

전화 벨이 울린다. 반갑게 인사를 한다. 전에 소개해준 직원이 잘 근무하느냐고 먼저 물으려는데 이게 웬걸, 그 직원이 그만 뒀단다. 미안할 따름이다. 상대방은 다시 직원을 구해 달라고 부탁한다. 찾아 보마 하고 전화를 끊는다. 죄송하다는 말로 통화를 갈무리했음은 물론이다. 제과업체에 만연돼 있는 인력문제를 다시 곱씹는다.

정삼동(39)부장. 이렇듯 그는 거래 제과점으로부터 도타운 신용을 얻고 있는 사람이다. 거래처들은 특별한 묘책이 얻어지는 것도 아닌데 그에게 어려운 문제를 스스로 없이 털어놓는다. 해결해주면 좋겠지만 그렇다고 온전히 이를 바라는 것은 아니다. 하소연이라도 하면 마음만이라도 후련해짐을 느끼기 때문이다. 그만큼 장부장은 거래 제과점에겐 이웃집 아저씨, 동생, 형님과 같은 존재다.

그가 경인지역 유수의 제과 원부재료 업체인 대성유통에 입사한 것은 3년 전, 36세 때였다. 전에는 금성통신에서 10년간 근무했다. 탈(脫)셀러리맨을 결심하고 장사를 구상하던 중 사업에 앞서 제대로 일을 배워야겠다는 생각에 이곳에 들어왔다.

목표와 계획이 있다는 건 힘을 솟구치게 한다. 많은 나이에 평사원으로 입사한 그는 걸음마부터 배운다는 마음으로 바지런히 움직였다. 한 개의 주문이라도 정성껏 배달했다. 간혹 짜증을 낼 만한 일도 있었겠지만 그는 결코 그런 내색을 하지 않았다. 마당발처럼 뛰어다니는 만큼 그에 대한 신뢰는 깊어졌다. 직장 내에서도 그의 성실함을 인정, 짧은 시간 안에 그를 부장으로 승진시켰다.

그는 현재 14명의 직원을 관리하고 있다. 그렇다고 책상에 진득이 앉아 있기만 하는 직책이 아니다. 다른 직원들과 마찬가지로 오전엔 주문을 받고 오후엔 변함없이 거래처를 돈다. 그가 한 달에 방문하는 거래처는 500여 곳. 인근 지역에서 그를 모르면 제과인이 아니라는 말도 나올 정도다. “여전히 말단이라는 생각을 갖고 있습니다. 제겐 아직도 제과 원부재료 유통이 크고 방대할 따름이기 때문이죠. 고객만족을 넘어 고객감동을 위해 더 뛰어야겠다는 마음 뿐입니다.”

도봉산 산자락이 손에 잡힐 듯 들어오는 상계 1동 북부종합사회복지관 제과·제빵 교실. 엄숙해야할 강의실 안에서 일순 왁자한 웃음이 터진다. 소란의 주범은 좀체 제대로 된 모양이 나오지 않는 찰주머니. 여기저기서 킁킁거리는 웃음소리가 꼬리를 물고 쉬이 잦아들지 않는다.

사십여 명 수강생 틈에 둘러서 있던 제빵강사 금옥련 씨(37)는 얼른 입가에 남아있는 웃음을 지워버리고 딱딱 손바닥을 두들긴다. 주목하라는 신호다. “수강생 대부분이 주부들이라 늘 친구처럼 어울립니다. 하지만 배우려는 열의만은 모두들 대단하지요. 제과·제빵 교육에 흥미를 잃지 않도록 가끔씩 즐거운 분위기를 유지하려 노력하고 있습니다.”

평범한 가정주부의 삶에 만족하며 지내던 금옥련 씨가 제빵 기술을 배운 것은 3년 전. 아들 강석(중1)이가 어느 정도 자라나 자신만의 시간을 갖게 되자 그녀는 평소부터 관심이 많았던 제빵 기술을 직접 배우기로 결심했다.

무엇보다 제빵 기술을 배워 이웃에 봉사할 수 있다는 사실이 그녀에게는 커다란 매력으로 비춰졌다. 다른 복지관에서 잠시 근무하다 이곳으로 옮겨온 것은 94년의 일이다.

어느덧 경력 3년째로 접어든 금옥련 씨의 일과는 요즘도 숨가쁘게 이어진다. 월·금·화·목요일의 초급반과 수요일의 중급반 과정을 혼자 떠맡다보니 때로는 피곤함을 느끼기도 한다. 그래도 또래의 주부 수강생들과 어울려 종일 웃고 지내다보면 하루해가 짧게만 느껴진다.

주부들에게 ‘집에만 있지 말고 자신의 취향에 맞는 취미활동을 즐기라’고 권하길 주저하지 않는 그녀는, 주부 수강생의 경우 대부분 앙금빵이나 케이크 등 주로 아이들이 좋아하는 제품에 대한 관심이 높다고 귀땀한다. 처음엔 취미로 배우기 시작한 3,40대 주부들이 많지만 개중에는 자격증을 취득해 일선 제과점에 취업하는 경우도 종종 있다. 그녀의 남다른 욕심과 열성이 비로소 작은 결실을 맺고 있는 것이다.

“보람을 느끼냐구요? 보잘 것 없는 기술이지만 무언가 남에게 나눠 줄 수 있다는 게 너무나 즐거워요.”

인터뷰를 마친 그녀는 어느새 수다장이 제자(?)들에게 둘러싸여 함박 웃음을 풀어놓고 있었다.



만족을 넘어 감동을 판다  
대성유통 장삼동



웃음소리까지 빵! 빵! 합니다  
북부종합사회복지관 제빵강사  
금옥련

제과 기술인이 편한 분위기 속에서 일할 수 있다는 것만큼 행복한 사실도 없다. 서울 캐피탈 호텔 제과부가 바로 그런 곳이다. 흔히 작업 여건은 좋지만 호텔이라는 조직에 속해 알게 모르게 제약이 있다는 일반적인 인식을 깨고 편한 분위기 속에서 즐겁게 일하는 비결은 무엇일까? 그것은 그런 분위기를 만들어 가는 구성원간의 노력이 있기 때문이다.

“계장선 밑으로 알아서 일을 잘 하고 있기 때문에 별로 간섭을 안합니다. 주의를 주었는데도 두 번 세 번 시정이 되지 않을 때는 싫은 소리를 하지만 최대한 자유를 부여하고 있습니다.”

김영광 제과장은 옷사람이 모든 면에서 조금 더 이해하면 문제될 것은 없다고 전한다. 이런 분위기 때문인지 캐피탈 호텔 제과부는 기술 발전을 위한 연구와 기회의 장이 넓다. 보통 호텔 제과부는 제품 생산에 있어서 비교적 제과장의 엄격한 통제를 받지만 캐피탈 제과부 기술인은 자기 나름대로 판매될 제품을 생산하기도 한다. 큰 문제가 생기지 않는 한 기술인들의 기술발전을 위해 최대한 편의를 제공하고 있음을 단적으로 나타내는 예이다.

또 제과 전문지에 실린 제품에 대한 의견 교환과 실습의 활성화를 통해 간혹 잘못된 배합 및 제조 공정을 밝히고 빵, 과자 등 각 부문별로 분류한 자료를 비치해 언제든지 참고할 수 있도록 하고 있으며, 이밖에 현재 8시간 3교대로 근무하는 시간적 여유를 이용해 제과·제빵학과가 설치된 전문대에서 2명 정도는 공부할 수 있도록 배려하고 있다.

한때 어느 학자에 의해 ‘신바람’ 이론이 크게 유행한 적이 있었다. 신바람나게 일할 수 있는 환경에서 최대의 성과를 낼 수 있다는 의미에서였다. 그런면에서 보면 자율적이고 편안한 분위기에서 즐겁게 일하는 캐피탈 호텔 제과부는 우리 제과업계에서 신바람 나는 곳이라 할 수 있다.



편한 분위기 속, 일이 즐겁기만 하다

## 캐피탈호텔 제과부

# PEOPLE & PEOPLE

이은식(35)씨를 처음만난 것은 지난 3월, 96아메리카 식품전이었다. 아마레토(주) 부스에서 깔끔한 용모와 매너 있는 몸가짐으로 분주히 비즈니스에 임하고 있는 그의 모습이 웬지 눈길을 끌었다. 「아마레토」는 제과 관련 원부재료 및 완제품, 가공식품, 육류 등을 수입, 국내에 공급하는 전문 수입 업체이다. 아직 제과인들에게는 낯설지만 나름대로 독특한 색깔을 가지고 착실히 그들의 사업영역을 넓혀가고 있는 설립 2년된 젊은 기업인이다.

“미래 제과업계의 판도변화에 대비, 다양하고 경쟁력 있는 품목으로 시장을 개척해 나갈 것입니다. 아직은 출발 단계라 여러 가지 어려움이 많으나 같은 제품이라도 우수한 품질에 초점을 맞춰 다가올 미래를 대비할 생각입니다.”

하루 24시간 몸이 두 개라도 부족하다는 아마레토 대표 이은식씨가 밝힌 그의 사업 지도다. 미국에서의 생활을 청산하고 지난 93년, 20여년 만에 귀국한 그는 94년 아마레토(주)라는 법인을 설립, 제과 관련 전문수입업체로서의 체제를 갖춘다.

“사업 초기 제외 한국인에 대한 부정적인 시각 때문에 자리잡기가 힘들었습니다. 그러나 하늘은 스스로 돕는 자를 돕는다고 했듯이 성실하게 꾸준히 노력하는 자세로 시장을 개척해 나간 결과 지금은 어느 정도 활성화를 이루고 있습니다.”

그는 다방면에 걸쳐 다양한 경험의 소유자이다. 미국에서 대학 졸업반 당시 정보 관련 업무를 담당하는 미국 주재 한국대사관 무관실에서 근무하기도 했으며, 10여년 동안 미국 유명 자동차회사에서 홍보, 기획, 자금 운용, 인사 등의 업무를 맡기도 했고 한국인으로선 최초로 소련의 에스토니아에 진출, 비철금속 무역업을 벌이기도 했다. 그러나 당시 소련 마피아의 극성스런 이권 다툼의 희생양이 된 그는 한창 ‘잘나가고 있던’ 사업을 포기해야만 했다.

그는 현재 국내 시장 개척의 어려움 속에서도 희망을 잃지 않는다. 원가가 저렴하고 품질이 우수한 제품으로 틈새시장 전력을 구사 ‘옷을 내몸에 맞춰 입듯이 식품도 그렇게 선택하도록 하는 맞춤 식품의 개념’을 도입, 이를 바탕으로 한 종합식품 사업을 꿈꾸고 있다. 자신이 태어난 조국을 잊지 못해 아직도 한국 국적을 그대로 가지고 있는 비즈니스맨 이은식 씨. 앞으로 그가 펼쳐 나갈 꿈의 나라가 이 청명한 가을 하늘로 힘차게 비상하길 기대해 본다. **☞**

## 다가올 미래를 준비하는 국제 비즈니스맨

## 아마레토(주) 대표 이은식

