

經營學碩士 學位論文

중국 동북지역 국제여객 터미널의 운영 및
서비스 개선방안에 관한 연구

A Study on the Improvement Method of Service and
Operation of International Passenger Terminal
of the North-eastern Area In China

指導教授 辛容尊

2008年 2月

韓國海洋大學校 大學院
海運經營學科
鐘 聲

<제 목 차 례 >

ABSTRACT	iv
제1장 서론	1
제1절 연구의 필요성과 목적	1
제2절 연구의 범위와 방법 및 내용	3
제2장 이론적 배경	5
제1절 국제여객터미널의 개념	5
제2절 여객터미널의 기능	5
제3절 터미널 관리운영의 업무 체계	10
제3장 국제여객터미널의 중·한 비교분석	12
제1절 중국동북지역 국제여객터미널의 관리현황	12
제2절 한국 주요 국제여객터미널 운영 현황	25
제4장 국제여객터미널 운영 및 서비스 개선방안	35
제1절 터미널 관리상의 문제점	35
제2절 여객터미널 효율적 관리운영 방안	42
제3절 국제여객터미널의 서비스 개선방안	48
제5장 결론	53
참고 문헌	56

<표 차례>

<표2-1> 국제여객터미널 입·출국 절차	9
<표2-2> 터미널 주요업무현황	11
<표3-1> 대련항 시설현황	13
<표3-2> 대련 국제여객터미널 운영의 선박 현황	16
<표3-3> 대련 국제여객터미널 국내항로 운영현황	16
<표3-4> 단둥항 국제여객터미널 현황	18
<표3-5> 단둥 국제여객터미널 운영의 선박 현황	21
<표3-6> 영구 국제여객터미널 운항 스케줄	22
<표3-7> 부산항 국제여객터미널 현황(국제여객부두)	25
<표3-8> 부산항 국제여객터미널 여객 입·출항 현황	26
<표3-9> 부산항여객터미널 운영현황	27
<표3-10> 인천국제여객터미널 현황(외항)	28
<표3-11> 인천국제여객터미널 현황(내항)	29
<표3-12> 인천항 입·출국 현황	29
<표3-13> 인천국제여객터미널 운영현황	30
<표3-14> 인천항 국제여객터미널 시설현황	31
<표3-15> 군산 국제여객터미널 현황	32
<표3-16> 군산항 국제여객터미널 여객 입·출국 현황	33
<표3-17> 군산항 운영 중인 여객선 운항현황 및 운항시간	34
<표4-1> 한·중 여객터미널에서 이용객 편의 서비스 시설 현황	36
<표4-2> 중국 동북부 국제여객터미널에서 이용객 편의시설 현황	37
<표4-3> 한국국제여객터미널 홍보 현황	38
<표4-4> 중국 동북부 국제여객터미널 홍보 현황	39

<그림 차례>

<그림3-1> 대런국제여객터미널	13
<그림3-2> 대런 국제여객터미널 여객 입·출국 현황	14
<그림3-3> 대런 항 여객선 화물 수송 현황	15
<그림3-4> 단동국제여객터미널	17
<그림3-5> 단동 국제여객터미널의 국제여객 입·출국 및 물동량 현황	19
<그림3-6> 단동 국제여객터미널 화물 수출·입 현황	20
<그림3-7> 영구국제여객터미널	22
<그림3-8> 영구 국제여객터미널 여객 입·출국 현황	23
<그림3-9> 영구 여객선 화물 수송 현황	24

Abstract

A Study on the Improvement Method of Service and Operation of International Passenger Terminal of the North-eastern Area in China

Zhong, Sheng
Department of Shipping Management
The Graduate School of
Korea Maritime University

This Study looked at what steps were necessary in seeking strategies for International Passenger Terminal of the North-eastern Area In China, their methodologies as well as what methodologies are available to counter current conditions in which ship transport demands have plunged with the expansion of other transport infrastructures such as high speed rail.

Study of documents in both Korea and other area of China were done to research direction of international Passenger Terminal policies, countermeasures to changes in the service market conditions and environments , growth potential of Chinese Shipping Market, directions for role-sharing of International Passenger Terminal of the North-eastern Area In China, and possibilities for future expansions.

In addition, as for management and operation of the terminal, it is very difficult to carry out systematic management and operation

because of the separation of the ownership and management body. Lack of manpower and budget shortfall have long been pointed as its chronic problem, which leads to disappointing service. Complacent management and inflexible operation prevent terminal from dealing with changing market needs. The problems above mentioned, in the end, would lower efficient operation of international passenger terminal and the development of the nations cruise tour market.

Therefore progress in international passenger terminal, maritime transport gateway, should be made so that China develops into the stronghold of maritime transport and tourism.

The final results is necessary to build a function-oriented terminal that has scale. Terminal that is under construction or planned to be built must be differentiated from the present ones. The terminal waiting room should be functional according to a local island development project and the number classified by area, route, season and time zone of passengers. and Terminal is usually located by the sea so it is a good place where people spend their spare time and finally the transportation by land, there are several alternative transportation means such as bus, vehicle, train, airplane, but only ship and airplane are available at the sea. It is important that the punctuality of passenger ship to minimize inconvenience by considering the features of each passenger ship, a route and general weather conditions.

제1장 서론

제1절 연구의 필요성과 목적

경제 전반 상황이나 여러 지표 및 세계경제 파급효과 등 여러 경로를 통해 알 수 있듯이, 중국은 개혁개방을 시작한 이후 고도 경제성장을 이어오고 있다. 중국 내부적으로는 지역 간 경제 격차가 심화되고 있으며, 이에 따라 중국정부는 2020년에 이르러 전 국민이 비교적 여유 있는 생활이 가능한 샤오캉(小康) 사회건설을 목표로 그동안 동부 연해 지역을 중심으로 실시하였던 경제 개발 정책을 서부와 동북부에도 확대 적용하고 있다.

또한 최근 한·중 역내 시장에서 관광객이 늘어나면서 카훼리선은 한국의 인천항·군산항등 주요 항만에 직기항하고 있다. 또한 기존 기간항로에서 운항하던 선박까지 한·중 역내 서비스 시장에 대체 투입시키고 있다. 이러한 경향은 중국에서 관광객을 유치 하고자 하는 정책에 많은 부분의 수정을 요구한다.¹⁾

중국의 경제 성장과 더불어 한·중 항로를 통한 해상여객수송은 활발히 이루어지고 있지만 고객에 대한 다양한 서비스는 부족하다. 관광은 즐거움을 추구하는 문화행위이며 고도의 서비스를 통하여 만족시키는 서비스 활동이다. 관광산업은 단순한 상품 교환이 아니라 사람과 문화의 교류인 까닭에 많은 관련 산업이 연계되어 있다. 국제여객터미널은 관광산업에 있어 중요한 통로로서의 역할을 하고 있다. 이러한 의미에서 여객운송 활성화를 위한 방안들이 중요하다.

생활수준의 향상과 주5일 근무제가 도입됨으로써 경제적·시간적 여유가 생긴 현대인들이 다양한 욕구를 충족시키기 위해서 과거에는 상상할 수도 없던 관광활동을 추진하고 있는 것을 종종 볼 수 있다.²⁾

1) 1998년 5월 현재 중국 정부가 한국 인천항하고 계약 맞고 있다.

과거에는 물, 음식, 안전, 건강과 같은 생리적 요인을 충족시키기 위해 관광이 이루어졌으나 현대에 와서는 권태감, 휴식, 삶의 문제들로 가득 찬 일상에서의 탈출과 문화, 자아실현 등과 같은 사회 심리적 요인을 충족시키기 위해 관광을 하는 경우가 많아지고 있다.

사회현상이 복잡한 현대인의 사회 심리적 요인은 개인의 입장과 상황에 따라 매우 복잡하기 때문에 관광지를 선택하는 요인이 매우 다양하며 그 범위도 확대되고 있다. 그리고 관광으로부터 추구하는 것도 자기개발, 개인의 성장 등 매우 다양하다. 그렇기 때문에 관광지의 선택요인은 자기실현의 욕구라 할 수 있고 관광객의 대부분은 이러한 고차원적 자기실현의 욕구를 추구할 수 있으며, 이것을 알려고 하는 욕구와 함께 나타나고 있다.

현재 부정기적으로 국제 크루즈선³⁾의 취향증가가 예상되고 있어서 해상여객의 증가율은 앞으로 지속될 전망이다. 이와 같이 급증하는 해상여객수송수요에 효율적으로 대처하고 해상교통의 생산성을 높이기 위해 전국 무역항에 설치된 국제여객터미널의 관리운동을 획기적으로 개선할 필요성이 제기되고 있다. 특히 중국 국제터미널은 대부분 시설이 노후화 되고 수용능력이 부족하여 기능을 제대로 발휘하지 못하고 있으며 편의시설 및 연계 수송체계 미비로 편의성도 크게 떨어지고 있다. 또한 국유, 국영체계에 따른 관리인력 및 예산 부족으로 터미널 관리 운영이 부실화되고 있으며, 일부 터미널의 소유와 관리의 이원화로 터미널 관리의 효율성이 저해되고 있다.⁴⁾

특히 동북지역 국제여객터미널은 21세기 중국 국제여객선 시장의 중심이 되기 위해서는 새로운 조직체계에 의하여 중국 동북부의 3개 중심 국제여객터미널을 종합적이고 효율적으로 관리 운영해야 할 것이다.

2) 가재경, “연안여객터미널의 효율적 관리 운영 방안에 관한 연구”, 2005, p.10.

3) 크루즈관광은 cruiseship tour, cruise ship travel, 혹은 cruise로 줄여서 표현하기도 하는데, 사전적으로는 출항항과 귀항항이 동일한 것으로 운송보다는 위락을 위한 선박 여행을 의미하며 한마디로 선박관광을 말한다.

4) 김규진, “우리나라 국제해상여객터미널 관리운영체제 개선방안에 관한 연구”, 2005, P.15.

즉 해상수송수요의 급증 및 고급화, 터미널 운영의 수익성 확보, 대고객 서비스 극대화 등 급변하는 국내외 여건과 여러 가지 요인들을 충분히 고려한 관리운영 효율화 방안이 강구되어야 한다.

이에 본 연구는 중국동북부에 있는 3개의 국제여객터미널에 관한 관리 운영상의 문제점과 한국의 선진화된 국제여객터미널 관리 운영 사례를 분석한 후 고객중심의 선진화된 국제여객터미널 관리 운영체계를 위한 개선 방안 제시하는데 그 목적이 있다.

제2절 연구의 범위와 방법 및 내용

본 연구는 중국동북부 한·중 국제여객터미널 중 단둥국제여객터미널, 영구국제여객터미널, 대련국제여객터미널등 3개 지역 터미널을 대상으로 하였다. 또한 한국 부산국제여객터미널·인천국제여객터미널 그리고 군산국제여객터미널에 대해서는 관련 자료 일부를 활용 하였다.

본 연구는 문헌조사, 현장조사 등을 통해 이루어졌으며 중국 동북지역 국제여객터미널 과 한국 국제여객터미널에 관한 현황은 각 중국의 항운회사와 한국의 해양수산부 및 한국해운조합이 발표한 자료와 정책추진사항, 터미널 관리운영 상황에 관련된 자료를 수집하여 분석하였으며, 사안별 필요에 따라 문헌조사, 현장 조사 및 전화조사 등을 수행 하였다.

본 연구의 구성은:

제 2장에서는 국제여객터미널의 의의, 터미널의 발전사, 터미널의 운영 목적, 기능 및 중요성 그리고 터미널 관리운영의 업무체계와 그 실태 등을 고찰한다.

제3장에서는 한국 주요 국제여객터미널과 중국동북지역 국제여객터미널 운영의 사례 분석한다.

제4장에서는 터미널 이용객과 터미널 관리자를 대상으로 한 인터뷰를 통해 중국의 여객터미널이 당면한 문제들에 대한 제고방안을 검토할 것이다.

끝으로, 제5장에서는 본 연구의 결과를 요약한다.

제2장 이론적 배경

제1절 국제여객터미널의 개념

국제여객터미널은 복잡한 터미널시설에 있어서 여객과 기본적인 사용요구(출발, 도착, 환승, 통관 등) 대응하는 서비스의 중심시설로 국제여객터미널 전체 시스템 중 가장 중요한 구성요소 중 하나이다.

또한 여객터미널 시설물 중 연안부두 형태적 이미지를 나타내는 대표적인 시설로 여객터미널의 배치, 형태 및 규모계획은 큰 비중을 차지하는 부분으로 다른 여객터미널시설의 계획 방향에 영향을 주는 복잡하고 거대한 하나의 시스템을 형성하게 된다.

그리고 여객터미널의 계획은 전체 터미널대지와 터미널의 기타 구성요소와 연관되어야 한다.

여객터미널 설계 시 기본적으로 고려해야 할 사항은 다음과 같다.

첫째. 터미널 접근 및 건물 내 이동 등선을 위한 명확한 등선체계 및 안내 시스템 구축하여야 하고 둘째 주차장에서부터 터미널 여객/수하물 처리 시설, 자동여객수송시스템을 설치할 고려한 계획 수립하고 셋째 터미널 내 여객을 위한 층별 변화를 최소화 할 수 있도록 하여야 하며, 경사로 엘리베이터, 계단 등을 설치하여야 되고 넷째 원격주기장 운영 및 버스게이트, 게이트 라운지 확보 계획 수립하고 다섯째 장내 확장에 대한 각종관련 시스템이 적용 될 수 있고, 여객 흐름 및 임대형태의 변화에 대비하는 확장성, 유통성, 모든 체계 등을 고려하여야 한다.

제2절 여객터미널의 기능

여객터미널은 연안부두의 각종 시설 중 여객의 승강 및 수하물을 직접적으로 처리하는 연안여객 부두의 가장 중심적 시설이다. 그러므로 여객터미

널의 기능은 육상교통 수단에서 해상교통 수단 또는 해상교통 수단에서 육상교통수단을 연결해 주는 것이며, 또한 탑승을 기다리는 출발대기자, 입국자, 환영객, 환송객에 대한 최대의 편의를 제공하는 것이다 .

여객이 안전하고 쾌적하며 편리하고 신속한 업무가 처리될 수 있어야 함에 있어 다른 건물들과 달리 기능적인 면이 강조되는 특징이 있다. 여객터미널의 기능은 대단히 세부화 되어 있으며, 대량의 여객을 단위시간 내에 경제적으로 처리하기 위해서는 여객터미널의 각 기능들이 상호 잘 연계되어야 할 것이다. 대체로 여객터미널의 세부기능은 여객수속기능, 관련 업무시설, 수화물 처리 및 검사, 선내용품 공급, 승무원의 준비, 여객서비스 기능 등 다양하다.

1. 여객수속기능

여객수속을 위한 기능으로서 연안부두가 갖추고 있는 가장 중요한 기능에 해당된다. 이러한 기능은 각 터미널의 특성을 잘 나타내며 지역적, 사회적, 문화적 배경에 따라 다르나 그 기본에 있어서는 대체로 유사하다. 이를 CIQ⁵⁾ 기능이라고도 하며 그 기능을 세부적으로 보면 다음과 같다.

첫째 체크인 카운터는 배표의 구매, 발권, 변경 및 수화물 탁송 등 기본적인 업무를 수행하고 또한 승객에게 간단한 안내를 한다.

둘째 보안 검색 기능은 여객이 출발, 도착에 대한 보안 검색이다. 위험용품을 가지고 등선 하는지 신고 안하는 밀수품을 갖고 통관하는지를 확인한 업무를 수행한다.

셋째 여권심사기능은 출발, 도착여객의 출입국 관리하는 업무이다. 그리고 위조 여권을 감독 역할 있고 또는 불법 출입국 자를 감별하는 역할도 수행한다.

5) CIQ기능: customs(세관검사), immigration-passport control(출입국관리), quarantine (검역검사)를 말한다.

넷째 검역 기능은: 출발, 도착여객의 전염병 검사 및 휴대 동식물의 방역기능 등을 수행하다. 특히 출국자에 대한 건강상태를 검사하고 입국자에 대한 휴대하는 농산물 또는 과일 유해 병균을 있는지 검사하는 역할을 수행하다.

다섯째 수하물 수취기능은: 도착여객의 수화물 수취, 운반 등 서비스 기능이다. 여객들이 순조하고 편하게 하선하기 위해서 각 터미널에는 수하물 수취기능을 실시하고 있다. 서비스 범위는 여객선에서 터미널까지 짐을 운반, 수취 보관 등 이다.

여섯째 세관검사: 도착여객이 소지한 물건의 세관검사 및 과세 6)계산 업무이다. 이 기능의 설립은 어떤 여객들 외국에 화장품, 전자용품 등 탈세 행위를 유효하게 금지하는 역할이다.

2. 여객 이동 및 대기기능

여객이 터미널 내에서 이동하거나 대기하는 기능으로서 선사 항로의 안내판이나 방송 등 안내시설이 설치하고, 각 터미널의 여건에 따라 공간의 분위기가 매우 다르다.

3. 사무 및 관리기능

여객선의 운영과 관리에 필요한 직원의 사무와 편리를 도모하는 기능으로서 각 터미널에서는 이를 별도 건물로 분리하여 운영하기도 한다.

첫째 운영기관 사무실: 공단의 사무나 청사 관리업무를 위한 기능이다. 주로 여객터미널의 일상의 관리, 건물 청결, 보수 등 업무 수행하여 여객터미널 이용객들에게 최대한 편리 서비스를 제공하고 또한 터미널 내 각 층별 임대, 홍보 그리고 편리시설 (매점, 은행, 약국, 식당 등)을 통일 관리하는 것이다.

6) 조남희, “공항 터미널의 여객동선체계와 공간디자인에 관한 연구”, 2001,P7.

둘째 여객선 운영 사무실 및 이용시설: 선사별 업무나 정비를 위한 사무기능이다. 여객터미널 내에서 여러 선사 있고 각 항로 여객선 입·출항 통일하게 관리하고 선내 이용시설의 보수, 교체 등 일반 서비스를 실시한다.

셋째 직원용 편의시설: 직원식당, 직원의 휴식이나 대기 공간 등을 포함된다. 여객선 승무원들에게 터미널에 도착할 때 편리 하는 휴식 장소를 제공하는 기능이다.

4. 서비스기능

대기하거나 휴식을 취하는 여객을 위한 쇼핑, 휴식, 오락 등을 제공하여 이를 위해서 터미널 내 면세점, 식당, 매점, 오락실 그리고 깨끗한 화장실을 설치하여 야 됨. 여객에게 대기 시간에 충분하고 즐겁게 지낼 도록 노력하다. 서비스 기능 잘 활용하면은 첫째 여객들이 터미널 서비스의 평가를 높아 질 수 있을 것이고 둘째 여객들이 터미널 내에서 모든 서비스 시설을 이용되면 터미널의 수익을 도모할 수 있을 것이다. 마지막으로 여객들이 앞으로 다시 여객터미널을 이용할 수 있을 것이다. 이상 분석해서 여객터미널 내에서 서비스 기능 매우 중요하다 판단된다.

5. 기타기능

주로 적재, 하역이나 설비 등을 위한 기능이다.

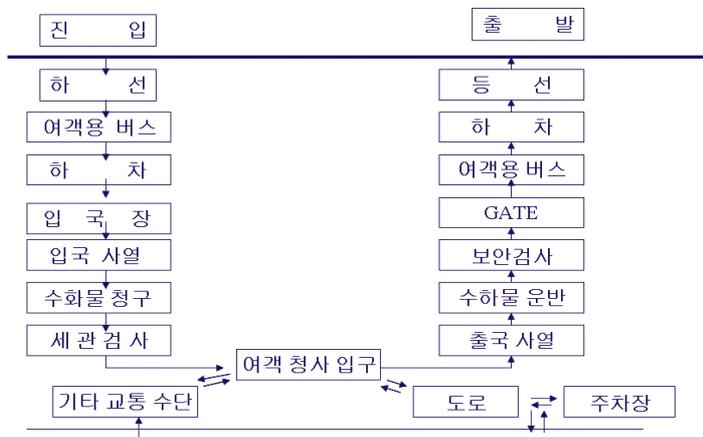
첫째 하역, 적재 관련 업무는 여객선을 이용하여 화물에 대해 하역, 보관, 운반, 수하물의 처리 등을 수행하다.

둘째 설비 관련 업무는 건물의 유지보수하고 창고 정리 확충 그리고 여객선의 기계실, 전기통신실의 안전 검사 등이다.

6. 국제여객터미널의 기능 체제

터미널의 기능은 도착 또는 출발하는 여객과 화물의 교환지점 기능을 담당할 수 있어야 한다. 따라서 여객선은 여객의 입·출국과, 화물을 싣고 내릴 수 있는 시설이 구비되어야 하며, 여객의 승·하선과 화물·수하물·운반 등을 유기적으로 연결되어 질서 있고, 신속하고 쾌적하게 처리되어야 한다. 이와 같은 터미널운영을 해상이동지역과 육상이동지역으로 구분하는데, 해상이동지역은 여객선과 관련된 시설에 대하여 안전하고, 효율적으로 운영 될 수 있어야 하며, 주요시설은 엔진실, 운항실 및 구명시설 등이 있다. 반면에 육상이동지역은 여객과 화물, 수하물 등이 안전하고 신속하며, 질서 있고 쾌적하게 출발 또는 도착할 수 있어야 한다. 이 지역 주요시설은 수하물 처리시설, 여객의 승·하선, 수하물 Check in 시설 등으로 구성되어 있다. 이 두 지역의 시설들은 여객선을 수용하고 여객과 접근 교통을 처리하기 위해서 상호 연계성을 갖고 시설용량이 균형 잡히게 계획되어야 한다.

<표2-1> 국제여객터미널 입·출국 절차¹⁾



자료:유병화,“국제공항 여객터미널의 기능 및 공간계획의 사례 비교연구”,1995, P.6.

현재 운영 중인 국제 여객터미널 입·출국 절차는 입국의 경우 여객들이 하선하다가 여객용 버스를 타다가 터미널 앞에 하차하고 입국장에서 잠깐 검사 받고 입국 사열하고 수화물을 수취하다가 세관에게 검사를 받고 마지막으로 통관하고 터미널에서 나가다. 그리고 출국 경우는 여객들이 먼저 터미널에 들어가서 출국 사열을 작성하고 개인 수화물을 운반 등선하다가 개인 물품과 등선 보안 검사를 받고 출국장에 나가고 바로 여객용 버스를 타서 여객선 앞에 내리다가 등선하고 출발하는 것이다.

제3절 터미널 관리운영의 업무 체계

국제여객 터미널 관리운영 업무구성은 크게 5개 성격으로 분류 할 수 있다. 업무비중이 가장 높은 업무로는 단순관리 업무이며, 업무 비중이 중간 수준인 경리, 정산업무, 그리고 업무비중이 대체로 낮은 안내, 개찰, 관청 업무가 있다. 이를 업무·실시현황별로 구분하면 여객터미널 시설의 관리운영유지는 시설관리 기능직, 이용객 편의시설인 주차장 관리는 계약직, 청소 미화업무는 용역직이 맡아 시행하며, 각종 이용료 수납 등 업무 전반을 감독하고 지원하는 업무는 일반직이 맡고 있다.⁷⁾

7) 가재경, "연안여객 터미널의 효율적 관리 운영에 관한 연구", 2005, P.19.

<표2-2> 터미널 주요업무현황¹⁾

업무명	실시현황	업무성격	업무비중
여객선 터미널 시설 의 관리 운영	일반관리/시설관리원/주차장 청결 운영	단순관리	높음
각종이용료 수납	관리비, 화물사업회비 운항관리비용 터미널이용료	경리/정 산	중간수준
여객에 대한 홍보 및 서비스 제공	인터넷상 실시간 정보제공 ARS 안내	단순안내	낮음
터미널내 질서유지	개찰, 터미널 내 질서유지	경비성 업무	낮음

자료:가재경, "연안여객 터미널의 효율적 관리 운영에 관한 연구" 2005, P.20.

여객선 터미널 소재지에 각 지역 港務局 단동항 지부를 설치하여 운영 중에 있으며, 지부 내에 지부를 총괄하는 지부장 아래 여객선 터미널 관리운영을 맡은 업무 팀을 두고 실무책임자인 팀장을 두어 운영하고 있다. 원칙상 터미널 업무는 독립적으로 운영되며, 현실적인 인력운영상 관리과와 통합운영 되기도 하기에 터미널 관리책임을 주임이 대행하는 지역도 있다⁸⁾. 따라서 단순관리 업무는 터미널 시설의 일반 관리, 미화 그리고 청결 등 업무를 수행하고 경리, 정산 업무는 터미널 내 각종 이용료 (관리비, 화물사업 회비 등) 수납하는 것이고 단순안내 업무는 주로 인터넷상 실시간 운항, 요금 정보를 여객들에게 제공하여 홍보하는 것이다. 마지막으로 경비 업무는 터미널 내 안전 개찰, 통관 질서유지 등이다.

8) 王子財, 『항만경제』, 天津出版社, 2006, p.15.

제3장 국제여객터미널의 중·한 비교분석

제1절 중국동북지역 국제여객터미널의 관리현황

1. 대련국제여객터미널

1) 대련의 지리적 위치

대련은 중국 동북지역의 중심도시이다. 대련국제여객터미널은 遼東半島 남쪽 大連灣 內에 있는 하얼빈·대련역의 종점이다⁹⁾. 그리고 중국 동북지역 중심 대외 무역도시이며 동북아 무역, 금융, 통신, 관광의 중심에 있는 “北方 홍콩”이라는 별명이 있다. 대련의 해상운송이 정말 사통팔달이며, 대련항<그림3-1>은 150여개 국가 및 지역항만과 해상운송을 하고 있다. 여객선도 연태, 위해, 봉래, 진황도 및 천진 신항 등 지역에 매일 왕복 운항하고 있다. 그리고 대련~연태, 진황도 항로는 고속관광크루즈도 개통하였고 한국 인천항도 정기 카페리를 운영하고 있다.¹⁰⁾

9) <http://www.portdalian.com/webcms/index.asp>

10) www.chinaports.com

<그림3-1> 대련국제여객터미널



자료: <http://www.portdalian.com/>

2) 대련 국제여객터미널 시설현황

<표3-1> 대련항 시설현황

구 분	대 지㎡	건물 종류	건축 년도	운항선사
국 유	16,000	철근콘크리트조	1980	중·한 항로1개사 국내항로 6개사

자료: 대련 港務局 www.portdalian.com

대련국제여객터미널은 1980년부터 건축이 시작하였고 대지 16,000㎡ 이며, 건물은 철근콘크리트조로 되어있다. 2007년까지 대련 국제여객터미널은 중·한 정기항로 1개사하고 국내 정기 항로 6개사를 운영한다.

3) 관리운영 현황

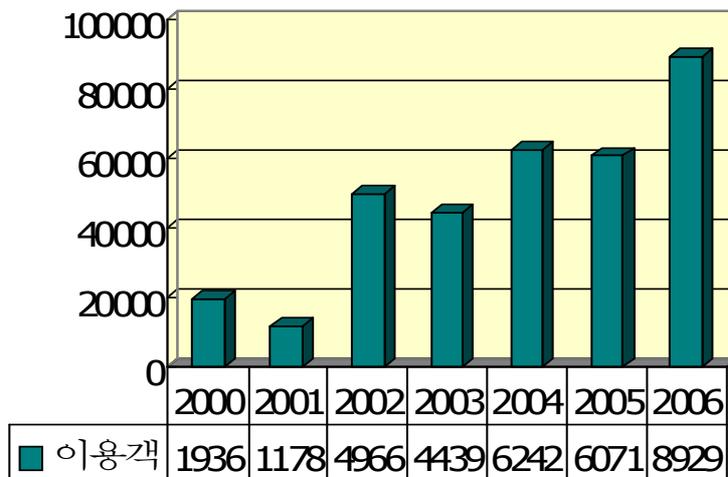
(1) 관리운영 배치

대련항 국제여객터미널은 대련港務局 여객운송회사에서 총괄하되 각종 임대계약 등 행정업무는 총무과에서 주임하며 시설물 관리 및 경비업무는 일괄하여 대련 항 여객운송공사에 위탁수행 하고 있다.¹¹⁾

(2) 대련 국제여객터미널 여객 입·출항 실적

대련항 국제여객터미널의 국제여객 입·출국현황은 <표3-2>과 같으며 2004년도 들어 여행객이 증가하는 것은 大仁호를 자주 이용한 여객에게 특별 할인제도를 시행된 것으로 판단된다.¹²⁾

<그림3-2> 대련 국제여객터미널 여객 입·출국 현황



자료: 대련 港務局 내부자료 재정리

이와 같이 여객선을 통한 수송원은 늘어날 것으로 전망되지만, 2000년

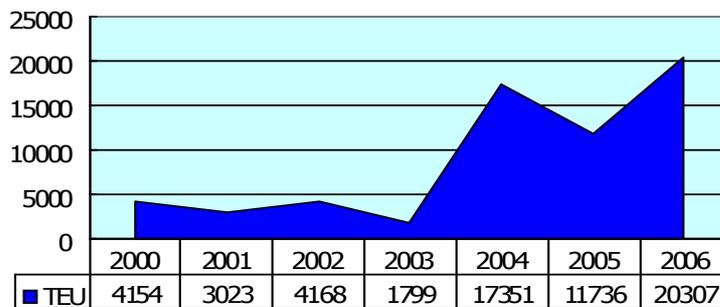
11) 李斌, 『항만경제』, 天津出版社, 2005, p.46.

12) www.dainferry.co.kr. (주)대인훼리

개항 초기 홍보와 낮은 인지도와 다른 원인으로 여객선 이용객이 별로 많지 않았다. 2002년에 한·일 월드컵 때문에 세계 많은 사람들은 매체를 통해서 한국을 더 알게 되었고 그 후 중국 관광객은 한국을 여행하러 많이 왔다. 2004년부터 한국의 드라마 "한류"등의 원인으로 중국의 많은 관광객들은 늘어나고 2006년까지 2000년 초기보다 여객선을 이용한 관광객들이 대략 5배정도 증가 되었다.

<그림3-3> 대련 항 여객선 화물 수송 현황

단위: TEU



자료:대련 港務局 내부자료 재정리

이와 같이 2000년에 시작한 대련~인천 정기여객선이 매일 운항하는 장점으로 한·중 컨테이너화물과 이용자도 많아졌다. 특히 2004년부터 한·중 무역의 성수기로 화물운송이 크게 늘어났고 많은 한국 기업들이 식품·무역 등 많은 투자를 함으로서 한·중 무역 수출·입도 크게 늘어났다. 특히 2004년부터 홍보의 강화, 선사 운영제도 개선 등의 원인으로 수입 수출 화물 여객이 많이 늘어났다.

4) 대련국제여객터미널의 특징 및 운항 선박 현황

대련국제여객터미널은 소유 역시 국유와 민유(단동국제항운 그룹)로 이원화 되어있고 관리체계도 상이하다. <표3-2>과 같으며 대련국제여객터미널 운영 선박 현황이다.

<표3-2> 대련 국제여객터미널 운영의 선박 현황

항로	선명	선박규모(G/T)	적재능력		운항시간
			여객(명)	화물TEU	
대련	대인호	10,648	14,376	3,120	16

자료: 대련항 내부자료 www.portdalian.com

대련~인천까지 현재 운영 중인 大仁호 여객선은 10,648 G/T 동시 적재능력상에는 여객 14,376 과 화물3,120TEU이고 정기 직항하는 운항시간이 16시간이다.

<표3-3> 대련 국제여객터미널 국내항로 운영현황

항로	운행시간	출항시간	입항시간	운항 스케줄
위해	7	09:00	21:00	매일
위해	7	21:00	08:30	매일
위해	7	21:30	10:00	매일
봉래	6	21:30	16:00	매일
천진	15	15:30	19:00	월.수.금.
천진	13	17:00	19:00	화.목.토
진황도	8	16:00	10:00	매일
연태	3	08:30/10:00/12:30/14:00	11:30/13:00/15:30/17:00	매일
연태	6/7/8	8:00~21:30	14:00~05:00	매일

자료: 대련 港務局 공식자료 www.portdalian.com

대련 국제여객터미널은 중국 동북지역의 대표적인 항만이며, 중국 최북단 하얼빈~대련의 열차 종점이기도 하다. 2002년부터 遼寧省 정부 “개발대련 진흥 遼寧경제”의 발전 대책을 실행 후 많은 관광객들이 국내 여객선을 통하여 동북지역의 관광지를 찾아왔다. 山東省, 遼寧省 관광객이 많은 상황에 관하여 대련국제여객터미널과 운항선사들이 검토하여 2004년부터 山東省 등 가까운 도시 항로를 매일 운항 실시하였다. 특히 위해 항로는 주 3회 운영하고 연태 와 천진 항로는 주 2회 운영하고 있다. 천진 항로 운항 이후 중국 수도 북경에 관광객들의 여객선 이용이 크게 증가 되었으며 선사들도 운항 횟수를 2회 증가시켰다¹³⁾.

2. 단둥국제여객터미널

단둥은 遼寧省 동북지역 최북단에 원명 안둥이다. 황해 및 압록강 교차구이며 북한 신의주와 가깝고 경공업, 전자, 관광, 항만 등을 특색 하는 개방도시이고 중국제일 큰 국경도시이다. 또한 단둥시는 振興區, 元寶區, 振安區과 東港市, 鳳城市, 寬甸滿族自治縣을 관할하고 1995년부터 國家級 단둥 邊境經濟 合作區를 설치하였다

<그림3-4> 단둥국제여객터미널



자료: www.dandongferry.co.kr

13) 任芳, 『大連港의發展 展望』, 2004, p.12.

1) 시설현황

<표3-4> 단동항 국제여객터미널 현황

구 분	대 지 m ²	건물 종류	건축 년도	운항선사
국 유	1,690	철근콘크리트조	1998	중한항로1개사

자료: 단동항 그룹 (내부자료)

단동국제여객터미널은 중·한 항로를 취항하는 국제여객선 1척을 수용하고 있다. 1998년 건축되었고 대지 1,690m², 철근콘크리트조로 지금까지 운항항로는 한국인천 밖에 없는 실정이다.

2) 관리운영 현황

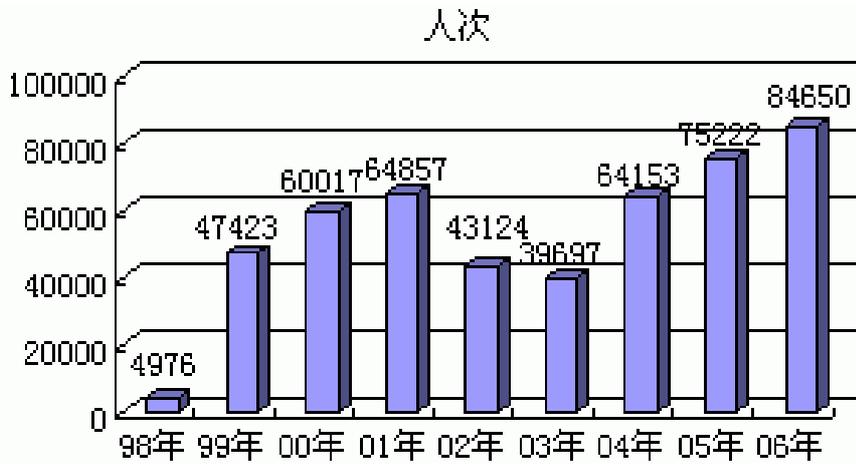
(1) 관리운영조직

단동 국제여객터미널은 단동지방 港務局 국제항운그룹에서 총괄하되 각종 임대계약 등 행정업무는 국제항운그룹에서 관장하며 시설물관리는 외부업체에 용역하고 경비업무는 단동港務局에 위탁 수행하고 있다¹⁴⁾.

(2) 여객 입·출국 실적

14) 王新, 『港灣經濟』, 2005, 12, p.14.

<그림3-5> 단동 국제여객터미널의 국제여객 입, 출국 및 물동량 현황

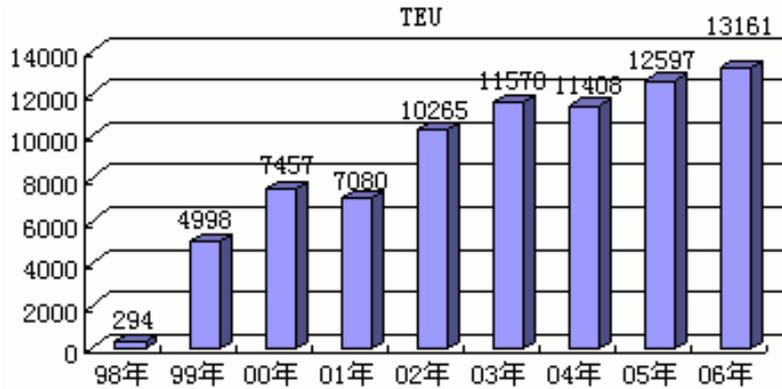


자료: 단동국제항운그룹 www.dandongferry.co.kr

98년 東方明珠호 운영초기에 한·중 무역하는 상인들만 많이 이용했고 한국 측의 비자신청이 엄격하게 진행됨으로써 한·중 무역 상인들이 주로 한국사람 이었다. 99년부터 단동국제여객터미널 운영체제가 점점 개선되어 홍보를 강화하고 이용객들이 98년보다 매년 10배정도 계속 늘어났다. 그런데 2002년, 2003년 2년 동안 한·일 월드컵으로 인하여 통관심사가 엄격하게 진행되면서 이용객들이 많이 줄었다. 04년 이후 대동지방대학교 대외 교류를 확대하여 대동시청도 단동에 투자 상인 특혜정책의 실행 등을 통하여 한·중 왕래 이용객이 크게 증가 되었다.

특히 단동사범대학교가 인천시립대학교, 대불대학교, 강릉대학교, 부산신라대학교 등 한국 대학교 자매교환으로 매년 한·중 교환학생이 東方明珠호를 이용하여 두 나라 간에 갔다왔다..

<그림3-6> 단동 국제여객터미널 화물 수출·입 현황



자료: 단동국제항운그룹 www.dandongferry.com

이와 같이 1998년 첫 운항 이래 낮은 인지도와 홍보 부족 및 단동 경제 불발달 등의 원인으로 98년에서 99년까지 이용객이 별로 많지 않다는 것이 실정이다. 특히 2000년부터 단동시청 대외무역 우대정책의 실행 이래 많은 한국투자자는 단동에 와서 원재료 가공, 식품 가공, 의류의 제작 등 경공업에 많이 투자하였다. 원재료 및 완성품도 끊임없이 계속 한·중 카페리를 통해서 운송되고 있다. 하지만 2001년에 한국 대외정책 변경으로 많은 무역 상인들이 단동에서 투자를 하지 못하였다. 2002년부터 단동시청은 한국 무역 상인들을 위해서 한국공업단지를 설치하고 최대한 투자환경을 조성하며 동시에 한국 정부도 한·중 무역 정책의 개선 등을 원인으로 2004년부터 한·중화물 수출·입량도 크게 증가되었다.

2002년부터 단동도시경제의 발전을 위해서 단동시청은 한국 인천에 지방사무소를 설립하여 대한관광 무역홍보를 강화하였다¹⁵⁾. 또한 단동시청이 단동 東港시에 한국공업단지를 설치하려고 좋은 경제정책 및 저렴한 가격 등의 우세로 많은 한국 무역투자자들을 단동에 공업 투자하도록 하였다. 단동·인천 직항 카페리를 통하여 완성품을 인천에 다시 수송하였다. 이와 같이 2002년 경제정책 변화 후 해외 수송량이 많아졌다.

15) 丹東시청, 『丹東經濟發展報告』, 2000, 5期.

(3) 단동국제여객터미널의 특징 및 운항 선박 현황

단동국제여객터미널은 소유 역시 국유와 민유(단동국제항운 그룹)로 이원화 되어있고¹⁶⁾ 관리체제도 상이하다. <표3-5>과 같으며 단동 국제여객터미널 운영 선박 현황이다.

<표3-5> 단동 국제여객터미널 운영의 선박 현황

항로	선명	선박규모(G/T)	적재능력		운항시간
			여객(명)	화물TEU	
인천	동방명주	12,365	13,320	3,360	17

자료: 단동 港務局 www.dandongferry.co.kr

한국 인천 중국 단동 간 운영 중인 카페리 東方明珠호는 총 12,365G/T 적재능력은 여객 13,320명, 화물3,360TEU 총 운항시간 16시간이다.

3. 영구항 국제여객터미널

營口市는 요동반도 서북부에 있으며 遼寧省 최서단에 渤海 遼東灣이 있고 錦州, 葫蘆島 가깝고 遼寧省 중심도시 심양까지 166키로 遼寧제일 발달 도시 대련까지 204키로 이다. 그리고 遼寧省 가장 큰 도매시장은 鞍山 시 까지 84키로 이다. 營口市는 광산이 풍부하고 그 중에서 어떤 광석은 저장량 전국 1위이다. 영구의 공업산업 상당히 발달되어있다. 야금, 기계, 전자, 석유화학 등 37개 공업산업, 3,000여개 기업 그리고 15종류 200여종 제품을 세계 50여개 국가에 판매하고 있다¹⁷⁾.

16) 王新, 『港灣經濟』, 2005. p.18.

17) 營口市청, <http://www.yingkou.gov.cn/>

<그림3-7> 영구국제여객터미널



자료: <http://www.ykport.com.cn:9092/>

1) 영구 국제여객터미널 시설현황

영구국제여객터미널 소유 역시 국유와 민유(영구국제항운 그룹)로 이원화 되어있고¹⁸⁾ 관리체계도 상이하다. <표3-6>과 같으며 영구 국제여객터미널 운영 선박 현황이다.

<표3-6> 영구 국제여객터미널 운항 스케줄

항로	선명	선박규모(G/T)	적재능력		운항시간
			여객(명)	화물TEU	
영구	자정향호	12,304	332	228	22

자료: 영구 港務局 내부자료 <http://www.ykport.com.cn/>

영구~인천 간 카페리 이름이 紫丁香호이다. 선박규모는 12,304이고 적재능력은 여객332명 화물 228TEU이다 한·중 두 나라 간 운항소용시간은 22시간이다.

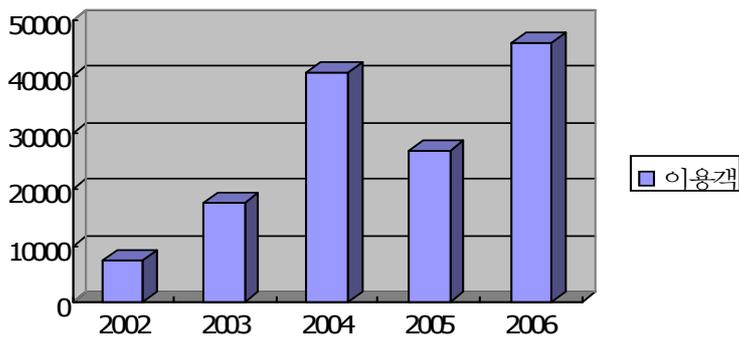
18) 王新, 『港灣經濟』, 2005, p.28.

2) 영구 국제여객터미널 운영 실적

2002년 12월 중국 영구시의 항무그룹과 한국의 범영상선이 대주주로 참여¹⁹⁾, 설립한 범영훼리(주)는 한·중 합자기업으로 2002년 1월4일 인천~영구 항로를 정식으로 개통한 이래 인천을 비롯한 한국의 수도권과 중국 심양 등 동북지역의 화물 및 여객을 운송하는 가교 역할을 충실히 수행하고 있다는 평가를 받고 있다. 인천~영구 간 카페리 항로의 2006년말 까지 수출·입 화물은 14,163 TEU로 개항 첫해인 지난 2003년 3,228TEU에 비해 4년 만에 48.9%나 증가했다.

여객 수 또한 지난 2003년 1만7천685명이던 것이 2005년까지 2만 6천 827여명으로 늘어 약 21.7%의 성장세를 보인다.

<그림3-8> 영구 국제여객터미널 여객 입. 출국 현황



자료: 인천국제여객터미널 <http://www.incheonferry.co.kr/>

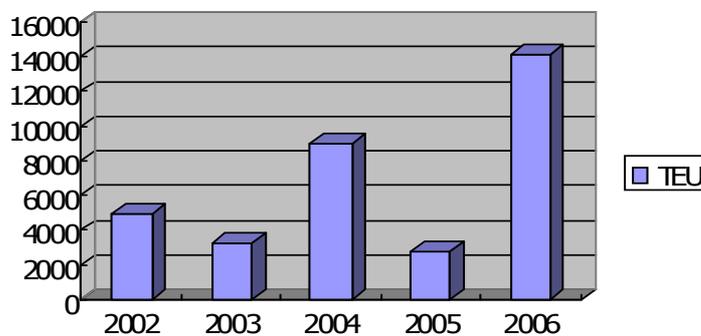
대련·단동 국제여객터미널은 똑같은 상황 2002년 첫 운항할 때 홍보 부족과 비싼 운송료 등 여러 원인으로 이용객이 없었다. 2003년부터 영구국제여객터미널 운영체제를 변화시키고 홍보를 강화함으로써 이용객이 2002년보다 조금 늘어났다. 2004년부터 영구시청은 영구관광업을 촉진홍보 강

19) <http://www.yingkouferry.com/>

화하고 대외무역을 발전시키면서 터미널 이용객들이 크게 증가되었다. 2005년에 SAAS 전염병이 중국대륙에 퍼지기 시작하며 많은 관광객들의 입·출국이 제한되었다. 2006년에 영구정부의 대외투자 정책을 변화로 많은 한국투자자가 유치되었고 인천·영구간의 무역 상인들이 카페리를 많이 이용하게 되었다.

<그림3-9> 영구 여객선 화물 수송 현황

단위: TEU



자료: 인천국제여객터미널 <http://www.incheonferry.co.kr/>

영구자체 공업산업의 발달로 개항시작부터 많은 화물이 카페리로 운송되었으나, 2003년 영구시청 투자 유치 방안을 실시하지 못함으로써 투자자들이 단동·대련 두 도시에 투자하게 되었다.²⁰⁾ 화물량은 첫 운항 보다 더 낮았으나 2004년 영구시청은 국제터미널 관리운영의 개선 및 대외정책의 조절 등의 원인으로 화물량은 크게 늘어났다. 2005년 SAAS 전염병 유행으로 한국세관은 중국에서 수입된 모든 제품을 더 엄격하게 검사함으로써 수출·입량이 역사적 최저점이 되었다. 그러나 2006년 정부 경제정책을 제압하고 특혜 정책을 실시하므로 인해 무역을 번영시켰고 수출입량 또한 증가하게 되었다.

20) 劉哲, 『東北經濟振興發展報告』, 2004, 3期

제2절 한국 주요 국제여객터미널 운영 현황

1. 부산항 국제여객터미널의 현황

1) 시설현황

<표3-7> 부산항 국제여객터미널 현황(국제여객부두)

구 분	대 지 m ²	건물 종류	건축 년도	운항선사
국 유	86,832	철근콘크리트조	1978 2002	한일항로9개사(12척) 한중항로1개사(1척)

자료:김규진,“우리나라 국제해상여객터미널 관리운영체제 개선방안에 관한 연구”,부산지방해양수산청 ,2003, p.32.

주: 1) 1978년도 건축비는 87억 원

2) 2002년에 터미널 확장(건축비: 34억 원)

부산 국제여객터미널 토지 대지 86,832m² 1978년에 건축되고 2002년에 확장하였다 현재 운영 중인 부산국제여객터미널을 한·일 항로를 취항하는 국제여객선 12척과 한·중 항로를 취항하는 국제여객선 1척을 수용하는 국제여객터미널과 금강산항로 취항선박(현재는 운항중단상태)이다 .²¹⁾

2) 관리운영 실태

관리운영조직

부산항 국제여객터미널은 부산지방해양수산청 선원 해사과 에서 총괄 하되 각종 임대계약 등 행정업무는 총무과에서 관장하며 시설물관리는 외부업체에 용역하고 경비업무는 부산항부두관리공사²²⁾에 위탁 수행하고 있

21) 김규진, “우리나라 국제해상여객터미널 관리운영체제 개선방안에 관한 연구”, 2003, p.32.

다.

<표3-8> 부산항 국제여객터미널 여객 입·출항 현황

단위: 천명

구 분	2000년	2001년	2002년
입국자	271	292	383
출국자	262	280	372
합 계	533	572	755

자료: 해양수산부<해양수산통계연보>, 2000~2002

2000년 이후 개시 <표3-8>에서 보는 바와 같이 연간 500만 명의 여행객이 꾸준히 입·출국하고 있어 한/일/중간의 교류가 활성화되고 연계수송체계가 구축되면 여행객은 더 증가할 것으로 보일 수 있다. 특히 2002년도에 여객이 크게 증가한 것은 한·일 항로 추가개설 및 선박증편에 따른 신규수송수요 창출에 기인된 것으로 판단된다.²³⁾ 그리고 확장 개관 초기 2000년부터 2001년까지 연평균 약 572천명이 이용했다. 2001년부터 2002년까지의 연평균 이용객은 약 755천명으로 년 평균 약 168천명 늘어나 40%정도의 증가세를 보이고 있다. 그리고 2002년 터미널 이용객 많이 증가한 원인으로서는 한/일 월드컵이요 범여사, 용두산 공원 등의 관광명소가 위치하고 있어 도서민과 관광객이 터미널을 이용한 결과로 분석 된다. 다음으로 부산터미널 확장개장 초기 카훼리를 이용한 제주방면 이용객과 거제 지역의 대우 중공업 및 삼성중공업 종사자 그리고 동 지역 주민이 이용한 결과로 분석된다. 마지막으로 한·일 항로에는 초고속선의 투입하고 한·일 부분 항로의 운항시간이 3시간 정도 소요하며 두 나라 주민이 관광

22) 『부산항부두관리공사』는 항만법 제70조 규정에 의해 설립된 항만관리법인으로서 부산항 장치화물의 경비 및 항만보안업무를 국가로부터 위탁받아 수행하는 비영리단체임.

23) 해양수산부, 『2002년도 국제카훼리선 수송실적 분석』, 2002.3.

횟수가 더 증가할 것으로 판단된다.

<표3-9> 부산항여객터미널 운영현황¹⁾

항로	선명	선박규모 (G/T)	적재능력		운항스케줄		소요 시간
			여객 (명)	화물 (TEU)	한국입항/출항	일본입항/출항	
하카다	NEW CAMELLIA A	19,961	522	220	월~일22:30/06:00	월~일12:00/18:00	12
하카다	KOBEE	303	222	0	월~일08:45/11:45 09:30/12:25 10:00/12:00 13:00/15:30 13:45/16:40 14:15/17:10	월~일08:45/11:45 09:30/12:25 10:00/12:00 13:00/15:30 13:45/16:40 14:15/17:10	3
下關	성희호	16,650	604	136	매일 20:00/08:30	매일19:30/08:00	14
下關	하마유호	16,187	478	140	매일19:00/08:00	매일19:00/08:00	14
오사카	PANSTAR DREAM	4,249	681	220	매일 16:00/10:00	매일16:00/10:00	18
오사카	PANSTAR SUNNY	5,868	683	270	매일16:00/10:00	매일16:00/10:00	18
하카다	BEETLE	164	215	0	매일08:45/11:40 10:00/12:45 14:00/16:45 14:30/17:25	매일08:45/11:40 09:30/12:25 10:15/13:10 14:00/16:55 14:30/17:25	3
대마도	씨플라워2	555	376	0	매일 2시간씩 간격	매일2시간씩 간격	3
대마도	드림플라 워	303	300	0	매일1시간씩 간격	매일 1시간씩 간격	3

자료: 부산연안터미널 홈페이지 www.busanferry.co.kr

부산국제여객터미널은 일본-부산 주요 항만 모두 운행하고 있다. 부산 국제여객터미널의 특성은 운항 선박 많고 운항 스케줄 빈번하며 터미널 운영관리가 현대화 되어 있다. 특히 고속 선을 투입하여 매일 2~3시간 간격으로 대마도 하카다를 운영하면서 이용객이 많이 늘어나고 있는 추세이다.

또 한가지 두드러진 현상은 초 쾌속선의 투입이다. 이와 같은 현상은 국

민소득이 늘어남에 따라 해양레저와 속도에 대한 이용자의 선호가 폭발적으로 늘어난 결과이다.

2. 인천국제여객터미널 현황

1) 인천국제여객터미널 현황(외항)

<표3-10> 인천국제여객터미널 현황(외항)

구분	대지 m ²	건물 m ²	종류	건축년도	운항 선사
국 유	33,965	23,196	철근콘크리트조	2000	한/중 항로 4개사

자료:김규진,“우리나라 국제해상여객터미널 관리운영체제 개선방안에 관한 연구”,2003, p.36..

주: (주)대우에서 건립후 국가귀속(건축비:400억 원)

인천국제여객터미널 외항은 2000년 철근콘크리트조로 신축건물이고 대지 23,196m² 건물 면적은 23,196m² 현재 운영하는 한·중 항로 총 4개사이다.²⁴⁾

2) 인천국제여객터미널 현황 (내항)

24) 해양수산부, 『2002년도 국제카훼리선 수송실적 분석』, 2003. 3.

<표3-11> 인천국제여객터미널 현황(내항)

구분	대지 m ²	건물 m ²	종류	건축연도	운항선사
국유	23,192	10,125	철근콘크리트조	2002	한/중항로2개사

자료:김규진,“우리나라 국제해상여객터미널 관리운영체제 개선방안에 관한 연구”,2003, p.37.

주): 한·중항로 운항선사 등에서 건립후 국가귀속(건축비:106억 원)

인천 국제 제2여객터미널은 2002년 철근콘크리트조로 신축 건물이고, 건물 면적은 10,125m²이고 대지 123,192m² 이다. 현재 운영 중인 한·중 항로 총 2개사이다.²⁵⁾

<표3-12> 인천항 입·출국 현황

단위: 천명

구 분	2000년	2001년	2002년
입 국 자	271	292	383
출 국 자	262	280	372
합 계	533	572	755

자료: 해양수산부, 『해양수산통계정보』,2000~2002

2000년 첫 운영되면서 여객들이 터미널에 대한 낮은 인지도와 터미널 자체 홍보 부족 등의 원인으로 입·출국자 별로 많지 않았다. 그때 입·출국자 총 533,000명 정도 이었고 2001년까지 2년 동안 운영 실적을 분석하여 부족한 부분들을 개선하고 그리고 한·중 항로의 증편 (인천~연운항, 인천~영구, 인천~대련)으로 입·출국자는 2000년의 533,000명에서 572,000로 대략 40,000명 정도를 증가 되었다. 2002년에 인천국제여객터미널 관리

25) 인천국제여객터미널 www.incheonferry.co.kr

의 개선과 선박 운영 항로의 증가 한/일 월드컵을 개최 등 원인으로 입·출국자 2002년 572,000명에서 755,000명으로 크게 증가 되었다.

3) 관리운영 조직

인천항 국제여객터미널은 인천지방해양수산청 선원 해사과에서 총괄하되 각종 임대계약 등 행정업무는 총무과에서 관장하며 시설물관리 및 경비업무는 일괄하여 인천항부두관리공사에 위탁수행 하고 있다.²⁶⁾

<표3-13> 인천국제여객터미널 운영현황

	항로	선사	선박규모 (G/T)	적재능력		운항스케줄		소요시간
				여객(명)	화물(TEU)	한국입항/출항	중국입항/출항	
제 1 국 제 터미널	단동	단동항운	10,648	14,376	3,120	월.수.금09:00/17:00	화.목.토0800/16:00	16
	대련	대인훼리	12,365	13,320	3,360	화.목.토09:00/17:00	수.금.일09:00/17:00	17
	영구	범영훼리	12,304	5,312	3,648	화 14:00/19:00 금14:00/토12:00	수19:00/목11:00 일12:00/월11:00	22
	진항도	진인해운	12,304	5,568	3,648	월13:00/19:00 목13:00/금1:00	화17:00/수13:00 토11:00/일13:00	21
	연태	한중훼리	16,071	9,408	7,032	화10:00/20:00 목10:00/20:00 토10:00/20:00	수10:00/18:00 금10:00/18:00 일10:00/18:00	15
	석도	화동해운	17,022	17,250	4,669	월09:00/18:00 수09:00/18:00 금09:00/18:00	화09:00/18:00 목09:00/18:00 토09:00/18:00	14
	연운항	연운항훼리	16,071	6,272	4,688	화13:00/19:00 금15:00/토15:00	수19:00/목13:00 일15:00/월11:00	24
제 2 국 제 터미널	위해	위동항운	26,463	9,870	3,976	월09:00/19:00 수09:00/19:00 금09:00/토19:00	화08:00/18:00 목08:00/목18:00 일08:00/일18:00	13
	청도	위동항운	29,554	5,264	2,218	화10:00/17:00 목10:00/17:00 토10:00/17:00	수09:00/16:00 금09:00/16:00 일09:00/월16:00	14
	천진	진천항운	26,463	10,400	4,384	월13:00/화13:00 금13:00/금13:00	수14:00/목11:00 토20:00/일11:00	25

자료:인천국제여객터미널 자료 www.incheonferry.co.kr

26) www.port.co.kr, 인천항부두관리공사

인천국제여객터미널 현재 운영 중인 항로는 한·중 밖에 없으며 중국 대부분 연안 도시 국제여객터미널을 모두 연계운영하고 있다. 그리고 운영 중인 선박을 비교해 보면 관광객과 화물 운송을 운영하고 있어 한·중 항로를 운항하는 선박들은 대부분 큰 편이고 부산항 보다 고속화된 선박은 아직 없는 실정이며 운항시간이 보편적으로 길게 나온다. 특히 天津港, 連雲港 항로 운항시간은 21~ 25시간이며 관광객들이 큰 불편함을 겪고 있으며 營口 秦皇島 항로는 매주 2번 밖에 없어 무역 상인들이 큰 불편함을 겪고 있다. <표3-13> 보면 은 총 10개 국제 항로를 운영하고 있다. 그 중에서 인천~청도 항로는 시간제일 빠르고 14시간만 소요하다. 인천~천진 항로 소요시간 제일 많아 25시간이다. 기타 항로 모두 15시간이상 24시간이하로 소요하다. 자주 이용하는 여객들이 물론 큰 불편이다.

<표3-14> 인천항 국제여객터미널 시설현황

구분	세 부 내 용	
제 1 국 제 터 미 널	1층	화물 탁송장 , 매점, 약국, 안내 및 여행사 부스, 은행
	2층	주차장과 연결 통로
	3층	출국장 입구, 고객 컴퓨터
	옥외	주차장, 쓰레기 집하장
	기타	29인치TV 설치 고객대기용의자
제 2 국 제 터 미 널	1층	종합안내센터, 홍보 부스
	옥외	탁송장, 화물 탁송장 출구, 입,출국장 버스 승하장
	기타	29인치TV설치 고객대기용의자

자료:인천국제여객터미널 자료 www.incheonferry.co.kr

인천제1국제여객터미널은 1층에 화물 탁송장, 매점, 약국, 안내센터, 여행사 부스 및 은행 모두 설치하고 2층은 주차장과 연결 통로를 통해서 3층의 출국장에 바로 갈 수 있다. 그리고 옥외는 대비 주차장도 설치하고 여객선 쓰레기 집하장으로 이용하고 있다. 그리고 1층 대기실에 29인치 TV도 4대 설치했다. 제2국제여객터미널도 1층에 종합 안내센터 및 홍보 부스를 설치하고 29인치 TV 4대를 대기실에 설치하고 있다. 옥외에는 탁송장, 화물 탁송장 출구, 그리고 리무진 버스 승강장을 설치하였다. 시설을 살펴보면 중국 동북지역 국제여객터미널 시설 보다 더 높다. 특히 종합 안내센터, 여행사 부스 그리고 TV의 설치 물론 이용객에게 좋은 서비스를 제공하고 있고, 고객 대기용 의자도 충분히 설치되어있어 이용객들이 대기 시간을 즐겁게 보낼 수 있고, 이용객 응급시설(약국, 은행 등)들이 설치되어 이용객에게 큰 도움이 주고 있다.

3. 군산항 국제여객터미널 현황

1) 군산국제여객터미널 현황

<표3-15> 군산 국제여객터미널 현황

구분	대지㎡	건물㎡	종류	건축년도	운항 선사
국 유	4,925	2,660	가건물	1996	한/중항로1개사

자료: 군산지방해양수산청(내부자료)

주: 건축비 555백만 원

군산 여객터미널은 1996년 건축 되었고 대지가 4,925㎡이며 건물 면적은 2,660㎡ 가건물이다. 현재 까지 운영 중인 국제항로는 중국청도 1개사뿐이다.

2) 관리운영 실태

<표3-16> 군산항 국제여객터미널 여객 입·출국 현황

단위: 천명

구 분	2000년	2001년	2002년
입 국 자	4.9	3.8	1.5
출 국 자	4.6	1.8	1.4
합 계	9.5	5.6	2.9

자료: 해양수산부, 『해양수산통계연보』, 2000~2002

군산 여객터미널은 규모가 작고 이용객수가 적어 군산 지방해양수산청에서 직접 관리하고 있다.²⁷⁾ <표3-16> 보면 국제터미널 처음 시작할 때 입·출국자가 총 95,000명 군산여객터미널을 이용하였고 2001년 입·출국자가 총 56,000명으로 줄어 2002년 29,000으로 더 줄었다. 매년 이용객이 2배로 줄이고 있는데, 그 원인은 터미널의 복잡함과 낮은 홍보, 운영체제의 부족 그리고 항로 단일 등을 판단된다. 또한 아직 군산여객터미널 운영체제 불완전하여 군산 지방연계 관광개발 부족 등 원인으로 외국 관광객들을 많이 흡인 못하는 것이다. 또 한가지는 군산 여객터미널 관리사는 적극적인 마케팅(TV홍보 광고, 신문 홍보 광고 등) 을 실시하지 않고 수도권 관광객들이 주로 인천국제여객터미널을 많이 이용하며 군산여객터미널 매년 이용객을 점점 줄이고 있다 판단하다.

27) 김규진, “우리나라 국제해상여객터미널 관리운영체제 개선방안에 관한 연구”, 2003, p.40.

<표3-17> 군산항 운영 중인 여객선 운항현황 및 운항시간

항로	선명	선박규모(G/T)	적재능력		운항시간
			여객(명)	화물TEU	
청도	신청도우	16,500	750	200	22

자료:인천항만공사 2007년 10월 부산 코마린 조선기자제 홍보자료²⁸⁾

운영 중인 선박은 16,500G/T이고 적재능력은 여객750명 화물 200TEU 운항시간 22시간이다. 우선 단일항로와 운항시간 등 문제로 이용객에게 큰 불편함을 주고 있다.

28) 인천항만공사 홍보자료는 모든 운영중인 한·중 카훼리 규모 수집됨

제4장 국제여객터미널 운영 및 서비스 개선방안

중국의 동북지역 국제여객터미널은 모두 港務局에서 관리하는 국영체제이다.²⁹⁾ 국제여객터미널은 국제경쟁력이 큰 기업이므로 이익을 추구하지 않을 수 없다. 그러기 위해서는 터미널관리운영의 주체가 국가로부터 완전 독립된 자치적 조직이어야 하고 또 사업적 터미널경영방식을 도입해서 재정적 독립채산제가 이루어져야 한다.

한편, 터미널은 공익성기업이므로 일관성이 있어야 할뿐더러 공공이익을 위한 운영이 되어야 한다. 따라서 현재와 같은 국영체제의 터미널관리 운영은 극히 비효율적이다.

제1절 터미널 관리상의 문제점

1. 승객대기시간

동북부 여객터미널은 한국을 운항하고부터 매년 여객들이 점점 증가하고 있는 실적이다. 여객 中 60%이상은 한·중 무역인 25%는 유학생들 10%는 한국관광객들이다. 기타 5%는 개인방문과 비즈니스를 하는 사람들이다. 이용객이 증가하게 된 요인은 편리한 부대시설들이 승객들은 더욱 일찍 터미널에 도착하게 만든 요인이다.

승객이 터미널에서 등선을 위해 대기하는 시간을 분석해 보면 승객이 터미널에서 보내는 전체시간은 출입국카드 기록과 병무신고, 선사카운터에서 보디를 하고, 출국 게이트를 지나, 보안검사, 출국심사를 받고, 터미널 버스를 타고 수하물을 운반하고, 마지막으로 출발 전 면세점에서 쇼핑하는 시간이다.³⁰⁾

29) 王玉, 『中國港灣經濟』, 2004, p.14.

30) 황윤선, "시물레이션을 통한 공항 여객터미널의 Kiosk와 Check-in Counter의 효율적 운영 모델 연구" 2006, p.16.

2. 셀프서비스의 부족

<표4-1> 한·중 여객터미널에서 이용객 편의 서비스 시설 현황

	규모	여객용의자	전광판	승선권 기재대	TV	냉난방 기	항로도 관광 안내도	휴대폰 충전기	인터넷 P C	기타
부산	5층	200	3	5	2	2	2	1	4	천수공원
인천	3층	355	3	3	3	1	1	1	-	
군산	3층	100	2	4	2	4	4	1	-	

자료: 한국해운조합, 『해운조합 백서』, 2003, pp.130~143.

부산 국제여객터미널은 건물 자체 5층이고 여객용의자 200개를 설치하고 전광판도 3개를 설치하고 승선권 기재대를 1층 양쪽으로 총 5개를 설치하고 있어 42인치 TV도 설치하고 냉난방기 양쪽 하나씩 완전하고 안내장도 2개를 설치하여 인터넷PC도 4개를 설치하였다. 그리고 인천 국제여객터미널은 건물 자체 3층이고 여객용의자 355개를 설치하고 전광판 부산 여객터미널 똑같고 승선 기재대 3개만 설치하고 TV를 1층 2대, 2층 1대씩 완전하고 중앙 냉난방 기를 이용하고 안내장이 1개만 뿐이다 그런데 PC는 아직 없는 상태이다. 군산국제여객터미널은 3층 가건물이고 여객용의자 100개를 설치하고 전광판이 부산, 인천 보다 부족하지만 2개만을 설치하였고 등선 기재대를 인천보다 1대 더 추가 설치하고 TV가 부산 여객터미널 똑같고 2개만 설치하고 홍보 증가하기 위해 안내장 4개를 설치하였다 부족 하는 것이 아직 PC 없는 상태이다.

<표4-2> 중국 동북부 국제여객터미널에서 이용객 편의시설 현황

	규모	여객용의자	전광판	승선권 기재대	TV	냉난방기	항로도 관광 안내도	휴대폰 충전기	인터넷 P C	기타
단동	2층	100	-	2	-	1	-	-	-	
대련	3층	255	-	2	-	2	-	-	-	
영구	2층	120	-	2	-	1	-	-	-	

자료: 동북지역 각 국제여객터미널 공식자료 www.dainferry.co.kr

www.dandongferry.co.kr

단동국제여객터미널은 건물 2층이고 현 여객용의자 100를 설치하고 전광판 없고 승선 기재대 2개만 설치하고 냉방기 1개만 완전하고 나머지 안내장 PC 등 서비스 시설이 없는 상황이다. 대련 국제여객터미널은 3층 건물이고 여객용 의자 255개 설치하고 승선 기재대 2개만 설치하고 있어 냉난방 기를 2개를 완전하여 나머지 서비스 시설이 없는 상황이다. 영구국제여객터미널은 2층 건물이고 여객용의자 120개를 설치하고 승선 기재대도 2개만 설치하고 냉방기를 1개만 설치하였다 기타 서비스 시설이 없는 상황이다.

<표4-1>과<표4-2>에서 보여주는 것과 같이 동북부 국제여객터미널의 이용객 편의시설은 한국 여객터미널보다 매우 부족하다. 특히 여객용 의자와 전 광판 시설은 여객들의 입·출국 대기와 정보제공 등 매우 불편하게 되어있으며 승선대 부족으로 이용객들의 출국대기에 불편을 끼치고 있다. 여객출발시간을 연장하고 통관시간도 많이 연장하였다. 그리고 TV, 안내센터, PC등 기본시설을 설치되어 있지 않아 국제터미널을 이용하는 승객들에게 큰 불편함을 주고 있다. 중국동북지역 국제터미널은 대련을 제외하고 모두 시외 있어 현재로써는 미개발 상황이다. 현 국제터미널 수준으로 매우 미흡한 상황이다.

3. 체계적인 홍보 및 마케팅활동부족

<표4-3> 한국국제여객터미널 홍보 현황

지역	선 사	홍 보 현 황
부산	은 바 다	-홈페이지 활용 -거제지역 케이블TV 방송(부정기적) -시간표 등 자체제작(대합실비치)
	청해진해운	상동
	동양고속	-홈페이지 활용 -진단지 활용
	서 경	-자체제작 시간표 등활용
인천	(주)원 광	-홈페이지를 통한 홍보 -인천군에 시 제 작 한 " 섬 을 팔 니 다 " 팜 플 랫 및 책자등을진군과의협조하에수도권일원전철역에서 배포 -자체제작 홍보 팜플렛: 기항지 및 선박시간표 등 터미널 내 비치
	은바다	-여행사 등에 멘투멘식 영업 -팜플렛 제작 DM 방송(기항지 및 배시간표 소개) -홈페이지를 통한 홍보 -향후 홍보계획 : 현행 방법 고수
	(주)청해진해운	-팜플렛 제작 여행사, 학교 등에 DM 발송 -홈페이지 자체 제작
목포	신진해운	-팜플렛 제작 배포
	진도운수(주)	-인터넷 홈페이지, 시각표 제공
	(주)동양고속	-신문사 및 홈페이지 구축 예정
	(주)남해고속	-인터넷 홈페이지 시각표 게재 -팜플렛 제작 배포

자료: 인천지방수산청(내부자료),2003.

주): 수요 정보는 2005년 기준임

한국국제여객터미널은 각 여객선사별로 지역 케이블 TV방송이나 자체 홈페이지 구축, 홍보 팜플렛 등을 제작사용하고 있으나 아마저도 대부분의 선사가 전문성이 결여된 직원들이 직접 제작함으로써 형식적인 홍보수준에 머무르고 있어 이에 대한 획기적인 개선이 필요하다. 이에 대한 당위성은 도서가 갖고 있는 자연경관이나 해수욕장 등의 천혜조건을 적절히 조화한 도서관광의 활성화가 여객수요의 흡입력의 원천이며 도서지역의 입

지가 육지에 비하여 상대적으로 불리한데도 불구하고 가장 경쟁력 있는 관광자원이기 때문이다. 부산 경우에는 온바다사가 자체 홍보를 위해 홈페이지를 활용하고 거제지역 케이블 TV 방송 그리고 시간표까지 자체제작 등 홍보 마케팅을 하고 있다. 인천항 경우에는 각 선사들이 여행사 등에 맨투맨식 영업하고 홈페이지 자체 제작 그리고 학교 등에 DM방송을 실시하고 있다. 목포 경우에는 팸플렛 제작 배포하고 인터넷 홈페이지 통해서 시간표를 제공하는 것이다.

<표4-4> 중국 동북부 국제여객터미널 홍보 현황

단 동	단동국제항운	-회사 통근버스에 광고 붙임 -홈페이지 제작 -대동사범대학교에 광고 방송
대 련	대련여객항운	-대련항 홈페이지에 간단하게 광고 붙임
영 구	영구국제항운	-여행사에 광고 방송

자료: 요녕해사관리국 내부자료 <http://www.lnmsa.gov.cn/>

주): 이상 홍보정보는 2006년 기준임

중국 동북지역 각 터미널의 체계적인 홍보는 한국 터미널보다 매우 부족함이 많으며 특히 3개 터미널 중 단동국제여객터미널 제외한 나머지가 터미널은 홈페이지도 없는 상황이며, 여객선의 운항스케줄, 운임, 항로안내 등 여객들에게 불편함이 이만저만 아니다. 특히 대련 국제여객터미널 경우에는 중국 동북지역의 관문인 위치를 잡고 있지만 아직도 전문 홈페이지를 제작 안 하고 자체의 운항 스케줄, 관광지, 관광코스등 마케팅 홍보가 없는 상황이다. 영구 국제여객터미널도 여행사만 통해서 홍보하고 있는 상황이다. 자체의 홍보 홈페이지가 없는 상황이다.

4. 여객선 운행노선 부족

교통체계에 있어서 여객선의 비중이 증대하고 있는 것은 국민 경제적 입장에서 여객선수송의 생산성, 경제성이 극히 높다는 점에 기인한다. 특히 한·중 두 나라 직항 등장으로 선박수송의 고속성, 경제성 안정성, 쾌적성 등은 선박교통을 급속도로 발전시키고 있다. 여객선 운송 산업은 철도, 자동차 등을 이용한 여타 운송 사업에 비해 역사가 짧지만 국가 간의 무역, 국제관광 등 세계경제 전반에 미친 영향은 여타 운송 사업에 비해 막대하다. 또한 여객선교통은 이용자들에게 교통비의 절약, 편리함, 안락함, 안전함 등 여러 장점을 제공함으로써 지구촌을 일일 생활권으로 묶어 놓았으며 이제는 여타 교통수단과 마찬가지로 일반 대중이 이용하는 교통수단으로 그 기능을 다하고 있다.

아울러 한 나라의 선박수송력을 형성하는 것은 첫째, 여객선의 질과 양, 둘째, 여객선의 규모 및 수, 그리고 여객선의 안전 운항을 위한 선로 및 여행의 원조 및 유도시설 등이다. 이러한 기반이 빈약하면 여객선 수송력은 약화될 수도 있다 이와 같은 관점에서 여객선 노선의 부족에 대한 문제점이 나오고 있다.

국제화, 지방화와 더불어 생활수준의 향상으로 인하여 동북부 여객터미널의 이용객수가 점점 증가하고 있으며 미래 중국 동북부 관광객이 여객선으로 옮겨가는 추세이다

일반적으로 좌석 율에 있어서 80.0%를 넘어서는 경우 만석으로 간주되기 때문에 여객선노선 부족에 따른 이용객의 불편은 높다고 볼 수 있다.

21세기의 중국 동북지역은 환경오염이 적고 부가가치가 높은 문화산업을 주력산업으로 보면서 동북부의 도시기능을 최대로 살릴 수 있도록 여객·화물의 수송능력을 늘려가야 한다. 또한 동북부도시의 인구 및 관광객수가 계속 증가하는 추세에 있으므로 지금의 여객선시설로 이를 수용할 수 있는 한계점에 놓여 있다고 볼 수 있다.

동북부터미널은 전국 9개 터미널에서 국제선 수송능력이 계속 증가 함에 따라 국제여객선 이용객이 지속적으로 증가하고 따라 이는 일시적인

현상으로 볼 수 있으며, 중국 전통명절 7일제 휴무시행 등으로 여객선운송 사업의 미래를 밝게 하고 있어 장기적으로 해외여행객을 포함하여 전체적으로 증가할 것으로 예측된다. 특히 단둥, 영구 두 여객터미널은 현재 한국 인천 항로만 운영하기 때문에 선로 매우 부족하다. 향후 두 지역의 관광을 발전하려면 국내 연해 항로도 많이 개발해야 할 것이다. 그리고 청도, 연태, 천진 등 항로 개통되면 그 쪽 관광지를 연결 되면 중국 중부와 동북부 지역 연결 관광코스를 실시할 수 있을 것을 판단된다.

5. 승·하선 교통운영의 부족

승객들이 배에 승선이나 하선할 때 수화물 특별 운반차 없으니 직접 운반하여야 한다. 버스 내 승객과 수화물로 혼잡하고 버스 공간이 많이 부족편이다. 현재 여객터미널에서 각 지역 기차역 또는 공항까지 운행 중인 셔틀버스가 없는 상황이다. 대련 경우에는 여객터미널은 시내에 있어 여객들이 승·하선 교통편이 괜찮고 대동·영구 두 지역 경우에는 여객터미널 모두 시외에 있어 시내 직행 셔틀버스 없는 상황이다 따라서 단둥, 영구 여객터미널 여객들이 주로 자가용 또는 택시를 이용하여 비싼 교통비 부담으로 경제상 큰 불편함을 느끼고 있다.

6. 장애인에 대한 편리시설 부족

현재 운영 중인 동북지역 각 여객터미널 내에서 장애인에 대해 특별 시설이 없는 상황이다. 국제여객터미널 수준이 기본적으로 아래 장애인 시설을 설치하여야 된다.

첫째 장애인 전용 화장실을 설치하여야 된다. 둘째 장애인 통관 특별 통로 설치하여야 된다. 장애인 신체 불편으로 통관할 때 다른 여객들을 똑같은 입구에 통관하면 많이 불편할 뿐만 아니라 다른 여객들이 통관도 많이 기다리는 것이다. 서로 불편하니까 장애인 통관 통로 설치하여야 한다. 그

런데 아직까지 동북지역 각 여객터미널에는 이런 장애인 특별 통로 설치 안하는 상황이다. 셋째 여객터미널 장애인에 대해 특별 봉사지원 일부 설치하여야 된다. 장애인의 짐 대신 수취 운반, 배표를 대신 구매, 승, 하차 도와주고 터미널 내에 안내를 드리는 업무이다. 그러나 현재 운영 중인 동북지역 각 국제여객터미널은 아직 이런 봉사원 없고 장애인의 짐, 승, 하차 등을 스스로 진행하고 있는 실정이다.

제2절 여객터미널 효율적 관리운영 방안

1. 승객 대기시간 감소방안

국제여객터미널에서 발생하는 승객의 대기시간을 줄이는 방안으로 현재 주목받고 있는 것은 운영 정해진 시간표이다. 이용자로 하여금 최소한의 시간만을 기다리게 배려해 주고 있다. 하지만, 동북지역 국제여객터미널 운영시스템은 아직 그런 정확한 스케줄 표가 없다. 여객들이 일직 터미널에 와서 최대 2시간을 기다려야한다. 하지만, 대략적인 스케줄 표가 주어진다면 이용자로 하여금 시간 낭비를 하지 않게 할 것이다.

따라서 승객 대기시간 감소 방안은 다음 측면에서 검토하였다.

운영 정해진 시간표

터미널의 입장에서는 승객의 편의를 증진시키고자 시설증대와 추가적인 건물의 건설이 아닌 이-비즈니스 서비스를 지원할 수 있는 설비의 추가로 비용적인 면에서 효과적이며, 승객이 터미널에서 보내는 시간을 줄임으로써 기존 공간의 활용도를 높일 수 있다. 선사 또한 기존의 종이 배표에 비해 전자화되고 간소화된 발권과정으로 인력의 감소와 대고객 서비스 향상의 효과를 거둘 수 있다.³¹⁾

출·입국 수속을 통관前 실시

31) 황운선 『시뮬레이션을 통한 공항 여객터미널의 Kiosh와 Check-in Counter의 효율적 운영 모델 연구 2006.p19.

터미널 내에서 대기시간 감소 및 실질적인 서비스 제공을 위하여 여객에 대한 신속한 출입국 처리가 이루어 져야 한다. 현 동북지역 3개 터미널 출입국관리상 일반 제한된 시간내 서류 작성, 출국 심사 등을 진행하고 있다. 특히 현 중국 동북지역 3개 터미널 경우에 출입국 서류 기재대 아직 여객에 대해 많이 부족한 상태이다. (각 터미널 현재 2개씩 작기재대뿐이다) 서류 작성할 때 200~300명 승객이 두 기재대에 모여 서류를 작성하면 시간이 얼마나 흘러지 모른다. 그리고 현재 3개 터미널 통관서류 작성의 관리 방법은 무조건 통관한 다음 작성할 수 있다고 진행하고 있다. 기재대 부족하기 때문에 승객들이 작성 질서를 지키지 못하고 통관 진행도 혼잡하고 있는 상황이다. 따라서 출입국 서류를 배포 발권할 때 여객들에게 같이 발급 하여야 한다. 이렇게 진행 한다면 여객들이 출입국신고서 같은 서류를 통관前 미리 작성하여 통관 심사할 때 제출하면 됨으로써 통관 절차도 순조롭게 빠르게 효율하게 진행할 수 있도록 할 것이다 . 그리고 통관前 서류를 작성 못하는 여객들이 서류 기재대에서 다시 작성하더라도 다른 여객들이 방해 없이 순조롭게 통관 할 수 있을 것이다 . 이 제도를 실시한다면 여객들이 통관 대기시간을 감소할 것이다.

2. 여객터미널과 여행사의 협력

유통경로에서 협력을 파트너 회사들이 상호이익의 추구를 위해 함께 일하는 것이라 했으며, 그것은 회사들이 상호이익을 위해 관계상에서 상호작용하는 과정에 초점을 둔다. 또한 경로 간 목표를 향해 함께 일하고 공동행동과 공동프로그램을 수행하는 것을 말한다.

현재 동북부 각 여객터미널의 배포를 대부분 여객터미널 내에서 발권하고 있다. 각 지역 발권 대리점이 없는 상태이다. 여객들이 같은 시간에 여객터미널에 와서 배포를 살 때 첫째 대기 시간을 연장하고 둘째는 발권 직원들이 갑자기 많은 일 처리하오니 실수하거나 서비스 등을 친절하게 못할 것이다. 셋째 여객들은 같은 시간에 배포를 구매하면 질서를 잘 지키지 못하고 터미널 운영 관리도 어렵다. 종종 현실적인 문제를 살펴보면 배포 발권이 여객터미널만 해도 너무 불편할 것이다. 따라서 각 여객터미널은

여행사와 협력하고 공통 발권하면 좋겠다고 생각한다. 여객터미널과 여행사의 관계는 일차적으로 관광산업 내에서의 공급자와 수요자, 판매자와 공급자의 거래관계로 파악할 수 있는데, 효율적인 거래관계의 구조화를 위해서는 여객터미널-여행사 상방간의 관계뿐만 아니라 보다 확장된 관계의 네트워크가 고려되어야 한다. 여행사 협력을 통해서 배표 발권할 영향이 다음과 같다.

첫째, 여객들이 배표를 발권하기 위해서 일직여객터미널에 도착하는 것이 필요 없다. 여객들이 등선 1시간 전으로 도착하면 된다.

둘째, 여객들은 여객터미널에서 대기시간을 감소할 수 있다.

셋째, 여객터미널 직원들이 손님께 더 좋은 서비스를 제공할 수 있을 것이다.

넷째 여객들이 배표 구매하는 것을 최대한 편리할 수 있을 것이다.

이러한 여객터미널과 여행사 협력에 따른 기대효과를 다음과 같다.

(1) 고객의 이득

① 배표 발권, 변경의 편리

배표 발권 방법이 국제여객터미널에 유치한 체크인 카운터에 직접 가서 하거나 여행사 통한 기존의 방식이외에 승객이 직접 여행사를 통해서 자신의 여행에 필요한 배표를 예약하고 변경할 수 있다.

② 신속한 등선 수속

승객이 여객터미널에서 배표 발권 필요 없이 각 지역 여행사 통해서 예약하고 승객이 여객선 좌석까지 지정할 수 있는 기능까지 지원하므로 승객이 여객터미널에서 보내는 시간을 최소화 하고 간소화 할 수 있다.

2) 인력 효율성 증대

여객터미널은 여행사 협력을 실시함으로써 발생하는 인력감소 효과를

연을 수 있으며, 승객에 대한 기타 서비스로 인해 발생하는 여유인력을 핵심 프로세스에 재배치하여 서비스를 강화할 수 있다.³²⁾

3. 체계적 홍보 및 마케팅 활동 강화

주요 해상관광 자원을 일목요연하게 홍보할 수 있는 홍보시스템 개발하여 여객선 취항 도서의 사적지, 낚시터 및 휴양시설 등을 이용객이 상시 접할 수 있도록 여객선사별로 인터넷 홈페이지를 마련하여 대대적인 실시간 홍보가 필요하다. 또한 지방자치단체 및 지방해양수산청과 연계 홍보방안을 마련하여 관련기관 인터넷 홈페이지에서 연안여객선 이용 안내가 가능하도록 협력체계를 구축하여야 한다.³³⁾ 그리고 한국 자매 연결 계약 맺고 있는 대학교를 가서 교내 방송으로 적극적인 홍보하고 또는 단체 관광객 혹은 단체 유학생들을 할인 정책을 실시, 학생 경우 학생증 있으면 요금 할인 적용 등 방안을 실시하여야 한다.

여객들이 다시 여객터미널을 이용하기 위해서 특별 여객터미널 정리 카드를 발행도 가능하다. 카드를 신청한 여객을 이용 횟수에 따라 연말 기념품, 아니면 1번 공짜 등 세일 행사를 실시하면 여객들에 대해 아주 좋은 홍보 방안이다. 그리고 각 지역 관광을 연결 개발 같이 실시하면 주로 목적지에 관한 관광 안내책, 관광기념 액세서리 등 기념품을 무료 증정하고, 그리고 각 여객터미널은 홈페이지에서 연안 관광노선 및 사진 등을 홍보로 구축하다. 특히 각 시 관광지에 따라 한·중 언어로 안내 방송하다 예를 들어 단동 관광지가 五龍山, 靑山甸, 鴨綠江鐵橋, 戰爭記念館등 자연 및 역사 탐방 등 코스를 관광 안내 책에서 정리한다. 대련시 경우 대련해양수족관, 星海광장, 老虎灘 등 관광지 그리고 야생동물원등 본토 관광지를 같이 홍보 하도록 하여야한다. 영구 경우 독특한 낚시터 및 휴양지 등을 이용객에 상시로 홍보하여야한다.

32) 황운선, "시물레이션을 통한 공항 여객터미널의 Kiosh와 Check-in Counter의 효율적 운영 모델 연구", 2006, pp.19~20.

33) 가재경, "연안여객 터미널의 효율적 관리 운영에 관한 연구", 2005, p.81.

4. 여객터미널 불편사항 파악하고 운영관리 충실화

터미널에는 터미널 관리 운영의 주체인 각 지방 港務局을 포함하여 다수의 상주기관 및 업체가 있다. 대부분의 터미널이용자는 출. 입국업무와 관련한 정부기관, 그리고 편의시설 등을 이용하는 과정에서 많은 서비스 주체와 관련을 갖게 된다. 이러한 경우 상주기관과 업체와의 협의 체제를 구축함으로써 터미널이용자로 하여금 보다 나은 서비스의 제공은 물론 터미널운영의 효율성이 기하기 위해 터미널 관리공사의 활성화를 개선되어야 할 것으로 생각된다.³⁴⁾

첫째는 터미널운영주체의 가능과 임무강화에 따른 것으로 터미널에는 다수의 정부기관 소속 공무원이 여행객의 편의를 위하여 상주하고 있음에도 소속기관의 특성에 따른 업무를 독자적으로 처리하고 있어 기관 간 유기적인 협조체제가 원활히 이루어지지 못하는 편이고, 터미널과 같이 터미널과건 공무원들이 터미널장의 지휘 통제아래 효율적으로 운영되는 제도가 없다는 것이 아쉬운 점으로 지적될 수 있겠다.

터미널운영의 주체인 각시 港務局 주관으로 고객만족도 제도를 위한 시설 및 제도 개선 시 현실적으로 많은 어려움이 있는 사실이나 민간인 신분인 港務局 국장이 공무원 신분인 상주기관을 지휘하는 것 또한 우리 현실에 적용하기 곤란한 실정이라 하겠다.

따라서 이러한 문제점을 극복하기 위해서는 터미널주체인의 기능과 임무를 보다 강화하여 그곳에서 논의되고 도출된 결론은 상주기관 및 업체에서 반드시 시행할 수 있도록 법률적인 제도를 구비해야 할 것이다.

둘째는 터미널운영주체기관에서 토의된 개선안 및 고객제안 그리고 고객 불만 요소의 처리결과를 공개함으로써 터미널이용객에 대한 신뢰성 증진에 기여하도록 해야 할 것이다.

34) 송춘근, “지방공항 활성화 방안에 관한 연구” 2005, p.88.

5. 새로운 국제 및 국내 항로 개설

동북지역 국제여객터미널은 국제 항로는 한국 인천 밖에 없는 상황이다. 따라서 한국 인천 말고 평택, 군산, 목포 등 지역 연결 항로를 개발하고 아니면 일본 새로운 항로 개발 하던가 국제 여객터미널 최대한 효율성을 이용할 도록 하다. 그리고 단둥 국제여객터미널은 중국 동부 연안터미널은 계약 맺고 국내 항로도 개발 하여야 하다. 특히 대련, 연태, 위해, 청도, 연운항 등 지역에 연결 개발 되면 관련 산업도 발전시킬 수 있고 여객들이 터미널에 대해 인지도 높을 수 있을 것이다. 영구여객터미널 경우 天津, 江蘇 항로를 개통 되면 남·북지역의 관광, 화물 운송 등 천혜 조건으로 앞으로 국제여객터미널을 많이 이용할 것이다 판단된다. 그리고 새로운 항로의 개통 동시에 고속 관광선도 투입하면 좋겠다. 한·중 운항시간 많이 줄이고 동시에 비행기보다 한두 시간 차이니까 대신 좋은 해상 관광을 실시할 수 있어서 앞으로 여객터미널은 공항보다 더 많은 경쟁우세를 높일 수 있을 것이다. 특히 대련, 대동 경우에는 두 도시가 모두 동북지역 중심 관광도시이기 때문에 많은 관광객들이 찾아올 것이다. 그리고 한국 노동법을 통해 매년 여름에 한국에 전국적인 휴가철이다. 한국관광객들이 3일 동안에 출국 관광하려면 현재 운영 중인 여객선 타면 왕복 운항만 3일이다. 완전 관광할 시간도 없을 것이다. 그래서 각 도시에 초고속 여객선 투입하면 휴가철 두 나라 관광객들이 아주 편리하게 관광을 즐길 수 있을 거라 생각하다. 물론 2시간 정도 한·중 항로 운항되면 급한 성격을 갖고 있는 한국인들에 큰 도움이 될 것이다. 하루 몇 번 운행하면 앞으로 여객선 이용객을 많이 증가될 수 있을 것을 예상된다. 그리고 국제여객터미널도 국제 운송도 증강할 것이다.

제3절 국제여객터미널의 서비스 개선방안

1. 승·하선 교통운영서비스의 구축 및 확충

출·입국장에서 승선까지 승객을 탑승시키고 짐을 싣어 나르는 차량이 따로 설치되어야 한다. 현재 운영 중인 터미널은 출·입국장에서 승선까지 승객과 짐은 같은 이동수단으로 이용 되고 있고 이동수단인 버스공간은 현저히 부족하여 승선 여객들이 출·입국장에서 승선까지 여러 번 반복해야 하는 실정이다. 이런 문제들로 인해 승객들이 승선장에서 또는 출국장에서 오래 지체하는 현상이 오기도 한다. 다른 여객들의 출·입국 수속을 연지하고 터미널 운영에 비효율적이며, 승객과 짐을 서로 다른 수단으로 이용하면 좀 더 유용하게 이용하고 승객도 좀 더 편하고 움직이지 않을까 하는 생각을 한다.

그리고 현재 승객들의 하선 후 교통수단은 택시나 개인 자가용 외에는 이용되지 않고 있다. 이점에 대해 터미널 운영주체인 셔틀 버스를 만들어 승객들에게 무료로 이용 할 수 있도록 해주는 방안이 모색 되어야 한다고 본다. 따라서 3개 여객터미널 우선 각 지역 기차역이나 공항까지 운행하는 버스를 설치하여야한다. 승객들이 연계 교통 수단에 대해 더 좋은 서비스를 제공하여야 한다. 그리고 대련 여객터미널 제외하고 기타 2개 터미널 모두 시외에 있으니 시내 주요 거주지까지 터미널 리무진버스를 운행할 실시하여야한다. 승객들은 비싼 택시비를 절약하고 기본적으로 승객의 부담을 감소할 것이다. 특히 대련 경우 중국 북쪽 관광大都市이기 때문에 리무진 버스 운행하면서 차체에 선사에 대해 광고를 같이 부치고 홍보도 하도록 할 것이다. 단동 경우에는 터미널 운행 버스를 동항시외버스종합터미널과 단동시 종합버스터미널 두 곳에 동시에 버스 정류장을 설치하면 승객이 여객선 이용하고 바로 중국 서부지역 혹은 동북부지역 편리하게 갈아탈 수 있도록 할 것이다. 영구 같은 경우 기차역에서 터미널 왕복 운행 리무진을 설치하여야한다. 영구시는 동북부 내륙 중심 도시이기 때문에 기차

노선 사통팔달이다 승객들이 거기서 갈아타면 승객 서비스를 제공하면서 선사 이익도 얻을 수 있다. 영구 기차역 주변에 많은 승객 모여서 더 좋은 홍보를 할 것이라고 생각한다.

2. 장애인 시설의 구축

장애인 시설의 수준은 국제여객터미널 평가의 중요한 근거이다. 이를 위해 우선 각 지역 터미널 내의 화장실을 장애인용과 일반인용 분리 하여야 하고, 다음에 장애인 특별 통로 따로 설립하여야 한다. 장애인 행동 불편하오니 따로 통관부터 등선까지 장애인 전문 통로 설치하면 물론 장애인에게 좋은 서비스를 제공하고 기타 승객을 통관 등선 편리를 제공할 수 있을 것이다. 그리고 통관 검사 특별 실시하고 터미널에 늦게 도착하는 장애인들에게 장애인용 전문 버스 무료로 태워주고 특별 도움을 필요 하는 장애인에 대해 터미널 운영사가 장애인 자원 봉사직원을 배치하여 장애인의 배포 구매, 터미널 내의 통관 안내, 짐 운반, 버스 승·하차 등 연관 서비스를 제공하는 것이다. 동시 여객선에는 휠체어 사용자를 위해 선박과 승강장을 연결하는 완만한 경사의 이동식 경사판을 설치하여야 한다. 여객승강 출입구에는 모두 휠체어 사용자를 위해 경사판 등을 설치함이 바람직하나 부득이한 경우 최소 1곳 이상에 설치하여야 한다. 이상 장애인 시설 및 방안을 구축되면 여객터미널이나 여객선을 대해 진정한 국제화 수준을 될 것이다.

3. 셀프서비스의 투입 및 운영

1) 종합관광정보 시스템의 개발

종합관광정보지원 데이터베이스의 구축정보를 바탕으로 정보서비스를 정보수요자에게 효율적으로 제공하고 관광객이 많이 방문하는 여객터미널

을 중심으로 관광안내소를 확충하고 국내외 관광객의 편의를 최대한 도모하고 종합관광안내센터와 관광안내소를 연계하여 입체적인 관광안내 서비스를 제공한다. 특히 여행사를 협력하여 홍보 효과를 할 수 있도록 하여야 한다. 그리고 각 지역여객터미널 내에서 현재 운영중인 동북지역 3개 터미널은 보편적으로 안내판이 중국어, 영어만 표시하고 있으니 앞으로 관광안내판의 개선 및 표준화를 유도하고 안내판의 설치 위치, 안내정보의 특성에 따라 한문, 한국어, 영문을 병기하여 추진하다.³⁵⁾ 그리고 현재 동북지역 3개 터미널은 아직 안내책 없는 상황이다. 이에 따라서 앞으로 각 여객터미널에서 운영선박 소개, 목적지 소개, 그리고 각 시 관광에 대해 소개를 기재된 안내책을 무료로 승객들에게 배부하여야 한다. 이렇게 하면 처음 오신 승객들에게 기본적 운행노선 소개를 할 수 있고 목적지 관광지도 소개 할 수 있다.

2) 터미널 운영서비스의 개선

여객선운송서비스를 이용하는 여객 및 화물은 신속한 이동과 쾌적한 서비스를 제공받기를 원하므로 터미널당국에서도 이러한 소비자의 욕구를 충족시킬 수 있는 인프라와 운영체계를 갖추어야 한다.

여객에 대하여는 출국·입국 시간을 단축하기 위해 출·입국 절차를 간소화하고 생체인식기술에 의한 출·입국 심사제, 내국인 출·입국 신고서 폐지 등을 추진하고 있다.

또한 친절하고 안락한 터미널분위기 조성하여 한번 터미널을 방문했던 이용객들이 다시 찾고 싶은 터미널 되도록 터미널 상주직원들의 친절태도를 생활화, 각종 편의시설의 추가 확충, 사업시설 계약 연장 시 친절 도를 평가 반영하는 등의 방법으로 친절한 분위기 조성을 유도하고, 이용객들의 입국편의 제고를 위하여 입국장에도 면세점 설치도 별도 추진 중에 있다. 서비스의 지속적인 개선을 시스템화하여 정기적인 서비스 교육, 외부전문

35)정해민, “지방관광행정 효율화를 위한 행정체제 개선방안”, 2001, p.84.

평가단에 의한 서비스 평가 정기화 등을 실시하고 고객의 불만이나 요구 사항을 서비스 개선에 적극 반영하기 위해 "고객 소리"제도를 구축하여야 한다.

따라서 승객들에게 서비스에 대하여 동북지역 각 지방 대학교를 연계하여 전문 강사들을 채용하고 서비스에 대해 교육을 시켜야 한다. 특히 3개 여객터미널은 정시적인 한국 인천 국제여객터미널에 관리운영을 대해 방문 연수 제를 실시하여 자체 터미널 운영 중 문제점에 대해 구체적인 해결 방안을 찾고 개선하도록 노력하여야 한다.

4. 여객선 정시성의 확보

일반적으로 교통은 도로, 철도, 항공, 해운 등 교통수단간의 경쟁과 이용자의 선택에 의해서 결정된다. 그러나 도서교통은 앞서 살펴 본 바와 같이 지역의 공간적 특수성과 기상 등 물리적 여건에 지배받고 있어 여객선의 운항시간을 일출 30분 전부터 일몰 30분까지 원칙으로 하여 운항하고 있으나 큰 실효를 얻지 못하고 있다.

이는 해상 운행의 소요시간 및 기상 여건과도 관계되고 있는 사항으로서 어떤 선박의 유형일지라도 도서민의 경우는 매일 이용하는 마지막 승선시간이 사실상 오후2시~3시로 끝나게 되어있어 도서에서의 실제 생활과 생산 활동이 제약될 수밖에 없다.

유선 및 도선이 경쟁을 하고 있는 연안여객선 항로에서는 동일한 항로를 운항하고 있는 경쟁 선박들이 상이한 안전운항 통제기준으로 연안여객선이 경쟁에서 어려움을 겪는 경우도 발생되고 있다. 즉 관할 港務局은 구역별 기상상태, 당해 구역의 항로여건 및 항행 목적, 기타 필요하다고 안정되는 경우에는 선박의 출항통제를 일부 완화할 수 있도록 하고 있다. 이는 유선과 도선이 출항지와 기항지간 단일 구간으로 구성되어 비교적 안전한 구역에서 영업행위를 하고, 유선과 도선에 대한 출항통제기준이 지역민의 민원 등으로 완화될 수 있는 소지가 있는 때문이다.³⁶⁾

여객선의 출항이 통제되는 상황에서 일부 유선과 도선에 대해서 출항이 허용되는 경우에 대해서는 공정한 경쟁이 가능하도록 여객선 및 유선 그리고 도선에 대해서는 안전운항 통제기준이 공통적으로 적용되는 것이 필요하다.

36) 가재경, 『연안여객 터미널의 효율적 관리 운영 방안에 관한 연구』, 2005, p.68.

제5장 결론

한·중 국제교류의 증대로 국제여행객선 및 크루즈시장이 급성장하면서 양국 간 국제여행객선 중심지화 경쟁이 표면화되고 있는 가운데 중국도 국제정기항로를 추가 개설하며 국제 해상여행객 및 관광객을 꾸준히 유치할 전망이다.

이와 같이 국제해상여행객 및 관광객의 증가에도 불구하고 이들을 수용하고 있는 중국의 동북 지역의 국제여행객터미널은 대부분 시설이 협소하고 노후화 된 형태로 운영되고 있다. 이는 또한 비효율적인 시설배치로 터미널 자체의 기능도 저하되어 있는 실정이다.

터미널 관리 운영 면에 있어서도 소유와 관리운영주체의 다원화로 종합적이고 체계적인 관리운영이 어려운 실정이며 인력 및 예산부족으로 부실관리가 만연화 되어 서비스 수준도 열악한 것으로 나타났다. 이는 근본적으로 관리운영조직의 경직성으로 인해 시장여건 변화에 탄력적으로 대처하지 못한 것에 기인된 것으로 이는 결국 중국 동북부 국제여행객선 발전과 국제여행객터미널 운영의 효율성을 저해하고 있다.

중국 동북지역이 해상교통 및 한·중 관광거점으로 발전하기 위해서는 해상교통의 관문인 국제여행객터미널의 선진화를 하루 빨리 이루어야 할 것이다.

본문에서 제시된 문제점들은 개선하고 더 많은 국제항로 개발을 통해 보다 많은 여행객터미널 수익창출을 이끌 수 있을 것이다.

즉, 본 연구에서는 급변하는 환경 하에서 동북지역 3개 여행객터미널의 운영 및 서비스 개선방안을 제시하고자 하였다. 본 연구목적을 달성하기 위한 연구의 수행결과는 다음과 같다.

첫째 서비스를 개선하여 여행객터미널에 새로운 국제화 운영체제를 실시하여야 한다.

한국과 중국의 국제 여행객터미널 운영을 비교하였을때, 중국의 여행객터미널은 서비스가 많이 부족한 상황이다. 동북지역 관문인 국제여행객터미널에

종합 안내정보 서비스를 실시해야하며, 이를 통해 고객들에게 관광지 및 여객터미널에 관한 기본 정보를 제공해야한다.

터미널 내 고객들이 대기시간에 관한 결정요인은 주로 배표의 발권, 변경 정해진 출항·입항시간을 알지 못하는 것 그리고 출입국 서류 기재대의 부족 등을 들 수 있다.

따라서 여객터미널은 각 지역 여행사와 협력하여 배표의 발권 및 변경 업무를 대행하고 터미널 내 시스템화 된 시간표(출항·입항시간 정보를 위한)를 감소시켜야 한다. 설치하여야 하며 여객의 통관 소요시간을 예측 최대한으로 대기시간을 감소 시켜야 한다. 마지막으로 출입국 서류 작성에 대해 지금의 통관후 작성에서 통관전 및 통관후 동시 진행으로 개선하여야 한다.

또한 이들이 국제여객터미널로서 역할을 수행하기 위해서는 터미널뿐만 아니라 여객선에 이를 이용하는 장애인을 위한 시설을 구축해야한다.

현재 운영 중인 여객터미널 및 여객선에는 장애인 시설이 없는 상태이다. 이는 등·하선 하는 장애인 여객을 위해 매우 위험할 수 있다. 여객선 운항시간은 보통 15시간 이상으로 장애인위한 이는 매우 큰 문제이다. 따라서 기본적인 등·하선 시설 및 선내 화장실, 샤워실등에 장애인을 위한 시설을 구축하여야 한다.

둘째, 여객터미널 관리운영을 위한 방안을 제시한다.

한국과 자매결연 계약을 맺고 있는 중국의 대학교를 방문하여 적극적인 홍보활동을 하고 ,단체 관광객 혹은 단체 유학생들을 위한 할인 정책을 실시한다, 학생의 경우 학생증이 있으면 요금 할인을 적용 등 방안을 실시하고 터미널 적립 카드를 발행하여 이용 횟수에 따라 연말 기념품, 또는 행사를 실시하다.

새로운 할인 항로를 개설하여야 한다.

동북지역 3개 여객터미널 중 대련 여객터미널을 제외한 단둥, 영구 여객터미널은 운영 중인 항로가 한국, 인천뿐이다. 이와 같은 경우 터미널의 적자운영 과 비효율적인 운영등 문제점이 나타났다. 따라서 동북지역 관광홍

보를 위해 국내 다른 지역의 여객터미널과의 적극적인 합력을 통한 국내 항로 개발이 필요하다. 이와 함께 한국의 인천 이외에도 평택, 군산, 목포 등 국제항로도 개발해야 한다.

적극적인 지역 여행사들과 협력하여야 한다.

홍보 전략과 관련한 한국 터미널과의 비교분석 통해 동북지역 각 여객터미널의 홍보 전략은 매우 부족한 것으로 나타났다. 이에 대한 해결책으로는 지역 여행가가 배표 발권, 홍보 등 관리운영에 있어서는 터미널 보다 더 나은 것으로 나타났다. 이에 따라 여객터미널은 적극적으로 지역 여행사와 협력해야하며 그 결과가 더 나올 것으로 판단된다.

본 연구에서는 한국의 국제여객터미널의 성공적 운영 사례를 살펴보고 중국 동북지역 3개 국제여객터미널 문제점을 찾아보았다. 또한 현실을 바탕으로 제시된 문제점에 대한 대안을 제공하고 있다. 본 연구에서 제시된 문제점에 대한 보다 세부적인 논의를 위해서는 행정적인 관점에서의 접근이 필요하며 이러한 논의들은 매우 전문적일 수 있다. 그러므로 향후 중국 동북지역 국제여객 터미널의 운영 및 서비스 개선방안에 관한 보다 다양한 논의가 이루어져야 할 것이다.

참고 문헌

1. 한국문헌

- 1) 경기도, 『평택항, 관광진흥방안 연구』, 2003
- 2) 기획원, 『해운경영학』, 해원출판사, 1995
- 3) 문화관광부, 『관광동향에 관한 연차 보고서』 각 년도
- 4) 문화관광부, 『관광진흥 10개년 계획』, 1997
- 5) 한국관광연구원, 『한·중·일 연계 크루즈관광산업 추진방안 연구』, 1999
- 6) 한국개발연구원, 『부산항 국제여객터미널 신축사업 예비타당성 조사 보고서』, 2002
- 7) 한국항공정책연구소, 『인천국제공항 마케팅 전략개발 및 실행방안 연구』, 1996
- 8) 한국선주협회, 『해사통계 및 선협회보』, 각 년도
- 9) 해양수산부, 『해양관광 활성화 방안』, 2001.
- 10) 해양수산부, 『해양관광진흥을 위한 종합계획』 2000
- 11) 해양수산부, 『해양수산동계연보』, 각 년도
- 12) 해양수산부, 『21세기 해양산업의 정책방향 도출에 관한 연구』, 2002
- 13) 한국해양대학교부설 해운연구소, 『연안여객산업체 경영평가제시와 경영효율화 유도방안』 1998
- 14) 조계석 『연안행운 21세기 비전』 2003
- 15) 한국해운조합 『연안여객선 안전운항 기준에 관한 연구』 1997
- 16) 해양수산부 『해운산업 중·장기 발전계획』 2001 .6
- 17) 해양수산부 『연안 및 국제여객터미널건설 중장기계획』 2001
- 18) 한국해양수산개발원 『연안해운의 당면과제와 21세기 발전전략』, 2000

- 19) 한국해양대학부설 해운연구소 『연안여객선업체 경영평가제시와 경 영효율화 유도방안』, 1998
- 20) 한국해양대학교 『연안해운 활성화 방안 연구』,2001
- 21) 『중국 항만 경제』 각 년도
- 22) 『단동항 백년 발전사』,2006
- 23) 동아시아전략연구센터, 『동북아 포럼』,2005
- 24) 방회석, 『국제운송론』,박영사,1999, 2005,8
- 26) 전준수, 『국제해상운송실무』,박영사, 2000
- 27) 한국무역협회 국제물류 지원단, 『중국의 물류시장』, 2006
- 28) 한국은행, 『중국경제의 고성장 배경과 성장지속 가능성』, 2003,6
- 29) 한국컨테이너부두공단, 『2002년도 컨테이너화물 유통 추이 및 분석』, 2003,5
- 30) 한중교류센터, "인천의 대중교역 현황 및 평가", 『월간 한중』, 인천 발전연구원, 2006.5
- 31) 강승호, 최병헌, 『중국의 동북3성 진흥계획과 인천의 대응』,인천 발전연구원, 2004,12
- 31) 탁세령, "중국의 지역개발 및 물류발전 계획과 시사점", 『수은해외 경제』, 한국수출입은행, 2005,11
- 32) 박오화. 박용화.(1994). 『공항여객터미널 서비스 수준의 결정요인 고찰』 한국항공대학교 항공산업정책연구소.
- 33) 송춘근, 『광주공항 활성화 방안에 관한 연구-광주공항 사례를 중심으로』 전남대학교 행정대학원 석사학위논문, 2005
- 34) 교통개발연구원, 『21세기 국제항공정책 방향 연구』, 2005.2
- 35) 인천국제공항 여객터미널신축공사 감리단, 책임자회의록(1회-170회), 1997-2001
- 36) 윤대순, 『여행사 마케팅』, 대왕사, 1999
- 37) 유동근, 『현대 마케팅 관리론』,석정사, 1985
- 38) 김천중, 『크루즈 사업론』 학문사, 1998.

- 39) 김창수, 『관광교통론』 학문사, 1999.
- 40) 고충섭, 『아시아 시장에 있어서 크루즈 선박의 선상수입증대 전략에 관한 연구』, 한국해양대학교 석사학위논문, 1998.
- 41) 김범중, 김근태, 『동북아 크루즈 산업의 발전방안』 해양수산, 2000.
- 42) 김성국, 『해상관광업의 마케팅전략에 관한 연구』, 해사산업연구소 논문집 제7집, 1998
- 43) 김영찬, 『우리나라 크루즈산업의 발전방향에 관한 연구』 문화관광연구 제4권, 2002.
- 44) 안영면, 『관광유람선의 관광마케팅 전략에 관한 소고』 동아대학교 경영대학, 경영연구, 1998.
- 45) 이태우, 『크루즈 전용터미널의 개발 방향에 관한 연구』, 해운연구, 2002

2. 국외 문헌

- 1) Steve Balleby, "Demanding forecasting & Revenue Management in Ocean Freight", 『manugistics』, 2005.8.
- 2) Didi Liu "Competitive Advantage for Cargo Revenue Optimization", 『manugistics』, 2005.
- 3) Morgan, D.R and England R.E, "The Two Faces of Privatization, public Administration Review", 1987.
- 4) ICAO, "Airport Economics Manual", 1991.
- 5) ISL-Bremen, "Shipping Statistics Yearbook", 1999.
- 6) Robson, William A. "Nationalized Industry and public ownership" London: 『George Allen and Urwin』, 1962
- 7) Cruise Industry News: Annual 2001, 2001
- 8) Teye, V.B and Leclerc, D, 『Product and Service Delivery Satisfaction among North American Cruise Passengers』, Tourism Management 19, 1998, 153-160.
- 9) Brian J. Cudahy, "The Cruise ship phenomenon in north America, Cornell maritime press", 2000
- 10) Cruise+ferry 2003, "next generation of cruise ferries, Kai Levander Kvaerner Masa-Yard Technology Olli Jantunen.
- 11) Doganis, Rigas, Flying off Course: "The Economics of International Airlines, 2nd ed." London: Routledge, 1991.
- 12) Lovelock, Christopher H, "Service Marketing, 2nd ed." New Jersey: Prentice-Hall, 1991.

3. 인터넷 웹사이트

- 1) <http://www.portdalian.com/>
- 2) <http://www.dandongferry.co.kr/>
- 3) <http://www.dainferry.co.kr/>
- 4) <http://www.cruise.or.kr/>
- 5) <http://www.starcruses.com>
- 6) <http://www.pas.com.sg>