



우리 민족 문화의 고향이요, 국제관광도시로 잘 알려진 천년고도 경주는 살아있는 담장없는 박물관으로 회자되며, 선인들의 숨결이 느껴지는 문화 도시이다. 창문을 열면 천년 역사의 깊은 정취가 한눈에 펼쳐지는 보문단지에 자리잡고 있는 ‘호텔 현대’를 찾았다.

비상하는 학의 날개처럼 우아하고 아름답다는 이 호텔은 찬란했던 신라문화와 현대적 이미지가 절묘하게 어우러지며, 주위의 완벽한 조명시설과 함께 그 자태를 뽐내고 있었다.

또 경주를 찾는 내·외국인의 아늑한 휴식공간으로서 리조트·컨벤션 호텔 기능을 동시에 갖추고 있는 호텔로도 널리 알려져 성수기에는 한달 전에도 방 구하기가 어려운 형편이라 한다.

이번 탐방은 화재안전관리 부문에서 뿐만 아니라 전반적인 시설관리면에서도 모범적인 호텔로서 협회의 울산지부로부터 우수방재관리업체로 추천 받아 직접 방문하였다.

#### ◇ 호텔 현황

경북 경주시 신평동 477-2(보문단지 내)에 위치하며 1992년 7월 4일 개관된 특급호텔로 VIP 객실포함, 449개의 객실을 보유하고 있다. 명물

중 하나인 온천수영장은 더운 여름은 물론 추운 겨울에도 실내·외를 오가며 수영할 수 있도록 설계되어 눈을 맞으며 야외 온천에서 수영을 즐길 수 있는 시설과 특급호텔로는 최초로 600여 명을 동시 수용할 수 있는 실내체육관 겸용 다목적 홀을 보유하고 있어 호텔 투숙객은 물론 일반인들도 저렴한 가격으로 이용할 수 있다고 하며, 지하 2층의 컨벤션 홀은 2,000여 명을 수용할 수 있고, 6개국 동시 통역이 가능하여 국제회의를 유치할 수 있는 터전이 마련되어 있다.

이곳에서는 94년에 개최된 세계적인 PATA 총회를 비롯한 크고 작은 국내외 회의가 개최되어 회의와 동시에 휴식도 즐길 수 있는 기회를 제공하고 있다.

#### ◇ 일반사항

이 호텔은 내화구조의 건물로서 대지면적 1만 2,599평 위에 건축면적 2,695평, 지하 2층, 지상 12층 규모의 건물로 연면적은 2만 1,226평에 달한다.

소방시설을 살펴보기로 했다. 기초소화설비인 ABC(3.3kg) 분말소화기 324대, 대형분말소화기 4대 외 할론 및 자동확산소화기가 각 용도에 맞도록 적정하게 비치되고, 스프링클러설비는 9,835개

의 헤드가 용도 특성에 맞추어 종류별로 적정하게 설치되어 있으며, 그밖에 옥내소화권 80개소, 특수용도에 맞는 할론설비, 연결송수관설비가 설치되어 있다.

경보설비는 자동화재탐지설비가 설치되어 비상방송설비가 전층에 설치되어 유사시에 대비하고 있다.

피난설비는 간이완강기 230개소에 인명구조장비가 비치되어 있으며, 특별피난계단이 3개소 설치되어 유사시 피난에 완벽하게 대비하고 있었다.

방재센터에도 호텔특성에 맞도록 24시간 근무체제로 시간별 방화순찰까지 강화하여 실시하고 있다.

### ◇ 방화관리 및 조직현황

자위소방대는 397명으로 구성되어 각 시설별 6개 반으로 편성, 운영하며 방화순찰은 3개 지구로 나누어 실시하는데 순찰함은 1, 2선각 15개, 3선은 12개의 순찰함을 설치, 빈틈없이 관리하고 있었다.

신입사원은 소방안전기본교육 연간 7~8회 실시, 전직원 대상 연 1회 소방안전 의무교육과 1~2회 위탁교육을 실시, 10월 중 소방실무경진대회를 팀별 구성으로 실무와 이론을 기본으로 한 대회를 실시하는 등 교육열도 수준급임을 보여주고 있었다.

### ◇ 고객감동 경영

개관 이래 모든 고객들에게 마음에서 우러나는 진정한 서비스를 제공한다는 목표로 고객감동 경영의 실천을 위한 신고객 서비스 운동을 실시하고 있다. 그 첫번째가 “눈높이 서비스”라는 캐치프레이즈로 고객의 불편 최소화와 섬세한 서비스를 제공할 수 있게 되어 만족도를 높였다는 평을 얻고 있다고 했다.

여기에 덧붙여 고객이 원하는 것보다 한 가지씩 더 해드린다는 “PLUS ONE 서비스”, “고객서비

스 실명화”란 기치 아래 자신의 얼굴이 담긴 커다란 명찰을 가슴에 패용, 고객들에게 신뢰감을 주고 있었다.

### ◇ 화재예방 업무와 그 관리에 관해 한마디

실무진의 의견을 들어보기로 했다. ‘화재에 관해 우선적인 것은 예방업무다’라는 생각을 갖고 전담 부서에서는 기술지원과 교육을 중점적으로 관리, 화재예방에 만전을 기하고 있으며 무엇보다도 화재안전은 지속적인 교육을 통해 ‘불조심 생활화’를 실천하는 것이 첩경이라 했다.

급속한 경제발전으로 국민생활은 나아졌지만 안전관리는 그러하지 못해 전 국민의 안전의식 함양이 필요하며, 따라서 각종 설비가 완벽하다 하더라도 결국은 사람이 관리하기 때문에 안전의식고취가 필요하다고 힘주어 말했다.

우리 협회와 특수 건물로서 인연이 된후 화재안전점검은 물론 소방시설 자체점검 등 점검서비스를 통하여 제공한 각종 시설물의 세세한 부분들에 대한 유지관리 권고 사항을 안전업무에 반영하는 등 유대관계가 면면히 이어짐을 느낄 수 있었다.

### ◇ 회사의 자랑

3차 산업의 꽃이라는 호텔업은 외국자본과의 프랜차이즈가 주류를 이루는 가운데, 호텔현대는 순수 국내 기술진의 설계·시공으로 한국형 호텔경영을 독자적으로 시도하는 호텔로 개관 당시 성공여부가 호텔업계의 관심사였다고 한다.

하지만 적극적인 국제화 마케팅 전략, 세계 일류수준의 서비스와 총체적인 품질관리를 접목한 새로운 차원의 서비스 개발, 서비스 경진대회 등을 통해 고객이 원하는 서비스를 직원 스스로 찾아내는 등 꾸준한 노력으로 경주지역의 새로운 명소로 탈바꿈하는 모습에 직원들의 긍지와 부단한 노력에 찬사를 보내며, 안전이 보장된 휴식공간으로서 추천할 만한 호텔임에 틀림없다는 생각을 해 본다. ☺