

백화점 푸드코트 식당의 고객 동선에 관한 사례 연구

A Case Study on the Customer Circulation of Food Court Restaurants in Department Stores

이 종 란 | Lee, Jong-Ran

정회원, 인덕대학 실내건축디자인과 부교수

Abstracts

This research studied the characteristics of the customer circulation in four department store food court restaurants located in Seoul. The characteristics of the customer circulation are the following: Before customers leave the dining space where they eat food, they come and go to spaces such as the water purifier space, the napkin storage, and the cup storage. On the other hand, they do not come and go from the dining space to the waste area or the area where used cups are returned. Therefore the spaces, that need to be located very near the dining space, are the water purifier space, the cup storage, and the napkin storage. The waste area does not have to be placed very near the dining area and the area where used cups are returned is not needed. A minority of customers drink water and use napkins after going to the waste area and the area where dirty dishes are kept. To prevent these customers from going against the circulation of the majority of customers, a water purifier space, a cup storage, and a napkin storage should be placed additionally connecting to the waste area and the area where dirty dishes are kept. For effective circulation plan and spatial composition of food court restaurants, these characteristics of customer circulation should be considered. It is not recommended to place the water purifier space, the napkin storage, and the cup storage, the waste area or the area where used cups are returned, and the hand cleansing facility in the same location just for the convenience of workers.

Keywords

food court, restaurant, circulation, spatial composition

키워드

푸드코트, 식당, 동선, 공간구성

1. 서 론

1.1 연구의 배경 및 목적

푸드코트 식당은 대중들에게 저렴한 가격으로 다양한 음식 메뉴와 빠른 서비스를 제공하는 실용적이고 필수적인 공간으로 자리 잡고 있다. 외식산업의 발달과 함께 푸드코트는 새로운 셀프서비스 식당의 한 유형으로 널리 보급되고 있다.

외식 소비의 주요 트렌드인 다양성과 간편성을 반영한 푸드코트 식당은 백화점이나 할인마트와 같은 대규모 쇼핑센터와 연계되어 식사와 휴식을 할 수 있는 공간으로 사용된다.¹⁾

푸드코트 식당은 셀프서비스로 다수의 고객들에 의해 자율적으로 이용된다. 메뉴 종류 별로 분리된 배식 공간을 찾아가 직접 음식을 받고 식사를 마친 후에 직접 식기를 반납하는 셀프서비스 과정이 이루어지는 동안 고객들은 여러 공간을 이동하게 된다. 푸드코트 식당의 공간구성이 잘못되면 고객들의 이동 동선이 엇갈려 혼잡해지는 불편이 생긴다. 이러한 문제를 방지하려면 고객들의 동선체계를 연구하여 그에 적절한 공간구성을 하는 것이 필요하다.

현재 푸드코트 식당은 대중들이 사용하는 공간에 널리 보급되고 있으므로 하나의 식당 유형으로 분류되어 연구할 필요가 있다. 그러나 푸드코트 식당의 공간적 특성에 관한 연구는 희귀한 상태이다. 다수 고객들의 동선을 원활하게 유도하는 효과적인 공간계획을 위한 기초자료를 마련하기 위하여 푸드코트 식당의 동선 체계와 공간구성에 관한 연구가 필요하다.

이러한 관점에서 이 연구는 백화점 푸드코트 식당의 고객 동선에 대하여 연구하였다. 이 연구의 목적은 백화점 푸드코트 식당의 사례조사를 통하여 고객 동선에서 나타나는 특성을 분석하고 공간 관계를 유추하여 백화점 푸드코트 식당의 효과적인 동선계획과 공간구성을 제안하는 것이다.

1.2 연구의 방법과 범위

백화점 푸드코트 식당에서 고객 동선을 연구하기 위하여 서울에 소재한 백화점 푸드코트 식당 네 곳을 선정하여 현장 조사를 실시하였다.

1) 정여진 외 2인, 푸드코트의 물리적 환경이 지각된 혼잡과 감정 및 행동의도에 미치는 영향, J East Asian Soc. Dietary Life 19(5): 812-818 (2009)

동선과 공간구성에 관한 이론을 참고로 자료 수집과 분석의 틀을 마련하였다. 푸드코트 전체 공간을 단위 공간으로 세분화하고 고객 이동 동선을 순서대로 관찰하였다. 푸드코트 식당 한곳 당 관찰 대상 고객은 10명으로 모두 40명 이었다. 수집한 자료를 분석하여 고객 동선 순서의 패턴을 두 가지로 분류하였다. 동선 분석 결과로 단위 공간들의 관계를 유추하고 효과적인 동선계획과 공간구성에 대해 제안하였다.

2. 푸드코트 식당의 개요

푸드코트 공간의 주 용도는 식사를 하는 곳으로 상업공간(commercial space) 중 식당(restaurant) 분류에 속한다. 서비스 분류로는 고객이 스스로 식사와 관련된 서빙을 하는 셀프서비스에 해당된다.

셀프서비스 식당은 크게 고객공간과 주방공간으로 구성된다. 두 공간은 독립적인 기능을 갖추면서도 배식대와 퇴식대에서 서로 연결되어 식당 전체 기능을 수행하도록 구성된다.²⁾ 셀프서비스 식당의 고객공간은 고객 스스로 음식을 받아 운반하고 식사 후 식기를 반납하는 기능을 갖추도록 구성된다.³⁾

푸드코트는 다양한 종류의 메뉴를 제공하는 식당(restaurant)들이 모여 있는 공간으로 주방과 배식공간은 음식 종류 별로 분리되어 있으나 고객공간은 통합되어있어서 테이블과 좌석 그리고 부대시설을 공동으로 사용한다. 셀프서비스 식당으로서 푸드코트 식당의 특징은 여러 개로 분리된 배식공간과 통합된 고객공간이다.

고객들이 주문한 음식을 받기 위해서 해당되는 배식공간을 찾아가야하고 넓게 통합된 고객공간에서 시설을 공동으로 사용해야 하기 때문에 고객의 이동이 많이 일어난다. 그러므로 푸드코트 식당의 동선계획과 공간구성은 고객들의 이동에 민감한 영향을 준다. 공간구성이 잘못되면 동선이 엇갈리고 많은 고객이 몰리면서 혼잡해지는 불편함이 발생한다.⁴⁾ 이러한 혼잡의 불편함은 고객의 이동이 많은 푸드코트 식당에서 더욱 심화될 수 있다. 이러한 문제점을 방지하려면 푸드코트 식당에서 고객들이 이동하는 동선의 특성을 연구하고 동선계획과 공간구성에 반영해야 한다.

2) 실내디자인각론, 한국실내디자인학회, 기문당, 2009, pp.304~309

3) 김남효 외 5인, 실내건축디자인총론, 2004, 도서출판 서우, p.105~110

4) 정여진, 앞의 책, pp. 812~818

3. 동선과 공간구성의 이론적 배경

이 연구를 위하여 동선(circulation)과 공간구성(spatial composition)에 관한 이론을 참고하였다.

동선(circulation)의 의미는 어떤 목적이나 작업을 위하여 사람이나 물건이 움직이는 자취를 나타내는 선이라 할 수 있다.⁵⁾ 동선은 사람이나 물건이 이동하면서 만든 궤적으로서 움직임을 표시하는 선이다.⁶⁾ 공간 구성(spatial composition)이란 전체 공간에서 단위 공간들이 분포되어 있는 정도이다. 전체 공간은 개별 기능을 수용하는 단위 공간들의 결합이다.

동선은 서로 다른 용도의 공간으로 이동을 연결하는 특성을 가지고 있다. 그래서 연결성을 포함한 순환의 의미를 갖는다.⁷⁾ 동선 계획은 사람과 물건이 이동하는 흐름으로 단위공간의 기능적 연결이다. 동선계획은 공간구성과 연관된다.⁸⁾ 동선 계획은 공간 안에서 움직이는 이용자의 이동을 정의하는 것이다. 동선에 대한 연구는 개별기능을 갖는 단위 공간들을 전체 공간 안에 연결하기 위한 공간구성을 위해 필요하다.

공간구성을 도식화한 것이 공간구성 체계도이다. 공간구성 체계도는 단위공간을 표시하는 node와 단위공간들 간의 동선 연결성을 선으로 이어 표시하는 edge로 표시된다.⁹⁾

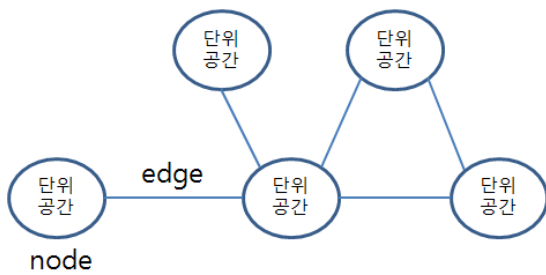


그림 1 동선을 고려하여 단위공간들의 공간관계를 node와 edge로 표시한 공간구성 체계도

5) 김찬주, 동선연결성을 고려한 공간구성체계도 연구, 대한건축학회논문집 계획계 21권 10호(통권204호) 2005년 10월, pp.139~140
 6) 오인옥, 실내디자인 개론, 기문당, 2000, pp.306-312
 7) 김찬주, 앞의 책, pp142~146
 8) 신지혜 외 1인, 복합용도 건물의 입체적 동선분리 유형에 관한 연구, 대한건축학회 학술발표대회 논문집 제29권 제1호(통권 제 52집) 2006년 10월, pp289-292
 9) 김찬주, 앞의 책, pp145~146

4. 백화점 푸드코트 식당 고객공간 사례조사 및 분석

위에서 설명한 동선과 공간구성에 관한 이론을 참고로 자료 수집과 분석의 틀을 마련하였다. 서울에 소재하고 있는 백화점 푸드코트 식당 네 곳을 현장 조사하여 푸드코트 식당 고객공간을 단위공간으로 세분화하고 고객 이동 동선을 순서대로 관찰하였다. 관찰 대상 고객은 푸드코트 식당 한곳 당 10명으로 모두 40명 이었다. 고객 동선 순서를 분석하여 패턴을 분류하고 특성을 파악하였다. 동선 분석 결과를 적용하여 단위공간들의 관계를 유추하고 분석된 고객 동선의 특성을 적용하여 효과적인 동선계획과 공간구성을 제안하였다.

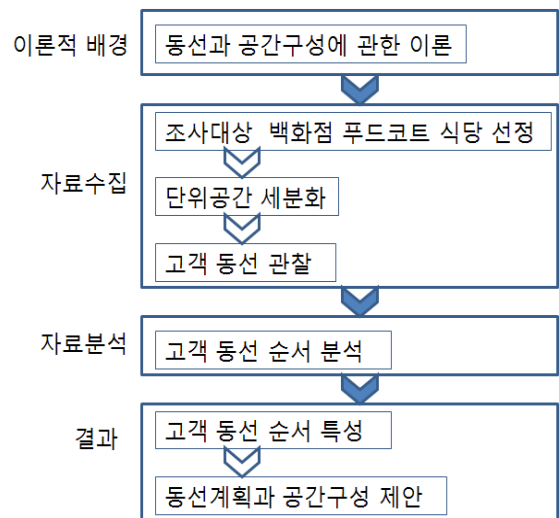


그림 2 사례조사 진행 과정

조사 대상 네 곳의 백화점 푸드코트 식당은 서울에 소재한 백화점 건물 안에 있으며 지상 또는 지하층에 위치하였다. 푸드코트 식당의 전체공간을 개별적인 기능을 가지고 있는 열두 개 종류의 단위공간으로 세분화하였다. 출입공간, 메뉴선택공간, 계산공간, 배식공간, 식사공간, 정수기공간, 컵수납공간, 컵퇴식공간, 냅킨비치공간, 손세척(손소독기)공간, 퇴식공간, 쓰레기처리공간이다.<표1> 조사 대상 백화점 푸드코트 식당의 고객공간은 네 곳 모두 위에서 세분화된 종류의 단위공간을 갖추고 있었고 다른 종류의 단위공간을 포함하고 있지 않았다.

이 종 란

표 1. 조사대상 백화점 푸드코트 식당 고객공간의 단위공간 세분화

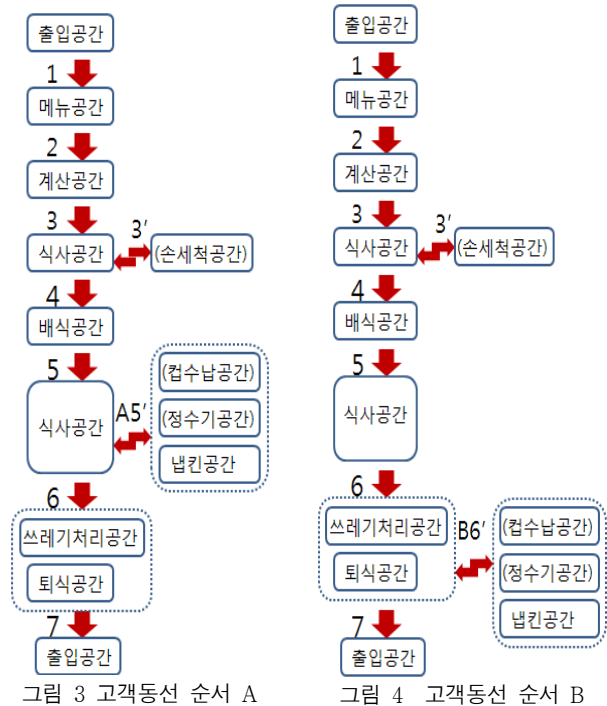
	명동 S 백화점 푸드코트	미아 H 백화점 푸드코트	청량리 L 백화점 푸드코트	상계동 L 백화점 푸드코트
소재지	서울시 중구 충무로 1가	서울시 강북구 미아동	서울시 동대문구 청량리동	서울시 노원구 상계동
건축개요	14층 백화점 지상 11층	10층 백화점 지하 1층	8층 백화점 지상 4층	10층 백화점 지하 1층
푸드코트 식당 사진				
단 위 공 간	출입공간	•	•	•
	메뉴선택 공간	•	•	•
	계산공간	•	•	•
	식사공간	•	•	•
	배식공간	•	•	•
	퇴식공간	•	•	•
	정수기 공간	•	•	•
	컵수납 공간	•	•	•
	컵퇴식 공간	•	•	•
	냅킨비치 공간	•	•	•
	손세척 (손소독) 공간	•	•	•
	쓰레기 처리공간	•	•	•

4.1. 고객 동선 순서 분석

고객 동선의 순서는 크게 두 가지 패턴으로 분류되었다. 식사공간을 떠나기 전에 물을 마시거나 냅킨을 사용하기 위해 식사공간에서 정수기공간, 컵수납공간, 냅킨비치공간으로 왕복하는 경우(A), 식사공간을 떠나 쓰레기처리공간과 퇴식공간으로 이동하여 식기를 반납한 다음 물을 마시거나 냅킨을 사용하기 위해 정수기공간, 컵수납공간, 냅킨비치공간으로 이동하는 경우(B)이다. A<그림3>와 B<그림4>는 동선 순서 상 차이를 보이는 경우로서 분류되었다.

고객들 중에는 물을 마시지 않기 때문에 컵수납공간과 정수기공간을 가지 않는 고객도 있고 손세척(손소독) 공간을 사용하지 않는 고객도 있었다. 그러나 이들 고객의 동선은 단위공간 사용의 유무가 달라질 뿐 순서가 바뀌지는 않기 때문에 따로 분류하지 않았다. A의 경우에 해당되는 고객이 31명으로 77.5% 이

었으며 B의 경우에 해당되는 고객이 9명으로 22.5%였다.



고객 동선의 순서는 다음과 같다. 출입공간으로 들어와 메뉴선택공간에서 주문한 음식을 선택하고 계산공간에서 계산을 한다. 식사공간으로 가서 음식을 기다리고 배식공간에서 음식을 받아 다시 식사공간으로 이동한다. 동선 순서 번호 1에서 5까지는 A와 B가 동일하다. (동선 순서 번호 3'은 손을 씻기 위해 식사공간에서 손세척(손소독) 공간으로 왕복하는 동선이다.)

그 이후의 동선 순서는 A와 B가 차이를 보인다. A의 경우 고객은 식사공간을 떠나기 전 물을 마시거나 냅킨을 사용하기 위해 식사공간에서 정수기공간, 컵수납공간, 냅킨비치공간으로 왕복한다. (동선 순서 번호 A5') 이 경우 고객들은 사용한 컵은 다른 식기와 함께 퇴식공간에 반납하고 사용한 냅킨도 퇴식할 때 쓰레기처리공간에 버린다. A에 해당되는 고객들은 퇴식공간과 쓰레기처리공간을 거쳐 출입공간으로 나간다. (동선순서번호 6, 7)

B의 경우 고객들은 식사공간을 떠나 쓰레기처리공간과 퇴식공간으로 이동하여 식기를 반납한 다음 물을 마시거나 냅킨을 사용하기 위해 컵수납공간, 정수기공간, 냅킨공간으로 이동한다.(동선 순서 번호 B6') B에 해당되는 고객들은 출입공간으로 나가기 전에 컵

수납공간, 정수기공간, 냅킨공간을 거친다. (동선 순서 번호 6, B6', 7)

4.2. 고객동선 순서의 특성

위의 사례조사 분석 결과를 종합해 보면 백화점 푸드코트 식당에서 나타난 고객동선 순서의 특성은 다음과 같다.

다수의 고객들이 식사공간에서 정수기공간, 컵수납공간, 냅킨비치공간으로 빈번하게 왕복한다. 이 경우 사용한 컵은 다른 식기와 함께 퇴식공간에 반납하고 이때 사용한 냅킨도 버리기 때문에 식사공간에서 쓰레기처리공간과 컵퇴식공간으로 왕복하지 않는다.

소수의 고객들은 퇴식공간에 식기를 반납하고 물을 마시러 이동한다. 이들은 식사공간을 떠나 쓰레기처리공간과 퇴식공간으로 이동하고 그 다음 컵수납공간, 정수기공간, 냅킨공간으로 이동한다.

이 두 가지 동선은 동선 순서 상 확실한 차이를 보이며 공간구성이 적절하지 않으면 서로 역행되거나 엇갈려 불편을 초래할 수 있다. 후자의 경우는 소수의 고객에 해당되지만 다수 고객 동선의 큰 흐름을 방해할 수 있다. 이들이 다수 고객 동선을 역행하지 않고 원활하게 식당을 나가도록 동선계획과 공간구성에 이들의 동선 순서도 고려해야한다.

5. 백화점 푸드코트 식당 고객공간의 동선계획과 공간구성

5.1. 고객동선 순서의 특성을 적용한 공간관계

위의 사례조사 분석 결과로 나타난 고객 동선 순서의 특성을 적용하여 단위공간들 간의 관계를 유추하였다.

푸드코트 식당의 출입공간은 오픈되어 있고 따로 출입문이 설치되어있지 않기 때문에 메뉴공간과 계산공간이 위치한 곳으로 고객이 들어오고 퇴식공간이 위치한 곳으로 고객이 나가게 된다. 그러므로 출입공간은 고객이 들어오는 곳(입)과 고객이 나가는 곳(출)으로 나누었다. 정수기공간, 컵수납공간, 냅킨비치공간은 동선순서 A에 해당하는 고객들을 위한 것과 동선순서 B에 해당하는 고객들을 위한 것으로 나누었다. 동선분석 결과 사용한 컵은 퇴식공간에 반납하는 것이 효과적이므로 컵퇴식공간은 제외하였다. 단위공간들의 관계는 '매우근접'과 '근접'으로 표시하였다.

<표2>

표 2 푸드코트 식당의 단위공간들의 공간관계 (매우근접⊙, 근접▷)

단위공간	출입공간		메뉴선택공간	계산공간	식사공간	배식공간	손세척공간	정수기공간		컵수납공간		냅킨비치공간		퇴식공간	쓰레기공간
	입	출						A	B	A	B	A	B		
출입공간	입	출	⊙	⊙											
메뉴선택공간			⊙												
계산공간			⊙	▷											
식사공간				▷	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙		⊙			▷	
배식공간					⊙	▷									
손세척공간					⊙	▷	▷								
정수기공간	A				⊙		▷	▷	▷	▷					
	B	▷						▷	▷	▷	▷			▷	
컵수납공간	A				⊙			▷	▷	▷					
	B	▷						▷	▷	▷				▷	
냅킨비치공간	A				⊙			▷	▷	▷					
	B	▷						▷	▷	▷				▷	▷
퇴식공간					▷								▷	▷	▷
쓰레기공간													▷	▷	▷

'매우근접'(⊙)은 동선이 연결되어야 하고 서로 매우 가까이 위치해야하는 공간관계로서 다음과 같다.

- 출입공간(입)-⊙-메뉴선택공간, 계산공간
- 메뉴선택공간-⊙-출입공간(입), 계산공간
- 계산공간-⊙-출입공간(입), 메뉴선택공간
- 식사공간-⊙-배식공간, 정수기공간(A)

컵수납공간(A), 냅킨비치공간(A), 손세척(손소독기)공간

배식공간-⊙-식사공간

손세척(손소독기)공간-⊙- 식사공간

정수기공간(A)-⊙-식사공간, 컵수납공간(A)

컵수납공간(A)-⊙-식사공간, 정수기공간(A)

냅킨비치공간(A)-⊙-식사공간, 정수기공간(A)

- 퇴식공간-⊙-쓰레기처리공간, 출입공간(출)
- 쓰레기처리공간-⊙-퇴식공간, 출입공간(출)
- 정수기공간(B)-⊙-컵수납 공간(B)
- 컵수납공간(B)-⊙-정수기공간(B)
- 냅킨비치공간(B)-⊙-정수기공간(B)

‘근접’(▷)은 동선이 연결되어야하는 공간관계이다.

- 계산공간-▷-식사공간
- 식사공간-▷-퇴식공간
- 퇴식공간-▷-식사공간, 컵수납공간(B), 정수기공간(B), 냇킨비치공간(B)
- 쓰레기처리공간-▷-냅킨비치공간(B), 출입공간(출)

5.2. 고객동선 특성을 적용한 동선계획과 공간구성

이 연구의 결과에서 나타난 고객 동선의 특성과 그에 따라 유추된 단위공간들의 공간 관계를 적용하여 고객 동선을 원활하게 흐르도록 유도하는 효과적인 백화점 푸드코트 식당 고객공간의 동선계획과 공간구성은 다음과 같다.

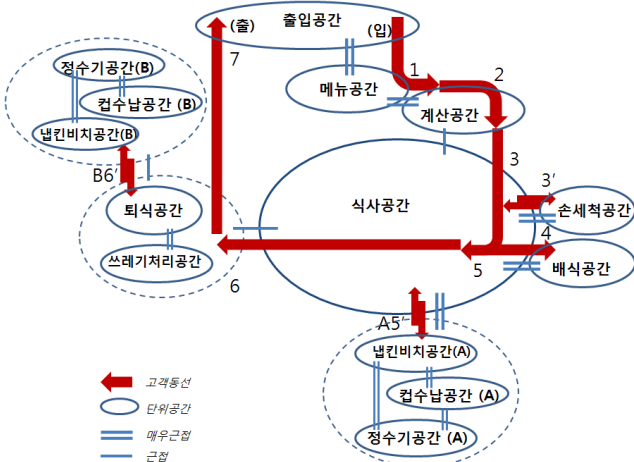


그림 5 고객 동선 특성을 적용한 동선계획과 공간구성

푸드코트 식당의 출입공간은 오픈되어 있고 따로 출입문이 설치되어있지 않다. 그러므로 동선 흐름을 이끌기 위해서는 메뉴공간과 계산공간이 위치한 곳으로 고객이 들어오고 퇴식공간이 위치한 곳으로 나가도록 유도하는 것이 좋다. 푸드코트 식당의 동선계획은 출입공간(입)--계산공간--식사공간 & 배식공간--퇴식공간--출입공간(출)을 거쳐 나가는 동선의 큰 흐름을 기준으로 삼고 나머지 단위공간을 구성해야한다.

푸드코트 식당은 선불제 이므로 출입공간은 메뉴공

간과 계산공간에 ‘매우근접’ 하여야한다. 고객은 계산을 하기 전에 메뉴를 선택해야 하므로 메뉴의 종류와 가격을 디스플레이 하는 공간을 따로 두어야 하고 계산공간과 ‘매우근접’하여야한다. 계산공간과 식사공간은 고객 동선이 계산 후 식사공간으로 이동하도록 연결되어야한다.

푸드코트 공간구성에서 식사공간은 많은 단위공간들이 연계되어야 한다. 식사공간에서는 고객이 음식을 기다리는 동안 손을 씻도록 손세척(손소독) 공간을 ‘매우근접’ 시킨다. 음식을 받는 배식공간도 ‘매우근접’ 시키며 구분된 배식공간을 쉽게 찾아 갈 수 있도록 한다. 또한 정수기공간, 컵수납공간, 냇킨비치공간을 ‘매우근접’ 시킨다.

동선 분석 결과 쓰레기처리공간은 식사공간에 가까이 배치될 필요가 없으며 컵퇴식공간은 따로 있을 필요가 없다. 오염되기 쉬운 공간은 식사공간에 가까이 배치하지 않는 것이 위생적으로도 유리하다.¹⁰⁾

식사공간에 식기를 반납하는 퇴식공간과 쓰레기처리공간은 편리함보다 위생성을 고려하여 매우 가까이 위치시킬 필요는 없고 동선이 연결되도록 한다. 퇴식공간과 쓰레기처리공간은 출입공간에 ‘매우근접’시켜 고객들이 식기를 반납하고 쓰레기를 버리고 바로 출입공간으로 나가도록 하는 것이 좋다.

소수의 고객은 퇴식공간에서 식기를 반납하고 물을 마신다. 이들 고객이 퇴식공간을 거친 후 물을 마시기 위해 다시 식당 안으로 들어가게 되면 다수 고객들의 동선 흐름을 역행하여 불편을 초래하기 쉽다. 그래서 소수 고객의 동선에 해당된다 하더라도 효율적인 동선 흐름을 위해서는 이들의 동선을 고려해야한다. 이러한 고객들이 동선 흐름을 역행하는 것을 방지하기 위하여 쓰레기처리공간과 퇴식공간에 연결되고 출입공간에 연결되는 정수기공간, 컵수납공간, 냇킨비치공간을 추가로 배치한다. 그런데 청결상태를 유지해야하는 공간과 오염되기 쉬운 쓰레기처리공간과 퇴식공간을 매우 가까이 위치시키는 것은 비위생적일 수 있다.¹¹⁾ 그러므로 이들의 동선을 연결하되 오염되지 않도록 구획하여 배치해야한다.

이 연구에 따르면 푸드코트 식당 공간구성에서 주의해야할 점은 냇킨비치공간, 정수기공간, 컵수납공간, 쓰레기처리공간, 손세척(손소독)공간과 같은 단위공간

10) 지승용, 대학식당 이용자 특성에 따른 계획방향 연구, 대한건축학회, 제19권 2호, 1999, pp.162~165
 11) 김숙희, 단체급식경영관리, 대왕사, 2007, pp.270~276

을 한 곳에 모아 식사공간에 '매우근접'하게 위치시키는 것은 바람직하지 않다. 종업원이 관리하기 편하다는 이유로 이들을 한곳에 위치시키는 경우가 있는데 이는 고객동선을 세심하게 고려하지 않은 것이다. 이들은 적은 면적을 차지하지만 확실히 구분된 기능을 하는 공간들이며 고객이 이들 공간으로 이동하는 동선 순서가 일치하지 않기 때문에 한 곳에 위치시키면 고객들의 동선이 빈번하게 엇갈려 불편을 주기 쉽다.

6. 결론

이 연구는 백화점 푸드코트 식당에서 나타나는 고객 동선의 특성을 분석한 결과를 적용하여 효과적인 동선계획과 공간구성을 제안하였다. 이 연구를 위하여 서울에 소재하고 있는 백화점 푸드코트 식당 네 곳을 현장 조사 하였다.

푸드코트 식당 고객공간을 세분화한 단위공간의 종류는 출입공간, 메뉴선택공간, 계산공간, 배식공간, 식사공간, 정수기공간, 컵수납공간, 냅킨비치공간, 손세척(손소독)공간, 쓰레기처리공간, 퇴식공간, 컵퇴식공간이었다.

분석 결과 나타난 고객동선 순서의 특성은 다음과 같다. 다수의 고객들이 식사공간에서 정수기공간, 컵수납공간, 냅킨비치공간으로 빈번하게 왕복한다. 이 경우 사용한 컵과 냅킨은 식기와 함께 퇴식공간에 반납하고 버리기 때문에 식사공간에서 쓰레기처리공간과 컵퇴식공간으로 왕복하지 않는다.

소수의 고객들은 퇴식공간에 식기를 반납하고 물을 마시러 이동한다. 이들은 식사공간을 떠나 쓰레기처리공간과 퇴식공간을 거쳐 컵수납공간, 정수기공간, 냅킨공간으로 이동한다. 이 두 가지 동선은 순서 상 확실한 차이를 보이며 공간 구성이 적절하지 않으면 서로 역행되거나 엇갈려 불편을 초래할 수 있다.

고객 동선의 특성을 적용한 효과적인 동선계획과 공간구성은 다음과 같다. 푸드코트 식당의 출입공간은 오픈되어 있고 따로 출입문이 설치되어있지 않으므로 메뉴공간과 계산공간이 위치한 곳으로 고객이 들어오고 퇴식공간이 위치한 곳으로 나가도록 유도하는 것이 좋다.

푸드코트 식당은 선불제이므로 출입공간은 메뉴공간과 계산공간에 '매우근접' 하여야한다. 메뉴의 종류와 가격을 디스플레이 하는 공간을 따로 두어야 하고 계산공간과 '매우근접'하여야한다.

식사공간에서는 손세척(손소독)공간, 배식공간, 컵수납공간, 정수기공간, 냅킨비치공간을 '매우근접' 시킨다. 퇴식공간은 출입공간에 '매우근접'시켜 고객이 식기를 반납하고 쓰레기를 버리고 출입공간으로 나가도록 하는 것이 좋다.

퇴식을 한 다음 물을 마시는 소수의 고객들이 다수 고객 동선을 역행하는 것을 방지하기 위하여 정수기공간, 컵수납공간, 냅킨비치공간을 퇴식공간과 쓰레기처리공간과 연결되도록 추가로 배치하되 위생적으로 구획하고 이 공간들을 거쳐 식당을 나가도록 출입공간과 연결시킨다.

푸드코트 식당 동선계획과 공간구성에 주의해야 할 점은 종업원의 매장관리 편의성만 고려하여 냅킨비치공간, 정수기공간, 컵수납공간, 쓰레기처리공간, 손세척(손소독)공간을 한곳이 위치시키는 것은 고객 동선을 엇갈리게 하고 위생적으로도 바람직하지 않다.

푸드코트 식당과 같이 많은 대중들이 공동으로 사용하는 공간은 단위공간들의 공간구성에 민감한 영향을 받기 때문에 효과적인 동선계획과 공간구성을 위해서는 구체적인 동선 분석으로 특성을 파악하는 연구가 선행되어야한다.

참고문헌

1. 김남효 외 5인, 실내건축디자인총론, 도서출판서우, 2004
2. 김숙희, 단체급식경영관리, 대왕사, 2007
3. 김찬주, 동선연결성을 고려한 공간구성체계도 연구, 대한건축학회논문집 계획계 21권 10호, 2005년 10월
4. 오인욱, 실내디자인 개론, 기문당, 2000
5. 신지혜 외 1인, 복합용도 건물의 입체적 동선분리유형에 관한 연구, 대한건축학회 학술발표대회 논문집 제29권 제1호, 2006년 10월
6. 실내디자인개론, 한국실내디자인학회, 기문당, 2009
7. 정여진 외 2인, 푸드코트의 물리적 환경이 지각된 혼잡과 감정 및 행동의도에 미치는 영향, J East Asian Soc. Dietary Life 19(5): 812-818 (2009)
8. 지승용, 대학식당 이용자 특성에 따른 계획방향 연구, 대한건축학회, 제19권 2호, 1999

논문접수일 (2012. 1. 27)

심사완료일 (1차 : 2012. 2. 14, 2차 : 해당 없음)

게재확정일 (2012. 2. 17)