



# 부산의 랜드마크, 부산롯데호텔

이번 탐방은 위험조사부의 추천으로 부산광역시 부산진구 부전동 503-15번지 중심 상업지역 한가운데에 우뚝 자리 잡고 있는 부산롯데호텔을 방문하였다. 이곳에서 안전을 총괄하는 방재상황실의 윤성일 과장을 만나 경영방침, 시설현황, 안전관리 현황 등에 관한 이야기를 나누어 보았다.

글 | 오정규 협회 경영기획부 과장

## LOTTE HOTEL

### 시설 현황

부산롯데호텔은 전국의 롯데호텔 중 유일하게 별도의 법인으로 지난 1984년 설립되었다. 자본규모 총 2,440억 원으로 건축 연면적 334,786.13㎡에 스위트급 61실을 포함한 806실의 객실을 갖추고 있으며, 지하 5층 지상 41층으로 1997년 3월 개관 이래 명실공히 부산의 랜드마크로 자리매김하고 있다. 부대시설로는 한, 중, 일, 양식당과 커피숍 등 14개소의 레스토랑과 바 시설을 갖추고 있으며, 11개소의 컨벤션 센터와 연회장은 2,500여 명 규모부터 소규모 연회까지 수용할 수 있다. 또한 체력 단련장, 골프 연습장, 옥내외 수영장, 사우나 등을 갖춘 헬스센터와 동양 최대 규모의 극장식당 및 3,000여 대를 동시에 수용할 수 있는 주차시설을 갖추고 있다.

### 인간과 자연이 함께 하는 서비스 구현에 앞장

모든 고객이 사랑, 자유, 풍요 속에서 안락한 삶을 향유하기 위해서는 인간과 자연이 함께 하는 서비스를 구현해야 한다는 가치관을 바탕으로 '가치경영을 통한 업무 효율의 극대화', '인간경영을 통한 글로벌 인재 양성', '환경경영을 통한 지구환경 보전 실현'을 경영비전으로 하고 있다. 특히, 모든 임직원들이 통합경영 시스템을 이해하고 스스로 실행할 수 있도록 직원교육 및 훈련을 체계적이고 지속적으로 실시하고 있으며, 개인별 목표를 정기적으로 수립하여 실행하도록 하고 있다. 부산롯데호텔에서 고객은 왕이다. 이처럼 고객에 대한 최상의 서비스를 실현하기 위해 '서비스 실명제'를 실시하고 있다. 직원들이 고객과의 만남시 반드시 자신의 얼굴이



담긴 명함을 건넌으로써 자신의 서비스를 고객의 눈과 입을 통해 평가받도록 한 것이다. 특히, 지난 2월 흥희표 사장이 부임하며 내세운 'Back to the Basic' 을 모토로 시작한 고객 서비스 향상 캠페인이 직원들의 대고객 서비스 마인드 개선에 큰 도움이 되고 있다고 한다.

### 국제행사를 통해 향도 부산을 세계에 알리

부산롯데호텔은 서울롯데호텔에 이어 국내에서 가장 큰 규모의 특1등급 호텔로서 1997년 3월 개관한 이래 크고 작은 주요 국제행사를 치르고 있다. 지난 1997년 동아시아 경기대회에서 대회 본부호텔로 지정된 것에 이어, 2002년 FIFA 월드컵 때는 공식호텔로 지정되어 선수촌 급식단을 운영하기도 했다. 또한, 작년 11월 부산에서 개최된 APEC 행사 때는 일본, 페루 등 5개국 정상과 수행원들이 투숙하기도 했다. 한편, 지난 8월 30일 부산 아시안드볼링경기장에서 개최된 세계남자볼링선수권대회 때는 본부호텔로서 45개국 선수와 임원진 450여 명의 각종 연회와 수송을 전담하는 등 국제행사를 통해 향도 부산을 세계에 알리는 데 크게 기여하고 있다.

### 안전을 최우선으로

안전은 호텔운영에서 가장 중요한 요소이다. 아무리 친절하고 편리한 서비스를 제공한다 하더라도 안전사고가 발생하면 고객의 신뢰가 뚝 떨어지기 때문이다. 이에 화재 등 갑작스런 재난사고에 대비해 의무적으로 설치해야 하는 스프링클러, 자동화재탐지설비 감지기 등을 법규상 기준치보다 2~3배의 수량으로 설치하였다. 인명안전을 최우선으로 하여 유사시 피난 등에 지장이 없도록



구역별 유도요원을 지정하고, 2차 사고 방지를 위해 3단계로 이루어진 단계별 피난계획을 수립하여 운영하고 있다. 하지만 시스템만 잘 갖추었다고 안전이 확보되는 것은 아니다. 부산롯데호텔은 중앙방재실에 20명이 24시간 상주하며 화재 등 재난사고에 대비하고 있다. 최근에는 태풍 등 자연재해로 인한 피해가 빈발함에 따라 건물 옥상에 풍속계를 설치하여 수시로 체크하고 있으며, 단계별로 팀장급, 중간관리자급, 직원 전원이 비상 대기하는 3단계 경보시스템을 갖춰 유사시에 대비하고 있다.

### 15층 계단을 2분 이내에

부산롯데호텔의 신속대기조 직원들은 15층 계단을 2분 이내에 올라간다. 비상시 신속한 행동을 최우선으로 하는 업무 특성상 뛰어난 체력과 대응능력이 필요하기 때문이다.

따라서 15층 계단 2분 이내 올라가기, 공기호흡기 다루기 등 5개 항목의 훈련을 매일 실시하여 호텔 내 어느 장소든 2분 이내에 도착하도록 운영하고 있다. 유사시 암호방송에 따라 최초 출동하는 막중한 임무를 갖고 있는 만큼 매 분기 테스트를 실시하여 합격 여부를 체크하고 있다. 또한 주간 20명, 야간 12명으로 구성된 비상대기조를 통해 유사시 신속대기조를 지원토록 하고 있다.

국제행사 개최에 적합한 세계적인 수준의 시설과 시스템을 갖추고, 인간과 자연이 함께 하는 서비스를 통해 고객에게 편안한 휴식과 여행의 즐거움을 주기 위해 노력하는 '부산롯데호텔'이 세계 제일의 호텔로 우뚝 서길 바라며 이번 탐방을 마쳤다. (☎)