

일반시스템이론을 적용한 개념적 관광·여행정보시스템의 접근 방법

崔 炳 吉*

目 次

I. 序 論	IV. Systematic View of Tourism · Travel Information Systems
II. Systems Approach or Applied General Systems Theory	1. 정보시스템
1. System의 정의	2. 관광·여행정보시스템의 정의
2. System 접근	3. 개념적 관광·여행정보시스템의 접근 방법
III. Tourism Systems	V. 結 論
1. Gunn의 관광의 기능적 접근	
2. Mill과 Morrison의 관광시스템	

I. 序 論

관광에 대한 정의도 관광분야 학자들 사이에 아직 통일을 보지 못하고, 관광산업이 존재하느냐 존재하지 않느냐 하는데도 아직 의견의 일치를 보지 못하고 있다. 그러나 직접적 또는 간접적으로 관광과 관련된 모든 사회현상은 오래전 부터 존재해 왔으며, 경제적, 사회적, 문화적 그리고 교육적인 측면에서 관광에 대한 중요성이 더 요구되어 지고 있다. 이러한 이유는 관광이 사회의 여러가지 기능을 포함하고 있는 복합적인 성격을 가지고 있기 때문이며, 관광에 대한 규명도 관광 그 자체를 둘러싸고 있는 환경적 시스템이 인간이 살아가는데 필요한 모든 시스템을 다 포함하고 있기 때문에 단순하지가 않다. 관광에 대한 정의가 여러가지가 있지만 "관광은 사람이 거주지로부터 다른 장소로 이동하고 비거주지의 체재로부터 발생하는 현상과 그 관계의 총체이다"¹⁾ 라고 하고 있다. 이 정의에서 처럼 관광은 일상생활 중에 관련된 모든 사회활동 중 거주지와

* 경상대학 관광경영학과 전임강사

1) Burkart and Medlik, Tourism, Heinemann, London, p.41

비거주지에서 발생하는 모든 시스템과 연관이 있다고 볼 수 있다. 즉 거주지에서의 관련시스템에서 출발한 관광은 공간적 이동을 통하여 비거주지에서 관련되어지는 시스템의 연결선상에서의 활동 그 자체가 관광이라고 볼 수 있다. R. C. Mill²⁾도 관광에 대한 정의를 “여행자들에게 관련된 활동”으로 보고 있으며 Leiper³⁾는 관광을 관광자의 이동의 관점에서 설명하고 있다. 관광을 할 수 있는 능력과 관광을 하고자 하는 의욕 즉 관광에 관심을 갖게하는 요인들은 잠재적 관광자의 거주지에서의 모든 시스템으로부터 영향을 받게되며 거주지를 떠나서 목적지에서의 활동 역시 목적지에 관련된 여러 시스템에 영향을 받는다. 거주지와 목적지간의 거리가 가깝고 같은 정치제도 같은 문화권에 있는 경우는 거주지와 목적지간의 시스템이 같을 수도 있겠지만 다른 나라를 방문한다던가 같은 나라에서도 비교적 먼 곳을 방문하는 경우에는 거주지와 목적지간의 시스템이 서로 다를 수도 있다.

관광을 하고자 하는 잠재적 관광자에게는 물론 사회의 어느 시스템이든지 그것이 관광시스템을 구성하거나 또는 지원하는 시스템 가운데 일부분이라면 의도적 또는 비의도적으로 관광에 관련된 정보를 필요로 할 것이다. 즉, 관광의 수요자나 관광을 지원하고 있는 공급자에게 관광에 관한 의사결정시 필요한 것은 바로 정보이며, 보다 정확하고 보다 많은 정보는 여러가지 대안 가운데 하나의 선택의 폭을 좁혀주고 이에 따른 행위가 가져오는 미래의 결과에 대해 그 만큼 위험을 덜어주게 된다. 최근에는 정보화사회라는 개념이 널리 확산되어 있고 경쟁사회에서의 정보는 일종의 자원으로 간주되어 질 만큼 정보의 중요성이 높으며, 기술의 진보와 컴퓨터의 대량 보급으로 인해 정보의 관리나 처리에서 상당한 발전이 이루어 지고 있다.

따라서 본 연구에서는 관광현상을 복합적인 여러 시스템으로 설명하고 있는 관광시스템을 살펴 보고, 관광·여행정보시스템의 개념과, 시스템접근을 적용하여 개념적 관광·여행정보시스템의 접근방법을 제시하고자 한다.

II. Systems Approach or Applied General Systems Theory

1. System에 대한 정의

우리 인간을 둘러싸고 있는 모든 사회현상은 너무나 복잡하며 여러 기능들이 서로 유기적인 관계를 가지고 상호의존적이다. 인간의 행위를 연구하는 행동과학 역시 고려해야 할 요소들이 너무나 많은것 처럼, 사회현상의 일부분을 이해하는데는 독립된 부분이 아닌 전체로서의 일부분으로의 이해가 필요하다. 즉 미시적 접근과 거시적 접근이 동시에 이루어져야만 가능하다고 볼

2) Robert C. Mill, TOURISM : The International Business, Prentice Hall, 1990

3) Leiper, "The Framework of Tourism," Annals of Tourism Research, Vol. 6, No. 1, 1979.

수 있는데, 복잡한 사회현상의 일부분을 이해하기 위해서는 미시적 접근을 통한 분석과 미시적으로 분석된 부분의 통합을 통한 전체적인 이해가 이루어져야 한다.

시스템이란 용어가 체계, 체재, 조직 등으로 번역되는 것처럼 시스템에 대한 정의 역시 여러 의미를 가지고 있다. 시스템은 일반적으로 관련요소들의 집합이라는 의미를 가지고 있으며, 이를 다시 "상호 종속적인 생각이나 개념들의 정돈된 배열을 추상적 시스템으로서 신학이 이에 속하며, 공통의 목적을 향해 상호작용하는 요소들의 집합을 물리적 시스템으로서 교통시스템, 교육시스템, 컴퓨터시스템이 이에 해당된다."⁴⁾

오늘날 자연과학이나 사회과학분야에서 널리 응용되고 있는 일반시스템이론(General Systems Theory)은 그 기원을 철학자 아리스토텔레스 사상에서 출발하여 헤겔에게서 이론의 논리를 찾고 있다. 그의 네가지 주된 이론은 다음과 같다.

- 1) 全體는 部分의 合 그 이상이다.
- 2) 全體는 部分의 性格을 결정한다.
- 3) 全體에서 隔離된 部分은 이해될 수 없다.
- 4) 部分은 有機的으로 서로 關聯되어져 있거나 相互依存的이다.⁵⁾

이와 같은 원리를 적용하면 어느 대상이나 그 대상을 보다 쉽게 연구하고 이해할 수 있다는 견해를 보인 사람은 1930년대의 독일의 생물학자인 Ludwig von Bertalanffy이었다. 그의 견해에 의하면 "Living system은 폐쇄된 시스템이 아닌 개방된 시스템으로 보아야 하고, 모든 조직은 물리적, 생물학적, 사회적 그리고 문화적 수준의 순서로 보아야 한다"⁶⁾고 강조하고 있다.

그 이후, Kenneth E. Boulding에 의하면 일반이론을 적용할 수 있는 방법을 두가지로 보고 있는데 1) 경험을 통해서 다른 분야에 존재하고 있는 일반이론을 찾아내어 특정분야에 응용할 수 있다는 경험적(empirical) 접근법과 2) 복잡한 시스템을 보다 쉽게 이해하기 위해서는 여러개의 특성으로 복잡하게 구성되어 있는 사회조직을 계층화하여 각 단계에 추상적 개념과 특별한 경우에도 적용할 수 있도록 일반화과정을 거치는 인식론적(epistemological) 접근이다.⁷⁾ 경제학의 생산함수(S-curve)가 경영정보시스템의 정보시스템 성장단계(R. L. Nolan)⁸⁾에서 찾아볼 수 있고 관광지의 발전단계 이론에서도 찾아볼 수 있는 것은 경험적 접근에 의한 시스템적 접근을 통해서

4) Davis and Olson, Management Information Systems, 2nd ed. Mcgraw Hill, 1985, pp. 270.

5) D. C. Phillips, "Systems Theory-A Discredited Philosophy," Abacus (September 1969), pp. 3-15; reprinted in Peter P. Schoderbek (ed.), Management Systems (2nd ed.) New York: Wiley, 1957, pp.55-65.

6) W. Buckley (ed.), Introduction to Part II, Modern Systems Research for the Behavioral Scientist. Chicago: Aldline, 1968, p.37.

7) Kenneth Boulding, "General Systems Theory-The Skeleton of Science," General Systems, 1 (1956), pp. 11-17; reprinted from Management Science, 2 (1956), pp.197-198

8) Richard L. Nolan, "Managing the Crises in Data Processing," Harvard Business Review, March-April 1979, pp.115-126

이며, 인식론적 접근을 통해서 자연과학이나 사회과학에서 학문의 골격(Skeleton of Science)을 규정할 수 있는 방법을 제시해 주었다고 볼 수 있다. 이 밖에도 피드백(feedback) 개념을 적용하여 폐쇄시스템을 개방시스템으로의 접근을 가능하게 하여 Cybernetics와 정보이론(Information Theory)의 개념과 발전을 가져 오게 한 Wiener⁹⁾와 Ashby¹⁰⁾ 등이 일반시스템이론의 발전에 공헌했다고 볼 수 있다.

2. 시스템 접근

어느 조직(organization)에 시스템접근을 이용하기 위해서는 다음의 4가지 분야를 명시하여야 한다. 이는 주로 조직의 효율적인 운영이나 조직에서 문제가 발생했을 때 이를 해결하기 위해 적용하는 조직의 관리자의 관점에서 요구되는 사항이라고 할 수 있다.

1. 전체시스템의 경계와 이를 둘러싸고 있는 시스템의 환경을 명시하는 일
2. 시스템의 목적을 세우는 일
3. 시스템의 구조와 관계를 결정하는 일
4. 시스템의 관리를 명시하는 일¹¹⁾

여기에서 시스템의 환경이란 의사결정자의 통제 밖에 존재하는 시스템으로서 전체시스템에는 포함되지 않는다. 즉, 의사결정자가 통제할 수 있는 전체시스템과 통제 밖에 있는 환경시스템과의 경계를 확실히 구분하는 일이 제일 중요하다 할 수 있다. 우리 사회에서 존재하고 정치시스템, 교육시스템 그리고 교통시스템은 물리적 시스템이며 피드백 개념을 적용하여 전체시스템과 환경시스템과의 상호작용을 인정한 개방시스템이다.

모든 조직(organization)은 존재의 뚜렷한 목적이 있다. 이러한 목적과 경계를 구분짓는 것은 시스템의 실행의 기준을 어디에 두느냐에 따라서 다를 수가 있다. 예를 들면, 교육시스템에서 교육의 기준이 국가, 사회, 교사 그리고 학생 등 모두에게 다 같을 수는 없다. "시스템의 목적과 실행의 기준이 서로 상충되는 경우에는 전체시스템의 목적을 대표할 수 있는 하위시스템(subsystem)을 찾아내야 한다."¹²⁾고 되어 있다.

시스템의 관계와 구조를 설정하기 위해서는 "시스템이 실행되고 세워진 목적을 이행하기 위해

9) Nobert Wiener, *Cybernetics*, New York, Wiley, 1948

10) Ross W. Ashby, *Introduction to Cybernetics*, London, Chapman and Hall, 1956; reprinted in Wiley, Science Editions, 1963

11) Seymour Tilles, "The Manager's Job: A Systems Approach," *Harvard Business Review*, 41, No. 1 (Jan.-Feb. 1963), pp. 73-81.

12) John P. van Gigch and R. E. Hill, "Using Systems Analysis to Implement Cost-Effectiveness and Program Budgeting in Education," *Education Technology*, 1971; John P. van Gigch, *Applied General Systems Theory*, 2nd ed., Harper and Row, p.21 에서 재 인용.

기능에 따른 조직의 활동을 관련지어 분류하는 계획이다."¹³⁾라고 되어 있다. 즉, 기능이나 계획에 따라 시스템의 구성요소들을 분류하는 일이며 하위시스템간의 관계를 설정하면 전체시스템의 구조를 찾아낼 수 있을 것이다.

시스템의 관리를 명시하는 일이란 "시스템을 계획하고, 평가하고, 이행시키고, 그리고 설계를 통제하는데 관여하는 의사결정자들을 말한다."¹⁴⁾ 즉, 이들 의사결정자들의 한계를 명시하는 일이라고 할 수 있는데 시스템을 관리하든 시스템을 설계하거나 이행하든 어느 한 분야에서의 의사결정은 독립적이 아니라 다른 분야에도 영향을 주게되기 때문에 상호관련적이라 말할 수 있다. 그리고 기존의 조직에 시스템 접근을 적용하는 일은 시스템이 이행되고 있는 과정이기 때문에 용이하지 않을 수도 있다.

III. Tourism Systems

'관광시스템'이란 용어는 1970년대 이후 부터 사용되기 시작하였다. 1979년에 Leiper¹⁵⁾는 시스템이라는 용어를 사용하지는 않았지만 관광의 구조는 거주지 또는 관광시장(orgin), 관광지(destination), 관광시장과 관광지를 연결해주는 교통편(transit routes) 으로 구성되어 있다는 관광자의 이동의 관점에서 관광을 설명하고자 하였다 (그림 1). 그리고 이러한 흐름에 영향을 줄 수 있는 요소들 즉, 물리적, 문화적, 사회적, 경제적 등등의 요인들도 함께 고려되어야 할 사항이라고 한 것은 시스템접근에서 환경시스템을 강조한 점이며 관광시스템과 환경시스템간의 피드백을 인정한 개방시스템으로 본 것이라 할 수 있다. 그러나 이는 관광이 거주지를 벗어난다는 개념의 관광의 정의에만 충실할 뿐 관광의 현상이나 관광자의 행동적인 면 그리고 관광의 산업적 차원에서 관광을 이해하는 데는 부족한 점이 있다. 같은 해에 Leiper의 관광시스템 보다는 보다 세분화 한 것으로 Clare Gunn¹⁶⁾의 기능적 관광시스템과 1985년 Mill 과 Morrison이 처음으로

13) John P. van Gigch, *Applied General Systems Theory*, 2nd ed., Harper and Row, p. 20.

14) *Ibid.*, p. 21.

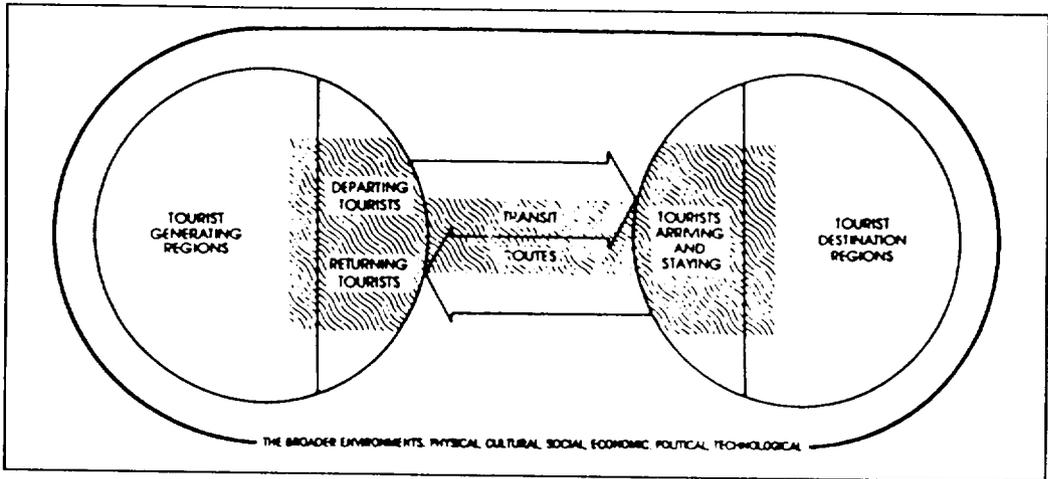
15) Leiper, *op. cit.*, p. 400.

16) Clare A. Gunn, *Tourism Planning*, Crane Russak, New York, 1979

17) Brian King, "Tourism-a New Systematic Approach?", *Tourism Management*, Vol. 8, No. 3, Sep. 1987, pp.272-273

책의 제목으로 사용한 관광시스템이 있다. 이 두개의 모델이 지금까지 일반적으로 받아들여지고 있는 관광시스템이라고 볼 수 있으며 1987년 Brian King¹⁷⁾의 Mill과 Morrison에 대한 비판적 논문이외에는 관광시스템에 대한 개념적 발전은 없었다.

그림 1. Leiper의 관광시스템



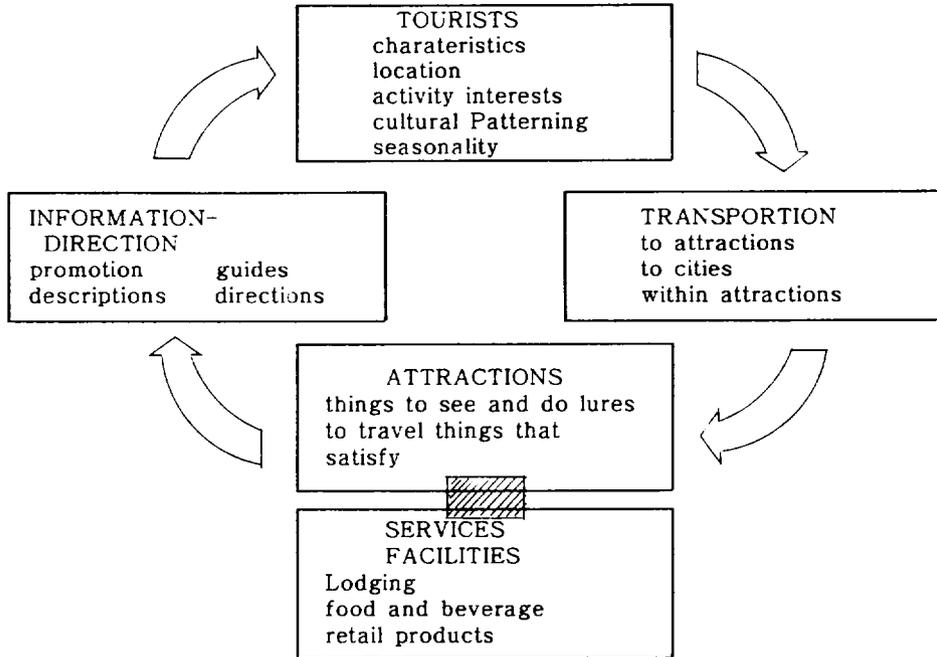
Source : Leiper, N., "The Framework of Tourism," *Annals of Tourism Research*
Vol. 6, 1979

1. Gunn의 관광의 기능적 시스템

Clare Gunn의 기능적 관광시스템은 5개의 요소로 구성되어 있다 (그림 2). 여기서 다섯가지 요소란 1) 관광의 의욕을 줄 수 있는 관광대상(Attractions) 2) 관광지에서 관광활동에 필요한 서비스와 관광시설물(Services-Facilities) 3) 관광자의 거주지와 목적지를 연결하는 교통수단(Transportation) 4) 잠재적 관광자에게 관광지 홍보를 위한 정보와 전달(Information-Directions) 5) 관광에 참여할 욕망과 능력을 갖고 있는 잠재적 관광자(Tourists) 등이다. 이 다섯가지 요소로 구성된 관광시스템은 매우 동적(dynamic)이며 어느 한 부문에서의 변화는 기타 부문에 커다란 영향을 미치는 상호관련된 시스템을 이루고 있다고 Gunn은 말하고 있다.¹⁸⁾

18) Clare A. Gunn, op. cit., p.36.

그림 2. The Tourism Functional System



Source : Clare A. Gunn, *Tourism Planning*, Crane Russak, 1979

Gunn의 관광의 기능적 시스템은 관광지역의 계획과 개발에서 고려되어야 할 요소들과 각 요소들이 독립적으로 이해되기 보다는 상호관련성의 중요성을 강조하고 있다. 즉, 관광에 관련된 여러 요소들 중 서로 다른 역할을 담당하고 있는 부문을 세분화 하여 각 부문의 기능적 특성면에서 관광을 설명하고 있으며 특히, "장래에 외부의 영향요소가 없다면 시스템의 운영은 잘 될 것이다."¹⁹⁾라고 한 점은 관광의 외적요인을 고려하지 않고 있다. 한편, 관광의 기능적 시스템에 대해 윤대순은 "Gunn의 접근법은 더 구체적인 체계이론의 설정에서 한정적 토대의 진술이 가능하다는 것을 제시했다. 그러나 그의 이론은 명백히 다섯가지의 이론을 벗어난 환경간의 상호작용을 분명히 인식하는데 실패했다는 점이다. 즉, 체계이론적 어조로 관광은 개방체계로 간주되어야 하는 것이다. 둘째로 그의 이론은 정확히 기술된 관광산업을 빠뜨리고 있다는 것이다."²⁰⁾라고 설명하고 있다. 이와 같이 관광의 기능적 시스템은 관광지를 개발하기위한 관광지역의 설계나 계획을 위한 체계적 토대로서 Gunn의 다섯가지 기능의 상호관련성이나 중요성을 이해하는 데는 도움이 될 수 있으나 관광은 폐쇄시스템이 아닌 환경시스템과의 상호관계가 존재하는 개방시스템이어야 한다. 관광의 기능적 시스템의 특징은 Leiper의 관광시스템에서 강조한 환경시스템을

19) Ibid

20) 윤대순, *관광경영론*, 백산출판사, 1992, p. 33.

고려하지는 않았지만 관광자와 관광의 대상물과의 관계를 Leiper가 교통만을 강조한 대신에 정보라는 개념을 도입한 것과 관광의 시설물을 또 다른 기능으로 제시한 것 등이다.

2. Mill과 Morrison의 관광시스템

Mill과 Morrison은 관광이란 개념을 규정하기가 어려운 하나의 현상이며 세계적으로 통일된 정의를 갖지 못하고 있는 것이 관광이라고 말하고 있다. 관광은 산업이 아니라 활동이며, 관광에 대한 연구는 이러한 활동에 대한 현상과 영향을 연구하는 분야라고 말하고 관광현상과 이에 대한 영향을 시스템으로서 설명하고 있다. 즉, 관광산업은 존재하지 않지만 관광의 영향이 관광에 관련된 기업, 조직 그리고 사람들에게 직접적으로 느낄 수 있는 현상이므로 엄격한 의미에서의 관광산업의 개념을 적용하여 관광 시스템을 이용하여 관광을 설명하고자 하였다. 관광산업에 대한 시스템접근법으로 Morrison²¹⁾은 관광을 산업적 차원에서 살펴본 것은 거시(macro) 시스템이며 개별조직에서 살펴본 것은 미시(micro) 시스템이라고 말하고 있다.

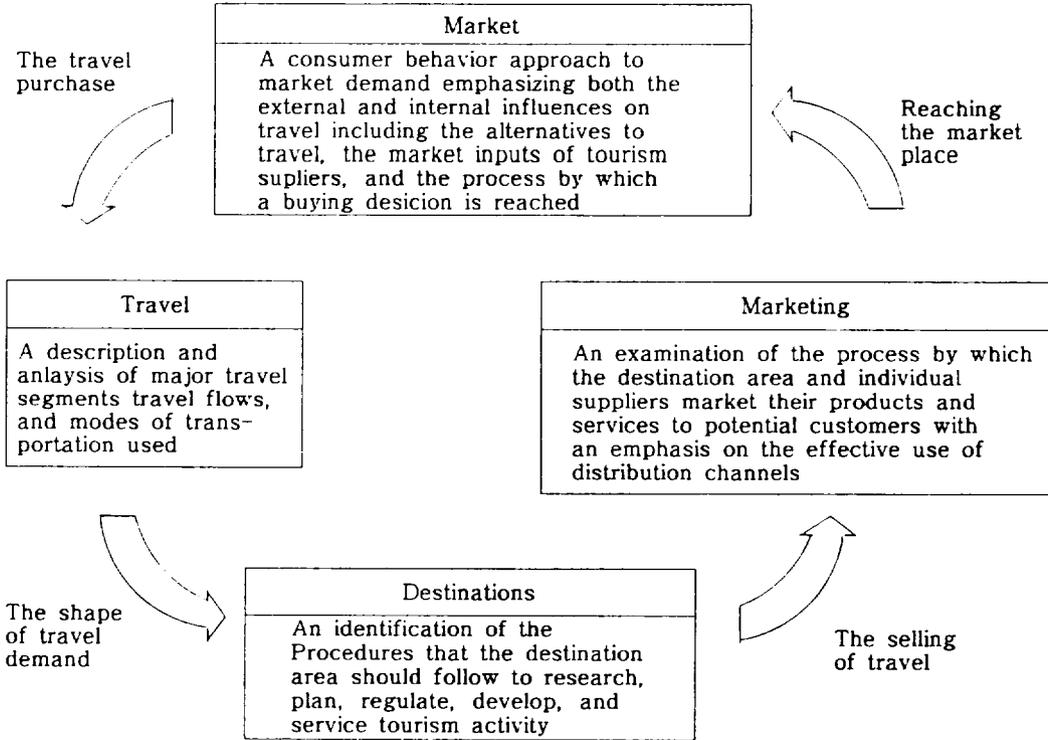
Mill과 Morrison의 관광시스템은 Gunn의 관광의 기능적 시스템과 마찬가지로 4가지 요소로 구성되어 있다 (그림 3) — 관광시장(Market), 여행(Travel), 관광지(Destination) 그리고 마케팅(Marketing). 1) 관광시장은 소비자행동론적 관점에서 관광의 의사결정을 하는데 영향을 미칠 수 있는 요소들로 구성되어 있으며, 2) 여행은 일단 관광을 하고자 의사결정을 한 사람들이 언제, 어디로, 어떻게 여행을 할 것인가를 결정하는데 영향을 미칠 수 있는 요인들이며, 3) 관광지란 관광객들의 만족을 줄 수 있는 매력물과 서비스들로 구성되어 있으며, 4) 마케팅이란 관광시장과 관광지를 연결시켜주는 역할을 담당하고 있는 것이며, 이 네가지 구성요소는 각각 독립적이 아닌 상호관련성을 가지고 있는 시스템이라고 설명하고 있다.

이에 대해 King²²⁾은 마케팅의 4 P's인 제품(Product), 가격(Price), 촉진(Promotion), 그리고 장소(Place) 대신에 관광시장, 여행, 관광지 그리고 마케팅을 사용한 것에 불과하며 철학적인 면에서의 시스템접근법이 결여되어 있다고 주장하고 있다. King에 의하면 관광시장(Market)에 대한 Mill의 접근이 개인의 행동적인 면을 강조한 점은 환영할만하나 시장이라는 개념에는 거래가 이루어지는 장소도 내포하고 있기 때문에 이 부분이 시스템의 마케팅으로 분류되어진 것은 적절하지 못하다고 말하고 있다. 두번째 부분인 여행을 여행세분화의 설명과 분석이라는 것에 대해서 여행세분화는 시장(Market)으로 분류되어야 하며 여행으로 분류된 것은 시스템 접근의 철학적 원칙이라기 보다는 애매한 논리적 합리성에 바탕을 두고 있기 때문이며, 마케팅을 지나치게 강조하고 있는 점 등을 비판하고 관광시스템에 대한 보다 더 연구가 필요하다고 말하고 있다.

21) Alstir M. Morrison, Hospitality and Travel Marketing, Delmar publishers Inc., 1989

22) Brian King, op. Cit., p.272

그림 3. Mill과 Morrison의 관광시스템



Source : R. C. Mill and A. M. Morrison, The Tourism System, Prentice Hall, Prentice Hall, 1992

Mill과 Morrison의 관광시스템은 Gunn의 관광의 기능적 시스템과 근본적으로는 차이점은 없고, 관광을 산업적 차원에서 보고 있기 때문에 관광의 수요와 공급측면을 지나치게 강조하고 있다. 즉, 관광객²³⁾과 목적지 또는 관광지(Destinations)를 연결해 주는 기능으로서 관광의 수요측면에서는 여행이라는 상품의 구매를 통해서, 그리고 관광의 공급측면에서는 소비자행동론적 접근과 관광에 관한 정보제공수단을 마케팅이 담당하고 있다.

앞에서 살펴본 관광시스템은 관광을 각각의 기능에 따라 또는 관광의 주체와 대상 그리고 관련 부분들을 세분화하여 그 상호관계를 설명하고 있어 관광현상과 관광의 영향을 이해하는 데는 도움이 된다고 할 수 있으나, 다음에 설명하는 관광정보시스템이나 여행정보시스템을 이해하고 개발하기 위해서는 그 목적이 서로 다르기 때문에 똑 같이 시스템접근을 이용한다 해도 이들이 제안한 관광시스템을 그대로 적용할 수는 없다.

23) Mill의 관광시스템에서는 관광시장(Market)을 의미한다.

IV. Systematic View of Tourism · Travel Information Systems

1. 정보시스템

정보란 수신자에게 의미가 있는 형태로 처리된 자료를 뜻하는데 정보란 개념이 어디에 사용하는가에 따라 다르게 해석되어 질 수 있다.²⁴⁾ 정보시스템과 관련된 정보의 의미는 "현재 또는 미래의 행위나 의사결정에 실제적 또는 지각된(perceived) 가치를 가지고 있으며 수신자에게 의미가 있도록 처리된 자료"²⁵⁾로 해석하고 있다. 즉, 현재 또는 미래의 결과에 대한 예측으로 여러가지 대안 가운데 하나의 선택을 해야 하는 의사결정시 필요로하는 처리된 자료가 바로 정보이며, 여기서 지각된 가치는 의사결정자 또는 수신자가 언제, 어떤 상황에서 정보를 이용하느냐에 따라 상대적인 가치를 갖게 되는 것이지 절대적인 가치를 갖는 것은 아니다.

정보시스템의 의미를 파악하기 위해 Ulrich²⁶⁾의 문제해결시스템의 개념을 빌리면 "어떠한 문제를 해결하기 위해서는 세가지의 시스템을 거치는데, 그 첫 단계는 정보시스템(Information System : 사실을 발견하고 조직하는 시스템으로서 어떻게 지식을 획득하는가에 대한 질문에 답을 준다), 두번째 단계는 실행시스템(Action System : 정보가 획득되는 목적을 결정하는 시스템으로서 지식을 어떻게 사용하는가에 대해 해답을 준다), 세번째 단계는 가치시스템(Value System : 무슨 목적으로 지식을 사용하는가에 대한 윤리적 질문에 답을 준다)으로 구성되어 있다."고 설명하고 있다.

따라서 정보시스템은 문제해결시스템의 첫번째 시스템으로서 어떠한 문제를 해결하기 위해서는 정보를 필요로 하는데 필요한 정보를 어떻게 획득하는가에 관한 해답을 줄 수 있는 시스템이라고 볼 수 있다. 오늘날과 같이 정보화사회에서는 모든 조직이 정보를 자원화 하고 있다. 즉, 보다 많은 정보는 조직의 의사결정에 많은 위험을 덜어 줄 뿐만아니라 조직의 운영에도 효율적이며, 정보를 수집하고 저장하는데는 비용이 따르기 때문에 정보의 관리가 무엇보다 중요하다.

2. 관광 · 여행정보시스템의 정의

경우에 따라서는 관광(Tourism)과 여행(Travel)은 혼용하여 사용되는 경우도 있지만, "관광은 여행이 수반되어지나 모든 여행이 관광은 아니다"²⁷⁾는 의미와 관광여행이라는 용어는 "관광객이 휴양 그리고 각종 레크리에이션 활동을 목적으로 여행하는 것이다. 이는 광의의 관광여행자 중에

24) 예를들면 마케팅에서의 정보의 개념은 달리 해석되어 질 수 있다.

25) Davis and Olson, op. cit., p. 200.

26) Werner Ulrich, "The Design of Problem-Solving Systems," Management Science, 23, No. 10, June 1977, pp.1099-1108

27) Mill and Morrison, op. cit., p. xiii.

서 협의의 순수관광객을 지칭한다”²⁸⁾라고 되어 있는 것처럼 관광은 여행의 협의의 의미로서 해석될 수 있으나 엄격히 말해서 “여행은 거주지를 떠난다는 행위를 강조한 반면에 관광은 여행 행위와 관련하여 발생하는 모든 활동”을 강조하고 있다.*) 그리고 세계관광기구(WTO)의 분류에 의하면 여행객을 관광객과 비관광자로 나누고 있는 것은 여행의 목적에 따른 구분이며 일반적으로 순수관광목적인 경우에는 관광객으로 그리고 관광객을 포함한 모든 여행에 관련된자를 여행객으로 보는 것처럼 관광객 역시 여행객의 협의의 의미를 내포하고 있다.

관광과 여행이 혼용되어 사용되는 것처럼 관광정보와 여행정보 역시 혼용되어 사용되는 경우를 볼 수 있다. 외국이나 국내에서 관광관련업체에서 관광객 또는 여행객을 위해 제공되는 자료 등은 관광정보 또는 여행정보라고 불리어지고 있다. 여행정보는 개별관광객이 여행에 관련된 의사결정을 하기위해 필요로 하는 정보를 의미한다. 즉 여행의 목적이 어디에 있든지간에 여행객이 필요로 하는 정보로서 여행이 거주지를 떠난다는 의미에서 해석해 보면 거주지를 떠나서 여행의 목적을 달성하기위해 수반되어지는 정보라고 할 수 있다. 이에 반해 관광정보란 관광의 욕구를 충족시키기 위해 즉 관광활동을 위해 요구되어 지는 정보라고 할 수 있다. 따라서 관광에 관한 의사결정을 하기 위해서는 관광정보와 여행정보가 필요하나 일반적으로 여행정보는 관광정보도 포함하고 있다고 보아야 한다. 관광정보에 대한 이상과 같은 의미는 관광의 수요자 측면에서의 접근이며 관광의 공급자측에서는 다른 의미를 갖고 있다. 즉 관광관련업체에서 기업경영의 관점에서 의사결정시 요구되는 관광에 관한 정보를 관광정보라 불리어져야 한다. 관광객에 관한 통계적 데이터나 정치, 경제, 사회, 문화, 교육 등등의 요인으로 인해 여행에 변화를 줄 수 있는 정보 등은 개별관광객의 의사결정에는 영향을 줄 수 없으나 관광정책이나 관광관련 산업의 경영적 측면에서는 매우 중요한 역할을 한다.

관광은 여행의 협의의 의미로서 해석되어진 것처럼 수요자 측면에서는 관광정보가 여행정보의 일부분을 구성한다고 볼 수 있다. 수요자 측에서 요구되는 정보는 공급자측에서도 필요하나 그 반대는 성립되지 않는다. 공급자 측에서는 관광의 공급시에 여행정보도 필요로하기 때문에 변형화된 여행정보가 관광정보가 될 수도 있다. 따라서 넓은 의미에서는 여행정보는 수요자 위주의 정보이며 관광정보는 공급자위주의 정보이기 때문에 관광과 여행이 혼용되어 사용되는 것처럼 관광정보와 여행정보는 협의의 의미에서 같이 사용되어 질 수 있다.

그러나 관광정보나 여행정보에 시스템이라는 용어가 포함될 때 그 의미는 달라져야 한다. 관광정보시스템과 여행정보시스템에 대한 차이점을 아직까지 찾아 볼 수는 없지만 “기업에서의 관광정보시스템의 운영”²⁹⁾에 관한 자료나 위에서 정의한 정보시스템의 개념을 이용하여 관광의 관점에서 정보시스템의 개념을 찾아보면 관광에 관련된 의사결정을 하기 위해 필요로 하는 관광에 관련된 모든 정보를 어떻게 획득할 수 있는가에 관한 해답을 줄 수 있는 시스템 이라고 할 수 있다. 여기에서 관광에 관련된 의사결정이란 관광이라는 상품에 대한 수요자와 공급자가 분명히 구분되어 진다고 할 수 있다.

28) 김재민, 관광경영론, 일신사, 1992.

29) Ray Bar-On, Travel and Tourism Data, ORYX Press, 1989, p.7.

*) Robert C. Mill, Tourism, Prentice Hall, 1990

수요자가 행하는 관광에 관련된 의사결정이란 언제, 어디서, 어떻게, 얼마동안, 어디로 관광을 할 것인가에 관한 것이며 이에 관한 해답을 주기위해 필요로 하는 정보의 제공시스템은 관광수요자를 위한 여행정보시스템이라고 보아야 한다. 이는 관광자의 심리적 관점에서 관광객의 욕구를 충족해 줌으로써 관광에 관련된 의사결정에 도움을 줄 수 있으며 이를 통해 관광의 질을 향상시킬 수 있다. 여기에서 의사결정이란 관광의 준비단계에서 부터 관광이 종료될 때까지를 포함한다.

이에 반해, 관광정책의 계획이나 수립시 그리고 관광분야의 전체산업이나 개별산업에서 행하는 관광에 관련된 의사결정시 필요로 하는 정보의 제공시스템은 기타 산업에서도 찾아볼 수 있는 똑같은 동기에 바탕을 두고 있는 관광의 공급자를 위한 관광정보시스템으로 불리어져야 한다. 관광정보시스템은 공급자 측면에서, 관광분야의 관리자나 정책의 수립자에게 필요로 하는 시스템이기 때문에 관광에 관련된 통계적 데이터, 역사적 데이터, 그리고 정치적, 사회적, 경제적, 문화적 변동으로 인해 관광에 관련된 의사결정에 영향을 줄수 있는 모든 요인들에 관한 정보를 포함하고 있다. 관광정보시스템은 물론 여행정보시스템도 포함하고 있어야 하나 그 목적이 관광상품에 대한 수요를 위한 것이 아니라 관광의 공급면에서의 의사결정에 필요로 하기 때문에 관광정보시스템과 여행정보시스템은 분명히 구분되어 사용하여야 한다. 따라서 여행정보시스템은 관광정보시스템의 하위시스템(sub-system)을 구성한다고 볼 수 있다.

3. 개념적 관광정보시스템과 여행정보시스템의 접근 방법

전체 관광은 복잡한 사회현상의 일부분으로 볼 수도 있지만, 관광을 구성하고 있는 여러 기능들을 세분하여 보면 관광은 여러개의 시스템으로 구성되어 있는 것을 볼 수 있다. 즉, 여러개의 하위시스템이 서로 유기적인 관계를 형성하여 관광을 이루고 있다. 각각의 하위시스템들은 자연적으로 발생되어진 것도 있으나 관광을 산업적인 측면에서 살펴보면 여러개의 하위시스템들이 인위적으로 형성되어져 있다. 관광을 구성하고 있는 하위시스템들이 인위적으로 형성되어진 것이든 자연적으로 형성되어진 것이든 일정한 조직을 형성하고 있다. 관광 그리고 여행정보시스템은 어느 조직에서 정보의 흐름을 관리하고 이를 통해 필요한 정보를 정보의 수요자에게 제공하는 역할을 담당한다고 보아야 하기 때문에 관광정보시스템이나 여행정보시스템은 조직정보의 관리적인 측면에서 접근해야 된다.

관광 또는 여행정보시스템의 시스템적인 접근은 2장에서 설명한 시스템의 관리적인 측면에서 명시한 4가지 분야에 충실할 때만이 성공적인 정보시스템을 구축할 수 있다고 본다. 즉, 관광이나 여행에 관련된 정보를 정보의 수요자들이 필요로 할 때 올바른 정보를 획득하는데 도움을 주고자 하는 목적을 가지고 있기 때문에 그 목적에 부합되도록 관리적 관점에서 이루어져야 한다. 관광 또는 여행정보시스템의 시스템적 접근은 관광현상에서의 문제점을 접근하는데 가장 기본적인고 확실한 프레임을 제공할 수 있다. 여행정보시스템을 통하여 관광자가 관광에 관련된 의사결정이나 문제해결에 도움을 줄 수 있을 뿐만 아니라, 관광정보시스템을 통하여 관광정책이나 관광산업에 관련된 의사결정이나 문제해결시 도움을 주리라고 믿는다. 다음은 관광 그리고 여행정보시스템을

계획하고, 개발하고, 관리하고, 유지하고자 할 때 고려되어야 할 사항들이다.

1) 관광정보시스템이나 여행정보시스템은 개방시스템이기 때문에 환경시스템과 정보시스템과 피드백을 인정해야 하며 그 경계를 명시해야 한다. 환경시스템은 정보의 관리자의 통제 밖에 있는 시스템으로서 여행정보시스템과 환경시스템간의 경계로는 잠재적 관광자가 의사결정에 영향을 줄 수 있는 정보와 영향을 미치지 않는 정보와의 구별이 바로 그 경계라고 할 수 있다. 여행에 관련된 의사결정에 영향을 줄 수 있는 변수는 상당히 많이 존재한다. 일반적으로 내재적변수 (Internal variable)와 외재적변수(External variable)로 구분할 수 있다. 내재적변수들로는 관광자의 심리적 변화에 영향을 줄 수 있는 정치, 경제, 문화, 교육, 사회시스템 등으로부터 영향을 받아 형성되는 가족관계, 친구관계, 성격, 태도 등을 비롯해서 관광자의 여행능력도 포함해야한다. 관광자의 여행능력이란 소득, 여가시간, 여행에 대한 의지 등을 말한다. 그리고 외재적 변수들로는 여행활동에 필요한 정보들로 구성된다. 즉, 거주지에서 출발하여 여행지에서 여행활동과 거주지로 돌아오는데 필요한 모든 정보들로 구성되어 있다. 따라서 여행정보시스템의 구성은 외재적변수들로 구성되어 있으며 환경시스템은 내재적 변수들로 구성되어진다 할 수 있다.

관광정보시스템은 여행정보시스템과는 달리 시스템을 구성하고 있는 하위시스템들이 방대하기 때문에 다음에 설명하는 그 목적과 기능에 따라 그 범위가 한정된 경우에만 접근이 가능하다. 관광정보시스템의 환경은 시스템의 적용범위에 따라 결정되지만 환경시스템과 정보시스템간의 경계를 구분 짓는데는 모든 경우에 적용할 수 있는 원칙이 있어야 한다. 관광정보시스템의 환경을 명시하는데 필요한 원칙이란 관광의 공급시 필요한 의사결정에 영향을 줄 수 있는가 없는가에 따라 그 경계를 구분지을 수 있다. 여행정보시스템에서의 환경시스템에 해당하는 시스템들이 관광정보시스템에서는 중요한 역할을 담당할 수도 있다. 예를 들면 여행정보시스템의 내재적변수는 관광정보시스템의 마케팅시스템에서 필요한 변수들로 구성되어 있다. 따라서 여행정보시스템은 관광정보시스템의 하위시스템이어야 한다.

2) 관광정보시스템이나 여행정보시스템이나 그 목적이나 목표가 명시되어야 한다. 정보시스템의 목적이나 목표는 그 존재의 이유에서도 찾아볼 수 있으며, 정보시스템의 목적이 '사실을 발견하고 조회하는 시스템으로서 어떻게 지식을 획득하는가에 대한 질문에 답을 준다'고 정보시스템에 대한 정의를 앞에서 찾아보았다. 따라서 여행정보시스템의 경우 여행자 또는 관광자가 여행이나 관광시 필요한 정보를 어떻게 획득하는가에 대한 의문이 있을때 바로 여행정보시스템을 통해서 그 해답을 구할 수 있어야 한다.

관광정보시스템은 관광에 관련된 여러가지 시스템을 관리할때나 시스템에 문제가 발생했을때 합리적인 관리를 위해서나 발견된 문제에 대한 해결을 위해서는 어떠한 조치가 이루어져야 하는데 이에 대한 대응이 바로 의사결정으로 이어지게 마련이다. 따라서 이러한 과정에서 필요한 정보가 어떻게 획득되어지는가에 관한 방법을 제공하는 것이 관광정보시스템의 목적이며 역할이라 할 수 있다.

3) 관광정보시스템이나 여행정보시스템은 각각 그 관리의 책임이 명시되어야 한다. 여행정보시스템의 관리는 정보의 이용자가 관광의 수요자 중심으로 되어 있기 때문에 시스템의 개발이나

실행의 목적과 여행정보시스템의 본래의 목적과 상충되어 질수도 있다. 그러나 여행정보시스템의 개발이나 실행은 여행정보시스템이 관광정보시스템의 하위시스템이라는 점에서 근거를 찾아야 한다. 여행정보시스템은 관광정보시스템의 일부분으로서 즉, 관광정보시스템의 존재의 목적에서 관리자를 찾아야 한다.

관광정보시스템이 가지고 있는 정보는 여행정보뿐만 아니라 관광에 관련된 통계적 데이터, 역사적 데이터, 그리고 정치적 변동 요인으로 인한 관광현상에 영향을 미칠 수 있는 요인의 변화 등등을 들 수가 있다. 관광정보시스템의 관리는 국가정책적 차원에서는 국가의 관광을 관리하는 부서가 맡게되며, 관광산업에 적용하였을때 이는 관광산업이 다양하게 관련된 산업의 총체이기 때문에 어느 산업에 적용하는가에 따라 다르겠지만 그 근본적인 원리에는 변함이 없다고 본다.

관광 그리고 여행정보시스템의 관리의 책임이 명시되어야 하는 또 다른 이유는 조직의 유동성에 있다. 어느 조직이고 항상 변하기 마련이고 그 변화에 따라 정보의 흐름도 달라질 수 있다. 따라서 조직의 변화에 따른 정보시스템의 적응능력이 있어야 정보시스템의 존재의 목적에 부합할 수 있으며 지속적인 유지가 가능하다.

4) 시스템의 구조와 관계를 결정하는 일은 관광이 여러가지 하위시스템으로 구성되어 있기 때문에 정보의 흐름에 중점을 두어 시스템분석을 통해 가능하다. 시스템의 구조와 관계를 결정하는 일은 본 연구의 범위 밖에 있기 때문에 여기에서는 기본적인 점만을 제시하고자 한다. 여행정보시스템은 관광정보시스템의 하위시스템이기 때문에 먼저 여행정보시스템을 통해서 그 방법을 찾을 수가 있어야 한다는 원칙에 충실하여야 성공적인 시스템이라 할 수 있다. 여행정보시스템의 구성 요소로는 다음의 몇가지를 포함해야 한다.

- 관광의 욕구를 충족시킬 수 있는 정보
- 체재지와 관광지로의 연결에 필요한 정보
- 관광의 활동에 필요한 정보(숙박, 식음료 등등)
- 관광지에서 관광활동 이외에 필요한 정보

위와 같은 사항을 다시 여러개의 하위시스템(sub-system)으로 분류할 수 있고 하위시스템은 다시 또 다른 하위시스템으로 분류될 수 있다. 예를 들면, 하위시스템이 관광지정보시스템, 교통정보시스템, 관광활동정보시스템 그리고 관광지에서의 기타정보시스템으로 구성될 수도 있으며, 교통정보시스템은 다시 항공, 철도, 도로, 항만 등에 관련된 각각의 정보시스템으로 분류할 수 있다.

관광정보시스템은 여행정보시스템과 같이 단순하지 않다. 여행정보시스템의 환경시스템은 관광정보시스템의 중요한 시스템이 될 수 있으며 보다 더 중요한 것은 여행정원에서 계획하고 수립하는 과정에서 필요한 관광정보시스템은 그 규모가 방대하기 때문에 전체시스템을 개발하기 위해서는 여러개의 최하위 시스템개발에서 출발하여 전체시스템을 구성할 수도 있으며, 전체적인 골격부터 먼저 수립한 후 살을 부쳐가는 방법도 있을 수도 있다. 관광정보시스템은 관광과 관련된 모든

시스템을 포함하는 광의의 의미를 포함할 수도 있지만, 협의의 의미에서는 관광과 관련된 개별 조직에서도 적용할 수도 있다. 예를 들면, 특정지역에 위치한 호텔의 경우 여행정보시스템과 호텔경영정보시스템³⁰⁾을 연결하여 협의의 관광정보시스템을 구축할 수 있다. 또는 호텔경영정보시스템의 하위시스템인 마케팅정보시스템이 관광정보시스템의 구조와 관계는 정형화된 것이 존재할 수 없으며 이는 조직의 구성과 목표 그리고 조직의 관리자의 입장에 따라 변하게 마련이다. 여행업의 경우도 여행업의 경영정보시스템을 이용한 개별적인 관광정보시스템을 유지할 수 있다. 여행업의 상품은 여행(travel)이기 때문에 상품의 수요나 공급의 차원에서 관광정보시스템을 형성하고 있다. 이와 같이 관광정보시스템은 관광과 관련된 시스템이 많이 존재하는 것처럼 적용범위도 많기 때문에 정형화(Structured)된 시스템이 존재할 수가 없다.

V. 結 論

관광이 여행과 혼용되어 사용되는 것처럼 관광정보와 여행정보 역시 상황에 따라 혼용되어 사용되어질 수 있다. 여행이 관광의 부분집합으로 그리고 여행정보가 관광정보의 부분집합으로 규정지을 수는 있으나 여행정보시스템은 관광정보시스템의 부분집합이라기 보다는 하위시스템의 성격을 가지고 있기 때문에 여행정보시스템과 관광정보시스템은 분명히 구분해서 사용되어야 한다.

본 연구에서는 여행정보시스템과 관광정보시스템의 계획이나, 개발 그리고 유지 관리하는데 기본적으로 요구되는 시스템의 접근방법에 관한 개념적 설명에 지나지 않는다. 즉, 정보시스템과 환경시스템의 경계를 명확히 해야 하며, 시스템의 관리의 책임성이 명시되어야 하고, 시스템의 존재의 목적이나 목표가 뚜렷해야 하며, 여러가지 하위시스템간의 관계나 구조가 명시되어야 성공적인 시스템이라 할 수 있다.

개념적 여행정보시스템이나 관광정보시스템은 컴퓨터의 도움없이도 존재할 수 있지만 오늘날에는 정보화사회라고 불리어지는 만큼 컴퓨터가 널리 보급되어 있고 기술적인 진보도 급속히 진행되고 있다. 따라서 정보시스템의 기능이나 효율성을 높이기 위해서는 컴퓨터의 도움을 필요로 한다. 즉, 컴퓨터의 도움으로 단순정보의 제공뿐만 아니라 정보를 쉽게 변형화 할 수 있기 때문에 보다 고급화된 정보를 제공할 수 있다.

앞으로 종합적인 여행정보시스템이나 관광정보시스템이 이루어지려면 시스템의 분석과 자료의 흐름을 통해서 각 정보시스템의 하위시스템간의 관계나 구조에 관한 연구가 이루어져야 한다.

30) 경영정보시스템을 호텔에 적용한 경우에는 호텔경영정보시스템 또는 호텔정보시스템으로도 불리어 진다.