

제주도 관광호텔 종사자의 노동실태와 의식구조*

이 상 철**

I. 머리말

지역연구로서의 제주도 연구는 육지부의 다른 지방보다 앞서 이루어졌으며 활발하다. 그러나 연구인력이 부족하고 연구환경이 열악하여 제주도의 여러 분야가 골고루 연구되고 있지는 않은 실정이다. 사회과학 분야에서는 개발과 발전, 지방자치, 경제·경영 분야 등은 많이 연구되고 있으나 지역 노동상황에 대한 연구는 거의 없다. 이 글은 지역 노동자들의 노동상황에 대한 연구를 함으로써 연구의 공백지대를 메우려는데 우선적 의의를 두고자 한다.

제주의 경우, 전통사회에서는 농어업의 1차산업이 중심을 이루었다. 그러나 1960년대 개발을 시작하면서부터는 3차산업의 비중이 급증하고 1차산업의 비중은 감소하고 있다. 2차산업은 거의 변화하지 않은 채 극히 작은 비중을 차지하고 있을 뿐이다. 따라서 3차산업 종사자의 노동상황 연구를 다른 산업 종사자의 연구보다 우선할 필요가 있다. 3차산업 중에서는 제주도의 선도산업인 관광산업 관련 분야를 중시하는 게 바람직하다.

* 이 논문은 2001년도 제주대학교 발전기금 학술연구비에 의해 연구되었음.

** 제주대학교 사회학과 교수

요즈음 세계에서 관광산업은 새롭게 고용창출을 주도하고 있는 부문의 하나다. 1996년 현재 세계에는 2억 1천 2백만 명이 직접 또는 간접적으로 이 부문에 종사하고 있다. 관광에서는 인력이 핵심 기능을 차지하고 있어 앞으로 더욱 많은 일자리를 창출할 것으로 기대된다(Lohmann and Jafari, 1996: 490-491). 관광호텔업은 이러한 관광산업에서 핵심부분에 속한다. 그래서 도내 관광산업 가운데 노동자 수에서 최대 다수를 차지하고 있고, 기계화·자동화가 힘들어 사람들의 직접 노동 비중도 높은 관광호텔업에 종사하는 자를 연구대상으로 삼고자 한다.

관광호텔 외에도 숙박업체로는 일반호텔, 유스호스텔, 콘도미니엄, 여관, 여인숙 등이 있다. 그러나 여관·여인숙은 자영업이 대부분이고, 다른 숙박업체는 그 숫자나 규모가 작아 관광산업 노동자의 노동상황을 대표한다고 보기엔 적합하지 않다. 또 관광호텔은 숙박뿐만 아니라 식음료, 연회, 회의, 기타 다양한 서비스까지 제공하므로 중요성이 더욱 크다.

그동안 도내 관광호텔업 노동자의 노동상황에 대한 연구는 경영학과 경제학 분야뿐이었다고 할 수 있다. 사회학적 연구는 전혀 없다. 이 글은 이러한 경향에 어느 정도 균형을 회복시켜 줄 것으로 기대된다. 분석하려는 부분은 이들의 노동실태와 의식구조이다. 구체적으로는 종사자의 사회인구학적 특성, 노동조건, 임금 및 생활상태, 만족도, 사회의식, 노사관계에 대한 태도 등이다.

요컨대 이 글의 목적은 그동안 연구의 공백지대에 가까웠던 제주도 노동자의 노동상황과 의식에 관해 관광호텔업 종사자를 대상으로 알아보는 것이다. 현황 파악은 1996년 현재 도내 관광호텔 전체에 종사하는 노동자들을 모집단으로 한 표본조사를 통해서 하고자 한다. 그리고 호텔별로 한두 명의 종사자를 심층면접함으로써, 호텔의 기본적인 상황에 대해 파악하고 표본조사에서 미비한 점을 보완하고자 한다. 이를 통해 현 상황의 문제점이 도출되고 개선방안을 생각해 보는 계기가 마련될 수 있다. 이는 차후 더욱 분석적인 연구를 위한 토대도 될 것이다.

II. 관광호텔업의 성격

1. 관광호텔업

호텔은 영리를 목적으로, 숙식과 부대시설을 갖추고, 무형의 인적 서비스를 부가하고, 지불능력이 있는 사람들에게 상품을 판매하는 곳으로서, 휴식·오락·여가·문화생활 및 사업활동까지 제공하는 장소로 정의된다(원룡희, 1995:24-27). 현대에 와서는 숙식 외에도 고객의 새로운 욕구를 충족시키기 위해 다양한 서비스를 제공하고 있다. 숙박 및 음식 제공을 넘어, 집회공간·문화서비스·스포츠·레저·상업서비스·건강관리서비스·비즈니스서비스 등의 기능까지 하고 있다(고석면, 2000:18-19).

호텔은 일반적으로 구조, 입지, 규모, 경영형태, 숙박목적, 체제기간 등에 따라 여러 가지 방식으로 분류될 수 있다. 법적으로는 관광진흥법에 근거하여 관광호텔, 국민호텔, 가족호텔, 해상관광호텔, 휴양콘도미니엄, 한국전통호텔 여섯 가지로 분류하고 있다. 강원도의 숙박업에서는 콘도미니엄의 비중이 과반을 점하지만, 제주도에서는 관광호텔이 9할을 차지한다. 관광호텔은 관광객의 숙박과 체재에 적합한 시설을 갖추어 이를 이용하는 자에게 필요한 서비스를 제공하는 업종이다.¹⁾

사업으로서 관광호텔업이 제대로 성립되기 위해서는 관광 소비층인 중산층이 성장하고, 사회 교통망이 발달하고, 대중문화가 확대되어야 한다. 산업으로서의 관광이 가장 먼저 발달한 미국에서도 1950년대가 되어야 관광호텔이 대중화되었다. 그전에는 상층만이 관광호텔을 이용할

1) 국민호텔은 단체관광객의 숙박 및 취사에 적합한 곳이다. 해상관광호텔은 관광객의 숙박에 적합한 구조물 또는 선박을 해상에 고정하거나 계류시켜 이용케 한다. 휴양콘도미니엄은 관광객 휴양에 적합한 시설을 갖추어 공유자에게 이용하도록 한다. 가족호텔은 가족단위의 관광객이 편리하게 이용할 수 있다. 한국전통호텔은 한국 고유의 시설을 갖춘 곳이다.

수 있었다(김진섭, 1994:130-133). 한국의 경우는 1970년대 이후, 본격적으로는 1980년대에 들어서서 관광호텔업이 성장하기 시작했다. 외국 유명 호텔들과의 체인경영시스템이 도입되고 재벌들의 진출이 이루어졌다. 이 관광호텔은 규모, 시설 등을 기준으로 삼아 법적으로 등급을 구분한다. 특1급, 특2급, 1급, 2급, 3급의 다섯 등급이 이에 해당된다. 표시는 특급은 무궁화 5개, 1급은 4개, 2급은 3개, 3급은 2개로 한다.

호텔내 조직 구조와 직무 구성은 우선 총지배인 하위의 영업부문과 관리부문으로 대별된다.²⁾ 관리부문은 기획심사, 총무, 경리, 구매, 시설 등의 하위 부서를 두거나 업무를 담당한다. 이들은 직접 이익을 창출하지는 않지만 이익 창출을 하는 영업부문을 지원하는 기능을 한다. 영업부문은 직접 고객을 상대하는 곳이다.³⁾ 객실부문과 식음료부문이 중심을 이룬다. 그 외 부대시설과 판촉을 위한 고객관리부문이 부차적으로 존재할 수 있다. 객실부문은 접객(front office), 객실정비(house keeping), 세탁 등으로 구성되어 있다. 식음료부문은 식당, 음료, 조주(調酒) 및 조리 등으로 이루어져 있다(김충호, 1986: 32-83). 호텔의 매출에서 전통적으로는 객실부문의 비중이 컸으나 최근에는 식음료부문 비중이 더 큰 곳도 많다.

2. 관광호텔업 노동의 특성

호텔은 서비스업의 일종이다. 전통적 서비스업 중 개인서비스업에 속하는 것으로서, 제조업과는 달리 노동집약적이고 종합서비스를 제공하는 산업이다.⁴⁾ 그래서 호텔에는 숙식 외에도 고객의 욕구가 다종다양하

2) 호텔 조직은 호텔의 규모, 위치, 성격 등에 따라 상이하다. 규모, 위치, 성격이 같더라도 판매하는 상품 내용에 따라 한 호텔에 유효한 조직이 다른 호텔에는 적용되지 않는 경우도 있다. 따라서 본문에 제시한 조직과 직무 구성은 모든 호텔에 적용될 수 있는 기본적인 원칙적인 것이다.

3) 한국에서는 관리부문이 영업부문을 지원만 하는 게 아니라 지배·관여하려는 경향이 있다. 그러나 외국인이 지배인으로 있는 곳에서는 원칙대로 관리부문이 영업부문에 관여는 않고 지원만 한다.

고 개인적 서비스 요구도 많은 편이다. 인력도 미숙련 노동력에서부터 고급인력까지 다양하게 필요하다.

호텔 서비스에는 인적 서비스와 물적 서비스가 같이 존재한다. 호텔에 대한 고객의 인식은 이 중에서 무형의 인적 서비스에 더 영향을 받는다. 최근 호텔 기능의 일부를 기계화하고는 있지만 인적 서비스 자체를 기계화·자동화하는 것은 불가능하다(고석면, 2000: 39-40, 204-206). 업무를 규격화·기계화·자동화하는 데 한계가 있고 인적 서비스의 비중이 높은 만큼, 고객과의 인간관계가 중요해지고 종사자 개인의 노동이 기업 성패에 직결되는 중요성을 갖는다.

호텔은 하루 24시간, 일년 365일 동안 계속 서비스가 제공되어야 하므로 교대 근무를 해야 하는 부분이 많다. 종합서비스를 제공하는 곳이라 직종도 200여 가지로 다양하다. 그래서 임시직·일용직·시간제·용역 등 비정규직의 근무 비중이 높다. 또 도심지 호텔과 달리 관광호텔은 성수기와 비수기, 주말과 주중에 따라 고객 수의 편차가 심하므로 인력 수급의 급격한 증감이 존재한다. 이 문제도 비정규직의 비율을 높여 비수기에는 이들의 고용을 피함으로써 인건비의 부담을 줄여 해결하는 경우가 많다.⁵⁾

4) 서비스업은 크게 근대적 서비스업과 전통적 서비스업으로 구분할 수 있다. 근대적 서비스업은 생산서비스업과 사회서비스업이 해당된다. 생산서비스에는 금융·보험·부동산·엔지니어링·회계·법률서비스가 있다. 사회서비스에는 건강·의료·교육·사회복지·우편·정부가 속한다. 이에 비해 전통적 서비스업은 유통서비스업과 개인서비스업이 해당한다. 유통서비스에는 운송·통신·도소매업이, 개인서비스에는 가사서비스·숙박·음식·세탁·이미용·유호업 등이 포함된다(권태환·조형제·한상진 편, 2000: 177-179). 그러므로 호텔은 전통적 서비스업 중 개인서비스업에 속한다.

5) 비정규직 노동자의 비중은 일반적으로 IMF사태 이후 증가한 것으로 여겨진다. 그러나 사실 그전에도 한국 임금 노동시장의 절반 가까이 되었다. 특히 호텔에서는 비정규직의 비율이 급속히 높아져 왔다. 특급호텔엔 상용근로자의 15% 가량이 임시직이다. 새 호텔은 임시직의 비율이 그 이상이다. 직원식당·청소·세탁실·경비에는 대부분 용역이 도입되고 있다. 특2급은 용역이 많고, 특1급은 용역과 임시직이 비슷한 수준이다. 비정규직이 증대하는 것은, 첫째 호텔에 대한 수요가 일정한 게 아니라 피크를 이루는 때가 있기 때문이

호텔은 일의 특성상 부서간 협동과 통합과 조정이 긴밀하게 이루어져야 한다. 현관을 비롯하여 객실·식음료 등 다양하고 상이한 서비스와 직무가 유기적으로 통합되고 업무수행이 협동적으로 이루어져야 한다. 고객에 제공되는 서비스는 부서간의 긴밀한 연결 노력에 의해서만 가능해지기 때문이다.

3. 제주도 관광호텔업 개황

제주도내 호텔은 거의 전부가 관광을 목적으로 한 것이라고 해도 과언이 아니다. <표 1>은 1996년 현재 조사대상인 도내 관광호텔 37개소를 등급별로 정리해 놓은 것이다.⁶⁾ 이 숫자는 1978년의 4개, 1990년의 30개에서 증가한 것이다. 객실 수는 1978년의 459개, 1990년의 3,774개에서 4,751개로 증가했다(제주도, 1997: 280-281; 제주도, 1993: 1048-1052; 제주도, 1982: 262-263). 이것은 전국 지방자치단체 중 서울과 부산 다음으로 많은 것이다(한국관광협회, 1995). 인구수에 비해서는 전국 최대다. 37개소 중에는 특1급과 특2급이 모두 5개씩이다. 1, 2, 3급은 각각 15, 8, 4개씩이다. 제주시 소재가 24개소이고, 서귀포시 소재는 13개소다. 특급은 제주시와 서귀포시에 반반씩 소재하고 있으나 1, 2급은 압도적으로 제주시에 소재하고 있다. 한국전통호텔인 중문관광어촌중앙빌리지와 휴양콘도미니엄인 한국콘도는 참조가 되도록 더불어 조사하였다. 관광을 주된 목적으로 설립된 점은 이들도 관광호텔과 마찬가지로 다.

호텔은 많은 경우 도외자본으로 구성되어 있다. 이는 도민자본이 부족하여 외국자본, 제주출신 재일동포 자본, 타 시도 자본이 많이 투자되었기 때문이다. 도외자본의 투자는 특급으로 갈수록 더 큰 비중을 차지하

다. 둘째, 업체 즉 자본간 경쟁에서 이기기 위해서 비용을 줄이는 방편으로 이용되는 탓이다. 셋째, 자본의 입장에서 정규직의 고용불안과 노조약화를 유도하여 노동통제를 강화하는 이점이 있기 때문이다(노동자신문사, 1997).

6) 홀리데이호텔은 조사 시점에 재건축을 하느라고 휴업 중이어서 조사대상에서 제외하였다.

고 있다.

<표 1> 관광호텔의 등급, 소재지 및 표본수

등급	업체명	소재지	표본수	등급	업체명	소재지	표본수
특1급	제주 그랜드	제주시	25	1급	제주 마리나	제주시	12
	제주 오리엔탈	제주시	26		뉴경남	서귀포시	13
	제주 칼	제주시	6		선비치	서귀포시	13
	하얏트리젠시	서귀포시	26		하나	서귀포시	13
	제주 신라	서귀포시	2		서귀포파라다이스	서귀포시	13
특2급	라곤다	제주시	15	2급	귀빈파크	제주시	7
	제주 남서울	제주시	14		그레이스	제주시	7
	서귀포 칼	서귀포시	15		라자	제주시	6
	제주 프린스	서귀포시	15		삼해인	제주시	6
	그린빌라	서귀포시	15		밀라노	제주시	7
1급	그린	제주시	12	3급	콘티넨탈	제주시	6
	뉴크라운	제주시	13		탐라	제주시	6
	아일랜드	제주시	13		대명그린빌라	서귀포시	7
	제주 서울	제주시	12		씨·사이드해상	제주시	4
	제주 팔레스	제주시	13	기타	라이온스	서귀포시	6
	제주 펄	제주시	13		서귀포 파크	서귀포시	10
	제주 하니	제주시	12		코리아나	서귀포시	3
	하와이	제주시	13		중문관광어촌중앙	서귀포시	5
	로베로	제주시	13	합계	한국콘도미니엄	서귀포시	6
	제주 로얄	제주시	13				436

자료: 제주도, 『제주통계연보』, 1997.

제주도 관광협회, 『관광자료집』, 1994.

한국관광협회, 『관광사업체명부』, 1995.

경영진도 특급으로 갈수록 도의 출신자들이 많은 편이다. 도내 관광호텔의 역사가 길지 않아 자격과 경험을 갖춘 도민의 수가 아직 풍부하지 않기 때문이다. 그러나 호텔 종사 경험이 있는 도민이 증가함에 따라 차츰 경영층에의 도민 진출이 늘어날 전망이다.

한국 최고의 관광지로 여겨지는 제주도에서는 휴양지의 특성대로 호텔에 대한 수요가 시기에 따라 크게 달라진다. 무엇보다 성수기와 비수기에 따라 달라진다. 봄·가을 관광철과 결혼시즌, 여름 휴가철, 연말연시가 성수기에 해당된다. 같은 시기라도 주말과 주중에 따라서 수요가 다르다. 고객은 관광객이 다수인 만큼 식음료보다 객실 판매 위주로 매출이 이루어진다.

수요의 부침이 심하므로 일반적으로 호텔종사자의 수도 가변적이라고 여겨진다. 그럼에도 불구하고 종사자 수에서는 도내 관광사업체 종사자 전체의 과반을 차지하고 있다. 1998년에는 8,479명 중 4,254명이 관광호텔에 근무하고 있다. 성별로 보면 업체당 평균이 특급은 남성 159명, 여성 116명, 총 275명이 종사한다. 1급 이하는 남성 26명, 여성 21명, 총 47명이 근무한다(허향진, 1999: 58). 상식과는 달리 남성이 여성보다 조금 많게 나타난다.

III. 연구방법

1. 조사의 대상 및 방법

관광호텔 종사자의 노동상황이 연구주제인 만큼 도내 관광호텔 37개소 전부가 기초 조사대상이 된다. 다음에는 각 호텔에 근무하는 자가 직접 조사의 대상이 된다. 그렇지만 노동상황에 대한 기초적인 연구라는

점에서 먼저 관련분야의 전문가들로부터 연구대상의 성격, 현황과 접근 방법에 대한 조언을 구하였다.⁷⁾

그 후 호텔업에 종사하는 자들에 대하여 표본조사를 실시하였다. 응답자는 원칙적으로 대리 이하의 직급에 한정하였다. 왜냐하면 과장 이상은 경영진의 입장을 대변하는 자로 간주될 수 있기 때문이다.

표본조사로써 접근하기 어려운 부분과 보다 정밀하게 연구할 필요가 있는 부분에 대해서는 심층면접을 통해서 표본조사의 한계를 보완하고자 했다. 이 작업은 적어도 한 명 이상의 우호적이면서 해당 호텔의 사정에 밝은 종사자를 통해서 가능하였다. 조사원과 라포(rapport)를 형성했을 때는 과장급 이상이 때로는 이 역할을 하기도 했다. 결국 모집단은 도내 관광호텔업에 종사하는 노동자, 특히 대리급 이하가 된다.

2. 표집방법 및 표본

표집은 호텔별 종사자 수에 정비례하여 하지는 않았다. 호텔 등급별로 일정한 차등을 둔 채 등급별로 표본수를 배분하였다. 왜냐하면 같은 급수의 호텔에서도 종사자 수에 차이가 있고, 3급으로 갈수록 종사자 수가 급속히 적어져 표본수가 너무 작게 할당될 수도 있기 때문이다. 특1급은 26부씩을 목표로 했다(<표 1> 참조). 그러나 제주칼호텔은 확장 공사 후 조사시점까지 개관하지 않아 6부밖에 조사하지 못했다. 신라호텔은 삼성그룹의 노동통제 방식 탓에 겨우 2부만 할 수 있었다.⁸⁾ 특1급 전체에서는 85부를 했다. 특2급은 남서울호텔만 14부를 하고 나머지는 목표

7) 이들은 관광호텔업 연구자, 관광호텔에 다년간 종사한 자, 노동운동가, 그리고 관련 여행업 종사자들이다. 나이는 30, 40대이고, 성별은 남녀 반반씩이다.

8) 삼성그룹은 규모나 경영성과에서 한국을 대표하는 재벌이다. 그럼에도 불구하고 노동통제가 엄격하고 노동조합을 인정하지 않아 때때로 물의를 일으킬 정도로 노사관계가 원만하지 않다. 삼성 소속인 신라호텔에서는 설문지 조사를 용인하지 않고 노동자들도 회사측 눈치를 보느라 기피하여, 조사업체 중 유일하게 조사가 제대로 이루어지지 않았다.

대로 15부씩 하였다. 총 74부를 했다. 1급, 2급과 3급도 대부분 목표치에 맞게 할 수 있었다. 각각 총 191부, 52부, 23부를 회수했다. 기타 전통호텔과 콘도미니엄은 5부와 6부를 하였다.

조사 대상자 중에서는 호텔업의 특성을 보다 잘 파악하기 위해 영업 부문에 종사하는 자에게 조사의 비중을 두었다. 왜냐하면 관리부문은 타 업종과도 공통적인 요소가 주이지만, 영업부문은 고객을 직접 담당하면서 호텔 고유의 영역이 대부분이기 때문이다. 결국 호텔 전체 직종 200여 개 중에서 영업부문을 중심으로 하되, 그 양과 질에서 객실부문의 대표적 직종인 프론트와 룸 메이드, 그리고 식음료부문의 대표인 웨이터와 웨이트리스 및 조리사 등을 중심으로 조사하고자 했다.

조사는 면접조사를 기본으로 하였다. 직접 면접이 여의치 않을 때는 설문지를 맡겨 응답자가 스스로 기입하게 하였다. 응답이 충분치 않은 부분은 설문지 회수 시 조사원이 보충 질문으로 보완하였다. 표본수는 애초 465명을 목표로 했으나 이 과정들을 거쳐 최종적으로 분석에 활용될 수 있었던 사례는 436명분이다.

3. 조사기간

조사연구는 1996년 3월 문헌자료를 수집하는 것으로부터 시작되었다. 이와 병행하여 3월말부터 4월까지 관련분야의 전문가들로부터 제주도 관광산업, 관광호텔의 노동상황에 대한 현황 설명을 듣고 조사에 대한 조언을 구하였다. 이 기간에는 예비조사도 이루어졌다. 그리고 설문지 초안은 5월 15일 사전검사하였다. 5월 20일부터 6월 18일까지는 본조사, 코딩 및 입력을 하였다. 본조사 기간에는 심층면접을 통한 보완조사도 이루어졌다. 그 후 SPSS/PC+ 패키지 프로그램을 사용하여 자료를 분석하였다.

IV. 노동실태

1. 사회인구학적 특성

이번 조사에서 응답한 사람은 남성 234명, 여성 202명으로 남성이 53.7%를 점한다. 이 점은 남성이 여성보다 조금 많은 호텔업의 경향이 반영된 것이다. 연령은 20세 미만 2.5%, 20-25세 미만 36.2%, 25-30세 미만 30.5%, 30-35세 미만 16.7%, 35-40세 미만 8.3%, 40-50세 미만 3.9%, 50세 이상 1.8%이다. 20-25세 미만이 가장 많으며, 20대가 66.7%로 전체의 2/3나 된다. 혼인상태는 미혼이 66.7%, 기혼이 32.8%다. 나머지 0.5%는 사별·별거 등이다. 20대와 미혼이 동일하게 2/3나 되어 압도적 비중을 차지하는 점은 인적 서비스가 중심인 호텔업 노동의 특성이 반영된 것이다.

학력은 무학 0.5%, 초등학교 졸업 이하 0.2%, 중학교 졸업 이하 2.5%, 고등학교 졸업 이하 23.9%, 전문대 졸업 이하 53.2%, 4년제 대학 졸업 이하 19.3%, 대학원 재학 이상 0.5%이다. 전문대 학력이 과반을 차지하고, 그 이상과 합하면 73.0%나 되어 종사자의 고학력화 경향을 드러내고 있다.

학력은 부서별로 차이가 난다. 웨이터와 웨이트리스는 고졸 위주다. 룸 메이드는 고졸 이하가 위주다. 조리사는 대졸이 거의 없다. 나머지는 대졸 위주다. 그렇지만 호텔에 취업할 때 학력이 큰 문제가 되지는 않는다. 대신 경력이 우선시 된다. 경력 없이 특급호텔에 취업하는 것은 거의 불가능하다. 경력 외에 외국어 구사 능력과 외모도 중시된다.

호텔업종에서 일한 경력을 보면 6개월 미만이 9.2%다. 평균 1년 17.7%, 2년 16.5%, 3년 11.2%, 4년 9.6%, 5년 7.8%, 6년 6.7%, 7년 6.4%, 8년 3.4%, 9년 3.2%, 10년 3.7%, 11년 1.1%, 12년 0.7%, 13년부터 25년까지

지는 각각 1-2명으로서 0.5% 이하다. 평균 1년이 가장 많고, 그 이상은 경력이 많을수록 비율이 줄어든다. 평균 3년 이하가 54.6%로 과반이 넘어 경력이 전반적으로 일천하다. 경력이 짧은 것은 평균 근속년수 3년 미만인 자가 태반인 것과 일맥상통한다.

경력은 호텔 등급에 따라 차이가 난다. 특1급으로 갈수록 경력이 상대적으로 길고, 3급으로 갈수록 짧다. 예컨대 경력 햇수별로 가장 큰 비중을 차지하는 것은 특1급 평균 4년, 특2급 2년, 1급과 2급 1년, 3급 6개월 미만이다.

경력이 짧게 나타나는 것은 응답자의 직급과도 관련이 있다. <표 2>를 보면 평사원 77.5%, 주임 12.4%, 계장 6.0%, 대리 이상 3.7%인바 경력이 오래되지 않은 평사원이 3/4 이상의 비중을 차지하고 있다.⁹⁾ 직급은 성별로도 차이가 난다. 남성은 평사원이 62.4%인데 반해 여성은 무려 95%나 된다. 과장급 이상 여성은 전혀 없다. 책임자급 이상은 남성이 독차지하고 있다.

<표 2> 성별 직급 분포

(단위: %)

	평사원	주임	계장	대리	과장이상	기타	계
남성	62.4	19.7	10.7	3.4	3.0	0.9	53.7
여성	95.0	4.0	0.5	0.5	-	-	46.3
계	77.5	12.4	6.0	2.1	1.6	0.5	100.0

응답자의 직종별 구성 비율은 접객 29.6%, 객실정비 15.8%, 세탁 0.5%로 객실부문이 45.9%를 차지한다. 식음료부문은 식당 19.7%, 연회

9) 이 점은 표본조사시 응답자를 대리 이하로 한정하고, 직급이 높은 자일수록 응답을 기피한 것에서도 영향을 받았을 것이다.

1.1%, 음료·주조 4.6%, 조리 8.5%로 33.9%다. 객실부문과 식음료부문을 합친 영업부문이 79.8%로 중심을 이룬다. 나머지는 관리부문 16.1%, 부대시설 등 기타 4.1%로 2할의 비중을 점하고 있다.¹⁰⁾

일반적으로 호텔은 비정규직의 비율이 높다고 알려져 있다. 성수기와 비수기에 따른 호텔 수요의 격차에 조응하여 고용도 가변적으로 하는 것으로 여겨졌다. 그렇지만 조사는 예상과 달리 비정규직의 비율이 5.0%에 불과한 것으로 나타나고 있다.¹¹⁾ 그리고 특급으로 갈수록 비정규직의 비율이 높고, 3급으로 갈수록 정규직의 비율이 높은 것으로 드러났다. 오히려 3급으로 갈수록 비정규직의 숫자가 낮게 나타나고 있다. 그 이유는 특급으로 갈수록 많이 존재하는 부대시설에 비정규직이 근무하는 경우가 많기 때문이다. 파견 및 용역은 특급에만 있다고 볼 수 있다. 이에 비해 3급으로 갈수록 역할 전문화와 분화가 덜 되어 정규직 한 명 한 명이 여러 역할을 담당하는 경우가 많다. 또 성수기에 비정규직을 채용하여 노동력 수요에 대처하는 게 아니라 기왕에 근무하는 자들의 초과근로를 통해 수요 증가에 대처하고 있기 때문이다. 그 방법이 정규직의 임금을 보전하고, 전체 인건비도 적게 드는 것으로 판단되고 있다. 1998년의 조사에 의하면 특급에는 평균 57명의 임시직이 있는 반면, 1급 이하에는 1명만 있다(허향진, 1999: 58).

10) 영업부문과 관리부문의 비율은 1998년의 다른 조사와 거의 일치한다. 허향진(1999: 58)에 의하면, 1998년 종사자의 직종별 구성 비율이 일반관리직 11.2%, 기술직 9.6%, 영업서비스직 62.7%, 조리직 16.5%이다. 관리부문이 2할이지만, 영업부문은 8할로서 절대적 비중을 차지하고 있다. 이 점은 이번 조사가 부문별 종사자의 경향은 큰 왜곡 없이 나타낼 수 있다는 것을 의미한다.

11) 정규직의 비율이 95%나 되는 것은 비정규직의 비중을 과소평가한 결과로 보인다. 그것은 조사원이 정규직을 집중적으로 면접했거나 응답할 때 기입을 잘못된 것이 아닌가 한다. 그렇지만 비정규직이 상식보다 적은 것은 여러 조사에서도 나온 바 있다. 본문에서 언급하듯 특급을 제외하고는, 인건비 축소를 위해 정규직으로만 일을 담당시키고 성수기에 실습생을 활용하는 정도가 유리하다고 판단한 결과로 여겨진다.

관광산업으로의 인력이동은 경제구조 변동 시 다른 산업으로부터 발생한다. 여러 국가의 예를 보아도 이런 경우 여러 산업으로부터 인력이동이 생긴다. 이 때 이동하는 인력은 새로운 훈련과 사회화 과정을 겪는 것이 필연적이다(Szivas and Riley, 1999: 757-768). 제주의 경우 개발 초기에 농업이 지배적이었으므로 주로 1차산업에서 관광산업으로 인력이 이동하였을 것이다. 응답자 중에서 호텔업에 들어오기 전 다른 직업에 종사했던 경험이 있는 경우는 약 1/3이다. 유경험자 중 2/3는 서비스업, 사무직, 전문직에서 근무했었다. 농업의 경우는 2.0%에 불과하다. 예상보다 농업 종사자가 적은 것은 관광개발이 시작된 지 이미 한 세대의 역사가 지났기 때문인 듯하다. 즉 이제는 이농 2세대 노동자로 완전히 교체된 셈이다(김진균·임영일, 1987: 299).

호텔 종사자는 개발 초기에 대부분 외지인이었다. 이들은 상위 직급을 독차지했다. 이 때는 경험과 자격을 가진 제주도민이 거의 없어 작은 비율만 하위직을 중심으로 도민이 차지하였다. 조사 시점에는 이 비율이 역전되어, 도민이 외지인보다 훨씬 많다. 응답자의 출신·성장지를 보면 제주 86.5%, 서울 4.6%, 부산 2.1%, 기타 시도 각각 1.0% 미만이다. 육지출신이 총 13.5%에 불과하다. 서울과 부산 6.7%를 제외하면 나머지는 통틀어 봐도 6.8%에 지나지 않는다.

그렇지만 총지배인 중 제주 출신이 특급호텔에는 전혀 없다. 1, 2급 호텔에는 1-2명이 있다. 임원급은 외국인과 타 시도 출신이 많은 편이다. 타 시도 출신은 제주도에 적응하여 정착한 경우도 적지 않다. 지배인 중 도민은 1-2할 가량 되며 증가하는 추세에 있다. 도내 대학 관광 관련학과 졸업자들도 차장 직급까지는 승진할 정도로 호텔업의 역사가 되었다. 하지만 대부분의 도민은 계장과 주임 정도를 차지하고 있는 실정이다. 그렇지만 경력과 능력을 갖춘 도민이 있으면 회사측에서는 외지인보다 도민을 선호한다. 왜냐하면 이들은 연줄망이 발달해 관공서 등과의 업무처리에 유리하고 제주에 정착하려고 하기 때문이다. 이에 비해 외지인

관리자들은 제주를 벗어날 생각을 강하게 갖고 있다.

응답자의 출신·성장지별 직급을 보아도 제주도민이 평균보다 아주 조금 낮은 것으로 나타난다. <표 2>를 참조하면 평의원 전체 평균이 77.5%인데 비해 도민은 79.8%, 주임은 12.4% 대 12.7%다. 낮은 직급에는 도민의 비율이 조금 높다. 이에 비해 계장은 6.0% 대 5.0%, 대리는 2.1% 대 1.3%, 과장 이상은 1.6% 대 0.5%다. 계장 이상의 직급에서는 도민의 비율이 조금 낮다. 직장 안정성을 보면 외지인은 비정규직이 전혀 없다. 도민 중 비정규직은 5.8%이지만 낮은 비중이라고 하겠다.

요컨대 임원급은 외지인이 많은 편이다. 하지만 종사자 경력·자격과 호텔업 역사 등을 고려하면, 외지인이 호텔업을 지배하고 도민은 낮은 직급에서 허드렛일만 한다는 얘기는 편견으로 여겨진다.

2. 노동조건

호텔 종사자의 노동조건으로는 노동시간, 근무형태, 휴식 및 휴가, 교육, 채용, 승진, 징계, 근무환경 등을 알아보고자 한다. 응답자들의 잔업을 포함한 하루 평균 노동시간으로는 8시간이 가장 많은 31.0%를 차지하고 있다. 8시간 미만은 1.6%에 지나지 않는다. 9시간은 24.3%, 10시간 17.9%, 11시간 1.6%, 12시간 19.0%, 그 이상은 4.6%다. 근로기준법 상의 8시간 표준을 초과하는 경우가 2/3나 된다. 거의 전부가 8-12시간 사이 장시간 근무를 하고 있다.

호텔은 연중무휴로 영업을 하지만, 근무조건은 직종마다 다르다. 관리부와 예약부서는 대개 정시인 오후 6시에 퇴근을 한다. 다른 영업부서는 대부분 24시간 근무가 이루어진다. 그래서 교대 근무를 해야 하는 부분이 많다. 응답자의 57.8%도 교대제로 근무하고 있다. 교대방식은 1일 2교대가 대부분으로 70.9%에 달한다. 1일 3교대는 27.1%다. 이 결과는 응답자의 2/3가 8시간을 초과하여 근무하는 것과 맞닿아 있다. 조리직은 2교대가 주이다. 시설직과 룸 서비스는 3교대 위주다. 웨이터는 격일제

도 있다.

월 평균 근무일수는 15일이 16.3%, 24-27일이 65.9%다. 15일은 격일제 근무를 뜻한다. 24-27일은 공휴일을 제외한 근무방식과 상통한다. 이들은 도합 82.2%이다. 28일 이상 근무자는 5.3%에 불과하다. 그러므로 대부분의 노동자들은 정상적인 날짜를 근무한다고 하겠다.

이러한 근무제도에 대해선 만족이 불만족보다 조금 많다. 매우 만족 6.4%, 대체로 만족 32.6%, 그저 그렇다 30.0%, 약간 불만족 21.8%, 매우 불만족 8.7%으로 나왔다. 불만족이 30.5%인 것 중 호텔업의 특성에 따라 불가피한 부분을 제외하고는 적극적 대책이 필요하다. 예컨대 불만족의 이유로 지목한 교대방식을 좀더 효율적으로 하든가, 잔업을 줄이는 방책 등이 필요하다.

식사시간을 제외하고 근무시간 중에 취하는 휴식시간은 1-2시간 미만 이 29.6%로 가장 많다. 다음은 2시간 이상으로 26.8%를 차지한다. 1시간 미만은 17.7%다. 이에 반해 휴식시간을 전혀 갖지 못하는 경우도 25.2%나 된다. 노동의 효율성을 증대시키기 위해서는 적극적인 대책이 필요한 부분이다.

연중 휴가일수로는 응답자의 절반 가량인 45.0%가 10-19일을 쉰다. 다음 20-29일이 22.0%이고, 30일 이상은 7.6%다. 9일 이하는 16.3%, 전혀 없는 경우는 8.0%다. 없는 경우를 포함한 9일 이하가 약 1/4인바, 휴가를 임의로 사용할 수 없는 탓으로 보인다. 실제로 휴가에 대해서, 응답자의 36.2%가 사용하고 싶지만 일의 특성상 마음대로 사용하지 못한다고 지적하고 있다. 충분한 휴식을 위해선 휴가를 반드시 사용해야 한다는 자는 56.7%다. 수당으로 지급받는 게 유리하다고 보는 자는 3.0%이고, 별로 생각한 바가 없다는 자는 3.9%다. 휴가에 소극적인 자는 8% 안팎이고 절대다수는 휴가의 의미를 적극적으로 생각하고 있다. 이는 노동자들의 평균 연령이 낮고 학력이 높은 탓으로 여겨진다.

응답자들이 조사 당시 근무하던 직급 또는 직위에 있는 기간은 평균

6개월 미만인 21.3%, 1년 32.3%, 2년 22.7%, 3년 9.5%, 4년 이상 14.2%다. 2년 이하가 대부분이다. 이 점은 업무를 익히는 데 필요한 기간이 대부분 3개월 미만이면 되는 것과 연관되어 있다. 업무 숙달은 1주일이면 되는 게 14.7%, 1주일-1개월이 29.1%, 1-3개월이 26.8%로 나왔다. 이 점은 또 경력 3년 이하인 자가 54.6%인 것과 관계 있는 것으로 보인다. 그럼에도 불구하고 현재 직무에는 특별한 기술이나 능력이 요구된다고 응답한 자가 6할 가량이다. 개인적으로 자격증을 가진 자는 7할이다. 자격증 소지자는 절대 다수가 한두 개씩 갖고 있다.

호텔 열 곳 중 여섯 곳은 종사자들의 능력을 신장시키기 위해서 특별히 교육을 실시하고 있다. 교육은 대개 한두 가지이며, 규모가 클수록 실시할 확률이 높다. 교육을 행하는 곳의 노동자들은 8할이 교육을 받은 적이 있다. 실시된 것은 전문실무이거나 어학 교육이었다. 연간 총교육시간은 10-19시간이 28.2%로 가장 많다. 다음은 50시간 이상, 20-29시간, 10시간 미만 순으로 10%대를 점하고 있다. 장기연수 경험자는 3%다. 7할 가량은 이 교육제도가 업무능력 향상에 도움을 준다고 본다. 실시하기를 바라는 교육은 해외연수가 가장 많다. 다음은 어학과 전문실무 교육이 대부분이다. 일부는 교양·취미교육을 원하고 있다.

재직 중인 호텔에서의 직무이동 경험은 2할인 것으로 나타났다. 그래서 다양한 경험을 쌓아 능력을 신장시키기엔 부족하다. 호텔 경력과 근무년수가 짧은 게 주원인일 것이다. 이동횟수는 이를 겪은 자들 중 2/3 가량이 1회뿐이다.

취업은 절반인 49.5%가 친지의 소개로 하였다. 공채로 입사한 자는 31.7%다. 나머지는 특채나 학교추천 등이다. 채용과정은 주로 서류전형과 면접으로 이루어져 있다. 시험은 없고 면접 위주로 이루어진다. 그것은 결원이 생길 때마다 조금씩 충원을 하기 때문이기도 하다. 이 때 주로 친지의 소개를 통한다. 공채는 신규로 호텔을 개설할 때가 대부분이고, 그 외는 법규에 따라 명목상으로만 시행된다.¹²⁾

이직률은 업체별 연간 8-20% 가량 된다(송대화, 1998). 조사 당시 수년간은 기존 호텔의 규모 확장, 등급의 상향조정, 신규호텔 개설 등으로 호텔간 인력이동이 많이 이루어져 이직률이 높게 나타나고 있다. 응답자 가운데 현재 근무 중인 호텔 외 타 호텔에서 근무한 경험이 있는 자는 54.4%다. 이 중에서 타 호텔 경험이 1회인 경우는 45.2%, 2회 28.6%, 3회 16.6%, 그 이상은 9.5%다. 대부분 한두 번만 이동한 셈이다. 호텔업 경력 평균 3년 이하인 자가 54.6%이고 이동 경험이 없는 자가 45.6%인 점을 고려하면, 경력 3년 이상인 자는 대부분 이동 경험이 있는 것으로 보인다.

자기계발을 하기 위해선 제주도 상황에서는 다른 호텔시스템을 알아야 하는 것도 이직률 제고에 일조하고 있다. 진급은 전직을 하면서 이루어지는 경우가 많다. 그렇지만 관리부문의 이직률은 낮다. 웨이터와 웨이트리스가 이직률이 높다. 높은 이직률은 직장에 대한 애정을 적게 하고 노조활동을 약화시키는 요인으로 작용한다.

관리부문 외 영업부문에서 근무하는 여성은 결혼을 하면 대부분 퇴직을 한다. 고객서비스 업무에 기혼자가 적합하지 않다는 생각이 많기 때문이다. 이 점은 여성들의 승진에도 불리하게 작용한다. 여성을 훈련·교육·성장시켜봐도 결혼과 함께 퇴직하면 기업의 입장에서는 손해라고 보기 때문이다. 그러나 룸 메이드는 기혼자 위주이다. 나이가 35세 정도는 되어야 한다.

회사 내에서의 승진은 대부분 능력에 따라 이루어진다. 이 때 일반적으로 일정 기간의 근무경력이 선행되어야 한다. 그 외에 경영진 임의로 승진을 시키거나, 상사가 공식이어야 승진이 되거나, 기회가 전혀 없는

-
- 12) 연고에 의한 채용은 한국사회의 일반적 경향이다. 대규모 조직이 아닐 때는 이 경우가 공채보다 유리할 때가 있다. 예컨대 채용비용이 절감되고 노동통제가 용이하다. 특히 좁은 섬이라서 대면적인 일차적 사회관계가 지배적인 제주도에서는 이 특성이 더 강하게 나타난다.

경우 등도 각각 15% 안팎의 비중을 차지한다. 특히 여성에게는 승진의 기회가 적다. 결혼하면 퇴직해야 하는 관행이 걸림돌로 작용한다. 그래서 승진체계에 대해 공정하다고 평가하는 것보다 그렇지 않다고 불만을 가진 경우가 16% 정도 많다. 그리고 특급의 진급은 작은 호텔보다 늦은 편이다.

근무 중 귀책사유에 대한 징계나 해고 조치가 심하다는 견해는 1할에 지나지 않는다. 징계가 부당하다고 보는 경우도 8%뿐이다. 절대 다수는 이에 대한 불만이 없는 셈이다. 이에 비해 업무상 과실이 발생했을 때 전적으로 본인이 책임을 진 경우가 4할이다. 회사가 본인과 나누어 부담한 경우는 3할이다. 회사가 전적으로 부담한 것은 14% 정도다. 과실을 겪어본 자는 4할이다. 과실에 대한 보험이나 회사의 부담을 늘여 노동자의 부담을 들어줄 필요가 있다고 하겠다.

호텔은 외부에 비치는 이미지와는 다른 내적 성격을 갖고 있다. 외부적으로는 고객들을 환대하기 위해 화려한 모습으로 비친다. 그러나 이를 위해 내부적으로는 호텔에 근무하는 자들을 엄격하게 통제해야 하는 속성을 갖고 있다(Wood, 1994: 71-72). 근무환경도 마찬가지다. 호텔업은 청결한 환경 자체가 중요한 상품이고 이를 서비스로 제공해야 한다. 따라서 근무환경이 우수할 수밖에 없지만(고석면, 2000: 40), 이를 유지하기 위해 노동자들에게 지속적인 긴장이 요구된다. 단적인 예를 들면 품위유지 요구는 노동자에게 많은 스트레스를 준다. 이번 조사에서 조사원의 눈에 비친 호텔의 모습도 한결 같았다. 외적인 화려함과 친절함 뒤에 존재하는 노동자들의 고단함이 그것이다.

호텔은 인적 서비스의 비중이 높고, 업무를 규격화·기계화·자동화하는 데 한계가 있다. 그렇지만 최근에는 여러 호텔업무를 제조업처럼 자동화하려고 한다. 제주에서도 기계화·자동화가 진행되고 있다. 그러나 그 경향은 심하지 않아, 최근 몇 년간 진척된 것과 그대로인 것이 반반이다. 진척 정도는 미미한 차이이지만 특1급으로 갈수록 빠르다.

호텔 내 노동자들의 휴식 공간은 극히 적다. 종업원 탈의실도 방으로 개조해서 판매하는 경우가 있을 정도다. 그나마 노조가 있으면 노조사무실에서 휴식이 가능한 편이다. 근무환경에 대해선 만족보다 불만족이 많다.

3. 임금 및 생활상태

임금은 노동자들의 생존기반인바 그들이 가장 중시하는 직장 선택 요인이다. 노동자들은 노동조건 개선보다 임금인상에 더 신경을 쓰고 있는 형편이다. 임금인상이 이루어지면 노동조건 개선요구를 철회하는 경우가 많은 것도 그 때문이다.

응답자들의 세금공제 전 한달 평균 소득총액은 50-75만원 미만인 42.4%로 가장 많다(<표 3> 참조). 다음은 75-100만원 미만이 23.2%를 차지한다. 50만원 미만도 3.2%나 된다. 100만원 미만이 총 68.8%다. 120만원이 넘는 자는 15.4%에 불과하다. 그래서 하는 일에 비해 임금이 매우 적절한 수준이라고 보는 이는 3.2%에 불과하다. 대체로 적절하다는 자는 24.3%, 약간 부족하다는 51.8%, 매우 부족하다는 20.4%다. 불만족이 72.2%나 된다.

소득은 호텔 등급에 따라서도 차이가 난다. <표 3>을 보면, 특1급으로 갈수록 상대적으로 높고 3급으로 갈수록 낮다. 특1급에서는 100-120만원 미만이 31.8%로 가장 비율이 높지만, 특2급은 75-100만원 미만이 32.9%로 가장 높다. 나머지에서는 50-75만원 미만대가 가장 많다. 이는 경력의 차이를 감안하더라도 노동자들이 특급호텔로의 진출을 선호하게 만드는 요인이 된다.

<표 3> 호텔 등급별 소득 수준

(단위: 만원, %)

	특1급	특2급	1급	2급	3급	기타	계
50 미만	4.7	5.4	1.6	-	13.0	-	3.2
50-75 미만	4.7	21.6	62.8	59.6	30.4	63.6	42.4
75-100 미만	22.4	39.2	19.9	15.4	21.7	18.2	23.2
100-120 미만	31.8	12.2	8.9	19.2	30.4	9.1	16.3
120-140 미만	20.0	6.8	4.7	3.8	-	9.1	7.8
140-200 미만	9.4	12.2	1.6	-	4.3	-	4.8
200 이상	7.1	1.4	0.5	-	-	-	1.8
무응답	-	1.4	-	1.9	-	-	0.5
계	19.5	17.0	43.8	11.9	5.3	2.5	100.0

임금체계는 기본급·수당·봉사료 등으로 되어 있다. 봉사료는 모든 상품 판매에 부가세처럼 10%씩 부과되어 있다. 임금 외 소득으로는 노동자들이 고객으로부터 개별적으로 받는 팁, 즉 개별적인 봉사료가 있다. 이러한 체계 때문에 다른 업종에 비할 때 호텔업의 기본급 비중은 낮고, 수당과 봉사료 비중이 높다. 응답자 중 봉사료를 전혀 받지 못하는 자는 10.8%에 불과하다. 나머지는 어떤 형태로든 봉사료에 의존하고 있다. 소득 총액에서 봉사료의 비중이 10% 이하인 자가 8.5%, 11-20%인 자는 13.0%, 21-30%인 자는 27.8%, 31-40%인 자는 24.8%, 41-70%인 자는 15.1%다. 21-40%인 자가 과반이나 된다. 그래서 제주도 관광호텔업의 특성상 성수기와 비수기에 따라 배분되는 봉사료에서 차이가 많은 것은 소득을 불안정하게 하는 요인이 된다.¹³⁾ 노동자들이 봉사료를 기

13) 참고로 응답자 가운데 성수기와 비수기에 따른 월 평균소득의 차이가 없는 자는 17.0%다. 1-10만원 차이가 나는 자는 26.6%, 11-20만원은 45.8%, 21-70만원이 10.6%다.

본급화하려는 이유가 여기에 있다.¹⁴⁾

응답자들이 임금 결정기준으로 가장 중시하는 것은 근무년수와 경력 인바 54.8%가 이를 지목했다. 다음은 직무수행 능력으로 36.7%다. 직무를 수행한 결과인 업적을 든 비율은 3.7%다. 기타 학력·성별·연고관계 등을 지정한 비율은 4.8%에 불과하다.¹⁵⁾ 결국 근무년수와 경력의 연공급이 기초를 이루고, 그 위에 직능급이 가미된 형태가 절대적이라 하겠다. 직무수행 결과에 따른 성과급의 성격은 아직 일천하다. 이에 비해 성별 등 귀속적 성격이 차지하는 의미가 예상과는 달리 거의 없다시피한 점은 무척 고무적이다.

응답자들 중 부업을 하는 자는 7.3%에 지나지 않는다. 제주도에 많이 있는 과수원 부업 등을 거의 하지 않고 있다. 이것은 연령층이 낮은 탓도 있겠지만, 대부분이 전업 노동자임을 의미한다. 저축은 과반수가 월 20-50만원을 하고 있다. 부채는 36%가 지고 있다. 그 액수는 과반수가 500만원 이하다. 부채를 지게 된 원인은 주로 주거비, 문화생활비, 유흥비 때문이다. 응답자들이 젊기 때문에 아직 자가가 없고, 소득 수준에 비해 생활을 즐기려는 성향도 있는 탓으로 여겨진다. 호텔의 화려한 겉모습에 응답자들이 신분상승을 한 듯 느끼는 경향도 과소비를 부채질하고 있다. 계급구성에서 응답자 전원이 노동자계급에 속함에도 불구하고, 주관적 계층은 85.7%가 중간층인 점도 이 성향이 반영된 것이다. 상층이라는 대답은 2.1%에 불과하며, 하층은 12.2%다. 다수가 중간층 귀속의식을 가진 게 한국사회의 일반적 경향이지만, 여기에서는 그 경향이 더 강하게 나타나고 있다.

젊은 타인지 응답자 중 질병을 앓고 있는 이는 9.4%에 불과하다. 직업

14) 예를 들면 하얏트리젠시에서는 1995년 임금협상 시 봉사료가 기본급화 되었다. 전년도인 1994년의 월평균 봉사료의 80%에 해당하는 244,800원을 기본급화하기로 타협했다.

15) 예를 들면 특급호텔에는 대졸자의 봉급이 고졸자보다 높지만, 1급 이하에서는 고졸자와 대졸자 간에 학력에 따른 봉급 차이는 없다.

관계로 질병을 갖게 된 경우는 이 중 약 절반이다. 사실 노동자들의 입장에서 볼 때, 노동력 소모는 종종 건강에 해로운 결과를 초래한다. 소모가 육체적·정신적 부담이 견딜 수 있는 범위를 초과할 때 장애가 발생한다(Schneider, 1980: 429-430). 질병까지는 아니라도 회사 업무로 인해 건강에 장애를 겪은 적이 있는 응답자는 절반 정도다. 장애는 제조업의 경우처럼 심하지는 않지만, 주로 팔·다리·어깨·허리의 이상과 정서 불안·스트레스다. 업종 특성상 개개인을 위한 육체적 서비스가 많은 데 비해, 휴식을 충분히 취할 만한 여유 인원과 시간은 없고 긴장은 계속해야 하는 조건 탓으로 보인다.

호텔의 영업부문 대부분은 24시간 근무가 이루어져야 하므로 교대근무가 많다. 무휴(無休) 작업방식은 기업의 입장에서는 수지맞는 일이지만, 노동자의 입장에서는 손실이 수반된다. 신체의 리듬이 깨어지고, 가족들의 일상생활이나 사회생활 리듬에 보조를 맞추기가 쉽지 않다(Schneider, 1980: 425-428). 응답자 중에서 충분한 수면을 취하는 자는 절반 정도다. 이유는 대부분 근무시간제 때문이다. 근무제도에 불만을 가진 응답자 중에서도 일상생활이 불편한 점을 이유로 든 자가 42.9%로 가장 많았다.

일과 후 여가활동은 노동력 재생산을 위해 중요하다. 그러나 현재의 여가활동에 대해 만족해하는 응답자는 14.4%에 지나지 않는다. 보통은 42.0%다. 불만족은 43.6%로 만족의 3배에 이른다. 불만족의 이유로는 8할이 시간 여유가 없는 것과 몸이 피곤하여 의욕이 없는 점을 꼽는다. 기타 경제적 여유나 적당한 여가활동이 없다는 이유는 극히 소수에 불과하다. 시간이 부족하고 몸도 피곤하여 의욕이 생기지 않는 것은 결국 초과근무나 근무교대제 등 호텔업의 근무제도 탓이 크다고 하겠다. 여가비용으로는 월 10-20만원이 가장 많다. 여가활동의 이유는 피로와 불만을 해소하기 위한 게 과반수를 차지한다. 다음은 폭넓은 경험과 지식을 습득하기 위한 것으로 15.1%다. 놀고 즐기거나, 일의 능률향상을 위하여

나, 건강을 위한 것 등은 각각 8% 안팎을 차지한다.

응답자의 과반수는 자기발전을 위해 일과 후 전문학원이나 문화센터에서 수강하는 등 노력을 한 적이 있다. 이 중 82.5%는 업무와 관련한 능력을 증진시키기 위한 것이다. 어학을 배운 게 74.1%고, 컴퓨터를 배운 것은 8.4%다. 외국인 관광객을 대하거나 전산화의 경향에 적응하기 위한 이 노력들은 절대 다수에게 실제로 업무를 수행하는 데 영향을 주었다. 회사 내 교육 대부분이 어학과 전문실무를 위한 것이지만 이것만으로는 부족하기 때문이었을 것이다.

<표 4> 연령별 일과 여가에 대한 태도

(단위: %)

	20세 미만	25세 미만	30세 미만	35세 미만	40세 미만	50세 미만	50세 이상	계
일 중시	9.1	14.6	20.3	21.9	33.3	23.5	37.5	19.7
여가중시	9.1	6.3	11.3	2.7	2.8	5.9	-	6.9
모두중시	81.8	79.1	68.4	75.3	63.9	70.6	62.5	73.4
계	2.5	36.2	30.5	16.7	8.3	3.9	1.8	100.0

휴가와 마찬가지로 여가의 의미를 적극적으로 여기기 때문에 노동자 대부분은 일과 여가를 모두 중시한다(<표 4, 5> 참조). 이에 비해 일을 여가보다 중시하는 자는 19.7%이고, 그 반대는 6.9%에 불과하다. 젊고 학력이 높은 탓이라 여겨진다. <표 4>를 보면, 나이가 들수록 일만 중시하는 비중은 늘어나는 반면에 일과 여가 모두를 중시하는 비율은 떨어진다. 일만 중시하는 비중이 20세 미만에서는 9.1%이지만 50세 이상에서는 그 4배인 37.5%나 된다. <표 5>는 학력이 높을수록 일만 중시하는 비율은 낮아지되 일과 여가를 모두 중시하는 비율은 높아지는 것을 보

여준다. 일만 중시하는 비율이 중학교 졸업 이하의 학력에서는 35.7%이지만 4년제 대학 졸업 이상의 학력에서는 12.8%에 불과하다. 60-70년대 개발 초기에 일만 강조되던 사회분위거나 노동관으로부터, 젊고 학력이 높은 노동자들이 벗어난 결과다. 하지만 현실은 여전히 장시간 노동과 짧은 여가시간이 지배적이다. 결국 절대 다수 응답자들이 건전한 근로의욕을 갖고 있지만, 현실과 이상의 괴리는 아직 큰 것으로 해석된다.

<표 5> 학력별 일과 여가에 대한 태도

(단위: %)

	중졸 이하	고졸 이하	전문대 이하	4년제대이상	계
일 중시	35.7	22.1	20.3	12.8	19.7
여가 중시	-	2.9	8.6	8.1	6.9
모두 중시	64.3	75.0	71.1	79.1	73.4
계	3.2	23.9	53.2	19.8	100.0

실직을 경험한 적이 있는 응답자는 2할이다. 실직의 원인으로는 2/3가 자기 계발과 충전을 위하여나 회사간 이동에 따른 자발적인 것이다. 회사 내 인간관계나 인원감축의 이유는 14.6%에 불과하다. 실직 후 새로운 직장을 얻는 데는 2/3가 5개월이 채 소요되지 않았다. 이처럼 실직 경험 이 적고 그나마도 대부분 자발적 실업이며 실직 기간도 짧은 것은, 조사 당시 호텔업이 확장 상태에 있어 노동시장에서 노동력 수요가 많았던 점과 대다수의 응답자가 젊고 경력이 짧은 탓으로 여겨진다.

V. 의식구조

1. 만족도

노동자들이 근무하면서 느끼는 만족도는 일에 대한 헌신몰입, 작업 능력, 노사관계, 사회의식 등 여러 분야에 영향을 미친다. 이번 조사에서는 만족도를 직업, 근무 중인 직장, 근무환경, 세 측면에서 보고자 한다.

응답자들 중 호텔업에 종사하면서 회사를 그만두겠다는 생각을 해본 적이 있는 경우는 약 2/3가 된다. 떠나려던 이유는 주로 일의 성격이 마음에 들지 않았거나, 수입이 적거나, 더 나은 일자리가 생겼기 때문이다. 사직을 생각했던 것은 실제로 직장을 관두겠다기보다는 노동력 판매과정에서 대다수의 노동자들이 느끼는 답답한 감정의 표현으로 여겨진다. 그렇게 볼 수 있는 근거는 호텔업에 대한 사회적 인식이 우호적이지는 않은 것과는 달리 종사자들의 직업 만족도는 꽤 높은 편이기 때문이다.

이들은 직업을 다시 택하게 될 때 현재의 직업을 선택한다는 경우와 그렇지 않은 경우가 반반 정도다. 다시 택하지 않으려는 것은 응답자의 적성에 맞지 않거나 다른 일을 하고 싶다거나 하는 주로 개인적인 이유 때문이다. 비전이 없다거나, 소득이 적다거나, 보람이 없다거나, 전문성이 적다거나, 사회적 인식이 나쁘다는 등 직종에 대한 불만을 이유로 든 자는 소수다.

직업에는 만족하는 편인 데 비해, 조사 당시 근무 중이던 직장에 대해서는 조금 불만으로 나타난다. 만족은 20.2%이지만 불만족은 33.7%로 만족보다 많다. 절반 정도는 보통이라고 본다. 불만족은 9할이 근무환경이 열악한 것, 임금이 적은 것, 일에 대한 성취감·보람을 느끼지 못하는 것, 세 가지 이유 때문이다. 직종이 마음에 들지 않는 경우는 6.8%뿐이다. 그래서인지 응답자들은 제주도에서 관광호텔업이 유망한 업종이라고 여긴다. 2/3가 전망이 있다고 본 반면 없다는 이는 8.5%에 불과하다.

근무환경에 대한 것도 직장 만족도와 유사하다. 그저 그렇다는 자가 가장 많은 45.4%이지만, 만족이 19.0%이고 불만족은 35.6%다. 만족은

특1급으로 갈수록 높고, 불만족은 3급으로 갈수록 많다. 하지만 차이가 심하지는 않다. 그래도 노동자들은 보다 상급의 호텔에서 근무하기를 원한다. 근무환경에서 개선을 바라는 점은 복지시설과 제도, 작업환경 개선, 인원 충원, 근무시간 준수, 휴식시간 확보, 교대제 개선, 초과근로 수당 지급 등이다. 대신 종사자들의 업무에 대한 상사의 개입은 심하지 않은 편이다. 각자의 근무시간을 조절하는 데도 6할이 어느 정도 결정권을 행사한다. 호텔업에 종사하면서 느끼는 주된 애로도 교대근무 때문에 생활리듬이 파괴되는 것, 대인 서비스 위주의 업종이라 사람 대하기가 쉽지 않은 것 두 가지로 나타나고 있다.

어쨌든 호텔은 외양이 화려하고 청결하다. 그러나 노동조건·임금수준·사회적 인식 등이 양호한 상태인 것은 아니다. 그럼에도 불구하고 화려한 겉모습에 안주해서 자기계발을 소홀히 하는 노동자들이 꽤 있다. 그리고 중상층 고객을 대하다보니 종사자 스스로도 지위상승이 된 듯 느끼는 경향이 있다. 직장이나 근무환경의 만족도에 비해 직업 만족도가 높게 나타나는 것은 어느 정도 이 점에 영향을 받은 것인지 모른다. 즉 현재 상황은 다소 불만스럽지만 개선 가능성은 있는 것으로 판단하는 듯하다.

2. 사회의식

응답자들은 직업에 대해선 만족하는 편이지만 직장과 근무환경에 대해선 불만인 셈이듯, 사회의식에서도 양면성을 보인다. 조사 시점인 1996년은 장기간의 군부 집권이 끝나고 문민정부가 들어선 후여서 개혁이 당대의 과제로 떠올랐다. 응답자의 6할은 사회의 개혁과 안정이 모두 중요하다는 입장이다. 개혁이 안정보다 중요하다는 것은 18.1%로 그 반대의 22.5%보다 조금 낮게 나타난다. 다수가 사회의 급격한 변화보다는 안정 속의 개혁을 원하고 있다. 중도 또는 중도보수적 입장이라고 볼 수 있겠다.

한국사회에서 성공하는 데 가장 중요한 조건으로는 개인의 능력과 노

력이라는 응답이 8할이다. 혈연·지연·학연 등 연줄망은 11.3%, 재력은 6.4%, 운수는 1.6%다. 연고주의·자산·숙명을 중시하지 않는 것은 사회를 상당히 긍정적으로 보는 태도다.¹⁶⁾

우리 나라의 빈부격차를 개인적 원인에서 찾는 경우는 약 1/4이고, 나머지는 사회구조적 원인에서 구하고 있다. 개인의 능력과 노력이 부족하기 때문이라고 보는 자는 24.3%이고, 팔자소관은 4.1%다. 3/4은 교육과 직업에서의 기회 불평등, 정치사회의 부정부패, 재벌의 경제적 독점 등 구조적 요인을 지목하고 있다. 다수가 우리사회를 비판적으로 보고 있다. 결국 성공은 개인 탓이지만 가난은 사회 탓이라는 이중적 태도를 취한다.

비판적 태도는 정치에 대한 관심에서도 나타난다. 언론의 정치 보도에 대해 관심이 없는 경우는 2할이고, 관심이 많은 편과 보통이 4할씩이다. 이러한 관심은 정치를 그만큼 비판적으로 보기 때문이다. 응답자의 반은 노동자의 이익을 대변하는 정치집단이 한국에는 없다고 본다. 여당, 야당, 사회운동에 대한 기대도 별로 없다. 그동안의 제주도 개발에 대해서도 긍정적 평가와 부정적 평가가 공존하지만 후자가 조금 높게 나타난다.

요컨대 다수가 사회를 비판적으로 보고는 있다. 하지만 개인적인 개선 가능성을 인정하고 급격한 변화는 기피함으로써 현실은 받아들이는 양면성을 드러낸다.

3. 노사관계에 대한 태도

일반적으로 서비스산업은 그 비중이 커지고 있음에도 불구하고 노사관계는 주목을 받지 못하고 연구도 적다. 서비스산업은 제조업에 비해

16) 이 물음은 5년 전인 1991년 제주시 운수노동자에게도 던진 바 있다. 이들은 호텔 노동자에 비해, 개인의 노력과 능력이라고 답한 비율은 조금 낮고 연고라는 대답은 조금 많았다(이상철, 1995: 365-369). 운수 노동자가 호텔 노동자에 비해 나이는 많고 학력은 낮은 탓으로 보인다. 그렇지만 현실을 긍정적으로 보는 기본성향은 비슷하게 나타났다.

수작업자와 여성과 비정규직이 많은 편이다. 호텔업은 서비스산업의 주요부문인바 노사관계가 서비스산업 일반과 별로 다르지 않다. 제어되지 않은 개인주의와 열악한 노사관계가 특징으로 알려져 있다. 높은 이직률·해고율·결근률, 낮은 보수, 상대적으로 많은 고충처리 요구, 낮은 조직률 등이 그 예다(Lucas, 1996).

제주도 호텔의 경우도 수작업자와 여성이 많다. 높은 이직률·낮은 보수·낮은 조직률 등에서도 유사점을 보이고 있다. 종사자들은 스스로 노동자로 인식하고 있고 조직의 필요성을 공감하고 있다. 그러나 실제 연대는 약하고 행동은 굼뜨다. 생각과 마음과 행동의 일치가 제대로 되지 않고 있는 실정이다. 사실 의식은 통일된 한 가지 모습으로만 나타나는 게 아니며, 객관적 조건과 주체적 행동과의 상호작용 속에서 변화하는 것이다.

마이클 만(Michael Mann, 1973)은 계급의식을 발전이 불균등한 여러 측면으로 구성되었다고 본다. 계급 정체감(class identity), 계급 대립감(class opposition), 계급 전체성(class totality), 대안적 사회(alternative society)의 인식이 그것이다. 제주도 호텔 종사자의 노사관계에 대한 태도도 이 네 측면에 기초해 분석·정리할 수 있다.

먼저, 응답자들은 노동자로서의 정체감을 상당히 갖고 있다. 9할이 스스로를 노동자로 인식한다. 그리고 2/3가 노동자도 사장과 똑같이 대등한 사람임을 자각하고 있다. 이러한 결과는 응답자들이 젊고 학력이 높은 주체적 측면과, 1987년 노동자대투쟁 이후 변화한 이데올로기 지형의 객관적 측면이 합쳐져 반영된 것으로 보인다.

계급 대립감의 인식에서도 높은 수준을 드러낸다. 9할 가량이 노동자들은 하는 일에 비해 낮은 임금을 받는다고 본다. 학력이 높을수록 이 생각은 더 강하다. 노동자의 처지를 개선하려면 자본가에 대해 적극 투쟁해야 한다는 의견도 3/4이다. 65%가 목적달성을 위한 파업에 동의한다. 8할이 정부는 사용자의 이익만 대변해왔다고 불신한다. 노조활동에

제약이 많은 노동법도 개정되어야 한다고 생각한다. 93.3%는 노동자를 보호하기 위해선 노동조합이 꼭 필요하다고 본다. 이익 대변을 위한 진보적 정당의 필요성에도 8할이 찬성한다.

그러면서도 노사협조를 강력하게 바라고 있다. 9할이나 협조하는 게 노동자에게 이익이 된다는 데 동의한다. 적극 찬성도 과반이 된다. 이 점은 처지 개선을 위한 투쟁에 찬성하는 태도와 모순되는 것처럼 보인다. 그러나 좀더 깊이 따져보면, 노동자들은 양보를 통해서가 아니라 투쟁을 통해서 협조를 강제해야만 하는 게 현실이라고 판단했기 때문이다. 노사협조가 득이 되지만, 자본가의 태도가 워낙 경직되었으므로 그냥 이루어지는 게 아니라고 본다.¹⁷⁾ 협조를 원하는 마음은 한국사회의 노사관계에 대한 전망에서도 희망적으로 반영되고 있다. 노사관계가 앞으로 좋아질 것으로 예상하는 자가 58.1%고, 나빠질 것이라는 자는 24.3%다.

계급 전체성과 대안적 사회에 대한 인식은 낮은 수준이다. 제주에서 노동조합이 결성된 호텔은 적다. 호텔 규모가 작은 곳에서는 노조결성이 힘들다. 응답자들도 1/4만 노동조합이 결성된 회사에서 근무하고 있다. 이들 중 가입자격을 가진 자는 9할이다. 그러나 실제로 가입한 사람은 6할에 채 못 미친다. 이 수치는 응답자 총수의 13.8%에 지나지 않는다. 제주도는 좁은 섬인데다 대면적인 일차적 사회관계가 지배적인 곳이기 때문에 사용자측의 설득과 압력을 극복하기가 쉽지 않다. 노조가 결성되어 있더라도 인간관계 때문에 가입하지 못하는 경우도 많다. 이 점은 규모가 큰 호텔도 마찬가지지만 작은 곳에서는 더 강하게 작용한다. 특급과 1급 이하 호텔간에는 차이가 많다.¹⁸⁾

17) 한국의 자본가들은 가능하면 노동자를 계급으로 용인하지 않고 노동조합도 인정하지 않으려는 경직된 자세를 갖고 있다. 그래서 임영일(1997)은 1987년 이후의 노동운동이 계급으로서의 시민권을 인정받는 협상을 강제하기 위한 투쟁이었다고 규정한다.

18) 이러한 점들은 이번 조사에서도 그대로 나타나고 있다. 응답자들은 제주도의 노조활동과 노동운동은 타 지역에 비해 덜 활발하다는 데 의견이 일치하고

노동조합은 1989년 17개가 있었으나 1996년 현재는 10개만 존재한다. 그나마 활동중인 노조는 6개다. 활동이 활발한 곳은 하얏트, 프린스, 뉴 크라운호텔 등이다. 칼호텔에도 노조가 있으나, 제주칼은 휴업 상태이고 서귀포칼 노조만 활동 중이다. 그랜드호텔에도 노조가 결성되어 있다. 신라호텔에는 삼성그룹의 방침대로 노조가 없다. 오리엔탈호텔에는 노조가 있었으나 와해되었다. 시몽호텔, 펄호텔도 파업의 여파로 노조가 와해된 곳이다. 회사 부도 후 로얄호텔은 노조가 중심이 되어 운영되고 있다.

노조 가입자격은 다른 지역과 마찬가지로 인사·경리부서에 근무하는 자는 가입자격이 없다. 파장급 이상은 사용자측이라고 보고 가입대상에서 제외되고 있다. 승진하려면 눈치가 보이니까 실제로는 계장만 되어도 탈퇴하는 경우가 있다.

가입은 대부분 자발적 의사로 했다. 친구나 동료의 권유도 조금 영향을 미쳤다. 노동조합의 일에는 대체로 참여하는 편이다. 가입하지 않은 자들은 조합의 필요성을 느끼지 못했거나, 조합원과 비조합원의 직장생활이 마찬가지로 보였거나, 회사나 상사의 눈치 때문이었다.

노동조합은 전반적으로 활동이 활발하지 못한 편이다. 노조가 결성된 곳의 응답자들은 노조의 일상적인 조직활동은 보통 수준이라고 본다. 그러나 교육활동·홍보활동은 적은 편이라고 생각한다. 특히 1급 이하에는 근로자의 날 등에 한두 번 행사를 치르는 것뿐이라고 해도 과언이 아니다. 그럼에도 불구하고 활동에 불만족인 자는 2할이 안될 정도로 적다.¹⁹⁾ 불만족이 의외로 적은 것은, 노조활동의 여건이 좋지 않은 것을 알고 있으므로 기대치가 높지 않아서일 것이다.

있다. 더 활발하다는 자는 1.8%에 불과하다. 이유로는 노동자들의 인식이 부족하다는 게 가장 많다. 다음은 지역이 좁고, 직장 규모가 작고, 연고관계가 강한 것 등이다.

19) 불만족의 이유로는 노조가 유명무실하다는 게 54.5%다. 다음은 집행부의 운영방식이 못마땅한 것이 31.8%다.

그래서인지 자사 노조가 민주적으로 운영된다는 견해가 그 반대보다 많다. 사용자의 눈치를 본다는 의견도 1할 미만이다. 나름대로 노동자의 입장을 대변하는 자주성이 있다고 생각한다. 조합원들은 집행부를 지지하는 편이다.

노조가 해야 할 가장 중요한 일로는 임금인상, 근무조건 개선, 직장 안정성 보장 등 현실적 이익추구가 압도적이다. 직장 민주화, 노동자 경영참가, 사회개혁 동참 요구는 극소수에 불과하다. 다만 노조가 결성되지 않은 곳의 응답자들은 결성된 곳보다 직장 민주화 요구가 좀더 강하다. 또 임금인상 요구가 상대적으로 적은 대신 근무조건 개선 요구가 상대적으로 많은 차이가 있을 뿐이다. 노동자들은 개혁적 요구보다 현실적 이익에 민감한 셈이다. 노동쟁의 발생도 대부분 임금문제 탓이었다.

한때 존재하던 노조가 없어진 호텔에서, 종사자들은 소멸 이유로 자진 해산과 회사측의 압력을 들고 있다. 그러나 두 원인은 무관한 것이 아니다. 압력을 극복하기가 어려워 활동을 제대로 하지 못해 소멸된 것으로 볼 수 있기 때문이다.

노조가 없는 곳의 응답자들도 노조가 필요하다고 생각한다. 82.8%가 필요성에 공감한다. 이유는 노동자의 권익보호, 의사대표, 근무조건 개선 등을 위해서다. 그래서 노조가 생기면 78.4%가 가입하려는 의사를 갖고 있다.

응답자의 4할은 호텔에서의 노동조합 활동이 타 업종보다 어렵다고 생각한다. 교대근무 탓에 노동자끼리 의견교환을 할 시간이 맞지 않다는 이유가 절반 가량 된다. 다음으로는 직무세분화로 인해 단결이 힘들고 호텔간 이동률이 높은 것 등 다양하다.

노동자측의 의사는 주로 회사의 간부회의를 통해 사용자측에 전해진다. 다음은 노동자 개개인이 개별적으로 하거나 노사협의회를 통한다. 노동조합이 이 역할을 한다고 보는 경우는 9.4%에 불과하다. 노조가 결여되었거나 활동이 미약한 탓으로 여겨진다. 개인의 고충도 노조를 통해

처리되는 경우는 2.1%밖에 안 된다. 6할 가량은 동료 및 친구와 상담하고, 2할은 그냥 참으며, 15.6%는 상사 및 경영자와 상담한다.

응답자의 반은 노조 외에 직장 동료들과 다양한 모임을 갖고 있다. 모임은 주로 여가와 취미활동을 위한 것이다. 이 모임에는 자주적인 것도 있고, 그보다는 적지만 회사에서 지원하는 것도 있다. 다음으로는 몇몇 개인들의 친목회가 활발하다. 모임을 갖지 않는 자들은 시간이 없거나 맞지 않는 경우가 많다. 다음은 필요성을 느끼지 못하거나 적합한 모임이 없어서인 경우다.

응답자 중 8할 이상은 호텔간 협의체를 결성하여 노동문제에 공동 대처하는 게 바람직하다고 생각한다. 그러나 실제로 다른 호텔 노동자와 모임을 갖는 자는 2할뿐이다. 연계는 직종별로 이루어진다. 주로 월 1회 모임이며, 친목과 경조사 위주의 활동을 한다. 정보 수집 및 교환을 원칙으로 세워도 잘 이루어지지 않는다. 긴밀한 관계를 맺지는 못하고 있다. 단위 사업장을 넘어서는 연대강화는 극히 미약한 셈이다.

응답자들의 노동운동에 대한 인지수준은 낮다. 스스로도 제주도내 노동조합들과 노동운동이 타 지역보다 덜 활발한 이유로 노동자들의 인식수준이 낮은 것을 우선 꼽고 있을 정도다. 예컨대 민주노총의 존재를 알고 있는 자가 채 반이 되지 않는다. 당시 정부가 추진 중이던 신노사관계 정책에 대해 들어본 자는 더욱 적어 27.5%뿐이다. 그렇지만 이 정책을 들어본 자들은 쟁점이 되는 사항들에 대해 민주노총의 입장에 동조하는 편이다. 인지수준이 높은 자들은 그만큼 비판적이다. 복수노조, 제3자 개입금지, 노조의 정치활동, 근로자 파견제, 변형근로시간제에서 민주노총 입장에 동조하는 비율이 그 반대의 2배 정도다. 그러나 월차·유급 휴가제 폐지, 휴업수당의 할증임금 하향조정은 압도적으로 반대한다. 임금문제에 가장 민감한 반응을 보이고 있다. 이러한 비판적 인식은 연령으로는 25-40세, 학력으로는 고졸 이상이 높게 나타난다.

요컨대 응답자들은 노동자 조직, 특히 노동조합의 필요성에 공감한다.

그러나 실제 조직은 극히 취약하다. 회사를 넘어선 연대의 필요성도 공감하지만, 실제 연대 조직체는 없다고 할 수 있다. 계급 전체성 인식은 파편화된 상태다. 그리고 조직 활동 목표는 임금인상 등 경제적 이익추구가 중심이다. 경제주의적 사고가 지배적이다. 현실적 이익에 민감한 반면, 작업장 민주화나 사회 민주화 등 개혁적 요구는 극히 약하다. 노동운동 현황이나 사회적 쟁점이 된 노동정책에 대한 이해도 없는 편이다. 대안적 사회상의 인식은 가장 미약한 수준이다. 이 점은 직업은 만족하지만 직장·근무환경은 불만인 만족도, 그리고 사회를 비판적으로 보되 현실은 받아들이는 사회의식과 일맥상통한다.

전체적으로 볼 때, 제주도 관광호텔 종사자들은 노동자로서의 정체감과 자본가와의 대립감은 높은 수준이다. 그러나 계급 전체성과 대안적 사회상에 대한 인식은 그렇지 못하다. 그럼에도 불구하고 정체감과 대립감의 인식에서 1991년 조사한 제주시 운수 노동자들과 상당한 차이를 보인다. 운수 노동자들이 뽀띠 부르주아지 또는 중간층의 의식구조를 갖고 있다면(이상철, 1995: 365-369), 호텔 노동자들은 노동자 의식이 상당한 편이다. 이 차이는 연령과 학력, 노동조건 등의 차이에 기인한 것으로 보인다. 운수 노동자는 상대적으로 나이가 많은 반면 학력은 낮다. 또 작업은 자동차라는 공간에서 개별적으로 이루어지고 자율성이 크다. 개인 택시라는 계층이동의 기회도 강하게 의식하고 있다. 이에 비해 호텔 노동자는 젊고 학력이 높다. 작업은 호텔에서 집단적·조직적으로 이루어지고 엄격한 노동통제가 일상화되고 있다. 그리고 상승이동의 기회도 많지 않다. 요컨대 호텔 종사자들은 스스로를 노동자로 인식하고, 노동자로서의 의식구조를 불완전하지만 일정하게 갖고 있다고 할 수 있다.²⁰⁾

20) 그러나 호텔 노동자들은 계층구성에서 중간층이라는 생각이 지배적이다. 이에 비해 계급구성에서는 노동자로서의 정체감·대립감이 강하다. 이는 모순적 인식 또는 태도로 비쳐진다. 그러나 경제 수준에서는 중간쯤이 된다고 느끼되, 직장 내 노사관계에서는 노동통제를 받는 위치에 있음을 자각할 수 있다. 주관적 계층에서 중간층이라는 생각과, 객관적 계급에서 노동자라는 인식이 양립 불가능한 것만은 아니다.

VI. 맺음말

제주사회 연구는 개발과 발전, 지방자치, 경제·경영 분야가 중심을 이루고 노동분야는 극히 미약하다. 이 글에서는 노동자들의 노동상황에 대한 연구를 통해 이러한 경향을 보완하려 했다.

개발과 함께 급증한 제주의 관광산업에서는 호텔업이 가장 큰 비중을 차지한다. 그래서 관광호텔 노동자를 대상으로 노동실태와 의식구조를 분석하였다. 현황 파악은 1996년 현재 도내 관광호텔 37개소 전체 노동자들을 모집단으로 표본조사를 통해서 하였다. 그리고 호텔별로 한두 명의 종사자를 심층면접함으로써, 호텔의 기본적인 상황에 대해 파악하고 표본조사에서 미비한 점을 보완했다. 분석 측면은 구체적으로 사회인구학적 특성, 노동조건, 임금 및 생활상태, 만족도, 사회의식, 노사관계에 대한 태도 등이다.

이번 조사의 응답자는 남성 234명, 여성 202명이다. 전반적으로 나이는 어리고, 학력은 높고, 경력은 짧다. 대부분 평사원이고 영업부문에서 근무한다. 비정규직은 5%이며 특급호텔에 집중되어 있다. 개발 초기에 많던 외지인은 대폭 줄어들었지만 임원급에는 아직 많다.

노동조건을 보면, 대부분 하루 8-12시간 근무를 한다. 호텔이 1년 365일, 하루 24시간 계속 영업하므로 교대근무가 많다. 이것은 생활의 리듬을 깨뜨리므로 불만의 요인이 된다. 근무일수는 정상적이지만 휴식시간과 휴가일은 부족한 편이다. 교육은 주로 규모가 큰 호텔에서 실무와 어학 중심으로 이루어진다. 취업은 주로 친지의 소개로 한다. 이직률은 높은 편이며, 승진은 능력 위주로 이루어진다. 징계나 해고는 심하지 않다. 환경 자체가 중요 상품이어서 근무환경은 우수하지만, 이를 유지하기 위해 노동자들에겐 지속적인 긴장이 요구된다.

임금은 노동자에게 가장 중요한 것이므로 불만이 많다. 월 100만원 미만 받는 자가 2/3 정도다. 임금구성에서 기본급 비중은 낮고 수당과 봉사료 비중은 높다. 비중이 높은 봉사료는 성수기와 비수기에 따라 차이가 많으므로 소득을 불안정하게 한다. 임금은 연공급을 기초로, 직능급이 가미된 형태다. 부업은 거의 없어 대부분 전업 노동자다. 젊은 탓인지 질병을 앓고 있는 이는 1할이 되지 않는다. 직업관계로 질병을 갖게 된 경우는 이 중 약 절반이다. 여가는 중요시하지만 시간 여유가 없고 몸이 피곤하여 의욕을 내지 못한다.

노동자들은 직업에는 만족하는 편인 데 비해, 근무 중인 직장에 대해서는 조금 불만이다. 근무환경도 조금 불만인 편이다. 애로는 주로 교대 근무 때문에 생활리듬이 파괴되는 것, 대인 서비스 위주의 업종이라 사람 대하기가 쉽지 않은 것 두 가지로 나타난다. 이들은 다수가 사회를 비판적으로 보고는 있다. 하지만 개인적인 개선 가능성을 인정하고 급격한 변화는 기피함으로써 현실은 받아들이는 양면성을 드러낸다.

응답자들은 노동자로서의 정체감과 자본가와와의 대립감이 높은 수준이다. 그것은 이들이 젊고 학력이 높으며, 호텔 내에서 노동통제를 엄격히 받는 점 등에 기인한 것으로 보인다. 그러나 계급 전체성과 대안적 사회상에 대한 인식은 낮은 수준이다. 이들은 노동자 조직, 특히 노동조합의 필요성에 공감한다. 그러나 실제 조직은 극히 취약하다. 회사를 넘어선 연대의 필요성도 공감하지만, 실제 연대 조직체는 없는 셈이다. 조직 목표는 경제적 이익추구 중심이다. 현실적 이익에 민감한 반면, 작업장 민주화나 사회 민주화 등 개혁적 요구는 극히 약하다. 노동운동 현황이나 사회적 쟁점이 된 노동정책에 대한 이해도 없는 편이다.

요컨대 제주도 호텔 노동자들은 젊고, 학력이 높고, 나름대로 비판적 의식도 있고, 육지부와 비슷한 조건 속에서 근무하고 있다. 그러나 노동자 조직과 운동의 면에서는 육지부보다 훨씬 뒤떨어진다. 이것은 제주사회가 격리되고 좁고 대면적 인간관계가 많은 여건과, 2차산업의 미발달

로 운동의 경험이 일천하고 공유할 데가 없는 데 기인한 바가 큰 것으로 여겨진다.

이처럼 호텔 종사자의 노동상황 연구는 제주사회의 성격을 이해하는 데도 도움이 된다. 그런 점에서 이 연구는 제주사회의 성격을 규명하는 단계적 작업이라는 의미도 갖는다. 하지만 이 글의 한계도 있다. 먼저 설문지와 관련된 점을 지적할 수 있다. 호텔에는 여성 노동자가 적지 않음에도 불구하고 이들을 배려한 질문이 이루어지지 않았다. 노동조합의 활동과 노동운동이 취약한 곳이어서 이 주제에 해당되지 않는 응답자가 많았음에도 불구하고 이를 깊이 고려하지 않았다. 그리고 현황의 개괄적 파악에 치중함으로써 요인들간의 관계를 보다 체계적으로 분석하지는 못했다. 이러한 점들은 앞으로 보완되어야 할 것이다.

<참고문헌>

고석면(2000), 『호텔경영론』, 기문사.

권태환·조형제·한상진 편(2000), 『정보사회의 이해』, 미래M&B.

김진균·임영일(1987), 「노동자의 의식과 행동」, 서울대학교 사회학연구회 엮음, 『현대자본주의와 공동체이론』, 한길사.

김진섭(1994), 『호텔경영학』, 대왕사.

김충호(1986), 『호텔 인사관리』, 형설출판사.

노동자신문사(1997), 「호텔·유통부문 임시직의 조직화」, 『노동자신문』, 1997. 9. 26.

송대화(1998), 「휴양지호텔 종사원의 이직요인에 관한 연구: 제주지역 관광호텔을 중심으로」, 제주대학교 경영대학원 석사학위 논문.

원룡희(1995), 『호텔경영론』, 대왕사.

이상철(1995), 「제주시 운수노동자의 노동실태와 의식구조」, 신행철 외, 『제주사회론』, 한울(한국사회사연구회, 『한국의 지역문제와 노동계급』, 문학과지성사, 1992에서 재수록).

임영일(1997), 『한국의 노동운동과 계급정치(1987-1995): 변화를 위한 투쟁, 협상을 위한 투쟁』, 경남대학교 출판부.

제주도(1997), 『제주통계연보』.

_____(1993), 『제주도지』 제2권.

_____(1982), 『제주도지』 하권.

제주도관광협회(1994), 『관광자료집』.

한국관광협회(1995), 『관광사업체명부』.

허향진(1999), 「제주지역 관광산업인력의 수급 전망 및 대응 방안」, 『호텔경영학연구』, 8권 1호, 한국호텔경영학회.

Lohmann, Martin and Jafar Jafari(1996), "Tourism Labor Market," *Annals of Tourism Research* 23(2).

Lucas, Rosemary(1996), "Industrial Relations in Hotels and Catering: Neglect and Paradox?," *British Journal of Industrial Relations* 34(2).

Mann, Michael(1973), *Consciousness and Action among the Western Working Class*, London: Macmillan.

Schneider, Helmuth et al.(1980), *Geschichte der Arbeit: vom Alten Agypten bis zur Gegenwart* (한정숙 역, 『노동의 역사: 고대 이집트에서 현대 산업사회까지』, 한길사, 1982).

Szivas, Edith and Michael Riley(1999), "Tourism Employment during Economic Transition," *Annals of Tourism Research* 26(4).

Wood, Roy(1994), "Hotel Culture and Social Control," *Annals of Tourism Research* 21(1).

Working Conditions and Consciousness of Tourist Hotel Workers in Jeju Island

Lee, Sang-cheol

<Abstracts>

Studies on work and workers in Jeju Society are rare. I want to compensate this trend by studying working situations of workers. Since 1960's, tourism is the most rapidly growing industry in Jeju Island. And hotel is the most important business of tourism industry. So, I discussed the working conditions and consciousness of tourist hotel workers. Those aspects are the social and populational characteristics, working conditions, wages, living conditions, satisfaction, social consciousness, and attitudes of labor relations.

I examined those situations of the workers by sample survey. The population was all the workers of the 37 tourist hotels in Jeju Island at 1996. And researchers interviewed one or two workers of every hotel in depth to comprehend the basic situations of the hotel.