

한일관광산업종사원자격제도에 관한 탐색적연구

韓日觀光産業従業員の資格制度に関する探索的研究

金 慶 淑

Investigative Research on the Qualification System for Tourism Industry Workers in Japan and Korea

Kyung Sook KIM

The following research is a comparative analysis of qualifications of the employees in Korean and Japanese tourist business that show changes with improved tourist conditions.

First of all, the analysis shows that the number of successful women guide interpreter applicants exceeds that of men in both Korea and Japan. It is expected that such career will rise to be a bright prospect for many women in the future.

Secondly, travel agencies in Japan have not made practical applications of the guide qualifications which are essential to tourist business and needs reappraisal of the system.

Thirdly, Japanese have encouraged the individuals to improve standards for employment with various private qualifications. It is a problem awaiting solution in Korea.

According to the comparison mentioned above a qualification is a measure that shows the standard of an individual's ability in specific career field and it is required for all those who wish to engage in the tourist business.

1. 연구 목적

현대 사회는 여가의 사회라 할 수 있다. 다시 말해 관광에 참여하는 인구가 비약적으로 늘어가고 있으며 관광을 요구하는 계층 또한 폭 넓어 진다고 할 수 있다

이처럼 관광의 수요가 증가하면 할수록 교통, 숙박, 레저시설 등을 비롯한 관광과 관련한 산업도 활발해 진다고 할 수 있다.

관광 산업은 급변하는 환경의 변화에 강화되는 고객 만족의 요구 등으로 끊임없는 변화와 혁신을 요구하고 있다. 이러한 환경 변화는 관광의 인적자원 구성에도 많은 영향을 미치고있다.

오늘날 관광의 발전과 함께 급성장 해온 관광 산업에 있어 현재 가장 큰 문제로 대두하는 것이 인재의 확보, 육성이라고 할 수 있다. 관광 산업의 노동은 서비스를 중심으로 이루어지는 것이므로 관광 산업에 있어서 인재의존도는 관광 전체의 발전에도 중요한 의미를 가지고있다.

특히 관광 산업 중에서도 관광의 대중화에 가장 큰 역할을 하는 여행업 .숙박업 .교통업은 여러 계층의 객의 요구에 응할 수 있는 인재가 요구되어 진다고 할 수 있다.

또한 관광 산업은 대표적인 대인 산업 (people industry) 으로 관광 종사원의 인적 서비스 자체가 관광 상품의 부가 가치를 높이는데 중요한 요소가 된다. 그러므로 전문지식과 실무능력을 갖춘 관광 종사원 다시 말해 자격증을 소지한 우수한 관광 종사원의 확보가 무엇보다 중요하다고 볼 수 있다.

이는 고객과 접촉하여 서비스를 제공하는 관광 종사원들의 행위나 태도가 고객이 지각하는 관광 서비스 품질에 결정적인 역할을 하기 때문이다. 그러나 현재 관광 산업에 종사하는 자 중에는 자격증 미소지 자가 많이 있어, 직무상 자격증의 필요성과, 또한 앞으로 관광 산업에 취업을 하고자 하는 이들의 유리한 입사 점수를 받기 위한 필요성으로, 자격증 시험에 응시하고자 하는 이는 점점 늘어가고 있는 추세이다.

따라서 본 연구의 목적은 조직 구성원의 차원에서 자격증의 필요성과 앞으로 관광 산업에 종사하고자 하는 개인 차원의 자격증의 필요에 따른 자격시험제도의 조사 연구로, 이를 통해 향후 한국의 관광 산업에 종사 하고있는 새로운 인재들이 반드시 갖추어야할 기본 자세, 실무교육은 물론 앞으로 이 업종에 새로이 진출한 인재들의 자격육성교육의 제도 수립 시에 도움이 되고자 한다.

덧붙여 이 논문에서는 이웃나라인 일본의 관광산업 종사원의 자격제도변천과 함께 자격시험제도를 함께 비교 조사하여, 앞으로 한국 관광종사원자격시험의 정책제도수립의 방향을 제시하였다.

2. 연구의 범위 및 방법

본 연구는 우선 한국의 관광 관련 자격증이 시대의 변화에 따라 어떻게 변천되어 가는지를 알아보았으며, 자격증의 현황으로 관광 산업체에 따른 자격의 종류, 시험 규정과 현황 등을 분석조사 하였다, 또한 이와 같은 양식으로 현행 일본의 관광 자격증도 조사하여 비교 분석하였다.

연구 방법은 자격증 제도와 현황에 관하여서는 문헌조사로 하였으며, 현관광종사원의 현황에 관하여서는 각 국의 관 공사와 협회, 단체의 자료와 현장 실무자의 답에 의한 것으로 하였다.

3. 이론적 배경

Ⅰ. 한국 관광종사원 자격

1. 관광종사원 자격제도의 변천

우리나라 관광부분의 자격제도는 현행 관광진흥법 (제38조 관광종사원의 자격 등) 및 동 법 시행령 (제32조) 에 근거하여 시행되고 있으며, 관광사업자는 대통령령이 정하는 관광업무에 대하여 관광종사원의 자격을 가진 자만을 종사하도록 규정하고있다.

관광분야의 자격제도가 운영되어온 과정을 보면, 1961년 관광통역안내업 자격제도를 시발점으로 하여, 1965년 현관·객실·식당·접객종사원 자격제도가, 1970년에는 지배인 자격제도가 도입되었다. 1974년에는 국내여행 안내원 자격제도, 1982년에는 국외 여행 안내원 자격제도가 차례로 도입되었다.

1983년에는 명예 통역 안내원 제도가 도입되어 각종 국제회의 및 행사에 국위선양 및 민간친선 외교의 기반을 조성하고, 한국을 방문하는 각 국별 외국인 (FTT) 이 겪는 언어상의 장애나 불편사항, 관광안내 등에 필요한 자료나 정보를 제공해주는 데 일익을 담당하기도하였다.

1998년 6월 관광종사원 자격제도는 숙박업 분야에 총지배인, 1. 2급 지배인, 현관·객실·식당 접객종사원 자격제도와 여행분야에 관광통역안내원, 국내여행안내원 자격제도가 운영되고 있다. 그 외 국외여행인솔자 자격이 1998년 12월 2일부터 소정교육을 이수한 자에 한하여 가능한 인정제도로 확립되어있다.

2000년에 들어서면서 자격증의 명칭변경과 등급제도가 실시되어 여행분야는 관광 통역안내사, 국내 여행안내사로 되었고, 숙박분야는 호텔서비스사, 호텔관리사, 호텔경영사로 되었다. 또한 관광 통역안내사는 등급제도가 실시되었다. 구체적으로 관광종사원 자격제도의 변천과정을 표로 정리하면 다음과 같다.

〈표 1〉 관광종사원 자격제도의 변천과정

구분	법규	여행분야	숙박분야
1960년대	관광사업 진흥법	- 통역안내원 (1961) . 통역안내원 시험은 1962년 1월 이후 5개 국어 실시	- 현관. 객실. 식당 접객 종사원 (1965)
1970년대	관광사업법	- 관광통역안내원 . 서반아어 시험 추가 - 국내여행안내원 (1974)	- 현관. 객실. 식당 접객 종사원. 지배인 (1970)
1980년대	관광진흥법	- 국외여행안내원 (1982) . 1987년 폐지, 관광통역안내원으로 통합 - 관광통역안내원 - 국내여행안내원 . 기타 명예통역안내원 제도 도입	- 현관. 객실. 식당 접객 종사원. 지배인 (1974) : 1, 2급 으로 운영 지배인 (1986) : 총지배인 추가 유스호스텔 관리인 (1986) 폐지
1990년대	관광진흥법	- 관광통역안내원 . 러시아어 시험 추가 - 국외여행인솔자 (TC) 교육강화 - 국내여행안내원	- 현관. 객실. 식당 접객종사원. 지 배인 : 총지배인 1, 2급
2000년대	관광진흥법	- 자격증 명칭 변경 및 등급제도 실시 관광통역안내원 → 관광통역 안내사 국내여행안내원 → 국내여행안내사	- 자격증 명칭 변경 접객종사원 → 호텔서비스사 2급지배인 → 호텔관리사 1급 (총) 지배인 → 호텔경영사

자료 : 연구자의 조사에 의해 작성 (2006.8)

2. 관광종사원 자격시험 규정의 현황

(1) 자격시험 규정

관광종사원 자격시험은 관광진흥법 제38조 제2항 본문에 의거하여 외국인 듣기시험 (관광 통역 안내사, 호텔경영사에 한한다. 이하 같다) 면접시험 및 필기시험의 방법으로 실시 하고, 시험종 류에 따라 외국어 듣기 시험을 포함하여 1차 면접시험, 2차 필기시험으로 구분된다.

1차 면접시험의 경우 첫째 국가관 사명감 등 정신자세, 둘째 전문지식과 응용능력, 셋째 용모. 예 의. 품행 및 성실성, 넷째 의사발표의 정확성과 논리성을 평가한다. 다섯째 실무에 대한 이해, 실 무와 관련된 외국어 능력, 문화와 역사에 대한 해설능력 등이다. 필기시험은 자격유형에 따라 과 목과 합격결정 기준이 상이하다.

〈표 2〉 관광종사원의 자격취득 요건

시험명	자격구분		관광통역안내사			만점
			1등급	2등급	3등급	
영어	TOEIC		820	790	760	990
	TEPS		753	715	677	990
	TOEFL	PBT	581	571	560	670
		CBT	237	230	217	300
일본어	JPT		810	780	740	990
	NIKKEN		820	790	750	1000
중국어	HKS		382	358	337	400

자료 : 한국 관광공사자료를 연구자가 재 작성함 (2006.8)

※자격증을 취득하기 위해서는 외국어 성적이 위의 요건충족을 만족시켜야 하며, 해당시험에 합격하여야 함.

(2) 응시자격 규정

관광종사원 자격시험에 응시할 수 있는 자격은 관광진흥법 시행규칙 제32조에 규정되어 있다. 필기시험은 현재 만 18세 이상인 자로 누구나 가능하도록 되어 있는데 필기시험일 경우 자격시험 유형별로 응시자격이 제한되며, 자격취득 요건은 다음과 같다.

〈표 3〉 관광종사원자격시험의 응시자격

구분		규정
호텔	호텔경영사 1급	-호텔경영사 2급 자격을 취득한 후 관광호텔에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 자 -특2급 이상 관광호텔의 임원을 3년 이상 종사한 경력이 있는 자
	호텔경영사 2급	-호텔관리사 자격을 취득한 후 관광숙박업소에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 자
	호텔관리사	-호텔서비스사 자격을 취득하고 관광숙박업소에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 자 -관광분야 과목을 이수하여 전문대학 동등 이상의 학력을 취득한 자 및 4년제 재학 동등 이상의 학력을 취득한 자
호텔	호텔서비스사	-관광숙박업종사원 (조리사를 포함) 자격을 취득한 후 관광숙박업소에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 자
		-전문대 (고등기술학교 전공과 2년 과정 포함) 이상의 학교에서 관광분야학과 졸업자 및 4년제 이상의 학교를 졸업한 자 또는 졸업예정자 -초. 중등교육법에 의한 고등기술학교 관광분야를 전공하는 과의 2년 과정 이상을 이수하고 졸업한 자 (졸업예정자를 포함)

※자료 : 김향자 (1998) , 『관광종사원 자격제도 개선방안』

3. 관광종사원 자격 교육 수강과정

(1) 국외여행인솔자 소양과정

문화관광부는 우수 전문 국외여행인솔자를 양성하여 건전 해외 여행문화 정착에 기여하고 여행 전문 교육장으로 활용하기 위해 국외여행인솔자 양성기관의 지정 등에 관한 요령을 지난 1998년 1월 7일 제정 고시한데 이어 국외여행인솔자 소양교육 실시요령도 1월 19일 제정 고시했다. 국외여행인솔자 소양교육 요령이 새로 고시됨에 따라 현행 국내 여행업체에서 2년 이상 근무하고 국외여행 경험이 있는 자의 경우 국외여행인솔을 할 수 있었으나 1998년 12월1일부터는 지정된

소양교육기관에서 3일 이상 5일 이내의 기간 중 15시간 이상 소정의 교육을 이수하여야 국외여행인솔자 자격을 인정받게 된다.

소양교육을 받기 위한 구비서류는 ① 여권사본(맨 앞 사진부분 및 출입국 스탬프 중 가장 최근 한 페이지만 복사), ② 2년 이상 여행사 근무경력 증명증빙서류(갑종 근로소득납세필증명서, 국민연금정보자료통지서, 또는 의료보험 피보험자자격취득 확인서, 고용보험 피보험자확인서 증 택 일), ③ 증명용 사진(3×3cm 사이즈 또는 주민등록증용 사진 사이즈) 3매 등이다.

(2) 국외여행인솔자 양성과정

이 과정의 교육을 받으려면 다음의 자격을 갖추어야 한다.

① 전문대학 이상의 학교에서 관광분야 학과를 이수하고 졸업한 자 또는 졸업예정자, ② 관광관련 실업계고등학교를 졸업한 자, ③ 여행업체에서 6개월 이상 근무하고 근무경력이 있는 자 등이다.

이들은 국외여행인솔자를 교육할 수 있는 교육기관에서 소정의 교육을 받은 후 3회 이상의 평가 시험에서 60점 이상을 취득해야 한다. 총 교육시간은 192시간이므로 하루 6시간씩 수업을 받는다고 가정할 경우 토요일, 일요일, 공휴일 등을 제외하면 거의 2개월간 교육을 받아야 한다. 교육 과목은 기본교재에 의한 전공이 50~55%, 외국어 25~30%, 기타 소양과목 15~20%로 구성 되어 있다.

4. 관광종사원 자격 시험 실시기관 규정

관광종사원 자격시험의 실시. 등록에 관한 권한은 관광진흥법 시행령 제 41조의 1에 의하여 한국관광공사와 한국관광협회에 위탁 실시되고있다.

한국관광공사의 경우 호텔경영사와 관리자 및 관광통역안내사 자격시험의 등록 및 등록증의 교부에 관한 권한을, 한국관광협회의 경우는 호텔서비스사 및 국내여행안내사 자격시험의 등록 및 자격증의 교부에 관한 권한을 위탁받아 이를 운영하고있다.

한편, 국외여행인솔자의 경우에는 해당 교육기관에서 자율적으로 실시하고있다.

5. 관광종사원 자격 범위

관광종사원의 자격시험은 관광진흥법 제36조 제2항 본문의 규정에 의한 관광종사원의 자격시험(이하 시험이라 한다)은 외국어 듣기시험(관광통역안내사, 호텔경영사 자격시험에 한한다. 이하 같다), 면접시험 및 필기시험의 방법으로 실시하되, 평가의 객관성이 확보될 수 있는 방법을 시행하여야 한다고 규정되어 있으며, 시험은 외국어 듣기시험과 면접시험을 함께 시행하고, 그 합격자에 대하여 필기시험을 시행한다고 규정하고있다.

시험에는 면접시험과 필기시험이 있다. 면접시험은 다음 각 호의 사항에 관하여 평가한다.

- . 국가관. 사명감 등 정신자세
- . 전문지식과 응용능력
- . 예의 품행 및 성실성
- . 의사발표의 정확성과 논리성
- . 실무에 대한 이해, 실무와 관련된 외국어 능력, 문화와 역사에 대한 해설능력

필기시험에서는 해당과목의 평균이 60점 이상인 사람이 합격된다. 단 한 과목이라도 과락(40점 미만)이 있으면 합격이 취소된다.

6. 여행업관련자격증

(1) 국내여행안내사

국내여행안내사 제도는 국민소득 및 여가시간의 증대에 따라 국내여행자가 급속히 늘어나 이들에게 건전한 국민관광이 되도록 홍보하고 충실한 관광안내를 통해 국민관광자원을 올바르게 인식시킬 필요성을 절실히 느끼게되어 관광진흥법에 국내여행안내사 제도를 마련하여 1976년부터 실

시하여왔다. 2002년 6월 말 55,713명의 국내여행안내사가 등록되어 있다.

그러나, 이 자격은 현재 제주도를 제외하고는 거의 활용하고 있지 않아 자격제도의 재검토가 요구되고 있는 실정이다. 이러한 문제점은 이 자격의 요건이 전문대학 이상의 관광관련학과를 졸업하기만 하면 주는 자격이기 때문이다.

(2) 국외여행인솔자

관광진흥법 제 13조에는 여행업자가 내국인의 국외여행을 실시할 경우 여행자의 안전 및 편의제공을 위하여 당해 여행을 인솔하는 자를 둘 때에는 문화관광부령이 정하는 요건에 적합한 자를 두어야 한다고 규정하고있다.

따라서 여행사로서는 국외를 여행하는 단체를 인솔할 국외여행인솔자를 두지 않으면 안 되는 것이다. 이 자격은 양성과정과 소양과정을 거친 자들이 소정의 시험에 합격하여 주어지는 자격이다. 안내범위는 국외를 여행하는 내국인을 위한 안내에 국한되어있다.

국외여행인솔자의 자격요건은 다음과 같다. 이는 법 제13조의 규정에 의하여 국외여행을 인솔하는 자는 다음 각 호의 1에 해당하는 자격 요건을 갖추어야한다.

- . 관광통역안내사 자격증을 취득할 것
- . 여행업체에서 2년 이상 근무하고 국외여행 경험이 있는 자로서 문화관광부 장관이 정하는 소정의 교육을 이수할 것
- . 문화관광부 장관이 지정하는 교육기관에서 국외여행인솔에 필요한 교육을 이수할 것

(3) 관광통역안내사

여행사에서 안내하는 자격증 중 가장 중요한 자격증이라 할 수 있다. 이 자격증은 1962년부터 매년 자격시험을 실시하여 2002년 6월 말 15,987명이 합격하여 13,107명이 등록을 하여 76.2%를 보이고있다 (문화 관광부, 2001) .

영어. 일본어. 중국어 관광통역안내사 1등급은 2등급 자격을 취득한 후 실무에 4년 이상 종사한 경력이 있는 자로서 외국어 점수가 일정점수 이상인 자로 하고, 2등급은 3등급 자격을 취득한 후 실무에 2년 이상 종사한 경력이 있는 자로서 외국어 점수가 일정점수 이상인 자이다.

〈표 4〉 관광통역안내사 필기시험 과목 및 배점비율

구분	필기시험	
	과목	배점비율
관광통역안내사	국사	20%
	관광자원해설	10%
	관광법규	10%
	관광사업개론	10%
	외국어	50%

자료: 연구자의 조사에 의해 작성 (2006.8)

(4) 명예통역안내원

명예통역안내원은 한국을 찾은 외국인들이 느끼는 불편사항 중의 하나인 언어소통을 해소하기 위해 한국관광공사에서 승인한 자원봉사자를 말한다. 가입자격은 다음과 같다.

- . 해당 외국어 전공자
- . 해당국가 1년 이상 거주자
- . 관광통역안내원 자격증 취득자
- . 공인 외국어시험 일정 점수 이상 획득자
- . 한국체류 외국인 중 한국어 가능자

(5) 문화유산 해설사

문화유산 해설사는 문화 유적지에 배치되어 문화재 (고궁, 사찰, 민속, 무형문화, 사적, 천연기념물 등) 및 지역문화 등을 국내외 관광객을 대상으로 정확히 설명, 이해시킴으로써 관광객의 문화체험 및 문화에 대한 이해를 도와주는 사람이다.

7. 숙박업관련 자격증

(1) 호텔서비스사

호텔서비스사 시험은 ① 관광법규 10%, ② 호텔관리개론 30%, ③ 외국어 (영, 일어) 50%로 구성되며, 이 또한 과락은 40점 이하이며, 평균 60%를 얻어야 자격을 취득할 수 있다.

〈표5〉호텔서비스사 필기시험과목 및 배점비율

구분	필기시험	
	과목	배점비율
호텔서비스사	관광법규	10%
	호텔관리개론	30%
	외국어 (영, 일)	50%

(2) 호텔관리사

호텔관리사는 호텔서비스사(조리사를 포함) 자격을 취득한 후 관광숙박업소에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 자나 전문대(고등기술학교 전공자 2년 과정포함) 이상의 학교에서 관광분야학과 졸업자 및 4년제 이상의 학교를 졸업한자, 또는 졸업예정자가 시험을 칠 자격이 있다.

시험과목과 배점 비율은 ① 관광법규 20%, ② 관광사업개론 20%, ③ 호텔관리론 30%, ④ 영어 30%이다. 이 또한 과락은 40점 이하이며, 평균 60%를 얻어야 자격을 취득할 수 있다.

〈표 6〉 호텔관리사 필기시험과목 및 배점비율

구분	필기시험	
	과목	배점비율
호텔관리사	관광법규	20%
	관사업개론	20%
	호텔관리론	30%
	영어	30%

(3) 호텔경영사

호텔경영사 2급 자격은 호텔관리사 자격을 취득한 후 관광숙박업소에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 자나 특 2급 이상의 관광호텔의 임원으로 3년 이상 종사한 경력이 있는 자가 그 대상이 되며, 호텔경영사 1급 자격은 호텔경영사 2급 자격을 취득한 후 관광호텔에서 3년 이상 종사한 경력이 있는 자 및 특 2급 이상 관광호텔의 임원으로 3년 이상 종사한 경력이 있는 자가 그 대상이 된다.

시험과목 및 배점비율은 ① 관광법규 10%, ② 호텔회계론 20%, ③ 호텔인사 및 조직관리론 40%, ④ 호텔 마케팅론 20%, ⑤ 영어 20%이다.

이 또한 과락은 40점 이하이며, 평균 60%를 얻어야 자격을 취득할 수 있다.

〈표 7〉 호텔경영사 필기시험과목 및 배점 비율

구분	필기시험	
	과목	배점비율
호텔경영사 1급, 2급	관광법규	10%
	호텔회계론	20%
	호텔인사 및 조직관리론	40%
	호텔마케팅	20%
	영어	20%

Ⅱ 일본관광종사원자격

1. 관광종사원자격제도의 변천

1952년에 여행 알선업법에 제정되어 71년 여행업법으로 개정 .82년 95년 두 차례 개정되어 현재의 여행업법이 되었다. 95년 개정업 법에는 취급 업무 범위의 구분이 큰 폭으로 변경 되었다. 그전에는 일반여행업 (해외여행과 국내여행을 취급) . 국내여행업 (국내여행만 취급) , 여행 대리점업(일반, 국내여행업자를 모회사로 하고 그 대리 업무를 행함) 3종류로 분류되었다.

1964년 해외여행 자율화에 따라, 저렴화 되어 가는 여행 상품으로 현재에 와서는 여행사의구분 범위가 종래의 취급 업무 구분 범위로는 실정이 맞지 않게 되었다.

또한 package tour 에 관한 트라블의 증가 (,91년 고베 변호사회와 소비자 단체가 업계에 대한 제도 개정의 제언 요구) 로 일본 운수성 .일본 여행업협회 (JATA) 등에서 연구회가 설치되었다. 그후 입법 개정에 대해 논의가 되어 95년 개정에는 여행업자에 대한 규정의 적정화와 소비자 보호 충실의 취지로 개정되었다.

2005년 4월에는 신 여행업 법이 시행되어 기획 여행이라는 새로운 여행 계약이 도입되는 등 여행사의 책임 범위의 확충. 여행업무 취급 주임자제도 여정관리 연수제도가 새롭게 되는 등 여행업에 적게나마 영향을 미쳤다.

일본 관광법규에 있어, 일본 여행사의 영업소는 1명 이상의 국가 자격을 가진 여행업무 취급 주임자를 두어야 한다고 명시되어 있다. 이 여행 업무 취급 주임자는 국가 자격으로 일반 여행 업무 취급 주임자, 국내 여행 업무 취급 주임자 로 그 영업소에서 해외여행을 취급하면 일반 여행주임자. 국내 여행을 취급하면 국내 여행 주임자로 유자격자를 배치하여야 한다.

여행업무 취급 주임자의 구체적 직무는 다음과 같다.

1. 여행자에 대한 거래 조건의 설명
2. 여행자에 대해 서면의 교부
3. 광고
4. 불평 불만의 대처

이상 4개 항목의 관리 감독을 행하는 것으로 되어 있다. 다시 말해 여행 업무 취급 주임자는 여행 상품의 거래에 관한 책임자로서 중요한 역할을 하고 있다.

또 여행상품 팜플렛에는 여행업무 취급 주임자의 이름을 명시하는 것이 의무화되어있다.

2005년 4월부터 여행업무 취급 주임자는 여행업무 취급 관리자로 명칭 변경되고, 그 직무도 여행계획 작성에 대한 관리 감독 업무 등이 추가 되었다. 또 일반 여행업무 취급 주임자는 종합여행 취급 관리자로, 국내 여행업 취급 주임자는 국내 여행 업무 취급 관리자로 각각 명칭이 변경되었다.

현재 일본에는 국토 교통 대신 지정의 여행업 협회가 둘로 나누어져 있는데, 그중 하나는 일본 여행업 협회 (JATA) 이고, 다른 하나는 전국 여행업 협회 (ANTA) 이다. 양 여행업 협회는 소비

자료로부터 불평처리 업무, 여행회사 사원에 대한 연수 업무, 여행업 협회 회원 회사의 상호 협력 이해, 영업 보증금 공탁의 부담을 경감하면서 채권 보증을 행하는 변제 의무, 여행회사에 대한 자산 업무. 여행업에 관한 조사 연구 활동과 광고 보도 업무를 행하고 있다.

2. 여행업관련자격증

일본의 여행 종사원 자격증 시험은 둘로 분류 할 수 있다. 하나는 국가 자격 시험으로, 종합여행 업무 취급 관리자, 국내 여행업무 취급 관리자, 통역 안내원 시험이 있고, 다른 하나는 민간 자격 시험으로 여행 지리 검정, 여행업 영어 검정. 관광 영어 검정, 실용 영어 기능 TOEIC TEST 등이 있다.

(1) 종합여행업무취급관리자

1. 자격 시험 규정

종합 여행 업무 취급 관리자 자격 시험은 국토교통대신이 행하는 것으로, 사단법인 일본 여행업 협회 (JATA) 가 대행 기관이 되어 매년 실시 되고 있다. 대부분 여행사에서는 이 시험을 권하고 있다. 이 시험제도의 원 목적은 거래 조건의 설명, 여행 안내서 교부 등 업무에 관한 지식을 갖춘 인재, 다시 말해 여행 업무 프로를 육성 하는 것이다. 해외여행 실무문제는 운임, 요금의 계산, 주요국의 관광, 어학, 출입국 수속 등이고, 실질적인 지식을 묻는 문제는 여행업 법 관계와 여행업 약관의 2과목이 중점 과목으로 되어 있다.

덧붙여 국내 여행 실무에 관한 것도 포함 되어 있어, 과거의 시험문제로는 국내의 운임 요금제도와 국내의 주요 관광지에 관한 문제로 출제되고 있다.

종합 여행업무 취급 관리자의 자격은 시험의 출제 경향이 폭넓고, 더우기 내용도 전문적이기 때문에 여행사 입사 전에 이 자격을 취득 하고자 하는 자는 현재로 아직 많지 않다고 할 수 있다.

하지만 여행사에 근무하고자 하는 자는 누구든지 목표로 하는 자격이며, 요즈음과 같이 취업난 일 때는 보다 유리하게 자신을 나타낼 수 있는 자격이라 할 수 있다.

2. 시험과목

① 여행업법과 시행령

② 여행업약관. 운송약관. 및 숙박약관

③ 국내여행 실무

1. 국내운송기관 및 숙박시설의 이용요금 그 밖의 국내여행업무에 관한 요금

2. 그 밖의 국내여행업무에 관한 실무

④ 해외여행 실무

1. 국내외의 운송기관의 이용요금 그 밖의 국내외의 여행업무에 관련하는 요금.

2. 여권신청수속 통관수속 검역수속 외환관리 그 밖의 국내외의 여행업무에 필요한 법령.

3. 본국 및 주요 국의 출입국시 필요한 수속에 관한 실무

4. 주요 국의 관광

5. 외국 여행업무 수행 시 필요한 어학

6. 그 밖의 외국여행 업무에 관한 실무.

3. 수험방법과 대책

현재 이 자격시험에 응시하고자 하는 이의 수험 시기는 두 형태로 여행업계에 입사하기 전에 응시 취득하든지, 아니면 여행사를 근무하면서 취득하는 방법 등이 있다.

그 밖으로는 국내여행업무취급관리자의 자격을 취득한 후, 종합여행관리자시험으로 단계적으로 응시하는 방법도 있다.

국내여행업무취급관리자의 자격증이 있는 이는 위의 시험과목 중①③.은 면제되고 ②④ 과목만 응시하면된다.

더욱이, JATA에서는 여행업무에 5년 이상 종사한 자료 그중 3년 이상 해외여행 업무에 종사한 경험이 있는 여행사의 직원을 대상으로 종합여행 업무 취급관리자 연수를 실시하고있다.

여행사 직원 중 아직 자격을 취득하지 않은 자는, 재직 여행사의 증명을 받아서 본 연수에 참가하며, 연수를 수료 한에는 후 종합 여행 업무 취급 관리자 시험 응시 시는 시험과목 중의③ 과 ④ 항목은 면제되고 ①② 항목 시험만 보면된다 위와 같이 종합 여행 업무 취급 관리자 시험에 있어서는 법령, 약관 등의 지식이 중요시된다고 할 수 있다.

다음 <표 8> , <표 9> 는 2006년도 종합 여행업무 취급관리자시험 결과이다.

<표 8> 직업별 합격자

업종	전체						
	남		여		합계		
	인수	합격률(%)	인수	합격률(%)	인수	합격률(%)	합격률(%)
여행업	603	35.7	607	37.4	1,210	36.3	34.1
여행업자대리업	19	18.3	27	22.0	46	20.3	1.3
여행업관련업	51	26.2	36	22.6	87	24.6	2.5
상기 외의 회사원	269	27.3	158	16.5	427	22.	12.0
자영업	23	25.6	5	8.8	28	19.0	0.8
대학생	284	24.6	616	24.8	900	24.8	25.3
전문학교생	184	29.0	258	30.6	442	29.9	12.4
그 외	164	26.7	249	11.8	413	15.2	11.6
합계	1,597	29.2	1,956	23.4	3,553	25.7	100.0

자료 : 전국여행업협회

종합 여행업무 취급관리자 시험의 합격률로 직업별로는 현재 여행사 근무자가 34.1%로 연령별로는 19~23세가 36.4%로 가장 높고, 남녀별로는 남성이 55% 여성이 45%로 거의 차이가 없다고 볼 수 있다. 따라서 이 자격증은 현직에 종사하고 있는 자가 필요에 의해 취득하는 것으로 분석된다.

<표 9> 연령별 합격자

연령	전체						
	남		여		합계		
	인수	합격률(%)	인수	합격률(%)	인수	합격률(%)	합격률(%)
16~18세	38	23.9	43	16.7	81	19.5	2.3
19~23세	432	24.7	860	24.9	1,292	24.8	36.4
24~29세	320	32.3	515	29.8	835	30.7	23.5
30~39세	546	34.3	435	24.6	981	29.2	27.6
40~49세	155	29.5	81	9.8	236	17.4	6.6
50~59세	86	23.4	19	6.9	105	16.3	3.0
60~69세	19	27.5	3	6.4	22	19.0	0.6
70세 이상	1	11.1	0	0.0	1	7.7	0.0
합계	1,597	29.2	1,956	23.4	3,553	25.7	100.0

자료 : 전국여행업협회

(2) 국내 여행 업무 취급관리자

국내 여행을 취급하는 영업소에서 반드시 있어야 할 자격으로 종합 여행업무 취급관리자 자격은 둘로 나누어져 있다. 그 중 하나는 일본인 및 외국인의 국내 여행을 담당하는 국내 여행업무 취급관리자 자격과 국내, 해외여행 모두 취급하는 여행업자의 영업소이면 반드시 있어야 할 종합 여행업무 관리자 자격이 있다.

일본의 여행업자 단체는 전국 여행업 협회 (ANTA) 와 일본 여행업협회 (JATA) 로 전국 여행업 협회는 도 (都) 도 (道) 부 (府) 현 지사의 등록을 받는 제2종, 제3종 여행업자가 다수 가맹되어 있으며 일본 여행업 협회는 국토 교통부 장관의 등록을 받는 제1종 여행업자가 다수 가맹되어 있는 것이 특징이다, 그리하여 국내 여행업무 취급 관리자 시험은 국토 교통부장관의 사무 대행 기관인 사단법인 전국 여행업 협회가 매년 1회 실시하고 있다.

이 시험의 목적은 법령 약관 등의 지식의 확인이 가장 중요한 과제로 시험과목은 다음과 같다.

1. 여행업법 및 이것에 준하는 명령
2. 여행업 약관. 운송 약관. 및 숙박약관
3. 국내 여행실무

① 국내의 운송기관 및 숙박 시설의 이용 요금 .그 외의 국내 여행업무에 관련하는 요금.

② 그 외의 국내 여행업무의 취급에 관한 실무 처리

(3)통역안내업

통역안내업 이라는 것은 일본을 방문하는 외국인을 안내하는 통역 가이드의 자격이다.

일본을 방문하는 외국인의 목적은 매해 다양화해지고, 관광 이외에도 기업 시찰 ,상담 등 그 목적이 점점 복잡하고 중요한 것으로 되어가고 있다. 그 중에도 보수를 받고 외국에서 온 객과 동행, 외국어로 일본 국내를 안내하는 것이 통역 안내업 (이하 통역 가이드) 의 임무다. 통역 가이드가 되기 위해서는 우선 국가 시험에 합격하지 않으면 안 된다. 이 시험은 매년1회 국제 관광 진흥 기관에 의해 실시하고 있다.

1. 시험내용

통역 가이드 시험은 2004년부터 방식이 변경되었는데, 그전까지는 3차 시험 형식이였으나, 2차 시험 형식으로 변경되어 일부는 마킹 형식으로 되어있다.

구체적인 형식의 내용은 다음과 같다.

· 제1차 시험

① 기술식-주관식 → 영어 .프랑스어. 스페인어. 독일어. 중국어. 이탈리아어. 포르투갈어 .러시아어. 한국어 중 수험자가 택1

② 일본어로 된 필기 시험-객관식 (마킹 방식)

1. 일본지리 2. 일본역사 3. 산업 경제 정치를 비롯한 문화에 관한 일반 상식

· 제2차 시험

① 제1차 시험의 외국어 필기 시험에 선택한 외국어 회화 시험.

② 인물 시험

위와 같이 1차 2차 시험에 합격을 하면 통역 가이드로서 면허를 취득 할 수가 있다

2. 시험 면제

다음에 해당하는 이는 일부 시험이 면제된다

과거 시험 합격자가 다른 외국어 시험을 응시 할 경우는 제1차 시험인 일본어 필기 시험 이 면제된다.

다음은 <표 10>, <표 11>, <표 12>, <표 13> 2005년 남녀별, 어학별, 직업별, 연령별 통역 가이드 시험결과이다.

〈표 10〉 남녀별 합격자수

수험자	영어			전 어학				
	4,279 (여성 2,637)	합격률		7,043 (여성 4,124)	합격률			
1차 합격자	552	남성 185	11.2%	12.9%	937	남성 324	11.0%	13.2%
		여성 367	13.9%			여성 608	14.7%	
최종 합격자	450	남성 143	8.7%	10.5%	789	남성 255	8.7%	11.2%
		여성 307	11.6%			여성 534	12.9%	

자료 : 국제관광진흥기구

〈표 11〉 어학별 합격자수

어학	영어	프랑스어	스페인어	독일어	중국어	이탈리아어	포르투갈어	러시아어	한국어	합계
합격자수	450 (269)	16 (12)	11 (10)	17 (11)	228 (70)	3 (4)	2 (2)	8 (4)	54 (26)	789 (408)
합격률	10.5%	7.3%	9.3%	17.3%	12.9%	5.6%	5.9%	11.4%	13.5%	11.2%

※ ()는작년합격자수.

자료 : 국제관광진흥기구

〈표 12〉 직업별 합격자수 (전 어학)

직업	합격자수	구성비 (%)
회사원	223	28.1
주부	174	22.1
교직원 및 학원강사	86	10.9
번역_통역	66	8.4
학생	37	4.6
공무원	40	5.1
단체직원	21	2.7
무직	65	8.2
그 외	77	9.8
계	789	100.0

자료 : 국제관광진흥기구

〈표 13〉 연령별 합격자수 (전 어학)

연령	합격자수	구성비(%)
10대	1	0.1
20대	113	14.3
30대	259	32.8
40대	270	34.3
50대	121	15.3
60대	22	2.8
70대	3	0.4
80대 이상	0	0.0
계	789	100.0

자료 : 국제관광진흥기구

· 학력별 합격자수 (전 어학)

대학(원)졸업 (651명), 단기대학졸업 (51명), 대학(원)재학 (34명), 고교졸업 (19명), 대학(원)중퇴 (19명), 그 외 (15명)

· 외국적 합격자수

중국 (타이완 포함) -45명, 한국-23명, 미국-1명, 계-69명

통역가이드시험의 합격자수를 직업별로 보면 회사원이 28.1%로 가장 높고, 연령별로는 30~40대가 67.1%로 가장 높다. 남녀별로는 여성이 85.7%, 남성이 14.3%로 여성이 남성보다 월등히 높은 율의 합격을 이루어보아, 여성의 선호자격으로 기대된다.

(4) 여행 지리 검정

여행과 지리를 키워드로 (주) JTB 능력 개발의 여행지리 검정 협회가 만든, 민간 자격의 여행지리검정 시험이다. 국내외의 지리는 여행의 프로로서 필요한 지식 중에서도 특히 알아두어야 할 지식으로 정치, 경제를 중심으로 각 국 각지의 위치를 파악해 두는 것이 여행의 프로로서 첫걸음이라 할 수 있다.

다시 말해 여행이 단순히 여가로서의 위치를 넘어, 폭넓고, 깊은 지식을 요구하는 것이 오늘날의 현상이다.

1. 시험자격

시험응시의 자격은 전혀 없으며, 초등학교 학생부터 연장자까지 누구든지 여행을 좋아하는 이는 즐거운 마음으로 응할 수 있는 것이 특징이다.

물론 매일 여행, 관광 등 관계가 있는 일을 하고 있는 자나, 장래에 관광산업 분야의 직을 가지 고자 하는 학생은 본인 실력을 시험해 보기에 가장 적합한 시험으로 알려져 있다

시험은 1급, 2급, 3급, 4급 수준으로 나누어져 있으며 국내여행지리, 해외여행지리, 2과목 중 어느 1과목만의 수험도 가능하다.

또한 인터넷 시험도 가능하며, 시험내용은 다음과 같다.

2. 시험내용

① 지형. 자연환경

② 온천지 (국내) 나라와 도시 (해외) .

③ 관광지. 관광point

④ 종합문제

①에서 ③까지는 일본과 세계의 정세와 환경, 일본인 여행자가 방문하는 국내, 해외의 관광지 관광자원에 관한 그 명칭 소재지, 관광 point, 교통기관, 숙박시설에 관한 지식 등을 묻는

다.

더욱이 ④의 종합 문제는 환경 문제와 시사 문제를 들어 현대사회의 움직임에 대해서, 또 여행의 즐거움을 더 높이기 위해, 역사, 문화, 생활, 명산물, 향토 요리, 등에 관한 사항에 대해서도 출제된다. 다시 말해 지리과목을 넘어 여러 가지 깊은 내용의 문제가 나온다고 할 수 있다.

3. 여행지리 검정 시험의 기준

1급-여행 지리에 대해 풍부한 지식을 가진 프로로서, 고도한 여행 안내 업무를 할 수 있다.

2급-여행지리에 대해 표준이상의 지식을 가지며, 관광지 전반에 걸쳐 여행안내업무를 할 수 있다

3급-여행지리에 대해 표준의 지식을 가지며, 주요한 관광지의 여행 안내 업무를 할 수 있다.

4급-여행지리에 대해 초보적인 지식을 가졌다고 할 수 있다.

(5) 여행업 영어 검정 시험 (TEST) / Travel English Standard Test

일본 교통공사 (JTB) 그룹의 교육 기관인 JTB능력 개발 (JHRS) 와 일본 영어 교육 협회가 비즈니스 영어 검정 시스템을 기초로 여행영어부분을 개발시킨 민간 자격이다.

여행 영어 능력을 측정 하고자하는 자, 여행업계에 종사하고 있는 자, 여행업계 입사를 하고자 하는 자,의 영어 활용 능력을 A. B. C. D. E.급의 5단계로 나누어 측정하도록 되어있다.

(6) 관광-영어 검정 시험

관광영어 검정 시험은 해외 여행업무 관련에 대해 지식이나 전문 영어 능력을 측정하는 검정시험이다. 여행업계에서 활약하기를 희망하는 자의 능력 검정 시험이라 할 수 있다.

시험으로는 영어의 일반적인 능력 뿐 만 아니라 여행, 관광, 호텔, 레스토랑 서비스 등 여행관련 업계의 전문 용어랑 여행업계에서 사용하는 언어 표현을 포함한 영어 능력을 본다,

이 자격을 취득하면 여행 대리점 업계는 물론 호텔, 레스토랑, 등에 취직. 전직에도 유리하다.

이 시험은 일본의 전문 학교 교육 진흥회가 1990년부터 실시하는 시험이다.

시험기준-1~3급으로 나뉘어져있다.

- 1급만 1, 2차 시험이 있다.
 - 1차 시험-듣기를 포함한 필기 시험
 - 2차 시험-회화 시험

3. 숙박업관련자격증

(1) 서비스 접객검정

서비스 접객검정은 숙박업자격증으로 1급에서 3급까지 있다. 시험내용의 규정은 다음과 같다.

. 시험의 내용. 정도

1급-서비스 접객실무에 대한 충분한 이해, 및 높은 지식, 기능을 가지며, 전문적인 서비스능력을 발휘할 수 있다.

2급-서비스 접객실무에 대한 이해, 일반적인 접객에 필요한 지식, 기능을 가지고 있다.

3급-서비스 접객실무에 대한 초보적인 이해, 기본적인 접객에 필요한, 지식, 기능을 가지고 있다.

<표 14> 출원영역. 합격기준

I 서비스 스태프의 자질	이론 (60% 이상 정답)	합격
II 전문지식		
III 일반지식		
IV 대인기능	실기 (60% 이상 정답)	
V 실무기능		

자료 : 실무기능검정협회

필기시험은, 전급 모두 이론과 실기로 영역구분되어 있으며, 각각 60% 이상 정답일 경우 합격이 된다.

〈표 15〉 2005년 서비스 접객검정 합격자수

시행급	지원자수	수험자수	합격자수	비율
1급	681명	630명	120명	19%
준1급	2,203명	1,979명	1,383명	70%
2급	10,437명	9,964명	9,769명	98%
3급	7,575명	7,116명	5,842명	82%
계	20,896명	19,689명	17,084명	87%

자료 : 실무기능검정협회

결론

관광환경의 변화에 따라 개선되는 관광산업 종사원의 자질향상을 위해서는 무엇보다 자격증의 소지가 중요하다고 볼 수 있다. 그 이유로는 관광산업에 있어 자격증은 기술능력, 전문지식의 척도로 삼고있으며, 서비스인의 기본인 서비스 정신, 자세 등의 교육이 되어있다고 간주하기 때문이다.

따라서 본 연구는 한일 관광산업종사원의 자격제도의 분석을 최근자료와 보고서를 중심으로 한 탐색적 연구를 통하여, 보다 실질적이고 실무적인 관광종사원 양성교육을 위해, 또한 앞으로 자격정책제도수립시 나갈 방향을 제시함을 목적으로 하였다. 그리하여 본 연구는 이 연구목적에 의하여 우선 한국의 관광산업종사원자격제도를 조사한 후 일본의 제도와 비교 분석하였다.

분석결과는 다음과 같다.

첫째. 한일관광산업 자격증분석에 있어 동일한 점은 한국의 관광통역사, 일본의 통역가이드는 동일자격으로 양국의 전 어학별 합격자수를 보면 여성이 남성보다 높은 합격률을 보여준다. 이 점을 미루어보아 통역사 자격증이 앞으로 여성의 유망전문직으로 부상될 것이 예상된다.

둘째. 한일간 관광산업 자격증분석에 있어 동이한 점은 한국의 국내여행안내사는 일본의 국내여행업무 취급관리사에 해당하는 자격으로, 일본의 국내여행을 취급하는 영업소는 반드시 소지하도록 규정 되어있으나 한국은 이 자격을 취득하여도 거의 활용되지 않아 자격제도의 재검토가 요구된다.

셋째. 일본은 관광분야의 민간자격이 잘 개발되어있다. 그러므로 개인이 수시로 응시하여 자신의 레벨체크는 물론 실력향상과 취업대비로 이용한다. 또한 각 기업에서는 사원의 능력을 측정하는 검정시험으로도 쓰이고있다. 이와 같은 민간자격증의 개발연구가 한국에서도 조속히 요구된다고 하겠다.

한국의 자격증제도에 관한 분석 연구는 여러 선행연구가 있지만 자격시험현황분석은 미진한 상태로 본 연구는 일본의 자격제도의 변천과 자격시험현황등을 분석하여, 앞으로 한국의 전문인력수급양성의 활성화와 관협회의 자격정책제도수립시 도움을 주고자 함에 그 의의를 두고자한다.

이 연구의 미비점은 자격시험내용에 대한 분석은 하였으나, 각 교육기관의 교과과정이 자격증 시험과 연계가 되어있는지에 관한 설명은 미비하다고 본다.

차후의 연구로는 관광관련교육기관의 교과과정에 관한 연구가 요구된다.

참고문헌

국내문헌

- 김경숙. 여행사전문인력양성에 관한 연구. 동부산대학 연구논문. 1998.
- 김경숙. 관광환경변화에 따른 한국호텔경영의 역사적 고찰. 동부산대학 연구논문. 2000.
- 김경숙. 한일호텔경영변천의 비교연구. 동부산대학연구논문. 2001.
- 김경숙. 한국의 관광정책 변화에 의한 호텔산업에 대한 연구. 일본벵부대학논문. 2003.
- 김상태. 유지윤. 한국여행업 발전방안. 한국관광연구원. 1997.
- 김성혁. 최신서비스산업론. 형설출판사. 1992.
- 박선희. 여행사경영의 이해. 형설출판사. 2003.
- 윤대순. 관광경영학원론. 백산출판사. 1997.
- 정익준. 최신여행사경영론. 형설출판사. 1994.
- 이후석 외 3. 현대관광의 이해. 학문사. 2002.
- 김향자. 한국종사원자격제도 개선방안. 1998. 한국관광연구원.
- 문화관광부. 2005년 관광에 관한 연차보고서.
- 국제통계연보. 통계청. 2005.
- 한국관광공사. 관광종사원 자격시험안내. 2006.
- 한국관광협회. 한국관광통계연보. 2005.