

호텔 소믈리에 교육 프로그램 개발을 위한 탐색적 연구

최 영 준[¶]
동명대학교 호텔경영학과[¶]

An Exploratory Study on the Development of Training Programs for Hotel Sommeliers

Young-Joon Choi[¶]

Dept. of Hotel Management, Tongmyong University[¶]

Abstract

The objective of this study is to draw a guideline in developing a training program for sommeliers. To accomplish the objective, an exploratory study was conducted through field professionals and sommeliers between May and July in 2009 adopting the Dacum method. As a result, a sommelier is regarded as a professional who possesses vast knowledge in wine, food & beverage and outlet operation and offers assistance to a guest. Six distinctive areas of duties such as preparation of guest service, guest encounter service, outlet preparation, outlet management, wine purchasing and cellar management, self improvement were drawn in this study comprising 93 following tasks which explained job description of a sommelier. Guest service encompasses 13 tasks such as outlet maintenance and guest encounter service with 40 tasks such as encountering a guest. Outlet preparation contains 6 tasks such as outlet preparation while outlet management contains 13 tasks such as guest management. Wine purchasing and cellar management contains 6 tasks such as wine purchasing while self improvement contains 15 tasks such as understanding world's food and beverages. Outlet management was regarded as the most important and difficult area and wine purchasing and cellar management was regarded as the most frequent task from the study findings.

Key words : hotel sommelier, Dacum method, job analysis, duty, task.

I. 서 론

최근 국내 호텔 및 외식산업의 발달과 함께 고객에게 보다 전문적이고 세심한 서비스와 고객 만족을 위한 세분화된 업무분야로서 소믈리에(sommelier)가 새롭게 대두되고 있다. 국내에서 소믈리에가 직업으로써 알려지기 시작한 곳은 호텔의 식음료분야 중 레스토랑과 와인 바에서이다. 일반적으로 소믈리에에는 호텔의 레스토랑이나 와인 바

혹은 일반 서양식 전문 레스토랑이나 와인 전문 바 등지에서 와인을 전문적으로 취급하는 호텔식음료나 외식산업의 종사원을 의미한다. 국가에 따라 wine waiter, chef de vin, wine butler, wine steward 등 여러 이름으로 불리고 있는데, 국내 직업사전에는 와인캡틴, 와인웨이터로 제시되어 있다(<http://www.careernet.re.kr>; 최영준·김영규 2006). 소믈리에(sommelier)는 최근에 새로 생겨난 직업명이 아니라 유럽에서는 이미 오래전부터 사회의

[¶] : 최영준, 018-225-2861, chunryu66@hanmail.net, 부산시 남구 용당동 535번지 동명대학교 호텔경영학과

한 직업으로서 존재한 것이 사실이다. 소믈리에를 붙여사전을 통해 살펴보면 ‘저택이나 호텔, 기숙사 등의 식료품 담당자’, ‘레스토랑, 카페 등의 알코올 음료 담당 웨이터’로 제시되고 있는데, 1700년대 이전까지는 왕궁에서 ‘식탁을 차리고 음식과 와인 같은 음료를 준비하는 사람’ 혹은 궁중연회나 모임에서 술을 따르고 제공하는 사람의 뜻으로 사용되었다. 하지만 사회 환경이 변화에 따라 고급 레스토랑과 현대 호텔의 출현시기인 18~19세기경 이미 사회적인 직업으로서 소믈리에가 등장하였다. 이 당시 소믈리에에는 와인 스템어드로서 해박한 와인 지식을 갖추고 호텔이나 일반 레스토랑에서 와인 서비스에 관한 업무를 전문적으로 담당하였다. 한편, 최근 소믈리에 관련 문헌 및 연구나 기관의 개념을 살펴보면 단순한 와인 및 음료 지식을 바탕으로 대고객 서비스를 제공하는 예전의 직업의 직무 범위에서 확대되고 있음을 알 수 있다. 소믈리에에는 기존의 업무 지식인 식탁을 준비하고 음식과 와인에 대한 전문 지식에서 확대되어 다양한 국가의 고객을 응대할 수 있는 외국어 능력 및 국제 문화의 이해와 국제 매너, 고객 접점에서 판매자로서의 능력, 고객 관리 및 고객 관계 유지 능력, 고객 기호 파악 능력, 전문화된 고객 서비스 제공, 영업장의 전반적 관리, 마케팅, 홍보, 판매 분석 등의 경영 관리 능력, 식음료 메뉴 기획 등 업무 수행을 위해 다양한 자격 조건을 갖춘 직업으로 표현되고 있다(최영준·서진우 2006 재인용; 최영준·김영규 2006; www.careernet.re.kr; www.somme.co.kr; http://www.koreawine.or.kr). 오늘날에는 이러한 폭 넓은 업무 영역과 다양한 전문 지식 습득을 위해 예전의 도제 형태의 교육 방법에서 확대되어 고등교육기관인 대학의 호텔 및 외식조리 관련 학과에서 소믈리에와 관련된 교과과목이 개설되고 있고, 또한 고등교육 기관이나 직업전문학교에서 와인 소믈리에와 관련된 학과가 개설되는 추세이다. 반면, 소믈리에에 대한 전문적인 지식을 습득할 수 있는 교육기관의 확대와는 달리 와인 교육 현황과 소믈리에

자격증 제도 평가항목 등 고재운 등(2005)과 고재운 등(2006)의 연구 정도가 대표적으로 있을 뿐 아직 소믈리에의 체계적인 양성교육을 위한 교육 프로그램 개발과 관련된 연구는 두드러진 것이 없는 실정이다.

본 연구는 소믈리에의 교육 프로그램 개발을 위한 기초자료를 도출하는 것을 연구목적으로 한다. 이러한 연구목적의 달성을 위해 본 연구는 탐색적 연구로 진행되는데, Dacum기법을 활용하여 현장 업무 전문가를 통해 소믈리에의 정의, 직무 영역 및 수행 작업과 일반 지식과 기술, 작업 자세도를 우선 도출하고 소믈리에의 직무별 수행 작업의 중요도, 난이도, 수행 빈도를 제시해 보고자 한다. 이러한 연구결과는 환경이 다른 다양한 전문교육기관 및 고등교육기관에서 소믈리에의 양성을 위한 교육 프로그램이나 훈련 프로그램 개발을 위한 기초자료로 활용할 수 있다.

II. 이론적 고찰

소믈리에 교육과 관련해서는 아직 다양하게 연구되고 있지 않는데, 주로 서비스 품질이나 고객 만족 그리고 와인 교육 및 자격증 제도, 소믈리에의 교육 및 양성의 필요성과 관련된 연구가 있다.

소믈리에의 교육 및 양성과 관련해서는 대표적으로 고재운(2002)의 와인시장의 현황 분석과 활성화 방안에 관한 탐색적 연구와 최영준과 김영규(2006)의 호텔외식산업의 전문직으로서 소믈리에 전문성제고가 있다. 고재운(2002)은 와인시장의 현황 분석과 활성화 방안에 관한 탐색적 연구에서 와인을 취급하는 소믈리에의 전문가 교육과정이 미비하여 교육의 기회가 부족하다고 전제하고, 특1급 호텔의 영업활성화를 위해서는 와인 담당 전문가인 소믈리에의 전문적인 양성이 필요하다고 제시했다. 최영준과 김영규(2006)는 호텔 외식산업의 전문직으로서 소믈리에 전문성제고라는 연구를 통해 호텔·외식산업에서 전문분야로서 부각되고 있는 와인 전문가인 소믈리에의 전

문화에 대해 이론적 배경을 살펴보고 전문화를 위한 교육 방안을 제시하고자 하였다. 연구결과, 전문가 양성을 위해서 전문화된 교육과정 개발의 필요성을 제시하였다. 소믈리에의 서비스 품질이나 고객 만족과 관련된 연구로는 김의겸(2008)의 DINESERV, 소믈리에 서비스 품질, 와인 마케팅 믹스가 고객 만족 및 애호도에 미치는 영향 연구와 이윤경(2009)의 서울 시내 특1급 호텔 이용고객을 대상으로 호텔 소믈리에 품질이 서비스 가치와 충성도에 미치는 영향 연구, 김은영(2008)의 와인 바, 소믈리에의 이미지가 고객 만족, 충성도에 미치는 영향, 이동규(2009)의 특급호텔 와인 소믈리에의 특성이 고객 관계의 품질, 서비스 품질 및 관계 강도에 미치는 영향 연구 등이 있다. 대표적으로 김의겸(2008)은 DINESERV, 소믈리에 서비스 품질, 와인 마케팅믹스가 고객 만족 및 애호도에 미치는 영향 연구를 통해 소믈리에의 서비스 품질적도의 개발과 이들의 고객 만족과 애호도에 대한 영향을 분석하였다. 기타 와인과 관련하여 조수현과 최현정(2009)의 와인 소비자의 관여 수준에 따른 선택 속성 차이에 관한 연구, 김맹진(2008)의 관여도에 따른 와인 소비자의 인지된 구매 위험에 관한 연구 그리고 방진식과 전진화(2006)의 와인 소비자 분류에 따른 와인 선호도에 관한 연구 등이 있다. 위와 같이 기존의 소믈리에 관련 선행 연구를 살펴보면 소믈리에 양성을 위한 교육 필요성에 대해 언급한 제안은 있었지만 실질적으로 체계적인 소믈리에 양성을 위한 교육 프로그램 개발과 관련된 연구는 아직 두드러지게 나타난 것이 없다.

III. 연구방법 및 결과

1. 연구방법 및 자료수집

일반적인 직무 분석 기법으로는 면담법, 관찰법, 체험법, 설문법, 녹화법 등이 있다. 이 중 두 가지 이상을 함께 사용하는 것이 바람직하다(박성종 등 2003). 본 연구의 목적을 달성하기 위한 분

석방법으로는 Dacum(Developing A Curriculum)을 활용하고자 한다. Dacum은 직무 분석을 위한 기법 중 하나이다. 이 기법은 타당성 있는 작업 목록의 도출을 위하여 구조화된 초점집단(structured focus group)인 업무 전문가를 통한 명목집단과 스토리 보딩(story boding)을 활용하는 기법이다(Hartley 1999). Dacum기법은 1960년대 북미 지역인 캐나다의 지역경제 개발부서의 실험기획과(Experimental Projects Branch)와 미국 뉴욕 일반학습연구소(General Learning Corporation of New York)에서 능력중심교육(competency based education)을 위해 개발되어 발전하였다(손화희 2008; 원상봉·윤관식 2001; 정현숙 2004; 박정규 2008). 능력중심교육(competency based education) 과정 개발을 위해 활용되는 Dacum기법의 분석을 위한 전제에 대해 Motorola University(1992)는 직무 분석에 참여하는 구성원은 해당 분야의 직무를 잘 알고 또한 잘 수행하는 사람이어야 한다고 전제하고 있는데, 국내에서는 이들을 분석 협조자, 업무 전문가 혹은 내용 전문가(SME, panelist, panel member) 등으로 표현되는데, 본 연구에서는 업무 전문가로 한다. 이들은 5명에서 12명 정도로 구성되고, 이들을 통해 해당 분야의 직무 및 수행 작업과 각 수행 작업에 대한 중요도, 난이도, 빈도를 도출한다(박성종 등 2003; 변숙영 등 2007; 손화희 2008 재인용; 전주희 2008; 정현숙 2004).

본 연구의 목적을 달성하기 위해 업무 전문가 위원회를 구성하였다. 업무 전문가(panelist)는 현직 현장에서 다년간 와인과 음료의 취급 및 서비스와 관계된 업무를 수행하였던 부산 지역 특급호텔 식음료 종사자와 이에 준하게 자격자로 구성하였다. 업무 전문가의 구성 별로 살펴보면 특급호텔 소믈리에 및 음료 혹은 식음료 지배인 7명과 특급호텔 식음료에서 20년 이상 경력을 갖춘 식음료 전문가로서 현직 레지던스 부 총지배인 1명과 대형외식업체 총지배인 1명이었다. 그리고 자문 및 검증을 위해 전직 식음료 지배인으로 20년 이상 특1급 호텔 식음료 경력을 보유

한 호텔전공 현직 교수 1명과 워크숍 개최 시 1명의 기록자(recorder)로 구성되었다. 업무 전문가위원의 경력은 10년 이상 3명, 15년 이상 1명, 20년 이상 5명이었다. 호텔 분야는 직업적 특성상 위원회 구성원들이 며칠간의 연속적인 워크숍에 참여할 수 없고, 또한 매번마다 워크숍에 모두 참석하기가 쉽지 않다. 따라서 참석하지 못했던 구성원은 도출된 자료 제공을 통한 면담 및 서면조사를 병행하여 실시했다. 업무 전문가위원회를 통해 우선 소믈리에의 직무를 정의하고, 직무 영역, 수행 작업 그리고 직무 영역의 수행 작업에 대한 중요도, 난이도, 수행 빈도를 도출하였다. 이를 위

해 2회의 워크숍과 직무별 수행 작업의 중요도, 난이도, 수행 빈도에 대한 서면조사와 면담조사를 실시하였다. 연구 수행은 2009년 5월에서 7월 사이에 실시되었다.

2. 연구결과

1) 직무의 정의 및 수행 작업

업무 전문가위원회에서는 소믈리에를 호텔 레스토랑이나 바에서 와인 및 기타 식음료 그리고 영업장 운영에 관한 전문적인 지식을 갖추고 와인을 전문적으로 취급, 관리, 판매하여 대고객 서

<Table 1> Dacum chart of a sommelier

Duty		Task					
Guest service preparation A	Keeping outlet cleanliness A-1	Preparing wine utensils A-2	Preparing beverage utensils and equipment A-3	Preparing other utensils and equipment A-4	Preparing service station A-5	Preparing wine A-6	Preparing other beverages A-7
	Maintaining ambience A-8	Confirming reservation A-9	Checking a beverage list A-10	Familiarizing daily menu A-11	Familiarizing daily events A-12	Checking personal grooming A-13	
Guest encounter service B	Encountering guests B-1	Directing guests B-2	Seating guests B-3	Offering menu B-4	Catching guests' preference B-5	Recommending aperitif B-6	Taking aperitif order B-7
	Recommending main dish B-8	Taking main order B-9	Recommending main wine B-10	Taking main wine order B-11	Recommending appetizer B-12	Taking appetizer order B-13	Recommending pre wine B-14
	Taking pre wine order B-15	Recommending other beverages B-16	Taking other beverage orders B-17	Making order B-18	Serving aperitif B-19	Serving food B-20	Serving white/rose wine B-21
	Serving sparkling wine B-22	Serving red wine B-23	Wine tasting B-24	Decanting B-25	Wine refill B-26	Taking additional wine order B-27	Serving other beverages B-28
	Offering dessert menu B-29	Recommending dessert B-30	Taking dessert order B-31	Recommending after meal beverages B-32	Taking after meal beverage orders B-33	Serving dessert B-34	Serving after meal beverages B-35
	Recommending a cigar B-36	Serving a cigar B-37	Offering a bill B-38	Seeing off guest B-39	Arranging table B-40		

<Table 1> Continued

Duty		Task					
Outlet preparation C	Preparing outlet C-1	Preparing wine utensils and equipment C-2	Keeping wine utensils and equipment C-3	Preparing other utensils and equipment C-4	Keeping other utensils and equipment C-5	Balancing outlet sales and closing the shift C-6	
Outlet management D	Guest maintenance D-1	Organization maintenance D-2	Developing a beverage list D-3	Developing a wine list D-4	Developing menu D-5	Acquiring wine information D-6	Analysing menu cost D-7
	Analysing sales D-8	Developing daily event D-9	Developing special event D-10	Developing seasonal event D-11	Developing marketing strategy D-12	Analysing beverage markets D-13	
Wine purchasing and cellar management E	Managing wine and beverage purchasing E-1	Screening E-2	Managing stock E-3	Managing out stock E-4	Managing inventory E-5	Tasting new wine E-6	
Self improvement F	Understanding world food & beverage culture F-1	Understanding guest encounter F-2	Understanding global manner and etiquette F-3	Foreign language skill F-4	Understanding alcohol beverage tax F-5	Getting acquainted with guest encounter F-6	Managing personal image F-7
	Understanding western cuisine F-8	Understanding oriental cuisine F-9	Understanding old continent wine F-10	Understanding new continent wine F-11	Understanding other beverages F-12	Understanding outlet operation management F-13	Understanding new utensils and equipment F-14
	Understanding beverage outlet interior F-15						

비스를 행하는 자로 정의한다. 업무 전문가위원회 회를 통해 소믈리에에는 고객 서비스 준비, 고객 접점 서비스, 영업장 정리, 영업장 경영 관리, 와인 구매 및 셀러 관리, 자기 개발의 6개 직무 영역과 93개 수행 작업으로 도출되었다. 직무 영역인 고객 서비스 준비는 업장 청결 관리 등 13개 수행 작업이 도출되었고, 직무 영역인 고객 접점 서비스는 고객 응대하기 등 40개 수행 작업, 직무 영역인 영업장 정리는 영업장 정리하기 등 6개 수행 작업, 직무 영역인 영업장 경영 관리는 고객 관리하기 등 13개 수행 작업, 직무 영역인 와인 구매 및 셀러 관리는 와인 및 음료 구매 관리하기 등 6개 수행 작업 그리고 직무 영역인 자기 개발은 세계음료문화 이해하기 등 15개 수행 작업이 도출되었다. 한편, 업무 전문가위원회를 통해 소믈리에의 직무를 원활히 수행하기 위한 일반적인

지식과 기술, 태도는 다음과 같이 제시되었다. 일반적인 지식과 기술은 고객의 이해, 세계 문화의 이해, 식품학 및 메뉴, 음료 및 와인 지식, 영양학, 언어 구사력, 구매 관리, 재고 관리, 영업 분석, 마케팅, 메뉴 디자인, 인테리어, 돌발 상황 및 취객 관리에 대한 대처, 식품위생법규, 고객 응대 및 대인 관계 기술, 테이블 및 서비스 매너, 기물 취급 관리이다. 태도는 고객 친화적, 책임 의식, 직업 의식, 서비스 정신, 인내심, 적극성, 융통성, 세련성, 세심한 배려, 빠른 판단력, 지속적인 훈련, 새로운 것에 대한 탐구로 나타났다.

2) 중요도, 난이도, 수행 빈도 분석

업무 전문가를 대상으로 <Table 2>와 같이 도출된 수행 작업에 대해 중요도, 난이도, 수행 빈도를 조사 분석하였다.

직무 영역 A는 총 수행 작업 수 93개 중에서 13개로 나타났다. 중요도, 난이도, 수행 빈도에서 가장 많은 응답을 보면 중요도는 62%가 A인 높다고 응답했고, 난이도는 43%가 C인 낮다고 응답했으며, 수행 작업은 39%가 A인 높다고 응답했다. 직무 영역 B는 총 수행 작업 수 93개 중에서 가장 많은 40개로 나타났다. 중요도, 난이도, 수행 빈도에서 가장 많은 응답을 보면 중요도는 53%가 A인 높다고 응답했고, 난이도는 47%가 보통인 B 그리고 수행 작업은 38%가 B로 응답했다. 직무 영역 C는 총 수행 작업 수 93개 중에서 6개로 나타났다. 중요도, 난이도, 수행 빈도에서 가장 많은 응답을 보면 중요도는 48%가 A인 높다고 응답했고, 난이도는 54%가 B로 응답했으며, 수행 작업은 41%가 A인 높다고 응답했다. 직무 영역 D는 총 수행 작업 수 93개 중에서 13개로 나타났다. 중요도, 난이도, 수행 빈도에서 가장 많은 응답을 보면 중요도는 78%가 A인 높다고 응답했고, 난이도는 73%가 A로 응답했으며, 수행 작업은 47%가 B로 응답했다. 직무 영역 E는 총 수행 작업 수 93개 중에서 6개로 나타났다. 중요

도, 난이도, 수행 빈도에서 가장 많은 응답을 보면 중요도는 72%가 A인 높다고 응답했고, 난이도는 57%가 B로 응답했으며, 수행 작업은 48%가 A인 높다고 응답했다. 직무 영역 F는 총 수행 작업 수 93개 중에서 15개로 나타났다. 중요도, 난이도, 수행 빈도에서 가장 많은 응답을 보면 중요도는 70%가 A인 높다고 응답했고, 난이도는 49%가 A로 응답했으며, 수행 작업은 47%가 B로 응답했다.

〈Table 2〉의 직무 영역에서 평균(a로 표시)을 비교해 살펴보면 중요도 평균은 영업장 경영 관리가 24.62로 가장 높았고, 그 다음으로 와인 구매 및 셀러 관리 24.5, 자기 개발 24.2, 고객 서비스 준비 23, 고객 접점 서비스 21.88, 영업장 정리 20.67 순이었다. 직무 영역에서 난이도 평균을 살펴보면 영업장 경영 관리가 24.46으로 가장 높았고, 그 다음으로 자기 개발 21.13, 고객 접점 서비스 19.23, 와인 구매 및 셀러 관리 19.17, 영업장 정리 16.83, 고객 서비스 준비 15.23 순이었다. 직무 영역에서 수행 빈도 평균을 살펴보면 와인 구매 및 셀러 관리가 21.50으로 가장 높았고, 그 다음으

〈Table 2〉 Importance, difficulty level, frequency of task per duty areas

Duty	Number	Importance				Difficulty				Frequency of the duty			
		A	B	C	Total	A	B	C	Total	A	B	C	Total
Guest service preparation A	A-1 Keeping outlet cleanliness	7	2	0	25	1	4	4	15	4	3	2	20
	A-2 Preparing wine utensils	7	2	0	25	0	4	5	13	3	4	2	19
	A-3 Preparing beverage utensils and equipment	4	4	1	21	0	3	6	12	2	5	2	18
	A-4 Preparing other utensils and equipment	2	5	2	18	0	4	5	13	3	2	4	17
	A-5 Preparing service station	3	5	1	20	0	2	7	11	2	5	2	18
	A-6 Preparing wine	7	2	0	25	2	6	1	13	5	4	0	23
	A-7 Preparing other beverages	3	4	2	19	0	4	5	13	1	6	2	17
	A-8 Maintaining ambience	6	3	0	24	6	3	0	24	2	1	6	14
	A-9 Confirming reservation	7	1	1	24	3	3	3	18	5	1	3	20
	A-10 Checking a beverage list	7	2	0	25	3	3	3	18	4	3	2	20
	A-11 Familiarizing daily menu	6	3	0	24	1	5	3	16	5	3	1	22
	A-12 Familiarizing daily events	4	5	0	22	2	3	4	16	4	2	3	19
	A-13 Checking personal grooming	9	0	0	27	2	3	4	16	6	2	1	23
	Total (%)	72	38	7	23.00	20	47	50	15.23	46	41	30	19.23
		(62)	(32)	(6)	a	(17)	(40)	(43)	a	(39)	(35)	(26)	a

〈Table 2〉 Continued

Duty	Number	Importance				Difficulty				Frequency of the duty			
		A	B	C	Total	A	B	C	Total	A	B	C	Total
B-1 Encountering guests		9	0	0	27	5	3	1	22	7	2	0	25
B-2 Directing guests		5	2	2	21	0	6	3	15	3	5	1	20
B-3 Seating guests		4	3	2	20	0	4	5	13	3	4	2	19
B-4 Offering menu		3	3	3	18	0	4	5	13	3	4	2	19
B-5 Catching guests' preference		9	0	0	27	8	1	0	26	6	2	1	23
B-6 Recommending aperitif		6	3	0	24	2	7	0	20	3	5	1	20
B-7 Taking aperitif order		5	4	0	23	1	7	1	18	3	5	1	20
B-8 Recommending main dish		4	4	1	21	4	4	1	21	6	0	3	21
B-9 Taking main order		4	4	1	21	2	5	2	18	5	1	3	20
B-10 Recommending main wine		7	2	0	25	5	4	0	23	5	2	2	21
B-11 Taking main wine order		8	1	0	26	4	5	0	22	6	3	0	24
B-12 Recommending appetizer		3	5	1	20	4	3	2	20	3	3	3	18
B-13 Taking appetizer order		3	4	2	19	4	3	2	20	2	5	2	18
B-14 Recommending pre wine		6	3	0	24	7	2	0	25	4	3	2	20
B-15 Taking pre wine order		5	4	0	23	4	5	0	22	4	3	2	20
B-16 Recommending other beverages		3	5	1	20	3	5	1	20	1	5	3	16
B-17 Taking other beverage orders		3	6	0	21	3	4	2	19	1	6	2	17
B-18 Making order		3	5	1	20	2	3	4	16	5	3	1	22
B-19 Serving aperitif	Guest encounter service B	4	4	1	21	1	5	3	16	3	5	1	20
B-20 Serving food		4	3	2	20	3	3	3	18	5	3	1	22
B-21 Serving white/rose wine		8	1	0	26	2	6	1	19	3	5	1	20
B-22 Serving sparkling wine		8	1	0	26	5	4	0	23	3	3	3	18
B-23 Serving red wine		8	1	0	26	4	5	0	22	5	3	1	22
B-24 Wine tasting		8	1	0	26	7	2	0	25	5	2	2	21
B-25 Decanting		7	2	0	25	7	2	0	25	1	3	5	14
B-26 Wine refill		5	4	0	23	3	5	1	20	3	5	1	20
B-27 Taking additional wine order		7	2	0	25	5	4	0	23	2	6	1	19
B-28 Serving other beverages		2	5	2	18	0	7	2	16	1	5	3	16
B-29 Offering dessert menu		3	4	2	19	1	6	2	17	1	5	3	16
B-30 Recommending dessert		2	5	2	18	3	5	1	20	1	3	5	14
B-31 Taking dessert order		2	5	2	18	1	5	3	16	1	4	4	15
B-32 Recommending after meal beverages		5	3	1	22	2	6	1	19	2	3	4	16
B-33 Taking after meal beverage orders		4	5	0	22	1	4	4	15	2	4	3	17
B-34 Serving dessert		2	5	2	18	1	4	4	15	1	3	5	14
B-35 Serving after meal beverages		4	5	0	22	1	5	3	16	1	4	4	15
B-36 Recommending a cigar		3	5	1	20	4	4	1	21	0	2	7	11
B-37 Serving a cigar		3	6	0	21	5	1	3	20	1	1	7	12
B-38 Offering a bill		4	1	4	18	3	2	4	17	5	1	3	20
B-39 Seeing off guest		7	2	0	25	3	6	0	21	6	3	0	24

<Table 2> Continued

Duty	Number	Importance				Difficulty				Frequency of the duty			
		A	B	C	Total	A	B	C	Total	A	B	C	Total
Guest encounter service B	B-40 Arranging table	2	3	4	16	0	3	6	12	4	2	3	19
	Total (%)	192 (53)	131 (36)	37 (10)	21.88 a	120 (33)	169 (47)	71 (20)	19.23 a	126 (35)	136 (38)	98 (27)	18.70 a
Outlet preparation C	C-1 Preparing outlet	6	1	2	22	1	6	2	17	5	2	2	21
	C-2 Preparing wine utensils and equipment	4	4	1	21	1	6	2	17	4	4	1	21
	C-3 Keeping wine utensils and equipment	5	3	1	22	3	4	2	19	5	3	1	22
	C-4 Preparing other utensils and equipment	3	4	2	19	0	6	3	15	2	4	3	17
	C-5 Keeping other utensils and equipment	3	4	2	19	2	3	4	16	3	4	2	19
	C-6 Balancing outlet sales and closing the shift	5	2	2	21	2	4	3	17	3	4	2	19
	Total (%)	26 (48)	18 (33)	10 (19)	20.67 a	9 (17)	29 (54)	16 (30)	16.83 a	22 (41)	21 (39)	11 (20)	19.83 a
Outlet management D	D-1 Guest maintenance	8	1	0	26	8	1	0	26	5	2	2	21
	D-2 Organization maintenance	7	2	0	25	8	1	0	26	3	4	2	19
	D-3 Developing a beverage list	8	1	0	26	6	3	0	24	3	4	2	19
	D-4 Developing a wine list	8	1	0	26	9	0	0	27	3	4	2	19
	D-5 Developing menu	8	1	0	26	9	0	0	27	2	3	4	16
	D-6 Acquiring wine information	8	1	0	26	4	5	0	22	4	3	2	20
	D-7 Analysing menu cost	6	3	0	24	3	5	1	20	1	8	0	19
	D-8 Analysing sales	7	2	0	25	3	6	0	21	3	6	0	21
	D-9 Developing daily event	5	3	1	22	7	2	0	25	2	4	3	17
	D-10 Developing special event	6	2	1	23	8	1	0	26	2	2	5	15
	D-11 Developing seasonal event	5	3	1	22	6	3	0	24	1	4	4	15
	D-12 Developing marketing strategy	7	0	2	23	7	2	0	25	1	5	3	16
	D-13 Analysing beverage markets	8	1	0	26	7	2	0	25	1	6	2	17
Total (%)	91 (78)	21 (18)	5 (4)	24.62 a	85 (73)	31 (26)	1 (1)	24.46 a	31 (26)	55 (47)	31 (26)	18.00 a	
Wine purchasing and cellar management E	E-1 Managing wine and beverage purchasing	7	2	0	25	4	4	1	21	4	5	0	22
	E-2 Screening	4	5	0	22	3	5	1	20	1	5	3	16
	E-3 Managing stock	6	3	0	24	1	7	1	18	6	3	0	24
	E-4 Managing out stock	6	3	0	24	0	7	2	16	6	3	0	24
	E-5 Managing inventory	8	1	0	26	2	5	2	18	6	3	0	24
	E-6 Tasting new wine	8	1	0	26	5	3	1	22	3	4	2	19
Total (%)	39 (72)	15 (28)	0 (0)	24.50 a	15 (28)	31 (57)	8 (15)	19.17 a	26 (48)	23 (43)	5 (9)	21.50 a	
Self improvement F	F-1 Understanding world food & beverage culture	4	5	0	22	4	4	1	21	0	3	6	12
	F-2 Understanding guest encounter	8	1	0	26	6	2	1	23	4	4	1	21
	F-3 Understanding global manner and etiquette	7	2	0	25	4	4	1	21	1	6	2	17
	F-4 Foreign language skill	8	1	0	26	6	3	0	24	5	2	2	21
	F-5 Understanding alcohol beverage tax	3	4	2	19	3	3	3	18	0	3	6	12

<Table 2> Continued

Duty	Number	Importance				Difficulty				Frequency of the duty				
		A	B	C	Total	A	B	C	Total	A	B	C	Total	
Self improve- ment F	F-6 Getting acquainted with guest encounter	9	0	0	27	3	3	3	18	5	3	1	22	
	F-7 Managing personal image	8	1	0	26	6	2	1	23	6	2	1	23	
	F-8 Understanding western cuisine	7	2	0	25	5	3	1	22	1	6	2	17	
	F-9 Understanding oriental cuisine	5	4	0	23	4	4	1	21	0	5	4	14	
	F-10 Understanding old continent wine	8	1	0	26	5	3	1	22	2	5	2	18	
	F-11 Understanding new continent wine	8	1	0	26	5	3	1	22	2	5	2	18	
	F-12 Understanding other beverages	5	4	0	23	2	5	2	18	0	6	3	15	
	F-13 Understanding outlet operation management	7	2	0	25	5	3	1	22	2	4	3	17	
	F-14 Understanding new utensils and equipment	3	6	0	21	2	6	1	19	0	6	3	15	
	F-15 Understanding beverage outlet interior	5	4	0	23	6	2	1	23	2	3	4	16	
		Total	95	38	2	24.20	66	50	19	21.13	30	63	42	17.20
		(%)	(70)	(28)	(1)	a	(49)	(37)	(14)	a	(22)	(47)	(31)	a

* Importance, Difficulty level, Frequency: A=High(3), B=Medium(2), C(1)=Low, rounding off from the first decimal, a=average.

로 영업장 정리 19.83, 고객 서비스 준비 19.23, 고객 접점 서비스 18.7, 영업장 경영 관리 18, 자기 개발 17.20 순이었다.

중요도와 난이도 평균이 가장 높은 직무 영역은 영업장 경영 관리로 나타났다. 업무 전문가들은 소믈리에가 일반적으로 이론적 실무적 경력이 어느 정도 갖춘 후에야 가능한 직무이기 때문이라고 대답했다. 수행 작업에서 중요도가 가장 높게 나타난 것은 A-13의 용모 점검하기, B-1의 고객 응대하기, B-5의 고객 기호 파악하기, F-6 고객 접점 서비스 익히기로써 전체 9명의 전문가 모두 중요도가 높은 것으로 나타났다. 수행 작업에서 난이도가 가장 높게 나타난 것은 D-4의 와인 리스트 기획하기와 D-5의 메뉴 기획하기로 나타났다. 중요도가 가장 높게 나타난 수행 작업은 고객이 영업장에 도착하여 응대하는 작업부터 직접적으로 서비스 과정에 이르기까지의 필요한 수행 작업으로 나타났다. 난이도가 가장 높은 수행 작업들은 소믈리에가 음식과 와인과 같은 음료에 풍부한 지식과 이들 간에 상호 특징을 잘 알고 있어야 조화와 기획이 가능하기 때문이라고 대답했다. 수행 빈도가 가장 높은 직무는 와인 구매 및 셀러 관리로 나타났는데, 소믈리에에는 음료 중 와

인과 가장 관련이 많은 직종이기 때문이다.

IV. 요약 및 결론

본 연구는 최근 호텔 외식산업에서 전문 업무분야로서 대두되고 있는 소믈리에의 교육 프로그램 개발을 위한 기초연구이다. 소믈리에의 교육 프로그램 개발을 위한 자료를 도출하기 위해 전 현직 특급호텔 식음료 전문가 및 소믈리에를 대상으로 Dacum기법을 활용하여 연구를 수행하였다. 총 9명의 업무 전문가를 통해 소믈리에의 정의 및 직무 영역과 각 직무 영역별 수행 작업을 도출하였다. 일반적으로 직무 분석을 통한 교육 프로그램 개발을 위해서는 각 수행 작업별 중요도, 난이도, 수행 빈도는 중요한데(정현숙 2004), 본 연구에서는 수행 작업의 중요도, 난이도, 수행 빈도는 다음과 같이 나타났다.

고객 서비스 준비에서 중요도가 가장 높은 수행 작업은 용모 점검하기의 A-13이고, 가장 낮은 수행 작업은 기타 영업기물 및 비품 준비하기인 A-4이다. 난이도가 가장 높은 수행 작업은 업장 분위기 연출하기인 A-8이고, 가장 낮은 수행 작업은 와인 준비하기인 A-6이다. 고객 접점 서비

스에서 중요도가 가장 높은 수행 작업은 고객 응대하기인 B-1과 고객 기호 파악하기인 B-5이고, 가장 낮은 수행 작업은 메뉴판 제공하기인 B-4이다. 난이도가 가장 높은 수행 작업은 고객 기호 파악하기인 B-5이고, 가장 낮은 수행 작업은 테이블 정리하기인 B-40이다. 영업장 정리에서 중요도가 가장 높은 수행 작업은 영업장 정리하기인 C-1과 와인 기물 및 비품 관리하기인 C-3이고, 가장 낮은 수행 작업은 기타 기물 및 비품 정리하기인 C-4와 기타 기물 및 비품 관리하기인 C-5이다. 난이도가 가장 높은 수행 작업은 와인 기물 및 비품 관리하기인 C-3이고, 가장 낮은 수행 작업은 기타 기물 및 비품 정리하기인 C-4이다. 영업장 경영 관리에서 중요도가 가장 높은 수행 작업은 D-1, D-3, D-4, D-5, D-6, D-13인 고객 관리하기, 음료 리스트 기획하기, 와인 리스트 기획하기, 메뉴 기획하기, 와인 정보 수집하기, 음료 시장 환경 분석하기이고, 가장 낮은 수행 작업은 일일 이벤트 기획하기인 D-9와 계절 이벤트 기획하기인 D-11이다. 난이도가 가장 높은 수행 작업은 와인 리스트 기획하기, 메뉴 기획하기인 D-4, D-5이고, 가장 낮은 수행 작업은 음료 원가 분석하기인 D-7이다. 와인 구매 및 셀러 관리에서 중요도가 가장 높은 수행 작업은 재고 관리인 E-5와 새로운 와인 테이스팅하기인 E-6이고, 가장 낮은 수행 작업은 검수하기인 E-2이다. 난이도가 가장 높은 수행 작업은 새로운 와인 테이스팅하기인 E-6이고, 가장 낮은 수행 작업은 출고관리하기인 E-4이다. 자기 개발에서 중요도가 가장 높은 수행 작업은 고객 접점 서비스 익히기인 F-6이고, 가장 낮은 수행 작업은 주세법 숙지하기인 F-5이다. 난이도가 가장 높은 수행 작업은 외국어 익히기인 F-4이고, 가장 낮은 수행 작업은 주세법 숙지하기, 고객 접점 서비스 익히기, 기타 음료 이해하기인 F-5, F-6, F-12이다.

Dacum 검증에서 중요한 점은 수행 작업의 중요도, 난이도, 수행 빈도에 대한 등급이다. 교육 프로그램 개발을 위해서는 직무 분석을 통한 각

수행 작업별 중요도, 난이도, 수행 빈도가 필요한데, 정현숙(2004)은 교과목 개발을 위해서는 중요도, 학기 및 시수를 위해서는 난이도가 활용되고, 보통 난이도가 높은 경우 높은 단계의 교육과정에 포함시키는 것이 좋다고 하였다. 손화희(2008)는 난이도를 교육시간 수를 조정하는데 반영하였고, 중요도가 높은 직무는 교육과정에 포함되어야 하고, 이에 대한 교육의 강화가 필요하다고 제시하였다. 박선종 등(2003)은 중요도와 수행 빈도가 높은 수행 작업은 교육 프로그램에 일차적으로 반영되어야 하고, 또한 수행 빈도는 낮지만 중요도가 높은 수행 작업도 교육 프로그램에 포함되어야 한다. 또한 중요도가 높지 않고 수행 빈도가 낮은 수행 작업은 후순위에 배치하는 것이 좋다고 제시하였다. 본 연구에서 수행 작업 중 각 중요도, 난이도, 수행 빈도의 값이 평균값 이상인 것을 살펴보면 예약 확인하기, 음료 리스트 점검하기, 용모 점검하기, 고객 응대하기, 고객 기호 파악하기, 식전 음료 추천하기, 메인 와인 추천하기, 메인 와인 주문 받기, 전체 와인 추천하기, 전체 와인 주문 받기, 스파클링 와인 서비스하기, 레드 와인 서비스하기, 와인 테이스팅하기, 와인 리필 서비스하기, 와인 추가 주문 받기, 고객 환송하기, 영업장 정리하기, 와인 기물 및 비품 정리하기, 와인 기물 및 비품 관리하기, 고객 관리하기, 조직 관리하기, 와인 리스트 기획하기, 와인 및 음료 구매 관리하기, 고객 응대 및 이해하기, 외국어하기, 개인 이미지 관리하기, 구대륙 와인 이해하기, 신대륙 와인 이해하기로 나타나 교과 과정이나 프로그램 개발 시 고려되어야 할 것이다. 본 연구는 호텔 외식산업분야 전문 인력이라 할 수 있는 호텔 소믈리에의 양성을 위해 교육 프로그램 개발에 필요한 기초자료인 직무 영역과 수행 작업 그리고 수행 작업의 중요도, 난이도, 수행 빈도를 도출하였다는데 의의가 있다고 하겠다. 일반적으로 교육과정의 결정은 교육현장의 환경에 따라 달라지므로(박성종 등 2003), 차후 호텔 소믈리에의 교육 프로그램을 운영하고자 하

는 전문교육기관이나 혹은 고등교육기관에서는 위의 도출된 직무 영역과 수행 작업의 중요도, 난이도, 수행 빈도를 바탕으로 각 직무 영역별 지식 및 기능 매트릭스를 도출하고 소믈리에의 교육 프로그램이나 훈련 프로그램에 적합한 교과목과 교육기간, 교육과정을 개발할 수 있으리라 본다.

한글초록

본 연구는 호텔 외식산업에서 최근 대두되고 있는 소믈리에의 교육 프로그램 개발을 위한 기초 자료를 도출하기 식음료 전문가 및 소믈리에를 대상으로 2009년 5월에서 7월 사이에 Dacum method을 활용한 탐색적 연구를 실시하였다. 연구결과, 소믈리에에는 레스토랑이나 바에서 와인 및 기타 식음료와 영업장 운영에 관한 전문적인 지식을 갖추고 와인을 전문적으로 취급 판매하여 대고객 서비스를 행하는 자로 정의되었다. 그리고 소믈리에에는 고객 서비스 준비, 고객 접점 서비스, 영업장 정리, 영업장 경영 관리, 와인 구매 및 셀러 관리, 자기 개발의 6개 직무 영역(duty)과 93개 수행 작업(task)으로 도출되었다. 고객 서비스 준비는 업장 청결 관리 등 13개 수행 작업이 도출되었고, 고객 접점 서비스는 고객 응대하기 등 40개 수행 작업, 영업장 정리는 영업장 정리하기 등 6개 수행 작업, 영업장 경영 관리는 고객 관리하기 등 13개 수행 작업, 와인 구매 및 셀러 관리는 와인 및 음료 구매 관리하기 등 6개 수행 작업 그리고 자기 개발은 세계 식음료 문화 이해하기 등 15개 수행 작업이 도출되었다. 그리고 중요도와 난이도가 가장 높은 직무는 영업장 경영 관리로 나타났고, 수행 빈도가 가장 높은 직무는 와인 구매 및 셀러 관리로 나타났다.

참고문헌

1. 고재윤 (2002). 와인시장의 현황 분석과 활성화 방안에 관한 탐색적 연구. 서울시 특1급 호텔의 식음료 부문을 중심으로. *호텔관광연구* 9(0):35-53.
2. 고재윤 · 이준재 · 조현준 (2005). 호텔레스토랑 와인 교육현황과 와인 교육시스템 구축방안에 관한 연구. *외식경영연구* 8(3):125-147.
3. 고재윤 · 정미란 · 박성수 (2006). 우리나라 소믈리에 자격증 평가항목에 관한 연구. *2006 강원국제관광학술대회* 314-326.
4. 김명진 (2008). 관여도에 따른 와인 소비자의 인지된 구매 위험에 관한 연구. *한국조리학회지* 14(4):232-243.
5. 김은영 (2008). 와인 바, 소믈리에의 이미지가 고객 만족, 충성도에 미치는 영향. 숙명여자대학교 호스피탈리티경영대학원 석사학위논문, 1-83, 서울.
6. 김의겸 (2008). DINESERV, 소믈리에 서비스 품질, 와인 마케팅믹스가 고객 만족 및 애호도에 미치는 영향. *Tourism Research* 27(0): 45-61.
7. 박성종 · 지명석 · 류지호 (2003). Duty, Task, Step 분석을 통한 전기·컴퓨터 분야의 DACUM Chart 활용방안. *직업능력개발연구* 6(2):66-91.
8. 박정규 (2008). Dacum기법을 통한 도시건설 분야의 직무 분석. *환경관리학회지* 14(1):1-7.
9. 방진식 · 전진화 (2006). 와인 소비자 분류에 따른 와인 선호도에 관한 연구. *한국조리학회지* 11(2):1-16.
10. 변숙영 · 장명희 · 서지연 (2007). DACUM법에 의한 지역아동복지사 직무 분석에 관한 연구. *職業教育研究* 26(3):187-207.
11. 손화희 (2008). 노인상담종사자의 직무 분석과 교육과정에 관한 연구. *韓國老年學會* 28(3):645-662.
12. 원상봉 · 윤관식 (2001). 직무 분석의 실제. 지샘, 15-16, 서울.
13. 이동규 (2009). 특급호텔 와인 소믈리에의 특성이 고객 관계의 품질, 서비스 품질 및 관계 강도에 미치는 영향. 영산대학교 관광대학원

- 석사학위논문, 1-76, 부산.
14. 이윤경 (2009). 호텔 소믈리에 품질이 서비스 가치와 충성도에 미치는 영향. 서울 시내 특1급 호텔 이용고객을 대상으로. 경희대학교 일반대학원 석사학위논문, 1-102, 서울.
 15. 전주희 (2008). 공연예술 경영인력의 재교육 방안 연구: DACUM법을 활용한 직무 분석 및 재교육교육과정설계를 중심으로. 성균관대학교 대학원 공연예술협동과정 석사학위논문, 1-142, 서울.
 16. 정현숙 (2004). Dacum기법에 의한 헤어디자이너 직무 분석에 관한 연구. *한국미용학회지* 10(1):28-39.
 17. 조수현·최현정 (2009). 와인 소비자의 관여 수준에 따른 선택 속성 차이에 관한 연구. *한국조리학회지* 15(1):240-253.
 18. 최영준·김영규 (2006). 호텔, 외식산업의 전문직으로서 소믈리에 전문성제고. *한국식생활문화학회지* 21(2):124-130.
 19. 최영준·서진우 (2006). 소믈리에. 대왕사, 21-25, 서울.
 20. Hartley DE (1999). Job Analysis at the Speed of Reality. HRD Press Inc.(윤관식 역) 2003, 학지사, 44, 서울.
 21. Mororola University (1992). Dacum facilitator training. Motorola. Inc(손화희 2008 648-649 재인용).
 22. 한국직업능력개발원, 2009. 6. 24. <http://www.career.go.kr/index.html>
 23. 한국소믈리에협회, 2009. 6. 25. <http://www.somme.co.kr>
 24. 한국와인교육협회, 2009. 10. 22. http://www.koreawine.or.kr/bbs/view.php?bbs_id=m04_01&doc_num=2
-
- | | |
|--|-----------------------|
| | 2009년 7월 23일 접 수 |
| | 2009년 9월 16일 1차 논문수정 |
| | 2009년 10월 9일 2차 논문수정 |
| | 2009년 10월 24일 3차 논문수정 |
| | 2009년 12월 2일 게재 확정 |