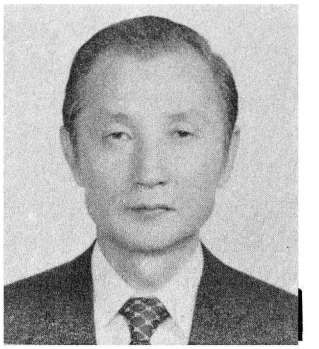
● 관광업계의 견해

시설·점검·서비스의 3위 1체



김 좌 겸
〈관광산업개발원 원장〉

관광이란 일반적으로 자기의 일상생활권을 일시적 으로 떠나서 다시 돌아올 것을 전제로 타지역이나 외국의 문물제도견학, 국제시찰 또는 풍물등을 감상, 유람할 목적으로 여행하는 것이라 할 수 있다. 이와같이 관광이 과거에는 권력, 부유층의 사람들만의 향락수단이나 소일거리로 인식되어왔으나 현대에 있어서는 모든 이들이 건전하고 생산적인 측면에서 관광 및 레져를 인식하게 되었다.

관광은 여러가지 목적과 효과를 지닌 종합산업이라는 점에서 세계 각국에서는 경쟁적으로 기간산업 내지 전략산업으로 육성, 발전시켜 점차 분업화, 전문화 되어가고 있으며 관광의 종류와 내용도 다양해지고 있다. 이와같이 관광산업은 대체적으로 경제발전과 더불어 국민소득증대, 근로자의 노동조건이 점차 향상됨에 따라 여가시간의 증가로 여행을 즐기려는 경향이 날로 증가되고 항공, 육상, 해상을 비롯한 교통수단의 급진전으로 국민관광 및 국제관광의 급성장을 이룩하였다.

관광은 세계적으로 무역적자 및 물적자원 빈곤국에서 외화획득의 전략산업으로 중점 지원, 육성하고 있는 것이 오늘날의 관광산업 추세이다.

특히 구라파의 오스트리아, 스페인, 이태리, 중남미의 멕시코, 동남아의 태국, 싱가폴 등은 관광산업을 적극육성하여 외화수입에 절대적인 역할을 하고있다.

이렇게 관광산업의 발전이 점차 확대되어감에 따라 일일관광 및 숙박관광을 즐기려는 국민관광인구와 미지의 다른 나라를 탐방하려는 국제관광객의 급속한 증가를 가져오게 되었다.

예를 들어 세계관광기구(WTO)의 통계에 의하면 1982년도에 외국을 여행한 관광객 수는 약 2억 8천만명에 달하였으며 이들이 소비한 외화는 약 9백99억달러에 달하므로 세계적으로 관광이 거대한 성장산업으로 발전되어 가고 있음을 알 수가 있다.

외국관광객들을 맞이함에 있어 가장 중요한 것이 숙박시설이라고 할 수 있는바 세계 각국의 숙박시설 특히 객실수의 실태를 보면 미국의 경우 약2백5만7천실, 브라질 약36만5천실, 캐나다 약28만실, 멕시코 약23만7천실, 호주 약22만4천실이며 전세계 관광객의 80%이상을 점하는 구라파의 경우 오스트리아가 약55만1천실이며, 희랍이 약1백5만 8천실, 이태리가 약2백94만2천실, 화란이 약1백40만실의 거대한 수용시설을 갖추고 있는데 비해 우리나라의 경우에는 약2만2천실(1983년 현재)에 불과하다.

'82년도에 우리나라를 찾은 외국관광객은 1백15만여 명에 이르고 있다. 이렇게 볼때 외래관광객과 호텔시설이 얼마나 깊은 상관 관계를 가지고 있는가를 알 수가 있다. 이렇듯「굴뚝없는 공장」으로서 외화획득률이 높은 관광산업으로서의 호텔은 매우 중요한 위치를 점하고 있다.

외래관광객 유치증대는 관광호텔업의 많은 발전을 가져올 뿐만 아니라 외화수입증대및 관련업계의 성장을 촉진시킬 것이다.

우리나라를 찾는 많은 외래관광객의 대부분이 관광호텔에서 묵고 있다는 점에서 관광호텔의 대형 화재발생 방지를 위한 시설과 종사원들에 대한 철저한 소방교육은 아무리 강조되어도 부족할 것이다.

외국인 투숙객의 신분 보장이 절대적인 호텔에서 화재로 인해 인명과 재산의 피해가 야기된다면 문제는 심각해진다. 가령 "화재예방에 대한 호텔의 방화시설이 빈약해 투숙객은 주의를 요해야 된다"라고 관광호텔에 투숙했던 외래관광객이 이구동성으로 말한다면 과연 그 책임은 누가져야 할 것인가? 이로 인해 호텔 투숙에 대한 기피현상과 관광객감소현상, 그리고 외화수입의 감소등 국가적 손실은 자명한 사실이다.

호텔이라 함은 투숙객에 있어서 편하고 안락한 휴식공간이자 체재 기간동안 한국의 인상을 최대한 심어 줄 수 있는 중요한 장소인 것이다.

호텔은 이제 객실과 음식만을 파는 곳에서 탈피해 관광한국의 인상을 심어주는 차원높은 역할을 수행해야될 시기이다.

호텔 대형화재가 발생한 후에 급기야 전국의 1백52개 관광호텔에 대해 실시된 소방, 경찰, 건축, 전기, 가스등 관계부처 합동의 정밀소방 점검에서 적지 않은 문제점이 노출되었다.

소방시설면에서 스프링클러 미설치및 미작동, 소화기불량, 자동화재경보기 미작동, 전기누전및 자동방화문 설치미비등에서 문제시되었고 그 다음엔 종사원들의 화재 발생시 행동요령 미숙지등 화재예방에 대한 기본수칙을 무시한 채 눈앞의 이익에만 치중하여 영업을 했던것으로 밝혀졌다.

소방시설과 종사원의 화재예방에 대한 사전교육 등 모든면에서 관광호텔이란 허울좋은 인상에 치부를 드러냈다.즉 관광한국의 인상이라 할 수 있는 관광호텔에 대하여 그 미비점에 따라 행정적인 강력한 제재조치가 취해진후 마지못해 움직이는 업주가 있다면 관광호텔업에 대해 다시한번 생각해야 할 것이다.

대부분의 호텔이 소방시설의 미비로 문제가 되었지만 완벽에 가까운 수준급 소방시설을 갖춘 호텔도 적지 않다.

행정적인 강력한 제재가 취해져 시정보완은 되었다지만 시설보완에 앞서 철저한 정비 점검을 통해 화재예방에 만전을 기해야 되겠다.

전국호텔의 위치는 관광한국의 심장부인 서울과 유명관광지에 인접해 있다. 이러한 곳에 위치한 관광호텔에서는 내외국인 관광객들이 투숙하고 있는데 당국의 눈을피해 소방시설 미달의 호텔이 영업을 할 수 있다면 그 자체는 한국관광의 치부를 드러내는 것이라 하겠다.

대형호텔화재 사건후 일부 외국인들은 여행사를 통해 투숙호텔이 보험에 가입되었느냐 아니면 시설이 완벽하느냐고 문의해 왔다고 한다.

그것은 자신의 생명이 좌우되는 일인만큼 수긍이 가기도 하지만 정작 그같은 소리를 들을 수 밖에 없는 현실을 관광호텔업 경영자들은 직시해야 한다.

관광호텔을 경영하는 경영주나 종사원 모두는 관광한국을 짊어지고 나갈 일군들로서 보다 좋은 호텔을 만들기 위해서는 훌륭한 서어비스를 해야겠고 아름다운 관광자원을 외래관광객에게 보여줌으로써 관광한국의 좋은 이미지를 심어주어야겠다.

그러나 이같은 노력과 정성도 일순간의 방심과 소홀로 인하여 물거품이 될 수 있다는 엄연한 사실을 잊어서는 안되겠다.

따라서 우리나라 관광의 진흥이라는 측면에서 외래관광객 유치증대를 위한 각종 상품의 개발과 대외 홍보 활동도 중요하다 하겠지만 관광의 국제화시대에 새로운 관광한국의 도약국가로서의 이미지 쇄신을 위해서는 외래 관광객을 맞을 호텔의 시설에 문제점이 없는지 정확하고 정밀한진단이 요구된다.

호텔화재는 절대 있어서도 안되겠고 화재예방을 위한 제도적 장치가 시급한 현실에 기업주와 종사원모두는 혼연일체가 되어 외래관광객을 맞이할 완벽한 준비가 되어야겠다.

나를위해 이웃위해
나라위해 불조심