

호텔

Special Edition/Hotel

The Conception of 'Hotel'

by Ahn Byung Ui

호텔은 사회의 축소판이다. 인간사회에서 일어나는 여러가지 문제들이 호텔이라는 무대에서 연출된다. 보수와 개혁, 합리성과 부조리. 사랑, 강간, 메카니즘과 인간성의 상반이, 참된 것과 위선이, 횡령, 부정, 기타 범죄가 그리고 미국의 경우는 인종차별의 문제마저 일어난다.

호텔에서 일어나는 이러한 문제를 골자로 하여 엮어낸 소설에, 「아더·헤이리」가 쓴 「호텔」이라는 책이있다. 언젠가 우리나라에서도 상연된 영화 「대공항」의 원작자인 그는, 오랜 세월이 걸쳐 호텔을 치밀하게 조사하여 이 지식을 바탕으로 스틸과 서스펜스에 넘친 드라마를 보여 준다. 하도 재미있어 나는 다섯번이나 읽었는데, 우리나라에도 오래전에 번역되어 「호텔」이라는 이름으로 출판되었다.

호텔을 설계하려면 우선 설계자료집에 실린 과거의 호텔을 조사하고 대체적인 규모를 결정하는 것이 첫순서이겠으나, 이밖에 호텔운영에 대한 책들도 읽어야 한다. 그러나 이러한 자료는 어디까지나 한 자료에 지나지 않는다. 더욱 요구되는 것은 호텔이라는 생명체에서 일어나는 여러가지 살아서 움직이는 지식이다. 말하자면 호텔을 몸으로 느껴야 한다. 「아더·헤이리」의 「호텔」은 바로 이런데 필요한 안성미춤인 책이다.

이 소설의 무대는, 미국에서도 인종 차별이 남부 뉴우올리언스의 고색창연한 전통있는, 성그레고리라는 큼직한 호텔이다.

옛날의 영광을 걸머진 채, 지금은 은행에 저당설정된 돈을 갚아야 하는 날이 닷새 후로 다가왔는데도 앞길이 막막한 어느 월요일에 이 소설의 첫장은 시작된다.

총지배인을 겸한 이 호텔의 건축주는, 여러군데 용지를 알아보았으나, 불합리한 경영으로, 영업이 신통치 않아 적자에 허덕이고 있는 이 호텔을 어느 은행에서도 거들떠 보지않아, 결국은 팔아버릴 수밖에 없는 극한상황에 놓여 있다.

한편 많은 최신식 체인호텔을 갖고있는 호텔왕이 이 소식을 듣고, 유리한 조건에 매수하려고 날아든다.

때를 같이하여 영국의 한 공작이 부인과 비서 그리고 다섯마리의 「테리아」까지 이끌고 귀빈실에 숙박하지만, 그날밤 바람둥이 공작은 거리의 술집에서 창녀와 놀아나고 술이 취해서 자가용을 몰고 돌아 오던 중, 어린애를 치우고, 얼떨결에 달아난다. 그러나 호텔의 경비주임이 이를

눈치채고 공작을 협박하여, 마침내는 어린이를 치운 증거가 되는 차를 멀리 딴 곳으로 옮겨준다는 조건으로 막대한 돈을 받아낸다.

한편 이 마을의 갑부들이 뗏이 모여 호텔방을 빌려 지배인에게 돈을 주어 꼴꼴을 불러 진탕 놀아나지만, 그것도 모지라 여자친구를 꼬여서 수간하려고 하지만, 소란을 피우는통에 들통이 나버린다.

비행장의 쓰레기통에서 줍거나, 거리의 뼈아까씨가 훔쳐낸 호텔숙박객의 열쇠를 이용하는 호텔전문 절도범이 때를 같이하여 이 호텔에 숙박한다. 절도범은, 공작부부가 외출한 사이에, 푸른트가 봄볏을 때를 기다려, 멍청한 푸른트만을 계략으로 당황하게 만들면서 감쪽같이 공작의 방열쇠를 얻어내, 가짜열쇠를 만들어, 본열쇠는 푸른트에 돌려준다. 이 절도범은 다시, 공작부부가 외출한 틈을 이용하여, 그 방에 들어가 1만불이 든 가방을 훔쳐낸다.

한편 치과의사들의 심포지움이 이 호텔에서 열리는데, 그중 한사람은, 흑인이라는 이유때문에 숙박을 거절당하고, 이에 분개한 치의사회회장은 다른 호텔로 옮기기를 바라지만, 대다수가 찬성하지 않아 협회장은 사표를 내고 흑인과 같이 돌아가고 만다. 이 사실이 신문에 크로즈업 되어 건축주가 마지막수단이라고 믿었던 인종평등을 모토로 하는 노조계열 회사의 용자질이 막혀버려 호텔은 절대절명의ピン치에 서게된다.

엘리베이터 한대가 오래전부터 고장이 잦았으나, 건축주는 예산부족으로 미루어 왔는데 드디어 9층에서 밑으로 떨어져 많은사람이 다치고, 때마침 타고있던 공작도 죽게된다.

이 호텔의 단골손님으로 외모는 보잘것 없고, 언제나 썩방에만 숙박하는 광산왕이 이 호텔을 인수하게 된다. 그는 언제나 자기에게 친절했던 총지배인 「매그다못트」를 총지배인자리에 앉혀 호텔운영의 전권을 위임한다. 이 소설의 주인공, 「매그다못트」는, 취임하는 자리에서 인종차별을 안하겠다고 선언한다.

이 소설은 여기서 대단원의 막을 내리는데, 월요일에 시작해서 끝나는 것이 금요일로, 각 장을 요일로 매겨있어, 닷새동안에 일어나는 파노라마가 스피드하게 처리된다. 이상 대체적인 줄거리사이에 호텔의 여러가지 생리가 치밀하고 드라마틱하게 전개되고, 그속에 일어나는 갖가지 부정과,

호텔 산업은 본질적으로 장치산업이다. 건물과 각종 시설은 움직일 수 없고 손쉽게 줄일 수도 늘일 수도 없으며, 객실과 레스토랑, 뷔 등의 수용인원은 결정되어 있어 이것을 그날 팔지 않으면 제로가 되는 장사이다.

눈물겨운 이야기가 수를 놓는다.
 내가 이 소설에서 가장 흥미를 느끼는 부분은, 건축주와 이 호텔을 매수하려고 찾아온 체인호텔왕과의 대화이다.
 전자는 호텔이란, 손님이 요구하는 여러 종류의 음식을 맛있고 품위있게 만들어, 극진한 서비스를 받으면서 즐기는 곳이라고 생각한다. 그러나 후자는 현대사회에서 요구되는 호텔이란 능률적이며 경제적이고 규격화되어야 한다. 그러기 위해 호텔의 모든기구가 정확한 원가계산위에 효율 좋게 운영되어야 하고 인건비를 줄이기 위해 서비스는 극소화해야 한다고 생각한다.
 이에 대해 건축주는 반박한다.

호텔이란 경영자의 개성이 나타나는 곳이며, 서비스를 빼면은 무엇이 남겠는가? 보나마나 당신의 체인호텔의 손님들은 친절한 서비스라든가, 따뜻한 분위기등, 돈으로 계산할 수 없는 것을 받을만한 자격이 없는 감성이 순한 사람들인가 보군」 하고.

체인호텔왕은 다시 반박한다.
 서비스라는 것 자체가 케케묵은 낡은 생각이다. 현대사람들은 그러한 기만을 바라지 않는다. 예를들면 옛날에는 에리트 기분을 만족시키려고 일등차를 탔지만, 현대는 제트항공기가 판을 친다. 우선 빠르고, 스튜어디스가 운반해 주는 주어진 식사를 즐긴다. 메뉴를 골라야 할 번거로 번거러움도 없다. 매우 빠르고, 기능적이며 규격화된 이러한 현대 의식을 호텔에서도 요구한다.

인간미 넘치는 서비스가 있는 보수적인 호텔인가 또는 체인호텔의 규격화된 능률적인 호텔인가, 하는 것은 호텔 건설을 기획할 때 제일 먼저 부딪히는 가장 중요한 문제이다. 이것은 호텔의 성격을 결정하는 것으로 이에 따라 호텔의 평면, 입면에서 실내장치, 호텔의 기구에

이르기까지 호텔의 모든 문제가 여기서 비롯된다.

국가로 말하면 바로 헌법 제 1조에 해당한다. 물론 이것은 애초에 호텔 건축주가 결정하지만, 건축가는 이 호텔의 성격을 충분히 이해하고 호텔계획에 나무랄데 없이 반영시켜야 한다.

호텔의 성격을 손쉽게 분간할 수 있는 척도중에 호텔 종업원수를 객실수로나눈 계수가 있다. 대체적으로 서울의 특급 호텔의 경우 이 계수는 1.4내외가 된다. 즉 600실 호텔이면 종업원수가 약 1,000명인 셈이다. 미국의 호텔은 인건비가 비싼 관계로 이 계수가 0.6정도 되는 고급 호텔도 많다. 이 계수가 높은 것은 한마디로 말해서 서비스가 좋다는 이야기가 된다. 종업원수가 충분하니 당연히 친절하고 신속한 서비스를 할 수 있지만, 호텔요금도 비싸진다.

세계각국의 이름있는 은행가들이 투표해서 선정한 세계 10개의 좋은 호텔중에, 파리의 리츠호텔, 동양에서는 향양의 「만다링」, 싱가포르의 「상그리라」 그리고 일본의 대倉호텔이 들어있다. 여기서 좋은 호텔이라는 관점은 음식이 맛있고, 분위기가 우아하며, 서비스가 좋다는등 앞서 성그레고리호텔의 건축주가 말하는 보수적인 스타일의 호텔이다.

동경에 있는 대倉호텔은 객실수 930, 종업원수 1,450명으로 그 계수는 1.6이니 우리나라의 어느 호텔보다도 높은 셈이다.

호텔에 묵을 때마다 느끼는 일이지만 아침에 일어나 방내에서 일을 보고 객실에 돌아오면 방안은 외출할때 그대로 어수선하고, 지저분하기 일쑤다. 그러나 대倉호텔의 경우 객실을 담당하는 「메이드」와 청소부가 적어도 하루에 서너번 들러 말끔히 방안을 정돈한다. 호텔이란 호스피타리티, 즉, 보살핀다는 말에서 유래된 것으로 대倉호텔에서는 손님이 극진한 보살핌을 받고 있다고 느껴진다.

공정한 값을 받는 기능적인 호텔인가, 또는 서비스가 좋은 보수적인 호텔인가, 하는 문제는 아마도 답을 얻을 수 없는 영원한 숙원일지도 모른다. 그 까닭은 아무리 세상이 물질명명 지상의 세계로 바뀌어도, 사람의 감정이나 생활습성은 쉽사리 달라지지 않고 아늑하고 좋은 서비스를 바라는 보수적인 계층은 있기 마련이다. 따라서 앞으로도 서로 다른 이 두 종류의 호텔은 공존하면서 경쟁해 나갈

것이다. 어느쪽이 옳으나 그러나가 아니라 사회의 요구에 맞추고, 호텔의 위치조건에 따라 건축주의 영업방침에 따라 결정될 문제이겠다.

다만 전반적인 추세는 보다 기능적인 호텔이 늘어나는 경향이지만, 한편으로는 그 반대현상도 일어나고 있다. 한동안 객실은 점점 최소면적으로 치달았는데, 근래에 이르러 다시 옛날처럼 객실이 넓어지고, 여유있는 분위기의 호텔이 늘어나고 있다. 그것은 호텔이 서로 경쟁을 한 결과 보다 수준높은 호텔을 만들려는 까닭이며, 분위기 또한 점점 호화로운 방향으로 치달고 있다.

호텔산업은 본질적으로 장치산업이다. 건물과 각종 시설은 움직일 수 없고 손쉽게 줄일 수도 늘일 수도 없으며, 객실과 레스토랑, 뷔 등의 수용인원은 결정되어 있어 이것을 그날 팔지 않으면 제로가 되는 장사이다.

이러한 의미에서 호텔이란 하루벌이 장사의 연속으로 우선은 손님을 얼마나 끄는가에 달려있고, 당초 투입된 막대한 자본을 얼마나 빠른 시일안에 회수하는가, 하는 사업이며 이 기간이 짧을수록 좋은 셈이다.

대체적으로 자기자본인 경우, 개업하고 나서 4년정도 지나면 경상수지는 흑자로 돌아서며 12, 3년쯤 되면 투입자금이 모두 빠진다. 감가상각이 끝나고, 그러면서도 고급호텔의 이미지가 유지되고 손님의 수가 언제나 일정수준을 넘은 상태라면, 이처럼 안정된 사업도 없을 것이다.

점차 생활수준이 높아지면서 시민들이 호텔을 이용하는 것이 보편화됨에 따라 도심의 특급호텔은 연회나 식당등 요식 계통의 매상고는 객실에서 들어오는 수입 보다 훨씬 높아가는 경향이이다.

따라서 식료품이나 음료는 좋은재료를, 값싸게 구입하고 맛있게 조리하여 친절한 서비스를 하며 좋은 호텔이라는 이미지를 지키는 것은 호텔영업상의 사활이 달려있는 문제이다. 호텔의 실내는 새로 꾸미면 적어도 3년은 별 지장없이 쓸 수 있지만, 음식이나 서비스는 사람이 하는 일이라 빠지기 쉬운 함정이 언제나 도사리고 있다.

이 소설에서 체인호텔왕이, 성그레고리 호텔에 들어서면서 첫인상에 똥똥하게 살이 찐 종업원이 많이 눈에 띄어 이것은 즉, 부정을 하는 종업원이 많다는 뜻이고, 따라서 이 호텔의 경영상태는 좋지

않으리라는 감을 잡았다고 사실을 부린다.
바테더는 손님에게 드리는 술의 양을
속여 부정수입을 올리고, 보이장은
「꿀꺽」을 불러들여 수입을 올리면서
호텔의 이미지를 떨어뜨리고, 부하직원을
시켜 교묘하게 이중으로 손님에게서 팁을
뜯어내, 횡령을 한다.

중년의 청소부는 주방에서 몰래 좋은
비프스테이크 고기를 훔쳐내어 사타구니에
테이프를 붙여 감쪽같이 경비원의 눈을 속여
집으로 가져간 일이 수십번에 이르는데,
여태껏 한번도 들들나지 않았다.

경비주임은 호텔에 도둑이 잠입했는데도,
도박장에 출입하고 공작을 공갈하고 그의
차를 멀리 딴 곳으로 옮기기 위해 4일간
이나 자기마음대로 결근하고 마침내 교통
순경에게 붙잡히고 만다.

주방장은 게으름을 피워 조퇴하기
일췌이고, 값싼 조리기구로 말미암아
음식맛이 떨어졌지도 모르고 있다. 또한
제대로 훈련되지 않은 멍청이 후론트 객실
담당은 부주의 탓으로 열쇠를 이용한 상습
절도범에게 그만 귀빈실의 열쇠를 내주어
마침내 그의 돈을 도난당하게 한다.

예산이 없어 고장난 엘리베이터를 달래어
가면서 쓰던중 마침내 추락하여 큰 사고를
빚으면서 이 소설은 막바지에 이른다.

시설이 아무리 좋아도, 종업원들의
기강이 무너지고 불성실하면 호텔은 결국
적자를 보고 마침내는 남의 손에 넘어
간다는 것을 보여준다.

성그레고리호텔의 종업원들 모두가
불성실한 것은 아니다. 이 소설의 주인공인
젊은 부지배인 「매그다못트」는 이러한
부정과 엉망인 기강을 파악하고, 호텔을
재건할 방안을 여러번 옷사람에게 제안
하지만 나이가 들어 무기력해진 건축주는,
이를 받아들이지 않는다. 부주방장 또한
주방시설의 혁신을 꾀하지만 예산이 없다는
이유로 빛을 보지못한다.

저자인 「아더·헤이리」가 생각하는
이상적인 호텔의 이미지는 어떤 것인가.
그는 나중에 이 호텔을 인수하게되는
광산왕의 말을 통해 다음과 같이 피력한다.

「나는 역사가 느껴지는 오래된 마을의
차분한 분위기를 좋아하는데, 호텔도 이와
마찬가지다. 이 호텔은 좀 낡았지만
가정적인 정서가 있다. 어느 시대나 유행
이라는 것이 있지만 그것에 현혹되어서는
안된다. 보라는듯이 비싸고 화려한 재료로
치장한 천편일률적인 호텔이 많으나, 세상

사람들은 곳 그런것에 싫증을 느끼고
오래된 정서적인 것을 동경하게 된다.
마음속으로 우리나라는 친절함이든가,
개성, 분위기등 고마을과 환경에 어울리는
특색있는 호텔이 아쉽다.」

이말은 우리들의 주위에 세워진, 그리고
지금도 세워지고 앞으로도 세워질 많은
호텔에 대한 날카로운 비판의 소리로
들린다.

우리나라의 대부분의 호텔이 유행만을
뒤쫓는 안이한 설계이고 돈은 비싸게
들인데 분위기는 값싸다.

차분히 가라앉은 역사의 무게를 느끼게
하는 문화가 아니라 경박한 여자의
마음처럼 변하는 햇손의 냄새를 풍긴다.
바람이 불어와 은은히 느껴지는 목련의
꽃향기가 아니라 값싼 향수의 코를 찌르는
자극에 지나지 않는다. 성숙한 여인의
교양이 풍기는 매너의 아름다움이 아니라
값비싼 옷과 장신구와 자극적인 화장으로
감싼 허상일 뿐이다.

대부분의 호텔에서 건축가가 참여하는
것은 고작 절반쯤이나 될까. 나머지는
인테리어디자이너, 그래픽디자이너, 그리고
조경팀이 한몫들을 하게되는데, 이들은
애초에 세운 호텔의 이미지를 살리겠다는
마음은 깡그리 잊어버린 것처럼 보인다.

특히 로비나 레스토랑등 영업장부분은
으레 인테리어디자이너에게 맡겨지는데,
개성있는 공간을 꾸미는, 디자인보다는
값비싼 재료와 복잡한 상세와, 돈이 많이
들인 것처럼 보이는 몰딩과 호화로운
가구로 감싸 마치 디자인부재를 숨기려는
것처럼 보인다.

호텔의 로고에서 싸인보드, 심지어는
타월, 메뉴, 영수증등 용지에 이르기까지
디자이너의 세심한 수준 높은 디자인이
인테리어디자인과 건축과 통일된 조화를
이루어야 하는데 이런 문제 또한
어설프다.

이러한 여러분야가 참가하여 하나의
뚜렷한 개성을 빚어내야 한다는 점에서,
아마도 호텔이 가장 힘든 설계가 아닐까.
하고 생각한다.

건축주는 준공을 서두르기 때문에 으레
건축허가나 받을 수 있는 정도의 기본
설계를 갖고 우선 착공하게 된다. 그리고
나서 본격적인 설계에 들어가게 되지만,
공사는 빠른 속도로 진행되어 우선 필요한
공사도면만을 그려주기도 바쁘다. 특히
지하층은 설비전기의 심장부이므로 치밀한
도면이 요구된다. 대체적으로 착공후

그동안 호텔이 많이 세워졌지만
장래의 전망을 보면 아직도
부족하여 더 많이 지어야하고
호텔사업의 전망 또한 매우 밝다.
좀 더 차분한 계획아래 우리나라
풍토에 맞는 자랑할 수 있는
호텔의 탄생이 기다려진다.

약 6개월간은 설계가 물리게 된다. 그러나
그 이후에도 실내장치와 관련된 도면의
수정이 기다린다.

건축주는 돈을 절약하려고 지배인이나
주방장, 기타 간부급 직원들을 호텔 open
6개월쯤 전에 비로소 채용하게 되고 이들
운영팀은 이미 쌓여져 있는 벽체마저 헐고
공사를 변경할 것을 요구한다.

여러번 호텔을 설계해 보았지만 처음
단계에 완성된 시공도면의 거의 80%가
수정되고 공사는 애당초 계획보다 50%
쯤은 늦어지고 공사비 또한 늘어나기
마련이다.

이러한 호텔건축에서 으레히 일어나는
문제는 결국 첫째, 기본설계 단계에서
호텔운영의 전문가의 자문을 받아가면서
설계를 확정해야 한다.

둘째는 시공설계에 의해 착공하자 곧
인테리어디자이너를 참가시켜야 한다.

또한 공사진행에 따라 수시로 공사비
예산을 검토하고 외주해야할 기구, 집기,
비품등은 조기발주하여 예산이 초과하는
것을 방지하고 아울러 공기(工期) 지연을
사전에 막는 길이다.

호텔에 투자하는 사람들은 호텔건축비를
알잡고 공기(工期) 또한 짧게 잡을 뿐더러
자기자본도 확정되어 있지않은 상태에서
남의 돈에 의지하여 지으려고 한다.
그 결과 자금계획과 공기(工期)에 차질을
빚어 애당초 세운 계획대로 이루어지는
경우가 매우 드물다. 성공적으로 끝나는
것은 한 10%쯤이나 될까?

그동안 호텔이 많이 세워졌지만 장래의
전망을 보면 아직도 부족하여 더 많이
지어야하고 호텔사업의 전망 또한 매우
밝다. 좀 더 차분한 계획아래 우리나라
풍토에 맞는 자랑할 수 있는 호텔의 탄생이
기다려진다.