

집중분석! 특급 호텔 베이커리 현황

델리숍 운영 외에 적극적인 외부진출 모색

호텔은 투숙객과 자채 레스토랑 등에 필요한 제품을 공급하기 위해 별도의 제과부가 있고 로비 주위에는 독립된 델리숍을 운영하고 있다.

각 호텔에 있는 제과부와 델리숍은 나름대로 독특한 특색과 이름을 가지고 있는데 특히 델리숍의 경우 로비 부근에 위치한 경우가 일반적이지만 그렇지 않은 곳도 더러 있다. 일반적으로 호텔 제과부는 조리팀 속에 한 부서로 편제돼 있으며 델리숍 제품외에 호텔내에 다양한 주문을 수용해야 되기 때문에 규모가 크고 인원도 많다.

이처럼 호텔 제과부와 델리숍은 일반적인 자영 제과점이나 프랜차이즈 제과점과 비교해 보면 비슷한 점도 있지만 호텔 손님을 주로 상대한다는 점에서 많은 차이점이 있다.

제과장을 중심으로 조직적 체계 갖춰

호텔 제과부에 따라 약간씩 차이가 있지만 제품생산의 총 책임자는 제과장이며 그 밑에 제과계장이 있다. 제과계장은 제과장 부재시 모든 업무를 총괄할 수 있는 직책으로 오전과 오후

또는 각 분야별로 나뉘어 제품 제조의 책임을 맡는다.

제과계장을 보좌하는 섹션(section)은 초컬릿, 케이크, 브레드 등 세부적인 제품 생산을 담당하며 각 호텔 제과부내에서 중추적인 허리 역할을 하는 중요한 위치이다. 섹션 아래로는 퍼스트(first), 세컨(second), 써어드(third) 쿡(cook)이 섹션(section)의 지시를 받아 작업을 하며 쿡(cook)을 지원하는 초보 제과기술자인 헬퍼(helper)는 주로 잔 심부름을 비롯해 원부재료 등을 조달하는 일을 담당하고 있다.

호텔 제과부에서 제과기술인을 부르는 호칭은 동일한 직책이라도 호텔마다 다르다. 페이스트리 셰프(pastry chef)는 제과장에 해당하며 어시스트 셰프(assist chef)는 제과계장에, 파트셰프는 섹션(section)이라고 볼 수 있다. 파트셰프(part chef)는 주임 역할로서, 쿡(cook)에 해당하는 레귤러 베이커(regular baker), 어시스트 베이커(assist baker)와 함께 제품을 생산한다. 이들을 돕는 임무를 맡고 있는 헬퍼(helper)는 위에 언급한 것과 동일하다. 자영제과점과 달리 호텔은 하나의 체계를 갖춘 회사이기 때문에 제과기술인도 일반직원과 똑같은 사규의 적용

■ 서울시내 주요 호텔별 제과부 현황

호텔명	델리숍	제과장	소속	생산 인원	외국인기술자
래디슨 서울 프라자 호텔	델리프라자(Deli Plaza)	이차환	조리팀 제과	18명	프랑스 1명
그랜드 하얏트 서울	델리(The Deli)	박규봉	조리팀 제과	31명	벨기에 1명
신라 호텔	신라베이커리 숍	이은중	조리팀 제과	33명	
서울 힐튼	실란트로델리(Cilantro Deli)	김한식	조리부 제과	23명	프랑스 1명, 오스트리아 1명
웨스틴 조선 서울	델리카테슨(Delicatessen)	정갑수 (차장)	조리팀 제과	20명	독일 1명
호텔 롯데	델리카한스(Delica Hans)	김은규	조리팀 제과	21명	프랑스 1명
르네상스 서울 호텔	델리카테슨(Delicatessen)	장건순	조리팀 제과	16명	미국 1명
호텔 인터컨티넨탈 서울	델리 숍(Deli Shop)	김덕성(차장)	조리팀 제과	21명	
호텔 리츠칼튼 서울	카라발리(Caravali)	이준열	식음료팀	18명	일본 1명
호텔 아미가	아마도르(Amador)	정영석	조리팀 제과	9명	



외국인과 같이 일하는 경우가 많기 때문에 배합표의 인식과 기본적인 어휘의 원활한 소통을 위해서이다. 예를 들면 일반적으로 제과점에서는 제품을 생산하는 곳을 공장이라고 부르지만 호텔에서는 키친(kitchen)이라고 한다.

텔리숍의 경우 호텔마다 취급 품목이 다양해 기본적인 베이커리 품목 외에 와인과 커피, 차, 각종 소스, 치즈, 벌꿀, 수입 주류 등을 판매하고 있다. 하얏트 '델리'의 경우 열린 주방과 샐러드바가 특징으로 텔리숍에 들어서면 한쪽에

을 받는다. 일반적으로 주 44시간을 근무하고 휴가와 휴무가 명확하며 공식적인 직위가 있다.

그러나 제과기술의 특성상 분화된 직책이 호텔에서 모두 다 인정 받는 것은 아니다. 예를 들면 쿡(cook)의 경우 제조 현장에서는 세컨드(second)와 써어드(third)가 엄밀히 구분되지만 회사에서는 그렇게까지 인식 못하는 경우가 많다.

근무시간은 휴식 1시간을 제외한 8시간으로 1일 3교대다. 아침 7시에 출근하면 4시에 퇴근하는 오전팀과 오후 1시에 출근해 10시에 퇴근하는 오후팀 그리고 오후 10시부터 다음날 아침 7시까지 생산을 담당하는 야간팀이 있다. 오전과 오후팀은 텔리숍과 레스토랑, 바, 뷔페, 파티 등에 필요한 제품을 공급하며 야간팀은 주로 빵을 생산하는 작업을 진행한다.

호텔 투숙객 이외의 텔리숍 이용 고객 많아

제품 주문은 인터 키친 트랜스퍼(inter kitchen transfer)라 하여 각 부서에서 필요한 제품이 전날에 주방(kitchen)으로 들어온다. 이 중에서 데일리 메뉴(daily menu)는 매일 바뀌며 디저트(dessert)의 경우 수요 예측이 힘들어 서울 힐튼호텔에서는 3명이 별도로 커피숍 등에 파견돼 근무한다. 그러나 모든 호텔이 디저트 생산을 위해 특별한 인력을 운영하는 것은 아니다.

호텔 제과부에서 사용되는 용어가 영어로 되어 있는 이유는

서 직접 제품을 만드는 모습을 볼 수 있다. 영업시간은 보통 오전 8시부터 오후 10시까지이며 연중무휴다. 텔리숍 운영의 총 책임은 캡틴이라는 지배인이 담당하며 고객 취향과 선호도를 파악해 제과장에게 알려주는 등 제과부와 긴밀한 관계를 유지하고 있다.

한편 호텔에 따라 사정은 다르지만 시내 중심부에 있는 호텔은 투숙객 이외에도 왕래하는 사람이 많아 텔리숍 제품을 사러 오는 단골 고객도 상당수 있다는 것이 관계자의 얘기다. 래디슨 서울 프라자 호텔의 델리 프라자(Deli Plaza)는 호텔 로비가 아닌 시청의 지하보도 가까이 위치해 일반 손님도 많은 것이 특징이다.

현재 호텔 제과부는 외부 진출이 확산되는 추세다. 신라호텔은 '신라호텔 베이커리'라는 상호를 가지고 1999년 9월과 12월 압구정과 종로에 점포를 오픈했다. 올해는 롯데호텔도 계열사인 백화점에 베이커리의 외부 진출을 모색하고 있으며 래디슨 프라자 서울 호텔은 기존에 운영하던 철도 외식사업과 대학 동문회 관 입점 베이커리 외에 여의도 한화증권 빌딩에 새로운 점포를 오픈할 것으로 알려졌다. 앞으로 호텔 제과부가 호텔 안에 국한된 베이커리가 아닌 외부시장을 적극적으로 개척할 경우 베이커리 업계에서 차지하는 비중이 커질 것으로 예상된다. [K]

〈정현상〉