

단체여행 방역수칙 가이드라인 및 트렌드 연구

2022.01



한국여행업협회 귀중

단체여행 방역 수칙 가이드라인 및 트렌드 연구

2022.01

제출문

한국여행업협회 회장 귀하

본 보고서를
「단체여행 방역 수칙 가이드라인 및 트렌드 연구」의
용역 최종보고서로 제출합니다.

2022년 1월 | 한국관광학회 연구책임 김상혁 교수

단체여행 방역 수칙 가이드라인 및 트렌드 연구

목차

제1장	과업의 개요	10
	제1절 과업의 배경 및 목적	12
	제2절 과업의 내용 및 수행 방법	15
제2장	여행시장 동향 및 트렌드 분석	18
	제1절 여행시장 동향 및 트렌드	20
	제2절 코로나19 발생 이후 국내·외 여행시장 개방 현황	45
	제3절 국내·외 여행 관련 방역시스템 대응	55
제3장	감염병 방역 수칙 가이드라인 조사	64
	제1절 국가 및 산업별 사례조사	66
	제2절 전문가 자문회의	106
	제3절 소비자 설문 조사	122
제4장	단체여행 방역 수칙 가이드라인	142
	제1절 단체여행 방역 수칙 가이드라인 개요	144
	제2절 단체여행 방역 수칙 최종 가이드라인	155
	제3절 단체여행 방역 수칙 자율점검 체크리스트	200
제5장	종합제언	206
	제1절 여행시장 동향 및 트렌드 분석에 따른 정책 제언	208
	제2절 단체여행 방역 수칙 가이드라인 정책 제언	212
제6장	부록	216
	붙임1 단체여행 방역 수칙 자율점검 체크리스트	218
	붙임2 단체여행 방역 수칙 가이드라인 리플렛	221
	붙임3 참고문헌	222

표목차

<표 2-1> 2019~2021년 방한 외국인 수 및 성장률	24
<표 2-2> 2019~2021년 국가별 방한 외국인 수 및 전년 대비 성장률	25
<표 2-3> 2019~2021년 내국인 출국자 수	25
<표 2-4> 2019~2021년 관광수지 현황	27
<표 2-5> 2019년 대비 2020년 관광산업 사업체 및 종사자 수 증감 현황	27
<표 2-6> 2019년 대비 2020년의 관광산업 사업체 매출액 증감 현황	28
<표 2-7> 국내·외 코로나19 시대의 여행 트렌드 분석 요약	42
<표 2-8> 코로나19 발생 이후 각국의 초기대응	45
<표 2-9> 대륙별 코로나19 발생 및 사망 현황	46
<표 2-10> 코로나19 대응 지침	47
<표 2-11> 한국 여행 금지·자제 관련 조치 (해외지사 동향보고, 2021.11.16기준)	48
<표 2-12> 한국의 외국인 입국제한조치(중앙재난안전대책본부, 11.16)	51
<표 2-13> 해외 주요국 Exposure Notification 기반 접촉 알림 앱 개인정보 수집 현황	60
<표 3-1> 코로나19 유행 시 집단행사 기획에 관한 핵심 권고안(WHO)	74
<표 3-2> 코로나19 이후 전시회 및 B2B 박람회 재개를 위한 글로벌 기준(UFI)	75
<표 3-3> 코로나19에 대응하는 전시컨벤션센터의 운영지침(AIPC, UFI)	77
<표 3-4> 코로나19 이후 비즈니스 이벤트 재개를 위한 권고안 (AIPC·ICCA·UFI)	79
<표 3-5> 관광 가이드 방역 체크리스트	91
<표 3-6> 관광안내소 가이드라인 및 권장 사항(스페인 관광 품질 연구소)	95
<표 3-7> 단체여행 방역 수칙 가이드라인 도출(안): 사례조사	100
<표 3-8> 자문위원단 명단	107
<표 3-9> 단체여행 방역 수칙 가이드라인 및 트렌드 연구를 위한 전문가 자문단 질문지	108
<표 3-10> 학계 전문가 의견조사 주요 내용	112
<표 3-11> 여행 및 협력업체 종사자 의견조사 주요 내용	116
<표 3-12> 단체여행 방역 수칙 가이드라인 도출(안): 전문가 자문회의	119
<표 3-13> 설문 시기 및 절차	122
<표 3-14> 조사 내용_안전한 여행 경험 제공 방안	123
<표 3-15> 조사 내용_여행객 신뢰감 제고 방안	124
<표 3-16> 조사응답자 특성	125
<표 3-17> 가족 구성 형태 분포	126
<표 3-18> 안전한 여행 경험 제공을 위한 여행사의 정책의 중요성	130
<표 3-19> 여행객들의 신뢰감을 제고하기 위한 여행사의 정책의 중요성	131
<표 3-20> 응답자 성별에 따른 안전한 여행 경험 제공을 위한 여행사의 정책의 중요성	133
<표 3-21> 응답자 성별에 따른 여행객들의 신뢰감을 제고하기 위한 여행사의 정책의 중요성	133
<표 3-22> 응답자 연령에 따른 안전한 여행 경험 제공을 위한 여행사의 정책의 중요성	135
<표 3-23> 응답자 연령에 따른 여행객들의 신뢰감을 제고하기 위한 여행사의 정책의 중요성	136
<표 3-24> 응답자 가족 구성에 따른 안전한 여행 경험 제공을 위한 여행사의 정책의 중요성	137
<표 3-25> 응답자 가족 구성에 따른 여행객들의 신뢰감을 제고하기 위한 여행사의 정책의 중요성	138
<표 4-1> 상시 준비 단계에 포함된 가이드라인 세부 항목	155
<표 4-2> 상시 준비 단계 - 공공기관과의 협력에 포함된 가이드라인 세부 항목	156
<표 4-3> 상시 준비 단계 - 사업장 및 직원 준비에 포함된 가이드라인 세부 항목	159
<표 4-4> 상시 준비 단계 - 비대면(신기술) 기술 활용에 포함된 가이드라인 세부 항목	163

<표 4-5> 여행 전 단계에 포함된 가이드라인 세부 항목	164
<표 4-6> 여행 전 단계 - 안전한 여행 경험 제공을 위한 가이드라인 세부 항목	165
<표 4-7> 여행 전 단계 - 여행자 신뢰감 증대를 위한 가이드라인 세부 항목	176
<표 4-8> 여행 중 단계에 포함된 가이드라인 세부 항목	187
<표 4-9> 여행 중 단계 - 안전한 여행 경험 제공을 위한 가이드라인 세부 항목	188
<표 4-10> 여행 중 단계 - 여행자 신뢰감 증대를 위한 가이드라인 세부 항목	193
<표 4-11> 여행 후 단계에 포함된 가이드라인 세부 항목	196
<표 4-12> 여행 후 단계 - 안전한 여행 경험 제공을 위한 가이드라인 세부 항목	196
<표 4-13> 여행 후 단계 - 여행자 신뢰감 증대를 위한 가이드라인 세부 항목	197
<표 4-14> 단체여행 방역 수칙 자율점검 체크리스트	202

그림목차

[그림 1-1] 과업의 내용적 범위	15
[그림 2-1] 2019~2021 국제 관광객 현황 및 2019년 대비 감소율	20
[그림 2-2] 2000~2021 국제 관광객 현황	21
[그림 2-3] 국제 관광객 회복 전망(2020~2022 조사 자료)	21
[그림 2-4] 2019~2021 방한 외국인 수 및 성장률	24
[그림 2-5] 2016~2021년 국내외 여름휴가 여행률	26
[그림 2-6] 스마트트래블에서 분석한 트렌드	29
[그림 2-7] Booking.com의 여행 트렌드	31
[그림 2-8] Outlook Traveller의 여행 트렌드	33
[그림 2-9] 2022년 여행 트렌드 HABIT-US	35
[그림 2-10] 2021년 여행 트렌드 B.E.T.W.E.E.N	37
[그림 2-11] 2020년 여행 변화 키워드 S.A.F.E.T.Y	39
[그림 2-12] 문화관광연구원의 여행 트렌드	40
[그림 2-13] 트렌드 분석을 통한 핵심과제 도출	43
[그림 2-14] 주요 국가별 코로나19 확진자 수 누적 추이	46
[그림 2-15] 공항 및 항만입국자 코로나19 의심 환자 발생 시 대응 절차	48
[그림 2-16] 코로나19 역학조사 지원시스템	56
[그림 2-17] QR코드 기반 전자출입명부	57
[그림 2-18] 자가격리자 안전 보호 앱과 안심밴드	57
[그림 2-19] 해외 코로나-19 접촉 알림 프레임워크 현황	59
[그림 2-20] 구글-애플 Exposure Notification 작동원리	60
[그림 2-21] 접촉 알림 어플리케이션 활용의 효과	62
[그림 3-1] 사례조사 시사점	97
[그림 3-2] 자문단 의견조사 시사점	117
[그림 3-3] 단체여행 상품 구매 시 감염 예방 및 방역 관련하여 불안한 사항	127
[그림 3-4] 단체여행상품 구매 시 여행객 스스로 준비해야 할 사항	128
[그림 3-5] 단체여행상품 구매 시 여행사에서 필수적으로 준비해야 할 사항	129
[그림 3-6] 응답자 성별에 따른 안전한 여행 경험 제공 및 신뢰감 제고를 위한 여행사의 정책의 중요성	134
[그림 3-7] 응답자 연령에 따른 안전한 여행 경험 제공 및 신뢰감 제고를 위한 여행사의 정책의 중요성	136
[그림 3-8] 응답자 가족 구성에 따른 안전한 여행 경험 제공 및 신뢰감 제고를 위한 여행사의 정책의 중요성	138

[그림 3-9] 방역 수칙 가이드라인 제정 및 준수 시 단체여행상품 구매 의향	139
[그림 3-10] 소비자 설문 조사 시사점	140
[그림 4-1] 최종 단체여행 방역 수칙 가이드라인 도출 과정	145
[그림 4-2] 상시 준비 단계 최종 가이드라인 도출	146
[그림 4-3] 여행 전 단계(안전한 여행 경험) 최종 가이드라인 도출	148
[그림 4-4] 여행 전 단계(여행자 신뢰감) 최종 가이드라인 도출	149
[그림 4-5] 여행 중 단계(안전한 여행 경험) 최종 가이드라인 도출	151
[그림 4-6] 여행 중 단계(여행자 신뢰감) 최종 가이드라인 도출	152
[그림 4-7] 여행 후 단계 최종 가이드라인 도출	154
[그림 4-8] 질병관리청 홈페이지(kdca.go.kr)	156
[그림 4-9] 코로나바이러스감염증-19 대응 지침(지자체용) 관련 실무 연락처 사례	157
[그림 4-10] (사)한국방역협회 소독업무 법정 교육 예시	158
[그림 4-11] 집단방역 5대 핵심 수칙 중앙재해안전대책본부 예시	159
[그림 4-12] 해외감염병 Now 웹사이트(해외감염병now.kr)	160
[그림 4-13] 한국여행업협회 홈페이지에 게시된 해외여행 목적지 관련 정보 예시	160
[그림 4-14] 식품의약품안전처 및 교육부에서 발간한 감염 예방 관리 수칙 예시	161
[그림 4-15] 단체여행상품 관련 협력업체 예시	162
[그림 4-16] 여행업 생태계 전환 지원사업	163
[그림 4-17] 제주관광공사의 실시간 관광지 혼잡도 분석 서비스 및 슬로우로드 내비게이션 서비스 사례	167
[그림 4-18] 행사의 해외여행 관련 정보 공유 사례 - 트립스토어	168
[그림 4-19] 외교부 해외안전여행 단계별 여행경보	169
[그림 4-20] UNWTO의 Restart Tourism 가이드라인(좌) 및 코로나-19 대응 지침(우)	169
[그림 4-21] 항공업계 승무원 백신접종 및 PCR 검사 의무 시행에 대한 사례	170
[그림 4-22] 캐나다 앨버타주의 호텔 & 숙박업 협회의 비상계획 수립 가이드라인	171
[그림 4-23] 국내 국민안심병원 및 호흡기전담클리닉 운영 현황	172
[그림 4-24] 감염의심자 및 확진 환자 발생 시 대응 지침 작성 사례 예시 (교육부)	173
[그림 4-25] 식당/카페의 이용 가능 좌석 배치 예시(보건복지부)	174
[그림 4-26] 단체여행상품 운영을 위해 필요한 방역 물품 예시	175
[그림 4-27] 생활 속 거리두기 시기 여행 가기 사례	177
[그림 4-28] 문화체육관광부에서 게시한 여행 시 필수 방역 수칙 예시	178
[그림 4-29] 하나투어 여권 자동등록 서비스	179
[그림 4-30] 해외 우리 국민 환자 이송·보호 체계 개편안(21.06.03)	180
[그림 4-31] 해외여행 보험 서비스 체계도 예시	180
[그림 4-32] 대만 감염병 전담 병원 현황	181
[그림 4-33] 관광 분야 코로나19 사회적 거리두기 방역 수칙 제공 예시	182
[그림 4-34] 국외여행상품 일괄 표시 기재 항목 및 추가 필요 정보	183
[그림 4-35] 국내 예방접종 완료자의 해외여행 후 재입국 안내 (2021년 7월)	184
[그림 4-36] 국외여행상품 정보 제공 표준안의 여행지 안전 정보 제공과 관련된 사항	185
[그림 4-37] 안전여행상품 로고 및 선정 상품(2021년)	186
[그림 4-38] 안전한 소독제 사용 방법	189
[그림 4-39] 코로나 확진자 위치 맵 예시	190
[그림 4-40] 안전 여행 관련 캠페인 및 슬로건 공모전 홍보자료	199
[그림 4-41] 방역 수칙 자율점검 체크리스트 예시	201

I. 과업의 개요

제1절 과업의 배경 및 목적

제2절 과업의 내용 및 수행 방법

제1절 과업의 배경 및 목적

1. 과업의 배경 2. 과업의 목적

01 과업의 배경

코로나19 감염병 발생으로 인한 여행업계 위기 도래

- 코로나19 발생 이후 전 세계적으로 해외여행자에 대한 출입국 절차 강화, 사회적 거리두기 등의 감염병 확산 억제를 위한 다양한 정책들을 시행하고 있으며, 이는 국가 및 지역 간 이동을 기반으로 하는 관광산업에 심각한 피해를 야기함
- 특히 여행업은 외부 환경 변화와 위기에 더욱 취약하며, 중·소규모 업체의 비중이 높아 코로나19로 인해 폐업한 여행사 수가 급증하였으며, 폐업 신고는 하지 않았으나 운영을 하지 못해 사실상 폐업 상태인 업체까지 포함하면 그 피해가 더욱 심각한 수준임
 - 한국여행업협회(KATA)의 '전국 여행업체 실태 전수조사' 보고서에 따르면 2020년 10월을 기준으로 조사에 참여한 17,664개의 여행업체 중 폐업을 완료한 업체는 202개, 사실상 폐업 상태인 업체는 3,953개로 확인되어 약 23% 이상의 여행업체가 폐업 위기인 것으로 조사됨

감염병 유행 상황에서 여행사의 위기 대응 및 회복을 위한 준비 필요

- 코로나19 확산을 방지하기 위해 시행되고 있는 다양한 정책들은 관광활동에 많은 제약요인이 되고 있지만, 이러한 관광활동의 제약은 일상에서 여행의 중요성을 인식하게 되는 계기가 되었으며, 여행에 대한 잠재수요가 폭발적으로 증가할 것으로 예상됨
- 코로나19로 인해 관광객들의 안전 및 위생에 대한 의식이 높아졌으며, 특히 감염병 확산에 대한 불안 심리로 단체여행보다는 소수의 사람들과 소규모 여행, 안전한 여행을 추구하는 흐름으로 변화하고 있음
- 안전한 소규모 여행이라는 트렌드는 주로 단체여행상품의 판매를 통해 이윤을 창출하는 여행사에 또 다른 위기 일 수 있으며, 이에 대한 준비와 대응이 필요함
- 그러나 단체 여행에 대한 수요가 완전히 사라진 것은 아니며, 단체여행 상품의 편리성과 가격 경쟁력이라는 장점으로 인해 워드·포스트 코로나 시행 이후에 단체여행 수요 회복이 이루어질 것으로 예상됨
- 이에 여행사는 변화하는 여행 트렌드를 반영한 단체여행상품의 개발뿐만 아니라, 감염병 상황에서 경쟁력을 확보할 수 있도록 적극적인 자구적 노력과 다양한 정책적 지원이 필요한 시점임

여행 산업의 단체여행 재개 당위성 확보 필요

- 전 세계적으로 백신 접종률이 빠르게 증가하며 일부 국가들을 대상으로 단체여행이 재개되고 있으나, 감염병 전염에 대한 우려가 큰 상황에서 안전한 단체여행 상품의 운영과 이용률 증가를 위해 소비자들에게 안전한 여행이라는 인식을 제고하기 위한 감염병에 대한 자율적인 방역 수칙 개발 및 준수가 필요함
- 단체여행 상품의 특성상 다양한 협력업체의 이용이 불가피하므로 단체여행 상품에 대한 개별적인 규제가 없더라도 사실상 단체여행 상품 운영의 제약이 많은 상황임
- 이에 여행사가 자율적인 감염병 방역 수칙 준수를 통해 여행 소비자가 여행사에서 판매하는 단체여행 상품을 구매하는데 신뢰할 수 있도록 하는 것이 중요함. 즉, 단체여행 상품의 특성 및 운영 단계를 고려한 체계적인 방역 수칙 가이드라인과 체크리스트를 선제적으로 개발하여 적용할 필요가 있음
- 또한 단체여행 방역 수칙 가이드라인의 배포와 자율적인 방역 수칙 준수에 대한 적극적인 홍보를 통해 단체여행 재개에 대한 당위성을 제고시킬 수 있을 것임

위드 및 포스트 코로나 시대를 대비한 여행 산업 트렌드 변화 분석과 대응 필요

- 코로나19는 여행 트렌드의 변화를 촉진하였으며 이러한 트렌드가 위드 및 포스트 코로나 시대의 '뉴노멀'로 자리 잡고 있어 이러한 흐름을 종합적으로 고려한 지원정책과 전략 수립이 필요한 시점임
- 새로운 여행 트렌드는 디지털 기술을 활용한 비대면 관광 경험 확대, 건강과 힐링 중심의 웰니스 관광 활성화, 지속가능한 여행으로의 변화, 여행의 일상화(초단기), 장기여행(위케이션 등)의 선호 등이 제시됨
- 단체여행상품 역시 변화하는 여행 트렌드와 여행객의 니즈를 분석하고 이에 대한 대응을 통해 경쟁력 있는 상품을 개발하고 개별여행에 대한 수요가 증가하는 상황에서 단체여행객을 유치하기 위한 전략 수립이 요구됨

02

과업의 목적

1) 감염병 방역 수칙 가이드라인 구축을 통한 단체여행상품 판매 재개의 당위성 확보

- 타 국가 및 산업의 방역 수칙 가이드라인 모범 사례의 분석을 통해 단체여행 상품의 특성에 부합하고 적용할 수 있는 다양한 방역 수칙 가이드라인을 도출하여 제안하고자 함
- 학계 전문가 및 여행업계 이해관계자들의 관점에서 단체여행 재개를 위한 방안과 방역 수칙 가이드라인 구축에 대한 심층 의견을 수렴하여 보다 현실적인 단체여행 방역 수칙 가이드라인을 제시하고자 함
- 소비자 조사를 통해 연구진이 도출한 방역 수칙 가이드라인 항목에 대한 소비자들의 중요도를 파악하고 소비자 관점에서의 단체여행 활성화를 위해 고려되어야 하는 방역 수칙 가이드라인에 대한 의견을 수렴하고자 함

2) 여행 산업 현황 및 트렌드 분석을 통한 감염병 안정기 시대의 발전 방향에 대한 제언

- 국내·외 여행 산업의 동향 및 트렌드 분석을 통해 뉴노멀 시대의 여행 산업 트렌드를 전망하고 감염병 안정기 시대인 위드·포스트 코로나 시대에 여행 산업의 회복과 활성화를 위한 핵심과제를 도출하고자 함
- 또한 여행업계가 이러한 트렌드에 대응할 수 있는 환경 조성, 정책 지원, 역량 강화 지원 체계 구축 등 적극적인 정책적 지원에 대한 필요성을 제시하고자 함

3) 단체여행 방역 수칙 가이드라인 확산을 위한 정책적 제언 제시

- 감염병 발생 시점에서 단체여행상품의 안전한 운영이 가능할 수 있도록 여행사의 방역 체계 구축과 단체여행상품과 관련된 협력업체의 방역 수칙 준수를 확인하기 위한 가이드라인과 체크리스트 수립의 필요성을 제시하고자 함
- 단체여행 방역 수칙 가이드라인 구축과 더불어 소비자가 단체여행상품이 안전하다고 느낄 수 있도록 신뢰감을 높이는 홍보 지원과 안전 인증제도 도입의 필요성을 제시하고자 함

제2절 과업의 내용 및 수행 방법

1. 주요과업 수행 내용 2. 과업 수행 방법

01

주요 과업 수행 내용

1) 내용적 범위

여행 산업의 현황 및 트렌드 분석

- 코로나19 대유행으로 인한 여행업의 동향 및 트렌드 분석
- 코로나19 발생 이후 국내·외 여행시장 개방현황 검토
- 국내·외 여행시장 개방을 위한 방역시스템 사례조사

단체여행 방역 수칙 가이드라인 구축

- 단체여행 방역 수칙 가이드라인 개발을 위한 타 국가 및 산업 사례조사, 전문가 의견 조사, 소비자 설문조사 및 분석을 통해 다양한 가이드라인 항목 제안
- 제안된 다양한 가이드라인 항목을 바탕으로 현실적이고 적용 가능한 단체여행상품 방역 수칙 가이드라인 최종안 도출

여행시장 동향 및 트렌드 분석에 따른 여행업 발전 방향 및 단체여행 방역 수칙 가이드라인 활용 및 확산 방안에 대한 정책 제언 제시

연구 구성		연구 내용
1장	과업의 개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 과업의 배경 및 목적 ▪ 과업의 내용 및 수행 방법
2장	여행시장 동향 및 트렌드 분석	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 여행시장 동향 및 트렌드 ▪ 코로나19 발생 이후 국내·외 여행시장 개방 현황 ▪ 국내·외 여행 관련 방역시스템 대응
3장	감염병 방역 수칙 가이드라인 조사	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 국가 및 산업별 사례조사 ▪ 전문가 자문회의 ▪ 소비자 설문 조사
4장	단체여행 방역 수칙 가이드라인	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 단체여행 방역 수칙 가이드라인 개요 ▪ 단체여행 방역 수칙 최종 가이드라인 ▪ 단체여행 방역 수칙 자율점검 체크리스트
5장	종합 제언	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 여행시장 동향 및 트렌드 분석에 따른 정책 제언 ▪ 단체여행 방역 수칙 가이드라인 정책 제언

[그림 1-1] 과업의 내용적 범위

02

과업 수행 방법

1) 문헌 연구

- 해외 유관기관의 관광 분야 분석 및 보도 자료와 국내 유관기관 통계 및 산업 동향 자료 검토를 통한 코로나19 발생 이후 국내·외 여행 산업 동향 분석
- 관광 분야 공공기관 및 기업의 빅데이터 분석에서 제시한 코로나19 이후 국내·외 여행 트렌드 변화 예측 자료 분석
- 타 국가 및 관광산업 분야별 방역 수칙 가이드라인 구축 사례 분석

2) 전문가 의견 조사

- 본 연구에서 전문가 의견 조사는 1) 관광 분야 학계 전문가, 2) 여행업 종사자, 3) 여행 산업과 관련된 협력업체 종사자로 구분하여 3차례 자문회의를 실시
- 워드 및 포스트 코로나 시대를 대비한 여행 트렌드 변화 및 향후 대응 방향과 단체여행 방역 가이드라인 구축에 대한 의견 수렴
- 여행업 및 현재 시행되고 있는 방역 수칙에 대한 이해도가 높은 관광 및 여행업 분야의 전문가들로 전문가 자문회의 참석자 구성

3) 소비자 설문 조사

- 소비자 설문 조사는 단체여행상품을 이용한 경험이 있는 여행상품 소비자를 대상으로 온라인 설문 진행
- 코로나19 상황에서 여행사가 판매하는 단체여행 상품 구입에 대한 개인 의견 수렴 및 도출된 단체여행 방역 수칙 가이드라인 항목의 중요도 파악
- 워드 클라우드 분석과 인구통계학적 요인에 따른 차이 분석 시행

4) 정책 제언

- 코로나19 발생 이후 여행 산업 현황 및 트렌드 분석에 따른 향후 여행 산업 발전을 위한 정책적 제언 제시
- 단체여행 방역 수칙 가이드라인 활용 및 확산 방안에 대한 정책적 제언 제시

II. 여행시장 동향 및 트렌드 분석

제1절 여행시장 동향 및 트렌드

제2절 코로나19 발생 이후 국내·외 여행시장 개방 현황

제3절 국내·외 여행 관련 방역시스템 대응

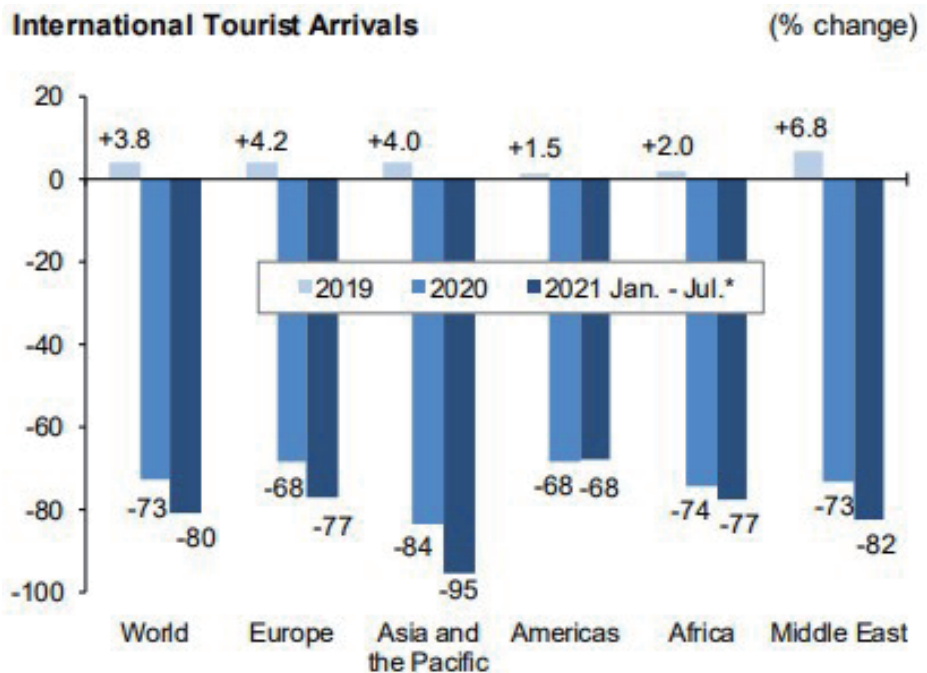
제1절 여행시장 동향 및 트렌드

1. 국내·외 여행시장 동향 분석 2. 국내·외 여행 트렌드 분석 3. 여행 트렌드 분석에 따른 시사점

01 국내·외 여행시장 동향 분석

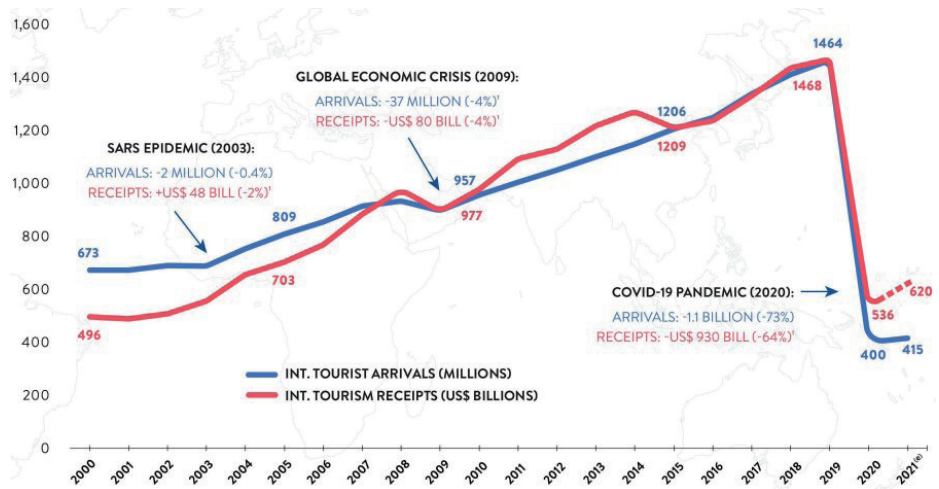
1) 세계 여행시장 동향 분석

- 2021년 1월 27일 유엔세계관광기구(UNWTO)가 발표한 ‘World Tourism Barometer and Statistical Annex, January 2021’에 따르면 2019년 15억 명에 달하던 국제 관광객 수는 2020년 4억 명 미만(추정치)으로 급격하게 감소한 것으로 나타남
- 2021년 1~7월 기준 국제 관광객은 2020년보다 40% 하락하였으며, 코로나19 이전인 2019년 대비 80% 감소하였으나, 하반기에는 위드 코로나 및 기술의 향상과 백신여권과 같은 안전 기반 정책들로 하여금 점차 상승하였으며 최근 오미크론과 같은 신종 변이바이러스의 발생은 예상되는 회복 속도를 더욱 늦출 것으로 보임
- 2019년 대비 2020년과 2021년 1월부터 7월까지의 감소세 현황은 [그림 2-1]과 같으며, 2000년 이후 2021년까지(예상치)의 국제 관광객 현황은 [그림 2-2]와 같음
- 향후 해외여행 시장은 여러 가지 지표를 통해 억눌린 수요로 인한 반등이 예상되고, 2023년에는 잠재적 반등세가 있을 것이며, 2024년이 되어야 회복될 것으로 전망되며 [그림 2-3]과 같음(UNWTO, 2022.1)



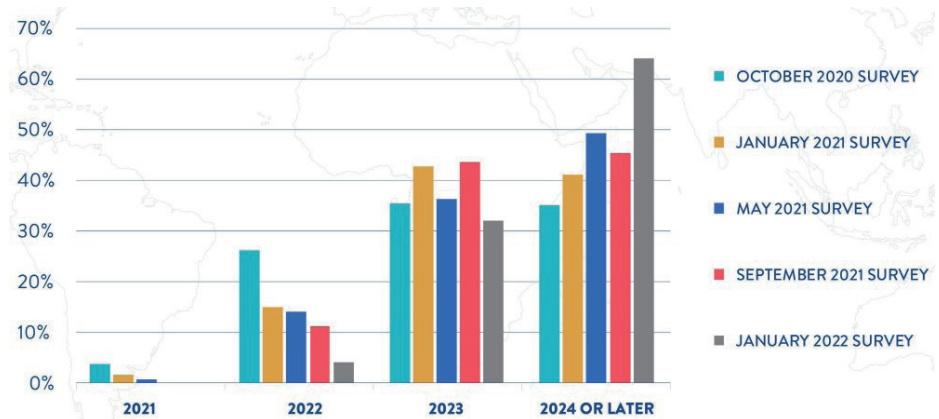
출처: UNWTO(2021.9), UNWTO World Tourism Barometer

[그림 2-1] 2019~2021 국제 관광객 현황 및 2019년 대비 감소율



출처: UNWTO(2022.1), UNWTO World Tourism Barometer

[그림 2-2] 2000~2021 국제 관광객 현황



출처: UNWTO(2022.1), UNWTO World Tourism Barometer

[그림 2-3] 국제 관광객 회복 전망(2020~2022 조사 자료)

2) 세계 주요 국가 여행시장 동향 분석

- 세계 여러 국가에서 여행시장 재개 및 활성화를 위한 다양한 정책 및 조치가 이뤄지고 있으며, 코로나 이후 여행시장 회복을 위한 대응 전략을 수립하고 있음
- 일본
 - ‘비즈니스 및 레지던스 트랙’ 및 단기 비즈니스객 대상 ‘제한적 트래블 버블’ 운영 및 자국민 해외 출국을 위한 ‘백신여권’ 도입
 - 2021년 9월 말 기준, 일본 정부는 백신 접종률이 2차 접종 기준 60% 가까이 높아진 상황을 고려해 10~11월부터 ‘위드 코로나’(단계적 일상 회복) 전환을 논의하고 있으나, 국제 교류에 대한 정책은 아직 부재한 상황임
 - JTB는 온라인 여행사의 위협적인 성장에 대응하기 위해, 자사의 디지털 솔루션과 기존 협력업체 네트워크를 기반으로 사업 전반의 디지털 전환을 추진함

- 중국
 - 2021년 9월 기준 중국은 여전히 엄격한 국경 봉쇄 정책을 유지하는 한편, 관광업계의 피해를 줄이기 위해 적극적인 국내관광 활성화 정책을 추진하고 있음
 - 중국 관광시장은 백신 접종 및 세계 각국의 코로나19 방역 상황에 따라 개방될 것으로 예상되며, 우선 트래블 버블로 시작하여, 비즈니스 및 개별여행 순으로 개방될 것으로 예상됨
 - 중국은 관광산업에서 문화와 관광 융합의 중요성이 높아지고, 중국 관광객의 체험에 대한 요구가 높아지며 스마트기술을 통해 관광지의 체험성을 강화하려는 '스마트문화관광' 추진 시도가 진행되고 있음

- 홍콩
 - 방역에 중점을 둔 코로나19 대응 정책으로 인해 관광업계 회복 정책은 비교적 늦게 추진된 편으로, 2021년 7월에야 국내 여행 활성화 캠페인인 'Spend-to-redeem free tour'가 진행되었음
 - 홍콩관광공사는 대면 환경에서의 자유로운 여행에 대한 신뢰를 회복하여 안전한 관광 목적지로서의 이미지를 구축하기 위해 홍콩품질보증국과 함께 인바운드 여행사, 관광 명소, 쇼핑몰, 식당, 소매점 등을 포함한 관광 관련 업계를 대상으로 '방역 대책 인증제도'를 도입함

- 대만
 - 코로나19 확산 초기 대만은 중국 단체여행객을 돌려보내고 방문이 예정된 단체를 취소하는 등 신속히 중국발 입국을 통제하였고, 이후 외국인 입국 금지를 조속히 시행하는 등 해외 유입을 엄격하게 차단하여 코로나19 확산을 가장 성공적으로 막아낸 것으로 평가됨
 - 그러나 2021년 5월 지역사회 감염이 확산되고 늦은 백신 도입으로 상황이 악화되며 관광 시장 개방 정책 추진이 중단되었으며, 현재 타 국가와의 트래블 버블 체결은 논의만 이루어진 상황임
 - 대만 현지 언론이 인용한 대만 여행업계 인터뷰에 따르면 2021년 7~8월 백신 접종을 위해 괌을 찾은 대만인들은 2,000명 이상인 것으로 나타났으며, 세계 최대 파운드리(반도체 위탁생산) 업체인 TSMC를 비롯한 대만 기술기업들은 전세기를 이용해 직원들을 괌으로 '백신 여행'을 보내기도 함

- 싱가포르
 - 싱가포르는 코로나19 발생 초기 대외적으로는 대만, 홍콩과 마찬가지로 중국에서의 유입을 조속히 차단하였고, 대내적으로는 확진자 및 접촉자의 경로 추적이 가능한 '트레이스 투게더(trace together)' 앱을 세계 최초로 도입하여 지역사회 전파를 조기 차단하는 등 코로나19 초기 모범적인 방역 정책을 실시한 국가로 평가됨
 - 한편, 싱가포르는 2021년 6월 아시아 국가 최초로 '위드 코로나'로의 방역 정책 전환을 발표한 이후 역대 최대 확진자 수를 기록하였으나, 방역 조치만 강화하고 '위드 코로나' 기조

는 유지하겠다는 입장을 밝힘

- 싱가포르관광공사는 2020년 3분기부터 2021년 초까지 9개월간 추진할 관광 정책으로 ① 지역사회 협력을 통한 ‘알려지지 않은’ 관광지 발굴, ② 체험형 상품 중심의 관광 프로그램 개발, ③ 호텔/유원지/관광 에이전시와 연계한 프로모션을 진행함
- 싱가포르관광공사는 ‘SingapoReimagine(다시 만나는 싱가포르)’ 캠페인 중 ‘Reimagine Safety (다시 만나는 안전)’의 실현을 위해, 싱가포르 내 공공장소와 식당을 포함한 사업체 중 엄격한 위생 관리 기준을 통과한 곳에 ‘SG 클린 퀄리티’ 마크를 부여하는 싱가포르 표준 안전인증제도 ‘SG클린 인증제도’를 운영함

• 미국

- 미 당국은 백신 미접종자의 여행 자제를 촉구한 한편, 국제여행도 당분간 제한할 방침을 발표한 가운데, 외국인 입국자에 대해서는 국제적 추세에 맞추어 백신 접종 완료자에 한해 11월부터 입국을 허용할 계획임을 밝힘
- 코로나19가 완전히 종식된 것은 아니기 때문에 안전한 야외활동에 많은 관심이 쏠리고 있으며, 그런 면에서 해변 휴가나 캠핑 여행은 적절한 사회적 거리두기를 허용하기 때문에 선호도가 높은 것으로 보임
- 美 ARC(Airlines Reporting Corp.)에서 발표한 자료에 따르면, 2021년 4월 한 달간 미국 내 여행을 통한 항공권 결제액은 총 30.4억 달러로 전년 대비 569% 증가 및 전월 대비 8% 증가하였으며, 2021년 4월 탑승객 수 역시 약 1,476만 명으로, 전년 동기(217만 명) 대비 6 배 이상 증가함

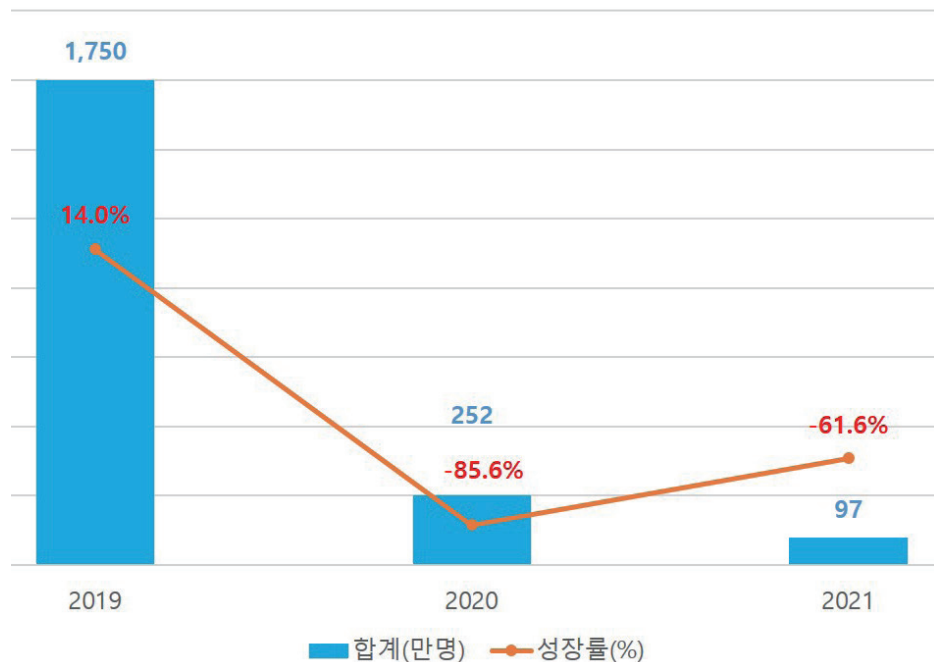
3) 국내 여행시장 동향 분석

- 코로나19가 국내 인바운드 관광시장에 미친 부정적 영향은 심각한 상황으로, 2022년 2월 발표된 ‘한국관광통계’에 따르면 2019년 기준으로 2020년 방한 외래객 수는 85.6% 감소한 것으로 나타남
- 코로나19 2년차인 2021년에는 코로나19 이전인 2019년 기준으로 방한 외래객 수가 94.5% 감소하여 2020년보다 더 감소폭이 큰 것으로 나타났음. 전 세계 국제 관광객이 소폭 증가한 것에 비해 국내관광의 상황은 더 좋지 않음을 알 수 있음 <표 2-1>, [그림 2-4] 참고
- 또한, 방한 관광객의 상위 5개국의 통계에 의하면, 중국/일본/대만/홍콩과 같이 순수관광의 비중이 높은 인근 국가의 감소세가 극명하게 나타나며, 비즈니스가 주요 방문 목적인 미국의 경우에는 감소폭이 적은 것으로 나타남 <표 2-2> 참고

<표 2-1> 2019~2021년 방한 외국인 수 및 성장률

구분	연도	합계(명)	전년 대비 성장률(%)	2019년 대비 성장률(%)
방한 외국인	2019	17,502,756	14.0%	-
	2020	2,519,118	-85.6%	-85.6%
	2021	967,003	-61.6%	-94.5%

출처: 한국관광공사 통계자료



출처: 한국관광공사 통계자료

[그림 2-4] 2019~2021 방한 외국인 수 및 성장률

<표 2-2> 2019~2021년 국가별 방한 외국인 수 및 전년 대비 성장률

국적	2019		2020		2021	
	인원수	증감률(%)	인원수	증감률(%)	인원수	증감률(%)
중국	6,023,021	25.75	686,430	-88.6	170,215	-75.2
일본	3,271,706	10.96	430,742	-86.83	15,265	-96.46
대만	1,260,493	13.01	166,716	-86.77	4,130	-97.52
홍콩	694,934	1.63	88,878	-87.21	1,258	-98.58
미국	1,044,038	7.86	220,417	-78.89	204,025	-7.44

출처 : 한국관광공사 통계자료

- 국내 아웃바운드 관광시장의 타격도 심각한 상황으로, 2022년 2월 발표된 ‘한국관광통계’에 따르면 2020년 출국 내국인 수는 2019년 대비 85.1% 감소하였으며, 2021년 기준으로도 출국 내국인 수가 95.8% 감소하였음 <표 2-3> 참고
- (해외여행 기대감 상승) 최근 정부의 사이판과 싱가포르의 ‘트래블 버블’ 협정으로 인한 해외 여행에 대한 기대감 상승과 백신접종증서와 코로나19 검사 음성확인서를 통한 무격리 입국이 가능한 국가 확대로 기대감이 증가함
- <표 2-3>에 의하면 코로나19 확산 이전인 2020년 1~2월을 제외하고 2021년의 내국인 해외방문객은 감소 추세이나, 7월을 기점으로 백신접종자에 대한 격리 면제 조치와 한국-사이판의 트래블 버블 및 일부 국가의 출입국 완화 조치로 2020년 대비 상승세를 보여주고 있음
- 하지만, 세계 여행시장과 마찬가지로 국내 여행수요 역시 최근 발생한 오미크론과 같은 변이 바이러스와 백신에 대한 신뢰성 부족이 여전히 잠재적인 위협으로 남아있음

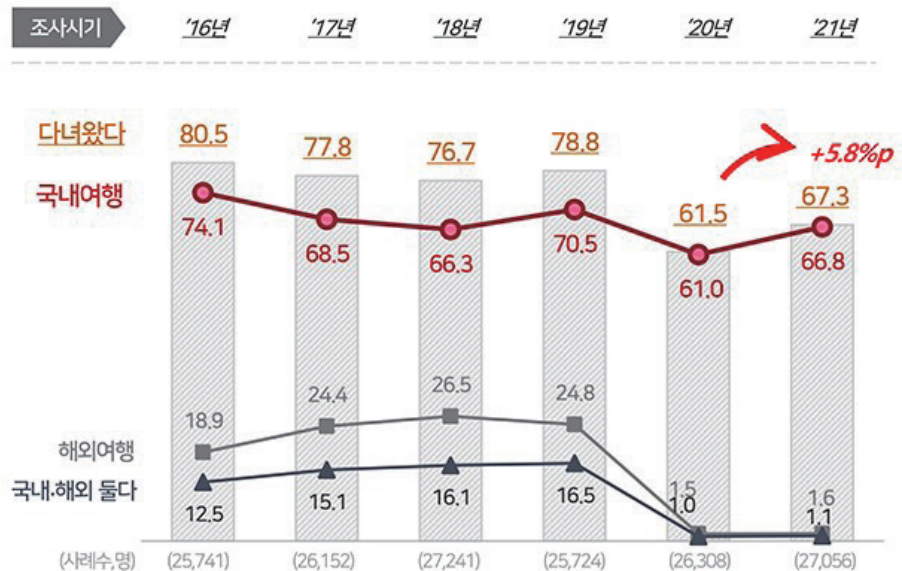
<표 2-3> 2019~2021년 내국인 출국자 수

연월	연도	2019	2020	2021
1		2,912,331	2,513,030	86,143
2		2,617,946	1,046,779	68,213
3		2,334,153	143,366 (코로나 확산 시작)	73,999
4		2,246,417	31,425	71,302
5		2,401,204	37,802	75,416
6		2,495,798	48,353	79,446
7		2,642,585	65,936	101,963 (트래블버블 및 격리완화)
8		2,427,634	88,888	137,712
9		2,049,830	76,798	116,615

연도	2019	2020	2021
10	2,153,847	71,970	124,399
11	2,090,192	70,686	147,907
12	2,342,310	80,973	139,426
합계	28,714,247	4,276,006	1,222,541
2019년 대비 성장률		-85.1%	-95.8%

출처 : 한국관광공사 통계자료

- 국내관광의 경우 코로나19의 첫해인 2020년에는 뚜렷한 감소세를 보였으나, 2021년 여름 휴가 기간인 7월 이후로는 일정 부분 회복한 것을 [그림 2-5]와 같이 확인할 수 있음(컨슈머 인사이트, 2021)
- 2021년 이후 국내 여행 수요가 지속적으로 증가하고, 여행자들의 발길이 잘 닿지 않았던 세종, 밀양, 성주 같은 지역 중·소도시 지역이 대안 여행지로 급부상함(이데일리, 2021.12.8.)
- 상대적으로 인파가 적고, 새로운 여행 경험을 추구하는 여행자가 늘어났으며, 최근 소도시를 배경으로 하는 예능 프로그램 등도 일정 부분 영향을 끼친 것으로 보임(뉴시스, 2021.5.6.)
- 국내관광 수요의 증대 트렌드에 맞추어 코로나19 이후 지자체들의 국내관광 활성화 노력으로 인해 국내 여행수요의 급격한 증가세가 지속됨



Q. 지난 6월부터 8월 사이에 여름휴가 목적으로 1박 이상의 여행을 하신 적이 있습니까?

출처: 컨슈머인사이트(2021.11.5.). 여름휴가, 해외는 못 갔어도...국내여행 '코로나 전' 근접

[그림 2-5] 2016~2021년 국내의 여름휴가 여행률

- 국경통제와 같은 비정상적인 상황으로 인해 순수관광이 많은 내국인의 출국 감소로 인해 관광수지의 적자 폭은 줄었으나, 전체적인 규모가 절반 이상 감소한 상황임 <표 2-4> 참고

<표 2-4> 2019~2021년 관광수지 현황

연도	관광수지(백만 달러)	관광 수입(백만 달러)	관광 지출(백만 달러)
2019	-8,516	20,745	29,261
2020	-3,014	10,436	13,450
2021	-3,225	9,462	12,687

출처 : 한국관광공사 통계자료

- (관광사업체 현황) 관광산업 역시 상당한 피해를 입었으며, 특히 여행업은 사업체 수의 감소 이상으로 종사자 수가 2019년 대비 40% 감소하였으며, 매출액은 95% 감소함
- 특히, 여행업 종사자의 상당수는 휴직자이며, 고용불안 요소가 지속되고 있어서 2021년 이후에는 더 높은 감소세가 나타날 것으로 보임 <표 2-5>, <표 2-6> 참고

<표 2-5> 2019년 대비 2020년 관광산업 사업체 및 종사자 수 증감 현황

내용	사업체 수			종사자 수		
	2019년	2020년	증감률(%)	2019년	2020년	증감률(%)
여행업	18,223	16,660	-9.4	103,311	61,784	-40.2
관광숙박업	2,218	2,223	0.2	70,658	33,682	-29.3
관광객이용시설업	6,000	6,079	1.3	27,452	19,752	-28.0
국제회의업	1,040	1,110	6.3	10,235	8,383	-18.1
카지노업	17	17	0	7,097	6,586	-18.3
유원시설업	2,981	2,689	-10.9	24,811	18,124	-27.0
관광편의시설업	2,846	2,689	12.1	35,644	26,446	-17.5
전체	33,325	32,015	-4.1	275,619	191,005	-30.7

출처: 문화체육관광부(2021.12) 2020년 기준 관광산업조사

〈표 2-6〉 2019년 대비 2020년의 관광산업 사업체 매출액 증감 현황

내용	매출액(백만 원)		
	2019년	2020년	증감률(%)
여행업	8,627,141	435,360	-95.0
관광숙박업	8,362,772	3,961,325	-52.6
관광객이용시설업	1,083,678	651,487	-39.9
국제회의업	1,527,347	383,708	-74.9
카지노업	2,912,065	1,296,093	-55.5
유원시설업	2,133,718	556,920	-73.9
관광편의시설업	2,148,718	1,172,271	-45.4
전체	26,795,439	8,457,164	-68.4

출처: 문화체육관광부(2021.12) 2020년 기준 관광산업조사

02

국내·외 여행 트렌드 분석

- 국내·외 여행 트렌드 분석을 위하여 다양한 여행 관련 기관에서 발표한 자료의 분석을 바탕으로 공통적으로 강조되는 국내·외 여행 트렌드를 도출함
- 도출된 여행 트렌드를 바탕으로 이를 반영한 여행시장 활성화를 위한 핵심 키워드를 도출함

1) 스마트 트래블의 여행 트렌드 분석



**여행 테크놀로지
역량 강화**



**개인화와 가이드의
역할 강화**



**새로운 경험과
위생 안전 관리**



**지속가능한
여행 추세 지속**



**안전 및 건강
중심의 조치**



**비즈니스 투어의
시작**

출처: Smart Travel(2021). '6 Travel Trends for 2022 for beyond'을 바탕으로 연구자 재작성

[그림 2-6] 스마트트래블에서 분석한 트렌드

(1) 여행 테크놀로지 역량 강화

- 여행자의 안전한 여행 경험을 보장하기 위한 다양한 기술 솔루션은 디지털 백신 여권부터 실시간 여행 알림에 이르기까지 다양한 형태로 개발되고 제공되고 있으며 관광을 위한 대중에게 정보를 제공하고 모든 여행 결정에 대한 지침을 제공하는 부분까지 중추적인 역할을 담당함
- 특히, 비접촉식 기술은 여행 경험에 대한 편의를 제공하며 여행사가 여행자를 안전하게 지키고 도움과 정보에 즉시 액세스할 수 있도록 혁신적인 기술 솔루션을 제공함 (e.g 비접촉식 체크인 및 탑승, 앱을 통해 음식 또는 서비스를 주문, Whatsapp 또는 채팅을 통한 컨시어지 지원 등)
- 여행자 간 물리적 접촉의 최소화를 위한 리조트, 항공기, 박물관 및 관광 명소의 가상 투어와 같은 기술적 솔루션의 중요성이 강화되며 AR / VR와 같은 기술적 진보의 중요성은 지속적으로 증대됨
- 기술 활용은 여행자가 목적지를 보다 철저하게 탐색할 수 있도록 지원하여 여행을 계획함에 있어 여행자의 자신감 제고에 기여함

(2) 개인화와 가이드의 역할 강화

- 여행자는 여행 요구 사항 외에도 여행의 모든 측면에 대한 전문적인 지침이 필요함
- 여행 구성원의 최소화와 개인 여행객들의 증대는 다수 또는 단체 여행객을 대상으로 한 관광 정보의 생성이 아닌 개개인에게 최적화된 정보 제공의 중요성이 강조됨
- 여행사 또는 가이드는 개인화 추구가 강한 여행객들의 니즈를 충족시키기 위한 최적화된 서비스 및 상품지원의 역할이 지속적으로 강조될 것으로 예상됨

(3) 새로운 경험과 위생 안전관리

- 여전히 많은 여행객들이 사람들과 다시 연결되고자 하며, 자연 속에서 찾는 여행은 휴식과 동시에 여행자 간의 물리적 거리두기가 가능할 것으로 인지하여 이에 대한 여행 선호도가 증대됨
- 여행자는 캠핑, 하이킹, 사진 또는 카약과 같은 자연 중심의 활동을 위한 기회 모색을 끊임없이 추구하며 이와 관련하여 새로운 형태의 관광 목적지가 부상하는 현상이 대두됨
- 숙박시설은 청결과 보안이 필수적인 요소임(유럽 여행 위원회의 최근 연구에 따르면, 여행을 고려하는 응답자의 절반 이상이 단기 임대 및 기타 숙박시설보다는 호텔이나 독립 리조트에 머무르는 것을 선호하는 것으로 나타남)
- 철저한 위생 및 건강 조치에 대한 믿음으로 브랜드 숙박시설의 신뢰감이 증대됨
- 리조트는 위생관리, 웰빙 프로그램 및 친환경 여행의 강조를 통하여 방문 수요의 극대화를 추구함

(4) 지속가능한 여행의 추세 지속

- 관광 목적지의 지속가능성을 높이기 위한 공급자의 정책적 노력과 더불어 여행자 역시 목적지 내에서 지속가능한 관광을 위한 행동 준수에 대한 의지를 지님
- 환경, 사회문화적, 경제적 관점의 지속가능성 지속 노력과 더불어 최근 ESG 경영의 강조와 함께 여행의 지속가능성에 대한 범위와 의미가 확장됨
- 항공 산업 역시, 저탄소 정책과 같은 정책은 여행의 지속성을 보장하기 위한 핵심 추세가 되었으며, 여행업계에서도 환경보호를 위한 다양한 정책을 제시함
- 전 세계 국가들이 파리협정 약속을 이행하기 위해 노력하며, 개별 기업이 환경 목표를 제시함에 따라 여행자들 역시 적극적으로 지속가능성과 혁신에 초점을 맞춘 조직을 선호하는 현상이 대두됨

(5) 안전 및 건강 중심의 조치

- 다양한 여행동기와 니즈 중 건강과 웰빙에 대한 우선순위가 높은 여행자 집단이 증대되고, 이는 단순한 감염병에 대한 우려보다는 여행 자체에서 건강과 치유 관련 관광 활동을 높이기 위한 니즈의 증대로 해석할 수 있음

- 건강과 웰빙의 니즈를 충족시킬 수 있는 새로운 관광의 형태(웰니스 관광)가 새롭게 부상되며 상당수의 여행객은 자연과 연결을 통한 해당 니즈를 충족하기 위한 노력을 집중하는 현상이 나타남

(6) 여행시장 재개는 비즈니스 투어의 시작

- 비즈니스 투어는 기업의 운영에 필수적인 사항이므로 시스템적으로 불가한 사항을 제외하고 코로나의 상황에도 불구하고 고정적 수요가 발생함
- 국내·외 여행시장 활성화의 시작은 비즈니스 투어 수요가 이끌 가능성이 크며 기업은 여전히 비즈니스 여행에 대한 요구도가 높은 수준임
- 비즈니스 여행의 수요를 빠르게 흡수하기 위한 여행사의 다양한 전략이 요구되는 시점임

2) Booking.com의 여행 트렌드 분석



출처: Booking.com(2021). '7 Predictions for the Triumphant Return of Travel in 2022'을 바탕으로 연구자 재작성

[그림 2-7] Booking.com의 여행 트렌드

(1) 비타민 바카이

- 2022년에 미국인의 3분의 1 이상(76%)이 여행이 다른 형태의 휴식과 휴식보다 정신적, 정서적 웰빙에 더 도움이 된다고 응답함
- 단순 휴식과 휴가 기간 동안 여행은 자기 관리 및 건강관리를 위해 보다 효과적인 수단으로의 인식이 증대됨
- 즉, 건강증대 및 휴식을 통한 스트레스 완화 등의 웰빙 활동을 효율적으로 수행하기 위한 여행의 중요성이 그 어느 때 보다 중요함

(2) 일과 휴식의 경계 약화

- 코로나19로 인해 기술 발전 및 상용화와 재택근무가 정착화됨에 따라 일과 휴식이 병행되는 현상과 그 경계가 점점 약화됨
- 재택근무로 인한 업무 시간에 대한 조절 자율성이 증대되어 여가 활동의 기회 확장과 업무의 효율성 증대됨
- 국내·외에서 워케이션(Work+Vacation)이라는 신조어가 나오고 세계 각국의 관광 목적지가 워케이션을 위한 인프라와 환경 조성에 집중할 것으로 예상됨

(3) 여행의 긍정적인 인식 확산

- 코로나19로 인해 오랫동안 여행이 제한되었기 때문에 여행의 수요는 폭발적으로 늘어날 것으로 예상됨
- 잠재 여행객들은 여행을 처음 했을 때의 설렘과 기분을 다시 느낄 수 있는 계기를 마련하기 위한 다양한 노력을 기울이고 있으며, 해당 기분을 기억하고 이를 다시 느끼기 위한 현 수준에서 가능한 여러 형태의 대체 형태의 여행을 계획하고자 함

(4) 사회 교류의 확산

- 여행 제한 완화로 인해 세계 많은 지역에서 관광 목적지의 커뮤니티와의 다양한 사회 교류 활동이 재개됨
- 여행객과 지역 기업에 대한 소비 지원 및 관광 지출이 지역사회에 영향을 미치거나 개선하는 방법에 대한 제도 개선에 대한 요구가 증대됨
- 여행객의 지역 커뮤니티에 대한 긍정적 역할과 효과 확산의 중요성이 증대됨

(5) 새로운 장소와 만남의 확대

- 코로나19 이전에 휴가는 가장 친한 친구 및 가족들과 특별한 시간을 보내는 것을 의미했지만, 2022년의 휴가는 새로운 연결을 만들 수 있는 기회를 제공하는 것을 의미함
- 글로벌 여행객들의 57%는 팬데믹 상황임에도 불구하고 그들의 여행 속에서 다양한 사회적 교류 활동을 원하고, 37%는 새로운 사람들을 만날 가능성이 큰 여행의 형태를 선호하는 것으로 나타남

(6) 여행 자체에 대한 긍정적인 마인드

- 어려운 상황을 조금씩 극복하면서 긍정적인 사고방식이 증대되며 유연하게 대처하고, 풍부한 관광 활동이 결합된 휴가를 선호함
- 글로벌 여행객 중 62%는 예산이 보장된다면 어떠한 관광 형태라도 참여하겠다는 여행에 대한 매우 긍정적 마인드를 보유하고 있음

- 긍정적인 마인드 확산은 이전보다 여행 참여에 긍정적인 영향을 줄 것이며, 많은 사람들이 휴가 선택에 더 모험적인 접근을 추구하는 것으로 나타남

(7) 예측할 수 없는 것을 받아들임

- 불확실성에 대한 충분한 학습으로 인해 예측 불가한 요소를 받아들일 수 있음(여행에 대한 막연한 불안함 완화)
- 여행을 계획함에 있어 예측불가능한 상황이 언제든지 발생할 수 있다는 점에 대하여 유연한 대처가 가능해졌으며 이러한 상황이 여행 자체에 대한 부정적 영향을 끼치는데 매우 제한적으로 작용함

3) Outlook traveller의 여행 트렌드 분석



출처: Outlook Traveller(2021). '7 Emerging Trends for 2022'을 바탕으로 연구자 재작성

[그림 2-8] Outlook Traveller의 여행 트렌드

(1) 일생에 한 번뿐인 특별한 여행 추구

- 일상적인 여행보다는 일생에서 한 번뿐인 여행을 즐기려는 성향이 나타남
- 특히, 팬데믹 상황에서 쉽게 찾아오지 않거나 자주 발생할 수 없는 여행의 기회는 특별한 여행에 대한 요구가 증대됨
- 예를 들어, 체험 및 남극 탐험과 같은 여행의 검색량이 늘어나고 있으며, 여행의 제한적 요소가 있으므로 한번 참여시 특별한 여행에 참여하는 경향이 뚜렷하게 나타남

(2) 단거리 목적지

- 감염병 확산과 이에 대한 우려 등의 여러 여행 제약으로 인해 많은 사람들이 국내 또는 단거리 목적지를 고려함
- PCR 검사 등의 및 검역을 포함한 여행 제한으로 인해 사람들은 국내 여행 또는 같은 지역 내에서 여행할 수밖에 없는 상황으로 여행에 대한 욕구가 국내 및 단거리 여행수요로 표출되는 현상이 대두됨

(3) 친구와 가족과 지인과 함께하는 여행

- 믿을 수 있는 가까운 사람들과 함께하는 여행의 중요성이 증대되어 그들의 가족이나 가까운 친구로 구성된 소규모 여행 중심으로 변화함
- 불특정 다수의 여행 그룹은 감염과 위생에 대한 취약점이 있어 이것이 보장되고 있는 여행으로 변화하는 추세이며 단체여행과 같은 다수로 운영되는 여행상품 일지라도 단체를 다시 소규모 그룹으로 나누어 진행함

(4) 지속가능한 여행

- Amadeus 설문 조사에 따르면 "소비자의 3분의 2는 지속가능한 여행을 우선순위로 생각하고 있으며, 응답자의 37%는 여행자가 관광지 보존에 참여할 수 있는 기회가 장기적으로 산업이 지속가능해지는 데 도움이 될 것으로 생각한다."라고 밝힘
- 코로나19로 사람들은 지속가능성이 사회를 통해 확산되는 혜택으로 생존의 열쇠라는 것을 인지함
- 지역사회 관광, 환경친화적인 여행, 탄소 발생을 낮추는 것에 관한 관심이 증가함

(5) 영상매체의 영향력 증가

- 2020년 영국 콘월의 포트와라(Porthgwarra) 마을이 TV 쇼 '폴다크'의 성공으로 인해 50% 더 많은 관광객의 증가한 것과 같이 영상매체의 영향력은 그 어느 때보다 중요해짐
- 감염병으로 인해 가정 내에서의 여가시간 증대와 장기간 외출 제한으로 인해 스트리밍 미디어 및 기타 디지털 콘텐츠가 강세이며 이를 활용한 관광 목적지의 홍보전략이 필수적임

4) 한국관광공사 여행 트렌드 분석 (2020-2022)

(1) 2022년 HABIT-US



출처: 한국관광공사 보도자료(2021.12.13.) 빅데이터를 활용한 2022 관광 트렌드 분석

[그림 2-9] 2022년 여행 트렌드 HABIT-US

① 개별화 · 다양화(Hashtags) : 뚜렷한 격차, 개별화되고 다양해진 여행 취향

- 소비자마다 여행 기간, 숙소 등 선호하는 여행행태에 뚜렷한 차이가 나타나며, 관심 활동의 격차가 확대됨
- ‘당일치기’ 여행과 ‘한 달 살기(위케이션, 스터디케이션 등)’ 여행의 월평균 소셜데이터 언급량이 증가함
- 개인공간 확보를 위한 ‘독채 펜션’과 고급화를 추구하는 ‘고급호텔(호캉스)’, ‘감성 숙소(풀빌라 등)’ 등 다양한 유형에 대한 선호도가 증가함

② 누구와 함께라도(Anyone) : 누구와 함께라도 행복한 여행

- 키즈여행, 반려동물여행, 혼자여행 등 동반자 형태가 다양화됨
- 키즈여행 콘텐츠는 ‘캠핑’, ‘계곡’ 등 자연 친화적 장소, 반려동물 동반 여행 시 ‘(전용)놀이터’, ‘애견카페’ 등과 반려동물과의 추억을 담은 ‘사진 촬영’에 대한 관심이 증가함
- 혼자 여행인 경우엔 ‘풍경감상’과 ‘드라이브’ 여행에 대한 관심이 증가함

③ 경계를 넘어(Beyond Boundary) : 여행 경계, 정해진 틀을 넘어서

- 2021년 2월 이후 전체 기초지자체 96.8%(242개)에서 시·군·구 기준 거주지 내 이동과 밖으로의 이동이 전년 대비 모두 증가함
- 거주지 밖 이동의 경우, 근거리와 함께 장거리로의 이동량이 전년 대비 증가한 추세가 전국 권역에서 관찰됨
- 코로나19 이후 위축됐던 이동 범위가 보다 확대되며, 향후 관광 이동이 더욱 활발해질 것으로 전망됨

④ 즉흥 여행(In a Wink) : 미리 계획을 세우지 않아도 떠나고 싶을 때 바로

- 불확실하고 빠르게 급변하는 상황 속에서 '단기로', '자주' 가는 여행이 일상으로 자리 잡았으며, '급여행', '즉흥 여행'이 하나의 트렌드가 됨

⑤ 위로와 치유(Therapy) : 나를 위로하고 치유하는 여행

- 코로나19로 인해 지친 일상 속 '나'를 챙기는 행위의 중요성을 인식함에 따라 지역·자연 속의 경험을 통해 나를 위로하고 치유하고자 하는 여행행태가 등장함
- 자연관광지의 내비게이션 검색 건수는 지속적으로 증가함
- 전년 대비 자연관광지 4% 증가, 캠핑장 27% 증가, 도보여행(등산), 캠핑(차박), 힐링여행(불멍, 바다멍, 물멍), 지역 친화(워케이션, 살아보기) 등의 연관어에 대한 검색 빈도가 급증함

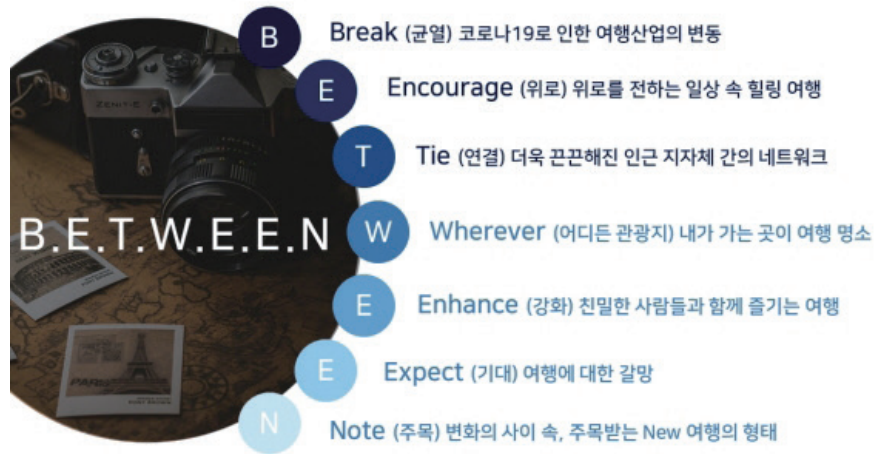
⑥ 일상이 된 비일상(Usual Unusual) : 코로나 이후 등장한 대체 여행 트렌드 지속

- '랜선 여행', '온라인 전시 관람' 등 코로나19 이후 등장한 디지털 기술 관련 여행 트렌드가 지속적으로 인기가 확산됨
- 랜선 여행이 여행 정보 수집의 원천, 간접 체험 기회, 직접 여행의 동기로서 작용 가능함
- '온라인 전시 관람'은 디지털 기술과 융합돼 체험형 콘텐츠로 진화하며 그 자체로서의 즐길 거리를 제공함

⑦ 특별한 나 (Special me) : '나의 특별한 순간'을 만드는 여행 기록

- 여행의 의미가 공간 이동뿐 아니라 개인의 기호 및 취향을 경험하고 자기 경험을 '기록'하여 공유하는 행위로 확대됨
- '체험관광(골프 등)', '여행 기록(사진 등)', '전시 관람(미술관 등)', '서점방문(책방 등)' 등의 여행과의 연관 언급량이 급증함
- 향후 개인의 평소 취미생활과 연결된 여행 활동에 대한 관심이 늘어날 것으로 전망됨

(2) 2021년 BETWEEN



출처: 한국관광공사 보도자료(2021.1.13.). B.E.T.W.E.E.N. 코로나시대 관광...‘불안과 기대’사이에서

[그림 2-10] 2021년 여행 트렌드 B.E.T.W.E.E.N

① Break(균열) : 코로나19로 인한 여행산업의 변동

- 코로나로 인한 여행수요 급감으로 여행 정보 공유 및 여행콘텐츠를 소개하는 움직임이 감소하는 등 기존 여행산업의 행태가 변화함
- 유튜브 콘텐츠 키워드 분석 결과, 전체 여행 관련 키워드 중 해외여행과 여행 정보 공유 관련 키워드 점유율은 전년 대비 12% 감소함
- 국내 관광지 소개 관련 키워드 점유율은 6% 증가, 랜선 여행 등 새로운 여행 형태에 대한 언급량 증가로, 기존 여행산업의 위기인 동시에 새로운 여행 형태에 대한 수요가 발생하는 기점이 될 것으로 예상됨

② Encourage(위로) : 위로를 전하는 일상 속 소소한 힐링 여행

- ‘힐링’과 ‘소확행’을 목적으로 나만의 시간을 위한 여행에 대한 관심이 증가함
- 소셜미디어상에서 힐링 & 일상 여행에 대한 언급 비중은 최근 3년간 증가 추세임
- 위생·안전을 고려하면서도 코로나 우울증을 극복할 수 있는 비대면, 캠핑 등 키워드 언급량 또한 전년 대비 증가함

③ Tie(연결) : 더욱 끈끈해진 인근 지역과의 네트워크

- 숙박을 포함한 장기 여행보다 카페·쇼핑 등을 목적으로 하는 단기 여행이 인기를 끌며 인접 지역으로의 이동이 증가함
- 통신 데이터의 관광 유입인구 데이터를 활용해 지역 간 이동 흐름을 분석한 결과, 광역시·도가 달라도 거리상 가까운 지역들로의 이동이 증가해 이들이 하나의 관광권역으로 만들어지는 현상을 초래함

- 코로나로 인해 원거리 이동이 위축되면서 권역 내 근거리 이동이 강화돼, 기존 수도권으로 집중됐던 권역 간 이동이 전국으로 분산됨
- 동일 권역에 속한 지역 간 네트워크는 더욱 결속될 것으로 예측됨

④ Wherever(어디든 관광지) : 어느 곳이든 내가 있는 곳이 여행명소

- 국내 다양한 여행지에 대한 관심과 유명 관광지 외 새롭고 색다른 여행지에 대한 수요가 증가함
- 국내 여행지와 관련해 유튜브 등의 언급 비중을 분석한 결과, 수도권 중심의 알려진 곳보다는 붐비지 않으면서도 나만의 시간을 보낼 수 있는 섬이나 소도시 등 색다른 여행지에 대한 언급 비중이 증가함

⑤ Enhance(강화) : 친밀한 사람들과 함께 즐기는 여행

- 안심하고 여행을 즐길 수 있도록 유대감이 강한 가족, 커플, 친구 등 가까운 동반자와의 여행을 선호함
- 소셜미디어의 여행콘텐츠 소개 게시물 댓글 분석 결과, 여행 영상을 보고 가족, 친구, 반려동물 등의 연상도가 높게 나타남
- 패키지여행에 대한 언급 비중은 전년 대비 감소했으며, 이는 코로나 이후 다수 타인과의 여행에 대해 불안감을 느끼는 것으로 해석됨

⑥ Expect(기대) : 코로나19 속에서도 여전히 존재하는 여행에 대한 갈망

- 코로나19의 확산으로 여행을 즐기지 못하는 상황 속에서도 여행에 대한 잠재적 수요가 존재함
- 유튜브 내 랜선 여행, 대리만족, 방구석 여행 등과 관련된 영상 수와 평균 '좋아요' 수는 전년 대비 각각 21%, 57% 증가함 → 코로나19 이전의 자유로운 여행을 추억하는 동시에 여행에 대한 잠재적 욕구를 표출하는 것으로 해석됨
- 여행에 대한 전체 언급량 중 관광산업 동향 키워드 점유율은 전년 대비 6% 증가함 → 코로나19가 진정되면 언제든 여행을 떠나고자 하는 수요가 존재한다는 신호로 보임

⑦ Note(주목) : 변화의 사이 속, 주목받는 New 여행 형태

- 코로나로 인한 라이프스타일 변화에 따라 새로운 여행 형태가 주목받고 있음
- 재택근무 시행으로 업무공간의 제약이 사라지며 낯선 곳에서 한 달 살기, 호텔 재택 등 일상과 색다름을 병행할 수 있는 여행 형태에 대한 관심이 증가함
- 여행을 떠나는 기분을 느끼게 해 주는 무착륙 여행 등 대체상품이 기획됨

(3) 2020년 여행 변화 키워드 SAFETY



출처: 한국관광공사 보도자료(2020.6.11.). '안전 인식'이 바꾼 여행 트렌드 'SAFETY

[그림 2-11] 2020년 여행 변화 키워드 S.A.F.E.T.Y

① Short distance(근거리)

- 코로나19로 인해 안전을 우려해 장거리 관광 목적지보다는 집 근처 친숙한 근거리 생활 관광지에서 코로나19로 인한 스트레스를 해소하는 것으로 분석됨
- 수도권 및 대도시 근교 관광수요가 증가함

② Activity(야외활동)

- 밀폐된 실내에서의 활동 보다는 사회적 거리두기가 용이한 야외활동, 아웃도어 레저 액티비티 관련 지역 방문객이 증가함
- 수도권·대도시 근거리 캠핑장을 중심으로 캠핑객이 급증할 것으로 전망했고, 이는 안전을 의식해 야외에서 가족과 별도의 공간을 선호하기 때문으로 예상함

③ Family(가족)

- 관광 활동 동반자가 감염 가능성을 최소화하기 위해 안전이 담보된 가족 단위의 소규모로 구성된 관광 활동이 증가할 것으로 전망됨

④ Eco-area(자연 친화·청정지역)

- 코로나19로 인해 관광 활동 공간이 편안한 불안보다는 불편한 안전을 선택하는 원거리 청정 지역·자연 친화 관광수요가 대폭 증가함
- 불편한 접근성에도 불구하고 코로나19 미발생 지역 또는 청정 이미지가 강한 지역으로의 관광이 선호되는 것으로 분석됨

⑤ Tourist-site(인기 관광지)

- 관광객이 많이 모이는 인기 관광지는 코로나19 확진자 수 증가로 인한 기피 현상이 나타남
- 코로나 확산세가 감소한 5월 초 인기 관광지에 대한 방문객이 급증하여 인기 관광지에 대한 방문 욕구는 유효하며, 포스트 코로나 관광수요 회복을 조심스럽게 전망할 수 있는 시그널로 해석할 수 있음

⑥ Yet(수요회복 조짐)

- 코로나 확산세가 감소한 지난 5월 생활 방역으로 전환되면서 관광수요가 조금씩 회복되는 추세임
- 안전에 대한 불안감에도 불구하고 여전히 관광 욕구는 지속될 것이나, 코로나19 위기와 국내 관광산업 타격 등을 고려할 때 수요회복까지는 아직 상당한 시간이 소요될 것으로 전망됨

5) 문화관광연구원의 여행 트렌드 분석

사회 트렌드	개별관광, 안전관리체계 강화
기술 트렌드	디지털 및 온라인 강화
경제 트렌드	관광소비의 양극화, 기업의 지원
환경 트렌드	안전방역의 정책적 대응
정치 트렌드	안전한 국가, 거버넌스 구축

출처: 문화관광연구원(2021) 2021년 관광 트렌드 분석

[그림 2-12] 문화관광연구원의 여행 트렌드

①사회트렌드 변화

- 타인과의 접촉 가능성이 적은 소규모 개별관광의 증가를 높게 평가함
- 관광 안전 관리체계 강화와 관광객 분산 시스템 개발 및 온라인 홍보마케팅 확대를 시급성과 중요도가 높은 대응 과제로 인식함
- 반면 여행이 다른 여가 활동으로 대체되거나 현장성이 결여된 랜선 여행이 늘어날 가능성은 낮게 평가함

② 기술트렌드 변화

- 디지털 및 온라인의 영향력이 관광 분야에서도 크게 작용할 것으로 전망함
- 디지털 및 온라인 기반의 관광산업 생태계 조성을 위한 관광 정책을 시급성과 중요도가 높은 과제로 평가함

③ 경제트렌드 변화

- 관광 분야의 영향 정도와 지속가능성이 높은 항목으로 관광 소비의 양극화 심화가 끊겼으나 이에 대한 관광 정책 대응의 시급성과 중요도는 상대적으로 낮게 평가함
- 대신 관광산업의 위기관리 대응을 위한 재정적 기반을 강화하고 코로나19 이후 관광산업을 활성화하기 위한 과제들이 시급성과 중요도가 높은 과제로 인식함

④ 환경트렌드 변화

- 청정한 자연환경/야외공간 선호 증가 항목보다는 전염병 위협에 대한 민감성 증가 항목이 관광 분야의 영향 정도와 지속가능성 그리고 관광 정책의 대응 시급성과 중요도 측면에서 대부분 높게 평가함
- 관광 분야에서 코로나19로 인한 위생·관리, 안전·방역의 영향 및 정책 대응이 관광수요 변화의 영향 및 정책 대응보다 더 높다고 인식함

⑤ 정치트렌드 변화

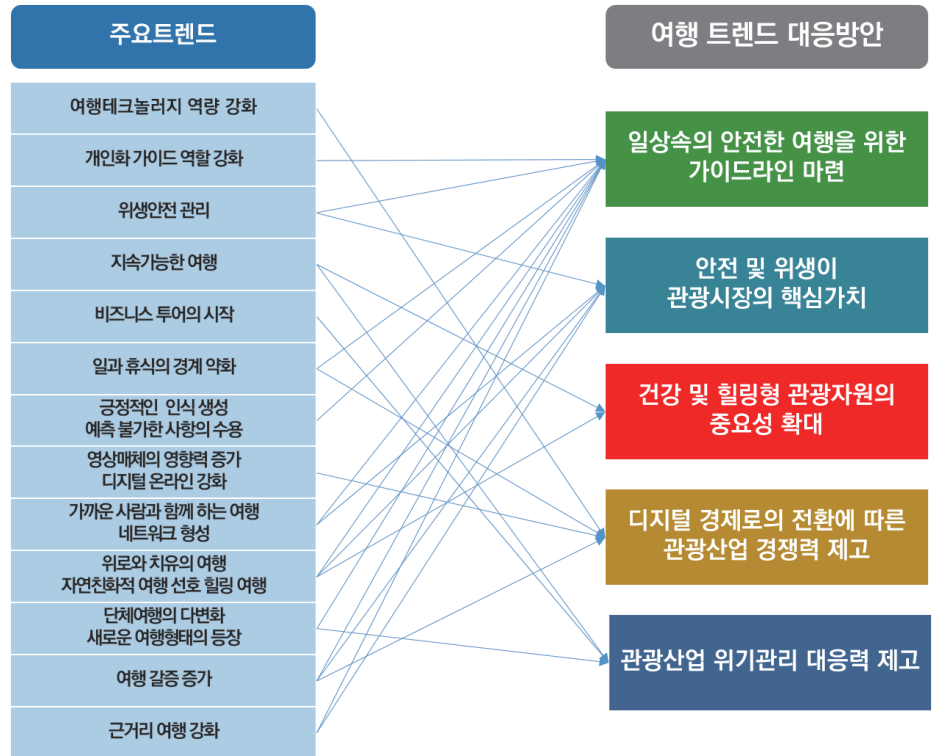
- 정치트렌드 변화의 관광 분야 영향 관련해서는 국제관광 영역 중 안전한 국가 위주의 관광 활동 증가가 높게 평가됨
- 관광 정책의 대응 시급성과 중요도 측면에서는 관광 분야 위기관리 거버넌스체계 구축 과제를 높게 평가함

<표 2-7> 국내·외 코로나19 시대의 여행 트렌드 분석 요약

기관	내용
스마트트래블	<ul style="list-style-type: none"> • 여행 테크놀로지 역량 강화 • 개인화와 가이드 역할 강화 • 새로운 경험과 위생 안전관리 • 지속가능한 여행 추세의 지속 • 안전 및 건강 중심의 조치 • 비즈니스 투어의 시작
Booking.com	<ul style="list-style-type: none"> • 비타민 비카이 • 일과 휴식의 경계 약화 • 여행의 긍정적인 인식 확대 • 사회 교류의 확산 • 새로운 장소와 만남의 확대 • 여행 자체에 대한 긍정적인 마인드 • 예측불가능한 상황의 수용
Outlook Traveller	<ul style="list-style-type: none"> • 일생에 한 번뿐인 특별한 여행 추구 • 단거리 목적지 • 친구와 가족과 지인과 함께하는 여행 • 지속가능한 여행 • 영상매체의 영향력 증가
한국관광공사 (2022) HABIT-US	<ul style="list-style-type: none"> • Hashtags : 뚜렷한 격차, 개별화되고 다양한 여행 취향 • Anyones : 누구나 함께라도 행복한 여행 • Beyond Boundary : 여행 경계, 정해진 틀을 넘어서 • In a Wink : 미리 계획을 세우지 않아도 떠나고 싶을 때 바로 • Therapy : 나를 위로하고 치유하는 여행 • Usual Unusual : 코로나 이후 대체 여행 트렌드 지속 • Special me : '나의 특별한 순간'을 만드는 여행 기록
한국관광공사 (2021) BETWEEN	<ul style="list-style-type: none"> • Break : 코로나19로 인한 여행산업 변동 • Encourage : 위로를 전하는 힐링 여행 • Tie : 더욱 끈끈해진 인근 지역과 네트워크 • Wherever : 어느 곳이든 내가 있는 곳이 명소 • Enhance : 친밀한 사람들과 함께 즐기는 여행 • Expect : 코로나에도 존재하는 여행 갈망 • Note: 새로운 여행 형태의 등장
한국관광공사 (2020) SAFETY	<ul style="list-style-type: none"> • Short distance : 근거리 여행 선호 • Activity : 야외활동 • Family : 가족 중심 • Eco-Area : 자연 친화 청정지역 선호 • Tourist-Site : 인기 관광지 • Yet : 수요회복 조짐
문화관광 연구원 (2021)	<ul style="list-style-type: none"> • 사회트렌드 : 개별관광, 안전관리체계 강화 • 기술트렌드 : 디지털 및 온라인 강화 • 경제트렌드 : 관광 소비의 양극화, 기업의 지원 • 환경트렌드 : 안전 방역의 정책 대응 • 정치트렌드 : 안전한 국가 위주, 거버넌스 구축

03

여행 트렌드 분석에 따른 시사점



출처: 연구자 재작성

[그림 2-13] 트렌드 분석을 통한 핵심과제 도출

1) 일상 속의 안전한 여행을 위한 가이드라인 마련

- 코로나19의 장기화 현상으로 인해 무조건적인 여행 자제 보다는 일상 속에서 지속가능한 안전 여행을 증대시키기 위한 전략 수립이 필요함
- 안전한 여행 경험을 보장하기 위한 명확하고 확산이 용이한 안전여행관련 가이드라인 마련이 필요함
- 가이드라인은 여행자 차원의 안전 수칙뿐만 아니라 공급자 차원의 수용 태세 등을 구체화할 필요성이 있음

2) 안전 및 위생이 관광시장의 핵심 가치

- 코로나19의 영향으로 코로나19 이전보다 관광시장에서 안전 및 위생의 가치와 중요성이 훨씬 더 커지게 됨
- 이에 관광산업 및 지역관광 정책영역에서 안전 및 위생관리를 강화하여 안전 및 위생 수준을 향상시키기 위한 정책적 노력이 지속적으로 이루어져야 함
- 국제관광 정책영역에서도 안전이 담보된 국제관광 교류를 재개하고 활성화할 수 있는 대책들을 마련하고 추진해야 함
- 코로나19 이후 '안전'을 기준으로 국내관광 의사 및 행태에 변화가 나타나고 있으며, 향후에

도 지속될 것으로 전망됨

- 국민들의 여행에 대한 안전을 도모하고 코로나 상황에서도 지속가능한 여행이 이루어질 수 있도록 안전 여행지 인증방안 검토가 필요함

3) 건강 및 힐링형 관광자원 중요성 증대

- 단순 휴식과 휴가에 비해 여행은 자기 관리 및 건강관리를 위해 보다 효과적인 수단으로의 인식이 증대되고 건강증대 및 치유 등의 웰빙 활동을 수행하기 위한 여행의 중요성이 그 어느 때보다 중요시됨
- 이러한 현상과 더불어 자연 자원을 최대한 활용한 관광 목적지의 부상과 단순 감염병 예방 차원의 위생과 안전을 넘어서 여행에서 건강한 삶을 위한 다양한 의미를 찾고자 하는 노력이 증대되고 있어 이를 활용하기 위한 여행시장의 대비가 요구됨

4) 디지털 경제로의 전환에 따른 관광산업 경쟁력 제고

- 관광시장에서도 디지털화 전환 요구가 증대되고 있으며, 이에 대응하여 관광산업의 경쟁력을 제고할 수 있도록 다각적인 정책지원이 요구됨
- 관광 분야 R&D 사업 등 기술력 및 혁신역량 강화를 위한 지원 확대, 규제 완화 등의 제도적 개선, 양질의 관광 인력 육성 지원 등 디지털 기반의 관광산업 생태계 조성이 심화될 수 있도록 정책적으로 지원할 필요가 있음
- 특히, 국내·외 여행시장의 활성화를 위하여 안전한 여행 경험을 보장할 수 있는 다양한 관광 관련 디지털 기술의 지원이 필요함

5) 관광산업의 위기관리 대응력 제고

- 코로나19의 전 세계적인 장기화가 예상되며, 향후에도 대규모 전염병이 주기적으로 발생할 가능성이 큼. 이에 외부 환경 변수에 취약한 관광산업의 위기관리 대응력을 제고하기 위한 지원이 필요함
- 관광 위기의 충격을 완화할 수 있는 재정적 기반 확충, 관광 위기 상황에서 적시적 대응이 가능한 수준으로 통계 생산 강화, 관광 위기관리의 시스템적 접근 강화, 관광 위기관리 대응 역량을 강화하기 위한 거버넌스 체계 구축 등을 추진할 필요가 있음

제2절 코로나19 발생 이후 국내·외 여행시장 개방 현황

1. 코로나19 초기 단계 대응 및 추이 2. 코로나19 대응에 관한 법적 근거, 대응 방향, 관리 정책
 3. 한국의 외국인 입국 제한 조치현황 4. 국내·외 시기별 입국 및 여행 조치현황 요약

01 코로나19 초기 단계 대응 및 추이

- 20.2.11., WHO에서는 2019년 중국 우한에서 발생한 신종 코로나바이러스감염증(novel corona virus disease)의 명칭을 ‘COVID-19’로 정함
- “COVID-19” 는 코로나의 “CO” 바이러스의 “VI” 질병의 “D”, 신종 코로나 바이러스감염증이 처음 보고된 2019년의 “19”를 의미함
- ’20.2.12., 우리나라는 코로나바이러스감염증-19(코로나19)로 명명하기로 함
- ’20.3.11., WHO의 “팬데믹” 선언 이후, 각국에서는 코로나19 확산 방지를 위한 이동금지명령과 같은 강력한 조치를 초기 단계에서 취함 <표 2-8> 참고

<표 2-8> 코로나19 발생 이후 각국의 초기대응

시행일	코로나19 대응 현황
’19.12.31.~	• ’19.12.31.~’20.1.3.까지 중국에서 원인 미상 폐렴 환자 44명 보고
’20.1.7.	• 중국 보건부에서 새로운 타입의 코로나바이러스 분리
’20.1.11.~12.	• 중국 보건부에서 우한시 화난 수산물 시장 노출력 보고
’20.1.13.~	• 태국(1.13), 일본(1.15), 한국(1.20)에서 코로나 환자 발생 확인
’20.1.30.	• WHO에서 국제적 공중보건 비상 상태 선포
’20.3.11.	• WHO 세계적 대유행 “팬데믹” 선언
’20.3.12.	• 필리핀 두테르테 대통령 수도 마닐라에 대한 봉쇄 조치 발령(로이터 연합뉴스, 필리핀)
’20.3.13.	• 미국 도널드 트럼프 대통령이 국가비상사태 선포(CNN 뉴스, 미국)
’20.3.17.	• 스페인 국가비상사태 선포에 이어 국경봉쇄(Elpais뉴스, 스페인)
’20.3.28.	• 핀란드 수도 헬싱키 지역 봉쇄(yle뉴스, 핀란드)
’20.4.13.	• 러시아 푸틴 대통령 코로나19로 인해 수도 모스크바를 떠나 교외에서 원격 근무 수행(뉴욕타임즈, 미국)
’20.3.24.	• 이탈리아 전 지역 이동 봉쇄(AP통신, 스페인)

* 각국의 코로나19 초기대응 현황 (뉴스 기사 요약)

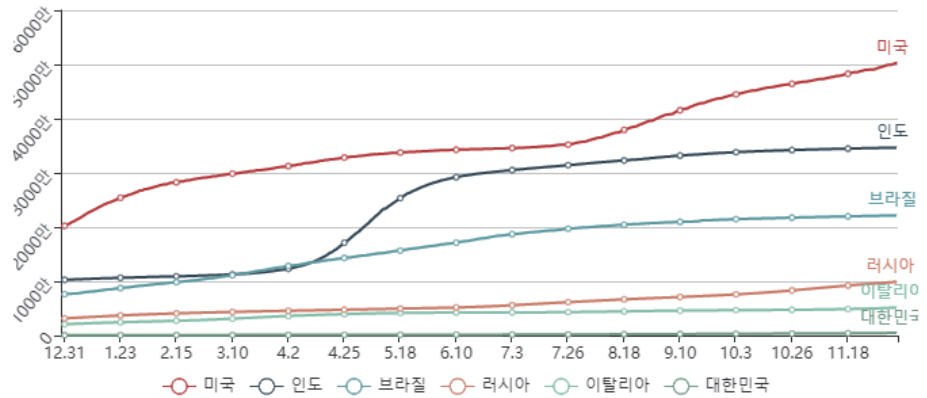
<표 2-9> 대륙별 코로나19 발생 및 사망 현황

구분	7일 내 신규 발생 현황	누적 발생 현황	7일 내 신규 사망 현황	누적 사망 현황
미주	1,212,026	63,677,932	33,006	1,556,180
유럽	860,676	52,914,444	18,273	1,105,636
동남아시아	2,877,800	25,938,567	29,394	313,304
지중해 동부	273,880	9,462,769	5,613	189,887
아프리카	40,983	3,362,371	999	83,970
서태평양	126,421	2,616,609	1,811	39,465

출처: WHO Dashboard(21.5.10.)

전세계 국가별 누적 추이

총 확진자: 267,488,257명, 사망: 5,288,827명, 완자: 239,190,877명



출처: '21.12.8. 기준 연구자 작성 <https://coronaboard.kr/>

[그림 2-14] 주요 국가별 코로나19 확진자 수 누적 추이

- 이후 상황은 계속 악화하여 2021년 12월 8일 기준, 전 세계적으로 220개 국가에서 2억 6천 만 명에 달하는 확진자가 발생했으며, 사망자는 5백만 명 이상으로 확산됨
- 현재 전 세계 국가들은 코로나19 대응에 총력을 기울이고 있으며, 대표적으로 이동금지명령 (락다운(Lockdown)), 모임 인원 제한, 마스크 착용 의무화 시행 중
- 최근 오미크론 확산으로 인하여 각국의 여행시장 개방의 시기가 다소 둔화되는 현상이 나타남

02

코로나19 대응에 관한 법적 근거, 대응 방향, 관리 정책

1) 법적 근거

- 코로나19는 해당 감염병의 임상 양상, 역학적 특성 등에 대한 정보가 보다 구체적이고 명확하게 밝혀지기 전까지는 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」 제2조 제2호 타목에 따른 ‘제1급 감염병 신종감염병증후군’에 해당하며, 이에 따라 대응함

2) 대응 방향

- 조기 인지 및 발생 양상 파악
- 신속한 역학조사, 환자 및 접촉자 관리, 환경관리
- 코로나19의 예방에 대한 교육 홍보 강화(개인위생, 사회적 거리두기 등)

3) 관리정책

- 감시-역학조사-관리 등을 통한 감염병 전파방지
- 손 씻기, 기침 예절 등 개인위생 교육 · 홍보로 감염예방
- 지자체, 민간의료기관 및 관계기관의 협력 체계구축으로 지역사회 역량 강화

〈표 2-10〉 코로나19 대응 지침

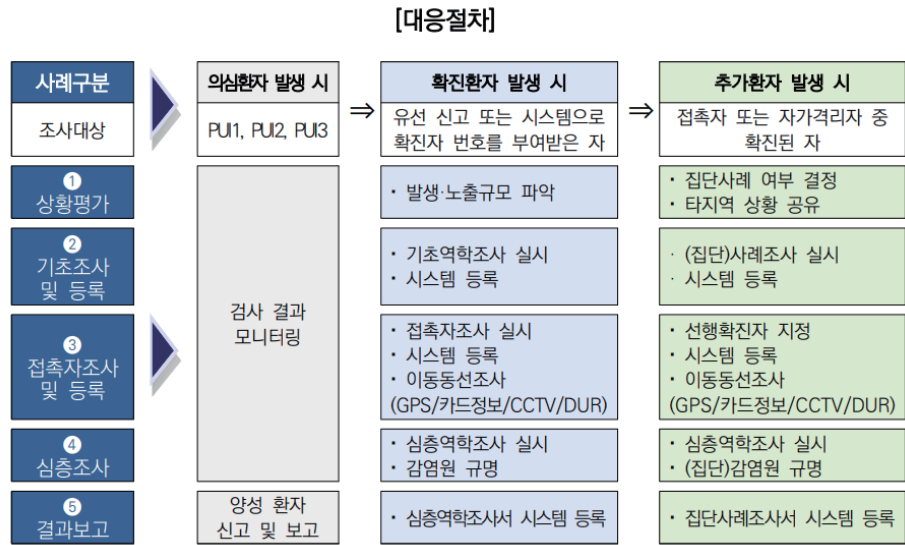
감시	역학조사	관리	교육·홍보·협력
<ul style="list-style-type: none"> • 환자 <ul style="list-style-type: none"> - 환자 조기발견 - 집단발생 조기발견 • 병원체 <ul style="list-style-type: none"> - 바이러스 분리 동정 - 의심 바이러스 확인 - 유전자분석 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 발생 규모 파악 • 감염원 및 병원체규명 • 전파 차단 • 추가 발생 예방 	<ul style="list-style-type: none"> • 환자 <ul style="list-style-type: none"> - 치료실시, 격리 • 접촉자 <ul style="list-style-type: none"> - 발병 여부 확인 - 필요시 격리/ 감시 • 환경 <ul style="list-style-type: none"> - 소독 및 방역 조치 	<ul style="list-style-type: none"> • 지역사회 교육 · 홍보 <ul style="list-style-type: none"> - 개인위생 - 사회적 거리두기 • 지자체 역량 강화 • 관계기관 협력체계 구축 등

* 총 29개국 조치현황 (관리정책 요약)

출처: 중앙방역대책본부 · 중앙사고수습본부(2021), 코로나바이러스감염증-19 대응 지침(5.17.)

(1) 여행 관련 공항 및 항만 입국자 관련 검역 대응

- **(확진자 발생 보고)** 최초 인지한 검역소는 질병관리청(종합상황실, 검역정책과, 권역센터 감염병대응과)으로 확진자 발생 상황 메모 보고
- **(환자 발생 통보)** 검역소는 ‘감염병 자동통보지원 프로그램’을 통해 확진자 거주지 관할 보건소(시·도 포함)에 환자 발생 통보(접촉자는 공문 통보)
- **(확진자 역학조사)** 확진자 실거주지 관할 보건소는 검역단계에서 확진된 확진 환자의 발생을 인지(통보받은) 후, 이 지침에 따라 역학조사 실시



[그림 2-15] 공항 및 항만입국자 코로나19 의심 환자 발생 시 대응 절차

(2) 세계주요국가 한국 여행 금지·자제 관련 조치현황

- 2021년 11월 기준 세계 대부분의 국가에서 한국인의 입국을 원천적으로 금지하고 있지는 않은 상태임
- 유럽의 대부분의 국가는 한국인의 입국을 허가하고 있으며 한국으로부터의 항공편도 대부분 재개되고 있는 상황임 <표 2-11> 참고

<표 2-11> 한국 여행 금지·자제 관련 조치 (해외지사 동향보고, 2021.11.16기준)

No	구분	국가	관리 조치
1	중국	중국	<ul style="list-style-type: none"> · 유럽 일부국가·미국·이란·한국 등 코로나19 고위험 15개국 대상 자국민 여행 자제 경보 발령(중국 외교부, '20.3.17) · 중국민 해외여행 자제 경보 발령(중국 외교부, '20.4.21)
2	비중국 중화권	홍콩	<ul style="list-style-type: none"> · 해외 모든 지역 적색 경고(여행계획조정, 불필요한 여행 자제) 발령(홍콩 보안국, '20.3.17) · 해외지역 코로나 위험도에 따라 국가 분류 <ul style="list-style-type: none"> - 고위험국가(Group A) : 미국, 영국, 인도네시아 등 22개국 - 중위험국가(Group B) : 고·저위험국가, 중국·마카오·대만 외 전체, 한국 포함 - 저위험국가(Group C) : 뉴질랜드
3		대만	<ul style="list-style-type: none"> · 한국 4단계(방문부적합, 최대한 빠른 철수) 발령(대만 외교부, '20.3.19) · 해외 모든 지역 여행 적색경보 발령(대만 외교부, '20.3.21)

No	구분	국가	관리 조치
4	일본	일본	<ul style="list-style-type: none"> 재류 자격 보유자에 한해 일본 재입국 허용('20.9.1) * (PCR) 출국 전 검사증, (대사관 발급) 재입국확인서 지참 조건 중장기 체류 대상 외국인, 일본 신규 입국 허용('20.10.1~) * 출국 전 PCR 검사 음성, 입국 후 14일 자가격리 등 조치 확약이 가능한 기업, 단체 대상, 입국자 수 한정 조건 양국 간 기업인 특별입국절차 시행('20.10.8) * 단기출장자용'비즈니스 트랙'과 장기체류자용'레지던스 트랙'으로 운영, 비즈니스 트랙의 경우 PCR 검사 음성확인증 제시 등 조건충족시 14일 격리 조치 면제 비즈니스트랙 포함 외국인 신규 입국 전면 금지책 연장('21.2.8~3.7) 비즈니스트랙 포함 외국인 신규 입국 전면 금지책 재연장('21.3.8~3.21) 비즈니스트랙 포함 외국인 신규 입국 전면 금지책 재연장('21.3월~) 비즈니스트랙 일부 입국 제한 완화('21.11.8~)
5		싱가포르	<ul style="list-style-type: none"> 모든 해외여행 자제(싱가포르 보건부, '20.3.18) 한국·독일·말레이시아 대상 격리 면제를 받을 수 있는 Fast lane 제도 3개월 중단 발표('21.1.30) * 신속통로제도와는 별도로 한국 입국 시 중요사업 목적 격리면제서 발급 가능
6	아시아 중동	말레이시아	<ul style="list-style-type: none"> 이동 제한 명령으로 해외여행 금지(말레이시아 총리실, '20.3.16) 국경봉쇄 지속 실시(싱가포르 국경에서 400명/주 한도 내에서 사전허가에 의한 출퇴근만 허용) 전면이동금지령 방역지침 강화 ('21.5.25~'21.6.7) 6.1~6.14 3차 완전 봉쇄 조치 시행(21.5.28) KL·셀랑고르 등, 전면이동금지명령(FMOO) 지역에서 백신접종완료자 제한 완화 (10KM 이동 금지 해제, 차량 탑승 인원 완화, 식당 카페 출입 허용 등), 영업 가능 업종 추가(가전·의류 등 비접촉 상품 판매 업종 운영 허용)(21.8.26) 총리 10.1일 이후 전 직원 백신 접종 완료 기업 정상 운영 허용(21.9.23) 총리 10.11일 이후 백신접종자 국내/해외여행 허용 발표(21.10.11)
7		필리핀	<ul style="list-style-type: none"> '20.3.17~4.13 루손섬 전체 봉쇄·격리 조치 시행(필리핀 대통령, '20.3.16) 해외노동자, 외국인 제외 자국민 해외여행 금지(필리핀 외무부, '20.3.18)

No	구분	국가	관리 조치
8	아시아 중동	몽골	<ul style="list-style-type: none"> • 코로나19 발생 국가 여행 자제 경고(환경관광부, '20.1.31) • 한국 코로나19 고위험지역(방문 중지)으로 지정(국가비상대책위원회, '20.3.2) • 몽골 국경봉쇄 해제 및 출입국 허용 관련하여 한국 정부와 협상 중(몽골외교부, '21.6.3) ▶코로나19 변이 확진자 증가로 해외여행 자제 권고(보건부, '21.9.3)
9	미주	미국	<ul style="list-style-type: none"> • 전 세계 61여 개 국가 대상 4단계(여행금지)에서 3단계(여행재고)로 하향 조정(미 국무부, '20.6.8) • 한국 여행경보 1단계'일반적 사전주의(Exercise Normal Precautions)'로 하향 조정(미 국무부, '20.6.8) • 한국 여행경보 2단계'주의 강화(Exercise Increased Precautions)'로 상향 조정 (미 국무부, '21.8.2) • 한국 여행경보 3단계 '여행재고(Reconsider Travel)'로 상향 조정 (미 국무부, '21.10.12.)
10		캐나다	<ul style="list-style-type: none"> • 한국 여행 권고사항('21.10.21 변경 권고) - 1단계 : 안전 유의(Exercise normal security precautions) * 기존 발령했던 3단계(Avoid non-essential travel) 해제
11	구주	독일	<ul style="list-style-type: none"> • 2021.1.1.부터 모든 여행 목적의 한국인 입국 허용 • 모든 불필요한 해외여행 경고(20.12.16) * 코로나19 위험지역 대상 신호등제 도입을 통해 여행 위험, 경고, 주의 등 표시
12		프랑스	<ul style="list-style-type: none"> • 한국 여행등급 1단계(정상)에서 3단계(필수적인 경우를 제외하고는 여행 자제 권고)로 격상(프랑스 외무부, '20.2.25)
13		영국	<ul style="list-style-type: none"> • 모든 불필요한 해외여행 금지 권고 (영국 외무부, '20.3.17) • 해외여행 중인 영국 국민 즉시 귀국 권고 (영국 외무부, '20.3.23) • 여행 금지 권고 해제('20.7.4)
14		러시아	<ul style="list-style-type: none"> • 한국 여행 자제 권고 (러시아소비자보호감독청, 관광청, 외교부, '20.2.26) • 한국 관광상품 판매 중단 권고(러시아관광청, '20.2.27) • 모스크바 제외 항공 운항 제한(러시아교통부, '20.3.1) • 국제항공노선 운항 전면 중단(러시아연방항공청, '20.3.27) • 국제항공노선 일부 운항 재개('20.8.1) • 방한항공노선(모스크바-인천) 운항 재개('20.9.27)

*총 14개국 조치현황

03

한국의 외국인 입국 제한 조치현황

- 코로나19 발생 초기 국내에서는 외국인을 대상으로 각국의 외국인 출입에 대해 특별입국절차를 시행하고, 입국 제한과 같은 강력한 조치를 취했으나, 2020년 하반기부터, 음성판정 시 능동 감시 대상으로 지정하여 국내 체류 보장해주는 형태로 입국을 허용함
- 2020년 11월부터 런던과 잉글랜드 남동부에서 발생한 변이바이러스로 인해 검역 강화 및 영국발 항공편의 입국을 한시적으로 중단하고, 변이바이러스 유입 차단을 위해 모든 해외입국자에 대해 PCR 음성확인서 제출 의무화와 자가격리 관리 강화를 실시함
- 2021년 상반기, 사전에 PCR 음성확인서 미소지 시 항공기 탑승을 제한하고, 입국 시 PCR 검사 실시 횟수 및 자가격리 기간을 단축하여 해외에서 국내 입국 시 철저한 방역 절차를 거친 외국인 및 유학생에 대한 입국 제한 절차를 완화함
- 2021년 7월 이후 새로운 변이바이러스 '람다'의 등장으로 변이바이러스 위험국에 대한 항공편 제한 등 방역 조치 강화, 이후 격리면제 적용 국가를 구분하고, 해외예방접종 완료 격리면제서 소지자 및 국내 예방접종 완료자에 대해 입국 시 격리면제를 시행함 <표 2-12> 참고

<표 2-12> 한국의 외국인 입국제한조치(중앙재난안전대책본부, 11.16)

No	시행일	국가	관리 조치
1	'20.12.23 ~'21.1.7	영국, 남아공	<ul style="list-style-type: none"> • 검역 강화 : 입국 시, 격리 해제 전 검사 • 영국발 항공편 입국 한시적 중단('20.12.23~'21.1.21) • 입국심사 강화 및 발열 기준 기존 37.5도에서 37.3도로 조정
2	'21. 1.4	전 세계	<ul style="list-style-type: none"> • 변이바이러스 유입 차단을 위해 모든 해외입국자 PCR 음성확인서 제출 의무화(공항 입국자 1.8일부터, 항만입국자 1.15일부터) • 해외입국자 시설 및 자가격리 관리 강화 및 격리 해제 전 검사 실시
3	'21.1.4	영국, 남아공	<ul style="list-style-type: none"> • 내외국인 PCR 음성확인서 제출, 외교·공무·인도적 사유 이외의 신규 비자 발급 중단, 격리면제서 발급 한시적 중단
4	'21.1.12	영국, 남아공	<ul style="list-style-type: none"> • 영국·남아공 입국자 PCR 음성확인서 제출 여부와 관계없이 임시 생활시설에서 진단검사 및 음성 확인까지 격리
5	'21.1.12	전 세계	<ul style="list-style-type: none"> • 모든 해외입국자에 대해 입국 후 3일 이내 및 격리 해제 전 검사 실시
6	'21.1.18	전 세계	<ul style="list-style-type: none"> • 모든 해외입국자에 대해 입국 후 진단검사 시기를 1일 이내(당초 3일)로 단축하여 변이바이러스 감시·관리 강화
7	'21.2.8	아프리카 전역	<ul style="list-style-type: none"> • 모든 아프리카 입국자(외국인→내·외국인) PCR 음성확인서 제출 의무화

No	시행일	국가	관리 조치
8	'21.2.11	전 세계	<ul style="list-style-type: none"> 모든 해외입국자 PCR 검사 3회 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 입국 전(음성확인서) → 입국 직후(시설 또는 자가격리 후 1일 이내) → 격리 해제 전 해외 입국 자가격리자 특별관리 및 격리 강화(전수 1인실 격리)
9	'21.2.11	변이 바이러스 위험국	<ul style="list-style-type: none"> 변이바이러스 점유율을 고려하여 방역 강화국 지정 및 주기적 조정 항공편 제한 등 방역 조치 강화 격리면제제도 원칙적 중단
10	'21.5.4	인도	<ul style="list-style-type: none"> 1주일간 시설격리 강화 (입국 시) PCR 입국 확인서 제출 → (입국 후) 7일간 시설격리(1일 내 진단검사+6일 차 진단검사) → (자가 이동 후) 7일간 자가격리(격리 해제 전 검사)
11	'21.5.5	국내에서의 예방접종완료 입국자	<ul style="list-style-type: none"> PCR 검사 음성, 무증상 등 조건 충족 시 자가격리가 아닌 능동 감시로 조정 능동 감시 기간 중 총 2차례 PCR 검사 실시(6~7일 차, 12~13일 차), 마스크 착용, 거리두기, 다중이용시설 출입 자제 등 '능동 감시 대상자 생활 수칙' 철저히 준수, 위반 시 자가격리로 전환 예정 ※ 단, 남아공, 브라질 등 변이바이러스 유행국에서 입국 시 기존과 동일 하게 14일간 시설 또는 자가격리 실시
12	'21.5.11	인도	<ul style="list-style-type: none"> (검사) PCR 검사 총 3회 실시 : 입국 직후(임시시설), 시설 퇴소 전(임시시설), 격리 해제 전(지자체) (격리) 7일 임시시설 + 7일 자가격리
13	'21.7.4	인도네시아	<ul style="list-style-type: none"> PCR 음성확인서 미 소지 시 항공기 탑승 제한
14	'21.7.5	국내에서의 예방접종완료자	<ul style="list-style-type: none"> 입국 시 PCR 검사 실시 횟수 단축 : [기준] 4회 → [변경] 2회 - 사전 음성확인서 제출용 1회, 입국 후 6~7일 차 1회
15	21.7.5	백신 미접종 입국자	<ul style="list-style-type: none"> PCR 검사 실시 총 3회 : 입국 72시간 전 해외 현지에서 1회, 한국 입국 후 1일 내, 격리 해제 전 1회
16	'21.7.15	전 세계	<ul style="list-style-type: none"> 내국인 포함 모든 입국객에 대해 PCR 검사 음성확인서 제출 의무화 - 음성확인서 미 소지 시, 외국 현지에서 한국행 항공기 탑승 제한
17	'21.7.28	모든 외국인 유학생	<ul style="list-style-type: none"> PCR 검사 3차례 이상 실시 의무화 <ul style="list-style-type: none"> - 입국 전 1차 검사 실시 후 음성확인서 제출 - 입국 후 1일 이내 자가격리 장소 관할보건소에서 2차 검사 실시 - 14일 자가격리 종료 후 3차 검사를 통해 음성판정 시 격리 해제

No	시행일	국가	관리 조치
18	'21.8.1	변이유행국 (26개)	<ul style="list-style-type: none"> • 해외예방접종 완료 격리면제서 소지자 및 국내 예방접종 완료자 입국 시 격리면제 제외 * 남아공, 말라위, 모잠비크, 방글라데시, 보츠와나, 브라질, 수리남, 아랍 에미리트, 에스와티니, 우루과이, 인도, 인도네시아, 짐바브웨, 칠레, 파라과이, 필리핀, 네팔, 러시아, 레바논, 말레이시아, 베트남, 아이티, 앙골라, 우즈베키스탄, 쿠웨이트, 트리니다드토바고
19	'21.8.27	국내 예방접종 완료자	<ul style="list-style-type: none"> • 국내 예방접종을 완료하고 해외 출국 후 입국 시, PCR 검사 추가 1회 실시 - 입국 전, 입국 후 1일 차(신설), 입국 후 6~7일 차(총 3회)
20	'21.9.1	람다 변이유행국 (36개)	<ul style="list-style-type: none"> • 해외 예방접종 완료 격리면제서 소지자 및 국내 예방접종 완료자, 입국 시 격리면제 제외 * 남아공, 네팔, 러시아, 레바논, 말라위, 모잠비크, 방글라데시, 베트남, 보츠와나, 브라질, 수리남, 아랍에미리트, 아이티, 앙골라, 에스와티니, 우즈베키스탄, 인도, 인도네시아, 짐바브웨, 칠레, 쿠웨이트, 트리니다드 토바고, 필리핀, 가나, 나미비아, 미얀마, 오만, 요르단, 일본, 카자흐스탄, 키르기스스탄, 타지키스탄, 탄자니아, 터키, 파키스탄, 페루
21	21.10.1	격리면제 적용 제외국가(20개)	<ul style="list-style-type: none"> • 해외예방접종 완료 격리면제서 소지자 및 국내 예방접종 완료자 입국 시 격리면제 제외 * 나미비아, 남아프리카공화국, 말라위, 모잠비크, 미얀마, 방글라데시, 브라질, 수리남, 앙골라, 우즈베키스탄, 인도네시아, 잠비아, 지부티, 칠레, 카자흐스탄, 키르기스스탄, 트리니다드토바고, 파키스탄, 페루, 필리핀
22	21.10.7	해외예방접종 완료자	<ul style="list-style-type: none"> • 격리면제서 발급받고 입국한 내외국인, 주한미군·주한외교단 및 동반가족 대상 사적 모임 인원 제한 예외 등 국내 예방접종자와 동일한 방역원칙 적용 - 국내 예방접종시스템(CooV)를 통해 접종 이력 등록 및 확인서(종이, 전자) 발급 가능
23	'21.11.1	격리면제 적용 제외국가(16개)	<ul style="list-style-type: none"> • 해외예방접종 완료 격리면제서 소지자 및 국내 예방접종 완료자 입국 시 격리면제 제외 * 나미비아, 남아프리카공화국, 마다가스카르, 모잠비크, 미얀마, 브라질, 수리남, 앙골라, 우즈베키스탄, 지부티, 카자흐스탄, 키르기스스탄, 트리니다드토바고, 파키스탄, 페루, 필리핀

* 세계 각국의 외국인 입국에 대한 국내 조치현황

출처: 한국관광공사(2021), 코로나19 관련 해외시장 주간 동향 보고(11.16)

04

국내·외 시기별 입국 및 여행 조치현황 요약

1) 2020년 상반기, 코로나19 발생 직후 전 세계적으로 여행 자제 및 금지 권고

- 2020년 3월 11일, 세계보건기구(WHO)의 팬데믹 선언을 기점으로 각 국가들은 코로나19의 확산 방지를 위해 이동금지명령과 같은 강력한 조치를 취함
- 한국을 방문하는 외국인들의 여행 연기·자제 및 방문 금지 등 권고
- 외국을 방문하는 한국인들의 여행 연기·자제 및 방문 금지 등 권고
- 상황 악화로 전 세계 국가들의 이동금지명령(Lockdown), 모임인원제한, 마스크 착용 의무화 시행

2) 2020년 하반기, 백신 접종이 늘어남에 따라 한시적으로 여행 규제 완화

- 입국자 자가격리 후 모두 코로나 진단검사를 시행함
- 특별방역기간(추석 연휴 등) 중 모든 해외입국자 대상 3일 이내 진단검사, 14일간 격리 실시 등 특별입국절차와 해외입국자 별도 운송 계속 시행
- 일본의 경우, 단기출장형(비즈니스 트랙)에 대해 PCR 검사 음성확인서 제시 등 조건충족 시 14일 격리 조치 면제
- 내국인 포함 모든 입국객에 대해 PCR 검사 음성확인서 제출 의무화
- PCR 검사 음성확인서 제출 시 해외 여행객들에 대해 규제 완화 및 허용

3) 2021년 ~ 현재, 여행에 관한 규정·제도 수립 및 조건충족 시 이동 추세

- 해외예방접종 완료 격리면제서 소지자 및 국내 예방접종 완료자 입국 시 격리면제
- 모든 외국인 유학생 PCR 검사 3차례 이상 실시 의무화
- 14일 자가격리 종료 후 3차 검사를 통해 음성판정 시 격리 해제
- 2차 변이바이러스의 확산으로 인해 외교·공무·인도적 사유 이외의 신규 비자 발급 중단, 격리 면제서 발급을 한시적 중단
- 람다 변이유행국(36개)은 조건을 충족할지라도 격리면제에서 제외
- 해외 여행객을 대상으로 PCR 검사 음성확인서 제출 등 조건충족 시 이동 추세
- 규제 완화에 따른 여행에 관한 규정·제도 수립 및 가이드라인 제시 요구

제3절 국내·외 여행 관련 방역시스템 대응

1. 국내 방역시스템 기술 사례 2. 해외 방역시스템 기술 사례
3. 방역시스템 기술개발 적용 사례의 시사점

01 국내 방역시스템 기술 사례

1) 역학조사 지원시스템

- 코로나19의 전파를 막기 위해 중앙방역대책본부는 역학조사를 시행하고, 역학조사 지원시스템 개발을 추진함(역학조사 지원시스템은 2020년 3월 말 운영 시작)
 - 국토교통부와 과학기술정보통신부에서 부처 협동으로 진행하는 스마트시티 혁신성장동력 프로젝트 실증사업의 일환으로 중앙방역대책본부와 협력하기로 결정, 한국전자기술연구원 주도로 역학조사 지원시스템이 개발됨

(1) 역학조사 지원시스템 개발 목적

- 기존 역학조사에서 확진자 동선 정보를 이메일 및 공문으로 이동통신사 및 카드사에 요청하여 동선 수집에 많은 시간이 소요되는 문제를 해결하기 위해 ICT를 융합하여 신속한 역학조사를 지원하기 위한 시스템을 개발함

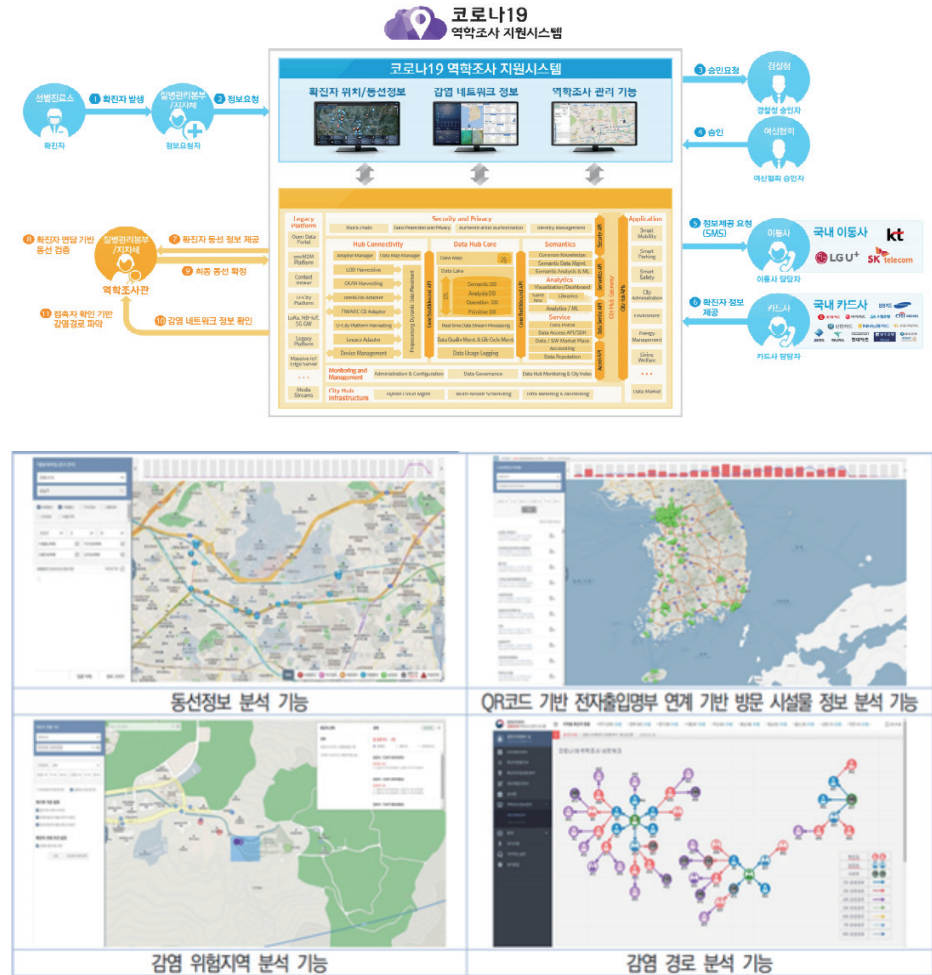
(2) 역학조사 지원시스템의 주요 기능

- 주요 개선 기능은 이동통신사 및 카드사 연계 기반 동선 정보 수집, 동선 정보 정제, 지도 기반 동선 정보 분석, 전자출입명부 연계 기반 접촉자 분석 등임
- 도시 내 다양한 데이터 소스(source)들과의 연계 및 도시 수준에서 수집된 대규모 데이터 처리에 특화된 스마트시티 데이터허브를 기반으로 동선 정보 수집 및 분석이 가능함
- 이동통신사, 카드사와의 협력으로 동선 정보 수집이 획기적으로 빨라졌으며, 빅데이터 기반 감염위험지역 분석, 전자출입명부 연계 기반 접촉자 분석 등으로 역학조사의 효율 향상됨

2) QR코드 기반 전자출입명부

(1) QR코드 기반 전자출입명부 개발 목적

- 수기 기반 출입명부의 경우에는 개인정보 유출 우려, 정보를 허위로 기재하는 경우도 발생하여 이를 방지하기 위해 QR코드 기반 전자출입명부 시스템을 개발함 (2020년 5월 기술 도입)



출처: 저자 연구 결과 인용(한국전자기술연구원)

[그림 2-16] 코로나19 역학조사 지원시스템

(2) QR코드 기반 전자출입명부의 주요 기능

- QR코드를 기반으로 사용자 정보를 생성하고, 코드 스캔을 통해 출입명부를 작성하는 시스템으로 방문자는 QR코드 발급 앱 서버(예: 네이버/카카오)를 통해 전자출입명부 서버로 방문 기록을 전송함
- 방문자의 개인정보는 QR코드 발급 앱 서버(네이버/카카오)에만 저장되고 전자출입명부 서버로는 전송되지 않도록 하여 개인정보 유출 위험성을 최소화함
- QR코드 기반 전자출입명부는 신뢰도가 매우 높은 동선 정보이며, 역학조사관들은 동선이 모호하거나 확실한 데이터가 필요한 경우 전자출입명부의 동선 데이터를 활용함

02

해외 방역시스템 기술 사례

1) 저전력 블루투스 기반 접촉 알림 앱

(1) 저전력 블루투스 기반 접촉 알림 앱 개발 목적

- 해외 국가들의 경우 개인정보에 민감한 국민 정서와 감염병예방법과 같은 법적 근거의 부재로 이동통신사 기지국 기반 동선 데이터 또는 카드 결제 내역 기반 동선 데이터 수집과 같은 적극적인 역학조사는 시행하지 못하는 실정이기 때문에 저전력 블루투스(BLE, Bluetooth Low Energy) 기반의 접촉 알림 앱이 현재 가장 널리 사용되고 있음

(2) 저전력 블루투스 기반 접촉 알림 앱의 주요 기능

- 저전력 블루투스는 약 10m의 도달 반경을 가진 2.4GHz 대역 기반의 저전력 데이터 송수신이 가능한 블루투스 4.0 기술 규격을 의미함
 - **(장점)** 블루투스 평균 전력 소모량의 1/100 수준으로 전력 소모량이 적다는 점
 - **(단점)** 비면허 주파수를 활용하므로 타 전자기기의 신호 간섭, 주파수 감쇠, 다중경로 수신 등에 따라 신호 세기의 오차가 발생할 수 있음
- 블루투스 기반 접촉 알림 앱은 GPS 등의 민감한 위치 정보 대신 블루투스 신호를 기반으로 근거리에 있는 디바이스의 익명화된 정보만을 수집하여 개인정보를 보호함
- 블루투스 기반 접촉 알림 기술은 중앙집중형과 분산형이 있음
 - **(중앙집중형 방식)** 접촉자와 확진자에 대한 모든 정보를 정부에서 관리하여 방역 효과성은 높은 반면 개인정보에 대한 문제점이 존재할 수 있음
 - **(분산형 방식)** 모든 정보가 비식별화 되어 처리되며, 중앙으로 어떠한 정보도 보내지 않고 모든 정보를 디바이스에 저장하여 개인정보에 대한 보안은 철저하나 방역은 자발적 참여에 의지해야 하는 특징이 있음

2) 구글·애플의 Exposure Notification

(1) 구글·애플의 Exposure Notification 개발 목적

- Exposure Notification은 구글과 애플에서 공동으로 개발하였으며, 개인정보에 민감한 국민 정서로 이동통신사 카드사 데이터를 활용할 수 없기 때문에 저전력 블루투스(BLE) 기술을 활용하여 디바이스 간 신호 세기를 측정하는 앱을 개발함

(2) 구글·애플의 Exposure Notification의 주요 기능

- 확진자가 앱에 확진 사실 등록 시 확진일 전 14일간 확진자와 접촉한 것으로 의심되는 스마트폰 사용자에게 감염 가능성을 푸시 알림으로 알려줌
- 안드로이드와 iOS 간 상호 호환되는 코로나19 접촉 여부를 판별하는 응용 프로그램 프로그래밍 인터페이스(API, Application Programming Interface) 규격을 제공함

- 주요 특징은 다음과 같음
 - 정부 보건당국만 구글-애플에 앱 제작에 필요한 API 사용신청 가능(국가당 한 개의 앱만 가능)
 - 이용자 동의가 필요한 옵트-인(Opt-in) 방식
 - 위치 데이터, 전화번호 등 개인정보가 저장되지 않아 프라이버시 보호에 유리함

이름	데이터 처리방식	개발참여기관
Pan-European Privacy-Preserving Proximity Tracing (PEPP-PT) project	부분 중앙집중형	<ul style="list-style-type: none"> • Fraunhofer Institute for Telecommunications • Robert Koch Institute • Technical University of Berlin • TU Dresden • University of Erfurt • Vodafone Germany
Coalition Network	분산형	<ul style="list-style-type: none"> • Coalition Foundation • Nodle • French Institute for Research in Computer Science and Automation
Google / Apple privacy-preserving tracing project	분산형	<ul style="list-style-type: none"> • Google • Apple
Decentralized Privacy-Preserving Proximity Tracing (DP-3T)	분산형	<ul style="list-style-type: none"> • EPFL • ETHZ • KU Leuven • TU Delft • University College London • CISPA • University of Oxford • University of Torino • ISI Foundation
BlueTrace / OpenTrace	부분 중앙집중형	<ul style="list-style-type: none"> • Singapore Government Digital Services
Privacy-Sensitive Protocols And Mechanisms for Mobile Contact Tracing (PACT) / CovidSafe	N/A	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft volunteers • University of Washington

출처: 위키피디아(<https://www.wikipedia.org/>)

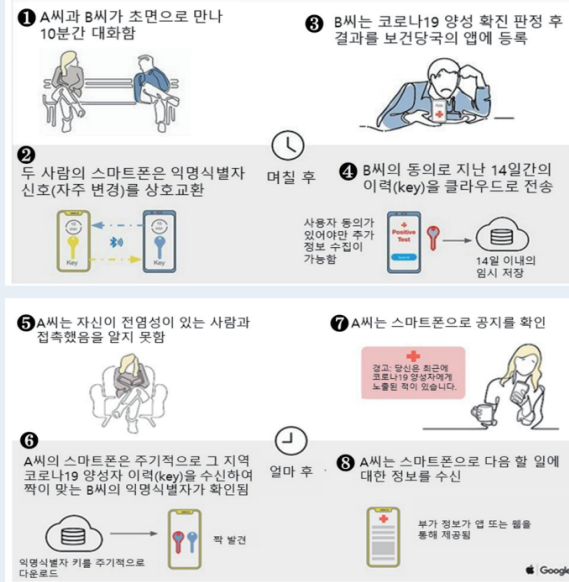
[그림 2-19] 해외 코로나-19 접촉 알림 프레임워크 현황

(3) 구글·애플의 Exposure Notification 접촉 알림 솔루션 개인정보 수집

- 구글과 애플은 Exposure Notification 출시 초기에는 접촉 알림 앱에서 어떠한 개인정보 수집도 허가하지 않았으며, 이는 개인정보 수집으로 인해 얻는 방역 효과성의 증대보다 개인정보 유출 위험성 증가에 더 예민한 해외 국가의 정서를 고려함
- 코로나19 확산세가 점점 증가하자 방역의 효율성을 위해 사용자 동의하에 행하는 개인정보 수집에 대해서는 일부 용인하는 사례가 증가함
- 라트비아, 아일랜드의 접촉 알림 앱에서는 앱 최초 설치 시 사용자 동의하에 전화번호를 수집하고, 미국의 미시간주 및 네바다주의 경우 접촉 알림 수신 시 사용자 동의하에 전화번호와 더불어 이름까지 수집하며, 극단적인 경우로 브루나이에서 출시한 접촉 알림 앱의 경우 회원가입을 통해 주민등록번호까지 수집함

《 구글-애플 Exposure Notification 작동원리 》

- ① 이용자의 스마트폰은 주변 불특정 스마트폰과 암호화된 Tracing Key(15분 단위로 재생성)를 송수신하여 스마트폰에 저장
- ② 이용자가 앱에 확진 사실 등록 시 앱은 보건당국의 '진단서버(Diagnosis Server)'에 이용자의 14일간 변경되었던 Tracing Key를 전송
- ③ 각 스마트폰은 서버의 키 값을 주기적으로 다운로드하여 자신이 보관중인 키 값과 일치하는 것이 있는지 확인
- ④ 양 키 값이 일치하는 경우 해당 스마트폰에 '밀접 접촉 감염 가능성' 알림 표시
- 알림에는 확진자에게 노출됐을 가능성, 확진자와 동선이 겹친 일자, 접촉 시간 등 포함



(출처 : 구글·애플 Exposure Notification 사이트)

[그림 2-20] 구글-애플 Exposure Notification 작동원리

<표 2-13> 해외 주요국 Exposure Notification 기반 접촉 알림 앱 개인정보 수집 현황

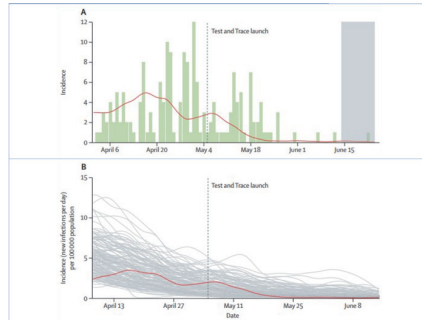
지역	앱 이름	추가 수집 정보	비고
라트비아	Apturi Covid	• 전화번호	• 앱 설치 시 개인 동의하에 전화번호 수집 • 밀접접촉 판단 시 연락을 취하기 위해 수집 • 전화번호 미입력 시 경고 팝업 표시
영국-저지	Jersey COVID Alert		
아일랜드	COVID Tracker		
영국	NHS COVID-19	• 우편번호 일부	• 전자출입명부와 유사한 Check-in 기능 탑재 • 지역별 코로나19 확산 정도 파악을 위한 우편번호 일부 수집
이탈리아	Immuni	• 거주 지역	• 유럽 내 다른 나라로 이동할 때 해당 나라의 GAEN 앱과 연동 지원

지역	앱 이름	추가 수집 정보	비고
스코틀랜드	Protect Scotland	<ul style="list-style-type: none"> • 접촉 알림 수신자 수 • 앱 기반 확진 신고 수 • 앱 사용자 수 	
미국-미시간	MI COVID Alert	<ul style="list-style-type: none"> • 이름 및 전화번호 	<ul style="list-style-type: none"> • 밀접촉 판단 시 개인 동의하에 이름 및 전화번호 수집
미국-네바다	Covid Trace Nevada		
미국-뉴욕	COVID Alert NY	<ul style="list-style-type: none"> • 성별, 나이 등 기본정보 	<ul style="list-style-type: none"> • 건강일지 작성 시 보건자료로 사용하기 위해 개인 동의하에 성별, 나이 등 기본정보 수집 • 이름, 전화번호와 같은 개인정보는 수집하지 않음
미국-펜실베이니아	COVID Alert PA		
미국-뉴저지	COVID ALert NJ		
미국-델라웨어	COVID Alert DE		
브루나이	BruHealth	<ul style="list-style-type: none"> • 이름 • 전화번호 • 주민등록번호 • 주소지 • 이메일 	<ul style="list-style-type: none"> • 회원가입을 통해 상세 개인정보 수집

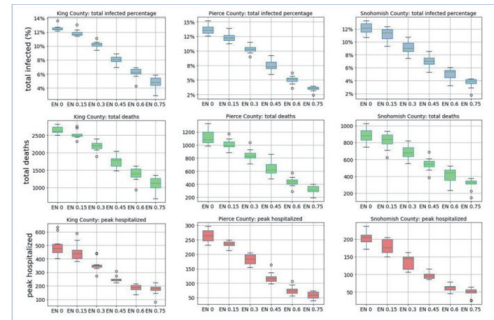
3) 스마트폰 블루투스 기반 접촉 알림 솔루션의 효과성

- 영국 옥스퍼드에서 화이트섬 지역 주민을 대상으로 접촉 추적 어플리케이션을 배포한 이후 코로나19 확진자 비율이 유의미하게 감소했다는 실증연구 결과를 발표함(K. Michelle et al., 2020)
 - 2020년 4월, 인구의 60%가 블루투스 기반 접촉 알림 앱을 사용하면 코로나19 대유행을 종료시킬 수 있고, 앱 사용률이 60% 이하여도 확진자와 사망자 수를 줄이는 데 도움이 된다는 연구 결과를 발표함
- 구글과 옥스퍼드의 공동 연구로 미국 워싱턴 주의 3개 카운티를 대상으로 접촉 알림 솔루션 설치율에 따른 확진자 감소 효과에 대해 연구 결과를 발표함(M. Aduég et al., 2020)
 - 미국 워싱턴 주의 3개 카운티 대상 인구 이동성을 모델링하고, 접촉 알림을 수신한 인원의 90%가 자가격리를 수행한다고 가정, 접촉 알림 솔루션의 정확도는 80%를 가정했을 때 확진자 수에 대한 효과성이 검증됨
 - 시뮬레이션 결과, 총인구의 75% 설치 시 약 70%의 확진자가 감소하며, 15%만 설치하더라도 약 8%의 확진자 감소 효과가 있을 것으로 확인됨

접촉 알림 앱 출시 전·후의 화이트섬
코로나19 감염 추세



앱 설치율에 따른 코로나19 감염 예상 수치



출처: K. Michelle et al.(2020), M. Aduég et al.(2020)

[그림 2-21] 접촉 알림 어플리케이션 활용의 효과

03 방역시스템 기술개발 적용 사례의 시사점

① 기존의 역학조사 방식에서 ICT 융합 확장

- 기존 역학조사에서는 확진자 동선 수집에 많은 시간이 소요되는 문제점으로 ICT 융합 방역시스템 개발을 통해 신속한 역학조사를 지원함
- QR코드의 활용으로 기존 방문자의 개인정보 유출 우려, 정보의 허위 기재 등의 문제에 대해 개인정보 유출 방지와 동선 정보의 정확성 향상이 가능함

② 자가격리자의 안전 보호 및 전담 공무원의 편의 개선

- 자가격리자와 접촉자의 안전을 보호하고, 동선 정보의 정확성이 향상됨
- 자가격리자의 필요 정보가 전담 공무원에게 바로 전달되므로, 격리자 관리 업무를 신속하게 하고, 담당자의 업무 과중을 방지하고자 함
- 자가격리자의 안전 보호 및 전담 공무원의 편의 개선을 위한 기술개발 및 보급이 필요함

③ 여행자를 위한 앱 사용 권장

- 블루투스 기반 앱은 개인정보를 최소한으로 수집하면서도 빠르게 정보를 제공할 수 있음
- 개인정보 보호를 중요시하는 국가에서 역학조사의 어려움을 해소할 수 있음
- 다양한 목적으로 활용 가능하도록 공용의 앱 보급을 통한 활용도 제고 방안의 수립이 필요함
- 앱을 활용한 여행자의 위험감소 및 편리한 행동 수칙 고지가 필요함

④ 새로운 역학조사 기술의 개발은 코로나19의 확산 예방

- 앱 사용률이 높아짐에 따라 확진자와 사망자 수를 줄이는데 도움이 됨
- 역학조사의 효율성 향상, 개인정보 유출방지 등 역학조사 인력 업무의 한계점을 극복할 수 있음
- 역학조사의 효율성 증대 및 확진자 감소 효과 증대를 위해 앱 활용범위를 확장해야 함
- 여행자의 신뢰도 및 자신감 향상을 위한 새로운 앱 기술 개발이 필요함

III. 감염병 방역 수칙 가이드라인 조사

제1절 국가 및 산업별 사례조사

제2절 전문가 자문회의

제3절 소비자 설문 조사

제1절 국가 및 산업별 사례조사

- 1. 국내·외 여행자 행동 수칙
- 2. 업종별 방역지침 가이드라인
- 3. 국내·외 여행자 행동 수칙 및 업종별 방역지침 종합시사점
- 4. 사례조사를 통한 단체여행 방역 수칙 가이드라인 도출

01

국내·외 여행자 행동 수칙

1) 대한민국 출입국 여행자 규정

- 여행 관련 입·출국자에 대한 정보 제공 사항은 현재 대한항공 홈페이지에서 대한민국에 입국 하거나 환승하는 승객이 참고할 수 있도록 대한민국 출입국 정보 안내 및 다국적 언어로 열람이 가능함
 - 출입국자에게는 해당하는 각 부처의 규정을 취합하여 전달함
 - 입국 규정 및 출입국 심사는 법무부 관할
 - 검역·격리 규정은 질병관리청 관할
 - 여행 안전에 관한 권장 사항은 외교부 관할

(1) 입국 규정

- 대한민국 국적자, ABTC/APEC CARD 소지자, 외국인등록증/국내거소증 소지자, 유효한 대한민국 비자 소지자(사증 면제 국적자 대상 K-ETA 발급 받은 자 포함)는 입국 가능함
- 오미크론 변이바이러스의 전파를 예방하기 위해 2021년 12월 10일 업데이트된 내용으로, 최근 14일 이내 아프리카 11개국(가나, 나이지리아, 남아프리카공화국, 보츠와나, 잠비아, 짐바브웨, 나미비아, 레소토, 에스와티니, 모잠비크, 말라위)에 체류한 외국인 입국 및 환승이 금지됨
 - 예외 : A-1, A-2 비자 소지자, 외국인등록증 소지자, 유효한 장기체류비자 소지자
 - COVID-19 PCR 음성확인서 필요

(2) COVID-19 필요 서류

- 출발일 기준 72시간 이내 발급된 COVID-19 PCR 음성확인서
- 인정되는 COVID-19 검사 종류는 유전자 증폭 검출(NAATs, PCR, LAMP, TMA, SDA, NEAR 등)에 기반한 검사
 - 예외: 만 6세 미만 유·소아, 환승객, 인도적 및 공무출장 목적 격리면제 대상 내국인, 싱가포르 출발 교대선원 내국인
- 2021년 5월 10일부로, 검역단계 PCR 음성확인서를 제출하지 않았거나 기준미달 PCR 음성확인서를 제출한 내국인 중 검역소 코로나19 진단검사 결과 양성 확인된 자는 200만 원의 과태료를 처분함
 - 예외: 14세 미만 등

(3) 검역/격리 규정

- 2021년 12월 3일 00시 ~ 2022년 1월 6일 24시 해당 기간 동안 오미크론 변이바이러스 유입을 차단하기 위해, 해외에서 입국하는 모든 내외국인 10일간 격리(백신접종무관)
 - 예외: 기 발급된 해외 백신접종완료 격리면제서 소지자(장례식 참석), 12월 2일 이후 발급 받은 격리면제서 소지자(강화된 발급 기준 적용), 싱가포르발 VTL 대상 승객 (VTL 요건 충족 필수)
- 내국인/장기체류 외국인인 주소지에서 10일 격리, 단기 체류 외국인인 도착 직후 PCR 진단 검사 및 정부 지정 시설 격리(10일, 비용 본인 부담) 혹은 국내 등록된 거주지가 있는 장기체류 외국인 또는 내국인과 가족관계(직계존속, 3촌 이내 혈족 등)가 확인되는 경우 자가격리가 가능함
- 고위험국가에서 입국한 경우
 - 탄자니아, 칠레, 페루, 미얀마발 입국자의 경우 입국 후 1일 내 PCR 검사 및 시설격리 (5일) + 자가격리(5일)
 - 인도, 브라질, 아프리카발(탄자니아 제외) 입국자의 경우 임시 생활시설에서 PCR 검사 후 자가격리 (10일)
 - 아프리카 11개국(가나, 나이지리아, 남아프리카공화국, 보츠와나, 잠비아, 짐바브웨, 나미비아, 레소토, 에스와티니, 모잠비크, 말라위)발 입국 내국인의 경우 임시 생활시설에서 PCR 검사 및 10일 시설격리
- 백신은 WHO 승인받은 백신(아스트라제네카, 화이자, 안센, 모더나, 코비실드, 시노팜/시노백)만 인정하며, 접종 완료 기준은 백신 종류별 횟수를 충족하고 2주 이상 경과된 경우임

(4) 환승 규정

- 확정된 연결편 항공권 소지 조건 24시간 이내 환승이 가능함
- 최근 14일 이내 아프리카 11개국 (가나, 나이지리아, 남아프리카공화국, 보츠와나, 잠비아, 짐바브웨, 나미비아, 레소토, 에스와티니, 모잠비크, 말라위) 체류한 승객은 환승이 금지됨

2) 미국 여행 시 여행자 권장 사항

- CDC(미국 질병통제예방센터)에서는 코로나19로 인해 되도록 여행은 추후로 미룰 것을 권장하고, 아픈 곳이 있거나, COVID-19에 노출되었거나, COVID-19 양성 반응을 보이면 여행을 하지 말 것을 권장하고 있음
- 백신접종자 및 백신 접종 미완료자의 여행 시 전·중·후의 행동 수칙에 대해 가이드라인을 제시함

(1) 여행 전

- 목적지의 현재 COVID-19 상황을 확인하고, 마스크 착용, 백신 접종 증명, 검사 요건, 예방격리 요건을 포함하여 모든 주, 지역, 자치구역 여행 제한사항을 확인해야 함
- 최신 정보와 여행 지침은 현재 위치, 경유지, 목적지의 주·자치구·지방 보건부 웹사이트를 확인하고, 항공사에서 검사, 백신 접종 증명서, 기타 서류를 요구하는지 확인해야 함(여행 중에 제한사항과 정책이 변경될 수 있음)
- 여행하지 말아야 하는 경우
 - 백신 접종 완료 또는 지난 90일 안에 COVID-19에서 회복된 경우가 아닌데, COVID-19에 노출되었을 때
 - 아플 때
 - COVID-19 양성 판정을 받았고 격리가 종료되지 않았을 때
 - COVID-19 검사 결과를 기다리고 있을 때 (목적지에 있는 동안의 검사에서 양성 반응이 나오면, 안전해질 때까지 격리하고 귀국을 연기해야 하며, 여행 동반자는 자가예방격리가 필요할 수 있음)

(2) 여행 중

- (필수요건) 미국 내·외를 이동하는 비행기, 버스, 기차 및 기타 유형의 대중교통수단과 공항, 역 등 실내에서는 코와 입을 가리는 마스크를 착용해야 함
 - 운송 수단 실외 구역(예: 페리의 개방된 데크 구역 또는 버스의 덮개가 없는 상단 데크)에서는 마스크를 벗을 수 있으며, 일반적으로 야외에서는 마스크 미착용이 가능함
 - COVID-19 사례가 많이 발생하는 지역에서 사람들로 붐비는 야외 환경에 있는 경우 또는 백신 접종을 완전히 받지 않은 사람들과 가깝게 접촉하는 활동을 수행하는 경우 마스크를 착용할 것을 권고함
 - 손을 자주 씻거나 손 소독제(알코올 함량 60% 이상)를 사용할 것을 권장함

(3) 여행 후

- 여행 중 COVID-19에 노출되었을 수 있고, 몸에 아무런 증상이 없더라도 감염 상태로 다른 사람에게 바이러스를 확산시킬 수 있기 때문에 CDC는 여행에서 돌아온 사람들에게 다음 예방 조치를 취할 것을 권장함
 - (여행 후 자가예방격리 및 검사) 여행에서 돌아오면 3-5일 후에 자가 모니터링을 시행하고, 증상이 나타나면 격리하고 바이러스 검사법("항체" 또는 "혈청" 검사)으로 검사받아야 함
 - 가까운 COVID-19 검사소(예: 지역별 검사 가능한 검사소 웹페이지 제공)에 방문해야 함
 - 여행 후 3-5일에 받은 검사에서 음성이 나오더라도 외출하지 말고 집에 머물면서, 7일 동안 자가 예방 격리해야함(검사를 받지 않는 경우라면, 여행 후 10일 동안 집에서 자가격리해야 함)

- 현재 오미크론 변이바이러스 전파 위험으로 인해, 최근 14일간 아래 8개 국가에 머물렀던 이민자 및 비이민 방문자는 입국이 거부됨(2021년 11월 26일 시행)
 - 해당 국가명: 보츠와나, 에스와티니, 레소토, 말라위, 모잠비크, 나미비아, 남아프리카공화국, 짐바브웨

3) 영국 정부가 제공하는 프랑스 여행 시 권장 사항

- 영국 정부 홈페이지에서는 영국 국민들을 대상으로 국내 여행, 해외여행 시 가이드라인을 제시함
- 영국 정부는 방역관리가 잘되지 않는 국가를 지정하여 해당 국가에서 입국하는 여행자에 대해 COVID-19 검사 및 호텔격리를 의무적으로 실시하고 있음
- 현재는 해당하는 국가 없음
- COVID-19 검사 비용 : PCR 검사의 경우 49유로, 신속한 항원 검사의 경우 29유로이며, 프랑스 의사의 처방전이 있거나 COVID-19 진단을 받은 사람과 접촉한 것으로 확인된 경우 유효한 영국 유럽 건강 보험 카드(EHIC) 또는 새로운 영국 글로벌 건강 보험 카드(GHIC)를 적용하여 프랑스에서도 검사받을 수 있음

(1) 계획 변경에 대비하기

- 새로운 COVID-19 변이바이러스로 인해 급박하게 여행을 추가로 제한하거나 새로운 규칙을 도입할 수 있기 때문에, 복귀하는 교통편 변경 사항이 있는지 여행사 또는 항공사에 확인해야 함
- 프랑스에서 COVID-19 양성 판정받으면 양성 판정을 받은 날부터 10일 동안 자가격리를 해야 하며, 격리기간이 끝날 때까지 체류할 수단을 마련해야 함

(2) 프랑스 여행

- 프랑스에서는 더 이상 모든 야외 공공장소에서 마스크를 착용하는 것이 의무사항은 아니지만, 밀폐된 모든 공공장소, 대규모 모임, 대기라인, 시장 및 경기장 등 의무가 있는 장소에서는 마스크를 필수로 착용해야 함 (현지 안내 확인)
- 만 11세 이상의 모든 이용자는 대중교통 이용 시 마스크 착용을 의무화하고 이를 준수하지 않을 경우 벌금이 부과됨(플렉시 유리 스크린 없는 택시와 개인 렌터카 포함)
- 항공사와 같은 일부 여행사는 기내에서 착용할 마스크 유형(예: 수술용 마스크)을 지정 가능하고, 장거리 여행을 위해 예비품을 가져갈 것을 권장함(여행 전 여행사에 확인)
- 국가 간 이용하는 철도와 같은 특정 형태의 운송 수단에서는 승객이 "면역 증명서"를 통해 입증해야 함

(3) 공공장소 및 서비스

- 12세 이상인 사람들은 레저 시설(바, 레스토랑, 박물관, 영화관), 병원, 양로원과 같은 장소와 서비스 및 장거리 기차 및 버스 여행 및 비행기와 같은 교통수단에 접근하기 위해 "면역 증명서"를 통해 COVID-19 상태를 입증해야 함
- "면역 증명서"의 발급 기준은 다음 세 가지 중 하나를 충족하면 획득할 수 있음
 - EU 디지털 코비드 상태 인증 프레임워크를 준수하는 예방 접종 증명서로, 유럽 의료 기관에서 승인한 백신(Oxford/AstraZeneca, Pfizer/BioNTech, Moderna, Johnson & Johnson)으로 완전히 예방접종 받음
 - 최근 24시간 이내에 실시한 검사에서 PCR 또는 항원이 음성인 경우
 - 최근 COVID-19에서 회복되었음을 증명하는 문서(날짜가 11일 이상 6개월 미만)
- 프랑스 정부는 12월 15일부터 65세 이상이고 6개월 5주 이상 예방접종을 완료한 사람은 승인된 COVID-19 부스터샷을 맞았음을 증명해야 "면역 증명서" 발급이 가능함
- 프랑스에서 COVID-19 예방접종을 맞은 경우 프랑스 앱인 TousAntiCovid를 통해 종이 백신 증명서의 QR코드를 스캔할 수 있으며, 여행 시 이를 기업 및 기타 조직에도 제시할 수 있고, 국경에서도 제시할 수 있어 EU 내 여행을 용이하게 함
- 프랑스 정부는 COVID-19 증상이 있을 수 있는 사람들이 의사나 응급 서비스를 직접 찾아가지 않고, 112로 전화할 것을 권고함

02

업종별 방역지침 가이드라인

1) 컨벤션센터, 회의, 이벤트 (Convention Centres, Meeting & Events)

(1) 운영 및 직원 준비

- 컨벤션센터, 회의 및 이벤트는 다음을 통해 재개장을 위한 운영 준비 상태를 달성해야함
 - 지방자치단체에서 요구하는 경우 운영 허가를 받을 수 있음
 - 감염예방 조치/체크리스트 및 특별 청소 및 소독 계획을 포함한 COVID-19 예방 계획 수립해야 함
 - 공항, 버스 및 기타 운송 파트너들과 동일한 규정을 지킬 수 있도록 확인해야 함
 - 사무실 책상의 간격을 적절히 반영하고 가능하면 밀집도를 줄이기 위해 재택근무를 지원하고 직원이 위험을 최소화할 수 있도록 교대 근무를 진행해야 함
 - 평면도 및 레이아웃을 조정해 감염위험을 최소화하도록 유지해야 함
 - 현지 법률에서 요구하는 경우 직원 건강 검진을 포함하여 직원 안전 및 건강에 대한 지침을 구현 : 필요하지 않은 경우, 장소와 주최자는 세계 보건 기구(WHO) 지침에 따라 증상이나 체온 상승을 보이는 사람에 대해 자택 근무를 유도해야 함
 - 대기인원에 대한 공유 물리적 거리두기 지침 및 가능한 경우 참가자 및 직원에 명확하게 전달해야 함

- 비대면 등록 및 결제와 같은 자동화를 가능하게 하는 신기술 구현을 고려해야 함
- 가상현실에 대한 경험을 행사 일부로 통합할 수 있도록 디지털 혁신 및 기술의 사용을 고려해야 함
- 전문기관 및 WHO 등 정부기관의 인증을 받은 기준으로 청정·소독을 시행하고 모범사례를 공유해야 함
- 레스토랑, 카페, 키오스크 및 케이터링 업체가 식품 취급 및 준비, 위생, 디지털화, 대기열 관리 및 정밀 청소와 관련하여 비슷한 규정을 적용했는지 확인해야 함
- 필요한 기간 동안 마스크 및 장갑과 같은 직원의 개인 보호 장비 사용을 보장해야 함
- 회의 및 행사에 인쇄물에 사용을 최소화하고, 대체 가능한 디지털 초대장 사용을 권장함
- 실내 환기를 실시하고 이를 점검해야 함
- 컨벤션센터, 회의 및 행사는 직원이 다음을 통해 운영 계획 준비 및 실행토록 교육해야 함
 - 장소와 주최자 모두 직원 및 운영을 위한 직원 규정 제정: 이벤트와 주최자 간의 조정을 보장해야 함
 - 직원에게 감염 통제, 물리적 거리두기, 손님과 상호 작용, 손 씻기를 포함한 강화된 위생 조치, 지역 보건당국에서 권장하는 마스크와 장갑 의무 사용 또는 행사장 또는 주최자의 절차에서 요구하는 경우 더 엄격한 것과 관련하여 필요한 도구와 정보를 제공해야 함
 - 식자재 공급업체, 코치 및 기타 운송사와 같은 주요 이해관계자가 동일한 규정을 기반으로 직원을 교육하도록 요청해야 함
 - 모든 교육은 공중보건당국 및 WHO의 최신 업데이트된 권고사항을 적용해야 함
 - 관리부서는 구성원의 건강 상황을 지속적으로 모니터링하여 정부 및 WHO 지침을 따르도록 권장해야 함

(2) 안전한 경험 보장

- 강화된 위생, 소독 및 청소에 초점을 맞추고 청소/소독 빈도를 늘리는 데 중점을 둔 프로세스를 구현해야 함
 - 보건당국이 승인한 장소별 소독제품 선정
 - 화장실, 엘리베이터, 에스컬레이터, 회의장, 로비, 공용 공간을 포함한 장소의 모든 구역을 청소하는 직원에 대한 지침을 가장 중요한 접점에 특별히 초점을 맞춰 재검토해야 함: 불필요한 항목 제거
 - 참가자들에게 행사장 내 물리적 거리두기를 위한 권장 엘리베이터 에티켓을 제공해야 함
 - 승인된 소독제품을 통행이 잦은 장소를 기반으로 행사장 전체에 제공: 참가자에게 개별 소독제품을 추가로 제공하거나 구매할 수 있도록 준비
 - 장소별 폐기물 처리 빈도를 조정해야 함
- 가능한 경우 정부 지침을 활용하여 좌석 배치, 부스 및 통로, 모임 인원수에 대한 물리적 거리두기를 구현해야 함

- 지역에 따라 적절하고 요구되는 장소의 참가자 수용 인원 제한 축소: 행사장 내 다양한 위험 영역을 구분하고 그에 따른 조치를 고려해야 함
- 참가자 정보 및 물리적 거리두기를 포함한 구현된 고객 프로세스:
 - 행사장 도착 전 위험 평가 설문지를 통해 위험 최소화
 - 법률에서 요구하는 경우 참가자의 건강/체온 체크 실시
 - 법률에서 허용하는 경우 물리적 상호 작용이 제한되고 접수 및 등록 시 줄을 설 수 있음
 - 사전 등록된 운영 스태프를 통해 참가자 동선 관리 강화
 - 위험 기반 접근 방식에 따라 운영 기간 동안 마스크 사용 권장
 - COVID-19 증상을 보이는 개인을 위해 가능한 한 장소 외부에 격리 단위를 만들어야 함
- 다음을 통해 식품 안전 및 위생 강화:
 - 뷔페에서 참가자의 음식 취급 피하기
 - 참가자가 취급하는 물품을 정기적으로 소독/청소
 - 물/청량음료 규정 및 가이드라인을 만들어 손님이 안전한 식수가 있는 지역에서 리필 가능한 물병을 가지고 여행할 것을 권장: 대안으로 개인 물병을 사용
 - 외부 식품과 관련된 식품 규정 및 지침 구현
 - 참가자 퇴실 직후 테이블 청소 및 소독 강화
 - 테이블 간격 및 적절한 좌석 배치를 통해 물리적 거리를 구현
 - 테이블에 놓는 것을 최소화하는 것을 고려하고 가능한 경우 1회용품을 제공

(3) 신뢰와 자신감 재구축

- 디지털 및 물리적 장소에서 새로운 건강 및 위생 안전 규정에 대해 고객과 명확하고 일관되며 강화된 커뮤니케이션을 제공: 참가자 대면/프론트 오피스 직원은 질문에 적절하게 답변하도록 교육받아야 함
- 마스크 착용, 손 위생 지침 및 신체 접촉 피하기를 포함할 수 있는 보건당국의 조언을 기반으로 이벤트에 앞서 이메일과 대면으로 참가자 지침을 공유: 장소 및 주최자의 관리 책임 범위에 대해 명확하게 설명해야 함
- 강화된 청소 규정, 거리두기 및 권장 사항을 알리기 위해 행사장 전체에 명확한 표지판을 설치해야 함
- 이동이 많은 지역에 따라 알코올 기반 손 소독제 형태로 승인된 소독제품을 제공해야 함: 참가자를 위한 개별 소독제품 추가 제공 또는 구매 가능
- 질문이나 우려 사항이 발생하면 이용 가능한 지원에 대해 고객에게 알림: 고객 대면 직원은 여행 전과 여행 중에 질문에 답하고 문제를 해결하며 규정을 공유할 수 있도록 훈련해야 함
- COVID-19에 대해 보험을 제공하는 제3자 제공업체와 협력해야 함
- 참가자가 주최지로 이동하지 않기로 결정한 경우에도 가상 플랫폼을 사용하여 향후 하이브

리드 이벤트로 참여할 수 있음

- 의료서비스 제공 지점을 설정하고 확진자 발생 시 신속하게 처리할 수 있도록 해야 함

(4) 활성화 정책 구현

- 컨벤션센터, 회의 및 이벤트 산업이 회복하기 위해 노력함에 따라 활성화 정책을 구현하는 것이 필수적이며, 정부 차원에서, 컨벤션센터, 회의 및 이벤트 업계는 정부에 다음을 요구할 수 있음:
 - 국경을 넘는 여행에 대한 새로운 규칙이 개발됨에 따라 업계, 제3자 제공업체 및 기타 정부와 협력
 - 세금, 수수료 및 요금의 면제 및 재정적 지원 제공
 - 주최처에서의 체류를 촉진하고 세금 관련 인센티브를 제공
 - 수요를 촉진하고 국내외 행사를 유치하기 위해 주최지 장소 프로모션 강화

2) 전시컨벤션센터 방역 가이드라인(지침)

(1) 코로나19 유행 시 집단행사 기획에 관한 핵심 권고안(WHO)

- 세계보건기구(WHO)는 2020년 2월 14일 「코로나19 유행 시 집단행사 기획에 관한 핵심 권고안 (Key planning recommendations for Mass Gatherings in the context of the current COVID-19 outbreak)」을 발표함
- WHO의 권고안에 따르면, 코로나19 유행 시 집단행사를 개최할 경우, 행사개최의 위험성 평가 및 모니터링을 돕고, 행사 진행 중 비상 상황 또는 확진자 발생 시 신속하게 대응할 수 있는 시스템을 구축하기 위해 가이드라인을 수립함
- 집단행사를 진행함에 있어 기획·운영·사후검토 측면으로 구분하며 각각의 단에서 지역 및 보건당국과 연계하여 위험리스크를 최소화하기 위한 리스크(Risk)팀 구성을 통한 체계적인 역할 수행을 강조함
- 기획, 운영, 사후 단계에 맞춰 어떤 조치가 고려되고 수행되어야 하는지에 대한 권장 사항들이 제시됨 <표 3-1> 참고

<표 3-1> 코로나19 유행 시 집단행사 기획에 관한 핵심 권고안(WHO)

단계	분류	세부 내용
기획	지역 및 보건당국과의 연계	비상연락망 구축
	위험 평가	행사개최에 따른 위험 평가 고려
		COVID-19 전염병 확산 가능성 등 고려
	감염병 예방 조치	출입자 관리, 유증상자 격리 시설 지정, 모니터링 등
	능력 및 자원 평가	시설, 인력 등 수용 가능한 능력 및 자원 평가
리스크(Risk)팀	전시 이해관계자와의 협조체계 구축	
운영	리스크 커뮤니케이션 (Risk Communication)	비상 상황 안내 방안 수립
	참관객 관리	참관객 동선 모니터링
	진단키트 준비	유증상자 발생 시 보건당국 알림, COVID-19 검사 등
	치료 시설	전문 의료진 대기, 병원 이동 수단 마련
	의사결정	보건당국과 협력하여 방역 계획 및 행사 개최 여부 확인
사후 검토	행사 운영	의심 환자 참석 자제 안내, 개인위생수칙 준수 안내 등
	행사 종료 후	유증상자 정보 보건당국에 공유 등
	리스크 커뮤니케이션 (Risk Communication)	행사 참석자 중 감염 여부 확인
	보완	결과를 통해 행사 보완할 점 확인

자료:전수지(2022). 전시 방역 품질 측정항목 개발연구

(2) 코로나19 이후 전시회 및 B2B 행사 재개를 위한 글로벌 기준(UFI)

- 국제전시협회(UFI)는 2020년 5월 5일 「코로나19 이후 전시회 및 B2B 행사 재개를 위한 글로벌 기준 (Global framework for reporting exhibitions and B2B trade events post the emergence from COVID-19)」을 발표함
- UFI의 권고안에 따르면, 코로나19 위기 대응 및 회복 단계에서 전시회와 B2B 박람회 재개를 위해 글로벌 기준점을 세워 기획, 관리, 모니터링하는 과정을 돕기 위해 제작함
- 전시회 재개를 위해서는 지역 당국이 봉쇄 등의 제한을 해제한 환경에서 적절한 방식이 뒷받침되도록 강조함 <표 3-2> 참고

<표 3-2> 코로나19 이후 전시회 및 B2B 박람회 재개를 위한 글로벌 기준(UFI)

단계	분류	세부 내용
행정		지방자치단체 및 보건당국과 협조체계 구축
		위험 평가 분석 시행
		참관객 현장 우려 및 질문 대응 방안 절차 수립
		현장 등록 세부 사항 관리 및 보건당국 알림 프로세스 수립
		진행요원 예방 교육 및 행동 요령 사전 교육
		참관객 대상 사전 알림
		의심 환자 입장 거부 처리 지침 적용 및 진행 요원 교육
		전시장의 이해관계자와의 관리
		이해관계자의 법적 기준 수립
		기획
부스와 통로 간의 공간적 간격 조정		
행사 및 회의 배치 간격 조정		
참가자 경로 및 동선 관리		
보건		거리두기용 수단 설치 (차단벽, 투명 칸막이 등)
		소독 물품 비치 및 관리
		선별검사 시행 준비
		폐기물 처리 및 빈도 조정
		공공 사용 공간 관리 방안
		청소 및 위생 제도 표시
		소독 및 손 세정 공간 제공
		비접촉 정책 시행 (비대면 결제, 악수 대체 인사 등)
의료서비스 지점 및 종합상황실 설치		
공기 질 관리	시설 연관 공기정화 프로세스 수립	
운영	행정	현장 등록 세부 사항 관리 및 보건당국 알림 프로세스 관리
		현장 우려 및 질문 대응 방안 절차 관리
		실시간 정보 모니터링 및 행동 프로세스 확립
		실시간 동선 모니터링 및 행동 프로세스 확립
		지역 정부 및 보건당국과의 협조
		이해관계자의 법적 기준 수립
		의심 환자 입장 거부 처리 지침 적용 및 진행요원 교육
		전시 주최사가 부스, 전시품, 홍보 자료의 강화된 세척 및 소독 체제 마련

단계	분류	세부 내용
	참관객 관리	참관객 등록 과정 조정 및 구성 관리
	거리두기	부스와 통로 간의 공간적 간격 조정
		행사 회의 배치 관리
		참가자 경로 및 동선 관리
	보건	거리두기용 수단 설치
		물리적 거리두기가 가능한 케이터링 제공 및 추가 위생 조치 권장
		소독 물품 비치 및 관리
		발열 체크 및 건강검사 시행
		폐기물 처리 및 빈도 조정
		공공 사용 공간 관리
		청소 및 위생 제도 표기
	사후	소독 및 손 세정 공간 제공
		비대면 정책 시행
		의심 환자 격리 공간 설치 및 구급차 배치
		의료서비스 장소 제공 및 종합상황실 설치
	공기 질 관리	공기정화 프로세스 수행 및 관리
	행정	지역 정부 및 보건당국과의 협조
		참관객 현장 우려 및 질문 대응 방안 절차 관리
		현장 등록 세부 사항 관리 및 보건당국 알림 프로세스 관리
	거리두기	전시장의 이해관계자 수 관리
		이해관계자 법적 기준 수립
		부스와 통로 간의 공간적 간격 조정
		거리두기용 수단 설치
	보건	참석자 경로 및 동선 관리
		소독 물품 비치 및 관리
		발열 체크 및 건강 선별검사 시행
		의심 환자 입장 거부 처리 지침 적용
		공공 사용 공간 관리
		소독 및 손 세정 공간 제공
		비대면 정책 시행
폐기물 처리 및 빈도 조정		

단계	분류	세부 내용
		청소 및 위생 제도 표시
		의료서비스 지점 및 종합상황실 설치
	공기 질 관리	공기정화 프로세스 관리

자료:전수지(2022). 전시 방역 품질 측정항목 개발연구

(3) 코로나19에 대응하는 전시컨벤션센터의 운영지침(AIPC, UFI)

- 세계컨벤션센터협회(AIPC)와 국제전시협회(UFI)는 태스크포스(TF)를 결성하여, 「코로나19에 대응하는 전시컨벤션센터의 운영지침(Convention and Exhibition Centre Health and Safety : Managing COVID-19 Challenges)」을 발표함
- AIPC와 UFI의 운영지침에 따르면, 코로나19에 대응하기 위한 정책·계획수립과 위생 안전 및 방역 절차를 개발하고, 전시컨벤션센터의 건강하고 안전한 운영에 관한 표준 가이드라인을 제정하기 위해 제작함
- 전시컨벤션센터는 대규모 행사를 개최하는 공간이기 때문에 가장 우선적인 대응과 준비가 필요하며, 전시/컨벤션 위기관리팀 운영으로 지속적인 방역 정책 및 지침 안내와 모니터링, 지역 보건당국과의 지속적인 커뮤니케이션을 강조함
- 정책·계획 수립, 절차 개발, 위기관리, 커뮤니케이션, 뉴스 모니터링, 관련 정보 활용 등 크게 6개 단계로 구분하여 대응책을 제시함 <표 3-3> 참고

<표 3-3> 코로나19에 대응하는 전시컨벤션센터의 운영지침(AIPC, UFI)

단계	세부 내용
정책·계획수립	전시/컨벤션센터는 가이드라인, 코드, 계획, 전략을 포함하여 조직의 입장과 목표를 설명할 수 있는 정책 수립
	조직의 목표를 달성하기 위한 계획수립
절차 개발	위생 및 소독 제도 강화 (방역 인원 추가 등)
	건강 상태 체크 (건강 상태 자가 진단 또는 직원 확인, 열화상카메라 등)
	의심 환자 사례 기록 및 관리 (의심 환자 자가 진단 시 양성일 경우 보고, 의심 환자 발생 시 행동 요령 교육 등)
	확진자 발생 대비 임시 격리 시설 운영
	유사 바이러스 사고 대응 관리
	비상시 보건당국 협력
	전시장 내·외부 포스터 등을 활용한 방역 안내
	감염병 발생 시 신속한 시설 폐쇄, 비상 대피 계획수립

	재택근무
	지역의 버스, 트램, 지하철 및 기차와 같은 대중교통 서비스를 이용하는 이용자를 위한 FAQ(Frequently Asked Question) 수립
위기관리	전시/컨벤션센터 위기관리팀 운영 COVID-19 관련 위기 시나리오를 설정하여 대비
커뮤니케이션	커뮤니케이션팀 운영 전시/컨벤션센터 웹사이트에 방역 정책 및 지침에 관한 안내 기재 COVID-19 관련 안내 가능한 Hotline(비상 연락처) 수립 언론사 방역 관련 보도 내용 파악 및 참고 지역 보건당국과 지속적인 커뮤니케이션
뉴스 모니터링	다양한 미디어 플랫폼을 통해 질병, 업계 동향, 여론 등을 파악 전시/컨벤션과 관련하여 WHO, 중국/미국/유럽 CDC(Centers for Disease Control) 자료 모니터링
관련 정보 활용	그 외 관련 정보 활용

자료:전수지(2022). 전시 방역 품질 측정항목 개발연구

(4) 코로나19 이후 비즈니스 이벤트 재개를 위한 권고안 (AIPC-ICCA-UF1)

- 세계컨벤션센터협회(AIPC), 국제컨벤션협회(ICCA), 국제전시협회(UFI)는 ‘G3 Partners’를 결성하여, 「코로나19 이후 비즈니스 이벤트 재개를 위한 권고안(Addressing COVID-19 Requirements for Re-Opening Business Events)」을 공동으로 발표함
- AIPC, ICCA, UFI의 권고안에 따르면, 비즈니스 이벤트의 재개를 위해 직원 및 개인의 안전을 보장하기 위한 위험 요인을 분석하고, 물리적 거리두기, 건강 및 안전조치, 군중 통제와 같은 구체적인 실행방안 및 프로세스 구축을 위해 제작함
- 비즈니스 이벤트 개최 시 계획·운영·이벤트 후로 구분하여 각각 어떤 단계에서 우선적으로 수행되어야 하는지 분류함
- 물리적 거리두기에 따른 안내문과 표시, 발열 체크·위생관리 등 건강 및 안전에 관한 프로세스, 참가자 경로 관리 등 효율적인 군중 통제와 전시장 이해관계자의 방역시스템 구축 및 해체에 소요되는 시간 단축을 위한 합리적 위생 조치를 강조함
- 모든 이해관계자의 의무와 책임을 명확하게 정의하는 법적 프레임워크 활용, 현지 당국과의 연락망 유지, 현장 문제 해결을 위한 핫라인 구축과 같은 구체적인 실행방안을 제시함 <표 3-4> 참고

<표 3-4> 코로나19 이후 비즈니스 이벤트 재개를 위한 권고안 (AIPC·ICCA·UFI)

분류	세부 내용	계획	운영	이벤트 후
직원 및 개인 안전 보장	위험 요인 분석	0	0	0
	방역용품 관리 (마스크, 소독제, 일회용 티슈 제공)	0	0	0
물리적 거리두기	모든 대기실, 회의실 및 공공장소에 안내문 및 바닥 표시 (현관, 식당, 케이터링 아울렛 및 화장실)	0	0	0
	카운터에 투명한 차단막 설치	0	0	0
	환기를 위한 부스와 통로 사이 거리 유지	0	0	0
	부대행사 및 소규모 회의 회의실은 거리 유지하기 위한 레이아웃 관리	0	0	0
건강 및 안전조치 강화	액세스 제어 (access control) 활성화 및 발열 체크 수행 (통합 온도 모니터링)	0	0	0
	발열 체크 미통과 및 의심 환자 입장 거부 및 관리 (격리 공간 마련; 지역 질병 관리부서 연락)	0	0	0
	자주 사용되는 시설 청소, 위생 및 소독 관리	0	0	0
	소독 및 손 씻기 구역 제공	0	0	0
	비접촉 정책(no-contact policy) 사용 (약수 방지와 같은 대체 인사 고려, 비접촉 결제 권장, 전시업체 및 기관, 대표단 및 참관객 전용 안전한 만남 공간 마련)	0	0	0
	환기 시설 관리 (전시실 및 기타 시설에는 에어컨 및 공기 정화기 준비)	0	0	0
	폐기물 처리 빈도 조정	0	0	0
	전시업체와 주최 측은 부스, 전시회 및 홍보 자료에 대한 청소 및 소독 체계를 강화 (홍보 자료는 가능한 전자 문서로 진행)		0	
	커뮤니케이션	0	0	0
	위기관리	0	0	0
군중 통제 시행	식음료 및 연회 서비스	0	0	0
	운송 및 물류	0	0	0
	타사 공급업체	0	0	0
	참가자 경로 관리 (접근 경로, 대기 공간 및 입구 모니터링, 출구, 행사의 다른 영역과 분리 및 접근 제어)	0	0	0
	거리두기를 위한 등록 프로세스 조정 및 세팅 관리 (온라인 등록 권장, 출입증 사전 인쇄)		0	
	전시장 이해관계자 관리 (구축 및 해체에 소요되는 시간을 단축하기 위해 전시 공간 간소화 및 스탠드 설계 및 시공 방법 합리화, 설치 및 해체를 위해 더 긴 기간을 허용)	0		0

분류	세부 내용	계획	운영	이벤트 후
	식사 제공은 거리를 유지하도록 관리, 추가 위생 조치 (테이블 사이 거리 유지, 뷔페 스타일은 피하고 미리 포장된 음식 제공)		0	
	모든 사람이 이용 가능한 조치 및 청소 체제 표시	0	0	0
	모든 이해관계자의 의무와 책임을 명확하게 정의하는 법적 프레임워크 활용	0	0	0
	현지 당국과의 직접적인 연락망 구축 및 유지	0	0	0
	의료서비스 지점 지정 (의료 지원, 환자 취급, 치료 및 임상 지원, 환자 운송 및 치료, 임상 폐기물 관리)	0	0	0
실행방안 권장 및 시행	전염병 예방 교육 관리 (소독제 사용, 공공장소 청소 및 비상 처리 기술 숙달)	0		
	현장에서 참가자 세부 정보 확인 및 필요한 경우 보건당국에 알리는 프로세스 관리	0	0	0
	새로운 정보 모니터링 및 프로세스 설정 (현지 뉴스, 팟캐스트를 따르도록 팀을 지정 그리고 소문 통제 연습; 전염병 예방 및 통제 메커니즘 확립)		0	
	현장 문제를 해결하고 모든 참석자의 질문에 답변하는 절차 관리 (핫라인)	0	0	0
	실시간 군중 이동 모니터링 및 프로세스 설정 (기술 활용 참가자 동선 추적; 팔찌, 모바일 앱 히트 맵)		0	

자료:전수지(2022). 전시 방역 품질 측정항목 개발연구

3) 환대산업(Hospitality)

(1) 운영 및 직원 준비

- 호텔은 다음을 통해 재개장을 위한 운영 준비 상태를 달성할 수 있음
 - 지방자치단체에서 요구하는 영업 허가 요청을 위한 방안 수립
 - 감염예방을 위한 행동/체크리스트, 특별 청소 및 소독 계획을 포함한 코로나19 예방 계획 수립
 - 운영을 재개하기 위해 필요한 인력 수준 확보
 - 현지 법률에서 요구하는 호텔 직원의 건강 검진을 포함하여 직원 안전 및 건강을 위한 규정 및 지침 구현
 - 호텔은 세계 보건 기구(WHO) 지침에 따라 증상이나 체온 상승을 보이는 사람에 대해 자택 대피령 발표 및 전달
 - 현지 여행사 및 운송 파트너와 제휴 관계 수립
 - 사무실에 물리적 거리를 반영하여 배치하고 직원 수 제한
 - 물리적 거리두기 규정과 지침을 확인하고 고객과 직원이 명확하게 이해하도록 표기
 - 되도록 비대면 결제 등 자동화를 가능하게 하는 통합 기술 구현
 - 공급망 제어, 식품 취급 및 준비, 위생, 디지털화, 대기열 관리 및 정밀 청소와 관련된 식당, 카페 및 키오스크의 식품 안전을 위한 강화된 규정 및 지침 구현
 - 자동 분사 기술, UVC 라이트, EPA 기반 공기 여과 등 청정 및 소독 혁신을 전문가 기관 및 WHO 등 정부 기관의 검증을 거쳐 평가 및 모범사례 공유
- 호텔은 직원이 다음을 통해 운영 계획을 준비하고 실행하도록 교육함
 - 직원 규정 및 지침, 행동 강령 또는 직원 및 운영에 대한 예상 행동 목록 작성 및 구현
 - 감염관리, 물리적 거리두기, 손 씻기 등 위생 수칙 강화, 보건당국 권고에 따른 마스크·장갑 착용 등 직원 재교육
 - 모든 교육은 공중보건당국 또는 WHO의 최신 업데이트에 따라 이루어져야 함
 - 운영부서는 직원들의 건강 여부를 지속적으로 모니터링하여 정부 및 WHO 지침을 따르도록 권장

(2) 안전한 경험 보장

- 강화된 위생 조건을 맞추고 청소/소독 빈도를 늘리는 데 중점을 둔 프로세스를 구현해야 함
 - 보건당국에서 승인된 소독제품을 사용
 - 객실 키 카드, 전등 스위치, 문손잡이와 같은 공용 공간을 포함한 호텔의 모든 영역에 대한 하우스키핑 부서에 대한 지침을 재검토
 - 호텔에서 불필요한 물건 제거
 - 엘리베이터를 포함하여 표지판과 지침을 통해 손님을 위한 물리적 거리두기 보장

- 고객 정보 및 물리적 거리두기를 포함한 구현된 고객 프로세스를 준수해야 함
 - 법률에서 요구하는 경우 고객 건강/체온 확인
 - 제한된 사회적 상호 작용 및 리셉션에서 가능한 대기라인 구축
 - 위험 기반 접근 방식에 따라 필요한 기간 동안 마스크 사용 권장
- 다음을 통해 식당의 식품 안전 및 위생을 강화할 수 있음
 - 뷔페에서 손님이 음식을 취급하는 것을 삼가
 - 실내기구를 정기적으로 청소하고 가능한 경우 직원이 작동
 - 비대면 배송 방식의 룸서비스 제공
 - 손님 퇴실 직후 테이블 소독 등 청소 강화
 - 테이블 간격 및 적절한 보강으로 참가자 좌석을 통해 물리적 거리를 구현
 - 테이블에 놓는 것을 최소화하는 것을 고려하고 가능한 경우 1회용품 중심으로 제공
- 회의 및 행사를 위한 강화된 청소, 소독 및 물리적 거리두기에 중점을 둔 프로세스를 구현해야 함
 - 정부 지침을 활용하여 좌석 배치 및 모임 규모에 대한 물리적 거리두기 시행
 - 기계를 정기적으로 청소하고 가능한 경우 직원이 작동
 - 청소 및 소독 횟수 증가
 - 물/청량음료 규정 및 가이드라인을 만들어 손님이 안전한 식수가 있는 지역에서 리필 가능한 물병을 가지고 여행할 것을 권장: 대안으로 개인 물병을 사용
 - 외부에서 반입되는 식재료와 관련된 식품 규정 및 지침 구현

(3) 신뢰와 자신감 재구축

- 호텔에서 디지털 및 물리적으로 조직의 채널을 통해 새로운 건강 및 위생 안전 규정에 대해 고객과 명확하고 일관되며 향상된 커뮤니케이션을 제공: 손님 접대/프론트 오피스 직원은 질문에 답할 수 있도록 교육해야 함
- 호텔 전체에 강화된 청소 규정, 물리적 거리두기 및 권장 사항을 알리기 위한 명확한 표지판을 설치해야 함
- 마스크 착용, 손 위생 지침 및 물리적 거리두기를 포함할 수 있는 보건당국의 조언을 기반으로 한 고객 지침을 공유해야 함

(4) 활성화 정책 구현

- 현대산업과 시설의 회복을 위해 노력함에 따라 정부 수준에서 정책을 구현하는 것이 필수적이며, 현대산업 및 시설은 정부에 아래와 같이 요구할 수 있음
 - 국제여행에 대한 새로운 규칙이 업데이트됨에 따라 업계 및 기타 정부와 협력
 - 수수료 및 요금의 감소를 통해 해당 부문에 재정적 지원을 제공

- 세금 인센티브를 제공할 뿐만 아니라 호텔 숙박을 늘릴 수 있도록 직접적인 지원을 제공
- 국내·외 관광지 홍보 활성화

4) 관광 명소 (Attractions)

(1) 운영 및 직원 준비

- 관광 명소는 다음을 통해 재개장을 위한 운영 준비 상태를 달성해야 함
 - 지방자치단체에서 요구하는 경우 해당 관광 명소 재운영 허가 취득
 - 감염예방을 위한 행동/체크리스트, 특별 청소 및 소독 계획을 포함한 코로나19 예방 계획 수립
 - 관광 명소에서 요구하는 경우 직원 건강 검진을 포함하여 직원 건강에 대한 규정 및 지침 구현: 필요하지 않은 경우 세계 보건 기구(WHO) 지침에 따라 증상을 보이는 모든 사람에 대해 자택 대기 정책을 발표 및 전달
 - 사무실에 물리적 거리를 반영하여 배치하고, 가능한 경우 재택근무를 지원하고 직원이 위험을 최소화할 수 있도록 고정 교대 근무 설정
 - 직원이 이용할 수 있는 세탁 서비스 및 식사 배달 지원
 - 평면도 및 레이아웃의 시각적인 디자인을 공유하여 관광객을 맞을 준비를 해야 함
 - 신체 접촉을 최소화하기 위한 규정 구현: 특히 상 대기열 시스템 사용, 현지 법률에서 요구하는 경우 참가자 및 직원과 명확하게 의사소통할 수 있도록 표시된 물리적 거리두기 규정 구현
 - 현지 법률의 위험 기반 접근 방식에 따라 필요한 기간 동안 마스크와 같은 직원이 사용할 수 있는 개인 보호 장비(PPE: Personal Protective Equipment) 사용
 - 비대면 결제로 운영, 비접촉 결제가 불가능한 경우 장갑 및 손 소독제 사용 고려
 - 전문가 기관 및 WHO와 같은 정부 기관의 검증을 통해 특히 대규모 명소에 대한 분무기, 정전기 분무 기술, EPA 기반 여과와 같은 청결 및 소독에 대한 혁신을 평가하고 모범사례 공유
 - 接客 및 여행을 위한 세계여행업협회 규정을 참조하여 레스토랑, 키오스크, 호텔 등의 포함한 공급업체 및 파트너와 함께 고객을 보호하기 위한 위생 규정과 지침을 준수
 - 공급업체 및 파트너와 협력하여야 하며 새로운 업데이트가 발생할 경우 COVID-19 비상 계획 도입
 - 관광 명소는 다음을 통해 운영 계획을 준비하고 실행하도록 모든 직원을 교육해야 함
 - 직원 규정 및 지침 및 Q&A를 운영하여 지원
 - 감염관리, 신체 접촉, 적절한 복장, 강화된 위생 조치에 관하여 필요한 도구 및 정보를 직원에게 제공하거나 현지 보건당국이 권장하는 마스크와 장갑의 사용
 - 제휴 호텔 및 파트너와 같은 주요 이해관계자가 부문 전반에 걸쳐 일관된 접근 방식을 가능하게 하기 위해 일관된 규정을 기반으로 직원을 교육하도록 요청
 - 공중보건당국 및 WHO의 최신 정보 업데이트에 따라 모든 교육이 이루어져야 함

- 직원 병가 정책을 검토하고 필요에 따라 업데이트
- 운영부서가 직원의 건강 상태를 정기적/지속적으로 모니터링하여 정부 및 WHO 지침을 따르도록 권장함

(2) 안전한 경험 보장

- 공급업체와 협력하여 어떤 추가 조치가 도입되었는지 파악해야 함
- 강화된 위생, 소독 및 심층 세척 방식에 초점을 맞추고 세척/소독 빈도를 높이는 구현 프로세스:
 - 보건당국이 승인한 소독 용품 사용
 - 엘리베이터, 공용 구역 및 화장실을 포함한 고빈도 접촉 지점에 청소팀에 집중적인 지원이 필요한 것에 대한 지침 재검토: 유모차, 전기 운반 차량 및 휠체어는 매번 사용할 때마다 소독해야 함
 - 참가자들에게 권장 엘리베이터 탑승 규정 지침을 제공
 - 출입구, 주요 통로, 식음료 등 통행이 잦은 구역에 승인된 소독제품 제공: 가능한 경우 투숙객을 위한 추가 개별 소독제품 제공
 - 위생, 소독 및 심층 세척 관행에 대한 유사한 프로세스를 보유하고 있는 운송 파트너 및 공급업체와 함께 수립
 - 장소별 폐기물 처리 빈도 조정
 - 세제를 이용한 세탁수건 및 고온 세탁기 및 건조기 설정
- 물리적 거리 두기를 허용하기 위해 현지 법률에서 요구하는 장소의 참가자 수용을 제한할 수 있음
- 고객 정보 및 물리적 접촉 최소화를 포함한 고객 프로세스를 구현해야 함
 - 현지 법규에 의해 적절하고 요구되는 경우 고객 상태 점검
 - 대기 행렬 길이, 대기 구역, 사전 쇼 및 차량 용량에 기초하여 명소에 대한 현실적인 용량을 식별하고 정부 및 현지 법률에 따라 사회적 거리를 두도록 조정
- 강화된 위생, 소독 및 심층 청소 관행에 초점을 맞추고 청소/소독 빈도를 늘리는 데 중점을 둔 구현된 프로세스를 적용해야 함
 - 보건당국이 승인한 소독 용품 사용
 - 해당되는 경우 난간, 엘리베이터, 공용 구역 및 화장실을 포함하여 고주파 접촉 지점에 특히 중점을 두고 청소 팀에 대한 지침을 재검토: 매 사용 사이에 유모차, 전기 운송 차량 및 휠체어를 소독할 것을 강조, 적절하게 청소 빈도를 높이고 불필요한 항목은 제거해야 함
 - 참가자에게 장소 내 물리적 거리를 유지하기 위해 권장되는 엘리베이터 에티켓 제공
 - 출입구, 주요 통로, 식음료 등 교통량이 많은 구역에 승인된 소독제품 제공: 가능한 경우 투숙객을 위한 추가 개별 소독제품 제공
 - 위생, 소독 및 심층 세척 관행에 대한 유사한 프로세스를 보유하고 있는 운송 파트너 및 공급업체와 함께 수립

- 장소별 폐기물 처리 빈도 조정 및 세제 및 고온 처리되는 세탁기 및 건조기를 사용하여 세탁한 수건 사용
- 물리적 거리 두기를 허용하기 위해 현지 법률에서 요구하는 장소의 참가자 수용량 제한해야 함
- 고객 정보 및 물리적 접촉 최소화를 포함한 고객 프로세스를 구현해야 함
 - 현지 법규에 의해 적절하고 요구되는 경우 구현된 고객 상태 점검
 - 대기열 관리, 대기 구역, 사전 쇼 및 차량 수용역량에 기초하여 관광 명소에 대한 현실적인 수용량을 파악하고 정부 및 현지 법률에 따라 물리적 거리를 두도록 조정
 - 현지 당국이 필요한 경우 투숙객에게 마스크를 제공: 투숙객에게 마스크 착용을 권장
 - 가능한 경우 온라인 체크인 및 비접촉식 체크아웃 도구 및 절차를 개발
 - 가능하면 온라인으로 티켓을 구매하도록 권장: 올 인클루시브 패키지 제안 고려
 - 고객이 행사장에 입장할 수 있는 추가 시간을 허용: 공연 횟수를 늘리고, 공연장을 나가거나 퇴장할 수 있도록 권장하는 종료 안내 기능을 구현하는 것 고려
 - COVID-19 증상을 보이는 개인을 위해 가능한 외부에 격리 장소 설정
 - 관광 명소에서 관람 시 타 단체 관광객과 동선이 겹치지 않도록 함
 - 손님들이 관광 명소로 가지고 들어오는 개인 물품의 수를 최소한으로 제한
- 지역 규정에 부합하는 보건, 위생, 소독 및 위생 규정을 준수하도록 상점, 레스토랑을 포함한 파트너 및 공급업체와 함께 조성해야 함
- 각각의 관광 명소에 대한 지침을 고려해야 함
 - 놀이기구의 경우, 안면 마스크를 사용할 것을 권장하며 물건이 떨어질 위험이 없도록 함: 안전을 확인할 때 게이트를 잠그고 고정하며 작업자는 이후 손을 소독해야 함
 - 워터파크 운영의 경우, 물을 채우기 전에 위험 요소가 완전히 제거됨을 확인하고 진행해야 함
- 제휴 레스토랑 및 카페가 고객의 감염병에 대비하기 위한 보건, 소독 및 위생, 식품 안전 규정을 준수하도록 설정해야 함
 - 출입구에 보건당국의 승인을 받은 소독 용품 제공
 - 레스토랑 직원이 교육을 받고 기준에 맞는 건강, 위생 및 신체 접촉 지침을 준수
 - 뷔페에서 여행참가자가 식품을 다루는 것을 방지
 - 손님이 사용한 집기류의 정기적인 청소
 - 물/청량음료 규정 및 가이드라인을 만들어 손님이 안전한 식수가 있는 지역에서 리필 가능한 물병을 가지고 여행할 것을 권장: 대안으로 개인 물병을 사용
 - 참가자 퇴장 시 즉시 위생 및 세척 소독 강화
 - 테이블 간격을 조정하여 참가자 좌석의 물리적 거리를 구현
 - 참가자 테이블 위에 놓는 물품을 최소화하는 것을 고려하고 가능한 경우 일회용품 제공
 - 외부 반입 식품과 관련된 규정 구현

- 비대면 및 사전 지불을 우선순위로 진행
- 시간별 식사하는 인원수를 줄이고, 식사 별 운영시간을 늘리는 것을 고려해야 함

(3) 신뢰와 자신감 재구축

- 관광 명소에서 다양한 조직의 채널을 통해 고객에게 새로운 건강 및 위생 규정에 대한 명확하고 일관된 최신 정보를 제공해야 함
- 가능한 경우 통합적으로 관리할 수 있는 시간대를 정하여 인파를 최소화할 수 있는 기술을 구현할 수 있음
- 문제가 발생할 경우나 관광객의 질문을 통해 가능한 지원에 대해 고객에게 안내: 고객 대면 직원은 질문에 답변하고, 새로운 사례 감지와 같은 과제를 해결하며, 고객이 준수하지 않는 상황을 해결하고, 출장 전 및 출장 중에 규정을 공유할 수 있도록 교육 및 준비를 마쳐야 함
- 장소는 규모에 따라 가능하면 의료서비스 제공 지점을 설정하고 여행객 사이에서 COVID-19 사례 발생 시 처리할 수 있도록 보장해야 함
- 현지 법률에서 요구하는 경우 접촉 추적 앱을 활용할 수 있음

(4) 활성화 정책 구현

- 관광 명소가 회복되기 위해 노력함에 따라 정부 차원에서 활성화 정책을 구현하는 것이 필수적이며, 관광 명소는 정부에게 다음을 요구할 수 있음
 - 국내외 수요를 높이기 위해 목적지 프로모션 강화
 - 인센티브 창출 및 직접 지원으로 여행 및 관광 활성화
 - 보조금과 세금, 수수료, 수수료의 인하를 통해 해당 부문에 재정적인 지원을 제공하여 복구할 수 있도록 촉진

5) 야외 쇼핑 (Outdoor shopping)

(1) 쇼핑 전

- 지방 정부 및 보건당국 지침과의 동일한 조건으로 매뉴얼을 개발해야 함
- 책임감 있게 운영을 재개하는 데 필요한 인력 수준, 물리적 거리두기라는 새로운 현실에서 브랜드 직원에게 영업 기술에 대한 교육을 제공해야 함
- 현지 정부 규정에 따라 물리적 거리두기, 체온측정, 직원의 마스크 착용 등 요구 사항을 준수해야 함
- 물리적 거리와 건강을 촉진하기 위해 사무실과 작업 공간을 재조정할 수 있음: 모임을 피하기 위해 특정 시설과 회의 공간을 일시적 폐쇄
- 창문 개방을 통해 사무실을 환기 및 에어컨 시스템으로 양질의 공기 순환이 필요함

- 판매 매장을 위한 규정을 개발해야 함(정부의 의무 거래 시간, 배송 시간, 포장 폐기, 철저한 청소 및 위생, 종이 대신 디지털 영수증으로의 전환 등 준수)
- 공급망 관리, 음식 취급 및 준비, 거리두기, 철저한 청소 및 위생 강화, 좌석, 대기 관리 및 메뉴 디지털화를 포함한 F&B 매장(레스토랑, 카페 및 이동식 식품 카트)을 위한 규정을 개발해야 함
- 물리적 거리를 유지하고, 폐기물 관리 빈도를 높이고, 정밀 청소를 하고, 모든 관계자가 체온 측정을 받을 위치를 제공하기 위한 규정을 구현해야 함
- 모든 타사 파트너 및 공급업체와 새로운 규정 조정이 필요함
- 지역 여행 및 운송 파트너와 협력하여 손님이 모이는 것을 방지할 수 있는 적절한 공간 요구 사항을 정리해야 함

(2) 책임감 있고 안전한 경험 보장

- 위생 강화, 철저한 청소 상태, 화장실 및 영유아 화장실 시설, 개인 고객 공간 및 휴게실과 관련된 청소 직원에 대한 지침 재방문을 포함한 조치 강화해야 함
- 위생 및 위생 범위 내에서 화장실, 출입구 부근, 곳곳에 일정한 간격으로 알코올 도수 70%의 손 소독제 용품을 비치해야 함
- 체온측정, 물리적 거리두기, 대기열 관리와 같은 고객 방역 절차를 소개해야 함
 - 체온측정 지원하는 인프라를 구현하고 이 절차를 고객 도착 경험의 일부로 고려
 - 지방자치단체 규정에서 요구하는 경우 시설 내에서 마스크를 착용하는지 모니터링
 - 손님이 규정을 준수할 수 있도록 시각적 물리적 거리두기 표시 설치
 - 시설 내 손님 수를 면밀히 모니터링하여 물리적 거리두기 규정을 편안하게 준수할 수 있도록 함
 - 부티크, 레스토랑 또는 지정된 구역 내 손님 수를 관리하고 물리적 거리두기 요구 사항을 지원하는 대기열 관리 시스템을 구현
 - 과밀 방지를 위해 주차 최적화
 - 전기차 충전소 이용 고객에게 일회용 장갑 제공을 고려하고 정기적으로 소독
- 디지털 지도, 디지털 대기열 관리, 전자 메뉴, 가상 개인 쇼핑, 순회 컨시어지와 같은 고객 서비스를 디지털화하여 접촉을 최소화하고 비접촉식 결제 촉진: 무료 WIFI 제공 및 디지털 서비스의 사용을 장려해야 함
- 놀이터, 분수대, ATM과 같이 물리적 거리두기와 안전 요구 사항을 지원할 수 없는 서비스는 물론 우산과 유모차를 포함한 품목의 제공을 중단해야 함

(3) 신뢰와 자신감 재구축

- 지역 정부 및 보건당국 규정에 따라 마스크 착용, 손 위생 지침 및 물리적 거리두기 절차를 포함할 수 있는 고객 행동 강령을 개발해야 함

- 웹사이트, SNS, 이메일 등을 통해 새로운 규정에 대한 명확한 지침과 일관된 메시지를 발표해야 함
- 새로운 규정과 관련하여 예상되는 고객의 질문과 모든 직원이 정확하고 책임감 있게 응답할 수 있도록 교육을 받고 장비를 갖추도록 함
- 제3자 공급업체, 파트너 및 해당 고객에게 일관된 커뮤니케이션을 제공해야 함
- 언론에 명확하고 일관된 메시지를 제공해야 함
- 지방 정부 및 관광 부서와 같은 공공 부문 파트너와 협력하여 규정을 설명하고 옹호자가 될 뿐만 아니라 목적지와 지역, 지역 및 국가 경제의 활성화를 위해 협력하도록 권장해야 함

(4) 혁신 통합

- 모범사례로 만들기 위한 위해 의료 및 연구 전문가가 제공하는 지침을 기반으로 하는 안전 및 방역 조치의 지속적인 발전이 필요함
- 야외 환경과 물리적 거리를 편안하게 준수할 수 있는 환경 내에서 원활한 고객 경험을 향상시키는 디지털 서비스를 제공하는 기술 통합을 통해 복구를 가속화해야 함

(5) 활성화 정책 구현

- 야외 쇼핑 및 소매 시설이 회복하기 위해 노력함에 따라 정부 차원에서 활성화 정책을 구현하는 것이 필수적이며, 야외 쇼핑 및 소매 시설은 정부에 다음을 요구할 수 있음
 - 국내 및 국제 관광객을 유치하기 위해 목적지 프로모션을 강화
 - 수요를 촉진하기 위해 세금 및 부과금의 감소를 통해 해당 부문에 재정적 구제를 제공
 - 관광 진흥을 위한 인센티브 및 세금 인센티브 창출
 - 비자 촉진 조치를 시행하여 비자를 보다 저렴하고 쉽게 취득할 수 있도록 함
 - 물리적 거리를 준수하는 목적지를 오가는 셔틀 및 대중교통수단 운영

6) 여행사 (Tour Operator)

(1) 운영 및 직원 준비

- 여행사는 다음을 통해 재개장을 위한 운영 준비 완료가 가능함
 - 지방자치단체에서 요구하는 재운영 면허 취득
 - 감염예방을 위한 행동/체크리스트, 특별 청소 및 소독 계획을 포함한 코로나19 예방 계획 수립
 - 현지에서 요구하는 경우 직원 건강 검진을 포함하여 직원 건강에 대한 규정 및 지침 공유: 필요하지 않은 경우 세계 보건 기구(WHO) 지침에 따라 증상을 보이는 모든 사람에 대해 자택 대기 명령

- 사무실에 물리적 거리를 반영하여 배치하고, 가능한 경우 재택근무를 지원하고 직원이 위험을 최소화할 수 있도록 고정 교대 근무 설정
- 현지 법률에서 요구하는 물리적 거리두기 규정 구현
- 현지 법률에서 요구하는 위험 기반 접근 방식에 따라 필요한 기간 동안 마스크와 같은 직원이 사용할 수 있는 개인 보호 장비 착용 권고
- 비대면 결제 등 자동화를 가능하게 하는 통합 기술
- 레스토랑, 호텔, 공원, 운송 파트너 및 장소를 포함한 공급업체 및 파트너와 함께 지역 법률에서 요구하는 바에 따라 고객을 보호하기 위해 마음이 맞는 건강 및 위생 규정과 지침 준수
- 공급업체 및 파트너와 협력하여 새로운 사례가 발생할 경우 COVID-19 비상 계획 도입
- 전문 기관, 보건당국 및 정부 기관에서 검증한 적절한 청결 및 소독 사례를 통해 채택
- 가능한 경우 고급 티켓, 시간제한 및 소규모 그룹과 같은 다양한 대안 탐색
- 여행사는 모든 직원이 다음을 통해 운영 계획을 준비하고 실행하도록 교육해야 함
 - 투어 가이드, 코치/운전사 및 지역 전문가를 포함한 직원 규정 및 지침 및 Q&A를 통해 세부 방안을 수립해야 함
 - 직원들에게 감염 통제, 신체 접촉, 음식 및 기구 공유, 적절한 복장, 강화된 위생 조치, 지역 보건당국이 권장하거나 여행사에서 요구하는 마스크와 장갑 사용에 관해 필요한 도구와 정보를 제공해야 함
 - 파트너 장소, 호텔 및 운송 파트너와 같은 주요 이해관계자가 분야 전반에 걸쳐 일관된 접근 방식을 가능하게 하기 위해 같은 생각을 가진 규정을 기반으로 직원을 교육하도록 요청해야 함
 - 모든 교육은 공중보건당국 및/또는 WHO의 최신 조언에 따라 이루어져야 함
 - 리더십에 의한 팀 구성원의 건강에 대한 정기적인 모니터링, 정부 및 WHO 지침을 따르도록 권장해야 함

(2) 안전한 경험 제공

- 공급업체와 협력하여 추가 조치들에 대한 이행 여부 및 매뉴얼을 공유해야 함
- 사용되는 이동 수단 및 기타 차량에 대한 향상된 위생, 소독 및 정밀 청소 관행에 초점을 맞추고 청소/소독 빈도를 늘리는 데 중점을 둔 공급업체 프로세스를 구현하거나 확인해야 함
 - 보건당국이 승인한 선별된 소독제품 사용
 - 다수 접촉 지점에 특히 중점을 둔 청소 부서에 대한 지침을 재검토
 - 소독 용품은 기관에서 승인된 알코올 기반 손 소독제의 형태로 제공
 - 쓰레기통에 일회용 비닐백을 덧씌워서 제공하고 주기적인 처리를 하여야 함
 - 위생, 소독 및 정밀 청소 매뉴얼에 대해 파트너 업체와 협의
- 고객 정보 및 물리적 접촉 최소화를 포함한 고객 프로세스를 구현해야 함
 - 현지 법률에 따라 적절하고 요구되는 경우 고객 건강 검진 및 테스트를 시행

- 신체적 접촉을 제한하고 가능한 한 줄서기 시행
- 온라인 체크인 및 비접촉식 체크인아웃 도구 개발
- 장소, 호텔 및 레스토랑에 대한 액세스가 가능한 경우 시차를 두고 시간을 탐색
- 상점, 전시장, 시음장/상점, 박물관, 공연장, 극장, 콘서트홀, 공장 및 농장을 포함한 파트너 및 공급업체와 함께 설립되어 지역 규정에 따라 일치하는 건강, 위생, 소독 및 위생 규정을 준수해야 함
 - 제휴 레스토랑이 다음과 같이 손님을 보호하기 위해 건강, 위생, 소독, 위생 및 식품 안전 규정을 따르도록 설립해야 함
 - 알코올 기반 손 소독제의 형태의 승인된 제품을 손님 입장 시 제공
 - 레스토랑 직원은 건강, 위생 및 신체 접촉 지침을 교육받고 준수
 - 뷔페에서 손님이 음식을 직접 다루는 것을 최소화
 - 커피/음료 기계의 청소 및 가능한 경우 직원이 운영
 - 손님 퇴장 직후 테이블 소독 및 식기세척기 사용 등 청소 실시
 - 현지 법률에서 요구하는 경우 테이블 간격 및 손님 좌석을 통해 신체 접촉 최소화
 - 손님 테이블 위에 물품을 두는 것을 최소화하고 가능한 경우 1회용품으로 제공
 - 시간당 수용하는 인원수에 대한 조정과 함께 식사당 영업시간 연장 고려
 - 비대면 및 선불 결제 방식을 우선시하는 방식 검토

(3) 신뢰와 자신감 구축

- 디지털 및 물리적으로 조직의 연락망을 통해 새로운 건강 및 위생 규정에 대해 고객에게 명확하고 일관성 있는 최신 정보를 제공해야 함
- 여행 전에 고객 지침을 공유하고 보건당국의 조언에 따라 여행 시작 시 직접 방문해야 함
- 상황이 발생하면 고객에게 전달이 될 것이고, 고객의 질문이 있으면 최대한 정확하고 빠른 답변을 제시해야 함
- 의료/여행 보험 회사와 협력하여 COVID-19에 적용되는 여행자 보험을 제공하며 긴급 송환 및 의료와 같은 준비를 도와줄 수 있도록 조치해야 함
- 현지 법률에서 요구하는 경우 추적 앱을 설치하도록 유도해야 함

(4) 활성화 정책 구현

- 여행사들이 여행수요 회복을 위해 노력하는 것과 더불어 정부 차원에서 활성화 정책을 시행하는 것이 필수적이며, 여행사는 정부에 다음을 요구할 수 있음
 - 국제여행에 대한 새로운 규칙이 개발되고 이를 사전에 발표함에 따라 업계 및 정부와 협력해야 함
 - 보조금과 세금, 수수료 및 부과금의 감소를 통하는 재정적 지원으로 여행 회복 수요 자극할 수 있음

- 인센티브를 유지하고 여행 및 관광산업을 촉진하기 위한 직접적인 지원을 제공해야 함
- 현지 프로모션을 강화하여 국내외 수요를 촉진하고 여행자에 대한 출입국 간소화 및 비자 면제를 고려해야 함

7) 관광 가이드(Tourist guides)

(1) 체크리스트

<표 3-5> 관광 가이드 방역 체크리스트

단계	체크리스트
투어 시작 전	<ul style="list-style-type: none"> • 그룹당 인원수 확인: 현재 정부 지침 및 제휴사의 규정에 부합하는가 • 현재 오픈 규칙 및 사전 티켓 요구 사항 충족: 그룹을 소규모로 분리할 수 있기 때문에 더 많은 시간이 요구될 수 있음 • 현지 운영사와 연락하여 모든 것이 정상인지, 시스템 또는 앱이 사용될지 확인: 투어 요구 사항 조언을 위해 고객에게 미리 연락하고 있는지 확인 • 사회적 거리를 두기 위해 고객의 차량 좌석 배치 확인 • 고객이 직접 예약하는 경우: 고객에게 사전에 투어에 필요한 사항 및 예상되는 사항을 SMS로 알려주고, 직접 예약한 경우 이름과 연락처 세부 정보를 받아야 함 • 가이드 비용을 포함하여 가능한 한 적은 금액으로 연락할 수 있도록 준비 • 렌터카 회사, 운전기사, 관광지, 호텔, 레스토랑 등 모든 관광 협력사에 현재 규정을 확인하고 화장실, 손 씻기 및 손 소독 시설의 위치와 사용 가능 여부 확인 • 마스크, 마이크 커버, 휴대용 마이크 등 자체 개인방역용품 준비 및 고객을 위한 살균제 준비
만나서 인사	<ul style="list-style-type: none"> • 공항 및 첫 미팅 장소에 운전기사, 관계자와 함께 규정 확인할 수 있도록 일찍 도착 • 코치 투어의 경우, 코치가 어떻게 탑승할 것인지와 좌석 계획 재확인 • 마이크 및 모든 장비를 소독하고, 정부 지침에 따라 마스크 착용 • 손님 도착 시 악수 및 신체 접촉 금지 / 사회적 거리 유지 • 운전사와 합의하여 고객들이 순서대로 짐을 싣고 손 소독제를 사용하도록 유도 • 일회용 마스크 구비: 고객에게 무료 제공(일반적으로 대리점 또는 코치 회사의 책임) • 투어 시 방문하는 모든 장소에서 고객에게 안전 및 위생 규정을 안내 • 고객의 안전과 위생이 최우선임을 재확인
투어 중	<ul style="list-style-type: none"> • 사회적 거리 항상 준수 • 혼잡한 지역을 피하고 필요하면 경로를 변경하여 혼잡도 최소화 • 명소, 식당 및 기타 장소에 미리 연락하여 정확한 도착 시간 공지 • 장소에 도착하면 고객에게 특정 장소에 대한 안전 및 위생 규정 강조 • 입장 제한사항을 다시 확인하고 고객에게 준비 사항 공지: 필요시 그룹 분할 • 운전자와 합의한 순서에 따라 하차
투어 후	<ul style="list-style-type: none"> • 손님들의 협조에 감사하기 • 현금 팁을 남기고 싶다면 팁을 정해진 장소 및 보관함에 넣고 손 씻기 또는 소독을 권장(또는 사전에 비접촉 결제가 가능하도록 시스템 구축) • 문제 발생 시 담당자와 함께 발생한 문제 또는 문제를 중점적으로 설명

출처: TED(Tourism Enterprise Development Programme)

(2) 관광 가이드 행동 수칙

- 법률에 맞는 배지/신분증을 착용해야 함
- 투어가 진행되는 동안 가장 최신의 공중보건 지침을 숙지하고 이를 준수하도록 함
- 고객과 가이드 사이의 사회적 거리를 항상 유지하고 고객과의 물리적 접촉을 피할 것을 권장함
- 안내 전에 손을 깨끗이 씻고, 마무리할 때까지 기다리는 등 엄격한 위생 규칙 준수하고, 정부의 권고에 따라 마스크 또는 페이스 실드 착용해야 함
- 공중화장실, 손 씻기 시설, 손 위생기 등을 사용 가능한 장소를 사전에 파악해야 함
- 원격 오디오 기기(Whisper, Vox 및 다양한 앱 등) 사용은 사회적 거리 두기에 효과적임
- 고객이 안내되고 있는 COVID-19 요구 사항을 완전히 인지하고 이를 준수하도록 함
- 관광객이 밀집되는 지역의 경우 최대한 피해야 함
- 차량 회사 및 운전자와 협력하여 차량의 소독 여부 확인: 운전자 가이드는 차량 사용 후 내부가 철저히 청소되었는지 확인해야 함

8) 관광안내소 가이드라인 및 권장 사항(스페인 관광 품질 연구소)

(1) 위험 관리 요구 사항

- 일반 요구 사항
 - 기존 위험(기념물 방문, 혼잡 가능성, 특정 관광 서비스 제공 제한 등)을 파악해야 함
 - 전문가, 목적지 관리자 등의 권고를 고려하여 최선의 의사결정을 채택해야 함
 - 위험 평가를 실시하여 결론을 도출해야 함
 - 다양한 사례 발생 또는 거리두기 단계 상향 시 대응할 수 있는 계획을 설정해야 함
 - 비상 계획의 실행을 계획하고 이해관계자(서비스 제공자, 당국, 기타 가이드 등)와 조율해야 함
 - 비상 계획 시행 시 효과성 평가하고, 필요한 경우 입증된 효과에 따라 수정해야 함(그룹 축소, 일정 수정 등)
- 비상 계획에는 다음이 포함되어야 함
 - 보건위생 위험 예방을 위한 조치사항
 - 사전 평가에서 도출된 방역용품 사용 결정을 포함한 물질적 자원의 배분
 - 보건당국 지침에 따라 고객이 COVID-19와 호환되는 증상으로 관찰되는 경우, 조치 상황의 결정 및 구현
 - COVID-19에 대한 특별 조치와 관련하여 보건당국이 발표한 권고사항 및 지침과 위험 평가에 따른 비상 계획에 포함된 추가 조치를 준수
 - 투어 가이드를 제3자에게 고용하는 경우에도 직업상 위험 예방에 관한 법적 규정이 적용됨

- 물질적 자원
 - 관광 가이드는 비상 계획에서 제공하는 자원을 확보하는 데 필요한 조치를 수립하고 보건 당국에서 권장하는 조치(손 소독제, 마스크, 장갑)를 설정해야 함: 필요한 경우 처음에 제안된 가능성 이외의 가능성을 평가하고 권한 있는 당국에 통보해야 함
- 조치사항(위험 예방 지침 준수)
 - 건강 및 위생 위험 예방 지침에 대한 정보 및 교육을 받음
 - 악수를 포함한 신체 접촉을 피하고, 안전거리를 준수해야 함
 - 가이드가 질병의 증상이 나타나면 경증일지라도 서비스 제공을 삼가야 함
 - 안전거리를 보장할 수 없는 경우에는 마스크 착용을 권장함
 - 개인위생 폐기물은 개인 방역용품을 포함하여 사용이 승인된 쓰레기통이나 용기를 사용하여 즉시 폐기해야 함
 - 비누와 물로 손을 자주 씻거나, 불가능한 경우 손 세정제를 사용해야 함
 - 비누와 물로 개인 물품을 자주 소독하고, 불가능한 경우 소독액으로 소독해야 함
 - 작업 장비나 장비를 다른 투어 가이드와 함께 사용하는 것을 삼가야 함: 특정 장비 또는 장치(무선 가이드, 전화기 등)를 공유하는 경우 투어 가이드는 소독 지침을 수립
- 정보적 조치 (Informative measures)
 - 투어 가이드는 고객에게 해당 예방 및 위생 조치에 대해 알려야 하며 또한 다음을 수행
 - 감염 방지를 위한 서비스의 제한, 제한 또는 수정
 - 투어 중 투어 가이드가 취한 예방 조치
 - 고객이 채택해야 하는 예방 조치는 서비스를 계약하기 전에 고객에게 통지
 - 가이드는 고객에게 비상 계획에 따른 조치를 준수하도록 요청

(2) 서비스 요구 사항

- 활동의 설계
 - 다양한 서비스 제공자(박물관, 기념물, 자연 지역 등)가 적용하는 위험 평가 및 규정 및 제한사항을 기반으로 방문 방법과 투어 장소 결정함
 - 가능한 한 편도 경로를 준비하고, 어떤 경우에도 다른 가이드와 조정해야 함
 - 혼잡할 가능성이 있는 지역 및 제한된 수용 인원의 협소한 공간은 피할 것
 - 관광지에서 정보 제공, 보건 및 위생 규정 적용, 통제를 하기 위해 가능한 한 차량 승하차를 위한 지점을 설정하여 동선에 대한 정확한 경로가 파악되어야 함
 - 도보여행 및 기념물 설명을 위한 지점은 안전거리를 존중하면서 개방된 공간 및 넓은 공간에서 이루어져야 함
 - 안전하게 서비스를 제공받을 수 있는 최대 인원을 설정이 필요함
 - 여행 가이드는 서비스 계약에 사용되는 제공자(숙박시설, 레스토랑, 버스, 박물관 등)에 COVID-19와 관련된 건강 및 위생 규정에 대해 사전에 문의해야 함

- 관광 서비스 제공자와의 조정
 - 투어 가이드는 그룹이 도착할 때 혼잡을 피하기 위해 공급업체와 협력해야 함
 - 클라이언트 문서 목록을 미리 전송
 - 차내에서 방 열쇠를 나눠줌
- 고객 버스 운송과 관련하여 "관광 도로 운송에서 SARS-CoV-2의 확산을 줄이기 위한 조치"(ICTE, 2020) 문서에는 운송업체에 대한 지침 및 권장 사항이 나와 있음: 여객 수송은 항상 보건당국의 지시를 따라야 하며(승객 간, 운전자와의 안전거리 등), 특히 모든 승객은 차량에 탈 때마다 같은 좌석에 착석을 권고함
- 활동 전 정보 및 커뮤니케이션
 - 투어 가이드는 다음을 수행:
 - 서비스 중 건강 및 안전을 위해 취해야 할 예방 조치를 설명하는 방문자의 모국어로 된 문서 혹은 영어로 안내함
 - 코로나19 대응 증상이 있는 고객을 진료할 수 있는 의료 기관 및 응급의료센터의 위치 및 연락처 정보에 접근할 수 있는 정보를 제공해야 함
- 환영 및 활동 전개
 - 투어 시작 전, 투어/방문 중, 투어 후 및 작별 인사 단계별 지침서

<표 3-6> 관광안내소 가이드라인 및 권장 사항(스페인 관광 품질 연구소)

단계	가이드라인 및 권장 사항
투어 시작 전	<ul style="list-style-type: none"> 가이드는 다른 사람의 안전과 안전을 위해 예방 조치를 상기하고 준수사항을 사전 안내 방문 방법, 경로, 다양한 제공자가 적용하는 규칙 및/제한사항을 그룹에게 공지 상담 시 신체적 접촉을 포함하는 인사 및/또는 작별 인사 삼가 여러 투어 가이드가 사용하는 마이크는 1인당 1개의 일회용 커버 사용
투어/방문 중	<ul style="list-style-type: none"> 투어 가이드는 이 규정을 적용할 때 항상 침착하고 자신감 있는 모습을 보여야 함 서비스 중 투어 가이드는 항상 위생 안전에 관한 신경을 써야 함 장갑을 착용하기로 선택한 투어 가이드는 방문객 앞에서 반드시 장갑을 착용하고 올바르게 사용해야 하며, 방문 전후, 다른 가이드와 공유 시 사용 후 반드시 손 씻기를 권장함 일회용 제품이 아닌 경우 고객은 사용 전후에 손을 소독해야 함: 여행자의 모바일 애플리케이션과 같은 다른 대안을 고려 가능 인쇄물은 피해야 하고, 전자 용품을 이용한 정보 제공을 할 것이고, 이것이 불가능한 경우 세척 및 소독이 용이하거나 일회용 제품 사용하여 안전을 확보해야 함 계획된 일정을 진행하여 예기치 못한 사고를 미연에 방지할 수 있음 (즉흥적 일정 변경 금지) 투어 가이드와 고객, 고객 본인 간의 안전거리는 투어 내내 유지: 불가능할 경우 마스크를 사용, 고객 또한 사용 권장 (고객에게 마스크를 가져와야 하는지 여부를 안내) 청각 장애가 있는 고객과의 원활한 의사소통을 위해 투명한 스크린 사용
투어 후 및 작별 인사	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 및/또는 제공업체에 대한 요금을 청구하고 지불할 때 현금 사용을 피하고 카드 또는 기타 전자 수단, 긴급적이면 비접촉식 사용을 우선적으로 사용: 현금을 취급하는 경우 가능한 한 빨리 손을 씻거나 소독 사용된 보호구(마스크, 장갑 등)는 적절히 폐기

출처: Spanish Tourism Quality Institute

(3) 청소 요구 사항

- 인증된 소독제 세척 제품으로 사용해야 함
- 특히 자주 접촉하는 영역에서 소독/청소의 횟수를 늘려야 함
 - 서비스 중 사용된 모든 재료는 서비스 종료 시 소독을 실시해야 하며, 특히 일회용이 아닌 시스템은 서비스 종료 시 항상 소독해야 함
 - 투어 가이드가 관광객을 운송하기 위해 자신의 차량을 사용할 경우 서비스 종료 시 전체 소독을 실시해야 함

9) 카지노

(1) 개인 대상 생활 방역 실천 지침

- 발열 및 호흡기 증상이 있거나 최근 14일 이내 해외 여행력이 있는 사람은 출근하지 않거나 즉시 퇴근해야 함
- 종사자 및 이용자 전원 마스크 착용(마스크 미착용 시 입장 금지), 종사자 중 밀리는 장갑을 착용해야 함
- 게임 참여 시 출입구 및 영업장 내 비치되어 있는 손 소독제를 수시로 이용해야 함
- 게임 참여 시 이용자 간 간격 최소 1~2m 이상을 유지해야 함
- 이용자 및 종사원은 식당 이용 시 옆 사람과 1~2m 간격을 두고 한 방향으로 식사해야 함
- 종사자는 휴식 시간 등에 종사자 간 최대한 마주 보지 않도록 유의해야 함

(2) 시설 운영자·관리자 대상 생활 방역 실천 지침

- 출입구에서 발열, 호흡기 증상 유무 확인 및 최근 2주 사이 해외 여행력이 있는 사람, 발열 또는 호흡기 등 유증상자, 고위험군은 출입이 금지됨(대장 작성/여권, 성명, 전화번호)
- 유증상 종사자와 이용자는 퇴장 조치를 취해야 함(체온 등 1일 2회 점검해 대장 작성)
- 종사자 및 이용자 전원 마스크를 착용해야 함(마스크 미착용 시 입장 금지 및 퇴장 조치)
- 밀집도 완화를 위해 이용자 간 간격을 최소 1~2m 이상 유지토록 테이블 배치 변경 및 모든 테이블 게임 참여 인원 제한 등 영업방식을 변경해야 함
 - 예) 전자 테이블 게임 및 머신 게임에서 이용자 양옆을 빈자리로 운영
- 종사자 간 접촉 최소화를 위해 근무시간 및 교대 시간 등을 교차 운영해야 함
- 출입구 및 시설 내 각처(게임 테이블당 1개)에 손 소독제 비치, 손잡이 등에 항균 필름 부착해야 함
- 매일 4시간 간격으로 휴식 시간을 운영하여 기구 소독 및 매주 1회 이상 전문 방역 및 쾌적한 공기 질 유지를 위한 조치를 실시해야 함(일시·관리자 확인 포함 대장 작성)
- 카지노 영업장 내 고객 식당 및 종사원용 식당을 서로 마주 보지 않고 한 방향 식사하도록 운영해야 함
- 감염관리 책임자를 지정하여 매일 점검해야 함(출입 관리, 방역관리 등)
- 종사원 대상 유·무급제 휴가 운영을 활성화해야 함
- 개인위생 수칙 및 '사회적 거리두기'의 필요성에 대해 이용자 및 종사자에게 상시 안내·교육해야 함
 - 내국인카지노의 경우 좌석 예약제 이용객에게 문자 발송 등
- 격리 공간 마련 및 지자체 방역담당자와 긴급 연락체계 유지

03

국내·외 여행자 행동 수칙 및 업종별 방역지침 종합시사점

	<h3>단계별 방역 가이드라인 구축</h3> <ul style="list-style-type: none"> • 상품 기획 단계부터 상시적 방역관리 노력, 교육 필요 • 여행 전/중/후 단계별 가이드라인 구축 필요
	<h3>업종별 방역지침에 대한 내용 구성의 필요</h3> <ul style="list-style-type: none"> • 여행 산업은 다양한 산업의 복합적 구조를 가짐 • 상품과 연계된 업종별 방역관리 필요(예, 호텔/여행지 등)
	<h3>여행지의 신뢰와 여행구성원의 자신감 강화</h3> <ul style="list-style-type: none"> • 여행목적지에 대한 인증제도를 통해 신뢰감 제시 • 목적지의 안전방역에 대한 자신감 강화
	<h3>관광안내사(원)에 대한 추가적인 가이드라인 마련 필요</h3> <ul style="list-style-type: none"> • 관광안내사는 여행사업과 여행객의 중요한 매개역할 • 코로나 19로 단체여행의 규모가 다양화 되고 있으므로 규모에 따른 가이드라인 수립이 필요

[그림 3-1] 사례조사 시사점

1) 단계 및 상황별 방역 가이드라인 구축 필요

- 단체여행 상품 방역은 여행상품이 기획되는 단계에서 여행 시작 전, 중, 후와 구분된 단계를 통한 차별화된 가이드라인 도출이 요구됨
- 여행 전, 중, 후 단계의 단체여행 방역 가이드라인은 기본적으로 여행자의 '안전한 여행 경험' 제공을 위한 사항과 '여행자의 여행 자체에 대한 신뢰감 구축'을 위한 사항을 구분하여 제시함
 - (안전한 여행 경험) 여행 시작 전부터 후에 이르기까지 여행자의 여행 경험이 감염으로부터의 안전함을 보장하기 위한 측면의 방역 가이드라인
 - (여행자 신뢰감) 단체여행 참여에 대한 여행자의 기본적인 불안감을 최소화하고 보다 적극적인 방역지침 준수를 유도하기 위한 방역 가이드라인
- 상시운영단계
 - 여행상품을 운영하는 여행사는 특정 단체여행 상품을 기획하기 이전 단계부터 상시적으로 정부 및 검역 당국의 감염병 관련 정보를 수시로 체크하고 숙지하기 위한 가이드라인 제시
- 여행 전 단계
 - 여행 전 단계는 직원 관리, 물리적 거리 두기, 물적 자원 확보와 같은 여행자의 '안전한 여행 경험' 제공을 위한 계획수립을 위한 가이드라인 제시
 - '여행자 신뢰감' 구축을 위한 여행 전 여행자에게 필요한 의료 및 방역을 위한 최신의 정보를 수시로 전달하기 위한 가이드라인 제시

- 여행 중 단계
 - 여행 중 단계는 실제 여행이 운영되는 단계로 ‘안전한 여행 경험’ 보장을 위하여 여행객 경로 관리 및 물리적 거리두기를 실행하고 방역 관련 비상 상황 발생 시 적절한 현장 대응을 위한 가이드라인 제시
 - ‘여행자 신뢰감’ 구축 측면에서 방문지 및 여행 시행 중 수시로 변화하는 방역 수칙 및 현장 상황을 지속적으로 공유하고 여행자의 개인 방역 준수를 위한 안내를 수시로 제공하기 위한 가이드라인 제시
- 여행 후 단계
 - 여행 후 단계는 ‘안전한 여행 경험’이 지속될 수 있도록 여행상품 운영 시 발생한 방역 관련 미흡한 점을 수집하고 여행 종료 후 여행자의 건강 및 감염 여부 상태를 최종 확인하여 보다 체계적이고 안전한 단체여행상품 운영의 기반을 마련하기 위한 가이드라인 제시
 - ‘여행자 신뢰감’ 구축 측면에서 여행 중 발생한 안전위생관련 미비 사항의 공유와 안전여행 상품 운영 사례 및 여행자의 참여 경험을 적극적으로 공유하여 단체여행 상품의 안전성에 대한 공감대를 확대하기 위한 가이드라인 제시

2) 업종별(여행상품 관련 업체) 방역지침 준수 확인

- 여행산업은 항공 및 교통수단, 숙박, 여행안내 등의 복합적인 산업으로 구성되는 특성이 있으므로 이에 구성되는 산업에 대한 상세한 방역지침이 제시와 더불어 여행상품 운영 시 방역지침 준수에 대한 확인이 필요함
- 호텔, 관광 명소, 쇼핑센터 등 업종별로 현지 지방자치단체의 기준과 자체적으로 운영되고 있는 방역 체계에 대한 공유를 통해, 단체 여행객의 안전과 위생에 대한 적절한 방역기준을 제시하여 보다 안전한 여행이 될 수 있도록 함
- 여행자의 입장에서 필요한 부분을 제시하여 공급자와 함께 방역지침을 활용하여 빈틈없는 여행 방역시스템의 구축이 필요함

3) 정보공유 활성화를 통한 여행자의 신뢰감 확보

- 여행자에게 수시로 감염병 예방과 관련한 최신의 정보를 제공하여 여행을 하는 것 자체에 대한 불안한 감정을 최소화할 통한 여행에 대한 신뢰감을 제고해야 함
- 여행자에게 여행상품 운영이 철저히 방역지침을 준수하고 여행자의 안전을 보장하기 위한 다양한 수단이 제공되고 있다는 측면의 강조가 필요하며 이를 통해 여행자가 방역지침 준수를 수동적이기보다는 능동적으로 수행하도록 유도해야 함
- 여행참여자들이 방역지침을 잊지 않고 지킬 수 있도록 수시로 안내문을 제공하며, 부착물을 통해 숙지하고 지킬 수 있도록 할 것이며, 방역 관련 시설 및 용품들이 수시로 구비가 되어 있어 방역관리가 철저하게 되고 있다는 것을 인지하게 함
- 만약의 감염에 대한 사례가 발생할 시 자가격리 및 현지 대응 조치에 대한 매뉴얼을 제시하여

확진자 발생 이후에도 확산을 막을 수 있는 사항을 제시하여 여행의 불안 요소를 제거하는 노력이 필요함

- 여행자들은 여행지의 신뢰와 방역지침을 지키면서 여행을 하는 것이 문제가 되지 않음을 확신하게 할 수 있는 방역시스템 구축의 필요성이 제기됨

4) 물리적 접촉 최소화 보장

- 대부분의 사례에서 언급된 여행을 위한 가이드라인은 여행자 간 또는 서비스 제공자 간의 접촉을 최소화할 수 있는 방안 수립을 강조함
- 여행자와 서비스 공급자 간의 물리적 접촉 최소화, 여행 중 밀집도가 높은 지역 방문의 지양, 이동 차량의 적정 인원의 배치 등의 물리적 거리두기를 보장하기 위한 단체여행 상품 운영이 요구됨
- 필요시 정부 및 검역 당국과의 협조 가능한 비대면 기술의 리스트를 확인하고 이를 적극 활용하기 위한 방안 수립이 필요함

04 사례조사를 통한 단체여행 방역 수칙 가이드라인 도출

- 타 국가 및 산업별 감염병 관련 방역 수칙 가이드라인을 종합하여 단체여행 방역 수칙 가이드라인(안)의 세부 항목을 도출함 <표 3-7> 참고
- 구체적으로 방역 수칙 가이드라인 여행단계를 상시 준비 단계, 여행 전/중/후 단계로 구분하여 각 단계별로 '안전한 여행 경험' 제공과 '여행자 신뢰감' 증대의 관점에서 세부 항목을 상세하게 제시함

<표 3-7> 단체여행 방역 수칙 가이드라인 도출(안): 사례조사

대분류	중/소분류	세부 항목
상시준비단계	공공기관과의 협력	<ul style="list-style-type: none"> • 정부(지자체) 및 보건당국 방역지침 상시 확인 및 업데이트 여행지별 검역 당국 및 실무자와의 직접적인 연락망 구축 및 업데이트 • 관광자원 및 시설에 대하여 전문기관 (WHO, 국제 및 정부기관)의 인증을 통해 방역 관련 안전성 평가 및 모범사례 공유 • 지방자치단체에서 요구하는 경우 관광자원 및 시설 등의 방문(개관)을 위한 허가/출입증 취득 • 여행 전/중/후 건강 상태 체크를 위한 앱 활용 가능 여부 확인 • 방역 관련 전문 교육 제공 협의
	사업장 및 직원 준비	<ul style="list-style-type: none"> • WHO 및 정부의 최신 방역 체계 및 규정을 기반으로 한 자체 지침 확립 • 목적지 검역/격리 규정 및 출입국 요구 사항 등필요한 정보 수시 확인 및 업데이트 • 방역 및 위생 관련 정기 교육에 의무적으로 참석하여 규정 변화에 대한 내용 숙지 • 정부 및 보건당국에서 권고하는 지침을 시행하는 상품 연계 업체 및 주요 업체 리스트 확보/공유 등을 통한 지침 수행 독려 • 여행 시 예상 가능한 위험 평가 및 분석 시행 • 직원 규정, 지침 및 Q&A와 같은 효율적 방역관리를 위한 수단 도입 및 실행
	비대면(신기술) 기술 활용	<ul style="list-style-type: none"> • 필요시 비접촉등록 및 결제와 같은 자동화를 가능하게 하는 기존 기술의 개정 또는 신기술 구현 • 온라인 체크인 및 비접촉식 체크인아웃 도구개발 • 안내서, 가이드북 등의 종이 대체가 가능한 디지털화 추구 • 팔찌, 모바일 앱, 히트 맵 등 여행자 동선 확인과 실시간 군중 이동 모니터링이 가능한 기술 협조 및 활용 • 필요시 정부 및 여행사 자체적으로 이를 체크할 수 있는 앱이나 시스템을 통하여 사전 접수 받음 (예, 하나투어 관리자 시스템에서는 여권 사본 올리는 것을 포함하여, PCR 증명서 및 백신접종서를 올리는 시스템을 구축함)

대분류	중/소분류	세부 항목
여행 전 단계	안전한 여행 경험	상품기획 <ul style="list-style-type: none"> • 혼잡/인기도에 따른 여행 일정 구성 • 감염병 위험 등으로 인한 관광 일정의 변화에 대비한 예비 일정 마련 • 유사 상품을 판매하는 여행사 간 방역 관련 정보공유 • 아웃바운드 상품의 경우 감염병이 우려되는 국가나 지역 배제 • 감염자 발생 시 대체 일정 수립
		직원 관리 <ul style="list-style-type: none"> • 감염 통제, 물리적 거리두기, 손님과 상호 작용, 손 씻기를 포함한 강화된 위생 조치, 마스크와 장갑 의무 사용 등, 공중보건 당국 및 WHO의 최신 권고에 부합하는 여행 시작 전 가장 최신의 내용 재확인 • 연계된 파트너 업체 등 주요 이해관계자를 대상으로 해당 국가 및 정부의 방역 권고사항과 일치하는 규정 수시 업데이트 • 감염병 예방을 위한 직원 병가 정책을 검토하고 필요에 따라 업데이트 • 백신 접종, 주기적인 PCR 검사 장려
		감염병 관리체계 구축계획 <ul style="list-style-type: none"> • 방문시설 감염 예방을 위한 행동/체크리스트, 특별 청소 및 소독 계획을 포함한 방역 계획 확인 • 공급업체 및 파트너(랜드사)와 협력하여 COVID-19 비상 계획 협의 • 목적지 인근 지정 의료 기관 및 응급의료센터와 감염자 발생 시 대응 계획 사전 협의 • 목적지 방역 상황(장소별, 상황별) 정보 수집 • 감염병 의심 사례 발생 시 대응 계획수립
		물리적 거리두기 계획 <ul style="list-style-type: none"> • 물리적 거리 두기를 위한 방문시설 및 관광지 사전답사 • 물리적 거리두기를 위한 공간 확보 및 적정 인원 편성 • 대기라인, 통로, 엘리베이터 등 구체적인 장소별로 물리적 거리두기 절차를 포함하는 고객 행동 강령 개발 • 현지 관광지 및 시설의 단체 예약시간정보 협조를 통한 입장 시간 조절 및 밀집도 관리

대분류	중/소분류	세부 항목
안전한 여행 경험	물적 자원확보	<ul style="list-style-type: none"> • 직원과 고객이 명확히 의사소통할 수 있도록 강화된 규정, 물리적 거리두기 및 권장 사항을 알리기 위한 정보 제공 수단(예: 안내표지판) 준비 • 비상 계획 상황 시 제공되어야 하는 각종 자원을 확보 • 보건당국에서 권장하는 방역자원(손 소독제, 마스크, 장갑, 검사키트 등) 확보 • 출입구, 주요 통로, 식음료 등 교통량이 많은 구역에 승인된 소독제품 제공 준비(필요시 고객을 위한 추가 개별방역물품 제공 준비) • 주최 측의 제공이 어려울 경우 고객에게 마스크 등의 개인방역물품 구비 안내 • 손소독제 및 여분의 개인방역물품(마스크)을 준비하여 감염에 대한 대비
	직원 안내	<ul style="list-style-type: none"> • 안내문, 부착물 등으로 여행자에게 지속적이고 일관적인 안전 및 위생 규정을 안내 • 해당 국가 및 지역에서 요구하는 방역지침에 대한 매뉴얼 작성 후 안내 • 고객 대면 직원은 고객의 질문에 정확한 답변을 할 수 있도록 최신 내용을 숙지 • Hotline(비상연락망) 체계구축 • 개별 참가자에 대한 정보 수집(방문 지역, 밀접 접촉 및 확진 여부, 백신 접종 여부, 개인 기본 신상정보 등) - 사전 건강 체크
여 행 전 단 계	여행자 신뢰감	<ul style="list-style-type: none"> • 감염으로 인한 긴급 송환 등과 의료 관련 처리 절차 준비 • 상황별 의료서비스 지점을 설정하고 각종 감염상황사례를 처리할 수 있도록 준비 • 여행 중 감염(코로나) 확진에 대비할 수 있는 여행자 보험에 가입하여 진행 (상당수의 국내 보험은 질병에는 보상이 적으므로 특약 추가가 필요할 수 있음) • 의료/여행 보험을 제공하는 제3자 제공업체와 협력하여 감염 시에 적용되는 여행자 보험 관련 정보 제공 및 가입 권고 • 방문 지역별 감염병 전문 병원 및 의료서비스 상황을 확인하여 유사시를 대비한 정보 제공 • 여행자 보험의 중요성 안내 / 정보 제공 / 가입 권고
	여행자 정보 제공	<ul style="list-style-type: none"> • 고객에게 웹사이트, 소셜 채널, 이메일 등을 통해 새로운 건강 및 위생 규정에 대한 명확하고 일관된 최신 커뮤니케이션을 제공 • 사전에 투어별 적정 인원에 대한 공지 (일반적으로 수익 목적으로 하는 최소인원에 대한 공지가 되어있으나, 거리두기의 필요성으로 인해 차량당 적정 최대 인원의 공지 필요) • (감염병 관련) 환불 또는 취소 정책 공지 • 입국 및 출국 관련 정보 공지(PCR 검사, 자가격리 등)

대분류	중/소분류	세부 항목
여행 전 단계	여행자 신뢰감	<ul style="list-style-type: none"> • 목적지 현지 COVID-19 현황 및 준수사항 확인 • 목적지 현지 검역/격리 규정 확인 및 해당 사항 점검 • 목적지 규정에 부합하는 백신 접종 실시 및 접종 증명서, 음성확인서 발급 등 서류 준비 및 제공 • 개인 보호 장구(예, 마스크, 일회용 장갑, 소독제 등) 준비
	안전여행방역 우수사례홍보	<ul style="list-style-type: none"> • 여행상품을 구성하는 세부 일정/협력업체의 방역 수준 홍보 (기획 측면) • 여행상품의 방역 우수성에 대한 기존 고객들의 사례 발굴 및 홍보 (운영 측면)
여행 중 단계	여행객 경로 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 방역관리에 어긋나는 일정 변경 금지(즉흥적 일정 변경으로 인한 소독 및 방역 일정의 틈새 방지) • 관광시설, 자원, 기구 등을 정기적으로 청소하고 가능한 경우 이를 체크할 수 있는 전담 직원의 배치 • 장소, 호텔 및 레스토랑에 대한 액세스가 가능한 경우 시차를 두고 시간을 탐색 • 여행자 경로 관리, 입출구관리 등 물리적 거리두기시행을 위한 현장 접촉 감소 조치 및 동선 모니터링 • 방문지의 감염병 예방에 대한 수칙을 수시 문의하여 장소별/상황별/시기별 공지
	안전한 여행 경험	<ul style="list-style-type: none"> • 장소별 참가 직원 및 적정 여행자 수 관리(단체여행객들을 소규모로 그룹화하여 단체여행을 진행하고 그룹 간 접촉 최소화) • 가이드 및 인솔자 간 원활한 커뮤니케이션을 통해 관광객 분배 • 자유시간 내 활동 내용 공유(주변 관광지외 안전 정보 제공, 다녀온 후 정보 확인, 문진표 작성 등) 및 개인 방역 지원
	상황 발생 시 현장 대응	<ul style="list-style-type: none"> • 액세스 제어(access control) 활성화 및 발열 체크 수행 • 현지 법률(조례)에 따라 적절하고 요구되는 경우 고객 건강 검진 및 테스트를 시행 • 의심 환자 발생 시 입장 거부, 격리 및 지정 의료 기관과 협력 조치 • 방문지의 감염 발생 시 대체 일정 시행 • 확진자 및 밀접접촉자 발생 시 해당 인원 즉시 격리 • 연계 병원 또는 보건소 연락, 상부 기관 보고

대분류	중/소분류	세부 항목
	<p>안전한 여행 경험</p> <p>물리적 거리두기</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 정부 지침에 부합하는 좌석 배치 및 모임 규모에 대한 물리적 거리두기 시행 • 적절한 차량 탑승 간격 준수 (예: 45인승 시 15명 기준) • 온라인 체크인 및 비접촉식 체크인아웃을 활용(또는 투어 가이드가 일괄적으로 처리할 수 있도록 사전 조치함) • 숙박시설 체류 시 뷔페식이 아닌 룸서비스를 식사 일정 권장 • 신체적 접촉을 제한하고 가능한 한 줄서기 지양 • 비접촉식 등록 및 결제 시스템 적극 활용 • 식사 제공 시 원형 테이블 대신 일자형 테이블을 사용하여 한 방향으로 보고 식사 진행 • 이동 시 관광객당 적절한 물리적 간격을 둘 수 있도록 함 안내 시 개인 이어폰을 사용하여 그룹 통화 또는 관련 어플설치를 통한 통신을 진행(밀집도를 줄임)
<p>여행 중 단계</p>	<p>업데이트된 정보안내</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 모든 사람이 이용 가능한 조치 및 방역관리체제 표시 및 수시 알림 • 현장 문제를 해결하고 모든 참석자의 질문에 정확히 답변하는 절차 관리(Hotline, 방역전문가) • 개인방역(마스크 착용 및 장갑 착용 등)에 대한 수시 안내 • 방문지 장소 및 상황별 방역 수칙 공지, 현장 상황 공지 • 아웃바운드 상품의 경우 현지 방역지침에 대한 사전 공지 필요
<p>여행자 신뢰감</p>	<p>개인 방역 지원</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 현장 여행자 세부 정보 확인 • 실시간 군중 이동 모니터링 및 프로세스 설정(기술 활용 여행자 동선 추적 가능 기술 협조: 팔찌, 모바일 앱 히트 맵 등) • 관광지 방문 시 방역 활동이 마무리된 시설을 방문하도록 현장 담당자와 수시 체크하여 진행함 • 방문지의 코로나 중간 검사 및 자가 진단키트를 제공(8일 이상의 장기간 여행 시) • 차량 및 호텔 객실 등 여행자 직접 접촉 필요 시설 및 장비(예: 손잡이)에 항균 테이프 부착 • 숙박시설에 주기적으로 분사할 수 있는 살균 시스템이 설치되어 있는 곳으로 배정 • 식수로부터의 감염을 예방하기 위하여 생수의 제공 및 인증 받은 곳의 식수 제공을 함 • 인바운드 상품의 경우 관광객의 국가별 특성을 고려하여 질문 간소화

대분류	중/소분류	세부 항목
안전한 여행 경험	건강 및 사후 조치	<ul style="list-style-type: none"> • 여행자 퇴실 직후 위생, 청소 및 소독 강화 • 폐기물 처리 빈도 조정 • 결과를 통해 행사 보완할 점 확인 • 여행자 중 감염 여부 확인 • 서비스 요금 지불/팁 지불 시에는 현금 사용을 피하고 전자 수단 등 비접촉결제를 우선적으로 사용 • 사용된 보호구(마스크 장갑 등)는 적절히 폐기 • 쓰레기통에 라이너백을 제공하고 가능한 경우 정기적인 처리 모색 • 필요시 출발지 도착 후 단체 차량으로 PCR 검사 시행 • 검사 후 지역별 차량 배정을 통해 안전 귀가 지원
여행 후 단계	리스크 커뮤니케이션 (Risk Communication)	<ul style="list-style-type: none"> • 현지 법률에서 요구하는 경우 접촉 추적 앱 홍보 • (여행 후 감염 여부 확인의 결과) 유증상자 정보 보건당국에 공유 • 여행 중에 있었던 안전 위생 기준에 대한 미비 사항 및 건의 사항을 받으므로 개선 내용 정리 • 아웃바운드 상품의 경우, 입국 후 중앙정부가 정하는 기간 내에 이상 증상 발생 여부를 보다 철저히 확인 • 인바운드 상품의 경우, 관광객들이 본국으로 귀가한 뒤 현지 여행사의 확인 필요
여행자 신뢰감	대외 홍보 및 활성화 정책 구현	<ul style="list-style-type: none"> • 모범사례를 형성하기 위해 의료 및 연구 전문가가 제공하는 과학적 지침의 평가 시행 • 지방 정부 및 관광 당국과 같은 공공 부문 파트너와 협력하여 목적지와 지역 경제의 재생을 촉진하기 위해 협력하도록 권장 • 여행자에 대한 비자 촉진 및 비자 면제, 세금, 수수료, 요금 감소 등 수요 자극 및 목적지 프로모션 등의 정책적 지원을 정부에 요구 • 안전 여행 진행 사례의 확산을 통한 단체여행에 대한 신뢰감 확산 • 여행 후기 이벤트를 통해 여행사의 상품에 대한 방역 및 관리 경험을 공유하여 신뢰감 증대

제2절 전문가 자문회의

- 1. 자문회의 운영 개요
- 2. 전문가 자문회의 의견조사
- 3. 전문가 자문회의 주요 내용
- 4. 전문가 자문단 의견조사 결과 및 시사점

01 자문회의 운영 개요

1) 개요

단체여행 방역 가이드라인 구축을 위한 관련 분야 전문가의 심층 의견 수렴

- 코로나19 발병 이후 여행업계 현황 및 트렌드 분석
- 학계, 여행업계 및 협력업체 이해관계자들의 관점에서 단체여행 재개를 위한 의견 개진
- 또한, 다양한 전문가들의 의견을 반영하여 현실적이고 적용 가능한 단체여행 방역 수칙 가이드라인 도출

2) 자문위원단 구성 절차

- 연구진 및 협회의 추천을 통해 관광 및 여행업계 민·관·학계 전문가 1차 리스트 작성
- 자문회의 참여 의사 및 의견조사 가능 여부 확인 후 최종 자문단 확정 및 구성

02 전문가 자문회의 의견조사

1) 목적

- 여행 관련 전문자문단을 통한 다양하고 구체적인 의견 수렴
 - 분야별 실무자 및 전문가들의 의견 수렴을 통한 여행업계의 현황 및 과제를 파악하여 단체 여행의 안전한 재개를 위한 가이드라인 수립
 - 여행사 및 협력업체의 단체여행 방역 가이드라인의 적극적인 활용과 준수를 유도하기 위한 홍보 및 촉진 방안에 대한 의견 수렴
 - 위드·포스트 코로나 시대 예상되는 여행 트렌드를 파악하고 향후 대응을 위한 의견 수렴

2) 자문위원단 구성 및 의견조사 일정

(1) 자문위원단 구성

- 학계 전문가 4명, 여행업계(인바운드/아웃바운드/인솔·가이드 등) 자문위원 5명, 협력업체(호

텔/면세점/교통/음식점/카지노 등) 자문위원 5명으로 총 14명의 자문위원으로 자문단 구성

- 학계, 여행업계, 협력업체(관련 산업) 전문가를 각각 구분하여 각 그룹별로 전문가 자문회의를 진행하여 실현 가능하고 체계적인 방역 가이드라인 의견 수렴

<표 3-8> 자문위원단 명단

구분	기관 및 직책	이름
학계	경희대학교 교수	서OO
	경성대학교 교수	이OO
	북텍사스 주립대학교 교수	김OO
여행업계	프로젝트 수 대표	정OO
	유에스 트레블 대표	황OO
	블루벨 여행사 이사	홍OO
	디앤지투어 부사장	김OO
	여행박사 고객센터 센터장	이OO
협력업체	여행박사 인솔/가이드	이OO
	제주항공(호텔)	이OO
	화창토산주식회사(면세점)	양OO
	동영리무진(버스)	한OO
	회원(음식점)	장OO
	그랜드코리아레저(카지노)	김OO

(2) 자문위원단 의견조사 일정

- 학계 전문가, 여행업계 및 협력업체 전문가 자문회의로 구분하여 3차례 진행
- 코로나19로 비대면(ZOOM) 미팅과 대면 미팅을 병행하여 자문회의 진행
- 여행업계 전문가 자문회의
 - 단체여행 방역 수칙 가이드라인 수립 관련 주제로 자문회의 진행
 - 일시 : 2021년 12월 3일(금)~2021년 12월 13일(월) 진행
 - 학계 전문가 회의 : 12월 3일(금)
 - 여행업계 및 협력업체 종사자 회의 : 12월 10일(금) 연석회의로 구성
 - 유관 업체 종사자 인터뷰: 12월 13일(월)

(3) 조사 내용

- 여행 시장 관련 이슈 및 트렌드
 - 위드/포스트 코로나 시대 여행 시장의 트렌드 변화에 대한 의견 수렴
 - 향후 여행 시장이 추구해야 할 새로운 가치에 대한 의견 수렴
 - 단체여행 재개와 활성화를 위한 대응 방안 및 지원에 대한 아이디어 공유
- 여행단계 및 사업 주체별 단체여행 방역 수칙 가이드라인
 - 여행 전(기획 단계), 여행 중(행사운영단계), 여행 후(행사 진행 후) 단계별 필수 방역 수칙 가이드라인에 대한 아이디어 공유
 - 여행사, 협력업체, 소비자(관광객) 사업 주체별 필수 방역 수칙 가이드라인 아이디어 공유
 - 방역 수칙 가이드라인 준수와 활용의 확산을 위한 홍보 및 촉진에 대한 의견 수렴

<표 3-9> 단체여행 방역 수칙 가이드라인 및 트렌드 연구를 위한 전문가 자문단 질문지

구분	조사 내용
여행시장 향후 트렌드	1-1. 위드/포스트 코로나 시대 여행 시장의 새로운 환경 및 트렌드 변화는 어떤 것이 있습니까?
	1-2. 향후 해외 각국의 여행시장 개방 전망을 어떻게 보십니까?
	1-3. 향후 여행 시장이 추구해야 할 새로운 가치는 어디에 있다고 보십니까?
향후 대응 방안	2-1. 위드/포스트 코로나 시대 새로운 환경 및 트렌드에 대해 여행산업은 어떠한 대응 또는 준비가 필요하다고 생각하십니까?
	2-2. 단체여행 재개 및 활성화를 위해 반드시 도입되어야 할 제도적/지원 장치가 있다면 무엇을 추천하겠습니까?
단체여행 방역 수칙 가이드라인: 여행 출발 전 (기획 단계)	3-1. 단체여행을 위한 여행 전 방역 수칙 가이드라인에 여행사(공급자) 측면에서 포함되어야 하는 것은 무엇이라고 보십니까?
	3-2. 단체여행을 위한 여행 전 방역 수칙 가이드라인에 협력업체(숙박·교통·외식·쇼핑 등) 측면에서 포함되어야 하는 것은 무엇이라고 보십니까?
	3-3. 단체여행을 위한 여행 전 방역 수칙 가이드라인에 관광객(소비자) 측면에서 포함되어야 하는 것은 무엇이라고 보십니까?
단체여행 방역 수칙 가이드라인: 여행 중 (행사운영단계)	4-1. 단체여행 중 여행사(공급자) 측면에서 방역 수칙 가이드라인에 포함되어야 하는 것은 무엇이라고 보십니까?
	4-2. 단체여행 중 협력업체(숙박·교통·외식·쇼핑 등) 측면에서 가이드라인에 포함되어야 하는 것은 무엇이라고 보십니까?
	4-3. 단체여행 중 관광객(소비자) 측면에서 방역 수칙 가이드라인에 포함되어야 하는 것은 무엇이라고 보십니까?

구분	조사 내용
단체여행 방역 수칙 가이드라인: 여행 후 (행사 진행 후)	5-1. 단체여행 후 여행사(공급자) 측면에서 방역 수칙 가이드라인에 포함되어야 하는 것은 무엇이라고 보십니까? 5-2. 단체여행 후 협력업체(숙박·교통·외식·쇼핑 등) 측면에서 가이드라인에 포함되어야 하는 것은 무엇이라고 보십니까? 5-3. 단체여행 후 관광객(소비자) 측면에서 방역 수칙 가이드라인에 포함되어야 하는 것은 무엇이라고 보십니까?
기타 논의	6-1. 위 논의된 공급자, 협력업체, 관광객 외에 방역 수칙 가이드라인에 고려되어야 할 대상자가 있을까요? 있다면, 각 대상자에 대한 어떤 측면이 방역 수칙에 강조되어야 한다고 생각하십니까? 6-2. 방역 수칙 가이드라인 구축 시 여행 전, 중, 후 단계 구분 외에 고려되어야 할 상황이나 단계가 있을까요? 6-3. 증상자 발생 상황에서 여행의 계속 및 중단 등의 판단 및 권한은 누구에게 있다고 생각하십니까? 6-4. 방역 수칙 가이드라인 활용의 확대·촉진을 위한 아이디어 제안이 있으십니까? 6-5. 방역 수칙 가이드라인의 국내외 사례나 타 산업 사례에서 단체여행 방역 수칙에 동일하게 포함되어야 한다고 생각하는 것이 있으십니까?

03

전문가 자문회의 주요 내용

1) 학계 전문가 주요 의견

(1) 여행 시장 관련 이슈 및 향후 트렌드

- 코로나19 상황에 따른 방역기준 변화
 - 코로나19 확진자 수 증감과 코로나19 변이바이러스의 등장에 따라 각국의 중앙정부 방역 정책이 계속해서 변화하기 때문에 현장에서의 혼란이 가중되고 있음
 - 국내 코로나19 방역지침은 주간 평균 확진자 수에 따라 지속적 억제상태 유지 단계인 1단계부터 대유행/외출 금지 단계인 4단계까지 사회적 거리두기 단계를 마련하여 각 단계별 지침을 마련함
 - 이에 국내 관광은 중앙정부의 사회적 거리두기 단계에 따른 주요 방역 수칙을 준수하는 범위 내에서만 가능함
 - 해외여행의 경우, 국가별 백신접종, PCR 검사, 격리기간 등의 방역지침에 차이가 있으므로 개별 국가의 정책 변화에 대한 지속적인 업데이트가 필요함
- 소규모 여행 선호
 - 개인, 가족 단위의 소규모 여행에 대한 수요가 증가할 것이며 사람들이 많이 방문하는 유명 여행지를 벗어난 로컬 및 도심 외곽, 섬, 아웃도어 위주의 관광이 증가할 것으로 예상됨
 - 또한 감염 가능성을 최소화하기 위해 여행 동반자는 가족이나 친구 등 안전이 최대한 담보된 동반자와 함께하는 것을 선호함

- 단체여행의 지속가능성을 위한 다양한 노력 필요
 - 단체여행보다 개별여행이 증가하는 추세이지만 단체여행상품의 가격경쟁력 및 편리성 등의 장점으로 인해 여전히 단체여행에 대한 수요는 존재함
 - 특히, 관광목적지가 해외이거나 여행 소비 집단 중 실버 계층이나 노약자를 포함한 가족 단위 소비자들을 위해서는 단체여행의 매력이 여전히 존재하기 때문임
 - 이에 단체여행 상품을 운영하기 위한 철저한 방역 수칙 준수와 홍보를 통해 단체여행의 지속가능성을 높이는 것이 중요한 과제임
- 디지털 전환의 가속화
 - 감염병 확산에 대한 우려로 인해 디지털 결제 시스템, 온라인 관광 플랫폼 등의 비대면 서비스를 활용한 여행 서비스가 확대될 것임
 - 가상현실(Virtual Reality: VR), 증강현실(Augmented Reality: AR), 메타버스 플랫폼 등의 디지털 기술을 활용한 랜선 여행, 비대면 여행 등 새로운 형태의 여행이 등장할 것임

(2) 향후 대응 방안

- 여행업계와 소비자 간 신뢰 구축 방안 필요
 - 코로나19 상황이 확산됨에 따라 단체여행에 대한 불안감이 증가할 수 있어 단체여행 취소 및 변경에 관한 규정을 명시하여 신뢰감을 높이고 여행 일정 변경이나 취소에 대한 부담을 줄여주는 방안이 필요함
 - 실제 방역지침 준수는 필수적인 과제이며, 방역이 잘 이루어지고 있다는 지속적인 안내를 통해 방역 및 안전한 여행상품이라는 소비자들의 신뢰감을 높이는 것이 중요함
 - 단체여행이 안전하게 종료된 이후, 해당 여행상품에 대한 후기를 게시하여 추후 단체여행 참여자들의 참고 자료로 활용하고 안전한 단체여행 상품에 대한 홍보 효과를 높이는 것이 필요함
- 디지털 기술 도입을 통한 비대면 서비스의 적용
 - 대면접촉으로 인한 감염병 전염에 대한 우려가 증가함에 따라 키오스크, 온라인 가이드북 활용, QR 코드 활용 등 감염병 확산 방지를 위한 비대면 서비스의 개발이 필요함
 - 또한 메타버스와 같은 새로운 온라인 플랫폼과 AR, VR 기술 등과 같은 디지털 기술과 결합된 테마성 상품을 개발하고 랜선 여행이나 틱톡 마케팅 등과 같은 온라인 마케팅을 통한 잠재고객 수요에 대한 새로운 마케팅 방안을 모색해야 함
- 소규모 집단 맞춤형 상품개발을 통한 다양성 확보
 - 기존 단체여행상품은 유명 관광지, 쇼핑센터 위주의 여행사의 이윤 창출을 위한 획일적인 상품이 대다수를 차지하고 있으나 고객의 니즈가 다양화되고 감염병으로 다수의 모르는 사람과 동행하는 단체여행상품에 대한 불안감이 증가하고 있으므로 단체여행상품뿐만 아니라 소규모 맞춤형 상품개발을 통한 시장점유율 확대가 필요함
 - 코로나19 이후 소규모 여행, 장기 여행, 웰니스 관광 등에 대한 수요가 증가하고 있어 이러한 트렌드를 반영한 단체여행상품 개발을 통해 상품의 다양성을 확보하는 것이 필요함

(3) 여행단계별 가이드라인

- 여행 전 단계

- 단체여행 중 코로나19에 확진되거나 밀접 접촉 상황 발생에 대비하기 위한 여행자 보험의 중요성에 대한 안내를 진행하고, 여행자 보험 가입을 장려해야 함
 - 국가마다 코로나 치료비 지원 정책이 다르며, 기본적인 치료비를 지원해준다고 하더라도 의료시설로 이동하기 전 격리기간의 숙박비는 모두 본인이 부담하게 되어 금전적인 부담이 증가할 수 있음
- 코로나19 확진 및 유사 상황 발생 시 상부 보고 기관 및 내용에 대한 구체적 프로세스가 명시되어 있지 않아 현장의 혼란이 가중되고 신속한 처리가 이루어지지 않고 있기 때문에 방역 체계를 담당하는 컨트롤타워 구축의 필요성이 제시됨
- 안전한 단체여행상품을 기획하기 위해 단체여행 시 방문하는 숙소, 식당, 교통시설, 어트랙션 관광 포인트별 방역지침 준수 확인이 필요함
- 단체여행 진행 중 사전에 계획된 일정에서 감염병이 발생할 것을 대비한 대체 일정을 수립해야 함

- 여행 중 단계

- 단체여행 진행 중 유증상자 및 밀접접촉자 발생에 대한 대응과 대체 일정을 신속하게 진행해야 함
- 단체여행 중 가이드나 인솔자가 동행하지 않는 자유시간 내 이동 범위에 대한 정보 수집과 자유시간 이후 건강 상태 확인이 필요함

- 여행 후 단계

- 여행 후 확진자 여부, 유증상자 여부 등에 대한 피드백 정보 제공이 필요함
- 향후 잠재 소비자들에게 안전한 단체여행 운영에 대한 신뢰감을 제공하기 위한 여행 경험에 대한 공유와 이를 적극적으로 홍보에 이용해야 함

(4) 기타 고려사항

- 인바운드와 아웃바운드의 구분 필요

- 인바운드 상품: 국내에서 단체여행을 진행하는 동안 중앙정부의 방역지침을 철저히 준수할 수 있도록 안내해야 하며, 관광객들의 국가별 특성을 고려하여 문진표 작성이나 정보 제공의 범위를 차별화할 필요가 있음
- 아웃바운드 상품: 해외 관광 목적지 국가별 방역지침, 확진자 현황, 여행경보 단계, 응급상황 발생 시 비상연락망, 코로나19 확진 시 치료비 지원 여부 등에 대한 정보안내가 필요함

<표 3-10> 학계 전문가 의견조사 주요 내용

핵심 안건	주요 내용
코로나19 상황에 따른 방역기준 변화	<ul style="list-style-type: none"> 백신 패스 도입, 코로나19 변이 확산 등 각 국가별 코로나19 상황 변화에 따라 트래블 버블 도입 등 여행 시장이 변화할 것으로 예상 방역 당국 및 각 국가별 감염병 관련 정책 변화에 대한 지속적 업데이트 필요
소규모 여행 선호	<ul style="list-style-type: none"> 개인, 가족 단위의 소규모 여행수요 증가 유명 여행지보다 로컬, 외곽, 섬, 아웃도어 위주의 관광 증가 단체여행 상품에 대한 철저한 방역과 홍보 필요 단체여행 상품의 가격경쟁력 및 상품성 확보 필요
디지털 전환의 가속화	<ul style="list-style-type: none"> 키오스크, 온라인 가이드라인 활용, QR 체크 등 비대면 서비스 도입 필요 랜선 여행, 비대면 여행 등의 새로운 여행 형태의 등장에 대한 대응 필요
신뢰 구축 방안 필요	<ul style="list-style-type: none"> 단체여행 취소 및 변경에 관한 규정 명시 신뢰감 향상을 위한 커뮤니케이션 채널 구축 필요 단체여행 상품의 안전 여행 후기 확산
여행단계별 가이드라인 수립	<ul style="list-style-type: none"> 여행 전 단계 <ul style="list-style-type: none"> 체계적인 보험 상품 개발을 통한 관광객의 감염병 감염 우려 및 금전적 부담 감소 방역 컨트롤타워 및 비상연락망 구축 필요 관광목적지 및 포인트별 방역지침 준수에 대한 확인 필요 감염병 의심 사례 발생을 대비한 대체 일정 수립 여행 중 단계 <ul style="list-style-type: none"> 유증상자 및 밀접접촉자 발생에 대한 대응 방안 마련 필요 감염병 발생 시 대체 일정 수행 <ul style="list-style-type: none"> 자유시간 내 이동 범위에 대한 정보 수집 필요 각 국가별 방역 수칙을 준수한 인원 및 일정 구성 필요
가이드라인 수립 시 고려사항	<ul style="list-style-type: none"> 인바운드와 아웃바운드 상품에 대한 가이드라인 구분 필요 가이드라인 수립 시 지역별 특성에 대한 고려 필요

2) 여행업계 종사자 주요 의견

(1) 여행 시장 관련 이슈 및 향후 트렌드

- 해외 입·출국 제약 및 출입국 절차의 가변성으로 인한 혼란 가중
 - 우리나라를 포함한 대부분의 국가에서 해외입국자의 입국을 위한 필수 서류로 백신 예방 접종 증명서, PCR 검사 음성 확인서 등을 요구하고 있으나 백신접종이나 PCR 검사 등에 대한 국가별 기준이 상이할 뿐만 아니라 절차가 까다롭고 상당한 시간이 소요됨
 - 백신접종 증명과 PCR 검사 확인을 하더라도 입국 후 필수적으로 격리를 요구하는 국가도 많아 단기 여행 목적의 입국 및 출국에 어려움이 있음
 - 또한 확진자 수 증가로 인해 방역지침이 강화되어 불가피하게 기존 예약을 취소하거나 변경해야 하는 경우가 빈번하게 발생하고 있으나, 취소 및 변경 수수료에 대한 명확한 규정이 없어 단체여행 상품에 포함된 협력업체마다 규정에 차이가 있어 혼란이 가중됨
- 여행업계의 심각한 경영난 지속화
 - 규모가 큰 단체여행 행사의 경우 사회적 거리두기 정책으로 인해 인원이 제한되며 단체여행객의 관광지 입장권과 식당, 버스 이용 등에 불편 사항이 다수 있음
 - 사회적 거리두기 정책의 시행으로 인해 단체여행이 사실상 불가능해짐에 따라 소규모 여행사들의 운영이 불가능한 상태이며 여행사 종사자들이 일자리를 잃는 등 심각한 어려움을 겪고 있음
- 단체여행에 대한 부정적 인식 확대
 - 단체여행상품은 다수의 사람들과 함께 이동하고 머무르는 시간이 많은 단체관광은 감염병 확산에 대한 우려가 크며 이는 단체여행 상품에 대한 소비자들의 부정적 인식 확산으로 이어져 단체여행 수요가 감소함
 - 이처럼 코로나19로 인해 단체여행상품보다 소규모 개별여행을 선호하는 현상이 더욱 뚜렷해질 것으로 보이며 여행객들의 니즈가 다양화되며 여행 콘텐츠도 다변화됨에 따라 향후 단체여행상품을 주력으로 판매하는 여행업체의 존립에 대한 위험성이 높아지고 있음

(2) 향후 대응 방안

- 여행 가능 조건의 명확한 규정 필요
 - 백신 패스 도입, 트래블 버블 시행 등 일부 국가 간 여행 재개를 위한 노력이 시행되고 있으나 국가별 코로나19 상황에 따라 차이와 변화가 있기 때문에 해외여행 가능 조건의 명확한 규정을 통해 단체여행 상품 예약에 대한 정확한 정보를 제공하는 것이 필요함
- 단체여행 중 확진자 발생 시 확진자에 대한 처우 개선 필요
 - 확진자 발생 시 보고 기관 및 확진자 격리, 대처 방안 등에 대한 가이드라인 마련이 필요함
 - 아웃바운드 여행의 경우 해외에서 확진 시 치료, 체류, 보상 등에 대한 국가별 규정에 대한 정확한 안내와 대비가 필요함

- 단체여행 활성화를 위한 방역 수칙 가이드라인 마련과 안전에 대한 홍보 필요
 - 단체여행상품의 경우 여행사에서 기획하여 사전에 승인을 받고, 전문 가이드가 동행하여 관광객들의 동선을 관리하기 때문에 개별여행보다 동선 관리가 잘 이루어지며 응급상황 발생 시 신속한 대처가 가능함
 - 또한 단체여행상품은 각 국가별 기준에 부합하는 방역 수칙을 준수하고 있기 때문에 단체 여행에 대한 소비자들의 막연한 불안감을 감소시킬 수 있도록 방역 수칙 준수에 대한 적극적인 홍보가 필요함

(3) 여행단계별 가이드라인

- 여행 전 단계
 - 여행 전 방문지역의 정보 및 백신접종 여부, 인적 사항 등에 대한 확인이 필요함
 - 단체여행 상품의 방역관리전담사 또는 방역전문가를 지정하고 해당 인원에 대한 의무 교육 실시와 관리가 요구됨
 - 현지 정보 및 통계자료를 활용하여 관광목적지에 대한 사전 정보 수집과 안내, 여행자 보험 등 방역 수칙과 안전 여행에 대한 신뢰감을 높일 수 있는 정보 제공이 필요함
 - 단체여행 중 여행객을 소규모로 그룹화하고 행사 일정의 적절한 분배를 통해 그룹 간 접촉을 최소화하여 감염병 확산의 우려를 줄일 수 있도록 함
- 여행 중 단계
 - 여행 기간 중 문진표 작성을 통해 관광객의 건강 상태에 대한 수시 점검이 필요함
 - 관광목적지에서 타 여행사의 인솔자 및 가이드 간의 네트워크를 통해 관광목적지의 실시간 혼잡도 현황 등을 공유하여 관광객의 분산을 유도함
 - 방역 키트를 상시 구비하여 위급 상황에 대한 신속한 대처가 필요함
 - 단체여행상품 참여 여행객들에게 자유시간 내 자발적 동선 공유를 유도하여 단체여행 기간 동안 동안의 전반적인 동선 관리가 필요함
- 여행 후 단계
 - 아웃바운드 여행은 귀국 후 중앙정부의 지침에 따른 자가 격리 및 PCR 검사 수칙을 준수하도록 독려하고, 자가 격리 기간 동안 여행 참가자들의 기본적인 건강 체크와 여행상품에 대한 피드백에 적극적으로 참여하도록 독려해야 함
 - 인바운드 여행은 현지 여행사와의 연락을 통해 여행 참가자들의 여행 종료 후 이상 여부에 대한 확인이 필요함

(4) 기타 고려사항

- 확진자 발생 시 책임과 여행 지속 가능 여부에 대한 명확한 규정 필요
 - 다수의 관광객이 함께 이동하는 단체여행상품의 경우, 여행사가 모든 관광객들의 행동을 통제할 수 없으며 각 국가별로 방역 수칙에 차이가 있을 수 있어 확진자 발생 시 책임 소재

가 불분명함

- 이에 여행사의 책임 소재를 사전에 명확하게 규정하고 모객 과정에서 관광객들에게 책임 소재를 안내하고 인지하고 있도록 하는 것이 중요함
- 또한 단체여행상품 이용 관광객 내 확진자 발생 시 의료 기관 이송, 밀접접촉자 격리, 여행 지속 가능 여부에 대한 명확한 지침을 통해 상황 발생 시 혼란을 줄일 수 있도록 감염병 관리 계획을 수립할 필요가 있음
- 보험 및 관광목적지별 의료 기관 확인 필요
 - 여행 중 코로나19 확진 시 각 국가별 치료비 청구 기준 및 자가 격리 비용 지원에 대한 기준이 상이하기 때문에 여행객들의 금전적 부담을 줄여주고, 여행객들의 감염병 감염 우려에 대한 걱정을 해소하기 위한 방안으로 여행자 보험의 중요성과 필요성을 안내해야 함
- 방역전담관리사 선정 및 교육과 방역 컨트롤타워 구축 필요
 - 보다 체계적인 관리와 정보 제공을 위해 방역전담관리사를 선정하고 적절한 교육 이수가 필요함. 다만 별도의 방역전담관리사의 지정보다 인솔자나 가이드가 방역전담관리사를 병행할 수 있도록 하는 방안이 제시됨
 - 단체여행상품은 다양한 협력업체가 포함되어 있으며 각 협력업체별로 방역 수칙 기준이 상이할 수 있기 때문에 단체여행에 대한 방역 컨트롤타워를 구축하여 감염병 관리 및 보고 체계를 명확하게 규정할 필요가 있음

3) 협력업체 종사자 주요 의견

(1) 여행 시장 관련 이슈 및 향후 트렌드

- 단체여행상품과 관련된 협력업체의 경영난 악화
- 단체여행이 불가능해짐에 따라 여행사뿐만 아니라 주로 단체여행객들을 대상으로 한 호텔, 면세점, 대형버스, 음식점 등 협력업체들 역시 심각한 어려움을 겪고 있음
 - **(호텔)** 외국인 관광객을 대상으로 한 중소 호텔들의 폐업이 줄지어 나타나고 있고, 대형호텔 역시 직원 휴직이나 구조조정이 불가피한 상황임
 - **(면세점)** 외국인 매출 비중이 높은 면세점은 외래관광객의 입·출국이 사실상 불가능해짐에 따라 수익성이 악화되어 영업을 포기하는 사례가 증가하고 있음
 - **(버스)** 전세버스 가동률은 2018년에는 30.9%, 2019년에는 35.6%였으나 코로나19 발생 이후인 2020년에는 7%로 급감하였고, 2021년에는 5%까지 추락함
 - **(외식업체)** 관광특구 등 관광 상권에 위치하여 외국인 관광객을 대상으로 영업하던 외식업체의 매출이 급감함. 특히 명동 상권은 코로나19 직후 두 달간 방문객 수가 90.6%가 감소하였으며 신촌과 이대 상권의 외식업체 814곳, 홍대 상권의 외식업체는 812곳이 폐업한 것으로 나타남(호텔앤레스토랑, 2021)
 - **(카지노)** 강원랜드를 제외한 국내 카지노는 모두 외국인 전용 카지노로 코로나19로 인해 외국인 관광객이 감소하며 GKL은 2021년 영업손실이 1,458억 원으로 전년 대비 64.2% 적자 폭이 증가한 것으로 집계됨. 강원랜드도 2021년 527억 원의 영업손실을 기록함

(2) 향후 대응 방안

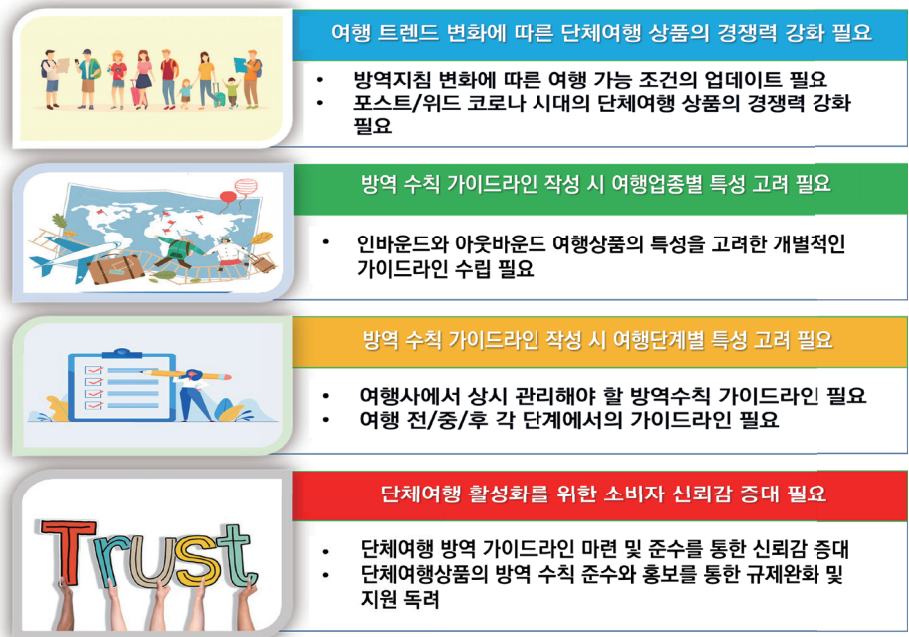
- 협력업체의 방역 수칙 준수에 대한 홍보 확대 및 규제 완화 필요
 - 호텔, 면세점, 버스회사 등의 협력업체는 방역 수칙을 준수하지 않아 해당 업장 내 확진자 발생 시 영업을 불가능하고 이에 따른 경제적 손실이 크기 때문에 정부 및 보건 당국의 방역 수칙을 철저히 준수할 뿐만 아니라 자체적으로 PCR 검사, 백신접종 의무화 등 직원 대상 방역 수칙을 강화하는 경우가 대부분임
 - 그러나 사회적 거리두기로 입장 인원이 제한되고 단체여행이 불가능해지면서 단체여행객에 대한 의존도가 높은 협력업체들의 경우 방역 수칙을 준수하더라도 영업 이익이 발생하지 않는 상황임
 - 따라서 방역 패스 도입, PCR 음성 확인 결과 인정 등 안전하게 단체여행을 재개할 수 있도록 규제를 완화하고 협력업체가 방역 수칙을 철저히 준수하고 있다는 적극적인 홍보를 통해 소비자들의 불안감을 감소시키는 것이 중요한 과제임

<표 3-11> 여행 및 협력업체 종사자 의견조사 주요 내용

핵심 안건	주요 내용
단체여행에 대한 부정적 인식 확대	<ul style="list-style-type: none"> • 단체여행객의 관광지 입장 및 다중시설 이용 불편 증가 • 단체여행 의존도가 높은 여행사, 협력업체들의 경영난 지속 • 감염병 확산에 대한 우려로 인한 단체여행상품의 부정적 인식 확산 • 코로나19로 인한 향후 여행업계 존립에 대한 위험성 증대 • 단체여행의 안전한 재개를 위한 가이드라인 수립과 방역 수칙 준수에 대한 적극적 홍보 필요
여행 가능 조건의 명확한 규정 필요	<ul style="list-style-type: none"> • 입국 및 출국 절차의 혼란 가중 • 백신 패스 도입 등 여행 가능 조건의 명확한 규정에 대한 정보 제공 필요
여행단계별 가이드라인 수립	<ul style="list-style-type: none"> • 여행 전 단계 <ul style="list-style-type: none"> - 방문지역, 밀접 접촉 여부, 백신접종 여부, 인적 사항 등에 대한 확인 필요 - 방역 관리 인원에 대한 의무 교육 필요 - 관광지 사전 정보 및 여행자 보험 등에 대한 정보 제공 필요 - 단체여행 인원 제한 필요 • 여행 중 단계 <ul style="list-style-type: none"> - 문진표 작성을 통한 사전 정보 수집 필요 - 방역 키트 구비를 통한 감염병 확산 방지 - 가이드 간의 유기적 네트워크를 통한 관광객의 분산 유도 - 자유시간 내 동선 공유 등을 통한 방역 관리 필요 • 여행 후 단계 <ul style="list-style-type: none"> - 정부에서 정하는 기간 내 기본적인 사항 체크 및 이상 유무에 대한 피드백 필요

핵심 안건	주요 내용
기타 고려사항	<ul style="list-style-type: none"> • 확진자 발생 시 책임의 명확화 필요 • 확진자 발생 시 여행 지속 가능 여부에 대한 명확한 규정 필요 • 여행자 보험의 중요성 강조 • 관광목적지별 연계 의료 기관에 대한 확인 필요 • 방역전담관리사의 지정 및 교육 필요 • 단체여행 방역 컨트롤타워 구축 필요

04 전문가 자문단 의견조사 결과 및 시사점



[그림 3-2] 자문단 의견조사 시사점

1) 여행 트렌드 변화에 따른 단체여행 상품의 경쟁력 강화 필요

- 방역지침 변화에 따른 여행 가능 조건의 업데이트 필요
 - 코로나19 상황 변화에 따른 트래블 버블, 백신 패스 도입 등 각 국가별 여행 가능 조건의 지속적인 업데이트가 필요함
 - 코로나 확산 단계별·국가별 출입국 절차 및 상황 발생 시의 대응 프로세스에 대한 명확한 이해와 숙지가 필요함
- 위드·포스트 코로나 시대의 단체여행 상품의 경쟁력 강화 필요
 - 코로나19 이후 여행의 소규모화, 개인화가 가속화되었으며 개별여행의 수요가 증가함
 - 이에 단체여행 상품의 방역 강화와 적극적인 홍보를 통해 단체여행 상품의 수요를 유지하

는 것이 중요함

- 또한 여행 트렌드를 반영한 다양한 여행상품의 개발과 단체여행 상품의 가격경쟁력 확보가 중요한 과제임

2) 방역 수칙 가이드라인 작성 시 여행업종별 특성 고려 필요

- 인바운드와 아웃바운드 여행상품에 대한 개별적인 가이드라인 수립
 - 인바운드 단체여행의 경우, 미주, 유럽, 아시아 등 국가별 특성을 고려하여 방역 수칙과 권고사항에 대한 안내가 필요함
 - 아웃바운드 단체여행의 경우, 각 관광목적지 국가별 방역지침과 코로나19 상황에 대한 안내가 필요하며 입국 이후의 이상 여부에 관한 확인을 통해 지역사회로 코로나19가 확산되는 것을 방지해야 함

3) 방역 수칙 가이드라인 작성 시 여행단계별 특성 고려 필요

- 여행 전, 중, 후 각 단계에서의 가이드라인 필요
 - 단체여행 상품 기획 및 여행 시작 전 단계에서 직원 및 운영 관리에 대한 가이드라인이 필요함
 - 단체여행 진행 중 안전한 여행을 위한 방역 관리에 대한 가이드라인이 필요함
 - 단체여행 종료 후 참여 소비자들의 관리와 소비자 신뢰감 증대를 위한 가이드라인이 필요함
 - 여행단계와 관계없이 여행사에서 상시 관리해야 할 방역지침 가이드라인이 필요함

4) 단체여행 활성화를 위한 소비자 신뢰감 증대 필요

- 단체여행 방역 가이드라인 개발과 홍보 필요
 - 단체여행을 위한 방역 수칙 가이드라인을 마련하고 방역 수칙 가이드라인의 철저한 준수를 통해 여행소비자가 단체여행 상품을 안심하고 이용할 수 있는 토대를 마련해야 함
 - 단체여행 상품의 방역 수칙 준수를 적극적으로 홍보하여 단체여행에 대한 규제 완화와 지원을 독려해야 함

5) 전문가 자문회의를 통한 단체여행 방역 수칙 가이드라인 도출

- 앞서 사례연구에서 제안된 방역 수칙 가이드라인 도출(안)과 같이, 전문가 자문회의에서 제안된 방역 수칙 가이드라인 항목에 대한 전문가들의 의견을 종합하여 여행단계별 가이드라인(안)을 도출하였음
- 구체적으로 여행단계별 특성에 맞춰 중·소 분류 항목으로 구분하였고, 최종적으로 세부 항목을 상세하게 제시하였음
- 여행단계별 방역 수칙 가이드라인은 가이드라인 개발 목적인 소비자들에게 ‘안전한 여행 경험’ 제공과 ‘여행자 신뢰감’ 증대의 관점으로 구분하여 제시하였음
- 또한 여행사의 행사 기획 및 운영 단계와는 관계없이 감염병 방역에 대해 상시 준비해야 하는 방역지침을 ‘상시 준비 단계’로 명명하여 포함하였음
- 전문가 자문회의에서 도출된 가이드라인(안)은 <표3-12>와 같음

<표 3-12> 단체여행 방역 수칙 가이드라인 도출(안): 전문가 자문회의

대분류	중/소분류	세부 항목	
상시 준비 단계	공공기관과 협력	<ul style="list-style-type: none"> • 정부(지자체) 및 보건 당국 방역지침 상시 확인 및 업데이트 • 여행지별 검역 당국 및 실무자와의 직접적인 연락망 구축 및 업데이트 • 관광자원 및 시설에 대하여 전문기관 (WHO, 국제 및 정부기관)의 인증을 통해 방역 관련 안전성 평가 및 모범사례 공유 	
	사업장 및 직원 준비	<ul style="list-style-type: none"> • WHO 및 정부의 최신 방역 체계 및 규정을 기반으로 한 자체 지침 확립 • 목적지 검역/격리 규정 및 출입국 요구사항 등 필요한 정보 수시 확인 및 업데이트 • 방역 및 위생 관련 정기 교육에 의무적으로 참석하여 규정 변화에 대한 내용 숙지 	
여행 전 단계	안전한 여행 경험	상품 기획	<ul style="list-style-type: none"> • 혼잡/인기도에 따른 여행 일정 구성 • 감염병 위험 등으로 인한 관광 일정의 변화에 대비한 예비 일정 마련 • 유사 상품을 판매하는 여행사 간 방역 관련 정보 공유 • 아웃바운드 상품의 경우 감염병이 우려되는 국가나 지역 배제
		직원 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 백신접종, 주기적인 PCR 검사 장려
		감염병 관리체계 구축계획	<ul style="list-style-type: none"> • 목적지 방역 상황(장소별, 상황별) 정보 수집 • 감염병 의심 사례 발생 시 대응 계획수립

대분류	중/소분류	세부 항목
여행 전 단계	안전한 여행 경험	<ul style="list-style-type: none"> • 직원과 고객이 명확히 의사소통할 수 있도록 강화된 규정, 물리적 거리두기 및 권장 사항을 알리기 위한 정보 제공 수단(예: 안내표지판) 준비
		<ul style="list-style-type: none"> • 고객 대면 직원은 고객의 질문에 정확한 답변을 할 수 있도록 최신 내용을 숙지 • Hotline(비상연락망) 체계 구축 • 개별 참가자에 대한 정보 수집(방문지역, 밀접 접촉 및 확진 여부, 백신접종 여부, 개인 기본 신상정보 등) - 사전 건강 체크
	여행자 신뢰감	<ul style="list-style-type: none"> • 의료/여행 보험을 제공하는 제3자 제공업체와 협력하여 감염 시에 적용되는 여행자 보험 관련 정보 제공 및 가입 권고 • 방문지역별 감염병 전문 병원 및 의료서비스 상황을 확인하여 유사시를 대비한 정보 제공 • 여행자 보험의 중요성 안내 / 정보 제공 / 가입 권고
		<ul style="list-style-type: none"> • 사전에 투어별 적정 인원내 대한 공지 • (감염병 관련) 환불 또는 취소 정책 공지 • 입국 및 출국 관련 정보 공지 (PCR 검사, 자가 격리 등)
		<ul style="list-style-type: none"> • 여행상품을 구성하는 세부 일정/협력업체 등의 방역 수준 홍보(기획 측면) • 여행상품의 방역 우수성에 대한 기존 고객들의 사례 발굴 및 홍보(운영 측면)
여행 중 단계	안전한 여행 경험	<ul style="list-style-type: none"> • 여행자 경로 관리, 출입구 관리 등 물리적 거리두기 시행을 위한 현장 접촉 감소 조치 및 동선 모니터링 • 방문지의 감염병 예방에 대한 수칙을 수시 문의하여 장소별/상황별/시기별 공지 • 장소별 참가 직원 및 적정 여행자 수 관리(단체여행객들을 소규모로 그룹화하여 단체여행을 진행하고 그룹 간 접촉 최소화) • 가이드 및 인솔자 간 원활한 커뮤니케이션을 통해 관광객 분배 • 자유시간 내 활동 내용 공유(주변 관광지의 안전 정보 제공, 다녀온 후 정보 확인, 문진표 작성 등) 및 개인 방역 지원
		<ul style="list-style-type: none"> • 의심 환자 발생 시 입장 거부, 격리 및 지정 의료 기관과 협력 조치 • 방문지의 감염 발생 시 대체 일정 시행 • 확진자 및 밀접접촉자 발생 시 해당 인원 즉시 격리 • 연계 병원 또는 보건소 연락, 상부 기관 보고
	상황 발생 시 현장 대응	

대분류	중/소분류	세부 항목	
여행 중 단계	여행자 신뢰감	업데이트된 정보안내	<ul style="list-style-type: none"> 개인방역(마스크 착용 및 장갑 착용 등)에 대한 수시 안내 방문지 장소 및 상황별 방역 수칙 공지, 현장 상황 공지 아웃바운드 상품의 경우 현지 방역지침에 대한 사전 공지 필요
		개인방역지원	<ul style="list-style-type: none"> 인바운드 상품의 경우 관광객의 국가별 특성을 고려하여 질문 간소화
여행 후 단계	여행자 신뢰감	리스크 커뮤니케이션 (Risk Communication)	<ul style="list-style-type: none"> 여행 중에 있었던 안전 위생 기준에 대한 미비 사항 및 건의 사항을 받으므로 개선 내용 정리 아웃바운드 상품의 경우, 입국 후 중앙정부가 정하는 기간 내에 이상 증상 발생 여부를 보다 철저히 확인 인바운드 상품의 경우, 관광객들이 본국으로 귀가한 뒤 현지 여행사의 확인 필요
		피드백 및 홍보 활성화	<ul style="list-style-type: none"> 여행 후기 이벤트를 통해 여행사의 상품에 대한 방역 및 관리 경험을 공유하여 신뢰감 증대

제3절 소비자 설문 조사

- 1. 소비자 설문 조사 개요 2. 조사응답자 특성
- 3. 설문 조사 결과 4. 소비자 설문 조사 시사점

01 소비자 설문 조사 개요

1) 조사 개요 및 목적

- 단체여행 활성화를 위하여 방역 수칙 가이드라인 관련 의견 수렴
 - 일반 소비자(여행객) 대상 방역 수칙 가이드라인 관련 의견 수렴
 - 국내·외 사례 및 전문가 조사를 통해 도출된 가이드라인 중분류에 대한 중요도 파악

2) 조사 대상

- 여행사에서 기획하여 판매한 단체여행상품 구매 경험자
 - 최근 10년 이내에 여행사에서 기획하여 판매한 단체여행상품(국내·외 여행상품 모두 포함)을 구매한 경험이 있는 성인

3) 조사 설계

- 설문 조사 응답 설계
 - 총 200 응답 샘플
 - 성별(남/여), 연령별(30대 이하/40대 이상) 균등 배분
 - 온라인 링크를 통한 설문 조사 실시

4) 조사 절차

- 본 설문의 조사 시기 및 응답률은 다음과 같음

<표 3-13> 설문 시기 및 절차

구분	내용
설문 기간	2022년 1월 13일 - 1월 18일
설문 발송	1,924건
링크 오픈	888건

구분	내용
설문 참여	344건
선정 탈락	102건
쿼터 초과자	24명
중단자	18명
최종 샘플	200명

5) 조사 내용

- 스크리닝 질문
 - 최근 10년 이내 단체여행 상품 구매 경험
 - “예”라고 응답한 사람만 설문 대상에 포함되어 후속 질문에 응답할 수 있도록 설계
- 여행사에서 기획하고 판매하는 단체여행상품 구매 관련 의견 (개방형 질문)
 - 감염 예방 및 방역 관련하여 불안한 사항
 - 여행객 스스로 감염 예방 및 방역을 위하여 준비해야 할 사항
 - 여행객들의 감염 예방 및 방역을 위하여 여행사에서 필수적으로 준비해야 할 사항
- 여행객들이 여행사에서 기획하고 판매하는 단체여행상품 구매 시 고려사항
 - 안전한 여행 경험 제공을 위한 방안 (총 9개 항목)
 - 여행 전/중/후에 걸쳐 여행객들의 안전한 여행 경험을 제공하고자 여행사에서 준비/운영해야 할 사항들과 관련한 항목들을 포함

<표 3-14> 조사 내용_안전한 여행 경험 제공 방안

구분	내용
1	감염병 예방 및 방역지침을 고려한 여행상품기획 (예. 혼잡 상황을 고려한 일정 수립, 대체 일정 마련 등)
2	안전한 여행상품 제공을 위한 철저한 직원 및 협력업체 관리 (예. 전 직원 백신접종, 방역지침에 따른 협력업체 관리)
3	안전한 여행상품 제공을 위한 감염병 관리체계 구축 (예. 목적지 방역 정보 수집 및 대응 계획수립, 의심 사례 발생 시 대응 계획수립)
4	여행 전 물리적 거리두기 계획수립 (예. 방문지 사전답사 및 계획수립, 여행 목적지별 거리두기 지침 수립)
5	여행 전 여행객 방역을 위한 물적자원 확보 (예. 방역 물품 사전 준비, 비상시 필요한 자원 사전 확보)
6	여행 일정 중 여행객 경로 관리 및 운영 (예. 이동 시/목적지 방문 시 장소별 적정 인원 유지, 인솔자 간 커뮤니케이션을 통한 혼잡도 관리)

구분	내용
7	여행 일정 중 감염병 의심 사례 및 상황 발생 시 적절한 현장 대응 (예. 의심 환자 발생 시 즉시 격리 조치, 밀접접촉자 검사키트 시행)
8	여행 일정 중 물리적 거리두기 시행 (예. 가능한 줄서기 지양, 적절한 차량 탑승 인원 준수 등)
9	여행 후 여행객들에 대한 건강 및 안전에 대한 사후 조치 수행 (예. 여행객 및 인솔자 감염 여부 확인, 필요 시 PCR 검사 지원 등)

• 여행객의 신뢰감을 높이기 위한 방안 (총 8개 항목)

- 여행 전/중/후에 걸쳐 여행객들에게 신뢰감을 높이기 위해 여행사가 해야 할 다양한 절차/행동/계획 등과 관련한 항목들을 포함

<표 3-15> 조사 내용_여행객 신뢰감 제고 방안

구분	내용
1	여행 전 직원의 커뮤니케이션 노력 및 전문적인 대응 (예. 직원의 방역지침에 대한 최신 내용 숙지 및 안내, 비상연락망 체계 구축)
2	여행 전 의료 및 보험 정보 사전 제공 (예. 전담 병원 및 의료서비스 지점 안내, 보험 서비스 안내)
3	여행 전 필수적인 정보 수집 및 제공 (예. 목적지 방역 상황 정보 제공, 출입국 관련 정보 제공)
4	여행 전 과거에 개최된 안전 여행 우수사례 제공 (예. 여행상품을 구성하는 협력업체의 방역 우수사례 안내, 과거 여행 참가객의 안전 사례 공유)
5	여행 중 여행객들에게 감염병 관련 최신 정보 업데이트 (예. 이동 시마다 상황/장소별 방역 수칙 정보 제공)
6	여행 중 개인 방역 물품 지원 (예. 비상 상황 시 자가 진단키트 제공, 방역 물품 제공)
7	여행 후 여행객과의 지속적인 리스크 커뮤니케이션 (예. 행사 참석자 중 감염 발생 시 즉시 통보, 여행 중 발생한 안전/방역 수칙에 대한 미비 사항 조사)
8	여행 후 지속적인 피드백 및 홍보 활성화 (예. 안전 여행 사례 확산, 안전한 여행상품에 대한 사례 수집 및 홍보)

- 여행사에서 단체여행상품과 관련한 방역 수칙 가이드라인을 제정하고 이를 적극 준수하는 경우 여행사가 기획한 단체여행상품을 구매할 의향이 있는지 여부
- 가족 구성
 - 결혼 여부
 - 자녀 유무 / 성장단계별 구분 (미취학 및 초등학교, 중/고등학교, 대학교 이상)
- 응답자 기본 정보
 - 성별
 - 연령
 - 거주 지역(16개 광역시·도)

02

조사응답자 특성

1) 인구통계학적인 특성

- 본 설문에 응답한 응답자들의 인구통계학적인 특성은 다음과 같음
 - 연구 설계/목적에 맞게 성별은 동일하게 100명씩 응답하였음
 - 응답자들의 연령은 30대(57명, 28.5%), 40대(56명, 28.0%), 50대(52명, 26.0%) 순으로 나타났으며, 20대의 경우는 단체여행상품 경험이 없어서 30 ~ 50대에 비해 상대적으로 낮은 응답자 비율을 보이는 것으로 판단됨
 - 응답자들의 약 61.5%(123명)가 수도권(서울/경기/인천)에 거주하는 것으로 나타났으며, 부산/울산/경남(33명, 16.5%), 광주/전남/전북(14명, 7.0%) 등의 순으로 나타났음

<표 3-16> 조사응답자 특성

인구통계학적 특성	응답자 수	비율	인구통계학적 특성	응답자 수	비율		
성별	남성	100	50.0%	서울/ 경기/ 인천	123	61.5%	
	여성	100	50.0%	부산/ 울산/ 경남	33	16.5%	
연령	20대	23	11.5%	거주지	대구/ 경북	13	6.5%
	30대	57	28.5%		광주/ 전남/ 전북	14	7.0%
	40대	56	28.0%		대전/ 세종/ 충청	12	6.0%
	50대	52	26.0%		강원	2	1.0%
	60대	12	6.0%		제주	3	1.5%

2) 가족 구성

- 가족 구성 형태는 다음의 표와 같음
- 미혼(66명, 33.0%)인 응답자가 가장 많은 것으로 나타났으며, 그다음으로는 성인 자녀를 보유한 가정(43명, 21.5%), 미취학 아동을 보유한 가정(33명, 16.5%) 순으로 나타남

<표 3-17> 가족 구성 형태 분포

구분	가족 특성	응답자 수	비율
1	미혼	66	33.0%
2	기혼가정이며 아이 없음	25	12.5%
3	기혼가정이며 미취학 아동 보유	33	16.5%
4	기혼가정이며 중/고등학생 자녀 보유	13	6.5%
5	기혼가정이며 성인 자녀 보유	43	21.5%
6	기혼가정이며 미취학, 중/고등학생 자녀 보유	7	3.5%
7	기혼가정이며 미취학 및 성인 자녀 보유	1	0.5%
8	기혼가정이며 중/고등학생 및 성인 자녀 보유	12	6.0%

03

설문 조사 결과

1) 단체여행상품 구매 시 감염 예방 및 방역 관련하여 불안한 사항

- [그림 3-3]은 단체여행상품 구매 시 감염병 예방 및 방역과 관련하여 불안한 사항에 대해 응답한 내용을 시각화한 자료임
- 현재와 같은 감염병 상황에서는 단체여행에 참여해서 다른 여행객 및 관광객들로부터 코로나 감염이 될지 모른다는 우려가 가장 크며, 특히 무증상 감염, 감염 경로의 불예측성, 돌파 감염 등과 관련된 언급이 많이 되고 있음
- 또한, 단체여행의 특성상 다수의 인원이 함께 이동하며 여행을 한다는 점에서 불안감을 가지고 있는 경우가 많으며, 일부 응답자들이 단체여행에 참여한 다른 참가자의 행동을 관리할 수 없다는 점에서 불안감을 갖고 있음
- 그 밖에도 해외여행 이후에 자가 격리에 대한 우려, 부정확한 해외 정보 등에 대해 우려하는 응답자가 많이 있으며, 특히 해외에서 감염 시 치료, 대응, 의료서비스 혜택 등에 대한 우려를 언급한 응답자도 일부 확인할 수 있음



[그림 3-3] 단체여행 상품 구매 시 감염 예방 및 방역 관련하여 불안한 사항

2) 단체여행상품 구매 시 여행객 스스로 준비해야 할 사항

- [그림 3-4]는 단체여행상품 구매 시 감염병 예방 및 방역을 위하여 여행객 스스로가 준비해야 할 사항에 대해 응답한 내용을 시각화한 자료임
- 응답자 대부분이 개인 보호 장구(예, 마스크, 손 소독제)를 각 개별 여행객이 스스로 준비해야 한다는 의견을 제시하였으며, 방역 수칙에 맞는 활동, 백신접종, 개인위생 관리 등에 대한 부분을 언급하였음
- 또한, 여행 자체를 자제해야 한다는 의견도 일부 있었으나, 대부분 방역을 잘 준수하는 업체/숙소 등을 이용하고 다른 사람과의 접촉을 최소화하는 형태로 감염병 대응을 준비해야 한다고 응답하였음
- 그 밖에도 여행객 스스로 방역 수칙을 준수하고 본인의 건강관리에 집중하여 조금이라도 의심 증상이 발생하는 경우 선제적인 PCR 검사 등 즉시 감염병에 대처/대응해야 한다는 응답이 일부 포함되어 있음



[그림 3-4] 단체여행상품 구매 시 여행객 스스로 준비해야 할 사항

4) 단체여행상품 구매 시 고려사항 및 중요도

- 본 설문 항목은 단체여행상품을 구매할 때 고려할 수 있는 여러 가지 사항을 제시하고 해당 항목이 설문 응답자들이 단체여행상품을 구매할 때 얼마나 중요하게 영향을 미치는지 파악하려는 목적을 지님
 - 본 설문에는 ‘안전한 여행 경험 제공을 위한 다양한 여행사의 정책/노력’에 대한 여행사의 방안 9개 항목과 ‘여행객들의 신뢰감을 제고하기 위한 여행사의 정책/노력’에 대한 여행사의 방안 8개 항목을 포함하여 설문을 구성하였음
 - 설문에 포함된 각 항목은 방역 수칙 가이드라인 제정을 위한 국·내외 사례와 전문가 조사를 바탕으로 연구진 논의를 통하여 최종 도출하였음
- 안전한 여행 경험을 제공하기 위하여 여행사가 고려해야 할 사항에 대한 중요도를 살펴보면 4.23 ~ 4.41(5점 만점)로 전반적으로 9개 항목 모두가 높은 중요도를 지니고 있는 것으로 나타났다
 - 항목별로 살펴보면, ‘여행 일정 중 감염병 의심 사례 및 상황 발생 시 적절한 현장 대응(여행 중)’ 항목이 4.41로 가장 높게 나타났으며, ‘안전한 여행상품 제공을 위한 철저한 직원 및 협력업체 관리(4.40, 여행 전), 안전한 여행상품 제공을 위한 감염병 관리체계 구축(4.33, 여행 전) 등의 순서로 나타났음
 - 반대로, 여행 전 물리적 거리두기 계획 수립(4.23, 여행 전), 여행 일정 중 물리적 거리두기 시행(4.27, 여행 중)에 대한 응답은 다른 항목에 비해 상대적으로 낮은 중요도를 보였으나, 응답된 중요도의 절대적인 수치는 여전히 높은 것으로 판단됨
 - 즉, 여행객들의 입장에서는 감염병과 관련한 상황이 발생할 경우 대응할 수 있는 체계, 직원 교육, 현장 대응 등이 중요하다고 판단하고 있으며, 이는 여행사의 적극적인 방역 대책 및 관리가 필요하다고 인식하고 있음을 의미함

<표 3-18> 안전한 여행 경험 제공을 위한 여행사의 정책의 중요성

구분	응답자 수
여행 일정 중 감염병 의심 사례 및 상황 발생 시 적절한 현장 대응	4.41
안전한 여행상품 제공을 위한 철저한 직원 및 협력업체 관리	4.4
안전한 여행상품 제공을 위한 감염병 관리 체계 구축	4.33
여행 후 여행객들에 대한 건강 및 안전에 대한 사후 조치 수행	4.33
여행 일정 중 여행객 경로 관리 및 운영	4.31
감염병 예방 및 방역지침을 고려한 여행상품기획	4.3
여행 전 여행객 방역을 위한 물적 자원 확보	4.29
여행 일정 중 물리적 거리두기 시행	4.27
여행 전 물리적 거리두기 계획 수립	4.23

- 여행객들의 신뢰감을 제고하기 위해 여행사가 고려해야 할 사항에 대한 중요도를 살펴보면 3.82 ~ 4.41(5점 만점)로 역시 전반적으로 8개 항목 모두가 대체로 높은 중요성을 보이고 있으나 안전한 여행 경험 제공보다는 항목별 분포가 다소 넓게 나타남
 - 항목별로 살펴보면, '여행 후 여행객과의 지속적인 리스크 커뮤니케이션' 항목이 4.41로 가장 높은 것으로 나타났으며, '여행 전 필수적인 정보 수집 및 제공(4.39)', '여행 전 직원의 커뮤니케이션 노력 및 전문적인 대응(4.35)' 등의 순서로 나타났음
 - 반대로, '여행 전 과거에 개최된 안전 여행 우수사례 제공(3.82)', '여행 후 지속적인 피드백 및 홍보 활성화(4.02)'에 대한 항목은 상대적으로 낮은 중요도를 가지는 것으로 나타났으며, 이는 안전 여행 사례를 홍보하는 것만으로는 효과가 떨어질 수 있음을 의미함
 - 즉, 여행사의 입장에서는 여행객과 여행 전/후에 적극적인 커뮤니케이션을 통해 여행객들에게 필요한 정보를 제공하고 정확한 방역 수칙과 관련된 정보를 가지고 고객을 응대하고 여행 중 방역 상황에 대한 대응을 해야 함

<표 3-19> 여행객들의 신뢰감을 제고하기 위한 여행사의 정책의 중요성

항목	중요도
여행 후 여행객과의 지속적인 리스크 커뮤니케이션	4.41
여행 전 필수적인 정보 수집 및 제공	4.39
여행 전 직원의 커뮤니케이션 노력 및 전문적인 대응	4.35
여행 중 개인 방역 물품 지원	4.31
여행 전 의료 및 보험 정보 사전 제공	4.26
여행 중 여행객들에게 감염병 관련 최신 정보 업데이트	4.26
여행 후 지속적인 피드백 및 홍보 활성화	4.02
여행 전 과거에 개최된 안전 여행 우수사례 제공	3.82

- 응답자의 성별에 따라 각 항목의 중요도의 차이를 살펴보면 다음과 같음
 - 안전한 여행 경험 제공 및 여행객 신뢰감 제고를 위한 전체 항목에서 여성(3.96 ~ 4.57)이 남성(3.68 ~ 4.28)보다 중요도가 높게 평가되고 있는데, 이는 여성 여행객들이 안전 여행에 대한 중요성을 더 높게 인식하고 있다고 해석할 수 있음
 - 남성의 경우 '여행 전 필수적인 정보 수집 및 제공(4.28)', '여행 일정 중 감염병 의심 사례 및 상황 발생 시 적절한 현장 대응(4.27)' 등의 순으로 중요하다고 인식하는 것으로 나타났으며, '여행 전 과거에 개최된 안전 여행 우수사례 제공(3.68)'의 중요도가 가장 낮게 나타남
 - 여성의 경우에는 '여행 후 여행객과의 지속적인 리스크 커뮤니케이션(4.57)'가 가장 중요한 항목으로 나타났으며, 그 뒤로 '여행 일정 중 감염병 의심 사례 및 상황 발생 시 적절한 현장 대응', '안전한 여행상품 제공을 위한 철저한 직원 및 협력업체 관리', '여행 전 직원의 커뮤니케이션 노력 및 전문적인 대응' 순으로 나타났음

- 응답자 성별에 따른 안전한 여행 경험 제공에 포함된 9개 항목에 대한 통계적 차이 검증 결과는 다음과 같음
 - 남성과 여성의 중요도 평균을 종합하여 총평균을 계산해보면 남성의 경우 4.16, 여성의 경우 4.48로 파악되었으며, 이는 여성의 경우가 남성보다 위험에 대한 민감도가 커서 안전한 단체여행을 위한 항목들을 더욱 중요시한다고 생각해볼 수 있음
 - 안전한 여행 경험 제공을 위한 여행사가 해야 할 9가지 항목 중에 2개 항목을 제외한 7개 항목에서 여성이 남성보다 통계적으로 유의미하게 더욱 중요하다고 응답하여 남녀 간 단체여행상품 구매 시 안전한 여행 경험을 위한 고려에 차이가 있는 것으로 나타남
 - 남성과 여성 사이에 통계적으로 차이가 있는 7개 항목 중에서는 '안전한 여행상품 제공을 위한 감염병 관리체계 구축', '여행 일정 중 물리적 거리두기 시행' 등의 순서로 남녀 성별 간의 중요도 차이가 큰 것으로 나타났음
 - 두 항목 모두 전체 항목 중에서 상대적으로 중요도가 평균에 근접한 항목(3, 8위)이었으나, '안전한 여행상품 제공을 위한 감염병 관리체계 구축'의 경우에는 여성의 점수(여성: 4.54, 남성: 4.11)가 평균에 비해 상대적으로 높았고, '여행 일정 중 물리적 거리두기 시행'은 남성의 점수(여성: 4.49, 남성: 4.05)가 평균에 비해 상대적으로 낮아 두 집단 간 차이가 크게 벌어지는 현상을 보임

- 응답자 성별에 따른 여행자 신뢰감 제고를 위한 8개 항목에 대한 통계적 차이 검증 결과는 다음과 같음
 - 남성과 여성의 중요도 평균을 종합하여 총평균을 계산해보면 남성의 경우 4.07, 여성의 경우 4.38로 파악되었으며, 이는 여성의 경우가 남성보다 위험에 대한 민감도가 커서 여행자의 신뢰감 제고를 위한 항목들을 더욱 중요시한다고 생각해볼 수 있음
 - 여행자들의 신뢰감을 제고하기 위한 8가지 항목 중에 2개 항목을 제외한 6개 항목에서 여성이 남성보다 통계적으로 유의미하게 더욱 중요하다고 응답하여 남녀 간 단체여행 상품 구매 시 여행자들의 신뢰감 제고를 위한 항목 고려에 차이가 있는 것으로 나타남
 - 남성과 여성 사이에 통계적으로 차이가 있는 6개 항목 중에서는 '여행 전 직원의 커뮤니케이션 노력 및 전문적인 대응', '여행 전 의료 및 보험 정보 사전 제공' 등의 순서로 남녀 성별 간 중요도 차이가 큰 것으로 나타났음
 - 두 항목 모두 전체 항목 중에서 전체 중요도가 평균 정도인 항목(3, 5위)이며, 여성의 중요도 인식이 평균에 비해 높은 것이 큰 차이를 보이는 이유로 파악되었음

<표 3-20> 응답자 성별에 따른 안전한 여행 경험 제공을 위한 여행사의 정책의 중요성

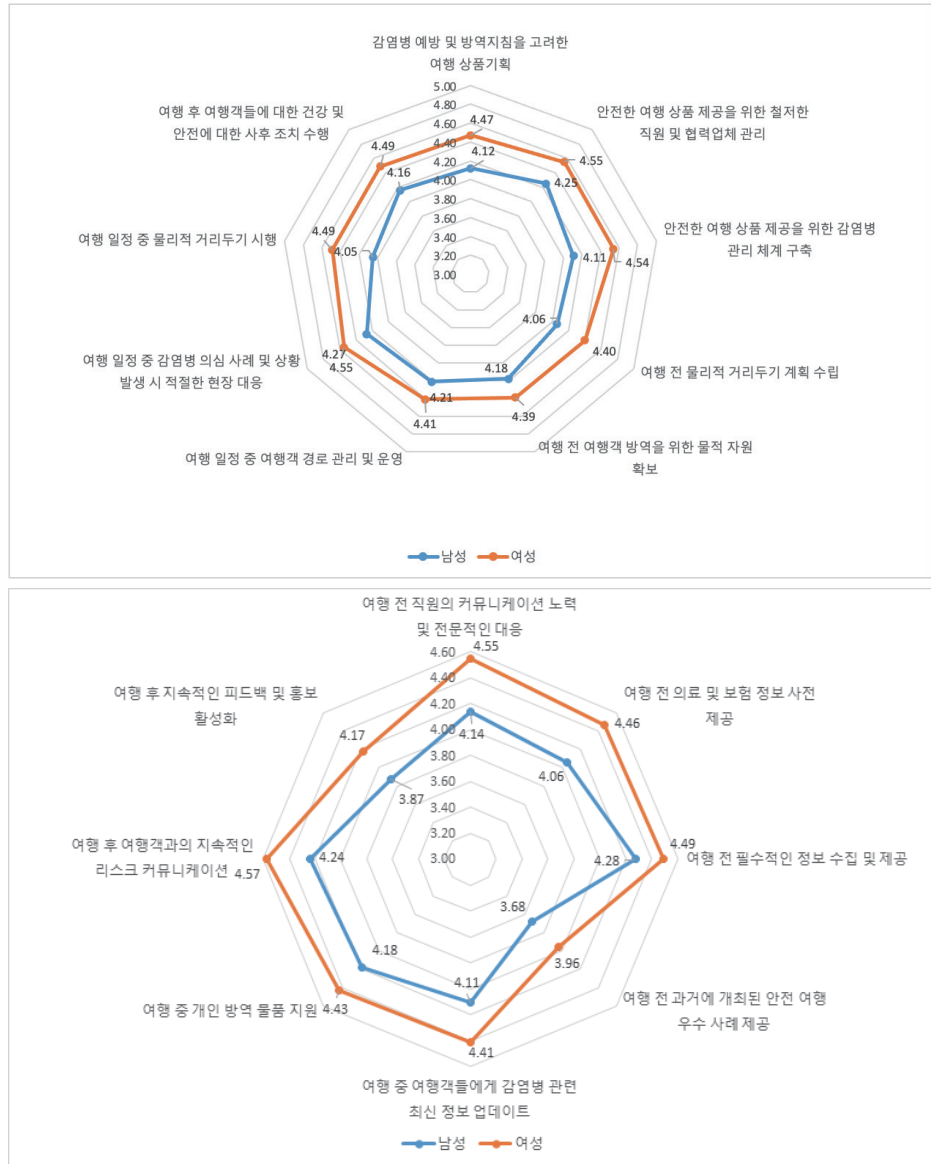
항목	남성	여성	F값
여행 일정 중 감염병 의심 사례 및 상황 발생 시 적절한 현장 대응	4.27	4.55	5.16*
안전한 여행상품 제공을 위한 철저한 직원 및 협력업체 관리	4.25	4.55	6.21*
안전한 여행상품 제공을 위한 감염병 관리체계 구축	4.11	4.54	14.01***
여행 후 여행객들에 대한 건강 및 안전에 대한 사후 조치 수행	4.16	4.49	6.89**
여행 일정 중 여행객 경로 관리 및 운영	4.21	4.41	2.63
감염병 예방 및 방역지침을 고려한 여행상품기획	4.12	4.47	7.70**
여행 전 여행객 방역을 위한 물적자원 확보	4.18	4.39	2.94
여행 일정 중 물리적 거리두기 시행	4.05	4.49	13.15***
여행 전 물리적 거리두기 계획수립	4.06	4.40	7.26*

* p < 0.05, ** p < 0.01, *** p < 0.001

<표 3-21> 응답자 성별에 따른 여행객들의 신뢰감을 제고하기 위한 여행사의 정책의 중요성

항목	남성	여성	F값
여행 후 여행객과의 지속적인 리스크 커뮤니케이션	4.24	4.57	12.92***
여행 전 필수적인 정보 수집 및 제공	4.28	4.49	10.67**
여행 전 직원의 커뮤니케이션 노력 및 전문적인 대응	4.14	4.55	3.33
여행 중 개인 방역 물품 지원	4.18	4.43	4.05*
여행 전 의료 및 보험 정보 사전 제공	4.06	4.46	6.55*
여행 중 여행객들에게 감염병 관련 최신 정보 업데이트	4.11	4.41	3.84
여행 후 지속적인 피드백 및 홍보 활성화	3.87	4.17	8.93**
여행 전 과거에 개최된 안전 여행 우수사례 제공	3.68	3.96	5.66*

* p < 0.05, ** p < 0.01, *** p < 0.001



[그림 3-6] 응답자 성별에 따른 안전한 여행 경험 제공 및 신뢰감 제고를 위한 여행사의 정책의 중요성

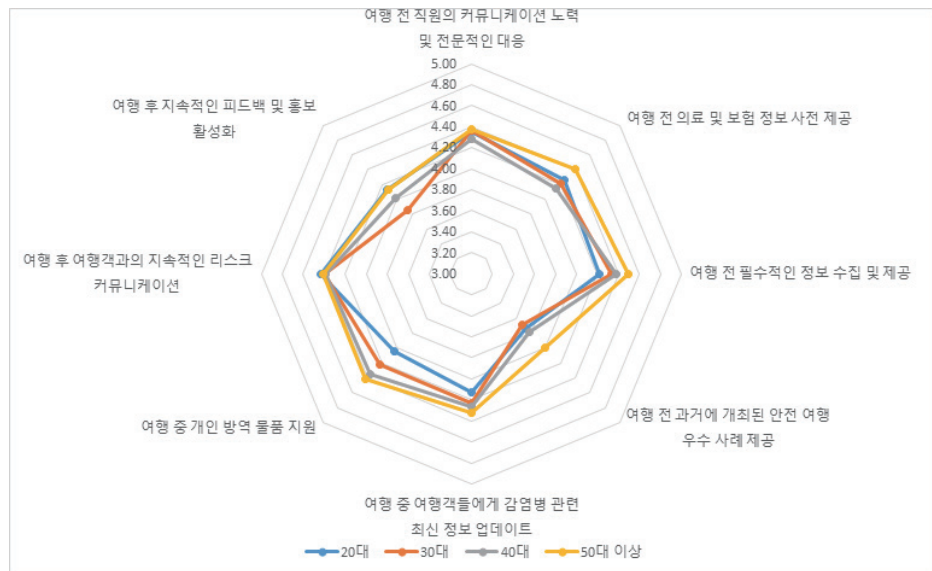
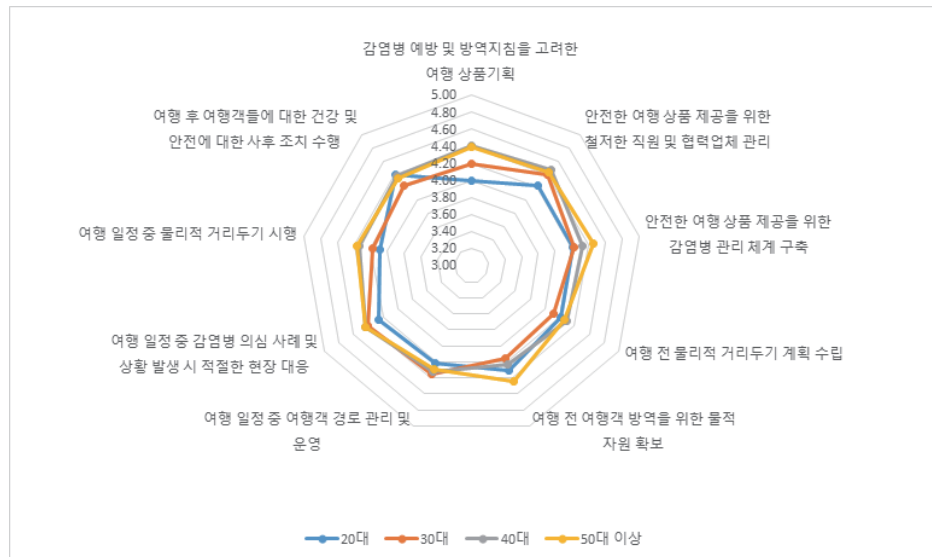
- 응답자의 연령에 따라 각 항목의 중요도 차이를 살펴보면 다음과 같음
 - 각 연령층별로 세부 항목의 중요도 및 우선순위가 다소 상이하게 나타나고 있으나, 연령층별 항목의 중요도 차이가 통계적으로는 유의미하지 않은 것으로 나타났음
 - 20대의 경우 다른 연령대와 비교하여 대체로 유사한 패턴을 보이거나 상대적으로 낮은 중요도를 나타내고 있으며, 특히, ‘감염병 예방 및 방역지침을 고려한 여행상품 기획’ 항목의 경우 다른 연령대에 비해 상대적으로 낮은 수치(4.00)를 보이고 있음
 - 30대의 경우에는 전체 평균과 대체로 유사한 패턴을 보이고 있으며, ‘여행 일정 중 감염병 의심 사례 및 상황 발생 시 적절한 현장 대응’ 및 ‘여행 후 여행객과의 지속적인 리스크 커뮤니케이션’ 이 가장 중요한 것으로 나타남
 - 40대와 50대 이상의 경우에는 20대, 30대에 비해 상대적으로 중요도 수치가 높은 형태를 보이고 있으며, ‘여행 전 필수적인 정보 수집 및 제공’ 항목을 가장 중요하게 인식함
 - 20/30대와 40/50대 응답자들의 경우, ‘감염병 예방 및 방역지침을 고려한 여행상품 기획’, ‘여행 일정 중 물리적 거리두기 시행’, ‘여행 중 개인 방역 물품 지원’ 등의 항목에서 세대 간 차이를 보이는 것으로 나타남

<표 3-22> 응답자 연령에 따른 안전한 여행 경험 제공을 위한 여행사의 정책의 중요성

항목	20대	30대	40대	50대	F값
여행 일정 중 감염병 의심 사례 및 상황 발생 시 적절한 현장 대응	4.26	4.40	4.45	4.44	0.27
안전한 여행상품 제공을 위한 철저한 직원 및 협력업체 관리	4.22	4.39	4.46	4.42	0.46
안전한 여행상품 제공을 위한 감염병 관리체계 구축	4.22	4.23	4.32	4.45	0.88
여행 후 여행객들에 대한 건강 및 안전에 대한 사후 조치 수행	4.39	4.23	4.38	4.34	0.32
여행 일정 중 여행객 경로 관리 및 운영	4.22	4.35	4.32	4.30	0.13
감염병 예방 및 방역지침을 고려한 여행상품 기획	4.00	4.19	4.41	4.39	1.61
여행 전 여행객 방역을 위한 물적자원 확보	4.30	4.16	4.23	4.44	1.14
여행 일정 중 물리적 거리두기 시행	4.09	4.18	4.34	4.36	0.88
여행 전 물리적 거리두기 계획수립	4.22	4.12	4.30	4.27	0.42

<표 3-23> 응답자 연령에 따른 여행객들의 신뢰감을 제고하기 위한 여행사의 정책의 중요성

항목	20대	30대	40대	50대	F값
여행 후 여행객과의 지속적인 리스크 커뮤니케이션	4.43	4.40	4.39	4.41	0.01
여행 전 필수적인 정보 수집 및 제공	4.22	4.33	4.38	4.50	0.82
여행 전 직원의 커뮤니케이션 노력 및 전문적인 대응	4.35	4.37	4.29	4.38	0.14
여행 중 개인 방역 물품 지원	4.04	4.23	4.36	4.42	1.19
여행 전 의료 및 보험 정보 사전 제공	4.26	4.21	4.14	4.41	0.96
여행 중 여행객들에게 감염병 관련 최신 정보 업데이트	4.13	4.23	4.27	4.33	0.35
여행 후 지속적인 피드백 및 홍보 활성화	4.13	3.86	4.02	4.13	1.00
여행 전 과거에 개최된 안전 여행 우수사례 제공	3.74	3.68	3.79	4.00	1.14



[그림 3-7] 응답자 연령에 따른 안전한 여행 경험 제공 및 신뢰감 제고를 위한 여행사의 정책의 중요성

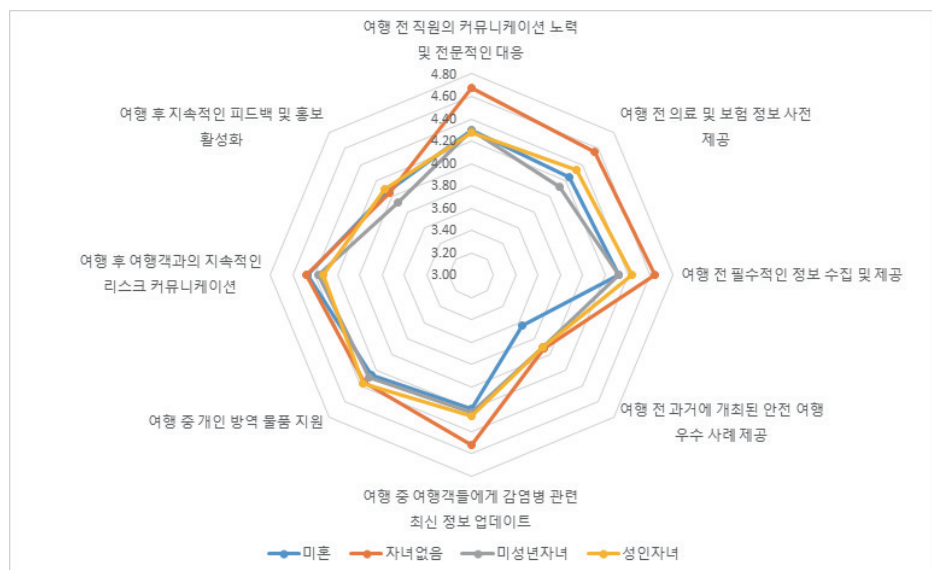
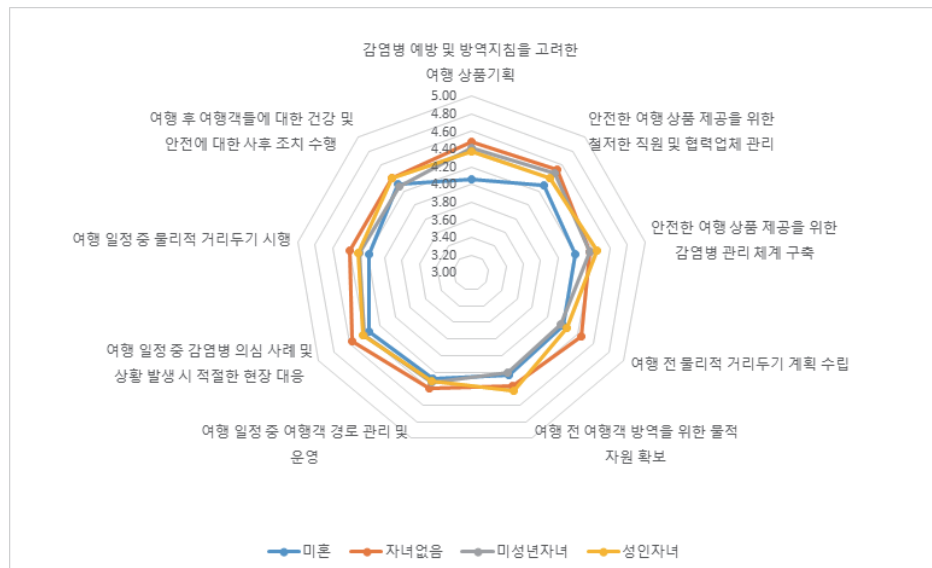
- 응답자의 가족 구성 형태별 각 항목의 중요도는 다음과 같음
 - 가족 구성 형태별로 안전한 여행 경험 제공 및 신뢰도 제고를 위해 여행사가 해야 할 각 항목들에 대한 중요도는 전반적으로 4점 이상(5점 만점)으로 높은 것으로 나타났으나, 각 가족 구성 형태별로 다소 상이하지만, 그 차이가 통계적으로 유의미하지 않음
 - 미혼의 경우 다른 집 단에 비교하여 각 항목의 중요도가 상대적으로 낮은 것으로 나타났으나 대체로 전체 평균과 유사한 패턴을 지니고 있으며, '여행 후 여행객과의 지속적인 리스크 커뮤니케이션(4.47)' 항목이 가장 중요한 것으로 나타났음
 - 자녀가 없는 기혼 가정의 경우에는 다른 그룹과 비교하여 대체로 높은 중요도 값을 보이고 있으며, '여행 전 직원의 커뮤니케이션 노력 및 전문적인 대응(4.64)' 항목을 가장 중요하게 판단하고 있으며, 여행 전 의료/보험 정보 제공 및 여행 중 최신 정보 업데이트 등의 항목도 타 그룹에 비해 상대적으로 높은 중요도를 보이고 있음
 - 미성년 자녀를 둔 기혼가정과 성인 자녀를 가진 기혼 가정의 경우에는 대체로 전체 평균과 유사한 응답 패턴을 보이는 것으로 나타남

<표 3-24> 응답자 가족 구성에 따른 안전한 여행 경험 제공을 위한 여행사의 정책의 중요성

항목	미혼	자녀 없음	미성년 자녀	성인 자녀	F값
여행 일정 중 감염병 의심 사례 및 상황 발생 시 적절한 현장 대응	4.35	4.56	4.41	4.42	0.35
안전한 여행상품 제공을 위한 철저한 직원 및 협력업체 관리	4.29	4.52	4.47	4.40	0.67
안전한 여행상품 제공을 위한 감염병 관리체계 구축	4.20	4.36	4.36	4.44	0.85
여행 후 여행객들에 대한 건강 및 안전에 대한 사후 조치 수행	4.30	4.40	4.27	4.40	0.23
여행 일정 중 여행객 경로 관리 및 운영	4.27	4.40	4.32	4.30	0.13
감염병 예방 및 방역지침을 고려한 여행상품기획	4.06	4.48	4.41	4.37	2.31
여행 전 여행객 방역을 위한 물적자원 확보	4.24	4.36	4.21	4.42	0.60
여행 일정 중 물리적 거리두기 시행	4.18	4.40	4.29	4.30	0.42
여행 전 물리적 거리두기 계획수립	4.20	4.44	4.17	4.26	0.59

<표 3-25> 응답자 가족 구성에 따른 여행객들의 신뢰감을 제고하기 위한 여행사의 정책의 중요성

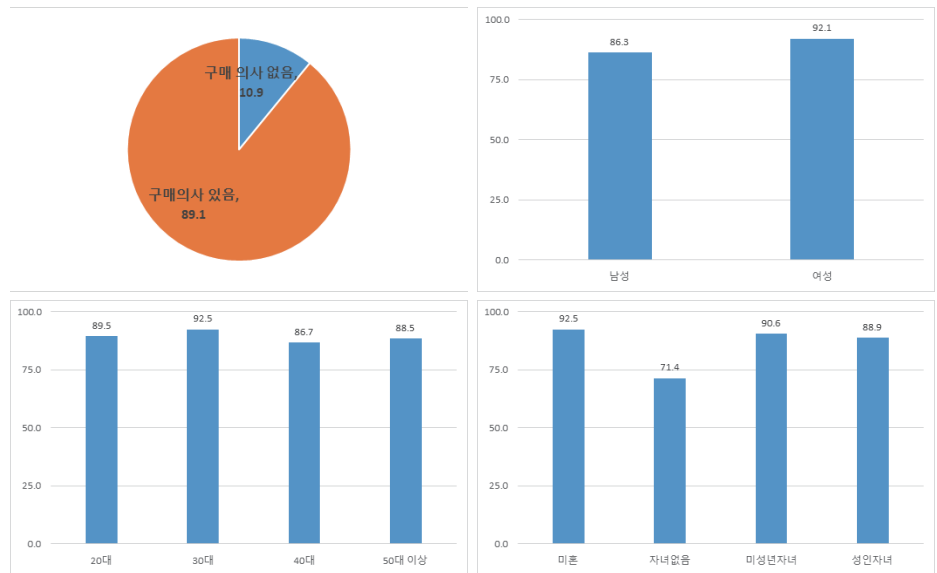
항목	미혼	자녀 없음	미성년 자녀	성인 자녀	F값
여행 후 여행객과의 지속적인 리스크 커뮤니케이션	4.47	4.48	4.36	4.33	0.42
여행 전 필수적인 정보 수집 및 제공	4.32	4.64	4.32	4.44	1.17
여행 전 직원의 커뮤니케이션 노력 및 전문적인 대응	4.30	4.68	4.30	4.28	1.57
여행 중 개인 방역 물품 지원	4.26	4.36	4.29	4.37	0.17
여행 전 의료 및 보험 정보 사전 제공	4.24	4.56	4.12	4.33	1.59
여행 중 여행객들에게 감염병 관련 최신 정보 업데이트	4.20	4.52	4.23	4.26	0.95
여행 후 지속적인 피드백 및 홍보 활성화	4.06	4.04	3.92	4.09	0.39
여행 전 과거에 개최된 안전 여행 우수사례 제공	3.64	3.92	3.91	3.91	1.13



[그림 3-8] 응답자 가족 구성에 따른 안전한 여행 경험 제공 및 신뢰감 제고를 위한 여행사의 정책의 중요성

5) 방역 수칙 가이드라인 제정 및 준수 시 단체여행상품 구매 의향

- 다음 항목은 여행사에서 자체적으로 방역 수칙 가이드라인을 제정하고 이를 준수할 경우 단체여행상품을 구매할 의향이 있는지를 ‘매우 그렇다’, ‘그렇다’, ‘보통이다’, ‘그렇지 않다’, ‘매우 그렇지 않다’의 형태로 질문을 하였음
 - 본 분석에서는 ‘보통이다’라고 응답한 응답자(44명)를 제외하고 ‘매우 그렇다’, ‘그렇다’를 구매 의사 있음, ‘그렇지 않다’, ‘매우 그렇지 않다’를 구매 의사 없음으로 통합하여 분석을 진행하였음
- 단체여행상품 구매 의향 질문에 ‘보통이다’라고 응답한 응답자를 제외한 응답자(156명) 중에서 약 89.1%의 응답자가 단체여행상품 구매 의향이 있는 것으로 나타나, 여행사의 방역 수칙 가이드라인 제정이 향후 단체여행상품을 판매하는 데 중요한 역할을 할 수 있으리라 생각됨
- 성별로 구별하여 살펴보면, 여성이 약 92.1%, 남성이 86.3%로 여성의 경우 단체여행상품 구매 의향이 다소 높은 것을 알 수 있음
- 연령별로 구별할 경우에는 연령대별로 큰 차이가 나지 않으나, 30대가 92.5%로 상대적으로 높고 20대가 89.5%, 50대 이상 88.5%, 40대 86.7%로 나타남
- 가족 구성 형태별로는 미혼(92.5%), 미성년 자녀 가정(90.6%), 성인 자녀 가정(88.9%)은 대체로 비슷한 구입 의사를 보이고 있으나, 자녀가 없는 기혼 가정의 경우 약 71.4%로 다른 집단에 비해 상대적으로 낮은 구매 의사를 보이고 있음



[그림 3-9] 방역 수칙 가이드라인 제정 및 준수 시 단체여행상품 구매 의향

04

소비자 설문 조사 시사점



[그림 3-10] 소비자 설문 조사 시사점

1) 방역 물품 준비, 백신접종 등 방역 수칙의 철저한 준수 필요

- 단체여행 시 감염병 전염의 우려와 불안감 존재
 - 불특정 다수와 함께 여행하는 단체여행상품은 개별여행보다 감염병 전염과 전파에 대한 우려가 존재함
- 개인 및 여행사의 철저한 방역 물품 준비와 방역 수칙 준수 필요
 - 여행객 및 여행사가 준비해야 할 사항으로 마스크, 손 소독제와 같은 방역 물품에 대한 준비와 백신접종, 거리두기 등 방역 수칙에 대한 준수가 필요함

2) 안전 여행 경험 제공을 위한 현장 대응 방안 마련 필요

- 감염병 의심 사례 발생 시 적절한 현장 대응 필요
 - 여행 중 감염병 의심 사례 발생 시 여행사와 직원의 적절한 현장 대응이 여행객들의 안전 여행 경험에서 가장 중요함
 - 감염병 의심 사례 발생 시 격리 시설 이동, 연락망(Hotline) 구축, 대체 일정 진행 등을 통해 신속하고 체계적인 대응을 할 수 있도록 사전에 대응 체계를 마련해야 함

3) 신뢰감 제고를 위한 지속적인 리스크 커뮤니케이션 필요

- 여행객들의 신뢰감 제고를 위한 리스크 커뮤니케이션 필요
 - 단체여행 방역 수칙 가이드라인의 마련과 준수는 필수적이며, 이와 더불어 여행객들의 신뢰감을 높이기 위해 지속적으로 방역 수칙 준수에 대해 안내하고 일관되고 전문성 있는 정보를 제공해야 함
- 여행 전 정보 수집과 제공 필요
 - 여행 전 여행 목적지의 감염병 관련 최신 정보를 수집하고 여행객들에게 제공하여 여행지 목적지에서 여행객들의 감염병 예방을 위한 행동 수칙에 대한 안내가 필요함

4) 단체여행상품의 방역 수칙 준수에 대한 적극적 홍보 필요

- 소비자의 단체여행상품 구매 의향 존재
 - 여행사가 단체여행 방역 수칙 가이드라인을 마련하고 철저히 준수한다면 단체여행상품의 구매 의향이 높은 것으로 나타남
 - 단체여행상품에 대한 우려를 줄이기 위해 방역 수칙 준수에 대한 적극적인 홍보를 할 필요가 있으며, 포스트 및 워드 코로나 시대의 단체여행상품 수요를 증가시켜야 함

5) 단체여행상품 주요 소비층을 고려한 방역 수칙 홍보 강화 필요

- 인구통계학적 특성에 따른 방역 수칙 중요도 차이 존재
 - 성별, 연령, 가족 구성원 등 소비자의 인구통계학적 특성에 따라 안전 여행 경험 및 신뢰도 제고를 위한 항목의 중요도를 분석한 결과 남성보다 여성 소비자가 방역 수칙 준수에 대해 더욱 중요하게 판단하고 있는 것으로 나타남
 - 연령별 및 가족 구성 별 차이는 통계적으로 유의하지 않았으나 각 집단별로 다른 패턴을 보이는 것으로 나타나, 여행사에서 단체여행상품을 기획/운영할 때 각 대상에 맞는 방역 수칙 준수에 대한 홍보가 강화되어야 할 것으로 판단됨

IV.단체여행 방역 수칙 가이드라인

제1절 단체여행 방역 수칙 가이드라인 개요

제2절 단체여행 방역 수칙 최종 가이드라인

제3절 단체여행 방역 수칙 자율점검 체크리스트

제1절 단체여행 방역 수칙 가이드라인 개요

1. 방역 수칙 가이드라인 개요 2. 방역 수칙 가이드라인 도출 과정

01

방역 수칙 가이드라인 개요

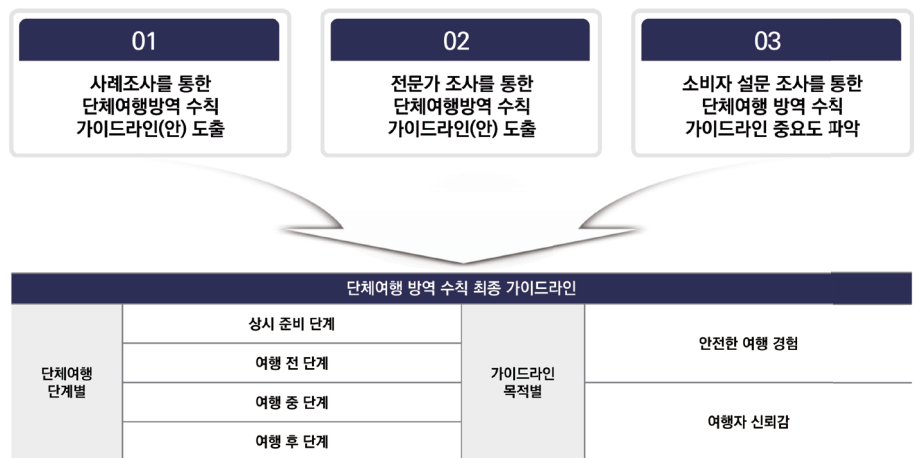
1) 방역 수칙 가이드라인 작성 취지

- 코로나19 감염병 장기화에 따른 여행업계의 위기 지속
 - 코로나19 대유행은 관광산업 전반에 큰 부정적 영향을 미치고 있으며, 감염병 확산을 방지하기 위해 시행되는 다양한 제한 조치로 인해 관광객의 이동이 제약되고 있음
 - 특히, 여행업계는 해외여행의 어려움과 코로나19 장기화에 따른 잠재 여행객들의 소비심리 위축 및 코로나 감염 우려로 인하여 단체여행 상품의 판매가 부진하는 등 위기가 지속되고 있음
 - 이에, 여행업계 자체적으로 코로나19 및 유사한 감염병 발병 상황에 효율적으로 대응할 수 있도록 현재 여행업계가 처한 위기 상황에 대해 정확히 인식하고 국내·외 대응 사례 등을 통하여 위기관리의 기틀을 준비해야 할 필요성이 제기됨
- 여행사와 소비자 간 신뢰감 구축을 통한 여행업계의 회복
 - 코로나19로 인해 여행 활동에 대한 다양한 제약의 발생은 개인의 삶에서 여행에 대한 중요성을 인식하게 하였고, 여행에 대한 잠재 욕구가 많이 축적되어 있어 감염병 상황이 해소된다면 폭발적인 여행 소비가 일어날 것으로 예상됨
 - 그러나, 여행 활동에서 안전과 방역의 중요성에 대한 소비자의 인식은 커짐에 따라 여행사는 소비자가 안전한 여행을 경험할 수 있는 상품의 개발 및 운영이 요구되며, 또한 소비자와의 신뢰 관계를 구축하고 이를 통한 경영 및 시장의 회복을 도모해야 함
- 위드/포스트 코로나 시대를 대비하기 위한 방역 수칙 가이드라인의 필요
 - 코로나19 사태가 여행업계에 미치는 부정적 영향을 최소화하고 여행업계의 회복을 위하여, 잠재 여행객들의 불안 심리를 완화시키고 안전 여행에 대한 기대심리를 충족시켜야 함. 이를 위해 여행사는 자발적으로 단체여행과 관련한 방역 수칙 가이드라인을 구축해야 할 필요성이 제기되고 있음
 - 여행업계는 그동안 사스(중증급성호흡기증후군), 메르스 등 다양한 형태의 감염병 발병으로 인한 위기 상황에 직면한 경험이 있으며, 이번 코로나19 대유행을 계기로 모든 감염병 상황을 포괄적으로 고려한 방역 수칙 가이드라인이 필요함

- **(적용 대상)** 관광진흥법에 따라 여행업에 등록된 자(이하 ‘여행업자’로 칭함)
해당 업종: 종합여행업, 국내·외 여행업, 국내여행업 (관광진흥법 시행령 제2조 1항)
- **(적용 범위)** 본 가이드라인은 여행업자의 역할과 책임을 규정한 사항으로써, 적용 대상인 여행업자의 ‘단체여행상품’에 한하여 적용되며, 특정 지역·국가의 개별 방역지침이 있거나 그 지침이 연관기관(거래처)에게 적용되는 경우에는 해당 지침을 우선하여 적용함
- **(적용상품)** 2인 이상의 단체가 여행업자와 여행계약을 체결한 여행상품으로써, 내·외국인 모두 해당하며 국내 및 해외 등 지역에 국한되지 않음

02 방역 수칙 가이드라인 도출 과정

- 타 국가 및 산업의 방역 수칙 가이드라인 사례조사, 학계 및 업계 전문가 조사, 소비자 설문 조사에서 도출된 단체여행 감염병 방역 수칙 가이드라인 항목들을 바탕으로 연구진이 수정, 보완하여 최종 가이드라인을 제시하였으며 도출 과정은 [그림 4-1]과 같음
- 단체여행 단계별 가이드라인 제시
 - 방역 수칙 가이드라인의 적절성과 효과성을 높이기 위하여 상시 준비 단계, 여행 전 단계, 여행 중 단계, 여행 후 단계로 세분화하여 가이드라인 세부 항목을 제시함
- 가이드라인 목적별 구분 제시
 - 사례조사, 전문가 자문, 여행객 설문 조사 등을 바탕으로 가이드라인에 포함된 세부 항목을 여행자의 ‘안전한 여행 경험’과 ‘여행자 신뢰감’으로 구분하여 제시함
 - ‘안전한 여행 경험’ 제공은 단체여행 전/중/후에 여행객들이 안전하게 여행할 수 있도록 철저한 방역체계를 구축하고 물리적 방역 활동을 수행하기 위해 준비하는 것을 의미함
 - ‘여행자 신뢰감’ 증대는 단체여행상품을 이용하는 관광객들이 감염병으로부터 안전하다고 인식할 수 있도록 방역 수칙 준수에 대해 지속적으로 안내하고 커뮤니케이션하는 것을 의미함



[그림 4-1] 최종 단체여행 방역 수칙 가이드라인 도출 과정

1) 상시 준비 단계

- 상시 준비 단계는 여행 단계별 프로세스와는 관계없이 여행사가 상시적으로 준비하고 업데이트해야 하는 내용을 중심으로 구성함
- 상시 준비 단계에서의 방역 수칙 가이드라인 분류는 크게 ‘공공기관과의 협력’, ‘사업장 및 직원 준비’, ‘비대면(신기술) 기술 활용’의 3가지 항목으로 구분됨
- ‘공공기관과의 협력’은 사례조사에서 제안된 7개의 세부 항목과 전문가 자문회의에서 제안된 3개 세부 항목을 조정 및 병합하여 ‘정부(지자체) 및 보건당국 방역지침 상시 확인 및 업데이트’, ‘목적지별 검역 당국 및 실무자와의 연락망 구축 및 업데이트’, ‘방역 관련 전문 교육 제공 협의’의 3개의 세부 항목을 최종적으로 도출함
- ‘사업장 및 직원 준비’는 사례조사에서 제안된 6개 세부 항목과 전문가 자문회의에서 제안된 3개 세부 항목을 통합하고 조정하여 ‘WHO 및 정부의 최신 방역체계 및 규정을 기반으로 한 자체 지침 확립’, ‘목적지 감염 예방/격리 및 출입국 요구사항 등 필요 정보 수시 확인 및 업데이트’, ‘방역 및 위생 관련 교육 이수 및 방역지침 관련 정보 상시 확인’, ‘감염병 방역지침을 준수하는 협력업체 리스트 확보/공유 등을 통한 지침 준수 독려’의 4개의 세부 항목으로 구성함
- ‘비대면(신기술) 기술 활용’은 사례조사에서 5개 세부 항목으로 제시되었으나, ‘(가능한) 비대면 서비스 제공을 위한 도입 기술 및 디지털 전환 추구’라는 항목으로 5개 항목을 통합하여 1개의 세부 항목으로 구성함

<사례조사에서 도출된 가이드라인(안)>

분류	가이드라인 세부 항목
공공기관과의 협력	<ul style="list-style-type: none"> • 정부(지자체) 및 보건당국 방역지침 상시 확인 및 업데이트 • 여행지별 검역 당국 및 실무자와의 직접적인 연락망 구축 및 업데이트 • 관광자원 및 시설에 대하여 전문기관 (WHO, 국제 및 정부기관)의 인증을 통해 방역 관련 안전성 평가 및 모범사례 공유 • 자립자단체에서 요구하는 경우 관광자원 및 시설 등의 방문(개관)을 위한 허가/승인용 취득 • 여행 전/중/후 건강 상태 체크를 위한 앱 활용 가능 여부 확인 • 방역 관련 전문 교육 제공 협의
사업장 및 직원 준비	<ul style="list-style-type: none"> • WHO 및 정부의 최신 방역 체계 및 규정을 기반으로 한 자체 지침 확립 • 목적지 감염/격리 규정 및 출입국 요구 사항 등 필요한 정보 수시 확인 및 업데이트 • 방역 및 위생 관련 정기 교육에 의무적으로 참석하여 규정 변화에 대한 내용 숙지 • 정부 및 보건당국에서 권고하는 지침을 시행하는 상품 연계 업체 및 주요 업체 리스트 확보/공유 등을 통한 지침 수행 독려 • 여행 시 예상 가능한 위험 평가 및 분석 시행 • 직한 규정, 지침 및 Q&A와 같은 효율적 방역관리를 위한 수단 도입 및 실행
비대면 (신기술) 기술 활용	<ul style="list-style-type: none"> • 필요시 비접촉등록 및 결제와 같은 자동화를 가능하게 하는 기존 기술의 개칭 또는 신기술 구현 • 온라인 체크인 및 비접촉식 체크인 도구 개발 • 안내서, 가이드북 등의 종이 대체가 가능한 디지털화 추구 • 팔찌, 모바일 앱, 히트 맵 등 여행자 동선 확인과 실시간 군중 이동 모니터링이 가능한 기술 검토 및 활용 • 필요시 정부 및 여행사 자체적으로 이를 체크할 수 있는 앱이나 시스템을 통하여 사전 접수 발송 (예, 히나투어 관리자 시스템에서는 여권 사본을 올리는 것을 포함하여, PCR 증명서 및 백신접종증서를 올리는 시스템을 구축함)

<전문가 자문회의에서 도출된 가이드라인(안)>

분류	가이드라인 세부 항목
공공기관과의 협력	<ul style="list-style-type: none"> • 정부(지자체) 및 보건 당국 방역지침 상시 확인 및 업데이트 • 여행지별 검역 당국 및 실무자와의 직접적인 연락망 구축 및 업데이트 • 관광자원 및 시설에 대하여 전문기관 (WHO, 국제 및 정부기관)의 인증을 통해 방역 관련 안전성 평가 및 모범사례 공유
사업장 및 직원 준비	<ul style="list-style-type: none"> • WHO 및 정부의 최신 방역 체계 및 규정을 기반으로 한 자체 지침 확립 • 목적지 감염/격리 규정 및 출입국 요구사항 등 필요한 정보 수시 확인 및 업데이트 • 방역 및 위생 관련 정기 교육에 의무적으로 참석하여 규정 변화에 대한 내용 숙지



<최종 가이드라인 도출>

분류	가이드라인 세부 항목
공공기관과의 협력	<ul style="list-style-type: none"> • 정부(지자체) 및 보건당국 방역지침 상시 확인 및 업데이트 • 목적지별 검역 당국 및 실무자와의 연락망 구축 및 업데이트 • 방역 관련 전문 교육 제공 협의
사업장 및 직원 준비	<ul style="list-style-type: none"> • WHO 및 정부의 최신 방역체계 및 규정을 기반으로 한 자체 지침 확립 • 목적지 감염 예방/격리 규정 및 출입국 요구사항 등 필요 정보 수시 확인 및 업데이트 • 방역 및 위생관련 교육 이수 및 방역지침 관련 정보 상시 확인 • 감염병 방역지침을 준수하는 협력업체 리스트 확보/공유 등을 통한 지침 준수 독려
비대면 (신기술) 기술 활용	<ul style="list-style-type: none"> • (가능한) 비대면 서비스 제공을 위한 기술 도입 및 디지털 전환 추구

[그림 4-2] 상시 준비 단계 최종 가이드라인 도출

2) 여행 전 단계

- 여행 전 단계란 여행사는 여행상품 및 행사의 기획 단계를 의미하며, 여행소비자는 여행 출발 전 스스로 여행상품 소비를 위한 준비를 하는 단계를 뜻함
- 여행 전 단계에서의 방역 수칙 가이드라인 구성은 ‘안전한 여행 경험’ 제공과 ‘여행자 신뢰감’ 증대의 2개의 중항목으로 구성됨
- 먼저, ‘안전한 여행 경험’ 제공은 단체여행상품을 이용하는 여행사가 감염병과 관련하여 안전한 여행을 할 수 있도록 준비하는 과정으로, ‘상품 기획’, ‘직원 관리’, ‘감염병 관리체계 구축 계획’, ‘물리적 거리두기 계획’, ‘물적 자원 확보’ 5개의 소항목으로 구성됨
- ‘상품 기획’은 사례조사에서 제안된 5개의 세부 항목과 전문가 자문회의에서 제안된 4개 세부 항목을 통합 및 조정하여 ‘감염병 상황하에 대면 접촉을 줄이기 위해 혼잡/인기도에 따른 여행 일정 구성’, ‘감염병 발생 및 위험도 증가에 따른 관광 일정의 변화에 대비한 대체 일정 마련’, ‘유사 상품을 판매하는 여행사 간 방역 관련 정보 공유’, ‘※ 아웃바운드 상품의 경우 감염병이 우려되는 국가나 지역 배제’의 4개의 세부 항목으로 최종 구성함
- ‘직원 관리’는 사례조사에서 제안된 4개 세부 항목과 전문가 자문회의에서 제안된 1개 세부 항목을 통합하고 조정하여 ‘WHO 및 공중 보건 당국의 최신 방역체계 및 규정 확인 및 정보 업데이트’, ‘여행사 종사자(예, 가이드, 인솔자 등)에 대한 백신접종, 주기적인 PCR 검사 장려’로 최종 2개의 세부 항목으로 구성함
- ‘감염병 관리체계 구축 계획’은 사례조사에서 제안된 5개 세부 항목과 전문가 자문회의에서 제안된 2개 세부 항목을 조정하여 ‘공급업체 및 파트너(랜드사)와 협력하여 감염병 대응 비상 계획 협의 및 업데이트’, ‘목적지 인근 지정 의료기관 및 응급의료센터와 감염자 발생 시 대응 계획 사전 협의’, ‘목적지 방역 상황(장소별, 상황별) 정보 수집’, ‘감염병 의심 사례 발생 시 대응 계획 수립’의 최종 4개의 세부 항목을 도출함
- ‘물리적 거리두기 계획’은 사례조사 가이드라인에서 4개 세부 항목이 제시되었고, 제시된 항목을 ‘방역지침 및 물리적 거리두기를 위한 공간 확보 및 적정 인원 편성’, ‘목적지의 관광시설의 단체 예약 시간 정보 협조를 통한 입장 시간 조절 및 밀집도 관리’의 최종 2개 세부 항목으로 통합·수정함
- ‘물적 자원 확보’는 사례조사 가이드라인에서 6개 세부 항목, 전문가 자문회의 가이드라인에서 1개의 세부 항목이 제시되었으며, 제시된 세부 항목들을 통합하여 ‘감염병 상황에서 제공되어야 할 방역 물품 확보’라는 1개의 세부 항목으로 구성함

<사례조사에서 도출된 가이드라인(안)>

중분류	소분류	가이드라인 세부 항목
안전한 여행 경험	상품 기획	<ul style="list-style-type: none"> 혼잡/인기도에 따른 여행 일정 구성 감염병 위험 등으로 인한 관광 일정의 변화에 대비한 예비 일정 마련 유사 상품을 판매하는 여행사 간 방역 관련 정보 공유 아웃바운드 상품의 경우 감염병이 우려되는 국가나 지역 배제 감염사 발생 시 대외 일정 수립
	직원 관리	<ul style="list-style-type: none"> 감염 증세, 물리적 거리두기, 손씻기, 마스크 착용, 손 씻기를 포함한 감염된 위생 조치, 마스크와 장갑 의무 사용 등, 영종보안 당국 및 지자체의 최신 권고에 부합하는 여행사의 전 과정 확산의 내용 채택 연계된 파트너 업체 등 주요 이해관계자를 대상으로 해당 국가 및 정부의 방역 권고사항과 일하는 규정 즉시 업데이트 감염병 예방을 위한 직원 방역 정책을 검토하고 필요에 따라 업데이트 백신 접종, 주기적인 PCR 검사 장려
	감염병 관리체계 구축계획	<ul style="list-style-type: none"> 방문시설 감염 예방을 위한 행동/체크리스트, 특별 청소 및 소독 계획을 포함한 방역 계획 확인 공급업체 및 파트너(랜드사)와 협력하여 COVID-19 비상 계획 협의 목적지 인근 지정 의료 기관 및 응급의료센터와 감염자 발생 시 대응 계획 사전 협의 목적지 방역 상황(장소별, 상황별) 정보 수집 감염병 의심 사례 발생 시 대응 계획 수립
	물리적 거리두기 계획	<ul style="list-style-type: none"> 물리적 거리 두기를 위한 방문시설 및 관광지 사전답사 물리적 거리두기를 위한 공간 확보 및 적정 인원 편성 대기라인, 홀로, 열매이더 등 구체적인 장소별 물리적 거리두기 절차를 포함하는 고객 행동 감염 개별 현지 관청 및 시설의 단체 예약시간 정보 협조를 통한 입장 시간 조절 및 밀집도 관리
	물적 자원 확보	<ul style="list-style-type: none"> 직원과 고객이 정확히 의사소통할 수 있도록 강화된 규정, 물리적 거리두기 및 권장 사항을 알리기 위한 정보 제공 수단(예: 안내표지판) 준비 방역 계획 상황 시 제공되어야 하는 각종 자원을 확보 보안담당자 임명하는 방역지원(손 소독제, 마스크, 장갑, 검사키트 등) 확보 송입구, 주요 홀로, 시설 등 교통량이 많은 구역에 순안된 소독제를 제공 준비(병오시 고개를 위한 추가 개별방역용품 제공 준비) 주최 측의 제공이 어려운 경우 고객에게 마스크 등의 개인방역용품 구매 안내 손소독제 및 예방의 개인방역용품(마스크)을 준비하여 감염에 대한 대비

<전문가 자문회의에서 도출된 가이드라인(안)>

중분류	소분류	가이드라인 세부 항목
안전한 여행 경험	상품 기획	<ul style="list-style-type: none"> 혼잡/인기도에 따른 여행 일정 구성 감염병 위험 등으로 인한 관광 일정의 변화에 대비한 예비 일정 마련 유사 상품을 판매하는 여행사 간 방역 관련 정보 공유 아웃바운드 상품의 경우 감염병이 우려되는 국가나 지역 배제
	직원 관리	<ul style="list-style-type: none"> 백신접종, 주기적인 PCR 검사 장려
	감염병 관리체계 구축계획	<ul style="list-style-type: none"> 목적지 방역 상황(장소별, 상황별) 정보 수집 감염병 의심 사례 발생 시 대응 계획 수립
	물적자원 확보	<ul style="list-style-type: none"> 직원과 고객이 명확히 의사소통할 수 있도록 강화된 규정, 물리적 거리두기 및 권장 사항을 알리기 위한 정보 제공 수단(예: 안내표지판) 준비



<최종 가이드라인 도출>

중분류	소분류	가이드라인 세부 항목
안전한 여행 경험	상품 기획	<ul style="list-style-type: none"> 감염병 상황에서 대면 접촉을 줄이기 위해 혼잡/인기도에 따른 여행 일정 구성 감염병 발생 및 위험도 증가에 따른 관광 일정의 변화에 대비한 대체 일정 마련 유사 상품을 판매하는 여행사 간 방역 관련 정보 공유 ✕ 아웃바운드 상품의 경우 감염병이 우려되는 국가나 지역 배제
	직원 관리	<ul style="list-style-type: none"> WHO 및 공중 보건 당국의 최신 방역체계 및 규정 확인 및 정보 업데이트 여행사 종사자(예, 가이드, 인솔자 등)에 대한 백신접종, 주기적인 PCR 검사 장려
	감염병 관리 체계 구축 계획	<ul style="list-style-type: none"> 공급업체 및 파트너(랜드사)와 협력하여 감염병 대응 비상계획 협의 및 업데이트 목적지 인근 지정 의료기관 및 응급의료센터와 감염자 발생 시 대응 계획 사전 협의 목적지 방역 상황(장소별, 상황별) 정보 수집 감염병 의심 사례 발생 시 대응 계획 수립
	물리적 거리두기 계획	<ul style="list-style-type: none"> 방역지침 및 물리적 거리두기를 위한 공간 확보 및 적정 인원 편성 목적지의 관광시설의 단체 예약시간 정보 협조를 통한 입장 시간 조절 및 밀집도 관리
	물적 자원 확보	<ul style="list-style-type: none"> 감염병 상황에서 제공되어야 할 방역 물품 확보

[그림 4-3] 여행 전 단계(안전한 여행 경험) 최종 가이드라인 도출

- 다음으로 '여행자 신뢰감' 증대는 단체여행상품을 이용하는 소비자들을 안심시킬 수 있도록 지속적인 커뮤니케이션, 정보 제공과 관련된 항목으로, '직원 안내', '의료 및 보험 정보 제공', '여행자 정보 제공', '여행자 공지', '안전 여행 및 방역 우수 사례 홍보'의 5개 소항목으로 구성됨
- '직원 안내'는 사례조사에서 제안된 5개의 세부 항목과 전문가 자문회의에서 제안된 3개 세부 항목을 통합 및 조정하여 '여행자들에게 안내문, 부차물 등을 이용하여 지속적이고 일관적인 안전 및 위생 규정 안내', '고객들에게 최신의 정보를 제공할 수 있도록 방역지침 숙지', '감염병 및 비상 상황에 대응할 수 있도록 Hotline(비상연락망) 체계 구축', '개별 참가자에 대한 필요 정보 수집' 4개의 세부 항목으로 최종 구성함
- '의료 및 보험 정보 제공'은 사례조사에서 제안된 6개 세부 항목과 전문가 자문회의에서 제안된 3개 세부 항목을 통합하고 조정하여 '감염으로 인한 긴급 송환, 현지 진료 등 의료서비스 처리 절차 준비', '감염 시에 적용되는 여행자 보험 관련 정보 제공 및 가입 권고', '방문지역별

감염병 전문 병원 및 의료서비스 정보를 확인하여 유사시를 대비한 정보 제공'의 최종 3개의 세부 항목으로 구성함

- '여행자 정보 제공'은 사례조사에서 제안된 4개 세부 항목과 전문가 자문회의에서 제안된 3개 세부 항목을 조정하여 '감염병 예방 및 위생 규정에 대해 명확하고 일관된 정보 제공', '사전에 투어별 적정 인원내 대한 공지, 감염병 관련 환불 또는 취소 정책 공지', '입국 및 출국 관련 정보 공지(PCR 검사, 자가격리 등)'의 최종 4개의 세부 항목으로 구성함
- '여행자 공지'는 사례조사에서 4개 세부 항목이 제시되었고, 제시된 항목을 수정하여 '목적지 규정 및 여행사 안내에 따른 필요 서류 준비 및 방역지침 숙지', '목적지 검역/격리 규정 확인 및 해당 사항 점검', '목적지 규정에 부합하는 백신접종 실시 및 필요 서류 준비 및 제공', '개인 보호 장구(예, 마스크, 일회용 장갑, 소독제 등) 준비'의 최종 4개의 세부 항목으로 구성함
- '안전 여행 및 방역 우수 사례 홍보'는 사례조사와 전문가 자문회의에서 각각 2개의 세부 항목이 제시되었으며, 제시된 항목 중 '여행상품을 구성하는 세부 일정/협력업체들의 방역 수준 홍보(기획 측면)' 항목만 최종 세부 항목으로 구성함

<사례조사에서 도출된 가이드라인(안)>

중분류	소분류	가이드라인 세부 항목
여행자 신뢰감	직원 안내	<ul style="list-style-type: none"> • 안내문, 부칙물 등으로 여행자에게 지속적이고 일관적인 안전 및 위생 규정을 안내 • 해당 국가 및 지역에서 요구하는 방역지침에 대한 매뉴얼 작성 후 안내 • 고객 대면 직원은 고객에 질문에 정확한 답변을 할 수 있도록 최신 내용을 숙지 • Hotline(비상연락망) 체계 구축 • 개별 참가자에 대한 정보 수집(영문 지역, 일정 접촉 및 확진 여부, 백신 접종 여부, 개인 기본 신상정보 등) - 사전 건강 체크
	의료 및 보험정보제공	<ul style="list-style-type: none"> • 감염으로 인한 긴급 송환 등과 의료 관련 처리 절차 준비 • 상황별 의료서비스 지원을 상징하고 각종 감염상황시체를 처리할 수 있도록 준비 • 여행 중 감염(코로나) 확진에 대비할 수 있는 여행자 보험에 가입하여 진행 (상당수의 국내 보험은 질병에는 보상이 적으므로 특약 추가가 필요할 수 있음) • 의료/여행 보험을 제공하는 제3자 제공업체와 협력하여 감염 시에 적용되는 여행자 보험 관련 정보 제공 및 가입 권고 • 방문 지역별 감염병 전문 병원 및 의료서비스 상황을 확인하여 유사시를 대비한 정보 제공 • 여행자 보험의 중요성 안내 / 정보 제공 / 가입 권고
여행자 신뢰감	여행자 정보 제공	<ul style="list-style-type: none"> • 고객에게 웹사이트, 소셜 채널, 이메일 등을 통해 새로운 건강 및 위생 규정에 대한 명확하고 일관된 최신 커뮤니케이션을 제공 • 사전에 투어별 적정 인원내 대한 공지 (일반적으로 수익 목적으로 하는 최소인원에 대한 공지가 되어있으나, 거리두기의 필요성으로 인해 차량당 적정 최대 인원의 공지 필요) • (감염병 관련) 환불 또는 취소 정책 공지 • 입국 및 출국 관련 정보 공지(PCR 검사, 자가격리 등)
	여행자 공지	<ul style="list-style-type: none"> • 목적지 현지 COVID-19 현황 및 준수사항 확인 • 목적지 현지 검역/격리 규정 확인 및 해당 사항 점검 • 목적지 규정에 부합하는 백신 접종 실시 및 접종 증명서, 음성확인서 발급 등 서류 준비 및 제공 • 개인 보호 장구(예, 마스크, 일회용 장갑, 소독제 등) 준비
안전여행방역 우수사례홍보		<ul style="list-style-type: none"> • 여행상품을 구성하는 세부 일정/협력업체의 방역 수준 홍보 (기획 측면) • 여행상품의 방역 우수성에 대한 기존 고객들의 사례 발굴 및 홍보 (운영 측면)

<전문가 자문회의에서 도출된 가이드라인(안)>

중분류	소분류	가이드라인 세부 항목
여행자 신뢰감	직원 안내	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 대면 직원은 고객의 질문에 정확한 답변을 할 수 있도록 최신 내용을 숙지 • Hotline(비상연락망) 체계 구축 • 개별 참가자에 대한 정보 수집(영문지역, 일정 접촉 및 확진 여부, 백신접종 여부, 개인 기본 신상정보 등) - 사전 건강 체크
	의료 및 보험정보제공	<ul style="list-style-type: none"> • 의료/여행 보험을 제공하는 제3자 제공업체와 협력하여 감염 시에 적용되는 여행자 보험 관련 정보 제공 및 가입 권고 • 방문지역별 감염병 전문 병원 및 의료서비스 상황을 확인하여 유사시를 대비한 정보 제공 • 여행자 보험의 중요성 안내 / 정보 제공 / 가입 권고
여행자 신뢰감	여행자 정보 제공	<ul style="list-style-type: none"> • 사전에 투어별 적정 인원내 대한 공지 • (감염병 관련) 환불 또는 취소 정책 공지 • 입국 및 출국 관련 정보 공지(PCR 검사, 자가 격리 등)
	안전여행방역 우수사례홍보	<ul style="list-style-type: none"> • 여행상품을 구성하는 세부 일정/협력업체들의 방역 수준 홍보 (기획 측면) • 여행상품의 방역 우수성에 대한 기존 고객들의 사례 발굴 및 홍보 (운영 측면)

<최종 가이드라인 도출>

중분류	소분류	가이드라인 세부 항목
여행자 신뢰감	직원 안내	<ul style="list-style-type: none"> • 여행자들에게 안내문, 부칙물 등을 이용하여 지속적이고 일관적인 안전 및 위생 규정 안내 • 고객들에게 최신의 정보를 제공할 수 있도록 방역지침 숙지 • 감염병 및 비상 상황에 대응할 수 있도록 Hotline(비상연락망) 체계 구축 • 개별 참가자에 대한 필요 정보 수집
	의료 및 보험 정보 제공	<ul style="list-style-type: none"> • 감염으로 인한 긴급 송환, 현지 진료 등 의료서비스 처리 절차 준비 • 감염 시에 적용되는 여행자 보험 관련 정보 제공 및 가입 권고 • 방문지역별 감염병 전문 병원 및 의료서비스 정보를 확인하여 유사시를 대비한 정보 제공
	여행자 정보 제공	<ul style="list-style-type: none"> • 감염병 예방 및 위생 규정에 대해 명확하고 일관된 정보 제공 • 사전에 투어별 적정 인원내 대한 공지 • 감염병 관련 환불 또는 취소 정책 공지 • 입국 및 출국 관련 정보 공지(PCR 검사, 자가격리 등)
	여행자 공지	<ul style="list-style-type: none"> • 목적지 규정 및 여행사 안내에 따른 필요 서류 준비 및 방역지침 숙지 • 목적지 검역/격리 규정 확인 및 해당사항 점검 • 목적지 규정에 부합하는 백신접종 실시 및 필요 서류 준비 및 제공 • 개인 보호 장구(예, 마스크, 일회용 장갑, 소독제 등) 준비
	안전 여행 및 방역 우수 사례 홍보	<ul style="list-style-type: none"> • 여행 상품을 구성하는 세부 일정/협력업체들의 방역 수준 홍보 (기획 측면)

[그림 4-4] 여행 전 단계(여행자 신뢰감) 최종 가이드라인 도출

3) 여행 중 단계

- 여행 중 단계란 여행사 측면에서는 행사운영단계로 기획·개발된 행사 일정에 따라 행사를 진행 중인 상태를 의미하며, 여행소비자는 여행사가 제안한 일정에 따라 관광 활동을 하고 있는 단계를 뜻함
- 여행 중 단계에서의 방역 수칙 가이드라인은 ‘안전한 여행 경험’ 제공을 위한 항목과 ‘여행자 신뢰감’ 증대를 위한 항목으로 구성됨
- 먼저 ‘안전한 여행 경험’ 제공은 단체여행상품을 이용하는 중의 안전한 여행 경험을 제공하기 위한 방역 수칙 가이드라인으로, ‘여행객 경로 관리’, ‘상황 발생 시 현장 대응’, ‘물리적 거리두기’ 3개의 소항목으로 구성됨
- ‘여행객 경로 관리’는 사례조사에서 제안된 8개의 세부 항목과 전문가 자문회의에서 제안된 5개 세부 항목을 통합 및 조정하여 ‘관광지 관람 시 이동 수단(차량) 소독의 의무화’, ‘즉흥적 일정 변경으로 인한 소독 및 방역 일정의 틈새 방지’, ‘관광시설, 자원, 기구 등을 정기적으로 청소하고 이를 확인할 수 있는 전담 직원 배치’, ‘물리적 거리두기 시행을 위한 대면 접촉 감소 및 동선 모니터링 실시’, ‘방문지의 감염병 예방에 대한 수칙을 수시 문의하여 장소별/상황별/시기별 공지’, ‘장소별 참가 직원 및 적정 여행자 수 관리’, ‘여행객들의 자유시간 내 활동 내용 점검 및 대응’의 7개의 세부 항목으로 최종 구성함
- ‘상황 발생 시 현장 대응’은 사례조사에서 제안된 6개 세부 항목과 전문가 자문회의에서 제안된 4개 세부 항목을 통합하고 조정하여 ‘의심 환자 발생 시 방역 수칙 및 사전 계획에 맞게 대응’, ‘방문지의 감염 발생 시 대체 일정 시행’, ‘확진자 및 밀접접촉자 발생 시 해당 인원 즉시 격리’, ‘연계 병원, 보건소 및 상부 기관 보고 및 대응’의 최종 4개의 세부 항목으로 구성함
- ‘물리적 거리두기’는 사례조사 가이드라인에서 8개 세부 항목이 제시되었고, 제시된 세부 항목들을 통합하여 ‘정부 지침에 부합하는 좌석 배치 및 모임 규모에 대한 물리적 거리두기 시행’이라는 1개의 세부 항목으로 구성함

<사례조사에서 도출된 가이드라인(안)>

중분류	소분류	가이드라인 세부 항목
안전한 여행 경험	여행객 경로 관리	<ul style="list-style-type: none"> 방역관리에 어긋나는 일정 변경 금지(즉흥적 일정 변경으로 인한 소독 및 방역 일정의 틈새 방지) 관광시설, 자원, 기구 등을 정기적으로 청소하고 가능한 경우 체크할 수 있는 전담 직원의 배치 장소 혼잡 및 레스토랑에 대한 액세스가 가능한 경우 시차를 두고 시간을 담배 여행자 경로 관리, 입출구관리 등 물리적 거리두기시행을 위한 현장 접촉 감소 조치 및 동선 모니터링 방문지의 감염병 예방에 대한 수칙을 수시 문의하여 장소별/상황별/시기별 공지 장소별 참가 지원 및 적정 여행자 수 관리(단체여행객들을 소규모로 그룹화하여 단체여행을 진행하고 그룹 간 접촉 최소화) 가이드 및 안내자 간 원활한 커뮤니케이션을 통해 관광객 분배 자유시간 내 활동 내용 공유(주변 관광지의 안전 정보 제공, 다녀온 후 정보 확인, 문진표 작성 등) 및 개인 방역 지원
	상황 발생 시 현장 대응	<ul style="list-style-type: none"> 엑세스 제어(access control) 활성화 및 발열 체크 수행 원자 반출(조제)에 따라 격리하고 요구되는 경우 고적 건강 진단 및 테스트를 시행 의심 환자 발생 시 입장 거부, 격리 및 지정 의료 기관과 협력 조치 방문지의 감염 발생 시 대체 일정 시행 확진자 및 밀접접촉자 발생 시 해당 인원 즉시 격리 연계 병원 또는 보건소 연락, 상부 기관 보고
	물리적 거리두기	<ul style="list-style-type: none"> 정부 지침에 부합하는 좌석 배치 및 모임 규모에 대한 물리적 거리두기시행 적정한 차량 탑승 간격 준수(예: 40인승 시 15명 기준) 오랜리 체크인 및 비접촉식 체크인아웃을 활용(또는 투어 가이드가 일괄적으로 처리할 수 있도록 사전 조침) 숙박시설 배류 시 비택시나 미니 버스서비스를 식사 일정 진행 신체적 접촉을 제한하고 가능한 한 촉수기 지양 비접촉식 등락 및 결제 시스템 적극 활용 식사 제공 시 한영 테이블 대신 일회용 테이블을 사용하여 한 방향으로 보고 식사 진행 이동 시 관광객당 적정한 물리적 간격을 둘 수 있도록 함 안내 시 개인 이어폰을 사용하여 그룹 통화 또는 관련 어플리케이션을 통한 통신을 진행(앱/앱도움 줄임)

<전문가 자문회의에서 도출된 가이드라인(안)>

중분류	소분류	가이드라인 세부 항목
안전한 여행 경험	여행객 경로 관리	<ul style="list-style-type: none"> 여행자 경로 관리, 출입구 관리 등 물리적 거리두기 시행을 위한 현장 접촉 감소 조치 및 동선 모니터링 방문지의 감염병 예방에 대한 수칙을 수시 문의하여 장소별/상황별/시기별 공지 장소별 참가 지원 및 적정 여행자 수 관리(단체여행객들을 소규모로 그룹화하여 단체여행을 진행하고 그룹 간 접촉 최소화) 가이드 및 안내자 간 원활한 커뮤니케이션을 통해 관광객 분배 자유시간 내 활동 내용 공유(주변 관광지의 안전 정보 제공, 다녀온 후 정보 확인, 문진표 작성 등) 및 개인 방역 지원
	상황 발생 시 현장 대응	<ul style="list-style-type: none"> 의심 환자 발생 시 입장 거부, 격리 및 지정 의료 기관과 협력 조치 방문지의 감염 발생 시 대체 일정 시행 확진자 및 밀접접촉자 발생 시 해당 인원 즉시 격리 연계 병원 또는 보건소 연락, 상부 기관 보고

<최종 가이드라인 도출>

중분류	소분류	가이드라인 세부 항목
안전한 여행 경험	여행객 경로관리	<ul style="list-style-type: none"> 관광지 관람 시 이동수단(차량) 소독의 의무화 즉흥적 일정 변경으로 인한 소독 및 방역 일정의 틈새 방지 관광시설, 자원, 기구 등을 정기적으로 청소하고 이를 확인할 수 있는 전담직원 배치 물리적 거리두기 시행을 위한 대면 접촉 감소 및 동선 모니터링 실시 방문지의 감염병 예방에 대한 수칙을 수시 문의하여 장소별/상황별/시기별 공지 장소별 참가 지원 및 적정 여행자 수 관리 여행객들의 자유시간 내 활동 내용 점검 및 대응
	상황발생시 현장 대응	<ul style="list-style-type: none"> 의심 환자 발생 시 방역수칙 및 사전 계획에 맞게 대응 방문지의 감염 발생 시 대체 일정 시행 확진자 및 밀접접촉자 발생 시 해당 인원 즉시 격리 연계 병원, 보건소 및 상부기관 보고 및 대응
	물리적 거리두기	<ul style="list-style-type: none"> 정부 지침에 부합하는 좌석 배치 및 모임 규모에 대한 물리적 거리두기 시행

[그림 4-5] 여행 중 단계(안전한 여행 경험) 최종 가이드라인 도출

- 다음으로 ‘여행자 신뢰감’ 증대는 여행 중 여행객들이 감염병으로부터 안전하다고 인식할 수 있도록 하기 위한 가이드라인으로 ‘업데이트된 정보 안내’, ‘개인방역 지원’ 2개의 소항목으로 구성됨
- ‘업데이트된 정보 안내’는 사례조사의 가이드라인 5개의 세부 항목과 전문가 자문회의의 가이드라인의 3개 세부 항목을 통합 및 조정하여 ‘감염병 방역관리 상황에 대한 수시 업데이트 및 정보 제공’, ‘비상연락망(hotline)을 통해 정확한 정보를 제공할 수 있도록 절차 관리’, ‘개인방역(마스크 착용 및 장갑 착용 등)에 대한 수시 안내’, ‘방문지의 감염병 예방과 관련한 현장 상황을 수시 공지’의 4개의 세부 항목으로 최종 구성함
- ‘개인방역 지원’은 사례조사의 가이드라인 8개 세부 항목과 전문가 자문회의의 가이드라인의 1개 세부 항목을 통합하고 조정하여 ‘여행객 증상 확인(장소별/상황별/시기별 체크)’, ‘※ 인바운드 상품의 경우 관광객의 국가별 특성을 고려하여 질문 간소화’, ‘여행 중 필요시 방역키트(예, 마스크, 자가진단키트, 소독제 등) 제공’의 최종 3개의 세부 항목으로 구성함

<사례조사에서 도출된 가이드라인(안)>

중분류	소분류	가이드라인 세부 항목
여행자 신뢰감	업데이트된 정보안내	<ul style="list-style-type: none"> • 모든 사람이 이용 가능한 조치 및 방역관리체계 표시 및 수시 알릴 • 현장 문제를 해결하고 모든 참석자의 질문에 정확히 답변하는 절차 관리(hotline, 방역전문가) • 개인방역(마스크 착용 및 장갑 착용 등)에 대한 수시 안내 • 방문지 장소 및 상황별 방역 수칙 공지, 현장 상황 공지 • 아웃바운드 상품의 경우 현지 방역지침에 대한 사전 공지 필요
	개인 방역 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 현장 여행자 세부 정보 확인 • 실시간 군중 이동 모니터링 및 프로세스 설정(기술 활용 여행자 동선 추적 가능 기술 활용: 팔찌, 모바일 앱 히트 맵 등) • 관광지 방문 시 방역 활동이 마무리된 시설을 방문하도록 현장 담당자와 수시 체크하여 진행함 • 방문지의 코로나 중간 검사 및 자가 진단키트를 제공(8일 이상의 장기 여행 시) • 차량 및 호텔 객실 등 여행자 직접 접촉 필요 시설 및 장비(예: 손잡이)에 항공 테이퍼 부착 • 숙박시설에 추가적으로 분사할 수 있는 살균 시스템이 설치되어 있는 곳으로 배정 • 사후로부터의 감염을 예방하기 위하여 생수의 제공 및 인종 방문 곳의 식수 재공을 함 • 인바운드 상품의 경우 관광객의 국가별 특성을 고려하여 질문 간소화

<전문가 자문회의에서 도출된 가이드라인(안)>

중분류	소분류	가이드라인 세부 항목
여행자 신뢰감	업데이트된 정보안내	<ul style="list-style-type: none"> • 개인방역(마스크 착용 및 장갑 착용 등)에 대한 수시 안내 • 방문지 장소 및 상황별 방역 수칙 공지, 현장 상황 공지 • 아웃바운드 상품의 경우 현지 방역지침에 대한 사전 공지 필요
	개인 방역 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 인바운드 상품의 경우 관광객의 국가별 특성을 고려하여 질문 간소화



<최종 가이드라인 도출>

중분류	소분류	가이드라인 세부 항목
여행자 신뢰감	업데이트 된 정보 안내	<ul style="list-style-type: none"> • 감염병 방역관리 상황에 대한 수시 업데이트 및 정보 제공 • 비상연락망(hotline)을 통해 정확한 정보를 제공할 수 있도록 절차 관리 • 개인방역(마스크 착용 및 장갑 착용 등)에 대한 수시 안내 • 방문지의 감염병 예방과 관련한 현장 상황을 수시 공지
	개인방역 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 여행자 증상 확인 (장소별/상황별/시기별 체크) • ※ 인바운드 상품의 경우 관광객의 국가별 특성을 고려하여 질문 간소화 • 여행 중 필요시 방역키트 (예, 마스크, 자가진단키트, 소독제 등) 제공

[그림 4-6] 여행 중 단계(여행자 신뢰감) 최종 가이드라인 도출

4) 여행 후 단계

- 여행 후 단계란 여행사 측면에서는 행사가 완료된 단계로 모든 행사 일정을 종료하여 귀국 및 환송이 완료된 이후를 의미하며, 여행소비자는 여행상품 소비활동이 종료된 이후의 단계를 뜻함
- 여행 후 단계에서의 방역 수칙 가이드라인은 크게 '안전한 여행 경험' 제공을 위한 항목, '여행자 신뢰감' 증대를 위한 항목으로 구성됨
- 먼저 '안전한 여행 경험' 제공은 단체여행상품을 이용한 후 여행객들의 건강 및 안전을 위한 관리 단계로, '건강 및 사후 조치'라는 소항목으로 구성됨
- '건강 및 사후 조치'는 사례조사에서 9개의 세부 항목이 제시되었으며, 이를 통합하고 조정하여 최종 가이드라인에서 '단체여행 진행 상황 및 결과를 통해 행사의 보완할 점 확인', '행사 참석자 중 감염 여부 확인 및 공유(타 참석자 및 보건당국)'의 2개의 세부 항목으로 최종 구성함
- 다음 중항목인 '여행자 신뢰감' 증대는 여행 종료 이후 여행객들의 감염병에 대한 우려를 최소화하기 위한 가이드라인으로, '리스크 커뮤니케이션(Risk Communication)'과 '피드백 및 홍보 활성화' 2개의 소항목으로 구성됨
- '리스크 커뮤니케이션(Risk Communication)'은 사례조사에서 5개의 세부 항목, 전문가 자문회의에서 3개의 세부 항목이 제시되었으며, 이를 조정하여 최종적으로 '(여행 후 감염 여부 확인의 결과) 유증상자 정보 보건당국에 공유', '여행 중에 있었던 안전 위생 기준에 대한 미비 사항 및 건의 사항 수렴 및 개선', '※ 아웃바운드 상품의 경우 입국 후 중앙정부가 정하는 기간 내에 이상 증상 발생 여부를 보다 철저히 확인', '※ 인바운드 상품의 경우 관광객들이 본국으로 귀가한 뒤 현지 여행사의 확인 필요'의 4개의 세부 항목으로 구성함
- '피드백 및 홍보 활성화'는 사례조사에서 5개의 세부 항목, 전문가 자문회의에서 1개의 세부 항목이 제시되었고, 이를 조정하여 '안전 여행 진행 사례의 확산을 통한 단체여행에 대한 신뢰감 확산', '여행 후기 이벤트를 통해 여행사의 상품에 대한 방역 및 관리 경험을 공유하여 신뢰감 증대'의 최종 2개의 세부 항목으로 구성함

<사례조사에서 도출된 가이드라인(안)>

중분류	소분류	가이드라인 세부 항목
안전한 여행 경험	건강 및 사후 조치	<ul style="list-style-type: none"> 여행자 퇴실 직후 위생, 청소 및 소독 강화 폐기를 처리 빈도 조정 결과를 통해 행사 보완할 점 확인 여행자 중 감염 여부 확인 서비스 요금 지불/팁 지불 시에는 현금 사용을 피하고 전자 수단 등 비접촉결제를 우선적으로 사용 사용된 보호구(마스크 장갑 등)는 적절히 폐기 스낵기통에 라이너백을 제공하고 가능한 경우 정기적인 처리 모색 필요시 출발지 도착 후 단체 차량으로 PCR 검사 시행 검사 후 지역별 차별 배정을 통해 안전 귀가 지원
	리스크 커뮤니케이션 (Risk Communication)	<ul style="list-style-type: none"> 현지 법률에서 요구하는 경우 접촉 추적 앱 홍보 (여행 후 감염 여부 확인의 결과) 유증상자 정보 보건당국에 공유 여행 중에 있었던 안전 위생 기준에 대한 미비 사항 및 건의 사항을 발음으로 개선 내용 정리 아웃바운드 상품의 경우, 입국 후 중앙정부가 정하는 기간 내에 이상 증상 발생 여부를 보다 철저히 확인 인바운드 상품의 경우, 관광객들이 본국으로 귀가한 뒤 현지 여행사의 확인 필요
여행자 신뢰감	대의 홍보 및 활성화 정책 구현	<ul style="list-style-type: none"> 모범사례를 활용하기 위해 위례 및 연구 전문가가 자문하는 과학적 지침의 평가 시행 지방 정부 및 관광 당국과 같은 공공 부문 파트너와 협력하여 목적지와 지역 경제의 재생을 촉진하기 위해 협력하도록 권장 여행자에 대한 비자 촉진 및 비자 면제, 세금, 수수료, 요금 감소 등 수요 자극 및 목적지 프로모션 등의 정책적 지원을 정부에 요구 안전 여행 진행 사례의 확산을 통한 단체여행에 대한 신뢰감 확산 여행 후기 이벤트를 통해 여행사의 상품에 대한 방역 및 관리 경험을 공유하여 신뢰감 증대

<전문가 자문회의에서 도출된 가이드라인(안)>

중분류	소분류	가이드라인 세부 항목
여행자 신뢰감	리스크 커뮤니케이션 (Risk Communication)	<ul style="list-style-type: none"> 여행 중에 있었던 안전 위생 기준에 대한 미비 사항 및 건의 사항을 발음으로 개선 내용 정리 아웃바운드 상품의 경우, 입국 후 중앙정부가 정하는 기간 내에 이상 증상 발생 여부를 보다 철저히 확인 인바운드 상품의 경우, 관광객들이 본국으로 귀가한 뒤 현지 여행사의 확인 필요
	피드백 및 홍보 활성화	<ul style="list-style-type: none"> 여행 후기 이벤트를 통해 여행사의 상품에 대한 방역 및 관리 경험을 공유하여 신뢰감 증대



<최종 가이드라인 도출>

중분류	소분류	가이드라인 세부 항목
안전한 여행 경험	건강 및 안전 사후 조치	<ul style="list-style-type: none"> 단체여행 진행사항 및 결과를 통해 행사의 보완할 점 확인 행사 참석자 중 감염 여부 확인 및 공유 (타 참석자 및 보건당국)
여행자 신뢰감	리스크 커뮤니케이션	<ul style="list-style-type: none"> (여행 후 감염여부 확인의 결과) 유증상자 정보 보건당국에 공유 여행 중에 있었던 안전 위생 기준에 대한 미비사항 및 건의사항 수렴 및 개선 ※ 아웃바운드 상품의 경우 입국 후 중앙정부가 정하는 기간 내에 이상 증상 발생 여부를 보다 철저히 확인 ※ 인바운드 상품의 경우 관광객들이 본국으로 귀가한 뒤 현지 여행사의 확인 필요
	피드백 및 홍보 활성화	<ul style="list-style-type: none"> 안전여행 진행 사례의 확산을 통한 단체여행에 대한 신뢰감 확산 여행후기 이벤트를 통해 여행사의 상품에 대한 방역 및 관리 경험을 공유하여 신뢰감 증대

[그림 4-기] 여행 후 단계 최종 가이드라인 도출

제2절 단체여행 방역 수칙 최종 가이드라인

- | | |
|-------------|------------|
| 1. 상시 준비 단계 | 2. 여행 전 단계 |
| 3. 여행 중 단계 | 4. 여행 후 단계 |

01 상시 준비 단계

- 상시 준비 단계에서는 여행사가 일상적인 업무를 진행하는 과정에서 감염병 등과 같은 위기 상황이 발생할 경우를 대비하기 위해 사전에 준비해야 할 업무 및 세부 항목 등을 포함하고 있음
 - 즉, 상시 준비 단계는 여행사의 전반적인 업무 상황에서 감염병 위기 상황에 대응하기 위하여 공공기관과의 협력(3개 항목), 사업장 및 직원 준비(4개 항목) 및 비대면(신기술) 기술 활용(1개 항목) 등을 포함하고 있음, <표 4-1> 참고

<표 4-1> 상시 준비 단계에 포함된 가이드라인 세부 항목

분류	가이드라인 세부 항목
공공기관과의 협력	정부(지자체) 및 보건당국 방역지침 상시 확인 및 업데이트
	목적지별 검역 당국 및 실무자와의 연락망 구축 및 업데이트
사업장 및 직원 준비	방역 관련 전문 교육 제공 협의
	WHO 및 정부의 최신 방역체계 및 규정을 기반으로 한 자체 지침 확립
	목적지 감염 예방/격리 규정 및 출입국 요구사항 등 필요 정보 수시 확인 및 업데이트
	방역 및 위생 관련 교육 이수 및 방역지침 관련 정보 상시 확인
비대면 (신기술) 기술 활용	감염병 방역지침을 준수하는 협력업체 리스트 확보/공유 등을 통한 지침 준수 독려
	(가능한) 비대면 서비스 제공을 위한 기술 도입 및 디지털 전환 추구

(1) 공공기관과의 협력

- 감염병 상황에서의 위기 대응은 단순히 여행사의 업무를 통해 해결되기보다는 관계 당국과 지속적인 논의 및 협조에 의한 부분이 높게 작용하므로 공공기관과의 협력을 통하여 공조/협조 체계를 지속적으로 유지/관리할 필요가 있음
 - 따라서 본 가이드라인에서는 공공기관과의 협력을 위한 3가지 세부 항목을 제시함

<표 4-2> 상시 준비 단계 - 공공기관과의 협력에 포함된 가이드라인 세부 항목

분류	가이드라인 세부 항목
공공기관과의 협력	정부(지자체) 및 보건당국 방역지침 상시 확인 및 업데이트
	목적지별 검역 당국 및 실무자와의 연락망 구축 및 업데이트
	방역 관련 전문 교육 제공 협의

- 정부(지자체) 및 보건당국 방역지침 상시 확인 및 업데이트
 - 감염병 상황에서는 정부(지자체) 및 보건당국의 방역지침이 외부 상황에 따라 수시로 변화될 수 있으며, 관련 정책의 상황에 따라 여행사가 단체여행상품 구매자(관광객)에게 제공하는 상품 및 서비스가 영향을 받을 우려가 있음
 - 따라서 감염병 상황을 대처하기 위하여 정부, 지자체 및 보건당국에서 발표한 방역지침을 수시로 확인/업데이트하여 여행사의 주요 업무에 반영할 필요가 있으며, 단체여행상품 기획/운영과 관련된 업무를 진행하는 모든 직원에게 공유하여 숙지하도록 해야 함



출처: 질병관리청 홈페이지 참조

[그림 4-8] 질병관리청 홈페이지(kdca.go.kr)

• 목적지별 검역 당국 및 실무자와의 연락망 구축 및 업데이트

- 감염병 상황 하에서의 단체여행상품을 진행하는 과정에서 감염병 확진 혹은 비상사태가 발생했을 때에는 해당 목적지의 정보가 충분하지 않을 우려가 있기 때문에 신속한 대처가 어려울 수 있으며 이러한 우려를 사전에 대비할 필요가 있음
- 따라서 여행사에서 안전한 단체여행상품을 기획하고 운영하기 위하여 여행사에서 운영하고 있는 관광 상품의 각 목적지별 검역 당국과 각 업무별 실무자와의 연락망을 구축하고 지속적으로 업데이트하여 필요시 적극 활용할 필요가 있음
 - 해외여행의 경우 방역 당국 및 실무자의 정보는 유사 상품을 기획/판매하는 타 여행사와의 협력을 통해 정확한 대응 체계를 사전에 구축할 필요가 있음
 - 국내 여행의 경우 국내 감염병 전담 병원 및 보건소, 지자체 등의 담당 공무원 및 기관 종사자들의 연락처를 사전에 확보할 필요가 있음
- 또한, 여행사의 업무를 위해 작성된 실무자와의 연락망 등은 감염병 및 방역 수칙과 관련한 최신 정보를 업데이트할 때도 활용할 수 있음

[지침 관련 실무 연락처]

목적	업무	부서	연락처
대응체계	· 대응 총괄	중수본 방역총괄팀	044) 202-1751, 1752
		방대본 총괄조정팀	043) 719-9371, 9373
사계 및 감염병 의상자 정의	· 관역별 질병대응센터 관련	감염병정책총괄과	043) 719-7116
	· 사례 정의	방대본 지침관리팀	043) 719-9365
감염병환자 신고 보고 체계	· 진단 검사비 지원	방대본 진단검사운영팀	043) 719-7268
	· 확진자 발생 및 사망 신고 보고	방대본 상황관리팀	043) 719-7789, 7790, 7878, 7979
해외입국자 관리강화	· 감염단계 조치사항	방대본 해외출입국관리팀	043) 719-9207
	· 예방접종완료자 격리연계 의무구기	중수본 환자병상관리팀	044) 202-1792, 1793
격리연계자 관리방안	· 격리연계자 관리방안	중수본 해외입국관리팀	044) 202-1805
	· 해외 예방접종완료자 관리	외교부 영사서비스과	02) 2100-8189
주말미군 관련 사항	· 국가 간 합의나 상호인정 협의	중수본 해외입국관리팀	044) 202-1805
	· 국가 등 관련 사항	방대본 해외출입국관리팀	043) 719-9212, 9215, 9206
격리통지서	· 주한미군 관련 사항	질병청 국제협력담당관	043) 719-7754, 7751
	· 생활치료센터 입소	중수본 생활치료센터(확충팀)	044) 202-1782
확진환자 대응방안	· 채택치료	방대본 환자관리팀	043) 719-9131
	· 확진환자 격리해제	방대본 환자관리팀	043) 719-9359
확진환자 대응방안	· 역학조사 전담, 사례조사, 접촉자 조사 등	방대본 역학조사팀	043) 719-7977
	· 국내예방접종완료자 관련 일일접속 분류 시 관리	방대본 역학조사팀	043) 719-9334
확진환자 대응방안	· 자가격리자 운영방안	방대본 격리관리팀	043) 719-9334
	· 격리해제 후 재검출 사례 관리	방대본 역학조사팀	043) 719-7954
확진환자 대응방안	· 병상배정, 전원 등	중수본 환자병상관리팀	044) 202-1793, 1792

목적	업무	부서	연락처
의사환자 및 조사대상 유증상자 대응방안	· 의사환자 대응방안	방대본 환자관리팀	043) 719-9132
사양자 관리	· 사망자 징계관리	방대본 지침관리팀	043) 719-9368
	· 징계비용 지원	방대본 지침관리팀	043) 719-9395
실행실 검사 관리	· 장사시설 관리 및 방호복 협업체	중수본 장례지원팀 (노인지원과)	044) 202-3473, 3471
	· 진단검사관리	방대본 진단총괄팀	043) 719-7842, 7844
자원관리	· 병상 배정 및 이송	중수본 환자병상관리팀	044) 202-1793, 1792
질병 개요	· 병상 환자 전원	안원지원실(국립중앙의료원)	1800-3323
	· 정의, 현황, 병원체	방대본 지침관리팀	043) 719-9365
기타	· 감염위험성 등의 선제적 관리	방대본 진단검사운영팀	043) 719-7262
	· 코로나19 요양병원 명칭기준 (요양병원 예방접종완료자 접촉면회 기준 등)	중수본 요양병원시설대응팀 (복지부 의료기관정책과)	044) 202-1902
기타	· 국내예방접종완료자 정의 및 적용 기준, FAQ 등	중수본 예방접종관리팀	044) 202-2464, 2473
	· 1차 원종자 또는 예방접종 완료자의 마스크 착용 등 방역수칙 관련 사항	질병청 감염병전문센터	1339

출처: 질병관리청 홈페이지 참조

[그림 4-9] 코로나바이러스감염증-19 대응 지침(지자체용) 관련 실무 연락처 사례

• 방역 관련 전문 교육 제공 협의

- 단체여행상품 운영 및 참여로 인한 감염병 확산 방지를 위하여 여행사 종사원을 대상으로 교육 프로그램을 운영할 필요가 있으며, 상품 운영 여행사가 자체적 혹은 보건당국과의 협력을 통하여 방역 관련 전문가를 양성하기 위한 교육 프로그램이 필요함
- 정부(지자체) 및 보건당국에서 발표하는 다양한 감염병 예방 및 대응을 위한 정책/지침 등을 신속하게 업데이트하고 이를 업무에 반영하기 위하여 정부 부처 등과 방역 관련 전문 교육 제공과 관련된 협의가 필요함
- 한국방역협회는 보건복지부장관의 승인으로 소독 관련 사업자 및 종사원을 대상으로 소독 업무 법정 교육을 실시하고 있으며, 교육 대상은 신규 사업자 및 종사자, 보수교육 대상자 등을 포함하고 있음(ikpca.co.kr)

- (관련 규정) 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률 제55조와 동법 시행규칙 제41조의 규정에 따르면, 대표자는 소독업 신고 후 6개월 이내에 반드시 교육을 이수해야 하고(종사자도 같음), 종사자는 3년마다 1회 이상의 보수교육을 받게 되어 있음
- 여행업의 경우 위의 사례와 같이 법정 교육의 형태로 운영하기는 어려움이 따르며, 관계 부처와의 협력을 통하여 전문 교육을 제공받거나, 방역 관련 전문 교육 프로그램이 없을 경우에는 방역 관련 담당자가 자체적으로 방역지침 등 관련 내용을 정확하게 숙지할 수 있도록 해야 함



출처: 한국방역협회 홈페이지 참조

[그림 4-10] (사)한국방역협회 소독업무 법정 교육 예시

(2) 사업장 및 직원 준비

- 본 가이드라인 항목 분류는 감염병 상황에서의 안전한 단체여행상품을 기획/운영하기 위하여 여행사 자체적으로 자사의 사업장 및 직원들에게 준수하도록 권고/요청해야 할 사항들을 포함하고 있음
 - 따라서 본 가이드라인에서는 사업장 및 직원들에게 권고/요청해야 할 4가지 세부 항목을 포함하고 있음

<표 4-3> 상시 준비 단계 - 사업장 및 직원 준비에 포함된 가이드라인 세부 항목

분류	가이드라인 세부 항목
사업장 및 직원 준비	WHO 및 정부의 최신 방역체계 및 규정을 기반으로 한 자체 지침 확립
	목적지 감염 예방/격리 규정 및 출입국 요구사항 등 필요 정보 수시 확인 및 업데이트
	방역 및 위생 관련 교육 이수 및 방역지침 관련 정보 상시 확인
	감염병 방역지침을 준수하는 협력업체 리스트 확보/공유 등을 통한 지침 준수 독려

• WHO 및 정부의 최신 방역체계 및 규정을 기반으로 한 자체 지침 확립

- 여행사 및 방역 업무 담당 직원은 국제기구 및 정부에서 발표하는 최신 방역체계와 규정을 참고하여 자체적으로 감염병 상황을 적절히 대응하고 단체여행상품을 안전하게 기획/운영 하기 위하여 방역 관련 자체 지침을 마련할 필요가 있음
- 해당 지침은 여행사에서 단체여행상품을 운영하는 데에 필요한 전반적인 사항을 포함해야 하며, 해당 실무 담당자들과 협의를 통해 실제 업무에 반영될 수 있도록 해야 함

참고 1. 집단방역 5대 핵심수칙

* 출처: 중앙재난안전대책본부 생활속 거리두기 기본지침

핵심 수칙 메시지(간)

- **1(핵심수칙)** "공동체가 함께 노력하기"
- **2(핵심수칙)** "공동체 내 방역관리자 지정하기"
- **3(핵심수칙)** "공동체 방역지침 만들고 준수하기"
- **4(핵심수칙)** "방역관리자는 적극적으로 역할 수행"
- **5(핵심수칙)** "공동체의 책임자와 구성원은 방역관리자에게 적극 협조하기"

핵심 수칙(간)

제1수칙 | "우리 공동체를 보호하기 위해 모두가 함께 노력합니다"

- ① 코로나19는 증상이 가벼운 초기에도 전염될 수 있고 전파 속도가 빨라 쉽게 집단 발생이 일어날 수 있습니다. 집단 발생의 예방은 개인뿐 아니라 집단적 노력이 중요합니다.
- ② 코로나19의 예방과 조기 차단을 위하여 공동체의 책임자는 구성원의 동의와 협력을 기반으로 효과 적인 대응체계를 미리 만들어 두어야 합니다.
- ③ 이러한 노력은 회사와 같은 공적 공동체 뿐만 아니라 종교모임, 취미모임 등 사적 공동체에도 꼭 필요 합니다.

제2수칙 | "공동체 내에서 방역관리자를 지정합니다"

- ① 구성원의 동의와 협력을 기반으로 공동체의 방역을 관리할 책임자를 방역관리자로 지정합니다.
- ② 방역관리자는 공동체 규모에 따라 개인이 될 수도 있고, 적정 인원으로 구성된 팀이 될 수도 있습니다.
- ③ 방역관리자는 코로나19 전파로부터 공동체를 보호하는 역할을 하며, 주요한 활동 과정에서 방역 관리의 책임을 맡습니다.
- ④ 공동체의 구성원은 공동체의 방역 관리를 위한 방역관리자의 요청에 적극적으로 협력합니다.

제3수칙 | "방역관리자는 방역지침을 만들고 모두가 준수하도록 합니다"

- ① 방역관리자는 우리 공동체의 일체도, 일집도, 그 밖의 특성 등을 고려하여 위험도를 평가하고 이를 고려해 방역지침을 만듭니다.

- ② 방역지침은 「집단방역 보조수칙(세부지침)」 중 적합한 지침을 참고하며, 이를 때 집에서 3~4일 쉬기, 손 씻기, 소독과 환기, 사할 간의 거리 두기, 마스크 착용 등 개인방역 5대 수칙과 고위험군, 환경소득, 마스크, 건강생활 보조수칙도 포함하여 작성합니다.
- ③ 공동체의 특성상 많은 사람을 만나거나 밀폐된 환경인 경우 자주 손 씻기, 1~2m 거리 두기, 마스크 착용 또는 안전보호대 설치, 유증상자 확인, 자주 환기 등을 강화하여 방역지침을 작성합니다.
- ④ 방역관리자는 공동체의 구성원을 주기적으로 교육하고 각자가 이를 실천하도록 도와 방역지침을 실천할 수 있도록 합니다.
- ⑤ 방역관리자가 없는 가운데 집단의 활동이 이루어질 경우 다른 구성원이 방역관리자의 역할을 대신 하여 방역지침을 실천하도록 돕습니다.
- ⑥ 방역관리자는 방역지침을 실천할 수 있도록 구성원의 역할 배정과 사설 환경을 점검하고 문제가 있을 경우 공동체에 개선을 요구합니다.

제4수칙 | "방역관리자는 공동체 보호를 위해 적극적 역할을 수행합니다"

- ① 방역관리자는 지역의 보건소 담당자의 연락망을 확보하고 방역활동에 필요한 협력관계를 만들어 두어야 합니다.
- ② 방역관리자는 구성원들의 호흡기 증상 유무를 체크하고 체온을 측정하는 등의 활동을 매일 또는 매번 해야 합니다. 이 경우 가급적 구성원들의 일차별 증상 여부를 기록해 보관하도록 합니다.
- ③ 호흡기 증상 또는 발열이 확인되는 구성원에 대해서는 즉각적으로 집으로 보내 3~4일 쉬도록 합니다. 고위험군 또는 65세 이상 노인의 경우 코로나19 검사를 반드시 선별진료소로 안내합니다.
- ④ 공동체 내 밀접 접촉이 일어난다는 통일 부서, 동일 학교, 동일 장소 등에 2~3명 이상의 유증상자가 3~4일 이상 병상 시 유증상자가 코로나19 검사를 받도록 안내하며, 유증상자가 추가 발생 시 보건소에 집단감염 가능성을 신고합니다.

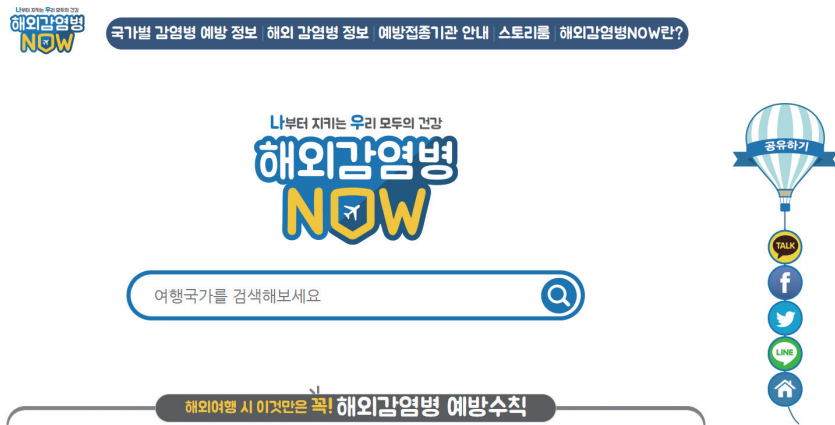
제5수칙 | "공동체의 책임자와 구성원은 방역관리자를 적극적으로 돕고 따릅니다"

- ① 공동체의 책임자는 방역관리자의 활동을 지지하고, 방역지침의 준수에 필요한 역할 변경, 환경 개선 등의 요청에 적극적으로 응해야 합니다.
- ② 공동체의 책임자와 각 구성원들은 우리 모두의 안전을 위해 방역 지침을 준수하고, 방역관리자의 요청에 적극적으로 협력합니다.
- ③ 공동체의 책임자는 매일 1회 이상 공동체의 방역관리 노력을 평가하고 개선이 필요한 사항을 점검하는 평가 회의를 운영합니다.

출처: 중앙재난안전대책본부 생활 속 거리두기(4판) 기본지침

[그림 4-11] 집단방역 5대 핵심 수칙_중앙재난안전대책본부 예시

- 목적지 감염 예방/격리 규정 및 출입국 요구사항 등 필요 정보 수시 확인 및 업데이트
 - 여행사는 단체여행상품의 목적지의 감염병 관련 정보, 격리 규정 및 출입국 요구사항 등 필수 정보들을 수시로 확인하고 업데이트하여 안전한 단체여행상품을 기획/운영하기 위하여 노력해야 함
 - 이를 위해서는 여행사 방역 업무 담당 직원 혹은 목적지 담당 직원은 해당 정보를 문서화하지 않더라도, 해당 정보를 곧바로 확인할 수 있는 정보 원천을 확인하고 이를 관리해서 필요시 신속하게 정보를 업데이트하도록 체계를 갖춰야 함
 - 질병관리청에서 운영하는 해외감염병 Now 라는 웹사이트([그림 4-12 참조])를 통해 감염병 관련 정보를 취득할 수 있으며, 한국여행업협회 홈페이지([그림 4-13 참조])에서도 주요 국가/지역 격리(면제) 요건 및 백신 접종자 격리 면제 요건 현황을 게시하고 있음



[그림 4-12] 해외감염병 Now 웹사이트(해외감염병now.kr)



[그림 4-13] 한국여행업협회 홈페이지에 게시된 해외여행 목적지 관련 정보 예시

- 방역 및 위생 관련 교육 이수 및 방역지침 관련 정보 상시 확인
 - 감염병 상황에서는 정부의 방역지침이 수시로 변화할 수 있으며, 참가자들의 안전한 여행 경험을 제공하기 위하여 여행사 종사원 및 가이드 등이 방역 및 위생 관련하여 충분한 지식을 습득할 필요가 있음
 - 따라서 여행사는 여행사 전체 종사원들에게 감염병 대응 및 방역지침, 위생 관련 교육을 실시하고 이를 이수하도록 적극 권장해야 하며, 방역 담당 직원은 해당 교육 및 정보를 전 직원에게 전파해야 함
 - 본 가이드라인 항목에서 정의하는 교육은 꼭 오프라인을 의미하는 것은 아니며, 여행사의 상황에 맞게 온/오프라인 교육 혹은 문서 배포 등을 모두 포함하며, 여행사 직원/종사원에게 방역지침 관련 정보를 전파하는 데에 주요 목적을 두고 있음
 - 정부 각 부처 및 업계에서는 코로나 및 감염병과 관련한 다양한 관리 및 생활 수칙과 관련한 수칙을 제정발표 하고 있으며, 여행사에서도 서비스 분야를 포함하여 다양한 감염 예방 관리 절차/정보 등을 수시로 파악할 필요가 있음
 - 식품의약품안전처의 경우에 '생활방역 수칙 안내 가이드'를 발간하여, 식재료 배송 취급자, 조리종사자, 고객 응대 종사자, 및 고객이 생활방역을 위해 지켜야 할 수칙들을 발표한 바 있음



본 지침은 기본 가이드라인으로서 “학생 감염병 예방·위기대응 매뉴얼”의 대응체계와 코로나19 관련 각종 지침을 기본으로 하여 교육부와 중앙사고수습본부·중앙방역대책본부·식품의약품안전처가 협의하여 코로나19의 확산 상황에 맞게 구성한 것입니다. 교육부에서 이미 안내했던 지침 등의 내용은 본 지침에 포함하였으며, 각급 학교 상황에 따라 적절하게 적용하시기 바라며, 최저기준을 정한 것이므로 지역 확산 정도에 따라 보다 강화한 기준을 적용하는 것은 가능합니다. 개정된 지침은 안내 시점부터 적용되며, 소급 적용하지 않습니다.

**유초·중등 및 특수학교
코로나19 감염예방 관리 안내
(제4판)**

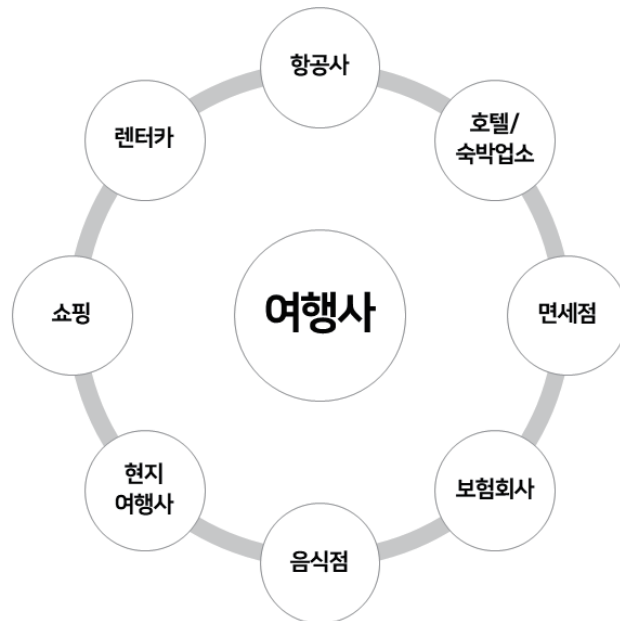
2021. 2. 19.

**교육부
중앙사고수습본부·중앙방역대책본부
식품의약품안전처**

출처: 식품의약품안전처 및 교육부 홈페이지 참조

[그림 4-14] 식품의약품안전처 및 교육부에서 발간한 감염 예방 관리 수칙 예시

- 감염병 방역지침을 준수하는 협력업체 리스트 확보/공유 등을 통한 지침 준수 독려
 - 여행사에서 판매하는 각종 여행상품(예, 단체여행상품, 개별여행상품 모두 포함)을 통해 여행객들에게 서비스를 제공하기 위해서는 다양한 협력업체/기업들이 필요하며, 그 구체적인 예시는 다음의 [그림 4-15]와 같음
 - 따라서 여행사의 경우 자신들이 판매하는 여행상품의 안전성 등을 자체적으로 확보하기에는 한계가 있으며, 상품 운영에 필요한 각 분야의 협력업체가 감염병 방역지침을 준수하는 것을 관리/감독하는 것에 우선순위를 두어야 함
 - 여행사는 단체여행상품 운영에 필요한 각 분야의 협력업체(예, 숙박업체, 외식업체 등) 중에서 정부 및 방역 당국의 방역지침을 준수하고 안전한 서비스를 제공하기 위해 노력하는 업체의 리스트를 확보하고 이를 업무에 반영해야 함
 - 또한, 유사한 상품을 판매하는 다른 여행사와 방역 수칙을 준수하는 협력업체 리스트 등을 공유하고 협조를 강화할 필요가 있으며, 이를 통해 협력업체들에게도 방역지침을 준수하도록 적극 독려할 필요가 있음
 - 다만, 방역지침을 준수하는 것이 협력업체 선정의 유일한 기준이라는 의미는 아니며, 협력업체들의 방역지침 준수를 독려하여 궁극적으로 여행사의 단체여행상품을 통해 안전한 여행 경험을 제공하는 데에 주요 목적이 있음



[그림 4-15] 단체여행상품 관련 협력업체 예시

(3) 비대면 (신기술) 기술 활용

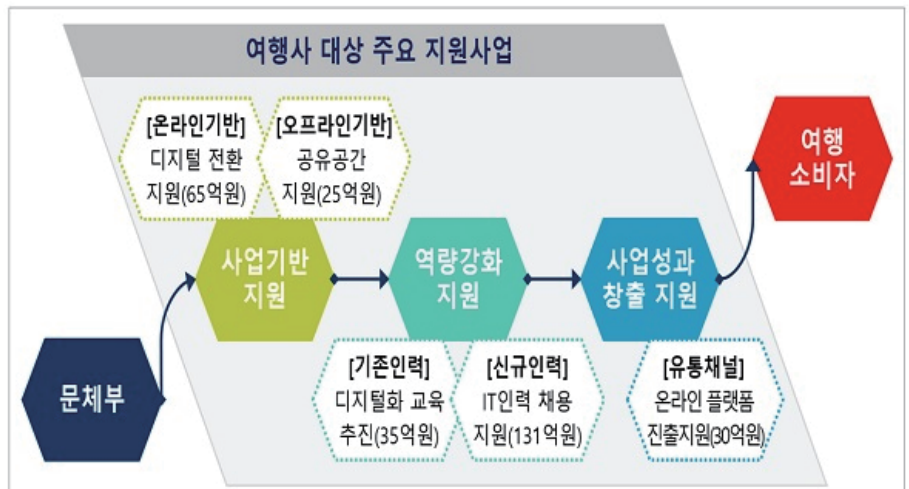
- 디지털 경제의 가속화에 따라 여행업계에서도 디지털 전환과 관련된 다양한 방안이 도출 및 적용되고 있는 상황이며, 여행사 업무 전반에서 효과적인 감염병 대응을 위해서도 비대면/신 기술을 적극 활용할 필요가 있음
 - 본 가이드라인은 비대면 서비스 제공을 위한 기술 도입 및 디지털 전환 추구 항목을 포함 하고 있음. <표 4-4> 참고

<표 4-4> 상시 준비 단계 - 비대면(신기술) 기술 활용에 포함된 가이드라인 세부 항목

분류	가이드라인 세부 항목
비대면 (신기술) 기술 활용	(가능한) 비대면 서비스 제공을 위한 기술 도입 및 디지털 전환 추구

- 비대면 서비스 제공을 위한 기술 도입 및 디지털 전환 추구
 - 대면 접촉을 통한 감염병 전염을 예방하기 위하여 가능한 비대면 서비스를 제공할 수 있도록 다양한 기술을 도입하고 여행사의 업무에 대한 디지털 전환을 추구할 필요가 있음
 - 여행사 업무에 활용할 수 있는 구체적인 예시는 다음과 같음
 - 온라인 체크인 및 비접촉식 체크인아웃 도구 개발
 - 안내서, 가이드북 등의 종이 대체가 가능한 디지털화 추구
 - 팔찌, 모바일 앱, 히트 맵 등 여행자 동선 확인과 실시간 군중 이동 모니터링이 가능한 기술 협조 및 활용
 - 필요시 정부 및 여행사 자체적으로 여행객들의 정보를 체크할 수 있는 앱이나 시스템을 통하여 필요 서류(예, PCR 증명서, 백신접종서 등) 등을 사전에 접수
 - 여행업 종사원/업무 등의 디지털 전환 및 생태계 전환을 위한 지원사업의 예시

[여행업 생태계 전환 지원사업]



출처: 정책브리핑 (문화체육관광부, 2021)

[그림 4-16] 여행업 생태계 전환 지원사업

02 여행 전 단계

- 여행 전 단계는 여행사가 감염병 등과 같은 위기 상황 속에서 단체여행상품을 기획하고 준비하는 과정에서 준비해야 할 업무 및 세부 항목 등을 포함하고 있음
 - 본 단계에서는 여행사의 단체여행상품이 안전한 여행 경험을 제공하기 위해 필요한 항목 (5개 소분류 14개 항목)과 여행자의 여행에 대한 신뢰감을 제고할 수 있는 방안(5개 소분류 12개 항목)을 포함하고 있음

<표 4-5> 여행 전 단계에 포함된 가이드라인 세부 항목

중분류	소분류	가이드라인 세부 항목	
안전한 여행 경험	상품 기획	감염병 상황하에 대면 접촉을 줄이기 위해 혼잡/인기도에 따른 여행 일정 구성	
		감염병 발생 및 위험도 증가에 따른 관광 일정의 변화에 대비한 대체 일정 마련	
		유사 상품을 판매하는 여행사 간 방역 관련 정보 공유 ※ 아웃바운드 상품의 경우 감염병이 우려되는 국가나 지역 배제	
	직원 관리	WHO 및 공중 보건 당국의 최신 방역체계 및 규정 확인 및 정보 업데이트	
		여행사 종사자(예, 가이드, 인솔자 등)에 대한 백신접종, 주기적인 PCR 검사 장려	
	감염병 관리체계 구축 계획	공급업체 및 파트너(랜드사)와 협력하여 감염병 대응 비상계획 협의 및 업데이트	
		목적지 인근 지정 의료기관 및 응급의료센터와 감염자 발생 시 대응 계획 사전 협의	
		목적지 방역 상황(장소별, 상황별) 정보 수집 감염병 의심 사례 발생 시 대응 계획 수립	
	물리적 거리두기 계획	방역지침 및 물리적 거리두기를 위한 공간 확보 및 적정 인원 편성	
		목적지의 관광시설의 단체 예약 시간 정보 협조를 통한 입장 시간 조절 및 밀집도 관리	
	물적 자원 확보	감염병 상황에서 제공되어야 할 방역 물품 확보	
	여행자 신뢰감	직원 안내	여행자들에게 안내문, 부착물 등을 이용하여 지속적이고 일관적인 안전 및 위생 규정 안내
			고객들에게 최신의 정보를 제공할 수 있도록 방역지침 숙지
			감염병 및 비상 상황에 대응할 수 있도록 Hotline(비상연락망) 체계 구축
개별 참가자에 대한 필요 정보 수집			

중분류	소분류	가이드라인 세부 항목
여행자 신뢰감	의료 및 보험 정보 제공	감염으로 인한 긴급 송환, 현지 진료 등 의료서비스 처리 절차 준비
		감염 시에 적용되는 여행자 보험 관련 정보 제공 및 가입 권고
		방문지역별 감염병 전문 병원 및 의료서비스 정보를 확인하여 유사시를 대비한 정보 제공
	여행자 정보 제공	감염병 예방 및 위생 규정에 대해 명확하고 일관된 정보 제공
		사전에 투어별 적정 인원에 대한 공지
	여행자 공지	감염병 관련 환불 또는 취소 정책 공지
		입국 및 출국 관련 정보 공지(PCR 검사, 자가격리 등)
		목적지 규정 및 여행사 안내에 따른 필요 서류 준비 및 방역지침 숙지
		목적지 검역/격리 규정 확인 및 해당 사항 점검
	안전 여행 및 방역 우수 사례 홍보	목적지 규정에 부합하는 백신접종 실시 및 필요 서류 준비 및 제공
개인 보호 장구(예, 마스크, 일회용 장갑, 소독제 등) 준비		
		여행상품을 구성하는 세부 일정/협력업체 들의 방역 수준 홍보 (기획 측면)

(1) 안전한 여행 경험

- 여행사에서 단체여행상품을 기획/판매한 이후에 실제로 여행 목적지로 출발하기 전에 여행객(상품 구매자)들에게 안전한 여행 경험을 제공하기 위해 사전에 준비해야 할 다양한 부분들에 대한 항목들로 구성되어 있음
 - 따라서 대부분의 항목들이 단체여행상품을 준비할 때 필요한 다양한 계획들을 사전에 준비하는 형태로 본 가이드라인에 포함되어 있으며, 이는 향후에 여행 중 단계에서 실제 대응 체계를 갖고 안전한 단체여행상품을 운영하는 데에 기틀이 됨
 - 해당 분류에는 안전한 여행 경험 제공을 위하여 필요한 상품 기획(4개 항목), 직원 관리(2개 항목), 감염병 관리체계 구축 계획(4개 항목), 물리적 거리두기 계획(2개 항목), 물적 자원 확보(1개 항목)로 구성되어 있음

<표 4-6> 여행 전 단계 - 안전한 여행 경험 제공을 위한 가이드라인 세부 항목

중분류	소분류	가이드라인 세부 항목
안전한 여행 경험	상품 기획	감염병 상황 하에 대면 접촉을 줄이기 위해 혼잡/인기도에 따른 여행 일정 구성
		감염병 발생 및 위험도 증가에 따른 관광 일정의 변화에 대비한 대체 일정 마련
		유사 상품을 판매하는 여행사 간 방역 관련 정보 공유

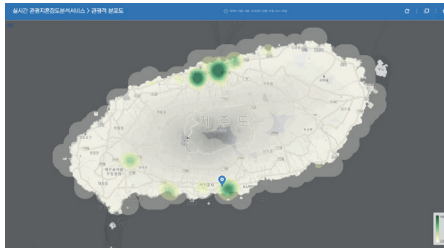
중분류	소분류	가이드라인 세부 항목
		※ 아웃바운드 상품의 경우 감염병이 우려되는 국가나 지역 배제
	직원 관리	WHO 및 공중 보건 당국의 최신 방역체계 및 규정 확인 및 정보 업데이트 여행사 종사자(예, 가이드, 인솔자 등)에 대한 백신접종, 주기적인 PCR 검사 장려
	감염병 관리체계 구축 계획	공급업체 및 파트너(랜드사)와 협력하여 감염병 대응 비상계획 협의 및 업데이트 목적지 인근 지정 의료기관 및 응급의료센터와 감염자 발생 시 대응 계획 사전 협의 목적지 방역 상황(장소별, 상황별) 정보 수집 감염병 의심 사례 발생 시 대응 계획 수립
	물리적 거리두기 계획	방역지침 및 물리적 거리두기를 위한 공간 확보 및 적정 인원 편성 목적지의 관광시설의 단체 예약 시간 정보 협조를 통한 입장 시간 조절 및 밀집도 관리
	물적 자원 확보	감염병 상황에서 제공되어야 할 방역 물품 확보

① 상품 기획

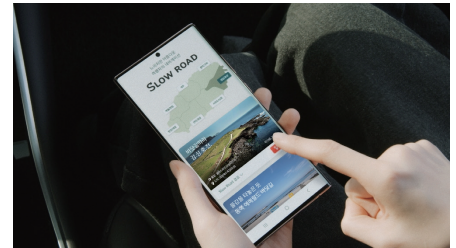
- 감염병 상황 하에 대면 접촉을 줄이기 위해 혼잡/인기도에 따른 여행 일정 구성
 - 단체여행상품의 경우 많은 여행객들이 동시에 여행지를 돌아다니게 되며, 주로 해당 목적지의 인기 관광지/음식점 등을 방문하는 특성을 지니고 있으며, 이러한 특성은 단체여행에 참여한 관광객이 감염자/확진자와 대면 접촉할 확률이 높음
 - 따라서 여행사는 단체여행을 기획하는 과정에서 감염병의 주요 원인인 대면 접촉을 최소화하기 위하여 목적지의 혼잡도와 인기를 반영하여 여행객들의 안전을 보장할 수 있는 여행 일정을 구성해야 함
 - 구체적인 방안으로는 목적지 내의 협력업체, RTO, 랜드사 등과의 협의/논의를 통해 혼잡도와 인기를 파악하고 이를 일정 구성에 반영할 필요가 있으며, 상황에 따라 방문 시간 조절, 소그룹화 등의 노력을 기울여야 함
 - 제주관광공사는 안전한 제주 여행을 돕고 다양한 제주의 매력을 제공하고자 실시간 관광지 혼잡도 분석 서비스와 슬로우 로드 내비게이션 서비스를 제공하고 있음

제주관광공사 실시간 관광지 혼잡도 분석 서비스

제주관광공사 슬로우로드 내비게이션 서비스



출처: 제주관광공사 실시간 관광지 혼잡도 분석 서비스 홈페이지 참조

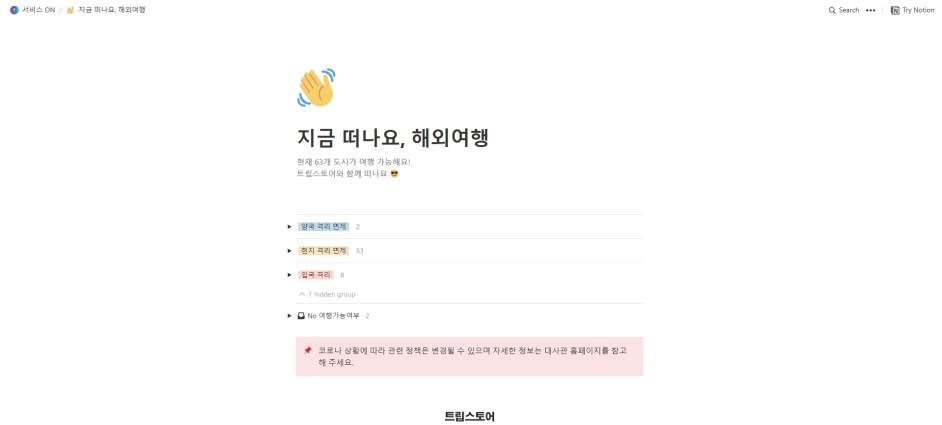


출처: 제주관광공사 보도자료 참조

[그림 4-17] 제주관광공사의 실시간 관광지 혼잡도 분석 서비스 및 슬로우로드 내비게이션 서비스 사례

- 감염병 발생 및 위험도 증가에 따른 관광 일정의 변화에 대비한 대체 일정 마련
 - 여행사는 단체여행 중에 발생할 수 있는 다양한 상황(예, 감염병 확진자 발생, 밀접접촉자 발생 등)을 사전에 대비하기 위하여 단체여행을 기획할 때, 관광목적지에서의 방역상황 악화 시 예비 일정을 사전에 기획하고 마련할 필요가 있음
 - 단체여행상품에 포함되는 대체 일정의 경우에도 목적지에서의 혼잡/인기도를 고려하여 감염병 위험을 최소화할 수 있는 형태로 일정을 구성해야 하며, 가이드/인솔자가 부재한 상황도 고려하여 예비 계획을 수립해야 할 필요가 있음
 - 단체여행상품에 대한 고객 신뢰도를 제고하기 위하여 단체여행상품을 판매할 때 대체 일정 등과 관련한 정보를 여행객들에게 충분히 전달해야 할 필요가 있으며, 여행 가이드, 인솔자 등 단체여행상품 운영 종사원에게도 정확히 안내할 필요가 있음

- 유사 상품을 판매하는 여행사 간 방역 관련 정보 공유
 - 여행사는 자사가 운영하고 있는 단체여행상품과 유사한 상품을 판매/취급/기획하는 여행사와 해당 관광목적지 및 협력업체 등에 대한 정보(예, 방역지침, 의료시설, 관광지별 혼잡도 등)를 공유하여 단체여행상품의 안전성을 위해 공동으로 노력해야 함
 - 또한, 여행사는 현지 랜드사와 방역 관련 현지 정보, 감염병 전담 병원, 주요 이해관계자 연락처 등을 수시로 공유하고 이를 안전한 단체여행상품을 기획하는 전 과정에 적극 활용하고 위기 상황에 대응해야 함



출처: 트립스토어 홈페이지 참조

[그림 4-18] 행사의 해외여행 관련 정보 공유 사례 - 트립스토어

- (※ 아웃바운드 상품의 경우) 감염병이 우려되는 국가나 지역 배제
 - 여행사는 아웃바운드 단체여행상품을 기획하는 경우 목적지 선정에 주의를 기울여야 하며, 특히 감염병 상황을 지속적으로 모니터링 하여 감염병이 우려되는 국가나 지역을 배제하고 여행객들의 안전을 확보해야 함
 - 외교부에서는 안전한 해외여행 등을 위해 ‘여행경보제도’를 운영하고 있으며, 여행유의, 여행자제, 출국 권고, 및 여행금지로 총 4단계로 구성되어 있으며, 단기적으로 긴급한 위험이 있는 국가에 대해서는 특별여행주의보를 발령하는 경우가 있음
 - 외교부의 관련 지침에 따르면, 2단계부터 여행예정자의 경우에도 불필요한 여행을 자제하도록 권고하고 있으며, 3단계에서는 여행예정자의 경우 여행을 취소하거나 연기하도록 권고하고 있음
 - 관련 정보는 외교부 ‘해외안전여행’ 사이트(www.0404.or.kr)에서 상세 정보를 확인할 수 있음

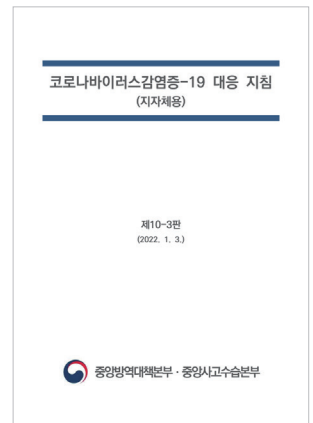


출처: 외교부 해외안전여행 홈페이지 참조

[그림 4-19] 외교부 해외안전여행 단계별 여행경보

② 직원 관리

- WHO 및 공중 보건 당국의 최신 방역체계 및 규정 확인 및 정보 업데이트
 - 여행사는 안전한 단체여행상품의 운영을 위하여 방역 업무 담당 직원을 지정하고 국제기구(WHO) 및 정부에서 발표하는 최신 방역체계와 규정을 참고하고 이와 관련된 정보를 수시로 업데이트하여 단체여행상품의 운영에 활용해야 함
 - 방역 업무 담당 직원의 경우 각 여행사의 상황에 맞게 선정하되, 필요시 다른 업무와 겸직할 수 있음. 다만, 방역체계 및 규정의 중요성을 인식하고 수시로 업데이트된 정보를 확인해야 함



출처: UNWTO 홈페이지 및 질병관리청 홈페이지 참조

[그림 4-20] UNWTO의 Restart Tourism 가이드라인(좌) 및 코로나-19 대응 지침(우)

- 여행사 종사자(예, 가이드, 인솔자 등)에 대한 백신접종, 주기적인 PCR 검사 장려
 - 여행사는 직원 및 상품 운영 종사원(예, 가이드, 인솔자 등)을 감염병 위험으로부터 보호하고 안전한 여행 경험을 제공하기 위하여 종사원들의 백신접종을 권장하고 감염병과 관련한 이상 징후가 발생할 경우 PCR 검사를 적극 활용해야 함
 - 이와 관련하여 여행사는 정부 및 방역 당국의 방역지침을 여행사 업무에 적극 활용할 필요가 있으며, 자사 직원들의 안전을 우선적으로 확보해야 함

HOME > 산업/재계 > 조선/항공/물류

에어서울 "백신접종·PCR검사 완료한 승무원 비행 투입"

☞ 주진희 기자 | heejoo@seoulfn.com | 🕒 승인 2021.07.08 10:25 | 💬 댓글 0



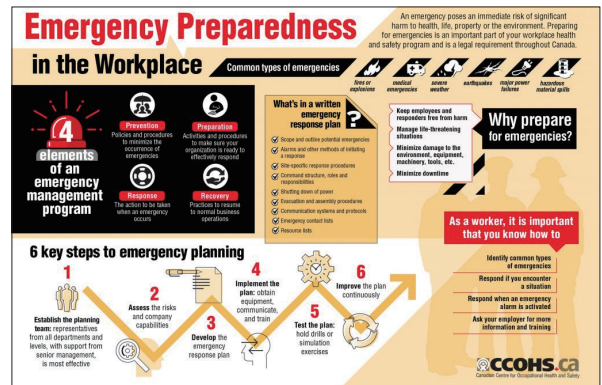
(사진=에어서울)

출처: <https://www.seoulfn.com/news/articleView.html?idxno=424935>

[그림 4-21] 항공업계 승무원 백신접종 및 PCR 검사 의무 시행에 대한 사례

③ 감염병 관리체계 구축 계획

- 본 분류에 포함된 항목은 상시 단계에서 언급한 감염병 예방 및 방역지침과 관련하여 여행사 자체적으로 수립한 지침을 바탕으로 하여 단체여행상품을 기획하고 운영하는 과정에서 관련 정보를 점검하고 필요시 계획을 업데이트하는 등의 항목을 포함하고 있음
- 공급업체 및 파트너(랜드사)와 협력하여 감염병 대응 비상계획 협의 및 업데이트
 - 여행사에서 판매하는 각종 여행상품(예, 단체여행상품, 개별여행상품 모두 포함)을 통해 여행객들에게 서비스를 제공하기 위해서는 다양한 협력업체/기업들이 필요하며, 안전한 단체여행상품을 운영하기 위해서는 공급업체와 파트너와 적극 협력해야 함
 - 즉, 여행사는 내부의 감염병 관리체계 이외에도 자사의 단체여행상품에 각종 서비스를 제공하는 협력업체(공급업체) 및 현지 파트너(랜드사)와 협력하여 감염병 상황에서 단체여행상품 운영에 대한 비상 대응 계획 등을 논의하고 이를 상품 기획에 반영해야 함
 - 따라서 효과적인 감염병 대응을 위하여 협력업체(공급업체) 및 파트너(랜드사)와 적극 협력하여 단체여행상품을 운영하는 과정에서의 감염병 대응 및 비상계획을 협의하고 필요시 관련 정보를 수시로 업데이트해야 함



출처: Alberta Hotel & Lodging Association 홈페이지 참조

[그림 4-22] 캐나다 앨버타주의 호텔 & 숙박업 협회의 비상계획 수립 가이드라인

• 감염병 의심 사례 발생 시 대응 계획 수립

- 여행사는 단체여행상품 참가자에게 안전한 여행 경험을 제공하고 상품 운영을 위하여 행사 진행 시 감염병 의심 사례(예, 감염 의심 환자, 확진 환자 등)가 발생하거나 이와 관련한 긴급 상황이 발생할 것을 사전에 대비할 필요가 있음
- 따라서 여행사 및 담당 직원은 단체여행상품을 운영하는 과정에서 감염병 의심 사례나 관련 위기 상황이 발생할 것에 대비하여 각 단체여행상품에 대한 전반적인 대응 절차 및 계획을 수립해야 하며, 이를 단체여행상품의 인솔자/가이드에게 공유해야 함

IV 감염의심자 발생시 대응

○ (학교) 학생·교직원어 코로나19 임상증상이 확인되어 선별진료소에서 진단검사를 받은 경우 즉시 관할 교육청에 보고

- 격리(등교중지) 중인 학생이 발생한 경우 해당 학생의 학습권 보호를 위한 대체학습 제공 방법과 학교 복귀 후 학습 결손을 보충할 수 있도록 다양한 방법 강구

※ 확진환자 및 의사환자, 해외입국자는 보건당국 격리대상

◆ (참고) **코로나19 사례정의**

○ **확진환자** : 임상양상에 관계없이 진단을 위한 검사기준에 따라 감염병 병원체 검열이 확인된 자

○ **의사환자** : 확진환자와 접촉한 후 14일 이내에 코로나19 임상증상이 나타난 자

○ **조사대상유증상자**

① 의사의 소견에 따라 코로나19 임상증상으로 코로나19가 의심되는 자

② 해외 방문력이 있으며 귀국 후 14일 이내에 코로나19 임상증상이 나타난 자

③ 코로나19 국내 집단발생과 역학적 연관성이 있는 자에 있어 진단검사가 필요하다고 인정되는 자

※ 상세내용은 코로나바이러스감염증-19 대응 지침 (지자체용) 제9-5편 참조

○ **검사결과에 따른 조치내용**

① **검사 중인 경우 해당 학생·교직원에 대해 검사결과 확인시까지 등교 또는 출근 중지**하고 학교는 정상 운영

② **검사결과 양성(확진환자)인 경우**

- 해당 학생·교직원은 보건당국에서 격리해제 할 때까지 등교 또는 출근 중지
 - ※ 보건당국에서 격리 해제된 경우 학교 복귀 가능
- 보건당국이 역학조사를 실시하여 접촉자 범위를 결정할 때까지 원격 수업으로 전환

V 확진환자 발생시 대응

< **확진환자 발생시 보건당국 조치사항** >

① 확진환자의 감염경로 이동동선 및 접촉자 확인 등 위한 역학조사 실시

② 확진환자 이용시설 방역조치(일시적 시설이용 제한, 소독 등) 명령 등 실시

○ (학교) 확진환자 발생시 모든 학생 및 교직원에 대한 귀가조치 후 등교수업을 원격 수업 체제로 전환

- 확진환자는 보건당국 격리해제 할 때까지 등교 또는 출근 중지
- 보건당국의 역학조사 결과에 따라 학교 정상운영(등교수업)이 가능한 경우 확진환자와의 접촉자를 제외한 학생·교직원은 등교 재개
- 확진환자와 접촉한 학생 및 교직원은 격리통지에 따라 14일간 자가격리(등교·출근 중지)
 - ※ 확진환자 접촉자가 확진검사를 시행하여 '음성'으로 확인되더라도, 기존 자가격리 및 능동감사는 14일간 지속

◆ (참고) **확진환자 접촉자 조사 참고 사항**

○ 증상발생 2일 전부터 접촉자 범위 설정

※ 무증상자의 경우 검색 채취일 기준 2일전부터 접촉자 범위 설정

○ 접촉자 범위는 시·도 즉각대응팀이 확진환자의 증상 및 마스크 착용 여부, 체류기간, 노출상황 및 시기 등을 고려하여 결정

※ 출처: 코로나바이러스감염증-19 대응 지침 (지자체용) 제9-1관

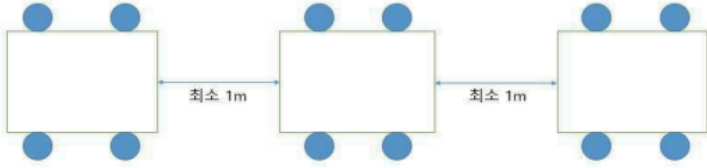
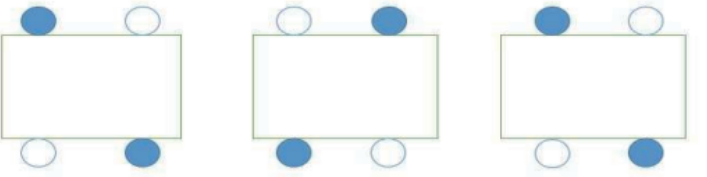
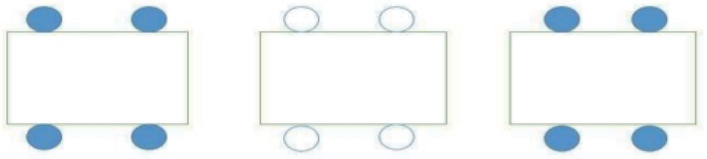
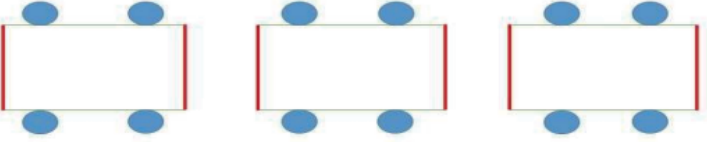
- **전담관리인**은 해당 학생 또는 교직원에 대한 상태(건강상태, 확진 검사 유무 및 결과 등) 관리
- ☞ (참고) 확진환자의 접촉자로 자기격리된 자는 현재 형안부에서 능동감시중임
- **확진환자의 이동 동선에 따른 일시적 시설이용 제한 조치***
 - ※ 인접학교는 지리적 거리, 통학로 중첩성 등에 따른 감염 위험 정도를 고려하여 교육청에서 지어 보건당국과 협의하여 판단

출처: 교육부(2021). 유·초·중등 및 특수학교 코로나19 감염 예방 관리 안내 (제4판)

[그림 4-24] 감염의심자 및 확진 환자 발생 시 대응 지침 작성 사례 예시 (교육부)

④ 물리적 거리두기 계획

- 본 가이드라인 분류는 여행사가 단체여행상품을 기획/운영하는 과정에서 참가자들의 안전과 감염병 예방을 위하여 시행해야 할 물리적 거리두기를 위해 사전에 상품 기획 단계에서 고려해야 할 사항들을 포함하고 있음
- 이러한 목적을 위하여 본 단체여행상품 방역 수칙 가이드라인에서는 물리적 거리두기를 위한 공간 확보 및 적정 인원 편성, 관광목적지 방문 시에 입장 시간 조절 및 밀집도 관리 등을 포함하고 있음
- 방역지침 및 물리적 거리두기를 위한 공간 확보 및 적정 인원 편성
 - 여행사는 단체여행상품을 기획할 때 감염병 전염의 위험을 최소화하기 위하여 정부(지자체) 및 방역 당국에서 발표하는 방역지침 및 물리적 거리두기를 바탕으로 충분한 공간을 확보하고 적절한 인원을 편성해야 할 필요가 있음
 - 단체여행상품의 상황 및 해당 목적지의 방역 수칙 상황에 맞게 단체여행상품의 전반적인 과정(예, 숙소, 식당, 이동 수단 등)에서 충분한 공간을 확보하고 적정 인원을 편성하는 등 안전한 단체상품 운영을 위한 적극적인 노력을 기울여야 함

<p>테이블 간 최소 1m 거리두기</p>	
<p>좌석 한 칸 띄워앉기</p>	
<p>테이블 간 띄워 앉기</p>	
<p>테이블 간 가림막 설치 (빨간색 실선 - 가림막)</p>	

출처: 보건복지부 자료 참조

[그림 4-25] 식당/카페의 이용 가능 좌석 배치 예시(보건복지부)

- 관광시설의 단체 예약 시간 정보 협조를 통한 입장 시간 조절 및 밀집도 관리
 - 여행사는 단체여행상품의 일정을 기획하는 과정에서 관광시설과의 협조를 통해 단체 예약 시간 정보 등을 확인하고 물리적 거리두기를 위한 입장 시간의 조절 및 현장에서의 밀집도를 관리할 필요가 있음
 - 본 가이드라인 준수를 위하여 현지 랜드사의 네트워크를 적극 활용할 필요가 있으며 이를 통하여 관광목적지에서 예약 시간 정보 협조를 통해 관광목적지에서 관광객들이 마주치는 다른 관광객 등을 최소화하여 감염병 위험을 감소해야 함

⑤ 물적 자원 확보

- 감염병 상황에서 제공되어야 할 방역 물품 확보
 - 여행사(방역 담당 및 해당 단체여행상품 담당 직원)는 단체여행을 운영하는 과정에서 정부의 방역 수칙에 따라 감염병 전파 및 비상 상황에서 제공될 필요가 있는 필수 방역 물품(예, 마스크, 장갑, 소독제, 자가검사키트 등)을 사전에 확보하여 대비해야 함
 - 비상 상황 시에 제공되어야 하는 각종 자원은 다음과 같으며, 여행사 및 단체여행상품의 목적지에 따라 여행사에서 자체적으로 판단하여 준비해야 함
 - 출입구, 주요 통로, 식음료 등 교통량이 많은 구역에 승인된 소독제품 제공 준비
 - 필요시 고객을 위한 추가 개별방역 물품 제공 준비
 - 방역 물품 준비(마스크, 일회용 장갑, 소독제 등)
 - 주최 측의 제공이 어려울 경우 고객에게 마스크 등의 개인방역물품 구비 안내
 - 손소독제 및 여분의 개인방역물품(마스크)을 준비하여 감염에 대한 대비



출처: 서울시 보도자료 참조 (<https://opengov.seoul.go.kr/press/23183230>)

[그림 4-26] 단체여행상품 운영을 위해 필요한 방역 물품 예시

(2) 여행자 신뢰감

- 여행자 신뢰감은 여행사가 단체여행상품을 기획/판매한 이후에 단체여행상품을 구매한 여행객들에게 구매 단체여행상품이 안전하게 운영된다는 신뢰감을 제고하기 위해 사전에 준비해야 할 다양한 부분들에 대한 항목들로 구성되어 있음
 - 따라서 본 분류에서는 단체여행상품을 구매한 여행객들의 신뢰감을 높이기 위한 다양한 여행사의 업무, 정보 등에 대한 가이드라인 항목을 포함하고 있으며 이는 잠재 관광객의 단체여행상품 구매 의도를 높이는 데 긍정적인 영향을 미칠 수 있음
 - 해당 분류에는 여행자들이 구입한 단체여행상품이 안전하다는 신뢰감을 제고하기 위하여 필요한 직원들의 정보 안내 방식(4개 항목), 의료 및 보험 정보 제공(3개 항목), 여행자들에게 필요한 정보 제공(4개 항목), 여행자에게 공지가 필요한 정보 사전 준비/점검(4개 항목), 안전 여행 및 방역 우수 사례 홍보(1개 항목)로 구성되어 있음

<표 4-7> 여행 전 단계 - 여행자 신뢰감 증대를 위한 가이드라인 세부 항목

중분류	소분류	가이드라인 세부 항목
여행자 신뢰감	직원 안내	여행자들에게 안내문, 부착물 등을 이용하여 지속적이고 일관적인 안전 및 위생 규정 안내
		고객들에게 최신의 정보를 제공할 수 있도록 방역지침 숙지
		감염병 및 비상 상황에 대응할 수 있도록 Hotline(비상연락망) 체계 구축
	의료 및 보험 정보 제공	개별 참가자에 대한 필요 정보 수집
		감염으로 인한 긴급 송환, 현지 진료 등 의료서비스 처리 절차 준비
		감염 시에 적용되는 여행자 보험 관련 정보 제공 및 가입 권고
	여행자 정보 제공	방문지역별 감염병 전문 병원 및 의료서비스 정보를 확인하여 유사시를 대비한 정보 제공
		감염병 예방 및 위생 규정에 대해 명확하고 일관된 정보 제공
		사전에 투어별 적정 인원내 대한 공지
	여행자 공지	감염병 관련 환불 또는 취소 정책 공지
		입국 및 출국 관련 정보 공지(PCR 검사, 자가격리 등)
		목적지 규정 및 여행사 안내에 따른 필요 서류 준비 및 방역지침 숙지
안전 여행 및 방역 우수 사례 홍보	목적지 검역/격리 규정 확인 및 해당 사항 점검	
	목적지 규정에 부합하는 백신접종 실시 및 필요 서류 준비 및 제공	
	개인 보호 장구(예, 마스크, 일회용 장갑, 소독제 등) 준비	
		여행상품을 구성하는 세부 일정/협력업체 들의 방역 수준 홍보 (기획 측면)

① 직원 안내

- 여행자들에게 안내문, 부착물 등을 이용하여 지속적이고 일관적인 안전 및 위생 규정 안내
 - 감염병 시기에 단체여행상품에 참여한 관광객들의 안전을 확보하고 여행자들에게 단체여행의 안전한 운영에 대한 신뢰감을 제고하기 위해서 여행자들에게 지속적으로 단체여행상품과 관련한 다양한 정보를 제공할 필요가 있음
 - 이를 위해 여행사는 단체여행상품 기획/준비 과정 및 전체 일정에 걸쳐 일관된 안전 및 위생 규정을 안내해야 하며, 여행객들에게 감염병 상황 및 방역 수칙에 대해 안내할 자료, 차량/호텔 등에 부착할 자료 등을 사전에 준비해야 함
 - 또한, 해당 정보는 현장 가이드 및 종사원을 포함한 단체여행상품을 운영하는 전 직원에게 공유되고 관리되어야 함



출처: 문화체육관광부 & 한국관광공사 여행 경로별 안전 여행 가이드 참조

[그림 4-27] 생활 속 거리두기 시기 여행 가기 사례

- 고객들에게 최신의 정보를 제공할 수 있도록 방역지침 숙지
 - 여행사의 방역 전담 직원 및 단체여행상품 담당자는 단체여행상품에 참여하는 여행객들에게 최신의 방역 정보, 목적지의 감염병 상황, 정부에서 발표한 방역지침을 정확하고 신속하게 안내할 수 있도록 지속적으로 정보를 업데이트하고 숙지해야 함
 - 여행사는 방역 수칙/지침과 관련된 정보를 빠르게 취합하고 정보를 숙지할 수 있도록 업무의 중요성을 인식하고 적절하게 인원을 배분하여 관련 업무를 처리하도록 노력해야 함



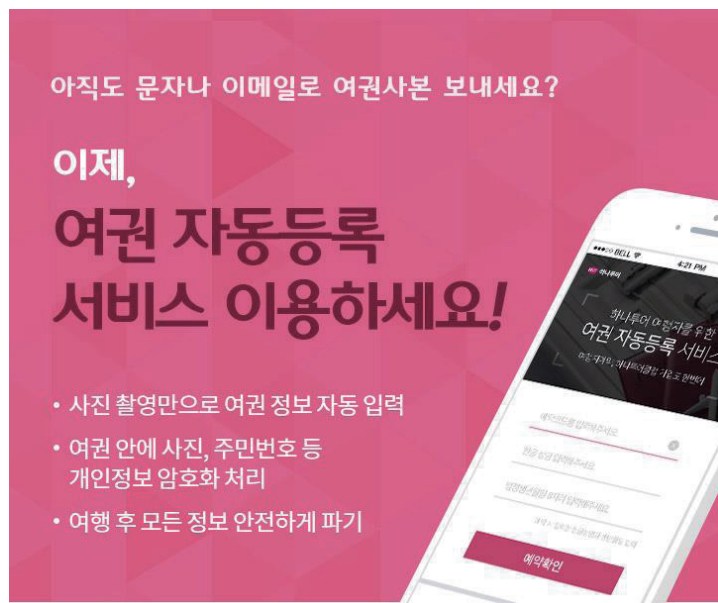
출처: 문화체육관광부 보도자료 참조

(<https://www.korea.kr/news/visualNewsView.do?newsId=148891092>)

[그림 4-28] 문화체육관광부에서 게시한 여행 시 필수 방역 수칙 예시

- 감염병 및 비상 상황에 대응할 수 있도록 Hotline(비상연락망) 체계 구축
 - 여행사는 단체여행상품 기획/운영 중에 실무 담당자, 가이드 및 인솔자가 비상 상황에 신속하게 대응할 수 있도록 감염병 대응 및 방역체계에 대해 충분한 정보를 가지고 있는 담당자와의 비상연락망 체계를 사전에 구축하고 운영해야 함
 - 여행사(본사 및 총괄 담당자)는 단체여행상품의 감염병 관련 비상 상황 발생 시에 현장을 안전하게 관리하고 사전 단계에서 구축된 목적지별 검역 당국 및 실무자와의 연락망을 활용하여 빠르게 수습할 수 있도록 담당자를 지정하고 운영해야 함

- 여행사는 실무 담당자, 가이드 및 인솔자의 비상연락망을 통한 연락을 원활히 처리하기 위하여 방역 전담 직원을 별도로 지정할 수 있으며, 전담 직원은 상품 기획자, 가이드, 인솔자 등 목적지와 방역지침 관련하여 충분한 지식을 갖춘 사람으로 선정해야 함
- 개별 참가자에 대한 감염병 관련 필수 정보 수집
 - 여행사 및 단체여행상품 담당자는 단체여행에 참여하는 여행객들의 감염병과 관련된 필수 정보(예, 최근 방문지역, 감염자와의 밀접 접촉 및 확진 여부, 백신접종 여부, 개인 신상정보 등)를 사전에 수집하고, 각 상황에 맞게 적절하게 대응해야 함
 - 단체여행상품 담당자는 해당 정보를 수집할 때 여행객들의 개인정보를 보호하기 위해 노력해야 하며, 필요시 온라인 비대면 시스템을 적극 활용하여 필요한 정보를 취합할 필요가 있음
 - 일부 여행사(예, 하나투어, 모두투어, 인터파크 투어) 등은 여권자동등록 및 인식 시스템을 구축하여 운영하고 있으며, 이러한 정보 등록 서비스를 확대/개편하여 감염병 관련 정보를 취합하는 시스템으로 재활용할 수 있을 것으로 기대됨



출처: 하나투어 홈페이지 참조

(<https://info.hanatour.com/infographic/content/1000078568101?categoryID=1000010135>)

[그림 4-29] 하나투어_여권 자동등록 서비스

② 의료 및 보험 정보 제공

- 감염으로 인한 긴급 송환, 현지 진료 등 의료서비스 처리 절차 준비
 - 여행사 및 담당 직원은 단체여행상품을 기획하는 과정에서 해당 목적지에서 감염병에 의해 생길 수 있는 긴급 상황(예, 송환, 현지 진료 등)을 대비하기 위하여, 감염병 상황 발생 시 필요한 의료서비스 처리 절차 등에 대해 사전에 파악해야 함
 - 특히, 각 국가마다 환자 송환 절차, 감염병 관련 절차/규정 등이 상이하므로 관련 부처 등의 정보를 사전에 확인하고 이를 반영한 의료서비스 처리 절차를 준비해야 함
 - 정부는 2021년 6월 해외 거주 우리나라 국민의 환자 이송/보호 체계를 내실화하기 위하여 개선방안을 발표한 바 있으며, 주요 내용은 아래의 그림과 같음

해외 우리국민 환자 이송·보호체계, 대폭 내실화한다 !

- ▶ (정부 내 관리체계) 해외환자 이송·보호 관련 총괄기능을 외교부에서 담당
- ▶ (현지 영사조력) △현지 치료·이송을 위한 정보제공 및 매뉴얼 마련
△24시간 응급의료 전화통역 서비스 연내 신설
- ▶ (민간업체 관리) 해외환자이송지원업체 관리체계(예, 등록제 등) 구축
- ▶ (여행보험 적용) 이송 관련 비용을 실효성 있게 보장하도록 보험상품 개선
- ▶ (응급의료시스템 연계) 국내·외 공항↔병원 간 신속한 이송 지원

출처: 외교부 홈페이지 참조(https://www.mofa.go.kr/www/brd/m_4080/view.do?seq=371234)

[그림 4-30] 해외 우리 국민 환자 이송·보호 체계 개편안('21.06.03)

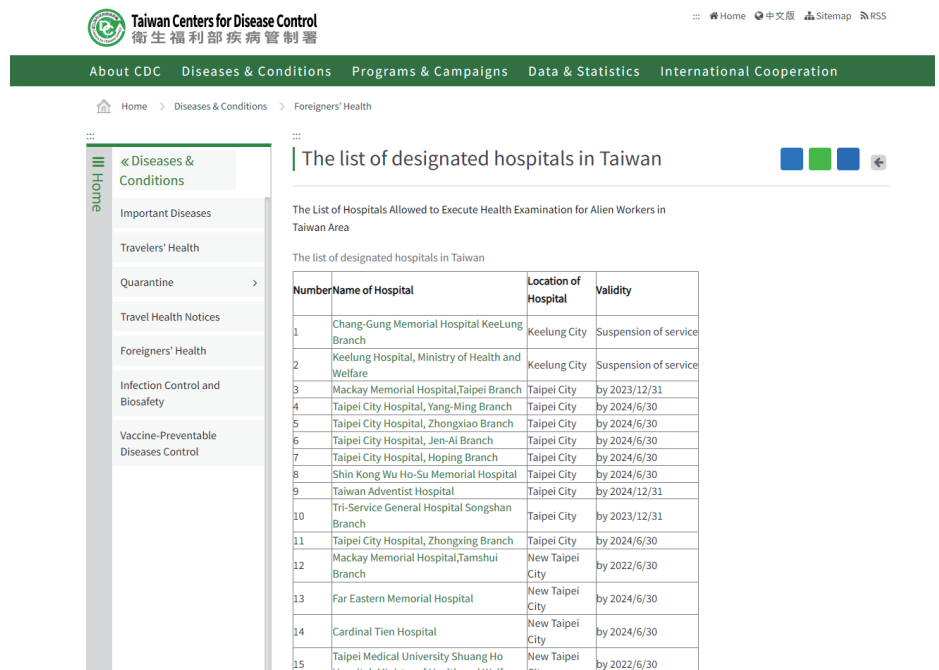
- 의료/여행 보험을 제공하는 제3자 제공업체와 협력하여 감염 시에 적용되는 여행자 보험 관련 정보 제공 및 가입 권고
 - 여행사는 비상 상황에 대비하기 위하여 의료/여행 보험을 제공하는 협력업체와 함께 감염병 발생 시에 적용되는 여행자 보험 관련 정보를 확보하고 이를 여행객들에게 제공하고 의료/여행 보험에 가입할 것을 권고해야 함
 - 여행자 보험의 가입 권고는 여행객 스스로 결정할 수 있도록 필요 정보를 제공하는 것으로 한정하며, 감염병 상황에서 발생할 수 있는 책임소재와 관련하여 명확한 기준을 준비할 필요가 있음



출처: 어시스트 카드 홈페이지 참조(<https://assistcard.co.kr/main/m01/s02.php>)

[그림 4-31] 해외여행 보험 서비스 체계도 예시

- 방문지역별 감염병 전문 병원 및 의료서비스 정보를 확인하여 유사시를 대비한 정보 제공
 - 여행사 및 단체여행상품 담당자는 단체여행상품의 각 방문지역별 감염병 전문 지정 병원 및 의료서비스와 관련된 정보를 확인, 수집하고 이를 감염병 발생 등 유사시에 활용/제공할 수 있도록 행사 시작 전에 준비해야 함
 - 단체여행의 목적지의 감염병 전문 병원 및 의료서비스와 관련된 정보는 현지 랜드사와의 협의를 통해 정보를 파악할 수 있으며, 수집된 정보를 바탕으로 비상 상황과 관련한 대응 체계를 사전에 마련할 필요가 있음



출처: 대만 질병관리센터 홈페이지 참조

[그림 4-32] 대만 감염병 전담 병원 현황

③ 여행자 정보 제공

- 웹사이트, 소셜미디어, 이메일 등을 통한 감염병 예방 및 위생 규정에 대해 명확하고 일관된 정보 제공
 - 여행사는 여행자들의 단체여행상품에 대한 신뢰감을 제고하기 위하여 다양한 정보 채널 (예, 웹사이트, 소셜미디어, 이메일, 카카오톡 등)을 활용하여 감염병 예방 및 위생 규정에 대해 명확하고 일관된 정보를 제공해야 함
 - 해당 정보를 게시할 때는 여행사의 방역 담당 직원의 확인을 거쳐 해당 게시물이 정부 및 방역 당국의 최신 방역지침 준수 여부를 확인할 필요가 있으며, 중요 정보를 빠르게 전달하기 위하여 카드 뉴스 형태 및 인포그래픽 형태로 홍보/안내할 필요가 있음
 - 또한, 제공되는 감염병 예방 및 위생 규정에 대한 정보는 여행 전, 중, 후 일관된 정보를 제공하기 위해 노력해야 하며, 불가피하게 정부 및 방역 당국의 지침이 변경된 경우 여행자들이 변경된 방역 및 위생 규정에 대해 명확히 인지하도록 적극 홍보해야 함

관광 분야 코로나19 사회적 거리 두기 방역 수칙

공통 기본 방역 수칙(모든 시설 적용)


방역 수칙
게시·안내


출입자 명부 관리
(전자 출입 명부, 안심콜 등)


실내 마스크
착용


방역관리자
지정 운영


일 3회 이상
주기적 환기


일 1회 이상
소독

관광 시설 유형별 적용 수칙

유형	운영 시간	이용 가능 대상	취식 여부
놀이공원 / 워터파크	제한 없음	접종 여부 구분 없이 수용 인원의 50%	가능
박물관 / 미술관	제한 없음	접종 여부 구분 없음	불가능
전시회 / 박람회	제한 없음	- 접종 구분 없이 50명 미만, 4m당 1명 - 접종 완료자 등으로 구성 시 인원제한 없음	불가능 <small>*별도 설치 공간이 마련된 경우 제한적 허용</small>
실내스포츠 경기(관람)장	제한 없음	접종 완료자 등	불가능 <small>실외 스포츠경기는 접종 증명제 미적용 시설로, 접종 완료자 등으로만 구성된 별도의 공간인 경우, 취식 시범 허용</small>
영화관 / 공연장	상영 또는 공연 시작 시간 21시 초과 금지	접종 여부 구분 없음	불가능 <small>*별도 설치 공간이 마련된 경우 제한적 허용</small>
식당 / 카페	21시까지 21시 이후 포장 배달	- 접종 완료자 등 - 미접종자는 1인 단독 이용 허용	가능
쇼핑	제한 없음	접종 여부 구분 없이, 밀집도 제한 없음	불가능

*접종 완료자 범위 : 접종 완료자, PCR검사 음성자(48시간), 18세 이하, 원치자, 건강 사유 등 불가피한 접종 불가자
*취식 불가능 : 물, 우유를 음료 제외하고 금지

출처: 한국관광공사 안전 여행 홈페이지 참조(<https://korean.visitkorea.or.kr/>)

[그림 4-33] 관광 분야 코로나19 사회적 거리두기 방역 수칙 제공 예시

- 사전에 투어별 적정 인원내 대한 정보 안내
 - 여행사는 단체여행상품에 포함된 옵션투어, 소규모 그룹 투어 등에 대한 정보를 안내하는 경우에 해당 프로그램이 진행될 수 있는 최소인원 이외에도 물리적 거리두기 및 방역 수칙을 준수하는 최대 적정 인원내 대해 정확히 공지해야 함
 - 소규모 그룹 투어/옵션 투어의 운영 시에는 정부 및 방역 당국의 방역지침을 준수할 수 있도록 최대 적정인원을 확인하는 과정을 거쳐야 하며, 해당 적정 인원을 넘는 상황에서의 상품 운영은 지양해야 함
 - 현재 국외여행상품 정보제공 표준안의 핵심정보의 일괄표시 의무와 연계하여 공시하고 있는 최소 출발 인원 정보와 함께 옵션 투어별 적정 인원을 함께 제공하고, 인원이 추가될 경우 추가비용 혹은 운영에 변경이 있을 수 있다는 점을 함께 공지해야 함
- 감염병 관련 환불 또는 취소 정책 공지
 - 여행사는 단체여행상품을 홍보할 때는 고객에게 사전에 감염병 등과 같은 특수한 상황이 발생할 시에는 공정거래위원회의 취소 규정 및 소비자분쟁해결 기준을 적용하여 환불 또는 취소 처리를 한다는 점을 함께 고지해야 함
 - 필요시 단체여행상품의 구매 시 감염병 상황이 발생하는 상황에 대한 개별 약정을 계약서상의 특약으로 포함해 작성하고 이를 여행객들에게 고지한 후 특약에 기재된 내용을 공정거래위원회의 규정에 우선하여 적용할 수 있음

○ 일괄표시 기재항목

- 상품 일반 정보 : 상품명, 여행기간, 단독 또는 연합 상품 여부, 영업보증보험, 기획여행보증보험
- 여행경비 총액 : 상품가격(기본 상품가격, 유류할증료, 제세공과금), 현지 필수경비(가이드/기사 경비)
- 최소 출발 인원 및 취소수수료 정보 : 최소 출발 인원 기준, 취소수수료 부과 기준(표준 또는 특별 약관 여부)
-세부 항목 확인 고지 추가: 취소수수료는 부과 기준 시점, 세부 기준 확인 고지
- 주요 확정/미정 정보 : 출발, 여행일정, 상품가격, 항공, 숙박, 인솔자/가이드 동행 여부
- 쇼핑 정보 : 일정에 포함된 쇼핑 횟수
- 여행지 안전정보 : 실제 여행지의 여행경보단계



추가 필요 정보

- 옵션 투어 별 적정 인원 정보
- 감염병 관련 환불/취소 정책

출처: 여행정보센터 홈페이지 참조(<http://www.tourinfo.or.kr/v2/>)

[그림 4-34] 국외여행상품 일괄 표시 기재 항목 및 추가 필요 정보

- 입국 및 출국 관련 정보 안내 (PCR 검사, 자가격리 등)
 - 여행사 및 단체여행상품 담당자는 단체여행상품이 출발하기 전에 여행객들에게 해당 목적지의 출입국과 관련된 최신 정보(예, PCR 검사 및 자가격리)를 반복적으로 안내하고 필요한 정보를 사전에 준비할 수 있도록 안내하여야 함
 - 외교부의 해외안전여행 홈페이지(www.0404.go.kr) 및 질병관리청의 코로나바이러스감염증-19 홈페이지(ncov.mohw.go.kr) 등을 참고하여 여행객들에게 필요한 최신 정보를 수집하고 안내할 필요가 있음
 - 특히, 각 국가별로 입국 관련 사례 및 정보나 해외에서 귀국할 때 자가격리나 PCR 검사 등에 대한 정보를 정확하게 제공해야 하며, 소셜미디어 채널 등에 게시된 인포그래픽 등의 정보를 적극 활용하여 가독성/가시성을 확보할 필요가 있음

질병관리청 2021.07.28.

국내 예방접종 완료자가 해외 출국을 계획한다면?

귀국하실 때 아래 질문^{1,2,3}에 모두 **예** 라면, 자가격리 면제·수동감시*가 가능해요

* 거주지 관할 보건소에서 아래 조건^{1,2,3} 확인 후 자가격리 면제·수동감시 전환
 ▷ **수동감시** 자신의 건강 상태를 스스로 점검한 후 증상 있으면 보건소에 연락

1 접종 완료 후 **2주**가 지난 후에 출국* 하셨나요?
 * 접종 완료일이 7월 1일이라면, 7월 16일 0시 이후 출국한 경우부터 적용

예 아니요

2 무증상이신가요?

예 아니요

3 '베타형·감마형·델타형변이 등 유행 국가*'가 아닌 곳에 다녀오셨나요?

예 아니요

• 유행 국가 명단은 별도 공지 코로나19 누리집 (<http://ncov.mohw.go.kr>) ▷ 공지사항 ▷ 입국자 및 해외여행객

국내 예방접종 완료자면 1, 2, 3 을 꼭 챙기세요!

국내 예방접종 완료자란?
 국내 발급 예방접종증명서로 접종사실이 확인되며, 백신별 접종 권장 횟수를 모두 채운 후 14일이 지난 사람

출처: 코로나바이러스감염증-19 홈페이지 참조

[그림 4-35] 국내 예방접종 완료자의 해외여행 후 재입국 안내 (2021년 7월)

④ 여행자 공지

- 목적지 규정 및 여행사 안내에 따른 방역지침 숙지
 - 여행사 및 단체여행상품 담당자는 해당 목적지의 방역 관련 최신 규정/지침과 안전한 단체 여행상품 운영에 대한 여행사 자체적인 지침 등을 모두 포함한 안전 여행 관련 안내 자료를 작성하여 여행객들에게 공지하고 해당 내용을 숙지할 것을 권고해야 함
 - 여행사에서 제공하는 안전 여행 정보는 우리나라 정부 각 부처 및 기관(예, 외교부, 문화체육관광부, 한국여행업협회 등)에서 제공하는 다양한 정보를 적극 활용할 필요가 있음

- 목적지 검역/격리 규정 확인 및 해당 사항 점검
 - 여행사 및 단체여행상품 담당자는 단체여행이 시작하기 전에 여행객들에게 여행사로부터 제공된 목적지 관련 정보, 검역/격리와 관련된 정보 등에 대한 정보를 확인하고 자신과 관련된 항목들을 점검하도록 사전에 요청해야 함
 - 여행객들의 상황이 각기 다르기 때문에 방역 수칙 및 격리 규정 등에 대해 각 개인이 자신들에 해당하는 내용을 숙지하고 점검해야 한다는 내용을 사전에 공지하고 이에 대한 내용을 단체여행상품 구매 계약서 작성 시에 명확히 안내할 필요가 있음

필요성

- 소비자의 안전을 위한 여행지 안전정보 제공 의무
 - 여행사는 관광진흥법 등에 의거, 소비자에게 여행지의 안전정보를 제공할 의무가 있습니다. 그러나 실제 여행지의 여행경보단계(외교부 시행)를 직접 기재하지 않고 외교부로의 단순 링크 등으로만 표기하고 있습니다.
 - 이는 해당 법 취지에 충분하지 않을 뿐 아니라, 소비자의 안전을 위해서도 여행지의 안전정보는 보다 명확하고 구체적으로 제공되어야 합니다.

해외여행 안전정보

○○여행에서는 고객님의 안전한 해외 여행을 위하여 외교부의 여행경보단계(www.0404.go.kr)를 안내해 드립니다.

해외안전여행 정보보기

Click!

권장 표기

- 실제 여행지의 여행경보단계 등 안전정보의 구체적 고지

예시 본 여행상품의 여행지에 대한 여행경보단계 등 안전정보는 다음과 같습니다.

(기준일자 : 2014. 3. 10)

여행경보단계	여행지(국가 또는 지역)
1단계 여행유의(일부)	방콕 및 논타부리 주 전역
2단계 여행자제(일부)	-
3단계 여행제한(일부)	-

※ 여행경보단계는 여행유의 / 자제 / 제한 / 금지 등 4단계로 구분되며, 외교부 '해외안전여행' 사이트(www.0404.go.kr)에서 상세정보를 확인할 수 있습니다. 또한, 출국 전 동 사이트의 해외여행등록제 '동행'에 가입하시면 안전정보를 수시로 제공할 수 있습니다.

- 여행경보단계는 실제 여행지(국가 또는 지역)에 대한 여행경보단계를 구체적으로 제공해야 합니다. 단, 예시로 제시한 양식은 각 사의 상황에 따라 변경할 수 있습니다.

출처: 여행정보센터(www.tourinfo.or.kr/) 홈페이지 참조

[그림 4-36] 국외여행상품 정보 제공 표준안의 여행지 안전 정보 제공과 관련된 사항

- 목적지 규정에 부합하는 백신접종 실시 및 필요 서류(접종증명서, 음성확인서 등) 준비 및 제공
 - 여행사 및 단체여행상품 담당자는 해당 상품의 목적지 규정 및 각종 필요 서류(예, 백신접종 증명서, PCR 음성확인서 등)를 행사 시작 전 적절한 시기에 여행객들에게 안내하고 해당 규정(예, 적합한 백신접종, 필요 서류 준비 등)을 준수하도록 요청해야 함
 - 여행사 및 단체여행상품 담당자는 원활한 단체여행상품 운영을 위하여 여행객들이 해당 필수 서류/정보를 출발 전에 준비하였는지를 사전에 확인할 필요가 있으며, 사전 단계에서 구축한 비대면 제출 시스템 등을 활용하는 방안도 고려할 필요가 있음
- 개인 보호 장구(예, 마스크, 일회용 장갑, 소독제 등) 준비
 - 단체여행상품에 참여하는 여행객들의 안전한 여행 경험 제공과 신뢰감을 제고하기 위하여 각 개별 여행객 및 가이드 등이 비상 상황에서 사용할 수 있는 개인 보호 장구(예, 마스크, 일회용 장갑, 손소독제 등)를 준비하고 비상 상황에 대비해야 함

⑤ 안전 여행 및 방역 우수사례 홍보

- 여행상품을 구성하는 세부 일정/협력업체들의 방역 수준 홍보 (기획 측면)
 - 여행사는 단체여행을 구성하는 세부 협력업체(예, 숙박시설, 식당, 관광지 등)의 방역지침 준수 여부, 방역 수준 등에 대한 정보를 작성하여 이를 출발 전에 제공함으로써 여행객들의 감염병에 대한 불안감을 상쇄하고 신뢰감을 증대시킬 필요가 있음
 - 따라서 여행사는 단체여행상품이 방역 수칙을 준수하여 안전하게 운영된다는 사실을 잠재 여행객들에게 적절한 홍보 수단과 메시지를 통하여 적극적인 홍보를 전개해야 함
 - 한국여행업협회는 '22년 1월, 2021년 안전여행상품을 선정하여 발표하였으며, 여행소비자가 해당 상품을 인지하고 이용할 수 있도록 전국 주요 교통거점(고속버스 래핑광고, 지하철 차내 방송, 경춘선 차내 POP, 전광판 등)을 활용하여 홍보하고 있음



순번	선정상품명	업체명
1	폴론크루즈 3박4일 패키지	넥스투어
2	왕탄강 물왕길 트레킹+ 가평비프링스+ 포천 1박2일	늘푸른여행사
3	신안 개운도+ 연리도 당일	늘푸른여행사
4	나을 위한 프리미엄 여행 출산병도	로망스투어
5	남도별미 1박2일 여수경양남해	로망스투어
6	한국어이거 포항?갯마을 편 1박2일	모두투어월드워크
7	[M]투어 울릉도 안전일주 3박4일 [포항출발] 크루즈급 초대형 카타르 1박+리조트 리조트2박	모두투어월드워크
8	[국가지정공급] 백령도 1박2일	백영문화투어
9	김도배암, 녹차밭기 손씻기/보성 여행? 몇? 좋다!!!(1박2일)	보리여행사
10	연유, 연도고 따라 가는 여자인 상품투어(1박2일)	보리여행사
11	[시도지]여수+순천 1박2일	상성여행사
12	[시도지]강릉+속초 1박2일	상성여행사
13	강원도 1박2일 발발안상여행	스마트트래블
14	라마다 호텔&스위트 팜빌 1박(조선, 발발안상여행, 스키아이파크, 대관영역(목장 포함))	황투어
15	제주 탐상차림 노을선 노소망 세달있는 가을제주	황중은여행
16	제주탐상차림 특급호텔 상그릴리조트 세별오피움 가평리조트 드르풍다	황중은여행
17	내투리여행 한라산도 일주 3일	해이투어

출처: 한국여행업협회(www.kata.or.kr) 홈페이지 참조

[그림 4-37] 안전여행상품 로고 및 선정 상품(2021년)

03

여행 중
단계

- 여행 중 단계는 여행사가 감염병 등과 같은 위기 상황 속에서 단체여행상품을 판매하여 실제로 운영하는 과정에서 필요한 업무 및 세부 항목 등을 포함하고 있음
 - 동 단계에서는 여행사의 단체여행상품이 안전한 여행 경험을 제공하는 데 필요한 항목 (3개 소분류 12개 항목)과 여행자의 여행에 대한 신뢰감을 제고할 수 있는 방안 (2개 소분류 8개 항목)을 포함하고 있음

<표 4-8> 여행 중 단계에 포함된 가이드라인 세부 항목

중분류	소분류	가이드라인 세부 항목
안전한 여행 경험	여행객 경로 관리	관광지 관람 시 이동 수단(차량) 소독의 의무화
		즉흥적 일정 변경으로 인한 소독 및 방역 일정의 틈새 방지
		관광시설, 자원, 기구 등을 정기적으로 청소하고 이를 확인할 수 있는 전담 직원 배치
		물리적 거리두기 시행을 위한 대면 접촉 감소 및 동선 모니터링 실시
		방문지의 감염병 예방에 대한 수칙을 수시 문의하여 장소별/상황별/시기별 공지
		장소별 참가 직원 및 적정 여행자 수 관리
	상황 발생 시 현장 대응	여행객들의 자유시간 내 활동 내용 점검 및 대응
		의심 환자 발생 시 방역 수칙 및 사전 계획에 맞게 대응
		방문지의 감염 발생 시 대체 일정 시행
	물리적 거리두기	확진자 및 밀접접촉자 발생 시 해당 인원 즉시 격리
		연계 병원, 보건소 및 상부 기관 보고 및 대응
		정부 지침에 부합하는 좌석 배치 및 모임 규모에 대한 물리적 거리두기 시행
여행자 신뢰감	업데이트된 정보 안내	감염병 방역관리 상황에 대한 수시 업데이트 및 정보 제공
		비상연락망(hotline)을 통해 정확한 정보를 제공할 수 있도록 절차 관리
		개인방역(마스크 착용 및 장갑 착용 등)에 대한 수시 안내
	의료 및 보험 정보 제공	방문지의 감염병 예방과 관련한 현장 상황을 수시 공지
		여행객 증상 확인 (장소별/상황별/시기별 체크)
		※ 인바운드 상품의 경우 관광객의 국가별 특성을 고려하여 질문 간소화
		여행 중 필요시 방역키트 (예, 마스크, 자가진단키트, 소독제 등) 제공

(1) 안전한 여행 경험

- 여행사에서 감염병 등과 같은 위기 상황 속에서 단체여행상품 행사를 운영하는 과정에서 여행객(상품 구매자)들에게 안전한 여행 경험을 제공하기 위해 현지에서 시행해야 할 다양한 부분들에 대한 항목들로 구성되어 있음
 - 따라서 대부분의 항목들이 단체여행상품을 사전에 기획하거나 준비할 때 수립되어 있는 대응 계획 등을 실제로 운영하는 항목들이 가이드라인으로 포함되어 있음
 - 해당 분류에는 안전한 여행 경험 제공을 위하여 필요한 여행객 경로 관리(7개 항목), 상황 발생 시 현장 대응(4개 항목), 물리적 거리두기 시행(1개 항목)으로 구성되어 있음

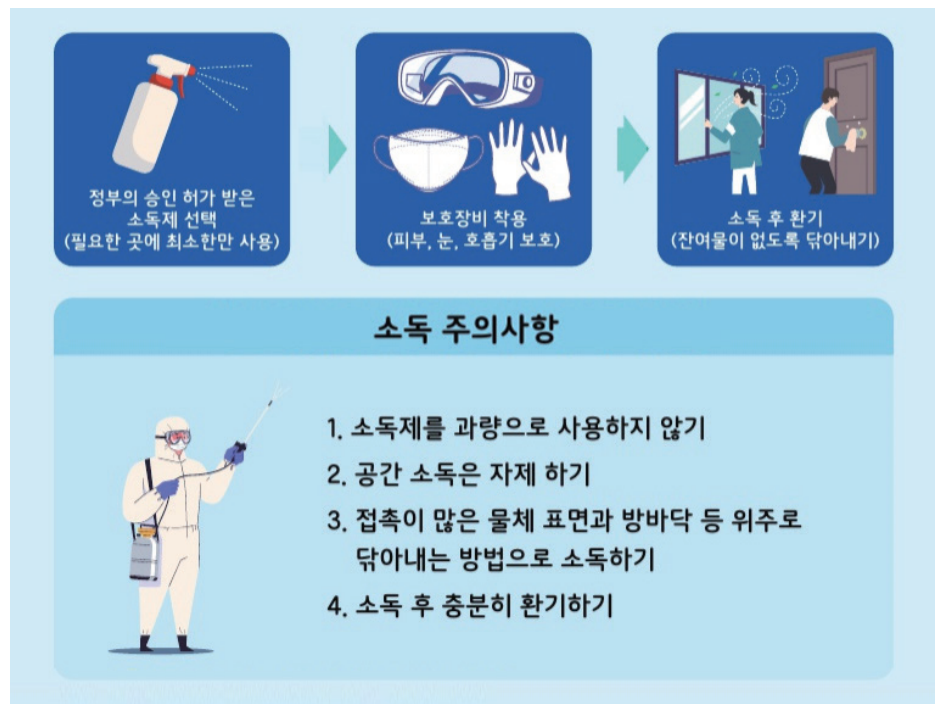
<표 4-9> 여행 중 단계 - 안전한 여행 경험 제공을 위한 가이드라인 세부 항목

중분류	소분류	가이드라인 세부 항목
안전한 여행 경험	여행객 경로 관리	관광지 관람 시 이동 수단(차량) 소독의 의무화
		즉흥적 일정 변경으로 인한 소독 및 방역 일정의 틈새 방지
		관광시설, 자원, 기구 등을 정기적으로 청소하고 이를 확인할 수 있는 전담 직원 배치
		물리적 거리두기 시행을 위한 대면 접촉 감소 및 동선 모니터링 실시
		방문지의 감염병 예방에 대한 수칙을 수시 문의하여 장소별/상황별/시기별 공지
	상황 발생 시 현장 대응	장소별 참가 직원 및 적정 여행자 수 관리
		여행객들의 자유시간 내 활동 내용 점검 및 대응
		의심 환자 발생 시 방역 수칙 및 사전 계획에 맞게 대응
	물리적 거리두기	방문지의 감염 발생 시 대체 일정 시행
		확진자 및 밀접접촉자 발생 시 해당 인원 즉시 격리
		연계 병원, 보건소 및 상부 기관 보고 및 대응
		정부 지침에 부합하는 좌석 배치 및 모임 규모에 대한 물리적 거리두기 시행

① 여행객 경로 관리

- 관광지 관람 시 이동 수단(차량) 소독의 의무화

- 여행사 및 단체여행상품 담당자는 여행자들의 안전한 이동을 위하여 관광지 관람 시 차량 및 이동 수단의 정기적인 소독을 의무화하여 차량에서 발생하는 감염병 우려를 최소화할 필요가 있음
- 이동 수단 등에 대한 소독은 단체여행상품의 현지 협력업체/랜드사/운전자 등의 협조를 통해 감염병 상황 이외에도 단체여행상품 행사 진행 시에 상시적으로 시행될 필요가 있음



출처: 환경부 화학제품관리과(2021). 코로나19 살균 소독제품의 안전한 사용을 위한 세부 지침

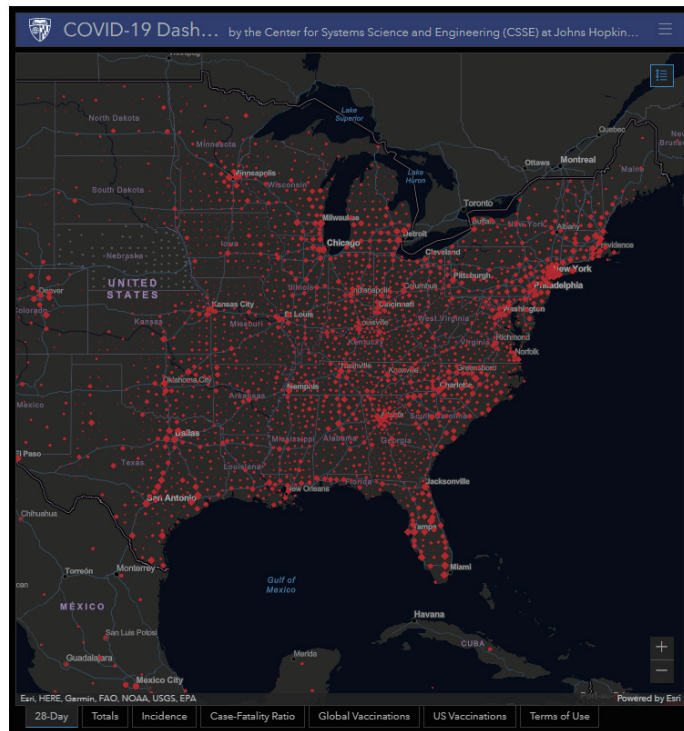
[그림 4-38] 안전한 소독제 사용 방법

- 즉흥적 일정 변경으로 인한 소독 및 방역 일정의 틈새 방지

- 단체여행상품 행사를 진행하는 과정에서 현지 인솔자 및 가이드가 사전에 계획된 관광 일정이 아닌 즉흥적으로 일정을 변경하여 상품을 운영할 경우, 새롭게 변경된 일정에 포함된 관광지 및 시설이 안전하게 관리되었는지 확인하기에 어려움이 따를 수 있음
- 즉, 여행사는 단체여행상품 행사의 진행 중에 현지 인솔자 및 가이드의 즉흥적인 일정 변경으로 인하여 단체여행 여행객들의 방역관리에 어려움을 발생시키는 일을 금지하고, 사전에 계획한 단체여행 일정의 소독 및 방역 일정의 틈새를 방지할 필요가 있음
- 즉흥적인 일정 변경이 불가피한 경우에도 인솔자/가이드의 독단적인 결정을 배제하고 여행사의 방역 담당 직원과 현지 랜드사의 검토 등 단체여행상품에 참여한 여행객들의 감염병 예방 및 안전한 여행 경험 제공에 최선의 노력을 기울일 필요가 있음

- 관광시설, 자원, 기구 등을 정기적으로 청소하고 이를 확인할 수 있는 전담 직원 배치
 - 여행사는 단체여행 목적지에서 서비스를 제공하는 현지 업체와의 협조를 통하여 일정에 포함된 관광시설, 자원, 기구 등을 정기적으로 소독하고 관리하도록 권고해야 하며, 일정 수행 중에 현지 인솔자/가이드를 통하여 정기적으로 관리되고 있는지를 확인해야 함
 - 동 가이드라인에서 전담 직원은 별도의 업무를 수행하는 직원의 의미보다는 협력업체의 방역 수칙 준수 및 관리를 확인할 수 있도록 현지 운영을 담당하는 직원이 동시에 수행하는 것을 의미하며, 현지에서 문제가 발생할 경우 여행사 방역 전담 직원과 상의해야 함

- 물리적 거리두기 시행을 통한 대면 접촉 감소 및 동선 모니터링 실시
 - 여행사는 단체여행상품의 일정 수행 중에 방역 수칙을 준수하고 물리적 거리두기를 통한 대면 접촉을 최소화할 필요가 있으며, 목적지에서의 여행객 동선을 지속적으로 모니터링 하여 목적지에서의 감염병 상황에 대응할 필요가 있음
 - 단체여행상품의 일정을 관리/담당하는 인솔자/가이드가 단체여행의 동선과 목적지에서의 감염병 상황을 지속적으로 모니터링 해야 하며, 문제/이상이 발생할 경우 사전에 계획된 대응 계획에 맞게 절차를 거쳐야 함
 - 확진자의 위치에 대한 정보는 각 관광목적지 방역 당국에서 운영하는 방역 패스, QR코드 등의 시스템을 준용하며, 감염병 관련 정보를 습득할 시 지체 없이 단체여행 참여 여행객들에게 통보하고 필요시 대응 지침에 맞게 현장을 관리해야 함



출처: Center for Systems Science and Engineering (coronavirus.tghn.org/regional-response/case-location-map/)

[그림 4-39] 코로나 확진자 위치 맵 예시

- 방문지의 감염병 예방에 대한 수칙을 수시 문의하여 장소별/상황별/시기별 공지
 - 단체여행상품을 실제 운영하는 과정에서 여러 관광지, 숙박업소, 음식점 등에 방문하게 되므로, 관광목적지의 방역 당국이 발표한 방역 수칙, 감염병 상황 등에 대한 정보를 장소별/상황별/시기별로 정확히 확인하여 제공할 필요가 있음
 - 여행사는 단체여행상품의 안전한 운영을 위하여 현지 랜드사와의 협조를 통해 단체여행상품 일정 수행 중에 방문 예정지의 장소별, 상황별, 시기별 감염병 상황에 대한 최신 정보와 방역 수칙을 수시로 확인하여 이를 여행객들에게 적절하게 안내/공지해야 할 필요가 있음

- 장소별 참가 직원 및 적정 여행자 수 관리
 - 여행사는 행사를 진행하는 과정에서 각 관광객이 대면 접촉하는 사람의 수를 제한하고 감염 상황에서 집단 감염을 예방하기 위하여 소규모로 여행객들을 조직화하여 안전하고 기억에 남는 단체여행상품을 운영하기 위하여 노력할 필요가 있음
 - 여행사 및 현지 여행 가이드/인솔자는 가능할 경우 소규모로 여행객들을 그룹화하여 일정을 진행하고 각 그룹 간의 접촉을 최소화하는 형태로 단체여행상품의 장소별 참가 인원 및 적정 여행자 수를 관리해야 함
 - 단체여행 참여 직원 및 적정 여행자 수는 여행사의 상황, 목적지에서의 방역 수칙 등 현지의 제반 상황을 고려하여 결정해야 하며, 단체여행 참여자의 안전한 여행 경험을 제공하는 것을 최우선으로 고려해야 함

- 여행객들의 자유시간 내 활동 내용 점검 및 대응
 - 단체여행상품은 옵션 투어 및 자유시간 등을 포함하는 경우가 많으므로 여행사 및 현지 여행 가이드/인솔자는 단체여행 전반의 안전한 여행 경험을 제공을 위해서 공통 일정이 아닌 각 개인의 자유 일정에 대해 적극적으로 대응할 필요가 있음
 - 여행사 및 현지 여행 가이드/인솔자는 여행객들이 자유시간을 보낼 수 있는 주변 관광지 등에 대한 방역 및 안전 정보를 제공하여 정보를 제공하여 관광객들이 방역 수칙을 준수하며 단체여행을 즐길 수 있도록 기회를 제공해야 함
 - 또한, 각 개별 여행객의 단체 일정 이외의 자유시간의 활동 내용 및 이상 여부 점검 및 문진표 작성을 통하여 감염병 관련 중요 이슈가 있을 경우 적절히 대응해야 하며, 비상연락망 구축 등 감염병 예방 및 대응을 위하여 추가적인 절차와 체계를 마련해야 함
 - 각 개별 여행객의 자유시간의 활동 내용 및 이상 여부 점검을 할 때는 각 개별 관광객의 개인정보를 적극적으로 보호해야 하며, 감염병 관련 사항이 발생 하였을 때만 해당 관광객에게 통보하고 후속 조치를 취해야 함

② 상황 발생 시 현장 대응

- 동 분류에 속한 가이드라인 항목은 상시 단계 및 여행 전 단계에서 여행사 및 단체여행상품 담당자가 수립한 감염병 대응 비상계획을 상황에 맞게 시행하고 단체여행 행사를 안전하게 운영하는 것을 주요 목적으로 함
 - 단체여행상품의 인솔자/가이드는 상황이 발생했을 시에 즉각 여행사의 해당 업무 담당자에게 연락하고 논의를 통하여 현장 상황에 맞게 대응 계획의 절차에 따라 현장 상황에 시의적절하게 대응해야 함
 - 단, 본사의 감염병 대응 계획이 있더라도 정부의 방역 조치(혹은 해외 방문국의 방역 조치)가 우선하여 적용되어야 하며, 여행사에서는 해당 조치들을 관리/지시/전달 할 수 있는 별도의 인력을 선정하고 안전하게 운영할 필요가 있음
- 의심 환자 발생 시 방역 수칙 및 사전 계획에 맞게 대응
 - 여행사 및 현지 여행 가이드/인솔자는 단체여행 일정을 수행하는 중에 감염병 의심 환자가 발생하거나 비상 상황이 발생할 경우 여행사에서 사전에 수립한 대응 계획에 맞게 현장에서 신속하게 대응/대처해야 함
 - 방문지의 감염 발생 시 대체 일정 시행
 - 여행사 및 현지 여행 가이드/인솔자는 단체여행 일정을 수행하는 중에 현지 방문지의 직원, 관람객 중에서 감염병이 발생하여 단체여행에 참여하는 여행객의 안전에 심각한 우려가 있을 때는 여행객들에게 즉시 안내하고 사전에 준비한 대체 일정을 시행해야 함
 - 확진자 및 밀접접촉자 발생 시 해당 인원 즉시 격리
 - 여행사 및 현지 여행 가이드/인솔자는 단체여행 일정을 수행하는 중에 수시로 여행객들의 건강 상태를 체크하고 확진자 및 밀접접촉자가 발생할 경우 해당 인원을 즉시 격리 처리하고 건강 관련 상황을 본사 및 방역 당국에 보고하고 필요 조치를 취해야 함
 - 연계 병원, 보건소 및 상부 기관 보고 및 대응
 - 여행사 및 현지 여행 가이드/인솔자는 단체여행 일정을 수행하는 중에 감염병 및 기타 건강 관련 상황이 발생할 경우 연계 병원, 보건소 및 상부기관(방역 당국 등)에 즉시 보고하고 사전에 계획한 대응 계획에 따라 현장 대응을 해야 함

③ 물리적 거리두기

- 정부 지침에 부합하는 좌석 배치 및 모임 규모에 대한 물리적 거리두기 시행
 - 여행사 및 현지 여행 가이드/인솔자는 단체여행의 목적지 방역 수칙에 부합하는 물리적 거리두기를 철저히 시행해야 하며, 그 범위는 여행 전 과정에 적용해야 함

- 물리적 거리두기의 예시는 다음과 같으며, 실제 적용은 단체여행상품 및 현지 목적지의 상황에 맞게 수정될 수 있음

- 적절한 차량 탑승 간격 준수(예: 45인승 시 15명 기준)
- 온라인 체크인 및 비접촉식 체크인아웃을 활용
- 숙박시설 체류 시 뷔페식이 아닌 룸서비스를 식사 일정 권장
- 신체적 접촉을 제한하고 가능한 한 줄서기 지양
- 비접촉식 등록 및 결제 시스템 적극 활용
- 식사 제공 시 원형 테이블 대신 일자형 테이블을 사용하여 한 방향으로 보고 식사 진행
- 이동 시 관광객당 적절한 물리적 간격을 둘 수 있도록 함
- 안내 시 개인 이어폰을 사용하여 그룹 통화 또는 관련 어플리케이션 설치를 통한 통신을 진행하여 관광객 사이에서의 밀집도를 줄이기 위해 노력

(2) 여행자 신뢰감

- 여행자 신뢰감은 여행사가 단체여행상품을 안전하게 운영한다는 신뢰감을 줄 수 있도록 현장에서 안전하게 행사를 운영하고 이를 통해 소비자들에게 단체여행상품에 대한 신뢰감을 줄 수 있도록 필요한 항목들로 구성되어 있음
 - 따라서 본 분류에 포함된 가이드라인 항목은 단체여행상품 행사를 진행하는 과정에서 여행객들에게 신뢰감을 높일 수 있는 인솔자/가이드 등의 업무, 정보 제공 등에 대한 항목들을 포함하고 있음
 - 해당 분류에는 단체 여행 중에 여행자들이 참여하고 있는 단체여행상품이 안전하다는 신뢰감을 제고할 수 있도록 업데이트된 정보의 안내(4개 항목), 개인방역지원 제공(3개 항목)으로 구성되어 있음

<표 4-10> 여행 중 단계 - 여행자 신뢰감 증대를 위한 가이드라인 세부 항목

중분류	소분류	가이드라인 세부 항목
여행자 신뢰감	업데이트된 정보 안내	감염병 방역관리 상황에 대한 수시 업데이트 및 정보 제공
		비상연락망(hotline)을 통해 정확한 정보를 제공할 수 있도록 절차 관리
		개인방역(마스크 착용 및 장갑 착용 등)에 대한 수시 안내
	개인방역 지원	방문지의 감염병 예방과 관련한 현장 상황을 수시 공지
		여행객 증상 확인 (장소별/상황별/시기별 체크)
		※ 인바운드 상품의 경우 관광객의 국가별 특성을 고려하여 질문 간소화
		여행 중 필요시 방역키트 (예, 마스크, 자가진단키트, 소독제 등) 제공

① 업데이트된 정보 안내

- 본 분류에 속한 가이드라인 항목들은 상시 단계 및 여행 전 단계에서 여행사 및 담당자가 수립한 단체여행 방역 수칙 등을 행사 진행 도중에 잘 이행함을 바탕으로 여행자들에게 신뢰감을 제공할 수 있도록 필요한 정보를 수시로 제공하는 것을 주요 목적으로 함
- 감염병 방역관리 상황에 대한 수시 업데이트 및 정보 제공
 - 단체여행상품 가이드/인솔자는 행사를 운영하는 과정에서 해당 목적지의 감염병 방역관리 및 관련 정보를 수시로 확인·업데이트하고 이를 여행객들에게 적절한 시기와 상황에 제공하여 여행객들의 불안감을 해소하고 안전한 단체여행을 하도록 유도해야 함
- 비상연락망(hotline)을 통해 방역전문가들이 문제를 해결하거나 정확한 정보를 제공할 수 있도록 절차 관리
 - 단체여행 가이드/인솔자는 단체여행상품의 일정을 수행하는 과정에서 발생하는 다양한 문제를 해결하거나 필요한 정보를 정확하게 제공하기 위하여 여행사가 단체여행상품 기획 단계에서 수립한 비상연락망 체계를 적극 활용하여 상황에 대처해야 함
 - 여행사는 방역 담당 및 목적지 담당 직원이 현지에서 필요한 정보를 정확하게 응대할 수 있도록 목적지 방역 당국의 방역 수칙, 감염병 상황, 관광지 상황별/장소별/시기별 방역상황 등 필요한 정보를 잘 관리하고 지속적으로 업데이트할 필요가 있음
- 개인방역(마스크 착용 및 장갑 착용 등)에 대한 수시 안내
 - 현지 여행 가이드/인솔자는 단체여행상품의 일정을 수행하는 전 과정에서 개별 관광객이 개인 방역에 신경 쓰고 다른 관광객에 불편을 끼치지 않도록 마스크, 장갑, 손소독제 등에 대해 수시로 안내하고 협조 요청을 해야 함
 - 또한, 각 개별 관광객이 개인방역 물품을 필요로 할 경우 상황에 따라 여행사에서 필요 물품이 제공될 수 있다는 점을 사전에 고지하여 여행사가 단체여행 참여 여행객들의 안전을 위해 노력하고 있다는 점을 상기시킬 수 있도록 함
- 방문지의 감염병 예방과 관련한 현장 상황을 수시 공지
 - 여행사 및 현지 여행 가이드/인솔자는 단체여행상품의 일정에 포함된 각 장소별, 상황별 감염병 관련 정보 및 방역상황에 대해 수시로 확인하고 업데이트하여 단체여행 참여하고 있는 관광객에게 안내할 필요가 있음
 - (※ 아웃바운드 상품의 경우) 국가 간 이동이나 도시별 이동 시 각 상황 단계별에 적합한 현지 방역지침에 대한 안내가 필요함

② 개인 방역 지원

- 본 분류에 속한 가이드라인 항목들은 상시 단계 및 여행 전 단계에서 여행사 및 담당자가 수립한 단체여행 방역 수칙 등을 바탕으로 행사 진행 과정에서 여행객들에게 신뢰감을 제공할 수 있도록 철저한 개인 방역을 지원하는 데에 그 목적이 있음
- 여행객 증상 확인 (장소별/상황별/시기별 체크)
 - 여행사 및 현지 여행 가이드/인솔자는 단체여행의 일정을 수행하는 중에 개별 관광객의 방역을 지원하기 위하여 여행객들의 증상을 수시로 확인할 필요가 있으며, 특히 매일/일정 주기마다 여행객의 건강 및 감염병 관련 증상에 대해 확인할 필요가 있음
 - 각 여행사마다 자사의 단체여행상품의 특성에 맞게 참가자들의 증상을 확인할 수 있는 문진표, 체크리스트 등을 작성하여 운영할 필요가 있으며, 이를 위하여 상황에 따라 비대면 어플리케이션 등을 이용한 증상 체크/보고 시스템을 운영을 고려할 수 있음
- (※ 인바운드 상품의 경우) 관광객의 국가별 특성을 고려하여 질문 간소화
 - 인바운드 상품의 경우 관광객들의 각 문화권/국가별 특성에 따라 개인정보를 침해하지 않는 선에서 개별 관광객의 감염병 관련 증상 및 건강 상태를 체크해야 하며, 필요시에는 질문을 간소화해야 함
 - 또한, 개인의 프라이버시를 보호하기 위하여 각 국가별/문화권별 특성을 반영한 증상 확인 시스템, 방법 등을 마련하고 운영해야 함
- 여행 중 필요시 방역키트 제공
 - 여행사 및 현지 여행 가이드/인솔자는 단체여행의 일정을 수행하는 중에 개별 여행객들의 방역을 지원하기 위하여 긴급한 상황에서는 개인 방역키트 (예, 마스크, 손소독제, 장갑, 자가진단키트 등)를 사전에 준비하고 여행객들에게 제공할 필요가 있음
 - 개인 방역키트는 현지 랜드사와 협의하여 단체여행상품의 목적지의 상황에 맞게 준비/계획해야 하며, 준비된 방역키트는 목적지의 방역 수칙 및 규정을 준수해야 함

04

여행 후 단계

- 여행 후 단계는 여행사가 감염병 등과 같은 위기 상황 속에서 단체여행상품을 실제로 운영하고 난 후에 행사 완료하는 과정에서 수행해야 하는 업무 및 세부 항목 등을 포함하고 있음
 - 동 단계에서는 여행사의 단체여행상품이 안전한 여행 경험을 제공하기 위해 필요한 항목 (1개 소분류 2개 항목)과 여행자의 여행에 대한 신뢰감을 제고할 수 있는 방안(2개 소분류 6개 항목)을 포함하고 있음

<표 4-11> 여행 후 단계에 포함된 가이드라인 세부 항목

중분류	소분류	가이드라인 세부 항목
안전한 여행 경험	건강 및 안전 사후 조치	단체여행 진행 상황 및 결과를 통해 행사의 보완할 점 확인
		행사 참석자 중 감염 여부 확인 및 공유 (타 참석자 및 보건당국)
여행자 신뢰감	리스크 커뮤니케이션	(여행 후 감염 여부 확인의 결과) 유증상자 정보 보건당국에 공유
		여행 중에 있었던 안전 위생 기준에 대한 미비 사항 및 건의 사항 수렴 및 개선
	※ 아웃바운드 상품의 경우 입국 후 중앙정부가 정하는 기간 내에 이상 증상 발생 여부를 보다 철저히 확인	
		※ 인바운드 상품의 경우 관광객들이 본국으로 귀가한 뒤 현지 여행사의 확인 필요
	피드백 및 홍보 활성화	안전 여행 진행 사례의 확산을 통한 단체여행에 대한 신뢰감 확산
		여행 후기 이벤트를 통해 여행사의 상품에 대한 방역 및 관리 경험을 공유하여 신뢰감 증대

(1) 안전한 여행 경험

- 여행사에서 단체여행상품을 안전하게 운영하고 행사를 마친 이후에 여행을 마친 여행객들에게 건강 및 안전 사후 조치를 취함으로 인하여 안전한 여행 경험의 제공을 완료하는 단계로 여행사에서 해야 할 다양한 부분들에 대한 항목들로 구성되어 있음
 - 해당 분류에는 단체여행상품의 안전한 여행 경험을 잘 마무리하기 위하여 필요한 건강 및 안전 사후 조치(2개 항목)로 구성되어 있음

<표 4-12> 여행 후 단계 - 안전한 여행 경험 제공을 위한 가이드라인 세부 항목

중분류	소분류	가이드라인 세부 항목
안전한 여행 경험	건강 및 안전 사후 조치	단체여행 진행 상황 및 결과를 통해 행사의 보완할 점 확인
		행사 참석자 중 감염 여부 확인 및 공유 (타 참석자 및 보건당국)

① 건강 및 안전 사후 조치

- 단체여행 진행 상황 및 결과를 확인하여 행사의 보완할 점 확인
 - 여행사 및 단체여행 담당 직원은 단체여행을 기획/진행/운영하는 과정에서 발생한 여러 가지 상황들에 대해 종합적으로 검토하고 보완이 필요한 사항을 확인하고 이를 적극 개선하여 향후 다른 단체여행상품의 품질을 제고해야함
 - 또한, 여행사는 단체여행에 참여한 여행객들에게 단체여행에 참여한 전 과정(예, 구매 후, 여행 중, 귀가 후 등)에 걸쳐 여행사의 단체여행상품에서 개선이 필요한 사항 혹은 피드백을 확인하고 적절하게 대응해야 함

- 행사 참석자 중 감염 여부 확인
 - 각 여행사는 단체여행 행사 종료 후 모든 개별 참석자(여행사 직원 포함)에게 감염병 및 유사 증상이 발현되는 지를 확인하고 해당 상황이 단체여행상품의 참여로 인한 질병 감염 여부를 확인해야 함
 - 단체여행상품의 모든 참석자는 현지 여행사 및 협력업체의 직원 등을 모두 포함해야 하며, 해당 정보는 해당 업체와의 협력/협조 요청을 통해 수행될 수 있음

(2) 여행자 신뢰감

- 여행사에서 감염병 등과 같은 위기 상황에서 단체여행상품을 방역 수칙에 따라 안전하게 운영하고 종료한 이후에 여행객들에게 해당 단체여행상품이 안전하다는 신뢰감을 심어주기 위하여 필요한 세부 항목들로 구성되어 있음
 - 따라서 본 분류에 포함된 가이드라인 항목은 단체여행에 참여한 여행객들과의 소통이나 피드백 등에 중점을 두고 있으며, 리스크 커뮤니케이션(4개 항목), 피드백 및 홍보 활성화(2개 항목)로 구성되어 있음

<표 4-13> 여행 후 단계 - 여행자 신뢰감 증대를 위한 가이드라인 세부 항목

중분류	소분류	가이드라인 세부 항목
여행자 신뢰감	리스크 커뮤니케이션	(여행 후 감염 여부 확인의 결과) 유증상자 정보 보건당국에 공유
		여행 중에 있었던 안전 위생 기준에 대한 미비 사항 및 건의 사항 수렴 및 개선
	※ 아웃바운드 상품의 경우 입국 후 중앙정부가 정하는 기간 내에 이상 증상 발생 여부를 보다 철저히 확인	
		※ 인바운드 상품의 경우 관광객들이 본국으로 귀국한 뒤 현지 여행사의 확인 필요
	피드백 및 홍보 활성화	안전 여행 진행 사례의 확산을 통한 단체여행에 대한 신뢰감 확산
		여행 후기 이벤트를 통해 여행사의 상품에 대한 방역 및 관리 경험을 공유하여 신뢰감 증대

① 리스크 커뮤니케이션(Risk Communication)

- (여행 후 감염 여부 확인의 결과) 유증상자 정보 보건당국에 공유
 - 여행사는 단체여행에 참여한 종사원, 협력업체 직원, 여행객 중에 감염병과 관련하여 의심 환자 혹은 확진자가 발생하였을 경우 감염병 발생 정보를 보건당국에 즉시 신고하고 관련 정보 및 대응 절차 등을 다른 여행객/참석자에게 공유해야 함
 - 여행사는 감염병 상황이 발생할 시에 방역 당국의 지침에 따라 해당 확진자 및 밀접접촉자를 처리/관리해야 하며, 이와 같은 사실을 개인정보를 위반하지 않는 범위에서 다른 여행객들과 즉시 공유할 필요가 있음
- 여행 중에 있었던 안전 위생 기준에 대한 미비 사항 및 건의 사항 수렴 및 개선
 - 여행사는 단체여행이 진행되는 중에 여행객들의 안전을 위협하거나 안전 위생 기준, 방역 수칙 등을 준수하지 않았던 사항이나 규정/지침에 비해 미비했던 사항 등과 관련한 건의 사항을 수렴하고 이를 개선하기 위한 노력을 기울여야 함
- (※ 아웃바운드 상품의 경우) 입국 후 중앙정부가 정하는 기간 내에 이상 증상 발생 여부를 보다 철저히 확인
 - 아웃바운드 단체여행상품은 단체여행에 참여한 여행객들에게 단체여행상품 종료 및 귀국 후 중앙정부 및 방역 당국의 방역지침에 적극 협조하고 정부가 정하는 기간 중에 감염병 및 의심 증상이 발생하는지의 여부를 철저히 확인하도록 권고할 필요가 있음
 - 정부 및 방역 당국에서 발표한 해외 여행객 입국자 방역 수칙을 수시로 확인하여 관련 정보를 여행객들에게 제공할 필요가 있음
- (※ 인바운드 상품의 경우) 관광객들이 본국으로 귀가한 뒤 현지 여행사의 확인 필요
 - 인바운드 단체여행상품은 단체여행상품의 종료 및 여행객들이 본국으로 출국한 후에 현지 여행사(송출 여행사)에게 단체여행상품의 참가자들에게 감염병 및 의심 증상이 나타나는지를 확인하도록 권고해야 함

② 피드백 및 홍보 활성화

- 안전 여행 진행 사례의 확산을 통한 단체여행에 대한 신뢰감 확산
 - 여행사는 단체여행상품이 완전히 종료된 후 해당 상품 및 협력업체의 안전 여행을 위한 노력을 사례로 작성하여 이를 다양한 채널(예, 웹사이트, 소셜미디어 등)을 통해 전파하고 단체여행상품에 대한 신뢰감을 회복하기 위한 노력을 기울여야 함
- 여행 후기 이벤트를 통해 여행사의 상품에 대한 방역 및 관리 경험을 공유하여 신뢰감 증대
 - 단체여행에 참여한 여행객들을 대상으로 안전 여행 관련 여행 후기 이벤트를 실시하고, 여행객들이 직접 경험한 여행사 상품에 대한 방역 및 감염병 관리 수준을 공유하여 잠재 여행객들에게 신뢰감을 증대시킬 계기 마련

안전여행 대학생 슬로건 공모전

공모기간: 2019. 11. 25(화) ~ 12. 13(화)

홈페이지: kto.visitkorea.or.kr

접수처(Email): smcenter@knto.or.kr

상	수량	내용
최우수상	1명	상장 및 현금 50만원
우수상	1명	상장 및 현금 30만원
장려상	1명	상장 및 현금 20만원

공모 규정

1. 참가 대상: 국내 2년제 이상 대학의 대학생 및 대학원생 (후보명, 학부명, 학과명 기재)

2. 공모 주제: 국내 여행사 국민 소스로 인한 위식을 가질 수 있고 사고 예방에 공헌할 수 있는 슬로건을 작성할 수 있는 아이디어

3. 공모 내용: 실고 전담할 있는 표어(25자 이내), 작품설명(100자 이내)

4. 공모 기간: 2019년 11월 25일 ~ 2019년 12월 13일

5. 접수 방법: 참가신청서를 포함하여 이메일 제출
 * 한국관광공사 홈페이지: kto.visitkorea.or.kr
 * 한국관광공사 홈페이지: kto.visitkorea.or.kr (공고/공모 명세서 참조) * 방문 접수 가능

6. 심사 기준: 공모처 직할팀 / 내용의 창의성 및 충실성

7. 유의 사항: 공모된 작품은 한국관광공사 내부 자료를 위하여 개인을 위해 직접 송출여 한하지 않음

8. 공모 결과에 대해: 당선된 작품은 심사에서 제외됨

9. 저작권: 내용은 일부 변경되지 않으며, 수상자에게 귀속되는 한국관광공사가 소유함

문의

한국관광공사 안전여행팀
 011-333-7380, 3385
<http://kto.visitkorea.or.kr> * 모바일 * 공지/공고



출처: 한국관광공사 홈페이지/보도자료 참조

[그림 4-40] 안전 여행 관련 캠페인 및 슬로건 공모전 홍보자료

제3절 단체여행 방역 수칙 자율점검 체크리스트

- 본 연구에서 도출된 가이드라인을 보다 편히 여행사가 업무에 적용하고 여행사 및 단체여행 상품 운영에 필요한 방역관리를 보다 원활하게 할 수 있도록 『단체여행 방역 수칙 자율점검 체크리스트』를 작성하도록 유도하여 자발적인 관리를 촉진함
- 본 연구에서 제안하는 자율점검 체크리스트는 [그림 4-41]의 식약처의 휴게음식점 대상 체크리스트 양식과 싱가포르의 ‘Safe Management Measures Required for Tours ReOpening: Manual for Tour Operators and Tourist Guides’을 참고하여 문구형으로 작성하였으며, 방역관리자가 해당 사항에 대한 준수 여부를 체크할 수 있도록 개발됨
 - 식약처의 휴게음식점 대상 체크리스트는 점검 일자, 매장명, 방역관리자를 기재하도록 하고 모든 업체에서 공통적으로 준수해야 하는 사항으로 방역체계 구축, 유증상자 관리, 시설 관리로 구분하고, 카페 등 휴게음식점에 적용되는 사항으로 종사자 관리, 이용자 관리, 매장관리로 구분함
 - 싱가포르의 ‘Safe Management Measures Required for Tours ReOpening: Manual for Tour Operators and Tourist Guides’에서는 여행 오퍼레이터와 가이드가 준수해야 할 체크리스트를 여행 전, 여행 중, 여행 후 단계로 구분하여 제시함

식약처 휴게음식점 방역 수칙
자율점검 체크리스트

방역수칙 자율점검 체크리스트

		점검일자 : 년 월 일	방역관리자 :	
		해당 항목	준수 여부 (항목에 표시)	이준수
(I) 공통사항				
방역관리자 지정	방역관리자 지정		준수	미준수
	방역 협력처 구축 : 지역보건소, 경찰서와 연락망 확보 등			
유동상자 관리	유동상자 발생 시 코호트 질서 안내, 보건소 신고			
	유동상자 발생 시 휴식 시 충분한 휴식 공간 확보			
시설 관리	발열체크기 휴식이 있거나 최근 14일 이내 해외여행을 한 경우 방문 자체 안내			
	손을 씻을 수 있는 시설 또는 손 소독제를 비치 손 씻기 및 기침 예절 준수 안내문 게시 자주 환기가 가능한 경우 창문 상시 개방 *내외 사용은 항상 3미터에서 1회 이상 소독 공용으로 사용하는 물건과 표면 매일 1회 이상 소독			
(II) 카페 등 휴게음식점 적용사항				
종사자 관리	관리자(책임자) 종사자는 마스크 상시 착용			
	개인 위생수칙 준수 거리 두기 등 종사자 주기적 교육 실시 계산시, 고객과 마주 보지 않고 최대한 간격 유지 *내외 사용 시 코호트 질서 안내			
이용자 관리	최대 동시 인원의 경우 시간 제약에 실시 또는 구획화 된 공간 이용 및 발열체크 철저 준수 안내 최대 동시 인원 제한하기 가능한 표창배달 판매 및 야외공간 이용 활성화 대기 시간 2m(최소 1m) 이상 간격유도물 안내 *보조 열음, 컵 스티크 등 소독 안내			
	이용자 마스크 착용요청 안내시, 비동, 움직임이 자유롭지 않음 안내 다른 사람과 2m(최소 1m) 이상 거리유지 안내 *내외 사용 시 코호트 질서 안내			
매장 관리	질병관리청 발령하는 등 위생 자재(담뱃통, 안내물 등) *큰 소리로 대화, 노래 부르기, 웃음, 악사 등 시선			
	이용자 마스크 착용요청, 안내시 비동, 움직임이 자유롭지 않음 및 다른 사람과 2m(최소 1m) 이상 거리유지 안내문 게시 특차 사이 간격 2m(최소 1m) 이상 간격 유지 *내외 사용 시 코호트 질서 안내, 고객과 마주 보지 않음, 거리 두기 등 의자 줄서기 및 발열 또는 지그재그로 배치 개인 점시와 함께 용출 제공 카페 내 공용사용 공간 곳곳에 손 소독제 비치 자주 사용하는 모든 표면을 지속적으로 주기적으로 소독하기 *수용 소독제 사용, 분기 기어 청소, 문 손잡이, 버튼, 테이블, 스탠드, 수건소기 등			

[그림 4-41] 방역 수칙 자율점검 체크리스트 예시

- 본 연구에서 제시한 『단체여행 방역 수칙 자율점검 체크리스트』는 <표 4-14>와 같음
- 각 여행사에서 지정된 방역관리자가 주기적으로 체크리스트를 작성할 수 있도록 점검 일자 와 방역관리자 작성란을 구분하고 각 세부 사항별 준수 여부를 체크하도록 함
- 체크리스트는 상시 준비 단계, 여행 전 단계, 여행 중 단계, 여행 후 단계로 구분하였으며, 앞서 제시한 단계별 가이드라인에서 필수적으로 확인해야 할 사항을 수시 점검할 수 있도록 자율점검 체크리스트로 제작함

싱가포르 ‘Safe Management Measures Required for Tours ReOpening: Manual for Tour Operators and Tourist Guides’



2c. Pre-Tour Checklist

Mandatory Conditions
1) Keeping details of the tour itinerary and schedule for at least 30 days for contact tracing purposes. The details should include the date, time, and contact details of retail or F&B stops and other places of interest visited.
2) Providing at all times easily accessible disinfecting agents like hand sanitisers, disinfectant sprays, paper towels and wipes for the free use of participants and staff during the tour and on coaches (e.g. sufficient stock of hand sanitisers on coaches) as well as adequate handheld thermometers and masks on coaches.
3) Ensuring that staff in charge of the participants are familiar with the specified symptoms and are well-briefed on all relevant safe management measures.
4) Ensuring participants wash their hands with water and soap, or use hand sanitisers if water and soap is unavailable, before the start of the tour.
5) Obtaining and keeping the contact particulars of participants for contact tracing purposes for at least 30 days.
6) Conducting a pre-tour briefing and to ensure that all SMMs relevant to participants are conveyed to them.
7) Ensuring participants' use of the TraceTogether app or token.
8) For tours that involve indoor activities where masks are not worn e.g., tours with F&B components, tour operators and tourist guides are to take reference from the Advisory for Safe Management Measures at F&B Establishments ¹ and verify the vaccination status of the participants going for the tour. This will help in planning logistics and ensuring group sizes adhere to the prevailing SMMs.
Recommended Best Practices
1) Explaining to potentially vulnerable participants (e.g. those aged ≥60 years or who have pre-existing medical conditions) that they are of higher risk of developing serious health complications if infected with COVID-19 and that they should take additional precautions to safeguard their health and wellbeing ² .
2) Tourist guides who are actively guiding are strongly encouraged to conduct their own Antigen Rapid Tests (ART) once every two weeks to safeguard their health and that of their participants. ART self-tests kits are available over the counter at pharmacies.

¹ Refer to Advisory for Safe Management Measures at F&B Establishments
² Refer to MOH's press release: <https://www.moh.gov.sg/resources-topics/news-articles/2021/smm-for-seniors-during-covid-19>
 Last updated on: 30 August 2021

<표 4-14> 단체여행 방역 수칙 자율점검 체크리스트

		점검 일자		
		방역관리자		
1. 상시 준비 단계			준수 여부	
			준수	미준수
공공기관과의 협력	정부(지자체) 및 보건당국 방역지침 상시 확인 및 업데이트			
	목적지별 검역 당국 및 실무자와의 연락망 구축 및 업데이트			
	방역 관련 전문 교육 제공 협의			
사업장 및 직원 준비	WHO 및 정부의 최신 방역체계 및 규정을 기반으로 한 자체 지침 확립			
	목적지 감염 예방/격리 규정 및 출입국 요구사항 등 필요 정보 수시 확인 및 업데이트			
	방역 및 위생 관련 교육 이수 및 방역지침 관련 정보 상시 확인			
	감염병 방역지침을 준수하는 협력업체 리스트 확보/공유 등을 통한 지침 준수 독려			
비대면 (신기술) 기술 활용	(가능한) 비대면 서비스 제공을 위한 기술 도입 및 디지털 전환 추구			
2. 여행 전 단계			준수 여부	
			준수	미준수
상품 기획	혼잡/인기도에 따른 여행 일정 구성			
	감염병 위험 등으로 인한 관광 일정의 변화에 대비한 예비 일정 마련			
	유사 상품을 판매하는 여행사 간 방역 관련 정보 공유			
	※ 아웃바운드 상품의 경우 감염병이 우려되는 국가나 지역 배제			
직원 관리	WHO 및 공중 보건 당국의 최신 방역체계 및 규정 확인 및 정보 업데이트			
	여행사 종사자(예, 가이드, 인솔자 등)에 대한 백신접종, 주기적인 PCR 검사 장려			
감염병 관리체계 구축 계획	공급업체 및 파트너(랜드사)와 협력하여 COVID-19 비상계획 협의 및 업데이트			
	목적지 인근 지정 의료기관 및 응급의료센터와 감염자 발생 시 대응 계획 사전 협의			
	목적지 방역 상황(장소별, 상황별) 정보 수집			
	감염병 의심 사례 발생 시 대응 계획 수립			
물리적 거리두기 계획	방역지침 및 물리적 거리두기를 위한 공간 확보 및 적정 인원 편성			
	목적지의 관광시설의 단체 예약 시간 정보 협조를 통한 입장 시간 조절 및 밀집도 관리			
물적자원확보	감염병 상황에서 제공되어야 할 방역 물품 (예, 마스크, 장갑, 소독제, 검사키트 등) 확보			

직원 안내	여행자들에게 안내문, 부착물 등을 이용하여 지속적이고 일관적인 안전 및 위생 규정 안내		
	고객들에게 최신의 정보를 제공할 수 있도록 방역지침 숙지		
	감염병 및 비상 상황에 대응할 수 있도록 Hotline(비상연락망) 체계 구축		
	개별 참가자에 대한 정보 수집(방문지역, 밀접 접촉 및 확진 여부, 백신접종 여부, 개인 기본 신상정보 등)		
의료 및 보험 정보 제공	감염으로 인한 긴급 송환, 현지 진료 등 의료서비스 처리 절차 준비		
	감염 시에 적용되는 여행자 보험 관련 정보 제공 및 가입 권고		
	방문지역별 감염병 전문 병원 및 의료서비스 정보를 확인하여 유사시를 대비한 정보 제공		
여행자 정보 제공	감염병 예방 및 위생 규정에 대해 명확하고 일관된 정보 제공		
	사전에 투어별 적정 인원에 대한 공지		
	감염병 관련 환발 또는 취소 정책 공지		
	입국 및 출국 관련 정보 공지(PCR 검사, 자가격리 등)		
여행자 공지	목적지 검역/격리 규정 확인 및 해당 사항 점검		
	목적지 규정에 부합하는 백신접종 실시 및 필요 서류(접종증명서, 음성확인서 등) 준비 및 제공		
	개인 보호 장구(예, 마스크, 일회용 장갑, 소독제 등) 준비		
3. 여행 중 단계		준수 여부	
		준수	미준수
여행객 경로 관리	관광지 관람 시 이동 수단(차량) 소독의 의무화		
	즉흥적 일정 변경으로 인한 소독 및 방역 일정의 틈새 방지		
	관광시설, 자원, 기구 등을 정기적으로 청소하고 이를 확인할 수 있는 전담 직원 배치		
	물리적 거리두기 시행을 위한 대면 접촉 감소 및 동선 모니터링 실시		
	방문지의 감염병 예방에 대한 수칙을 수시 문의하여 장소별/상황별/시기별 공지		
	장소별 참가 직원 및 적정 여행자 수 관리		
	여행객들의 자유시간 내 활동 내용 점검 및 대응		
상황 발생 시 현장 대응	의심 환자 발생 시 방역 수칙 및 사전 계획에 맞게 대응		
	방문지의 감염 발생 시 대체 일정 시행		
	확진자 및 밀접접촉자 발생 시 해당 인원 즉시 격리		
	연계 병원, 보건소 및 상부 기관 보고 및 대응		
물리적 거리 두기	정부 지침에 부합하는 좌석 배치 및 모임 규모에 대한 물리적 거리두기 시행		

업데이트된 정보 안내	감염병 방역관리 상황에 대한 수시 업데이트 및 정보 제공		
	비상연락망(hotline)을 통해 정확한 정보를 제공할 수 있도록 절차 관리		
	개인방역(마스크 착용 및 장갑 착용 등)에 대한 수시 안내		
	방문지의 감염병 예방과 관련한 현장 상황을 수시 공지		
개인 방역 지원	여행객 증상 확인 (장소별/상황별/시기별 체크)		
	※ 인바운드 상품의 경우 관광객의 국가별 특성을 고려하여 질문 간소화		
	여행 중 필요시 방역키트 (예, 마스크, 자가진단키트, 소독제 등) 제공		
4. 여행 후 단계		준수 여부	
		준수	미준수
건강 및 안전 사후 조치	단체여행 진행 상황 및 결과를 통해 행사의 보완할 점 확인		
	행사 참석자 중 감염 여부 확인 및 공유 (타 참석자 및 보건당국)		
리스크 커뮤니케이션	(여행 후 감염 여부 확인의 결과) 유증상자 정보 보건당국에 공유		
	여행 중에 있었던 안전 위생 기준에 대한 미비 사항 및 건의 사항 수렴 및 개선		
	※ 아웃바운드 상품의 경우 입국 후 중앙정부가 정하는 기간 내에 이상 증상 발생 여부를 보다 철저히 확인		
	※ 인바운드 상품의 경우 관광객들이 본국으로 귀가한 뒤 현지 여행사의 확인 필요		
피드백 및 홍보 활성화	안전 여행 진행 사례의 확산을 통한 단체여행에 대한 신뢰감 확산		
	여행 후기 이벤트를 통해 여행사의 상품에 대한 방역 및 관리 경험을 공유하여 신뢰감 증대		

V. 종합 제언

제1절 여행시장 동향 및 트렌드 분석에 따른 정책 제언

제2절 단체여행 방역 수칙 가이드라인 정책 제언

제1절 여행시장 동향 및 트렌드 분석에 따른 정책 제언

- 1. 워케이션 활성화 정책 시행
- 2. 웰니스 관광지원 확대
- 3. 반려동물 여행 환경 조성
- 4. 개별여행 시장 선점지원 정책
- 5. 여행업 디지털 기술 역량 강화 지원
- 6. 지속가능한 관광 지원

- 코로나19 이후 여행시장과 트렌드는 잠재여행자의 새로운 니즈를 반영하기 위한 다양한 여행형태를 제시하고 있어 이러한 변화하는 트렌드에 대응하기 위한 시의적절한 정책수립 및 지원이 요구됨
- 특히, 워케이션, 취미생활형, 웰니스관광, 캠핑 관광, 키즈여행, 반려동물여행, 소규모 여행의 증가(1인 여행객포함), 일과 여가의 균형 및 공존현상, 중장기 체류의 증대, 안전경험 요구 증대 등 다양한 형태의 여행이 확산하고 있으며 이러한 니즈의 다양화는 관광목적지의 기본인프라의 보완과 변화에서 여행관련 프로그램의 다양화에 이르기까지 다각적 측면의 전략 수립을 요구함

01 워케이션 활성화 정책 시행

- 워케이션은 일(Work)과 휴가(Vacation)의 합성어로, 원하는 곳에서 업무와 휴가를 동시에 할 수 있는 새로운 근무제도이며 최근 원격근무의 활성화로 인해 부각되는 여행형태로 인식됨
- 관광목적지 방문객의 장기체류를 가능하게 한다는 점에서 국내 지역관광활성화 측면에서 매우 유용한 여행형태로 활성화를 위한 적극적 정책지원이 요구됨
 - 비즈니스 수행을 위한 기본인프라 지원 (무선인터넷 환경구축, 비즈니스센터 건립 지원 등)
 - 지역기반 워케이션 빌리지 조성을 위한 공모사업 시행
 - 워케이션 목적지 관리 전문인력 양성
- 지역의 여행활성화를 위한 다양한 사업 (예: 유니크베뉴, 관광두레 사업)과의 연계를 통한 개별적인 방문과 기업의 다양한 행사(워크샵 및 국제회의)를 유치하는 등 비즈니스 고객의 확대를 위한 지원이 필요함

02 웰니스 관광지원 확대

- '위생과 안전', 여행에서 건강 및 치유의 추구 현상은 최신의 여행트렌드에서 중요한 키워드 중의 하나로 이를 적극 활용한 여행시장 활성화 정책 수립이 요구됨
- 웰니스는 '웰빙(well-being)'에 '행복(happiness)'과 '건강(fitness)'을 합친 용어로, 웰니스 관광은 의료상의 개입이 필요한 환자를 대상으로 하는 의료관광과 달리 건강한 일반인이 여행을 통해 온천·명상·요가·건강식 등을 경험하며 정신적·사회적·신체적인 건강의 조화를 이루는 데 목적을 두고 있어 보다 광범위한 여행객 증대 효과를 기대할 수 있음
- 정부가 시행중인 '웰니스관광 클러스터 육성'사업과 '웰니스관광지 지정' 사업의 지속적 확대

와 더불어 지역을 기반으로 한 다양한 형태의 웰니스관광 자원이 개발 및 운영되고 단순히 방역관점의 안전한 여행에서 벗어나 여행 자체에서 건강을 추구하는 트렌드의 반영을 위하여 기존 웰니스관광 정책과 지원범위의 확대가 필요함

- 특히, 높은 연령층에 집중된 웰니스관광과 웰니스관광 관련 시설 위주로의 정책지원에서 벗어나 주 여행계층의 확대 및 대중성 확보를 위한 '지역별 웰니스관광 대표상품' 지원사업 시행
 - 지역별 공모를 통한 각 지역의 대표 웰니스관광 상품을 선정하고 상품운영 및 판매활동을 지원
- 비대면 여행시장의 증대와 웰니스관광 수요자 증대를 위한 디지털 웰니스 관광 프로그램 개발 및 육성 지원이 이루어져야 함

03

반려동물 여행 환경 조성

- 고령화와 1인 가족의 증가로 인해 펫팸족(반려동물(Pet)과 가족(Family)의 합성어로 반려동물을 가족과 동일하게 보는 계층) 관련 시장의 급성장세 지속되고 있음
- 이들의 여행편의를 위해 반려동물을 동반하여 여행할 수 있는 시설 확충 또는 정보제공이 필요함(예, 반려동물놀이터 관련 캠핑장, 반려동물 동반 입실 가능 숙소, 관광목적지 반려동물 케어센터 설치)
 - 강원도 '강원 댕댕여지도' 홈페이지 개설하여 반려견과의 추천 여행코스과 테마별 여행 그리고 직접 여행 계획을 세울 수 있는 나만의 여행코스를 소개함
- 반려동물 동반여행에 대한 가이드라인 제안 등을 통한 반려동물 여행의 대중화 기여를 위한 정책 수립이 필요함

04

개별여행 시장 선점지원 정책

- 가까운 사람과의 여행증대, 소규모 여행객의 증대는 지속적인 개별여행 시장의 확대를 촉진시키고 있으며 국내여행 시장은 워드 코로나 시기와 코로나 이후 시기에 대비하여 개별여행 시장을 선점하기 위한 전략을 수행할 필요가 있음
- 개별여행시장이 회복이 단체여행시장 보다 빠르다는 점을 감안하여 개별관광객의 수용에 적합한 관광목적지의 수용태세 점검 및 개선을 위한 정책지원이 요구됨
- 특히, 단체관광 위주의 대형관광 관련 음식점 및 쇼핑센터의 개별관광객 전환을 위한 전문 컨설팅을 지원하고 개별관광객 수용태세 개선을 위한 지원제도를 시행함
- 개별여행객 수요증대를 위하여 개별여행객 미션투어상품 운영 및 바우처 제도를 활성화하고 여행편의 및 양질의 경험제공을 위한 지역의 스마트관광 환경을 고도화함

05

여행업 디지털 기술 역량 강화 지원

- 코로나19 이후 경제활동이 디지털 기반의 온라인 플랫폼 및 비대면 방식으로 전환되면서 디지털 기술 활용은 코로나19 위기 극복을 위한 핵심 요인의 하나로 국내 기업의 디지털 전환 현황을 파악하여 지원하고 운영인력에 대한 교육 지원이 필요함
- 다수의 여행 관련 기업의 경우 중소기업으로 운영되고 있어 실질적으로 디지털 전환을 실행하는데 상당한 어려움이 존재함
- 현재 관광산업 내 디지털전환 지원사업의 수혜업은 일정수준의 소비자(예: 국제회의 기획업의 하이브리드 미팅참여자)가 지속되는 곳에 집중되는 현상을 보임에 따라 변화하는 여행트렌드를 반영한 여행업의 운영을 위한 실질적인 지원체계 수립이 필요함
- 관광산업 관련 디지털전환 관련 사업의 지원기준을 여행업의 상황이 반영될 수 있고 단순 인력지원 및 기술 구현을 위한 지원금 수여보다는 장기적 차원과 단계적으로 변화하는 환경에 대비할 수 있도록 지원의 단계를 세분화 한 정책을 수립해야함

06

지속가능한 관광 지원

- 트렌드 연구 기관에서 공통적으로 언급되고 있는 여행트렌드 키워드는 지속가능한 관광이며 최근 ESG 경영과 함께 여행산업에 요구되는 지속가능성에 대한 역할은 보다 강화됨
- 지속가능발전의 개념은 기후변화, 탄소배출과 같은 환경 문제에 대한 인식으로 시작되었으나, 국제적 관심사로 확대되면서 그 중요성이 높아졌으며 현재는 사회 전체를 포괄하는 개념으로 발전하여 타 개념보다 상위 개념으로 인식되고 있음

1) 지속가능관광 인증제 도입

- 지속가능관광 인증제 장점으로 소비자는 선택 대상에 대한 객관적 정보를 제공받을 수 있으며, 사업체는 객관적 기준을 활용하여 자체 점검을 실시하고 인증 후 마케팅 효과를 제고할 수 있음. 정부는 간접 유도정책을 통해 정책목표를 효율성으로 달성함
- 지속가능관광 인증제는 ‘관광사업체, 관광목적지, 지자체 등 관광과 관련된 대상들이 경제적, 사회적, 환경적 측면에서 지속가능관광의 목적과 기준에 부합하는지를 객관적으로 증명하는 체계’로 정의함
- 문화체육관광부는 지속가능관광 인증제를 실질적으로 추진하는 주무 부처로서 신규 인증제 도입을 위해서는 체계적인 준비가 필요함
 - 첫째, 지속가능관광의 인지도를 제고하고 대상자들이 인증제 목적을 명확하게 이해할 수 있도록 설명회, 정책 포럼 및 공청회, 자문회의 진행 및 의견 수렴함
 - 둘째, 인증제 운영의 핵심인 인증 기준과 평가 지표 개발을 위한 연구를 추진함
 - 셋째, 신규 인증제 도입을 위해 「관광진흥법」 개정 등의 제도적 준비와 절차를 진행함
- 지속가능관광 인증제는 통합적이면서도 분야별로 세분화된 정책 설계가 필요하며, 인증 체계 및 기관 등은 전문화된 분야로 발전을 위해 전담기관 등을 지정하는 방안에 대한 검토도 요구됨

2) 지속가능관광에 대한 정책지원

- 탄소중립선언과 같은 각국 정부의 정책에 발맞춰서 국내 관광개발계획 및 실행에 있어서 우선 고려되어야 하며 지속가능관광 또는 ESG경영 확산을 위한 지속적인 캠페인 및 홍보활동 강화가 필요함
- 관광지 탄소배출 기초조사 및 시설유형별 탄소배출량 기준 설정을 통해 관광지 조성 시 탄소중립 인증제 도입 및 관광지의 내·외부를 이동하는 교통수단을 친환경 이동수단으로 전환하고 충전 인프라를 조성함
- 여행 관련 기업 간의 MOU 및 ESG 경영을 위한 우수사례 수집과 배포를 통한 중요성에 대한 인식 확대가 필요함
- 무장애 관광 실현을 위한 예산 확대와 실행을 통한 모든 계층들이 제약 없이 관광활동에 참여하도록 지원해야 함(법령의 개정 및 강화로 관광자원의 무장애 관광시설의 의무 설치 지원 필요)

제2절 단체여행 방역 수칙 가이드라인 정책 제언

- 1. 여행자 신뢰감 구축을 위한 홍보활동 지원
- 2. 공용 방역 관련 신기술 도입 및 지원
- 3. 여행 관련 산업별 가이드라인 수립지원
- 4. 여행안전 및 방역 관련 교육프로그램 지원
- 5. 표준안전 여행 인증제 시행
- 6. 주요 관광 목적지별 감염병 상황 및 방역 수칙 관련 정보 수집 지원

- 국·내외적으로 코로나19와 같은 감염병 유행 상황에서 단체여행상품 이용자들의 감염병 감염 및 전파를 최소화하기 위한 정책적 노력과 권장 가이드라인이 수립되고 있음
- 단체여행 활성화는 단순히 감염병 발생을 최소화하기 위한 가이드라인 수립을 넘어 다양한 정책적 지원이 동반되어야 실효성이 높음
- 방역관련 정보의 실시간성, 단체여행 방역규정에 대한 명확화, 방역관련 신기술의 지원 등 여행업 자체적으로 수행하기 어려운 여러 사항에 대한 정부의 적극적인 정책지원이 요구됨

01 여행자 신뢰감 구축을 위한 홍보활동 지원

- 잠재여행자 조사 결과와 해외 여행관련 산업분야의 방역 관련 가이드라인에서 단체여행객의 여행결정을 위하여 강조되는 중요한 측면은 여행자 스스로가 현 상황에서 여행을 하는 것에 대한 확신과 자신감을 갖도록 하는 것임
- 이러한 여행자의 신뢰감 구축은 단순 방역체계를 강화하는 것과 함께 다양한 안전한 단체여행 사례가 공유되고 확산되어야 함
- 정부 및 유관기관(문화체육관광부, 한국관광공사)은 안전여행과 관련한 우수사례에 대한 공모 및 캠페인을 통하여 각 지자체 및 관광사업체로부터 다양한 안전여행 사례를 수집하여 사례를 공유/확산하여야 함
- 여행의사결정 시기에 따라 시시각각 변화하는 방역지침에 맞도록 여행자에게 요구되는 건강 및 위생에 관한 정보를 보다 효율적으로 제공할 수 있는 멀티채널 운영 및 지원이 필요함

02 공용 방역 관련 신기술 도입 및 지원

- 여행자 방역 관련 정보수집 및 동선 수집의 간소화 및 체계성을 위하여 ICT를 적극 활용한 융합 방역시스템 개발은 세계 각국에서 지속적으로 추진하고 있는 상황이며 개인정보 유출 방지와 동선 정보의 정확성 향상을 위한 다양한 형태의 신기술이 적용되고 있음
- 여행자의 역학조사 및 방역관리의 효율성 증대를 위한 앱 활용범위를 확장하고, 자가격리자와 접촉자의 안전을 보호하고, 여행전담 직원의 방역 관련 신속한 업무처리가 가능하도록 방역 관련 공용 기술개발 및 보급화가 요구됨
- 여행자에게 방역 관련 최신 앱 사용을 권장하여 최소한의 필요정보를 수집하고 빠르게 개인 방역 정보 제공이 가능한 시스템을 도입을 지원함
 - 최근 개인정보 수집으로 인해 얻는 방역 효과성보다 개인정보 유출 위험성 증가에 더 예민

한 해외 국가의 정서를 고려한 공용 방역 관련 신기술 도입(예: 블루투스 기반 ‘Exposure Notification’ 접촉알림 솔루션 등) 및 지원 확대 필요

- IT 기술 및 데이터에 기반한 과학적·단계적 방역은 코로나 확산방지를 위한 선제 조치로써, 해외 각국에서는 코로나19 확진자 수, 전파 속도, 입원율 등을 기반으로 규제를 조정 중에 있어 앱을 활용한 여행자의 위험감소와 해외상황 변화 정보와 행동수칙을 고지받을 수 있는 여행자 편의를 위한 신기술 도입 역시 지원이 요구됨

03

여행 관련 산업별 가이드라인 수립지원

- 여행 관련 산업별로 구축해야 하는 방역시스템과 기준이 상이하고 업종별 차이가 있음에도 불구하고, 국내에서는 코로나 이후 한시적으로 만들어진 일반적 가이드라인을 사용하고 있으며 정부가 공식적으로 인증한 방역 가이드라인은 존재하지 않으며 관련 산업별 특성을 반영한 통합적 가이드라인 수립이 요구됨
- 업종별로 방역시스템의 차이가 있고, 코로나19 발생 단계별로 제시되는 방역시스템 및 가이드라인을 여행 관련 산업이 준용하고 있는 상태로 정부 차원에서 관광산업 활성화를 위한 아래의 기준을 고려한 체계적인 방역 관련 가이드라인을 수립해야함
 - 지방 정부 및 보건당국 지침과의 일치를 보장하는 운영 규정 개발
 - 여행 관련 산업별(호텔, 쇼핑, 컨벤션 등) 행사(여행) 운영에 따른 위험 평가 실시 및 체크리스트 수립
 - 감염 예방 조치/체크리스트 등 예방 계획
 - 전문가 기관 및 WHO와 같은 정부 기관과의 방역 체계 구축
 - 감염병 발생 시 대응 계획 등
- 확진자 추이에 따라 시시각각 변화하는 국내 및 해외의 방역 수칙으로 여행 시 감염 발생에 관한 대응기준이 모호하여 해외 각국의 방역 수칙에 대해 즉각적인 사전 고지방안 마련과 여행안전 및 방역 관련 교육프로그램 지원 확대
 - 첫째, 여행업 관련 시설 관리자에 대한 사전 준비 및 방역 수칙에 관한 체계 구축
 - 둘째, 여행자에게 해외 각국의 방역 수칙을 실시간으로 업데이트하고 교육프로그램을 구축하여 신뢰감과 자신감을 부여할 수 있는 안전한 사전 방역 수칙과 정보체계 구축

04

여행안전 및 방역 관련 교육프로그램 지원

- 해외 여행자 개인의 안전보장과 여행업 종사자 및 관련 이해관계자에게 필요한 안전 보장 및 안전한 여행 서비스에 관한 방역 관련 전문 교육 프로그램 개발 및 확산이 필요함
 - 코로나19 관련 위험 분석 수행
 - 감염병 관련 국내외 정책정보
 - 방역용품 관리 (마스크, 장갑, 소독제, 일회용 티슈 등 제공)
 - 방역 수칙에서 요구하는 경우 참가자 및 여행자 관리 기준(예: 건강/체온 체크등)
 - 증상자 격리조치 및 여행 지속여부에 대한 판단
 - 전문 의료진 대기, 병원 이동 수단 구축방안 등

- 여행업 관련 모든 이해관계자에게 다양한 형태로 여행자 안전보장을 위한 의무와 책임을 명확하게 정의하는 권장 프레임워크를 기반으로 한 교육 기회를 제공해야 함
- 여행자의 신뢰감 구축을 위하여 참가자의 경로 및 동선 관리 및 모니터링, 현장문제를 해결하고 모든 참석자의 질문에 답변하는 절차(예: 핫라인) 등 행동수칙과 방역지침에 관한 실행방안을 권장하고 효과적인 시행을 위한 교육을 제공해야 함

05

표준안전 여행 인증제 시행

- 해외 일부국가는 여행객의 감염병 최소화와 대면환경에서의 자유로운 여행문화 확립을 위하여 여행관련 산업분야에 안전인증제도를 시행하고 있음
 - 홍콩관광공사는 대면 환경에서의 자유로운 여행에 대한 신뢰를 회복하여 안전한 관광 목적지로서의 이미지를 구축하기 위해 홍콩품질보증국과 함께 인바운드 여행사, 관광 명소, 쇼 핑몰, 식당, 소매점 등을 포함한 관광 관련 업계를 대상으로 '방역 대책 인증제도'를 도입함
 - 싱가포르의 캠페인 중 'Reimagine Safety (다시 만나는 안전)'의 실현을 위해, 싱가포르 내 공공장소와 식당을 포함한 사업체 중 엄격한 위생 관리 기준을 통과한 곳에 'SG 클린 퀄리티' 마크를 부여하는 싱가포르 표준 안전인증제도 'SG클린 인증제도'를 운영함
- 국내 역시 여행관련 각종 산업분야에 표준안전 여행인증제 시행을 통하여 여행객의 신뢰감을 구축하고 여행산업 전반에 안전 및 위생과 관련한 표준화된 방역문화가 확산될 수 있도록 함

06

주요 관광 목적지별 감염병 상황 및 방역 수칙 관련 정보 수집 지원

- 전문가 조사 결과 우리나라 관광객들이 자주 방문하는 단체여행 목적지의 경우 목적지의 감염병 관련 정보 및 긴급 상황 발생시 처리 절차에 대한 정보 제공이 필요하다는 의견이 제시되었음
 - 현재 한국여행업협회에서는 문화체육관광부의 지원으로 여행과 관련된 각종 정보수집, 관리 및 여행안전정보 제공을 통한 건정 여행문화 정책을 위하여 여행정보센터를 설치하여 운영하고 있음
 - 주요 목적은 정부 등록 여행업체에 대한 현황을 국민에게 제공하여 유사, 불법 여행업체로 인한 여행자와 여행사의 피해를 예방하고, 아울러 여행정보 및 여행안전정보를 여행자에게 제공하여 건전한 여행문화 정착과 여행자의 안전의식 고취를 통한 여가생활의 질적 향상을 도모하는데 있음
- 기 시행되고 있는 여행정보센터 내의 여행안전정보 제공 역할에 대한 비중을 확대하고 단순한 여행의 안전이외에도 비상상황이 발생하였을 때(예, 감염병, 테러 등) 대응할 수 있도록 정보를 제공하고 시스템을 구축할 필요가 있음
- 또한, 여행정보센터 역할의 확대/개편과 동시에 일반 여행객들이 해당 정보를 활용할 수 있도록 온라인 홍보를 강화하여 여행객들의 신뢰감을 구축하고 단체여행상품에 대한 안전이 강화될 수 있도록 함

VI. 부록

붙임 1 단체여행 방역 수칙 자율점검 체크리스트

붙임 2 단체여행 방역 수칙 가이드라인 리플렛

붙임 3 참고문헌

붙임 1 단체여행 방역 수칙 자율점검 체크리스트

단체여행 방역 수칙 자율점검 체크리스트

		점검 일자		
		방역관리자		
1. 상시 준비			준수 여부	
			준수	미준수
공공기관과의 협력	정부(지자체) 및 보건당국 방역지침 상시 확인 및 업데이트			
	목적지별 검역 당국 및 실무자와의 연락망 구축 및 업데이트			
	방역 관련 전문 교육 제공 협의			
사업장 및 직원 준비	WHO 및 정부의 최신 방역체계 및 규정을 기반으로 한 자체 지침 확립			
	목적지 감염 예방/격리 규정 및 출입국 요구사항 등 필요 정보 수시 확인 및 업데이트			
	방역 및 위생 관련 교육 이수 및 방역지침 관련 정보 상시 확인			
	감염병 방역지침을 준수하는 협력업체 리스트 확보/공유 등을 통한 지침 준수 독려			
비대면 (신기술) 기술 활용	(가능한) 비대면 서비스 제공을 위한 기술 도입 및 디지털 전환 추구			
2. 여행 전			준수 여부	
			준수	미준수
상품 기획	혼잡/인기도에 따른 여행 일정 구성			
	감염병 위험 등으로 인한 관광 일정의 변화에 대비한 예비 일정 마련			
	유사 상품을 판매하는 여행사 간 방역 관련 정보 공유			
	※ 아웃바운드 상품의 경우 감염병이 우려되는 국가나 지역 배제			
직원 관리	WHO 및 공중 보건 당국의 최신 방역체계 및 규정 확인 및 정보 업데이트			
	여행사 종사자(예, 가이드, 인솔자 등)에 대한 백신접종, 주기적인 PCR 검사 장려			

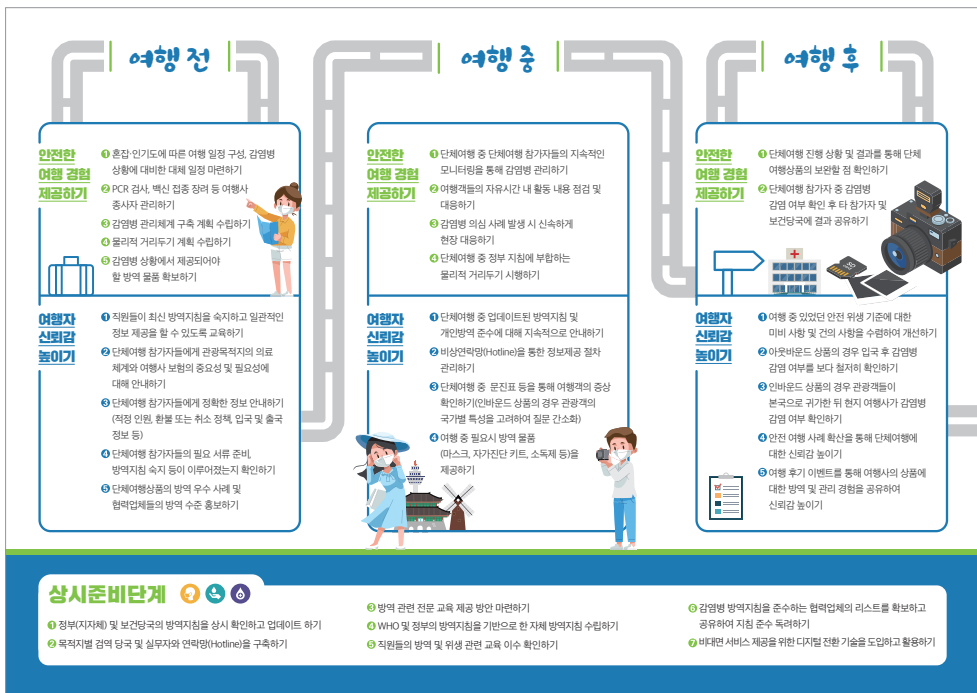
감염병 관리 체계 구축 계획	공급업체 및 파트너(랜드사)와 협력하여 COVID-19 비상 계획 협의 및 업데이트		
	목적지 인근 지정 의료기관 및 응급의료센터와 감염자 발생 시 대응 계획 사전 협의		
	목적지 방역 상황(장소별, 상황별) 정보 수집		
	감염병 의심 사례 발생 시 대응 계획 수립		
물리적 거리두기 계획	방역지침 및 물리적 거리두기를 위한 공간 확보 및 적정인원 편성		
	목적지의 관광시설의 단체 예약시간 정보 협조를 통한 입장 시간 조절 및 밀집도 관리		
물적자원확보	감염병 상황에서 제공되어야 할 방역 물품 (예, 마스크, 장갑, 소독제, 검사 키트 등) 확보		
직원 안내	여행자들에게 안내문, 부착물 등을 이용하여 지속적이고 일관적인 안전 및 위생 규정 안내		
	고객들에게 최신의 정보를 제공할 수 있도록 방역지침 숙지		
	감염병 및 비상 상황에 대응할 수 있도록 Hotline(비상연락망) 체계 구축		
	개별 참가자에 대한 정보 수집(방문 지역, 밀접 접촉 및 확진 여부, 백신접종 여부, 개인 기본 신상정보 등)		
의료 및 보험 정보 제공	감염으로 인한 긴급 송환, 현지 진료 등 의료서비스 처리 절차 준비		
	감염시에 적용되는 여행자 보험 관련 정보 제공 및 가입 권고		
	방문지역별 감염병 전문 병원 및 의료서비스 정보를 확인하여 유사시를 대비한 정보 제공		
여행자 정보 제공	감염병 예방 및 위생 규정에 대해 명확하고 일관된 정보 제공		
	사전에 투어별 적정 인원내 대한 공지		
	감염병 관련 환불 또는 취소 정책 공지		
	입국 및 출국 관련 정보 공지(PCR 검사, 자가격리 등)		
여행자 공지	목적지 검역/격리 규정 확인 및 해당사항 점검		
	목적지 규정에 부합하는 백신접종 실시 및 필요 서류(접종증명서, 음성확인서 등) 준비 및 제공		
	개인 보호 장구(예, 마스크, 일회용 장갑, 소독제 등) 준비		
3. 여행 중		준수 여부	
		준수	미준수
여행객 경로관리	관광지 관람 시 이동수단(차량) 소독의 의무화		
	즉흥적 일정 변경으로 인한 소독 및 방역 일정의 틈새 방지		
	관광시설, 자원, 기구 등을 정기적으로 청소하고 이를 확인할 수 있는 전담직원 배치		
	물리적 거리두기 시행을 위한 대면 접촉 감소 및 동선 모니터링 실시		

	방문지의 감염병 예방에 대한 수칙을 수시 문의하여 장소별/상황별/시기별 공지		
	장소별 참가 직원 및 적정 여행자 수 관리		
	여행객들의 자유시간 내 활동 내용 점검 및 대응		
상황 발생 시 현장 대응	의심 환자 발생 시 방역 수칙 및 사전 계획에 맞게 대응		
	방문지의 감염 발생 시 대체 일정 시행		
	확진자 및 밀접접촉자 발생 시 해당 인원 즉시 격리		
	연계 병원, 보건소 및 상부기관 보고 및 대응		
물리적 거리 두기	정부 지침에 부합하는 좌석 배치 및 모임 규모에 대한 물리적 거리두기 시행		
업데이트된 정보 안내	감염병 방역관리 상황에 대한 수시 업데이트 및 정보 제공		
	비상연락망(hotline)을 통해 정확한 정보를 제공할 수 있도록 절차 관리		
	개인방역(마스크 착용 및 장갑 착용 등)에 대한 수시 안내		
	방문지의 감염병 예방과 관련한 현장 상황을 수시 공지		
개인 방역 지원	여행객 증상 확인 (장소별/상황별/시기별 체크)		
	※ 인바운드 상품의 경우 관광객의 국가별 특성을 고려하여 질문 간소화		
	여행 중 필요시 방역키트 (예, 마스크, 자가진단키트, 소독제 등) 제공		
4. 여행 후		준수 여부	
		준수	미준수
건강 및 안전 사후 조치	단체여행 진행사항 및 결과를 통해 행사의 보완할 점 확인		
	행사 참석자 중 감염 여부 확인 및 공유 (타 참석자 및 보건당국)		
리스크 커뮤니케이션	(여행 후 감염여부 확인의 결과) 유증상자 정보 보건당국에 공유		
	여행 중에 있었던 안전 위생 기준에 대한 미비사항 및 건의사항 수렴 및 개선		
	※ 아웃바운드 상품의 경우 입국 후 중앙정부가 정하는 기간 내에 이상 증상 발생 여부를 보다 철저히 확인		
	※ 인바운드 상품의 경우 관광객들이 본국으로 귀가한 뒤 현지 여행사의 확인 필요		
피드백 및 홍보 활성화	안전여행 진행 사례의 확산을 통한 단체여행에 대한 신뢰감 확산		
	여행후기 이벤트를 통해 여행사의 상품에 대한 방역 및 관리 경험을 공유하여 신뢰감 증대		

붙임 2 단체여행 방역 수칙 가이드라인 리플렛



단체여행 방역 수칙 가이드라인 리플렛 앞면



단체여행 방역 수칙 가이드라인 리플렛 뒷면

붙임 3 참고문헌

구분	발행처(연도)	참고 자료
국내	뉴시스(2021.5.6.)	코로나 시대, 소도시 여행이 뜬다... "사람 적고 새로워" (2022년 1월 3일 검색) https://newsis.com/view/?id=NISX20210506_0001431218
	대한항공 홈페이지(2022.1.8.)	코로나19 업데이트 센터 - 출입국정보제공 (2022년 1월 8일 검색) https://www.koreanair.com/
	문화관광연구원(2021)	2021년 관광트렌드분석
	문화체육관광부(2021.12)	2020년 기준 관광산업조사
	융합연구정책센터(2021.2)	융합연구리뷰 - 코로나19 확산방지를 위한 ICT 융합 방역 기술
	이데일리(2021.12.8.)	코로나19 피해 중소도시로 여행 떠났다 (2022년 1월 3일 검색) https://www.edaily.co.kr/news/read?newsId=01416966629276552&mediaCodeNo=257
	중앙방역대책본부 · 중앙사고수습본부 (2021.5.17.)	코로나바이러스감염증-19 대응 지침 제 10판
	컨슈머인사이트(2021.11.5.)	여름휴가, 해외는 못 갔어도...국내여행 '코로나 전' 근접
	코로나19 실시간 상황판(2021.12.)	전세계 코로나19 확진자 현황 (2021년 12월 8일 검색) https://coronaboard.kr/
	한국관광공사(2021.12.)	해외 관광산업 동향조사 -여행업계를 중심으로-
	한국관광공사 보도자료(2020.6.11.)	'안전인식'이 바꾼 여행 트렌드 'SAFETY
	한국관광공사 보도자료(2021.1.13.)	B.E.T.W.E.E.N. 코로나시대 관광... '불안과 기대'사이에서
	한국관광공사 보도자료(2021.12.13.)	빅데이터를 활용한 2022 관광트렌드 분석
	한국관광공사 데이터랩(2022.1)	관광통계 자료
	교육부(2021)	유초중등 및 특수학교 코로나19 감염예방 관리 안내(제4판)
	문화체육관광부 & 한국관광공사(2020)	(코로나19 생활 속 거리 두기 시기) 여행 경로별 안전 여행 가이드 https://policy.nl.go.kr/search/searchDetail.do?rec_key=SH2_PL20200250308
	보건복지부 (2021)	사회적 거리두기 관련 Q&A
	서울시 (2021.6.25.)	장애인 활동지원사 2만명에게 방역물품 지원. (https://opengov.seoul.go.kr/press/23183230)
	서울파이낸스(2021)	에어서울 "백신접종·PCR검사 완료한 승무원 비행 투입" (www.seoulfn.com/news/articleView.html?idxno=424935)

구분	발행처(연도)	참고 자료
국내	식품의약품안전처(2020)	생활방역 수칙 안내 가이드
	어시스트 카드 홈페이지	assistcard.co.kr/main/m01/s02.php
	여행정보센터 홈페이지	www.tourinfo.or.kr/
	외교부 해외안전여행 사이트	www.0404.or.kr
	외교부(2021.06.03.)	해외 우리국민 환자 이송·보호체계, 대폭 내실화한다! https://www.mofa.go.kr/www/brd/m_4080/view.do?seq=371234
	전수지(2022)	전시 방역 품질 측정항목 개발연구
	정책브리핑(2021.10.13)	‘여행업계 생태계 전환’ 286억 지원…단계적 일상 회복에 대비 www.korea.kr/news/policyBriefingView.do?newsId=148894238
	정책브리핑(2021.08.03.)	여행 간다면 필수 방역수칙 확인하세요! www.korea.kr/news/visualNewsView.do?newsId=148891092
	제주관광공사 홈페이지	www.jto.or.kr/korean/Bd/view.php?btable=report_info&bno=1819&p=1&cate=
	중앙재난안전대책본부(2021)	생활 속 거리두기(4판) 기본지침 ncov.mohw.go.kr/socdisBoardList.do?brdId=6&brdGubun=67
	중앙방역대책본부 중앙사고수습본부 (2022)	코로나바이러스감염증-19 대응 지침(지자체용) http://ncov.mohw.go.kr/duBoardList.do?brdId=2&brdGubun=28#
	질병관리청 홈페이지	www.kdca.go.kr
	질병관리청(2022)	코로나바이러스감염증-19 대응지침(지자체용) ncov.mohw.go.kr/shBoardView.do?brdId=2&brdGubun=28&ncvContSeq=6373
	코로나바이러스감염증-19 중앙사고수습본부 홈페이지	ncov.mohw.go.kr
	트립스토어 홈페이지	tripstore.oopy.io/6f727c68-1169-4fb6-a027-8b8592e2c501
	하나투어(2018.09.12.)	여권자동등록 서비스 info.hanatour.com/infographic/content/1000078568101?categoryID=1000010135
	한국관광공사 안전여행 홈페이지	korean.visitkorea.or.kr/
	한국방역협회 홈페이지	ikpca.co.kr
	한국여행업협회 홈페이지	www.kata.or.kr
	해외감염병 Now 홈페이지	해외감염병now.kr
환경부 화학제품관리과(2021)	코로나19 살균 소독제품의 안전한 사용을 위한 세부지침	
한국관광공사 데이터랩(2022.1.11.)	코로나19 관련 해외시장 주간동향	

구분	발행처(연도)	참고 자료
해외	Booking.com(2021)	7 Predictions for the Triumphant Return of Travel in 2022
	CDC(2022.1)	International Travel For U.S. Citizens, U.S. Nationals, Lawful Permanent Residents, and Immigrants
	GOV.UK(2021)	Coronavirus (COVID-19) Latest updates and guidance
	Northern Territory Governmen(2022.1)	Guidelines for tour operators
	Outlook Traveller(2021)	7 Emerging Trends for 2022
	Smart Travel(2021)	6 Travel Trends for 2022 and beyond
	Tourism NI(2021.12)	Covid-19 Checklist for Tourist Guides
	TED(2021)	Covid-19 Protocols for Tourist Guides
	UNWTO(2021.9)	UNWTO World Tourism Barometer
	UNWTO(2022.1)	UNWTO World Tourism Barometer
	Alberta Hotel & Lodging Association	www.ahla.ca
	Center for Systems Science and Engineering	coronavirus.tghn.org/regional-response/case-location-map/
	Taiwan Centers for Disease Control. The list of designated hospitals in Taiwan	www.cdc.gov.tw/En/Category/ListContent/C4w0xUaCBCKzdd6BxDGWcA?uaid=LgG4_1kPzR7S1IAA634XJg
	UNWTO(2020)	Global Guidelines to restart tourism
	WHO(2021.5.10)	WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard https://covid19.who.int/

단체여행 방역 수칙 가이드라인 및 트렌드 연구

참여연구원

책임연구원

가천대학교 교수 김상혁

공동연구원

경기대학교 교수 이병철

가천대학교 교수 최영배

보조연구원

가천대학교 신지음

가천대학교 송희원

경기대학교 박우택

경기대학교 김두산

발행정보

발행처 한국여행업협회

연구기관 한국관광학회

발행일 2022년 1월

KATA 한국여행업협회