

# 제주관광산업의 세계화전략 추진방안

현 학 순  
제주대학교 교수

- I. 머 리 말
- II. 제주관광산업의 세계화전략 추진의 필요성
- III. 제주관광산업의 세계화방안에 대한 설문조사
- IV. 제주관광산업의 세계화전략 추진방안
  - 1. 보는 관광에서 즐기는 관광으로의 여건조성
  - 2. 숙박시설의 확충과 서비스의 향상
  - 3. 이벤트산업의 활성화
  - 4. 컨벤션산업의 육성
  - 5. 지속적인 광고활동의 전개
  - 6. 제주도민의 세계화의식 함양
- V. 맺 음 말

## I. 머 리 말

지난 80년대 초에 2억8천만명에 불과했던 전세계의 외국관광객 수가 80년대 중반에 이르러서는 3억2천만명을 넘어섰으며 90년대에 들어와서는 4억5천만명으로 늘어나는 추세를 보이고 있는데, 경제발전과 더불어 관광산업은 석유산업 및 자동차산업과 함께 세계의 3대산업으로 부상하고 있는 것이다.

그리고 관광산업은 외화획득과 고용창출 및 부가가치의 획득면에서 효과가 클 뿐만 아니라 다른 산업에 비해 자연환경을 상대적으로 적게 파괴하는 녹색 산업으로 평가되고 있으며, 소득수준의 향상에 따라 여가를 즐기려는 시민들의 욕구가 늘어나면서 관광의 대중화 및 관광행태의 다양화 등으로 관광산업의 개발에 박차를 가하고 있는 것이 세계적인 추세라고 할 수 있다.

특히 제주도는 지역경제의 구조면에서 광공업의 비중이 매우 빈약한 반면에 관광산업은 상대적으로 높은 비중을 차지하고 있어서 관광산업의 발전은 앞으로 제주도의 경제발전을 방향 지울 수 있는 역할을 수행할 것으로 전망되어 제주도종합개발계획에서도 관광산업의 개발에 큰 비중을 두고 있는 실정이다.

그러나 다가오는 21세기에 제주도가 우리나라에서 뿐만 아니라 동북아시아에서 최고의 관광지로 발전할 수 있는 개발전략을 갖추지 못하고 있어서 안타까운 실정에 있는데, 정부에서 추진하고 있는 세계화정책에 발맞추어 제주도의 관광산업도 장기적인 시각에서 개발전략을 수립하고 추진해야 할 시점에 이르렀다고 생각된다.

이러한 문제점을 감안하여 이 글에서는 제주관광산업의 장기적인 개발전략을 모색하기 위한 방안을 검토해 보기 위해 정부가 추진하고 있는 세계화정책에 호응하는 뜻에서 제주도의 관광산업을 선진화되고 일류화 되게 하는 목표를 달성하기 위한 세계화전략의 추진방안을 제시하는데 목적을 두고 있다.

## II. 제주관광산업의 세계화전략 추진의 필요성

김영삼 정부에서는 1995년을 세계화정책 추진의 원년으로 결정하고 다가오는 21세기에 우리나라가 통일된 일류국가로 발전하려는 세계화전략을 추진하고 있는 것이다. 그런데 21세기를 맞이하기 위한 국가의 발전전략을 추진하고 있는 것은 우리나라만이 아니고 여러 나라에서 다양한 명칭으로 추진하고 있는 실정이기 때문에 우리나라에서 추진하고 있는 세계화정책은 다른 나라에 비해 늦었다는 생각마저 느끼게 한다.

그리고 세계화라는 용어는 김영삼 정부에서 만들어낸 새로운 용어가 아니라 경영학적 뿌리를 가지고 있는 용어인 것이다. 즉, 세계경영(global management)이라는 경영이론에서 세계화라는 용어가 사용하게 된 것인데, 현재 지구상에는 대략 4만개에 달하는 국적을 초월한 기업들이 생산요소의 최적결합을 위해 세계 도처에서 투자를 확대함에 따라 경영활동의 측면에서는 국경이라는 장벽이 사실상 무의미해지고 세계를 하나의 단일시장으로 생각하는 데서 세계화라는 용어가 일반적으로 사용하게 되었다.

이처럼 세계화 시대를 초래하게 된 요인을 검토해 보면 첫째로 GATT가 체결된 이후 WTO를 출범시키기까지 세계를 하나의 단일시장으로 만들려는 노력이 지속되어 시장개방이 확대되었기 때문이고, 둘째로 교통 및 통신수단이 획기적으로 발전하여 시간적 격차와 공간적 거리를 상대적으로 압축시키면서 세계가 하나의 마을과 같이 변화되어 가고 있기 때문이며, 셋째로 2차 세계대전 이후 반세기에 걸쳐 지속되어 왔던 냉전체제가 허물어지고 동·서 양대진영간에 대립관계가 협력관계로 전환되었기 때문이라고 생각한다.

그리고 세계화의 개념에 대해서는 시대적인 조류에서 나타나고 있는 현상과 문명사적 대변혁이라는 인식의 틀 및 우리나라가 지향해야 할 목표이자 이를 달성하기 위한 관정과 수단이라는 등 다양한 주장들이 있습니다만 한마디로 요약한다면 한 나라가 세계정세의 변화에 대응하기 위해 세계의 주류문명을 올바르게 인식하여 그 주류문명에 능동적으로 동참하면서 한 걸음 더 나아가 세계

의 주류문명이 나아가야 할 진로를 조정하여 인류사회가 풍요로운 삶을 누릴 수 있는 지구촌을 건설하는데 있어서 지도자적 위치에 오르는 구가 즉, 세계경영의 중심적 역할을 담당하는 선진국으로 발전시키는 동시에 국민들도 의식이 나 관행면에서 세계시민에게 모범이 될 수 있도록 성숙한 국민상을 갖추는 것이 세계화인 것이다.

다시 말하면 다른 나라의 문화에 대한 이해를 바탕으로 세계를 움직이고 있는 지구촌의 정치와 경제 및 문화 등의 거대한 물줄기의 방향을 인류의 복지증진을 위해 조정하는 세계경영의 주역이 되는 국가로 발전해 나가는 과정을 세계화라 하는 것이다. 그런데 세계경영의 주역이 되는 국가라 함은 다른 나라를 지배하는 국가를 뜻하는 것이 아니라 세계의 정치나 경제 및 문화의 흐름을 조정할 수 있는 위치에 서 있는 국가를 의미하는 것이다. 그러므로 오늘날 세계의 정치, 경제, 문화의 흐름을 조정할 수 있는 국가가 있다면 그 나라는 이미 세계화가 실현된 국가라고 할 수 있을 것이다.

정부에서 추진하고 있는 세계화정책의 목표는 2020년까지 우리나라가 통일되고 세계경영의 중심국가로 발전하려는 것이기 때문에 이러한 정부의 정책에 발맞추어 제주도가 2000년대 초반까지 내국인 뿐만 아니라 외국인들이 관광여행의 목적지로 선택되어 제주를 찾는 관광객이 줄을 이을 수 있도록 동북아지역에서 제일가는 관광지로 발전시키는 세계화전략이 요구되고 있는 것이다.

특히 제주관광산업이 오늘의 시점에서 세계화전략을 수립하고 추진해야 하는 필요성은 기회를 놓쳐서는 안되기 때문이다. 미국 국무장관을 지낸 존 헤이(John Hay)는 “지중해는 과거의 바다이고, 대서양은 현재의 바다이며, 태평양은 미래의 바다인 것이다.”라고 언급한 바 있듯이 동점서세(東漸西勢)의 시대는 기울고 다가오는 21세기는 동세서점(東勢西漸)의 시대가 예상되기 때문에 우리는 이 기회를 최대로 활용하기 위해 세계화전략이 필요한 것이다.

앞으로 예상되는 동북아와 NAFTA 및 EC 등 세계의 3대 경제권 중에서 2000년대 초반기에 동북아지역의 경제권이 세계 제1의 경제권으로 성장할 것이 예측되고 있으며 이는 동북아지역에 물질적 풍요를 가져올 뿐만 아니라 생활수준을 한 단계 높여주는 변화를 초래하게 될 것이고 아울러 취미활동과 레저활동을 직접 경험하는 것에 가치를 부여할 것인바 레저활동을 위해 사람들이 줄지어 제주를 찾아올 수 있도록 제주관광산업이 2020년까지 동북아지역에서 선진화되고 일류화 된 관광지로 발전시키는 것을 목표로 하는 세계화전략 추진이 필요한 것이다.

### Ⅲ. 제주관광산업의 세계화방안에 대한 설문조사

이 조사는 제주도민과 관광객들이 바라는 제주관광산업의 세계화전략 추진방안을 제시하기 위해 실시하였다. 조사방법은 제주도에 거주하는 여론선도층 인사를 200명을 표본으로 선정 한 후 1995년 8월 4일부터 28일까지 설문지에 의한 우편조사를 실시하였는데, 회수된 설문지는 136부이나 응답내용이 성실치 못한 4부를 제외하고 132부를 분석자료로 결정하였고, 또한 1995년 8월 5일부터 14일까지 제주도내 5개 관광호텔에 투숙하고 있는 관광객 100명을 표본으로 선정하여 면접조사를 실시하였는데 응답내용이 성실하였으므로 우편조사를 실시해서 회수한 설문지와 함께 232부를 분석자료로 채택하였으며, 분석자료로 확정된 표본의 인구통계적 특성은 <표1>과 같다.

<표1> 표본의 인구통계적 특성

구분	변수	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	210	90.5
	여성	22	9.5
		232	100.0
연령	30대	8	3.5
	40대	120	51.7
	50대	93	40.1
	60대	11	4.7
		232	100.0
직업	회사원	76	32.8
	기업가	64	27.6
	지방의회의원	38	16.4
	교육자	30	12.9
	공무원	19	8.2
	기타	5	2.1
	232	100.0	
월평균소득	1~2백만원	14	6.0
	2~3백만원	118	50.9
	3~4백만원	43	18.5
	5백만원 이상	57	24.6
		232	100.0

설문지의 분석은 비율분석 방법을 통해 제주관광산업의 세계화전략을 추진하는 방안에 대해 제주도민과 관광객들이 어떠한 의견을 갖고 있는가를 확인하는 것에 초점을 두고 실시하였는데 분석결과를 검토해 보면 다음과 같이 요약할 수 있다.

(1) 제주지역 관광산업의 개발방향에 대해서는 ①내국인 위주의 개발이 43.1%(100명)이고, ②외국인 위주의 개발이 5.2%(12명)이며, ③내국인 위주에서 점진적으로 외국인 위주의 개발을 해야 한다는 의견이 51.7%(120명)로 나타나고 있다.

(2) 제주지역 관광산업의 개발속도에 대해서는 ①현재의 개발속도 그대로가 59.5%(138명)이고, ②늦추어야 한다가 17.7%(41명)이며, ③빨라야 한다는 의견이 22.8%(53명)로 나타났다.

(3) 관광산업의 개발에 소요되는 자금조달 방법에 대해서는 ①국내의 재벌기업과 외국자본 도입이 58.6%(136명)이고, ②제주도민의 자본으로가 6.5%(15명)이며, 재정자금과 공기업의 자본이라는 의견이 34.9%(81명)로 나타났다.

(4) 제주도의 관광산업을 일류 수준으로 끌어올리기 위한 과제에 대해서는 ①숙박시설의 고급화가 49.6%(115명)이고, ②공항의 이전이나 확충이 31.9%(74명)이며, ③서비스의 질을 향상시켜야 한다는 의견이 18.5%(43명)로 나타났다.

(5) 앞으로 북한의 개방화와 금강산지역의 관광산업을 개발할 경우에 대한 대비책에 대해서는 ①레저시설의 개발과 확충이 62%(144명)이고, ②회의산업을 개발해야 한다가 16.8%(39명)이며, ③다양한 이벤트산업을 개발해야 한다는 의견이 21.1%(49명)로 나타났다.

(6) 어떠한 레저시설을 개발하고 확충해야 할 것인가에 대해서는 ①대단위 주제공원 개발이 41.8%(97명)이고, ②골프장을 20여개 정도 증설해야 한다가 55.6%(129명)이며, ③해양과 관련된 레저 시설을 개발해야 한다는 의견이 2.6%(6명)로 나타났다.

(7) 이벤트산업의 개발은 어떤 행사에 역점을 두어야 할 것인가에 대해서는 ①바다와 산에서의 각종 경기를 개최해야 한다가 37.5%(87명)이고, ②전국적 및 국

제적 골프대회의 주기적 개최가 34.1%(79명)이며, ③문화재와 같은 축제행사를 개최해야 한다는 의견이 28.4%(66명)로 나타나고 있다.

(8) 응답자의 해외여행 경험에 대해서는 ①1~5개국 여행이 33.6%(78명)이고, ②6~10개국 여행이 45.3%(105명)이며, ③11개국 이상이 19.4%(45명)이고 ④무응답이 1.7%(4명)로 나타났다.

(9) 앞으로 여행을 가보고 싶은 곳에 대해서는 ①유럽이 45.7%(106명)이고, ②아시아지역이 24.6%(57명)이며, ③남미지역이 10.8%(25명)이고, ④북미지역이 9.5%(22명)이며, ⑤오세아니아지역이 7.3%(17명)이고, ⑥아프리카지역이 2.1%(5명)으로 나타났다.

(10) 해외여행 때 인상깊게 느낀 점에 대해서는 ①문화유산이 62.9%(146명)이고, ②특유의 민속행사가 19.0%(44명)이며, ③종업원의 친절한 서비스가 13.4%(31명)이고, ④여행지의 음식 맛이 3.0%(7명)이며, ⑤무응답이 1.7%(4명)인 것으로 나타났다.

(11) 제주도내 관광업체 종사자의 서비스수준을 선진국과 비교해 보라는 것에 대해서는 ①비슷하다가 2.2%(5명)이고, ②나쁘다가 85.3%(198명)이며, ③매우 나쁘다가 10.8%(25명)이고, ④무응답이 1.7%(4명)로 나타났다.

(12) 어떤 업체의 종업원들이 서비스가 나쁜 편인가에 대해서는 ①운수업체가 50.9%(118명)이고, ②음식점이 37.5%(87명)이며, ③호텔 등 숙박업체가 7.7%(18명)이고, ④관광지의 사진업자가 3.9%(9명)인 것으로 나타났다.

(13) 관광업체 종업원들에 대한 서비스의 질을 향상시키기 위한 방안에 대해서는 ①업체의 지속적인 자체교육이 26.3%(61명)이고, ②관광협회에서 계획적인 교육실시가 57.8%(134명)이며, ③지방자치단체에서 정기적인 교육실시가 15.9%(37명)로 나타났다.

(14) 제주도를 일류수준의 관광지로 발전시키기 위한 지방자치단체나 주민들이 해야 할 역할에 대해서는 ①관광지 주변의 깨끗한 정비가 57.3%(133명)이고, ②관광객들에 대한 주민들의 친절한 태도가 30.2%(70명)이며, ③관광객을 보호하는 선진화된 치안질서가 9.9%(23명)이고, ④기타가 2.6%(6명)로 나타났다.

(15) (14)번까지의 질문내용 이외에 제주관광산업이 일류화 되고 선진화되게 하기 위한 의견제시에 대해서는 ①환경친화적 관광산업의 개발, ②보는 관광보다 즐기는 관광을 위한 위락시설의 개발, ③업종별로 국제경쟁력 강화를 위한 지속적인 노력, ④비수기의 관광객 유치를 위한 이벤트의 개발, ⑤관광홍보를 위해 PC통신 및 인터넷(internet)에 의한 정보시스템의 구축, ⑥관광산업에 대한 규제완화, ⑦주민의 의식선진화 등을 제시하고 있다.

#### IV. 제주관광산업의 세계화전략 추진방안

##### 1. 보는 관광에서 즐기는 관광으로의 여건조성

제주관광산업이 앞으로 선진화되고 일류화 되게 하는 세계화전략을 추진하기 위한 방안으로서는 관광객들이 자연경관을 관람하는데 큰 비중을 두고 있는 관광행태를 즐기는 관광으로 전환시킬 수 있는 여건부터 조성해야 한다. 이를 위해서는 레저시설을 단계적으로 확충시킴과 더불어 각종 서비스의 질이 상대적으로 우수하여 다른 관광지에 비해 차별화를 인정받을 수 있어야 한다. 그리고 중점적으로 개발해야 할 레저시설들을 검토해 보면 다음과 같이 요약할 수 있을 것이다.

첫째, 우수한 골프장시설을 연차적으로 확충해야 한다.

골프는 일부의 계층만이 즐기는 고급 사교스포츠가 아니라 중산층 정도의 시민이라면 누구에게나 노동에 의해 쌓인 스트레스를 풀고 새로운 활력을 얻는데 도움이 되는 자연밀착형 레저의 일종으로 보편화되고 있다. 그리고 1995년도의 경우 국내 96개 골프장에 입장객수가 연인원 806만명으로 집계되고 있는데, 앞으로 제주도를 찾는 관광객이 연평균 4%씩 증가할 경우 2020년경에는 제주도를 찾아오는 관광객수가 1,000만명 수준에 이를 것으로 예측할 수 있으며 이 관광객들 중에서 골프를 즐기려는 사람이 200만명 정도가 될 것으로 가정할 경우 골프장이 20개 정도로는 수용하기가 어려울 것으로 생각되기 때문에 지금부터

연차적으로 골프장시설을 증설하는 계획을 추진해야 한다. 그리고 신설되는 골프장은 위치선정에 있어서 국토개발의 일환으로 보존가치가 적은 유휴지를 활용하여 토지이용면에 있어서 생산성을 높일 수 있도록 하는 동시에 골프장을 일류수준으로 조성하고 제공하는 서비스의 질도 최고수준이 되어야 한다.

둘째, 특색 있는 주제공원을 건설해야 한다.

그 동안 우리나라에서 건설된 주제공원들인 어린이 대공원, 용인자연농원, 서울랜드, 롯데월드, 도투락월드 등을 살펴보면 독특한 개성이 없이 비슷한 시설종목으로 건설되어 소비자의 욕구를 충족시키지 못하고 있으며 운영의 주안점을 매점이나 식당 등 판매사업에 치중하고 있어서 이용자를 위한 편의시설이나 부대시설은 아직까지 낙후되어 있는 실정이다.

이러한 문제점들을 사전에 검토하여 제주도에서 건설해야 할 주제공원은 다른 지방이나 외국의 주제공원에서 찾아볼 수 없는 독특한 설계와 시공으로 차별화를 강하게 부각시킬 수 있어야 한다. 예를 들면 미국 플로리다의 디즈니월드와 캐나다 밴쿠버 앞에 위치한 빅토리아섬의 부차가든파크 및 블란서의 뱀과 띠에의 미래테마파크를 절충한 설계로 건설하여 남녀노소가 각자의 취향에 따라 놀이를 즐길 수 있도록 특색 있는 주제공원을 건설해야 한다.

셋째, 해양 레저시설을 개발해야 한다.

제주도에서 개발해야 할 해양레저시설로는 요트, 수상스키, 윈드서핑, 양식의 낚시터 등 즐기는 시설을 개발하는 동시에 해양과학관을 설치하여 해양에 관한 과거, 현재, 미래에 관한 자료와 해양 동식물의 표본 등을 체계적으로 진열하고 또한 대형 수족관을 건설하여 운영함으로써 관광객들에게 해양을 올바르게 인식시키고 청소년들에게는 교육장이 될 수 있게 해야 한다.

넷째, 사냥자원을 계획적으로 개발해야 한다.

겨울철의 사냥관광객을 유치하기 위해서는 사냥대상물인 꿩을 계획적으로 증식시켜 사냥자원을 풍부하게 확보하는 방안을 강구해야 한다. 이를 위해서는 대단위 꿩사육장을 갖추어 꿩을 대량으로 사육하고 사육된 꿩을 매년 5만수 정도를 중산간 일대에 방사시켜 사냥자원을 풍부케 함으로써 국내외의 엽사들이 겨울철이 되면 제주도로 몰려들게 해야 한다.

## 2. 숙박시설의 확충과 서비스의 향상

관광객의 증가추세에 따라 부족될 것으로 예상되는 숙박시설을 원활하게 공급할 수 있는 방안을 강구해야 한다. 교통개발연구원이 브라운 지수스무딩법(Brown's Exponential Smoothing Method)으로 분석한 자료에 의하면 2001년에 6,076실 및 2006년에 8,173실의 호텔객실이 제주도에 필요할 것으로 예측되고 있는데 이를 공급할 수 있는 방안이 강구되어야 한다. 그리고 숙박시설은 고급 호텔 뿐만 아니라 비용이 저렴한 숙박시설인 엽가호텔(budget hotel)을 확보하여 숙박료가 비싸서 고급호텔을 이용하지 못하는 잠재고객들에게 관광여행의 기회를 제공토록 하는 동시에 숙박료가 저렴하지만 서비스의 수준은 한 차원 높여야 한다.

특급 관광호텔의 서비스 수준은 어느 정도 인정을 받고 있지만 다른 호텔에서는 서비스의 질적 수준을 향상시켜야 하는 것이 당면과제로 지적되고 있는 실정이다. 그러므로 고객의 욕구를 충족시킬 수 있는 내부수리의 주기적 실시와 종업원에 대한 자체교육이나 업체간의 협동교육을 지속적으로 추진해야 할뿐만 아니라 고급 호텔에서는 부대시설로 비즈니스센터를 설치하여 관광객들이 여행 중에도 업무수행을 원활하게 수행할 수 있도록 각종 사무장비와 통신시설 등 첨단장비를 갖추어 필요한 고객에게 제공토록 해야 한다.

## 3. 이벤트산업의 활성화

지방의 문화진흥이나 산업진흥 및 국제교류 등의 목적을 달성하기 위한 수단으로 이루어지는 행사를 이벤트(event)라 부르고 있는데, 선진국의 경우를 살펴보면 관광산업과 이벤트를 접목시켜 관광산업의 진흥전략으로 새로운 이벤트를 개발하거나 기존의 이벤트를 관광상품화 시키는 전략을 추진하고 있는 실정이다.

그러므로 제주관광산업의 세계화전략을 추진하는 방안으로 이벤트산업의 활성화를 위해서는 기존의 이벤트를 더욱 활성화 시키거나 새로운 이벤트를 개발

하여 관광상품으로 개발해 나가야 한다. 제주도에서도 벚꽃 큰잔치, 칠선녀축제, 유채꽃 큰잔치, 서귀포 칠십리축제, 한라문화제 등의 이벤트가 있는데 이 이벤트들을 검토하고 새로운 이벤트를 개발하여 장기적인 시각에서 관광상품으로 개발시킬 방안을 강구해야 할 것이다. 세계적으로 널리 알려진 이벤트도 처음에는 대부분이 지방의 문화나 종교 또는 역사적 배경을 안고 소규모로 시작하였으나 행사의 정례화 및 규모가 확대되면서 관광수입도 1,000만\$에 육박하여 세계적인 축제로 발전하는 사례가 허다한 것이다.

과거의 이벤트는 민속행사 등 전통축제를 위주로 하였으나 최근에 이르러서는 건강문제와 환경문제를 위주로 하는 경향이 있기 때문에 밀감 따기, 연날리기, 평사냥 경주, 낚시대회, 골프대회, 오종경기, 윈드서핑대회, 마라톤대회 등의 소재를 이용하여 다양하고 재미있는 제주도 특유의 이벤트를 창출해야 한다.

그리고 이벤트산업을 육성시키기 위해서는 이벤트시스템을 총괄할 전문가인 이벤트프로듀서를 양성해야 하고 점진적으로 이벤트 내용의 질적 향상을 도모해야 하며 이벤트에 대한 효율적인 홍보활동의 강화 및 이벤트의 평가 방법을 확립할 수 있어야 한다.

#### 4. 컨벤션산업의 육성

최근에 이르러 세계화의 추세와 더불어 컨벤션산업에 대한 수요가 확대되고 있을 뿐만 아니라 컨벤션 개최지의 관광산업을 활성화시킬 수 있도록 인적 교류가 이루어지는 가교역할을 하여주고 있기 때문에 선진국에서는 컨벤션산업의 중요성을 인식하고 이 산업에 대한 경쟁력을 강화시켜 나가고 있다.

컨벤션 유치에 따른 파급효과를 검토해 보면 국내의 지역간 또는 국제적인 인적교류의 증대로 상호간에 이해의 증진과 정보의 교류를 통해 관련산업의 경쟁력을 향상시킬 수 있고 개최지의 환경정비를 촉진시키는 동시에 지역주민의 의식수준을 선진화시키며, 참가자들이 대부분 중산층 이상이기 때문에 관광수입의 증대를 도모할 수 있을 뿐만 아니라 컨벤션 개최시기의 결정에 따라 관광비수기의 타개책을 강구할 수 있으며 국제회의일 경우에는 국가홍보의 역할을 수행할 수 있는 것이다.

컨벤션산업이 육성되기 위해서는 다양한 규모의 회의나 전시회를 수용할 수 있는 컨벤션센터가 있어야 하는데 유감스럽게도 이러한 시설이 전무한 상태이기 때문에 우리나라에서 컨벤션이 개최되는 장소는 다른 목적으로 건립된 시설을 임시변통으로 활용하고 있는 실정이며, 특급호텔이 전국에 60여개가 있으나 2,000명 이상을 수용할 수 있는 회의실을 갖춘 곳은 서울힐튼호텔(3,200명) 및 호텔신라(2,000명) 등 서울에 두 곳 뿐이다.

앞으로 제주도 관광산업의 세계화전략을 추진하기 위한 방안으로 추진해야 할 시급한 과제중의 하나는 대규모의 전문 컨벤션센터를 건립하고 이를 효율적으로 관리하는 방안을 강구해야 한다. 그리고 각종 회의와 전시회 등의 개최를 기획하고 홍보하는 초기단계부터 진행과정에 투입해야 할 전문인력을 양성하여 대규모의 회의를 차질없이 치를 수 있는 능력을 갖추어야 회의산업을 통한 관광산업의 선진화를 촉진시킬 수 있는 것이다.

## 5. 지속적인 광고활동의 전개

일반적으로 소비자들의 구매행동은 구매대상인 상품에 대한 이미지(image)에 의해 영향을 받는 것이기 때문에 관광상품인 서비스를 판매하기 위해서는 장기적인 시각에서 잠재적 고객들에게 제주도의 관광상품에 대해 긍정적이고 호감을 갖도록 하는 이미지를 창출해 내기 위한 지속적인 광고활동이 전개되어야 한다.

선진국의 경우 관광마케터들이 관광객들을 특정지역으로 보다 많이 유치하기 위해 광고나 다양한 촉진수단을 활용하여 관광객들에게 새로운 정보를 제공하고 매력적인 이미지를 창출하는 노력을 기울이고 있는 사례들을 참작하여 제주도의 관광업계에 있어서도 광범위한 연령계층에게 제주도가 매력적으로 인식되고 관광여행지로 선택하고 싶도록 소구력 있는 슬로건으로 광고활동을 강화시켜 나가야 한다.

그 동안 제주도는 “자연경관이 수려한 곳”이라는 슬로건으로 국내외에 촉진활동을 전개하여 왔는데 이러한 슬로건이 관광객들의 욕구변화를 수용하는데 적합한 것인가를 검토해 보아야 하며, 개별 업체별로 추진하는 광고활동도 중요하

지만 지역사회의 이익을 최대화 하기 위한 방안으로서 제주도 전체에 대한 관광 이미지를 창출할 수 있는 광고활동이 효율적으로 전개되어야 할 것이다.

이를 위해서는 매년 제주도 전체 관광소득의 0.2% 정도에 해당하는 광고비(96년의 경우 20억원 정도로 추정)의 조달방안을 강구하는 동시에 지방자치단체인 제주도나 또는 제주도관광협회가 권위 있는 광고대행사와 전담 광고계약을 체결하여 제주관광 이미지의 창출을 위한 광고활동을 체계적으로 전개해야 한다. 그리고 전략적인 광고를 위해 PC통신 및 인터넷(internet)에 의한 정보시스템의 구축도 병행해야 한다.

## 6. 제주도민의 세계화의식 함양

제주도의 관광산업이 세계화를 이룩하기 위해서는 제주도민들이 세계시민에게 모범이 될 수 있도록 하겠다는 강한 의지와 성숙한 도민상(道民像)을 갖추려는 세계화의식이 함양되어야 한다. 다시 말하면 관광산업계의 종사자는 물론이고 지역주민들도 경쟁의식, 공동체의식, 매너(manners)의식, 생산성의식 등이 세계화를 이룩하기 위한 원천적인 의식으로 각성함과 동시에 이러한 의식들이 선진국 수준으로 함양되어야 제주도의 관광산업이 세계화를 제대로 추진할 수 있을 것이다.

제주도가 우리나라에서 제일가는 관광지로 인정받고 있지만 관광업체의 종사자들이 다른 관광지에 비해 서비스의 경쟁에서 뒤진다면 관광객들이 제주도를 외면하게 될 것이기 때문에 한 단계 높은 수준의 서비스를 제공하겠다는 경쟁의식이 생활화 할 수 있어야 하며 주민들도 관광객들에게 친절을 베풀고 환경정화에 앞장을 서고 사회질서면에서도 앞서 가려는 경쟁의식이 강화되어야 한다.

그리고 경쟁의식을 강화하되 개인주의와 집단이기주의를 극복하고 개방화의 물줄기를 극복해야 하는 국제적 규범을 준수하는데 있어서도 피동적이 아니라 능동적인 자세로 대처하는 동시에 외국인을 맞이함에 있어서는 목소리, 거리감, 제스처, 시간관념 등에 대한 올바른 매너의식을 갖추어야 한다. 또한 관광산업 전반에 걸쳐 적은 희생 또는 비용은 절감하되 능률을 향상시키려는 노력이 지

속되어 생산성을 높이려는 의식이 강화될 수 있어야 세계화의 목표를 달성할 수 있는 것이다.

## V. 맺 음 말

선진국에서는 관광산업으로 벌어들인 수입을 가지고 경제개발을 위한 투자자원으로 활용함과 동시에 국제수지의 개선에도 크게 기여하고 있는 실정이다. 미국의 경우 1993년도에 4,579만명의 관광객을 유치하여 774억\$의 외화수입을 보았으며 89만명의 고용효과를 창출하였을 뿐만 아니라 75억7천만\$의 세금을 거두어들이는 효과를 가져온 것으로 미국 관광청이 최근에 밝힌바 있는데, 이는 지역경제의 발전에 견인차와 같은 역할을 관광산업에서 찾아야하는 제주도민에게 시사하는 바가 큰 것으로 생각된다.

관광산업은 다가오는 21세기에 성장잠재력이 가장 높은 산업으로 평가되고 있기 때문에 제주도의 지역경제를 발전시키기 위해서는 제주도의 관광산업을 일류화되고 선진화된 수준으로 발전시키는 노력이 필요하다는 것에 제주도민들이 인식을 같이해야 하고, 2020년을 전후하여 연간 1,000만명 정도의 관광객이 제주도를 찾아 올 수 있도록 여건을 조성해야 하며 관광객들이 제주도에 체류하는 동안 즐거운 여행이 될 수 있게 하는 세계화전략 추진이 제주도 관광업계의 당면과제라고 생각한다.

이러한 세계화전략을 추진하는 방안으로서는 첫째, 제주도의 관광행태를 보는 관광에서 즐기는 관광으로의 여건을 조성해야 한다. 이를 위해서는 골프장시설을 연차적으로 확충해야 하고 특색 있는 주제공원을 건설해야 하며 해양레저시설을 개발해야 하고 사냥자원을 계획적으로 개발해야 한다.

둘째, 숙박시설의 확충과 서비스의 질을 향상시켜야 한다. 교통개발연구원에 의하면 2001년에 6,076실 및 2006년에 8,173실의 호텔객실이 제주도에 필요할 것으로 추정하고 있는데 앞으로 모자랄 것이 예상되는 숙박시설의 공급방안이 강구되어야 하며 동시에 내부시설의 개선과 종업원의 자질향상 및 호텔의 부대시설로 비즈니스센터의 설치 등 서비스의 질적 수준을 향상시켜야 한다.

셋째, 이벤트산업을 활성화시켜야 한다. 선진국에서 관광산업과 이벤트를 접목시켜 관광상품화 시키는 것을 참고하여 한라문화제와 같은 민속행사 중심의 이벤트와 건강문제와 관련된 새로운 이벤트를 개발시켜 관광산업을 진흥시키는 동시에 이벤트산업을 활성화시켜야 한다.

넷째, 컨벤션산업을 육성해야 한다. 국제화 및 세계화의 추세에 따라 컨벤션산업에 대한 수요가 확대될 것이기 때문에 컨벤션산업을 정책적으로 육성해야 하며 다양한 규모의 회의나 전시회를 수용할 수 있는 전문 컨벤션센터를 건립하고 이를 효율적으로 운영해야 한다.

다섯째, 제주의 관광산업에 대한 지속적인 광고활동을 전개해야 한다. 광고는 소비자와 공급자 사이의 관념적 거리를 극복시키기 때문에 권위 있는 광고대행사와 계약하여 제주관광에 대한 새로운 이미지를 창출할 수 있도록 지속적인 광고활동을 전개하는 방안을 강구해야 한다.

여섯째, 제주도민들이 세계화의식을 함양해야 한다. 즉, 세계시민에게 모범이 되겠다는 강한 의지와 노력을 기울여야 하며 관광업체의 종사자는 물론이고 지역주민들도 경쟁의식, 공동체의식, 매너의식, 생산성의식 등이 선진국 수준으로 함양되어야 제주도의 관광산업이 세계화를 제대로 추진할 수 있을 것이다.