

2020년 2/4분기

# 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC) 이슈리포트(ISSUE REPORT)

- 코로나19로 인한 관광·레저산업 영향분석에 따른 ISC 역할 제시  
-코로나19 대응을 위한 ISC 역할 및 추진사업 제시를 중심으로-



관광·레저산업 인적자원개발위원회  
Tourism & Leisure Industrial Skills Council

# ●●● 목 차 ●●●

## ■ 코로나19로 인한 관광·레저산업 영향분석에 따른 ISC 역할 제시 -코로나19 대응을 위한 ISC 역할 및 추진사업 제시를 중심으로-

(요약) ..... 1

I. 개 요 ..... 3

II. 코로나19 확산과 관광·레저산업 영향분석 ..... 5

III. 코로나19 확산에 따른 고용동향 및 지원정책 동향 ..... 13

IV. 코로나19 대응을 위한 ISC 역할 도출 ..... 20

V. 시사점 및 ISC 역할(추진사업) 제시 ..... 23

- 비상업 목적으로 본 보고서에 있는 내용을 인용 또는 전재할 경우 내용의 출처를 명시하면 자유롭게 인용할 수 있으며, 보고서 내용에 대한 문의는 아래로 연락주시기 바랍니다.
- 관광·레저산업 인적자원개발위원회 사무국(02-569-6880)
  - 김진수 선임위원/부천대학교 교수(ktsec@ktsec.org)
  - 이대성 사무총장(dsl@hotelkorea.or.kr)
  - 최병길 선임연구원(cbk@hotelkorea.or.kr)
  - 김은주 연구원(ejkim5410@hotelkorea.or.kr)
  - 엄진수 연구원(jseom@hotelkorea.or.kr)
  - 권혁진 연구원(khj@hotelkorea.or.kr)

요

약

## □ 코로나19로 인한 관광·레저산업 영향분석에 따른 ISC 역할 제시 -코로나19 대응을 위한 ISC 역할 및 추진사업 제시를 중심으로-

### □ 개 요

#### ○ 사업의 배경 및 목적

- 관광·레저산업은 인적 서비스 중심 산업으로 일자리 창출 효과가 크고, 전후방 연계효과가 큰 융복합 산업으로 혁신성장의 핵심산업 임
- 2020년도의 관광·레저산업의 경우 코로나19 국내 발병 전인 2020년 1월까지만 해도 호황이 예상되었지만, 중국발 코로나19 감염병 발병으로 인해 산업 전반에 걸쳐 부정적인 영향을 미쳤으며, 코로나19로 인한 사회적 거리두기의 장기화로 인해 관광·레저산업의 경영난을 비롯한 큰 폭의 산업 위축을 초래함
- 이렇듯 2020년도 상반기 최대 이슈를 떠오른 코로나19의 세계적 대유행에 따른 국내 관광·레저산업의 업종별 피해는 이루 말할 수 없으며, 이러한 상황개선을 위한 대책마련이 요구됨
- 이에 따라 관광·레저산업 인적자원개발위원회 역시 코로나19 확산으로 인한 산업 내 영향분석과 코로나19 대응을 위한 ISC의 역할 및 사업을 제시하고자 함

### □ 코로나19 확산과 관광·레저산업 영향분석

- 코로나19는 2019년 중국 우한에서 발생하여 중국 뿐만 아니라 전 세계로 확산되어 2020년 6월 21일(09시 기준) 현재 219개 국가(영토)에 8,740,407명으로 나타났고, 국내의 경우 12,421명(06.21.00시 기준)으로 나타남
- 세계 국제기구(기관) 및 기업의 코로나19에 따른 국제 관광산업에 대한 시나리오별 전망의 경우 최고(최악)의 시나리오 적용이 예상됨
- 국내 관광·레저산업의 업종별 영향분석에 대한 관계부처 합동 회의자료에 따르면 여행업, 호텔업, 유원시설업, 국제회의업, 카지노업의 5월 기준 피해 규모는 약 4조 원으로 추산됨

### □ 코로나19 확산에 따른 고용동향 및 지원정책 동향

- 코로나19 확산에 따라 한국표준산업분류(KSIC)에 의한 관광·레저산업 분야 종사자 수 및 채용 동향은 지속적인 감소추세를 보임

- 관광·레저산업 분야의 채용 동향(잠정치)은 전 산업이 평균 -13.3%인데 반해 관광·레저산업 분야의 경우 평균 -29.6%로 높게 나타남(상용:-32.2%), 임시일용: -27.5%)
- 2020년 4월 24일 세계여행관광협회(WTTC)는 코로나19로 인해 전 세계 여행·관광산업에서 1억 80만 개 일자리가 사라질 것을 전망함(아시아 약 6,340만 개)
- 정부부처에서는 코로나19로 인한 관광·레저산업의 업종별 피해상황을 개선하기 위하여 기업 대상 6개 부문 25개의 지원정책을 시행하고 있음

**□ 코로나 19 대응을 위한 ISC 역할 도출**

- 코로나19 대응을 위한 ISC 역할 도출 기획회의
  - 코로나19 확산과 산업 내 부정적인 영향에 효율적인 대응을 위한 ISC의 역할 도출 기획회의 실시(산업내 분야별 전문가 4명 참여)
  - 기획회의는 각 전문가별 키워드 도출 방식으로 진행되었음(주제: ISC역할, 코로나19-트렌드분석 참고)
- 코로나19 대응을 위한 ISC 역할 및 사업 도출(최종)

키워드	ISC 역할	추진 사업 도출
NCS개발·개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 업종별(직무별) 언택트 시스템 (서비스)도입 필요성 조사 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ NCS 개발·개선 추진</li> <li>■ 언택트 관련 업종별 전문인력 양성</li> </ul>
비대면(언택트) 시스템		
국내(내수) 관광활성화	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 국민 국민관광 선호도 파악</li> <li>■ 신규 유망업종 관련 단체 네트워킹</li> <li>■ 업종별 실/퇴직자 동향 파악</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 레저활동(캠핑장) 시설 인력수요조사 및 인력양성과정 개발</li> <li>■ 실/퇴직자 전·이직 교육프로그램 개발 및 운영(수요조사 선행)</li> </ul>
신규유망업종 인력양성		
실/퇴직자 활용방안		
기업 추가 지원방안	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 업종별 현황 분석을 통한 정부 추가지원 방안 도출</li> <li>■ 재직자 역량강화 교육수요 파악</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 추가 지원정책 제안(2차 고용유지지원금 등)</li> <li>■ 기업 맞춤형 컨설팅 사업(교육훈련, 직무분석 등)</li> <li>■ 재직자 역량강화 프로그램 개발</li> </ul>
종사자 멀티플레이화		

**□ 시사점 및 ISC 역할(추진사업) 제시**

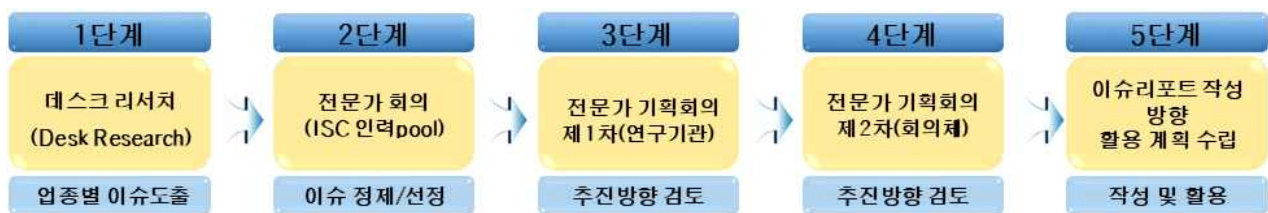
- ISC 역할(추진사업) 제시
  - 비대면(언택트) 서비스(시스템) 도입 관련 사업 추진: 언택트 관련 NCS 개발·개선사업, 업종별 언택트 관련 전문인력 양성(수요조사 등)
  - 국내 유망업종 인력양성(전직 등)을 통한 국내 관광활성화 관련 사업추진: 캠핑장 분야별 전문인력 양성사업(수요조사 등), 실·퇴직자 전직교육과정 개발·운영(신규 유망업종 등)
  - 기업별 추가 지원 방안 및 종사자 역량강화 관련 사업: 기업별 추가 지원방안 모색(2차 고용유지지원금, 방역체계 구축 등), 기업 맞춤형 컨설팅 사업, 재직자 역량강화 교육과정 개발·운영(종사자 멀티플레이화)

# I | 개요

## 1. 이슈리포트 주제 선정 절차

- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 2020년도 2분기 이슈리포트 작성을 위하여 다음과 같은 프로세스를 통한 산업 내 핵심이슈를 도출하였으며, 현재 산업의 특성을 반영하여 관련 자료의 분석을 통해 시사점(추진과제 등)을 도출하고, ISC의 역할을 제시하고자 함

[그림1] 2분기 이슈리포트 주제 선정 프로세스



### □ 1단계: 데스크 리서치(Desk Research)

- ISC사무국 구성원 중심의 관광·레저산업의 2020년도 1분기~2분기의 전반적인 이슈 조사 분석을 통한 이슈 주제 도출: 코로나19에 따른 관광·레저산업 영향, 근로시간 단축 및 최저임금제도 안정화 방안, 노사상생 방안 모색 등

### □ 2단계: 전문가 회의(ISC 인력 pool)

- 선임위원 자문을 비롯한 ISC 인력pool을 활용하여 기 도출된 주제의 정제과정 및 최종안 선정: 코로나19에 따른 관광·레저산업 영향분석(ISC 역할 중심)

### □ 3~4단계: 전문가 기획회의 제1차·2차(연구기관/회의체)

- ISC 인력pool 중심으로 선정된 이슈에 대해 관련 외부 전문가(연구기관)를 대상으로 기획회의를 진행함으로써 이슈에 대한 적절성 및 추진방향 검토: 제1차 기획회의(연구기관 의견수렴)<sup>1)</sup>, 제2차 기획회의(회의체 의견수렴)<sup>2)</sup>

### □ 5단계: 최종 선정된 이슈에 대한 리포트 작성 및 활용계획 수립

- 외부 전문가 기획회의를 통해 검증된 최종 이슈를 기반으로 리포트 작성 및 산업 내 활용계획 수립: 리포트를 통한 산업 내 업종별 시사점(추진과제) 및 ISC 역할제시 등

1) 한국문화관광연구원 연구위원을 대상으로 2분기 이슈리포트의 주제 및 추진방향에 대한 의견 수렴

2) 업종별 협단체 및 기업 담당자로 구성된 실무위원을 중심으로 산업 내 업종별 동향 및 2분기 이슈리포트 주제에 대한 적절성 및 방향(ISC) 역할에 대한 의견 수렴

## 2. 연구의 배경 및 목적

- 관광·레저산업은 인적서비스 중심 산업으로 일자리 창출 효과가 크고, 전후방 연계 효과가 큰 융복합 산업으로 혁신성장의 핵심산업 임<sup>3)</sup>

<표 1> 관광지출의 경제적 파급효과(2019년도 기준)

구분	생산유발	부가가치 유발	취업유발
외래객 지출(25.1조원)	45조 4,114억 원	19조 9,921억 원	525,015명
내국인 지출(44.2조원)	82조 455억 원	30조 5,597억 원	935,803명

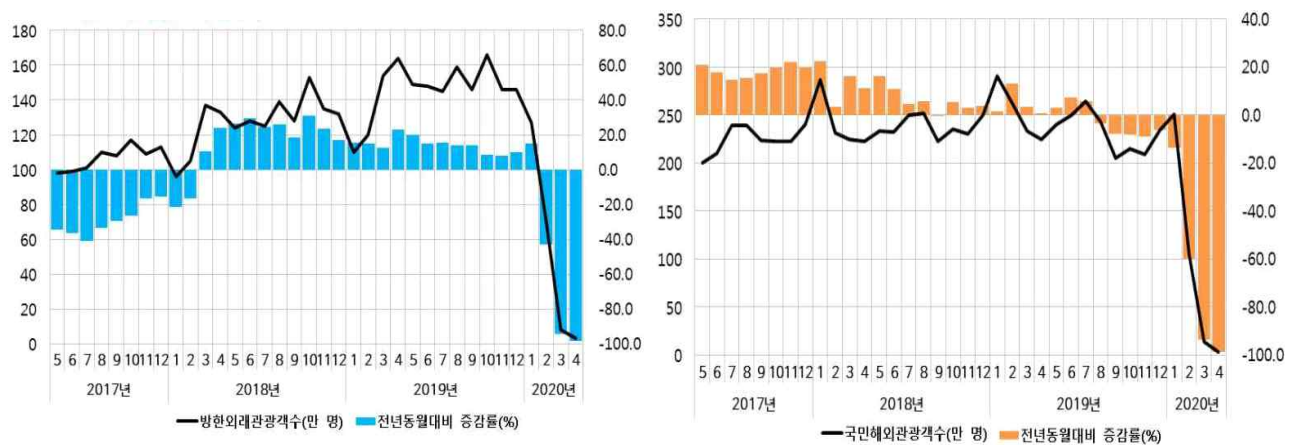
주) 한국은행 여행수입(25조 688억 원), 국민 국내관광 총지출액(44조 1,830억 원), 국민해외여행 사전 지출금액(3조 4,308억 원)을 기준으로 규모 도출

출처: 관계부처 합동회의 자료(2020.05.26.), 관광산업 규제혁신 추진방안

- 이러한 관광·레저산업은 국제관계 악화 및 질병, 테러 등 다양한 변수에 민감한 대표산업으로 최근 몇 년간 국내 관광·레저산업 역시 국제관계 악화(사드배치, 수출 규제 등) 등의 이유로 부정적 영향이 발생함

- 2016년 사드배치에 따른 중국인 관광객 감소(2016년도 8,068천명에서 2017년도 4,169천 명으로 약 48.3% 감소)와 2019년도 일본의 수출규제 및 홍콩시위로 인한 아웃바운드 관광객이 감소함<sup>4)</sup>

[그림2] 방한 외래관광객 수 추이 및 국민 해외관광객 수 추이(최근 3개년)



방한 외래관광객 수 추이

국민 해외관광객 수 추이

출처: 한국문화관광연구원(2020), 2020년 4월 기준 관광동향분석, 재인용

3) 국내총생산 대비 관광산업 비중(2017년, WTTC)은 4.9%(OECD 평균 4.4%, 세계 평균 10.2%)를 차지하였고, 취업유발계수(2014년, 한국은행)는 관광산업(18.9)>서비스업(17.3)>제조업(8.8) 순으로 나타남

4) 2019년도 아웃바운드 관광객의 경우 2018년도 대비 0.1%를 증가하였으나 최근 3년간 평균 14.2% 증가율을 보이다 2019년도의 경우 0.1% 증가 한 것으로 나타나 일본 수출규제에 따른 부정적 영향이 있었음을 알 수 있음

- 하지만 2019년도 중국과의 국제관계 완화(2020년 시진핑 방한 예정)로 인한 중국인 관광객이 증가하였고<sup>5)</sup>, 일본 및 홍콩 외 대안관광지(베트남, 러시아 등) 개발 및 노선 변경에 따라 아웃바운드 역시 유지하는 수준으로 나타남<sup>6)</sup>
  - 또한 국민들의 관광·레저 관련 소비지출 역시 2019년도 4분기부터 2020년도 1월 까지 증가할 것으로 예상됨에 따라 산업 전반에 걸친 매출 증대 및 고용유발효과가 예상되었음(컨슈머인사이트)
- 이렇듯 2020년도의 관광·레저산업의 경우 코로나19 국내 발병 전인 2020년 1월까지만 해도 호황이 예상되었지만 중국발 코로나19 감염병 발병으로 인해 산업 전반에 걸쳐 부정적인 영향을 미쳤으며, 코로나로 인한 사회적 거리두기(생활속 거리두기 등)의 장기화로 인해 관광·레저산업의 경영난을 비롯한 큰 폭의 산업 위축을 초래함<sup>7)</sup>
- 2020년도 상반기 최대 이슈를 떠오른 코로나19의 세계적 대유행에 따른 국내 관광·레저산업의 업종별 피해는 이루 말할 수 없으며, 이러한 상황개선을 위한 대책마련이 요구됨
- 이에 따라 관광·레저산업 인적자원개발위원회 역시 코로나19 확산으로 인한 산업 내 영향분석과 포스트코로나 시대를 대비한 ISC의 역할을 제시하고자 함

## II

# 코로나19 확산과 관광·레저산업 영향분석

## 1. 코로나19 확산 동향

- 코로나19는 2019년 중국 우한에서 발생하여 중국 뿐만 아니라 전 세계로 확산되어 2020년 6월 21일(09시 기준) 현재 219개 국가(영토)에 8,740,407명으로 나타났고, 국내의 경우 12,421명(06.21.00시 기준)으로 나타남
  - 국가별로 살펴보면 미국이 가장 많은 확진자(2,251,205명)가 발병하였고, 다음으로 브라질(1,067,579명), 러시아(576,952명) 순으로 나타났음
  - 국내의 경우 종교(신천지 등) 관련 집단 감염에 따라 대구·경북지역의 확진자 수가 높게 나타났으며, 최근에는 수도권을 중심으로 확진자 수가 늘어나고 있음<sup>8)</sup>

5) 중국인 관광객 증가에 따라 2019년도 방한 외국인 관광객의 경우 총 17,502,756명(중국인 6,023,021명)으로 2016년 17,241,823명을 넘어서 정상계도에 진입하였음

6) 방한 외래관광객 및 국민 해외관광객 수의 경우 2019년도 기준 증가 및 유지 수준을 보이다 코로나19 발병 이후 2020년 4월 기준 급격히 하락하는 것을 알 수 있는데, 전년 동월 대비 각각 98.2%:98.6% 감소한 것으로 나타남

7) 코로나19의 세계적 대유행에 따라 전 산업에 걸쳐 부정적 영향(경영난, 실직 등)을 미쳐 해결을 위한 정부 차원의 다양한 지원정책이 시행되고 있음

8) 수도권의 경우 5월 연휴를 기점으로 이태원 클럽과 강남 룸살롱, 홍대 주점, 최근에는 유통업체, 다단계 등 많은 확진자가 늘어나는 등 2차 유행이 진행되고 있음



[그림3] 코로나19 확산 동향

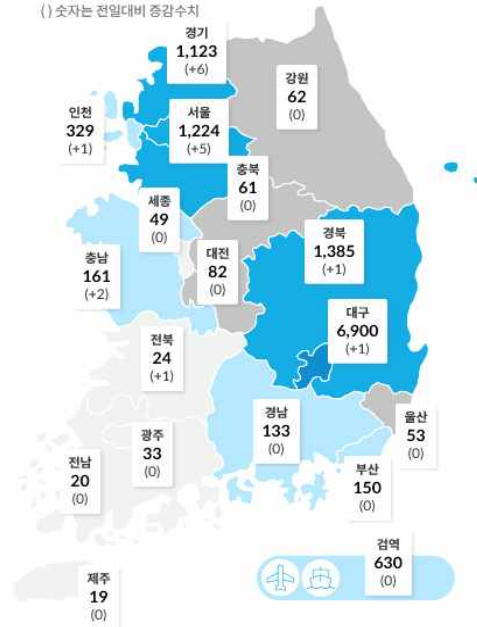


세계 '코로나바이러스감염증-19' 발생현황  
\* 2020년 6월 21일(일) 오전 9시 기준

발생 지역 및 국가: 219 [185 + 기타지역 영토(34)]

순번	지역	국가/특별행정구	인구	누적 확진자 수	확진자 증감 (전일대비)	사망자 수	사망자 증감 (전일대비)	사망률
1	아메리카	미국	331,002,647	2,251,205	32,086 ▲	119,654	568 ▲	5.3%
2	아메리카	브라질	212,559,409	1,067,579	34,686 ▲	49,976	1,022 ▲	4.7%
3	유럽	러시아	145,934,460	576,952	7,889 ▲	8,002	161 ▲	1.4%
4	아시아	인도	1,380,004,385	395,048	14,516 ▲	12,948	375 ▲	3.3%
5	유럽	영국	67,886,004	303,110	1,295 ▲	42,589	128 ▲	14.1%
6	아메리카	멕시코	32,971,846	251,388	3,463 ▲	7,861	201 ▲	3.1%
7	유럽	스페인	46,754,783	245,938	363 ▲	28,322	7 ▲	11.5%
8	유럽	이탈리아	60,461,828	238,275	264 ▲	34,610	49 ▲	14.5%
9	아메리카	칠레	19,116,209	236,748	5,355 ▲	4,295	202 ▲	1.8%
10	중동	이란	83,992,953	202,584	2,322 ▲	9,507	115 ▲	4.7%
11	유럽	독일	83,783,945	190,670	371 ▲	8,895	8 ▲	4.7%
12	유럽	튀르키예	84,339,067	186,493	1,248 ▲	4,927	22 ▲	2.6%
13	아메리카	멕시코	128,932,753	175,202	4,717 ▲	20,781	387 ▲	11.9%
14	아시아	파키스탄	220,892,331	171,666	6,604 ▲	3,382	153 ▲	2.0%
15	유럽	프랑스	65,273,512	160,093	641 ▲	29,633	16 ▲	18.5%
58	아시아	대한민국	51,269,183	12,421	48 ▲	280	-	2.3%

( ) 숫자는 전일대비 증감수치



코로나19 세계 확진 환자 동향

출처: <http://ncov.mohw.go.kr/>, 네이버 지식백과

코로나 19 국내 확진 환자 동향

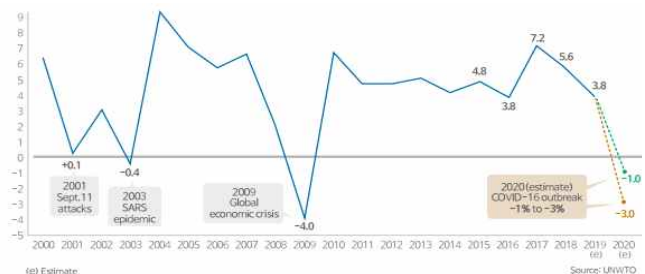
## 2. 코로나19 확산에 따른 관광·레저산업 영향분석

### □ 코로나19 확산에 따른 국제관광 전망<sup>9)</sup>

○ 코로나19 확산에 따라 세계 여러 기구 및 기관(기업)에서 다양한 시나리오 제시를 통한 국제관광을 전망하였음

- UNWTO은 코로나19 확산에 따른 국제관광 규모의 감소와 특히 세계 아웃바운드 시장에 가장 큰 타격을 입을 것으로 전망하였고, 과거 사스 시나리오를 적용하여 그 결과를 제시하였음(국제관광객 약 1~3% 감소)

[그림4] 국제관광객 2020전망(세계, 변경%)



자료: UNWTO(2020.3.5.), Impact assessment of the COVID-19 outbreak on international tourism

9) 코로나 19 확산에 따른 국제관광전망은 한국문화관광연구원(2020)의 문화관광인사이드(제143호) 내용을 재정리 하였음



[그림5] 시나리오별 전 세계 승객 수입 손실 추정

	제한적 확산 시나리오	광범위한 확산 시나리오
전 세계 승객 수입 손실	630억 달러	1,130억 달러

출처: 한국문화관광연구원(2020), 문화관광인사이드(제143호), 재인용

- IATA 역시 과거 사스 패턴을 가정했을 때 아시아-태평양 지역 여객 수송실적 손실은 약 13%를 추정함 (1.제한적 시나리오, 2.광범위한 확산 시나리오)

[그림6] ADB 전체 시나리오 가정

채널 시나리오	관광 및 여행 금지	발생 없음 시나리오 대비 PRC 소비 감소
1: 최상 (2개월 지속)	-2개월간 아웃바운드 PRC 관광 50% 감소 -여행금지, 2개월간 PRC로부터 관광수입 없음 -SARS 발생시기와 유사하게 인바운드 PRC 관광 및 수입 감소 -아시아 외 지역에서 비-PRC 아시아 경제는 SARS 발생 시와 유사하게 감소 (2개월 지속 가정)	0.7% (2003년 3분기 소매매출량 2.75pp 감소 기준 vs. 이전 9분기)
2: 중간 (3개월 지속)	-3개월간 아웃바운드 PRC 관광 50% 감소 -여행금지, 3개월간 PRC로부터 관광수입 없음 -인바운드 PRC 관광 및 수입은 기본 케이스 대비 10% 감소 -아시아 외 지역에서 비-PRC 아시아 경제는 최상의 시나리오 대비 10% 추가 감소 (즉, 추가 1개월)	2% (2003년 PCE 2pp 감소 기준 vs. 2000-2002 평균)
3: 나쁨 (6개월 지속)	-6개월간 아웃바운드 PRC 관광 50% 감소 -여행금지, 6개월간 PRC로부터 관광수입 없음 -인바운드 PRC 관광 및 수입은 기본 케이스 대비 30% 감소 -아시아 외 지역에서 비-PRC 아시아 경제는 최상의 시나리오 대비 40% 추가 감소 (즉, 추가 4개월)	2% (2003년 PCE 2pp 감소 기준 vs. 2000-2002 평균)

※ DMC(developing member country) PCE(personal consumption expenditures), pp(percentage point), PRC(People's Republic of China), SARS(Severe Acute Respiratory Syndrome)  
※ 출처: 아시아 개발 은행 추정치, Asian Development Bank(2020.3.6.), The Economic Impact of the COVID-19 Outbreak on Developing Asia

- ADB는 코로나 19의 경제적 영향분석을 실시하여 관광부문 영향에 대한 시나리오별 추정을 하였으며, 전염성 확산 정도 및 지속기간에 따른 시나리오를 가정하였음(2개월-best case, 3개월-moderate, 6개월-worst case)

-McKinsey는 코로나 19 발생이 2020년도 GDP 성장에 대한 영향과 관련하여 3가지 시나리오를 제시하였으며<sup>10)</sup>, 이로 인한 관광 및 항공 부문에 큰 영향을 미칠 것을 전망함

[그림7] 코로나19의 관광·항공 분야 영향전망

부문	관광	항공
영향 기간 (추정)	4분기	높은 3분기 / 이은 4분기
세계적 경기침체 시나리오	-심각한 파급효과 (예: 베트남 관광 50% 감소 등) -전염병 재발시, 겨울까지 회복이 늦어질 것으로 예상 -지역화된 영향 가능성	-세계 관광에 급격한 영향 -3-4월 예약 감소 -국내여행 회복 속도(-2분기)가 해외여행(-3-4분기)에 비해 빠른 것으로 예상

자료: McKinsey & Company(2020.3.9.), Coronavirus COVID-19: Facts and Insights

□ 코로나19 확산에 따른 국내 관광-레저산업 영향 분석

[그림8] 코로나19에 따른 국내 주요 산업별 영향

품목	주요 영향	품목	주요 영향	품목	주요 영향
금융	부정적	호텔	부정적	유통	일부 부정적
자동차	부정적	패션·의류	부정적	화장품	일부 부정적
휴대전화	부정적	반도체	일부 부정적	식음료	일부 부정적
디스플레이	부정적	건설	일부 부정적	영화·영상 미디어	일부 부정적
항공	부정적	정유·석유화학	일부 부정적	게임	일부 긍정적
해운	부정적	철강	일부 부정적		

출처: 삼성KPMG 경제연구원(2020), 코로나19에 따른 산업별 영향분석, 재인용

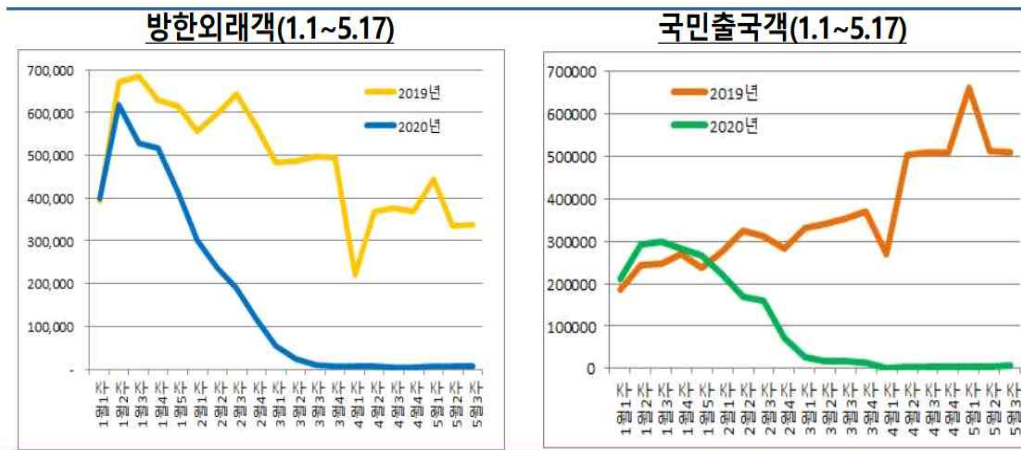
○ 삼성KPMG 경제연구원의 ‘코로나19에 따른 산업별 영향분석 보고서’ 내용에 의하면 국내 17개 산업 중 16개 산업에 부정적 영향을 예측하였고, 관광-레저 분야 역시 부정적으로 나타남

-반면, 소비자들의 외부활동 둔화에 따른 게임, 미디어 등 콘텐츠 산업 일부 긍정적 영향이 전망됨

10) 빠른 회복시나리오(세계 GDP 성장률 25%→ 20% 감소), 세계적 경기침체 시나리오(세계GDP 성장률 1.0~1.5%감소), 세계적 팬데믹 시나리오(세계 GDP 성장률 -1.5%~0.5% 감소)

- 이렇듯 모든 기구(기관) 및 기업의 코로나19 발생 초기(2월~3월) 기준 분석에서 국내·외 관광·레저산업에 대한 부정적 영향을 전망하였고, 2020년 6월 현재는 예상치보다 몇 배 이상의 높은 결과, 즉 산업 내 부정적 영향이 큰 것으로 나타남
- 이러한 부정적 영향으로 2020년 관광·레저산업 성장률은 전반적으로 하향 조정이 불가피하고, 관광수입이 최대 80% 감소 등으로 인하여 세계 관광·레저시장은 전반적으로 부정적 영향이 클 것으로 예상됨
  - UNWTO(2020.05.07.)는 세계관광객이 60~80% 감소한 4억~5.1억 명으로 예상(1989-‘1994년 수준, 2019년 15억 명)하였고, 관광수입은 9,100억(△60%)~1.2조 달러(△80%) 감소(2019년 1.5조 달러)할 것으로 발표하였음<sup>11)</sup>
- 코로나19는 기존의 전염병 사례(메르스·사스)와 달리 전 세계적 유행으로 국가별 입국 금지조치<sup>12)</sup>·항공편 대폭 감소 등으로 방한시장의 회복은 더딜 것으로 전망됨
  - 한국문화관광연구원의 BEST 시나리오(1) 결과에 따르면 2020년 상반기까지 현재 추세(3월 관광객 감소 △94.7%)가 이어진다면 2020년 방한 관광객은 최소 755만 명 감소와 관광수입 역시 약 84.5억 달러(한화 10.1조원)이 감소할 것으로 나타남

[그림9] 방한외래객 및 국민출국객 현황(1.1~5.17)



주1) 외국인관광객 증가율(전년대비): (1월)15.2%, (2월)△43.0%, (3월)△94.6%, (4월)△98.3%(5.1~5.23)△98.2%  
 주2) 해외여행 증가율(전년대비): (1월)13.7%, (2월)△60.0%, (3월)△93.9%, (4월)△99.3%(5.1~5.23)△99.1%  
 출처: 관계부처 합동 회의자료(2020.05.26.)

- 한국문화관광연구원의 시나리오별 분석결과는 <표 2>와 같게 나타남(입국금지 기간에 따른 시나리오 분석 결과)

11) OECD(2020.03.25.)는 회원국 간 여행객 수가 45~70% 감소할 것을 예상하였고, WTTC(2020.04.24.)는 2020년 관광산업 일자리 1억 개 감소 및 관광수입의 경우 30.6% 감소(△2.7조 달러)를 예상하였음  
 12) 코로나19의 세계적 대유행으로 한국인 입국 금지(제한 등) 국가가 늘어 나고(2020년 4월 20일 기준 183개국), 국내에서도 해외 입국자에 대한 제재(182개국)를 통해 국내·외 관광객을 대상으로 운영되는 업종별 피해가 클 것으로 예상됨

<표 2> 코로나19 방한시장 시나리오 결과(한국문화관광연구원)

시나리오 구분	입국금지 기간	시나리오 설명	시나리오 결과	
			방한외래객	관광수입
1 (BEST)	4개월	<ul style="list-style-type: none"> <li>3~6월 방한 외래객 △94.7%</li> <li>7~12월 외래객 순차적 회복</li> </ul>	△755만 명 (995만 명)	△84.5억 불 (130.5억불)
2 (Moderate)	6개월	<ul style="list-style-type: none"> <li>3~8월 방한외래객 △ 94.7%</li> <li>9~12월 외래객 순차적 회복</li> </ul>	△1,037만 명 (713만 명)	△116.1억불 (98.9억 불)
3 (Worse)	8개월	<ul style="list-style-type: none"> <li>3~10월 방한외래객 △94.7%</li> <li>11~12월 외래객 순차적 회복</li> </ul>	△1,302만 명 (448만 명)	△145.7억불 (69.3억 불)

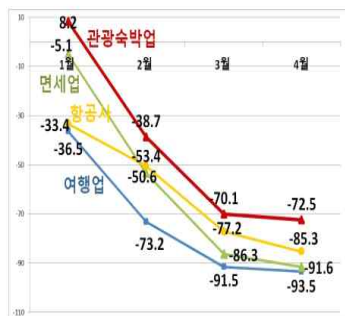
출처: 관계부처 합동 회의자료(2020.05.26.), 참고자료 재인용.

### □ 국내 관광·레저산업 업종별 영향 분석<sup>13)</sup>

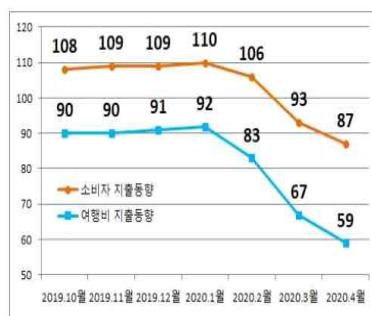
- 코로나19 확산에 따른 관광·레저산업 업종별 영향분석을 위하여, 업종별 협·단체 실무 담당자(3명) 및 기업 담당자(3명)의 의견수렴, 언론보도 및 정부 회의자료를 활용함<sup>14)</sup>
- 코로나19 확산에 따른 출입국 제한 및 정부의 사회적 거리두기(생활속 거리두기 등) 등의 권고 조치로 인하여 국민들의 관광소비지출이 급감함에 따라 국내 관광·레저시장 피해의 심화가 예상됨
  - 2020년도 1월~4월까지의 국민들의 관광·레저 관련 소비 지출액<sup>15)</sup>은 전년동기(2019년 1월~4월) 대비 약 11조 원이 감소한 것으로 나타나(21.2%↓), 이 추세가 지속될 경우 상반기 기준 최소 17조 원 이상 감소할 것으로 전망됨(관계부처 합동 회의 자료,2020.05.26.)

[그림10] 관광업종 소비지출 감소율 및 전망

관광업종 전년대비 소비지출 감소율



소비지출전망 소비자동향지수



- 업종별로 살펴보면 4월 기준 여행업 -93.5%, 면세점 -91.6%, 항공사-85.3%, 관광숙박업 -72.5% 등 주력 업종 소비지출 감소가 더욱 심각한 상황으로 나타남<sup>16)</sup>

출처: 관계부처 합동 회의자료(2020.05.26.)

13) 코로나19 확산에 따른 관광·레저산업의 영향분석은 연구기관 자료 및 정부부처 회의자료, 언론보도를 비롯한 ISC 업종별 참여기관기업 담당자의 인터뷰 내용을 토대로 분석하였음  
 14) 업종별로 보면 협·단체(호텔업, MICE, 관광통역안내사) 및 기업(여행업, 유원시설업, 크루즈업) 총 6개 업종 의견수렴  
 15) 관광 및 연관 분야 카드 사용액+현금(추정)을 통해 산출(한국문화관광연구원)  
 16) 2020년도 4월기준 소비지출 전망 소비자동향지수(CSI)는 87, 이 중 여행비 지출 전망은 모든 항목 중에서 가장 낮게 조사(59)되는 등 10년 이래 최저치를 기록하였고, 향후 소비전망 역시 위축 될 우려가 있음

**[관광업계 피해현황]**

- **(여행업)** 해외여행 취소율(3월말 기준, 상위 12개): 75.3%(손실금액 1조 2,778억원 추정)  
신규예약(4월~6월 전년실적대비, 상위 12개): 약 305만명 감소(손실금액 1조 2,704억원 추정)
- **(호텔업)** 객실 및 연회취소 누적 피해액: 약 4,924억원 추정(2.3~4.26일 기준)
- **(유원시설업)** 매출감소액 약 3,353억원 추정(1.20~5.10일 기준)
- **(국제회의업)** 매출액 피해 기준 약 2,639억 원 추정(2~4월 국제회의 취소·연기 기준)
- **(카지노)** 강원랜드 등 주요 카지노 임시휴업으로 인한 손실 4,730억 원(추정)

관계부처 합동 회의자료(2020.05.26.).

○ 이렇듯 국민들의 관광소비지출의 감소에 따라 관광·레저산업 내 업종별 큰 피해로 이어짐에 따라 관광진흥법상 업종의 피해규모는 2020년 5월 기준 약 4조 원에 이르는 것으로 추정됨

**○ 여행업 세부피해 현황**

- 여행업은 코로나19로 인해 가장 눈에 띄게 큰 피해를 본 업종으로, 국내·외 출입국 제재 등에 따라 인·아웃바운드 시장의 직접적인 영향을 초래하였는데, 한국여행업협회 조사<sup>17)</sup>(2월~3월)에 따르면 방한 외국인 관광객 약 77% 취소에 따른 매출 손실액은 약 330억원, 국내여행 전문여행사 여행 취소율 87%에 따른 매출 손실액 약 22억원 발생 한 것으로 나타남<sup>18)</sup>(이데일리 보도자료, 2020.03.24.)
- 여행정보센터에 의하면 코로나19 국내발병 이후인 2020년 1월 20일 이후 2020년 6월 25일 기준 382개 업소가 폐업하였으며, 79개 업소가 휴업한 것으로 나타남

**[그림11] 코로나19 발생으로 인한 여행업 휴·폐업 현황(2020.01.20.~2020.06.25.)**

번호	업종	여행사명	주소	연태거일자	영업상태	폐업일
382	국외	아리안투어(주)	서울특별시 강남구 봉은사로 429, 217호 (삼성동, 워즈빌딩)	2017-06-05	폐업	2020-06-23
381	일본	(주)국제항공투어	경상남도 진주시 서울대로22번길 9-9 (명거동)	2019-07-15	폐업	2020-06-22
380	일본	주식회사서시문화여행	충청남도 예산군 삼교읍 삼교로 73	2017-01-02	폐업	2020-06-22
379	국내	ISK항공여행사	경기도 부천시 무일로237번길 37, 604호 (상동, 동아하이츠빌딩)	1999-07-31	폐업	2020-06-22
378	일본	여행사동행	서울특별시 서초구 남부순환로339길 60, 3층 A12호 (서초동)	2017-04-21	폐업	2020-06-19
377	일본	미치투어	서울특별시 구로구 가마산로 225, 307호 (구로동, 동남빌딩)	2016-10-14	폐업	2020-06-18
376	일본	(주)원신투어테크놀로지	서울특별시 영등포구 경인로 775, 에이스타워아파트 1동 803-30	2018-05-31	폐업	2020-06-18
375	국내	부광고속관광여행사	경상남도 사천시 근영면 연명길 7	2000-10-19	폐업	2020-06-18
374	국내	(주)에이투어	경기도 고양시 덕양구 무일로6번길 61, 지빌리빌2차 706-1호 (행-	2014-03-10	폐업	2020-06-18
373	일본	주식회사원투어에이전시	경기도 파주시 탄현면 일음실로 40, 제인기업빌리스	2015-11-10	폐업	2020-06-18
372	일본	주식회사에스케이엔터테인먼트	서울특별시 영등포구 63로 40, 1126호 (여의도동, 리아포리스빌)	2015-08-21	폐업	2020-06-17
371	국내	투어엔터테인먼트(주)	서울특별시 종로구 율곡로 84, 2층 (윤니동, 가든타워)	2017-06-16	폐업	2020-06-17
370	국외	(주)피에스유업	서울특별시 중구 서소문로 116, 유원빌딩 1403호 (서소문동)	2016-10-26	폐업	2020-06-17
369	일본	(주)필립핀로퍼디에이티브	대형빌딩 서구 서흥로 598 (대정동, 롯데백화점)	2014-07-31	폐업	2020-06-17
368	국내	플루오션	제주특별자치도 제주시 서항로 229, 2층 (상도일동)	2018-06-05	폐업	2020-06-17

**폐업 현황(382개 업체)**

출처: 여행정보센터(<http://www.tourinfo.or.kr>)

번호	업종	여행사명	주소	연태거일자	영업상태	휴업시작일	휴업종료일
79	국외	(주)순천관광여행사	전라남도 순천시 조례동 1633-1번지	1998-01-21	휴업	2020-06-22	2020-12-21
78	일본	원리국제여행사	인천광역시 부평구 부평대로 24, 10층 1007호 (부평동, 가나비스포빌)	2014-06-17	휴업	2020-06-19	2020-09-24
77	국내	(주)동양해피관광여행사	전라북도 군산시 서정로 22 (소촌동)	2014-06-27	휴업	2020-06-18	2021-06-17
76	국내	원인여행사	제주특별자치도 제주시 임항로 257, 1층 (건입동)	2015-01-05	휴업	2020-06-17	2020-11-17
75	일본	(주)세경지엔비	경상남도 밀양시 백민로 56 (내이동)	2018-12-31	휴업	2020-06-16	2020-12-01
74	국외	(주)보리어나지엑스	서울특별시 종로구 종로 19, 보레이에프스타운 921호 (종로1가)	2018-11-05	휴업	2020-06-16	2021-06-15
73	일본	(주)한라국제투어	제주특별자치도 제주시 서서로18길 12, 1층 (삼도일동)	2017-08-28	휴업	2020-06-16	2020-09-16
72	일본	(주)원행	제주특별자치도 서귀포시 홍천관광로72번길 75, 신리호텔 (백달동)	2015-12-29	휴업	2020-06-11	2020-07-10
71	국외	행리필그투어	경기도 고양시 덕양구 동송로 70, 힐스테이트 상송역 104동	2019-12-02	휴업	2020-06-08	2020-12-31
70	국내	부여해피투어여행사	충청남도 부여군 부여읍 사비로 30-2	2005-03-16	휴업	2020-06-05	2021-12-31
69	국내	모이저투어	제주특별자치도 제주시 함동로9길 23, 2층 (삼도이동)	2017-03-24	휴업	2020-06-03	2021-06-03
68	국내	스미알여행사	광주광역시 북구 서일로 55 (남동)	2019-10-23	휴업	2020-06-02	2020-12-31

**휴업 현황(79개 업체)**

17) 국내 인바운드 여행사 100곳, 국내여행 전문여행사 10곳 대상 코로나19에 따른 피해현황 조사분석을 실시함

18) 이 조사는 코로나19 발병 초기에 해당하는 수치이며, 현재 여행업의 매출은 제로이며, 6월까지 피해금액은 약 2조 5,500억 원으로 추정됨



- 코로나19 발병으로 인한 여행상품 취소 건수 증대에 따라 1337소비자상담센터에 접수된 위약금 관련 소비자 상담 건수 중 국외여행업 관련 상담이 가장 많은 것으로 나타남<sup>19)</sup>

<표 3> 코로나19 관련 계약취소 위약금 관련 문의 건수

기간	국외여행	항공여객	음식서비스	숙박시설 (국내/국외)	예식 서비스	합계
20.01.20~ 03.08	228건	126건	128건	122건	10건	614건

주) 한국소비자원 자료 활용

출처: <http://cafe.daum.net/studytour16/cDcb/886?q=%EC%97%AC%ED%96%89%EC%97%85>

○ 관광숙박업 세부피해 현황

- 코로나19 확산에 따른 인바운드 여행시장 둔화에 따라 이용객수가 감소하여, 관광숙박업 역시 매출감소가 예상되며, 특히 중국인 및 일본인 등의 외국인 관광객 의존도가 높은 수도권에 위치한 관광숙박업의 경영난을 초래하였음

<표 4> 관광숙박업(호텔업) 코로나19 이후 객실가동률(3월 기준)

구분	코로나 전	코로나 후		비고
		주중	주말	
그랜드 하얏트	80~90%	5~10%	10%후반	
쉐라톤 디큐브	80~90%	10% 미만	10%후반	
노보텔 강남	85~95%	10% 미만	10%후반	
더글라스 워커히	80%	80%		객실 총 50개
그랜드 워커히	46%	18%		객실 587개, 3월 23일부터 휴업
비스타 워커히	53%	36%		5월부터 1달간 휴업
인천공항 환승호텔	49%	53%		코로나에 따른 귀국인파로 일시적 상승
쉐리톤 송도	80~90%	15%		
콘레드	75~80%	7%	15%	
롯데 시그니엘	60%	25%		
신라호텔	85%	15%	20%	
G.L.A.D	86%	30%		
드레곤시티	50%	10%	30~40%	객실 총 1700개(4개호텔)
아난티코브	70~80%	10%	20%	
반포 메리어트	85%	10%	15%	
르메르디앙	86.5%	19.5%		12월 81.9%/1월 67.3%/2월 48.5%
T-MARK 호텔	88%	3.5%		3월 19.5%
스탠포드호텔	78%	18.6%		2월 40.1%/ 3월 18.6%/ 4월 15% 예상

출처: 관광·레저ISC 내부자료(업체 담당자 전화 인터뷰 결과)<sup>20)</sup>

19) 1월 20일부터 3월 8일 기준 총 1만 4,988업종 중 국외여행업이 가장 높게 나타났으며, 항공여행운수업, 숙박업 등의 순으로 나타남

- 국내 주요 호텔 담당자 전화 인터뷰 결과 코로나19 발생 전과 후의 객실 가동률은 급감하였고(최고 10% 미만수준), 이로인한 휴업을 시행 및 계획 중임<sup>20)</sup>

○ 유원시설업 세부피해 현황

- 유원시설업의 경우 내국인 관광객 이용 비중이 높아 외국인 관광객 입국제한에 따른 매출 영향이 적을 것을 예상하였으나, 코로나19 확산에 따른 정부의 사회적 거리두기(현재는 생활 속 거리두기) 권고로 인하여 심각한 경영난을 겪고 있음(운영 중단 등)<sup>22)</sup>
- 한국종합유원시설업협회 조사 결과 2020년도 1월 20일~3월 초 기준 예약 취소건수 8,826건(단체 취소율 90%)으로 입장객수 감소로 인한 매출 손실액은 약 1,500억원 으로 추산하였고, 정부부처 발표자료에 의하면 5월 10일(01.20~05.10) 기준 약 3,353억원으로 추정하였음

○ MICE업 세부피해 현황

- 코로나19 확산에 따른 국내외 출입국 제한 및 사회적 거리두기로 인한 MICE업계(컨벤션, 전시회, 이벤트 등)의 경영난 역시 심각한 것으로 나타남
- 협회 담당자 의견조사 결과 2월~4월(3개월) 까지 약 700여건의 전시/컨벤션/이벤트의 취소 및 연기로 인하여 전년대비 매출 수준은 약 4분의 1정도로 나타났으며<sup>23)</sup>, 2017년 MICE(컨벤션, 전시 등)업계 매출 기준 적용시 매출 손실액은 약 7천 500억 원으로 추정함<sup>24)</sup>

○ 카지노업 세부피해 현황

- 코로나19 확산에 따른 인바운드 외래관광객 급감으로 인하여 외국인 전용 카지노의 비중이 높은 국내 카지노업계의 경영난은 심각한 것으로 나타남
- 한국카지노업관광협회에 따르면 3월 9일~15일까지 카지노 매출액은 제주도(8개업장) -94%포인트, 그 외 지역 -66%포인트가 줄어 전년대비 제주도는 약 160억원,

20) 주요 호텔 지배인 전화인터뷰 결과 외국인 관광객이 많이 이용하는 명동 일대의 호텔의 경우 격리기간(2주) 면제가 시행되지 않으면 호텔 휴업을 무기한 연장할 수 밖에 없다고 함

21) 한국호텔업협회 담당자 의견조사에 따르면 2020년 3월 한달간 행사 등의 취소로 약 5,800억 원의 매출 손실을 언급하였으며, 정부회의 자료에 의하면 2월 3일~4월 26일까지 약 4,900여억원의 매출손실을 발표하였음

22) 대부분의 야외 유원시설업의 경우 3월 말부터 5월 까지 성수기(실내시설 2월부터)로 운영되는데, 3월 말부터 정부의 사회적 거리두기 권고를 각종 언론을 통해 노출하고 있어 2~3월 시설 방문객은 전년대비 70%가 감소하였다고 함

23) 상반기 매출액 급감으로 인하여 국제회의업 뿐만 아니라 관련 서비스업(통역, 음향, 인쇄 등)까지도 심각한 경영난을 겪으면서 MICE업계 전반에 걸친 어려움 발생(도산 위기 등)

24) 정부부처 자료에 의하면 국제회의업의 경우 2월~4월까지의 국제회의 취소연기에 따른 매출 손실액은 약 2,639억 원으로 추정함



그 외 지역은 140억 원의 매출 감소를 보였음(그로 인한 영업 중단 사태 초래)

- 유일한 내국인 전용 카지노업인 강원랜드 역시 휴업(2월23일~6월 4일)으로 인한 매출 손실 및 주변 상권(음식점 등)에 미치는 영향이 큰 것으로 나타남(2월23~4월 6일기준 휴업으로 인한 손실 예상액은 약 1,745억원 추정)
- 정부발표 자료에 의하면 강원랜드 등의 주요 카지노 임시휴업으로 인한 매출 손실액은 약 4,730억으로 추정됨

**○ 크루즈업 세부피해 현황**

- 크루즈업의 경우 일본 다이아몬드 프린세스호의 대량확진 사태로 인하여 크루즈 선 내 바이러스 전염가능성에 대한 우려 등으로 이용객이 급감함으로 국제 크루즈선사는 3월 이후 자발적 휴항 발표
- 미국 질병관리 본부가 추가적인 휴항을 요청함에 따라 각 선사별 2020년도 2분기까지의 모든 운항을 취소하였고, 하반기 운행재개 역시 추세흐름 반영 필요(크루즈선사 1개월 휴항시\$1bn손실 발생: 한화 1조 2천억원)
- 국내 인바운드 크루즈 시장은 기존 중국사드 제재와 일본 수출규제 등으로 인하여 이미 어려움을 겪고 있어 큰 영향을 없으나 아웃바운드 크루즈 시장의 어려움 예상됨

**III | 코로나19 확산에 따른 고용동향 및 지원정책 동향**

**1. 코로나19 확산에 따른 산업별 고용동향 분석**

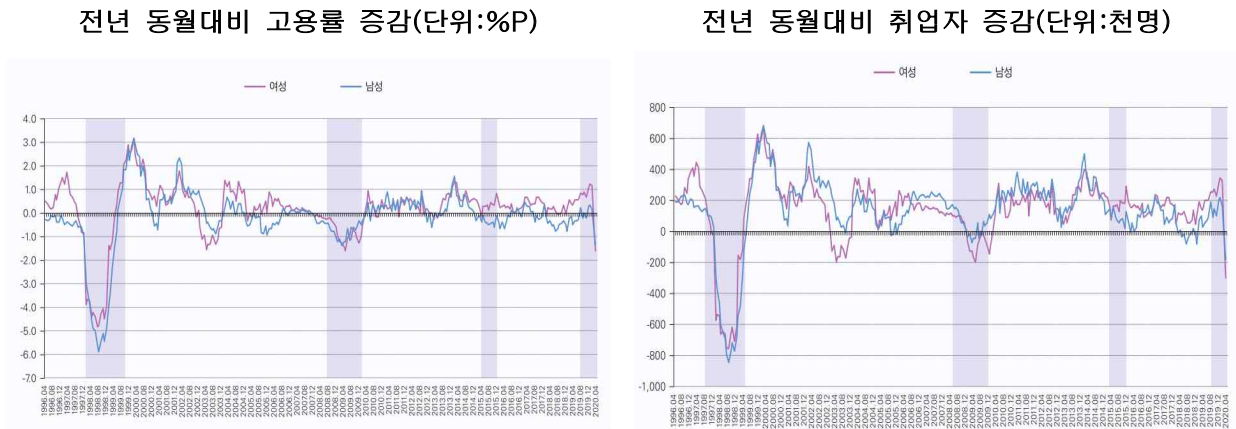
**□ 전산업 고용동향 분석**

- 우리는 과거 다양한 전염병(사스, 신종플루, 메르스 등)으로 인한 경기부진과 그로 인한 고용감소를 경험하였고, 현재의 코로나19로 인한 고용감소에 대한 염려가 커지는 가운데 2020년 3월 기준 고용률과 취업자가 모두 전년 동월(2019년도 3월) 대비 감소추세를 나타냄(금융위기 수준 초과)
- 또한 코로나19 확산의 영향으로 일시휴직자 증가하였는데<sup>25)</sup>, 이는 2011년 9월(324천명 증가) 이후 가장 높게 나타남(2020년 3월 1,260천명 증가, 2020년 4월 1,130천 명 증가)

25) 위험 국면에서 일시 휴직자 증가원인은 고용유지지원금 등 정부 정책 효과와 코로나19 확산이 가까운 시기에 종식되리라는 기대로 실업자 증가가 지연되고 일시 휴직자가 증가한 것으로 추정되며, 또는 취업자가 꾸준히 큰 폭으로 증가한 대면 서비스업 부문에 영향을 끼쳤는데 대면 서비스업에서 서비스 제공자인 취업자의 필수 유지에 따른 것으로 추정됨

- 질병, 금융위기 등 다양한 사회현상에 따라 고용환경에는 다른 양상이 나타나는데, 금융위기 때는 취업자가 감소하고 실업자가 증가하였는데 반해, 코로나 19 확산은 취업자가 감소하고 일시휴직자가 증가하며, 실업자는 감소한 것으로 나타남<sup>26)</sup>

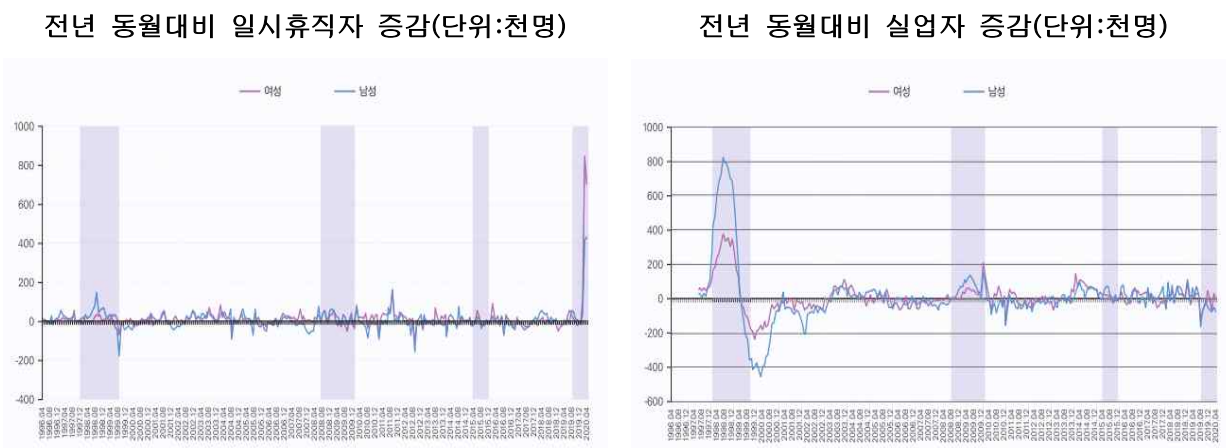
[그림12] 전년 동월대비 고용률/취업자 증감 현황



주) 음영 범위는 순서대로 외환위기, 금융위기, 메르스, 코로나 확산 국면(통계청, 경제활동인구조사 원자료용)  
출처: 이정아(2020), 노동시장 변동 추이와 코로나19 확산, 한국고용정보원 고용브리프, 재인용.

- 이러한 코로나19의 확산 상황에서 일시휴직자가 증가한 원인은 고용유지지원금 정부 정책 효과와 코로나19 확산이 가까운 시기에 종식되리라는 기대로 실업자 증가가 지연되고 일시휴직자가 증가하였을 것으로 추정됨

[그림13] 전년 동월대비 일시휴직자 증감/실업자 증감 현황



주) 통계청 경제활동인구조사 원자료, 각연월  
출처: 이정아(2020), 노동시장 변동 추이와 코로나19 확산, 한국고용정보원 고용브리프, 재인용.

26) 정부의 고용유지지원금으로 특정기간(3월~9월)에 일시적인 현상으로 추정됨

□ 관광·레저산업 부문 업종별 고용 동향 분석

- 코로나19 확산에 따라 한국표준산업분류(KSIC)에 의한 관광·레저산업 분야별 종사자 수 및 채용 동향은 지속적인 감소추세를 보임
  - 관광·레저산업 분야의 종사자 수 동향(증감률)은 전 산업(-2.0%) 대비 높게 나타남 (평균 -10.6%)

<표 5> 관광·레저산업 분야 종사자 수 동향(2020년 4월 기준)

(단위, 천명, %, 전년동월대비)	2019년 4월		2020년 3월		2020년 4월		
	종사자 수	증감률	종사자 수	증감률	종사자 수	증감률	
전 산업	18,589	2.9	18,278	-1.2	18,224	-2.0	
관광·레저산업 분야	숙박 및 음식점업	1,270	6.0	1,119	-12.0	1,104	-13.1
	사업시설 지원서비스업	1,158	0.0	1,113	-3.3	1,100	-5.1
	예술, 스포츠 서비스업	328	6.0	267	-11.9	284	-13.6

주) 한국표준산업분류 기준 관광·레저산업 분야 적용  
출처: 한국문화관광연구원(2020), 2020년 4월 기준 관광동향분석, 재인용

- 또한 관광·레저산업 분야의 채용 동향(잠정치)은 전 산업이 평균 -13.3%인데 반해 관광·레저산업 분야의 경우 평균 -29.6%로 높게 나타남(상용:-32.2, 임시일용:-27.5%)

<표 6> 관광·레저산업 분야 채용 동향(2020년 4월 중)

(단위, 천명, %, 전년동월대비)	채용		상용		임시일용		
	종사자 수	증감률	종사자 수	증감률	종사자 수	증감률	
전 산업	731	-13.3	300	-17.0	431	-10.6	
관광·레저산업 분야	숙박 및 음식점업	82	-26.0	26	-23.6	56	-27.1
	사업시설 지원서비스업	52	-26.6	31	-26.6	21	-26.4
	예술, 스포츠 서비스업	9	-36.3	3	-46.5	6	-29.1

주) 한국표준산업분류 기준 관광·레저산업 분야 적용  
출처: 한국문화관광연구원(2020), 2020년 4월 기준 관광동향분석, 재인용

○ 코로나19 확산에 따라 관광·레저산업의 업종별 고용현황

- 2020년 4월 여행사 및 기타 여행보조서비스업은 3.3천명이 감소한 것으로 나타나 전월(2.3천명↓)에 비해 감소폭이 1천명 확대된 것으로 나타남<sup>27)</sup>

27) ‘여행사 및 기타여행보조서비스업’의 피보험자 1인 이상 고용보험 사업체 수는 `20.3월 5,362개소로 `19.3(5,668개소)에 비해 5.4%(306개소↓)감소

<표 7> 주요 관광·레저산업 관련 업종 피보험자 수 증감(전년 동월대비, 천명)

구분	`17.4월	`18.4월	`19년			`20년			
			4월	11월	12월	1월	2월	3월	4월
철도 운송업	0.3	10.1	0.2	0.0	0.1	-0.1	-0.1	-0.2	-0.1
육상 여객업	-0.4	-13.5	2.6	4.1	3.5	1.2	1.0	-7.7	-11.7
해상 운송업	-0.3	-0.5	-0.2	-0.1	-0.1	-0.1	-0.3	-0.2	-0.3
항공 운송업	1.3	2.1	2.2	1.8	1.7	1.4	1.0	0.9	0.4
숙박시설 운영업	2.9	2.8	5.2	4.2	2.5	2.0	1.7	-1.3	-2.6
음식점업	37.0	26.6	49.0	46.6	46.4	41.7	36.4	14.3	-4.4
여행사 및 기타 여행보조 서비스업	-0.1	0.5	0.2	-0.9	-1.2	-1.1	-1.6	-2.7	-3.3
유원지 및 기타 오락관련 서비스업	0.8	2.0	3.1	2.4	1.9	1.9	1.0	0.1	-1.3
(참고) 인력공급 및 고용알선업	20.0	-7.3	3.0	-6.6	-8.2	8.9	-10.9	-12.7	-19.6

주) 한국고용정보원, 고용통계

출처: 한국고용정보원(2020), 제1차 산업지역고용세미나 자료(2020.05.08.)

- 육상여객운송업 피보험자 수는 11.7천명 감소, 3월(7.7천명↓) 이후 감소 확대, 이는 주로 전세버스운송업과 택시운송업의 피보험자 수의 가파른 감소에 의한 것임
- 숙박시설운영업은 2.6천명 감소, 전월(1.3천명↓)에 감소로 전환한 이후 감소폭 확대, 유원지 및 기타 오락관련서비스업은 감소 전환(1.3천명↓)
- 항공운송업은 증가폭 축소(0.4천명↑), 항공지상조업 인력이 다수 포함되어 있는 인력공급 및 고용알선업은 역대 최대 감소인 19.6천명 감소

### ○ 여행업 세부 고용현황<sup>28)</sup>

- 국내 여행업은 2017년 사드사태를 시작으로 2019년 일본 수출규제 및 홍콩시위 등으로 많은 어려움이 진행되고 있었고, 최근 코로나19까지 겹치면서 매출 감소에 따른 종사자 고용에 어려움이 발생함<sup>29)</sup>
- 대형여행사 인사담당자 인터뷰 결과 금년 고용계획은 전무한 상태로, 당초 4월까지 계획했던 유급 휴직(급여70%)은 연장이 불가피 한 것으로 나타났으며, 그 외 영세한 여행업체의 경우 유급휴직(고용유지지원금) 체제를 도입함<sup>30)</sup>

28) 관광·레저산업 업종별 고용현황은 협·단체 및 기업 담당자 의견조사를 통해 코로나19에 따른 업종별(여행업, 관광숙박업, MICE, 크루즈업, 유원시설업 등) 대응방안을 토대로 고용현황을 분석하였음

29) 여행업이 매출 감소로 인한 경영난을 겪으면서 여행사 종사자를 비롯한 관광통역안내사, 국외여행인솔자 등의 간접피해까지 동반 됨

30) 기업 담당자 인터뷰 결과 코로나19 피해 이후 국내 주요여행사 근무형태 조정에 따라 급여가 삭감됨에 따라 기본 생활 유지를 위해 대리운전, 편의점, 새벽배송 등의 투잡(two-job) 병행 종사자 증가

[그림 14] 코로나19 피해 이후 주요여행사 근무형태

코로나19 피해 이후 주요여행사 근무 형태

여행사	근무형태	임금조정	시행 기간
해니투어	주 2일 잡채어랑(1일 유급, 1일 무급) 시행	월급 20% 삭감	3월1일부터 4월30일까지
모두투어	전 직원 유급휴직	월급 30% 삭감	3월1일부터 4월30일까지
노랑풍선	주4일 근무제도 시행 및 3월, 4월중 현달은 유급휴직	월급 20% 삭감	2월1일부터 4월30일까지
KRT	주4일 근무제도 시행	월급 20% 삭감	2월17일부터 6주간
내일투어	1개월 무급휴직 시행	무급	2월부터 시행
해안투어	유급휴가 5일 및 주4일 근무제도 시행	월급 25% 삭감	3월1일부터 3월31일까지
침룡은여행	구조조정 또는 임금 삭감 없음	-	-
롯데관광	구조조정 또는 임금 삭감 없음	-	-
한진관광	구조조정 또는 임금 삭감 없음	-	-
보물섬투어	구조조정 또는 임금 삭감 없음	-	-

출처 네이버 블로그

(<http://blog.naver.com/PostView.nhn?blogId=tycoon1027&logNo=221825220078>)

나 일부 호텔의 경우 명예퇴직 및 급여삭감이 진행되고 있음<sup>31)</sup>

- 호텔업계의 불황으로 인하여 2020년도 상반기 채용은 없으며, 하반기 역시 불투명한 상태임

[그림 15] 서울시 명동 및 동대문 휴업 계획

구분	호텔	위치	객실수	휴관일자	재오픈일자	기간	특이사항
1	스카이파크 명동1	명동	114실	3/1 ~ 3/31	4/1	1개월	
2	스카이파크 명동2	명동	120실	3/1 ~ 3/31	4/1	1개월	스카이파크 샌드박스 명동으로 판매됨
3	스카이파크 명동3	명동	136실	3/1 ~ 3/31	4/1	1개월	
4	코리온파크	명동	204실	3/9 ~ 4/30	4/1	2개월	기존 예약 이베스명동으로 판매됨
5	알리오레 호텔 명동	명동	386실	3/16 ~ 4/30	5/1	1.5개월	
6	스타즈호텔2	율치로	174실	3/16 ~ 4/30	5/1	1.5개월	스타즈호텔 1호 통합운영
7	호텔도미	충무로	50실	3/16 ~ 4/30	5/1	2개월	
8	뉴고리엔탈	명동	65실	3/16 ~ 3/31	4/1	1개월	
9	스테이비	율치로	100실	3/16 ~ 4/30	5/1	1.5개월	
10	베스트웨스턴국도	율치로	295실	3/16 ~ 4/30	5/1	1.5개월	
11	루미아호텔	남대문	32실	3/1 ~ 5/5	5/6	2개월	
12	보마스호텔	북창동	122실	3/1 ~ 4/30	5/1	2개월	
13	에이피스트	시창	140실	3/16 ~ 4/30	5/1	1.5개월	
14	뉴국제호텔	시창	142실	3/1 ~ 3/31	4/1	1개월	
15	세종호텔	명동	333실	3/16 ~ 4/15	4/16	1개월	
16	알리오레 호텔 동대문	동대문	64실	-	4/10	4/11	1개월
17	라마다양꼬리 신봉동	신봉동	302실				현재 판매중이나 7월 1일부로 임시주목으로 변경
18	스카이파크 동대문	동대문	254실	3/1 ~ 3/31	4/1	1개월	스카이파크 힐스타운으로 판매됨
19	웨스턴포탈 제지타운스	동대문	200실	3/16 ~ 4/30	5/1	1.5개월	동대문포탈으로 통합운영
20	에이큐브	동대문	46실	3/1 ~ 4/17	4/18	1.5개월	
21	글로벌엔서울 동대문	동대문	40실	3/1 ~ 4/30	5/1	2개월	
22	명반호텔	동대문	36실	3/1 ~ 4/30	5/1	2개월	
23	리아드 동대문	동대문	154실	4/1 ~ 4/30	5/1	1개월	
24	디세븐스위츠	동대문	76실	3/1 ~ 4/30	5/1	2개월	
			1,172실				
25	아트리움	종로	139실	3/1 ~ 5/31	6/1	3개월	
			139실				
26	드래곤시티 (이베스타일)	용산	591실	2/24 ~ 3/31	4/1	1개월	노보텔로 업그레이드
			591실				
27	노보텔독산	독산	218실	3/16 ~ 3/25	3/26	1주일	
			218실				

출처:서울시 명동 및 동대문권 호텔 마케팅 팀장 회의자료, 재인용

○ 유원시설업 세부 고용현황

- 유원시설업은 다른 업종에 비해 내국인 의존도가 높지만 코로나19의 빠른 확산속도에 따른 정부의 사회적 거리두기의 강력한 권고로 인해 이용객 감소에 따라 성수기 임에도 경영난<sup>32)</sup>을 겪고 있으며, 2020년도 신규 채용은 전무한 상태임

- 또한 대형 여행사의 종사자 구조조정이 기사화 되면서 고용유지지원금 종료 시기인 8~9월에 대량실직이 예상됨

○ 관광숙박업(호텔업) 세부 고용현황

- 인바운드 외국인 관광객의 감소에 따른 외국인 의존도가 높은 수도권 중심의 호텔업의 경우 휴업으로 인한 기존 종사자의 유급휴직제도 운영 및 정부 특별고용유지지원금으로 고용을 유지하고 있음

- 회의자료에 따르면 외국인 의존도가 높은 명동 및 동대문의 경우 이용객 감소에 따른 매출감소에 따라 3~4월 휴관을 계획하였고, 최근까지 유지하고 있음

- 특정호텔의 경우 아웃소싱 업체 활용을 중단하고, 정규 직원의 멀티플레이화를 추진하고 있음(프론트 오피스 직원->객실, 주방 투입 등)

31) 업계 불황으로 인하여 계약직(인턴 등)에서 정규직 전환 시점이 늦춰지거나 퇴사(계약만료)가 진행됨

32) 유원시설업의 경우 경영난으로 인한 휴관 및 적자운영에 따라 종사자 휴직제도 운영, 급여삭감을 통해 사업체 운영이 진행되고 있음



- 소규모 유원시설의 경우 운영을 중단하면서 종사자의 휴직 또는 계약 해지가 진행 중이며, 업종 특성상 파트타임(비정규직) 활용 비중이 높은 업종이지만 이용객 감소에 따라 비정규직 활용비중 감소
- 특히, 유원시설업의 경우 여행업과 관광숙박업, MICE업과 달리 특별고용지원 업종에서 제외되어 추가선정이 필요하며, 대규모 형태의 운영으로 코로나19 장기화 진행시 시설 및 고용유지의 어려움에 따른 폐업 및 실직자 발생이 예상됨

### ○ MICE업 세부 고용현황

- 대규모 관광객 유발이 가능한 국제회의 및 전시회(박람회), 이벤트가 포함되어 있는 MICE산업에도 코로나19확산에 따른 외국인 회의참여 어려움과 사회적 거리두기의 정부의 권로로 인한 사람들이 밀집될 수 있는 행사 진행이 어려워 경영난을 겪고 있음<sup>33)</sup>
- 코로나19로 인한 상반기 행사가 전무하여 매출이 제로인 상황에서 조직경영을 위해 휴업, 휴직, 감원 등을 고려하고 있으며, 고용유지지원금 등을 통해 고용이 유지되고 있음
- 일부 업체의 경우 하반기 종식을 전제로 진행 될 행사 제안서 작성을 위하여 매출이 없음에도 고용유지금을 받지 않고 운영 중인 곳도 있으며, 타 업종에 비해 미약하게나마 채용계획이 있는 것으로 나타남

### ○ 카지노업 세부 고용현황

- 국내 카지노업계는 인바운드 관광객 급감과 사회적 거리두기로 인한 운영에 어려움이 발생하여 휴업을 진행하였으며, 그로 인한 업체의 직접적인 영향(종사자 휴직 등)과 협력업체의 간접적 영향 등으로 4월 초 기준 휴직자는 약 4,400명으로 추정되면서 카지노업의 2020년도 채용계획은 없을 것을 예상됨
- 현재 인천 영종도를 중심으로 대규모 카지노 복합리조트(시저스, 인스파이어 등)의 개발로 인하여 2021년 하반기 2022년 상반기에는 대규모 채용이 있을 것으로 예상됨<sup>34)</sup>(코로나19 상황 개선 전제)

### ○ 크루즈업 세부 고용현황

- 크루즈산업은 타 산업에 비해 연관산업(관광, 조선, 항공, 유통 등)이 많은 점을 감안 할 때 향후 이에 따른 사회적 문제 발생이 예상됨

33) 연초 행사의 경우 작년 말부터 진행되어온 사업으로 관련 비용 지출 등에 대한 보존이 어려운 상황임

34) 인스파이어 담당자에 의하면 직접적인 카지노 인력(딜러 등) 채용은 700~800명 정도 계획하고 있으며, 지원업종(호텔 등)까지 하면 천명 이상의 채용을 계획하고 있음





<p>고용지원</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>고용유지지원금 지원확대(일반/특별)<sup>35)</sup></li> <li>4대 사회보험 납부 유예 및 감면 지원</li> </ul>	<p>고용유지지원금 지원 확대</p> <p>고용유지지원금 지원 확대(일반/특별)<sup>35)</sup></p> <p>4대 사회보험 납부 유예 및 감면 지원</p>
<p>세정지원</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>내국세 신고/납부기한 연장 및 징수/체납처분 유예 등</li> <li>지방세 신고/납부기한 연장 및 징수/체납 처분 유예 등</li> <li>관세 납기 연장, 당일 환급, 관세조사 유예 등</li> </ul>	<p>내국세 신고/납부기한 연장 및 징수/체납처분 유예 등</p> <p>지방세 신고/납부기한 연장 및 징수/체납 처분 유예 등</p> <p>관세 납기 연장, 당일 환급, 관세조사 유예 등</p>
<p>보증지원</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>코로나19 피해기업 특례 및 우대 보증</li> <li>코로나19 피해기업 대출 보증 기한 연장</li> <li>신속전액 보증 지원 프로그램</li> <li>중소기업 활력 보강 프로그램</li> </ul>	<p>코로나19 피해기업 특례 및 우대 보증</p> <p>코로나19 피해기업 대출 보증 기한 연장</p> <p>신속전액 보증 지원 프로그램</p> <p>중소기업 활력 보강 프로그램</p>
<p>경영지원</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>관광기업지원센터 내 코로나19 상담창구 운영</li> <li>호텔등급평가 심사유예</li> <li>유원시설 안전점검 수수료 감면 추진</li> <li>공항공업시설 임대료 감면 추가지원</li> <li>카드사 혜택 확대</li> <li>소상공인 코로나19 피해 경영회복·사업정리 및 재기지원</li> <li>코로나19 격라·입원 근로자 유급휴가비 지원</li> </ul>	<p>관광기업지원센터 내 코로나19 상담창구 운영</p> <p>호텔등급평가 심사유예</p> <p>유원시설 안전점검 수수료 감면 추진</p> <p>공항공업시설 임대료 감면 추가지원</p> <p>카드사 혜택 확대</p> <p>소상공인 코로나19 피해 경영회복·사업정리 및 재기지원</p> <p>코로나19 격라·입원 근로자 유급휴가비 지원</p>
<p>근로자 대상 지원</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(무급휴직) 지역고용대응 등 특별지원 사업(지자체별)</li> <li>가족 돌봄비용 긴급지원</li> <li>특수형태 근로자저소득노동자 생활안정자금 융자지원</li> </ul>	<p>(무급휴직) 지역고용대응 등 특별지원 사업(지자체별)</p> <p>가족 돌봄비용 긴급지원</p> <p>특수형태 근로자저소득노동자 생활안정자금 융자지원</p>

주)비고의 경우 지원 정책 내용의 캡처사진 임

출처: 문화체육관광부(2020), 코로나19 바이러스 관련 분야별 관광기업 지원 대책, 참고 후 재작성

## IV | 코로나19 대응을 위한 ISC역할 도출

### 1. 코로나19 대응을 위한 ISC 역할 도출 필요성

#### □ 코로나19 대응을 위한 ISC 역할 도출 필요성

- 코로나19 전세계 대유행(팬데믹)에 따라 관광·레저산업 전반에 걸쳐 피해가 발생하였고, 정부 발표자료에 따르면 현재(5월기준)까지 약 4조원이 넘는 피해액이 추산됨
- 또한 업종별로 살펴보면 정부의 고용유지지원금을 통해 고용형태를 유지하고 있지만 고용유지지원금 종료시점인 8월~9월을 기점으로 많은 실/퇴직자 발생이 예상됨에 따라 관광·레저산업 인적자원개발위원회의 역할의 중요성이 부각됨
  - 이에 따라 코로나19에 따른 업종별 현황 분석(고용분석 등)과 정부지원정책, 코로

35) 관광·레저산업의 경우 일부 업종(여행업, 관광숙박업, MICE업 등)의 경우 특별고용지원업종으로 선정되어 지원을 받고 있으며, 2020년 3월 20일 기준 전국적으로 17,866개 사업체가 신청(관광관련 업체 5,596개 업체)한 것으로 나타났고, 2020년 4월까지의 서비스업 위주의 신청이 5월 이후 제조업 비중이 높게 나타남(관계부처합동 보도자료, 2020.3.25.)

나19에 따른 산업의 트렌드 반영한 역할 및 사업추진이 요구됨

□ **코로나19 대응을 위한 ISC 역할 도출 기획회의**

○ 코로나19 확산과 산업 내 부정적인 영향에 대한 대응을 위해 관광·레저산업 대표 인적자원개발기관인 ISC의 역할 제시를 위해 산업 내 분야별 전문가를 중심으로 기획회의를 통한 ISC의 역할 및 사업추진 방향 제시

- 기획회의 전문가: 대학 교수 1명, HR전문가 1명, 산업계 담당자 2명<sup>36)</sup>

○ 기획회의는 각 전문가별 키워드 도출 방식으로 진행되었음(주제: ISC역할, 코로나 19-트렌드분석 참고)

□ **전문가별 ISC 및 코로나19(포스트 코로나 등) 키워드 도출**

○ ISC 전담자 및 분야별 전문가를 중심으로 회의를 통한 ISC 역할 및 코로나19(포스트 코로나)에 대한 키워드를 도출하였음

- **ISC 역할 키워드 제시:** NCS개발·개선(활용), 산업계 동향(고용동향 등), 업종별 자격체계 구축, 구인·구직 매칭, 현장의견수렴, 기업 지원정책 제안, 근로시간 단축·최저임금 안정화 방안, 산업 트렌드 분석, 시대흐름 반영 인적자원개발(전직 등), 유관기관 네트워킹의견조사(고용동향 등)<sup>37)</sup>

<표 10> 분야별 전문가의 키워드 도출 내용

전문가	ISC 역할	코로나 19(포스트 코로나)
학 계: 박**	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ NCS 개발·개선(활용도 제고)</li> <li>■ 산업계수요조사(고용동향 등)</li> <li>■ 자격체계 구축</li> <li>■ 구인·구직 매칭(채용정보 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 비대면(Untact) 서비스-온라인 체계</li> <li>■ 내수관광 활성화 필요</li> <li>■ 드라이브 스루</li> <li>■ 방역체계(관광지, 시설 등)*정보제공 어플</li> </ul>
산업계1: 이**	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 현장의견 반영(수요조사 등)</li> <li>■ 기업지원 정책 제안</li> <li>■ 근로시간(최저임금) 단축 안정화</li> <li>■ NCS 활용사업 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 고용유지지원금(2차)</li> <li>■ 언택트 관련 시스템 도입(관련 인력 양성)</li> <li>■ 국내관광 활성화</li> <li>■ 종사자 멀티플레하</li> </ul>
산업계2: 전**	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 기업 지원정책 개발</li> <li>■ 산업 트렌드 분석(이용객 특성)</li> <li>■ 컨설팅(기업 맞춤형)</li> <li>■ 정보제공(정책, 동향 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 정부 추가 지원정책</li> <li>■ 근거리 청정지역 관광 선호</li> <li>■ 독립된 레저활동(캠핑, 글램핑 등)</li> <li>■ 언택트 시스템 도입(인력 필요)</li> </ul>
H R: 김**	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 현장 맞춤형 수요조사</li> <li>■ NCS 활용 극대화</li> <li>■ 시대에 맞는 인적자원개발(전직 등)</li> <li>■ 유관기관 네트워킹 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 실/퇴직자 활용 방안(이·전직)</li> <li>■ 신규 유망 업종 인력 양성(캠핑 등)</li> <li>■ 언택트(비대면) 시스템</li> <li>■ 방역체계 구축(정보제공 등)</li> </ul>

주) 전문가들의 키워드 도출은 회의를 통해 도출되었으며, 특정업계에 국한되지 않고 관광·레저산업 전반에 걸친 내용을 토대로 하였으며, 유사한 내용은 일부 제외하였음

36) ISC역할제시를 위한 기획회의에 참여한 전문가들은 ISC의 이해도가 높으며, 산업계 및 교육계 등에서 평균 20년의 경력을 가진 전문가 임

37) 분야별 전문가들의 경우 현재 자신의 위치 중심의 의견을 제시하였음

- **코로나19(포스트 코로나) 관련 키워드 제시:** 비대면(언택트) 서비스(시스템) 및 관련 인력, 내수관광(국내관광) 활성화, 방역체계 구축(정보제공), 추가 정부지원(고용유지지원금 등), 종사자 멀티플레이화, 청정지역 관광 선호, 독립된 레저활동 선호(캠핑 등), 실/퇴직자 활용방안(이전직 등), 신규 유망 업종 인력양성 필요 등

## 2. 코로나19 대응을 위한 ISC 역할 및 추진사업 도출

- 분야별 전문가 기획회의를 통해 도출된 키워드를 중심으로 ISC 역할에 맞는 코로나19(포스트 코로나 등) 대응을 위한 역할 및 사업 도출

### □ 키워드별 ISC 역할 및 추진사업 도출

<표 11> 키워드별 ISC 역할 및 추진사업 도출

키워드	ISC 역할	추진 사업 도출
NCS개발·개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 업종별(직무별) 언택트 시스템 (서비스)도입 필요성 조사 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ NCS 개발·개선 추진</li> </ul>
비대면(언택트) 시스템		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 언택트 관련 업종별 전문인력 양성</li> </ul>
국내(내수) 관광활성화	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 국민 국민관광 선호도 파악</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 레저활동(캠핑장) 시설 인력수요조사 및 인력 양성과정 개발</li> </ul>
신규유망업종 인력양성		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 실/퇴직자 전·이직 교육프로그램 개발 및 운영(수요조사 선행)</li> </ul>
실/퇴직자 활용방안	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 업종별 실/퇴직자 동향 파악</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 추가 지원정책 제안(2차 고용유지지원금 등)</li> <li>■ 기업 맞춤형 컨설팅 사업(교육훈련, 직무분석 등)</li> <li>■ 재직자 역량강화 프로그램 개발</li> </ul>
기업 추가 지원방안	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 업종별 현황 분석을 통한 정부 추가지원 방안 도출</li> </ul>	
종사자 멀티플레이화	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 재직자 역량강화 교육수요 파악</li> </ul>	

주) 전문가들이 제시한 ISC역할 및 코로나19(포스트 코로나) 관련 키워드 중 ISC 역할을 고려하여 단기 사업 수행이 가능한 역할 및 사업을 제시함

- **NCS 개발·개선/ 비대면(언택트) 시스템:** 업종별(직무별) 언택트 시스템(서비스) 도입 필요성 조사 등(NCS 적용 등)
  - 직무별 NCS 개발·개선 사업 추진: 업종별 비대면(언택트) 서비스(시스템) 관련
  - 업종별 언택트(비대면) 관련 전문인력 양성 사업 추진: 온라인 국제회의(박람회) 전문인력 등(관련 협·단체 연계 추진)
- **국내(내수) 관광활성화/신규 유망직종 인력양성/실·퇴직자 활용방안:** 국내 관광활성화를 위한 국민관광 선호도 파악과 관련한 유망업종 선정과 업종별 실·퇴직자 연계방안 제시(전직 교육과정 등)
  - 최근 코로나19로 인해 캠핑장(글램핑 등) 이용객의 급증에 따라 인력 수요가 예상됨에 따라 관련 인력양성 과정 개발(서비스, 체험, 안전 등)

- 경영악화로 인한 하반기 산업 내 실·퇴직자가 예상됨에 따라 전직교육과정 개발 (캠핑장 취업 연계 등)
- 기업별 추가 지원/재직자 멀티플레이화: 업종별 현황과악 및 재직자 역량강화 교육 과정 개발 필요
  - 코로나19의 장기화에 따른 업종별 현황분석 및 현장 맞춤형 추가 지원방안 모색. 제안(고용유지지원금 추가 지원, 방역체계 구축, 임대료 등)
  - 포스트 코로나시대 업종별 기업 맞춤형 컨설팅 사업 추진: 교육훈련, 직무분석, 정부 지원금 신청 준비 등
  - 기업 운영을 위한 재직자 역량강화 교육과정 개발: 직무별 역량강화 교육 등

## V 시사점 및 ISC 역할(추진사업) 제시

### 1. 시사점

- 중국 인바운드 해소 등으로 관광·레저산업의 호황이 기대되었던 2020년도는 예상치 못한 코로나19 세계적 대유행으로 인하여 국내·외 관광·레저산업에는 이루 말할 수 없는 피해를 유발하였고, 국내 관광·레저산업의 경우 2020년 5월 기준 약 4조원의 매출 손실이 추산됨
- 이러한 국내·외 관광·레저산업에 대한 피해 현황분석(고용분석 등) 및 정부지원 등에 대한 시사점을 제시하고자 함

#### □ 코로나19 확산과 관광·레저산업 현황분석 시사점

- 중국발 코로나19는 세계적 대유행(팬데믹)으로 인하여 세계적 기구(기관) 및 기업의 국제관광에 대한 시나리오별 전망은 최고(최악)의 시나리오 적용이 불가피하며, 국내 관광·레저산업에도 막대한 피해가 예상됨에 따른 실효성 높은 해결방안 모색이 요구됨
- 최근 국내의 경우 사스(2002), 신종플루(2009), 메르스(2015) 등 다양한 전염병이 일정한 간격을 두고 발생하고 있어 향후 발병된 질병에 대한 대책마련이 필요함(재난 보험 등)

#### □ 코로나19 확산에 따른 고용동향 분석 시사점

- 산업 내 업종별 피해의 장기화에 따라 고용유지지원금 종료시점(8~9월)에 대량 실·퇴직자



발생이 예상됨에 따라 그들을 위한 대책 마련이 필요함(전직지원 프로그램 개발 운영 등)

- 또한 관련 종사자 중 프리랜서 종사자(관광통역안내사, 국외여행인솔자 등)의 지원 방안 모색 역시 요구됨
- 관광·레저산업의 일부 업종(유원시설업, 카지노업 등)의 경우 정부 정책 중 특별고용지원업종에서 제외되어 있어, 추가 선정이 필요함
- 국내 관광·레저산업의 활성화를 위한 선택과 집중을 통한 지원정책의 시행이 요구되며, 상황을 고려한 단계별 정책 추진 또한 필요함

#### □ 코로나19 확산에 따른 정부지원 정책 시사점

- 현재 정부부처(고용노동부, 문화체육관광부 등)에서 기업 대상 지원정책이 진행되고 있으나, 과도한 제출 서류(증빙용) 준비로 인해 신청 자체가 어려워 대책이 요구됨(신청 절차 간소화, 관련 컨설팅 제도 도입)
- 정부의 지원정책이 대부분 대출(저리 융자)형태의 지원으로 영세업자의 경우 부채증대가 예상되고, 신용등급에 따른 대출제한이 발생하여 개선이 요구됨
- 관광·레저산업 관련 정책 중 중앙정부가 아닌 지자체 지원 사업의 경우 정부의 권고형식 시행으로 지원혜택을 받지 못하는 경우가 발생하여, 중앙정부와 지자체간 적극적인 협업 추진 필요(교통유발부담금 등)
- 또한 정부의 정책이 제조업 중심 지원 형식으로 서비스업 적용이 다소 제한적이므로 업종별 특성을 고려한 현실적인 지원정책 필요(방역비용 지원, 전기세 할인, 임대료 감면 등)

## 2. ISC역할 및 추진사업 제시

- 코로나19 장기화와 포스트 코로나 시대 대응을 위한 관광·레저산업의 대표 인적자원개발 기관으로서의 역할 및 추진사업을 제시함으로써 ISC역할 확대 및 위상을 제고하고자 함<sup>38)</sup>

#### □ 비대면(언택트) 서비스(시스템) 도입 관련 사업 추진

- 관광·레저산업의 언택트 관련 NCS 개발·개선 사업 추진
  - 관광·레저산업은 전통적으로 인적서비스 의존도가 높은 산업인데 반해 최근 코로나19 발병으로 인하여 비대면(언택트)을 선호하는 수요자의 만족도 제고를 위한

38) 분야별 전문가 기획회의를 통해 도출된 ISC의 역할 및 추진사업을 구체적으로 재정리 함



시스템 도입에 따라 관련 인력(직무) 필요에 따른 사업 추진

○ **업종별 언택트 관련 전문인력 양성**

- 코로나19 확산 및 향후 포스트 코로나를 대비하여 업종별 언택트(비대면) 관련 전문인력 양성 사업 추진: 온라인 국제회의(박람회) 전문인력 등(관련 협·단체 연계 추진)

□ **국내 유망업종 인력양성(전직 등)을 통한 국내 관광활성화 관련 사업 추진**

○ **캠핑장 분야별 전문인력 양성사업: 수요조사 등**

- 최근 코로나19 확산 장기화에 따라 국외여행 단절에 따라 국내 청정지역의 독립된 공간 레저활동이 활성화됨에 따라 업계의 수요조사에 따른 관련 전문인력 양성과정 개발 필요(캠핑장 분야별 전문인력-서비스, 체험, 안전 등)
- 서비스 및 체험 관련 인력의 경우 여행업의 프리랜서 종사자인 관광통역안내사, 국내여행안내사, 국외여행인솔자의 활용방안 모색 필요

○ **실·퇴직자 전직교육과정 개발·운영: 신규 유망업종 전직 연계 등**

- 코로나19의 장기화에 따라 하반기 관광·레저산업의 업종별 실·퇴직자가 예상됨에 따라 그들의 활용을 위한 이·전직 교육과정 개발이 필요함(서비스업 퇴직자 캠핑장 서비스 인력 전직 연계필요)<sup>39)</sup>

□ **기업별 추가 지원 방안 및 종사자 역량강화 관련 사업**

○ **기업 추가 지원방안 모색**

- 코로나19의 장기화에 따른 업종별 현황분석 및 현장 맞춤형 추가 지원방안 모색·제안(고용유지지원금 추가 지원, 방역체계 구축, 임대료 등)

○ **기업 맞춤형 컨설팅 사업(NCS활용 등)**

- 코로나19의 장기화 경영악화 및 포스트 코로나를 대비한 관광·레저산업의 업종별 기업 맞춤형 컨설팅 사업 추진: NCS를 활용한 교육훈련·직무분석·채용 관련 컨설팅, 추가 정부 지원금 신청 준비(서류 작성 등) 등

○ **재직자 역량강화 교육과정 개발·운영(멀티 플레이화)**

- 코로나19 장기화에 따라 업종별 기업의 인력의 최소화 추진에 따라 기업의 정상기능이 가능할 수 있도록 재직자 대상 직무별 역량강화 교육프로그램 개발 운영

39) 실·퇴직자의 효율적인 전직을 위하여 지역별 인적자원개발위원회를 비롯한 관련 협·단체 등의 유관기관들과의 유기적인 협업을 추진이 필요함(지역산업 맞춤형 인력양성 등)

## 참고문헌

- 관계부처 합동회의(2020), 관광산업 규제혁신 추진방안(2020.05.26.)
- 관계부처 합동회의(2020), 케이(K)-방역과 함께하는 관광 내수시장 활성화 대책(2020.05.26.)
- 네이버 지식백과(<https://www.naver.com/>)
- 다음카페(<http://cafe.daum.net/studytour16/cDcb/886?q=%EC%97%AC%ED%96%89%EC%97%85>)
- 문화체육관광부(2020), 코로나19 바이러스 관련 분야별 관광기업 지원 대책
- 세계여행관광협회(2020.04.24.) WTTC now estimates over 100 million jobs losses in the Travel & Tourism sector and alerts G20 countries to the scale of the crisis.
- 여행정보센터([www.tourfo.or.kr](http://www.tourfo.or.kr))
- 외교부 해외안전여행 홈페이지(<http://www.0404.go.kr>)
- 이뉴스투데이 보도자료(2020.06.10.), 야놀자, 코로나 시대 여가 트렌드 분석 SUPER 발표
- 이정아(2020), 노동시장 변동 추이와 코로나19 확산, 고용정보원, 고용동향브리프 2020년 3호
- 이정아(2020), 노동시장 변동 추이와 코로나19 확산, 고용정보원, 고용동향브리프 2020년 3호
- 컨슈머인사이트(<https://www.consumerinsight.co.kr>), 컨슈머인사이트 보도자료(2020.06.02.)
- 코로나바이러스감염증-19(COVID-19) 홈페이지(<http://ncov.mohw.go.kr>)
- 한국고용정보원(2020), 제1차 산업지역고용세미나 자료(05.08)
- 한국관광공사(<http://kto.visitkorea.or.kr>), 보도자료(20.06.11)
- 한국문화관광연구원(2020), 2020년 4월 기준 관광동향분석
- 한국소비자원 홈페이지(<https://www.kca.go.kr>)

## 부록: ISC 역할 도출 기획회의 자료(트렌드 분석)

### □ 코로나19로 인한 관광·레저산업 트렌드

- 코로나19 확산에 따른 ISC 역할 도출을 위한 최근 기관(기업)의 빅데이터를 활용한 관광·레저산업의 트렌드 분석을 활용함
- 한국관광공사 빅데이터를 활용한 국내 관광행동 ‘S.A.F.E.T.Y’ 분석<sup>40)</sup>
  - 한국관광공사의 ‘SAFETY’는 관광·레저 활동에도 ‘안전’이 최우선 고려사항이 되면서, 집 근처의 자연친화적 공간에서 가족과 함께 안전한 야외활동을 선호하는 경향이 높게 나타남(생활관광 중심)
- 여가 플랫폼 야놀자 포스트 코로나19 시대 여가트렌드 분석 ‘S.U.P.E.R’<sup>41)</sup>
  - 야놀자의 ‘SUPER’는 코로나19의 영향으로 여행의 선택폭이 좁아지면서 안전하면서도 특별한 경험을 추구하는 여행객이 증가하는 경향이 뚜렷하게 나타남
- 소비자 리서치 전문기관 컨슈머 인사이트, 국내여행 트렌드 예측: 비포코로나 VS에프터 코로나 “과거와 같은 여행은 더 이상 없을 것이다”라는 주제로 비포코로나와 에프터 코로나 여행 키워드를 비교하였음<sup>42)</sup>

<표 12> 관광·레저산업 관련 기관(기업) 여가 트렌드 분석 결과

기관(기업별) 트렌드	분석 결과	비고
한국관광공사 ‘SAFETY’	<ul style="list-style-type: none"> <li>■S(Short Distance): 수도권·대도시 주변 ‘근거리’ 관광수요 증가 ⇒ 수도권 도심근교(상위3개): 하남시, 남양주시, 용진군 증가</li> <li>■A(Activity): 아웃도어 ‘레저 및 캠핑’ 수요 증가 ⇒ 전년대비 캠핑장 수요 증감률: 전국 평균 73% 증가</li> <li>■F(Family): ‘가족’과 함께하는 일상관광 확대 ⇒ 수도권 근교 상위 3개 지자체 가족형 방문객 비중 54.7%</li> <li>■E(Eco-Area): 코로나를 피해 ‘청정지역’ 관광수요 증가 ⇒ 전북 임실 18%, 전남 진도 9%, 전남 고흥 4% 증가</li> <li>■T(Tourist-Site): 여전히 ‘인기 관광지’ 중심 관광수요변동</li> <li>■Y(Yet...): 관광 ‘욕구’ 여전히 존재, 온전한 관광 ‘수요’ 회복까지는 시간 필요</li> </ul>	

40) 한국관광공사는 SKT의 T맵 교통데이터 및 KT의 빅데이터를 활용해 코로나19 국내 발생시점인 `20년 1월 20일부터 5월 30일까지 총 21주간 국내 관광객의 관광이동패턴 및 행동변화를 종합적으로 분석하였음

41) 여가 플랫폼 야놀자가 코로나19 확산 이후 최근 3개월(2020년 3~5월)간 고객들의 이용 데이터를 분석해 여가 트렌드를 분석하였음

42) 컨슈머인사이트 보도자료(2020.06.02.) 재 정리함

43) 인기 검색어에서도 글래핑, 풀빌라처럼 독립된 공간에서 생활 속 거리두기의 실천이 가능한 숙소들이 높은 순위를 차지한 것으로 나타남

44) 지난 3개월간 취미·여가 활동, 원데이 클래스 등 직접 체험 가능한 레저 상품의 이용 건수는 전년 동기 대비 353% 늘어나 동기간 전체 레저·엑티비티 상품 중 높은 성장세 보임

<p>yanolja ‘SUPER’</p>	<p>■S(Supreme): 특급 호텔 인기 ⇒ 국내 4~5성급 호텔 예약 건수가 전년 동기 대비 102% 증가(호캉스)                  ■U(Untact): 언택트 트렌드 부상 ⇒ 셀프 체크인 키오스크 이용 체크인 비율이 5월 기준 1월 대비 2배 이상 증가                  ■P(Private): 개인화된 여가 선호 ⇒ 타인과 접촉가능성이 낮은 펜션 이용건수는 전년 동기 대비 105%, 독채형 펜션 93% 증가43)                  ■E(Experience): 체험형 레저 증가 ⇒ 단순 관람보다는 소규모 체험형 레저활동 인기 증가44)                  ■R(Rebound): 여행 심리 반등 ⇒ 여행에 대한 보상심리로 인한 여행 수요 급등 예상45)</p>																																		
<p>컨슈머 인사이트 “비포코로나 VS 에프터 코로나”</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>여행소비 심리: 소확행에서 절제의 생활화로</li> <li>생활의 중심: 집 안-밖 균형에서 집으로</li> <li>여행의 동반자: 스마트폰, 여행 뿐 아닌 삶의 동반자로</li> <li>여행의 중요 가치: 자기만족에서 위험회피로</li> <li>여행의 모습: 여행이 다시 살아나면 어떤 모습이 될까?</li> <li>여행 기간: 초단기 여행과 장기 침거형 여행</li> <li>이동수단의 선택: 승용차의 득세와 다변화</li> <li>여행 먹거리: 요식업, 식문화의 대변혁에 대응해야</li> <li>숙박과 보건: 남의 손 타지 않은 침구·침실 없을까?</li> <li>여행: 떠나는 즐거움에서 지금-여기 중심으로</li> </ol>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>부문</th> <th>비포 코로나</th> <th>에프터 코로나</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 여행소비 심리</td> <td>소확행</td> <td>절제의 생활화</td> </tr> <tr> <td>2 생활의 중심</td> <td>집안-집밖 균형</td> <td>집안</td> </tr> <tr> <td>3 주요 동반자</td> <td>가족, 친구, 혼행</td> <td>혼행, 스마트폰</td> </tr> <tr> <td>4 여행의 가치</td> <td>자기만족</td> <td>위험 회피</td> </tr> <tr> <td>5 여행의 모습</td> <td>일상화/여가화</td> <td>급속한 일상화/여가화</td> </tr> <tr> <td>6 여행 기간</td> <td>단기간/잠깐여행 증가</td> <td>초단기-장기 침거형 양극화</td> </tr> <tr> <td>7 이동수단의 선택</td> <td>승용차 외 말차/택시 이용 증가</td> <td>승용차 선호, 차종 다양화</td> </tr> <tr> <td>8 여행 먹거리</td> <td>식도락, 매식</td> <td>맛보다 정갈 중시, 매식 기피</td> </tr> <tr> <td>9 보건과 숙박</td> <td>호텔 선호</td> <td>숙박 기피</td> </tr> <tr> <td>10 여행산업 전략</td> <td>외지인 중심 연계-채류형</td> <td>현지인 중심 '지금-여기' 중심 소비</td> </tr> </tbody> </table>	부문	비포 코로나	에프터 코로나	1 여행소비 심리	소확행	절제의 생활화	2 생활의 중심	집안-집밖 균형	집안	3 주요 동반자	가족, 친구, 혼행	혼행, 스마트폰	4 여행의 가치	자기만족	위험 회피	5 여행의 모습	일상화/여가화	급속한 일상화/여가화	6 여행 기간	단기간/잠깐여행 증가	초단기-장기 침거형 양극화	7 이동수단의 선택	승용차 외 말차/택시 이용 증가	승용차 선호, 차종 다양화	8 여행 먹거리	식도락, 매식	맛보다 정갈 중시, 매식 기피	9 보건과 숙박	호텔 선호	숙박 기피	10 여행산업 전략	외지인 중심 연계-채류형	현지인 중심 '지금-여기' 중심 소비
부문	비포 코로나	에프터 코로나																																	
1 여행소비 심리	소확행	절제의 생활화																																	
2 생활의 중심	집안-집밖 균형	집안																																	
3 주요 동반자	가족, 친구, 혼행	혼행, 스마트폰																																	
4 여행의 가치	자기만족	위험 회피																																	
5 여행의 모습	일상화/여가화	급속한 일상화/여가화																																	
6 여행 기간	단기간/잠깐여행 증가	초단기-장기 침거형 양극화																																	
7 이동수단의 선택	승용차 외 말차/택시 이용 증가	승용차 선호, 차종 다양화																																	
8 여행 먹거리	식도락, 매식	맛보다 정갈 중시, 매식 기피																																	
9 보건과 숙박	호텔 선호	숙박 기피																																	
10 여행산업 전략	외지인 중심 연계-채류형	현지인 중심 '지금-여기' 중심 소비																																	

출처: 한국관광공사(<http://kto.visitkorea.or.kr>), 보도자료(20.06.11), 재인용  
 이뉴스트데이 보도자료(2020.06.10.), 아놀자, 코로나 시대 여가 트렌드 분석 SUPER 발표, 재인용  
 컨슈머인사이트 보도자료(2020.06.02.), 재인용

### □ 코로나19 확산에 따라 국민들의 여행 패턴

- 최근 코로나19 확산 후 여행에 대한 위험성이 높게 인식되고 있으나, 국내 수요는 코로나 상황에 따라 높은 회복 탄력성이 예상됨
- 한국문화관광연구원 조사(2020년 5월 기준) 결과에 의하면 코로나19에 따른 국내 여행계획 변경이 95.8%로 높게 나타났으며, 코로나19 종식 후 하고 싶은 여가활동으로 국내관광>모임>영화관람 순으로 나타남

[그림16] 국내/해외 여행계획 보유율 및 코로나 상황에 따른 여행 의사



출처: 관계부처 합동 회의자료(2020.05.26.)

- 당분간 국민들의 해외여행 수요가 국내 수요로 전환 될 것으로 전망됨에 따라 국내 관광 시장 회복을 더욱 촉진시키는

### 변수로 작용할 것임46)

- 45) 실제로 코로나19 안정세를 보였던 올해 황금연휴 기간(4월 30~5월 5일) 중 국내 숙소 이용 건수는 전년 동기 대비 48% 증가 함
- 46) 실제로 코로나19 상황에도 불구하고 중국·대만·스페인·이탈리아 등 해외 주요국가들은 국내·외 관광활동을 재가하였음