

제주 관광산업의 얼굴 호텔리조트업, 함께 웃는 일터로

- 제주-호텔리조트업 원하청 상생협력 확산을 위한 협약 체결
- 관광서비스업 최초 지역주도형 상생모델, 제주에서 첫발

제주 관광의 얼굴을 만들어온 사람들에게 상생의 바람이 불어온다. 고용노동부(장관 김영훈)는 4일(금) 제주에서 제주특별자치도, 호텔·리조트 원청 및 협력사와 함께 제주-호텔리조트업 상생협력 확산을 위한 협약을 체결했다.

* (고용노동부) 장관, 노동정책관, 광주지방고용노동청장

(제주특별자치도) 도지사

(원청) 롯데관광개발 대표, 제주신화월드 최고운영책임자, 호텔신라 부사장

(협력사) 에이애피엠 대표, 에스시아큐먼 대표, 에스텍시스템 제주지사장

이번 제주-호텔리조트업 상생협력 모델은 경남(항공우주), 충북(식품), 인천(석유화학), 경북(자동차부품), 강원(시멘트)에 이은 여섯 번째 지역 모델이다. 특히 그동안 제조업 중심으로 확산해 온 상생협력모델을 서비스 산업으로 넓힌 첫 사례라는 점에서 의미가 크다.

호텔리조트업은 객실정비와 시설관리, 보안·주차, 환경미화 등 서비스의 상당 부분이 협력업체를 통해 이루어진다. 그러나 근속기간이 짧고 이직이 잦아 숙련이 쌓이기 어려운 구조가 오랜 과제로 지적되어 왔다. 이번 제주 모델이 협력업체 노동자를 대상으로 근속단계별 임금격차 완화와 장기재직 지원에 초점을 맞춘 이유다.

고용노동부와 제주특별자치도, 원청기업이 함께 조성한 총 12억 2천만원의 재원은 임금격차를 줄이고 장기근속을 지원하기 위한 고용상생, 체감도 높은 복지와 일하기 좋은 일터를 위한 복지상생 사업 등에 쓰인다.

〈제주-호텔리조트업 원하청 격차완화 사업〉

분야	롯데관광개발·호텔신라·제주신화월드·협력사·노동부·제주도 (총 12억 2천 : 국비 7억, 도비 4억, 원청 1억 2천)
고용 상생	✓ 임금 격차 지원금 - 협력사 노동자에게 근속연수별 지원금 차등 지급(1~2년차 90만원, 2~5년차 110만원) ✓ 장기근속 지원금 - 5년 이상 재직한 협력사 노동자에게 130만원의 장기근속 지원금 지급
복지 상생	✓ 휴가비 지원 - 6개월~1년미만 재직한 협력사 노동자에게 50만원의 휴가비 지원 ✓ 노무컨설팅 지원 - 협력사에 취업규칙 개정 등 노무컨설팅 지원 ✓ 취업규칙 제도개선 축하 지원금 - 복지와 관련된 규정을 취업규칙에 신설·확대한 협력사에 1,000만원 제도개선 축하 지원금 지급
원청 대응투자	✓ 원청 시설 이용권, 명절 선물세트 지원 및 협력사 전용 샤워실·GYM 운영

고용노동부와 제주특별자치도는 협약 사항이 현장에서 제대로 작동할 수 있도록 이행 상황을 꾸준히 점검하고, 상생협력 우수사례가 더 많은 기업, 다양한 업종으로 확산될 수 있도록 지원할 계획이다.

김영훈 고용노동부 장관은 “이번 협약은 제주 여행의 중요한 부분을 든든하게 받쳐 온 협력업체 노동자들의 처우와 복지 수준을 개선하기 위해 중앙정부와 지방정부, 원청과 협력사가 함께 머리를 맞댄 결과물”이라며, “관광서비스업의 첫 사례를 성공모델로 만들고 더 많은 기업이 상생에 함께 참여할 수 있도록 정책 역량을 다해 지원하겠다”라고 덧붙였다.

이어 위성곤 제주특별자치도지사는 “이번 협약은 원·하청 간 격차를 줄이고 사람과 일터에서부터 제주 관광의 경쟁력을 높여가는 계기가 될 것”이라며 “상생협의를 중심으로 현장의 목소리를 꾸준히 듣고, 오늘의 약속이 지속적인 변화로 이어지도록 꼼꼼히 살피겠다”라고 말했다.

- 붙임 1. 제주-호텔리조트업 격차완화 지원사업 주요 내용
 2. 협약식 개요
 3. 「제주-호텔리조트업 상생협력 확산을 위한 협약」 전문

담당 부서	노동정책관 노동정책총괄과	책임자	과장	백영식 (044-202-7740)
		담당자	사무관 주무관	이규영 (044-202-7752) 이세진 (044-202-7758)
담당 부서	광주지방고용노동청 지역협력과	책임자	과 장	김강 (062-609-8835)
		담당자	주무관	김소영 (062-609-8811)



제주호텔리조트업 상생협약 체결

서비스업 분야의 첫 상생협력 모델



분야

롯데관광개발·호텔신라·제주신화월드·협력사·노동부·제주도
(총 12억 2천 : 국비 7억, 도비 4억, 원청 1억 2천)



고용 상생

임금 격차
지원금



- 협력사 노동자에게 근속연수별 지원금 차등 지급
- 지원규모: ▲ (1~2년차) 1인당 45만원 × 2회 지급
▲ (2~5년차 미만) 1인당 55만원 × 2회 지급

장기근속
지원금



- 재직기간이 5년차 이상인 협력사 노동자에게 장기근속 지원금 지급
- 지원규모: 1인당 65만원 × 2회 지급



복지 상생

휴가비
지원



- 재직기간이 6개월~1년미만인 협력사 노동자에게 1인당 50만원의 휴가비 지원

노무컨설팅
지원



- 협력사에 취업규칙 개정 등 노무컨설팅 지원

취업규칙
제도개선
축하 지원금



- 복지와 관련된 규정을 취업규칙에 신설·확대 시 협력사에 1,000만원 제도개선 축하 지원금 지급



원청 대응 투자

원청 시설 이용권,
명절 선물세트 등 지원



- 협력사 노동자에게 원청 시설물*이용권, 방한용품, 명절 선물세트, 협력사 전용 샤워실 및 GYM 운영, 셔틀버스 추가 운행 등 지원

* 뷔페·워터파크·테마파크 이용권

붙임 2**협약식 개요**

□ 일시 : '26. 9. 4.(금) 17:40~18:30

□ 장소 : 제주드림타워 (제주특별자치도 제주시 노연로 12)

□ 참석자

- (노동부) 장관, 노동정책관, 광주지방고용노동청장
- (지방정부) 위 성 곤 제주특별자치도 도지사
- (원청사) 백 현 롯데관광개발(주) 대표이사
티고 용 제주신화월드(주) 최고경영책임자
김 준 환 (주)호텔신라 부사장
- (협력사) 최 낙 진 에이엠피엠(주) 대표
이 정 근 (주)에스지아큐먼 대표
옥 성 룬 (주)에스텍시스템 제주지사장

□ 세부일정

※ 행사 전체 공개

시 간		내 용	비 고
17:30~17:40	10'	• 사전 환담	
17:40~17:42	2'	• 개회 및 참석자 소개	
17:42~17:45	3'	• 국민의례	
17:45~18:00	15'	• 인사말씀	
18:00~18:03	3'	• 제주-호텔리조트업 상생협력 영상 시청	
18:03~18:08	5'	• 추진 경과 및 향후 계획 보고	제주 노동일자리과장
18:08~18:30	22'	• 상생협약식 서명 및 기념촬영	주요 참석자
18:30~		• 폐회	

※ 드레스코드: **노타이 정장**

제주 호텔리조트업 상생협력 확산을 위한 협약문

1. 서문: 제주 호텔·리조트업의 지속 가능한 성장을 위한 상생과 연대

제주 관광산업은 지역경제와 일자리를 이끄는 핵심 산업으로서 도민의 삶과 지역의 지속 가능한 성장에 중요한 역할을 담당하고 있다. 그중 호텔·리조트업은 관광객의 체류와 소비를 촉진하고 다양한 연관산업의 성장을 뒷받침하는 제주 관광의 대표적인 서비스산업이다.

관광산업의 경쟁력은 현장의 인재가 안정적으로 역량을 발휘하고, 기업과 노동자가 함께 성장하는 일터에서 시작된다. 원청기업과 협력업체가 각자의 전문성과 경험을 바탕으로 협력할 때 노동자의 만족도와 서비스 품질이 함께 높아지고, 기업의 경쟁력이 지역경제의 활력으로 이어질 수 있다.

이에 제주특별자치도는 고용노동부, 제주드림타워복합리조트, 제주신라호텔, 제주신화월드 및 협력업체 16개사와 함께 2026년 3월 27일 「제주 호텔·리조트업 지역상생형 일터조성 프로젝트」 공동선언을 통해, 임금 및 고용안정, 복리후생 증진, 안전하고 쾌적한 일터 조성, 상생협력체계 구축을 위한 공동의 뜻을 모았다.

이번 협약은 관광서비스 분야에서 최초로 추진하는 지역상생형 격차완화 지원사업의 실천 기반을 더욱 공고히 하고, ‘롯데관광개발(주)’, ‘제주신화월드(주)’, ‘호텔신라(주)’(이하 ‘원청기업’이라 한다)와 ‘협력업체’, 노동자와 지역이 함께 성장하는 제주형 상생모델을 안정적으로 정착·확산하기 위한 것이다.

협약기관은 다음의 기본방향에 뜻을 같이한다.

1. '제주특별자치도', '고용노동부', '원청기업', '협력업체'가 함께 참여하는 상생협력체계를 운영하고, 현장의 의견을 바탕으로 실효성 있는 상생 과제를 지속적으로 발굴한다.
2. 근속기간 등을 고려한 지원을 통해 노동자의 안정적인 재직 여건을 조성하고, 숙련된 인력이 제주 관광산업에서 지속적으로 역량을 발휘할 수 있도록 협력한다.
3. 노동자의 복지 향상과 일하기 좋은 근무환경 조성을 위한 기업의 자율적인 노력을 존중하고, 참여기관 간 우수사례와 경험을 공유한다.
4. 기업과 노동자의 역량 향상 및 서비스 경쟁력 제고를 위한 협력 방안을 지속적으로 모색하여 제주 관광산업의 동반성장 기반을 강화한다.

II. 고용상생: 안정적인 고용과 장기재직을 통한 서비스 경쟁력 강화

숙련된 노동자가 현장에서 안정적으로 근무하며 역량을 발휘하는 것은 호텔·리조트 서비스의 품질과 기업 경쟁력을 높이는 중요한 기반이다. 협약기관은 노동자가 제주 관광산업과 함께 성장할 수 있는 근무여건을 조성하기 위해 상호 협력한다.

1. 근속 단계별 지원 및 안정적인 재직 여건 조성

- '원청기업'은 '협력업체'와의 지속적인 소통을 통해 현장에서 필요한 상생협력 과제를 함께 발굴하고, 기업별 여건에 맞는 협력 방안을 모색한다.
- '제주특별자치도'와 '고용노동부'는 승인된 사업계획과 예산의 범위에서 근속기간 등을 고려한 임금격차 개선 및 장기근속 지원을 추진한다.

2. 장기재직과 숙련인력 성장 기반 조성

- '원청기업'과 '협력업체'는 노동자가 직무경험과 전문성을 축적하고 안정적으로 근무할 수 있는 현장 분위기 조성을 위해 함께 노력한다.
- '제주특별자치도'와 '고용노동부'는 사업 추진성과와 현장의 의견을 바탕으로 안정적인 재직을 지원할 수 있는 방안을 지속적으로 모색한다.

3. 일하기 좋은 제도 기반 조성

- 원청기업은 기업 운영 과정에서 축적된 인사·복지 분야의 우수 사례를 협력업체와 공유할 수 있도록 협력한다.
- '제주특별자치도'와 '고용노동부'는 승인된 사업계획에 따라 참여 협력업체의 취업규칙 등 제도개선을 위한 지원을 추진한다.

Ⅲ. 복지상생: 체감도 높은 복지와 일하기 좋은 일터 조성

노동자의 삶의 질과 업무 만족도는 현장의 활력과 서비스 품질 향상으로 이어진다. 협약기관은 노동자가 자긍심을 갖고 일할 수 있도록 기업의 자율적인 복지 향상 노력과 일하기 좋은 근무환경 조성을 위해 협력한다.

1. 노동자 체감형 복지 지원

- '원청기업'은 협력업체 노동자의 의견을 바탕으로 기업별 여건에 적합한 복지 향상 방안을 자율적으로 모색한다.
- '제주특별자치도'와 '고용노동부'는 승인된 사업계획에 따라 일정 요건을 충족한 노동자를 대상으로 휴가비 지원사업 등을 추진한다.

2. 안전하고 쾌적한 근로환경 조성

- '원청기업'은 협력업체 노동자가 안전하고 쾌적한 환경에서 근무할 수 있도록 현장의 의견을 지속적으로 살피고 상호 협력한다.
- '제주특별자치도'와 '고용노동부'는 관계 정책 및 지원제도를 공유하고, 필요한 경우 관계기관 및 관련 사업과의 연계방안을 모색한다.

IV. 인재상생: 숙련인력 성장과 관광서비스 경쟁력 강화

제주 관광산업의 지속 가능한 성장을 위해서는 현장의 경험과 전문성을 갖춘 인재가 지속적으로 성장할 수 있는 기반이 중요하다. 협약기관은 노동자의 역량 향상이 기업의 경쟁력과 관광서비스 품질 향상으로 이어질 수 있도록 상호 협력한다.

1. 현장 중심의 역량 향상 협력

- '원청기업'은 관광서비스업 운영 과정에서 축적한 현장 경험과 서비스 관련 우수사례를 협력업체와 공유하는 등 상호 발전을 위해 협력한다.
- '제주특별자치도'와 '고용노동부'는 관련 고용·직업훈련 정책 및 사업에 대한 정보를 공유하고 필요한 경우 연계방안을 모색한다.

2. 서비스 품질과 동반성장 기반 강화

- '원청기업'과 '협력업체'는 각자의 경험과 전문성을 존중하고, 상호 협력을 통해 제주 호텔·리조트업의 서비스 경쟁력을 높이기 위해 노력한다.
- '제주특별자치도'와 '고용노동부'는 본 사업의 성과와 현장 의견을 바탕으로 제주형 관광서비스 상생협력 모델의 발전과 확산을 지원한다.

V. 이행 및 확산

협약기관은 상생협력의 취지가 현장에서 안정적으로 이어지고 제주 관광산업 전반으로 확산될 수 있도록 상생협의체를 중심으로 협약내용의 이행과 발전을 위해 함께 노력한다.

1. 상생협의체 중심의 협력체계 운영

- 상생협의체는 사업 추진상황과 참여기관의 의견을 공유하고 현장에서 필요한 상생과제를 지속적으로 발굴·논의한다.
- 실무협의체는 참여기관 간 소통과 협력을 지원하고, 현장의 의견이 사업 추진과정에 반영될 수 있도록 필요한 사항을 함께 논의한다.

2. 성과 공유와 제주형 상생모델 확산

- 상생협의체는 사업 추진과정에서 나타난 노동자의 체감도, 장기 재직 지원, 복지제도 개선 및 참여기업의 상생협력 사례 등을 공유하고 우수사례를 발굴한다.
- '제주특별자치도'는 사업성과와 우수사례를 지역사회와 공유하고 호텔·리조트업을 비롯한 제주 관광산업 전반으로 상생협력 문화가 확산될 수 있도록 노력한다.
- '고용노동부'는 제주지역의 상생협력 성과를 공유하고, 지역상생형 격차완화 지원사업의 발전을 위한 정책적 연계방안을 모색한다.

3. 지원기준 및 협약의 효력

- 재정지원은 관련 법령, 최종 승인된 사업계획, 예산 및 세부 지침에 따라 지원요건을 충족한 경우에 실시한다.
- 본 협약은 사업 종료일까지 효력을 가지며, 필요한 경우 협약 기관 간 협의를 통해 세부적인 사항을 조정할 수 있다.

- 본 협약에 정하지 않은 사항은 법령과 사업지침을 준수하되, 필요한 경우 협약기관이 상호 협의하여 정한다.

2026년 9월 4일