

2022년 1분기 이슈리포트

관광·레저SC

# 데이터 산업 전망과 인력 현황 및 시사점



관광·레저산업 인적자원개발위원회

# 관광·레저산업의 디지털 전환(DX\*)

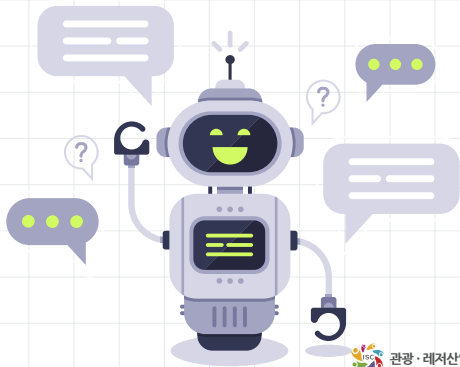
코로나19 장기화로  
비대면, 비접촉 활동이 사회적인 에티켓으로  
정착되어 안전 여행이 부각 되고 있습니다.  
특히 **디지털 기술을 활용한 기술 융합형 관광이  
증가**하고 있죠.

\*DX는 디지털라이제이션으로 정보통신기술(ICT)을 활용하여  
기존 전통적인 운영 방식과 서비스 등을 혁신하는 것을 의미



이렇게 관광·레저산업 내 디지털 혁신으로 촉발된 DX는  
업종을 구분하지 않고 가속화되는 추세입니다.

**여행, 숙박, MICE 등 다양한 업종에서  
메타버스, 키오스크, AI 챗봇, 로봇 등의  
기술 도입이 활발하게 이뤄지고 있습니다.**



# 디지털 전환(DX)의 대표 사례를 알아보겠습니다.

## 여행



실시간 관광지 혼잡도 분석 서비스



메타버스 여행



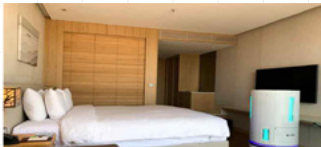
랜선 여행



VR 여행

- 빅데이터, 인공지능(AI) 등을 활용한 ‘수요자 맞춤형 관광 정보’ 제공
- 가상현실(VR), 증강현실(AR) 기술을 접목한 ‘실감 체험형 콘텐츠’ 제공
- 랜선투어, 메타버스여행을 통해 관광지의 다양하고 이채로운 경험을 간접적으로 제공

## 숙박



코티아드 메리어트 서울 보나픽 파크\_LV 살균 로봇



L7 강남\_딜리버리 로봇



코오롱호텔\_헬로우 캐디



위커히 호텔&리조트\_바리스

- 키오스크, Keyless, 웹체크인 등을 통해 고객 편의성 증대
- 딜리버리 로봇을 활용하여 객실에서 요청하는 어메니티 전달
- 살균 로봇을 활용하여 2차 방역뿐 아니라 비대면 방역 지원

## MICE



온라인 전시회



온라인 국제회의



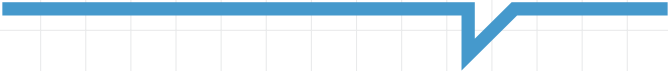
웨비나



메타버스 회의

- 온라인, 가상회의 플랫폼을 통한 국제회의, 웨비나 개최
- 최근 메타버스 기술을 활용한 전시, 국제회의의 등 다양한 행사 개최

# 이러한 관광·레저산업의 디지털 전환(DX)에 대해서는 다양한 시각이 공존합니다.



로봇, AI와 같은 스마트 기술 도입 가속화로  
생산성 향상이나 종사자 만족도 증진과 같은  
기술 적용에 대한 혜택 측면의 **긍정적 기대!**  
**일자리 감소, 좌절감, 자율성 상실과 같은 부정적인 우려!**

하지만 스마트 기술의 확산은 피할 수 없기에  
산업현장 내 직무를 중심으로  
**인간, 스마트 기술, 인간-스마트 기술 협업의 영역**을 구분해야 한다는  
필요성이 제기되었습니다.



따라서 관광레저ISC는  
관광 레저산업 전망과 향후 직무맵 구축을 고려하여  
숙박 서비스 산업을 중심으로  
디지털 적합 직무를 도출하였습니다.

### 숙박 서비스 분야 디지털 전환(DX) 적합 직무

구분	DX 적합 최대값 직무		DX 적합 최소값 직무	
	직무	주요 기술	직무	주요 능력단위
객실 서비스	예약 관리	어플리케이션	EFL	VIP객실점검
호텔 식음료 연회 서비스	메뉴 기획	빅데이터	연회 행사 진행	서비스 제공
	호텔 마케팅		웨딩 행사 진행	폐백실 장식





# 앞으로도 관광레제ISC는 다음의 내용에 집중할 계획입니다.

## 하나!

### 디지털 전환으로 변환하는 산업 내 필수 역량 표준화 도출

(산업 내 종사원 대체, 재비치, 신규 직무영역을 발굴하고,  
이를 역량체계(SQF)와 연계할 수 있는 체계 마련)

## 둘!

### 직무변화를 반영한 산업계 맞춤형 교육프로그램 개발

(변화하는 직무, 필수 역량 고려하여  
업계가 요구하는 업스킬링 및 리스킬링 관련 교육 개발)

