The Korean Journal of Culinary Research
Vol. 15, No. 2, pp. 173~187 (2009)

호텔 연회 식공간 연출에 대한 중요도와 만족도 분석 연구

김 기 철 · 이 연 정¶
경주대학교 외식조리과¶

A Study on the Importance and Performance of the Display of Dining Space for Hotel Banquets

Gi-Chul Kim, Yeon-Jung Lee¶
Dept. of Food Service Management and Culinary, Gyeongju University¶

Abstract

The purpose of this study is to provide useful information for establishing efficient marketing direction by investigating the performance(satisfaction) and importance of the display of dining space for hotel banquets. The importance and satisfaction scores of the display of dining space were measured on the five-point Likert scale. The results were summarized as follows. 'Taste of food(4.53 point)', 'freshness of food materials(4.50 point)', and 'indoor cleanliness(4.38 point)' were considered highly important while 'carpet shape of the floor(3.68 point)' and 'art objects(3.69 point)' were scored low. As for the factors of satisfaction, 'freshness of food materials(3.86 point)', 'taste of food(3.85 point)', 'indoor cleanliness(3.74 point)', and 'overall cleanliness of tables(3.73 point)' were considered highly satisfactory while 'art objects(3.42 point)', 'item decoration(3.44 point)', 'furniture and accessory decoration(3.45 point)' were scored low. As a result of analyzing difference between importance and performance of the display of dining space, importance(4.02 point) was much higher than performance(3.60 point). For the IPA result, customers made much account of 'taste of food', 'freshness of food materials', 'indoor cleanliness', 'overall cleanliness of tables', 'cleanliness state of a banquet hall' and so on, so they were regarded as the items to be continuously cared for. Also, intensive care was needed in such factors as 'indoor temperature', 'food vessels', 'soundproofing' and 'colors of a banquet hall' due to low customer satisfaction.

Key words : hotel, banquet, dining space, display, importance, satisfaction.

Ⅰ. 서 론

우리나라의 호텔기업은 80년대 이후 그 수가 증가하였으며, 주 5일제 근무, 문화 수준 향상과 라이프스타일의 변화로 호텔 연회를 이용하는 고객의 수요는 계속해서 늘어나고 있는 추세이다. 그러나 최근 국내외 불황 속에서 중저가 호텔의 등장, 호텔기업 간의 인수 합병 등 각 호텔 간의 경쟁은 더욱 심화되어가고 있고, 이에 따른 각 호텔들은 매출 확대를 위한 다각적인 노력을 펼치고 있는 가운데 연회 행사 유치를 통한 불황 극복의 노력이 눈에 띤다(Kim JS 2008; Song SI 2007; Lee MS 2005).

더욱이 호텔의 수입을 객실에만 의존했던 과

¶ : 이연정, 018-202-0681, yeonjung@kju.ac.kr, 경북 경주시 효현동 산 42-1 경주대학교 외식조리과

거와는 달리 연회장의 식음료 부분 경영비율이 늘어나고 있으며, 식음료 부분 중에서도 특히 연회 부문은 호텔의 이윤 증대에 매우 중요한 부문을 차지한다고 볼 수 있다(Park CK et al. 2005).

호텔의 식음료부는 크게 식당, 주장, 연회장으로 구분하는데, 식당은 커피숍, 양식당, 중식당, 뷔페식당, 한식당, 일식당, 이태리식당, 불란서식당 등이 있으며, 주장은 메인바, 나이트클럽, 라운지, 가라오케, 엔터테인먼트 등이 있고, 연회장은 독립운영공간으로서 대, 중, 소규모의 독립된 공간을 갖추고 있으며, 식음료 부서 중, 단일 영업장으로는 제일 넓은 공간을 차지하고 있으며, 식음료 부문 수입원 중 최고의 매출액을 올리는 영업장으로서 호텔기업 경영에 커다란 공헌을 하고 있다(Koh JY 1993; Kim SR 2003).

따라서 호텔에서는 호텔의 매출을 극대화하기 위해 연회 행사에 대하여 큰 관심을 갖고 연회 상품 개발 및 연회장 시설을 자기 호텔만의 독특한 이미지로 개보수하고 첨단 기술과 연출로 연회부서를 전문 조직화해서 다양한 연회 행사를 유치하기 위해 주력하지 않으면 안 된다(Nam TY 1998; Choi MW 1999).

더욱이 호텔 연회에서 음식의 맛이나 적정한 가격이 주요 요인으로 작용했던 과거와 달리, 식사 공간 분위기, 질적인 고객의 주문을 고려한 맞춤 서비스, 스타일링과 접목한 창의적인 공간 연출 등 오감까지 만족시킬 수 있는 형태로 소비자의 욕구는 점점 다양해지고 있다. 그 결과 식공간이라는 곳이 단순히 음식을 제공하는 기능에서 휴식과 만남의 장소로, 그리고 유희와 웰빙의 공간으로 다양화되어 가면서 시각적인 요소가 많이 부각되어가고 있으며, 다양한 연출을 필요로 하고 있다(Hwang KS & Kim YK 2008; Cho HJ 2008).

식공간 연출은 음식을 비롯하여 식사를 하는 주변 환경을 전반적으로 연출함으로써 식재료와 조리, 테이블 웨어와 식사 공간, 식사 스타일, 서비스 방법, 상대방을 배려하는 환대 서비스의 총체를 고려하는 것이며, 이를 통해 궁극적으로 보다 편안하고 아름다운 식사 공간의 분위기를 만들어 내는 것이라 할 수 있다(Hwang JH et al. 2002; Water Ute 2008). 즉, 현대 호텔 연회의 식공간 연출이란 식공간의 모든 것들의 색, 소재, 형태 등을 의식이나 규범, 식문화의 경향에 맞게 계획, 구성하여 보다 편안하고 아름다운 장소에서 보다 맛있는 식사를 할 수 있도록 주변 환경의 조화를 이루어 내는 작업이라 할 수 있는데, 그 장소에 있는 사람들의 오감을 만족할 수 있는 연출을 위해서는 테이블에 올라오는 물품의 색, 소재, 형태 등의 구성을 디자인뿐 아니라 연회장의 인테리어, 음악, 창의 위치, 빛과 바람의 흐름, 조명, 기온 등 신체에 느끼는 모든 것을 마음에 느낄 수 있는 행사장 전체의 조화와 구도를 고려해야 한다(Lee YS 2005; Kang ES & Chun BG 2008).

앞서 언급한 바와 같이 현대 호텔 연회의 고객은 더 이상 먹고 즐기는 공간이 아닌, 음식과 분위기를 즐기면서 미학적인 삶을 느끼고 웰빙을 하며 그 공간 속에서 자기만의 라이프스타일이 잠재해 있는 공간 연출과 같은 시각적인 요소를 추구하는 경향에 이르게 되었다. 하지만 현재 국내 특1급 호텔 연회의 연출을 살펴보면, 단가별 메뉴에 따른 식공간 연출이 조금씩 가미되고 있는 상태이지만, 아직까지는 각종 모임의 특성과 목적에 따른 식공간 연출이 이루어지고 있지 않은 상태이다.

따라서 타 호텔과의 차별화 전략으로 호텔 연회 시장에서 우위를 차지하고 호텔의 이미지 개선을 위해서는 맛있는 음식과 쾌적하고 편리한 공간 이외에도 시각적인 요소가 가미된 공간 연출이 반드시 이루어져야 한다.

따라서 본 연구에서는 최근 그 비중이 부각되고 있는 호텔 연회에서의 식공간 연출에 대한 중요도와 만족도를 조사 분석하여 향후 호텔 연회의 식공간 연출에 대한 세분화된 마케팅 방향의 유용한 정보를 제공하고, 나아가 식공간 연출을 통한 호텔 연회의 활성화 및 매출 증대에

기여하고자 한다.

Ⅱ. 이론적 고찰

1. 호텔 연회의 개념과 특징

연회인 “Banquet”의 어원은 프랑스 고어인 “Banchetto”로서 당시에 “판사의 자리” 혹은 “연회”를 의미했었는데, 이 단어가 영어화 되면서 지금의 “Banquet”으로 되었으며, 웹스터 사전(Webster dictionary)에 의하면「많은 사람들, 혹은 어떤 한 사람에게 경의를 표하거나 행사(연례적인 행사나 친목회 같은)를 기념하기 위해 정성을 들이고 격식을 갖춘 식사가 제공되면서 행해지는 행사」라 하고 있다(Leisure Industry Promotion Research Institute 1997).

호텔의 주 수입원은 객실과 식음료로 크게 나눌 수 있는데, 객실의 경우 일정액 이상을 넘을 수 없는 한계성이 있지만 식음료 부문은 아침, 점심, 저녁, 시간대별로 판매가 가능하고 또 테이블 회전율을 높일 수 있는 장점이 있어 매출을 극대화 할 수 있는 장점을 지니고 있고, 특히 식음료 파트에서도 연회 부문은 효율적인 공간 활용으로 매출을 증가시킬 수 있는 매력을 갖고 있을 뿐 아니라 출장 연회 등으로 호텔이 아닌 다른 장소에서도 이익을 창출할 수 있는 매력이 있다(Choi MW 1998).

호텔 연회는 레스토랑과는 달리 식탁과 의자를 미리 준비해 두지 않고 빈 공간에 고객의 요청에 의해서 행사 성격에 맞게 꾸며지며, 반드시 식음료가 동반되는 것은 아니고 세미나, 패션 쇼, 콘서트, 회갑연, 국제회의, 사업 설명회, 디너 쇼, 결혼식 등 고객이 원하는 모든 행사를 독립된 공간에서 대행해 주는 업이라 할 수 있다(Choi MW 1998).

호텔 연회는 호텔의 이미지나 연회 상품을 홍보할 수 있는 좋은 기회가 되므로 연회 참석자 모두에게 좋은 인상으로 접대하여 호텔 서비스의 우수함을 알려주어 고객 감동을 실현시키고 미래의 고객을 확보할 수 있도록 노력하여야 한다.

더욱이 사회가 복잡해지고 경제가 발전함에 따라 오늘날의 연회는 보다 다양해지고 대형화되기 때문에 그에 따른 대형 연회장을 완벽히 갖추고 연회를 전담하는 부서를 조직화하여 넓은 공간을 어떻게 효율적으로 이용하고 디자인하느냐에 따라 호텔의 수익성뿐만 아니라 그 호텔의 이미지와 서비스 수준을 나타낼 수가 있어 호텔 연회에서의 식공간 연출은 무엇보다 중요하다고 사료된다(Hwang KS & Kim YK 2008).

2. 식공간 연출의 개념과 특징

식공간 연출이란, 식이라는 행위가 이루어지는 모든 공간에서 사람들의 오감을 만족시키기 위해 장식적인 요소를 가미하여 아름답고 쾌적한 공간을 연출하는 것을 뜻한다(Kim SO 2006). 음식에 직접적으로 관련된 요리나 음식의 연출을 하는 작업이지만, 넓은 의미에서 식사를 하는 전체 공간의 구성 및 연출을 하는 것이 식공간 연출에 포함된다고 할 수 있다(Cho HJ 2008).

식당 공간을 구성하는 시각적인 요소들은 식당의 분위기를 좌우할 수 있는 절대적인 요소이다. 분위기는 눈을 즐겁게 하여 그로부터 황홀한 감정이 들도록 하는 환경에서 만들어진다. 그것으로 인해서 긴장이 이완되고, 심적으로 즐거운 상태에서 직사를 할 수 있도록 돕는 역할을 한다.

식공간을 표현하고 구성하는 공간 참여자에게 그 공간의 목적과 컨셉 등을 전달해 줄 수 있는 매개채의 종류는 다양하다. 전체적으로 풍겨지는 분위기에서부터 아주 작은 소품・집기들 하나하나에 이르기까지 각 요소들이 연결되어 독특한 일련의 문화양식을 보여주게 된다. 이에 전체 식공간의 느낌을 조성하는데 있어서 통일성을 깨지 않으면서 동시에 다양한 유형을 경험하게 하기 위해서는 공간 구성요소의 적절한 조화와 절충이 이루어져야 한다(Lim HS 2003).

3. 선행 연구

호텔 연회 식공간 연출과 관련한 선행 연구들을 살펴보면 호텔 연회와 식공간 연출을 직접 관련지어 그 중요도와 만족도를 함께 조사한 연구는 거의 찾아 볼 수 없었고, 주로 호텔 연회 상품의 활성화 및 인지도 연구(Kim JE & Yoo EY 2005; Kim HK et al. 2008; Park JH 2006; Kwon YJ et al. 2003; Yoon SY 2002)나 호텔 연회 서비스의 고객 만족과 중요도 관련 연구(Cho SB & Lee HR 2007; Cho HJ 2008), 호텔 연회가 고객 만족과 성과에 미치는 영향 연구(Song SI 2007; Lee HR et al. 2004), 호텔 연회 매출 향상을 위한 마케팅 전략 연구(Lee MS 2005) 등이 대다수를 이루고 있었다.

이 중 Hwang KS & Kim YK(2008)의 연구에서는 식공간 연출이 고객 만족과 재방문에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 특히 Song SI(2007)은 호텔 연회 결혼식에서 주차시설, 고급스럽고 품위가 있는 내부 인테리어, 냉·난방시설 등이 잘 갖추어지는 것이 고객 만족에 매우 중요하다고 보고하였다. 또한, Kim HB & Kim MJ (2008)은 케이터링 산업에 있어서의 식공간 연출 요소를 청결·조화성, 심미·쾌적성, 창의성, 오락성, 편의성 등 5개 요인으로 분류하고, 이중 청결·조화성이 이용객 만족에 가장 큰 영향을 미친다고 보고하였다.

한편, 식공간 연출과 관련해 Cho KS & Bang JS(2001)은 한식당 식공간의 시각적 요소의 중요도와 성과도 평가에 관한 연구에서 식탁과 관계되는 속성, 즉 음식을 담은 그릇, 음식이 담긴 모습, 음식이 차려진 식탁의 전체적인 모습 등에 대해 높은 중요도를 가진 반면에 그 성과도는 매우 낮은 것으로 나타났다고 보고하였다. Chun BG (2005)은 식공간 연출을 위한 물리적 환경의 기능 연구에서 레스토랑의 물리적인 환경이 차별적인 이미지, 경험 등을 유형화시키는 전략적 도구로서 식공간 연출에 활용될 수 있음을 제시하였다. Hwang KS & Kim YK(2008)은 조명이나 배경음악, 향기, 공간 배치, 통로의 적절성, 바닥재와 벽지의 아름다움, 인테리어, 색채의 조화 등의 식공간 연출이 호텔 연회에서 매우 중요하고 고객 유치에도 매우 필요하다는 점을 강조하였다.

Ⅲ. 연구방법

1. 조사대상 및 기간

본 연구는 국내 특급호텔(서울 S, H 호텔, 울산 L 호텔, 부산 P 호텔, 제주 L 호텔) 연회장을 이용하는 고객을 대상으로 2008년 4월 5일부터 5월 4일까지 총 30일간 설문조사 방법을 통한 직접 기입법을 이용하여 조사하였다. 설문지는 총 400부를 배포하여, 365부(회수율 91.3%)를 회수하였으며, 회수한 설문지 중에서 불성실하거나 누락된 항목이 많은 것을 제외한 총 331부(82.8%)를 최종 분석에 활용하였다.

2. 조사내용

조사에 사용된 설문지는 선행 연구자의 연구(Lee HR et al. 2004; Cho SB & Lee HR 2007; Song SI 2007; Cho HJ 2008)를 토대로 본 연구에 적용할 수 있는 부분을 발췌하여 본 연구의 목적에 맞게 재구성하였다. 본 연구의 조사내용은 크게 두 부분으로 구성하였다. 첫째, 조사대상자의 일반사항으로 성별, 연령, 학력, 월평균 소득 등 총 4문항으로 구성하였다. 둘째, 호텔 연회 식공간 연출에 대한 중요도와 실행도를 측정하기 위하여 선행 연구(Cho KS & Bang JS 2001; Lee HR et al. 2004; Cho SB & Lee HR 2007; Song SI 2007; Lee YJ 2007; Cho HJ 2008)의 검토를 통해 추출된 냅킨의 질과 모양, 테이블 클로스 질/모양, 음식이 담긴 기물, 테이블의 전체적인 청결도, 음식이 담긴 모양새, 테이블 세팅의 전체적인 모습, 메뉴판의 디자인, 종업원의 서빙 모습, 의자/테이블 간격, 의자/테이블 넓이, 의자/테이블 재질, 실내 공간의 쾌적성, 실내 공간의 온도, 실내 공간의 청결 상태, 실내 공간의 방음, 바닥의 카펫 모양, 벽지 모양, 입구 모양/크기, 연회장 로

비 모양/크기, 식당의 전체적인 모습, 호텔 시설의 매력성, 센타피스(조각장식), 꽃장식, 벽/천정 장식, 가구와 악세사리 장식, 소품 장식, 미술품, 음식재료의 신선도, 음식의 맛, 메뉴 종류, 가니쉬, 음식의 배치도, 음식을 담은 양, 음식의 창의성, 음식의 자연성, 연회장의 실내 색상, 연회장의 전체 조명, 연회장의 청결 상태, 연회음악의 적합성, 건물 외관 디자인 등의 식공간 연출 속성 40문항에 대해 Likert 5점 척도를 사용하였다.

3. 자료의 분석

자료의 통계처리는 SPSS 14.0 통계패키지 프로그램을 활용하여 빈도분석, 기술분석(descriptive statistics), *T*-test, One-way ANOVA 등을 실시하였고, 집단 간의 검증은 Duncan's multiple range test를 실시하였다. 또한, 호텔 연회 식공간 연출의 중요도와 만족도에 대한 대응표본 *T*-test 실시와 IPA 그래프를 작성하기 위하여 IPA(Importance-Performance Analysis)와 EXCEL 프로그램을 이용하였다. 이때, IPA는 여러 품질 속성들의 상대적인 중요도와 실행도를 보여주는 과정으로 연회행사 이용자의 만족도 향상을 위해서는 식공간을 구성하는 모든 변수의 실행도를 높이는 것이 이상적이겠지만 현실적으로 불가능하다. 그러므로 IPA에서 추구하는 바와 같이 중요도가 높게 나타나면서도 실행도는 떨어지는 중점관리변수를 찾아내어 이러한 부문에 집중하는 것이 고객 만족에 있어 현실적으로 타당한 개선방법이다. 이 분석은 2차원 격자에 관리자가 어디에 자원과 프로그램을 집중해야 되는지를 명확히 해 준다. IPA 격자는 4사분면으로 각 변수의 중요도와 실행도를 이용하여 점을 찍고 격자로서 4개면으로 나타내어 보여주는 방법으로, 각 면은 다음과 같은 의미를 갖는다. 먼저 제1사분면은 좋은 성과 지속유지, 제2사분면은 노력집중화의 지향, 제3사분면은 낮은 우선순위, 제4사분면은 과잉노력지양 대상이 되며, 집중면에 속한 제2사분면의 항목들이 개선의 우선 대상이 된다.

Ⅳ. 분석 결과 및 고찰

1. 조사대상자의 일반적 특징

조사대상자들의 일반적 특성은 〈Table 1〉에서 보는 바와 같이 성별로는 남성이 64.0%(212명), 여성이 36.0%(119명)로 남성이 많았으며, 연령층은 20~29세 34.4%(114명), 30~39세 31.7%(105명)로 20대와 30대가 가장 많았다. 학력은 전문대 졸업이 38.4%(127명), 대학교 졸업이 35.6%(118명)로 전문대졸 이상이 대부분을 차지하였고, 연봉은 2,000~2,999만원이 30.8%(102명)로 가장 많았다.

2. 호텔 연회 식공간 연출에 대한 중요도 조사

호텔 연회 식공간 연출에 관한 성별, 연령별 중요도 차이를 분석한 결과는 〈Table 2〉와 같다. 전체적으로 호텔 연회 식공간 연출에 있어서 '음식의 맛'(4.53점)에 대한 중요성을 가장 높게 인식하였고, 그 다음은 '음식재료의 신선도'(4.50점), '실내 공간의 청결 상태'(4.38점), '테이블의 전체적인 청결도'(4.33점), '연회장의 청결 상태'(4.29점) 등

〈Table 1〉 General characteristics of the subjects

Variable	Group	N	%
Gender	Male	212	64.0
	Female	119	36.0
Age	20~29 years	114	34.4
	30~39 years	105	31.7
	40~49 years	76	23.0
	≥50 years	36	10.9
Education	≤High school	39	11.8
	College	127	38.4
	University	118	35.6
	≥Graduate school	47	14.2
An annual salary (10,000 won)	<2,000	88	26.6
	2,000~2,999	102	30.8
	3,000~3,999	67	20.2
	≥4,000	74	22.4
Total		331	100.0

<Table 2> The importance score on the display of dining space at hotel banquet by gender and age

(Mean±SD)

	Variable	Gender		*t*-value	Age				*F*-value	Total
		Male	Female		20s	30s	40s	≥50s		
Table space display	1. Quality and shape of napkins	3.73±0.84	3.65±0.84	0.869	3.64±0.90	3.62.±0.90	3.80±0.69	3.94±0.66	1.844	3.70±0.84
	2. Quality/shape of tablecloths	3.86±0.77	3.81±0.72	0.553	3.85±0.69	3.74±0.84	3.88±0.72	4.06±0.69	1.666	3.84±0.75
	3. Food vessels	4.13±0.76	4.17±0.71	−0.537	4.15±0.84	4.13±0.67	4.26±0.67	4.14±0.74	0.498	4.14±0.74
	4. Overall cleanliness of tables	4.32±0.70	4.36±0.76	−0.446	4.43±0.77	4.25±0.69	4.32±0.70	4.29±0.68	1.188	4.33±0.72
	5. Shape that food is filled	4.21±0.65	4.03±0.75	2.149*	4.21±0.70	4.10±0.68	4.08±0.73	4.24±0.65	0.810	4.15±0.70
	6. Whole state of table setting	4.09±0.74	4.09±0.65	0.072	4.09±0.67	4.05±0.73	4.09±0.77	4.20±0.64	0.427	4.09±0.71
	7. Design of a menu plate	3.79±0.79	3.80±0.76	−0.091	3.77±0.77^{b}	3.70±0.76^{b}	3.80±0.75^{b}	4.15±0.66^{a}	2.987*	3.79±0.78
	8. Employees' serving	4.30±0.75	4.27±0.76	0.295	4.12±0.84^{b}	4.32±0.73^{ab}	4.38±0.65^{ab}	4.53±0.61^{a}	3.708*	4.29±0.75
	9. Space between tables	3.86±0.83	3.75±0.83	1.185	3.66±0.85^{b}	3.87±0.84^{b}	3.79±0.78^{b}	4.24±0.70^{a}	4.546**	3.82±0.83
	10. Width of chairs and tables	3.76±0.78	3.78±0.83	−0.185	3.67±0.83^{b}	3.71±0.81^{b}	3.80±0.75^{b}	4.18±0.63^{a}	3.885**	3.77±0.80
	11. Material quality of chairs and tables	3.71±0.88	3.73±0.87	−0.157	3.60±0.90^{b}	3.65±0.93^{b}	3.83±0.81^{ab}	4.09±0.71^{a}	3.402*	3.72±0.88
Indoor	12. Optimum state of the inside	4.22±0.77	4.38±0.67	−2.045*	4.29±0.79	4.20±0.67	4.33±0.74	4.35±0.77	0.630	4.28±0.74
	13. Indoor temperature	4.16±0.73	4.17±0.70	−0.141	4.07±0.71	4.18±0.70	4.24±0.73	4.24±0.74	1.022	4.16±0.71
	14. Indoor cleanliness	4.34±0.70	4.46±0.73	−0.1483	4.43±0.74	4.32±0.71	4.41±0.64	4.35±0.77	0.457	4.38±0.71
	15. Soundproofing	4.09±0.83	4.13±0.75	−0.453	4.04±0.83^{b}	4.00±0.78^{b}	4.21±0.79^{ab}	4.38±0.74^{a}	2.699*	4.10±0.80
Exterior	16. Carpet shape of the floor	3.64±0.80	3.75±0.78	−0.1204	3.56±0.72^{C}	3.49±0.81^{C}	3.89±0.74^{b}	4.20±0.77^{a}	10.480***	3.68±0.79
	17. Wallpaper shape	3.69±0.88	3.82±0.78	−0.1330	3.68±0.80	3.62±0.90	3.87±0.82	3.97±0.80	2.299	3.74±0.84
	18. Entrance shape/size	3.70±0.91	3.77±0.82	−0.671	3.63±0.90^{b}	3.65±0.93^{b}	3.83±0.76^{ab}	4.05±0.81^{a}	2.714*	3.73±0.88
	19. Shape/size of banquet hall lobby	3.86±0.82	3.84±0.81	0.207	3.75±0.83^{b}	3.80±0.86^{b}	3.88±0.75^{b}	4.24±0.66^{a}	3.365*	3.84±0.81
	20. Whole state of a restaurant	4.06±0.83	4.09±0.77	−0.333	4.09±0.86^{ab}	3.92±0.82^{b}	4.13±0.70^{ab}	4.35±0.69^{a}	2.753*	4.07±0.81
	21. Charm of hotel accommodations	4.14±0.85	4.16±0.74	−0.200	4.14±0.86	4.07±0.81	4.21±0.75	4.30±0.81	0.896	4.15±0.81
Decorative design	22. Center piece(carving)	3.78±0.79	3.85±0.79	−0.673	3.67±0.82^{b}	3.77±0.74^{b}	3.90±0.79^{ab}	4.15±0.43^{a}	3.793*	3.80±0.79
	23. Flower decoration	3.85±0.79	3.87±0.74	−0.280	3.78±0.74^{b}	3.77±0.79^{b}	3.93±0.76^{b}	4.20±0.73^{a}	3.497*	3.86±0.77
	24. Wall/ceiling decoration	3.69±0.80	3.74±0.75	−0.458	3.67±0.79^{b}	3.58±0.74^{b}	3.76±0.75^{b}	4.12±0.80^{a}	4.399**	3.71±0.78
	25. Furniture and accessory decoration	3.78±0.75	3.81±0.76	−0.369	3.76±0.81	3.75±0.69	3.79±0.74	4.06±0.74	1.651	3.79±0.75
	26. Item decoration	3.82±0.78	3.82±0.78	−0.026	3.75±0.77^{b}	3.75±0.74^{b}	3.87±0.83^{b}	4.15±0.78^{a}	2.679*	3.82±0.78
	27. Art objects	3.68±0.86	3.70±0.84	−0.233	3.54±0.89^{C}	3.60±0.82^{bC}	3.85±0.80^{ab}	4.06±0.81^{a}	4.687**	3.69±0.85
Food display	28. Freshness of food materials	4.53±0.64	4.46±0.75	0.860	4.54±0.73	4.50±0.67	4.50±0.64	4.39±0.60	0.422	4.50±0.68
	29. Taste of food	4.54±0.68	4.50±0.65	0.499	4.57±0.67	4.54±0.67	4.47±0.70	4.48±0.62	0.375	4.53±0.67
	30. Kind of menu	4.22±0.74	4.27±0.73	−0.576	4.25±0.79	4.19±0.74	4.24±0.74	4.36±0.55	0.458	4.24±0.74
	31. Garnishes	4.04±0.79	4.04±0.76	0.039	3.90±0.85	4.04±0.76	4.12±0.73	4.27±0.63	2.327	4.04±0.78
	32. Arrangement plan for food	4.06±0.78	4.01±0.72	0.606	4.03±0.81	3.92±0.75	4.16±0.72	4.21±0.65	2.054	4.04±0.76
	33. Amount of food	4.01±0.78	4.10±0.75	−0.911	4.07±0.86	3.93±0.70	4.04±0.73	4.30±0.68	2.053	4.04±0.77
	34. Originality of food	4.05±0.84	4.24±0.72	−2.199*	4.16±0.81	4.00±0.79	4.15±0.84	4.24±0.70	1.038	4.12±0.80
	35. Natural beauty of food	4.08±0.84	4.06±0.80	0.168	4.04±0.86	4.00±0.85	4.09±0.85	4.36±0.65	1.756	4.07±0.82
Atmo-spherics	36. Color of a banquet hall	3.99±0.76	4.10±0.74	−1.205	3.98±0.80	4.02±0.72	4.02±0.74	4.22±0.71	0.829	4.03±0.75
	37. General lighting of a banquet hall	4.01±0.77	4.03±0.75	−0.227	3.97±0.79	3.98±0.78	4.07±0.73	4.22±0.12	1.049	4.02±0.76
	38. Cleanliness state of a banquet hall	4.24±0.81	4.37±0.68	−1.473	4.32±0.81	4.23±0.78	4.28±0.71	4.41±0.71	0.492	4.29±0.77
	39. Suitable banquet music	3.96±0.77	3.97±0.78	−0.195	4.00±0.73	3.88±0.81	4.00±0.81	4.19±0.69	1.412	3.96±0.77
	40. Design of the external appearance of a building	3.93±0.86	3.97±0.78	−0.433	3.92±0.85^{ab}	3.80±0.89^{b}	4.11±0.69^{a}	4.19±0.74^{a}	3.202*	3.95±0.83
Total		4.00±0.49	4.05±0.42	−0.971	3.99±0.45^{b}	3.95±0.50^{b}	4.05±0.45b	4.26±0.40^{a}	3.698*	4.02±0.40

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001.

$^{a-c}$ Means in the raw with different superscripts are significantly different at p<0.05 level by Duncan's multiple range test.

의 순이었다. 반면에 '바닥의 카펫 모양'(3.68점), '미술품'(3.69점), '냅킨의 질과 모영'(3.70점), '벽/천정 장식'(3.71점), '의자/테이블 재질'(3.49점) 등은 상대적으로 낮은 중요도 순위를 나타내었다. 성별에 따라서 남자는 여자보다 음식이 담긴 모양새(남 4.21점, 여 4.03점, $p<0.05$)에서 높은 중요도를 나타낸 반면에 여자는 남자보다 실내 공간의 쾌적성(남 4.22점, 여 4.38점, $p<0.05$), 음식의 창의성(남 4.05점, 여 4.24점, $p<0.05$) 등에서 높은 중요도를 나타내어 성별에 따른 유의한 차이를 보였다.

연령에 따라서는 50대 이상의 고연령자가 50대 미만의 상대적인 저연령자들보다 메뉴판의 디자인($p<0.05$), 의자/테이블 간격($p<0.01$), 의자/테이블 넓이($p<0.01$), 연회장 로비 모양/크기($p<0.05$), 꽃장식($p<0.05$), 벽/천정 장식($p<0.01$), 소품 장식 등의 속성에 대해 보다 중요하게 인식하는 것으로 나타났다. 또한, 연령이 높을수록 종업원의 서빙 모습($p<0.05$), 의자/테이블 재질($p<0.05$), 실내 공간의 방음($p<0.05$), 바닥의 카페트 모양($p<0.001$), 입구 모양/크기($p<0.05$), 센타피스(조각장식, $p<0.05$), 미술품($p<0.05$), 식당의 전체적인 모습($p<0.05$), 건물 외관 디자인($p<0.05$) 등이 호텔 연회 식공간 연출에 있어서 매우 중요하다고 인식하는 것으로 나타났다.

본 연구 결과, 응답자 대부분이 호텔 연회 식공간 연출에서 음식의 맛(남 4.54점, 여 4.50점)과 음식재료의 신선도(남 4.53점, 여 4.46점)가 가장 중요하다고 인식하는 것으로 나타나 호텔 식공간 연출에서도 식이라는 본질적인 측면의 맛과 식재료의 신선도가 매우 중요하다는 것을 재확인할 수 있었다. 이와 관련하여 Kim KO(2004)는 푸드코디네이터의 양식요리에 관한 중요도 평가에 대한 연구에서 우리가 식사를 하면서 느낄 수 있는 오감(즉, 미각, 청각, 후각, 시각, 촉각) 중에서 가장 우선적으로 생각하는 것이 미각이라고 보고하였고, Cho SB & Lee HR(2007)는 호텔 연회 식공간 연출에서 음식의 맛 항목이 가장 중요하다고 보고하고 있어 호텔 연회에 있어서는 다른 어떤 요소들보다 음식의 맛이 확보되지 않으면 성공적인 호텔 연회가 될 수 없다는 사실을 잘 알 수 있다. 따라서 호텔 연회 식공간 연출자는 무엇보다도 음식 맛과 식재료의 신선도 유지를 위한 꾸준한 관리와 개발 노력이 요구된다.

3. 식공간 연출에 대한 만족도 조사

호텔 연회 식공간 연출에 관한 성별, 연령별 만족도 차이를 분석한 결과는 〈Table 3〉과 같다. 전체적으로는 남녀 모두 호텔 연회 식공간 연출에서 음식재료의 신선도(3.86점)와 음식의 맛(3.85점)에 대해 높은 만족을 나타내었고, 그 다음은 실내 공간의 청결 상태(3.74점), 테이블의 전체적인 청결(3.73점), 테이블 세팅의 전체 모습(3.72점), 음식의 창의성(3.72점), 음식이 담긴 모양새(3.70점), 연회장의 청결 상태(3.69점), 실내 공간의 쾌적성(3.68점), 음식의 배치도(3.68점), 종업원의 서빙 모습(3.68점) 등의 순으로 높은 만족도를 나타낸 반면에 미술품(3.42점), 소품 장식(3.42점), 가구와 악세사리 장식(3.44점), 벽/천정 장식(3.45점), 바닥의 카펫 모양(3.46점) 의자/테이블 간격(3.47점), 의자/테이블 재질(3.49점) 등은 상대적으로 낮은 만족도를 나타내었다.

성별에 따라서는 음식을 담은 양(남 3.52점, 여 3.73점, $p<0.05$)에서만 여자가 남자보다 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났고, 그 외 모든 항목에서 남녀 간의 유의한 차이는 보이지 않았다.

연령에 따라서는 테이블 클로스 질/모양($p<0.05$), 실내 공간의 쾌적성($p<0.01$), 바닥의 카페트 모양($p<0.001$), 연회장 로비 모양/크기($p<0.01$), 센타피스(조각장식($p<0.01$)), 꽃장식($p<0.05$), 음식의 자연성($p<0.05$), 연회장의 실내 색상($p<0.05$), 연회장의 청결 상태($p<0.01$), 건물 외관 디자인($p<0.01$) 등은 50대 이상의 고연령자가 50대 미만의 상대적인 저연령자들보다 높은 만족도를 나타내었다. 또한, 메뉴판의 디자인($p<0.05$), 의자/테이블 재질($p<0.05$), 미술품($p<0.05$), 음식의 맛($p<0.05$), 음식

<Table 3> The satisfaction score on the display of dining space for hotel banquets by gender and age

(Mean±SD)

Variable		Gender		*t*-value	Age				*F*-value	Total
		Male	Female		20s	30s	40s	≥50s		
Table space display	1. Quality and shape of napkins	3.52±0.74	3.49±0.71	0.375	3.46±0.69	3.42±0.70	3.61±0.69	3.69±0.95	1.890	3.51±0.73
	2. Quality/shape of tablecloths	3.52±0.76	3.51±0.73	0.908	3.52±0.74^{b}	3.41±0.68^{b}	3.53±0.74^{b}	3.83±0.92^{a}	2.782*	3.52±0.75
	3. Food vessels	3.56±0.87	3.55±0.83	0.106	3.65±0.85	3.45±0.83	3.49±0.83	3.72±0.97	1.603	3.56±0.86
	4. Overall cleanliness of tables	3.74±0.79	3.72±0.86	0.214	3.80±0.78	3.61±0.82	3.80±0.79	3.74±0.98	1.190	3.73±0.81
	5. Shape that food is filled	3.73±0.83	3.66±0.82	0.747	3.49±0.84	3.61±0.75	3.59±0.76	3.91±0.98	2.076	3.70±0.83
	6. Whole state of table setting	3.76±0.80	3.66±0.78	1.096	3.77±0.70	3.58±0.79	3.74±0.79	3.94±1.00	2.203	3.72±0.79
	7. Design of a menu plate	3.57±0.80	3.55±0.78	0.208	3.78±0.74^{ab}	3.42±0.76^{b}	3.59±0.82^{ab}	3.86±0.94^{a}	2.829*	3.56±0.79
	8. Employees' serving	3.65±1.00	3.74±0.84	−0.867	3.85±0.80^{a}	3.53±1.00^{b}	3.57±0.93^{b}	3.83±1.12^{a}	2.790*	3.68±0.94
	9. Space between tables	3.46±0.95	3.50±0.85	−0.386	3.59±0.86^{ab}	3.33±0.92^{ab}	3.34±0.88^{ab}	3.77±1.06^{ab}	3.258*	3.47±0.91
	10. Width of chairs and tables	3.63±2.20	3.62±0.80	0.085	3.68±0.76	3.34±0.78	3.90±3.53	3.71±1.02	1.488	3.63±1.86
	11. Material quality of chairs and tables	3.47±0.83	3.52±0.79	−0.526	3.60±0.73^{ab}	3.30±0.76^{b}	3.52±0.86^{ab}	3.63±1.06^{a}	2.845*	3.49±0.82
Indoor	12. Optimum state of the inside	3.67±0.85	3.69±0.82	−0.261	3.71±0.86^{b}	3.54±0.71^{b}	3.61±0.77^{b}	4.08±1.00^{a}	4.090**	3.68±0.84
	13. Indoor temperature	3.50±0.88	3.62±0.88	−1.130	3.68±0.79^{ab}	3.40±0.89^{b}	3.41±0.87^{b}	3.80±1.00^{a}	3.610*	3.55±0.88
	14. Indoor cleanliness	3.69±0.83	3.83±0.79	−1.493	3.82±0.80^{ab}	3.60±0.82^{b}	3.64±0.82^{b}	4.08±0.77^{a}	4.007**	3.74±0.82
	15. Soundproofing	3.49±0.98	3.59±0.83	−0.973	3.66±0.91^{ab}	3.30±0.84^{c}	3.43±0.93^{bc}	3.94±1.01^{a}	5.988***	3.52±0.93
Exterior	16. Carpet shape of the floor	3.49±0.82	3.42±0.90	0.747	3.50±0.81^{b}	3.28±0.75^{b}	3.45±0.86^{b}	3.92±1.02^{a}	5.403***	3.46±0.85
	17. Wallpaper shape	3.49±0.77	3.51±0.84	−0.222	3.56±0.78^{b}	3.26±0.74^{c}	3.55±0.81^{b}	3.86±0.83^{a}	6.210***	3.50±0.80
	18. Entrance shape/size	3.53±0.78	3.56±0.85	−0.307	3.62±0.77^{ab}	3.36±0.71^{b}	3.53±0.91^{b}	3.83±0.89^{a}	3.893**	3.54±0.81
	19. Shape/size of banquet hall lobby	3.60±0.80	3.59±0.81	0.145	3.63±0.83^{b}	3.43±0.72^{b}	3.64±0.76^{b}	3.94±0.92^{a}	4.032**	3.60±0.80
	20. Whole state of a restaurant	3.53±0.82	3.65±0.79	−0.744	3.68±0.78^{ab}	3.37±0.74^{c}	3.65±0.81^{b}	3.94±0.92^{a}	5.690***	3.60±0.81
	21. Charm of hotel accommodations	3.64±0.84	3.58±0.90	0.574	3.73±0.83^{ab}	3.49±0.80^{b}	3.52±0.94^{b}	3.89±0.89^{a}	3.015*	3.62±0.86
Decorative design	22. Center piece(carving)	3.57±0.80	3.59±0.82	−0.243	3.53±0.83^{b}	3.45±0.73^{b}	3.67±0.84^{b}	3.94±0.71^{a}	3.984**	3.58±0.80
	23. Flower decoration	3.54±0.82	3.57±0.81	−0.270	3.42±0.82^{b}	3.57±0.78^{b}	3.57±0.89^{b}	3.86±0.68^{a}	2.775*	3.55±0.82
	24. Wall/ceiling decoration	3.45±0.82	3.45±0.76	−0.053	3.46±0.72	3.37±0.86	3.43±0.83	3.67±0.76	1.261	3.45±0.80
	25. Furniture and accessory decoration	3.43±0.83	3.44±0.75	−0.073	3.48±0.77	3.33±0.80	3.37±0.83	3.72±0.74	2.442	3.44±0.80
	26. Item decoration	3.41±0.75	3.44±0.79	−0.398	3.82±0.78	3.42±0.76	3.82±0.78	3.42±0.76	0.450	3.42±0.76
	27. Art objects	3.40±0.88	3.45±0.81	−0.537	3.46±0.84^{ab}	3.24±0.78^{b}	3.47±0.92^{ab}	3.69±0.92^{a}	2.993*	3.42±0.86
Food display	28. Freshness of food materials	3.85±0.84	3.88±0.83	−0.326	3.89±0.90	3.83±0.71	3.75±0.82	4.06±0.95	1.213	3.86±0.83
	29. Taste of food	3.87±0.87	3.82±0.85	0.477	3.98±0.83^{ab}	3.69±0.86^{b}	3.79±0.83^{ab}	4.06±0.95^{a}	3.031*	3.85±0.86
	30. Kind of menu	3.67±0.86	3.67±0.84	−0.026	3.78±0.87	3.61±0.75	3.57±0.86	3.72±1.00	1.199	3.67±0.85
	31. Garnishes	3.63±0.89	3.57±0.78	0.602	3.64±0.83	3.48±0.80	3.62±0.90	3.83±0.97	1.679	3.61±0.86
	32. Arrangement plan for food	3.67±0.81	3.71±0.81	−0.477	3.71±0.83	3.58±0.73	3.71±0.84	3.86±0.88	1.221	3.68±0.81
	33. Amount of food	3.52±0.88	3.73±0.86	−2.037*	3.71±0.81^{ab}	3.43±0.89^{b}	3.56±0.87^{ab}	3.81±0.98^{a}	2.668*	3.60±0.88
	34. Originality of food	3.69±0.92	3.76±0.87	−0.660	3.76±0.91	3.57±0.81	3.71±0.91	4.03±0.91	2.447	3.72±0.90
	35. Natural beauty of food	3.66±0.85	3.59±0.82	0.728	3.66±0.82^{b}	3.54±0.80^{b}	3.56±0.86^{b}	3.97±0.94^{a}	2.628*	3.64±0.84
Atmo-spherics	36. Color of a banquet hall	3.46±0.77	3.57±0.78	−1.219	3.40±0.78^{b}	3.50±0.76^{b}	3.50±0.78^{b}	3.84±0.70^{a}	2.892*	3.50±0.77
	37. General lighting of a banquet hall	3.57±0.82	3.59±0.76	−0.191	3.52±0.77	3.56±0.75	3.56±0.87	3.92±0.81	2.517	3.58±0.80
	38. Cleanliness state of a banquet hall	3.72±0.86	3.65±0.83	0.696	3.77±0.82^{b}	3.61±0.83^{b}	3.50±0.91^{b}	4.11±0.71^{a}	5.042**	3.69±0.85
	39. Suitable banquet music	3.55±0.83	3.70±0.82	−1.575	3.66±0.83	3.45±0.79	3.64±0.84	3.81±0.89	2.101	3.60±0.83
	40. Design of the external appearance of a building	3.56±0.88	3.54±0.80	0.168	3.62±0.90^{b}	3.42±0.78^{b}	3.45±0.86b	3.94±0.75^{a}	4.138**	3.55±0.85
Total		3.58±0.56	3.63±0.53	−0.718	3.66±0.49^{b}	3.45±0.50C	3.56±0.58^{bC}	3.91±0.67^{a}	7.268***	3.60±0.55

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001.

$^{a-c}$ Means in the raw with different superscripts are significantly different at p<0.05 level by Duncan's multiple range test.

을 담은 양($p<0.05$) 등은 50대 이상이 가장 높은 만족도를 보였고, 그 다음은 20대와 40대의 순이었고, 30대가 가장 낮은 만족도를 보였다. 종업원의 서빙 모습($p<0.05$)은 20대와 50대 이상이 30, 40대보다 높은 만족도를 나타내었다. 실내 공간의 온도($p<0.05$), 실내 공간의 청결 상태($p<0.01$), 실내 공간의 방음($p<0.001$), 입구 모양/크기($p<0.01$), 식당의 전체적인 모습($p<0.001$), 호텔 시설의 매력성($p<0.05$) 등은 50대 이상이 가장 높은 만족도를 보였고, 그 다음은 20대의 순이었고, 40대와 30대가 가장 낮은 만족도를 보였다. 본 연구 결과 50대 이상의 고연령층이 호텔 연회 식공간 연출 관련 대부분의 항목에서 다른 연령층보다 높은 만족도를 가지고 있는 것으로 나타났다.

한편, Cho KS & Bang JS(2001)의 한식당 식공간의 시각적 요소의 성과도 평가 연구에서는 주변, 식당 외관, 청결 상태에 대해 만족이 높은 반면에 메뉴의 외형이나 냅킨의 질과 모양에 대해서는 낮은 만족도를 나타내었다고 보고하여 호텔 연회와는 다소 차이가 있었다. 또한, Hwang KS & Kim YK(2008), Kim HB & Kim MJ(2008)의 연구에서는 호텔 연회 혹은 케이터링에서 식공간 연출을 중심으로 테이블 세팅의 아름다움, 청결성, 데코 아이템, 센터피스 배치의 적절성, 공간과 음식의 조화가 이루어질 때 고객 만족은 더욱 증대된다고 보고하고 있어, 본 연구에서 만족도가 낮게 나타난 미술품, 소품 장식뿐만 아니라 각종 장식이나 의자/테이블 등에 대해 호텔 연회 식공간 연출가들은 보다 더 세심한 주의를 기울여야 할 것으로 여겨진다.

4. 식공간 연출에 대한 중요도-만족도의 차이 분석

1) 식공간 연출에 대한 중요도-만족도의 대응표본 차이분석

호텔 연회 식공간 연출에 있어서 중요하다고 인지하는 속성과 이용후의 만족도 간에 어떠한 유의적인 차이가 있는지를 밝히기 위해 쌍체 T-검증을 실시한 결과는 〈Table 4〉와 같다. 호텔 연회 식공간 연출에 대한 중요도와 만족도의 차이 분석 결과, 의자/테이블 넓이를 제외한 모든 항목에서 유의적인 차이가 나타났으며($p<0.001$), 중요도에 비해 만족도가 유의적으로 낮은 것으로 나타났다. 특히 중요도와 만족도 간에 대응차가 크게 나타난 항목은 음식의 맛(0.65점), 실내 청결 상태(0.63점), 음식재료의 신선도(0.63점), 실내 온도(0.61점) 등이었고, 전체 40개 평가항목에 대한 중요도 점수는 5점 만점에 평균이 4.02점으로 높은 반면에 실제 호텔의 실행도에 대한 만족도 평가는 3.60점으로 상대적으로 낮게 나타났다($p<0.001$). 한편 Cho KS & Bang JS(2001)의 한식당 식공간의 시각적 요소의 중요도와 성과도 평가 연구에서도 27개 항목의 중요도 평균점수가 4.17점인데 비해 성과도 평균점수는 3.17점으로 매우 낮게 나타났다고 보고하고 있어 본 연구와 비슷한 결과를 보였다. 따라서 호텔 연회에서 식공간 연출을 담당하는 자는 고객 만족을 도모하기 위해 전반적인 식공간 연출에 대한 보다 더 심화된 연구와 개선 노력이 요구된다고 할 수 있겠다.

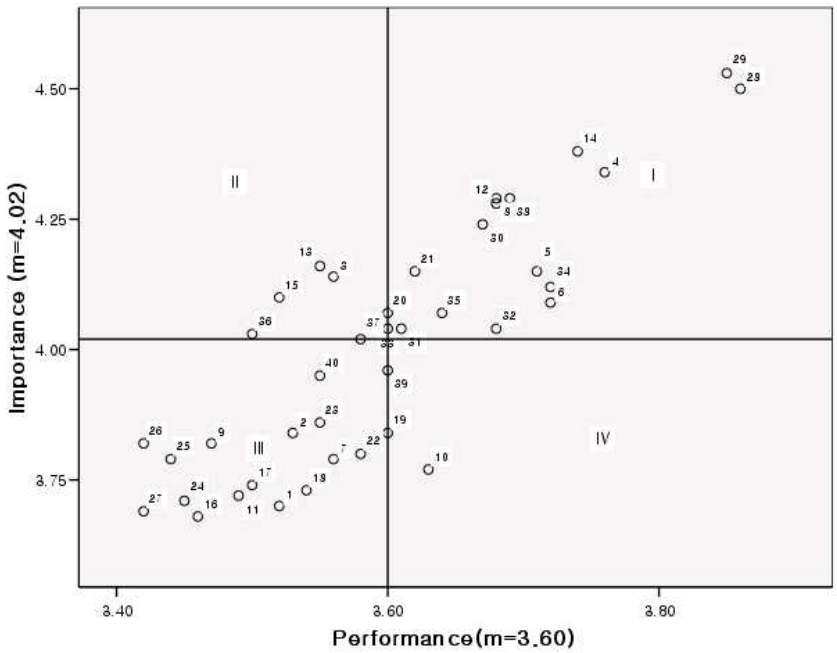
5. 호텔 연회 식공간 연출에 대한 IPA 분석

호텔 연회 식공간 연출에 대한 중요도와 실행도의 평균값을 이용하여 IPA분석을 실시한 결과는 〈Fig. 1〉과 같다. 이때, 만족도 평가 점수를 X축으로 하고 중요도 평가 점수를 Y축으로 하여 중요도 평균 4.02점, 만족도 평균 점수 3.60점을 기준으로 하여 4개의 분면으로 분할하여 분석을 실시하였다.

첫째, 호텔 연회 식공간 연출 속성에 대한 고객의 중요도가 전체 평균보다 높고, 실행도 또한 평균보다 높게 나타나 현재도 잘 지켜지고 있지만 앞으로도 지속적으로 유지시켜 주어야 할 제1사분면에 해당하는 항목으로는 〈Fig. 1〉에서 보는 바와 같이 음식 맛, 음식 신선도, 실내 청결, 테이블의 청결성, 연회장의 청결 상태, 종업원의 서빙

<Table 4> Paired-sample *t*-test on importance and performance of the display of dining space for hotel banquets (Mean±SD)

Variable	Importance (Expectation)		Performance (Satisfaction)		Difference (I−P)	*t*-value	*p*
	Mean	Ranking	Mean	Ranking			
1. Quality and shape of napkins	3.70±0.84	38	3.51±0.73	31	0.19	3.525	0.000
2. Quality/shape of tablecloths	3.84±0.75	27	3.52±0.75	30	0.31	5.820	0.000
3. Food vessels	4.14±0.74	12	3.56±0.86	24	0.58	10.110	0.000
4. Overall cleanliness of tables	4.33±0.72	4	3.73±0.81	4	0.58	10.682	0.000
5. Shape that food is filled	4.15±0.70	11	3.70±0.83	7	0.45	8.249	0.000
6. Whole state of table setting	4.09±0.71	15	3.72±0.79	5	0.37	6.861	0.000
7. Design of a menu plate	3.79±0.78	32	3.56±0.79	23	0.23	4.247	0.000
8. Employees' serving	4.29±0.75	6	3.68±0.94	10	0.59	8.869	0.000
9. Space between tables	3.82±0.83	29	3.47±0.91	35	0.32	5.326	0.000
10. Width of chairs and tables	3.77±0.80	33	3.63±1.86	14	0.13	1.236	0.218
11. Material quality of chairs and tables	3.72±0.88	36	3.49±0.82	34	0.22	4.122	0.000
12. Optimum state of the inside	4.28±0.74	7	3.68±0.84	11	0.58	10.210	0.000
13. Indoor temperature	4.16±0.71	9	3.55±0.88	27	0.61	9.888	0.000
14. Indoor cleanliness	4.38±0.71	3	3.74±0.82	3	0.63	11.245	0.000
15. Soundproofing	4.10±0.80	14	3.52±0.93	29	0.57	9.075	0.000
16. Carpet shape of the floor	3.68±0.79	40	3.46±0.85	36	0.22	3.926	0.000
17. Wallpaper shape	3.74±0.84	34	3.50±0.80	33	0.24	4.320	0.000
18. Entrance shape/size	3.73±0.88	35	3.54±0.81	28	0.18	3.229	0.000
19. Shape/size of banquet hall lobby	3.84±0.81	26	3.60±0.80	19	0.24	4.533	0.000
20. Whole state of a restaurant	4.07±0.81	16	3.60±0.81	17	0.46	8.899	0.000
21. Charm of hotel accommodations	4.15±0.81	10	3.62±0.86	15	0.53	9.061	0.000
22. Center piece(carving)	3.80±0.79	30	3.58±0.80	21	0.22	4.419	0.000
23. Flower decoration	3.86±0.77	25	3.55±0.82	25	0.30	5.484	0.000
24. Wall/ceiling decoration	3.71±0.78	37	3.45±0.80	37	0.25	4.625	0.000
25. Furniture and accessory decoration	3.79±0.75	31	3.44±0.80	38	0.35	6.355	0.000
26. Item decoration	3.82±0.78	28	3.42±0.76	39	0.40	7.449	0.000
27. Art objects	3.69±0.85	39	3.42±0.86	40	0.27	4.579	0.000
28. Freshness of food materials	4.50±0.68	2	3.86±0.83	1	0.63	12.006	0.001
29. Taste of food	4.53±0.67	1	3.85±0.86	2	0.65	11.981	0.000
30. Kind of menu	4.24±0.74	8	3.67±0.85	12	0.55	9.274	0.000
31. Garnishes	4.04±0.78	20	3.61±0.86	16	0.42	7.308	0.000
32. Arrangement plan for food	4.04±0.76	18	3.68±0.81	9	0.35	6.980	0.000
33. Amount of food	4.04±0.77	19	3.60±0.88	20	0.43	7.944	0.000
34. Originality of food	4.12±0.80	13	3.72±0.90	6	0.39	6.579	0.000
35. Natural beauty of food	4.07±0.82	17	3.64±0.84	13	0.42	7.773	0.000
36. Color of a banquet hall	4.03±0.75	21	3.50±0.77	32	0.52	9.427	0.000
37. General lighting of a banquet hall	4.02±0.76	22	3.58±0.80	22	0.44	8.041	0.000
38. Cleanliness state of a banquet hall	4.29±0.77	5	3.69±0.85	8	0.58	9.966	0.000
39. Suitable banquet music	3.96±0.77	23	3.60±0.83	18	0.35	6.246	0.000
40. Design of the external appearance of a building	3.95±0.83	24	3.55±0.85	26	0.38	6.950	0.000
Total	4.02±0.47		3.60±0.55			11.976	0.000



1. Quality and shape of napkins
2. Quality/shape of tablecloths
3. Food vessels
4. Overall cleanliness of tables
5. Shape that food is filled
6. Whole state of table setting
7. Design of a menu plate
8. Employees' serving
9. Space between tables
10. Width of chairs and tables
11. Material quality of chairs and tables
12. Optimum state of the inside
13. Indoor temperature
14. Indoor cleanliness
15. Soundproofing
16. Carpet shape of the floor
17. Wallpaper shape
18. Entrance shape/size
19. Shape/size of banquet hall lobby
20. Whole state of a restaurant
21. Charm of hotel accommodations
22. Center piece(carving)
23. Flower decoration
24. Wall/ceiling decoration
25. Furniture & accessory decoration
26. Item decoration
27. Art objects
28. Freshness of food materials
29. Taste of food
30. Kind of menu
31. Garnishes
32. Arrangement plan of food
33. Amount of food
34. Originality of food
35. Natural beauty of food
36. Color of banquet hall
37. General lighting of a banquet hall
38. Cleanliness state of a banquet hall
39. Suitable banquet music
40. Design of the external appearance of a building

〈Fig. 1〉 Result of the importance-performance analysis of the display of dining space for hotel banquets.

모습, 실내 공간의 쾌적성, 메뉴 종류, 음식의 담긴 모양, 음식 창의성, 테이블 세팅 모습, 시설매력, 음식의 자연성, 음식 배치, 가니쉬 등이었다. 따라서 호텔 연회 식공간 연출가들은 이 점을 감안하여 현재에 잘 지켜지고 있는 이들 항목들을 앞으로도 지속적으로 유지시켜 줄 때 호텔 연회 식공간 연출에 대한 고객의 만족과 관심이 끊임없이 이루어질 것으로 여겨진다.

둘째, 호텔 연회 고객이 식공간 연출 속성으로 중요하다고 느끼는 반면에 호텔의 실행도는 그 기대에 미치지 못하는 결과를 낳고 있기 때문에 우선적으로 집중 관리 및 운영하여 시급히 개선해야 하는 제2사분면에 해당하는 항목으로는 〈Fig. 1〉에서 보는 바와 같이 '실내 온도', '음식 기물', '실내 방음', '실내 색상' 등으로 나타났다. 따라서 호텔 연회 식공간 연출가들은 '실내 온도', '음식 기물', '실내 방음', '실내 색상' 등에 대해 우선적인 집중 관리 및 운영을 해야 할 것으로 여겨지며, 시급히 개선해나갈 구체적이고도 실질적인 세부 마케팅 전략을 세워야 할 것으로 여겨진다.

셋째, 호텔 연회 고객이 식공간 연출 속성으로 그 중요도가 낮다고 여기면서 실제 호텔의 실행도도 낮다고 응답해 더 이상 이들 속성을 개선하기 위한 투자 비용을 현재 이상으로 노력하지 않는 것이 좋을 것으로 여겨지는 제3사분면에 해당하는 항목은 〈Fig. 1〉에서 보는 바와 같이 '건물

외관 디자인', '꽃 장식', '센타피스', '테이블 클로스', '메뉴판 디자인', '입구', '냅킨', '의자/테이블 재질', '의자/테이블 간격', '벽지', '카펫', '소품장식', '가구 악세사리', '벽/천정 장식', '미술품' 등이었다. 따라서 호텔 연회 식공간 연출가들은 이들 항목을 개선하기 위한 투자비용은 현재보다 더 이상 노력 집중화하지 않는 것이 바람직할 것으로 여겨진다. 따라서 호텔 연회 식공간 연출가들은 실내외 장식 등의 투자보다는 오히려 '실내 온도', '실내 방음', '실내 색상' 등 실내 공간 부분에 더 많은 노력을 기울이는 것이 더욱 효율적인 운영방법이라고 여겨진다.

넷째, 호텔 연회 고객이 식공간 연출 속성으로 그다지 중요하지 않다고 느끼는 반면에 호텔의 실행도는 그 기대에 넘치는 결과를 낳고 있기 때문에 더 이상 지나친 투자는 하지 않는 것이 바람직할 것으로 여겨지는 제4사분면에 해당하는 항목은 〈Fig. 1〉에서 보는 바와 같이 '의장/테이블 넓이'로 나타났다.

Ⅴ. 결론 및 제언

본 연구는 최근 그 비중이 부각되고 있는 호텔 연회 식공간 연출에 대한 고객의 중요도와 만족도를 조사하여 호텔 연회에서 효율적인 식공간 연출의 방향을 제시하고 향후 호텔 연회의 활성화에 도움이 되고자한 것으로 그 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 호텔 연회 식공간 연출에 관한 중요도는 5점 만점에 평균 4.02점이었고, 남녀 모두 음식의 맛과 음식재료의 신선도가 중요하다고 인식한 반면에 바닥의 카펫 모양, 미술품, 벽/천정 장식 등에 대한 중요도는 낮게 평가하였다. 성별에 따라서는 남자는 여자보다 음식이 담긴 모양새(남 4.21점, 여 4.03점, $p<0.05$)에서 높은 중요도를 나타낸 반면에 여자는 남자보다 실내 공간의 쾌적성(남 4.22점, 여 4.38점, $p<0.05$), 음식의 창의성(남 4.05점, 여 4.24점, $p<0.05$) 등에서 높은 중요도를 나타내었다. 연령에 따라서는 연령이 높을수록 종업원의 서빙 모습($p<0.05$), 의자/테이블 재질($p<0.05$), 실내 공간의 방음($p<0.05$), 바닥의 카페트 모양($p<0.001$), 입구 모양/크기($p<0.05$), 센타피스(조각장식, $p<0.05$), 미술품($p<0.05$), 식당의 전체적인 모습($p<0.05$), 건물 외관 디자인($p<0.05$) 등이 중요하다고 인식하는 것으로 나타났다.

둘째, 호텔 연회 식공간 연출에 관한 만족도는 5점 만점에 3.60점이었고, 남녀 모두 음식재료의 신선도, 음식의 맛, 실내 공간의 청결 상태, 테이블의 전체적인 청결, 테이블 세팅의 전체 모습 등에 대해 높은 만족도를 나타낸 반면에 미술품, 소품 장식, 가구와 악세사리 장식, 벽/천정 장식, 바닥의 카펫 모양 등은 상대적으로 낮은 만족도를 나타내었다. 성별에 따라서는 음식을 담은 양(남 3.52점, 여 3.73점, $p<0.05$)에서만 여자가 남자보다 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났고, 연령에 따라서는 50대 이상의 고연령층이 호텔 연회 식공간 연출 관련 대부분의 항목에서 다른 연령층보다 높은 만족도를 가지고 있는 것으로 나타났다.

셋째, 호텔 연회 식공간 연출에 대한 중요도와 만족도를 조사한 결과, 만족도(실행수준 3.60점)가 중요도(기대수준, 4.02점)에 미치지 못하는 것으로 나타났으며($p<0.001$), 특히 '음식의 맛(0.65점)', '실내 청결 상태(0.63점)', '음식재료의 신선도(0.63점)', '실내 온도(0.61점)' 등의 항목에서 차이가 크게 나타나 노력이 요구되었다.

넷째, 호텔 연회 식공간 연출에 대한 중요도와 만족도의 평균값을 이용하여 IPA 분석을 실시한 결과, 고객들이 매우 중요하게 여기면서 현재 잘 지켜지고 있어 만족하고 있는 식공간 연출 속성(제1사분면)은 음식 맛, 음식 신선도, 실내 청결, 테이블의 청결성, 연회장의 청결 상태, 종업원의 서빙 모습, 실내 공간의 쾌적성, 메뉴 종류, 음식의 담긴 모양, 음식 창의성, 테이블 세팅 모습, 시설매력, 음식의 자연성, 음식 배치, 가니쉬 등이었고, 중요하지만 만족도(실행도)가 기대치에 미

치지 못하여 집중적으로 관리해야할 연출 속성 항목(제2사분면)은 '실내 온도', '음식 기물', '실내 방음', '실내 색상' 등이었다. 또한, 그 중요도와 실행도 모두 낮게 응답해 더 이상 이들을 개선하기 위한 투자비용은 현재 이상의 노력을 기울이 않는 것이 좋을 것으로 여겨지는 연출 속성 항목(제3사분면)은 '건물 외관 디자인', '꽃 장식', '센타피스', '테이블 클로스', '메뉴판 디자인', '입구', '냅킨', '의자/테이블 재질', '의자/테이블 간격', '벽지', '카펫', '소품장식', '가구 악세사리', '벽/천정 장식', '미술품' 등이었고, 그다지 중요하지 않다고 느끼는 반면에 호텔의 실행도는 그 기대에 넘치는 결과를 낳고 있기 때문에 더 이상 지나친 투자는 하지 않는 것이 바람직할 것으로 여겨지는 연출 속성 항목(제4사분면)은 '의장/테이블 넓이'로 나타났다.

이러한 결과를 토대로 선행 연구와 비교를 하면 음식의 맛(4.53점)이 호텔 연회 식공간 연출에 있어서 가장 중요하다고 나타난 것은 Cho SB & Lee HR(2007)의 연구하고도 일치하여 호텔 식공간 연출에서도 음식의 맛이라는 본질적인 측면이 매우 중요함을 알 수 있다. 한편, Cho KS & Bang JS(2001)의 한식당 식공간에서는 주변, 식당 외관, 청결 상태에 대해 만족이 높은 반면에 메뉴의 외형이나 냅킨의 질과 모양에 대해 낮은 만족도를 보였는데, 본 연구에서는 음식재료의 신선도, 음식의 맛, 실내 공간의 청결 상태 등에 대해 높은 만족도를 나타낸 반면에 미술품, 소품 장식, 가구와 악세사리 장식 등에 낮은 만족도를 나타내어 호텔 연회 식공간과 한식당 식공간 만족도 간에는 다소 차이가 나타난 것을 볼 수 있다.

본 연구 결과, 호텔 연회 식공간 연출에 대한 전반적인 항목에서 고객의 만족도가 기대수준에 미치지 못하는 것으로 고객의 만족을 높일 수 있는 다각적인 식공간 연출 방안 연구가 요구되었고 특히, '실내 온도', '음식 기물', '실내 방음', '실내 색상' 등에 대한 구체적이고도 실질적인 개선 방안을 세워야 할 것으로 여겨진다. 또한, 음식 맛, 음식 신선도, 실내 청결, 테이블의 청결성, 연회장의 청결 상태, 종업원의 서빙 모습, 실내 공간의 쾌적성, 메뉴 종류, 음식의 담긴 모양, 음식 창의성, 테이블 세팅 모습, 시설매력, 음식의 자연성, 음식 배치, 가니쉬 등에 대해서도 현재의 노력을 꾸준히 잘 지켜나가는 것이 필요하다고 여겨지며, 향후 고객의 성별, 연령, 수입 등을 고려한 구체적이고 세분화된 마케팅 전략도 세워나간다면 호텔 연회는 더욱 활성화될 것으로 사료된다.

한편 본 연구가 가지는 한계점은 단지 특급 호텔 연회만을 연구대상으로 조사하여 전체 연회의 식공간 연출에 대한 방향제시가 이루어지지 못해 향후 호텔별 등급 간의 식공간 연출의 비교 연구 혹은 일반 외식업체 연회의 식공간 연출과의 비교연구를 폭 넓게 다룰 필요가 있다고 여겨진다. 이를 통해 전체 연회 식공간 연출에 대한 보다 개관적이고 세부적인 자료의 제시가 요구되며 보다 구체적인 논의가 계속 이어지기를 기대하는 바이다.

한글초록

본 연구의 목적은 호텔 연회 식공간 연출에 대한 중요도와 만족도를 파악하여 호텔 연회의 효율적인 마케팅 방향을 제시하고 호텔 연회 활성화에 유용한 정보를 제공하고자 하는데 있다. 본 연구의 측정은 5점 Likert에 의해 실시되었으며, 그 연구 결과를 요약하면 다음과 같다. 호텔 연회 식공간 연출에 관해 고객들은 음식의 맛(4.53점), 음식 재료의 신선도(4.50점), '실내 공간의 청결 상태'(4.38점) 등이 중요하다고 인식한 반면에 '바닥의 카펫 모양'(3.68점), '미술품'(3.69점) 등에 대해서는 낮은 중요도를 나타내었다. 연회 식공간 연출에 관한 만족도는 음식재료의 신선도(3.86점), 음식의 맛(3.85점), 실내 공간의 청결 상태(3.74점), 테이블의 전체적인 청결(3.73점) 등에 대해 높은 만족도를 나타낸 반면에 미술품(3.42점), 소품 장

식(3.44점), 가구와 악세사리 장식(3.45점) 등은 상대적으로 낮은 만족도를 나타내었다. IPA 결과, 음식 맛, 음식 신선도, 실내 청결, 테이블의 청결성, 연회장의 청결 상태 등은 고객들이 매우 중요하게 여기면서 현재 호텔 연회에서도 잘 지켜지고 있어 계속 유지해 주어야 할 항목으로 나타났고 실내 온도, 음식 기물, 실내 방음, 실내 색상 등은 고객들이 중요하게 여기지만 호텔의 실행도가 낮아 고객 만족도가 떨어지는 것으로 집중적으로 관리해야할 식공간 연출 속성 항목으로 나타났다.

참고문헌

1. Cho HJ (2008). The effect of space designing of hotel banquet halls to customer's satisfaction and the revisit intention : Based on the five star hotels within the Seoul area. Dongguk University Graduate School. Master's degree Thesis. pp.15-26.
2. Cho KS · Bang JS (2001). A study on the importance and performance evaluation of the visual element of the dining space at Korean restaurant. *Korean J. Food Service Management* 4(1):265-288.
3. Cho SB · Lee HR (2007). A study on the importance and performance of banquet services in the hotels: Five star tourist hotel's in Kyungju Korea. *Korean J. Hotel Resort Casino Research* 6(1):9-18.
4. Choi MW (1999). A study of the analysis of the main causes affecting on the sales of hotel banquet & catering. *Korean J. Tourism Information Research* 3(0):45-67.
5. Chun BG (2005). The function of physical surroundings for displaying dining atmosphere: A theoretical review and testable propositions. *Korean J. Dietary Culture* 20(6):644-51.
6. Hwang JH · Yoo TY · Na YA (2002). Food Coordinator. Hyoilbooks, 252-266, Seoul.
7. Hwang KS · Kim YK (2008). The effects of space design and table decoration of hotel banquet to customer satisfaction and the revisit intentions. *Korean J. Tourism and Hospitality Research* 22(2):353-366.
8. Kang ES · Chun BG (2008). A comparative study on the job requirements and curricula for food coordinators and food stylists. *Korean J. Culinary Research* 4(4):317-328.
9. Kim HB · Kim MJ (2008). Impact of the perception of a dining space on customers` satisfaction in catering industry. *Korean J. Food Service Management* 11(4):335-353.
10. Kim HK · An SG · Lee JJ (2008). The effects of individual conflicts among hotel banquet employees on the performance of management. *Korean J. Culinary Research* 14(2):46-60.
11. Kim JE · Yoo EY (2005). Hotel convention activity affected by food & beverage and planning. *Korean J. Convention Sciences Research* 9(0): 35-54.
12. Kim KO (2004). A study on evaluating the food coordinators' importance on western cooking: Targeting employees and customers of hotels in Seoul. Kyonggi University Graduate School. Master's degree Thesis, p.32.
13. Kim JS (2008). The expense determinating factors by hotel sales levels. *Korean J. Tourism Sciences* 32(4):351-369.
14. Kim SO(2006). A study on the influence the creation of dining space has on user's satisfaction in the catering industry. Sejong University Graduate School. Master's degree Thesis, pp.10-30.
15. Kim SR (2003). The study about customer' attributes of selecting the hotel banquet rooms

and customer' satisfaction. Kyung Hee University Graduate School. Master's degree Thesis. p.5.
16. Koh JY (1993). A study of the provision of various theme products in banquet and it materialization for sale. *Korean J. Tourism and Hospitality Research* 2(0):63-87.
17. 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-. *Korean J. Hospitality and Tourism Studies* 12(0):9-27.
18. Lee HR · Kim DM · Kim YH (2004). The effects of hotel banquet service quality on customer satisfaction and customer loyalty. *Korean J. Tourism and Hospitality Research* 18(1): 187-200.
19. Lee MS (2005). Marketing promotion strategy of maximum banquet revenue in the hotel. *Korean J. Tourism and Hospitality Research* 19(3):587-597.
20. Lee YJ (2007). A study on difference between the importance and performance of the role of food coordinator for the globalization of Korean food. *Korean J. Dietary Culture* 22(5):544-555.
21. Lee YS (2005). A study on the restaurant owner's perception of practicality of food coordination. Kyonggi University Graduate School. Master's degree Thesis, pp.5-24.
22. Leisure industry promotion research institute (1997). The Dictionary of Hotel. Baek-san publishing Co. p.34.
23. Lim HS (2003). A study of creation of environment of events -focus on table decoration- Sookmyung Women's University Graduate School. Master's degree Thesis, p.50.
24. Nam TY (1998). A study on the strategy of sales increasing and effective management for banquet of food & beverage in tourist hotel. *Korean J. Tourism Information Research* 2(0): 113-139.
25. Park CK · Park EJ · Kim Leslie (2005). Factors of customers` satisfaction in hotel banquet service. *Korean J. Tourism Information Research* 21(0):111-126.
26. Park JH · Sung HM · Ahn SK (2006). A study of the effects of hotel banquet employee`s internal marketing and customer's service satisfaction. *Korean J. Tourism Research* 24(0):5-25.
27. Park JH (2006). A study on the preference of banquet products by conjoint analysis. *Korean J. Hotel Resort Casino Research* 5(1):191-202.
28. Song SI (2007). Research on the factors affecting customer satisfaction in hotel banquets and wedding ceremonies. *Korean J. Culinary Research* 13(2):260-274.
29. Water Ute (2008). The meeting aspect and the physical setting; are they important for the guest experience? *Journal of Foodservice* 19: 87-95.
30. Yoon SY (2002). A study on the promotion of the hotel banquet event product. *Korean J. Food Service Management* 5(3):199-218.

2009년 2월 3일 접 수
2009년 3월 31일 1차 논문수정
2009년 4월 17일 2차 논문수정
2009년 5월 14일 3차 논문수정
2009년 6월 1일 게 재 확 정