

# 코로나와 공존 위한 ‘언택트’ 서비스

교수칼럼



서원석  
호텔경영학 교수

사회혁신을 연구하는 영국의 민간 싱크탱크인 네스타(Nesta)는 ‘코로나 이전으로 돌아갈 수 없다(There will be no ‘back to normal’)’는 제목의 연구결과를 발표했다. 전 세계는 앞으로 장기적인 불황이 지속될 것이며 이로 인한 사회계층간 불평등 심화와 갈등 증가, 기업 경영방침의 변화, 원격근무 및 온라인 교육의 확산 등, 다양한 분야에서 대규모의 변화가 생긴다는 것이다. 저서 『사피엔스』로 알려진 이스라엘의 미래학자 이자 역사학자인 유발 하라리를 비롯해 강경화 외교부장관, 정세균 국무총리 등 여러 인사들이 동일하게 언급한 내용이기도 하다.

2019년 기준 방한 외국인 관광객이 연간 약 1,750만 명으로 역대 최고치를 경신했고, 관광수입을 215억 330만 달러를 벌어들이는 등 우리나라 관광산업이 국내 경제에 기여하는 바는 크다. 그러면서도 호텔산업은 인적자원 의존도가 높고, 호텔 건물에 대한 임대료 등의 고정비용이 크기 때문에 유동성 위기에 취약하다.

면, 코로나 사태에 따른 관광진흥개발기금 상환유예 및 만기연장을 한 곳은 200여 곳이 넘었으며, 지속적인 문의가 들어오고 있는 상태라고 한다. 즉, 융자금에 대한 원리금 상환마저 어려운 상황이라는 뜻이다. 호텔업계 관련 전문가들 사이에서 국내 호텔산업의 줄도산을 우려하는 목소리가 커지고 있는 까닭이다.

최근 호텔업협회에서 발표한 자료에 따르면 3월 한 달에만 국내의 특급호텔 손실액이 5,800 억 원에 이른다고 한다. 호텔 기업의 손실은 앞으로도 지속 이러한 상황에서 호텔업계는 영업의 지속가능성 여부에 따라 둘로 나뉘고 있다. 먼저, 객실 판매 이외에 수익을 창출할 수 있는 특급호텔이나 4~5성급 호

될 것으로 예견되는데, 작년 동기간과 비교해봤을 때 대규모 MICE행사 등 안정적인 수익을 창출하던 사업들이 전부 취소됐기 때문이다.

이에 따라 워커힐, 신세계, 롯데 호텔 등 특급호텔들은 긴축 재정에 돌입하고 있다. 코로나 확진자의 방문 등으로 객실 영업을 일시적으로 중단한 호텔도 있고, 감염방지 등을 위해 식음업장의 주중 영업을 중단한 곳도 있다. 이들 호텔들은 임원진부터 10%의 임금 삭감에 앞장섰으며, 직원들도 돌아가며 유급휴가를 쉬고 있는 실정이다.

문제는 자금의 여력이 없는 중소 호텔들과 유관기업들이다. 이미 수많은 호텔과 관련업체가 매각 및 구조조정 절차를 밟고 있으며, 그 숫자는 점점 늘어가고 있다. 문화체육관광부는 국내 관광산업체의 경영지원을 위해 저리로 사업자금을 융통해 주는데, 이것을 관광진흥개발기금이라 한다. 문제부에 따르면, 코로나 사태에 따른 관광진흥개발기금 상환유예 및 만기연장을 한 곳은 200여 곳이 넘었으

며, 지속적인 문의가 들어오고 있는 상태라고 한다. 즉, 융자금에 대한 원리금 상환마저 어려운 상황이라는 뜻이다. 호텔업계 관련 전문가들 사이에서 국내 호텔산업의 줄도산을 우려하는 목소리가 커지고 있는 까닭이다.

이러한 상황에서 호텔업계는 영업의 지속가능성 여부에 따라 둘로 나뉘고 있다. 먼저, 객실 판매 이외에 수익을 창출할 수 있는 특급호텔이나 4~5성급 호



코로나와 공존할 수 있는 관광 산업 논의가 필요하다. (사진=중앙일보DB)

텔은 ‘언택트’ 서비스를 활용하여 내국인들을 대상으로 조심스럽게 객실 영업을 재개하는 중이다. 언택트 서비스란 일종의 비대면 서비스로, 스마트기기 등을 통해 고객의 요청사항 등에 온라인으로 대응하는 것이다. 반면, 3성급 이하의 중소 호텔들은 객실 판매 이외의 수의사업이 없는 곳도 많다. 정부 지원 등을 받고 직원들에게 유급휴직을 요청하는 식으로 간신 힘들고 있는 것이다.

향후에도 지속될 우려가 있는 리스크에 대한 대비는 필요한 시점이다.

코로나19 이후의 호텔산업은 방역과 보건기능을 강화하는 것이 새로운 표준이 될 것이다. 식음료 업장과 달리 방역 관련 제도를 강제하거나, 엄격한 기준을 세워 관리하는 호텔은 전무하다시피 했다. 하지만 코로나19로 생활방역의 개념이 형성되면서 시작하면서 호텔산업 역시 향후에는 간접법 및 비언어沟수의 적용

코로나19 사태의 대응방안은 결국 그것이 지속되는 기간과 그로 인한 피해 규모에 달렸다. 전국경제인연합회가 일본·독일 등 전 세계 주요 18개국 대표 경제단체와 세계경제단체연합(GBC) 등 3개 국제기구를 대상으로 설문 조사를 통해 발표한 결과 응답기관의 52%는 올가을과 겨울에 코로나 19가 다시 확산되어 경기가 다시 침체기에 빠지고, 2022년 하반기이나 정상으로 회복될 것이라고 한다. 전문가들마다 의견이 분분하지만, 에는 감염병 및 바이러스의 전염을 방지하고 확산을 저지할 수 있는 운영방침이 정립될 것이다. 방역기준을 높이고 적용하는 것은 시설적인 문제다. 서비스 측면에서는 앞서 언급했던 언택트 서비스가 다양한 형태로 적용될 것이다. 코로나 사태가 길어지면 길어질수록 사회적 거리두기 자체가 허물어져버릴 가능성이 있다. 따라서 기약 없는 거리두기만이 해법이 아니다. 코로나와 공존하는 시대의 관광산업에 대한 논의도 필요한 시점이다.

참여마당

김세민  
자율전공학과 2018



## 잃어버린 것들을 찾아서

지난해 말 새로운 바이러스가 중국에서 발견됐다. 코로나19라고 불린 이 바이러스는 2020년을 집어 삼켰다. 코로나19는 필자의 일상 속 여러 가지를 ‘중지’시켰고 또 여러 가지를 ‘상실’하게 했다.

‘중지’된 것들 중에선 ‘등교의 중지’가 가장 와 닿는다. 개강은 1주, 2주 미루어지다가 온라인이라는 다른 경로를 통해 무기한 연장되었다. 등굣길, 학교로 향하는 길을 잊어버렸다. 그렇게 ‘상실’도 이어졌다. 소중하게 여겨왔던 공간들을 빼앗긴 것이다.

집에서부터 역까지, 그리고 역에서부터 학교까지. 집-역-학교로 이어지는 내가 걸어가는 길과 거리라는 공간이 있었다. 그 공간은 노릇한 뺨이 구워지는 냄새, 사람들의 말소리, 그리고 그들의 웃음소리로 채워져 있었다.

그러나 등교가 중지되고, 사람들의 발길이 끊어지면서 그러한 공간은 사라졌다. 장소는 그대로인데 공간은 사라졌다. 이어폰을 빼 사람들이 만들어내는 소리를 듣던, 달콤한 냄새의 유혹을 참아가며 걸음을 재촉하던, 그 모든 시간들이 문득 그리워졌다.

지금은 의미와 기능을 상실한 캠퍼스도 마찬가지다. 3월인데 신입생이 없었다. 4월엔 쓸쓸한 벚꽃만이 그 자리를 지켰다. 5월의 대축제도 없었다. 그리고 6월인 현재, 학업을 위해 도서관을 오가거나 대화를 나누는 학생들의 모습도 사라졌다. 계절이 지나고 달이 바뀌면 당연히 올 것이라 생각하던 그 공간들이 사라졌다. 활기 넘치던 캠퍼스가, 선후배, 혹은 동기들과 소소하게 나누던 대화 또한 그립다.

모든 그리운 공간에는 사람이 있다. 어쩌면 사람과 마주보던 일, 소통 그 자체가 그리운 것일지도 모르겠다. 최근에는 어느 정도 사태가 진정되는 듯 보이면서 일부분 등교가 허용되고, 잃어버린 공간들도 이전 모습을 되찾아가는 듯하다. 하지만 진정세라고 하기는 아직 어려운 상황이다. 설레는 한 편 두려운 마음이 앞서는 이유다.

‘순간의 방심’이 어느 정도의 파장을 일으킬 수 있는지 우리는 코로나 사태 초기 일련의 사건을 통해 배웠다. 그리고 지금, ‘이태원발 코로나 사태’, ‘거짓말 학원강사’ 등을 통해 다시 한 번 느꼈다. 그것들을 잊어버린 시간 동안 우리는 그 공간들이 얼마나 소중했는지 깨닫게 되었다. 조금 더 주의를 기울이지 않는다면 그 공간들을 다시 찾는 것이 영원히 불가능해질 수 있다는 것 역시 잊어버려서는 안 될 것이다.

The banner features a central lightbulb with a gear inside, symbolizing ideas and innovation. Surrounding it are various creative tools: a paintbrush, a palette, a paint can, and several gears. The background is white with some faint blue and yellow patterns. At the top left, there's a box containing the text "2020 KHU".

# 2020 KHU 캠퍼스타운 로고 공모전

## 접수기간

6. 5. 금 ~ 6. 30. 화

### 신청자격

경희대학 캘미스터운 사업에 관심 있는 누구나

### 접수기간

2020. 6. 5.(금) ~ 2020. 6. 30.(화) 18:00 까지

### 진행일정

진행 단계	시작 일정	종료 일정
평가 신청 접수	▶ 로고 실사	▶ 선정 대상자 발표 진행
국회 고시(예상)	7월 초	7월 8일

\* 실제 일정은 내부 사정에 따라 변경될 수 있음

### 홍보 내용

경희대학 캘미스터운 사업을 살피할 수 있는 직관적인 디자인

### 시상내역

대상 1팀	200만 원
-------	--------

\* 시상금은 축하행사비를 제외하고 주어

### 선발기준

선발기준	설명	배점
작화성	服务质量: 사업에 대한 이해 및 부여 정도	25점
형태성	경쟁력 및 사업에서 활용 가능한 정도	20점
대중성	대중이 알고 관심있게 여겨갈 수 있는 정도	20점
한정도	작화의 한도 정도	25점

\* 선별기준에 따른 점수

### 심사방법

선별기준에 따른 전문심사위원 심사 후 경희대학교 구성원 투표로 선정

### 신청방법

이메일 접수 : [cama@khu.ac.kr](mailto:cama@khu.ac.kr)  
파일 확장 : [경희대학 캘미스터운 로고 공모전] 신청

### 유의사항

- 제작된 신상품은 사업을 경영체계화 및 서비스화로 사업화 가능
- 활용 조건: 제작자의 표창금과 수상권은 최종
- 활용한 신상품은 사업에 적용되지 않을 경우 수상권을 전달하지 않을 수 있음

### 접수문의

경희대학교 캘미스터운 사업단 (02-961-9514, 9515)

서울특별시

경희대학교

경희대학교

The image is a promotional poster for the 2020 KHU Campus Town Supporter Recruitment. It features a large blue banner at the top with the text "2020 KHU" in white. Below the banner, there is a large title "캠퍼스타운 서포터즈 모집" in white. To the right of the title, there is a cartoon illustration of a red bear wearing a white cap with "KHU" on it, holding a small white dog. A speech bubble from the bear says "1기". The background is light blue with some decorative fireworks. At the bottom, there are sections for application details and recruitment activities.