

外食業體의 類型分析에 관한 小考

나 정 기¹⁾

목 차

- I. 序 論
- II. 식품서비스 시스템의 이론적 접근
 - 1. 전통적인 식품서비스 시스템
 - 2. 식품 서비스 배달시스템에 있어서의 혁신
 - 3. 10단계와 10개의 특별한 식품서비스 배달시스템
 - 4. 10개의 특별한 식품서비스 배달시스템의 분석
 - 1) 전통적인 식품서비스 배달시스템
 - 2) 혁신적인 식품서비스 배달시스템
- III. 새로운 식품서비스 유형
 - 1. 전통적인 식품서비스
 - 2. 커미사리(Commissary) 식품서비스
 - 3. 사전 준비된 식품 서비스
 - 4. 조합/서비스 식품 서비스
- IV. 결 론

참고문헌

ABSTRACT

1) 경기대학교 관광학부 부교수 및 한국의식경영학회 회장

I. 서론

최근 들어 외식산업¹⁾의 두드러진 특징 중의 하나는 과연 얼마나 많은 다른 業種과 業態의 외식업체²⁾가 존재하느냐 하는 것이다.

이렇듯 외식산업은 다양한 업종과 업태의 외식업체로 구성되어 있어 지불능력만 있으면 우리가 원하는 상태의 먹고 마실 것을 시간과 공간에 구애받지 않고 제공받을 수 있게되었다³⁾. 그 결과 외식업체의 업종과 업태를 구분하는 전통적인 기준이 차츰 曖昧模糊해지고 있다. 또한 업종과 업태를 구분하는 기준이 차츰 애매모호해지고 있어 특정 업종과 업태의 외식업체를 관리하는 기법이 또 다른 특정 업종과 업태의 외식업체에도 유효한가에 대한 의문이 제기되고 있다. 즉, 전통적인 방법으로 운영되는 특등급 호텔의 식음료부문을 관리하는 데 요구되는 관리자의 能力과 技巧가 패밀리 레스토랑에서도 요구되는 능력이고 기교로 인정받을 수 있는가에 대한 문제가 제기되고 있다는 것이다.

일반적으로 외식업체를 분류하는 기준은 경영형태와 서비스 수단, 서비스의 형식, 그리고 식사내용이 특정 외식업체를 분류하는 기준이었다⁴⁾.

-
- 1) 본 연구에서는 「수공업과 생업적인 형태에서 공업화와 산업화를 거쳐 규모와 경영면에서 산업의 형태를 갖추었다는 뜻」에서 외식산업이라는 용어를 사용하지 않고 「동일한 또는 유사한 종류의 생산적인 경제활동(생산활동)에 주로 종사하는 모든 생산단위의 집합」이라는 뜻에서 외식산업이라는 용어를 사용함.
 - 2) 우리가 일반적으로 칭하는 식당(레스토랑)을 의미함.
 - 3) 나정기, 외식산업의 이해, 백산출판사, 1998, p.98.
 - 4) 오정환(1978), 호텔식당 경영론, 세진사: 17-22; 오정환(1981), 호텔 케이터링개론, 남영문화사: 81- 102; 김충호(1981), 호텔경영관리, 형설출판사: 152-175; 김충호(1982), 호텔경영학, 형설출판사: 155-159; 이호근, 오승일(1982), 식음료 관리론 - 현대 식음료 서비스의 실제-, 명보출판사: 143- 151; 오정환(1985), 호텔 케이터링 원론, 세진사: 19-20; 오정환(1986), 호텔 케이터링 원론, 기문사: 73-94; 원용희(1989), 현대호텔 식당 경영론, 대왕사: 60- 86; 롯데호텔, 롯데호텔 식음료 직무교재(1990): 11-13; 정인태, 이종순(1991), 현대 호텔식음료 경영론, 형설출판사: 40-44; 미야 에이지 지음 한국산업훈련연구소 편역(1992), 외식비즈니스, 한국산업훈련연구소: 115; 홍성열(1993), 현대 호텔경영론, 백산출판사: 114; 임경인(1994), 식당경영론, 대왕사: 26-28; 유철용(1996), 호텔 식음료 경영과 실무, 백산출판사: 19-20; 이애주(1996), 식음료 관리론, 일신사: 290-295; 황영익(1997), 음식점 경영론, 한국 로고스 연구원: 43- 44; 정청송(1997), 레스토랑 경영관리(식당경영관리와 행정), 기전연구소: 129-131; 정중훈(1998), 호텔, 레스토랑 식음료 경영론, 백산출판사: 11-45; 변태수, 도미경(1998), 호텔식당경영론, 새학사: 27-31; 박병렬, 김태경(1998), 호텔식당 경영론, 기전연구소: 13-15; 김영준(1998), 호텔식음료 경영실무, 한울출판사: 43-49; 하현국, 이성희, 유영진(1998), 호텔식음료 경영론, 한울출판사:31-36; 오정환(1998), 호텔개스트로노미 원론(1998), 기문사: 25-38; Douglas C. Keister(1977), Food and Beverage Control, Prentice-Hall: 270-283; Conrad Tour(1981), Wine and Food Handbook, Hodder and Stoughton: London:8 ; John W. Stokes(1982), How to Manage a Restaurant, WCB: 78- 118; Robert J. Courtine(1984), Larousse gastronomique, Librairie Larousse: 918; Mazzetti, Francillon and Guilleninot(1985), Technologie de Restaurant, Tome 1, Editions Jacques Lanore: 54- 56; Anthony M. Rey and Ferdinand Wieland(1985), Managing Service in Food and Beverage Operations, AH&MA: 95-102; CRDP(1985), Recueil de Fiches Techniques Relatives au Service du Restaurant: 95- 102; Bernard Davis and Sally Stone(1987), Food and Beverage Management, Heinemann: London: 160- 189; Thierry Boulicot(1987), Travaux Pratiques de Restaurant, Tome 2, Editions B.P.I./France: Page unknown; Carol A. King(1988), Professional Dining Room Management, 2nd ed, VNR, N/Y: 513; Anthony. J. Strianese(1990), Dining Room and Banquet Management, Delmar Publishers inc.: 43-44; Jack D. Ninemeier(1990), Management of Food and Beverage Operations, 2nd ed, AH&MA:197-200; Carol A. King(1991), Professional Dining Room

그러나 외식업체를 분류하는 이와 같은 일반적인 기준들이 최근 들어 그 특성을 잃어가고 있다. 즉, 기존의 분류기준으로 외식업체의 유형을 분류하는 것은 더 이상 의미가 없다는 것이다. 예를 들어 테이블 서비스, 카운터 서비스, 그리고 셀프 서비스 레스토랑이라는 개념이 조직관리나 운영 면에서도 별로 의미를 부여하지 못하고 있다는 것이다. 또한 일품요리(a la carte)레스토랑에서 세트 메뉴(set menu)와 뷔페스타일 메뉴를 혼합하여 서비스하고 있는 추세이며, 테이블 서비스 레스토랑에서 포장서비스와 배달서비스도 병행하고 있어 경영형태와 서비스 수단, 그리고 서비스 형식 등이 더 이상 특정 레스토랑의 유형을 결정짓는 요인이 되지 못하고 있다는 것이다.

그 결과 외식업체를 새롭게 분류하는 준거의 틀이 사용하는 식재료의 상태를 중심으로 통합적으로 접근되고 있다. 즉, 영업의 흐름을 따라 식재료가 이동하는 단계를 구체적으로 분석하여 외식업체의 유형을 분류하는 시도가 차츰 일반화되고 있다⁵⁾.

그러나 국내의 일부 著者들은 그들의 著書에서 既出刊된 또다른 저자들에 의해 誤譯되고 잘못 설명된 똑같은 내용을 정확한 출처도 없이 여기저기서 그대로 옮기는 데 급급하고 있다. 즉, 특정 저자에 의해 먼저 출간된 저서 내용의 일부를 정확한 출처와 내용검토와 비교도 없이 본인들의 저서에 옮기는 우를 범하고 있다. 이와 같은 현상은 1970년대에서부터 지속되었으며, 최근 출간된 저서에서 뚜렷하게 나타나고 있다⁶⁾.

외식업체가 가지고 있는 유사성과 차이점을 검토하는 가장 이상적인 방법 중의 하나는 영업활동의 흐름을 시스템적(체계적)으로 분석하는 것이다. 시스템적인 분석은 어느 외식업체에서나 영업활동에서 발생하는 상호작용과 과정을 정확하게 검토할 수 있는 분석기법이다. 일단 식품서비스 시스템에 대한 이해가 있고 난 후에는 모든 외식업체의 관리자들도 직면하고 있는 주요 문제를 파악할 수 있다. 그리고 이러한 문제들을 각각 다른 하위시스템과 連繫시켜 살펴볼 수 있어 특정 유형의 외식업소에서 요구되는 적합한 관리기교와 관리자의 프로필을 찾아낼 수 있다.

서비스산업에 있어서 이와 같은 운영(operations)을 서비스 배달시스템(Service Delivery System)이라고 부른다⁷⁾. 서비스 배달시스템은 상품과 서비스가 생산되어 거의 동시에 고객에게 제공되는 운영이라고 정의한다. 이러한 경우에 우리는 하나의 특별한 형태의 서비스 배달시스템인 식품서비스 배달시스템을 고려하게 된다. 또한 특정 식품서비스 배달시스템은 특별한 시스템으로 인정될 수도 있다. 즉, 제한된 범위에 있는 메뉴상의 품목(아이템)을 생산하기 위해서 설계된 패스트푸드(fast food)와 같은 식품서비스 배달시스템으로 인정될 수 있다는 것이다. 반면 또 다른 경우의 식품서비스(foodservice) 배달시스템은 다양한 면을 가질 수 있어 다양한 범위의 메뉴를 생산하고 제공할 수 있게 된다. 따라서 제한된 식품서비스 배달시스템에서는 하나의 특정한

Management, 2nd ed., VNR, N/Y: 46-47.

5) Peter Jones(1993), Foodservice Operations Management, VNR's Encyclopedia of Hospitality and Tourism, pp.27-36; Marian C. Spears(1995), Foodservice Organizations: A Managerial and Systems Approach, 3rd ed., pp. 125-141.

6) 저자들의 학문적 명예를 존중하기 위해서 既出刊된 著書 중에서 찾아낸 오류를 하나하나 지적하지는 않았으나 관계자가 발표를 요구하면 식음료부문의 학문적인 발전을 위해 발표할 수도 있음.

7) J.R. Pickworth(1988), Service Delivery Systems in the Food Service Industry, Int. J. Hospitality Management, Vol. 7 No.1, pp. 43-62.

시스템이라는 것을 기대한다. 하지만 다양한 면을 가진 시스템에서는 하나 이상의 특정한 시스템이 함께 작용하게 된다. 다양한 면을 가진 식품서비스 배달시스템은 호텔, 병원, 기관급식(institutional foodservice)등에서 찾아볼 수 있다.

이와 같은 서비스 배달시스템은 주로 식료 등과 같은 기본적인 투입(inputs)기능을 준비와 조리, 서비스라는 과정(process), 또는 변형(transformation)을 통하여 원하는 산출(outputs), 또는 식사(meals)로 변형하도록 구성되었다. 그러므로 이와 같은 시스템을 분석하는 가장 이상적인 방법은 영업활동을 따라 원식재료의 이동을 관찰하여 분석하는 것이다.

이러한 점을 고려하여 본 연구에서는 영업활동의 순과정을 따라 식재료가 이동하는 단계를 구체적으로 분석하여 외식업체의 유형을 구분하는 방법과 기준을 소개하고자 한다. 즉, 외식업체의 주변환경의 변화에 時宜性 있게 적용할 수 있는 외식업체의 유형을 분류하는 새로운 기준의 필요성을 제기하고자 한다.

이와 같은 목적은 문헌연구에 의해 달성된다. 즉, 70년대 후반부터 최근까지 간행·발표된 국내·외의 저서와 연구논문 등을 중심으로 달성된다.

II. 식품서비스 배달 시스템의 이론적 접근

1. 전통적인 식품서비스 시스템

전통적인 식품 서비스 시스템은 19세기말 대형 호텔에서 시작되었다. 호텔 내에 있는 레스토랑들의 운영방법은 가공되지 않은 원식재료라는 투입요소를 많은 수의 숙련된 조리사에 의해 서비스 지역(홀)과 밀접한 곳에 위치한 잘 갖추어진 생산지역이나 주방에서 변형(transformation), 또는 과정(process)을 거쳐 고객에게 제공될 식사(meals)라는 산출(outputs)이 이루어지는 운영방식에 바탕을 두었다. 이와 같은 운영방법에서는 일반적으로 8개의 각각 다른 과정(단계)을 포함한다.

- ① 저장(storage): 냉장, 냉동, 일반저장고
 - ② 준비(preparation): 조리할 수 있도록, 또는 제공할 수 있도록, 또는 보관할 수 있도록 준비
 - ③ 생산(production/cooking): 다양한 조리방식을 이용하여 음식을 조리
 - ④ 보관(holding): 생산된 음식이 제공되기 전에 행해지는 보관
 - ⑤ 서비스(service): 고객에게 음식을 서비스하는 형태
 - ⑥ 식사(dining): 식탁에서 식사
 - ⑦ 뒤처리(clearing): 고객 식탁의 뒤처리
 - ⑧ 기물세척(dishwash): 사용한 기물세척
- ①~④, 그리고 ⑧은 고객의 시선이 접하지 않는, 그리고 고객과 직접적인 접촉이 없는 후방 부서에서 이루어

어지는 기능이다. 그리고 나머지 3개의 기능은 고객의 시선이 접하는, 그리고 고객과의 접촉이 이루어지는 전방 부서(홀)에서 이루어지는 기능이다. 그러나 성공적인 서비스를 위해서는 전·후방 부서와의 상호작용은 절대적이다.

그 결과 기본적인 식품서비스 배달시스템(foodservice delivery system)은 두 개의 하위시스템, 즉 식품생산시스템(food production system: back-of-house)과 식품서비스 시스템(food service system: front-of-house)으로 나누어진다. 전자는 식료와 음료를 소비할 수 있는 상태로 준비하는 데 관여하고, 후자는 고객에게 후방에서 준비한 음식을 제공하는 방법과 다음 고객을 위해 시스템을 다시 구축하는 것이다⁸⁾. 이와 같은 간단한 두 개의 하위시스템 속에는 세부적인 하위시스템들이 존재하고, 각 하위시스템들은 식품서비스 배달시스템을 구성하는 하나의 요소로 작용하고 있다.

기본적이고 전통적인 식품서비스 배달시스템을 영업활동이 일어나는 전·후방 부서의 기능을 단계별로 구분하여 圖示化한 것이 <그림-1>이다. 그리고 영업활동의 전과정을 식재료의 흐름을 따라 살펴보면 생산시스템에서는 다음과 같은 3가지의 대안이 제시된다. 사용하는 식재료의 상태에 따라 준비, 또는 준비 없이 조리 또는 서비스할 수 있게된다. 그리고 음식은 준비된 상태로 또는 조리된 상태로 보관이 가능하기도 하고, 또는 조리 즉시 또는 보관하였다가 서비스할 수도 있다.

전통적으로 일품요리(a la carte) 메뉴상의 아이템(item)은 조리 직후 제공된다. 이 시스템을 콜 오더 시스템(call order system)이라고 부르기도 하는데, 이것은 ① 저장→준비→조리→서비스→식사→뒤처리→식기세척이라는 과정을 거친다.

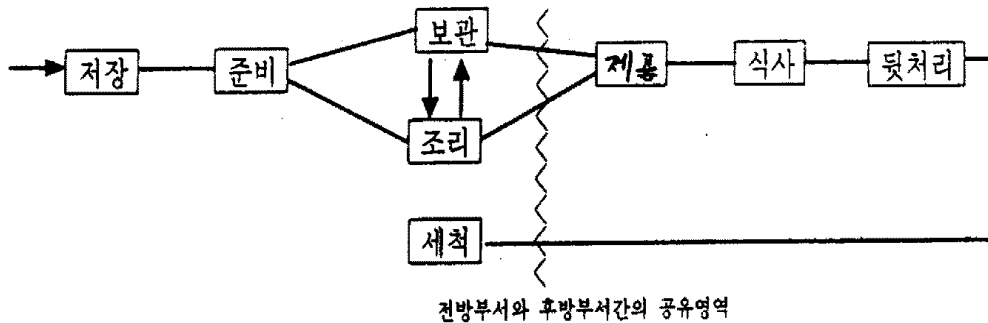
또한 정식(table d'hotel) 메뉴에서, 음식은 사전에 준비되고 서비스 전까지 보관된다. 즉, ② 저장→준비→조리→보관→서비스→식사→뒤처리→식기세척이라는 과정을 거친다.

마지막으로 뷔페 식품서비스 시스템에서는 식품은 조리라는 과정이 생략된 상태에서 제공된다. 즉, ③ 저장→준비→보관→서비스→식사→뒤처리→식기세척이라는 과정을 거친다⁹⁾.

전통적으로 이 세 유형의 시스템은 특별한 서비스 배달시스템(Service Delivery System)으로 전통적인 식품 배달시스템(traditional food delivery system)의 구체적인 분석에서 나온 것이다.

8) Peter Jones(1993), op. cit., p. 28.

9) Ibid., p.29.



<그림 -1> 전통적인 식품서비스 배달시스템의 흐름도

자료: Peter Jones(1993), Foodservice Operations Management, VNR's Encyclopedia of Hospitality and Tourism, VNR, p.29

2. 식품서비스 배달시스템에 있어서 혁신

앞서 제시한 3개의 기본적인 전통 시스템(일품요리, 정식메뉴, 뷔페)은 식품가공기술과 보관기술, 포장기술, 유통되는 식재료 상태의 다양화와 유통체계의 발전 등에 힘입어 많은 변화를 가져왔다.

이러한 변화는; ① 사전에 제공할 수 있도록 준비된 식사의 도입으로 후방 부서에서 행하여 졌던 준비와 조리단계를 완전히 없앨 수 있게 되었으며, ② 보관(holding)단계에서 급냉장(cook-chill)과 냉동(cook-freeze), 그리고 쿡칠(cook-chill)의 변형인 수비드(sous-vide)기술은 생산과 서비스 단계에서 음식을 보관하는 기간을 연장시켰다¹⁰⁾.

이와 같은 변화는 후방 부서와 전방 부서(홀)의 분리(decoupling)를 가능하게 하였다. 즉, 전·후방으로 뚜렷하게 구분되는 두 지역이 각각 인접하여 같은 장소에 있어야 할 필요가 없게 된 것이다. 또한 후방 부서에서 생산된 음식은 더 이상 즉시 소비되지 않아도 되게 되었다¹¹⁾. 그러나 혁신적인 기술을 이용하여 생산된 식품을 사용하는 곳에서는 또 다른 단계인 재생(regeneration)단계가 요구되게 된다. 이 단계는 저장에서 고객에게 음식을 제공하는 단계에 이르기까지 관여하게 된다.

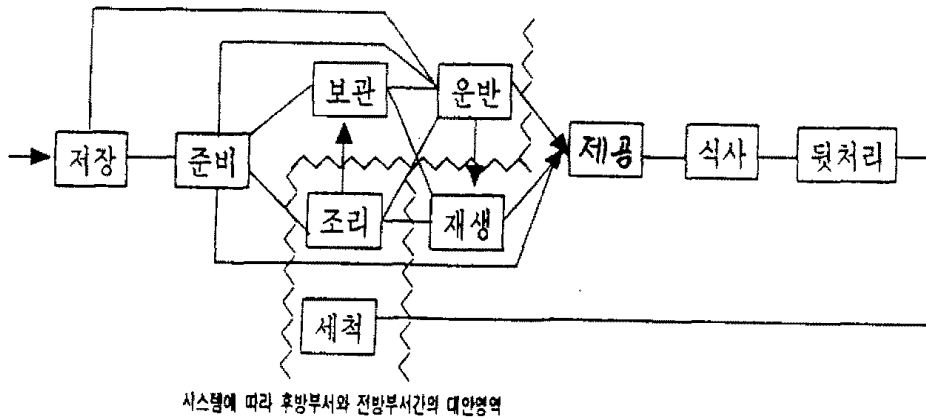
그리고 혁신적인 기술을 이용하여 생산된 식품을 사용하는 곳에서는 생산과 판매지역이 각각 이원화되어 있는 곳에서도 영업활동을 가능하게 할 수 있으나 보관(holding)과 재생(regeneration)사이에 운반(transportation)

10) Marian C. Spears(1995), op. cit., pp.136-137; Claudia G. Green(1993), The Cook-chill Food Production Process, VNR's Encyclopedia of Hospitality and Tourism, VNR, pp.122-124.

11) G. E. Livingston(1979), Development of the Systems Approach to the Design of Food Service Operations, Academic Press, pp. 3-4.

이라는 또 하나의 새로운 기능이 요구된다¹²⁾.

이와 같이 8단계 <저장 → 준비 → 생산 → 보관 → 서비스 → 식사 → 뒤처리 → 기물세척>의 전통적인 식품 서비스 배달시스템에 재생과 운반이라는 두 기능이 추가되어 <그림-2>와 같이 10단계로 구성된 현대화된 식품서비스 배달시스템의 흐름도를 圖示化할 수 있다.



<그림-2> 현대 푸드서비스 배달 시스템의 흐름도

자료: Peter Jones(1993), Foodservice Operations Management, VNR's Encyclopedia of Hospitality and Tourism, VNR, p.30

3. 10 단계와 10개의 특별한 식품서비스 배달시스템

앞서 제시된 ① ~③의 전통적인 식품서비스 배달시스템 유형에 다음과 같은 7개의 새로운 시스템을 추가하여 10개의 특별한 식품서비스 배달시스템이 탄생되었다¹³⁾.

- ④ 저장 → 준비 → 조리 → 보관 → 운반 → 재생 → 서비스 → 식사 → 뒤처리 → 세척
- ⑤ 저장 → 조리 → 보관 → 운반 → 재생 → 서비스 → 식사 → 뒤처리 → 세척
- ⑥ 저장 → 조리 → 보관 → 서비스 → 식사 → 뒤처리 → 세척
- ⑦ 저장 → 준비 → 조리 → 보관 → 서비스 → 식사 → 뒤처리
- ⑧ 저장 → 준비 → 조리 → 보관 → 운반 → 재생 → 서비스 → 식사 → 뒤처리
- ⑨ 저장 → 재생 → 서비스 → 식사 → 뒤처리 → 세척
- ⑩ 저장 → 준비 → 조리 → 식사 → 뒤처리 → 세척

12) Peter Jones(1993), op.cit., pp. 29-30.

13) Peter Jones(1993), op. cit., p.31

10개의 각각 다른 특별한 식품서비스 배달시스템은 다음과 같이 완전히 다른 유형의 외식업체에 적합한 시스템이라고 하였다.

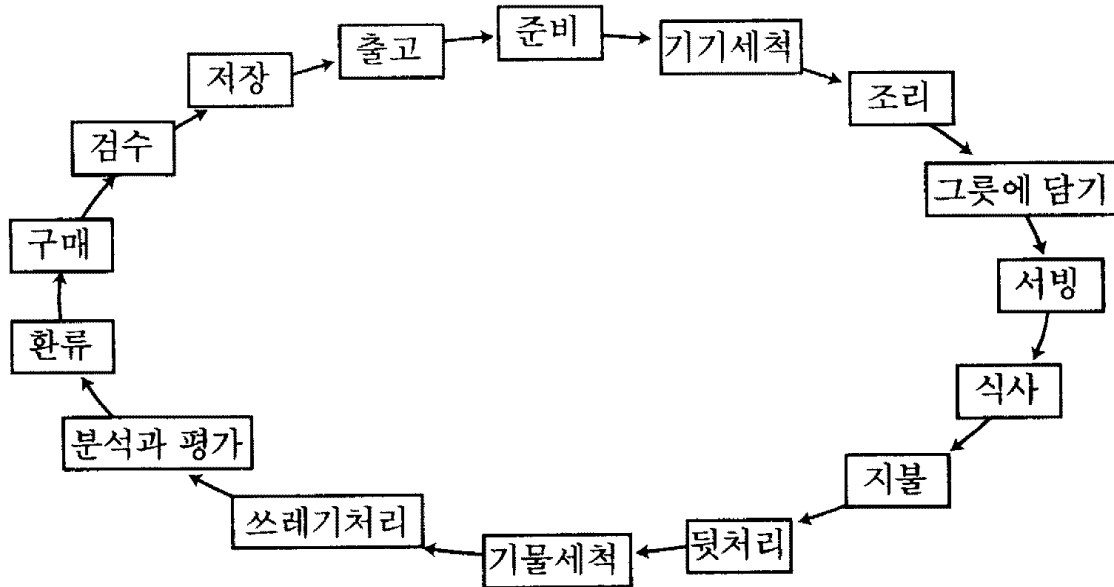
- ① = 전통적인 일품요리 메뉴 레스토랑에서 신선한 식재료를 이용하여 주문에 의해 조리가 행해지는 경우
- ② = 전통적인 레스토랑에서 신선한 식재료를 사용하여 음식을 생산하나 사전에 조리하여 보관한 후 주문이 있으면 서비스하는 경우
- ③ = 조리하지 않고 서비스할 수 있는 음식만을 판매하는 샐러드 뷔페, 또는 샌드위치 바와 같은 경우
- ④ = 전통적인 일품요리 메뉴 레스토랑으로 신선한 식재료와 수비드(sous-vide) 식품을 사용하는 경우
- ⑤ = 편의식품과 쿡칠(cook-chill) 식품을 사용하는 전통적인 레스토랑이나 카페테리아(cafeteria)의 경우
- ⑥ = 주문하면 서비스할 수 있는 편의식품을 사용하는 레스토랑, 또는 카페테리아의 경우
- ⑦ = 패스트푸드 레스토랑의 경우
- ⑧ = 비행기 기내식당의 경우
- ⑨ = 공급자로부터 완전히 준비된 식사를 구매하는 레스토랑/ 카페테리아/식품점과 편의점의 경우
- ⑩ = 숯불구이를 하는 일본식 스테이크 하우스 개념(concept)의 경우

이와 같이 식품서비스 배달시스템의 유사성과 차이점을 설명하기 위해서는 식품서비스 배달시스템의 주요한 특징을 살펴보아야 한다. 주요한 특징은 사용하는 원식재료의 상태, 재고의 규모, 상품(메뉴)의 폭과 깊이, 수용능력, 생산배치 크기, 그리고 유연성이다.

즉, 사용하는 식재료가 사전준비를 요하는 신선한 원식재료인가, 아니면 마지막 손질만 하여 서비스할 수 있는 상태인가, 재고의 양은 많은가 적은가, 상품(메뉴)의 폭과 깊이는 높은가 낮은가, 고객의 수용력은 높은가 낮은가, 한 번 생산하는 식사량 많은가 적은가, 그리고 유연성은 높은가 낮은가 등이다.

4. 10개의 특별한 식품서비스 배달시스템의 분석

일반적으로 레스토랑의 영업활동은 생산, 판매, 그리고 판매 전·후의 관리와 같이 3단계로 크게 나눌 수 있다. 즉, 고객과의 직접적인 접촉이 없는 생산과 판매 전·후의 관리활동, 고객과의 부분적인 접촉이 이루어지는 생산활동, 그리고 고객과의 직접적인 접촉이 있는 판매활동으로 나눈다. 이렇게 3단계로 분리된 영업활동의 전과정을 전진방향으로만 고려했을 때 그 과정을 다음과 같이 구체화할 수 있다.



<그림-3> 레스토랑 영업활동의 전과정

자료: 나정기(1998), 외식산업의 이해, 백산출판사: 408

그러나 본 연구에서는 식재료가 구매되어 상품화되고, 그리고 상품화된 품목(item)이 고객에게 제공된 후 뒤 처리와 기물세척까지의 과정만을 고려하여 배달시스템을 분석한 것이다.

이렇게 분석된 10개의 특별한 식품서비스 배달시스템의 분석은 각 외식업체가 가지고 있는 유사성과 차이점을 검토하여 그 결과에 따라 관리자의 자질, 관리의 領域과 技巧, 메뉴의 유연성, 메뉴의 폭과 깊이, 시설, 레이아웃, 생산과 저장공간의 크기와 종류, 종업원의 수와 요구되는 숙련도, 서비스 스타일 등과 같은 운영상의 특징들을 규정하여 생산성을 높여보자는 것이다.

즉, 저장, 준비, 생산(조리), 보관, 운반, 재생, 서비스, 식사, 뒤처리, 기물세척과 같이 10개의 단계를 세부적으로 분석하여 운영상의 특성을 파악하여 생산성을 높일 수 있는 새로운 운영방식의 도입을 시도하였다. 그러나 10단계에 대한 구체적인 분석은 사용하는 식재료의 상태에 따라 축소 또는 확장되기 때문에 식재료의 흐름을 분석하는 과정이라고 생각하면 된다. 사용하는 식재료의 상태에 따라 준비, 조리, 기기세척 등과 같은 단계가 생략되기도 하고, 운반과 재생이라는 단계가 추가되기도 한다. 또는 메뉴의 준비와 생산에 요구되는 종업원의 수와 숙련도, 공간, 기기 등도 사용하는 식재료의 상태에 달려있다.

피터 존(Peter Jones)이 제시한 10개의 특별한 식품서비스 배달시스템을 다음과 같이 분석할 수 있다.

1) 전통적인 식품서비스 배달시스템

전통적인 식품서비스 배달시스템에서는 일품요리(a la carte), 정식요리(table d'hote), 그리고 뷔페 유형의 배달시스템을 설명하였다.

(1) 일품요리의 경우

<저장→준비→조리→서비스→식사→뒤처리→식기세척>이라는 7단계를 거치는 일품요리 메뉴를 제공하는 외식업체의 식품서비스 배달시스템에 대한 설명은 설득력이 있다.

즉, 원식재료를 구입하여 서비스가 행해지는 인접한 곳에서 많은 수의 숙련된 조리사들이 준비라는 과정을 거쳐 주문에 의해 음식을 조리한다. 그리고 조리된 음식은 보관을 거치지 않고 고객에게 즉시 서비스된다. 그러나 주메뉴와 함께 제공되는 가니쉬와 수프(soup), 디저트 등은 사전에 준비되어 보관되었다가 제공되는 경우가 많이 있다는 것을 감안하면 일품요리에 대한 식품서비스 배달시스템에 대한 설명에도 모순이 있음을 알 수 있다.

(2) 정식메뉴의 경우

<저장→준비→조리→보관→서비스→식사→뒤처리→식기세척>이라는 8단계를 거치는 정식메뉴를 제공하는 외식업체의 식품서비스 배달시스템에 대한 설명은 부분적으로 모순이 있다.

일품요리 메뉴를 제공하는 외식업체의 식품서비스 배달시스템에 보관이라는 또 하나의 기능이 추가되는데 여기서 말하는 보관은 생산된 음식을 서비스하기 전에 단시간 보관하는 단계를 말한다. 즉, 사전에 메뉴에 의해 음식을 준비하여 일단 뜨겁게 또는 차게 보관한 후 고객의 주문에 응하는 경우로 설명할 수 있다.

(3) 뷔페의 경우

<저장→준비→보관→서비스→식사→뒤처리→식기세척>이라는 7단계를 거치는 뷔페의 경우는 우리가 생각하는 일반적인 뷔페가 아니라 찬 요리만을 제공하는 뷔페이거나 또는 완전히 조리된 상태(R-T-E(S): ready-to-eat or ready-to-serve)로 제공되는 경우로 설명되어야 한다

피터 존은 상기의 3가지의 식품서비스 배달시스템을 설명하면서 파레토 원칙(Pareto principle)을 예로 들어 예외를 설명하였다. 즉, 사용하는 전체 식재료의 80%정도가 (1)~(3)에서 제시된 단계를 단계적으로 거치고, 나머지 20%정도의 식재료는 저장에서 식기세척의 각 단계를 단계적으로 거치지 않고 뛰어넘을 수도 있다는 것으로 Pickworth¹⁴⁾가 지적한 특별한 시스템은 거의 존재하지 않는다는 설명에 대해 Huelin 과 Jones¹⁵⁾의 파레토 원칙을 들어 예외를 설명하였다.

그러나 최근 들어 거의 모든 외식업체가 복합적인 메뉴를 제공하는 추세이다. 그 결과 앞서 언급한 파레토 원칙을 고려한다고 해도 특정 외식업체를 특정한 식품서비스 배달시스템의 업체라고 단정짓기는 어려움이 많이 있다.

2) 혁신적인 식품서비스 배달시스템

식품가공기술과 보관기술, 그리고 포장기술의 발전으로 외식업체는 질 좋은 다양한 상태의 원식재료를

14) Pickworth, J. R. (1988), Service delivery systems in the foodservice industry, Int. J. of Hospitality Mgt 7(1): 43-62.

15) Huelin, Alan, and Peter Jones(1990), Foodservice Systems: Generic types, alternative technology and infinite variation, J. of Foodservice Systems, 5(4): 299-311.

공급받을 수 있게 되었다. 이와 같은 변화는 기존의 전통적인 식품서비스 배달시스템에 운반과 재생이라는 새로운 단계를 추가하게 만들었다. 그 중 운반은 조리가 끝난, 또는 먹을 수 있도록, 또는 서비스할 수 있도록 준비가 끝난 식재료를 소비가 이루어지는 다른 장소에 운반하는 것을 말한다. 그리고 재생은 운반된 식재료를 가열, 또는 칠링, 또는 조합하여 고객에게 제공할 수 있는 상태로 만드는 것을 말한다.

이와 같이 운반과 재생 단계의 추가는 외식업체를 운영하는데 있어서 부정적인 특성 중의 하나인 생산과 소비의 동시성을 시간과 공간적으로 이원화할 수 있게 만들었다. 그 결과 수많은 가맹점을 가진 거대한 기업형 외식사업체가 탄생할 수 있게 된 것이다.

운반과 재생의 단계를 추가하여 살펴본 혁신적인 식품서비스 배달시스템을 다음과 같이 설명할 수 있다.

(1) 전통적인 일품요리(a la carte)메뉴 레스토랑으로 신선한 원식재료와 수비드(sous-vide) 식품을 사용하는 경우 <저장→ 준비→ 조리→ 보관 → 운반 → 재생 → 서비스 → 식사 → 뒤처리 → 세척>과 같은 10 단계로 구성되는 경우로 피터 존은 설명하였다.

그러나 신선한 원식재료를 사용하는 경우와 수비드식품, 그리고 두 가지를 혼합하여 사용하는 경우로 살펴 보아야 <저장→ 준비→ 조리→ 보관 → 운반 → 재생 → 서비스 → 식사 → 뒤처리 → 세척>이라는 10단계의 식품서비스 배달시스템이 설명될 수 있다.

신선한 원식재료를 이용하여 고객이 원하는 아이템을 생산(조리)하는 경우는 보관 → 운반 → 재생이라는 3 단계가 축소되어야 하고, 수비드 식품을 사용하는 경우라면 저장 → 재생이라는 단계를 거치기 때문에 준비, 조리, 보관, 운반이라는 단계는 생략되어야 한다. 즉, 다른 장소(예를 들어 C/K에서 생산된 수비드 식품을 공급받아 판매가 이루어지는 곳과 인접한 적절한 장소(주방, 또는 저장고)에 저장(단기간) 한 후 고객의 주문에 의해 재생하여 제공하면 되기 때문이다. 만약 운반(생산과 소비사이의 원거리 운반)이라는 단계를 포함한다면 운반 → 저장 → 재생이라는 단계가 식재료의 흐름을 잘 설명한 것이다.

그러나 운반(transportation) 단계가 내부(같은 장소)에서 이루어지는 과정이라면 저장 → 운반(저장지점에서 재생지점으로의 운반) → 재생이라는 과정이 옳다. 하지만 같은 장소에서 식재료의 이동을 운반이라고 칭하지 않기 때문에 피터 존의 식품서비스 배달시스템의 단계 설정에는 많은 하자가 있음을 알 수 있다.

(2) 편의식품과 쿡칠(cook-chill)식품을 사용하는 전통적인 레스토랑이나 카페테리아의 경우

<저장→ 조리→ 보관 → 운반 → 재생 → 서비스 → 식사 → 뒤처리 → 세척> 과 같은 9단계로 구성 되는 경우로 피터 존은 설명하였다.

즉, 전통적인 일품요리 메뉴를 제공하는 외식사업체의 7단계의 식품서비스 배달시스템에서 준비단계가 생략 되고, 운반과 재생단계가 추가된 경우이다. 이 경우 편의식품과 쿡칠식품을 사용하기 때문에 원식재료에 대한 준비과정이 생략된다.

조리를 요하는 편의식품, 또는 쿡칠식품을 구입하는 경우는 저장을 거쳐 필요에 의해 조리를 한 후 보관과정을 거쳐, 또는 보관과정을 거치지 않고 서비스되는 경우이다. 그렇기 때문에 운반과 재생이라는 단계가 축소 될 수 있다. 또한 외부에서 서비스할 수 있는 상태로 편의식품과 쿡칠식품을 구매한 경우는 저장을 거쳐 재

생단계로 식재료가 이동할 수도 있기 때문에 조리, 보관, 운반이라는 과정이 생략될 수도 있다.

이와 같이 편의식품과 쿡칠식품을 사용하는 전통적인 레스토랑이나 카페테리아(cafeteria)의 경우 <저장→ 조리→ 보관 → 운반 → 재생 → 서비스 → 식사 → 뒤처리 → 세척> 과 같은 식품서비스 배달시스템의 단계가 설정된다는 설명은 파레토원칙을 고려한다고 해도 그다지 설득력을 갖지 못한다.

(3) 주문하면 서비스할 수 있는 편의식품을 사용하는 레스토랑, 또는 카페테리아의 경우

<저장→ 조리→ 보관 → 서비스 → 식사 → 뒤처리 → 세척>과 같은 7단계로 구성되는 경우로 피터슨은 설명하였다. 즉, 전통적인 일품요리 메뉴를 제공하는 외식업체의 7단계의 식품서비스 배달시스템에서 준비단계가 생략되고, 보관단계가 추가된 경우이다.

주문하면 서비스할 수 있는 편의식품을 사용하기 때문에 준비와 조리의 기능이 생략되는 대신 재생기능이 추가되어야 하나 조리기능은 추가되고 재생기능이 없는 식품서비스 배달시스템을 설정하였다.

주문하면 서비스할 수 있는 편의식품을 사용하는 레스토랑, 또는 카페테리아의 경우라면 <저장→ 재생 → 보관 → 서비스 → 식사 → 뒤처리 → 세척>과 같은 7단계의 식품서비스 배달시스템이 설정되어야 한다.

(4) 패스트푸드 레스토랑의 경우

<저장→ 준비→ 조리→ 보관 → 서비스 → 식사 → 뒤처리>의 7단계로 구성되는 경우이다.

그러나 패스트푸드의 경우 사용하는 대부분의 식재료가 외부에서 OEM방식, 또는 중앙주방(C/K)을 통하여 일단 조리할 수 있는 상태로 입고되기 때문에 준비의 기능은 생략되는 것이 일반적이다. 그리고 조리 기능도 최소화된다. 즉, 외부에서 조리할 수 있는 상태로, 또는 서비스할 수 있는 상태의 식재료를 공급받기 때문에 최소한의 조리기능과 재생과 조합의 단계가 요구된다.

이러한 점을 고려한다면 패스트푸드 레스토랑의 경우는 <저장→ 조리 →보관 → 서비스 → 식사 → 뒤처리> 또는 <재생→ 보관 → 서비스 → 식사 → 뒤처리>와 같은 식품서비스 배달시스템이 설정되어야 한다.

(5) 비행기 기내식 서비스 경우

<저장→ 준비→ 조리→ 보관 → 운반 → 재생 → 서비스 → 식사 → 뒤처리>의 9단계로 구성되는 경우이다.

비행기 기내에서 소비되는 식사의 경우는 외부에서 식사가 완전히 만들어져 카트에 실려 비행기에 적재된다. 그렇기 때문에 저장이나 준비, 조리과 같은 기능은 생략된다. 즉, 외부에서 생산된 식사를 카트에 실어 비행기에 적재한 후 가열과 칠링이라는 재생단계를 거쳐 서비스되기 때문에 <보관 → 재생 → 서비스 → 식사 → 뒤처리>와 같은 식품서비스 배달시스템이 설정되어야 한다.

(6) 공급자로부터 완전히 준비된 식사를 구매하는 레스토랑/ 카페테리아/식품점과 편의점의 경우

<저장→ 재생 →서비스 → 식사 → 뒤처리 →세척>과 같이 6단계의 배달시스템이 설정되는 경우이다.

이 경우 완전히 준비된 식사를 공급받아 고객에게 제공하는 경우이기 때문에 준비도 조리도 필요 없게된다. 그러나 공급받은 식사의 상태에 따라 서비스 전에 차게 또는 뜨겁게 만들어야 하기 때문에 재생이라는 단계가 요구된다.

이 경우는 식품서비스 배달시스템을 그대로 잘 설명하였다.

(7) 숯불구이를 하는 일본식 스테이크 하우스 개념(concept)의 경우

<저장→준비→조리→식사→뒤처리→세척>과 같은 6단계의 식품서비스 배달시스템으로 구성된 경우이다. 일반적으로 한국의 생고기 집과 같은 외식사업체를 생각하면 이해가 빠르다.

고기라는 원식재료를 구입하여 준비를 거쳐 조리(불판에서 굽기)하여 고객이 직접 서비스하는 경우로 서비스 단계가 생략되었다. 하지만 고기를 고객의 불판까지 가지고 오는 것이 서비스라고 한다면 조리단계 대신 서비스가 추가되어야 한다. 또 때에 따라서는 조리도 고객이 직접 하는 경우가 있기 때문에 조리의 단계도 생략될 수도 있다.

이와 같이 피터 존은 외식업체에서 사용하는 식재료의 상태에 따라 식품서비스 배달시스템의 단계를 설정하여 그 단계에 따라 외식업체의 유형을 규정하려는 시도를 하였다. 그러나 지금까지 살펴본 피터 존이 제시한 10개의 식품서비스 배달시스템에 대한 단계설정은 많은 단점을 내포하고 있음을 지적할 수 있다.

Ⅲ. 새로운 식품서비스 유형

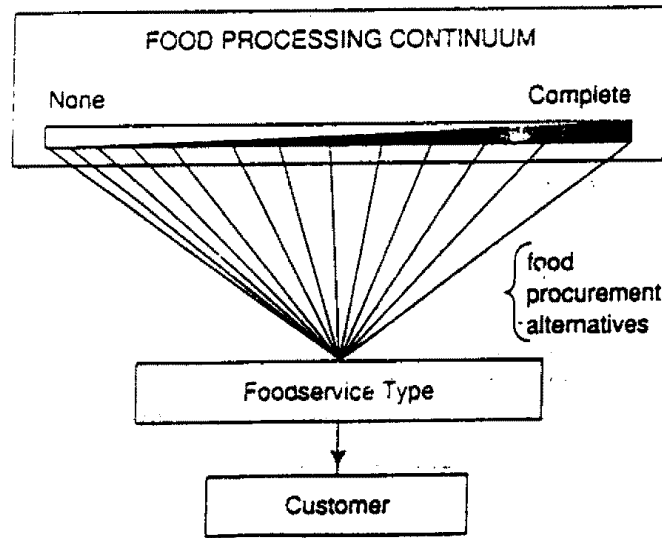
식품기술, 즉 식품가공기술과 포장기술, 그리고 저장기술 등은 전체적인 식품생산서비스 시스템을 구성하는 조달(procurement)¹⁶⁾, 준비(preparation)¹⁷⁾, 그리고 분배(distribution)¹⁸⁾, 또는 운반(transportation), 서비스와 같은 하위시스템에 많은 영향을 미쳤다.

특히 식재료가 구입되어 준비를 거쳐 상품화 된 후 고객에게 제공되는 일련의 과정이 사용하는 식재료의 상태에 따라 단축되거나 확장되기 때문에 통제를 강화하여 원가를 절감하며 생산성을 향상시킬 수 있는 새로운 대안이 요구되고 있다. 이러한 관점에서 사용하는 원식재료의 상태를 중심으로 외식업체의 유형을 구분하는 새로운 방법이 제시되었다. 즉, 구입한 식재료가 고객에게 서비스되기까지의 과정에서 통과하는 지점과 소요되는 노동력의 량과 숙련도의 정도에 따라 외식업체를 4개의 유형으로 나누었다. 그리고 이 4가지의 유형을 다음과 같이 명명하였다.

16) 구매, 검수, 저장 기능을 말한다.

17) 레스토랑의 유형에 따라 다르겠지만 일반적으로 더운 음식, 찬음식, 샐러드, 후식, 그리고 제과제빵의 준비를 말한다.

18) 검수(receiving), 보관(holding), 가열(heating: 냉동 또는 냉장 식품인 경우), 서비스, 그리고 식기세척과 쓰레기 처리를 포함한다.



<그림-4> 외식업체의 식재료의 흐름

자료: Marian C. Spears(1995), Foodservice Organizations: A Managerial and Systems Approach, 3rd ed., Prentice Hall, p.130

- ① 전통적(Conventional or Traditional)
- ② 커미사리(Commissary)¹⁹⁾
- ③ 사전 준비된(Ready prepared)
- ④ 조합/서브(Assembly/Serve)

그리고 <그림-4>와 같은 개념적인 기본 다이어그램을 아래와 같은 3가지의 변수를 축으로 제시하였다.

- ① 사용하는 식재료의 상태
- ② 식재료가 흐르는 단계
- ③ 고객

<그림-4>를 해석해 보면 食材料의 상태(준비정도)를 나타내는 박스 속의 검은 부분을 기준으로 하여 왼쪽 방향으로 갈수록 이용하는 식재료의 상태가 전혀 가공이 되지 않는 상태를 의미하는 것이다. 그리고 오른쪽으로 갈수록 이용하는 식재료가 준비를 요하지 않고 조리하거나 서비스할 수 있는 상태라는 것을 표시한 것이다. 즉, 왼쪽으로 갈수록 고객에게 제공하기 위한 음식을 준비하는데 많은 인원과 숙련도, 생산과 보관공간, 그리고 기기가 많이 요구된다는 것을 의미한다. 그리고 반대쪽(오른쪽)으로 가면 갈수록 사용하는 식재료가 서비스할 수 있는 상태로 준비되어 있다는 것을 의미한다.

그리고 식재료의 상태를 나타내는 연속선상에서 식품서비스 유형으로 이어지는 선들은 식품서비스 유형을

19) Central Kitchen, Commissary, 또는 Food Preparation Facility 라고 부르기도 한다.

구별하는 선이다 즉, 구입하는 식재료를 이용하여 고객에게 제공할 아이템을 생산하기 위해서 거치는 준비과정의 정도에 따라 식품서비스 유형이 결정된다.

예를 들어 구입한 식재료의 상태가 준비과정을 전혀 요구하지 않는 경우 식재료의 상태를 나타내는 연속선 상에서 식품서비스 유형으로 이어지는 선들은 오른쪽 끝에 집중되게 된다. 그리고 사용하는 식재료의 상태가 반대의 경우는 왼쪽 끝에 위치하게 된다.

이와 같은 기본적인 이해를 바탕으로 앞서 제시한 4가지 유형의 식품서비스 유형을 다음과 같이 설명할 수 있다.

1. 전통적인 식품서비스

고객에게 제공될 메뉴상의 아이템(item)을 생산하기 위해서 구입되는 식재료는 원식재료뿐만 아니라 반만 가공된 상태, 또는 완전히 가공된 상태 등 다양한 상태의 식재료들로 구성된다.

전통적인 방법으로 운영하는 레스토랑에서는 생산과 분배, 그리고 서비스가 같은 장소에서 이루어졌다. 그리고 생산(조리)된 음식은 필요에 따라 적절한 장소에 보관(holding)된 후 가능한 한 가장 빠른 시간 내에 서비스된다.

호텔 레스토랑과 같이 전통적인 방법으로 운영하는 레스토랑의 경우는 부처(butcher), 제과제빵, 그리고 채소를 준비하는 곳이 별도로 갖추어져 있었다. 그러나 전통적인 방법으로 운영하였던 상당수의 레스토랑도 생산(조리)에 소요되는 노동력과 숙련도, 준비와 저장에 요구되는 공간, 그리고 기기에 투입되는 비용 등을 최소화하기 위하여 R-T-C(ready-to-cook), 또는 R-T-S(ready-to-serve), 또는 R-T-E(ready-to-eat)할 수 있는 상태, 혹은 마지막 손질만을 요구하는 상태로 되어 있는 식재료의 사용을 늘리고 있는 추세이다.

일반적으로 전통적인 방법으로 운영하는 레스토랑에서 사용하는 식재료는 원식재료로 준비에 많은 노동력과 숙련도, 그리고 공간과 기기가 요구된다. 그 결과 대부분의 식재료는 준비와 생산과정을 거쳐 준비된 식재료의 상태에 따라 뜨겁게 또는 차게 보관된 후, 또는 보관과정을 거치지 않고 즉시 고객에게 제공된다. 그리고 준비과정을 거치지 않고 직접 보관단계로 가는 식재료는 일반적으로 찬 음식으로 일부에 지나지 않는다.

즉, 준비 → 생산 → 보관(차게/ 뜨겁게) → 서비스의 과정을 거친다. 그리고 일부의 식재료는 준비와 생산과정을 거치지 않고 차게 보관 → 고객에게 제공되는 과정을 거치기도 한다. 그리고 보관과정을 거치지 않고 생산 즉시 서빙하는 경우는 준비 → 생산(조리) → 서비스라는 단계를 거치게 된다.

2. 커미사리(Commissary) 식품서비스

기술의 혁신과 정교한 식품 서비스 기기의 디자인은 커미사리 식품 서비스의 혁신과 발전을 가지고 왔다.

커미사리 식품서비스를 생산지역과 멀리 떨어져 분산되어 있는 많은 위성업장에 공급할 아이템을 생산하기

위해서 식재료를 집중 구매하여, 마지막 준비와 서비스할 수 있는 상태로 음식을 준비하여 다른 곳에 분배할 수 있는 시설을 갖춘 곳이라고 한다.

집중화된 생산시설을 중앙 커미사리(central commissaries), 커미사리아(commissariats), 식품가공 공장, 중앙 주방(C/K), 식품준비시설(food preparation facility)이라 일컫고, 서비스 단위영업장은 위성서비스 센터라고 한다.

일반적으로 커미사리아에서 대량생산된 메뉴상의 아이템들은 차게, 또는 뜨거운 상태로 유지하여 즉시 서비스하기도 하지만 냉동된 상태와 냉장된 상태로 위성서비스 센터에서 가열하여 서비스하기도 한다.

커미사리 식품서비스 유형에서 사용하는 대부분의 식재료는 가공이 되지 않는 원상태의 식재료를 대량 구입하여 대량생산하기 때문에 규모경제의 장점을 이용할 수 있다.

생산된 아이템들은 많은 양으로 또는 개별 포션으로 포장되어 일단 저장(냉동/냉장/뜨겁게)한 후 위성서비스센터의 요구에 의해 분배된다.

이와 같은 기능을 하는 커미사리 식품서비스는 대규모의 생산능력, 보관과 저장시설, 그리고 지역적으로 분산된 위성서비스센터에 준비된 메뉴 아이템을 공급하기 위한 배달시스템을 완벽하게 갖추어야 한다.

3. 사전 준비된 식품서비스

사전 준비된 식품서비스에서는 고객에게 제공될 메뉴상의 아이템(item)이 고객의 주문에 의해 생산되지 않고 사전에 생산되어 서비스될 때까지 냉장 또는 냉동된 상태로 보관(holding)된다. 사전 준비된 식품서비스와 전통적인 식품서비스의 차이점은 메뉴상의 아이템(item)은 즉시 서비스하기 위해서 생산하지 않고 저장하여 후에 사용할 목적으로 생산한다는 차이이다.

사전 준비된 식품서비스에서 이용하는 생산, 포장, 그리고 저장기술은 커미사리 식품서비스에서 사용하는 것과 비슷하다. 사전 준비된 식품서비스는 처음은 하나의 업장(single operation)만을 위해서 디자인되었다. 그러나 최근에는 많은 수의 사전 준비된 식품서비스가 제한된 지역내의 다른 레스토랑을 위한 커미사리의 기능을 한다고 한다.

메뉴상의 아이템을 생산하기 위해서 사용하는 식재료는 준비를 많이 요하는 식재료 뿐만 아니라, 준비를 전혀 요하지 않는 식재료도 사용한다. 완전히 가공된 식재료의 경우는 식품의 상태에 따라 냉동이나 냉장상태로 저장고에 저장된다. 약간 또는 전혀 가공되지 않는 상태로 조달된 식재료는 냉장 또는 냉동된 상태로 저장될 메뉴아이템을 생산하는 데 사용된다.

즉, 구입된 식재료의 상태에 따라 준비와 생산을 거친 후 냉동, 또는 냉장된 상태로 보관하여 필요에 따라 가열한 후 고객에게 서비스된다. 또한 사전에 준비와 조리를 요하지 않는 식재료의 경우도 냉동, 또는 냉장고에 보관된 후 필요에 의해 가열, 또는 가열하지 않는 상태로 고객에게 서비스된다.

4. 조합/서비스 식품서비스

조합/서비스 유형의 식품서비스에서 주로 사용하는 식품의 3가지의 형태는 대량(bulk)으로 생산하는 경우, 사전에 포션화됨(preportioned)경우, 그리고 사전에 플레이트에 담아진(preplated)상태이다. 많은 량(bulk)으로 생산하는 경우는 업장에서 가열 전이나 후에 포션화하여야 한다. 그러나 사전에 포션화 된 경우는 조합(assembly)한 후 가열하기만 하면 된다. 그리고 사전에 플레이트에 담겨진(preplated)경우는 분배(distribution)와 서비스를 위해서 가열하기만 하면 되기 때문에 지금까지 설명한 식품서비스 유형 중에서 노동력과 숙련도, 그리고 생산과 저장에 소요되는 공간과 기기가 가장 최소화되는 식품서비스 유형이다.

많은 조합/서비스 식품서비스에서는 현장에서 직접 가공하는 식료와 전혀 가공이 필요 없는 상태의 식재료를 혼합하여 사용한다. 때로는 가열과 칠링 전에 부분적으로 준비된 식재료(partially prepared foods)가 다른 재료와 혼합하여 사용되기도 한다.

구매된 식재료는 준비와 조리기능이 필요 없기 때문에 냉장고, 또는 냉동고에 저장된다. 그리고 부분적으로는 가열 전에 포션화하고, 부분적으로는 포션화하지 않고 가열하여 고객에게 제공된다.

이 유형의 식품서비스는 최근 들어 각광을 받고 있으며 좁은 공간에서 최소한의 운영비용으로 생산성을 높을 수 있는 방법이다. 그러나 높은 질의 가공식품의 공급라인의 확보가 성공의 선행조건이 된다.

IV. 결론

일반적으로 외식업체의 영업활동은 사용하는 식재료의 상태에 따라 많은 영향을 받는다. 사용하는 식재료가 전혀 준비가 되지 않은 원식재료의 상태라면 준비와 조리의 단계를 거쳐 고객에게 서비스되어야 한다. 반면 사용하는 식재료가 조리할 수 있도록 준비된 상태라면 준비기능이 생략되고 조리 후 서비스할 수 있어 준비와 생산에 요구되는 종업원의 수와 숙련도, 기기와 공간 등이 최소화될 수 있어 생산성을 향상할 수 있게 된다. 또한 사용하는 식재료에 따라 운영전반에 대한 관리의 영역과 기교가 각각 달라지기 때문에 관리자의 관리능력 또한 다르게 평가되어야 한다.

이와 같은 관점에서 접근된 식품서비스 배달시스템에 관한 연구가 최근 들어 외식산업에 관심이 많은 식자들에 의해 활발히 진행되고 있다.

본 연구에서는 피터 존(Peter Jones), 픽웨스(Pickworth), 그리고 마리안 스피어(Marian C. Spears)의 식품서비스 배달시스템에 대한 이론을 중심으로 접근하였다.

먼저 피터 존이 설명한 10개의 식품서비스 배달시스템을 소개하였다. 그리고 피터 존이 설정한 10개의 각각 다른 식품서비스 배달시스템에 대해 세부적인 분석을 시도하여 논자의 의견을 제시하였다. 그리고 외식업체의 유형을 새롭게 규정할 수 있는 마리안 스피어의 4가지 유형의 식품서비스 배달 시스템을 설명하였다.

결국 향후 외식업체의 운영전반에서 절대적인 분석기법으로 위치를 확고히 할 식품서비스 배달시스템에 관한 연구는 사용하는 식재료의 상태를 중심으로 지속적으로 진행될 것으로 사료되며, 영업활동의 전과정에 대한 분석도 사용하는 식재료의 상태에 따라 구체화될 것으로 사료된다.

참 고 문 헌

1. 김영준(1998), 호텔식음료 경영실무, 한울출판사.
2. 김충호(1981), 호텔경영관리, 형설출판사.
3. 김충호(1982), 호텔경영학, 형설출판사.
4. 나정기,(1998), 외식산업의 이해, 백산출판사.
5. 롯데호텔, 롯데호텔 식음료 직무교재(1990), 롯데호텔.
6. 미야 에이지 지음, 한국산업훈련연구소 편역(1992), 외식비즈니스, 한국산업훈련연구소.
7. 박병렬, 김태경(1998), 호텔식당 경영론, 기전연구소.
8. 변태수, 도미경(1998), 호텔식당경영론, 세학사.
9. 오정환(1978), 호텔식당 경영론, 세진사.
10. 오정환(1981), 호텔 케이터링개론, 남영문화사.
11. 오정환(1985), 호텔 케이터링 원론, 세진사.
12. 오정환(1986), 호텔 케이터링 원론, 기문사.
13. 오정환(1998), 호텔개스트로노미 원론(1998), 기문사.
14. 원용희(1989), 현대호텔 식당 경영론, 대왕사.
15. 유철용(1996), 호텔 식음료 경영과 실무, 백산출판사.
16. 이애주(1996), 식음료 관리론, 일신사.
17. 이호근, 오승일(1982), 식음료 관리론 - 현대 식음료 서비스의 실제-, 명보출판사.
18. 이호근, 오승일(1982), 식음료 관리론 - 현대 식음료 서비스의 실제-, 명보출판사.
19. 임경인(1994), 식당경영론, 대왕사
20. 정인태, 이종순(1991), 현대 호텔식음료 경영론, 형설출판사.
21. 정종훈(1998), 호텔, 레스토랑 식음료 경영론, 백산출판사.
22. 정청송(1997), 레스토랑 경영관리(식당경영관리와 행정), 기전연구소.
23. 하헌국, 이성희, 유영진(1998), 호텔식음료 경영론, 한울출판사.
24. 홍성열(1993), 현대 호텔경영론, 백산출판사.
25. 황영익(1997), 음식업 경영론, 한국 로고스 연구원.
26. Anthony M. Rey and Ferdinand Wieland(1985), Managing Service in Food and Beverage Operations, AH&MA.
27. Bernard Davis and Sally Stone(1987), Food and Beverage Management, Heinemann: London.
28. Carol A. King(1988), Professional Dining Room Management, 2nd ed., VNR, N.Y.
29. Carol A. King(1991), Professional Dining Room Management, 2nd ed., John Willey & Sons.

30. Conrad Tour(1981), Wine and Food Handbook, Hodder and Stoughton: London:8.
31. CRDP(1985), Recueil de Fiches Techniques Relatives au Service du Restaurant.
32. Douglas C. Keister(1977), Food and Beverage Control, Prentice-Hall
33. G. E. Livingston(1979), Development of the Systems Approach to the Design of Food Service Operations, Academic Press.
34. Huelin, Alan, and Peter Jones(1990), Foodservice Systems: Generic types, alternative technology and infinite variation, J. of Foodservice Sytems, 5(4).
35. J.R. Pickworth(1988), Service Delivery Systems in the Food Service Industry, Int. J. Hospitality Management Vol. 7 No.1.
36. Jack D. Ninemeier(1990), Management of Food and Beverage Operations, 2nd ed., AH&MA.
37. John W. Stokes(1982), How to Manage a Restaurant, WCB.
38. Marian C. Spears(1995), Foodservice Organizations; A Managerial and Systems Approach, 3rd ed.
39. Mazzetti, Francillon and Guilleminot(1985), Technologie de Restaurant, Tome 1, Editions Jacques Lanore.
40. Peter Jones(1993), Foodservice Operations Management, VNR's Encyclopedia of Hospitality and Tourism, VNR.
41. Robert J. Courtime(1984), Larousse gastronomique, Librairie Larousse.
42. Thierry Boulicot(1987), Travaux Pratiques de Restaurant, Tome 2, Editions B.P.I.

ABSTRACT

A Study on the Types of Foodservices Analysis

NA, JOUNG-KI

This study attempts to approach to the Peter Jones' and Marian C. Spears' foodservice delivery system with a focus on their theory.

First, ten stages and ten dedicated foodservice delivery systems were introduced. And the author made an attempt to analyze the Peter Jones' ten stages and ten dedicated foodservice delivery systems and then the author's suggestions about them were presented.

Second, the author explain the Marian C. Spears' four types of foodservice operations enabling us to establish the type of foodservice operation newly.

