

# 리조트호텔 공간구성에 대한 사용자 평가에 관한 연구

- 스키리조트호텔의 공간사례분석을 중심으로 -

A study on the P.O.E about the space plan of resort hotel

- Focused on the case study of the space of the ski resort hotel -

권혁진<sup>\*</sup> / Kwon, Huk-Jin

백승철<sup>\*\*\*</sup> / Baek, Seung-Cheol

김형철<sup>\*\*</sup> / Kim, Hyung-Chul

한혜련<sup>\*\*\*\*</sup> / Han, Hae-Ryon

## Abstract

This study examines what the resort hotel user's requirements with the inauguration of 5 working days are. For that, the present conditions, concepts, principles, development history and examples of the domestic resort hotel were researched. Also the field survey on the real users was carried out, asking what the problems are in using the domestic resort hotel. These research materials can be utilized for the practice application on the planning of the resort hotel with the analyzing each available spaces.

In the survey result, the point on the rooms which are considered as the most important aspect for the profits of the hotel got high grade, but the rest which are not related with the profits directly was revealed to get quiet low grade. This result shows the problems which must be improved considering the fact that the actual purpose of resort hotel is the leisure and rest. Not only the convenience in using each facilities and the contentment in the aspect of room design, but the connection between the spaces will be considered in the planning on the constructing the spaces of future resort hotel.

키워드 : 리조트호텔, 공간구성, 사용자요구분석

## 1. 서론

### 1.1. 연구배경 및 목적

금융권을 시작으로 사회 전반적으로 주 5일 근무제가 점차적으로 시행되고 있다. 이는 삶에 있어 의식주만이 전부였던 시대에서 이제는 삶의 질을 중요시하는 시대로 바뀌고 있고, 더 나아가 삶의 풍요를 생각하는 것이 중산층이나 상류층 등 일부의 계층만이 아닌 일반적인 서민의 계층까지 이어져 나가고 있다고 볼 수 있다.

즉, 80, 90년대의 중산층이라 할 수 있는 수준으로 서민들의 생활수준이 높아진 것이다. 이러한 변화는 여가활동과 휴식이라는 것에 더욱 많은 시간과 비용을 투자하고, 이는 다양한 여가활동과 휴식을 충족시킬 수 있는 여러 사업을 발전하게 할 것

이다. 특히 리조트호텔은 휴가 등 특정한 시간 뿐 만 아니라, 주말을 이용한 주의 피로를 풀고 기력을 충전하는 곳으로 수요는 증대할 것이다. 이에 본 연구는 새로운 리조트호텔의 유형을 제시하는 것이 아니라 우리나라 리조트호텔 개발에 있어 호텔을 구성하고 있는 공간 요소 계획시에 고려해야 할 사항들에 관하여 이용객들이 좀더 편안하고 쾌적한 공간에서 이용할 수 있도록 공간개선요소를 제시하는데 그 목적을 둔다.

### 1.2. 연구방법 및 범위

본 연구는 주 5일 근무제 도입으로 인한 리조트 호텔 사용객의 증가에 따른 고객들의 요구 사항에 관하여 알아보고 국내 리조트의 현황과 개념, 원리, 발달, 사례 등을 기존에 연구된 문헌과 인터넷을 통하여 조사한다. 리조트에 대한 일반적 고찰과 함께 국내 유명 스키리조트호텔인 P리조트호텔의 투숙객을 대상으로 각 공간에 대하여 만족도를 (1)매우 나쁘다, (2)나쁘다, (3)보통이다, (4)좋다, (5)매우 좋다는 5점 척도 방법으로 설문조사를 하여 현재 국내 리조트 호텔의 사용상의 문제점을 알아보고, 리조트호텔의 필요성을 제시하며, 개선해야 할 점과 그

<sup>\*</sup> 정회원, 한성대학교 예술대학원 석사과정

<sup>\*\*</sup> 정회원, 한성대학교 예술대학원 석사과정

<sup>\*\*\*</sup> 정회원, 한성대학교 예술대학원 석사과정

<sup>\*\*\*\*</sup> 이사, 한성대학교 미디어디자인컨텐츠학부 교수

방법에 관하여 알아본다. 그리고 새로운 리조트호텔의 계획이나 기존 리조트호텔의 개선시 각 공간에 대하여 이용자들의 요구사항을 파악할 수 있게 하여 추후 실제적인 리조트 호텔을 계획하는데 활용할 수 있도록 한다.

## 2. 리조트 호텔에 관한 일반적인 고찰

### 2.1. 리조트의 개념

일주간의 근심이나 혹은 1년간의 근심을 씻어내는 휴식의 장소로 리조트라고 이름지어진 장소를 은연중에 모두가 찾고 있었던 것 같다.

그러나 리조트라는 개념이 정착되었다고 해도 반드시 정확한 의미로 사용되고 있는 것은 아니다. 이것은 리조트의 정의 자체가 포괄적이고 애매하기 때문이기도 한데, 리조트의 본 고장인 구미(舊米)지역에서도 사용하는 사람에 따라 다소 뉘앙스의 차이는 있다고 할 수 있다.

‘리조트’란 말은 각국에 따라 각 사람에 따라 여러 가지로 쓰이고 있지만 이러한 외래어에 대한 정확한 이해와 단어 사용상의 혼동이 없어야 할 것이다. 이를 위해 먼저 리조트라는 낱말의 사전 상 정의를 살펴보면 다음 <표 1>과 같다.

<표 1> 사전에서의 정의<sup>1)</sup>

구분	정 의
에센스 영한사전	설명 유희지, 변화가, 사람들이 모이는 곳, 자주 다님
웹스터 사전	영문 설명 a place providing recreation and entertainment especially to vacationers
	설명 어원은 프랑스 고어의 resortir(re-again, sortir=to go out)에서 유래되어 자주 찾아가는 장소의 의미
옥스퍼드 사전	영문 설명 a place often visited for a particular purpose
	설명 특별한 목적(휴가·건강 회복 등)을 위해 사람들이 찾아가는 곳으로서 종합 레크레이션 센터 또는 종합 관광지라고 부를 수 있으며 중세 유럽의 순례자 센터가 전신이라고 하는 설

같이 리조트를 사전적 의미로 해석할 때는 ‘자주가는 곳’이라는 정도로 포괄적으로 해석될 수 있으며, 프랑스에서는 통상적으로 ‘방문한다’라는 의미정도로 해석하고, 미국의 경우는 ‘장소나 수단’ 등으로 해석되고 있다.

따라서 진정한 의미의 리조트는 ‘자주 간다’에서 더 나아가 ‘적극적인 자세로 자주 간다’라고 정의된다. 즉 하루의 근심을 없애기 위한 스트레스 해소형이 아니라, 활력의 재생산이라는 극히 미묘한 의미상의 차이가 있는 것이다. 그리하여 자연 속에서 본능을 발산시키고 상쾌한 마음과 몸으로 재충전되어 도시의 일상적인 생활로 다시 돌아가는 것이다.

### 2.2. 리조트 호텔의 발생배경과 발달과정

리조트의 발생은 로마제국에 의해서 널리 유행하였던 고대

그리스와 로마의 스파(Spa)나 욕장(Bath)에서 그 기원을 찾을 수 있다.<sup>2)</sup> 스파는 리조트의 선구자적인 역할을 하였고 거의 같은 형태로 유럽지역에 계속 존재하며 현대 리조트의 기본적인 영향을 주었다. 최초의 스파가 천연광석은천으로부터 시작되었는지는 알려지지 않았으나, 고대 이전에 많은 세기동안 존재해 있음이 확실하다.

그리고 리조트 호텔의 발생배경을 살펴보기 전에 필수적으로 짚고 넘어가야 할 것이 바로 호텔의 발생과정이다. 호텔은 숙박시설의 일종으로서, 이러한 숙박시설은 형태와 운영 방법을 달리하여 인류와 함께 발전하였다.

기원을 살펴보자면 고대로부터 계속되는데 로마시대 포피나(Popina)<sup>3)</sup>, 크레타(Creta) 섬의 고대 이집트의 유적<sup>4)</sup> 등을 살펴볼때 숙박시설의 기본적인 개념과 형태는 기원전 고대제국 시절에 형성되었다고 볼 수 있다. 이러한 숙박업소들은 인구의 증가 및 교통의 발달, 생활의 여유등에 기인한 여행증가로 인하여 생성되었으며 화폐 유통과 언어의 통일, 해외 여행객의 법적인 보호, 여행객에 대한 호의 등이 여행의 발달에 기폭제가 되면서 더욱 큰 줄기를 이루고 있다.

간략하게 <표 2>를 통해서 호텔의 발생과 시대별 발달과정을 알아 볼 수 있다.

<표 2> 호텔의 발생과 시대별 발달과정<sup>5)</sup>

종류	간이 숙소 시대	그랜드 호텔 시대	커머셜 호텔 시대	근대호텔 시대
시기	16~18세기 말	19세기 후반	20세기 초반이후	20세기 후반
주요 이용자	종교적, 경제적, 군사적 목적에 의한 여행현상 발생	특권적 부유층 계급	상용여행객	상용여행객, 관광여행객, 현지주민
투자 관심	자연, 자연발생적	사회적 명예	이윤추구(중소자본)	다양한 목적, 대자본의 참여, 국민복지, 공공투자증대
경영 방침 성격	사회적 의무	왕후, 귀족취미지향 부가가치의 증대	비용지향, 박리다매	마케팅(Marketing) 지향, 지역지향, 경영의 다각화
경영 형태	독립, 소규모	독립, 중규모	규모이익 (Scale merit)추구	체인화 이론의 다양화
시설 형태	최저 필요조건 확보	호화찬란	시설설비의 표준화, 편리, 간소한 비용	업체 개발, 정보화사회의 대응
인적 서비스 성격	봉사	고객봉사 (Servant)	기능중시	고객접대문제 해결 (Hospitality), 오락
대표 사례	호프(Hof)와 인(Inn)	그랜드호텔, 루브르 호텔, 그랜드 내셔널 호텔, 릿츠칼튼 호텔 등.	스타틀러 호텔, 힐튼 호텔, 홀리데이인 호텔, 하얏트 호텔 등.	미국에서 성장한 호텔들로 점차 세계적으로 확대 됨

2)서기영, 레저,리조트시설의 계획의 설계에 관한 연구, 연구보고서(성균관대, 건축토목조경공학부), 2000.2

3)오정환, 호텔경영학원론, 기문사, 2000, pp.2-5. 포피나는 그리스의 식당과 숙박시설을 겸하여 로마시대의 각지에 널리 산재해 있던 시설이다.

4)오정환, 호텔경영학원론, 기문사, 2000, pp.2-5. 당시 크레타섬은 이집트의 지배를 받고 있었다.

5)주장건, 호텔의 건축계획, 세진사, 1999

1)엄상권, 국내 리조트시설의 현황 및 특성에 관한 연구, 성균관대 건축학과 석사학위논문, 2001.4, p.7

호텔은 산업혁명 이 미국과 유럽에서 각기 다른 양상으로 발전하는데 미국에서는 남북전쟁이후 철도의 확장과 시기를 같이 하여 리조트 호텔의 발전이 이루어졌다. 자동차 산업의 발달로 인한 여행의 영역확대와 명승지, 경관지 등에 훌륭한 휴양시설 구비등으로 인하여 미국내에서의 리조트 호텔은 크게 발전하는데 플로리다의 마이애미와 하와이의 와이키키 등은 그 대표적 호텔의 본산이 되고 있다.

이러한 리조트 호텔의 발생 배경에는 인구의 증가 및 교통의 발달, 생활의 여유등에 기인한 여행증가와 화폐 유통과 언어의 통일, 해외 여행객의 범적인 보호, 여행객에 대한 호의 등을 꼽을 수 있다. 산업혁명과 더불어 숙박시설은 크게 증가하는데 1일 생활권의 확대는 여행 패턴의 변화를 불러오고 다양한 호텔 개발의 필요성을 유도하였다.<sup>6)</sup> 이러한 여행객의 증가는 숙박시설의 투자주체가 다양해지면서, 개인의 투자는 체인의 운영을 통한 호텔 재벌로 이어지고, 여행의 대량화로 인한 항공사의 호텔투자와 대기업의 호텔투자를 불러오게 되었다. 호텔의 근대화로 인한 그랜드 호텔과 커머셜 호텔에서의 발전은 획기적이었으며 이러한 커머셜 호텔은 미국을 중심으로 하는 대중을 기반에 둔 것으로 시민의 성장과 함께 발전하였고, 미국동부에서부터 서부로, 그리고 대평양을 건너 아시아로 성장하는 기반이 되었으며 이는 리조트 호텔의 발전을 이루게 되었다.

### 2.3. 우리나라 리조트 호텔의 발생배경과 발달과정

장소와 시설의 의미인 종합휴양지로서 리조트의 기원은 온천과 누(樓), 정(亭)을 총칭한 누정건축(樓亭建築)에서 찾을 수 있는데, 온천은 휴양과 병 치료의 기능을, 누정건축은 휴식과 사색(思索), 관망(觀望)을 갖는다.<sup>7)</sup>

예부터 우리나라의 숙박시설은 그 기능을 달리하지만 역(驛), 원(院), 여각(旅閣) 또는 객주(客主) 주막 이라 불리우면서 발전해왔다. 개항이후 외국문화의 유입과 함께 급격한 변화를 겪게 되고, 1883년 최초의 근대적 숙박업소인 여관이 생겼다. 초기에 이러한 여관들은 요리업의 등장과 함께 사교장으로서의 역할을 하였으며 1888년 인천에 외국인을 대상으로 하는 대불호텔이 등장했다.

1902년 최초의 서양식 호텔인 손탁 호텔이 등장하였으며 이러한 호텔은 당시의 정치무대로서 역할도 하게 되었다.<sup>8)</sup>

식민지 시대에 건설된 호텔들은 외국인의 유입으로 인한 것으로 이들을 위한 여러계층의 숙박시설의 필요로 인하여 생겼다. 또한 도시의 발달로 인한 도시인구의 집중현상도 이러한 숙박시설 성장의 한 배경이 되었다. 우리나라 호텔의 발달은 철도의 발달과 같이 했다. 부산 철도 호텔과 신의주 철도 호텔 등으로 대변할수 있는데 이러한 호텔들은 철도산업의 일환으로

6) 주장건, 호텔의 건축계획, 세진사, 1999  
 7) 업상권, 국내 리조트시설의 현황 및 특성에 관한 연구, 성균관대 석사학위 논문, 2001, pp.60-61.  
 8) 오정환, 호텔경영학원론, 기문사, 2000

추진된 것들이었다.<sup>9)</sup>

그리고 현대적인 리조트의 개발은 1960년대 이후부터 국민소득의 증가로 인한 여가 및 휴식에 대한 비중이 높아짐으로써 관련 시설의 공급부족에서 기인하였다. 경제개발 계획과 더불어 급속한 경제성장은 국민의 여가 의식에 변화를 주었고, 다양한 교통수단의 발달과 정부의 정책지원으로 말미암아 리조트 개발에 활력을 주었던 것이다. 또한 전국 인원의 관(官)주도의 관광지 지정과 개발은 1980년대 들어서야 민간업자의 레저단지 건설에 한몫을 담당하게 되었다. 특히 1988년 서울올림픽 성공은 국내 관광레저 발전에 커다란 변화를 가져다 준 계기가 되었는데, 이때를 기준을 삼아 한국의 관광정책의 큰 변화를 가져오게 되었고, 현재까지의 관광레저의 흐름이 이때부터 큰 줄기가 되었다.

그리고 90년대 꾸준히 증가하는 외국인 관광객과 IMF 이후 2002년 월드컵을 전후로 국민의 생활경제 수준의 증가는 수도권과 강원도, 제주도 등 전국에 카지노, 한방온천, 워터파크 등 각종 테마 리조트의 건설을 가져왔다.

한국 호텔들의 발달과정과 그 역사는 아래에 <표 3>를 통해 자세히 알 수 있다.

<표 3> 한국 호텔과 리조트호텔의 발달과정과 그 역사<sup>10)</sup>

역사적배경 및 정책변화		호텔업계의 변화	
연도	내용	연도	내용
1876년	부산항개항	1988년	인천대불호텔개관 : 외국인대상의 최초의 호텔
		1889년	인천항 개항이후 객주설치와 세금징수, 객주물상객주, 보행객주, 보상 객주
1990년	대한제국철도원신설	1902년	정동에 손탁호텔개관
1905년	경부선개통		
1905년	경술국치체결		
1906년	경의철도 개통	1909년	하남호텔 개업
1910년	한일합방		
1911년	숙박 및 거류규칙 공포	1912년	부산호텔 개업 신의주 철도개업
1914년	1차세계대전	1914년	조선호텔개관
		1915년	금강산 온정리 금강 호텔 개업
		1916년	유성온천 호텔 개관
		1925년	평양유성여관을 평양철도호텔로 운영
		1936년	반도호텔 개관(일,노구치)
1938년	2차세계대전		
1939년	경춘선개통		
1943년	철도국을 문통부로 개편		
1948년	대한민국정부수립		
1949년	지방교통관치설치법 제정 공포	1949년	문통부 빅토리아호텔 인수경영, 조선호텔 환원 귀속
1950년	여행업업체 서울 문통공사 설립, 한국전쟁, 문교부 총무과 소득관광계 신설	1950년	운양,대구,설악산,서귀포,무등산에 호텔개업
		1951년	대원호텔 개관, 교통부 불국사호텔 인수하여 직영, 해운대 호텔 인수하여 직영
1952년	대한여행사 설립		
1954년	재단법인 대한여행사 PATA가입	1954년	교통부 반도호텔 인수운영
		1956년	Korea House개관
1957년	김포국제공항 개항	1957년	해운대호텔 영업, 온양온천 호텔 영업, 사보이 호텔 개관
1959년	철도호텔을 관광호텔로 개정	1959년	아스토티아 호텔개관, 대구 관광호텔, 유엔센터 영업개시

9) 주장건, 호텔의 건축계획, 세진사, 1999  
 10) 주장건, 호텔의 건축계획, 세진사, 1999

역사적배경 및 정책변화		호텔업계의 변화	
연도	내용	연도	내용
1960년	㈜세방여행사설립	1960년	메트로호텔 개관
1961년	5.16혁명, 관광사업진흥법 제정		
1962년	관광공사설립	1963년	위커희호텔개관(최초의 현대적호텔)
1965년	PATA총회서울개최, 한일국교 정상화	1970년	조선호텔 개관
1972년	한국관광종합개발자본계획수립(보양사의뢰)	1974년	설악산관광호텔 개관
1975년	대규모관광단지개발을 위한 기본시설착수(제주중문단지,경주보문단지)	1976년	서울프라자호텔 개관
1978년	관광객100만 돌파	1978년	하얏트호텔, 부산조선비치호텔, 코모도 호텔 개관
		1979년	신라호텔, 호텔롯데, 경주조선호텔, 부산서라벌호텔, 서울가든호텔 개관
1981년	해외여행부분적 허용	1981년	오우선관광호텔, 크라운호텔, 강릉극동호텔, 부곡관광호텔, 서교호텔 개관
		1982년	수안보 힐 호텔 개관
1983년	ASTA세계총회개최	1983년	서울팔래스호텔 개관
		1984년	하얏트리젠시 제주 개관
		1985년	경주코오롱 호텔, 울산다이아몬드 호텔 개관
1986년	아시아대회개최	1986년	힐튼호텔, 드래곤벨리호텔, 부곡로얄호텔, 제주프린스호텔, 영랑호동방레저호텔, 삼성여대소피바라관호텔, 대구파크호텔, 서해호텔 개관
		1987년	태백관광호텔, 베이스타운, 유스호스텔, 하트타운, 대구프린스호텔, 수안보파크호텔 개관
1988년	올림픽개최	1988년	리베라호텔, 백암등해관광호텔, 파라다이스비치호텔, 알프스호텔, 홀리데이호텔, 행주관광호텔, 김해관광호텔, 여수관광호텔, 수안보파크고호텔, 라마다르네상스호텔, 제주와싱턴호텔, 호텔롯데신관, 스위스그랜드호텔, 부산하얏트리젠시호텔, 파라마호텔, 스위트호텔, 나폴로비치호텔, 인터콘티넨탈호텔 개관
1989년	해외여행자유화	1989년	롯데월드, 유성리베라호텔, 수안보상록호텔, 제주오리엔탈관광호텔, 캐피탈호텔, 홀리데이이태원, 힐사이드관광호텔, 전남화순온천관광호텔 개관
		1990년	호텔뉴스타, 제주파라다이스리조트, 경주코오롱호텔, 올림픽유스호스텔, 제주중문단지호텔신라 개관
		1991년	초원관광호텔, 서산관광호텔, 음성관광호텔, 무주리조트스키하우스 및 가족호텔, 경주힐튼호텔 개관
		1992년	관가정호텔해운대, 미란다관광호텔, 아로미호텔, 파라다이스비치호텔 개관
1993년	세계과학기술박람회개최	1993년	알프스관광호텔, 경주현대호텔, 힐하우스, 이화관광호텔, 신원호텔 개관
1994년	서울정도600년기념 한국방문의 해 PATA 총회	1994년	노보텔엠베서더, 오색그린아드호텔, 호텔릿츠칼튼서울 개관
		1996년	휘닉스 파크호텔 개관.

### 3. 리조트 호텔의 공간구성

#### 3.1. 리조트 호텔의 계획적 특성

리조트의 기능적 구성은 관리, 숙박, 공용부분으로 대별 될 수 있으며 특히 리조트가 일반 호텔과 다른 점은 공용부분의 의존도가 그다지 크지 않다는 점이고 호텔의 공공적 장소가 갖는 사회적 기능 없이 관리, 숙박의 연결공간 내지, 공공휴식의 장소로서의 의미만을 가지고 있다.

또한 리조트는 여행 질적 저하 없이 보다 질적인 관광으로 관광효과를 누릴수 있는 관광숙박시설로서 온가족이 함께 휴식

래저 생활을 즐길 수 있는 시설로 소유권은 한곳에 지정되어 있고 이용권은 체인화 되어 있어 여러곳을 사용할 수 있으며 국민 모두가 쉽고 다양하게 이용할 수 있는 대중화된 숙박시설이다. <표 4>는 리조트의 객실구성별 특징을 보여준다.

리조트는 공간적 특성상 숙박의 기능과 휴양의 성격을 가지고 있으며 전체적 공간도 객실공간과 부대시설 공간 및 관리공간으로 대별된다. 리조트의 내부시설중 객실공간은 이용객이 가장 장시간 이용하는 공간으로 크게 일반실과 스위트 룸으로 구분한다. 일반실은 침실과 화장실로 구성되어 있으며 스위트 룸은 거실, 침실, 화장실 전실로 공간이 구성되어 있다.

<표 4> 리조트의 객실공간의 구성별 특징<sup>11)</sup>

공간	공간적 특성	행위별 특성	필요구 및 비품
거실	발코니와 연계된 열린 공간	단란, 유희, 휴식	소파, TV장식대, 탁자
방	발코니와 연계 PRIVACY가 강한 공간	수면, 성생활, 화장, 수납	침대, 옷장, 화장대
화장실	설비시설의 집중화	위생처리, 세면, 세탁	세면기, 변기, 욕조, 샤워기
전실	복도와 객실을 이어주는 전이공간	출입, 기초 수납	신발장, 수납장

#### 3.2. 리조트의 공간별 기능적 특성

안락한 침실 그리고 먹고, 듣고, 보고 좀 더 즐거움을 주는 프로그램은 리조트 사업교육에 있어서의 기본정신이다. 따라서 리조트는 문화적 모임과 사회적 행사의 중심체적 역할을 하였을 뿐만 아니라 여행자가 그 지역의 문화를 접촉하는 장소의 역할도 하였다.

##### (1) 객실부분의 공간특성

리조트는 기능면에서 볼 때 3가지 주요한 영역 즉, 공공부분, 숙박부분, 관리부분으로 구분되는데 그 중에서 객실은 숙박부분에 속하며 리조트의 기능상 가장 중요한 영역이다. 객실부는 리조트 경영의 단위와 척도가 되며 리조트 건축은 이러한 객실을 중심으로 건축설계를 하고 리조트 경영에 판매 대상이 되는 것이다. 객실부는 그 자체가 독립적으로 존재하는 것이 아니라 리조트 수익전반에 영향을 미치는 식음료, 연회부분과 기타 영업부가 유기적으로 계획되어야 한다. 또한 객실계획은 궁극적으로 여행자들에게 쾌적하고 안락한 객실공간이 되어야 한다. 주거공간에서 갖추어야 할 안전, 정숙, 프라이버시 확보, 청결 등이 객실계획에서 기본조건이 되며 고객을 위한 쾌적한 공간을 창출하는 것이 최대의 목적이다.

##### (2) 식음료부분 공간특성

리조트에서의 식음료부분은 일정한 장소에 필요한 시설을 갖추고 적절하고 아늑한 분위기에서 인적 물적 서비스를 제공하여 고객의 심신의 피로를 회복하고 원기를 돌아준과 동시에 이익을 목적으로 운영되는 것을 그 기능으로 하고 있다. 식음료부분은 일반적으로 식당과 칵테일 라운지 리조트 시설내에 밀

11)주장건, 호텔의 건축계획, 세진사, 1999

집되어 한곳에 있고, 음식종류는 대중들의 선호에 따라 다양하게 이루어져 있다.

그러므로 식음료부분의 효과적 계획을 위한 목록과 리조트 규모에 따른 식음부의 규모는 <표 5>에 나타나는 그 기능 계획과 규모에 따라 규정하여야 한다.

<표 5> 리조트의 규모에 따른 식음부의 규모 (좌석수)<sup>12)</sup>

공간	200	300	400	500	750	1000
커피숍	150	225	200	200	250	275
전문레스토랑			100	125	175	175
테마레스토랑					125	125
제과점				50	50	75
캐테라운지 일 바	100	115	125	150	100	150
로비, 바		35	50	75	75	100
바를포함한 레스토랑			25	25	25	25
오락 라운지					175	225

### (3) 스포츠시설부분 공간특성

스포츠 시설 계획에서 있어서 고려해야 할 사항은 이용객의 분류와 그 지방의 기후조건, 그리고 강조하고자 하는 리조트의 이미지 등이다. 특히 골프, 테니스, 볼링 등 주요 스포츠 시설은 고객의 분류와 선호도에 따라 선정되어야 하며, 수영장이나 각종 수상스포츠시설은 그 지방의 날씨를 비롯한 자연환경에 큰 영향을 받는다. 또 승마인의 낙원, 골프광이나 해양스포츠광들의 천국등 특별한 이미지를 부여하기도 한다.

또한 리조트시설을 찾는 가장 큰 이유 중 하나가 부대시설중 스포츠시설이기 때문에 이를 계획하고 구성하는데 있어서는 가장 많은 시간과 노력이 필요하다.

일반적으로 구성되어 있는 리조트내 스포츠시설을 보면 운동장과 잔디밭, 테니스코트, 스포츠 홀, 수영장, 골프코스, 볼링장, 스키장 등이 있다.

### (4) 연회, 부분 공간특성

리조트는 과거 숙박위주의 영업 형태에서, 지금은 연회, 집회 시설부분의 성장이 급속히 진행되고 있다. 국제적 시대에 맞춰 국제회의가 빈번한 장이 되었으며 회의 및 집회의 시설과 내용이 대규모화를 요한다. 단순한 영리의 범위의 한계를 벗어나 커뮤니티 발전에 지대한 영향을 끼친다. 호텔 기업 타당성 연구는 사업과 사회적 이용에 대한 다양한 요구의 분석을 기초로 하여 집회 연회 공간의 배합을 제시해준다. 그 특성과 규모는 <표 6>에서 보여주고 있다.

### (5) 기타 시설부분 공간특성

최근에는 쇼핑아케이드나 레크레이션 시설물을 갖추어 수입은 물론 도시 문화 기능 공간으로서 성장하고 있다. 또한 공공 시설 중 화장실, 주차장과 같은 서비스공간은 리조트호텔을 찾는 고객으로 하여금 편리함과 공간의 차별성을 어필하는데 중요한 공간으로서 점점 그 중요성이 커지고 있다.

## 4. 리조트 호텔의 공간에 관한 사용자 요구 조사 및 분석

### 4.1. 조사대상의 일반적인 특성

조사대상은 스키와 골프를 중심으로 리조트시설을 갖추고 있는 P리조트의 호텔을 이용하는 이용객을 대상으로 하였고, 호텔로비에서 설문지를 배포, 수거하여 분석이 가능한 유효 설문지 100부를 분석하였다. 설문지는 10개 문항의 일반적 사항과 숙박, 식음료, 스포츠, 연회, 영업, 기타시설부분으로 나누어 각 공간에 대하여 이동성, 편리성, 편안함, 디자인에 대하여 1문항씩 5점척도로 실시하였다.

P리조트의 공간적 특성은 <표 7>에서 알 수 있다.

<표 6> 집회, 연회 공간의 특성과 규모<sup>13)</sup>

공간	용도	호텔	좌석용량	특성
집회장	회의	일반호텔	15~2·객실수	가분성 높은 천장 직접음식제공 기동없음
	연회	휴양지	0.5~2·객실수	
	환영회 전시	일시체류 컨벤션	2~25·객실수	
집회장 전실	환영회	일반호텔	0.2·집회장	모든집회장 부근의전화접근
	회의등록 홀	휴양지 컨벤션	0.25·집회장 0.25~2·집회장	
연회실	회의	일시체류	1.5~2·객실수	AV설치 음식제공
	연회	휴양지 컨벤션	1.5~2·객실수	
회의실	연회 회의	일시체류 컨벤션	0.5~0.1·객실수	좋은마무리, 다른회의실과 분리
전시홀	전시	컨벤션	1.2·집회장	전시접근높은천장 높은기동
극장	강연 AV	컨벤션	0.2~0.4·객실수	스테레오워치 AV

<표 7> P리조트의 공간적 특성

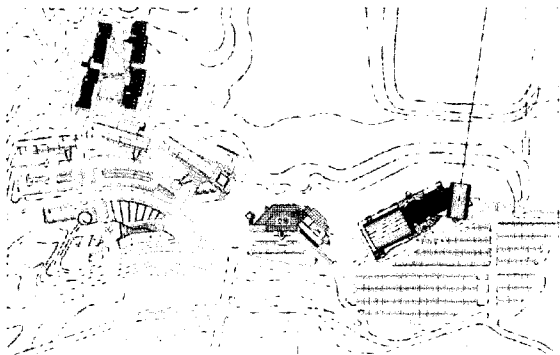
공간	종류
숙박시설	특급호텔(무궁화5개), 콘도, 유스호텔(건립중)
식음료시설	한식당(4개), 양식당, 웨일리레스토랑, 일식당, 골프클럽식당, 가로오케 바, 아이스크림전문점, 디스코텍, 베이커리, 커피숍, 생맥주전문점
스포츠시설	스키, 골프, 승마코스, 레저카드, 수영장, 사우나, 볼링장, 당구장
연회, 집회시설	연회장, 연수시설
영업시설	토산품점, 골프샵, 스포츠용품점, 약국, 유아놀이방, 편의점, 건강관리센터, 노래방, 오락실, 게임방

설문응답자의 일반적인 사항으로는 남성 62명, 여성 38명이었고, 연령별로는 20대가 52명, 30대가 26명, 40대가 14명, 50대 이상이 8명이었다. 이 중 단체이용객이 68명이고, 32명이 개별이용자였다. 머무는 기간은 응답자의 74%가 3일 정도였고, 연간 리조트 호텔을 이용하는 평균은 1.5회였다. 주로 이용하는 리조트 형태는 스키장이 72%, 해안가가 15%, 온천이 13%의 순으로 나타났으며, 주로 같이 이용하는 동반자는 친구가 63%,

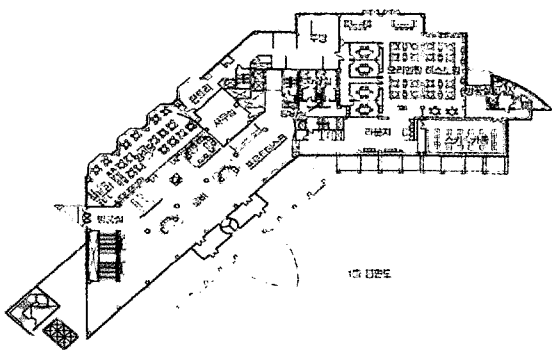
12)주장건, 호텔의 건축계획, 세진사, 1999

13)주장건, 호텔의 건축계획, 세진사, 1999

가족이 26%, 친척이 11%의 순으로 나타났다. 리조트시설을 이용 시 가장 우선시 하는 것은 부대시설이 75%, 교통이 14%, 숙박시설이 11%의 순으로 나타났고, 주로 이용시기는 역시, 여름이 22%, 겨울이 72%로 대부분을 차지하였고, 가을에 이용하는 사람은 6%가 있었으나, 스키리조트의 특성상 이용활용도가 봄에는 떨어지는 경향이 있는 것으로 파악됐다. 리조트로 이동 시 이용하는 교통편으로는 현재는 단체관광버스라는 대답이 68%로 많았지만, 주로 이용하는 부분은 자가용이라는 대답이 93%로 대부분이었다. 리조트의 이용목적은 휴식이 87%으로 나타났다.



<그림 1> P리조트 배치도<sup>14)</sup>



<그림 2> 호텔 1층 평면도<sup>15)</sup>

## 4.2. 사용자 요구분석

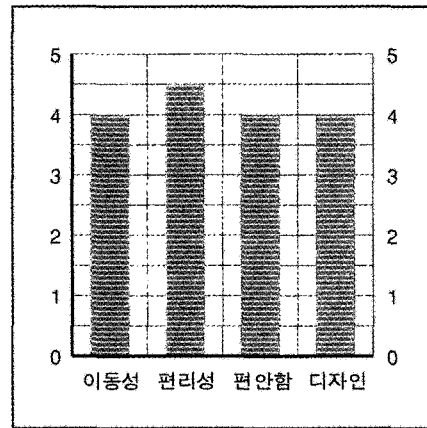
### (1) 객실부분

우선 숙박시설부터 알아보면 객실로의 이동성, 객실 내 이용의 편리성과 편안함, 디자인에서 대부분의 응답자가 5점 만점에서 4점 이상을 주어 사용자가 객실부분에 대해서는 상당히 만족을 하고 큰 문제점이 없음을 알 수 있었다.

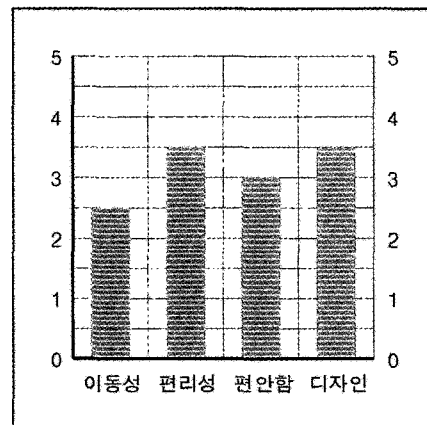
### (2) 식음료시설부분

식음료시설쪽에서는 시설 내에서의 이용과 디자인에서는 평균3.5점 정도의 만족도를 나타낸 반면에, 이동에 대해서는 2.5점 정도로 시설로의 이동하는데 조금은 불편함을 느낀다는 걸

알 수 있었다. 이는 일부 고급시설은 로비나 건물1층 등에 자리잡고 있어 편리하지만, 자주 이용하는 푸드존은 건물 밖에 따로 자리잡고 있어 거리상 불편함을 느끼는 것으로 파악된다. 이는 푸드존까지 이동하는 동선이나 무빙워크같은 이동방법에서의 편리성을 고려해 봐야 할 것이다.



<그림 3> 객실부분



<그림 4> 식음료시설부분

### (3) 스포츠시설부분

스포츠시설부분에서도 식음료시설과 비슷한 결과를 알 수 있었는데 시설내에서의 만족도는 보통수준의 이상으로 나타났으나, 이동에 있어서는 2.5점으로 만족도로 상당히 불편함을 많이 느끼고 있는 걸 알 수 있었다. 이는 스키시설이 중심인 리조트여서 객실과 각종 스포츠시설의 거리상 문제가 가장 크다고 파악되는데 이는 각종 장비를 가지고 이동해야 하는 문제점이 많이 작용했을 것이라 파악된다. 이는 숙박시설 1층에 자리잡고 있는 장비보관함 등을 스키리프트에서 가까운 곳에 배치하거나 장비를 가지고 쉽게 이동할 수 있는 카트 등의 배치도 생각해 볼 필요가 있다.

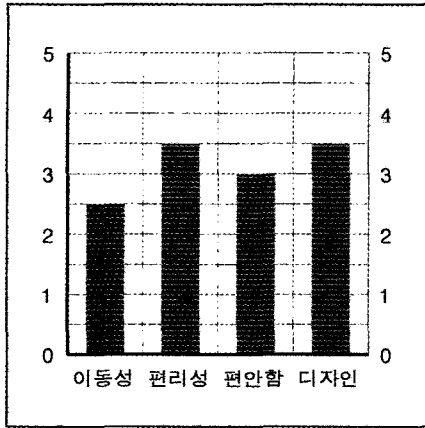
### (4) 연회, 집회시설부분

연회, 집회시설부분은 설문참여자가 대부분 단체이용자여서

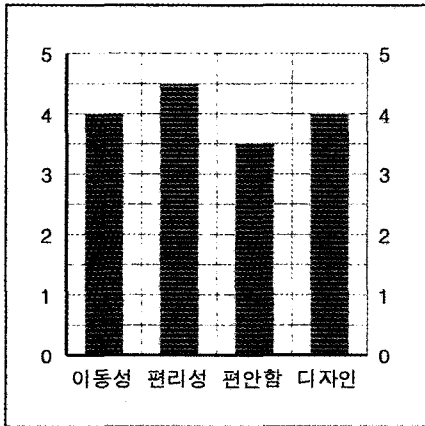
14)CAO현대건축/1996-1 리조트호텔/숙박시설, 건축출판도서공사, 1996

15)CAO현대건축/1996-1 리조트호텔/숙박시설, 건축출판도서공사, 1996

응답을 얻어내는 것이 쉬웠는데, 대부분의 이용자가 이동성, 편리성, 편안함, 디자인에서 4점, 4.5점, 3.5점, 4점의 점수를 주었다. 이는 연회, 집회시설부분은 이용자의 관심도부분에서 낮은 부분을 차지하고 시설전반적인 부분에 큰 문제점을 가지고 있지 않는 것으로 파악된다.



<그림 5> 스포츠시설부분



<그림 6> 연회, 집회시설부분

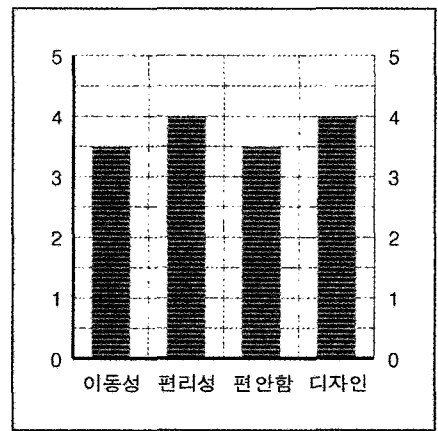
(5) 영업시설부분

영업시설의 부분에서는 특이한 점이 있는데, 영업시설부분 대부분이 거리상으로는 조금 떨어져 있는 곳의 푸드존과 같은 건물에 모여있는데, 거리상의 문제가 있는 듯 하였지만 대부분의 응답자가 이동성, 내부이용의 편리성, 디자인 등에 다들 높은 점수를 주어, 이는 쇼핑공간이 밀집되어 있고, 휴식이나 레저가 이용의 대부분의 주 목적임을 감안하면 쇼핑은 부가적 이용대상이라서 나타나는 현상으로 파악된다.

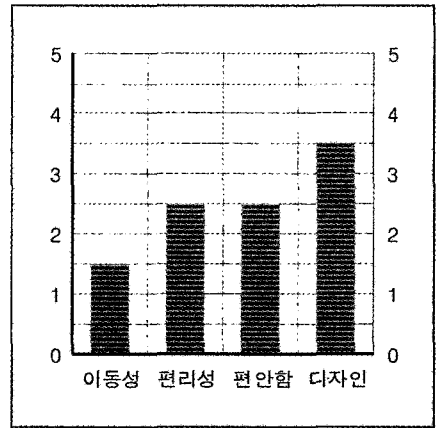
(6) 기타시설부분

기타시설부분으로는 화장실, 주차장, 휴게공간 등을 중심으로 설문을 조사하였는데, 가장 많은 문제점들이 나타난 공간이다. 여기 응답자들은 이동성, 내부편리성, 디자인 등에 3점 이상을 준 응답자도 10명이 있었지만, 대부분 1~2점 밖에는 점수를 주지 않은 것으로 보아 이용함에 있어 불만이 많은 시설로 파

악되었다. 이는 화장실 같은 경우는 디자인 등의 면에서는 상당히 잘되어 있는 것을 알 수 있으나, 넓은 리조트시설내에서의 갯수가 부족함을 느꼈고, 주차장 같은 경우에는 숙박시설 바로 앞부분의 공간이 부족하여 임시 주차장에서 오는 불편함에서 이러한 응답이 나온 것으로 생각된다. 또 휴게공간에 있어서도 유료공간은 많았지만, 그 외의 휴게공간은 로비 같은 일부적인 곳에서만 볼 수 있어서, 스키 같은 체력소모가 많은 운동을 즐기면서 부수적으로 요구되는 휴게공간의 부족함에서 이 같은 결과가 나왔다고 파악된다. 따라서 수익적인면을 떠나서 서비스적 차원에서 쉽게 이용 가능한 화장실의 추가설치와 벤치 같은 휴게공간을 많이 확충할 필요가 있다.



<그림 7> 영업시설부분



<그림 8> 기타시설부분

5. 결론

우리나라는 21세기에 들어오면서 IMF시대를 벗어났고 사람들은 여가와 휴식에 대한 많은 생각과 시간을 할애하는 경향이 나타나고 있다. 이에 리조트시설에 대한 수요는 점차적으로 증대할 것이고, 기존의 시설에서도 이용이 계속적으로 증대할 것이다. 리조트시설의 한 사례를 바탕으로 기존 리조트호텔의 공

간구성에 대한 사용자평가연구를 한 결과에서 여러 가지 결론을 얻을 수 있었다. 그것은 바로 리조트호텔을 이용하는데 있어서, 이용의 목적이 다양한 일반적인 호텔과 달리 특정 목적을 가지고 즉, 여가와 휴식을 생각하고 온다는 점에서 이용객의 생각이 비슷하기 때문에 공통적인 문제점을 얻을 수 있다고 파악된다.

이 연구결과에서 알 수 있듯이 수익면에서 중요하게 생각되는 부분인 객실 같은 부분에서는 전반적으로 높은 만족도와 큰 문제점이 없는 반면에, 비수익을 목적으로 하는 서비스공간부분에 대해서는 전반적으로 낮은 만족도와 이용하는데 문제점이 발견되었다는 점에서 이는 특정 시즌별로 이용객이 몰리고, 여가와 휴식을 목적으로 이용하는 리조트호텔에서는 다시 한번 고려해봐야 할 부분으로 생각된다. 그리고 한가지 더 알 수 있는 점은 각 공간에서의 이용에 대한 편리함과 디자인 등은 높은 만족도를 받은 반면 객실부분을 제외한 대부분 모든 시설부분에서 각 시설부분까지 이동하는데 많은 불편함을 느끼고 있다는 점이었다. 이의 결과로 기존의 리조트나 추후 계획중인 리조트의 공간계획에서는 각 시설공간부분을 서로 연계하여 이동성을 높이는데 더욱 많은 노력이 필요할 것이다.

이상과 같이 문헌조사를 통하여 리조트호텔의 개념과 역사 등에 대하여 알아보았고, 리조트호텔의 한 사례를 바탕으로 설문조사를 실시한 결과 기존 리조트호텔에서의 문제점을 파악할 수 있었다.

이러한 결론을 통하여 앞으로 보다 많은 자료조사와 분석을 통한 체계적인 연구가 필요하다고 생각된다. 또한 지속적인 리조트호텔 계획에 대한 연구가 활성화되어 소비자요구에 부합되는 공간구성이 적절히 이루어지길 바라며, 본 연구는 이를 위한 기초적인 자료로 이용되어 지리라 본다.

## 참고문헌

1. 강태정, 스포츠 용어사전, 서립문화사, 1983
2. 건축 자료연구회, 건축 설계자료 실례집 20권 "휴양지, 숙박시설", 도서출판 보원, 1995
3. 건축 자료연구회, 건축 설계자료 실례집 32권 "새로운 리조트호텔", 도서출판 보원, 1995
4. 주장건, 호텔의 건축계획, 세진사, 1999
5. 오정환, 호텔경영학원론, 기문사, 2000
6. 이필훈, 리조트설계에 관한 소고, 월간"건축9707", 대한건축학회, 1997
7. 장성규, 2000년대 레저산업의 저망, 월간"건축9707", 대한건축학회, 1997
8. 정홍채, 월간"건축문화 9205", 월간 건축문화사, 1992
9. CAO현대건축/1996-1 리조트호텔/숙박시설, 건축출판도서공사, 1996
10. 엄상권, 국내 리조트시설의 현황 및 특성에 관한 연구, 성균관대 석사학위 논문, 2001
11. 서기영, 레저 리조트시설의 계획의 설계에 관한 연구, 연구보고서(성균관대, 건축토목조경공학부), 2002.2
12. 유중희, 리조트시설의 외관선호 특성에 관한 연구, 성균관대 석사학위 논문, 1999

<접수 : 2002. 12. 31>