

# 호텔관광식음료산업의 경영환경분석과 비전

## Environmental forces driving change in Hotel, Restaurant & Tourism Business - Visioning and Forecasting -

최 정 길\*

### 【목 차】

- |            |                 |
|------------|-----------------|
| I. 요약      | III. 주요변화예측과 비전 |
| II. 주요변화요인 | IV. 마침말         |

### 요 약

오늘날 급속히 변화하는 경영환경에 기업인들이 쉽게 적응해 간다는 것이 쉬운 일이 아님은 잘 알려진 사실이지만 그러한 사실을 인정하는 전문인들은 그리 많지 않은 듯 하다. 실제로 기업환경에 영향을 주는 요소들은 점점 복잡해지고 빠른 속도로 변화하고 있어서 호텔관광식음료산업(이하 HRT산업)에 영향을 줄 수 있는 사항들을 검토하고 그것들의 변화를 예측한다는 것은 더욱 더 어려워지고 있다. 하지만, 이러한 노력이 계속되어야만 하는 이유는 변화에 대비하여 다가오는 재앙을 예방하고 적극적으로 기회를 포착하기 위함이며 오늘의 세계를 이해하고 자신감을 확보하여 우리의 활동 영역과 범주를 확장하고 미래를 선택할 수 있게 하기 위함이다. 미래에 대한 분석과 비전 제시는 이 시대의 HRT산업의 리더들이 해야할 최고의 덕목일 것이라 믿는다. 이에 기업에 도움이 될 수 있는 유용한 정보들을 파악하여 미래를 준비하는 경영인들에게 비전을 제시한다는 것은 충분히 가치가 있다고 하겠다. 필자는 이 시대의 HRT산업을 연구하는 학자이며

\* 동아대학교 국제관광통상학부 전임강사

"이 논문은 2001년 4월 월간 호텔·레스토랑 창립 10주년 기념 특별세미나에 기고된  
발제문임.(PP.299-304)"

## 2. 호텔관광식음료산업의 경영환경분석과 비전

경영자문가로서 그 동안의 많은 워크샵(Workshop)과 연구결과를 결집하고 현장의 산 경험을 바탕으로 앞으로 10여년 동안 HRT산업에 영향을 줄 수 있는 다섯 가지 주요 요소(수요와 공급형태의 변화, 산업 내외적 환경의 안전과 안정, 자산과 자본확보 경쟁, 기술 그것의 경쟁우위방법, 새로운 경영인)들에 대해 제1장에서 정리하였으며 제2장에서 호텔관광식음료산업의 주요변화예측과 비전을 핵심만 제시하고자 한다.

# 제 1 장 : 주요변화요인

## 1. 수요와 공급형태의 변화

엄격한 의미에서 HRT산업은 상품(Goods)과 서비스(Services) 판매에 관한 독점적 통제력을 상실해가고 있다 하겠다. 최근까지 HRT산업의 상품 및 서비스 자산의 공급과 가격에 대한 관리는 산업 자체 내에서 운용되어 왔지만 이제 이러한 자산들에 대한 관리역할은 호텔 산업내의 구성원이 아닌 전세계 예약 망을 구축하고 있는 사람들의 손에 들어가고 있다. 잘 알려진 대로 최근의 새로운 통신 기술은 전통적인 유선 수단과 복잡한 무선 시스템을 통해 자유로이 자료를 주고받을 수 있게끔 현실화되고 있다. 이미 무선통신시스템 (cellular)과 연결된 개인통신 기기들은 전세계 언제 어디서나 직접 예약을 가능케 하고 있다.

현재 어느 측이 예약시스템 산업영역에서 주역이 될 것인지는 예측이 쉽지 않다. 하지만, 현재 사용중인 소프트웨어가 전세계 사람들로 부터 요구되는 수많은 복잡한 고객요구들을 수용하기에는 그 기능 향상이 절실히 요구되고 있고 이러한 요구를 수용할 수 있는 가장 효율적이고 효과적인 소프트웨어를 개발하는 사람들이 대부분의 마켓을 점유하고, 이들이 세계의 HRT산업의 상품과 서비스의 수요와 공급 조절에 지대한 영향을 미칠 것이라는 것이다. 경영인들의 커다란 과제는 이러한 시스템들을 어떻게 자사의 능력과 연계시켜 판매 수익을 극대화시키느냐하는 것이다. 이를 위해 수요자와 공급자를 적절하게 잇고 조절하는 것이 필요하다. 어떻게 이러한 시스템으로 사용자와 공급자를 적절히 조절할 수 있느냐는 다음과 같은 기간 산업 요소들에 달려 있다. 가령 뛰어난 위성시설의 정보 송수신능력, 전세계 각 지역의 수많은 자료들을 전송할 수 있는 지하 통신망 등이 그것들이다.

HRT 상품과 서비스 공급의 형태변화는 여행산업의 구조적인 변화를 낳을 수 있을 것이다. 항공사들의 여행사에 대한 커미션의 제한, 티켓이 없는 여행의 증가, 인터넷을 통한 수요와 공급의 만남 등의 증가 등은 그 변화의 예들이다. 결국 여행산업 관련기관들, 가령 여행사, 여행안내원, 정부 여행 관련기관 등의 여행산업에서의 미래 역할 등은 통신기술의 발전에 따라 변화될 것이다. 이러한 변화는 최근 산업자들간의 경쟁 우의적 방법으로 사용되어온 여러 수평적 혹은 수직적 동맹자 관계 유지에 대한 가치에 의문을 갖게 될 것이다. 가령, 국내외 항공사, 호텔, 그리고 렌터카 회사들간의 관계가 여전히 필요할 것인가? 고객들이 쉽게 전세계의 호텔에 관한 정보를 접할 수 있다면 동맹과 결합의 관계가 무슨 역할을 할 것인가? 전세계 예약시스템이 현재의 브랜드 전략을 상쇄할 만큼 질적 표준을 구축할 수 있을까? 그렇다면, 어느 개인이든 쉽게 다국적 기업을 구축할 수 있을 때 어떻게 산업 균형을 맞출 수 있을까? 이러한 질문에 대한 해답은 현존하는 수요와 공급과의 관계에 또 다른 도식을 만들게 될 것이다. 호텔산업의 상품과 서비스들을 어떻게 시장화하고, 판매하고, 개발하는데에 대한 계속적이고 가속적인 변화를 부르게 될 것이 분명하다. 그것은 또한 정보화 시대를 형성하는 기술을 가진 공급자들에게 커다란 기회를 창출하게 될 것이다.

## 2. 산업 내외적 환경의 안전과 안정

오늘날 관광객들은 점차적으로 거시적 측면과 동시에 미시적인 측면에 이르기까지 안전과 건강에 영향을 미칠 수 있는 잠재적인 위협에 직면하고 있다. 거시적인 요소는 그 특성상 전세계적인 것으로 HRT 산업과 전체 사회에 영향을 주는 것이고, 반면 미시적 요소는 그 사회나 개인 혹은 각 회사에 미치는 영향 정도를 일컫는다. 이러한 문제들은 정부나 세계보건기구 (World Health Organization)와 같은 범세계적 조직에 의해서 다루어지기도 하며, HRT산업측면에서 보면 경영의 개별적인 상품이나 서비스 공급자에 의해서 다루어지고 있다.

정부의 안정은 HRT산업에 지대한 영향을 미치는 중요한 요소 중의 하나이다. 불안정한 정부상태는 관광객의 심리적 불안을 가중시키고 이는 외화의 손실을 초래할 것이다. 사업자들이 이러한 거시적인 문제를 해결할 수는 없겠지만, 투자결정을 하기 전에 정치적인 안정문제를 심각하게 고려해야 할 것이다. 에이즈(AIDS)나 헤파티스 B (Hepatis B)의 확산, 소아마비나 결핵과 같은 질병의 발발로 인해, 오늘날의 고객들은 현재 "이러한

#### 4. 호텔관광식음료산업의 경영환경분석과 비전

질병으로부터 자신이 안전한가?”를 자문하게 된다. 물이나 공기의 오염에 대한 관심이 증가되면서 레저 관광객들, 특히 그 수가 점점 증가하고 있는 50세 이상 관광객들의 목적지선택에 큰 영향을 미칠 것이다. 이에 따라 현재 많은 전세계 여행사들은 건강과 관련한 여행상품개발에 전력을 기울이고 있으며 호텔관광식음료 공급자들에게도 똑같이 적용되는 현상이라 볼 수 있다.

거시적인 문제는 궁극적으로 각 개인에게 영향을 미친다. 범국가적인 문제로만 보일지 모르지만 개인적인 문제로 귀착되기 때문에 기업인이나 관광객들의 의사결정에 크게 영향을 미친다. 호텔과 객실안전의 증진, 그린룸 (환경적으로 깨끗한 객실에 대한 관심의 증대), 호텔이나 비행기 혹은 레스토랑 공기의 질, 고객과 접촉하거나 음식을 다루는 종업원들의 건강 문제 등은 경영인들이 실제 직면하고 있는 사항들 중 몇 가지 예들이다. 개인 안전요원과 자체 정화수, 그리고 쓰레기 처리 시설의 설치 등은 기업가들이 많은 투자를 안하려고 하는 분야중의 몇몇 예이다. 그러나 만일 기업이 고객의 안전과 안정이 궁극적으로 사업에 결정적 요소가 된다는 사실을 안다면 이러한 요소에 대한 투자개발에 전력을 기울일 것이다. 미시적인 관점은 자산의 관리와 보호와 같은 것들이다. 다시 말해서 경영인들은 시설들이 정치적인 불안정으로부터 발생하는 잠재적인 위협에 피해를 입지 않도록 해야 한다. 필요한 기업 손실보험이나 투자 손실 보호 등을 마련하는 것은 전체 산업을 위해 투자자들이나 관리자들이 해야할 중요한 전략적 의사결정이라 할 수 있다.

### 3. 자산과 자본 확보 경쟁

많은 사람들은 시장경제의 전세계적 변동이 궁극적으로는 기존의 개발욕구에 부응할 만한 자본의 부족을 초래할 것이라고 예측하고 있다. 현재 자유시장 경제를 향해 적극적인 개발을 시도하고 있는 중국, 서부유럽, 인도 그리고 대부분의 남미 국가들에게 이러한 예측이 일어날 수 있다. 따라서 어떠한 자본이든 간에 자본유치를 위한 치열한 경쟁이 있을 것이고, 기업은 가장 경제적으로 자본을 사용하기 위해 더욱 더 노력을 할 것이다.

개발 국가나 기근에서 벗어난 국가에게는 필요한 모든 개발을 수행할 자본이 부족하다는 것이며 따라서 이들의 관광개발이나 마케팅만을 후원할 자금들이 필요할 것이며 관광객들의 안전과 안정을 제공하기 위한 기금 또한 요구될 것이다. 한편 서방에서는 정부의 규모를 축소시키는 것이 계속되고 동방에서는 정부의 역할이 더욱 커짐에 따라, 전 세계에 걸쳐 시설에 투자할 유용한 자금을 개인자금이 주도할 수 있는

상황하에서 그 위험이 뒤따를 것이다. 개인자금은 투자 은행가들이나 무역인들을 통해서 자본 시장에 유입되는 등 전통적으로 개인적인 거래를 통해 이루어졌다. 물론, 창출할 수 있는 사람들이나, 혹은 기회와 위험요인을 내재하고 있는 상황에서 보다 유리한 능력을 보유한 사람들에게 돌아갈 것이다.

위에서 언급한 어려운 점들은 고도의 자본시장 거래가 이루어지는 곳에서 더욱 격심할 것이다. 계속해서 자본 거래가 범세계적으로 이루어지는 상황에서 최신 기술의 이용은 다국적 기업들에게는 또 다른 관심 사항이다. 우선적으로 전 세계 자본흐름이 범국가적이고 정부의 통제를 넘어선다면 이러한 활동과 관련된 행동들은 자기 스스로 관리를 해야하기 때문이다. 이러한 몇 가지 잠재적인 위험들로 인해 관리자나 투자자들은 더 많은 경계를 해야 할 것이다. 이러한 문제는 여러 가지 형태의 투자에 자본을 늘리려고 하는 사람들에게 영향을 끼칠 수 있다고 하겠다.

#### 4. 기술 그것의 경쟁우위 방법

정보 기술은 앞으로 기업이 가질 수 있는 가장 주목할 만한 경쟁우위 전략의 핵심이 될 것이다. 산업의 상품과 서비스 수요공급 관리가 점차적으로 정보유통망을 통해서 이루어지기 때문에, 관리자들은 상품과 서비스를 성공적으로 판매하기 위해서 이러한 매개체들을 운영할 기술을 배워야 한다. 기술은 고객 서비스, 정보관리 등에 이용되고 있으며 기존의 상품과 서비스를 유효 적절하게 창출하는데 귀하게 쓰이고 있다. 많은 다국적 기업들은 이미 이러한 경쟁력 있는 도구에 많은 투자를 해왔고, 앞으로도 계속해서 투자를 할 것이다.

기술을 근거로 한 정보관리나 의사결정시스템 -자산관리, 일드매니지먼트 (Yield Management), 데이터베이스 마케팅, 회계관리시스템-의 도입은 경영관리, 다시 말해서 경영 효율성이나 효과를 증진시켜 왔다. 전문적인 시스템 사용의 증가는 기업으로 하여금 인력이나 경영에 의존하는 것을 줄일 수 있도록 하였다. 적절한 가격책정을 통해서 객실당 수입을 최대로 할 수 있게 설계된 일드매니지먼트는 한 좋은 예로서 기업에서 중요한 의사결정을 할 수 있도록 한 시스템이다.

기술은 오늘날 호텔객실에 자동 온도 조절장치, 공기 정화기, 방음장치 등이 갖추어진 호텔 객실을 가능케 하는 중요한 요소이다. 그러한 기능들은 컴퓨터의 센서와 연결되어 고객들에게 최소의 비용으로 최대의 편안함을 제공하고 있다. 외부세계와 고객을 연결시켜

## 6· 호텔관광식음료산업의 경영환경분석과 비전

주는 의사소통 기술은 회사와 계속해서 연락을 취해야 할 비즈니스 관광객들에게 점점 중요한 도구가 되고 있다. 이러한 서비스를 제공하고 비즈니스 고객들을 위해서 객실설계를 조정하는 호텔은 더 높은 경쟁우위를 지켜갈 것이다.

앞으로도 기술은 관광체험을 할 수 있는 방법에 있어서 또 다른 대안을 제시할 것이다. '사실적인 실체(virtual reality)'의 기술이 직업이나 라이프 스타일로 인해 원거리 목적지에 오랫동안 값비싸게 머무를 수 없는 사람들을 위하여 새로운 의미의 여행을 제공하게 할 것이다. 기술은 또한 안전하고 건강한 환경을 제공하는데 있어 환경관리와 고객 보호조치를 통해 그 역할이 증진될 것이다. 예를 들어 수질의 증진과 쓰레기 처리과정은 환경에 영향을 주는 요소들을 검사하거나 환경에 해로운 성분들을 없애기 위해서 박테리아를 이용하는 생물공학을 적용함으로써 가능해지고 있다. 이러한 기술들의 이점을 이용하는 경영인들은 안전을 의식하는 고객들로부터 기업을 성공적으로 이끌 수 있는 경쟁세계에 한 걸음 먼저 나가게 될 것이다.

전세계가 산업시대에서 정보화시대로 발전함에 따라 기술은 계속해서 각 개인들의 라이프 스타일을 바꿀 것이다. 급속한 변화 속에서 기업들은 개발이 어떠한 결과를 낳을 것인가를 알고 싶어한다. 오늘날 기업들은 현재 그들이 설명하고 있는 기회뿐만 아니라 변화의 추세를 분석하고 고객의 기대를 창출하는 기술개발과 도입에 투자를 해야 한다.

## 5. 새로운 경영환경, 새로운 경영인

위에 정리한 수요와 공급관리, 안전과 안정, 자본흐름, 그리고 기술창출 등은 현재의 미래의 주요한 경영 환경요소들로서 이들 요소의 급속한 변화에 신속히 대응해야 한다. 이러한 변화에 적절히 적응키 위해서는 관리자가 지적인 능력과 함께 새로운 경영개념으로 무장하여 복잡하고 급변하는 호텔산업에 전문성을 발휘해야 할 것이다.

경영자는 일상적인 운영의사 결정에 중요한 경향들을 반영시키고 내부적 운영상황과 외부적인 환경을 파악함으로써 시기를 적절히 맞출 수 있는 능력인이 되어야 한다. 이 과정을 통해서 경영자는 중요한 현재의 상황들을 파악하고, 이것이 유용한 정보인가를 평가하며, 또한 회사에 미치는 영향정도를 예측하는 법을 배워야 한다. 또한 다양한 정보를 통해 원천으로부터 얻을 수 있는 수많은 정보들을 전체적으로 연결하여 핵심 이슈에 따라 경영전략을 도출해 낼 수 있는 사고의 기술을 요구하는 것이다. 이러한 사고의 기술은 전반적인 경영관리를 통해 이루어지는 지식과 이해력의 총체라 할 수 있다. 재무, 마케팅,

인사관리, 운영, 외부 환경의 변화를 관찰할 필요성과 이러한 것들이 경영분야에 미치는 영향력을 평가하기 위해선 각 경영분야에 더 많은 지식이 요구될 것이며, 또한 변화를 평가하는데 있어 더 많은 노력을 기울여야 할 것이다.

이와 더불어 미래의 경영자에게 효과적이고 경쟁력 있는 방법을 창출할 수 있는 재능과 사업기술을 겸비한 전략가가 되도록 요청될 것이다. 또한 품질 좋은 서비스와 고도로 발전된 안전과 안정을 생각하는 고객들의 욕구뿐만 아니라 자산 생산성 증진에 관한 투자자들의 욕구에 부응할 수 있는 서비스 정신 역시 새로운 경영자들에게 요청될 것이다. 더 나아가 경영자들은 정보의 고속화를 통해 필요로 하는 서비스를 판매하고 전달하기 위해서는 기술에 대한 뛰어난 기식을 갖출 것을 요구받게 될 것이다.

이와 같이 미래의 경영자들은 경쟁시장에서 강력한 전략적 위치를 차지할 수 있는 확실한 기술로 우수한 서비스를 제공하기 위하여 적절한 재능을 발휘할 수 있는 능력을 갖춘 전문가가 되어야 할 것이다. 더욱 발전적인 사고와 감각 있는 인력관리 능력으로서 점점 증가하고 있는 세계적인 인력부족 현상을 맞아 종사원으로부터 최대의 생산성을 올릴 필요가 있다. 오늘날의 HRT 기업들은 이러한 필요성에 형식적인 조치를 취하지 말고 실제로 경쟁력 있는 방법을 취해야 할 것이다.

다음 장에서는 위에서 정리한 다섯 가지 주요변화요인에 비추어 식음료 분야에서 전개가 가능하리라 예측되는 몇 가지 핵심만을 정리하고자 한다.

## 제 2 장 : 주요변화에측과 비전

우리모두는 식음료를 섭취해야 한다. 따라서 식음료 산업의 변화는 모든 사람들에게 매우 중요한 것이다. 레스토랑과 기타 식음료 서비스사업은 그 규모가 큰 산업이다. 이 산업의 범주에 있는 12개 업계를 국내업체의 예를 들어 정리하면 다음과 같다. LG유통, 제일제당, 에버랜드 FS, 아가코 씨엠개발 등이 주된 사업체인 단체급식업계는 그 규모가 약 2000년 현재 4조 6천억원, 2002년 약 5조 3천억원 이상이라 전문가들은 예상하고 있다. 이들은 주로 학교, 병원, 각 사업체, 공사현장 등을 주로 마켓으로 한다. 패스트푸드 업계는 주요 업체가 롯데리아, 맥도널드, 버거킹 등이며 이 시장 역시 수조원 이상이다. 패밀리 레스토랑은 최근 그 어느 때보다 활발히 시장개척을 하고 있는 업계이며 주로 T.G.I.

## 8 · 호텔관광식음료산업의 경영환경분석과 비전

Friday's, 코코스, 베니건스, 스카이라, 까르스테이션, 씨즐러, 토니로마스, 아웃백스테이크하우스, 마르쉐 등으로 T.G.I. Friday's 한 브랜드만 연 600억 가까운 매출을 올리는 거대한 시장이 되고 있다.

이러한 시장 구조하에 피자업계 또한 그 시장 규모가 크다. 연 매출액이 1500억에 이르는 규모의 피자헛, 기타 피자물, 도미노, 미스터피자 등이 그들이다. 방향을 바꿔 아이스크림업계를 보자. 베스킨라빈스로 대표되는 이 업계는 약 1천~2천억 규모의 시장을 가지고 있다. 월간식당에 따르면 파스타업계도 약 9백억~1천억의 시장 규모라고 추정하고 있다. 분식업계도 규모는 작지만 꾸준히 브랜드 이미지화에 박차를 가하고 도시락 업계도 현재 약 200여 개의 점포를 가지고 있는 한솔도시락을 주로 하여 규모가 커지고 있고 한동안 유행이 되었던 퓨전레스토랑 업계도 창의성을 토대로 강세를 이어가고 있다. 기타 우동체인점 및 각종 유형의 체인점도 한국의 식음료 산업을 변화시켜가고 있다 할 수 있다. 이러한 변화의 중심에 우리 외식업체의 해외진출과 호텔 내의 식음료 서비스 등은 그 규모나 특성상 식음료 업계에 직간접적으로 영향을 미치고 또한 받음을 계속하고 있는 것이다. 그렇다면 앞으로 식음료 업계는 어떠한 변화를 맞이할까?

다음은 제1장에서 정리한 변화요인에 비추어 전개가 가능한 호텔관광식음료산업의 주요변화에측을 요약하면 다음과 같다. 필자는 변화에 대한 이러한 예측이 다방향, 다형태로 다가오는 현상들로써 모두 정리하지 못한다는 것을 잘 알고 있다. 독자의 생각에 한 보탬이 되길 바랄 뿐이다.

- 세계의 인구는 약 30여년 내에 두 곱이 된다고 유엔연구기관은 보고 있다. 그렇다면 이 많은 인구를 먹이기 위해서는 현재 두곱질의 식량이 필요하게 될 것이란 말이다. 생명공학이 식음료 산업과 함께 가야만 한다는 말이다.
- 최근과 같이 식품위생과 안전, 건강 등에 사회전체가 관심을 가졌던 적이 없는 듯하다. 물 먹인 소, 광우병 파동 등등 사건이 터질 때마다 식음료 서비스 업체가 입는 타격은 간과할 수 없다. 이와 같은 위생과 안전, 건강식에 대한 관심은 더욱더 심화되어 갈 것이 분명하다. 이로 인한 건강식 식음료서비스 업체가 더욱 늘게되는 현상이 나타날 것이라고 예측하는 것은 무리가 아니다.
- 환경에 대한 관심도 역시 식음료 서비스산업에 커다란 영향을 미치게 된다. 음식쓰레기 관리 허술로 인한 환경파괴 등과 같은 환경문제에 많은 고객의 관심이 증대될 것이고



이로 인해 친환경적 식음료 서비스 사업은 거스를 수 없는 대세가 될 것이다. 정보 통신 기술의 발달로 전세계가 동시에 하나로 연결될 수 있음은 반대로 환경파괴 업소로 낙인이 찍히는 한 시장에 존재하기 어렵게 된다는 것이다.

특히 구매력에 영향을 미치는 어린이들 그리고 노년층과 같은 지출능력을 갖춘 연령층의 증가는 이들을 타킷으로 한 레스토랑이 증가하게 될 것이다.

성인들은 대체로 많은 업무로 스트레스를 받는 층이며 이로 인해 보다 쉽고, 편리하며 안락한 환경을 제공하는 식음료 서비스 업체를 찾게 될 것이다.

앞으로 갈수록 룸오피스와 홈스쿨링 등 집에서 많은 일이 이루어지는 형태로 라이프스타일이 변해감으로 인하여 식음료 서비스 전 분야에서 무료 배달 서비스가 일반화되는 양상을 띄게 될 것이다.

많은 사람들이 점차로 밤 시간에 많은 근무를 하게 될 것이다. 이는 국제시장에서 경쟁우위를 지키기 위해서는 다른 Time Zone에 있는 사람들과 Co-works을 진행해야 하는 많은 상황으로 전개될 것이며 이로 인해 더욱더 24시간 서비스를 제공하는 업체가 늘게되는 하나의 동기가 될 것이다.

음식의 질은 고품질, 고품격, 고품의의 개념으로 진행될 것이다. 또한 고객들은 그 맛과 향이 새로운 것을 추구하게 되며 이로 인해 수많은 식품 연구소들은 현장의 조리사나 고객과 연계하여 끊임없이 과학적인 식음료 상품개발에 나서게 될 것이다.

위에서 언급한 건강에 대한 관심증대는 아마도 지방질이 적은 혹은 거의 없는 우유를 생산해내는 젖소를 생명공학자들이 만들게 될지도 모른다. 신생명공학은 건강에 해로운 음식을 원초적으로 차단하는 단계에까지 진행되며 새로운 개념의 식음료 서비스는 각 개인의 생물학적 구조에 맞는 1:1 개념의 서비스가 가능해질 것이다.

더 나아가 음식을 구울 때 지방이 전혀 쓰이지 않는 방식을 도입할 수 있을 것이다.

점차 고객들은 다양한 음식 종류를 아는 정도에서 그 음식들이 어떤 과정으로 준비되는지에 관심을 갖게 될 것이다. 주방과 홀 사이에 벽이 헐리고 고객이 직접 조리과정에 참여하는 서비스가 주목받는 시기가 올 것이다.

교육을 받은 수준의 증가와 더불어 독신이나 학생들의 외식비가 증가하고 부모 모두가 밖에서 일을 하는 사람 또는 아이가 없는 집에서의 외식비 지출이 클 것이며

보다 많은 양의 홈쇼핑이 가능해지고 배달서비스는 식음료 서비스의 기본이 될 것이며, 심지어 문 앞까지 배달이 아닌 냉장고 안에까지 서비스가 전달되는 시기가 다가올

것이다.

- 무선 전화기나 단말기를 이용한 음식 주문과 배달이 운전 중에도 쉽게 가능해지는 시기가 다가올 것이다. 그 배달 속도는 더욱 빨라져 최근의 한 피자 배달 서비스와 같이 주문 즉시 준비되어 배달 과정에서 조리되고 고객에게 제공 시 조리와 음료준비가 완료되는 고품질의 서비스가 가능케 될 것이다.
- 식음료 서비스 공급업자 측면에서 컴퓨터 시스템의 도입으로 정교하게 매뉴얼화된 작업을 대신하므로 그 효율성을 높이고 Cashier가 전혀 필요 없이 고객의 데이터베이스를 이용한 금전출납이 가능케 되며 이러한 데이터베이스로 더 효과적인 마케팅을 전개하는 서비스가 보편화될 것이다.
- 또한 Dual-Concept 개념으로 식료품 마트 안의 식음료 서비스 사업, 꽃가게 안의 식음료 서비스 등 새로운 개념의 서비스가 주류를 탈것이다.

### 제 3 장 마침말

본 연구는 필자의 연구와 경험을 바탕으로 호텔관광식음료산업의 경영환경분석과 비전을 제시하고 있다. 이러한 분석과 예측 그리고 미래에 대한 비전 제시는 우리가 가지고 있는 통념, 고정관념의 틀을 깨고 나와 생각하지 않는 한 그 이해와 새로운 접근이 어렵다는 것은 분명하다. 1748년 Selznick의 open system 이론, 1976년 Snow의 지각하는 환경이론은 이를 잘 뒷받침하고 있다. 결국 경영진들은 자유로이 열려있는 구조에서 지각하는 환경에 반응하고 지각하지 못하는 환경은 존재하지 않는다 판단하기 때문에 전략수립과정에 포함시키지 않게 된다는 것이다. 본 연구에서 제시하는 내용들은 앞으로 호텔관광식음료산업의 장래를 형성시킬 것이다. 만약 이 분야의 사업가들이 경쟁우위를 갖고 시장에 존재하려면 이러한 내용을 장기적인 기업전략에 반영시켜야 한다고 믿는다.