

2019년 1/4분기

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

■ 크루즈 관광산업 발전을 위한 전문인력 육성방안



관광·레저산업 인적자원개발위원회  
Tourism & Leisure Industrial Skills Council

# ● ● ● 목 차 ● ● ●

## ■ 크루즈 관광산업 발전을 위한 전문인력 육성방안

(요약) ..... 1

I. 개 요 ..... 3

II. 국내 크루즈 관광관련 교육기관 및 교육과정 현황 ..... 5

III. 크루즈관광산업 전문인력 육성 필요 분야 ..... 10

IV. 크루즈관광산업 전문인력 육성을 위한 추진과제 ..... 15

- ☐ 비상업 목적으로 본 보고서에 있는 내용을 인용 또는 전재할 경우 내용의 출처를 명시하면 자유롭게 인용할 수 있으며, 보고서 내용에 대한 문의는 아래와 같이 하여 주시기 바랍니다.
- ☐ 아세아 크루즈인재양성센터(070-8662-6793)
  - 유재흥 교수(yonghoin@asea.ac.kr)
  - 나상필 교수(nsp@asea.ac.kr)
  - 정주영 교수(michaella1020@asea.ac.kr)
- ☐ 관광·레저산업 인적자원개발위원회 사무국(02-569-6880)
  - 이대성 사무총장(sjds77@naver.com)
  - 최병길 선임연구원(cbksa@hanmail.net)
  - 김은주 연구원(ejkim5410@naver.com)
  - 엄진수 연구원(jsrose1007@gmail.com)
  - 권혁진 연구원(shj\_07@naver.com)

요

약

## □ 크루즈 관광산업 발전을 위한 전문인력 육성방안

### □ 개 요

#### ○ 해외 크루즈관광 현황

- WTO(World Tourism Organization)는 21세기 최고의 성장산업으로 크루즈관광을 꼽았으며, 세계크루즈 관광객의 증가율은 7%의 성장세를 유지하는 반면 아시아 크루즈 시장은 평균 9.1%의 성장세를 보여 세계 크루즈시장에서 가장 높은 성장세를 보여주고 있음
- 전 세계 크루즈 선박이 아시아 시장을 신생 동력으로 생각하고 있으며, 해마다 12%씩 선박의 수를 늘리고 크루즈 노선도 22%씩 증가하는 추세임
- 아시아지역 크루즈관광객은 406만 명으로 전년대비 20.5%의 성장세를 보이며, 중국이 219만 명으로 50%이상을 차지하고 있음

#### ○ 국내 크루즈관광 현황

- 세계 크루즈 시장의 성장세에 맞춰 정부에서는 2015년 ‘크루즈산업 육성 및 지원에 관한 법률’을 제정하였으며, 국적 크루즈 선사 출범을 위해 정책적인 지원을 하고 있음
- 중국의 사드 보복 조치 이전에 크루즈 관광객은 약 2백만 명에 달하였으며, 생산 유발 효과가 5조 4천억 원의 경제적 효과가 발생하는 것으로 분석 함

### □ 국내 크루즈관광관련 교육기관 및 교육과정 현황

#### ○ 크루즈 전문인력 필요성

- 아시아 지역의 크루즈 시장의 상승세에 따른 외국 크루즈선의 한국인 승무원 요구 증대 및 향후 국적 크루즈선 출범준비와 이에 따른 공급 대응

#### ○ 국내 교육기관 현황

- 전국 9개 기관으로 정규대학 및 학점은행제 교육기관에서 학부·학과로 운영되고 있음

#### ○ 국외 크루즈 교육기관 및 교육과정 현황

- 실습, 인턴십 과정 및 크루즈선사와 공동 투자하여 교육 및 취업프로그램을 운영하고 있으며, 대표적인 국가로 독일, 영국, 중국, 스위스, 프랑스, 핀란드 등이 있음
- 단기교육과정으로는 Carnival College, Disney University, GSTA, Steiner Training

Center, Windstar Cruise, Cruise Lines International Association, MIHCA에서 운영

○ 국내 크루즈 전문인력 양성교육 운영 및 교육과정 현황

- 해양수산부와 노동부의 지원을 받아 2015년~2017년 3개 기관 3년 운영, 2018년~2022년 3개 기관 5년 운영
- 프로그램은 국내교육 11주, 해외교육 4주로 총 4개월 과정으로 진행되어지며, 대부분의 교육비용은 국비로 지원 됨

□ 크루즈관광산업 전문인력육성 필요분야

○ 크루즈선사 국내 입국 현황

- Costa Cruise, Princess Cruise, MSC, Windstar, Celebrity Cruise, Cie De Ponant의 대형 선사들이 국내 입항의 주를 이루고 있음

○ 크루즈선사 운영 부서 및 전문인력의 유형

- 선사의 기본적인 채용 기준은 직무 및 포지션의 이해도와 경험적 스킬, 숙련도를 평가하여 채용하고 있음
- 크루즈 선내 운영 부서는 크게 호텔 부서와 마린 부서로 나누어져 있음

○ 크루즈전문여행사

- 크루즈 전문여행사 인적자원 육성에 필요한 정부 정책 및 교육 필요
- 크루즈 전문TC 자격증 및 교육프로그램 개발 필요
- 크루즈 전문여행사 상담 및 지상수배 영역 양성 필요

□ 크루즈관광산업 전문인력 육성을 위한 추진과제

○ 크루즈관광산업의 인적인프라 확충

- 크루즈관광산업의 활성화를 위하여 대학과 민간 교육기관 등에서 크루즈 지식을 쌓을 수 있는 다양한 부서별, 직급별 크루즈 승무원 교육과정이 개설되어 운영 필요
- 여행사에서 크루즈상품을 관리·운영할 수 있는 크루즈상품의 기획과 판매, 상담을 위한 운영인력과 크루즈관광객 인솔자 등의 업무를 할 수 있는 교육훈련 프로그램 개설이 필요함

○ 관광·레저ISC 크루즈 전문인력 육성 참여방안

- 관광·레저산업의 대표적인 인적자원개발 기관인 관광·레저ISC는 크루즈 전문인력 양성 사업단과의 유기적인 협업체계를 구축
- 효율적인 크루즈 전문인력의 양성을 위한 NCS 신규개발과 관련 교육프로그램 운영 및 신 자격체계의 구축함으로써 인력의 전문성 강화 및 산업의 활성화 도모

I

# 개요

## □ 해외 크루즈 관광산업 현황

- WTO(World Tourism Organization)는 크루즈관광을 21세기 최고의 성장산업으로 지정하여 최단시간에 다양한 경험을 즐길 수 있고 비용대비 만족도가 가장 높은 여행으로 평가함
  - 1990년부터 2018년까지 세계 크루즈 관광객의 증가율을 연평균 7.0%의 성장세를 유지하고 있고 이는 관광산업 전체의 연평균 성장세 4.0%를 웃도는 수치임
  - 특히, 대한민국이 속해있는 아시아 크루즈시장은 최근 5년간 연평균 9.1% 성장하면서 세계 크루즈시장에서 가장 높은 성장세를 보임
- 이렇듯 잠재력이 높은 크루즈산업의 경제적 파급효과는 약 1,170억 달러로 추정하고 있으며, 직접고용은 90만 명, 임금규모는 380억 달러 수준으로 나타남
- 전 세계 크루즈 선박은 2018년 기준 386척, 관광객 수용능력은 2,670만 명, 예상매출액은 400억 달러 규모이며, 세계 크루즈 시장의 주도권을 가지고 있던 북미와 유럽은 성장이 다소 둔화되고 있는 반면, 2015년 기준 아시아 지역을 운항하는 크루즈 선사들이 증가하고 있으며, 대표적인 브랜드 선사는 스타 크루즈, 코스타 크루즈, 로얄캐리비언 인터내셔널, 프린세스 크루즈 등 26개로 나타남
  - 아시아에 배치되는 크루즈선박 수가 해마다 12.0% 늘어나고 있으며, 아시아 지역을 통과하는 크루즈 노선 수 역시 연평균 22.0% 증가추세를 보임<sup>1)</sup>
  - 전 세계 신규 취항한 크루즈선은 2018년 15척이었으며, 2019년에는 17척으로 증가할 것으로 예상됨
- 2017년 아시아지역의 크루즈관광객은 406만 명으로 전년대비 20.5% 증가하였으며, 그 중 중국이 210만 명으로 전체의 50%이상을 차지하고 있어, 세계 크루즈시장에서도 미국 다음으로 중국시장의 중요성이 부각되고 있음
  - 크루즈 관광이 활성화된 북미의 경우 전체 인구의 약 3.4%가 크루즈관광을 경험한데 반해, 아시아는 전체인구의 0.1% 이하 경험률을 보여 향후 성장 가능성이 매우 높음
- 일본은 2020년까지 일본방문 크루즈관광객 500만 명 유치 목표로 항만시설을 확충하고 외국 크루즈선사의 모항운항 유치활동 등을 적극적으로 추진하고 있음

1) 크루즈선사의 아시아지역 운항일수도 13.6% 증가하였으며, 이로 인해 크루즈 승객 수용능력은 해마다 29.3%의 성장률을 보이고 있음

## □ 국내 크루즈 관광산업 현황

- 2015년 1월 세계 크루즈산업의 지속적인 성장과 더불어 중국을 중심으로 급격한 성장세를 보이고 있는 동아시아 시장을 겨냥하여 정부에서는 『크루즈산업 육성 및 지원에 관한 법률』을 제정(2015.2.3)하고, 국적 크루즈선사 출범을 위해 해양수산부는 정책적인 지원 등의 노력을 기울이고 있음
- 이러한 노력의 결과로 2016년도 기준 크루즈 관광객 195만 명이 방문함으로써 기항지의 소비가 2조 원이 늘었고, 3조 4천억 원의 생산유발효과를 발생시켜 총 5조 4천억 원의 경제적 파급효과가 발생한 것으로 분석함(해양수산부)
  - 기항지의 관광객 운송을 위하여 40인승 관광버스가 5만 2천대 운영되었고, 크루즈 선내에서 사용하는 식자재, 객실용품, 면세품 등 공급이 함께 늘어 총 103억 원 규모의 수출 효과가 발생하였고, 이와 함께 항만사용료 87억 원, 여객터미널 사용료 44억 원, 항만서비스 공급 66억 원 등 총 197억 원의 항만 수입이 발생함
  - 크루즈 산업은 관광, 해양, 해운, 농수산, 유통, 조선 등 연관 산업에 미치는 파급 효과가 크고, 항만공사, 지자체, 중앙부처 등 많은 기관과 업무가 연계되어 있는 복합 산업의 형태를 띤 고부가가치 해양 신산업으로 분류 됨

〈표 1〉 크루즈산업의 연관범위

관광업	해운업	조선업	항공업	정부
크루즈인바운드 (입항)	해운중개업	크루즈선박건조	항공여객업	출입국관리
크루즈아웃바운드 (출항)	선박대여업	크루즈선박수리	Fly & Crusie (Inbound, Outbound)	(CIQ), 항만관리, 크루즈관련 고용창출 등
	선박관리업	크루즈선박검사		
	해운대리점업			
	선용품생산관리업			

출처: 한국해양수산개발원 ‘크루즈산업의 일자리 창출규모와 정책과제’ (2017)의 내용 참조 연구자 재구성

- 크루즈 인바운드 관광객 수용확대를 위하여 ‘18년 기준 제주 3개, 부산 3개, 인천 2개, 여수 1개, 속초 1개의 항만이 크루즈선박이 접안할 수 있도록 운영되고 있음
- 크루즈 인바운드 관광객은 2017년까지 급격한 성장세를 유지하였으나 사드배치에 따른 중국정부의 한국관광 금지령에 따라 전체 크루즈노선의 90.0%를 차지하고 있는 중국발 한국도착 크루즈 관광객의 감소로 성장이 둔화되고 있음

〈표 2〉 크루즈 입항 외래관광객 현황

구 분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년
인원 수	954,685명	1,045,876명	2,258,334명	505,283명	217,944명

출처: 한국관광공사 크루즈관광통합정보의 내용 참조 연구자 재구성

- 국내에서 크루즈를 이용하는 한국인 관광객은 연평균 2~3만 명으로 추산하고 있으며, 이는 크루즈를 이용하여 방한하는 관광객 수에 비하여 매우 적은 수치이고 이를 개선하기 위하여 해양수산부에서는 2016년부터 연 200명의 크루즈체험단 운영, 크루즈 방송 홍보 활동에 예산을 지원하고 있음

## II

## 국내 크루즈 관광관련 교육기관 및 교육과정 현황

### □ 크루즈 전문인력 필요성

- 크루즈 승무원은 크루즈관광 기간 동안 관광객들이 안전하고 불편함이 없도록 식음료 및 객실 서비스를 제공하고, 크루즈 여행안내 및 안전지도 등을 담당하는 전문 직종으로 인력의 중요성 부각됨
- 『크루즈산업 육성 및 지원에 관한 법률』 2015년 2월 3일 제정, 2015. 8.4/2017.6.3 시행령 개정
  - 동 법률 13조(크루즈 전문 인력양성) 조항을 통해 크루즈 산업 전문 인력 육성 시행(지정취소 2개항 신설)
- 국내·외 크루즈 시장은 아시아지역의 급격한 수요 증가로 인하여 외국크루즈선의 한국인 승무원 요구증대 및 향후 신규 국적 크루즈선 출범준비를 위한 부문별 전문 인력 필요에 따른 공급 대응
- 환경의 변화에 따른 대학 단위의 자구적 대응조치와 중앙정부의 체계적이고 실효적인 크루즈 인력지원 정책과 방향 강구 필요
  - 이러한 필요성으로 정부 차원 크루즈산업의 저변 확대를 위해 ‘크루즈 전문인력 양성사업’을 실시하고 있으며, 인력 양성기관 지정·운영을 통해 크루즈 승무원 교육과정 개발 및 교육프로그램을 운영, 크루즈선사 취업과 연계하여 청년 취업률을 향상 시키고 있음<sup>2)</sup>

### □ 국내 크루즈 교육기관 및 교육과정 현황<sup>3)</sup>

- 국내 크루즈 학부·학과를 개설하여 운영하고 있는 교육 기관은 총 9개로, 서울 및 경기지역 3개, 강원 2개, 경북, 부산, 전라, 제주 각 1개 기관으로 운영되고 있으며,

2) 크루즈 승무원 양성계획: (2015년)90명 → (2016년)200 → (2017년)300 → (2018년)400 → (2019년)500, 향후 2022년까지 2,000명 양성계획(해양수산부)

3) 대학알리미의 2019년 학교별 학부·과전공리스트 내용을 요약정리 하였으며, 이는 학교에서 운영 및 관리하고 있는 학과로 실제 운영되고 있는 학과와는 상이할 수 있음



이중 2개 기관에서 해양수산부에서 주관하는 크루즈 전문 인력양성 과정도 함께 운영하고 있음

〈표 3〉 국내 크루즈 교육기관 현황

지역	교육기관명	학부·과(전공)명	구분	설립 구분	내용
서울 및 수도 권	경기대학교 관광전문대학원	여행·항공·크루즈경영전공	전문 대학원	사립	관광전문 대학원 과정 중 여행·항공·크루즈경영전공 개설 운영(2000년 인가)
	아세아항공직업전문학교	크루즈승무원과	2년제	사립	현)해양수산부주관 크루즈 전문 인력양성과정 운영기관
	인천재능대학교	호텔관광과 관광크루즈전공	2년제	사립	2015년 03월 호텔관광과 호텔리조트전공, 관광 크루즈 전공 명칭 변경
강원	강원도립대학	크루즈승무원과	2년제	공립	2018년 03월 신설된 학과로 졸업생 배출 없음
	세경대학교	호텔관광크루즈과 카지노·크루즈승무원과	2년제	사립	2016년 03월 카지노경영과→카지노크루즈승무원과 학과명 변경
경상	대경대학교	호텔크루즈서비스학과	2년(전공 심화)	사립	일반과정 및 학사학위 취득을 위한 전공심화과정선택가능(2010년 신설) 현)해양수산부주관 크루즈 전문인력양성과정 운영기관
전라	서해대학	호텔관광크루즈과	3년제	사립	2012년 06월 호텔관광크루즈과 신설
부산	신라대학교	호텔 · 크루즈경영전공	4년제	사립	2014년 03월 단과대학 글로벌비즈니스 신설 (국제관광경영학부 -호텔 크루즈전공 신설)
제주	제주국제대학교 글로벌제주학융합대학원	국제크루즈&카지노학과	특수 대학원	사립	야간, 특수대학원

출처: 대학알리미 2019년 학교별 학부·과·전공리스트 참고 연구자 재구성 (2019.02.25기준)

〈표 4〉 국내 사설 및 단기교육 프로그램 운영현황

구분	교육기관명	교육과정	교육대상	교육기간
공공기관	부산시관광협회	-크루즈 플래너	업계관계자	5시간
	부산시	-여행사 크루즈교육	업계관계자	5일 선상교육 (코스타 네오로만티카)
	부산시	-크루즈 명예관광통역안내사 양성교육	외국어능통 유휴인력	약1개월
	강원도인재개발원	-크루즈 전문인력 양성과정	강원도민	2주
사설기관	아세아항공직업전문학교	-크루즈승무원과	학점은행제학위과정	2년
	호스코	-크루즈승무원양성	일반인	3개월
	크루즈인터네셔널	-크루즈플래너	여행사직원 및 업계관계자	8시간
	로열캐리비언크루즈 한국사무소	-크루즈스페셜리스트	여행사직원	6시간
대학기관	광운대학교 경영대학원, CBS아카데미 공동	-크루즈 아카데미	크루즈 및 여행사취업희망자	100시간
	신라대학교 여대생커리어개발센터	-크루즈서비스전문가과정	여대생	10시간
	동국대학교 경주캠퍼스	-크루즈승무원취업연계과정 -크루즈관광통역안내사과정	호텔관광경영학부	3주
	동의과학대학교	-크루즈전문인력양성과정 (부산시/부산관광공사지원)	신청자모집	4개월

출처: 대학알리미 2019년 학교별 학부·과·전공리스트 참고 연구자 재구성 (2019.02.25기준)



- 공공·시설 및 대학기관에서도 지자체 예산 및 기관 자체 예산을 편성하여 크루즈 단기 및 시설교육 진행(주로 업계 종사자 및 여행사 직원 대상 교육)

## □ 국외 크루즈 교육기관 및 교육과정 현황

- 국외 교육과정은 실습, 인턴십 과정, 혹은 크루즈선사와 공동 투자하여 개발된 표준화된 크루즈 승무원 교육 및 취업연계프로그램을 운영하며, 다양한 실습기회와 언어교육을 병행함

〈표 5〉 국외 크루즈 교육기관 현황

국가	구분	교육과정 운영내용
독일	브레머하펜 대학교 (Bremerhaven University)	크루즈관광과정운영(Cruise Tourism Management) 4년제 풀타임 학사학위과정, 관광 및 크루즈산업 비즈니스경영학위, 산업체와 연계된 실습중심훈련 현장실습 인턴십 과정 및 한학기 해외수업연수
영국	플리머스 대학교 (Plymouth University)	크루즈경영과정운영(Cruise Management) 실습연계3년제 과정 중국어, 프랑스어, 스페인어, 독일어 선택수업 포함
중국	상해해사대학 (Shanghai Maritime University)	크루즈경영과정운영 (Cruise Management) 학사과정과 석사과정, 단기과정(1개월,120시간) 운영
중국	천진해양대학 (Tianjin Maritime College)	크루즈서비스과정 운영 (Cruise Service) '14년이래 RoyalCaribbean Int.와 공동투자하여 Cruise Talent Training center운영 (크루즈승무원사전교육 및 취업연계 프로그램)
스위스	The SWISS Business School ALPINE CENTER	서비스산업 및 크루즈경영과정 (Hospitality & Cruiseship Management) 2년제 과정, 크루즈과정 별도운영
프랑스	튀농국제학교 Ecole Internationale Tunon	호텔리어 및 고급 크루즈 승무원과 운영 (HOTELLERIE & CROISIERES DE LUXE )
필리핀	라숨대학교 (Lyceum of Philippine University)	크루즈호텔서비스과정과 크루즈조리전공 (cruise lines operation in hotel service / cruise lines operation in culinary arts)

출처: 연구자 작성

- 대형 선사 및 업체들은 자체 교육기관 및 연수기관을 두고 승선 전 브랜드교육, 직무교육 및 상품교육을 실시함
- 국제크루즈선사협회에서는 표준화된 시스템으로 여행사 직원들을 위한 크루즈 상품 및 선사 교육을 정기적, 전문적으로 운영함

〈표 6〉 국외 크루즈 사설 및 단기교육 프로그램 운영현황

구분	기관명	교육과정 운영내용
선사	Carnival College	각 크루즈 선내 트레이닝센터운영 및 직원대상 4주 교육프로그램
선사	Disney University	디즈니 선사 면접 합격한 예비 승무원들을 위한 승선 전 사전교육 프로그램(브랜드 및 디즈니 선사 업무교육/4주)
선사	Genting STAR Cruise Tourism Academy (GSTA)	객실부, 프론트오피스, 식음료, 조리 분야 3개월 교육 후 최소 200시간이상 인턴쉽 교육프로그램
사설	Steiner Training Center	선내 미용부서(Spa Facility)합격된 예비승무원들의 승선 전 직무 훈련프로그램/5주
사설	Windstar Cruise : STAR Specialist Program	윈드스타의 소형크루즈 소개, 상품의 정보와 판매, 전세크루즈와 인센티브 프로그램 교육 제공 사설 교육기관인 The Travel Institute & 캐나다 여행업 협회 (ACTA)와 연계하여 진행 (학점으로 인정되는 시스템)
협회	Cruise Lines International Association (CLIA, 국제크루즈선사협회)	선사와의 연계를 통하여 온라인 트레이닝 교육 및 오프라인 세미나 컨퍼런스 등을 제공 (여행사 직원교육)
사설	MIHCA	크루즈운영실무 교육 사설기관 (교육 및 취업연계과정) Magsaysay Center for Hospitality and Culinary Arts MANILA, MAKATI, CEBU, JAKARTA

출처: 연구자 작성

## □ 국내 크루즈 전문인력 양성교육 운영 및 교육과정 현황

- 국내에서 공식적으로 개설되어 진행되고 있는 크루즈 전문교육과정은 해양수산부와 고용노동의 훈련비 지원을 받아 서울/경기지역 아세아항공직업전문학교, 경북 지역 대경대학교, 부산지역 동의과학대학교의 3개 기관에서 크루즈 전문인력 양성 교육을 운영하고 있음
  - 2015년~2017년: 1차 운영기관: 경북 대경대학교, 서울 아세아항공직업전문학교, 제주 제주대학부설기관 창의연구소에서 실시
  - 2018년~2022년: 2차 운영기관: 경북 대경대학교, 부산 동의과학대학, 서울 아세아항공직업전문학교에서 운영 중
- 운영프로그램 및 연수기관은 각 교육기관마다 상이하나, 국내교육의 기본 프로그램과 크루즈승무원의 취업을 목표로 공통적으로 운영되고 있으며 상기 훈련과정의 주관은 해양수산부에서 관장하고 있음

〈표 7〉 크루즈 전문인력 양성과정 프로그램 운영현황

구분	교과목명	교육내용
국내교육 (11주)	기초직업능력	크루즈에 대한 기초 능력 이해
	해양관광 및 관광산업	크루즈연계관광산업의 이론
	크루즈프론트관리	크루즈 자금, 승객지원, 크루즈 여행정보 관리
	크루즈식음료관리	다이닝, 음료서비스, 식음료 업장, 부서 관리
	크루즈캐빈관리	객실정비, 객실시설, 승객지원 관리
	크루즈기항지관광관리	기항지관광 예약, 관광 서비스 지원, 기항지관광 절차관리
	안전교육	응급조치, 안정장비, 소화퇴선훈련, 안전대피훈련
	선원교육	기초안전교육, 여객선기초교육, 선박보안교육
	외국어교육	크루즈 실무영어, 중국어, 일본어, 영어인터뷰, 문서작성 등
해외교육 (4주)	현장학습 및 특강	교육시설 실습 및 취업특강, 기항지관광학습
	해외크루즈연수교육	중국천진 소재 Tianjin Maritime College_Cruise Talent Training Center (4주)

출처: 아세아항공직업전문학교 프로그램 중 일부 발췌, 재인용.

## □ 국내 크루즈 전문인력 양성과정 이수현황

- 과정등록은 내일배움카드를 발급받은 과정생의 수이며, 교육이수는 국내·국외연수 이수자로 총 출석률 80%이상인 과정 수료생, 취업합격은 해외선사 면접에 합격한 인원을 말함

〈표 8〉 크루즈 전문인력 양성과정 이수 및 취업 현황 제1차(‘15년~’17년)

구분	합계 (취업자수)	대경대			아세아			창의연구소		
		과정 등록	교육 이수	취업 합격	과정 등록	교육 이수	취업 합격	과정 등록	교육 이수	취업 합격
계	219	127	125	89	123	117	98	60	52	32
‘15 1기	55	30	29	22	30	27	24	15	14	9
‘16 2기	48	25	25	14	26	26	24	15	14	10
‘16 3기	39	20	20	14	25	24	18	15	9	7
‘17 4기	43	26	26	21	22	21	16	15	15	6
‘17 5기	34	26	25	18	20	19	16	-	-	-

출처: 각 기관별 해양수산부 결과 실적 보고 자료 인용

〈표 9〉 크루즈 전문인력 양성과정 이수 및 취업 현황 제2차(‘18년~현재)

구분	합계 (취업자수)	대경대			아세아			동의과학대		
		과정 등록	교육 이수	취업 합격	과정 등록	교육 이수	취업 합격	과정 등록	교육 이수	취업 합격
계	103									
‘18 6기	55	22	21	13	30	28	22	30	25	20
‘19 7기	48	13	13	8	22	18	17	25	25	23

출처: 각 기관별 해양수산부 결과 실적 보고 자료 인용

- 제1차 운영성과는 과정등록인원 대비 합격인원을 살펴볼 때, 대경대학교 70.08%, 아세아항공직업전문학교 79.67%, 창의연구소 53.33%이며, 제2차 사업은 향후 2022년 종료예정이며, 2018년 대경대 59.09%, 아세아항공직업전문학교 78.57%, 동의과학대 66.67%의 선사취업합격률을 보이며, 2019년 현재 합격률은 61.54%, 아세아항공직업전문학교 77.27%, 동의과학대 76.67%임

### III | 크루즈 관광산업 전문인력육성 필요분야

#### □ 크루즈선사 국내 입항 현황

- 2018년 크루즈 마켓 점유율은 총 386대가 전 세계를 기항 하였으며, 2,670만 명의 승객이 400억 달러 (한화 45조3,600억 원)의 순 매출을 기록. 캐리비언 및 바하마 지역을 38.4%로 가장 많은 기항 하였으며 아시아/태평양 지역 15.1%로 전체 마켓 점유율을 보임<sup>4)</sup>
- 국내 입항 Top 5선박은 Costa Cruise, Princess Cruise, MSC, Windstar, Celebrity Cruise, Cie De Ponant 순으로 모두 미주지역의 대형 선사들이 차지하고 있음(부산항 기준)

<표 10> 2018년 부산항 크루즈 입항현황

순위	선사	선박명	입항 횟수	비고
1	Costa Cruise	Neo Romantica Serena Fotuna	34	Serena 입항취소 8회 Neo Romantica, Fofuna 각1회
2	Princess Cruise	Majestic Princess Diamond Princess Golden Princess	23	Diamond Princess 입항취소 2회
3	MSC	MSC SPLENDIDA	6	
4	Windstar Cruises	Windstar Cruises	5	
5	Celebrity	Celebrity Millenium	4	
	Cie du Ponant	L'Austral	4	

출처: 부산관광공사 부산항 크루즈 입항일정(2018.10.25.기준)

4) 자료출처: Cruise Industry News 2018 Infographic 발채 및 재인용

## □ 크루즈선사 운영 부서 및 전문인력의 유형

- 크루즈 승무원 인력부분은 크루즈 승무원 학과, 크루즈 관광과, 크루즈 조리학과, 크루즈 엔터테인먼트 학과 등 각 부서에 적합한 인재를 육성 및 교육의 필요성이 요구되고 있음
- 크루즈 승무원들의 주요 업무는 아래 <표 11>에 명시된 부서 및 포지션 이외에도 300여 가지가 넘는 다양한 부서별 직무가 있으며, 이러한 전문적인 업무 수행에 필요한 기본적인 자질 및 경력이 요구되어짐
  - 또한, 각 선사의 채용 기준을 보면 지원자들의 포지션에 대한 기본적인 이해 및 업무의 이해도는 물론 경험적 스킬과 숙련도를 평가하여 채용하고 있음
  - 이에 크루즈 승무원 지원자들은 외국어 이외에도 크루즈 산업에 대한 기본적인 이해 및 지원하고자 하는 업무에 대한 전문적인 지식을 갖추어야 함

<표 11> 크루즈 선내 운영 부서 예시

구분	부서	포지션
호텔부서	Guest Services team	Frontdesk team -Guest services Officer, Departure officer etc
	F&B	Galley, Commis, Waiter , Bar server , Bartender etc
	Entertainment	Activity - Cruise staff , Kids - Youth staff, sports staff, etc
	M&R	Casino, shops onboard, Spa, Photo team, Art auctioneers etc
	Tour	Shore Excursion staff
	Security	Security officer, Safety guard etc
	HR team	Crew specialist, Crew admin
	Financial team	Guest administrator, Payroll
	Medical team	Doctor, Nurse
	Housekeeping team (Facility team)	Stateroom attendant, Deck supervisor etc
마린부서	Deck & Engine team	Navigators, Engineers , Environmental officer, Electricians etc

출처: 연구자 구성

- 크루즈 승무원 인력부분은 크루즈 선내 호텔부문, 엔터테인먼트, 크루즈 선상 카지노 딜러, 호텔 조리부문, 면세점 부문, 부대시설 운영팀 부문, 크루즈 항해부문, 보안부문 등으로 이루어져 있으며, 크루즈 육상인력 부문은 크루즈 선사 경영관리 부문, 크루즈 승무원 채용대행(메이닝사업)부문이 있음
- 크루즈 관광서비스 인력부분은 크루즈 기항지 관광가이드, 국외 크루즈 전문 인솔자 등과 크루즈 관광관련 서비스 분야는 호텔리어, 리조트, 카지노 딜러 및 외식사업 종사자들이 있으며, 크루즈 여객터미널 및 지상지원 인력 부문은 크루즈 터미널 출입국수속지원 지상지원 및 보안 요원 등이 있음

## □ 크루즈전문여행사

- 인바운드(Inbound)와 아웃바운드(Outbound) 크루즈 여행시장이 점차 커지고 있는 상황에서 크루즈전문여행사의 인적자원관리 및 육성에 관한 교육·훈련·개발을 담당하는 정부의 정책이나 민관의 교육기관의 부재로 인한 시장의 대처 능력이 부족한 실정임
  - 국가나 대학 및 기타 교육기관에서는 크루즈전문교육을 승무원에 국한되어 지원 및 운영되어지고 있으며, 크루즈관련 인바운드 및 아웃바운드 여행업에 대한 교육은 이루어지고 있지 않음
- 2015년부터 3년간 해양수산부 및 노동부 지원 사업으로 3개 학교(대경대, 아세아항공직업전문학교, 창의연구소)가 지원을 받아 운영하였으며, 2018년 5년 연장하여(동의과학대, 대경대, 아세아항공직업전문학교)가 크루즈 승무원 양성 교육을 운영하고 있음
  - 전국에 관광관련 학과 4년제 89개 대학, 2년제 119개 대학이 있으며 크루즈 전문 여행에 관한 교육은 실시되어지고 있지 않음
  - 관광정보시스템<sup>5)</sup>의 관광사업체현황의 자료에 따르면 전년(2017년 20,900개) 대비 여행업은 5.1%의 성장률을 나타내 2018년 기준 21,975개의 여행사들이 등록되어 점점 증가하는 추세로 나타남
  - 이에 크루즈전문여행사의 인적자원 육성을 통하여 크루즈상품 특성에 맞는 크루즈 전문 국외여행인솔자(TC: Tour Conductor), 크루즈 전문 오퍼레이터(OP: Operator), 크루즈 상품 기획 개발, 크루즈 상품 영업 등의 교육 인프라 구축이 시급하다고 판단됨
- 국외여행인솔자 자격증 발급은 문화체육관광부에서 기관을 선정하면 한국여행업협회(KATA: Korea Association of Travel Agents)에서 자격증 발급 및 기관운업을 관리 감독하고 있음
  - 국외여행인솔자 자격증 취득을 위한 교육은 소양교육(재직자 및 경력자 과정)과 양성교육(관광관련 학과 재학생 및 졸업자 과정)으로 나누어 진행됨
  - 교육과정은 필수교육(여행사 실무, 관광관련법규, 국외여행인솔자실무, 관광서비스 실무, 세계관광문화, 해외여행 안전관리) 50%운영, 선택교육(교육기관 자유선택) 30%운영, 외국어교육(실무영어, 실무일어, 실무중국어 등) 20%운영으로 이루어짐<sup>6)</sup>

5) [www.tour.go.kr](http://www.tour.go.kr)

6) [www.tchrm.or.kr](http://www.tchrm.or.kr) 국외여행인솔자 인력관리시스템 교육과정 안내 참고

- 기존 국외여행인솔자 교육과정 수료 후 자격증만으로 크루즈전문국외여행인솔자 (TC: Tour Conductor)로 승선하여 크루즈여행 인솔업무를 진행하기에는 어려움이 있음
- 이에 국외여행인솔자 과정 교육 커리큘럼을 기반으로 하고 추가적으로 크루즈인솔업무에 대한 특성화 교육과정 신설 및 크루즈 선내에서 사용하는 외국어 교육 등의 실무교육이 이루어져야 함
- 또한 아래 57개의 교육기관을 활용하여 크루즈 전문 TC교육과정을 신설하고, 교육커리큘럼의 체계를 구축하여 NCS(국가직무능력표준)기반의 통일된 크루즈 전문 인솔실무 교육과정을 개발해야 함

〈표 12〉 전국 국외여행인솔자 교육 기관 현황

번호	지역	교육기관	비고
1	서울	경기대학교 평생교육원	8개 기관
2		경희대학교 사회교육원	
3		남서울 평생교육원	
4		롯데관광	
5		백석대학교	
6		서울호텔관광직업전문학교	
7		아세아항공전문학교	
8		인덕대학교	
9	인천	경인여자대학교	2개 기관
10		인하공업전문대학	
11	경기도	경북대학교	10개 기관
12		국제대학교	
13		대림대학교	
14		동서울대학교 부설 평생교육원	
15		동원대학교 평생교육원	
16		서영대학교	
17		신한대학교	
18		을지대학교	
19		장안대학교	
20		한국관광대학교	
21	강원도	경동대학교	4개 기관
22		카톨릭관동대학교	
23		한국관광공사	
24		한림성심대학교	
25	충청도	선문대학교 평생교육원	4개 기관
26		중부대학교	
27		청운대학교	
28		충청대학교	
29	세종/대전	대전과학기술대학교	1개 기관
30	대구	계명문화대학교 평생교육원	2개 기관
31		영진전문대학	
32	전라도	고구려대학교	8개 기관
33		국립목포대학교	
34		군장대학교	
35		원광보건대학교 부설 평생교육원	
36		전북과학대학교	
37		전주기전대학	



38	경상도	청암대학교	10개 기관
39		호원대학교	
40		경남대학교	
41		경주대학교	
42		김천과학대학교	
43		대구대학교	
44		동국대학교 경주캠퍼스	
45		진주보건대학교	
46		창신대학교	
47		창원문성대학	
48		한국국제대학교	
49		호산대학교	
50	광주	광주대학교	3개 기관
51		동강대학교	
52		호남대학교	
53	부산	경남정보대학교	4개 기관
54		동의과학대학교	
55		동주대학교	
56		부산여자대학교	
57	제주	제주관광대학교 평생교육원	1개 기관
총 합			57개 기관

출처: 국외여행인솔자 인력관리시스템 참조 연구자 재구성

○ 크루즈 전문여행사의 오퍼레이터(OP: Operator)인력의 부재로 인한 상담업무, 지상수배업무 등 크루즈 전문인력 양성과정이 필요함

- 크루즈 상품을 취급하는 여행사는 대형여행사(하나투어, 모두투어, 롯데관광 등) 몇 군데로 한정되어 있으며, 소형 크루즈 전문여행사는 마케팅 능력의 한계성으로 인해 두각을 나타내지 못함

〈표 13〉 국내 아웃바운드 크루즈관광 상품 공급여행사

선사	형태	해당업체
로알캐리비언그룹 (로알캐리비언, 셀러브리티, 아자마라, 바이킹리버크루즈 등)	GSA	(주)투어마케팅코리아
프린세스크루즈	Branch	본사직영
홀랜드어메리카크루즈	PSA	(주)크루즈인터내셔널/아이아랩스
MSC크루즈	GSA	아이씨케이
코스타크루즈	PSA	롯데, 한진, 레드캡, 하나투어, 한진관광, 크루즈온, 온누리, (주)크루즈인터내셔널
스타크루즈 그룹(스타크루즈, NCL)	GSA	S마케팅이마케팅 대행
럭셔리크루즈라인 (실버시, 오세아니아, 크리스탈, 리젠트세븐시즈 등)	GSA	(주)크루즈인터내셔널
Skysea Cruiseline	GSA	KCL(주)
쿠나드, 프린세스, 카니발P&O, 스타클리퍼 NCL	PSA	크루즈홀리데이

출처: 문화체육관광부(2015), 크루즈관광 중장기 사업전략 인용 연구자 재구성

- 크루즈 아웃바운드 시장은 국내 총판매 대리점(GSA: General Sales Agent) 및 판매 대리점(PSA: Preferred Sales Agent)과 지사에 의해 대부분 크루즈 아웃바운드 상품을 공급받고 있으며, 이를 위해 선사별 특성을 이해하고 업무에 필요한 어학능력자의 수급이 필요함
- 크루즈 인바운드 시장은 대부분 중국관광객이 차지하고 있으며, 중국 전담여행사 165개<sup>7)</sup>가 그 주를 이루고 있음

〈표 14〉 인바운드 크루즈 여행업 직무 구분

구분		직무내용	시장형태	
			인바운드	아웃바운드
기항지 관광 매니저	크루즈상품 기획·개발	크루즈 상품 기획	○	
		크루즈 상품 콘텐츠 기획	○	
		크루즈 상품 일정관리	○	○
	크루즈 상품 영업·마케팅	크루즈 상품 영업	○	○
		크루즈 상품 마케팅	○	
기항지관광 스태프	크루즈 전문상담·예약	항공·철도·버스·선박 예약/발권	○	○
		크루즈 상품 상담 및 예약	○	○
투어 에스코트	크루즈 전문 가이드·TC	국내 기항지 가이드	○	
		국내 기항지 안내	○	
		국내 기항지 관광통역 안내	○	
		크루즈 관광 전문 인솔		○

출처: 한국문화관광연구원(2016), 크루즈 관광산업의 인적자원 육성을 위한 기초연구 연구자 재인용

- 국내 대학 및 관련 교육기관에서 〈표 14〉와 같은 직무내용의 교육이 이뤄지지 않고 있는 실정이며, 급변하는 국내 인바운드 크루즈 시장의 원활한 운영을 위해서 실무중심의 교육 커리큘럼의 개발이 시급한 실정임

## IV 크루즈관광산업 전문인력 육성을 위한 추진과제

### □ 시사점

- 한국의 크루즈 관광산업은 도입기 단계에서 성장기로 진입을 준비하는 수준으로 크루즈 선사유치, 크루즈 선사들의 경영방식 등에 대한 전문지식과 노하우가 기초적인 수준이고, 국내 크루즈 산업 육성을 위한 관련 전문가가 부족한 실정이기 때문에 정부부처 및 공공기관에서도 국제크루즈 산업에 대한 정보와 협력관계를 추진하는데 어려움이 있음

7)한국여행업협회(www.kata.or.kr) 종합자료실, 중국 단체관광객 유치 전담여행사 명단(2018.12.27.)

- 지속적으로 성장세를 유지했던 방한 크루즈관광객은 한중간 사드배치 여파로 중국 인관광객의 감소로 2017년도부터 실적이 급락하였고 이는 중국관광객 중심의 편향된 의존방식에서 벗어나 다양한 국적의 방한 크루즈노선 유치가 필요함
- 국내 크루즈산업 육성을 위하여 인천, 부산, 제주, 속초 등 크루즈전용 터미널의 신축 및 투자를 통한 인프라를 확충함으로써 전국 단위 다양한 타입의 크루즈선박 입항이 가능한 시스템 구축이 요구됨
- 2010년 이후 크루즈산업에 대한 정부의 관심과 정책 논의가 꾸준히 되어왔고, 2015년 『크루즈 육성에 관한 특별법』 제정을 계기로 본격적인 크루즈 육성을 위한 지원과 정책이 적극적으로 진행되고 있음
- 대한민국은 급성장하고 있는 중국과 일본크루즈 시장사이에 위치한 유리한 지정학적 여건을 활용하여 성장하는 아시아 크루즈 시장에서 초대형 크루즈선의 투입과 노선확대로 2030년까지 지속적인 발전 가능성이 높을 것으로 예상됨

#### □ 크루즈 전문인력 육성을 위한 추진과제

- 2015년부터 국내의 크루즈 전문인력 인프라의 부족함을 해소하기 위하여 해양수산부에서는 크루즈 승무원분야의 전문인력 양성교육을 통해 크루즈 선사 취업을 지원하고 있으나 정부에서 계획하고 있는 해양수산부 양성목표에는 아직 부족한 실정임
- 정부 지원하의 크루즈승무원 양성에만 의존 할 것이 아닌 대학기관과 민간 교육기관 등에서 크루즈지식을 쌓을 수 있는 다양한 부서별, 직급별 크루즈 승무원 교육과정이 개설되어 운영되어야 할 것임
- 국내에 여행업으로 등록된 2만 2천여 개의 여행사 중에서 크루즈 전문여행사는 30개 정도로 추산되고 있어 크루즈여행상품을 취급, 운용할 수 있는 여행사들이 육성과 확산이 요구되는 실정임
  - 국내 크루즈산업의 인적 인프라 육성을 위하여 국한된 프로그램(크루즈승무원의 교육, 취업지원 프로그램) 운영에서 벗어나 여행사에서 크루즈상품을 관리·운영할 수 있는 크루즈상품의 기획과 판매, 상담을 위한 운영인력과 크루즈관광객 인솔자 등의 업무를 할 수 있는 교육훈련 프로그램 개설이 필요함
  - 크루즈방한관광객이 관광할 수 있는 다양한 기항지 관광프로그램이 미주와 유럽 등의 크루즈 선진국에 비하여 미흡한 수준이며 지속적인 기항지 프로그램의 개발과 운영되고 있는 기항지 관광상품 개선이 요구됨
  - 크루즈전용터미널, 출입국 운영관리, Fly & Cruise, 크루즈 선박용품과 같은 해양, 해운, 농수산, 유통, 조선 등 크루즈산업과 연관된 다양한 산업의 인력양성 또한 필요함

- 국내 크루즈산업은 내국인의 크루즈 관광에 대한 낮은 인식과 연 해외여행 인원 대비 크루즈관광객 수가 매우 적고, 방한크루즈 관광객 대비 내국인의 크루즈를 이용한 아웃바운드의 불균형 현상을 해소가 필요함
- 한국의 크루즈산업 발전을 위한 방안으로 국내 크루즈터미널을 모항으로 하는 국적크루즈 선사의 출범을 위한 정부의 적극적인 지원과 함께 민·관·학이 유기적으로 협업할 수 있는 체계적이고 통합적인 협의체의 활성화가 요구됨

## □ 관광·레저ISC 크루즈 전문인력 육성 참여방안

### ○ 크루즈 전문인력 양성기관과의 협업체계 구축

- 크루즈 관광에 대한 관심도가 높아지고 관련 산업에 긍정적인 파급효과를 유발시키고 있어 관련 전문인력, 즉 크루즈 전문인력의 중요성이 강조됨에 따라 산업의 대표적인 인적자원개발 기관인 관광·레저ISC의 관여가 요구됨
- 이에 현재 추진되고 있는 크루즈 전문인력 양성사업단과의 적극적인 협업체계를 구축<sup>8)</sup>함으로써 현재 진행되고 있는 크루즈 전문인력 양성현황을 파악하고 효율적인 양성이 이뤄질 수 있도록 다양한 지원(프로그램 개발, 자격체계 구축, 교육비 지원 등) 방안 모색이 필요함

### ○ NCS기반 크루즈 전문인력 양성 교육프로그램 개발 및 신 자격체계 구축

- 해양수산부와 고용노동부 지원으로 추진되고 있는 크루즈 전문인력 양성의 효율적인 추진을 위하여 국가직무능력표준(NCS)을 기반으로 한 직무별 교육프로그램<sup>9)</sup>을 추가로 개발하여 크루즈 산업의 활성화를 위한 전문인력의 양성이 요구됨
- 크루즈 전문인력 양성을 위하여 직무별로 요구되는 전문성을 고려하여 분야별 NCS의 융·복합함으로써 크루즈 전문인력 맞춤형 NCS의 개발과 개발된 NCS기반의 교육프로그램 운영과 교육이수자에 대한 자격체계 구축이 필요함
- 이를 위하여 분야별 전문가들의 검토과정을 거쳐 크루즈 전문인력에 대한 자격체계 구축의 타당성을 확보가 선행되어야 함
- 또한 크루즈 산업 관련 지역(인천, 부산, 제주, 속초 등)이 속해 있는 지역별 인적자원개발위원회(RSC)와의 적극적인 협업을 통하여 크루즈 전문인력의 수요를 파악하고, 해당 지역 특성을 고려한 맞춤형 크루즈 전문인력 양성이 가능하도록 네트워크 구축 역시 요구됨

8) 관광·레저ISC는 크루즈 전문인력 양성기관인 아세아항공전문학교와 MOU를 추진하고 있음(4월 예정)

9) 현재 관광·레저산업의 크루즈 관련한 NCS는 크루즈 운영관리(1203043)가 유일하여, 여행서비스 등과 융·복합된 새로운 NCS 개발이 요구됨