

# 대학 전공별 경력 가이드

## 관광학



TOURISM STUDIES





# 대학 전공별 경력 가이드

## 관광학

관광학은 사람들이 일상을 벗어나 다른 곳을 방문하고 머무르는 행위,  
그리고 그로부터 생겨나는 다양한 현상과 구조를 탐구하는 학문입니다.

T O U R I S M   S T U D I E S

# CONTENTS

## INTRO. 대학 전공별 경력 가이드 안내

|                     |    |
|---------------------|----|
| 대학 전공별 경력 가이드 활용 안내 | 06 |
|---------------------|----|

## Part 1. 종합 요약

|             |    |
|-------------|----|
| 전공 종합 요약    | 12 |
| 전공 진출 직업 목록 | 14 |

## Part 2. 전공 개요

|               |    |
|---------------|----|
| 전공 소개         | 18 |
| 전공 주요 영역 및 교과 | 19 |
| 주요 연계전공 분야    | 20 |
| 관련 자격증        | 20 |
| 진출 분야 정보      | 21 |
| 유사학과 비교       | 21 |
| 전공 교수 인터뷰     | 22 |

## Part 3. 전공기반 진출 직업 정보

### 가. 경영·행정·사무직

|                |    |
|----------------|----|
| 01. MICE기획자    | 32 |
| 01-01. 국제회의기획자 | 42 |
| 01-02. 행사연출가   | 50 |
| 02. 문화홍보직공무원   | 54 |

### 나. 인문·사회과학 연구직

|              |    |
|--------------|----|
| 03. 관광·문화연구원 | 60 |
|--------------|----|

### 다. 교육직

|           |    |
|-----------|----|
| 04. 관광학교수 | 70 |
| 05. 관광교사  | 82 |





#### 라. 여행·숙박·오락 서비스직

|                 |     |               |     |
|-----------------|-----|---------------|-----|
| 06. 여행상품MD      | 92  | 21. 항공사지상근무원  | 232 |
| 07. 국내여행상품개발자   | 102 | 22. 호텔연회코디네이터 | 240 |
| 08. 해외여행상품개발자   | 110 | 23. 호텔컨시어지    | 248 |
| 09. 스마트관광기획자    | 122 | 24. 호텔프런트사무원  | 256 |
| 10. 크루즈플래너      | 136 | 25. 하우스키퍼인스펙터 | 268 |
| 11. 테마파크디자이너    | 148 | 26. 카지노딜러     | 272 |
| 12. 여행상담원       | 152 |               |     |
| 13. 관광통역안내사     | 164 |               |     |
| 14. 국제의료관광코디네이터 | 172 |               |     |
| 15. 국내여행안내원     | 176 |               |     |
| 16. 국외여행인솔자     | 184 |               |     |
| 17. 현지여행가이드     | 194 |               |     |
| 18. 항공기객실승무원    | 206 |               |     |
| 19. 선박객실승무원     | 218 |               |     |
| 20. 열차객실승무원     | 222 |               |     |

#### 마. 영업·판매직

|           |     |
|-----------|-----|
| 27. 호텔영업원 | 282 |
|-----------|-----|



# INTRO

## 대학 전공별 경력 가이드 안내



### 어떤 목적으로 개발되었나요?

- 「대학 전공별 경력 가이드」는 대학생이 자신과 직업 세계에 대한 이해를 바탕으로 체계적인 경력 개발을 해나갈 수 있도록 대학 전공과 관련한 주요 직업의 정보를 제공하기 위한 목적으로 개발되었습니다.

### 이런 분들이 활용할 수 있습니다.



#### 대학 고학년

전공 지식을 기반으로 진출할 수 있는 직업에 대한 정보와 함께 특정 직업에 대한 세부 정보와 현장 직업인 인터뷰 내용을 토대로 심층적인 진로 정보 탐색과 준비를 위해 활용할 수 있습니다.



#### 무전공 대학생 및 대학신입생

전공 선택에 대한 고민을 해결하기 위해, 각 전공이 제공하는 학문적 특성과 이를 통해 진출할 수 있는 직업에 대한 정보를 종합적으로 참고하여 자신에게 맞는 전공을 선택하는 데 활용할 수 있습니다.



#### 중등단계 청소년 및 대학 진학 준비생

직업에 대한 전반적인 이해를 돕고, 전공을 통해 진출할 수 있는 직업과 그에 따른 경로를 미리 파악하여 진로 탐색에 활용할 수 있습니다.



#### 진로지도 실무자

중등단계 및 대학의 진로지도 담당자가 학생의 적성과 흥미에 맞는 진로 설계를 돕기 위해 참고할 수 있는 자료로, 전공과 직업에 대한 상담 및 지도 프로그램의 질을 높이는 데 활용할 수 있습니다.

## 어떤 내용을 담고 있나요?

- 「대학 전공별 경력 가이드」는 'Part 1. 종합 요약', 'Part 2. 전공 개요', 'Part 3. 전공기반 진출 직업 정보'의 세 가지 영역으로 구성되어 있습니다.
- 「종합 요약」은 전공과 전공을 기반으로 진출할 수 있는 직업에 대한 개요를 간략하게 보여줍니다.
- 「전공 개요」는 전공 소개, 전공별 주요 역량 개발 분야와 교과목(전공 세부 영역별 교과목 명칭 및 역량개발이 가능한 영역에 대한 정보 등), 주요 연계전공 분야, 관련 자격증, 진출분야 정보, 유사학과와의 비교 내용을 담고 있습니다.
- 「전공기반 진출 직업 정보」는 전공을 살려 진출 가능한 직업으로, 「주요 진출 직업」은 해당 전공 특성과 밀접한 관련이 있는 직무를 수행하는 직업, 「확장 진출직업」은 현재의 전공을 기초로 하여 타 분야의 지식과 기술, 역량을 추가로 습득하여 진출 가능한 직업을 의미합니다. 또한 각 직업에 대해 구체적으로 안내하기 위해, 직업별 주요 취업처, 하는 일, 필요 역량 등을 정리하여 제시하였습니다. 특히 각 분야 전공자가 흥미와 적성에 맞는 직업을 선택하고, 해당 직업과 관련한 경력을 개발할 수 있도록 대학 내에서 관련 교과목 수강을 통해 준비할 수 있는 내용과 취업에 도움이 될 수 있는 직업훈련 및 능력 개발과정, 일경험, 자기 주도적 활동 등을 제안하였습니다.

## 대학 전공별 경력 가이드에 나오는 각 항목은 무엇을 의미하나요?

### <전공 개요>

|            |                                                                                                   |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 전공소개       | 해당 전공의 학문적 정의, 연구 영역, 전공 목표를 포함한 전반적인 개요를 소개합니다.                                                  |
| 전공 주요 영역   | 전공의 학문적 범위를 이해할 수 있도록 해당 전공이 다루는 학문적·실천적 영역을 제시하고 각 영역의 핵심 내용을 소개합니다.                             |
| 전공 주요 교과   | 전공 주요 영역별로 대표적인 교과목을 소개합니다.                                                                       |
| 주요 연계전공 분야 | 해당 전공과 함께 이수할 경우 전문성을 확장하여 보다 넓은 범위의 직업 역량을 개발할 수 있는 관련 전공들을 소개합니다.                               |
| 관련 자격증     | 전공을 기반으로 취득할 수 있는 자격증 목록으로, 전공학습을 통해 바로 취득할 수 있는 자격증과 선택적인 학습 및 경험을 통해 취득할 수 있는 자격증까지 포함하여 소개합니다. |
| 진출 분야 정보   | 해당 전공을 통해 진출할 수 있는 직업이나 분야를 소개합니다.                                                                |
| 유사학과와의 비교  | 해당 전공의 특성을 명확히 이해할 수 있도록 유사학과를 비교하여 소개합니다.                                                        |

## <전공기반 진출 직업>

|                 |                  |                                                                                                                                                                                       |
|-----------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 한 줄 요약          |                  | 해당 직업의 주요 역할이나 핵심 업무를 간략히 정리하여 소개합니다.                                                                                                                                                 |
| 유사 명칭           |                  | 해당 직업과 유사한 업무를 수행하거나 같은 의미로 사용되는 직업명을 소개합니다.                                                                                                                                          |
| 관련직업            |                  | 해당 직업과 업무 성격이 비슷하거나 연계되는 다른 직업들을 소개합니다.                                                                                                                                               |
| 하는 일            |                  | 해당 직업에 대한 이해를 돕고 실제 업무를 상상해볼 수 있도록 수행하는 주요 업무와 역할을 소개합니다.                                                                                                                             |
| 필요 역량           |                  | 해당 직업 준비에 필요한 역량을 확인할 수 있도록 요구되는 업무수행능력과 관련 지식을 소개합니다.<br>* 임금직업포털 워크피디아(wagework.go.kr) 직업정보 자료를 기반으로 하였으며, 해당 직업이 없는 경우 한국고용직업분류(KECO) 기준 상위 분류의 내용을 차용하거나 현직자 및 관련 전문가의 자문을 토대로 작성 |
| 경력 준비 방법        | 대학 내 관련 전공 및 교과목 | 대학에서의 학업을 통해 필요한 지식과 기술을 습득할 수 있도록 해당 직업과 연계된 대학 전공과 주요 교과목을 소개합니다.                                                                                                                   |
|                 | 대학 내 비교과 프로그램    | 전공 수업 이외에 대학에서 제공하는 비교과 활동을 소개합니다.                                                                                                                                                    |
|                 | 직업훈련 및 능력개발 과정   | 직업과 직접적으로 연계된 실무능력을 기를 수 있도록 대학 외부에서 제공하는 직업훈련 프로그램이나 전문 프로그램을 소개합니다.                                                                                                                 |
|                 | 일경험              | 직업의 실제 환경을 이해하고 준비할 수 있도록 해당 직업과 관련된 실무 경험을 소개합니다.                                                                                                                                    |
|                 | 자격증              | 해당 직업에 대한 입직 경쟁력을 강화할 수 있도록 입직을 위해 필요한 필수 자격증과 선택적으로 취득할 수 있는 자격증을 소개합니다.                                                                                                             |
|                 | 자기주도적 활동         | 해당 직업에 대한 역량을 강화하기 위해 개인적으로 수행할 수 있는 활동을 소개합니다.                                                                                                                                       |
|                 | 석사/박사            | 해당 직업에서 석·박사 학위를 필수적으로 요구하는 경우 전문성을 강화하기 위한 전공과 연구 분야를 소개합니다.                                                                                                                         |
|                 | 진출 분야            | 입직 시 진출할 수 있는 다양한 분야를 소개합니다.                                                                                                                                                          |
| 관련 정보처          |                  | 해당 직업의 하는 일, 최신 동향, 관련 자격증 정보 등에 대해 정보를 얻을 수 있는 공신력 있는 웹사이트를 소개합니다.                                                                                                                   |
| 관심 청년을 위한 핵심 조언 |                  | 해당 직업을 준비하거나 관심을 가진 청년들을 위해 필요한 준비사항, 해당 전공 시 유리한 점 등을 간략하게 소개합니다.                                                                                                                    |

## ■ 어떤 자료를 활용하여 작성했나요?

- 대학 전공별 경력 가이드에 사용된 전공 구분은 한국대학교육협회의 학과 표준분류 체계를 따르고 있습니다.
- 전공소개 및 주요 영역, 연계전공 등 전공 관련 정보는 한국고용정보원의 진로가이드, 고용24 학과정보, 커리어넷, 국내 주요 대학의 전공 가이드북을 참조하였습니다.
  - 주요 연계전공(복수전공, 부전공, 연계전공)은 한국고용정보원의 대졸자직업이동경로조사(GOMS) 자료를 활용하여 도출한 후, 전공별 전문가 자문을 받아 조정·보완하였습니다.
  - 관련 자격증은 고용24의 학과정보, 큐넷(Q-net) 자격정보, 민간자격정보서비스(PQI) 자격정보, 취업정보 사이트에서 제공하는 민간자격, 취업정보 등을 수집·활용하였습니다.
- 전공기반 진출 직업은 한국고용정보원의 직업사전을 바탕으로 작성하되, 필요한 경우 전공별 특성을 반영하여 세분화된 직업 정보를 제공하고 있습니다.

대학 전공별  
경력 가이드  
관광학

---

T O U R I S M   S T U D I E S

# 01

---

## 종합 요약

---

# 관광학

관광학은 사람들이 일상을 벗어나 다른 곳을 방문하고 머무르는 행위, 그리고 그로부터 생겨나는 다양한 현상과 구조를 탐구하는 학문입니다.

## 주요 영역 및 교과

### 관광산업·경영학

관광산업론, 호텔·항공산업론,  
컨벤션·이벤트산업론, MICE산업의이해,  
호텔관광마케팅론, 관광수익관리,  
여행사경영실무, 고객관계관리,  
관광스타트업·창업, 소비자트렌드분석

### 관광정책·경제학

관광정책론, 관광정책과전략기획, 관광계획론,  
관광법규, 국제관광정책, 관광경제학원론,  
관광수요예측, 관광시장분석, 관광투자분석,  
지역경제와관광개발

### 관광사회·문화학

관광행동론, 레저관광심리학, 문화관광전략, 관광인류학,  
문화유산관광론, 세계문화와관광, 관광과문화다양성,  
지역문화자원론, 문화관광콘텐츠개발

### 관광자원학

관광자원개발의이해, 관광지리의이해,  
관광계획및개발론, 생태관광론, 지속가능관광,  
지역관광개발, 문화유산과관광

### 관광실천학

호텔객실영업실무, 항공예약발권실무, 식음료서비스,  
국외여행인솔자실무, 복합리조트실무, 관광외국어,  
융복합캡스톤디자인

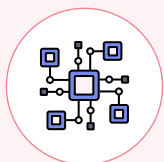


## 관광학 관련 주요 복수전공, 부전공, 연계전공 분야



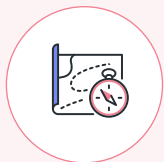
### 경영학

기업경영에 대한 이해를 토대로 관광산업 전반의 운영관리, 재무·인적자원 관리, 고객경험(CX) 및 마케팅 전략 수립 역량을 체계적으로 강화하여 관광기업 창업과 사업 확장 가능성을 높일 수 있음.



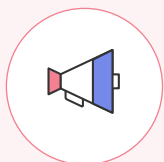
### 데이터사이언스

관광 빅데이터 수집·분석 역량을 바탕으로 관광객 행동 패턴 예측, 수요 분석, 맞춤형 서비스 개발 등 데이터 기반 의사결정 능력을 갖추어 스마트관광(시·빅데이터를 활용한 개인 맞춤형 여행 서비스) 및 관광테크(기술로 관광산업을 혁신하는 비즈니스 분야) 분야에서의 경쟁력을 확보할 수 있음.



### 지리학

공간 분석과 지역 이해를 토대로 관광자원 분포, 관광지 입지 선정, 관광 동선 설계, 지역 관광개발 계획 수립 등에 필요한 공간적 사고력과 계획 역량을 강화할 수 있음.



### 광고홍보학

소비자 분석, 시장 세분화, 브랜드 포지셔닝 등 광고·홍보의 핵심 전략을 관광 마케팅에 접목하여 관광지 및 관광상품의 홍보에 대한 전문성을 확보할 수 있음.



### \*어문계열

국제 관광객 응대와 글로벌 관광 시장 진출에 필요한 외국어 능력을 강화하고, 다양한 문화권 관광객과의 원활한 소통을 통해 국제 관광 전문가로서의 경쟁력을 확보할 수 있음.

\*영어영문학, 중어중문학, 일어일문학 등



## 전공 관련 자격

### 국가전문자격

호텔서비스사, 호텔관리사,  
호텔경영사, 국외여행인솔자,  
국내여행안내사, 관광통역안내사 등

### 국가기술자격

컨벤션기획사 1·2급,  
국제의료관광코디네이터 등

### 공인민간자격

CS Leaders(관리사),  
SMAT(서비스경영자격) 등



## 관광학 전공 진출 직업 목록

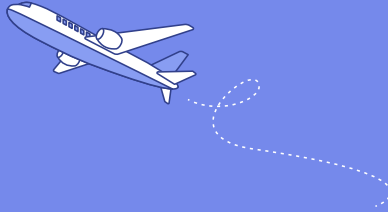
| 한국고용<br>직업분류         | 연번    | 직업명           | 한 줄 요약                                                                                               |
|----------------------|-------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 경영·행정·<br>사무직        | 01    | MICE기획자       | 기업 및 단체의 회의(Meeting), 인센티브 여행(Incentive), 컨벤션(Convention), 전시(Exhibition)의 기획, 유치, 운영을 총괄하는 자        |
|                      | 01-01 | 국제회의<br>기획자   | 행사 주최측으로부터 각종 회의 및 전시회 등 국제회의의 유치권을 위임받아 국제회의 운영 관리를 위한 기획 및 진행, 홍보 업무를 수행하고 관리하는 자                  |
|                      | 01-02 | 행사연출가         | 박람회, 축제, 콘서트, 기업행사 등 각종 이벤트의 목적을 파악하여 행사를 기획하고, 무대 조명·음향·영상 연출 및 출연자 섭외, 현장 운영 전반을 총괄하는 자            |
|                      | 02    | 문화홍보직<br>공무원  | 우리나라 문화의 해외 홍보, 국제 교류, 문화 협력 업무 등의 공무를 수행하는 자                                                        |
| 인문·<br>사회과학<br>연구직   | 03    | 관광·문화<br>연구원  | 관광과 관련된 새로운 지식의 창출이나 현안 문제의 해결 방법, 관광분야의 발전을 위해 조사·분석을 실행하여 학술적 논문 및 보고서를 작성하는 일을 수행하는 자             |
| 교육직                  | 04    | 관광학교수         | 대학에서 관광학 분야의 이론과 지식을 강의하고, 관련 학문을 연구하는 자                                                             |
|                      | 05    | 관광교사          | 관광계열 고등학교에서 학생들에게 관광에 대한 지식과 기술을 가르치기 위하여 관광 관련 과목에 대한 교육을 제공하는 자                                    |
| 여행·숙박·<br>오락<br>서비스직 | 06    | 여행상품<br>MD    | 기획된 여행상품 또는 제휴사가 가진 여행 상품을 소싱 구성하고, 온·오프라인 채널에서 판매 성과를 관리하는 자                                        |
|                      | 07    | 국내여행상품<br>개발자 | 국내 관광지 및 지역 자원을 활용하여 여행 상품을 기획·개발하는 자                                                                |
|                      | 08    | 해외여행상품<br>개발자 | 해외 관광지 및 글로벌 여행 트렌드를 분석하여 여행 상품을 기획·개발하는 자                                                           |
|                      | 09    | 스마트관광<br>기획자  | ICT 기술(AI, 빅데이터, IoT, AR·VR 등)을 활용하여 관광지의 디지털 전환 관련 서비스와 스마트 관광 콘텐츠를 기획·개발하는 자                       |
|                      | 10    | 크루즈플래너        | 크루즈 여행 상품을 기획·관리하거나 상담, 예약, 판매 등 크루즈 관련 서비스를 제공하는 자                                                  |
|                      | 11    | 테마파크<br>디자이너  | 방문객에게 일관된 테마 경험을 제공하기 위해 공간 콘셉트와 스토리라인을 기획하고, 어트랙션 콘텐츠 구성, 테마 요소 개발, 방문객 동선 설계 등 테마파크 전반의 기획을 총괄하는 자 |
|                      | 12    | 여행상담원         | 여행상품 판매를 위하여 고객의 요구에 부합하는 여행 관련 상품을 추천 및 판매하고, 여행일정을 계획하는 일을 수행하는 자                                  |
|                      | 13    | 관광통역<br>안내사   | 국내를 여행하는 외국인 관광객을 대상으로 관광지 등을 안내하고 여행에 필요한 정보와 서비스를 제공하는 자                                           |

| 한국고용<br>직업분류     | 연번 | 직업명             | 한 줄 요약                                                                                               |
|------------------|----|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 여행·숙박·오락<br>서비스직 | 14 | 국제의료관광<br>코디네이터 | 한국에 방문한 외국인 환자와 그 가족을 대상으로 의료관광 서비스를 기획하고, 의료기관과 연계한 진료 일정 조율 관광 안내·사후 관리 서비스를 제공하는 자                |
|                  | 15 | 국내여행<br>안내원     | 국내를 여행하는 개인 및 단체의 내국인 또는 외국인 여행객을 대상으로 교통수단, 숙박시설, 각종 편의시설의 이용 등을 안내하고 기타 여행편의를 위한 서비스를 제공하는 자       |
|                  | 16 | 국외여행<br>인솔자     | 해외여행을 하는 내국인 관광객을 대상으로 여행사가 주최하는 해외여행에 동행하여 필요한 각종 서비스를 제공하는 자                                       |
|                  | 17 | 현지여행<br>가이드     | 해외 현지에서 관광객을 대상으로 관광지의 문화, 역사, 예술 등을 해설하고, 여행을 안내하는 자                                                |
|                  | 18 | 항공기<br>객실승무원    | 항공기에 탑승한 승객을 대상으로 탑승 안내, 안전 관리, 비상상황 대응, 수하물 운반 지원, 승객 서비스 제공, 운항일지 작성 등 기내 전반의 업무를 담당하는 자           |
|                  | 19 | 선박객실<br>승무원     | 페리, 크루즈, 유람선 등을 이용하는 승객을 대상으로 승·하선 안내, 안전교육 실시, 비상상황 대응, 식음료 등 서비스, 기항지 정보 제공 등 선박 내 전반의 업무를 담당하는 자  |
|                  | 20 | 열차객실<br>승무원     | 열차에 탑승한 승객을 대상으로 승·하차 및 환승 안내, 교통약자 지원, 안전관리 수행, 승객 민원 대응 등 열차 내 전반의 업무를 담당하는 자                      |
|                  | 21 | 항공사지상<br>근무원    | 공항에서 항공기 출발 전 탑승 수속, 수하물 처리, 탑승 안내 등의 지상 서비스를 제공하는 자                                                 |
|                  | 22 | 호텔연회<br>코디네이터   | 호텔 내 연회장에서 진행되는 각종 행사(연회·이벤트 포함)의 목적과 성격에 따라 고객 요구를 반영한 운영 계획을 수립하고 관련 부서와 협의하여 행사가 원활히 진행되도록 조율하는 자 |
|                  | 23 | 호텔컨시어지          | 호텔 투숙객의 다양한 요구사항을 파악하고 관광, 교통, 공연 예약 등의 서비스를 제공하며 투숙객의 만족도를 높이는 고객 서비스를 제공하는 자                       |
| 영업·<br>판매직       | 24 | 호텔프런트<br>사무원    | 호텔 프런트 데스크에서 투숙객의 예약, 체크인, 체크아웃 업무를 처리하고 투숙과 관련한 전반적인 서비스를 제공하는 자                                    |
|                  | 25 | 하우스키핑<br>인스펙터   | 호텔 객실의 청소 및 정비가 기준에 맞게 이루어졌는지 점검하고, 객실의 청결·설비·비품 상태를 최종 확인하는 역할을 수행하는 자                              |
|                  | 26 | 카지노딜러           | 카지노 영업장에서 고객을 상대로 블랙잭, 룰렛, 포커 등의 테이블게임을 진행하고 게임 규칙을 설명하며 칩을 관리하는 자                                   |
|                  | 27 | 호텔영업원           | 호텔의 객실, 연회, 부대시설 등을 판매하기 위해 시장을 분석하고 영업 전략을 수립하며, 기업 고객 및 여행사 등을 대상으로 영업 활동을 수행하는 자                  |

대학 전공별  
경력 가이드  
관광학

---

T O U R I S M   S T U D I E S



02

---

## 전공 개요

---



관광학은 사람들이 일상을 벗어나 다른 곳을 방문하고 머무르는 행위, 그리고 그로부터 생겨나는 다양한 현상과 구조를 탐구하는 학문입니다.

최근 관광학은 전통적인 연구 영역을 넘어 그 범위를 넓혀가고 있습니다. 빅데이터·디지털 기술을 활용한 스마트관광과 디지털전환, 환경과 지역사회를 고려하는 지속가능관광, 장애인·고령자 등 누구나 여행할 수 있는 환경을 만드는 접근가능관광, 그리고 오버투어리즘과 관광지 개발에 대한 관광영향평가를 다루는 관광목적지 관리까지, 사회 변화에 발맞춰 다양한 분야로 연구 범위가 확장되고 있습니다.



## 전공 주요 영역 및 교과

### 영역

관광산업·경영학은 여행업, 호텔, 항공, MICE 등 관광을 구성하는 세부 산업의 구조와 특성을 이해하고, 관광 기업의 경영 전략, 마케팅, 서비스 운영 등 조직 운영 전반을 이론과 실무 중심으로 탐구하는 영역입니다.

#### 관광 산업· 경영학

### 교과

관광산업론, 호텔·항공산업론, 컨벤션·이벤트산업론, MICE산업의 이해, 호텔 관광마케팅론, 관광수익관리, 여행사 경영실무, 고객관계관리, 관광스타트업 창업, 소비자트렌드분석

관광정책·경제학은 국가 및 지자체의 관광 전략 수립과 제도적 기반을 이해하고, 관광 산업이 지역 및 국가 경제에 미치는 파급효과와 관광 시장의 수요·공급 원리를 분석하는 영역입니다.

#### 관광 정책· 경제학

관광정책론, 관광정책과전략기획, 관광계획론, 관광법규, 국제관광정책, 관광경제학원론, 관광수요예측, 관광시장분석, 관광투자분석, 지역경제와관광개발

관광사회·문화학은 관광 현상을 사회·문화 심리적 관점에서 분석하고, 관광객의 행동과 문화 간 소통, 지역사회와의 상호작용, 문화유산의 보존과 활용 등을 탐구하는 영역입니다.

#### 관광 사회· 문화학

관광행동론, 레저관광심리학, 문화관광전략, 관광인류학, 문화유산관광론, 세계문화와관광, 관광과문화다양성, 지역문화자원론, 문화관광콘텐츠개발

관광자원학은 관광의 기반이 되는 자연·문화·인문 자원을 발굴하고, 이를 보존·활용·개발하는 방법을 학습하며, 지속 가능한 관광과 지역 개발 간의 관계를 폭넓게 이해하는 영역입니다.

#### 관광 자원학

관광자원개발의 이해, 관광지리의 이해, 관광계획및개발론, 생태관광론, 지속가능관광, 지역관광개발, 문화유산과관광

관광실천학은 관광 산업 현장에서 필요한 실무 역량과 문제 해결 능력을 기르기 위한 직무 중심의 실천적 학습 영역입니다.

#### 관광 실천학

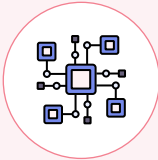
호텔객실영업실무, 항공예약발권실무, 식음료서비스, 국외여행인솔자실무, 복합리조트실무, 관광외국어, 융복합캡스톤디자인

## 관광학 관련 주요 연계전공 분야



### 경영학

기업경영에 대한 이해를 토대로 관광산업 전반의 운영관리, 재무·인적자원 관리, 고객경험(CX) 및 마케팅 전략 수립 역량을 체계적으로 강화하여 관광기업 창업과 사업 확장 가능성을 높일 수 있음.



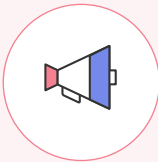
### 데이터사이언스

관광 빅데이터 수집·분석 역량을 바탕으로 관광객 행동 패턴 예측, 수요 분석, 맞춤형 서비스 개발 등 데이터 기반 의사결정 능력을 갖추어 스마트관광(사·빅데이터를 활용한 개인 맞춤형 여행 서비스) 및 관광테크(기술로 관광 산업을 혁신하는 비즈니스 분야) 분야에서의 경쟁력을 확보할 수 있음.



### 지리학

공간 분석과 지역 이해를 토대로 관광자원 분포, 관광지 입지 선정, 관광 동선 설계, 지역 관광개발 계획 수립 등에 필요한 공간적 사고력과 계획 역량을 강화할 수 있음.



### 광고홍보학

소비자 분석, 시장 세분화, 브랜드 포지셔닝 등 광고·홍보의 핵심 전략을 관광 마케팅에 접목하여 관광지 및 관광상품의 홍보에 대한 전문성을 확보할 수 있음.



### \*어문계열

국제 관광객 응대와 글로벌 관광 시장 진출에 필요한 외국어 능력을 강화하고, 다양한 문화권 관광객과의 원활한 소통을 통해 국제 관광 전문가로서의 경쟁력을 확보할 수 있음.

\*영어영문학, 중어중문학, 일어일문학 등



## 관련 자격증

### 국가전문자격

호텔서비스사, 호텔관리사,  
호텔경영사, 국외여행인솔사,  
국내여행안내사, 관광통역안내사 등

### 국가기술자격

컨벤션기획사 1·2급,  
국제의료관광코디네이터 등

### 공인민간자격

CS Leaders(관리사),  
SMAT(서비스경영자격) 등



## 진출 분야 정보



### 공공

- 정부기관(문화체육관광부 등), 공공기관(한국관광공사, 국책연구기관, 한국철도공사, 그랜드코리아레저(GKL) 등), 지방자치단체(지자체 관광부서, 지자체 산하 관광재단 등), 연구기관(대학원 연구소, 교육콘텐츠 기업), 교육기관(관광계열 고등학교, 대학)



### 민간

- 여행 및 관광 기업(여행사, 호텔 및 리조트, OTA, 플랫폼, 트래블테크 분야 등), 항공 및 교통 기업(항공사, 크루즈선박회사, 렌터카 회사 등), 외식 및 식음료 기업(외식 프랜차이즈, 식품회사 등), MICE 관련 기업(전시·컨벤션센터 운영기관, 컨벤션기획사, 축제이벤트 전문회사), 테마파크 및 레저 기업(놀이공원, 골프장 등), 유통 기업(면세점, 쇼핑몰 등), 관광개발 및 컨설팅 기업, 문화관광 및 콘텐츠 관련 기업 등



## 유사학과와의 비교

| 구분             | 지역개발학과                                                                 | 문화콘텐츠학과                                                         | 레저스포츠학과                                                                      |
|----------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 교육<br>과정<br>목적 | 지역개발과 도시재생을 실질적으로 활용하는 전문 인력양성을 위하여 지역 개발 핵심 능력 및 실무 훈련을 제공하는데 목표가 있음. | 문화와 디지털 기술을 융합하는 전문 창작 인재 양성을 위하여 콘텐츠 기획 및 제작 능력을 배양하는데 목표가 있음. | 여가와 레크리에이션을 중심으로 스포츠 지도 전문가양성을 위하여 실용적인 운동 지도 및 레저 프로그램 운영 능력을 배양하는데 목표가 있음. |
| 공통점            | 지역자원의 개발 및 활용을 통해 지역 활성화를 도모                                           | 문화·예술 역사자원을 활용해 대중의 관심과 참여를 유도                                  | 다양한 문화·여가 및 이벤트 등 기획                                                         |
| 차이점            | 하드웨어 관점에서 개발학을 학습하며, 도시계획, 인프라 구축, 공간 설계 등 물리적 환경 조성에 중점               | 콘텐츠 자체의 창작에 집중하며, 매체·플랫폼 기반의 창작·유통 중심                           | 스포츠·활동 자체를 핵심 콘텐츠로 다루며 활동 중심                                                 |
| 주요<br>자격       | 도시계획기사,<br>공간정보처리기사                                                    | 문화예술교육사,<br>멀티미디어콘텐츠제작전문<br>가                                   | 생활스포츠지도사,<br>전문스포츠지도사,<br>건강운동관리사                                            |
| 진출<br>분야       | 지방자치단체, 도시계획<br>컨설팅 기업, 지역개발공사,<br>도시재생 기업 등으로 진출                      | 방송국, 엔터테인먼트 기업,<br>게임회사, 광고회사,<br>문화재단 등으로 진출                   | 스포츠센터, 레저시설,<br>피트니스클럽, 스포츠구단,<br>레저용품 기업 등으로 진출                             |

---

# Interview

## 전공 교수 인터뷰

### 경희대학교 관광학과 주동오 교수

---



#### Q. 관광학 전공에 대해 간단히 소개해주세요.

관광학은 관광 현상과 관광 산업을 다각적으로 연구하는 실용 학문이자 융합 학문입니다. 관광객의 심리와 행동 같은 미시적 관점부터 관광 정책, 관광지 관리, 마케팅 등 거시적 관점까지 폭넓은 영역을 다룹니다.

관광학의 가장 큰 특징은 학문적 다양성과 유연성입니다. 경영학, 경제학, 사회학, 심리학, 지리학, 인류학 등 다양한 학문 분야와 융합되어 있어 학생들은 매우 다양한 주제를 배울 수 있으며, 학습의 과정과 깊이 역시 정해진 틀이 없습니다. 이러한 특성 덕분에 관광학은 사회와 산업의 변화에 빠르게 반응하며, 메타버스나 AI 같은 신기술의 적용부터 지역 소멸 대응 같은 정책적 이슈까지 폭넓게 다룹니다.

또한 관광학은 소비자 중심의 경영적 측면뿐만 아니라 사회와 환경의 지속가능성을 중시하는 정책적 관점도 강조합니다. 이 때문에 관광학 전공자들은 관광업뿐만 아니라 제조업, 유통업, 서비스업 등 다양한 산업 분야와 공공 부문에서도 활발히 활동하고 있습니다.

관광학에서 배우는 핵심 역량은 세상을 넓고 기민하게 바라보는 시각, 소비자 취향과 행동 변화를 조기에 파악하는 능력, 그리고 이론적 학습과 현장 경험을 연결하는 실천력입니다. 따라서 학문적 다양성에 불안감을 느끼지 않고, 강의실의 이론과 현장의 경험을 능동적으로 연결할 수 있는 학생에게 적합한 전공입니다.

## Q. 관광학 전공이 다른 전공과 구별되는 강점이나 차별화된 요소는 무엇이라고 생각하십니까?

### 학문적 융합성과 실용성의 결합

관광학의 가장 큰 강점은 이론과 실무를 균형 있게 다루는 응용 학문이라는 점입니다. 경영학, 경제학, 사회학, 심리학 등 다양한 학문 분야의 이론을 관광이라는 구체적인 현상에 적용하여 실질적인 문제를 해결합니다. 다른 전공들이 단일 학문적 관점에 집중하는 반면, 관광학은 여러 학문적 렌즈를 통해 현상을 입체적으로 이해하고 분석할 수 있는 능력을 키워줍니다.

### 현장 중심의 학습 경험

관광학은 이론 교육과 함께 현장 경험을 매우 중시합니다. 관광지 방문, 인턴십, 프로젝트 기반 학습 등을 통해 강의실에서 배운 이론을 실제 현장에서 적용하고 검증하는 기회를 제공합니다. 이러한 현장 중심의 학습은 졸업 후 실무 적응력을 높이고, 이론과 실무의 격차를 줄여줍니다.

### 자율성과 창의성의 강조

관광학은 정해진 틀이 없기 때문에 학생들이 자신만의 학문적 경로를 설계할 수 있습니다. 이러한 자율성은 목표를 설정해야 하지만, 적극적으로 활용하는 학생에게는 자신만의 차별화된 강점을 만들 수 있는 기회가 됩니다. 다양한 분야를 탐색하고 융합하면서 창의적인 문제 해결 능력을 키울 수 있다는 점이 다른 전공과 구별되는 중요한 요소입니다.

### 빠른 변화 대응력과 트렌드 민감성

관광학은 사회와 산업의 변화에 가장 빠르게 반응하는 학문 중 하나입니다. 소비자 취향과 행동 패턴의 변화를 조기에 포착하고, 이를 신속하게 상품이나 정책으로 전환하는 능력을 교육합니다. 메타버스, AI, 로봇 같은 신기술부터 지역 소멸 대응 같은 사회적 이슈까지, 시대적 변화를 즉각적으로 교육과 연구에 반영합니다. 이러한 민첩성은 빠르게 변화하는 현대 사회에서 큰 경쟁력이 됩니다.

### 경영과 정책의 이중 관점

경영학과 달리 관광학은 소비자 중심의 경영적 측면뿐만 아니라 사회와 환경의 지속가능성을 중시하는 정책적 관점도 함께 강조합니다. 이 때문에 관광학 졸업생들은 민간 기업뿐만 아니라 공공 부문에서도 활발히 활동할 수 있습니다. 경제적 효율성과 사회적 책임을 동시에 고려하는 균형 잡힌 시각을 갖출 수 있다는 점이 차별화된 강점입니다.

### 폭넓은 산업 적용 가능성

관광학에서 배우는 지식과 기술은 관광업에만 국한되지 않습니다. 세상을 넓게 바라보는 시각, 소비자 행동에 대한 깊은 이해, 서비스 마인드, 문화적 감수성 등은 제조업, 유통업, 서비스업 등 다양한 산업 분야에서 활용될 수 있습니다. 실제로 많은 관광학 전공자들이 관광업이 아닌 다른 산업에서 성공적으로 활약하고 있습니다.

## Q. 최근 산업이나 사회의 변화에 따라 관광학 전공 교육이나 연구 방향에는 어떤 변화가 있다고 보십니까?

### 디지털 전환과 신기술 통합

디지털 기술의 급격한 발전에 따른 교육 및 연구 방향의 전환입니다. 메타버스, AI, 로봇 등 신기술이 관광 산업에 빠르게 적용되면서, 이러한 기술이 관광객 경험과 관광 산업에 미치는 영향을 이해하고 활용하는 것이 필수적이 되었습니다. 특히 AI 기술의 급격한 발전과 확산으로 인해 교육은 물론 연구에서도 AI 기술의 효과적이고 올바른 활용이 요구되고 있습니다. 학생들이 AI를 비판적이고 창의적으로 활용할 수 있도록 지도하는 것이 교수의 새로운 역할로 부상하고 있습니다.

### 지속가능성과 책임 있는 관광의 강조

환경 문제와 기후 변화에 대한 사회적 관심이 높아지면서, 지속가능한 관광과 책임 있는 관광에 대한 교육과 연구가 크게 강화되었습니다. 단순히 경제적 효과만을 추구하는 것이 아니라 환경 보전, 지역 사회의 복지, 문화유산 보호 등을 종합적으로 고려하는 관광 개발과 관리에 초점을 맞추고 있습니다. 이는 관광학이 경영적 측면뿐만 아니라 정책적, 윤리적 측면을 더욱 강조하는 방향으로 변화하고 있음을 의미합니다.

### 다양한 사회적 이슈와 관광의 연계

관광학 연구가 다루는 주제의 범위가 크게 확장되었습니다. 한쪽에서는 해외 방문객 증대를 위한 출입국 절차 간소화나 비자 면제 등 정책적 노력이 이루어지고, 다른 쪽에서는 관광을 활용한 인구 감소 및 지역 소멸 대응, 지역 경제 활성화 등을 고민합니다. 즉, 사회 및 산업의 다양한 변화가 관광에 미치는 영향을 종합적이고 구조적인 관점에서 이해하고, 이를 강의와 연구에 반영할 필요성이 커지고 있습니다.

### 데이터 기반 의사결정 능력 교육

빅데이터와 분석 기술의 발전으로 데이터 기반 의사결정이 관광 산업에서 필수적이 되었습니다. 따라서 통계 분석, 데이터 시각화, 소비자 행동 분석 등 양적 연구 방법론에 대한 교육이 강화되고 있으며, 학생들이 데이터를 수집하고 분석하여 실질적인 이해와 해결책을 도출할 수 있는 능력을 갖추도록 하고 있습니다.

### 이론 중심에서 문제 해결 중심 교육으로 전환

교육 방법론에서도 큰 변화가 일어나고 있습니다. 기존의 이론 중심 강의에서 벗어나 문제 중심 학습(Problem-Based Learning)이나 프로젝트 중심 학습(Project-Based Learning)을 강화하는 추세입니다. 관광에 대한 가장 효율적이고 효과적인 학습은 현장에 대한 경험과 이해가 있을 때 가능하기 때문에, 실제 사례 분석, 현장 실습, 산학 협력 프로젝트 등 실무와 연계된 교육을 확대하고 있습니다.

## Q. 이와 관련해 새롭게 확장되고 있는 학문 분야나 진출 직업 분야에는 어떤 것이 있을까요?

### 확장되는 학문 분야

관광학은 다양한 인접 분야와 융합하며 연구 영역을 넓혀가고 있습니다. 먼저 정보통신기술과의 결합을 통해 AI, VR·AR, 로봇 등 첨단 기술을 관광 경험에 접목하는 연구가 활발히 이루어지고 있습니다. 지속가능성 분야에서는 환경 보전, ESG 경영, 탄소 중립 관광 등을 위한 정책 설계와 효과 측정이 주요 연구 주제로 부상하고 있습니다. 빅데이터 분야에서는 소비자 행동과 수요를 분석하여 개인화된 여행 경험을 제공하는 연구가 이루어집니다. 또한 건강·힐링·정신적 웰빙을 중심으로 한 웰니스 관광 상품 개발, 관광을 통한 지역 소멸 대응과 농촌·도시 재생 등 지역 재생 분야까지 관광학의 연구 범위는 계속해서 확장되고 있습니다.

### 새로운 진출 직업 분야

관광학을 기반으로 진출할 수 있는 직업 분야도 다양해지고 있습니다. 관광 데이터 분석가는 빅데이터를 활용하여 소비자 행동을 분석하고 시장을 예측하며 전략을 수립하는 역할을 담당합니다. 공동체 기반 관광 전문가는 지역 주민이 직접 참여하는 관광 프로그램을 개발하고 지역 재생 프로젝트를 관리합니다. 관광 정책 연구원은 정부 및 공공기관에서 관광 정책을 수립하고 평가하며 컨설팅을 제공하는 전문가로 활동합니다.

**Q. 관광 분야는 비전공자의 진입이 상대적으로 쉬운 분야라는 인식이 있는데, 관광학 전공자가 취업 시장에서 가질 수 있는 차별화된 경쟁력은 무엇인가요?**

**자기주도적 학습 경로 설계를 통한 독창적 강점 개발**

관광학은 교과목의 틀이 유연하기 때문에, 학생들이 자신의 관심사와 목표에 따라 학문적 경로를 능동적으로 설계할 수 있습니다. 이러한 자율성을 적극 활용하는 학생은 경영, 심리, 사회, 기술 등 다양한 분야를 전략적으로 융합하여 타인과 차별화된 전문성을 구축할 수 있습니다. 예를 들어 관광학과 데이터 분석을 결합하거나, 관광학과 지속가능성 연구를 접목하는 등 자신만의 독특한 강점을 만들어낼 수 있습니다.

**변화 감지 능력과 신속한 적응력**

관광 산업은 소비자 트렌드, 기술 발전, 사회 변화에 매우 민감하게 반응합니다. 관광학 교육을 통해 학생들은 시장의 변화 신호를 조기에 포착하고, 이를 실행 가능한 아이디어나 전략으로 신속하게 전환하는 훈련을 받습니다. 이러한 민첩성과 변화 대응 능력은 급변하는 현대 산업 어디에서든 귀중한 자산이 됩니다. 졸업생들은 새로운 기술이나 트렌드가 등장했을 때 이를 두려워하지 않고 적극적으로 활용할 수 있는 태도를 갖추게 됩니다.

**수익성과 공익성의 균형 감각**

관광학 졸업생들은 경제적 성과와 함께 사회적 책임, 환경적 지속가능성을 동시에 고려하는 균형 잡힌 관점을 갖추고 있습니다. 이러한 이중 관점은 민간 기업에서 ESG 경영을 추진하거나, 공공 부문에서 정책을 설계할 때 큰 강점이 됩니다. 졸업생들은 단기적 이익과 장기적 가치 창출 사이에서 최적의 균형점을 찾을 수 있는 능력을 갖추게 됩니다.

**산업 경계를 넘나드는 범용적 역량**

관광학에서 습득하는 핵심 역량들은 특정 산업에만 국한되지 않는 범용성을 지닙니다. 고객 행동에 대한 심층적 이해, 서비스 중심적 사고방식, 다양한 이해관계자와의 소통 능력, 문화적 감수성 등은 제조업의 고객 경험 설계, 유통업의 소비자 분석, IT 서비스업 사용자 경험 개선 등 다양한 분야에 적용될 수 있습니다. 졸업생들은 관광업에만 국한되지 않고, '고객 가치 창출 전문가'로서 폭넓은 진로 선택이 가능합니다.

**현장 감각을 갖춘 실무형 인재**

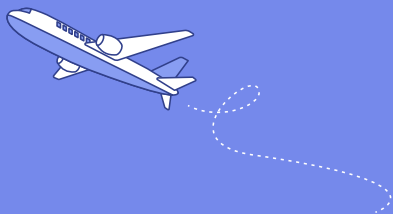
관광학은 이론과 실무의 연계를 강조하는 학문입니다. 인턴십, 현장 실습, 프로젝트 기반 학습 등을 통해 학생들은 졸업 전부터 실제 업무 환경을 경험하고, 이론적 지식을 현실에 적용하는 능력을 키웁니다. 이러한 현장 경험은 졸업 후 신입 사원으로서 빠른 적응력을 발휘하고, 즉시 성과를 낼 수 있는 준비된 인재로 차별화되는 요소입니다.

 MEMO

대학 전공별  
경력 가이드  
관광학

---

T O U R I S M   S T U D I E S



03

---

## 전공기반 진출 직업 정보

---

 고용노동부

한국고용정보원   
Korea Employment Information Service





가.  
경영·행정·사무직

01. MICE기획자

01-01. 국제회의기획자

01-02. 행사연출가

02. 문화홍보직공무원

# 01

주요

## MICE기획자



기업 및 단체의 회의(Meeting), 인센티브 여행(Incentive), 컨벤션(Convention), 전시(Exhibition)의  
기획, 유치, 운영을 총괄하는 자

### 유사명칭

컨벤션 전문가, 비즈니스 이벤트 매니저,  
PCO(Professional Convention  
Organizer)

### 관련직업

국제회의기획자, 행사연출가, 행사기획자,  
전시기획자



## 하는 일

- MICE 시장 분석 및 트렌드 조사 및 고객(기업, 협회, 정부기관 등) 상담 및 요구사항 파악
- 국내외 MICE 행사 유치 제안서(Bid) 작성
- 행사 장소(호텔, 컨벤션센터 등) 선정 및 숙박, 교통, 식음료, 부대행사 등 전체 일정 조율
- 협력업체(PCO, 호텔, 항공사, 관광지 등) 네트워크 관리
- MICE 마케팅 전략 수립 및 프로모션 진행
- 사전답사(Site Inspection) 주관, 행사 진행 현장 모니터링 및 품질 관리
- 행사 결과 분석 및 고객 만족도 평가



## 필요 역량

### ● 업무수행능력

- (창의력) 주어진 주제나 상황에 대하여 아이디어를 산출한다.
- (협상) 사람들과의 의견 차이를 좁혀 합의점을 찾는다.
- (물적자원 관리) 업무를 수행하는데 필요한 장비, 시설, 자재 등을 구매하고 관리한다.
- (인적자원 관리) 직원의 근로의욕을 높이고 능력을 개발하며 적재적소에 인재를 배치한다.
- (네트워킹) 다양한 관계자들과 협력관계를 구축하고 유지한다.

### ● 지식

- (영업과 마케팅) 상품이나 서비스를 판매하거나 촉진을 하는 것에 관한 지식(마케팅 전략, 상품의 전시와 판매기법, 영업관리 등)
- (의사소통과 미디어) 말, 글, 그림 등을 이메일이나 방송매체를 통해 전달하는 것에 관한 지식
- (영어) 영어를 읽고, 쓰고, 듣고 말하는데 필요한 지식
- (경영 및 행정) 사업운영, 기획, 자원배분, 인적자원관리, 리더십, 생산기법에 대한 원리 등 경영 및 관리에 관한 지식
- (문화) 다양한 국가의 비즈니스 문화와 관습에 관한 지식



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

MICE산업론, 컨벤션기획론, 전시산업론, 관광마케팅, 관광경영론, 이벤트기획론 등

#### 경영학

마케팅원론, 소비자행동론, 마케팅 커뮤니케이션, 서비스마케팅, 고객관계관리 등

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- MICE 현장 견학 프로그램 참가
- MICE 기획 경진대회 참가
- MICE 산업 특강 및 세미나 참여 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- MICE 전문인력 양성 관련 직업훈련 과정
- MS OFFICE 등 문서 작성 실무 직업훈련 과정
- 프로젝트 관리 기초 직업훈련 과정 등

### ● 일경험

- MICE 전문 회사(PCO) 인턴 및 현장실습

### ● 자격증

- ✓ 필수: -
- ✓ 선택: 컨벤션기획사

### ● 자기 주도적 활동

- 국제회의 자원봉사 참여
- 국내외 MICE 행사 참관 및 벤치마킹
- MICE 산업 트렌드 분석 등

## • 진출 분야

- 1 국제회의, 컨벤션 전문기획사(PCO), 전시, 박람회 기획사(PEO)
- 2 컨벤션센터(ex. COEX, KINTEX, BEXCO), 전시장의 회의 및 행사기획, 운영 부서
- 3 공공기관, 지자체, 관광공사 등의 MICE 담당 부서



### 관련 정보처

#### (국내) 한국MICE협회

<https://www.micekorea.or.kr/>



#### (국내) 한국전시산업진흥회

<https://www.akei.or.kr/>



#### (국내) 서울관광재단 컨벤션부로

<https://kr.miceseoul.com/>



### 관심 청년을 위한 핵심 조언

MICE기획자는 MICE 산업 전반의 기획, 유치, 운영을 총괄하는 일을 합니다. 관광학 전공자는 MICE산업론, 컨벤션기획론, 관광마케팅 등의 전공 교과목을 통해 MICE 사업의 이론과 실무를 체계적으로 학습하고, 관광 산업과 지역 자원에 대한 폭넓은 이해를 바탕으로 차별화된 MICE 상품을 개발할 수 있는 역량을 보여줄 수 있습니다. 대학 재학 중에는 PCO(Professional Convention Organizer)나 컨벤션센터, 호텔 MICE팀 인턴십을 통해 실제 행사 기획부터 운영까지의 전 과정을 경험하는 것이 중요하며, 국제회의 자원봉사나 전시회 참관을 통해 MICE 산업의 생태계를 이해하는 것이 도움이 됩니다. 또한 업무영어(이메일 및 제안서 작성), 비즈니스 회의, 현장 안내 등이 가능한 영어 소통 능력과 함께 제2외국어(중국어, 일본어 등) 능력을 갖추면 해외 고객 유치에서 경쟁력이 크게 강화됩니다. 채용 시에는 MICE 산업에 대한 이해, 프로젝트 관리 능력, 외국어 능력, 네트워킹 역량이 중요한 평가 요소로 반영되며, 실제 MICE 프로젝트를 주도하거나 참여하여 고객 만족과 성과를 창출한 구체적인 경험, 복잡한 일정과 예산을 관리한 사례, 그리고 다양한 이해관계자들과의 협업 및 네트워킹 능력을 강조하는 것이 입직 성공의 핵심입니다.

---

# Interview

## MICE기획자/MICE 전문회사



### 직업의 이해

#### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

MICE 분야의 기획·운영 직무는 다양한 형태의 행사와 전시를 총괄하는 전문 영역입니다. 기획 단계부터 운영, 사후관리까지 전 과정을 체계적으로 다루는 역할을 수행합니다. 기업, 정부, 지자체, 공공기관, 국제기구 등 다양한 기관을 대상으로 행사를 추진하며, 행사 목적에 따라 프로그램 기획, 공간 구성, 예산 관리, 인력 운영 등 복합적인 업무를 담당합니다. MICE 기획자는 단순히 행사를 운영하는 역할을 넘어 행사 목적을 정확히 분석하고 이해관계자 간 의견을 조율합니다. 행사 메시지가 참여자들에게 효과적으로 전달될 수 있도록 전체적인 구조를 설계하는 직무를 수행합니다.

사전 기획 및 제안 단계에서는 행사 목적과 목표를 분석하고 이를 기반으로 전체 콘셉트, 프로그램 구성, 공간 배치, 예산 수립 등을 진행합니다. 행사 기획의 방향성을 정립하고 주요 이해관계자와 목표를 조율하며, 행사 콘셉트와 기대효과를 제안서로 구체화하여 경쟁 PT를 통해 프로젝트를 수주하는 것이 주요 업무입니다.

준비 단계에서는 의뢰처와 정기적인 실무회의를 진행하며, 무대, 음향, 영상, 조명, 전시 시공 등 각 분야의 협력업체를 선정하고 조율합니다. 또한 행사 홍보 콘텐츠 제작, 행사 홈페이지 구성, 참가자 관리 시스템 설정 등 필요한 운영 요소를 정리하고 세부 운영 매뉴얼을 제작합니다.

운영 단계에서는 행사 현장에서 전체 일정과 인력을 총괄하며, 현장 위험 요소를 점검하고 돌발 상황을 즉시 해결합니다. 운영 동선을 설계하고 참가자 및 관람객 흐름을 관리하며, 주요 프로그램의 순서와 흐름을 정확히 유지합니다.

사후 단계에서는 행사 결과를 분석하고 성과지표에 따라 결과보고서를 작성합니다. 과정에서의 개선점을 도출하고 다음 프로젝트에 활용할 수 있도록 내부적으로 기록을 정리합니다.

**Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.**

MICE 업무 환경은 프로젝트 중심으로 운영되기 때문에 프로젝트 운영 단계별로 업무 강도와 성격이 달라집니다. 일반적으로 행사 주주 및 정리 시기에는 기획 및 문서 작업 비중이 높고, 행사 준비 및 운영 시기에는 현장 업무와 실무 조율이 집중됩니다.

오전에는 주로 내부 회의와 기획안 검토, 클라이언트 보고 자료 준비, 프로젝트 진행 상황 점검 등 문서 기반의 업무가 진행됩니다. 기획서와 제안서 검토, 일정 조정, 팀별 실무 공유 등이 포함되며 각 단계별 진행 진척률을 확인합니다.

오후에는 의뢰처와의 실무회의, 행사장 현장 답사, 협력업체 실무 조율, 운영 매뉴얼 작성 등 실행 기반의 업무가 비중 있게 진행됩니다. 특히 행사장 구조 확인, 무대 및 전시 시공 계획 검토, 동선 체크 등은 현장에서 직접 확인해야 하는 업무로, 행사 성격에 따라 현장 방문 빈도가 높아질 수 있습니다.

행사 기간에는 행사장 준비 점검, 안전 점검, 동선 확인 등 현장 중심의 업무가 대부분을 차지하며, 일정, 인력, 프로그램 운영을 즉시 판단해 관리해야 합니다. 다양한 변수가 발생할 수 있기 때문에 현장 대응 능력과 협업 조정 역량이 요구됩니다. 이러한 업무 환경은 다소 역동적이지만, 프로젝트의 완성도를 직접 확인할 수 있다는 점에서 높은 몰입도와 성취감을 느낄 수 있습니다.

**Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.**

**[보람있던 일]** MICE 분야에서는 한 프로젝트의 결과가 많은 사람들에게 직간접적으로 영향을 미치기 때문에, 성공적인 행사가 성과로 이어졌을 때 높은 보람을 느낍니다. 예를 들어 대규모 산업 박람회를 통해 지역 경제 활성화에 기여하거나, 국가 정책 관련 행사를 통해 중요한 메시지를 국민에게 전달하는 데 공헌한 경우와 같이 사회적으로 의미 있는 성과가 발생할 때 긍정적인 만족감을 얻습니다. 또한 다양한 이해관계자가 참여하는 프로젝트에서 조율을 성공적으로 수행하여 높은 평가를 받았을 때도 성취감을 느낍니다. 공공 분야의 일을 하다 보면 글로벌 외교, 국내 경제 등 국가적인 이슈를 다루는 프로젝트를 맡는 경우가 있습니다. 휴전을 선언했던 남북정상회담부터 한미 관세협정의 중요한 분기점이 된 한미 정상회담까지, 우리가 준비한 무대에서 논의되는 이야기들이 우리나라에 긍정적 변화를 가져올 때 큰 보람을 느낍니다.

**[힘들었던 일]** 행사에는 기상, 일정 변경, 예산 조정, 출연자 섭외 등 여러 변수가 존재하기 때문에 돌발 상황이 자주 발생합니다. 이로 인해 일정이 갑작스럽게 변하거나 예상치 못한 문제를 해결해야 하는 경우가 많아 스트레스를 받을 수 있습니다. 또한 다양한 이해관계자 사이에서 의견을 중재하고 조정해야 하는 과정은 높은 집중력을 요구하며, 책임감 역시 큼니다. 순천에서 아외 페스티벌을 진행하며 개막식 메인 이벤트로 전국 최대 드론쇼를 기획한 적이 있습니다. 행사 이틀 전 개막일에 태풍이 온다는 예보를 확인했는데, 기상 관측 이래 73년 만의 11월 태풍이었습니다. 힘들게 준비한 드론쇼를 진행할 수 없는 환경에서 신속하게 의사결정을 내리고, 모든 시스템과 출연진 일정을 폐막일로 조율하여 성공적으로 마무리했습니다. 당시에는 아찔한 경험이었지만, 역량이 쌓일수록 이러한 경험이 위기 대응 능력과 문제 해결 능력을 강화하는 데 도움이 됩니다. 복잡한 상황을 조율하는 노하우를 축적하는 기회가 되며, MICE 기획자로서의 전문성을 성장시키는 중요한 자산이 됩니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

향후 MICE 산업은 디지털 기술과 데이터 기반 시스템의 발전 속도에 따라 더욱 복합적이고 전문적인 형태로 변화할 것으로 예상됩니다. 코로나19 이후 비대면 및 하이브리드 행사 운영 경험이 축적되면서 온라인 송출, 가상 전시, 디지털 플랫폼 기반 콘텐츠 운영 등 다양한 형태의 디지털 기술 활용이 증가할 가능성이 높습니다.

또한 행사 기획 과정에서 데이터 분석, 참가자 유형 분석, 효과 측정 등 정량적 평가의 중요성이 확대되면서 기획자에게 요구되는 역량이 더욱 고도화될 전망입니다. 행사 메시지 전달력 강화를 위한 콘텐츠 기획 능력, 스토리텔링 능력, 브랜딩 관점의 접근도 점점 중요해지고 있습니다.

특히 AI 활용 능력의 확대는 MICE 산업 전반의 중요한 변화 요소입니다. 현재 AI는 기획서 초안 생성, 콘텐츠 아이디어 도출, 일정 및 예산 자동화 관리, 참가자 데이터 분석, 운영 매뉴얼 제작, 사후 성과 분석 보고서 작성 등 다양한 단계에서 활용되고 있습니다. 아직은 시작 단계이지만 이러한 변화는 앞으로 더욱 가속화될 것으로 보입니다.

따라서 MICE 기획자에게는 단순한 도구 활용을 넘어서 AI를 업무 효율화와 기획 고도화에 어떻게 적용할 것인지 판단할 수 있는 역량이 필요합니다. 이러한 변화는 산업 경쟁력을 높이는 동시에 개인 역량 강화에도 긍정적인 영향을 미칩니다.



**대학전공과의 연계성과 직업 준비**

**Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 '관광학' 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?**

**[관광학]** 관광학 전공은 MICE 산업과 밀접하게 연계된 이론과 실무를 학습할 수 있어 비교적 유리한 출발점이 됩니다. 관광학 전공에서는 이벤트 및 축제 기획, 컨벤션 산업 구조, 관광정책, 지역 마케팅, 관광 서비스 운영 등 MICE 산업과 직접적으로 연결되는 내용을 다룹니다. 이러한 전공 지식은 실제 기획 업무에서 행사 운영의 원리와 산업 구조를 빠르게 이해하는 데 도움이 됩니다.

**Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?**

MICE 분야는 실제 운영 경험이 중요한 만큼, 대학 생활에서 경험할 수 있는 다양한 활동이 진로 탐색에 도움이 됩니다. 국제회의 보조, 행사 스태프, 학교 축제 운영, 공모전 참여 등은 MICE 직무의 기본 구조를 경험할 수 있는 좋은 기회입니다.

특히 기획서 작성, 발표 경험, 동아리 활동 등은 기획자에게 필요한 문서 작성 능력과 커뮤니케이션 능력을 강화할 수 있어 취업 준비에 도움이 됩니다. 현장 경험은 행사 운영의 흐름과 문제 해결 방식을 실제 환경에서 습득할 수 있게 하며, 이를 통해 직무 적합성을 확인하는 데도 도움이 됩니다. 이러한 활동은 산업 적응 속도를 높이는 역할을 하므로 적극적으로 경험해 보는 것이 좋습니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

대학교 때 잠깐 룸메이트를 했던 과 선배가 있었는데, 그 선배가 PCO(Professional Convention Organizer)에 취직하면서 행사 현장 아르바이트를 접하게 되었습니다. 그 일을 시작으로 다양한 행사에 참여한 경험이 MICE 분야 진입의 계기가 되었습니다. 특히 2012 여수 엑스포에서 참여자와 관계자 간의 상호작용을 직접 경험하면서 행사 기획과 운영이 갖는 영향력과 의미를 알게 되었고, 프로젝트 단위로 업무가 이루어진다는 점에서 큰 흥미를 느꼈습니다. 행사의 목적을 분석하고 전체적인 구조를 설계하는 업무는 매번 새로운 도전을 제공한다는 점 또한 직업 선택에 긍정적으로 작용했습니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

초기 입직 과정에서는 행사 스태프 경험과 문서 작성 능력을 기반으로 자기소개서 및 기획 자료를 준비했습니다. 당시에는 정규직 공채보다는 프로젝트 단위 채용, 수시 채용, 계약직 형태가 많았기 때문에 실제 현장에서의 역량을 보여줄 수 있는 자료들이 중요했습니다. 기획서 샘플을 포트폴리오 형태로 제작하거나, 행사 운영 참여 경험을 구체적으로 정리하여 역량을 어필하는 방식이 도움이 되었습니다.

또한 외국어 능력은 국제회의 및 해외 참가자를 대상으로 하는 프로젝트에서 유리하게 작용하며, 기본적인 PPT와 엑셀 문서 작성 능력, 리서치 역량 등은 필수적인 요소입니다. 이러한 역량들은 실무에 바로 적용할 수 있기 때문에 취업 준비 과정에서 우선적으로 강화하는 것을 추천합니다.

MICE 분야는 교육기관을 적극적으로 활용하면 산업 이해와 실무 기획 역량을 빠르게 강화할 수 있습니다.

컨벤션기획사(1급, 2급)는 MICE 분야에서 가장 인지도 있는 자격증으로, 기획 및 운영의 기본 개념과 산업 구조, 행사 관리 지식을 체계적으로 학습할 수 있습니다. 비전공자에게도 산업 구조를 이해하는 데 도움이 됩니다.

한국MICE협회 교육 프로그램에서는 실무자 과정, 직무별 전문 교육, 현장 실습 과정 등을 제공하며, 실제 기획 및 운영 흐름을 이해하는 데 효과적입니다. 교육 과정에서 산업 관계자 네트워크를 형성할 수 있다는 점도 장점입니다. 한국관광공사 및 지역 컨벤션뷰로 교육에서는 MICE 산업 전문 인력 양성을 위한 교육 프로그램을 운영하며, 기획, 운영, 홍보, 평가 등 다양한 실무 강의를 제공합니다. 이러한 교육 및 자격 과정들은 산업에 대한 사전 지식을 쌓는 데 도움이 되며, 직간접적인 현장 경험 및 네트워크 형성에도 긍정적인 영향을 미칩니다.



**Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.**

MICE 분야는 경력이 쌓일수록 기획자에서 PM(Project Manager), 팀장, 본부장 등 관리자로 성장하거나, 전문성을 기반으로 다양한 진로 확장이 가능합니다. 축제 기획, 전시회 기획, 도시 브랜딩, 지역관광, 홍보 및 마케팅, 행사 전문 컨설팅 등으로 진출할 수 있으며, 특정 분야의 전문성을 중심으로 석사나 박사 학위 취득 후 연구자 또는 교수로 진출하는 경우도 있습니다.

일정 정도의 경력이 쌓이면 대규모 행사 총괄, 국제행사 운영, 주요 정책 행사 기획 등 고난도 프로젝트를 담당할 수 있는 역량을 갖추게 되며, 이를 기반으로 조직 내 리더 역할도 수행할 수 있습니다. 이처럼 MICE 분야는 경력 축적과 함께 역할 및 진출 분야가 넓어지는 산업입니다.

**Q. 이 직업의 장점이나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.**

행사에 따라 늘 새로운 콘텐츠를 공부하고 접할 수 있다는 것이 큰 장점입니다. 시부터 콘텐츠, 지역 균형발전, 스타트업, 전통시장 소비촉진, 지속가능한 환경 시스템까지, 행사마다 새로운 분야의 전문가를 만나고 공부하고 경험하는 것이 MICE 업의 큰 매력입니다.

MICE 기획자는 다양한 이해관계자와 협업해야 하기 때문에 커뮤니케이션 능력과 문제 해결 능력이 필수적입니다. 또한 일정, 예산, 인력 등 여러 요소를 동시에 관리해야 하므로 체계적인 사고와 조율 능력이 요구됩니다. 변화하는 상황에 빠르게 대응해야 하는 경우가 많기 때문에 유연한 사고와 기민한 판단력도 중요한 역량입니다.

이와 더불어 문서 작성 능력, 발표 능력, 디지털 도구 활용 능력 등이 필수적으로 요구되며, 산업 변화 속도에 맞춰 새로운 기술을 습득하려는 자세가 필요합니다. 이러한 역량을 갖춘 분이라면 MICE 분야에서 더욱 성장할 수 있습니다.



**Q. 마지막으로 '관광학' 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.**

관광학 전공을 고민하고 있다면, 우선 이 전공이 어떤 기반을 갖추고 있고 실제 산업에서 어떻게 활용될 수 있는지를 차분하게 살펴보는 것이 도움이 됩니다. 관광학은 단순히 관광 산업에만 국한된 전공이 아니라, 지역 산업, 축제 및 이벤트, 도시 브랜딩, 국제회의, 콘텐츠 산업 등 다양한 분야와 연결되어 있습니다. 이런 점에서 진로 선택의 폭이 넓고, 특히 MICE 분야로 진출하고자 할 때 유리한 출발점을 제공하는 전공입니다.

관광학에서는 이벤트 기획, 컨벤션 산업 구조, 관광정책, 지역 마케팅 등을 다루는데, 이 내용들은 실제 MICE 실무와 상당히 밀접합니다. 덕분에 산업 구조나 기획의 원리를 이해하는 데 시간이 적게 걸리고, 실무에 투입되었을 때 적응 속도가 빠른 편입니다. 전공 선택 과정에서 이러한 직접적인 연계성은 중요한 판단 기준이 됩니다.

다만 전공만으로 진로가 결정되는 것은 아닙니다. MICE 분야는 사람을 상대하는 일이 많고 상황 변화가 빠르며 프로젝트 단위로 움직이는 산업입니다. 따라서 본인이 이런 환경을 선호하는지, 또는 감당할 수 있는지를 함께 고려하면 좋겠습니다. 전공이 적합하더라도 직무 성격이 맞지 않으면 장기적인 커리어로 이어지기 어렵기 때문에, 전공과 직무의 조합을 함께 판단해보는 것이 중요합니다.

관광학 전공의 또 다른 장점은 실무 준비에 도움이 되는 외부 자원들이 잘 마련되어 있다는 점입니다. 컨벤션기획사 자격증, 한국MICE협회, 한국관광공사, 지역 컨벤션뷰로 등에서 제공하는 교육 프로그램을 활용하면 산업에 대한 이해를 체계적으로 확장할 수 있습니다. 전공자 뿐 아니라 비전공자에게도 도움이 되는 과정들인데, 전공자라면 이 교육들이 학부 과정과 자연스럽게 연결되어 더 빠르게 성장 기반을 마련할 수 있습니다.

결국 전공 선택은 "어떤 직업을 갖고 싶다"보다 "어떤 방식으로 일하고 싶은가"를 중심으로 판단하는 것이 보다 이성적인 방법입니다. 관광학은 사람과 장소, 콘텐츠와 경험을 다루는 전공이며 현장 기반의 역동적인 산업과도 밀접하게 연결되어 있습니다. 이러한 환경에서 일하는 것이 본인의 성향과 목표에 부합한다면, 관광학은 충분히 경쟁력 있는 선택입니다.

지금 단계에서 모든 것을 확정할 필요는 없습니다. 다만 전공이 갖는 구조적 장점, 진로 확장성, 실무와의 연결성 등을 객관적으로 살펴본다면 보다 합리적인 결정을 내릴 수 있을 것입니다.

# 01-01

주요

## 국제회의기획자



행사 주최측으로부터 각종 회의 및 전시회 등 국제회의 유치권을 위임받아  
국제회의의 운영·관리를 위한 기획 및 진행, 홍보 업무를 수행하고 관리하는 자



## 하는 일

- 국제회의, 학술대회, 산업박람회, 전시회 등 행사의 목적과 규모 확인 및 주최측과 유치 전략 협의
- 국제회의 개최 도시의 인프라, 컨벤션 시설, 관광자원 등 조사, 경쟁 도시 분석 및 유치 제안서 작성 및 유치권 획득을 위한 각종 서류 및 세부 진행 설계서 제출 및 계약 체결
- 회의 목표와 규모, 형식, 예산 검토 및 조직위원회와 사무국 구성, 전체 프로그램 일정 및 예산 계획 수립
- 국내외 참가자 및 관련 기관에 개최 예정인 국제회의 홍보 및 참가 신청 접수
- 참가자 등록, 숙박, 교통, 의전, 관광 프로그램, 전시·부대행사 등 국제회의의 관련 제반 준비 업무 총괄 및 조정
- 회의의 원활한 진행을 위해 통역사, 행사진행요원, 보안, 의료, 기술 스태프 등 관련 종사자 섭외 및 교육하며 현장 운영 지휘, 감독
- 국제회의 종료 후 행사 영상, 결산보고서, 결과보고서 등 주최 측에 제출 및 사후 관리 진행



## 대학 내 관련 전공 및 교과목

- 국제회의기획자는 관광학 전공에서 국제회의기획, 컨벤션산업론, 이벤트기획실무, MICE산업론, 관광마케팅, 행사운영관리, 관광영어(국제회의영어) 등의 교과목을 통해 국제회의의 기획 및 운영 기법, 마케팅 전략, 행사 관리 역량, 국제 비즈니스 커뮤니케이션 능력 등을 배워 실무에 활용함.
- 타 전공 중에서는 국제학이 관련성이 높은데, 국제정치, 국제법, 국제협상론 등의 교과목을 통해 실무 수행을 위한 배경지식을 쌓을 수 있음.

## 주전공

## 타전공

|      |                                                                                          |                                                                                            |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 전공명  | <br>관광학 | <br>국제학 |
| 교과목명 | 국제회의기획, 컨벤션산업론, 이벤트기획실무, MICE산업론, 관광마케팅, 행사운영관리, 관광영어(국제회의영어) 등                          | 국제정치, 국제법, 국제협상론, 국제기구 등                                                                   |



## 관련 정보처

### (국내) 한국PCO협회

<https://www.kapco.or.kr/company/ci.php>



### (국내) 큐넷-컨벤션 기획자

<https://www.q-net.or.kr/crf005.do?id=crf00501&gSite=Q&gld=&jmCd=9536&jmNm=%EC%BB%A8%EB%B2%A4%EC%85%98%EA%B8%B0%ED%9A%8D%EC%82%AC2%EA%B8%89&jobSearch=N&gbnn=gbnSubtab2#>



## 관심 청년을 위한 핵심 조언

국제회의기획자는 각종 회의 및 전시회 등 국제회의 유치권을 위임받아 국제회의의 운영·관리를 위한 기획 및 진행, 홍보업무를 수행하거나 관리하는 일을 수행합니다. PCO(Professional Convention Organizer)업체나 컨벤션센터에서의 실무 경험과 국제회의 현장 운영 능력 갖추는 것이 중요합니다. 따라서 관광학 내에서 국제회의기획, 컨벤션산업론, MICE산업론 등의 교과목을 통해 국제회의 유치 전략과 운영 기법을 체계적으로 학습하고, 도시 인프라·관광 자원·숙박·교통을 종합적으로 고려한 국제회의 기획에서 차별화된 역량을 보여주는 것이 필요합니다. 국제회의기획자는 외국어 능력과 함께 기획력, 협상력, 위기관리 능력을 종합적으로 갖추는 것이 중요하므로 MICE 산업, 국제회의 영어, 이벤트 기획 실무 관련 교과목을 전략적으로 이수하고, 꾸준히 국내외 주요 국제회의 사례를 분석하면서 성공 요인과 운영 전략을 학습하는 습관을 통해 실무에 적응할 수 있는 준비를 할 수 있습니다. 또한 글로벌 네트워킹과 다문화 소통, 최신 MICE 트렌드를 반영하는 역량이 실무에서 중요하므로 유창한 영어 및 제2외국어 소통 능력과 국제 비즈니스 프로토콜 이해력을 높이고 다국적 팀과의 협업 경험을 축적하는 것이 핵심적인 성공 전략이라고 할 수 있습니다.

---

# Interview

국제회의기획자/회의기획업체



## 직업의 이해

### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

저는 국제회의 기획을 하는 회사를 운영하고 있습니다. 제가 하는 일을 PCO(Professional Convention Organizer)라고 합니다. 수 백명에서 수 만명이 모이는 국제행사를 기획하는 것은 매우 높은 전문성이 필요한 일입니다. 신경써야 할 것도 많고 준비도 오래 합니다. 한 사람의 힘으로 할 수 있는 일도 아니기 때문에 여러 사람들의 업무를 조율해야 합니다. 국제회의는 많은 비용이 투입되기 때문에 실패나 실수가 있으면 안됩니다. 따라서 이런 일을 하는 전문가가 필요하며, 저희 같은 PCO들이 활동하고 있습니다.

### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

사람들은 저희가 컨벤션 센터나 호텔에서 대규모 국제회의를 운영하는 모습만 상상하시지만 실제로는 사무업무의 비중이 높습니다. 2~3일간 개최되는 행사를 운영하기 위해 최소 3달에서 길게는 수 년까지 준비하기도 합니다. 통상 저희 회사에서 운영하는 행사의 경우 6개월 정도를 준비하는데, 그렇게 보면 현장에서의 업무보다 사전 준비, 사무적 업무가 많은 편입니다. 행사에 참가하는 사람도 많지만 준비에 참여하는 사람도 많기 때문에, 전체적인 숲의 모습을 보면서 모든 사람이 각자의 역할을 잘 수행할 수 있도록 조율하는 업무가 주 업무입니다. 일상적으로는 문서 작성이나 담당자들과의 회의, 현장 답사 등의 업무들을 주로 진행합니다.

**Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.**

**[보람있던 일]** 제가 기획하는 국제행사들이 대부분 비일상적인 일이고 스케일이 큰 일이다 보니, 당시에는 알 수 없지만 참가하신 분들의 인생에서 전환점의 계기가 되는 경우가 종종 있습니다. 종종 행사 개최 수 년이 지난 후 학생시절 제가 기획한 회의에서 들었던 강연과 사람들과의 만남으로 진로를 결정해서 그 분야에 취업했고, 이제는 업계 종사자로 참여했다며 고맙다는 인사를 듣는 경우가 있습니다. 누군가의 인생에 중요한 역할을 한 거 같아 뿌듯한 마음이 들 때가 있습니다.

**[힘들었던 일]** 행사 특성상 VIP가 참석하시는 경우가 많은데 그렇다보니 참석여부가 수시로 바뀌기도 하고, 국민급 인사나 세계적인 석학, 유명인이 참석하시는 경우 보안이나 안전관리도 중요합니다. 그렇지 않더라도 행사가 다가올수록 참가자 명단과 현장 운영 준비는 항상 긴장되는 업무입니다. 생방송과 같아서 리허설과 준비를 철저히 하지만 현장에서 어떤 돌발 변수가 생길지 모르기 때문에 늘 긴장을 하면서 현장에 임하게 됩니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

다른 모든 산업과 마찬가지로 AI가 일의 형태나 방식을 어떻게 변화시킬지가 가장 큰 이슈입니다. 현재 시점에서는 누구도 확신을 가지고 예측할 수 없습니다. AI 기술이 PCO의 업무를 어떻게 바꿀지는 모르겠지만 세상이 아무리 바뀌어도 사람 간의 만남의 욕구를 대체하지는 못할 것입니다. 우리가 코로나 시기를 통해 화상으로 여러 회의와 수업을 '효율적으로' 했지만, 우리는 다시 만남을 선택했습니다. 결국 '만남'을 키워드로 하는 MICE 업은 기술이 발전할수록 더욱 확대될 것입니다. 다만, 일의 형태는 어떻게 바뀔지 모르니 예의 주시하면서 새로운 기술과 변화를 적극 수용하려는 준비가 필요합니다.



**대학전공과의 연계성과 직업 준비**

**Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 '관광학' 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?**

**[관광학]** 국제 회의는 비즈니스 활동이지만 결국 사람이 일상을 생활하는 지역을 벗어나서 숙식을 해결하면서 활동한다는 점에서 '관광' 활동과 동일한 구조를 가집니다. 소비를 '명동 같은 관광지에서 하는가? 코엑스 같은 회의 시설에서 하는가?'의 문제이지, 결국 항공, 호텔, 수송 등 이용하는 서비스는 관광객과 동일합니다. 결국 서비스를 기획하고 제공하는 사람의 입장에서 MICE는 관광의 일부인 관점으로 보는 것이 맞아서, 관광학의 모든 부분이 MICE와 연계되어 있다고 보면 좋습니다.

[복수/부전공 등] 여행의 목적이 단순히 여가나 레저는 아니고 비즈니스 출장이나 지식 습득, 전문가들과의 네트워킹 등에 있기 때문에, MICE에 참가하는 사람들을 단순 관광객의 관점으로 접근하면 안됩니다. 회의의 주제가 되는 산업(콘텐츠)이나 참가자 개개인을 이해한다는 측면에서 경영학이라던가 심리학 같은 학문들도 도움이 된다고 생각합니다. 저는 복수 전공을 하지는 않았고, 대신 특정 학문의 개론을 다루는 교양 수업을 상당히 폭넓게 들었는데 그런 수업들이 많이 도움이 되었습니다.

**Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?**

저는 공모전에 많이 참여했었습니다. 친구들과 함께 MICE 기획과 관련된 공모전에 참가해서 아이디어도 발굴하고 실제 MICE를 운영하기 위한 여러 요소들을 기획하는 과정을 고민해본 것이 실제 직업을 선택한 후에도 많이 도움이 되었습니다. 지금 현업에 있는 관점에서 그 때의 기획서들을 보면 부족한 점도 많고 어설픔게 느껴지지만, 그 때의 고민의 흔적이 지금 업무를 수행하는데도 실질적으로 적용되고 있는 부분도 있어 놀라기도 합니다.

그 외에도 PCO(Professional Convention Organizer)에서 아르바이트를 했던 것도 많이 도움이 되었습니다. 이 분야는 현장에서 대규모 국제회의를 운영하는 모습이 주로 부각되지만, 실제로는 그를 위한 준비 과정이 훨씬 길고 사무 업무의 비중이 높습니다. 따라서 사전에 아르바이트나 인턴십 등을 통해 실제 업무를 경험해보면 직무 적합성을 판단하는 데 큰 도움이 됩니다.

제가 직접적으로 경험하지는 않았지만 동료 중에는 동아리나, 학회, 인턴십 등을 통해 MICE를 경험한 친구도 많은데요. 어떤 활동이던 본인이 활동하기 편한 형태의 활동을 한다면 도움이 될거라 생각합니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

저는 학부에서 컨벤션(관광)을 전공하면서 아르바이트도 하고 공모전도 참여하다가 자연스럽게 직업으로 선택한 케이스입니다. MBTI 'I'라 사람들 앞에 나서는 것에 늘 긴장감을 느끼고 낯도 좀 가리는 편인데, 이 일은 나를 드러내지 않으면서도 사람들을 주인공으로 만들어 주는 일이라 좋았습니다. 저는 이 일을 방송에 많이 비유하는데 실제로 무대에 나와 주목을 받는 것은 연예인이지만 그 뒤에 PD와 작가님들의 기획이 있는 것처럼 국제회의기획자도 행사의 주인공인 참가자와 고객이 빛날 수 있도록 뒤에서 기획하고 운영하는 역할을 수행하기 때문입니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

저는 학부때부터 수업을 열심히 듣고 아르바이트를 하면서 경험을 쌓고, 대학원에 진학해서 연구를 하면서 업계의 분들과 네트워크를 쌓았습니다. 그런 경험 들을 통해 창업까지 이어진 케이스라, 입직을 위한 별도의 자격증이나 플랫폼 등을 활용하지는 않았습니다. 다만 창업을 결심한 후에는 사업계획서 작성과 법인 설립 절차를 공부했고, 그동안 쌓아온 업계 네트워크를 통해 초기 프로젝트를 수주할 수 있었습니다.



**Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.**

컨벤션은 결국 실무를 다루는 학문이다 보니 현장 경험 후 학위를 취득해서 교육 분야로 가시는 분도 많습니다. 회의를 많이 개최하는 국제기구나 협회나 단체, 공공기관이나 기업 등에도 진출하는 경우도 많습니다. 큰 기업들이나 국제기구들은 워낙 국제회의나 전시회 등 행사를 개최하거나 참석하는 경우가 많기 때문에 아예 전문가들을 직원으로 채용해서 퀄리티를 안정적으로 유지하고, 필요한 부분만 PCO와 협업해서 진행하기도 합니다.

진출할 수 있는 분야가 워낙 다양하다 보니 본인의 목표를 어떻게 설정하는가에 따라 커리어의 설계 방향을 결정하는 것이 좋습니다.

**Q. 이 직업의 장점이나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.**

갈등도, 분쟁도 많은 현실이지만, 국제회의 만큼은 상당히 선하고 공익적인 목적으로 개최됩니다. 최근 우리나라에서 APEC 정상회의가 개최되면서 주목을 많이 받기도 했습니다. 생각해보면 사람들이 회의에 참여한다(즉, 다른 사람들을 만난다)는 자체가 뭔가 화해하고 협력하기 위함이지 협의할 마음이 없는데 굳이 시간을 내서 만나지는 않기 때문입니다. 특히 국가나 기업을 대표해서 참석할 때는 더욱 그렇습니다. 상대도 좋은 결과를 내기 위한 마음으로 참가한다는 점에서 대부분 사회 발전에 기여를 하는 일입니다. 내가 기획한 회의에서 중요한 결정이 이루어지고 그 결과들이 많은 사람들의 삶에 영향을 미치는 일이라는 점에서 상당히 매력적입니다.

대표적인 예로 최근에 ESG나 탄소 중립에 관해 많은 노력과 고민을 하고 있습니다. 언제부터 이런 노력이, 왜 진행되고 있을지 생각해보면, 바로 '파리기후협약'이라 불리는 '21차 유엔 기후변화협약 당사국총회(COP21)'에서 전 세계 지도자들이 지구의 온도 상승 방지를 위해 노력할 것을 논의하고 협약한 것이 계기가 되었습니다. 이렇듯 우리가 하는 일은 사회의 발전에 기여하는 일이라는 점에서 큰 의미가 있다고 생각합니다.

꼼꼼하게 기획하는 것을 좋아하고 내가 직접 주인공이 되기보다는 다른 사람들과 사회를 돈보이게 하는 것에 보람을 느끼시는 분이라면 한 번 도전해 볼 만한 일이라고 생각합니다.



### Q. 마지막으로 '관광학' 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.

코로나 팬데믹이 끝난 지금에도 많은 학생들이 관광 분야의 진로에 관한 불안을 느끼는 것 같아 참 안타깝습니다. 언제든 또다시 팬데믹의 상황이 올 수 있다는 점에서 더 그렇습니다. 물론 코로나 시기 대면 만남을 중심으로 하는 MICE 산업도 심한 타격을 입은 것은 사실입니다. 하지만 우리 업계는 온라인 컨퍼런스나 하이브리드 컨퍼런스라는 대안들을 발견했고, 그 부분에서는 엄청난 발전을 이뤄내기도 했습니다. 코로나로 무너진 PCO(Professional Convention Organizer)도 많았지만, 온라인 컨퍼런스로 전환에 성공한 PCO들은 코로나 기간 중 오히려 매출 성장을 이뤄내기도 했고, 온라인 컨퍼런스를 아이টে็ม으로 한 새로운 형태의 기업들도 많이 생긴 시기였습니다. 물리적으로 만나지는 못했지만 만나고 싶은 마음이 없어진 것은 아니었기 때문입니다. 그래서 당시에는 관광산업이 코로나로 붕괴되는 점만 보여주던 뉴스들이 아속하기도 했습니다.

기술의 발전으로 일의 형태는 매우 빨리 바뀝니다. 제가 처음 이 업계에 들어온 15년 전만 해도 온라인으로 참가 접수를 받는 것은 엄청난 예산이 투입되는 대형 국제회의에서나 가능했습니다. 홈페이지를 만드는 데 시간도 비용도 오래 걸렸고 전문가들만 할 수 있는 일이었기 때문입니다. 그런데 지금은 문과생이 PPT를 만들듯이 홈페이지를 만들고 구글 폼을 이용해 누구나 온라인 접수 시스템을 만듭니다. 일의 형태가 바뀐 것입니다.

이제 시작된 AI 혁명은 이를 더 빠르게 바꿔 나갈 것입니다. 다만, 그렇다고 해서 MICE나 관광업이 없어지는 것은 아닙니다. 오히려 더 커질 것이고 기획자의 가치는 더 중요해질 것이라 생각합니다. 모두에게 그 변화는 처음이기 때문에 너무 걱정하지는 않았으면 좋겠습니다. 여전히 관광과 MICE에 기획은 많기 때문에, 사람들에게 즐거움과 영감을 주고 세상이 더 좋은 방향으로 바뀌기를 원하시는 분들이라면 한번 도전해 보실 것을 권유드립니다.

# 01-02

## 행사연출가

확장



박람회, 축제, 콘서트, 기업행사 등 각종 이벤트의 목적을 파악하여 행사를 기획하고,  
무대 조명·음향·영상 연출 및 출연자 섭외, 현장 운영 전반을 총괄하는 자



## 하는 일

- 박람회, 전시회, 문화행사, 판촉행사, 지역축제 등의 목적과 특성 파악 및 주최측과 행사 콘셉트, 일정 등 협의
- 시장조사를 통해 관련 자료와 데이터 등을 수집·분석하여 타깃 관객 및 트렌드 연구
- 행사의 전체적인 틀과 세부 기획안 작성 및 행사 기간, 장소, 예산, 일정 등 주최측과 최종 협의 진행
- 행사 진행자, 출연자, 스태프 등 관련 인력 섭외 및 역할을 배정
- 무대 구성, 음향·조명 설비, 리허설 등 행사 준비 전반 총괄 및 관련 인력 지시·감독
- 행사 진행 상황 확인 및 현장 통제, 행사업무 조정
- 행사 종료 후 결과 평가, 결산 보고서 작성 및 주최측에 제출



## 대학 내 관련 전공 및 교과목

- 행사연출가는 관광학 전공의 관광콘텐츠기획과경영, 이벤트축제관광론, 관광이벤트컨벤션리서치, 관광이벤트축제실무 등의 교과목을 통해 배운 행사 기획 및 운영 기법, 관광 자원 활용 전략, 이벤트 관리 역량, 시장조사 및 분석 능력 등을 활용함. 박람회, 전시회, 문화행사, 판촉행사, 지역축제 등의 기획부터 현장 연출, 사후 평가까지 전 과정을 창의적으로 구현하는 역할을 함.
- 타 전공 중에서는 문화예술학이 관련성이 높는데, 공연예술개론, 무대연출론, 공연기획, 문화예술홍보마케팅 등 예술적 감각과 무대 연출 기법, 공연 제작 프로세스, 문화 콘텐츠 마케팅에 관한 교과목을 수강하면 행사의 예술적 완성도를 높이고 관객 중심의 창의적 연출과 효과적인 홍보 전략을 수립하는 데 있어 유용함.

### 주전공

### 타전공

| 전공명  | <br>관광학 | <br>문화예술학 |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 교과목명 | 관광콘텐츠기획과 경영,<br>이벤트축제관광론,<br>관광이벤트컨벤션리서치,<br>관광이벤트축제실무 등                                   | 공연예술개론, 무대연출론, 공연기획,<br>문화예술홍보마케팅 등                                                            |



## 관련 정보처

### (국내) 한국이벤트협회

<http://event-korea.or.kr/intro5.html>



### (국내) 한국MICE협회

<https://www.micekorea.or.kr/>



## 관심 청년을 위한 핵심 조언

행사연출가는 각종 행사를 기획·준비하고 예산, 일정에 맞추어 행사를 개최하는 일을 합니다. 이벤트 기획사나 문화·예술 단체에서의 실무 경험과 행사 현장 연출 능력을 갖추는 것이 중요합니다. 따라서 관광학 내에서 관광콘텐츠기획과경영, 이벤트축제관광론, 관광이벤트축제 실무 등의 교과목을 통해 행사 기획 및 운영 기법을 체계적으로 학습하고, 관광 자원·지역 특성·타깃 관객을 종합적으로 고려한 행사 기획과 연출에서 차별화된 역량을 보여주는 것이 필요합니다. 행사연출가는 창의력과 함께 기획력, 현장 대응 능력, 예술적 감각을 종합적으로 갖추는 것이 중요하므로 이벤트 기획 실무, 무대 연출, 문화마케팅 관련 교과목을 전략적으로 이수하고, 꾸준히 국내외 주요 행사 및 축제 사례를 분석하면서 성공 요인과 연출 전략을 학습하여 실무에 적용할 수 있는 준비를 할 수 있습니다. 또한 트렌드 파악과 관객 중심 기획, 최신 행사 기법을 반영하는 역량이 실무에서 중요하므로 창의적 아이디어 발상 능력과 무대·음향·조명 등 기술적 이해력을 높이고 다양한 행사 현장 경험을 축적하는 것이 핵심적인 성공 전략이라고 할 수 있습니다.

MEMO

## 02

주요

# 문화홍보직공무원



우리나라 문화의 해외 홍보, 국제 교류, 문화 협력 업무 등의 공무를 수행하는 자



## 하는 일

- 법령과 업무처리 규정에 따라 문화, 관광, 예술, 홍보 분야의 소관 정책·사업 기획 및 시행
- 각종 문화행사, 홍보 캠페인, 홍보콘텐츠, 축제 등 관련 사업 계획 수립 및 업무 추진 상황 점검·보고·시행
- 문화, 예술, 관광, 공공브랜드 관련 보도자료, 대외 홍보문서, 정책보고서, 행사 안내문 등 공식 문서 작성 및 교부 담당
- 기관 및 지역의 문화진흥, 예술지원, 관광활성화, 정책 홍보 관련 행정 및 실무 업무 수행, 민원 응대, 행정서비스 제공
- 각종 문화·예술 사업, 국제 교류, 한류·문화콘텐츠 홍보 등과 관련된 자료 수집, 기획, 대외 협력, 사업 실적 관리 등 행정업무 수행



## 필요 역량

### • 업무수행능력

- (읽고 이해하기) 업무와 관련된 문서를 읽고 이해한다.
- (듣고 이해하기) 다른 사람들이 말하는 것을 집중해서 듣고 상대방이 말하려는 요점을 이해하거나 적절한 질문을 한다.
- (논리적 분석) 문제를 해결하기 위해(혹은 의사결정을 하기 위해) 체계적으로 이치에 맞는 생각을 해낸다.
- (행동조정) 다른 사람들의 행동에 맞추어 적절히 대응한다.
- (서비스 지향) 다른 사람들을 돕기 위해 적극적으로 노력한다.

### • 지식

- (법) 법률, 규정에 관한 지식
- (고객서비스) 고객에게 서비스를 제공하는데 필요한 지식(고객의 욕구평가, 고객의 만족도 평가, 서비스 기준 설정 등)
- (사무) 워드 프로세스, 문서처리 및 기타 다른 사무절차에 관한 지식
- (안전과 보안) 사람들과 재산을 보호하기 위해 필요한 지식



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

관광정책론, 관광행정론, 관광홍보론, 관광마케팅, 관광콘텐츠기획 등

#### 문화콘텐츠학

문화콘텐츠학입문, 문화트렌드분석, 광고, PR의 이해, 문화콘텐츠기획과 발표 등

#### 행정학

행정학개론, 정책학, 지방행정론, 공공정책론, 정책홍보론, 미디어와행정 등

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- 문화유산 홍보 콘텐츠 공모전, 지역축제 홍보 캠페인
- 학생 홍보 서포터즈, SNS·미디어 공식 홍보단 활동
- 글로벌 문화·홍보 역량 강화 캠프, 멘토링, 산학협력 프로젝트 등
- 공무원 시험 대비 스터디그룹 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 콘텐츠 기획·제작 관련 직업훈련
- 디자인·영상 제작 프로그램 활용 관련 직업훈련 등

### ● 일경험

- 문화콘텐츠·영상·광고·홍보 콘텐츠 공모전 참가
- 문화행사·축제·공공 캠페인 홍보 아르바이트
- 문화기관·관광공사·공공기관 인턴십 및 현장 실습 등

- **자격증**

- ✓ 필수: -
- ✓ 선택: 정보처리기사, 컴퓨터활용능력, 워드프로세서, 한국사능력검정, 각종 어학 자격

- **자기 주도적 활동**

- 문화예술·관광분야 홍보 콘텐츠 공모전 출품, 우수 콘텐츠 수상 경험 쌓기
- 언론·홍보 기사 작성 및 블로그·SNS 콘텐츠 기획·운영 실습 등

- **진출 분야**

- 1 중앙부처(문화체육관광부)
- 2 지방자치단체(시·군·구 관광과, 행정복지센터 등), 재외한국문화원



## 관련 정보처

### (국내) 인사혁신처 사이버국가고시센터

<https://gosi.kr/>  
\*직업 관련 자격 및 채용 정보



### (국내) 문화체육관광부 누리집

<https://www.mcst.go.kr/>  
\*직업 관련 활동 및 정책 정보



## 관심 청년을 위한 핵심 조언

문화홍보직공무원은 국가 또는 공공단체에 소속되어 우리나라 문화의 해외 홍보, 국제 교류, 문화 협력 업무 등을 수행합니다. 관광학 전공자는 관광정책론, 관광홍보론, 관광마케팅, 관광콘텐츠기획 등의 전공 교과목을 통해 문화·관광 정책에 대한 이해와 홍보 전략 수립 능력을 체계적으로 학습하고, 지역 관광자원의 가치를 발굴하고 이를 효과적으로 홍보하는 실무 감각을 바탕으로 문화체육관광 분야 공공정책을 기획하고 실행할 수 있는 차별화된 역량을 보여줄 수 있습니다. 채용 시 공무원 시험 합격이 필수이지만, 최근에는 필기시험 통과 후 면접 단계에서 문화·홍보 분야의 실무 경험과 역량을 종합적으로 평가받는 경우가 있습니다. 따라서 대학 재학 중에 문화재단, 관광공사, 공공기관 등에서 홍보 인턴십이나 문화행사 기획 실습을 통해 보도자료 작성, SNS 콘텐츠 제작, 대국민 캠페인 기획 등 실제 공공 홍보 업무를 경험하는 것이 중요하며, 지역 축제나 문화행사 현장에서 자원봉사 및 서포터즈 활동을 통해 대민 소통 능력과 행사 운영 감각을 키우는 것이 도움이 됩니다. 또한 한국사능력검정시험이나 컴퓨터활용능력 자격증을 취득하면 공직 적합성을 입증할 수 있고, 토익 등 외국어 성적은 국제교류 업무 수행 역량을 보여줄 수 있는 요소입니다.



나.

인문·사회과학 연구직

03. 관광·문화연구원

# 03

주요

## 관광·문화연구원



관광과 관련된 새로운 지식의 창출이나 현안 문제의 해결 방법, 관광분야의 발전을 위해  
조사·분석을 실행하여 학술적 논문 및 보고서를 작성하는 일을 수행하는 자

### 유사명칭

관광연구원, 문화연구원,  
관광정책연구원, 문화정책연구원



## 하는 일

- 국내외 문화·관광 관련 자료 수집, 문헌 조사, 현장 조사 등을 통해 정책 연구의 기초가 되는 자료를 체계적으로 축적하고 관리
- 시장 조사와 수요 예측을 통해 관광산업 및 문화산업의 최신 트렌드 분석
- 관광 통계를 수집·분석하고, 빅데이터를 활용하여 관광객 유동 인구 패턴 파악
- 문화예술 진흥, 문화산업 육성, 관광진흥을 위한 중장기 정책 방향을 수립하고, 연구 결과를 종합하여 보고서 작성
- 관광 및 문화 분야의 현안과 문제를 파악하여 정책 개발을 위한 조사·연구·평가를 수행하고, 정책 대안을 도출
- 정부, 지자체, 관련 기관의 문화·관광 정책 수립 및 사업 기획 과정에 참여하여 컨설팅과 자문을 제공하고, 정책이 현장에서 효과적으로 실행될 수 있도록 지원



## 필요 역량

### • 업무수행능력

- (글쓰기) 글을 통해서 다른 사람과 효과적으로 의사소통한다.
- (논리적 분석) 문제를 해결하기 위해(혹은 의사결정을 하기 위해) 체계적으로 이치에 맞는 생각을 해낸다.
- (듣고 이해하기) 다른 사람들이 말하는 것을 집중해서 듣고 상대방이 말하려는 요점을 이해하거나 적절한 질문을 한다.
- (읽고 이해하기) 업무와 관련된 문서를 읽고 이해한다.
- (말하기) 자기가 알고 있는 것을 다른 사람에게 조리있게 말한다.

### • 지식

- (국어) 맞춤법, 작문법, 문법에 관한 지식
- (사무) 워드 프로세스, 문서처리 및 기타 다른 사무절차에 관한 지식
- (의사소통과 미디어) 말, 글, 그림 등을 이메일이나 방송매체를 통해 전달하는 것에 관한 지식
- (영어) 영어를 읽고, 쓰고, 듣고 말하는데 필요한 지식
- (데이터 분석) 데이터 수집, 분석, 시각화에 필요한 통계 및 분석 방법에 관한 지식



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

관광정책론, 관광산업론, 관광자원개발론, 관광정보론, 관광학연구방법론 등

#### 문화인류학

문화인류학개론, 지역문화연구, 현대문화론, 비교문화론, 문화유산론, 관광인류학, 문화연구방법론 등

#### 정책학

정책학개론, 정책분석, 정책평가, 조사방법론, 공공정책학, 경제학, 정책연구방법론 등

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- 국내외 관광·문화 정책 현장 포럼, 지역개발 컨퍼런스, 산학협력 세미나 참가
- 정책브리프, 보고서, 논문 작성 워크숍
- 지역 문화, 관광 사업 모니터링 및 평가서포터즈
- 지역 문화 콘텐츠 홍보 공모전 참가 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 데이터 분석 및 시각화 관련(R, Python, SPSS, GIS 등) 직업훈련 과정
- 보고서 작성 관련 직업훈련 과정 등

### ● 일경험

- 교수, 연구소 연구보조(RA)
- 국책연구기관 또는 지역문화연구원 현장실습 및 인턴십 등

### ● 자격증

✓ 필수: -

✓ 선택: -

## • 자기 주도적 활동

- 관광학 관련 학술대회 참가
- 관광학 관련 논문 및 서적 읽기 등

## • 석사/박사

| 주전공                                                                                             | 타전공                                                                                             |                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>관광학</b> | <br><b>문화학</b> | <br><b>정책학</b> |
| 관광 트렌드 분석, 관광정책 평가, 관광산업 통계 조사 등 관광 분야 전문 연구 등                                                  | 문화산업 생태계 분석, 문화예술 진흥 정책 연구, 문화콘텐츠 시장 연구 등                                                       | 문화·관광 분야 정책 대안 제시, 정책 효과 분석 및 평가, 정부 정책 수립 지원 연구 등                                                |

## • 진출 분야

- 1 정부 및 지자체 관광과, 국제교류과, 공공기관(관광공사, 관광재단), 해외관광청
- 2 관광 관련 국책 연구기관, 대학 부설 연구소



## 관련 정보처

### (국내) 한국문화관광연구원

<https://www.kcti.re.kr>



### (국내) 경제인문사회연구회

<https://www.nrc.re.kr/>



### (국내) 한국관광학회

<https://www.tosok.org/>



## 관심 청년을 위한 핵심 조언

관광·문화연구원은 국내외 관광 및 문화 분야의 정책을 수립하거나, 사업 기획을 위한 컨설팅, 자문 등을 제공하는 역할을 수행합니다. 연구직 채용은 석사 학위 이상이 일반적이기 때문에, 채용 시 석사 또는 박사 학위와 함께 연구 경력 및 논문 실적을 종합적으로 평가받는 경우가 많습니다. 따라서 대학원 재학 중에는 국책연구기관이나 지역문화연구원, 대학 부설 연구소에서 연구보조원(RA)이나 인턴 경험을 통해 실제 정책연구 프로젝트 수행 과정을 경험하는 것이 중요하며, 연구보고서 작성, 데이터 수집 및 분석, 문헌 조사 등 연구 실무 역량을 체계적으로 쌓는 것이 도움이 됩니다. 또한 통계 분석 프로그램(SPSS, R, Python 등) 활용 능력을 갖추고 정량적 데이터 분석 역량을 강화하면 관광·문화 분야의 트렌드 분석이나 정책 효과 측정 연구에서 경쟁력을 높일 수 있습니다. 관광학 전공자는 관광정책론, 관광산업론, 관광학연구방법론 등의 전공 교과목을 통해 관광 현상에 대한 학문적 이해와 실증 연구 방법론을 체계적으로 학습하고, 국내외 관광정책 사례 분석 및 관광통계 활용 능력을 바탕으로 정책 대안을 도출하고 연구보고서를 작성할 수 있는 차별화된 역량을 보여줄 수 있습니다. 채용 과정에서는 실제 석사 과정 중 수행한 연구 프로젝트에서 정책적 함의를 도출한 경험, 학술대회 논문 발표 및 학술지 게재 실적, 그리고 관광·문화 분야의 현안 문제에 대한 깊이 있는 이해와 창의적인 연구 주제 제안 능력을 강조하는 것이 입직 성공의 핵심입니다.

# Interview

관광·문화연구원/지역연구원



## 직업의 이해

### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

저는 관광학 전공자로서 지역 내 출연기관에 재직하고 있습니다. 제가 하는 일은 전북의 관광 현안 및 미래 현안을 파악 및 진단하여 정책 대안을 제시하는 연구를 수행하고 있고, 수행하는 연구는 전북 관광 정책의 방향성을 제시합니다.

예를 들어 전북권 관광개발 계획을 수립하여 향후 5년간의 전북의 관광 정책 방향을 수립하기도 하고, 시군별 관광 사업을 발굴하기도 합니다. 빅데이터 기반 지자체 관광 경쟁력 강화 방안 연구를 진행해 지역의 관광구조 및 관광객 행태를 진단하고 이를 바탕으로 향후 관광개발·관광진흥 추진 방향을 제시하기도 합니다.

### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

보통 업무는 9시에 시작합니다. 먼저 지금 참여하고 있는 연구들의 향후 일정을 확인하고, 연구별 공정표를 확인한 후 월간 계획, 주간 계획, 일간 계획을 작성합니다. 그 이후 보통은 연구보고서를 작성합니다.

필요한 경우 보고서 작성을 시작하기 전 연구진 회의를 진행하거나 도청 또는 시군과의 회의를 진행합니다. 또, 필요한 경우 관내외의 관광지로 현장 답사를 나갑니다.

### Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.

**[보람있던 일]** 가장 보람 있었던 경우는 제가 함께 준비한 사업이 국비를 확보했을 때였습니다. 연구원으로서 정책 연구나 사업 기획에 참여하면, 그 결과가 실제 예산 확보로 이어지기까지 오랜 시간이 걸리고 불확실성도 큼니다. 그렇기 때문에 연구 결과를 바탕으로 기획한 사업이 정부나 지자체의 검토를 거쳐 국비를 확보하게 되면, 그동안의 노력이 인정받았다는 느낌과 함께 큰 성취감을 느낍니다. 이 밖에도 함께 준비한 사업들이 실제로 실현되어 관광객이나 지역 주민들이 즐겁게 이용하고 있는 모습을 보면 뿌듯합니다. 보고서 안에만 머물던 아이디어가 현실이 되어 사람들에게 즐거움을 주고 지역 발전에 기여하는 것을 볼 때, 관광·문화연구원으로서 이 일을 하는 보람을 느낍니다.

**[힘들었던 일]** 가장 힘들었던 일은 정책연구가 주 업무이다 보니 끊임없이 새로운 정책을 발굴해야 한다는 점입니다. 관광 트렌드는 빠르게 변화하고, 지역마다 직면한 현안도 다양하기 때문에 항상 새로운 관점에서 문제를 바라보고 해결책을 찾아야 합니다. 또한 정책 제안은 단순한 아이디어가 아니라 데이터와 사례 분석을 통한 객관적인 근거가 뒷받침되어야 하므로, 이를 마련하는 과정에서 많은 시간과 노력이 필요합니다. 하지만 이러한 과정을 통해 문제를 다각도로 분석하는 역량을 기를 수 있었고, 연구 결과가 실제 정책에 반영될 때 힘이 보람으로 바뀌는 것을 경험하고 있습니다.

## Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.

생성형 AI가 점차 진화하고, 사용자가 확대되면서 관광 연구에 있어서도 변화가 나타나고 있습니다. 이에 따라 기초적인 문헌 검색이나 자료 수집 단계에서 생성형 AI를 보조 도구로 활용하는 경우가 늘고 있습니다. 연구자가 AI를 효과적으로 활용하여 정확하고 신뢰성 있는 자료를 선별하는 역량이 중요해지고 있습니다. 또한, 빅데이터 분석을 통한 관광객의 행태를 파악하는 연구에 대한 수요가 많아지고 있기 때문에 빅데이터 분석 역량을 높이면 좋을 것 같습니다.



## 대학전공과의 연계성과 직업 준비

### Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 ‘관광학’ 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?

**[관광학]** 관광개발론, 관광자원론 등 전공과목을 이수하며 관광정책에 대한 전공지식을 쌓았습니다. 또한 연구방법론, 정성적 연구방법론 등의 과목을 통해 정량·정성 연구 방법을 습득했으며, 이러한 학습 경험이 현재 정책연구를 수행하는데 기반이 되고 있습니다.

### Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?

졸업 후에는 연구지원직으로 근무하며 본격적으로 정책연구 경험을 쌓았습니다. 연구지원직에서는 선임 연구원들의 프로젝트를 보조하면서 연구 기획부터 보고서 작성까지 전 과정을 배울 수 있었습니다. 또한 고용노동부 근로자 직업능력개발훈련에 참여하여 편집 향상과정 및 포토샵 활용 능력을 향상시켰고, 이를 통해 연구 결과를 효과적으로 전달하기 위한 자료 시각화 및 도식화 능력을 갖출 수 있었습니다.

### Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.

석사학위를 취득한 후 지역 연구기관에서 연구지원직(석사급)으로 근무하게 되었습니다. 연구지원직에서는 선임 연구원들의 프로젝트를 보조하며 정책연구의 전반적인 과정을 배울 수 있었지만, 시간이 지나면서 보조적인 역할에 머무르기보다는 내가 직접 주체적으로 연구를 설계하고 이끌어 나가고 싶다는 생각이 강해졌습니다. 이러한 고민 끝에 대학원 박사과정에 진학하기로 결심했습니다. 박사과정에서는 연구 방법론을 심화 학습하고, 독립적으로 연구를 수행하는 역량을 키웠습니다. 박사학위 취득 후에는 연구지원직에서 연구직으로 전환하기 위해 학술 논문 게재, 연구 프로젝트 참여, 학회 발표 등을 통해 연구 실적을 꾸준히 쌓으며 노력했습니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

저는 연구직에 관심이 있어서 수시로 정부출연연구기관 및 출자기관 홈페이지나 문화관광연구원 등의 홈페이지 채용 공고를 확인하였습니다. 연구직에 관심이 있으신 분들은 석·박사급 채용 정보 사이트나 선배들을 통해 정보를 얻는 것도 좋을 것 같습니다. 그리고 연구직의 경우, 공채도 있지만 수시 채용이 많은 것 같습니다. 저도 수시 채용으로 입사했습니다. 채용 전형은 서류, 연구발표와 면접, 연구역량평가와 면접의 3단계로 이루어졌습니다. 이에 서류에 담길 연구 관련 역량을 강화하기 위해 노력했습니다.



**경력개발 및 조언**

**Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.**

관광·문화연구원을 기반으로 향후 진출할 수 있는 대표적인 직업 경로로는 대학 교수가 있습니다. 연구원에서 쌓은 정책연구 경험과 현장 감각은 학생들을 가르치는 데 큰 자산이 됩니다. 대학 교수가 되기 위해서는 정책연구와 함께 학술 연구를 병행하여, 국내외 우수학술지(KCI, SSCI) 등에 지속적으로 논문을 투고하는 등 본인의 연구 역량을 강화하는 것이 필요합니다. 또한 학회 활동에 적극적으로 참여하여 학계 네트워크를 구축하고, 강의 경험을 쌓아두는 것도 도움이 됩니다.

**Q. 이 직업의 장점이거나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.**

직업 특성상 상대적으로 안정적인 처우를 받을 수 있다는 점이 있고, 박사급 연구자로서 국가 정책 개발에 기여한다는 점에서 전문성을 인정받고 사회적으로 의미 있는 일을 한다는 보람을 느낄 수 있습니다. 문제를 진단하고, 해결법을 제시해야 하는 직업이다 보니 꾸준히 무언가를 고민하고, 탐구하는 사람이 이 직업에 적합합니다.



**전공관련 조언**

**Q. 마지막으로 ‘관광학’ 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.**

관광 분야는 다양한 배경을 가진 사람들이 진입할 수 있는 개방적인 특성이 있습니다. 이는 관광학이 여러 학문과 융합되어 있고, 실무 현장에서 다양한 역량이 요구되기 때문입니다. 그럼에도 불구하고 관광학 전공을 선택하여 수학하는 것이 필요한 이유는 관광학 전공자들만이 가질 수 있는 문제의식과 시각, 축적된 학문적 배움이 존재하기 때문입니다. 이러한 부분은 타 전공자들이 관광 관련 분야에 진입했다고 해서 곧바로 채우기 어려우며, 실제 현장에서 분명한 차이로 나타납니다.





다.  
교육직

04. 관광학교수

05. 관광교사

04

주요

## 관광학교수



대학에서 관광학 분야의 이론과 지식을 강의하고, 관련 학문을 연구하는 자



## 하는 일

- 대학교 대학원에서 관광학 및 관광 산업에 대한 이론 및 실무 강의
- 학생들의 학문적 성장을 지원하기 위해 논문 작성 및 연구 프로젝트 지도
- 관광학 관련 강의 교재와 실습 자료 개발 및 교육과정 개선
- 학생 질문에 답변하고 학업, 진로 상담 등 개인지도 수행
- 학과 운영 관련 회의 참석, 입학 전형 등 학교 행정 업무 참여, 연구실 관리 및 예산 집행, 산학협력 프로젝트 수행
- 관광론, 지역관광, MICE 등의 관광 분야 정책 관련 연구 및 논문 집필
- 관광 분야 관련 정부, 기업체 등 정책 수립 또는 사업 방향 등 자문



## 필요 역량

### ● 업무수행능력

- (읽고 이해하기) 업무와 관련된 문서를 읽고 이해한다.
- (학습전략) 새로운 것을 배우거나 가르칠 때 적절한 방법을 활용한다.
- (가르치기) 다른 사람들에게 일하는 방법에 대해 가르친다.
- (글쓰기) 글을 통해서 다른 사람과 효과적으로 의사소통한다.
- (듣고 이해하기) 다른 사람들이 말하는 것을 집중해서 듣고 상대방이 말하려는 요점을 이해하거나 적절한 질문을 한다.

### ● 지식

- (교육 및 훈련) 사람을 가르치고 훈련시키는데 필요한 방법 및 이론에 관한 지식
- (영어) 영어를 읽고, 쓰고, 듣고 말하는데 필요한 지식
- (국어) 맞춤법, 작문법, 문법에 관한 지식
- (심리) 사람들의 행동, 성격, 흥미, 동기 등에 관한 지식
- (상담) 개인의 신상 및 경력 혹은 정신적 어려움에 관한 상담을 하는 절차나 방법 혹은 원리에 관한 지식



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

관광산업론, 관광정책론, 관광마케팅, 관광자원론, 관광현장실습 등

#### 경영학

관광경영, 호텔경영, 외식서비스경영, 마케팅, 조직관리 등

#### 통계학

관광통계, 계량분석, 빅데이터 분석, 관광수요예측, 관광객 행동측정 등

\*각 분야의 연구방법론, 논문작성세미나 등에 대한 과목 필수 포함

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- 강의 역량 강화 워크숍
- 통계, 질적연구 워크숍
- 소논문 작성 실습
- 학술 연구 및 논문 작성 프로그램 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 교수 설계(학습전략, 강의시연 등) 관련 직업훈련 과정 등
- 연구방법론(통계 분석, 논문 작성 등) 관련 직업훈련 과정 등

### ● 일경험

- 교수 연구실 학부 연구생
- 연구·강의 조교 경험
- 정부·지자체 연구 용역 참여
- 관광학 연구소에서의 인턴십 등

### ● 자격증

✓ 필수: -

✓ 선택: -

## • 자기 주도적 활동

- 관광학 관련 학술대회 참가
- 관광학 관련 논문 공모전 참가 등

## • 석사/박사

| 주전공                                                                                             | 타전공                                                                                             |                                                                                                  |                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>관광학</b> | <br><b>경영학</b> | <br><b>경제학</b> | <br><b>통계학</b> |
| 관광 현상 분석, 관광정책 연구, 관광산업 트렌드 분석 등 관광학 전 분야에 대한 전문적 교육 및 연구 수행 등                                  | 관광경영론, 호텔경영, 관광마케팅, 관광기업 경영전략 등 경영학 관점의 관광산업 연구 등                                               | 관광경제학, 관광산업 파급효과 분석, 관광수요 예측, 관광정책 경제성 평가 등 경제학적 접근의 관광 연구 등                                     | 관광통계 분석, 관광객 행동 패턴 연구, 빅데이터 기반 관광 트렌드 예측 등 데이터 중심의 관광 연구 등                                        |

## • 진출 분야

|   |                 |
|---|-----------------|
| 1 | 국내 대학(대학, 전문대학) |
| 2 | 해외 대학           |



## 관련 정보처

### (국내) 학술연구정보서비스

<https://www.riss.kr/>



### (국내) 고등교육 교수학습자료 공동활용 서비스

<https://www.kocw.net/>



### (국내) 한국형 온라인 공개강좌

<https://www.kmooc.kr/>



## 관심 청년을 위한 핵심 조언

관광학교수는 대학에서 관광학 관련 전공과목을 강의하고, 연구 활동을 수행하며, 학생들을 지도하는 역할을 수행합니다. 채용 시 박사학위와 함께 연구 실적, 강의 경력, 학회 활동 등을 종합적으로 평가받는 경우가 많습니다. 따라서 박사과정 재학 중에는 학부 또는 대학원 강의 조교 경험을 통해 교수법과 학생 지도 역량을 체계적으로 쌓는 것이 중요하며, 교수 연구실 학부 연구생이나 연구 조교로 활동하면서 연구 프로젝트 수행, 데이터 분석, 논문 작성 등 실제 학술 연구의 전 과정을 경험하는 것이 도움이 됩니다. 또한 재학 중 국내외 학술지에 논문을 게재하고 학술대회에서 발표 경험을 쌓으면 연구 역량을 입증할 수 있으며, 특히 SSCI급 국제학술지 논문 실적은 채용 시 중요한 평가 요소가 되므로 영어 논문 작성 능력을 갖추고 국제 학술대회 참가 경험을 쌓는 것이 경쟁력을 높일 수 있습니다. 관광학 전공자는 관광산업론, 관광정책론, 관광마케팅, 관광자원론 등의 전공 교과목을 통해 관광 현상에 대한 학문적 이해와 실증 연구 방법론을 체계적으로 학습하고, 관광산업 현장 실습 및 산학협력 프로젝트 참여를 통해 이론과 실무를 연계한 교육 역량을 보여줄 수 있습니다. 박사과정 중 수행한 독창적인 연구 주제와 학문적 기여도, 국내외 학술지 논문 게재 실적, 학회 발표 및 수상 경력, 그리고 관광학 분야의 미래 연구 방향에 대한 명확한 비전과 강의 시연을 통해 입증된 교수 역량을 강조하는 것이 필요합니다.

# Interview

관광학교수/대학교



## 직업의 이해

### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

4년제 대학 관광학과에서 교수로 근무하고 있습니다. 대학에서 학생들을 대상으로 관광 및 경영과 관련된 다양한 과목을 강의하고, 동료 교수 및 연구자들과 함께 관광객의 심리 및 행동에 대한 연구를 진행하고 있습니다. 또한 학생들의 진로 상담, 교내외 행사 참여, 대학 및 학과 발전을 위한 회의 등 행정 업무도 함께 담당하고 있습니다.

### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

일주일당 4일 이상 연구실에 출근하며, 보통 아침 10시 이전에 출근해 저녁 7시 전후에 퇴근합니다. 출근하면 30~60분 정도 강의 준비를 하고, 75분 또는 150분 강의를 진행합니다. 강의 이후에는 학생들의 질문에 답하거나 고민을 청취합니다. 학부생 대상 75분 강의는 보통 주 4회, 대학원생 대상 150분 강의는 보통 주 1회 진행합니다.

하루 일과는 보통 '강의 준비, 강의, 학생 지도' 구조로 짜여지며, 학내 회의, 외부 자문 회의, 연구실 회의 등이 각각 주 1회씩 잡힙니다. 입시 철에는 월 1~2회 정도 주말에 출근하여 학생 면접을 진행하기도 합니다. 간단히 정리하면, '강의 준비 - 강의 - 학생 지도'에 간헐적인 학내 회의 및 외부 자문 회의가 월요일부터 목요일까지 이어지며, 금요일에는 개인 연구나 연구실 회의를 진행하고, 주말에는 간헐적인 입시 업무가 있습니다.

**Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.**

**[보람있던 일]** 가장 보람을 느끼는 순간은 학생들과 함께 노력하고 성취를 이루는 때입니다. 학생들이 교내 장학금이나 대외 공모전에서 좋은 결과를 얻을 때, 교환학생이나 인턴십을 성공적으로 마치고 보다 성숙한 모습으로 돌아올 때, 그리고 취업이나 대학원 진학에 성공했을 때 뿌듯함을 느낍니다.

**[힘들었던 일]** 대학 교수의 본질적인 역할은 연구와 교육이지만, 실제로는 학과 운영, 입시, 평가 등 다양한 행정 업무가 상당한 비중을 차지합니다. 특히 학과장이나 보직을 맡게 되면 교육과정 개편, 학생 상담, 각종 위원회 참여, 대학 평가 준비 등 행정 업무가 더욱 늘어나면서 연구와 교육에 집중할 시간을 확보하기 어려운 점이 있습니다. 또한 최근에는 대학 간 경쟁이 심화되면서 입시 홍보, 산학협력, 취업 지원 등 교수에게 요구되는 역할도 다양해지고 있습니다. 하지만 학기 중과 방학 기간의 업무 리듬을 효율적으로 관리하고, 연구와 행정의 우선순위를 명확히 설정하면서 균형을 찾아가고 있습니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

과거보다 사회와 산업의 변화 속도가 훨씬 빨라졌고, 그러한 변화의 속도에 발맞춰 교육 및 연구 주제 역시 지속적으로 변화해야 합니다. 관광학은 실용 학문이자 융합 학문이기 때문에 사회와 산업의 변화에 보다 빠르게 반응하는 경향이 있습니다.

한쪽에서는 메타버스, AI, 로봇 등 신기술을 관광에 적용하려는 노력이 지속되고, 다른 쪽에서는 외래 방문객 증대를 위한 출입국 절차 간소화나 비자 면제 등 정책적 노력이 이루어지며, 또 다른 쪽에서는 관광을 활용한 인구 감소 및 지역 소멸 대응 등을 고민합니다. 즉, 사회 및 산업의 다양한 변화가 관광에 미치는 영향을 종합적이고 구조적인 관점에서 이해하고, 이를 강의와 연구에 반영할 필요가 있습니다.

또한 교육자의 입장에서는 기존의 이론 교육에서 벗어나 문제 중심 학습이나 프로젝트 중심 학습을 강화할 필요가 있습니다. 관광에 대한 가장 효율적이고 효과적인 학습은 현장에 대한 경험과 이해가 있을 때 가능합니다.

마지막으로, 최근 AI 기술의 급격한 발전과 확산으로 인해 교육은 물론 연구에서도 AI 기술의 효과적이고 올바른 활용이 필요합니다. 교수는 AI 기술을 어떻게 교육과 연구에 통합할 것인지, 그리고 학생들이 AI를 비판적이고 창의적으로 활용할 수 있도록 어떻게 지도할 것인지에 대한 고민과 준비가 요구됩니다.



## 대학전공과의 연계성과 직업 준비

### Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 '관광학' 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?

**[관광학]** 학부 과정에서는 관광객의 심리와 행동 등 미시적 관점의 수업과 관광지 관리, 관광 정책, 관광지 마케팅 등 거시적 관점의 관광학 과목을 균형 있게 이수했습니다. 관광학 과목 외에도 인사, 재무, 회계, 마케팅 등 경영학 과목을 수강한 것 역시 많은 도움이 되었습니다. 박사 과정에서는 관광의 경영학적 측면 대신 사회학이나 심리학적 측면을 다룬 과목을 보다 많이 수강했습니다. 관광심리학, 관광사회학과 같은 관광학 과목뿐만 아니라 양적·질적 연구방법론, 통계분석 관련 수업을 집중적으로 들었고, 공간통계, 고전사회심리학 등은 학생들을 가르치고 연구하는 데 유용합니다.

**[복수/부전공 등]** 석사 과정에서는 관광학이 아닌 응용통계학과 응용경제학을 전공했습니다. 학사, 석사, 박사 모두 관광학을 전공하는 것은 단조롭다는 생각이 들었고, 저만의 차별화된 강점을 만들기 어렵다고 판단했습니다. 응용통계학은 향후 연구자로서의 경력과 능력에 도움이 될 것이라고 생각하여 전공했습니다. 응용경제학은 계량경제학과 행동경제학에 대한 관심이 있었고, 관광 정책의 사회경제적 효용을 이해하고 논의하기 위해서는 경제학 학위가 필요하다고 생각했습니다. 또한 관광학과 경제학을 함께 전공한 사람이 드물다는 점도 선택의 이유가 되었습니다.

### Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?

학부 시절 교내 영어신문사에서 기자로 활동한 경험이 많은 도움이 되었습니다. 글쓰기 교육, 다양한 사람들과의 인터뷰, 교내외 현안에 대한 지속적인 고민을 통해 통합적이고 논리적인 사고력뿐만 아니라 대인관계 기술까지 향상시킬 수 있었습니다. 또한 영어신문사의 많은 동문이 국내외 대학원에서 학업을 마쳤거나 진행 중이었는데, 이는 저에게 대학원 진학에 대한 동기와 용기를 주었습니다.

학부 졸업 전 관광 분야 기업에서 한 번, 국제기구에서 한 번, 이렇게 총 2번의 인턴십을 경험했는데, 이 역시 진로 결정에 큰 도움이 되었습니다. 관광 분야 기업 인턴십을 통해 저의 약점과 성향을 보다 명확하게 파악할 수 있었고, 결국 취업보다는 학업에 더 맞다는 것을 확인할 수 있었습니다. 국제기구 인턴십에서도 비슷하게 제가 역동적인 업무보다는 보다 정적이고 자율적인 업무를 선호한다는 것을 알게 되었습니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

아버지께서 교수로 근무하시다 정년퇴임하셨기 때문에, 교수라는 직업에 대한 이해와 고려가 자연스럽게 이루어졌습니다. 아버지의 모습을 보며 성장했기 때문에 교수 임용의 어려움이나 긴 학업 기간으로 인한 기회비용에 대한 고민은 크지 않았습니다.

그러나 처음부터 확고하게 교수의 길을 결심한 것은 아니었습니다. 대학교 졸업 후 잠시 취업 시장에 발을 들였던 시기가 있었습니다. 당시에는 취업 후 직장 생활을 경험해보고, 그것이 저에게 맞으면 좀 더 길게 이어가다가 나중에 대학원에 진학할 계획이었습니다. 그런데 취업 준비 과정에서 제가 진정으로 원하는 삶의 방향을 다시 생각해보게 되었습니다. 저는 연구와 학문 탐구에 더 큰 열정이 있다는 것을 깨달았고, 이 경험이 결정적인 계기가 되어 보다 빠르게 유학을 결정했고, 대학원에 진학하게 되었습니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

교수에 임용되기 전의 준비 과정, 지원 과정 등에 대해 나눠서 설명을 해보겠습니다. 준비 과정을 먼저 설명해보자면, 저는 석사학위와 박사학위를 미국에서 취득하고, 미국 대학에서 조교수로 임용되어 근무하다가 한국의 모교로 돌아온 경우입니다. 따라서 한국에서 학업을 마치고 국내 대학교에서 교수 경력을 시작한 분들과는 입직 과정이나 방법에서 다소 차이가 있습니다.

교수로 임용되기 위해서는 연구 능력과 강의 능력을 증명하는 것이 필수적입니다. 박사과정 중에는 최대한 연구에만 집중했습니다. 미국에서 공부하는 외국인으로서 교육자로서의 능력을 키우는 것은 언어적, 문화적 장벽 때문에 어려웠지만, 연구는 자신의 능력과 노력만으로도 성취할 수 있는 영역이 더 많았습니다. 지도교수님 역시 연구에 집중할 것을 강조하셨기에, 읽고 생각하고 분석하고 쓰는 과정을 반복했습니다.

운이 좋게도 지도교수님이 자신의 과목을 제게 넘겨주신 덕분에 5년의 박사과정 중 4년 정도를 학부 과목 하나를 전담해서 진행할 수 있었습니다. 강의는 일단 한번 해보면 점차 능력을 키워나가는 것이 수월하지만, 그 첫 번째 기회가 흔치 않습니다. 강의를 전담하면서 보다 효율적인 교수법에 대한 관심도 생겼고, 강의 자료의 개발과 개선에 대한 노력도 지속할 수 있었습니다. 덕분에 유학생으로서는 준수한 연구 및 강의 경력을 갖춘 상태로 박사학위를 취득할 수 있었습니다.

교수 임용 지원 과정은 다소 험난합니다. 박사학위 취득자는 매 학기 쏟아지는 반면, 해당 분야의 채용은 제한적입니다. 박사과정 중반부터 채용 공고가 올라오는 플랫폼을 주기적으로 확인하여, 어느 대학교의 어떤 학과가 어떤 분야로 채용을 진행하는지, 필수 및 권장 자격은 무엇인지, 제출해야 하는 서류는 무엇인지 등을 미리 파악했습니다. 박사과정 마지막 해에는 채용 플랫폼을 주 2회 정도 지속적으로 확인했습니다.

미국 대학교는 지원서에 추가로 연구 분야 및 관심에 대한 자세한 서술(research interest statement), 강의 철학 및 방법에 대한 서술(teaching philosophy statement), 추천서를 요구하고, 일부 주에 위치한 대학교는 문화적·인종적 다양성에 대한 서술(diversity statement)도 요구합니다.

이러한 지원서는 박사과정 마지막 해에 미리 준비해 두고, 지속적으로 검토와 수정을 반복했습니다. 1년에 올라오는 채용 공고는 많아야 30개 정도인데, 충분히 정제되지 않은 지원서를 제출하는 것은 소중한 기회를 낭비하는 것이라고 생각했기 때문에, 최대한 많은 검토와 수정을 위해 일찍 시작했습니다.

교수 임용 과정에서 지도교수님의 지원과 격려가 큰 도움이 되었습니다. 미국 대학교의 경우, 지도교수가 다른 대학교에 자신의 제자를 추천하는 것이 어느 정도 용인됩니다. 그러한 인적 관계가 교수 임용 과정이나 결과에 미치는 영향이 결정적이지는 않지만, 지도교수님의 인정과 보증을 받는 것과 그렇지 않은 것은 분명히 차이가 있습니다.

또한 주변인들을 통해 향후 진행될 채용에 대한 정보를 종종 듣기도 했고, 해당 대학교와 학과의 상황에 대한 정보를 얻는 것 역시 지원 과정에 적지 않은 도움이 됩니다. 저는 박사과정 중 학회에 거의 참석하지 않았는데, 제 주변인 중에는 학회를 통해 인맥을 쌓고 그 인맥을 통해 정보를 얻거나 평판을 관리하는 것이 도움이 되었다고 말하는 사람들이 있습니다.

한국 대학교 임용 절차는 미국 대학교와 다소 차이가 있습니다. 먼저 실적과 경력 등 서류에 담기는 내용의 중요성이 훨씬 큼니다. 미국 대학교는 기본 실적과 경력을 갖추면 그 이후로는 지원자의 성격, 태도, 잠재력을 보다 중요하게 보는 편이지만, 한국 대학교는 논문의 편수, 논문의 인용 수, 논문을 게재한 학술지의 영향력 등에서의 정량적 우위가 매우 중요합니다.

또한 한국 대학교 임용에서 인간관계는 양면적 효과가 있습니다. 특정인과의 관계 및 그에 따른 본인의 평판이 임용에서 매우 중요한 무기가 될 수도 있고 약점이 될 수도 있습니다. 이러한 비정량적 요소는 지원자가 노력으로 관리하기 매우 어려우므로, 오히려 연구 실적과 같은 정량적 요소에 집중하는 것이 더 효과적이라고 생각합니다.



## 경력개발 및 조언

### Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.

교수라는 직업을 이용해서 다른 분야로 진출하는 경우는 그다지 흔하지 않습니다. 개방직 공무원이나 공공기관의 장으로 잠시 공직에 몸담았다가 임기 종료 후 다시 대학교로 복귀하는 경우를 종종 볼 수 있고, 가끔 선출직 공무원, 즉 정치인으로 직업을 바꾸는 분들도 있습니다. 그러나 대다수 교수들은 대학교에서 연구와 교육에 전념하다가 퇴임하는 것이 일반적입니다.

관광 관련 학과의 교수들은 중앙정부나 지방자치단체의 관광 정책 및 사업에 대한 자문을 빈번하게 수행합니다. 한국에서는 관광에 대한 정책적 지원과 활용이 활발하기 때문에, 교수들의 역할이 단순한 정책 자문에 그치지 않습니다. 개인 연구소나 대학교의 산학협력단을 통해 직접 정책 제안이나 설계에 참여하는 경우도 많습니다.

높은 직업적 전문성과 자율성 덕분에 본업인 교수 업무와 부업인 정책 제안자 역할을 겸할 수 있는 환경이 조성되어 있습니다. 다만, 미국의 경우에는 학기 중 이러한 본업과 부업의 병행이 보다 엄격하게 제한되어 있어, 한국과는 다른 양상을 보입니다.

**Q. 이 직업의 장점이나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.**

한국 사회에서 교수라는 직업은 여러 장점을 지니고 있습니다. 사회적 인식과 위상이 긍정적이고, 근무 시간과 환경을 비교적 자율적으로 선택할 수 있으며, 정기적으로 방학과 연구년(안식년)을 누릴 수 있고, 직업 안정성이 뛰어납니다.

그러나 저는 무엇보다도 학생들과 지속적으로 교류하며 그들이 무언가를 성취하기까지의 과정을 함께할 수 있다는 점이 이 직업의 가장 큰 장점이라고 생각합니다. 경제적 득실보다는 학생들에게 열정과 목표를 이야기할 수 있다는 것, 그리고 높은 확률로 그들의 마지막 선생님이나 멘토로 남을 수 있다는 점에서 뿌듯함을 느낍니다. 보수는 낮은 편이 아니지만, 근무 강도를 고려하면 특별히 높다고 생각하지는 않습니다.

교수라는 직업은 무언가를 꾸준히 하고 치밀하게 연구하기를 좋아하는 사람, 자신의 지식과 경험을 타인에게 효과적이고 효율적으로 전달하는 것을 좋아하는 사람 등 연구자나 교육자로서의 역량이 뛰어난 사람이 적합합니다.

다만 저는, 학자적 양심과 교육자로서의 사명감을 갖춘 사람이 이 직업을 수행하는 것이 매우 중요하다고 생각합니다. 능력에 더해 태도까지 요구하는 것이 다소 과해 보일 수 있습니다. 그러나 한국 사회에서 교수가 가지는 직업적 위상과 그에 따른 영향력 및 대우를 고려할 때, 단순히 연구나 교육을 잘하는 것뿐만 아니라 책임감과 사명감 역시 당연히 갖춰야 한다고 생각합니다.

50대, 60대에도 끊임없이 새로운 것을 연구하고 시대와 학생이 필요로 하는 교육을 지속하는 것은 단순한 능력의 문제가 아니라 직업적 소명감의 영역입니다. 그러한 소명감이 없다면 교수라는 직업은 쉽게 나태해질 수 있고, 그로 인한 피해는 대부분 교수 본인이 아닌 사회와 학생들이 입게 됩니다.

관광학과 교수에게는 일반 교수의 자질에 더해 몇 가지 특별한 역량이 요구됩니다.

첫째, 학문적 유연성과 개방성을 갖춘 사람이어야 합니다. 관광학은 경영학, 경제학, 사회학, 지리학, 인류학 등 다양한 학문 분야와 융합되는 특성을 지니므로, 여러 학문적 관점을 이해하고 통합할 수 있는 능력이 필요합니다.

둘째, 이론과 실무를 균형 있게 다룰 수 있어야 합니다. 관광학은 학문적 이론뿐만 아니라 실제적 문제 해결을 다루는 응용 학문이기 때문에, 강의실의 이론과 현장의 경험을 유기적으로 연결할 수 있는 능력이 중요합니다.

셋째, 변화에 민감하고 적응력이 뛰어난 사람이어야 합니다. 관광 산업은 소비자 취향, 기술 발전, 사회 변화에 따라 빠르게 변화하므로, 새로운 현상을 신속하게 포착하고 이를 교육과 연구에 반영할 수 있는 민첩성이 필요합니다.

넷째, 지속가능성에 대한 책임감을 가진 사람이어야 합니다. 관광학은 경제적 효과뿐만 아니라 사회적, 환경적 영향을 함께 다루는 학문이므로, 지역사회와 환경에 대한 책임 있는 태도로 학생들을 교육할 수 있어야 합니다.

마지막으로, 학생들의 다양한 진로를 이해하고 지원할 수 있어야 합니다. 관광학 졸업생들은 관광업뿐만 아니라 제조업, 유통업, 공공 부문 등 매우 다양한 분야로 진출하므로, 폭넓은 산업에 대한 이해와 인간관계를 바탕으로 학생들의 진로 설계를 도울 수 있어야 합니다.



**Q. 마지막으로 ‘관광학’ 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.**

관광학 전공의 특성과 적합한 학생은 관광학의 학문적 특성을 고려해야 합니다. 관광학의 가장 큰 장점은 학문적 자유로움입니다. 학생들은 매우 다양한 주제를 배울 수 있으며, 학습의 과정과 깊이 역시 정해진 틀이 없습니다. 이러한 다양성과 유연성은 누군가에게는 탁월한 성과로 이어질 수 있지만, 명확한 목표 설정이 필요한 학생에게는 초반에 방향을 잡는 데 시간이 걸릴 수 있습니다. 저 역시 학부 시절, 제가 무엇을 배우고 있는지 그리고 관광학이 대학 전공으로서 충분한 체계와 깊이를 갖추고 있는지 많이 고민했습니다. 그래서 사회학이나 경제학처럼 보다 체계적인 학문에 관심을 가진 적도 있었습니다.

전공에 대한 애정은 관광지를 직접 방문하면서부터 생겼습니다. 현장에서 관광이 초래하는 실질적인 문제들, 그리고 반대로 여러 사회 문제의 해결책으로서 관광이 수행하는 역할을 목격하게 되었습니다. 대학에서 배운 이론이 현실에 이렇게 적용될 수 있다는 것을 깨달으면서, 관광학에 대한 보다 심도 있고 체계적인 이해가 가능해졌습니다.

따라서 관광학은 학문적 다양성과 유연성에 불안감을 느끼지 않는 사람, 전문직 자격증과 같은 확실성을 반드시 필요로 하지 않는 사람, 그리고 강의실의 이론적 학습과 현장의 실제 경험을 능동적으로 연결할 수 있는 사람에게 적합한 전공입니다.

관광학에서 배우는 지식은 매우 광범위하게 적용될 수 있습니다. 관광학과에서는 세상을 넓고 기민하게 바라보는 시각을 강조합니다. 소비자 취향과 행동 패턴의 변화를 조기에 파악하고, 이를 신속하게 관광 상품이나 정책으로 전환하는 능력을 교육하고 훈련시킵니다. 이러한 이유로 관광학 전공자 중 상당수가 관광업이 아닌 제조업, 유통업, 서비스업 등 다양한 산업 분야에서 활약하고 있습니다.

또한 관광학은 소비자 중심의 경영적 측면뿐만 아니라 사회와 환경의 지속가능성을 중시하는 정책적 관점도 강조합니다. 따라서 경영학 전공자와 달리, 관광학 졸업생 중 적지 않은 수가 전문 공무원이나 정책 연구자로서 공공 부문에서 활동하고 있습니다.

교수가 되는 데 있어 관광학 전공이 명확한 이점을 제공하는지는 확신하기 어렵습니다. 교수로 임용되기 위해서는 채용할 학과가 필요한데, 한국에서 관광학과는 모든 대학에 설치된 보편적인 학과가 아니기 때문에 채용 기회가 상대적으로 제한적입니다. 전문대학까지 포함하면 학과 수가 적지 않지만, 전문대학 관광학과 교수로 채용되려면 박사학위에 더해 상당한 실무 경력이 요구됩니다.

그럼에도 불구하고 교수가 되는 과정에서 관광학을 전공하는 장점을 찾자면, 먼저 국내 관광 산업이 지속적이고 역동적인 성장과 변화를 겪고 있다는 점을 들 수 있습니다. 또한 자신의 연구가 현실의 문제 개선에 직접적으로 기여할 수 있다는 점에서 연구와 교육이 지루하지 않습니다. 이는 교수 임용에 필수적인 지속적인 연구 성과와 학문적 열정으로 이어질 수 있습니다.

# 05

주요

## 관광교사



관광계열 고등학교에서 학생들에게 관광에 대한 지식과 기술을 가르치기 위하여  
관광 관련 과목에 대한 교육을 제공하는 자

### 유사명칭

관광교사, 관광서비스교사,  
호텔관광교사, 전문교과교사(관광)

### 관련직업

중등교사, 특성화고등학교 교사



## 하는 일

- 관광일반, 관광서비스 실무, 호텔 객실·식음료 서비스 실무, 국내·외 여행 서비스 실무 등의 교과 교육
- 학습목표에 대한 동기 부여 활동 수행
- 수행평가, 진단평가 등을 통해 학생평가 및 생활기록부 작성
- 과제 및 시험 출제 등을 통한 학생 평가 지도 실시
- 학생 진로 상담 및 관광 분야 취업 지도 수행
- 관광 관련 서비스 실습실 및 직무교육 기자재 관리, 안전 지도 실시
- 학교 교육과정 편성 및 학과 운영 참여, 산학협력 및 현장실습 프로그램 운영



## 필요 역량

### ● 업무수행능력

- (학습전략) 새로운 것을 배우거나 가르칠 때 적절한 방법을 활용한다.
- (가르치기) 다른 사람들에게 일하는 방법에 대해 가르친다.
- (모니터링(Monitoring)) 타인 혹은 조직의 성과를 점검하고 평가한다.
- (문제 해결) 문제의 본질을 파악하여 해결 방법을 찾고 이를 실행한다.
- (사람 파악) 타인의 반응을 파악하고 왜 그렇게 행동하는지 이해한다.

### ● 지식

- (교육 및 훈련) 사람을 가르치고 훈련시키는데 필요한 방법 및 이론에 관한 지식
- (상담) 개인의 신상 및 경력 혹은 정신적 어려움에 관한 상담을 하는 절차나 방법 혹은 원리에 관한 지식
- (국어) 맞춤법, 작문법, 문법에 관한 지식
- (역사) 역사적 사건과 원인 그리고 유적에 관한 지식
- (심리) 사람들의 행동, 성격, 흥미, 동기 등에 관한 지식



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

관광학원론, 관광법규, 여행사경영론, 호텔산업경영론, 관광산업경영론, 관광전략경영론, 리조트개발기획론 등

#### 교육학

교육학개론, 교육행정 및 교육경영, 생활지도 및 상담, 교수학습방법론, 교직실무 등

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- 교수법 향상 프로그램 참여
- 임용고시 대비 특강 또는 캠프 참여
- 수업 경연 대회 참여
- 관광분야 산업체 견학 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 임용고시 관련 직업 훈련 과정 등

### ● 일경험

- 교육 실습 프로그램
- 교육 봉사 프로그램
- 관광분야 산업체 근무 경험 등

### ● 자격증

- ✓ 필수: 교원자격증(정교사 2급), 한국사능력검정시험 3급 이상
- ✓ 선택: 관광통역안내사, 호텔서비스사, 국내여행안내사

### ● 자기 주도적 활동

- 임용고시 스터디 그룹 참여
- 교육봉사 활동 및 멘토링 경험
- 교육 관련 교수법 연구 등

## ● 진출 분야

- 1 관광계열 고등학교
- 2 교육청, 교육지원청, 공공기관(관광공사, 관광재단)



### 관련 정보처

#### (국내) 한국교원교육학회

<https://www.ksste.or.kr/>



#### (국내) 에듀넷 티-클리어

<https://www.edunet.net/>



#### (국내) 한국교육과정평가원 중등교사 임용시험 안내

<https://www.kice.re.kr/>



### 관심 청년을 위한 핵심 조언

관광교사는 관광관련 전공 지식을 교육하는 한편, 학생의 진로를 설계하고 산업 현장을 연결하는 실무형 교육자입니다. 채용 시 중등 교원임용시험 합격이 필수이며, 교원자격증(정교사 2급) 소지와 함께 교직 적성, 전공 실력, 수업 시연 능력 등을 종합적으로 평가받습니다. 따라서 대학 재학 중에는 일반대학 관광학과에서 교직과정을 이수하여 정교사 2급 자격증을 취득하는 것이 필수이며, 교직이론 12학점 이상, 교직소양 6학점 이상, 교육실습 4학점 이상 등 교직과목 22학점 이상과 전공 50학점 이상을 반드시 이수해야 합니다. 또한 한국사능력검정시험 3급 이상을 취득하고, 교육실습 프로그램을 통해 실제 고등학교 현장에서 4주간 수업 진행 및 학생 지도 경험을 쌓는 것이 중요하며, 교육봉사 활동이나 멘토링 경험을 통해 학생들과의 소통 능력과 교육 역량을 기르는 것이 도움이 됩니다. 관광학 전공자는 관광학원론, 관광법규, 여행사경영론, 호텔산업경영론 등의 전공 교과목을 통해 관광 분야의 이론과 실무를 체계적으로 학습해야 합니다. 임용시험 준비와 병행하여 관광통역안내사, 호텔서비스사 등 관광 관련 자격증 취득, 산학협력 프로그램 참여, 학교기업 운영 참여 등을 통해 현장 교육 역량을 강화하는 것이 중요합니다.

---

# Interview

관광교사/고등학교



## 직업의 이해

### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

저는 특성화고등학교에서 관광서비스과 전공 교과를 가르치고 있습니다. 컴퓨터 예약 시스템(CRS: Computer Reservation System), 서비스경영자격(SMAT: Service Management Ability Test), 테이블세팅 등 호텔 서비스와 관련된 과목을 담당하여 자격증 취득을 위한 수업을 하고 있으며, 카지노 딜링은 정규 과목에 없지만 고등학교 3학년을 대상으로 가르치고 있습니다. 또한 학교에서의 주 업무는 고등학교 2학년 담임과 교무부를 함께 담당하고 있습니다. 관광서비스과 학생들은 바리스타, 조주, 어학(중국어, 일본어, 영어)을 배움으로써 공기업, 사기업(호텔 등), 공무원, 대학진학 등 다양한 분야로 진출하고 있습니다.

### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

담임 업무로 조종례를 들어가 학생들을 확인하고 수업준비를 합니다. 수업이 없는 시간에는 담임업무, 교무부 업무 등 저에게 주어진 학교 주요 업무를 진행합니다. 점심시간에는 학생 진로상담 등을 진행하고 주요 보고 사항이 있다면 관리자 및 관련 교사에게 보고합니다. 저희 학교 같은 경우에는 출장도 많고 국제교류도 많아 관련 업무를 서포트하기도 합니다.

**Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.**

**[보람있던 일]** 제가 담당한 '테이블 세팅' 동아리 학생들이 매년 각종 협회에서 추진하는 대회에 출전을 합니다. 그 대회에서 수상하였을 때 가장 보람을 느낍니다. 또한 고3은 취업을 위해 면접지도를 병행하는데 해당 학생들이 원하는 회사에 입사하였을 때 가장 행복했던 것 같습니다.

**[힘들었던 일]** 담임으로서 20명이 넘는 학생들을 관리하는 것이 가장 힘든 것 같습니다. 학생들의 가정환경과 심리상태가 각양각색이기 때문에 매일 학생들의 상태를 확인해야 하고, 매년 크고 작은 사건사고가 끊이지 않기 때문에 교육청, 경찰서 등 유관기관과 협조하여 일을 처리하는 과정이 심리적으로나 체력적으로 가장 힘든 것 같습니다. 하지만 이러한 경험을 통해 다양한 상황에 유연하게 대처하는 능력을 기를 수 있었고, 어려운 상황을 함께 극복한 학생들이 졸업 후에도 연락을 주며 감사 인사를 전할 때 교사로서 큰 보람을 느낍니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

저출산으로 인해 학령인구가 감소하면서 전반적으로 교사 채용 규모가 축소되는 추세입니다. 특히 특성화고등학교의 경우 학과 통폐합이나 정원 감축이 이루어지는 경우도 있어, 관광 분야 교사를 희망하는 분들에게는 더욱 경쟁이 치열해지고 있습니다. 이러한 환경에서 단순히 임용시험 준비에만 집중하기보다는, 관광 분야 현장 경험과 실무 역량을 갖추는 것이 교사로서의 경쟁력을 높이는 데 도움이 될 수 있습니다. 예를 들어 호텔, 여행사, 항공사 등에서의 인턴십 경험이나 관련 자격증 취득은 학생들에게 생생한 현장 지식을 전달할 수 있는 강점이 됩니다. 또한 디지털 기술을 활용한 수업 설계 능력이나 진로 상담 역량을 갖추면, 변화하는 교육 환경에서 더욱 필요한 교사로 인정받을 수 있습니다.



**대학전공과의 연계성과 직업 준비**

**Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 '관광학' 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?**

**[관광학]** 교직이수를 하려면 관광법규, 리조트산업경영론, 관광학개론 등 정해진 전공 과목을 반드시 이수해야 합니다. 이러한 교과목들은 관광산업의 이론적 기반과 실무적 흐름을 체계적으로 다루고 있어, 이를 이수하면 특성화고등학교에서 학생들을 가르치는 데 직접적인 도움이 됩니다. 예를 들어 관광학개론은 관광산업 전반에 대한 기초 지식을, 관광법규는 여행업과 관광사업 관련 법적 이해를, 리조트산업경영론은 숙박 및 리조트 운영에 대한 실무적 관점을 제공합니다. 따라서 교직이수 과정에서 이러한 과목들을 충실히 학습해두면 교사가 된 후 교육과정을 설계하고 수업을 진행하는 데 탄탄한 기반이 됩니다.

**[복수/부전공 등]** 저 같은 경우에는 대학 시절 '컨벤션경영학과'를 복수전공하려고 컨벤션 관련 수업을 수강하였습니다. 당시에는 교사가 된 후 어떤 과목을 가르치게 될지 정확히 알 수 없었지만, 관광산업의 다양한 분야를 폭넓게 경험해두는 것이 좋겠다는 생각으로 복수전공을 선택했습니다. 결과적으로 현재 본교에서 MICE(Meetings, Incentives, Conventions, Exhibitions) 산업 수업을 정규수업으로 채택하고 있어, 복수전공 과정에서 배운 지식이 수업을 설계하고 진행하는 데 큰 도움이 되고 있습니다. 이처럼 대학 시절 다양한 전공 영역을 경험해두면 교사가 된 후 교육과정 변화에 유연하게 대응할 수 있습니다.

**Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?**

단과대학 동아리, 관광학회 활동을 했습니다. 특히 관광학회에서 배운 카지노 딜링을 기반으로 현재 고3 학생들을 대상으로 딜링을 가르치고 있어 가장 큰 도움이 되었던 것 같습니다. 대학교 3학년 때 컨벤션 회사에서 현장실습을 4개월간 진행했었는데 직접 직무를 경험해봄으로써 사무처리 방법이나 실제 사기업에서는 어떻게 일이 진행되는지 배울 수 있었기에 현재 학생들에게 설명 및 조언을 해줄 수 있어 면접지도도 수월하게 하고 있습니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

항공승무원이 되기를 희망해서 관광학과를 진학하게 되었고, 교직 과정이 있다는 사실을 선배에게 들어서 교직과정을 이수하였습니다. 졸업 후 회사를 다니다가 40대쯤 교사를 하면 좋을 것 같다는 생각으로 시작했습니다. 대학을 졸업한 후에는 사기업과 공기업을 다녔는데, 생각보다 가만히 앉아서 사무처리를 하는 일이 제 성향에 맞지 않다는 것을 깨달아 교사라는 직업을 선택하게 되었습니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

교직이수를 하면서 필수 과목을 수강하고 교생실습을 하는데 마지막 학기를 다 쓴 것 같습니다. 대학 졸업 후에는 관광 관련 사기업과 공기업에서의 사무직 경력을 쌓았습니다. 현재 저는 기간제 교사로 일하고 있기 때문에 임용고시는 아직 보지 않았고, 채용과정에서 관리자 면접과 수업시연을 했습니다. 면접에서는 회사에서 했던 일을 기반으로 질문했기 때문에 수월하게 볼 수 있었습니다. 수업시연은 대학생 시절, 학원 강사를 아르바이트로 했던 경험이 있어 많은 도움이 되었습니다.



## 경력개발 및 조언

### Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.

관광과 교사는 대부분 사립 특성화고등학교에서 재직하기 때문에, 공립학교처럼 순환 근무가 없어 대체로 한 직장에서 오랜 기간 근무하게 됩니다. 이는 안정적인 근무 환경이라는 장점이 있지만, 다양한 경험을 쌓기 어렵다는 측면도 있습니다. 간혹 교직 생활이 본인의 적성과 맞지 않아 관광 분야 기업으로 이직하는 경우도 있습니다. 이를 위해서는 교사로 재직하는 동안에도 방학 기간을 활용하여 산업체 연수에 참여하거나, 관광 관련 자격증을 취득하고, 업계 네트워크를 유지하는 등 계속해서 현장 경험을 쌓아두면 좋을 것이라 생각합니다. 또한 이러한 현장 경험은 이직을 고려하지 않더라도 학생들에게 최신 산업 동향을 전달하고 생생한 실무 지식을 가르치는 데 큰 도움이 됩니다.

### Q. 이 직업의 장점이거나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.

교사의 가장 큰 장점은 '방학'같습니다. 4개월 간 열심히 학생들과 부딪히면 심리적으로 지칠 때가 있는데 그때쯤 방학이 시작되기 때문에 회복할 수 있고, 그 기간 동안 여행을 다닐 수 있기 때문에 최고의 워라밸이라 생각합니다. 다만 관광 전공 교사의 경우 보통교과 교사와는 달리 학생 면접지도와 진로와 진학 상담을 끊임없이 해줘야 하기 때문에 관광분야 기업 인사담당자 등과의 관계도 유지해야 합니다. 학생, 학부모, 유관기관 등 다양한 사람들과 소통하는 일이 많기 때문에, 적극적으로 관계를 맺고 소통하는 것을 즐기는 분에게 잘 맞는 직업입니다.



## 전공관련 조언

### Q. 마지막으로 '관광학' 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.

관광학은 호텔, 여행, 항공, MICE, 외식 등 다양한 분야로 진출할 수 있는 전공입니다. 관광학과를 다니면서 생각보다 많은 것을 배울 수 있었는데, 전공 수업뿐만 아니라 교내외 활동에도 적극적으로 참여하면 진로 선택의 폭이 더욱 넓어질 것입니다. 특히 교직이수라는 것이 대학을 다니면서 부담스럽기도 하고 힘들기도 하겠지만, 그래도 저는 해놓는 것을 추천합니다. 저는 회사를 다니다가 맞지 않아서 교사를 선택한 반면에, 지인은 교사를 첫 직장으로 선택했다가 맞지 않아서 회사에 취직했습니다. 이렇게 본인의 성격과 성향에 맞춰 언제든지 진로는 변경할 수 있기 때문에 다양한 선택권을 가지고 있는 것이 좋습니다. 교직이수는 많은 인원을 뽑지 않기 때문에 할 수 있는 기회가 주어진다면 하는 것을 추천드립니다.





라.

## 여행·숙박·오락 서비스직

06. 여행상품MD

07. 국내여행상품개발자

08. 해외여행상품개발자

09. 스마트관광기획자

10. 크루즈플래너

11. 테마파크디자이너

12. 여행상담원

13. 관광통역안내사

14. 국제의료관광코디네이터

15. 국내여행안내원

16. 국외여행인솔자

17. 현지여행가이드

18. 항공기객실승무원

19. 선박객실승무원

20. 열차객실승무원

21. 항공사지상근무원

22. 호텔연회코디네이터

23. 호텔컨시어지

24. 호텔프런트사무원

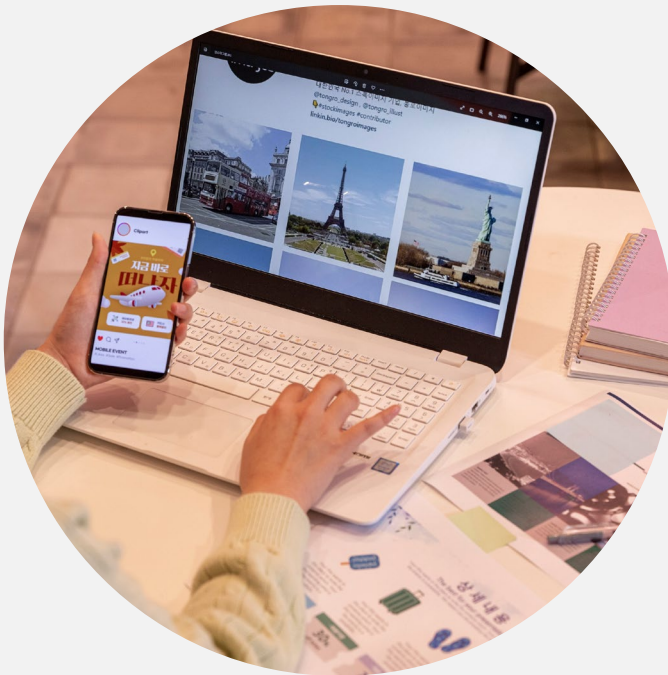
25. 하우스키퍼인스펙터

26. 카지노딜러

# 06

주요

## 여행상품MD



기획된 여행상품 또는 제휴사가 가진 여행상품을 소싱·구성하고,  
온·오프라인 채널에서 판매 성과를 관리하는 자

### 유사명칭

투어MD, 여행사MD

### 관련직업

여행상품개발자, 지역수배전문가,  
여행상담원



## 하는 일

- 시장 조사 및 판매 데이터 분석을 통해 여행 카테고리 및 상품 포트폴리오 방향 파악
- 고객 수요, 경쟁사 상품, 트렌드 분석을 바탕으로 판매 대상 여행상품(티켓·투어·액티비티·숙박 등)을 선정하고 소싱 전략 수립
- 여행상품의 가격 경쟁력, 마진 구조, 프로모션 효과를 분석하여 가격 정책 및 기획전 구성
- 마케팅팀과 협업하여 여행상품 판매 촉진 프로모션 기획·실행하고, 성과 지표를 분석해 개선안 도출
- 온라인 채널(자사몰·OTA·플랫폼 등) 내 카테고리 구조, 상품 노출 위치, 기획전·배너 운영 등 상품 MD 운영 전략 수립 및 실행
- 판매 데이터·고객 리뷰·CS 이슈·취소율 등을 종합적으로 분석하여 기존 상품의 라인업·가격·노출 전략 개선
- 여행상품 카테고리의 생명주기(도입→성장→성숙→정리)에 따라 상품 입·퇴출을 관리하며 매출·수익 목표 달성 지원



## 필요 역량

### • 업무수행능력

- (논리적 분석) 문제를 해결하기 위해(혹은 의사결정을 하기 위해) 체계적으로 이치에 맞는 생각을 해낸다.
- (협상) 사람들과의 의견차이를 좁혀 합의점을 찾는다.
- (기획력) 차별화된 내용과 가격 경쟁력을 갖춘 상품을 판매하기 위해 전략을 기획한다.
- (문제 해결) 문제의 본질을 파악하여 해결 방법을 찾고 이를 실행한다.
- (판단과 의사결정) 이득과 손실을 평가해서 결정을 내린다.
- (커뮤니케이션) 다양한 이해관계자와 원활히 소통하며 협업한다.

## ● 지식

- (영업과 마케팅) 상품이나 서비스를 판매하거나 촉진을 하는 것에 관한 지식(마케팅 전략, 상품의 전시와 판매기법, 영업관리 등)
- (고객서비스) 고객에게 서비스를 제공하는데 필요한 지식(고객의 욕구평가, 고객의 만족도 평가, 서비스 기준 설정 등)
- (영어) 영어를 읽고, 쓰고, 듣고 말하는데 필요한 지식
- (수익 관리) 원가 계산, 가격 책정, 수익성 분석 등 상품 수익 구조에 관한 지식



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

관광자원, 여행사경영개론, 여행상품기획실무, 관광콘텐츠개발, 관광마케팅론 등

#### 경영학

마케팅원론, 마케팅관리론, 서비스마케팅, 마케팅커뮤니케이션, 상품구성기획, 이커머스운영 등

#### 어문학

비즈니스외국어, 관광·호텔 외국어, 실용외국어회화, 외국어비즈니스커뮤니케이션 등

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- 국내외 여행지 현장답사(field trip)
- 해외 탐방 및 글로벌 체험 참여
- 직무역량 강화 프로그램 참여 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 유통, 상품기획 실무 관련 직업훈련 과정
- 마케팅 실무 관련 직업훈련 과정
- 데이터 분석 관련 직업훈련 과정 등

- **일경험**

- 국내외 여행사·호텔·항공사 현장실습 및 인턴십 프로그램 참여 등

- **자격증**

- 필수: -
- 선택: 국내여행안내사, 해외여행인솔자(TC), 관광통역안내사

- **자기 주도적 활동**

- 여행블로그·SNS 콘텐츠 제작
- 창업 및 마케팅 동아리 활동
- 개인 여행경험 및 리포트 작성 등

- **진출 분야**

|   |                          |
|---|--------------------------|
| 1 | 국내외 여행사                  |
| 2 | 여행 관련 유통업체(온라인 플랫폼, 홈쇼핑) |



## 관련 정보처

### (국내) 한국여행업협회

<https://www.kata.or.kr/>



### (국내) 한국관광협회중앙회

<http://ekta.kr/>



### (국내) 한국관광공사 관광전문인력포털

<https://academy.visitkorea.or.kr/mainHome.do>



## 관심 청년을 위한 핵심 조언

여행상품MD(Merchandise)는 기획된 여행상품 또는 제휴사가 가진 여행상품을 소싱·구성하고, 온·오프라인 채널에서 판매 성과를 관리하는 역할을 수행합니다. 주요 업무로는 고객 니즈와 트렌드를 분석하여 상품 포트폴리오를 구성하고, 가격 정책과 프로모션 전략을 수립하며, 판매 데이터와 고객 피드백을 바탕으로 노출 전략을 지속적으로 개선하는 일을 담당합니다. 상품 소싱부터 채널 운영, 성과 분석까지 전 과정을 관리해야 하므로 시장 분석력, 데이터 활용능력, 수익성 분석 역량이 요구되는 직무입니다. 관광학 전공자는 여행상품기획실무와 관광마케팅론을 통해 상품 구성과 고객 수요 분석의 기반을 갖추고, 이커머스 운영 및 수익성 분석 관련 경영학 과목을 함께 수강하여 온라인 채널 운영과 가격 전략 수립에서 차별화된 역량을 보여줄 수 있습니다. 채용 시에는 데이터 분석 및 활용 능력, 트렌드를 파악하는 시장 감각, 가격 구조와 수익성에 대한 이해를 우선적으로 평가받는 경우가 많으므로, 대학 재학 중에는 여행사·OTA 플랫폼 인턴십을 통해 실제 상품 운영 경험을 쌓는 것이 큰 도움이 됩니다.

# Interview

## 여행상품MD/여행사



### 직업의 이해

#### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

저는 여행사에 재직하고 있습니다. 제가 하는 일은 동남아 카테고리의 여행상품 소싱 및 MD 운영 업무를 담당하고 있습니다. 주로 판매 데이터와 고객 니즈 분석을 바탕으로 판매할 상품을 선정하고, 항공사·현지 랜드사·액티비티 공급사 등 파트너와 수수료 및 재고 조건을 협의하여 가격 경쟁력 있는 상품 라인업을 구성합니다. 또한 온라인 채널 내 상품 노출 위치와 기획전 구성을 관리하고, 시즌별 프로모션을 마케팅팀과 협업하여 기획·실행합니다. 판매 데이터, 고객 리뷰, 취소율 등을 종합적으로 분석하여 상품 라인업과 가격 전략을 지속적으로 개선하는 업무도 함께 수행하고 있습니다.

#### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

출근을 하면 오늘부터 7~10일 이내 출발하는 상품의 재고(좌석·객실) 현황과 판매 진행 상황에 이상이 없는지 확인합니다. 그리고 타사 플랫폼과 OTA를 모니터링하며 경쟁사의 상품 구성, 가격, 노출 전략을 파악합니다. 오늘의 이슈와 최근 트렌드를 파악하는 것은 어떤 상품을 전면에 노출할지, 어떤 카테고리를 강화할지를 결정하는 데 중요한 기준이 됩니다. 어떤 프로모션을 운영해야 판매 전환율을 높일 수 있을지 팀원들과 함께 회의하기도 하고, 파트너사로부터 신규 상품이나 특가 조건을 제안받아 소싱 여부를 검토하며 상품 라인업을 관리합니다.

#### Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.

**[보람있던 일]** 제가 직접 소싱하고 구성한 상품 라인업을 고객들이 다녀오신 후 홈페이지 후기나 파트너사를 통해 긍정적인 반응이 들어올 때 보람 있고 기분이 좋습니다. 특히 가격 대비 만족도가 높았다거나, 상품 구성이 알차고 좋았다는 피드백을 받을 때 상품 선정과 가격 전략이 잘 맞아떨어졌다는 느낌이 듭니다. 또한 제가 운영한 카테고리가 높은 판매 전환율을 기록하거나, 기획한 프로모션이 시즌 매출 목표 달성에 기여했을 때 MD로서 큰 성취감을 느낍니다.

**[힘들었던 일]** 예상치 못한 다양한 상황이 발생하기도 합니다. 파트너사의 갑작스러운 가격 변동, 재고 소진, 프로모션 조건 변경 등 사소한 이슈부터 고객 환불·취소를 급증까지 다양한 케이스를 경험하게 되는데, 이런 상황을 해결해 나가는 과정에서 어려움을 느끼기도 합니다. 하지만 이러한 경험을 통해 상품 소싱 단계에서 발생 가능한 리스크를 미리 예측하고 대비하는 능력을 기를 수 있었고, 파트너사와의 계약 시 수수료·재고 조건을 더욱 꼼꼼하게 검토하는 습관도 갖추게 되었습니다. 결과적으로 이러한 시행착오들이 쌓여 더 안정적인 상품 라인업을 운영할 수 있는 역량으로 이어졌습니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

여행업은 날씨, 경제, 국제 정세 등 외부 환경의 영향을 많이 받는 산업입니다. 이러한 특성상 경기 변동에 따라 채용 규모가 달라지기도 합니다. 하지만 그만큼 상황이 회복되면 인력 수요도 빠르게 늘어나는 편입니다. 최근에는 온라인 플랫폼과 AI 기술의 발전으로 단순 상품 등록·가격 비교 업무는 자동화되는 추세이며, MD의 역할은 데이터 기반의 상품 포트폴리오 운영과 채널 전략 수립 등 보다 전문적인 영역으로 확대되고 있습니다. 이러한 변화에 대응하기 위해서는 판매 데이터와 시장 트렌드를 분석하는 데이터 활용 역량을 갖추고, AI가 대체하기 어려운 파트너사와의 협상력과 관계 관리 능력을 강화하는 것이 중요합니다. 또한 MZ세대의 여행 패턴 변화, 친환경 여행, 로컬 체험 중심 상품 등 새로운 트렌드를 빠르게 파악하여 경쟁력 있는 상품을 선정하고 효과적인 채널 운영 전략을 수립하는 능력이 앞으로 MD로서 경쟁력을 유지하는 핵심이 될 것입니다.



**대학전공과의 연계성과 직업 준비**

**Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 '관광학' 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?**

**[관광학]** 관광학 기본 개론부터 관광마케팅, 여행상품기획실무, 이커머스 관련 교과목들을 수강했습니다. 이러한 전공 지식이 입사 과정에서 직접적으로 활용되지는 않지만, 입사 후 상품 소싱이나 채널 운영 업무를 수행할 때 관련 개념을 빠르게 이해하는 데 큰 도움이 됩니다. 관광산업 전반에 대한 이해를 넓힐 수 있는 교과목과 함께 데이터 분석, 소비자 행동, 디지털 마케팅 등 MD 업무와 직결되는 과목을 폭넓게 수강해두면 좋습니다.

**[복수/부전공 등]** 저는 준비 과정에서 따로 복수전공이나 부전공을 하지는 않았지만, 여행업에서 외국어 능력은 필수라고 생각합니다. 언어 관련 학과를 복수전공하는 것을 강력 추천하며, 영어는 기본이고 일본어, 중국어, 스페인어, 프랑스어, 베트남어 등 제2외국어 하나는 갖추어 두면 입사에 유리합니다.

**Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?**

대학교 재학 중 패스트푸드점에서 다년간 아르바이트를 하며 서비스업의 기본을 배웠습니다. 또한 부산 해운대에 위치한 호텔에서 3개월간 인턴 생활을 했는데, 하우스키핑 부서에서 직접 객실 청소 업무를 경험하고, 백오피스에서는 고객의 전화 요청에 응대하는 업무를 담당했습니다. 이 과정에서 하우스키퍼 관리와 호텔 운영 전반에 대한 실무 흐름을 배울 수 있었고, 이러한 현장 경험이 현재 숙박 상품을 소싱하고 고객 니즈에 맞는 상품 라인업을 구성하는 데 도움이 되고 있습니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

여행업에 입문하게 된 계기는 단순히 해외여행을 가고 싶다는 마음에서 시작되었습니다. 대학 시절 다양한 나라를 여행하면서 새로운 문화를 경험하는 즐거움을 알게 되었고, 제가 다녀와서 좋았던 곳을 다른 사람들에게 추천해주면 좋겠다는 순수한 마음으로 이 분야에 지원하게 되었습니다. 여행사에 입사한 후에는 단순히 여행을 좋아하는 것을 넘어, 고객들에게 꼭 맞는 상품을 발굴하고 더 많은 사람들이 선택할 수 있도록 채널에 노출시키는 일에 큰 보람을 느끼며 MD로서 성장해오고 있습니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

기본적인 토익 점수 확보는 필수입니다. 가장 도움이 되었던 것은 여행업에 먼저 취업한 선배들과 소통하며 업무와 취업 관련 정보를 얻은 것입니다. 저는 대학교 4학년 때 담당 교수님께 여행업에서 일하고 싶다고 말씀드렸고, 그 당시 교수님을 통해 여행업에 대한 많은 정보를 얻을 수 있었습니다.



**경력개발 및 조언**

**Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.**

석·박사 학위를 취득한 후 교수로 진출하는 경우도 있으며, 현지에서 가이드나 인솔자로 일할 수 있는 기회도 주어집니다. 인솔자의 경우 국내외 인솔자 자격증을 취득할 수 있는 강역이 있어, 특별한 조건 제약 없이 수강하여 자격증을 취득할 수 있습니다.

여행업에서는 경력을 쌓은 후 개인 사업으로 전향하는 케이스가 가장 많습니다. 소규모 개인 여행사를 창업하거나, 현지에서 고객을 케어하는 랜드사(현지 여행사) 운영으로 진출하는 것도 가능합니다.

**Q. 이 직업의 장점이나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.**

가장 좋은 점은 다양한 여행 상품과 트렌드를 누구보다 빠르게 접할 수 있다는 점입니다. 시장 동향과 고객 니즈를 파악하는 과정에서 여행에 대한 폭넓은 지식이 자연스럽게 쌓이고, 이를 바탕으로 더 경쟁력 있는 상품 라인업을 구성하는데 도움이 됩니다.

여행업은 무형의 상품을 다루기 때문에 가격 변동, 재고 변화, 트렌드 전환 등 상황 변화가 많습니다. 따라서 데이터를 빠르게 읽고 판단하는 분석력과 변화에 유연하게 대응하는 순발력이 필요합니다. 특정 자격증이나 학위보다는 시장을 읽는 감각과 다양한 상품-채널에 대한 폭넓은 관심이 중요하며, 숫자와 트렌드 변화를 즐기고 유연하게 사고하는 분에게 잘 맞는 직무입니다.



**전공관련 조언**

**Q. 마지막으로 ‘관광학’ 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.**

관광학은 여행사, 호텔, 항공사, MICE(Meetings, Incentives, Conventions, Exhibitions) 등 다양한 분야로 진출할 수 있는 전공입니다. 전공 수업을 통해 관광산업 전반에 대한 이론적 지식을 쌓을 수 있고, 인턴십이나 현장실습을 통해 실무 역량도 함께 기를 수 있습니다. 다만 여행업은 경기 변동의 영향을 받는 산업이며, 초기 연봉이 다른 직종에 비해 높지 않을 수 있습니다. 그러나 여행을 사랑하고, 좋은 상품을 만들어 고객들을 보내드리는 데 보람을 느끼는 마음으로 시작한다면, 경력을 쌓으며 더 큰 역할과 그에 맞는 보상을 받을 수 있습니다. 관광학 전공은 취업에 도움이 되지만, 가장 중요한 것은 외국어 능력입니다. 해외 여행 경험, 어학연수, 워킹홀리데이 같은 기회가 있다면 적극적으로 활용하시길 추천합니다. 소비자로서 직접 경험한 여행이 많을수록 면접에서도 구체적인 이야기를 할 수 있어 유리하고, 상품 소싱과 라인업 구성 시 고객 관점을 반영하는 데도 도움이 됩니다.

MEMO

# 07

주요

## 국내여행상품개발자



국내 관광지 및 지역 자원을 활용하여 여행 상품을 기획·개발하는 자

### 유사명칭

국내여행플래너, 국내여행기획자

### 관련직업

해외여행상품개발자, 여행마케터,  
지역관광해설사



## 하는 일

- 국내 관광지 및 지역 고유 자원을 발굴하고, 현장 답사, 고객 수요, 트렌드 분석을 통해 상품 개발 가능성 검토
- 고객의 여행 목적과 선호도를 반영하여 여행지, 일정, 숙박, 교통, 식사 등 여행 상품 전반을 기획하고 개발
- 국내 숙박업소, 교통업체, 식당, 관광지 등 협력업체와 상품 구성에 필요한 조건을 협의하고 계약
- 여행 진행 상황을 모니터링하고 고객 피드백과 운영 결과를 분석하여 상품을 지속적으로 개선



## 필요 역량

### ● 업무수행능력

- (기획력) 차별화된 상품을 기획하고, 계절별·테마별 다양한 코스를 설계한다.
- (논리적 분석) 문제를 해결하기 위해(혹은 의사결정을 하기 위해) 체계적으로 이치에 맞는 생각을 해낸다.
- (협상) 사람들과의 의견차이를 좁혀 합의점을 찾는다.
- (서비스 지향) 다른 사람들을 돕기 위해 적극적으로 노력한다.
- (창의력) 주어진 주제나 상황에 대하여 독특하고 기발한 아이디어를 산출한다.

### ● 지식

- (지리) 육지, 바다 그리고 하늘의 특성 및 상호관계에 관한 지식
- (역사) 역사적 사건과 원인 그리고 유적에 관한 지식
- (법) 법률, 규정에 관한 지식
- (고객서비스) 고객에게 서비스를 제공하는 데 필요한 지식(고객의 욕구평가, 고객의 만족도 평가, 서비스 기준 설정 등)
- (영업과 마케팅) 상품이나 서비스를 판매하거나 촉진을 하는 것에 관한 지식(마케팅 전략, 상품의 전시와 판매기법, 영업관리 등)
- (상담) 개인의 신상 및 경력 혹은 정신적 어려움에 관한 상담을 하는 절차나 방법 혹은 원리에 관한 지식



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

관광회계·원가관리, 여행상품가격결정론, 관광통계·데이터분석, 지역관광정책론, 관광거버넌스론 등

#### 지역개발학

지역개발론, 관광지개발, 지역사회연계실습 등

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- 국내 지역 탐방 및 관광지 답사 프로그램 참여
- 여행 상품 기획 경진대회 참가
- 관광 관련 동아리 활동 참여 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 한국관광공사 직업훈련 과정
- HRD-Net 관광, 여행 상품기획 직업훈련 과정
- 여행상품 개발 관련 직업훈련 과정 등

### ● 일경험

- 여행사 상품기획, 영업, 상담 부서 인턴 경험
- 지역관광재단(DMO) 인턴십 및 현장실습
- 국내 여행사 인턴십 및 현장실습
- 지역 관광안내소 또는 관광공사 인턴 등

### ● 자격증

✔ 필수: -

✔ 선택: 국내여행안내사, 관광통역안내사, 문화관광해설사

- **자기 주도적 활동**

- 지역 축제 및 문화행사 자원봉사 활동
- 국내 여행 블로그 운영
- 지역 축제 및 관광 트렌드 모니터링 등

- **진출 분야**

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| 1 | 정부 및 지자체 관광과, 공공기관(관광공사, 관광재단) |
| 2 | OTA 플랫폼, 종합 여행사, 관광사업 대행사      |
| 3 | 항공사 여행상품팀                      |



## 관련 정보처

### (국내) 한국관광공사

<https://knto.or.kr/index>



### (국내) 한국관광산업포털

<https://touraz.kr/index>



### (국내) 한국관광공사 관광e배움터

<https://touredu.visitkorea.or.kr/>



## 관심 청년을 위한 핵심 조언

국내여행상품개발자는 국내 관광지 및 지역 자원을 활용하여 국내여행 상품을 기획·개발하는 역할을 수행합니다. 주요 업무로는 전국 각 지역의 관광 자원을 조사하고 답사하여 매력적인 여행 코스를 설계하고, 지역 숙박업소, 음식점, 관광지 등 협력업체와 계약을 체결하며, 상품 가격을 책정하고 판매 전략을 수립합니다. 최근에는 로컬 체험, 힐링, 미식 투어 등 차별화된 테마 상품에 대한 수요가 증가하면서 창의적인 기획력이 더욱 중요해지고 있습니다. 관광학 전공자는 국내관광론과 관광자원론을 통해 전국 관광지 특성과 자원 활용법을 이해하고, 여행상품개발론과 관광마케팅을 통해 상품 기획부터 판매 전략까지 전 과정을 학습하며, 지역축제론과 문화관광론으로 지역 특색을 살린 테마 상품 개발에서 차별화된 역량을 보여줄 수 있습니다. 채용 시에는 국내 관광지 답사 경험, 지역 관광 자원에 대한 이해도, 상품 기획 프로젝트 참여 경험을 우선적으로 평가받으므로, 대학 재학 중에는 국내 여행사·지역 관광공사 인턴십을 통해 실제 상품 기획 경험을 쌓는 것이 중요합니다. 직접 특정 지역의 여행 코스를 기획하고 비용을 산출한 상품 제안서를 포트폴리오로 만드는 것도 큰 도움이 됩니다.

# Interview

국내여행상품개발자/여행사



## 직업의 이해

### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

저는 여행사에 근무하며, 국내상품개발팀에 소속되어 국내상품에 대해 기획하고 개발하는 업무를 하고 있습니다. 시장 상황에 맞춰 우리 여행사와 관계 되어있는 협력사와 지속적으로 소통하여 새로운 상품을 개발하는 업무를 수행하고 있습니다.

### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

출근해서 제일 먼저 하게 되는 일은 전날 근무 후에 이뤄진 예약에 대해 살펴보는 것입니다. 근무 중에 들어오는 예약은 실시간으로 호텔 및 여행지 수배를 하고 손님의 요구 사항에 대해서 꼼꼼히 살펴보고, 누락되는 일이 없도록 협력사와 끊임없이 소통합니다. 한 번씩 호텔 및 숙박업체, 지역관광지 업체와의 미팅을 통하여, 새로운 상품 개발 및 일정을 확대해 보는 업무도 진행됩니다.

### Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.

**[보람있던 일]** 업무를 시작한 지 10년째 되던 해에 우수사원으로 뽑혀서 상을 받았던 기억이 보람 있었습니다. 업무를 하다 보면 힘들 때도 많았지만, 제가 기획하고 운영했던 상품들로 인해 많은 손님들이 여행을 가고, 그로 인해 칭찬글이 쌓이게 되면서 부서 내 우수사원으로 발탁되어 본사에서 상을 받았던 기억으로 그 이후에도 꾸준히 더 일할 수 있는 원동력이 될 수 있었습니다.

**[힘들었던 일]** 바쁘게 일을 하다 보면 간혹 실수가 발생하기도 합니다. 가장 기억에 남는 실수는 고객의 출발 날짜를 착각한 일입니다. 숙박, 교통, 관광지 예약까지 모든 준비가 완료된 상태에서 실제 출발 하루 전날에야 날짜 오류를 발견하게 되었습니다. 급하게 일정을 변경하고 이미 예약된 항목에 대한 취소 수수료를 부담하며 수정하는 과정이 매우 힘들었고, 지금도 그때를 생각하면 아찔함이 느껴집니다. 그 이후로는 고객 출발일과 예약 세부 내용을 반드시 이중으로 확인하는 습관을 갖추게 되었고, 작은 부분도 꼼꼼히 체크하는 것이 얼마나 중요한지를 몸소 배운 경험이었습니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

국내 여행 시장은 빠르게 변하고 있는 상황이며, 예전처럼 여행을 방문하여 예약하는 워킹 손님은 거의 없습니다. 온라인 플랫폼으로 거의 다 예약이 진행되고 있습니다. 온라인 플랫폼 중심으로 시장이 변화하면서, IT 역량을 갖춘 인재에 대한 수요도 함께 증가하고 있습니다. 관광학 전공자가 디지털 마케팅, 데이터 분석 등 IT 관련 역량을 함께 갖춘다면 업계에서 더욱 경쟁력 있는 인재로 성장할 수 있습니다.



**대학전공과의 연계성과 직업 준비**

**Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 ‘관광학’ 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?**

**[관광학]** 관광학 전공은 국내여행상품 개발과 매우 밀접한 관련이 있습니다. 관광학은 관광 산업의 전반적인 이론과 실무를 배우는 학문으로, 관광의 특성과 트렌드, 마케팅 전략, 고객 서비스, 그리고 관광 자원 관리 등 다양한 분야를 포함합니다. 전공에서 배운 관광 산업의 이론적 기반이 실무에서 시장 흐름을 파악하고 고객 니즈를 이해하는 데 도움이 되었습니다. 다만 실무 역량은 현장 경험을 통해 더욱 발전시킬 수 있었습니다.

**Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?**

일본에서 워킹홀리데이를 경험한 것이 큰 도움이 되었습니다. 관광학을 전공하게 되면 어학 점수는 꼭 필요한 사항이었고, 일본어를 공부하다가 우연히 워킹홀리데이를 하게 되어, 일본에서 1년동안 일과 여행의 결합이라는 특성을 가지고, 다양한 경험을 쌓고 일본에서의 생활을 통해 자기 발전을 이룰 수 있는 좋은 기회가 되었습니다. 그 경험을 통하여 일본어 뿐만 아니라 사람들과의 의사소통 능력도 배울 수 있었습니다. 물론 해외에서의 경험과 국내여행상품과는 다른 특성을 가지고 있지만, 같은 여행업계 내에서 접목할 수 있는 것들이 많이 있었기 때문에, 여행상품개발자로서 일하고자 한다면 많이 보고 경험하는 것이 제일 좋다고 생각합니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

대학에 입학하자마자 가입 했던 여행학회에서의 활동이 이 직업을 선택하는 데 가장 큰 영향을 미쳤습니다. 여행 학회에서의 활동은 국내 관광지 곳곳을 매달 답사하며, 새로운 곳에 대해 경험하고 배우는 것을 좋아하는 사람이라는 것을 깨달을 수 있는 기회가 되었습니다. 이런 경험을 계기로 여행사로의 직업을 가지게 되었습니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

저는 취업 포털을 통하여 자소서를 접수하였고, 대학교 졸업 전 공채로 입사하게 되었습니다. 여행사에 입사하기 위하여 토익 900점, 토익스피킹 점수 및 일본어능력시험 JLPT 2급을 소지한 후 자소서를 쓰게 되었습니다. 추후 인사부에서 들었던 내용 중 실제로 언어능력 점수가 크게 작용을 하였다고 들었습니다. 외국어는 국내 여행상품개발자라도 여행업계에 입사하기 위해서는 꼭 필요한 능력이기 때문에 영어는 기본적으로 잘 할 수 있는 것이 본인의 성과에 크게 영향을 미치게 될 것입니다. 물론 추가로 더 배울 수 있는 외국어가 있으면 계속해서 배우는 것을 추천합니다.



## 경력개발 및 조언

### Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.

국내여행상품개발자로서 경력을 쌓으면 다양한 방향으로 진출할 수 있습니다. 먼저 해외여행상품개발자로 영역을 확장할 수 있습니다. 국내 상품 기획에서 쌓은 노하우를 바탕으로 해외 상품으로 담당 지역을 넓혀갈 수 있으며, 이를 위해서는 외국어 능력을 꾸준히 키워두는 것이 좋습니다. 여행사 내에서 팀장이나 관리자로 성장할 수 있습니다. 상품 기획뿐 아니라 팀 운영, 협력사 관리, 매출 전략 수립 등 관리 역량을 함께 개발하면 승진에 유리합니다.

지역관광공사나 지자체 관광 부서로 진출할 수 있습니다. 국내 관광지에 대한 깊은 이해와 상품 기획 경험은 공공기관에서 관광 정책을 수립하거나 지역 관광 활성화 사업을 추진하는 데 큰 강점이 됩니다. 온라인여행플랫폼(OTA)이나 관광 관련 스타트업으로 이직할 수 있습니다. 디지털 마케팅이나 데이터 분석 역량을 추가로 갖추면 플랫폼 기반 여행 서비스 분야에서도 경쟁력을 가질 수 있습니다.

### Q. 이 직업의 장점이나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.

국내여행상품개발자는 일을 하며 다양한 지역을 방문해볼 수 있고, 본인의 돈을 지불하지 않고도 많은 상품을 경험해 볼 수 있는 것이 장점이자 매력입니다. 급여 수준은 경력과 성과에 따라 달라질 수 있으며, 워라벨 측면에서는 매우 만족하며 업무하고 있습니다. 이 업무를 하는 가장 적합한 성격은 매사에 꼼꼼하지만, 스트레스를 좀 덜 받을 수 있는 성격을 가진 사람이 적합하다고 생각합니다. 내가 모든 것을 완벽하게 준비했음에도 변수가 생기기 일쑤입니다. 변수가 발생했을 때 그 상황을 빠르게 해결할 수 있는 능력을 가지게 된다면 매우 적합한 인재가 될 수 있을 것이라 생각합니다.



## 전공관련 조언

### Q. 마지막으로 ‘관광학’ 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.

관광학은 여행과 관련된 지식만을 다루는 것이 아니라, 다른 다양한 분야와 연계됩니다. 관광학을 전공하면 창의적이고 혁신적인 아이디어를 바탕으로 여행 상품을 개발하거나, 관광지 개선 방안을 제시할 수 있는 능력을 키울 수 있습니다. 그렇기 때문에 관광학을 전공하게 되면 다른 업무를 할 수 있는 반경이 넓어지게 됩니다. 제가 하고 있는 업무처럼 국내 여행상품개발자가 되기 위해서는 관광학 전공을 선택하는 것이 입사하는 데 큰 영향을 줄 수 있습니다. 추가로 이 업무를 하기 위해 어학능력을 키우는 것이 가장 중요하다고 말할 수 있습니다.

# 08

주요

## 해외여행상품개발자



해외 관광지 및 글로벌 여행 트렌드를 분석하여 여행 상품을 기획·개발하는 자

### 유사명칭

해외여행플래너, 해외여행기획자

### 관련직업

국내여행상품개발자, 여행마케터



## 하는 일

- 해외 관광지 트렌드와 시장 수요를 분석하고, 현지 답사를 통해 관광지, 호텔, 레스토랑 등을 조사하여 상품 개발 가능성과 경쟁력 검토
- 고객의 여행 목적과 수요를 반영하여 일정, 노선, 숙박, 항공, 현지 투어 등 해외여행 상품 전반을 기획하고 개발
- 해외 항공사, 호텔, 현지 여행사, 현지 전문 서비스 기업(DMC: Destination Management Company) 등 협력업체와 상품 구성에 필요한 조건을 협의 후 계약
- 여행 진행 중 현지 상황을 모니터링하여 돌발 상황에 신속히 대응
- 여행 종료 후 고객 피드백과 운영 결과를 분석하여 상품 개선



## 필요 역량

### • 업무수행능력

- (기획력) 차별화된 상품을 기획하고, 계절별·테마별 다양한 코스를 설계한다.
- (논리적 분석) 문제를 해결하기 위해(혹은 의사결정을 하기 위해) 체계적으로 이치에 맞는 생각을 해낸다.
- (협상) 사람들과의 의견차이를 좁혀 합의점을 찾는다.
- (서비스 지향) 다른 사람들을 돕기 위해 적극적으로 노력한다.
- (창의력) 주어진 주제나 상황에 대하여 독특하고 기발한 아이디어를 산출한다.

### • 지식

- (영어) 영어를 읽고, 쓰고, 듣고 말하는데 필요한 지식
- (지리) 육지, 바다 그리고 하늘의 특성 및 상호관계에 관한 지식
- (역사) 역사적 사건과 원인 그리고 유적에 관한 지식
- (법) 법률, 규정에 관한 지식
- (고객서비스) 고객에게 서비스를 제공하는 데 필요한 지식(고객의 욕구평가, 고객의 만족도 평가, 서비스 기준 설정 등)
- (영업과 마케팅) 상품이나 서비스를 판매하거나 촉진을 하는 것에 관한 지식(마케팅 전략, 상품의 전시와 판매기법, 영업관리 등)
- (상담) 개인의 신상 및 경력 혹은 정신적 어려움에 관한 상담을 하는 절차나 방법 혹은 원리에 관한 지식



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

관광회계·원가관리, 여행상품가격결정론, 관광통계·데이터분석, 국제관광론, 관광지리의 이해, 관광개발의 이해, 레저관광심리학, 문화관광전략 등

#### 어문학

비즈니스외국어, 관광·호텔 외국어, 실용외국어회화, 외국어비즈니스커뮤니케이션 등

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- 여행, 관광 관련 동아리 참여(답사, 기획 프로젝트 수행)
- 해외 문화 탐방 및 배낭여행 프로그램 참여
- 해외여행 상품 기획 경진대회 참가 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 한국관광공사 직업훈련 과정
- HRD-Net 관광, 여행 상품기획 직업훈련 과정
- 여행상품 마케팅 자격, 관광교육원 직업훈련 과정 등

### ● 일경험

- 여행사 상품기획, 영업, 상담 부서 인턴 경험
- 대학생 단체여행, 답사 프로그램 기획 및 운영 경험
- 해외 현지 여행사 또는 투어 가이드 경험 등

### ● 자격증

- ✓ 필수: 국외여행인솔자
- ✓ 선택: 관광통역안내사, 국가별 공인자격(ex. 일본 JNTO 트래블 자격 등), 각종 어학 자격

## ● 자기 주도적 활동

- 해외 주요 관광지 직접 답사 및 배낭여행
- 해외여행 블로그 또는 유튜브 채널 운영
- 해외 항공사·호텔·투어 업체 정보 수집 및 분석 등

## ● 진출 분야

- 1 정부 및 지자체 관광과, 국제교류과, 공공기관(관광공사, 관광재단), 해외관광청
- 2 OTA 플랫폼, 종합 여행사, 관광사업 대행사
- 3 항공사, 크루즈사 여행상품팀



### 관련 정보처

#### (국내) 한국관광공사 관광e배움터

<https://touedu.visitkorea.or.kr/>



#### (국내) 한국관광산업포털

<https://touraz.kr/index>



### 관심 청년을 위한 핵심 조언

해외 여행상품개발자는 해외 관광지 및 글로벌 여행 트렌드를 분석하여 해외여행 상품을 기획·개발하는 역할을 수행합니다. 주요 업무로는 전 세계 관광지 정보와 시장 동향을 조사하여 여행 코스를 설계하고, 해외 렌즈사·호텔·항공사 등 협력업체와 계약을 체결합니다. 해외 업체와의 영어 소통 능력이 필수적이며, 각국의 문화적 특성을 이해하는 글로벌 감각이 요구됩니다. 관광학 전공자는 국제관광론과 해외관광론을 통해 글로벌 관광 시장을 이해하고, 여행상품개발론과 관광마케팅을 통해 상품 기획부터 판매까지 전 과정을 학습하며, 관광영어와 비즈니스영어를 통해 해외 업체와의 실무 소통 능력을 갖추 수 있습니다. 채용 시에는 외국어 능력, 해외 체류 또는 여행 경험, 글로벌 시장 이해도를 우선적으로 평가받으므로, 대학 재학 중에는 해외여행 전문 여행사 인턴십·투어 가이드 경험 등을 통해 해외여행 상품 기획·운영 경험을 쌓는 것이 중요합니다. 각종 어학 자격을 보유하면 특정 지역 전문 상품 개발에서 경쟁력을 높일 수 있습니다.

---

# Interview

해외여행상품개발자/여행사



## 직업의 이해

### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

저는 여행사 네트워크 상품사업부 소속으로 재직하고 있습니다. 주요 업무는 담당 지역의 여행상품을 기획하고 판매하고 있습니다. 주된 상품은 항공, 숙박, 식사, 일정 등이 엮인 패키지 상품 기획 및 판매이며 개별 자유여행 또한 판매하고 있습니다. 현지에서 이루어지는 패키지 행사의 전반적인 관리를 하며, 고객의 여행 후의 피드백까지 관리하여 상품 기획에 참고하고 있습니다.

### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

출근 후에는 일주일 내 출발 예정인 상품의 현지 진행 상황을 점검하고, 호텔·가이드 배정 등 출발 전 확정 업무를 마무리합니다. 이후에는 본격적인 상품 개발 업무에 집중합니다. 새로운 해외 노선이나 여행지를 발굴하기 위해 시장 트렌드와 고객 수요를 분석하고, 호텔·관광지·레스토랑을 검토하여 상품 구성에 반영합니다. 개발한 상품이 시장에서 경쟁력을 가질 수 있도록 타사 상품과 비교 분석하고, 고객 피드백을 반영하여 일정과 구성을 지속적으로 개선해 나갑니다.

### Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.

**[보람있던 일]** 제가 기획했던 상품의 예약률이 많이 올랐을 때 보람을 느낍니다. 시장 트렌드를 분석하고 고객 니즈를 반영하여 새롭게 기획한 상품이 좋은 반응을 얻을 때, 그동안의 노력이 인정받는 느낌이 듭니다. 또한 담당 노선의 상품관리를 잘하여 경쟁사 대비 예약률이 높았을 때 뿌듯함을 느꼈습니다. 가격 경쟁력, 일정 구성, 프로모션 전략 등을 종합적으로 고민한 결과가 수치로 나타날 때 여행상품개발자로서 큰 성취감을 느낍니다.

**[힘들었던 일]** 현지 행사에서 예상치 못한 상황이 발생했을 때 이를 신속하게 해결해야 하는 점이 힘듭니다. 일정 변경, 장비 오작동, 참가자 건강 문제 등 다양한 돌발 상황이 발생할 수 있는데, 시차가 있는 해외에서 벌어지는 일이라 실시간 대응이 쉽지 않습니다. 또한 행사 불만족으로 인한 컴플레인을 처리할 때 어려움을 느낍니다. 하지만 이러한 경험을 통해 상품 기획 단계에서 발생 가능한 리스크를 미리 예측하고 대비책을 마련하는 역량을 기를 수 있었고, 현지 협력업체와의 긴밀한 소통 체계를 구축하는 것이 얼마나 중요한지 배울 수 있었습니다.

## Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.

예전에는 비용이나 정보면에서 해외여행에 대한 장벽이 높아 패키지를 신뢰하고 갈 수 있었지만 현재는 저가항공사의 항공편, 호텔 부킹사이트 등 해외여행의 평균 금액대가 낮아졌으며 누구나 손쉽게 인터넷으로 여행정보를 구할 수 있게 되었습니다. 최근에는 개별여행(FIT)을 선호하는 고객층이 늘어나면서 여행 시장이 다양화되고 있습니다. 이에 따라 패키지 상품도 고객 맞춤형으로 진화하고 있으며, 개별여행 트렌드를 반영한 새로운 형태의 상품 기획 역량이 더욱 중요해지고 있습니다.



## 대학전공과의 연계성과 직업 준비

## Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 '관광학' 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?

**[관광학]** 관광학에서 배운 전반적인 지식이 현재 여행업에서 중요한 기초가 되었습니다. 여행상품을 구상하고 판매하는 입장으로, 관광업에서 쓰는 용어 및 여행상품이 개발되는 로직 등 전반적인 기초 지식을 배울 수 있었습니다. 특히 여행상품개발론, 관광마케팅, 국제관광론 등의 전공 수업을 통해 상품 기획의 전체적인 흐름을 이해할 수 있었고, 이러한 이론적 배경이 실무에서 해외 협력업체와 소통하거나 상품 가격을 책정할 때 큰 도움이 되고 있습니다.

**[복수/부전공 등]** 국제지역학이나 호텔경영학 등의 과목도 여행업 직무에 상당한 도움이 될 수 있습니다. 국제지역학을 통해 각 국가의 문화, 역사, 사회적 특성을 이해하면 해당 지역의 상품을 구성할 때 현지 사정에 맞는 차별화된 콘텐츠를 기획할 수 있습니다. 호텔경영학은 숙박 시설의 등급 체계, 객실 타입, 서비스 수준 등을 이해하는 데 도움이 되어 호텔 수배 시 고객 니즈에 맞는 적절한 숙소를 선정하고 협력업체와 효과적으로 협상하는 데 실질적인 도움을 줄 수 있습니다.

## Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?

대학시절 교환학생, 교내 어학연수 프로그램을 참여하였습니다. 그 외 비엔날레 자원봉사, 2012 여수 EXPO 도우미 등 다양한 행사의 자원봉사 지원도 끊임없이 하였습니다. 교내외 다양한 활동을 통해 여러 사람을 만나고 다양한 직·간접 경험을 하게 되었습니다. 호텔에서라도 실습을 3개월 진행하였으며 이때 호텔 업무도 익히게 되었습니다. 대학시절에 한 다양한 경험들은 관광과 관련된 다양한 직업에 대한 선택의 폭을 넓히게 해주었고 이력서 작성 및 면접 시 많은 도움을 주었습니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

대학시절 미국 어학연수 프로그램에 지원하여 처음 해외를 경험하게 되었습니다. 이 경험은 제가 그간 느껴보지 못한 새로운 세계를 경험하게 해주었고, 해외에서 경험하는 모든 것들이 새로운 기회가 될 수 있을 것이라고 생각했습니다. 많은 사람들이 해외를 경험할 수 있는 시대가 왔고 누구나 쉽게 접할 수 있는 해외여행에 대한 관심이 높아져 여행을 지원하게 되었습니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

입직을 준비하면서 다양한 활동을 했습니다. 먼저 해외 협력업체와의 소통이 필수적인 직무 특성상 영어공부에 집중하여 토익 점수를 취득하고 비즈니스 영어회화 능력을 키웠습니다. 또한 관광 관련 자원봉사와 여행사 현장실습 등 다양한 외부활동을 통해 실무 경험을 쌓았습니다. 교환학생 프로그램과 해외여행을 통해 여러 나라를 직접 경험하면서 각 지역의 관광 콘텐츠와 문화적 특성을 파악할 수 있었고, 이러한 경험이 면접에서 구체적인 사례를 이야기하는 데 큰 도움이 되었습니다. 면접을 앞두고는 지원 회사의 주력 상품, 취급 노선, 최근 트렌드 등을 철저히 조사하여 회사에 대한 이해도를 높였습니다.



**경력개발 및 조언**

**Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.**

해외여행상품개발자를 기반으로 향후 진출할 수 있는 직업 경로는 다양합니다.

첫째, 국외여행인솔자로 활동할 수 있습니다. 여행사 재직 시 국외여행인솔자 자격증을 취득하게 되는데, 이는 해외출장 시 고객들을 인솔하는 데 필요한 자격증입니다. 상품개발자로서 직접 기획한 상품을 인솔하면 현지 상황을 파악하고 상품 개선점을 발굴하는 데 큰 도움이 됩니다.

둘째, 로 진출할 수 있습니다. 해외여행에 대한 다양한 정보와 실무 경험을 바탕으로 석·박사 학위를 취득하면 대학에서 학생들을 가르치는 교수로 재직할 수 있습니다. 이를 위해서는 학위 취득과 함께 학술 논문 게재 실적을 쌓는 것이 필요합니다.

셋째, 해외 주재원으로 진출할 수 있습니다. 현지에서의 다양한 업무 경험과 네트워크를 바탕으로 조건이 맞는 회사의 해외 주재원으로 지원할 수 있습니다. 이를 위해서는 해당 지역의 언어 학습이 필수이며, 현지 시장에 대한 깊은 이해와 비즈니스 역량을 갖추는 것이 중요합니다.

**Q. 이 직업의 장점이거나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.**

상품 개발을 위하여 해외여행은 필수이며, 출장으로 다양한 해외여행을 경험할 수 있습니다. 출장 이외에도 개인적으로 여행할 수 있는 기회가 많고 여러 나라 및 지역의 정보를 습득할 수 있습니다. 이러한 분위기로 해외여행에 대한 휴가 사용에 거부감이 없으며, 업무에 필요한 출장을 적극 지원해줍니다. 적극적인 성격의 사람이 이 직무에 잘 맞을 듯하며 언제든 새로운 환경에 적응할 수 있는 열린 마인드를 보유한 사람에게 좋은 직무입니다. 상품-영업-마케팅 등 다양한 사람과 소통해야 하므로 사람들과 두루 잘 어울리고 원활하게 소통할 수 있는 성격이 도움이 됩니다.



**전공관련 조언**

**Q. 마지막으로 ‘관광학’ 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.**

관광학은 항공사, 여행사, 호텔, MICE(Meetings, Incentives, Conventions, Exhibitions) 등 다양한 분야로 진출할 수 있는 폭넓은 전공입니다. 전공 수업을 통해 관광 산업 전반에 대한 이론적 지식을 체계적으로 쌓을 수 있고, 인턴십이나 현장실습을 통해 본인에게 맞는 진로를 탐색할 수 있습니다. 관광학을 전공하면 대부분 항공사, 여행사, 호텔 등으로 취업을 고려하게 되는데, 그 중 여행업은 관광업의 기초 지식이 정립되어 있어 업무 투입 시 이해도가 빠를 것입니다. '해외여행'의 기회가 많은 것은 사실이지만 회사 내에서도 맡은 분야에 따라 하는 일이 완전히 다를 수 있습니다. 상품개발, 영업, 마케팅, 예약 등 각 부서별로 업무 성격이 다르기 때문에 각 회사 및 부서에서 하는 업무들에 대한 이해도를 높여서 개인의 성향과 잘 맞는 회사를 선택해야 합니다. 대학 재학 중 다양한 인턴십과 현장실습을 경험해 보면 본인에게 맞는 직무를 찾는 데 도움이 됩니다. 또한 지원하고자 하는 기업의 가치와 비전을 잘 파악하고 지원하여 좋은 성과 있길 바랍니다.

---

# Interview

## 해외여행상품개발자/여행사



### 직업의 이해

#### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

제가 하는 메인 업무는 해외여행상품개발입니다. 여행상품에 필요한 해외 호텔 및 리조트 담당 세일즈와 미팅을 통해 타 업체와 금액 및 특전에서 차이를 만들어냅니다. 이를 통해 숙소 예약을 늘리고 회사의 수익 창출에 기여합니다. 미팅을 통해 확보한 금액과 특전을 서울 본사 외에 부산, 대전, 인천, 수원, 안산 등 지사에 상품을 전달하고 설명합니다. 국내 여러 지역에서 많은 판매량을 확보하고 지사의 수익 창출에 도움을 주는 업무입니다. 그리고 회사에 이익이 될 수 있고 많은 판매가 가능한 숙소와 여행 코스의 자료를 취합하여 뉴스, 블로그, 인스타그램 등을 통해 해외여행에 관심 있는 고객에게 상품과 특전을 노출하는 업무를 담당합니다.

#### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

오전에는 상품에 대한 예약 희망자의 정보를 받아 예약을 확정해주고, 추가로 요청이 온 건에 대해 취합 후 예약을 진행합니다. 태국, 인도네시아, 남미, 미국 등 해외 상품에 대한 팀 회의 및 변동사항 체크도 함께 합니다.

오후에는 해외 세일즈 미팅을 진행하고, 개발한 상품 코스에 대한 추가적인 장단점을 체크합니다. 지사에서 요청하는 문의사항에 답변하고 보완해야 할 부분을 취합하며, 회사 내 수익 창출 통계 및 분석, 팀 또는 전체 회의를 진행합니다.

#### Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.

**[보람있던 일]** 제가 개발한 여행상품을 고객이 이용한 후 추천 후기나 감사 인사를 전달받을 때 보람을 느낍니다. 특히 일정 구성이 अच्छ고 좋았거나, 현지에서의 경험이 기대 이상이었다는 피드백을 받을 때 그동안 상품 기획에 쏟은 노력이 인정받는 느낌이 들어 큰 성취감을 느낍니다. 고객의 긍정적인 후기가 재예약이나 지인 추천으로 이어질 때 해외여행상품개발자로서 더욱 뿌듯합니다.

**[힘들었던 일]** 개발한 여행상품에 대해 만족스럽지 못한 후기나 직접적인 불만을 받았을 때 정신적으로 힘듭니다. 또한 여행업 특성상 성수기와 비수기가 명확하여 성수기나 변동사항이 많을 때 많은 업무량을 소화하다 보면 체력적으로 부담을 느끼고 계획적인 일상이 가끔 흐트러질 때 힘들음을 느낍니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

최근 기술, AI, 자동화의 발전에 따라 사람이 해야 할 해외여행 업무가 간소화될 것으로 예상됩니다. 하지만 여행업을 하면서 느낀 점은 기술과 자동화가 할 수 없는 부분이 다른 업무에 비해 많다는 것입니다. 예를 들어 변동사항이 생겼을 때 사람 대 사람으로 해결해야 할 문제, 그리고 정해진 답이 아닌 상황에 맞게 생각하고 처리해야 할 업무가 있어 꾸준히 해외여행 업무는 사람의 손이 필요합니다. 해외여행 관련 직업을 희망한다면 해외여행의 다양한 종류를 알아두는 것이 좋습니다. 자전거 여행, 오지 탐험, 단독 패키지 여행, 허니문 등 세분화된 여행이 존재하기 때문입니다. 단순히 규모가 크고 유명한 여행사 취업만 생각한다면 경쟁이 심할 수 있지만, 이색적이고 생소한 여행에 초점을 맞춰 취업을 준비한다면 경험 해보고 도전 해볼 수 있는 근무지는 꾸준히 많을 것으로 예상됩니다.



**대학전공과의 연계성과 직업 준비**

**Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 '관광학' 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?**

**[관광학]** 관광학은 대학에 따라 집중하는 과목에 차이가 있습니다. 관광학이라는 큰 틀 안에 항공부터 호텔, 그리고 항공과 호텔에서 제공되는 서비스까지 교육을 받게 됩니다. 관광학을 전공하고 있다면 개인적으로 근무 희망 직종의 실무에 활용하기 좋은 자격증이나 부전공, 그리고 실습을 많이 하는 것을 추천합니다. 관광학 전공에서 배운 이론적 기반 위에 실무 경험을 쌓으면 업무 적응이 더욱 수월합니다. 재학 중 인턴십, 실습, 자격증 취득 등을 통해 실무 역량을 함께 키워나가는 것을 추천합니다.

**Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?**

개인의 경험이나 학과에서의 활동도 중요하며, 여기에 자격증 취득이나 직업훈련 등 실무 역량을 더하면 취업 시 더욱 경쟁력을 갖출 수 있습니다. 도움이 많이 되었던 교내 활동은 직업훈련이 가장 컸습니다. 방학 기간이나 졸업 전후로 미래 업무와 관련된 아르바이트를 하거나, 다양한 경험을 해볼 수 있는 여행, 그리고 자격증 취득이 많은 도움이 되었습니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

해외여행이 어려웠던 학생 때는 약 10명의 친구들과 국내 여행을 혼자 계획했는데, 이 과정에서 스케줄과 동선, 숙소를 알아보는 데 시간 가는 줄 모르고 집중했습니다. 그 시간이 정말 부듯하고 행복해서 이후에는 해외여행을 계획하고 여행지를 선정하는 과정이 저와 잘 맞는다고 생각하게 되었습니다. 전역 후 지인들과 태국으로 해외여행을 다녀오면서 제가 계획한 일정에 만족해하는 모습을 보았습니다. 낯선 곳에서의 경험과 새로운 것을 개발하고 싶은 욕구로 인해 해외여행상품개발 업무를 선택하게 되었습니다.

### Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.

여행업은 자격증의 종류가 많지 않아, 여행 관련 자격증 취득 및 과정 이수 등을 중점적으로 준비했습니다. 추가로 졸업 후 여행 관련 학원을 수강하며 기업에서 원하는 조건 및 경험(항공 및 해외 호텔 경험과 느낀 내용 등)을 추가로 준비했고, 학원에서도 취업 시즌 및 추천서 작성 등에 도움을 많이 받았습니다. 입직은 보통 수시 채용이 많지만 경력자를 선호하기 때문에 신입 직원은 공채를 준비하시는 것을 추천합니다.



#### 경력개발 및 조언

### Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.

진출 가능한 직업으로는 여행사 창업, 해외 근무, 여행에 필요한 플랫폼 개발 등이 있습니다. 해외여행 업무는 하나의 경험과 힘으로 이루어질 수 없기 때문에, 해외여행이 이루어지기까지 필요한 다양한 업무처에서 근무하며 경험을 쌓는 것이 중요합니다. 관련 거래처와의 인맥을 기반으로 도움을 주고받으면서 여행사 창업, 해외 근무, 플랫폼 개발, 희소 분야 여행사 지원 등을 준비하면 좋습니다.

### Q. 이 직업의 장점이나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.

해외에서 근무하는 직원과 소통하고 해외 경험을 많이 할 수 있기 때문에 경험하기 어려운 문화와 여러 나라에서 일어나는 일에 관심을 가질 수 있습니다. 해외여행상품을 개발하면서 다양한 인종과 국가의 사람들과 소통하기 때문에 다른 직업에 비해 지루할 시간이 없습니다. 협력 업체와의 관계가 쌓이면 일반적으로 경험하기 어려운 고가의 숙소와 다양하고 수준 높은 식사도 경험해 볼 수 있는 장점이 있습니다. 경험하는 것에 대한 거부감이 없고 새로운 조건이나 상황을 두려워하지 않는 분에게 잘 어울립니다.



#### 전공관련 조언

### Q. 마지막으로 '관광학' 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.

관광학을 선택하면 경험해 볼 수 있는 분야가 많다는 장점이 있습니다. 그래서 관광학이라는 큰 나무 안에서 관심있고 도전해 보고 싶은 두 개 정도의 분야를 깊게 파서 경험을 쌓으면 좋습니다. 학과 수업을 통해 다양한 분야를 폭넓게 접할 수 있는데, 여기에 더해 관심 있는 특정 분야를 깊이 있게 준비하면 취업 시 차별화된 강점이 됩니다.

관광학 전공은 여러 환경에서 근무하고 경험할 수 있는 수업이 많기 때문에 여행과 관광뿐만 아니라 다양한 곳에서 이루어지는 모든 일의 시작과 끝을 배울 수 있습니다. 다양한 국가에서 활동할 수 있는 장점도 있습니다.

MEMO

# 09

확장

## 스마트관광기획자



ICT 기술(AI, 빅데이터, IoT, AR·VR 등)을 활용하여 관광지의 디지털 전환 관련 서비스와 스마트 관광 콘텐츠를 기획·개발하는 자

### 유사명칭

디지털관광기획자,  
스마트투어리즘플래너,  
관광디지털전환담당자

### 관련직업

관광콘텐츠기획자, 관광마케팅담당자,  
관광실감영상(VR, AR)제작자



## 하는 일

- 관광 빅데이터를 수집·분석하여 관광객의 행동 패턴을 파악하고, AI 기반 맞춤형 관광 추천 시스템을 기획
- IoT 기반 스마트 관광 인프라, 관광 데이터 플랫폼 운영
- 스마트 관광도시 조성 프로젝트를 기획하고, 관광 산업 전반의 디지털 전환 전략을 수립
- IT 개발팀과 협업하여 기술 구현을 조율하고, 서비스 운영 결과를 분석하여 개선 방향을 도출



## 필요 역량

### • 업무수행능력

- (문제 해결) 문제의 본질을 파악하여 해결 방법을 찾고 이를 실행한다.
- (논리적 분석) 문제를 해결하기 위해(혹은 의사결정을 하기 위해) 체계적으로 이치에 맞는 생각을 해낸다.
- (기술 분석) 새로운 방법을 고안하고 기존의 방법을 개선하기 위해서 현재 사용되는 도구와 기술을 분석한다.
- (창의력) 주어진 주제나 상황에 대하여 독특하고 기발한 아이디어를 산출한다.
- (서비스 지향) 다른 사람들을 돕기 위해 적극적으로 노력한다.

### • 지식

- (사회와 인류) 관광 산업, 관광객 행동, 관광 자원에 관한 지식
- (의사소통과 미디어) 말, 글, 그림 등을 이메일이나 방송매체를 통해 전달하는 것에 관한 지식
- (영업과 마케팅) 상품이나 서비스를 판매하거나 촉진을 하는 것에 관한 지식(마케팅 전략, 상품의 전시와 판매기법, 영업관리 등)
- (데이터 분석) 데이터 수집, 분석, 시각화에 필요한 통계 및 분석 방법에 관한 지식



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

스마트관광론, 관광정보시스템, 관광마케팅, 관광콘텐츠기획 등

#### 경영정보학

빅데이터분석, 데이터마이닝, 인공지능개론 등

#### 컴퓨터공학

UX/UI디자인, 프로그래밍기초 등

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- 빅데이터 분석 경진대회 참가
- IT·관광 융합 프로젝트 참가
- 스마트관광 스타트업 인큐베이팅 프로그램 참가 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 한국관광공사 스마트관광 전문인력 양성과정
- 데이터 분석, AI·머신러닝 실무 관련 직업훈련 과정 등

### ● 일경험

- 관광공사·재단 등 스마트관광 관련 부서 인턴 및 현장실습
- 지자체 스마트시티 프로젝트 참여
- 관광 콘텐츠 기획사 인턴 참여 등

## • 자격증

- ✓ 필수: -
- ✓ 선택: 빅데이터분석기사

## • 자기 주도적 활동

- 파이썬(Python), R 등 데이터 분석 프로그래밍 학습
- 국내외 스마트관광 사례 연구
- 관광 앱·웹 서비스 사용 경험 및 UX 분석 등

## • 석사/박사

| 주전공                                                                                      | 타전공                                                                                          |                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>관광학 | <br>데이터사이언스 | <br>컴퓨터공학 |
| 관광 현상과 관광객 행동에 대한 학문적 이해를 바탕으로 스마트관광 서비스의 사용자 중심 설계 및 관광 정책·전략 수립 연구 등                   | 관광 빅데이터 분석, AI 기반 추천 시스템 개발 연구 등                                                             | 관광 플랫폼, 앱 개발의 기술 연구 등                                                                        |

## • 진출 분야

- 1 정부 및 지자체 관광진흥·스마트시티 관련 부서, 공공기관(관광공사, 관광재단), 해외관광청
- 2 여행사, 관광콘텐츠 기획사, 관광테크 스타트업



## 관련 정보처

### (국내) 한국관광데이터랩

<https://datalab.visitkorea.or.kr/>

\*직업 관련 동향 및 자료 정보



### (국내) 한국관광콘텐츠랩

<https://conlab.visitkorea.or.kr/>

\*직업 관련 활동 및 가이드 정보



## 관심 청년을 위한 핵심 조언

스마트관광기획자는 ICT 기술(AI, 빅데이터, IoT, AR·VR 등)을 활용하여 관광지의 디지털 전환 관련 서비스와 스마트 관광 콘텐츠를 기획·개발하는 업무를 수행합니다. 관광학 전공자는 스마트관광론, 관광정보시스템, 관광마케팅 등의 전공 교과목을 통해 관광 산업의 특성을 이해하고, 기술과 관광을 융합한 혁신적인 서비스를 제안할 수 있는 역량을 보여줄 수 있습니다. 채용 시 ICT 기술 이해도, 데이터 분석 능력, 관광 산업에 대한 지식, 기획력이 중요한 평가 요소로 반영되므로, 대학 재학 중에는 관광공사 스마트관광 부서나 관광 테크 스타트업, 여행 플랫폼 기획팀 인턴십을 통해 실제 스마트 관광 서비스 개발 과정을 경험하는 것이 중요하며, 파이썬이나 R 등을 활용한 데이터 분석 실습과 개인 프로젝트를 통해 포트폴리오를 구축하는 것이 도움이 됩니다. 또한 SQL, 데이터 시각화 도구(Tableau, Power BI), 기본적인 프로그래밍 능력을 갖추면 IT 개발팀과의 협업에 도움이 됩니다.

# Interview

## 스마트관광기획자/관광공사



### 직업의 이해

#### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

스마트관광기획자는 ICT 기술(AI, 빅데이터, IoT, AR·VR 등)을 활용하여 관광 서비스를 기획하고, 데이터 분석을 통해 관광 정책 수립과 사업 전략을 지원하는 업무를 수행합니다. 저는 한국관광공사 관광 데이터실에서 근무하고 있습니다. 데이터가 중요해진 요즘 트렌드에 따라서 데이터 기반 대내외 컨설팅 업무를 합니다. 관광 정책을 도출하거나 어떤 사업을 진행한다고 할 때 그 사업이 경제성이 있는지, 타겟은 누구인지, 현재 현황이 어떤지를 보고서나 사례조사도 하지만, 저희 회사가 가지고 있는 통신, 카드, 내비게이션 등의 데이터를 활용해서 분석하고 시사점을 도출하고 있습니다.

#### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

기본적으로 주 업무는 짧은 시간에 하는 업무는 거의 없고, 한 달에서 길게는 6개월이라는 시간을 가지고 하는 일들이 많습니다. 그래서 현황 조사, 데이터 다운받기, 분석, 결과 도출 등을 일정에 맞게 나누고 그에 따라 일을 진행하기 때문에 하루 업무 프로세스가 명확하지는 않습니다. 그렇지만 주 업무 외에 짧게 하는 일들의 경우에는 다른 부서에서 분석 요청이 들어오거나, 상급 기관(문화체육관광부) 등의 요청이 온다면 회의 후, 기한에 맞춰서 업무를 진행합니다.

더불어, 상시적으로 저희 실에서 운영하고 있는 한국관광데이터랩 플랫폼이 잘 서비스(시각화 등)가 되고 있는지를 체크하는 업무를 수행합니다.

**Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.**

**[보람있던 일]** 담당하는 업무가 특정 주제에 따라 데이터를 분석하고 시사점을 도출하는 것이기 때문에, 해당 업무를 통해 도출된 내용이 실제로 정책에 반영되거나 지자체 및 관광 기업의 의사결정에 활용될 때 보람을 느끼고 있습니다. 또한 분석 결과가 언론 보도나 연구 자료 등 여러 채널을 통해 인용되면서 관광 산업 발전에 기여하고 있다는 점에서 큰 성취감을 느낍니다.

**[힘들었던 일]** 데이터 기반의 업무가 주이기 때문에 처음 설정한 가설이나 예상과 반대되는 결과가 나오거나, 분석 결과가 이해관계자들에게 받아들여지지 않아 업무 진척이 되지 않을 때 힘들었습니다. 하지만 이를 계기로 데이터를 다양한 관점에서 재분석하는 역량을 기를 수 있었고, 분석 결과를 이해관계자들에게 효과적으로 전달하고 설득하는 커뮤니케이션 능력도 향상시킬 수 있었습니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

AI가 매우 가까이 다가오면서 기술적인 영역(솔루션 사용, 코딩 등)은 점차 AI가 대체할 것입니다. 실제로 이전에는 복잡한 코딩이 필요했던 데이터 분석 작업도 이제는 AI 도구를 활용해 훨씬 빠르고 쉽게 처리할 수 있게 되었습니다. 따라서 기본적으로 분석 기술은 숙지하되, 단순히 도구를 다루는 능력보다는 관광학, 경제학, 사회학 등 이론적인 지식을 바탕으로 데이터를 해석하고 의미 있는 시사점을 도출하는 능력이 더욱 중요해질 것입니다. 또한 마케팅, 도시계획, 소비자 행동 분석 등 다른 분야에서 활용되는 분석 방법론을 관광 분야에 창의적으로 적용할 수 있는 융합적 사고력을 갖추는 것이 앞으로 스마트관광기획자로서 경쟁력을 유지하는 핵심이 될 것입니다.



**대학전공과의 연계성과 직업 준비**

**Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 ‘관광학’ 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?**

**[관광학]** 개인적으로는 관광학 전공 내에서도 다른 분야에서 활용 가능한 수업을 수강했습니다. 분석 방법론, 관광경제학, 관광재무관리 등 총론보다는 실무에 기반한 수업을 들었고, 되돌아봐도 그것이 필요하다고 생각합니다. 관광과 관련된 문화, 여가 등의 수업도 도움이 될 것입니다.

**Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?**

개인적으로 취업을 하기 위해서는 데이터 분석 관련 자격(ADsP, 빅데이터분석기사 등) 준비가 도움이 된다고 생각합니다. 그것이 아니라면 실무를 해보는 것이 가장 좋다고 생각합니다. 아주 작은 단위의 프로젝트의 경우라도 집에서 혼자라도 주제를 잡고, 처음부터 끝까지 해 보는 것이 도움이 많이 되었습니다. 실제로 다른 업무가 주어졌을 때 경험이 있을 경우 조금 더 빠르게 수행할 수 있습니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

대학원 생활을 하면서 관광 데이터 분석 프로젝트에 참여하게 되었고, 그 과정에서 숫자 하나하나가 큰 의미를 가지고 있다는 것을 깨달았습니다. 단순한 수치처럼 보이는 데이터가 실제로 정책에 반영되고 사업 방향을 결정하는 근거가 되는 것을 보면서 이 분야에 매력을 느꼈습니다. 또한 단순히 데이터를 분석하는 것에 그치지 않고 시사점을 도출하는 과정에서, 사람의 행동에는 무의미한 것이 없고 모든 선택과 이동에는 이유와 의미가 있다는 것을 알게 되었습니다. 이러한 숨겨진 패턴과 의미를 데이터를 통해 밝혀내고, 그것을 바탕으로 더 나은 관광 서비스와 정책을 만들어 나가는 직무에 큰 매력을 느꼈습니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

저는 현재 직장에 데이터 관련 연구 인력 채용 공고를 보고 지원해서 입직을 했습니다. 앞서 말한 것처럼 데이터 분석 관련 자격증(ADsP, 빅데이터분석기사 등)이 있으면 도움이 되고, 실무 경험도 중요하다고 생각합니다. 저의 경우 대학원에서 약 4년간 관광 경제 관련 프로젝트를 꾸준히 수행했습니다. 그 과정에서 다양한 데이터를 다뤄 보고, 분석 방법론을 실제 과제에 적용해 보며 실무 역량을 쌓을 수 있었습니다. 돌아켜보면 단기간에 스펙을 쌓기보다는 꾸준히 지속적으로 관련 경험을 관리하고 축적해 온 것이 지금 자리에 올 수 있었던 가장 큰 원동력이었다고 생각합니다.



**경력개발 및 조언**

**Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.**

석·박사 학위를 통해서 교수로 갈 수도 있고, 국가 또는 지자체 연구원으로 갈 수 있습니다. 또한 지자체 전문직 공무원으로도 진출할 수 있습니다. 다양한 분야의 컨설팅 회사로도 갈 수 있어서 향후 진출 경로는 다양합니다. 다양한 분야를 경험해서 여러 분야에 지원을 할 것인지, 저처럼 관광경제쪽으로 계속 경험을 쌓아서 연구원으로 지원할 것인지에 대한 고민이 필요합니다. 자격취득, 직업훈련 등 모두 좋지만 가장 우선은 계속 강조한 현장 경험입니다.

**Q. 이 직업의 장점이나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.**

같은 직업이라도 어떤 기관에 가느냐에 따라서 다르겠지만 일반적으로 워라벨과 노력 대비 보상은 높다고 생각합니다. 그렇지만 절대적인 보수는 아주 높지 않다고 생각합니다. 다만 부수적인 활동(정책 자문, 겸직)이 가능하기 때문에 역량이 있다면 종합적으로는 하는 만큼 대우가 달라지는 장점이 있습니다. 여러분야에 있는 다양한 분석 방법들을 편견 없이 습득한 사람이 어울리고, 최고의 역량입니다. (예를 들어 A 분야에서만 쓰이고 있는 방법을 관광 분야에 어떤 현상을 분석할 때 떠올리고 빠르게 적용하는 능력이 있으면 좋습니다.) 그렇게 해야 위에서 언급한 의도와 다른 결과가 나왔을 때 다른 방법으로 수습 시도할 수 있습니다. 분석 방법에 따라 결과는 달라질 수 있기 때문에 현장에서 이런 일들은 비밀비재합니다.



**전공관련 조언**

**Q. 마지막으로 '관광학' 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.**

관광은 순수학문이 아니고 실용학문이라고 생각합니다. 그렇기 때문에 다양한 분야와 연결되어 있습니다. 이점은 반대로 말하면 다른 분야에서도 관광 분야에 연결하기 위해 시도할 수 있습니다. 이점은 장점이자 단점인데 다른 분야로도 입직을 하기 쉽지만 반대로 내 분야에도 다른 분야에서 입직을 시도할 수 있기 때문에 경쟁이 치열할 수 있습니다. 그 점에서 관광과 데이터를 연결하는 것은 현재로서는 큰 장점이 될 수 있습니다. 전문 데이터 전공자(통계, 산업공학 등)들이 경쟁상대가 될 수 있지만 데이터를 해석하고, 시사점을 도출하는면에서는 관광을 전공했기 때문에 확연하게 차이가 납니다. 단 기술적으로는 부족할 수 있기 때문에 다양한 이론적인 부분들은 습득하되 기본적인 데이터 기술은 필수로 준비하는 것이 좋습니다. 동시에 공부하면 좋겠지만 우선은 기술을 조금 더 위주로 공부 하는 것이 효율성 있는 방법이라고 생각합니다. 기술을 배우다가 관광학을 배우는 것은 제약이 낮지만 관광학을 배우다 기술을 배우려고 하면 빠르게 배울 수 없기 때문입니다. 마지막으로 관광학을 전공한다면 주변에 있는 모든 분야가 관광과 연결된다는 점을 생각하고, 문화, 체육, 쇼핑 등등 불특정 다수의 분야 등을 접하고 경험을 쌓기를 바랍니다.

---

# Interview

스마트관광기획자/ 관광분야 IT 기업



## 직업의 이해

### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

저는 스마트관광기획자로서 공간지능(Spatial Intelligence)을 기반으로 관광, 도시, 데이터 영역에서 전략 기획과 서비스 설계를 수행하고 있으며, 현재는 이 분야 전문 기업의 대표로도 활동하고 있습니다. 공간지능이란 위치 정보와 지리적 데이터를 분석하여 사람들의 이동 패턴, 공간 활용 방식 등을 파악하고 이를 의사결정에 활용하는 기술을 의미합니다. 저희 회사는 공공기관 및 민간 기업 프로젝트에서 공간데이터 분석 및 유통, 데이터 활용 컨설팅, 스마트관광 서비스 기획을 전문적으로 제공하고 있으며, 저는 직접 프로젝트를 기획하고 수행하는 실무자이자 회사 경영을 총괄하는 역할을 함께 담당하고 있습니다.

### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

하루 업무는 오전과 오후로 나뉘어 진행됩니다. 오전에는 주로 회사 내부 업무를 처리하는데, 진행 중인 프로젝트의 데이터 분석 결과를 검토하거나, 팀원들과 업무 방향을 조율하고, 보고서 작성 및 피드백 등의 업무를 수행합니다. 오후에는 대외 활동이 주를 이루며, 대학이나 기관에서의 강의, 고객사 대상 컨설팅, 신규 프로젝트 관련 미팅 등을 진행합니다. 또한 고객사 및 업계 네트워크 관리, 최신 기술 트렌드와 정책 동향에 대한 정보 수집도 중요한 업무 중 하나입니다. 다만 업무 특성상 매일 동일한 루틴이 반복되지는 않으며, 프로젝트 상황에 따라 지방 출장이나 해외 출장이 잦은 편입니다. 현장에서 직접 관광지를 살펴보고 데이터를 수집하거나, 해외 스마트관광 사례를 벤치마킹하는 일도 업무의 일부입니다.

**Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.**

**[보람있던 일]** 주요 업무 중 하나가 기업들의 데이터 활용 컨설팅인데, 컨설팅을 받은 업체에서 실제로 데이터를 기반으로 의사결정을 내리고 그 결과 매출 증가나 고객 만족도 향상 등의 가시적인 성과가 나올 때 큰 보람을 느낍니다. 특히 처음에는 데이터 활용에 막막해하던 기업이 컨설팅 이후 자체적으로 데이터를 분석하고 활용하는 역량을 갖추게 되는 모습을 볼 때 이 일의 가치를 실감합니다. 또한 창업자로서 열심히 노력한 대가가 프로젝트 수주나 금전적 보상으로 연결될 때 뿌듯함을 느끼며, 이것이 회사 성장과 직원들의 발전으로 이어질 때 더 큰 성취감을 느낍니다.

**[힘들었던 일]** 공공기관 업무를 추진하는 중 여러 이해관계자 간의 이해충돌이 발생할 경우 어려움을 느낍니다. 각자의 입장과 요구사항이 다르기 때문에 이를 조율하고 합의점을 찾아가는 과정이 쉽지 않습니다. 또한 회사의 방향성이나 개인적인 철학과 달리, 기관의 사정상 본래 추구하던 것과 다른 업무를 해야만 하는 상황이 발생할 때 힘들게 느껴집니다. 하지만 이러한 상황에서는 먼저 각 이해관계자의 입장을 충분히 경청하고, 데이터를 기반으로 객관적인 근거를 제시하며 설득하려고 노력합니다. 또한 회사의 핵심 가치는 지키되 유연하게 대응할 수 있는 부분은 조정하면서, 장기적인 신뢰 관계를 구축하는 데 초점을 맞추고 있습니다. 이러한 경험들이 오히려 다양한 관점을 이해하고 조율하는 역량을 키우는 계기가 되었습니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

디지털 전환(DX: Digital Transformation), AI 전환(AI: AI Transformation) 등 세상과 다양한 정부 정책의 변화가 있었지만, 약 15년 전부터 데이터 구축, 유통, 표준화 및 활용과 관련한 업무를 해오고 있습니다. 세상의 키워드가 변해갈 때 업무의 본질은 크게 변하지 않았지만, 시대에 따라 빅데이터 전문가, 인공지능 전문가로 불리는 일들이 발생하고 있습니다. 본질적으로는 응용소프트웨어가 필요로 하는 데이터를 다루는 일을 해왔으며, 근본적으로 이 업무를 잘 수행할 때 변화하는 세상에 잘 적응할 수 있다고 생각합니다.



**대학전공과의 연계성과 직업 준비**

**Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 ‘관광학’ 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?**

**[관광학]** 20여 년간 IT 관련 업무를 담당하면서 특수하게 데이터 분야를 다루어 왔습니다. 관광학 및 관광산업은 다른 산업에 비해 데이터와 IT 기술 접목이 아직 느린 분야로, 도메인 전문성을 가지고 IT 기술을 관광산업에 접목하는 기회가 많이 발생하고 있습니다. 관광학 전공자는 관광정보시스템, 스마트관광론, 관광마케팅, 관광소비자행동론 등의 교과목을 통해 관광객의 행동 패턴과 관광산업의 특성을 체계적으로 이해할 수 있으며, 이러한 도메인 지식에 IT와 데이터 분석 역량을 더한다면 스마트관광기획자로서 차별화된 경쟁력을 갖추 수 있습니다.

**Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?**

전공 이외에 IT와 관련한 공부를 별도로 해왔으며, 학부 시절에는 실무 경험을 쌓을 수 있는 파트타임 등도 많이 경험했습니다. 국가공인 자격증의 경우 데이터 분야에서 기본적인 소양을 갖추었다고 판단할 수 있는 근거가 되므로, 관련 자격증을 미리 취득해 두면 좋습니다. 또한 저는 공공데이터 활용 경진대회에서 대상(문화체육관광부 장관상)과 장려상 등을 수상한 경험이 있는데, 이것이 커리어 성장에 많은 도움이 되었습니다. 특히 단순 아이디어 부문이 아닌 사업화 부문에서 수상한 것으로, 실제 제품 개발 및 판매까지 성공한 케이스였습니다. 이처럼 공모전이나 경진대회 참여는 실무 역량을 증명하고 업계 네트워크를 형성하는 데 좋은 기회가 될 수 있습니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

7년간 해외에서 근무하며 글로벌 시장에서의 데이터 활용 경험과 다양한 프로젝트 수행 역량을 쌓은 후 한국으로 돌아왔습니다. 귀국 후 진로를 고민하던 중, 업계 선배가 저의 경험과 역량에 어울릴 일이라며 한 회사를 추천해 주었고, 면접을 거쳐 이직하게 되었습니다. 이처럼 오랜 기간 쌓아온 업계 네트워크가 새로운 기회로 연결된 것입니다. 이직 후에는 회사의 현황을 분석하고 문제점과 해결 방안을 고민하면서, 기존에 없던 새로운 비즈니스 기회를 발굴하고 이를 주도적으로 이끌어 가고 있습니다. 해외에서의 경험이 국내 시장을 새로운 시각으로 바라보는 데 큰 도움이 되었고, 이를 바탕으로 차별화된 서비스를 기획할 수 있었습니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

창업을 준비할 때 먼저 진출하고자 하는 사업 영역에 대해 상세히 분석했습니다. 시장 현황과 경쟁사를 파악하고, 어떤 차별화된 가치를 제공할 수 있는지를 고민한 후, 필요한 역량은 AI, AX 관련 자격증 취득이나 추가 학습을 통해 보완했습니다. 또한 업계 선배 및 전문가와의 네트워킹을 꾸준히 유지하며 업계 동향과 사업 기회를 파악했는데, 실제로 해외 근무 후 귀국했을 때 선배의 추천으로 관련 회사에서 경험을 쌓을 수 있었고, 이것이 창업의 밑거름이 되었습니다.



## 경력개발 및 조언

### Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.

스마트관광기획자를 기반으로 향후 진출할 수 있는 직업 경로는 다양합니다. 데이터 구축, 유통, 품질 및 활용 관련 분야의 사업은 응용소프트웨어가 데이터를 필요로 하는 이상 쉽게 사라지지 않을 분야이며, 시장 상황에 따라 다양한 포지셔닝이 가능합니다. 첫째, 데이터 구축 및 유통 전문가로 진출할 수 있습니다. 데이터가 부족한 분야나 신규 영역에서 데이터를 수집하고 표준화하여 유통하는 역할을 담당하며, 데이터베이스 관련 자격증과 데이터 품질 관리 역량을 갖추는 것이 필요합니다. 둘째, 데이터 활용 및 서비스 기획자로 진출할 수 있습니다. 축적된 데이터를 분석하여 새로운 서비스를 기획하고 비즈니스 가치를 창출하는 역할을 담당하며, 빅데이터분석기사 등 분석 관련 자격증과 서비스 기획 경험을 쌓는 것이 중요합니다. 셋째, 관광학교수 및 연구자로 진출할 수 있습니다. 스마트관광 및 관광 데이터 분야의 실무 경험을 바탕으로 대학원에 진학하여 학문적 깊이를 쌓고, 관련 분야 논문 게재와 연구 프로젝트 수행 경험을 축적하는 것이 필요합니다. 실무와 연구 역량을 함께 갖춘 전문가로 성장한다면 대학에서 스마트관광·관광테크 분야를 이끄는 교육자로 활동할 수 있습니다. 어떤 경로를 선택하든 국가공인자격 중 데이터와 관련된 자격(빅데이터분석기사 등)은 저연차일수록 다수 확보해 두는 것을 추천합니다.

### Q. 이 직업의 장점이나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.

IT 업계에서 근무하는 것은 학부에서 관광학을 전공하고 일반적으로 취업하게 되는 서비스 직종의 전통 관광산업 분야보다 상당히 높은 임금을 받는 것이 사실입니다. 또한 이종산업을 융합하여 기술을 활용해 관광 도메인(문화까지 포함 가능)의 문제를 풀어나가는 능력을 갖춘 경우, 상당히 길고 안정적인 '직장'이 아닌 '직업'의 커리어를 구축할 수 있습니다. 박사학위까지 보유하게 될 경우 본업 이외에 파트타임으로 할 수 있는 활동의 영역이 매우 넓어질 수 있습니다. 호기심과 그것을 접목하여 문제를 풀어나가는 과정을 즐길 수 있으면 좋습니다. 주어진 업무 외에도 새로운 문제를 발굴하고 해결해 나가는 것을 즐기는 사람에게 잘 맞는 직종이며, 이러한 자세가 장기적인 커리어 성장에도 도움이 됩니다.



## 전공관련 조언

### Q. 마지막으로 '관광학' 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.

요즘은 관광학에 다른 분야의 전문성을 결합할 때 더 큰 경쟁력을 가질 수 있는 시대입니다. 글로벌 대기업들이 플랫폼을 중심으로 관광산업의 모습을 많이 변화시켜 가고 있는데, 이는 서비스를 이용하면서도 충분히 체감할 수 있을 것입니다. 즉, 관광학을 전공으로 관광산업을 이끌 수 있는 힘은 타 산업과 기술을 접목시키는 전문적인 능력에 크게 좌우될 수 있습니다. 플랫폼 및 테크 기반 기업에서는 관광학을 전공하면서 기술을 다룰 수 있는 인재들이 채용 우선순위가 높습니다. 기술자들의 경우 기술은 알지만 도메인 지식이 없는 경우가 많아, 도메인 지식과 기술 지식을 동시에 확보할 경우 프로젝트 리더가 되거나 사업을 이끌어 갈 수 있는 기회가 많이 발생할 수 있습니다. 특히 스마트관광, AI 기반 관광서비스 및 플랫폼 분야의 경우 전문가 수요는 많지만 공급이 충분하지 않은 상태입니다.

MEMO

# 10

주요

## 크루즈플래너



크루즈 여행 상품을 기획·관리하거나 상담, 예약, 판매 등 크루즈 관련 서비스를 제공하는 자

### 유사명칭

크루즈여행플래너, 크루즈여행상담원,  
크루즈여행안내원

### 관련직업

크루즈승무원



## 하는 일

- 크루즈 시장 트렌드, 신규 선박, 인기 루트 분석 및 맞춤형 신상품 개발
- 크루즈, 항공, 호텔, 현지 투어 가격, 서비스, 스케줄 비교 분석 및 추천
- 고객 여행 목적과 예산, 선호도를 파악하여 크루즈 선박, 테마, 일정별 맞춤형 상품 추천
- 전체 크루즈 여행 일정표 구성 및 선박, 항공, 숙소, 투어 예약 대행
- 여행자계약서 작성, 경비 결제 안내, 여권, 비자, 크루즈 탑승 서류 발급 및 출발 전 점검
- 크루즈 기항지의 현지 투어, 온보드 프로그램, 특별 프로모션 사전 안내 및 예약
- 여행 상품에 대한 만족도 조사, 불만 해결, 리뷰 관리



## 필요 역량

### • 업무수행능력

- (말하기) 자기가 알고 있는 것을 다른 사람에게 조리있게 말한다.
- (서비스 지향) 다른 사람들을 돕기 위해 적극적으로 노력한다.
- (사람 파악) 타인의 반응을 파악하고 왜 그렇게 행동하는지 이해한다.
- (행동조정) 다른 사람들의 행동에 맞추어 적절히 대응한다.
- (협상) 사람들과의 의견차이를 좁혀 합의점을 찾는다.
- (시간 관리) 자신의 시간과 다른 사람의 시간을 관리한다.

### • 지식

- (운송) 선박을 통해 사람들과 물품을 움직이는 원리와 방법에 관한 지식
- (영업과 마케팅) 상품이나 서비스를 판매하거나 축진을 하는 것에 관한 지식(마케팅 전략, 상품의 전시와 판매기법, 영업관리 등)
- (상담) 개인의 신상 및 경력 혹은 정신적 어려움에 관한 상담을 하는 절차나 방법 혹은 원리에 관한 지식
- (고객서비스) 고객에게 서비스를 제공하는데 필요한 지식(고객의 욕구평가, 고객의 만족도 평가, 서비스 기준 설정 등)
- (영어) 영어를 읽고, 쓰고, 듣고 말하는데 필요한 지식



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

크루즈산업론, 해양자원관광론, 여행상담실무, 여행사경영론, 고객응대기법, 관광영어, 관광법규, 서비스커뮤니케이션, 여행일정관리 등

#### 경영학

마케팅원론, 마케팅관리론, 서비스마케팅, 마케팅커뮤니케이션, 상품구성기획 등

#### 어문학

비즈니스외국어, 관광·호텔 외국어, 실용외국어회화, 외국어비즈니스커뮤니케이션 등

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- 영어회화 특강 및 스터디 참여
- 해외 문화 탐방 프로그램 참가 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 해양 관광 전문 교육 관련 직업훈련 과정
- 여행상품 개발 관련 직업훈련 과정
- 관광통역안내사 관련 직업훈련 과정 등

### ● 일경험

- 크루즈전문 여행사 현장실습 및 인턴십 프로그램 참여
- 항만·기항지 관련 부문 현장실습 및 인턴십 프로그램 참여
- 여객터미널 현장 근무 등

### ● 자격증

- ✓ 필수: 국외여행인솔자
- ✓ 선택: 관광통역안내사, 각종 어학 자격

### ● 자기 주도적 활동

- 국제관광박람회 등 관광 관련 포럼 및 행사 참여
- 전세계 지역별 기후, 문화, 관광명소 학습
- 크루즈 산업 및 트렌드 분석 등

## ● 진출 분야

1 여행사(크루즈 전문, 종합여행사, OTA)

2 크루즈선사



### 관련 정보처

(국내) 한국관광공사 관광e배움터

<https://touedu.visitkorea.or.kr/>



(국내) 한국관광산업포털

<https://touraz.kr/index>



(국내) 한국여행업협회

<https://www.kata.or.kr/>



### 관심 청년을 위한 핵심 조언

크루즈플래너는 고객이 원하는 크루즈여행 상품을 계획, 예약, 판매, 인솔 등 크루즈 관련 서비스를 기획·관리하는 역할을 수행합니다. 주요 업무로는 전 세계 크루즈 선사의 운항 스케줄과 기항지를 파악하여 고객 맞춤형 상품을 설계하고, 항공·호텔·현지 투어를 연계한 통합 여행 패키지를 구성합니다. 크루즈는 상품 단가가 높아 고객 신뢰 확보가 중요하며, 해외 선사와의 업무가 주를 이루므로 영어 능력이 필수입니다. 관광학 전공자는 여행상담실무, 여행사경영론을 통해 크루즈 상품 설계 프로세스를 이해하고, 마케팅관리론과 서비스마케팅 수강을 통해 크루즈 시장 분석 및 고객 세분화 전략 수립에서 차별화된 역량을 보여줄 수 있습니다. 채용 시에는 여행사 인턴 경험, 영어 커뮤니케이션 능력, 크루즈 산업에 대한 전문 지식을 우선적으로 평가받는 경우가 많으므로, 대학 재학 중에는 크루즈 전문 여행사나 일반 여행사 인턴십을 통해 예약 시스템 운영과 고객 상담 경험을 쌓는 것이 중요합니다. 또한 비즈니스영어, 실무영어회화 등을 통해 외국어 실무 소통 능력을 갖추어야 합니다. 채용 과정에서는 크루즈 산업에 대한 관심과 이해를 바탕으로 한 경험, 다양한 고객의 요구를 파악하고 서비스를 제안하는 역량, 그리고 예약 시스템 등 실무 도구에 대한 기본적인 이해를 갖추는 것이 도움이 됩니다.

---

# Interview

크루즈플래너/여행사



## 직업의 이해

### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

저는 여행사에 재직하고 있습니다. 저희 회사는 유럽, 미주, 알래스카, 대양주, 아시아 등 다양한 크루즈 상품을 판매하고 있으며, 저는 그 중에서도 이탈리아 정통 크루즈인 코스타 세레나호에 탑승하여 여행하는 한중일 크루즈 상품을 담당하고 있습니다. 주 업무는 크루즈 상품의 기획, 판매, 홍보 전략을 수립하여 패키지 상품을 출시하고, 여행사 대리점 및 여러 판촉 채널에 상품을 노출하고 홍보하는 일을 하고 있습니다.

### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

크루즈 여행 상품을 기획하기 위해서 선사와 랜드사(현지여행사)와 협상하여 여행지 선정 및 일정을 구성합니다. 기존의 판매 데이터를 토대로 계절별, 연령별 인기 여행지를 파악하고 선사와 랜드사와 오랜 협의를 거쳐 여행지를 선정하고 크루즈 전세선 계약을 진행합니다. 세부적으로는 원가(식사, 관광지 입장료, 버스, 가이드 등) 및 마진율, 시장에 형성된 가격들을 참고하여 여행 상품 판매가를 결정합니다. 이를 토대로 크루즈 상품이 출시된 후 여행사 대리점 혹은 다양한 판매 채널 등을 통해 상품을 홍보하고 예약을 위한 상담 업무도 진행합니다.

**Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.**

**[보람있던 일]** 한 번은 인솔자로서 고객과 동행하여 함께 출장을 간 적이 있는데 주로 연령대가 높은 어르신들이 많으셨습니다. 크루즈 안에서 선내 프로그램을 즐겁게 체험하시고 기항지 일정도 만족스럽게 진행하시고 난 뒤 너무 행복해 하시는 모습을 보며 보람을 느꼈습니다.

**[힘들었던 일]** 크루즈 상품의 경우 선사와 여행사가 하드계약(Hard Contract), 즉 정해진 객실을 무조건 구매해서 확보한 후 판매를 진행하는 형태로 진행됩니다. 이는 객실을 팔지 못해도 여행사가 전액 비용을 부담해야 하기 때문에 미판매 객실 수만큼 회사의 손실로 이어져 판매 리스크가 높습니다. 그래서 여행 개시일까지 미판매 객실을 소진하기 위해 계속 가격을 조율하고, 대리점 또는 영업사와 협상하여 고객을 유치하는 과정이 힘들었습니다. 하지만 이러한 경험을 통해 시장 상황에 따른 가격 전략 수립 능력과 협상 역량을 기를 수 있었고, 초기 상품 기획 단계에서부터 판매 가능성을 더욱 정밀하게 분석하는 습관을 갖추게 되었습니다. 어려운 상황에서도 끝까지 객실을 완판했을 때의 성취감은 이 직업의 큰 보람 중 하나입니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

최근 AI 및 다양한 플랫폼의 등장, 여행 소비 패턴의 변화로 인해 여행 기획의 업무도 시대에 맞게 변화가고 있습니다. 단순한 정보 제공을 넘어서 고객이 선호하는 맞춤형 일정을 계속 기획해야 하고 새로운 호텔 및 여행지 개발에 계속 관심을 가지고 기획하는 것이 중요해졌습니다. 이를 위해 여행 트렌드를 분석하고 발 빠르게 대응하는 유연함이 요구될 것입니다. 또한 온라인 여행사 채널의 증가로 인해 고객이 스스로 여행을 가는 경우가 늘고 있어 상품 기획자는 단순한 패키지가 아닌 스토리텔링을 기반으로 한 특별한 경험을 중심으로 하는 맞춤형 상품을 만들어야 할 것입니다.



**대학전공과의 연계성과 직업 준비**

**Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 ‘관광학’ 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?**

**[관광학]** 관광학을 배울 때 여행 상품의 구성 즉, 패키지 상품에 대한 이해, 항공 및 호텔 업계에 대한 실무를 직간접적으로 배우면서 여행사의 업무 프로세스에 대해 빨리 숙지할 수 있었습니다. 이러한 부분은 인력이 부족한 여행업에서 빠르게 실무를 진행할 수 있기 때문에 강점으로 작용한 것 같습니다.

**[복수/부전공 등]** 복수 전공으로 일본어를 전공했습니다. 일본어 관련 어학 자격에서 높은 점수를 취득하여 입사 면접 당시 플러스 요인으로 작용되었습니다. 여행사 기획 업무를 하다 보면 해외 협력업체(호텔, 관광청 등)와의 미팅이 많기 때문에 외국어를 사용할 일이 많습니다. 통역사를 동행하여 오는 경우도 많지만, 직접 대화를 하게 됨으로써 친밀감 및 유대 관계가 형성되어 업무에도 긍정적인 영향을 미칩니다.

**Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?**

대학 시절 국제 교류 활동에 많이 참석했습니다. 부산국제영화제 혹은 한일 국제 교류 행사 등 다양한 대외 활동에 참석하여 경험을 쌓았습니다. 단체 활동을 통해 협력심도 키우고 갈등이 생길 경우 조율해 나가면서 보람을 찾았던 것 같습니다. 입사 면접 때 이러한 대외 활동 이력을 바탕으로 활동적이고 능동적인 모습을 강조했던 것이 도움이 된 것 같습니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

어렸을 때부터 여행을 많이 다니는 가정 환경에서 자라 여행에 대한 흥미가 높은 편이었습니다. 가족과 함께 다양한 여행지를 방문하면서 새로운 문화를 경험하는 즐거움을 알게 되었고, 자연스럽게 여행 관련 직업에 관심을 갖게 되었습니다. 처음에는 '다양한 나라를 가보고 싶다'라는 막연한 생각이었지만, 대학에서 관광학을 전공하면서 직접 여행 상품을 기획하고 많은 나라를 경험할 수 있는 직업이 있다는 것을 알게 되었습니다. 특히 크루즈는 한 번의 여행으로 여러 나라와 도시를 방문할 수 있다는 점에서 매력을 느꼈고, 크루즈플래너가 되고 싶다는 목표로 이어졌습니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

회사에 입사하기 위해 회사 홈페이지 공개채용에 지원하여 서류전형과 두 번의 면접을 거쳐 입사하게 되었습니다. 크루즈플래너는 해외 선사와의 업무가 많아 외국어 능력이 중요하기 때문에, 각종 어학 자격을 취득하여 어학 역량을 증명했습니다. 또한 부산국제영화제 봉사활동, 한일 국제 교류회 등 대외 활동 경험을 통해 다양한 국적의 사람들과 소통한 경험을 쌓았고, 이러한 경험들을 토대로 서류 및 면접을 준비했습니다. 특히 면접에서는 직접 다녀온 크루즈 여행 경험과 크루즈 산업에 대한 관심을 구체적으로 어필한 것이 합격에 도움이 되었습니다.



**경력개발 및 조언**

**Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.**

첫째로는 크루즈 선사(본사·지사) 세일즈로의 이직입니다. 크루즈 상품을 취급할 수 있는 업체가 제한적이기 때문에, 크루즈플래너 경력은 해외 및 국내 선사에서 매우 선호하는 이력입니다. 로열캐리비안, 프린세스, MSC, 코스타 등 글로벌 선사의 한국 지사에서 국내 여행사를 대상으로 B2B 영업, 선사 프로모션 기획, 파트너십 관리 등의 업무를 수행할 수 있습니다. 해외 본사와의 커뮤니케이션이 빈번하므로 영어로 원활한 업무 소통이 가능해야 합니다.

둘째로는 크루즈 전문 여행사 창업 및 콘텐츠 크리에이터입니다. 크루즈 전문 지식은 희소성이 높아 시장 경쟁력이 있습니다. 크루즈 상품만을 전문으로 취급하는 여행사를 창업하거나, 축적된 경험을 바탕으로 유튜브 등 영상 채널을 운영하며 상품 판매로 연결할 수 있습니다. 최근에는 유튜브 콘텐츠를 통해 크루즈 상품을 홍보하고 실제 예약으로 이어지는 사례가 증가하고 있어, 크루즈 판매 경험에 영상 촬영·편집 역량을 갖추면 1인 미디어 기반의 새로운 판매 채널을 구축할 수 있습니다.

셋째로는 OTA(Online Travel Agency)·여행 플랫폼 상품기획MD(Merchandiser)입니다. 크루즈 상품이나 고가의 럭셔리 패키지 등 특수 분야 상품을 기획하는 MD(상품기획자)로 전환할 수 있습니다. 일반 패키지와 달리 전문성이 요구되는 상품군을 담당할수록 희소가치가 높아지며, 이를 통해 상품기획 분야에서 차별화된 커리어를 구축할 수 있습니다.

### Q. 이 직업의 장점이니 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.

크루즈플래너로서의 장점은 무엇보다도 내가 기획한 상품이 실제로 고객의 여행이 되는 것이라고 봅니다. 내 아이디어가 상품이 되고, 판매가 되어서 사람들이 그 여행을 다녀온 뒤 좋았던 후기를 보면 직업적인 성취감이 매우 큼니다. 또한, 다양한 국가 및 지역에 대한 지식이 쌓여서 개인적으로도 생각의 건문이 넓어지는 계기가 됩니다. 신상품 개발이나 고객 인사를 위해 출장을 갈 기회가 많은 것도 큰 장점입니다. 일반적으로 가는 여행 코스가 아닌 색다른 일정 및 신규 호텔 답사 등을 갈 기회가 많기 때문에 여행을 좋아하는 사람에게는 최고의 장점입니다.



### 전공관련 조언

### Q. 마지막으로 '관광학' 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.

관광 분야는 여전히 인력을 중심으로 돌아가는 산업 특성으로 인해 업무와 관련한 실무 경험이 많은 사람을 선호합니다. 이 분야로 진로를 고민한다면 관광학 전공은 취업 시 우대 요인으로 작용하며, 외국어나 마케팅 등 다른 분야를 부전공으로 병행하면 더욱 경쟁력을 갖출 수 있습니다. 관광학을 전공으로 하되 외국어나 마케팅 등 다른 분야의 학업도 부전공으로 익혀두는 것도 좋은 것 같습니다.

단, 관광에 대한 기초 및 심화 지식을 전공을 통해 충분히 배우고 오기 때문에 비전공자보다 업무 초반 습득력 및 적응력은 충분히 강점으로 작용하는 것 같습니다. 또한, 업무의 대부분이 사람과 소통하고 조율하는 업무가 많기 때문에 외향적이고 친화적인 성향이 잘 맞으며, 변화가 많은 환경에서도 잘 적응하고 스트레스를 크게 받지 않는 것이 중요합니다.

관광업은 정치, 환율, 경제, 보건 등 대외 변수의 영향을 받는 산업이므로, 변화에 유연하게 대응하는 자세가 중요합니다.

---

# Interview

크루즈플래너/온라인여행사



## 직업의 이해

### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

저는 온라인 전용 여행사에서 크루즈 여행 상품을 기획하고 판매하는 업무를 담당하고 있습니다. 크루즈 상품 기획 시에는 전 세계 다양한 선사의 운항 스케줄과 기항지 정보를 분석하고, 시즌별 수요와 고객 선호도를 파악하여 경쟁력 있는 상품을 설계합니다. 선사별 객실 타입, 선상 프로그램, 기항지 관광 콘텐츠 등을 비교 분석하여 타깃 고객층에 맞는 차별화된 상품을 구성하고, 적정 판매가를 책정합니다. 기획된 상품을 판매하기 위한 마케팅 전략을 세우고, 자사 홈페이지, 대리점, 제휴 채널 등 다양한 채널을 통한 영업을 진행합니다. 또한 판매한 상품의 행사가 끝날 때까지 항공권 발권, 크루즈 선실 예약, 현지 투어 수배 등 핸들링 업무를 담당하며, 고객이 출발부터 귀국까지 원활하게 여행을 즐길 수 있도록 전 과정을 관리합니다.

### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

오전에는 주말이나 전날 퇴근 이후 들어온 신규 예약 및 문의 내역을 처리하고, 기존 예약 건들의 항공 발권이나 추가 진행해야 할 사항을 체크하는 등 전반적인 핸들링을 진행합니다. 거래처에서 들어오는 예약 및 문의 내역을 처리하며, 동시에 실시간으로 들어오는 예약 및 문의 내역도 처리합니다.

오후에는 신규 상품 기획을 위한 구상을 하거나 효과적인 영업을 위한 마케팅 관련 업무를 진행합니다. 상품 기획은 크루즈 선사별 스케줄과 여정을 체크하며 기획하고 싶은 일정을 선별한 후, 크루즈 승선 전후 일정을 만들고 이에 맞는 항공 스케줄을 찾아 상품가를 책정하여 홈페이지에 게시합니다. 기획된 상품이 소비자들에게 잘 전달되기 위해 기획전을 진행하거나 홍보 문자 발송, 카카오톡 카드뉴스 발송, 리플렛 제작 등 여러 마케팅 관련 업무를 진행합니다.

**Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.**

**[보람있던 일]** 가끔 직접 행사 진행을 위해 인솔자로 출장을 갑니다. 공항 및 여객터미널에서부터 고객을 인솔하여 여행이 종료되는 시점까지 함께하는데, 행사를 성공적으로 마치고 고객들의 좋은 피드백을 받을 때 가장 보람을 느낍니다. 홈페이지의 좋은 후기, 카톡이나 문자를 통한 인사말 등 여러 가지 방식을 통한 피드백과 함께, 행사 이후에도 해당 고객이 당사를 통한 다른 크루즈 여행 상품을 지속적으로 이용해주는 경우 매우 큰 보람을 느낍니다.

**[힘들었던 일]** 여행은 늘 변수가 있기 때문에 출발팀이 있으면 항상 긴장하게 됩니다. 특히 주말이나 퇴근 이후 시간에 항공편 결항이나 지연 등의 문제가 생기면 여행 일정이 전부 꼬여버릴 수 있어 이를 해결하는 일이 어렵습니다. 크루즈의 경우 항공기 지연 및 결항으로 승선하지 못할 경우 다른 일정으로 대체가 불가능하기 때문에 더욱 신속한 대응이 필요합니다. 하지만 이러한 경험을 통해 돌발 상황에 대비한 대안을 미리 준비하는 습관을 기르게 되었고, 위기 상황에서도 침착하게 문제를 해결하는 역량을 키울 수 있었습니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

시가 많은 것을 대체하고 있기 때문에 남들과는 다른 부가적인 능력을 갖추는 것이 중요합니다. 사내에 디자인팀과 마케팅팀이 존재하더라도 크루즈 부서만을 위한 팀이 아니기 때문에 적재적소에 맞는 마케팅이 이뤄질 수 없습니다. 또한 그들이 나의 기획 의도를 100% 표현해 줄 수 없기 때문에, 이러한 스킬을 보유한다면 경쟁 구도에서 좀 더 유리한 위치에 있을 것입니다.



**대학전공과의 연계성과 직업 준비**

**Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 ‘관광학’ 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?**

**[관광학]** 관광학을 전공하면 관광산업의 전반적인 구조와 흐름을 이론적으로 이해할 수 있어, 업계에 입문했을 때 산업에 대한 기본적인 시야를 갖추는 데 도움이 됩니다. 특히 크루즈 상품 기획이나 마케팅 전략을 세울 때 관광 트렌드나 고객 심리에 대한 이해가 바탕이 되면 더 효과적인 접근이 가능합니다. 이론적 지식을 바탕으로 현장 경험을 쌓으면 실무 적응이 더욱 수월합니다. 전공에서 배운 내용을 토대로 인턴십이나 아르바이트 등을 통해 실무 역량을 함께 키워나가는 것을 추천합니다.

**[복수/부전공 등]** 크루즈 업무에서는 외국어 능력이 매우 중요합니다. 크루즈 선사 대부분이 해외 기업이기 때문에 예약 시스템 사용, 선사 담당자와의 커뮤니케이션, 계약 조건 협의 등 업무 전반에서 영어를 사용하는 경우가 많습니다. 영어는 기본이고, 중국어나 일본어를 구사할 수 있다면 아시아 지역 크루즈 선사와의 소통이나 해당 국적 고객 응대에도 강점이 됩니다. 또한 크루즈 인솔자로 출장을 가는 경우에도 외국어 능력이 뛰어나면 선상에서 고객을 안내하거나 크루즈 승무원과 소통하는 데 훨씬 수월합니다.

**Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?**

여행 경험이 많으면 좋습니다. 직접 다양한 여행지를 경험해보면 고객의 입장에서 상품을 바라볼 수 있고, 현지 상황을 생생하게 반영한 상품을 기획할 수 있어 큰 밑거름이 됩니다. 특히 크루즈 탑승 경험이 있다면 선사별 서비스 차이, 객실 타입별 장단점, 기항지 관광의 실제 동선 등을 파악할 수 있어 상품 기획 시 큰 강점이 됩니다. 또한 항공 프로그램 자격증 취득은 중요합니다. 크루즈 상품은 항공권 예약과 발권이 함께 이루어지는 경우가 많기 때문에 GDS(Global Distribution System) 등 항공 예약 시스템을 다룰 수 있어야 합니다. 관광학 교육과정에 자격증 관련 내용이 없는 경우에는 사설 학원이나 온라인 강의를 통해 개별적으로 수강 후 취득할 수 있으니, 재학 중에 미리 준비해두는 것을 권장합니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

여러 가지 아르바이트를 하며 어떤 일을 해야 할지, 어떤 일을 하고 싶은지 늘 고민해왔습니다. 그러던 중 첫 해외여행을 준비하면서 항공권 검색, 숙소 예약, 일정 계획 등 준비 과정 자체에 매우 흥미를 느꼈습니다. 여행을 다녀온 이후에는 이러한 즐거움을 다른 사람들에게도 전달하고 싶다는 생각이 들었고, 여행업에 종사하고 싶다는 확신을 갖게 되었습니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

구직자 내일배움카드로 여행업 관련 수강 가능 학원을 찾아보다가 여행 오퍼레이터 학원을 알게 되었습니다. 항공사나 여행업계에 종사하기 위해 다니는 학원이었으며, 수업을 들으며 여행업 전반적인 업무에 대해 대략적으로나마 알 수 있었고 항공 예약 및 발권 프로그램 자격증을 취득할 수 있었습니다.



**경력개발 및 조언**

**Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.**

크루즈플래너를 기반으로 향후 진출할 수 있는 직업 경로는 다양합니다.

첫째, 크루즈 인솔자로 진출할 수 있습니다. 크루즈 인솔자는 일반적인 패키지 여행의 인솔자와는 조금 다릅니다. 패키지 여행의 경우 현지 도착 후 전문 가이드가 행사를 진행하고 인솔자는 보조 역할 정도를 수행하지만, 크루즈의 경우 승선 후부터는 인솔자가 가이드 역할을 맡습니다. 크루즈 내에서 매일 발행되는 선상신문을 번역 및 축약하여 고객에게 안내하고, 프로그램 예약, 레스토랑에서의 주문 등 다양한 업무를 수행합니다. 인솔자의 역량이 크루즈 여행의 만족도를 좌우한다 해도 과언이 아닐 정도로 매우 중요합니다. 이를 위해서는 영어를 비롯한 외국어 능력을 갖추고, 크루즈 선상 시설과 프로그램에 대한 전문 지식을 축적하는 것이 필요합니다.

둘째, 크루즈 선사의 사무직원으로 진출할 수 있습니다. 글로벌 선사의 한국 지사에서 여행사 대상 B2B(Business to Business) 영업, 마케팅, 예약 관리 등의 업무를 담당하게 됩니다. 이를 위해서는 해외 본사와의 원활한 커뮤니케이션을 위한 비즈니스 영어 능력과 크루즈 상품에 대한 깊은 이해가 필요합니다.

셋째, 크루즈 승무원으로 근무할 수 있습니다. 크루즈 선박에서 고객 서비스, 객실 관리, 식음료 서비스 등의 업무를 수행하게 됩니다. 이를 위해서는 영어 및 제2외국어 능력, 호텔 서비스 관련 경험, 그리고 장기간 해상 근무에 대한 준비가 필요합니다.

**Q. 이 직업의 장점이거나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.**

크루즈 여행은 과거에는 부유한 노년층의 전유물이라는 인식이 있었지만, 코로나 이후 크루즈 이용객의 연령대가 점차 넓어지고 있는 추세이고, 국내 승하선 크루즈도 많이 유입될 예정입니다.

이 직업의 장점은 크루즈라는 특수 상품을 다루는 전문가로서 희소가치가 높다는 점입니다. 일반 패키지 상품과 달리 크루즈 전문 지식을 갖춘 인력이 많지 않아 업계에서 경쟁력을 갖출 수 있습니다. 또한 상품 기획이나 인솔을 위해 직접 크루즈에 탑승하여 전 세계 다양한 기항지를 경험할 수 있는 기회가 주어지며, 이러한 경험이 자연스럽게 본인의 전문성으로 축적됩니다. 고가의 럭셔리 상품을 다루기 때문에 고객 응대 역량과 서비스 마인드도 한층 높일 수 있습니다.

고객과의 접점이 있는 서비스 직군으로, 고객뿐만 아니라 현지 투어 업체, 국내 B2B(Business to Business) 거래처, 선사 등 협력업체와의 소통도 중요하기 때문에 사람들과 적극적으로 소통하고 협업하는 것을 즐기는 분에게 잘 맞는 직무입니다.



**전공관련 조언**

**Q. 마지막으로 '관광학' 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.**

관광학은 여행사, 호텔, 항공사, 크루즈 등 다양한 분야로 진출할 수 있는 전공입니다. 관광학 전공 수업을 통해 여행상품 기획, 관광마케팅, 서비스경영 등 실무에 필요한 기초 지식을 체계적으로 쌓을 수 있고, 인턴십이나 현장실습을 통해 진로 방향을 구체화할 수 있습니다. 여행업은 다양한 전공자들이 도전할 수 있는 개방적인 분야이지만, 관광학 전공자는 업계에 대한 이해도가 높아 적응이 빠르다는 강점이 있습니다.

다만 입사 초기에는 고객 상담과 예약 업무가 주를 이루기 때문에, 단순 업무에 그치지 않고 성장하기 위해서는 본인만의 강점을 만들어가는 것이 중요합니다. 이 업계에서 경쟁력을 갖추기 위해서는 전공 지식과 함께 실무에 활용할 수 있는 스킬을 보유하는 것이 중요합니다. 특히 여행산업은 질병, 국제 정세와 같은 외부 요인에 민감하게 반응하는 특성이 있습니다. 코로나19 팬데믹 당시 많은 여행업 종사자들이 어려움을 겪었던 것처럼, 예기치 못한 상황에 대비하는 것도 필요합니다.

따라서 외국어 능력, 마케팅, 상품 기획 능력 등 부가적인 스킬을 꾸준히 쌓아두는 것을 추천합니다. 이러한 역량은 SI가 많은 업무를 대체하는 시대에도 본인의 가치를 높여줄 뿐 아니라, 만약 다른 직군으로 이직하게 되더라도 큰 자산이 됩니다. 단순히 업무를 수행하는 데 그치지 않고, 스스로 성장할 수 있는 방향을 함께 고민하며 준비하시길 바랍니다.

# 11

확장

## 테마파크디자이너



방문객에게 일관된 테마 경험을 제공하기 위해 공간 콘셉트와 스토리라인을 기획하고, 어트랙션 콘텐츠 구성, 테마 요소 개발, 방문객 동선 설계 등 테마파크 전반의 기획을 총괄하는 자

### 유사명칭

테마파크기획자,  
테마파크 놀이시설 디자이너

### 관련직업

리조트 운영 기획자, 관광지 운영 기획자,  
문화시설 기획자



## 하는 일

- 국내외 트렌드, 문화·역사적 자원 등 다양한 자료 수집·분석을 통한 테마파크 주제 및 콘셉트 기획
- 아이디어 회의를 통한 세계관·스토리라인 구체화 및 방문객 몰입형 공간 경험 설계
- 테마에 맞는 어트랙션 콘텐츠 방향 기획 및 구역별 테마 콘셉트·동선 흐름 구성
- 시설·소품·캐릭터 등 테마 요소 기획 방향 수립 및 디자인팀·운영팀과의 협업·조율
- 방문객 반응 및 피드백 수집·분석을 통한 테마 콘셉트 개선 및 신규 기획 반영



## 필요 역량

### • 업무수행능력

- (창의력) 주어진 주제나 상황에 대하여 독특하고 기발한 아이디어를 산출한다.
- (문제 해결) 문제의 본질을 파악하여 해결 방법을 찾고 이를 실행한다.
- (물적자원 관리) 업무를 수행하는데 필요한 장비, 시설, 자재 등을 구매하고 관리한다.
- (논리적 분석) 문제를 해결하기 위해(혹은 의사결정을 하기 위해) 체계적으로 이치에 맞는 생각을 해낸다.
- (판단과 의사결정) 이득과 손실을 평가해서 결정을 내린다.

### • 지식

- (경영 및 행정) 사업운영, 기획, 자원배분, 인적자원관리, 리더십, 생산기법에 대한 원리 등 경영 및 관리에 관한 지식
- (고객서비스) 고객에게 서비스를 제공하는데 필요한 지식(고객의 욕구평가, 고객의 만족도 평가, 서비스 기준 설정 등)
- (안전과 보안) 사람들과 재산을 보호하기 위해 필요한 지식
- (영업과 마케팅) 상품이나 서비스를 판매하거나 축진을 하는 것에 관한 지식(마케팅 전략, 상품의 전시와 판매기법, 영업관리 등)



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

관광마케팅, 국제회의 및 이벤트 기획, 레저스포츠경영론, 리조트경영론, 문화관광경영론, 테마파크실무론, 서비스운영관리론 등

#### 경영학

경영전략, 조직운영, 마케팅론 등

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- 테마파크 현장 견학 프로그램
- 이벤트 기획 경진대회 참가
- 레저산업 특강 및 세미나 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 이벤트 기획 관련 직업훈련 과정 등

### ● 일경험

- 테마파크 운영팀 인턴 및 현장실습 참여
- 테마파크 현장 운영 아르바이트 참여
- 이벤트 기획사 인턴 참여 등

### ● 자격증

✓ 필수: -

✓ 선택: -

### ● 자기 주도적 활동

- 국내외 테마파크 방문 및 운영 방식 벤치마킹
- 레저·관광 산업 트렌드 분석
- 고객 경험(CX) 디자인 스터디 등

## • 진출 분야

1 테마파크, 복합 리조트

2 테마파크 컨설팅사



### 관련 정보처

(국내) 한국관광공사 관광e배움터

<https://touredu.visitkorea.or.kr/>



(국내) 한국관광레저학회

<https://kastle.kr/>



### 관심 청년을 위한 핵심 조언

테마파크디자이너는 테마파크 방문객에게 일관된 테마 경험을 제공하기 위해 공간 콘셉트와 스토리라인을 기획하고, 어트랙션 콘텐츠 구성, 테마 요소 개발, 방문객 동선 설계 등 테마파크 전반의 기획을 총괄하는 역할을 수행합니다. 방문객이 몰입할 수 있는 테마와 스토리를 기획하여 특별한 공간 경험을 만들어내는 창의적 기획을 수행해야 하는 직무입니다. 관광학 전공자는 테마파크론, 레저산업론, 이벤트기획론 등의 교과목을 통해 테마파크 운영의 이론과 실무를 체계적으로 학습하며, 관광 산업 전반에 대한 이해를 바탕으로 차별화된 운영 전략을 제시할 수 있는 역량을 발휘할 수 있습니다. 이 직무는 채용 시 기획력, 문제 해결 능력, 고객 서비스 마인드, 현장 운영 경험이 중요한 평가 요소로 반영되므로, 대학 재학 중 테마파크 운영팀 인턴십이나 이벤트 기획사, 축제 운영 스태프 등 실제 현장 운영 경험을 쌓는 것이 중요합니다. 채용 과정에서는 이벤트 기획이나 프로젝트를 주도하여 성과를 창출한 경험, 돌발 상황에서의 문제 해결 사례, 고객 만족도를 높이기 위한 창의적인 아이디어와 데이터 기반의 개선 방안을 강조하는 것이 핵심입니다.

# 12

주요

## 여행상담원



여행상품 판매를 위하여 고객의 요구에 부합하는 여행 관련 상품을 추천 및 판매하고,  
여행일정을 계획하는 일을 수행하는 자

### 유사명칭

여행사무원, 여행상담전문가,  
여행상품상담사, 여행컨설턴트,  
여행상품판매원

### 관련직업

여행상품기획자, 국내여행안내원,  
항공예약발권사무원, 해외여행인솔자(TC),  
문화관광해설사



## 하는 일

- 고객의 여행 목적, 예산, 선호도를 파악하여 요구에 부합하는 여행상품을 추천·판매
- 여행지 정보, 교통편, 숙박시설, 일정별 비용 등을 비교·분석하여 고객에게 제시 후 여행 일정을 계획
- 개별 및 단체 여행경비를 계산하여 고객과 협의
- 항공권·숙박·투어 예약, 여행자 보험 가입 등 출발 전 제반 대행 업무를 처리
- 출발 전 여행지 관련 정보 및 주의사항을 고객에게 안내
- 여행자계약서 작성 및 여행 경비 입금 확인 등 출발 전 각종 절차를 진행



## 필요 역량

### • 업무수행능력

- (말하기) 자기가 알고 있는 것을 다른 사람에게 조리있게 말한다.
- (서비스 지향) 다른 사람들을 돕기 위해 적극적으로 노력한다.
- (사람 파악) 타인의 반응을 파악하고 왜 그렇게 행동하는지 이해한다.
- (행동조정) 다른 사람들의 행동에 맞추어 적절히 대응한다.
- (협상) 사람들과의 의견차이를 좁혀 합의점을 찾는다.

### • 지식

- (영업과 마케팅) 상품이나 서비스를 판매하거나 촉진을 하는 것에 관한 지식(마케팅 전략, 상품의 전시와 판매기법, 영업관리 등)
- (상담) 개인의 신상 및 경력 혹은 정신적 어려움에 관한 상담을 하는 절차나 방법 혹은 원리에 관한 지식
- (고객서비스) 고객에게 서비스를 제공하는데 필요한 지식(고객의 욕구평가, 고객의 만족도 평가, 서비스 기준 설정 등)
- (영어) 영어를 읽고, 쓰고, 듣고 말하는데 필요한 지식
- (사무) 워드 프로세스, 문서처리 및 기타 다른 사무절차에 관한 지식



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

여행상담실무, 여행사경영론, 고객응대기법, 관광영어, 서비스커뮤니케이션 등

#### 경영학

고객상담, 서비스 마케팅, CRM, 비즈니스 커뮤니케이션, 데이터 분석, 영업관리 등

#### 어문학

비즈니스외국어, 관광·호텔 외국어, 실용외국어회화, 외국어비즈니스커뮤니케이션 등

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- 외국어 회화 능력 향상 프로그램(영어, 중국어, 일본어 등)
- 여행상품 기획 및 개발 프로젝트 참여
- 국내외 관광지 답사 및 연수 프로그램 참여 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 여행상품상담사 양성 관련 직업훈련 과정
- Amadeus Sabre Galileo 실습 관련 직업훈련 과정
- 여행사 B2B 시스템 예약 실습 관련 직업훈련 과정 등

### ● 일경험

- 국내외 여행사·호텔·항공사 현장실습 및 인턴십 프로그램 참여 등

### ● 자격증

- ✓ 필수: -
- ✓ 선택: 국내여행안내사, 해외여행인솔자(TC), 관광통역안내사

### ● 자기 주도적 활동

- 모의 여행상담 시뮬레이션 또는 스터디
- 여행사 인턴십 또는 아르바이트
- 여행 트렌드·마케팅 분석 리포트 작성 등

## ● 진출 분야

### 1 국내·외 여행사



#### 관련 정보처

##### (국내) 한국여행업협회

<https://www.kata.or.kr/>



##### (국내) 한국관광협회중앙회

<http://ekta.kr/>



##### (국내) 한국관광공사 관광전문인력포털

<https://academy.visitkorea.or.kr/mainHome.do>



#### 관심 청년을 위한 핵심 조언

여행상담원은 여행상품 판매를 위하여 고객의 요구에 부합하는 여행 관련 상품을 추천 및 판매하고, 여행일정을 계획하는 일을 수행합니다. 주요 업무로는 고객과의 상담을 통해 여행 목적, 예산, 선호도를 파악하고, 이에 맞는 항공권, 숙박, 관광지 정보를 제공하며, 예약 처리와 일정 조율을 담당합니다. 고객 응대가 핵심인 직무 특성상 친절함 서비스 마인드와 원활한 커뮤니케이션 능력이 요구되며, 다양한 여행 상품과 목적지에 대한 폭넓은 지식이 필요합니다. 관광학 전공자는 여행사경영론과 관광영어 교과목 이수를 통해 여행상품 구조에 대한 이해와 외국인 고객 응대에서 차별화된 역량을 보여줄 수 있습니다. 채용 시에는 여행사 인턴 경험, 고객 상담 실무 능력, 외국어 회화 역량을 우선적으로 평가받는 경우가 많으므로, 대학 재학 중에는 국내외 여행사·호텔·항공사 인턴십을 통해 실제 예약 수배 및 고객 상담 경험을 쌓는 것이 중요하며, 작은 규모라도 직접 여행 일정을 기획하고 비용을 산출한 사례나 모의 여행상담 시뮬레이션 경험을 준비 과정으로 만드는 것이 큰 도움이 됩니다. 또한 국내여행안내사, 관광통역안내사 자격증을 준비하면 경쟁력이 강화됩니다.

---

# Interview

## 여행상담원/여행사



### 직업의 이해

#### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

제가 하는 일은 고객들의 여행상담을 하는 업무입니다. 주로 여행일정 관련 안내와 상담을 통한 예약에 초점을 두고 일하고 있으며, 고객의 여행 목적, 예산, 선호하는 여행 스타일 등을 파악하여 최적의 여행상품을 추천해드리고 있습니다. 또한 항공권, 숙박, 현지 투어 등 여행에 필요한 전반적인 예약 수배를 진행하고, 여행 출발 전부터 귀국까지 고객이 편안하게 여행을 즐길 수 있도록 지원하는 역할을 담당하고 있습니다.

#### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

오전과 오후 시간의 대부분을 고객 상담 및 예약 업무에 사용합니다. 고객의 문의에 응대하고, 여행상품을 안내하며, 예약을 확정하는 것이 주된 업무입니다. 틈틈이 예약이 완료된 고객들께 출발 전 안내사항을 전달하는데, 공항 미팅시간과 장소, 담당 가이드 성함, 확정된 여행 일정표 등을 문자나 이메일로 발송합니다. 또한 현지 사정으로 인한 일정 변경이 발생하거나, 기상악화로 인해 비행기가 결항되거나 지연되는 경우에는 신속하게 고객께 상황을 안내하고 대안을 마련하는 응대 업무도 함께 수행하고 있습니다.

#### Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.

**[보람있던 일]** 항암치료를 끝내신 시부모님의 환갑을 맞이하여 대가족 기념여행을 계획 중이신 손님을 상담한 적이 있습니다. 가족끼리 가는 첫 여행이었고 인원이 너무 많아 예약 당시부터 걱정이 많으셨습니다. 연령대도 다양해 여러 가지 고민들을 상담한 후 최적의 나라와 상품으로 예약을 진행하고, 출발 전까지 안내를 도와드렸습니다. 다행히 여행이 너무 즐겁게 마무리되었고, 한국에 도착하신 뒤 덕분에 너무 잘 다녀왔다는 감사 전화를 주셨습니다. 저에게는 단순한 일이지만 누군가에게는 큰 추억으로 남을 수 있다는 점이 보람있었습니다.

**[힘들었던 일]** 기상 악화로 인한 비행기 지연으로 기존에 진행하기로 했던 일정을 하지 못해 화가 난 고객들이 컴플레인을 하실 때 힘듭니다. 여러 가지 방법으로 충분한 설명을 해드리지만, 이해하지 못하실 때는 많이 힘듭니다. 하지만 이러한 경험을 통해 돌발 상황에서도 침착하게 대응하는 능력을 기를 수 있었고, 고객의 입장에서 생각하며 더 나은 대안을 제시하는 문제 해결 역량도 향상시킬 수 있었습니다. 또한 어려운 상황을 잘 해결한 후 고객께서 감사 인사를 전해주시실 때 큰 보람을 느끼며, 이런 경험들이 쌓여 더 성장한 여행상담원이 될 수 있었습니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

AI 챗봇, 자동화 시스템으로 단순 예약 업무를 대체하는 흐름이 강해지고 있으나, 좀 더 전문화된 맞춤 설계나 컴플레인 처리는 기계화가 되지 못해 상담직이 완전히 사라지지는 않을 것 같습니다. 하지만 여행 관련 기본 정보들은 손쉽게 찾아볼 수 있는 구조이기 때문에, 앞으로는 단순 여행지 문의가 아닌 현지 문화, 분위기 등을 계속해서 익혀나가야 상담 업무를 이어나갈 수 있을 것 같습니다.



**대학전공과의 연계성과 직업 준비**

**Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 ‘관광학’ 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?**

**[관광학]** 관광업이 무엇인가에 대한 기초 전공, 원활한 출장을 위한 외국어, 항공예약시스템, 호텔경영과 관련 용어 등을 배웠으며, 미리 익힌 전공 용어들과 기본 지식 덕분에 비전공자보다 조금 더 쉽게 업무에 녹아들 수 있었습니다. 여행업에서 가장 중요한 항공예약 프로그램 자격증이 입사하는 데 큰 도움이 되었습니다.

**Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?**

대학 시절 고객 안내 아르바이트를 했었는데, 이 경험이 현재 업무에 많은 도움이 되고 있습니다. 다양한 연령대의 고객을 응대하면서 상황에 따라 말투와 설명 방식을 조절하는 법을 자연스럽게 익혔고, 때로는 불만을 표현하시는 고객을 대응하며 감정적으로 휘둘리지 않고 차분하게 안내하는 방법도 배웠습니다. 이러한 현장 경험은 면접에서 서비스 마인드를 어필하는 데 도움이 되었고, 입사 후에도 다양한 고객 유형에 유연하게 대처하는 기반이 되었습니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

어린 시절부터 가족들이 여행 다니는 것을 좋아해 여행과 관련된 직업을 가지고 싶다는 생각을 해왔습니다. 여행 관련 직업에도 여러 가지 종류가 있지만, 상담원을 하게 된 계기는 제가 서비스업과 잘 맞다는 생각을 가지고 있기도 했고, 다른 사무직들과는 다르게 모니터만 보고 일하는 직업이 아닌 고객들과 직접 소통하며 일하는 의미를 찾아갈 수 있기 때문입니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

한 번의 탈락 경험이 있었기 때문에 준비 기간 동안 여행사 대리점에서 실무 경력을 쌓았습니다. 그 후 다음 수시 채용 때 근무 경력을 추가하여 서류를 제출하였습니다. 아무래도 고객과 바로 응대하는 직무이다 보니 자격증보다도 근무 경력을 더 인정해주는 분위기입니다.



**경력개발 및 조언**

**Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.**

여행상담원을 기반으로 향후 진출할 수 있는 직업 경로는 다양합니다.

첫째, 석·박사 학위를 취득한 후 CS(Customer Service) 강사 또는 기업 직원교육 담당으로 전환하는 분들이 많습니다. 이를 위해서는 대학원 진학을 통해 서비스경영, 고객관계관리 등 관련 분야의 전문 지식을 심화하고, 강의 경험을 쌓기 위해 사내 교육이나 외부 특강 기회를 적극적으로 활용하는 것이 필요합니다.

둘째, 고객 클레임 응대 경험이 풍부한 경우 호텔 등 민감한 서비스를 중요시하는 기업으로 이직이 가능합니다. 여행상담원으로서 다양한 고객 불만 상황을 해결한 경험은 호텔, 항공사, 고급 리조트 등에서 높이 평가받는 역량입니다. 이를 위해서는 클레임 응대 사례를 체계적으로 정리해두고, 서비스 관련 자격증(서비스경영자격 등)을 취득하며, 외국어 능력을 꾸준히 향상시키는 것이 도움이 됩니다.

**Q. 이 직업의 장점이나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.**

이 직업은 손님과 직접 소통하며 예약부터 출발까지 관리해야 하기 때문에 꼼꼼하고 밝은 분들에게 어울리는 직업입니다. 여행사인 만큼 다른 사람들보다 여행을 쉽고 저렴하게 갈 수 있다는 장점이 있어, 여행을 좋아하는 사람에게는 최고의 직업이라 생각합니다. 고객 응대 과정에서 다양한 상황을 마주하게 되므로, 차분하게 소통하고 유연하게 대처할 수 있는 분에게 잘 맞습니다. 또한 각 나라에 대한 지식과 경험이 중요하기 때문에, 새로운 정보를 습득하고 여행지를 경험하는 것을 즐기는 분에게 적합합니다. 그리고 예약 건수만큼 급여를 받고 있기에 의욕이 많은 사람들은 높은 급여를 받을 수 있으며, 6시면 전화가 자동으로 꺼져 시간 외 근무는 불가능해 워라밸이 좋습니다.



**전공관련 조언**

**Q. 마지막으로 ‘관광학’ 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.**

보통 여행을 좋아한다는 이유로 관광학을 선택하는 사람들이 많은데, 관광학은 여행보다는 관광산업의 흐름, 서비스업, 마케팅 등을 다루는 종합 전공입니다. 그래서 단순히 여행이 좋다는 마음으로 선택하기보다는 관광, 경영, 마케팅에 흥미가 있는지를 먼저 생각해야 할 것 같습니다. 관광학은 졸업 후 항공사, 호텔, MICE(Meetings, Incentives, Conventions, Exhibitions)산업, 외국인들의 한국 관광 등 선택할 수 있는 직업의 폭이 넓어 구직활동 시 기회가 많습니다.

# Interview

## 여행상담원/여행사



### 직업의 이해

#### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

저는 직판여행사 일본 패키지 팀에서 근무하고 있습니다. 주요 업무는 전화를 통한 손님 응대 및 서비스 제공, 그리고 패키지 상품 판매 및 관리입니다. 일본 내에서도 오사카 지역의 상품을 맡아 판매를 촉진하고 있으며, 손님이 여행을 예약하는 시점부터 여행을 완료하는 시점까지의 과정을 전반적으로 관리하고 도움을 드립니다.

#### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

오전에는 주로 예약이 들어온 건에 대해 손님께 전화를 드리고, 예약 및 여행 진행 상황과 같은 내용을 안내합니다. 오후에는 예약이 완료된 건들에 대한 관리 및 현지 호텔, 관광지, 식당 등에 대한 예약과 항공 발권 업무를 진행합니다. 손님들로부터 오는 전화를 받으며 문의사항을 처리하는 업무도 함께 합니다.

#### Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.

**[보람있던 일]** 일본 패키지 상품의 특성상 연세가 많은 어르신 고객이 많습니다. 그런 분들께 조금 더 상세하고 천천히 안내를 드리며 여행 상품을 이해하실 수 있도록 도움을 드리고 있습니다. 그럴 때마다 손님들께서 상세한 안내에 감사 인사를 표현해 주시면 항상 보람을 느낍니다.

**[힘들었던 일]** 취소 수수료가 발생하는 예약 취소 건에 대해 고객께서 수수료 부분을 납득하지 못하시고 불만을 제기하실 때가 있습니다. 항공편이나 숙박의 경우 출발일에 가까울수록 취소 수수료가 높아지는 구조인데, 이러한 정책을 충분히 설명해드려도 받아들이기 어려워하시는 경우가 있습니다. 그런 고객들을 설득하고 진정시켜야 할 때 어려움을 느낍니다. 하지만 이러한 상황을 반복적으로 경험하면서 예약 단계에서 취소 및 환불 규정을 더욱 명확하게 안내하는 습관을 기르게 되었고, 고객의 감정을 먼저 공감한 후 논리적으로 설명하는 커뮤니케이션 능력도 향상시킬 수 있었습니다. 이러한 경험들이 쌓여 더욱 꼼꼼하고 신뢰받는 여행상담원으로 성장할 수 있었습니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

현재 여행의 양상을 보면 젊은 세대들은 전일 관광을 하는 상품보다 자유여행 선호도가 높습니다. 따라서 패키지 여행사의 주 고객층은 시니어 고객, 즉 연령대가 높은 분들입니다. 해당 고객층의 특성상 시간 여유가 많고 금전적인 여유가 있어 여행 빈도가 잦지만, 연령대가 높다는 점을 고려하면 상세한 설명과 꼼꼼한 응대를 선호하시는 분들이기도 합니다. 그런 분들을 응대하려면 충분한 인내심과 서비스 마인드를 갖추고 있어야 업무 진행이 수월합니다.



**대학전공과의 연계성과 직업 준비**

**Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 ‘관광학’ 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?**

**[관광학]** 준비 과정 중 관광경영학 외에도 호텔경영학, 항공 관련 내용 등을 배웠습니다. 여행은 호텔, 항공, 현지 관광 등 모든 부분이 결합된 것이기 때문에 대학교에서 배운 모든 내용이 업무를 수행할 때 큰 도움이 됩니다. 특히 입사 초반에 업무에 적응할 때 전문 용어나 진행 상황 등에 대한 이해가 빨라지기 때문에 전공과의 관련성이 크다고 생각합니다.

**Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?**

여행사에서는 항공 예약을 위해 항공사 시스템을 이용한 발권 업무가 많습니다. 저는 입사 전 경력을 쌓기 위해 항공 예약 및 발권 자격증을 취득했는데, 이 자격증을 준비하면서 GDS(Global Distribution System) 시스템 운용법과 항공권 발권 절차를 미리 익힐 수 있었습니다. 덕분에 입사 후 항공 업무에 빠르게 적응할 수 있었고, 실무에서 큰 도움이 되었습니다. 또한 대학 재학 중 카페, 식당, 고객센터 등 다양한 아르바이트를 통해 많은 고객들을 응대했던 경험이 있는데, 이때 쌓은 서비스 마인드와 커뮤니케이션 능력이 현재 여행상담 업무에도 많은 도움이 되고 있습니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

고등학교 입시 준비 중 영어학원 선생님께서 말하는 것을 좋아하고 사교성이 좋은 저의 장점을 보시고, 여행업이 잘 어울릴 것 같다는 말씀을 해주셨습니다. 그 말씀을 통해 관광경영 진학에 관심을 갖게 되었습니다. 대학에 진학한 후에는 여행사경영론, 관광영어 등의 전공 수업을 들으면서 여행산업에 대한 이해를 넓혔고, 여행사 인턴ships을 통해 실제로 고객들과 상담하며 여행 일정을 함께 만들어가는 과정에서 큰 보람을 느꼈습니다. 특히 제가 추천한 여행상품으로 고객이 만족스러운 여행을 다녀오셨다는 후기를 들을 때 이 일이 저와 잘 맞다는 확신을 갖게 되었고, 자연스럽게 여행상담원을 직업으로 선택하게 되었습니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

현재 입사한 회사는 구직 사이트를 통해 경력직 면접을 보고 입사했습니다. 여행사의 경우 일반 구직 사이트 외에도 여행업계 전문 커뮤니티나 협회 게시판을 통해 채용 공고가 올라오는 경우가 많으므로 다양한 채널을 확인하는 것이 좋습니다.

자기소개서를 작성할 때는 항공 예약 발권 자격증과 해외 연수 경험을 중심으로 작성했습니다. 특히 항공 예약 발권 자격증은 실무에서 바로 활용할 수 있는 역량이기 때문에 면접에서도 좋은 반응을 얻었습니다. 해외 연수 경험은 단순히 다녀왔다는 사실보다는 그 경험을 통해 무엇을 느꼈고, 여행업에 어떻게 적용할 수 있는지를 구체적으로 서술하는 것이 중요합니다.

면접에서는 서비스 마인드와 고객 응대 능력을 중점적으로 어필했습니다. 여행사는 손님과의 소통이 핵심이기 때문에 과거 아르바이트나 대외 활동에서 고객을 응대했던 경험, 어려운 상황을 해결했던 사례 등을 구체적으로 준비해두면 도움이 됩니다. 또한 지원하는 여행사의 주력 상품이나 특징을 미리 파악하고, 해당 지역에 대한 기본 지식을 갖추고 있으면 면접에서 좋은 인상을 줄 수 있습니다.



**경력개발 및 조언**

**Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.**

여행상담원을 기반으로 향후 진출할 수 있는 직업 경로는 다양합니다.

첫째, 여행사와 협력하고 있는 랜드사나 현지 여행사로 진출할 수 있습니다. 외국 체류 경험 및 외국어 능력이 있다면 해당 업체에서 근무하거나 해외 지사에서 근무할 수 있는 기회가 열립니다. 이를 위해서는 해외 어학연수나 워킹홀리데이 등을 통해 현지 경험을 쌓고, 외국어 회화 능력을 꾸준히 향상시키는 것이 필요합니다.

둘째, 여행사 내에서 팀장, 지점장 등 관리자로 성장할 수 있습니다. 여행상담원으로서 경력을 쌓으면서 후배 직원을 지도하고, 고객 클레임을 효과적으로 처리한 경험을 축적하는 것이 도움이 됩니다.

셋째, 호텔, 항공사 등 서비스를 중요시하는 관광 관련 기업으로 이직할 수 있습니다. 여행상담원으로서 쌓은 고객 응대 경험과 서비스 마인드는 이러한 기업에서 높이 평가받는 역량입니다.

어떤 경로를 선택하든 자격증보다 훌륭한 서비스 마인드가 가장 중요하다고 생각합니다. 여행 일정 변경, 긴급 상황 대응 등 예상치 못한 상황에서도 고객의 입장에서 문제를 해결하고 만족스러운 여행 경험을 제공하는 자세를 갖추는 것이 핵심입니다.

**Q. 이 직업의 장점이나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.**

여행상담원의 장점은 다양한 여행 상품을 다루면서 여러 지역과 문화에 대한 지식을 자연스럽게 쌓을 수 있다는 점입니다. 또한 손님들이 즐거운 여행을 마치고 감사 인사를 전해주시는 때 큰 보람을 느낄 수 있습니다. 항공, 호텔, 관광지 등 여행의 전 과정을 종합적으로 관리하기 때문에 폭넓은 실무 역량을 기를 수 있으며, 이러한 경험은 여행업계 내 다양한 분야로 진출하는 데 좋은 기반이 됩니다.

사람들과 대화하는 것을 좋아하고 서비스 마인드가 뛰어난 분에게 잘 맞습니다. 특히 패키지 여행의 주 고객층인 시니어 분들을 응대하는 경우가 많기 때문에, 인내심을 갖고 친절하게 설명할 수 있는 분이라면 더욱 적합합니다. 또한 예약 관리, 항공 발권, 현지 업체 조율 등 여러 업무를 동시에 처리해야 하므로 꼼꼼하고 체계적인 성격을 가진 분에게 어울립니다. 돌발 상황이나 고객 불만에도 침착하게 대응할 수 있는 문제 해결 능력도 중요한 역량입니다.



**전공관련 조언**

**Q. 마지막으로 ‘관광학’ 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.**

관광학을 전공하면 여행업에 필요한 호텔경영, 항공 실무, 관광 마케팅 등을 체계적으로 배울 수 있어 입사 후 업무 적응이 빠릅니다. 전문 용어나 업무 프로세스를 미리 이해하고 있기 때문에 실무에 바로 투입되어도 큰 어려움이 없습니다.

다만 전공 지식만큼이나 중요한 것은 서비스 마인드와 커뮤니케이션 능력입니다. 여행업은 결국 사람을 상대하는 일이기 때문에, 다양한 아르바이트나 대외활동을 통해 고객 응대 경험을 쌓아두는 것을 추천합니다. 항공 예약 및 발권 자격증도 취득해두면 입사 후 업무에 큰 도움이 됩니다. 여행을 좋아하고 사람들에게 즐거운 경험을 선사하는 일에 보람을 느끼는 분이라면 관광학 전공과 여행사 취업을 적극 추천합니다.

MEMO

# 13

주요

## 관광통역안내사



국내를 여행하는 외국인 관광객을 대상으로 관광지 등을 안내하고  
여행에 필요한 정보와 서비스를 제공하는 자

### 관련직업

문화관광해설사, 지역관광해설사,  
국내여행안내원, 해외여행인솔자,  
현지여행가이드



## 하는 일

- 여행 출발 전 목적지 및 일정 확인 및 담당자 협의, 외국인 관광객 공항 영접
- 외국인 관광객에게 집합 시간, 장소, 당일 일정 등 안내
- 여행 목적, 연령대, 관심 분야에 따라 문화유적, 명승지, 고적지 등의 주요 관광지 안내
- 외국인 관광객에게 국내의 문화, 관광지, 역사에 대한 해설 제공
- 외국인 관광객의 공항 수속 업무 대행 및 관광지 안내, 필요시 통역 업무 수행
- 관광객 응급상황 발생 시 신속한 조치 및 문제 해결



## 필요 역량

### • 업무수행능력

- (공간지각력) 자신의 위치를 파악하거나 다른 대상들이 자신을 중심으로 어디에 있는지 안다.
- (선택적 집중력) 주의를 산만하게 하는 자극에도 불구하고 원하는 일에 집중한다.
- (시간 관리) 자신의 시간과 다른 사람의 시간을 관리한다.

### • 지식

- (역사) 역사적 사건과 원인 그리고 유적에 관한 지식
- (지리) 육지, 바다 그리고 하늘의 특성 및 상호관계에 관한 지식
- (영어) 영어를 읽고, 쓰고, 듣고 말하는 데 필요한 지식



## 경력 준비방법

### • 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

관광론, 문화관광경영, 국제관광론, 관광영어 등

#### 어문학

관광통역실무, 순차통역실습, 비즈니스외국어, 실무회화, 이문화커뮤니케이션 등

#### 사학과

한국사개론, 근현대사, 문화사, 역사와 관광, 유적답사실습 등

## ● 대학 내 비교과 프로그램

- 관광지 답사 및 문화재 탐방 프로그램
- 외국인 안내 봉사 활동, 교내 국제교류센터 외국인 유학생 버디 프로그램
- 외국어(영어, 일본어, 중국어 등) 회화 스터디 및 특강 등

## ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 한국관광공사 관광인 아카데미 직업훈련 과정
- 관광통역안내사 국가자격 대비(필가+면접) 관련 직업훈련 과정
- 외국어 회화 관련 직업훈련 과정 등

## ● 일경험

- 여행사 인바운드팀 인턴 경험
- 문화재청, 관광안내소 자원봉사
- 외국인 대상 문화체험 프로그램 통역 보조 등

## ● 자격증

- ✓ 필수: 관광통역안내사
- ✓ 선택: 통번역 관련 민간자격 등

## ● 자기 주도적 활동

- 전국 주요 관광지 및 문화재 직접 답사
- 관광 관련 블로그 또는 유튜브 운영(외국어)
- 박물관, 고궁 등 문화해설 자원봉사 등

## ● 진출 분야

- |   |                                              |
|---|----------------------------------------------|
| 1 | 정부 및 지자체 관광과, 국제교류과, 공공기관(관광공사, 관광재단), 해외관광청 |
| 2 | 문화재 관광안내소, 인바운드 전문 여행사                       |
| 3 | 항공사, 크루즈사 관광 관련 부서                           |



## 관련 정보처

### (국내) 한국관광통역안내사협회

<https://www.kotga.or.kr/>



### (국내) 한국관광공사

<https://knto.or.kr/index>



### (국내) Q-net 관광통역안내사 국가자격 안내

<https://www.q-net.or.kr/crf005.do?id=crf00503&gSite=Q&gld=&jmCd=9661&examInstiCd=1>



## 관심 청년을 위한 핵심 조언

관광통역안내사는 국내를 여행하는 외국인 관광객을 대상으로 관광지 등을 안내하고 여행에 필요한 정보와 서비스를 제공하는 역할을 수행합니다. 주요 업무로는 한국의 역사 유적지, 문화재, 전통문화 체험지 등을 외국어로 설명하고, 여행 일정을 관리하며, 관광객의 편의를 돕는 일을 담당합니다. 외국인 관광객과 직접 소통하는 직무 특성상 뛰어난 외국어 능력과 함께 한국 문화·역사에 대한 깊은 이해가 필수적으로 요구됩니다. 관광학 전공자는 관광론과 문화관광경영을 통해 관광산업의 구조와 문화 콘텐츠를 이해하고, 국제관광론으로 글로벌 관광 트렌드를 학습하며, 관광영어·관광일본어·관광중국어와 같은 실무 외국어 과목을 통해 관광 특화 어휘와 표현을 익힐 수 있습니다. 이 직업은 국가자격증(관광통역안내사) 취득이 필수이므로 체계적으로 시험을 준비하는 것이 중요합니다. 대학 재학 중에는 문화재청 및 관광안내소 자원봉사, 외국인 대상 문화체험 프로그램 통역 보조 등을 통해 실제 외국인 관광객을 안내하는 경험을 쌓는 것이 도움이 됩니다.

---

# Interview

## 관광통역안내사/여행사



### 직업의 이해

#### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

저는 대학교 4학년 때 관광통역안내사 자격증을 취득하였고, 현재 관광통역안내사로 일하고 있습니다. 제가 하는 일은 외국인을 대상으로 국내 여행 시 가이드를 하는 업무입니다. 구체적으로 해외에서 우리나라에 방문한 외국인 관광객을 공항에서 영접하는 것을 시작으로, 영어로 관광 일정과 주요 코스를 안내합니다. 경복궁, 남산, 한옥마을 등 문화유적지와 명승지를 방문할 때는 단순한 장소 소개를 넘어 한국의 역사, 문화, 생활방식을 관광객의 연령대와 관심 분야에 맞게 풀어서 설명합니다. 또한 공항 수속 대행, 집합 시간 및 장소 안내, 인원 확인 등 일정 전반을 관리하며, 응급상황이나 돌발 문제가 발생할 경우 신속하게 대처하는 역할도 담당합니다. 여행이 끝날 때 관광객들이 한국에 대한 좋은 인상을 가지고 돌아갈 수 있도록 처음부터 끝까지 함께하는 것이 관광통역안내사의 가장 중요한 역할이라고 생각합니다.

#### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

보통 관광통역안내사의 업무 시간은 24시간 기준이 아니라 행사를 진행하는 고객의 일정에 따라 움직이게 됩니다. 예를 들어 경주에 2박 3일로 오신 팀이면 2박 3일 동안 경주 여행을 동행하게 됩니다. 보통 하루 업무로 정리하자면 조식 후 숙소 앞에 집결하여 차량이 도착하면 기사님과 미팅 후 손님들과 하루 종일 행사를 진행하게 됩니다. 석식 후 숙소에 다시 모시고 와서 투숙하시고 나면 저의 하루 일과는 끝납니다.

#### Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.

**[보람있던 일]** 외국인 관광객을 모시고 국내 주요 문화유적지를 안내했을 때의 일입니다. 단순히 장소를 소개하는 것을 넘어 한국의 역사와 문화적 배경을 영어로 풀어서 설명해 드렸고, 투어가 끝난 후 고객들이 한국 문화를 더 깊이 이해하게 되었다며 감사 인사를 전해주셨을 때 관광통역안내사로서 큰 보람을 느꼈습니다.

**[힘들었던 일]** 국내 패키지 투어 진행 중 팀 내 고객 간에 다툼이 생겨 분위기가 불편해진 적이 있습니다. 양쪽의 이야기를 차분히 듣고 중재하여 화해시키고 나니, 다음 날에는 이동 중 차량이 고장 나는 상황까지 겹쳤습니다. 고객들을 관광지 투어에 보낸 사이 혼자 짐을 새 차량으로 옮기느라 정신없었던 기억이 떠오릅니다. 하지만 이러한 경험을 통해 돌발 상황에서도 침착하게 대응하는 능력과 고객 간 갈등을 조율하는 커뮤니케이션 역량을 기를 수 있었고, 어떤 상황에서도 고객의 여행이 원활하게 진행될 수 있도록 준비하는 자세를 갖추게 되었습니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

AI와 실시간 번역 기술이 발전하면서 언어 장벽이 낮아지고 개별 여행객이 늘어나는 추세입니다. 스마트폰 번역 앱만으로도 기본적인 의사소통이 가능해지면서 통역 없이 여행하는 관광객이 증가하고 있습니다. 다만 관광통역안내사는 단순 통역을 넘어 국내 문화와 역사에 대한 깊이 있는 해설, 돌발 상황 대처, 고객 맞춤형 서비스를 제공하기 때문에, AI가 대체하기 어려운 영역입니다. 특히 프리미엄 투어나 문화 심층 체험을 원하는 고객층이 늘어나면서 차별화된 전문성을 갖춘 안내원에 대한 수요는 꾸준할 것으로 예상됩니다. 따라서 단순 언어 능력보다는 스토리텔링 역량, 문화 해설 능력, 고객 응대 능력을 갖추는 것이 앞으로 관광통역안내사로서 경쟁력을 유지하는 핵심이 될 것입니다.



**대학전공과의 연계성과 직업 준비**

**Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 '관광학' 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?**

**[관광학]** 저는 전공으로 선택한 관광학이 정말 잘 맞았고, 학부 시절에도 굉장히 열심히 했고, 성적도 좋았습니다. 코로나로 인해 잠시 일을 쉬게 되었을 때도 더 공부해 보고 싶다는 생각에 관광학 석사를 취득하게 되었습니다. 실무에 있어서 관광학을 전공하였으므로 다방면으로 도움이 되는 것이 많습니다. 흔한 관광 관련 용어 같은 경우에도 학부 시절에 배웠던 것들을 실무에서 바로 사용하는 것을 보고 놀라면서도 바로 이해할 수 있어서 도움이 되었습니다.

**Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?**

관광통역안내사가 되기 위해서는 관광통역안내사 자격증이 필수입니다. 저는 운 좋게도 대학교 4학년 때 교내 동아리 중 관광통역안내사 시험을 준비하는 동아리가 있었고, 어학 점수가 충족되면 동아리에 들어가서 같은 시험을 목표로 하는 학우들과 함께 공부할 수 있었습니다. 학교에서도 여러 가지 지원을 해줬는데, 여름방학 때 관광통역안내사 학원에서 학생들을 가르치는 외부 강사를 초빙해 주셔서 방학 동안 수업을 들을 수 있었고, 자유롭게 공부할 수 있는 공간도 마련해 주셔서 1차, 2차 시험을 잘 준비할 수 있었습니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

제가 이 직업을 갖게 된 동기는 학부 시절부터 전공 수업이 즐거웠고 잘 맞다 보니 전공을 살린 직업을 선택하자고 생각했기 때문입니다. 특히 관광영어, 문화관광론 등의 수업을 들으면서 외국인에게 한국의 문화와 역사를 소개하는 일에 흥미를 느꼈고, 외국인 친구들에게 한국을 안내해주었던 경험이 이 직업에 대한 관심으로 이어졌습니다. 전공 수업에서 배운 내용이 실제 직업과 직접적으로 연결된다는 점이 좋았고, 그 덕분에 직업 선택에 있어서 목표가 뚜렷하니 관광통역안내사 자격증 준비부터 실무 경험 쌓기까지 체계적으로 준비할 수 있었습니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

저는 입직 시 공채로 들어왔으며, 취업 스테디와 취업 캠프 등을 통해서 이력서와 자소서를 준비했습니다. 서류 전형에 필요한 어학 시험 점수와 관광통역안내사 자격증을 취득했고, 서류 전형 합격 후엔 1차 면접, 2차 임원진 면접을 통해서 해당 회사에 입사하게 되었습니다. 면접은 관광통역안내사 시험 면접과 함께 준비하면서 시너지 효과를 낼 수 있었습니다.



**경력개발 및 조언**

**Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.**

관광통역안내사를 기반으로 향후 진출할 수 있는 직업 경로는 다양합니다.

첫째, 해외 파견직으로 진출할 수 있습니다. 저는 석사 학위를 취득했고 관광통역안내사 자격증이 있다 보니 다른 직원들보다 해외 출장 기회가 많습니다. 이러한 경험을 바탕으로 여행사나 관광 관련 기업의 해외 지사 파견직으로 진출할 수 있으며, 이를 위해서는 현지 언어 능력과 해당 지역에 대한 깊은 이해가 필요합니다.

둘째, 관광학 연구원으로 진출할 수 있습니다. 박사 학위까지 취득한다면 한국문화관광연구원, 지역 관광연구원 등에서 관광 정책 연구나 인바운드 관광 관련 연구를 수행할 수 있습니다. 현장에서 쌓은 외국인 관광객 응대 경험은 연구에 실무적 관점을 더해주는 큰 자산이 됩니다.

셋째, 로 진출할 수 있습니다. 석·박사 학위와 함께 학술 논문 실적을 쌓고, 관광통역안내사로서의 풍부한 현장 경험을 바탕으로 대학에서 학생들을 가르치는 교수로 재직할 수 있습니다.

**Q. 이 직업의 장점이거나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.**

이 직업의 장점으로는 다른 사람들처럼 매일 출근하는 일이 아니므로 시간적 유동성이 있다는 것입니다. 투어 일정에 따라 근무하기 때문에 개인 시간을 유연하게 활용할 수 있습니다. 그리고 우리나라는 자격증이 있는 자만 관광통역안내사로 근무가 가능하도록 법적으로 보호되어 있다 보니 주변의 인식도 긍정적인 편입니다. 또한 각국의 여러 사람들을 만날 수 있어서 세상을 보는 시야가 넓어질 수밖에 없습니다.

이 직업은 사람들과 소통하는 것을 즐기고 새로운 사람을 만나는 데 거부감이 없는 분에게 잘 어울립니다. 한국의 역사와 문화에 대한 관심이 높고, 이를 외국인에게 흥미롭게 전달하는 데 보람을 느끼는 분이라면 더욱 적합합니다. 또한 돌발 상황에서도 침착하게 대응할 수 있는 순발력과 유연성을 갖춘 분, 그리고 정해진 출퇴근 시간보다는 자유로운 근무 형태를 선호하는 분에게 잘 맞는 직업입니다.



**전공관련 조언**

**Q. 마지막으로 ‘관광학’ 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.**

관광은 결국 사람을 상대하는 산업이라서 서비스와 호스피탈리티는 기본이 됩니다. 이는 전공을 관광학으로 하고 이후 어떤 다른 직업을 선택하게 된다 하더라도 도움이 됩니다. 또한 관광학을 전공으로 하고 전공을 살릴 수 있는 직업을 선택하게 된다면 실무에 적응하기가 좋습니다. 여행 코스나 여행 상품을 기획하는 등의 업무에서 특히 강점을 발휘할 수 있습니다. 또한 관광학을 전공함으로써 자연스럽게 외국어나 타문화의 이해와 커뮤니케이션을 같이 다루게 됨으로써 해외 비즈니스나 글로벌 마케팅, 콘텐츠 수출 등으로 확장할 때 큰 무기가 됩니다. 그리고 관광학 전공으로 진로가 생각보다 넓습니다. 보통은 저와 같이 관광통역안내사나 여행사 정도만 떠올리지만, 이외에도 MICE(Meetings, Incentives, Conventions, Exhibitions) 관련 기업이나 호텔, 리조트, 관광공사, 관광재단, 관광 관련 콘텐츠 제작 등 서비스와 공간, 콘텐츠 등 여러 직종을 생각할 수 있습니다. 저의 경우에는 관광학 전공과 현장 경험을 통해 다양한 국적의 사람들을 상대하며 여행 동선을 설계하고, 공간·도시를 스토리로 엮어 전달하는 능력을 키웠습니다. 이러한 여러 가지 장점이 있는 관광학 전공을 후배들에게 저는 추천합니다.

# 14

확장

## 국제의료관광코디네이터



한국에 방문한 외국인 환자와 그 가족을 대상으로 의료관광 서비스를 기획하고,  
의료기관과 연계한 진료 일정 조율·관광 안내·사후 관리 서비스를 제공하는 자

**유사명칭**

의료관광코디네이터



## 하는 일

- 외국 환자 및 가족을 대상으로 사전상담(의료정보 안내, 질병·시술 설명, 예약·비용·비자 지원)을 진행하여 의료서비스 요구를 파악
- 의료관광객의 진료에 적합한 의료기관 연결
- 의료관광 고객을 대상으로 진료 일정, 치료, 검사 안내를 진행하며, 병원 통역, 의료정보 번역, 의료진과 환자 간의 의사소통 지원
- 의료관광과 관련한 사고 예방 및 대응
- 의료관광 상품 기획 및 마케팅, 고객만족도 조사 등 관련 업무 수행



## 필요 역량

### • 업무수행능력

- (듣고 이해하기) 다른 사람들이 말하는 것을 집중해서 듣고 상대방이 말하려는 요점을 이해하거나 적절한 질문을 한다.
- (학습전력) 새로운 것을 배우거나 가르칠 때 적절한 방법을 활용한다.
- (문제 해결) 문제의 본질을 파악하여 해결 방법을 찾고 이를 실행한다.
- (시간 관리) 자신의 시간과 다른 사람의 시간을 관리한다.
- (사람 파악) 타인의 반응을 파악하고 왜 그렇게 행동하는지 이해한다.

### • 지식

- (고객서비스) 고객에게 서비스를 제공하는 데 필요한 지식(고객의 욕구평가, 고객의 만족도 평가, 서비스 기준 설정 등)
- (심리) 사람들의 행동, 성격, 흥미, 동기 등에 관한 지식
- (상담) 개인의 신상 및 경력 혹은 정신적 어려움에 관한 상담을 하는 절차나 방법 혹은 원리에 관한 지식
- (영어) 영어를 읽고, 쓰고, 듣고 말하는 데 필요한 지식



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

관광서비스마케팅, 의료관광커뮤니케이션, 관광정책 및 관광법규, 국제 서비스매너, 비즈니스 커뮤니케이션 등

#### 보건의료학

의료관광산업의 이해, 글로벌 헬스케어산업의 이해, 보건의료관광실무 등

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- 해외 의료 관련 컨퍼런스 및 박람회 참가
- 의료관광, 웰니스 관광 관련 특강, 세미나 참여
- 모의 의료통역 및 상담 실습 프로그램 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 의료관광 코디네이터, 마케터 직업훈련 과정
- 국제의료관광코디네이터 국가자격 시험 준비 직업훈련 과정
- 의료통역 실무 관련 직업훈련 과정 등

### ● 일경험

- 종합병원 국제진료센터 인턴십 또는 자원봉사 경험
- 외국인 환자 대상 안내, 통역 봉사 경험
- 의료 관광 에이전시 인턴십 등

### ● 자격증

- ✓ 필수: -
- ✓ 선택: 국제의료관광코디네이터, 관광통역안내사

### ● 자기 주도적 활동

- 국제 의료관광 컨퍼런스 및 세미나 참석
- 국제의료관광 각 단계별 체크리스트 작성
- 주요 송출국(중국, 러시아, 중동 등) 의료 문화 조사

## ● 진출 분야

- 1 정부 및 지자체, 공공기관 의료관광 관련 부서
- 2 종합병원, 대학병원 국제진료센터
- 3 의료관광 유치전문업체, 메디컬 코디네이팅 회사



### 관련 정보처

#### (국내) 국제의료관광코디네이터 자격정보

<https://www.q-net.or.kr/orf005.do?d=orf00501&gSite=Q&gld=&jmCd=9105&jmNm=%EA%B5%AD%EC%A0%9C%9D%98%EB%A3%8C%EA%B4%80%EA%B4%91%EC%BD%94%EB%94%94%EB%84%A4%EC%9D%B4%ED%84%B0&jobSearch=N#>



#### (국내) 한국관광공사 관광전문인력포털

<https://academy.visitkorea.or.kr/mainHome.do>



### 관심 청년을 위한 핵심 조언

국제의료관광코디네이터는 국내 병원에서 진료를 받고자 하는 외국인 환자에게 의료 서비스에 대한 설명을 제공하는 역할을 수행합니다. 주요 업무로는 외국인 환자의 진료 예약 및 일정 조율, 의료진과 환자 간 통역, 진료 절차 및 비용 안내, 입퇴원 수속 지원, 숙박 및 관광 연계 서비스 제공 등을 담당합니다. 의료와 관광이 융합된 직무 특성상 외국어 의사소통 능력과 함께 의료 지식, 그리고 외국인 환자의 문화적 배경에 대한 이해가 필수적으로 요구됩니다. 관광학 전공자는 관광서비스마케팅과 의료관광커뮤니케이션으로 고객 서비스와 의료관광 산업을 이해하고, 의료관광산업의 이해, 글로벌 헬스케어산업의 이해, 보건의료관광실무 등의 과목을 통해 의료 시스템과 실무 프로세스에서 차별화된 역량을 보여줄 수 있습니다. 채용 시에는 외국어 의사소통 능력, 의료 지식, 병원 또는 의료관광 현장 경험을 우선적으로 평가받으므로, 대학 재학 중에는 병원 국제진료센터 인턴십, 의료관광 에이전시 인턴을 통해 실제 외국인 환자 응대 및 의료진 소통 경험을 쌓는 것이 중요합니다. 의료관광코디네이터 자격 취득은 필수이며, 각종 어학 자격을 준비하면 경쟁력이 강화됩니다.

# 15

주요

## 국내여행안내원



국내를 여행하는 개인 및 단체의 내국인 또는 외국인 여행객을 대상으로  
교통수단, 숙박시설, 각종 편의시설의 이용 등을 안내하고 기타 여행편의를 위한 서비스를 제공하는 자

### 유사명칭

투어가이드, 지역관광안내원

### 관련직업

해외여행인솔자, 관광통역안내사



## 하는 일

- 여행 출발 전에 목적지 및 일정 예비조사 실시 및 담당자와 협의
- 사전에 예약된 관광객을 공항으로 마중 나가 관광일정을 설명하고, 일정표 작성
- 문화유적, 명승지, 고적지 등의 주요 관광지 안내
- 숙박시설, 교통편, 식사 등 입국에서 출국까지 관광객 일정에 관한 편의 제공
- 관광객에게 집합시간, 장소, 당일 일정 등 안내 및 점검
- 여행 중 안전 관리



## 필요 역량

### • 업무수행능력

- (말하기) 자기가 알고 있는 것을 다른 사람에게 조리있게 말한다.
- (서비스 지향) 다른 사람을 돕기 위해 적극적으로 노력한다.
- (사람 파악) 타인의 반응을 파악하고 왜 그렇게 행동하는지 이해한다.
- (듣고 이해하기) 다른 사람들이 말하는 것을 집중해서 듣고 상대방이 말하려는 요점을 이해하거나 적절한 질문을 한다.
- (행동조정) 다른 사람들의 행동에 맞추어 적절히 대응한다.

### • 지식

- (고객서비스) 고객에게 서비스를 제공하는데 필요한 지식(고객의 욕구평가, 고객의 만족도 평가, 서비스 기준 설정 등)
- (영어) 영어를 읽고, 쓰고, 듣고 말하는데 필요한 지식
- (지리) 육지, 바다 그리고 하늘의 특성 및 상호관계에 관한 지식
- (영업과 마케팅) 상품이나 서비스를 판매하거나 촉진을 하는 것에 관한 지식(마케팅 전략, 상품의 전시와 판매기법, 영업관리 등)



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

관광학개론, 관광자원론, 관광자원해설, 관광법규, 관광서비스마케팅, 관광스토리텔링 등

#### 어문학

비즈니스외국어, 관광·호텔 외국어, 실용외국어회화, 외국어비즈니스커뮤니케이션 등

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- 국내 지역 탐방 및 관광지 답사 프로그램 참가
- 관광해설 봉사활동 참가 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 고객 대응 관련 직업훈련 과정
- 국내관광안내 실무 관련 직업훈련 과정 등

### ● 일경험

- 여행사 투어 가이드 보조
- 지역 관광안내소 자원봉사 등

### ● 자격증

- ✓ 필수: -
- ✓ 선택: 관광통역안내사, 국내여행안내사, 문화관광해설사, 한국사능력검정시험, 각종 어학 자격

### ● 자기 주도적 활동

- 전국 주요 관광지 및 문화재 직접 답사
- 국내여행 블로그 운영 및 여행 후기 작성
- 지역별 특산물, 맛집, 축제 정보 수집 등

● 진출 분야

- 1 정부 및 지자체 관광과, 공공기관(관광공사, 관광재단)
- 2 여행사, 버스투어 회사



관련  
정보처

(국내) 한국관광공사

<https://www.knto.or.kr>



(국내) 대한민국 구석구석

<https://korean.visitkorea.or.kr>



(국내) 문화재청

<https://www.cha.go.kr/>



관심 청년을  
위한 핵심  
조언

국내여행안내원은 국내를 여행하는 개인 및 단체의 내국인 또는 외국인 여행객을 대상으로 교통수단, 숙박시설, 각종 편의시설의 이용 등을 안내하고 여행편의를 위한 서비스를 제공합니다. 주요 업무로는 여행 일정 관리, 식당 및 숙소 안내, 돌발 상황 대처 등을 담당합니다. 관광객과 직접 소통하는 직무 특성상 풍부한 관광 지식과 친절한 서비스 마인드, 순발력 있는 상황 대처 능력이 요구됩니다. 관광학 전공자는 관광학개론과 관광자원론으로 관광산업 구조와 전국 관광자원을 이해하고, 관광자원해설과 관광서비스마케팅을 통해 해설 기법과 고객 서비스 전략을 학습하며, 관광법규로 여행업 관련 법규 지식을 갖추 수 있습니다. 채용 시에는 국내 관광지에 대한 해박한 지식, 관광객 응대 경험, 스토리텔링 능력을 우선적으로 평가받으므로, 대학 재학 중에는 여행사 투어 가이드 보조, 지역 관광안내소 자원봉사 등을 통해 실제 관광객을 안내하는 경험을 쌓는 것이 중요합니다.

---

# Interview

국내여행안내원/여행사



## 직업의 이해

### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

저는 여행안내원으로 주로 국내 여행지를 방문하는 관광객들을 안내하는 일을 하고 있습니다. 관광지의 역사와 문화에 대해 생동감 있게 해설하고, 여행 일정에 따라 교통수단과 숙박시설, 식당 등을 안내합니다. 또한 고객들이 이용하는 패키지 상품의 현지 일정을 관리하며, 여행 중 발생할 수 있는 돌발 상황에 신속하게 대처합니다. 고객들이 편안하고 즐거운 여행을 할 수 있도록 출발부터 귀환까지 전 과정을 꼼꼼하게 케어하는 일을 담당하고 있습니다.

### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

여행 전날 또는 당일 이른 시간에 목적지와 일정에 대한 예비조사를 마치고, 담당자와 최종 협의를 통해 당일 일정을 확인합니다. 출발 시에는 집결지에서 관광객을 맞이하고, 당일 일정·집합 시간·장소 등을 사전에 안내하여 관광객이 전체 흐름을 파악할 수 있도록 합니다.

이동 후 관광지에 도착하면 관광객이 깊이 있는 여행 경험을 할 수 있도록 안내하고, 이와 함께 인원 확인과 안전 관리를 상시적으로 수행합니다. 일정 중간중간에는 숙박시설, 교통편, 식사 등 여행 전반의 편의를 조율하고, 예상치 못한 응급상황이나 돌발 문제가 발생할 경우 신속하게 대처합니다. 일정이 마무리되면 관광객의 안전한 귀환을 확인하고 하루 일정을 마무리합니다.

**Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.**

**[보람있던 일]** 여행안내원으로서 가장 보람 있는 순간은 관광객이 여행을 마치고 떠나면서 진심으로 감사 인사를 전할 때입니다. 특히 처음에는 낯선 환경에 불안해하던 관광객이 여행이 끝날 무렵 환하게 웃으며 "덕분에 잊지 못할 여행이 됐다"고 말해줄 때 큰 성취감을 느낍니다. 제가 준비한 현지 해설과 숨겨진 명소 안내가 관광객에게 특별한 경험으로 남았을 때 이 일을 선택하길 잘했다는 생각이 듭니다.

**[힘들었던 일]** 단체 관광객을 인솔할 때 예상치 못한 돌발 상황이 발생하는 경우가 가장 힘듭니다. 교통 지연, 관광객 응급상황, 일정 변경 등이 동시에 겹칠 때는 빠른 판단과 대처가 필요하기 때문에 심리적 부담이 큼니다. 그러나 이러한 경험을 반복하면서 위기 대응 능력과 순발력이 길러졌고, 어려운 상황을 무사히 해결했을 때의 뿌듯함은 그 어떤 순간보다 크게 느껴집니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

여행업은 기존 패키지 시장 우선에서 점점 자유여행으로의 변화를 맞이하고 있습니다. 미디어의 발전으로 점점 타국에 대한 정보도 많아지고 이동 정보, 식당 정보, 현지 관련 정보가 많아지고 있는 추세여서 개별 여행 손님을 여행사로 끌어들이 수 있는 연구를 계속해야 할 필요가 있습니다. 그리고 패키지는 주 고객층의 연령대가 높은 만큼, 젊은 층의 수요를 어떻게 패키지 시장으로 유입할 것인가는 업계의 주요 과제이자 새로운 기회라고 생각합니다.



**대학전공과의 연계성과 직업 준비**

**Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 '관광학' 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?**

**[관광학]** 관광학 전공에서 배운 관광자원론, 관광법규, 관광마케팅 등의 과목이 여행안내원 업무에 직접적인 도움이 되고 있습니다. 특히 관광자원론에서 배운 국내외 관광지에 대한 지식은 손님들에게 여행지를 설명할 때 유용하게 활용되며, 관광법규를 통해 여행업 관련 법적 사항을 이해하고 있어 업무 수행에 도움이 됩니다. 또한 관광객 심리와 행동에 대해 배운 내용은 다양한 고객의 요구를 파악하고 응대하는 데 기초가 되었습니다. 관광학 전공에서 익힌 관광 용어와 여행 상품 구성에 대한 기본 지식 덕분에 비전공자보다 업무에 빠르게 적응할 수 있었습니다.

**Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?**

외국어 공부와 해외 경험이 큰 도움이 되고 있습니다. 각종 어학 자격을 준비하면서 해당 언어 능력을 갖추게 되었고, 유학 기간 동안 직접 돌아다니며 관광했던 관광지나 식당 등의 경험이 여행객을 안내하는 데 도움이 됩니다. 또한 각종 어학 자격을 보유하고 있어 외국인 관광객 대상으로 여행 안내에 많은 도움이 되고 있습니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

어릴 때부터 여행을 좋아했고, 다양한 문화와 사람을 직접 만나는 것에 큰 즐거움을 느꼈습니다. 해외 경험을 쌓으면서 자연스럽게 관광 안내 분야에 관심을 갖게 되었고, 내가 좋아하는 여행이 곧 일이 될 수 있다는 점이 가장 큰 매력으로 다가왔습니다. 단순히 장소를 안내하는 것을 넘어, 관광객이 낯선 곳에서 특별한 경험을 할 수 있도록 돕는 역할을 한다는 것이 의미 있게 느껴졌습니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

저는 언어 위주로 자격증을 준비하였고, 일본어 어학 자격을 보유한 덕분에 면접 때도 영어가 아닌 일본어 질문이 많았습니다. 여행업답게 면접에서는 여행 관련 질문이 많았고, 나의 해외 생활이 면접에서 경험을 자연스럽게 이야기할 수 있는 도움이 되었습니다. 여행업에 관련된 오늘의 환율, 세계 정치적·경제적 이슈, 세계 재난 사건 등 세상에서 일어나는 모든 일이 여행업에는 많은 영향을 미치기 때문에, 여러모로 세상의 모든 것에 관심을 가지면 좋을 것 같습니다.



**경력개발 및 조언**

**Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.**

여행안내원을 기반으로 향후 진출할 수 있는 직업 경로는 다양합니다. 석사나 박사 학위를 추가로 취득하면 관광 분야 연구원이나 대학 교수로 진출할 수 있으며, 현장에서 쌓은 실무 경험은 연구와 교육에 큰 자산이 됩니다. 또한 여행업에서의 경력을 바탕으로 한국관광공사, 지역 관광공사, 항공사 등으로 이직하는 경우도 많습니다. 이러한 진로를 준비하기 위해서는 관련 자격증 취득과 함께 꾸준한 자기계발이 필요합니다. 특히 최근에는 SNS와 유튜브 등 미디어를 통해 여행 트렌드가 빠르게 변화하고, 계속해서 새로운 관광지가 주목받기 때문에 트렌드의 변화에 민감하게 대응하는 것이 중요합니다. 새로운 여행지와 콘텐츠를 먼저 파악하고 상품에 반영할 수 있는 역량을 갖추면 어떤 진로를 선택하든 경쟁력을 유지할 수 있습니다.

**Q. 이 직업의 장점이나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.**

제가 느끼는 여행업의 최고 매력은 재밌다는 것입니다. 입사 이후 15년간 정말 회사 가기 싫다고 느낀 적이 없으며, 항상 새로운 것을 연구하고 새로운 관광지를 발견하고 또 새로운 무엇이 생길까 기대하게 되는 업무인 것 같습니다. 사람들에게 좋은 것을 보여주고 싶고, 세상이 넓다는 것을 알 수 있는 직업입니다.

이 직업은 새로운 것에 대한 호기심이 많고 변화를 즐기는 분에게 잘 어울립니다. 사람들과 소통하는 것을 좋아하고, 고객에게 즐거운 경험을 선사하는 데 보람을 느끼는 분이라면 더욱 적합합니다. 또한 트렌드 변화에 민감하게 반응하고 새로운 정보를 빠르게 습득하는 것을 즐기는 분, 그리고 반복적인 업무보다는 매번 새로운 도전을 하고 싶은 분에게 잘 맞는 직업입니다.



## 전공관련 조언

### Q. 마지막으로 '관광학' 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.

관광학은 여행사, 호텔, 항공사 등 다양한 분야로 진출할 수 있는 폭넓은 전공입니다. 전공 수업을 통해 관광산업 전반에 대한 이론적 지식을 쌓을 수 있고, 인턴십이나 현장실습을 통해 본인에게 맞는 진로를 탐색할 수 있습니다. 저도 '처음 입사 전에는 여행사가 많은데 어차피 똑같은 관광지를 팔고 같은 것을 보는데 무엇이 다르겠어'라고 생각했습니다. 하지만 담당자가 새로운 좋은 호텔 하나 바꾸고, 새로운 식당 하나 바꾸는 것이 여행업에서는 새로운 트렌드가 되고 있습니다. 나만의 여행 플랜에서 고객들이 만족하고 좋은 상품이 시장에 알려지는 보람으로 이 일을 이어나가고 있습니다. 관광학을 전공하면 여행상품 기획, 관광마케팅, 고객 서비스 등 실무에 바로 활용할 수 있는 지식을 배울 수 있어 업무 적응이 빠릅니다. 여러분들도 즐거운 일을 원하신다면 꼭 여행업으로 오시길 바라겠습니다. 여행을 즐기기도 하고 또 일로 맞이할 수 있는 매력을 가진 직업입니다.

# 16

주요

## 국외여행인솔자



해외여행을 하는 내국인 관광객을 대상으로 여행사가 주최하는 해외여행에 동행하여  
필요한 각종 서비스를 제공하는 자

### 유사명칭

투어리더(Tour Leader),  
투어컨덕터(Tour Conductor),  
여행인솔자, 국외여행인솔자



## 하는 일

- 출발 전 여행 일정 및 현지 정보에 대한 사전 조사 및 준비
- 공항에서 여행객 인솔 및 출입국 수속 대행
- 항공권, 호텔, 현지 교통편 등 예약 확인 및 바우처 관리
- 현지 가이드, 호텔, 식당 등 협력업체와 협의 및 조율
- 관광지 이동 시 인원 확인 및 안전 관리 및 주의사항 등 안내
- 여행객 분실, 부상, 질병 등 응급상황 발생 시 신속한 조치
- 자유시간 활용 방법, 쇼핑 정보, 환전 등 현지 여행 정보 제공
- 귀국 후 여행 정산 및 보고서 작성



## 필요 역량

### ● 업무수행능력

- (외국어 능력) 영어 또는 여행 목적지 언어로 기본적인 의사소통이 가능하며, 현지 협력업체 및 관계자와 소통한다.
- (문제 해결) 문제의 본질을 파악하여 해결 방법을 찾고 이를 실행한다.
- (논리적 분석) 문제를 해결하기 위해 체계적으로 이치에 맞는 생각을 해낸다.
- (말하기) 자기가 알고 있는 것을 다른 사람에게 조리있게 말한다.
- (시간 관리) 자신의 시간과 다른 사람의 시간을 관리한다.

### ● 지식

- (법) 법률, 규정에 관한 지식
- (영어) 영어를 읽고, 쓰고, 듣고 말하는데 필요한 지식
- (안전과 보안) 사람들과 재산을 보호하기 위해 필요한 지식
- (고객서비스) 고객에게 서비스를 제공하는데 필요한 지식(고객의 욕구평가, 고객의 만족도 평가, 서비스 기준 설정 등)



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

관광학개론, 관광법규, 국제관광론, 관광서비스마케팅, 관광자원해설, 해외여행실무, 고객관계관리 등

#### 어문학

비즈니스외국어, 관광·호텔 외국어, 실용외국어회화, 외국어비즈니스커뮤니케이션 등

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- 해외 문화탐방 프로그램 참여
- 국제 관광 박람회 참여
- 외국어 회화 스터디 및 특강 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 국외여행인솔자 자격 취득 관련 직업훈련 과정
- 고객 서비스 관련 직업훈련 과정 등

### ● 일경험

- 여행사 인솔자 보조 또는 인턴십
- 국제 행사 안내 자원봉사 등

### ● 자격증

- ✓ 필수: 국외여행인솔자
- ✓ 선택: -

- 자기 주도적 활동

- 해외 주요 관광지 직접 여행 및 답사
- 해외여행 블로그 또는 유튜브 채널 운영
- 여행 관련 세미나 및 박람회 참가 등

- 진출 분야

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| 1 | 정부 및 지자체 관광과, 공공기관(관광공사, 관광재단) |
| 2 | 현지 여행사, 온라인 여행 플랫폼(OTA)        |
| 3 | 항공사, 크루즈사 관광 관련 부서             |



## 관련 정보처

### (국내) 한국관광공사 관광전문인력포털

<https://academy.visitkorea.or.kr/mainHome.do>



### (국내) 한국여행업협회

<https://www.kata.or.kr/>



### (국내) 국외여행인솔자 인력관리시스템

<https://tchrm.or.kr/>



## 관심 청년을 위한 핵심 조언

해외여행인솔자는 해외여행을 하는 내국인 관광객을 대상으로 관광지를 안내하고, 해외여행에 필요한 각종 서비스를 제공하는 역할을 수행합니다. 주요 업무로는 출국부터 귀국까지 여행 일정 전반을 관리하고, 현지 가이드와 협력하여 관광지를 안내하며, 호텔 체크인, 식사, 교통편 등 여행객의 편의를 지원합니다. 해외에서 발생할 수 있는 돌발 상황에 신속하게 대처해야 하는 직무 특성상 외국어 의사소통 능력과 위기 대응 능력, 그리고 다양한 연령대의 여행객을 이끄는 리더십이 요구됩니다. 관광학 전공자는 관광학개론과 국제관광론으로 글로벌 관광 시장을 이해하고, 관광법규와 관광서비스마케팅을 통해 법규 지식과 고객 서비스 능력을 배양할 수 있으며, 관광영어와 비즈니스영어를 통해 현지 협력업체와의 실무 소통 능력에서 차별화된 강점을 보여줄 수 있습니다. 채용 시에는 해외여행 경험, 외국어 의사소통 능력, 위기 대응 능력을 우선적으로 평가받으며, 국외여행인솔자 자격증(문화체육관광부) 취득은 필수이므로 대학 재학 중부터 체계적으로 준비하는 것이 중요합니다. 여행사 인솔자 보조 또는 인턴십, 국제행사 안내 자원봉사 등을 통해 실제 여행객 인솔 경험을 쌓고, 해외 문화탐방 프로그램에 참여하여 다양한 국가를 직접 경험하는 것이 실무에 큰 도움이 됩니다.

# Interview

## 국외여행인솔자/여행사



### 직업의 이해

#### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

저는 여행사에서 해외여행 상품개발 및 관리 업무와 함께 국외여행인솔 업무도 겸하고 있습니다. 직접 고객들을 모시고 해외로 출장을 나가 출국부터 귀국까지 여행 일정 전반을 관리하고, 현지에서 관광지 안내와 각종 편의 서비스를 제공합니다. 이처럼 상품을 기획하는 것과 직접 현장에서 인솔하는 업무를 함께 수행하다 보니, 고객들의 반응을 현장에서 직접 확인하고 이를 상품 개선에 반영할 수 있다는 장점이 있습니다.

#### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

출근 후에는 일주일 내 출발 예정인 팀의 여행 일정과 항공권·호텔·현지 교통편 예약 현황을 확인하고, 바우처 및 출입국 서류를 점검하며 출발 준비를 마무리합니다. 주 2회 팀 회의를 통해 담당 노선의 인솔 현황과 현지 협력업체 운영 상황을 공유하고, 분기별로 인솔 품질 개선 사항과 고객 피드백을 정리하여 보고합니다.

패키지 또는 단체관광 행사가 확정되면 인솔자로 배정되어 본격적인 현장 업무가 시작됩니다. 공항에서 여행객을 맞이하고 출입국 수속을 대행하는 것을 시작으로, 현지 이동 시 인원 확인과 안전 관리를 상시 수행합니다. 현지 가이드·호텔·레스토랑 등 협력업체와 긴밀히 소통하며 일정이 원활하게 진행될 수 있도록 조율하고, 여행객에게 집합 시간·현지 문화·안전 주의사항·쇼핑 및 환전 정보 등을 안내합니다. 응급상황이나 돌발 문제 발생 시에는 신속하게 대처하여 여행객이 안심하고 여행을 즐길 수 있도록 지원합니다. 귀국 후에는 여행 경비를 정산하고 인솔 보고서를 작성하여 업무를 마무리합니다.

**Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.**

**[보람있던 일]** 새로 개발한 상품에 성공적으로 예약이 유입될 때 보람을 느낍니다. 시장 트렌드를 분석하고 현지 협력업체와 협의하여 기획한 상품이 고객들의 좋은 반응을 얻을 때 그동안의 노력이 인정받는 느낌이 듭니다. 특히 제가 개발한 상품으로 직접 고객들을 인솔하여 여행을 진행할 때, 고객들이 행복을 느끼고 즐거워하시는 모습을 현장에서 직접 확인할 수 있어 국외여행인솔자로서 큰 보람을 느낍니다.

**[힘들었던 일]** 관광업은 천재지변이나 자연재해에 아무런 손을 쓸 수가 없기에 그로 인한 어려움이 가장 큼니다. 갑작스러운 태풍, 지진, 화산 폭발 등으로 인해 행사가 취소되거나 해당 나라의 관광지가 폐쇄되면, 이로 인한 2차 피해를 처리해야 하는 부분이 가장 힘듭니다. 하지만 이러한 경험을 통해 돌발 상황에 신속하게 대응하는 능력과 대안을 마련하는 위기 관리 역량을 기를 수 있었고, 현지 협력업체 및 항공사와의 긴밀한 네트워크를 구축하는 것이 얼마나 중요한지 배울 수 있었습니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

자유여행객 수요(FIT)가 늘어나면서 국외여행인솔자의 역할도 변화하고 있습니다. 단순 인솔을 넘어 고객 맞춤형 서비스, 현지 문화 해설, 돌발 상황 대처 등 차별화된 전문성을 갖춘 인솔자에 대한 수요는 꾸준합니다. 특히 일본 지역은 수요가 많아 관련 어학 자격을 준비하시면 유리하며, 최근에는 여행 콘텐츠 크리에이터로 영역을 확장하는 분들도 늘어나고 있습니다.



**대학전공과의 연계성과 직업 준비**

**Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 ‘관광학’ 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?**

**[관광학]** 관광학 전공에서 배운 관광산업의 전반적인 구조와 흐름에 대한 이해가 업무의 기초가 되었습니다. 다만 현실적으로 교내에서 배운 이론적 지식이 현장에서 바로 적용되기보다는, 입사 후 새로운 시스템과 실무 경험을 쌓아가는 과정이 필요합니다. 그러나 관광학 전공을 통해 관광업계의 용어와 기본 개념을 미리 익혀두었기 때문에 업무에 적응하는 속도가 빨랐고, 여행 상품의 구성 원리나 고객 응대 방식을 이해하는 데 도움이 되었습니다. 또한 전공 수업 외에도 해외여행 경험을 많이 쌓아두면 실제 업무에서 고객들에게 생생한 정보를 전달하는 데 큰 도움이 됩니다.

**Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?**

해외 어학연수를 약 2년간 다녀온 경험이 큰 도움이 되었습니다. 필리핀과 뉴질랜드에서 어학연수를 하면서 현지 문화를 직접 체험하고, 다양한 관광지를 방문한 경험이 현재 업무에 많은 도움이 되고 있습니다. 또한 어학연수 기간 동안 영어 실력을 향상시켜 토익 점수를 획득하였는데, 이는 입사 시 필요한 기본 스펙을 갖추는 데 도움이 되었을 뿐만 아니라 현재 해외 현지 여행사와 소통하거나 외국인 고객을 응대할 때 유용하게 활용되고 있습니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

어학연수 시절 방문 국가에서 현지인들만 알고 있는 숨겨진 관광지들을 방문하면서 흥미로움과 경이로움을 느끼게 되었습니다. 관광 책자나 인터넷에서는 찾기 어려운 현지의 진짜 매력을 발견할 때마다 이런 좋은 곳을 더 많은 사람들과 나누고 싶다는 생각이 들었습니다. 그때부터 이런 좋은 관광지를 한국인들에게 잘 개발해서 알려주고 싶고, 직접 데리고 와서 보여주고 싶은 마음이 생겼습니다. 단순히 유명한 관광지만 방문하는 여행이 아니라 현지의 숨겨진 매력을 경험할 수 있는 특별한 여행을 제공하고 싶다는 꿈을 가지게 되었고, 이러한 마음이 자연스럽게 국외여행인솔자라는 직업을 선택하게 된 계기가 되었습니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

공채는 경쟁이 심하다는 점을 감안하여 수시 채용의 기회를 노렸습니다.

자기소개서는 미리 입사한 학과 동기의 경험을 토대로 준비하였습니다. 영어 면접을 대비하여 전화영어와 비즈니스 영어회화를 꾸준히 연습하였고, 관광업계 트렌드를 파악하기 위해 관광신문을 읽고 해외 이슈를 확인하며 관광청 홈페이지 공지와 항공사 현황 등을 꾸준히 살펴보았습니다.

채용 과정은 자기소개서 통과 후 일반 면접, 영어 면접, 임원 면접 순서로 진행되었으며, 최종 합격 후 1년간 계약직으로 근무한 뒤 정규직으로 전환되었습니다.



**경력개발 및 조언**

**Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.**

이 직업을 기반으로 향후 진출할 수 있는 직업 경로는 다양합니다. 첫째로는 여행사 창업입니다. 국외여행인솔자로서 쌓은 현장 경험과 해외관광에 대한 전반적인 지식을 바탕으로 자신만의 여행사를 창업할 수 있습니다. 둘째로는 로의 진출입니다. 이를 위해서는 석·박사 학위를 취득해야 하며, 현장에서 쌓은 실무 경험은 학생들을 가르치는 데 큰 자산이 됩니다. 셋째로는 항공사로의 이직입니다. 여행업계에서 쌓은 현장 경험과 업계 내에서의 개인적인 평판이 항공사 취업에 도움이 됩니다.

**Q. 이 직업의 장점이나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.**

이 직업의 장점은 일반적인 직업군들에 비해 해외 출장 및 방문 경험 횟수가 많다는 점입니다. 또한 주 5일 근무가 가능하며, 연차가 쌓인다는 전제하에 지방에서도 적지 않은 연봉을 받을 수 있습니다.

이 직업은 능동적인 사람에게 잘 어울립니다. 사람과의 인간관계 형성이 어렵지 않고, 승부욕이 강하며, 창의적인 사람이 적합합니다. 또한 업무 특성상 거래처와의 네트워킹 자리가 있을 수 있어 원활한 대인관계를 형성할 수 있는 사람에게 유리합니다. 무엇보다 지방 출발 메인 LCC(저가항공)에 대한 정보나 최근 관광업 전반의 이슈에 관심을 가지고 꾸준히 파악하는 사람에게 적합한 직업입니다.



**전공관련 조언**

**Q. 마지막으로 ‘관광학’ 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.**

관광학은 여행업계 입사에 있어 중요한 첫 단추라고 생각합니다. 회사 입사 시 관광업 종사자를 우선 채용하는 경우가 많고, 이 업종과 시장을 이해하기 위해서는 관광학이 바탕이 되어야 하기 때문입니다. 요즘은 여행 플랫폼도 다양해지면서 새로운 트렌드에 맞는 여행 관련 직군이 많이 생겨나고 있어 관광학 전공자에게 다양한 기회가 열려 있습니다.

관광업계, 특히 해외여행업 분야는 사람과 사람 사이의 신뢰를 바탕으로 고객의 선택을 받아야 하는 시장입니다. 그래서 아직은 레드오션이라는 표현이 맞지 않는 직군이기도 합니다. 본인이 준비만 잘한다면 충분히 경쟁력을 가질 수 있으며, 우리 사회가 고령화 사회로 접어들어 따라 시니어 여행 수요는 계속 증가할 전망입니다. 양질의 보수와 워라밸을 갖춘 직장을 찾고 싶다면 관광학 전공을 바탕으로 꾸준히 준비하시길 권합니다.

MEMO

# 17

주요

## 현지여행가이드



해외 현지에서 관광객을 대상으로 관광지의 문화, 역사, 예술 등을 해설하고, 여행을 안내하는 자

### 유사명칭

현지가이드, 로컬가이드, 투어가이드

### 관련직업

관광통역안내사, 국외여행인솔자,  
문화재해설사



## 하는 일

- 관광객을 대상으로 박물관, 미술관, 유적지 등을 설명
- 현지 문화, 관습, 생활양식, 음식 문화 소개 및 체험 지원
- 소규모 테마 투어(역사 투어, 미술 투어, 음식 투어 등) 기획 및 진행
- 관광지의 역사적 배경, 문화적 의미, 예술적 가치에 대한 해설
- 현지 추천 맛집, 쇼핑 정보, 교통편 등에 대한 정보 제공
- 관광객과의 소통을 통한 문화 교류 촉진



## 필요 역량

### • 업무수행능력

- (말하기) 자기가 알고 있는 것을 다른 사람에게 조리있게 말한다.
- (서비스 지향) 다른 사람들을 돕기 위해 적극적으로 노력한다.
- (사람 파악) 타인의 반응을 파악하고 왜 그렇게 행동하는지 이해한다.
- (듣고 이해하기) 다른 사람들이 말하는 것을 집중해서 듣고 상대방이 말하려는 요점을 이해하거나 적절한 질문을 한다.
- (행동조정) 다른 사람들의 행동에 맞추어 적절히 대응한다.

### • 지식

- (고객서비스) 고객에게 서비스를 제공하는데 필요한 지식(고객의 욕구평가, 고객의 만족도 평가, 서비스 기준 설정 등)
- (역사) 역사적 사건과 원인 그리고 유적에 관한 지식
- (영어) 영어를 읽고, 쓰고, 듣고 말하는데 필요한 지식
- (영업과 마케팅) 상품이나 서비스를 판매하거나 촉진을 하는 것에 관한 지식(마케팅 전략, 상품의 전시와 판매기법, 영업관리 등)



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

관광학개론, 관광자원론, 관광자원해설, 문화와 관광, 관광스토리텔링, 관광사회심리학 등

#### 문화인류학

문화인류학, 문화와 관광, 동아시아 문화 연구 등

#### 사학

세계사, 동아시아사, 한국사개론, 지역사, 도시사 등

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- 해외 문화 탐방 및 유적 답사 프로그램
- 해외 역사문화 관련 세미나 및 학술대회 참여
- 외국어 심화 스터디 및 토론 그룹 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 관광해설 및 스토리텔링 관련 직업훈련 과정
- 외국어 구사 능력 향상 관련 직업훈련 과정 등

### ● 일경험

- 해외 현지 여행사 인턴 또는 가이드 보조
- 박물관, 미술관 도슨트 활동 등

### ● 자격증

- ✓ 필수: -
- ✓ 선택: 문화관광해설사

## • 자기 주도적 활동

- 관심 지역·국가의 역사·문화 심층 연구
- 해외 주요 도시 장기 체류 및 답사
- 현지인과의 교류를 통한 문화 이해 심화 등

## • 진출 분야

- 1 현지 여행사, 온라인 여행 플랫폼(OTA), 글로벌 투어 회사
- 2 항공사, 크루즈사 관광 관련 부서



### 관련 정보처

(국내) 한국관광가이드협회

<https://www.ktga.or.kr/>



### 관심 청년을 위한 핵심 조언

현지여행가이드는 해외 현지에서 관광객을 대상으로 관광지의 문화, 역사, 예술 등을 깊이 있게 해설하고 안내하는 전문가입니다. 주요 업무로는 박물관, 유적지, 미술관 등 주요 관광 명소에서 현지의 역사적 배경과 문화적 의미를 생생하게 전달하고, 관광객의 질문에 전문적으로 답변하며, 현지 문화 체험을 지원합니다. 국외여행인솔자가 여행 전반의 안전과 일정 관리에 집중한다면, 여행가이드는 현지 문화를 깊이 있게 해설하고 관광객의 이해를 돕는 것이 핵심이므로 해당 지역에 대한 전문 지식과 스토리텔링 능력이 특히 중요합니다. 관광학 전공자는 관광학개론과 관광자원론으로 관광 산업을 이해하고, 관광자원해설과 문화와 관광으로 해설 기법을 배우며, 문화인류학이나 사학 관련 과목을 통해 문화적 맥락과 역사적 전문성에서 차별화된 강점을 보여줄 수 있습니다. 채용 또는 활동 시에는 현지 문화·역사에 대한 전문 지식, 외국어 유창성, 스토리텔링 능력을 가장 우선적으로 평가받으므로, 대학 재학 중부터 특정 지역이나 국가의 역사·문화를 집중적으로 연구하는 것이 중요합니다. 해외 현지 여행사 인턴 또는 가이드 보조, 박물관·미술관 도슨트 활동 등을 통해 실제 문화 해설 경험을 쌓고, 해외 문화 탐방 및 유적 답사 프로그램 참여와 외국어 심화 스터디를 통해 현장 경험과 언어 능력을 동시에 키우는 것이 실무에 도움이 됩니다.

---

# Interview

## 현지여행가이드/여행사



### 직업의 이해

#### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

현지여행가이드는 여행객들이 여행지에서 안전하고 즐겁게 경험할 수 있도록 안내하고 설명하는 직업입니다. 단순히 길을 안내하는 역할을 넘어서 관광지를 해설하고, 일정을 관리하며, 고객을 응대하고, 위기 상황에 대처하고, 현지 문화를 전달하는 등 현장 운영 전반을 책임지는 핵심 역할을 맡습니다.

#### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

미팅 전에는 당일 일정과 동선, 날씨를 확인합니다. 버스 기사님, 경우에 따라 국내에서 관광객과 같이 동행하는 국외여행인솔자와 고객 명단을 점검하고, 노약자, 특별 식단, 부상 여부 등 특이사항을 함께 체크합니다. 이동 중에는 관광지와 관광 포인트를 설명하고, 수시로 인원을 확인합니다. 식사 시간에는 자리 배정을 안내하는 등 세심하게 고객을 케어합니다.

#### Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.

**[보람있던 일]** 제가 담당한 패키지 여행객들이 여행이 너무 즐겁고 재미있었다며 칭찬 글을 남겨주실 때 큰 보람을 느낍니다. 특히 제가 해설한 관광지의 역사나 문화에 대해 "덕분에 여행이 더 깊이 있게 느껴졌다", "단순 관광이 아니라 배움이 있는 여행이었다"라는 피드백을 받을 때 현지여행가이드로서 큰 성취감을 느낍니다. 여행을 마치고 귀국 후에도 연락을 주시며 감사 인사를 전해주시는 분들을 보면 이 일을 하길 잘했다는 생각이 듭니다.

**[힘들었던 일]** 패키지 여행은 서로 모르는 여행객들이 한 팀으로 이동하기 때문에 팀원 간 성격 차이로 갈등이 생길 때가 있습니다. 이런 상황을 조율하는 것이 가장 어렵습니다. 특히 일부 그룹이 서로 다투거나 의견 충돌을 보일 때, 일정이 흔들리지 않도록 중재하고 분위기를 안정시키는 과정이 쉽지 않습니다. 하지만 이러한 경험을 통해 다양한 성격과 요구를 가진 사람들을 조율하는 커뮤니케이션 역량을 기를 수 있었고, 갈등 상황을 미리 예방하기 위해 팀 분위기를 세심하게 살피는 습관도 갖추게 되었습니다. 결국 이러한 역량이 더 나은 현지여행가이드로 성장하는 밑거름이 되었습니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

패키지 여행 트렌드는 단순히 관광지를 안내하고 이동하는 방식에서 점점 체험형 관광, 장기 체류형 여행 등으로 변화하고 있습니다. 이에 따라 현지여행가이드의 역할도 함께 달라지고 있습니다. 앞으로의 현지여행가이드는 단순히 코스만 설명하는 것이 아니라, 여행자 개개인의 취향과 상황에 맞춰 체험과 이야기, 문화가 결합된 여정을 설계하는 역할을 맡게 될 것입니다.



**대학전공과의 연계성과 직업 준비**

**Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 ‘관광학’ 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?**

**[관광학]** 관광산업의 전반적인 구조와 흐름, 주요 관광지의 지리적 특성과 문화적 가치, 여행 상품 기획과 고객 응대 등을 배웠습니다. 이러한 내용들이 취업 면접에서 업계에 대한 기본 이해를 어필하는 데 도움이 되었고, 현재도 관광지를 해설하거나 일정을 관리하고 돌발 상황에 대처하는 데 유용하게 활용하고 있습니다.

**[복수/부전공 등]** 교양 과목으로 들었던 스피치와 프레젠테이션 수업도 큰 도움이 됩니다. 가이드는 하루 종일 사람들 앞에서 이야기해야 하는 직업이기 때문에 명확하고 전달력 있게 말하는 기술이 중요합니다. 수업에서 배운 발성법과 청중과 소통하는 방법을 현장에서 매일 활용하고 있습니다.

**Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?**

현지여행가이드 업무는 다양한 사람들과 소통하고 현장을 이끌어가는 역량이 중요합니다. 대학 시절 참여했던 동아리 활동, 학과 발표와 세미나, 봉사활동 등이 이러한 역량을 기르는 데 도움이 되었습니다. 학교 밖에서는 고객 응대 아르바이트를 통해 일정 관리, 문제 해결, 서비스 마인드를 자연스럽게 익힐 수 있었습니다. 이러한 경험들은 현지여행가이드로서 현장을 운영하고 고객과 원활히 소통하는 데 중요한 기반이 됩니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

대학에서 관광학을 전공하면서 여행업에 관심을 갖게 되었고, 졸업 후 여행사에 입사하여 자연스럽게 현장을 경험하게 되면서 이 직업의 매력을 알게 되었습니다. 처음에는 사무직으로 상품 기획이나 예약 관리 업무를 담당했지만, 출장이나 답사를 통해 현지에서 관광객들을 안내하는 기회가 생기면서 현지여행가이드 업무에 흥미를 느꼈습니다. 다양한 사람들을 만나 소통하고, 여행지의 역사와 문화를 안내하며 긍정적인 에너지를 나누는 과정에서 큰 보람을 느꼈습니다. 특히 제가 해설한 내용에 관광객들이 감탄하거나 새로운 것을 알게 되었다며 기뻐하시는 모습을 볼 때 이 일이 저와 잘 맞다는 확신이 생겼고, 그렇게 현지여행가이드의 길을 선택하게 되었습니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

저는 대만의 현지 여행사에서 아르바이트로 근무하면서 자연스럽게 현지여행가이드 업무에 관심을 갖게 되었습니다. 그 과정에서 공식 가이드 자격증을 취득하며 본격적으로 가이드 일을 시작했습니다. 가이드로 일하기 위해서는 언어 능력뿐 아니라 대만의 문화와 지리, 관광지 전반에 대한 이해가 필요하다는 것을 깨달았습니다. 이후 제가 갖춰야 할 역량이 무엇인지 구체적으로 분석하며 준비를 진행했습니다. 먼저 중국어 능력을 향상시키기 위해 현지 어학원에 등록하여 회화와 관광 전문 용어를 집중적으로 학습했습니다. 또한 대만의 주요 관광지를 직접 답사하며 각 명소의 역사적 배경과 문화적 의미를 정리한 노트를 만들었고, 현지 박물관과 유적지를 수시로 방문하여 해설 자료를 수집했습니다. 선배 현지여행가이드들의 투어에 동행하며 해설 기법과 고객 응대 노하우를 배우기도 했습니다. 이러한 준비 과정이 실제 가이드 업무를 수행하는 데 큰 밑거름이 되었습니다.



**경력개발및 조언**

**Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.**

현지여행가이드 업무는 관광, 문화, 국제교류 분야와 밀접하게 연관되어 있어 다양한 방향으로 커리어를 확장할 수 있습니다. 특히 현장 경험과 언어 능력, 문화 이해도가 축적되면 관광 관련 교육 분야로 진출할 수 있습니다. 또한 현지에서 가이드를 하는 경우에는 외국어 실력을 바탕으로 전문 해설가나 통역가로도 활동할 수 있습니다. 뿐만 아니라 현지여행가이드로서 이곳저곳을 많이 다녀본 경험은 여행 상품 기획자로 전환하는 데에도 큰 자산이 됩니다.

**Q. 이 직업의 장점이거나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.**

현지여행가이드 직업의 가장 큰 장점은 높은 자율성과 다양한 경험입니다. 또한 본인이 열심히 한 만큼 수입을 얻을 수 있다는 점도 매력적입니다. 현지여행가이드는 사람을 많이 만나고 밖으로 다니는 직업이기 때문에 사람 만나는 것을 좋아하고 체력과 활동성을 갖춘 분에게 잘 맞습니다. 또한 갑작스러운 일정 변경이나 교통 문제 등 돌발 상황이 많기 때문에 이를 침착하게 조율할 수 있는 융통성 있는 분이라면 더욱 적합합니다.



**전공관련 조언**

**Q. 마지막으로 ‘관광학’ 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.**

관광학은 여행업계로 진출하기 위한 탄탄한 기반을 제공하는 전공입니다. 관광학개론, 관광자원론, 관광자원해설 등의 전공 수업을 통해 관광산업 전반에 대한 이론적 지식을 쌓을 수 있고, 문화와 관광, 국제관광론 등을 통해 글로벌 관광 시장에 대한 이해를 넓힐 수 있습니다. 가이드라는 직업은 단순히 여행을 좋아하는 사람을 위한 직업이 아닙니다. 사람, 문화, 정책 등 여러 요소가 얹혀 있는 복합적인 직업입니다. 관광학을 전공한 경우에는 여행사, 관광청, 호텔 등과 연계된 실습을 거쳐 현장으로 연결되는 경로가 다른 전공보다 명확하다는 점이 장점입니다. 또한 전공 과정에서 쌓은 네트워크와 선배들의 조언을 통해 진로 방향을 구체화할 수 있고, 인턴십이나 현장실습 기회를 통해 본인에게 맞는 직무인지 미리 확인해볼 수 있습니다. 여행가이드를 꿈꾸는 분이라면 관광학 전공을 바탕으로 특정 지역이나 국가에 대한 깊이 있는 지식을 쌓아가시길 권합니다.

---

# Interview

## 현지여행가이드/여행사



### 직업의 이해

#### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

저는 아프리카 현지에서 여행가이드로 근무하고 있습니다. 현지여행가이드란 국내 여행사를 통해 방문한 관광객들을 현지에서 직접 맞이하고, 관광지 안내와 문화 해설을 제공하는 역할을 담당합니다. 저는 관광객이 아프리카 현지에 도착하는 순간부터 함께하며, 사파리, 유적지, 자연 명소 등 주요 관광지를 안내하고 아프리카의 역사적 배경, 문화, 생활양식, 음식문화 등을 깊이 있게 해설합니다. 단순한 장소 소개를 넘어 현지에서만 알 수 있는 흥미로운 일화와 숨은 이야기를 스토리텔링 방식으로 전달하여 관광객이 아프리카를 보다 생생하게 경험할 수 있도록 돕고 있습니다. 또한 현지 맛집, 쇼핑 정보, 이동 수단 등 실용적인 정보를 제공하며 관광객이 낯선 환경에서도 편안하고 풍요로운 여행을 즐길 수 있도록 지원하는 것이 저의 핵심 역할입니다.

#### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

팀이 출발하기 전에는 현지 투어 운영을 위한 실질적인 준비에 집중합니다. 방문할 관광지의 역사적 배경과 문화적 의미를 재점검하고, 현지에서만 전달할 수 있는 흥미로운 일화와 스토리를 정리합니다. 현지 협력업체와 소통하며 일정 변경 사항을 확인하고, 관광객이 방문할 호텔·식당·관광지에 대한 최신 정보를 파악하여 보다 풍부한 안내를 준비합니다.

팀이 출발하지 않는 비수기 기간에는 새로운 관광지를 직접 답사하고 현지 문화와 역사에 대한 자료를 수집하며 해설 콘텐츠를 보완합니다. 역사 투어, 음식 투어 등 테마별 투어 코스를 새롭게 기획하거나, 기존 투어의 스토리텔링을 개선하는 작업도 진행합니다.

**Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.**

**[보람있던 일]** 제가 사랑하는 아프리카를 다녀온 고객들이 아프리카에 대한 편견을 버리고 행복하게 여행을 마쳤다는 이야기를 들을 때 정말 큰 보람을 느낍니다. 특히 출발 전 막연한 불안감을 가지고 계셨던 분들이 여행 후 "생각보다 너무 좋았다", "다음에 또 오고 싶다"라고 말씀해주실 때 이 일을 하길 잘했다는 생각이 듭니다. 제가 직접 발굴한 숨은 명소와 현지에서만 들을 수 있는 이야기를 전달했을 때 고객들의 눈이 반짝이는 순간, 단순한 여행 안내를 넘어 진정한 문화 교류가 이루어졌다는 느낌을 받습니다. 아프리카의 아름다운 자연과 독특한 문화에 감동받으셨다는 후기를 들을 때 현지여행가이드로서 가장 큰 성취감을 느낍니다.

**[힘들었던 일]** 현지여행가이드로서 가장 어려운 점은 아프리카에 대한 편견으로 인해 방문객 수가 제한적이라는 것입니다. 많은 분들이 아프리카 하면 위험하고 불편할 것이라는 선입견을 가지고 계셔서, 실제로 방문하기까지 높은 심리적 장벽이 존재합니다. 이러한 상황을 극복하기 위해 관광지를 안내할 때 단순한 정보 전달을 넘어 아프리카의 아름다운 자연과 독특한 문화를 생생하게 전달하는 데 더욱 집중하고 있습니다. 투어가 끝난 후 고객들이 "생각과 달랐다", "직접 와보길 잘했다"고 말씀해주실 때마다 한 분 한 분의 편견을 허무는 데 기여하고 있다는 보람을 느낍니다. 앞으로도 더 많은 분들이 아프리카의 진정한 매력을 경험하실 수 있도록 더 깊이 있는 해설과 스토리텔링으로 꾸준히 노력하고 있습니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

개별 여행 시장이 빠르게 성장하면서 단순히 장소를 안내하는 것만으로는 경쟁력을 갖추기 어려운 시대가 되었습니다. 이에 대응하기 위해서는 패키지 투어에서 제공하기 어려운 현지 밀착형 해설과 맞춤형 스토리텔링으로 차별화된 경험을 제공하는 것이 중요합니다. 또한 전 세계를 무대로 활동하는 만큼 특정 지역에 대한 전문적인 역사·문화 지식을 꾸준히 쌓고, 현지 언어 학습을 통해 관광객과의 소통 깊이를 높이는 노력이 필요합니다. 무엇보다 여행은 결국 사람과 사람이 만나는 행위로 이루어지는 산업입니다. 풍부한 지식과 해설 능력도 중요하지만, 관광객 한 분 한 분의 관심사와 감정에 귀를 기울이고 진심으로 소통하는 자세가 훌륭한 현지여행가이드의 가장 큰 자질을 기억하시길 바랍니다.



## 대학전공과의 연계성과 직업 준비

### Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 ‘관광학’ 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?

**[관광학]** 관광학과 국제학을 전공하면서 특정 지역의 역사 유적, 축제, 예술 등 문화자원을 관광과 연계하여 해설하는 방법을 공부했습니다. 이러한 전공 지식은 현지에서 관광객에게 단순한 장소 소개를 넘어 문화적 맥락과 역사적 의미를 깊이 있게 전달하는 데 큰 바탕이 되었습니다. 이후 탄자니아 관광청에서 근무하며 아프리카 현지 문화와 관광 자원에 대한 전문성을 쌓았고, 이 경험이 현지여행가이드로 활동하는 데 가장 큰 밑거름이 되었습니다.

### Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?

대학 재학 중에는 틈나는 대로 배낭여행을 다니며 다양한 국가의 문화와 관광지를 직접 경험했습니다. 단순한 여행을 넘어 방문한 지역의 역사적 배경과 문화적 의미를 스스로 공부하는 습관을 들였고, 이것이 현지 해설 역량의 기초가 되었습니다. 또한 현지여행가이드에게 필수적인 영어 능력을 갖추기 위해 꾸준히 공부했으며, 원어민과의 스터디에 참여하며 관광객과 자연스럽게 소통할 수 있는 회화 능력을 길렀습니다. 아르바이트로 여행사 패키지 보조 인솔을 하기도 했는데, 선배 가이드 옆에서 관광지 해설 방법과 고객 응대 노하우를 직접 배울 수 있었습니다. 이처럼 현장에서 쌓은 다양한 경험들이 현재 현지여행가이드로 활동하는 데 가장 큰 밑거름이 되었습니다.

### Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.

어린 시절 여행을 좋아하는 아버지 덕분에 여행을 자주 다녔으며, 부모님의 응원으로 여행에 대한 확실한 동기가 있었습니다. 대학 입학 후 국내 여행부터 시작하여 해외 배낭여행을 많이 다니게 되었습니다. 아프리카에 체류한 것이 계기가 되어 자연스럽게 주한 탄자니아 관광청을 거쳐 아프리카 전문 여행사에서 근무할 수 있게 되었습니다.

### Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.

탄자니아에 체류하고 국내로 돌아와 탄자니아 관광청 소장님을 자연스럽게 소개받게 되었고, 탄자니아 관광청에서 근무하게 되면서 전문적인 관광학에 대해 공부해야겠다는 생각이 들어 관광대학원에 진학했습니다.

대학원에 다니면서 관광청에서 근무했지만, 여행에 대한 목마름으로 관광청을 그만둔 후 배낭여행 인솔자를 뽑는 회사에 지원하여 합격, 인솔자로서 근무하게 되었습니다. 이때는 저의 다양한 여행 경험이 합격하는 데 가장 중요한 조건이었다고 생각합니다. 여행지에 대한 정보에 더해 사람들과의 소통을 즐기고 고객을 응대하는 서비스 마인드, 예상치 못한 상황을 해결할 수 있는 문제 해결 능력 등을 강조하여 면접에서 어필한 점이 합격에 결정적이었다고 볼 수 있습니다.



## 경력개발 및 조언

### Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.

현지여행가이드 경험을 바탕으로 특정 지역의 전문 가이드로 활동 영역을 넓히거나, 테마 투어(역사 투어, 음식 투어, 예술 투어 등) 전문가로 독립하여 활동할 수 있습니다. 현지 문화와 관광 자원에 대한 깊은 이해를 바탕으로 관광 콘텐츠 기획자로 전환하는 경로도 있으며, 더 나아가 현지 랜드사나 관광청에서 관광 상품 개발 및 운영 업무를 담당하는 전문가로 성장하는 것도 가능합니다.

향후 경력을 쌓기 위해서는 담당 지역의 역사·문화·예술에 대한 전문 지식을 꾸준히 심화하고, 관광객과의 소통을 위한 외국어 능력을 지속적으로 향상시키는 것이 중요합니다. 또한 새로운 관광지를 직접 답사하고 스토리텔링 콘텐츠를 개발하는 습관을 들이는 것이 경쟁력을 높이는 데 큰 도움이 됩니다. 관광업은 글로벌 산업인 만큼 현지 문화에 대한 깊은 이해와 외국어 능력이 가장 큰 무기가 됩니다.

### Q. 이 직업의 장점이거나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.

여행을 좋아하고 사람들과의 만남을 즐기는 사람이라면 여행업이 정말 적성에 잘 맞습니다.

또한 여행을 좋아하는 데 그치지 않고 직접 발로 부딪혀서 새로운 지역을 방문해보고, 그 지역의 매력을 찾아보며, 그 문화를 존중하고 이해하는 분이라면 더욱 잘 어울립니다. 유적지뿐만 아니라 호텔과 식당 등 여행의 필수적인 부분들에 대한 흥미를 갖는 분이라면 여행업이 정말 잘 맞다고 생각합니다.



## 전공관련 조언

### Q. 마지막으로 '관광학' 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.

저는 여행을 좋아하고 아프리카 지역에서 2년 정도 거주했던 것이 바탕이 되어 관광청에서 근무를 시작하게 된 케이스입니다. 학문적인 욕망으로 뒤늦게 대학원 관광학과에 진학하여 공부하게 되었습니다.

공부를 하면서 단순히 여행을 좋아했던 것을 뛰어넘어, 여행지의 관광객과 주민 등 사람들, 그리고 그 지역의 산업과 특산물 등이 상호 어우러져 형성된 공동체에 대한 이해를 바탕으로 다양한 관광 문화가 이루어진다는 것을 알게 되었습니다. 다양한 문화와 사람에 대한 관심이 높다면 관광학을 꼭 지원해보라고 말씀드리고 싶습니다.

# 18

주요

## 항공기 객실승무원



항공기에 탑승한 승객을 대상으로 탑승 안내, 안전 관리, 비상상황 대응, 수하물 운반 지원, 승객 서비스 제공, 운항일지 작성 등 기내 전반의 업무를 담당하는 자

### 유사명칭

객실승무원, 스텔어디스·스튜어드,  
항공사캐빈크루, FA(Flight Attendant)



## 하는 일

- 항공기 객실사무장의 지시에 따라 기내 정돈 및 목적지, 비행시간, 항로 및 귀빈 탑승현황 등을 확인
- 탑승 승객의 좌석표 확인 및 안내, 인원 점검
- 비상상황 대비 행동요령을 안내하며, 비상상황 발생 시 비상탈출설비를 작동시키고, 승객 탈출을 유도
- 기내에서 승객에게 신문, 식사, 면세품 등의 서비스 제공
- 승객의 수하물 운반 지원 및 각종 문의 응대
- 운항과 관련된 각종 일지 작성



## 필요 역량

### • 업무수행능력

- (서비스 지향) 다른 사람들을 돕기 위해 적극적으로 노력한다.
- (말하기) 자기가 알고 있는 것을 다른 사람에게 조리 있게 말한다.
- (반응시간과 속도) 신호에 빠르게 반응하거나 신체를 신속히 움직인다.
- (행동조정) 다른 사람들의 행동에 맞추어 적절히 대응한다.
- (사람 파악) 타인의 반응을 파악하고 왜 그렇게 행동하는지 이해한다.

### • 지식

- (고객서비스) 고객에게 서비스를 제공하는 데 필요한 지식(고객의 욕구평가, 고객의 만족도 평가, 서비스 기준 설정 등)
- (안전과 보안) 사람들을 보호하기 위해 필요한 지식
- (영어) 영어를 읽고, 쓰고, 듣고 말하는 데 필요한 지식
- (심리) 사람들의 행동, 성격, 흥미, 동기 등에 관한 지식
- (교육 및 훈련) 사람을 가르치고 훈련시키는 데 필요한 방법 및 이론에 관한 지식



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

기내서비스, 항공직무면접, 서비스문제해결능력, 이미지메이킹 등

#### 항공서비스학과

고객서비스론, 객실서비스업무, 항공안전관리, 기초외국어능력 등

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- 항공승무원 준비 동아리(이미지 메이킹, 스피치, 모의 기내 서비스)
- 항공사 채용 대비 모의면접, 객실 서비스 시뮬레이션, 이미지메이킹 트레이닝
- 글로벌 어학·외국어 특화 프로그램 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 항공사 연계 승무원 아카데미 직업훈련 과정
- 항공 관련 NCS(항공운송서비스) 기반 직업훈련 과정
- 기내 안전 및 응급처치 직업훈련 과정 등

### ● 일경험

- 공항 안내 서포터즈, 국제 행사, 전시, 박람회 안내 요원 경험
- 콜센터, 고객센터 CS 현장실습
- 공항 지상직, 항공사 및 여행사 인턴 등

### ● 자격증

- ✓ 필수: -
- ✓ 선택: 응급구조사, SMAT(서비스경영자격)

### ● 자기 주도적 활동

- 이미지메이킹, 보이스 트레이닝, 글로벌 매너, 감정노동 등 자기개발 스터디·동아리 활동
- 서비스 마인드 및 고객응대 능력 향상을 위한 서비스 현장 경험
- 영어·제2외국어 자기학습 및 어학시험(TOEIC, TOEFL, 오픽 등) 준비·응시 등

## ● 진출 분야

### 1 국내외 항공사



#### 관련 정보처

##### (국내) 항공정보포탈시스템-항공일자리

<https://www.airportal.go.kr/work/employment/workList.do>



##### (국외) 에어라인커리어

<https://airlinecareer.com/>



##### (국외) 캐빈크루 윈스 블로그

<https://www.cabincrewwings.com/>



#### 관심 청년을 위한 핵심 조언

항공기 객실승무원은 항공기에 탑승한 승객에게 기내에서 각종 서비스를 제공하는 역할을 수행합니다. 주요 업무로는 승객의 탑승 및 하기 안내, 기내 안전 점검 및 비상 상황 대응, 기내식 및 음료 서비스 제공, 면세품 판매, 승객의 편의 지원 등을 담당합니다. 장시간 비행과 시차 적응이 필요한 직무 특성상 체력 관리가 중요하며, 다양한 국적의 승객을 응대해야 하므로 외국어 능력과 문화적 감수성이 필수적으로 요구됩니다. 관광학 전공자는 기내서비스, 항공직무면접, 서비스문제해결능력 등의 전공 교과목을 통해 항공 서비스의 이론과 실무를 체계적으로 학습하고, 관광 산업 전반에 대한 이해를 바탕으로 다양한 국적과 문화권 승객에게 맞춤형 서비스를 제공할 수 있는 차별화된 역량을 보여줄 수 있습니다. 채용 시에는 서비스 마인드, 외국어 능력, 실제 고객 응대 경험이 중요한 평가 요소로 반영되므로, 대학 재학 중에는 항공사 인턴십이나 공항 지상직, 호텔·여행사 등 서비스 현장에서 실제 고객 응대 경험을 쌓는 것이 중요합니다. 이미지메이킹, 보이스 트레이닝, 글로벌 매너 교육 등을 통해 서비스 전문가로서의 외적·내적 역량을 갖추는 것이 도움이 되며, 유창한 영어 소통 능력과 함께 제2외국어(중국어, 일본어 등) 능력을 갖추면 경쟁력이 한층 강화됩니다.

---

# Interview

## 항공기 객실승무원 / 국내 항공사



### 직업의 이해

#### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

저는 국내 항공사에서 항공기 객실승무원으로 근무하고 있습니다. 항공기 객실승무원은 단순히 '기내 서비스'를 제공하는 직업이 아니라, 항공 안전을 책임지는 항공기내 보안요원이자 고객 서비스 전문가입니다. 항공기 탑승 전 함께 비행하는 운항승무원과 객실승무원이 기내 안전 브리핑을 진행하며, 비행 중에는 승객의 안전을 최우선으로 하여 서비스를 제공합니다. 또한 목적지별 기내 방송, 식음료 제공, 응급 상황 대응 등 다양한 업무를 수행합니다. 객실승무원은 항공사의 이미지를 대표하는 최전선 직군으로서, 항상 프로페셔널한 태도와 세심한 관찰력, 친절한 언행이 요구됩니다.

#### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

비행 당일에는 출근 후 먼저 브리핑을 통해 운항 정보, 기상 상황, 기종별 특이사항, 비상 절차를 확인합니다. 이후 탑승 게이트로 이동해 각자 구역의 기내 비상, 보안장비 점검과 좌석 정리, 물품 세팅 등을 마친 뒤 승객을 맞이합니다. 비행 중에는 좌석벨트 착용, 객실 순회, 승객의 건강 상태 확인 등 안전, 보안 업무를 최우선으로 수행하며, 그 외 식음료 서비스와 면세품 판매, 승객 요청 응대 등을 진행합니다. 비행 후에는 보안 점검 및 특이사항 피드백을 통해 개선 사항을 공유하고, 다음 운항을 대비합니다.

#### Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.

**[보람있던 일]** 보람을 느낄 때는 승객이 “승무원님 덕분에 편안하게 여행했다”고 직접 감사 인사를 건넬 때입니다. 한 번은 기내에서 갑작스럽게 몸이 불편해진 승객을 신속히 응급처치하고, 자상과 소통하며 의료지원 체계를 가동한 적이 있습니다. 안전하게 목적지에 도착한 후 해당 승객이 감사 편지를 보내와 그날의 보람을 다시금 느꼈습니다.

**[힘들었던 일]** 힘들었던 일은 예상치 못한 항공기 지연이나 기상 악화 상황에서 고객 불만이 집중될 때입니다. 기상악화로 인한 항공 지연은 승객의 안전을 위한 사항임에도 불구하고 불만을 강하게 표출하는 승객을 응대해야 할 때가 있습니다. 하지만 이런 상황에서도 침착하게 설명하고 대안을 제시하는 것이 객실승무원의 역할이라 생각하며, 이러한 경험을 통해 위기관리 능력을 키울 수 있었습니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

최근 전 세계적으로 인공지능 기술의 발전과 디지털 전환이 가속화되면서, 항공 산업 역시 빠르게 변화하고 있습니다. 특히 디지털화, ESG(Environmental, Social, and Governance) 경영은 항공사의 핵심 화두로 자리 잡았습니다. 이에 따라 단순한 언어 능력보다 문화적 감수성, 안전의식, 위기대응 역량이 더욱 중요해지고 있으며, 항공기 객실승무원은 이제 '기계가 대체할 수 없는 인간적 공감력'을 갖춘 서비스 전문가로 성장해야 합니다.

한편, 항공 산업은 외부 환경에 민감하게 반응하는 분야이기도 합니다. 2010년대 해외여행 수요 증가로 항공 산업이 황금기를 맞았지만, 코로나19 팬데믹으로 인해 채용이 중단되고 다수의 승무원이 강제 휴직을 겪는 등 업계 전반이 큰 타격을 받았습니다. 이 시기를 통해 항공업이 전염병, 국제 정세, 여행 수요 변화와 밀접하게 연결되어 있다는 점을 실감했습니다. 이러한 환경 변화에 대응하기 위해서는 항공기 객실승무원으로서의 핵심 역량뿐만 아니라 다양한 부가 역량을 갖추는 것이 중요합니다. 예를 들어 서비스 교육 강사, 이미지 컨설턴트, 항공사 지상직 등 관련 분야로 전환할 수 있는 자격증을 미리 취득해두거나, 외국어 능력을 지속적으로 향상시켜 다른 글로벌 서비스 직종에서도 경쟁력을 유지할 수 있도록 준비하는 것이 필요합니다.



**대학전공과의 연계성과 직업 준비**

**Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 '관광학' 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?**

**[관광학]** 관광학을 전공하며 배운 '항공사 서비스 경영론', '관광 소비자 행동' 등의 수업은 고객을 이해하고 서비스의 본질을 고민하는 데 일정 부분 도움이 되었습니다. 관광학 전공에서 배운 서비스 경영과 고객 행동에 대한 이해는 항공기 객실승무원 직무에 좋은 기반이 됩니다. 물론 항공사에서는 전공 지식과 함께 지원자의 태도, 언어 능력, 위기 대응력, 사람을 대하는 진정성을 종합적으로 평가합니다. 관광학 전공자는 서비스 산업에 대한 체계적인 이해를 갖추고 있어 항공기 객실승무원으로서 성장하는 데 유리하며, 여기에 다양한 현장 경험을 더한다면 더욱 경쟁력 있는 지원자가 될 수 있습니다.

**Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?**

대학 입학 후 꾸준히 다양한 서비스 아르바이트를 이어온 경험이 가장 큰 도움이 되었습니다. 여러 현장에서 고객을 직접 응대하며 서비스 마인드와 책임감을 자연스럽게 함양할 수 있었습니다. 특히 단골 고객이 생기거나 불만을 원만히 해결한 경험을 통해 고객의 마음을 먼저 이해하는 태도를 배웠습니다.

또한 1년간의 캐나다 해외 연수를 통해 현지 대학에서 Customer Service 전공 과정을 이수하며, 오후에는 외국인 동료들과 함께 근무해 실제 서비스 감각을 익혔습니다. 이 과정에서 영어를 일상적으로 사용하며 어학 실력을 자연스럽게 향상시켰고, 귀국 후에도 꾸준히 학습을 이어가며 항상 상위권 수준의 어학 점수를 유지해왔습니다.

아울러 방학 중에는 여러 지방 행사에서 안전 진행요원으로 근무하며 예기치 못한 상황에 대응하고, 침착하게 대처하는 역량을 높였습니다. 이러한 경험들은 현재 항공기객실승무원으로서의 안전의식, 관찰력, 글로벌 커뮤니케이션 능력, 고객 응대 역량을 발전시키는 데 큰 밑거름이 되었습니다.

### Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.

대학 시절 해외여행을 다니며 공항을 이용할 때마다 자연스럽게 공항과 항공 관련 직무에 대한 관심이 생겼고, '공항에서 근무하는 사람으로 일해보고 싶다'는 막연한 꿈을 품었습니다. 이후 캐나다 해외연수를 통해 고객서비스를 전공하며, 다양한 문화권의 고객을 응대하는 경험을 쌓았습니다. 귀국 후에는 제약회사 영업직으로 1년간 근무했으나, 수익 중심의 영업보다 고객과의 진심 어린 소통과 신뢰를 쌓는 서비스에 더 큰 매력을 느꼈습니다.

새로운 길을 모색하던 중 코로나19가 종결되며 항공기객실승무원 채용이 재개되는 흐름을 접했고, '고객의 안전과 만족을 동시에 책임지는 직업'이라는 점에서 큰 흥미를 느꼈습니다. 이전까지의 다양한 서비스 경험과 해외에서 익힌 글로벌 감각이 이 직무와 잘 맞다고 생각했고, 그렇게 항공기객실승무원의 길을 본격적으로 준비하게 되었습니다.

### Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.

항공기객실승무원은 '승무원 학원'이라는, 이 직업을 위해 존재하는 특수한 교육기관이 있을 정도로 준비 과정이 체계적인 직업입니다. 저 역시 학원에 의존할지 고민했지만, 스스로의 의지와 계획으로도 충분히 가능하다고 판단해 첫 1년은 독학으로 준비하기로 결심했습니다.

우선 제약회사 영업직으로 일하며 끊겼던 서비스 감각을 되살리기 위해 다양한 서비스 아르바이트를 병행했습니다. 고객을 직접 응대하며 서비스 마인드를 다시 다듬었고, 동시에 항공기객실승무원에게 필수적인 언어 능력 향상을 위해 매일 5시간씩 영어 공부를 이어갔습니다. 어학 점수 갱신뿐 아니라 실질적인 회화 감각을 기르기 위해 영어 뉴스 웨도잉과 자기 소개, 서비스 상황 답변 연습을 반복했습니다.

특히 가장 중점을 둔 부분은 면접 준비였습니다. 지망하는 항공사의 직전 면접 기출문항을 분석해 한국어와 영어로 150개 이상의 답변을 직접 작성했고, 학원이나 스터디 없이 휴대폰과 노트북으로 답변을 영상 촬영하며 표정, 발음, 시선 처리 등을 스스로 피드백했습니다.

이 시기 동안 하루 평균 5시간 수면 시간을 제외한 나머지 시간을 철저히 계획해 활용했고, 목표를 향한 꾸준한 집중력 덕분에 독학으로도 충분히 준비를 마칠 수 있었습니다. 이 과정은 제게 자기주도적 학습능력과 직무에 대한 진정한 몰입의 가치를 깨닫게 해주었던 시간이었습니다.



## 경력개발 및 조언

### Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.

항공기객실승무원으로 경력을 쌓은 뒤에는 객실승무원 사무, 교육훈련교관, 서비스 기획 직무 등으로 진출할 수 있습니다. 특히 안전 관련 전문지식을 기반으로 안전교관이나 안전팀 사무직, 품질심사관으로 이동해 항공사 내부의 안전관리 체계를 담당하기도 합니다. 드물지만 이처럼 안전 분야에서 경험과 전문성을 인정받으면 국토교통부 산하 항공안전심사관으로 발탁되는 사례도 있습니다.

### Q. 이 직업의 장점이나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.

항공기객실승무원의 가장 큰 매력은 다양한 사람과 문화를 경험하며 시야를 넓힐 수 있다는 점입니다. 비행을 통해 새로운 환경과 사람을 끊임없이 마주하다 보면 자연스럽게 관찰력과 공감 능력이 향상됩니다. 또한 전문직으로서의 자부심을 가지고 고객에게 직접적인 감동을 줄 수 있다는 점에서 큰 보람을 느낍니다.

업무 특성상 스케줄 근무 패턴이 본인에게 잘 맞는다면, 일반 사무직보다 출근 횟수가 적어 상대적으로 여유 있는 시간을 확보할 수 있다는 장점도 있습니다. 급여 또한 항공사마다 차이는 있지만, 기본급 외에 각종 시간 수당, 해외 체류비 등이 추가로 지급되기 때문에 전반적으로 높은 수준에 속합니다.

이 직업은 단순히 서비스를 제공하는 것을 넘어, 안전과 고객 만족을 동시에 책임지는 직무이기에 책임감이 강하고 세심하며, 예기치 못한 상황에서도 침착하게 판단할 수 있는 사람에게 잘 어울립니다. 무엇보다 '타인을 기분 좋게 만드는 일에서 보람과 자부심을 느끼는 사람'에게 추천하고 싶은 직업입니다.



## 전공관련 조언

### Q. 마지막으로 '관광학' 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.

관광학 전공은 단순한 여행학이 아니라, 서비스 산업 전반의 흐름과 사람에 대한 이해를 배우는 학문입니다. 진로의 폭이 넓고, 특히 항공, 호텔, 관광 분야로 진출할 때 유리합니다. 전공을 선택할 때는 화려함보다 '사람과 소통하는 일에 흥미가 있는지'를 가장 먼저 생각하길 바랍니다.

또한 항공기객실승무원은 서비스 경험이 많을수록 그 진가가 드러나는 직업입니다. 아르바이트, 인턴십, 봉사활동 등 다양한 현장에서 사람을 대하고 고객의 감정을 이해한 경험은 현장에서 큰 힘이 됩니다. 학교에서 배우는 이론이 실제 서비스 경험과 만나야만, 관광학의 진정한 가치와 전문성이 빛난다고 생각합니다.

---

# Interview

## 항공기 객실승무원 / 국내 항공사



### 직업의 이해

#### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

저는 국내 항공사의 항공기 객실승무원으로 재직 중에 있습니다. 기내 안전을 최우선으로 하여 비행 중 발생할 수 있는 비상 상황에 대비하고 승객분들의 안전한 비행을 책임지고 있습니다. 구체적으로는 비행 전 기내 안전장비 점검, 승객 탑승 및 하기 안내, 비상구 좌석 승객 브리핑, 이착륙 시 안전 점검 등의 업무를 수행합니다. 또한 기내에서 친절하고 세심한 서비스를 통해 승객분들을 목적지까지 편안하게 모시는 여행 경험을 제공하고 있습니다. 기내식 및 음료 서비스, 면세품 판매, 승객 요청 사항 응대, 기내 환경 관리 등 승객의 편의를 위한 다양한 서비스를 담당하며, 다양한 국적의 승객분들과 소통하기 위해 영어를 비롯한 외국어로 안내 방송과 응대를 진행하고 있습니다.

#### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

항공기 출발 약 2시간 전 공항에 있는 회사 브리핑실로 출근하여 해당 편 승무원들과 객실 브리핑, 음주 측정을 실시합니다. 객실 브리핑은 항공기 특이사항, 승객 예약 현황, 서비스 프로시저 등 업무에 있어 중점적인 사항들을 다루고, 운항 승무원과 다시 한번 운항 브리핑을 실시합니다. 항공기 도착 후 기내 비상 보안 장비를 점검하고 서비스 아이템 체크, 기내 점검 등을 마친 후 승객이 탑승하게 되고, 비행 종료 후 객실 승무원과 운항 승무원이 비행 중 발생한 특이사항을 공유하는 디브리핑을 실시한 후 모든 업무가 종료됩니다.

#### Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.

**[보람있던 일]** 밤 비행 중 독서를 하고 계신 승객의 불편을 확인하고 독서등을 켜드린 적이 있습니다. 저에게 당연히 해드려야 할 일이었지만 승객께서 감동하셨다며 먼저 감사 카드를 작성해주셨습니다. 이 경험을 통해 세심한 관찰과 배려가 손님께 큰 만족을 만들 수 있음을 느끼고, 항공기 객실승무원으로서도 큰 보람을 느낄 수 있었습니다.

**[힘들었던 일]** 폭설로 인해 항공기 제빙 작업이 필요해 운항이 예정된 시간보다 지연된 경험이 있습니다. 많은 승객분들이 불편함과 불만을 표하여 응대가 쉽지 않았지만, 안전한 운항을 위해 제빙 작업은 꼭 필요한 것임을 설명드리고 끝까지 침착하고 밝게 응대하며 고객의 불만을 낮추기 위해 최선을 다했습니다. 이러한 과정에서 손님 입장을 공감하고 경청하는 자세가 그 무엇보다 중요하다는 것을 알게 되었습니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

코로나19 이후 대부분의 항공사에서 1차 면접을 영상 면접으로 진행하고 있습니다. 또한 온라인 인적성 검사까지 서류 전형에 포함하는 항공사가 늘어나고 있습니다. 이러한 변화 속에서 비대면 영상 면접 환경에 익숙해지고, 카메라 앞 태도와 답변 능력, 이미지 등을 갖추는 것이 중요해졌습니다. 사전에 영상 면접을 대비하여 반복적으로 연습하고 자신감 있는 모습으로 준비하는 노력이 필요하다고 생각합니다.



**대학전공과의 연계성과 직업 준비**

**Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 ‘관광학’ 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?**

**[관광학]** 준비 과정에서 ‘항공객실일상안전관리’와 ‘비행 전, 중, 후 객실서비스’ 교과가 가장 큰 도움이 되었습니다. 실제 비행 경험이 있으신 교수님께서 직접 집필하신 교재와 수업을 통해 기내에서 흔히 발생하는 안전, 서비스와 관련된 실무 경험을 간접적으로 쌓을 수 있었습니다. 현장에서 바로 적용 가능한 지식과 대응 방법을 배우며 전문성을 더욱 강화할 수 있었습니다.

**[복수/부전공 등]** ‘의사소통과 대인관계 능력’과 ‘영문 이해 및 회화’ 등 추가적인 교과를 수강하며 항공기 객실승무원에게 필요한 어학 성적 취득과 외국어 소통 능력을 키울 수 있었습니다. 이를 바탕으로 실제 비행에서도 외국인 승객과 원활하게 소통하며 더 높은 수준의 서비스와 만족도를 제공할 수 있었습니다.

**Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?**

항공기 객실승무원 지원을 위해 꼭 필요한 토익, 토익스피킹과 같은 어학 성적을 갖추기 위해 대학 시절 꾸준히 준비해 왔습니다. 국민체력100 인증과 대한적십자사 주최 심폐소생술 자격 취득, 자동 심장 충격기 사용법 숙지 등 신체능력과 안전 대응 능력도 강화했습니다. 또한 경기도 안전 영상 공모전에 참여하며 안전 분야에 대한 역량을 쌓았고 카페와 웨딩홀 아르바이트 경험을 통해 다양한 연령대의 손님을 응대하고 고객 서비스 경험과 상황 대응 능력을 키웠습니다. 이러한 과정 전체가 객실 승무원으로서 필요한 기본 자질을 갖추는데 큰 밑거름이 되었다고 생각합니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

중학교 시절 담임선생님께서 제 성격과 이미지를 바탕으로 승무원이 잘 어울릴 것 같다는 조언을 해주셨습니다. 그 말씀을 계기로 고등학교에 입학하여 대학 입시를 준비하게 되었고 좋은 결과로 원하는 학교에 진학할 수 있었습니다. 대학 생활 동안에도 학과 커리큘럼과 교수님의 지도에 맞춰 꿈을 향해 꾸준한 노력을 했으며 현재는 그 목표를 이뤄 항공사에서 항공기 객실승무원으로 근무하고 있습니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

학과에서 항공사 채용 안내와 자기소개서 첨삭, 모의면접, 이미지 컨설팅 등 체계적인 준비를 지원해주었습니다. 저는 서류 전형에 필요한 어학 성적과 국민체력100을 대학 생활 동안 미리 준비하였고 항공기 객실승무원의 이미지를 만들기 위해 일상에서도 바른 자세와 밝은 미소를 유지하려 항상 노력해 왔습니다.

모의 면접은 자기소개서를 기반으로 다양한 케이스 스터디를 진행하며 준비했으며 이를 통해 예상치 못한 질문에도 당황하지 않고 답변할 수 있는 능력을 키울 수 있었습니다. 특히 꼬리 질문까지 이어지는 상황을 대비하여 심화 질문 형식의 연습을 통해 실제 면접에서 큰 도움을 받았습니다.



**경력개발 및 조언**

**Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.**

항공기 객실승무원을 기반으로 향후 진출할 수 있는 직업 경로는 다양합니다.

첫째, 항공 교육 강사로 진출할 수 있습니다. 항공기 객실승무원으로서 쌓은 서비스 경험과 안전 교육 지식을 바탕으로 항공사 신입 승무원 교육이나 서비스 아카데미에서 강의를 담당하게 됩니다. 이를 위해서는 교육 관련 자격증 취득과 프레젠테이션 역량을 갖추는 것이 필요합니다.

둘째, 항공사 지상직으로 전환할 수 있습니다. 체크인 카운터, 라운지 운영, 고객 서비스 등의 업무를 담당하며, 항공기 객실승무원 경험은 고객 응대와 항공 업무 이해도에서 큰 강점이 됩니다. 지상직 관련 업무 프로세스와 GDS(Global Distribution System) 시스템에 대한 이해를 갖추면 도움이 됩니다.

셋째, 여행 관광업으로 진출할 수 있습니다. 여행사, 호텔, 관광공사 등에서 서비스 기획이나 고객 응대 업무를 담당하며, 글로벌 서비스 경험과 외국어 능력이 경쟁력이 됩니다. 관광 관련 자격증 취득이나 여행 상품 기획 경험을 쌓아두면 유리합니다.

넷째, 국제 행사 지원, 공항 서비스, 크루즈 승무원 등 해외 관련 서비스 직종으로 확장할 수 있습니다. 다양한 국적의 고객을 응대할 경험과 문화적 감수성이 큰 자산이 되며, 제2외국어 능력을 갖추면 진출 기회가 더욱 넓어집니다.

어떤 경로를 선택하든 전문적인 안전 지식, 서비스 역량, 외국어 소통 능력이 필수적으로 요구됩니다.

**Q. 이 직업의 장점이나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.**

항공기객실승무원의 가장 큰 장점 중 하나는 스케줄 근무자로서 체력 관리만 잘하면 일반 직장인에 비해 개인 시간을 많이 확보할 수 있다는 점입니다. 또한 매일 새로운 승객과 함께 근무하며 다양한 사람을 만나고, 여러 국가를 비행하며 폭넓은 경험을 쌓을 수 있습니다. 고객의 안전을 책임지고 서비스를 제공하면서 느끼는 보람과 만족도가 높은 직업입니다.

여행과 사람, 다양한 문화에 관심이 많은 사람에게 매력적인 직업입니다. 다만 업무 특성상 기상 악화나 항공기 운항 지연 등 개인이 통제할 수 없는 상황이 많기 때문에, 이러한 요인에 스트레스를 최소화하고 침착하게 대처할 수 있는 능력이 필요합니다. 또한 예의 바르고 친절하며 긍정적인 태도를 유지할 수 있어야 하고, 프로페셔널한 태도와 책임감을 가지고 업무에 임할 줄 아는 사람이 적합합니다. 체력과 정신적 안정성을 동시에 갖춘다면 승무원 업무를 장기적으로 수행하는 데 큰 도움이 됩니다.



**전공관련 조언**

**Q. 마지막으로 '관광학' 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.**

관광학 전공은 항공기객실승무원 직무와 직결되는 전공 지식을 배울 수 있어 가장 큰 장점이 있습니다. 기내서비스론, 항공운송실무, 서비스마케팅, 항공직무면접 등의 전공 과목을 통해 항공 안전, 서비스, 기내 운항 등 실무와 관련된 이해도를 높일 수 있습니다. 또한 관광영어, 관광일본어, 관광중국어 등 외국어 관련 수업을 통해 승무원에게 필수적인 어학 역량도 함께 기를 수 있습니다. 전공을 통해 얻은 배경지식은 면접에서 항공 서비스에 대한 이해도를 보여줄 때 큰 강점이 되며, 실제 업무에 투입되었을 때도 빠르게 적응하는 데 도움이 됩니다. 무엇보다 같은 꿈을 가진 동기들과 함께 준비하며 정보를 공유하고, 선배들의 조언을 들을 수 있는 환경이 마련되어 있어 항공기객실승무원을 준비하는 과정에서 경쟁력을 갖출 수 있다고 생각합니다.

# 19

주요

## 선박객실승무원



페리, 크루즈, 유람선 등을 이용하는 승객을 대상으로 승·하선 안내, 안전교육 실시, 비상상황 대응, 식음료 등 서비스, 기항지 정보 제공 등 선박 내 전반의 업무를 담당하는 자

### 유사명칭

객실승무원,  
캐빈 어텐던트(Cabin Attendant)



## 하는 일

- 승객 승선 및 하선, 선실 등에 대해 안내하고 탑승 인원과 티켓 확인
- 운행, 노선, 일정, 편의시설, 주의사항 등 안내
- 안전교육 (구명조끼 착용법, 구명보트 탑승요령 등) 실시 및 비상상황 대응 설명
- 식사, 음료 등의 서비스 제공 및 승객 문의 응대
- 기항지 투어 안내 및 엔터테인먼트 지원



## 필요 역량

### • 업무수행능력

- (서비스 지향) 다른 사람들을 돕기 위해 적극적으로 노력한다.
- (말하기) 자기가 알고 있는 것을 다른 사람에게 조리있게 말한다.
- (사람 파악) 타인의 반응을 파악하고 왜 그렇게 행동하는지 이해한다.
- (문제 해결) 문제의 본질을 파악하여 해결 방법을 찾고 이를 실행한다.
- (듣고 이해하기) 다른 사람들이 말하는 것을 집중해서 듣고 상대방이 말하려는 요점을 이해하거나 적절한 질문을 한다.

### • 지식

- (고객서비스) 고객에게 서비스를 제공하는데 필요한 지식(고객의 욕구평가, 고객의 만족도 평가, 서비스 기준 설정 등)
- (안전과 보안) 사람들을 보호하기 위해 필요한 지식
- (영어) 영어를 읽고, 쓰고, 듣고 말하는데 필요한 지식
- (운송) 선박을 통해 사람들과 물품을 움직이는 원리와 방법에 관한 지식
- (교육 및 훈련) 사람을 가르치고 훈련시키는데 필요한 방법 및 이론에 관한 지식



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

관광학개론, 호텔경영론, 객실관리론, 관광자원론, 관광서비스마케팅, 해운경영, 해양레저, 해사안전 등

#### 국제지역학

국제관광론, 지역사회와 문화, 지역연구 등

#### 어문학

비즈니스외국어, 관광·호텔 외국어, 실용외국어회화, 외국어비즈니스커뮤니케이션 등

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- 호텔 또는 크루즈 관련 세미나 및 박람회 참가
- 외국어 회화스터디 및 특강 참여 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 고객 서비스 및 응대 관련 직업훈련 과정
- 선박 안전 및 응급처치 관련 직업훈련 과정 등

### ● 일경험

- 호텔 및 리조트 객실·프런트·식음 관련 부서 인턴십 및 현장실습
- 선박·크루즈 관련 인턴십 및 현장실습
- 국제 행사 운영요원 근무 등

### ● 자격증

- ✓ 필수: -
- ✓ 선택: 각종 어학 자격증

## ● 자기 주도적 활동

- 크루즈 및 여객선 산업 정보 조사
- 기초 외국어 회화 능력 향상
- 크루즈선사 채용 박람회 참가 등

## ● 진출 분야

1 크루즈 선사, 여객선사

2 선박 관리 회사



관련  
정보처

(국내) 한국관광공사 관광전문인력포털

<https://academy.visitkorea.or.kr/>



관심 청년을  
위한 핵심  
조언

선박객실승무원은 페리, 크루즈, 유람선 등을 이용하는 승객의 안전과 편의를 위해 각종 서비스를 제공하는 역할을 수행합니다. 주요 업무로는 승객의 승하선 안내, 객실 서비스, 식음료 서비스, 비상 상황 시 안전 안내 및 대피 유도 등을 담당합니다. 항공기 객실승무원과 유사하지만, 선박 환경의 특성상 수개월간 승선 근무가 필요하므로 장기 근무에 대한 적응력과 체력이 요구됩니다. 관광학 전공자는 관광학개론과 호텔경영론으로 서비스 산업을 이해하고, 객실관리론으로 객실 운영의 실무 지식을 갖추며, 관광서비스마케팅으로 고객 서비스 전략을 학습하여 차별화된 역량을 보여줄 수 있습니다. 또한 국제관광론, 지역사회와 문화 등의 과목을 통해 다문화 이해 능력을 배양하고, 일본어 회화, 실용일본어 등 제2외국어 과목을 수강하면 외국인 승객 응대에서 강점을 가질 수 있습니다. 채용 시에는 서비스 마인드, 안전 관리 능력, 기초 외국어 의사소통 능력을 우선적으로 평가받으므로, 대학 재학 중에는 크루즈선사 채용 박람회 참가, 고객 서비스 관련 아르바이트 등을 통해 실제 고객 응대 경험을 쌓는 것이 중요합니다. 호텔 또는 크루즈 관련 박람회에 참가하여 채용 정보를 얻고, 외국어 회화 스테디를 통해 기초 영어 및 제2외국어 능력을 키우는 것이 실무에 큰 도움이 됩니다.

# 20

확장

## 열차객실승무원



열차에 탑승한 승객을 대상으로 승·하차 및 환승 안내, 교통약자 지원, 안전관리 수행, 승객 민원 대응 등  
열차 내 전반의 업무를 담당하는 자

**유사명칭**

철도승무원



## 하는 일

- 승객 승차 및 하차, 좌석 배치 등 안내
- 운행 중 목적지, 운행시간, 환승 정보, 주의사항 등 안내 방송
- 장애인, 노약자 등 교통약자 지원 및 승차권 확인, 무임승차 단속
- 승객 인원 확인 및 열차 운행, 노선, 편의시설 등 안내
- 승객 불만 및 문제 상황 처리, 안전 관리 및 비상상황 발생 시 대응
- 차내 청결 유지 및 안전 점검, 분실물 관리 및 처리



## 필요 역량

### • 업무수행능력

- (서비스 지향) 다른 사람들을 돕기 위해 적극적으로 노력한다.
- (말하기) 자기가 알고 있는 것을 다른 사람에게 조리 있게 말한다.
- (반응시간과 속도) 신호에 빠르게 반응하거나 신체를 신속히 움직인다.
- (행동조정) 다른 사람들의 행동에 맞추어 적절히 대응한다.
- (사람 파악) 타인의 반응을 파악하고 왜 그렇게 행동하는지 이해한다.

### • 지식

- (고객서비스) 고객에게 서비스를 제공하는 데 필요한 지식(고객의 욕구평가, 고객의 만족도 평가, 서비스 기준 설정 등)
- (안전과 보안) 사람들을 보호하기 위해 필요한 지식
- (영어) 영어를 읽고, 쓰고, 듣고 말하는 데 필요한 지식
- (심리) 사람들의 행동, 성격, 흥미, 동기 등에 관한 지식
- (교육 및 훈련) 사람을 가르치고 훈련시키는 데 필요한 방법 및 이론에 관한 지식



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

관광학개론, 관광서비스예절, 관광영어회화, 철도산업, 철도경영론, 운송서비스관리, 교통개론 등

#### 항공서비스학

객실서비스실무, 서비스마케팅, 이미지메이킹, 고객응대실무 등

#### 어문학

비즈니스외국어, 관광·호텔 외국어, 실용외국어회화, 외국어비즈니스커뮤니케이션 등

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- 철도 관련 세미나 및 박람회 참가
- 서비스 마인드 교육 프로그램 참가 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 고객 서비스 및 응대 관련 직업훈련 과정
- 철도 안전 및 응급처치 관련 직업훈련 과정 등

### ● 일경험

- 철도공사 인턴십 프로그램
- 고객 서비스 관련 아르바이트 등

### ● 자격증

- ✓ 필수: -
- ✓ 선택: 각종 어학 자격

- 자기 주도적 활동

- 철도 운영 시스템 및 안전 규정 조사
- 기초 외국어 회화 능력 향상 등

- 진출 분야

|   |           |
|---|-----------|
| 1 | 한국철도공사    |
| 2 | SRT       |
| 3 | 지하철 운영 기관 |



## 관련 정보처

### (국내) 한국철도공사

<https://info.korail.com/info/index.do>



### (국내) SRT

<https://etk.srail.kr/main.do>



### (국내) 한국철도산업협회

<https://www.korass.or.kr/kr/main.do>



## 관심 청년을 위한 핵심 조언

열차객실승무원은 열차 승객의 편안한 여행을 위해 승객에게 서비스를 제공하는 역할을 수행합니다. 주요 업무로는 승객의 승하차 안내, 좌석 및 열차 내 시설 안내, 승차권 확인, 열차 내 판매 서비스, 비상 상황 시 안전 안내 및 대피 유도 등을 담당합니다. 불규칙한 근무 시간과 장시간 서서 근무하는 환경에 적응해야 하며, 다양한 연령대의 승객을 응대하는 직무 특성상 친절한 서비스 마인드와 교통약자에 대한 세심한 배려가 요구됩니다. 관광학 전공자는 관광학개론과 여행서비스실무로 서비스 산업을 이해하고, 관광서비스예절로 고객 응대 매너를 익히며, 관광영어회화로 기초 외국어 능력을 배양할 수 있습니다. 항공서비스 전공자는 객실서비스실무와 고객응대실무로 승객 서비스 전문성을 갖추며, 서비스마케팅과 이미지메이킹으로 서비스 품질 관리에서 차별화된 강점을 보여줄 수 있습니다. 채용 시에는 서비스 마인드, 안전 관리 능력, 의사소통 능력을 우선적으로 평가받으므로, 대학 재학 중에는 철도공사 인턴십 프로그램, 고객 서비스 관련 아르바이트 등을 통해 실제 승객 응대 경험을 쌓는 것이 중요합니다. 철도 관련 박람회 등에 참가하여 채용 정보를 얻고, 서비스 마인드 교육 프로그램을 통해 고객 중심 사고방식을 함양하는 것이 도움이 됩니다.

# Interview

## 열차객실승무원/철도공사



### 직업의 이해

#### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

저는 열차객실승무원으로 근무하고 있습니다. 제가 하는 일은 열차 이용 고객들의 안전하고 편안한 여행을 지원하는 것이며, 주로 고객 서비스와 열차 내 안전 관리에 초점을 두고 업무를 수행하고 있습니다. 구체적으로는 승객 승하차 안내, 좌석 및 편의시설 관리, 고객 문의 대응 등의 서비스를 제공하며, 열차 운행 중 발생할 수 있는 각종 상황에 대비해 안전 점검과 비상 대응 업무도 함께 맡고 있습니다. 또한 열차 내 질서 유지, 분실물 처리, 노약자나 장애인 승객에 대한 보조 등 다양한 고객 지원 활동을 통해 모든 승객이 쾌적하게 여행할 수 있도록 돕고 있습니다.

#### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

열차객실승무원은 열차 운행 스케줄에 따라 출근 시간이 달라지기 때문에, 배정된 운행 시간에 맞춰 근무가 시작됩니다. 먼저 서울역 사무실로 출근하면, 그날 업무에 필요한 물품(무전기, 사각키, PDA 기기, 승무일지 등)을 준비합니다. 이후 함께 근무하는 동료 승무원과 해당 열차의 기종, 탑승 예정 인원, 장애인·노약자 승객 여부, 특이사항 등을 공유하며 브리핑을 진행합니다.

열차 출발 약 30분 전에는 열차에 미리 탑승하여 방송 장비, 객실 환경, 안전 관련 기기들을 점검합니다. 승객 탑승이 시작되면 안내를 진행하고, 좌석을 찾는 데 어려움을 겪는 승객이나 도움이 필요한 고객을 지원하며 출발 준비를 마칩니다. 열차가 출발한 후에는 각 정차역 도착 전마다 직접 안내 방송을 진행하고, 하차 및 탑승 승객을 도우며 열차 내 안전 상황을 지속적으로 확인합니다. 운행 중에는 객실 순찰, 분실물 확인, 승객 문의 대응 등 서비스와 안전을 모두 관리합니다.

전체 운행이 종료되면 열차를 한 바퀴 돌며 좌석·물품 상태를 확인하고 정리한 뒤, 사무실로 돌아와 승무일지 작성, 분실물 보고, 특이사항 기록 등 사후 업무를 마무리합니다.

**Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.**

**[보람있던 일]** 열차에서 근무하다 보면 의외로 열차를 잘못 탑승하시는 고객이 많습니다. 대부분 당황하셔서 어떻게 해야 할지 어려워하시는데, 저는 실시간으로 환승 열차를 확인하고 어느 역에서 어떻게 이동하면 되는지 빠르게 안내해 드리고 있습니다. 특히 한 번은 고객이 반대 방향 열차를 타 당황하셨던 일이 있었는데, 제가 대체 이동편과 동선을 안내해 드리자 여러 번 감사 인사를 하였고, 이후 홈페이지에 칭찬글까지 남겨주셨습니다. 제가 현장에서 제공한 작은 안내가 누군가에게 큰 도움이 될 수 있다는 점에 큰 보람을 느꼈습니다. 이런 경험들이 승무원으로서의 자부심을 더욱 크게 만들어 줍니다.

**[힘들었던 일]** 근무하면서 가장 어려움을 느끼는 부분은 무임승차 승객을 응대해야 하는 상황입니다. 승무원의 중요한 업무 중 하나가 검표인데, 티켓을 구매하지 않은 상태로 열차에 탑승한 승객과 실랑이가 벌어지는 경우가 종종 있습니다. 이런 상황은 주변에 다른 승객들이 많기 때문에 더욱 신중한 대응이 필요합니다. 다른 승객들은 정당하게 비용을 지불했기 때문에, 무임승차를 그대로 넘길 수 없고 원칙적으로 안내해야 합니다. 그러다 보니 단호한 태도가 요구되지만, 동시에 감정적인 충돌을 피해야 해서 매번 부담이 큼니다. 이런 경험을 통해 갈등 상황에서도 침착함을 유지하는 법과 고객 응대의 균형감을 더 배우고 있습니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

코레일관광개발은 블라인드 채용을 실시하기 때문에, 스펙보다 다양한 현장 경험과 상황 대응 능력이 중요한 요소라고 생각합니다. 실제 근무를 해보면 승무원에게는 단순한 서비스 역량을 넘어 문제 해결 능력, 정서적 안정감, 비상 상황 대응 능력, 기본적인 안전·응급 조치 역량까지 요구되는 복합적인 역량이 필요합니다. 이러한 부분은 단순 스펙보다 실제 경험을 통해 더 잘 드러나기 때문에, 다양한 대인 경험과 서비스 경험을 갖춘 지원자가 경쟁력을 가질 것이라고 봅니다.

또한 앞으로는 외국인 관광객 증가에 따라 외국어 능력의 중요성이 더욱 커질 것으로 예상됩니다. 실제로 아이돌 콘서트나 대형 행사 기간에는 외국인 승객이 대거 탑승하는 경우가 많았고, 최근 한류 확산으로 기차를 이용하는 해외 관광객도 꾸준히 늘고 있습니다. 이런 상황에서 기본적인 외국어 소통 능력을 갖추고 있다면 승객 안내와 서비스 품질을 높이는 데 큰 강점이 될 것입니다.



## 대학전공과의 연계성과 직업 준비

### Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 ‘관광학’ 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?

**[관광학]** 저는 관광경영학, 고객응대실무 등을 수강하며 서비스 이론과 실무를 함께 배웠습니다. 학교에서는 단순히 서비스 마인드를 배우는 것에 그치지 않고, 실제 상황을 가정한 고객 응대 시뮬레이션과 관광객 유형별 대응 전략 등을 실습할 수 있었습니다. 이러한 전공 경험은 입직 단계에서 큰 장점이 되었고, 면접에서 서비스 마인드와 고객 대응 능력을 어필할 때 도움이 되었습니다. 현업에서도 전공 지식은 많은 도움이 됩니다. 열차객실승무원으로 근무하면서 승객 안내, 좌석 지원, 승차차 보조, 민원 처리 등 다양한 상황에서 학교에서 배운 고객 응대 원칙과 실무 경험을 적용할 수 있었습니다. 예를 들어, 시각장애인이나 외국인 관광객 등 도움을 필요로 하는 승객에게 맞춤형 안내를 제공할 때, 전공에서 배운 상황별 맞춤 대응 전략과 서비스 매너가 큰 도움이 되었습니다. 결과적으로 전공에서 배운 이론과 실무 경험은 입직 준비와 현업 수행 모두에 직결되며, 승객에게 보다 체계적이고 안정적인 서비스를 제공하는 데 중요한 기반이 되었습니다.

### Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?

저는 교과 외 활동을 통해 승무원으로서 필요한 실무 능력과 다양한 역량을 쌓았습니다. 먼저, 백화점 VIP라운지 근무를 통해 VIP 고객 맞춤 서비스 응대를 직접 경험했습니다. 이를 통해 이론에서 배운 서비스 원칙을 실무에 적용하고, 상황에 맞는 고객 응대 방법을 터득할 수 있었습니다. 또한, 교환학생 프로그램으로 중국의 대학교에서 1년간 공부하며 외국 문화와 중국어를 배우고, 다양한 문화권 고객을 이해하고 소통할 수 있는 글로벌 역량을 쌓았습니다. 이 경험은 열차 승무원으로서 외국인 승객 안내나 국제 관광객 대응에 큰 도움이 되고 있습니다.

이외에도 기숙사 봉사 장학생 활동을 통해 학생 생활과 환경을 관리하며 책임감과 커뮤니케이션 능력을 키웠고, SMAT(Service Management Ability Test) 서비스경영자격 취득 과정에서는 서비스 관리와 고객 대응 전략을 체계적으로 학습했습니다. 충북도민체전 봉사활동과 같은 대규모 행사 지원 경험을 통해서도 혼잡 상황에서도 질서를 유지하며 고객을 안내하는 능력을 배양할 수 있었습니다.

이러한 교과 외 경험들은 블라인드 채용 환경에서 실무 능력, 문제 해결 능력, 글로벌 소통 능력, 고객 응대 능력 등을 보여줄 수 있는 중요한 자산이 되었으며, 현업에서도 승무원 업무 수행에 직접적으로 활용되고 있습니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

졸업 시점에는 코로나19로 인해 항공사 채용이 거의 이루어지지 않아, 꿈을 바로 실현하기 어려운 상황이었습니다. 그때 마침 KTX 열차 승무원 채용 기회가 있었고, 저는 이를 새로운 기회로 삼아 준비하게 되었습니다.

저는 원래부터 사람을 돕고 친절하게 응대하는 일을 좋아했기 때문에, 승무원 직무 전반에 관심이 있었습니다. 대학과 아르바이트, 교환학생 등 그동안 쌓은 경험과 서비스 역량을 바탕으로 열차 승무원 직무를 수행하는 것도 의미 있고 적합하다고 판단했습니다. 덕분에 지금은 승객에게 안전하고 쾌적한 이동 경험을 제공하며, 사람들에게 도움을 줄 수 있는 일에 큰 보람을 느끼며 일하고 있습니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

저는 코레일관광개발의 공식 채용 공고를 통해 열차승무원 채용 정보를 확인했고, 공채 방식으로 지원했습니다. 블라인드 채용이어서 서류전형 경쟁률이 높다는 점을 알고 있었기 때문에, 제가 그동안 승무원을 꿈꾸며 준비해 온 역량을 최대한 구체적이고 명확하게 드러내는 데 집중했습니다. 먼저 관련 자격증과 전공 과정, 그리고 해외 어학연수를 통해 키운 외국어 소통 능력을 체계적으로 정리해 자소서에 녹였습니다. 특히 고객 응대 경험과 안전에 대한 이해를 어떻게 열차승무원 업무와 연결할지 고민하며 작성했습니다.

면접 준비는 평소 학과에서 진행하던 모의면접 수업을 활용했습니다. 그 과정에서 배운 기본적인 태도와 답변 구조를 활용했고, KTX 열차승무원에게 요구되는 고객 서비스 역량, 비상 상황 대응 능력, 커뮤니케이션 능력을 중심으로 예상 질문을 정리해 반복적으로 연습했습니다. 이를 통해 제 경험을 직무와 자연스럽게 연결해 설명하는 방법을 익혔고, 실제 열차 승무원으로서 어떤 모습으로 일하고 싶은지 구체적인 이미지를 갖고 면접에 임했습니다.



**경력개발 및 조언**

**Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.**

열차승무원 직무는 고객 서비스, 안전관리, 현장 운영 경험을 두루 쌓을 수 있기 때문에 향후 여러 분야로 진출할 수 있다고 생각합니다.

우선 현장에서 경력을 쌓으면 승무팀장이나 안전·서비스 교육 강사, 또는 고객서비스 전략을 담당하는 운영·관리 분야로 진출할 수 있습니다. 승무 업무에 대한 이해도와 현장 경험이 중요한 만큼, 지속적으로 서비스 품질과 안전 대응 능력을 강화하는 것이 필요합니다.

저는 먼저 열차승무원으로서 현장에서 경험을 탄탄하게 쌓고, 이후 고객 서비스 품질 향상과 안전 관리에 전문성을 갖춘 직무로 성장해 나가는 것을 목표로 하고 있습니다.

**Q. 이 직업의 장점이나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.**

열차승무원으로 일하면서 가장 크게 느끼는 장점은 규칙적인 출퇴근이 가능하다는 점입니다. 항공 승무원처럼 장시간 외박을 해야 하는 구조가 아니기 때문에, 근무 후에는 집에서 충분히 휴식을 취하며 생활 리듬을 안정적으로 유지할 수 있습니다.

또한 근무 스케줄 사이에 휴식 시간이 넉넉하게 확보되어 있고, 코레일관광개발이라는 공공기관 계열사 소속이다 보니 고용안정성이 높다는 것도 큰 장점입니다. 주변에서도 '철도 서비스 직무는 안정적이다'라는 긍정적인 인식을 갖고 있어 심리적으로도 안정감을 느끼고 있습니다.

근무 방식 역시 주 5일 고정 근무가 아닌 스케줄 근무이기 때문에, 매일 같은 루틴보다는 다양한 근무 패턴을 선호하는 분들에게 특히 잘 맞는 직업입니다.

또한 열차승무원은 하루에도 다양한 승객을 만나 소통하는 일이 많아, 사람을 좋아하고 고객과의 상호작용을 즐기는 성향을 가진 분들과 잘 맞습니다. 저 역시 승객의 요구를 듣고 도움을 드리는 과정에서 보람과 에너지를 얻기 때문에, 이러한 점이 이 직업의 가장 큰 매력이라고 생각합니다.



**전공관련 조언**

**Q. 마지막으로 '관광학' 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.**

관광학 전공은 사람을 이해하고, 경험을 설계하며, 서비스의 가치를 고민하는 학문입니다. 이 분야에 관심이 있는 학생이라면 전공을 통해 고객 심리, 서비스 운영, 관광 산업 전반의 구조를 폭넓게 배울 수 있다는 점이 가장 큰 장점입니다. 특히 현장에서 사람을 직접 마주하는 직업을 희망한다면 실질적으로 도움이 되는 지식이 많습니다.

다만 관광학은 '서비스 산업 전반'을 다루기 때문에, 진로 선택의 폭이 넓은 만큼 자신이 어떤 방향의 직무를 원하는지 미리 고민해보는 것이 좋습니다. 호텔, 항공, 철도, 여행사, 이벤트 산업 등 다양한 분야로 갈 수 있는 만큼, 재학 중 여러 경험을 통해 자신의 적성을 확인해보면 더 큰 도움이 됩니다.

열차승무원이라는 직업을 기준으로 보면, 관광학 전공은 고객 응대 능력, 서비스 운영 이해도, 현장 중심의 사고 방식 등에서 확실히 유리한 점이 있습니다. 실제로 승무 업무에서도 고객과의 소통과 서비스 마인드가 가장 중요한 역량 중 하나이기 때문에, 전공 수업과 실습에서 배운 내용이 자연스럽게 현장에서 활용됩니다.

결국 관광학 전공이 중요한 이유는 '사람과 서비스'에 대한 사고방식을 미리 익힐 수 있다는 데 있다고 생각합니다. 사람을 좋아하고, 다양한 현장을 경험해보고 싶고, 서비스 산업에 관심이 있는 학생이라면 충분히 도전할 만한 전공입니다.

# 21

주요

## 항공사지상근무원



공항에서 항공기 출발 전 탑승 수속, 수하물 처리, 탑승 안내 등의 지상 서비스를 제공하는 자

### 유사명칭

공항지상직, 항공사지상직,  
그라운드스태프(Ground Staff),  
체크인카운터직원, 항공기탑승안내원

### 관련직업

항공기객실승무원, 공항운영원



## 하는 일

- 탑승 수속 카운터에서 승객 신분 확인 및 항공권 발권, 수하물 위탁 접수 및 태그 부착, 중량 확인, 좌석 배정 및 탑승권 발급
- 출국 심사 및 보안 검색 안내
- 탑승 게이트에서 탑승 안내 및 탑승권 확인, 특별 서비스 대상 승객(어린이, 노약자, 장애인 등) 지원
- 항공기 지연, 결항 시 승객 안내 및 대체편 조치
- 승객 불만 및 문의사항 응대, 분실 수하물 처리 및 추적
- 항공기 탑승 인원 확인 및 운항팀과 소통
- 출도착 항공편 정보 관리 및 시스템 입력
- 비상 상황 발생 시 승객 안전 조치



## 필요 역량

### • 업무수행능력

- (서비스 지향) 다른 사람들을 돕기 위해 적극적으로 노력한다.
- (말하기) 자기가 알고 있는 것을 다른 사람에게 조리있게 말한다.
- (듣고 이해하기) 다른 사람들이 말하는 것을 집중해서 듣고 상대방이 말하려는 요점을 이해하거나 적절한 질문을 한다.
- (문제 해결) 문제의 본질을 파악하여 해결 방법을 찾고 이를 실행한다.
- (시간 관리) 자신의 시간과 다른 사람의 시간을 관리한다.

### • 지식

- (고객서비스) 고객에게 서비스를 제공하는데 필요한 지식(고객의 욕구평가, 고객의 만족도 평가, 서비스 기준 설정 등)
- (영어) 영어를 읽고, 쓰고, 듣고 말하는데 필요한 지식
- (안전과 보안) 사람들과 재산을 보호하기 위해 필요한 지식
- (사무) 워드 프로세스, 문서처리 및 기타 다른 사무절차에 관한 지식
- (항공교통) 항공 운송 절차, 항공권 발권, 수하물 규정 등에 관한 지식



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

항공서비스론, 지상조업실무, 항공예약발권, 항공운송론, 고객서비스론 등

#### 어문학

비즈니스외국어, 관광/호텔 외국어, 실용외국어회화, 외국어비즈니스커뮤니케이션 등

#### 경영학

경영학원론, 조직행동론, 인사관리론, 마케팅원론, 서비스경영 등

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- 항공사 채용 대비 모의면접 참여
- 이미지메이킹 트레이닝 참여
- 항공사 산학 협력 실습 프로그램 참여
- 글로벌 어학·외국어 특화 프로그램 참여 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 항공사 지상직 양성 관련 직업훈련 과정
- 항공예약발권(Amadeus, Galileo 등) 관련 직업훈련 과정 등

### ● 일경험

- 항공사 지상직 인턴십 및 현장실습
- 공항 여객 서비스 아르바이트 참여 등

### ● 자격증

- ✓ 필수: -
- ✓ 선택: 항공예약발권자격, 각종 어학 자격

## • 자기 주도적 활동

- 고객응대 능력 향상을 위한 서비스 현장 경험
- 영어·제2외국어 자기학습 및 어학시험 응시 등

## • 진출 분야

- 1 국내외 항공사
- 2 공항 운영 관리 기관(한국공항공사, 인천국제공항공사 등)
- 3 공항 라운지 운영사, 여객서비스·지상조업 전문기업



### 관련 정보처

#### (국내) 항공정보포털시스템-항공일자리

<https://www.airportal.go.kr/work/employment/workList.do>



#### (국내) 한국공항공사

<https://www.airport.co.kr/>



### 관심 청년을 위한 핵심 조언

항공사지상근무원은 공항에서 항공기 출발 전 탑승 수속, 수하물 처리, 탑승 안내 등의 지상 서비스를 제공하는 역할을 수행합니다. 승객을 대면하며 서비스를 제공하기 때문에 채용 시 서비스 마인드, 외국어 능력, 신속 정확한 업무 처리 능력, 실제 고객 응대 경험이 평가에 중요한 요소로 반영됩니다. 따라서 대학 재학 중에는 항공사 지상직 인턴십이나 공항 여객 서비스, 호텔·여행사 등 서비스 현장에서 실제 고객 응대 경험을 쌓는 것이 중요하며, 이미지메이킹, 보이스 트레이닝, 글로벌 매너 교육 등을 통해 서비스 전문가로서의 외적·내적 역량을 갖추는 것이 도움이 됩니다. 또한 유창한 영어 소통 능력과 함께 제2외국어(중국어, 일본어 등) 능력을 갖추면 경쟁력이 크게 강화되며, 관광학 전공자는 항공서비스론, 지상조업실무, 고객서비스론 등의 전공 교과목을 통해 항공 서비스의 이론과 실무를 체계적으로 학습하고, 다양한 국적과 문화권 승객에게 맞춤형 서비스를 제공할 수 있는 차별화된 역량을 보여줄 수 있습니다.

---

# Interview

항공사지상근무원/항공사



## 직업의 이해

### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

저는 항공 여객 운송 서비스를 전문으로 하는 회사에서 해외 항공사 노선조업을 지원하는 업무를 담당하고 있습니다. 최근까지는 탑승수속과 출입국 서비스를 담당했으며, 현재는 항공기의 출발 준비 과정을 관리하는 운항관리(Operation) 부서에서 업무를 수행하고 있습니다.

### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

저는 주로 오전과 오후 근무로 나뉘어진 스케줄에 따라 업무를 수행합니다. 운항관리 부서의 경우, 오전에는 해당 시간대에 입항하거나 출항하는 항공편의 전반적인 운항 상황을 관리하며, 오후에 예정된 항공편을 대비해 필요한 사전 준비를 진행합니다. 오후 근무 시에는 먼저 오전 근무자로부터 업무 인수인계를 받은 뒤, 당일 운항과 관련된 특이사항을 정리하여 팀 내 브리핑을 실시합니다. 이후에는 오전과 동일하게 입출항 항공편을 관리하며, 동시에 운항과 관련된 각종 사무 업무를 수행합니다.

### Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.

**[보람있던 일]** 탑승수속을 도와드린 승객으로부터 처음으로 칭송카드를 받았을 때가 가장 보람 있었습니다. 특히 항공사의 최고 마일리지 등급은 승객이 직접 자필로 작성해주신 카드라 더욱 뜻깊었습니다. 저의 작은 노력이 승객에게 긍정적인 경험으로 전달되었다는 점에서 큰 보람을 느꼈습니다.

**[힘들었던 일]** 폭설로 공항이 멈추며 항공편이 결항된 날이 가장 힘들었습니다. 승객 입장에서는 예기치 못한 일정 변경이라 불안하고 화가 날 수밖에 없는 상황이었고, 일부 승객은 감정적으로 항의하기도 했습니다. 그때 어떻게 하면 승객의 마음을 먼저 이해하면서도 차분하게 현 상황을 설명할 수 있을지 고민이 컸습니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

항공 여객 운송과 운항관리 분야는 앞으로 디지털화와 자동화가 더욱 강화될 것으로 보입니다. 최근 공항에서 셀프 체크인뿐 아니라 셀프 백드랍(Self Bag Drop) 서비스도 빠르게 확대되고 있으며, 저희 부서에서도 이를 활성화하려는 시도가 계속되고 있습니다. 이러한 변화로 인해 직원들은 단순 절차 안내보다는 시스템 운영 이해, 돌발 상황 처리, 고객 커뮤니케이션 등 사람이 담당해야 하는 영역에 더 집중하게 될 것으로 예상됩니다.

취업시장 측면에서는 항공 수요가 꾸준히 회복되고 있어 인력 수요도 증가할 것으로 예상되지만, 변화하는 환경에 맞추기 위해서는 외국어 능력, 시스템 이해도, 고객 응대 역량을 균형 있게 갖추는 것이 필요합니다.



**대학전공과의 연계성과 직업 준비**

**Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 '관광학' 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?**

**[관광학]** 관광학 전공에서 배운 항공서비스론, 항공운송실무, 관광교통론, 서비스경영론 등의 교과목은 항공사지상 근무요원으로서 업무를 수행하는 데 중요한 기반이 됩니다. 이러한 전공 지식을 바탕으로 저는 항공 여객 서비스, 공항 운영 구조, 항공 보안 규정, 항공사 지상조업 절차 등 현장에서 바로 활용할 수 있는 실무 중심의 교육을 받았습니다. 수속, 탑승, 수하물, 출입국 절차와 같은 여객 흐름을 전반적으로 이해한 덕분에 실제 현장에서 승객을 응대할 때 훨씬 빠르게 상황을 파악하고 정확한 안내를 제공할 수 있습니다.

**[복수/부전공 등]** 복수전공은 아니지만, 현재 사이버대 영어학부 3학년에 재학 중입니다. 여객 운송직 특성상 다양한 국적의 승객을 응대해야 하기에 외국어 능력이 필수라고 판단해 공부를 이어가고 있습니다. 이 과정은 고객 응대와 운항관리 업무 모두에 큰 도움이 됩니다.

**Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?**

전공 수업 외에도 CS Leaders 자격증을 취득하며 고객 서비스의 기본과 서비스 마인드를 체계적으로 배웠습니다. 이 과정에서 고객이 무엇을 원하는지 파악하고 상황에 맞게 응대하는 방법을 익혀 실제로 다양한 승객을 만날 때 큰 도움이 됩니다.

또한 백화점 VIP 라운지에서 현장 실습을 하며 높은 수준의 서비스를 기대하는 고객을 응대할 경험이 있습니다. 이때 세심한 배려와 품격 있는 소통의 중요성을 자연스럽게 배우게 되었고, 이러한 경험은 항공사의 우수 고객을 응대하거나 민감한 상황을 처리해야 할 때 더욱 능숙하게 임할 수 있도록 도와줍니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

저는 전공하면서 처음에는 객실 승무원이 되고 싶다는 꿈을 가지고 준비해왔습니다. 그러던 중 여객운송직에 대한 궁금증이 생겨 실제로 현장에서 업무를 경험해보게 되었고, 그 과정에서 비행기 한 대가 출발하기까지 수많은 공항 근무자들의 협업과 노력이 필요하다는 사실을 직접 느낄 수 있었습니다. 이 경험은 여객운송직에 대한 이해를 넘어 항공 여객 분야 전체에 대한 흥미와 관심을 더욱 크게 만드는 계기가 되었고, 자연스럽게 이 분야의 직업을 깊이 있게 선택하고자 하는 동기로 이어졌습니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

저는 대학의 일자리 시스템과 학과 게시판을 통해 채용 공고를 꾸준히 확인하며 취업 준비를 시작했습니다. 공고가 올라올 때마다 자기소개서를 수정하며 경험을 정리했고, CS Leaders 자격증과 현장실습 경험을 통해 기본 역량을 쌓았습니다.

또한 항공 분야는 외국인 승객을 직접 응대해야 하는 경우가 많아 영어 능력이 중요하다고 생각했습니다. 마침 전공 수업 중 영어인터뷰 강의가 있어 이를 수강하며 영어 면접 대비를 할 수 있었고, 실제 질문 유형을 익히고 말하기 연습을 하면서 자연스럽게 준비할 수 있었습니다. 이 경험은 취업 과정은 물론 현장에서 외국인 승객과 소통할 때도 큰 도움이 됩니다.



**경력개발 및 조언**

**Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.**

항공사지상근무요원은 크게 두 가지 형태로 근무할 수 있습니다. 하나는 조업사(지상조업 전문업체) 소속으로 항공사 업무를 대행하는 형태이고, 다른 하나는 항공사에 직접 소속되어 근무하는 온스텝(On-staff) 형태입니다. 조업사 소속은 다양한 항공사의 업무를 경험할 수 있고, 항공사 소속은 한 항공사의 체계적인 시스템 안에서 전문성을 쌓을 수 있다는 장점이 있습니다.

조업사 소속으로 입직했다면 경력을 쌓은 후 항공사 소속 온스텝으로 진출할 수 있습니다. 이를 위해서는 영어 능력, 항공 규정에 대한 깊은 이해, 현장 경험을 꾸준히 쌓는 것이 중요합니다. 실제로 조업사에서 경력을 쌓은 후 항공사 소속 매니저로 전직하는 사례가 많습니다.

또는 여객, 운송, 운항 등 항공사 내 다양한 직무로 진로를 넓힐 수 있습니다. 이를 위해서는 지상근무 경험을 바탕으로 항공 운송 전반에 대한 이해를 넓히고, 관련 자격증을 취득하는 것이 도움이 됩니다.

마지막으로, 공항 운영 및 관리 분야로 진출할 수 있습니다. 공항공사나 공항 운영 관련 기관에서 근무하게 되며, 공항 운영 전반에 대한 지식과 관리 역량을 갖추는 것이 필요합니다.

**Q. 이 직업의 장점이거나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.**

제가 생각하는 이 직업의 가장 큰 매력은 승객의 여행이 시작되는 순간부터 좋은 경험으로 남을 수 있도록 많은 사람이 한 팀처럼 움직인다는 점입니다. 고객 서비스는 물론이고, 현장에서 눈에 보이지 않는 탑재관리와 운항관리 부서까지 모두가 역할을 나누어 항공기의 정시성을 위해 함께 노력합니다.

제가 속한 부서는 하루에 관리하는 항공기가 약 5~6편인데, 그 모든 항공편이 정시에 출항하는 날이면 이루 말할 수 없는 큰 보람을 느낍니다. 한 비행기가 예정대로 이륙하기까지 얼마나 많은 사람들의 협업이 필요한지를 매일 체감하게 되고, 이러한 순간들이 이 직업만의 특별한 매력입니다.

이 직업은 사람과의 소통을 좋아하고 협업에 즐거움을 느끼는 분에게 잘 어울립니다. 예기치 않은 상황이 발생하는 경우가 많기 때문에 침착하게 대처할 수 있는 성향과, 상대의 감정을 이해하며 안내할 수 있는 공감 능력이 중요합니다. 또한 항공 업무는 여러 부서가 동시에 움직여야 하므로, 팀워크와 명확한 커뮤니케이션 능력을 가진 분에게 특히 적합한 직무입니다.



**전공관련 조언**

**Q. 마지막으로 '관광학' 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.**

관광학 전공의 가장 큰 장점은 현장에서 바로 활용할 수 있는 실무 지식과 서비스 마인드를 자연스럽게 익힐 수 있다는 점입니다. 수업 시간에 배운 공학 운영 구조나 서비스 절차, 항공 용어들이 실제 업무와 바로 연결되어 업무 적응에 큰 도움이 됩니다.

전공을 고민하는 분들에게 꼭 말씀드리고 싶은 점은, 이 분야는 단순히 여행을 좋아하는 마음만으로 선택하기보다 사람을 이해하고 소통하는 일에 즐거움을 느끼는지를 스스로 점검해보면 좋다는 것입니다. 관광 분야는 다양한 사람을 만나고 때로는 예상치 못한 상황을 해결해야 하는 경우가 많기 때문에, 공감 능력, 협업 능력, 차분함이 중요한 직무입니다.

하지만 그만큼 보람도 큼니다. 한 사람의 여행을 좋은 경험으로 만들어주는 일은 매우 뜻깊고, 여객, 운항, 서비스 등 다양한 직무로 진로 확장성도 넓습니다. 관광학 전공은 이러한 진로를 준비하는 데 든든한 기반이 되어줍니다.

저는 학창 시절부터 꼭 항공 분야만 생각하며 준비해왔기 때문에 관광학 전공을 선택한 데에 후회가 없습니다. 종종 '관광학은 나아갈 수 있는 진로가 한정적이다'라는 이야기를 듣기도 하지만, 실제로는 전공을 보완할 수 있는 편입, 자격증, 다양한 실습 경험 등 여러 방향이 열려 있어 큰 걸림돌이 된다고 생각하지 않습니다. 전공 자체보다, 본인이 어떤 방향으로 커리어를 확장하고 싶은지가 더 중요합니다.

# 22

주요

## 호텔연회코디네이터



호텔 내 연회장에서 진행되는 각종 행사(연회 · 이벤트 포함)의 목적과 성격에 따라  
고객 요구를 반영한 운영 계획을 수립하고 관련 부서와 협의하여 행사가 원활히 진행되도록 조율하는 자

### 유사명칭

연회기획담당자,  
호텔이벤트코디네이터,  
연회운영담당자, 연회매니저



## 하는 일

- 고객 요구와 행사 목적, 규모, 예산, 참석자 특성 등을 분석하여 맞춤형 연회 콘셉트와 진행(연출, 동선, 타임테이블 등)을 기획
- 식음료, 조리, 세일즈, 시설·조명·음향, 객실, 보안 등 관련 부서와 협업하여 메뉴 구성, 연회장 배치, 인력 운영 계획을 수립하고 행사 운영을 조정·실행
- 행사 계약부터 행사 전 준비, 리허설, 진행, 종료에 이르는 전 과정에서 체크리스트를 활용해 일정·예산·서비스 품질을 점검하고, 돌발 상황을 통제
- 호텔 내·외부 연회 상품, 경쟁 호텔 연회장의 패키지 및 연출 트렌드를 조사·분석하여 자사 연회 상품 구성과 서비스 연출의 차별화 전략을 수립
- 행사 종료 후 고객 만족도 조사 및 피드백·불만 사항을 수집·처리
- 연회 행사 지시서(BEO) 작성·배포, 행사 관련 문서·계약·견적 관리, 매출 정리, 일정·예약 관리 등 연회부서 전반적인 행정·사무 업무 지원
- 행사 종료 후 사후 감사 연락을 통해 장기 고객으로 유지되도록 관리



## 필요 역량

### • 업무수행능력

- (창의력) 주어진 주제나 상황에 대하여 독특하고 기발한 아이디어를 산출한다.
- (물적자원 관리) 업무를 수행하는데 필요한 장비, 시설, 자재 등을 구매하고 관리한다.
- (듣고 이해하기) 다른 사람들이 말하는 것을 집중해서 듣고 상대방이 말하려는 요점을 이해하거나 적절한 질문을 한다.
- (사람 파악) 타인의 반응을 파악하고 왜 그렇게 행동하는지 이해한다.
- (시간 관리) 자신의 시간과 다른 사람의 시간을 관리한다.

### • 지식

- (고객서비스) 고객에게 서비스를 제공하는데 필요한 지식(고객의 욕구평가, 고객의 만족도 평가, 서비스 기준 설정 등)
- (영업과 마케팅) 상품이나 서비스를 판매하거나 촉진을 하는 것에 관한 지식(마케팅 전략, 상품의 전시와 판매기법, 영업관리 등)
- (의사소통과 미디어) 말, 글, 그림 등을 이메일이나 방송매체를 통해 전달하는 것에 관한 지식
- (영어) 영어를 읽고, 쓰고, 듣고 말하는데 필요한 지식
- (경영 및 행정) 사업운영, 기획, 자원배분, 인적자원관리, 리더십, 생산기법에 대한 원리 등 경영 및 관리에 관한 지식



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

호텔경영론, 호텔관광산업의 이해, 국제호텔관광세미나, 국제회의 및 이벤트 기획, 마케팅커뮤니케이션, 호텔연화실무 등

#### 경영학

마케팅원론, 소비자행동론, 마케팅 커뮤니케이션, 서비스마케팅, 고객관계관리 등

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- 현장 중심 호텔 프로그램 실습 프로그램
- 호텔 직무 특강
- 현직자 멘토링
- 이벤트 운영 스태프(단기) 참여
- 서비스 역량 특강(서비스 CS-클레임 롤플레이) 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 호텔 직무(식음서비스, 연회, 고객응대 등) 관련 직업훈련 등

### ● 일경험

- 호텔·리조트 연회팀 인턴 및 현장실습(F&B 서비스 실무, 연회 세팅·동선·테이블 매너, 행사 운영·안전 관리, 기초 회계·건축·정산 등) 등

### ● 자격증

- ✓ 필수: -
- ✓ 선택: 컨벤션기획사, 호텔서비스사

## • 자기 주도적 활동

- 호텔, 리조트 등 연회부서 인턴십
- 연회 및 이벤트 관련 최신 트렌드 조사
- 포트폴리오(행사기획서 및 운영안, 공간·동선, 견적 등) 제작 등

## • 진출 분야

### 1 호텔, 리조트, 비즈니스 호텔, 콘도



#### 관련 정보처

##### (국내) 한국호텔업협회

<http://www.hotelskorea.or.kr/main/main.php>



##### (국내) 컨벤션기획사 2급 자격 안내

<https://www.q-net.or.kr/crf005.do?id=crf00501&gSite=Q&gld=&jmCd=9536&jmNm=%EC%BB%A8%EB%B2%A4%EC%85%98%EA%B8%B0%ED%9A%8D%EC%82%AC2%EA%B8%89&jobSearch=N&gbnn=gbnSubtab2#>



##### (국내) 호텔서비스사 자격 안내

<https://www.q-net.or.kr/crf005.do?id=crf00503&gSite=L&gld=41>



#### 관심 청년을 위한 핵심 조언

호텔연회코디네이터는 호텔 내 연회장에서 진행되는 각종 행사(연회·이벤트 포함)의 목적과 성격에 따라 고객 요구를 반영한 운영 계획을 수립하고, 관련 부서와 협의하여 행사가 원활히 진행되도록 조율하는 역할을 수행합니다. 웨딩, 컨퍼런스, 기업 행사 등 다양한 유형의 연회를 담당하며, 고객과의 소통부터 현장 운영까지 행사 전반을 총괄합니다. 관광학 전공자는 호텔경영론, 국제회의 및 이벤트 기획, 호텔연회실무 등의 교과목을 통해 연회 운영의 이론과 실무를 체계적으로 학습하며, 호텔 산업 전반에 대한 이해를 바탕으로 식음료·시설·마케팅 등 관련 부서와 원활하게 협업하고 고객 맞춤형 연회 콘셉트를 기획할 수 있는 차별화된 역량을 발휘할 수 있습니다. 이 직무는 채용 시 호텔 연회팀이나 이벤트 기획 현장에서의 실무 경험을 우선적으로 평가받는 경우가 많으므로, 대학 재학 중 호텔·리조트 연회팀 인턴십을 통해 실제 행사 기획부터 현장 운영까지의 전 과정을 경험하는 것이 중요합니다. 컨벤션기획사 2급이나 호텔서비스사 자격증을 취득하면 경쟁력이 강화되며, 채용 과정에서는 연회 현장에서 돌발 상황을 해결하고 고객 만족을 이끌어 낸 경험, 다양한 부서를 조율하며 행사를 성공적으로 완수한 사례를 강조하는 것이 핵심입니다.

---

# Interview

호텔연회코디네이터/ 호텔



## 직업의 이해

### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

저는 호텔 연회 코디네이터로서 호텔에서 근무하고 있습니다. 제가 하는 일은 다양한 행사를 준비하고 성공적으로 진행될 수 있도록 조율하는 것입니다. 구체적으로는 행사 문의 응대부터 계약 체결, 그리고 행사의 전체적인 준비 과정 관리까지 담당합니다. 고객의 니즈를 정확히 파악하여 가장 적합한 행사 형태를 제안하고, 행사 당일에는 세부 요소들이 차질 없이 진행될 수 있도록 전반적인 운영을 지원합니다.

### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

하루 업무는 오전에 주로 아이디어 회의와 내부 기획 논의를 통해 프로젝트 방향을 정리하는 것으로 시작됩니다. 오후에는 협력 기관 방문이나 외부 미팅 등 현장 중심의 일정이 진행되며, 이후에는 문서 작업과 문의 대응 등 일반 사무 업무를 처리합니다.

담당 행사가 있는 날에는 행사 시작 전에 주최 측 관계자와 간단한 미팅을 진행하고, 이어서 호텔 연회팀과 세팅 및 운영 사항을 재확인합니다. 마지막으로 행사 관련 문의에 대한 견적서를 작성하고, 호텔 내부 부서들이 행사를 정확히 운영할 수 있도록 BEO(연회 및 행사 운영 지시서)를 작성해 내부 공유합니다.

**Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.**

**[보람있던 일]** 가장 보람 있었던 순간은 담당했던 행사가 예상보다 훨씬 큰 규모로 확장되었음에도 불구하고, 긴밀한 협업과 철저한 준비를 통해 행사 당일 모든 일정이 문제없이 진행되었을 때입니다. 특히 행사 시작 전 주최 측과 호텔 연회팀과의 사전 미팅에서 발생할 수 있는 리스크를 미리 조율하고, 세팅, 식음, 동선까지 세밀하게 재정리한 덕분에 행사 주최자가 "가장 안정적으로 운영된 행사였다"고 직접 감사 인사를 전해왔습니다. 그 순간, 준비 과정에서의 노력이 실제 결과로 이어졌음을 느끼며 큰 보람을 느꼈습니다.

**[힘들었던 일]** 가장 힘들었던 경험은 행사 하루 전, 주최 측의 요청으로 행사 구성과 인원 수가 갑작스럽게 변경되었을 때입니다. 이로 인해 호텔 연회팀과 세팅, 식음, 장비 등을 거의 처음부터 다시 조율해야 했고, 변경된 내용을 반영해 BEO(Banquet Event Order; 행사 운영 지시서)를 급히 수정하고 공유해야 하는 상황이 발생했습니다. 촉박한 시간 속에서도 여러 부서와 끊임없이 소통하며 문제를 해결해야 했기 때문에 정신적으로나 체력적으로 부담이 컸습니다. 하지만 결국 예정 시간에 맞춰 행사를 정상적으로 운영해 낸 경험은 큰 성장으로 이어졌습니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

앞으로 호텔 연회 분야는 단순한 오프라인 행사뿐 아니라 하이브리드 행사나 기업 행사 수요가 증가하면서 업무가 더 복합적으로 변화할 것으로 예상됩니다. 연회 담당자는 예약, 세팅, BEO(Banquet Event Order; 행사 운영 지시서) 작성 같은 기본 업무 외에도 행사 플랫폼 활용, 디지털 장비 이해 등 기술 기반 역량이 점점 더 중요해집니다. 또한 호텔 업계 전반에서 친환경 운영이 강화되면서 지속가능한 연회 구성에 대한 지식과 감각도 요구됩니다.

취업시장에서는 연회 및 MICE(Meetings, Incentives, Conventions, Exhibitions) 경험을 중시하는 경향이 커지고 있으며, 다양한 부서 및 고객과 협업해야 하기 때문에 소통 능력과 문제 해결 능력이 특히 중요한 역량으로 자리 잡을 것입니다.



**대학전공과의 연계성과 직업 준비**

**Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 '관광학' 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?**

**[관광학]** 관광학 전공은 호텔, MICE, 서비스 산업 전반을 이해하는 데 기반이 되기 때문에 호텔 연회 직무와 밀접한 관련이 있습니다. 실제로 관광학에서 배운 호텔실무, 서비스운영관리, 이벤트기획, 식음료 관리 과목들은 입직 과정에서 전반적인 업계 지식을 갖추는 데 도움이 되었고, 현재는 연회 운영 흐름을 이해하거나 BEO 작성, 고객 응대, 행사 기획 시 큰 기반이 됩니다. 특히 현장 실습이나 캡스톤 프로젝트에서 행사 운영을 경험해 본 것이 실무 적응에 매우 유용했습니다. 주변 사례에서도 관광학 전공자들이 호텔 연회팀, 컨벤션센터, 웨딩 및 이벤트 분야로 자연스럽게 진출하는 경우가 많으며, 전공 수업에서 배운 고객 서비스, 의사소통, 현장 운영 지식이 실무에서 직접적인 강점으로 작용합니다.

**Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?**

대학 재학 시절 호텔 프런트 인턴십 경험이 현재 직무에 많은 도움이 됩니다. 인턴십을 통해 고객 응대, 예약 관리, 전화 및 이메일 문의 처리 등 호텔 현장 운영의 기본을 익혔고, 이를 바탕으로 연회 담당자로서 행사 진행 전 고객과의 소통이나 일정 조율을 더 원활하게 할 수 있습니다.

또한 동아리나 학회에서 이벤트를 기획하고 운영해 본 경험은 팀워크, 문제 해결 능력, 일정 관리 능력을 기르는 데 큰 도움이 되었습니다. 자격증 취득이나 직업훈련을 통해 호텔 및 연회 관련 용어와 운영 절차를 학습한 것도 실제 업무 적용에 유리하게 작용했습니다. 이러한 다양한 경험이 전공 지식과 결합되어 호텔 연회 업무를 수행하는 데 실질적인 도움이 됩니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

어린 시절 가족의 결혼식이나 호텔에서 열리는 다양한 연회에 참여하며, 호텔이라는 공간에서 행사가 체계적으로 준비되고 운영되는 과정을 가까이에서 경험했습니다. 특히 호텔 직원들이 고객의 요구와 현장 상황을 세심하게 조율하며 행사를 성공적으로 진행하는 모습을 보고 호텔 연회 업무에 흥미를 갖게 되었습니다.

학창 시절에는 학교 축제나 동아리 행사 기획을 통해 일정과 예산 관리, 협력자 조율 등의 경험을 쌓으면서 호텔 연회 업무와 연결할 수 있는 실무 감각을 익혔습니다. 이러한 경험들을 바탕으로 호텔 인턴십과 관련 전공 과목을 통해 전문성을 쌓으며 자연스럽게 호텔 연회 분야를 직업으로 선택하게 되었습니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

호텔 연회 분야에 입직하기 위해 주로 비즈니스 네트워킹 플랫폼을 활용해 구직 활동을 진행했습니다. 입직 방법은 호텔별 수시 채용 공고를 확인하고, 지원서 제출과 서류 전형, 이후 면접 과정을 거치는 방식이었습니다.

준비 과정에서는 업무 수행에 필요한 영어 능력을 향상시키고, 호텔 및 연회 관련 경험과 인턴십 경력을 바탕으로 포트폴리오와 자기소개 자료를 정리했습니다. 또한 면접에서는 호텔 현장 경험과 서비스 마인드를 강조하며, 실제 연회 운영 사례를 예로 들어 실무 이해도를 보여주도록 준비했습니다. 이러한 준비 덕분에 호텔 연회팀에 성공적으로 입직할 수 있었습니다.



## 경력개발 및 조언

### Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.

호텔 연회 분야에서 쌓은 경험을 기반으로 향후 호텔컨벤션매니저, 이벤트디렉터, MICE전문기획자, 또는 호텔운영관리직 등으로 진출할 수 있습니다. 더 나아가 호텔 그룹 내 해외 지점 근무나 국제 회의 및 컨퍼런스 운영과 같은 글로벌 분야로 확장하는 것도 가능합니다.

이를 위해서는 현장 경험은 물론, 다양한 자격증 취득, 직업훈련, 석사 과정 등 전문 교육, 국제 경험이 도움이 됩니다. 호텔에는 다양한 국적과 언어를 사용하는 고객이 방문하기 때문에 영어뿐만 아니라 제2외국어 능력도 중요한 경쟁력이 됩니다. 또한 호텔은 여러 부서가 협업하는 구조이므로 부서 간 소통 능력과 협업 경험을 쌓는 것도 진출 경로 확대에 필수적입니다.

### Q. 이 직업의 장점이거나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.

호텔 연회 직무의 가장 큰 매력은 다양한 사람과 상황을 접하며 행사 성공을 직접 만들어낸다는 점에서 오는 보람입니다. 특히 어려운 상황이나 갑작스러운 변화가 발생했을 때, 이를 조율하고 해결하며 고객과 팀에게 도움을 줄 수 있다는 점에서 큰 의미를 느낍니다. 또한 호텔이라는 전문적인 환경에서 근무하기 때문에 업계 내 위상과 전문성을 인정받을 수 있고, 해외의 고객과 협업하며 다양한 경험을 쌓을 수 있습니다.

이 직무는 세심함과 책임감, 원활한 커뮤니케이션 능력, 그리고 행사 기획과 운영에 대한 흥미와 적성을 가진 분에게 잘 어울립니다. 호텔 및 연회 관련 지식과 기술, 영어 등 외국어 능력, 팀워크와 문제 해결 능력 등을 갖춘 분이 더 큰 성과와 만족을 얻을 수 있습니다.



## 전공관련 조언

### Q. 마지막으로 '관광학' 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.

관광학 전공은 호텔, 연회, 이벤트, MICE 등 서비스 산업 전반을 이해하는 데 큰 도움이 되며, 관련 직무로 자연스럽게 진출할 수 있는 강점이 있습니다. 특히 호텔 연회 분야에서는 호텔 운영 구조, 고객 서비스, 행사 기획 등 전공에서 배운 지식이 실무 적응에 직접적인 기반이 됩니다.

다만 단순한 이론 학습에 그치지 않고, 인턴십, 비교과 활동, 외국어 능력 등 실무 경험과 역량을 함께 쌓는 것이 중요합니다. 관광학을 선택할 때는 자신의 성향과 흥미, 그리고 향후 진로 방향을 고려해 서비스와 사람을 직접적으로 만나는 직무에 적합한지 고민해보면 좋습니다. 전공과 실무 경험을 잘 연결한다면 호텔 연회나 이벤트 분야에서 큰 경쟁력을 갖추실 수 있습니다.

# 23

주요

## 호텔컨시어지



호텔 투숙객의 다양한 요구사항을 파악하고 관광, 교통, 공연 예약 등의 서비스를 제공하며  
투숙객의 만족도를 높이는 고객 서비스를 제공하는 자

### 유사명칭

호텔 고객센터 담당자



## 하는 일

- 투숙객의 요구사항 파악 및 맞춤 서비스 제공
- 레스토랑, 공연, 관광지 예약 대행, 교통편(렌터카, 항공권, 기차표 등) 예약 및 안내
- 관광 명소 및 지역 정보 제공
- 투숙객 불편사항 접수 및 긴급 상황 대응
- 고객 데이터베이스 관리



## 필요 역량

### ● 업무수행능력

- (서비스 지향) 다른 사람들을 돕기 위해 적극적으로 노력한다.
- (말하기) 자기가 알고 있는 것을 다른 사람에게 조리있게 말한다.
- (듣고 이해하기) 다른 사람들이 말하는 것을 집중해서 듣고 상대방이 말하려는 요점을 이해하거나 적절한 질문을 한다.
- (사람 파악) 타인의 반응을 파악하고 왜 그렇게 행동하는지 이해한다.
- (문제 해결) 문제의 본질을 파악하여 해결 방법을 찾고 이를 실행한다.

### ● 지식

- (고객서비스) 고객에게 서비스를 제공하는데 필요한 지식(고객의 욕구평가, 고객의 만족도 평가, 서비스 기준 설정 등)
- (영어) 영어를 읽고, 쓰고, 듣고 말하는데 필요한 지식
- (심리) 사람들의 행동, 성격, 흥미, 동기 등에 관한 지식



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

호텔경영론, 호텔서비스실무, 프런트객실실무, 호스피탈리티 매너, 고객관계관리론 등

#### 어문학

비즈니스외국어, 관광·호텔 외국어, 실용외국어회화, 외국어비즈니스커뮤니케이션 등

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- 호텔 산업 특강 및 세미나
- 호텔 서비스 실습 프로그램
- 호텔리어 멘토링 프로그램 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 호텔 컨시어지 양성 관련 직업훈련 과정 등

### ● 일경험

- 호텔 프런트 데스크 인턴 및 현장실습
- 호텔 고객서비스팀 아르바이트
- 공연장, 관광안내소, 고객센터 등 고객접점 부서에서의 고객 서비스 담당 직무 경험 등

### ● 자격증

- ✓ 필수: -
- ✓ 선택: 호텔관리사, 호텔서비스사, 각종 어학 자격

### ● 자기 주도적 활동

- 호텔 서비스 블로그·SNS 운영
- 국제 교류 프로그램 참여
- 지역 관광지 및 맛집 탐방 정보 정리 등

## ● 진출 분야

- 1 호텔, 리조트, 비즈니스 호텔, 콘도
- 2 여행사, 글로벌 체인 관광 서비스 기업



### 관련 정보처

#### (국내) 한국컨시어지협회

<http://lesclefsdorkorea.org/>



#### (국내) 대한민국 구석구석

<https://korean.visitkorea.or.kr/>



### 관심 청년을 위한 핵심 조언

호텔컨시어지는 호텔 투숙객의 다양한 요구사항을 파악하고 관광, 교통, 공연 예약 등의 서비스를 제공하며 투숙객의 만족도를 높이는 고객 서비스를 제공하는 역할을 수행합니다. 주요 업무로는 레스토랑 예약, 공연 티켓 수배, 교통편 안내, 관광지 추천, VIP 고객 의전 등 투숙객의 모든 요청에 맞춤형 솔루션을 제공하며, 호텔의 얼굴로서 고객 경험의 품질을 결정하는 핵심 역할을 담당합니다. 다양한 국적의 투숙객을 응대하는 직무 특성상 외국어 능력과 문화적 감수성이 필수적이며, 지역의 관광지, 맛집, 문화시설 등에 대한 폭넓은 정보를 갖추고 있어야 합니다. 관광학 전공자는 호텔서비스실무, 프런트객실실무, 고객관계관리 등의 전공 교과목을 통해 호텔 서비스의 이론과 실무를 체계적으로 학습하고, 관광 산업 전반에 대한 이해를 바탕으로 다양한 국적과 문화권 투숙객에게 맞춤형 서비스를 제공할 수 있는 차별화된 역량을 보여줄 수 있습니다. 채용 시에는 서비스 마인드, 외국어 능력, 지역 정보에 대한 폭넓은 지식이 중요한 평가 요소로 반영되므로, 대학 재학 중에는 호텔 프런트 데스크 인턴십이나 관광안내소, 여행사 등 서비스 현장에서 실제 고객 응대 경험을 쌓는 것이 중요합니다. 글로벌 매너 교육, 지역 관광지 탐방 등을 통해 서비스 전문가로서의 전문성을 갖추고, 유창한 영어 소통 능력과 함께 제2외국어(중국어, 일본어 등) 능력을 갖추면 경쟁력이 크게 강화됩니다.

---

# Interview

## 호텔컨시어지/ 호텔



### 직업의 이해

#### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

저는 호텔의 컨시어지 데스크에서 근무하고 있습니다. 컨시어지는 투숙객의 다양한 요청을 해결하는 '문제 해결사' 역할을 합니다. 주요 업무는 레스토랑 예약, 공연·전시 티켓 수배, 교통편(택시, 리무진, 항공권) 안내, 관광 명소 및 쇼핑 정보 제공, 특별한 날을 위한 이벤트 준비(꽃 배달, 케이크 주문, 선물 구매 대행) 등입니다. 특히 VIP 고객이나 장기 투숙객의 경우 개인화된 맞춤 서비스를 제공하며, 고객이 원하는 것을 파악하고 기대 이상의 경험을 선사하는 것이 핵심입니다. 호텔 내부뿐 아니라 지역의 숨은 명소, 맛집, 문화 정보까지 폭넓게 알고 있어야 하는 '지역 전문가' 역할도 수행하고 있습니다.

#### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

출근 후에는 전일 야간 근무자로부터 인수인계를 받고, 당일 VIP 고객 도착 현황과 사전 요청 사항을 확인합니다. 오전에는 주로 투숙객들의 당일 일정 관련 요청이 많습니다. 레스토랑 예약, 관광지 추천, 교통편 수배 등을 처리하고, 전날 요청받은 티켓이나 예약 건의 확정 여부를 고객에게 안내합니다.

오후에는 새로 도착하는 고객들의 문의가 늘어나며, 저녁 식사 예약이나 공연 티켓 요청이 집중됩니다. 외국인 고객 비중이 높아 영어 응대가 빈번하고, 때로는 예상치 못한 긴급 요청(분실물 수배, 병원 안내, 긴급 항공권 변경 등)에 즉각 대응해야 합니다. 틈틈이 지역 내 신규 맛집, 전시, 이벤트 정보를 업데이트하고, 협력 업체(리무진, 꽃집, 레스토랑 등)와의 네트워크를 관리하며 하루를 마무리합니다.

**Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.**

**[보람있던 일]** 외국인 투숙객이 부모님의 결혼기념일을 위해 특별한 저녁을 준비하고 싶다고 요청한 적이 있습니다. 한강이 보이는 프라이빗 다이닝을 섭외하고, 좋아하는 꽃으로 테이블을 장식하며, 한국 전통 디저트까지 준비해 드렸습니다. 행사 후 고객이 눈물을 글썽이며 감사 인사를 전했을 때, 단순한 예약 대행을 넘어 고객의 소중한 순간을 함께 만들었다는 보람을 느꼈습니다. 이처럼 고객의 기대를 넘어서는 경험을 선사할 때 컨시어지로서 가장 큰 성취감을 느낍니다.

**[힘들었던 일]** 예약이 어려운 인기 레스토랑이나 매진된 공연 티켓을 급하게 요청받을 때가 가장 난감합니다. 고객의 기대에 부응하고 싶지만 현실적으로 불가능한 경우, 대안을 제시하며 양해를 구해야 합니다. 또한 동시다발적으로 여러 고객의 복잡한 요청이 들어올 때 우선순위를 정하고 빠르게 처리해야 하는 압박감이 있습니다. 하지만 이러한 경험을 통해 문제 해결 능력과 네트워크 활용 역량이 크게 성장했습니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

서비스업 특성상 고객의 감정을 세심하게 살피고 응대하는 역량이 필요합니다. 사람을 응대하는 과정이 부담스럽지 않은 사람에게는 매우 보람 있고 성장 가능성이 큰 직무라고 생각합니다. 최근 호텔과 레지던스 시장에서는 고객의 감정과 경험을 세밀하게 관리하는 고객 경험(Guest Experience) 기반 서비스가 더욱 중요해지고 있습니다. 특히 레지던스형 호텔은 장기투숙 고객과의 관계 형성이 가장 핵심이기 때문에, 고객 감정을 잘 이해하고 섬세하게 터치하는 능력이 대체될 수 없는 경쟁력으로 자리 잡고 있습니다. 기술이 발전해도 사람의 마음까지 대신할 수 없기 때문에 이 직무는 향후에도 꾸준한 수요가 있을 것으로 보입니다. 또한 외국인 비중이 높은 현장 특성상 영어 등 외국어 능력 그리고 다양한 고객 상황을 침착하게 대응하는 인내심, 센스, 상황 판단력, 그리고 여러 업무를 동시에 수행하는 꼼꼼함과 멀티태스킹 능력이 더 중요해질 것입니다. 서비스 경험을 중심으로 운영 기준과 매뉴얼이 강화되고 있어서 초년생이라면 이러한 역량을 갖추어야 경쟁력 있는 인재로 성장할 수 있습니다.



**대학전공과의 연계성과 직업 준비**

**Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 '관광학' 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?**

**[관광학]** 관광학 전공에서 배운 호텔경영론, 관광자원론, 관광영어 등이 컨시어지 업무에 직접적으로 도움이 됩니다. 특히 관광자원론에서 학습한 국내의 관광지, 문화유산, 지역 특성에 대한 지식은 고객에게 맞춤형 관광 코스를 추천할 때 큰 자산이 됩니다. 관광영어 수업에서 익힌 호텔 서비스 관련 표현들은 외국인 고객 응대 시 자연스럽게 활용되고 있습니다. 또한 서비스 실습 수업에서 다양한 고객 요청 상황에 대응하는 롤플레이를 경험했는데, 실제 컨시어지 업무에서 예상치 못한 요청을 받았을 때 당황하지 않고 대처하는 데 도움이 되었습니다. 교수님들이 현장 경험이 풍부하셔서 "고객이 원하는 것 너머의 니즈를 파악하라"는 조언을 해주셨는데, 이것이 컨시어지의 핵심 역량임을 현장에서 매일 실감하고 있습니다.

**Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?**

호텔 관련 자격증을 따지는 않았지만, 학교 밖에서 했던 아르바이트 경험이 실제 프런트 업무에 큰 도움이 되었습니다. 특히 카페에서 근무하며 외국인 고객을 자주 응대했고, 유명한 매장에서 다양한 유형의 사람들을 마주하면서 서비스 상황에 익숙해졌습니다. 이러한 경험 덕분에 첫 호텔 프런트 업무를 시작할 때 고객과 직접 소통하는 것이 부담스럽지 않았고 자연스럽게 친절한 응대 방식과 고객 심리를 파악하는 능력을 기를 수 있었습니다. 결국 자격증보다 현장에서 다양한 고객을 직접 만나본 경험이 프런트 업무 수행에 더 실질적인 기반이 되었습니다. 지금도 고객 응대의 자신감과 안정적인 커뮤니케이션 역량으로 이어지고 있습니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

대학원에서 호텔 서비스에 대해 연구하며 현직 호텔리어들을 인터뷰할 기회가 있었는데, 그 중 컨시어지 업무를 담당하시는 분의 이야기가 인상 깊었습니다. "불가능해 보이는 요청도 방법을 찾아 해결했을 때의 성취감이 크다"는 말씀에서, 단순 서비스를 넘어 고객의 문제를 창의적으로 해결하는 전문가로서의 면모를 발견했습니다. 또한 컨시어지는 지역의 문화, 맛집, 숨은 명소까지 꿰뚫고 있어야 하는 '살아있는 가이드북' 같은 역할이라는 점이 매력적이었습니다. 새로운 정보를 탐색하고 사람들에게 좋은 경험을 추천하는 것을 좋아하는 저의 성향과 잘 맞아, 호텔 입사 후 컨시어지 직무를 지원하게 되었습니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

저는 대학원에서 진행한 연구를 통해 호텔리어 직무에 대한 기본적인 이해도와 관심이 높아진 상태에서, 구직 플랫폼을 통해 채용공고를 직접 확인하고 지원했습니다. 특별한 추천이나 네트워크 없이 스스로 채용 정보를 찾아보고, 혼자 자소서를 작성하며 준비를 진행했습니다. 지원 과정에서는 서류전형과 함께 영어 면접을 포함한 개별 면접이 있었으며, 그동안의 연구 경험과 고객 응대 역량을 중심으로 제 강점을 어필했습니다. 별도의 호텔 관련 자격증은 없었지만, 서비스 아르바이트 경험과 고객 심리 이해 능력이 강점으로 작용하여 최종 입직하게 되었습니다.



**경력개발 및 조언**

**Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.**

호텔 내에서는 수석 컨시어지(Chef Concierge)로 승진하거나, 고객 경험(Guest Experience) 매니저, 객실부 관리자 등으로 진출할 수 있습니다. 글로벌 호텔 체인에서 경험을 쌓으면 해외 지사로 파견되거나 본사의 서비스 기획 부서로 이동하는 경로도 열려 있습니다.

호텔 외부로는 프라이빗 컨시어지 서비스(부유층 대상 라이프스타일 매니지먼트), 럭셔리 여행사의 VIP 담당, 항공사 퍼스트클래스 라운지 컨시어지, 백화점 VIP 고객 서비스, 기업 임원 비서 등으로 진출하는 사례가 있습니다. 컨시어지 업무에서 쌓은 네트워크 활용 능력, 문제 해결력, VIP 응대 경험이 이러한 직무에서 큰 강점이 됩니다. 이를 위해서는 외국어 역량(영어 외 제2외국어), 지역 정보 및 트렌드에 대한 지속적인 학습, 그리고 레스토랑·공연·여행 업계와의 네트워크 구축이 중요합니다. 국제 컨시어지 협회인 'Les Clefs d'Or(레 클레 도르)' 가입을 목표로 경력을 쌓는 것도 전문성을 인정받는 좋은 방법입니다.

**Q. 이 직업의 장점이나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.**

컨시어지의 가장 큰 매력은 고객의 특별한 순간을 직접 만들어간다는 점입니다. 단순히 정보를 전달하는 것이 아니라, 고객의 취향과 상황을 파악해 최적의 솔루션을 제안하고, 때로는 불가능해 보이는 요청을 해결했을 때 느끼는 성취감이 큼니다. 또한 업무 특성상 지역의 맛집, 문화, 트렌드를 누구보다 빨리 접하게 되어 개인적으로도 풍부한 경험을 쌓을 수 있습니다. 다양한 배경의 고객(기업 임원, 셀러브리티, 해외 관광객 등)을 만나며 넓은 인적 네트워크를 형성할 수 있고, 외국어 능력을 실질적으로 활용하고 성장시킬 수 있는 환경이라는 것도 장점입니다. 이 직무는 호기심이 많고 새로운 정보를 탐색하는 것을 즐기는 사람, 문제 상황에서 창의적인 해결책을 찾는 것에 보람을 느끼는 사람, 사람들에게 좋은 경험을 추천하고 공유하는 것을 좋아하는 사람에게 잘 맞습니다. 또한 동시다발적인 요청을 처리해야 하므로 멀티태스킹 능력과 침착함, 그리고 다양한 협력 업체와 관계를 유지하는 커뮤니케이션 능력이 중요합니다.



**전공관련 조언**

**Q. 마지막으로 '관광학' 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.**

관광학 전공의 가장 큰 장점은 진로 선택의 폭이 넓다는 점입니다. 항공, 호텔, 여행사, OTA(Online Travel Agency), 리조트 등 다양한 분야로 진출할 수 있어 자신의 적성에 맞는 직업을 찾을 기회가 많습니다. 다만 그만큼 초반에는 어떤 업종, 직무가 나와 잘 맞는지 깊이 고민해보는 과정이 꼭 필요합니다.

저 역시 대학과 대학원 시절 여러 기관에서 인턴십을 경험하며 항공, 여행사, 호텔 등 다양한 직무를 직접 경험해봤고, 그 과정에서 호텔에서 일하는 것이 제 성향과 가장 잘 맞다는 것을 확인했습니다. 이런 경험이 있었기 때문에 진로에 흔들림 없이 더 즐겁게 일할 수 있었다고 생각합니다.

그래서 관광학 전공을 고민하는 후배들에게는 가능하면 빨리 실습이나 인턴을 통해 현장을 경험해보는 것을 강력히 추천합니다. 실제로 관광학 전공은 관광업계 면접에서도 긍정적으로 평가받기 때문에 전공 자체가 분명한 이점이 있습니다. 중요한 것은 다양한 현장을 접하며 스스로에게 맞는 직무를 발견하는 과정이며, 이를 통해 진로에 대한 확신과 보람을 더 크게 느낄 수 있을 것입니다.

# 24

주요

## 호텔프런트사무원



호텔 프런트 데스크에서 투숙객의 예약, 체크인, 체크아웃 업무를 처리하고  
투숙과 관련한 전반적인 서비스를 제공하는 자

### 유사명칭

리셉셔니스트, 프런트데스크직원,  
프런트오피스시스템



## 하는 일

- 호텔의 전반적인 정보 및 서비스 내용을 고객에게 안내
- 프런트데스크 시스템을 사용하여 객실 예약 상황 확인 및 체크인, 체크아웃 업무 수행
- 예약 고객의 객실 배정 상황 및 준비 상황 점검
- 프런트 데스크 시스템에 고객 정보(고객 주소, 성명, 직업, 여권번호, 투숙기간, 객실 종류, 객실요금, 객실번호, 서명 등)를 등록하고, 이용안내서와 객실 키 등 교부
- 투숙 중 발생하는 고객 불편사항 및 요청을 파악하여 해결
- 고객 항공편, 투어링 버스 등 예약 확인 및 귀중품 보관 서비스 제공
- 체크아웃 시 고객의 객실료 및 추가 비용을 정산하고 결제 업무를 수행
- 호텔 내 타 부서(하우스키핑, 레스토랑, 컨시어지 등)와 협업하여 고객 서비스 제공



## 필요 역량

### • 업무수행능력

- (서비스 지향) 다른 사람들을 돕기 위해 적극적으로 노력한다.
- (사람 파악) 타인의 반응을 파악하고 왜 그렇게 행동하는지 이해한다.
- (듣고 이해하기) 다른 사람들이 말하는 것을 집중해서 듣고 상대방이 말하려는 요점을 이해하거나 적절한 질문을 한다.
- (말하기) 자기가 알고 있는 것을 다른 사람에게 조리 있게 말한다.
- (신체적 강인성) 물건을 들어 올리고, 밀고, 당기고, 운반하기 위해 힘을 사용한다.

### • 지식

- (고객서비스) 고객에게 서비스를 제공하는 데 필요한 지식(고객의 욕구평가, 고객의 만족도 평가, 서비스 기준 설정 등)
- (영어) 영어를 읽고, 쓰고, 듣고 말하는 데 필요한 지식
- (교육 및 훈련) 사람을 가르치고 훈련시키는 데 필요한 방법 및 이론에 관한 지식
- (안전과 보안) 사람들과 재산을 보호하기 위해 필요한 지식
- (의사소통과 미디어) 말, 글, 그림 등을 이메일이나 방송매체를 통해 전달하는 것에 관한 지식



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

호텔경영론, 프런트오피스실무, 객실관리론, 호텔서비스실무, 호스피탈리티 매너, 호텔회계, 관광영어, 호텔정보시스템, 호텔수익관리론, 호텔회계원리, 고객관계관리론 등

#### 어문학

비즈니스외국어, 관광·호텔 외국어, 실용외국어회화, 외국어비즈니스커뮤니케이션 등

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- 호텔 견학, 호텔 투어 프로그램, 호텔 프런트 데스크 실습 프로그램 참가
- 호텔 취업 동아리, 외국인 유학생 멘토링
- 관광 관련 세미나, 여행 안내 실무 워크숍 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 서비스 매너, 스피치, CS 직업훈련 과정
- 호텔전문 아카데미(프런트 실무, 숙박관리시스템(PMS: Property Management System) 교육) 직업훈련 과정
- 외국어 회화 교육 등

### ● 일경험

- 호텔 인턴(프런트, 하우스키핑, 레스토랑 등) 경험
- 카페, 레스토랑, 면세점 CS 경험
- 여행사 예약 업무 아르바이트 등

### ● 자격증

- ✓ 필수: -
- ✓ 선택: 호텔서비스사, 호텔관리사

## ● 자기 주도적 활동

- 호텔 영어 응대 스크립트(체크인, 체크아웃, 클레임 상황 등) 정리
- 영어·제2외국어 자기학습 및 어학시험 준비·응시
- 엑셀 등 사무 프로그램 활용 능력 향상 등

## ● 진출 분야

1 호텔, 리조트, 비즈니스 호텔, 콘도



관련  
정보처

### (국내) 한국호텔업협회

<http://www.hotelskorea.or.kr/main/main.php>



### (국내) 호텔서비스사 자격 안내

<https://www.q-net.or.kr/crf005.do?id=crf00503&gSite=L&gld=41>



관심 청년을  
위한 핵심  
조언

호텔프런트사무원은 호텔 프런트 데스크에서 투숙객의 예약, 체크인, 체크아웃 업무를 처리하고 객실 배정 및 각종 문의 응대 등 투숙 관련 전반적인 서비스를 제공하는 역할을 수행합니다. 주요 업무로는 투숙객의 예약 확인 및 변경, 객실 배정, 결제 처리, 호텔 시설 안내, 고객 요청 사항 응대 등을 담당하며, 호텔을 방문하는 고객이 가장 먼저 만나는 직원으로서 호텔의 첫인상을 결정하는 중요한 역할을 합니다. 24시간 운영되는 호텔 특성상 교대 근무가 기본이며, 다양한 국적의 투숙객을 응대해야 하므로 외국어 능력과 정확한 업무 처리 능력이 필수적으로 요구됩니다. 관광학 전공자는 프런트오피스실무, 객실관리론, 호텔정보시스템 등의 전공 교과목을 통해 호텔 프런트 업무의 이론과 실무를 체계적으로 학습하고, 정확한 예약 관리와 효율적인 객실 운영 능력을 향상시킬 수 있다는 측면에서 이점이 있습니다. 채용 시에는 서비스 마인드, 외국어 능력, 정확한 업무 처리 능력이 중요한 평가 요소로 반영되므로, 대학 재학 중에는 호텔 프런트 데스크 인턴십이나 리조트 리셉션, 게스트하우스 등 숙박업소에서 실제 예약 및 체크인·체크아웃 업무 경험을 쌓는 것이 중요합니다. 호텔 PMS(Property Management System) 프로그램 활용 능력을 갖추는 것이 도움이 되며, 유창한 영어 소통 능력과 함께 제2외국어(중국어, 일본어 등) 능력을 갖추면 경쟁력이 한층 강화됩니다.

---

# Interview

호텔프런트사무원/호텔



## 직업의 이해

### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

저는 호텔의 객실부(Rooms Division) 소속으로 프런트 데스크에서 근무하고 있습니다. 주요 업무는 내방객 응대로, 체크인 및 체크아웃 수속, 객실 안내, 호텔 내 편의시설 안내, 주변 관광지 및 맛집 가이드 등 투숙객의 다양한 요청에 대응하고 있습니다. 매일 다양한 국적과 성향의 고객들을 만나며, 그들의 편의를 최우선으로 생각하고 맞춤형 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 호텔의 첫인상을 결정하는 자리인 만큼, 항상 밝은 미소와 친절함 응대로 고객들이 편안한 투숙 경험을 하실 수 있도록 최선을 다하고 있습니다.

### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

호텔은 24시간 돌아가는 공간이기에 시프트(Shift) 근무, 즉 교대 근무가 기본입니다. 물론 해당하는 시프트에 따라서 진행되는 업무의 프로세스는 차이가 있습니다. 간략하게 틀만 말씀드리자면 전체적인 내방객 수 파악, 객실 배정 및 현황 체크, 체크인과 체크아웃 순서로 진행됩니다. 세부적으로는 객실 내 기물 셋업 요청, 호텔 내부 시설 안내, 객실 에스코트, 객실 정비 요청, 환전, 재정적 처리 등이 있습니다. 기물 셋업 요청의 경우 엑스트라 베드, 추가 침구, 아이용 어메니티, 가습기, 추가 타월, 생수 등 고객의 요청에 따라 객실에 필요한 물품을 준비하고 세팅하는 업무입니다.

**Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.**

**[보람있던 일]** 크게 두 가지를 꼽을 수 있는데, 첫 번째는 고객이 나의 서비스에 만족할 때, 두 번째는 동료들과의 공동된 보람을 느끼며 동료애를 느낄 때입니다. 호텔 프런트라는 공간은 내가 원치 않더라도 항상 친절함과 서비스 마인드를 가지고 있어야 합니다. 이 상황에서 당연히 감사함을 표현하는 고객도 많겠지만, 나의 친절함과 노력이 컴플레인으로 돌아올 때도 있습니다. 고객이 나의 친절을 기억하고 재방문으로 이어져 내 이름을 불러줄 때, 작은 선물을 건네줄 때 말로 표현하기 어려운 보람을 느낍니다. 호텔프런트사무원은 굉장히 바쁘고 체력적으로 무리가 올지도 모릅니다. 그때마다 나의 노력을 인정해 주는 동료들, 내가 할 일과 남이 할 일을 나누지 않고 하나의 공동체라고 느끼게 도와주는 동료들을 보며 또한 큰 보람을 느낍니다.

**[힘들었던 일]** 조직 내에서 어려움을 느낄 때가 있습니다. 마음이 잘 맞는 동료가 먼저 이직하기도 하고, 선후배 간 의견 차이로 조율이 필요한 상황이 생기기도 합니다. 하지만 이러한 경험을 통해 조직 내 커뮤니케이션 능력과 갈등 해결 역량을 키울 수 있었습니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

AI가 도입되고 친환경을 내세우는 만큼, 고객의 등록카드가 종이에서 태블릿으로 변화하고, 배달음식을 금지하고, 일회용 어메니티 유료화 정도의 변화는 있었으나, 아무래도 5성급 호텔의 경우, 고객들이 기대하는 바는 빠르고 기계화된 공간보다는 전문적인 서비스인의 응대와 력서리한 서비스가 아닐까 합니다. 이에 따라 취업시장이 축소되는 경우는 가능성이 낮다고 판단하지만, AI와 자동화에 따라 인력을 감소하여 채용할 수는 있다고 봅니다. 이러한 시대에 갖춰야 할 역량으로는 서비스 마인드와 글로벌 소통 능력 정도라고 생각합니다. 내가 정해진 업무 프로세스 이외에도 사람과 사람 간의 소통과 교류에 초점을 둔다면 충분히 경쟁력 있는 인재라고 생각합니다.



**대학전공과의 연계성과 직업 준비**

**Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 '관광학' 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?**

**[관광학]** 관광학과 서비스 관련 이론들을 전공하며 유용하게 접목시킬 수 있는 경우가 많습니다. 기본적인 산업에 대한 이해와, 추가적으로 와인, 관광영어 등의 과목이 생각보다 큰 도움이 됩니다. 내가 프런트에 소속되어 있다고 해서 단순히 체크인, 체크아웃만 받는 것이 아니라, 주변의 레스토랑을 추천해 드려야 하기도 하고, 호텔 내 와인샵에서 어떤 와인을 판매하는지, 수입사가 어딘지에 대한 질문이 들어오기도 합니다. 전공수업 중 서비스 실습 활동이 있었는데, 다양한 케이스에 대비하여 실습을 진행하다 보니 많은 도움이 되었습니다.

### Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?

학교에서 주관한 동계실습이나 아르바이트 경험(리셉션 1년 2개월 근무), 토익(970점) 등이 도움이 되었습니다. 실제 면접 시에 자기소개나 지원동기에 충분히 녹여낼 수 있기도 하고, 임원 면접에서 가장 궁금해하며 추가 질문을 많이 하시는 부분이기도 합니다. 아르바이트를 하더라도 높은 퀄리티의 서비스를 제공할 수 있는 아르바이트를 최소 1년 정도 대학시절 해보시는 걸 추천드립니다. 동계·하계 실습할 거 없이 참여해 보시는 게 실무를 체험해 볼 수도 있고, 추후 면접 시에 실무 경험을 말할 수 있어 많은 도움이 됩니다. 자격증은 아무래도 나의 자질을 수치로 나타낼 수 있는 장치이다 보니 최대한 시간 내서 취득하시는 걸 추천 드립니다. 특히, 토익 점수는 여러 방면에서 가장 유용합니다.

### Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.

초등학생부터 중학생까지 생활기록부에 장래희망이 호텔리어로 작성되어 있을 정도로 어린 시절부터 이 직업에 대한 꿈을 가지고 있었습니다. 원래 사람과 교류하는 것을 좋아했고, 어렸을 적 중국에서 살았던 경험 덕분에 외국어를 편하게 구사할 수 있었습니다. 다양한 국적의 사람들과 소통하며 서비스를 제공하는 호텔리어라는 직업이 저의 성향과 잘 맞는다고 느꼈습니다. 자연스럽게 호텔리어라는 꿈이 나이가 들며 더욱 굳어졌고, 대학에서 관광학을 전공하면서 호텔 서비스에 대한 전문 지식을 쌓았습니다. 이러한 오랜 꿈과 준비 과정이 현재 호텔프렌트사무원으로 취업하는 데 큰 영향을 미쳤습니다.

### Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.

학창시절 장학금을 받으며 학교를 다녔고, 자격증이나 외부활동에도 적극적으로 참여했습니다. 성실하게 학교생활을 하니, 교수님께서 조기취업 기회가 왔을 때 저에게 1:1로 해당 회사에 입사를 제시해주셨습니다. 학교를 통해서 면접이 진행되었고 포트폴리오나 자격증(토익, 자격증이나 외부활동에 적극적으로 참여했습니다. 학교생활을 성실하게 하니, 교수님께서 조기취업 기회가 왔을 때 저를 회사에 추천해 주셨습니다. 학교를 통해서 면접이 진행되었고 포트폴리오나 자격증(토익, 토익스피킹, 항공발권자격증, 국민체력100, 고객응대, 아르바이트 경력) 같은 경우 학교생활을 하며 학교의 커리큘럼에 따라 취득을 마친 상태라서 순조롭게 입직할 수 있었습니다. 토익스피킹, 항공발권자격증, 국민체력100, CS, 아르바이트 경력) 같은 경우 학교생활을 하며 학교의 커리큘럼에 따라 취득을 마친 상태라서 순조롭게 입직할 수 있었습니다.



## 경력개발 및 조언

### Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.

석·박사 학위 취득을 마친 분들의 경우 이사로 승진하거나 대학의 겸임교수로 활동하시는 분들도 계십니다. 근무를 하면서 박사학위를 취득하시거나, 특수 대학을 졸업하시는 경우도 종종 있습니다. 일반 사원의 경우 비서나 승무원, 사무직, 투어가이드, 마케팅 등의 업무로 진출하기도 합니다.

아무래도 사람을 가장 많이 대하는 직군 중 하나이고, 생각보다 호텔의 내부 시스템을 이해하고 활용하는 게 일반 회사의 사무직보다 더 어렵습니다. 따라서 일반 사무직으로 전환하기도 용이하고, 서비스 경험을 많이 쌓을 수 있다 보니 승무원이나 비서로도 진출이 용이합니다. 준비할 사항으로는 향후 진출을 희망하는 분야에 맞는 자격증을 취득하는 게 최선이라고 생각하는데, 생각보다 여유가 있는 직군이 아니다 보니 아예 다른 분야로 이직을 준비하는 게 쉽지는 않습니다. 자신의 서비스 경험을 토대로 비슷한 직군으로 나아가는 경우가 제일 많습니다. 외국어를 정말 많이 사용하는 직업이고 국내 호텔 중 외국 계열사의 호텔이 정말 많기 때문에 외국 호텔로 취업하기도 쉽습니다.

### Q. 이 직업의 장점이거나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.

가장 큰 장점은 보람을 매우 크게 느끼는 직업이라는 점입니다. 보수나 워라밸은 호텔마다 차이가 있으며, 경력이 쌓이면서 개선되는 경우가 많습니다. 하지만 정말 다양한 경험을 할 수 있고, 이에 따른 보람과 정신적 만족감이 큼니다.

스케줄 근무이다 보니 규칙적인 생활은 어렵지만, 즉흥적으로 여행을 떠나거나 오랜 기간 갑자기 휴가가 가고 싶더라도 조절이 가능한 직군이기도 합니다. 일반 회사의 경우 나의 동료나 클라이언트와 접점이 매우 희미합니다. 하지만 이 직업은 나의 동료와 고객들과의 유대감과 심리적 거리가 매우 가깝습니다. 나를 보기 위해 호텔에 한 번 더 방문하는 고객도 있고, 타국에서 와 한국에서 직장을 다니는 외국인들에게 또 다른 가족이 되어줄 수도 있는 직업입니다. 직장을 다니면서 이러한 경험을 하는 경우는 매우 귀하다고 생각합니다.

이 직업군은 외국어 능력이 좋고, 진심으로 타인과 교류하는 것을 좋아하는 사람에게 적합합니다. 이 직업에 도전하려면 서비스에 대한 진정한 관심과 열정이 필요합니다. 서비스 관련 아르바이트나 인턴을 먼저 경험해 보고, 그 속에서 보람을 느꼈다면 도전하세요.



### 전공관련 조언

### Q. 마지막으로 '관광학' 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.

저는 전공의 단점은 찾지 못했습니다. 졸업 후의 방향성을 뚜렷하게 잡아둔 후 선택한 전공이기 때문입니다. 하지만 미래 진로가 뚜렷하지 않더라도 관광학 전공은 생각보다 진출할 수 있는 방향이 굉장히 다양합니다. 제 주변 지인들만 보아도 열차 승무원, 여객선 승무원, 항공사 승무원, 호텔리어, 여행사, 마케팅, 투어가이드, 수영강사, 지상직 승무원, 영어 강사 등 진출한 경로가 매우 다양합니다.

호텔 분야에 취업할 때 고민해야 할 점은 내가 정말 관광산업에 대해 관심을 가지고 있는지, 그리고 이에 따른 자질을 갖추었는지 생각해 볼 필요가 있습니다. 외국어 소통 능력, 대인관계 능력, 민첩하고 센스 있는 성격 등이 호텔 업무에서 중요한 역량입니다. 현재 호텔에서 근무하는 대다수의 직원들이 관광학 전공자입니다. 체계적인 조직 문화와 선후배 간 협업이 중요한 직군인 만큼 관광학 전공이라면 업무 적응과 조직 생활에서 상당히 유리합니다.

---

# Interview

## 호텔프런트사무원/호텔



### 직업의 이해

#### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

저는 손님들의 예약 건을 확인하여 오전에는 체크인아웃을, 오후에는 체크인을 담당합니다. 체크인아웃 시에는 투숙 기간 동안의 이용 내역을 정산하고, 체크인 시에는 예약 정보를 확인한 후 객실을 배정하며 호텔 시설과 이용 안내를 진행합니다. 이 외에도 고객께서 들기 힘든 짐을 객실로 올려드리거나 로비로 내려드리는 포터 업무를 수행하며, 주변 식당 예약이나 관광지 추천을 도와드리는 컨시어지 업무도 함께 맡고 있습니다. 이처럼 프런트 데스크 업무뿐만 아니라 다양한 역할을 겸하고 있어 투숙객의 요청에 종합적으로 대응하며, 고객들이 편안하고 만족스러운 투숙 경험을 하실 수 있도록 최선을 다하고 있습니다.

#### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

오전 근무 시에는 금일 객실 배정이 잘 되어 있는지 다시 한번 확인하고 정리합니다. 체크인아웃 시간에는 고객들의 마지막을 배웅해드리며, 오후조에게 인계해야 할 사항들을 정리하여 전달합니다. 오후 근무 시에는 오전조로부터 특이사항을 인계받은 뒤 주로 체크인 업무를 진행합니다. 체크인이 많지 않을 경우에는 이메일을 팔로업하거나 컨시어지 업무를 수행하기도 합니다. 예를 들어 택시를 잡아드리거나 관광지를 추천해드리고, 짐을 옮겨드리거나 주변 랜드마크를 소개해드리는 일들입니다.

#### Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.

**[보람있던 일]** 제가 배정한 객실을 손님께서 진심으로 마음에 들어 하시고, 체크인아웃 이후 리뷰에 제 이름이 올라올 때 무척 보람을 느낍니다. 이 직업을 선택한 제 자신이 자랑스럽기도 합니다. 외국인 고객께서 휴무일에 찾아갈 만한 서울 명소를 추천해달라고 하신 적이 있습니다. 서순라길, 인사동 한옥카페, 인사동 쌈지길을 추천해드렸는데, 거기 딱 좋은 코스에 사진 찍고 기념품 사기에도 좋았으며 나중에 선물까지 주셨습니다. 그때의 감동은 지금도 잊지 않습니다.

**[힘들었던 일]** 주말 같은 경우에는 객실 점유율이 높아 체크인 시간인 오후 3시에 손님들이 몰리는 경우가 많습니다. 이때 객실 정비가 전체적으로 완료되지 않았다면 정비가 끝난 다른 객실로 급히 변경해야 하는 상황이 생깁니다. 사회 초년생 시절에는 융통성이 조금 부족해서, 앞에서 손님이 기다리시는 급박한 상황에서 융통성과 집중력을 발휘해야 하는 순간이 힘들게 느껴지기도 했습니다. 하지만 이러한 경험을 반복하면서 상황을 빠르게 판단하고 유연하게 대처하는 능력을 기를 수 있었습니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

호텔 산업은 디지털화와 자동화가 빠르게 진행되고 있습니다. 셀프 체크인 키오스크, 모바일 키 시스템, AI 챗봇 등이 도입되면서 단순 업무는 점차 자동화되는 추세입니다. 하지만 고객의 세심한 요청에 대응하고, 문제 상황을 해결하며, 맞춤형 서비스를 제공하는 역할은 여전히 사람만이 할 수 있는 영역입니다. 따라서 앞으로는 단순 업무 처리 능력보다 고객 경험을 높이는 소프트 스킬이 더욱 중요해질 것입니다.

이러한 변화에 대응하기 위해서는 일단 영어는 기본이고, 이 외에 중국어나 일본어 같은 언어를 준비한다면 그만큼 기회가 많아집니다. 또한 프런트는 호텔에서 가장 중심적이고 핵심적인 부서인 만큼, 추후 다른 부서도 경험해보고 싶다면 평소에 다른 부서의 업무에도 관심을 갖고 여러 사람들과 어울려두는 것이 좋습니다. 관광업계의 특징은 출신 학교와 함께 실무 경험과 경력이 중요하게 평가된다는 점입니다. 명문대 관광학과가 아니더라도 실습 기간이나 방학처럼 남는 시간을 활용해 호텔에서 아르바이트를 해보는 것이 변화하는 호텔 산업에 적응하는 데 큰 도움이 됩니다.



**대학전공과의 연계성과 직업 준비**

**Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 ‘관광학’ 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?**

**[관광학]** 저는 호텔관광학 수업을 들으면서 호텔업계에 대해 알게 되었고, 자연스럽게 다양한 호텔 브랜드에 관심이 생겼습니다. 미래에 어느 호텔에서 일해보고 싶다는 목표도 함께 생기니 일석이조였습니다. 액셀을 다루는 수업에서 배운 것들이 실무에서 큰 도움이 됩니다. 일을 하다 보면 나도 모르게 그때 배운 기능들을 사용하고 있는 모습을 발견하곤 합니다.

**[복수/부전공 등]** 저는 복수전공이나 부전공을 하지 않았습니다. 다만, 서비스 직무에서는 낯선 사람과 자연스럽게 대화하는 능력이 중요하므로, 커뮤니케이션이나 발표 역량을 키울 수 있는 과목을 수강하는 것도 도움이 될 수 있습니다.

**Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?**

졸업반 시절 졸업작품으로 호텔 매출 상승을 위한 프로모션을 제작한 적이 있습니다. 이 과정에서 호텔이라는 분야에 대해 정말 진지하게 생각해볼 수 있었습니다. 공부도 중요하지만 현장이 실제로 어떤 분위기인지 알고 싶어서 호텔에서 실습 활동을 했습니다. 생각했던 것과는 정말 달랐고, 나의 행동 하나, 말 하나가 분위기를 크게 바꿀 수 있다는 것을 깨달으며 서비스에 대해 많이 배웠습니다. 서비스를 더 깊이 공부하고 싶어서 개인 시간을 투자해 고객 응대 관련 자격증을 취득했습니다. 이후 컴플레인이나 문제 상황에서도 어렵지 않게 해결할 수 있게 되었습니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

초등학교 때 마카오에 놀러가서 호텔리어라는 직업을 처음 접했습니다. 그때 '나도 해보고 싶다'는 생각이 들었습니다. 당시 마카오의 호텔들은 명성이 높아 다양한 국적의 사람들이 여러 이유로 방문하고 있었습니다. 그런데 저희 부모님처럼 영어가 익숙하지 않고 낯선 환경에 어려움을 느끼는 한국인들이 많다는 것을 느꼈습니다. 그때부터 한국인 호텔리어가 되어 해외에서 그런 분들께 도움을 드리고 싶다는 꿈을 갖게 되었고, 그 꿈을 이루기 위해 관광학과를 졸업한 뒤 지금 이 자리에서 근무하고 있습니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

저는 대부분 교수님의 소개로 기회를 얻었습니다. 면접을 준비할 때는 할 수 있는 만큼 정보를 모아서 최대한 외웠습니다. 면접은 보면 볼수록 도움이 되기 때문에 떨어지더라도 자주 보는 것이 좋습니다. 면접 팁을 드리자면, 아는 정보는 당당하고 또박또박하게 말할 줄 알아야 하고, 모르는 정보는 최대한 생각해서 답하려는 노력을 보여주어야 합니다. 프런트 직무는 영어 면접이 필수적으로 진행되는데, 영어 자기소개는 반드시 준비해야 하고 그 외에 스몰토크 연습을 해두면 도움이 됩니다.



**경력개발 및 조언**

**Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.**

호텔프런트사무원을 기반으로 향후 진출할 수 있는 직업 경로는 다양합니다.

첫째, 호텔 내 다른 부서로 이동할 수 있습니다. 프런트는 호텔에서 가장 중심적이고 핵심적인 부서이므로, 이 경험을 바탕으로 식음료, 객실관리, 세일즈·마케팅, 연회 등 다양한 부서로 진출이 가능합니다. 이를 위해서는 평소에 다른 부서의 업무에도 관심을 갖고 여러 사람들과 어울려두는 것이 좋습니다.

둘째, 호텔 매니저 및 관리자로 성장할 수 있습니다. 프런트 업무 경험을 쌓으면서 객실 운영 전반에 대한 이해를 높이고, 리더십 역량을 갖추면 프런트 오피스 매니저, 객실부 매니저 등 관리직으로 승진할 수 있습니다.

셋째, 다른 호텔이나 글로벌 호텔 체인으로 이직할 수 있습니다. 이를 위해서는 프런트나 식음 부서 경험에 국한하지 않고 다양한 호텔에서 실습 경험을 쌓아보는 것이 좋습니다. 언어를 익히기 위해서는 해외 경험이 가장 효과적이지만, 여건이 어렵다면 원어민과 스몰토크를 연습할 수 있는 외국어 회화학원도 큰 도움이 됩니다.

어떤 경로를 선택하든 각종 어학 자격이나 사무 관련 자격증은 호텔업계뿐만 아니라 앞으로의 인생 전반에 도움이 되므로, 시간을 투자해서 취득해두는 것을 추천합니다.

### Q. 이 직업의 장점이거나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.

프런트는 주로 스케줄 근무이기 때문에 평일에 쉴 수 있다는 점이 저에게 큰 장점입니다. 평일 휴무가 있으면 어디를 가도 웨이팅 없이 관광지를 여유롭게 즐길 수 있습니다. 호텔에 들어섰을 때 손님이 가장 먼저 찾고, 가장 먼저 눈에 보이는 곳이 바로 프런트입니다. 그래서 스스로가 자랑스럽고, 호텔의 꽃은 프런트라고 생각합니다. 다양한 국적의 사람들을 만나다 보니 사회성이 풍부해지고, 여러 나라의 언어를 자연스럽게 듣고 배울 수 있습니다. 사람들과 대화하고 다가가는 것을 어려워하지 않는다면 이 직업이 잘 맞을 것입니다. 외국인 손님들은 여유로운 시간에 슬며시 다가오셔서 스몰토크를 하시곤 합니다. 그런 순간에 영어 실력이 많이 늘고, 그 시간이 재미있고 기다려지기도 합니다. 돌아해보면 저도 어느새 스몰토크에 빠져서 많은 분들과 대화를 나누고 있습니다. 부족한 부분이 있다면라도 겉으로 보이는 태도가 당당하고 자신감 있다면 손님이 나를 대하는 태도도 달라집니다. 항상 바른 자세와 적당히 유지하는 미소는 평가에도 좋은 영향을 주고, 손님들의 긍정적인 코멘트도 받기 쉽습니다.



### 전공관련 조언

### Q. 마지막으로 '관광학' 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.

관광학 전공을 선택했다면 졸업 후 어떤 분야로 진출하고 싶은지 미리 생각해 두면 좋습니다. 단순히 '관광학과에 입학했으니 호텔이나 여행사에 취업하겠지'가 아니라 '이 전공을 통해 어떤 역량을 키우고, 무엇을 더 배워서 미래에 어떤 사람이 될 것인가'라는 목표를 세워두는 것이 중요합니다. 이런 목표가 조금이라도 있으면 전공 공부를 할 때 방향이 흐트러지지 않고, 관련 수업이나 실습에서 좋은 성과를 얻게 되면 전공에 대한 흥미도 더욱 느끼게 됩니다. 관광학은 서비스 마인드와 고객 응대 역량을 체계적으로 배울 수 있는 전공이기 때문에, 졸업 후 다른 업계로 진출하더라도 서비스 관련 직무라면 어필할 수 있는 것들이 많습니다. 예를 들어 "서비스가 무엇인지 충분히 배웠고 직접 제공해본 경험이 있기 때문에 고객 응대에 대해서는 자신 있습니다"라고 말할 수 있습니다.

재학 중에는 다른 지원자와 차별화되는 나만의 강점을 만들어두는 것이 좋습니다. 저의 경우 자격증과 실습 경험을 무기로 삼았습니다. 당시 많은 학생들이 주로 어학 자격을 취득했는데, 저는 고객 응대 관련 자격증을 취득하면서 고객 응대에 대한 전문성을 어필했습니다. 또한 취업 전문 교수님과 자주 소통하며 실습 기회가 있을 때마다 신청해서 경험을 쌓았습니다. 그 덕분에 취업의 기회가 빨리 찾아왔고, 재학 중 쌓은 실습 경험이 실제 업무에도 큰 도움이 되었습니다. 관광학 전공자는 사람을 상대하는 직무에 종사하는 경우가 많기 때문에, 재학 중부터 나만의 스트레스 해소법을 찾아두는 것도 중요합니다. 이를 소홀히 하면 현장 실습이나 취업 후 쌓인 스트레스가 일상에 영향을 미칠 수 있습니다. 전공 공부와 함께 자기 관리 역량도 함께 키워나가시길 권합니다.

# 25

주요

## 하우스키팅인스펙터



호텔 객실의 청소 및 정비가 기준에 맞게 이루어졌는지 점검하고,  
객실의 청결·설비·비품 상태를 최종 확인하는 역할을 수행하는 자

### 유사명칭

객실인스펙터, 객실중간관리자,  
하우스키팅슈퍼바이저



## 하는 일

- 룸메이드가 정비를 마친 객실을 방문하여 청결 상태, 비품 비치 여부, 냄새 등 전반적인 상태를 점검
- 호텔의 객실 관리 기준에 따른 이상 여부를 확인하고, 점검 완료 후 객실 운영 시스템에 상태를 등록하여 판매 가능 여부를 반영
- 룸메이드의 작업 품질을 확인하며, 기준에 미달한 경우 현장에서 개선 사항을 피드백하고, 필요 내용을 지도
- 신입 룸메이드 교육 및 객실 배정, 업무 분장 계획 수립
- 객실 정비 현장에서 직접 보조 및 실무 교육 진행
- 담당 층에서 발생하는 고객 요청 및 클레임 사항(오더) 처리 및 관리
- 객실 정비팀과 운영팀 간 중간관리자로서 업무 조율 및 협력



## 필요 역량

### • 업무수행능력

- (서비스 지향) 다른 사람들을 돕기 위해 적극적으로 노력한다.
- (사람 파악) 타인의 반응을 파악하고 왜 그렇게 행동하는지 이해한다.
- (듣고 이해하기) 다른 사람들이 말하는 것을 집중해서 듣고 상대방이 말하려는 요점을 이해하거나 적절한 질문을 한다.
- (말하기) 자기가 알고 있는 것을 다른 사람에게 조리있게 말한다.
- (신체적 강인성) 물건을 들어 올리고, 밀고, 당기고, 운반하기 위해 힘을 사용한다.

### • 지식

- (고객서비스) 고객에게 서비스를 제공하는데 필요한 지식(고객의 욕구평가, 고객의 만족도 평가, 서비스 기준 설정 등)
- (영어) 영어를 읽고, 쓰고, 듣고 말하는데 필요한 지식
- (교육 및 훈련) 사람을 가르치고 훈련시키는데 필요한 방법 및 이론에 관한 지식
- (안전과 보안) 사람들과 재산을 보호하기 위해 필요한 지식
- (의사소통과 미디어) 말, 글, 그림 등을 이메일이나 방송매체를 통해 전달하는 것에 관한 지식



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

호텔경영론, 객실관리론, 객실서비스실무, 하우스키핑, 호텔 조직관리, 객실매니저론, 객실서비스영어, 서비스의 이해 등

#### 어문학

비즈니스외국어, 관광·호텔 외국어, 실용외국어회화, 외국어비즈니스커뮤니케이션 등

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- 현장 중심 호텔 프로그램 실습 프로그램
- 호텔 직무 특강
- 서비스 역량 특강 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 하우스키핑 관련 직업훈련
- 호텔 직무 관련 직업훈련 등

### ● 일경험

- 호텔·리조트 현장 실습, 객실팀 인턴십 등

### ● 자격증

- ✓ 필수: -
- ✓ 선택: 호텔서비스사

### ● 자기 주도적 활동

- 호텔, 리조트 등 객실부서 인턴십
- 호텔·숙박업 당일경험·현장탐방 후 보고서, 블로그, SNS 기록 및 문제 개선 제안 등

## • 진출 분야

### 1 호텔, 리조트, 비즈니스 호텔, 콘도



#### 관련 정보처

##### (국내) 한국호텔업협회

<http://www.hotelskorea.or.kr/>



##### (국내) 호텔서비스사 자격 안내

<https://www.q-net.or.kr/crf005.do?id=crf00503&gSite=L&gld=41>



#### 관심 청년을 위한 핵심 조언

하우스키팅인스펙터는 호텔 객실의 청소 및 정비가 기준에 맞게 이루어졌는지 점검하고, 객실의 청결·설비·비품 상태를 최종 확인하여 고객에게 제공할 수 있도록 관리하는 역할을 수행합니다. 객실팀 내 룸메이드(객실 정비원)의 작업을 감독하며, 고객 불만을 사전에 예방하는 품질 관리의 최전선에서 근무합니다. 관광학 전공자는 호텔경영론, 객실관리론, 하우스키팅 등의 교과목을 통해 객실 운영의 이론과 실무를 체계적으로 학습하며, 호텔 조직 전반에 대한 이해를 바탕으로 객실팀과 프런트·영업팀 간 원활한 협업이 가능하고 고객 중심의 품질 관리에서 차별화된 역량을 발휘할 수 있습니다. 이 직무는 실무 경험과 현장 관리 능력을 우선적으로 평가받는 경우가 많으므로, 대학 재학 중 호텔·리조트 객실팀 인턴십을 통해 실제 객실 운영 프로세스를 경험하는 것이 중요합니다. 호텔서비스사 자격증을 취득하면 경쟁력이 강화되며, 채용 과정에서는 객실 품질 문제를 발견하고 개선한 경험, 팀원을 교육하고 동기부여한 사례, 효율적인 인력 배치로 운영 성과를 높인 구체적인 경험을 강조하는 것이 핵심입니다.

# 26

주요

## 카지노딜러



카지노 영업장에서 고객을 상대로 블랙잭, 룰렛, 포커 등의 테이블게임을 진행하고  
게임 규칙을 설명하며 칩을 관리하는 자

### 유사명칭

딜러, 카지노테이블게임 진행자,  
카지노게임 운영자, 카드딜러



## 하는 일

- 게임 시작 전 고객의 착석 여부 확인 및 테이블의 최대·최소 배팅 금액 확인
- 게임 규칙 설명, 블랙잭, 룰렛, 포커 등 담당 테이블의 게임 진행(카드, 주사위, 룰렛 등 사용)
- 배당률에 따른 배당 지불 및 칩 회수, 칩의 수량 및 금액 관리, 고객의 현금 및 수표, 여행자수표 등 칩 교환
- 고객의 요청 사항 발생 시, 웹패드 입력 또는 플로어퍼슨(감독자)에게 전달
- 게임 규칙 위반 또는 부정행위를 시도하는 고객 감시 및 플로어퍼슨에게 즉시 통보
- 게임장 내 질서 유지 및 고객 응대를 통한 쾌적한 게임 환경 조성



## 필요 역량

### • 업무수행능력

- (서비스 지향) 다른 사람들을 돕기 위해 적극적으로 노력한다.
- (수리력) 어떤 문제를 해결하기 위해 수학을 사용한다.
- (모니터링(Monitoring)) 타인 혹은 조직의 성과를 점검하고 평가한다.
- (기억력) 단어, 수, 그림 그리고 철자와 같은 정보를 기억한다.
- (말하기) 자기가 알고 있는 것을 다른 사람에게 조리있게 말한다.

### • 지식

- (고객서비스) 고객에게 서비스를 제공하는데 필요한 지식(고객의 욕구평가, 고객의 만족도 평가, 서비스 기준 설정 등)
- (영어) 영어를 읽고, 쓰고, 듣고 말하는데 필요한 지식
- (산수와 수학) 연산, 대수학, 통계, 기하학의 계산 및 응용에 관한 지식
- (심리) 사람들의 행동, 성격, 흥미, 동기 등에 관한 지식
- (법) 법률, 규정에 관한 지식



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

크루즈와 카지노산업, 카지노경영실무, 카지노게임실무, 카지노실무외국어 등

#### 어문학

비즈니스외국어, 관광·호텔 외국어, 실용외국어회화, 외국어비즈니스커뮤니케이션 등

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- 관광 외국어 특별과정 참여
- 현직 딜러 및 카지노업계 전문가 초청 특강 참여
- 카지노 테이블게임 경진대회 참여 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 카지노딜러 양성 관련 직업훈련 과정
- 서비스 관련 직업훈련 과정
- 호텔·리조트 관련 직업훈련 과정 등

### ● 일경험

- 국내외 카지노 리조트 기관 현장실습 및 인턴십 등

### ● 자격증

- ✓ 필수: -
- ✓ 선택: 각종 어학 자격

### ● 자기 주도적 활동

- 외국어 회화 능력 향상
- 카지노 게임 규칙 및 전략 학습
- 카지노 산업동향(규제, 정책, IR사업 등) 분석
- 서비스 관련 교육 프로그램 참여 등

## ● 진출 분야

- 1 국내외 호텔, 복합 리조트 카지노
- 2 크루즈 카지노
- 3 카지노 관련 산업체 및 교육기관



### 관련 정보처

(국내) 한국카지노업관광협회

<http://www.koreacasino.or.kr/>



### 관심 청년을 위한 핵심 조언

카지노딜러는 카지노 영업장에서 고객을 상대로 테이블게임을 진행하고 게임 규칙을 설명하며 칩을 관리하는 역할을 수행합니다. 카지노는 24시간 운영되는 특성상 교대 근무가 기본이며, 게임 진행 중에는 높은 집중력과 정확한 판단력이 요구됩니다. 또한 외국인 고객 비중이 높아 외국어 소통 능력이 중요하고, 다양한 고객을 응대하면서 침착하게 상황을 통제하는 서비스 마인드가 필수적입니다. 이러한 직무 특성으로 인해 채용 시에는 신입 직군보다 실무 경험, 외국어 회화 능력, 서비스 마인드를 우선적으로 평가받는 경우가 많습니다. 따라서 대학 재학 중에는 국내외 카지노 리조트 기관의 현장실습 및 인턴십을 통해 실제 게임 진행 경험을 쌓는 것이 중요하며, 학교의 카지노 테이블게임 경진대회에 참여하거나 현지 딜러 특강에서 실무 노하우를 습득한 사례를 준비 과정으로 만드는 것이 큰 도움이 됩니다. 관광학과의 '카지노경영실무', '카지노게임실무', '카지노실무외국어' 등의 교과목을 이수하고, 서비스 관련 직업훈련 과정이나 호텔·리조트 관련 교육 프로그램을 수료하면 경쟁력이 강화됩니다. 채용 과정에서는 실제 인턴십이나 현장실습에서 게임 규칙을 정확히 숙지하고 고객 응대 능력을 발휘한 경험, 빠르고 정확한 계산 능력과 칩 핸들링 기술을 보여줄 수 있는 실무 역량을 강조하는 것이 입직 성공의 핵심입니다.

---

# Interview

카지노딜러/카지노



## 직업의 이해

### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

저는 카지노에서 딜러로 근무하고 있습니다. 다양한 게임을 정확하게 진행하는 일뿐만 아니라, 고객의 성향을 빠르게 파악해 그에 맞는 서비스를 제공하는 일을 합니다. 딜러의 서비스에 따라 테이블 분위기가 달라지기 때문에, 순간적인 판단과 소통 능력을 통해 고객이 편안하게 게임을 즐길 수 있도록 분위기를 조성하는 것도 중요한 역할입니다.

### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

카지노딜러는 3교대 스케줄 근무로 이루어집니다. 오전 근무는 테이블을 오픈하며 칩스 수량과 금액을 확인하며 게임을 준비하고 고객을 맞이합니다. 오후 근무는 이를 이어받아 게임을 안정적으로 진행하고, 야간 근무는 게임 종료 후 테이블을 마감합니다.

업무 중에는 40분 근무 후 20분 휴식, 또는 1시간 근무 후 30분 휴식 형태로 교대가 이루어지며, 이는 게임 종목이나 테이블 운영 상황에 따라 달라집니다. 가장 중요한 것은 개장 · 마감 시 칩스 수량과 금액을 정확하게 맞추는 일입니다. 게임 중 돌발 상황도 임의로 판단하여 행동해서는 안 되며 정해진 매뉴얼에 따라 처리합니다. 딜러는 플로어퍼슨(관리자) · 서베일런스(모니터팀)와 함께 이루어지는 팀 기반 업무로, 모든 과정에서 투명성과 규정 준수가 필수적입니다.

이처럼 딜러의 하루는 정확함과 집중력을 바탕으로 공정한 게임 환경을 유지하는 것이 핵심입니다.

**Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.**

**[보람있던 일]** 제가 가장 보람을 느낄 때는 제가 진행한 게임과 서비스에 고객이 만족했을 때입니다. 고객들은 단순히 돈을 따는 것보다, 테이블에서 기분 좋게 게임을 즐겼다는 경험을 중요하게 생각합니다. 돈을 잃은 상황에서도 팁을 건네는 고객들이 있습니다. 그럴 때 저는 팁 자체보다, 제가 좋은 서비스를 제공했다는 점에서 더 큰 보람을 느낍니다.

**[힘들었던 일]** 돈이 오가는 상황에서 무례한 고객을 대면하여 힘들었던 기억이 있습니다. 그런데 이런 부분은 연차가 쌓이면서 자연스럽게 노하우도 생기고, 회사에도 상황별 매뉴얼과 직원 보호 장치가 잘 갖춰져 있어서 지금은 부담되지 않습니다. 오히려 힘든 건 '야간근무'입니다. 교대제 특성상 리듬이 깨지니까 체력이 계속 떨어지고 몸이 쉽게 지칩니다. 그렇기에 꾸준한 운동으로 지속적인 건강관리가 필요합니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

앞으로 카지노 업장은 SI기술과 자동화 시스템이 점점 확대될 것으로 예상됩니다. 이에 따라 딜러에게 요구되는 역량도 단순한 딜링 능력에서 벗어나, 기술 변화에 적응하고 고객 경험 전체를 관리하는 능력이 더 중요해질 것입니다. 또한 딜러라는 직무는 시작점일 뿐, 카지노 산업은 서비스 기획, 고객 분석, 마케팅 등으로 확장할 수 있는 블루오션 분야입니다. 따라서 딜러라는 역할에 한정하지 말고 다양한 영역으로 경력을 넓혀야 할 것입니다.



**대학전공과의 연계성과 직업 준비**

**Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 '관광학' 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?**

**[관광학]** 관광학 전공이 카지노딜러 업무에 직접적으로 기술을 제공하는 것은 아니지만, 관광 산업 전반을 이해하는 시각을 갖게 해준다는 점에서 큰 도움이 되었습니다. 또한 카지노에는 딜러 외에도 마케팅, 고객관리, 시설운영, 보안(서베일런스) 등 다양한 직무가 있습니다. 관광학을 전공하면 여러 분야를 폭넓게 이해할 수 있어, 딜러에 국한되지 않고 카지노 내 다양한 직무로 진출하는 데 유리합니다. 실제로 요즘 신입사원들을 보면 관광학 전공뿐 아니라 여러 전공 출신들이 입사해 각자의 강점을 기반으로 다양한 직무에서 역량을 펼치고 있습니다. 이처럼 관광학은 특정 직무에 한정되지 않고, 관광종사자로서 산업 전반을 보는 넓은 시야를 갖게 해주는 전공이라 생각합니다.

**Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?**

대학교 동아리 활동이 도움이 되었습니다. 동아리에서 카지노 업장의 분위기와 조직문화를 미리 접할 수 있었고, 입사 후 팀 기반 업무에 적응하는 데 도움이 됐습니다. 서비스 아르바이트 경험은 많지 않았지만, 실제 현장에서는 누구나 처음부터 배우고 익히기 때문에 중요한 것은 사전 경험보다는 현장에 적응하며 배워 나가는 태도였습니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

저는 부모님이 강원도 정선 출신이셔서 폐광지역에 설립된 카지노 이야기를 자연스럽게 들으며 자랐습니다. 부모님이 안정적인 공기업이라는 점을 추천해주신 것이 처음 관심을 갖게 된 계기였습니다. 관광학 전공을 통해 이론과 실습을 배우며 관광서비스 산업을 이해하게 되었고, 그 과정에서 카지노딜러라는 직업에 대한 목표가 분명해졌습니다. 준비한 지 약 1년 만에 강원랜드에 합격하게 되었고, 입사 후 현장을 경험하면서 카지노가 단순 게임 서비스업이 아니라 성장 가능성이 큰 블루오션 산업이라는 것을 느꼈습니다. 이후 딜러로서 전문성과 경력을 쌓아갈 수 있다는 확신도 갖게 되었습니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

입직 준비는 회사 채용 공고를 확인한 뒤, 기본적인 채용절차를 중심으로 준비했습니다. 우선 공인어학점수를 확보하기 위해 토익학원을 다니며 점수를 꾸준히 올렸고, 대학교 때의 봉사활동과 실습 경험을 바탕으로 스토리가 있는 자기소개서를 만드는 데 집중했습니다. 자기소개서의 내용이 면접에서도 자연스럽게 이어질 수 있도록 예상 질문을 정리하고 말하는 연습을 꾸준히 했습니다. 또한 인적성시험 대비를 위해 기출 유형을 익히며 기본적인 준비를 갖췄습니다. 전체적으로 특별한 스펙보다는, 학교에서의 경험을 어떻게 정리하느냐와 기본적인 채용 절차를 성실하게 준비한 것이 입직에 큰 도움이 되었습니다.



**경력개발 및 조언**

**Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.**

카지노딜러는 경력이 쌓이고 역량에 따라 카지노 내 여러 부서로 이동할 수 있는 커리어 확장성이 높습니다. 업장 내에는 감독직, 고객관리, 환전, 마케팅 등 다양한 부서로의 이동이 가능하며, 본인의 역량과 관심에 따라 사내 공모나 이직을 통해 진출할 수 있습니다. 저 역시 10년 이상의 딜러 경력을 바탕으로 플로어퍼슨 직무(현장 감독자)로의 이동이 가능합니다. 또한 대형 해외 카지노로의 진출도 열려 있어, 경력과 외국어 능력을 갖추면 글로벌 시장에서도 다양한 역할을 수행할 수 있습니다.

장기적으로는 석사, 박사 학위를 취득해 카지노 전문 강사나 교수로 진출하는 길도 있습니다. 저는 현재 석사 과정을 밟고 있으며, 향후에는 마케팅 부서에서 외국인 관광객 유치나 복합리조트 전략 등 더 넓은 범위의 업무로 역량을 펼치는 것이 목표입니다.

**Q. 이 직업의 장점이거나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.**

이 직업의 가장 큰 장점은 스케줄 근무로 잔업이나 추가 야근이 거의 없다는 점입니다. 정해진 8시간 근무 후에는 시간 활용이 자유로워 취미나 여가 생활을 유지하기 좋습니다. 또한 기본급 외에 매주 일정한 팁이 별도로 지급되기 때문에 보상 면에서도 장점이 있습니다. 업무 특성상 항상 여러 고객들과 소통하며 일하게 되므로, 사람을 좋아하고 다양한 상황을 경험하는 것을 즐기는 사람에게 잘 맞습니다. 카지노딜러는 전문직이기 때문에 경력이 쌓일수록 안정감이 생기고, 정서적으로도 견고한 직업적 자신감을 갖게 됩니다. 딜링 기술이나 전문 지식은 현장에서 자연스럽게 익혀갈 수 있으므로, 특별한 기술보다 유연한 태도, 고객을 대하는 마음가짐, 상황에 빠르게 적응하는 성향이 있다면 이 직업에 잘 적응하고 즐기면서 일할 수 있습니다.



**전공관련 조언**

**Q. 마지막으로 '관광학' 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.**

관광학은 특정 직무에만 한정하지 않고, 국내·해외를 막론하고 매우 넓은 분야로 진출할 수 있는 전공입니다. 관광산업은 호텔, 리조트, 카지노, 항공, 여행, MICE(Meetings, Incentives, Conventions, Exhibitions) 등 다양한 영역과 연결되어 있어, 전공을 통해 여러 산업을 경험할 수 있고 시야도 자연스럽게 넓어집니다. 또한 이론과 실무가 함께 구성되어 있어 실제 산업과 가까운 흥미로운 전공이라고 생각합니다.

저처럼 카지노업계로 진출하지 않더라도 관광학은 다양한 선택지를 제공하며, 특히 카지노 산업은 성장성이 크고 안정적이기 때문에 하나의 유망한 진로가 될 수 있습니다. 최근에는 관광 분야도 AI·디지털 기술과 결합해 빠르게 변화하고 있어, 이 흐름에 맞춰 관광학을 공부한다면 새로운 기회가 많은 분야로 진출할 수 있을 것입니다.

후배들에게 가장 전하고 싶은 말은, 관광학을 특정 직무에 한정해 바라보지 말고, 경계를 넘어서 다양한 영역으로 확장하려는 태도를 가지라는 것입니다. 그런 열린 시각이야말로 관광학 전공이 줄 수 있는 가장 큰 성장의 기반이라고 생각합니다.





마.  
영업·판매직

27. 호텔영업원

# 27

주요

## 호텔영업원



호텔의 객실, 연회, 부대시설 등을 판매하기 위해 시장을 분석하고 영업 전략을 수립하며,  
기업 고객 및 여행사 등을 대상으로 영업 활동을 수행하는 자

### 유사명칭

호텔 세일즈 매니저(Sales Manager),  
영업담당자, 연회 영업담당자



## 하는 일

- 호텔 시장 분석 및 경쟁사 동향 파악, 영업 목표 및 전략 수립
- 기업 고객, 여행사, 행사 주최자 등 잠재 고객 발굴 및 관리
- 객실, 연회, MICE(회의·인센티브·컨벤션·전시) 상품 판매
- 고객 미팅 및 프레젠테이션 진행, 계약 협상 및 계약서 작성
- 객실 패키지, 인플루언서 협업 등 온라인·오프라인 마케팅 기획 및 홍보 콘텐츠 제작
- 영업 실적 분석 및 보고서 작성
- 기존 고객 관계 유지 및 재방문 유도



## 필요 역량

### • 업무수행능력

- (읽고 이해하기) 업무와 관련된 문서를 읽고 이해한다.
- (듣고 이해하기) 다른 사람들이 말하는 것을 집중해서 듣고 상대방이 말하려는 요점을 이해하거나 적절한 질문을 한다.
- (창의력) 주어진 주제나 상황에 대하여 독특하고 기발한 아이디어를 산출한다.
- (글쓰기) 글을 통해서 다른 사람과 효과적으로 의사소통한다.
- (말하기) 자기가 알고 있는 것을 다른 사람에게 조리있게 말한다.

### • 지식

- (의사소통과 미디어) 말, 글, 그림 등을 이메일이나 방송매체를 통해 전달하는 것에 관한 지식
- (영업과 마케팅) 상품이나 서비스를 판매하거나 촉진하는 것에 관한 지식(마케팅 전략, 상품의 전시와 판매기법, 영업관리 등)
- (고객서비스) 고객에게 서비스를 제공하는데 필요한 지식(고객의 욕구평가, 고객의 만족도 평가, 서비스 기준 설정 등)
- (사무) 워드 프로세스, 문서처리 및 기타 다른 사무절차에 관한 지식
- (수익 관리) 원가 계산, 가격 책정, 수익성 분석 등 상품 수익 구조에 관한 지식



## 경력 준비방법

### ● 대학 내 관련 전공 및 교과목

#### 관광학

호텔마케팅, 호텔경영론, 관광마케팅, MICE산업론, 관광콘텐츠기획론 등

#### 경영학

영업관리론, 마케팅조사론, 소비자행동론, 서비스마케팅, 디지털마케팅, 브랜드관리, 관광영어, 데이터분석론 등

### ● 대학 내 비교과 프로그램

- 마케팅 동아리 활동
- 호텔 산학협력 프로그램 참가
- 호텔 산업 특강 및 세미나 참가 등

### ● 직업훈련 및 능력개발과정

- 디지털 마케팅 관련 직업훈련 과정
- MICE기획자 양성 관련 직업훈련 과정 등

### ● 일경험

- 호텔 영업·마케팅팀 인턴십 및 현장실습
- 마케팅 대행사 인턴십 및 현장실습
- OTA 플랫폼사 인턴십 및 현장실습
- MICE·컨벤션센터 인턴십 및 현장실습
- 디지털 마케팅 실무 경험 등

### ● 자격증

- ✓ 필수: -
- ✓ 선택: 호텔서비스사, 각종 어학 자격

## ● 자기 주도적 활동

- 영어·제2외국어 자기학습 및 어학시험 준비·응시
- 엑셀 등 사무 프로그램 활용 능력 향상
- 호텔 업계 동향 파악, 브랜드 연구 등

## ● 진출 분야

- 1 호텔, 리조트, 비즈니스 호텔, 콘도
- 2 여행사, 글로벌 체인 관광 서비스 기업, 온라인여행사(OTA)



### 관련 정보처

#### (국내) 한국호텔업협회

<http://www.hotelskorea.or.kr/>



#### (국내) 호텔서비스사 자격 안내

<https://www.q-net.or.kr/crf005.do?id=crf00503&gSite=L&gld=41>



### 관심 청년을 위한 핵심 조언

호텔영업원은 호텔의 객실, 연회, 부대시설 등을 판매하기 위해 시장을 분석하고 영업 전략을 수립하며, 기업 고객 및 여행사 등을 대상으로 영업 활동을 수행합니다. 주요 업무로는 기업체, 여행사, OTA(Online Travel Agency) 등과의 계약 체결 및 관계 관리, 객실 및 연회장 판매, 프로모션 기획, 시장 동향 분석, 경쟁사 분석 등을 담당합니다. 호텔 수익 창출의 핵심 부서로서 목표 달성에 대한 책임감이 요구되며, 다양한 고객층과의 협상 및 관계 유지 능력이 필수적입니다. 관광학 전공자는 호텔마케팅, MICE(Meetings, Incentives, Conventions, Exhibitions)산업론, 영업관리론 등의 교과목을 통해 호텔 영업마케팅의 이론과 실무를 체계적으로 학습하고, 호텔 산업의 특성을 이해하여 차별화된 영업 전략을 제시할 수 있는 역량을 보여줄 수 있습니다. 채용 시에는 영업 역량, 마케팅 전략 수립 능력, 외국어 능력, 고객 관계 관리 능력이 중요한 평가 요소로 반영되므로, 대학 재학 중에는 호텔 영업마케팅팀 인턴십이나 여행사 영업, 이벤트 기획 등 실제 영업 및 마케팅 실무 경험을 쌓는 것이 중요합니다. 디지털 마케팅, 데이터 분석, 프레젠테이션 스킬 등을 갖추는 것이 도움이 되며, 유창한 영어 소통 능력과 함께 제2외국어(중국어, 일본어 등) 능력을 갖추면 글로벌 고객 대상 영업에서 경쟁력이 한층 강화됩니다.

---

# Interview

호텔영업원/호텔



## 직업의 이해

### Q. 귀하가 하는 일에 대해 소개해주세요.

저는 호텔에 재직하고 있습니다. 제가 하는 일은 기업 간(B2B) 세일즈 업무이며, 주로 기업체를 대상으로 일하고 있습니다. 구체적으로는 해외 본사에서 한국으로 들어오는 대형 출장 물량이나, 큰 전시장에서 진행하는 행사에 참가하는 물량을 타깃으로 근무합니다. 호텔 형태에 따라 직무의 내용이나 수준이 다를 수 있지만, 제가 일하는 호텔은 4성급 비즈니스 호텔로 기업의 비즈니스 업무를 진행하는 데 필요한 투숙을 돕고 있습니다.

### Q. 하루 중 이루어지는 업무의 프로세스는 어떻게 진행되는지 설명해주세요.

세일즈의 경우, 오전과 오후에 매일 할 일이 정해져 있지 않다는 것이 큰 특징입니다. 보통 행사가 있는 날과 없는 날로 구분하여 오늘의 할 일을 직접 정할 수 있습니다.

행사가 있는 날에는 직접 호텔 현장에 참여하여 기업 담당자를 뵙고 현장에서 발생하는 추가적인 업무를 핸들링합니다. 행사가 없는 날에는 그룹에 관한 정보를 기업 담당자님과 메일로 소통하며 내부적으로 업무를 처리합니다.

예를 들어 세일즈는 최초 문의 시점부터 계약까지 진행하지만, 예약에 대한 정보를 예약실에 전달하고 해당 예약을 직접 현장에서 체크인 및 체크아웃하는 프런트팀에 정확한 정보를 전달하여 기업의 원활한 투숙을 돕습니다. 계약까지 진행하며 기업의 특성을 잘 파악한 세일즈 담당자가 서류 처리를 맡습니다.

**Q. 근무하면서 가장 보람 있었던 일과 힘들었던 일을 사례를 중심으로 설명해주세요.**

**[보람있던 일]** 제가 담당한 행사 그룹의 투숙이 원활하게 진행되고, 행사 이후에도 관계가 이어져 단골 고객으로 이어질 때 보람을 느낍니다. 급박하게 들어온 문의에 일주일 안에 서류상 처리해야 할 일이 많았지만, 이후 추가적인 큰 행사가 진행될 때 가장 먼저 떠올리는 호텔이 되어 호텔의 이미지를 직접 만들어간다는 점에서 보람을 느낍니다.

**[힘들었던 일]** 세일즈 담당자는 행사 그룹과의 계약을 성사시키기 위해 회사의 기준과 틀 안에서 기업의 요구사항을 조율합니다. 행사의 규모를 직접 판단하고 어디서부터 어디까지 요구사항을 수용할지 결정하는 역할을 맡습니다. 처음에는 이러한 책임감이 부담스럽게 느껴질 수 있지만, 경험이 쌓이면서 판단력과 협상 능력이 자연스럽게 길러지는 부분이기도 합니다.

**Q. 이 직업과 관련하여 사회 초년생, 혹은 입직자에게 향후 예상되는 변화가 있다면 설명해주세요.**

기업체 세일즈 분야에서는 시장 환경의 변화를 민감하게 파악하는 역량이 점점 더 중요해지고 있습니다. 일반적으로 호텔의 성수기는 연휴 기간이지만, 강남권처럼 비즈니스 수요가 중심인 지역은 오히려 연휴가 비수기가 되기도 합니다. 이처럼 근무지의 특성에 따라 수요 패턴이 달라지므로, 지역 시장에 대한 깊은 이해가 필요합니다.

앞으로도 산업별 경기 변동에 따른 유연한 대응이 요구됩니다. 예를 들어 조선업처럼 호황기와 불황기가 극명하게 나뉘는 산업의 경우, 이를 미리 파악하여 단가 조정 등 선제적으로 대비할 수 있어야 합니다. 또한 코엑스나 컨벤션센터에서 개최되는 학회, 포럼 등 대형 행사 일정을 사전에 모니터링하면 새로운 기업 고객을 발굴하는 기회로 연결할 수 있습니다. 이 직무를 준비한다면 관심 있는 지역의 산업 구조와 주요 행사 일정을 꾸준히 파악하는 습관을 기르는 것이 좋습니다.



**대학전공과의 연계성과 직업 준비**

**Q. 귀하의 직업은 (전문)대학의 ‘관광학’ 전공 혹은 다른 전공과 어떻게 관련이 있나요?**

**[관광학]** 관광학에서는 관광산업의 구조와 흐름을 이해하고, 고객 서비스의 본질을 배웁니다. 영업 직무에서는 이러한 기초 지식이 실질적으로 활용됩니다. 호텔이라는 상품을 기업 고객에게 제안할 때 객실, 연회, 식음 등 각 부서의 기능을 통합적으로 이해하고 있어야 효과적인 영업이 가능하기 때문입니다. 또한 관광학에서 다루는 서비스 마케팅, 소비자 행동, 호스피탈리티 개념은 고객사의 니즈를 파악하고 맞춤형 제안서를 작성하는 데 직접적으로 연결됩니다. 재학 중 와인양조실무나 칵테일 수업처럼 현장 중심의 교과를 이수하면, 호텔 각 부서의 운영 방식을 체험적으로 이해할 수 있어 영업 협상 시 구체적인 대화가 가능해집니다.

**Q. 귀하의 직업과 관련하여 교과 활동 이외에도 어떠한 경험이나 활동들이 도움이 되었나요?**

학교에서 배운 와인과 칵테일 수업 경험을 바탕으로 호텔 식음팀 중 VIP 라운지에서 아르바이트 근무 경험을 쌓았습니다. 이 경험과 토익 성적으로 영어 면접을 보고 객실부 컨시어지 인턴십을 하게 되었습니다.

호텔 현장에서는 전공에서 배운 이론적 기반 위에 직접적인 경험을 더하면 취업에 큰 도움이 됩니다. 접근하기 쉬운 아르바이트 경험을 통해서라도 본인에게 잘 맞는 직무인지 대략적으로라도 확인할 수 있는 좋은 기회입니다. 특히 학교에서 올라오는 인턴십 공고는 한 번씩 확인해 보고 지원해볼 것을 추천합니다.

**Q. 귀하가 이 직업을 선택하게 된 배경이나 동기를 소개해주세요.**

저는 어린 시절 유학 경험을 통해 다양한 국적의 친구들과 소통하고 여러 문화를 접하는 것을 즐긴다는 것을 알게 되었고, 이에 자연스럽게 관광 분야에 관심을 가졌습니다. 유학 경험이 아니더라도 호텔 아르바이트를 통해서 다국적 사람들과 소통할 수 있는 기회를 얻으며 자연스럽게 이 길을 택하는 사람들을 많이 봅니다.

또한 호텔이다 보니 5성급 호텔에서 사람들이 관심을 가지고 있는 큰 행사, 예를 들어 MLB 행사를 통해 유명 야구선수를 접하고 세계은행 총재 등 유명 인사를 비교적 쉽게 접할 수 있다는 점이 큰 매력입니다.

**Q. 귀하가 이 직업에 입직 시 실제 준비한 것들을 구체적으로 소개해주세요.**

저는 플랫폼을 통해 지원했습니다. 세일즈의 경우 호텔 내 여러 부서에서의 경험 및 호텔 산업에 대한 파악 정도를 중요시했고, 특히 객실부서에서 사용하는 호텔 시스템(오페라 시스템: 전 세계적으로 사용하는 호텔 체크인 및 체크아웃 시스템)에 대한 이해를 어필했습니다. 주로 자격증보다는 호텔 업계에 대한 이해와 경험 및 경력을 면접 때 잘 전달하려고 했습니다.



**경력개발 및 조언**

**Q. 이 직업을 기반으로 향후 진출 가능한 직업 경로는 무엇이며, 준비할 사항은 무엇인지 설명해주세요.**

먼저 로 진출할 수 있습니다. 관광업계 경력과 학위 취득을 병행하며 를 목표로 두는 분들이 많습니다.

호텔 총지배인을 목표로 하는 경로도 있습니다. 호텔의 총 책임자가 되기 위해 현장 근무 경험을 쌓고, 세일즈 근무 및 백오피스 전반의 업무를 익히며 준비하는 분들이 있습니다. 호텔 특성상 외국계 기업이 많다 보니 1~2년 해외 연수 경험을 쌓는 분들도 여럿 있습니다.

마케팅·영업 전문가로 성장하는 경로도 있습니다. 호텔 세일즈 경험을 바탕으로 마케팅 매니저, 수익관리 매니저(RM: Revenue Manager), 마이스(MICE: Meetings, Incentives, Conventions, Exhibitions) 전문가 등으로 성장할 수 있습니다. 또한 여행사, 온라인여행사(OTA: Online Travel Agency), 항공사, 컨벤션 기획사 등 관광산업 내 다양한 기업 간 거래(B2B: Business to Business) 영업·마케팅 직무로 진출하는 경우도 많습니다.

**Q. 이 직업의 장점이나 매력은 무엇이며, 어떤 사람에게 잘 어울리는지 설명해주세요.**

세계 다국적 기업과 고객을 만날 수 있는 기회가 있습니다. 현장직과 사무직 간 이동이 쉬운 점도 장점이며, 쾌적한 환경에서 일 할 수 있는 것도 장점입니다.

호텔 업무는 행사 진행에 관심이 많은 분에게 잘 맞습니다. 다양한 사람의 상황을 쉽게 공감하고 도와줄 수 있는 분, VIP 고객을 모시고 의전하는 데 있어 뿌듯함을 느끼는 분에게 어울립니다. 다국적 문화를 이해하고 배려할 줄 아는 분, 외국어 역량이 뛰어난 분이라면 더욱 적합합니다.



**전공관련 조언**

**Q. 마지막으로 '관광학' 전공 선택을 고민하고 있는 대학생 후배들에게 조언을 부탁드립니다.**

호텔은 관광학 전공자 채용이 많은 편이며, 호텔 산업에 대한 이해와 경험을 중요하게 평가합니다. 관광 분야이다 보니 외국어 능력과 소통 능력도 중요합니다. 팀 프로젝트 시 프로젝트에 기여한 부분, 소통 능력에 대한 경험을 잘 정리해두시면 좋습니다.

아르바이트 경험과 관광학 전공이라면 학교에서 열리는 다양한 프로그램을 통해 자신과 잘 어울리는 직무인지 빠르게 파악할 수 있습니다.



| 한국고용직업분류 2025 |                                   |     |                       |     | 전공기반 진출 직업              |     | 인터뷰<br>수록 페이지 |          |
|---------------|-----------------------------------|-----|-----------------------|-----|-------------------------|-----|---------------|----------|
| 대분류           | 중분류                               | 소분류 |                       |     |                         |     |               |          |
| 0             | 경영·사무·<br>금융·보험직                  | 01  | 관리직(임원·부서장)           |     |                         |     |               |          |
|               |                                   | 02  | 경영·행정·사무직             | 024 | 광고·조사·상품기획·행사<br>기획 전문가 | 1   | MICE기획자       | 36       |
|               |                                   |     |                       |     |                         | 1-1 | 국제회의기획자       | 45       |
|               |                                   |     |                       |     |                         | 1-2 | 행사연출가         |          |
|               |                                   |     |                       | 025 | 정부행정 사무원                | 2   | 문화홍보직공무원      |          |
|               |                                   | 03  | 금융·보험직                |     |                         |     |               |          |
| 1             | 연구직 및<br>공학 기술직                   | 11  | 인문·사회과학 연구직           | 110 | 인문·사회과학 연구원             | 3   | 관광·문화연구원      | 65       |
|               |                                   | 12  | 자연·생명과학 연구직           |     |                         |     |               |          |
|               |                                   | 13  | 정보통신 연구개발직 및<br>공학기술직 |     |                         |     |               |          |
|               |                                   | 14  | 건설채굴 연구개발직 및<br>공학기술직 |     |                         |     |               |          |
|               |                                   | 15  | 제조 연구개발직 및<br>공학기술직   |     |                         |     |               |          |
| 2             | 교육·법률·<br>사회복지·<br>경찰·소방직<br>및 군인 | 21  | 교육직                   | 211 | 대학 교수 및 강사              | 4   | 관광학교수         | 75       |
|               |                                   |     |                       | 212 | 학교 교사                   | 5   | 관광교사          | 86       |
|               |                                   | 22  | 법률직                   |     |                         |     |               |          |
|               |                                   | 23  | 사회복지·종교직              |     |                         |     |               |          |
|               |                                   | 24  | 경찰·소방·교도직             |     |                         |     |               |          |
|               |                                   | 25  | 군인                    |     |                         |     |               |          |
| 3             | 보건·의료직                            | 30  | 보건·의료직                |     |                         |     |               |          |
| 4             | 예술·디자인·<br>방송·<br>스포츠직            | 41  | 예술·디자인·방송직            |     |                         |     |               |          |
|               |                                   | 42  | 스포츠·레크리에이션직           |     |                         |     |               |          |
| 5             | 미용·여행·<br>숙박·음식·<br>경비·청소직        | 51  | 미용예식 및 반려동물<br>서비스직   |     |                         |     |               |          |
|               |                                   | 52  | 여행·숙박·오락<br>서비스직      | 521 | 여행 서비스원                 | 6   | 여행상품MD        | 97       |
|               |                                   |     |                       |     |                         | 7   | 국내여행상품개발자     | 107      |
|               |                                   |     |                       |     |                         | 8   | 해외여행상품개발자     | 114, 118 |
|               |                                   |     |                       |     |                         | 9   | 스마트관광기획자      | 127, 131 |
|               |                                   |     |                       |     |                         | 10  | 크루즈플래너        | 140, 144 |
|               |                                   |     |                       |     |                         | 11  | 테마파크디자이너      |          |
|               |                                   |     |                       |     |                         | 12  | 여행상담원         | 156, 159 |

| 한국고용직업분류 2025 |                            |                |                            | 전공기반 진출 직업         |                     | 인터뷰<br>수록 페이지 |          |     |
|---------------|----------------------------|----------------|----------------------------|--------------------|---------------------|---------------|----------|-----|
| 대분류           | 중분류                        | 소분류            |                            |                    |                     |               |          |     |
| 5             | 미용·여행·<br>숙박·음식·<br>경비·청소직 |                | 521                        | 여행 서비스원            | 13                  | 관광통역안내사       | 168      |     |
|               |                            |                |                            |                    | 14                  | 국제의료관광코디네이터   |          |     |
|               |                            |                |                            |                    | 15                  | 국내여행안내원       | 180      |     |
|               |                            |                |                            |                    | 16                  | 국외여행인솔자       | 189      |     |
|               |                            |                |                            |                    | 17                  | 현지여행가이드       | 198, 202 |     |
|               |                            |                | 522                        | 항공기·선박·열차<br>객실승무원 | 18                  | 항공기객실승무원      | 210, 214 |     |
|               |                            |                |                            |                    | 19                  | 선박객실승무원       |          |     |
|               |                            |                |                            |                    | 20                  | 열차객실승무원       | 227      |     |
|               |                            |                |                            |                    | 21                  | 항공사지상근무원      | 236      |     |
|               |                            |                |                            |                    | 22                  | 호텔연회코디네이터     | 244      |     |
|               |                            |                | 523                        | 숙박시설 서비스원          | 23                  | 호텔컨시어지        | 252      |     |
|               |                            |                |                            |                    | 24                  | 호텔프런트사무원      | 260, 264 |     |
|               |                            |                |                            |                    | 25                  | 하우스키팅인스펙터     |          |     |
|               |                            |                |                            |                    | 26                  | 카지노딜러         | 276      |     |
|               |                            |                |                            |                    |                     |               |          |     |
|               |                            |                | 53                         | 음식 서비스직            |                     |               |          |     |
|               |                            |                | 54                         | 경호경비직              |                     |               |          |     |
|               |                            |                | 55                         | 돌봄 서비스직(간병육아)      |                     |               |          |     |
|               | 56                         | 청소 및 기타 개인서비스직 |                            |                    |                     |               |          |     |
| 6             | 영업·판매·<br>운전·운송직           | 61             | 영업·판매직                     | 612                | 기술·해외영업원 및<br>상품중개인 | 27            | 호텔영업원    | 286 |
|               |                            | 62             | 운전운송직                      |                    |                     |               |          |     |
| 7             | 건설채굴직                      | 70             | 건설채굴직                      |                    |                     |               |          |     |
| 8             | 설치·정비·<br>생산직              | 81             | 기계 설치·정비·생산직               |                    |                     |               |          |     |
|               |                            | 82             | 금속·재료 설치·정비·생산직            |                    |                     |               |          |     |
|               |                            | 83             | 전기·전자 설치·정비·생산직            |                    |                     |               |          |     |
|               |                            | 84             | 정보통신 설치·정비·생산직             |                    |                     |               |          |     |
|               |                            | 85             | 화학·환경 설치·정비·생산직            |                    |                     |               |          |     |
|               |                            | 86             | 섬유·의복 생산직                  |                    |                     |               |          |     |
|               |                            | 87             | 식품 가공·생산직                  |                    |                     |               |          |     |
|               |                            | 88             | 인쇄·목재·공예 및 기타<br>설치·정비·생산직 |                    |                     |               |          |     |
|               |                            | 89             | 제조 단순직                     |                    |                     |               |          |     |
| 9             | 농림어업직                      | 90             | 농림어업직                      |                    |                     |               |          |     |

- 1) 대학 전공별 진출 직업의 직업 분류는 전공 특성에 기반하여 직업을 분류한 것으로, 한국고용직업분류(KECO)상의 세부 직업 분류와 차이가 있음  
 2) 인터뷰 수록 페이지가 공란인 경우, 해당 직업에 대한 인터뷰가 없음을 의미



## 대학 전공별 경력 가이드



|        |                                                                            |
|--------|----------------------------------------------------------------------------|
| 발행일    | 2025.12.                                                                   |
| 발행처    | 한국고용정보원                                                                    |
| 발행인    | 이창수                                                                        |
| 기획     | 한국고용정보원 이주현, 김종진, 이민주, 유지아, 김유경                                            |
| 개발     | (주)에듀레브                                                                    |
| 도움주신 분 | 서울교육대학교 장현진, 인덕대학교 주홍석                                                     |
| 디자인·인쇄 | 더생각( <a href="http://www.thethink.kr">www.thethink.kr</a> ) · 한국장애인문인복지후원회 |
| ISBN   | 979-11-7073-248-8                                                          |

※ 저작권에 의해 허락없이 이 책의 내용을 발췌 및 발행하거나 복제할 수 없습니다. (비매품)





# 대학 전공별 경력 가이드 관광학

T O U R I S M S T U D I E S

