



한양대학교  
국제관광대학원

# HGIT Newsletter

2019년 제20호 봄호(3월)

발행인 조민호

편집장 박창진(36기)

편집위원

33기: 서정민

36기: 박창진

37기: 오은영, 최별, 노푸른, 김서정, 이서운

38기: 성주한,

2019년 3월 창간/20호

<http://tourism.hanyang.ac.kr/>

2019년 3월 5일 #1

## 글의 순서

1. 이집트로의 여행
2. 네트워크 기업
3. 호주를 소개 합니다.
4. 스페인 바르셀로나로 가자!
5. 세운상가 커넥티드 북페어
6. 이색 관광상품 열전!
7. 하와이 코나커피(kona coffee)
8. 대한항공과 아시아나 항공 객실승무원 직장 내 괴롭힘

## # 1. 이집트로의 여행

글/구성 37기 이서운

에미레이트 항공에서 약 4년간 승무원으로 근무하며 가장 기억에 남는 순간이 있다면 바로 이집트로의 여행이 아닐까 싶다.

퇴사를 결정지은 후, 나와 가장 절친한 동기는 잊지 못할 추억을 남기기 위해 5일간의 오프 동안 심 보다는 여행을 택하게 되었다. 땅에 있는 시간보다 하늘에 있는 시간이 더 많았던 우리. 매일을 비행하며 살지만, 아직 세상에 가보지 못한 곳이 많았기에, 유니폼을 벗고 나면 다시 오기 힘들 것 같은 아프리카 몇 곳이 후보지로 추려졌고, 그 중 두바이로부터 약 3시간 거리에 있는 카이로 행을 택하게 되었다.

카이로 여행은 그 어떤 곳에서도 느껴보지 못한 강렬함이 있었다. 중동항공사에 일하며 알게 된 중동, 아프리카 사람들 특유의 성향을 때문에 걱정이 많았던 것도 사실이었다.

그도 그럴 것이 이곳은 대표적인 관광지 몇 곳 이외에는 동양인을 전혀 볼 수 없으며 한발짝 걷기만 하면 사방에서 사람들이 몰려들어 혼을 쏙 빼고 호객행위를 하였기 때문이다. 공항에서 내리던 그 순간부터 우리는 정신 똑바로 차리지 않으면 안된다는 일념 하에 귀를 닫고 앞만 보고 걸었던 것 같다. 그리고 지금 생각해보면 우리 참 용감했었다.

정치, 경제적 상황이 많이 불안정한 이곳 상황을 알기에 가기 전부터 이집션 동료들이 신변보호에 힘 쓰라며 신신당부를 하였던 기억이 난다. 아니나 다를까, 처음 마주했던

카이로 시가지는 혼돈 그 자체였고 우리 한치도 긴장을 늦출 수 없었다. 한번은 가도가도 끝이 없는 도로에 횡단보도를 찾지 못하여 무단횡단을 시도하다가 실패하고 다른 이집션들이 올 때까지 한없이 기다리다가 한 무리의 사람들이 모인 그 틈에 겨 겨우 길을 건넌 기억이 난다. 그러던 와중 이 도시 곳곳, 웬지 모르게 새어 나오는 오래된 유럽의 모습이 우리의 눈을 사로 잡았는데 바로 파리의 도시 설계를 맡았던 오스만이 카이로에도 참여했기 때문이라고 한다. 그렇게 여행은 우리에게 전혀 기대하지 못했던 아름다움을 전해주고 있었다.

어린 시절부터 십계, 이집트의 왕자 등의 영화를 접해온 우리 둘은 사실 피라미드 하나 보기 위해 그곳에 간 것이라고 해도 과언이 아니었다.



(피라미드 앞에서 기념사진)

그래서 늘 마음속 한 칸에 담고있던, 언젠가 꼭 직접 보러 가자! 라고 마음먹었던 거대한 피라미드와 실제로 마주한 순간이 상상할 수 없을 만큼 큰 감동으로 다가왔던 것

같다. 낫을 놓고 한참을 바라만 보았을 만큼 이것은 인간이 만들었으리 라고는 가히 짐작 가지도 않는 엄청난 규모를 자랑하며 그 위상을 뽐내고 있었다.

나에게 있어 피라미드를 직접 보았던 경험은 마치 인생에 가지고 있던 큰 숙제 하나를 끝낸 기분처럼 후련함과 동시에 가장 잊지 못할 여행 기억으로 자리하고 있다.

카이로에 방문하면 반드시 들러야 할 곳 중에 하나인 이집트 박물관도 기억에 남는다.



(이집트 박물관)

이집트 고대 문명과 유물들, 그리고 수천년 잠들어 있는 실제 미이라를 눈 앞에서 보았다는 사실이 믿기지 않았지만, 차마 전시라고 하기에 민망할 정도로 아무렇게 방치된 채 놓여진 유물들을 보며 할말을 잃었던 곳이다.

유물에 대한 설명과 펜스 하나 제대로 쳐져 있지 않은 모습에 왠지 애석한 마음 마저 들었다. 화려하고 멋진 것들은 모두 파리, 런던에 가 있지만, 차라리 그래서 다행이다 싶었을 정도였다.

이집트를 떠나기 전, 이곳은 ‘와도 문제, 안 와도 문제’라는 오묘한 한 줄 평을 남긴 우리이지만, 시간이 흐른 지금 서로에게 가장 소중한 추억거리이자 만날 때마다 회자되는 레퍼토리가 되어 버렸다. 내 평생 발 딛게 될 줄 몰랐던 곳, 가장 아끼는 동료와 함께한 그 곳, 기대를 넘어선 아름다운 모습을 보여준 이집트로의 여행은, 승무원으로 다녔던 그 어떤 좋은 곳으로의 비행, 여행보다도 여운이 많이 남는 곳으로 마음속에 간직하고 있다.

## # 2. 네트워크 기업

글/구성 38기 성주한

전 세계적으로 산업들이 아주 빠르게 발전하면서 네트워크 기반의 기업들이 점점 많이 늘어나고 있고 기존의 기업들을 위협하고있다.

하버드 비즈니스 리뷰에서도 다뤄졌던 에어비앤비와 같은 네트워크 기반에 대해서 간단하게 알아보고 기존의 호텔과 관광 시장이 앞으로 어떻게 나아가야 할지에 대해서 알아보고자 한다.

에어비앤비, 우버, 알리바바와 같은 네트워크 기반의 기업(Network Orchestrator)은 수입의 몇 십 배에 해당하는 가치에 인수 또는 벤처 투자를 받는 등 기업가치를 높게 평가 받고있다. 이런 회사들은 수익성이 높고 빨리 성장하는 등의 장점을 가지고 있다.



(에어비앤비)

네트워크 기반 기업들의 두드러진 성장의 이유를 알아보기 위해 S&P 500 회사의 40년 간의 재무 데이터를 조사했고 3가지 결과를 알 수 있다.

먼저, 기업은 크게 이야기하면 자산 생성 기반의 기업(Asset Builder, Ford), 서비스 제공 기업(Service Providers, JP Morgan), 기술 창출 기업(Technology Creator, Microsoft), 네트워크 기반의 기업(Network Orchestrators, Uber)으로 나눌 수 있다.

이 중 우리가 눈여겨보고자 하는 기업은 지금까지 많이 볼 수 있었던 앞의 3가지 기업들과는 다른 네트워크 기반의 기업이다. 이들은 주로 사용자들의 상호작용 및 가치창출을 하는 네트워크를 형성하는 것이다.

두번째, 네트워크 기반의 기업은 더 많은 가치를 창출한다. 네트워크 기반의 기업은 앞서 기존의 3가지 기업들보다 보통 2~4배의 가치평가를 받는다. 이러한 가치평가가 투자자들의 기대와 미래 현금 흐름에 영향을 끼친다.

세번째, 오늘날 네트워크 기반의 비즈니스 모델은 경쟁력과 기술을 필요로 하는 등의 이유로 네트워크 기반의 기업이 많지 않다.

이러한 네트워크 기반의 기업이 되어 더 많은 가치를 창출하기 위해서는 경영자는 네트워크와 기업을 연결시켜야 하고 활성화 시켜야 한다.

이를 위해 경영자는 자신의 비즈니스 모델을 평가하고, 네트워크 자산의 목록을 만들어야 한다. 그리고 구성원 모두가 그 중요성을 인지할 수 있게 해야한다. 기존 호텔 또는 호텔체인들이 기업가치를 높이기 위한 방안은 크게 두 가지가 있다고 생각한다.

먼저, 이미 성공한 네트워크 기업의 네트워크를 이용하는 것이다. 두번째로는 기존에 호텔이 가지고 있던 네트워크를 이용하거나 새로운 네트워크를 만드는 것이다.

이미 성공한 네트워크 기업의 네트워크를 이용하는 방법은 해당 네트워크를 사용하면서 일정량의 수수료를 지불해야 할 것이고, 그들에 대한 의존도가 높아질 수 있지만, 막대한 개발비 및 시간 등을 들이지 않고 이미 형성되어 있는 네트워크를 이용할 수 있다는 장점이 있다. 간단한 방법을 생각해보면, 평일에 판매되지 않은 방들을 에어비앤비에 올려서 판매하는 것이다.

하지만 그냥 올리게 되면 해당 호텔이 브랜드 가치를 잃고 기업가치에 좋지 않은 영향을 끼칠 수 있다. 때문에, 제공할 일정량의 호텔룸을 정한 후 주제를 정하여 많은 사람들이 이용하는 네트워크에 노출시켜 기업의 새로운 이익을 창출하여 기업가치를 올릴 수 있다.

또한 네트워크 기업을 잘 이용하는 호텔로 알려진다면 투자자들이 관심을 가지게 되어 기업가치를 올릴 수 있을 것이다. 기존의 호텔이 가지고 있던 네트워크를 이용하거나 새로운 네트워크를 만드는 방법은 호텔이라는 고전적인 이미지에서 네트워크 호텔 기업이라는 이미지로 바뀔 수 있다. 또한 주도적으로 운영하여 수수료를 내지 않고 네트워크 사업을 진행할 수 있다.

간단히 방법을 생각해보면, 호텔이 가지고 있는 고객들의 정보를 이용하여 애완동물을 가지고 있는 고객과 같이 호텔을 자유롭게 이용할 수 없는 고객들을 대상으로 자유롭게 이용할 수 있는 호텔 네트워크를 만드는 것이다.

먼저 일정량의 자사의 호텔 룸을 해당 고객의 요구에 맞게 제공하고 다른 호텔들까지 범위를 넓혀 나가며 네트워크 망을 구축한다면 네트워크 호텔기업으로 성장하여 기업가치를 올릴 수 있을 것이다.

### # 3. 호주를 소개합니다.

글/구성 33기 서정민

꼭 한번 가보고 싶은 나라, 살고 싶은 나라, 다양한 여행지가 가득한 호주를 소개합니다

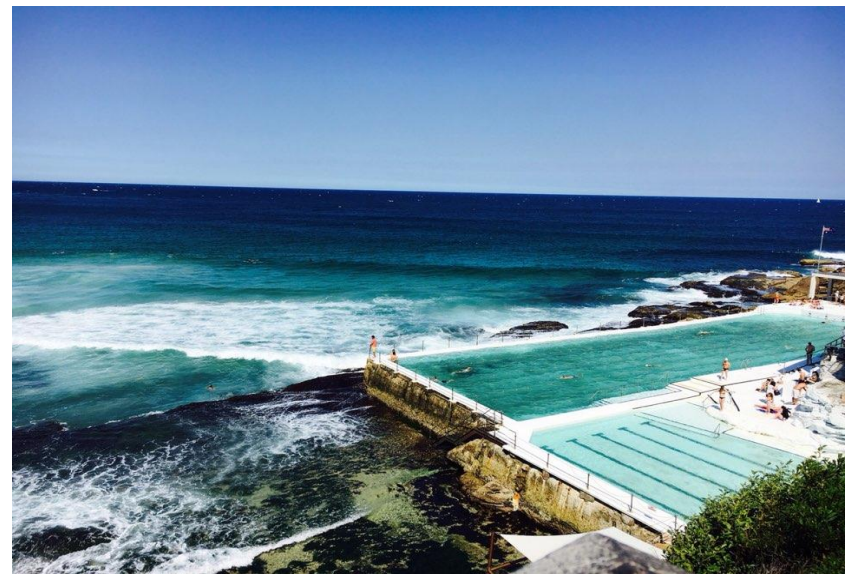


(시드니 전경)

**날씨** : 북반구인 우리나라와는 반대로 남반구에 위치한 호주는 7~9월이 동절기, 12~2월이 하절기 입니다. 태양광선이 비교적 강한 편이어서 자외선 차단 관련 제품은 필수!

**시차** : 우리나라 기준, +2시간

**<추천 여행지 No. 1> - 본다이 비치**



(시드니 본다이 비치)

시드니 시민들이 사랑하는 본다이 비치! 본다이 비치는 그림 같은 풍경으로 남녀노소 모두의 사랑을 받고 있습니다. 에메랄드 빛 바다와 바라보고 있으면 마음이 땡 뚫리는 매력적인 곳으로 호주 시드니의 대표 추천 여행지 입니다. 많은 현지인들과 관광객들이 수영, 스쿠버 다이빙, 서핑 등 다양한 해양 스포츠를 즐기며, 주말에는 다양한 먹거리와 이벤트가 진행되는 본다이 마켓이 모래사장 뒤편에서 열린다고 합니다.

**<추천 여행지 No. 2> - 하버 브릿지**



(하버 브릿지)

시드니를 대표하는 하버 브릿지! 하버 브릿지는 세계에서 네번째로 긴 다리입니다. 하버 브릿지 위에서 시드니 시내를 한눈에 볼 수 있으며, 매월 1월 1일 00시에는 세계에서 규모가 가장 큰 불꽃놀이를 진행합니다.

하버 브릿지는 시티와 북 시드니를 이어주는 다리 역할도 하고 있으며, 하버 브릿지 위에서는 클라이밍, 액티비티도 진행되고 있습니다.

특히 살짝 노을 질 때가 가장 아름다운데, 이 장면을 찍기 위해 많은 관광객들이 찾는 명소입니다.

#### <추천 여행지 No. 3> - 오페라 하우스



(오페라 하우스)

마지막으로 소개해드릴 여행지는, 호주 하면 제일 먼저 떠오르는 명소 이자 호주의 대표적인 랜드마크 오페라 하우스입니다.

오페라 하우스는 국제공모전에서 1등으로 당선된 덴마크의 건축가 요른 웃손이 설계한 것으로 역동적인 모양으로 요

트들의 돛 모양을 되살린 조가비 모양의 지붕이 바다와 묘한 조화를 이룹니다.

2007년 유네스코 세계 문화유산으로 지정되어 있는 시드니 오페라 하우스는 그 명성에 걸맞게 아름다운 외관을 갖고있습니다.

하버 브릿지의 남동쪽에 위치하며, 오페라 하우스 내부에서는 녹음실, 음악당, 전시장 등 다양한 공연을 진행하고 있으며, 세계적으로 유명한 가수들이 공연하는 장소입니다. 시드니 심포니 오케스트라 및 오스트레일리아 국립 오페라단, 무용단 및 여러 연극단의 본거지입니다.

떠있는 것처럼 느껴졌다. 신입생으로 국관원에 입학하여 처음으로 해외 답사를 떠나는 나 또한 상해에서 펼쳐질 일들을 생각하며 엄청 들떠 있었다. 지금부터 설렘을 안고 다녀온 상해 해외답사에서 국관원 원우들이 어떤 것들을 보고 어떻게 즐기고 왔는지 동영상보다 더 생생하게 알려 주려고 한다.

## # 4. 스페인 바르셀로나로 가자!

글/구성 37기 노푸른

봄바람이 살랑살랑 불어오는 3월, 스페인 바르셀로나로 가자! 봄에 떠나기 좋은 여행지를 생각하다가 얼마 전에 다녀온 스페인 바르셀로나가 떠올랐습니다.

한국에서 스페인 바르셀로나까지의 비행시간은 갈 때는 13시간 30분, 올 때는 11시간 30분이 걸리며 시차는 우리나라보다 8시간 늦고, 언어는 공용어로 스페인어와 카탈루냐어를 함께 사용합니다.

바르셀로나 하면 FC바르셀로나 축구경기장 혹은 가우디건 축물이 떠오르는데 저는 비행으로 가서 시간이 넉넉하지 않아 하루짜리 가우디투어를 신청하여 다녀왔습니다. 이때 다녀왔던 몇몇 유명한 곳들을 이야기 해보겠습니다.

#### 가우디투어의 대표적인 장소 - 사그라다 파밀리아 성당



(사그라다 파밀리아 성당)

저는 비행하면서 수 많은 성당을 방문하였지만 감히 최고라고 말할 수 있을 정도로 웅장함을 느낀 사그라다 파밀리아 성당은 '신성한 가족'이라는 뜻으로, 예수와 마리아 그리고 요셉을 뜻합니다. 성당 벽면에 수많은 조각들은 다 스토리가 담겨있었으며 아직도 공사가 끝나지 않았습니다.

**강렬한 색채의 타일, 유려한 곡선, 천재 건축가 가우디의 걸작 - 구엘 공원**

TV에서만 보던 구엘 공원을 직접 가보게 되어 너무 신이 났었는데요, 동화 속 장소처럼 알록달록 예쁘게 꾸며져 있는 구엘 공원은 만들어진 그 당시에는 '기이하다'라는 평가로 사람들에게 인기가 없었다고 합니다. 하지만 가우디 사망 약 20년 후, 1984년에 유네스코 세계문화유산에 등록되었고 지금은 유명 관광지로 외국인들의 행렬이 끊이지 않습니다.



(구엘 공원)

**유네스코 세계문화유산 - 카사 바트요**



(카사 바트요)

여러 유럽 건축물과는 다서 상이하게 생긴 카사 바트요는 가우디의 손꼽히는 건축물로 뽑힙니다. 이 건물의 창틀과 창살은 사람의 뼈를 모델로, 발코니는 해골의 눈 부분을 닮게 디자인 하였습니다.

새 학기가 시작되어 여행을 떠나기 힘들지만 나중에 기회가 된다면 원우님들께 가우디 건축물을 구경할 수 있는 스페인 바르셀로나를 추천해 드리고 싶습니다. 그럼 이만 글을 끝맺음 하며 이번학기에도 파이팅입니다!

**# 5. 세운상가 커넥티드 북페어**

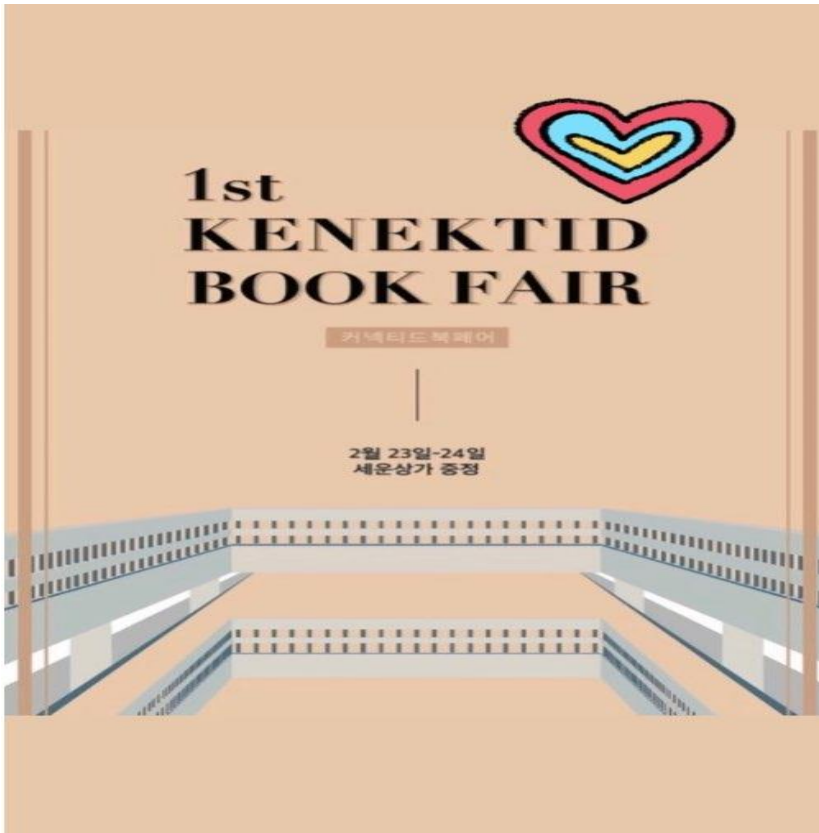
글/구성 37기 김서정

세운상가는 1970년대 세워진 우리나라 최초의 주상복합 아파트로 약 종로에서 충무로까지 이어진 대형상가입니다. 세운상가는 '세계의 기운이 모이다'라는 뜻을 지니고 있으며, 우리나라의 전자상가의 역사를 고스란히 간직하고 있어 의미가 있습니다.

지난 2월23일-24일에는 세운상가에서 처음으로 독립 출판 커넥티드 북페어가 열렸습니다.

독립 출판 제작자와 굿즈 제작자들이 참가하여 진행되었던 북페어는 생각보다 많은 사람들로 북적이고 있었습니다. 제가 세운상가 커넥티드 북페어를 소개하는 이유는 많은 독립 출판 제작자들이 있었는데, 그 중 대다수는 자신의 여행

이야기를 다양한 방법으로 책으로 엮어 출판을 했다는 점입니다.



(커넥티드 북페어)

여행을 하면서 자신이 느꼈던 감정이나 기분, 혹은 여행하면서 만났던 사람들의 이야기, 여행지에서 지내면서 찾은 숨겨진 명소나 맛집, 현실에서 당장 여행을 떠나지 못하는 사람들을 위한 현실감 있는 관광지 소개 등 많은 여행이야기들이 존재하였습니다.

친구와의 여행을 추억하기 위하여 질의응답의 형식으로 여행을 이야기를 풀어나가기도 하고, 현실에서 벗어나고 싶어 무작정 떠났던 여행지에서 사진과 함께 그 당시 자기가 느꼈던 감정을 풀어내기도 하는 등 인상적인 작품들이 다수 존재했습니다.

여행지에서의 사진과 일러스트를 활용하여 엽서로 만들기도 하고, 작품으로 만들어 내 놓 것들도 보면서 다들 이렇게 열심히 뭔가를 만들고 기념하고 추억하는데 나는 뭘 하며 살았나 에 대한 자기 반성도 하게 되는 시간이었습니다.

우리 국관인도 그 동안 다녔던 여행지나 앞으로 가게 될 여행지 등을 추억하고 다양한 사람들과 공유하며 관광에 관한 독립 출판을 해보는 것도 좋을 것 같다고 생각되어 소개하게 되었습니다.

많은 사람들과 공유하고 기억을 추억하며, 다른 독립 출판 제작자들과도 이야기하며 인생의 건문을 넓혀도 좋을 것 같다는 생각이 듭니다

또한, 세운상가는 옥상 전망대가 유명하다고 알고 계시는 분들이 계실 텐데 종묘와 남산타워, 과거와 현대를 공존하

고 있는 모습을 보여주는 서울의 모습까지 모르셨던 분들은 한번쯤 방문하셔도 좋은 추억이 될 것 같습니다.



(세운상가 옥상 전망대)

## # 6. 이색 관광상품 열전!

멕시코시티의 부패투어를 알아보자

글/구성 37기 최 별

서울에 시티투어가 있다면, 멕시코시티에는 부패 투어가 있다!



(멕시코 부패투어 사진)

요즘 이색적이고 특이한 관광상품이 많이 등장하는 가운데, 멕시코의 수도 멕시코시티에는 ‘부패투어’ 라는 상품이 있다고 합니다.

각 나라의 수도에는 보통 유명 관광지를 돌아다니는 ‘시티투어’ 가 있는데, 한국도 서울에서 시티투어 버스를 타고 다니며 관광하는 외국인들을 많이 볼 수 있습니다. 멕시코에서는 이를 응용한 ‘부패 관광 버스’가 등장했습니다.

‘Corruptour’, 우리말로 옮기면 ‘부패 관광’입니다.

이 부패 투어 버스를 탑승하게 되면, 90분 동안 멕시코시티

의 가장 유명한 비리 장소 10곳을 방문합니다.  
단순히 웃고 넘기기에는 프로그램이 꽤 알차다고 알려져 있습니다.

대표적인 장소를 사진과 함께 설명해드리겠습니다.



(1번, 멕시코 대통령 영부인 리베라 저택)

(2번, 세금 낭비의 상징 ‘빛의 기둥’)

(3번, 비리 공공기관으로 악명 높은 멕시코 사회 보장청)

(4번, 대통령 선거운동을 비밀 후원했던 방송사)

(1번 사진)은 멕시코 대통령 영부인인 리베라의 저택입니다. 멕시코의 백악관으로도 불리는 이 호화 주택은 영부인이 한 건 설사의 편의를 봐 준 대가로 제공 받았다는 의혹을 받고 있습니다.

또 세금 낭비의 상징으로 꼽히는 조형물 ‘빛의 기둥’ (2번 사진)과 비리 공공기관으로 악명 높은 멕시코 사회 보장청 (3번 사진), 대통령의 선거 운동을 비밀리에 후원했던 방송사 (4번 사진) 등을 찾아 다닙니다.

저명 탐사보도 저널리스트, 돈 세탁 전문가 등이 버스에 함께 탑승해 가이드 역할을 하며, 해당 장소가 어떤 부패 혐의를 받고 있는지 등을 자세히 설명해주고 있습니다.



(43 조각상)

버스는 또 43이라고 새겨진 조각상에 들립니다.

지난 2014년 멕시코 남부에서 시위를 벌이던 대학생 43명이 실종된 사건이 일어났는데 조사 결과 경찰이 마약조직과 결탁해 이들을 살해한 것으로 드러났습니다. 조각상을 들리는 이유는 이런 사건이 재발되지 않도록 기억하기 위해서입니다.

최근 발표된 국가별 부패지수에서 멕시코는 OECD 국가 중 가장 부패가 심한 나라로 선정됐습니다. 공무원들이 공공연하게 뇌물을 요구하고, 경찰이 시민의 지갑을 훔치는 일도 있었습니다.

이처럼 부정부패가 사회에 만연하다 보니 이에 대한 반성 및 경각심을 가지자는 취지에서 시작된 것이라고 합니다.

매주 일요일, 두 차례 운영되는 부패 투어에 대한 반응은 폭발적이라고 합니다. 예약이 몰려 기다려야 하는 최소 시간이 2달이 넘는다고 하네요.

저는 우리나라에도 이런 투어를 도입하면 어떨까 싶었습니다. 어떤 기준을 가지고 어디부터 들릴지 여러분들은 궁금하지 않으신가요!

이상 멕시코 부패 투어에 대해 알려드렸습니다. 멕시코 여행을 계획하시는 원우님이 계신다면 꼭 해보시고 소감 부탁드립니다.

## # 7. 하와이 코나커피

세계 2대 프리미엄 커피로 추대된 코나 커피

코나 커피의 재배지는 하와이의 현재도 용암을 분출하고 있는 마우나로아 화산의 경사면으로서 완벽한 토양 조건을 갖고 있다. (커피 재배의 최적의 토양은 화산재가 넉넉하게 쌓여 있는 화산토 지대다.)

이 원두는 1818년과 1829년에 각각 브라질과 과테말라의 아라비카 묘목이 이곳에 이식되면서 비롯되었다.

이 화산 지대는 하와이에 주기적으로 불어 닥치는 토네이도의 급습에도 불구하고 커피 재배에 전혀 피해가 없는 이상적인 지형 조건을 지니고 있다. 최적의 커피 조건인, 적당한 비와 햇빛이 있고, 지형조건을 지니고 있다. 이렇게 완벽한 기후는 물론 프리셰이드(Free Shade)라는 아주 특별한 현상까지 커피 재배를 도와주고 있다.

프리 셰이드는 햇빛이 좋은 날, 오후 2시쯤 구름이 나타나 커피나무에 쾌적한 그늘을 제공해주는 현상을 말하는데, 바로 이 코나 재배지역이 유일하다. 이런 천혜의 조건 속에서 재배된 커피이기에 코나커피는 자메이카 블루마운틴 커피와 더불어 세계 2대 프리미엄 커피로 추대되었다. 그렇지만 연간 500톤 수준의 생산량과 비싼 인건비 등으로 가격이 비싸게 흠이다.

코나커피는 잔잔히 배어드는 단맛과 뚜렷한 신맛으로 유명하다. 또한 향기가 풍부하면서도 달콤하여 저녁에 마시기에 적당하다. <헤클베리핀>의 저자 마크트웨인은 “다른 어떤 커피보다도 풍요로운 향기를 갖고 있는 코나 커피는, 언제나 당신의 가깝고도 다정한 찬사를 받을 자격이 충분하다”고 이 커피를 예찬했다.

현재, 커피 사업을 시작하려는 많은 사람들이 쉽게 빠지는 커피가 바로 이 코나커피고, 현재 백화점의 커피 진열대마다 각 회사의 코나커피가 즐비 해있으니, 코나 커피의 현 인기를 실감할 수 있다.



(하와이의 코나커피)

## # 8. 대한항공과 아시아나항공 객실승무원 직장 내 괴롭힘



(좌 대한항공, 우 아시아나항공)

### 1 절, 조사 배경

최근 대한항공과 아시아나 항공의 경영진 갑질이 언론을 통해 세상에 알려졌다. 직장 갑질은 직장 내 괴롭힘을 사회적으로 일컫는 말이자, 상사와 경영진이 주요 행위 주체인 경우이다.

비단 갑질이 권력관계의 우위를 기반으로 이뤄지는 차별과 폭력도 있지만, 직장내 괴롭힘은 직급 권력 이외에도 다른 형태의 권력관계가 작동함으로써 괴롭힘이 벌어진다.

크게는 인종이나, 작게는 장애 유무, 외모 등을 지적하며 위계로 인한 따돌림은 동료 간이나 후배가 가해행위자인 경우가 있다.

한국 직장에서 직장내 괴롭힘은 구조적이고 제도적인 괴롭힘인 경우가 대부분이다.

근로기준법의 위반, 열악한 노동조건, 실적 향상을 위한 모욕적인 업무, 구조조정을 위한 괴롭힘이 대표적인 예이다.

현재 항공사에서 하고 있는 괴롭힘의 유형으로는,

#### 1) 인력 미 충원과 기본 노동권 박탈

객실 승무원들은 아파서 병가를 쓰면 비행 일정에 차질이 생긴다. 아플 경우 대체할 수 있는 인력이 충분하면 병가를 쓰면서 마음을 놓을 수 있으나, 항상 인력부족으로 일정도 자주 변경되며, 병가로 빠지면 팀 별 평가에 영향을 미칠 까봐 상사의 눈치를 보는 상황이 대부분이라 대부분의 승무원들은 병가를 쓰지 못하는 경우가 일반적이다.

#### 2) 팀별, 그룹별 평가제도를 통한 통제, 개인평가

그룹이나 팀 별 평가 제도로 사실상 승무원들을 팀장이나 그룹장이 괴롭히도록 설계되어 있다. 최소한의 장치나 감독 없이 팀 고과를 정할 경우, 팀장이나 그룹장들은 팀(그룹) 평가에서 좋은 점수를 받기 위해 부하직원을 더욱 더 괴롭히는 구조가 된다.

최소한의 장치나 감독을 항공사가 만들었다면, 병가를 점수로 치환하지 못하도록 해야한다.

### 3) 정보미공개를 통한 괴롭힘과 통제

직원들에게 기본적으로 필요한 휴가나 병가 규정 이 제대로 제공 되지 아니하고, 규정을 바꾸고도 제대로 고지 하지 않아 승무원들은 불이익을 받았다. 심지어 승무원들은 자신이 어떤 규정에 의해 비행 수당을 지급하고 있는지, 월급이 제대로 지급되고 있는지조차 파악하지 못하고 있었다.

### 4) 잦은 스케줄 변경

대한항공사는 미배정스케줄이 있어 승무원들이 앞의 일정을 거의 모른 채 몇 개월을 다녀야 하는 경우도 있다.

### 5) 인력 미충원

항공사의 최대의 괴롭힘의 원인이라 할 수 있는 것이 바로 이 인력부족이다.

이윤을 위해 인력을 덜 뽑고 비행 인원이 부족할 시, 그걸 기존 인원들이 다 충당하도록 시스템을 갖추고 있다 보니, 직원들은 힘이 들고 사기가 떨어진다.

특히 아시아나의 경우에는 “서비스 간소화”라는 이름으로, 아이러니하게 인력을 줄였다.

### 6) 외모 꾸미기 강요와 성희롱

아시아나의 경우, 특히 외모 통제가 심했는데, 심할 경우 살이 찐 직원은 비행기를 못 타게 하고, 지상업무로 로테이션을 돌리기도 했다. 또한 박삼구의 환영에는 머리가 짧은 사람은 제외가 되었다고 한다. 언론을 통해 잘 알려진 아시아나 복장 규정은 인권위 진정 후 개선 됐다고 나왔으나, 실제로 개선이 되지 않았다고 한다.

### - 성희롱 등 성폭력

두 항공사는 여성들이 많아 상사와 승객에 의한 성희롱이 항상 존재한다. 승객의 성희롱은 고객센터라는 이름으로 참고 견뎌야만 한다.



(포스터)

## 2절, 조사의 한계

항공사는 인턴 승무원이라는 형태로 불안정한 고용을 유지하고 있다. 이번 조사를 하면서 조사 상대들은 정규직 승무원 중 근속 연수가 오래 돼 고용안정을 보장받은 사람들의 이야기이다. 즉 고용불안은 해결 된 사람들의 이야기 이므로, 고용불안이 있는 인턴 승무원들의 직장내 괴롭힘에 대한 고충과 의견을 다 다룰 수는 없었다.

이런 불안정한 인턴 승무원들을 면접 조사하지 못한 것이 이번 조사의 한계다.