

특집 : 세계 급식 · 외식 산업 최신 동향

미국 급식 산업 동향

김홍순¹ · 윤은주² · 손동열^{1*}

¹삼성에버랜드(주)

²우송대학교 외식산업경영학과

Trends of United States Contract Foodservice Industry

Hong Soon Kim¹, Eun Ju Yoon², and Dong Yeol Sohn^{1*}

¹Samsung Everland Inc., Gyeonggi 446-912, Korea

²Department of Foodservice Management, Woosong University, Daejeon 300-718, Korea

서 론

미국의 급식서비스는 시대별 경제상황과 고객욕구에 따라 복리후생 관점에서 상업적 관점으로, 효율 중심에서 다양성과 고급화를 추구하는 방향으로 변화해 오고 있다.

급식형태는 일직선 Cafeteria의 단순한 형태에서 스크램블 Cafeteria, Food Court, Marketplace, Emporium, Premium Foodservice 등으로 다양하게 발전하고 있으며

Compass, Sodexho, Aramark 등의 Big 3기업이 급식산업을 주도하고 있다.

현재 미국의 경우 단체급식 및 외식의 경계가 모호하며 고객사와의 협의에 따라 다양한 운영방식과 상품/서비스를 제공하고 있으며, 오피스·산업체(B&I)에서는 Scramble 형태가 주류를 이루고 있고 상업적 성격이 강한 대학교, 병원과 일부 고단가 오피스의 경우 Marketplace, Emporium, Premium Foodservice 등의 형태가 도입되고 있다.

표 1. 미국의 시대별 주요 급식형태

년 대	주요 급식형태
1940~1960년대	- 일자형카페테리아(Straight-Line Cafeteria) · 샐러드, 주유식, 디저트, 음료, 수저통 및 냅킨 등이 일직선 배치
1960~1970년대	- 오토맷(The Automat: 자판기) · 벽면이 수백개의 유리 배식창구로 각각의 창구에서 음식 제공 · 빠른시간 내에 고객에게 다양한 음식을 제공 - 스크램블카페테리아(Scramble Services) · 샐러드/음료/과일/주요리의 배식 라인으로 분리 · 고객들이 원하는 음식에 줄을 대기하지 않고 선택 · 최소의 급식종사원으로 많은 고객을 배식
1970~1980년대	- 푸드코트(Food Court) · 하나의 식사공간을 여러 개의 코너들이 공동 이용하는 형태 · 맥도날드, 피자헛, KFC와 같은 FF와 로컬 체인들이 입점 · 전문화, 다양화된 메뉴들을 취향에 맞게끔 선택
1980~2000년대	- 마르쉐(Marketplace) · 다양한 MD들이 산재되어 배치된 식음운영 형태 · 모든 음식의 조리, 주문, 서빙이 고객 앞에서 이루어짐 - 임포리움(Emporiums) · 카페테리아 형식에 편의점의 개념이 가미된 Retail 기능이 강화된 식음운영형태 · 급식종사원의 증가없이 총매출액 증대 기여 · 식대지불은 식사 후 계산함으로써 라인의 빠른 이동
2000년대 ~	- Premium Foodservice · 급식사업장에 고급화 컨셉 등장(유기농 식재료 등)

*Corresponding author. E-mail: dongyeol.sohn@samsung.com
 Phone: 031-288-0795, Fax: 031-288-0880

표 2. 一字형 배식의 장단점

장 점	단 점
필요공간/인력운영의 최소화 주식의 Portion Control 가능 : 비용절감 효과 충동구매 유발	느린 배식 속도 메뉴의 다양성 및 전문성 수용 불가능

주요 배식형태 설명

일자형 배식(Straight Lane Cafeteria)

일자형 배식의 정의는 제공되는 음식의 배열(Lane)이 일직선(Straight-Line)으로 구성되어, 고객들이 식판을 들고 줄을 서 조리원이 담아 주는 음식을 받아 가는 형태이다. 단일메뉴를 제공하는 것이 일반적이었고 60년대 중반이후 복수메뉴(Select Menu), 뷔페식메뉴(All-you-can-eat Program) 등의 다양한 메뉴 형태가 등장하였다. 주요 메뉴는 샐러드, 주유식(Entree), 디저트, 음료, 수저통 및 냅킨 등이 일자 라인으로 배식되고 있다.

스크램블형 배식(Scramble/Scatter/Free-Flow Cafeteria)

고객의 다양한 기호를 일부 반영한 복수메뉴(Select Menu)의 등장으로 효율적 배식을 위해 일자형에서 스크램블형으로 발전하였다. 고객이 제공되는 음식 중 취향에 따라 라인 없이 해당 코너로 가서 메뉴를 선택, 구매하는 형태이며 배식대는 U-Shape, Island-type 등 다양한 형태가 존재한다.

Scramble 운영형태는 각 코너에서 원하는 음식을 받아서 식판위의 모든 아이템을 한꺼번에 정산하는 시스템이며 Food Court는 각 코너별로 별도로 계산을 한다는 점에서 차이가 있으나 요즘은 Food Court형 Cafeteria로 혼용되어 쓰인다.

Food Court 배식

품질과 다양성에 대한 요구가 늘어나기 시작하면서 전문화, 다양화된 메뉴들을 취향에 맞게끔 선택할 수 있는 Food Court 형태로 발전하였다. 하나의 식사공간을 여러 개의 전문화된 코너들이 공동이용하는 형태이며 각 코너별로 주문/정산하는 시스템과 통합적으로 주문/정산하는 방식이 있다.

자체적인 브랜드를 개발하여 전문 코너를 선보이는 In

표 3. 스크램블형 배식의 장단점

장 점	단 점
신속한 배식 메뉴의 다양성(스크램블≫일자) 판매촉진	코너별 동선 확보 위해 더 넓은 공간 확보 필요

표 4. Food Court 배식 장단점

장 점	단 점
신속한 배식 메뉴의 전문성·다양성 효율적인 공간 이용 저렴한 가격	식사공간 공동 사용으로 인한 번잡성·혼란성 Self Service의 불편함 Peak Time의 긴 대기시간

House 타입과 본격적인 외부 브랜드를 도입한 컨셉 등이 존재한다.

Marketplace 배식

다양한 음식 및 음료와 Retail이 함께 존재하는 유럽의 장터에서 유래한 컨셉으로 Movenpick社의 마르쉐 컨셉을 Scramble형 Cafeteria나 Food Court에 접목시켜 탄생한 운영형태이다. 고객이 카운터를 돌면서 직접 조리되는 음식을 보고 메뉴를 선택하고, 주문에 따라 직원들이 직접 고객의 눈앞에서 조리하여 음식을 제공하는 Open Kitchen 형태로 음식의 다양성·전시성·소매 판매(주류/음료 등)의 특징을 가지고 있으며 넓은 공간에 이동식 점포들이 산재된 형태로 운영된다.

모든 음식의 주문, 조리, 서빙이 Order to Make 형태로 진행되며 다양하고 신선한 음식을 즉석에서 제공한다는 면에서 다른 배식 형태와 차별화 된다.

Emporium 배식

고객의 편의를 위해서 편의점, 커피숍, 자판기, 기념품점 Take Out 등의 다양한 식음 및 리테일 영역을 일원화하여 고객에게 제공하기 위해 Cafeteria/Marketplace에 편의점, 자판기, 테이크아웃 등을 포함한 Retail을 강화시킨 Emporium 방식을 도입하였다.

The Food Emporium, Dean&DeLuca 등의 Premium Grocery Store 체인 컨셉을 식음시설에 적용하여 Retail

표 5. Marketplace 배식의 장단점

장 점	단 점
메뉴의 전문성·다양성 식재료의 신선함 고객과의 친밀성 강화 조리의 시연성 및 유연성강화	Peak Time의 긴 대기시간 조리 주문의 번잡성 넓은 공간 확보 필요 상대적으로 비싼 가격

표 6. Emporium 배식의 장단점

장 점	단 점
고객 편의성 증대(윈스톱 쇼핑) 부가매출에 따른 총매출액 증대 빠른 배식 속도(식사 후 정산) 식음의 범위 확대 (테이크아웃, 커피, 자판기 등) 개념	넓은 공간 확보 필요 번잡한 분위기 연출 식사 제공 위주보다는 리테일 등 고객 편의 위주의



Food Court 동선



음료 Station



Faculty Station Salad Bar



주방 내부

그림 1. Food Court 사례 (Glenbrook South High School Food Court)



Coffee Station



스프 및 치즈 Station



샐러드/과일/스무디 Station



주방 내부

그림 2. Market Place 사례 (Live! Casino Market Place)



NY Grand Central Terminal Market



NY Balducci Market



Dean & DeLuca



The Food Emporium

그림 3. Emporium 사례



Google Employee Dining



Microsoft Dining



Hearst Corp Dining



Restaurant Associate

그림 4. Premium Foodservice 사례

표 7. Premium Foodservice 배식의 장단점

장 점	단 점
메뉴의 전문성·다양성 식자재의 차별화(유기농 등) Health-Oriented Foods Feeding → Enjoying Employee Dining Concept 전환	Limited Market Concept High Cost Labor Intensive(No 가 공식품, 즉석요리 등)

기능, 테이크아웃 등을 접목한 형태이다.

Premium Foodservice 배식(High-End Market)

직원의 복지와 건강을 최우선시하는 회사 정책의 일환으로 등장하였으며, 주로 IT, 금융업 등 우수한 직원의 Retention이 치열한 기업 중심으로 발전하였다. 외부 독립 레스토랑의 Food Quality와 차이가 없는 수준의 직원식을 제공함으로써 직원의 만족도를 높이고, 우수한 인력의 리쿠르팅 Benefit로 활용하고 있다.

임직원의 Needs에 따라서 다양한 Food Court, Buffet, 아일랜드형 Cafeteria 등의 다양한 배식 형태를 취하고 있으며, 하드웨어적으로는 직원식당의 고급화 및 쾌적성 등을 추구하고 소프트웨어적으로 메뉴의 전문성과 다양성 등을 추구하여 기존 직원식당 메뉴로 인한 피로도(Menu

Fatigue)를 방지하고 있다.

Local의 전문식당 메뉴를 Express 형태로 유치하고, 유명 Chef를 일일 조리사로 초빙하는 등 메뉴의 전문화·다양화를 지속적으로 추구하고, 즉석요리 구현, 가공식품의 최소화, 유기농 식자재 사용, 지역에서 산출한 Local Food 등을 사용하여 직원 건강과 맛 등을 추구하고 있다.

Google, Microsoft, Bloomberg, Cisco, Hearst, General Mills 등 다수의 회사들이 Premium FS 방식을 채택하고 있다.

결 론

미국은 우리나라와 식문화가 차이가 많이 있고 급식환경도 다르지만, 가장 다양한 급식형태들이 혼재되어 있으며 상업성이 강한 급식을 하고 있다. 국내의 급식 시장이 성숙기에 들어서고 고객의 요구는 다변화 되어 가고 있는 측면을 고려하면, 미국의 급식 모델 변화 추이의 탐구가 그 해결안을 제시할 수도 있다. 그것은 상업성의 다른 한면이 고객중심이기 때문이다. 여러 가지 운영형태를 배우기 이전에 고객의 Needs에 대한 끊임없는 탐구정신을 배우는 것이 가장 우선일 것이라고 판단된다.