

스마트폰을 통한 새로운 관광 패러다임, ‘스마트관광’의 도래

BK21 연재 인터뷰 : ① 구철모 교수

박혜림 기자 apricot12@khu.ac.kr

우리학교 7개 교육연구단(팀)이 4단계 BK21(BrainKorea21) 사업에 예비 선정됐다. ▲지속가능한 스마트관광·호스피탈리티 교육플랫폼 사업단 ▲글로벌 문명교류사 ▲지속가능 빅데이터 신산업 선도인력 교육연구단 ▲차세대 가상증강현실 하드웨어 선도기술 혁신교육연구단 ▲지능형 다차원 프린팅 소재 및 시스템 융합기술 교육연구단 ▲융합미래통신 혁신인재양성 교육연구단 ▲초고령사회 플랫폼 기반 고령서비스-테크 문제해결형 혁신인재 양성사업단이 그 대상이다. BK21은 우수 대학원 역량 강화와 학문후속세대 양성을 목표로 하는 정부 지원 사업이다. 우리신문은 이번 연재를 통해 4단계 BK21 사업에 예비 선정된 교육연구단(팀)을 만나 그 구체적인 사업 내용을 소개하고자 한다.

‘스마트폰’은 현대인의 필수품이 되었다. 말 그대로 스마트폰만 있으면 무엇이든 해결할 수 있는 세상이다. 이런 현상은 관광 분야에도 적용된다. 올해 4단계 BK21 사업에 예비 선정된 ‘지속가능한 스마트관광·호스피탈리티 교육플랫폼 사업단’은 스마트폰으로 관광의 패러다임이 변화하는 것에 맞춰 새로운 관광 산업의 틀을 모색하는데 방점을 두고 있다. 해당 사업단의 단장을 맡고 있는 구철모 교수는 “BK21에 지원하기 위해 우리학교 비전과 외부환경, 핵심가치, 비전체계, 벤치마킹 대학, 교육역량, 교육이념 등 여러 영역을 계획서에 담았다”며 “현재 우리학교 호텔관광분야는 학생 규모도 크고, 연구실적도 굉장히 뛰어난 편”이라며 이를 연구단의 강점으로 꼽았다.

구 교수는 이번 BK21 사업 예비선정과 관련해 ‘학생’이 그 주역이라고 강조했다. 그는 “대학이 경쟁력을 갖기 위해선 우수한 연구성과가 있어야 하고, 여기엔 학생들의 역할이 중요하다”며 “가장 필요한 것은 자금인데, BK21 사업에 선정되면 학생들이 안정적으로 학업을 수행할 수 있도록 금전적인 지원이 가능해진다”고 말했다. 이어 “다채로운 비전을 위해 열심히 노력하는 학생들에게 노력한 만큼의 대가를 지원해줄 수 있게 된 것이 기쁘다”며 “소감을 한 마디로 표



구철모 교수는 BK21 사업이 마무리되는 7년 후엔 호텔관광대학이 세계 10위권으로 올라갈 것이라 기대한다고 말했다.

“
흔히 관광학이라 하면 여행에 필요한 효율적인 방법론만을 떠올리지만, 우리는 ‘휴머니즘’적 요소까지 고민한다”

현하자면 ‘happy’”라며 웃었다.

BK21에 선정되기 위한 준비과정은 녹록치 않았다. 특히나 여러 교수가 모여 ‘스마트관광학’을 새로운 과로 설립하는 길목에서는 많은 우여곡절이 있었다. 구 교수는 “이를 통합하는 과정에서 원래 있던 많은 체계들을 조정해 새로운 것으로 맞추어나가는 과정이 쉽지 않아 수백 차례나 회의를 진행해온 듯하다”며 “김진상 대학원장, 박규창 부원장, 윤지환 학장, 그리고 31명의 교수 역할이 컸다”며 감사의 말을 전했다.

구 교수는 앞서 ‘스마트관광’을 처음으로 정의하고 논문화한 바 있다. 스마트관광이란 개인이 어떤 곳을 관광할 때, 의사소통이나 현지 정보와 같은 문제를 스마트폰과 모바일 기술을 이용하여 해결해 가는 관광을 이르는 말이다. 구 교수는 “과거에는 회사나 기업이 여행 콘텐츠를 기획했다면, 이제는 개인이 스마트폰을 통해 콘텐츠를 만들어어나가는 스마트관광시대가 왔다”고 강조했다.

스마트관광의 이점은 여행의 콘텐츠를 개인에게 최적화하는 데 있다. 구 교수는 “스마트관광은 자신의 시간과 예산에 맞추어 교통, 숙박, 식당 등을 아울러 최적화된 여행코스를 찾는 것이 가능하기에, 보다 새롭고 창의적인 여정의 모습이 만들어질 수 있다”며 “이를 통해 일상에서 채우지 못했던 개인의 욕구를 효과적으로 충족하는 경험을

마련할 수 있을 것”이라고 설명했다. 새로운 관광지들이 개인 SNS나 블로그 등의 소셜 미디어에 공유되며 지역 발전, 경제 발전을 이루는 것은 덤이다.

구 교수는 관광 산업의 새로운 패러다임을 맞이하는 과정에서 기업의 역할이 특히 중요해졌다고 강조했다. 그는 “이제 기업들은 개인이 조금 더 자유롭게 여행을 기획할 수 있도록 환경을 조성할 수 있어야 한다”며 “사람들의 관심사를 분석해 소비자를 끌어들이 수 있는 형태의 사업을 발전시켜야 한다”고 말했다. 이어 “이러한 스마트관광을 최대한 많은 사람들이 누리려면 모든 시스템을 스마트폰으로 다룰 수 있도록 바꾸는 것이 중요하다”며 “이러한 체계를 구성하기 위해 연구하는 것이 바로 스마트관광학”이라고 설명했다.

구 교수가 지목한 스마트관광의 주요 과제는 기술 표준화, 기술 투자, 그리고 문화적 문제다. 그는 “관광 업계가 직면한 문제 중 하나는 세계적 표준이 아닌 우리나라만의 표준을 쓴다는 데 있다”며 “우리나라는 세계적으로 많이 사용하는 구글맵보다 네이버맵이 보편화되어 있다. 그런데 외국 관광객들 중 얼마나 네이버맵을 찾아서 쓰겠냐”라고 구체적인 예시를 들었다. 스마트폰을 통한 지도 어플이나 결제시스템 등의 기반을 확립화하는 ‘기술 표준’이 필요하다는 것이다. 그는 이어서 “이제 사람들은 여행지의

독특한 문화나 활동을 즐기는 동시에 업무를 비롯한 이전 일상의 일을 처리하기를 원한다”며 “이처럼 다른 지역으로 떠나더라도 자신의 생활을 병행할 수 있도록 하려면 기술 표준을 세계적 기준에 맞추어야 한다”고 강조했다.

구 교수는 경쟁력 제고를 위해 보안 시스템을 최소화하는 것도 중요하다고 지적했다. 그는 “현재 스마트폰으로 쉽게 예약하고 결제할 수 있는 에어비엔비나 우버와 같은 기업들은 간절하다. 그리고 소비자가 시스템을 이용하다 결제 카드 정보가 유출되는 등 보안 문제가 발생할 경우 관련 책임을 모두 감수한다”며 “그러나 우리나라 기업들은 책임 비용을 아끼기 위해 대부분 보안 시스템을 여러 차례 두는데, 이는 과정을 더 복잡하게 만들면서 오히려 경쟁력을 낮추는 것”이라고 아쉬움을 내비쳤다.

새로운 관광 산업이 등장하면서 기존과 이해관계가 충돌하는 지점도 해소될 필요가 있다. 구 교수는 “사실 새로운 사업이 생겨나고 발전할 수 있는 환경을 통해 경쟁구조가 만들어져야 더 좋은 서비스를 만들 수 있는데, 우리나라는 각종 규제로 새로운 기업이 들어오는 것이 쉽지 않다”며 “관광객이 원하는 서비스에 맞춰 새로운 기업이 성장할 수 있도록 하는 동시에, 이로 인해 경제적 타격을 받는 거주민이나 기존 기업을 국가 차원에서 지원하는 것도 방법”이라고 전했다.

하지만 스마트관광학의 앞을 가로막는 가장 큰 장애물은 따로 있다. 바로 코로나19다. 구 교수는 “우리 사업단 명칭인 ‘지속가능한’이라는 단어를 무색하게 만들고 있는 것이 바로 코로나 사태”라며 “이 문제가 해결되지 않는다면 관광산업은 많이 어려워질 것이다”라고 걱정을 내비쳤다.

구 교수는 “흔히 관광학이라 하면 여행에 필요한 효율적인 방법론만 떠올리는 경향이 있지만, 우리는 감정적인 부분, 즉 ‘휴머니즘’적 요소까지 고민하고 있다”며 “스마트관광학이 나아갈 방향에는 기술에 뒤쳐지는 이들과까지 끌어안는 것을 포함한다”고 말했다. 이어 “현재 우리 호텔관광대학은 전 세계 35위권”이라며 “이번 4단계 BK21 사업이 마무리되는 7년 후에는 전 세계 10위권으로 올라가는 것이 목표”라고 포부를 밝혔다.