

최적관광관리모델에 관한 이론적 연구:^{*} 관광지관리프레임워크 구축방법을 중심으로

A Critical Research on the Tourism Optimization Management Model:
An Experimental Research on the Assessment Procedure Framework
of Tourism Optimization Management

高 泰 圭^{**}
Ko, Tae-Gyou

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyse critically the TOMM(Tourism Optimization Management Model) and suggest an empirical model introducing the 8 steps' assessment procedure. It was revealed that the TOMM incorporates several weaknesses which make the model to be impractical in tourism management fields. In particular, the assessment method and procedure were not presented in the model so that the model brings about a number of difficulties and confusions in managing tourist destinations and facilities. A methodology of the TSAM(Tourism Sustainability Assessment Model), which is recently developed, is introduced in order to overcome the shortcomings of the TOMM and make the model more elaborately.

핵심용어(Key words) : 관광지최적관리모델(TOMM),

수용능력(CC: Carrying Capacity),

허용변화한계(LAC: Limits of Acceptable Change),

관광객영향관리(VIM: Visitor Impact Management),

지속가능한 관광개발(sustainable tourism development),

관광지속성측정모델(Tourism Sustainability Assessment Model)

^{*} 이 논문은 2004년도 한국학술진흥재단의 지원에 의해 연구되었음
(학진-KRF-2004-041-B00700).

^{**} 한림대학교 레저스포츠산업학과 부교수. e-mail: tgko@hallym.ac.kr

I. 서 론

관광산업을 관리 운영하는 데 있어서 중요한 과제 중의 하나가 관광산업 자체와 그 산업이 의존하고 있는 자원의 건강상태(the state of health 또는 system quality)를 지속적이면서 주기적으로 모니터링하는 것이다. 건강상태를 측정하는 일은 관광지에 대한 관광산업의 긍정적인 또는 부정적인 영향을 파악함으로써 가능하다. 자주 언급되는 관광산업의 긍정적인 영향은 고용이나 임금창출 등 경제적 영향이고, 가장 부정적인 영향은 생태계 파괴 등 환경적 영향이나 가족제도의 붕괴 등 사회문화적 영향이다.

지금까지는 관광지의 건강상태는 관광지에서의 관광행위의 크기(예를 들면, 방문객 숫자)와 그들이 미치는 영향의 크기를 비교함으로써 측정해왔다(Hall, 1995). 방문객 숫자와 영향의 크기를 비교하는 것은 간단한 일이 아님에도 불구하고 관광지의 건강상태를 측정하는데 보편적으로 사용되어 왔다. 관광산업에서 긍정적인 면을 부각시키고자 하는 사람들은 방문객이 많으면 많을수록 그들이 미치는 긍정적인 영향이 커서 지역경제에 도움이 된다고 강조하고, 반면에 관광산업의 부정적인 면에 대처해야 하는 사람들은 방문객이 많으면 많을수록 그들이 미치는 부정적인 영향이 커서 관광지의 방문객을 제한해야 한다고 주장한다.

더구나 똑같은 행동패턴을 보이는 관광객은 거의 없다. 관광지에서의 기대가 서로 다르고, 관광상품에 대한 선택도 다르고, 관광행위도 다르고, 관광서비스에 대한 만족 정도도 다르다. 그래서 관광의 경제적 사회적 환경적 영향에 대한 많은 연구들이 관광지(관광자원 포함)의 사용 정도와 그 영향에 대한 예측 가능한 결과를 파악하는데 실패했다(Ceballos-Lascurain, 1996; Graefe, Vaski and Kuss, 1984; Washburn, 1982).

방문객 숫자와 그들이 미치는 영향과의 뚜렷한 상관관계를 파악하기가 어렵기 때문에 어떤 관광지에서의 수용능력(carrying capacity: CC)을 측정하는 일도 어려움을 겪어왔다. 수용능력이란 어떤 장소에서 인간의 행위가 일정 수준을 넘어서면 그 지역의 자연환경과 사회문화적 구조를 파괴하거나 훼손시키는, 허용 가능한 가장 높은, 수용능력을 의미한다(Wolters, 1991). 자연환경보호구역 등 일부 관광지에서는 요즘도 외부환경에 민감한 관광자원을 보호하기 위해 방문객 숫자를 제한하는 관리방법을 사용하고 있다. 그러나 이와 같은 수용능력 조절방법은 제한된 방문객으로 인해 경제적으로 수익성이 낮아지기 때문에 여러 이해당사자들

(stakeholders)의 비판과 그들 간의 충돌을 피할 수 없었다(McArthur, 1997).

그에 대한 합리적인 대안은 이용수준(방문객 숫자)과 그 영향의 관계를 파악하는 일에 중점을 두기보다는 관광지가 지속적으로 발전(sustainable development)하기 위해서는 어떤 관리조건을 갖추는 것이 바람직한가를 규명하는데 있다. 관광객 영향관리(Visitor Impact Management: VIM)모델은 관광지에서 방문객의 영향을 최소화하는 데는 별로 도움이 안되지만 관광지를 어떻게 관리해야 하는가에 대한 목표별 시나리오를 제시하고 있다. 이와 같은 목표별 시나리오의 대상으로는 일반적으로 자연환경의 상태나 관광객들의 관광경험에 대한 만족도가 이용된다.

허용변화변화(Limits of Acceptable Change: LAC)시스템은 관광지에서의 자원이나 시설의 이용과 그 영향에 대한 관계를 다루지 않고, 어떤 영향이 일어났을 때 그 영향을 어떻게 관리할 것인가를 중점적으로 다루고 있다(Stankey and McCool, 1984). LAC시스템은 우선 관광지에 어떤 상태가 가장 바람직한가를 결정하고, 다음으로 실제 상태가 목표로 정한 수용 가능한 기준 내에 있는지를 모니터한다. 만일 그 영향의 크기가 수용한계를 벗어난다면 그 기준을 지키기 위해서 어떤 계획을 세우고 이를 실행하는 관리정책을 수립한다(Stankey and McCool, 1984; McCool and Stankey, 1992). 그와 같은 관리정책 중 한 가지는 시설이나 자원 이용을 제한시키는 방법이다.

지금까지 관광지에서 VIM이나 LAC모델을 시행할 때 이해당사자들의 충분한 지지를 받지 못한 것은 그 모델들이 구조적으로 이해당사자들이 광범위하게 참가할 수 없도록 되어 있었기 때문이다. 그 모델들이 극복해야 할 장애물은 다음과 같이 세 가지로 분류할 수 있다. 첫째, 그 모델들의 타이틀에 들어 있는 '영향(impact)'이나 '한계(limits)'라는 말들을 관광업계에서는 관광개발을 억제하고 나아가서는 관광사업도 제한시키는 부정적인 의미로 받아들인다. 둘째, 지속적인 관광산업의 발전을 위해서 필요한 요소로 일반적으로 자연환경의 건강상태나 관광객의 관광서비스에 대한 만족도 등 좁은 의미의 조건만 요구해왔다. 셋째, 정부 학계 연구소 등 관광 관련 분야에서 관광업계가 받아들일 수 있는 모니터지표(monitors)나 측정기준을 개발하는데 협조체제가 미흡했다. 그러나 본질적으로 VIM이나 LAC모델은 주로 북미대륙에서 야외레크리에이션시설(outdoor recreation facilities)의 관리를 위해 고안되었기 때문에 관광산업부문에서의 적용 시에는 태생적으로 큰 차이를 보일 수 밖에 없다.

이와 같은 기존 모델들의 단점들을 보완하여 관광지의 건강상태를 모니터하고 그 결과에 따라 지속가능한 발전을 할 수 있도록 관광지를 운영관리하는 시스템모

델이 개발되었는데, 이 모델이 문헌고찰에서 소개되는 '최적관광관리모델'(TOMM - Tourism Optimization Management Model)이다. 그러나 이 모델은 전체적인 이론적 구조는 비교적 잘 구성되어 있으나 관광현장에서 실제로 활용할 수 있는 측정방법과 과정의 제시가 미흡하다.

따라서 최근에 개발된 관광지속성측정모델(TSAM: Tourism Sustainability Assessment Model)(Ko, 2005)을 TOMM에 적용, 보완하여 관광지의 실제 상황에 알맞는 최적관리수준을 측정하는 방법을 시론적으로 제시하는데 이 연구의 목적이 있다. 다음 문헌고찰에서 제시된 표1의 제5-7단계에 해당하는 최적관리수준 측정절차와 방법을 제시하는 것이 이 논문의 주요 연구대상이다. 이런 유형의 연구의 정당성은 김사현(2002: 213)이 제시한 7가지 연구형태 중에서 마지막에 해당한다고 볼 수 있다. 즉, "H라는 이론(모델)은 연구방법론상 중대한 결함이 있다"고 판단되기 때문에 그 모델을 보완하여 더 정교한 모델을 정립하는데 한 단계 기여하는 일은 후학 연구자의 당연한 임무라고 할 수 있다.

II. 최적관광관리모델(TOMM)¹⁾

1996년에 남호주정부의 산업과학관광부는 남호주 해안가에 있는 캥가루섬(the Kangaroo Islands)에 LAC시스템을 도입하는 프로젝트를 추진했다. 이 프로젝트를 위해 운영위원회가 조직되었고, 여기에는 다음과 같은 기관 및 단체들이 참여했다: 남호주관광청, 남호주환경자연자원부, 캥가루섬관광청, 캥가루섬개발청, 킹스코트카운슬. 프로젝트 실무추진기관으로는 Manidis Roberts Consultants (MRC)가 LAC시스템을 개발하는 대행사로 선정되었다. 그러나 MRC는 기존의 LAC시스템을 사용하는 대신 이 시스템과 기존의 다른 시스템(CC와 VIM)의 약점을 보완하여 새로운 관광지관리시스템모델을 개발했는데, 이것이 TOMM이다.

1. TOMM 개발목적

TOMM은 관광산업과 관광산업이 의존하는 관광자원의 건강상태를 위협하는 여러 가지 문제들을 찾아내고 해결책을 제시하는데 그 개발 목적이 있다. 특히,

1) 문헌고찰에서 TOMM에 관한 1항에서 3항까지의 내용은 TOMM을 소개하는 차원에서 Manidis Roberts Consultants(1997)의 보고서에서 직접 인용했음.

TOMM 개발은 다음과 같은 목적이 있다. 첫째, 관광행위(개발 포함)로 인한 주요 경제적, 사회문화적, 자연환경적 혜택과 영향, 그리고 마케팅 활동을 모니터링하고 계량화하기 위한 모델을 제시한다. 둘째, 현안 문제를 측정하고 미래의 관리모형을 제시해서 관광산업의 지속적인 발전과 관광지 관리운영에 필요한 대책을 제시한다.

〈표 1〉 TOMM 개발을 위한 연구모형

주요 단계	모델개발 방법	실행방법
1. 희망 목표, 주요 변수(parameters) 그리고 방법론 운영위원회와 첫 미팅 주최 확정		1. 가능하면 긴 시간을 워크샵이나 지역사회 및 고위 정부관료, 교통회사, 언론사 브리핑에 배정 2. 첫 번째 보도자료 준비 및 배포
2. 해당 관광지에서의 바람직한 관광현상에 대한 초안 부의 관광전략, 이해당사자와의 작성(경제적, 사회문화적, 자연환경적, 그리고 관광객의 만족도 등)	1. 해당 관광지의 관광계획과 정의의 관광전략, 이해당사자와의 인터뷰를 통해 관광목표를 수립 2. 이해당사자와의 워크샵을 통해 피드백	프로젝트의 장점을 소개하고, 동의와 참여를 요청하고, 진행상황을 알리기에 적당한 커뮤니케이션 수단을 결정하기 위해 20명의 주요 이해당사자와 인터뷰
3. 해당 관광지의 최적 상태를 제시하기 위해 필요한 측정지수 (assessment 에서 제시한 indicators) 개발	선행연구나 각 정부나 관련 단체	해당 관광지의 관광행위와 관련된 모니터링에 참여하고 있는 사람들과 프로젝트에 관해서 토론
4. 가까운 장래에 해당 관광지 각 시나리오 별로 잠재적 이익과 비용이 당면하게 될 시나리오 도출	각 시나리오 별로 잠재적 이익과 비용이 당면하게 될 시나리오 도출	1. 고위 정부 관료와 첫 번째 브리핑을 갖고 각 이해당사자들과 개별 브리핑을 할 때나 모델개발의 필요성을 설득할 때 시나리오 표 (scenario table)를 사용 2. 프로젝트를 지속적으로 진행시키기 위한 실행계획을 결정
5. 측정지수를 이용하여 간 단하고 신뢰할 수 있으면서 비용이 적게 드는 측정방법 모색	간 객관적인 테스트 방법에 대해 문의로부터 자문을 구할 것(예 를 들면, 정확성, 효용성 그리고 비용 등)	피드백을 위해 운영위원회에 모형을 발표
6.1 최적 상태 결정 6.2 측정지수 결정 6.3 모니터(측정) 방법 결정	관련 이해당사자들과 워크샵	1. 관광 관련 이해당사자들과 워크샵 2. 지역사회에 브리핑 실시 3. 두 번째 언론보도자료 준비 및 배포
7. 위의 3가지 요소를 결합하여 기초모델의 기반이 되는 표 작성	모델에 사용될 정보를 제공하는 표 작성	광범위한 전문가들의 관심을 끌기 위해 관광 관련 뉴스레터에 기사 발표

8. 실행계획의 개발 시작	1. 잠재적으로 사용할 수 있는 자원 확인 (인적 재정적 자원 등) 2. 모델 완성을 위해 이상적인 의견조정기구 수립 3. 추가적으로 사용할 수 있는 자원이 있는지 조사	운영위원회와 잠재 모델조정관들이 자신들의 경험을 살려 모델을 구체화시킬 수 있도록 그들에게 초안실행계획을 제공
9. 누락된 정보나 그 정보가 활용될 때까지 필요한 가정을 확인	1. 관련 분야의 전문가와 상의 (예를 들면, 야생동물 전문가, 여행사, 관광연구원, 지역사회 단체 등) 2. 자원배분시나리오에 따라 모델 수정	광범위한 전문가들의 관심을 끌기 위해 관광 관련 뉴스레터에 후속기사 발표
10. 각 지수별 기준 상태 시(해당 관광지가 최적 상태에 얼마나 가까이 접근할 수 있는지)	1. 기존 자료에 대한 기초조사 2. 관련 분야 전문가와 인터뷰 3. 자료가 없는 분야가 있을 경우 가정 제시	각 측정지수별 레포트 차트 준비
11. 이미 개발된 시나리오를 이용하여 테스트함으로써 모델을 정교화시킨다	관련 분야 전문가와 운영위원회 멤버들과 내부 워크샵	운영위원회의 멤버들은 팀을 구성해서 정부 고위관리와 업계 대표들에게 모델의 초기 결과를 브리핑하고 사용 가능한 자원을 탐색
12. 모델의 워킹버전 (working version) 도출	1. 레포트 초안 준비 2. 실행계획의 통합 3. 사용자들이 이해하기 쉽도록 모델 관련 표 개선	1. 임박한 발표를 알리기 위해 언론매체 준비 2. 지역사회에 알리기 위해 과거에 인터뷰를 했거나 참석자 위주로 초청장 발송 준비
13. 초안 보고서에 모델 제시	1. 모델을 요약하여 보여주는 디스플레이와 시각자료 준비 2. 초안 레포트 300부 제작	1. 네 번째 보도자료 배포 2. 지역사회에 (시나리오를 이용해서) 모델의 잇점과 실용적인 적용을 강조하면서 소개 3. 전국적 관련 학회에 모델 소개
14.1 모델과 실행계획 다듬기 14.2 최종보고서 도출	1. 발표로부터 피드백 취합하여 분석 2. 모델과 레포트에 피드백 반영 3. 관련 업무와 재정지원을 결정하기 위해 운영위원회와 워크샵 4. 이해당사자들에게 최종 레포트 발송	1. 피드백을 취합하여 반응 평가 2. 여러 산하 기구를 운영위원회에 통합 3. 주요 피드백과 반응을 요약한 기사 작성

출처: Manidis Roberts Consultants (1997:12-13)

2. TOMM 개발모형

전체적인 연구모형으로서의 TOMM 개발을 위한 주요 단계별 모델 개발방법과 실행방법은 표1과 같다. 주요 개발 단계를 14단계로 나누고, 각 단계별로 구체적인

인 모델개발 방법과 실행방법을 제시하고 있다. 이 모델의 주요 특징 중의 하나는 모델개발과정에서 해당 지역의 주요 이해당사자들의 의견을 정책결정과정에 반영시키기 위해 많은 노력을 기울인다는 점이다. 이런 노력은 성공적인 지속가능한 관광발전을 위해서도 반드시 필요한 전제조건이다.

3. TOMM의 장점

LAC시스템은 정책결정과정을 강조하지만, TOMM은 상황분석과 모니터링프로그램을 더 중요시한다. 그 차이점은 서로 다른 용도별 특징을 반영하고 있다. LAC시스템은 단일 관광지를 관리하는 기관을 위해 고안된 반면, TOMM은 다양한 이해관계를 가진 다양한 이해당사자들을 위해서도 사용 가능하고, 여러 지역에 걸친 광범위한 관광지에서도 적용 가능하다. TOMM은 관광산업의 이해당사자들의 의견을 보다 광범위하게 수렴할 수 있고, 그래서 보다 정밀한 사전조사를 요구한다.

4. TOMM의 한계점

위에서 언급한 TOMM의 다양한 장점에도 불구하고, 이 모델은 실제 관광현장에 적용되기에는 몇 가지 한계점을 갖고 있는 것으로 보인다. 우선 이 모델의 시행에 지나치게 많은 시간과 비용, 인력, 기술, 데이터가 소요되기 때문에 소규모 관광지에서는 실용화하기가 어렵다. 둘째, 모델개발절차가 지나치게 광범위하고 구체적인 측정방법(자료수집방법과 데이터 분석과정 등)이 제시되어 있지 않다. 최적관리수준에 대한 구체적인 측정방법이 제시되지 못하면 위에서 언급한 기존의 관광객관리모델(Visitor Management Model: CC, VIM, LAC 등)처럼 또 하나의 비효율적이고 비실용적인 이론적 모델에 그칠 가능성이 높다.

III. 최적관리수준 측정방법

지금까지 많은 학자들과 실무자들이 관광지(또는 시설)의 최적관리수준(상태)에 대해 객관적이고 실용적인 측정방법이 필요하다는 당위를 주장해왔다. 그러나 측정방법에 대한 종합적이고 체계적인 모델의 부재로 최적관리를 통한 지속가능한

관광개발을 추구하고자 하는 현장실무자들은 상당한 어려움과 혼란을 경험하고 있다. TOMM처럼 여기에 대한 부분적인 제안이나 모델의 개발은 있었지만 종합적인 측면에서 일관된 방법과 절차를 제시하는 연구는 관찰하기 어렵다. 따라서 이 연구에서는 선행 연구자들의 연구결과를 이론적 토대로 종합 분석하여 다음과 같이 8단계의 일관된 측정과정(〈그림1〉 참조)과 측정방법(제안1 - 제안8)을 이론적으로 제안하고자 한다.

1. 제안(Proposition)1: 측정범주(assessment dimensions)의 규정

어떤 관광지(또는 관광시설)의 최적관리수준을 파악하기 위해서는 어느 범주까지 측정해야 하는지가 중요한 문제가 된다. 시간과 예산 그리고 인력이 무한대로 주어진다면 문제가 없지만, 현실적으로 대부분의 관광산업의 경영자 및 관리자들은 시간이나 인력 그리고 운영자금의 제한을 받고 있다. 따라서 모든 분야를 측정하기는 어렵고, 해당 관광지의 특성에 적합한 몇 개의 카테고리를 정하는 것이 현명하다.

일반적으로 관광지 지역주민에 대한 관광산업의 영향을 논할 때 언급되는 경제적 영향, 사회문화적 영향, 자연환경에 대한 영향과 소비자인 관광객의 만족도 등이 주요 측정범주에 속한다고 말할 수 있다. 물론 이 범위는 해당 관광지의 특성이나 상황에 따라 더 줄어들 수도 있고 늘어날 수도 있다(예를 들면, 정치적 영향이나 과학기술의 영향 등).

2. 제안(Proposition)2: 측정지표(assessment indicators)의 개발

최적관리수준에 대한 측정범주가 정해졌으면, 해당 범주마다 구체적인 개별 측정지표를 개발해야 한다. 관광의 경제적 영향, 사회문화적 영향, 자연환경에 대한 영향, 그리고 관광객의 관광서비스에 대한 만족도 지표는 기존 연구에 상당히 많다. 특히 세계관광기구(World Tourism Organization)는 이와 같은 지표의 개발에 큰 노력을 기울이고 있다(WTO, 1993; 1995; 1998).

이와 같은 측정지표의 개발과 관련하여 Hodge(1996)는 다음과 같은 기준을 제시하고 있다. 첫째, 측정 목적과 직접 관련이 있어야 한다. 둘째, 단순하고 분명하게 현재의 상태를 보여줄 수 있어야 한다. 셋째, 데이터가 취득 가능해야 하고, 정확해야 하며, 측정 가능해야 한다. 넷째, 과거와 현재의 추세를 보여줄 뿐 아니

라 미래의 추세를 예측하는데 도움이 되어야 한다. 다섯째, 시간과 공간의 변화에 적응할 수 있는 유동성이 있어야 한다. 여섯째, 다른 비슷한 측정 요소들과 비교 가능해야 한다. 마지막으로, 데이터에 문제가 발견될 경우에 수정 가능해야 한다.

Goodall and Stabler(1997)가 주장하는 것처럼, 데이터를 얻을 수 있다고 해서 반드시 그 자료를 신뢰할 수 있는 것도 아니고, 어떤 특정 지표가 전체적인 상태를 나타낼 수 있는가에 대한 논쟁도 있지만, 이와 같은 지표 개발을 이용한 측정방법은 최적관리수준을 포함한 어떤 관광현상을 계량화하는 데 큰 기여를 하고 있다.

3. 제안(Proposition)3: 자료수집방법의 결정

관광지(또는 시설)의 최적관리상태 측정에 필요한 데이터는 다음과 같은 네 가지 방법으로 수집될 수 있다. 물론 다른 방법도 타당하면 이용될 수 있다. 예를 들면, 연구상황에 따라 NGT(Nominal Group Technique)나 델파이기법(Delphi Technique) 대신 전문가집단면접(focus group interview)이나 심층면접(indepth interview) 등도 가능하다.

1) 2차자료 (Secondary Data)

최적관리상태 측정에 필요한 데이터 중에서 기존의 다른 관련 기관이나 단체에서 발표한 자료들을 신뢰성과 타당성이 검증된 범위 내에서 최대한 사용한다. 예를 들면, 관광객의 평균 체류일수, 평균지출금액, 방문관광객 성장률, 방문횟수, 업계의 마케팅 비용 등이 이에 해당한다.

2) Nominal Group Technique(NGT): 이해당사자들의 의견 수렴 기법

지역주민과 관광객 그리고 환경그룹에 대한 조사를 위한 설문지 작성을 위해, 그리고 측정지표간의 우선 순위를 정하기 위해 NGT(자세한 기법은 Ritchie, 1994:493-501 참조)가 사용될 수 있다. 예를 들면, 어떤 관광지와 관련된 이슈 모두를 측정할 수는 없기 때문에 예산과 연구기간을 고려하여 일정 숫자로 측정지표를 제한할 필요가 있다. 여기서 'nominal group'이란 어떤 공통의 목표를 추구하는 사람들의 집단이라고 볼 수 있다. 그러니까 이 경우 어떤 관광지의 이해당사자들(stakeholders)이라고 볼 수 있다.

3) 현장설문조사(street questionnaire surveys)

위의 NGT과정을 통해서 선정된 일정 측정지표를 이용하여 지역주민을 상대로 관광개발의 경제적 사회적 영향에 관한 조사를 하고, 관광객을 상대로 관광서비스 경험에 대한 만족도 조사를 실시한다. 자연환경평가에 대한 조사는 일반인들은 응답하기가 어려우므로 해당지역 환경단체를 대상으로 실시한다.

4) 델파이조사(Delphi Technique)

위의 NGT과정을 통해서 선정된 자연환경 영향평가와 관련된 측정지표를 이용하여 환경단체를 대상으로 관광행위(개발 또는 산업 포함)가 자연환경에 미치는 영향에 대한 조사를 실시한다. 환경평가에 대한 조사는 신중을 기해야 하고, 전문가를 대상으로 하며, 시간이 많이 걸리기 때문에 복수조사(보통 4차례)를 통해 응답자들 사이의 견해 차이를 줄일 수 있는 델파이기법이 적절하다.

4. 제안(Proposition)4: 측정지표의 계량화(quantification of indicators)

관광행위를 포함한 인간사회의 어떤 현상을 숫자를 이용하여 설명한다는 것은 쉬운 일이 아니다. 인간의 행동은 그 원인과 과정 및 결과가 너무도 복잡하고 미묘하여 연관관계가 분명하게 드러나는 숫자로 설명하기에는 많은 한계가 존재하는 것이다. 그럼에도 불구하고 인류에게, 특히 서구사회에, 현재의 산업발달과 과학문명을 가져다 준 것은 숫자에 기반을 둔 자연과학의 발달 때문이다. 물론 1980년대에 접어들면서 자연과학으로 인간의 사회현상을 모두 설명할 수 없다는 신과학운동(New Scientist Movement)이 나타나고(예를 들면, Capra, 1983; 1996), 우주의 모든 사물은 서로 유기적으로 연계되어 있어서 전체적으로 어떤 현상을 파악해야 한다는 전체주의(Holism)가 등장하긴 했지만(예를 들면, Pearce, 1989; 1993), 숫자로 표시하는 지표의 역할은 아직도 사회과학 분야의 연구에 중요한 역할을 한다고 말할 수 있다. 관광학을 포함한 학술 분야에서도 정량분석기법(quantitative data analysis)이 현재 중요한 연구기법의 하나로 자리 잡고 있다.

5. 제안(Proposition)5: 최적관리수준의 결정

관광지나 관련 시설을 운영하면서 최적수준으로 관리한다는 것은 간단한 일이

아니다. 비단 관광산업의 중심 역할을 하는 관광지 뿐 아니라, 어업의 중심이 되는 어장, 임업의 중심이 되는 임야, 개발도상국의 경제개발 방법 등에 대해서 어떻게 하면 가장 적절한 방법으로 개발, 관리, 운영할 수 있는가에 대해서 많은 학자들이 연구를 해왔는데, Bell 과 Morse(1999), Clayton 과 Redcliff(1996), IUCN (International Union for Conservation of Nature and Natural Resources, 1997), Ko(2005), Manidis Roberts Consultants(1997), Prescott-Allen(1997), Ten Brink, Hosper 와 Colijin(1991) 등이 이에 해당한다.

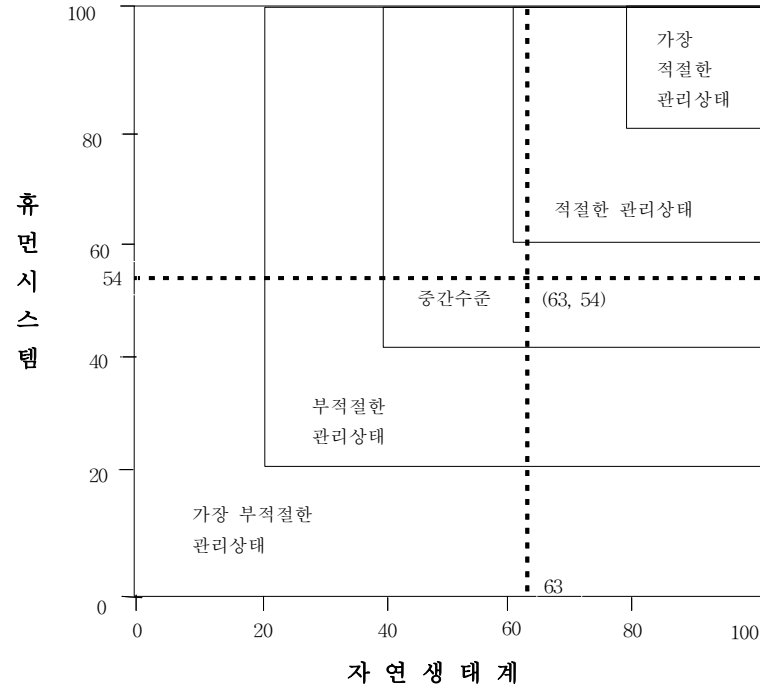
국내에서도 TOMM과 직접 관련은 없지만 최근에 관광개발의 합리적 의사결정 모형개발에 관한 연구(고종화, 2006)나, 관광산업의 지속가능성장률에 관한 연구(김기태 · 안영규, 2006), AHP(Analatic Hierachy Program)를 활용한 관광(개발) 프로젝트 평가기준 및 지표개발에 관한 연구(김남현 · 권순조 · 조문식, 2005; 노용호 · 조광익 · 이상영, 2006; 정승준 · 한범수, 2006) 등 효율적인 관광(프로젝트)개발과 관리 및 평가에 대한 연구가 활발하게 진행되고 있다. Manidis Roberts Consultants(1997)는 TOMM을 개발하면서 해당 지역에서 얻을 수 있는 1차, 2차 데이터를 가능한 많이 수집하여 실무자들이 자신들의 주관과 경험을 그 데이터에 적용하여 해당 관광지에서 분야별로 최적의 관리수준을 정하도록 권장하고 있다.

최근에는 여러 학자들이 '지속가능한 개발(sustainable development)' 개념을 최적관리모델에 응용하고 있다. 즉, 어떤 지역의 경제개발(관광개발 포함)이 최적으로 개발되고 유지 및 관리되면 자동적으로 지속가능한 개발이 이루어진다는 것이다. 어떤 지역사회에서의 현재 상황 및 상태가 양호한 경제개발모델이 미래에도 지속적으로 발전할 가능성이 높다는 것이다. 실제로 지속가능개발 개념은 인간 사회의 삶의 질(the quality of life)과 자연생태계의 양호한 상태와 최적관리수준의 유지를 의미하기도 한다(WCED, 1990).

6. 제안(Proposition)6: 관광지 관리수준(상태)의 표현

어떤 관광지(또는 시설)가 최적의 상태로 유지 관리 되고 있는가를 평가하기 위해서는 전문가나 관리자들은 전문적인 수치를 가지고도 가능하지만 지역주민들이나 일반 관광객들은 이해하기 어렵다. 지속가능한 관광개발의 경우와 마찬가지로 관광지를 최적상태로 유지관리하기 위해서는 지역주민들의 참여가 절대적이다. 지역주민들의 참여 없이는 지속가능한 경제개발이 성공할 수 없듯이(WCED,

1999), 관광개발 또한 마찬가지이다. 주민들의 참여를 극대화시키기 위해서는 주민들이 쉽게 이해할 수 있는 방법으로 관련 정보를 제공해야 한다. 그림이나 도표로 나타내는 그래픽이 하나의 방법이 될 수 있다. 일반적으로 커뮤니케이션의 효용성에 있어서 그래픽은 글이나 수치보다 보다 더 쉽고 간단하게 그 의미를 전달하는 속성이 있기 때문이다.

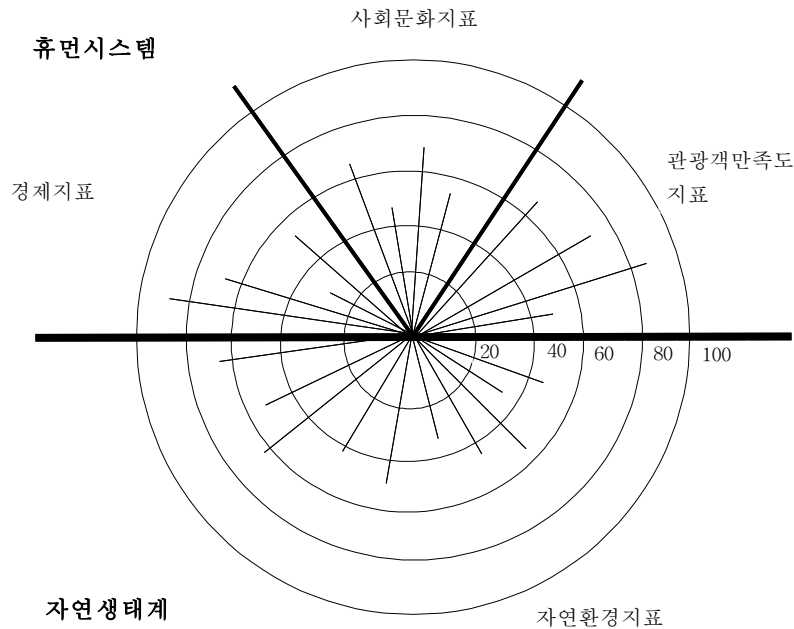


〈그림 2〉 관광지관리 종합수준 차트(가상데이터)

출처: Prescott-Allen(1997:7)에서 응용. *이 차트에서 휴먼시스템(human system)은 관광개발에 의한 경제지표, 사회문화지표, 관광객만족도지표를 포함하고, 자연생태계(ecosystem)는 자연환경지표를 포함한다. 현재 이 관광지의 관리상태는 휴먼시스템 54점, 자연생태계 63점으로 전체적으로 볼 때 중간수준(63, 54)이다. 이 모델의 약점은 [그림3] 모델처럼 개별지표에 대한 최적관리수준을 나타낼 수 없다는 것이다. 따라서 이 모델은 [그림 3] 모델과 함께 사용할 때 그 효과가 배가된다.

IUCN(1997)이나 Prescott-Allen(1997)은 지속가능성척도모델(BS, Barometer of Sustainability)을 이용하여, 어떤 지역사회를 휴먼시스템(human system - 인간사회)과 자연생태계(ecosystem)로 나누고 개발 유지 관리 상태가 가장 양호한 상태를 100점으로 가정한다(〈그림2〉 참조).

휴먼시스템과 자연생태계가 동시에 81점 이상을 '지속가능한(sustainable)' 수준으로, 61점에서 80점까지를 '거의 지속가능한(almost sustainable)' 수준으로, 41점에서 60점까지를 '중간(intermediate)' 수준으로, 21점에서 40점까지



〈그림 3〉 관광지관리 개별수준 차트(가상데이터)

출처: Ko(2005:442)에서 응용. 이 모델은 개별지표의 관리수준(상태)을 각각 나타낼 수 있는 장점이 있는 반면, [그림 2]와 다르게 전체적인 관리상태를 나타낼 수 없다는 약점이 있다. 이 그림에서 경제지표와 사회문화지표 그리고 관광객만족도지표는 휴먼시스템에, 자연환경지표는 자연생태계(에코시스템)에 포함된다. 이 그림에 나타난 휴먼시스템에 속한 개별지표 12개의 점수를 합계한 평균점수가 54점, 자연생태계에 속한 개별지표 10개의 점수를 합계한 평균점수가 63점으로 전체 관리수준은 [그림 2]의 평균치(63, 54)가 된다. *0-20점: 가장 부적절한 관리상태, 21-40점: 부적절한 관리상태, 41-60: 중간수준, 61-80: 적절한 관리상태, 81-100: 가장 적절한 관리상태를 나타낸다. 이 차트에서 가장 부적절한 관리상태를 나타내는 개별지표는 없고, 부적절한 관리상태에 있는 지표는 3개, 중간수준은 10개, 적절한 수준은 7개이고, 가장 적절한(최적의) 관리상태를 나타내는 지표는 2개이다.

를 '거의 지속 불가능한(almost unsustainable)' 수준으로, 그리고 0점에서 20점까지를 '지속 불가능한(unsustainable)' 수준으로 다양하게 분류하고 있다. (〈그림2〉는 지속가능성-sustainability를 최적관리수준으로 변형한 것이다). 따라서 이 모델에서는 휴먼시스템과 자연생태계시스템이 동시에 81점 이상이 되어야 최적관리수준이라고 말할 수 있고, 그 상태가 되어야 관광지를 포함한 어떤 지역사회가 지속적으로 발전할 가능성이 높다는 것이다.

그러나 이 모델은 휴먼시스템과 자연생태계의 지속가능성을 종합점수를 통해 전체적으로는 판단할 수 있지만(예를 들면, 이 경우는 휴먼시스템 지속가능성 54점, 자연생태계 지속가능성 63점으로 전체적으로는 중간수준이다 - 〈그림 2〉 참조), 휴먼시스템과 자연생태계 시스템을 구성하는 수십 개의 개별 측정지표(예를 들면, 휴먼시스템에 속하는 관광산업에 의한 '고용창출효과' 또는 자연생태계시스템에 속하는 '희귀종의 멸종'에 대한 측정지표 등)에 대한 수치(상태)는 나타낼 수 있는 방법이 없다. 이런 한계를 보완하기 위해 관광지속성측정모델(TSAM)은 〈그림3〉과 같은 아메바(AMOEBA)모델을 대안으로 제시하고 있다.

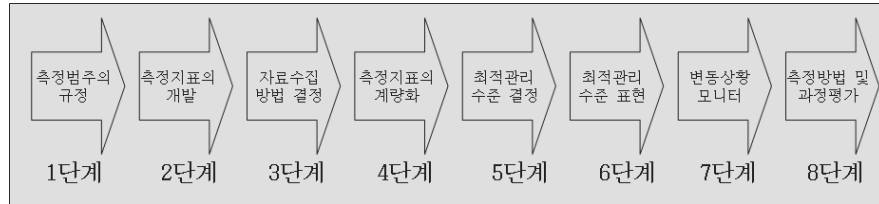
7. 제안(Proposition)7: 시간에 따른 변동상황의 모니터

어떤 관광지(또는 시설)의 최적관리상태는 단기간에 이루어질 수 없는 특성이 있기 때문에 장기간에 걸쳐 계속 모니터링을 하면서 관련 데이터를 수집 분석해야 한다. 관광개발을 포함한 모든 경제행위는 모니터되고 평가되어야 한다. 모니터하는 과정에서 목표가 변경될 수도 있고, 수정될 수도 있고, 폐기될 수도 있다. 또한 측정지수들이 얼마나 효율적이고 적합한지 판단할 수도 있고, 미래의 결과에 대해 관리자나 연구자들이 보다 용이한 판단을 내릴 수 있는 정보를 제공하기 때문이다. Munro(1995)가 언급한 것처럼, 모니터링은 단기 뿐 아니라 장기적으로 자료를 축적하고 시너지효과를 얻기 위해서 지속적이고 주기적으로 시행되어야 한다. 그래서 이와 같은 시간에 따른 모니터링을 통해서 관광지(또는 시설)가 최적상태로 유지 관리되면 지역주민의 삶의 질이나 자연생태계의 질에 긍정적인 영향을 미친다는 사실을 이해당사자들에게 계속 인지시킬 필요가 있다.

8. 제안(Proposition)8: 측정방법과 과정의 평가

최적관리상태에 대한 측정이 완료되고 보고서 또는 논문이 완성되면 그 측정과정

과 방법이 제대로 진행되고 적용되었는지 검토할 필요가 있다. Simmons(1994)가 주장한 것처럼, 측정방법과 과정에 대한 평가가 중요한 것은 이와 같은 평가를 통해서 이해당사자들(정부, 지역주민, 관광업계, 관광객, NGO그룹 등)에게 보다 정확한 관련 정보를 제공하고, 관리자들이 정책실행에 대한 효과를 검토해볼 수 있기 때문이다.



〈그림 3〉 최적관리수준 측정절차 모형

IV. 결 론

이 논문에서 제시하는 보완된 TOMM은 관광업계와 관련된 이해당사자들이 해당 관광지(또는 시설)를 어떻게 관리해야 최적의 상태로 유지하고 미래에도 지속적인 발전이 가능할 수 있는가에 대한 관광지 관리모델을 제시하고 있다. 최적관리 수준(상태)에 대한 측정 방법 및 과정이 미흡한 기존 모델의 기능을 보완하여 지속발전 가능성까지 평가할 수 있도록 새로운 모델을 실험적으로 제안하고 있다 (Proposition 1 - 8).

관광지 최적관리문제는 지금까지 대부분의 정부나 관광업계, 지역주민, 그리고 환경단체가 고민해오고 숙고한 과제이지만 아직까지 뚜렷한 대안은 제시하지 못하고 있는 실정이다. 그래서 이 연구는 기존의 TOMM과 관광지속성측정모델(TSAM)을 결합시켜 한 단계 더 나아간 현장중심의 실용적인 관광지관리모델을 제시하고 있다. 이 모델은 최종 완성된 것이 아니고, 앞으로 여러 검증과정을 거쳐 보다 정교한 최적관광관리모델을 정립하는데 이론적으로 한 단계 기여했다는 점에서 그 연구 의의가 있다고 볼 수 있다.

이 연구는 관광자원만 보유하고 자본만 투자하면 관광산업은 저절로 성장발전한다는 관광산업계의 전통적 개발패턴과 그 산업에 종사하는 이해당사자들의 인식을 바꾸는데 기여할 수 있을 것이다. 이런 변화는 관광산업의 생명성(지속가능성)

은 그 관광지를 찾는 관광객을 위한 관광서비스에 대한 만족 수준과 그 관광지를 구성하는 사회문화적 요소와 자연환경자원의 최적관리를 통한 양호한 건강상태(system quality 또는 wellbeing)의 유지에 달려있다는 가시적인 증거를 제시함으로써 가능하다. 이 모델이 그 증거를 제시하는 방법 중의 하나가 될 수 있을 것이다. 이와 같은 관광(개발)관리모델의 실용화를 통해서 사람들은 관광산업이 얼마나 건강해질 수 있고, 그로 인해 관광산업과 관련된 모든 이해당사자들이 모두 적절한 이익을 얻을 수 있다는 사실을 인식하게 될 것이다. 만일 이러한 변화가 이 연구로 인해서 자극되고 촉진된다면 모든 관광지들은 지속가능한 관광발전을 실현할 수 있을 것이다.

이 논문의 한계는 지면의 제한 때문에 기존의 관광객관리모델이나 지속가능한 관광개발모델을 자세히 고찰하지 못한 점이다. 그리고 이 모델을 이용하여 현장에서 직접 테스트를 해보지 못했다는 점이다. 이 모델을 이용한 사례연구(case studies)가 저자나 다른 연구자에 의해 적절한 시기에 시도되길 바란다.

참고문헌

고종화(2006). 관광지개발의 합리적 의사결정 모형개발에 관한 연구: 공공부문 관광지개발을 중심으로. 『관광학연구』, 30(6), 155-176.

김기태·안영규(2006). 한국관광산업의 지속가능성장률에 관한 연구. 『관광학연구』, 30(6), 321-338.

김남현·권순조·조문식(2005). AHP를 활용한 관광개발 프로젝트 평가기준에 관한 연구. 『관광학연구』, 29(1), 249-266.

김사현(2002). 『관광학연구방법강론』. 백산출판사.

노용호·조광익·이상영(2006). AHP를 활용한 농촌관광마을 사업성과지표개발: '농촌 전통테마마을'을 중심으로. 『관광학연구』, 30(4), 191-210.

정승준·한범수(2006). 계층화분석(AHP)을 이용한 2005 경기방문의해 사업평가. 『관광학연구』, 30(3), 183-202.

Bell, S., & Morse, S.(1999). Sustainability Indicators: Measuring the Immeasurable. Earthscan: London.

Capra, F.(1983). The Turning Point: Science, Society and the Rising Culture. Bantam Books: New York.

_____(1996). The Web of Life: A New Synthesis of Mind and Matter. Harper Collins: London.

- Ceballos-Lascurian, H.(1996). Tourism, Ecotourism and Protected Areas: The State of Nature-based Tourism around the World and Guidelines for its Development. The World Conservation Union. 130-136.
- Clayton, A.M.H., & Redcliff, N.J.(1996). Sustainability: A Systems Approach. Earthscan: London.
- Goodal, B., & Stabler, M.J.(1997). Principles Influencing the Determination of Environmental Standards for Sustainable Tourism. in M.J. Stabler (ed), Tourism and Sustainability: Principles and Practices. CAB INTERNATIONAL: Oxon. 279-304.
- Graefe, A.R., Vaski, J.J., & Kuss, F.R.(1984). Social Carrying Capacity: An Integration and Synthesis of Twenty Years of Research. Leisure Sciences 6, 395-431.
- Hall, C.M.(1995). An Introduction to Tourism in Australia. 2nd ed. Longman: Melbourne.
- Hodge, R.A.(1996). A Systemic Approach to Assessing Progress toward Sustainability. in A. Dale and J.B. Robinson (eds). Achieving Sustainable Development. UBC Press: Vancouver. 267-292.
- International Union for Conservation of Nature and Natural Resources(IUCN)(1997). Overview: Approach, Methods, Tools and Field Experience. in IUCN, An Approach to Assessing Progress Toward Sustainability: Tools and Training Series for Institutions, Field Teams and Collaborating Agencies. IUCN. Gland: Switzerland.
- Ko, T.G.(2005). Development of a Tourism Sustainability Assessment Procedure: A Conceptual Approach. *Tourism Management*. 26, 431-445.
- Manidis Roberts Consultants(1997). Developing a Tourism Optimization Management Model: A Model to Monitor and Manage Tourism on Kangaroo Island South Australia. Manidis Roberts Consultants: Surry Hills.
- McArthur, S.(1997). Beyond the Limits of Acceptable Change. in 1996 Tread Lightly Conference Proceedings. Tread Lightly Australia: Brisbane.
- McCool, S., & Stankey, G.(1992). Managing for the Sustainable Use of Protected Wildlands: The Limits of Acceptable Change(LAC) Framework. paper presented to the Fourth World Congress on National Parks and Protected Areas. Caracas: Venezuela.
- Munro, D.A.(1995). Sustainability: Rhetoric or Reality?. in T.C. Trzyna (ed). A Sustainable World: Defining and Measuring Sustainable Development. IUCN: Sacramento, CA. 27-35.
- Pearce, D.(1989). An Economic Perspective on Sustainable Development. *Journal of The Society for International Development*, 2/3, 17-20.
- _____ (1993). Blueprint 3: Measuring Sustainable Development. Earthscan: London.
- Prescott-Allen, R.(1997). Barometer of Sustainability: Measuring and Communicating Wellbeing and Sustainable Development. in IUCN, An Approach to Assessing Progress Toward Sustainability: Tools and Training Series for Institutions, Field Teams and Collaborating Agencies. IUCN: Gland, Switzerland.
- Ritchie, J.R.B.(1994). The Nominal Group Technique: Applications in Tourism Research. in J.R.B. Ritchie and C.R. Goeldner (eds). Travel, Tourism and Hospitality Research: A Handbook for Managers and Researchers. 2nd ed. John Wiley & Sons: New York. 493-502.
- Simmons, D.(1994). Community Participation in Tourism Planning. *Tourism Management*,15(2), 98-108.
- Stankey, G.H., & McCool, S.F.(1984). Limits of Acceptable Change: New Framework for Managing the Bob Marshall Wilderness Complex. Western Wildlands Management: Perth.
- Ten Brink, B.J.E., Hosper, S.H., & Colijn, F.(1991). A Quantitative Method for Description and Assessment of Ecosystems: the AMOEBA - Approach. *Marine Pollution Bulletin*, 23, 265-270.
- Washburn, R.F.(1982). Wilderness Recreational Carrying Capacity: Are Numbers Necessary? *Journal of Forestry*, 80, 726-728.
- Wolters, T.M.(1991). Tourism Carrying Capacity. World Tourism Organization/United Nations Environment Program: Paris. 3-25.
- World Commission on Environment and Development(1990). Our Common Future - Australian Edition. Oxford University Press: Melbourne.
- World Tourism Organisation - International Working Group on Indicators of Sustainable Tourism(IWGIST)(1993). *Indicators for the Sustainable Management of Tourism* WTO: Winnipeg.
- World Tourism Organisation(1995). What Tourism Managers Need to Know:

A Practical Guide to the Development and Use of Indicators of Sustainable Tourism. Consulting and Audit Canada: Ottawa.

_____ (1998). Guide for Local Authorities on Developing Sustainable Tourism. WTO: Madrid.

2007년 04월 10일 접수

2007년 7월 27일 최종 수정본 접수

3인 익명 심사 畢