시점	2025년 9월													

〈서울 지역 인터뷰 대상 특징〉

구분	지역	형태	인력 구조	매출액 비중	인력 비중
A 기업	중구	관광호텔	674명 (정규직 627명)	객실	식음
B 기업	광진구	관광호텔	1,317명 (정규직 887명)	식음 및 연회	식음 및 연회
C 기업	강남구	관광호텔	250명 (정규직 100명)	객실 (80%) > 식음	-
D 기업	강남구	관광호텔 (비즈니스)	147명 (정규직 58명)	객실 (50%) > 연회	조리 > 식음 > 객실
E 기업	용산구	관광호텔	124명 (정규직 20명)	객실 (50%) > 식음연회	식음 및 조리부
조사 시점	2025년 9월				

○ 강원 지역

〈강원 지역의 환경요인별 직무변화〉

요인		변화 대상	변화 내용
정책	외국인력(E-9비자 등) 제도 확대	[인력 구조]	- 외국인 고용 수요 증가
경제	인건비 상승 및 운영비 부담	[인력 구조]	- 자동화 및 효율화 추구
사회	청년 이탈로 인한 인력 부족	[인력 구조]	- 성수기(계절) 단기 인력 의존 강화 - 외국인력(E-9) 비자 정책 도입
		[복지 제도]	- 타지역 인력 유입 유도를 위한 주거 지원 제도
	반려동물 동반 여행객 증가	[직무] 프론트데스크	- 반려동물 등록 및 동반 안내
		[직무] 하우스키퍼	- 객실 특수 소독 및 세탁 관리 역량 강화
환경	ESG 및 친환경 정책	[직무] 세일즈&마케팅	- 펫동반 여행패키지 기획 역량 강화
		[인력 구조]	- 반려동물 서비스 매니저 고용 수요 증가
	산불 등 자연재해	[직무] 하우스키퍼	- 대화용 어메니티로의 전환 - 린넨 교체 요청제 도입
기술	디지털 기술 도입	[직무] F&B서비스	- 종이 빨대 사용
		[인력 구조]	- 산업안전보건실 신설
		[직무] 프론트데스크	- 체크인 키오스크 도입, 모바일 체크인 활성화 - IT 기기 활용 역량 수요 증가
		[직무] 세일즈&마케팅	- 온라인 마케팅 역량 수요 증가 - OTA 활용도 증가

○ 제주 지역

<제주 지역의 환경요인별 직무변화>

요인		변화 대상	변화 내용
정책	중국인 단체관광객 무비자 입국 허용	[인력 구조]	- 중국어 역량 보유 인력 수요 증가
		[직무 전반]	- 단체 관광객 맞춤接客 서비스 강화
	외국인력(E-9비자 등) 제도 확대	[인력 구조]	- 외국인 고용 수요 증가
경제	관광 수요의 불확실성 및 소비 위축	[운영 방식]	- 비용절감형 운영 - 1인 다직무체제 확대
사회	청년 이탈로 인한 인력 부족	[인력 구조]	- 단기 인력 의존 강화 - 중장년층 및 외국인력 고용 수요 증가 - 외국인력(E-9) 비자 정책 도입 - 커뮤니케이션 역량 중요도 증가 - 1인 다직무체제 확대
		[복지 제도]	- 타지역 인력 유입 유도를 위한 주거 지원 제도
환경	ESG 및 친환경 정책	[직무 하우스키팅]	- 다화용 어메니티로의 전환
		[직무 F&B서비스]	- 종이 빨대 사용
기술	디지털 기술 도입	[직무 프론트데스크]	- 체크인 키오스크 도입 - IT 기기 활용 역량 수요 증가
		[직무 컨시어지]	- 디지털 오더 시스템 도입
		[직무 하우스키팅]	- 로봇청소기 활용

○ 서울 지역

<서울 지역의 환경요인별 직무변화>

요인		변화 대상	변화 내용
정책	중국인 단체관광객 무비자 입국 허용	[인력 구조]	- 중국어 역량 보유 인력 수요 증가
		[직무 전반]	- 단체 관광객 맞춤接客 서비스 강화
	외국인력(E-9비자 등) 제도 확대	[인력 구조]	- 외국인 고용 수요 증가 - 관리직 양성 및 채용 수요 증가
경제	인건비 상승 및 OTA 수수료 부담	[인력 구조]	- 비용절감형 운영
사회	인력난 심화 (숙련직 이탈)	[인력 구조]	- 중장년층 의존 강화 - 커뮤니케이션 역량 중요도 증가 - 외국인력 고용 수요 증가 - 외국인력(E-9) 비자 도입 - 행정절차 및 문화 교육 필요
		[직무 경영지원]	- 채용 홍보 채널 다양화
		[복지 제도]	- 타지역 인력 유입 유도를 위한 주거 지원 제도
	젊은 세대의 유입	[조직 문화]	- 회식 감소, 자유로운 의사표현
	고객층 다변화	[직무 전반]	- 외국인 비율 증가로 다국어 서비스 역량 중요도 강화 - 맞춤 대면 서비스 강화
환경	반려동물 동반 투숙객 증가	[직무 프론트데스크]	- 반려동물 등록 및 동반 안내
		[직무 하우스키팅]	- 객실 특수 소독 및 세탁 관리 역량 강화
		[직무 세일즈&마케팅]	- 펫 관련 프로모션 기획 역량 강화
환경	ESG 및 친환경 정책	[직무 경영지원]	- 친환경 인증제 (Green Key 등), 보고 체계 강화 - (신설) 담당 부서 신설하여 ESG 실천 강화
기술	디지털 기술 도입	[직무 컨시어지]	- 전화 오더에서 태블릿 QR을 활용한 오더로 변경
	온라인 예약 플랫폼 (OTA 등) 활용 증가	[직무 세일즈&마케팅]	- (신설) OTA 및 온라인 채널 관리 직무 신설 - 데이터 분석 기반 마케팅 전략 수립 역량 중요도 강화 - (감소) 단순 오프라인 마케팅 및 수기 예약 관리

○ 지역별 직무변화 비교

〈3개 지역 인터뷰 결과(직무변화) 비교〉

요인	강원	제주	서울
정책	중국어 역량 보유 인력 수요 증가, 단체관광 맞춤 서비스 강화		
	외국인력 고용 수요 증가		
경제	(인건비 상승)	(관광수요 불확실)	(OTA 수수료 부담)
	자동화효율화 추구 / 비용절감형 운영		
사회	(청년 이탈)	(청년 이탈, 지리적 고립)	(숙련직 이탈)
	외국인력중장년층 고용 확대		
	주거지원제도 강화		조직문화 변화 (회식 감소, 세대 교체)
	반려동물 객실서비스 확대	-	펫 관련 프로모션(이벤트) 기획 역량 강화
환경	친환경 운영 강화 (다회용 어메니타-종이빨대 사용)		친환경 운영 강화
	(자연재해 대응) 산업안전보건실 신설		ESG 담당부서 신설
기술	체크인 키오스크 활용		X (대면 서비스 강화)
	모바일 체크인 도입	디지털 오더	
		로봇 청소기	(OTA 예약 중심) 데이터 기반 마케팅 확대

○ 지역별 인적자원 전략 비교

〈3개 지역 인터뷰 결과(인적자원 전략) 비교〉

구분	강원	제주	서울
인력 확보	성수기 대비 단기시즌 인력 활용 수시채용-지역 대학 연계 채용 기숙사숙소 제공 확대	제주살아기숙사 등 정주 프로그램 운영	숙련 인력 유지 중심
인력 유지	복리후생 강화 인소싱 운영체계 강화	정규직 채용 확대 일학습병행 인력 승진 혜택 부여	복지행사 및 조직문화 개선
교육 훈련	직무 언어커뮤니케이션 교육 기술 활용 교육		
운영 배치	1인 다직무 수행체제 확대 (ex. 프론트데스크 & 컨시어지)		직무 세분화 및 전문화 글로벌 체인 브랜드 기준 운영

○ 직무별 변화내용 요약

〈직무별 변화 내용 요약〉

직무	변화 내용	환경요인	
프론트데스크	반려동물 등록 및 동반 안내	사회	반려동물 동반 여행객 증가
	체크인 키오스크 활용	기술	디지털 기술 도입
	모바일 체크인 활성화		
하우스키팅	객실 특수 소독 및 세탁 관리 역량 강화	사회	반려동물 동반 여행객 증가
	다회용 어메니티로의 전환	환경	ESG 및 친환경 정책
	린넨 교체 요청제 활용	기술	디지털 기술 도입
컨시어지	태블릿, QR을 활용한 디지털 오더	기술	디지털 기술 도입
F&B서비스	종이 빨대 사용	환경	ESG 및 친환경 정책
세일즈&마케팅	펫동반 여행패키지(펫 관련 프로모션) 기획 역량 강화	사회	반려동물 동반 투숙객 증가
	(신설) OTA 등 온라인 채널 관리 직무 신설	기술	디지털 예약 플랫폼(OTA 등) 활용 증가
	온라인 마케팅 전략 수립 역량 (데이터 분석 기반) 중요도 강화		
(감소) 단순 오프라인 마케팅 및 수기 예약 관리 빈도 감소			
경영지원	채용 홍보 채널 다양화	사회	인력난 심화 (숙련직 이탈)
	친환경 인증제 (Green Key) 도입 등 보고 체계 강화	환경	ESG 및 친환경 정책
	(신설) ESG 담당 부서 신설하여 ESG 실천 강화		
직무 전반	단체 관광객 맞춤 접객 서비스 강화	정책	중국인 단체관광객 무비자 입국 허용
	다국어 서비스 역량 및 맞춤 대면 서비스 중요도 강화	사회	고객층 다변화

4. 결론 및 대응 방안

■ 산업 내 직무변화 대응체계 구축

- 산업별인적자원개발위원회(ISC)는 산업별역량체계(SQF)를 개발·확산하여 산업 현장 맞춤형 인력양성을 위한 교육훈련 과정 지원, 자격 신설·개편 등 일터 학습을 지원하는 역할을 수행하고 있음
- 이러한 측면에서 산업의 직무 표준화를 의미하는 직무맵과 이에 대한 역량체계를 구축하고 있으나 빠르게 발생하는 환경 및 직무의 변화를 바탕으로 직무맵의 변화 또한 예측할 수 있으므로, 산업 내 직무변화에 대한 지속적인 모니터링 체계를 수립하고 직무맵 및 역량체계의 수정·보완이 필요함

## ■ 지역 특성을 반영한 인적자원 전략의 설계

- 서울·강원·제주 지역의 숙박 산업 직무변화는 공통적으로 디지털화·친환경화·전문화 등의 방향을 추구하지만, 변화의 속도와 강도, 세부 형태는 지역별 관광수요, 노동시장의 구조, 인력 유입 여건 등에 따라 상이하게 나타남에 따라 자체 인력구조에 기반한 지역별 차별화된 인적자원 전략이 필요함

## ■ 디지털 전환에 대응한 역량체계 고도화

- 체크인 키오스크·모바일 체크인·디지털 오더·로봇청소기 등 기술의 도입이 빠르게 확산되면서 직무는 ‘서비스 수행 중심’에서 ‘기술 기반 운영 중심’으로 변화하고 있어, 이에 따른 호텔업 전반의 기술 역량 기반 NCS 및 SQF의 업데이트가 요구됨
- 본 연구를 통해 숙박 산업의 디지털 전환에 대응하는 직무 및 역량의 변화를 살펴보고, 현장에서 하는 업무 관련 세분화하는 과정을 통해 나아가 NCS 개선 및 SQF 보완을 거쳐 ISC가 제공하는 직무 정보의 포괄성을 확대할 수 있으며 향후 직무 기반 인력양성 정책의 실효성을 높일 수 있음

## ■ 외국인력 고용 수요에 따른 제도 운영체계 구축 개선

- E-9비자 제도의 직종 확대와 적용 지역 확장으로 서울·제주·강원·부산 지역 호텔에서 외국인력을 활용할 수 있는 제도적 기반이 마련되었으며, 구조적인 인력난 문제에 대응할 수 있는 새로운 대안으로 수요가 빠르게 증가하고 있음
- 허나, 산업계에서는 행정적 절차의 복잡성, 전속계약 중심의 제도 구조, 그리고 적용 직무 범위의 협소함이 갖는 문제를 지적하고 있어, 제도가 현장의 인력난을 실질적으로 해소하는 데 한계가 나타나고 있음
- 또한, 다국적 인력이 혼재되면서 언어·문화의 차이로 인한 협업의 어려움, 직무 이해도 및 적응 속도의 편차 등 실제 운영 과정에서의 문제가 발생하고 있음
- 이에 따라 제도의 활용도를 높이기 위해서는 업계의 현실을 반영한 제도의 개선(행정 절차의 간소화, 규제 해소 등)과 더불어, 다문화 커뮤니케이션 교육 및 종사자 인식 개선을 통해 외국인 근로자의 직무 적응도를 높이고 제도의 운영 안정성을 확보할 필요성이 있음

# 목 차

제 1 장 서 론 .....	1
1. 조사의 배경 및 목적 .....	1
가. 조사 배경 .....	1
나. 조사 목적 .....	1
2. 조사의 범위 및 방법 .....	2
가. 조사 범위 .....	2
나. 조사 방법 .....	2
제 2 장 숙박 산업의 생태계 구조 .....	4
1. 숙박 산업의 범위 .....	4
가. 산업분류와 관광·레저 산업 .....	4
나. 숙박 산업 분류 .....	17
2. 숙박 산업의 구성 .....	21
가. 숙박 산업의 직무 구성 .....	21
나. 지역별 숙박업 현황 .....	24
제 3 장 숙박 산업 직무·역량 변화와 환경요인 .....	28
1. 조사의 개요 .....	28
가. 조사 목적 .....	28
나. 조사 설계 .....	28
2. 분석 결과 .....	33
가. 환경 요인과 생태계 구조 .....	33
나. 지역별 모니터링 결과 비교 .....	58

<b>제 4 장 결론 및 대응 방안</b> .....	<b>84</b>
1. 결론 .....	75
가. 숙박 산업의 생태계 구조 요약 .....	75
나. 지역별 숙박 산업의 환경요인 요약 .....	76
다. 지역별 숙박 산업의 직무변화 요약 .....	78
2. 시사점 및 대응방안 .....	80
가. 산업 내 직무변화 대응체계 구축 .....	80
나. 지역 특성을 반영한 인적자원 전략의 설계 .....	80
다. 디지털 전환에 대응한 역량체계 고도화 .....	81
라. 외국인력 고용 수요에 따른 제도 운영체계 구축 .....	81
<b>참고문헌</b> .....	<b>82</b>
<b>부록: 설문조사서</b> .....	<b>84</b>
1. 숙박 산업 환경요인과 직무변화 설문지 .....	84
2. 숙박 산업 정성적 모니터링 시나리오 .....	95

# 표 목 차

[표 1-1] 연구 수행 절차 .....	3
[표 2-1] 관광·레저ISC 소관 범위 .....	5
[표 2-2] 산업 범위 분류를 위한 기준 및 내용 .....	5
[표 2-3] 관광진흥법상 관광사업의 종류 및 정의 .....	6
[표 2-4] 관광진흥법상 관광사업의 세부 종류 .....	7
[표 2-5] 관광·레저산업의 한국표준산업분류(KSIC-11) .....	8
[표 2-6] 한국표준산업분류와 관광산업 특수분류 연계표 .....	9
[표 2-7] 관광·레저산업의 한국고용직업분류(KECO-2018) .....	15
[표 2-8] 관광·레저산업의 포괄 분류 연계표 .....	16
[표 2-9] 숙박산업의 상위 분류체계 .....	17
[표 2-10] 호텔업 등급결정 성급별 분류 .....	19
[표 2-11] 호텔의 이용 목적에 따른 분류 .....	20
[표 2-12] 숙박 산업 직무맵 .....	21
[표 2-13] 숙박 산업 직무 설명 .....	21
[표 2-14] 한국직업사전 - 한국고용직업분류별(한국표준직업분류별) .....	23
[표 2-15] 한국직업사전 - 한국표준산업분류별 .....	23
[표 2-16] 관광산업조사 관광숙박업 사업체 수 .....	24
[표 2-17] 관광숙박업 종사자 수 분포 .....	24
[표 2-18] 관광산업조사 지역별 관광숙박업 사업체 수 .....	24
[표 2-19] 관광산업조사 지역별 관광숙박업 종사자 수 .....	25
[표 2-20] 관광산업조사 지역별 관광숙박업 매출액 .....	25
[표 2-21] 전국(제주 제외) 호텔업 업종별 등급 결정 유효 호텔 수 .....	26

[표 2-22] 제주 지역 호텔업 업종별 등급 결정 유효 호텔 수 .....	27
[표 3-1] 문헌 조사 설계 .....	29
[표 3-2] 정량 조사 설계 .....	30
[표 3-3] 정성 조사 설계 .....	30
[표 3-4] 숙박 산업 직무변화 모니터링 조사 방법 비교 .....	31
[표 3-5] 심층 인터뷰 시나리오 .....	32
[표 3-6] 관광 산업에 영향을 미치는 거시 환경 변화 키워드 .....	33
[표 3-7] 관광산업 환경변화에 따른 노동시장의 주요 이슈 .....	35
[표 3-8] 관광산업 노동시장 변화와 대응 방안 연구의 주요 환경변화 요인 .....	35
[표 3-9] 포스트 코로나 시대 관광산업 주요 이슈 .....	36
[표 3-10] 포스트 코로나 시대 사회 분야 주요 변화 항목 .....	37
[표 3-11] 포스트 코로나 시대 기술 분야 주요 변화 항목 .....	38
[표 3-12] 포스트 코로나 시대 경제 분야 주요 변화 항목 .....	38
[표 3-13] 포스트 코로나 시대 환경 분야 주요 변화 항목 .....	40
[표 3-14] 포스트 코로나 시대 정치 분야 주요 변화 항목 .....	40
[표 3-15] 미래 일자리 환경변화 .....	41
[표 3-16] 코로나19에 따른 관광산업 주요 환경변화 요인 .....	42
[표 3-17] <2025 관광트렌드 ‘S.P.E.C.T.R.U.M.’> .....	44
[표 3-18] 관광산업의 사회 현상 변화에 따른 관광 행태 변화 .....	44
[표 3-19] 관광·레저산업 환경요인 요약 .....	46
[표 3-20] 숙박 산업 주요 환경요인 산업계 인식 (복수 응답) .....	48
[표 3-21] 숙박 산업 직무 지식·기술 변화 추이 산업계 인식 .....	49
[표 3-22] 숙박 산업 직무 수준 변화 추이 산업계 인식 .....	50

[표 3-23] 숙박 산업 직무 범위 변화 추이 산업계 인식 .....	51
[표 3-24] 숙박 산업 숙련 격차 원인 분석 결과 (복수 응답) .....	52
[표 3-25] 숙박 산업 숙련 격차에 따른 문제점 분석 결과 (복수 응답) .....	53
[표 3-26] 숙박 산업 숙련 격차 해소를 위한 노력 분석 결과 (복수 응답) .....	53
[표 3-27] 강원 지역 인터뷰 대상 조직도 구성 .....	54
[표 3-28] 강원 지역 인터뷰 대상 특징 .....	55
[표 3-29] 제주 지역 인터뷰 대상 조직도 구성 .....	56
[표 3-30] 제주 지역 인터뷰 대상 특징 .....	56
[표 3-31] 서울 지역 인터뷰 대상 조직도 구성 .....	57
[표 3-32] 서울 지역 인터뷰 대상 특징 .....	57
[표 3-33] 강원 지역 인터뷰 결과-1 .....	59
[표 3-34] 강원 지역 인터뷰 결과-2 .....	59
[표 3-35] 제주 지역 인터뷰 결과-1 .....	61
[표 3-36] 제주 지역 인터뷰 결과-2 .....	61
[표 3-37] 서울 지역 인터뷰 결과-1 .....	63
[표 3-38] 서울 지역 인터뷰 결과-2 .....	63
[표 3-39] 3개의 지역 인터뷰 결과(직무변화) 비교 .....	65
[표 3-40] 강원 지역 기업별 인적자원 전략 .....	66
[표 3-41] 제주 지역 기업별 인적자원 전략 .....	67
[표 3-42] 서울 지역 기업별 인적자원 전략 .....	68
[표 3-43] 3개의 지역 인터뷰 결과(인적자원 전략) 비교 .....	69
[표 3-44] 프론트데스크 직무·역량 변화 .....	70
[표 3-45] 하우스키핑 직무·역량 변화 .....	71

[표 3-46] 컨시어지 직무·역량 변화 .....	71
[표 3-47] F&B서비스 직무·역량 변화 .....	71
[표 3-48] 세일즈&마케팅 직무·역량 변화 .....	72
[표 3-49] 경영지원 직무·역량 변화 .....	72
[표 3-50] 직무 전반에 걸친 직무·역량 변화 .....	73
[표 3-51] 그 외 분야 직무·역량 변화 .....	74
[표 4-1] 숙박산업의 상위 분류체계 .....	75
[표 4-2] 숙박업 SQF .....	76
[표 4-3] 관광산업조사 관광숙박업 사업체 수, 종사자 수, 매출액 전국 1~3위 비교 .....	76
[표 4-4] 숙박 산업 주요 환경요인 (문헌분석, 정량분석) .....	77
[표 4-5] 숙박 산업 지역별 환경요인 (정성분석) .....	78
[표 4-6] 직무별 변화 내용 .....	79

# 그림목차

[그림 2-1] 숙박산업 NCS .....	18
[그림 2-2] 숙박업 SQF 직무역량체계 .....	19
[그림 2-3] 전국(제주 제외) 호텔업 지역별 등급 결정 유효 호텔 수 .....	26
[그림 2-4] 제주 지역 호텔업 업종별 등급 결정 유효 호텔 수 .....	27
[그림 3-1] <2025 관광트렌드 ‘S.P.E.C.T.R.U.M.’> .....	43
[그림 3-2] 숙박 산업 주요 환경요인 산업계 인식 (복수 응답) .....	48
[그림 3-3] 숙박 산업 직무 지식·기술 변화 추이 산업계 인식 .....	49
[그림 3-4] 숙박 산업 직무 수준 변화 추이 산업계 인식 .....	50
[그림 3-5] 숙박 산업 직무 범위 변화 추이 산업계 인식 .....	51



# 제 1 장

## 서론

### 1. 조사의 배경 및 목적

#### 가. 조사 배경

- 정부는 산업 특성에 맞는 인적자원의 개발·관리·활용을 위한 기준을 마련하기 위해 「근로자 직업능력개발법」 개정을 통해 산업별 인적자원개발위원회(ISC, 이하 ISC) 설치 근거 규정을 마련하고, 2015년 제1기 ISC가 발족되어, 2025년 현재 21개의 제4기 ISC가 운영 중임
- ISC는 산업 내 인력수급 현황을 조사 및 파악하여 그 결과를 정부와 교육계에 전달하는 것으로, 이를 통해 산업 맞춤형 나아가 직무 중심 인적자원 양성 정책을 위한 기틀을 마련하고자 노력하고 있음
- ISC는 산업 분야의 대표성과 전문성을 기반으로 지속적인 직무 중심 모니터링을 통해 변화 직무와 역량을 파악하고 이에 대응 방안을 마련하여 직업능력개발의 기반이 되는 정보를 구체화하고 체계화할 필요성이 있음
- 본 조사는 최근 인력난, 디지털 기술 도입, 제도·정책의 변화 등 다양한 환경요인으로 인해 산업별, 업종별, 직무별 인적자원 기준이 변화됨을 파악하고 이에 대한 대응 방안을 제시하도록 작성될 필요가 있음

#### 나. 조사 목적

- 관광·레저산업 내 숙박 산업의 기업 집단 분포와 가치 사슬 구조를 파악하여 통계분류와 연계하여 전반적인 산업 생태계 구조를 분석하고자 함
- 숙박 산업에 전반적 변화를 가져오는 환경요인의 종류와 영향을 미치는 정도를 분석하고 이에 따른 기업별 직무 즉, 일의 세부 과업의 직무 내용(유형)과 수준, 영역, 범위의 변화를 세부적으로 파악하고자 함
- 또한, 관광 특화 지역(강원, 제주, 서울)을 대상으로 지역별 직무변화의 양상을 분석하고, 상이하게 보이는 직무변화에 대비할 수 있는 인력 수급 체계의 기틀을 마련하고자 함

## 2. 조사의 범위 및 방법

### 가. 조사 범위

#### 1) 시간적 범위

- 보다 정확하고 세밀한 직무변화 모니터링을 위하여 숙박 산업 분류와 생태계를 정의하고자 2017년~2025년을 기준으로 작성된 다양한 자료를 중심으로 분석하여 보고서를 작성하였음
- 한국표준산업분류(KSIC-10), 한국고용직업분류(KECO-2018)와 같은 통계자료 외에도 한국문화관광연구원(2020-2024), 한국관광공사(2023-2024)의 연구보고서를 활용하여 산업 범위를 설정하고 산업 내 주요 환경 요인을 파악하였음
- 관광 특화 지역(강원, 제주, 서울)의 직무변화 파악을 위한 기업체 심층 인터뷰를 2025년 6월부터 9월까지 진행하여 기업체에서 겪는 전반적 변화의 최신화된 자료를 기반으로 분석하였음

#### 2) 내용적 범위

- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)의 산업 범위를 중심으로 이 중 ‘숙박 산업’을 내용적 범위로 설정하였으며, NCS 대분류(12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠), 중분류(03. 관광·레저), 소분류(02. 숙박서비스)를 기준으로 두고, 숙박업 SQF를 기준으로 숙박 산업의 직무에 한하여 변화 양상을 파악하고 분석하였음
- 한국관광협회중앙회에서 평가하는 호텔업 등급결정 현황에 따른 성급별 호텔 분류표와 업계 통용 호텔 분류를 참고하여 산업 생태계를 구조화하고, 보다 정밀한 직무변화 분석을 위해 정성적 조사의 대상은 3성급 이상의 호텔 및 리조트로 정하였음

### 나. 조사 방법

- 관광진흥법, 한국표준산업분류(KSIC), 관광산업 특수분류, 한국고용직업분류(KECO), 국가직무능력표준(NCS), 산업별역량체계(SQF)를 활용하여 관광·레저ISC 소관범위를 중심으로 산업의 분류체계를 설정하고 숙박 산업 분류를 정의하였음
- 숙박 산업의 생태계 구조를 정의하기 위하여 성급별 호텔 분류표 기반 연구자료를 분석

하였고, 관광.레저ISC 회의체를 통해 습득할 수 있는 정보를 토대로 숙박업 생태계를 제시하였음

- 숙박 산업의 주요 환경 요인을 도출하기 위하여 문화관광연구원(관광 트렌드 분석 및 전망, 관광산업 노동시장 변화와 대응방안 등), 한국관광공사(2025 관광트렌드 등)의 연구 자료를 활용한 문헌조사를 통한 주요 요인을 도출하였음
  - 문헌조사 결과를 기반으로 산업계 전문가 의견조사를 수행하여 컨벤션 산업의 주요 환경 요인을 도출하였음
- 환경 요인에 따른 숙박 산업의 전반적인 직무 변화의 추이를 조사하기 위해 총 150곳을 대상으로 설문조사를 수행하고, 세부적인 변화와 대응방안을 분석하기 위해 기업체 15곳(5곳씩 3개 지역)을 대상으로 인터뷰를 진행하였음
- 숙박 산업의 직무변화 대응방안과 정책적 시사점을 도출하기 위해 전문가 자문회의를 통해 결론을 도출하였음

[표 1-1] 연구 수행 절차

구분	내용	방법
1단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 모니터링 대상 산업 설정 (숙박 산업)</li> <li>• 숙박 산업 생태계 구조 분석 및 정의</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광진흥법, 한국표준산업분류, 한국고용직업분류 등 자료 분석</li> <li>• 산업구조 관련 문헌 분석</li> </ul>
2단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 숙박 산업 환경 요인 및 직무변화 추이 도출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전문가 개발회의</li> <li>• 문헌조사 + 설문조사</li> </ul>
3단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역별 호텔리조트의 세부 직무역량변화 및 대응방안 분석</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기업체 인터뷰 (15곳)</li> </ul>
4단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직무변화에 대한 대응방안과 시사점 도출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전문가 자문회의</li> </ul>

## 제 2 장

# 숙박 산업의 생태계 구조

## 1. 숙박 산업의 범위

### 가. 산업분류와 관광·레저 산업<sup>1)</sup>

#### 1) 관광·레저ISC 소관 범위

- 관광·레저ISC의 소관 범위를 직무와 직무역량의 관점에서 정의하고자 국가직무능력표준(National Competency Standards, 이하 NCS)을 기준으로 구분하였음
  - 국가직무능력표준(NCS)은 산업현장에서 직무를 수행하기 위해 요구되는 지식·기술·소양 등의 내용을 국가가 산업부문별·수준별로 체계화한 것임(자격기본법 제2조 2항)
- 관광·레저산업은 대분류(12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠), 중분류(03. 관광·레저), 소분류(여행서비스, 숙박서비스, 컨벤션, 관광레저서비스)와 이하 세분류로 구분됨
- 한편 관광·레저산업은 복합적 서비스 산업의 특성으로 인해 관광·레저ISC의 소관 분야에는 관광·레저산업 이외 NCS 분류상 소분류 결혼서비스와 농촌개발의 범위가 포함됨
  - 결혼서비스는 대분류(12.이용·숙박·여행·오락·스포츠), 중분류(02. 결혼·장례), 소분류(01. 결혼서비스)로 구분되며 이하 결혼상담, 웨딩플래너, 결혼예식장관리, 웨딩이벤트로 분류됨
  - 농촌개발은 대분류(24. 농림어업), 중분류(01. 농업), 소분류(03. 농촌개발)로 구분되며 이하 세분류 중 농촌체험상품개발, 농촌체험시설운영이 해당됨
- 따라서 관광·레저ISC의 소관 범위는 대분류(12.이용·숙박·여행·오락·스포츠) 하 관광·레저 산업과 결혼서비스 산업, 그리고 대분류(24. 농림어업) 하 농촌개발 산업으로 요약됨
- 이에 관광·레저ISC는 소관 NCS 분류체계에 따른 웨딩(결혼), 여행, 숙박, 컨벤션 등 총 9개의 산업분야(Sector)를 구분하였으며, 이를 기반으로 직무맵이 개발되어 교육훈련 과정을 개발하거나 자격체계를 구축하는 데 활용하고 있음

1) 본 부분은 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2023). 「2023년도 관광·레저분야 산업인력현황보고서」의 내용을 인용함

[표 2-1] 관광·레저ISC 소관 범위

대분류	중분류	소분류	세분류	산업분야
12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠	02. 결혼·장례	01. 결혼서비스	01. 결혼상담	결혼
			02. 웨딩플래너	
			03. 결혼예식장관리	
			04. 웨딩이벤트	
	03. 관광·레저	01. 여행서비스	01. 여행상품개발	여행
			02. 여행상품상담	
			03. 국내여행안내	
			04. 해외여행안내	
			05. 항공객실서비스	
		02. 숙박서비스	01. 숙박기획·개발	숙박
			02. 객실관리	
			03. 부대시설관리	
			04. 연회관리	
			05. 접객서비스	
		03. 컨벤션	01. 회의기획	컨벤션
			02. 전시기획	전시
03. 이벤트기획	컨벤션			
04. 관광레저서비스	01. 카지노기획개발	카지노		
	02. 카지노운영관리			
	03. 크루즈운영관리	크루즈		
	04. 유원시설운영관리	유원시설		
	05. 리조트운영관리	숙박		
24. 농림어업	01. 농업	03. 농촌개발	01. 농촌체험상품개발	농촌개발
		02. 농촌체험시설운영		
		03. 농업환경개선		
		04. 농산물품질관리		

- 숙박 산업의 생태계 구조를 파악하기에 앞서 관광·레저ISC 소관 범위를 기준으로 관광진흥법상 관광사업, 한국표준산업분류(KSIC), 관광산업 특수분류, 한국고용직업분류(KECO) 등을 활용한 광범위적 접근을 통해 관광·레저분야 산업 범위를 정리하고자 함

[표 2-2] 산업 범위 분류를 위한 기준 및 내용

구분	내용
관광진흥법	• 관광 여건을 조성하고 관광자원을 개발하며 관광사업을 육성하여 관광 진흥에 이바지하는 목적을 달성하고자 필요한 사항을 규정한 법
한국표준산업분류	• 생산 단위(사업체, 기업체)가 주로 수행하는 산업 활동을 그 유사성에 따라 체계적으로 유형화한 분류
관광산업 특수분류	• 세계관광기구(UNWTO)와 유엔통계위원회가 공동으로 작성한 국제관광표준을 기초로 하여 2000년에 제정되었으며, 관광산업의 특성을 반영한 분류
한국고용직업분류	• 신뢰할 수 있는 노동통계의 생산과 취업 알선, 직업훈련, 기술자격, 국가직 무능력표준, 진로지도, 직업정보의 제공 등 고용 실무 전반에서 활용하기 위한 분류

자료 : 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2023). 2023년도 관광·레저분야 산업인력현황보고서

## 2) 관광진흥법상 관광사업

- 관광진흥법에서는 관광사업을 여행업, 관광숙박업, 관광객이용시설업, 국제회의업, 카지노업, 유원시설업, 관광편의시설업 등 총 7가지로 분류하고 있으며 시행령 제2조에 따라 세분화한 관광사업의 세부 내용은 다음과 같음

[표 2-3] 관광진흥법상 관광사업의 종류 및 정의

구분		내용
여행업		<ul style="list-style-type: none"> <li>여행자 또는 운송시설·숙박시설, 그 밖에 여행에 딸리는 시설의 경영자 등을 위하여 그 시설 이용 알선이나 계약 체결의 대리, 여행에 관한 안내, 그 밖의 여행 편의를 제공하는 업</li> </ul>
관광 숙박업	호텔업	<ul style="list-style-type: none"> <li>관광객의 숙박에 적합한 시설을 갖추어 이를 관광객에게 제공하거나 숙박에 딸리는 음식·운동·오락·휴양·공연 또는 연수에 적합한 시설 등을 함께 갖추어 이를 이용하게 하는 업</li> </ul>
	휴양 콘도미니엄업	<ul style="list-style-type: none"> <li>관광객의 숙박과 취사에 적합한 시설을 갖추어 이를 그 시설의 회원이나 공유자, 그 밖의 관광객에게 제공하거나 숙박에 딸리는 음식·운동·오락·휴양·공연 또는 연수에 적합한 시설 등을 함께 갖추어 이를 이용하게 하는 업</li> </ul>
관광객 이용시 설업	관광객 이용시설업	<ul style="list-style-type: none"> <li>관광객을 위하여 음식·운동·오락·휴양·문화·예술 또는 레저 등에 적합한 시설을 갖추어 이를 관광객에게 이용하게 하는 업</li> <li>대통령령으로 정하는 2종 이상의 시설과 관광숙박업의 시설 등을 함께 갖추어 이를 회원이나 그 밖의 관광객에게 이용하게 하는 업</li> </ul>
	야영장업	<ul style="list-style-type: none"> <li>야영에 적합한 시설 및 설비 등을 갖추고 야영편의를 제공하는 시설(「청소년활동 진흥법」 제10조제1호마목에 따른 청소년야영장은 제외한다)을 관광객에게 이용하게 하는 업</li> </ul>
국제회의업		<ul style="list-style-type: none"> <li>대규모 관광 수요를 유발하는 국제회의(세미나·토론회·전시회 등을 포함한다. 이하 같다)를 개최할 수 있는 시설을 설치·운영하거나 국제회의의 계획·준비·진행 등의 업무를 위탁받아 대행하는 업</li> </ul>
카지노업		<ul style="list-style-type: none"> <li>전문 영업장을 갖추고 주사위·트럼프·슬롯머신 등 특정한 기구 등을 이용하여 우연의 결과에 따라 특정인에게 재산상의 이익을 주고 다른 참가자에게 손실을 주는 행위 등을 하는 업</li> </ul>
유원시설업		<ul style="list-style-type: none"> <li>유기시설이나 유기기구를 갖추어 이를 관광객에게 이용하게 하는 업</li> </ul>
관광편의시설업		<ul style="list-style-type: none"> <li>상기 규정에 따른 관광사업 외에 관광 진흥에 이바지할 수 있다고 인정되는 사업이나 시설 등을 운영하는 업</li> </ul>

자료 : 법제처 홈페이지, 관광진흥법 제3조(관광사업의 종류)

[표 2-4] 관광진흥법상 관광사업의 세부 종류

구분		내용
여행업		종합여행업, 국내외여행업, 국내여행업
관광 숙박업	호텔업	관광호텔업, 수상관광호텔업, 한국전통호텔업, 가족호텔업 호스텔업, 소형호텔업, 의료관광호텔업
	휴양 콘도미니엄업	-
관광객 이용시설업		전문휴양업, 종합휴양업(제1종, 제2종), 야영장업(일반, 자동차) 관광유람선업(일반, 크루즈), 관광공연장업 외국인관광 도시민박업, 한옥체험업
국제회의업		국제회의시설업, 국제회의기획업
카지노업		-
유원시설업		종합유원시설업, 일반유원시설업, 기타유원시설업
관광편의시설업		관광유희음식점업, 관광극장유희업, 외국인전용 유희음식점업 관광식당업, 관광순환버스업, 관광사진업, 여객자동차터미널시설업 관광펜션업, 관광궤도업, 관광면세업, 관광지원서비스업

자료 : 법제처 홈페이지, 관광진흥법 시행령 제2조(관광사업의 종류)

### 3) 한국표준산업분류(KSIC)상 관광·레저산업

- 한국표준산업분류는 통계법 제22조에 의거 통계작성기관이 동일한 기준에 따라 통계를 작성할 수 있도록 유엔(UN)이 권고하고 있는 국제표준산업분류를 기초로 통계청장이 작성한 통계 목적의 분류를 의미함
- 한국표준산업분류는 생산단위(사업체, 기업체)가 주로 수행하는 산업 활동을 그 유사성에 따라 체계적으로 유형화한 것으로 통계 목적 이외에도 일반 행정 및 산업정책 관련 법령에서 산업영역을 결정하는 기준으로 준용하고 있음
- 관광·레저ISC의 소관 산업 분야 중 관광·레저산업에 해당하는 여행, 숙박, 컨벤션, 전시, 카지노, 크루즈, 유원시설 총 7개 산업을 기준으로 한국표준산업분류 내 중분류, 소분류, 세분류, 세세분류를 구분하여 산업의 범위를 제시하고자 하였음

[표 2-5] 관광·레저산업의 한국표준산업분류(KSIC-11)

산업 분야	중분류	소분류	세분류	세세분류
여행	75. 사업 지원 서비스업	752. 여행사 및 기타 여행 보조 서비스업	7521. 여행사업	75210. 여행사업
			7529. 기타 여행 보조 및 예약 서비스업	75290. 기타 여행 보조 및 예약 서비스업
숙박	55. 숙박업	551. 일반 및 생활 숙박시설 운영업	5510. 일반 및 생활 숙박시설 운영업	55101. 호텔업
				55102. 여관업
				55103. 휴양 콘도 운영업
				55104. 민박업
				55109. 기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업
컨벤션 전시	75. 사업 지원 서비스업	759. 기타 사업 지원 서비스업	7599. 그 외 기타 사업 지원 서비스업	75992. 전시, 컨벤션 및 행사대행업
카지노	91. 스포츠 및 오락관련 서비스업	912. 유원지 및 기타 오락 관련 서비스업	9124. 사행시설 관리 및 운영업	91242. 카지노 운영업
크루즈	50. 수상 운송업	501. 해상 운송합	5011. 외항 운송업	50111. 외항 여객 운송업
유원시설	91. 스포츠 및 오락관련 서비스업	912. 유원지 및 기타 오락 관련 서비스업	9121. 유원지 및 테마파크 운영업	91210. 유원지 및 테마파크 운영업

자료 : 통계분류포털 홈페이지(<https://kssc.kostat.go.kr>) 참고하여 재구성

#### 4) 한국표준산업분류(KSIC)의 관광산업 특수분류<sup>2)</sup>

- 관광산업 특수분류는 세계관광기구(UNWTO)와 유엔통계위원회가 공동으로 작성한 국제 관광표준을 기초로 하여 2000년에 제정되었으며, 관광산업의 특성을 반영하여 산업에 대한 기여도와 역할에 따라 핵심, 상호의존, 부분적용, 지원산업으로 영역을 분류하였음
- 한국표준산업분류 상 관광산업 특수분류는 대분류, 중분류, 소분류로 구분하여 살펴보았으며, 앞서 제시된 한국표준산업분류(KSIC-10) 세세분류를 기준으로 함께 제시하였음

2) 본 부분은 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2021). 「2021년도 관광·레저분야 산업인력현황보고서」의 내용을 인용함

[표 2-6] 한국표준산업분류와 관광산업 특수분류 연계표

구분	대분류		중분류			소분류		한국표준산업분류 10차 개정 연계표	
	분류 코드	분류명	분류 코드	분류명	분류코드	분류명	분류 코드	분류명	
핵심 관광 산업	101	관광 쇼핑업 (도매업 제외)	10101	면세점*	1010100	면세점*	47130	면세점	
			10102	외국인전용 관광기념품 판매업*	1010200	외국인전용 관광기념품 판매업*	47842	기념품, 관광 민예품 및 장식용품 소매업	
			10103	관광 인증 쇼핑업	1010300	관광 인증 쇼핑업	471	종합소매업	
	102	관광 운수업	10201	관광 철도운송업	1020100	관광철도 운송업	49101	철도 여객운송업	
			10202	관광 도로운송업	1020201	시내순환 관광업*	49212	시내버스 운송업	
					1020202	전세버스 운송업	49232	전세버스 운송업	
					1020203	관광궤도업*	49239	기타 부정기 여객 육상 운송업	
			10203	관광 수상운송업	1020301	관광 유람선업*	50121	내항 여객 운송업	
					50201	내륙 수상 여객 및 화물 운송업			
			1020302	크루즈업*	50111	외항 여객 운송업			
			10204	관광 항공운송업	1020401	관광 항공 정기운송업	51100	항공 여객 운송업	
					1020402	관광 항공 부정기운송업	51100	항공 여객 운송업	
			103	관광 숙박업	10301	호텔업*	1030101	관광 호텔업*	55101
	1030102	수상관광 호텔업*					55101	호텔업	
	1030103	한국전통 호텔업*					55101	호텔업	
	1030104	가족 호텔업*					55103	휴양 콘도 운영업	
	1030105	호스텔업*					55109	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업	
	10302	휴양콘도미니엄업			1030200	휴양콘도미니엄업*	55103	휴양 콘도 운영업	
	10303	관광 펜션업			1030300	관광 펜션업*	55109	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업	
	10304	일반 관광 숙박업			1030401	산림휴양림업	55109	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업	
					1030402	게스트하우스	55109	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업	

구분	대분류		중분류		소분류		한국표준산업분류 10차 개정 연계표	
	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명
					1030403	레지던스 호텔	55109	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업
					1030404	관광 인증 모텔업	55102	여관업
					1030405	민박업	55104	민박업
					1030406	외국인 관광 도시민박업(홈스테이)*	55104	민박업
					1030407	자동차 야영장업*	55109	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업
					1030408	한옥체험업*	55104	민박업
					1030499	기타 관광 숙박시설 운영업 (온천랜드, 관광농원, 템플스테이 등)	55109 85614	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업 청소년수련시설운영업
104	관광음식점 및 주점업	10401	관광 식당업	1040100	관광 식당업*	5611	한식 음식점업	
						5612	외국식음식점업	
		10402	관광 주점업		1040201	관광 유흥음식점업*	56211	일반유흥 주점업
					1040202	관광 극장유흥업*	56212	무도유흥 주점업
					1040203	관광 공연장업(식사·주류 포함)*	5621	주점업
1040204	외국인전용 유흥음식점업*	5621	주점업					
105	여행사 및 여 행보조 서비스 업	10501	여행업		1050101	일반 여행업*	75210	여행사업
					1050102	국외 여행업*	75210	여행사업
					1050103	국내 여행업*	75210	여행사업
		10502	여행보조 및 예약 서비스업	1050200	여행보조 및 예약 서비스업	75290	기타 여행보조 및 예약 서비스업	
106	국제회의업*	10601	국제회의 기획업*	1060100	국제회의 기획업*	75992	전시, 컨벤션 및 행사 대행업	
		10602	국제회의 시설업*	1060200	국제회의 시설업*	75992	전시, 컨벤션 및 행사 대행업	
107	문화, 오락 및 레저 스포츠 산업	10701	박물관 및 사적지 관리 운영업		1070101	박물관 운영업(미술관 포함)	90221	박물관 운영업
					1070102	사적지 관리 운영업	90222	사적지 관리 운영업
		10702	식물원, 동물원 및 자연공원 운영업		1070201	식물원, 동물원 운영업	90231	식물원 및 동물원 운영업
					1070202	자연공원 운영업	90232	자연공원 운영업
					1020299	기타 관광지 운영업	90290	기타 유사 여가관련 서비스업

구분	대분류		중분류		소분류		한국표준산업분류 10차 개정 연계표				
	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명			
			10703	유원시설업*	1070301	종합유원시설업*	91210	유원지 및 테마파크 운영업			
					1070302	일반유원시설업*	91210	유원지 및 테마파크 운영업			
					1070303	기타유원시설업*	91229	기타 오락장 운영업			
			10704	농어촌 체험 및 생태 관광업	1070400	농어촌 체험 및 생태 관광업	85614	청소년수련시설 운영업	90232	자연공원운영업	
							90232	자연공원운영업	90110	공연시설 운영업	
			10705	관광 공연장업*	1070501	관광 공연시설 운영업	90110	공연시설 운영업	91113	경주장 및 동물경기장 운영업	
			10706	관광 레저 스포츠시설 운영업			1070601	경주장 운영업	91113	경주장 및 동물경기장 운영업	
							1070602	골프장 운영업	91121	골프장 운영업	
							1070603	스키장 운영업	91122	스키장 운영업	
							1070604	낚시장 운영업	91231	낚시장 운영업	
							1070605	수상 오락 서비스업 (유원시설 제외)	91139	그 외 기타 스포츠시설 운영업	
			10799	기타 분류 안 된 오락 관련 서비스업	1079901	오락 및 관광체험시설 운영	91239	기타수상오락서비스업	91299	그외 기타 분류안된 오락관련 서비스업	
			108	카지노업*	10801	외국인 전용 카지노업	1080100	외국인 전용 카지노업	91249	기타 사행시설 관리 및 운영업	
					10802	내국인 출입 카지노업	1080200	내국인 출입 카지노업	91249	기타 사행시설 관리 및 운영업	
			상호의존 관광 산업	201	관광 건설업	20101	관광 건물 종합건설업	2010101	상업 및 휴양 건물 건설업	41121	사무·상업용 및 공공기관용 건물 건설업
										41129	기타 비주거용 건물 건설업
								2010102	수송시설물 건설업(터미널)	41129	기타 비주거용 건물 건설업
20102	관광 토목 건설업	2010201				관광용지 개발조성공사	41210	지반조성 건설업			
		2010202				관광지, 관광단지 또는 관광특구 조경 건설업	41226	조경 건설업			
		2010299				관광 관련 기타 토목시설물 건설업	41229	기타 토목 시설물 건설업			

구분	대분류		중분류		소분류		한국표준산업분류 10차 개정 연계표	
	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명
	202	관광 및 레저용품 소매업	20201	레저용 의복 소매업	2020100	레저용 의복 소매업	47414	셔츠 및 블라우스 소매업
							47419	기타의복소매업
			20202	레저 및 스포츠용품 소매업	2020200	레저 및 스포츠용품 소매업	47631	운동 및 경기용품 소매업
							47640	게임용구,인형및장난감소매업
			20203	자전거 및 기타 운송장비 소매업	2020300	자전거 및 기타 운송장비 소매업	47632	자전거 및 기타 운송 장비 소매업
			20204	관광용 가방 및 기타 가죽제품 소매업	2020400	관광용 가방 및 기타 가죽제품 소매업	47440	가방 및 기타 가죽제품 소매업
	203	관광 보험 및 금융서비스업	20301	여행자 보험업	2030100	여행자 보험업	65121	손해 보험업
			20302	금융서비스업	2030201	여행자 수표 발행	66199	그외 기타 금융 지원 서비스업
					2030202	환전소	66199	그외 기타 금융 지원 서비스업
	204	레저 장비업	20401	사진기 및 사진 용품 소매업	2040100	사진기 및 사진용품 소매업	47823	사진기 및 사진용품 소매업
			20402	레저 및 운송장비 임대업	2040201	레저장비 임대업	76210	스포츠 및 레크레이션 용품 임대업
					2040202	운송장비 임대업	76190	기타 운송장비 임대업
			20403	자동차 임대업	2040301	캠핑카 임대업	76110	자동차 임대업
					2040302	관광용 자동차 임대업	76110	자동차 임대업
					2040303	일반 자동차 임대업	76110	자동차 임대업
	부분 적용 관광 산업	301	관광 비인증 쇼핑업	30100	관광 비인증 쇼핑업	3010000	관광 비인증 쇼핑업	47
302		부분관광 운송업	30201	부분관광 육상운송업	3020101	도시간 철도 운송업	49101	철도 여객 운송업
					3020102	도시내 철도 운송업	49211	도시철도 운송업
					3020103	관광보조 버스 운송업	49219	기타 도시 정기 육상 여객 운송업
					3020104	시내 외버스 운송업	49212	시내버스 운송업
							49220	시외버스운송업

구분	대분류		중분류		소분류		한국표준산업분류 10차 개정 연계표			
	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명		
			30202	부분관광 수상운송업	3020105	택시 운송업	49231	택시 운송업		
					3020201	수상운송업	50202	항만 내 여객 운송업		
					3020202	내항·내륙 여객선 운송업	50121	내항 여객 운송업		
			303	부분관광 숙박업	30301	청소년수련원	3030100	청소년 수련원	85614	청소년 수련시설 운영업
							3030200	관광 비인증 모텔업	55102	여관업
			304	부분 관광 음식점업 및 주점업	30401	부분관광 음식점업	3040101	관광 일반음식점업	5611	한식 음식점업
	5612	외국식음식점업								
	30402	부분관광 주점업			3040201	비알콜 관광 음료점업	56221	커피전문점		
					3040299	기타 관광 주점업	56229	기타비알콜음료점업		
	562	주점 및 비알콜음료점업								
	305	부분 관광 공연장업	30501	부분관광 공연장업	3050001	일반 공연시설 운영업	90110	공연시설 운영업		
	306	부분 관광 기타 서비스업	30601	관광 정보 서비스업	3060101	온라인상 여행 정보제공	63991	데이터베이스 및 온라인정보 제공업		
					3060102	관광지도 및 여행서적 출판업	58113	일반 서적 출판업		
			30602	전문기술 서비스업	3060201	관광 사진업*	73301	인물사진 및 행사용 영상 촬영업		
					3060202	통역 서비스업	73902	번역 및 통역 서비스업		
			30699	기타 관광 서비스업	3069901	온천탕	96121	욕탕업		
					3069999	그 외 기타 관광서비스업	96999	그외 기타 달리 분류되지 않은 개인 서비스업		
	관광 지원 산업	401	관광 연구 개발업	40100	관광 연구개발업	4010000	관광 연구 개발업	70209	기타 인문 및 사회과학 연구 개발업	
		402	관광 공공기관	40201	문화 및 관광 행정	4020100	문화 및 관광행정	84212	문화 및 관광 행정	
								84229	기타산업진흥행정	

구분	대분류		중분류		소분류		한국표준산업분류 10차 개정 연계표			
	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명		
			40202	관세행정,	4020200	관세행정	84114	재정 및 경제정책 행정		
			40203	외무 행정 (비자발급 및 영사업무)	4020300	외무 행정(비자발급 및 영사업무)	84310	외무 행정		
			40204	특수경찰 및 공항경비	4020400	특수경찰 및 공항경비	84404	경찰		
	403	관광 교육서비스업	40301	교육기관	4030101	관광 전문 교육기관(대학교 이상)	85301	전문대학		
					4030102	관광 전문 교육기관(고등학교)	85302	대학교		
			40399	기타 관광 레저 및 레크레이션 교육기관	4039901	기타 관광 레저 스포츠 교육기관	85303	대학원		
					4039902	기타 관광 레크레이션 교육기관	85212	일반 고등학교		
					40401	회원단체	4040101	관광산업 및 전문가단체	85611	태권도 및 무술 교육기관
							4040102	여행클럽	85612	기타스포츠교육기관
	404	관광단체	40402	관광 관련 국내·외 기관	4040200	관광 관련 국내·외 기관	85613	레크레이션 교육기관		
					94110	산업단체	94120	전문가단체		
					94990	그외 기타 협회 및 단체	99001	주한 외국공관		
							99009	기타국제및외국기관		

주) \*는 관광진흥법상 등록된 사업체를 별도 표기함

자료 : 통계분류포털 홈페이지(<https://kssc.kostat.go.kr>)

## 5) 한국고용직업분류(KECO)상 관광·레저산업

- 노동시장 상황과 수요, 현실적 직업구조 등을 반영하고자 고용노동부는 한국고용직업분류(KECO)를 통해 직업을 분류하고 있음
- 관광·레저ISC의 소관 산업 분야 중 총 7개의 관광·레저산업을 기준으로 한국고용직업분류(KECO) 내 대분류, 중분류, 소분류, 세분류를 구분하여 제시하고자 하였음

[표 2-7] 관광·레저산업의 한국고용직업분류(KECO-2018)

산업 분야	대분류	중분류	소분류	세분류
여행	5. 미용·여행·숙박·음식· 경비·청소직	52. 여행·숙박·오락 서비스직	521. 여행 서비스원	5211. 여행상품 개발자
				5212. 여행 사무원
				5213. 여행 안내원 및 해설사
숙박	5. 미용·여행·숙박·음식· 경비·청소직	52. 여행·숙박·오락 서비스직	523. 숙박시설 서비스원	5230. 숙박시설 서비스원
컨벤션 전시	0. 경영·사무·금융· 보험직	02. 경영·행정·사무직	024. 광고·조사·상품기획· 행사기획 전문가	0244. 행사 기획자
카지노	4. 예술·디자인·방송· 스포츠직	42. 스포츠·레크레이션직	420. 스포츠·레크레이션 종사자	4209. 기타 스포츠 및 여가서비스 종사원
크루즈	5. 미용·여행·숙박·음식· 경비·청소직	52. 여행·숙박·오락 서비스직	522. 항공기·선박·열차 객실승무원	5222. 선박·열차 객실승무원
유원시설	5. 미용·여행·숙박·음식· 경비·청소직	52. 여행·숙박·오락 서비스직	524. 오락시설 서비스원	5240. 오락시설 서비스원

자료 : 통계분류포털 홈페이지(<https://kssc.kostat.go.kr>) 참고하여 재구성

## 6) 관광·레저산업 분류 연계

- 앞서 논의된 관광진흥법, 한국표준산업분류, 관광산업 특수분류, 한국고용직업분류 등을 통해 관광·레저산업의 범위를 통합적으로 살펴보면 산업분야(Sector)별 연계되는 분류체계는 다음과 같이 요약할 수 있음

[표 2-8] 관광·레저산업의 포괄 분류 연계표

산업 분야	관광진흥법	한국표준산업분류	관광산업 특수분류	한국고용직업분류
	관광사업	산업분류명	소분류	세분류
여행	여행업	여행사업	일반 여행업	여행상품 개발자
			국외 여행업	여행 사무원
			국내 여행업	여행 안내원 및 해설사
		기타 여행보조 및 예약 서비스업	여행 보조 및 예약 서비스업	여행 사무원
숙박	관광숙박업	호텔업	관광 호텔업	숙박시설 서비스원
			수상관광 호텔업	
			한국전통 호텔업	
		기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업	호스텔업	
		휴양 콘도 운영업	가족 호텔업	
			휴양콘도미니엄업	
컨벤션 전시	국제회의업	전시 컨벤션 및 행사 대행업	국제회의 기획업	행사 기획자
			국제회의 시설업	
카지노	카지노업	기타 사행시설 관리 및 운영업	외국인 전용 카지노업	기타 스포츠 및 여가서비스 종사원
			내국인 출입 카지노업	기타 경호/보안 종사원
크루즈	관광객이용시설업	외항 여객 운송업	크루즈업	선박·열차 객실승무원
유원시설	유원시설업	유원지 및 테마파크 운영업	종합유원시설업	오락시설 서비스원
			일반유원시설업	
		기타 오락장 운영업	기타유원시설업	

자료 : 연구자 작성

## 나. 숙박 산업 분류

### 1) 숙박 산업의 정의 및 범위

- 직무변화 모니터링의 대상 산업인 숙박 산업은 관광·레저산업의 핵심 구성요소로서 여러 제도적 분류체계 속에서 그 범위와 기능이 상이하게 정의될 수 있어 먼저 분류 연계표를 토대로 한 숙박업의 정의와 범위를 명확히 설정하고자 함

#### ■ 분류 연계표 상 숙박 산업

- 관광진흥법을 비롯하여 한국표준산업분류, 관광산업 특수분류, 한국고용직업분류, 국가직무능력표준, 산업별역량체계 등은 각각의 목적에 따라 숙박업을 규정하고 있음
- 관광진흥법에 따르면 관광숙박업은 호텔업과 휴양 콘도미니엄업으로 구분되는데 호텔업은 관광객의 숙박에 적합한 시설을 갖추어 관광객에게 제공하는 반면, 휴양콘도미니엄업은 숙박과 취사에 적합한 시설을 갖추어 이를 시설의 회원이나 소유자등, 그 밖의 관광객에게 제공하거나 이용하게 하는 업임
- 한국표준산업분류에 따르면 호텔업과 기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업, 그리고 휴양 콘도 운영업에 해당하는 숙박업은 관광산업 특수분류에서는 관광호텔업, 수상관광호텔업, 한국전통호텔업, 호스텔업, 가족호텔업, 휴양콘도미니엄업으로 정의함
- 한국고용직업분류에서는 ‘숙박시설 서비스원’ 이 숙박업에 종사하는 직업명에 해당함

[표 2-9] 숙박산업의 상위 분류체계

산업 분야	관광진흥법	한국표준산업분류	관광산업 특수분류	한국고용직업분류
	관광사업	산업분류명	소분류	세분류
숙박	관광숙박업	호텔업	관광 호텔업	숙박시설 서비스원
			수상관광 호텔업	
			한국전통 호텔업	
		기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업	호스텔업	
		휴양 콘도 운영업	가족 호텔업	
			휴양콘도미니엄업	

#### ■ 숙박 산업의 NCS

- 숙박 산업과 관련지을 수 있는 NCS 분류체계는 소분류 ‘02. 숙박서비스’ 내 세분류 01. 숙박기획·개발, 02. 객실관리, 03. 부대시설관리, 04. 연회관리, 05. 접객서비스에 해당함

- 이는 2013년 처음 개발되어 2019년과 2023~2024년에 걸쳐 개선된 NCS로, 최근에는 SQF가 유사한 시기에 개발됨에 따라 산업 현장의 정보가 대폭 반영되었음

[그림 2-1] 숙박산업 NCS

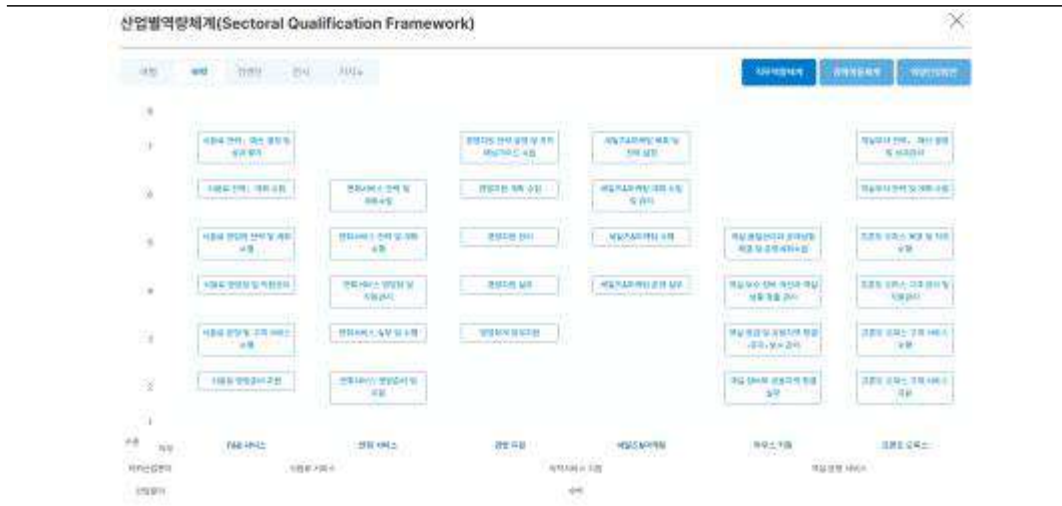
중분류	소분류	세분류	능력단위
01. 아미널	D1. 여행서비스	01. 숙박기획·개발	+
02. 결혼·상례	D2. 숙박서비스	02. 객실관리	+
03. 관광·레저	D3. 컨벤션	03. 부대시설관리	+
04. 스포츠	D4. 관광레저서비스	04. 연회관리	+
		05. 응객서비스	+

자료 : 국가직무능력표준 홈페이지(ncs.go.kr)에서 발췌

## ■ 숙박 산업의 SQF

- 산업별역량체계(Sectoral Qualifications Framework, 이하 SQF)란 산업분야별 현장에서 통용되는 직무를 표준화하고, 직무 수행을 위한 필요 능력을 구조화하여 NCS 등을 통해 교육·훈련-학위-자격-경력을 연계하고 활용하는 체계를 의미함
- SQF 개발 절차는 직무맵, 직무역량체계, 그리고 역량인정방안 개발로 총 3단계로 구성되는데, 먼저 해당 산업에서 통용되는 직무를 도출하여 표준화하고 수준범위를 설정하여 직무맵을 개발하고, 해당산업의 직무별, 수준별 요구역량이 정의된 직무역량체계를 개발한 후 이를 토대로 학위, 자격, 직업훈련 이수결과, 현장경력 등을 연계하는 역량인정방안을 개발함
- NCS 분류체계를 개발 및 관리하는 관광·레저ISC는 숙박 산업의 직무와 직무역량을 통합적으로 구조화하기 위해 ‘숙박업 SQF’를 2022년부터 2024년까지 3단계에 걸쳐 개발하였음
- 숙박업 SQF의 직무는 총 6개로 ‘F&B 서비스’, ‘연회 서비스’, ‘경영 지원’, ‘세일즈&마케팅’, ‘하우스 키핑’, ‘프론트 오피스’가 있음

[그림 2-2] 숙박업 SQF 직무역량체계



자료 : 국가직무능력표준 홈페이지(ncs.go.kr)에서 발췌

## 2) 숙박 산업 내 분류

- 한편, 상위체계와 구별되는 개념으로 숙박업 내부의 세부 분류체계, 즉 업종의 유형·시설 수준·서비스 품질 등에 따른 분류 기준을 살펴볼 필요가 있음

### ■ 호텔 등급 결정에 따른 분류

- 대표적으로 「관광진흥법 시행규칙」 및 「호텔업 등급결정업무처리규정」에 근거하여 호텔업은 등급결정에 따라 1성급부터 5성급까지 세분화되어 분류할 수 있음
- 다음은 호텔업 등급결정 시 평가표를 기반으로 정리한 등급별 분류표임

[표 2-10] 호텔업 등급결정 성급별 분류

구분	1-2성	3성	4성	5성
서비스 전문성	기본 친절만 평가	기본 전문성	전문 서비스 시작	최고급 전문 서비스 (필수)
프론트 데스크 인력 구조	단순 응대	기본 체계	Duty Manager 권장	Duty Manager 필수
도어맨, 벨맨	없음	없음	서비스 평가 포함	필수
컨시어지	없음	없음	서비스 제공 시 가점	필수(GRO 포함)
부대시설 수준	거의 없음	일부 구성	체계적 구성 필요	종합 고급 부대시설 필수
PMS 프로그램 사용	필수 아님	필수	필수	필수
환전 서비스	필요 없음	선택(가점)	필요	필수
객실욕실의 품질	기본	표준	고급	최상위
평가방식	현장+불시	현장+불시	현장+암행	현장+암행 (가장 강화)

자료 : 호텔업 등급결정사업 홈페이지(hotelrating.or.kr)

## ■ 이용 목적에 따른 분류

- 다음은 호텔의 대표적인 이용 목적에 따른 분류로, 글로벌 호텔업계 (UNWTO·IH&RA·AHLA 등)에서 통용되는 분류체계를 재구성한 표임

[표 2-11] 호텔의 이용 목적에 따른 분류

구분	이용 목적	주요 특징
리조트 호텔	휴양, 레저, 관광, 가족 여행	<ul style="list-style-type: none"> <li>관광지·해변·산악·온천지 등 입지</li> <li>수영장·스파·키즈클럽 등 레저시설 보유</li> <li>중장기 체류 비중 높음</li> <li>엔터테인먼트 프로그램 제공</li> </ul>
비즈니스 호텔	출장, MICE 참석, 업무 기반 단기 체류	<ul style="list-style-type: none"> <li>도심·교통 중심지 위치</li> <li>회의실·비즈니스 센터 보유</li> <li>빠른 체크인&amp;아웃</li> <li>고속 인터넷, 업무용 데스크 등</li> </ul>
레지던스 호텔	중장기 체류, 주거 대 체형 숙박	<ul style="list-style-type: none"> <li>주방·세탁기·거실 구조</li> <li>주거형 편의 서비스 제공</li> <li>주로 외국인 근로자·장기출장객·이주객 대상</li> </ul>
공항 / 트랜짓 호텔	환승, 비정상운항 체류, 단기 대기시간 숙박	<ul style="list-style-type: none"> <li>공항과 인접</li> <li>24시간 체크인/아웃</li> <li>단기 스테이 서비스</li> <li>항공사 협력 비중 높음</li> </ul>
카지노 호텔	카지노 이용 중심 여행	<ul style="list-style-type: none"> <li>대규모 카지노 포함</li> <li>쇼·엔터테인먼트 시설과 결합</li> </ul>

자료 : 업계(UNWTO·IH&RA·AHLA 등) 통용 분류체계 재구성

## 2. 숙박 산업의 구성

### 가. 숙박 산업의 직무 구성

#### 1) 숙박업 직무맵

- 숙박 산업의 직무맵은 2022년에 개발되었으며 산업 현장에서 통용되는 직무와 수준을 정의한 체계로서 기업 내 인적자원 관리 기준과 개인의 역량 지표로 활용되고 있음
- 객실 운영 서비스 분야의 프론트 오피스 직무는 3~7수준, 하우스 키핑 직무는 2~5수준, 식음료 서비스 분야의 F&B서비스 직무는 2~7수준, 연회서비스 직무는 2~6수준, 조리 직무는 2~6수준, 시설 운영관리 분야의 시설·안전관리 직무는 2~5수준, 부대시설 운영관리 직무는 2~5수준, 숙박서비스 지원 분야의 경영지원 직무는 3~7수준으로 나누어 구성되었고, 각 직무에 해당하는 정의는 [표2-13]과 같음

[표 2-12] 숙박 산업 직무맵

8										
7										
6										
5										
4										
3										
2										
1										
수준	직무	프론트 오피스	하우스 키핑	F&B 서비스	연회 서비스	조리	시설·안전관리	부대시설 운영관리	경영 지원	세일즈&마케팅
	직무 분야	객실 운영 서비스		식음료 서비스			시설 운영관리		숙박서비스 지원	
	소관 분야	숙박 산업								

[표 2-13] 숙박 산업 직무 설명

직무	직무정의	키워드
프론트 오피스	고객의 편안한 투숙을 위해 객실 예약관리, 체크인·아웃 업무, 재실 고객관리와 매출 관리를 수행하며 다양한 접점 상황에서 고객 요구에 부합하는 서비스를 제공하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 객실 고객·회원 서비스</li> <li>• 프론트 데스크</li> <li>• 컨시어지</li> <li>• 객실 예약</li> </ul>
하우스키핑	고객의 청결한 투숙을 위해 객실 청소, 세탁물 서비스, 공공장소 청소 및 관리 등 객실 유지 보수 정비 개선과 공용지역 청결관리를 통해 최상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하우스키핑</li> <li>• 객실운영관리</li> </ul>

직무	직무정의	키워드
	의 객실 상품을 창출하는 직무	
F&B 서비스	식음업장 이용고객에게 원활한 서비스를 제공하기 위해 식음료 서비스, 직원관리와 고객 및 업장관리 등을 수행하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F&amp;B</li> <li>• 식음료 서비스</li> </ul>
연회서비스	웨딩 및 내외부 연회행사를 원활하게 진행하기 위해 사전 준비, 진행, 정산 및 사후 관리 그리고 외부업체 관리를 총괄하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 연회</li> <li>• 웨딩</li> <li>• 출장 연회</li> <li>• 케이터링</li> <li>• 이벤트</li> <li>• MICE</li> </ul>
조리	식음업장 이용고객에게 안전하고 위생적인 음식을 제공하기 위해 한식, 중식, 일식, 양식 등의 조리과 메뉴R&D, 식자재 및 주방 관리를 수행하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조리</li> <li>• 메뉴개발</li> <li>• 위생관리</li> </ul>
시설.안전.관리	호텔 및 리조트의 효율적인 운영과 고객 안전을 위하여 건축 설비 기계 전기 등 시설 전반에 대한 업무를 관리하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 호텔시설 안전관리</li> <li>• 리조트시설 안전관리</li> </ul>
부대시설 운영관리	숙박 및 방문객의 이용 목적에 따른 편의 제공을 위해 레저 스포츠 시설, 휘트니스 센터, 기타 부대시설 등을 운영.관리하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 휘트니스</li> <li>• 수영장</li> <li>• 스파</li> <li>• 레저스포츠 시설</li> <li>• 부대시설 운영.관리</li> </ul>
경영지원	호텔 및 리조트의 효율적 경영을 위해 인사, 총무, 재무, 기획 등을 총괄하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 백오피스</li> <li>• 호텔경영</li> <li>• 리조트경영</li> </ul>
세일즈 마케팅	호텔 및 리조트의 판촉, 홍보, 온오프라인 마케팅과 회원관리 등을 총괄하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 백오피스</li> <li>• 객실판촉</li> <li>• 연회판촉</li> <li>• 회원권 분양</li> <li>• 리조트 단체행사 관리</li> </ul>
숙박 산업 (정의)	호텔 및 리조트를 이용하는 고객이나 회원을 대상으로 객실, 식음료업장, 부대시설을 갖추어 서비스를 제공하는 산업	

## 2) 한국직업사전

- 한국직업사전은 우리나라 직업의 총람으로, 체계적인 직무분석을 거친 직업별 수행직무와 각종 부가 직업정보, 직업/산업분류 코드를 제공하며, 2020년 한국직업사전 통합본 제5판에는 16,891개의 직업명이 수록되어 있음
- 한국고용직업분류에서 ‘여행·숙박·오락 서비스직 - 숙박시설 서비스원’에 해당하는 숙박 산업분야의 직업은 발렛파킹원, 호텔도어맨, 호텔벨맨, 호텔컨시어지, 호텔프런트사무원, 숙박시설운영원으로 총 6개가 있음

- 한국표준직업분류별 직업사전에서는 ‘서비스 종사자 - 운송 및 여가 서비스직 - 여가 서비스 종사자 - 숙박시설 서비스 종사원’ 으로 크게 분류되어 6개의 동일한 직업명으로 구성되어 있음

[표 2-14] 한국직업사전 - 한국고용직업분류별(한국표준직업분류별)

직업분류 선택 1차	직업분류 선택 2차	직업분류 선택 3차	직업명
52. 여행·숙박·오락 서비스직  (4. 서비스 종사자)	523. 숙박시설 서비스원  (43. 운송 및 여가 서비스직)	5230. 숙박시설 서비스원  (432. 여가 서비스 종사자 - 4322. 숙박시설 서비스 종사원)	5230-1. 발렛파킹원
			5230-2. 호텔도어맨
			5230-3. 호텔벨맨
			5230-4. 호텔컨시어지
			5230-5. 호텔프런트사무원
			5230-6. 숙박시설운영원

자료 : 고용24(work.go.kr)

- 한편, 한국표준산업분류별 직업사전 분류에서는 ‘숙박 및 음식점업 - 숙박업 - 일반 및 생활 숙박시설 운영업’ 으로 크게 분류하며, 직업은 21개로 나뉨

[표 2-15] 한국직업사전 - 한국표준산업분류별

산업분류 선택 1차	산업분류 선택 2차	산업분류 선택 3차	직업명
I. 숙박 및 음식점업	155. 숙박업	1551. 일반 및 생활 숙박시설 운영업	1551-1. 도시민박운영자
			1551-2. 발렛파킹원
			1551-3. 숙박시설운영원
			1551-4. 호텔객실관리지배인
			1551-6. 호텔객실청소원
			1551-7. 호텔고객지원사무원
			1551-8. 호텔기물담당관리원
			1551-9. 호텔도어맨
			1551-10. 호텔레비뉴매니저
			1551-11. 호텔벨맨
			1551-12. 호텔세탁원
			1551-13. 호텔식음료주문접수원
			1551-14. 호텔식음업장지배인
			1551-15. 호텔예약사무원
			1551-16. 호텔총지배인
			1551-17. 호텔컨시어지
			1551-18. 호텔판촉지배인
			1551-19. 호텔프런트사무원
			1551-20. 호텔행사장식가
			1551-21. 호텔현관사무원
			1551-22. 호텔현관지배인

자료 : 고용24(work.go.kr)

## 나. 지역별 숙박업 현황

- 숙박 산업 생태계 구조 내 구성 비율을 확인하고자 문화체육부에서 발표한 2023년도 기준 관광산업조사 통계자료를 통해 공급자의 사업체 수를 조사하였으며, 이에 따르면 관광숙박업 사업체는 14,773개임
  - 관광산업조사는 관광진흥법상 등록·허가·신고·지정된 관광사업체 및 관광산업 특수분류의 핵심 관광산업으로 분류된 사업체를 대상으로 매년 실시되며, 관광산업활동과 관련된 각종 정책의 수립 및 평가, 기업의 경영계획 수립, 학계 및 연구소 등의 학술연구 활성화를 위한 기초자료로 문화체육관광부에서 매년 제공하고 있음

[표 2-16] 관광산업조사 관광숙박업 사업체 수

구분	사업체 수
관광숙박업	14,773개

자료 : 문화체육관광부(2025). 2023년도 기준 관광산업조사

- 이어서 관광산업조사(2025)에 따르면 2023년도 기준 관광숙박업의 종사자 수는 총 87,267명이며, 종사자 수를 사업체 수로 나눈 1개소 평균 종사자 수는 63.4명으로 나타남

[표 2-17] 관광숙박업 종사자 수 분포

구분	사업체 수	종사자 수	1개소 평균 종사자 수
관광숙박업	14,773개	87,267명	5.7명

자료 : 문화체육관광부(2025). 2023년도 기준 관광산업조사를 참고하여 재구성

- 한편, 지역별로 관광숙박업 사업체 수를 살펴보면, 제주 3,690개, 강원 2,134개로 전국에서 가장 많으며 서울은 전국 7위로 807개가 분포해있음

[표 2-18] 관광산업조사 지역별 관광숙박업 사업체 수

지역	제주	강원	전남	경북	경남	경기	서울	충남	전북
사업체 수 (개)	3,690	2,134	1,771	1,134	1,108	857	807	782	779
지역	인천	충북	부산	울산	대구	대전	광주	세종	
사업체 수 (개)	555	476	432	82	66	46	44	10	

자료 : 문화체육관광부(2025). 2023년도 기준 관광산업조사

- 지역별로 관광숙박업 종사자 수를 살펴보면 서울이 19,601명으로 가장 많고, 제주 13,469명, 강원 11,923명 순으로 많음

[표 2-19] 관광산업조사 지역별 관광숙박업 종사자 수

지역	서울	제주	강원	부산	경기	전남	경북	경남	충남
종사자 수 (명)	19,601	13,469	11,923	6,322	5,993	4,898	4,522	4,414	3,975
지역	인천	전북	충북	대구	대전	울산	광주	세종	
종사자 수 (명)	3,395	2,776	2,401	1,327	775	773	506	195	

자료 : 문화체육관광부(2025). 2023년도 기준 관광산업조사

- 지역별 매출액의 경우, 서울이 3,878,210백만원으로 가장 높았으며, 제주(1,431,428백만원)와 강원(1,399,406백만원) 지역 순으로 높음
- 이에 따라 서울, 제주, 강원 지역을 관광숙박업으로 특화된 지역으로 바라보고자 함

[표 2-20] 관광산업조사 지역별 관광숙박업 매출액

지역	서울	제주	강원	부산	경기	충남	인천	경북	전남
매출액 (백만원)	3,878,210	1,431,428	1,399,406	973,159	654,953	454,585	446,475	375,313	355,096
지역	경남	전북	충북	대구	대전	울산	광주	세종	
매출액 (백만원)	316,061	201,219	164,055	155,440	128,456	78,789	53,959	9,632	

자료 : 문화체육관광부(2025). 2023년도 기준 관광산업조사

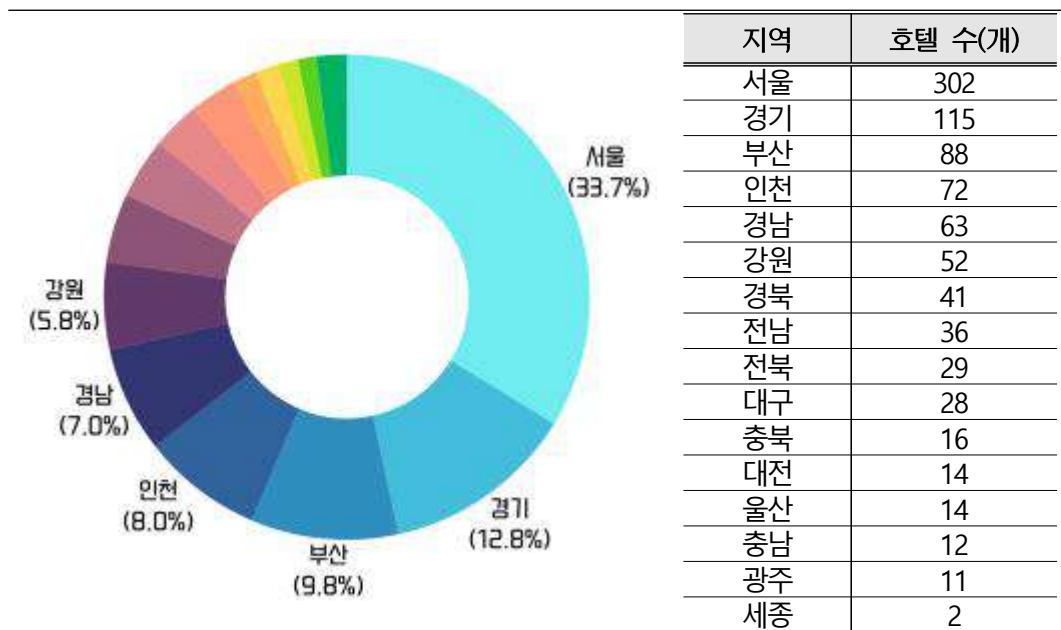
- 관광숙박업 내에서도 호텔업에 해당하는 사업체는 호텔업 등급결정제도의 심사를 거쳐 호텔의 등급이 결정되는데, 2025년 11월 기준 등급 유효 호텔의 수는 895개로, 관광호텔업이 798개(89%)로 가장 많으며 그 외에도 가족호텔업, 소형호텔업, 한국전통호텔업 등이 있음
  - 호텔업 등급결정제도는 문화체육관광부로부터 위탁받아 한국관광협회중앙회에서 관광진흥법상 호텔업 등록 업체에게 시설, 서비스, 위생, 안전, 청결 등의 요소를 종합적으로 평가하여 등급을 부여하는 제도로, 호텔은 법령에 의해 3년마다 의무적 평가를 받아야 함
- 지역별로 살펴보면, 서울(33.7%), 경기(12.8%), 부산(9.8%) 순으로 등급 유효 호텔이 분포되어 있음

[표 2-21] 전국(제주 제외) 호텔업 업종별 등급 결정 유효 호텔 수

업종 구분	성급	호텔 수(개)
관광호텔업 (798개)	5성	58
	4성	126
	3성	225
	2성	324
	1성	65
가족호텔업 (54개)	5성	9
	4성	6
	3성	10
	2성	18
	1성	11
소형호텔업 (39개)	3성	5
	2성	18
	1성	16
한국전통호텔업 (4개)	5성	1
	2성	3

자료 : 호텔업 등급결정사업 (hotelrating.or.kr/hotel)

[그림 2-3] 전국(제주 제외) 호텔업 지역별 등급 결정 유효 호텔 수



자료 : 호텔업 등급결정사업 (hotelrating.or.kr/hotel)

- 제주특별자치도의 경우, 2025년 11월 기준 등급 유효 호텔의 수는 138개로, 관광호텔업이 94개(68%)로 가장 많으며 그 외에도 가족호텔업, 소형호텔업 등이 있음
  - 한국관광협회중앙회에서 '제주' 지역을 제외한 전국의 호텔업 등록 업체를 대상으로 등급

을 부여하고 있고, ‘제주’ 지역의 호텔업체는 제주특별자치도관광협회에서 따로 평가하여 등급을 부여하고 있어 심사 기준에 차이가 존재함

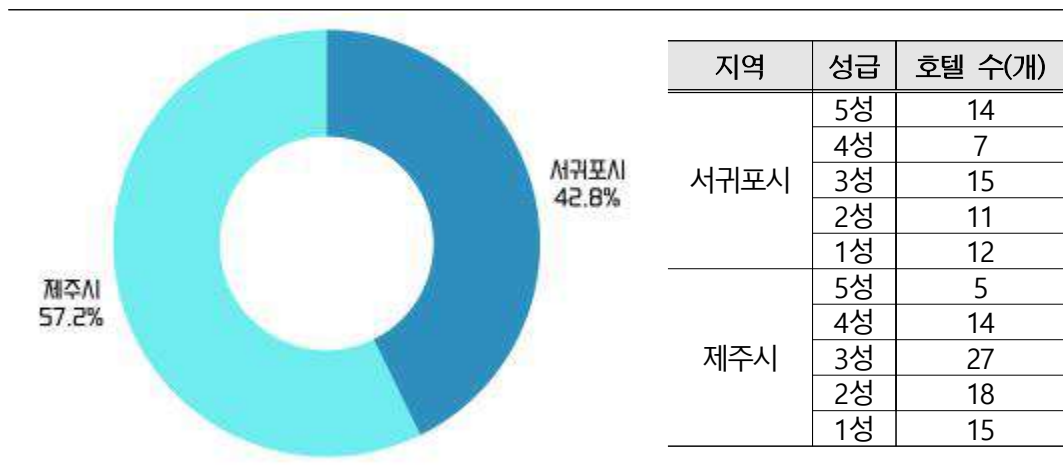
- 지역별로 살펴보면, 제주시(57.2%), 서귀포시(42.8%) 순으로 등급 유효 호텔이 분포되어 있음

[표 2-22] 제주 지역 호텔업 업종별 등급 결정 유효 호텔 수

호텔업 구분	성급	호텔 수(개)
관광호텔업 (94개)	5성	17
	4성	18
	3성	28
	2성	16
	1성	15
가족호텔업 (42개)	5성	1
	4성	3
	3성	14
	2성	12
소형호텔업 (2개)	5성	1
	2성	1

자료 : 호텔업 등급결정사업 (hotelrating.or.kr/hotel)

[그림 2-4] 제주 지역 호텔업 업종별 등급 결정 유효 호텔 수



자료 : 호텔업 등급결정사업 (hotelrating.or.kr/hotel)

## 제 3 장

# 숙박 산업 직무 · 역량 변화와 대응 방안

## 1. 조사의 개요

### 가. 조사 목적

- 2장에서 숙박 산업 대외적 및 대내적 분류체계를 통해 생태계를 이해하고 숙박 산업의 사업체 및 종사자 분포를 파악하였음
- 본 장에서는 숙박업 생태계 구조를 기반으로 문헌조사-정량조사-정성조사의 3단계로 관광·레저 산업에 전반적으로 미치는 환경요인부터 실제 산업현장에서 겪는 직무 전반에 걸친 변화까지 파악하여 향후 대응 방안 수립을 위한 데이터를 구축하고자 함
- 특히, 지역마다 정책 및 환경, 인력 구조, 관광객 등 산업 요소에 차이가 존재하는 점에 주목하여, 지역별 관광숙박업 사업체 및 종사자 분포도와 매출액을 기반으로 관광(숙박) 특화 지역이라고 볼 수 있는 ‘서울, 강원, 제주’ 지역을 대상으로 심층 분석하고자 함
- 이는 지역별로 상이하게 나타나는 환경 요인과 직무 변화의 양상을 정밀히 파악하고, 궁극적으로 각 지역 현황에 적합한 인적자원 관련 대응 방안 및 정책 수립에 필요한 기초 자료를 확보하고자 함

### 나. 조사 설계

#### 1) 문헌 조사

- 첫째, 문헌분석을 통해 보편적으로 관광·레저 산업 전반에 영향을 미치는 주요 환경변화 요인과 노동시장 변화 요인을 우선적으로 검토하여 산업 구조 및 고용환경의 거시적 변화 흐름을 살펴보았음

[표 3-1] 문헌 조사 설계

구분	내용
조사 방법	• 관련 문헌 및 자료 조사
조사 내용	• 관광레저 및 숙박 산업에 미치는 환경변화 요인과 노동시장의 변화요인에 따른 산업 구조 및 고용환경의 거시적 변화
출처	• 한국문화관광연구원 (2020-2025) • 한국관광공사 (2023-2024)
조사 기간	• 2025년 4월

## 2) 정량 조사

- 앞서 분석한 문헌자료를 통해 확인한 내용을 토대로 관광·레저 산업 내에서도 전국 숙박 업체를 대상으로 설문조사를 실시하여 최근 현장에서 인식하는 직무 변화 추이와 환경 변화 요인을 수치적으로 확인하였음
- 이를 통해 숙박 산업 내 변화의 방향성과 주요 이슈를 체계적으로 도출하였음
  - 환경요인은 앞서 문헌조사 및 산업계 전문가 의견을 토대로 사회, 기술, 경제 등 대분류 5개 요인을 중심으로 총 11개의 세부 내용을 도출하였음
  - 사회: 인구구조변화(학령인구 감소, 고령화 등), 여행 행태 변화(소규모 여행, 일상 여행 등), 생활방식 변화(재택근무, 1인 가구 증가)
  - 기술: 디지털 전환 및 자동화
  - 경제: 가계 소비 위축, 금융시장 변화(금리변화 등)
  - 정치: 국제 정세(전쟁, 탈중국화 등), 정책 및 제도변화(산업안전 관리 강화 등)
  - 환경: 감염병, 기후변화(미세먼지, 이상기후 등), 친환경 및 ESG 관심 증대
- 조사 대상은 숙박 산업체를 중심으로 조사를 진행하였으며, 환경요인에 따른 직무변화로 산업 내 숙련 격차가 발생할 수 있으므로 이와 관련한 현황을 점검하고자 추가로 살펴보았음

[표 3-2] 정량 조사 설계

구분	내용
조사 대상	• 관광진흥법 상 <관광숙박업>에 해당 사업체의 인사담당자
조사 방법	• 설문조사
설문 방법	• 온라인
조사 내용	• 향후 3년간 산업에 가장 큰 영향을 미칠 것으로 예상되는 환경요인 • 환경요인에 따른 향후 3년간 산업 내 노동시장의 직무변화 추이 -직무의 지식기술 변화, 수준 변화, 직무 범위 변화 • 숙련 격차 원인, 숙련 격차 문제점, 숙련 격차 해소 노력
수집 표본	• 150개
조사 기간	• 2025년 7월 ~ 9월

### 3) 정성 조사

- 마지막으로 정성조사 단계에서는 산업현장의 실질적 변화를 탐색하기 위해 지역별 숙박업 사업체 수, 종사자 수, 매출액을 기준으로 제주, 강원, 서울을 분석 대상 지역으로 선정하였음
- 각 지역에서 5개씩, 총 15개의 숙박업체(호텔)를 대상으로 심층 인터뷰를 실시하였으며, 숙박 산업 현장에서 체감하는 환경요인과 직무 변화의 세부 내용을 수집하였고, 이러한 정성적 분석을 통해 통계적 수치로는 파악하기 어려운 현장의 인력 운영 구조, 직무 변화 양상, 요구 역량의 변화 등을 구체적으로 분석하였음

[표 3-3] 정성 조사 설계

구분	내용
조사 대상	• 한국표준산업분류, 관광진흥법상 <관광숙박업>에 해당 사업체 • 종사자 수 20인 이상의 사업체 • 지역 내 브랜드 인지도를 갖는 전형적 사업체 • 위 조건이 해당하는 사업체의 대표 또는 인사(직무) 담당자 1인
조사 방법	• 심층 인터뷰 (시나리오 기반)
조사 내용	• 기업 조직도 및 직무 구조 등 일반적 사항 • 기업에서 겪는 실제 직무를 비롯한 다양한 변화와 요인 • 기업의 직무 및 역량의 변화 대응 전략 및 지원
조사 수	• 기업체 15곳 (강원 5곳, 제주 5곳, 서울 5곳)
조사 기간	• 2025년 6월 ~ 8월

자료: 연구자 작성

[표 3-4] 숙박 산업 직무변화 모니터링 조사 방법 비교

구분	문헌 분석 및 정량 조사	정성 조사
환경요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광·레저산업 환경요인 조사</li> <li>• 숙박 산업 주요 환경요인 분석</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기업체 실제 영향을 미치는 환경요인</li> <li>• 환경요인별 직무변화 연관성 분석</li> </ul>
직무역량 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직무 지식기술의 변화 추이</li> <li>• 직무 수준의 변화 추이</li> <li>• 직무 범위의 변화 추이</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신규/감소 직무 및 역량</li> <li>• 직무 중요도 및 내용의 변화</li> <li>• 체감 직무변화 속도</li> <li>• 인적자원관리 전략의 변화</li> <li>• 지역만의 두드러지는 변화 특성</li> </ul>
대응방안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직무별 인력 숙련 수준 격차에 따른 대응 방안</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직무변화의 긍정적/부정적 측면</li> <li>• 기업에서 실시하는 대응 전략 (사례)</li> <li>• 정부에 요구하는 지원 방안</li> </ul>

자료: 연구자 작성

- 선정한 15개의 기업체의 대표 또는 인사 담당자를 만나 심층 인터뷰를 진행하기에 앞서 세부적인 기업체의 변화 사례 등을 전략적으로 파악하고자 사전에 준비된 질문지를 인터뷰 대상에게 사전 공유하여 인터뷰의 질을 높였음
- 인터뷰의 주요 질문은 크게 기업체의 일반 사항 및 인적자원 활용 현황, 유형별 환경요인, 실제 체감하는 직무·역량 변화 사례, 그리고 이에 대한 대응 전략 또는 지원 요구 방안으로 나누어 항목별 세부 질문을 설정하여 심층 인터뷰를 진행하였음

[표 3-5] 심층 인터뷰 시나리오

구분	내용
기업체 일반 사항 및 인적자원 활용 현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인터뷰 대상자 정보               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기업 근속 기간 및 업계 근무 기간</li> <li>- 다직무 경험 여부 등 직무 수행 형태</li> </ul> </li> <li>• 기업의 설립연도 및 경험</li> <li>• 기업의 주력 업종 및 비즈니스 모델(수익 창출 형태)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 핵심 업무의 유형</li> <li>- 업무별 매출액 또는 담당 인력의 비중</li> <li>- 주 교류 기관 및 기업의 유형</li> </ul> </li> <li>• 기업 내 조직도 또는 업무분장               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 직원의 수 (고용형태별, 근무형태별, 직급별)</li> <li>- 직원의 평균 연령대</li> </ul> </li> </ul>
환경요인별 직무역량의 변화 사례	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직무, 역량에 영향을 미치는 환경요인               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정치, 경제, 환경, 기술, 사회 등 세부적 요인</li> </ul> </li> <li>• 직무, 역량의 변화               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 직무, 역량의 중요도 변화</li> <li>- 직무, 역량의 내용 변화</li> <li>- 신규/감소 직무, 역량</li> <li>- 직무, 역량 변화의 체감 속도와 영향을 많이 받는 직급</li> </ul> </li> </ul>
대응 전략 및 지원 방안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직무변화의 긍정/부정적 측면               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 직무변화의 긍정적 측면과 부정적 측면 (실제 사례)</li> <li>- 긍정적 측면의 극대화를 위해 기업에서 실시한 대응전략</li> <li>- 부정적 측면의 최소화를 위해 기업에서 실시한 대응전략</li> <li>- 인적자원관리 전략의 변화</li> </ul> </li> <li>• 향후 요구되는 다양한 지원방안</li> </ul>

자료: 연구자 작성

## 2. 분석 결과

### 가. 환경 요인 및 생태계 구조

#### 1) 문헌 조사

##### ■ 한국문화관광연구원

- 진보라 조아라 김진영(2022)은 2023-2025 관광 트렌드 분석 및 전망 연구를 위해 거시 환경의 관광 영향 전망을 알아보려고 거시 환경 변화 키워드를 도출하여 관광에 미치는 영향을 STEEP(사회·기술·경제·환경·정치) 체계에 따라 제시하였음

[표 3-6] 관광 산업에 영향을 미치는 거시 환경 변화 키워드

구분	거시 환경 변화	관광의 영향(키워드)
사회 (S)	초고령 사회 진입과 고령층의 분화	포용적 관광, 모두를 위한 관광, 맞춤형 관광, 생활관광, 프리미엄 여행, 관계인구, 워라벨, 시민관광, 여가관광, 뉴노멀 관광, 관광가치 소비, 실버관광, 복지관광, 무장애관광, ESG 경영(관광 ESG)
	사회적 가치관 변화: 행복지수와 워라벨	
	사회 갈등과 포용사회	
	경제적 양극화와 경제 관심 증가	
	비대면 사회 전환과 디지털 소외	
	지방소멸 위험과 균형발전	
	교육기회 상실과 교육격차 확대	
사회적 제약 요인에도 청년층의 사회 참여 증가		
기술 (T)	원격·가상회의 부상	디지털 전환, 메타버스, 가상현실경험, 관광지 정보, 혼합현실, 워케이션, 가상여행, 탈경계화, 디지털 전환, 관광분야 일자리, AI 및 관광 빅데이터, 맞춤형 관광서비스, 여행의 재정의, 관광IoT, 관광로봇
	인공지능기술과 대상 간 상호작용	
	시·공간의 제약이 없는 사회(가상세계)	
	산업 간 사라진 경계	
	친환경 기술 도입	
	디지털 전환시대의 변화되는 업무	
정보보안, 윤리·신뢰 기술		
경제 (Ec)	세계 경제 물가 및 금리 상승으로 성장세 둔화 가능성	관광소비 양극화, 관광가격 상승, 관광소비 위축, 고용불안정, 질적 성장, 여행양극화, 여가제약, 관광제약, 관광소비의 쓸림현상 가속화, 관광 창업(스타트업)
	코로나 극복으로 완만한 상승 중이나 물가상승 변수	
	지역경제 역시 회복세이나 지역격차 확대	
	국가 및 개인 부채 증가로 가처분소득 축소	
	고용의 양극화 심화 및 고용유지 노력 지속	
생태 환경 (En)	탄소중립 달성 위한 세계적 노력 지속	관광지 재생, 지속가능한 관광 탄소중립인증제, 관광기업, 관광객 등의 참여 방안, 생태관광, 공정관광,
	국제사회의 글로벌 기후변화 위기 고조	
	일회용품 사용량 급증에 따른 환경오염 위협	

	세계 초미세먼지 농도 관심 증가와 일시적 개선 글로벌 생물다양성에 대한 국제사회 협약 강화	친환경 모빌리티
정치 (P)	미중 냉전에 따른 탈세계화와 불균형	국제관광, 한류관광, 국제관광루트 변화, 국제관광 위협으로 원활한 관광활동 불안, 지역관광 활성화, 지역관광추진조직, 로컬크리에이터
	러시아의 우크라이나 침공에 따른 국제질서 불안정성 고조	
	글로벌 위기에 따른 전략적 자율성에 기반한 다자주의 협력	
	미중 전략 경쟁에 따른 남북관계 불안정	
	지역균형발전 필요성 및 중요성 증대	
	지역자율성 존중을 위한 지방자치분권 제도 강화	

자료 : 진보라 조아라 김진영(2022). 관광 트렌드 분석 및 전망 2023-2025. 한국문화관광연구원

- 안희자 강지수 강현수(2022)는 관광산업 노동시장 변화와 대응 방안과 관련한 연구를 통해 인구구조의 변화, 기술의 발전, 코로나19가 산업 내 노동시장에 미치는 영향을 파악하였으며 연구 결과에 따르면 5가지 이슈가 제시됨
  - 인구구조변화: 생산가능인구 감소, 고령인구 증가, 퇴직자 재취업, 여성의 경제활동 확대
  - 기술의 발전: 디지털 전환 가속, 새로운 비즈니스 등장, 자동화, 자동화, 근무형태 다양화
  - 코로나19: 플랫폼 경제로 전환, 관광서비스 고도화, 대면 서비스 확대, 직무 기술의 진화
- 연구 결과에 따르면 관광산업의 미래 이슈 5가지는 ① 고용형태와 근로환경 변화, ② 관광 일자리와 직무변화, ③ 인력공급의 변화, ④ 전문역량의 변화, ⑤ 인력양성 교육의 변화로 나타났으며 자세한 세부 요인은 다음과 같음

[표 3-7] 관광산업 환경변화에 따른 노동시장의 주요 이슈

구분	대분류	중분류	비고
1	고용형태와 근로환경 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 코로나19 이후 인력 축소</li> <li>• 잦은 이직률, 성장경로의 어려움</li> <li>• 고용의 불안정성</li> <li>• 프리랜서 등 새로운 시장의 공급자 등장</li> </ul>	
2	관광일자리와 직무변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광서비스의 전문화와 상업화</li> <li>• 전문성과 직업적 자존감</li> <li>• 융합 영역에서 새롭게 등장하는 일자리</li> </ul>	
3	인력공급의 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인력난을 바라보는 시각의 차이</li> <li>• 경력직에 대한 선호</li> <li>• 청년, 실버 일자리</li> </ul>	
4	전문역량의 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기획력의 중요성</li> <li>• 관광산업 구조 변화와 디지털 전환 대응력</li> </ul>	
5	인력양성 교육의 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 학교 교육과 실무의 정합성 부족</li> <li>• 전공일치율, 산학연계의 중요성</li> </ul>	

자료 : 안희자.강지수.강현수(2022). 관광산업 노동시장 변화와 대응방안. 한국문화관광연구원

- 환경변화 요인은 관광·레저산업에 다양한 영향을 미치게 되며 나아가 노동시장 내 직무의 변화 및 역량의 변화를 가속화함에 따라 관광·레저산업에 영향을 미치는 주요 요인을 우선적으로 파악하고 이에 대한 대응 방안을 모색할 필요성이 강조됨
- 앞서 안희자·강지수·강현수(2022)는 관광산업 노동시장 변화와 대응 방안과 관련한 연구를 통해 인구구조변화, 기술의 발전, 코로나19를 중심으로 살펴보았으며 요인별 세부 사항은 다음과 같음

[표 3-8] 관광산업 노동시장 변화와 대응 방안 연구의 주요 환경변화 요인

구분	대분류	중분류		비고
1	인구구조변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 생산가능인구 감소</li> <li>• 퇴직자 재취업</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고령인구 증가</li> <li>• 여성의 경제활동 확대</li> </ul>	
2	기술의 발전	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털 전환 및 자동화</li> <li>• 근무형태 다양화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 새로운 비즈니스 등장</li> </ul>	
3	코로나19	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 플랫폼 경제로 전환</li> <li>• 비대면 서비스 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광서비스 고도화</li> </ul>	

자료 : 안희자.강지수.강현수(2022). 관광산업 노동시장 변화와 대응방안. 한국문화관광연구원, 재구성

- 한편 최경은·김현주·강지수(2021)은 포스트 코로나 시대 관광산업의 성장 아젠다와 정책 과제 연구를 통해 포스트 코로나 시대 관광산업 주요 이슈 20개를 제시함

[표 3-9] 포스트 코로나 시대 관광산업 주요 이슈

관광산업 주요 이슈			
1	온라인 기반 관광소비 행태 확산	11	플랫폼 사업자의 관광시장 지배력 확대
2	실감형 콘텐츠의 관광 활용 증가	12	관광산업 노동시장의 변화
3	3밀 관광활동 기피 및 개별 관광활동 선호 증가	13	디지털 관광데이터 활용과 개인정보 보호 문제 부각
4	순수관광 목적의 외부 여가활동 위축	14	국제관광 수요의 예측 불확실성
5	관광소비의 양극화 심화	15	책임있는 관광에 대한 소비자 참여 확산
6	힐링(지유형)형 관광수요 증가	16	관광산업의 탄소중립 대응 요구 증가
7	로컬여행의 재발견과 부상	17	관광기업의 ESG 경영 요구 증가
8	비즈니스 및 MICE 관광시장의 변화	18	관광산업 성장과 위기 관리를 위한 정부의 역할 확대
9	워케이션(Workation) 부상	19	관광산업 성장과 위기관리를 위한 협력 거버넌스 필요성 증대
10	관광기업의 디지털 전환에 대한 대응 확산	20	관광산업의 핵심 전략요소로서 안전의 부상

자료 : 최경은, 김현주, 강지수(2021). 포스트코로나 시대 관광산업의 성장이젠더와 정책과제. 한국문화관광연구원

- 또한 일부 선행연구에서는 다양한 환경변화 요인을 거시적 외부 환경변화 관점에서 STEEP 체계에 따라 사회, 기술, 경제, 환경, 정치 분야로 구분하여 살펴보고 있는 것으로 나타남
- 앞서 제시된 최경은, 김현주, 강지수(2021)의 연구에서도 사회, 기술, 경제, 환경, 정치 분야로 구분하여 주요 변화 항목을 도출하기도 하였음

[표 3-10] 포스트 코로나 시대 사회 분야 주요 변화 항목

주요 변화		세부 내용
온라인화	비대면 소비 증가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 언택트 소비의 확장성, 인간적 요소 체험이 가능한 비대면 소비 방식</li> <li>• 식품시장의 온라인 소비 가속화, 대면 접촉 기피, 온라인 쇼핑 트렌드 가속화 온라인을 통한 집콕소비 지속</li> </ul>
	근무방식 및 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 재택근무, 원격 학습 등의 디지털 상호작용 활성화</li> <li>• 오락 채널 변화(예 : 영화관→스트리밍), 온라인 교육의 확산 가속화</li> <li>• 교육, 훈련, 기타 공공 서비스의 온라인화</li> <li>• 원격 교육 및 원격 의료 시스템으로의 전환, 가상 학습 증가</li> </ul>
소비 행태의 변화		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가격 민감성 증대, 쇼핑빈도 감소, 구매 습관의 변동성 증대, 신뢰할 수 있는 브랜드 선호, 기호품 소비 증가, 위안 음식의 인기, 개인 및 건강 최우선 소비</li> <li>• 자체 해결형 소비행태 지속, 탈세계화로 가속화된 로컬 소비, 사회적 상호작용 기반 소비의 탈고밀도화</li> <li>• 보복 소비(셀프케어·럭셔리), 불안심리로 인한 방어기제 소비</li> </ul>
생활 방식의 변화		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 종교·예식 등 사회적 활동 방식 변화</li> <li>• 늘어난 재택시간으로 인한 주거환경 개선, 집에서의 생활 증가 및 집의 기능 다양화, 외식감소로 홈 쿡 수요 증가</li> <li>• 로컬라이즈드 콘텐츠, 하이퍼 로컬리즘 부상</li> </ul>
격차와 불평등 확산		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털 정보 격차, 의료서비스 격차 확대, 소비자 구매 행태 양분화, 교육의 질 양극화</li> <li>• 사회·경제적 불평등의 심화, 코로나19 대응 미흡 국가에서 국민 불만 심화</li> <li>• 양성평등 퇴보 가능성</li> </ul>
가치관 변화		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인간 본원적 가치(건강, 가족, 안전 등) 중시, 안정·행복지속가능성 중시</li> <li>• 개인보다 우선되는 공동체주의, 사회적 연대의식의 강화, 일상생활의 우선순위의 변경</li> </ul>
여가 및 여행 행태 변화		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국내관광 증가, 패키지 관광 축소, 독립형 숙소 선택 여행 증가, 퍼스널 모빌리티 니즈 강화</li> <li>• 개인주의 여가생활 확대, 공간의 제약이 없는 여가, 디지털 오락 선호</li> </ul>
위기 및 위험요소		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위험의 일상화, 블랙스완의 빈번한 발생, 사회 불안 심화</li> <li>• 공동체의 위기 및 정신건강의 악화</li> </ul>
기타		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털 투명 사회로의 전환</li> <li>• 표현주의적 사회 참여의 확대, 시민들의 다양한 욕구 분출, 활발해지고 다양해지는 디지털 참여</li> <li>• 전문가 위상의 변화(정치→과학자)</li> </ul>

자료 : 최경은·김현주·강지수(2021). 포스트코로나 시대 관광산업의 성장아젠다와 정책과제. 한국문화관광연구원

[표 3-11] 포스트 코로나 시대 기술 분야 주요 변화 항목

주요 변화	세부 내용
디지털 전환의 가속화	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털 기술의 활용범위 확대, 디지털/온라인 플랫폼의 선택 및 이용 증가, 비대면비접촉 및 디지털 전환 트렌드 강화</li> <li>여가 : VR/AR 시장의 폭발적인 성장, 디지털 공연의 부상, 가상 투어 및 랜선 여행 수요 증가</li> <li>교육 : 가상 학습 증가</li> </ul>
자동화 및 인공지능 확산	<ul style="list-style-type: none"> <li>AI 주도 자동화의 확산, 로봇 및 AI 이용 증가, 사물의 지능화(AIoT), 인공지능 접목 서비스 확대, 자동화 촉진, 산업현장 자동자율화</li> </ul>
디지털로 인한 비즈니스 환경 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>기술 간 융합 활성화, 플랫폼노베이터(platform+innovator)의 등장</li> <li>디지털 첨단기술의 전략화 및 경쟁 심화, 빅테크 기업의 경제사회적 영향력 강화</li> <li>디지털 자본주의로의 전환을 통한 지식 생산성의 향상</li> </ul>
디지털 전환 과정에서 나타나는 위기 및 위험 요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>가짜뉴스, 보안위협 심화, 갑작스러운 기술 의존성 증가</li> <li>디지털 기술 수용압박 심화</li> <li>언택트 기술 활용 격차</li> <li>신기술 활용 보안성 강화 요구, 정보 공개에 따른 보안 이슈, 추적과 감시 강화</li> </ul>
디지털 전환 과정에서 정부에 대한 역할 요구	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털 인프라에 대한 압박 강화</li> <li>정부주도의 디지털 인프라 확충</li> </ul>

자료 : 최경은,김현주,강지수(2021). 포스트코로나 시대 관광산업의 성장이제다와 정책과제. 한국문화관광연구원

[표 3-12] 포스트 코로나 시대 경제 분야 주요 변화 항목

주요 변화	세부 내용
거시 경제 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>잠재성장률 하락, 저성장 고착화 우려</li> <li>전반적인 경제 불확실성의 지속</li> <li>저탄소경제 이행 필요성 증대, 황금 사각형(golden triangle) 경제구조로 전환</li> </ul>
국제경제 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>글로벌 금융시장 불안 가중, 글로벌 성장세 둔화</li> <li>GVC 재편, 생산의 재현지화, 세계분업구조 재편, 리쇼어링</li> <li>신자유주의 쇠퇴, 지역중심 경제로 전환, 글로벌 교역 증가세 둔화</li> </ul>
구조조정 및 위기	<ul style="list-style-type: none"> <li>유통산업의 온오프라인 구조조정 가속화, 유통의 온오프라인 결합 확대, 오프 라인에서 온라인 상거래로 전환</li> <li>서비스 부문의 위기, 관광산업과 관광지역의 침체 가능성</li> <li>과감한 투자 위축 우려</li> </ul>
기업의 사회적 역할 증대	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업들의 ESG 경영 도입 가속화, 이해관계자 자본주의와 ESG 대두, 행동주의 투자자들의 기업에 대한 영향력 증대, 기업의 비윤리적 행동 감시</li> <li>지역 개발에서 사회적 경제 및 기업의 사회적 책임 강조</li> </ul>
가계 소비의 위축	<ul style="list-style-type: none"> <li>전반적 소비 위축 지속, 가처분 소비 감소, 보수적 소비·투자 성향, 집 밖에서의 소비의 느린 회복</li> <li>가계의 위험회피 성향 강화</li> </ul>

주요 변화	세부 내용
정부의 시장개입 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>재정지출 증가, 국가채무 증가</li> </ul>
금융 및 자산 시장 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>상업용 부동산 수요 감소, 도시화 둔화로 부동산 시장 변화, 오피스 입지의 변화</li> <li>금융 안정 필요성 증대, 실물과 금융의 괴리 심화</li> </ul>
노동시장 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>고용 및 근로소득 감소, 고용시장의 변화와 불안정한 일자리, 실업의 급증, 청년 고용 불안의 장기화</li> <li>디지털 기반 고용시장 변동성 확대</li> <li>골드칼라가 주도하는 시대, 일하는 방식 다변화(유연, 원격 등), 직업구조 재편, 필수 근로자에 대한 직업적 재평가, 의료 서비스, 유통, 원격 직업에 대한 사회·경제적 선호</li> <li>노동시장 이력현상, 인적자본 축적 둔화, 부문 간 고용 격차 확대</li> <li>노동의존도 축소 및 자동화투자 확대 유인 증대, 반복적이고 단순한 사무업무의 자동화, 자동화와 기술발전에 따른 노동시장 변화 가속화</li> </ul>
새로운 산업의 부상	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICT 서비스업 중심의 산업 구조 개편, 가상체험경제 가속화, 공유경제 비즈니스 변화, 디지털 콘텐츠 사업의 부상, 제조업의 스마트화</li> <li>비대면 서비스 활성화, 무인비즈니스 확대(무인점포, 무인물류, 무인여객 등), 배달 경제 성장, 온디맨드 서비스 시장 확대, 온택트 경제의 부상, 원격 경제의 부상, 플랫폼 경쟁 확대, 1인 기반 서비스 확대, E-commerce 급증</li> <li>산업 트렌드로서 디지털화, 비대면화, 친환경화 부상</li> <li>멘탈 케어 산업의 부상, 바이오헬스산업의 성장</li> <li>직장 중심의 상권에서 동네 상권의 시대로 전환</li> <li>집에서 먹고 즐기는 홈코노미 시대</li> </ul>
새로운 비즈니스 방식으로의 전환	<ul style="list-style-type: none"> <li>비즈니스 모델의 혁신 가속화, 스타트업 비즈니스 모델의 재정 건전성 중요성 증대, 최적화된 맞춤형·개인화 서비스 확산, 기업 핵심 경쟁력으로 고객 경험 부상</li> <li>복원력·유연성의 가치 상승, 지속가능한 성장에 대한 인식 확산, 효율성과 회복력 모두 중시</li> </ul>

자료 : 최경은, 김현주, 강지수(2021). 포스트코로나 시대 관광산업의 성장이젠다와 정책과제. 한국문화관광연구원

[표 3-13] 포스트 코로나 시대 환경 분야 주요 변화 항목

주요 변화	세부 내용
기후변화 및 환경파괴에 대한 대응	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환경 파괴 및 기후 변화에 대한 인식 제고</li> <li>• 환경규제 완화 위험성</li> <li>• 국가 및 지역 녹색 조치 구현 의향 증대</li> <li>• 강화되는 탈탄소화 기조, 대기환경의 재생 시작</li> <li>• 기후변화에 대비한 각국의 정책수립 및 국제적 공조</li> </ul>
친환경에 대한 관심 증대	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 친환경 기술 도입 확대, 친환경 생산체제로 전환, 친환경 관련 산업 확대</li> <li>• 친환경 모빌리티 수요 증가, 신재생친환경 에너지 수요 확대</li> </ul>
도시구조 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대중교통 및 고밀도 교통허브 회피 경향 증가, 대형집합시설 해체, 도시 저밀화, 밀접접촉 방지를 위한 도시환경 재정비, 방역위생안전 관련 시스템 및 서비스 개발 가속, 수도권 영향력 분산</li> <li>• 탈도시화로 생태친화적 생활 촉진, 환경 및 지역 계획에서 사회적 거리두기 고려 증대</li> </ul>
개인 차원 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 건강 및 웰니스에 대한 중점, 건강과 그린 하비에 대한 관심 증가</li> <li>• 웰빙과 건강을 고려한 제품과 서비스 선호, 위생적이고 건강한 제품과 서비스의 추구, 유기농·자연신선함 선호 가속화, 식량자원의 직접 재배 가능성</li> <li>• 자연 친화적 관광 수요 증가, 여행에서 위생 강화 및 비대면 접촉 선호, 자연주의 여가생활 확대</li> <li>• 청결에 대한 강박관념 발생</li> </ul>

자료 : 최경은, 김현주, 강지수(2021). 포스트코로나 시대 관광산업의 성장이슈와 정책과제. 한국문화관광연구원

[표 3-14] 포스트 코로나 시대 정치 분야 주요 변화 항목

주요 변화	세부 내용
정부 역할 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '큰 정부의 구한 위기 대응을 위한 국가의 권한 확대, 기업에 대한 정부 개입 강화</li> <li>• 사회안전망 강화 요구 증대, 경제 위기로 인한 기본소득 도입 논의</li> <li>• 지속가능 경제 재설계를 위한 정책 추진력 확보 가능성</li> </ul>
탈세계화와 지역화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역주의 확산, 탈세계화와 지역화</li> <li>• 국제 이동에 대한 제한, 출입국 관리 강화에 의한 인적교류 약화</li> </ul>
글로벌 거버넌스의 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 세계질서의 혼란, 다극체제로 접어드는 글로벌 질서, 마중 긴장 지속과 국제 질서 변화, 아시아 입지 강화, 탈중국화</li> <li>• 국제 협조 확산</li> </ul>
자국 중심주의 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 글로벌 보호무역주의 강화, 자국 중심주의, 보호주의와 고립주의 강화, 주요국의 전략물자산업 보호 강화, 기술 민족주의 부상</li> <li>• 글로벌 거버넌스의 약화, 글로벌 리더십 부재</li> </ul>
공공 및 시민사회의 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공분야 첨단기술 적용 본격화, 디지털 의회 및 투표의 활용 가능성 증대, 디지털 장벽의 부활</li> <li>• 공공의 정책적 역량 중요성 증대</li> <li>• 사회 시스템의 재정립 요구 증가, 정부-기업-시민 간 공조 긴밀화</li> </ul>
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 취약국가 문제의 심화</li> </ul>

자료 : 최경은, 김현주, 강지수(2021). 포스트코로나 시대 관광산업의 성장이슈와 정책과제. 한국문화관광연구원

- 한희정(2020)은 관광산업의 미래 일자리 전망과 대응 방향 연구를 통해 미래 일자리 환경변화 요인으로 사회 환경, 기술환경, 생태환경, 정치·제도 환경, 일자리 환경, 관광환경으로 구분하여 제시하였음

[표 3-15] 미래 일자리 환경변화

구분	내용
사회 환경변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (인구구조) 세계 인구는 지속적으로 증가하며, 우리나라는 향후 50년 동안 감소할 것으로 전망됨. 특히 우리나라는 생산연령인구의 지속적인 감소와 고령 인구비중의 증가가 전망됨</li> <li>• (여가 시간 변화) 2016년 이래로 증가하고 있으며, 일을 우선시하는 사회에서 워라벨을 중요시하는 사회로 변화하고 있음</li> </ul>
기술 환경변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (해외) 최근 미래유망기술은 사물인터넷, 인공지능, 로봇공학, 3D 프린팅, 가상현실, 사이버 보안, 블록체인, 데이터 분석, 자율주행 운송 수단으로 나타남</li> <li>• (국내) 실용성에 중심을 둔 에너지, 스마트, 3D, 지능형, 자동, 차세대, 정보, 고효율, 실시간, 환경 등이 중요한 미래유망기술로 나타남</li> </ul>
생태 환경변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (코로나 바이러스(COVID-19) 코로나 바이러스의 영향으로 전세계 실업자가 증가하고 있으며, 이에 따라 관광산업을 비롯해 기업과 경제 전체에 부정적인 영향이 클 것으로 전망되고 있음</li> <li>• (기후 변화) 지구온난화로 대표되는 기후변화는 생태계의 지속 가능한 생존과 일상생활은 물론이고 우리들의 관광과 문화와 관련된 직업 활동에도 도전적인 문제로 대두되고 있음</li> </ul>
정치·제도 환경변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (주 52시간 근무제 시행) 주 52시간 근무제 시행에 따른 개인 여가 시간 증가 및 장기 휴가 분위기 정착이 예상됨</li> <li>• (도시재생 뉴딜 사업) 관광분야에서는 구도심이 보유한 역사, 근대건축물, 시장, 골목, 폐공 장, 창고 등이 새로운 공간으로 가치를 재창출하고 있음</li> <li>• (남북 관계 변화 등) 2018년 2월 북한의 평창 동계올림픽 참가를 계기로 긍정적 분위기가 조성되었으나 북한의 미사일 발사시험, 대북전단 살포 문제, 남북공동연락사무소 폭파 등 남북관계 경색이 지속되고 있음</li> </ul>
일자리 환경변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (코로나19 이전) 개인 직업관의 변화, 일자리의 양극화, 1인 기업의 증가, 유연한 업무환경 등의 변화가 예상됨</li> <li>• (코로나19 이후) 이동이 제한되면서 재택근무제, 유연근무제는 확산되고 있으며, 코로나 19 여파로 노동시장의 위축이 장기화되고 있음</li> </ul>
관광환경 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (관광시장) 밀레니얼 Z세대, 뉴시니어 등 다양한 세대가 트렌드 변화를 주도하고 방한 인바운드 시장의 다양화와 세분화가 전망됨</li> <li>• (관광산업) 플랫폼 비즈니스, AI 관광, 관광공유경제 등 디지털 기술을 활용한 비즈니스의 성장이 전망됨</li> <li>• (관광자원) 기존 관광지가 아닌 지역주민의 일상 공간으로의 관광객 수용가 증대되고 있음</li> <li>• (코로나19로 인한 영향) 국내 여행 수요 및 관광안전 인식 증가, 온라인 전환 가속화 및 관광인력 배치의 재정비 등의 변화가 나타남</li> </ul>

자료 : 한희정(2020). 관광산업의 미래 일자리 전망과 대응 방향. 한국문화관광연구원,

- 한편 김현주 외(2020)는 코로나19의 관광산업 영향과 대응 방안 연구를 통해 코로나19에 따른 주요 환경변화 요인을 사회 트렌드, 기술 트렌드, 경제 트렌드, 환경 트렌드, 정치 트렌드로 구분하였음

[표 3-16] 코로나19에 따른 관광산업 주요 환경변화 요인

구분	중분류	세부 내용
사회 트렌드	비대면 문화 확산	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 밀폐공간에서의 관광활동 비선호</li> <li>• 대규모 시설(행사) 기피 현상 증가</li> <li>• 성수기 혼잡 기피 현상으로 관광시기 분산(평일 여행 등)</li> <li>• 단체 이용 교통수단 비선호</li> <li>• 랜선여행 관광수요 증가</li> <li>• 관광정보 획득의 온라인 매체 의존도 증가</li> <li>• 여행을 다른 여가활동으로 대체</li> </ul>
	개인화·소규모화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 패키지 기반의 단체관광 시장 축소 및 쇠퇴</li> <li>• 소규모 개별관광객 여행활동 증가</li> <li>• 관광행태의 개별화에 따른 비용 상승</li> </ul>
기술 트렌드	디지털 경제 가속화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광산업의 디지털 전환 요구 증가</li> <li>• 관광분야 디지털 결제수요 증가 및 시장 확대</li> <li>• OTA 중심의 온라인 관광플랫폼 시장의 성장</li> <li>• 온라인 관광 홍보마케팅 확산</li> <li>• 오프라인 기반의 여행업 쇠퇴</li> <li>• 관광산업 일자리의 기술대체 현상 가속화</li> <li>• 빅데이터 기반 관광시장 분석 수요 증가</li> <li>• 관광객의 개인정보 문제 대두</li> </ul>
경제 트렌드	국내·외 경제 침체	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중대형 기업 중심의 관광분야 시장질서 재편</li> <li>• 관광산업의 전반적인 일자리 감소</li> <li>• 대규모 관광 개발 관련 투자 감소</li> <li>• 국내외 관광수요·소비의 위축</li> <li>• 전세계 관광시장 회복 장기화</li> <li>• 관광분야 취업 선호도 감소</li> </ul>
	양극화 현상 심화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광소비의 양극화 심화</li> <li>• 가성비 높은 관광소비 추구</li> <li>• 고가형 관광상품 및 프라이빗 형태의 관광수요 증가</li> </ul>
환경 트렌드	전염병 위협에 대한 민감성 증대	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광객 및 관광기업의 안전·방역에 대한 인식 제고</li> <li>• 관광시설 및 관광지의 위생·안전관리 강화</li> <li>• 건강, 치유, 케어 등의 관광상품 수요 증가</li> <li>• 관광목적지 선택 시 공공의료 수준의 중요성 증대</li> </ul>
	청정한 자연환경·야외공간	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 생태관광, 농촌관광 수요 증가</li> <li>• 아웃도어형 관광수요 확대(캠핑, 등산 등)</li> </ul>

구분	중분류	세부 내용
	선호 증가	<ul style="list-style-type: none"> <li>자연경관 연계형 숙박시설 선호 확대</li> <li>자연 중심의 관광 소외지역의 새로운 관광지 부상 기대</li> <li>지역의 자연자원을 중심으로 한 규제 완화 요구 증가</li> </ul>
정치 트렌드	국가주의 부상과 반세계화 경향 및 국제적 교류 감소	<ul style="list-style-type: none"> <li>국제관광의 장애요인 증가에 따른 시장(인·아웃바운드) 위축</li> <li>자국 중심의 관광 보호주의 증가</li> <li>안전한 국가 위주의 관광활동 증가</li> <li>국제관광의 역내시장 연대 강화</li> <li>관광시장 개방 행위의 정치적 외교수단화 우려</li> <li>방역체계 강화에 따른 국제관광의 익명성(개인 프라이버시) 파괴 위협</li> </ul>

자료 : 김현주의(2020). 코로나19의 관광산업 영향과 대응방안. 한국문화관광연구원. 재구성

## ■ 한국관광공사

- 한국관광공사(2024)에서는 2025년 관광산업의 주요 흐름을 담은 <2025 관광트렌드 ‘S.P.E.C.T.R.U.M.’>을 발표하였음
- 지역의 관광산업 기반 구축 노력, 반려동물 친화관광 확장, 한류 산업 확장 및 다변화, 미식여행, 범용화된 AI기술 활용, 웰니스 치유 여행 개인 맞춤화, 디지털 전환에 따른 개인 편리성 강화, 로컬리즘 추구 등 총 8가지의 핵심 키워드를 통해 제시하였음

[그림 3-1] <2025 관광트렌드 ‘S.P.E.C.T.R.U.M.’>



자료: 한국관광공사(2024)

[표 3-17] &lt;2025 관광트렌드 'S.P.E.C.T.R.U.M.'&gt;

구분	내용
지역의 관광산업 기반 구축 노력	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털 노마드 인구의 증가, 업무와 여가를 결합한 '블레저(Business+Leisure) 여행의 지속 확대 등의 추세를 반영하여 이 수요를 지역 관광으로 흡수하기 위한 인구감소 문제의 해결을 위한 노력 기대</li> </ul>
반려동물 친화관광 확장	<ul style="list-style-type: none"> <li>반려동물 동반 여행 수요의 꾸준한 증가와 연관 비즈니스의 확장(펫코노미) 예상</li> </ul>
한류 산업 확장 및 다변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>한강의 노벨 문학상 수상, K-POP, 드라마, K-문학, K-뷰티 등 더욱 확장된 한류 콘텐츠와 연계한 여행 콘텐츠를 기반으로 외국인 관광객 유치 및 글로벌 마케팅 강화 전망</li> </ul>
미식 여행	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역 로컬푸드를 활용한 미식 콘텐츠와 셰프 동반 음식 기행 등 새로운 미식 여행 형태가 주목받으며, '2023 외래관광객조사'에서 외국인의 방한 고려 요인과 만족한 활동 또한 식도락 관광이 차지하여 높은 순위의 트렌드로 예측</li> </ul>
범용화된 AI 기술 활용	<ul style="list-style-type: none"> <li>여행 준비부터 숙소 예약, 번역 서비스 등 AI 이용 사례가 늘어남에 따라 다양한 형태의 AI 기술 도입으로 초개인화된 여행 경험을 가능케 하고 있음</li> </ul>
웰니스 치유 여행 개인 맞춤화	<ul style="list-style-type: none"> <li>기대수명의 연장고령층의 문화소비력 강화 등 웰니스 관심도가 증대되어 앞으로 여성 건강 프로그램, 디지털 디톡스 등 개인 맞춤형 프로그램 인기 기대</li> </ul>
디지털 전환에 따른 개인편리성 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털 전환은 실시간 통번역 체계 발달로 여행 언어장벽 해소, 간편결제 수요증가, 기술과 융합된 트래블 테크 등이 예상됨</li> </ul>
로컬리즘 추구	<ul style="list-style-type: none"> <li>현지 문화 체험, 지역 고유 음식 체험 등 지역밀착형 경험에서 공정 관광까지의 영역 확대 기대</li> </ul>

자료: 한국관광공사(2024). 재구성

- 한국관광공사(2023)에서는 2024 관광트렌드 전망 및 분석 보고서를 통해 사회 현상과 그로 인해 관광에 미치는 영향을 STEEP 체계에 따라 구분하여 제시하였음

[표 3-18] 관광산업의 사회 현상 변화에 따른 관광 행태 변화

구분	사회 현상	세부 사회 현상	관광에 미치는 영향
사회	인구 구조의 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>초고령화 사회</li> <li>경제인력 감소</li> <li>1인 가구 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>시니어 관광 활성화</li> <li>나홀로 여행객 증가</li> </ul>
	개인주의적 가치관	<ul style="list-style-type: none"> <li>워라벨</li> <li>조직보다 개인 중시</li> <li>오피스 빅뱅</li> <li>조용한 사직</li> <li>일자리 다변화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>비즈니스 관광객 증가</li> <li>워케이션 증가</li> </ul>

구분	사회 현상	세부 사회 현상	관광에 미치는 영향
	체리슈머	• 가치소비 지향	• 맞춤형관광, 취미여행
	소비 양극화	• 최저가 • 최고가	• 관광소비 양극화, • 가성비 관광, • 프리미엄 관광
기술	인공지능	• 생성형 AI • 맞춤형 서비스	• 기술 활용 관광마케팅 (AI 기반 여행 플래너)
	SNS	• SNS 숏폼 플랫폼 • 라이브커머스	• 관광 라이브커머스, SNS를 활용한 관광지 탐색
경제	3고	• 고물가 • 고금리 • 고환율 • 저성장	• 여행 경비 상승 • 관광수지 적자
환경	그린컨슈머	• 친환경 • ESG	• 지속가능 관광 • 웰니스 관광
정치	보호무역주의	• 미중 기술패권 전쟁 • 글로벌 정세불안	• 근거리 관광
	국제 분쟁 및 전쟁	• 러우전쟁 장기화 • 이스라엘과 하마스 충돌	

자료: 한국관광공사(2023) 2024 관광트렌드 전망 및 분석 보고서

- 지금까지 제시된 선행연구들은 사회, 기술, 경제, 환경, 정치 분야를 중심으로 STEEP 체계에 따라 관광·레저산업에 영향을 미치는 주요 요인들을 제시하고 있으며 해당 요인들은 시대에 따라 다양하게 변화하고 있는 것으로 파악됨
- 사회 환경변화: 비대면 문화 확산, 생활방식 변화, 여가 및 여행행태 변화 등 7개 요인
  - 기술 환경변화: 디지털 전환 가속화, 자동화 및 인공지능 확산 등 6개 요인
  - 경제 환경변화: 거시경제 변화, 국제 경제 변화, 가계 소비 위축 등 11개 요인
  - 환경 환경변화: 기후 변화 및 환경파괴, 친환경 관심 등대 등 5개 요인
  - 정치 환경변화: 정부 역할 확대, 탈세계화와 지역화 등 5개 요인
- 따라서 이러한 환경변화와 관련한 선행요인들이 관광·레저산업 나아가 노동시장 내 직무의 변화에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고자 선행연구를 통해 제시된 환경요인을 중심으로 본 보고서에 적합하도록 주요 요인을 선정하고자 함
- 산업계 전문가 대상 FGI를 통해 사회, 기술, 경제, 환경, 정치 분야를 중심으로 관광·레저 산업에 영향을 미치는 주요 요인을 도출하고자 함

[표 3-19] 관광·레저산업 환경요인 요약

대분류	중분류	소분류
사회	비대면 문화 확산	<ul style="list-style-type: none"> <li>온라인 매체 의존도 증가</li> <li>대규모 시설 및 행사 기피 현성</li> </ul>
	생활방식 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>워라벨 중시, 근무형태 다양화</li> </ul>
	여가 및 여행 행태 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>국내관광 증가 및 개인주의 여가생활</li> <li>소규모 여행 선호</li> </ul>
	위기 및 위험 요소	<ul style="list-style-type: none"> <li>위험의 일상화</li> </ul>
	격차와 불평등 확산	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털 정보 격차, 소비자 구매 행태 양분화 등</li> </ul>
	인구구조 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>고령인구 증가 및 생산인구 감소</li> </ul>
	소비세대 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>MZ세대의 소비세대 부상</li> </ul>
기술	디지털 전환 가속화	<ul style="list-style-type: none"> <li>온라인 플랫폼 선택 및 이용 증가</li> <li>비대면비접촉 및 디지털 트렌드 강화</li> </ul>
	자동화 및 인공지능 확산	<ul style="list-style-type: none"> <li>AI 주도 자동화 확산 및 로봇 및 AI 이용 증가</li> </ul>
	비즈니스 환경변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>기술 간 융합 활성화</li> <li>빅테크 기업의 경제·사회적 영향력 강화</li> </ul>
	디지털 전환 위기 및 위험	<ul style="list-style-type: none"> <li>언택트 기술 활용 격차</li> <li>정보공개에 따른 보안 이슈</li> </ul>
	디지털 전환 정부 역할 요구	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털 인프라에 대한 압박 강화</li> <li>정부 주도 디지털 인프라 확충</li> </ul>
경제	거시경제 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>잠재성장률 하락, 저성장 고착화 우려</li> </ul>
	국제경제 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>글로벌 금융시장 불안 가중, 글로벌 성장세 둔화</li> </ul>
	기업의 사회적 역할 증대	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG 경영 도입 가속화</li> </ul>
	가계 소비 위축	<ul style="list-style-type: none"> <li>전반적 소비 위축 지속</li> <li>집 밖에서의 소비의 느린 회복</li> </ul>
	금융 및 자산 시장 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>부동산 시장 변화</li> <li>금융 안정 필요성 증대</li> </ul>
	구조조정 및 위기	<ul style="list-style-type: none"> <li>유통산업의 온오프라인 구조조정 가속화</li> </ul>
	정부의 시장개입 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>재정지출 증가 및 국가 채무 증가</li> </ul>
	노동시장 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>고용 및 근로소득 감소</li> <li>불안정한 일자리, 실업 급증, 청년 고용 불안 장기화</li> </ul>
	새로운 산업 부상	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICT 서비스업 중심 산업구조 개편</li> </ul>
	새로운 비즈니스 방식 전환	<ul style="list-style-type: none"> <li>최적화된 맞춤형, 개인화 서비스 확산</li> <li>개업의 핵심 경쟁력으로 고객 경험 부상</li> </ul>
	양극화 현상 심화	<ul style="list-style-type: none"> <li>소비의 양극화 심화</li> <li>가성비 높은 관광소비 추구</li> </ul>

대분류	중분류	소분류
환경	기후변화 및 환경파괴	• 환경파괴 및 기후 변화에 대한 인식 제고
	친환경 관심 증대	• 친환경 기술 도입 확대, 친환경 생산체제로 전환
	도시구조 변화	• 대중교통 및 고밀도 교통허브 회피 경향 증가
	개인 차원 변화	• 건강 및 웰니스에 대한 관심 증가
	감염병	• 코로나19에 따른 위생·안전관리 강화
정치	정부 역할 확대	• 사회안전망 강화 요구 증대 • 위기 대응을 위한 국가의 권한 확대
	탈세계화와 지역화	• 지역주의 확산, 탈세계화와 지역화
	글로벌 거버넌스의 변화	• 미·중 긴장 지속과 국제 질서 변화 • 탈중국화 및 아시아 입지 강화
	자국 중심주의 강화	• 글로벌 보호무역주의 강화, 자국 중심주의 확대
	공공 및 시민사회의 변화	• 공공분야 첨단기술 적용 본격화, 사회시스템 재정립 요구 증가

자료: 선행연구를 토대로 연구자 작성

## 2) 정량 조사

### ■ 숙박 산업의 환경 요인 (설문조사)

- 산업 현장에서 인식하는 숙박업 노동시장에 미치는 주요 환경요인으로 인구구조 변화라고 답변한 비율이 68.0%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 여행행태 변화(59.3%), 가계 소비 위축(38.7%) 등의 순으로 나타남
- 산업계 68%가 ‘인구구조 변화’를 선택한 것은 학령 인구의 감소와 고령화로 인해 숙박업 인력난이 구조화되고, 신규인력의 진입이 저조함으로써 업계에 미치는 영향이 크다는 것을 알 수 있음

[그림 3-2] 숙박 산업 주요 환경요인 산업계 인식 (복수 응답)



[표 3-20] 숙박 산업 주요 환경요인 산업계 인식 (복수 응답)

(단위: 개, %)

구분	응답 수	비율
인구구조 변화 (학령 인구감소, 고령화 등)	306	68.0
여행행태 변화 (소규모 여행, 일상 여행 등)	267	59.3
가계 소비 위축	174	38.7
디지털 전환 및 자동화	150	33.3
생활방식 변화 (재택근무, 1인 가구 증가 등)	126	28.0
국제 정세(전쟁, 탈중국화 등)	93	20.7
감염병	63	14.0
정책 및 제도변화 (산업안전 관리 강화 등)	54	12.0
금융 시장 변화 (금리변화 등)	51	11.3
기후변화 (미세먼지, 이상기후 등)	33	7.3
친환경 및 ESG 관심 증대	27	6.0
기타	6	1.3
전체	1,350	100

- 향후 3년 이내 숙박업 노동시장 변화 전망에 대해 조사한 결과, 직무의 지식·기술 변화가 클 것으로 평가되는 직무는 ‘프론트오피스(62.8점)’로 나타났고, 다음으로 세일즈&마케팅(59.8점), 경영지원(54.3점) 등의 순으로 나타나는 데 반면, ‘하우스키핑(42.8점)’ 직무의 지식·기술 변화가 가장 작을 것으로 평가됨

[그림 3-3] 숙박 산업 직무 지식·기술 변화 추이 산업계 인식



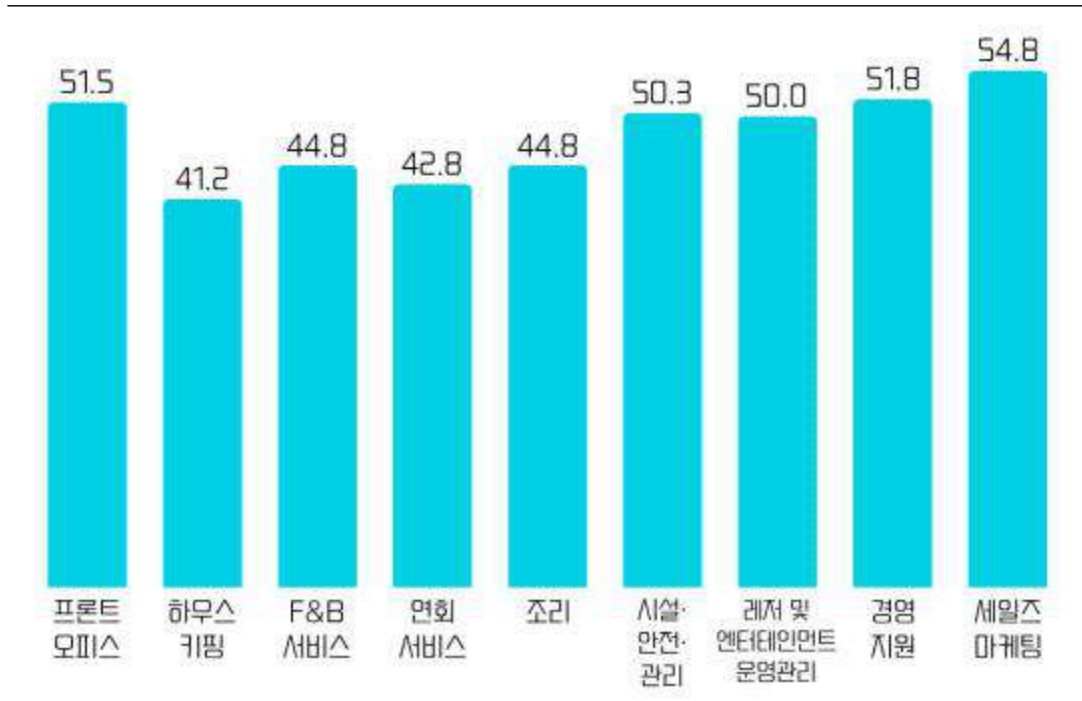
[표 3-21] 숙박 산업 직무 지식·기술 변화 추이 산업계 인식

(단위: 점)

직무	점수
프론트오피스	62.8
하우스키핑	42.8
F&B서비스	48.7
연회서비스	46.3
조리	44.0
시설·안전·관리	52.3
레저 및 엔터테인먼트 운영관리	53.7
경영지원	54.3
세일즈&마케팅	59.8
평균	51.63

- 한편 직무의 수준 변화 추이를 고려했을 때, ‘세일즈&마케팅(54.8점)’ 직무 다음으로 경영지원(51.8점), 프론트오피스(51.5점) 등의 순으로 가장 변화가 클 것으로 나타나며, ‘하우스키팅(41.2점)’ 직무의 수준 변화가 가장 작을 것으로 평가됨

[그림 3-4] 숙박 산업 직무 수준 변화 추이 산업계 인식



[표 3-22] 숙박 산업 직무 수준 변화 추이 산업계 인식

(단위: 점)

직무	점수
프론트오피스	51.5
<b>하우스키팅</b>	<b>41.2</b>
F&B서비스	44.8
연회서비스	42.8
조리	44.8
시설·안전·관리	50.3
레저 및 엔터테인먼트 운영관리	50.0
경영지원	51.8
<b>세일즈&amp;마케팅</b>	<b>54.8</b>
평균	48.00

- 또한, 직무의 범위 변화 추이를 고려했을 때, ‘세일즈&마케팅(58.8점)’ 직무 다음으로 프론트오피스(54.0점), 레저 및 엔터테인먼트 운영관리(52.7점) 등의 순으로 가장 크게 변화할 것으로 평가되며, ‘조리(42.8점)’ 직무의 범위 변화가 가장 작을 것으로 예상됨

[그림 3-5] 숙박 산업 직무 범위 변화 추이 산업계 인식



[표 3-23] 숙박 산업 직무 범위 변화 추이 산업계 인식

(단위: 점)

직무	점수
프론트오피스	54.0
하우스키팅	44.8
F&B서비스	46.7
연회서비스	45.3
<b>조리</b>	<b>42.8</b>
시설·안전·관리	48.7
레저 및 엔터테인먼트 운영관리	52.7
경영지원	52.5
<b>세일즈&amp;마케팅</b>	<b>58.8</b>
평균	49.59

## ■ 숙박 산업의 숙련 격차 분석

- 숙련 격차는 기업 내 재교육이 필수적으로 발생하고 이는 기업의 시간적, 경제적 손실뿐만 아니라 생산성에도 부정적인 영향을 미치기 때문에 숙련 격차의 원인, 숙련 격차에 따른 기업 내 문제점, 숙련 격차 해소를 위한 기업의 노력을 살펴보고자 함
- 숙박 산업의 숙련 격차가 발생하는 주요 원인으로 ‘기업에 필요한 역량있는 인력을 충분히 확보하지 못한다’ 고 응답한 비율이 66.0%로 가장 높게 나타났으며, ‘교육을 위한 대체인력 부족(59.3%)’, ‘근로자의 소극적인 교육태도 (34.7%)’ 등의 순으로 파악됨
- 응답자들은 ‘인력 확보’에 대해 가장 큰 문제점이 있지만, 교육을 진행할 때 발생하는 업무 공백, 근로자들의 소극적인 교육 태도 등으로 인해 숙련 격차가 발생하는 것으로 해석할 수 있음

[표 3-24] 숙박 산업 숙련 격차 원인 분석 결과 (복수 응답)

(n=150명, 단위: %, 복수응답 기준)

숙련 격차 원인	비율
기업에 필요한 역량 있는 인력을 충분히 확보하지 못함	66.0
교육을 위한 대체인력 부족(업무 공백)	59.3
근로자의 소극적인 교육 태도	34.7
기업주의 소극적인 교육 지원	32.0
외부 교육훈련 과정 자체가 부족함	28.0
기업 내 교육비용 부족	25.3
교육기관이 기업이 요구하는 인력을 공급하지 못함	13.3
대표자 및 임원 대상 교육 참여 기회 제한	3.3
기타	1.3

- 다음으로 기업 내 발생하는 숙련 격차로 발생하는 문제점을 분석한 결과, ‘고객서비스 품질하락’이 61.3%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘고객서비스 목표 달성의 어려움 (44.0%)’, ‘새로운 상품 및 서비스 개발 지연(37.3%)’ 등의 순으로 파악됨
- 한편, ‘사업 운영비용의 증가’, ‘기술변화 대응의 어려움’, ‘경쟁자로 인한 사업/주문 감소’, ‘외주 확대’로 응답한 비율이 상대적으로 낮은 것으로 보아, 응답자들은 상대적으로 경력이 짧은 종사자들이 경영/마케팅에 대한 숙련 수준이 특히 부족하기 때문에 고객서비스 품질요소에서의 문제점을 크게 인식하는 것으로 해석할 수 있음

[표 3-25] 숙박 산업 숙련 격차에 따른 문제점 분석 결과 (복수 응답)

(n=150명, 단위: %, 복수응답 기준)

숙련 격차에 따른 문제점	비율
<b>고객서비스 품질하락</b>	<b>61.3</b>
고객서비스 목표 달성의 어려움	<b>44.0</b>
새로운 상품 및 서비스 개발 지연	37.3
새로운 작업방식을 도입하기 어려움	33.3
사업 운영비용의 증가	29.3
기술변화에 대응하기 어려움	21.3
경쟁자에게 사업 또는 주문을 빼앗김	20.7
외주(outsource work) 확대	17.3
기타	4.7

- 마지막으로 숙련 격차 해소를 위해 사업체의 노력 방안으로는 ‘선임자 지도를 통한 직무 교육 강화’가 48.7%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘직원들의 평가 및 성과 관리 강화(44.0%)’, ‘내부 교육 플랫폼 강화(39.3%)’ 등의 순으로 나타남
  - 응답자들은 ‘직무 교육’, ‘평가/성과 관리’, ‘교육 플랫폼’ 등 다양한 의견을 통해 교육의 필요성을 제시함
- 반면에 경력직 스카우트, 외부 강사 초청 교육, 지역 내 구직자 인력 수급 등은 숙련 격차 해소에 도움을 주지 못하는 것으로 인식하는 경향을 보임

[표 3-26] 숙박 산업 숙련 격차 해소를 위한 노력 분석 결과 (복수 응답)

(n=150명, 단위: %, 복수응답 기준)

숙련 격차 해소 노력	비율
선임자 지도를 통한 직무 교육 강화	<b>48.7</b>
직원들의 평가 및 성과 관리 강화	<b>44.0</b>
내부 교육 플랫폼 강화 (LMS, 온라인 등)	39.3
교육비 지원 등 직무능력 향상 독려	37.3
신규 인력 채용 활동 및 관련 비용 증대	34.0
경력 근로자 스카우트	22.0
외부 강사 초청 교육 강화	21.3
지역 내 구직자 교육 참여지원을 통한 인력 수급	20.0
기타	0.7

### 3) 정성 조사

#### ■ 강원 지역

- 강원 지역은 리조트형 대규모 사업체를 중심으로 워터파크, 스키장, 골프 등 레저를 즐길 수 있는 숙박업체가 많으며, 대표 관광지인 강릉시를 중심으로 횡성군, 평창군에 위치한 기업체 대상 인터뷰를 진행하였음
- 강원 지역은 여름에는 대표적인 피서지, 겨울에는 설상 스포츠를 즐길 수 있는 지역으로 스포츠·레저 관련 부서를 구성한 조직도를 갖고 있는 기업의 비중이 큼
- 또한, 성수기와 비성수기가 뚜렷하게 구분되어 정규직과 시즌제 단기인력이 혼재된 구조로, 성수기 수요에 대응하기 위해 외주 또는 단기계약직 인력이 대거 투입되는 인력구조를 보임
- 매출액의 비중이 객실 분야가 압도적으로 높은 기업체가 대부분이나, 간혹 골프, 스키와 같은 스포츠·레저 분야의 매출액과 인력 구성이 높은 비중을 차지하는 기업체도 존재함

[표 3-27] 강원 지역 인터뷰 대상 조직도 구성

구분	조직도 구성											
A 기업	객실	식음	조리	레저	세일즈 마케팅	기획홍보	BOH (인사·총무·재경· 구매·전산)		시설			
B 기업	객실		레저이벤트		세일즈마케팅		경영지원		시설			
C 기업	리조트 운영본부										골프 클럽 운영 본부	안전 보건실
	객실	식음	조리	영업 마케팅	총무	인사	재경	예약	회원 서비스	시설		
D 기업	객실	식음	조리	세일즈 케팅	스포츠 사업	골프 사업	구매 계약	경영 전략	경영 지원	시설 안전	회원 사업	
E 기업	콘도 운영	마케팅	스포츠 운영	골프 운영 &경기 &코스 관리		총무 인사	영업 기획	회계	전산	시설 지원	안전 보건실	
조사 시점	2025년 7월											

[표 3-28] 강원 지역 인터뷰 대상 특징

구분	지역	형태	인력 구조	매출액 비중	인력 비중
A 기업	강릉	분양형 호텔	324명 (정규직 261명)	객실 분야 압도적 높은 비율	객실
B 기업	강릉	분양형 호텔	80명 (정규직 78명)	객실 분야 압도적 높은 비율 (매출의 98%)	객실 (60%)
C 기업	강릉	<ul style="list-style-type: none"> <li>리조트</li> <li>레저(골프)</li> </ul>	155명 (정규직 130명)	객실 분야 압도적 높은 비율	리조트 운영본부 > 골프 운영본부
D 기업	평창	<ul style="list-style-type: none"> <li>호텔(5성),</li> <li>리조트</li> <li>레저(워터파크, 스키장, 골프)</li> </ul>	376명 (정규직 312명)	객실 > 스포츠·레저	객실 (40%)
E 기업	횡성	<ul style="list-style-type: none"> <li>리조트</li> <li>레저(워터파크, 스키장, 골프)</li> </ul>	평균 210명 (정규직 190명) *단기 (시즌) 계약직 제외	스포츠·레저 분야 압도적 높은 비율	스포츠·레저 분야 (계절 성수기 단기)
조사 시점	2025년 7월				

## ■ 제주 지역

- 제주 지역은 대표적 휴양지로 관광산업이 핵심 주력 산업이라 여러 종류의 호텔이 분포되어 있어, 5성급부터 리조트, 가족형, 비즈니스 호텔까지 다양한 형태의 기업체 심층 인터뷰를 진행하였음
- 제주 지역의 호텔은 강원 지역에 비해 조직도 구성이 비교적 간결하며, 유사한 형태를 보임
- 또한, 모든 호텔의 매출액 비중이 객실 분야가 높는데 반해, 인력 비중은 ‘식음(연회), 조리’ 분야가 높은 특징을 보임

[표 3-29] 제주 지역 인터뷰 대상 조직도 구성

구분	조직도 구성							
A 기업	객실	객실관리		판촉예약		시설		경영지원
B 기업	객실	식음		조리	마케팅		시설	경영지원
C 기업	객실	식음		조리	마케팅		시설	경영지원
D 기업	프론트	하우스키핑		레스토랑 서비스	세일즈 &마케팅		시설	경영관리
E 기업	객실	식음료	조리	세일즈& 마케팅	시설	재경	구매	인사
조사 시점	2025년 7월							

자료: 인터뷰 내용을 토대로 연구자 작성

[표 3-30] 제주 지역 인터뷰 대상 특징

구분	지역	형태	인력 구조	매출액 비중	인력 비중
A 기업	제주시	비즈니스 호텔	54명 (전부 정규직)	객실 (95%)	-
B 기업	한림읍	가족호텔업	45명 (전부 정규직)	객실 (70%) > 부대업장	식음, 조리, 객실정비
C 기업	제주시	관광호텔업	52명 (정규직 49명)	객실 (80%) > 식음연회	식음, 조리
D 기업	제주시	리조트	72명 (전부 정규직)	객실 (70%) > 식음연회	객실
E 기업	제주시	관광호텔	927명 (정규직 595명)	객실 (75%) > 식음	식음 (80%) > 객실
조사 시점	2025년 6월				

## ■ 서울 지역

- 서울 지역은 다수의 5~4성급 호텔이 위치해 있으며, 로컬 브랜드와 글로벌 체인 호텔이 다양하게 분포되어 있음
- 서울 지역의 호텔 조직도 구성의 특징으로는, 스파, 수영장, 피트니스 등 부대시설에 대한 중요도가 커 해당 부서가 구성되어 있으며, 수익관리를 위한 레비뉴(Revenue management) 부서가 구성되어 있음
- 또한, 대부분의 호텔의 매출액에 있어 객실 분야가 차지하는 비중이 크지만, 인력 비중은 ‘식음(연회), 조리’ 분야가 모두 높은 특징을 보임

[표 3-31] 서울 지역 인터뷰 대상 조직도 구성

구분	조직도 구성																
A 기업	객실		객실관리		판촉예약		시설		경영지원								
B 기업	호텔사업부																
	객실		식음료		조리		레비뉴		골프클럽		Sales&Marketing실						
C 기업	객실		식음		조리		스파 휘트니스		세일즈 &마케팅		GM	엔지니어링					
D 기업	프론트	하우스 키피ング	식음		조리		피트 니스	판촉(연 회포함)		시설	재경	인사	레비뉴	구매			
E 기업	객실		식음		조리		세일즈		마케팅		재경		인사		레비뉴		예약
조사 시점	2025년 9월																

[표 3-32] 서울 지역 인터뷰 대상 특징

구분	지역	형태	인력 구조	매출액 비중	인력 비중
A 기업	중구	관광호텔	674명 (정규직 627명)	객실	식음
B 기업	광진구	관광호텔	1,317명 (정규직 887명)	식음 및 연회	식음 및 연회
C 기업	강남구	관광호텔	250명 (정규직 100명)	객실 (80%) > 식음	-
D 기업	강남구	관광호텔 (비즈니스)	147명 (정규직 58명)	객실 (50%) > 연회	조리 > 식음 > 객실
E 기업	용산구	관광호텔	124명 (정규직 20명)	객실 (50%) > 식음·연회	식음 및 조리부
조사 시점	2025년 9월				

## 나. 지역별 모니터링 결과 비교

### 1) 환경요인에 따른 직무 및 역량 변화 (인력구조 및 운영체계 포함)

#### ■ 강원 지역

- 강원 지역의 숙박 산업은 정책·경제·사회·기술 요인 등이 복합적으로 작용하며 인력 구조와 직무 내용에 변화가 일어나고 있음
- 정책적 요인인 외국인력(E-9 비자) 제도의 확대 적용으로 인력 부족 문제에 대한 대안으로 작용하며 외국인 고용 수요가 증가하였음
- 사회적 요인으로 겪는 청년 이탈로 인하여 겪는 인력난에 대비하여 단기 인력에 의존하거나 중장년층·외국인력 활용도가 높아졌으며, 주거 지원 제도 등 타지역 인력 유입에 대비한 복지 제도가 강화되었음
- 경제적 요인인 인건비 상승과 운영비 부담으로 인해 자동화 및 효율화를 추구함에 따라 성수기에 한해 단기적 인력을 활용하는 구조가 심화되었으며, 다양한 디지털 기술이 도입되는 등 기술적 요인에 영향을 미치기도 하였음
- 특히 <프론트 데스크> 직무에서는 체크인 키오스크를 도입하고 모바일 체크인을 활용하는 등의 변화가 일어나 기술 활용 역량의 수요가 증가하고 있으며, <세일즈&마케팅> 직무에서는 OTA의 활용 또는 온라인 마케팅의 역할이 중요해지고 있음
- 한편, 반려동물 동반 여행 트렌드의 확산으로 강원 지역의 호텔은 타지역에 비해 ‘펫 프렌들리(Pet-friendly)’ 트렌드를 반영하여 <세일즈&마케팅> 직무에서는 관련 패키지를 기획하는 역량을 위한 이해도가 필요해졌으며, 객실 관리 및 관련 서비스 직무의 역량 강화 또한 필요해졌음
- 예를 들어, <프론트데스크> 직무에는 반려동물 등록과 객실 동반 안내하는 등의 직무내용이 추가되었으며, <하우스키핑> 직무는 해당 객실의 특수 청소를 추가적으로 수행하게 되었고 점차 반려동물 서비스 매니저 고용 수요가 확대될 것으로 예상됨
- 환경적 요인 중 하나인 ESG 실천 및 친환경 경영의 강화로 린넨 교체 정책, 다회용 어메니티 도입 등 <하우스키핑> 직무의 친환경 관리 기능이 강화되었고, <F&B서비스> 직무에서는 종이 빨대가 도입되는 등 친환경 운영체계가 확대되고 있음

- 다른 하나는 강원도에서 자주 일어난 산불 등의 자연재해로 인해 안전 경각심이 강화되어 산업안전보건실을 신설한 기업체가 많이 존재함

[표 3-33] 강원 지역 인터뷰 결과-1

요인		변화 대상	변화 내용
정책	외국인력(E-9비자 등) 제도 확대	[인력 구조]	- 외국인 고용 수요 증가
경제	인건비 상승 및 운영비 부담	[인력 구조]	- 자동화 및 효율화 추구
사회	청년 이탈로 인한 인력 부족	[인력 구조]	- 성수기(계절) 단기 인력 의존 강화 - 외국인력(E-9) 비자 정책 도입
		[복지 제도]	- 타지역 인력 유입 유도를 위한 주거 지원 제도
	반려동물 동반 여행객 증가	[직무] 프론트데스크	- 반려동물 등록 및 동반 안내
		[직무] 하우스키퍼	- 객실 특수 소독 및 세탁 관리 역량 강화
환경	ESG 및 친환경 정책	[직무] 하우스키퍼	- 다회용 어메니티로의 전환 - 린넨 교체 요청제 도입
		[직무] F&B서비스	- 종이 빨대 사용
	산불 등 자연재해	[인력 구조]	- 산업안전보건실 신설
기술	디지털 기술 도입	[직무] 프론트데스크	- 체크인 키오스크 도입, 모바일 체크인 활성화 - IT 기기 활용 역량 수요 증가
		[직무] 세일즈&마케팅	- 온라인 마케팅 역량 수요 증가 - OTA 활용도 증가

[표 3-34] 강원 지역 인터뷰 결과-2

직무 변화 속도	응답 이유
평균 3점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 응대 및 현장 실무 중심의 변화</li> <li>• 대면서비스 특성상 완전한 자동화 및 큰 변화는 제한적임</li> </ul>

## ■ 제주 지역

- 제주 지역의 숙박 산업 또한 정책·경제·사회·기술 요인 등이 복합적으로 작용하며 지역 특성에 맞춰 인력 구조와 직무 내용이 빠르게 변화하고 있음
- 제주에서도 강원 지역처럼 정책적 요인인 외국인력(E-9비자) 제도의 확대에 의한 외국인 고용 수요 증가와 더불어, 중국인 단체관광객 무비자 입국 허용으로 인해 중국인 관광객 수가 증가하여 중국어 역량 보유 인력 및 맞춤형接客 서비스 강화가 더욱 필요해짐

- 경제적 요인에서는 관광 수요의 불확실성과 소비 위축으로 인해 비용 절감형 운영체계 및 1인 다직무체제가 강화되고 있음
- 사회적 요인으로 청년 이탈로 인해 부족한 인력에 대응하여 중장년층 및 외국인 근로자 고용 확대에 따른 직원들 간 커뮤니케이션 역량이 중요해지고 있음
- 또한, 지형적 특성으로 타지역과의 접근성이 낮기 때문에 인력 유입을 활성화하기 위한 주거 지원 제도와 같은 복지 프로그램이 강화되고 있음
- 한편, 제주 지역에도 많은 디지털 기술이 도입되어 <프론트데스크> 직무에서는 체크인 키오스크를 도입한 사례가 많으며, <컨시어지> 직무에서는 룸서비스(Room-service)가 콜(Call)을 대신하여 디지털 오더를 활용하는 사례가 증가하고 있고, <하우스키핑> 직무에서는 로봇청소기를 활용하고 있음
- 이러한 자동화 기반 서비스 운영 체계 확산은 각 직무의 기술 친화적 전환을 가속화시키면서, 더불어 인력난 해결과 서비스 속도 향상에도 영향을 미칠 수 있음
- 제주 지역에서도 호텔 내 친환경 운영이 강화됨에 따라 <F&B서비스> 직무에서는 종이 빨대, <하우스키핑> 직무에서는 다회용 어메니티의 사용이 확대되었음

[표 3-35] 제주 지역 인터뷰 결과-1

요인		변화 대상	변화 내용
정책	중국인 단체관광객 무비자 입국 허용	[인력 구조]	- 중국어 역량 보유 인력 수요 증가
		[직무 전반]	- 단체 관광객 맞춤 접객 서비스 강화
	외국인력(E-9비자 등) 제도 확대	[인력 구조]	- 외국인 고용 수요 증가
경제	관광 수요의 불확 실성 및 소비 위축	[운영 방식]	- 비용절감형 운영 - 1인 다직무체제 확대
사회	청년 이탈로 인한 인력 부족	[인력 구조]	- 단기 인력 의존 강화 - 중장년층 및 외국인력 고용 수요 증가 - 외국인력(E-9) 비자 정책 도입 - 커뮤니케이션 역량 중요도 증가 - 1인 다직무체제 확대
		[복지 제도]	- 타지역 인력 유입 유도를 위한 주거 지원 제도
환경	ESG 및 친환경 정책	[직무] 하우스키핑	- 다회용 어메니티로의 전환
		[직무] F&B서비스	- 종이 빨대 사용
기술	디지털 기술 도입	[직무] 프론트데스크	- 체크인 키오스크 도입 - IT 기기 활용 역량 수요 증가
		[직무] 컨시어지	- 디지털 오더 시스템 도입
		[직무] 하우스키핑	- 로봇청소기 활용

[표 3-36] 제주 지역 인터뷰 결과-2

직무 변화 속도	응답 이유
평균 4점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인력난 대응형 변화 추구</li> <li>• 기술 도입에 민감(자동화, 효율화)</li> </ul>

## ■ 서울 지역

- 서울 지역의 숙박 산업 또한 책·경제·사회·기술 요인 등이 복합적으로 작용하면서, 타 지역들에 비해 고급화된 시장구조와 글로벌 체인의 운영방식이 적용되어 인력 구조와 직무의 내용이 다층적으로 변화하고 있음
- 서울 지역에서도 강원, 제주와 같이 외국인력(E-9 비자) 제도의 적용이 이뤄졌기에 인력 부족의 대안으로 작용하고 있으나, 서울권에서는 고숙련 인력의 이탈 문제가 심각하기 때문에 관리직 양성 및 채용에 대한 전략 수립이 강화되고 있음
- 다른 정책적 요인으로는 중국인 단체관광객 무비자 입국 허용으로 인해 방문 투숙객 중 중국이 차지하는 비중이 확대되었으며, 이에 따른 중국어 역량 보유 인력에 대한 수요가

- 증가하고 단체 관광객 맞춤 접객 서비스를 강화하는 등 인력 구조와 직무 전반에 변화가 일어나고 있음
- 경제적 요인으로 인건비 상승 및 OTA 수수료 부담이 원인이 되어 호텔들의 운영 체계에 영향을 미치고 있음
  - 사회적 요인으로 숙련직 이탈, 청년 인력 부족으로 인한 인력난 심화는 중장년층과 외국 인력 의존도를 강화하며, <경영지원> 직무에서는 채용 홍보 채널을 다양화하는 등의 타개 방안을 모색하고 있음
  - 외국인력 비자(E-9) 정책이 도입되어 활용토록 권유되고 있으나 실제 행정절차가 복잡하고 현실에 맞지 않는 제한 요건으로 인하여 개선이 요구되며, 행정절차 또는 문화언어 교육의 필요성이 증가하고 있음
  - 또한, 직원들 간 세대 교체로 인해 회식 감소 또는 형태가 변화하는 등 조직 문화의 변화가 일어났으며, 외국인을 포함하여 고객층이 다변화함에 따라 다국어 서비스 역량이 중요해지고 맞춤 대면 서비스를 강화하는 등 직무 전반에 변화가 일어나고 있음
  - 한편, 강원 지역과 유사하게 반려동물 동반 투숙객을 위한 전용 객실을 운영함에 따라 <프론트데스크>, <하우스키핑> 직무에는 맞춤 객실 관리 역량과 <세일즈&마케팅> 직무에는 관련 프로모션 기획 역량이 강화되는 등의 직무 변화가 일어나고 있음
  - 서울 지역에는 글로벌 체인 브랜드가 많기 때문에 ESG 및 친환경 정책에 대해 타지역보다 예민하게 대응하고 있는데, ESG를 담당하는 직무 또는 부서를 신설하여 ESG 실천을 강화하고 보고 체계를 엄격하게 준수하는 등의 직무 변화를 겪고 있음
  - 마지막으로, 기술적 요인인 디지털 기술의 도입 또는 예약 플랫폼 활용 증가는 서울 지역에서 두드러지게 나타났으며, 이러한 요인은 <컨시어지> 직무와 <세일즈&마케팅> 직무에서 큰 변화를 겪고 있음
  - 다만, 강원과 제주 지역에서는 키오스크의 활용도가 증가함에 반해 서울 지역에서는 오히려 키오스크를 활용하지 않고 있으며, 이는 고객 대면 서비스의 중요도를 강화함에 따라 오히려 기술 변화를 도입하지 않은 결과로 볼 수 있음

[표 3-37] 서울 지역 인터뷰 결과-1

요인		변화 대상	변화 내용
정책	중국인 단체관광객 무비자 입국 허용	[인력 구조] [직무 전반]	- 중국어 역량 보유 인력 수요 증가 - 단체 관광객 맞춤 접객 서비스 강화
	외국인력(E-9비자 등) 제도 확대	[인력 구조]	- 외국인 고용 수요 증가 - 관리직 양성 및 채용 수요 증가
	경제	인건비 상승 및 OTA 수수료 부담	[인력 구조]
사회	인력난 심화 (숙련직 이탈)	[인력 구조]	- 중장년층 의존 강화 - 커뮤니케이션 역량 중요도 증가 - 외국인력 고용 수요 증가 - 외국인력(E-9) 비자 도입 -행정절차 및 문화 교육 필요
		[직무] 경영지원	- 채용 홍보 채널 다양화
		[복지 제도]	- 타지역 인력 유입 유도를 위한 주거 지원 제도
	젊은 세대의 유입	[조직 문화]	- 회식 감소, 자유로운 의사표현
	고객층 다변화	[직무 전반]	- 외국인 비율 증가로 다국어 서비스 역량 중요도 강화 - 맞춤 대면 서비스 강화
반려동물 동반 투숙객 증가	[직무] 프론트데스크	- 반려동물 등록 및 동반 안내	
	[직무] 하우스키팅	- 객실 특수 소독 및 세탁 관리 역량 강화	
	[직무] 세일즈&마케팅	- 펫 관련 프로모션 기획 역량 강화	
환경	ESG 및 친환경 정책	[직무] 경영지원	- 친환경 인증제 (Green Key 등), 보고 체계 강화 - (신설) 담당 부서 신설하여 ESG 실천 강화
기술	디지털 기술 도입	[직무] 컨시어지	- 전화 오더에서 태블릿, QR을 활용한 오더로 변경
	온라인 예약 플랫폼 (OTA 등) 활용 증가	[직무] 세일즈&마케팅	- (신설) OTA 및 온라인 채널 관리 직무 신설 - 데이터 분석 기반 마케팅 전략 수립 역량 중요도 강화 - (감소) 단순 오프라인 마케팅 및 수기 예약 관리

[표 3-38] 서울 지역 인터뷰 결과-2

직무 변화 속도	응답 이유
평균 4점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 트렌드 변화 맞춤 서비스 제공 노력</li> <li>• 기술 발전 영향</li> </ul>

## ■ 지역별 비교

- 지역별 인터뷰 결과를 비교해보면, 세 지역 모두 정책·경제·사회·환경·기술 요인이 복합적으로 작용하며 직무 내용과 인력 구조 등에 변화가 나타난다는 점에서 공통점을 보임
- 특히, 외국인력(E-9 비자) 제도가 서울, 제주, 강원, 부산 지역에만 한정적으로 적용되어 대부분의 기업들은 인력난에 대응하여 외국인 고용 수요가 높아져 활용하려는 움직임을 보이고 있으며, ESG 및 친환경 실천의 강화, 다양한 디지털 기술 활용 역량 강화 등은 세 지역에서 공통적으로 확인되는 변화임

- 다만, 일부 차이를 보이는 점은 제주와 서울 지역에 한해 중국인 단체 관광객의 무비자 입국 허용 제도가 미치는 영향이 두드러지는데 반면 강원 지역에서는 이에 대해 직무변화를 크게 느끼지 못하였음
- 사회적 요인에 대해서는 강원 지역과 제주 지역은 청년 이탈 문제로 인한 인력난 심화로 성수기(계절) 단기 인력의 활용 증가, 인력 유입을 위한 주거지원제도의 도입과 체크인 키오스크의 활용이 두드러졌으며, 제주 지역은 지리적 고립과 맞물려 자동화 기반 직무전환이 빠르게 이루어지고 있음
- 강원 지역은 또한, 반려동물 동반 여행객의 증가로 펫 프렌들리 객실 운영 관련 직무 변화가 두드러지며 산불 등 자연재해의 경험으로 산업안전보건실 신설이 나타나는 특징을 가짐
- 반면, 서울 지역은 글로벌 체인 브랜드가 밀집해 있어 직무의 세분화와 전문화 수준이 높고, OTA 기반 마케팅 및 데이터 분석 등 고도화된 직무 변화가 나타나고 있음
- 또한, ESG 인증 체계에 민감하게 대응하며, 고객 대면 서비스 품질 유지를 위해 오히려 키오스크를 도입하지 않는 사례도 나타나고 있음
- 종합하여, 세 지역은 모두 디지털 기반 운영·친환경 경영·외국인력 활용 등 공통적인 변화를 보이거나, 강원은 계절·레저·이벤트 중심, 제주는 자동화·효율화 중심, 서울은 전문화·고도화 중심으로 지역별 고유한 차이를 보이고 있음

[표 3-39] 3개의 지역 인터뷰 결과(직무변화) 비교

요인	강원	제주	서울
정책	중국어 역량 보유 인력 수요 증가, 단체관광 맞춤 서비스 강화		
	외국인력 고용 수요 증가		
경제	(인건비 상승)	(관광수요 불확실)	(OTA 수수료 부담)
	자동화·효율화 추구 / 비용절감형 운영		
사회	(청년 이탈)	(청년 이탈, 지리적 고립)	(숙련직 이탈)
	외국인력·중장년층 고용 확대		
	주거지원제도 강화		조직문화 변화 (회식 감소, 세대 교체)
	반려동물 객실서비스 확대	-	펫 관련 프로모션(이벤트) 기획 역량 강화
환경	친환경 운영 강화 (다회용 어메니티·종이빨대 사용)		친환경 운영 강화 ESG 담당부서 신설
	(자연재해 대응) 산업안전보건실 신설	-	-
기술	체크인 키오스크 활용		X (대면 서비스 강화)
	모바일 체크인 도입	디지털 오더	
		로봇 청소기	(OTA 예약 중심) 데이터 기반 마케팅 확대

## 2) 기업의 인적자원 전략

### ■ 강원 지역

- 다음은 강원 지역 5개의 기업이 인력난, 계절성, 관광수요 변동 등에 대응하는 인적자원 전략을 정리한 표임
- 기업 A는 기숙사·숙소 제공을 통해 정주형 근무환경과 복리후생 강화에 집중하고 있으며, 기업 B는 직급별 리더십·직무교육 확대 등 조직 내 역량 개발 체계 강화에 초점을 두고 있음
- 기업 C는 수시 채용 및 지역 대학 연계를 통한 인력 확보 전략을 추진하며, 기업 D는 외용역사 인력난에 대응하여 인소싱 운영체계 및 다직무 체제를 도입하고 있음
- 마지막으로, 기업 E는 계절 성수기의 인력관리 매뉴얼화와 함께 일학습병행 제도를 도입하여 운영하고 있음

[표 3-40] 강원 지역 기업별 인적자원 전략

구분	전략
A 기업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복리후생 강화 : 숙소 및 기숙사 운영을 통한 정주형 근무환경 개선 및 인력 유지</li> </ul>
B 기업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직급별 리더십 및 직무 교육 확대 : 사업주 훈련 활용</li> </ul>
C 기업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인력 유지 및 확보 : 수시 채용 및 지역 대학 연계</li> </ul>
D 기업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아웃소싱 → 인소싱 운영 체계 전환 : 용역사 인력난 대응</li> <li>• 1인 다직무 체제 추진 : 직무 순환</li> </ul>
E 기업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 성수기 인력 관리 매뉴얼화</li> <li>• 일학습병행 도입</li> </ul>
조사 시점	2025년 7월

## ■ 제주 지역

- 제주 지역의 5개 기업들은 인력 수급의 어려움, 외국인력 비중 증가, 자동화 확대 등에 대응하기 위해 인적자원 전략을 다음과 같이 수립하고 있음
- 기업 A와 B는 1인 다직무 수행 체제를 확대하고 있으며, 특히 기업 B는 타 지역의 인력 유입 프로그램을 강화하고 있음
- 기업 C는 단순업무 외주화와 관리직 정규직 채용을 병행하며 기술 활용 및 커뮤니케이션 교육을 운영하고 있음
- 기업 D는 외국어 교육 및 일학습 병행을 통해 인력난에 대응하고 있으며, 기업 E는 직무 세분화 전략, 언어 교육, IT 기반 활용으로 직무의 효율성과 인력 유지를 위해 노력하고 있음

[표 3-41] 제주 지역 기업별 인적자원 전략

구분	전략
A 기업	<ul style="list-style-type: none"> <li>1인 다직무 수행 체제 : 업무 간 경계 최소화</li> <li>인력 수급 및 유지 노력 : 정규직 채용 확대 : 일학습병행 - 졸업 후 승진 혜택</li> </ul>
B 기업	<ul style="list-style-type: none"> <li>1인 다직무 수행 체제 : 조직 재배치 및 축소</li> <li>타 지역 인력 유치 노력 : 제주살이 프로그램 운영 : 기숙사 신설</li> </ul>
C 기업	<ul style="list-style-type: none"> <li>용역 병행, 단순업무 외주화 : 관리 직무만 정규직으로 채용</li> <li>기술 활용 직무 교육 : 커뮤니케이션 관리</li> </ul>
D 기업	<ul style="list-style-type: none"> <li>역량 변화에 맞춘 교육 실시 : 외국어 역량 강화 교육</li> <li>인력난 대응하여 일학습병행 활용</li> </ul>
E 기업	<ul style="list-style-type: none"> <li>직무 세분화 전략 (단순·반복 업무 - 협력사 운영) : 인력 유입 증대</li> <li>경력개발 및 인력 유지 전략 : 역량 강화, 언어 교육 시행</li> <li>대면 서비스 부담 완화 : IT 기기 활용 강화 (ex. 오더테이커)</li> </ul>
조사 시점	2025년 7월

## ■ 서울 지역

- 서울 지역은 5성급 글로벌 체인 브랜드가 밀집해있는 만큼 글로벌 체인 운영 방식, 고급 서비스 수요, 인력난 등에 대응하기 위한 인적자원 전략을 펼치고 있음
- 기업 A는 퇴직 인력을 재고용하는 등 숙련된 인력의 유지에 초점을 맞추고 있으며, 기업 B는 전문 인력의 직무 교육 강화와 외국인력 활용을 위해 노력하고 있음
- 기업 C는 경력개발 중심 인사 제도와 글로벌 인재관리 체제를 따르며, 기업 D는 그룹 계열사 간 표준화된 운영체계의 정착을 추구하고 있음
- 기업 E는 자유로운 조직문화와 복지 행사를 통해 인력 유지 전략을 강화하고 있음

[표 3-42] 서울 지역 기업별 인적자원 전략

구분	전략
A 기업	<ul style="list-style-type: none"> <li>내부 인재 순환 활용</li> <li>: 퇴직 인력 재고용</li> </ul>
B 기업	<ul style="list-style-type: none"> <li>전문 인력 유지 위한 직무 교육 확대</li> <li>외국인력 활용</li> </ul>
C 기업	<ul style="list-style-type: none"> <li>경력개발 중심 인사제도 운영</li> <li>글로벌 인재관리</li> <li>: 그룹 내 순환보직 강화</li> </ul>
D 기업	<ul style="list-style-type: none"> <li>그룹 계열 표준화 노력</li> </ul>
E 기업	<ul style="list-style-type: none"> <li>인력 유지 위한 복지행사 개최</li> <li>자유로운 조직문화 정착</li> </ul>
조사 시점	2025년 7월

## ■ 지역별 비교

- 강원·제주·서울 지역의 기업들이 인력 확보·유지·교육훈련·운영 및 배치 전략을 어떻게 달리 적용하고 있는지를 정리한 표임
- 세 지역 모두 인력난이 고착화되고 있어 이를 해결하기 위해 주거 지원, 교육훈련 강화, 다직무 수행체제 확대와 같은 대응 전략이 나타나지만, 지역의 산업 구조와 운영 환경에 따라 일부 차이를 보이고 있음
- 우선 강원 지역은 성수기 중심의 단기·시즌 인력의 활용이 두드러지며, 지역 대학 연계 및 숙소 제공 확대 등의 정주성 강화 전략을 병행하고 있음
- 제주 지역은 지리적 고립이 더해져, ‘제주살이’와 같은 정주 프로그램을 적극적으로 운영하며, 승진·보상 체계의 강화와 자동화 기술의 도입 비중이 높으므로 기술 기반의 교육훈련을 강화하고 있음
- 한편 서울 지역은 청년 인력보다도 숙련직 인력 유지가 중요해지며, 복지행사 확대와 조직문화 개선 등을 통해 인력 유지 전략을 펼치고 있고, 글로벌 체인 브랜드 기준에 맞춰 직무 세분화 및 전문화 중심의 운영이 강조됨

[표 3-43] 3개의 지역 인터뷰 결과(인적자원 전략) 비교

구분	강원	제주	서울
인력 확보	성수기 대비 단기사준 인력 활용 수시채용지역 대학 연계 채용 기숙사·숙소 제공 확대	제주살아기숙사 등 정주 프로그램 운영	숙련 인력 유지 중심
인력 유지	복리후생 강화 인소싱 운영체계 강화	정규직 채용 확대 일학습병행 인력 승진 혜택 부여	복지행사 및 조직문화 개선
교육 훈련	직무 언어커뮤니케이션 교육 기술 활용 교육		
운영·배치	1인 다직무 수행체제 확대 (ex 프론트데스크 & 컨시어지)		직무 세분화 및 전문화 글로벌 체인 브랜드 기준 운영

## 다. 최종 분석 결과 정리

### 1) 변화 유형별 결과 요약

- 숙박 산업의 환경요인의 종류에 따른 변화된 직무와 역량을 확인하여, 이를 변화하는 유형별로 분류하여 재요약하고자 함
- 프론트데스크 직무는 ‘사회적 요인’ 과 ‘기술적 요인’ 의 영향을 받아 직무역량의 변화가 있는 것으로 확인됨
- 먼저, 프론트데스크 직무는 반려동물 동반 여행객 증가로 인하여 반려동물 등록 및 동반 안내 등의 역량을 갖추어야 하는 내용의 변화가 있음
- 또한, 프론트데스크 직무는 디지털 기술의 도입으로 인해 체크인 키오스크를 함께 활용하게 되었으며, 모바일 체크인 활성화 등 직무의 내용이 변화하였음

[표 3-44] 프론트데스크 직무역량 변화

직무	변화 내용	환경요인	
프론트데스크	반려동물 등록 및 동반 안내	사회	반려동물 동반 여행객 증가
	체크인 키오스크 활용	기술	디지털 기술 도입
	모바일 체크인 활성화		

- 하우스키핑 직무는 ‘사회적 요인’, ‘환경적 요인’, 그리고 ‘기술적 요인’ 의 영향을 받아 직무역량 변화를 겪음
- 반려동물 동반 여행객의 증가로 인하여 하우스키핑 직무는 객실 특수 소독을 추가로 시행해야 하며, 세탁 관리 역량을 강화하는 방향으로 변화하였음
- ESG 및 친환경 정책을 따라야 하는 호텔에서 다회용 어메니티를 제공해야 하며 린넨 교체 요청제를 통한 서비스를 수행하는 등의 하우스키핑 직무 내용이 변화하였음
- 또한, 기술이 도입되면서 기존에 하던 객실 청소에 로봇청소기를 활용하여 수행하는 등의 변화가 있음

[표 3-45] 하우스키핑 직무·역량 변화

직무	변화 내용	환경요인	
하우스키핑	객실 특수 소독 및 세탁 관리 역량 강화	사회	반려동물 동반 여행객 증가
	다회용 어메니티로의 전환	환경	ESG 및 친환경 정책
	린넨 교체 요청제 활용		
	로봇청소기 활용	기술	디지털 기술 도입

- 컨시어지 직무는 ‘기술적 요인’의 영향을 받아 기존 객실 전화 오더 수행 내용에 디지털 기술의 도입으로 태블릿 또는 QR 등을 활용한 디지털 오더를 수행하는 형태로 변화를 겪음

[표 3-46] 컨시어지 직무·역량 변화

직무	변화 내용	환경요인	
컨시어지	태블릿, QR을 활용한 디지털 오더	기술	디지털 기술 도입

- F&B서비스 직무는 ‘환경적 요인’의 영향을 받아 일회용품 사용을 감소시키기 위해 종이 빨대 등을 사용하는 업무 방식 등의 변화를 겪음

[표 3-47] F&amp;B서비스 직무·역량 변화

직무	변화 내용	환경요인	
F&B서비스	종이 빨대 사용	환경	ESG 및 친환경 정책

- 세일즈&마케팅 직무는 ‘사회적 요인’과 ‘기술적 요인’의 영향을 받아 직무·역량의 변화가 있는 것으로 확인됨
- 먼저, 세일즈&마케팅 직무는 반려동물 동반 여행객 증가로 인하여 펫 관련 프로모션, 동반 여행 패키지 등을 기획하는 역량을 강화해야 하는 변화를 겪음
- 또한, 세일즈&마케팅 직무는 디지털 예약 플랫폼의 활용도 증가로 인해 OTA 등 온라인 채널 관리 직무가 별도로 신설되기도 하였음
- 이에 따라 데이터 분석 기반의 온라인 마케팅 전략 수립 역량이 중요해졌으며, 반대로 단순 오프라인 마케팅이나 수기로 예약을 관리하는 등의 직무수행 형태는 빈도가 크게

감소하였음

[표 3-48] 세일즈&마케팅 직무·역량 변화

직무	변화 내용	환경요인	
세일즈&마케팅	펫동반 여행패키지(펫 관련 프로모션) 기획 역량 강화	사회	반려동물 동반 투숙객 증가
	(신설) OTA 등 온라인 채널 관리 직무 신설	기술	디지털 예약 플랫폼(OTA 등) 활용 증가
	온라인 마케팅 전략 수립 역량 (데이터 분석 기반) 중요도 강화 (감소) 단순 오프라인 마케팅 및 수기 예약 관리 빈도 감소		

- 경영지원 직무는 ‘사회적 요인’ 과 ‘환경적 요인’ 영향을 받아 직무·역량의 변화가 있는 것으로 확인됨
- 먼저, 경영지원 직무는 인력난의 심화로 인하여 기존보다 채용 홍보 채널을 다양화하여 적극적인 인력 유입을 위한 직무 수행내용이 변화하였음
- 또한, 경영지원 직무는 ESG 및 친환경 정책의 중요성이 강화됨으로써 담당 부서(직무)가 신설되어 보고 체계와 실천 지침을 강화하는 등의 직무 내용이 변화하였음

[표 3-49] 경영지원 직무·역량 변화

직무	변화 내용	환경요인	
경영지원	채용 홍보 채널 다양화	사회	인력난 심화 (숙련직 이탈)
	친환경 인증제 (Green Key) 도입 등 보고 체계 강화	환경	ESG 및 친환경 정책
	(신설) ESG 담당 부서 신설하여 ESG 실천 강화		

- ‘정책적, 사회적 요인’ 으로 인해 공통적으로 무비자를 통해 기존보다 많이 유입될 것으로 예상되는 중국인 단체관광객을 위한 맞춤 접객 서비스를 강화하고, 다변화하는 고객을 위해 다국어 서비스 역량과 대면 서비스를 강화하는 등의 직무 전반에 걸친 변화가 있음

[표 3-50] 직무 전반에 걸친 직무·역량 변화

직무	변화 내용	환경요인	
직무 전반	단체 관광객 맞춤 접객 서비스 강화	정책	중국인 단체관광객 무비자 입국 허용
	다국어 서비스 역량 및 맞춤 대면 서비스 중요도 강화	사회	고객층 다변화

- 그 외 변화는 산업 전반에서 나타나는 구조적·제도적 변화로, 개별 직무를 넘어 조직 운영의 방향성을 보여줌
- 우선 인력구조 및 운영방식에 있어, 중국어 역량을 갖춘 인력에 대한 수요가 증가하며, 대부분의 호텔에서 언어 교육을 포함한 직무교육을 제공하고 있고, 외국인력(E-9비자) 제도 확대에 따라 외국인력 고용과 더불어 내국인 관리직 양성 수요가 증가하고 있음
- 경제적 요인인 관광 수요의 불확실성과 인건비 상승으로 인해 자동화 및 효율화를 추구하는 비용절감형 운영체계가 확산되며, 1인 다직무 수행체제가 확대되는 경향을 보였음
- 또한, 사회적 요인인 청년층 이탈로 인한 인력 부족이 심화됨에 따라 이를 보완하기 위해 중장년층 외국인력 고용이 확대되고 단기 인력 의존도가 강화되었으며, 또다른 사회적 요인인 반려동물 동반 투숙객 증가에 대응하기 위해 일부 호텔에서는 ‘펫 서비스 매니저’ 직무 신설에 대한 논의가 이뤄지고 있음
- 한편, 강원도 산불과 같이 자연재해의 증가로 강원 지역 호텔에서는 산업안전보건실을 신설하여 이에 대비하는 사례도 있음
- 같은 사회적 요인으로 인해 복지제도의 경우에도 타지역 인력 유입을 위한 주거지원 제도 등의 노력으로 변화가 있으며, 실제로 이는 인력 확보 뿐만 아니라 근속 유지에도 긍정적으로 작용하고 있음
- 마지막으로, 조직문화의 경우 젊은 세대의 유입으로 세대교체가 빠르게 진행되면서 회식문화의 감소, 자유로운 의사 표현 등 변화를 겪고 있음

[표 3-51] 그 외 분야 직무역량 변화

직무	변화 내용	환경요인	
인력 구조 및 운영 방식	중국어 역량 보유 인력 수요 증가	정책	중국인 단체관광객 무비자 입국 허용
	외국인력 고용 수요 증가 관리직 양성 및 채용 수요 증가		외국인력(E-9 비자) 제도 적용
	자동화 및 효율화 추구 (비용절감형 운영)	경제	인건비, 운영비 부담 및 관광의 불확실성으로 인한 소비 위축
	1인 다직무체제 확대		
	성수기(계절) 단기 인력 의존도 강화	사회	청년 이탈로 인한 인력 부족
	중장년층·외국인력 고용 수요 증가		
	반려동물 서비스 매니저 고용 수요 증가		반려동물 동반 투숙객 증가
	산업안전보건실 신설	환경	산불 등 자연재해
복지 제도	타지역 인력 유입을 위한 주거 지원 제도		청년 이탈로 인한 인력 부족
조직 문화	회식 감소	사회	젊은 세대의 유입
	자유로운 의사 표현		

## 제 4 장

# 결론 및 대응 방안

## 1. 결론

### 가. 숙박 산업의 생태계 구조 요약

- 본 연구는 숙박 산업의 직무인력 구조를 체계적으로 파악하기 위해, 먼저 숙박업의 산업적 위치와 구조를 다층적 분류체계를 통해 정의하였음
- 관광진흥법 상 관광숙박업 분류와 한국표준산업분류의 호텔업, 기타 일반 및 생활 숙박 시설 운영업, 휴양 콘도 운영업 등 이를 기반으로 숙박업의 법적·산업적 범위를 확정하였음

[표 4-1] 숙박산업의 상위 분류체계

산업 분야	관광진흥법	한국표준산업분류	관광산업 특수분류	한국고용직업분류
	관광사업	산업분류명	소분류	세분류
숙박	관광숙박업	호텔업	관광 호텔업	숙박시설 서비스원
			수상관광 호텔업	
			한국전통 호텔업	
		기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업	호스텔업	
휴양 콘도 운영업	가족 호텔업	휴양콘도미니엄업		

- 이어 국가직무능력표준(NCS)과 산업별역량체계(SQF)의 세분화된 직무구조를 활용하여 각 기업의 실제 업무 흐름과 직무 수행기준을 연결함으로써, 지역별·직무별 직무변화의 양상을 비교·분석할 수 있는 분석 프레임을 마련하였음
- 이외에도 숙박업 내부 세부 분류체계인 호텔업 등급결정 평가기준에 따른 성급별 분류, 이용 목적에 따른 분류 등 숙박 산업 생태계를 확인하며 이후 제시되는 환경요인 및 직무변화 분석의 기준점을 명확히 제시하고자 하였음

[표 4-2] 숙박업 SQF

8							
7	객실부서 전략, 예산 결정 및 성과관리			식음료 전략, 예산 결정 및 성과 평가		경영지원 전략 설정 및 조직 매닝가이드 수립	세일즈&마케팅 목표 및 전략 설정
6	객실부서 전략 및 계획 수립			식음료 전략, 계획 수립	연회서비스 전략 및 계획 수립	경영지원 계획 수립	세일즈&마케팅 계획 수립 및 관리
5	프론트 오피스 목표 및 직무 수행	객실 품질관리와 문제 상황 해결 및 운영계획 수립		식음료 영업장 전략 및 계획 수행	연회서비스 전략 및 계획 수행	경영지원 관리	세일즈&마케팅 수행
4	프론트 오피스 고객 관리 및 직원 관리	객실 보수 정비 개선과 객실 상품 창출 관리		식음료 영업장 및 직원 관리	연회서비스 영업장 및 직원관리	경영지원 실무	세일즈&마케팅 운영 실무
3	프론트 오피스 고객 서비스 수행	객실 점검 및 공용지역 청결·유지·보수 관리		식음료 운영 및 고객 서비스 수행	연회서비스 실무 및 수행	영업회계 업무지원	
2	프론트 오피스 고객 서비스 지원	객실 정비와 공용지역 청결 실무		식음료 영업준비 지원	연회서비스 영업준비 및 지원		
1							
수준	직무	프론트 오피스	하우스 키피ング	F&B 서비스	연회 서비스	경영 지원	세일즈& 마케팅
	직무 분야	객실 운영 서비스		식음료 서비스		숙박서비스 지원	
	소관 분야	숙박 산업					

- 한편, 관광산업조사에 따른 지역별 관광숙박업 사업체 수, 종사자 수, 매출액을 기반으로 서울, 제주, 강원 지역을 숙박업종 특화지역으로 구분하여 지역별 직무변화의 양상을 비교·분석할 수 있는 분석 체계를 구조화하였음

[표 4-3] 관광산업조사 관광숙박업 사업체 수, 종사자 수, 매출액 전국 1~3위 비교

구분	1위	2위	3위	비고
사업체 수	<b>제주</b> (3,690개)	<b>강원</b> (2,134개)	<b>전남</b> (1,771개)	<b>서울</b> (807개, 전국 7위)
종사자 수	<b>서울</b> (19,601명)	<b>제주</b> (13,469명)	<b>강원</b> (11,923명)	
매출액	<b>서울</b> (3,878,210백만원)	<b>제주</b> (1,431,428백만원)	<b>강원</b> (1,399,406백만원)	

자료 : 문화체육관광부(2025). 2023년도 기준 관광산업조사, 재구성

## 나. 지역별 숙박 산업의 환경요인 요약

- 앞서 관광·레저 산업에 영향을 직무 및 노동시장의 문헌 분석 및 전문가 의견을 더해 추출한 숙박 산업의 5개의 대분류별 주요 환경요인을 도출하였으며, 이는 정량 조사에서 주요 환경 요인에 대한 질문의 항목으로 활용되었음

[표 4-4] 숙박 산업 주요 환경요인 (문헌분석, 정량분석)

요인	내용
사회	인구구조 변화 (학령 인구감소, 고령화 등)
	여행행태 변화 (소규모 여행, 일상 여행 등)
	생활방식 변화 (재택근무, 1인 가구 증가 등)
기술	디지털 전환 및 자동화
경제	가계 소비 위축
	금융 시장 변화 (금리변화 등)
정치	국제 정세(전쟁, 탈중국화 등)
	정책 및 제도변화 (산업안전 관리 강화 등)
환경	감염병
	기후변화 (미세먼지, 이상기후 등)
	친환경 및 ESG 관심 증대

- 한편, 기업체 심층 인터뷰를 통해서도 숙박 산업의 직무변화에 영향을 미친 환경요인을 기업체별, 지역별로 세부 도출하였음
- 숙박 산업은 정책·경제·사회·기술·환경 요인이 복합적으로 작용하며 지역마다 공통적으로 미쳤던 요인에는 정책적 요인인 외국인력(E-9비자) 제도의 도입, 경제적 요인인 인건비 상승 및 운영비 부담, 사회적 요인인 인력난, 환경적 요인인 ESG 및 친환경 정책, 기술적 요인인 디지털 기술 도입이 있음
- 먼저, 정책적으로는 외국인력(E-9비자) 제도의 확대가 강원과 제주 지역을 중심으로 인력 부족 문제에 대한 대안으로 작용하였고, 서울 지역에서는 고속련 인력 재배치 등 보다 전략적인 인력 운영체계가 강화되기도 하였음
- 경제적 측면에서는 인건비 상승 등이 모든 지역에 공통된 부담으로 작용하였고 세부적으로는 제주 지역으로의 관광수요 불확실 및 소비 위축과 서울 지역에서는 더 활발한 OTA 활용의 수수료 부담 문제가 영향을 미쳐 자동화 및 운영 효율화와 같은 비용 절감형 운영 방식이 확산되었음
- 사회적 측면에서는 강원과 제주에서 두드러진 청년 인력 이탈과, 서울의 숙련직 이탈 문제는 세 지역 모두 인력난을 겪고 있다는 점에서 공통적이며, 서울에서는 특히 소비자 니즈가 세분화되어 서비스 품질에 대한 기대치가 높아지는 방향으로 변화하고 있음
- 환경적 요인에서는 친환경 운영 체계를 강화하여 하우스키핑·F&B서비스 직무 등 전반

에 걸쳐 업무 재구조화를 가져왔음

- 마지막으로, 기술적 측면에서는 키오스크, 모바일 체크인, 디지털 오더 등 디지털 기반의 기술 도입이 전 지역에 걸쳐 빠르게 확산되며 직무 수행 방식의 변화를 주도하였음
- 이처럼 환경 요인이 영향을 미치는 변화가 지역별로 공통성과 차별성을 동시에 가져, 각 지역의 산업 특성과 인력 구조에 따라 다른 직무변화 양상을 보였음

[표 4-5] 숙박 산업 지역별 환경요인 (정성분석)

요인	강원	제주	서울
정책	-	중국인 단체관광객 무비자 입국 허용	
	외국인력(E-9비자) 제도의 도입		
경제	인건비 상승 및 운영비 부담		
	-	관광수요 불확실 및 소비 위축	OTA 수수료 부담
사회	인력난		
	청년 이탈	청년 이탈 + 지리적 고립	숙련직 이탈
	반려동물 동반 여행객 증가	-	반려동물 동반 여행객 증가
	-	-	세대 교체 및 고객층 다변화
환경	ESG 및 친환경 정책		
	산불 등 자연 재해	-	
기술	디지털 기술 도입 (장비 및 시스템)		
	-	온라인 예약 플랫폼 활용 증가	

#### 다. 숙박 산업의 직무변화 요약

- 환경 요인은 숙박업의 주요 직무 전반에 구조적 변화를 가져왔으며, 특히 사회적 요인, 환경적 요인과 기술적 요인은 프론트데스크·하우스키팅·컨시어지·F&B서비스·세일즈마케팅·경영지원의 직무마다 수행 방식의 변화를 일으켰음
- 우선 프론트데스크 직무는 반려동물 동반 여행객 증가로 이에 맞춰 반려동물 등록 및 안내 업무가 추가되었으며, 체크인 키오스크·모바일 체크인 등 비대면 기술 도입의 확산으로 고객 응대 중심에서 디지털 운영 및 고객지원 중심으로 기능이 재구성되어, 이에 따라 기술 활용 역량이 필요해졌음
- 하우스키팅 직무는 반려동물 동반 객실의 특수 소독 및 관리 역량이 필요해졌으며, ESG 기반의 운영 강화와 자동화 장비 도입으로 다회용 어메니티 관리, 로봇청소기 활용 등 새로운 업무가 추가되어 직무의 전문성이 확대되었음

- 컨시어지 직무는 기존 객실 전화 오더에서 객실에 비치된 태블릿이나 QR코드를 활용한 디지털 오더를 수행하는 형태로 변화를 겪고 있음
- F&B 서비스 직무는 친환경 용품으로의 전환 등 환경 변화에 대응하는 실무 역량이 요구되고 있으며, 세일즈&마케팅 직무는 반려동물 동반 여행 관련 프로모션을 기획하거나, OTA 활용 증가에 맞춰 온라인 마케팅 전략 수립 역량을 갖추어야 하는 전문성의 고도화가 빠르게 진행되고 있음
- 경영지원 직무는 인력난으로 인해 채용 홍보 채널을 다양화하는 방향으로 변화하였으며, ESG 담당 부서의 신설을 통해 ESG 실천을 강화하고 있음
- 마지막으로, 정책적 요인과 사회적 요인은 직무 전반에 걸쳐 변화를 야기하였으며, 단체 관광객 맞춤 접객 서비스와 다국어 서비스 역량, 그리고 다변화하는 고객층의 수요에 대응한 맞춤 대면 서비스의 중요도가 강화되고 있음

[표 4-6] 직무별 변화 내용

직무	변화 내용	환경요인	
		사회	환경
프론트데스크	반려동물 등록 및 동반 안내	사회	반려동물 동반 여행객 증가
	체크인 키오스크 활용	기술	디지털 기술 도입
	모바일 체크인 활성화		
하우스키핑	객실 특수 소독 및 세탁 관리 역량 강화	사회	반려동물 동반 여행객 증가
	다회용 어메니티로의 전환	환경	ESG 및 친환경 정책
	린넨 교체 요청제 활용	기술	디지털 기술 도입
로봇청소기 활용			
컨시어지	태블릿, QR을 활용한 디지털 오더	기술	디지털 기술 도입
F&B서비스	종이 빨대 사용	환경	ESG 및 친환경 정책
세일즈&마케팅	펫동반 여행패키지(펫 관련 프로모션) 기획 역량 강화	사회	반려동물 동반 투숙객 증가
	(신설) OTA 등 온라인 채널 관리 직무 신설	기술	디지털 예약 플랫폼(OTA 등) 활용 증가
	온라인 마케팅 전략 수립 역량 (데이터 분석 기반) 중요도 강화		
	(감소) 단순 오프라인 마케팅 및 수기 예약 관리 빈도 감소		
경영지원	채용 홍보 채널 다양화	사회	인력난 심화 (숙련직 이탈)
	친환경 인증제 (Green Key) 도입 등 보고 체계 강화	환경	ESG 및 친환경 정책
	(신설) ESG 담당 부서 신설하여 ESG 실천 강화		
직무 전반	단체 관광객 맞춤 접객 서비스 강화	정책	중국인 단체관광객 무비자 입국 허용
	다국어 서비스 역량 및 맞춤 대면 서비스 중요도 강화	사회	고객층 다변화

## 2. 시사점 및 대응방안

### 가. 산업 내 직무변화 대응체계 구축

- 산업 현장은 여러 외부 환경으로부터 영향을 받고 빠르게 변화하기에 주요 환경요인을 산업별로 파악하고 이에 따라 산업 내 직무의 변화를 꾸준히 살펴볼 필요성이 있음
- 산업별인적자원개발위원회(ISC)는 산업별역량체계(SQF)를 개발·확산하여 산업 현장 맞춤형 인력양성을 위한 교육훈련 과정 지원, 자격 신설·개편 등 일터 학습을 지원하는 역할을 수행하고 있음
- 이러한 측면에서 산업의 직무 표준화를 의미하는 직무맵과 이에 대한 역량체계를 구축하고 있으나 빠르게 발생하는 환경 및 직무의 변화를 바탕으로 직무맵의 변화 또한 예측할 수 있으므로, 산업 내 직무변화에 대한 지속적인 모니터링 체계를 수립하고 직무맵 및 역량체계의 수정·보완이 필요함
- 즉, 직무변화 모니터링을 통해 대응체계를 구축하여 산업 내 직무 및 직무역량의 변화를 정부와 교육계를 대상으로 전달하여 대응할 수 있도록 산업계 가교역할을 수행할 필요성이 강조되므로 직무변화 모니터링에 대한 산업 확장성과 지속성을 위한 체계 수립이 요구됨

### 나. 지역 특성을 반영한 인적자원 전략의 설계

- 서울·강원·제주 지역의 숙박 산업 직무변화는 공통적으로 디지털화·친환경화·전문화 등의 방향을 추구하지만, 변화의 속도와 강도, 세부 형태는 지역별 관광수요, 노동시장의 구조, 인력 유입 여건 등에 따라 상이하게 나타남에 따라 자체 인력구조에 기반한 지역별 차별화된 인적자원 전략이 필요함
- 서울은 고속련 인력과接客 서비스의 고급화 중심의 운영이 강화되므로, 고급 서비스 역량 및 데이터 기반 운영 능력을 핵심 역량으로 설정해야 함
- 강원은 계절성·청년 이탈로 인한 인력 변동성이 크기 때문에, 단기 인력의 업무표준화와 업무 프로세스의 디지털화 등을 통해 계절의 변동성 및 인력난을 보완할 수 있는 운영체계가 요구됨
- 제주는 접근성이 낮고 외국인·중장년층의 인력이 혼재되어 있는 만큼, 언어·문화 교육

체계와 기숙사 제공 등의 복지형 인력 유입 정책을 강화할 필요성이 있음

#### 다. 디지털 전환에 대응한 역량체계 고도화

- 체크인 키오스크·모바일 체크인·디지털 오더·로봇청소기 등 기술의 도입이 빠르게 확산되면서 직무는 ‘서비스 수행 중심’에서 ‘기술 기반 운영 중심’으로 변화하고 있어, 이에 따른 호텔업 전반의 기술 역량 기반 NCS 및 SQF의 업데이트가 요구됨
- 예를 들어, 프론트 데스크 직무의 경우, 디지털 기기 등을 활용한 체크인 운영, 오류의 대응 역량에 대한 추가가, 세일즈&마케팅 직무는 온라인 퍼포먼스 마케팅, OTA의 알고리즘 이해 역량에 대한 추가가 필요함
- 본 연구를 통해 숙박 산업의 디지털 전환에 대응하는 직무 및 역량의 변화를 살펴보고, 현장에서 하는 업무 관련 세분화하는 과정을 통해 나아가 NCS 개선 및 SQF 보완을 거쳐 ISC가 제공하는 직무 정보의 포괄성을 확대할 수 있으며 향후 직무 기반 인력양성 정책의 실효성을 높일 수 있음

#### 라. 외국인력 고용 수요에 따른 제도 운영체계 구축 및 개선

- E-9비자 제도의 직종 확대와 적용 지역 확장으로 서울·제주·강원·부산 지역 호텔에서 외국인력을 활용할 수 있는 제도적 기반이 마련되었으며, 구조적인 인력난 문제에 대응할 수 있는 새로운 대안으로 수요가 빠르게 증가하고 있음
- 허나, 산업계에서는 행정적 절차의 복잡성, 전속계약 중심의 제도 구조, 그리고 적용 직무 범위의 협소함이 갖는 문제를 지적하고 있어, 제도가 현장의 인력난을 실질적으로 해소하는 데 한계가 나타나고 있음
- 또한, 다국적 인력이 혼재되면서 언어·문화의 차이로 인한 협업의 어려움, 직무 이해도 및 적응 속도의 편차 등 실제 운영 과정에서의 문제가 발생하고 있음
- 따라서 제도의 활용도를 높이기 위해서는 업계 현실을 반영한 제도의 개선(행정 절차의 간소화, 규제 해소 등)과 더불어, 다문화 커뮤니케이션 교육 및 종사자 인식 개선을 통해 외국인 근로자의 직무 적응도를 높이고 제도의 운영 안정성을 확보할 필요성이 있음

## 참고문헌

## 참고문헌

- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2024). 2024년도 관광·레저분야 산업인력현황보고서.
- 김영수·박재곤·정은미(2012). 산업융합시대의 지역산업생태계 육성방안. 산업연구원.
- 김현주의(2020). 코로나19의 관광산업 영향과 대응방안. 한국문화관광연구원.
- 문화체육관광부(2025). 2023년도 기준 관광산업조사
- 안희자·강지수·강현수(2022). 관광산업 노동시장 변화와 대응방안. 한국문화관광연구원.
- 진보라·조아라·김진영(2022). 관광 트렌드 분석 및 전망 2023-2025. 한국문화관광연구원
- 최경은·김현주·강지수(2021). 포스트 코로나 시대 관광산업의 성장 아젠다와 정책과제. 한국문화관광연구원.
- 한희정(2020). 관광산업의 미래 일자리 전망과 대응방향. 한국문화관광연구원.
- 한국관광공사(2024). 2025 관광트렌드 전망 및 분석 보고서
- 한국관광공사(2023). 2024 관광트렌드 전망 및 분석 보고서
- 한국산업인력공단(2022). 산업별역량체계(SQF) 설계 매뉴얼.
- 한국산업인력공단(2023). 2023년도 SQF 사업 역량인정방안 가이드.

## 홈페이지

- 고용24(work.go.kr)
- 국가직무능력표준(NCS) 홈페이지(<http://www.ncs.go.kr>)
- 관광지식정보시스템 홈페이지([www.tour.go.kr](http://www.tour.go.kr))
- 법제처 홈페이지(<https://www.moleg.go.kr/>)
- 통계분류 포털 홈페이지(<https://kssc.kostat.go.kr>)
- 통계청 홈페이지(<https://kosis.kr>)
- 호텔업 등급결정사업 홈페이지(<https://hotelrating.or.kr>)

## 부록

## 설문 조사서

## 1. 숙박 산업 정성적 모니터링 시나리오

모니터링 사업체 및 대상자 정보 파악	
P A R T I	<p>질문 1. 귀하의 해당 기업 근속기간 (추가로, 관련 업계 통틀어 근무기간 확인), 그리고 직무경험(부서별 순환 경험, 1인 다직무 수행 등 직무수행형태)은 어떠합니까?</p> <p>* 해당 기업에 초점을 두고, 타기업 근무 경험도 있다면 함께 확인</p> <p>* 개인의 직무경험형태 + 회사의 직무수행형태 함께 확인</p>
	<p>질문 2. 귀 기업의 업종은 무엇입니까? (사업자등록증 내 표기)</p> <p>2-1. (복수일 경우) 주력 업종은?</p>
	<p>질문 3. 귀 기업의 직원 수는 몇 명입니까?</p> <p>* 정규직 vs 비정규직, full-time vs part-time</p> <p>* 직급별 직원 수</p>
	<p>질문 4. 귀 기업 직원의 평균 연령대는 어떠합니까?</p>
	<p>질문 5. 귀 기업의 업무분장 또는 조직도는 어떠합니까?</p> <p>5-1. 직급별 업무분장은 어떠합니까?</p>
	<p>질문 6. 귀 기업의 핵심 업무는 무엇입니까?</p> <p>6-1. (복수일 경우) 매출액 비중 또는 담당 인력 비중 등 확인</p>
	<p>질문 7. 귀 기업의 직원의 경력개발경로는 어떠합니까?</p>

	질문	8. 귀 기업에 방문하는 주 고객의 유형은 어떠합니까? (e.g. 외국인관광객, 비즈니스고객, 가족 단위 방문객 등)
<b>직무변화에 대한 의견 파악</b>		
	질문	9. 현재 가장 중요한 업무(일), 직무, 과정, 사업, 조직(부서)이 있습니까? 9-1. 이에 중요한 필요역량은 무엇입니까?
	질문	10. 코로나 19 전후 또는 최근 3년 간 과거에 중요했던 업무(일), 과정, 사업, 조직(부서)이 현재에도 동일합니까? 10-1. (아니라면) 과거와는 어떤 차이를 보입니까? 10-2. (맞다면) 이에 중요한 필요역량 또한 중요합니까?
	질문	11. 코로나 19 전후 또는 최근 3년 간 과거에 했던 업무(일), 과정, 사업, 조직(부서)이 현재에는 <u>사라진</u> 사례가 있습니까? (시점, 양상 확인) (e.g. 업무 관련 기술, 기계장비, 소프트웨어, 조직문화, 자격증) 11-1. 앞서 언급한 사례와 관련하여 직원들에게 필요 없어진 역량이 있습니까?
P A R T  II	질문	12. 코로나 19 전후 또는 최근 3년 간 과거에 했던 업무(일), 과정, 사업, 조직(부서)이 현재에는 <u>달라진</u> 사례가 있습니까? (시점, 양상, 유형의 구체화(서비스, 프로그램 등) 확인) (e.g. 업무 관련 기술, 기계장비, 소프트웨어, 조직문화, 자격증) 12-1. 앞서 언급한 변화에 따라 직원들이 완전히 새로 갖춰야 하는 역량이 있습니까? 12-2. 앞서 언급한 변화에 따라 직원들의 부분적으로 변화한 역량이 있습니까? 12-3. 변화가 가장 많이 일어난 직무는 어떤 직급의 담당직무입니까? 12-4. 해당 직급이 영향을 크게 받는 이유는 무엇이라고 생각하나요?
	질문	13. 현재 하는 업무(일), 과정, 사업, 조직(부서)에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 무엇입니까? (우선순위) (정치, 경제, 환경, 기술, 사회 등 불분명한 요인이라도) 13-1. 해당 요인으로 인해 일어난 변화가 무엇입니까?
	질문	14. 현재, 환경 요인에 따라 직무가 변화하는 속도는 어떠합니까? * 매우느림(1)-느림(2)-보통(3)-빠름(4)-매우빠름(5)

	14-1. 위와 같이 응답한 이유가 무엇입니까?
질문	15. 타 지역과 비교했을 때, 강원 지역에서 두드러지는 직무(역량) 및 인적자원 관련 변화를 꼽는다면 어떤 것이 있을까요? (e.g. 계절(기후)의 영향, 인구감소, 청년이탈의 영향, 경제격차, 정책 및 제도 차이) (성수기와 비성수기의 차이)
질문	16. <앞에서 답변하지 않았다면> 기술 변화(AI, 키오스크, 로봇 등)의 현장에서의 적용이 어느정도 이루어지고 있나요?
질문	17. 귀 기업이 생각하는 직무변화의 긍정적 측면은 무엇입니까? (e.g. 노동시간 단축, 인건비 감축, 업무의 효율화, 신사업 발굴 등) 17-1. 긍정적 영향을 극대화하기 위해 실시한 지원 방안이 있습니까? (e.g. 교육훈련 제공, 신기술 도입 등)
질문	18. 귀 기업이 생각하는 직무변화의 부정적 측면은 무엇입니까? (e.g. 전문인력 수급 어려움, 비용 발생 등) 18-1. 부정적 영향을 최소화하기 위해 실시한 지원 방안이 있습니까? (e.g. 교육훈련 제공, 직무 재배치 등)
질문	19. 귀 기업은 직무변화에 대응하여 인적자원관리 전략을 어떻게 발전시켜야 한다고 생각하십니까? (e.g. 인력 확보, 인력 유지, 인력 감축, 조직 재배치, 조직문화 및 커뮤니케이션 관리, 교육 확대, 기술 도입 확대 등)
질문	20. 역량의 변화에 맞춰 기업/정부에서 실시하였던/실시했으면 하는 대응/지원 방안 (e.g. 교육, 자격증, 신규채용(제도지원) 등)
질문	21. 타 지역과 비교했을 때, 강원 지역에서 차별적으로 필요한 대응 전략 및 지원 방안을 꼽는다면 어떤 것이 있을까요? (e.g. 객실 정비 직무 등 내국인 인력 수요의 어려움 관련 정책적 지원 등)



## 숙박 산업의 환경요인에 따른 직무변화 모니터링

발행처 : 관광·레저산업 인적자원개발위원회

전 화 : 02-569-6880

주 소 : 04630) 서울특별시 광진구 능동로 341, 은성빌딩 3층



관광·레저산업 인적자원개발위원회  
Tourism & Leisure Industrial Skills Council