

호텔실무경영

Hotel Management

목 차

제1장 호텔산업의 이해

제 8장 호텔연회관리

제2장 호텔산업의 발전사

제 9장 호텔마케팅

제3장 호텔의 분류

제10장 호텔인적자원관리

제4장 호텔의 객실

제11장 카지노호텔

제5장 프론트 오피스

제12장 컨벤션호텔

제6장 하우스키핑

제13장 호텔정보시스템

제7장 호텔식음료관리

제14장 호텔회계관리

제1장 호텔산업의 이해

1. 호텔의 개념 및 중요성
2. 호텔기업의 특성
3. 호텔경영조직의 분류



☑ 학습목표

1. 호텔의 개념 및 중요성을 이해할 수 있다.
2. 호텔기업의 특성을 설명할 수 있다.
3. 호텔경영조직의 분류에 대해 설명할 수 있다.

☑ 주요 용어

호텔어원 , 호텔운영특성, 호텔산업 특성
비이동성/동시성/무형성/이질성, 호텔직위/기능에 의한 조직

☑ 관련 동영상

https://www.youtube.com/watch?v=yvUbza_QQ2c (버즈알아랍호텔)

https://www.youtube.com/watch?v=ht_0vJRqRaY (반얀트리 호텔 앤 리조트)

제1장 호텔 산업의 이해 (P8)

01 호텔의 개념 및 중요성

호텔의 어원

호텔(hotel)의 어원은 라틴어인 호스피탈레(hospitale)로 순례 또는 참배자를 위한 숙소를 의미한다. 이후 '여행자의 숙소 또는 휴식장소, 병자를 치료하고 고아나 노인들을 쉬게 하는 병원'이라는 뜻의 호스피탈(hospital)과 호스텔(hostel)을 거쳐 호텔(hotel)로 바뀌었다.

<https://www.youtube.com/watch?v=K7imRqyXkEc>(세계호텔의 시초와 그역사)

호텔의 개념

일반적으로 호텔을 정의 한다면,

“거주지를 떠나 이동하는 고객을 위하여 숙박과 식사를 비롯한 휴식과 오락을 즐길 수 있는 제반 시설을 갖추고, 고객만족을 위한 부가적인 무형의 서비스를 종업원을 통하여 제공하고 그 대가를 받아 경영 이익을 추구하는 기업”이라고 할 수 있다.

제1장 호텔 산업의 이해

01 호텔의 개념 및 중요성

호텔의 기능

- 1) 다양한 편의성 제공**
 - 숙박, 비즈니스 거래, 회의장소제공, 레크리에이션 시설 제공, 지역사회의 사교중심지역할 등
- 2) 지역 소득증대의 원천**
 - 관광객이 소비한 돈이 지역사회의 구성원들에게 분배가 됨.
- 3) 지역산업 활성화에 기여**
 - 호텔과 관련된 제조 상품의 소비자로서 지역산업 활성화에 기여, 또한 호텔의 물품 공급업체도 노동력이 필요하기 때문에 간접취업도 발생함.
- 4) 인적자원의 수용**
 - 호텔은 직무가 다양하고, 많은 서비스 인력을 필요로 하기 때문에 지역민들에게 일자리를 제공해주는 역할을 수행한다.

제1장 호텔 산업의 이해

02 호텔기업의 특성 <https://www.youtube.com/watch?v=ta29agCgvto>
(리츠칼튼호텔 샌프란시스코)

1) 호텔운영의 특성

(1) 높은 인적 서비스 의존성 - 호텔 인적 서비스의 중요성은 호텔산업의 경영성패와 직결

(2) 연중무휴

(3) 근무환경의 청결과 안정성 - 호텔의 청결성은 고객서비스 만족에 중요한 변수로 작용

(4) 핵심서비스 이외의 다양한 보조서비스 확대

- 호텔의 핵심서비스인 객실은 다른 호텔과 차별화가 어렵다. 따라서 호텔들은 레스토랑, 수영장, 피트니스 센터, 나이트클럽 등 다양한 보조서비스를 확대함으로써 차별화를 꾀하고 있다. 또한 문화, 회의, 유통, 건강관리, 정보제공, 여가스포츠 서비스 등 다양한 상품을 개발하는 추세.

<https://www.youtube.com/watch?v=1zbvxYiBqyk>(4차산업혁명과 호텔산업미래)

(5) 부문별 영업시간의 상이성 - 식당, 라운지, 편의점 등 다양한 영업시설의 영업활동시간이 상이

제1장 호텔 산업의 이해

02 호텔기업의 특성

https://www.youtube.com/watch?v=ejoge_SqkKg
(호텔신라 2018 경영실적)

2) 호텔산업의 특성

<https://www.youtube.com/watch?v=l-BJ2u8RTWk>
(호텔신라 전통한옥호텔 건축승인)

- (1) 초기투자시설 과다 및 낮은 자본 회전율
- (2) 과도한 고정경비 지출
- (3) 시설의 조기 노후화
- (4) 비생산적 공공장소 확보
- (5) 1일 24시간 연중무휴로 운영
- (6) 계절의 영향에 따른 영업실적의 차이

제1장 호텔 산업의 이해

02 호텔기업의 특성

3) 호텔상품의 특성 <https://www.youtube.com/watch?v=hNDFNVxMhXo> (반얀트리 오아시스)

(1) 비 이동성

- 호텔상품을 이용하기 위해서는 고객이 직접 호텔로 찾아와 상품을 구입하고 이용해야 하는 특성을 지닌다.

(2) 소멸성(비저장성)

- 호텔의 서비스상품은 오늘 판매하지 못하면 소멸된다. 이를 해결하기 위해서는 수요와 공급간의 조화가 요구된다.

(3) 동시성

- 호텔상품은 생산과 판매가 동시에 이루어진다.

(4) 무형성

- 인적 서비스는 구매하여 이용하기 전까지 비교 및 평가가 불가능하기 때문에 고객이 서비스를 선택 할 때에는 어느 정도의 위험성을 가진다.

(5) 이질성

- 호텔의 서비스를 제공하는 종사원에 따라서 서비스의 내용이나 서비스의 질이 달라질 수 있다.

(6) 계절적 상품

- 호텔 상품은 비교적 성수기와 비수기의 구별이 뚜렷하다.

제1장 호텔 산업의 이해

02 호텔기업의 특성

3) 호텔환경의 특성

(1) 환경 민감성

호텔은 세계 및 자국의 정치, 경제, 사회, 문화 등의 환경변화에 민감하게 반응한다. 특히 천재지변이나 테러, 경제 불황 등은 호텔 이용객을 급속히 감소시킴으로써 호텔의 경영환경에 절대적인 영향을 미친다.

(2) 환경변화에 따른 경영의 위험성

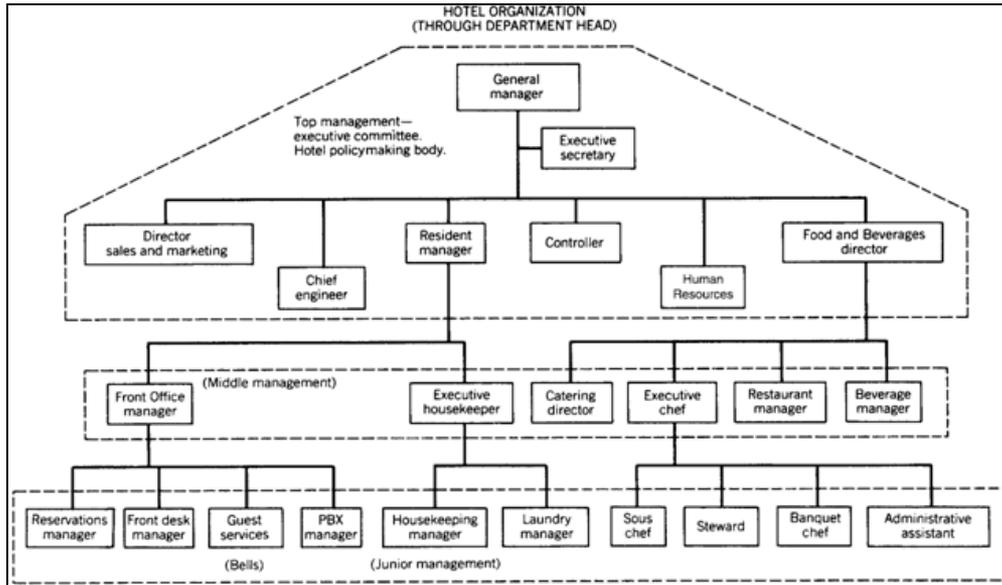
시장 환경의 변화 즉 여행의 양과 질의 변화와 기술혁신, 노동시장의 변화, 소비자 운동의 대두, 소비자 기호의 다양화 등 기업을 둘러싸고 있는 환경의 변화에 대응하기 위해서는 세분화 된 경영기업이 필요

제1장 호텔 산업의 이해

03 호텔경영조직의 분류

1) 직위에 의한 조직

호텔 내에서 직위를 기준으로 구성된 조직이다. 일종의 권위주의가 내재된 수직조직에서 가장 많이 접하는 경영조직 형태이다. 비교적 중규모 호텔에서 많이 사용.



출처 : <http://hotelmule.com>

제1장 호텔 산업의 이해

03 호텔경영조직의 분류

2) 기능에 의한 조직

각 부서의 기능적 특성에 맞는 고유 업무의 수행능력에 초점을 맞춘 형태.
오늘날 많은 호텔들이 이러한 조직 구성체계로 이루어져 있으며, 비슷한 역할을 하는 부서들로 인하여 업무의 중복이 발생하는 단점이 있다.

(1) 객실 부서

객실부서에는 예약실, 프런트 오피스, 하우스키핑, 전화 교환실 등이 포함된다.
객실부서의 **주요 업무**는 손님을 위한 상품판매촉진 및 안내, 고객관계관리, 객실예약, 손님 안내 및 접객, 객실배정, 객실상태 추적, 우편물 및 전화 메시지의 신속한 전달, 보안 및 안전, 객실과 로비 등의 청소, 타 부서와의 업무조정 및 협동 기능 등이 있다.

(2) 식음료 부서

식음료부서는 다수의 영업장(레스토랑 및 음료제공)과 연회 판촉, 예약 및 조리부 등으로 구성되어 있다.

제1장 호텔 산업의 이해

03 호텔경영조직의 분류

(3) 안전관리 부서

안전관리부서는 호텔 내 보안, 안전, 소방, 경비 기능을 담당한다.

(4) 시설관리 부서

호텔이 운영되기 위해 가장 기본적인 전기설비, 급수설비, 배수설비, 배기설비, 방재설비 등을 운영하고 관리한다. 그에 따른 예산관리, 요금 계산 및 분석한다. 즉 호텔 건물에서 발생하는 모든 시설물과 시스템의 작동 상태를 24시간 감시하며 유사시 즉각 대처한다.

(5) 마케팅 부서

마케팅부서는 호텔의 객실, 시설, 서비스를 개인 또는 단체 손님에게 판매한다. 핵심 업무에는 영업판촉, 홍보 등이 포함된다. 특히 마케팅부서에서는 시장분석과 고객분석을 바탕으로 마케팅이 효과적으로 진행되도록 한다.

제1장 호텔 산업의 이해

03 호텔경영조직의 분류

(6) 인적자원 부서

인적자원부서의 기능은 직원의 채용, 직원의 복리후생, 직원의 교육 및 훈련 등으로 나누어진다.

(7) 회계 부서

회계부서(재경부)는 호텔이 손님과의 상거래에서 발생하는 모든 재무적 거래를 기록하고, 재무제표를 작성한다. 또한 비용을 통제하는데 필요한 기초 출처를 준비하며 전산실을 운영하고 통제 한다. 주요 업무로는 재무회계, 영업회계, 여신관리, 원가관리 등이다.

(8) 중역실

중역실(executive office)은 총지배인실, 부총지배인실, 비서실로 구성되어 있다.



┃ 호텔의 기능에 의한 조직구조 ┃

제1장 호텔 산업의 이해

03 호텔경영조직의 분류

3) 고객과의 접촉여부에 따른 조직

고객과의 접촉여부에 따라서 고객이 호텔에 투숙하는 동안에 고객과 직접적인 접촉을 하는 프런트 오브 더 하우스(front of the house)와 고객과 접촉빈도가 낮은 백 오브 더 하우스(back of the house)로 구분 할 수 있다.

4) 수익발생부문과 비 수익발생부문에 따른 조직

수입발생부문은 실제적인 호텔운영에 참여하여 이익을 발생시킬 수 있는 부서들이다. 지출발생부문은 호텔내의 조직 내에서 수입이 발생되지 않고, 최소한도의 고객접촉을 담당하면서 주로 지출만 발행시키는 부서를 말한다.

┃ 수익발생부문과 비수익발생부문에 따른 조직 구분 ┃

영업부문(수익부문)	관리 및 보조 부문(비수익부문)
객실부문 식음료부문 부대사업부문	기술관리부문 : 전기, 영선, 기관, 도장 등 경영관리부문 : 인사, 회계, 감사

제1장 호텔 산업의 이해

03 호텔경영조직의 분류

5) 조직관리적 측면에서의 조직

조직관리적 측면에서는 관리부문(management division), 객실부문(room division), 식음료부문(food and beverage division), 오락 및 연회부문(entertainment and banquet division)으로 구분할 수 있다.

┃ 조직관리적 측면에서의 구분 ┃

관리부문	객실부문	식음료부문	오락 및 연회부문
영업기획 총무 인사 시설 구매 회계 및 재무 판촉 홍보 전산	객실예약 프런트오피스 객실정비	식당 음료 연회 조리 식품안전관리 원가	스포츠 건강시설 오락 및 유흥시설 기타 부대시설

<https://www.youtube.com/watch?v=FCQWLJIMTrs>(임페리얼 펠리스호텔)

Thank you!!