

정책연구 2001-02

관광종사원 자격시험제도 개선방안

김덕기 · 유지윤

한국관광연구원

Dock-key, Kim and Ji-Yoon, Yoo

Improvement of the Certification Systems of Employees in the Tourism Industry

관광종사원 자격시험제도 개선방안

김덕기 · 유지윤

한국관광연구원

서 문

관광산업은 인력을 주요 자원으로 하는 서비스 산업으로서 종사원의 자질과 전문성이 관광서비스의 질을 좌우한다고 할 수 있습니다. 관광종사원 자격제도는 그동안 관광분야 전문인력 양성을 위한 제도적 기반으로서 역할을 담당하여 왔습니다. 그러나 이제는 정보화, 세계화, 서비스중심의 산업개편 등 외부환경의 변화를 적극 수용하고 이에 부응하는 보다 체계적인 전문인력의 양성 및 관리제도의 운영이 필요한 시기입니다.

본 연구는 이러한 배경에서 급속한 산업환경의 변화에 적극적으로 대응하고, 관광서비스의 질적 제고 및 종사원의 전문성을 강화할 수 있도록 보다 발전적이고 합리적으로 자격시험제도를 개선하고자 하는 취지로 실시되었습니다.

관광종사원 자격시험제도의 합리적 개선을 위해 관광종사원의 직무분석에 대한 선행연구 고찰 및 관련 법규 검토, 현행 자격시험제도의 문제점 분석 및 해외사례 분석을 실시하였고 유자격 종사원에 대한 설문조사 및 관련 전문가 의견조사를 통해 최종 개선안을 도출하였습니다.

주요 개선 내용은 단기적으로 시급히 개선되어야 할 사항을 중심으로 한 단기 개선방안과 제도적인 보완 및 관련 규정의 정비가 필요한 중기적 개선방안의 2단계로 나누어 제시하였습니다.

현행 관광종사원에 대한 의무고용 관련 규정이 권고사항으로 대치되면서 올 연말까지 한시적으로 의무고용 규정이 유지되고 내년부터는 각 업체가 자율적으로 자격증 소지자에 대한 고용여부를 결정토록 되어 있습니다.

이러한 상황에서 유자격 종사원의 질적 수준 제고를 통한 차별화만이 향후 관광종사원 자격증의 존재가치를 인정받는 가장 효과적인 수단이 될 것이다.

본 연구는 이러한 고용환경의 변화를 앞두고 종사원 자격시험제도의 관리 및 내용 측면에서 전체적인 수준을 강화시키고, 종사원의 전문적인 이론과 실무능력을 보다 심도 깊게 평가할 수 있는 기준을 제시하고자 하였습니다.

본 연구에서 제시된 개선방안들이 향후 관계자들에 의해 적극적으로 검토되고 관련 제도 개선에 반영되어 관광종사원에 대한 사회적인 인식을 전환시키고 해당 관광종사원의 전문성 및 자긍심을 향상시키는데 조금이라도 기여할 수 있기를 기대합니다.

2001년 7월
한국관광연구원
원장 이연택

Abstract

Improvement of the Certification Systems of Employees in the Tourism industry

Since the tourism industry is a human-based service industry, an employee's quality and expertise are key factors which can affect the total service quality offered.

Tourism employee certification systems have been playing an active role as an institutional foundation for the development of sophisticated human resources in the tourism industry.

It is time to review and improve the existing systems which taking into account the information era, globalization, and the service centered rearrangement of the industry.

There is a need for the improvement of some of the standards and operating programs within the existing tourism employee certification systems.

The purpose of this research is to correspond to the rapid change of industrial environment and raise quality levels and specialization through the improvement of existing certification systems in a rational and systematic manner.

The research procedure includes a review of related literature precedents, laws and regulations, current status and problem analysis, foreign case studies and surveys of employees and experts. Through these steps, improvement measures are derived.

The improvement measures of the research are presented in two ways: short-term measures, which are effective over a short period and mid-term measures, which require institutional supplementation and legislative adjustments.

Short-term measures are used within operations and administrations which can be immediately improved in an effective manner, while mid-term measures are related to the general improvements of standards in order to prepare for the transition of public operation to private management.

목 차

| | |
|---------------------------------|-----------|
| 제1장 서론 | 1 |
| 제1절 연구배경 및 목적 | 1 |
| 1.연구의 배경 | 1 |
| 2.연구의 목적 | 1 |
| 3.연구의 기대효과 | 2 |
| 제2절 연구 내용 및 방법 | 2 |
| 1.연구 주요내용 | 2 |
| 2.연구의 방법 | 3 |
| | |
| 제2장 관련 개념정의 및 선행연구의 직무분석 | 5 |
| 제1절 자격 및 인적자원 관리의 개념 | 5 |
| 1.자격의 개념 및 요건 | 5 |
| 2.인적자원 관리의 개념 및 특성 | 8 |
| 제2절 우리나라 자격제도의 현황 | 9 |
| 1.자격증의 종류와 체계 | 9 |
| 2.국가기술자격법에 의한 기술자격 | 11 |
| 3.민간자격 국가공인제도 | 11 |
| 제3절 선행연구를 통한 관광업무의 직무분석 | 12 |
| 1.직무분석의 개념과 방법 | 12 |
| 2.여행업무 직무분석 | 20 |
| 3.숙박업무 직무분석 | 24 |
| | |
| 제3장 현황 및 문제점 분석 | 30 |
| 제1절 관련 법규 및 운영 현황 | 30 |
| 1.관련 법규 | 30 |
| 2.응시자격 및 시험과목 | 31 |
| 3.관광종사원 교육 현황 | 36 |
| 4.유자격 관광종사원의 등록현황 | 40 |
| 제2절 관광종사원 자격시험제도의 문제점 | 41 |
| 1.여행종사원 자격시험제도 | 41 |
| 2.호텔종사원 자격시험 제도 | 44 |

| | |
|--|------------|
| 제4장 해외사례 분석 | 46 |
| 제1절 여행업관련 자격시험제도 | 46 |
| 1.국가 자격시험 운영 사례 | 46 |
| 2.민간 자격시험 운영 사례 | 54 |
| 제2절 숙박업관련 자격시험제도 | 58 |
| 제5장 설문조사 분석 | 62 |
| 제1절 유자격 종사원 의견조사 | 62 |
| 1.조사 개요 | 62 |
| 2.호텔종사원 설문조사 분석결과 | 62 |
| 3.여행종사원 설문조사 분석결과 | 71 |
| 제2절 전문가 의견조사 | 80 |
| 1.조사 개요 | 80 |
| 2.전문가 의견조사 분석결과 | 81 |
| 제6장 종사원 자격시험 제도 개선방안 | 92 |
| 제1절 개선 기본방향 | 92 |
| 제2절 주요 개선내용 | 93 |
| 제3절 세부 개선 방안 | 95 |
| 1.단기적 개선방안 | 95 |
| 2.중기적 개선방안 | 100 |
| 제4절 관련 규정의 개선(안) | 110 |
| 1.관광종사원의 자격시험(관광진흥법 시행규칙 제41조) | 110 |
| 2.면접시험(동법 시행규칙 제42조) | 111 |
| 3.응시자격(동법 시행규칙 제44조) | 112 |
| 4.시험의 면제(동법 시행규칙 제47조) | 113 |
| 5.시험과목 및 합격결정기준(동법 시행규칙 제43조제1항관련 별표11) | 116 |
| 6.인정 외국어 시험 점수(동법 시행규칙 제41조제3항관련 별표11의1) | 117 |
| 제7장 결론 및 제언 | 118 |

표 차 례

| | |
|---|---|
| <표 2- 1> 자격증의 종류와 사례 | 0 |
| <표 2- 2> 분석대상 기업체 및 분석협조자 | 0 |
| <표 2- 3> 관광통역안내원 작업일람표 | 3 |
| <표 2- 4> 분석대상 기업체 현황(호텔업) | 5 |
| <표 2- 5> 호텔지배인 작업일람표 | 8 |
| <표 3- 1> 관광업무별 자격기준(동법 시행령제37조별표4) | 3 |
| <표 3- 2> 관광종사원 교육실적 | 7 |
| <표 3- 3> 관광부문 교육기관 현황 | 8 |
| <표 3- 4> 관광종사원 전문교육 및 연수기관 현황 | 9 |
| <표 3- 5> 관광종사원 자격별 등록현황 | 0 |
| <표 3- 6> 관광숙박업 종사원 자격증 등록현황 | 4 |
| <표 5- 1> 숙박업분야 자격시험제도 평가 | 8 |
| <표 5- 2> 자격증 소지자의 사회적 인식 및 대우에 대한 평가 | 8 |
| <표 5- 3> 지배인 자격시험제도의 문제점 | 6 |
| <표 5- 4> 숙박업분야 종사원 자격구분 및 명칭개선(안) | 4 |
| <표 5- 5> 면제기준의 적절성 평가 | 5 |
| <표 5- 6> 면제기준에 대한 개선안 | 6 |
| <표 5- 7> 숙박업분야 자격시험의 과목에 대한 의견 | 6 |
| <표 5- 8> 숙박업분야 자격시험 과목에 대한 건의안 | 7 |
| <표 5- 9> 시험제도 개선안에 대한 의견 | 8 |
| <표 5-10> 관광종사원 자격시험의 관리 및 지원방안에 대한 의견 | 8 |
| <표 5-11> 자격시험제도 개선을 위한 건의사항 | 8 |
| <표 5-12> 호텔분야 설문응답자의 성별분포 | 0 |
| <표 5-13> 호텔분야 설문응답자의 연령분포 | 0 |
| <표 5-14> 호텔분야 설문응답자의 취득 자격증 분포 | 0 |
| <표 5-15> 설문응답자의 외국어 점수 분포 | 7 |
| <표 5-16> 여행업분야 자격시험제도 평가 | 7 |

| | |
|--|---|
| <표 5-17> 자격증 소지자에 대한 사회의 인식 및 대우에 대한 의견 | 2 |
| <표 5-18> 관광종사원 자격시험제도의 문제점 | 3 |
| <표 5-19> 자격증의 구분 및 명칭개선에 대한 의견 | 3 |
| <표 5-20> 관광통역안내원 자격시험 면제기준의 적절성에 대한 의견 | 4 |
| <표 5-21> 국내여행안내원 자격시험 면제기준의 적절성에 대한 의견 | 5 |
| <표 5-22> 면제기준에 대한 개선안 | 5 |
| <표 5-23> 여행업분야 자격시험의 과목에 대한 의견 | 6 |
| <표 5-24> 여행업분야 자격시험 과목에 대한 건의안 | 6 |
| <표 5-25> 여행업분야 자격시험제도의 개선안에 대한 의견 | 7 |
| <표 5-26> 관광종사원 자격시험의 관리 및 지원방안에 대한 의견 | 8 |
| <표 5-27> 자격시험제도 개선을 위한 건의사항 | 8 |
| <표 5-28> 여행업분야 설문응답자의 성별분포 | 9 |
| <표 5-29> 여행업분야 설문응답자의 연령분포 | 9 |
| <표 5-30> 여행업분야 설문응답자의 취득 자격증 분포 | 9 |
| <표 5-31> 여행업분야 설문응답자의 외국어 점수 분포 | 8 |
| <표 5-32> 관광통역안내원의 등급제 전환에 대한 의견(전문가조사) | 8 |
| <표 5-33> 여행안내원의 자격증의 구분 및 명칭개선에 대한 의견(전문가조사) | 8 |
| <표 5-34> 관광통역안내원 자격시험 면제기준의 적절성에 대한 의견(전문가조사) .. | 8 |
| <표 5-35> 국내여행안내원 자격시험 면제기준의 적절성에 대한 의견(전문가조사) .. | 8 |
| <표 5-36> 면제기준에 대한 개선안(전문가조사) | 8 |
| <표 5-37> 자격시험의 과목에 대한 의견(전문가조사) | 8 |
| <표 5-38> 여행업분야 자격시험 과목에 대한 건의안(전문가조사) | 8 |
| <표 5-39> 숙박업분야 자격증 구분 및 명칭개선안(전문가조사) | 8 |
| <표 5-40> 숙박업분야 자격시험의 과목에 대한 의견(전문가조사) | 8 |
| <표 5-41> 숙박업분야 자격시험 과목에 대한 건의안(전문가조사) | 8 |
| <표 5-42> 숙박업분야 자격시험 면제기준의 적절성 평가(전문가조사) | 8 |
| <표 5-43> 숙박업분야 자격시험 면제기준의 개선에 대한 건의안(전문가조사) | 8 |
| <표 5-44> 시험제도 개선안에 대한 의견(전문가조사) | 8 |
| <표 5-45> 관광종사원 자격시험의 관리 및 지원방안에 대한 의견(전문가조사) | 8 |

| | |
|--|----|
| <표 5-46> 자격시험제도 개선을 위한 건의사항(전문가조사) | 9 |
| <표 5-47> 전문가조사 설문응답자의 성별분포 | 9 |
| <표 5-48> 전문가조사 설문응답자의 직업 분포 | 9 |
| <표 5-49> 전문가조사 설문응답자의 근무 기간 분포 | 9 |
| <표 6- 1> 현행 관광종사원 자격시험제도의 외국어 시험 인정 점수 기준안 | 9 |
| <표 6- 2> 관광종사원 자격시험제도의 면접시험 평가기준 개선안 | 9 |
| <표 6- 3> 관광종사원 자격시험제도의 단기적 개선방안 종합 | 9 |
| <표 6- 4> 관광통역안내원의 등급별 인정 외국어 시험 점수(안) | 12 |
| <표 6- 5> 여행업종사원 자격시험제도의 면제기준 개선안 | 13 |
| <표 6- 6> 여행업종사원 자격시험제도의 시험과목 및 배점 조정안 | 14 |
| <표 6- 7> 여행종사원 자격시험제도의 단계별 개선방안 종합 | 15 |
| <표 6- 8> 호텔종사원의 자격 명칭 개선 방안(대안적 접근) | 16 |
| <표 6- 9> 호텔종사원 자격시험제도의 면제기준 개선안 | 17 |
| <표 6-10> 호텔종사원의 자격시험 응시자격 개선안 | 18 |
| <표 6-11> 호텔종사원의 자격시험 과목 및 배점 개선(안) | 19 |
| <표 6-12> 호텔종사원 자격시험제도의 단계별 개선방안 종합 | 10 |

그림 차례

| | |
|-----------------------|---|
| [그림 1] 연구수행 과정도 | 4 |
|-----------------------|---|

요 약

I. 서론

1. 연구배경 및 목적

관광산업은 인력을 주요 자원으로 하는 서비스 산업으로서 종사원의 자질과 전문성이 관광서비스의 질을 좌우한다고 할 수 있다. 정부에서는 관광종사원의 전문성 향상을 위해 1961년부터 여행업 및 호텔업 분야의 자격증제도를 도입하여 시행하고 있다.

이에 따라 현재 관광통역안내원, 지배인제도, 현관·객실·식당접객종사원, 국내여행안내원, 국외여행인솔자인증제도 등이 운영중에 있으며, 2002년 6월말 현재 136,425명의 관련종사자가 자격증을 취득하였다.

그러나 기존의 자격제도 및 자격시험 운영방식 등이 현재의 급변하는 산업환경 변화를 수용하기에 미흡하고 일부 불합리한 부분들이 있어 이에 대한 개선이 요구된다.

특히 정보화, 세계화, 수요자의 욕구 다변화 등에 따라 관광인력의 자질 및 요구되는 서비스의 내용도 달라지고 있어 기존의 종사원 자격시험으로는 관광산업에서 요구되는 전문인력의 배출 및 관리에 한계를 가지게 되었다.

따라서 기존의 종사원자격시험제도에 대한 재검토를 통해 보다 발전적이고 합리적으로 개선할 필요가 있다. 이에 따라 급속한 산업환경의 변화에 적극적으로 대응하고, 관광서비스의 질적 제고 및 종사원의 전문성을 강화할 수 있도록 보다 발전적이고 합리적으로 자격시험제도를 개선하고자 한다.

2. 연구방법

연구방법은 먼저 관련 법규 및 현황 검토, 해외사례조사를 실시한 후, 자격시험 관련 기관 및 담당 행정관, 관련 교수들과의 연구협의회를 개최하여 문제점 및 개선방향에 대한 의견을 수렴하였다. 다음으로 유자격종사원 의견조사를 통해 이해관계자의 의견을 수렴하였으며 다시 전문가 의견조사를 통해 세부적인 개선방안에 대한 의견을 수렴하였다. 조사분석 결과를 바탕으로 단기적 개선방안 및 중장기적 개선방안을 작성하였으며 관련 전문가들과의 심층적인 면접조사를 통해 최종적인 개선방안을 도출하였다.

II. 주요 연구내용

1. 자격의 개념 및 자격제도 현황

- 고등학교 졸업시험이 공식화된 제도로 운영되고 있는 유럽국가에서는 자격이 학력의 의미를 포함하기도 하지만, 우리나라에서는 학력과 구별되는 직업자격을 통상 자격의 개념으로 사용하고 있음.
- ‘자격기본법’에 따르면 자격의 개념은 ‘일정한 기준과 절차에 따라 평가·인정된 지식·기술의 습득 정도로서 직무수행에 필요한 능력’으로 규정하고 있음.
- 자격은 광범위하게는 지식 및 기술의 습득 정도를 나타내는 개념으로 규정할 수 있으나, 협소한 의미로 볼 때는 구체적인 직무수행에 필요한 능력을 일정한 기준과 절차에 따라 평가·인정한 증명서, 즉 자격증(certificate)을 의미하기도 함.
- 자격의 요건은 투명성, 통용성, 공평성, 호환성, 경제성, 탄력성으로 구분됨.
- 자격증은 해당 자격을 공인하는 주체에 따라 국가공인 자격증과 민간 자격증으로 구분되며 현재 약 120여 개에 달하는 자격제도가 실시되고 있음.
 - 국가 공인 자격증은 ‘국가기술자격법에 의한 자격증’과 ‘개별 법령에 의한 자격증’으로 나누어진다. 국가기술자격법은 기술계, 기능계, 서비스계로 분류되며 현재 총 597개의 종목이 있다. 기술계, 기능계 자격증은 25개 분야, 565개 종목으로 노동부 산하의 ‘한국산업인력관리공단’에서 시험을 주관하고 있으며 나머지 서비스계 32개 종목은 ‘대한상공회의소’가 주관 시행함.
 - 개별 법령에 의한 자격증은 해당 부처나 산하 기관에서 실시하고 있는데, 예를 들면 공인회계사는 재정경제부, 노무사는 노동부, 변리사는 특허청에서 시행함.
 - 민간자격증은 사설단체나 협회 등에서 일정한 교육을 받은 후 소정의 시험을 거쳐 자격을 부여하는 것으로 인터넷 정보검색사, 레크리에이션 지도자 등이 해당됨.

2. 관광종사원 자격제도 현황

- 우리나라 관광종사원 자격제도는 현행 관광진흥법 제36조(관광종사원의 자격 등에 관한 규정) 및 동법 시행령 제37조에 근거하여 시행되고 있음.
- 관광종사원 자격 등록자는 2000년 6월말 현재 136,425명에 달하며 이중 지배인 2,763명, 통역안내원 10,834명, 현관·객실·식당 접객종사원 76,048명, 국내여행안내

원 47,780명임.

- 유자격자 고용과 관련해서 기존에 의무규정이 권고 규정으로 대체됨. 그러나 부칙에 의해 2002년 12월 31일까지는 종전의 규정에 적용 받도록 경과조치를 두고 있음.
- 관광종사원 자격시험의 실시, 등록에 관한 권한은 ‘관광진흥법 시행령 제41조2의1’에 의하여 한국관광공사와 한국관광협회에 위탁 실시함.
- 관광종사원 자격시험은 ‘외국어듣기시험(관광통역안내원, 총지배인 및 1급지배인에 한함)을 포함하는 1차 면접시험과 2차 필기시험으로 구분.
- 관광종사원 자격시험의 응시는 필기시험일 현재 만 18세 이상인 자로 되어 있으며 지배인의 경우 각 지배인 자격별로 별도의 응시기준이 규정되어 있음.
- 자격시험의 면제는 각 자격별로 전부면제와 일부면제 조항으로 구분되어 시행됨.

3. 관광종사원 자격제도의 문제점

가. 여행종사원 자격시험제도

- 자격구분 및 응시자격에 있어서 여행종사원 자격시험제도의 경우 단일직급체제로 되어 있어 경력관리가 어려움. 또한 업무범위도 우리나라 전역에 대한 관광안내를 맡고 있어 특정지역, 특정관광지에 대한 전문적인 안내가 어려움.
- 시험과목에 있어서도 관광법규 및 사업개론등을 주요 과목으로 하고 있어 실무를 하는데 필요한 자질을 측정하는데 적합하지 못함. 또한 자격증을 취득하고도 바로 실무에 투입되기 어려움.
- 면제기준이 지나치게 많고 세부적이어서 자격시험의 수준 및 경쟁력을 저하시키는 원인이 되고 있음.
- 국내여행안내원의 경우 고유업무가 차별화되어 있지 않고 자격취득자의 현업종사비율이 매우 저조하며 종사원의 자긍심도 낮음.
- 기타 외국어 듣기시험의 내용이 적절하지 못하고, 관광안내와 관련된 전문적인 지식 및 설명능력 등에 대한 충분한 검증이 이루어지지 못하고 있음.

나. 호텔종사원 자격시험제도

- 현재 자격명칭으로 사용되고 있는 현관·객실·식당접객종사원 및 지배인 등은 동 자격증의 중요성 및 역할의 전문성을 충분히 반영하고 있지 못함.
- 시험과목에 있어서도 관광사업개론, 경영학개론, 관광법규 및 영어 등으로 대부분이 개론서의 수준에 머무르고 있어 보다 전문적인 지식에 대한 검증이 필요함.
- 면제기준에 있어서는 특정 직위, 학위, 외국인등에 대한 필기시험을 면제토록 되어 있어 비슷한 경력의 타 응시생과의 형평성 및 자격시험의 경쟁력 및 수준을 저하시키는 원인이 되고 있음.
- 호텔부문의 국가경쟁력 확보 및 전문경영인 양성 차원에서 보다 엄격하고 수준높은 자격시험제도로 개선한 필요가 큼.
- 또한 호텔의 각 부문별로 보다 전문화된 신규 자격제도의 개발이 요청됨.

4. 개선방안

가. 단기적 개선방안(공통)

- 목표연도: 2003년
- 내용: 내년에 준비작업을 거쳐 2003년 까지 조치 가능한 사항들을 중심으로 개선
- 목표: 시험방식의 합리성 및 관리의 효율성 증진, 본격적인 제도개선을 위한 준비
- 개선 기본방향
 - 지속적으로 업계, 학계 및 관련기관 등에서 문제가 제기되었던 사항 중심
 - 즉각적인 개선이 가능하고 개선에 따른 실효성이 높은 것으로 예상되는 사항 중심
 - 시험방식, 관리제도 등의 합리적 개선을 통해 행정부담을 최소화하고 자격시험제도의 기초체질을 강화

<표 1> 관광종사원 자격시험제도의 단기적 개선방안 종합

| 구분 | 현행 | 개선방향 | 개선안 |
|-------|---|---|--|
| 외국어 | ◦ 공사교육원에서 별도의 시험 주관 | ◦ 외국어시험 전문기관(ETS등)에서 실시하는 외국어능력검정시험 점수를 인정 | ◦ 영어: TOEFL, TOEIC, TEPS ◦ 일어: JPT, NIKKEN ◦ 중국어: HKS 인정 *기타 외국어는 기존 시험 실시 |
| 시험 순서 | ◦ 1차시험(듣기 및 면접) 실시후 2차 필기시험 실시 | ◦ 1,2차 시험순서의 조정 | ◦ 필기시험을 통과한 경우에 한하여 면접시험을 실시(행정 간소화 기대) * 필기시험시 영어공인 성적 제출토록 함 |
| 면접 시험 | ◦ 평가내용 - 국가관·사명감 등 정신자세 - 전문지식과 응용능력 - 예의·품행 및 성실성 - 의사발표의 정확성과 논리성 | ◦ 실무에 대한 이해 및 실무와 관련된 외국어 능력 평가 ◦ 문화 및 역사에 대한 해설능력 평가 | ◦ 평가내용에 다음을 추가 - 실무에 대한 이해 - 실무와 관련된 외국어 능력 - 문화 및 역사에 대한 해설능력 ◦ 평가항목에서 다음을 삭제 - 의사발표의 정확성과 논리성 |
| 교육 | ◦ 현재 공사에서 종사원 재교육을 담당 | ◦ 자격증취득자를 대상으로 실무와 관련된 소양교육 실시 | ◦ 자격증 취득자중 희망자에 한해 실무와 관련된 소양교육(2주간) 실시 ◦ 교육담당은 단기적으로 공사에서 진행토록 하고 향후 업종별 협회 구성시 협회에서 담당토록 함. |
| 취업 | ◦ 자격증 소지자에 대한 사후 관리 및 취업관련 지원 미비 | ◦ ‘관광인력은행(가칭)’ 구성을 통해 자격증 소지자에 대한 지속적 관리 ◦ 취업알선 등 적극적인 지원 실시 | ◦ ‘관광인력은행(가칭)’ 구성을 통해 자격증 소지자에 대한 데이터베이스 구축 및 지속적 관리 ◦ 취업알선 등 적극적 지원 실시 ◦ 관광종사원 수급변화 동향 분석 |
| 원서 접수 | ◦ 현재 직접방문 또는 우편(지방) 접수 | ◦ 정보화시대에 부응 ◦ 응시생의 편의 증진 | ◦ 인터넷으로도 접수토록 함. |

나. 중기적 개선방안(업종별)

- 목표연도: 2006년
- 내용: 2003년부터 본격적인 준비작업을 거쳐 2006년까지 조치 가능한 사항들을 중심으로 추진
- 목표: 민간공인자격시험으로의 전환 준비, 자격시험제도의 질적 수준 제고, 신규자격제도의 도입 등 미래지향적 자격시험제도의 운영, 전문화된 관광인력의 양성
- 개선 기본 방향
 - 실무에서 요구되는 자질의 개발과 평가
 - 관광종사원의 업무영역 전문화 및 세분화
 - 새로운 시대환경 변화에 부응하는 신규 전문 자격제도의 개발
 - 관광종사원의 전문성 강화 및 관광서비스 수준 제고
 - 정보화, 국제화 등 산업환경 변화에 부응하는 인력의 양성

<표 2> 여행종사원 자격시험제도 단계적 개선방안의 종합

| 자격 시기 | 여행업 | | 목표 |
|---------------------|---|---|--|
| | 관광통역안내원 | 국내여행안내원 | |
| 단기 (2001 ~ 2003) | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 외국어 시험방식의 개선(검정외국어시험으로 대체) ◦ 실무중심의 면접시험 ◦ 관광인력뱅크 운영을 통한 취업 지원 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 실무중심의 면접시험 ◦ 관광인력은행 운영을 통한 취업 지원 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 시험제도의 합리화 ◦ 자격제도 관리의 효율성 제고 ◦ 유자격종사원의 취업 지원 |
| 중기 (2004 ~ 2006) | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 명칭개선 ◦ 면제기준 강화 ◦ 실무중심으로 시험과목 개편 ◦ 등급제 도입 ◦ 면제기준 대폭 삭제 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 명칭개선 ◦ 면제기준 강화 ◦ 실무중심으로 시험과목 개편 ◦ 기존의 ‘문화관광해설사’인 증제를 자격제로 전환, 국내여행안내사를 대체 ◦ ‘여행상품기획사’, ‘여행상담사’ 등 신규 자격제도 도입 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 자격시험제도의 질적 수준 강화 ◦ 민간공인 자격시험으로의 전환 ◦ 신규 자격제도의 도입 ◦ 등급제를 통한 경력관리 ◦ 시대변화에 적합한 인재의 양성 |

<표 3> 호텔종사원 자격시험제도의 단계적 개선방안 종합

| <div> <div>자격</div> <div>시기</div> </div> | 호텔업 | | 목표 |
|--|---|--|---|
| | (총, 1급, 2급)지배인 | 접객종사원 | |
| 단기 (2001~2003) | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 외국어 시험방식의 개선(검정외국어시험으로 대체) ◦ 실무중심의 면접시험 ◦ 관광 인력은행 운영을 통한 취업 지원 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 외국어 시험방식의 개선(검정외국어시험으로 대체) ◦ 실무중심의 면접시험 ◦ 관광 인력은행 운영을 통한 취업 지원 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 시험제도의 합리화 ◦ 자격제도 관리의 효율성 제고 ◦ 유자격종사원의 취업 지원 |
| 중기 (2004~2006) | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 명칭개선 ◦ 면제기준 강화 ◦ 실무중심으로 시험과목 개편 ◦ 면제기준의 대폭 삭제 ◦ 부문별 전문경영자로 활동할 수 있는 신규 자격증 도입 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 명칭개선 ◦ 면제기준 강화 ◦ 실무중심으로 시험과목 개편 ◦ 면제기준의 대폭 삭제 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 자격시험제도의 질적 수준 강화 ◦ 민간공인 자격시험으로의 전환 ◦ 지배인자격증의 부문별 전문화 유도 ◦ 유자격종사원의 경쟁력 강화 |

제1장 서론

제1절 연구배경 및 목적

1. 연구의 배경

관광산업은 인력을 주요 자원으로 하는 서비스 산업으로서 종사원의 자질과 전문성이 관광서비스의 질을 좌우한다고 할 수 있다. 정부에서는 관광종사원의 전문성 향상을 위해 1961년부터 여행업 및 호텔업 분야의 자격증제도를 도입하여 시행하고 있다.

이에 따라 현재 관광통역안내원, 지배인제도, 현관·객실·식당접객종사원, 국내여행안내원, 국외여행인솔자인증제도 등이 운영 중에 있으며, 2002년 6월말 현재 136,425명의 관련종사자가 자격증을 취득하였다.

그러나 기존의 자격제도 및 자격시험 운영방식 등이 현재의 급변하는 산업환경 변화를 수용하기에 미흡하고 일부 불합리한 부분들이 있어 이에 대한 개선이 요구된다.

특히 정보화, 세계화, 수요자의 욕구 다변화 등에 따라 관광인력의 자질 및 요구되는 서비스의 내용도 달라지고 있어 기존의 종사원 자격시험으로는 관광산업에서 요구되는 전문인력의 배출 및 관리에 한계를 가지게 되었다.

따라서 기존의 종사원자격시험제도에 대한 재검토를 통해 보다 발전적이고 합리적으로 개선할 필요가 있다.

2. 연구의 목적

급속한 산업환경의 변화에 적극적으로 대응하고, 관광서비스의 질적 제고 및 종사원의 전문성을 강화할 수 있도록 보다 발전적이고 합리적으로 자격시험제도를 개선하고자 한다.

3. 연구의 기대효과

첫째, 관광종사원 자격시험 내용의 발전적 개선으로 관광서비스의 질적 제고를 도모
 둘째, 관광종사원 자격시험제도 시행방법에 대한 합리적 개선으로 행정절차 간소화
 셋째, 종사원자격의 지속적 관리를 통해 관광종사원의 자질향상 및 관광서비스 품질
 관리

제2절 연구 내용 및 방법

1. 연구 주요내용

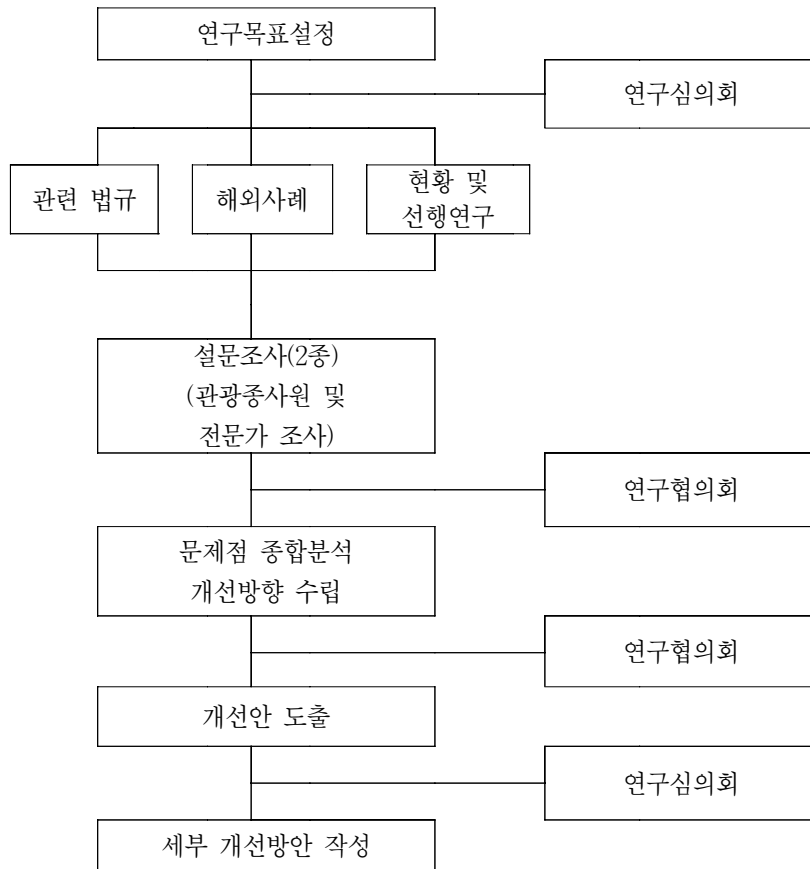
- 선행연구 및 관련 법규 검토
 - 종사원 자격제도와 관련한 선행연구, 관련 법규, 자격증 관련 민원 현황 등을 파악하여 기존 자격제도의 문제점 도출
- 현행 자격시험제도의 현황 및 문제점 분석
 - 자격시험제도 관련 규정 검토
 - 관광종사원의 직무분석
 - 문제점 종합 분석
- 해외사례 분석
 - 주요 국가의 여행업 및 숙박업 관련 자격시험제도 사례 조사
- 자격시험 제도의 개선방안 도출
 - 현재 시행되고 있는 관광종사원 자격시험제도의 합리적 개선방안 도출
 - 주요 검토 내용
 - 종사원 자격구분의 개선(업무영역 및 신규 자격제도 도입 등과 연계 검토)
 - 외국어 시험방식의 조정 검토(전문기관에서 시행하고 있는 외국어능력 검정시험으로 대체 방안)
 - 시험과목 및 배점 조정 검토(1·2차 시험 조정, 실무중심의 평가)
 - 응시자격의 조정 검토
 - 시험 면제기준 중 일부 불합리한 사항 개선 등

- 자격제도의 지속적 관리방안
 - 유자격 종사원에 대한 데이터 베이스 구축을 통한 지속적 관리 및 취업지원, 현재의 고정적 자격제도에서 경력별, 업무별로 보다 현실성 있는 기준을 제시
- 법·제도 개선방안
 - 기존 자격제도의 효율화 및 신규 자격제도 도입을 위한 관련 법·제도의 개선방안을 제시

2. 연구의 방법

- 관련 법규 및 선행연구 검토
- 자격시험 관련 기관 및 담당 행정관 의견 검토
- 연구협의회 개최: 시험과목, 면제기준, 신규 자격증, 시험방법 개선 등 토의
- 종사원 의견조사
 - 조사대상: 호텔지배인, 관광안내원 등 관광분야의 유자격 종사자
 - 조사내용: 자격시험제도의 문제점 및 개선방안
 - 조사방법: 우편조사 및 방문조사 병행(총892매)
- 전문가 의견조사 실시
 - 조사대상: 관련 공무원, 종사원 교육 관계자, 학계 전문가, 관련 협회, 유자격자, 연구원 등
 - 조사내용: 자격시험제도의 세부적인 개선기준 및 방안에 대한 전문가 의견 조사
 - 조사방법: 우편조사와 전화조사 병행(총100매)

3. 연구 수행 과정



[그림 1] 연구수행 과정도

제2장 관련 개념정의 및 선행연구의 직무분석

제1절 자격 및 인적자원 관리의 개념

1. 자격의 개념 및 요건

가. 자격의 일반적 특성

1) 자격의 개념

자격의 개념은 매우 복합적인 의미를 가지고 있으며, 국가나 개인간에 다양하게 사용된다. 일상 생활에서와는 달리 직업교육훈련 분야에서 자격은 직업과 밀접하게 연관되어 규정된다. 고등학교 졸업시험이 공식화된 제도로 운영되고 있는 유럽국가에서는 자격이 학력의 의미를 포함하기도 하지만, 우리나라에서는 학력과 구별되는 직업자격을 통상 자격의 개념으로 사용하고 있다. 이러한 맥락에서 ‘자격기본법’은 자격의 개념을 ‘일정한 기준과 절차에 따라 평가·인정된 지식·기술의 습득 정도로서 직무수행에 필요한 능력’으로 규정하고 있다.¹⁾

‘자격기본법’에서 규정하고 있는 바와 같이 자격은 광범위하게는 지식 및 기술의 습득 정도를 나타내는 개념으로 규정할 수 있으나, 협소한 의미로 볼 때는 구체적인 직무수행에 필요한 능력을 일정한 기준과 절차에 따라 평가·인정한 증명서, 즉 자격증(certificate)을 의미하기도 한다.

2) 자격의 역할

자격의 역할은 크게 다음과 같이 세 가지로 구분할 수 있다.

첫째, 교육과 노동시장 측면이다.

자격은 개인의 인적 자산가치를 일러주는 신호기제이며, 기업 등 인적자산의 소비자

1) 한국직업능력개발원(2000), 「우리 나라 자격제도의 개편방안」, pp. 9-13.

가 주도적으로 만드는 신호기제이다. 기업이나 사업장은 자격을 통해 그 사람의 능력을 확인하고 믿을 수 있게 된다. 따라서 자격은 노동시장에서 직무수행 능력에 관한 불완전한 정보를 보충하는 역할을 한다.

둘째, 개인적 측면이다.

자격은 개인에게 평생직업능력개발 및 평생학습의 수단 및 결과로서 작용하고 개인의 직업능력 증명서로서 근로자의 능력 개발을 촉진한다. 또한 취업 시나 승진, 승급 또는 전직에 활용될 수 있는 도구이며, 근로조건을 향상시킬 수 있는 수단이 된다.

셋째, 사회적 측면이다.

기업에서는 자신들이 필요로 하는 능력을 자격으로 한정함으로써 모집 비용을 절감하게 되고 필요한 능력을 갖춘 사람을 선발하였기 때문에 작업현장 적응 훈련기간이나 내용이 최소화되어 훈련비용을 감소시킬 수 있게 된다.

3) 자격의 요건

자격의 요건은 투명성, 통용성, 공평성, 호환성, 경제성, 탄력성으로 구분된다.

첫째, 투명성(transparency)이다.

자격은 투명성을 확보함으로써 교육과 노동시장을 연계시켜 주는 기능을 발휘해야 한다. 평생학습사회의 도래에 따라 교육훈련의 유형이 다양화되면서 개인의 능력을 나타내는 신호기제로서 학력의 기능은 더욱 축소되고 있다. 이런 점에서 자격은 교육 수요자와 공급자간에 근로자의 능력을 증명하는 역할을 하게 되며, 노동시장에서 직무능력에 관한 정보의 불완전성을 보충하는 기능을 갖고 있다.

둘째, 통용성(currency)이다.

자격은 통용성을 확보함으로써 인적자산의 가치를 평가하는 기준으로써 모집 및 채용비용과 적응훈련비용을 줄여 준다. 한 사회내에서 다양하고 전문화된 인적자산에 대한 가치가 사회적으로 통용될 수 있는 신호기제가 있다면 거래비용을 대폭 줄일 수 있을 것이다. 이런 점에서 자격은 국내뿐만 아니라 외국에서도 통용되고 인접 직종에서도 통용되도록 하는 것이 바람직하다.

셋째, 공평성(access and equity)이다.

자격은 모든 국민이 원하면 자격을 취득할 수 있도록 접근이 가능해야 한다는 점에서 공평성을 유지해야 한다. 학교교육을 통해서 학습기회를 갖지 못한 취약계층이 자

격 취득을 통해 직업능력을 갖추 수 있도록 지원되어야 한다. 자격제도의 운영에 학력, 연령, 성별에 상관없이 자격취득의 기회가 개방되고 거리, 지역 등으로 인한 불이익이 없도록 해야 한다.

넷째, 호환성(transferability)

자격은 자격간에 상호호환이 가능하고 그에 따라 부분적 혹은 전면적으로 대체될 수 있어야 한다. 자격과 학위 및 학점간의 호환성 제고는 직업교육과 직업훈련의 연계, 인문교육과 직업교육간의 연계를 통해 직업교육에 대한 사회적 인식을 높이고 인력개발을 보다 효과적으로 추진할 수 있다는 점에서 의의를 갖고 있다.

다섯째, 경제성(economy)이다.

자격제도의 운영은 자격간의 호환성을 제고시키거나 인력개발에 대한 투자비용을 절감함으로써 인적자원개발을 보다 효율적으로 추진하는 차원에서 이루어져야 한다. 자격제도를 유지·운영하는 비용이 사회·경제적 편익보다 더 커서는 안 된다. 즉 교육훈련에 대한 평가나 자격검정에 소요되는 시간이나 비용의 부담이 크면 바람직하지 못하다. 자격제도는 투명성을 최대한 확보하는 방향으로 나아가되 보다 단순화함으로써 효율적으로 자격검정 체계나 운영방식을 수립해 나가야 한다.

여섯째, 탄력성(flexibility)이다.

자격은 기술변화나 사회적 요구에 탄력성 있게 대응해 나가야 한다. 특히 자격은 현장의 수요를 적극 반영해야 한다는 점에서 신속하고 탄력적으로 대응해야 한다. 자격이 사회적 필요나 요구에 탄력적으로 대응하지 못하게 되면 신뢰성을 잃게 되며, 결국 자격의 효용성이 떨어지게 된다.

나. 직업교육과 자격제도의 연계

직업교육훈련과 자격의 연계를 시도하는 많은 선진국들은 직업자격증이 대학 등 고등교육기관의 진학자격이 되도록 학력과 자격을 일치시키려는 추세로 나아가고 있다. 영국의 일반국가직업자격(GNVQ), 프랑스의 직업 바칼로레아, 독일의 직업자격 등은 직업교육훈련과정 수료와 자격 취득을 연계하려는 노력을 담고 있다.²⁾

선진국들이 이러한 연계를 위한 노력을 기울이는 이유는 일정 교육과정의 이수와 자격의 연계가 해당 직종분야의 직업정신 함양과 전문성 제고에 필수적이기 때문이다.

2) 한국직업능력개발원(2000), 「우리 나라 자격제도의 개편방안」, p. 16.

즉 자격을 취득하는 과정이 해당 분야의 전문가를 양성하는 과정이라면, 이에 필요한 직업정신은 직업교육훈련과정을 통하여 습득하게 되는 것이다. 따라서 선진국에서는 올바른 직업정신과 전문성을 두루 갖춘 전문인력을 양성하기 위해서 직업교육과정과 연계된 자격제도가 대단히 중요하게 인식되고 있다. 그러나 우리나라의 경우 자격의 취득이 교육과정의 이수와의 연계가 형식적으로 되어 있거나 전혀 연계가 고려되지 않고 있다.

직업교육과 자격의 연계를 위한 구체적인 방법으로는 자격 검정기준과 직업교육과정의 내용에 현장직무 내용을 적극 포함시켜 직업 교육과정의 이수가 현장의 직무내용을 기준으로 하여 자격 취득과의 연계를 유도하는 방법과 자격과 관련된 교과목에 대하여 학점을 인정함으로써 자격취득과 교육과정의 연계를 도모하는 방법 등이 제시되고 있다. 이와 관련하여 국가차원의 표준직무능력을 개발하여 활용할 필요성이 있다.

2. 인적자원 관리의 개념 및 특성

가. 인적자원 관리의 개념

일반적으로 인적자원 관리는 조직구성원들을 조직의 소중한 자원으로 인식하여 그들이 잠재능력을 최대로 발휘할 수 있도록 환경을 조성하는 것으로 정의된다.³⁾

자산관점에서 인적자원관리는 조직 구성원들을 자산으로 여김으로써 조직체의 부로 인식하고 이를 중요시하는 관점이다. 이는 조직체의 자산가치를 높이기 위하여 우수한 인력을 확보하고 이를 효율적으로 유지·활용하려고 노력한다는 것을 의미한다.

또한 투자의 관점에서 인적자원관리를 접근할 수 있다. 이는 구성원들을 자산으로 인식한다는 것은 그들의 잠재능력을 잘 개발함으로써 자산으로서 그들의 가치를 높이는 동시에 조직의 부도 증식한다고 보는 관점이다. 이러한 관점에서 조직구성원들에 대해 만족스러운 대우를 제공하고 잠재능력을 개발하여 그들이 조직에 대해 갖고있는 자긍심 및 몰입수준을 높이는 것이 중요하다.

3) 김형준(1999), “외식업의 인적자원관리에 관한 연구”, 「외식경영 연구」, Vol. 2(1): 51-74.

나. 인적자원의 두 가지 영역

1) 인적자원관리분야

- 노사관계: 건전한 노사관계 정립
- 근로자 지원: 피고용자 개개인에게 개인문제해결 상담을 제공하는 것
- 보상·편익: 보상과 편익제공의 공정성과 일관성을 확고히 하는 것
- 인적자원정보체계: 직원데이터베이스를 확고히 하는 것
- 선발과 직무배치: 사람과 그들의 경력, 필요, 능력을 직무·직업경로와 맞추어 주는 것
- 인적자원기획: 조직의 주요 인적자원 필요, 전략, 철학을 결정하는 것
- 조직·직무설계: 과제와 권위체제가 각 개인의 직무와 조직 단위에 걸쳐 조직되고 통합되는 방식을 규정하는 것

2) 인적자원개발분야

- 개인개발: 계획된 학습활동을 통하여 핵심직무능력의 개발을 확인하고, 평가하고, 도움으로써 개인이 현재와 미래에 있을 직무를 잘 수행할 수 있도록 함
- 진로개발: 피고용자와 조직간의 호혜적인 경력개발을 위한 구조적 활동이나 절차로 구성된 조직적이고 계획적인 노력
- 조직개발: 조직단위 내부관계와 상호관계의 건전성을 도모하고 집단들로 하여금 변화를 시도하고 관리하도록 돕는 것

제2절 우리나라 자격제도의 현황

1. 자격증의 종류와 체계

자격증은 해당 자격을 공인하는 주체에 따라 국가공인 자격증과 민간 자격증으로 구분된다. 국가 및 정부기관이 주관, 시행하는 자격증은 법령에 의해 규정되어 의무고용이나 배타적 개업의 혜택을 부여하는 등 상대적으로 가치가 높다.

국가 공인 자격증은 ‘국가기술자격법에 의한 자격증’과 ‘개별 법령에 의한 자격증’으로 나누어진다. 국가기술자격법은 기술계, 기능계, 서비스계로 분류되며 현재 총 597개

의 종목이 있다. 기술계, 기능계 자격증은 25개 분야, 565개 종목으로 노동부 산하의 ‘한국산업인력관리공단’에서 시험을 주관하고 있다. 나머지 서비스계 32개 종목은 ‘대한상공회의소’가 주관, 시행한다.

개별 법령에 의한 자격증은 해당 부처나 산하 기관에서 실시하고 있는데, 예를 들면 공인회계사는 재정경제부, 노무사는 노동부, 변리사는 특허청에서 시행한다. 현재 약 120여 개에 달하는 자격제도가 실시되고 있다. 민간자격증은 사설단체나 협회 등에서 일정한 교육을 받은 후 소정의 시험을 거쳐 자격을 부여하는 것으로 인터넷 정보검색사, 레크리에이션 지도자 등이 해당된다.

<표 2-1> 자격증의 종류와 사례

| 구 분 | | 대분류 | | 소분류 | | 자격증의 예 |
|---------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|-----------------|--------------|--------------------------------------|--|
| 국 가 공 인 자 격 증 | 국가 기술 자격법 에 의한 자격증 | 한국산업 인력관리 공단 주관 | 기술, 기능 분야 | 기술사 / 기능장 | | ·기계제작, 금속재료, 정보관리, 조경, 전기안전, 대기관리, 교통 등(이상 기술사) ·기계가공, 금속재료, 전기관리, 조리, 제과, 미용 등 (이상 기능장) |
| | | | | 기사 | | ·일반기계, 화공, 전기, 전자, 정보처리, 산업안전, 대기환경, 품질관리 등 |
| | | | | 산업기사 | | ·생산기계, 금속재료, 위험물관리, 건축설비, 정보처리, 조경, 대기환경, 식품 등 |
| | | | | 기능사 | | ·선박, 연삭, 열처리, 주조, 통신기기, 토목제조, 정보처리, 산림, 한식조리, 제과, 세탁, 제빵, 미용사 등 |
| | 대한상공 회의소 주관 | 서비스 분야 | 사업 서비스 | 1급/2급/ 3급 | ·주산, 부기, 워드프로세서, 컴퓨터활용능력, 전자상거래관리사 등 | |
| | | | 기타 서비스 | 기능장/ 기능사 | . | |
| 개별 법령에 의한 자격증 | 해당 부처나 산하 기관 (재경부, 노동부, 특허청, ...) | | | | ·공인회계사(재경부), 노무사(노동부), 변리사(특허청) 등 | |
| 민간 자격증 | 국가공인 | | | | ·정보검색사, E-Test, 한자능력검정시험 등 | |
| | 비공인 | | | | ·네트워크 관리사, 레크리에이션 지도자 등 | |

자료: <http://www.passpass.co.kr>

2. 국가기술자격법에 의한 기술자격

우리나라의 국가자격은 크게 ‘국가기술자격법’에 의한 기술자격과 각 주무부처의 개별 법령에서 규정하고 있는 국가자격으로 구분된다. 기술자격은 단일 법령에 의해 비교적 체계적으로 운영되어 온 반면, 개별 법령상의 자격은 여러 소관부처와 법령에 의해 도입되어 운영됨으로써 자격체계와 관리방식이 매우 상이하다.

직무분야는 국가기술자격법에서 기술자격의 영역을 분류하기 위해 활용하는 개념이다. 이에 따르면 국가기술자격은 기계, 금속, 화공 및 세라믹, 전기, 전자, 통신, 조선, 항공, 토목, 건축, 섬유, 광업자원, 정보처리, 국토개발, 농림, 해양, 산업디자인, 에너지, 안전관리, 환경, 산업응용, 교통, 공예, 사무관리, 음·식료품, 위생 등 모두 26개 분야로 분류된다. 그러나 기술분야 이외의 국가자격을 규정하고 있는 개별 법령에서는 직무분야라는 분류 개념을 사용하지 않고 있다. 따라서 국가자격제도 전반의 운영체계를 종합적으로 살펴보기 위해서는 개별 법령상의 자격에도 직무분야라는 분류 개념을 적용하여 자격의 영역을 분류할 필요가 있다.

이에 따라 분류한 기술분야 이외의 국가자격은 총 15개의 직무분야로 구성되어 있고, 이 중 의료·보건, 전문사무, 교육·사회복지, 서비스(국가기술자격법 상에 규정된 이외의 분야) 등 4개의 직무분야는 국가기술자격법 상의 직무분야에 속하지 않으며, 나머지 산업응용, 건축, 해양, 농림, 공예, 항공, 에너지, 통신, 안전관리, 교통, 국토개발 등 11개의 직무분야는 국가기술자격법 상의 직무분야이다. 이렇게 보면 우리나라 국가자격은 총 30개의 직무분야로 구성되어 있다.

3. 민간자격 국가공인제도

민간자격 국가공인제도는 민간자격에 대해 소정의 평가절차를 거쳐 국가·사회적으로 필요하고 우수한 민간자격인 경우 국가가 공인 해주는 제도로, 국가공인을 신청한 민간자격에 대한 조사·연구 업무는 한국직업능력개발원이 담당하여 2000년부터 본격적으로 실시하고 있다.

국가공인 민간자격 취득자는 관련 국가자격 취득자와 동등하게 대우를 받을 수 있도록 하고 있고, 직업교육훈련기관장은 공인 받은 민간자격을 당해 직업교육훈련기관의 입학전형자료로 활용이 가능하며, ‘학점인정등에관한법률’에 따라 고졸자의 경우 전문대학의 학점으로, 전문대학 졸업자는 대학교의 학점으로 인정받을 수 있도록 하고 있다.

제3절 선행연구를 통한 관광업무의 직무분석

1. 직무분석의 개념과 방법

가. 직무분석의 개념과 의의

1) 직무분석의 개념

직무분석(job analysis)은 그 결과를 어디에 사용할 것인가에 따라 다양하게 정의할 수 있지만, 기본적으로 인간의 노동력을 과학적이고 합리적으로 관리하기 위한 기초 작업으로서 직무의 내용을 분석하는 것이라고 볼 수 있다. 직무분석의 영역은 특정 직무에 관한 내용과 특성이 무엇인지를 결정하기 위하여 조사하고 분석하는 일련의 과정이다. 그리고 직무분석의 다음 단계로서 행하는 작업분석은 직무수행 방법을 결정하기 위하여 사용하는 직무분석의 하위과정이다. 즉 직무·작업분석(job/task analysis)은 특정 직무를 구성하는 것과 그 직무를 어떻게 결정하는 지를 명료하게 보여준다.⁴⁾

직무분석은 훈련개발의 설계를 위한 기초단계이다. 또한 그것은 어떤 조직의 관리체계에서 수행하는 기초적인 작업이다. 직무분석은 직무명세서의 개발, 인력의 고용, 직업개발 계획 등의 영역에서 인력자원의 관리를 효율적으로 행하기 위하여 사용할 수 있으며 직무목표의 설정, 직무설계 향상, 직무안정평가 그리고 직무확대를 계획하기 위한 관리도구로도 사용할 수 있다. 그리고 직무분석의 결과를 어떤 목적에 사용하고 적용하던지 지속적인 수정과 보완하는 사후관리가 반드시 이루어져야 한다. 즉 직무는 산업의 발전이나 다른 요인들에 의해서 어떤 형태로든 변하기 때문에 사후 관리가 이루어지지 않는다면 본래의 목적에 적합한 성과를 얻을 수 없다.

2) 직무분석의 의의

직무(job)란 궁극적으로 의도하는 어떤 목적을 달성하기 위하여 수행하는 일련의 활동(action)과 행동(behaviors)을 말한다. 어떤 직무든지 그 직무를 이루는 작은 단위가 있는데, 이를 과제(task)라고 한다. 따라서 그 직무의 특성과 수행절차를 파악하기 위해서

4) 원상봉·윤관식 편역(1999), 직무분석의 실제, 서울: 지샘, pp. 11-12.

는 직무분석을 통해 각각의 직무를 구성하는 모든 과제를 분석해내는 작업이 필요하다.

현대적인 인사관리의 특징은 조직이 요구하는 일의 내용을 정리하고 이에 근거하여 사람을 적재적소에 배치하는 것으로 요약할 수 있다. 합리적인 인사관리를 하려면 먼저 직무분석을 통하여 직무를 정의하고 이를 기준으로 필요한 인력을 계획하고 선발·배치·평가·이동·훈련을 지속적으로 하여야 한다. 이는 사람중심의 관리가 아니라 일중심의 관리를 하는 것으로 이를 직무분석이라 한다. 즉 인간과 직무에 대한 체계적인 이해가 있어야 과학적인 인사관리를 할 수 있음을 의미한다. 그러므로 직무분석은 직무의 내용을 질서와 체계에 맞도록 분석하여 특징과 자격요건을 타직무와 명확하게 구별하는 절차이기 때문에 관리목적을 위한 수단일 뿐 그 자체가 목적은 아니라고 할 수 있다.⁵⁾

3) 직무분석의 목적

조직은 많은 기능의 수행을 통해서 조직 그 자체의 목표를 달성할 수 있고, 그 같은 기능수행은 역할 분담과정을 통하여 목표실행의 기대가 가능하기 때문에 모든 조직구성원들에게 기능을 분담시켜주어야 한다. 역할(roles)이란 하나의 기대되어진 행위의 유형이라고 정의할 수 있으며, 공식적인 역할과 비공식적인 역할로 나누어 질 수 있다. 공식적인 역할은 조직 속에서 일정한 기능을 수행하기 위하여 지시된 역할을 의미하고, 직무기술서(job description)로 명시됨으로써 각각의 직무에 따른 책임의 한계가 배정된다. 조직목표의 관점에서 개개인의 직무가 확정되고 그에 따른 기대가 개인들에게 부여될 때 공식적인 역할이 형성된다.⁶⁾

모든 기업조직 내에서 성공적인 경영성과를 얻기 위해서는 각 개인이 수행해야 하는 적절한 역할을 토대로 책임의 한계를 명확히 할 수 있는 직무분화와 직무분업이 이루어져야 한다. 이를 위해서는 사전단계로서 직무분석이 선행되어야 한다. 직무분석은 인간의 노동력을 과학적이고 합리적으로 관리하기 위한 기초작업의 하나이며, 간접적으로 직무기술서(job description)와 직무명세서(job specification)를 작성하고 직무평가를 할

5) 정찬중(1996), “일반여행업의 직무분석에 따른 교육방향개선에 관한 연구”, 「여행학연구」, Vol 3, pp. 105-106.

6) 이경모(1997), “여행사의 업무조직과 직무분석에 관한 연구”, 「관광정책학연구」, Vol 3(1), pp. 129-130.

수 있도록 하는 과정이다. 이를 통하여 얻어진 정보는 직무와 인간을 조화시키도록 하는 인사관리의 여러 분야에 기초적이고 필수적인 자료로서 사용된다. 직무분석의 결과는 대체로 다음 네 가지의 목적⁷⁾에 사용할 수 있다.

첫째, 직무분석은 조직내의 구성원들에게 자신의 영역에서 자신이 수행해야 할 직책이나 직무를 알려준다. 직무분석은 작업자에게 직무의 요구와 자신의 책임과 역할을 이해하도록 도와준다.

둘째, 직무분석은 직무를 조직하기 위한 기초자료로 활용된다. 직무를 조직하는 과정에서 작업의 전후 순서와 각 작업자의 작업을 능률적이고 효과적으로 수행할 수 있는 구체적인 작업들을 결정한다.

셋째, 직무분석은 교육훈련 프로그램 개발하는데 활용할 수 있다. 이것은 특정 작업자의 직무에 관한 지식, 기술 그리고 능력을 파악하여 미숙련 작업자의 직무능력을 숙달시킬 수 있도록 교육의 유형을 파악하는 데 적합한 토대가 된다.

넷째, 직무분석의 활용 목적 중의 하나가 평가에 있다. 직무내용을 정확하게 파악하여 작업자가 자신의 직무를 잘 수행하고 있는지의 여부를 파악할 수 있고, 교육 프로그램에서 학습자의 진로를 평가하는 기초자료가 된다.

나. 직무분석 관련 용어, 분석의 준비 및 절차

1) 직무분석 관련 용어의 정의

하나의 직업은 하나 혹은 두 개 이상의 직무로 구성되며, 직무는 책무(duty), 작업(task), 작업요소(task element) 등으로 나누어진다.⁸⁾

직무분석과 관련된 주요 용어의 개념을 살펴보면 다음과 같다.

○ 직업(occupation)

한 개의 직무 또는 몇 개의 유사 직무로 구성되며, 능력에 따라 생계유지를 하거나 일정한 목적을 위하여 전문적으로 종사하는 일을 말한다. 구체적인 사례로는 기계정비공, 기계가공공 등을 들 수 있다.

○ 직무(job)

7) 원상봉·윤관식 편역(1999), 직무분석의 실제, 서울: 지샘, pp. 12-13.

8) 이용순·나현미(2000), 「직업교육훈련 프로그램 개발을 위한 직무분석 지침서」, 서울: 한국 직업능력개발원, pp. 1-2.

소득을 얻기 위해서 한 사람이 수행하는 작업의 집합체로서 의무와 책임이 수반되며, 유사 지위(position)의 집단인 직급(class)의 종류로 구성된다. 구체적인 사례로는 자동차 정비공, 선반가공공, 음향기기 조립공 등을 들 수 있다.

○ 책무(duty)

어떤 관련된 작업을 임의로 묶어 놓은 것으로서 직무를 수행하는데 있어 가장 주가 되는 책임을 말한다.

○ 작업(task)

한 개의 직무를 체계적인 방법에 따라 작은 단위로 나눈 단위로서 자체로 독립될 수도 있고 측정이 가능한 행동의 범위를 말한다. 사례로는 나사깎기, 용접하기, 도면해독하기, 떡줄치기 등이 있다.

○ 작업요소(task element)

하나의 작업을 수행하는데 필요한 행동, 단계, 혹은 의사결정을 말함. 작업목록의 작업요소는 작업수행자의 행동을 기술하고 작업을 세부적으로 기술해 놓은 것으로, 각 작업요소는 작업의 진행단계를 보여준다.

2) 직무분석을 위한 준비

직무분석자는 직무분석을 수행하기 전에 조사대상 직업의 특성과 용어에 익숙해야 하며, 이러한 정보는 다음 자료에서 수집할 수 있다.⁹⁾

- 서적, 정기 간행물, 도서관에서 열람 가능한 관련 서적
- 기업이나 산업체의 제품 목록, 조직 일람표, 생산공정 일람표, 공정기술서
- 무역협회, 무역조합, 직업단체에서 작성한 산업공정과 직무기술서에 관한 기술서적
- 산업이나 직업분야에 관심을 가지고 있는 노동부, 산업인력관리공단 또는 정부의 관계 부서에서 작성한 소책자, 서적, 직무기술서

분석자는 직무분석을 수행하기 전 경영자 측과 감독자, 작업자에게 모두 공통적인 용어로 말할 수 있도록 미리 계획을 수립한다. 이러한 자료에서 얻은 정보는 시간을 낭비하지 않고 작업과 작업진행을 객관적으로 관찰하고 평가하는데 도움을 준다.

9) 원상봉 · 윤관식 편역(1999), 직무분석의 실제, 서울: 지샘, p. 13.

3) 직무분석의 절차

직무분석의 절차는 직업을 구성하는 모든 요소들을 구체화하고 교육적으로 의미 있는 선행학습으로서 하위직무들의 위계를 전해주는 과정이다. 데슬러(Dessler)¹⁰⁾는 배경정보의 수집, 분석되어야 할 대표 직위의 선정, 직무정보의 획득, 직무기술서의 작성, 직무명세서의 작성 등 다섯 단계의 직무분석절차를 기술하고 있다. 구체적인 직무분석의 절차는 다음과 같다.

○ 배경정보 수집의 단계

예비조사 단계에서 대부분 이루어지며 조직도, 업무분장표, 현존 직무기술서 및 직무명세서와 같은 이용가능한 배경정보를 수집하는 과정

○ 대표직위 선정의 단계

모든 직위를 분석할 수도 있지만 시간과 비용의 문제가 있기 때문에 일반적으로 대표직위를 선정하여 그것을 중점적으로 분석함

○ 직무정보의 획득 단계

직무의 성격, 직무수행에 요구되는 종업원 행동, 인적요건 등 구체적으로 직무를 분석하는 단계

○ 직무기술서의 작성

이미 획득한 정보를 토대로 직무기술서를 작성하는 과정으로, 직무기술서는 직무의 주요한 특성과 함께 효율적 수행에 요구되는 활동들에 관하여 기록한 문서

○ 직무명세서의 작성

직무기술서를 직무명세서로 전환시키는 작업으로서, 이는 직무수행에 필요한 인적자질, 특성, 기능, 경험 등을 기술한 것을 말하며 독립된 하나의 문서일 수도 있음

다. 직무분석의 방법론

직무분석 방법에는 분석대상 직업에 따라 다양하다. 직무내용의 전반적인 특성을 체계적으로 상세하게 분석하기 위해서는 관찰, 질문, 조사를 해야 한다. 이 때에 어떤 방법을 택할 것인가는 분석대상의 성격, 수집자료의 용도, 주어진 분석조건 등에 따라 결정되어야 한다.

10) Dessler, G.(1978), Personal Management, Reston Virginia: Publishing Co. Inc., pp. 33-34.

직무분석 방법을 인력개발과 관리를 위한 측면에서 구별해보면, 최초 분석법(new analysis method), 비교 확인법(verification method) 및 데이컴(DACUM)법이 있다. 최초 분석법은 분석할 직무 또는 직업이 산업 발전에 따라 새롭게 발생한 직무로 참고할 만한 자료가 없을 때 활용한다. 그러나 이미 잘 알려진 직업으로 참고할 자료가 풍부한 경우에는 비교확인법이 효율적이다. 교육이나 훈련을 위한 목적으로 단기간 내에 효과적으로 분석하고자 하면 데이컴을 활용한다.¹¹⁾

1) 최초 분석법(new analysis method)

분석할 대상 직업에 관한 참고문헌이나 자료가 드물고 그 분야에 많은 경험과 지식을 갖춘 사람이 거의 없을 때에 직접 작업현장을 방문하여 분석을 실시하는 방법을 최초분석법이라고 한다. 그러나 이 방법은 많은 시간과 노력이 소요되므로 비교적 직무내용이 단순하고 반복되는 작업을 계속하는 경우에 적합하다. 이 최초분석법에는 면담법, 관찰법, 체험법, 설문법 및 녹화법¹²⁾ 등이 있다.

① 면담법

특정한 직무에 대해서 많은 지식과 오랜 경험을 가지고 그것을 언어로 정확히 표현할 수 있는 사람과 면담을 통해서 분석하는 방법으로 정확하고 좋은 정보를 얻을 수 있으므로 가장 많이 활용되는 방법이다. 다른 방법과 병행해서 사용되나 많은 시간과 경비가 드는 단점이 있다.

② 관찰법

직무분석자가 작업자의 곁에 서서 직무활동의 실재를 상세하게 관찰하고 그 결과를 기술하는 방법으로 직무의 활동을 직접 확인하는 것이므로 실질적이며 정확한 결과를 얻을 수 있다. 그러나 직무의 특성이 시간적, 공간적으로 나타나지 않는 지적, 정신적 직무이거나 사무 관리직과 같은 직무는 작업동작을 추출하기 어렵다.

③ 체험법

11) 원상봉·윤관식 편역(1999), 직무분석의 실제, 서울: 지샘, pp. 14-17.

12) 이용순·나현미(2000), 「직업교육훈련 프로그램 개발을 위한 직무분석 지침서」, 서울: 한국직업능력개발원, pp. 3-4.

분석자 자신이 직접 직무활동을 체험함으로써 생생한 직무자료를 얻을 수 있는 방법으로 직무활동에 대한 구체적인 내용 즉 감각과 인식, 피로의 상태 등 내부적인 내용의 분석이 가능하다. 그러나 그 직무에 종사하고 있는 담당자의 심리상태까지는 도달하기 어렵고 많은 시간과 노력이 드는 단점이 있다.

④ 설문법

현장의 작업자 또는 감독자에게 설문지를 배부하여 이들로 하여금 직무의 내용을 기술하게 하는 방법으로, 조상대상을 폭 넓게 할 수 있으며 사무관리와 같은 직무의 내용 또는 직무에 요구되는 고도의 기술이나 지식, 오랜 경험을 쌓아야 할 수 있는 책임의 소재 등에 관한 자료를 얻을 수 있다. 그러나 응답자가 설문을 충분히 이해하지 못하면 소기의 목적을 달성하기 어렵고 응답내용이 사실인지 아닌지를 확인하기 어렵다.

⑤ 녹화법

반복되는 단순직무로 작업장의 환경을 관찰하기 어려운 경우에 비디오 테이크에 작업장면을 촬영·녹화하여 작업자와 함께 분석하는 방법으로, 현장과 달리 쾌적한 환경에서 분석이 가능하고 작업장면을 반복하여 볼 수 있는 장점이 있다. 그러나 복잡하거나 지적·정신적 직무인 경우에는 분석하기 어렵다.

2) 비교 확인법(verification method)

이미 역사가 오래되어 많은 자료가 수집될 수 있는 직업으로서 수행하는 작업이 다양하고 직무의 폭이 넓어 단시간의 관찰을 통해서 분석이 어려운 직업은 비교 확인법이 적합하다. 이 방법은 지금까지 개발된 각종 자료를 수집하고 분석하여 일단 직무분석 양식에 직무분석가가 초안을 작성한 다음 현장에 나가 실제 여부를 면담이나 관찰과 같은 최초분석법으로 확인하는 방법이다. 일반적으로 가장 많이 사용되는 참고문헌으로는 직무기술과 작업명이 수록되어 있는 각국의 직업사전을 들 수 있다.

이미 직무분석에 의해 편찬된 직업사전을 참고하여 거꾸로 직무분석 자료를 추출하는 작업 과정이 필요한데, 각 나라마다 산업과 고용의 구조가 다르고 그 배경과 여건이 다르기 때문에 같은 직업 명칭이라고 하더라도 그 내용에는 약간씩 차이가 있다.

이 차이점을 발견하여 자기 나라의 실정에 알맞게 수정 보완하여 기초 분석자료를 작성하고 현장에 나가 최근에 변화된 내용을 수정하거나 추가하고 검증한다. 즉 기존의 자료를 분석한 시기와 사회가 현재 시점과 차이가 나는 점을 발견하여 보완하기 때문에 비교 확인법이라고 한다.

3) 데이컴 법(DACUM)

데이컴이란 “Developing A Curriculum”의 줄인 말로서 교과과정을 개발하는 데 활용되어 온 직업분석 기법을 말한다. 이 방법은 교육훈련을 목적으로 교육목표와 교육내용을 비교적 단시간 내에 추출하는 데 효과적이다. 이 기법은 미국과 캐나다의 교육계에서 일반화되고 있다. 데이컴은 8~12명의 분석 협조자(panel member)로 구성된 데이컴 위원회를 중심으로 이뤄진다. 이 위원회는 실무자가 사전에 준비한 쾌적한 장소에 모여 2박3일 정도의 집중적인 워크숍으로 데이컴 차트를 완성함으로써 작업을 마친다.

데이컴 기법은 기본적으로 교육과정의 개발방법 보다는 교육과정 자체에 관련이 깊고, 분석에서 발전해 나온 방법으로서 직무분석의 한 형태라 볼 수 있다. 이 기법은 직무내용 전체를 규정하여 보여 주는 도표와 같은 특성을 가지고 있다. 데이컴 기법은 직무요소가 어느 하나라도 개별적으로 취급되는 것을 막고 각 요소를 전체의 한 부분으로 다루려는 경향이 있다. 직업이 요구하는 능력의 일반 분야가 정의되면 각 분야는 여러 가지 개별 기술(작업)로 세분되는데, 이러한 개별 기술은 작업자가 일반 분야에서 능률적으로 작업을 수행할 수 있도록 집합된 기술이다. 각 기술은 아주 간단히 정의되어 도표의 작은 칸에 개별적으로 기술되며, 이 기술은 학습성취를 위한 독립적인 목적에도 쓰인다. 직업분야에서 엄선된 10~20명 정도의 전문가가 모여 교육과정개발 위원회를 구성하고 사흘동안 데이컴 도표를 개발한다. 위원들은 각 기업체와 산업체, 기타 작업장에서 직접 선출한다.

2. 여행업무 직무분석

가. 분석의 개요

본 여행업무 직무분석은 1996년 한국산업인력관리공단에 의해 시행되었던 「관광통역 직무분석」¹³⁾에 의거하여 기술하였다. 「관광통역 직무분석」은 ‘직업분석’에 (주)홍인여행사, (주)삼흥여행사, (주)전국관광 등의 업체에서 3명의 분석협조자가 참여하였다. 그리고 ‘작업분석’을 위하여 한국관광공사, (주)근원여행사, (주)농협기술교류센터 등의 업체에서 3명의 분석협조자가 참여하여 총 6명의 분석협조자가 관광통역의 직무분석에 참가하였다(<표 2-2> 참조).

<표 2-2> 분석대상 기업체 및 분석협조자

| | | |
|------|------|-------------------------------|
| 직업분석 | 기업체명 | (주) 홍 인 여 행 사 |
| | 주 소 | 서울시 중구 인현동 73-1 풍전호텔 617-619호 |
| | 주요업무 | 외국인 관광안내 |
| | 기업체명 | (주) 삼 흥 여 행 사 |
| | 주 소 | 서울시 중구 삼각동 115번지 경기빌딩 1층 |
| | 주요업무 | 외국인의 국내관광안내 |
| | 기업체명 | (주) 전 국 관 광 |
| | 주 소 | 서울시 중구 다동 92번지 |
| | 주요업무 | 국제관광 알선 |
| 작업분석 | 기업체명 | 한 국 관 광 공 사 |
| | 주 소 | 서울시 중구 다동 10번지 |
| | 주요업무 | 관광진흥 및 홍보·마케팅 |
| | 기업체명 | (주) 근 원 여 행 사 |
| | 주 소 | 서울시 종로구 내자동 200 기쁜빌딩 1F |
| | 주요업무 | 내외국인의 관광안내 |
| | 기업체명 | (주) 농협기술교류센터 |
| | 주 소 | 서울시 용산구 한강로 2가 15-19 농협빌딩 3F |
| | 주요업무 | 인바운드 업무 |

자료: 노정진·최인영(1996), 「관광통역 직무분석」, p 30.

13) 노정진·최인영(1996), 「관광통역 직무분석」, 한국산업인력관리공단, pp. 1-5.

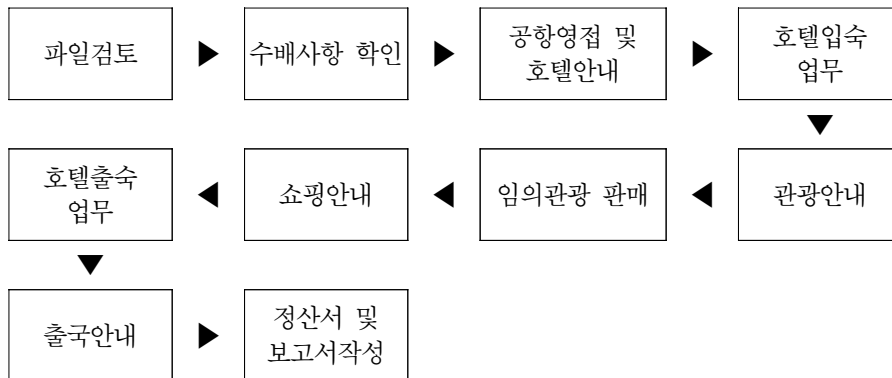
나. 분석의 결과

1) 직종의 직무개요

① 직종의 정의

우리나라에 입국한 외국인 관광객들에게 입국에서부터 출국시까지 외국어로 우리나라의 관광지, 역사, 문화 및 관광자원을 안내하면서 관광객들의 관광일정에 관한 제반 편의와 도움을 제공하는 일이다.

② 작업 공정



2) 직업명세서

① 직업분류

- 직업명: 관광통역가이드
- 현장직업명: 관광통역가이드 (관광통역안내원)
- 직무수준: 준기능공
- 훈련직종명: 관광통역
- 자격종목명: 통역안내원 자격증

② 취업에 필요한 조건

- 적정연령: 18세 이상
- 적정학력: 고졸
- 소요자격수준: 관광통역안내원 자격증
- 적정훈련기관: 한국관광공사, 학원 등
- 견습기간(OJT): 3개월
- 신체제약조건: 시각장애자, 청각장애자, 신체부자유자, 언어장애자
- 직업활동영역: 여행알선업체, 여행대리업체의 국제여행 알선 부서, 무역회사·외국인회사·공항의 안내업무 관련 부서, 기타 관광관련회사 및 호텔
- 승진 및 전직
 - 승진: 관광통역가이드에 대한 별도의 승진은 없고 대부분이 관광회사 정직원이 아닌 프리랜서로서 일을 하며, 다만 경력 및 능력에 따라 보수가 인상된다. 소정의 시험을 통하여 관광회사 직원으로 채용이 되면 과장, 차장, 부장으로의 승진이 가능하다.
 - 전직: 소정의 교육훈련을 통하여 항공운송대리점의 사무원, 호텔종사원과 항공기 객실승무원, 무역회사 사무원 등으로의 전직이 가능하다.
- 업무수행상의 구비 요건
 - 정신적: 다수의 인원을 인솔해야 하므로 지도력, 인내력 및 사교성이 요구되며 친절과 봉사정신이 투철하며 근면, 성실성 및 세심하고 친밀성 등이 요구된다. 외국어 구사능력이 상당히 필요하다. 국제간의 친선도모에 이바지하고 있다는 자존심이 절대 필요하다.
 - 신체적: 용모가 단정하여 타인에게 불쾌감을 주어서는 안되며 장시간 서있거나 걸을 수 있는 힘이 필요하다. 아울러 여러 곳을 다녀야 하기 때문에 이를 무리 없이 수행할 수 있는 건강이 절대 필요하다.

③ 직무수행에 있어서의 책임한계

외국인의 관광안내에 필요한 외국어 구사능력을 우선적으로 갖추어야 하며 항상 근면, 성실한 태도로 관광객에게 불쾌감이나 불편을 주어서는 안 된다. 미리 계획된 일정에 차질이 없도록 해야 하며 자국민으로서의 긍지를 갖고 민간외교관으로서의 역할에

최선을 다해야 한다. 국내 주요 관광자원 및 관련기업의 현황을 파악하며 여행기간 중에 발생하는 일에 대한 직접적인 책임을 진다.

3) 직무명세서

① 직무기술

관광통역안내는 우리나라에 입국한 외국인 관광객들에게 입국에서부터 출국시까지 외국어로 우리나라의 관광지, 역사, 문화 및 관광자원을 안내하면서 관광객들의 관광일정에 관한 제반 편의와 도움을 제공하는 업무라고 할 수 있다. 관광안내원으로 관광통역가이드(관광통역안내원)와 국내관광안내원이 있다. 관광통역가이드가 국내를 여행하는 외국인을 상대로 제반 관광안내를 하는 반면 국내관광안내원은 내국인의 국내 관광안내를 담당한다.

② 작업일람표

관광통역안내원의 주요 업무내용을 중심으로 작업일람표를 살펴보면 다음과 같다.

<표 2-3> 관광통역안내원 작업일람표

| No. | 작 업 명 | 작 업 빈 도 | | |
|-----|--------------------------|---------|----|----|
| | | 많음 | 중간 | 적음 |
| 1 | 파일(FILE) 검토하기 | | | ◎ |
| 2 | 수배사항 확인 및 안내용품 준비하기 | | ◎ | |
| 3 | 공항 영접 및 호텔 안내하기 | ◎ | | |
| 4 | 호텔 입숙(Check-in) 업무 처리하기 | ◎ | | |
| 5 | 관광 안내하기 | ◎ | | |
| 6 | 옵션관광(Optional tour) 안내하기 | | ◎ | |
| 7 | 쇼핑 안내하기 | | ◎ | |
| 8 | 호텔 출숙(Check-out) 업무 처리하기 | ◎ | | |
| 9 | 출국 안내하기 | ◎ | | |
| 10 | 정산서 및 안내보고서 작성하기 | ◎ | | |

다. 주요 시사점

- 외국인의 관광안내에 필요한 외국어 구사능력을 우선적으로 갖추어야 함.
- 다수의 인원을 인솔해야 하므로 지도력, 인내력 및 사교성이 요구되며 친절과 봉사 정신이 투철하며 근면, 성실성 및 세심하고 친밀성 등이 요구됨.
- 용모가 단정하여 타인에게 불쾌감을 주어서는 안되며 여러 곳을 다녀야 하기 때문에 이를 무리 없이 수행할 수 있는 건강이 절대 필요함.
- 여행의 전체적인 일정관리에 차질이 없도록 할 수 있기 위해서는 업무관련 실무지식이 충분해야 하며 여행중 발생한 예기치 않은 사태 및 사건 등에 대한 대처능력이 요구됨.
- 한국의 역사, 문화, 예술 등에 대한 충분한 설명능력이 요구되며 특히 한국인으로서의 긍지를 갖고 민간외교관으로서의 역할을 수행할 수 있어야 함.

3. 숙박업무 직무분석

가. 분석의 개요

본 숙박업무 직무분석은 1983년 한국직업훈련관리공단 산하 직업훈련연구소에 의해 시행되었던 「직업훈련을 위한 직무분석(호텔관리)」¹⁴⁾에 의거하여 기술하였다. 「직업훈련을 위한 직무분석(호텔관리)」은 호텔신라, 코오롱 호텔, 서울 Y.M.C.A 관광호텔, 서울 프라자 호텔 등의 업체에서 총 4명의 분석협조자가 호텔지배인의 직무분석에 참가하였다(<표 2-4> 참조).

14) 직업훈련연구소(1983), 「직업훈련을 위한 직무분석(호텔관리)」, 서울: 한국직업훈련관리공단, pp. 3-7.

<표 2-4> 분석대상 기업체 현황(호텔업)

| | |
|------|--------------------------|
| 기업체명 | 호텔 신라 |
| 주소 | 서울시 중구 장충동 2가 202 |
| 주요업무 | 숙박서비스(50%), 식음료 서비스(50%) |
| 기업체명 | 코오롱 호텔 |
| 주소 | 경상북도 경주시 마동 111-1 |
| 주요업무 | 숙박서비스(50%), 식음료 서비스(50%) |
| 기업체명 | 서울 Y. M. C. A 관광호텔 |
| 주소 | 서울 종로구 2가 9 |
| 주요업무 | 숙박서비스(50%), 식음료 서비스(50%) |
| 기업체명 | 서울 프라자 호텔 |
| 주소 | 서울 중구 태평로 2가 23 |
| 주요업무 | 숙박서비스(50%), 식음료 서비스(50%) |

자료: 직업훈련연구소(1983), 「직업훈련을 위한 직무분석(호텔관리)」, 서울: 한국직업훈련관리공단.

나. 분석의 결과

1) 직종의 직무개요

① 직종의 정의

관광사업소의 호텔에서 객실예약 업무, 객실판매 및 정비업무, 접객업무, 회계업무, 식당업무, 연회업무, 주방업무, 판촉업무 및 기타 제반업무에 대한 계획을 수립하고 조정하며 종사원의 근무상태를 지휘, 감독한다.

② 관련 및 유사 직무명

관련 직무로는 객실예약 지배인, 프런트 지배인, 하우스 키퍼 지배인, 식당 지배인, 음료 지배인, 영선 지배인, 주방 지배인, 판촉 지배인 등이 포함되며 유사 직무로는 모텔 및 유스호스텔의 관리자, 콘도미니엄 관리자, 국제 항공기의 사무장, 국제여행 알선업체의 관리자, 무역업체의 관리자 등을 들 수 있다.

③ 직업활동 영역

여행객의 숙박에 적합한 구조 및 설비를 갖추어 숙박장소를 제공하는 기업체에서 개인 및 단체의 객실예약을 담당하는 객실예약 부서, 객실의 판매를 담당하는 프런트 부서, 객실의 정비 및 청소를 담당하는 하우스 키핑 부서, 고객의 접객 서비스를 담당하는 유니폼(uniform) 서비스 부서, 호텔의 제반 시설물의 보존관리 및 객실보수를 담당하는 영선 부서, 호텔에서 사용되는 각종 린넨(linen)을 관리하는 린넨 부서, 고객에게 양질의 음식과 서비스를 제공하는 식당과 주방, 호텔제반 상품의 판매촉진 업무를 수행하는 부서, 영업부서의 업무를 보조하며 통제의 기능을 갖춘 총무 부서, 모텔, 유스호스텔 및 콘도미니엄의 해당 부서 등이 포함된다. 다만 객실수가 30실 미만의 업체는 포함되지 않는다.

2) 직업명세서

① 수행업무

- 개인 및 단체객의 예약현황을 파악, 감독하여 객실의 예약업무를 관리
- 객실의 판매, 배정 및 판매조정 등의 업무를 관리
- 프런트에서 사용되는 각종의 서류작성 업무를 관리
- 프런트에서 발생하는 고객의 불평사항을 처리
- 고객의 입숙 및 퇴숙 시의 짐 운반 등의 서비스 업무 감독
- 호텔에 출입하는 차량의 관리 및 주차장 관리
- 고객에게 제공되는 일반적인 안내 업무를 감독
- 수하물의 보관 및 로비의 정돈상태를 관리
- 객실 및 기타 공공장소의 청소작업 및 정비 업무를 관리
- 호텔내의 제반시설 및 객실에 대한 보수작업을 관리
- 객실 및 영업장에서 사용되는 린넨류에 대한 관리
- 현관 및 각 영업장의 회계처리 업무를 관리
- 식당의 개점준비 및 식음료 제공 등에 관한 식당 업무를 관리
- 연회준비의 확인과 연회 서비스 및 출장연회 등의 업무를 관리
- 룸 서비스 업무를 관리
- 주장(bar)의 영업준비, 고객 서비스, 음료 주조 등의 업무를 관리

- 메뉴의 작성, 원가 계산, 음식 조리 등의 주방 업무를 관리
- 판촉계획의 수립과 국내외 판매의 추정 및 분석 등의 업무
- 영업부서에 대한 지원 및 통제 업무를 관리
- 종사원의 근무자세 및 근무일정 등을 관리

② 업무수행상의 구비 요건

- 호텔의 제반 업무를 파악하여 업무의 진행을 조정 및 통제할 수 있어야 함
- 업무에 요구되는 외국어에 대한 지식을 갖추어야 함
- 고객에게 제공되는 제반 서비스를 지휘, 감독하여 그 수준을 높일 수 있어야 함
- 관련 부서와의 업무를 파악하여 상호간에 협조 및 통제할 수 있도록 관리
- 업무와 관련된 각종 서류의 작성 및 활용업무를 관리
- 호텔 내에서 사용되는 각종 사무기기 및 용구의 사용법을 종사원에게 지도
- 위와 같은 모든 일은 최소한의 감독하에 실시되어야 하며 관광법규 및 해당 업체의 규정에 준수하여 실시

③ 직업관련 적성

- 호텔업무를 파악하고 관리하는데 필요한 지능 및 언어구사 능력이 본 직종의 적성에 전제조건이 됨
- 신체건강한 자로 눈, 손, 발의 협응 능력이 있어야 함
- 업무계획의 수립과 집행 및 통제에 필요한 사무지각과 형태지각이 요구됨
- 고도로 요구되는 정신적인 소요 특질로는 판단력, 지도력, 기획력 및 표현력이 필요하며 이해력, 협조성도 평균 이상 요구됨
- 고도로 요구되는 신체적 특질은 없지만 신장, 체중, 용모와 자태, 시각 및 청각의 예민성이 평균 이상 요구됨

3) 직무명세서

① 직무기술

호텔지배인은 관광 사업체의 호텔에서 제반 업무를 계획, 조직, 조정하고 종사원을

지위, 감독하는 업무를 하는 사람이라고 할 수 있다. 호텔은 일정한 시설과 종업원을 중심으로 조직화하여 이익을 극대화하는 기업이다. 이러한 호텔의 경영조직은 일반적으로 객실 부문, 식음료 부문, 관리 부문으로 나눌 수 있으며 각 부문의 업무 기능에 따라 섹션(section) 지배인을 두고 이들을 통한 관리를 한다.

② 작업일람표

관광통역안내원의 주요 업무내용을 중심으로 작업일람표를 살펴보면 다음과 같다.

<표 2-5> 호텔지배인 작업일람표

| No. | 작 업 명 | 난 이 도 | | | 발생빈도 |
|-----|-------------------|-------|---|---|------|
| | | A | B | C | |
| 1 | 객실 예약 관리하기 | | ◎ | | 수시 |
| 2 | 객실 판매 관리하기 | ◎ | | | 수시 |
| 3 | 현관 접객 업무 관리하기 | | ◎ | | 수시 |
| 4 | 객실(정비) 관리하기 | | ◎ | | 수시 |
| 5 | 영선 업무 관리하기 | | | ◎ | 수시 |
| 6 | 린넨(linen) 업무 관리하기 | | | ◎ | 수시 |
| 7 | 현관 회계 관리하기 | | ◎ | | 수시 |
| 8 | 식당 업무 관리하기 | ◎ | | | 수시 |
| 9 | 연회 업무 관리하기 | | ◎ | | 수시 |
| 10 | 룸 서비스 업무 관리하기 | | | ◎ | 수시 |
| 11 | 주장(bar) 업무 관리하기 | | ◎ | | 수시 |
| 12 | 주방 업무 관리하기 | ◎ | | | 수시 |
| 13 | 판촉 업무 관리하기 | ◎ | | | 수시 |
| 14 | 총무 업무 관리하기 | | ◎ | | 수시 |

다. 주요 시사점

- 인적서비스의 의존도가 크게 작용하는 호텔기업에서는 그 서비스를 생산하는 조직에서 자발적으로 맡은 바 임무를 수행하며 좋은 분위기를 창출할 수 있도록 조직풍

도를 조성할 수 있는 자질을 개발해야 함.

- 호텔지배인은 관광사업체의 호텔에서 제반 업무를 계획, 조직, 조정하고 종사원을 지휘, 감독하는 업무를 하는 사람이라고 할 수 있음. 호텔은 일정한 시설과 종업원을 중심으로 조직화하여 이익을 극대화하는 기업임. 이러한 호텔의 경영조직은 일반적으로 객실부분, 식음료 부문, 관리부문으로 나눌 수 있으며 각 부분의 업무 기능에 따라 섹션 지배인을 두고 이들을 통한 관리를 함.
- 경영조직상 지배인은 총지배인, 부지배인, 관리지배인, 당직지배인, 부문지배인(부·과장) 등 중간관리층 이상의 책임자급으로 나누어 볼 수 있음. 이 중에서 총지배인은 경영주를 대신하여 광범위한 경영활동을 기획하고 감독하기 위해서 이사급의 부지배인 및 관리지배인 등과 같이 최고경영층을 구성하여 중간관리층인 부문지배인과는 다른 기능을 가짐.
- 호텔의 지배인은 호텔의 제반 업무를 파악하여 업무의 진행을 조정 및 통제할 수 있어야 함. 업무에 요구되는 외국어에 대한 지식을 갖추어야 하며, 고객에게 제공되는 제반 서비스를 지휘, 감독하여 그 수준을 제고할 수 있어야 함. 또한 관련 부서와의 업무를 파악하여 상호간에 협조 및 통제할 수 있도록 관리능력을 개발하여야 함.

제3장 현황 및 문제점 분석

제1절 관련 법규 및 운영 현황

1. 관련 법규

- 우리나라 관광종사원 자격제도는 현행 관광진흥법 제36조(관광종사원의 자격 등에 관한 규정) 및 동법 시행령 제37조에 근거하여 시행되고 있음.
- 관광종사원 자격 등록자는 2000년 6월말 현재 136,425명에 달하며 이중 지배인 2,763명, 통역안내원 10,834명, 현관·객실·식당 접객종사원 76,048명, 국내여행안내원 47,780명임.
- 유자격자 고용과 관련해서 기존에 의무규정이 권고 규정으로 대체됨. 그러나 부칙에 의해 2001년 12월 23일까지는 종전의 규정에 적용받도록 경과조치를 두고 있음.
 - 변경전: 관광진흥법 제38조에 의해 ‘관광사업자는 대통령령이 정하는 관광사업에 대하여는 관광종사원의 자격을 가진 자를 종사하게 하여야 한다’라고 규정 되었음.
 - 현행: 동법 제36조 ‘관할등록기관 등의 장은 대통령령이 정하는 관광업무에 대하여는 관광종사원의 자격을 가진 자가 종사하도록 당해 관광사업자에게 권고할 수 있다’로 규정함.
 - 경과조치 관련 조항: 부칙(’99. 1. 21) 제6조 ‘관광종사원의 관광업무 종사에 관한 경과조치’에 따르면 “관광종사자는 제36조 제1항의 규정에도 불구하고 2002년 12월 31일까지는 종전의 제38조제1항 본문의 규정에 의하여 대통령령이 정하는 관광업무에 대하여는 관광종사원의 자격을 가진 자를 종사하게 하여야 한다. 다만, 그 자격을 가진 자의 확보가 곤란하거나 기타 부득이한 사유가 있는 경우에는 관광종사원과 동등한 자격이 있다고 문화관광부장관이 인정하는 자를 종사하게 할 수 있다”라고 되어 있음.

- 현행 유자격 종사원을 고용하도록 관광진흥법에서 규정하고 있는 관광업무는 다음과 같다.

<표 3-1> 관광업무별 자격기준(동법 시행령제37조별표4)

| 업종 | 업무 | 종사할 수 있는 자 |
|--------------|--|--|
| 1.여행업 | 가. 외국인관광객의 국내여행을 위한 안내 | 관광통역안내원자격증을 취득한 자 |
| | 나. 내국인의 국내여행을 위한 안내 | 국내여행안내원자격증을 취득한 자 |
| 2. 관광 숙박업 | 가. 특2등급이상의 종합관광호텔업의 총괄 지배인 업무 | 총지배인자격증을 취득한 자 |
| | 나. 특2등급이상의 종합관광호텔업의 객실 관리 책임자 업무 | 총지배인자격증 · 1급지배인자격증 또는 2급지배인자격증을 취득한 자 |
| | 다. 1등급 종합관광호텔업의 총괄지배인 업무 | 총지배인자격증 · 1급지배인자격증 을 취득한 자 |
| | 라. 2등급이하의 종합관광호텔업과 한국전 통호텔업 · 수상관광호텔업 · 휴양콘도 미니엄업 및 가족호텔업의 총괄지배인 업무 | 총지배인자격증 · 1급지배인자격증 또는 2급지배인자격증을 취득한 자 |
| | 마. 현관 · 객실 · 식당의 접객업무 | 현관 · 객실 · 식당의 접객종사원 자 격증을 취득한 자 |

2. 응시자격 및 시험과목

- 관련 규정
 - 동법 시행규칙 제41조(관광종사원의 자격시험), 제42조(면접시험), 제43조 (필기시험), 제44조 (응시자격)

가. 응시자격

| 구분 | 응시자격 |
|---------|---|
| 관광통역안내원 | · 만 18세 이상(필기시험일자 기준)으로 학력과 경력 제한 없음 |
| 국내여행안내원 | · 만 18세 이상(필기시험일자 기준)으로 학력과 경력 제한 없음 |
| 총지배인 | · 1급 지배인 자격을 취득한 후 관광호텔에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 자 · 특2등급 이상 관광호텔의 임원으로 3년이상 종사한 경력이 있는 자 |
| 1급 지배인 | · 2급 지배인 자격을 취득한 후 관광숙박업소에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 자 |
| 2급 지배인 | · 관광숙박업종사원(조리사 포함)자격을 취득한 후 관광숙박업소에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 자 · 고등교육법에 의한 전문대학 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 이수하고 졸업한 자 및 4년제대학 이상의 학교를 졸업한 자(졸업예정자 포함) · 초·중등교육법에 의한 고등기술학교 관광분야를 전공하는 과의 2년과정 이상을 이수하고 졸업한 자(졸업예정자 포함) |

나. 시험과목 및 방법

1) 관광통역안내원

| 구분 | 듣기시험 | 면접시험 | 필기시험 |
|-------------------|--------------------|---|---|
| 시험방법 및 시험과목 | 외국어 듣기평가 (40문항) | ○ 평가내용 - 국가관·사명감 등 정신자세 - 전문지식과 응용능력 - 예의·품행 및 성실성 - 의사발표의 정확성과 논리성 ○ 평가방법 - 해당 외국어 구사능력 평가 - 필기시험과목을 포함한 일반 관광상식 평가 | ○ 해당 외국어 (50%) ○ 관광법규 (10%) ○ 관광사업개론(10%) ○ 국사 (20%) ○ 한국지리 (10%) ※ 각 과목당 25문항이며, ()는 배점비율 임 |
| 합격결정 기준 | 총점의 6할 이상 | 총점의 6할 이상 | 매 과목 4할 이상, 전 과목의 점수가 배점비율로 환산하여 총점의 6할 이상 |

2) 국내여행안내원

| 구분 | 면접시험 | 필기시험 |
|-------------------|---|---|
| 시험방법 및 시험과목 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 평가내용 <ul style="list-style-type: none"> - 국가관·사명감 등 정신자세 - 전문지식과 응용능력 - 예의·품행 및 성실성 - 의사발표의 정확성과 논리성 ○ 평가방법 <ul style="list-style-type: none"> - 해당 외국어 구사능력 평가 - 필기시험과목을 포함한 일반 관광상식 평가 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 국사 (30%) ○ 한국지리 (20%) ○ 관광법규 (20%) ○ 관광자원론 (30%) |
| 합격결정 기준 | 총점의 6할 이상 | 매 과목 4할 이상, 전 과목의 점수가 배점비율로 환산하여 총점의 6할 이상 |

3) 지배인

| 구분 | 듣기시험 | 면접시험 | 필기시험 |
|-------------------|---------------------------------------|---|--|
| 시험방법 및 시험과목 | 외국어 듣기평가 (40문항) (2급 지배인 제외) | <ul style="list-style-type: none"> ○ 평가내용 <ul style="list-style-type: none"> - 국가관·사명감 등 정신자세 - 전문지식과 응용능력 - 예의·품행 및 성실성 - 의사발표의 정확성과 논리성 ○ 평가방법 <ul style="list-style-type: none"> - 해당 외국어 구사능력 평가 - 필기시험과목을 포함한 일반 관광상식 평가 | <ul style="list-style-type: none"> ● 1·2급 지배인 <ul style="list-style-type: none"> ○ 영어 (30%) ○ 관광법규 (20%) ○ 관광사업개론(20%) ○ 호텔관리개론(20%) ● 총지배인 <ul style="list-style-type: none"> ○ 영어 (20%) ○ 관광법규 (10%) ○ 관광사업개론(10%) ○ 경영학개론 (40%) ○ 호텔관리개론(20%) <p>※ 각 과목당 25문항이며, ()는 배점비율 임</p> |
| 합격결정 기준 | 총점의 6할 이상 | 총점의 6할 이상 | 매 과목 4할 이상, 전 과목의 점수가 배점비율로 환산하여 총점의 6할 이상 |

4) 현관·객실·식당접객종사원 자격시험

| 구분 | 면접시험 | 필기시험 |
|-------------------|---|--|
| 시험방법 및 시험과목 | ○ 평가내용 - 국가관·사명감 등 정신자세 - 전문지식과 응용능력 - 예의·품행 및 성실성 - 의사발표의 정확성과 논리성 | ○ 관광법규 (10%) ○ 호텔관리개론(30%) ○ 외국어 (60%) |
| 합격결정 기준 | 총점의 6할 이상 | 매 과목 4할 이상, 전 과목의 점수가 배점비율로 환산하여 총점의 6할 이상 |

다. 자격시험 면제 기준

○ 관련 규정: 동법 시행령 제47조(시험의 면제)

1) 여행업분야

① 관광통역안내원

| 면제구분 | 면제조건 |
|------------|---|
| 시험 전부면제 | 가. 고등교육법에 의한 전문대학 이상의 학교에서 3년 이상 계속하여 해당 외국어를 가르친 경력이 있는 전임강사 이상인 자 나. 초·중등교육법에 의한 고등기술학교의 관광관련 전공과 2년과정에서 3년 이상 계속하여 해당 외국어를 가르친 경력이 있는 자 |
| 필기시험 면제 | 가. 고등교육법에 의한 전문대학 이상의 학교를 졸업한 후 10년 이상 계속하여 해당 언어권의 외국에 거주한 경력이 있는 자 나. 고등교육법에 의한 전문대학 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 전공하고 졸업한 자 및 4년제 대학 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 전공하고 졸업한 자 또는 졸업예정자. 다만, 해당 외국어는 면제되지 아니한다 다. 10년 이상 해당 언어권의 외국에서 근무한 경력이 있는 자 및 10년 이상 중·고등학교 교사로서 해당외국어의 강의 경력이 있는 자 라. 관광통역안내원 자격을 취득한 후 자격증 미갱신으로 자격이 취소된 자 |

② 국내여행안내원

| 면제구분 | 면제조건 |
|------------|--|
| 시험 전부면제 | ○ 전문대학이상의 학교에서 관광분야를 전공하고 졸업한 자 |
| 필기시험 면제 | 가. 여행업소에서 여행안내와 관련된 업무에 3년 이상 종사한 경력이 있는 자 나. 고등학교 또는 고등기술학교 이상의 학교에서 관광분야를 전공하고 졸업한 자 또는 졸업예정자 |

2) 숙박업분야

① 총지배인

| 면제구분 | 면제조건 |
|------------|---|
| 시험 전부면제 | ○ 호텔경영분야의 박사학위 소지자거나 관광호텔에서 10년 이상 종사한 경력이 있는 자로서 문화관광부장관이 인정하는 외국인 |
| 필기시험 면제 | 가. 1급지배인 자격을 취득한 후 특2등급 이상 관광호텔의 부장급 이상 또는 1등급 관광호텔의 총지배인으로 3년 이상 종사한 경력이 있는 자 나. 특2등급 이상 관광호텔의 이원으로 5년 이상 종사한 경력이 있는 자 다. 호텔경영 및 관광분야를 전공한 박사학위 소지자 라. 총지배인 자격을 취득한 후 자격증 미갱신으로 자격이 취소된 자 |

② 1급 및 2급 지배인

| 면제구분 | 면제조건 |
|------------------|---|
| 1급지배인 필기시험 면제 | 가. 2급지배인 자격을 취득한 후 특1등급 이상 관광호텔의 과장급 이상 또는 관광숙박업소의 총괄지배인으로 3년 이상 종사한 경력이 있는 자 나. 1급지배인 자격을 취득한 후 자격증 미갱신으로 자격이 취소된 자 |
| 2급지배인 필기시험 면제 | 가. 4년제대학 이상의 학교에서 호텔경영분야를 전공하고 졸업한 자 또는 졸업예정자 |

③ 현관·객실·식당접객종사원

| 면제구분 | 면제조건 |
|------------|--|
| 전부면제 | 가. 양성기관에서 현관·객실·식당접객종사원(조리분야를 포함) 양성과정을 이수한 자 나. 전문대학이상의 학교에서 관광분야의 학과를 이수하고 졸업한 자 |
| 필기시험 면제 | 가. 고등학교 또는 고등기술학교 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 이수하고 졸업한 자 또는 졸업예정자 나. 관광숙박업소의接客업무에 3년 이상 종사한 경력이 있는 자 |

3. 관광종사원 교육 현황

가. 관광종사원의 교육

관광종사원의 자질향상과 서비스 개선을 위하여 정부는 관광진흥법 제37조의 규정에 의하여 모든 관광종사원으로 하여금 소정의 보수교육을 받도록 하고 있다. 교육대상자는 관광호텔종사자(접객종사원, 지배인)와 여행업 종사원(국내여행 안내원, 관광통역안내원), 기타 관광객 이용시설업 종사원이며 교육내용은 보다 나은 서비스를 제공할 수 있도록 친절·예의에 대한 실기중심의 서비스전문교육과 외국어교육 및 정신교육 등에 중점을 두고 있다(<표 3-2> 참조).

현재 관광종사원의 교육은 한국관광공사의 관광인력개발원에서 위탁받아 시행하고 있다. 한국관광공사의 관광인력개발원은 기존에 관광종사원의 양성교육 및 재교육을 담당토록 하였으나 '99년 이후 양성교육 기능을 폐지하고 현재는 재교육을 중심으로 교육을 진행하고 있다(<표 3-3> 참조).

나. 관광종사원의 교육기관

관광종사원이 실질적인 전문 직업인으로서 자리 매김 하기 위해서는 유능한 인재를 배출할 적절한 교육기관이 필요하다. 이러한 인재를 배출하는 교육기관은 교육법에 의해 설립된 '정규 교육기관'과 정부의 관광진흥정책을 기조로 관광진흥법에 의거 설치되거나 운영되는 '지정 관광종사원 연수기관'으로 대별된다.

1) 정규교육기관

1964년에 국내 최초로 4년제 대학의 정규 학사과정으로 관광관련 학과가 설치된 이래 계속하여 많은 대학들이 관련학과를 개설하여 왔다. 1998년 '관광동향에 관한 연차 보고서'에 따르면, 총 47개 대학교(원)에서 정규 학위과정(학사, 석사, 박사)의 관광교육을 실시하고 있는 것으로 나타났다. 이와 관련하여 전문대학의 경우 총 61개 전문대학에 관광관련 학과가 설치되어 있으며, 전문학교에 준하는 기술학교에도 관광관련학과가 설치되어 있다(<표 3-4> 참조).

<표 3-2> 관광종사원 교육실적

| 구 분 | | 교육계획 | 교육실적 | 계획대비 | 교육기간 | 교육주관 |
|----------------|---------|-------|-------|------|------|---|
| 양성 교육 | 2급지배인 | 360 | 218 | 61% | 1년 | 경희호전, 경기대, 대전실전, 제주(관광)전, 서강, 동아대, 대구산전 등 |
| | 관광통역안내원 | 350 | 339 | 97% | | 관광공사 |
| | 호텔접객종사원 | 340 | 304 | 89% | | 관광공사, 경기대, 제주전, 대구산전, 광주여전 등 |
| | 계 | 1,050 | 861 | 82% | | |
| 기초 교육 | 관광통역안내원 | 600 | 1,222 | 201% | 1일 | 관광공사 |
| | 호텔지배인 | 100 | 187 | 187% | | 관광공사 |
| | 계 | 700 | 1,409 | 201% | | |
| 연수 교육 | 관광통역안내원 | 90 | 164 | 182% | 1주 | 관광공사 |
| | 상품개발요원 | 30 | 32 | 107% | | 관광공사 |
| | 계 | 120 | 196 | 163% | | |
| 소양 교육 | 국외여행인솔자 | 200 | 257 | 129% | 1일 | |
| 특별 양성 교육 | 중국어 | 160 | 158 | 99% | 7주 | 관광공사 |
| 통역안내원 초청교육 | | 16 | 2 | 13% | 8일 | 관광공사 |
| 특별 교육 | 호텔인턴사원 | - | 45 | - | 5일 | 관광공사 |
| | 여행업종사자 | - | 382 | - | 3일 | 관광공사 |
| | 계 | - | 427 | - | | |
| 합 계 | | 2,246 | 3,310 | 147% | | |

자료: 문화관광부(2000)

<표 3-3> 관광부문 교육기관 현황

| 구 분 | 정원 (명) | 학 과 |
|----------------------------|--------|---------------------|
| 대 학 원 (21개교) | 15 | 관광정책학과 (1개교) |
| | 57 | 관광학과 (2개교) |
| | 354 | 관광경영학과 (13개교) |
| | 16 | 호텔경영학과 (1개교) |
| | 51 | 관광산업전공 (1개교) |
| | 508 | 6개 학과 |
| 대 학 (26개교) | 865 | 관광경영학부(과) .(13개교) |
| | 40 | 관광문화학과 (1개교) |
| | 50 | 관광영어과 (1개교) |
| | 50 | 관광일어과 (1개교) |
| | 680 | 관광학부(과) .(4개교) |
| | 50 | 관광홍보학과 (1개교) |
| | 40 | 관광개발학과 (1개교) |
| | 50 | 호텔경영학과 (1개교) |
| | 275 | 호텔관광경영학과(부) .(1개교) |
| | 80 | 호텔학과 (1개교) |
| | 2,180 | 10개 학부(과) |
| 전문대학 (61개교) | 4,360 | 관광과 (32개교) |
| | 1,710 | 관광통역과 (13개교) |
| | 2,160 | 관광영어통역과 (22개교) |
| | 1,380 | 관광일어통역과 (14개교) |
| | 740 | 관광중국어통역과 (9개교) |
| | 680 | 호텔경영학과 (7개교) |
| | 1,360 | 관광경영과 (10개교) |
| | 160 | 관광정보과 (2개교) |
| | 2,840 | 호텔조리과 등 (26개교) |
| | 15,390 | 26개 학과 |
| 실 업 고 (59개교) (각종 학교 포함) | 987 | 관광과 (3개교) |
| | 7,308 | 관광경영과 (54개교) |
| | 268 | 항공관광과 (1개교) |
| | 141 | 관광외국어과 (1개교) |
| | 8,704 | 4개 학과 |
| 합계 (167개교) | 26,779 | |

자료: 문화관광부(1998)

2) 지정 관광종사원 연수기관

정부는 관광분야 인력수급에 적극적으로 대처하고 관광종사원의 자질향상을 위하여 관광종사원의 자질향상을 위하여 관광전문 훈련기관 육성에 주력하고 있다(<표3-4> 참조). 이를 위하여 1963년 3월 관광사업에 관광종사원 양성 훈련업이 도입되었으며, 1971년 1월 기존 교육기관들의 관광종사원 양성 및 훈련을 더욱 촉진시키기 위하여 지정관광종사원 제도를 운영하여 왔으나 시대적·환경적 여건 변화에 따라 종사원 양성 및 연수기관 지정제도를 1999년을 끝으로 폐지하고 업계에서 자율적으로 종사원을 양성할 수 있도록 하였다.

<표 3-4> 관광종사원 전문교육 및 연수기관 현황

| 지정구분 | 기 관 명 | 지정일자 | 정원 | 비고 |
|-------------|----------------------------|------------|-------|----|
| 전 문 교육기관 | 관광공사 관광교육원 (관광종사원의 재교육) | 1968. 5.29 | 160 | 서울 |
| 일 반 연수기관 | 서울통역관광학원 | 1973. 8.16 | 1,000 | 서울 |
| | 현대통역관광연수원 | 1982. 7.11 | 1,300 | 서울 |
| | 계명실업전문대학부설 관광종사원연수원 | 1979.11.13 | 240 | 대구 |
| | 현대관광연수원 | 1986. 4.20 | 415 | 광주 |
| | 대전실업전문대학부설 관광종사원연수원 | 1983. 1.20 | 320 | 대전 |
| | 군산실업전문대학부설 관광종사원연수원 | 1980. 7.30 | 80 | 전북 |
| | 창원전문대학 관광요원훈련원 | 1984. 7. 2 | 200 | 경남 |
| | 제주전문대학부설 제주도관광연수원 | 1980.12. 2 | 208 | 제주 |
| 사 내 연수기관 | 호텔신라 서비스 교육센터 | 1987. 9. 8 | 90 | 서울 |
| 계 | 9개소 | | 3,853 | |

자료: 문화관광부(2000), 관광동향에 관한 연차보고서.

4. 유자격 관광종사원의 등록현황

가. 관광통역안내원 등록현황

우수한 자질을 겸비한 관광통역안내원의 확보를 위하여 정부는 관광진흥법에 관광통역안내원 자격시험제도를 마련하여 1962년부터 매년 자격시험을 실시한 결과 <표3-5>과 같이 2000년 6월말 현재 10,834명의 관광통역안내원이 등록되어 있다.

<표 3-5> 관광종사원 자격별 등록현황

| 자격구분 | | 합격자누계 (단위: 명) | 등록자누계 (단위: 명) | 등록율(%) | 2000년 6월 현재 신규등록현황 (단위: 명) |
|-------------------|-------|------------------|------------------|--------|----------------------------------|
| 지배인 | 총지배인 | 308 | 287 | 93.2 | |
| | 1급지배인 | 701 | 445 | 63.5 | |
| | 2급지배인 | 3081 | 2031 | 65.9 | |
| | 계 | 4090 | 2763 | 67.6 | |
| 통역 안내원 | 영어 | 4,879 | 3,404 | 69.8 | 438 |
| | 일어 | 7,196 | 5,791 | 80.5 | 474 |
| | 중국어 | 1,497 | 1,336 | 89.3 | 133 |
| | 불어 | 198 | 126 | 63.6 | 1 |
| | 독어 | 109 | 73 | 67.0 | |
| | 서반아어 | 93 | 58 | 62.4 | |
| | 러시아어 | 46 | 46 | 100.0 | |
| | 계 | 14,018 | 10,834 | 77.3 | 1,046 |
| 현관·객실·식당접객 종사원 | | 48,755 | 76,048 | 194.6 | 3,885 |
| 국내여행·안내원 | | 24,034 | 136,425 | 194.6 | 3,885 |
| 합 계 | | 90,897 | 136,425 | 150.1 | 8,824 |

자료: 문화관광부(2000), 관광동향에 관한 연차보고서.

나. 지배인 자격증 등록현황

1970년부터 실시되기 시작한 지배인 자격제도는 1974년 1차 수정과정을 거쳐 1급 지배인 자격제도와 2급 지배인 자격제도로 분리되었으며, 1986년부터 국제경쟁시대에 대비할 목적으로 총지배인 자격제도가 추가로 실시되고 있다. 2000년 6월 현재 지배인 자격증 등록자 수는 총지배인 287명, 1급 지배인 445명, 2급 지배인 2,031명으로 총 2,763명(등록율 67.6%)에 달하고 있다(<표 3-6> 참조).

<표 3-6> 관광숙박업 종사원 자격증 등록현황

| 자격구분 | | 합격자누계 (단위: 명) | 등록자누계 (단위: 명) | 등록율(%) |
|------|-------|------------------|------------------|--------|
| 지배인 | 총지배인 | 308 | 287 | 93.2 |
| | 1급지배인 | 701 | 445 | 63.5 |
| | 2급지배인 | 3081 | 2031 | 65.9 |
| | 계 | 4090 | 2763 | 67.6 |

자료: 문화관광부(2000), 관광동향에 관한 연차보고서.

제2절 관광종사원 자격시험제도의 문제점

1. 여행종사원 자격시험제도

가. 자격구분 및 응시자격의 문제점

- 관광통역안내원 및 국내여행안내원은 단일 직급체계로 되어 있어 자격증을 취득한 후 경험이 있는 자인지 수년 이상의 경력자인지 여부를 구분할 수 없는 실정임.
- 현재 업계에서 현장 실무경력과 업무수행능력에 따라 나름대로 세 가지 등급으로 구분하여 고용하고 있으나 이는 명문화된 등급도 아닐 뿐더러 자격증 소지자의 경력 및 실력의 증대에 따른 우대를 해주기 어려움
- 이러한 현실은 유자격자의 질적 수준저하 및 자긍심 저하의 원인이 되고 있음. 따

라서 제도적인 차원에서 유자격 종사원에 대한 경력관리 및 자질향상을 위한 지속적인 관리가 필요함.

- 또한 기존의 관광통역안내원 및 국내여행안내원은 우리나라 전역에 대한 관광안내를 맡고 있어 특정지역, 특정관광지에 대한 전문적인 지식이 부족한 실정임
- 따라서 프랑스 및 중국의 사례와 같이 전국 및 지역단위의 여행안내원을 구분하여 보다 전문적이고 체계적인 안내체계를 구축할 필요가 있음.

나. 시험과목 및 면제기준의 문제점

1) 관광통역안내원

- 시험과목에 있어서 관광분야는 관광법규 및 관광사업개론에 한정하고 있어 관광통역안내원이 실무를 하는 데 필요한 여행관련 업무를 위한 자질을 측정하는데 적합하지 못하며, 자격증을 취득하고 곧바로 통역안내원 업무에 투입되기에는 상당한 기간을 필요로 하고 있음
- 또한 외국어 듣기시험이 통역안내원을 위한 평가와는 무관하다는 지적이 제기되고 있음
- 면제기준에 있어서는 전문대학 이상의 학교에서 3년 이상 해당외국어를 가르친 전임강사 이상인 자에 대해 모든 시험을 면제토록 하고 있음. 관광통역안내원의 역할에서 어학의 중요성이 크기는 하지만 별도의 관광관련 시험 없이 외국어 강의경력만으로 면제해 주는 것은 기존 안내원들의 자긍심을 저하시킬 수 있음

2) 국내여행안내원

- 국내여행안내원의 고유업무가 일반업무와 차별화 되어 있지 않아 자격증에 대한 인식 및 현업종사 비율이 매우 저조함. 또한 현행 국내여행안내원의 자격제도는 관광관련 학과를 졸업한 후 신청만하면 자동적으로 자격을 취득하도록 되어 있어 불필요한 유자격자를 양산해 내고 있으며, 국내여행안내원의 자격증에 대한 인식을 낮게 하는 요인이 되고 있음.
- 국내여행안내원 자격시험 면제기준의 경우, 2년 이상 대학의 관광관련 전공자인 경우 완전면제의 혜택을 주고 있음. 그러나 관광관련 학과를 졸업했다는 것만으로 국

내여행안내원의 자질을 충분히 갖고 있다고 보기 어려우며, 이로 인해 국내여행안내원 자격은 가치가 매우 낮게 평가되고 있음

- 따라서 기존의 자동적인 자격취득 제도를 개선하여 국내관광안내원의 자질 및 능력을 검증할 수 있는 시험제도의 보완이 필요함.

다. 시험 시행방법상의 문제점

- 현행 시험제도는 1차 시험에서 외국어와 면접시험을 함께 보도록 하고 있고 외국어 및 면접시험 합격자에 한해 2차 필기시험을 보도록 하고 있음. 따라서 모든 응시생들이 면접시험을 거치도록 되어 있어 면접시험의 부담을 가중시키며 관리의 비효율성을 야기하는 원인이 되고 있음.
- 또한 면접시험에 있어서 동시에 10명 이상의 과다인원이 동시에 면접에 참가하고 해당 외국어 능력에 대한 구두 평가가 3분 이내로 극히 제한적이며 실무와 관련한 충분한 면접이 이루어지지 못하고 있음.
- 면접시험의 심사위원 선정 기준은 한국관광공사 및 한국관광협회의 직원 중 해당 업무담당자로서 과장급이상의 위원들과 관광관련학과 전문대학 이상의 교수로 되어 있음. 이는 시험평가를 위한 시험감독 또는 평가위원(시험관)의 촉탁기준이 불명확하여 심사위원에 따라 평가기준이 상이하고 공정한 심사가 이루어지지 못하고 있음.
- 따라서 보다 일관성 있는 심사체계와 체계적이고 객관적인 평가지침의 개발 및 활용이 필요함.

라. 자격 관리제도의 문제점

- 관광통역안내원 및 국내여행안내원의 자격취득자중 상당수가 취업을 위한 목적으로서가 아니라 국가자격취득이라는 단순한 동기로 자격증을 획득하는 경우가 많아서 자격증 소지자에 비하여 취업을 한 비율이 매우 적은 실정임
- 또한 관광안내원의 역할의 중요성에 비해 유자격자의 질적 수준이 낮다고 보고되고 있음. 이는 자격시험자체가 다른 자격시험에 비해 수준이 낮고 관광안내원이 전문직으로서 안정적인 소득을 얻을 수 없기 때문임
- 따라서 유자격자들의 자질 향상 및 취업지원 차원에서 보다 적극적인 지원제도의 확립이 필요함.

2. 호텔종사원 자격시험 제도

가. 자격구분 및 명칭의 문제점

1) 총지배인 및 1·2급 지배인

- 현재 자격명칭으로 사용되고 있는 지배인 및 총지배인이란 표현은 일제시대의 유물로서 호텔의 전문경영관리자로서 역할의 중요성 및 전문성을 충분히 반영하지 못하고 있음. 또한 최근 사회일각에서 ‘지배인’이란 명칭이 유흥업소의 관리자를 지칭하는 말로 일반화되고 있어 호텔지배인의 사회적 이미지에도 부정적 영향을 미칠 수 있을 것으로 우려됨.
- 또한 호텔업무의 전문성 향상과 소비자의 다양한 욕구충족 및 질높은 서비스 제공을 위해 부문별로 세분화된 전문 경영자 자격증제도를 도입할 필요가 있음. 미국 등 선진국에서는 객실, 식·음료, 하우스키퍼, 인적자원관리, 안전 등의 부문별 경영자 자격증 제도를 운영하고 있음.
- 따라서 기존의 지배인명칭 및 자격구분을 업무내용의 전문성 및 업무영역별 세분성을 기준으로 보다 발전적으로 재검토할 필요가 있음.

2) 현관·객실·식당 접객 종사원

- 현관·객실·식당 접객 종사원이라는 명칭은 직무위치를 의미하는 용어이며 일반인에게 매우 부정적인 인상을 주고 있음. 또한 이는 관광종사원의 업무를 단순히 소비위락활동의 서비스 차원으로 보게 하고 전문적으로 훈련된 인력으로서의 의미가 적음.

나. 시험과목 및 면제기준의 문제점

- 현행 총지배인 및 1·2급 지배인 시험에서 현재 채택하고 있는 시험과목은 관광사업개론, 경영학개론, 관광법규 및 영어 등 기본적인 개론수준의 과목임. 이러한 과목으로는 호텔의 경영관리자 및 최고경영자급의 전문경영인으로 인정받기에는 부족한 점이 있음. 호텔부문의 국가경쟁력 확보 및 전문경영인력 양성 차원에서 기존의 개론 중심의 시험과목을 분야별 각론으로 보다 전문화시킬 필요가 있음.

- 호텔지배인의 면제기준에 있어서 총지배인의 경우 “1급지배인 자격을 취득한 후 특 2급이상 관광호텔 부장급 이상 또는 1등급이상 관광호텔의 총지배인으로 5년이상 종사한 경험이 있는 자”나 “특2급이상 관광호텔의 임원으로 5년이상 종사한 경력이 있는 자”에게 필기시험 없이 단순한 면접만을 통하여 총지배인의 자격을 부여하고 있음. 그러나 호텔의 최고경영자급 전문경영인으로서 총지배인의 전문성이 점차 중요해지고 있는 현실을 고려할 때 총지배인의 자질 및 능력을 검증받을 수 있는 제도적 보완이 요구된다고 할 것임.
- 1급 지배인의 경우, 현행 2급지배인 자격을 취득한 후 특1등급 이상 관광호텔의 과장급 이상 또는 관광숙박업소의 총괄지배인으로 3년 이상 종사한 경력이 있는 자에 대해 모든 시험을 면제해 주고 있음. 그러나 치열해지고 있는 관광산업 환경변화 및 호텔내에서 1급 지배인의 역할의 중요성 등에 비추어 볼 때, 완전면제 기준은 단계적으로 폐지토록 하고 최소한 외국어 시험을 치르도록 하는 등의 보완장치 마련이 필요하다.

다. 자격 관리제도의 문제점

- 관광부문 유자격종사원에 대한 적절한 인력공급 및 취업지원이 이루어지지 않고 있음. 지방호텔 및 2~3급 호텔 등의 경우는 지배인 자격증 취득자의 취업 희망이 적어 유자격 지배인 고용이 어려운 실정임. 특히 일부 지방의 중소규모 호텔은 인건비의 가중으로 법률에서 정한 지배인수 확보가 곤란하기 때문에 고용의 편의성 및 인건비 절감 등을 이유로 지배인 유자격자를 고용하지 않음.
- 현관·객실·식당 접객 종사원시험은 국가공인 자격증으로서 시험수준이 낮고 자격증 소지자의 전문성에 대한 일반적인 인식이 저조함. 또한 2~3급 호텔 및 지방의 중소규모 호텔들은 접객종사원들의 선호도도 낮고 자체교육도 이루어지지 않아 훈련된 인력 조달에 어려움이 있을 뿐 아니라 접객종사원의 수준저하로 서비스의 저하가 우려되고 있음
- 따라서 호텔부문 유자격종사원의 취업지원 및 수급분석을 통한 인력공급 계획의 수립과 추진, 그리고 유자격종사원의 데이터베이스 구축을 통한 지속적인 관리 등을 종합적으로 추진할 별도의 전담조직 및 기구의 설립이 필요할 것으로 보임.

제4장 해외사례 분석

제1절 여행업관련 자격시험제도

1. 국가 자격시험 운영 사례

가. 중국

○ 자격구분 및 담당업무

- 활동범위에 따른 분류: 지방(명승지) 가이드, 전국 가이드

- 사용언어에 따른 분류

① 외국어 가이드(국제가이드): 한국어, 영어, 일어, 불어, 독어

② 중국어 가이드(국내가이드): 광둥어, 민남어, 객가어

- 직업등급에 따른 분류: 초급, 중급, 고급, 특급 가이드

- 직업성질에 따른 분류

① 전직(專職)가이드: 여행사의 정식직원으로 가이드 업무를 생업으로 삼는 자

② 겸직(兼職)가이드: 가이드가 주업이 아닌 자로, 전국 가이드 자격시험 합격후 3개월 간의 임시로 가이드 업무 수행 가능

○ 자격시험 시행방법

- 응시자격: 고등학교, 전문학교 졸업 학력이상의 신체건강한 중화인민공화국 국적자

- 시험종류

① 국제가이드

· 필기시험: 정책과 법규, 관광업무, 관광기초지식

· 면접 및 실기: ‘외국어 통역(중-외, 외-중)’ 및 현장 가이드

② 국내가이드

· 필기시험: 정책과 법규, 관광업무, 관광기초지식

· 면접 및 실기: 중국문학지식 및 현장 가이드

③ 전국가이드

- 필기시험: 직업도덕 및 시사정책, 관광법규상식, 관광기초지식
- 면접 및 실기: 현장 가이드, 가이드 업무능력, 문제해결 능력, 외국어 통역

④ 지방(명승지)가이드: 省급 여유국에서 관리하며, 자격증은 해당지역에서만 유효함

○ 자격증 발급 등 관리기관

- 국가여유국 및 각 성(省), 직할시(북경,상해,천진,중경) 여유국

○ 의무고용규정

- 무자격자의 현업근무 금지 및 유자격자의 개별 가이드 행위(여행사를 통하지 않고 개별적으로 가이드 업무를 수행하는 것) 금지

○ 관련 법규 및 시행일자

- 관광가이드 관련 법규는 1987년 11월 30일 《가이드 관리 잠정 규정》을 반포·시행한 후 1999년 5월 14일 《가이드 관리 조례》를 보강하여 동 규정을 10월 1일부터 시행.
- 한편 가이드 자격증 관련 법규는 1988년 1월 14일 《중화인민공화국 전국 가이드 자격증 발급에 대한 잠정 방법》반포 후, 1994년 《전국 가이드 등급 평가에 대한 의견》, 《가이드 직업등급표준》, 《전국 가이드 자격시험 개혁에 관한 의견》 등의 법규 및 조례를 반포.

나. 일본

1) 여행업무 취급주임자

○ 자격증 개요

- 여행업자나 여행업 대리업자는 영업소별로 일정의 자격을 갖춘 여행업무 취급 주임자를 선임하여, 여행 거래조건의 설명 등과 같은 업무의 관리·감독을 해야만 한다고 여행업법에서 규정하고 있음.
- 여행업무 취급주임자 시험에는 일반 여행업무 취급주임자 시험과 국내 여행업무 취급주임자 시험의 2종류가 있음.
- 시험시행근거: 여행업법
- 시험시행기관: 일본여행업협회

○ 시험시행방법

- 시험과목: 여행업법 및 관계 법령, 여행업 약관 및 관련 약관, 국내 여행업무, 해외 여행업무
- 시험면제조항
 - 국내 여행업무 취급주임자 시험 합격자는 일반 여행업무 취급 주임자 시험을 볼 경우에 시험과목의 일부를 면제
 - 여행업에 종사하고 있는 사람이 여행업 협회에서 실시하고 있는 연수를 수료했을 경우 일부 과목이 면제

<표 4-1> 일본의 일반 · 국내 여행업무 취급주임자 시험의 개요

| 구분 | 일반여행업취급주임자시험 | 국내여행업취급주임자시험 |
|----------|--|---|
| 시험 실시 기관 | 일본 여행업 협회(JATA) | 전국 여행업 협회(ANTA) |
| 시험요강의 발표 | 7월 중순 | 6월 하순 |
| 접수 기간 | 8월 중순 | 7월 하순 |
| 시험일 | 10월 상순의 일요일 | 9월 상순의 일요일 |
| 합격 발표 | 12월 중순 | 11월 상순 |
| 시험과목 | 1. 여행업법 및 관계 법령 2. 여행업 약관 및 관련 약관 3. 국내 여행 업무 4. 해외 여행 업무 | 1. 여행업법 및 관계 법령 2. 여행업 약관 및 관련 약관 3. 국내 여행 업무 |

○ 시험과목의 일부 면제

- 국내 여행업무 취급 주임자 시험 합격자는 일반 여행업무 취급 주임자 시험을 볼 경우에 시험과목의 일부를 면제받음.
- 여행업에 종사하고 있는 사람이 여행업 협회에서 실시하고 있는 연수를 수료했을 경우 과목의 일부가 면제 됨.

○ 기타

- 여행업무 취급주임자는 영업소의 거래 여행업무의 종류에 따라 필요로하는 자격시험이 다름. 해외여행을 취급하는 영업소에는 일반 여행업무 취급주임자가 필요함. 국내여행만을 취급하는 영업소에는 일반 여행업무 취급주임자나 국내 여행업무 취

급주임자 시험의 합격자가 필요함

- 여행업무 취급주임자 업무 내용
 - 여행거래에 관한 조건(거래조건 등)에 관한 설명
 - 제공하는 여행 서비스의 내용과 가격 등 법률에 정해진 서면의 교부
 - 광고의 실시
 - 불만의 처리

2) 통역안내업면허증

- 자격증 개요
 - 자격시험최초시행: 1949년
 - 시험시행근거: 통역안내업법
 - 시험시행기관: 국제관광진흥회
- 시험시행방법
 - 외국어 필기시험
 - 구술시험
 - 일반상식필기 (일본지리, 국사, 산업, 정치, 경제, 문화)
 - 합격자 대상 교육: 신입연수 교육
 - 시험면제조항:
 - 2차시험까지 합격한 자는 다음 년도 2차시험까지 면제
 - 타외국어 자격증 소지자는 3차시험 면제
- 근무조건
 - 근무형태: 상근 또는 비상근
 - 보수수준: 비공개로 고객과의 직접합의에 의해 가격 결정
 - 의무고용제도는 없음
- 기타
 - 규정상 통역안내업자는 운수대신이 시행하는 시험에 합격하고 도도부현의 면허를 받아야함
 - 따라서 국제관광진흥회는 시험업무만을 대행하고 자격증은 도도부현 지사가 발급함
 - 해외여행 인솔업무는 가이드 자격증이 없어도 가능함

다. 대만

- 자격증 개요
 - 자격증명칭: 導遊執業證(旅行業者 발부), 特約業證(導遊協會 발부)
 - 자격시험최초시행: 1996년
 - 시험시행근거: 발전관광조례
 - 시험시행기관: 교통부 관광국
- 시험시행방법
 - 필기시험: 헌법, 국사, 지리, 가이드 상식, 외국어(11개 언어 중 택일, 단 고등학교 및 전문학교 졸업자는 한국어만 선택 가능)
 - 면접시험: 외국어면접(필기시험 외국어 과목과 동일), 일반면접
 - 합격자 대상 교육: 가이드 훈련교육(3주)
 - 자격증 갱신 제도는 없음(단 3년내 가이드 경험이 없으면 자격이 취소되며, 3주간 가이드 훈련을 다시 받으면 자격증 재발급)
 - 시험면제조항은 없음
- 근무조건
 - 근무형태: 상근 또는 비상근
 - 보수수준: 업계(여행사) 자체 규정에 의거 지불
 - 의무고용제도는 없음
- 기타
 - 해외여행 인솔 자격은 자격훈련(1주) 이수후 부여

라. 싱가포르

- 자격증 개요
 - 자격증명칭: 투어가이드(Licensed Tourist Guide)
 - 자격시험최초시행: 1973년
 - 시험시행기관: 싱가포르관광청
- 시험시행방법
 - 면접시험: 고객 이해도 및 서비스 태도 등(싱가포르관광청)

- 필기시험: 민족문화, 사회지리, 관광일반, 관광지(관광연구센터)
- 실기시험: 현장실습(유명관광지 현장실습)
- 합격자 대상 교육: 3개월 과정(종일교육), 6개월 과정(하루중 일부만 교육)
- 시험면제조항은 없음
- 근무조건
 - 근무형태: 상근 또는 비상근
 - 보수수준: 상근근무(월급제), 비상근근무(인원대비 수당제)
 - 의무고용제: 7인 이상의 단체객을 취급하는 모든 인바운드 여행사는 자격증을 소지하고 있는 가이드를 고용해야 됨
- 기타
 - 투어가이드 자격증으로 해외여행 인솔업무를 수행할 수 없음

마. 태국

- 자격증 개요
 - 자격증명칭: 투어가이드(Tourist Guide License)
 - 자격시험최초시행: 1992년
 - 시험시행근거: 관광사업 및 종사원법
 - 시험시행기관: 태국관광청
- 시험시행방법
 - 필기시험: 언어, 역사, 관광법, 태국사회문화 등
 - 면접시험: 해당외국어
 - 합격자 대상 교육은 없음
 - 자격증 갱신제도: 2년마다 갱신
 - 시험면제조항: 대학에서 관광학과를 전공한 경우 시험 전부면제
- 근무조건
 - 근무형태: 상근 또는 비상근
 - 보수수준: 상근근무(월급제), 비상근근무(인원대비 수당제)
 - 의무고용규정: 규정에 의거하여 의무고용
- 기타

- 관광통역안내원 자격증으로 내국인 해외여행 인솔업무를 수행할 수 있음
- 어권에 상관없이 자격증을 가지고 있으면 타어권 가이드 행위도 가능

바. 프랑스

- 자격증 개요
 - 자격증명칭
 - 지역통역안내원(Guide Interprete Regional, 해당 지역만 안내 가능)
 - 전국통역안내원(Guide Interprete National, 전국 안내 가능)
 - 시험시행기관: 내무부 산하 경찰청
- 시험시행방법
 - 1차 면접시험: 역사, 미술사, 박물관 등에 대한 기본지식 평가(시험관 2명)
 - 2차 면접시험: 역사, 미술사, 박물관 등에 대한 주제를 내용 및 외국어 평가(시험관 2명, 1명은 해당언어 담당)
 - 시험자격
 - 전공: 역사, 미술사, 건축사, 불문학
 - 학력: 대학 2년이상 학력 소지자 및 가이드 양성학교(2년제) 졸업자
 - 합격자 대상 교육은 없음
 - 자격증 갱신제도: 5년마다 갱신(2년이상 유경험자만 갱신이 가능하며, 갱신시 근무 경력 증빙서를 첨부해야 됨)
 - 시험면제조항 없음
 - ※ 과거에는 전공 및 학력에 따라 1차시험을 면제해 주었으나 학력과 전공이 실제 안내업무와 연관성이 적다는 문제가 제기됨에 따라 3년전에 면제조항을 폐지하였음
- 근무조건
 - 근무형태: 비상근
 - 근무실적에 따라 지급하며, 어권별로 차이가 있음
 - 동양어 1일 근무시: 안내원 실수령액(950-970프랑, 약19만원)
 - 서양어 1일 근무시: 안내원 실수령액(700-800프랑, 약 13-16만원)
 - 의무고용규정 없음

○ 기타

- 관광통역안내원 자격증으로 내국인 해외여행 인솔업무를 수행할 수 있음
- 관광통역안내원 자격시험은 매년 정기적으로 시행되는 게 아니라 안내원 수급상태를 분석하여 수요가 부족할 때마다 필요한 인원을 충원하는 형태로 시행되고 있음
- 프랑스 관광통역안내원 자격시험은 고도의 지식수준 및 설명능력을 요함. 따라서 안내원은 최고 전문직종의 하나로서 생계수단으로서 뿐만아니라 직업으로서의 자부심도 대단히 강한 편임

사. 영국

○ 자격증 개요

- 자격증명칭: BlueBadge Guide
- 자격시험최초시행: 1950년
- 시험시행기관: London Tourist Board

○ 시험시행방법

- 필기시험: 역사, 지리, 건축, 예술, 문학, 시사(단답형 200문항, 서술형 에세이)
- 실기시험: 관광지 현장실습(Bus Tour 시험, 50회)
- 합격자 대상 교육 및 자격증 갱신제도는 없음
- 시험면제조항 없음(단 특별심사를 통과한 일부 여행업 종사자에 한해 시험대비 교육과정(6개월 또는 2년) 면제 가능)

○ 근무조건

- 근무형태: 비상근(단 가이드조합 및 가이드 에이전트를 통해 수배해야 함)
- 보수수준: 1일당 117파운드(약230,000원)
- 의무고용규정 없음(단 상근 근무자에 대한 의무고용 규정은 없으나 반드시 등록된 안내원을 고용하도록 법적으로 규정하고 있음)

○ 기타

- 해외여행 인솔자에 대한 특별자격증은 없음

2. 민간 자격시험 운영 사례

가. 캐나다

- 자격증 개요
 - 자격증명칭: Local Tour Guide
 - 자격시험최초시행: 1991년
 - 시험시행기관: Ontario Tourism Education Corporation
- 시험시행방법
 - 필기시험: 안내원 규정, 관광관련 등(외국어시험 없음)
 - 실기시험: 현장실습 평가
 - 합격자 대상 교육 및 자격증 갱신제도는 없음
 - 시험면제조항 없음
- 근무조건
 - 근무형태: 비상근
 - 보수수준: 시간당 20-30 캐나다달러 수준(영어구사자: 20달러, 기타어 구사자: 30달러)
 - 의무고용규정 없음
- 기타
 - 자격증 취득이 필수가 아닌 선택사항으로 자격증 취득시 보다 좋은 대우나 보수를 받을 수 있음
 - 관광통역안내원 자격증으로 내국인 해외여행 인솔업무를 수행할 수 있음
 - 합격점수: 65점, 합격률: 80-90%

나. 독일

- 자격증 개요
 - 자격증명칭: 관광가이드
 - 자격유형: 비영리 사단법인인 독일연방관광경영협회 주관 자격시험
 - 자격시험최초시행: 1990년
 - 시험시행근거: 시험시행기관의 자체규정(법적 강제근거 없음)

- 시험시행기관: 독일연방관광경영협회
- 시험시행방법
 - 시험방법: 지리, 조직론, 관광법률, 방법론, 교수법, 사회적 능력, 관광학 과목에 대한 필기 및 구술 시험
 - 합격자 대상 교육 및 자격증 갱신제도는 없음
- 근무조건
 - 의무고용규정 없음

다. 호주

- 자격요건
 - 여행사별로 다소의 차이는 있으나 특별한 학력 또는 자격요건은 없음(단 외국어는 필수)
- 고용형태
 - 대부분 비상근
- 보수수준
 - 100-180 호주달러(비상근 1일 8시간 기준)
- 교육현황
 - 교육기관: TAFE(공립전문대), 사립대학
 - 교육기간: 6개월 또는 1년
 - 필수과목
 - First aid
 - Develop & update tourism industry knowledge
 - Work with colleagues & customers
 - Tour guiding in a socially diverse environment
 - Follow health, safety & security procedure
 - Work as a tour guide
 - Development maintenance the general knowledge by tour guide
 - Prepare and present tour commentaries
 - Lead tour group

- 교육비
 - 93호주달러(TAFE 6개월 과정)
 - 186호주달러(TAFE 1년 과정)

라. 홍콩

- 자격요건: 별도의 자격요건 없음
- 고용형태: 상근 또는 비상근
- 보수수준
 - 상근: 급여와 안내수당에 대한 지급규정 없음
 - 비상근: 정액급여가 없음
- 교육현황
 - 교육기관
 - Hong Kong Tourist Association(HKTA)
 - Hong Kong Association of Registered Tour Coordinators
 - Hong Kong Technical College
 - 교육과정: Tour Co-ordinator Certificate Course
 - 교육기간: 5일/연 3회
 - 교육내용
 - Tour Guiding Management
 - Destination Knowledge of Hong Kong
 - Cultural Dimensions of Travel & Tourism
 - Customer Service
 - Contingency Planning
 - Two practical works on coach and walking tour commentaries(including video-taping for each participant)
 - 교육비
 - HKTA 회 원: 2,500 홍콩달러
 - HKTA 비회원: 2,800 홍콩달러
 - 신청자격

- 가이드 경력자(최소 2년이상)
- 관광안내를 위한 언어(영어, 중국표준어, 광둥어 중 택일) 능통자
- Hong Kong Certificate of Education에서 영어듣기 및 면접, 중국어 등의 5개 과목
통과자 또는 동등 학력 소지자
- 기타: 교육과정 이수후 시험합격자에 한해 자격증 발급

라. 미국

- 자격요건
 - 별도의 자격요건이 없으며, 해당 관광지에 대한 지식 및 경험이 있는 사람들이 안내
업무 수행
 - 외국어의 경우 대부분 해당언어 출신국가 안내원을 고용
- 고용형태
 - 상근 또는 비상근
- 보수수준
 - 상 근: 3,000-5,000달러
 - 비상근: 시간당 40달러
- 교육현황
 - 안내원 전문교육기관이나 교육프로그램은 없으며, 여행업체별 또는 관광지별로 자체
적인 실정에 맞는 교육프로그램 운영

<세부 자격구분>

- 초급여행상담사(Certified Travel Associate, CTA)
 - 담당기관: Institute of Certified Travel Agents(ICTA)
 - 필기시험: 지리, 관광산업, 판매서비스, 커뮤니케이션 등
 - 최초시행연도: 1996년
 - 합격자 대상교육 및 자격증 갱신제도 없음
 - 의무고용제도 없음
 - 보수수준: 개인별 상이
 - 자격시험 응시 및 합격 현황: 연간 1,600-1,700명 응시자 중 600여명이 합격
- 고급여행상담사(Institute of Certification Travel Agents, ICTA)

- 담당기관: Institute of Certified Travel Agents(ICTA)
- 필기시험: 마케팅, 경영전략, 회계, 인사관리, 위기관리 등
- 최초시행연도: 1965년
- 합격자 대상교육 및 자격증 갱신제도 없음
- 의무고용제도 없음
- 보수수준: US \$ 32,500 (연평균)
- 자격시험 응시 및 합격 현황: 연간 2,000명 응시자 중 1,600-1,700명이 합격
- 여행목적지 전문가(Destination Specialist)
 - 담당기관: Institute of Certified Travel Agents(ICTA)
 - 필기시험: 북미, 중남미, 유럽, 태평양 지역 중에서 택일
- 회의개최 전문가(Certified Meeting Professional)
 - 담당기관: Convention Liaison Council(CLC)
 - 필기시험: 컨벤션 관련 이수과목 총 150점중 90점 이상 획득해야 합격
 - 자격유효기간: 5년

제2절 숙박업관련 자격시험제도

1. 민간 자격시험 운영 사례

가. 미국

1) 자격증 개요

- 자격증명칭: CHA, CLM, CLSD, CRDE, CFBE 등 18종류
- 시험시행기관: 미국호텔·모텔협회(American Hotel & Motel Association: AH&MA)

2) 자격제도 운영형태

- AH&MA 산하 교육기관에 숙박업과 관련되는 전문교육과정을 개설하고 해당 과정을 수료한 시험합격자에게 자격증을 부여하고 있음. 이 자격증은 세계적으로 그 권위를 인정받고 있음

3) 자격구분

- 숙박기업의 최고경영자, 총지배인, 소유자들을 위한 자격증
 - CHA(Certified Hotel Administrator)
 - 개요: 숙박기업 간부들에게 있어서 전문적인 성취를 의미하는 최고의 상징
 - 주요 시험분야: 인적자원, 회계/비용 관리, 객실관리, 기술 및 자산관리, 식음료, 마케팅 및 판매, 경영 및 전반적인 행정 등
 - CLM(Certified Lodging Manager)
 - 개요: 숙박기업의 매니저들에게 부여하는 최고수준의 전문성 인증
 - 주요 시험분야: 인적자원, 객실관리, 기술 및 자산관리, 마케팅 및 판매, 경영 및 전반적인 행정 등
- 숙박기업의 각 부서 책임자들을 위한 자격증
 - CLSD(Certified Lodging Security Director)
 - 개요: 숙박기업의 안전부서 관리자들에게 있어서 전문적인 성취를 의미하는 최고의 상징
 - 주요 시험분야: 숙박안전관리, 법률체계, 안전계획, 운영정책 및 절차, 열쇠관리, 조사 및 보고서, 인적자원부서 관리 및 위기관리, 비상 대응절차 등
 - CRDE(Certified Rooms Division Executive)
 - 개요: 객실분류 분야에 있어서 자격증 보유자의 주목할만한 지위와 성취를 보여주는 상징
 - 주요 시험분야: 프론트 오피스, 고객 서비스, 하우스키퍼, 회계 및 재무관리, 안전 및 유지, 인적자원, 호텔법 등
 - CFBE(Certified Food and Beverage Executive)
 - 개요: 식음료 분야에 있어서 자격증 보유자의 주목할만한 지위와 성취를 보여주는 상징
 - 주요 시험분야: 메뉴디자인 및 분석, 주방관리/음식제조, 제고 및 구매관리, 서비스, 마케팅, 호텔 및 식음료법
 - CHHE(Certified Hospitality Housekeeping Executive)
 - 개요: 하우스키퍼 분야에 있어서 자격증 보유자의 주목할만한 지위와 성취를 보여주는 상징

- 주요 시험분야: 하우스키팅 관리, 인적자원, 호텔법, 전반적인 행정 등
- CHRE(Certified Human Resources Executive)
 - 개요: 인사관리 분야에 있어서 자격증 보유자의 주목할만한 지위와 성취를 보여주는 상징
 - 주요 시험분야: 인사관리, 관리기술, 일반적인 행정, 호텔법, 호텔운영
- CEOE(Certified Engineering Operations Executive)
 - 개요: 기술관리 분야에 있어서 자격증 보유자의 주목할만한 지위와 성취를 보여주는 상징
 - 주요 시험분야: 기술운영, 인적자원, 호텔법, 전반적인 행정 등
- Supervisor를 위한 자격증
 - CLSS(Certified Lodging Security Supervisor)
 - 개요: 숙박기업 안전분야 종사원에게 있어서 최고의 전문적인 성취를 상징
 - 주요 시험분야: 숙박안전관리, 법률체계, 안전계획, 운영정책 및 절차, 열쇠관리, 조사 및 보고서, 소란관리, 순찰 등
 - CHS(Certified Hospitality Supervisor)
 - 개요: 환대분야 종사원에게 있어서 자격증 보유자의 주목할만한 지위와 성취를 보여주는 상징
 - 주요 시험분야: 리더쉽, 시간관리, 커뮤니케이션 향상, 갈등관리, 훈련, 동기부여 및 팀 관리, 일정관리, 업무향상 등
- Specialty
 - CHE(Certified Hospitality Educator)
 - 개요: 환대기업내의 교육자들에게 있어서 전문적인 성취를 상징
 - CHSP(Certified Hospitality Sales Professional)
 - 주요 시험분야: 환대판매, 환대마케팅, 판매 및 서비스, 호텔운영, 호텔법, 경영 및 행정 등
 - MHS(Master Hotel Supplier)
 - 개요: 판매 및 주문분야 종사원에게 있어서 최고의 전문적인 능력을 상징
 - 주요 시험분야: 프론트오피스, 하우스키팅, 기술 및 유지, 마케팅, 식음료, 경영, 구매, 회계 및 재무 등
 - CLSO(Certified Lodging Security Officer)

- 개요: 숙박기업의 안전부서 종사원들에게 있어서 전문적인 성취를 의미하는 최고의 상징
- CGPM(Certified Government Property Manager)
 - 개요: 숙박기업 공공자산 관리자들의 전문적인 능력을 상징
 - 주요 시험분야: 시간관리, 대인 커뮤니케이션, 종사원 수행관리, 작업팀 관리, 트레이닝 관리, 리더쉽 등
- CGPS(Certified Government Property Supervisor)
 - 개요: 숙박기업 공공자산 감독자들의 전문적인 능력을 상징
- CGS(Certified Gaming Supervisor)
 - 개요: 게임산업의 종사원들에게 있어서 그 분야의 전문성을 상징
- CGPT(Certified Government Property Technician)
 - 개요: 숙박기업 공공자산 기술자들의 전문적인 능력을 상징

나. 독일

- 시험주관: 상공회의소
- 응시자격
 - 공인된 호텔경영자 자격취득 후 5년 실무경력자
 - 숙박업 보조원 자격취득 후 6년 실무경력자
 - 숙박업 10년 이상 실무 경력자

다. 일본

- 자격증개요
 - 자격명칭: 호텔관리사
 - 시험주관: 일본실무검정협회
 - 면제규정: 시험은 3등급으로 구성되어 1등급을 제외하고는 시험자격에 제한이 없음
- 시험과목: 호텔개론, 프런트 실무, 호텔관련 법규, 조리, 영어회화(호텔용어) 등

제5장 설문조사 분석

제1절 유자격 종사원 의견조사

1. 조사 개요

- 조사목적
 - 관광종사원 자격시험제도의 문제점 및 개선방안에 대한 관광종사원의 의견수렴
- 조사 대상
 - 숙박업종사자(총지배인, 1급지배인, 2급지배인)
 - 관광안내종사자(관광통역안내원, 국내여행안내원)
- 조사표본: 총892명
 - 호텔지배인(총지배인 100명, 1급 지배인 150명, 2급지배인 150명) 총 400명
 - ※ 호텔지배인협회 협조로 설문조사 수행
 - 관광안내원(관광통역안내원 192명, 국내여행안내원 300명) 총 492명
 - ※ 관광공사인력개발원 및 관광협회중앙회의 협조로 조사 수행
- 조사내용: 각 자격제도의 문제점 및 개선방안에 대한 종사원 의견조사
- 조사결과: 조사 결과 총175매의 설문지가 회수(회수율: 19.6%) 되었음. 이중 호텔업 종사자가 154매(회수율: 38.5%), 여행업 종사자의 설문지는 21매가 회수되는데 그쳤음(회수율: 4.3%). 회수된 설문지는 모두 분석에 사용되었음.

2. 호텔종사원 설문조사 분석결과

가. 호텔지배인 자격시험제도의 문제점 및 평가

1) 현행 자격시험제도의 평가

현재의 호텔지배인 자격시험제도를 평가하는 항목에 대한 결과는 <표5-1>과 같다. ‘외

국어 능력에 대한 검증'이 3.57로 가장 높은 값을 나타냈고 '호텔업과 관련된 전문지식(3.43)', '직업의식과 서비스(3.32)' 및 '실무능력에 대한 평가(3.21)' 항목 등이 중간값을 보였다. 반면에 '세계화, 인터넷 환경에 요구되는 새로운 지식(2.62)' 항목의 평균값이 상대적으로 낮았다.

<표 5-1> 숙박업분야 자격시험제도 평가

| 평가 항목 | 평균 |
|--------------------------|------|
| 외국어 능력에 대한 검증 | 3.57 |
| 실무능력에 대한 평가 | 3.21 |
| 호텔업과 관련된 전문지식 | 3.43 |
| 세계화, 인터넷 환경에 요구되는 새로운 지식 | 2.62 |
| 직업의식과 서비스 정신 | 3.32 |

주: 1점 - 전혀 반영못함, 3점 - 보통, 5점 - 매우 잘반영함

2) 자격증 소지에 대한 사회의 인식 및 대우

숙박업분야 자격증 소지자에 대한 사회적 인식 및 대우에 대한 평가 결과, 세 가지 항목의 평균값이 모두 보통(3점) 이하를 나타내고 있다. '자격증 소지자에 대한 평가' 항목의 평균값은 2.82, '자격증 소지자에 대한 고용 선호' 항목은 2.69, '자격증 소지자에 대한 급여 우대' 항목의 평균값은 2.33을 보였다(<표5-2> 참조).

<표 5-2> 자격증 소지자의 사회적 인식 및 대우에 대한 평가

| 평가 항목 | 평균 |
|-------------------|------|
| 자격증 소지자에 대한 급여 우대 | 2.33 |
| 자격증 소지자에 대한 평가 | 2.82 |
| 자격증 소지자에 대한 고용 선호 | 2.69 |

주: 1점 - 매우 낮음, 3점 - 보통, 5점 - 매우 높음

3) 지배인 자격시험제도의 문제점

현행 지배인 자격시험제도의 문제점을 지적해 달라는 질문한 응답결과는 <표5-3>과 같다. '자격시험 통과후 별도의 지속적 관리체계 미비(취업, 재교육 등)' 항목에 대하여

가장 많은 응답(53.4%)을 보였으며, ‘지배인 자격시험에 대한 인식의 저조 및 사회적 처우 미비(16.4%)’ 항목 및 ‘면제기준이 많고 비합리적임(11.0%)’ 항목 등이 상대적으로 높은 응답 구성비를 나타내고 있다.

<표 5-3> 지배인 자격시험제도의 문제점

| 구 분 | 빈도(명) | 구성비(%) |
|-------------------------------------|-------|--------|
| 외국어 듣기 시험이 호텔지배인을 위한 평가와 무관 | 9 | 6.2 |
| 필기시험과목이 호텔의 실무를 수행하는데 필요한 자질 측정과 무관 | 10 | 6.8 |
| 면접시험이 형식적으로 이루어지므로 실효성이 낮음 | 8 | 5.5 |
| 면제기준이 많고 비합리적임 | 16 | 11.0 |
| 자격시험 통과후 별도의 지속적 관리체계 미비(취업, 재교육 등) | 78 | 53.4 |
| 지배인 자격시험에 대한 인식의 저조 및 사회적 처우 미비 | 24 | 16.4 |
| 기타 | 1 | 0.7 |

나. 숙박업분야 종사원 자격시험제도의 개선기준 및 방안

1) 자격증의 구분 및 명칭개선

숙박업분야 종사원 자격시험제도의 구분 및 명칭개선안에 대한 응답을 분석한 결과는 <표5-4>와 같다. 제1안(호텔서비스사-호텔관리사-호텔경영사 2급-호텔경영사 1급)이 응답점유율 60.85%로 가장 높았으며, 제4안(호텔서비스-호텔관리사 2급-호텔관리사 1급-호텔경영사)이 24.5%로 상대적으로 높은 응답점유율을 나타냈다.

<표 5-4> 숙박업분야 종사원 자격구분 및 명칭개선(안)

| 기존구분 | 개선(안) | | | |
|-------------------|----------|--------|-----------|----------|
| | ① 제1안 | ② 제2안 | ③ 제3안 | ④ 제4안 |
| 식당·현관·객실 접객종사원 | 호텔서비스사 | 호텔서비스사 | 호텔서비스사 2급 | 호텔서비스사 |
| 2급 지배인 | 호텔관리사 | 호텔관리사 | 호텔서비스사 1급 | 호텔관리사 2급 |
| 1급 지배인 | 호텔경영사 2급 | 호텔관리사 | 호텔관리사 | 호텔관리사 1급 |
| 총지배인 | 호텔경영사 1급 | 호텔경영사 | 호텔경영사 | 호텔경영사 |
| 빈도(명) | 87 | 15 | 6 | 35 |
| 구성비(%) | 60.8 | 10.5 | 4.2 | 24.5 |

2) 면제기준의 적절성

숙박업분야 면제기준의 적절성 항목을 평가한 결과는 <표5-5>와 같다. 1급지배인 필기시험면제 항목이 3.78로 가장 높은 평균값을 보였고, 총지배인 필기시험의 ‘가’번 항목의 평균값이 3.70 그리고 현관·객실·식당접객종사원 필기시험 면제 항목들이 평균 값 3.50 이상의 값을 보이고 있어 상대적으로 높은 적절성 평가점수를 받았다.

<표 5-5> 면제기준의 적절성 평가

| 면제기준 | | | 적절성 (평균) |
|-----------------------|----------------|---|-------------|
| 총지 배인 | 전부 면제 | ○ 호텔경영분야의 박사학위를 소지하고 관광호텔에서 10년이 상 종사한 경력이 있는 자로서 문화관광부 장관이 인정하 는 외국인 | 2.93 |
| | 필기 시험 면제 | 가. 1급지배인 자격을 취득한 후 특2등급 이상 관광호텔의 부 장급 이상 또는 1등급 관광호텔의 총지배인으로 3년 이상 종사한 경력이 있는 자 | 3.70 |
| | | 나. 특2등급 이상 관광호텔의 임원으로 5년 이상 종사한 경력 이 있는 자 | 2.44 |
| | | 다. 호텔경영 및 관광분야를 전공한 박사학위 소지자 | 2.82 |
| 1급 지배인 | 필기 시험 면제 | ○ 2급지배인 자격을 취득한 후 특1등급 이상 관광호텔의 과 장급 또는 관광숙박업소의 총괄지배인으로 3년 이상 종사 한 경력이 있는 자 | 3.78 |
| 2급 지배인 | 필기 면제 | ○ 4년제 대학 이상의 학교에서 호텔경영분야를 전공하고 졸 업한 자 또는 졸업예정자 | 2.97 |
| 현관·객실 ·식당접객 종사원 | 필기 시험 | 가. 고등학교 또는 고등기술학교 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 이수하고 졸업한 자 또는 졸업예정자 | 3.50 |
| | 면제 | 나. 관광숙박업소의接客업무에 2년 이상 종사한 경력이 있는 자 | 3.52 |

주: 1점 - 매우 부적절, 3점 - 보통, 5점 - 매우 적절

3) 면제기준에 대한 건의안

기존 면제기준과 관련하여 가장 시급히 개선되어야 할 항목에 대한 응답을 <표5-6>과 같다. ‘경력 및 현장경험을 중시하는 방향으로 면제기준 설정(22건)’ 및 ‘각종 시험 면제기준 대폭 축소(14건)’ 항목 등이 높은 응답 빈도를 나타냈다.

<표 5-6> 면제기준에 대한 개선안

| 구분 | 개선안 | 빈도 |
|----|--|----|
| 1 | 경력 및 현장경험을 중시하는 방향으로 면제기준 설정 | 22 |
| 2 | 각종 시험면제조항을 대폭 축소 | 14 |
| 3 | ‘특2등급 이상 관광호텔의 임원으로 5년 이상 종사한 경력이 있는 자’에게 부여하는 총지배인 필기시험 면제 조항 삭제 | 13 |
| 4 | ‘호텔경영분야의 박사학위를 소지하고 관광호텔에서 10년이상 종사한 경력이 있는 자로서 문화관광부 장관이 인정하는 외국인’에게 부여하는 총지배인 전부면제 조항 삭제 | 11 |
| 5 | ‘호텔경영 및 관광분야를 전공한 박사학위 소지자’에게 부여하는 총지배인 필기시험 면제 조항 삭제 | 8 |
| 기타 | 면제기준에 준하여 실기테스트 병행 외식업 종사자(2년 경력)에게接客종사원 필기시험 면제 | 1 |

4) 자격시험의 과목에 대한 의견

숙박업분야 자격시험 과목의 적절성 평가에 대한 의견은 <표5-7>과 같다. 총지배인의 경우 ‘호텔관리개론(4.14)’ 및 ‘영어(4.12)’ 과목이 가장 높은 값을 보였다. 1·2급 지배인의 경우도 역시 ‘호텔관리개론(4.10)’과 ‘영어(4.10)’ 과목이 가장 높은 값을 보였다. 현관·객실·식당접객종사원은 ‘외국어(4.08)’ 과목이 가장 높은 값을 나타냈다. 전반적으로 모든 분야에서 호텔관리과목과 영어 및 외국어의 적절성을 높게 평가하였다.

<표 5-7> 숙박업분야 자격시험의 과목에 대한 의견

| 시험과목 | | 의견 평가 (평균) |
|---------------|--------|---------------|
| 총지배인 | 관광법규 | 3.95 |
| | 관광사업개론 | 3.40 |
| | 경영학개론 | 4.07 |
| | 호텔관리개론 | 4.14 |
| | 영 어 | 4.12 |
| 1·2급 지배인 | 관광법규 | 3.93 |
| | 관광사업개론 | 3.50 |
| | 호텔관리개론 | 4.10 |
| | 영 어 | 4.10 |
| 현관·객실·식당접객종사원 | 관광법규 | 3.59. |
| | 호텔관리개론 | 3.81 |
| | 외국어 | 4.08 |

주: 1점 - 매우 부적절, 3점 - 보통, 5점 - 매우 적절

5) 숙박업분야 자격시험 과목에 대한 건의안

숙박업분야 자격시험 과목에 대한 건의안에 대한 응답은 <표5-8>과 같다. 전반적으로 지배인 시험에는 ‘호텔재무회계론’, ‘호텔인사관리’, ‘호텔서비스품질관리’, ‘일본어’ 과목을 추가시켜야 한다는 의견이 많았으며, 삭제해야할 과목으로는 ‘관광사업개론’이 압도적으로 많았다.

<표 5-8> 숙박업분야 자격시험 과목에 대한 건의안

| 시험과목 | | | 빈 도 |
|-------------------|------|----------------------|-----|
| 총지배인 | 추가과목 | 호텔재무회계론 | 10 |
| | | 호텔인사관리 | 7 |
| | | 일본어 | 6 |
| | | 중국어 | 6 |
| | | 호텔서비스품질관리 | 4 |
| | | 컴퓨터활용, 실기시험, 제2외국어 등 | 3 |
| | 삭제과목 | 관광사업개론 | 8 |
| | | 관광법규, 경영학개론 등 | 1 |
| 1·2급 지배인 | 추가과목 | 호텔재무회계론 | 28 |
| | | 호텔인사관리 | 27 |
| | | 호텔서비스품질관리 | 26 |
| | | 일본어 | 10 |
| | | 실기시험 | 8 |
| | | 중국어, 제2외국어 등 | 5 |
| | | 컴퓨터활용 | 4 |
| | 삭제과목 | 관광사업개론 | 28 |
| | | 관광법규 | 2 |
| 현관·객실·식당 접객종사원 | 추가과목 | 실기시험 | 3 |
| | | 컴퓨터활용 | 2 |
| | | 일어, 호텔회계, 제2외국어 등 | 1 |

6) 시험제도 개선안에 대한 의견

시험제도 개선안에 대한 의견으로는 ‘총지배인 시험과목에 호텔재무회계 및 호텔인사관리가 포함되도록 조정(4.05)’ 항목 및 ‘2급 지배인 시험과목에 호텔실무가 포함되도록 조정(4.03)’ 항목 등이 가장 높은 평균값의 보였다. 그리고 ‘기존의 1차시험(외국어 듣기 및 면접)과 2차시험(필기시험) 방식에서 필기시험 합격자에 한해 면접시험을 실시토록 변경(3.72)’ 항목 및 ‘호텔지배인을 호텔관리사 또는 경영사로 명칭 개정(3.83)’ 등

의 항목이 상대적으로 높은 값을 나타내었다.

<표 5-9> 시험제도 개선안에 대한 의견

| 구분 | 의견 평가 (평균) |
|---|---------------|
| 현행 외국어 시험을 외국어 시험 전문기관에서 실시하고 있는 외국어 능력 검정시험 점수로 대체(TOEFL, TOEIC, TEPS 등) | 3.21 |
| 기존의 1차시험(외국어 듣기 및 면접)과 2차시험(필기시험) 방식에서 필기시험 합격자에 한해 면접시험을 실시토록 변경 | 3.72 |
| 기존의 연1회 시험에서 연 2회 실시로 시험기회 확대 | 3.24 |
| 기존의 시험 전부 면제조항을 삭제 또는 대폭 축소 | 3.37 |
| ‘호텔지배인’을 ‘호텔관리사 또는 경영사’로 명칭 개정 | 3.83 |
| 2급 지배인 시험과목에 호텔실무가 포함되도록 조정 | 4.03 |
| 총지배인 시험과목에 호텔재무회계 및 호텔인사관리가 포함되도록 조정 | 4.05 |

주: 1점 - 매우 낮음, 3점 - 보통, 5점 - 매우 높음

다. 관광종사원 자격시험의 관리 및 지원방안

1) 관광종사원 자격시험의 관리 및 지원방안에 대한 의견

관광종사원 자격시험의 관리 및 지원방안에 대한 의견평가 결과, ‘자격증 소지자에 대한 사회적 처우 개선(4.59)’ 항목 및 ‘지속적인 재교육 강화(4.46)’ 항목 등이 가장 높은 값을 보였다. 그리고 ‘인력은행 운영을 통한 취업지원(4.12)’ 항목 및 ‘자격시험제도의 질적 수준 제고(4.09)’ 항목 등이 상대적으로 높은 값을 나타내었다.

<표 5-10> 관광종사원 자격시험의 관리 및 지원방안에 대한 의견

| 구분 | 의견 평가 (평균) |
|-----------------------|---------------|
| 지속적인 재교육 강화 | 4.46 |
| 갱신등록제 운영을 통한 관리 강화 | 3.77 |
| 자격증 소지자에 대한 사회적 처우 개선 | 4.59 |
| 인력은행 운영을 통한 취업지원 | 4.12 |
| 민간공인자격시험으로 전환 | 3.26 |
| 자격시험제도의 질적 수준 제고 | 4.09 |

주: 1점 - 매우 불필요, 3점 - 보통, 5점 - 매우 필요

2) 자격시험제도 개선을 위한 건의사항

자격시험제도 개선을 건의사항에 대한 응답결과는 <표6-11>과 같다. 우선 ‘자격증소지자 우선 채용 및 의무고용 법제도 유지’에 대한 응답이 46건으로 가장 많았다. 그리고 ‘자격시험제도 개선시 기존 자격증소지자에 대한 기득권 인정(27건)’ 및 ‘호텔등급심사시 자격증소지자에 대한 의무고용실적 가산점수 확대(25건)’에 대한 요구가 많았다.

<표 5-11> 자격시험제도 개선을 위한 건의사항

| 구분 | 개선안 | 빈도 |
|----|---|----|
| 1 | 자격증소지자 우선 채용 및 의무고용 법제도 유지 | 46 |
| 2 | 자격시험제도 개선시 기존 자격증소지자에 대한 기득권 인정 | 27 |
| 3 | 호텔등급심사시 자격증소지자에 대한 의무고용실적 가산점수 확대 | 25 |
| 4 | 기존 자격증소지자가 호텔컨설팅사무소 개설시 법적지위 부여 | 14 |
| 5 | 자격증소지자에 대한 관리와 육성 | 6 |
| 6 | 경력자 위주로 자격시험제도 개선 | 5 |
| 7 | 자격증 협회와 관리소를 제도화 | 2 |
| 기타 | 시험방식의 변경 (1차 필기시험 후 2차 면접시험) 자격증 취득후 1개월간 연수실시 1급 및 2급 지배인 자격증 통합 등 | 1 |

라. 조사대상의 특성

1) 성별 특성

설문응답자의 성별분포는 <표5-12>에서 보듯이 남자의 비율이 93.9%, 여자의 비율이 6.1%를 나타내었다.

<표 5-12> 호텔분야 설문응답자의 성별분포

| 구분 | 빈도 | 구성비(%) |
|----|-----|--------|
| 남자 | 139 | 93.9 |
| 여자 | 9 | 6.1 |

2) 연령별 특성

설문응답자의 연령은 40대(37.8%) 및 50대(31.7%)에서 높은 비율을 보이고 있다.

<표 5-13> 호텔분야 설문응답자의 연령분포

| 구분 | 빈도 | 구성비(%) |
|-----|----|--------|
| 20대 | 9 | 6.1 |
| 30대 | 19 | 12.8 |
| 40대 | 56 | 37.8 |
| 50대 | 47 | 31.7 |
| 60대 | 15 | 10.1 |
| 70대 | 2 | 1.4 |

3) 취득 자격증 분포

설문응답자의 취득 자격은 분포를 보면, 1급 지배인 자격증 소지자(23.8%) 및 2급 지배인 자격증 소지자(28.7%)가 가장 많은 비율을 보이고 있다.

<표 5-14> 호텔분야 설문응답자의 취득 자격증 분포

| 구분 | 빈도 | 구성비(%) |
|------------|----|--------|
| 총지배인 자격증 | 47 | 14.7 |
| 1급 지배인 자격증 | 34 | 23.8 |
| 2급 지배인 자격증 | 41 | 28.7 |
| 접객종사원 | 21 | 14.7 |

4) 외국어 검정능력 시험 점수

설문응답자의 외국어 점수의 평균은 <표5-15>와 같다. 비교적 총지배인의 평균 점수(토익 645점)가 높았으며, 가장 많은 응답을 하였다.

<표 5-15> 설문응답자의 외국어 점수 분포

| 자격구분 시험명 | | 호텔종사원 | | | | 만점 |
|-------------|--------|----------|----------|----------|-----------|------|
| | | 접객종사원 | 2급 지배인 | 1급 지배인 | 총지배인 | |
| 영어 | TOEIC | 600(n=1) | 422(n=3) | 670(n=1) | 645(n=12) | 990 |
| | TEPS | - | - | - | - | 990 |
| | TOEFL | PBT | 550(n=1) | - | - | 330 |
| | | CBT | - | - | - | 990 |
| 일어 | JPT | - | - | - | 800(n=1) | 990 |
| | NIKKEN | - | - | - | - | 1000 |
| 중국어 | HKS | - | - | - | - | 400 |

주. 응답사례수가 적으므로 해석에 주의를 요함.

3. 여행종사원 설문조사 분석결과

가. 자격시험제도의 문제점 및 평가

1) 자격시험제도의 평가

현재의 여행안내원 자격시험제도를 평가하는 항목에 대한 결과는 <표6-12>과 같다. ‘외국어 능력에 대한 검증’이 3.17로 가장 높은 값을 나타냈고 ‘여행업과 관련된 전문 지식(2.74)’, ‘직업의식과 서비스 정신(2.53)’ 및 ‘실무능력에 대한 평가(2.16)’ 항목 등이 중간 정도의 값을 보였다. 반면에 ‘세계화, 인터넷 환경에 요구되는 새로운 지식(2.19)’ 항목의 평균값이 상대적으로 낮았다.

<표 5-16> 여행업분야 자격시험제도 평가

| 평가 항목 | 평균 |
|--------------------------|------|
| 외국어 능력에 대한 검증(통역안내원의 경우) | 3.17 |
| 실무능력에 대한 평가 | 2.47 |
| 여행업과 관련된 전문지식 | 2.74 |
| 세계화, 인터넷 환경에 요구되는 새로운 지식 | 2.16 |
| 직업의식과 서비스 정신 | 2.53 |

주: 1점 - 전혀 반영못함, 3점 - 보통, 5점 - 매우 잘반영함

2) 자격증 소지에 대한 사회의 인식 및 대우

여행업분야 자격증 소지자에 대한 사회적 인식 및 대우에 대한 평가 결과, 세 가지 항목의 평균값이 모두 보통(3점)에 훨씬 못 미치는 점수를 나타내고 있다. ‘자격증 소지자에 대한 평가’ 항목의 평균값은 2.58, ‘자격증 소지자에 대한 고용 선호’ 항목은 2.44, ‘자격증 소지자에 대한 급여 우대’ 항목의 평균값은 1.61을 보였다(<표5-17> 참조).

<표 5-17> 자격증 소지자에 대한 사회의 인식 및 대우에 대한 의견

| 평가 항목 | 평균 |
|-------------------|------|
| 자격증 소지자에 대한 급여 우대 | 1.61 |
| 자격증 소지자에 대한 평가 | 2.58 |
| 자격증 소지자에 대한 고용 선호 | 2.44 |

주: 1점 - 매우 낮음, 3점 - 보통, 5점 - 매우 높음

3) 현재 관광종사원 자격시험제도의 문제점

현행 지배인 자격시험제도의 문제점을 지적해 달라는 질문한 응답결과는 <표6-14>과 같다. ‘자격시험 통과후 별도의 지속적 관리체계 미비(42.1%)’ 항목 및 ‘관광종사원 자격시험에 대한 인식의 저조 및 사회적 처우 미비(31.6%)’ 항목에 대하여 가장 많은 응답을 보였으며, ‘외국어 듣기 시험이 통역안내원을 위한 평가와 무관(10.5%)’ 항목이 상대적으로 높은 응답 구성비를 나타내고 있다.

<표 5-18> 관광종사원 자격시험제도의 문제점

| 구 분 | 빈도(명) | 구성비(%) |
|--------------------------------------|-------|--------|
| 외국어 듣기 시험이 통역안내원을 위한 평가와 무관 | 2 | 10.5 |
| 필기시험과목이 안내원이 실무를 수행하는데 필요한 자질 측정과 무관 | 1 | 5.3 |
| 면접시험이 형식적으로 이루어지므로 실효성이 낮음 | 1 | 5.3 |
| 면제기준이 많고 비합리적임 | 1 | 5.3 |
| 자격시험 통과후 별도의 지속적 관리체계 미비(취업, 재교육 등) | 8 | 42.1 |
| 관광종사원 자격시험에 대한 인식의 저조 및 사회적 처우 미비 | 6 | 31.6 |

나. 여행업분야 종사원 자격시험제도의 개선기준 및 방안

1) 자격증의 구분 및 명칭개선

여행업분야 종사원 자격증의 구분 및 명칭개선에 대한 의견은 <표5-19>와 같이 찬성과 반대의 응답 구성비의 차이가 거의 없는 것으로 나타났다.

<표 5-19> 자격증의 구분 및 명칭개선에 대한 의견

| 관광통역안내원 | | | 국내여행안내원 | | |
|---|-------|--------|---|-------|--------|
| <ul style="list-style-type: none"> 관광통역안내사 3등급: 기존의 관광통역안내원 시험기준과 동일 관광통역안내사 2등급: 관광통역안내사 3등급 자격을 취득한 후 여행안내 업무에 3년 이상 종사한 경력이 있는자로서 외국어 점수가 기준점수 이상인 자 관광통역안내사 1등급: 관광통역안내사 2등급 자격을 취득한 후 여행안내 업무에 5년이상 종사한 경력이 있는 자로서 외국어 점수가 기준점수 이상인 자 | | | <ul style="list-style-type: none"> 국내여행안내사 3등급: 기존의 국내여행안내원 시험기준과 동일 국내여행안내사 2등급: 국내여행안내사 3등급 자격을 취득한 후 여행안내 업무에 3년 이상 종사한 경력이 있는자 관광통역안내사 1등급: 국내여행안내사 2등급 자격을 취득한 후 여행안내 업무에 5년이상 종사한 경력이 있는 자 | | |
| 구 분 | 빈도(명) | 구성비(%) | 구 분 | 빈도(명) | 구성비(%) |
| 찬 성 | 9 | 50.0 | 찬 성 | 6 | 46.2 |
| 반 대 | 9 | 50.0 | 반 대 | 7 | 53.8 |

2) 관광통역안내원 자격시험 면제기준의 적절성

관광통역안내원 자격시험 면제기준의 적절성 항목을 평가한 결과는 <표5-20>와 같다. 필기시험면제의 ‘라’번 항목이 3.47로 가장 높은 평균값을 보였고, 필기시험면제의 ‘나’번 항목의 평균값이 3.45을 보이고 있어 상대적으로 높은 적절성 평가점수를 받았다. 반면에 전부면제기준의 ‘가’번 항목은 2.15의 값을 보여 가장 적절하지 못하다는 평가점수를 받았다.

<표 5-20> 관광통역안내원 자격시험 면제기준의 적절성에 대한 의견

| 면제기준 | | | 적절성 평가 (평균) |
|-----------------|----------------|---|----------------|
| 관광 통역 안내원 | 전부 면제 기준 | 가. 고등교육법에 의한 전문대학 이상의 학교에서 3년 이상 계속하여 해당 외국어를 가르친 경력이 있는 전이강사 이상인 자 | 2.15 |
| | | 나. 초·중등교육법에 의한 고등기술학교의 관광관련 전공과 2년 과정에서 3년 이상 계속하여 해당 외국어를 가르친 경력이 있는 자 | 2.60 |
| | 필기 시험 면제 | 가. 고등교육법에 의한 전문대학 이상의 학교를 졸업한 후 10년 이상 계속하여 해당 언어권의 외국에 거주한 경력이 있는 자 | 2.68 |
| | | 나. 고등교육법에 의한 전문대학 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 전공하고 졸업한 자 및 4년제 대학 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 전공하고 졸업한 자 또는 졸업예정자. 다만, 해당 외국어는 면제되지 아니한다. | 3.45 |
| | | 다. 10년 이상 해당 언어권의 외국에서 근무한 경력이 있는 자 및 10년 이상 중·고등학교 교사로서 해당 외국어의 강의 경력이 있는 자 | 2.79 |
| | | 라. 관광통역안내원 자격을 취득한 후 자격증 미갱신으로 자격이 취소된 자 | 3.47 |

주. 1점 - 매우 부적절, 3점 - 보통, 5점 - 매우 적절

3) 국내여행안내원 자격시험 면제기준의 적절성

국내여행안내원 자격시험 면제기준의 적절성 항목을 평가한 결과는 <표5-21>와 같다. 보기에서 제시된 전부면제기준 항목이 3.63로 가장 높은 평균값을 보였고, 필기시험면제의 ‘다’번 항목의 평균값이 3.58을 보이고 있어 상대적으로 높은 적절성 평가점수를 받았다. 반면에 필기시험면제의 ‘가’번 항목 및 ‘나’번 항목은 3.21의 값을 보여 상대적으로 낮은 평가점수를 받았다.

<표 5-21> 국내여행안내원 자격시험 면제기준의 적절성에 대한 의견

| 면제기준 | | | 적절성 평가 (평균) |
|-----------------|----------------|--|----------------|
| 국내 여행 안내원 | 전부 면제 기준 | 고등교육법에 의한 전문대학 이상의 학교에서 관광분야를 전공하고 졸업한 자 | 3.63 |
| | 필기 시험 면제 | 가. 여행업소에서 여행안내와 관련된 업무에 2년 이상 종사한 경력이 있는 자 | 3.21 |
| | | 나. 고등학교 또는 고등기술학교 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 이수하고 졸업한 자 또는 졸업예정자 | 3.21 |
| | | 다. 국내여행안내원 자격을 취득한 후 자격증 미갱신으로 자격이 취소된 자 | 3.58 |

주: 1점 - 매우 부적절, 3점 - 보통, 5점 - 매우 적절

4) 면제기준에 대한 개선안

기존 면제기준과 관련하여 가장 시급히 개선되어야 할 항목에 대한 응답을 <표5-22>과 같다. ‘각종 시험면제조항을 대폭 축소(5건)’ 및 ‘일정기간 외국에 거주했다는 이유만으로 필기시험을 면제하는 것은 부당함(3건)’에 대한 개선안이 제기되었다.

<표 5-22> 면제기준에 대한 개선안

| 구분 | 개선안 | 빈도 |
|----|--|----|
| 1 | 각종 시험면제조항을 대폭 축소 | 5 |
| 2 | 일정기간 외국에 거주했다는 이유만으로 필기시험을 면제하는 것은 부당함 | 3 |

5) 자격시험의 과목에 대한 의견

여행업분야 자격시험 과목의 적절성 평가에 대한 의견은 <표5-23>와 같다. 관광통역안내원의 경우 ‘외국어(4.30)’ 및 ‘국사(4.10)’ 과목이 가장 높은 값을 보였다. 국내여행안내원의 경우는 ‘국사(4.06)’와 ‘한국지리(4.00)’ 과목이 가장 높은 값을 보였다.

<표 5-23> 여행업분야 자격시험의 과목에 대한 의견

| 시험과목 | | 의견 평가 (평균) |
|---------|--------|---------------|
| 관광통역안내원 | 국사 | 4.10 |
| | 한국지리 | 4.00 |
| | 관광법규 | 3.76 |
| | 관광사업개론 | 3.67 |
| | 외국어 | 4.30 |
| 국내여행안내원 | 국사 | 4.06 |
| | 한국지리 | 4.00 |
| | 관광법규 | 3.88 |
| | 관광자원론 | 3.44 |

주: 1점 - 매우 부적절, 3점 - 보통, 5점 - 매우 적절

6) 여행업분야 자격시험 과목에 대한 건의안

여행업분야 자격시험 과목에 대한 건의안에 대한 응답은 <표5-24>과 같다. 통역안내원의 경우는 ‘문화재해설(2건)’ 및 ‘해당언어 국가의 지리와 역사(2건)’ 과목에 대한 추가요구가 있었다. 국내관광안내원의 경우는 ‘문화재해설(1건)’ 및 ‘외국어구술(1건)’ 과목 추가요구 및 ‘관광사업개론(2건)’ 과목 등에 대학 삭제요구가 있었다.

<표 5-24> 여행업분야 자격시험 과목에 대한 건의안

| 시험과목 | | | 빈 도 |
|---------|------|-----------------|-----|
| 관광통역안내원 | 추가과목 | 문화재해설 | 2 |
| | | 해당언어 국가의 지리와 역사 | 2 |
| | | 세계사 | 1 |
| | | 미술사 | 1 |
| | | 안내원에티켓 | 1 |
| 국내여행안내원 | 추가과목 | 문화재해설 | 1 |
| | | 외국어구술시험 | 1 |
| | 삭제과목 | 관광사업개론 | 2 |
| | | 관광자원론 | 1 |

7) 시험제도 개선안에 대한 의견

시험제도 개선안에 대한 의견으로는 ‘시험과목에 여행실무가 포함되도록 조정(4.00)’ 항목, ‘관광통역안내원을 관광통역안내사로 명칭 개정(3.67)’, 그리고 ‘기존의 시험 전부 면제조항을 삭제 또는 대폭 축소(3.83)’ 항목 등이 상대적으로 높은 평균값의 보였다. 반면에 ‘현행 외국어 시험을 외국어 시험 전문기관에서 실시하고 있는 외국어 능력 검정시험 점수로 대체(3.16)’ 항목 및 ‘기존의 연1회 시험에서 연2회 실시로 시험기회 확대(3.16)’ 항목 등이 상대적으로 낮은 값을 나타내었다.

<표 5-25> 여행업분야 자격시험제도의 개선안에 대한 의견

| 구분 | 의견 평가 (평균) |
|---|---------------|
| 현행 외국어 시험을 외국어 시험 전문기관에서 실시하고 있는 외국어 능력 검정시험 점수로 대체(TOEFL, TOEIC, TEPS 등) | 3.16 |
| 기존의 1차시험(외국어 듣기 및 면접)과 2차시험(필기시험) 방식에서 필기시험 합격자에 한해 면접시험을 실시도록 변경 | 3.37 |
| 기존의 연1회 시험에서 연2회 실시로 시험기회 확대 | 3.16 |
| 기존의 시험 전부 면제조항을 삭제 또는 대폭 축소 | 3.79 |
| ‘관광통역안내원’을 ‘관광통역안내사’으로 명칭 개정 | 3.83 |
| 시험과목에 여행실무가 포함되도록 조정 | 4.00 |

주: 1점 - 매우 낮음, 3점 - 보통, 5점 - 매우 높음

다. 관광종사원 자격시험의 관리 및 지원방안

1) 자격시험의 관리 및 지원방안에 대한 의견

관광종사원 자격시험의 관리 및 지원방안에 대한 의견평가 결과, ‘자격증 소지자에 대한 사회적 처우 개선(4.58)’ 항목, ‘여행안내원협회 구성을 통한 권익신장(4.42)’ 항목, 그리고 ‘인력은행 운영을 통한 취업지원(4.37)’ 등이 상대적으로 높은 값을 보였다. 반면에 ‘민간공인자격시험으로 전환(2.17)’ 항목이 가장 낮은 값을 나타내고 있다.

<표 5-26> 관광종사원 자격시험의 관리 및 지원방안에 대한 의견

| 구분 | 의견 평가 (평균) |
|-----------------------|---------------|
| 지속적인 교육 | 4.11 |
| 갱신등록제 운영을 통한 관리 강화 | 3.53 |
| 자격증 소지자에 대한 사회적 처우 개선 | 4.58 |
| 인력은행 운영을 통한 취업지원 | 4.37 |
| 여행안내원협회 구성을 통한 권익신장 | 4.42 |
| 자격시험제도의 질적 제고 | 4.26 |
| 민간공인자격시험으로 전환 | 2.17 |

주: 1점 - 매우 불필요, 3점 - 보통, 5점 - 매우 필요

2) 자격시험제도 개선을 위한 건의사항

자격시험제도 개선을 건의사항에 대한 응답결과는 <표5-27>과 같다. 우선 ‘자격증 취득자에 대한 재교육’에 대한 건의가 7건으로 가장 많았다. 그리고 ‘민간자격증 추진 반대(4건)’ 및 ‘외국어에 대한 의존성이 너무 큼(3건)’에 대한 요구 등이 있었다.

<표 5-27> 자격시험제도 개선을 위한 건의사항

| 구분 | 개선안 | 빈도 |
|----|---|----|
| 1 | 자격증 취득자에 대한 재교육 | 7 |
| 2 | 민간자격증 추진 반대 | 4 |
| 3 | 외국어에 대한 의존성이 너무 큼 | 3 |
| 기타 | 응시기회 확대 (연 2~4회 정도) 무자격취업 없도록 조치 시험순서의 변경 등 | 1 |

라. 조사대상의 특성

1) 성별 특성

설문응답자의 성별분포는 <표5-28>에서 보듯이 남자의 비율이 38.9%, 여자의 비율이 61.1%를 나타내었다.

<표 5-28> 여행업분야 설문응답자의 성별분포

| 구분 | 빈도 | 구성비(%) |
|----|----|--------|
| 남자 | 7 | 38.9 |
| 여자 | 11 | 61.1 |

2) 연령별 특성

설문응답자의 연령은 20대 및 30대(33.3%), 그리고 40대(27.7%)에서 높은 비율을 보이고 있다.

<표 5-29> 여행업분야 설문응답자의 연령분포

| 구분 | 빈도 | 구성비(%) |
|-----|----|--------|
| 20대 | 6 | 33.3 |
| 30대 | 6 | 33.3 |
| 40대 | 5 | 27.7 |
| 50대 | - | - |
| 60대 | - | - |
| 70대 | 1 | 5.7 |

3) 취득 자격증 분포

설문응답자의 취득 자격은 분포를 보면, 관광통역안내원(72.2%)이 국내관광안내원(27.8%)보다 비교적 높은 비율을 보였다.

<표 5-30> 여행업분야 설문응답자의 취득 자격증 분포

| 구분 | 빈도 | 구성비(%) |
|---------|----|--------|
| 관광통역안내원 | 13 | 72.2 |
| 국내관광안내원 | 5 | 27.8 |

4) 외국어 검정능력 시험 점수

설문응답자의 외국어 점수의 평균은 <표5-31>와 같다. 비교적 관광통역안내원의 영어 평균 점수(토익 852점)가 높았다.

<표 5-31> 여행업분야 설문응답자의 외국어 점수 분포

| 시험명 \ 자격구분 | | | 안내원분야 | | 만점 |
|------------|--------|-----|----------|----------|------|
| | | | 관광통역안내원 | 국내관광안내원 | |
| 영어 | TOEIC | | 852(n=3) | 600(n=1) | 990 |
| | TEPS | | - | - | 990 |
| | TOEFL | PBT | - | - | 990 |
| | | CBT | - | - | 330 |
| 일어 | JPT | | 513(n=3) | - | 990 |
| | NIKKEN | | - | - | 1000 |
| 중국어 | HKS | | 399 | - | 400 |

주. 응답사례수가 적으므로 해석에 주의를 요함.

제2절 전문가 의견조사

1. 조사 개요

- 조사목적
 - 관광종사원 자격시험제도 개선방안의 타당성 및 대안도출을 위한 관련 전문가 의견 수렴
- 조사 방법: 우편조사 및 전화조사 병행
- 조사대상: 공무원 및 종사원 교육관계자, 교수, 업계 및 협회 관계자 등 100명
 - 관련 공무원 및 관계자 4명(문화부 2명, 한국관광공사 2명)
 - 관련학계 전문가 48명
 - 협회 및 업체 대표 28명
 - 관광업체 경영관리자(관광호텔업 10명, 여행사 10명)
 - 관련 연구원 20명(시도 연구원내 관광담당 연구원 및 한국관광연구원내 연구진)
- 조사내용: 자격시험제도의 개선방안에 대한 타당성 및 대안 조사
- 조사결과
 - 조사 결과 총27매의 설문지가 회수(회수율: 27%) 되었음.
 - 회수된 설문지는 모두 분석에 사용되었음.

2. 전문가 의견조사 분석결과

가. 여행업분야 자격시험제도 개선방안에 대한 의견

1) 등급제 전환에 대한 의견

등급제 전환에 대한 의견은 70%이상의 응답자가 ‘필요하다’는 의견을 제시하였다. 의견에 대한 평균값은 3.96을 나타내었다.

<표 5-32> 관광통역안내원의 등급제 전환에 대한 의견(전문가조사)

| 문항 | 항목 | 구성비(%) | 평균 |
|--|--------|--------|------|
| 현재 관광통역사안내원 및 국내여행안내원은 한번 자격을 취득하면 평생 자격이 유지됩니다. 지속적인 종사원의 자질 관리 및 경력관리 측면에서 등급제로 전환하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까? | 매우 불필요 | 3.7 | 3.96 |
| | 불필요 | 11.1 | |
| | 보통 | - | |
| | 필요 | 55.6 | |
| | 매우 필요 | 29.6 | |

주: 1점 - 매우 불필요, 3점 - 보통, 5점 - 매우 필요

2) 자격증의 구분 및 명칭개선

여행업분야 종사원 자격증의 구분 및 명칭개선에 대한 의견은 <표5-33>와 같다. 관광통역안내원의 경우 ‘등급제 구분’에 대한 찬성의견(65.4%)이 많았으나, 국내여행안내원의 경우는 ‘등급제 구분’에 대한 반대의견(60.0%)이 많았다.

<표 5-33> 여행안내원의 자격증의 구분 및 명칭개선에 대한 의견(전문가조사)

| 관광통역안내원 | | | 국내여행안내원 | | |
|---|-------|--------|---|-------|--------|
| <ul style="list-style-type: none"> 관광통역안내사 3등급: 기존의 관광통역안내원 시험기준과 동일 관광통역안내사 2등급: 관광통역안내사 3등급 자격을 취득한 후 여행안내 업무에 3년 이상 종사한 경력이 있는자로서 외국어 점수가 기준점수 이상인 자 관광통역안내사 1등급: 관광통역안내사 2등급 자격을 취득한 후 여행안내 업무에 5년이상 종사한 경력이 있는 자로서 외국어 점수가 기준점수 이상인 자 | | | <ul style="list-style-type: none"> 국내여행안내사 3등급: 기존의 국내여행안내원 시험기준과 동일 국내여행안내사 2등급: 국내여행안내사 3등급 자격을 취득한 후 여행안내 업무에 3년 이상 종사한 경력이 있는자 국내여행안내사 1등급: 국내여행안내사 2등급 자격을 취득한 후 여행안내 업무에 5년이상 종사한 경력이 있는 자 | | |
| 구 분 | 빈도(명) | 구성비(%) | 구 분 | 빈도(명) | 구성비(%) |
| 찬 성 | 17 | 65.4 | 찬 성 | 10 | 40.0 |
| 반 대 | 9 | 34.6 | 반 대 | 15 | 60.0 |

3) 관광통역안내원 자격시험 면제기준의 적절성(전문가조사)

관광통역안내원 자격시험 면제기준의 적절성 항목을 평가한 결과는 <표5-34>와 같다. 필기시험면제의 ‘라’번 항목이 3.54로 가장 높은 평균값을 보였고, 필기시험면제의 ‘나’번 항목의 평균값이 3.23을 보이고 있어 상대적으로 높은 적절성 평가점수를 받았다. 반면에 전부면제기준의 ‘나’번 항목은 2.46의 값을 보여 가장 적절하지 못하다는 평가점수를 받았다.

<표 5-34> 관광통역안내원 자격시험 면제기준의 적절성에 대한 의견(전문가조사)

| 면제기준 | | | 적절성 평가 (평균) |
|-----------------|----------------|---|----------------|
| 관광 통역 안내원 | 전부 면제 기준 | 가. 고등교육법에 의한 전문대학 이상의 학교에서 3년 이상 계속하여 해당 외국어를 가르친 경력이 있는 전이강사 이상인 자 | 2.73 |
| | | 나. 초·중등교육법에 의한 고등기술학교의 관광관련 전공과 2년 과정에서 3년 이상 계속하여 해당 외국어를 가르친 경력이 있는 자 | 2.46 |
| | 필기 시험 면제 | 가. 고등교육법에 의한 전문대학 이상의 학교를 졸업한 후 10년 이상 계속하여 해당 언어권의 외국에 거주한 경력이 있는 자 | 2.96 |
| | | 나. 고등교육법에 의한 전문대학 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 전공하고 졸업한 자 및 4년제 대학 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 전공하고 졸업한 자 또는 졸업예정자. 다만, 해당 외국어는 면제되지 아니한다. | 3.23 |
| | | 다. 10년 이상 해당 언어권의 외국에서 근무한 경력이 있는 자 및 10년 이상 중·고등학교 교사로서 해당 외국어의 강의 경력이 있는 자 | 3.19 |
| | | 라. 관광통역안내원 자격을 취득한 후 자격증 미갱신으로 자격이 취소된 자 | 3.54 |

주: 1점 - 매우 부적절, 3점 - 보통, 5점 - 매우 적절

4) 국내여행안내원 자격시험 면제기준의 적절성

국내여행안내원 자격시험 면제기준의 적절성 항목을 평가한 결과는 <표5-35>와 같다. 필기시험면제의 ‘다’번 항목이 3.31로 가장 높은 평균값을 보였고, 필기시험면제의

‘가’번 항목의 평균값이 3.29를 보이고 있어 상대적으로 높은 적절성 평가점수를 받았다. 반면에 필기시험면제의 ‘나’번 항목은 2.73의 값을 보여 상대적으로 가장 낮은 평가점수를 받았다.

<표 5-35> 국내여행안내원 자격시험 면제기준의 적절성에 대한 의견(전문가조사)

| 면제기준 | | | 적절성 평가 (평균) |
|-----------------|----------------|--|----------------|
| 국내 여행 안내원 | 전부 면제 기준 | 고등교육법에 의한 전문대학 이상의 학교에서 관광분야를 전공하고 졸업한 자 | 2.81 |
| | 필기 시험 면제 | 가. 여행업소에서 여행안내와 관련된 업무에 2년 이상 종사한 경력이 있는 자 | 3.29 |
| | | 나. 고등학교 또는 고등기술학교 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 이수하고 졸업한 자 또는 졸업예정자 | 2.73 |
| | | 다. 국내여행안내원 자격을 취득한 후 자격증 미갱신으로 자격이 취소된 자 | 3.31 |

주: 1점 - 매우 부적절, 3점 - 보통, 5점 - 매우 적절

5) 면제기준에 대한 개선안

기존 면제기준과 관련하여 가장 시급히 개선되어야 할 항목에 대한 응답을 <표5-36>와 같다. ‘각종 시험면제조항을 대폭 축소(7건)’에 대한 의견이 가장 많았으며, 그밖에 ‘학력중심의 면제보다는 경력중심의 자격요건 강화(2건)’에 대한 의견이 있었으며, 기타 의견으로는 ‘외국인거주자 면제의 경우는 거주유형을 고려(1건)’, ‘면제기준에 서비스 소양 수준을 첨가(1건)’ 등이 있었다.

<표 5-36> 면제기준에 대한 개선안(전문가조사)

| 구분 | 개선안 | 빈도 |
|----|---------------------------|----|
| 1 | 각종 시험면제조항을 대폭 축소 | 10 |
| 2 | 학력중심의 면제보다는 경력중심의 자격요건 강화 | 2 |
| 기타 | 외국인거주자 면제의 경우는 ‘거주유형’을 고려 | 1 |
| | 면제기준에 ‘서비스 소양 수준’을 추가 | 1 |

6) 자격시험의 과목에 대한 의견

여행업분야 자격시험 과목의 적절성 평가에 대한 의견은 <표5-37>과 같다. 관광통역안내원의 경우 ‘외국어(4.67)’ 및 ‘국사(4.30)’ 과목이 가장 높은 값을 보였다. 국내여행안내원의 경우는 ‘국사(4.37)’와 ‘한국지리(4.07)’ 과목이 가장 높은 값을 보였다.

<표 5-37> 자격시험의 과목에 대한 의견(전문가조사)

| 시험과목 | | 의견 평가 (평균) |
|---------|--------|---------------|
| 관광통역안내원 | 국사 | 4.30 |
| | 한국지리 | 4.00 |
| | 관광법규 | 3.67 |
| | 관광사업개론 | 3.26 |
| | 외국어 | 4.67 |
| 국내여행안내원 | 국사 | 4.37 |
| | 한국지리 | 4.07 |
| | 관광법규 | 3.59 |
| | 관광자원론 | 3.74 |

주: 1점 - 매우 부적절, 3점 - 보통, 5점 - 매우 적절

7) 여행업분야 자격시험 과목에 대한 건의안

여행업분야 자격시험 과목에 대한 건의안에 대한 응답은 <표 5-38>과 같다. 추가되어야 할 과목으로는 ‘문화관련 과목(6건)’, ‘서비스관련 과목(4건)’, ‘여행실무(4건)’, ‘문화재관련 과목(2건)’에 대한 의견이 있었다. 반면에 삭제되어야 할 과목으로는 ‘관광사업개론(2건)’ 및 ‘자원론(1건)’ 등이 제시되었다.

<표 5-38> 여행업분야 자격시험 과목에 대한 건의안(전문가조사)

| 시험과목 | | 빈 도 |
|------|-----------|-----|
| 추가과목 | 문화관련 과목 | 6 |
| | 서비스관련 과목 | 4 |
| | 여행실무 | 4 |
| | 문화재관련 과목 | 2 |
| | 커뮤니케이션 기술 | 2 |
| 삭제과목 | 관광사업개론 | 2 |
| | 자원론 | 1 |

나. 호텔종사원 자격시험제도 개선방안에 대한 의견

1) 자격증의 구분 및 명칭개선

숙박업분야 종사원 자격시험제도의 구분 및 명칭개선안에 대한 응답을 분석한 결과는 <표5-39>와 같다. 제4안(호텔서비스-호텔관리사 2급-호텔관리사 1급-호텔경영사)이 응답점유율 54.5%로 가장 높았으며, 제1안(호텔서비스사-호텔관리사-호텔경영사 2급-호텔경영사 1급)이 27.3%로 상대적으로 높은 응답점유율을 보였다.

<표 5-39> 숙박업분야 자격증 구분 및 명칭개선안(전문가조사)

| 기존구분 | 개선(안) | | | |
|-------------------|----------|--------|-----------|----------|
| | ① 제1안 | ② 제2안 | ③ 제3안 | ④ 제4안 |
| 식당·현관·객실 접객종사원 | 호텔서비스사 | 호텔서비스사 | 호텔서비스사 2급 | 호텔서비스사 |
| 2급 지배인 | 호텔관리사 | 호텔관리사 | 호텔서비스사 1급 | 호텔관리사 2급 |
| 1급 지배인 | 호텔경영사 2급 | 호텔관리사 | 호텔관리사 | 호텔관리사 1급 |
| 총지배인 | 호텔경영사 1급 | 호텔경영사 | 호텔경영사 | 호텔경영사 |
| 빈도(명) | 6 | 3 | 1 | 12 |
| 구성비(%) | 27.3 | 13.6 | 4.5 | 54.5 |

2) 자격시험의 과목에 대한 의견

숙박업분야 자격시험 과목의 적절성 평가에 대한 의견은 <표5-40>와 같다. 총지배인의 경우 ‘영어(4.41)’ 및 ‘호텔관리개론(4.30)’ 과목이 가장 높은 값을 보였다. 1·2급 지배인의 경우도 역시 ‘영어(4.46)’과 ‘호텔관리개론(4.26)’ 과목이 가장 높은 값을 보였다. 현관·객실·식당접객종사원은 ‘외국어(4.44)’ 과목이 가장 높은 값을 나타냈다. 전반적으로 모든 분야에서 호텔관리과목과 영어 및 외국어의 적절성을 높게 평가하였다.

<표 5-40> 숙박업분야 자격시험의 과목에 대한 의견(전문가조사)

| 시험과목 | | 의견 평가 (평균) |
|-------------------|--------|---------------|
| 총지배인 | 관광법규 | 4.11 |
| | 관광사업개론 | 3.52 |
| | 경영학개론 | 3.93 |
| | 호텔관리개론 | 4.30 |
| | 영 어 | 4.41 |
| 1·2급 지배인 | 관광법규 | 3.92 |
| | 관광사업개론 | 3.33 |
| | 호텔관리개론 | 4.26 |
| | 영 어 | 4.46 |
| 현관·객실·식당접객종 사원 | 관광법규 | 3.35 |
| | 호텔관리개론 | 3.85 |
| | 외국어 | 4.44 |

주: 1점 - 매우 부적절, 3점 - 보통, 5점 - 매우 적절

3) 숙박업분야 자격시험 과목에 대한 건의안

숙박업분야 자격시험 과목에 대한 건의안에 대한 응답은 <표5-41>과 같다. 전반적으로 ‘호텔재무회계(5건)’, ‘호텔마케팅(3건)’, ‘호텔서비스품질관리(2건)’ 등의 과목을 추가 시켜야 한다는 의견이 많았으며, 삭제해야할 과목으로는 ‘관광사업개론(2건)’이 있었다.

<표 5-41> 숙박업분야 자격시험 과목에 대한 건의안(전문가조사)

| 시험과목 | | 빈 도 |
|------|---------|-----|
| 추가과목 | 호텔재무회계 | 5 |
| | 호텔마케팅 | 3 |
| | 서비스품질관리 | 2 |
| | 관광정보론 | 2 |
| | 인사관리 | 2 |
| 삭제과목 | 관광사업개론 | 2 |

4) 면제기준의 적절성

숙박업분야 면제기준의 적절성 항목을 평가한 결과는 <표5-42>와 같다. 1급지배인 필기시험면제 항목이 333으로 가장 높은 평균값을 보였고, 총지배인의 필기시험면제 ‘다’번 항목이 3.26으로 그 다음 높은 평균값을 나타냈다. 총지배인 필기시험면제의 ‘가’번 항목 및 현관·객실·식당접객종사원 필기시험면제의 ‘가’번 항목 등이 3.22의 값을 보여 비교적 높은 평균값을 나타냈다.

<표 5-42> 숙박업분야 자격시험 면제기준의 적절성 평가(전문가조사)

| 면제기준 | | | 적절성 평가 (평균) |
|-----------------------|----------------|---|-------------------|
| 총지 배인 | 전부면 제 | ○ 호텔경영분야의 박사학위를 소지하고 관광호텔에서 10년이 상 종사한 경력이 있는 자로서 문화관광부 장관이 인정하 는 외국인 | 3.19 |
| | 필기시 험면제 | 가. 1급지배인 자격을 취득한 후 특2등급 이상 관광호텔의 부 장급 이상 또는 1등급 관광호텔의 총지배인으로 3년 이상 종사한 경력이 있는 자 | 3.22 |
| | | 나. 특2등급 이상 관광호텔의 임원으로 5년 이상 종사한 경력 이 있는 자 | 2.74 |
| | | 다. 호텔경영 및 관광분야를 전공한 박사학위 소지자 | 3.26 |
| 1급 지배인 | 필기 시험 면제 | 가. 2급지배인 자격을 취득한 후 특1등급 이상 관광호텔의 과 장급 또는 관광숙박업소의 총괄지배인으로 3년 이상 종사 한 경력이 있는 자 | 3.33 |
| 2급 지배인 | 필기 시험 면제 | 가. 4년제 대학 이상의 학교에서 호텔경영분야를 전공하고 졸 업한 자 또는 졸업예정자 | 3.07 |
| 현관·객실 ·식당접객 종사원 | 필기 시험 면제 | 가. 고등학교 또는 고등기술학교 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 이수하고 졸업한 자 또는 졸업예정자 | 3.22 |
| | | 나. 관광숙박업소의接客업무에 2년 이상 종사한 경력이 있는 자 | 3.19 |

주: 1점 - 매우 부적절, 3점 - 보통, 5점 - 매우 적절

5) 면제기준에 대한 건의안

기존 면제기준과 관련하여 가장 시급히 개선되어야 할 항목에 대한 응답을 <표5-43>과 같다. ‘각종 시험면제조항을 대폭 축소(6건)’ 및 ‘특2등급 이상 관광호텔의 임원으로 5년 이상 종사한 경력이 있는 자에게 부여하는 총지배인 필기시험 면제 조항 삭제(4건)’ 항목 등이 높은 응답 빈도를 나타냈다.

<표 5-43> 숙박업분야 자격시험 면제기준의 개선에 대한 건의안(전문가조사)

| 구분 | 개선안 | 빈도 |
|----|--|----|
| 1 | 각종 시험면제조항을 대폭 축소 | 6 |
| 2 | ‘특2등급 이상 관광호텔의 임원으로 5년 이상 종사한 경력이 있는 자’에게 부여하는 총지배인 필기시험 면제 조항 삭제 | 4 |
| 기타 | ‘호텔경영분야의 박사학위를 소지하고 관광호텔에서 10년이상 종사한 경력이 있는 자로서 문화관광부 장관이 인정하는 외국인’에게 부여하는 총지배인 전부면제 조항 삭제 | 2 |
| | ‘호텔경영 및 관광분야를 전공한 박사학위 소지자’에게 부여하는 총지배인 필기시험 면제 조항 삭제 | 2 |
| | 면제기준에 준하여 실기테스트 병행 외식업 종사자(2년 경력)에게接客종사원 필기시험 면제 | 1 |

다. 관광종사원 자격시험의 관리 및 지원방안

1) 시험제도 개선안에 대한 의견

시험제도 개선안에 대한 의견으로는 ‘시험과목에 해당업무의 실무가 포함되도록 조정(4.22)’ 항목 및 ‘기존의 연1회 시험에서 연 2회 실시로 시험기회 확대(4.04)’ 항목 등이 가장 높은 평균값의 보였다. 그리고 ‘현행 외국어 시험을 외국어 시험 전문기관에서 실시하고 있는 외국어 능력 검정시험 점수로 대체(3.93)’ 항목 및 ‘기존의 시험 전 부 면제조항을 삭제 또는 대폭 축소(3.78)’ 등의 항목이 상대적으로 높은 값을 나타내었다.

<표 5-44> 시험제도 개선안에 대한 의견(전문가조사)

| 구분 | 의견 평가 (평균) |
|---|---------------|
| 현행 외국어 시험을 외국어 시험 전문기관에서 실시하고 있는 외국어 능력 검정시험 점수로 대체(TOEFL, TOEIC, TEPS 등) | 3.93 |
| 기존의 1차시험(외국어 듣기 및 면접)과 2차시험(필기시험) 방식에서 필기시험 합격자에 한해 면접시험을 실시토록 변경 | 3.70 |
| 기존의 연1회 시험에서 연 2회 실시로 시험기회 확대 | 4.04 |
| 기존의 시험 전부 면제조항을 삭제 또는 대폭 축소 | 3.78 |
| 시험자격 대상을 확대(만18세이상 연령제한 완화) | 3.52 |
| 시험과목에 해당업무의 실무가 포함되도록 조정 | 4.22 |

주: 1점 - 매우 낮음, 3점 - 보통, 5점 - 매우 높음

2) 관광종사원 자격시험의 관리 및 지원방안에 대한 의견

관광종사원 자격시험의 관리 및 지원방안에 대한 의견평가 결과, ‘지속적인 재교육 강화(4.52)’ 항목 및 ‘자격시험제도의 질적 수준 제고(4.43)’ 항목 등이 가장 높은 값을 보였다. 그리고 ‘자격증 소지자에 대한 사회적 처우 개선(4.29)’ 항목 및 ‘인력은행 운영을 통한 취업지원(4.26)’ 항목 등이 상대적으로 높은 값을 나타내었다.

<표 5-45> 관광종사원 자격시험의 관리 및 지원방안에 대한 의견(전문가조사)

| 구분 | 의견 평가 (평균) |
|-----------------------|---------------|
| 지속적인 재교육 강화 | 4.52 |
| 갱신등록제 운영을 통한 관리 강화 | 3.70 |
| 자격증 소지자에 대한 사회적 처우 개선 | 4.29 |
| 인력은행 운영을 통한 취업지원 | 4.26 |
| 협회구성을 통한 권익신장 | 3.93 |
| 자격시험제도의 질적 수준 제고 | 4.43 |
| 민간공인자격시험으로 전환 | 3.59 |

주: 1점 - 매우 불필요, 3점 - 보통, 5점 - 매우 필요

3) 자격시험제도 개선을 위한 건의사항

자격시험제도 개선에 대한 건의사항의 응답결과는 <표5-46>과 같다. 우선 ‘자격시험의 필요성을 국민에게 홍보’ 및 ‘자격증 취득 후 상당기간 소양교육 실시’에 대한 응답이 2건으로 가장 많았다. 기타 의견으로는 ‘숙박분야 자격증은 서비스 기능별로 도입(1건)’, ‘자격증 선발인원의 축소로 자격증의 가치를 높임(1건)’ 등에 대한 요구가 있었다.

<표 5-46> 자격시험제도 개선을 위한 건의사항(전문가조사)

| 구분 | 개선안 | 빈도 |
|----|--|----|
| 1 | 자격시험의 필요성을 국민에게 홍보 자격증 취득후 상당기간 소양교육 실시 | 2 |
| 기타 | 숙박분야 자격증은 서비스 기능별로 도입 자격증 선발인원의 축소로 자격증의 가치를 높임 | 1 |

라. 조사대상의 특성

1) 성별분포

설문응답자의 성별분포는 <표5-47>에서 보듯이 남자의 비율이 85.2%, 여자의 비율이 14.8%를 나타내었다.

<표 5-47> 전문가조사 설문응답자의 성별분포

| 구분 | 빈도 | 구성비(%) |
|----|----|--------|
| 남자 | 23 | 85.2 |
| 여자 | 4 | 14.8 |

2) 직업분포

설문응답자의 직업은 연구원(55.6%) 및 교수(18.5%)직에서 높은 비율을 보이고 있다.

<표 5-48> 전문가조사 설문응답자의 직업 분포

| 구분 | 빈도 | 구성비(%) |
|--------|----|--------|
| 공무원 | 1 | 3.7 |
| 정부투자기관 | 2 | 7.4 |
| 교수 | 5 | 18.5 |
| 연구원 | 15 | 55.6 |
| 협회 | 4 | 14.8 |
| 사업체 | - | - |

3) 관광분야 근무 기간 분포

설문응답자의 근무 년수는 5년 이내(48.1%) 및 20년 이내(33.3%)가 가장 많은 분포를 보였다.

<표 5-49> 전문가조사 설문응답자의 근무 기간 분포

| 구분 | 빈도 | 구성비(%) |
|--------|----|--------|
| 5년 이내 | 13 | 48.1 |
| 10년 이내 | 2 | 7.5 |
| 20년 이내 | 9 | 33.3 |
| 30년 이상 | 3 | 11.1 |

제6장 종사원 자격시험 제도 개선방안

제1절 개선 기본방향

- 자격시험제도의 수준제고
 - 타 분야의 국가공인자격시험과 동등한 수준으로 자격시험의 질적 수준 제고
 - 이를 통해 관광종사원의 전문성 향상 및 질적 수준 제고 도모
 - 향후 유자격종사원 의무고용제도의 폐지 및 민간자격제도로의 전환을 대비하여 관광종사원의 전문 자격증으로서 엄격한 수준 관리를 통해 경쟁력 강화
- 시험방식의 합리성 및 관리의 효율성 증진
 - 기존의 외국어검정 시험제도를 활용하여 시험방식의 합리성 및 관리의 효율성을 증진토록 함.
 - 기존의 1차 면접시험 후 2차 필기시험 방식을 1차 필기시험 후 합격자에 한해 2차 면접시험을 치르도록 개선하여 불필요한 행정력 소모를 방지
- 각종 시험기준의 현실화 및 합리성 제고
 - 자격구분, 면제기준 등을 보다 현실적으로 개선하고 일부 불합리한 기준을 재조정함.
 - 자격구분에 있어서는 기존의 자격구분의 한계를 검토하고 새로운 환경변화에 부응할 수 있는 발전적이고 미래지향적인 자격구분을 검토
 - 면제기준에 있어서는 기존의 지나치게 세부적이고 많은 면제조항들을 재조정하여 최소한의 검증을 거치도록 개선
 - 또한 향후 관광산업의 전문화 및 세분화를 대비한 신규 관광자격증의 도입방향을 제시
- 실무중심의 능력 검정
 - 시험과목에 있어서 실무관련 과목을 중심으로 개편하고 구두시험시 실무에 필요한 내용을 중심으로 면접이 이루어지도록 개선
- 종사원의 자격증의 지속적 관리 및 자긍심 고취
 - 기존의 한번 자격증을 취득하면 평생 유지되는 방식에서 탈피하여 자격증을 취득

후 일정한 경력과 시험을 거쳐 상위 단계의 자격증을 취득할 수 있도록 하는 등급 제도의 도입을 통해 관광종사원이 경력 및 능력에 따라 대우받을 수 있도록 함.

- 기존의 자격증명청을 관광종사원의 전문성을 부각시킬 수 있도록 개선함으로써 관광종사원의 자긍심을 고취토록 함.

제2절 주요 개선내용

- 외국어 시험방식의 대체
 - 주요 외국어(영어, 일본어, 중국어) 시험방식을 외국어시험 전문기관에서 실시하고 있는 외국어능력검정시험(TOEIC, TEPS, TOEFL, JPT, NIKKEN, HKS)으로 대체
 - 관련 규정: 관광진흥법 시행규칙 제41조 제3항
- 시험방식의 개선
 - 기존의 1차시험(외국어 듣기 및 면접시험)과 2차시험(필기시험)으로 구성되어 있던 자격시험을 먼저 필기시험을 실시하고 합격자에 한하여 면접시험을 실시하는 방식으로 변경
 - 관련 규정: 동법 시행규칙 제41조 제1항, 제3항
 - 응시원서 접수 방식에 있어서 현재 직접 방문 또는 지방의 경우 우편접수토록 되어 있는데 인터넷상에서도 응시원서의 접수가 가능하도록 함으로써 정보화시대에 부응하고 응시생의 편의를 증진토록 함.
 - 관련 규정: 동법 시행규칙 제46조(응시원서)
- 자격증의 구분 및 명칭 개선
 - 호텔업 종사원의 경우 기존의 접객종사원, 1급 및 2급 지배인, 총지배인으로 구분되었던 것을 호텔서비스사, 호텔관리사, 호텔경영사 등으로 구분함과 동시에 개칭함.
 - 관련 규정: 동법 시행규칙 제41조제3항, 제44조제2항
 - 여행업 종사원의 경우 기존의 관광통역안내원의 경우 관광통역안내사로 국내여행안내원의 경우 국내여행안내사로 개칭하고 업무범위를 조정함.
 - 관련 규정: 동법 시행령 제37조 별표 4 및 시행규칙 제41조제3항 별표11, 별표12

○ 시험과목의 조정

<호텔업 부문>

- 기존의 총지배인의 시험과목중 관광사업개론과 경영학개론, 호텔관리개론을 각각 호텔재무회계론, 호텔인사관리, 호텔마케팅으로 변경하고 각각의 배점을 조정
- 관련 규정: 시행규칙 제43조 제1항, 별표11
- 기존의 1·2급지배인의 시험과목중 관광사업개론과 호텔관리개론을 각각 호텔관리론과 호텔실무로 변경하고 각각의 배점을 조정
- 관련 규정: 시행규칙 제43조 제1항, 별표11

<여행업 부문>

- 기존의 한국지리와 관광사업개론과목을 각각 관광자원해설과 관광학개론으로 변경하고 배점을 조정
- 관련 규정: 시행규칙 제43조 제1항, 별표11

○ 시험면제기준의 합리적 조정

<관광통역안내사(기존의 관광통역안내원)>

- 전부면제 대상을 삭제하고 고등기술학교 또는 전문대학에서 필기시험 해당과목 1년 이상 강의한 자에 한해 해당 과목의 필기시험만 면제하도록 함.
- 10년이상 외국거주자에 대한 필기시험 면제조항을 삭제하고 5년이상 외국 근무자 및 5년이상 외국어 교사로 근무한 자에 한하여 외국어 시험만을 면제하도록 함.

<국내여행안내사(기존의 국내여행안내원)>

- 전부면제 대상을 삭제하고 기존의 전부면제 대상을 필기시험면제 대상으로 전환
- 단 외국어 시험은 필기시험 면제대상에서 제외토록 함.

<호텔경영사(기존의 총지배인)>

- 전부면제 대상의 기준을 세분하여 제시(기존의 ‘외국인에 대한 총지배인 면제기준’을 대체하도록 함)
- 특2등급 이상의 임원에 대한 우대조항 폐지
- 호텔경영분야 박사학위 소지자에 대한 필기시험 면제조항 폐지
- 기존의 필기시험 면제대상에서 외국어 과목을 제외함.

○ 호텔관리사(기존의 1급 및 2급지배인)

- 4년제 대학이상의 학교에서 호텔경영분야를 전공하고 졸업한 자 또는 졸업예정자에 대하여 외국어를 제외한 필기시험을 면제하도록 함

- 호텔서비스사(기존의 현관·객실·식당접객종사원)
 - 전부면제 대상 삭제
 - 전문대학이상의 학교에서 관광분야를 전공하고 졸업한 자(기존의 전부면제 대상)에 대하여 외국어를 제외한 필기시험을 면제하도록 함.
 - 기존의 필기시험면제 대상에서 외국어 시험을 제외함.

제3절 세부 개선 방안

1. 단기적 개선방안

가. 개선 기본방향

1) 목표연도: 2003년

- 내용
 - 내년에 준비작업을 거쳐 2003년 까지 조치 가능한 사항들을 중심으로 개선
- 목표
 - 시험방식의 합리성 및 관리의 효율성 증진, 본격적인 제도개선을 위한 준비

2) 개선 기본방향

- 지속적으로 업계, 학계 및 관련기관 등에서 문제가 제기되었던 사항 중심
- 즉각적인 개선이 가능하고 개선에 따른 실효성이 높은 것으로 예상되는 사항 중심
- 시험방식, 관리제도 등의 합리적 개선을 통해 행정부담을 최소화하고 자격시험제도의 기초체질을 강화

나. 세부 개선 방안

1) 외국어 시험 방식의 개선

현행 공사의 인력개발원에서 실시하고 있는 외국어 시험중 영어, 일어, 중국어에 대해서는 외국어 전문기관(ETS 등)에서 실시하는 외국어 능력 검정시험 점수를 인정토록 한다. 다만 기타 외국어(불어, 독어, 스페인어 등)에 대해서는 기존의 방식대로 공사 인력개발원에서 별도의 시험을 주관하여 실시토록 한다.

최근 들어 정부주관 고시 등을 포함하여 공공부문의 외국어 시험이 점차 검정 외국어 점수로 대체토록 하는 방향으로 나아가고 있고, 대학생들이 보편적으로 TOEFL, TOEIC 등을 준비하고 있으므로, 별도의 시험을 치르기 보다는 검정 시험 점수로 외국어 시험을 대체토록 함으로써 행정관리의 효율화를 기대할 수 있을 것으로 보인다.

다만, 이들 시험이 관광분야의 전문적인 업무 영역과 관련된 시험이 아니므로 면접 시험에 외국어 관련 구술시험을 포함토록 하여 실무관련 외국어 능력을 테스트할 수 있도록 한다.

인정외국어 시험 및 자격요건에 부합되는 외국어 점수를 산정해보면 다음과 같다.

<표 6-1> 현행 관광종사원 자격시험제도의 외국어 시험 인정 점수 기준(안)

| 시험명 \ 자격구분 | | 관광통역 안내사 | 호텔종사원 | | | | 만점 | |
|------------|--------|-------------|-------|-------|-------|------|-----|------|
| | | | 접객종사원 | 2급지배인 | 1급지배인 | 총지배인 | | |
| 영어 | TOEIC | | 730 | 490 | 700 | 750 | 800 | 990 |
| | TEPS | | 700 | 381 | 670 | 664 | 728 | 990 |
| | TOEFL | PBT | 550 | 467 | 540 | 557 | 574 | 670 |
| | | CBT | 213 | 147 | 207 | 215 | 230 | 300 |
| 일어 | JPT | | 740 | 510 | - | - | - | 990 |
| | NIKKEN | | 730 | 500 | - | - | - | 1000 |
| 중국어 | HKS | | 337 | - | - | - | - | 400 |

주. 산출방법

- TOEIC Score * 0.348 + 296 = TOEFL Score (PBT)
- TOEIC과 TEPS의 상관점수는 서울대 어학연구소(<http://language.snu.ac.kr>)의 '성적상관 관계표'를 적용
- 토플 점수변화표(PBT-CBT)는 ETS의 TOEFL 사이트에서 발췌

* PBT: Paper based test (600점 만점), CBT: Computer based test (300점 만점)

2) 시험순서의 조정

현행 시험제도는 1차 시험에서 듣기 및 면접을 통과한후 2차 시험에서 필기시험을 치르도록 되어 있어, 행정관리의 비효율성 및 면접에 대한 부담을 가중시키고 있다. 이를 개선하기 위한 방안으로 1,2차 시험 순서를 조정토록 한다.

즉, 1차 시험에서 필기 및 외국어 시험을 보도록 하고 1차 시험합격자를 대상으로 2차 시험으로 면접을 치르도록 한다. 1차 시험의 외국어 시험 중 영어, 일어, 중국어의 경우 공인 성적을 제출토록 하는 것으로 대체한다.

이렇게 할 경우, 불필요한 면접절차를 최소화하고 주요 외국어에 대한 신뢰성 있는 검증이 가능하여 상당부분 행정간소화 및 합리화가 가능할 것으로 기대된다.

3) 면접시험 내용의 개선

현행 면접시험의 평가내용은 국가관·사명감 등 정신자세, 전문지식과 응용능력, 예의·품행 및 성실성, 의사발표의 정확성과 논리성을 기준으로 하고 있다. 이중 평가기준의 명확성이 떨어지는 의사발표의 정확성과 논리성 항목 및 전문지식과 응용능력 항목을 삭제하고 대신 실무에 대한 이해 및 관광안내원으로서 실질적으로 필요한 해설능력 그리고 실무와 관련된 외국어 능력을 평가할 수 있는 항목을 추가토록 하여 면접시험의 실효성을 제고할 수 있도록 개선한다.

<표 6-2> 관광종사원 자격시험제도의 면접시험 평가기준 개선안

| 구분 | 현행 | 개선(안) |
|----------|---|--|
| 평가 기준 | <ul style="list-style-type: none"> - 국가관·사명감 등 정신자세 - 전문지식과 응용능력 - 예의·품행 및 성실성 - 의사발표의 정확성과 논리성 | <ul style="list-style-type: none"> - 국가관·사명감 등 정신자세 - 예의·품행 및 성실성 - 실무에 대한 이해 - 실무와 관련된 외국어 능력 - 문화 및 역사에 대한 해설능력 |

4) 유자격자에 대한 소양교육 실시

신규 자격증 취득자에 대한 실무소양을 강화하기 위해 자격증 취득자중 희망자에 한해 실무와 관련된 2주간의 소양교육을 실시토록 한다. 교육의 주관은 현재 종사원 재교육을 담당하고 있는 관광공사 인력개발원에서 병행 실시토록 한다.

장기적으로는 향후 업종별 협회가 구성될 경우 공사에서 담당토록 하는 소양교육 기능을 협회로 이관토록 한다.

5) 관광인력 관리체계 구축

관광부문 유자격 종사원에 대한 전문적인 인력관리 체계의 구축을 위해 ‘관광인력은 행(가칭)’을 구성토록 한다. 이를 통해 우선적으로 자격증 소지자에 대한 데이터 베이스를 구축하여 지속적으로 관리토록 한다. 또한 인력을 필요로 하는 업체에 즉각적으로 연계토록 함으로써 적극적인 취업관련 지원을 실시토록 한다.

이와함께 취업 및 종사원 교육과 관련된 각종 정보서비스를 제공토록 하고 정기적인 관광종사원 수급분석을 통해 관광인력시장의 안정적 성장을 지원토록 한다.

6) 인터넷 원서접수 서비스 제공

현재 직접 방문 또는 우편접수(지방의 경우)토록 되어 있는 원서 접수방식을 정보화 시대에 부응하고, 응시생의 편의를 증진할 수 있는 방향으로 개선토록 한다.

이를 위해 인터넷으로도 응시원서를 접수토록 하고 관련 서비스를 제공한다.

<표 6-3> 관광종사원 자격시험제도의 단기적 개선방안 종합

| 구분 | 현행 | 개선방향 | 개선안 |
|-------|---|--|--|
| 외국어 | ◦ 공사교육원에서 별도의 시험 주관 | ◦ 외국어시험 전문기관(ETS등)에서 실시하는 외국어능력 검정시험 점수를 인정 | ◦ 영어: TOEFL, TOEIC, TEPS ◦ 일어: JPT, NIKKEN ◦ 중국어: HKS 인정 *기타 외국어는 기존 시험 실시 |
| 시험 순서 | ◦ 1차시험(듣기 및 면접) 실시후 2차 필기시험 실시 | ◦ 1,2차 시험순서의 조정 | ◦ 필기시험을 통과한 경우에 한하여 면접시험을 실시(행정 간소화 기대) * 필기시험시 영어공인 성적 제출토록 함 |
| 면접 시험 | ◦ 평가내용 - 국가관·사명감 등 정신자세 - 전문지식과 응용능력 - 예의·품행 및 성실성 - 의사발표의 정확성과 논리성 | ◦ 실무에 대한 이해 및 실무와 관련된 외국어 능력 평가 ◦ 문화 및 역사에 대한 해설능력 평가 | ◦ 평가내용에 다음을 추가 - 실무에 대한 이해 - 실무와 관련된 외국어 능력 - 문화 및 역사에 대한 해설능력 ◦ 평가항목에서 다음을 삭제 - 의사발표의 정확성과 논리성 |
| 교육 | ◦ 현재 공사에서 종사원 재교육을 담당 | ◦ 자격증취득자를 대상으로 실무와 관련된 소양교육 실시 | ◦ 자격증 취득자중 희망자에 한해 실무와 관련된 소양교육(2주간) 실시 ◦ 교육담당은 단기적으로 공사에서 진행토록 하고 향후 업종별 협회 구성시 협회에서 담당토록 함. |
| 취업 | ◦ 자격증 소지자에 대한 사후 관리 및 취업관련 지원 미비 | ◦ ‘관광인력은행(가칭)’ 구성을 통해 자격증 소지자에 대한 지속적인 관리 ◦ 취업알선 등 적극적인 지원 실시 | ◦ ‘관광인력은행(가칭)’ 구성을 통해 자격증 소지자에 대한 데이터베이스 구축 및 지속적 관리 ◦ 취업알선 등 적극적 지원 실시 ◦ 관광종사원 수급변화 동향 분석 |
| 원서 접수 | ◦ 현재 직접방문 또는 우편(지방) 접수 | ◦ 정보화시대에 부응 ◦ 응시생의 편의 증진 | ◦ 인터넷으로도 접수토록 함. |

2. 중기적 개선방안

가. 개선 기본방향

1) 목표연도: 2006년

○ 내용

- 2003년부터 본격적인 준비작업을 거쳐 2006년까지 조치가능한 사항들을 중심으로 추진

○ 목표

- 민간공인자격시험으로의 전환 준비, 자격시험제도의 질적 수준 제고, 신규자격제도의 도입 등 미래지향적 자격시험제도의 운영, 전문화된 관광인력의 양성

2) 개선 기본 방향

- 실무에서 요구되는 자질의 개발과 평가
- 관광종사원의 업무영역 전문화 및 세분화
- 새로운 시대환경 변화에 부응하는 신규 전문 자격제도의 개발
- 관광종사원의 전문성 강화 및 관광서비스 수준 제고
- 정보화, 국제화 등 산업환경 변화에 부응하는 인력의 양성

나. 세부 개선 방안

1) 여행종사원 부문

① 자격제도의 구분 및 명칭개선

현행 관광통역안내원(외국인의 국내여행안내 및 T/C 업무 수행) 및 국내관광안내원(내국인의 국내여행안내)의 자격구분을 전국단위의 관광안내원과 지역단위 관광안내원으로 구분하여 보다 전문성을 강화토록 한다.

전문성 강화를 위해 현재의 관광통역안내원 및 국내여행안내원의 명칭을 각각 관광

통역안내사 및 국내여행안내사로 개칭할 필요가 있다.

전국단위의 관광안내원은 기존의 관광통역안내원의 업무범위를 조정토록 하고 지역 단위 관광안내원은 기존의 문화관광해설사 인증제도를 자격제도로 전환시킴으로써 현행 국내여행안내원을 대치토록 하는 방안을 검토할 필요가 있다.

이를 위해 관광통역안내사 자격취득시 국내여행안내원의 업무를 수행할 수 있도록 관련 규정(시행령 37조 관련 별표4)을 개정토록 한다.

② 관광통역안내원의 등급제 도입

현행 한번 자격증을 취득하면 별도의 시험 및 관리 없이 평생 자격요건을 유지 가능토록 되어 있는데 이를 경력 및 외국어 능력에 따라 3등급으로 구분하여 운영함으로써 관광통역안내원의 경력관리 및 자긍심을 고취토록 할 필요가 크다.

이를 위해 관련규정(관광진흥법 시행규칙 제44조 응시자격) 내에 관광통역안내원의 등급에 관한 규정을 신설토록 한다.

등급별 내용은 다음과 같은 방안을 검토할 필요가 있다. 관광통역안내사 3급의 경우 현행 관광통역안내원 자격시험에 합격한자로 한다. 관광통역안내사2급의 경우는 3급 관광통역안내원 자격을 취득한 후 여행업체에서 여행안내 업무에 2년 이상 종사한 경력이 있는 자로서 외국어 시험점수가 일정점수 이상인 자를 대상으로 한다. 관광통역안내사1등급의 경우 2급 관광통역안내원 자격을 취득한 후 여행업체에서 여행안내 업무에 4년 이상 종사한 경력이 있는 자로서 외국어 시험점수가 일정점수 이상인 자를 대상으로 하는 방안이다.

관광통역안내원의 등급별 외국어 시험점수 기준은 다음의 <표 6-4>와 같다.

<표 6-4> 관광통역안내원의 등급별 인정 외국어 시험 점수(안)

| 시험명 \ 자격구분 | | | 관광통역안내사 | | | 만점 |
|------------|--------|-----|---------|-----|-----|------|
| | | | 3등급 | 2등급 | 1등급 | |
| 영어 | TOEIC | | 730 | 780 | 840 | 990 |
| | TEPS | | 700 | 750 | 810 | 990 |
| | TOEFL | PBT | 550 | 567 | 588 | 670 |
| | | CBT | 213 | 227 | 240 | 300 |
| 일어 | JPT | | 740 | 790 | 850 | 990 |
| | NIKKEN | | 730 | 780 | 840 | 1000 |
| 중국어 | HKS | | 337 | 358 | 382 | 400 |

주. 산출방법

- TOEIC Score * 0.348 + 296 = TOEFL Score (PBT)
- TOEIC과 TEPS의 상관점수는 서울대 어학연구소(<http://language.snu.ac.kr>)의 ‘성적상관 관계표’를 적용
- 토플 점수변화표(PBT-CBT)는 ETS의 TOEFL 사이트에서 발췌
 - * PBT: Paper based test (600점 만점), CBT: Computer based test (300점 만점)

③ 면제기준의 개선

해외사례를 살펴보면, 일본, 중국, 대만, 싱가포르, 캐나다, 프랑스 등 대부분의 나라에서 특별한 면제조항을 두지 않고 있다. 프랑스의 경우 과거에는 전공 및 학력에 따라 1차 시험을 면제해 주었으나 학력과 전공이 실제 안내업무와 연관성이 적다는 문제가 제기됨에 따라 3년전에 면제조항을 폐지한바 있다.

또한 영국의 경우 특별심사를 통과한 일부 여행업 종사자에 한해 시험대비 교육과정(6개월 또는 2년)을 면제해 주고 있다.

우리나라 관광종사원 자격시험의 경우, 지나치게 면제기준이 복잡하고 많아 시험의 실효성을 저하시키는 측면이 있어 이에 대한 보완을 검토할 필요가 있다.

구체적인 면제기준의 개선방안은 다음과 같다.

<표 6-5> 여행업종사원 자격시험제도의 면제기준 개선안

| 구분 | | 현행 | 세부개선안 |
|---------|--------|--|--|
| 관광통역안내원 | 시험전면제 | 가. 고등교육법에 의한 전문대학 이상의 학교에서 3년 이상 계속하여 해당 외국어를 가르친 경력이 있는 전임강사 이상인 자 나. 초·중등교육법에 의한 고등기술학교의 관광관련 전공과 2년과정에서 3년 이상 계속하여 해당 외국어를 가르친 경력이 있는 자 | · 초·중등교육법에 의한 고등기술학교 또는 고등교육법에 의한 전문대학 이상의 학교에서 필기시험 해당과목을 1년 이상 강의한 전임강사 이상인 자에 대해 해당 과목에 대한 필기시험을 면제토록 조정함. |
| | 필기시험면제 | 가. 고등교육법에 의한 전문대학 이상의 학교를 졸업한 후 10년 이상 계속하여 해당 언어권의 외국에 거주한 경력이 있는 자 나. 고등교육법에 의한 전문대학 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 전공하고 졸업한 자 및 4년제 대학 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 전공하고 졸업한 자 또는 졸업예정자. 다만, 해당 외국어는 면제되지 아니한다 다. 10년 이상 해당 언어권의 외국에서 근무한 경력이 있는 자 및 10년 이상 중·고등학교 교사로서 해당 외국어의 강의 경력이 있는 자 라. 관광통역안내원 자격을 취득한 후 자격증 미갱신으로 자격이 취소된 자 | 가. 고등교육법에 의한 전문대학 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 전공하고 졸업한 자 및 4년제 대학 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 전공하고 졸업한 자 또는 졸업예정자. 다만 해당 외국어는 면제되지 아니한다. 나. 5년이상 해당 언어권의 외국에서 근무한 경력이 있는 자 및 5년이상 중·고등학교 교사로서 해당 외국어의 강의 경력이 있는 자에 대해 해당 외국어 시험을 면제 다. 관광통역안내사 자격을 취득한 후 다른 외국어로 시험에 응시한자, 단 외국어는 면제되지 아니한다. |
| 국내관광안내원 | 전면면제 | · 고등교육법에 의한 전문대학이상의 학교에서 관광분야를 전공하고 졸업한 자 | · 고등교육법에 의한 전문대학 이상의 학교에서 관광분야를 전공하고 졸업한 자 또는 졸업예정자에 대해 외국어시험을 제외한 필기시험을 면제토록 조정함. |
| | 필기시험면제 | · 여행업소에서 여행안내와 관련된 업무에 3년 이상 종사한 경력이 있는 자 · 고등학교 또는 고등기술학교 이상의 학교에서 관광분야를 전공하고 졸업한 자 또는 졸업예정자 | 가. 여행업소에서 여행안내와 관련된 업무에 3년이상 종사한 경력이 있는 자에 대해 필기시험을 면제 나. 고등학교 또는 고등기술학교 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 이수하고 졸업한 자 또는 졸업예정자에 대해 필기시험을 면제 |

④ 시험과목 및 배점 조정

현행 시험과목 및 배점을 다음과 같이 조정하여 실무와 관련된 이해 및 관광에 대한 종사원의 인식을 제고시킬 필요가 있다.

<표 6-6> 여행업종사원 자격시험제도의 시험과목 및 배점 조정안

| 구분 자격 | 현행 | | 개선(안) | |
|-------------|---|------|---|------|
| | 과 목 | 배점비율 | 과 목 | 배점비율 |
| 관광통역 안내원 | 국 사 | 20% | 국 사 | 20% |
| | 한국지리 | 10% | 관광자원해설 | 10% |
| | 관광법규 | 10% | 관광법규 | 10% |
| | 관광사업개론 | 10% | 관광학개론 | 10% |
| | 외국어(영어·일어·중국어· · 불어·독어·서반어·러시 아어 중 1과목) | 50% | 외국어(영어·일어·중국어· · 불어·독어·서반어·러 시아어 중 1과목) | 50% |
| | 계 | 100% | 계 | 100% |
| 국내여행 안내원 | 국 사 | 30% | 국 사 | 30% |
| | 한국지리 | 20% | 관광자원해설 | 20% |
| | 관광법규 | 20% | 관광법규 | 20% |
| | 관광자원론 | 30% | 관광학개론 | 30% |
| | 계 | 100% | 계 | 100% |

⑤ 신규 여행업분야 자격제도 도입

여행업무의 전문성 향상 및 여행수요의 확산에 따른 소비자의 다양한 욕구충족 및 질높은 여행서비스 제공을 위해 신규자격증의 도입을 검토할 필요가 있다.

일본에는 ‘여행업무취급주임자’ 자격제도를 운영하고 있으며 여행업자나 여행업 대리업자는 영업소별로 일정한 자격을 갖춘 여행업무 취급주임자를 선임하여, 여행 거래 조건의 설명 등과 같은 업무의 관리·감독을 해야한다고 여행업법에 규정하고 있다.

미국의 경우 초급여행상담사(CTA: Certified Travel Associate)와 고급여행상담사(CTC: Certified Travel Counselor) 및 여행목적지전문가(Destination Specialist) 등을 민간자격시험으로 운영하고 있다.

여행업무의 전문성 향상을 위해 여행업무에 관한 여행 서비스 제공에 대한 책임 및

각종 불편사항에 대한 처리, 거래조건 및 약관 등에 대한 관리 및 영업소의 창구업무를 책임·감독하는 ‘(가칭)여행업무관리사’ 및 창구에서 전문적인 여행상품 기획 및 상담을 제공하는 ‘(가칭)여행상담사’ 자격증 도입을 검토할 필요가 있다. 이를 위해 각 자격증 도입의 타당성 및 세부 도입 방안에 대한 기초 연구를 먼저 실시토록 한다.

또한 특정지역에 대한 전문적인 여행컨설팅 및 여행상품기획을 담당하는 전문가를 양성하기 위해 지역전문가 자격증의 도입을 검토할 필요가 있다.

<표 6-7> 여행종사원 자격시험제도의 단계별 개선방안 종합

| 자격 시기 | 여행업 | | 목표 |
|---------------------------|---|---|--|
| | 관광통역안내원 | 국내여행안내원 | |
| 단기 (2001 ~ 2003) | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 외국어 시험방식의 개선(검정외국어시험으로 대체) ◦ 실무중심의 면접시험 ◦ 관광인력뱅크 운영을 통한 취업 지원 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 실무중심의 면접시험 ◦ 관광인력뱅크 운영을 통한 취업 지원 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 시험제도의 합리화 ◦ 자격제도 관리의 효율성 제고 ◦ 유자격종사원의 취업 지원 |
| 중기 (2004 ~ 2006) | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 명칭개선 ◦ 면제기준 강화 ◦ 실무중심으로 시험과목 개편 ◦ 등급제 도입 ◦ 면제기준 대폭 삭제 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 명칭개선 ◦ 면제기준 강화 ◦ 실무중심으로 시험과목 개편 ◦ 기존의 ‘문화관광해설사’인 증제를 자격제로 전환, 국내여행안내사를 대체 ◦ ‘여행상품기획사’, ‘여행상담사’ 등 신규 자격제도 도입 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 자격시험제도의 질적 수준 강화 ◦ 민간공인 자격시험으로의 전환 ◦ 신규 자격제도의 도입 ◦ 등급제를 통한 경력관리 ◦ 시대변화에 적합한 인재의 양성 |

2) 호텔종사원

① 명칭의 개선

현행 접객종사원, 1·2급지배인 및 총지배인으로 되어 있는 자격증 명칭을 개선하여 업무의 전문성을 강조하고 종사원의 자긍심을 고취토록 한다.

‘현관·객실·식당 접객종사원’이라는 명칭은 근무장소를 지칭하는 것으로 일반인들은 물론 자격증 소지자에게도 좋지 않은 인식을 주고 있다. 호텔의 최일선에서 고객과 직접 대면접촉을 통한 서비스를 제공하고 있는 업무의 내용과 중요성을 고려하여 ‘호텔서비스사’로 개칭토록 한다.

호텔지배인의 자격명칭 개정은 종사원들의 지위 및 기득권과 관련된 민감한 문제이므로 대안적 접근이 바람직할 것으로 보인다.

구체적인 개선안 및 검토의견은 다음과 같다.

<표 6-8> 호텔종사원의 자격 명칭 개선 방안(대안적 접근)

| 구분 | | 명칭 개선안 | 검토의견 |
|--------|-----|--|--|
| 호텔 지배인 | 제1안 | ‘호텔서비스사’ - 기존의 접객종사원 ‘호텔관리사’ - 기존의 1,2급 지배인 ‘호텔경영사2급’ - 기존의 1급 지배인 ‘호텔경영사’ - 기존의 총지배인 | ◦ 호텔종사원 의견조사 결과 조사대상의 60.8%가 지지(제5장 설문조사결과 참조) ◦ 기존의 총지배인의 반발이 예상 |
| | 제2안 | ‘호텔서비스사’ - 기존의 접객종사원 ‘호텔관리사2급’ - 기존의 2급 지배인 ‘호텔관리사1급’ - 기존의 1급 지배인 ‘호텔경영사’ - 기존의 총지배인 | ◦ 1급지배인의 반발이 예상 * 1급지배인이 지방의 2급호텔에서 총지배인을 하고 있음. |
| | 제3안 | ‘호텔경영사 3급’ - 기존의 접객종사원 ‘호텔경영사 2급’ - 기존의 1,2급 지배인 ‘호텔경영사 1급’ - 기존의 총지배인 | ◦ 단일 자격명칭으로 관리 및 인식의 편리성 제고 ◦ 기존의 총지배인 및 1급지배인의 반발이 예상 |

② 면제기준의 개선

불합리한 면제기준을 삭제하고 기존의 면제기준을 대폭 수정함으로써 자격 시험제도의 실효성을 강화하고 종사원의 질적 수준을 제고하는 방안을 검토할 필요가 있다.

구체적인 면제기준의 개선방안은 다음과 같다.

<표 6-9> 호텔종사원 자격시험제도의 면제기준 개선안

| 구분 | | 현행 | 세부개선안 |
|---------|----------|---|---|
| 총지배인 | 전부 면제 | · 호텔경영분야의 박사학위 소지자거나 관광호텔에서 10년 이상 종사한 경력이 있는 자로서 문화관광부장관이 인정하는 외국인 | · 국내호텔과 체인호텔 관계에 있는 해외호텔에서 총지배인으로 근무한 경력이 있는자로서 해당 국내 체인호텔에 파견근무하고자 하는 자 ※ 문화관광부 예규제3호 “외국인에대한총지배인면제기준”은 폐지함 |
| | 필기 시험 면제 | 가. 1급지배인 자격을 취득한 후 특2등급 이상 관광호텔의 부장급 이상 또는 1등급 관광호텔의 총지배인으로서 3년 이상 종사한 경력이 있는 자 나. 특2등급 이상 관광호텔의 임원으로 5년 이상 종사한 경력이 있는 자 다. 호텔경영 및 관광분야를 전공한 박사학위 소지자 라. 총지배인 자격을 취득한 후 자격증 미갱신으로 자격이 취소된자 | <호텔경영사 1급> · 1급지배인(호텔경영사2급) 자격을 취득한 후 특2등급 이상 관광호텔의 부장급 이상 또는 1등급 관광호텔의 총지배인으로서 3년 이상 종사한 경력이 있는 자에 대해 외국어를 제외한 필기시험을 면제 |
| 1·2급지배인 | 필기 면제 | 가. 2급지배인 자격을 취득한 후 특1등급 이상 관광호텔의 과장급 이상 또는 관광숙박업소의 총괄지배인으로 3년 이상 종사한 경력이 있는 자 나. 1급지배인 자격을 취득한 후 자격증 미갱신으로 자격이 취소된자 | <호텔경영사 2급> · 2급지배인(호텔관리사) 자격을 취득한 후 특1등급 이상 관광호텔의 과장급 이상 또는 관광숙박업소의 총괄지배인으로 3년 이상 종사한 경력이 있는 자에 대해 외국어를 제외한 필기시험을 면제 |
| | 필기 면제 | · 4년제대학 이상의 학교에서 호텔경영분야를 전공하고 졸업한 자 또는 졸업예정자 | <호텔관리사> · 4년제 대학 이상의 학교에서 호텔경영분야를 전공하고 졸업한 자 또는 졸업예정자에 대해 외국어를 제외한 필기시험 면제 |
| 접객종사원 | 전부 면제 | · 전문대학이상의 학교에서 관광분야의 학과를 이수하고 졸업한자 | ※ 기존의 전부면제대상을 필기시험 면제 대상으로 편입토록 조정 |
| | 필기 면제 | 가. 고등학교 또는 고등기술학교 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 이수하고 졸업한자 또는 졸업예정자 나. 관광숙박업소의 접객업무에 3년 이상 종사한 경력이 있는 자 | <호텔서비스사> 가. 고등학교 또는 고등기술학교 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 이수하고 졸업한 자 또는 졸업예정자에 대해 외국어를 제외한 필기시험 면제 나. 관광숙박업체의 접객업무에 3년 이상 종사한 경력이 있는 자에 대해 외국어를 제외한 필기시험 면제 |

주. 호텔은 경영형태에 따라 단독호텔과 체인호텔로 구분된다. 체인호텔은 경영권의 소재, 자본의 소유관계 등에 따라 몇 가지로 나뉘어 진다. 체인호텔의 일반적인 분류는 일반체인(regular chain), 프랜차이즈체인(franchise chain), 위탁운영계약체인(management contract chain), 운영제휴 체인(referral chain), 임대호텔(lease hotel chain)로 구분된다(성기만, 1999; 한국관광연감, 1999; J. Eyster, 1988).

③ 응시자격 개선

호텔종사원의 명칭개선 및 면제기준의 개선에 따라 응시자격도 이에 상응하는 수준으로 개선할 필요가 있다.

구체적인 응시자격의 개선방안은 다음과 같다.

<표 6-10> 호텔종사원의 자격시험 응시자격 개선안

| 구분 | 현행 | 개선안 |
|--------|--|---|
| 총지배인 | 가. 1급 지배인 자격을 취득한 후 관광호텔에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 자 나. 특2등급 이상 관광호텔의 임원으로 3년 이상 종사한 경력이 있는 자 | <호텔경영사 1급> 가. 호텔경영사 2급(기존의 1급지배인) 자격을 취득한 후 관광호텔에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 자 나. 특2등급 이상 관광호텔의 임원으로 3년 이상 종사한 경력이 있는 자 |
| 1급 지배인 | · 2급 지배인 자격을 취득한 후 관광숙박업소에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 자 | <호텔경영사 2급> · 호텔관리사(기존의 2급 지배인) 자격을 취득한 후 관광숙박업소에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 자 |
| 2급 지배인 | 가. 관광숙박업종사원(조리사 포함)자격을 취득한 후 관광숙박업소에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 자 나. 고등교육법에 의한 전문대학 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 이수하고 졸업한 자 및 4년제대학 이상의 학교를 졸업한 자(졸업예정자 포함) 다. 초·중등교육법에 의한 고등기술학교 관광분야를 전공하는 과의 2년과정 이상을 이수하고 졸업한 자(졸업예정자 포함) | <호텔관리사> 가. 관광숙박업종사원(조리사 포함)자격을 취득한 후 관광숙박업소에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 자 나. 고등교육법에 의한 전문대학 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 이수하고 졸업한 자 및 4년제대학 이상의 학교를 졸업한 자(졸업예정자 포함) 다. 초·중등교육법에 의한 고등기술학교 관광분야를 전공하는 과의 2년과정 이상을 이수하고 졸업한 자(졸업예정자 포함) |
| 접객 종사원 | · 만 18세 이상(필기시험일자 기준)으로 학력과 경력 제한 없음 | <호텔서비스사> · 필기시험일 현재 만 18세 이상인 자 |

주. 개선안은 앞에서 제시한 자격명칭 개선 대안중 제1안을 기준으로 작성함(p.106쪽 참조).

④ 시험과목 및 배점 개선

기존의 개론 중심의 시험과목을 보다 전문적이고 세부적인 과목으로 구분함으로써 호텔종사원의 자질향상 및 자격시험제도의 수준을 제고할 필요가 있다.

<표 6-11> 호텔종사원의 자격시험 과목 및 배점 개선(안)

| 구분 자격 | 현행 | | 개선(안) | |
|----------|---------------|------|---------------------|------|
| | 과 목 | 배점비율 | 과 목 | 배점비율 |
| 총지배인 | 관광법규 | 10% | 관광법규 | 10% |
| | 관광사업론 | 10% | 호텔회계론 | 20% |
| | 경영학개론 | 40% | 호텔인사 및 조직관리론 | 20% |
| | 호텔관리론 | 20% | 호텔마케팅론 | 20% |
| | 영 어 | 20% | 영 어 | 30% |
| | 계 | 100% | 계 | 100% |
| 지배인 | 관광법규 | 20% | 관광법규 | 20% |
| | 관광사업개론 | 20% | 관광학개론 | 20% |
| | 호텔관리개론 | 30% | 호텔관리론 | 30% |
| | 영 어 | 30% | 영 어 | 30% |
| | 계 | 100% | 계 | 100% |
| 접객종사원 | 관광법규 | 10% | 관광법규 | 10% |
| | 호텔관리개론 | 30% | 호텔실무 | 30% |
| | (현관·객실·식당중심) | | (현관·객실·식당중심) | |
| | 외 국 어 | 60% | 외 국 어 | 60% |
| | (영어·일어 중 1과목) | | (영어·일어 중 1과목) | |
| | 계 | 100% | 계 | 100% |

⑤ 호텔 부문별 전문경영자 자격증 부여

호텔업무의 전문성 향상과 소비자의 다양한 욕구충족 및 질높은 서비스 제공을 위해 부문별로 세분화된 전문 경영자 자격증제도를 도입할 필요가 있다.

이를 위해 객실, 식·음료, 하우스키핑, 인적자원관리, 안전 등의 부문별 경영자 자격증을 신설토록 한다.

이들 자격증은 별도의 자격제도로 운영하기 보다는 호텔지배인의 자격구분 개선과 함께 ‘(가칭)호텔경영사2급’ 자격제도로 편입하여 운영함으로써 운영의 효율성을 제고하고 동시에 보다 전문화된 호텔전문가를 양성할 수 있도록 한다.

참고로 미국의 경우, 호텔분야의 최고경영자 자격증(CHA: Certified Hotel Administrator)과 숙박부문 최고매니저 자격증(CLM: Certified Lodging Manager)이 있으며, 그 아래각 부분별 경영자 자격을 두고 있다. 또한 세분화된 전문가 자격증으로 환대교육가, 판매전문가, 판매및주문전문가, 숙박업안전전문가 등 총 18종의 자격증을 운영하고 있다(<참조> 제4장 해외사례).

<표 6-12> 호텔종사원 자격시험제도의 단계별 개선방안 종합

| 시기 \ 자격 | 호텔업 | | 목표 |
|-------------------|---|---|---|
| | (총, 1급, 2급)지배인 | 접객종사원 | |
| 단기 (2001~2003) | <ul style="list-style-type: none"> 외국어 시험방식의 개선(검정외국어시험으로 대체) 실무중심의 면접시험 관광인력뱅크 운영을 통한 취업 지원 | <ul style="list-style-type: none"> 외국어 시험방식의 개선(검정외국어시험으로 대체) 실무중심의 면접시험 관광인력뱅크 운영을 통한 취업 지원 | <ul style="list-style-type: none"> 시험제도의 합리화 자격제도 관리의 효율성 제고 유자격종사원의 취업 지원 |
| 중기 (2004~2006) | <ul style="list-style-type: none"> 명칭개선 면제기준 강화 실무중심으로 시험과목 개편 면제기준의 대폭 삭제 부분별 전문경영자로 활동할 수 있는 신규 자격증 도입 | <ul style="list-style-type: none"> 명칭개선 면제기준 강화 실무중심으로 시험과목 개편 면제기준의 대폭 삭제 | <ul style="list-style-type: none"> 자격시험제도의 질적 수준 강화 민간공인 자격시험으로의 전환 지배인자격증의 부분별 전문화 유도 유자격종사원의 경쟁력 강화 |

제4절 관련 규정의 개선(안)

1. 관광종사원의 자격시험(관광진흥법 시행규칙 제41조)

○ 현행

- ① 법제36조제2항 본문의 규정에 의한 관광종사원의 자격시험(이하 “시험”이라 한다)은 외국어 듣기시험(관광통역안내원, 총지배인 및 1급지배인 자격시험에 한한다).

이하 같다), 면접시험 및 필기시험의 방법으로 실시하되, 평가의 객관성이 확보될 수 있는 방법으로 시행하여야 한다.

- ② 시험은 외국어 듣기시험과 면접시험을 함께 시행하고, 그 합격자에 대하여 필기 시험을 시행한다.

○ 개정안

- ① 법제36조제2항 본문의 규정에 의한 관광종사원의 자격시험(이하 “시험”이라 한다)은 필기시험, 외국어시험 및 면접시험의 방법으로 실시하되, 평가의 객관성이 확보될 수 있는 방법으로 시행하여야 한다.
- ② 시험은 필기시험과 외국어시험을 먼저 시행하고, 그 합격자에 대하여 면접시험을 시행한다.
- ③ 외국어 시험(1급관광통역안내사, 2급관광통역안내사, 3급관광통역안내사, 호텔경영사 및 호텔관리사 자격시험에 한한다. 이하 같다)에 있어서 영어·일본어·중국어의 경우 [별표 11의1]¹⁵⁾에 규정된 외국어 시험점수로 대체한다.

2. 면접시험(동법 시행규칙 제42조)

○ 현행

면접시험은 다음 각 호의 사항에 관하여 평가한다.

1. 국가관·사명감 등 정신자세
2. 전문지식과 응용능력
3. 예의·품행 및 성실성
4. 의사발표의 정확성과 논리성

○ 개정안

면접시험은 다음 각 호의 사항에 관하여 평가한다.

1. 국가관·사명감 등 정신자세
2. 전문지식과 응용능력

15) [별표 11의1]과 관련해서는 본 보고서 p.116의 표를 참조하기 바람.

3. 실무에 대한 이해
4. 실무와 관련된 외국어 능력
5. 문화 및 역사에 대한 해설능력
6. 예의·품행 및 성실성

3. 응시자격(동법 시행규칙 제44조)

○ 현행

- ① 시험에 응시할 수 있는 자는 필기시험일 현재 만 18세 이상인 자이어야 한다.
- ② 관광종사원중 지배인 시험에 응시할 수 있는 자격은 다음과 같이 구분한다.
 1. 총지배인 시험
 - 가. 1급지배인 자격을 취득한 후 관광호텔에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 자
 - 나. 특2등급 이상 관광호텔의 임원으로 3년 이상 종사한 경력이 있는 자
 2. 1급지배인 시험
 - 2급지배인 자격을 취득한 후 관광숙박업소에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 자
 3. 2급지배인 시험
 - 가. 관광숙박업종사원(조리사를 포함한다) 자격을 취득한 후 관광숙박업소에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 자.
 - 나. 고등교육법에 의한 전문대학 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 이수하고 졸업한 자 및 4년제 대학 이상의 학교를 졸업한 자(졸업예정자를 포함한다).
 - 다. 초·중등교육법에 의한 고등기술학교 관광분야를 전공하는 과의 2년과정 이상을 이수하고 졸업한 자(졸업예정자를 포함한다).

○ 개정안

- ① 상 동
- ② 관광종사원중 호텔경영사 및 호텔관리사 시험에 응시할 수 있는 자격은 다음과 같이 구분한다.
 1. 호텔경영사1급 시험
 - 가. 호텔관리사 자격을 취득한 후 관광호텔에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 자
 - 나. 특2등급이상 관광호텔의 임원으로 3년 이상 종사한 경력이 있는 자

2. 호텔경영사2급 시험

- 호텔관리사 자격을 취득한 후 관광숙박업소에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 자

3. 호텔관리사 시험

가. 관광숙박업종사원(조리사를 포함한다) 자격을 취득한 후 관광숙박업소에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 자.

나. 고등교육법에 의한 전문대학 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 이수하고 졸업한 자 및 4년제 대학 이상의 학교를 졸업한 자(졸업예정자를 포함한다).

다. 초·중등교육법에 의한 고등기술학교 관광분야를 전공하는 과의 2년과정 이상을 이수하고 졸업한 자(졸업예정자를 포함한다).

③ (신설) 관광종사원중 관광통역안내사 시험에 응시할 수 있는 자격은 다음과 같이 구분한다.

1. 관광통역안내사 1등급

관광통역안내사 2등급 자격을 취득한 후 여행안내 업무에 4년 이상 종사한 경력이 있는 자로서 외국어 시험점수가 [별표11의1]에 정한 점수 이상인 자

2. 관광통역안내사 2등급

관광통역안내사 3등급 자격을 취득한 후 여행안내 업무에 2년 이상 종사한 경력이 있는 자로서 외국어 시험점수가 [별표11의1]에 정한 점수 이상인 자

3. 관광통역안내사 3등급

필기시험일 현재 만 18세 이상인 자

4. 시험의 면제(동법 시행규칙 제47조)

○ 현행

- ① 법 제36조제2항 단서의 규정에 의하여 시험의 전부 또는 필기시험을 면제할 수 있는 경우는 별표 12와 같다
- ② 외국어 듣기시험 및 면접시험에 합격하고 필기시험에 불합격한 자에 대하여는 다음 회의 시험에 한하여 외국어 듣기시험 및 면접시험을 면제한다.
- ③ 제1항의 규정에 의하여 시험의 면제를 받고자 하는 자는 별지 제35호 서식의 관광종사원자격시험면제신청서에 경력증명서·학력증명서 또는 기타 자격을 증명할 수 있는 서류를 첨부하여 시험실시기관에 제출하여야 한다.

○ 개정안

- ① 상 동 ※ 별표 12의 내용과 관련해서는 다음의 <표 6-13> 참조
- ② 필기시험 및 외국어시험에 합격하고 면접시험에 불합격한 자에 대하여는 다음 회의 시험에 한하여 필기시험 및 외국어시험을 면제한다.
- ③ 상동

<표 6-13> 시험의 면제기준 개선(시행규칙 제47조제1항관련 별표12)

| 구분 | 전부면제 | 필기시험면제 |
|-----------------------|------|--|
| 1. 관광통역 안내사 1등급 | - | 관광통역안내사 2등급 자격을 취득한 후 여행안내 업무에 4년 이상 종사한 경력이 있는 자로서 외국어 시험점수가 [별표11의1]에 정한 점수 이상인 자 |
| 2. 관광통역 안내사 2등급 | - | 관광통역안내사 3등급 자격을 취득한 후 여행안내 업무에 2년 이상 종사한 경력이 있는 자로서 외국어 시험점수가 [별표11의1]에 정한 점수 이상인 자 |
| 3. 관광통역 안내사 3등급 | - | (1) 초·중등교육법에 의한 고등기술학교 또는 고등교육법에 의한 전문대학 이상의 학교에서 필기시험 해당 과목을 1년 이상 강의한 자에 대해 해당 과목에 대한 필기시험을 면제 (2) 고등교육법에 의한 전문대학 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 전공하고 졸업한 자 및 4년제 대학 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 전공하고 졸업한 자 또는 졸업예정자. 다만 해당 외국어는 면제되지 아니한다. (3) 5년이상 해당 언어권의 외국에서 근무한 경력이 있는 자 및 5년이상 중·고등학교 교사로서 해당 외국어의 강의 경력이 있는 자에 대해 해당 외국어 시험을 면제 |
| 4. 국내여행 안내사 | - | (1) 고등교육법에 의한 전문대학 이상의 학교에서 관광분야를 전공하고 졸업한 자 또는 졸업예정자 (2) 여행안내와 관련된 업무에 2년이상 종사한 경력이 있는 자 (3) 고등학교 또는 고등기술학교 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 이수하고 졸업한 자 또는 졸업예정자 |

<표계속>

| 구분 | 전부면제 | 필기시험면제 |
|----------------|---|---|
| 5. 호텔 경영사1급 | 국내호텔과 체인호텔 관계에 있는 해외호텔에서 총지배인으로 근무한 경력이 있는자로서 해당 국내 체인호텔에 파견근무하고자 하는 자 ※ 문화관광부 예규제3호 “외국인에대한총지배인면제기준”은 폐지함 | 호텔경영사2급(기존의 1급지배인) 자격을 취득한 후 특2등급 이상 관광호텔의 부장급 이상 또는 1등급 관광호텔의 총지배인으로서 3년 이상 종사한 경력이 있는 자에 대해 외국어를 제외한 필기시험을 면제 |
| 6. 호텔 경영사2급 | - | 호텔관리사(기존의 2급지배인) 자격을 취득한 후 특1등급 이상 관광호텔의 과장급 이상 또는 관광숙박업소의 총괄지배인으로 3년 이상 종사한 경력이 있는 자에 대해 외국어를 제외한 필기시험을 면제 |
| 6. 호텔 관리사 | - | 4년제 대학 이상의 학교에서 호텔경영분야를 전공하고 졸업한 자 또는 졸업예정자에 대해 외국어를 제외한 필기시험 면제 |
| 7. 호텔 서비스사 | - | (1) 고등학교 또는 고등기술학교 이상의 학교에서 관광분야의 학과를 이수하고 졸업한 자 또는 졸업예정자에 대해 외국어 시험을 제외한 필기시험 면제 (2) 관광숙박업체의接客업무에 2년 이상 종사한 경력이 있는 자에 대해 외국어를 제외한 필기시험 면제 |

4. 시험과목 및 합격결정기준(동법 시행규칙 제43조제1항관련 별표11)

| 구 분 시험별 | 필 기 시 험 | |
|-------------------|-------------------------------------|-------|
| | 과 목 | 배 점비율 |
| 가. 관광통역안내사 3등급 | 국 사 | 20% |
| | 관광자원해설 | 10% |
| | 관광법규 | 10% |
| | 관광학개론 | 10% |
| | 외국어(영어·일어·중국어·불어·독어·서반어·러시아어 중 1과목) | 50% |
| | 계 | 100% |
| 나. 국내여행안내사 | 국 사 | 30% |
| | 관광자원해설 | 20% |
| | 관광법규 | 20% |
| | 관광학개론 | 30% |
| | 계 | 100% |
| 다. 호텔경영사 | 관광법규 | 10% |
| | 호텔회계론 | 20% |
| | 호텔인사 및 조직관리론 | 20% |
| | 호텔마케팅론 | 20% |
| | 영 어 | 30% |
| | 계 | 100% |
| 라. 호텔관리사 | 관광법규 | 20% |
| | 관광학개론 | 20% |
| | 호텔관리론 | 30% |
| | 영 어 | 30% |
| | 계 | 100% |
| 마. 호텔서비스사 | 관광법규 | 10% |
| | 호텔실무(현관·객실·식당중심) | 30% |
| | 외 국 어(영어·일어 중 1과목) | 60% |
| | 계 | 100% |

5. 인정 외국어 시험 점수(동법 시행규칙 제41조제3항관련 별표11의1)

- 관광진흥법 제41조제3항별표11과 관련하여 다음과 같이 인정 외국어 시험점수를 제안하고자 함.
- 산출방법
 - $\text{TOEIC Score} \times 0.348 + 296 = \text{TOEFL Score (PBT)}$
 - TOEIC과 TEPS의 상관점수는 서울대 어학연구소(<http://language.snu.ac.kr>)의 ‘성적상관관계표’를 적용
 - 토플 점수변화표(PBT-CBT)는 ETS의 TOEFL 사이트에서 발췌
 - * PBT: Paper based test (600점 만점), CBT: Computer based test (300점 만점)

| 시험명 \ 자격구분 | | 관광통역안내사 | | | 호텔종사원 | | | | 만점 | |
|------------|--------|---------|-----|-----|-------|-----|-----------|-----------|-----|------|
| | | 3등급 | 2등급 | 1등급 | 서비스사 | 관리사 | 경영사 2급 | 경영사 1급 | | |
| 영어 | TOEIC | | 730 | 780 | 840 | 490 | 700 | 750 | 800 | 990 |
| | TEPS | | 700 | 750 | 810 | 381 | 670 | 664 | 728 | 990 |
| | TOEFL | PBT | 550 | 567 | 588 | 467 | 540 | 557 | 574 | 670 |
| | | CBT | 213 | 227 | 240 | 147 | 207 | 215 | 230 | 300 |
| 일어 | JPT | | 740 | 790 | 850 | 510 | - | | - | 990 |
| | NIKKEN | | 730 | 780 | 840 | 500 | - | | - | 1000 |
| 중국어 | HKS | | 337 | 358 | 382 | - | - | | - | 400 |

제7장 결론 및 제언

관광산업은 인력을 주요 자원으로 하는 서비스 산업으로서 종사원의 자질과 전문성이 관광서비스의 질을 좌우한다고 할 수 있다. 이에 정부에서는 관광종사원의 전문성 향상을 위해 1961년부터 여행업 및 호텔업 분야의 자격증제도를 도입하여 시행하고 있다.

이러한 제도적 뒷받침을 통해 1980년대와 1990년대 관광산업의 양적 확대기를 지나면서 관광종사원 자격시험제도는 관광부문의 전문 인력의 배출창구로서 나름의 역할을 해왔으며, 그 결과 2002년 6월말 현재 136,425명의 관광인력이 자격증을 취득하였다.

그러나 본 제도는 정보화, 세계화, 서비스중심의 산업개편 등 외부환경의 변화를 적극 수용하고 이에 부응하는 보다 체계적인 전문인력의 양성 및 관리에는 미흡하였다. 특히 기존의 자격시험제도의 일부 기준 및 운영방식 등이 현재의 급변하는 산업환경 변화를 수용하기에 미흡하고 일부 불합리한 부분들이 있어 이에 대한 개선이 지속적으로 요구되어 왔다.

본 연구는 이러한 배경에서 급속한 산업환경의 변화에 적극적으로 대응하고, 관광서비스의 질적 제고 및 종사원의 전문성을 강화할 수 있도록 보다 발전적이고 합리적으로 자격시험제도를 개선하고자 하는 취지로 실시되었다.

관광종사원 자격시험제도의 합리적 개선을 위해 관광종사원의 직무분석에 대한 선행연구 고찰 및 관련 법규 검토, 현행 자격시험제도의 문제점 분석 및 해외사례 분석을 실시하였고 유자격종사원에 대한 설문조사 및 관련 전문가 의견조사를 통해 최종 개선안을 도출하였다.

주요 개선 내용은 단기적으로 시급히 개선이 추진되어야 할 사항을 중심으로 한 단기 개선방안과 중기적으로 제도적인 보완 및 관련 규정의 정비가 필요한 중기적 개선방안의 2단계로 나누어 제시하였다.

단기적 개선방안은 그동안 지속적으로 문제점이 지적되어온 사항으로서 즉각적인 개선이 가능하고 개선에 따른 실효성이 높은 것으로 예상되는 부분을 대상으로 하였으며, 주로 시험방식 및 관리제도의 합리적 개선을 통해 행정부담을 최소화하고 자격시험제도의 단점을 단기적으로 보완하는 측면의 방안을 제시하였다.

주요 개선내용으로는 외국어 전문시험기관의 공인점수 인정, 불필요한 면접시험의

축소 및 면접 평가기준의 조정, 자격증 취득자에 대한 소양교육 실시, 유자격 종사원에 대한 체계적인 관리 및 취업 지원을 위한 전담기구인 ‘(가칭) 관광인력은행’의 설립 등을 제안하였다.

중기적 개선방안은 향후 민간공인자격시험으로의 전환 및 자격시험제도의 질적 수준 제고, 신규자격제도의 도입 등 미래지향적 자격시험제도의 운영, 전문화된 관광인력의 양성을 목표로 전반적인 시험제도의 개선을 포함하고 있다.

주요 개선내용으로는 자격구분 및 명칭의 개선, 면제기준의 강화 및 합리적 조정, 시험과목의 전문성 강화 및 배점조정, 관광종사원의 업무 영역 세분화 및 신규 자격증 도입 검토, 유자격 종사원에 대한 지속적 관리 및 취업지원 방안 등을 제시하고 있다.

현행 관광종사원에 대한 의무고용 관련 법률이 '99년 권고사항으로 대치되면서 2001년까지 한시적으로 의무고용 규정이 유지되고 내년부터는 각 업체가 자율적으로 자격증 소지자에 대한 고용여부를 결정토록 되어 있다.

이러한 상황에서 유자격 종사원의 질적 수준 제고를 통한 차별화만이 향후 종사원 자격증의 존재가치를 인정받는 유일한 수단이 될 것이다.

본 연구는 이러한 고용환경의 변화를 앞두고 종사원 자격시험제도의 관리 및 내용 측면에서 전체적인 수준을 강화시키고, 종사원의 전문적인 이론과 실무능력을 보다 심도깊게 평가할 수 있는 기준을 제시하고자 하였다.

본 연구에서 제시된 개선방안들이 향후 관계자들에 의해 적극적으로 검토되고 관련 제도 개선에 반영되어 관광종사원에 대한 사회적인 인식을 전환시키고 해당 관광종사원의 자긍심 및 명예의식을 향상시키는데 조금이라도 기여할 수 있기를 기대한다.

참고문헌

- 교통개발연구원(1994), 『관광인력의 수급전망과 육성제도 개선방안』.
- 김현수(1999), “인적자원개발 담당자의 직무능력과 역할수행에 관한 연구”, 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 김형준(1999), “외식업의 인적자원관리에 관한 연구”, 「외식경영 연구」, Vol. 2(1): 51-74.
- 김향자(1998), 『관광종사원자격제도 개선방안』, 한국관광연구원.
- 노정진·최인영(1996), 「관광통역 직무분석」, 한국산업인력관리공단.
- 서태양(1994), “한국관광호텔 경영에 관한 연구: 총지배인(GM) 자격제도를 중심으로”, 「Tourism Research」, 한국관광산업학회, 제8집: 97-124.
- 신명훈(2000), 『우리 나라 자격제도의 개편 방안』, 한국직업능력개발원.
- 유용재(1997), “관광통역안내원의 전문화에 관한 연구”, 「관광경영학연구」, 관광경영학회, 창간호: 325-353.
- 원상봉·윤관식(1999), 『직무분석의 실제』, 서울: 지샘.
- 이용순·나현미(2000), 『직업교육훈련 프로그램 개발을 위한 직무분석 지침서』, 서울: 한국직업능력개발원.
- 이경모(1997), “여행사의 업무조직과 직무분석에 관한 연구”, 「관광정책학연구」, Vol 3(1): 127-159.
- 이현정(1998), 『여행안내원 직무분석』, 한국직업능력개발원.
- 정찬중(1996), “일반여행업의 직무분석에 따른 교육방향개선에 관한 연구”, 「여행학연구」, Vol 3: 103-137.
- 직업훈련연구소(1983), “직업훈련을 위한 직무분석(호텔관리)”, 서울: 한국직업훈련관리공단.
- 전명숙(2000), “통역안내원의 자격제도 활성화 방안에 관한 연구”, 「여행학연구」, 한국여행학회, 제11호: 147-167.
- 한국관광호텔지배인협회 홈페이지(2001), <http://www.hotelkorea.or.kr>
- AHMA(American Hotel & Motel Association) Homepage(2001), <http://www.ei-ahma.org>
- ICTA(Institute of Certified Travel Agents) Homepage(2001), <http://www.icta.com>