

호텔產業의 發達過程에 關한 考察

金 敬 昊

<目 次>

- | | |
|------------------|--------------------------------|
| I. 序 論 | III. 호텔業의 發達過程과 그 影響 |
| II. 宿泊施設의 歷史的 概略 | 1. 發達過程의 概要 |
| 1. 유럽의 호텔史 | 2. Grand Hotel 時代와 特色 |
| 2. 美國의 호텔史 | 3. Commercial Hotel 時代의 經營과 特色 |
| 3. 日本의 호텔史 | 4. 發達過程의 影響 |
| 4. 韓國의 호텔史 | IV. 結 論 |

I. 序 論

宿泊施設의 起源은 人間의 일시적인 移動과 때를 같이 하여 發生되고 發展하여 왔다. 人間의 移動은 古代에서 부터 發生된 物物交換을 中心으로 한 商業活動, 軍事上의 불가피한 移動, 聖地巡禮 등에서 비롯되었으며, 이러한 移動에 順應하여 宿泊施設이 登場하게 되었다. 그러나 古代에 있어서의 宿泊施設은 國費로 官吏나 外國使節을 위한 施設이었으며, 中世에 이르러 修道院이 旅行者의 宿泊機能을 담당하게 되었으나, 12世紀頃 부터 宗教勢力的 弱화, 十字軍의 遠征, 聖地巡禮를 위한 그리스도教徒의 大量移動에 따라 지금까지의 非營利的인 修道院과는 다른 營利企業으로서의 宿泊業이 登場하게 되었다. 그러나 16世紀에 이르기 까지 宿泊施設의 變化는 볼 수 없었으나, 그 후 重商主義에 의한 商工業의 活潑한 活動이 展開되면서 商工業 分野에서의 先進國에서는 商人을 對象으로 한 宿泊施設이 建設되기에 이르렀다. 그리하여 18世紀 후반에 일어난 産業革命을 契機로 工業地區에 人口가 集中되고 大量生産에 의한 國外市場과 原料供給地로서의 植民地에 대한 活動이 活潑하게 되었고, 鐵道와 汽船에 의한 새로운 運輸方法이 全世界를 經濟적으로 結合시키는 契機가 되었다. 이러한 經濟的 變化에 따라 國際적으로는 新世界로의 移住, 國內적으로는 商工業都市에로의 轉入, 大都市 勤勞者의 休養을 위한 國內외의 短期旅行이 試圖되었으며, 交通機關의 變化에 의한 旅行의 容易性, 旅行機會의 增加에 따라 交通機

關과 호텔業이 國民的 産業으로 重要視하게 되고 旅行斡旋業의 專門業者도 登場하게 되었다.¹⁾

이와 같이 初期의 宿泊施設은 단순한 宿食機能의 營利施設에 불과하였으나, 産業革命을 契機로 유럽에서는 독일의 Badische Hop를, 美國에서는 City Hotel을 선두로 하여 多目的 機能을 갖춘 現代式 호텔이 建設 運營되기 시작하였다.

이러한 發達過程에서의 特徵은, 19世紀 中葉부터 프랑스에서 大規模의 豪華스러운 호텔들의 登場으로 인한 Grand Hotel 時代의 誕生과, 20世紀 初부터 美國에서 商業旅行客의 急增에 따라 이들을 對象으로 한 一般大衆用 호텔들의 登場으로 인한 Commercial Hotel 時代의 誕生이다. 이러한 各 時代의 特色은 現代호텔經營의 밑거름이 되고 있으며, 따라서 宿泊施設의 歷史的 推移를 檢討하고, 各 時代의 特色을 比較함으로써 現代호텔經營의 特徵과 經營의 本質을 把握할 수 있는 것이고 아울러 觀光産業의 發展에 이바지할 수 있다고 思料되며, 여기에 研究目的이 있다.

이 論題의 研究方法은 文獻調査에 依存하였으며, 全體的인 構成은 I章에서 問題의 提起, 研究目的 및 方法을 提示하였고, II章에서는 宿泊施設의 歷史的 背景과 호텔業의 誕生過程을 記述하였다. III章에서는 호텔業의 發達過程과 그 特色을 提示하고 現代호텔經營에 미치는 影響을 把握하였으며, IV章에서는 發達過程의 特色을 比較·檢討하여 結論을 맺었다.

II. 宿泊施設의 歷史的 概略

1. 유럽의 호텔史

宿泊業의 歷史는 人類의 移動과 必然的인 不可分의 關係를 맺으면서 發展하여 왔다. 그러나 14世紀 부터 18世紀 까지 旅行客의 宿泊施設로는 Inn²⁾이 發達하여 왔지만 設備가 不完全하고 서어비스도 좋지 않았다. 그것이 19世紀에 들어서면서 交通機關의 發達, 産業革命에 의한 新興有産階級의 發生 등으로 旅行者가 增大하여 宿泊設備에 根本的인 改革이 行해졌으며 이 때 새로이 대두된 形態가 호텔이다.³⁾

獨逸에 있어서의 호텔의 登場은 19世紀 初에 近代호텔企業의 名分으로 바덴바덴에 建立된 바

1) 鈴木 博: 近代ホテル經營論, 柴田書店, 1978, pp.1~3.

2) Hotel을 歷史적으로 보면 Hospital → Hostel → Inn → Hotel 이라고 하는 順序로 發達하여 왔다. Hospital에는 두가지 性格이 있는데, 하나는 旅行客을 投宿시키는 場所이고, 또 하나는 病者나 負傷者를 投宿시켜 看護하는 施設이었다. 그래서 前者의 性格이 發展해서 Hostel, Inn, Hotel이 되었고, 後者의 性格이 現在의 病院이 되었다. (鈴木 博: 前掲書, p.22)

3) 鈴木 博: 前掲書, pp.3~4.

디쉐호프(Der Badische Hop)를 들 수 있다. 이것은 初期의 旅館(Inn)에 비하여 대단히 豪華스러운 宿泊施設로서 建物構造도 規模가 크고, 大小의 應接室, 발코니, 娛樂室, 讀書室, 食堂, 침실 및 浴室 등이 組織적으로 잘 設備되어 있을 뿐만 아니라 冷水와 溫水의 供給이 원활하고, 庭園 등이 마련되어 있어서 近代호텔概念으로서 손색이 없을 정도였고, 또한 이는 스위스를 비롯하여 19世紀 中葉에 全歐羅巴의 호텔建設에 지대한 影響을 갖다 준 動機가 되었던 것이다. 그 후 1874년에는 베르린에 카이젤호프(Caiser Hop)가 建立되었고, 1876년에는 라인江邊에 프랑크푸르테르호프(Frankfurter Hop)가 연이어 문을 열게 되었다.⁴⁾

프랑스에 있어서 호텔이라는 名稱이 사용되기 시작한 것은 1820年 이후이다. 産業革命의 影響을 받고 會社組織을 가진 近代的인 旅行客을 위한 本格的인 호텔業의 最初의 것은 1850年 파리에 建立된 그랜드호텔(Grend Hotel)이며,⁵⁾ 1855년에는 나폴레옹 3世의 創案에 의하여 역시 파리에 루블호텔(Hotel du Louvre)이란 巨大한 호텔이 세워지기에 이르렀다. 그러나 그 후 1880년에 파리에 세워진 리츠호텔(Ritz Hotel)은 호텔業界에 많은 공헌을 한 호텔인 것이다. 또한 1912년에는 南쪽 地方의 有名한 休養地인 칸스에 루마니아 出身인 Henri Negresco氏에 의해서 建立된 Hotel Negresco는 休養地호텔(Resort Hotel)로서 登場하게 되었던 것이다. 이러한 休養地호텔은 都心地호텔(City Hotel)과는 그 特性이 달라 오늘날 호텔運營의 特徵을 兩分하여 놓게 되었다.⁶⁾

2. 美國의 호텔史⁷⁾

美國에서 최초로 建設된 호텔은 1794년에 뉴욕에 세워진 City Hotel이며, 이 때 까지 公共的인 宿泊施設은 없었으며, 旅行客들은 親知宅이나 民泊을 이용하였다. 이 호텔의 客室은 75室이었고, 당시에는 巨大한 施設로서 뉴욕市の 近代的인 社交場이었다. 이 호텔의 建設에 刺戟을 받고 보스톤에서는 Exchange Coffee House, 볼티모어에서는 City Hotel, 필라델피아에서는 Mansion House가 建立되었으며, 이어서 뉴욕 최대의 호텔인 Adelphi Hotel이 登場하였다. 當時의 이 호텔들은 모두가 그 地域의 社交場이었고, 1794年 부터 1829年 까지를 美國호텔의 第一次 黃金時代라 부르고 있다.

1829年 보스톤에 세워진 第一級 호텔인 Tremont House는 近代호텔產業의 「아담과 이브」라 命名하였으며, 美國이나 유럽에서 가장 豪華스럽고 近代的인 호텔이었다. 이 Tremont House

4) 吳政煥: 호텔經營原論, 경영문화원, 1980, p.13.

5) 末武直義: 觀光論入門, 法律文化社, 1974, p.82.

6) 吳政煥: 前掲書, pp.13~14.

7) Gerald W.Lattin: Modern Hotel and Motel Management, W.H. Freeman and Company, 1968, pp. 5~20.

는 規模가 크고 豪華스러울 뿐만 아니라 다음과 같은 호텔業界의 技術革新을 단행하였다.

① 私生活を 完全히 保障할 수 있도록 客室을 設計하였다. 이 호텔이 建立되기 前까지는 커다란 客室에 여러사람이 投宿할 수 있도록 數人用 베드를 마련하였으나, Tremont House 에서는 私生活を 保障하기 위하여 一人用 客室과 二人用 客室로 設計되었으며 各 客室에는 專用열쇠가 마련되었다.

② 各 客室에는 洗面用容器와 물주전자, 그리고 無料의 비누를 提供하였다.

③ 支配人은 이 建物の 所有者가 아니었으며, 最初로 支配人을 雇傭하였고, 支配人은 호텔經營 뿐만 아니라 從業員의 採用, 教育訓練 까지도 담당하였다.

④ 美國호텔業界에서는 처음으로 불란서인에 의한 불란서料理를 紹介하였다.

⑤ 最初로 벨맨制度의 導入과 客室電話機의 前身인 벨表示機를 設備하였다.

이 호텔은 20年間 世界 第一의 近代的인 호텔로서 名聲을 지녔으며, 世界의 호텔史에 가장 特色있는 호텔이었다.

19世紀 後半에 접어들면서 西部地域에서 東部海岸까지 많은 호텔이 開業을 하였는데, 代表的인 호텔을 보면, 시카고의 Grand Pacific, Palmer House, Sherman House, 샌프란시스코의 Palace Hotel 등이다. 그 후 20世紀 初에는 뉴욕의 Waldorf Astoria, 덴바의 Brown Palace 등이 建設되었으나, 急速度로 交通機關이 發達함에 따라 旅行客을 對象으로 한 小規模의 宿泊施設이 譯 주변에 建設되기 시작하였다.

20世紀에 접어들면서 美國産業의 飛躍的인 發展과 그에 따른 中産階級の 登場, 頻繁한 交通往來, 住居地 以外的 地域을 對象으로 한 세일즈맨과 餘暇人口의 增加 등에 따른 새로운 需要에 充足될 수 있는 서어비스와 새로운 設備의 宿泊施設이 要請되기에 이르렀다. 이러한 時代的 課題의 改善方案이 Ellsworth Milton Statler (1863~1923)에 의해 최초로 實行되었다.

即, 1908年 1月 18日에 버팔로에서 開業한 Statler Hotel은 當時의 難題를 解決해 주는 매우 革新的인 호텔로 登場하였으며⁸⁾, 이를 契機로 우리는 E. M. Statler를 「近代호텔의 革命王」이라 稱하게 되었다.

1910年에서 1920年 사이에는 大規模 호텔의 建立으로 美國의 호텔史上 위대한 黃金時代를 맞이하였다. 實例를 보면, 뉴욕市에서는 世界 第一規模인 Hotel Pennsylvania(현재의 Statler 호텔)가 建設되었으며, 이어서 이 호텔 보다 더 큰 規模인 Hotel New Yorker가 建立되었다. 1927년에는 超大型인 3,000 客室의 Stevens 호텔(현재는 Conrad Hilton 호텔)이 시카고에 建立되었다. 이 외에도 1920年代에는 最高級 近代호텔인 Waldorf Astoria와 Piere Hotel이 뉴욕에 建立되었다.

8) Statler Hotel에 대한 詳細한 內容은 第三章 3節 參照.

美國호텔業界에도 1930年의 大恐慌으로 호텔의 85%가 破産狀態에 이르렀으나, 1940年 부터 景氣가 回復되기 시작하였으며, 世界第二次大戰으로 인한 수백만의 軍隊移動과 이에 따른 軍需 工業 從事者의 移動으로 호텔業界는 다시 好況을 맞이하여 1947年 까지 年平均 90% 이상의 客室利用率을 記錄하였다. 그러나 호텔맨의 軍入隊는 서어비스의 不在를 惹起하여 마침내 훌륭한 서어비스의 提供이 호텔 經營의 關鍵이 되었다.

1950年에 접어들면서 호텔의 客室利用率은 75% 前後로 下落하기 시작하였기 때문에—— 1952年 로스앤젤레스에 豪華스러운 Statler Hotel이 開業은 되었으나,—— 호텔業界는 새로운 試圖⁹⁾를 斷行하게 되었고, 이를 契機로 오늘날 호텔業界의 超強國으로 발돋움하는 原動力이 되었다.

3. 日本의 호텔史¹⁰⁾

日本에 있어서의 호텔起源은 奈良時代로, 당시 中國의 使節을 接待하는 宿泊施設로서 首都에 「鴻臚館」, 攝津에 「灘波館」, 九州大宰府에 「筑紫館」이 있었고, 元祿年間(1688 - 1700年 頃)에는 특별히 入國을 許可받은 네덜란드인이 長崎로 부터 江戸의 幕府에 勤務할 때의 指定 宿泊施設로서 江戸 本石町에 「長崎屋」이 外國人 宿泊業으로 開業하였다.

本格的인 호텔은 1868年 8月 東京 築地船板町の 外國人 居住地에 建立된 「호텔館」(別名이 築地호텔館이었음)이다. 이 호텔의 設計者는 美國人 J. P. 브릿진스이며 施工者는 지금의 清水建設 創始者인 清水喜助氏이다. 이 호텔의 內容을 보면, 客室이 102室이고 外觀은 洋式인 반면에 內部는 日本이 建築手法를 利用하였다. 客室에는 燬爐를 設置하였고, 그 외에 社交室, 당구장, 茶室, 정자 등이 마련되었으며, 庭園에는 海上交易을 위한 荷物發着設備과 뒷뜰에는 日本風의 庭園을 造成하였다.

그 후 明治時代에 外國人에 의한 호텔建立이 盛行되었는데, 그 內容을 보면, 明治2년에 英國人 W. H. Smith가 橫濱 Club 호텔을, 明治4년에 東京 築地の 精養軒호텔을, 그리고 兵庫에 美國人 프랭크의 兵庫호텔이 建立되었고, 明治6년에 프랑스인 「본나」에 의해 橫濱海岸에 橫濱그랜드호텔이, 그리고 東京 日比谷見付에 東京호텔이 開業되어 初期時代의 需要를 充足시켰다.

그 후 來訪하는 外國人을 위해 日光, 箱根 등에 호텔이 建立되었지만, 1878年(明治11)에는 箱根에 富士屋호텔이, 明治23년에는 帝國호텔이 開業되었다. 이들 호텔은 모두가 外國人을 對象으로 한 宿泊施設이며 그 性格은 迎賓館, 私設外務部, 外貨獲得, 特權階級 등에 있었으며,

9) 第三章 1節 參照.

10) 鈴木忠義編：現代觀光論，有斐閣雙書，1974，pp.145～146.

一般的으로 日本人 大衆에게는 利用이 거의 不可能한 施設이었고, 오늘 날 까지도 호텔의 利用은 外國人이, 旅館은 日本人이라고 하는 慣習이 남아 있으며, 宿泊施設로서의 호텔과 旅館이 並存하고 있는 實情이다.

4. 韓國의 호텔史¹¹⁾

우리나라에서는 1876年 門戶의 開放과 아울러 釜山, 仁川 및 元山 등이 開港되어 積極的인 商業的·政治的 進出과 함께 많은 外國人들의 往來가 各分野에 빈번하게 됨으로써 西歐式 宿泊施設인 호텔이 登場하게 된 것이다. 그리고 1899年 最初의 鐵道인 京仁線 등이 연이어 開通됨에 따라 地域間的 交易과 流通이 원활하게 되어 旅行者들의 往來를 促進시켰다.

우리나라에서 西歐式 호텔의 嚆矢는 日本人에 의해 1888年 仁川에 建立된 「大拂호텔」이다. 이 호텔은 歐美人과 日本人들이 많이 利用하였으나, 鐵道の 開通과 더불어 利用客이 減少되어 1918年 이후에는 中國人에 의해 中華樓라는 料理店으로 改造되었다. 그 후 1902年에 러시아 女人 Sontag이 서울에 세운 「손탁호텔」은 最初의 西歐式 施設과 運營을 한 호텔로 西洋家具, 裝飾品, 藥器, 衣類, 西洋料理 등을 처음으로 導入하였으며, 1908年 까지 運營되었다. 1909년에는 高宗皇帝에게서 하사받은 프랑스 女人의 所有였던 「何南호텔」이 서울에 세워졌다. 이와 같이 우리나라의 初期 호텔들은 한결같이 外國人에 의해서 設立되고 運營되었다는 것이 特徵이다.

우리나라 호텔의 發達は 鐵道事業의 附帶施設로서 鐵道利用客을 위한 호텔들이 登場하면서 부터이다. 즉 京釜線의 開通으로 釜山驛에 2層의 驛舍가 建立되었는데, 그 일부를 호텔로 施設하여 1912年 부터 營業을 開始하였으며, 이어서 新義州의 驛舍도 2層은 西洋式 宿泊施設로 꾸며져 驛舍를 兼한 鐵道호텔이 誕生되기에 이르렀다. 이어서 1914年 서울에 朝鮮호텔이 65個의 客室을 갖춘 西歐式과 韓式을 兼한 樣式으로 建立되었다. 當時에는 總督府 鐵道局의 主管에 따라 「朝鮮京城鐵道호텔」이라 불리워 졌으며, 現在의 「朝鮮호텔」의 前身이다. 이 호텔은 外國人 來訪의 急増과 더불어 慶福宮에서 開催된 「施政5年 記念 物產共進會」에 招待된 内外 國人的 宿泊을 目的으로 建設되었다는 記錄이 있으며, 1915年 全朝鮮 記者大會가 이 호텔에서 열렸으며, 會議場所로 利用된 最初의 例가 되었다.

이어 1915年 金剛山에 金剛山호텔이, 1918년에는 内金剛에 長安寺호텔이 세워졌고, 1925년에는 平壤에 鐵道호텔이 建設되어 鐵道호텔의 發展과 더불어 各地方의 休養地에는 休養地호텔들이 建設되기 시작하였다. 1936년에는 「半島호텔」이 日本人 野口氏에 의해 當時 國內 最大

11) 韓國觀光協會：韓國觀光호텔發展史, 1982, pp.45~55., 金在民·申鉉柱：現代호텔經營論, 南榮文化社, 1981, pp.39~40. 및 吳政煥：前掲書, pp.22~24.

의 施設規模로 세워져, 우리나라 호텔產業의 轉換期를 가져다 주었다. 이 호텔은 111個의 客室을 保有한 西歐式 호텔로 우리나라 商用호텔의 代表的인 宿泊施設이었으며, 이를 始發點으로 하여 많은 호텔이 建設되어 오늘에 이르고 있다.

Ⅲ. 호텔業의 發達過程과 그 影響

1. 發達過程의 概要

宿泊施設의 歷史的 概略에서 檢討한 바와 같이, 施設이나 規模面에서의 호텔의 根本的인 登場은 18世紀 末 부터였는데, 그 嚆矢는 美國의 City Hotel이며 Exchange Coffee House, Mansion House, Adelphi Hotel 등이 연이어 建設되었다. 19世紀에 이르러 독일의 Badische Hop, Caizer Hop, Frankfurter Hop 등과 프랑스의 Grand Hotel, Hotel du Louvre, Ritz Hotel, 美國의 Tremont House, 日本의 호텔館, 精養軒호텔, 兵庫호텔, 橫濱호텔, 東京호텔, 帝國호텔 등이 開館됨으로써 호텔建設이 開幕되었다. 우리나라에서도 門戶의 開放과 더불어 仁川의 大拂호텔이 建設되어 外國人을 投宿시킴으로써 本格的인 호텔業이 登場하게 되었다.

20世紀에 접어들면서 歐美諸國과 日本에서는 호텔建設의 成熟期를 맞이하게 되었다. 우리나라에서도 何南호텔을 위시하여 西歐式과 韓國式的 現代式 施設을 갖춘 호텔들이 建設되었으며, 특히 當時 國內 最大의 施設規模와 豪華스러움을 갖춘 半島호텔이 開業되었다.

當時까지 建設된 호텔 중에서 우리가 重要하게 반아드려야 할 것은 E. M. Stater 에 의해 建設 運營된 「버팔로」의 Statler Hotel 이다. 이 호텔은 매우 革新的인 施設과 經營內容으로 인해 많은 호텔이 建設되는 契機를 마련하였다. 그러나 大恐慌으로 거의 모든 호텔이 破産狀態에 이르게 되었고, 결국 1950年代에 이르러 다음과 같은 새로운 호텔運營의 試圖¹²⁾를 斷行하게 되었다.

첫째 : 호텔經營의 새로운 試圖로서 호텔建物の 一部를 賃貸施設로 轉用함으로써 호텔收入의 安定化를 기했다.

둘째 : E. M. Statler 가 試圖한 連鎖運營의 호텔이 登場하게 되었으며, 오늘날 까지도 世界의 2大連鎖運營會社인 Hilton 과 Sheraton 은 世界의 各地에 連鎖網을 계속 構築해 나가고 있다.

12) 鈴木 博 : 前掲書, p.18.

2. Grand Hotel 時代와 特色

1) 高級호텔의 誕生¹³⁾

現代의 宿泊産業에 決定的인 影響을 준 宿泊施設은 19世紀 中葉 유럽에서 호텔이라는 이름으로 다수 出現되었다. 그 歷史的 背景은 16世紀 부터 18世紀에 이르는 이른바 絕對主義時代에서 비롯되었다. 絕對主義下의 유럽에서는 各國의 國王이 一切의 權力을 掌握하고 重商主義 政策으로 많은 富를 王權의 支配下에 蓄積하였다. 國王, 高級官僚, 將星, 新興商業資本家들은 名譽와 榮華를 누렸으며, 그러한 時代의 象徴的인 存在가 루이 14世가 建設한 베르사유宮殿이다. 이러한 社會體制는 결국 財政的인 破綻과 革命을 誘發하여 市民社會을 基礎로 한 近代國家가 成立하게 되었지만, 19世紀에 登場한 호텔은 이러한 背景下에서 誕生되었다. 즉 베르사유宮殿에서 행해졌던 上流階級의 洗練된 生活樣式을 基礎로 하여 豪華스러운 施設과 서어비스의 內容이 成立되었다.

오늘날 世界의 高級호텔에서 이른바 傳統的인 호텔서어비스의 根本이 되고 있는, 例컨대, 豪華스러움을 強調한 建物の 外觀과 內裝, 사치스러운 프랑스料理와 付隨되는 食器類, 서어비스의 方法과 食事方法에 關聯된 虛榮의 內容 등은 그 意味에서 당시 王侯·貴族의 生活樣式을 商業化한 것이라고 할 수 있다. 따라서 호텔은 中世의 Inn과는 전혀 異質的인 存在였다. 旅行者를 宿泊시킨다고 하는 機能 보다는 宿泊과 飲食의 사치스러움을 提供하는 것으로서 誕生되었고, 王侯·貴族의 權力이 崩壞한 후에도 宮廷을 대신한 새로운 富裕階級을 위한 社交場으로서 登場하였다.

이러한 豪華스러운 호텔建設의 움직임이 具體的인 形態로 나타난 것은 19世紀 부터이지만, 19世紀 中葉 이후에 특히 旺盛하였다. 당시의 建設場所는 유럽에서 가장 豪華스러운 파리과 기타 大都市, 니스(Nice), 독일의 바덴바덴(Baden-Baden) 등이었고, 이 地域은 당시의 特權階級을 위한 避暑地 避寒地였다. 19世紀 中葉 이후의 이러한 움직임을 우리는 1850년에 파리에 建設된 豪華호텔인 그랜드호텔(Grand Hotel)과 연관지어 그랜드호텔時代라 부른다. 이는 그후 이 이름이 世界 各地에서 「○○ Grand Hotel」로써 高級호텔의 代名詞로 利用되고 있기 때문이다.

2) Grand Hotel 時代의 特色

Grand Hotel 時代의 特色을 要約하면, <表Ⅲ-1>과 같다. 上述한 바와 같이 이 時代의

13) 岡本伸之：現代ホテル經營の基礎理論, 柴田書店, 1979, pp.9~10.

〈表Ⅲ-1〉 宿泊產業의 發展段階

時代区分	主利用者	投者家の關心	經營方針의 性格	組 織	施設의 性格	代表的 經營者
宿泊의 時代 (旅行現象의 發生과 함께)	宗教的·經濟的動機에 의한旅行者	慈善事業	社會的義務	獨立小規模	最低必要條件의 確保	不 在
Grand Hotel 의 時代 (19世紀後半)	特權的 富裕階級	社會的 名譽	王侯·貴族, 趣味志向, 附加價值的 增大	獨立大規模	豪華燦爛	C. Ritz, Georges Auguste Escoffier
Commercial Hotel 의 時代 (20世紀中半까지)	商用旅行者	利潤追求 (中小資本)	費用志向型, 薄利多賣	체인화 規模의 利點追求	施設設備의 標準化·便宜化·簡素化·低코스트화·하아드웨어 重視	E. M. Statler, C. N. Hilton, Kemmons Wilson.
새로운時代之호텔 (20世紀後半)	商用旅行者 觀光旅行者 地域住民	多様な目的 (大資本의 參加) 國民福祉 (公共投資의 增大)	價値志向型, 經營의 多角化	체인組織과 獨立施設과의 共存	施設의 汎用化·成果·用途 開發 重視	

資料 : 前田勇編; 觀光概論, 學文社, 1981, p.84, 再引用.

호텔利用者는 特權階級, 新興商業資本家 등의 特權的 富裕階級이며, 이들의 欲求를 充足시켜 주기 위해 施設의 性格은 오로지 豪華스러움에 있었다. 또한 經營方針의 性格에서도 王侯·貴族의 趣味를 志向시키는 데에 두었으며, 投資家の 關心도 公共建物로서의 慈善事業이나 企業으로서의 營利追求에 있는 것이 아니라 호텔建設에의 投資 그 自体가 하나의 社會的 名譽를 얻는 手段이라는 점에 두었다.

世界의 호텔經營史에서 高級호텔의 創始者로 불리우는 César Ritz¹⁴⁾는 1898년에 파리에서 오늘 까지도 有名한 Hotel Ritz를 開業하여 大成功을 이룩하였고¹⁵⁾, Grand Hotel 時代의 代

14) César Ritz (1850 - 1819)가 Grand Hotel 時代를 完成시킬 수 있었던 原動力은 上流社會의 嗜好, 習慣, 虛榮心 등의 把握에 基礎를 둔 家族 및 女性을 對象으로 한 市場開拓, 顧客의 欲求 充足 등 上流社會의 顧客志向의 經營理念에 있다. (岡本伸之: 前掲書, pp.11 ~ 13. 參照)

15) 原勉·岡本伸之: 호텔·旅館業界, 教育社, 1979, p.28.

表的인 호텔經營者로 호텔의 發達史에 先驅的 役割을 擔當하였다.

C. Ritz에 의해 代表되고 있는 Grand Hotel 時代의 特色은 C. Ritz의 經營理念에서 把握되고 있는데, 그 內容과, 現代호텔經營의 觀點에서 問題點으로 提示되고 있는 內容을 보면 다음과 같다.¹⁶⁾

C. Ritz의 호텔經營에서 가장 높게 評價되어야 할 것은 호텔經營을 顧客志向의 마케팅에 두었다는 점이다. 즉 顧客의 欲求를 把握하기 위하여 不斷한 努力을 傾注하였는데, 당시의 英國의 皇太子를 顧客으로 確保하기 위하여 그의 嗜好를 完全히 把握하였다. 또한 欲求의 把握뿐만 아니라 欲求充足에도 天才的인 創造力을 發揮하였는데, 實例를 보면, 英國의 Savoy Hotel 主食堂에서 食事時間에 베니스雲團氣를 演出하기 위해 一層을 물에 잠기게 하고 곤돌라(Gondola)를 띄워 곤돌라沙工의 노래를 들을 수 있도록 配慮하였다. 이와 같이 C. Ritz는 宿泊産業史에서 最初의 偉大한 高級호텔의 專門經營家로 認定을 받고 있으나, Grand Hotel 時代는 오늘날 두가지 問題點이 內在하고 있음을 指摘하고 있다.

첫째로 指摘되고 있는 問題點은 顧客層을 富裕階級에 限定시키고 있다는 점이다. 그러므로 適正料金の 決定問題는 그리 重要한 政策이 아니었으며, 豪華스러움을 항상 強調하기 때문에 一般大衆의 利用은 不可能하였다. 王侯·貴族이나 新興商業資本家が 存在하는 限 그러한 經營理念은 存續할 수 있으나, 旅行의 大衆化에 따라 顧客의 負擔能力을 前提하지 않는 서어비스와 顧客의 限定은 오늘날 도저히 받아들일 수 없는 것이다.

둘째로 指摘되고 있는 것은 당시의 호텔經營에 있어서 資本과 經營의 分離가 서서히 施行되고 있었지만, Grand Hotel의 出資者는 貴族, 富裕層 등의 資本力에 惠澤을 입고 있다는 점과 投資의 動機가 現代와는 달리 所有 그 自体에 있으며, 호텔의 所有는 곧 社會的 地位의 象徴이고 따라서 營業收支에 따른 投資의 回收가 重要한 課題로 보지 않았다는 점이다.

顧客志向의 마케팅과 豪華스러움을 強調한 施設의 內容은 오늘날 까지도 世界의 高級호텔經營에 強力한 뿌리를 내리고 있으나, 現代의 호텔經營이 多額의 初期投資를 얼마나 短時間에 回收할 수 있느냐에 關鍵이 있다면 Grand Hotel 時代의 經營에는 分明히 問題點 내지는 限界를 內包하고 있으나, 이 課題에 대한 새로운 호텔經營의 時代가 20世紀 初 美國에서 E.M.Statler에 의해 開幕되었다.

3. Commercial Hotel 時代의 經營과 特色

1) E. M. Statler의 호텔經營

16) 岡本伸之：前掲書，pp.14～16.

앞에서 考察한 바와 같이 프랑스에서는 19世紀 中葉 부터 大規模의 豪華스러운 호텔들이 建立되었으며, 美國에서는 第一次 黃金期の Tremont House 를 筆頭로 하여 1920年까지 이른 바 Grand Hotel 時代와 같은 많은 高級호텔이 建立되었다. 이는 産業革命에 의한 生産革命과 交通機關의 發達 등으로 經濟的 目的의 旅行이 急速히 活潑하게 됨에 따라 可能하게 되었다. 그러나 商業目的의 旅行客들을 受容할 수 있는 宿泊施設은 舊態依然한 小規模호텔이나 豪華스러운 호텔 뿐이었다. 그리하여 이들의 欲求를 充足시켜 줄 수 있도록 高級호텔 水準의 施設과 서어비스를 低廉한 料金으로 提供하기 위하여 最初로 登場한 것이 E. M. Statler 가 建設하고 運營한 버팔로의 Statler Hotel 이었다.

E. M. Statler 는 備忘錄에 注意깊게 적어놓은 자신의 經驗과 아이디어, 그리고 當時의 모든 技術을 이 호텔에서 具體化시켰다. 오늘날 當然한 것으로 받아들여지고 있는 여러가지 서어비스와 便宜性은 이 호텔에서 最初로 紹介되었는데, 그 內容을 보면 다음과 같다.¹⁷⁾ ① 防火門의 設置, ② 어두운 복도에서 客室의 門을 쉽게 열 수 있도록 손잡이에 열쇠구멍이 뚫린 문자물쇠 (door lock) 裝置, ③ 어두운 데서도 客室의 門을 열고 곧 손이 닿을 수 있는 位置에 電氣스위치 設置, ④ 浴室을 갖춘 客室, ⑤ 全身을 볼 수 있는 거울, ⑥ 모든 客室에 얼음물을 供給하는 水道裝置, ⑦ 모든 顧客에게 朝刊新聞의 無料서어비스 등의 宿泊設備을 갖추고, 「1.5弗로 浴室을 갖춘 客室」이라는 標語 (Slogan) 을 내걸었다. 顧客의 快適을 增大시키기 위해 考案된 特異性 外에도 새로운 많은 建築工學의 設計로 그 후 이 호텔은 40年間 現代호텔 建築의 모델이 되었다. 바로 이 호텔에서 適正의 料金으로 一般大衆에게 快適 (Comfort), 서어비스, 清潔 (Cleanliness) 을 提供하였다. 이상의 서어비스提供으로 Statler Hotel 의 成功은 즉각적인 大衆의 呼應을 얻었으며 Statler Hotel Co. 의 發展이 시작되었다.

E. M. Statler 는 또한 世界最高의 서어비스를 低價格으로 提供하기 위하여 建物の 構造, 客室 및 客席, 調理場 등의 設計, 使用하는 什器, 備品, 從業員의 組織과 業務의 內容, 原價管理, 기타의 經營管理시스템 등을 能率主義에 立脚하여 徹底한 簡素化 (單純化), 標準化 (規格化), 科學的인 計數管理 등을 推進하였다.¹⁸⁾

이와 관련하여 서어비스精神의 骨格을 이루고 있는 「Statler Hotel Service Code」의 한 句節을 보면 다음과 같다.¹⁹⁾

“A Hotel has just one thing to sell. That one thing is SERVICE. The hotel that sells poor service is poor hotel. The hotel that sells good service is a good hotel. It is the object of the Hotel Statler to sell its guests *the very best service* in the world.” Statler Hotel are operated primarily for the Comfort and Convenience of their guest.

17) Gerald W. Lattin : Op. Cit., p.9.

18) 岡本伸之 : 前掲書, p.22.

19) 鈴木 博 : 前掲書, p.59.

E. M. Statler 는 버팔로의 Statler Hotel 에 이어 「클레블랜드」 「데트로이트」 「샌트루이스」 기타의 地域에서 1,000 室 이상의 大規模호텔을 建設 運營하였으며, 그가 逝去할 때 까지 모두 7,250 室의 호텔을 所有 經營할 만큼 發展하였고, 大恐慌으로 美國호텔의 85%가 倒産狀態에 이르렀으나, Statler Hotel 만은 그 후에도 未亡人을 社長으로 하여 계속 繁昌하였다. 未亡人은 26年間 社長으로 在職하면서 Statler Chain 의 規模를 계속 擴張시켜 나갔으나, 마침내 1954年 Hilton Hotel 의 創始者인 Conrad N.Hilton (1887-1979)에게 全채인을 賣却함으로써 榮光으로 가득찬 歷史가 끝났다. 이성과 같이 E. M. Statler 의 出現에 의해 宿泊産業은 전혀 새로운 發展段階로 접어들었지만, 우리는 이러한 새로운 時代의 흐름을 Commercial Hotel 時代라고 부른다. 「버팔로」의 Statler Hotel 를 “A Commercial Hotel for traveling salesmen and for families” 라고 性格을 붙이기도 하며, 또 現在 까지도 호텔業界에서는 商用旅行者를 對象으로 한 호텔을 Commercial Hotel 이라고 부르고 있기 때문이다. 그리고 이 새로운 움직임을 高度로 發展시킨 人物이 C. N. Hilton 과 오늘날 世界 最大의 宿泊企業인 Holiday Inns Inc. 의 創始者인 Kemmons Wilson (1913~)이다.²⁰⁾

2) Commercial Hotel 時代의 特色

E. M. Statler 가 建設하고 運營한 호텔業의 새로운 움직임에서 비롯된 宿泊産業의 새로운 展開는 E. M. Statler 의 호텔經營理念을 基本으로 하고 있다는 점에서 意味를 갖고 있으며, 오늘날의 호텔經營은 보다 低廉한 料金으로 次元높은 良質의 施設과 서어비스를 提供하기 위하여 새로운 經營管理나 施設의 設計, 一貫된 經營努力 등으로 旅行大衆化의 需要를 充足시키기 위해 온갖 努力을 傾注하고 있으나 이것은 E. M. Statler 의 經營理念을 高度로 發展시키고 있는 것에 불과하다.

E. M. Statler 에 의해 試圖되고 成功한 Commercial Hotel 時代의 特色을 〈表Ⅲ-1〉을 中心으로 把握 考察하면 다음과 같다.

① 利用者가 商業目的으로 旅行하는 一般大衆이라는 점이다. 그러므로 호텔의 立地는 自然히 商業都市를 中心으로 選定될 수 밖에 없었다. 그래서 오늘날 호텔의 場所의인 分類에서의 City Hotel 이나 Down Town Hotel , 그리고 宿泊目的에 의한 分類에서의 Commercial Hotel (一名 Business Hotel)이나 Conventional Hotel 등의 名稱은 Commercial Hotel 時代의 特色은 잘 表現하고 있다고 볼 수 있다.

② 建設이나 投資의 目的이 營利追求에 있다는 점이다. 따라서 建物, 設備 등의 投資決定은

20) 岡本伸之：前掲書，pp.23~24.

호텔建設의 計劃段階에서 부터 開業 後의 採算性問題를 檢討한 後에 決定되는 것이다.

③ 經營方針은 低料金を 實現시키기 위해 코스트志向에 두었다. 즉 一般大衆을 對象으로 어떻게 하면 一定한 料金の 範圍內에서 水準높은 施設과 서어비스를 提供할 수 있는가가 重要한 課題였다. 그리하여 費用을 引下하기 위한 手段으로 薄利多賣를 試圖하였다.

④ C. Ritz에 의해 最初로 試圖되었던 호텔의 連鎖化가 積極的으로 推進·實踐 되었으며, 오늘날의 호텔連鎖化는 Commercial Hotel 時代에서 完成되었다고 볼 수 있다.

⑤ 施設의 性格은 E. M. Statler의 經營에서 이미 檢討한 바와 같이, 標準化, 便宜化, 簡素化, 低코스트化, 그리고 施設, 設備, 什器, 備品 등 營業의 能率를 높이는 데에 있으며, 이러한 課題도 결국 低料金 實現을 위한 方針으로 評價된다.

Commercial Hotel 時代의 特色을 綜合的인 見地에서 把握하여 보면, 첫째는 顧客이 商業目的으로 施行하는 一般大衆이었기 때문에 이들의 欲求를 充足시켜 주기 위해서는 最上의 施設과 서어비스를 可能한 限 低廉한 料金屬으로 提供하여야 된다는 점과, 둘째는 이 時代의 호텔建設目的이 營利追求에 있었으므로, 이 目的達成을 위해서는 費用節減과 薄利多賣를 經營의 基本方針으로 하여 運營하였고, 세째는 당시 美國에서 黃金時代²¹⁾를 맞이했던 連鎖店의 理論을 호텔業에 導入하여 호텔의 連鎖化를 定着시킴으로써 이 時代의 特色을 確立시켰다는 점이다.

4. 發達過程의 影響

호텔業의 發達過程에서 現代호텔業의 發展에 至大한 影響力을 준 것은 호텔의 連鎖化라 할 수 있다. 호텔의 連鎖化는 C. Ritz에 의해 試圖되었으나, 그의 連鎖化는 特權의 富裕階級을 顧客으로 한 社會의 名譽獲得에 더 重要한 目的이 介在되어 있다고 判斷된다. 反面 E. M. Statler는 當時 까지만 해도 一般大衆과는 無關했던 호텔施設을 經營合理化에 의해 一般大衆用의 施設로 轉換시켰고, 이를 더욱 發展시키기 위하여 호텔連鎖化를 積極 推進하여 오늘의 Chain Hotel 時代를 實現시켰다.

會社連鎖店이란 同種 或은 유사한 商品을 취급하는 多數의 小賣店舖가 하나의 企業으로서 結合되어 中央本部의 統一的 方針下에 管理 運營되는 小賣業經營形態로서, 다시 말한다면 同種의

21) 連鎖店의 發達は 오랜 歷史를 갖고 있는데, 1670年 美國의 特許에 의해 設立하게 된 Hudson's Bay Co.가 北美의 各 地域에 販賣店을 設立하게 된 것이 始初였다. 그러나 近代的인 連鎖店의 登場은 1858年에 設立된 Great Atlantic & Pacific Tea Company인데, 이 外에 1878年의 F. W. Woolworth, 1882年의 J. G. McGroary, Kroger 등이 계속 設立되었으며, 1818年 부터 1929年 까지를 連鎖店의 黃金時代라 하고 있으며, 同年까지 7,083個의 會社가 158,029個의 連鎖店을 運營하였다. (註: W. J. Shultz: American Marketing, 1961, p.63.)

商品을 취급하고 中央地點으로 부터 商品의 供給을 받는 여러개의 小賣店이 同一한 所有와 經營下에 活動하는 것을 말한다. 그러므로 中央本部에 의하여 소유되고 어느 정도의 共通運營을 하는 同一形態의 各 店舖를 連鎖店이라 하며 이의 特質을 들면 다음과 같다. ① 多數의 店舖가 中央本部에 의하여 소유·병합되므로 資本의 一體性이 있고, ② 各 店舖가 同一 或은 유사한 營業活動을 하므로 營業的 共通性이 있고, ③ 中央本部에 의하여 設計·陳列·統制·廣告·訓練·商品化計劃·서어비스 등에 대한 統一的 管理가 이루어지므로 統一性이 있다.²²⁾

이러한 連鎖店の 經營上利點을 보면 다음과 같다.²³⁾

첫째 : 大量購入에 의한 特別割引率 또는 秘密割引率에 의해서 利益을 받고 商品을 低費用·低原價로 購入할 수 있어 이것에 의해서 廉價販賣가 可能하게 된다.

둘째 : 取扱商品이 便宜品 중심이 되고 있기 때문에 商品의 回轉率이 높다.

셋째 : 直接的으로 製造業者로 부터 商品을 購入하고 中間商人의 利潤의 省略이 可能하다.

네째 : 現金持參拂制 (Cash-and-Carry System)의 보급에 의해서 信用販賣 배달봉사에 소비되는 費用의 節減이 可能하다.

다섯째 : 經營의 合理化를 實施하기 쉽다. 例컨대 標準化政策에 의해서 商品, 店舖, 宣傳, 廣告, 기타의 合理的인 管理經營이 可能할 뿐만 아니라 分業上의 利益을 받을 수 있다.

이상의 小賣業經營形態인 連鎖店の 內容을 綜合하여 보면, 大量購入에 의한 低原價, 專門家에 의한 經營費用의 節減, 販賣費 및 配達費用의 節約 등에 의한 低價販賣에 그 目的이 있음을 알 수 있다. 한편 前述한 바이지만 E. M. Statler의 호텔經營管理도 最低의 料金으로 最高의 서어비스 및 施設을 富裕層이 아닌 一般大衆에게 提供하기 위함에 있었고, 이를 더욱 具體化시킨 것이 호텔의 連鎖運營이다.

美國의 웨라톤會社 (Sheraton Corporation of America)의 Ernest Hendoson 社長은 連鎖호텔 經營의 具體的인 利點을 다음과 같이 들고 있다.²⁴⁾

① 大量購入에 의한 費用節減; 食飲料原材料는 勿論 家具에서 부터 한장의 종이에 이르기 까지 一括해서 購入함으로써 大量의 同時購入에 따른 대폭적인 割引을 期待할 수 있다.

② 專門家の 活用; 組織이 크면 한 業務에 대한 專門家を 採用하여 充分히 活用할 수 있다. 例컨대 會計專門監査官, 室內裝飾專門家, 販賣促進專門家, 專門設計家 등이다.

③ 廣範圍한 共同宣傳; 個個의 호텔에서는 全國的인 大規模의 宣傳은 전혀 不可能하다. 그러나 Sheraton Chain의 41個 호텔을 廣告主로 한 大廣告는 全國的인 規模에서도 可能하다. 또한 大規模의 廣告도 수시로 可能하며 廣告의 效果를 倍增할 수 있다.

22) 吳相洛: 마아케팅原論, 博英社, 1980, pp.202 ~ 203, 再引用.

23) 安台鎬: 마아케팅原論, 法文社, 1982, p.177.

24) 鈴木 博: 前掲書, pp.44 ~ 45.

④ 効率的인 豫約網；共同出資에 의한 모든 체인호텔의 豫約센터 내지 案內所를 設置할 수 있음은 물론이고 豫約申請에 대한 즉각적인 應答을 할 수 있는 組織을 갖추어 顧客의 便利와 誘致에 効率을 發揮할 수 있다.

⑤ 有効한 係數管理；各 連鎖호텔로 부터의 形式이 一定한 財務諸表 등의 詳細한 係數報告를 根據로 하여 전체의 經營指數를 比較·檢討할 수 있고, 그 結果 한 호텔의 成功, 失敗 등을 모든 체인에 通報함으로써 全体的으로 經營을 強力히 推進할 수 있다.

호텔業의 發達過程에서 나타난 連鎖運營은 繼續企業으로서의 호텔業의 發展에 至大한 影響力과 確固한 經營理念을 形成하여 왔다. 오늘날의 宿泊產業은 連鎖運營으로 계속 繁昌하고 있으며 호텔經營의 成敗는 連鎖運營의 與否와 直結되고 있다.

IV. 結 論

本稿는, 이상에서 考察한 바와 같이, 호텔產業의 發達過程을 두가지 段階로 分類하여 考察하였다. 즉 첫째는 本格的인 호텔의 登場 이전의 段階로 宿泊施設의 發生要因과 歷史的 推移를 檢討하였고, 둘째는 호텔의 登場과 發達過程에서 特徵을 부여할 수 있다고 判斷되는 施設의 內容과 經營을 中心으로 한 發達過程의 特色과 그것이 現代호텔經營에 미친 影響 등을 考察하였다.

初期의 宿泊施設은 官吏나 外交使節을 위한 非營利 宿泊機能을 갖고 있을 뿐이었으며, 重商主義에 의한 商工業의 活潑한 活動이 契機가 되어 비로소 營利的인 企業의 性格을 갖게되었다. 이어서 産業革命을 契機로 活潑한 經濟活動과 交通機關의 急速한 發達은 旅行人口의 自然的 增加를 促進시키게 되었으며, 이러한 社會的 經濟的 背景下에서 비로소 宿泊機能을 갖춘 宿泊施設이 登場하게 되었다.

호텔의 登場은 18世紀 末에 비롯되었다고 볼 수 있다. 그러나 宿食施設機能, 社交施設機能, 레크리에이션施設機能, 商業活動施設機能 등을 갖춘 호텔의 誕生은 19世紀 中葉이었으며, 當時의 施設內容 및 規模, 호텔經營 등의 特性은 現代호텔經營의 基本이 되고 있다. 이러한 過程에서 特히 重要視해야 될 것은, 첫째 프랑스에서는 大規模의 豪華스러운 호텔이 많이 建設됨으로써 Grand Hotel 時代가 開幕되었으며, 둘째 20世紀에 접어들면서 호텔經營과 施設의 內容面에서 매우 革新的인 改革을 단행한 E. M. Statler의 登場과 그가 建設하고 運營한 Statler Hotel을 始發點으로 Commercial Hotel 時代가 積極的으로 推進되었다는 점이다.

그래서 各 時代의 特色을 서로 比較·檢討하고 現代호텔經營에 어떠한 影響을 주고 있는가를 模索하여 다음과 같이 結論을 맺는다.

첫째：宿泊業의 諸機能面에서 比較할 수 있다. 즉 Grand Hotel 時代의 顧客은 特權階級, 新

興商業資本家 등이었기 때문에 社交施設機能, 레크리에이션施設機能에 力點을 둔 豪華施設인 反面, Commercial Hotel 時代는 商業目的의 旅行客을 中心으로 한 一般大衆을 標的市場으로 決定함으로써 商業活動施設機能 까지도 提供하는 多目的機能의 서서비스를 商品化하였다고 思料된다.

둘째 : 建設이나 投資의 目的에서 比較할 수 있다. Grand Hotel 時代는 호텔의 所有 그 自体가 上流社會의 一員임을 大變함으로써 社會的 名譽를 얻는 手段이었고 따라서 豪華스럽고 웅장한 規模에서 그 特徵을 찾을 수 있다. 그러나 Commercial Hotel 時代는 철저히 營利追求에 그 目的이 있었다. 그래서 開業後의 採算性 與否가 投資의 절대적인 決定要因이었다.

셋째 : C. Ritz는 호텔의 連鎖運營의 目標을 오로지 顧客志向에 두었을 뿐이었으나, E.M. Statler는 一般大衆을 對象으로 最高의 施設과 서서비스를 最低의 料金으로 提供하기 위한 政策으로서 當時 黃金期를 맞이하였던 連鎖經營의 理論을 호텔運營에 導入시켜 호텔의 連鎖化를 確立시켰다는 점에서 比較할 수 있다.

넷째 : 現代호텔은 Grand Hotel 時代의 大規模화와 豪華스러운 施設, 그리고 Commercial Hotel 時代의 低價格 實現方針으로서의 費用志向과 이를 위한 호텔의 連鎖化 등 發達過程에서의 特色을 綜合적으로 發展시켜 가고 있다는 점에서 近代호텔經營과의 比較點을 發見할 수 있다고 思料된다.

— Summary —

A Study on Development Process of Hotel Industry*by Kim, Kyung-ho*

Hotels are said to date from the end of the 18c, influenced by the Industrial Revolution, but in the mid-nineteenth century the hotel industry actually made its appearance in real earnest. The specific characters in the contents, scale and hotel management of the then hotel accommodations have been made the basis of present-day hotel management. We should attach great importance to the following in the process of hotel development. First of all, the GRAND HOTEL age commenced as large-scale and luxurious hotels were built in France. Next, the advent of the COMMERCIAL HOTEL age started in real earnest as E.M. Statler accomplished radical reforms in hotel management and accommodations, and then operated the Statler Hotel.

A comparative study on peculiarities in each age's hotel industry shows to us the following effects of the then hotel industry upon our modern hotel management.

First; hotels could be compared in the functional aspect. The hotels of the GRAND HOTEL age were equipped with luxurious facilities laying special emphasis on social intercourse and recreation because the large patronage were almost exclusively the privileged classes or newly-rising capitalists. On the other hand, the hotels of the COMMERCIAL HOTEL age were equipped with multiple-purpose facilities, because most of patronage were travelers on business.

Second; hotels could be compared in the aspect of construction and investment. In the GRAND HOTEL age, to own a hotel meant to win honor, so that the characteristic of hotels could be found in luxurious and stately buildings. On the other hand, in the COMMERCIAL HOTEL age, hotels were built on completely commercial basis, so that the most important determinant of investment in hotels was based on whether it was commercially practicable or not.

Third; the chain operation of hotels by C. Ritz aimed at extending regular customers, but E.M. Statler introduced to operation of hotels chain store theory as a means of supplying the best accommodations and services for general public with the lowest price, and established a tendency to make hotels larger.