

호텔연회 서비스종사원의 교육프로그램개발을 위한 연구

최 영 준¹

동명대학교 호텔경영학과

Development of a Training Program for Hotel Banquet Service Employees

Young-Joon Choi¹

Dept. of Hotel Management, Tongmyong University

Abstract

This study systematically analyzes job descriptions of hotel banquet service employees using DACUM. The expert group involved in the content analysis was comprised of 6 F&B managers working at deluxe level hotels. The period for this study was from May to June in 2010, and a group interview, an individual self fill-out together with a personal interview were carried out. Findings from the analysis were as follows; job duties for hotel banquet service employees extended to pre-task, on-task and post-task for each banquet function, safety management, guest encounter and self development. They included 49 specific job tasks which were divided into 5 different categories; 16 pre-task, 13 on-task, 10 post-task, 4 safety management and 6 guest encounter and self development. It is suggested from the findings that advance training should be carried out for pre, on and post tasks.

Key words: hotel, banquet, service employees, job analysis, training program

I. 서 론

산업화의 진행과 함께 사회구조가 변화하면서 새로운 직업과 계층이 생성되었고, 사회교류가 빈번함에 따라 호텔이 지속적으로 생겨났다. 한국관광호텔업협회(2010)에 의하면 현재 국내에는 610곳의 관광호텔이 운영되고 있는데, 이중 특1급 호텔 57곳, 특2급 호텔 72곳이 있다.

사회적 환경 변화에서 호텔연회는 활성화되었는데, 초기의 호텔연회는 환영, 축하파티, 석별 등의 행사를 고객요구에 맞게 개최하였다. 하지만 오늘날 개최되는 호텔연회는 호텔내외에서 행해

지는 사교모임, 축하파티, 기념식뿐만 아니라 교육행사, 연차모임, 패션쇼, 시사회, 공연, 이벤트와 총회, 회의, 세미나, 심포지엄, 전시 등 다양한 형태를 포함하고 있다(최영준 등 2010). Kim G C·Lee YJ(2009)은 사회가 복잡해지고 경제발전이 진행됨에 따라 호텔연회는 과거의 연회에 비해 대형화되고 다양화되고 있다고 제시했다. 최근 호텔연회는 결혼식, 약혼식, 고회연 등의 가족모임의 이벤트나 각종 기관이나 단체의 국내외 상호교류 확대를 통한 활발한 이벤트나 회의, 지역의 전시컨벤션센터 건립과 전시컨벤션산업의 활성화로 인해 각종 행사개최 시 직간접적인 연

회 및 이벤트 혹은 회의시설로서 호텔연회장이 활용됨으로써 호텔의 핵심적인 사업부분으로 대두되고 있다. 예를 들어 부산전시컨벤션센터(BEXCO)가 소재해 있는 부산지역 특급호텔 연회부서의 경우 일반적으로 성수기인 여름시즌 이외의 기간에 부산전시컨벤션센터에서 개최되는 다양한 규모의 국제회의, 전시회, 기타 이벤트행사로 인해 객실영업뿐만 아니라 직간접적으로 개최되는 여러 형태의 회의나 이벤트를 유치하고 있다. 이와 같은 행사의 준비 및 서비스를 실질적으로 수행해야 하는 오늘날의 호텔연회분야의 서비스종사원들은 과거에 비해 포괄적이지만 전문적인 관련지식과 능력을 갖추고 있어야 하는데, 각국 고객을 대상으로 한 서비스를 위해서는 사회 및 문화지식, 언어능력, 외인이나 각종 식음료에 대한 지식 등이 필요하다.

한편 호텔연회에서는 호텔 내외부에서 동일한 공동목적을 지닌 고객이 타 고객과 분리된 공간에서 고객이 제시한 행사요구를 지원하여 행사목적이 성취될 수 있도록 유무형적인 상품과 서비스를 제공한다. 하지만 유사한 성격의 행사일지라도 매 행사마다 주최자, 개최주제, 행사예산, 참석자의 국적 및 사회적 지위, 행사규모 등에 따라 요구되는 조건이 다를 수 있어(최영준 등 2010) 호텔연회 서비스종사원들은 다양하지만 전문적인 지식이 요구된다. Park JH 등(2006)은 연회담당 서비스종사원들은 연회업무의 이해가 높아야 하며 자격을 갖춘 종사원이 행하는 호텔서비스는 높은 품질을 제공하기에 지속적인 호텔기업의 발전에 중요하게 기여할 것이라고 하였다. Song SI(2007)은 결혼식과 관련하여 호텔연회 서비스종사원들은 고객불평을 위해 지속적인 전문지식 습득과 고객 불평에 대한 재발방지를 위한 교육의 필요성을 제시하고 있다. 또한 호텔연회는 호텔 레스토랑과는 달리 대량성, 동일성, 예약성, 가변성, 창의성, 비단독성의 특징뿐만 아니라 다양한 국가의 메뉴서비스, 매 행사마다 요구되는 시설이나 서비스의 요구가 다르고 시설의 비고정성

등의 특징이 있어(이정학 2006) 다양한 업무능력을 갖추어야 한다. 이처럼 호텔연회에서 인적서비스는 중요한 부분을 차지하고 있어 호텔연회 서비스종사원들이 업무의 전문성을 갖기 위해서는 우선적으로 교육훈련프로그램의 개발이 필요한데 이를 위해서는 직무에 대한 체계적이고 객관적인 분석이 요구된다. 하지만 기존의 연구를 살펴보면 본 연구주제와 관련된 연구는 아직 미미한 것이 사실이다.

본 연구의 목적은 호텔연회분야의 산업체 요구와 호텔연회 서비스분야 종사원들의 원활한 업무수행을 위한 파악을 위해 현재 호텔에서 재직하고 있는 식음료전문가를 통하여 호텔연회 서비스종사원이 수행하는 직무에 대한 체계적인 분석을 하고자 한다. 이를 위해 현재 직무분석방법으로 자주 사용되고 있는 데이컴(Dacum)을 활용하고자 한다. 이러한 연구결과는 현재 호텔현장에서 업무를 수행하고 있는 호텔연회분야 서비스종사원이나 혹은 호텔식음료부서에 진출하고자 하는 대학의 학생들을 위한 체계적인 교육이나 훈련프로그램 개발 또는 이들을 교육시키기 위한 교재 개발의 기초자료로 활용될 수 있다.

II. 문헌 고찰

직무분석 방법에는 FJA(Functional Job Analysis), CBC(Competency Based Curriculum), CIT(Critical Incident Technique), Dacum(Developing A Curriculum) 등이 있다(Bae ST 2009 ; An SJ 등 2010). 데이컴은 직무분석의 대표적인 방법 중 하나로서 교육이나 훈련을 위한 목적으로 5-12명 정도로 구성된 분석협조자인 현장전문가를 통해 분석하고자 하는 분야의 직무의 특성을 도출하여 교육훈련과정, 교육내용, 교재를 개발에 활용되고, 또한 직무능력 향상을 위한 기초자료에 이용된다. 이 방법은 짧은 시간 내에 효과적인 분석을 하기 위하여 주로 이용되는데, 직무분석을 신속하게 할 수 있고 타기법과 비교하여 타당도

가 높으며 행동 지향적 결과를 도출할 수 있다. 여기서 분석협조자란 분석하고자 하는 직업에 대해 전문적인 실무지식을 갖춘 사람을 의미하는데, 분석협조자의 전체조건은 직무에 대해 잘 알고 있어야 한다. 이들은 대상 분야의 수행하는 작업의 직무정의, 책무인 직무영역, 수행 작업을 단계적으로 분석하여 데이컴 차트를 개발한다. 즉, 우선 직무의 범위를 분석하여 직무정의를 도출한 다음 직무영역과 수행 작업을 도출하여 구조화하고 각 수행 작업에 대한 중요도, 난이도, 수행 빈도를 도출해 낸다(Lee SW 등 2008 ; Choi YJ 2009; Bae ST 2009 ; An SJ 등 2010). 미국에서 데이컴 방법이 직업교육분야에서 중요한 직무분석 방법으로 지속적으로 활용되는 이유는 분석대상 직업분야의 현장실무자 중심으로 현장의 직무를 도출하기 때문이다(Kim SK · Shin SY 2004 ; 전주희 2008).

호텔연회란 호텔 내외에서 2인 이상의 동일한 목적을 가진 특정고객을 대상으로 다른 고객과 분리된 공간에서 호텔의 자체상품기획에 의해서나 혹은 고객이 요구하는 행사나 진행 등을 지원하여 행사목적이 달성될 수 있도록 유무형적인 상품과 서비스를 제공하고 그 대가를 받는 것이다(최영준 등 2010). 지금까지 호텔연회와 관련된 연구는 주로 인지도나 인식, 종사원갈등, 연회종사원의 내부마케팅에 대한 연구와 호텔 웨딩·컨벤션 물리적 서비스 환경이 고객의 감정반응을 통한 행동의도에 관해 연구한 Lee JJ(2009) 등의 주제가 주로 이루어지고 있다. 이러한 연구에서 호텔연회종사원의 서비스는 업무상 중요하며 서비스품질 향상을 위해서는 지속적인 교육훈련이 필요함을 제시하고 있는데, 본 연구주체인 호텔연회 서비스종사원의 직무분석이나 교육프로그램 개발에 대해 직접적으로 연구된 것은 아직 미미한 것으로 나타나고 있다.

우선 호텔연회종사원의 갈등과 관련하여 Kim HK 등(2008)의 호텔웨딩 연회종사원의 개인갈등이 경영성과에 미치는 영향관계와 Jeong SJ ·

Kang SK(2007)의 호텔 연회관측, 서비스팀간 갈등원인과 조직유효성 연구가 있다. 대표적으로 Jeong SJ · Kang SK(2007)은 호텔의 연회관측과 연회서비스팀 간에 부서간 갈등유발요인에 대해 규명하고자 하였다. 이러한 연구목적 달성을 위해 서울소재 특1급 호텔 14곳을 대상으로 2007년 7월에서 8월까지 조사를 실시하였다. 연구결과 두 조직 간에는 갈등이 있는 것으로 제시되었는데 적절하지 않은 보수, 개인특성, 인사이동, 호텔 지원, 복리후생 등에서 연회서비스팀이 갈등이 있는 것으로 나타났다. 그리고 직무만족도는 연회관측팀이 연회서비스팀에 비해 높으며, 갈등유발요인과 조직유효성 간에는 영향관계가 있는 것으로 나타났다.

Kwon YJ 등(2003)은 서울시내 특2급 호텔을 중심으로 호텔 예식연회상품에 대한 종사원의 인지도를 분석하였고, Kim JM 등(2007)은 호텔 연회주방종사원의 식품위생 중요도 인식이 수행도에 미치는 영향에 관해 연구하였다. 대표적으로 Kwon YJ 등(2003)은 호텔연회 관련부서에 종사하는 직원을 대상으로 예식연회상품에 대한 인지도 및 중요도를 분석하였다. 이 연구를 위해 2002년 서울시내 특2급 호텔의 종사원 266명을 대상으로 조사하였다. 본 연구와 관련된 연회부서에서는 가격과 서비스요인에 대해 높은 인식을 가지는 것으로 나타났고, 지금의 고객을 지속적인 해당호텔의 고객으로 유지하기 위해서는 무엇보다 서비스 요인이 중요하다고 제시했다.

기타 호텔연회 종사원의 내부마케팅과 고객서비스 만족을 연구한 Park JH 등(2006)과 호텔연회 식공간 연출에 대한 중요도와 만족도분석을 한 Kim GC · Lee YJ(2009) 등이 있다. 대표적으로 Park JH 등(2006)은 호텔연회 종사원의 내부마케팅과 고객서비스의 영향관계 그리고 연회고객들의 욕구충족 방안모색을 목적으로 2004년 서울소재 특급호텔의 연회장을 대상으로 조사하였다. 본 연구주제와 관련한 내용으로는 종사원이 고객을 대상으로 제공하는 서비스의 품질향상을 위해

서는 내부마케팅이 중요한 것으로 나타났다. 따라서 호텔의 서비스품질 향상을 위해서는 종사원을 사내고객으로 인정하고 이들의 직무만족을 위한 한 요인으로 종사원의 자기개발 욕구를 충족시키는 교육훈련이 중요하다고 제시하였다. 그리고 자질을 갖춘 종사원이 제공하는 서비스는 품질이 높아지기에 호텔경영자는 지속적인 종사원 교육훈련이 필요하다고 제시하였다.

Ⅲ. 연구방법 및 결과

1. 연구방법 및 자료수집

본 연구에서는 분석협조자를 L, N, P, WC, H, C호텔의 식음료지배인으로 하였는데, 특급호텔 식음료관련분야에서 15년 이상 종사한 현직 식음료매니저 6명을 전문가로 구성하였다. 여기서 전문가란 분석 해당직업에 대해 경험이 있고 직무에 대해 잘 아는 자를 의미한다(Bae ST 2009). 그리고 전직 특1급 호텔 식음료경력 20년 이상의 매니저 1명을 자문위원으로 하여 데이컴위원회를 구성하였다.

본 연구는 분석협조자를 대상으로 하여 2010년 5월에서 6월까지 호텔연회 서비스종사원의 직무분석을 하였는데 이를 위해 집단조사, 개별서면조사, 개별면담조사를 실시하였다. 이러한 과정을 통하여 호텔연회 서비스종사원의 직무의 정의를 제시하고 직무영역과 수행 작업을 도출하였다. 또한 호텔연회 서비스종사원의 직무에 요구되는 각 수행 작업의 중요도, 난이도, 수행 빈도와 일반지식, 기술, 작업자태도, 사용기기 및 도구를 도출하였다. 직무분석의 평가척도는 중요도(A=높음, B=보통, C=낮음), 난이도(A=높음, B=보통, C=낮음), 수행빈도(A=높음, B=보통, C=낮음)로서 각 항목은 분석협조자의 합의로 평가된다(Bae ST 2009).

2. 연구결과

1) 직무의 정의 및 수행 작업

데이컴위원회에서는 호텔연회 서비스종사원을 호텔연회분야 종사원으로서 다양한 목적으로 개최되는 연회에 대한 전문적인 서비스 지식과 능력을 갖추고 연회고객을 위해 서비스를 제공하는 자로 정의한다. 그리고 데이컴위원회에서는 호텔연회 서비스종사원의 직무영역을 연회행사 전 업무, 연회행사 중 업무, 연회행사 후 업무, 연회장 안전관리, 고객응대 및 자기개발로 도출하였고 이러한 직무영역에는 총 49개의 수행 작업을 도출하였다.

연회행사 전 업무의 직무영역은 연회행사지시서 확인하기, 고객 특별사항 확인하기, 종사원미팅 및 업무별 담당지정하기, 연회장내외 환경관리하기, 메뉴확인하기, 주방과 음식제공 협의하기, 조명기구 및 냉난방시스템 확인하기, 음향기기 확인하기, 플래카드 및 사인류 확인하기, 시청각 및 컴퓨터기기운영 확인하기, 행사 비품 및 기물 배치와 점검하기, 테이블 셋팅하기, 커피브레이크 준비하기, 리셉션 준비하기, 행사진행 숙지하기, 음료 서비스하기, 용모 및 복장 점검하기의 16개 수행 작업이 있는 것으로 나타났다. 연회행사 중 업무의 직무영역은 고객 영접하기, 리셉션 진행하기, 고객 안내하기, 고객착석 서비스하기, 개회식 진행하기, 음식 서비스하기, 식음료리필 서비스하기, 디저트서비스하기, 식후음료 서비스하기, 커피브레이크 서비스하기, 이벤트 진행하기, 폐회식 진행하기의 13개 수행 작업이 있는 것으로 나타났다. 연회행사 후 업무의 직무영역은 고객 환송하기, 주최 측과 행사 및 서비스 피드백하기, 반입된 고객물품 확인 및 고객제공하기, 고객 분실물 확인하기, 계산서 발행하기, 설치물 철거하기, 기물 정리 및 보관하기, 비품 정리 및 보관하기, 기기 및 장비 정리와 보관하기, 연회장 환경정리하기의 10개 수행 작업이 있는 것으로 나타났다. 연회장 안전관리의 직무영역은 설치 안전수칙 숙지하기, 시설물 안전수칙 숙지하기, 화재예방수칙 숙지하기, 기물 및 장비운반수칙 숙지하기의 4개 수행 작업이 있는 것으로 나타났다.

고객응대 및 자기개발의 직무영역은 고객접점 서비스 및 응대 학습하기, 고객불평응대 학습하기, 외국어하기, 국제문화 이해하기, 매직·레크리에이션 익히기, 소믈리에 배우기의 6개 수행 작업이 있는 것으로 나타났다.

2) 중요도, 난이도, 수행 빈도 분석
 중요도와 관련하여 연회행사 전 업무의 16개 수행 작업에서 연회행사지시서 확인하기, 고객 특별사항 확인하기 등 13개의 수행 작업이 A인 것으로 나타났고, 중요도가 B인 것은 연회장내외

<Table 1> Task Performance for Each Job Category

Task	Performance						
A pre-task	A-1 confirming banquet event order	A-2 confirming guests' special request	A-3 staff meeting and assigning staff in charge	A-4 maintaining environment in and out of banquet rooms	A-5 confirming menu	A-6 discussing serving procedure with kitchen staff	A-7 confirming lighting, heating and cooling
	A-8 confirming sound system	A-9 confirming banner and signage	A-10 confirming visual and computer equipment	A-11 confirming banquet equipment and locating equipment	A-12 setting the tables	A-13 preparing for coffee break	A-14 preparing for reception
	A-15 reviewing event procedure	A-16 confirming grooming standard					
B on-task	B-1 greeting guests	B-2 proceeding with reception	B-3 guiding guests to the tables	B-4 seating the guests	B-5 proceeding with opening ceremony	B-6 serving beverage	B-7 serving food
	B-8 serving beverage refill	B-9 serving dessert	B-10 serving after meal beverage	B-11 coffee break service	B-12 proceeding with event	B-13 proceeding with closing ceremony	
C post-task	C-1 guests farewell	C-2 exchanging feedback with organizers	C-3 checking on brought-in stuff by organizers and return	C-4 checking on lost & found	C-5 issuing bill	C-6 removing fixtures for the event	C-7 arranging banquet goods
	C-8 arranging banquet equipment	C-9 arranging other equipment	C-10 banquet hall maintenance				
D safety management	D-1 being aware of safe installing procedure	D-2 being aware of safe equipment handling	D-3 being aware of fire procedure	D-4 being aware of safe equipment transporting			
E guest encounter and self development	E-1 learning guest contact point service and encounter	E-2 handling guests complaints	E-3 learning foreign language	E-4 learning and understanding foreign culture	E-5 learning magic and recreation	E-6 learning about sommelier	

reference: rewritten by the author.

환경관리하기, 조명기구 및 냉난방시스템 확인하기 등 3개의 수행 작업인 것으로 나타났다. 그리고 중요도가 C인 것은 없는 것으로 나타나 연회

행사 전 업무는 중요한 직무라고 할 수 있다. 연회 행사 중 업무의 13개 수행 작업에서 고객 영접하기, 리셉션 진행하기 등 8개의 수행 작업이 A인

<Table 2> Importance, Degree of Difficulty, Performance Frequency for Each Task Performance

Task	Performance	Importance			Difficulty			Frequency		
		A	B	C	A	B	C	A	B	C
A pre-task	A-1 confirming banquet event order	0			0			0		
	A-2 confirming guests' special request	0			0			0		
	A-3 staff meeting and assigning staff in charge	0			0			0		
	A-4 maintaining environment in and out of banquet rooms	0			0			0		
	A-5 confirming menu	0			0			0		
	A-6 discussing a serving procedure with kitchen staff	0			0			0		
	A-7 confirming lighting, heating and cooling	0			0			0		
	A-8 confirming a sound system	0			0			0		
	A-9 confirming a banner and signage	0			0			0		
	A-10 confirming visual and computer equipment	0			0			0		
	A-11 confirming banquet equipment and locating equipment	0			0			0		
	A-12 setting tables	0			0			0		
	A-13 preparing for coffee break	0			0			0		
	A-14 preparing for reception	0			0			0		
	A-15 reviewing an event procedure	0			0			0		
	A-16 confirming grooming standard	0			0			0		
B on-task	B-1 greeting guests	0			0			0		
	B-2 proceeding with reception	0			0			0		
	B-3 guiding guests to a table	0			0			0		
	B-4 seating the guests	0			0			0		
	B-5 proceeding with an opening ceremony	0			0			0		
	B-6 serving beverage	0			0			0		
	B-7 serving food	0			0			0		
	B-8 serving beverage refill	0			0			0		
	B-9 serving dessert	0			0			0		
	B-10 serving after meal beverage	0			0			0		
	B-11 coffee break service	0			0			0		
	B-12 proceeding with events	0			0			0		
	B-13 proceeding with a closing ceremony	0			0			0		
C post-task	C-1 guests farewell	0			0			0		
	C-2 exchanging feedback with organizers	0			0			0		
	C-3 checking on brought-in stuff by organizers and return	0			0			0		
	C-4 checking on lost & found	0			0			0		
	C-5 issuing a bill	0			0			0		
	C-6 removing fixtures for an event	0			0			0		
	C-7 arranging banquet goods	0			0			0		
	C-8 arranging banquet equipment	0			0			0		
	C-9 arranging other equipment	0			0			0		
	C-10 banquet hall maintenance	0			0			0		
D safety management	D-1 being aware of a safe installing procedure	0			0			0		
	D-2 being aware of safe equipment handling	0			0			0		
	D-3 being aware of a fire procedure	0			0			0		
	D-4 being aware of safe equipment transporting	0			0			0		
E guest encounter and self development	E-1 learning guest contact point service and encounter	0			0			0		
	E-2 handling guests complaints	0			0			0		
	E-3 learning a foreign language	0			0			0		
	E-4 learning and understanding foreign culture	0			0			0		
	E-5 learning magic and recreation	0			0			0		
	E-6 learning about sommelier jobs	0			0			0		

A=high, B=medium, C=low

것으로 나타났고, 중요도가 B인 것은 개회식 진행하기, 식음료리필 서비스하기 등 5개의 수행 작업인 것으로 나타났다. 그리고 수행 작업에서 중요도가 C인 것은 없는 것으로 나타나 연회행사 중 업무는 중요한 직무라고 할 수 있다. 연회행사 후 업무의 10개 수행 작업에서 고객 환송하기, 주최 측과 행사 및 서비스 피드백하기 등 6개 수행 작업이 A인 것으로 나타났고, 중요도가 B인 것은 설치물 철거하기, 기물 정리 및 보관하기 등 4개의 수행 작업인 것으로 나타났다. 그리고 수행 작업에서 중요도가 C인 것은 없는 것으로 나타나 연회행사 후 업무는 중요한 직무라고 할 수 있다. 연회장 안전관리의 4개 수행 작업에서 설치 안전 수칙 숙지하기, 화재예방수칙 숙지하기 등 4개 수행 작업 모두 A인 것으로 나타났고, 중요도가 B와 C는 없는 것으로 나타나 연회장 안전관리는 중요한 직무라고 할 수 있다. 고객응대 및 자기개발의 6개 수행 작업에서 고객접점 서비스 및 응대 학습하기, 고객불평응대 학습하기 등 4개 수행 작업이 A인 것으로 나타났고, 고객응대 및 자기개발에서는 국제문화 이해하기, 매직·레크리에이션 익히기의 2개의 수행 작업인 것으로 나타났다. 그리고 수행 작업에서 중요도가 C인 것은 없는 것으로 나타나 고객응대 및 자기개발은 중요한 직무라고 할 수 있다.

난이도와 관련하여 연회행사 전 업무에서 종사원미팅 및 업무별 담당지정하기, 주방과 음식제공 협의하기 등 3개 수행 작업이 A이고, 난이도가 B인 것은 연회행사지시서 확인하기, 고객 특별사항 확인하기 등 10개의 수행 작업인 것으로 나타났다. 난이도가 C인 것은 메뉴확인하기, 시청각 및 컴퓨터기기운영 확인하기 등 3개의 수행 작업인 것으로 나타나 연회행사 전 업무는 난이도가 비교적 있는 직무라고 할 수 있다. 연회행사 중 업무에서 이벤트 진행하기, 폐회식 진행하기의 2개 수행 작업이 A이고, 난이도가 B인 것은 고객 영접하기, 리셉션 진행하기 등 8개 수행 작업, 난이도가 C인 것은 고객 안내하기, 디저트서비스하

기 등 3개의 수행 작업인 것으로 나타나 연회행사 중 업무는 난이도가 비교적 있는 직무라고 할 수 있다. 연회행사 후 업무에서 주최 측과 행사 및 서비스 피드백하기, 계산서 발행하기의 2개 수행 작업이 A이고, 난이도가 B인 것은 고객 환송하기, 반입된 고객물품 확인 및 고객제공하기 등 8개 수행 작업이 있는 것으로 나타나 연회행사 후 업무는 난이도가 비교적 있는 직무라고 할 수 있다. 연회장 안전관리에서 시설물 안전수칙 숙지하기의 1개의 수행 작업이 A이고, 나머지 수행 작업은 B인 것으로 나타나 연회장 안전관리는 난이도가 비교적 있는 직무라고 할 수 있다. 고객응대 및 자기개발에서 고객접점 서비스 및 응대 학습하기, 고객불평 응대 학습하기 등 6개 수행 작업이 모두 A인 것으로 나타나 고객응대 및 자기개발의 난이도는 높은 직무라고 할 수 있다.

수행 빈도와 관련하여 연회행사 전 업무에서 연회행사지시서 확인하기, 고객 특별사항 확인하기 등 12개 수행 작업이 A인 것으로 나타나 수행 빈도가 높은 직무라고 할 수 있다. 연회행사 중 업무에서 음료 서비스하기, 리셉션 진행하기 등 7개 수행 작업이 A인 것으로 나타나 수행 빈도가 높은 직무라고 할 수 있다. 연회행사 후 업무에서 고객 환송하기, 주최 측과 행사 및 서비스 피드백하기 등 8개 수행 작업이 A인 것으로 나타나 수행 빈도가 높은 직무라고 할 수 있다. 연회장 안전관리에서 화재예방수칙 숙지하기의 1개 수행 작업이 A이고 시설물 안전수칙 숙비하기와 기물 및 장비 서비스수칙 숙지하기의 2개 수행 작업이 B인 것으로 나타나 수행 빈도가 비교적 많은 직무라고 할 수 있다. 고객응대 및 자기개발에서 고객 불평 응대 학습하기의 1개 수행 작업이 A이고, 고객접점 서비스 및 응대 학습하기, 외국어 익히기 등 4개 수행 작업이 C인 것으로 나타나 수행 빈도가 비교적 낮은 직무라고 할 수 있다.

호텔연회 서비스종사원의 직무수행을 위한 일반지식은 리셉션·카테일파티·댄스파티·기자회견·커피브레이크·티파티·뷔페·국제회의·

출장연회 등 각종 연회운영, 패션쇼, 전시회, 테이블 배치, 기물사용법, 기물취급관리법, 조명시설, 음향시설, 시청각기기, 전체 공간배치 및 동선, 화재예방 및 대처, 매뉴지식, 음료지식, 고객의 이해, 언어표현력 및 구사력, 대인관계, 돌발 상황에 대한 대처, 테이블매너 등이 요구된다.

기술에는 서비스기법, 고객응대, 고객 불평처리, 케이터링서비스, VIP서비스가 요구된다.

태도에는 내적인 서비스 정신, 고객 친화적, 책임의식, 직업의식, 인내심, 적극성, 세심한 배려, 빠른 판단력, 지속적인 능력개발 및 훈련, 새로운 상품개발에 대한 욕구, 외적인 태도 및 몸가짐이 요구된다.

사용되는 기기 및 도구로는 연회장 안내판 및 사인보드, 플랫폼, 스텝, 포디엄, 댄스 플로어, 레드 카펫, 병풍 및 이동식 파티션, 롤 밴드 파티션, 스테이션, 간이 바, 디저트 바, 서비스 트롤리, 야외용 텐트 및 야외용 식탁과 의자, 라운드테이블·사각형테이블·반원테이블 등 테이블, 각종

의자, 테이블보·냅킨·스타킹 의자커버·리본·드랩스 등 린넨, 의자 카트, 식기기물, 잔, 넘버링 스텐드, 도자기류, 버터 볼·워터 피쳐 등 서비스 기물, VTR, DVD, 오디오, OHP, Slide, 영사기, 실물화상기, LCP, 이동식 스크린, 동시통역기, 컴퓨터, 빔 프로젝트, 플립차트, 화이트보드, 스포트라이트 등 조명기구, 이퀄라이즈, 오디오소스, 믹싱보드, 마이크, 앰프, 스피커, 회의용 마이크, 문구류, 국기, 안개기계 및 카빙 스텐드, 방울 거품기 등 이벤트기물과 장식류, 로타리 박스, 메뉴카드 등이 있는 것으로 나타났다. 이러한 기기나 도구들을 잘 활용할 수 있도록 교육되어진다면 호텔연회 서비스종사원은 보다 능동적으로 효율적으로 업무를 수행할 수 있으리라 본다.

IV. 결 론

본 연구는 최근 다양화되고 있는 호텔연회의 원활한 업무수행을 위한 일환으로 호텔의 식음료

<Table 3> General knowledge, skills, workers' attitude, employing equipment utilized by hotel banquet employees

category	content
general knowledge	reception, cocktail party, dance party, press conference, coffee break, tea party, buffet, international meeting, Gala dinner, family party, outside catering, fashion show, exhibition, table arrangement, equipment handling, equipment treatment, lighting equipment, sound system and equipment, heating and cooling, banquet hall arrangement, traffic flow, fire prevention, menu knowledge, beverage knowledge, understanding guests, communication skill, networking with others, tactfulness, table manner, international manner, foreign language ability
skills	service skills, guest encounter, handling guest complaints, catering service, VIP handling
workers' attitude	internal service mind, friendliness to guests, responsible manner, professionalism, perseverance, initiative, considerate manner, timely judgement, continuous self development and training, desire to develop new products, extrinsic attitude and behavior
employing equipment	banquet hall signage and sign board, platform, steps, podium, dance floor, red carpet, folding screen and portable partition, roll band partition, station, dessert bar, service trolley, outdoor tent & chair and table, different types of tables, different types of chairs, table linens, chair cart, food utensils, glasses, numbering stand, porcelain, butter bowl, water pitcher, different types of audio visual equipment(VTR, DVD, audio, CCTV, OHP, Slide projector, LCP, portable screen, realtime translating equipment, beam projectors, etc), spot light and other light equipment, equalizer, audio source, mixing board, microphone, amplifier, speaker, microphone for meeting, memo pad, personal name tag and other stationary, national flags, fog creating machine, carving stand, karaoke machine, form creating machine, rotary box, menu card, guest sign book, laser pointer

전문가를 통해 현재 호텔연회 서비스종사원이 수행하는 업무를 체계적으로 분석하였다.

연구결과를 살펴보면 호텔연회 서비스종사원은 호텔연회분야 종사원으로서 다양한 목적으로 개최되는 연회에 대한 전문적인 서비스 지식과 능력을 갖추고 연회고객을 위해 서비스를 제공하는 자로 나타났다. 호텔연회 서비스종사원의 직무영역은 연회행사 전 업무, 연회행사 중 업무, 연회행사 후 업무, 연회장 안전관리, 고객응대 및 자기개발로 나타났다. 연회행사 전 업무는 16개, 연회행사 중 업무는 13개, 연회행사 후 업무는 10개, 연회장 안전관리는 4개, 고객응대 및 자기개발은 6개로 호텔연회 서비스종사원의 수행 작업은 총 49개인 것으로 나타났다. 그리고 호텔연회 서비스종사원의 수행 작업에서 중요도의 경우 A는 총 49개 수행 작업 중 35개로 나타났고, B인 것은 14개의 수행 작업이 있는 것으로 나타났다. 따라서 호텔연회 서비스종사원의 수행 작업의 중요도는 높고, 호텔연회 서비스종사원의 업무를 수행하는데 필요한 중요 수행 작업들이 35개 있음을 알 수 있다. 호텔연회 서비스종사원의 수행 작업에서 난이도의 경우 A는 총 49개 수행 작업 중 14개로 나타났고, B인 것이 29개 수행 작업이며, C인 것은 6개의 수행 작업이 있는 것으로 나타나 난이도가 보통이상인 수행 작업이 많은 것으로 나타났다. 그리고 호텔연회 서비스종사원에게 있어 업무를 수행하는데 교육이 필수적으로 요구되는 수행 작업들이 14개 있음을 알 수 있었다. 호텔연회 서비스종사원의 수행 작업에서 수행 빈도의 경우 A는 총 49개 수행 작업 중 29개로 나타났고, B인 것이 12개 수행 작업이며, C인 것은 8개의 수행 작업이 있는 것으로 나타나 호텔연회 서비스종사원의 업무는 수행 빈도가 높은 수행 작업이 많은 것을 알 수 있다. 이는 호텔연회 서비스종사원 업무 중 많은 시간을 투입해야 하는 수행 작업들이 많다는 점으로 해석할 수 있다.

본 연구를 통해 도출된 시사점은 다음과 같다. 첫째, 중요도, 난이도, 수행 빈도가 모두 A인 수행

작업을 살펴보면 연회행사 전 업무에서는 종사원 미팅 및 업무별 담당지정하기, 주방과 음식제공 협의하기, 리셉션 준비하기로 나타났다. 연회행사 후 업무에서는 주최 측과 행사 및 서비스 피드백하기, 계산서 발행하기로 나타났고, 고객응대 및 자기개발에서는 고객 불평응대 학습하기로 나타났다. 따라서 호텔업계나 교육기관에서는 이에 대한 중점적인 교육이 추후 필요할 것으로 사료된다. 둘째, 중요도가 높은 직무는 교육과정에 포함되어야 하고 교육 강화가 필요하다고 Sohn HH(2008)는 제시하고 있다. 중요도와 수행 빈도가 높은 직무인 연회행사 전 업무, 연회행사 중 업무, 연회행사 후 업무에 대한 교육이 필요한데, 연회행사지시서 확인하기, 고객 특별사항 확인하기, 행사 비품 및 기물 배치와 점검하기 등에 대해서는 우선적으로 교육 강화가 이루어질 필요가 있다. 셋째, Chung HS(2004)은 높은 난이도 항목은 단계가 높은 교육과정에 포함시키는 것이 좋다고 제시하였는데, 난이도가 높게 나타난 고객응대 및 자기개발 직무와 이벤트 진행하기 등에 대해서는 교육 우선순위에서 다소 뒤에 배치할 수 있지만 교육의 필요성은 필수적이라 할 수 있다. 넷째, 수행 빈도가 낮고 중요도가 높지 않은 수행 작업은 교육의 후순위에 배치하는 것이 좋다고 Park SJ 등(2003)은 제시하고 있다. 예를 들어 플래카드 및 사인류 확인하기, 국제문화 이해하기 등은 교육프로그램 개발 시 우선순위에서 다소 뒤에 배치할 수 있다. 다섯째, 본 연구결과에서 수행 작업 중 매직·레크리에이션 익히기와 소물리에 배우기가 수행 작업으로 제시되어 있는 것에 주목할 필요가 있다. 호텔 식음료전문가들은 고객들의 요구나 혹은 다양한 호텔연회 상품 개발에 있어 필요한 지식으로서 위와 같은 수행 작업이 호텔연회분야에서 수행되고 있거나 미래에는 연회서비스 종사원에게는 필요한 지식이라고 제시하였다. 하지만 특히 매직·레크리에이션 익히기와 관련된 전문지식을 습득하고 있거나 혹은 교육을 받은 종사원이 미미하여 현재는 주로

외주에 의존하고 있는 실정이다. 또한 호텔연회 서비스종사원은 조명시설, 음향시설, 시청각기기에 대해서도 일반지식이 필요한 것으로 나타났다. 따라서 호텔연회 서비스종사원의 역량을 강화하기 위해서는 매직·레크리에이션, 조명시설, 음향시설, 시청각기기 등에 대한 교육의 고려가 필요하다. 종사원을 배출하는 교육기관이나 혹은 호텔에서는 처해진 교육상황에 적합한 교육 프로그램 개발을 통한 교육이 추후 이루어져야 할 것이다. 연구의 한계는 본 연구결과를 토대로 특정사례를 중심으로 교육프로그램을 개발해 보지 못한 것에 있다. 하지만 본 연구는 체계적인 호텔연회 서비스종사원의 교육을 위한 직무영역과 수행 작업별 중요도 난이도 수행 빈도를 도출하였다는 것에 의의가 있다 하겠다. 그리고 연구결과는 호텔현장의 재교육이나 호텔경영학 등의 관련 학과에서 호텔연회 서비스분야에 종사하고자 원하는 학생들의 체계적인 교육이나 교육프로그램 개발을 위한 기초자료가 될 것으로 사료된다.

한글 초록

본 연구는 Dacum을 활용하여 현재 호텔연회 서비스종사원이 수행하는 업무를 체계적으로 분석하였다. 분석협조자인 호텔식음료전문가는 특급호텔 현직식음료매니저 6명으로 구성하였다. 연구기간은 2010년 5월에서 6월까지이며 집단조사, 개별서면조사, 개별면담조사를 실시하였다. 이를 통해 호텔연회 서비스종사원의 직무의 정의와 책무와 수행 작업을 도출하였다. 또한 호텔연회 서비스종사원에 필요한 수행 작업의 중요도, 난이도, 수행 빈도를 도출하였다. 연구 결과를 살펴보면 호텔연회 서비스종사원의 직무영역에는 연회행사 전 업무, 연회행사 중 업무, 연회행사 후 업무, 연회장 안전관리, 고객응대 및 자기개발이 있는 것으로 나타났다. 호텔연회 서비스종사원의 수행 작업은 총 49개로 연회행사 전 업무에서 16개, 연회행사 중 업무에서 13개, 연회행사 후 업무

에서 10개, 연회장 안전관리에서 4개, 고객응대 및 자기개발에서 6개가 있는 것으로 나타났다. 본 연구를 통해 도출된 시사점은 중요도와 수행 빈도가 높은 직무영역인 연회행사 전 업무, 연회행사 중 업무, 연회행사 후 업무에 대해 우선적인 교육이 이루어질 필요가 있다.

참고문헌

- 이정학 (2006). 호텔연회관리론. 기문사, 18-19, 서울
- 전주희 (2008). 공연예술 경영인력의 재교육방안 연구: DACUM법을 활용한 직무분석 및 재교육교육과정설계를 중심으로. 성균관대학교, 1-129, 서울.
- 최영준·박대환·정연국 (2010). 연회관리. 대왕사, 14-15, 서울.
- 한국관광호텔업협회, 전국호텔업 운영현황, Assessed March. 24. 2010. Available from : <http://www.hotelskorea.or.kr>
- An SJ·Lee HS·Park MS·Song SH (2010). Job Analysis to Develop Career Development Program on the Urban Planning Area. *Architectural Institute of Korea* 26(1):251-258.
- Bae ST (2009). Job Analysis of Container Crane Operators by the DACUM Method. *Korea J Port Economic Assoc* 25(4):285-302.
- Choi YJ (2009). An Exploratory Study on the Development of Training Programs for Hotel Sommeliers. *Korean J Culinary Res* 15(4): 200-211.
- Chung HS (2004). A Study on the Hairdresser's Job Analysis by DACUM Method and Curriculum Development. *J. Kor. Soc. Cosm* 10(1):28-39.
- Jeong SJ·Kang SK (2007). Research on Conflict between Banquet Sales and Service Teams and Organizational Efficiency. *J Tourism Management Res* 33:1-25

- Kim GC · Lee YJ (2009). A Study on the Importance and Performance of the Display of Dining Space for Hotel Banquets. *Korean J Culinary Res* 15(2):173-187.
- Kim HK · An SG · Lee JJ (2008). The Effects of Individual Conflicts among Hotel Banquet Employees on the Performance of Management. *Korean J Culinary Res* 14(2):46-60.
- Kim JM · Kim AR · Heo J (2007). The Influences of the Important Perception on Food Hygiene to Kitchen Employee's Performance in Hotel Banquet. *Korean J Culinary Res* 13(1):75-86.
- Kim SK · Shin SY (2004). Theses : A Case Study On Development of National Occupational Standards (NOS)-Focused on DACUM and CBC-. *EWHA MANAGEMENT REVIEW* 22(1): 1-19
- Kwon YJ · Shin JH · Byun GI (2003). A Study on the Staff as Attitude on the Hotel Wedding Business-Focused on the Deluxe Hotels in Downtown in Seoul-. *J Hospitality & Tourism Studies* 12 : :9-27
- Lee JJ (2009). Study on behavioral intention through emotional reactions of clients on the hotel wedding and convention physical service environment. *Korean J Tourism Res* 24(3): 261-280.
- Lee SW · Kim JG · Han JJ · Kim BS (2008). A Study on the Job Analysis of Rehabilitation Counselor for Injured-Worker's compensation: Focusing on DACUM Method. *J Vocational Rehabilitation* 18(2):137-158.
- Park JH · Sung HM · Ahn SK (2006). A Study of the Effects of Hotel Banquet Employee's Internal Marketing and Customer's Service Satisfaction. *J Travel Study* 24 : 5-25.
- Park SJ · Jie MS · Ryu JH (2003). A Strategy for Application of DACUM Chart through the Duty, Task, and Step Analyses on Electricity and Computer Fields. *J Vocational Education & Training* 6(2):65-91.
- Sohn HH (2008). A study on the Job Analysis and Curriculum for Senior Counseling Personnel. *J Korean Gerontological Soc* 28(3):645-662.
- Song SI (2007). Research on the Factors Affecting Customer Satisfaction in Hotel Banquets and Wedding Ceremonies. *Korean J Culinary Res* 13(2):260-274.

2010년 6월 29일 접 수
 2010년 7월 13일 1차 논문수정
 2010년 8월 11일 2차 논문수정
 2010년 9월 3일 3차 논문수정
 2010년 10월 25일 게재확정