

## 호텔레스토랑의 메뉴선택요인에 대한 실증적 연구 (이태리레스토랑을 중심으로)

류경민\*

< 목 차 >	
I. 서론	IV. 연회운영의 개선방안
II. 연회업무의 이론적 배경	V. 결론
III. 연회운영의 현황 및 문제점	참고문헌
	ABSTRACT

### I. 서론

#### 1. 연구의 목적

현대 사회는 고도의 경제 성장으로 인하여 생활 수준의 급격한 향상을 가져 왔으며 사회변화에 따른 생활 양식 또한 다양하게 변화되어 가고 있는 추세에 있다. 국민소득의 증대와 여가시간의 증가에 따라 삶의 질을 중심으로 한 생활 등을 바탕으로 호텔산업을 포함한 일반 외식업체들은 다양한 욕구 충족의 한 장소로 더욱 발전하게 되었다. 특히 일부 사람들의 전유물로 인식되어져 왔던 서비스 상품중의 연회상품은 라이프 스타일 (Life Style)의 변화로 인하여 보편화 될 것으로 예상되고 있는 가운데 최근의 세계화 추세로 인한 국가간의 교류가 확대되고 호텔과 외식업소의 이용율이 점점 높아지면서 "인적 교류의 장"인 연회부문의 발전이 상당히 기대되고 있다. 따라서 국내의 호텔들과 외식업소들도 세계경제 속에서의 각자의 노하우(Know how)로 여러 가지 행사를 유치하고 있으며, 개인의 사회 문화 활동에 참여하는 기회가 많아짐에 따라 증가하는 연회 수요를 충족시키기 위하여 연회장의 시설 확충에 앞장서고 있다.

지난 86년 아시안게임과 88년 올림픽을 계기로 호황을 누리던 국내 호텔업계와 외식업계는 IMF를 맞아 총체적인 위기에 직면했었으나, 98년 말을 고비로 점차 회복기로 접어들어 호텔업계뿐 아니라 외식업체의 매출도 꾸준히 늘어나고 있는 것으로 나타나고 있다.

서울 특급 호텔 13개중 A호텔을 제외한 12개 호텔의 식음료 수입 중 연회수입은 지난 98년도 총 6백 17억원 에서 8백 79억원으로 42.3%의 성장률을 보여<sup>1)</sup> 식음료 매출의 증가를 주도 한

\* 유성호텔 팀장, 혜전대 산업체 겸임교수

것으로 분석되었으며, 지난 99년 8월부터 허용된 특급 호텔에서의 예식 또한 서서히 자리를 잡아가고 있는 추세로 99년 8월부터 5개월 동안 300여건을 무난히 유지할 것으로 보여 99년 특급호텔 예식 건수는 총 1천 300 여건 이상은 충분할 것으로 예상 하고 있다.<sup>2)</sup> 따라서 주차 시설과 연회장등 각종 부대시설은 호텔과 외식 사업체들의 영업활성화에 크게 기여할 것으로 보이며, 연회자체가 일반 외식업체로서 하나의 기업으로 성장하고 있다.<sup>3)</sup>

오늘날 연회의 성격이 대중화되어 가고, 연회에 대한 관심과 연회 행사의 필요성이 증대되고 있으며 국제적인 연회행사의 증가로 인하여 연회의 이용이 빈번해짐에 따라 호텔과 외식사업체 등에서 연회가 차지하고 있는 비중이 증대되고 있는 것은 상당히 고무적인 일이라 하겠다.

따라서 본 연구는 관광호텔 및 외식업체의 연회 행사의 운영에 있어 보다 효율적인 방안이 제시 될 수 있도록 운영상의 문제점을 밝히고 그에 대한 개선방안을 제시하고자 한다.

## 2. 연구의 방법과 범위

연구의 방법으로는 문헌연구와 실증적 연구 방법을 병행하였으며, 문헌연구 방법으로는 국내의 다수의 서적 및 논문 호텔 서비스 매뉴얼 자료 등을 이용하였으며, 실증적 연구 방법으로는 그 동안 호텔 연회부서 에서 근무하며 배우고 느낀 경험적 지식 및 현재 연회부서 에서 근무하고 있는 근무자들과 일반 외식업체들 중에서 출장연회업무까지 취급하고 있는 외식사업체 3개소를 선정 그곳의 근무자들과의 면담을 통한 방법으로 자료를 수집하였다.

본 연구의 지역적, 공간적 범위로는 대전 지역의 관광호텔과 외식업체를 선정하여 식음료업장 중 연회부서로 한정하였으며, 시간적 범위로는 기준년도를 1999년으로 설정하였다. 연구의 내용적 범위를 살펴보기로 하면 다음과 같다.

제1장은 서론으로 연구의 목적, 연구의 방법과 범위를 서술하였으며, 제2장은 연구의 이론적인 배경을 서술하였고, 제3장은 연회부서 운영의 현황 및 문제점을, 제4장은 연회 운영의 효율적인 개선방안을 다루었으며 제5장은 결론으로 본 연구를 요약하고 연구의 한계점과 앞으로의 연구과제를 제시하였다.

1) 호텔 & 레스토랑, 2000, 2. p.52

2) 호텔 & 레스토랑, 1999, 12, p.65

3) 방성춘, 호텔연회부문의 원가관리에 관한 연구, 청주대학교 산업경영대학원 석사논문, 1994. p.2

## II . 연회업무의 이론적 배경

### 1. 연회의 개념 및 특성

#### 1) 연회의 개념

연회는 호텔안에서 공시간의 경사, 의식, 이벤트등을 거행하는 동시에 베풀어지는 축하연(잔치)을 말하는데,<sup>4)</sup> 연회의 사전적 의미는 축하, 위로, 환영, 석별 등을 위하여 여러 사람이 모여 베풀어주는 잔치로 해석이 가능하다. 호텔이나 외식업체 등에서 행하는 연회의 의미는 이러한 의미 이외의 각종 회의 전시회, 세미나, 교육, 결혼식, 패션쇼, 디너쇼, 스포츠 등 다목적의 의미를 내포하고 있다.<sup>5)</sup>

연회의 일반적 의미는 호텔 또는 식음료를 판매하는 시설을 갖춘 장소에서 2인 이상의 단체고객에게 식음료와 기타 부수적인 사항을 첨가하여 모임 본연의 목적을 달성할 수 있도록 하여주고 그 응분의 대가를 수수하는 일련의 행위를 말한다. 이때 2인 이상의 단체고객이란 동일한 목적을 위하여 참석하는 일행을 지칭하며, 구별된 장소란 별도로 위치를 말하며, 부수적인 사항이란 고객이 식사이외의 목적을 달성하기 위한 행위 및 시설을 말하며) 오늘날 연회행사의 성공적인 열쇠는 연회의 특성에 따른 충분한 사전교육과 인원의 적절한 배치에 따른 빠른 스케줄에 의하여 완전히 준비하는데 달려있다.<sup>7)</sup>

본래 연회는 70 ~ 80년대 전까지만 하여도 가정에서 개최해 왔던 것이 근래에 와서 호텔이나 레스토랑 혹은 야외를 이용하여 연회를 개최하는 것이 일반화되고 있다. 연회는 행사에 앞서 제공된 메뉴가 미리 정해지고 인원수와 장소, 시간등 대부분이 확정되기 때문에 원가가 절감 될 수 있을 뿐 아니라 제공되어질 인적서비스의 표준화도 가능하여 높은 수준의 서비스 제공도 가능하다. 또한 상품에 있어서도 음식이나 음료, 임대(Rental) 등 단일 상품의 판매도 가능하다.

또한 연회는 일괄 판매하는 경우가 대부분으로 수입성도 높아 대부분의 호텔 뿐 아니라 외식업체들도 대형 연회장을 구비하여 다양한 성격에 적합한 연회 행사를 유치하고 있으며, 산업사회의 발달과 문화적인 변화에 따라 생리적 욕구의 단순한 충족보다는 복합적인 고객의 욕구로 인하여 하나의 공공장소로서 변모하고 있다.<sup>8)</sup> 특히 연회의 기능이 점차 대중화되면서 가족단위의 모임, 국제적 행사등을 치를 수 있는 서비스로 인정받게 되었다.

4) 김일채 외, 호텔용어사전, 형설출판사, 1994, p. 17

5) 추상용 외, 식음료 서비스 실무론, 대왕사, 1999, p. 325

6) 롯데호텔, 신라호텔, 식음료 및 연회 메뉴얼

7) 하현국 외, 호텔 식음료 경영론, 한울출판사, 1998, p. 116

8) 박병렬, 호텔레스토랑 환경의 효율적인 관리에 관한 연구, 관광경영학회, 1999, p. 147

2) 연회의 특성

연회 업무의 특징은 일반 식당 및 주장(酒場)과는 달리 또 다른 독특한 특성을 포함하고 있는데 이는 연회 행사장을 이용하는 고객들이 숙박 및 기타 서비스를 이용할 수 있으나, 연회라는 상품측면에서는 호텔의 식음료 영업장과는 엄연히 구분되고 있는 특징이 있다. 이와 같은 연회의 특성을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

(1) 인력 자원을 탄력적으로 운영할 수 있다.

호텔 연회나 일반 외식 업체의 각종 연회는 예약에 의해 행사가 진행되어지기 때문에 다른 업장이나 주장 등과는 달리 행사의 규모에 따라 인력을 탄력적으로 운영할 수 있는 특징이 있다.

(2) 원가 관리가 용이하고 생산성을 극대화 할 수 있다.

연회행사의 메뉴상품은 대부분 예약시 결정되기 때문에 미리 원가계산 등을 할 수 있는 충분한 시간적 여유가 있어 원가관리 면에서 다소 수월하며, 생산성을 극대화 할 수 있다.

(3) 각종 연회상품의 개발이 가능하다.

호텔이나 외식산업체의 연회장 규모나 시설, 종사원의 능력에 따라 특별 이벤트를 유치할 수 있을 뿐 아니라 각종 연회상품을 개발하여 판매할 수 있는 조건을 가지고 있다.

(4) 대중화와 홍보효과가 크다.

호텔이나 외식산업체 등에서 개최하는 연회는 불특정 다수 고객을 표적 대상으로 하고있기 때문에 일부 한정된 고객들만 이용 가능한 다른 부문의 영업과는 차이가 있어 대중화에 기여를 함은 물론 행사의 특성과 내용, 규모에 따라 동시에 많은 인원을 수용할 수 있기 때문에 참석자 모두에게 인상적인 서비스를 제공하여 서비스의 우수성을 알리는 기회로 삼아 이미지와 홍보효과를 극대화 할 수 있고 지속적인 수요를 유지할 수 있다.

(5) 비수기 타개에 기여를 한다.

호텔이나 외식업체의 상품은 계절성 상품의 특성을 지니고 있어 성수기와 비수기가 형성되는 특성이 있는데, 연회 부서의 경우 비수기 때에 특별 이벤트(Special event)를 기획하고 특별 상품을 개발하여 고객을 유인함으로써 비수기를 타개함에 있어 상당한 영향을 줄 수 있다.

(6) 대규모 단체 여행객의 유치에 용이하다.

수학여행 등과 같은 대규모로 움직이는 단체 여행객들의 경우 수 백명이 한꺼번에 식사할 수 있는 장소는 극히 제한적이다. 이러한 경우 식사 및 파티 등을 포함한 패키지 상품을 판매할 경우 연회장의 有無, 규모, 시설 등에 따라 유치가 결정되는 경향이 있다.

(7) 타 영업 부문의 파급효과가 크다.

연회 행사를 유치하게 되면 연회 매출증진에만 기여하는 것이 아니라 행사에 참석하는 고객들이 객실에 투숙하게 되고 식당 및 주장, 커피숍 외에도 부대시설(사우나, 스포센터, 레저시설 등)을 이용하게 되므로 호텔내의 많은 영업장의 매출증진에 기여하는 파급효과가 크다.

(8) 가격이 탄력적이다.

연회행사도 일반 레스토랑처럼 메뉴에 의거한 규정된 가격에 의해 연회상품이 판매되지만, 연회예약접수 시 고객의 예산 및 행사의 특성 및 중요도 등에 따라 특별한 메뉴를 요구하는 경우가 상당히 많다. 이러한 경우 그에 따른 특별요금이 적용될 수 있는 특성이 있다.

(9) 외부에서의 판매가 가능하다.

출장연회(outside catering)는 호텔내의 연회장이 아닌 고객이 원하는 다른 공간을 이용하여 연회행사를 치뤄 줌으로써 매출을 올릴 수 있는 특징이 있다. 즉, 다른 호텔영업은 시간과 공간적이 제약 받는 호텔 내부에서의 판매만이 가능하다. 출장연회는 호텔내의 연회장이라는 공간적인 제약은 거의 받지 않고 판매될 수 있는 특징이 있다.

(10) 일시에 대량으로 동일한 메뉴와 동일한 서비스의 제공이 가능하다.

연회부문에 있어 커다란 특징 중의 하나로, 각기 다른 주문에 의한 각기 다른 요리와 각기 다른 음료를 서비스하는 레스토랑 부문의 영업과는 그 형태가 다르다. 연회장에서는 행사가 단위로 치뤄지기 때문에 예약 시 주문에 의한 메뉴가 일시에 참석한 고객 모두에게 똑같은 메뉴의 식음료가 서비스되고 통일된 서비스 방식이 취해지는 특성이 있다.

(11) 예약을 통해서 준비되고 개최된다.

대부분의 연회는 예약에 의해 접수되고 견적서에 의해 계약이 성립되며 행사지시서에 의해서 준비되고 진행, 마감되는 시간과 공간적인 제약을 받는다. 또한 연회는 예약에 의해 개최되고 그에 따라 준비가 이루어지기 때문에 주최자가 의도하는 대로 사전에 준비되어져야 하는 특성이 있다.

(12) 연회의 목적, 성격, 인원수 등에 따라 연출을 달리 할 수 있다.

이는 연회 상품이 갖는 최대의 장점으로 연회장을 행사의 목적과 성격, 인원수 등에 따른 적합한 분위기를 연출 할 수 있으며 연회장의 분위기를 살리기 위하여 여러 가지 장치와 조명 등을 설치하게 되며 연회장의 셋트도 연회의 성격과 기능에 맞게 구별되어지며 테이블 배치 또한 그때 그때의 상황에 따라 다르게 장식할 수 있다.

(13) 연회는 연회행사가 있을 경우에만 영업을 이루어진다.

일반 고객을 상대로 하는 레스토랑 등은 고객이 수시로 이용하기 때문에 계속적으로 영업을 해 나가야 하나 연회는 예약에 의한 행사예약이 있을 경우에만 영업을 이루어지게 된다. 이는 연회의 가장 큰 단점이기도 한데, 이를 위하여 각 호텔과 외식업체들에서는 년중 지속적인 연회 행사 유치를 위해 많은 노력을 기울이고 있다.

(14) 관련 부서장의 긴밀한 협조가 필요하다.

연회행사는 크고 작은 행사를 떠나 연회부서 단독으로 행사를 치르는 일은 불가능하다. 행사를 유치하는 부서, 예약을 받는 부서, 현장의 서비스업무 부서, 조리 부서, 음향, 조명담당 부서, 홍보부서, 아이스 카빙, 꽃 장식, 주차장을 관리하는 부서까지의 모든 부서가 관련된다.

따라서 연회 행사는 관련 부서들 간의 공조를 통해서만이 서비스가 가능하다. 이중 어느 한 부서만이라는 실수를 범하면 행사 전체에 악영향을 미치게 됨은 물론, 계산시에도 문제가 되고 추후 행사 및 행사참가자들의 구전에 의한 험담등으로 인한 호텔 및 외식업계의 이미지에 전반적인 악영향을 미치게 된다. 따라서 책임감을 갖고 업무를 수행하는 자세가 매우 중요하다 하겠다.

(15) 정확한 판매와 이윤을 예측할 수 있다.

연회는 예약 시 인원, 메뉴(주·음료 포함)등을 포함하여 예약이 체결되기 때문에 미리 그 연회에 대한 매출 산정이 가능하므로 이 매출을 기준으로 이윤을 어느 정도 예측할 수 있다.

## 2. 연회 행사의 종류 및 연회의 진행과정

연회 행사는 크게 식음료 연회와 임대 연회로 구분할 수 있다.<sup>9)</sup> 또한 식음료 연회도 테이블 서비스 형태 연회와 셀프서비스 형태의 연회로 구분할 수 있으며 일반적인 연회의 종류와 행사진행 방법은 다음과 같다.

### 1) 연회 행사의 종류

#### (1) 테이블 서비스 파티 (디너파티) - Table service party or Dinner party

연회 행사 중 가장 격식을 갖춘 의식적인 연회로서 참석자 모두는 예복을 입고 참가하여야 하며 사교상 중요한 목적이 있을 때 개최하는 연회의 한 형태이다.

#### (2) 칵테일 파티 - Cocktail party

칵테일 파티는 여러 가지 음료와 주류를 주제로 하며 오드볼 (Hors d'oeuvre)을 곁들이면서 스탠딩 형식으로 행해지는 연회를 말하며 자유로운 이동이 가능한 파티로 참석자의 복장이나 시간도 별로 제약을 받지 않는 사교모임 파티이다.

#### (3) 뷔페 파티 - Buffet party

참석 인원수에 맞게 뷔페 테이블에 각종요리 큰 쟁반이나 은반에 담아놓고 서비스 스푼과 포크 또는 Tong을 준비하여 고객들이 적당량 덜어서 식사할 수 있도록 하는 파티로 커다란 격식이 없는 파티이다.

##### ① 스탠딩 뷔페 파티 (Standing Buffet party)

스탠딩 뷔페는 한손에 접시를 들고 다른 한손은 포크를 들고 서서하는 식사의 형태로 자유로운 이동이 가능한 사교적인 파티이다. 이때 주의할 점은 음식이 한입에 들어갈 수 있도록 크기에 신경을 써야하는 점이다. 공간이 비좁을 때 사용하기도 한다.

##### ② 착석 뷔페 파티 (Sitting Buffet party)

착석 뷔페 파티는 뷔페 음식을 덜어와서 자신의 좌석에 앉아서 식사를 하는 형태의 파티로

9) 유정남, 호텔경영론, 기문사, 1998, pp.207~208

테이블에는 포크와 나이프, 물잔, 커피잔, 냅킨 등이 미리 정돈되어 있어야 한다.

③ 조식 뷔페 파티 (Breakfast Buffet party)

④ 핑거 뷔페 파티, (Finger Buffet party)

뷔페의 유형 중 가장 형식에 구애받지 않는 파티로 고객들이 서로간의 교제기회를 주최측에 제공할 때 적합하다. 이 파티는 포크나 나이프 없이도 먹을 수 있는 음식으로 차려져야 하며 한입거리 크기(Bite sized pieces)로 준비되어야 한다.

⑤ 테이블 뷔페 파티 (Table Buffet party)

테이블 뷔페 파티는 뷔페음식 테이블은 별도로 두지 않고 음식을 적은 용기에 종류별로 담아 고객이 앉아 식사할 수 있는 테이블에 직접 마련해 놓은 것으로 10명이 앉을 수 있는 테이블일 경우 이들 10명만이 그 음식을 먹을 수 있도록 준비해 놓은 형태의 파티이다.

⑥ 뷔페 인 더 하우스 (Buffet in the house)

가정에서 하는 뷔페 파티의 한 종류로 밖에서 주문한 음식이나 또는 집에서 준비한 음식을 한곳에 모아놓고 덜어다 먹는 형태의 파티이다.

(4) 리셉션 - Reception

① 식사전 리셉션 (Pre meat Reception party)

식사에 앞서 가지는 스탠딩 형태의 파티로 일정 시간까지 지루한 시간이 되지 않도록 손님들이 서로 모여서 교제할 수 있도록 배려해 주는 파티의 한 형식이다.

② 풀 리셉션 (Full Reception party)

풀 리셉션은 문자 그대로 리셉션만 베풀어지는 행사로 한끼의 식사가 될 수 있도록 준비해야 한다.

(5) 티 파티 - Tea party

티 파티는 회의나 세미나, 간담회, 발표회 등에서 잠시 쉬는 시간에 간단하게 개최되는 파티를 말하며 이 티 파티도 서서 진행되는 형태를 취하고 있다. 주로 커피와 티, 음료, 과일, 쿠키류, 케익류 등이 준비된다.

(6) 특정 목적의 파티

① 모금 파티 (Party for Fund raising)

모금 파티는 각종 선거를 앞두고 특정후보 또는 특정정당을 위하여 자금을 모금하기 위한 파티로 주로 정당 또는 개인이 주최하게 된다.

② 포트럭 디너 (Potluck Dinner party)

미국인들이 고안해낸 파티로 참석자들이 한가지씩의 음식을 준비해 가지고 와서 한자리에 모아 놓은 후 함께 뷔페식으로 나누어 먹는 개인적인 성격의 파티로 서로의 친분이 두터운 사람들끼리 하는 파티이다.

③ 샤워 파티 (Shower party)

친한 사람들 중 축하를 받을만한 사람이 생기면 이를 중심으로 그에게 친한 사람들 전원이 선물을 하는 파티이다. 이 또한 개인적인 성격의 파티로 여성이 중심이 되어 개최하는 파티이다.

④ 무도회와 댄스파티 (Ball and Dance party)

무도회는 연령에 상관없이 주최자와 친한 관계의 인사를 누구나 초대할 수 있으나 댄스파티는 일정한 연령에 달한 사람만을 초대한다는 차이점이 있다.

(7) 출장 파티 - Outside Catering

호텔 내에서 이루어지는 파티가 아니라 고객이 원하는 호텔 이외의 장소에서 연회 행사를 치르는 파티의 한 형태로 대부분의 모든 준비는 호텔 내에서 준비해 가고 있다.

(8) 옥외 파티 - Entertaining in the Open air

① 바비큐 파티 (Barbecues party)

② 피크닉 파티 (Picnic party)

③ 가든 파티 (Garden party)

(9) 임대연회

① 전시회

② 국제회의

③ 기타

2) 연회의 진행과정

연회행사는 행사가 크면 클수록 각 호텔간의 경쟁이 치열해진다. 한정된 수요내 에서 연회장의 수요는 증가하고 있으므로 장래에는 한층 더 치열해질 것으로 예상된다.<sup>10)</sup>

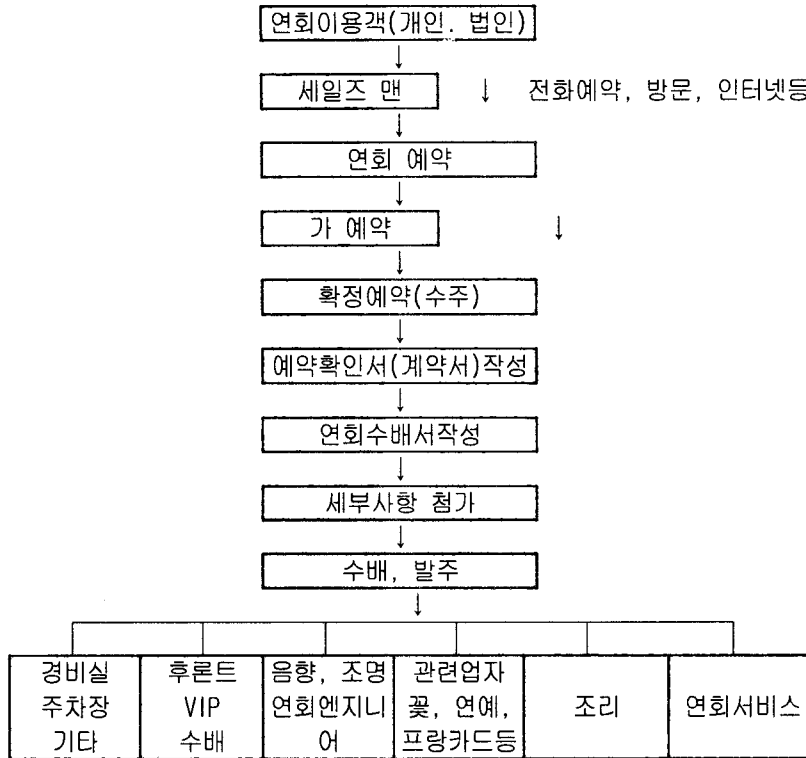
연회 예약에 관한 문의는 전화가 주류를 이루고 있으며, 행사가 큰 연회의 경우에는 예비조사를 겸하여 고객이 직접 방문하는 경우가 많다. 최근에는 인터넷을 통한 문의 예약도 가끔씩 발생하는 편이다. 전화문의가 되었든 방문에 의한 문의가 되었든 일단 연회예약이 있을 경우 연회예약장부 확인을 통하여 사용가능한 연회장이 있는지 확인 하여야 하며, 연회행사가 최종 확정 되었을 경우 행사가 진행되게 되는데 연회의 진행과정은 [그림 1]와 같다.

[그림 1] 연회의 진행과정

10) 최동렬, 연회실무, 백산출판사, 1999, p.56



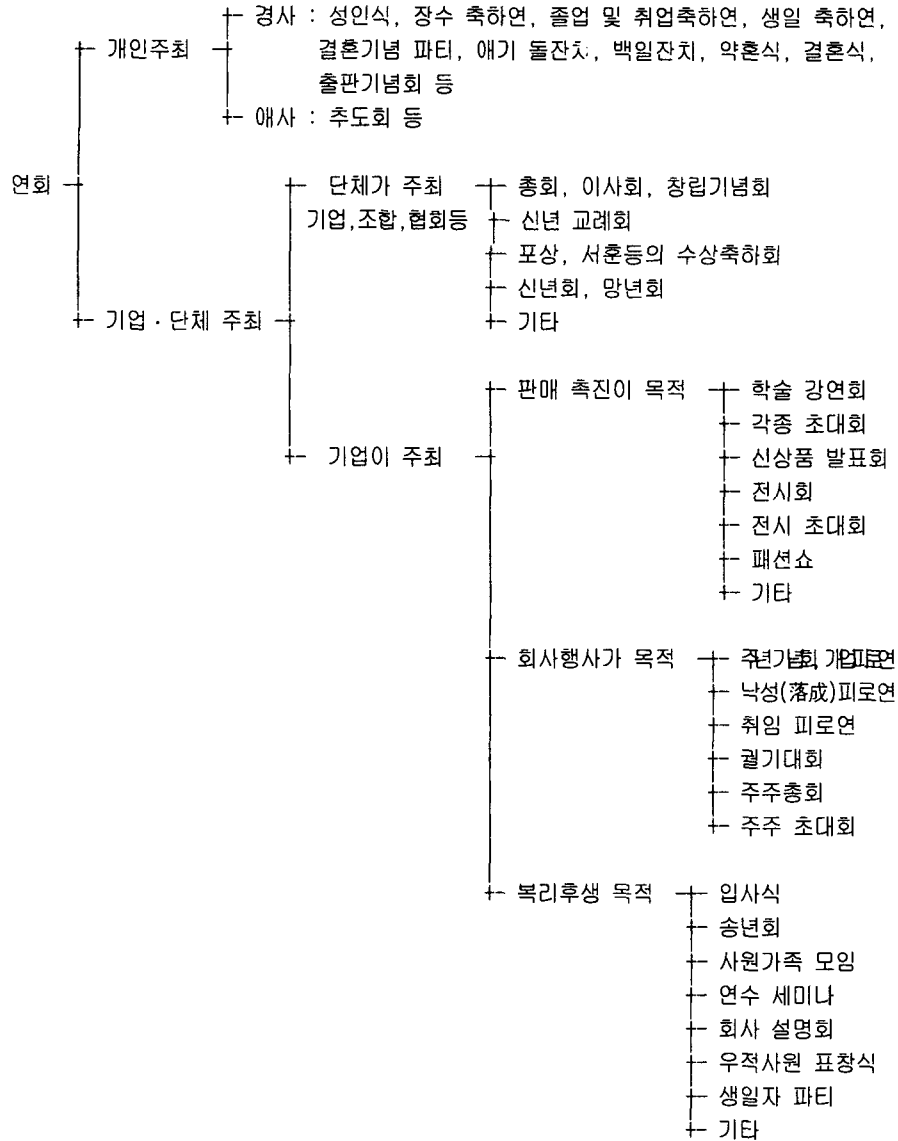
[논자 작성]



3) 연회상품의 분류

연회상품은 개인주최와 기업 및 단체주최로 크게 나눌 수 있으며, 개인주최는 경·조사, 기업, 단체 주최는 기업이 주최하는지 또는 단체가 주최하는지에 따라 행사 내용이 달라질 수 있으며, 기업이 주최하는 행사인 경우에는 목적별로 나뉘어 질 수 있다. [ 그림 2 ] 참조

[그림 2] 연회상품의 분류



자료 : 小野田正美, 호텔의 연회전략, 1994, p.31 일부 수정 보완

### Ⅲ. 연회 운영의 현황 및 문제점

#### 1. 연회 운영의 현황

연회장 운영형태를 살펴보면 특2급 호텔인 A호텔은 7개, B호텔은 6개, C호텔은 연회장의 수가 모두 10개이며, 1급 호텔인 D호텔이 6개, 나머지 1급 호텔인 E, F호텔은 각각 1개와 4개의 연회장을 보유하고 운영중 이다. 또한 이들 호텔의 연회 부서에 근무하는 직원의 근무자수를 살펴보면 A호텔의 경우 정규직원이 9명, 비정규직원 1명으로 구성되어 있으며, C호텔의 경우 정규직원이 3명, 비정규직원이 7명 등 총 10명으로 구성되어 있다. D호텔의 경우는 총 6명중 6명 모두가 비 정규직으로 구성되어 있음을 알 수 있고, E, F호텔의 경우는 각각 정규직원 5명과 4명으로만 구성되어 있음을 알 수 있다. 그러나 일반 외식업체인 경우 메인홀을 포함하여 2~3개 정도의 연회장을 보유하고 있으며, 직원도 지배인을 포함하여 3~4명으로 연회운영에 있어 상당히 열악한 실정이다.

<표 1> 연회장 및 인원 구성 현황 [단위 : 개, 명]

구분	A	B	C	D	E	F	G	H	I
연회장 수	7	6	10	6	1	4	2	2	3
연회 인원	9 + 1	10 + 1	3 + 7	0 + 6	5 + 0	4 + 0	3	3	3

#### 2. 연회 운영의 문제점

##### 1) 시설상의 문제점

연회행사에 있어 연회시설의 중요성은 이루 말할 수 없이 중요하다는 것은 누구나 다 아는 사실로 이들 호텔 및 외식업체들의 대부분의 연회시설은 시설이 노후화 하였을 뿐 아니라 규모도 매우 협소한 편이다. 최근의 연회행사가 점점 대형화 되어가고 있는 추세로 볼 때 이들 호텔과 외식업체들의 연회장들은 많은 어려움이 따를 정도로 협소한 편이다.[표 2 참조] 또한 연회장비의 적재공간이 너무 적어 직원들의 고충이 가중되고 있으며, 냉난방시설의 미비점은 연회행사를 치르는데 있어 상당한 문제점이 되고있는 상황이다.

##### 2) 직원교육의 문제점

호텔 연회 부서에 근무하는 직원들과 외식업체에 종사하고 있는 직원들의 교육

에 있어서는 직원에 대한 서비스교육이 전무할 뿐 만 아니라 교육을 실시한다 하더라도 체계적이지 못하여, 직원 자신이 서비스를 하는 과정 중에서도 잘하고 있는 것인지, 잘못하고 있는 것인지, 어떤 방법이 옳은 것인지를 모르는 상태에서 서비스가 이루어지며, 행사를 치르면서 윗사람이나 동료 또는 고객에게 핀잔이나 꾸지람을 듣지 않으면 잘하고 있는 것으로 생각하는 수준으로, 이들 직원들의 대부분은 업무를 수행해 가는 과정에서 잘못을 지적 받아 잘못된 것을 알게되고 숙지하게되는 정도가 교육의 전부라 해도 과언이 아닐 정도로 직원교육을 등한시하고 있는 실정이라 하겠다.

### 3) 직원의 문제점

호텔 연회 부서에 근무하는 직원들은 타 업장에서 근무하는 직원들보다 노동의 강도가 강하고 규칙적인 생활을 할 수 없는 관계 등으로 인하여 이직율이 타부서에 비해 높은 게 사실이다. 이렇게 이직율이 높다보니 새로운 직원과 기존 연회장 직원과의 호흡이 제대로 맞지 않아 일은 일대로 하면서도 힘이 드는 상황이 이어지고, 새로운 사원에 대해 일을 새로 가르쳐야하는데 따른 부담감 및 신입사원의 업무능력이 일정수준 까지 상승 될 기간까지 짧아져야 하는 일의 양 증가, 또한 미래에 대한 불확실성으로 인한 근무의욕상실, 점차 연봉직 및 계약직 화되어가고 있는 피할 수 없는 현실, 법에서 정하는 연장근무수당 및 야간근무수당의 미지급 등에 따른 불만 및 사기저하, 장시간 근무로 인한 피로누적, 타 업장과의 상대적 박탈감 및 피해의식에서 오는 주인의식결여, 자기개발 미흡, 안이한 마음가짐, 소속적인 자세, 서비스정신 결여 등의 문제점등 상당히 많은 문제점을 내포하고 있는 실정이다.

### 4) 경영진의 문제점

이들 호텔이나 외식업체의 경우 호텔이나 외식업체 등에서 오랜동안 근무를 해 오면서 최고 경영진에 오른 경영자는 A호텔과 B호텔의 경영자뿐이고 나머지는 호텔의 주인으로서, 외식사업체의 주인으로서 경영을 하고 있든지, 아니면 주인과의 인간관계로 맺어진 경영자로 호텔 및 외식사업체에 대한 특성을 제대로 파악하지 못하고 너무 이론적으로 치우치는 경향이 많으며, 이는 현장에서 일하는 직원들이 몸소 겪는 상황과는 너무나 동떨어진 경영으로 인해 직원들의 사기저하, 경영진에 대한 불신 등의 결과를 초래하고 있으며, 직원에 대한 관심 및 대화부족, 직원에 대한 부정적인 인식 등도 커다란 문제점으로 지적되고 있다.

<표 2> 호텔 및 일반 외식업소 연회장 현황

구 분	연 회 장 명	평 수	총 수	비 고
A 호텔	백제홀	300	2	
	사비성홀	130	1	
	피어니홀	65	14	
	코스모스	5	14	
	로스터	5	14	
	오키드	5	14	
	까멜리아	5	14	
B 호텔	크리스탈볼룸	153	3	
	사파이어볼룸	170	2	
	에메랄드룸	62	3	
	아테네룸	62	4	
	펄룸	20	3	
	토파즈룸	20	4	
C 호텔	스타볼룸	195	8	
	킹홀	110	3	
	코스모스	61	3	
	루비	64	3	
	에메랄드	12	3	
	사파이어	8	3	
	다이아몬드	8	3	
	프린스	24	2	
	금잔디	8	2	
클로버	8	2		
D 호텔	클로버	120	3	
	목련	120	4	
	국화	32	3	
	모란	32	4	
	장미	12	4	
	석류	12	4	
E 호텔	사파이어	140	2	
F 호텔	금강	150	3	
	휘에스타	90	11	
	에메랄드	30	2	
	라일락	10	11	
G 업체	장미	25	3	
	홀	40	3	
H 업체	홀	30	1	
	홀	40	1	
I 업체	홀	30	7	
	난실, 죽실	각 5	7	

자료 : 인터넷 참조 : A, E, F호텔과 G, H, I업체는 직접 방문하여 확인한 결과로 실제평수와 차이가 있을 수 있음

5) 연회관련 부서와의 문제점

연회행사를 준비하거나 진행하는 과정에는 많은 관련 부서와의 협조가 필수적이다. 특히 조리팀이나 시설지원팀(전기, 음향, 조명, 기자재 등등) 판촉팀 및 예약사무실 등은 가장 많이 접촉하는 부서들로 이들은 연회 부서와 커다란 문제점은 없는 것으로 나타나고 있으나, 서로간의 업무에 따른 이해부족 및 판촉 및 예약 부서의 연회 부서에 대한 지식부족, 이해하고 습득하려는 노력부족, 헬퍼 요원과 연회장 직원간의 인식차이 등이 종종 문제점으로 드러나고 있다.

6) 외부 관련업자와의 문제점

연회 행사와 직접적으로 관련되어지는 업자는 주로 프랑카드 업자나 꽃과 관련 업자, 밴드등 레크레이션업자 등을 대표적으로 들 수 있는데, 이들과는 1년 단위의 계약 등을 하게 되는 게 일반적이다. 이들 외부업자 들과의 문제점은 많지 않으나 간혹 주문과 틀리는 경우, 시간을 맞추지 못하는 경우, 빠뜨리는 등의 실수를 하는 경우의 문제점 등이 발생할 소지가 있다.

7) 기타 문제점

연회 행사의 진행에 있어 문제점으로 대두 될 수 있는 문제점들은 위의 문제점을 제외하고서라도 연회전문 인력의 부재, 부족한 주차공간의 문제, 연회장비의 부족 및 노후화 문제, 기물의 부족문제, 연회부서 서비스 인원의 부족문제, 유니폼 세탁문제 등의 복지차원의 문제 등을 들 수 있다.

## IV. 연회장 운영의 개선방안

### 1. 시설 및 위치

일반적으로 연회장은 많은수의 고객이 이용하기 때문에 접근성이 매우 중요하다. 그러나 이들 몇몇 호텔들은 7F, 8F, 11F, 14F등에 크고 작은 연회장을 보유하고 있기에 접근이 다소 불편할 뿐만 아니라 많은 고객이 엘리베이터 이용 시 기다려야하는 불편함도 크며 안전에도 문제가 되고 있는 현실이다. 따라서 연회장의 위치는 고객들이 걸어도 커다란 무리가 없는 지하 1F이나 지상 1F, 2F, 또는 3F정도에 위치하는 게 가장 효과적이라 할 수 있겠다. 또한 연회장에서 사용되는 많은 품목의 집기나 기물류, 의자 및 테이블 등을 보관할 수 있는 충분한 적재공간의 확보가 필요하며, 조명 및 세미나 장비, 기계설비의 보완 또는 교체, 냉.난방 문제 등도 보완하여야 될 부분이다.

## 2. 교육 및 종사원

연회 부서에 근무하는 종사원의 업무에 대한 직업의식은 매우 중요하다고 생각된다. 연회업무의 특성상 고객과의 많은 접점이 이루어지게 되는데 고객에 대한 고마움과 감사하는 마음 등이 없다면 고객에게 만족스러운 서비스를 제공할 수 없을 뿐만 아니라 오히려 고객에게 불쾌감을 주는 결과로 나타날지도 모른다. 따라서 이를 위해서는 종사원에 대한 교육 및 처우개선이 필요하다.

첫째, 연회 부서에 근무하는 종사원에 대한 체계적인 교육은 굉장히 중요하며 꼭 필요하다고 생각된다. 그러나 이러한 교육도 종사원들의 불만사항 이라든지 불편사항 등을 어느 정도 수용해준 후 가능하며, 교육을 시키기 위한 사내교육자료의 확보와 사내 교육강사의 육성 등도 필요하리라 생각된다. 또 다른 교육의 방편으로는 선진지 교육이라든지 외부 초청강사 등을 초빙하여 교육을 실시한다든지 하는 적극적이고 지속적인 교육이 필요하다. 둘째, 호텔의 경우 연회 부서 근무자는 일정기간 근무 후 타 업장으로의 로테이션을 시켜준다는 보장도 필요하다. 어느 누구나 한 업장에서 오래 근무를 하다보면 그 업무에 익숙해지게 되나 연일 반복되는 업무로 인하여 해이해 지기도 한다. 특히 연회 부서의 경우 일정하지 않은 출퇴근시간과 과중한 업무는 종사원들의 반발을 가져올 수 있는 상황을 야기 시키기도 한다. 때문에 연회 부서에 근무하는 직원들의 처우개선은 반드시 필요하다 하겠다.

셋째, 연회 행사장에 직원들을 배치함에 있어 믿음을 가지고 일을 맡겨야 한다. 같은 일을 하더라도 지시에 의해서 수동적으로 일을 하는 것과 책임감을 가지고 솔선수범하며 하는 일은 상당한 차이를 가져온다. 따라서 직원을 믿고 책임을 부여하여 일을 진행시키는 것이 매우 효과적이라 생각된다. 넷째, 연회 부서의 경우 일의 특성상 장시간의 근무 및 불규칙적인 휴일 및 출퇴근 시간, 사생활 배제 등의 사유로 인한 스트레스등은 직원들의 이직율을 심화시키는 요인이 될 수 있다. 따라서 연회 부서의 책임자는 종사원들과의 많은 대화를 통해 입장을 이끌어 갈 수 있도록 정책적인 뒷받침이 따라야 한다. 다섯째, 직원들의 자기개발이다. 직장 내에서의 안일한 생활과 소극적인 자세 등을 버리고 적극적이고 희생정신이 밑받침된 투철한 서비스정신으로 거듭 태어나 누구에게라도 인정받을 수 있는 종업원이 될 수 있도록 노력을 하여야 한다.

### 3. 경영진

연회 부서는 업무특성상 많은 연장근로와 야간근무를 하게된다. 이에 따른 연장근무 및 야간근무 수당의 지급은 매우 중요하다. 따라서 연장근로수당 및 야간근로수당은 반드시 지급되어야 하며, 업무에 대한 불편사항이나 지원사항, 종사원에 대한 처우개선에 대한 노력을 기울리 해서는 안되며 종사원에 대한 인식을 개선하고 종사원들과의 많은 대화를 통해 직원들을 이해하려는 노력이 필요하다. 또한 연회 부서 및 이와 관련된 부서와의 원활한 행사진행을 위해 충분한 대화를 할수 있는 분위기 조성에도 힘써야 하겠다.

### 4. 연회 관련 부서

연회 부서와의 관련부서로는 판촉, 예약, 조리, 시설부 등이 포함된다. 판촉, 예약부서의 직원은 행사 유치시 연회장의 업무특성을 제대로 이해하여 행사를 유치해야하며 행사시 필요한 업무를 상세하고 정확히 업무에 전달하여 연회 부서에서 실수하는 일이 없도록 주의를 기울여야하며, 체계적인 고객관리 및 각종 이벤트 행사의 개최, 연회 파티의 개발 등에 힘을 써야한다. 또한 판촉직원의 경우 철저한 능력제로 인센티브제도를 도입 연회매출에 매진할 수 있도록 힘써야 할 것으로 보이며, 조리 부서 및 시설 부서의 종업원들은 그들 부서에 부여된 업무에 대해 사전에 미리 체크하여 행사 중 문제점이 발생하지 않도록 신경 써야 하며, 이들 직원에 대한 복장 관계 등 고객과의 접점에 대비한 철저한 서비스교육도 필요하다. 연회서비스의 준비는 사전준비 작업으로서 대단히 중요한 사항이다. 주최지측의 입장에서보면 당연히 큰 행사이고 이벤트화된 업무로서 서비스를 제공하는 회사측의 입장에서 이벤트업무라 할수 있다. 아무리 커다란 규모의 연회라 할지라도 아주 특별한 경우를 제외하고는 리허설을 할수없기 때문에 관계자의 사전협의를 충분히 이루어져야하며, 이러한 사전협의를 연회리허설이라 볼수 있기 때문에 만반의 준비가 되어야 한다.<sup>11)</sup>

### 5. 기타

이 밖에 연회와 관련한 개선 방안으로서 연회관련 협력업자를 꼽을 수 있는데 이들은 주로 프랑카드 업자, 꽃과 관련한 업자, 행사시 여흥과 관련한 밴드,

11) 임정인, 식당경영원론, 대왕사, 1999, p.483



국악, 고전무용, 관현악, 사회자, 대중가수, 레크레이션 업자 등을 들 수 있는데 이들과는 계약을 체결하여 늦거나 핑크를 내어 행사에 지장을 주거나 불량한 옷차림 등으로 인하여 고객에게 불쾌감을 주는 행위 등을 미연에 방지할 수 있도록 관리를 철저히 하여야 하며, 연회장에서 사용되는 기물 등은 잃어버리거나 함부로 하여 방치되지 않도록 철저한 관리가 뒤따라야 할 것이다. 또한 호텔이나 음식점을 찾는 고객들을 위하여 주차장 확보에 신경을 써야 할 것으로 보이며, 훌륭한 연회장을 구비하여 적절한 인원을 배치하여 신속하고 품위 있는 서비스 제공하여 모든 고객이 만족할만한 충분한 가치가 있는, 그리하여 잠재 고객까지도 끌어들이 수 있도록 종사원들 모두의 노력이 뒤따라야 하겠다.

## V. 결 론

현대는 호텔 경영에서뿐 아니라 외식업을 경영함에 있어서의 연회 부서는 수익을 창출할 수 있는 무한한 잠재력을 가진 수익 센터로서 그 역할 및 중요성이 증대되고 있다. 특히 오늘날과 같이 기업 내·외부의 환경변화가 심하고 이용고객들의 욕구가 다양해지는 상황에서 호텔기업 및 외식사업체들은 기업의 목표를 달성하기 위해서 연회의 중요성을 인식함과 동시에 보다 적극적이고 정확한 연회 유치전략을 개발하여야 할 것이다. 서비스를 제공하여 영업을 영위해 나가는 기업은 변화된 고객의 욕구에 적응하지 않고서는 단속기업으로서 존속 발전하기가 어려우므로 새로운 고객의 욕구에 일치하는 영업위주의 경영이 되어야 하며, 이를 위해 호텔 및 일반 외식업체들은 항상 시장정보를 수집하고 고객의 욕구개선에 부응하는 시설개선과 경영정책의 채택 등을 필요로 하고 있다.

현대인의 의식구조는 경제 성장으로 인한 물질적 부의 증대보다는 인간다운 삶을 영위하고자 하는 의식이 강해지고 있는 관계 등으로 인하여 현대 호텔 경영의 패턴 또한 대형화, 고급화, 개성화 등 시장전략의 특화 현상이 일어나고 있으며 급변하는 시장환경이나 경쟁환경에 대응하기 위해서는 호텔경영에 대한 전문경영기술의 필요와 호텔 자체적으로 보유하고있는 각종의 물적, 인적, 재정적 자원 및 이들의 활용방법과 활용능력이 시대적으로 요구되고 있다. 이러한 경향에 맞추어 본 연구는 대전 지역의 관광호텔 연회부문과 일반 외식업체들의 연회의 문제점에 대하여 알아보고 그 문제점을 개선해 나가기 위한 방안을 모색해 보고자 연구하게 되었으며 다음과 같은 개선방안을 요약할 수 있다. 첫째, 연회장의 위치 및 연회장의 배치에 있어서 연회장은 고객들이 가급적 쉽게 접근할 수 있는 저층에 위치해 있어야 하며, 또한 직원들이 일하는데 있어 적재공간 등이 효율적

으로 조화를 이루어 배치되어야 하며 대형행사 유치를 위한 연회 수용시설 규모의 확충 및 조명시설을 포함한 각종 기자재의 유지 보수이다. 둘째, 연회 부서에 종사하는 종사원들에 대한 지속적이고 효과적인 교육과 처우개선이다. 셋째, 경영진의 연회 부서에 대한 인식개선과 연장근로 및 야간근로 수당 등의 철저한 법정수당 지급이다. 넷째, 연회 부서와 연회관련 부서와의 업무유대 문제로, 연회행사시 종사원들의 안일한 근무에 의한 인수인계 미비 등의 실수로 인하여 고객들이 조금이라도 불편을 당해서는 안된다는 것이다.

이상에서 살펴보았듯이 관광호텔에서의 연회 부서의 개선을 위해서는 경영진의 관심과 지속적인 교육을 통한 질적인 서비스의 향상, 연회장을 위한 과감한 설비 투자 등으로 타 호텔과의 차별화 된 서비스로 고객들이 언제나 즐거운 마음으로 애용해줄 수 있는 호텔이 될 수 있도록 노력하여야 하며, 연회업무에 대한 앞으로의 활발한 연구를 기대하면서 끝을 맺는다.

## 참 고 문 헌

- 김일채 외, 호텔용어 사전, 형설출판사, 1994  
방성춘, 호텔연회부문의 원가관리에 관한 연구, 청주대학교 산업경영대학원 석사  
논문, 1994  
유정남, 호텔경영론, 기문사, 1998  
임정인, 식당경영원론, 대왕사 1999  
추상용 외 2, 식음료 서비스 실무론, 대왕사, 1999  
최동열, 연회실무, 형설출판사, 1999  
하현국 외, 호텔 식음료 경영론, 한울출판사, 1998  
롯데호텔 식음료 매뉴얼  
신라호텔 식음료 연회매뉴얼  
월간 레스토랑 1999.12  
월간 레스토랑 2000.02  
小野田正美, 호텔의 연회전략, 紫田書店, 1994  
[http:// www.hotel.lottedaeduck.co.kr](http://www.hotel.lottedaeduck.co.kr)  
[http:// www.hotelrivierayousung.co.kr](http://www.hotelrivierayousung.co.kr)  
[http:// www.legendhotel.co.kr](http://www.legendhotel.co.kr)  
[http:// www.spapiahotel.co.kr](http://www.spapiahotel.co.kr)  
[http:// www.yousunghotel.co.kr](http://www.yousunghotel.co.kr)

**ABSTRACT**

**A study on management efficiency for the Hotel &  
Restaurant Banquet Service.**

Ryoo kyung-min

A few years ago, hotel service was not usual to the people very much but it's normally usual only for the higher-grade people. However now a days, it's expected that hotel service is universal one with changing of life style.

It's rising to use hotel with being on the increasing of the international alternating so that the banquet service can be expected as the much more important service point of hotel. At the same time there are much more chances to participate in the personal parties and meetings. That means the demand is increasing than before. So every hotels are trying to promote the quality of the service, make renovation and suggest the specially distinguished service in comparison with the other hotels so as to get the banquet customers.

Actually the sales amount from the banquet in the hotel can be said the biggest one in these days. That's why we cannot help thinking it the very important point at the hotel service.

So we would like to suggest the best way of managing hotel banquet service more efficiency and would like to find out how we can serve the higher quality service to the banquet customers in order them to make feel more satisfactory.

3인 익명심사 畢

2000년 8월 3일 논문접수

2000년 8월 21일 최종심사