

철도-자전거 연계관광 활성화를 통한 철도 녹색이미지 제고

Enhancement of the green image of the railroad thorough the connected tour of the railroad and the bicycle

안종희† 이경태*
Jong-Hee Ahn Kyung-Dae Lee

ABSTRACT

This study is designed to provide a facilitation program of the railroad tourist business that the bicycle is connected with the railroad. The sustainable growth will be achieved thorough the green growth being able to coexist with environment. To deal with the transportation problems -the environmental pollution caused by a large number of cars and the energy depletion, the traffic congestion- in our society is the prerequisites for the green growth. There is the need focusing on the expansion of the green network and the policy implementation of utilizing the bicycle, the formulation of the social consensus for environmental preservation. This provides the opportunity that we create the customer values and reinforce the firm's competitiveness.

This study is to propose the plan for accelerating the tourism business connected to the bicycle, and to contribute to the government policy, to boost the green image of the railroad. Approaching in the strategic way to increase the customer's value and environmental preservation, this study will contribute to providing high quality customer service for both of the business performance and the customer satisfaction.

1. 서론

자동차 증가에 따른 환경오염, 에너지 고갈, 교통체증 등의 문제 해결을 위한 가장 효과적인 대안으로 도시교통에 있어서 자전거 이용 활성화와 철도투자가 부각되고 있다. 이러한 현상은 철도 중심의 녹색 기간교통망 확충, 자전거 이용활성화 정책과 전국 자전거도로 네트워크 구축 사업으로 나타나고 있다.

1972년 로마클럽의 “성장의 한계”에서부터 제기된 지구온난화문제는 2000년대 이후 지구온난화에 의한 자연재해 및 빙하 해빙을 비롯한 이상 기후 현상에 의해서 전 지구적 관심의 대상이 되고 있다. 2012년 이후 교토의정서를 대체하는 협약을 이끌어내기 위하여 15차 코펜하겐 당사국 회의가 2009년 12월에 개최되었다. 교토의정서 체제에서 비감축의무국이었던 우리나라는 코펜하겐 협약 시작 전부터 의무감축국으로서 역할을 요구받았다. 이에 따라서 정부는 녹색성장위원회를 설립하고 녹색성장 5개년 계획을 발표하여 온실가스 감축 및 녹색성장 동력화 의지를 표명하였다(송인경, 2009). 사회적으로 환경보전 필요성에 대한 공감대 형성은 철도산업의 중요한 환경변화로서 이 기회를 활용하여 생활 및 관광의 영역에서 국민들의 철도이용을 증대시켜 나가야 한다. 그것은 철도산업의 경영성과 향상 및 국가 녹색교통망 구축정책에 적극 부응하는 것으로서 환경보전 및 녹색성장에 기여할 것이다.

대기오염의 감소는 녹색성장의 기본이며, 도로·교통 분야에서 해야 할 일이다. 그렇다면 도시 내 이동수단을 대체할 수 있는 교통수단은 자전거인 것이다. 자전거 등 친환경 교통수단을 활용한 새로운 교통체계로서 u-녹색교통은 언제 어디서나, 누구나 원하는 정보를 교환할 수 있는 유비쿼터스 기반의 교통

† 책임저자 : 정희원, 한국철도공사 연구원, 경영정책, 책임연구원
E-mail : ajh3@korail.com
TEL : (042)900-4681 FAX : (02)361-8541

* 비희원, 한국철도공사 연구원, 경영정책, 책임연구원

체계를 의미한다(정규수, 2008).

이러한 u-녹색교통은 출퇴근, 통학 등에서 자전거 이용을 확대시킬 것이다. 이러한 추세를 관광상품에 반영하여, 관광지 이동수단으로 자전거를 활용하여 대중교통과 연계하여 다닐 수 있도록 하는 것이다. 그럼으로써 철도발전과 공익을 일치시켜 나가고자 하는 취지를 내포한다. 철도-자전거 연계관광 활성화는 전국 범위로 철도역-관광지 간 자전거 연계가 가능한 대상지를 선정하고 자전거의 특성과 대상지 특색에 맞추어 활성화 방안을 마련하며, 지자체 등과 협력을 통한 자전거 이용증진 방안을 제시하고자 한다. 철도-자전거 관광서비스 제공의 기반을 마련하고 에코투어(Eco-Tour) 환경 조성으로 서비스 질의 향상을 통한 고객만족 및 철도의 녹색이미지를 제고해 나가고자 한다.

2. 본론

2.1 코레일 녹색성장전략과 철도관광상품

녹색교통 실현을 위한 국가 교통망 재창조와 국민들의 교통수단 이용방식의 변화는 철도교통 부분의 획기적 성장을 가져올 것이다. 코레일은 철도의 환경친화성을 전략적으로 활용하는 녹색성장전략을 통해 지속경영을 추진하고 있다. 이러한 녹색성장전략은 역세권 개발 및 다원사업과 연계하여 철도와 자전거를 결합한 관광상품 개발 및 운영 부문에 적용된다. 이 관광상품 운영성과는 철도의 녹색 이미지 제고, 국민의 교통수단 이용 습관에 대한 변화유인을 제공함과 아울러서 관광수익 증가 및 철도 중심 전국 생활권 구축에 기여할 것이다.

철도상품의 하나인 관광열차는 관광기업이 관광객의 욕구를 유발시키고 충족시켜 줄 관광목적지까지 열차로 신속·쾌적·안전하게 이동시켜주는 중간매체로서 역할과 열차 그 자체가 관광객에게 일차적 매력물로서 역할하고 관광객에게 포괄요금을 적용하여 전 여행일정을 모두 책임지는 패키지 관광열차이다. 철도여행상품은 “관광객의 이동수단인 열차와 특정지역, 특정주제, 특정시기를 연계하여 운행구간을 조합하고, 여기에 숙박, 음식, 휴양, 오락 등을 가미하여 관광객의 만족을 극대화하도록 만든 관광상품”이라고 정의할 수 있다(김창수, 2001). 철도-자전거 연계관광은 자전거라는 매개체를 관광에 결합시킨다는 점으로 인해 기존 철도관광상품 운영과 많은 차이점을 가진다. 자전거가 가진 특징을 철도 및 관광 대상지의 특징과 어떻게 결합하느냐가 여행수요를 만드는데 가장 중요한 요소라 할 수 있다. 그리고 자전거를 매개로 해서 녹색이미지 제고하고 녹색성장전략의 제 부문과 연계하여 과급효과를 키워 나갈 필요성이 있다.

2.2 철도-자전거 연계 관광상품 설계

2.2.1 관광자원으로서 철도자체의 매력 강화

정기열차를 타고 관광객이 목적지까지 이동하는 관광경로를 설정하고 철도역이나 관광지에서 자전거 임대를 활용하며, 가족형자전거 등 다양한 자전거 형식 활용 및 관광대상지별 여행테마 설정을 연계관광상품 설계의 주된 요소로 할 수 있다. 연계관광이 성공하기 위한 1차적인 요소로 열차 그 자체가 매력적인 상품 대상이 되어야 한다.

관광열차의 외관과 실내시설을 개선하여 관광의 일차적인 매력대상물로서 독특한 희귀성을 확보하도록 하여야 하며(김창수, 2001), 철도-자전거 연계관광에 있어서도 이 점이 중요해진다. 다른 교통수단으로도 연계관광 대상지로 접근이 가능하므로 철도-자전거 연계관광은 양자의 결합에 의한 시너지 효과를 창출해야 한다.

2.2.2 관광자원으로서 자전거인프라 분석 및 활용

도시 자전거 교통을 분석한 사례(안동시)를 보면, 그 문제점으로서 도로의 연계성 미흡과 자전거교통의 위협성, 자전거 주차장의 부족을 대표적인 것으로 들고 있다. 그리고 자전거 교통의 활성화 방안으로 자전거 도로의 확충 및 도로 간의 연계성 확보, 자전거 교통의 위협성 제거와 교통시설의 정비, 자전거 주차장 확충, 자전거타기 캠페인의 전개와 홍보, 자전거 대여제도의 활성화, 다양한 자전거 코스의 개발을 들고 있다(박동균 외, 2002).

전국을 대상으로 철도-자전거 연계관광 대상지를 파악한 결과, 철도역에서부터 자전거를 타고 관광을 시작하는 경우에 공통적인 문제점은 경중의 차이는 있지만, 역과 관광지 사이의 도심구간 자전거인프라의 부족이다. 자전거 도로는 만들어져 있지만 중간에 끊어지는 부분이 있고 교차로 통행이 어려우며 보행인을 상당히 주의해야 하는 구간이 많다. 여행 설계 시 주의 및 보완책이 요구된다.

각 시·도에 설치되어 있는 자전거 도로의 용도를 살펴본 결과, 대부분의 도시지역에서 대중교통수단으로 이용하고, 관광형 지방도시에서는 레크리에이션 수단을 이용하기 위한 목적으로 자전거 도로를 설치하는 것을 알 수 있다. 유럽에서의 공용자전거 제도(파리의 벨리브, 바르셀로나의 바이싱 등)를 통하여 도시 내 단거리 구간의 통행수단으로 자전거를 적극 활용하고 있으며, 관광객에 대여하여 관광상품으로 활용하는 등 대상범위를 넓혀 관광유치에도 도움을 주고 있다(임영태 외, 2007).

철도-자전거 연계관광 활성화는 각 지자체의 관광객 유치를 통한 지역경제 발전 및 도시이미지 향상 차원에서 자전거를 활용한 실질적인 도시교통망 형성을 촉진할 것이다. 철도-자전거 연계관광의 기본 방식은 철도역에서부터 자전거를 타고 관광지를 방문하거나 자전거 코스를 즐기는 것이므로, 코레일은 해당 지자체와 철도역에서 관광지까지의 도심구간 자전거 도로 정비, 자전거 주차장 및 대여시설 설치를 위해 협력하고 상호 이익이 되도록 하여야 한다. 그럼으로 철도-자전거 연계관광은 철도공사와 지자체 상호간에 실질적인 이익을 창출하며, 녹색 교통 및 녹색생활 정착을 위한 모델을 제시할 수 있을 것으로 본다.

2.2.3 전사전략과 연계한 연계관광 운영

철도와 자전거는 대표적인 녹색교통 수단으로서 환경보존 및 에너지 절감 면에서 충분한 경쟁력 및 성장력을 갖추고 있다. 철도와 자전거 연계 관광은 양자의 결합을 통해서 관광수요를 창출한다. 철도역은 자전거 연계교통의 허브로 자리 잡고 생활과 여행 모두에서 자전거 이용이 가장 편리한 장소가 될 것이다. 철도역은 버스, 지하철과 연결되는 대중교통의 중심지로서 자전거 연계교통의 핵심이 될 수 있는 충분한 여건을 갖추고 있다.

이러한 전략적 요인을 잘 활용하고 역세권 사업 등 다른 사업과 연결하여 철도 및 자전거 각각의 이용도 늘려나갈 수 있다. 자전거와 관련한 역세권 사업의 구체적인 내용을 선정해 보면, 지자체의 공공임대 자전거 유치, 자전거주차장 설치 또는 설비개선, 자전거를 열차로 운송, 자전거 이용자 휴식공간 제공, 자전거 수리점 등 각종 편의시설을 관광설계에 활용할 수 있다.

2.3 철도-자전거 연계관광 활성화 방안

2.3.1 철도관광상품 성공요인 분석 및 도출

기존 철도관광상품의 성공요인을 「정동진 해돋이 관광열차상품」 및 「환상선 눈꽃순환열차」 상품을 통해 파악해 볼 수 있다. 「정동진 해돋이 관광열차상품」의 성공요인으로 첫째, 드라마 ‘모래시계’의 테마를 부여한 점이다. 둘째, 승무원의 안내방송을 통해 철도여행경로상의 명소 및 사연소개 등을 통해 이색매력을 부각시켰고 홍천역과 나한정역 사이에 스위치 백(switch back)을 운행했다. 셋째, 표적시장을 중장거리 여행이 용이한 청소년층으로 설정했는데 젊은세대의 높은 호응도를 얻어냈다. 넷째, 이용율이 가장 높은 무궁화호열차를 이용한 무박 2일 코스로 관광객의 비용을 최소화하여 가격의 적정성을 유지

했다는 점을 들 수 있다. 그리고 「환상선 눈꽃순환열차」의 성공요인으로 첫째, 소비자 행동특성을 정확하게 판단하였고, 둘째, 시장세분화, 상품세분화, 상품명 의 호기성, 여행사와 연계하지 않은 저렴한 가격, 홍보활동의 강화 등 마케팅믹스 요소가 잘 조화된 점이라 하겠다. 외국의 성공사례를 보면 북미의 「그랜드캐년 철도여행」과 같이 철도를 단지 교통수단이라기보다는 목적지까지 테마(아리조나 서부의 숲과 평야를 달리는 향수여행)로 여행을 즐기도록 제공하며, 스위스의 「브린츠 로트호른 관광열차」와 같이 관광열차를 주변환경과 어울리는 동화식 미니열차로 제작하였다. 일본의 「아쿠아 익스프레스」는 리조트의 사상과 개념을 기초로 디자인되어 탈 때부터 리조트가 시작되는 관광분위기를 연출하여 열차 자체에 하나의 컨셉을 부여하고 열차자체를 하나의 관광상품으로 여겨지도록 개발한 사례를 들 수 있다 (김창수, 2001).

철도-자전거 연계관광을 활성화하기 위해서 열차자체를 하나의 관광상품으로 열차와 자전거의 결합에 의한 새로운 여행가치를 고객에게 제공해야 한다. 자전거이용 인프라의 하나로서, 철도역이 도시 자전거 환승체계에 있어서 중심역할을 하도록 역 인근 부지에 지자체 등의 자전거 관련 시설투자를 유도할 필요성이 있다. 그리고 전국을 대상으로 철도-자전거 연계관광대상지를 선정하여 대상지별로 여행스토리 홍보 및 마케팅 방안을 마련하여야 한다.

코레일은 녹색성장 전략방향으로 미래성장동력을 확충해 나가고 있다. 추진사업의 하나로서 역세권사업의 일환으로 환승센터 개발을 추진하고 있는 데, 이러한 전사전략을 매개하면 연계관광의 성공요인을 실질적으로 도출할 수 있다. 환승센터는 역사 내 환승+주차+상업의 원스톱 서비스를 제공하는 곳으로서 도심 내 차량진입 억제에 따라서 역세권 개발을 활성화하고 철도이용객의 편익을 증진시킨다. 향후, 환승센터 사업에 있어서 자전거 환승을 특화시킴으로써 다양한 편의시설을 제공하고 이를 철도-자전거 연계관광 활성화로 이어가야 한다. 이러한 기반을 통한 철도-자전거 연계관광활성화는 일상생활에서 자전거 이용문화를 정착시키는 데 철도가 선도적인 역할을 해 나갈 것이다.

전국을 대상으로 철도-자전거 연계관광 대상지를 실사해본 결과, 관광이 적합한 곳으로 잠정적으로 10개 역과 연계코스를 선정하였다.

도표 1. 철도-자전거 연계관광 대상지 선정현황(철도역 및 연계관광지)

구 분	관광지 및 자전거 코스 구성
강릉역	강릉역→강릉항→경포호→오죽헌→강릉역
정선역	정선역↔정선5일장↔정선제1교(동강)↔용탄대교(동강)
제천역	제천역↔군비행장↔제천의림지↔용두산 산림욕장↔한방명의촌
경주역	경주역→선덕네거리→분황사→첨성대→황룡사지→경주역 / 경주역↔경주교↔서천 자전거도로↔보문관광단지
정읍역	정읍역↔정읍천↔내장산↔내장사
전주역	전주역↔전북대↔롯데백화점(백제교, 천변 자전거로)↔전동성당↔전주한옥마을
목포역	목포역↔삼학도↔갯바위↔평화광장↔영산강 하구둑
여수역	여수역↔오동도 입구↔오동도
순천역	순천역↔동천↔순천만 갈대숲↔자연생태공원
곡성역	곡성역↔섬진강변(고달교-호곡리-두계산골체험마을-곡성청소년야영장)↔가정역

연계관광코스 설계에 주요한 영향을 미치는 요인이 도심구간의 자전거도로의 안전성 및 이용편리성이다.

도심구간의 자전거도로는 대부분이 기존 인도를 개량한 것으로서 보행인 및 교차로 통행에 많은 주의가 필요하다. 경주, 정읍, 순천, 곡성역 주변의 도심 자전거도로가 상대적으로 잘 정비되어 있어 철도역에서 자전거를 타고 여행을 시작하기가 용이하다. 기타지역의 경우, 도심구간에서 자전거가 대열을 지어 안전요원의 보호를 받으며 이동을 하든지, 아니면 연계교통을 활용할 수 있을 것이다. 그리고 연계교통은 여행에서 고객의 다양한 요구를 충족시키는 데 활용할 수 있다.

2.3.2 환승체계를 활용한 연계관광

철도-자전거 연계관광에 있어서 여행 경로에서의 이동 수단은 여러 가지 방식을 사용할 수 있다. 관광객의 기호 및 체력을 고려하여 여러 이동 수단을 혼용할 필요가 있다. 관광객의 선택의 폭을 넓혀서 여행 도중에 자전거 타기가 부담이 되는 상황을 피할 수 있어야 한다. 그리고 도심구간이 혼잡한 경우 자전거 대신 타 교통수단을 특히 유용하게 활용케 한다. 자전거 도로의 건설과 함께 자전거 대여시설 설치와 이용이 편리하도록 해야 한다. 관광객이 자신의 기호와 관심에 맞추어 관광 도중에 이동수단을 변경하거나 경로를 다르게 하는 것이 가능하도록 다양성을 고려한 상품운영 방식이 필요하다. 관광지 철도역 도착 후 관광을 하면서 주교통수단을 버스 등으로 하고 자전거를 관광지 내에서 이동 등 연계교통의 개념으로 활용하여 관광을 하는 방식이 있다. 도시 환승체계에서의 자전거의 잠재력을 관광에 활용하는 것이다.

주교통수단으로는 지하철이나, 버스와 같은 대중교통수단을 이용하고, 그에 대한 연계교통수단으로서 자전거 등을 들 수 있는 데, 자전거는 큰 잠재력을 가지고 있다. 효과 역시 가장 클 것으로 예상되는 방법이 자전거에 의한 환승체계라고 할 수 있다(박동균 외, 2002). 창원시, 상주시, 대전시 등 주요도시에서는 자전거도로 건설 및 프랑스 벨리브 도입 등 공용자전거 IT도입이 시도되고 있으나, 자전거도로 인프라만의 개선으로는 자전거 이용이 활성화되기 쉽지 않다. 언제, 어디서나 자전거를 이용할 수 있고 어디든지 갈 수 있는 녹색교통의 실질적인 연계방안이 필요하다(정규수, 2008). 미국의 교통법 TEA21(Transportation Equity Act for 21th century)는 도시교통문제를 푸는 실마리를 연계와 공존에 두고 단일모드가 아닌 Multimodalism의 개념을 주창하였다. 특히, 도시부에서 대중교통과 자전거의 연계를 중시하였다(임영태 외, 2008). 자전거 관광 활성화에 있어 도심구간(철도역~관광지) 이동시 발생하는 문제를 해결하기 위해 관광객이 다른 교통수단 이용을 가능하게 하고 편리하게 함으로써 관광에 있어 자전거 활용을 자유롭게 하여 여행의 즐거움을 느낄 수 있도록 하여야 한다.

일반적으로 자전거와 대중교통의 연계통합방법은 크게 3가지다. 첫째, 대중교통시설 즉, 역이나 정류소에 자전거 주차시설을 설치하여 자전거로 이동한 뒤 대중교통을 이용하는 『Bike and Ride』 시스템이 있고, 둘째 대중교통시설에서 자전거 임대서비스를 실시하여 대중교통을 이용한 후 자전거를 이용하는 『Ride and Bike』 시스템을 활용할 수 있으며, 셋째 자전거를 열차에 싣고 이동할 수 있는 열차의 자전거 수송 서비스 『Ride with Bike』 시스템을 설치하여 원거리 자전거 이용활성화를 도모한다(임영태 외, 2008). 철도-자전거 연계관광에서는 주로 두 번째 방식을 주로 사용하되, 철도와 타 교통수단을 이용하여 세 번째 방식도 도입 가능하다.

독일 등과 같은 자전거 선진국들은 자전거 쉼터 등의 상품을 개발하고 자전거 보관, 식사까지 제공될 수 있는 여건을 마련하였으며, 각종 정보 역시 제공하도록 하였다(임영태 외, 2008). 환승체계를 활용한 철도-자전거 연계관광에서 편의시설의 제공은 고객의 만족과 수입측면에서 중요한 요소이다. 지자체 및 민간기업이 관광지에서 자전거 관련 사업을 하는 경우 그곳을 운영하는 기관과 연계하여 관광 시너지 효과를 볼 수 있다. 지자체에서 추진하는 다양한 자전거 관련 사업과 연계하여 추진하면 고객만족 면에서 더 효과적일 것이다.

도심 환승체계를 이용하는 관광은 자전거를 테마로 하는 관광 및 철도의 친환경성을 홍보하고 자전거 타기 문화 조성을 선도함으로써 철도 고객의 신뢰를 높이는 계기로 활용할 수 있다.

2.3.3 철도-자전거 연계관광과 건강테마의 결합

자전거를 활용한 관광마케팅으로 관광수요를 창출하는 것이 활성화를 위한 주요 접근방법이다. 자전거의 활용은 자전거를 타고 즐기는 것에 한정되지 않는다. 철도-자전거와 제3의 요소를 결합해서 테마를 만드는 것이 필요하다.

건강이란 테마가 전 산업분야에서 새로운 화두로 떠오르면서 레저관광부문에서도 다양한 건강테마형 여행문화와 여행자 요구가 급속히 확산되고 있는데, 이러한 건강테마형 SIT(special interest tourism)는 기존의 획일화된 대중관광의 형태에서 벗어나 개인의 다양성과 개성추구에 따라 행해지는 기능성 여행의 전형적인 형태라고 할 수 있다. 많은 선진관광 부국에서 여행자가 생활레저공간의 대체기능을 한다는 점은 많은 시사점을 준다고 할 수 있는데, 특히 여행과 여행레저의 겸목적이 가능한 건강테마형 여행시설과 프로그램 공급은 생활건강과 탈일상 여행레저의 합목적성을 실현할 수 있다고 본다(이경환; 주영환, 2005). 그리고 관광명소 주변에 대규모 주차장을 마련하는 등의 승용차 중심적 관광여건만으로는 지역민에게 실질적인 혜택을 주는 데는 한계가 있다. 미국, 캐나다, 유럽 등지에서는 대규모 자전거 여행로(Bike Trail), 자전거호텔(BikeHotel)을 개발하여 지역경제 활성화에 기여하고 있다. 건강과 체험, 그리고 환경보전의 실천까지를 연계한 이런 관점에서의 자전거는 충분히 경쟁력이 있는 관광상품이라 할 수 있다(임영태 외, 2008). 철도-자전거 연계관광의 테마로서 '건강'을 먼저 꼽을 수 있다. 자전거를 타는 것은 관광의 즐거움과 함께 건강에 무척 유익하다. 건강증진 차원에서 정기적으로 전국 유명 자전거코스를 방문하여 자전거를 즐기는 것은 관광의 목적을 달성하고 건강까지 돌볼 수 있다. 이를 철도와 연계함으로써 주말과 휴일 교통혼잡을 피해서 전국을 대상지로 원하는 장소에서 자전거를 즐길 수 있다.

자전거 이용행태 설문조사 결과, 자전거 이용용도에 대해서 43%가 레저 및 스포츠 용도로 이용하고 있었으며, 통근용 41%, 통학용 7% 순이었다. 자전거 이용목적에 대해서는 65%의 사람들이 건강증진을 위해서라고 응답하였으며, 교통비용절감 13%, 통행시간절감 11% 순이었다(임영태 외, 2007). 자전거를 탄다는 것은 상쾌하고 재미있는 운동으로 주변의 경관을 즐길 수 있을 뿐만 아니라 신체적·정신적 건강에도 좋다. 또한 청소년들의 여가활동으로서 그 효과가 크며 가족의 화합에도 도움이 된다. 자전거는 접근성이 좋을 뿐만 아니라 적당한 기동력도 있어서 차가 다니기 곤란한 곳도 갈 수 있으며 걸어서 가기에는 먼 거리라도 기분 좋게 다녀올 수 있다(유영준, 2008).

철도-자전거 여행상품으로서 건강과 유대감 형성을 위한 단체여행을 만들어 관광활성화를 위한 역점 사업으로 추진할 수 있다. 관광과 건강, 레크리에이션을 겸할 수 있는 상품으로 설계하여, 웰빙시대의 흐름에 맞추어서 여행수요를 창출하는 것이 요구된다.

2.3.4 관광상품 운영역량 향상

기업의 활동은 사람에 의해서 창조된다. 관광상품 운영역량 향상방안은 구성원의 역량향상을 위한 환경조성과 그 역량을 업무성과로 연결하는 데 두고자 한다. 이러한 관점에서 경영성과를 결정하는 핵심요소로서 구성원들이 전사 및 팀의 전략목표를 달성하려는 열정으로 역량을 발휘하는 것, 조직과 구성원, 구성원 상호 간의 연대를 들 수 있다. 구성원의 역량은 지속성과 유연성이 담보되어야 한다. 그리고 학습과 업무수행이 일치 될수록 업무성과는 향상된다. 운영역량 향상을 위해 다음의 요소들을 활용할 수 있다.

첫째, 직원들의 내·외부 환경변화를 따라잡고 앞서 나갈 수 있도록 업무목표와 학습목표를 일치시키고 지속적인 학습을 하도록 하는 것이다. 이를 위한 방안으로 직원들의 자기주도적 학습역량 향상을 도모한다. 그리고 실행공동체(Community of Practice, COP)를 활성화하여 자발적 학습모임을 촉진한다.

성공하는 기업을 보면 공유된 핵심가와 핵심목표를 가지고 있으며, 사업전략 실행은 변화하는 환경에 맞추어서 이루어진다(Collins & Porras, 1996). 변화의 주체가 될 때, 변화의 대상이 되기보다 성공을 가져올 가능성이 높아진다. 변화와 창조에 참여한 사람들은 그 변화를 지원할 가능성이 커진다. 가능한 새로운 학습도구를 도입할 때 직원들이 학습디자인에 참여하여야 한다(Rosenberg, 2006). 자기주도

적 학습은 학습목표 설정, 학습방식 및 내용을 정할 때 직원들의 선택권을 강화함으로써 고객접점 직원이 고객의 욕구변화와 바람을 제대로 수집·분석하고 경영 의사결정 자료로 제때에 활용할 수 있다.

정보와 기술의 비약적인 증가는 학습과 문제해결을 동시에 요구하며, 교수자의 학습설계와 학습실시 방식을 통해 이러한 학습요구를 처리하는 것은 불가능하다. 글로벌 경쟁환경은 학습요구에 대한 빠른 대응을 요구한다(Guglielmino, 2006). 자기주도적 학습은 학습자가 무엇을 언제, 어떻게 학습할지에 대해서 책임을 지고 학습결과를 직접 평가한다. 이러한 학습은 문제해결과 솔루션법, 사고의 공유를 촉진한다(Guglielmino, 2001). 코레일의 관광상품 운영직원들의 자기주도적 학습 증진방안으로 블렌디드 러닝을 확대설계하고, 지식시스템을 통해서 실시간 학습을 하고 일정주기로 회합하여 사업 아이디어를 공유하고 해결방안을 찾는 학습방식을 도입해 볼 수 있다. 그리고 경영진 및 팀장급 이상의 간부들을 학습팀의 스폰서로 지정하고 역할을 충실히 할 수 있도록 지원체계를 마련하고 간부평가에 반영할 필요가 있다.

실행공동체는 전략을 실행하고 새로운 사업을 창출하며, 문제해결을 지원하고 업무우수사례 공유 촉진 및 직원들의 전문역량을 향상시킨다. 그리고 인재확보와 유지에 기여한다(Wenger & Synder, 2000). 실행공동체는 도처에 산재한 정보나 구성원들의 명시적 지식 또는 추상적 아이디어를 구체적인 상황적 맥락을 근간으로 실행하면서 암묵적 지식을 창조하는 활동이다. 이러한 암묵적 지식은 구체적인 현장성을 근간으로 창출된다(최미나·유영만, 2003). 실행공동체 활성화 방안으로 지역에 산재해 있는 관광상품 운영 및 관련 분야 종사자들의 자발적 오프라인 모임 및 온라인 커뮤니티를 강화하고 체계적으로 지원하여 정보교류를 통해서 협력증진이 필요하다.

둘째, 철도관광 운영 종사자들의 전문성 향상 및 변화관리 노력은 인사관리 차원에서 집중적으로 접근하는 것이 요청된다. 구성원의 역량이 향상되고 그것을 발휘하여 경영성과를 창출하는 과정은 회사의 인사관리 시스템 운영과 직접적으로 연관되기 때문에 전략적으로 인재를 양성하고 유지하며, 지속적으로 대외적 경쟁력을 갖추어 나가도록 인사관리측면에서 깊은 관여가 필요하다.

전략의 유효성을 확보하기 위해서, 기업은 인적자원 정책과 실행이 일치하고 기업전략과 인사관리시스템이 긴밀하게 연관되어야 한다(Delery & Doty, 1996). 변화를 효과적으로 진행하기 위해 ①위기감 형성 ②변화선도그룹의 형성 ③비전과 전략 창출 ④비전 공유 ⑤비전실행을 위한 임파우어먼트 ⑥단기성과 창출 활용 ⑦변화의 확대 ⑧새로운 접근방식 확립으로 8가지 단계로 나눌 수 있다(Kotter, 1995). 코레일은 인사관리시스템을 개선하고 교육훈련과 경력관리를 활용해서 관광분야 전문인력을 확보하고 이 직원들을 대상으로 변화선도그룹 형성해 나감으로서 철도-자전거 연계관광 활성화의 동력을 확보할 수 있을 것이다.

3. 결론

코레일은 철도-자전거 연계 관광 활성화를 통해 녹색 생활문화사업 창출의 선두주자로 자리매김 해 나가고자 한다. 철도-자전거 연계관광상품의 운영을 정부정책, 지자체 사업, 민간단체의 자전거 이용 활성화 노력과 연계함으로써, 철도가 관광분야를 비롯해서 일상생활에서도 자전거 이용을 증진시키는 데 크게 공헌할 것이다. 철도가 녹색교통의 중심으로 자리를 잡고 지속적인 경영성과를 토대로 코레일이 녹색 생활문화 정착에 있어 주축이 되기를 기대해 본다.

연계관광 활성화는 시장세분화 및 상품차별화, 전문인력 양성, 운송효율성 제고, 홍보활동 강화 등 전략 및 마케팅 차원에서 전개된다. 그리고 거시적 관점에서는 연계관광을 일상생활에서 자전거타기 문화를 창출하는 공간으로 역할을 하도록 운영방향을 설정하였다. 이러한 활동으로 녹색성장이라는 국가적 정책에 적극 부응하여 녹색교통으로서 철도의 이미지를 적극적으로 만들어 나갈 것이다.

참고문헌

1. 김창수, "관광열차상품의 특화개발 방안," 관광경영학연구, 12, pp24-49, 2001.
2. 박동균 외 1인, "중소도시 자전거교통의 활성화 방안," 한국도시행정학회 도시행정학보, 15집, 2(호), pp99-126, 2002.
3. 오수경, "여행사의 여행상품 개발에 관한 연구," 여행학연구, 3권, pp51-68, 1996.
4. 임영태 외 2인, "자전거 이용 활성화를 위한 제도개선 방안 연구," 국토연구원, 2007-9.
5. 임영태 외 3인, "자전거 이용 활성화 방안 연구," 국토연구원, 2008-21.
6. 유영준, "문화관광상품으로서 경주 자전거투어," 한국도시지리학회지, 11(3), pp81-90, 2008.
7. 유영준·김정일, "자전거투어 참가자가 느끼는 교통안전에 대한 탐색적 연구," 컨벤션연구, 8(1), pp45-59, 2008
8. 송인경, "친환경 철도시스템 구축기반 기술개발 3차: 철도분야 온실가스 감축사업 기반구축," 에코프론티어(용역보고서), 2009.
9. 이경환·주영환, "건강테마형 여행 유형 및 자원 사례," 관광연구저널, 19(2), pp143-153, 2005.
10. 정규수, "녹색성장 구현을 위한 u-녹색교통 구축. 교통기술과 정책," 5권, 4호, pp45-60, 2008.
11. 최미나·유영만, "지식창출 및 공유전략으로서의 실행공동체(CoP) 발전과정에 관한 사례연구," 교육정보방송연구, 9(4), pp177-208, 2003.
12. Collins, James C., & Porras, Jerry I., "Building Your Company's Vision.Preview," Harvard Business Review, Vol. 74 Issue 5, pp65-77, 1996.
13. Rosenberg, Marc Jeffrey., "Beyond e-learning," San Francisco: Pfeiffer, 2006.
14. Guglielmino, P. J. & Guglielmino, L. M (2006)., "Culture, self-directed learning readiness, and per capita income in five countries," Sam Advanced Management Journal, Spring, pp21-57, 2006.
15. Guglielmino, P. J. & Guglielmino, L. M., "Moving toward a distributed learning model based on self-managed learning," Sam Advanced Management Journal, Summer, pp36-43, 2001.
16. Wenger, E. C. & Snyder, W., "Communities of Practice: The Organizational Frontier," Harvard Business Review, Jan/Feb, 78(1), pp139-145, 2000.
17. Delery J. E. & Doty, D. H., "Modes of Theorizing in Strategic Human Resource Management; Tests of Universalistic, Contingency and Configurational Performance Predictions," Academy of Management Journal, 39(4), pp802-835, 1996.
18. Kotter, John P.. "Leading Change: Why Transformation Efforts Fail," Harvard Business Review, Vol. 73 Issue 2, p59-67, 1995.