



## 韓國 飲食業의 運營改善에 관한 調查 研究 (3)

A Study and Inquiry into the Development of the  
Restaurant Industry in Korea

鄭 五 和\*  
Chung, Oh Hwa

### 1. 머리말

國民 生活水準과 레저 수요증가에 따라 유흥, 관광부문은 앞으로도 계속적인 성장세를 보일 것으로 예견된다. 이에 飲食業界는 消費者의 다양한 기호에 부응하는 발 빠른 經濟革新의 능동적인 대응자세가 요구된다. 한편 우리의 식품점 객업소는 健康診斷(위생상태), 施設違反, 업태위반, 미성년자 출입, 주류 판매, 퇴폐영업 등이 위반사례로 적발 당하는 경우가 많아 國民 保健次元에서 시급한 개선을 통해 건전한 食生活 문화환경을 조성해야 할 것이다.

오늘날 政府의 監督과 行政指導도 이미 방대하고 다양해진 업체 수에 걸맞지 않게 劃一的이고 無差別의이라는 비판을 받고 있다. 다른 부분에서와 같이 음식업에 대한 감독도 업계 공유의 특성을 고려할 수 있는 것 보다 전문적인 감독 체계가 요구된다고 하겠다. 또한 각 행정 부처의 감독기능이 유기적인 채널로 연계하여, 낭비적인 중복 행정규제 등을 방지하고, 업계의 창의적이고 안정적인 경영여건 조성을 통해, 선진 식품점객문화를 정착시켜 나가야 할 것이다. 그러면 韓國 飲食業이 직면하고 있는 問題點과 改善方向으로 經營戰略을 기술코저 한다.

### 2. 飲食業 經營者의 運營上 問題點

1) 飲食業所 規模의 零細性 및 施設의 老朽化  
오늘날 음식업소 運營은 過去와는 다르게 人員 管理面이나 施設과 규모면에서 상당한 발전을 가져왔으나, 아직까지도 一般的으로 2-3명의 從業員으로 運營하고 있으며, 조리기구와 施設面에서 상당히 뒤떨어져 있는 편이다.

#### 2) 經營者 意識構造의 前近代性

飲食業 經營者의 의식구조에 대한 調查를 보면, 음식업소의 經營近代化를 위한 經營戰略을 공부하는 經營者는 거의 없으며, 자기사업에 만족감이나 긍지를 갖지 못하고 있으며, 경영능력을 충분히 향상시키지 못하고 있는 의식구조상의 問題點을 갖고 있다. 또한 日本 처럼 二世에 게 경영권을 전수하고 싶은 經營者가 거의 없다는 것이다.

#### 3) 經營의 非合理性 및 販促 活動의 未洽

첫째, 조사결과 분석에 의하면 대부분의 경영자가 음식맛 개발 및 메뉴의 다양화, 식품위생 관리, 서비스의 충실화를 중심으로 한 경영전략의 수립의 必要性을 인식하면서도, 실제로 실현하지 못하는 많은 問題點을 안고 있다.

둘째, 종업원의 관리면에서 음식업소의 경영자는 주로 연고중심의 채용, 배치, 승진을 실시하고 있으며, 從業員은 임금수준, 노동시간, 복

\* 食品技術士, 豐年食品工業(株) 味家도시락 次長, 安山市 食品衛生管理人協議會 會長

지후생 등의 근무조건면에서 종업원이 많은 불만을 안고 있다는 것을 알 수 있다.

셋째, 음식업의 마케팅활동은 경영수지를 개선하는데 중요한 역할을 수행한다고 볼 수 있다.

#### 4) 從業員의 職業 意識 不足

從業員의 직업의식에 관한 調査에서는 現在 자신의 職業에 대하여 만족보다는 불만족이 두드러졌으며, 좋은 職場이 아니므로 廚房에 勤務하는 자는 未來에 飲食業經營者가 되고싶은 욕망을 가지고 있었다. 고객서비스에 종사하는 從業員은 자기가 計劃한 목표까지 돈을 벌면 언제든지 職業을 바꾸고 싶다는 問題點을 가지고 있다.

#### 5) 飲食業에 대한 政府의 支援 制度의 未洽

위생행정 당국과 음식업협회에서 위생적인 면을 잘 指導하여 監督하고 있으나, 이에 따른 具體的인 指導와 監督이 未洽하다고 하겠다. 특히 食品衛生的인 면에서는 지정 團體나 協會보다는 消費者(顧客) 團體 및 시민 자율위생지도반을 衛生行政 當局과 結成하여 指導해 가는 것이 現實보다 飲食業發展을 앞당길 것으로 믿는다.

#### 6) 飲食業에 관한 컨설팅 專門會社 不在

飲食業所의 經營者는 대부분 경영이론을 충분히 알지 못하고 있어, 이에 대한 비합리적인 경영을 하고 있는 것으로 나타나, 國際的인 外食產業 運營發展에 발맞추기 위하여 반드시 컨설팅회사가 存在해 가야 할 것이다.

#### 7) 原價管理의 不在

原價意識이 희박한 韓國의 음식업 운영관리를 볼 때 原價管理는 매우 중요한 관리사항의 하나라고 할 수 있다. 특히 식당에 있어서는 무엇보다도 원가절감과 품질향상 및 生産性을 높이기 위한 노력이 경주되지 않으면 안된다. 이것은

식재료가 포함하고 있는 유통기한과 부패성, 상품화되기까지의 시한성 등으로 인해 더욱 뚜렷하게 나타난다.

#### 8) 메뉴관리의 非合理性

一般的으로 메뉴란 식사를 제공하는 요리를 說明한 상세한 표를 말한다. 이러한 메뉴는 合理的이고 體系的인 메뉴계획에 의거 메뉴의 作成 및 가격결정이 이루어지는 것이다. 調理에 있어서는 조리 레시피(Recipe)가 있어서 外國의 경우 50명 단위(Food for fifty)의 다량 조리 레시피가 거의 標準化되어 있다. 조리 레시피가 표준화 되면 적절하게 섭취할 營養分을 이해하기가 쉽고 실천하기가 용이해 질 것이며, 1인분의 개발로 음식업소와 소비자 양측에서의 식량 낭비도 줄일 수 있고, 조리 과정도 표준화되므로 위생문제도 함께 해결될 수 있을 것이다.

#### 9) 傳統飲食의 開發問題

음식업소 자체에만 商品化할 수 있는 메뉴개발을 하지 않고 다른 업소의 메뉴를 쉽게 모방하여 요리와 판매를 하고 있는 문제점을 들 수 있다.

消費者의 욕구는 다양한 메뉴와 함께 기호도가 높은 우리음식의 패스트푸드화를 요청하고 있는 바, 메뉴를 소비자의 욕구를 충족시킬 수 있도록 전통성과 기호에 부합시켜 개발하여야 한다.

#### 10) 衛生 및 調理過程의 安全性 問題

一般的인 영양성 단체급식의 위생문제와 조리과정의 안전을 살펴보면 안전하고 신뢰성 있는 식품소재의 선택과 安全한 조리기기 및 식품사용, 그리고 안전한 조리조작을 들 수 있다. 식품이 유해화학물질에 의해 오염되어 생기는 피해는 흔히 식품공해라고 말한다. 그래서 조리에서 유해 물질과 용기와 포장의 안전성, 조리와 포장 및 배선과정에 있어서 인적위생은 더

중요한 問題點으로 나타난다. 특히 과도한 화학 조미료 사용도 안전성 문제로 지적하고 싶다.

#### 11) 從業員 管理의 非專門化

效率的인 從業員 관리란 經營에 참가하고 있는 관리자층이 勞動者의 勞動力을 생산수단으로 최대한 效率的으로 活用하는 것을 말한다. 이러한 점에서 볼 때 오늘날 음식업의 從業員의 管理는 관리자층의 비전문성으로 높은 이직률과 그에 따른 여러가지 經營上의 애로사항을 일으키고 있다.

#### 12) 飲食業에 대한 金融上의 問題

政府나 金融當局은 經濟開發이라는 목표달성을 위하여 重化學工業이나 輸出業, 機械工業, 電子產業 등을 우선적으로 지원 육성해 왔다고 생각된다. 그러나 제반산업이 균형있게 고루고루 발전해야만 福祉國家를 이룰 수 있다. 경제문제 외에도 社會, 文化, 宗教哲學 등 모든 영역의 균등한 발전과 투자가 필요하며 外食業도 國民의 保健과 健康增進에 큰 위치를 차지하게 되어, 이의 건전한 育成을 위해 일반 企業體와 같이 飲食業에 대해서도 정부 금융지원책이 조속히 이루어져야 하겠다.

### 3. 行政 制度上의 問題點

법적환경과 경영 여건상에 대한 問題點을 알아보면서 바람직한 향후 發展構圖를 다음과 같이 연구해 보기로 하겠다.

#### 1) 올바른 姿勢와 判斷

어느 社會, 어느 時代나 법이 현실보다 앞서가는 경우는 거의 없다. 국내 외식시장이 80년대에 들어와 급격히 팽창되다 보니 종래의 관련 법규가 현실과 마찰을 일으킨 것은 어쩔 수 없는 현상이지만 업소의 건전한 발전과 國民保健 衛生이라는 近視眼的인 사고에 사로잡히고 말았

다. 모든 產業部分은 “消費者時代”라는 큰 범주 안에서 만이 생존이 가능하며, 성숙된 소비자 의식은 오히려 踏步狀態에 있는 경영주들 보다 한단계 위에 있다는 것을 명심해야 한다.

#### 2) 프랜차이즈(Franchise) 關聯法規 및 營業 時間 制限

프랜차이즈는 아직 주무부서가 不明確하고 특별한 立法이나 관행이 없어 무질서한 상태이며 이에 食品의 유통관계등 問題가 發生하고 있는 실정이다. 美國과 日本 등의 先進國에서와 같이 프랜차이즈의 건전한 발전을 위해서는 필요한 입법조치와 연구가 요청되며 프랜차이즈에 대한 규제조치 부재로 많은 社會的 혼란이 야기되고 있는 점을 주시할 필요가 있다.

앞으로 외국 브랜드인 외식코너산업이 국내의 음식업시장을 어느 정도까지는 잠식시킬 것으로 믿는다.

#### 3) 外食産業 關聯 法令 및 規制와 改善

최근 다방업, 햄버거 등의 패스트푸드, 과자점 영업 등에 대한 규제는 종전보다 부드러워지기는 했으나 아직도 불필요한 규제나 구태적인 발상이 남아 있는 것 같다.

#### 4) 食品接客業의 자유로운 법 개정

법령상 규제에 의한 질서개편이나 유지보다는 철저한 외식기업간 경쟁에 의해 음식업이 생존할 수 있도록 더 자유롭게 법 개정이 되어야 한다.

음식업도 국내업소나 업체, 업종간의 競爭이 아닌 國際競爭 時代이므로 새로운 제도를 현실에 맞게 많이 만들어 내어야 하겠다.

#### 5) 飲食業所 附加稅에 대한 問題

稅金問題는 飲食業에만 국한된 문제는 아니며 여타의 영세성 산업도 같이 포함하여 검토할 문제라 생각 된다. 飲食業은 현재 대부분 小規模

의 零細業 業種이다. 모든 매출액에 10%의 부가세를 부과하는 획일적인 현 세제는 이 산업의 발전을 위협하는 걸림돌이다. 물론 내부적인 경영기술이나 원가의식 결여 등의 원인도 있으나 우리나라의 개인운영 소규모 식당이 부가가치 신고를 사실대로 행하는 것은 거의 없으며, 그申告內容을 사실대로 믿는 稅務署도 없을 것이다. 왜냐하면 사실대로 신고하면 적자를 면하지 못하기 때문에 살아 남기 위한 便法으로 부득히 脫稅의 方法을 취할 수 밖에 없을 것이다. 94년부터 음식업소의 부가가치세는 현재 면세되는 농·축·수·임산물을 공급받아 이를 원료로 하여 製造·加工한 재화 또는 창출한 용역의 공급이 과세되는 경우에 일정액을 買入稅額으로 控除해 주는 擬制買入稅額控除制度가 적용되어 감면세제 혜택을 보게 되었다.”

#### 6) 外食産業에 關聯된 環境管理 側面의 法令

점점 大型化되고 있는 외식산업 시설에 대한 규제강화는 세계적으로 대두되고 있는 지구 환경관리 측면에서, 또 공해추방측면에서 그냥 두어 버릴 수 없는 문제가 되고 있다. 폐수와 오물 배출에 대한 규제, 예를들면 수질오염 방지법의 음식업의 규제 강화, 소음방지법의 적용, 간판 등의 규격 및 색채규제, 관광단지, 시민위락지의 식당개설 시설기준 등이 더 細密化되고 더 강한 규제조치가 필요하다고 생각 된다.

### 4. 飲食業所에 대한 顧客의 要求事項과 問題點

#### 1) 品質上의 問題點

飲食業의 品質水準은 調理士의 요리방법과 원료 등에 따라 業所別로 많은 차이가 있다. 특히 미국과 일본 등 선진국은 본부와 계약에 의거, 합작기업 내지는 기술협약에 의해 로열티(Royalty)를 지불하게 되는 외식서비스 기업의 품질

수준은 본사의 검사원이 파견되어 엄격한 品質檢査를 하고 점포의 運營에 있어서도 기본시스템에 의해 오퍼레이션을 행하므로 이들 업체들은 약간의 차이는 있겠지만 선진국 수준에 도달하는 제품을 고객에게 선보이고 있다. 외국의 생산기술은 모두 標準化 된 컴퓨터로 提供하여 이루어지므로 品質이 거의 一定하나, 우리나라의 品質은 일정수준에 도달하기까지는 어려움이 따르고 있어 顧客이 너무 지나친 기대를 하는 것은 무리이며, 現在 관련제품 및 제조업체의 生産技術 수준이 계속 향상되고 있으므로 어느 정도 시간을 두고 보며 기다려야 할 것이다.

#### 2) 原價面의 問題

우수한 품질을 유지하기 위해서는 좋은 원재료와 성능이 좋은 주방기기를 사용해야 하고, 우수한 조리메뉴얼을 확보해야 한다. 우육가가 세계 최고가라는 우리나라의 경우 외국에서 기술원조를 받아 비교적 양질의 메뉴를 공급한다면 고원가로 적용되어 경영의 어려움이 반드시 따른다.

#### 3) 衛生. 營養. 環境改善을 위한 指導監督 問題

産業化로 인한 社會構造의 기능주의적 경향은 加工食品이나 便宜食品, 外食 등의 이용을 증가시키게 되었으므로, 사용된 식재료의 성질과 영양, 유해물질의 유무, 안전성과 저장성 등의 정보를 소비자와 생산자에게 제공해 주고 지도, 감독할 필요가 생겼다. 따라서 外食産業에 관하여 전문적인 훈련을 받은 행정인력이 양성되어서, 외식산업의 위생, 영양, 환경의 개선을 위한 指導·監督에 참여해야 하며, 이에 대한 업무를 담당할 전문연구 행정기관도 강화되어야 한다고 본다. 또한 지정된 모범 접객업소에 대하여 식품위생지도와 준수사항이 잘 이행되고 있는지를 지적하고 싶고, 특히 결혼예식장 주변식당의

食品衛生과 公衆衛生의 問題를 또한 지적하고 싶다.

#### 4) 營養教育 및 衛生保健教育 問題

외식 생산업자가 위생적인 면과 영양에 대한 가치관이 낮아 소비자 스스로가 판단하고 선택해야 하기 때문에 외식산업 생산자 및 판매자를 대상으로 한 영양 및 위생보건 교육이 절대적으로 필요하다. 그래서 소비자를 위한 다양한 인 식교육 프로그램과 안내교육 자료 개발이 요구 된다.

#### 5) 外食産業 同伴者의 價値觀 問題

외식산업의 상품의 질에 대해 生産者, 消費者, 保健行政者은 同伴者로서 다른 각도의 關心과 價値觀을 가지고 있어야 한다.

### 5. 韓國 飲食業의 運營改善 方向

#### 1) 飲食業 經營上 改善方向

(1) 飲食業所의 施設이 現代化가 되어야 한다.

음식업소의 시설중에서 가장 대표적인 시설이 주방 施設이라고 볼 수 있는데 먼저 시설의 現代化는 음식업소의 시설에서 가장 중요한 것이므로 우선되어야 하겠다. 주방시설은 무엇보다도 규모에 맞는 最新式 주방기기를 도입하여 최적의 생산공정에 맞게 설치함은 물론 노동력, 시간, 원자재를 절감하여 생산원가를 줄이는 一切의 설비로 現代化하여야 하겠다.

주방시스템의 확립을 위해서는 누구에게(客層), 무엇을(메뉴), 어디서(店舖), 어떻게 하여(演出), 얼마로(價格) 제공할 것인가를 토대로 하여 廚房機能을 分析檢討하여야 할 것이다.<sup>2)</sup> 이러한 관점에서 보면 오늘날 飲食業은 構造의 設備面에서 좀더 高級化하여야 하고 個性的인

霧圍氣 演出의 실내장식<sup>3)</sup> 또한 계절과 流行에 따라 무드(Mood)를 조성하지 않으면 새롭게 나타나는 외식산업에 고객을 빼앗길 우려가 점점 증하고 있다. 따라서 한국 음식업의 기능을 최대한으로 살리면서 施設의 現代化를 촉진시키는 方案이 다음과 같이 요구되고 있다.

- 施設物들의 直行配列(Provide Continuous Flow of Materials)
- 모든 作業(條理過程)은 같은 層에서 할 수 있도록 設備
- 廚房과 서비스 提供場所間의 距離 축소 (Minimize the Distance between the Kitchen and the Point of Service)
- 作業場의 集合配列(Arrange Compact Work Centers in the Production Area)
- 通路, 運搬 등에 편리한 效率的인 設計(Design for Efficient Traffic Flow, Delivery and Pick-up)
- 生産力을 향상시킬 수 있는 勞動條件을 위한 設計(Provide Working Conditions that Make for Productivity)가 必要
- 衛生과 安全을 위한 設計(영업장면적이 70m<sup>2</sup>이상의 업소는 가스시설안전검사 대상이며 그 이하는 자율)

다음으로 주방기기의 自動化 및 식재의 가공도를 높여야 한다.

이미 인력난에 봉착하고 있는 음식업은 가능한 주방작업의 기계화와 자동화를 추진해야하며 식자재의 가공도를 높여 점포에서 간단히 끓이거나 구워서 고객에게 서비스하는 단순작업 시스템으로 轉換되어야 한다. 현재의 시설기준과 기술수준을 기준으로 보면 점포의 이익 채산성에 관계 없이 사람이 없어 점포자체의 운영이 어려울 때가 곧 닥쳐 올 것이며, 앞으로 더 심할 것으로 생각된다.

#### (2) 店舖의 規模와 資本의 적정화

음식업소의 店舖의 面積과 資本의 영세성과

不適正性 탈피를 위해서는 우선 조달된 자본과 확보된 점포면적을 效率的으로 이용해야 할 것이다. 오늘날까지도 음식점소가 낙후된 시설과 영세적인 資本으로 運營되고 있어 自己資本으로 쉽게 점포를 개선하고자 하는 경영자가 거의 없어 현대인이 찾고 있는 서비스와 분위기 만족에 상당한 어려움이 있다. 이러한 점들을 部分的이라도 개선하기 위해서는 객실이 좁은 경우는 카운타식으로 하여 좁은 공간을 넓게 보이게 하며 座席數도 많게 해서 면적의 적정화를 꾀하여야 할 것이다. 또한 조달된 자본은 고가의 시설을 피해서 실용적이며 편리성을 중심으로 해서 고정자본을 줄이며 점포의 면적과 상관관계를 갖도록 투자되어야 할 것이다.

### (3) 經營者 意識構造의 現代化

과거의 음식점 경영의 방식은 과감히 버리고 새로운 경영방식과 원리를 도입하여 현대적인 경영방식으로 전환되어야 할 것이다. 과거의 운영방식으로 고집한다는 것은 오늘날 환경변화에 적응하지 못하고 국제화시대에서 뒷떨어져 도산의 위기까지 도달하게 될 것이다. 飲食業所의 經營者는 자신의 업소에 대하여 불만만을 내세우지 말고 업소를 찾는 고객에게 식사를 提供한다는 봉사정신에 입각하여 자신의 음식점중이나 업소에 대한 만족감과 자신감을 갖고 과감히 경영의 합리화를 추구해 나갈 수 있는 의식을 갖추어야 할 것이다.

특히 음식점소를 찾는 顧客들도 음식점 경영자와 從業員에 대한 직업상 特性을 이해하여 過去와는 다르게 평가해 주어야 하며, 사회적 의식변화도 병행되어야 할 것이다. 우리나라도 일본과 유럽 같이 3-4代씩 대를 잇는 전통있는 음식점소가 많이 출현하여 韓國 食文化를 세계에 알리는 음식점의 국제화를 이룩하는 經營者의 意識變化가 있어야 하겠다.

### (4) 經營의 合理化

대부분 飲食業所 經營者들은 경영의 계획이나 경영방침의 수립없이 비합리적으로 음식점을 경영해 왔다고 볼 수 있다. 오늘날 음식점이 외국 외식산업의 환경변화에 대응하기 위해서는 경영자들의 確實한 事業計劃을 樹立하고, 이에 따른 효율적인 경영방침을 결정하여야 하겠다.

경영관리 또는 과정이 구체적으로 어떠한 활동(Activities)으로 구성되는가는 여러가지 견해가 있으나, 그 내용을 살펴보면 다음과 같은 활동으로 구성된다고 하겠다.

計劃(Planning), 組織(Organizing), 指揮(Directing), 統制(Controlling) 기능인데 여기서 중요한 것은 여러 관리기능이 상호관련되어 있다는 사실이다. 또한 이들의 기능은 동시(Simultaneously)에 발휘되는 것이 보편적이지만, 시점에 따라서는 하나 내지는 그 이상의 기능이 더욱 중요성을 갖는 경우도 있게 된다. 그리고 그 기능들은 한번에 끝나는 것이 아니고 계속적으로 피드백(Feed back)되어 순환되고 있다.<sup>4)</sup>

### (5) 政府支援 制度의 活性化

한국 음식점의 장기적인 발전과 국제 외식산업에 동등되기 위해서는 정부의 많은 지원이 있어야 하겠다. 이에 관련된 重要課題를 다음과 같이 제시해 보겠다.

첫째, 中小企業基本法 및 關係法令 再檢討와 改善

둘째, 店鋪賃貸借保護法의 制度 및 實施強化

셋째, 金融支援의 積極化

넷째, 稅制支援의 實施強化

### (6) 飲食業所에 관한 컨설팅전문회사의 設立 運營

일본에서는 모든 산업분야에 컨설팅전문회사가 설립되어 운영하고 있으며 그 중에서도 料食業 및 외식산업에 관하여 연구하고 지원하는 컨설팅회사도 상당히 많다.

우리나라 식품제조분야에는 현재까지 3개정도 컨설팅전문회사가 설립되어 운영하고 있는 실정이다. 93년에 韓國 技術士法이 制定公布됨에 따라 앞으로 많은 음식업 전문컨설팅회사가 설립되리라 기대하고 日本과 같이 기술 그 자체를 높이 評價해 주고 또 귀중함을 관리해 가는 음식업 經營者의 意識이 병행되어야 할 것이다.<sup>5)</sup>

컨설팅전문회사들은 기존 음식업소의 경영자들에게는 경영진단을 하여 그에 관한 경영방침을 研究提案하여 주며, 또한 음식업소 창업자들에게는 創業診斷, 창업후 사업진단을 하여 그에 대한 방안과 전략을 제시하는 전문적인 컨설팅을 행하고 있다.

專門인 컨설팅의 내용은 物件斡旋, 立地條件, 營業計劃策定, 食丹開發, 店鋪設計, 廚房設計, 店鋪名 作名, 로고타입開發에서 食器選定, 各種施設設備, 인·허가관계 상담, 食品衛生指導, 기타 飲食業에 關聯分野들을 포함하고 있다. 이와 같은 전문적인 컨설팅회사는 앞으로 韓國 外食産業의 發展에 견인차 役割을 할 것이다.

우리나라에도 음식업소에 대하여 학자, 행정인, 경제인들이 관심이 있는 분야로 여기고 있어 집단급식소 및 호텔레스토랑이나 대형일반식당에 컨설팅전문회사가 진단을 내려주는 시대가 정착되어야 하겠다.

### (7) 差別化 戰略과 메뉴개선

메뉴는 業所의 요리솜씨를 자랑할 수도 있고, 業所의 經營을 成功的으로 이끌 수 있는 아주 중요한 基本的인 요소를 안고 있다. 메뉴는 분업화, 표시화, System화, 그리고 교육으로 메뉴의 作成에서 부터 行動, 分析, 수정에 이르기까지 하나의 사이클로 형성되어 있다. 그래서 각 업소에서는 서비스, 메뉴, 인적, 이미지의 差別化로 顧客을 유치시키는 戰略을 펴지 않을 수 없다.<sup>6)</sup> 대부분 고객들은 계절적인 메뉴를 선호하고 있는 것으로 조사되어 앞으로 메뉴개발에 많은 시간과 인력을 투자하여 한국형 음식문화

가 싹터야 할 것이다. 이제는 음식쓰레기 문제로 좋은 식단제를 만들어 위생적이고 알뜰하게, 영양적이고 균형이 잡힌 식단으로 메뉴개선이 필요할 때라 하겠다. 특히 단체급식인 경우는 이용자의 요구에 맞게 메뉴가 작성되어야 한다. 7) 메뉴작성에는 환자를 위한 메뉴, 노인 및 성인과 어린이를 위한 메뉴, 대학생과 수용자를 위한 메뉴들이 이용자가 누구냐에 따라 다르게 제공되어야 하겠다.

### (8) 原價管理의 適用

음식업소의 원가 관리는 과거와는 다르게 原料購買, 原料價, 製造經費, 기타비용 등으로 많이 體系化되어 原價管理를 하고 있다고 할 수 있으나 아직도 원가에 대한 관리를 완벽하게 해가는 업소는 거의 없다고 하겠다. 우리나라의 飲食業所는 대부분 영세업자로서 販賣와 輸入 그리고 재고관리를 할 수 있는 人力과 能力이 부족하기 때문이라 추측된다. 原價管理는 매출에 대한 손익분기점에 따라 그 업소의 특성에 맞게 관리를 해가는 것이 바람직하다고 하겠다.

### (9) 販賣促進의 活性化 및 運營管理의 電算化

外食産業은 첨단 정보통신 시스템과 물류 시스템 등 관련산업의 접목에 게을리 해서는 안된다. 經濟發展과 食生活의 패턴에 따라 변하는 顧客의 욕구를 그때 그때 파악하고 소비패턴을 항상 점검하여 원활한 원자재 공급을 위한 각종 원자재의 관리공급 배송 등이 이루어지도록 해야 하는데, 이 모든 業務를 종래와 같이 사람의 손에 맡길 수 없는 규모가 된 것을 認識해야 한다. 사람을 구할 수 없음은 물론 수백여종의 원자재를 전산기능 등으로 처리하지 않을 경우 多店鋪化에서는 그 作業이 不可能하게 될 것이다. 그래서 음식업 전산화운영이 하루 빨리 가동되어 稅制問題도 쉽게 해결하는 동시에 管理의 效率化를 이룩해야 할 것이다. 또한 컴퓨터의 적용은 메뉴관리자, 영양사, 프로그래머 사이의 원

활한 관계를 갖게하며 그들이 消費者, 勞働者, 經營者의 要求에 부응하도록 메뉴작성 체계를 책임있게 발전시킬 수 있게 한다.

#### (10) 駐車를 위한 充分한 空間確保

經濟發展에 따라 所得이 增大하고 레저문화가 우리생활에 定着되므로써 많은 사람들이 자동차를 가지게 되었다. 外食을 하기 위해서 자동차로 맛있는 음식과 분위기를 있는 음식점소를 찾아다니는 고객들이 있어 음식점 운영상 충분한 주차공간이 필요하게 되었다. 飲食業 입지선정시 반드시 고려되어야 할 문제로 駐車施設이 그 만큼 중요한 위치에 놓여있어 업소 광고시 교통편과 주차장관계를 안내하는 새로운 전략을 펼쳐야 하겠다.

#### (11) 食品衛生管理 및 從業員 教育強化

음식업소의 위생은 식품위생과 개인위생, 공중위생이 동시에 이루어지므로 항상 清潔한 곳에서 음식이 조리되어야 한다. 우리나라는 4계절이 뚜렷하기 때문에 동절기에 해오던 습관이 하절기까지 진행 된다면 업소에서 제공되는 음식에서도 식중독이 발생할 우려가 있다는 것이다. 그래서 材料를 다루는데 使用하는 기구 및 용기, 시설 등을 衛生的으로 取扱하지 않으면 반드시 食中毒의 原因이 됨으로 주의해야 한다.

#### (12) 飲食業所의 飲食쓰레기 처리안

아직까지도 우리의 식문화는 맛있는 음식과 고기라면 과식을 하는 경향이 있다. 엄청난 음식물이 먹다가 버려지는 잘못된 우리의 식습관을 보다 과학적인 식생활로 개선. 발전해 나가기 위해서는 음식점소나 消費者가 다같이 공감대를 形成하여 낭비가 없도록 해야 하며, 한사람이 먹을 수 있는 양으로 必要的 營養素가 골고루 包含되도록 반찬 재료를 選擇해야 할 것이다. 이러한 것을 인식시키기 위하여 健康 및 營養問題에 대한 消費者教育이 要求되고 있으며,

음식업소내에서 차려진 순서와 접대하는 시기, 그리고 음식의 맛 등에 따라 먹는 利用者가 많아 運營面에서도 飲食의 浪費를 줄일 수 있는 방안 연구가 병행되어야 하겠다. 특히 어릴때부터 教育시키는 「홀리지 않고, 남기지 않고, 깨끗하게 전부 먹겠습니다」라는 日本의 食慣習과 같이 우리나라도 飲食業 顧客들이 飲食物을 남기지 않는 意識變化가 있어야 하겠다.

#### (13) 各계各층의 外食産業에 대한 基本認識 轉換

첫째, 大企業이 中小企業에 투자함이 바람직하다.

둘째, 飲食業은 하루 빨리 영세성에서 벗어나 체계화 시스템화된 방식이 업소 내 부터부터 이루어져야 한다.

셋째, 음식점을 단순히 소비산업과 향락, 퇴폐 산업과 같은 맥락에서 평가하는 모든 관련당국이나 일부의 국민 정서는 반드시 바뀌어져야 한다.

### 2) 行政 制度上的 改善方向

#### (1) 社會環境 次元에서 改善 및 發展方向

첫째, 가정하수도 1차 종말처리되는 것은 거의 없이 강물로 유입된다고 한다. 이와 마찬가지로 음식점소의 주방하수도 특별히 水處理 없이 그냥 하수구로 유출시키고 있는 실정이다. 그래서 앞으로 도로와 건물 건설시 하수문제는 충분히 검토되어 環境問題를 일으키지 않게 하여야 할 것이며, 음식점소에서 폐수, 오물이 많이 유출되므로 지도, 감독시 반드시 環境問題를 고려 하여야 하겠다.

둘째, 小規模의 非衛生的인 食堂業體는 指導와 教育을 통하여 育成發展시켜야 한다.

셋째, 外食企業體는 共同 目標를 위한 협의체나 研究機關을 만들어야 한다.

넷째, 外食專門 教育機關의 設立을 提唱한다.



## (2) 稅制上 改善方向

음식업의 현행 稅制가 일반과세는 10%이고 특례과세는 2%로 되어 있는 것을 충분히 낮추어 실질적으로 세금을 낼 수 있도록 그 稅率을 조정할 必要가 있다고 생각된다. 현재 물가 상승으로 인한 재료비와 인건비 상승으로 노무비 비중이 상당히 크므로 運營上 現行 稅率대로 도저히 稅金을 낼 수 없는 실정으로 더욱 장부관리가 어렵다는 것이다. 그러므로 稅率을 충분히 낮추어 실질적으로 원재료 입고에서부터 판매액에 이르기까지 영수증화하여 장부를 철저히 관리토록 하고, 이를 違反할 경우는 중과세를 적용하는 稅制 개선안이 필요할 것으로 믿는다.

日本의 稅制上의 조치는 경영기반의 安定을 도모하기 위하여 고정자산의 감세와 세제상의 우대조치 등을 하고 있으며, 영업실태를 조사 분석하여 경영지도나 진흥대책을 세우고 있다고 하겠다. 94년부터 실시되는 擬制買入稅額 감면 도입방안은 한국 음식업계의 커다란 세제 감면의 效果라 하겠다.

## (3) 從業員 채용

從業員 인력난과 고임금으로 기계 자동화로 조리되고, 電算化로 식당메뉴의 營養的 管理가 이루어 질 때는 과연 오늘날 처럼 調理士와 營養士가 반드시 必要할 것인지 의문을 가지면서 지금도 飲食業 經營者는 施設規模와 販賣利益에 맞는 요리전문 인력을 채용하지 못하고 있는 실정이다. 또한 국내외적으로 취업할 학력수준과 요리실무에 능숙한 인력이 부족하다고 하겠다.

## (4) 飲食業所 食品. 環境衛生 指導監督

食品으로 인한 衛生上 危害防止를 위하여 각 나라마다 食品衛生에 관한 基本法을 제정하여 施行하고 있으며, 미국 등 몇몇 나라에서는 보다 확실하고 철저한 위생관리를 위한 프로그램을 개설하여 조직적이고 체계적인 衛生管理를

하고 있다.<sup>9)</sup>

우리나라는 1962년 1월 20일 法律 제 1007호로 食品衛生法을 제정 공포하였으며 식품위생법 시행령과 동법시행규칙에 식품접객업 영업자등의 준수사항, 업종별 시설기준 등을 구체적으로 규정하고 있다.

음식업소의 식품위생은 國民保健에 관계되므로 아주 중요한 分野이다. 이미 음식업 운영상 문제점에서 설명한 것과 같이 개인위생과 공중위생도 함께 다루어야 할 것이다. 개인위생에 있어서는 접대부의 옷차림과 상차림이 위생적이어야 하고, 공중위생은 업소내 시설환경이 衛生的이어야 한다. 끝으로 식품위생은 廚房의 조리기구와 용기 및 음식조리가 위생적이어야 하겠다.<sup>10)</sup>

## (5) 食品接客業所 許可管理에 대한 事項

食品接客業의 식품위생법 개정으로 인하여 식품접객업의 영업허가가 휴게음식점, 일반음식점, 단란주점, 유흥주점으로 分類되어 있다. 휴게음식점 영업으로 다방과 제과점 그리고 찻집, 패스트푸드 등이 통합되어 운영되므로 과거 영업의 형태를 벗어나 분야별 단체와 협회가 같이 모여 미래지향적인 업소로 이끌어 가야 될 것이며, 외식산업에 대응하는 대책을 세워 國際化된 휴게음식점으로 變貌해 가야 할 것이다.

## (6) 포장마차 등 飲食提供 業所에 대한 管理

식품위생법으로 식품위생 지도, 감독상 가장 어렵고 골치를 앓고 있는 것이 포장마차 음식점소이다. 이는 한국적이며 서민적 휴식처로 생각하고 있어, 서로들 부담없이 즐길 수 있는 소시민적인 분위기가 창출되는 업소이기도 하다. 특히 포장마차음식업소는 하절기의 유원지와 동절기의 도심지에서 수요가 증가 하고 있어 식품위생면과 영업관계를 지도, 감독할 필요가 있다고 생각된다. 이용객들의 식품위생을 고려한다면 그냥 방치해 둘 것이 아니라 지방 위생당국에서

지도단속과 아울러 위생교육과 보건증 관리가 요구된다. 포장마차는 허가음식업 영업시간이 끝난 후에도 새로운 고객을 계속해서 맞이할 수 있다는 장점이 있는 반면, 허가음식업소는 영업시간 제한을 받고 있어 영업상으로 볼 때 형평성원칙에 어긋난 것이라고 하겠다.

### 3). 顧客이 원하고 바라보는 改善方向

#### (1) 廚房的 清潔도와 從業員의 個人 및 食品 衛生

飲食業所의 주방은 항상 청결하고 악취가 없어야 한다. 그리고 조리근무자는 衛生服과 衛生帽을 착용하여 조리해야 하며, 식생활 개선과 국민건강 증진을 위하여 安全하고 衛生的으로 해야 한다.

#### (2) 食事提供 서비스

음식업을 찾는 고객은 음식을 남길 정도로 너무 많이 시키지 말고, 적절하게 주문 하여 음식 산업 쓰레기를 만들어 내지 말아야 할 것이다. 음식 서비스를 받는 만큼 고객들도 식사의 예절을 잘 지켜 飲食業의 經營者가 더 많은 질적·양적 서비스를 제공하도록 분위기를 조성해 주어야 할 것이다.

#### (3) 公衆衛生 管理 側面

곤충과 벌레 등이 들어오지 않도록 방충시설을 하여야 하며, 고객이 손을 씻고 닦을 수 있는 비누, 수건, 화장지 등이 비치되어야 하며, 화장실은 언제든지 이용할 수 있도록 개방되어 있어야 한다. 특히 일정한 기간을 정하여 自發적으로 방역을 실시하여 업소의 공중위생을 잘 지켜야 하겠다.

#### (4) 메뉴관리의 多樣化 및 差別化

메뉴의 다양화와 差別化로 업소를 알리는 새로운 메뉴개발에 앞장서야 하겠다. 일정 고객들

단골손님으로 맞이하려면 계절별로 그때 그때 맞게 메뉴를 선정하여 고객이 다시 그 업소를 찾을 수 있는 철저한 메뉴관리가 요구되며, 다양한 밑반찬은 이 업소의 정성과 음식 솜씨를 고객에게 알리는 기회가 되므로 아주 중요하다고 하겠다. 그러나 너무 심한 메뉴의 多樣化는 오히려 고원가의 원인이 되므로 메뉴를 표준화해야 하며, 飲食業의 전체 이미지나 품격, 기호성향, 지방색이 손상되지 않도록 의사결정이 이루어져야 할 것이다.<sup>11)</sup>

#### (5) 調理의 安全性과 顧客의 心理的 負擔

식사를 주문한 고객 자신도 음식이 과연 얼마나 안전한가는 잘 모른다. 서로 믿고 먹으며 마실 수 있는 조리음식을 만들어야 할 것이다. 패스트푸드의 메뉴는 營養價에 관한 정보를 표시하도록 하여 음식 선택시 영양적인 균형을 고려하여 선택할 수 있으면 좋겠고, 외식 빈도가 잦은 청소년을 위한 營養教育 프로그램의 개발도 필요하다고 생각된다. 오늘날 일부 食品學者들이 食品添加物 사용에 대하여 消費者에게 유해하니 적절한 방법을 취해서 먹으라고 일러주므로 말미암아 자신의 健康에 대한 불안이 지속되고 있는 실정이다. 그 한 예로, 가열하면 방부제가 일부 파괴된단지 물에 담가서 발색제 성분을 빼서 먹어야 한다든지 하는 이러한 충고는 加工食品에 대한 심리적 불안을 느끼게 하고 있다.

## 6. 結 論

오늘날 우리는 지속적인 經濟成長과 産業化, 都市化의 進展에 따른 社會的, 經濟的, 文化的인 變化로 國民食生活에 커다란 變貌를 가져왔다. 즉 핵가족 제도의 확대, 서구식 거주형태의 도입, 女性의 地位向上과 社會進出, 西歐文化의 유입, 도시권의 擴大에 따른 통근거리의 연장 등으로 인하여 우리의 傳統食生活을 維持하기 困

難하게 되었으며, 이에 따라 食生活이 점진적으로 西歐化되어 가고 있다. 또한 所得水準의 향상, 教育 및 意識水準의 變化는 食品의 質, 安全性, 營養에 대한 消費性向을 높여 식품 소비행위에 많은 變化를 招來하였다.

食生活 패턴의 變化에서 가장 두드러진 점은 調理가 복잡하고 시간이 소요되는 식품보다는 편의식품에 대한 선호가 증가하는 현상이라 하겠다. 이에 대해 飲食業은 規模의 零細性과 經營主의 認識不足으로 인한 非合理的인 經營과 經營主 및 從事者에 대한 社會的 認識不足 등으로 인한 職業意識의 缺如로 말미암아 이와 같은 요소에 對應하고 있지 못한 실정이다. 따라서 韓國 飲食業을 發展시키려면 營業主, 從事員 그리고 利用者인 國民의 이해와 수준이 일치되어 努力하지 않으면 안된다.

韓國 飲食業의 運營上 問題點과 改善方向을 다음과 같이 考察하고자 한다.

첫째, 高級食品에 대한 選好가 增加하여 종래의 열량만을 중시하던 식관습에서 탈피하여 저장상태가 양호하고, 신선도가 높고, 營養素 과다가 적으며 맛이 좋은 食品의 質을 중시하게 되었다.

둘째, 韓國의 飲食業이 날로 發展하기 위해서는 飲食業協會와 같은 단체가 政府로부터 운영 자금을 지원 받아 자율적 위생지도를 충분히 할 수 있도록 조직강화, 전문인력 양성, 새로운 교육 프로그램 개발 등을 하여야 하겠다.

셋째, 人件費 上昇과 飲食業 從業員 채용이 어려워 시간 근무자와 일용직 종사자가 늘어나고 있어 위생적인 면과 고객을 맞이하는 면에서 부족한 점이 많이 보였다.

넷째, 하루에 나오는 음식찌꺼기는 쉽게 처리할 수가 없었으며, 특별히 음식쓰레기만 분리하여 처리하는 업소는 거의 없고, 大部分 일반쓰레기와 같이 버리는 업소들이 많았다. 그래서 식품위생 행정당국과 음식업협회는 음식쓰레기 줄이기 운동을 각 음식업소나 고객들에게 홍보

하여야 하겠다.

다섯째, 飲食業의 新規許可 사항은 食品接客業 施設基準과 지역여건에 적합하면 營業許可는 어려움 없이 취득이 가능한데도 불구하고 經營者가 허가 절차를 잘 모르고 있기 때문에 飲食業協會 등에 위임하여 이루어지고 있다. 앞으로 飲食業經營者는 음식업 협회와 허가관청에 위생 관리, 조리기술, 경영정보 교환을 위하여 대화의 문을 열어 가야 되겠다.

여섯째, 食品接客業所의 음식값을 自律化 시켜야 할 것으로 생각된다. 政府는 식품업소의 음식값을 自律化한다고 하였지만, 사실은 물가 인상 등의 문제로 直接, 間接的으로 통제하고 있는 실정이다. 만일 기존음식의 맛 개선과 영양양화, 위생적인 음식제공 등으로 음식값을 인상하여 신고할 때 稅制壓力, 食品衛生 水準強化, 環境衛生 補完, 價格引上 資料提示 등으로 統制하고 있다.

일곱째, 政府는 物價政策을 음식값으로 조정할 것이 아니라, 飲食業에 대한 많은 지원과 정책을 펼쳐나가야 할 것이다.

新世代가 外國 飲食文化에 길 들여지고 있는 이때, 우리의 飲食店이 消極的으로 對應해서는 안 될 것으로 믿는다. 政府와 飲食業團體는 進歩된 한국형 전통음식을 開發하는데 많은 研究와 支援이 있어야 하겠다.

## 參 考 文 獻

1. 徐熙烈, 『會計稅務』, 稅經社, 1994, pp. 884-885.
2. 月刊食堂, 靑林出版, 1988, 11, p. 72.
3. 주택문화사, 『식당공간 인테리어』, 1994, 3월호.
4. 吳勝一, 『食飲料事業經營』, 白山出版社, 1993, p. 36.
5. 鄭五和, 「第22回 韓. 日技術士 合同 심포지움에 다녀와서」, 『技術士』, (社)韓國技術士會, 1993, 2월호, p. 83.

6. 尹勳鉉, 『마케팅 管理論』, 汎韓書籍株式會社, 1992. pp. 351-367.
  7. 鄭靑松, 『메뉴디자인』, 機電研究社, 1991, pp. 487-577.
  8. 全吉姬, 『新稿 給食營養學』, 新光出版社, 1992. p. 186.
  9. 趙惠英, 「食堂衛生과 관련된 業主 및 從事者의 衛生形態에 관한 研究」, 碩士論文, 서울大學校 보건대학원, 1986.
  10. 金東昇, 『現代 호텔 經營學: 廚房管理論』, 機電研究社, 1990. pp. 59-67.
  11. 李貞子, 「호텔음식료 관리에 관한 연구」, 연구결과 보고, 강원대, 1979. p. 183.
  12. 韓國外食産業 綜合센터, 『月刊 식당』, 1993, 12월호, p. 174.
  13. 세광종합인쇄(주), 『月刊 食品과 衛生』, 1993, 11월호, pp. 102-106.
  14. 미야 에이지, 『그림해설 外食비즈니스』, 한국산업훈련연구소, 1992.
  15. 박병렬, 김대경, 『호텔식당 경영관리론』, 機電研究社, 1994.
  16. 吳政煥, 『호텔 經營學原論』, 技文社, 1994.
  17. 元隆喜, 『외식산업론』, 大旺社, 1994.
  18. 李石祚, 「韓食堂의 運營改善方案에 관한 研究」, 碩士論文, 東亞大學校, 1987.
  19. 李盛雨, 『食生活과 文化』, 修學社, 1992.
  20. 李漢倫, 「觀光호텔 食堂의 效率인 運營에 관한 研究」, 碩士論文, 慶熙大學校, 1992.
  21. 鄭厚教, 「우리나라 料食業의 現況分析과 그의 改善方向에 관한 研究」, 碩士論文, 崇實大學校, 1988.
  22. 崔宗욱, 「한국 외식산업 현황과 미래의 전망」, 『외식산업 경영학술 연구발표회』, 중앙대학교 산업교육원 산업기술경영대학원, 1994.
  23. 食品經濟新聞, 『食品經濟年鑑』, 1993.
  24. 食品工業協會, 『食品衛生法 및 食品衛生管理指針』, 1993, p. 52.
  25. 全國經濟人聯合會, 『韓國經濟年鑑』, 1993, pp. 552-553.
  26. 한국갤럽조사연구소, 『한국인의 식생활 라이프스타일』, 1990, 10월.
  27. 韓國飲食業中央會, 『月刊 특별기』, 1994, 1월호, p. 38.
  28. 호텔과 레스토랑, 『월간 Hotel & Restaurant』, 1993, 12월호, p. 114.
- Drummond, Karen E. (1991), Staffing Your Foodservice Operation, New York : Van Nostrand Reinhold Co.
- Emerson, Robert. L. (1991), The New Economics of Fast Food, New York : Van Nostrand Reinhold Co.
- Kahrl. W. (1978), Food Service Sanitation/Safety: The Managing for Profit Series, New York: Lebhar-Friedman Books.
- Kotschevar, L. H. and M. E. Terrell (1977), Food Service Planning: Layout & Equipment, 2nd ed. , New York, N. Y. : John Willey & Sons.