

호텔 로비의 이용실태에 관한 조사연구

— 제주지역 관광호텔을 중심으로 —

A Study on Using Realities for Hotel Lobby

— Focused on Resort Hotel in Cheju —

최재권* Choi, Jae-Kweun

Abstract

The purpose of this study is to investigate the utilization of the interior environment in hotel lobby and to grasp the requests of visitors. The significance of the study is to illustrate the present characters of hotel lobby and to offer the basic data for future hotel projects.

The materials for this study has been collected through questionnaires garnered from six deluxe hotels in Cheju, and statistically analyzed by the semantic differential scale of L. E. Osgood.

The conclusion of this study as follows.

1) Hotel lobby is used as waiting space for a short time and frequent use is four times a day.

The lobby is used by the quest for meeting, waiting as a resting place while it serves as the visitor's meeting and resting place.

2) The user prefers the lobby's open space. It is desirable for the area of activity of a quests and vistors to have separate entrances.

The space composition of the lobby is centrally located between the room and subsidiary equipment. The hotel lobby has need of a method which promotes lobby image through a magnificent view of the outside.

1. 서 론

오늘날의 호텔개념은 생활에 편리한 현대적 시설을 갖추고 서서비스를 제공하는 장소적인 기본개념 이외에 사회적, 문화적 역할이 보다 증대되고 있다.

더욱이 경제성장에 따른 국민소득의 증대로 생활의 여유와 새로운 교통수단의 발달로 지역간의 왕래가 촉진되면서 여가를 즐기는 관광산업이 급속도로 발달하고 있으며, 이에 따라 호텔은 숙박의 기능만이 아닌 휴식, 집회, 오락 등 직접적인 인간의 생활공간으로 전환되는 추세에 있다.

현대의 호텔은 그 기능이 확대되면서 더욱 국민생활과 근접되고 있는 장소로 변환되고 있으며 나날이 그 수요가 증대되고 있는 상황에서 경쟁적인 개발로 호텔의 양적 팽창이 이루어지고 있으나 이에 따른 질적 향상에 대한 방안이 모색되지 못하고 있는 실정이다.

특히 호텔 실내환경의 경우, 이용객들은 도시형 호텔과 구별되는 다양한 체험을 요구하고 있음에도 불구하고 인습적인 실내환경 유형을 답습하여 계획하는 사례가 지속되고 있다.

따라서 향후 호텔에 디자인에 있어서 지향해야 할 주요한 사항으로서서는 이용자의 성향을 분석하여 피상적인 만족보다는 인간적인 요구를 고양시키는 것에 있다. 특히 공공적인 장소로써 로비는 호텔의 이미지를 결정짓는 주요공간으로 그 활용방안에 대한 심층적인 조사 분석이 요망된다.

호텔의 로비공간은 짧은 시간에 많은 이용객의 이동이 이루어지는 곳으로서 그들로 하여금 공간을 최대한 이용할 수 있도록 하여야 한다. 호텔의 내부공간 중 공공공간으로서 이용객에게 깊은 인상을 주어야 하며, 이용객들에게 심리적 안정감과 친밀감, 호텔전체의 이미지를 부각시키도록 기능적이고 미적요구를 충족시켜야 한다.

본 연구는 호텔로비의 실내환경에 대한 이용실태를 조사하여 로비 이용자들에 대한 이용상의 요구를 파악함을 목적으로 한다. 이를 통해 현 시점에서 호텔의 로비특성을 밝히고 장차 호텔계획을 위한 기초자료를 제공하는데 연구의 의의를 둔다.

2. 문헌고찰

2-1. 호텔로비의 특성

호텔의 내부공간은 접객공간 (Front of the House)과 서서비스공간 (Back of the House)으로 분류할 수 있으며, 이를 다시 호텔의 기능적 특성에 따라 세분하면 일반적으로 공공부분과 숙박부분으로 크게 대별할 수 있다. 또한 공공부분을 구체적으로 파악하면 현관, 로비, 부대시설 등으로 나누어진다. 기능적인 면에서 호텔의 공공공간은 로비를 중심으로 집중되는 것이 일반적이다. 호텔의 로비는 그 구성요소로 출입구, 후르트데스크, 라운지, 커피숍, 판매점과 이에 부수되는 화장실, 통로, 계단, 엘리베이터 등의 시설들을 말한다.

일반적으로 호텔에서는 객실이 전체 로비면적의 많은 부분을 차지하고 있는 것이 공통적 특징이라면 로비는 각 호텔의 성격에 따라 그 규모나 시설이 다양하게 나타난다. 왜냐하면 로비는 호텔이라는 유기체

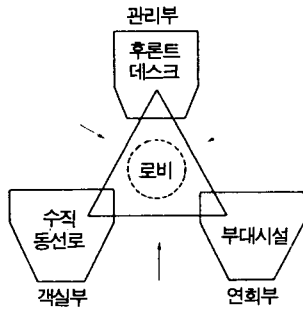
*정회원, 제주관광전문대 실내건축과 전임강사

속에서接客 및 사고, 휴식의 공간을 통합하는 영역이기 때문이다.¹⁾

이러한 로비의 성격을 정의하자면 첫째, 로비는 이용객들이 기다리고 모일 수 있고 휴식이나 여유를 갖기 위한 장소로서 자유롭게 출입하고 이용할 수 있도록 하는 사회적 공동체 성격을 가진 커뮤니티(Community) 공간이다.

둘째, 로비는 호텔로 접근하는 외부공간과 내부공간을 연결하고 호텔의 기능별 이질적 공간사이에 위치하여 상호간의 기능을 분리시키거나 연결시키는 각 동선의 중간영역(In-Between Space)이다.²⁾

셋째, 로비는 투숙객과 외래객들의 첫관문으로서 호텔내 모든 동선을 연결시켜 주는 개방공간(Open Space)이다. 이러한 로비는 호텔의 운영적 측면이나 기능적 측면에서 볼 때 숙박 및 이용의 절차가 시작되고 끝나는 공간으로 이용객의 활동이 집산(集散)된다. 그러므로 현관과 연계하여 기능적 시설들이 배치되며 서어비스 공간과 근접됨으로써 <그림 1>에서와 같이 호텔의 중심부에 위치한다.



<그림 1> 로비의 구성도

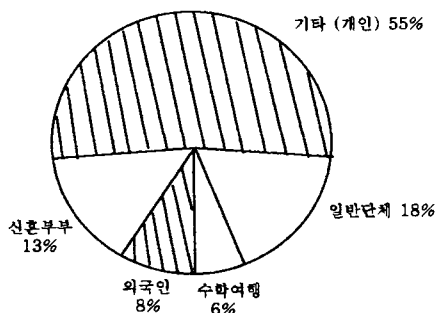
따라서 로비공간은 가능한한 각 시설의 위치에 쉽게 인지할 수 있도록 하여야 하며 각 공간으로 유도가 유연해야 하므로 동선체계에 있어 출입구로부터 후론트데스크, 라운지, 엘리베이터 및 계단까지 유기적 접근이 중요하다. 또한 휴식, 대기, 만남을 위한 공공적 서어비스공간으로서 세심한 공간 구성과 시설의 배치를 통해 이용자에게 다양한 공간적 체험을 제공하여 호텔의 전체적 이미지를 부각시킬 수 있도록 하여야 한다.

2-2. 호텔 이용객의 특성

우리나라는 1975년 관광 기본법 제정 이후 국민 관광에 대한 정부의 적극적 시책과 국민소득 증대에 따른 여가선용의 확대 등으로 관광에 대한 선호가 급증하고 있다.

특히 제주도 지역은 각종 관광개발 사업과 관광산업의 증진을 통해 국내외 관광시장에 대한 잠재력을 증대시킴으로써 1983년 100만명에서 1993년 346만명이 넘는 관광객이 입도하여 해마다 높은 신장세를 보이고 있다. 제주도를 방문하는 관광객은 크게 신혼부부, 일반단체, 수학여행, 외국인, 기타(개인) 등으로 분류된다.³⁾

<표 1> 관광객의 분류



통계에 의하면 기타(개인) 형식의 방문이 전체 관광객의 과반수 이상을 차지하며 일반단체가 전체의 1/4 규모로 두번째 높은 성향을 보이고 있다. 이를 다시 특급호텔의 동반자별 이용현황으로 구분하여 파악해 보면 <표 2>와 같다.⁴⁾

<표 2> 관광호텔 동반자별 이용현황

| | 개인 | 부부 | 가족 | 친지, 친구 | 기타 |
|-----|-------|-------|-------|--------|------|
| 내국인 | 5.9% | 48.6% | 12.9% | 29.0% | 3.6% |
| 외국인 | 25.3% | 11.0% | 15.3% | 45.2% | 3.2% |

내국인의 경우 부부방문이 48.6%로 과반수를 차지하는 높은 비율을 보이고 있는 반면 외국인인 경우 친지, 친구 동반 이용시 45.2%로 가장 높은 비율로 조사되었다. 따라서 내국인의 경우 약 6%가량을 제외한 대부분의 이용자가 2인 이상의 방문규모로 파악되어진 반면 외국인의 경우 1인 방문이 25.3%라는 높은 비율을 보이고 있다. 명확하게 그 방문 목적을 파악할 수는 없으나 외국인의 경우 단독방문은 업무상의 목적이거나 업무일정상 관광목적으로 제주도를 방문하는 경우로 예측된다.

관광객의 숙박기간은 내국인이 평균 2.5일이며 외국인은 2.6일로 국내 전체 관광호텔의 내국인 평균 숙박일수인 1.6일보다 긴 체류기간을 나타내며 외국인은 평균 숙박일수인 2.3일보다 다소 높게 나타났다.

이러한 관광호텔 이용객의 관광목적은 크게 여가활동 관광, 민속자원 탐방, 스포츠 관광, 위탁형 관광으로 구분되는데 국내인인 경우 여가 → 위탁 → 민속탐방 → 스포츠 순으로 이루어지며, 외국인의 경우 스포츠 → 여가 → 위탁 → 민속탐방 순으로 이루어지고 있다.⁵⁾

3. 연구의 방법

3-1. 조사대상의 선정

본 사례의 조사대상 선정은 제주지역에 위치한 관광호텔중에서 이용도가 높은 6개 특급호텔을 주요대상으로 하였다. 이 호텔들은 중소규모의 호텔이 아직까지 로비에 대한 인식도가 미약하기 때문에 그 기능을 파악하기 어려운 것을 고려하여 비교적 시설규모가 국제적 규모의 특 1, 2급 호텔로서 제주도 일원, 서귀포시 일원에 위치한 호텔들이다.

이 호텔들은 객실의 규모 및 그 부대시설이 완전하게 갖추어 투숙객 및 이용객이 연중 고르게 분포되어 있으며, 로비에 대한 이용실태를 파악할 수 있도록 더욱 활성화되었기 때문에 조사 대상으로 선정하였다.

3-2. 조사방법 및 내용

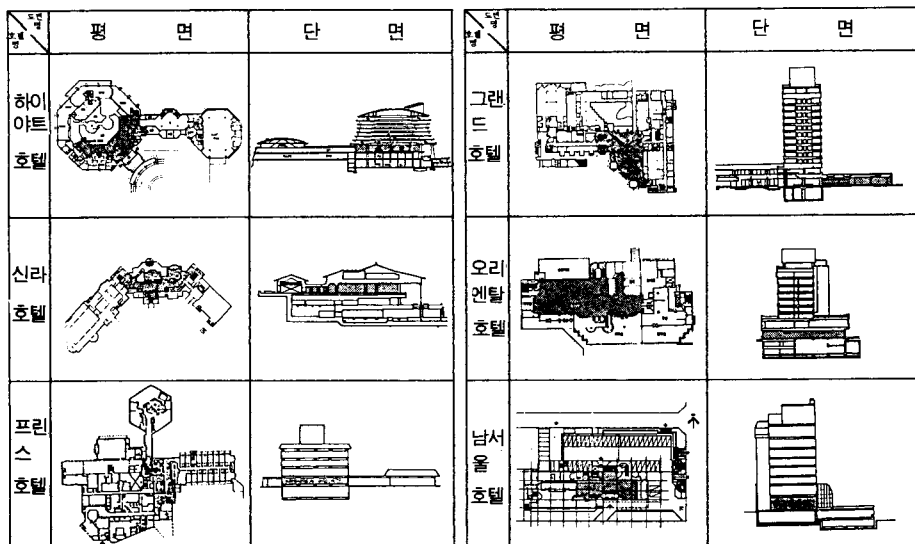
본 연구의 분석자료는 연구 대상지를 직접 방문하여 설문, 관찰, 도면조사 등을 통하여 자료를 수집하였다. 설문과 관찰을 위한 조사도구는 로비공간의 중요성을 인식하고 문헌 및 예비조사에서 파악된 이용실태 요소 중 관광호텔 로비의 시설 및 공간 분석에 필요하다고 판단되는 실태요소를 정리하여 작성하였다.

- 1) Fred Bawson, Hotels, Motels and Condominions, Architectural Press Cahners, 1977, p.48.
- 2) 최두길, 중간경역적 공간으로서 건축계획에 관한 연구, 홍익대학원, 석사학위논문, 1986. 10
- 3) 제주도 교통관광국, 주요행정현황, 1994, pp.24-25.
- 4) 한국관광협회, 한국 관광 통계, 1987, p.34.
- 5) 호텔신라, 호텔신라 프로그래밍 자료, 1987, p.7.

〈표 3〉 조사대상의 현황

(단위:m)

| 호텔명 | 사향 | 대지면적 | 건축면적 | 연면적 | 로비면적 | 객실수 | 부대시설 | 위치 |
|------------------|----|--------|--------|--------|-------|------|--|--------------------|
| 하이아트호텔 (H 호텔) | | 44,023 | 6,254 | 28,041 | 553 | 224실 | 식당:4, 면세점:1, 카페숍:1, 이.마용실:1, 회의장:5, 사우나:1, 카지노:1, 수영장:1 | 서귀포시 색달동 3039-1 |
| 신라호텔 (S 호텔) | | 84,546 | 12,941 | 45,002 | 1,221 | 330실 | 식당:4, 면세점:1, 카페숍:2, 이.마용실:1, 회의장:1, 사우나:1, 카지노:1, 수영장:1, 볼링장:1 | 서귀포시 색달동 3039-3 |
| 프린스호텔 (P 호텔) | | 42,101 | 4,943 | 14,880 | 521 | 170실 | 식당:4, 카페숍:2, 회의장:3, 수영장:1, 나이트클럽:1 | 서귀포시 서홍동 731-3 |
| 그랜드호텔 (G 호텔) | | 22,065 | 9,597 | 45,965 | 847 | 524실 | 식당:4, 면세점:1, 카페숍:1, 이.마용실:1, 회의장:5, 카지노:1, 나이트클럽:1, 사우나:1 | 제주시 연동 263-15 |
| 오리엔탈호텔 (O 호텔) | | 6,960 | 2,404 | 16,755 | 639 | 331실 | 식당:3, 카지노:1, 카페숍:1, 이.마용실:1, 회의장:4, 사우나:1, 유흥장:1 | 제주시 삼도 2동 1197 |
| 남서울호텔 (N 호텔) | | 4,134 | 2,579 | 15,005 | 370 | 182실 | 식당:2, 카페숍:1, 이.마용실:1, 사우나:1, 카지노:1, 수영장:1, 유흥장:1 | 제주시 연동 291-30 |



범례: 로비

〈그림 2〉 조사대상의 평면, 단면도

조사진행은 조사의 내용을 사전에 숙지한 조사원이 호텔당 두명씩 담당하여 호텔 이용객들에게 설문지를 배부하여 자기 기입식 방법으로 작성 회수하였으며 관찰조사, 스케치, 사진촬영을 하였다. 설문지는 호텔별 40부씩 총 240부를 배포하여 211부를 회수하였다. 이 중 응답이 부실한 경우를 제외한 192부를 최종 분석의 자료로 사용하였다.

조사기간은 예비조사를 1994년 7월 14일 부터 7월 16일까지 3일간 실시하였으며, 본조사는 7월 25일 부터 7월 30일까지 6일간 실시하였다.

수집된 설문내용의 분석은 C.E.Osgood의 의미분석척도(Semantic Differential Scale)를 이용하여 단순통계 처리하였다. 〈표 4 참조〉

〈표 4〉 자료 수집현황

| 조사지역 | 하이아트 | 신라 | 프린스 | 그랜드 | 남서울 | 오리엔탈 | 합계 |
|------|------|----|-----|-----|-----|------|-----|
| 배부수 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 240 |
| 유효수 | 34 | 33 | 34 | 33 | 28 | 30 | 192 |

4. 결과 및 분석

4-1. 일반사항의 분석

표본집단의 인구조적 특성은 연구가설을 분석하기 위한 일반적 사항으로서 본연구의 자료분석에 기초가 된다. 표본집단의 성별은 남자 52.7%, 여자 47.3%를 차지하고 있어 남녀의 이용률이 거의 균일한 것으로 나타났으며, 연령별 이용은 10대 이하 3.8%, 20대 31.5%, 30대 30.4%, 40대 26.1%, 50대 이상 8.2% 순으로 20대부터 40대까지 고른 분포를 나타냄으로써 호텔이용에 따른 연령별 성향은 청, 장년 계층에서 일반화되고 있는 것으로 나타났다. 학력은 중.고등학교 이하 44%, 대재 이상이 56%를 차지하여 호텔 이용은 학력에 관계없이 균일한 분포를 이루고 있다.

4-1-1. 동반 규모

동반자의 구성을 집단별로 살펴보면 본인외 1인 동행 31.5%, 2인 동행 24.5%, 3인 동행 31%, 4인 이상 13% 순으로 대다수 호텔 이용객은 본인을 포함 2-4인의 소규모 집단으로 구성되어 있음을 알

수 있다.

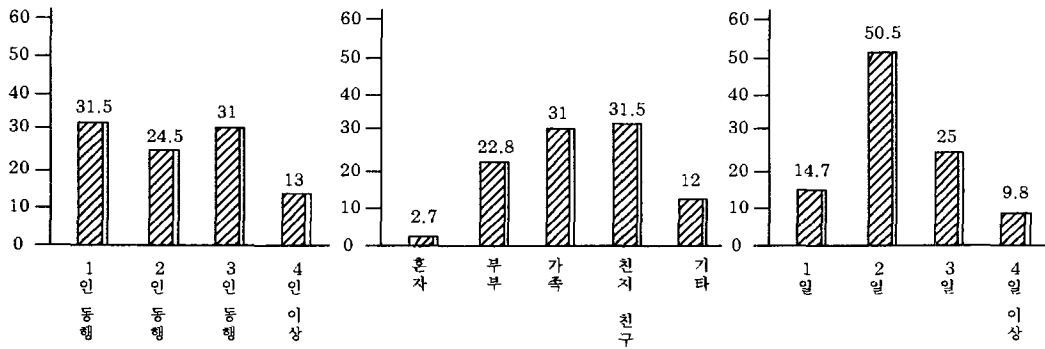
4-1-2. 동반구성

동반자 구성은 부부 22.8%, 가족 31%, 친지, 친구 31.5%, 혼자 2.7%, 기타 12%로 연령이 낮은 계층일수록 부부, 친구 단위로 이용하며, 연령이 높을수록 가족, 친지 단위로 이용하는 성향을 보이고 있다. <표 5 참조>

4-1-3. 방문기간

이용객의 방문기간은 보통 2일 50.5%, 3일 25%로 2일-3일까지 전체의 75.5%로 많은 비중을 차지하여 호텔 이용객의 여행형태는 여가 관광객원의 짧은 숙박기간을 나타내고 있다. 반면 1일 14.7%, 4일 이상 9.8%로 당일 및 4일 이상의 방문기간은 극히 낮은 수치를 보이고 있다. <표 5 참조>

<표 5> 동반규모, 동반구성, 방문기간 분포(%)



4-2. 시설 이용의 요소 분석

4-2-1. 이용빈도수

각 호텔 로비의 이용빈도를 조사한 결과 1일 2회 이하가 32.3%, 3-4회가 49.0%의 빈도를 나타내었다. 조사 결과에 의하면 호텔 로비는 호텔의 중심공간으로서 비교적 이용객들에게 활발히 이용되고 있는 것을 보여준다. 특히 투숙객의 경우에는 객실이 단순 숙박 기능의 역할만을 수행하기 때문에 로비는 대기 및 휴식 등을 위한 공간으로 이용되고 있으며, 외래객의 경우에는 대부분 로비에서 만남 및 휴식 등이 이루어지고 있는 것을 파악했다.

관찰조사에 의하면 2회 이하의 사용빈도에 높은 분포도를 나타낸 H, P 호텔의 경우에는 로비의 공간 활용에서 영업적 이윤을 고려한 수익성 공간을 확대 배치하여 휴식 및 만남의 공공공간인 로비의 역할을 축소시키면서 이용객에게 심리적 거부감을 주는 것으로 파악되었다. 또한 G, O, N 호텔의 경우 충분한 좌석을 확보하지 못하여 이용객의 이용빈도를 저하시키는 요인으로 파악되었다. <표 6 참조>

<표 6> 이용빈도수의 분포

| 호텔명 빈도수 | H 호텔 | S 호텔 | P 호텔 | G 호텔 | O 호텔 | N 호텔 | 계 |
|------------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|---------|
| 2회 이하 | 13 38.2 | 4 12.1 | 12 35.3 | 13 39.4 | 10 35.7 | 12 40 | 64 33.3 |
| 3-4회 | 15 44.2 | 19 57.6 | 18 53 | 17 51.5 | 14 50 | 15 50 | 98 51.0 |
| 4-5회 | 3 8.8 | 6 18.2 | 3 8.8 | 3 9.1 | 3 10.7 | 3 10 | 21 11 |
| 5회 이상 | 3 8.8 | 4 13.3 | 1 2.9 | 0 0 | 1 3.6 | 0 0 | 9 4.7 |

4-2-2. 체류시간

로비공간에서 체류시간을 조사한 결과 각 호텔별 10분 이하가 21.3%, 20-30분이 56.8%, 40-50분이 17.7%로 나타났다. 이것은 전반적으로 호텔 로비는 단기 체류 공간임을 보여준다.

관찰조사에 의하면 10분 이하의 체류시간에 높은 분포도를 나타낸

H, P 호텔의 경우 소파 및 의자의 좌석배치가 휴식 및 담소의 장소로 부적합하게 주동로에 근접하여 배치되어 있어 체류시간을 단축시키는 것으로 파악되었다. 40분 이상의 체류시간에 높은 분포도를 나타낸 S, G, N 호텔의 경우 로비의 측면에 프라이버시(Privacy) 및 쾌적성이 유지될 수 있도록 명확하게 휴게공간의 영역을 구분하여 좌석을 배치함으로써 체류시간을 연장한 것으로 파악되었다. <표 7 참조>

<표 7> 체류시간의 분포

| 호텔명 시간 | H 호텔 | S 호텔 | P 호텔 | G 호텔 | O 호텔 | N 호텔 | 계 |
|-----------|---------|---------|---------|---------|--------|---------|----------|
| 10분 이하 | 9 26.5 | 5 15.1 | 10 29.4 | 4 12.1 | 8 28.5 | 3 10 | 39 20.3 |
| 20-30분 | 19 55.9 | 18 54.5 | 19 55.9 | 17 51.5 | 14 50 | 19 63.3 | 106 55.2 |
| 40-50분 | 4 11.8 | 9 27.3 | 5 14.7 | 8 24.3 | 5 17.9 | 8 26.7 | 39 20.3 |
| 60분 이상 | 2 5.8 | 1 3.1 | 0 0 | 4 12.1 | 1 3.6 | 0 0 | 8 4.2 |

4-2-3. 이용목적

로비공간의 이용목적에 대한 조사에서 접객공간이 21.4%, 대기공간 29.4%, 휴식공간 24.4%, 만남공간 16.7%로 시례지별 거의 균일한 분포도를 나타냈다.

일반적으로 로비는 숙박객의 경우 접수 및 계산기능을 위한 접객공간의 역할과 대기, 휴게공간으로 이용되고 있으며, 외래객의 경우 대부분 로비는 만남과 휴게의 공간으로 이용되고 있는 것으로 파악되었다. 이 조사 결과 호텔의 로비는 여러 기능적 요구를 수용할 수 있는 공공공간(Public Space)으로서 역할이 우선되어야 함을 나타낸다.

관찰조사에 의하면 H 호텔의 경우 접객공간으로서 8.8%의 낮은 선호도를 나타낸 것은 넓은 로비공간의 구성과 실내 조경처리로 휴식 및 만남의 공간으로서 장소성이 더욱 강조되었기 때문에 접객공간의 인식도가 낮은 것으로 파악되었다.

P, G 호텔의 경우 접객과 대기공간의 선호도가 높은 반면 휴식 및 만남공간으로의 낮은 선호도를 나타낸 것은 휴식과 만남을 위한 공간의 확보가 미비한 것에 원인이 있는 것으로 조사되었다. <표 8 참조>

<표 8> 이용목적의 분포

| 호텔명 공간별 | H 호텔 | S 호텔 | P 호텔 | G 호텔 | O 호텔 | N 호텔 | 계 |
|------------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|---------|
| 접객공간 | 3 8.8 | 8 24.2 | 14 41.2 | 9 27.3 | 4 14.3 | 6 20 | 44 22.9 |
| 대기공간 | 12 35.3 | 5 15.2 | 8 23.5 | 14 42.4 | 9 32.1 | 9 30 | 57 29.7 |
| 휴식공간 | 9 26.5 | 10 30.3 | 6 17.6 | 3 9.1 | 8 28.6 | 9 30 | 45 23.4 |
| 통로공간 | 1 2.9 | 1 3.0 | 0 0 | 2 6.1 | 2 7.1 | 1 3.3 | 7 4.2 |
| 만남공간 | 8 23.5 | 6 18.2 | 4 11.8 | 4 12.1 | 5 17.9 | 4 13.3 | 31 16.2 |
| 기타 | 1 3.0 | 3 9.1 | 2 5.9 | 1 3.0 | 0 0 | 1 3.4 | 8 4.2 |

4-2-4. 선호시설물

호텔 로비의 시설요소들이 실내공간에 영향을 미치는 것은 명백한

것으로서 호텔로비에서 시설물들이 이용형태에 영향을 미치는가에 대한 조사에서 85%가 영향이 있다고 응답하였고, 7.1% 영향이 없다, 7.9%는 모르겠다고 나타났다.

이 조사 결과에 의하면 대부분 시설물들이 로비 이용형태에 영향을 주는 것으로 파악되었다. 본 선호도를 묻는 질문에서 5가지의 요소를 분류하여 제시하고 로비이용에 있어서 가장 선호하는 순서에 따라 2가지를 선택, 우선순위 2점, 다음순위 1점의 가중치를 주어 합산 및 평균값을 내어 분석한 결과 가장 선호도가 높은 것은 단축요소로 나타났다. 다음으로 공간요소, 환경요소, 장식요소, 가구요소 순으로 파악되었다. <표 9, 사진 1참조>

<표 9> 시설물 선호의 분포

| | F ₁ | F ₂ | V _x |
|---------------------|----------------|----------------|----------------|
| 건축요소 (바다, 벽, 천정) | 65 | 56 | 93 |
| 공간요소 (색채, 조명) | 53 | 65 | 85.5 |
| 환경요소 (분수, 수목) | 28 | 62 | 59 |
| 장식요소 (조각품, 그림) | 11 | 67 | 44.5 |
| 가구요소 (의자, 테이블) | 18 | 16 | 26 |
| 합 계 | 175 | 266 | 308 |

주 : $V_x = ((F_1 \times 2) + F_2) / 2$



며 2.5m의 낮은 천정고를 유지함으로써 공간규모를 축소시키는 것으로 나타났다. N호텔은 로비가 중앙홀에 집중된 배치형태로 구성되어 있으나 로비와 라운지 공간의 분리로 공간의 단결과 천정고의 단차 변화에 의해 개방감을 저해하는 것으로써 선호도가 낮게 나타났다. <표 10 참조>

<표 10> 공간규모의 평가분포

| 호텔명 | H 호텔 | S 호텔 | P 호텔 | G 호텔 | O 호텔 | N 호텔 | 계 | | | | | | | | |
|-------|------|------|-------|------|------|-------|------|------|----|------|----|------|----|------|--|
| 평가 | 0.65 | 0.49 | -0.68 | 0.82 | 0.39 | -0.63 | 0.17 | | | | | | | | |
| 매우좋다 | 13 | 38.2 | 6 | 18.2 | 1 | 3.0 | 8 | 24.2 | 5 | 17.9 | 0 | 0 | 33 | 17.2 | |
| +2 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 좋다 | 4 | 11.8 | 10 | 30.3 | 4 | 11.8 | 16 | 48.5 | 11 | 39.3 | 8 | 26.7 | 53 | 27.6 | |
| +1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 보통이다 | 10 | 29.4 | 12 | 36.4 | 6 | 17.6 | 5 | 15.2 | 2 | 7.1 | 3 | 10 | 38 | 19.8 | |
| 0 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 나쁘다 | 6 | 17.7 | 4 | 12.1 | 17 | 50 | 4 | 12.1 | 10 | 35.7 | 11 | 36.6 | 52 | 27.1 | |
| -1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 매우나쁘다 | 1 | 2.9 | 1 | 3 | 6 | 17.6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 26.7 | 16 | 8.3 | |
| -2 | | | | | | | | | | | | | | | |

4-3-2. 동선체계

로비공간 구성요소의 연계성을 묻는 동선체계 조사에서 H, P, O, N 호텔은 선호도가 높게 나타났다. 이 호텔들의 경우 관찰조사에서 조사된 <표 14>에서와 같이 출입구 위치에 따라 후론트데스크, 라운지, 계단 및 엘리베이터 위치를 상호 유기적 연계성을 갖도록 배치하

| 호텔명 요소별 | H 호텔 | S 호텔 | P 호텔 | G 호텔 | O 호텔 | N 호텔 |
|------------|---|---|---|--|---|---|
| 건축요소 |  |  |  |  |  |  |
| 장식요소 |  |  |  |  |  |  |

<사진 1> 호텔별 요소현황

4-3. 공간 이용의 요소 분석

4-3-1. 공간의 규모

로비의 이용에 따른 공간 특성을 파악하기 위한 조사에서 로비는 개방성이 있어야 한다 40.9%, 접근성 17.9%, 상징성 11.3%, 공공성 23.9%, 기타 5.8%로 나타났다. 이것은 로비가 이용객에게 개방성을 가진 공간으로 인식되고 있는 것으로 파악되었다.

호텔별 공간 규모에 대한 조사에서 H, S, G, O 호텔은 높은 선호도를 나타내었다. 반면, P, N 호텔의 경우 낮은 선호도를 나타내었다. 이러한 결과에 대한 원인은 면적 및 객실조사에서 파악한 <표 14>에서와 같이 연구대상 호텔의 로비는 일반적인 로비의 면적기준인 로비와 라운지를 포함한 면적이 0.9-1.2/실의 기준 이상이어야 한다⁶⁾는 계획시 고려사항에 부합되는 면적을 나타내고 있으나 공간의 구성 및 천정고에 의하면 H호텔의 경우 로비의 통로와 입구부분이 4.8m의 천정고를 유지하고 있으며 라운지 공간이 아트룸 형식으로 이루어져 개방적 공간을 나타내었다. 또한 S, G, O호텔은 로비가 중앙홀에 집중된 배치형태와 4m 이상의 천정고로 공간의 규모에서 개방성을 유지하였다. 반면, P호텔의 경우 로비가 긴 복도형태로 구성되어 있

었다. 또한 로비의 혼란을 방지할 수 있도록 숙박객과 외래객의 동선을 출입구에서부터 완전 분리시켜 숙박객은 출입구 → 후론트 → 라운지 → 엘리베이터 → 객실로 동선을 유도하였으며, 외래객은 출입구 → 로비 → 서어비스공간으로 동선을 분리시켜 나감으로써 공간의 이용과 시설의 연계성을 유지한 것으로 파악되었다.

S, G호텔의 경우 출입구에서 후론트데스크 및 라운지와의 연계성은 적절하지만 숙박객의 경우 후론트데스크에서 엘리베이터까지의 거리가 멀어 시설물에 대한 인지도가 떨어지고 객실용 엘리베이터가 서어비스 시설에 근접함으로써 숙박객과 외래객의 동선이 중복되어 혼란을 초래하는 것으로 파악되었다.

4-3-3. 공간구성

공간구성은 이용객의 로비이용에 절대적 영향을 주는 요인으로 각 호텔별 로비공간 구성에 대한 조사에서 H, S, G, O호텔은 높은 선호도를 보였다.

6) 윤도근외 공저, 건축계획, 1993, p.281.

〈표 11〉 동선체계 평가분포

| 호텔명 | H 호텔 | S 호텔 | P 호텔 | G 호텔 | O 호텔 | N 호텔 | 계 | | | | | | | |
|-------|------|-------|------|-------|------|------|------|------|----|------|----|------|----|------|
| 평가 | 0.62 | -0.21 | 0.33 | -0.59 | 0.57 | 1.03 | 0.29 | | | | | | | |
| 매우좋다 | 7 | 20.5 | 0 | 0 | 2 | 5.9 | 1 | 3.0 | 4 | 14.3 | 7 | 23.3 | 21 | 10.9 |
| +2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 좋다 | 13 | 38.3 | 5 | 15.2 | 12 | 35.3 | 2 | 6.1 | 13 | 46.3 | 16 | 53.3 | 61 | 31.8 |
| +1 | | | | | | | | | | | | | | |
| 보통이다 | 8 | 23.5 | 16 | 48.5 | 15 | 44.1 | 8 | 24.2 | 6 | 21.5 | 5 | 16.7 | 58 | 30.2 |
| 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 나쁘다 | 6 | 17.7 | 12 | 36.3 | 5 | 14.7 | 20 | 60.6 | 5 | 17.9 | 2 | 6.7 | 50 | 26.0 |
| -1 | | | | | | | | | | | | | | |
| 매우나쁘다 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 6.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1.1 |
| -2 | | | | | | | | | | | | | | |

관찰조사에서 나타난 각 호텔의 평면, 단면구성을 유형별로 〈표 14〉와 같이 분류할 수 있다.⁷⁾ 이것을 토대로 분석하면 선호도가 높게 나타난 H, S 호텔의 경우 평면 구성상 홀 + 콘코스형으로 분류되어 긴 축으로 연결됨으로써 동선상 여러가지 제약조건을 가지고 있으나 객실과 부대시설의 중심에 로비를 위치시켜 전체를 유기적으로 연결하는 기능과 접객 및 휴게공간의 기능을 갖도록 하였다. 또한 입면 구성상 복합식과 하향식을 적용하여 로비 전면에 개방공간을 부여하고 수목, 분수, 전망 엘리베이터를 설치하여 로비의 이미지를 극대화하는 공간구성으로 높은 선호도를 나타내었다.

G, O 호텔의 경우 평면, 입면 구성상 홀형과 상향식의 유형으로 중앙홀을 중심으로 후론트데스크 전면에 라운지와 측면에 커피숍 및 부대시설을 배치하여 접객과 휴게공간을 자연스럽게 연계할 수 있는 공간구성으로 높은 선호도를 나타냈다. 반면 동일한 유형의 N 호텔의 경우 라운지가 실내 깊숙히 배치되어 있고 영역성을 부여하지 못함으로써 이용객의 접근의 어려움과 쾌적하지 못한 구성양상을 나타냄으로 선호도가 저하되었다.

P 호텔의 경우 평면, 입면상 콘코스형과 수평식으로 분류되며 출입구 전면에 부대시설을 배치하고 후론트데스크를 실내 깊숙히 배치함으로써 긴 통로로 연결되는 폐쇄적인 공간구성으로 선호도가 저하된 것으로 파악되었다. 〈표 12 참조〉

〈표 12〉 공간구성 평가분포

| 호텔명 | H 호텔 | S 호텔 | P 호텔 | G 호텔 | O 호텔 | N 호텔 | 계 | | | | | | | |
|-------|------|------|-------|------|------|-------|------|------|----|------|----|------|----|------|
| 평가 | 1.12 | 1.76 | -0.53 | 1.36 | 0.75 | -0.37 | 0.68 | | | | | | | |
| 매우좋다 | 19 | 55.9 | 29 | 87.9 | 3 | 8.8 | 13 | 39.2 | 2 | 7.1 | 0 | 0 | 66 | 35.9 |
| +2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 좋다 | 8 | 23.5 | 2 | 6.0 | 6 | 17.6 | 19 | 57.8 | 17 | 60.7 | 10 | 33.3 | 62 | 31.5 |
| +1 | | | | | | | | | | | | | | |
| 보통이다 | 1 | 2.9 | 0 | 0 | 4 | 11.8 | 1 | 3.0 | 9 | 32.2 | 2 | 6.7 | 17 | 8.7 |
| 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 나쁘다 | 4 | 11.8 | 2 | 6.2 | 12 | 35.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 50 | 33 | 16.3 |
| -1 | | | | | | | | | | | | | | |
| 매우나쁘다 | 2 | 5.9 | 0 | 0 | 9 | 26.5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 10 | 14 | 7.6 |
| -2 | | | | | | | | | | | | | | |

4-3-4. 외부 조망

외부 조망에 대한 고려는 관광호텔의 로비 이미지를 향상시키는 중요한 요소로서 외부조망이 로비 공간이용에 영향을 미치는가에 대한 조사에서 74.3%가 영향이 있다고 응답하였고 15.6%는 영향이 없다, 10.1%는 잘 모르겠다라고 나타났다.

본 연구대상지는 해안 부근에 위치한 H, S, P 호텔과 도심지에 위치한 G, O, N 호텔로 분류됨으로써 외부조망의 종류도 다르게 나타나는

것을 전제로 이용객들의 선호도를 조사하였다. H, S, G 호텔의 경우에는 조망에 대한 높은 선호도를 나타내었다. H, S 호텔의 경우 로비의 평면구성에서 휴게 및 대기를 위한 공간을 주변 경관을 잘 조망될 수 있는 곳에 배치하고, 조망을 고려하여 개구창을 확대함으로써 높은 선호도를 나타낸 것으로 파악되었다. 반면 P, N 호텔의 경우 주변 경관이 양호하지만 로비구성에서 외부조망에 대한 개구부 면적 및 공간적 배치가 고려되지 못함으로써 그 선호도가 낮게 나타났다. G, O 호텔과 같이 주변 경관이 불리한 도심지의 호텔인 경우에는 부지내 분수, 수목, 조형물 등 조경요소를 설치하여 생동감있는 조망 요인을 제공함으로써 비교적 양호한 선호도를 나타낸 것으로 파악되었다. 〈표 13 참조〉

〈표 13〉 외부조망 평가분포

| 호텔명 | H 호텔 | S 호텔 | P 호텔 | G 호텔 | O 호텔 | N 호텔 | 계 | | | | | | | |
|-------|------|------|-------|------|------|-------|------|------|----|------|----|------|----|------|
| 평가 | 0.65 | 1.33 | -0.74 | 0.24 | 0.32 | -0.47 | 0.22 | | | | | | | |
| 매우좋다 | 13 | 38.2 | 12 | 36.4 | 1 | 2.9 | 4 | 12.1 | 4 | 14.3 | 1 | 3.3 | 35 | 18.2 |
| +2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 좋다 | 7 | 20.6 | 20 | 60.6 | 4 | 11.8 | 13 | 39.4 | 8 | 28.6 | 3 | 10 | 55 | 28.7 |
| +1 | | | | | | | | | | | | | | |
| 보통이다 | 5 | 14.7 | 1 | 3.0 | 3 | 8.8 | 3 | 9.1 | 10 | 35.7 | 10 | 33.3 | 32 | 16.7 |
| 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 나쁘다 | 7 | 20.6 | 0 | 0 | 21 | 61.8 | 13 | 39.4 | 5 | 17.8 | 13 | 43.4 | 59 | 30.7 |
| -1 | | | | | | | | | | | | | | |
| 매우나쁘다 | 2 | 5.9 | 0 | 0 | 5 | 14.7 | 0 | 0 | 1 | 3.6 | 3 | 10 | 11 | 5.7 |
| -2 | | | | | | | | | | | | | | |

5. 결론

본 연구는 관광호텔 이용객의 이용실태를 파악한 것으로 조사 결과를 토대로 다음과 같은 결론으로 요약되었다.

조사대상의 일반적 특성에서 호텔 이용객의 동반자 규모는 대다수 호텔의 경우 2-4인의 소규모 집단으로 친구, 친지, 가족, 부부의 동반구성으로 이루어졌다.

방문기간은 2-3일까지의 기간이 많은 비율을 차지하여 국내 호텔 이용객의 여행 유형은 짧은 여가관광임을 파악할 수 있었다.

시설 이용의 요소분석에서 파악한 사항은 첫째, 로비의 이용빈도수는 1일 평균 4회 이하로 비교적 활발한 이용실태를 보이고 있다. 로비의 이용빈도를 저하시키는 요인으로는 수익성 공간이 확대됨으로써 이용객에게 심리적 부담을 가중시키거나 좌석수의 확보가 미비함으로써 이용빈도를 떨어뜨렸다.

둘째, 체류시간은 대부분 30분 이하로 나타남으로써 로비는 단기 체류 공간임이 파악되었다. 로비의 체류시간을 단축시키는 요인으로는 휴게공간의 독립성이 유지가 되지 않거나 좌석을 통로 주변에 무계획적으로 배치해 안정감을 저해시키는 데서 기인된 것을 알 수 있었다.

셋째, 이용목적에서 로비는 숙박객과 이용객의 이용양상이 다르게 나타났다. 숙박객은 접객, 대기, 휴식 공간으로 이용하며, 외래객은 만남, 휴식 공간으로 이용되는 것을 파악하였다. 이러한 이용객의 요구에 맞추어 로비는 다목적 기능을 수용할 수 있는 공공공간으로서 합리적 기능과 시설의 배치가 우선되어야 할 것이다.

넷째, 이용객들의 시설물 선호조사에서 건축요소, 공간요소, 장식요

7) 호텔의 건축형태와 공간구성을 분석하여 내적공간 구성형식을 체계적으로 분류하였다. 본 연구는 이러한 구성형식을 기초로 유형분류하였다. 진동훈, 한국 도시 대규모 호텔건축 공간구성과 배분에 관한 연구, 홍대대학원 박사학위논문, 1988, pp.48-51.

소, 가구요소 순으로 나타났으며 호텔 계획시 이것을 고려한 로비의 공간구성이 선행되어야 한다.

공간 이용 요소의 분석에서 파악된 사항은 첫째, 이용객이 요구하는 로비공간의 특성으로는 개방적 공간을 선호하였다. 따라서 개방공간을 위한 공간규모는 바닥면적의 확보뿐 아니라 충분한 천정고의 유지가 필요하다.

둘째, 로비 공간의 연계성 유지를 위해서 동선체계는 숙박객과 외래객의 동선을 출입구에서 완전 분리시키는 것이 바람직한 것으로 나타났다. 따라서 숙박객은 출입구 → 후론트 → 라운지 → 엘리베이터 → 객실, 외래객은 출입구 → 로비 → 서어비스 공간으로 동선의 유도가 필요하다.

셋째, 공간구성은 로비가 객실과 부대시설의 중심에 위치하는 것이 바람직하며 로비 전면을 개방 공간화시키는 것이 필요한 것으로 나타났다. 로비의 이미지를 극대화시킬 수 있는 실내의 구성요소로 수목, 분수, 전망 엘리베이터 등의 배치를 위한 방안의 모색이 검토되어야 한다.

넷째, 외부조망은 관광호텔의 로비 이미지를 향상시킬 수 있는 중요한 요소로 파악되었다. 주변경관이 잘 조망될 수 있는 공간에 휴게 및 대기의 장소를 배치하거나 개구창 면적을 확대하는 것이 바람직한 것으로 나타났다. 경관이 불량한 호텔의 경우는 부지내 조경 시설물을 설치하여 조망의 요소를 제공하는 것이 필요하다.

이상과 같은 관광호텔 로비의 이용실태를 분석한 결과를 종합하면 이용객의 행태 및 요구는 호텔의 시설배치 및 공간구성과 밀접하게 관계가 있음을 알 수 있다. 이후 연구에서는 이러한 호텔 이용자의 성향을 기초로 구체적인 공간 이미지를 위한 디자인화 작업이 필요하겠다. 또한 본 연구는 조사대상을 제주도 일원의 특급 관광호텔로 조사범위를 한정하였다. 이러한 조사결과를 전체 호텔의 특성으로 확대 해석하기는 곤란하다. 따라서 앞으로의 연구는 조사대상, 조사지역 등을 확대하여 그 이용실태를 다각적으로 비교 분석하는 연구가 시도되어야 한다.

〈표 14〉 각 호텔별 공간의 현황분석 범례: ■ 로비

| 호텔명 | | H 호텔 | S 호텔 | P 호텔 | G 호텔 | O 호텔 | N 호텔 |
|------|------|--------------------|--------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 분석요소 | 로비면적 | 553 m ² | 1221m ² | 521m ² | 846 m ² | 638 m ² | 369 m ² |
| | 천정고 | 4.8 m | 4.2 m | 2.5 m | 4.0 m | 4.5 m | 3.0 m |
| 동선체계 | | | | | | | |
| 공간구성 | 평면 | | | | | | |
| | | 홀+콘코스 | 홀+콘코스 | 콘코스 | 홀형 | 홀형 | 홀형 |
| 단면구성 | 단면 | | | | | | |
| | | 복합식 | 하향식 | 수평식 | 상향식 | 상향식 | 상향식 |
| 조망 | 창호면적 | 115 m ² | 210 m ² | 37m ² | 89 m ² | 77 m ² | 33 m ² |
| | 창호방향 | 대지후면 | 대지후면 | 대지후면 | 대지중심 | 대지전면 | 대지전면 |
| | 창호위치 | 입구측면 | 입구후면 | 입구후면 | 입구 전면 및 후면 | 입구 전면 및 후면 | 입구 전면 및 후면 |
| | 조망종류 | 부지내조경, 바다 | 부지내조경, 바다 | 건물일부 | 조경, 인공폭포 | 인공폭포 | 도로 |

참고문헌

1. Time Saver Standards for Building Types, Joseph de Chiara & John Hancock Callender, New York, McGraw-Hill Company, 1973
2. Smith, Hotel and Restaurant Design, N.Y.; Van Nostrand Reinhold Co., 1978
3. Fred Bawson, Hotels, Motels and Condominiums, Architectural Press, 1978
4. 김정동역, 호텔 여관 유스호텔, 산업도서, 1979
5. 우경국, 현대 호텔의 계획, 화영사, 1983
6. 호텔계획과 설계, 서울; 이진사, 1981
7. 오정환, 호텔 경영학원론, 교재개발원, 1984
8. 건축 설계 자료 집성, 건우사, 1984
9. 차근배, 사회과학 연구방법, 세영사, 1985
10. 박춘근, 건축계획학론, 서울; 문운당, 1980
11. 윤도근의 공저, 건축계획, 서울; 문운당, 1994
12. 호텔신라, 호텔신라 프로그래밍 자료, 1987
13. 제주도 교통관광국, 주요 행정현황, 1994
14. 한국관광협회, 한국 관광 통계, 1987
15. 박 승, 리조트 호텔의 건축계획에 관한 연구, 국민대학원, 석사학위논문, 1991
16. 전동훈, 한국의 호텔 건축 공간구성과 공간 분배에 관한 연구, 홍익대학원, 박사학위논문, 1988
17. 최두길, 중간영역적 공간으로서 건축계획에 관한 연구, 홍익대학원, 석사학위논문, 1986
18. 양창식, 레조트 호텔의 합리적인 경영개선 방안에 관한 연구, 경희대학원, 석사학위논문, 1987
19. 김현수, 호텔 각 기능 공간 설계를 위한 분석적 접근, 국민대학원, 석사학위논문, 1985
20. 오은경, 호텔로비의 수공간 디자인 도입에 관한 연구, 이대대학원, 석사학위논문, 1987
21. 김이원, 도시형 관광호텔 건축계획에 관한 연구, 홍익대학원, 석사학위논문, 1986
22. 조성열, 호텔 인테리어 디자인, 건축사, 통권 207호, 1986. 6
23. 유영진, 호텔 기능의 공간 분화에 관한 계획론, 건축사, 통권 107호, 1978. 1