

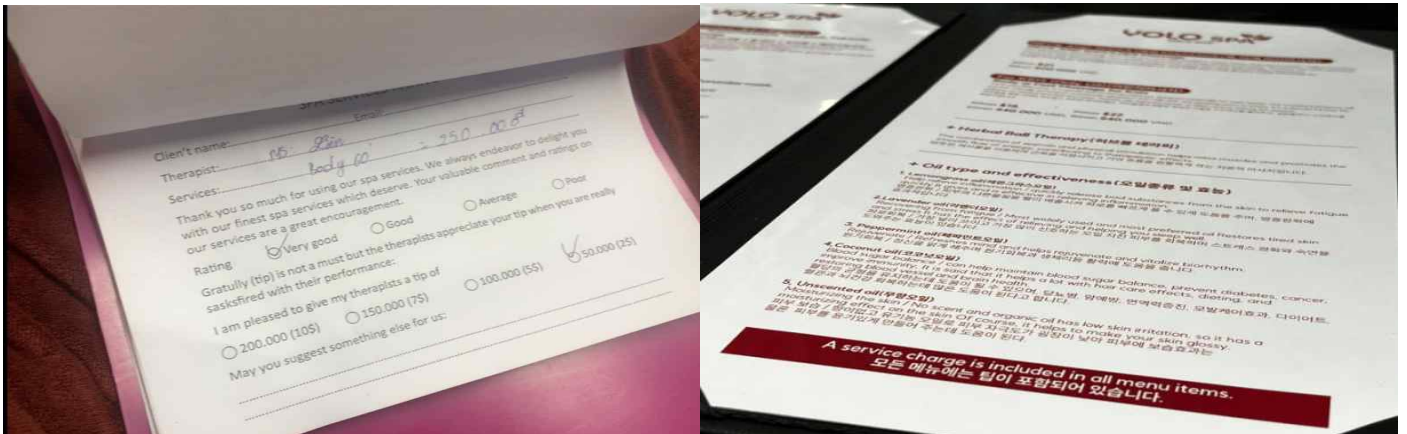
1. 참가 활동 내용

기존에 한국과 베트남 등 동양 문화권에서는 팁문화라는 것은 존재하지 않았다. 팁문화는 오직 서양 문화권에서만 존재하던 서구적인 문화였다. 하지만 글로벌 시대를 맞이하여 해외여행의 증가와 서양 사람과의 교류 및 접촉 기회가 늘어나게 되면서 몇몇 동양의 주요 관광도시에서 팁문화가 정착하게 되었다. 그럼에도 아직 동양사람 대부분은 팁문화에 대한 관심이 없거나 거부감을 느끼고, 관광도시의 주요 업종에서 팁문화가 정착하고 있다는 사실을 잘 모르고 있는 실정이다. 필자 역시 베트남으로 하계 해외문화체험을 가기 전까지 동남아 지역에서 팁문화가 관행으로 자리를 잡아가고 있다는 사실을 모르고 있었다. 이에 이번 베트남 하계 해외문화체험의 연구 주제로 ‘베트남 주요 관광도시에서의 팁문화 현장조사’를 선정하여 탐구를 진행하게 되었다.

베트남의 팁문화에 대해 조사하기 위해서 조사 방법론 중 두 가지 방법을 채택하였다. 베트남에서 팁문화가 가장 활발하게 이루어지고 있는 여러 업종에 방문하여 직접 참여해 보며 현장 실태를 관찰하는 참여관찰법과 해당 업종에 종사하고 있는 관계자를 대상으로 준비해온 질문과 상황에 맞는 추가적인 질문을 통해 답을 얻는 인터뷰법을 사용하였다.

필자가 사전에 조사했던 내용과 직접 현지에 가서 확인한 바에 따르면 현재 베트남에서 팁문화가 자리잡고 있는 업종은 마사지, 네일샵, 호텔(벨보이, 하우스키핑 직원, 발렛파킹 직원), 레스토랑, 주점(술집, 바, 클럽), 골프장, 여행사 투어, 택시, 음식 배달, 관광종사업(인력거, 나룻배, 전동카트 등) 정도로 정리해볼 수 있다. 이 중에서 필자는 마사지, 네일샵, 주점, 음식 배달, 호텔, 관광 종사업을 대상으로 참여관찰법을 사용하여 조사를 진행해보았다. 그리고 베트남 팁문화가 관행으로 깊게 자리잡고 있는 마사지를 대상으로는 인터뷰법을 추가적으로 사용하여 더욱 유의미한 정보를 얻어보고자 했다.

먼저 마사지(스파) 업소 여러 곳에 방문하여 조사해본 결과 마사지 서비스에 대한 팁문화는 크게 두가지 방법으로 이루어지고 있었다. 하나는 마사지를 다 받은 후 결제를 하기 전에 서비스에 대한 만족도 조사를 하며 업소에서 지정해둔 선택지 내에서 팁을 요구하는 방법, 다른 하나는 마사지 코스 메뉴에 팁이 포함되어 있어 추가로 팁을 요구하지 않는 방법으로 나타났다.



이후 마사지 업소 종사자와 5가지의 질문을 물어보는 인터뷰를 진행하였다. 첫 번째 질문으로 “팁으로 원화, 달러, 동 등 다양한 화폐 중에서 어떤 것을 선호하는가?”라고 물었고, 이에 현지에서 편하게 바로 사용할 수 있는 동을 선호한다고 답했다. 두 번째 질문으로 “종사자 본인이 인지하고 있는 팁을 받고 있는 또다른 업종에는 무엇이 있는가?”라고 물었고, 이에 보편적으로는 마사지, 네일이 가장 팁문화가 활성화 되고 있으며 일부 고급 레스토랑에서는 선택적으로 팁문화가 이루어지고 있다고 답했다. 세 번째 질문으로 “종사자 본인이 생각하기에 마사지 서비스 제공에 대한 적절한 팁 가격은 얼마인가?”라고 물었고, 이에 서비스 가격의 5~10%에 해당하는 10만동 정도가 적당하다고 답했다. 네 번째 질문으로 “관광객뿐만 아니라 현지인도 마사지 서비스에 대해 팁을 주는가? 그렇다면 관광객과 현지인이 주는 팁 금액에는 차이가 있는가?”라고 물었고, 이에 관광객과 현지인 모두 마사지에 대한 서비스에 팁을 지불하고 있으며 관광객과 현지인 사이 팁 금액에 큰 차이는 없다고 답했다.

마지막으로 “팁이 포함되어 있는 가격을 제공하여 팁을 추가로 요구하지 않는 이유는 무엇인가?”라고 물었고,

이에 종업원인 자신은 자세히는 잘 모르겠으며 사장님의 영업 방침이라고만 알고 있다고 답했다. 이에 대해 필자가 유추해 보기에 메뉴 가격에 팁이 포함되어 있는 매장들의 대부분은 한국인 사장이 운영하거나 한국인 사이에서 유명한 매장에 해당했는데, 아직 팁문화에 보수적이거나 부담스러워하는 한국인들을 겨냥한 하나의 영업 방법에 해당할 것이라고 생각된다.

네일샵의 경우 네일을 다 받은 후 결제를 하기 전에 업소에서 지정해둔 선택지 내에서 고객이 선택하여 팁을 지불하는 방법, 네일 메뉴에 팁이 포함되어 있어 추가로 팁을 요구하지 않는 방법 이렇게 두 가지 방법이 마사지 업소와 동일하게 사용되고 있었다.

주점의 경우 앞선 마사지 업소와 네일샵과 다르게 팁문화가 그리 활발하지 않은 편에 속했다. 단지 고객이 주점 직원의 서비스에 만족을 느끼고 그에 대한 보상으로 주는 경우 정도만 존재하고 있었다. 이러한 이유로 필자는 주점에 주로 방문하는 고객층이 베트남 현지인이 대다수이기 때문에 관광객에 의해 자리잡게 된 팁문화의 영향권에서 벗어나 있기 때문이라고 생각한다.

음식 배달의 경우 기본적으로 배달비를 포함한 금액을 지불하는데, 결제 전 별도로 배달 기사에게 팁을 지불하는 것을 선택할 수 있는 옵션이 존재했다. 이 팁 제공 옵션은 필수 선택 사항에 속하지 않으며, 팁으로 선택할 수 있는 선택지로는 5,000동, 10,000동, 20,000동, 30,000동, 40,000동, 50,000동 그리고 선택지 외 개인이 생각하는 금액을 지불할 수 있는 다른 금액 입력 선택지가 존재했다.

기사님께 감사의 마음을 전하세요. 서비스팁은
기사님께 전액 전달됩니다.

₫5.000

₫10.000

₫20.000

₫30.000

₫40.000

₫50.000

다른 금액 입력

호텔의 경우 자유롭게 팁을 지불할 수 있는 분위기에 속했다. 호텔의 특정 서비스에 만족하여 그에 대해 사례를 하고 싶은 경우 침대 위나 협탁에 현금을 두거나 호텔 로비에 위치한 팁통에 현금을 넣는 방법으로 팁을 지불할 수 있었다.



관광 종사업의 경우 대표적으로 가이드와 유명 관광지 관련 체험 제공자(인력거, 나룻배 노꾼, 전동차 운전수)에게 팁을 지불하는 것이 보편적으로 자리잡고 있었다. 하지만 그렇다고 관광 종사업자가 직접적으로 팁을 요구하는 형태가 아닌, 그들의 서비스 제공에 대한 상례로 여겨져 자연스럽게 관행으로 자리를 잡게 되었다. 실제로 인력거와 나룻배 노꾼, 전동차 운전수 모두 팁을 요구하는 사람은 식별되지 않았다.

베트남의 다양한 업종에서 팁문화 양상을 살펴본 결과 서양의 팁문화와는 다른 점이 존재했는데, 가장 큰 부분으로는 팁 가격의 책정 부분이다. 서양의 경우 총 결제 금액의 N%를 팁 가격으로 책정을 한다. 하지만 베트남에서는 다양한 업종에서 비슷한 팁 가격이 요구되거나 지불되고 있었다. 필자는 이러한 이유로 베트남의 가격 결정 제도가 정찰제가 아닌 변동제이기 때문에 발생한다고 생각한다. 실제로 여러 마사지 업소를 돌아다녔을 때, 인력

거를 타기 위해 여러 인력거꾼들과 가격을 물어봤을 때, 시장에서 옷을 살 때 등 같은 제공물에 대해 다양한 요금이 존재했다. 만약 총 결제 금액의 N%로 팁을 책정하게 될 경우 동일한 서비스에 대해서 다양한 팁 요금이 발생하게 될 것이다. 그렇기 때문에 변동제 하에서 베트남의 팁문화는 거의 고정적인 팁 요금 문화라는 특별한 모습을 가지게 되었을 것으로 해석해 볼 수 있었다.

2. 참여 소감 및 향후 계획

해외에 나가서 이문화를 직접 체험해 보고, 현지인과 접촉 할 수 있는 기회는 견문을 넓혀주고 글로벌 시대에 적합한 사람으로 성장할 수 있게 만들어 주기 때문에 이번 2024 하계 해외문화체험은 매우 뜻깊은 활동이었다. 또한, 단순 해외 문화 체험뿐만 아니라 하노이 코트라와 하노이 롯데몰 웨스트레이크점을 방문하여 베트남 현지 경제 상황 및 환경에 대해 파악할 수 있었고, 앞으로 베트남에서 어떠한 경제활동이 유망할 것인지, 어떠한 능력을 길러야 해외에서도 경쟁력을 가진 사람이 될 수 있는지에 대해 생각해볼 수 있었다. 특히, 하노이 롯데몰 웨스트레이크점에서 지점장님께서 해주셨던 말씀 중 “요즘 젊은 사람들이 왜 한국에서만 취업을 하려고 하는지 모르겠다. 한국에만 취업의 길이 있는 것이 아니니 해외로 취업의 눈을 넓히는 것도 중요해 보인다.”은 가치관을 크게 바꾸게 된 계기가 되었다. 지금까지 당연이 한국인이니 한국에서 취업을 해야 한다고 생각을 해왔는데, 내가 하고 싶은 일을 해외에서도 몇몇 요건만 갖추었다면 충분히 할 수 있다는 것을 인지하게 되었다. 이에 글로벌 인재상으로 요구되는 중요한 요소인 이문화 수용력과 외국인과의 소통 원활성 능력을 기르기 위해 노력해야겠다고 생각을 했다. 기회만 된다면 다양한 외국 사람들과 함께하는 활동에 참여해 보고, 타국 언어 하나를 정해 외국어를 익히는 것을 중단기적인 목표로 설정하여 남은 학교생활을 이어나가고자 한다.

해외에서의 연구 활동 역시 매우 좋은 경험이었다. 연구를 계획하고, 실제로 조원들과 연구 활동을 진행하면서 인터넷으로만 사전 조사했던 것들을 확인하는 과정을 통해 기존 사회학 전공으로만 배웠던 학문적 지식을 실제로 사용해 볼 수 있는 시간을 갖을 수 있어 매우 좋았다.

3. 프로그램 주관 기관 및 대학에 바라는 점

앞으로도 해외문화체험을 가는 프로그램을 계속해서 진행했으면 좋겠고, 관련 프로그램을 확대하여 많은 학생이 좋은 기회를 경험할 수 있었으면 좋겠다. 또한, 이러한 프로그램을 학교 차원에서 홍보하여 많은 학생의 접근성을 높여주는 것이 필요하다고 생각한다.

4. 다른 학우 및 후배들에게 남기고 싶은 말

가장 먼저 개인의 다양한 능력을 기를 수 있고, 훌륭한 경험을 할 수 있는 학교의 다양한 프로그램이 많으니 많은 학우가 꼭 관심을 갖고 참여를 했으면 좋겠다. 이를 위해서는 학교 프로그램을 경험한 필자를 포함한 경험자들의 홍보와 비경험자의 참여 의지가 매우 중요하다고 생각된다.