

# 외식 전문인력 양성 및 관리방안 연구

2012. 09.

연구수행기관 : (사)한국외식산업경영연구원

# 제 출 문

농림수산식품부 장관 귀하

본 보고서를 「외식 전문인력 양성 및 관리방안 연구」에  
대한 최종보고서로 제출합니다.

2012. 09.

(사)한국외식산업경영연구원



## 연 구 진

책임연구원	김 기 영	경기대학교 교수
연 구 원	원 혜 영	(사)한국외식산업경영연구원 실장
	윤 은 옥	(사)한국외식산업경영연구원 차장
	정 유 선	(사)한국외식산업경영연구원 연구원
보조연구원	안 혜 경	(사)한국외식산업경영연구원 연구원
	이 지 연	(사)한국외식산업경영연구원 연구원
	김 상 영	(사)한국외식산업경영연구원 연구원
	주 아 름	(사)한국외식산업경영연구원 연구원

## 연구 요약

<b>연구과제명</b>	외식 전문인력 양성 및 관리방안 연구
<b>키워드</b>	외식산업, 전문인력, 양성기관 관리
<b>연구기관</b>	(사)한국외식산업경영연구원
<b>연구기간</b>	2012.5.8~2012.9.6

외식산업의 선진화 및 경쟁력 강화를 위해서는 전문성을 갖춘 외식산업 전문인력이 중요함. 외식산업의 지속적인 성장으로 산업의 대형화·규모화·기업화·전문화·세분화로 직무의 세분화·전문화가 진행됨에 따라, 인력 수급측면에서 단순히 양적증가보다 질적으로 우수한 인력이 요구되고 있음. 본 연구는 외식산업 전문인력 양성 교육 프로그램을 개발하고 외식산업 전문인력 양성 및 효과적 관리방안을 제안함.

‘외식산업의 선진화 및 경쟁력 강화를 위한 전문인력 양성’을 위해서는 크게 외식 전문인력 교육 프로그램 개발, 외식 전문인력 양성 관리 방안 구축을 기본 방향으로 함. 세부 방안은 크게 ① 전문인력 양성 교육 프로그램 개발, ②자격증 운영 개선 및 활성화, ③전문인력 양성기관 방안 수립, ④전문인력 수급 체계 개선, ⑤전문인력 양성 정책 전략 및 지원으로 나눌 수 있으며 세부 내용은 다음과 같음. 첫째, 전문인력 양성 교육 프로그램 개발에 있어서는 기존 일원화 되어 있고 단기적인 교육 중심에서 탈피하여 장기적이고 체계화된 교육 프로그램이 실현되어야 하며, 이를 위해 공통과정-기본과정-심화과정의 단계별 교육 프로그램의 안을 제시하였음. 둘째, 자격증 운영의 개선 및 활성화를 위해 현재 전문화 되어 있지 않은 자격증 제도의 인증제 도입 및 자격증 소지자의 활용 활성화 등을 위한 방안 및 제도 정착이 필요함. 셋째, 전문인력 수급 체계 개선을 위해 외식 인력의 수요, 공급 및 주기적인 인력수급 현황을 전망하여 업계에서 인력을 필요로 할 때 적합한 인력의 수급 자료로 활용할 수 있음. 또한 교육시스템 구축 및 표준화의 일환으로 산·학·연 공동 인력 조달체계와 계약학과 운영이 필요함. 마지막으로, 전문인력 양성 정책 전략 및 지원을 위해서는 외식 관련 연구소 및 아카데미 등의 설립 시 법인세 감면 혜택과 더불어 외식 기업에 제공될 수 있는 혜택을 검토하여 적용해야 함. 교육비 지원은 일부 필요하기는 하지만 장기적인 지원 방안으로는 적합하지 않으며, 재정적 지원보다는 경쟁력 있는 교육 프로그램 운영 및 실행에 대한 지원에 초점을 맞추어야 할 것임. 뿐만 아니라 체계적인 자격증 취득 및 유지 시스템 제도 보완 등을 통해 외식산업에 대한 위상을 높일 수 있는 정책적 지원이 필요함.

전문인력 양성은 전문성을 갖춘 산업인력 확보를 통해 산업의 양적·질적 성장과 활성화에 기여할 수 있어야 하며, 이를 위해서는 관련 민간기관뿐 아니라 중앙정부와 해당기관의 지속적인 지원이 요구됨. 동시에 보수교육강화, 자격증 제도 개선, 전문인력 양성에 대한 교육 로드맵 수립 및 교육·기관별 평가시스템이 구축되어야 할 것임.



# 목 차

## I. 연구 개요

1. 연구의 필요성과 목적 .....	1
2. 연구 범위 및 주요내용 .....	4
3. 연구 방법 .....	6
4. 연구 추천 체계 .....	8

## II. 국내 외식산업 현황

1. 국내 외식산업 현황 .....	9
1) 외식산업 시장 규모 .....	9
2) 외식산업의 고용 창출 .....	14
2. 외식산업의 인력 수급 전망 .....	18

## III. 국내·외 외식산업 전문인력 양성 현황

1. 외식산업 전문인력에 대한 용어 정의 .....	25
2. 인력양성 선행연구 결과 .....	27
3. 국내 주요 교육기관의 외식산업 전문인력 양성 현황 .....	35
1) 정부 관련 기관의 외식산업 전문인력 양성 현황 .....	36
2) 민간 교육기관의 외식산업 전문인력 양성 현황 .....	38
3) 농림수산물식품부 지정 외식산업 전문인력 양성기관 현황 .....	48
4) 국내 주요 기관의 외식산업 전문인력 양성의 문제점 .....	49
4. 국내 외식산업 관련 자격증 운영 현황 및 문제점 .....	54
1) 국내 외식산업 관련 자격증 현황 .....	54
2) 외식산업 관련 자격증 제도의 문제점 .....	78
5. 외식산업 인력양성에 대한 실태 및 수요 설문조사 .....	81
1) 전문인력 양성에 대한 실태 조사 .....	81
2) 전문인력 양성에 대한 수요 조사 .....	93
3) 시사점 .....	102

6. 국외 주요국의 외식산업 전문인력 양성 현황 .....	103
1) 미국 .....	103
2) 일본 .....	117
3) 프랑스 .....	125
4) 이탈리아 .....	126
5) 태국 .....	129
6) 시사점 .....	132

#### IV. 외식산업 전문인력 양성 교육 프로그램 개발

1. 외식산업 직무분석 .....	135
1) 직무분석의 필요성 .....	135
2) 외식산업 가치 사슬(Value chain)에 따른 직무분류 .....	137
3) 외식산업 직종별 세부 직부분석 .....	139
4) 외식산업 직무분류(안) .....	146
5) 직무별 필요능력 및 교육 .....	147
2. 외식산업 전문인력 양성 교육 프로그램 개발 .....	148
1) 외식산업 전문인력 양성 교육 프로그램 도출 .....	148
2) 일반 교육 프로그램 .....	149
3) 창업 및 취업 교육 프로그램 .....	154

#### V. 외식산업 전문인력 양성 및 효과적 관리 방안

1. 기본 방향 설정 및 방안 도출 .....	156
1) 국내 외식산업 관련교육 분석 .....	156
2) 기본방향 .....	157
3) 개선방안 도출 .....	158
2. 세부 개선 및 관리 방안 .....	159
1) 외식산업 관련 자격증 운영개선 및 활성화 방안 .....	160
2) 외식산업 전문인력 양성기관 관리 방안 .....	165
3) 외식산업 전문인력 수급 개선 방안 .....	170
4) 외식산업 전문인력 양성 정책 전략 지원 및 지원 방안 .....	174
3. 세부방안 요약 .....	176

## VI. 결론 및 제언

1. 결론 .....	179
2. 제언 .....	180

<b>참고문헌 .....</b>	<b>183</b>
-------------------	------------

### <부 록>

1. 국내 외식산업 전문인력 양성 교육기관 및 운영 프로그램 .....	189
2. 일본 외식산업 관련 국가 및 민간 자격증 현황 .....	196
3. 외식업체 교육 실태 및 수요조사 설문지 .....	201
4. 전문가 델파이 조사지 .....	211
5. 한국직업사전상 외식관련 직업 명세서 .....	215

## 표 목차

표 2-1. 국내 외식산업의 시장규모 증감추이 .....	10
표 2-2. 외식산업 업종별 시장규모 .....	10
표 2-3. 업종별 외식산업 점포수 .....	11
표 2-4. 외식산업 업종별 매출액 및 종사자 수 현황 .....	12
표 2-5. 외식산업 업종별 매출액 및 종사자 수 연평균 성장률 .....	13
표 2-6. 시·도별 외식산업의 시장규모 .....	13
표 2-7. 서비스업 경제활동별 국내총부가가치 및 취업자 수 .....	14
표 2-8. 서비스업 산업별 노동 생산성 지수 .....	15
표 2-9. 서비스 산업별 종사자수/취업자 수 현황 .....	16
표 2-10. 종사자 규모별 음식점업 구성비 현황 .....	17
표 2-11. 매출액 규모별 음식점업 구성비 현황 .....	17
표 2-12. 음식점 및 주점업 고용 전망 .....	19
표 2-13. 음식서비스 관련직 고용 전망 .....	19
표 2-14. 직종별/규모별 노동력 현황 .....	21
표 2-15. 산업별/규모별/직능수준별 필요 노동력 미충원 인원 현황 .....	22
표 3-1. 외식산업 전문인력에 대한 용어 정의 .....	27
표 3-2. 제도권 밖의 조리사 양성 전문교육 모델 .....	28
표 3-3. 정부 관련 기관 외식산업 전문인력 양성 교육 주제별 분류 .....	36
표 3-4. 소상공인지진흥원 교육 프로그램 .....	36
표 3-5. 서울특별시 창업스쿨 교육 프로그램 .....	38
표 3-6. 민간 교육기관 전문인력 양성 교육 분야별 분류 .....	39
표 3-7. 민간 교육기관 전문인력 양성 외식 창업관련 교육의 분야에 따른 분류 .....	39
표 3-8. 민간교육기관의 연계위탁 현황 .....	40
표 3-9. 민간 교육기관 전문인력 양성 경영관련 교육의 분야에 따른 분류 .....	41
표 3-10. 세종외식연구소 교육 프로그램 .....	42
표 3-11. (사)대한가맹거래사협회 교육 프로그램 .....	43
표 3-12. 한국외식정보(주) 서비스아카데미 교육 프로그램 .....	43
표 3-13. 맥세스실행컨설팅 교육 프로그램 .....	45
표 3-14. 민간 교육기관 전문인력 양성 조리 관련 교육의 분야에 따른 분류 .....	46
표 3-15. 국비지원에 따른 교육 기관별 교육대상 .....	47

표 3-16. 학점은행제 평가·인정기관 .....	47
표 3-17. 외식산업 전문인력 양성교육 지정기관별 교과과정 .....	49
표 3-18. 소상공인지원센터 2012년 주요 외식업 창업관련 교육 프로그램 .....	52
표 3-19. 우리나라 자격제도 체계 .....	54
표 3-20. 국내 외식산업관련 자격증 현황 .....	56
표 3-21. 외식산업 관련 국가공인 자격증 취득절차 .....	58
표 3-22. 국가공인 자격증(한국산업인력공단) 응시현황 .....	61
표 3-23. 영양사와 위생사 응시 및 합격 현황 .....	62
표 3-24. 한식조리기능사 응시 및 합격현황 .....	63
표 3-25. 외식산업 관련 비공인 민간자격증 취득절차(경영 관련 자격증) .....	64
표 3-26. 직무 관련 비공인 민간자격증 취득절차(바리스타) .....	68
표 3-27. 직무 관련 비공인 민간자격증 취득절차(소믈리에) .....	70
표 3-28. 직무 관련 비공인 민간자격증 취득절차(푸드코디네이터) .....	75
표 3-29. 직무 관련 비공인 민간자격증 취득절차(기타) .....	76
표 3-30. 외식산업경영지도사와 외식경영관리사의 비교 .....	79
표 3-31. 조사항목 요약표-경영주 및 인사담당자 .....	81
표 3-32. 조사항목 요약표-종사자 .....	81
표 3-33. 인력 충원 시 구인 방법 .....	82
표 3-34. 인력 채용 시 학력 기준 .....	83
표 3-35. 직무별 인력 채용 시 학력 기준 .....	83
표 3-36 인력 채용 시 평가 항목별 중요도 평균 .....	83
표 3-37. 인력 채용 시 전공 기준 .....	84
표 3-38. 직무별 인력 채용 시 전공 기준 .....	84
표 3-39. 교육정보 습득 경로 .....	85
표 3-40. 직무별 교육경험 여부 .....	85
표 3-41. 직무별 교육내용 .....	86
표 3-42. 직무별 교육방법 .....	86
표 3-43. 외식관련 교육 이수 직원에 대한 인사 평가 반영 방법 .....	87
표 3-44. 교육비 지원 여부 .....	87
표 3-45. 교육비 미지원 이유 .....	88
표 3-46. 교육 시 애로사항 .....	88
표 3-47. 대학전공 및 입사 후 교육의 직무 충족도 .....	89
표 3-48. 자격증을 소지한 직원의 인사평가 반영 여부 .....	90
표 3-49. 자격증의 실제 업무 활용도 .....	90
표 3-50. 회사 및 직무 선택 이유 .....	90



표 3-51. 직무별 회사 및 직무 선택 이유 .....	91
표 3-52. 종사자 직무별 교육경험 여부 .....	91
표 3-53. 종사자 교육 교육기관 .....	92
표 3-54. 종사자 교육 기간 .....	92
표 3-55. 현 직무와 연관성이 높은 과목 .....	93
표 3-56. 직무관련 교육의 만족도 .....	93
표 3-57. 교육별 필요도 및 난이도 .....	94
표 3-58. 적절한 교육 기간, 주기 및 시간, 1인당 교육비 .....	95
표 3-59. 희망하는 정부 지원형태 .....	95
표 3-60. 정부와 회사의 적정 교육비 부담비율 .....	95
표 3-61. 정부 지원 외식산업 관련 전문 교육 프로그램 인지 여부 .....	96
표 3-62. 직무 필요교육 .....	96
표 3-63. 교육별 필요도 및 난이도 .....	97
표 3-64. 직무별 교육별 필요도 빈도(N) .....	98
표 3-65. 교육별 교육담당 기관 .....	100
표 3-66. 적절한 교육 기간, 주기 및 시간 .....	101
표 3-67. 적절한 교육 기간, 주기 및 시간 교차분석 .....	101
표 3-68. 희망하는 회사 지원형태 .....	102
표 3-69. 회사와 본인의 교육비 부담률 .....	102
표 3-70. 미국 레스토랑협회 교육과정 비교 .....	104
표 3-71. 미국 레스토랑협회 교육과정별 교육과목 및 요건 비교 .....	104
표 3-72. ProStart 교육과정 .....	105
표 3-73. ManageFirst 교육과정 세부 내용 .....	106
표 3-74. ServSafe 교육과정 .....	107
표 3-75. 국제 프랜차이즈협회 CFE 교육 이수 과정 .....	108
표 3-76. CIA 교육과정 .....	110
표 3-77. 영양사 관련 법적제도 유형 .....	111
표 3-78. 미국 영양사협회에서 발급하는 영양사 자격증 .....	113
표 3-79. 미국 요리사 연맹에서 인증하는 조리사 자격증 .....	115
표 3-80. 미국 요리사연맹 마스터 요리사 자격증 취득 프로세스 .....	115
표 3-81. 미국 요리사협회 마스터 요리사 자격증 취득 세부 프로세스 .....	116
표 3-82. 츠지조그룹교 수업과정 .....	117
표 3-83. 사단법인 일본 푸드서비스협회 교육 및 연수 .....	118
표 3-84. 일본의 외식산업 관련 국가·민간자격증 .....	120
표 3-85. 영양사 자격과 관리영양사면허 비교 .....	122

표 3-86. 전문조리사 자격시험 응시조건 .....	123
표 3-87. 일본 레스토랑 서비스 기능사 자격시험 응시조건 .....	124
표 3-88. 일본 푸드코디네이터협회 푸드코디네이터 자격시험 응시조건 .....	125
표 3-89. 최근 소펙사 KOREA의 세미나 개최 현황 .....	126
표 3-90. 이탈리아 ICIF 교육과정 .....	127
표 3-91. 이탈리아 알마 교육과정 .....	129
표 3-92. 태국 국가기술표준 태국요리부분 .....	130
표 3-93. 외국 외식교육기관의 전문인력 양성 현황-조리부분 .....	131
표 3-94. 외국 외식교육기관의 전문인력 양성 현황-관리자 및 위생 부문 .....	132
표 3-95. 미국 레스토랑협회 교육과정 부문별 비교 .....	133
표 3-96. 일본의 외식산업 관련 국가·민간자격증 .....	134
표 4-1. 외식산업 Value Chain .....	137
표 4-2. 외식산업 Value Chain별 책무 및 수행직무 .....	138
표 4-3. 외식산업 Value Chain에 따른 직종 분류 .....	139
표 4-4. 외식업체 관리자 직무모형 .....	140
표 4-5. 외식업체 관리자 주요 직업별 수행직무 .....	140
표 4-6. 조리 작업 공정 .....	141
표 4-7. 조리사 직무 모형 .....	141
표 4-8. 주방장 및 조리사 직급별 수행직무 .....	142
표 4-9. 외식업체 서비스 종업원 작업 공정 .....	143
표 4-10. 외식업체 서비스 종업원 직무모형 .....	143
표 4-11. 음식서비스 종업원의 수행직무 .....	144
표 4-12. 외식업체 메뉴개발자 직무모형 .....	145
표 4-13. 외식업체 메뉴개발자 주요 수행직무 .....	145
표 4-14. 외식업체 FC점포관리/수퍼바이저 직무모형 .....	146
표 4-15. 외식업체 FC점포관리/수퍼바이저 주요 수행직무 .....	146
표 4-16. 외식산업 직군별 필요지식 및 기능, 태도 .....	147
표 4-17. 외식산업 직군별 교육프로그램 방향(안) .....	150
표 4-18. 외식업체 점포관리자 교육 프로그램(안) .....	151
표 4-19. 외식업체 점포 관리자 세부 교육내용(안) .....	151
표 4-20. 외식업체 점포관리자 입문과정 교육 프로그램 프로파일(안) .....	153
표 4-21. 외식업체 점포관리자 심화과정 교육 프로그램 프로파일(안) .....	153
표 4-22. 외식산업 교육프로그램 교육프로그램 방향(안): 창업 및 취업분야 .....	155

표 5-1. 국내 주요 기관의 외식산업 전문인력 양성 현황 요약 .....	156
표 5-2. 외식경영관리사 자격증 검정 프로파일(현행) .....	162
표 5-3. 외식경영관리사 자격증 검정 개선 프로파일(안) .....	162
표 5-4. 국내 외식산업 관련 자격증 문제점 및 개선방안 .....	163
표 5-5. 경영관련 비공인 민간 자격증: 외식산업경영지도사/외식경영관리사 .....	164
표 5-6. 전문인력 양성기관 지정기준(외식산업진흥법) .....	165
표 5-7. 식품전문인력양성 평가지표 .....	166
표 5-8. 식품전문인력양성 교육과정 평가 절차 .....	167
표 5-9. 전문가 자격요건(노동부 직업능력개발 훈련기관) .....	167
표 5-10. 외식산업 전문인력 양성 기관 평가 절차(예시) .....	169
표 5-11. 외식산업 전문인력 양성 기관 평가 체계(예시) .....	169
표 5-12. 산업별협의체(SC)와 전문대학 간 교육 프로그램 공동 개발·운영 컨소시엄 사업 .....	172
표 5-13. 외식산업 전문인력 수급체계 문제점 및 개선방안 .....	173
표 5-14. 외식산업 전문인력 양성 관련 현 정책 및 지원방안 .....	174

# 그림 목차

그림 1-1. 외식 전문인력 양성 및 관리방안 연구 추진체계 .....	8
그림 3-1. 인력 관광인력 전문화 단계 모형도 .....	33
그림 3-2. 국내 외식산업 전문인력 양성 기관 분류 .....	35
그림 3-3. 국내 외식산업 관련 자격증 .....	55
그림 3-4. 미국의 영양사 면허 취득과정 .....	112
그림 3-5. 일본 자격 제도 체계 .....	120
그림 3-6. 일본 영양사·관리영양사 면허 취득 절차 .....	122
그림 3-7. 일본 조리사 면허 취득 흐름 .....	123
그림 4-1. 직무분석 대상 .....	136
그림 4-2. 외식산업 직무 재분류(안) .....	146
그림 4-3. 외식산업 전문인력 교육 프로그램 도출 프로세스 .....	148
그림 4-4. 외식업체 점포관리자 교육프로그램 로드맵 .....	152
그림 5-1. 외식산업 인력양성을 위한 기본 방향 설정 및 방안 도출 .....	157
그림 5-2. 외식산업 전문인력 양성 및 효과적 관리 방안 수립 프로세스 .....	158
그림 5-3. 외식인력 전문화를 위한 교육과 제도의 문제점 및 개선방안 .....	159
그림 5-4. (사)한국외식산업협회 외식경영관리사 자격증 개선(안) .....	161
그림 5-5. 외식산업 전문인력 양성 기관 선정 향후 방향(안) .....	168
그림 5-6. 전문인력 수요·공급조달체계도 .....	171
그림 5-7. 외식 전문가 양성을 위한 산·학·연 협동 시스템 및 부문별 역할체계 .....	175
그림 5-8. 외식사업 전문인력 양성 세부 방안 .....	178



# Ⅰ. 연구 개요

## 1. 연구의 필요성과 목적

### 1) 연구의 배경과 필요성

국민소득의 지속적 증가, 여가 생활의 증대, 맞벌이 부부 증가, 1인 가족·딩크족 등 새로운 가족 형태의 증가, 라이프 사이클 및 식생활 패턴의 변화, 세계 음식문화에 대한 관심 고조 및 해외 브랜드의 국내 진출 등에 따라 외식문화가 발달하면서 국내 외식산업의 양적·질적 성장이 지속됨.

국내 외식산업 규모는 1999년 33조 3,000억원에서 2009년 69조 9,000억원으로 10년 사이 110%의 성장세를 나타냄. 점포수 역시 1999년 66만개에서 2009년 76만개로 15.2% 증가하는 등 매출 및 점포수 모두 10년간 꾸준히 증가함. 특히 외식 프랜차이즈 산업은 2002년 11조 1,800억원에서 2005년 24조 700억원, 2008년 현재 40조 1,700억원으로 2002년 대비 2008년 매출이 259.3%의 급성장세를 나타냄. 외식 기업들의 해외 진출 역시 활발히 이루어지고 있어 2005년 전 세계에 221개 점포가 운영되던 것이 2010년 8월 현재 56개 기업이 991개 점포를 운영하는 것으로 조사돼 3년 사이 770개 점포가 늘어 연평균 38%가 증가하는 등 프랜차이즈 브랜드 및 시스템을 통한 해외 진출이 활성화 될 경우 해외 진출 외식 업체 수는 훨씬 증가할 것으로 전망됨. 이 밖에 가구당 식료품비 지출액 중 외식비가 차지하는 비중이 1985년 7.5%에서 2000년 39.4%, 2009년 47.3%로 지속적으로 증가하고 있어 향후 외식산업 규모는 더욱 확대될 것으로 예측됨.

외식산업은 전체 종사자의 약 10%를 차지할 정도로 외식산업 자체 성장 뿐 아니라 일자리 증가 등 고용창출 효과로 이어지고 있음. 외식산업의 성장에 따라 종사자수 역시 2000년 143만명에서 2009년 160만명으로 11.9% 증가함. 전체 산업 내 비중에 있어서도 외식산업(표준산업분류 기준 음식점 및 주점업) 종사자수는 2007년 156만7,414명, 2008년 157만8,068명, 2009년 160만718명으로 전체 19개 분야의 산업 중 각각 9.8%, 9.7%, 9.5%를 차지하는 등 전체 산업 대비 높은 고용창출 효과를 내고 있음. 또한 2012년 2월 기준 '숙박 및 음식점업'의 취업자 수는 188만6,000명으로 전체의 7.9%를 차지하고 있으며, 통계청 '경제활동인구 근로형태별 비임금 근로 부가조사' 결과에 따르면 2010년 8월 기준 숙박 및 음식점업의 비정규직 근로자는 약 105만7,000명으로 전체 업종 중 18.6%를 차지하고 있음. 외식산업 규모의 지속 성장 및 외식업체의 증가에 따라 외식산업의 고용창출 효과가 지속적으로 증가할 것으로 전망됨.

또한 외식산업에 대한 미래 성장 가능성에 따라 고등학교 및 2년제·4년제 대학에서 배출되는 인력이 해마다 증가하고 있으며, 창업교육·보수교육·분야별 전문교육 등의 프로그램을 통해 정부 및 민간에서 배출되는 인력 역시 해마다 증가하고 있음. 2011 한국외식연감에 따르면 국내 4년제 대학 관련학과는 40곳, 2년제 관련 학과는 66곳, 관련 전문 고등학교는 11곳으로 외식·조리 관련학과가 지속적으로 증가하고 새로운 직군이 생겨남에 따라 다양한 학과가 등장하고 있음. 2010년 기준으로 2년제 및 4년제

의 외식·조리 관련학과 졸업생수는 1만5,759명으로 매년 1만명 이상의 졸업생들이 배출되고 있음. 또한 외식산업의 진흥 및 양성정책을 진행하고 있는 정부와 민간교육기관 역시 지속적으로 외식산업 관련 교육 프로그램을 신설·강화하고 있어 이를 통해 양성·배출되는 인력의 수는 훨씬 많은 상황임.

그러나 국내 외식산업은 미래 비전 및 규모의 성장에 비해 전문인력 양성 및 관리 시스템은 미비한 실정으로 이는 외식산업의 경쟁력 강화를 통한 선진산업으로 성장하는 데 한계요인으로 작용함. 매년 외식·조리 관련 졸업생이 많이 배출되고 있으나 수요자인 외식업체의 니즈와 학교의 교육수준(현장에서 필요로 하는 커리큘럼 등) 차이로 인해 수요 및 공급의 불균형이 심화되고 있음. 민간에서 이루어지고 있는 교육 역시 전문성 및 실효성에 대한 문제가 대두되고 있음. 즉, 외식업에 대한 직무가 세분화·다양화·전문화되고 있는 추세와는 달리 그동안 대부분의 교육이 직무별 전문인력 양성 보다는 단순히 ‘서비스와 조리 스킬’ 교육 중심으로 이루어져 왔음. 이에 따라 일부 외식업체는 외부 교육 보다는 내부 전문가를 양성해 직무별 교육을 진행하거나 전문 교육기관에 자사만을 위한 맞춤형 교육 프로그램 구성을 위탁하기도 함.

또한 자영업의 증가에 따라 외식업 창업 시장이 확대되면서 예비창업자를 대상으로 하는 창업교육도 꾸준히 개설되고 있으나 교육 커리큘럼의 적합성 및 현실성, 강사의 전문성, 그리고 예비 창업자들의 교육에 대한 필요성·중요성 인식 부재로 인해 외식업소의 폐점을 증가 및 경쟁력 약화의 주요인으로 지적되고 있음. 결국 외식산업 전문인력 양성 및 산업 경쟁력 구축의 첫 단계인 창업교육이 제대로 이루어지지 않아 ‘준비 없는 창업’으로 많은 문제가 발생하고 있는 실정임.

뿐만 아니라 관련 자격증 제도에도 여러 가지 한계점이 지적되고 있음. 현재 조리 및 외식관련 공인 자격증으로는 조리관련 자격증과 가맹거래사가 전부이며, 외식산업경영지도사, 수퍼바이저, 바리스타, 소믈리에 등 각종 민간 자격증 과정이 운영되고 있지만 이 역시 강사의 전문성, 커리큘럼의 적합성, 시장의 니즈 분석, 그리고 현장에서 자격증의 필요도 및 중요도가 낮아 해당 자격증에 대한 효용성이 높지 않은 실정임.

이러한 현황은 국내 외식산업의 경쟁력 강화 및 선진화를 가로막는 가장 큰 한계요인으로 작용하고 있음. 따라서 외식산업의 경쟁력을 강화하고 미래 성장 동력산업으로 자리매김하기 위해서는 수요자와 공급자의 니즈를 충족하고 전문인력을 양성할 수 있는 체계화된 교육 및 관리 시스템 구축이 필요함. 단순히 조리와 서비스에 국한된 교육이 아닌 창업교육, 기존 종사자의 보수교육, 취업교육, 자격증 관련 교육, 전문 강사 및 컨설턴트 양성 교육, 그리고 지속적 성장세를 나타내고 있는 프랜차이즈 전문가 양성 교육 등 각 교육별 세분화·전문화된 직무별·직급별 교육이 진행되어야 함.

이와 함께 효율적·성공적인 교육을 통한 인재양성을 위해서는 교육을 수행할 교육기관의 전문성 및 체계적인 운영 시스템 구축이 매우 중요함. 따라서 국가가 지정한 전문인력 인력양성 기관을 중심으로 적정 기관 수, 산업의 니즈 및 활용도를 고려한 교육 커리큘럼 구성, 운영 시스템, 강사진 등에 대한 지속적인 평가 및 관리방안 구축을 통해 선진화 및 글로벌 경쟁력을 갖춘 외식산업 인력양성이 이루어 질 수 있는 토대를 마련해야 함.

## 2) 연구의 목적

본 연구는 국내 외식산업 관련 전문인력 인적구성 현황 및 문제점, 국외 외식산업 인력양성 사례 조사, 전문인력 교육 현황 및 산업에서의 인력 활용 실태를 파악하고 이를 토대로 향후 국내 외식산업의 전문인력 양성 교육프로그램 개발, 양성기관에 대한 효율적인 운영 및 체계적인 관리 방안을 도출함으로써 외식산업의 인적 경쟁력을 강화하고자 함.

이에 따른 본 연구의 세부목표는 다음과 같음.

- (1) '외식산업 전문인력'에 대한 용어 정의
- (2) 정부 및 민간에서 양성되고 있는 외식전문 인력 양성 현황 및 산업 내 활용실태 파악
- (3) 국외 외식산업 인력 양성 교육 프로그램 조사
- (4) 국내 외식산업 전문인력의 직무 분석
- (5) 국내 외식 전문인력 양성을 위한 교육 프로그램 개발
  - ① 일반교육 프로그램
  - ② 창업 및 취업교육 프로그램
- (6) 외식산업 전문인력 활용 방안 및 교육기관 관리 방안
  - ① 자격증 운영개선 및 활성화 방안
  - ② 외식산업 전문인력 양성기관 관리 방안
  - ③ 외식산업 전문인력 수급 개선 방안
  - ④ 외식산업 전문인력 양성 정책전략 및 지원방안



## 2. 연구 범위 및 주요내용

연구의 세부 목표를 달성하기 위한 연구 범위 및 주요 내용은 다음에 제시하는 바와 같음.

### 1) 외식산업 전문인력에 대한 용어 정의

외식산업 전문인력 양성을 위한 교육 프로그램 개발 및 관리 방안을 제시하기 위해 전문인력에 대한 문헌 조사와 함께 외식산업 및 노동·교육 분야 전문가들의 의견을 수렴해 ‘외식산업 전문인력’에 대한 용어를 정의함.

### 2) 국내 외식관련 전문인력 양성 현황 및 문제점 분석

정부 및 주요 민간 교육기관의 웹사이트 및 간행물(브로셔 등) 등을 통해 각 기관별 외식산업 인력 양성 교육 커리큘럼, 대상 및 프로그램의 특징 등에 대한 현황 조사와 함께 외식업 경영주 및 인사·교육담당자와 종사자를 대상으로 전문인력 보유 및 양성 현황과 니즈에 대한 설문조사를 진행함. 현황 조사와 설문조사 결과를 통해 현 외식산업 인력 양성 교육의 문제점을 분석하고 향후 전문인력 양성 프로그램 개발 및 관리방안의 방향성을 도출함.

각 교육기관에서 운영하는 전문인력 양성 교육 프로그램은 크게 정부차원의 교육과 민간차원의 교육, 그리고 2012년 지정된 농림수산물식품부 지정 ‘외식산업 전문인력 양성 기관’을 대상으로 조사함. 또한 민간교육기관에서 운영되는 교육은 창업, 경영, 조리, 기타의 4개 카테고리로 구분해 각각에 대한 교육 진행 실태를 조사하며, 주요 조사 대상 기관은 다음과 같음.

- ① 정부차원의 인력 양성 교육 프로그램 현황 조사
- ② 민간 차원의 인력 양성 교육 프로그램 현황 조사
  - 외식산업 관련 협회 및 사단법인
  - 외식·조리관련 전문학교
  - 국비지원 교육과정을 운영 중인 요리학원
  - 관련 연구소 및 컨설팅사
  - 주요 대학에서 운영 중인 외식산업 고위자과정
- ③ 국내 외식·조리관련 자격증 운영 현황
- ④ 외식업 경영주 및 인사·교육 담당자, 종사자 대상 설문조사
  - 1그룹(경영주 및 인사·교육 담당자)과 2그룹(종사자)의 교육 현황 분석
  - 1그룹과 2그룹의 전문인력 양성 교육에 대한 니즈 분석
- ⑤ 현황 조사 및 설문조사 결과를 바탕으로 현 국내 외식산업 전문인력 양성 교육의 문제점 및 시사점 도출

### 3) 국외 전문인력 양성 방안 사례 조사

미국 레스토랑협회(NRA) 교육재단과 프랜차이즈협회, 일본의 (사)일본푸드서비스협회, 그리고 프랑스, 이탈리아, 태국 등 주요 국가의 외식산업 전문인력 양성 교육 현황과 함께 외식 및 조리 관련 자격증 제도를 조사하고 이를 통해 국내 인력 양성 교육 프로그램 개발 시 적용 가능한 요소를 도출함.

### 4) 외식산업 전문인력 양성 교육 프로그램 개발

교육 프로그램 개발을 위해 현재 현장에서 활용되는 직무·직종과 향후 외식산업 전망에 따라 부각될 직무·직종 등에 대한 조사를 통해 업종별·운영 형태별(개인업소, 기업형, 직영, 프랜차이즈 등) 외식산업 직무, 그리고 직종을 구분함으로써 직무별 교육 프로그램 및 필요 자격증 제도를 제시하는 등 보다 세부적인 인력양성 교육 프로그램 개발에 적용하고자 함.

이어 국내·외 외식산업 인력양성 현황 조사 분석 및 전문가 좌담회를 통해 전문인력 양성을 위한 기본 방향을 수립하고 이에 따른 직무별·직급별 세분화된 전문인력 양성 교육 프로그램 및 자격증 제도 방안을 도출함. 인력 양성 교육 프로그램은 외식사업 진출 시 부터의 경쟁력을 갖추기 위한 창업 교육과 함께 기존 종사자에 대한 보수교육, 관련학과 졸업생을 중심으로 학교 교육과 현장 니즈의 차이 최소화 방안을 통한 취업교육, 프랜차이즈 전문가 양성, 관련 자격증 제도의 개선 및 활성화 방안, 그리고 인력 양성을 위한 전문 강사 및 컨설턴트 양성 등 업종 및 직무 등을 고려하지 않은 집체교육 중심에서 업종별·직무별·직급별 등 보다 세분화된 교육 프로그램 개발을 통해 전문인력 양성을 도모하고자 함.

교육 프로그램은 '외식산업진흥법 시행규칙-외식산업 전문인력 양성기관 지정기준'을 반영해 개발함으로써 관련법에 근거한 인력양성 방안을 제시하고자 함.

- ① 산업 가치사슬(Industry Value Chain) 직무 분석
- ② 외식산업 현황 및 전망에 따른 직종 제시
- ③ 외식산업 전문인력 양성을 위한 기본 방향 수립
- ④ 인력양성을 위한 분야별 세부 교육 프로그램 개발

### 5) 전문인력 양성 및 효과적인 관리방안 도출

개발된 교육 프로그램에 대한 현장에서의 활용도를 높일 수 있도록 자료 분석 및 전문가 좌담회를 실시해 교육 프로그램에 대한 운영 방안을 제시하고자 함.

이와 함께 해당 교육 프로그램의 효율적인 운영을 위해 교육기관에 대한 운영 기준 및 관리방안을 도출하고자 함. 이를 위해 우선 농림수산식품부 지정 '외식산업 전문인력 교육기관'을 중심으로 지정 교육기관 관리 방안 등 기관 평가 프로그램 개발과 함께 기관별 교육 프로그램 내용 및 운영 방법, 교육생 관리 방안 등에 대한 표준화 및 차별화를 통해 교육 프로그램별 편차를 최소화하고자 함.

- ① 인력양성 교육 프로그램에 대한 운영 및 활용도 제고 방안 제시
- ② 인력양성 교육 기관에 대한 효율적 관리 방안 제시

### 3. 연구 방법

#### 1) 전문인력 양성에 대한 용어 정의

‘외식산업 전문인력’에 대한 용어 정의를 위해 각종 문헌 조사와 함께 외식산업 전문가들을 대상으로 델파이 조사(Delphi Technique)를 진행함. 델파이 기법은 전문가의 경험적 지식을 통한 문제해결 및 미래예측을 위한 기법으로 전문가 합의법이라고도 하는데, 이 방법은 전문가 의견수렴, 중재, 타협의 방식으로 반복적인 피드백을 통한 하향식 의견 도출 방법으로 문제를 해결하는 기법임.

#### 2) 국내 외식산업 전문인력 양성 현황 및 문제점 분석

외식산업 인력의 특성과 현황에 대한 이해를 높이고 인력 전문화에 대한 개선방안 도출을 위해 정부 차원의 교육기관 및 프로그램 뿐 아니라 외식산업 관련 협회 및 사단법인, 요리학원, 전문학교, 관련 연구소 및 컨설팅 기관, 주요 대학의 외식산업 고위자과정 등의 민간교육 기관, 외식산업 관련 자격증 운영 기관의 웹사이트와 각 기관별 홍보물(브로셔 등) 등에 관한 광범위한 문헌조사를 통한 내용분석(contents analysis)을 실시함. 내용분석은 텍스트로부터 타당한 추론을 이끌어내기 위해 자료도출과정을 체계화하는 기법으로 신문기사나 인쇄물을 비롯해서 각종 연구물이나 개인, 집단 면접자료 등을 분석해 이를 양적 자료화 하는 과정임. 또한, 주요 담당자 심층 인터뷰(in-depth interview)를 통해 각 기관별 교육 프로그램 및 내용, 교육 대상, 특징, 사후관리 등에 대한 현황 조사를 진행함.

또한 실제 외식업소 및 기업 현장의 의견을 듣기 위해 경영주 및 인사·교육담당자와 종사자 2개 그룹에 대한 설문조사를 통해 현재 산업에서 진행되고 있는 인력양성의 실태와 문제점, 그리고 인력 양성을 위한 이들의 니즈를 조사함. 이와 같이 각종 문헌조사와 현황에 대한 자료 조사, 설문조사, 그리고 전문가 의견을 취합해 현 국내 외식산업의 인력양성 현황 및 문제점을 도출함.

#### 3) 국외 외식산업 전문인력 양성 사례 조사

미국, 일본, 프랑스, 이탈리아, 태국 등 주요 국가의 공인 및 비공인 기관의 웹사이트 조사와 문헌 조사를 통해 해외 외식산업 관련 교육 프로그램 및 특징, 그리고 각종 자격증 제도에 대한 운영 현황 등을 조사함.

#### 4) 외식산업 전문인력 양성 프로그램 개발

외식기업의 웹사이트 조사와 관계자 대면·서면 인터뷰, 외식산업 직무관련 문헌조사, 그리고 전문가 의견 수렴을 통해 산업 가치 사슬(Industry Value Chain) 상 직무분석을 실시함. 또한 현행 외식산업 관련 직종을 조사하고 미래 외식산업 트렌드 전망을 통해 외식산업에 관련된 직종을 구분함.

전문인력 양성을 위한 기본 방향 수립 및 이를 바탕으로 한 직무별·목적별 세분화된 교육 프로그램 개발을 위해 사전 조사 자료에 대한 분석 및 전문가 좌담회를 진행함.

#### 5) 전문인력 양성 및 효과적인 관리방안 도출

사전 조사 내용에 대한 분석과 업계, 학계, 교육기관 담당자를 대상으로 한 좌담회를 통해 개발된 교육 프로그램이 산업 현장에서 효과적으로 활용될 수 있는 방안과 인력 양성을 담당하는 교육기관에 대한 효율적인 관리 방안을 제시함.

#### 4. 연구 추진 체계

외식 전문인력 양성 및 관리 방안 연구를 위한 추진체계를 도식화하면 다음 <그림 1-1>과 같음.

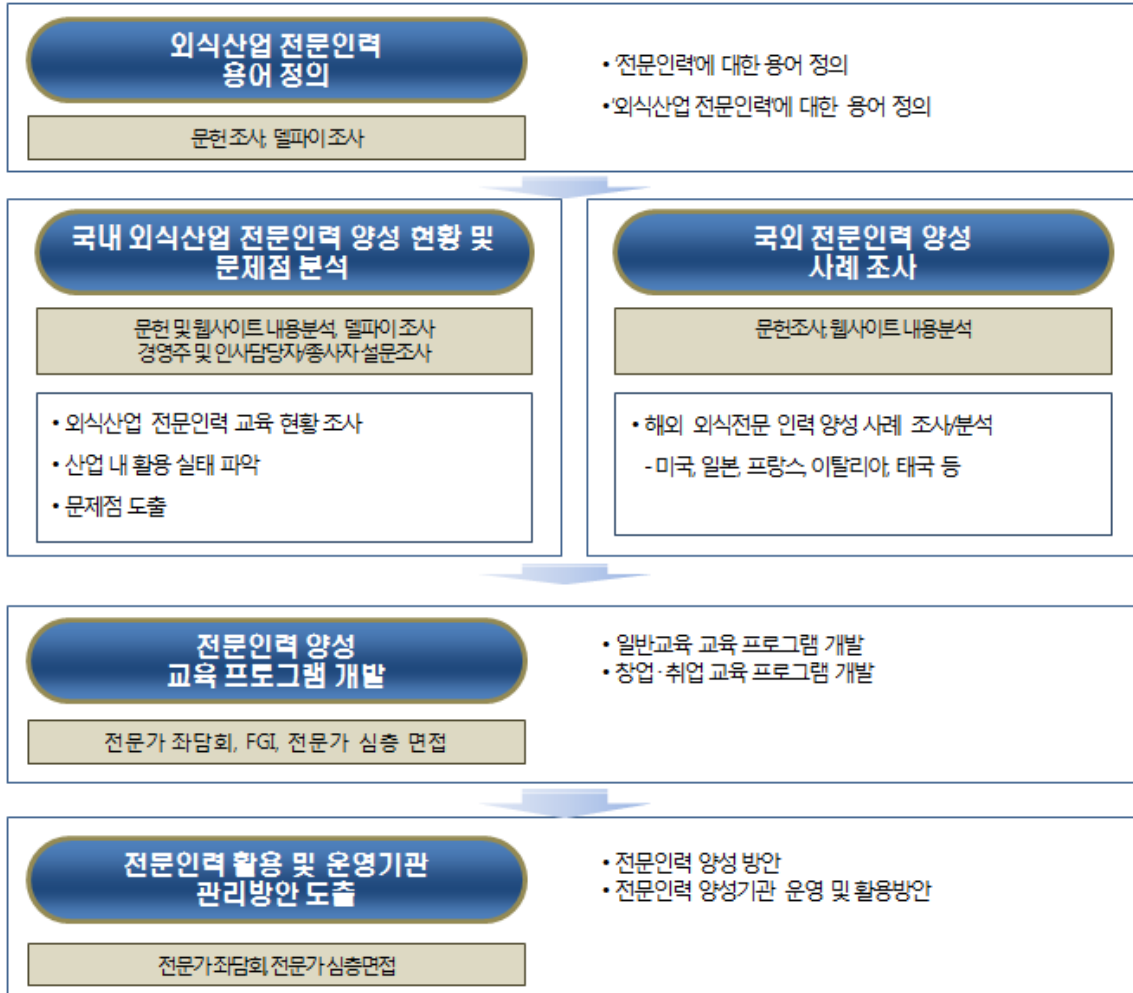


그림 1-1. 외식 전문인력 양성 및 관리방안 연구 추진체계

## II. 국내 외식산업 현황

### 1. 국내 외식산업 현황

#### 1) 외식산업 시장 규모

장기불황으로 인해 외식업 경영이 어려워지고 이에 따라 폐점 점포수가 크게 증가하고 있음에도 불구하고 외식산업의 규모는 지속적으로 증가하고 있음. 이는 국민소득 수준의 지속적 향상 및 주 5일 근무제의 확산으로 인한 여가 생활의 증대, 여성의 사회활동 참여 증가에 따른 맞벌이 부부 증가, 식생활 패턴 변화 및 건강에 대한 관심 증대, 그리고 외식에 대한 인식의 변화 등으로 인해 외식문화의 발달에 따른 것이라 볼 수 있음. 특히 최근 베이비부머 세대들을 중심으로 한 50~60대 시니어 자영업 창업자의 지속적인 증가는 외식산업의 규모를 확대하는 주요인으로 나타나고 있음. (사)한국외식업중앙회에 따르면 외식업 창업자는 2009년 2만 9,000여개에서 2010년 5만 6,000여개로 93%가 증가했으며, 2011년 상반기에만 2만 8,000여개가 증가하는 등 외식업 창업이 꾸준히 증가하고 있음. 또한 50대 이상 자영업자는 2011년 10월 기준 전체 자영업자 573만 1,000명 중 54.1%인 310만 3,000명으로 10년 전인 2001년 10월(241만 8,000명)과 비교해 68만 5,000명 증가했으며, 이들이 선호하는 창업 아이템은 외식업이 가장 높은 것으로 나타남(통계청, 고용노동부). 소상공인진흥원 조사에서 역시 예비창업자의 외식업 선호도가 48.8%, 프랜차이즈산업연구원 조사로도 41.1%에 이르는 등 자영업자의 외식업 진출 비중이 매우 높게 나타나고 있음.

이러한 요인들로 인해 국내 외식산업<sup>1)</sup>의 시장규모는 꾸준히 성장하여 왔음. 국내 외식산업 매출액은 2010년 기준 약 68조 원으로 전년대비 다소 감소하긴 하였으나 2000년부터 매년 6.7% 성장하여 왔으며, 특히 2002년도와 2006년, 2007년도에 전년 대비 10% 이상 성장하였는데 2002년의 경우 월드컵 특수로 매출액이 크게 성장한 것으로 보여짐<표 2-1>. 사업체 수는 2010년 59만개소로 전년대비 1.0% 증가, 2000년부터 매년 0.3% 증가하여 왔으며, 종사자 수는 2010년 161만명으로 2000년부터 매년 1.2%로 꾸준히 증가하여 왔음. 한편, 매출액의 연평균 증가율이 사업체 수 및 종사자 수 연평균 증가율보다 높아 업체 및 종사자 당 생산성이 높아진 것을 알 수 있는데, 이러한 생산성 향상의 요인에는 외식산업의 점포 경영 시스템의 현대화·조리의 일부 자동화 등이 작용하였을 것으로 판단됨.

1) 통계청 표준산업분류에 따르면 2006년(8차 개정)까지 외식산업은 숙박업 및 음식점업에서 음식점업으로 분류되고 이후 9차 개정에 따라 숙박 및 음식점업에서 음식점업 및 주점업으로 명칭이 변경되었음. 본 연구에서는 용어의 통일을 위해 8차 개정 음식점업과 9차 개정 음식점업 및 주점업을 통칭하여 외식산업이라 칭함

표 2-1. 국내 외식산업의 시장규모 증감추이

연도	매출액(백만원)	증감률	사업체수(개소)	증감률	종사자수(명)	증감률
2000	35,472,249	6.7	570,576	1.0	1,430,476	7.3
2001	34,245,594	-3.5	505,576	-11.4	1,341,528	-6.2
2002	40,491,040	18.2	595,791	17.9	1,586,409	18.2
2003	44,263,494	9.3	605,614	1.6	1,594,789	0.5
2004	48,369,597	9.3	600,233	-0.8	1,556,008	-2.4
2005	46,252,523	-4.4	531,929	-11.3	1,444,827	-7.1
2006	50,892,342	10.0	546,504	2.7	1,450,469	3.9
2007	59,365,350	16.6	577,258	0.1	1,567,414	0.1
2008	64,711,924	9.0	576,990	-	1,578,068	0.7
2009	69,865,186	7.9	580,505	0.6	1,600,718	1.4
2010	67,565,817	-3.3	586,297	1.0	1,609,103	0.5
CAGR	6.7	-	0.3	-	1.2	-

주: CAGR = Compound Annual Growth Rate 연평균성장률

자료: 통계청. KOSIS. 도소매업조사, 서비스업 총 조사(2001, 2005년), 2010년도 경제 총 조사

통계청 표준산업분류에 따른 외식산업 업종별 시장규모<표 2-2>를 살펴보면, 음식점업이 55조 5,272억원, 주점 및 비알콜 음료점업이 12조 386억원으로 각각 82.2%, 17.8%로 나타남. 사업체 수는 음식점업이 42만 5,856개소, 주점 및 비알콜 음료점업이 16만 441개소로 각각 72.6%, 27.4%, 종사자 수는 음식점업이 124만 8,545명, 주점 및 비알콜 음료점업이 36만 558명으로 각각 77.6%, 22.4%를 차지하는 것으로 나타남. 음식점업 중에서는 일반음식점업의 규모가 가장 큰데, 음식점 및 주점업에서 차지하는 비중은 매출액 기준 59.1%, 사업체 기준 54.2%, 종사자 수 기준 58.0%를 차지하고 있음. 주점 및 비알콜 음료점업 중에서는 주점업이 비알콜 음료점업 매출액의 3.8배 높음.

표 2-2. 외식산업 업종별 시장규모<sup>1)</sup>

산업별	매출액(백만원)	사업체수(개)	종사자수(명)
음식점 및 주점업 전체	67,565,817	586,297	1,609,103
음식점업	55,527,218	425,856	1,248,545
일반 음식점업	39,913,468	317,908	932,749
기관구내식당업	3,567,745	4,647	34,984
출장 및 이동음식업	131,563	449	2,461
기타 음식점업	11,914,442	102,852	278,351
주점 및 비알콜 음료점업	12,038,599	160,441	360,558
주점업	9,534,987	129,640	285,382
비알콜 음료점업	2,503,612	30,801	285,382

주 1: 2010년 기준

자료: 통계청. KOSIS. 2010년도 경제총조사

식품의약품안전청의 식품접객업 분류 기준(일반적인 외식산업 분류에 포함하지 않는 단란주점 및 유흥음식점업 제외)<sup>2)</sup>에 따른 외식업 점포수 변화 추이를 보면 2000년도 62만 9,145개소에서 2010년 현

재 79만 6,671개소로 10년 동안 26.6%가 증가함. 특히, 2010년에는 전년 대비 12.0%가 증가하는 등 최근 10년 사이 가장 높은 수치의 증가세를 보임. 2010년도의 증가추세는 식품접객업 중 가장 많은 비중을 차지하고 있는 일반음식점 역시 마찬가지로 2010년 일반음식점수는 65만 2,778개소로 2009년 58만 7,897개소 대비 11.0%가 증가한 것으로 나타남.

표 2-3. 업종별 외식산업 점포수

단위 : 개소

연도	총계		휴게음식점		제과점	일반음식점		위탁급식영업	집단급식소
	개소	증감률(%)	다방	기타		개소	증감률(%)		
2000	629,145	-	40,913	9,112	19,143	545,032	-	-	14,945
2001	658,683	4.7	40,225	10,672	19,113	572,253	5.0	-	16,420
2002	680,657	3.3	37,798	19,383	12,895	592,150	3.5	-	18,431
2003	700,304	2.9	34,779	19,135	15,944	609,991	3.0	-	20,455
2004	705,735	0.8	33,451	19,776	19,289	611,063	0.2	-	22,156
2005	699,168	-0.9	30,478	23,681	14,776	598,280	-2.1	6,317	25,636
2006	693,429	-0.8	27,766	27,491	14,708	587,814	-1.8	7,018	28,632
2007	694,126	0.1	25,240	31,604	14,210	585,025	-0.5	7,437	30,610
2008	698,976	0.7	23,032	36,883	13,983	584,368	-0.1	7,851	32,853
2009	711,803	1.8	23,760	42,261	15,170	587,897	0.6	8,038	34,677
2010	796,671	12.0	21,449	56,191	17,950	652,778	11.0	9,311	38,992

주 1: 식품위생법 분류상 식품접객업에 포함되는 업종 중 단란주점 및 유흥주점 제외

주 2: 집단급식소는 식품위생법 분류상 식품접객업에 포함되지 않지만 외식산업 현장에서는 외식업에 포함하므로 본 표에서는 포함함

자료: 식품의약품안전청 식품안전정책과

음식점업의 업종별 매출액 현황 <표 2-4>을 보면 2010년 기준 한식점업의 매출이 약 32.3조원으로 전체 음식점업의 58.1%를 차지하며, 2007년부터 매년 연평균 2.5% 성장하여 2010년 사업체당 매출액이 1억 1,448만원에 달하는 것으로 나타남. 음식점업 중 한식 다음으로 규모가 큰 중식은 2010년 2조 5,690원으로 동기간 매년 0.5% 감소하였으며, 사업체당 매출액은 한식보다 다소 높은 1억 2,233만원으로 나타남. 일식과 서양식의 동기간 연평균 성장률은 각각 6.4%, 8.3%로 나타남.

매출액에서 동 기간 연평균 높은 성장세를 보이는 업종은 기타 외국식(36.6%)과 제과점업(29.5%), 피자 및 햄버거(23.9%), 기관 구내 식당업(14.2%)으로, 특히 제과점업의 성장은 최근 일반 제과점의 카페형 베이커리로의 전환에 따른 제품의 다양화, 고객 수 증가, 판매 가격 상승 등이 주요하게 작용한 것으로 분석됨. 반면 동기간 출장 및 이동음식점과 분식 및 김밥 전문점의 매출액은 연평균 각각 7.7%, 8.4% 감소한 것으로 나타남.

음식점업 사업체 수 <표 2-4>는 2007년 이후 큰 변화가 없으나 업종별로 다소 차이가 있음. 2007년부터 2010년까지 업종별 연평균 성장률은 중식(-1.5%), 일식(-5.0%), 서양식(-7.2%), 출장 및 이동음식점업

2) 식약청은 식품위생법에 근거해 각 지자체로부터 받은 영업신고 자료를 토대로 식품접객업소수를 파악하고 있고, 통계청은 매년 3~4월에 조사원 면접조사를 통해 전국의 음식점을 비롯한 표준산업분류표에 의한 업종별 '사업체총조사'를 실시하고 있어 두 기관에서 조사한 점포수에 차이가 있음.



(-7.2%), 분식 및 김밥 전문점업(-5.4%)은 감소한 반면, 한식(0.7%), 기관 구내 식당업(7.7%), 제과점업(5.3%), 피자 및 햄버거(2.7%), 치킨전문점(5.3%) 등은 소폭, 기타 외국식(26.0%)은 큰 폭으로 증가하였음.

음식점업의 종사자수<표 2-4>는 2010년 125만명으로 2007년부터 업종별로 다소 차이가 있음. 한식, 기타 외국식, 기관 구내 식당업, 제과점업, 피자 및 햄버거, 치킨전문점의 경우 2007년부터 2010년까지 연평균 증가세를 보이거나 중식, 일식, 서양식, 출장 및 이동음식점, 분식 및 김밥 전문점의 경우 감소세를 나타냄. 특히 음식업 종사자 수의 61.9%를 차지하고 있는 한식은 2007년 75만명에서 2010년 77만명으로 연평균 0.8% 증가하였으며, 기타 외국식 음식점업은 음식업에서 0.4%의 낮은 비중을 차지하나 종사자 수는 연평균 18.6% 타 업종 대비 높은 성장세를 나타냄. 제과점업은 2007년 3만 9천명에서 2010년 5만 2천명으로 연평균 10.1%, 피자 및 햄버거는 동기간 5만 5천명에서 6만 5천명으로 연평균 5.7%, 한식 및 김밥 전문점은 동기간 10만 8천명에서 9만 1천명으로 연평균 5.5% 감소한 것으로 나타남<표 2-5>.

표 2-4. 음식업 업종별 매출액 및 종사자 수 현황

단위 : 10억원, 천개소, 천명

년도 구분	2007			2008			2009			2010		
	매출액	사업체수	종사자수	매출액	사업체수	종사자수	매출액	사업체수	종사자수	매출액	사업체수	종사자수
한식	29,972	276	754	31,539	280	764	33,770	279	767	32,284	282	773
중식	2,395	22	72	2,689	22	70	3,097	21	71	2,569	21	71
일식	1,456	7	31	1,949	6	28	1,752	6	29	1,754	6	29
서양식	2,402	10	56	2,542	9	52	2,840	9	54	3,052	8	54
기타외국식	100	0.5	3	169	0.7	4	258	0.9	4	255	1	5
기관구내식당업	2,395	4	33	2,741	4	34	2,833	5	36	3,568	5	35
출장 및 이동음식업	168	0.5	3	135	0.5	3	139	0.5	2	132	0.4	2
제과점업	1,592	12	39	2,410	13	44	2,830	13	49	3,461	14	52
피자, 햄버거	1,821	12	55	2,089	12	57	2,754	12	61	3,461	13	65
치킨전문점	1,593	24	49	1,924	25	52	2,208	26	56	2,013	28	59
분식 및 김밥전문점	3,087	52	108	2,802	46	94	2,722	45	94	2,372	44	91
기타음식점	936	4	11	952	4	11	915	4	11	1,019	4	11
합계	47,917	423	1,214	51,941	421	1,213	56,118	420	1,234	55,527	426	1,249
증감률(%)	11.7	0.7	3.4	8.4	-0.5	-0.1	8.0	-0.3	1.7	-1.1	1.4	1.2

자료: 통계청, KOSIS, 도소매업조사, 경제총조사

표 2-5. 외식산업 업종별 매출액 및 종사자 수 연평균 성장률<sup>1)</sup>

단위: %

구분	매출액	사업체수	종사자수
한식	2.5	0.7	0.8
중식	2.4	-1.5	-0.5
일식	6.4	-5.0	-2.2
서양식	8.3	-7.2	-1.2
기타외국식	36.6	26.0	18.6
기관구내식당업	14.2	7.7	2.0
출장 및 이동음식업	-7.7	-7.2	-13.0
제과점업	29.5	5.3	10.1
피자, 햄버거	23.9	2.7	5.7
치킨전문점	8.1	5.3	6.4
분식 및 김밥전문점	-8.4	-5.4	-5.5
기타음식점	2.9	0.0	0.0

주 1: 2007년부터 2010년까지 연평균 성장률  
 자료: <표 2-4>를 재가공

시·도별 외식산업 시장규모는 서울과 경기도가 가장 큰 것으로 나타남. 매출액은 서울이 19조 5,273억원, 경기도 14조 9,527억원으로 서울 및 경기도가 51.0%를 차지하며, 사업체 수는 서울이 1십만 8천개소, 경기도가 11만 5,450개소로 서울 및 경기도가 전체의 38.2%, 종사자 수는 서울이 36만 8,337명, 경기도가 33만 5,793명으로 서울 및 경기도가 전체의 43.8%를 차지하는 것으로 나타남.

사업체당 종사자수를 보면, 서울이 3.4명, 경기도가 2.9명, 대전과 제주도가 2.8명 등의 순으로 서울의 외식업체 종사자 수가 타 지역대비 높게 나타남. 이는 타 지역대비 서울의 고용 창출효과가 높은 것으로 풀이됨<표2-6>.

표 2-6. 시·도별 외식산업의 시장규모

구분	매출액(백만원)	사업체수(개소)	종사자수(명)	사업체 당 종사자수(명)
서울	19,527,342	108,371	368,337	3.4
부산	4,548,635	45,505	121,221	2.7
대구	2,558,617	29,757	74,948	2.5
인천	3,077,670	27,482	74,720	2.7
광주	1,700,367	15,880	43,647	2.7
대전	1,925,520	16,439	45,900	2.8
울산	1,409,742	14,998	37,683	2.5
경기도	14,952,721	115,450	335,793	2.9
강원도	2,058,277	26,889	61,267	2.3
충청북도	1,782,386	20,635	49,259	2.4
충청남도	2,487,336	26,296	64,356	2.4
전라북도	1,854,216	20,613	52,902	2.6
전라남도	1,829,188	23,345	54,176	2.3
경상북도	2,885,358	39,093	87,516	2.2
경상남도	4,049,801	46,264	111,003	2.4
제주도	918,641	9,280	26,375	2.8

주: 2010년 기준

자료: 통계청, KOSIS, 도소매업조사, 경제총조사

## 2) 외식산업의 고용 창출

우리나라는 경제성장에 따른 산업화로 여성의 경제활동 참여 증가, 국민 소득 증가로 여가에 대한 기대 효용이 높아짐에 따라 과거와 달리 여성의 가사 활동 시간 감소와 여가를 위한 비용이 증가하고 있음. 이는 가공식품과 외식의 소비지출을 증가시켜 외식산업 성장으로 이어지고 있음. 뿐만 아니라 대기업의 활발한 외식사업 진출 및 규모 확대, 기존 중소 외식업소의 기업화 추세, 해외 브랜드의 국내 진출 등에 따른 외식산업의 양적·질적 성장이 가속화됨에 따라 외식산업이 더욱 세분화·다양화·전문화 되고 있음. 이러한 외식산업의 성장은 비단 외식산업 뿐 아니라 농·수·축산업과 식품 및 유통 등 관련 산업의 동반 성장에 따른 부가가치 및 고용유발 효과와도 연계됨.<sup>3)</sup> 그러나 아직까지 국내 외식산업은 고용유발 효과에 비해 부가가치 창출 효과는 매우 낮은 상황임.

도소매업 및 서비스업에 대한 부가가치를 살펴보면 음식 및 숙박업은 23조 2380억원으로 문화 및 오락서비스업(13조 6940억원)과 기타서비스업(19조 8660억원) 다음으로 낮은 상황임. 또한 취업자 1인당 부가가치는 1,250만원으로 기타 서비스(850만원) 다음으로 낮은 상황임. 즉, 음식 및 숙박업은 다른 서비스업종과 비교하여 낮은 부가가치를 창출하고 있음.

표 2-7. 서비스업 경제활동별 국내총부가가치 및 취업자 수<sup>1)</sup>

업종	부가가치 (십억원)	취업자 수 <sup>1)</sup>		취업자 1인당 부가가치 (백만원)
		취업자 수	비중(%)	
도소매업	80,757	3,608	22.2	22.4
음식 및 숙박업	23,238	1,853	11.4	12.5
운수 및 보관업	40,163	1,295	8.0	31.0
금융보험업	65,036	812	5.0	80.1
부동산 및 임대업	74,361	494	3.0	150.5
정보통신업	41,225	695	4.3	59.3
사업서비스	51,002	1,042	6.4	48.9
공공행정 및 국방	63,706	848	5.2	75.1
교육서비스업	63,449	1,641	10.1	38.7
보건 및 사회복지	43,092	1,226	7.5	35.1
문화 및 오락서비스업	13,694	408	2.5	33.6
기타서비스	19,866	2,327	14.3	8.5
서비스업 전체	579,589	16,249	100	49.7

주 1: 명목 부가가치 2009년 기준, 취업자 수 2011년 기준

자료: 한국은행. 경제통계시스템 ecos.bok.or.kr, 통계청. KOSIS. 산업별 취업자

3) 이정희 외(2010) 연구에 의한 “외식산업 일자리 창출 연구”에서 국내 외식산업의 산업연관분석 결과(한국은행 2005년도 산업연관표를 이용하여 분석) 외식산업의 외생화를 이용한 취업유발계수는 농림수산업(9.6), 도소매(3.2), 음식료품(1.6), 부동산 및 사업서비스(0.9), 운수(0.6) 등의 순으로 계측되어, 국내 외식산업이 농림수산업, 유통업 및 식품산업에 직간접적으로 유발하는 고용유발효과가 높은 것으로 나타남.

도소매업 및 서비스업에 대한 노동생산성 지수를 살펴보면 음식점 및 주점업은 73.4로 전체 서비스 산업 중 가장 낮게 나타남. 특히 2010년에는 92.8이었으나 2011년(74.9)부터 큰 폭으로 낮아지고 있어 향후 노동생산성 지수의 하향현상이 우려됨. 반면 숙박업은 음식점 및 주점업에 비해 매출 및 종사자 수 등에 의한 규모는 작지만 생산성 지수는 훨씬 높게 나타남. 보건 및 사회복지업은 노동 생산성 지수가 108.4로 도소매업(109.9) 다음으로 높은 수치를 보임. 즉, 국내 외식업은 매출 규모 및 종사자수의 지속적인 증가에 따라 양적 규모의 성장은 계속되는 반면 부가가치와 노동생산성 지수가 낮은 대표적인 산업이다 보니 지속적인 고용창출에 한계가 있다는 것을 시사함.

표 2-8. 서비스업 산업별 노동 생산성 지수<sup>1)</sup>

단위: 개소, 명, 백만원, %

산업별	2010년	2011년	2012년 1/4
도소매업	105.5	110.0	109.9
운수업	102.4	104.5	103.9
숙박 및 음식점업	110.8	103.9	93.1
숙박업	102.0	108.3	105.7
음식점 및 주점업	92.8	74.9	73.4
금융보험업	99.5	107.2	105.4
부동산업 및 임대업	97.5	94.2	92.3
정보통신업	90.5	91.1	88.1
사업서비스	95.5	96.7	91.1
교육서비스업	94.1	93.8	101.4
보건 및 사회복지	102.1	104.4	108.4
문화 및 오락서비스업	96.9	85.7	85.9
기타 서비스	99.8	98.4	95.9

주 1: 노동생산성지수 = 산출량지수(산업생산지수)/노동투입량지수× 100

- 노동투입량지수 = 비교년,분기노동투입량/기준년노동투입량 × 100

- 노동투입량 = 근로자수 × 근로시간

- 산업대분류(1digit) 노동투입량: 1인 이상 전체취업자(상용, 임시일용, 자영자, 무급가족종사자 포함)의 총근로시간

- 산업중분류(2digit) 노동투입량: 1인 이상 전체피용자(상용, 임시일용)의 총근로시간

자료: 한국생산성본부 생산성연구소

도소매업 및 서비스업(표준산업 분류 기준)을 중심으로 한 산업별 종사자 현황을 보면 음식 및 숙박업은 2010년 기준 1,766천명으로 전체 종사자 수(12,399천명)의 14.4%를 차지하며 이중 음식점 및 주점업은 1,609천명으로 전체의 13.1%, 음식 및 숙박업 종사자 수에서는 91.1%를 차지하여 전체 산업에서 차지하는 비중이 높은 편임. 2008년부터 2010년의 연평균 증가율도 1.0%를 나타냄. 서비스업에서 종사자수의 증가율이 큰 업종은 보건 및 사회복지서비스업으로 전체 점유율은 8.8%로 도소매업(21.4%)과 음식 및 숙박업, 교육 서비스업(11.5%) 다음이지만 연평균 성장률은 10.4%로 가장 높게 나타나 최근 건강 및 여가에 대한 관심이 높아지면서 관련 산업 역시 동반성장하고 있는 것으로 보임.

음식점 및 주점업의 취업자 수는 2011년 기준 1,854천명으로 전체의 11.7%를 나타낸 반면 2008년부터 2011년까지의 연평균 증감률에 있어서는 3.2%의 마이너스 성장을 보임. 이는 숙박업과 음식점 및

주점업이 분리되지 않은 전체 음식 및 숙박업에 대한 수치로 숙박업의 연평균 취업자 수가 감소됐거나, 또는 실제 사업체를 대상으로 조사하는 종사자수 조사와 달리 취업자 수는 가구 조사를 기준으로 하기 때문에 종사 업종에 대한 응답자의 신뢰성 여부에 따라 다소 차이가 있기 때문으로 예측됨. 취업자 수 현황에 있어서는 음식 및 숙박업 뿐 아니라 부동산 및 임대업, 교육서비스업, 문화 및 여가서비스업, 기타 개인서비스업 등이 모두 소폭의 감소세를 보인 반면 보건 및 사회복지업은 취업자 수 역시 15.9%의 높은 연평균 성장률을 나타냄.

표 2-9. 서비스 산업별 종사자수/취업자 수 현황

업종	종사자 수(천명) <sup>1)</sup>			A <sup>3)</sup>	B <sup>3)</sup>	취업자 수(천명) <sup>2)</sup>				C <sup>3)</sup>	D <sup>3)</sup>
	2008	2009	2010			2008	2009	2010	2011		
도소매업	2,545	2,626	2,618	21.4	1.4	3,631	3,600	3,580	3,638	23.0	0.1
음식 및 숙박업	1,728	1,758	1,766	14.4	1.1	2,044	1,936	1,889	1,854	11.7	-3.2
음식점 및 주점업	1,578	1,601	1,609	13.1	1.0	-	-	-	-	-	-
운수 및 보관업	927	973	993	8.0	3.5	1,248	1,247	1,280	1,332	8.4	2.2
금융보험업	666	682	707	5.7	3.0	821	766	808	846	5.3	1.0
부동산 및 임대업	435	444	441	3.6	0.7	489	500	517	486	3.1	-0.2
과학 및 기술 서비스	690	728	750	6.0	4.3	756	844	883	961	6.1	8.3
사업서비스	662	694	789	6.4	9.2	974	944	1,023	1,086	6.9	3.7
공공행정 및 국방	575	659	664	5.4	7.5	840	1,032	960	951	6.0	4.2
교육 서비스업	1,312	1,358	1,421	11.5	4.1	1,784	1,831	1,799	1,686	10.7	-1.9
보건 및 사회복지	890	972	1,085	8.8	10.4	842	998	1,153	1,311	8.3	15.9
문화 및 여가서비스업	314	323	323	2.6	1.4	419	390	380	417	2.6	-0.2
기타 개인서비스	756	826	842	6.8	5.5	1,297	1,211	1,216	1,261	8.0	-0.9
합계	11,500	12,043	12,399	100.0	3.8	15,145	15,299	15,488	15,829	100.0	1.5

주 1: 종사자수- 사업체(노동시장 수요자 입장) 조사를 통한 자료로 자영업주 및 무급 가족종사자, 상시종사자, 임시종사자(1개월 이상 1년 미만의 기간을 정하여 고용된 자), 일용종사자(고용계약기간이 1개월 미만이거나 일당제로 근무하는 종사자), 무급 종사자 등을 포함함.

주 2: 취업자 수- 가구(노동시장 공급자 입장) 조사를 통한 자료로 조사대상 주간 중 수입을 목적으로 1시간 이상 일한 자, 자영업의 경우 가족종사자로서 주당 18시간이상 일한 자(무급가족종사자), 직장 또는 사업체를 가지고 있으나 조사대상 주간 중 일시적인 병, 일기불순, 휴가 또는 연가, 노동쟁의 등의 이유로 일하지 못한 일시휴직자를 포함함

주 3: A- 2010년 기준 종사자수 점유율(%), B- 2008~2010년 종사자수 연평균 증감률(%)

C- 2011년 기준 취업자 수 점유율(%), D- 2008~2011년 취업자 수 연평균 증감률(%)

자료: 한국은행 경제통계국

종사자 규모별 음식점업 구성비 현황<표 2-10>을 보면 2010년 기준, 종사자수 4인 이하 규모의 업체 수가 전체의 90.3%로 영세업체 위주로 운영되며, 이들의 매출액 비중과 종사자 수 비중은 각각 52.3%, 68.1%로 매출액과 종사자 규모 면에서도 가장 높은 것으로 나타남. 또한 5인 이상 9인 이하의 매출액 비중은 20.7%, 사업체 수 비중은 7.2%, 종사자 수는 15.5%로 중소기업기본법에 의한 종사자 수 10인 이만의 소기업 업체수 비중은 전체의 97.5%로 국내 음식점업의 경우 대부분 소규모 업체로 구성되어 있으며, 이들 업체 종사자 수 비중이 83.6%로 고용 측면에서 중추적인 역할을 하고 있음<표2-10>.

표 2-10. 종사자 규모별 음식점업<sup>1)</sup> 구성비 현황<sup>2)</sup>

단위: 개소, 명, 백만원, %

구 분	매출액		사업체 수		종사자 수	
	금액	비중	업체 수	비중	인원	비중
1~4명	29,050,060	52.3	384,557	90.3	850,194	68.1
5~9명	11,511,002	20.7	30,845	7.2	193,499	15.5
10~19명	6,823,931	12.3	7,618	1.8	97,403	7.8
20~49명	5,188,219	9.3	2,308	0.5	66,578	5.3
50명 이상	2,954,006	5.3	528	0.1	40,840	3.3
합계	55,527,218	100.0	425,856	100.0	1,248,545	100.0

주 1: 음식점 및 주점업에서 주점업을 제외 음식점업 구성비

주 2: 2010년도 기준

자료: 통계청. 2010년도 경제총조사

2010년 기준, 매출액 규모별 음식점업 구성비를 보면 연간 매출액 5천만원미만 업체 수가 전체의 48.9%, 종사자 수 비중은 30.2%, 매출액 비중은 9.0%를 차지하고 있는데, 이는 2000년 기준 연 매출액 5천만원 미만 업체 수의 비중(61.2%)과 비교할 때 상당히 감소하였다고 할 수 있음. 또한 연 매출 1억원 이상 ~ 5억원 미만 업체 수의 비중은 20.9%, 종사자 수 34.2%, 매출액 40.5%, 연 매출 5억 이상 업체 수의 비중은 4.0%, 종사자 수 18.1%, 매출액 39.1%로 연 매출 5억원 미만 업체가 상당수를 차지하는 것으로 나타남. 그러나 2000년의 경우 연매출 5억원 이상 업체 수 비중이 0.5%, 종사자 수는 4.4%, 매출액은 9.1%로 국내 외식산업의 사업체 규모가 중·대형화되고 있는 것으로 분석됨.

표 2-11. 매출액 규모별 음식점업<sup>1)</sup> 구성비 현황<sup>2)</sup>

단위: 개소, 명, 백만원, %

구분	매출액		사업체수		종사자수	
	금액	비중	업체수	비중	인원	비중
5천만원 미만	4,993,506	9.0	208,291	48.9	377,684	30.2
5천만원~1억원 미만	6,358,759	11.5	89,084	20.9	217,957	17.5
1~5억원 미만	22,478,128	40.5	111,032	26.1	426,605	34.2
5~10억원 미만	7,870,831	14.2	11,777	2.8	98,791	7.9
10~50억원 미만	9,462,910	17.0	5,232	1.2	103,182	8.3
50억원	4,363,084	7.9	440	0.1	24,326	1.9
합계	55,527,218	100.0	425,856	100.0	1,248,545	100.0

주 1: 음식점 및 주점업에서 주점업을 제외 음식점업 구성비

주 2: 2010년 기준 791

자료: 통계청. 2010년도 경제총조사

## 2. 외식산업의 인력 수급 전망

2010~2020년까지 국내 노동력의 특징은 저출산과 기대수명 연장, 높아진 대학진학률에 따른 성장세 둔화와 연령대별 구성변화로 인한 고령화, 고학력화를 꼽을 수 있음. 외식산업 역시 상대적으로 더딘 고용 성장률과 고등교육기관을 중심으로 한 관련 전공자들의 배출에 따른 고학력화, 그리고 자영업자를 중심으로 한 일반 종사자의 고령화 현상이 나타나고 있음.

국내 외식산업은 2010년 기준 매출액 약 68조원, 사업체 수 59만여개소, 종사자수 161만여명으로 매년 지속적인 성장세를 나타내고 있음. 2011년 외식산업진흥법의 제정과 함께 정부의 외식산업 진흥 및 육성정책이 더욱 강화되고 있으며, 한식세계화와 국내 외식기업들의 사업 확장, 관련 산업의 동반 성장 등으로 인해 국내 외식산업은 매출과 사업체수 뿐 아니라 종사자의 증가에 따른 고용창출 효과를 창출할 것으로 기대됨. 또한 생활수준의 향상과 여성의 경제활동 참여 증가에 따른 외식문화의 확산은 주방장 및 조리사의 고용에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 보임. 특히 외식산업은 산업의 성장에 따라 일정 부분 자동화 및 선진화 경향을 보이고는 있지만 조리 및 서비스, 각 분야별 관리에 있어 인적자원이 중심이 되어 진행해야 하는 부분이 많기 때문에 필요인력은 큰 증감없이 유지될 것으로 예측됨.

한편 외식산업의 인력 수급은 양적인 증가 보다는 직무의 세분화·전문화 경향이 높아질 것으로 전망됨. 즉, 산업이 세분화되면서 단순히 조리사와 서비스 종사자, 관리직 형태로 구분됐던 과거와 달리 업종 및 사업체 규모(단일점포·다점포, 단일브랜드·다 브랜드 등), 운영 형태(직영, 프랜차이즈, 혼합 등) 등에 따라 직종 및 직무, 직책 등이 다양화되고 있기 때문임. 국내 외식산업의 영세성과 사업체 수의 포화 및 경쟁 심화 등으로 지속적인 창업과 폐업의 반복 현상도 고용의 양적 증가 보다는 질적 성장을 이끄는 요인으로 작용하고 있음.

반면 일부 기관에서는 국내 외식산업의 영세성과 낮은 부가가치, 그리고 육체노동 직종이라는 인식하에 평생 직업이 아닌 잠시 거쳤다가 가는 임시 직업으로 인식하기 때문에 취업자 수는 감소할 것이라고 전망하기도 함.

### 1) 외식산업 인력 수급 전망

#### ① 노동관련 기관의 전망

한국고용정보원(2010년)이 발표한 산업별 인력수요 전망 보고서에 따르면 2009년 음식점업의 고용 비중은 85.4%, 주점 및 비알콜음료점업의 비중은 14.6%를 나타냈으며, 음식점업은 2008년에 비해 고용비중이 다소 감소한 반면 주점 및 비알콜음료점업은 다소 증가함. 2000년~2008년 고용증가율 추이를 보면 음식점업은 2000년에서 2008년까지 연평균 2.1%의 고용증가율을 보인 반면 주점 및 비알콜음료점업은 1.3%의 고용 감소세를 나타냄.

음식점업 및 주점업의 향후 고용 전망을 살펴보면, 음식점업의 2008년~2018년 취업자 수는 38천

명 감소, 주점 및 비알콜음료점업은 40천명이 감소할 것으로 전망됨. 음식점업의 고용비중은 2013년 86.4%에서 2018년 87.3%로 증가하지만 2008년부터 2018년까지의 연평균 0.2% 감소하며, 주점 및 비알콜음료점업은 2013년 13.6%에서 2018년 12.7%, 그리고 2008년부터 2018년까지의 연평균 1.6% 감소할 것으로 전망됨.

표 2-12. 음식점 및 주점업 고용 전망

단위: 천명, %

분류	2008년		2013년		2018년		연평균 증가율		증감분
	취업자 수	비중	취업자 수	비중	취업자 수	비중	'08~'13	'08~'18	'08~'18
음식점 및 주점업	1,927	100.0	1,864	100.0	1,848	100.0	-0.7	-0.4	-78
음식점업	1,652	85.8	1,611	86.4	1,614	87.3	-0.5	-0.2	-38
주점 및 비알콜음료점업	274	14.2	253	13.6	234	12.7	-1.6	-1.6	-40

자료: 한국고용정보원(2010)

한국고용정보원이 발표한 2008년부터 2018년도까지의 직업별 인력수요 전망에 대한 보고서를 살펴보면 음식 서비스 관련 직은 2개의 소분류 직업과 11개의 세분류 직업으로 구성되어 있음. 한식, 중식 및 일식 주방장 및 조리사의 고용은 2008년 이후 10년 동안 완만하게 감소하며, 양식 주방장 및 주방장의 고용은 큰 변동 없이 유지될 것으로 전망됨. 분식 및 단체급식 등 주방장 및 조리사의 고용은 2008년~2018년 기간 중에 완만하게 감소할 것으로 전망됨.

웨이터, 주방 보조원, 음식배달원 및 기타 음식서비스 종사원의 고용은 2008년~2018년 기간 중에 완만하게 감소할 것으로 전망하였으며, 향후 외식업체의 중·대형화 추세에 따른 영세 외식업체의 신규개업 감소 및 폐업 증가는 이들 고용에 부정적인 영향을 미칠 것으로 보고 있음<표 2-13>.

표 2-13. 음식서비스 관련직 고용 전망

단위: 천명, %

직업 코드 <sup>1)</sup>	직업명	취업자 수			증감률			증감인원		
		'08	'13	'18	'08~'13	'13~'18	'08~'13	'08~'13	'13~'18	'08~'18
1311	한식 주방장 및 조리사	586	565	551	-0.7	-0.5	-0.6	-4.1	-2.8	-3.5
1312	중식 주방장 및 조리사	32	30	29	-1.2	-0.6	-0.9	-0.4	-0.2	-0.3
1313	양식 주방장 및 조리사	33	32	33	-0.2	0.6	0.2	-0.1	0.2	0.1
1314	일식 주방장 및 조리사	49	44	43	-2.1	-0.3	-1.2	-1.0	-0.1	-0.6
1319	분식, 단체급식 등 주방장 및 조리사	233	225	221	-0.7	-0.3	-0.5	-1.6	-0.7	-1.2
1322	웨이터	436	432	430	-0.2	-0.1	-0.1	-0.9	-0.3	-0.6
1323	주방 보조원	266	258	253	-0.6	-0.4	-0.5	-1.6	-1.0	-1.3
1324+1329	음식 배달원 및 기타 음식서비스 종사원	63	63	60	-0.1	-1.0	-0.5	0.0	-0.6	-0.3

주 1: 직업코드는 '한국고용직업분류(KECO)'의 세분류 수준 직업분류 코드(4-digit)임.

자료: 고용정보원



외식산업 규모별·직종별 노동력 현황을 보면 2012년 상반기 기준, 5인 이상 근무하는 전체 사업체의 종사자수는 271,109명이며 각 사업체에서 원활한 영업을 위한 적정 필요인력 대비 부족인원은 14,074명으로 이에 대한 인력 부족률은 4.9%로 2010년 및 2011년 동기 대비 소폭 감소함. 주방장 및 조리사와 서비스 관련 종사자를 비교해 보면 주방을 책임지는 조리 관련 직종 보다는 웨이터(홀서버)직종에서 부족한 인원이 더욱 많은 것으로 나타남. 2012년 상반기 기준, 조리 분야의 인력 부족률은 2.9%인 반면 서비스 분야의 인력 부족률은 6.1%로 약 2배의 차이를 보이고 있음. 이는 상대적으로 조리 관련 직종은 그 자체가 하나의 기술이자 직종이라고 인지하는 경우가 높고 동시에 조리사 등 별도의 자격증을 취득해 본 직종에 진출하거나 또는 조리 기술을 배워 창업 등을 계획하는 경우가 많기 때문에 일반 서비스 직종에 비해 부족 인력이 낮은 것으로 예측됨. 반면 서비스 분야는 조리 분야에 비해 취업 자체가 용이하고 평생 직업이라기보다는 파트타임 등 필요에 의해 일시적으로 근무하는 직종이라는 인식이 높다 보니 이직률 및 인력 부족율도 높은 것으로 보임.

사업장 규모(종사자수)에 따른 현원 및 부족인원 현황을 보면, 사업체 규모가 작을수록 인력 부족률이 높게 나타남. 5~9인 규모 사업체의 인력 부족률은 7.0%, 10~29인 규모는 4.8%, 30~99인 규모는 3.8%, 100~299인 규모는 2.3%, 300인 이상은 1.6%로 규모가 클수록 인력 부족률은 감소하고 있음. 이는 조리 분야와 서비스 분야 각각을 비교해도 마찬가지 상황임. 사업체 규모에 대한 연도별 인력 부족률에 있어서도 5~9인 규모는 2009년 상반기 4.6%에서 2012년 상반기 7.0%로 2.4%가 높아진 반면 10~29인 규모는 3.3%(2009년 상반기)에서 4.8%(2012년 상반기), 30~99인 규모는 3.5%(2009년 상반기)에서 3.8%(2012년 상반기), 100~299인 규모는 2.1%(2009년 상반기)에서 2.3%(2012년 상반기), 300인 이상은 1.3%(2009년 상반기)에서 1.6%(2012년 상반기)로 규모가 작을수록 인력 부족률 증가폭이 높게 나타남. 이는 전체 외식업소 중 99㎡ 미만인 전체의 80.4%((사)한국외식업중앙회 회원사 기준), 종사자수 4인 이하가 88.6% <표 2-14>로 아직까지 사업장 면적 및 종사자 수에 대한 규모의 영세성을 나타내고 있다 보니 소형점포의 비중 및 이에 필요한 인력은 많은 반면 대부분의 종사자(기존 또는 예비)들이 대형 규모의 사업체 근무를 희망하고 있어 소형 점포의 인력난은 더욱 가중되고 있기 때문으로 보임.

표 2-14. 직종별/규모별 노동력 현황

단위: 명, %

규모별 / 직종별	2009년 1/2			2010년 1/2			2011년 1/2			2012년 1/2			
	현원	부족인원	부족률	현원	부족인원	부족률	현원	부족인원	부족률	현원	부족인원	부족률	
전 규모 (5인 이상)	A	247,212	8,767	3.4	233,311	13,189	5.4	250,871	13,258	5.0	271,109	14,074	4.9
	B	84,407	1,636	1.9	79,460	3,057	3.7	93,575	2,456	2.6	100,940	3,054	2.9
	C	162,805	7,131	4.2	153,851	10,132	6.2	157,296	10,802	6.4	170,169	11,021	6.1
1규모 (5~9인)	A	91,301	4,395	4.6	74,591	5,204	6.5	87,778	5,645	6.0	88,954	6,729	7.0
	B	26,614	859	3.1	23,470	1,241	5.0	29,210	1,116	3.7	28,881	1,000	3.3
	C	64,687	3,535	5.2	51,121	3,963	7.2	58,567	4,529	7.2	60,073	5,729	8.7
2규모 (10~29인)	A	60,416	2,046	3.3	66,781	4,756	6.6	74,627	4,581	5.8	85,724	4,312	4.8
	B	23,229	260	1.1	25,293	792	3.0	29,412	740	2.5	36,094	1,169	3.1
	C	37,187	1,786	4.6	41,488	3,964	8.7	45,216	3,841	7.8	49,630	3,143	6.0
3규모 (30~99인)	A	39,938	1,434	3.5	47,510	2,228	4.5	50,985	2,182	4.1	56,799	2,242	3.8
	B	15,260	405	2.6	18,182	748	3.9	20,005	350	1.7	21,654	688	3.1
	C	24,678	1,029	4.0	29,328	1,480	4.8	30,980	1,831	5.6	35,145	1,553	4.2
4규모 (100~299인)	A	21,239	449	2.1	17,914	342	1.9	19,807	359	1.8	20,538	479	2.3
	B	7,868	95	1.2	6,718	104	1.5	8,507	101	1.2	8,085	140	1.7
	C	13,371	354	2.6	11,196	238	2.1	11,300	258	2.2	12,452	338	2.6
5규모 (300인 이상)	A	34,318	443	1.3	26,516	659	2.4	17,674	492	2.7	19,094	313	1.6
	B	11,436	16	0.1	5,798	173	2.9	6,442	148	2.2	6,225	57	0.9
	C	22,882	427	1.8	20,718	486	2.3	11,232	344	3.0	12,869	257	2.0

주 1: 직종 A : 음식서비스 관련직, B : 주방장 및 조리사, C : 식당 서비스 관련 종사자

주 2: 부족인원 : 매년 상반기(4월), 하반기(10월) 2회에 걸쳐 진행되는 조사 기간 중 각 사업체에서 밝힌 필요 또는 충원 예정 인력을 기초로 산정한 수치임

자료: 고용노동부 고용정책실

고용노동부에서 발표한 직종별 사업체 노동력 조사 자료에 의하면 2012년 1분기 현재 구인인원은 증가했지만 미채용 사업체가 많아 연말까지 30만명이 추가 채용될 것으로 나타남. 이를 자세히 살펴보면 해당 분기의 고용인원은 58만1,000명으로 전년 동기 대비 0.6% 증가했으며, 채용인원은 49만3,000여명으로 전년 동기대비 6.5% 증가, 미충원 인원은 8만8,000명으로 23% 감소함. 미충원 이유로 직능수준이 높은 사업체에서는 '사업체에서 요구하는 학력·자격을 갖춘 지원자가 없기 때문(18%)'이었으며, 반대로 직능수준이 낮은 사업체는 '임금수준이 구직자 기대와 맞지 않기 때문(23%)'으로 나타남.

숙박 및 음식점업의 미충원 인원은 3,998명이며, 이중 음식점 및 주점업이 3,430명으로 전체의 85.8%를 차지함. 이는 보건 및 사회복지서비스업(6,240명), 사업지원 서비스업(4,608명), 과학·기술 서비스업(4,475명), 정보서비스업(5,047명) 보다 낮지만 금융보험업(788명), 부동산 및 임대업(620명), 교육서비스업(814명), 문화 및 오락서비스업(881명), 기타 서비스업(1,500명) 보다는 높은 수치로 전체 서비스업 미충원 인원의 8.2%를 차지함.

음식점 및 주점업의 규모별·직능수준별 미충원 인원을 보면, 규모가 작을수록, 직능수준이 낮을수록 미충원 인원이 높게 나타남. 5인 이상 전체 사업체의 직무수준별 미충원 인원은 직능1수준은 2,622명, 직능2수준은 677명, 직능3수준은 131명, 직능4수준은 0명으로 직능 1~2수준이 전체의 96.2%를 차

지하고 있으며, 규모별로 보면 5~9인 규모는 2,193명, 10~29인 규모는 875명, 30~99인 규모는 359명, 100~299인 규모는 2명, 그리고 300인 이상 규모는 0명으로 나타남<표 2-15>.

산업별·규모별·직능수준별 필요 노동력 미충원 현황을 볼 때 외식업은 아직까지 직무수준이 낮은 업종으로 인지되고 있는 것을 알 수 있음. 즉, 홀 서비스나 조리직무의 경우 고등교육이나 별도의 교육 없이 단순 노무직 정도로 인지되고 있으며, 사업체 규모의 영세성 역시 상대적으로 낮은 직무수준의 인력을 필요로 하는 요인으로 예측됨. 실제 한국고용정보원이 발간하는 2012 한국직업사전에 기재된 음식 서비스 관련직에 포함돼 있는 주방장 및 조리사(12개 직업), 식당 서비스 관련 종사자(11개 직업)에게 필요로 하는 정규교육 수준에 있어 대부분 '고졸 정도'로 표기됨. 이는 외식산업의 성장에 따라 대학 및 대학교 등의 고등교육기관을 중심으로 외식·조리 관련학파가 지속적으로 증가하고, 이를 통해 배출된 고학력 외식인들이 산업 현장에 배출되고 있는 현상을 전혀 반영하지 못하고 있는 것임. 이는 산업 전반에 걸쳐 외식산업에 대한 이미지 및 인식을 제고해야 할 필요성을 반증하는 것임.

표 2-15. 산업별/규모별/직능수준별 필요 노동력 미충원 인원 현황

단위: 명

규모별	산업분류별	2011년 1/2				2012년 1/2			
		직능1수준	직능2수준	직능3수준	직능3수준	직능1수준	직능2수준	직능3수준	직능4수준
전규모 (5인 이상)	도매 및 소매업	3,535	3,753	1,589	56	1,870	2,760	1,871	22
	운수업	7,240	5,531	302	40	7,336	5,291	162	0
	숙박 및 음식점업	3,033	1,524	229	-1	2,871	937	188	2
	숙박업	323	562	36	-1	250	260	57	2
	음식점 및 주점업	2,710	963	192	0	2,622	677	131	0
	정보서비스업	408	1,899	2,516	176	567	2,127	2,339	14
	금융보험업	624	703	535	3	339	348	85	16
	부동산업 및 임대업	256	285	77	1	176	387	57	0
	과학·기술 서비스업	624	1,766	3,614	427	331	1,318	2,688	138
	사업지원 서비스업	3,154	1,630	310	-14	3,042	1,223	343	0
	교육 서비스업	220	504	544	86	56	266	337	155
	보건 및 사회복지	469	4,514	1,726	125	573	3,844	1,746	77
	문화 및 오락서비스	357	501	506	0	311	438	130	2
기타 서비스업	657	1,430	356	28	342	1,054	104	0	
1규모 (5~9인)	도매 및 소매업	1,460	2,037	420	13	633	1,355	131	14
	운수업	512	440	23	0	122	601	41	0
	숙박 및 음식점업	1,158	505	18	0	1,901	314	27	0
	숙박업	-4	29	-22	0	36	11	3	0
	음식점 및 주점업	1,162	476	41	0	1,864	304	25	0
	정보서비스업	162	667	257	8	130	538	260	0
	금융보험업	219	243	35	0	78	18	10	0
	부동산업 및 임대업	147	157	14	0	41	196	0	0
	과학·기술 서비스업	204	524	818	0	29	352	229	0
	사업지원 서비스업	508	196	134	-18	153	250	16	0
	교육 서비스업	109	500	448	-5	25	137	204	0
	보건 및 사회복지	20	947	149	18	283	859	239	0
	문화 및 오락서비스	125	142	27	0	34	25	5	0
기타 서비스업	296	552	44	21	225	563	0	0	

표 2-15. 산업별/규모별/직능수준별 필요 노동력 미충원 인원 현황(계속)

단위: 명

규모별	산업분류별	2011년 1/2				2012년 1/2			
		직능1수준	직능2수준	직능3수준	직능3수준	직능1수준	직능2수준	직능3수준	직능4수준
2규모 (10~29인)	도매 및 소매업	1,308	1,309	460	0	623	756	455	0
	운수업	325	1,002	124	0	644	509	17	0
	숙박 및 음식점업	1,392	624	180	0	648	314	18	0
	숙박업	243	293	18	0	72	14	18	0
	음식점 및 주점업	1,149	331	161	0	575	300	0	0
	정보서비스업	142	636	946	19	100	795	737	0
	금융보험업	335	271	207	0	240	307	8	0
	부동산업 및 임대업	87	62	-9	0	48	57	0	0
	과학·기술 서비스업	29	167	988	210	170	592	782	38
	사업지원 서비스업	287	272	159	0	278	115	86	0
	교육 서비스업	169	15	88	-1	29	112	70	0
	보건 및 사회복지	241	986	229	13	30	1,031	381	15
	문화 및 오락서비스	122	162	402	0	84	203	64	0
	기타 서비스업	224	619	286	3	67	320	72	0
3규모 (30~99인)	도매 및 소매업	515	222	372	42	308	442	851	0
	운수업	2,683	1,305	136	40	2,679	1,896	61	0
	숙박 및 음식점업	483	294	35	-1	280	205	122	0
	숙박업	101	118	33	-1	98	135	15	0
	음식점 및 주점업	382	176	2	0	182	70	107	0
	정보서비스업	89	474	554	37	4	594	689	0
	금융보험업	-20	1	32	0	20	19	0	0
	부동산업 및 임대업	18	53	-14	0	39	76	50	0
	과학·기술 서비스업	334	226	683	166	112	104	487	21
	사업지원 서비스업	999	504	16	0	695	243	95	0
	교육 서비스업	-50	3	-147	1	0	0	20	0
	보건 및 사회복지	99	1,486	484	30	127	924	346	6
	문화 및 오락서비스	145	167	23	0	154	207	53	0
	기타 서비스업	137	237	32	0	37	168	23	0
4규모 (100~299인)	도매 및 소매업	245	137	146	1	300	177	320	7
	운수업	3,439	2,364	13	0	3,428	2,083	40	0
	숙박 및 음식점업	45	104	4	0	28	81	19	2
	숙박업	26	113	5	0	28	79	19	2
	음식점 및 주점업	19	-9	0	0	0	2	0	0
	정보서비스업	15	82	501	115	82	134	435	13
	금융보험업	16	37	117	0	0	5	24	0
	부동산업 및 임대업	-3	-7	-3	0	10	56	7	0
	과학·기술 서비스업	33	797	903	-1	21	260	1,073	7
	사업지원 서비스업	286	313	-7	3	908	328	6	0
	교육 서비스업	-12	6	87	17	2	17	26	54
	보건 및 사회복지	104	738	324	11	98	754	268	29
	문화 및 오락서비스	29	27	33	0	40	3	7	2
	기타 서비스업	0	22	-6	0	13	2	9	0
5규모 (300인 이상)	도매 및 소매업	8	47	191	0	6	29	114	0
	운수업	280	419	7	0	462	201	3	0
	숙박 및 음식점업	-45	-3	-8	0	14	22	1	0
	숙박업	-43	8	3	0	14	22	1	0
	음식점 및 주점업	-2	-11	-11	0	0	0	0	0
	정보서비스업	-1	40	258	-1	251	66	217	1
	금융보험업	75	151	145	3	1	0	44	16
	부동산업 및 임대업	7	21	89	1	39	2	0	0
	과학·기술 서비스업	24	51	223	52	0	10	117	71
	사업지원 서비스업	1,073	344	7	0	1,008	286	139	0
	교육 서비스업	4	-21	68	74	0	0	17	101
	보건 및 사회복지	5	356	541	53	36	276	512	26
	문화 및 오락서비스	-64	2	21	0	0	0	0	0
	기타 서비스업	0	0	0	4	0	0	0	0

주 1: 직능1수준 : 초등학교 교육이나 기초적인 교육을 필요로 하는 단순 노무 종사자  
 직능2수준 : 중등이상의 정규교육 이수 필요(표준산업분류 대분류 상 서비스 종사자 등)  
 직능3수준 : 중등교육 이수 후 1~3년 정도의 추가 교육 과정 필요(표준산업분류 대분류 상 관리자, 전문가 및 관련종사자)  
 직능4수준 : 4년 또는 대학원, 그와 동등한 학위가 수여되는 교육수준의 정규교육 또는 이에 상응하는 직업훈련 필요(표준산업분류 상 관리자, 전문가 및 관련 종사자)

자료: 고용노동부 고용정책실

## ② 외식업계 전문가들을 통한 전망

지금까지 살펴본 한국고용정보원 등 주요 노동관련 기관의 인력 수급 실태 및 전망은 단순히 정량적 요소만으로 향후 외식산업 인력 수급을 전망하고 있음. 그러나 산업의 인력 수급 및 전망 등은 정량적 측면과 더불어 외식산업의 현재 및 미래의 산업 성장 전망과 산업 구조의 변화 트렌드, 그리고 외식산업 및 관련 직종에 대한 인식 등 정성적인 측면을 모두 고려해야 할 것임. 따라서 본 연구에서는 학계 및 업계, 그리고 관련 협회 등 주요 외식산업 전문가들을 대상으로 델파이 조사를 진행, 정량적·정성적 측면을 모두 고려한 외식산업 인력 수급 전망에 대한 의견을 수렴함.

이에 따르면 향후 국내 외식산업에 대한 인력 수급은 양적인 증가 보다는 질적 중심으로 성장할 것으로 전망됨. 즉, 국민소득 2만 불, 3만 불 시대 소비자들의 외식에 대한 니즈는 달라지며, 이에 맞춰 외식산업 역시 지속적으로 세분화·전문화·기업화·대형화 경향을 보이고 있기 때문에 단순 기능직에 대한 수요는 감소하더라도 전문 인력에 대한 수요는 증가할 것으로 예상됨. 외식산업이 타 산업에 비해 노동 강도가 높은 반면 처우 등 근무 환경에 대한 경쟁력이 낮은 업종으로 인식되고, 시장 내 경쟁 심화와 경영 시스템의 선진화 및 자동화가 이루어지고 있어 과거와 달리 단순 기능직에 대한 수는 감소하는 반면 자동화로 해결할 수 없는 고급 기능을 가진 전문직·관리직 등에 대한 수요는 지속적으로 증가할 것으로 보임.

또한 전체적으로 수요자(외식업체)와 공급자간 요구 수준의 차이에 따른 인력 수급의 불균형 현상은 향후에도 지속될 것으로 보여짐. 특히 기업형 외식업체는 소규모 영세업체에 비해 인력 수급이 용이할 것으로 보이지만 인재확보 측면에서는 마찬가지로 어려움을 겪을 것으로 보임. 이는 고학력자들이 증가하는 반면 산업 현장에서 필요로 하는 학력수준과 실제 배출되는 공급자의 학력수준의 차이에 따른 처우 및 업무의 범위 등의 요구수준의 차이에 기인한 것으로 보임. 개인 업소의 경우에는 기업형 외식업체와 달리 필요 인력에 대한 양적·질적 수급이 모두 어려울 것으로 보임. 이는 소규모 개인업소의 경우 대부분 생계형 업소가 주를 이루다 보니 경영주 중심의 한 가족형 경영이 많아 별도의 인력에 대한 니즈가 낮으며, 또한 공급자 역시 학력 수준이 높을수록 소규모 개인 업소보다는 기업형 외식업체를 희망하기 때문에 소규모 개인 업소는 단순 기능 인력 중심으로 운영되는 경우가 많을 것으로 예상됨.

외식산업의 경쟁력 강화를 위해서는 전문인력의 양성이 무엇보다 중요함. 따라서 단순히 단기적인 성과만을 생각하기 보다는 현재 또는 미래의 인재가 될 수 있는 공급자들이 외식산업에 대한 장기적인 전망을 갖고 인재로 성장할 수 있는 체계적인 교육 프로그램 개발 및 실행이 중요함.

### III. 국내·외 외식산업 전문인력 양성 현황

국내 외식산업의 시장규모는 연도별로 차이는 있으나 2000년 이후 지속적으로 성장해왔으며, 인력 수급 측면에서는 고용의 양적증가보다는 질적 성장이 중심이 될 것으로 전망됨. 즉, 베이비부머의 본격적인 외식업 창업 증가에 따른 외식산업 경쟁 심화, 외식산업의 대형화·기업화·세분화·전문화에 따른 직무의 세분화·다양화 등으로 단순 기능직에 대한 수요는 감소하더라도 전문 인력에 대한 수요는 증가할 것으로 예상됨. 현재 국내 외식산업 전문인력 양성교육은 aT농식품유통교육원 등의 정부 관련 기관, 연구소, 요리학원 등의 민간기관 등에서 이루어지고 있으나 외식산업 전문인력에 대한 교육이 라기보다 직업능력 향상차원의 조리교육이나 소상공인 창업 등에 중점을 두고 있어, 외식업체 입지 선정에서부터 점포 관리 및 서비스까지 외식업체 가치사슬(Value Chain)에 따른 다양한 직무 교육이 이루어지지 못하고, 관련 자격증에 대한 다양성과 활용성이 낮은 실정임.

국내 외식산업 경쟁력 제고를 위해서는 향후 수요가 증가할 것으로 보이는 전문인력에 대한 교육이 무엇보다 중요함. 농림수산식품부는 2012년부터 (사)한국외식산업경영연구원을 포함한 7개 기관을 외식산업 전문인력 양성기관으로 지정하여 프랜차이즈, 경영, 조리, 서비스, 자격증 외식산업 전반을 아우르는 교육을 실시함으로써 외식산업의 전문성 강화를 통한 외식산업의 경쟁력을 향상시키고자 함. 그러나 인력양성 및 기관 관리 방안이 마련되지 않은 상황에서 기관지정이 이루어져 이에 대한 구체적인 운영 방안 마련이 필요함.

본 장에서는 외식산업 전문인력이 정의 후 이를 바탕으로 현재 국내 외식산업 전문인력 양성 현황과 해외 외식산업 양성 현황을 살펴봄으로써 전문인력 양성 교육과정 개발과 방안 도출을 위한 기초 자료를 제시하고자 함.

#### 1. 외식산업 전문인력에 대한 용어 정의

##### 1) 주요 용어 정의

외식산업이라는 용어는 외식의 산업화를 계기로 수익성을 창출하는 산업으로 분류하기 시작하면서 사용되고 있음. 외식산업진흥법에서 ‘외식’은 가정에서 취사를 통하여 음식을 마련하지 아니하고 음식점 등에서 음식을 사서 이루어지는 식사형태를 의미하며, ‘외식산업’은 외식상품의 기획·개발·생산·유통·소비·수출·수입·가맹사업 및 이에 관련된 서비스를 행하는 산업이라고 정의하고 있음.

외식산업은 소비자의 외식행동을 기반으로 성립하는 사업형태이며, 이것이 업태로서 구체적으로 표현된 것이 외식업임. 더 나아가 외식산업은 가정 외의 장소에서 요리나 음료수를 제공하고 그 대가를 받는 업종으로서 식사와 음료, 거기에 부수되는 인적 서비스, 연출되는 분위기 등의 세 가지 상품을 본질로 파악하기도 함. 즉, 외식산업은 음식을 생산한다는 측면에서 보면 식품가공업에 속하지만 최종 소비자에게 직접 판매한다는 측면에서 보면 소매업이며, 인적서비스가 포함되고 이를 중요시한다는 측면에서 보면

서비스업임. 이와 같이 외식산업은 식품가공업, 소매업, 서비스업의 복합적 성격을 가진 산업이라고 할 수 있음(한국외식연감 2006). 이 외에도 학자들마다 외식산업에 대해 다양하게 정의를 내리고 있음.

조리 및 외식사업 뿐 아니라 타 분야에서도 전문인력 양성에 대한 연구가 많이 이루어지고 있지만 ‘전문인력’에 대한 용어 정의는 거의 이루어지지 않고 있는 실정임. 일반적으로 전문인력에 대한 사전적 정의는 특정 분야 및 종목에서 해당 분야의 종목에 전문적인 지식 및 경력을 가지고 있는 사람을 의미함. 일례로 스포츠 산업에서는 ‘스포츠 산업 전문인력’을 스포츠와 관련하며 전문적인 지식을 가지고 있거나 스포츠와 관련한 산업 군에서 활동하는 인력이라고 정의하고 있음. 문화콘텐츠 산업에서는 문화콘텐츠를 기획, 제작하는 활동에 참여하는 인력으로 간단하게 정의함. Lieberman은 전문적인 유일하고 독특한 종류의 사회적 봉사 기능 수행, 그 기능 수행에 있어 고도의 지적 기술에의 의존, 장기간의 준비기간 소요, 자율의 범위 내에서 수행한 행동과 판단에 대해 광범위한 개인적 책임, 경제적 보수는 사회적 봉사보다 우선시 되지 않음, 전문직은 그 자체의 직능을 수행하는데 준수할 직업윤리를 갖는다고 전문직을 유형화 하고 있음. 또한, Omstein도 전문직의 특성으로 전문화된 지식체계, 이론과 현장과의 연계 중시, 자격 및 진입요건의 통제, 직업윤리의 준수, 동료에 의한 준거집단, 부차적 존재로서의 행정가, 자율권 행사, 자격직무에 대한 높은 헌신도, 개인적 성과에 의한 전문적 지위 획득, 높은 사회적 위신과 경제적 지위를 들고 있음.

한편 전문인력 및 전문직의 특징으로 종합적이고 체계적인 지식(general systematic knowledge), 자율성(norm of autonomy), 이타주의(norm of altruism), 의뢰인(clients)들에 대한 권위(norm of authority), 고유한 직업문화(occupational culture), 지역사회로부터의 인정이나 법적보장(legal support)의 6가지 특징이 있음(G. Ritzer. 1977). 즉, 전문인력은 비전문인력 보다 복잡한 기술과 지식을 필요로 하며, 충분한 기간 동안의 교육과 훈련이 필요하다는 것, 비전문직 및 비전문인력에 비해 외부 통제로부터 자유롭고 스스로의 자율적 통제권을 가지고 있다는 것, 자신의 이해보다는 사회의 이익을 위해서 일을 한다는 것, 의뢰인들에게 양질의 시술 및 기술을 제공하기 위해서는 자신의 업무에 대해 권위를 인정할 것을 요구한다는 것, 비 전문인력에 비해 나름대로의 독특한 가치관, 기준과 상징성을 보유하고 있다는 것, 그리고 면허증이나 자격증 등으로 그들의 고유 업무에 대한 독점권을 유지하는 동시에 지역 사회나 국가로부터 위임권을 부여 받으려고 한다는 점이 전문직 및 전문인력의 특징임. 김덕기(2001)의 연구에 따르면 산업의 고도경쟁, 전문화 추세, 기술개발 및 활용의 극대화, 사회의 다변화 수요에 대비한 교육체계 및 전공의 다양화로 전문인력의 필요성이 극대화되고 있다고 언급함.

## 2) 외식산업 전문인력의 용어 정의

본 연구에서는 외식산업 인력양성에 대한 용어정의를 위해 학계 및 업계, 관련 협회/연구원의 전문가들을 대상으로 한 델파이 조사를 실시함. 델파이 기법은 전문가들의 의견을 통해 의견을 조정, 통합하거나 개선시키기 위한 방법으로 정성적 평가에서 유용하게 쓸 수 있어 목표설정, 목표와 측정가능한 목적의 연결 및 기준을 설정할 수 있음.

표 3-1. 외식산업 전문인력에 대한 용어 정의

구분	용어 정의
학계 전문가 1	외식산업진흥법상 외식산업의 요건을 충족하는 외식산업체의 조리·경영·영업·마케팅·R&D 등 구체적 경영조직의 제 직무에 관한 전문지식과 실행능력을 구비하고 있는 인력
학계 전문가 2	외식시장에서 목표 고객을 설정하고 욕구를 파악하여 이를 만족시킬 수 있는 외식 상품 및 서비스를 기획, 제조, 판매할 수 있는 통합적인 지식과 능력을 갖춘 자
학계 전문가 3	가정외의 장소에서 조리 및 서비스가 되어 판매되는 외식상품의 기획, 개발, 생산, 유통, 소비, 수출입, 가맹사업에 종사하면서 이에 대한 전문적인 지식 및 경력을 수반한 사람
학계 전문가 4	외식산업에서 요구되는 특화된 전문 지식과 기술을 가지고 있는 사람
업계 전문가	가정 외에서 음식을 준비하여 판매가 이루어지는 과정 중에 이들 외식상품을 기획, 개발, 생산하는 과정에 전문적인 지식 및 경력을 가진 자
관련 협회 전문가	외식산업의 여러 분야 중 해당 분야의 업무를 책임지고 관리·수행할 수 있는 사람

이를 바탕으로 ‘외식산업 전문인력’을 다음과 같이 정의할 수 있음. ‘외식산업 전문인력’이란 ‘외식상품의 기획, 개발, 생산, 유통, 소비, 수·출입, 가맹사업 및 이에 관련된 서비스를 행하는 산업에 종사하는 사람으로 각 분야에 대한 전문적인 지식 및 경력을 가지고 있는 인력’을 의미함.

## 2. 인력양성 선행연구 결과

### 1) 외식산업 인력양성 관련 연구

#### (1) 조리 전문인력 양성

외식산업 전문인력 양성 관련 연구는 주로 고등교육기관의 조리 관련학과 교과과정 분석과 개선 및 정책지원 방안(나정기, 1997; 나영선 외, 1999, 최인식·홍등용, 2002; 장명희, 2005; 김희동 외, 2010; 정혜정, 2011; 황의석, 2011)을 중심으로 이루어져 왔음.

나정기(1997)는 한국 고등교육기관 조리 관련학과의 운영상 문제점과 개선방안을 제시하였는데, 현 조리 관련학과 운영과 관련한 가장 큰 문제점으로 산업과 교육 인력 수급의 구조적 문제를 지적하였음. 즉, 외식산업의 인력구조는 하층부를 구성하는 인력 수요가 가장 많으나 현실 교육 구조의 경우 고등학교 등의 조리사 양성 교육기관은 적은 반면 대학(교) 등 고등교육기관이 많아 조직의 하층부를 구성할 조리사 양성이 부족하고 교육수준이 높은 조리사를 공급한다는 큰 문제점을 안고 있음. 이외 교육기관들의 불명확한 개설목적과 학과 명칭, 교과과정의 폭과 깊이의 제한, 실기 과목 운영의 문제 등을 지적하며 개선방안으로 현실과 일치하는 교육제도 개선, 명확한 학과 신설 목적과 학과목표의 설정,

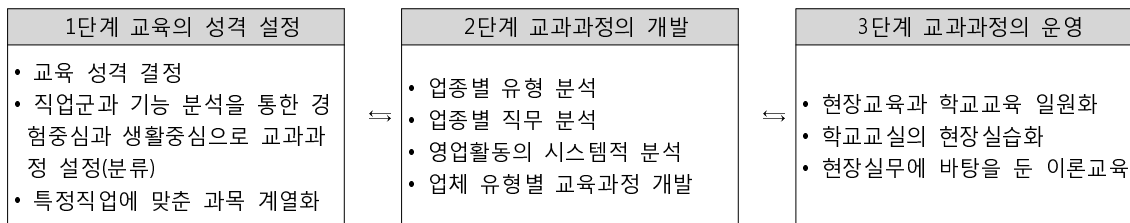


교과과정의 폭과 깊이 제한, 실기과목에 대한 공통프로그램의 운영, 실습실 운영방법 개선 등을 제안하였음.

나영선 외(1999)는 전문대학 조리과의 교육내용에 관한 연구에서 조리교육을 국민교육에 포함되는 특수교육의 영역으로 분류하고, 한 개 전문대학 조리과 교과과정 분석을 바탕으로 호텔업계와 일반업계 2개 그룹으로 나누고 차이를 분석하였음. 연구결과 직원선발 기준, 입사 시 담당하는 업무, 업무 성취도를 높이기 위해 필요한 조리 분야에서 집단 간 차이를 보였으며, 더불어 업종 주방별 필요교육 조사 결과를 제시함.

최인식 외(2002)는 조리사 양성교육기관의 모형개발 연구를 위해 외식업체 종사자를 대상으로 제도권 하의 조리사 양성기관의 문제점 검토를 통해 제도권 밖의 조리사양성 교육모형 개발을 제안하였음. 연구결과 제도권 하에서의 조리사 양성의 문제점으로 급변하는 주변 환경에 대응할 수 있는 대응력 미비, 고등교육기관 중심의 조리사 양성체계, 교육목적이 뚜렷하지 않은 학과 및 백화점식 교과과정, 산학 연계 및 교육기관 간 연계교육프로그램 운영의 미비 등을 지적하며 제도권 밖의 조리사양성 전문교육 모델로 교육의 성격 설정, 교육과정의 개발, 교과과정의 운영 단계별 전문교육 모델 <표 3-2>을 제시하였음.

표 3-2. 제도권 밖의 조리사 양성 전문교육 모델



자료 : 최인식, 홍동용(2002), 조리사 양성교육기관의 모형개발에 관한 연구

장명희 외(2005)는 체계적 조리인력 양성을 위한 조리교육 과제 연구에서 조리교육의 양적팽창 대비 낮은 질적 교육수준의 문제점을 지적하며, 고등학교, 전문대학, 대학교 등 정규 교육과정에서의 조리 관련학과 운영 실태와 문제점을 진단하고 조리교육 체계화를 위해 제언함. 조리교육 운영의 문제점으로 교육단계별 교육과정의 체계성 부족, 교육내용 및 목표와의 연계성 미흡, 사회변화에 대한 교과과정 반영의 비 탄력성, 비전문적인 교사, 산업체와의 협력 부족 등을 지적하였으며, 체계적 조리인력 양성을 위한 과제로서 교육수준별(고등학교, 2년제, 4년제) 조리인력에 대한 범주와 수준의 명확한 규명, 관련 직업 탐색의 기회 제공, 직업 정체성 확보, 교육훈련기관간 연계체제 강화를 제시하였음. 본 연구는 교육수준별 교육목표, 방향, 조리 교육 체계를 전체적인 관점에서 풀어나가야 한다는 조리 전문인력에 대한 총체적 관점에서 접근했다는 점에 의의가 있음.

김희동 외(2010)는 4년제 대학교 조리 교과 과정에 대한 현황과 개선방향을 연구하기 위해 조리 관련학과의 교과과정을 비교분석하였는데, 조리 관련 교과과정의 문제점으로 조리 교육의 가장 큰 장애요인인 학력중시 및 기능경시의 사회풍조, 교과과정 편성의 문제와 조리 실습 교수의 비전문성을 지적하였음. 개선방향으로는 고등학교, 대학, 민간학원에서 실시하고 있는 기술위주 교육과의 차별화를 위해

4년제의 경우 이론적이고 경영인 마인드를 갖춘 인력 양성에 중점을 두어야 하며, 시연 위주 실습수업의 변화와 전문적인 실습교수의 투입을 제시하였음.

정혜정(2011)은 조리 관련 교육의 질을 높이고 실무 및 이론 능력을 함양한 조리 분야 전문 인재 양성을 위한 교과과정 편성을 제안하고자, 4년제 대학교 홈페이지에 제시된 교과과정 유목분류를 통한 비교연구를 수행하였음. 조리 관련학과가 설치된 10개 학교를 비교 분석한 결과, 한식 조리 관련 교과목 중 가장 많이 개설된 교과목은 한식 관련 실습과목으로, 세부적으로는 기초 및 중급 한식조리, 전통 및 궁중음식 관련 교과목이 다수인 것으로 나타남. 교과 편성 방향으로 일반조리학과와 한식 관련 교과목의 확대, 전통 식문화에 대한 단계적 심화과정 편성 필요, 한식의 기본이 되는 찬과 양념에 대한 세부 이론 및 실습 필요, 한식 세계화를 반영할 수 있는 교과목의 편성을 제안하고 있음.

황의석(2011)은 4년제 대학의 차별화된 교육과정을 제안하고자 2년제 대학, 4년제 대학 조리 관련학과(조리기능 위주)를 비교분석하였는데, 2년제 대학과 4년제 대학교 교과과정의 문제점으로 교육기관 특성이 뚜렷하지 않다는 점, 시연 위주의 실습수업으로 기능성에 치우쳤다는 점, 4년제 대학보다 2년제 대학의 교과과정이 더욱 세분화 되어있다는 점 등을 꼽았음. 더불어 학력 중시 및 기능경시의 사회 풍조를 조리교육에 대한 긍정적인 직업관 형성의 저해요인의 하나라고 지적하면서, 고등기관인 4년제 대학 조리교육 교과과정의 개선방안으로 2년제 대학과 차별할 수 있는 특성화된 교과과정 편성과 시연 위주의 실습수업 탈피를 제안함.

이들 기존 선행연구에서 제시된 제도권 하의 조리사 양성의 공통된 문제점은 첫째, 공급과 수요의 불균형, 예를 들어 산업현장과 연계성이 부족하여 교육의 현장적합성이 떨어져 양적 공급이 충분함에도 불구하고 구인·구직난을 겪고 있다는 점. 둘째, 대학 학과별 교육 목표가 명확하지 않아 교육과정에 차이가 없고 학과별 특성을 반영하지 못한다는 점, 셋째, 조리교육이 교육기관수준별(고등학교, 2년제, 대학교) 교과과정이 독립적으로 이루어져 전체 교육시스템 측면에서의 단계적 연계가 미흡하다는 점, 넷째, 변화하는 외식산업 환경에 대응할 수 있는 대응력이 미비하다는 점 등임. 조리양성 관련 선행연구는 외식산업의 전문인력 양성의 문제점과 비슷한 맥락으로 설명될 수 있으나, 조리양성 뿐 아니라 산업 내 다양한 직무를 포괄하는 산업적 측면의 연구가 필요함.

## (2) 외식산업 전문인력 양성 관련 연구

외식산업 전문인력 양성을 위해 산업 및 총체적인 측면에서 접근한 연구(윤지연, 2007; 김기영 외, 2011)는 다소 취약한 편으로, 여기서는 두 개의 선행연구를 검토함.

윤지연(2007)은 공급자인 대학의 측면에서 외식산업 전문인력 직무수행과 관련된 지식, 능력 및 기술, 현재 구성되어 있는 교과목의 업무 수행 시 활용도와 중요도 등을 비교·분석하였음. 분석결과 외식관련 전공 교과목에 대한 중요도가 수행도보다 높게 나타났으며, 외식산업 전문인력 양성을 위해 요구되는 개선점은 커리큘럼의 개선, 우수한 교수진의 확보, 산학연계, 교내시설 확충 등 대부분의 항목

에서 중요성이 높게 나타남. 연구를 바탕으로 개선된 산학실습 시스템의 탐색, 서비스 매너 실습과목의 개설 및 실습을 제안함.

김기영 외(2011)는 외식산업 발전 방안의 일환으로 외식산업 전문인력 양성 현황 및 문제점을 검토한 후 양성방안을 제시하였는데, 외식산업 전문인력 양성 현황의 문제점으로 외식산업 전문인력 판단 기준 미흡, 기존 외식산업 경영주에 대한 교육지원 미비, 외식산업 경력자들에 대한 관리부재, 외식업계 인력수급의 구조적 문제 등을 지적하였음. 또한 전문인력 양성을 위한 정책적 제언으로 국내외 외식산업 자격제도(조리사 중심)를 살펴보고 전문가 심층인터뷰를 통해 표준 교육과정 개발, 국제적 수준의 자격인증제도 도입, 제도 개선 등의 정책적 제언을 도출함.

외식산업 전문인력 양성과 관련한 선행연구는 타 서비스 산업 부문의 활발한 연구와 비교하여 절대적으로 부족하며 외식산업의 양적·질적 성장을 위해 관련 연구가 필요할 것으로 보임.

## 2) 타 분야의 전문인력 양성 연구

### (1) 문화서비스 산업

전문인력 양성 관련 연구는 주로 문화서비스, 관광분야, 의료분야, 광고 등 서비스 산업 연구가 다양하게 이루어지고 있는데, 특히 문화서비스 분야 인력양성 연구(박태준 외, 2002; 황준욱, 2006; 황준욱, 2008; 강익희·이용수, 2009; 이윤경, 2011)가 활발한 편임.

박태준 외(2002)는 문화콘텐츠 산업 분야별 인력양성 현황을 파악하고 전문가 및 학생 등을 대상으로 구체적인 운영 실태와 현안 문제를 검토하였음. 직무분석을 위해 문화콘텐츠 산업 전문인력을 방송, 영화, 게임, 음반, 애니메이션, 출판 분야로 분류하여 대표 직무를 선정, 각 직업경로와 숙련기간을 분석하였음. 또한 교육기관을 정규 교육기관, 비정규 교육기관으로 분류하여 전체적인 교육 구조를 살펴보고, 문제점으로 체계화된 교육 프로그램의 부족, 교과과정의 편중 및 현장적응력 부족, 교육시설 장비의 부족, 교수인력의 부족 등을 지적하였음. 특히, 콘텐츠 산업 현장인력에 대한 보수교육이 이루어져 있지 않은 이유로 문화산업 사업체의 영세성과 고용의 특수성(프리랜서 구조)으로 정부 직업능력 개발 사업에서 제외된다는 점을 들었음. 마지막으로 콘텐츠 산업 발전을 위해서는 창의적 인재가 가장 중요함을 언급하며 전문인력 양성의 기본전제로 창의성 향상을 제시하며, 분야별 교육수요 조사 실시, 교육기관 지원기준 설정, 기획력 교육 강화, 콘텐츠 개발능력 강화, 교육기관의 내실화, 교육 및 사회적 여건 개선 등의 정책적 방안을 제시하였음.

황준욱 외(2006)는 문화산업의 우수인력 확보 요구에 대비하기 위한 인력 형성구조 분석과 정책 지원 방향을 제시하였는데, 이를 위해 문화산업 직무분석을 통해 직군에 따른 직급별 특성을 유형화하였으며, 이를 바탕으로 각 장르별, 직무별, 직급별 효과성 있는 교육 필요성을 강조하였음. 특히 문화산업 인력은 생애주기별 교육을 통해 인재의 자질이 형성된 후 직업세계로 이동하며, 노동시장에서 직무

수행에 따라 전문성이 향상되고 이들이 문화산업의 상품을 만들어내어 시장을 확대하고 수익성을 향상시키는 순환구조를 형성한다고 말함. 더불어 직무 특성, 게임·영화 산업 전문인력 실태, 임금결정요인과 교육효과 등을 분석하여 전문인력 양성과 산업발전 간 선순환 구조 정착을 위한 정책적 지원으로 교육 및 훈련강화(교육시장), 창의적이고 합리적이며 적절한 직무수행 환경조성 지원(노동시장), 문화상품 시장 확대를 위해 필요한 인력 관련 지원(상품시장)을 제안하였음.

황준욱 외(2008)는 공연예술 분야의 전문인력을 노동자적 관점과 예술가적 관점으로 나누어 교육 현황 및 문제점, 노동관점에서 노동현실의 문제점, 예술가적 관점에서 직무특성, 구조, 경력형성 과정을 분석하여 산업의 발전 및 직업의 안정성 등을 보장할 수 있는 정책 방안을 도출하였음. 노동자적 측면의 문제점으로 노동시장 공급자와 수요자 간의 공식적 고용관계가 느슨하다는 점, 프리랜서 비중이 높다는 점, 정해진 근로 시간 없이 노동서비스를 제공하나 월 평균 임금이 타 산업대비 현저히 낮으며 사회보장 제도 적용 비중이 매우 낮다는 점을 들었으며, 일자리 만족의 결정요인을 분석하여 고용형태가 일자리에 대한 내재적, 외재적, 사회적 만족도에 유의미한 영향을 보이고 있다는 점을 고려하여 고용의 안정성을 중요 과제로 제시하였음. 예술가적 관점에서는 전문인력 직무능력 향상을 위한 직무분석, 필요능력, 경력 형성과정을 분석하여 고용의 안정성과 더불어 7가지 정책 방안을 제안하였음.

강익희 외(2009)는 콘텐츠 산업 전문인력의 원활한 인력수급과 경쟁력확보 및 전문인력 역량 향상을 위해 체계적인 교육훈련체계를 제안하였음. 세부적으로는 뉴미디어 산업의 범위와 업의 특성, 전문인력 실태, 직무 분석, 공공 및 민간부문의 교육 체계 현황을 분석하여 현장중심의 교육체계 강화, 지역중심의 교육훈련체계 수립, 교육인프라의 강화, 교육훈련체계의 정비 측면에서 방안을 제시하였음.

이윤경(2011)은 3D콘텐츠 산업 전문인력 수요와 공급 측면을 분석하여 정부 지원정책을 제안하였는데, 이를 위해 델파이 조사 및 회귀분석을 활용하여 3D콘텐츠 산업의 인력규모, 부족률 등을 추정함과 동시에 직무 공정을 통한 직무분석으로 직무별 필요역량을 도출하였음. 마지막으로 현재 시행되고 있는 주무부처 및 지자체별 3D콘텐츠 지원 사업을 점검하여, 정책방향으로 콘텐츠의 창의성과 기술의 균형적 인력양성, 3D산업 고도화를 위한 스페셜리스트 양성, 국가적 차원의 통합적 인재양성을 위한 공공적 역할 강화를 제안하였음.

문화 및 콘텐츠 산업의 전문인력 양성 연구는 비교적 활발한 편이며, 연구가 더 진행될수록 보다 체계적인 경력형성 경로 및 직무 분석이 이루어지고 있으며, 최근에는 직무분석에 따른 필요역량과 지원정책 방안에 초점을 맞추고 있음. 그러나 문화산업 측면이 아닌 공연예술, 콘텐츠 등 부문별로 접근함으로써 문화서비스 산업 전체에 대한 종합적·체계적 접근이 미흡한 실정임.

## (2) 관광서비스 산업

관광서비스 산업 전문인력 양성은 1960~70년대에는 관광종사원 양성 훈련업 도입(1963년)과 지정관광종사원 제도 운영(1971년) 등 정부가 관광종사원 양성에 적극적으로 대처하였으나, 1999년 관광

부문 종사원 양성 및 연수기관 지정제 폐지와 2003년 관광종사원 고용을 의무제에서 권고제로 전환함으로써 관광산업의 경쟁력 강화를 위해 불필요한 규제를 폐지하게 됨. 그러나 무자격 관광종사원이 외국인 관광객들에게 우리나라의 역사와 문화를 왜곡하여 설명하는 것 등을 방지하고 우리나라 이미지와 관광 만족도를 높임으로서 관광산업의 질을 향상시키기 위해 2005년부터 관광통역안내사 고용의무화 개정법률안이 2차례(2005년, 2007년) 발의되다가 2009년 관광통역안내사 고용의무화 법률 개정안을 공포하게 됨.<sup>4)</sup> 외식산업 역시 서비스 산업 활성화를 위해 1998년부터 집단급식소를 제외한 식품접객업소의 조리사 의무고용이 폐지되어 조리사 자격증에 대한 필요성이 현저히 낮아졌다는 점에서 관광서비스 산업 관련 선행연구를 살펴보는 것은 유용하다고 판단됨. 관광서비스 산업의 전문인력 관련 연구(이상직, 1999)는 1990년대 간헐적으로 이루어져 왔으며, 2000년대 초부터 활발하게 연구(김덕기, 2001; 윤대순·차길수, 2002; 오미숙·김정하, 2007)되고 있음.

이상직(1999)은 관광산업의 지식경쟁력 강화방안 연구에서 관광부문에서의 지식경쟁력 있는 관광 자원개발 및 관광인프라 구축을 통한 국가 차원에서의 관광경쟁력과 함께 관광부문에 종사하는 관광기업들의 지식경영전략 추진 등에 의한 고부가가치 창출능력이라고 보고 관광산업인력의 전문화를 필수 불가결한 요건으로 제시하였음.

김덕기(2001)는 관광산업 전문인력의 구조를 파악하고 산업이 필요로 하는 전문인력 전문성 제고를 위해 민간부문 지원을 위한 정부역할을 제안하였음. 연구자는 전문직에 대한 기존의 정의를 살펴보고 고전적 개념의 전문직은 고도의 전문지식과 기술을 바탕으로 하고, 고객의 주문에 의해서 그 지식과 기술을 사용하며, 그 직무 수행에 관련된 도덕률이 존재하며 높은 사회적 지위를 누리는 엘리트 그룹 직업을 대표하는 특성이 있다고 제시함. 그러나 최근 특권층이 아닌 누구나 전문직 종사자로서의 지위를 부여받는 쪽으로 직업체계가 변하고 있고, 과거 전문직으로 인식되었던 기존의 직종 범위를 벗어나 현대 대부분의 직종이 전문화의 길을 걷고 있다고 말함. 이어 이연택(1991)이 제시한 인력 전문화 모형을 검토하여 관광산업 인력양성 및 자격제도, 인력 수급예측, 국내·외 사례 고찰을 통해 전문인력 양성의 문제점으로 종합적인 전문 재교육 시스템 부재, 환경변화에 대비한 교육프로그램 부재, 인력 수급 조정역할 미흡, 재교육 및 자격시험제도 등 민간부문 기능의 활성화 부족, 관광종사원 직능단체의 기능미흡 등을 지적하였음. 마지막으로 관광산업 인력 전문화 방안으로 기존자격제도 강화 및 신규 자격제도 도입, 관광인력 재교육 강화, 관광인력은행 설치·운영, 직능단체 기능 강화를 제안함<그림3-1>.

4) 한국직업능력개발원(2009). 관광통역안내사 고용 의무화 도입에 따른 정책대응 방안

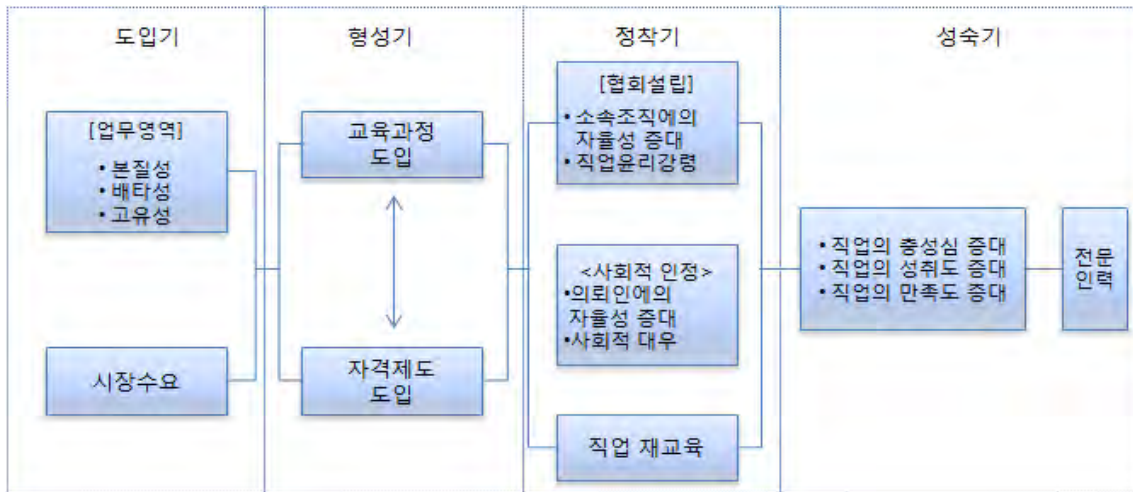


그림 3-1. 인력 관광인력 전문화 단계 모형도

자료 : 이연택(1991), 관광산업부문 인력의 전문화 방향에 관한 실증적 연구

윤대순·차길수(2002)는 관광전문인력 교육체계 확립에 관한 연구에서 대학교 관광교육체계를 세분형 전공 교육체계, 광역형 전공 교육체계로 구분하고 이들 각각의 문제점을 분석하여 관광산업에 대한 체계적이며 통합된 교육체계로써 파이형 교육체계를 제안하였음.

오미숙·김정하(2007)는 관광분야 여성 전문인력 양성방안 제시를 위해 관광산업 내 여성인력의 특성과 인력 전문성을 파악하고, 인력 양성 분야 및 대상, 양성 내용 등을 제시하고 성인지적 관점에서 여성인력 개발정책의 방향을 제시함. 특히, 관광산업 여성인력 양성의 문제점으로 관련 협회를 통한 일회적 단기성 교육에 그친다는 점, 업체의 교육훈련 투자 정도가 매우 미미하다는 점, 노동시장 투입이 공급과잉이라는 점, 대학 교과과정의 특성화가 미흡하다는 점, 관광분야 국가자격증 소지자 의무고용 폐지로 인력 전문화 수단으로서의 자격제도의 산업 내 실효성이 낮다는 점을 지적하였으며, 여성 전문인력 양성 방향으로 6가지 방안 및 세부 추진전략을 제안하였음.

이상의 관광서비스 분야의 선행연구는 전문인력 양성 교육과 더불어 자격증 제도와의 연계되어 연구되어 있으며, 민간부문 지원역할과 더불어 본 연구의 교육 및 자격증 제도의 연계, 비정규 교육기관의 교육(민간 부문) 적용에 시사점을 주고 있음.

### 3) 선행연구의 한계점

외식산업 전문인력 양성 관련 선행연구의 한계점은 다음 네 가지로 요약할 수 있음.

첫째, 조리 전문인력 연구에 한정되어 있다는 점. 외식산업의 전문인력은 크게 생산 시스템(조리)과 판매 시스템(서비스), 관리 시스템(본사 및 점포관리)이 혼재되어 있는 산업으로 기존 연구는 생산시스템에만 초점이 맞춰져있어 외식산업에 대한 총체적이고 체계적인 전문인력 양성 시스템에 대한 연구

가 전무하며, 더불어 전문인력 수요와 공급 측면에서 균형을 맞춘 연구가 필요할 것으로 보임. 타 산업, 특히 서비스업 분야는 앞에서 언급된 것처럼 전문인력 양성에 대한 연구가 활발한 편으로, 외식산업 역시 이러한 산업에 초점을 맞춘 총체적 연구가 수행되어야 할 것임.

둘째, 전문인력 양성이 정규교육기관으로 편중되어 있다는 점임. 외식산업의 경우 정규교육과정을 통한 신규 노동의 투입 뿐 아니라 가족 사업 승계, 외식 창업, 기존 종사자 등의 비중 역시 상당한데, 이들을 위한 교육 관련 연구가 미흡함. 최근 베이비부머 세대의 퇴직 인구들이 자영업, 특히 외식분야로의 유입이 본격화되고 있는 반면, 준비 없는 창업과 시장 공급과잉으로 인한 경쟁 심화로 외식업체의 폐점률이 증가하고 있음. 이러한 창업실패 등을 막고 산업의 경쟁력을 향상시키기 위해서는 외식산업 전문인력 교육이 중요하며, 관련 교과과정을 개발하기 위한 연구가 필요함. 창업 및 기존 종사자들이 기댈 수 있는 교육부문은 정규교육과정이 아닌 비정규교육으로 이에 대한 연구가 필요함.

셋째, 외식산업 전문인력 직무 및 경력형성 경로 등에 대한 직무분석이 상당히 취약한 편임. 전문인력 양성 방안 및 교육과정 개설을 위해서는 산업 내 활용인력에 대한 충분한 직무분석이 선행되어야 함. 그러나 기존연구는 조리부문에만 집중되어 있을 뿐 아니라 체계적인 직무분석 또한 미흡한 실정임.

넷째, 전문인력에 대한 개념이 모호함. 조리인력에 대한 개념은 비교적 명확한 편이나, 타산업 연구를 살펴보면 전문인력 양성방안을 제시했음에도 가장 기본적인 전문인력에 대한 개념이 모호함.

### 3. 국내 주요 교육기관의 외식산업 전문인력 양성 현황

국내 외식산업 전문인력 양성기관은 주체별로 크게 정부 관련기관, 민간기관, 농림수산물식품부 지정 기관으로 나눌 수 있음. 정부지원기관에는 aT농식품유통교육원, 중소기업청 산하 소상공인진흥원, 서울특별시 소상공인경영지원센터, 창업진흥원, 서울특별시 창업스쿨이 있으며, 이들은 대체적으로 창업, 경영 관련 교육을 진행하고 있음. 민간기관에는 협회 및 사단법인, 외식산업 고위자 과정 운영기관 대학교, 전문학교 외식산업 및 창업관련 연구소(원), 요리학원 등이 포함되며, 위 기관의 외식산업 전문인력 양성 교육 유형은 크게 자체 교육사업, 국고 지원 위탁교육(정부자금 지원을 통한 타 민간기관 위탁 포함), 자격증 제도 시행으로 나눌 수 있음. 농림수산물식품부의 외식산업 전문인력 양성 지정기관은 (사)한국프랜차이즈협회, (사)한국외식산업경영연구원, (사)한국외식산업협회, (주)한국조리사관 전문학교, (주)한솔요리학원, 한국예술직업전문학교, 계명문화대학 총 7개 기관이 포함되며 이들 기관은 외식산업 종사자의 자질 향상과 취업·재취업, 창업 촉진을 위해 농림수산물식품부가 외식산업 전문인력 양성기관으로 지정(2012년)한 곳임. 여기서는 정부차원, 민간차원, 농림수산물식품부 지정기관별로 외식산업 전문인력 양성 교육이 어떻게 이루어지고 있는지 현황을 살펴봄.



그림 3-2. 국내 외식산업 전문인력 양성 기관 분류



### 1) 정부 관련 기관의 외식산업 전문인력 양성 현황

정부 관련 주요 외식산업 전문인력 양성 교육 기관의 교육주제는 대체적으로 창업에 집중되어 있으며, 세부적으로 살펴보면 창업 분야에 있어서는 창업공통(업종별, 소자본, 업종전환 창업 등)과 창업 전략 등이 있으며, 경영·마케팅 분야에 있어서는 경영인 전문가 과정, 마케팅 전략, 실전경영, 기업가 정신 및 경영 전반에 관련한 내용으로 구성이 되어 있음. 또한, 경영개선 과정에서는 마케팅 전략, 성공업체 벤치마킹 등이 이루어지고 있으며, 최근 한식세계화를 위한 글로벌리더, 한식관련 조리 교육이 주를 이루고 있음. 주 교육 대상으로는 예비창업자 및 업종전환자로 창업공통, 외식업종별 창업, 소자본 창업에 편중되어 있음.

표 3-3. 정부 관련 기관 외식산업 전문인력 양성 교육 주제별 분류

분야별	교육 내용	주 교육대상	정부기관
창업	창업공통, 외식업종별 창업, 소자본 창업, 여성창업, 업종전환 창업	예비창업자 업종전환자	소상공인진흥원, 서울시 소상공인경영지원센터, 창업진흥원, 서울시 창업스쿨
경영·마케팅	경영인 전문가 과정, 마케팅 전략, 실전경영, 기업가 정신, 경영 전반(마케팅, 매장인테리어, 창업전략, 서비스, 시장 동향, 입지상권 등)	기존 사업자	aT농식품유통교육원, 소상공인진흥원, 서울특별시 소상공인 경영지원센터, 창업진흥원, 서울시 창업스쿨
경영개선	마케팅 전략, 성공업체 벤치마킹	기존 사업자	소상공인진흥원, 서울시 소상공인경영지원센터
기타	글로벌리더 과정	식품외식업체 임직원 관련 공직자	aT농식품유통교육원

주요 기관의 교육내용을 살펴보면, aT농식품유통교육원은 경영교육을 중심으로 진행하고 있고, 중소기업산하 소상공인진흥원에서는 크게 창업관련교육과 경영개선교육을 지원하고 있음. 창업교육은 자영업 예비창업자 및 업종전환자에게 국비를 지원하며, 교육 대상자 본인부담은 직업전환교육은 3만원, 실전창업교육은 5만원, 업종전환교육은 무료로 교육받을 수 있음. 교육내용은 창업 경영 성공 및 실패사례 분석, 업종별 개점전략 및 조리 관련 실습교육, 경쟁력 강화교육 등이 있으며, 전국의 각 지역별 지사에서 별도 과정을 운영하고 있음. 경영개선교육은 소상공인 및 종사자를 대상으로 조리 교육, 경영전략 및 마케팅 교육, 세무관련 교육 등 6~12시간의 단기 과정을 운영(교육자에게 무료로 제공)하고 있음. 경영개선교육 역시 창업교육과 마찬가지로 전국의 각 지역별 지사에서 별도 과정을 운영하고 있음. 동시에 e-러닝교육을 함께 운영함으로써 창업기본교육, 창업사례, 유망아이템분석, 창업실무 등 창업에 대한 기본적인 지식을 습득할 수 있으며, 기본적으로 공통교육인 e-러닝교육을 일정시간 이수하고 오프라인교육인 집합교육을 70시간가량 이수하거나, 집합교육만 1~2일 수강하는 과정으로 구성되어 있음.

표 3-4. 소상공인지원센터 교육 프로그램

구분	과정명	교육대상	교육시간	주요 교육내용
창업 교육	테이크아웃 외식업 업종전환과정	업종 전환 예정자	8시간	창업 및 경영성공, 실패사례 원인분석 및 토의
	실전문식전문점 & 스파게티	예비창업자	e러닝10시간 집합교육 70시간	공통교육 e-러닝(창업실무, 업종분석 및 아이템선정, 부동산계약 및 상가임대차보호법, 점포홍보판촉전략 등) 분석과 스파게티 전문점 창업 교육 및 소스 메뉴교육, 산재예방교육 등
	닭갈비전문점 창업		e러닝10시간 집합교육 70시간	공통교육 e-러닝(창업실무, 업종분석 및 아이템선정, 부동산계약 및 상가임대차보호법, 점포홍보판촉전략 등) 음식점 개점 전략, 운영전략, 닭갈비 소스 및 메뉴 실습, 견학, 경쟁력강화훈련 등
	안성창업아카데미	예비창업자 소상공인	14시간	기업가정신, 기초세무, 고객과의 긍정커뮤니케이션, 입지분석 및 상가임대차보호법, 소점포마케팅, 창업세무
	외 다수 교육 프로그램 진행 (지역별 별도 과정 운영)			
경영 개선 교육	쉽고 간단한 명품 드레싱 배우기	소상공인	12시간	다양한 드레싱 제조기법 배우기
	불황극복! 우리가게 매출 UP 과정		6시간	고객을 사로잡는 마케팅, 홍보판촉 전략, 홍보물 작성하기 등 마케팅 관련 교육
	음식점 자가진단 빈틈없는 절세전략		6시간	사업자세금의 기본 이해, 부가가치세법, 손익분기점 및 자가진단, 원천징수와 급여신고, 종합소득세 등 세금관련 교육
	한식사이드메뉴 개발		12시간	사이드메뉴 업장용 레시피 설명 및 실습
	외 다수 교육 프로그램 진행 (지역별 별도 과정 운영)			
e - 러닝	성공창업	예비창업자	각 2시간	업종분석 및 아이템선정, 사업계획서작성, 창업실무, 점포홍보 및 판촉전략, 부동산계약 및 상가임대차보호법
	창업사례		각 1~4시간	국내 및 해외 창업 성공사례
	공통창업		각 1~5시간	입지 및 상권분석, 자금계획, 세금, 사업타당성, 점포운영매뉴얼, 점포 인·아웃테리어, 고객관리, 프랜차이즈시스템의 이해 등
	유망아이템분석		각 2~3시간	서비스업, 유통판매업, 온라인창업 등
	창업실무전략		각 2~4시간	고객만족서비스, 세무, 경쟁력 있는 매장구성, 수익성분석방법 등

서울특별시 창업스쿨은 창업 교육을 중점적으로 실시하고 있는데, 교육 수준에 따라 창업 일반과정과 기본과정, 창업 전문가 과정으로 나눌 수 있으며, 운영형태에 따라 온라인 교육과 오프라인 교육으로 나눌 수 있음. 창업일반과정과 창업기본과정은 온라인을 통해 교육이 진행되고 있으며, 창업일반과정은 창업실무부터 마케팅, 인테리어 등 창업관련 교육을 각 2~6시간 과정으로 운영하고 있으며, 창업기본과정은 창업일반과정에 포함되는 창업관련 전반적 교육을 22시간에 수료하는 집체교육 형태로 운영되고 있음. 오프라인으로 운영되고 있는 창업 전문가 과정은 예비창업자 및 2년 미만의 기창업자를 대상으로 80시간 내외로 진행되며, 외식창업자 역량강화, 사업계획서 작성, 업종별 상권분석, 창업법률 등의 커리큘럼을 중심으로 창업전문과정이 운영되고 있음. 창업 대상에 따라 온·오프라인 등 교육 방법을 달리하여 교육의 효과를 높이려는 것으로 풀이됨.

표 3-5. 서울특별시 창업스쿨 교육 프로그램

교육형태	과정 구분	교육대상	교육시간	주요 과정
e-창업스쿨	창업일반과정 (소상공인과정)	예비창업자	과정별 2~6시간	창업실무, 매장운영전략, 메뉴 개발 및 가격전략, 마케팅전략, 매장 인·아웃테리어 외 다수
	창업기본과정 - 외식업 창업		22시간	메뉴개발 및 가격전략, 매장 인·아웃테리어, 서비스 관리기법, 매장운영전략, 상권입지 분석, 마케팅전략, 외식업 홍보 판촉전략 등
하이서울 창업스쿨	창업전문과정 - 외식 창업	예비창업자 및 2년 미만의 기창업자	80시간 내외	외식창업자 역량강화, 사업계획서 작성, 업종별 입지상권분석, 프랜차이즈의 이해, 비법육수 및 소스, 파워마케팅 전략, 창업법률, 창업시뮬레이션 게임 등

## 2) 민간 교육기관의 외식산업 전문인력 양성 현황

민간교육기관은 크게 교육 분야별로 창업, 경영, 조리, 기타로 나눌 수 있음. 창업관련 교육은 협회 및 사단법인, 경영은 관련 연구소 및 컨설팅 회사, 조리는 전문학교와 요리학원에서 주로 교육을 실시하고 있음. 창업관련 세부 교육 분야로는 창업일반, 창업전문가 과정, 업종별 창업을 경영관련 교육 분야로는 경영/경영개선(직무 및 직급별 교육), 외식 시장 트렌드 분석, 서비스 등의 내용으로 구성되어 있음. 또한 조리와 관련한 교육 분야에는 메뉴, 조리사 조리기능장, 푸드코디네이터 등과 같은 자격증 과정, 업종별 요리 실무 교육 등이 이루어지고 있으며, 기타 식품위생교육도 (사)한국외식업중앙회를 중심으로 이루어지고 있는 실정임<표3-6>.

표 3-6. 민간 교육기관 전문인력 양성 교육 분야별 분류

구분	세부 교육 분야	기관	비고
창업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 창업일반</li> <li>• 창업전문가 과정</li> <li>• 업종별 창업</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (사)한국창업교육협회</li> <li>• (사)대한가맹거래사협회</li> <li>• 한국외식산업연구소</li> <li>• 세종창업연구소(창업 e-닷컴)</li> <li>• 매일경제(mk창업)</li> </ul>	일부 교육 국비지원
경영	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경영/경영개선: 직무 및 직급별 교육, 경영개선/마케팅, 시장트렌드</li> <li>• 서비스: 서비스기본, 컴플레인 대응, 매너</li> <li>• 프랜차이즈</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 외식산업 최고고위자 과정 운영기관</li> <li>• (사)대한가맹거래사협회</li> <li>• (사)한국외식산업경영연구원</li> <li>• 세종외식연구소</li> <li>• 한국외식산업연구소</li> <li>• (주)핀외식연구소</li> <li>• 세종창업연구소</li> <li>• 맥세스 실행 컨설팅,</li> <li>• 프랜차이즈산업연구원</li> <li>• 핼코리아</li> <li>• HMI서비스연구소</li> </ul>	일부 교육 국비지원
조리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 메뉴교육/맛지도/소스</li> <li>• 자격증 과정: 조리사, 조리기능장, 푸드코디네이터 등</li> <li>• 업종별 요리교육</li> <li>• 요리대회 및 대학특별 전형반</li> <li>• 기타: 조리장 창의혁신 과정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전문학교</li> <li>• 한국외식개발연구소</li> <li>• 서울요리학원</li> <li>• 하나요리학원</li> <li>• 정성숙외식창업아카데미</li> <li>• 상록요리제과제빵커피학원</li> <li>• 하선정요리학원</li> <li>• 양향자푸드앤코디아카데미</li> </ul>	일부 교육 국비지원
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 식품위생교육</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (사)한국외식업중앙회</li> </ul>	

(1) 창업관련 교육

창업관련 교육은 세부 교육 분야별로 창업일반, 업종별 맞춤 창업교육으로 나눌 수 있는데, 창업 일반은 주로 창업시장 트렌드, 업종 및 아이템 선정, 자금조달, 상권 및 입지, 사업계획서 작성, 프랜차이즈 시스템, 점포마케팅 등 창업에 대한 전반적인 교육으로 이론 위주의 교육이 많음. 업종별 맞춤 창업의 경우 대부분 세부 업종별 트렌드, 메뉴구성, 점포개발 및 인테리어, 세금, 조리실습 등 이론과 실무를 병행하고 있음. 예를 들어 한국외식산업연구소는 아시아 누들면, 캐주얼 이태리 요리 전문점, 브런치 요리, 테이크아웃형 타이요리 전문점 등, (재)여성기업종합지원센터 역시 브런치 카페, 떡카페, 이탈리안 레스토랑 등 세부업종의 실전창업 과정으로 운영하고 있음<표3-7>.

표 3-7. 민간 교육기관 전문인력 양성 외식 창업관련 교육의 분야에 따른 분류

구분	과정명	기관명
창업일반	전문강사 파견 창업교육	(사)한국창업교육협회
	국비 지원 창업교육 <sup>1)2)</sup>	(사)대한가맹거래사협회
	창업 아카데미	세종창업연구소(창업e-닷컴)
	실전창업교육	매일경제(mk창업)
	프랜차이즈 창업 전문가 <sup>1)</sup> FMP외식산업 창업&프랜차이즈 전문가 과정 창업/경영컨설팅 능력향상 전략과정 <sup>1)</sup>	(사)한국창업교육협회
업종별 창업	업종별 창업과정*	(재)여성기업종합지원센터, 한국외식산업연구소

주 1: 국비지원 교육, 주2: (사)대한가맹거래사협회의 '국비지원 창업교육'은 종전에는 '창업 아카데미' 교육으로 운영되다가 2012년부터 '국비지원 창업교육'으로 명칭 변경

창업관련 교육의 일부는 정부 관련 기관과 연계 위탁 사업을 통해 국비를 지원받아 비교적 낮은 비용으로 교육 사업을 진행하고 있음. (사)대한가맹거래사협회의 국비지원 창업교육은 소상공인진흥원 정책자금 지원을 받아 해당 교육을 이수한 교육자를 대상으로 2012년 소상공인 정책자금 1,800억원 우선대출선발 대상자 혜택을 부여하고 있음. 한국외식산업연구소의 경우 1~10일 교육과정으로 운영되며 이 역시 소상공인진흥원의 지원을 받아 교육대상자는 비교적 저렴한 5만원으로 교육 수강이 가능하며, 교육이수자에게는 소상공인정책자금 우선선정 대상의 혜택이 부여됨. (사)대한가맹거래사협회와 한국의식산업연구소의 경우 교육이 꾸준히 지속되는 반면, (사)한국창업교육협회의 경우 국비 지원 사업이 2007년과 2008년 몇 차례 시행되었으나 현재는 해당 교육과정을 운영하고 있지 않음.

표 3-8. 민간교육기관의 연계위탁 현황

기관명	연계/위탁 기관
(사)한국외식산업경영연구원	aT농식품유통공사
세종외식연구소	소상공인지원센터
한국외식산업연구소	소상공인지원센터
(주)핀외식연구소	영남대학교
세종창업연구소(창업e닷컴)	(재)현대차미소금융
맥세스실행컨설팅, 프랜차이즈산업연구원	(사)한국프랜차이즈협회
매일경제(mk창업)	소상공인지원센터
핌코리아, HMI서비스연구소, 한국외식개발연구소	없음

## (2) 경영관련 교육

경영관련 교육은 분야에 따라 크게 경영/경영개선, 서비스, 프랜차이즈로 나눌 수 있으며, 경영관련 교육의 대부분은 외식 및 프랜차이즈 관련 연구소, 협회 및 사단법인에서 교육을 수행하고 있음. 경영/경영개선 교육은 다시 세부적으로 직급/직무별 과정, 경영개선/마케팅 과정, 시장 트렌드 교육과정으로 분류할 수 있는데 이들 과정의 교육대상은 외식업 경영자, 중간관리자, 슈퍼바이저, 점장 등으로 직무 및 직급별 다양하게 참여할 수 있도록 구성되어있음. 예를 들어 각 기관에서는 최고 고위자 과정 혹은 중간관리자, 슈퍼바이저, 점장 입문 및 프로 등 직급 및 직무별 맞춤형 교육을 통해 해당 직무와 직급에 맞는 커리큘럼으로 진행하고 있음. 그 중 서울대학교, 연세대학교, 중앙대학교 등을 포함한 4년제 대학교에서는 외식산업 최고 경영자 교육 과정이 다양한 과정명으로 운영하고 있는데, 대체적으로 외식산업 경영자 및 임직원을 대상으로 외식경영전략, 경영실무, 메뉴개발, 현장실습 등 외식업체 경영 전반 이론에 대한 교과목으로 구성되어있음. 이들 과정에는 외식산업 경영자 뿐 아니라 식품 제조업체, 식품 유통업체, 벤더 등 외식산업 관련 종사자(경영자)가 포함되어 있음.

서비스 관련 과목은 주로 고객만족, 서비스 기본, 고객 접객 서비스 향상 등의 서비스 기본 과목과 CS조회, 컴플레인 대응, 비즈니스 매너 등의 실무적 내용이 접목되어 있음. 프랜차이즈 분야는 프랜차이즈 아카데미, 전문가 과정, 분야별 과정으로 나눌 수 있으며 대체적으로 프랜차이즈에 대한 이해,

시스템 구축, 가맹본부 운영방법, 상권분석, 계약서 작성 등 프랜차이즈 개설 및 운영에 따른 순차적 교육으로 이루어져 있음.

경영관련 교육 역시 일부 기관 교육에 대해 국비가 지원되고 있는데, 현재 (사)대한가맹거래사협회 및 한국외식산업연구소의 경영개선교육, (사)대한가맹거래사협회 프랜차이즈 아카데미, 세종창업연구소 및 프랜차이즈 연구원의 일부 프랜차이즈 관련 교육에 국비가 지원되고 있음. 이들은 소상공인진흥원의 지원을 받아 사업을 진행하고 있으며, 2012년 4월 소상공인진흥원에서는 슈퍼바이저, 가맹점주 교육기관 POOL에 (주)멕세스컨설팅, 한국창업경영연구소, (사)프랜차이즈산업연구원, 세계요리학원 등 24개 기관을 포함시켜 운영함으로써 프랜차이즈 슈퍼바이저 및 가맹점주 교육의 체계화를 도모하고 있음.

표 3-9. 민간 교육기관 전문인력 양성 경영관련 교육의 분야에 따른 분류

분야별	과정명	기관명		
경영/ 경영 개선	직급/ 직무별	외식산업 최고고위자 과정	서울대학교, 연세대학교, 중앙대학교, 인제대학교, 부경대학교(세종외식연구소), 우송대학교, 영남대학교(㈜핀외식연구소), 대구카톨릭대학교	
		외식 중간관리자 직무강화 교육	세종외식연구소	
		슈퍼바이저 양성과정	세종외식연구소	
		상권분석 전문가 교육	세종외식연구소	
		슈퍼바이저를 위한 S-MBA	한국외식정보(주) 서비스아카데미	
		외식산업 Y-MBA과정		
	점장 입문/프로 과정	한국외식정보(주) 서비스아카데미, (주)핀외식연구소		
	경영개선/ 마케팅	경영개선 교육*	(사)대한가맹거래사협회, 한국외식산업연구소	
		소형점포 활성화 교육	세종외식연구소	
		매출혁신	mk창업	
	시장 트렌드	외식트렌드 크리에이티브 과정	한국외식정보(주) 서비스아카데미	
		경영이슈	(사)한국창업교육협회	
		해외연수/벤치마킹	세종외식연구소, 한국외식정보(주) 서비스아카데미, 한국외식산업연구소, (주)핀외식연구소	
	서비스	서비스 기본	강사파견 고객만족 및 친절서비스 교육	(사)한국창업교육협회
			서비스 기본	HMI서비스연구소
			고객만족	HMI서비스연구소
			호텔 및 외식서비스 향상	HMI서비스연구소
			외식종사자 고객접객 서비스 향상	한국외식정보(주) 서비스아카데미
식음실무 판매스킬 향상				
외식서비스 심화과정				
신나는 CS조회				
외식서비스인을 위한 인성교육 과정				
인성교육		HMI서비스연구소		
컴플레인 대응		불만고객 사로잡기	한국외식정보(주) 서비스아카데미	
		매너	비즈니스 매너	HMI서비스연구소
국제 에티켓				
프랜차이즈	프랜차이즈 아카데미 <sup>1)</sup>	(사)대한가맹거래사협회		
	프랜차이즈 전문가 과정	(주)핀외식연구소		
	프랜차이즈 분야별 과정 <sup>1)</sup>	세종창업연구소, 멕세스 실행 컨설팅, 프랜차이즈산업연구원		

주 1: 일부 교육과정이 국비로 지원되며, 세부사항은 부록 참조, 부경대학교와 세종대학교 외식산업 최고 고위자 과정은 각각 세종외식연구소, (주)핀외식연구소와 합동운영

앞서 살펴본 것처럼 다양한 경영관련 교육과정이 운영되고 있으며, 각 기관별 중점 교육분야 사업이 다른 것으로 판단됨. 예를 들어 세종외식연구소는 경영 중심, (사)대한가맹거래사협회는 경영 및 프랜차이즈 중심, 한국외식정보(주) 서비스아카데미는 서비스 중심, 멕세스 실행 컨설팅은 프랜차이즈 중심 교육이 진행되고 있음.

경영 교육과정을 중심으로 하는 세종외식연구소 <표 3-10>의 세부 교육과정은 경영교육, 메뉴교육, 상권교육 등 다양한 커리큘럼이 구성되어 있으며, 교육대상자 역시 경영주, 중간관리자, 종사원, 창업예정자 등 다양하게 분포되어 있음. 경영 및 서비스교육은 외식산업 최고고위자과정, 외식종사자 고객접객서비스 향상교육, 외식 중간관리자 직무강화 교육이 시행되고 있으며, 메뉴교육의 경우 업종 및 분야별 맞춤 과정 및 유명인사 초청 맛 기술 세미나를 진행하고 있음. 기타 과정으로는 소형점포 활성화교육 및 상권분석전문가 교육 등 중소 외식업 경영주 및 창업예정자를 대상으로 프로그램을 진행하고 있음. 일부 메뉴관련 교육 및 경영 서비스교육의 경우 중소기업청의 소상공인지원센터와 연계하여 위탁교육을 수행하고 있으며, 해당 교육 프로그램은 정부자금지원으로 교육비의 80~90% 혹은 무료로 진행되고 있음.

표 3-10. 세종외식연구소 교육 프로그램

구분	과정명	교육대상	주요 교육내용
경영	외식산업 최고고위자과정	경영주	저성장시대 외식사업 성공전략, 체인가맹점 선정기준과 창업전략, FC 본부 마케팅전략, 휴먼스킬 UP 훈련, 유명벤처마케팅소 사례분석, 조리기능장 초청 맞춤형 소스특강, 외식업체 디자인 콘셉트 따라잡기, 매출증대 핵심전략 외 다수
	외식종사자 고객접객서비스 향상교육	중간관리자, 종사자	외식업전망과 불황극복방안, 친절서비스 향상 등
	외식 중간관리자 직무강화 교육	중간관리자	관리자의 역할과 사명, 효율적인 매장관리 기법 및 종업원 교육 관리, 외식 감성 마케팅
메뉴	대박 맛집 만들기	경영주, 참모, 창업예정자	분야별 맞춤요리 비법전수
	매출증대 맛 기술 세미나		유명인사 초청 맛 기술 전수
기타	소형점포 활성화 교육	경영주, 관리자, 체인본부, 창업예정자	외식시장추세 및 트렌드, 음식점 성공경영을 위한 숨은 비법 찾기, 돈 잘 버는 식당사장의 비밀수첩 작성연습, 단골고객 만들기 5단계 비법전수, 효과적인 광고 판촉전략 수립하기 등
	상권분석전문가 교육	창업예정자 입지, 상권 분석가	상권입지분석, 업종별 핵심키워드와 입지전략, 적정권리금 산정기준과 근거, A급 점포 판별법, 예상 매출액 추정과 사업타당성 분석, 점포개발보고서 작성법, 프랜차이즈 전개방식과 상권관계

경영 및 프랜차이즈 중심으로 교육을 진행하고 있는 (사)대한가맹거래사협회는 성공창업패키지 교육, 점포운영 경영개선교육, 프랜차이즈 본부 창업 교육 등을 중소기업청과 연계하여 운영하고 있음. 시행하고 있는 교육 프로그램은 교육비의 80~90%를 국비지원하거나 무료로 운영되고 있으며, 공정거래위원회의 위탁을 받아 가맹거래사 실무실습교육을 시행하고 있음. 가맹거래사의 경우 공정거래위원회

에서 주관하는 유일한 프랜차이즈 관련 국가공인자격사로 자격 취득자를 대상으로 하는 의무교육으로 집합교육 및 현장교육으로 구분되며 총 110시간 내외의 과정으로 구성되어 있음.

표 3-11. (사)대한가맹거래사협회 교육 프로그램

과정명	주요 교육내용
성공창업패키지 교육	창업실무, 창업법률, 홍보 및 판촉전략, 고객관리, 사업계획서작성 등 창업관련 교육 및 프랜차이즈 아이템, 프랜차이즈 관련 법률, 정보공개서 분석방법, 부동산계약시 주의사항 등 프랜차이즈 가맹점 교육
국비지원 점포운영 경영개선 교육	독립창업과 프랜차이즈 창업, 온라인 마케팅 전략, 창업 및 경영 자금 대출방법, 점포마케팅 전략 실무, 종업원 관리실무, 실전세무전략, 고객관리 및 점포운영, 상권분석 핵심 포인트 교육 등 창업전반 및 경영에 관한 교육
프랜차이즈 본부 창업 교육	상품개발, 가맹본부시스템, 정보공개서, FC운영매뉴얼, 프랜차이즈 상표 및 지적재산권, FC입지전략, 본사조직 및 직원관리, FC분쟁처리방법 등 가맹본사 관점의 교육
가맹거래사 실무실습교육	FC산업 활성화방안과 소상공인지원제도, 약관규제법의 이해, 공정거래법의 이해, 가맹사업법의 이해, 가맹사업의 정책방향과 가맹거래사 제도, 가맹계약서 작성의 이해, 직업윤리 및 협회와의 원원전략, 프랜차이즈와 상표법, 프랜차이즈 현황 및 전망, 가맹거래사 개업실무, 프랜차이즈 시스템의 이해, 정보공개서 작성의 이해 및 등록업무, 브랜드탐방(본부), 슈퍼바이저의 역할과 실무, 비즈니스매너/CS, 분쟁조정서 작성 실무 및 상담기법 등

한국외식정보(주)서비스아카데미<표 3-12>는 크게 서비스, 매니지먼트, 조리, 업체별 맞춤교육 및 연수 등 외식산업 전반에 걸친 교육 프로그램을 운영하고 있음. 교육대상자는 외식업 경영자부터 중간관리자, 슈퍼바이저, 서비스 및 조리 종사자까지 개인 및 기업체 등 누구나 참여할 수 있으며, 2008년부터 2012년 현재까지 서울시가 지원하는 ‘서울 호스피탈리티 아카데미’ 교육과정을 운영하고 있음. 또한 계열사인 (사)한국외식산업경영연구원에서는 정부보조금 지원 사업인 농림수산식품부의 외식산업 전문인력 양성사업으로 2009년 글로벌 외식 프랜차이즈 과정, 2010년, 2012년 글로벌 외식산업 리더과정 사업이 차례 진행되고 있음.

표 3-12. 한국외식정보(주) 서비스아카데미 교육 프로그램

구분	과정명	교육 대상	주요 교육내용
서비스	외식서비스 심화과정	외식업 서비스 종사자	CS 마인드 확립, 식음판매 스킬 업, 서비스 핵심역량 강화, 불만고객 응대 등
	프로페셔널 서비스 맨을 위한 식음실무와 판매스킬 올리기		식음료 실무 스킬 UP(이론 및 실습), UP-selling 스킬 UP(이론 및 실습)
	서비스 불만고객 사로잡기		고객의 속마음 이해하기(T.A 접목), 고객과 거리를 좁히는 대화의 법칙, 불만고객 마음을 움직이는 감성 터치 등
	신나는 CS 조회 따라잡기		CS조회 기초 다지기, CS 조회 진행능력 트레이닝, 신나는 식당을 만드는 CS 조회 만들기 및 실습 등



표 3-12. 한국외식정보(주) 서비스아카데미 교육 프로그램(계속)

구분	과정명	교육대상	주요 교육내용
매니지먼트	실력점장 입문 과정	외식업 점장/중간관리자	외식산업의 이해 및 점장의 역할, 점장 리더십 워크샵, 손익관리 & 매출관리, 원가관리, 인적자원관리, 마케팅 관리, 주방관리 & 안전위생관리 등
	프로점장 WOW 과정	외식업 점장/중간관리자	외식산업의 이해, 고객 만족과 감성 CS, 편 경영&커뮤니케이션, 팀워크훈련, 리더십 등
	외식 FC 슈퍼바이저를 위한 S-MBA 과정	외식FC기업 슈퍼바이저 및 관리자	법규 및 사례연구, 효과적인 가맹점 관리를 위한 카운슬링 기법, 기업경영과 리스크 매니지먼트, 상권분석과 점포개발, 외식 프랜차이즈 CEO 특강, 손익관리 및 지표관리 매뉴얼, 점포점검/지도 프로그램, 부진점포 활성화를 위한 슈퍼바이저 가이드 등
	외식산업 Y-MBA과정(Young 파워리더)	2세 경영자, 경영자 및 임원	차세대 리더를 위한 경영학 과정으로 외식경영, 인적자원 경영, 전략 경영, 마케팅, 재무관리 분야에 대한 집중 교육
매니지먼트	외식트렌드 크리에이티브 과정	브랜드 개발자 및 기획담당자, 경영자 및 임직원 등	크리에이티브와 편 리더십, 크리에이티브 마케팅, 외식트렌드 메이커가 되기 위한 트렌드 리포터 작성법, 외식업계 트렌드와 새로운 기회 찾기, 역발상 창의력 등
	수익경영 단과과정	중간관리자 이상	손익계산서의 이해, 원가관리 실무, 매출&손익관리, 레스토랑 수익경영 등
	외식서비스인을 위한 인성교육 과정	중간관리자 및 서비스 담당자	서비스 기본 5대 항목, 미스터리 쇼퍼(실습), 서비스인의 마음을 치유하는 심리학&상담학, 고객을 사로잡는 화술 등
조리	조리장 창의혁신 과정	조리파트 종사자	외식 트렌드 분석 & 조리장의 역할, 리더십 & 커뮤니케이션, 프로세스 마인드, 창의성 & 메뉴개발
맞춤 교육 찾아가는 외식 아카데미		해당 업체	특정 외식업체만을 위한 맞춤 교육 프로그램 개발 및 진행 지방 외식인들을 위해 주요 지방 도시에서 진행하는 교육
기타	서울 호스피탈리티 아카데미	관광·외식산업 대표 및 임직원	호스피탈리티 산업의 성공법칙, 소통, 리더십, 스마일파워, 브랜드매니지먼트, 호스피탈리티 실천방안 등
연수	일본/중국/기타	동경 외식산업 연수, 동경 단체급식 연수, 오사카 외식산업 연수, 상해 외식산업연수, 심천&홍콩 외식산업연수, 유럽/싱가포르 * FOODEX 참관 및 선진 외식업소 벤치마킹 등	

맥세스 실행컨설팅<표 3-13>은 프랜차이즈 전문 교육기관으로 크게 본사내부의 정형화된 커리큘럼으로 운영하는 자체과정이 있고, FC본사의 의뢰를 받아 재구성된 커리큘럼 교육을 진행하는 업체 맞춤 교육과정을 운영하고 있음. 자체과정에는 실무형 FC과정 및 FC본부 구축성공 CEO과정이 FC본사의 실무자 및 프랜차이즈 CEO를 대상으로 운영되고 있으며, 업체별 맞춤 교육과정은 슈퍼바이저 School, 가맹점개발초급과정, 가맹점주 교육과정, FC상품개발과정, FC 법무지원 시스템과정 등이 운영되고 있음. 이러한 커리큘럼의 구성을 살펴보면, 프랜차이즈에 중점을 둔 특화 교육으로 경영 및 실무 분야별 교육과정이 세분화되어 있음을 알 수 있음. 한편 자체과정 중 ‘실무형 FC과정’은 (사)한국프랜차이즈협회와 연계하여 운영하고 있으며, 정부보조금 지원은 없음

표 3-13. 맥세스실행컨설팅 교육 프로그램

구분	과정명	교육대상	주요 교육내용	
자체 과정	실무형 FC과정	FC본사, 실무자	FC시스템 이해와 기획, FC본부 경영론, Contract기능의 해석과 이해, FC개발(출점)기획, FC개발실무전문가 영역, 단계별 사업전개 및 가맹점 발굴전략, 개점기획 및 실무, FC슈퍼바이저시스템 등	
	FC본부 구축 성공 CEO과정	프랜차이즈 CEO	FC사업화 이해 및 준비 기본교육, FC unit의 표준화, FC본사 체제 구축, 계약서 및 정보공개서 등의 Tool작성	
프랜차이즈 본사 맞춤 교육과정 개발	SV School과정	슈퍼바이저	이론학습	프랜차이즈 비즈니스 기초지식, 프랜차이즈 비즈니스 경영, SV활동기초지식, 계수관리세무, 커뮤니케이션,
			점포진단실습	업적진단, 상권진단. 오퍼레이션진단, 슈퍼바이저에의 재언
	가맹점개발 초급과정	FC본사 실무자	가맹점 개발의 기본, 가맹점 개발의 위험 분산, 가맹점 개발 실무, 입지 평가 및 매출 예측 시스템	
	가맹점주 교육과정	FC가맹점주	본사 시스템을 기반으로 점주 만족도 조사, PGM설계를 통한 교육과정개발	
	FC상품 개발 과정	FC본사 상품개발자	프로그램 기획 및 정의, 제품설계 및 개발, 공정설계 및 개발, 제품 및 공정유형성평가, 피드백평가 및 시정조치	
	FC법무 지원시스템 과정	FC본사, 법무 담당자	프랜차이즈 계약서 작성 강좌	프랜차이즈 계약의 기본구조 프랜차이즈 계약의 종류 프랜차이즈 계약서 작성 기술
프랜차이즈 판례 분석 강좌			프랜차이즈 계약의 기초 지식 프랜차이즈 분쟁사례 트로블의 재판례로부터 배우는 본부의 내용	

### (3) 조리

조리관련 교육은 분야에 따라 크게 외식조리 전반, 메뉴교육/맛 지도/소스 관련 교육, 자격증/대학진학/요리대회 관련 교육, 업종별 요리교육, 기타 교육으로 나눌 수 있는데, 조리 관련 교육은 대체적으로 전문학교의 외식조리 관련 학부와 요리학원에서 수행하고 있음. 조리 교육 특성상 조리 스킬, 조리기능사 자격증 과정 등 조리 분야 취업이라는 수강 목표가 뚜렷하기 때문에 수요층이 비교적 명확함. 또한 커피 바리스타 자격증, 일반과정 등 인기 있는 교육을 중심으로 교육과정이 형성되어 있음,

표 3-14. 민간 교육기관 전문인력 양성 조리 관련 교육의 분야에 따른 분류

교육분야	과정명	기관명
외식조리 전반	전문학교 학부 (호텔외식조리학부, 호텔관광학부, 와인&바리스타과 등)	한국호텔전문학교, 한국호텔관광전문학교, 고려직업전문학교, 국제호텔관광전문학교, 한국외식조리직업전문학교, 서울현대직업전문학교
메뉴교육/맛 지도/소스	대박맛집 만들기	세종외식연구소
	매출증대 맛 기술 세미나	세종외식연구소
	메뉴 교육	한국외식산업연구소, 한국외식개발연구소
	소스아카데미	세종외식연구소
	조리전수, 쿠킹아카데미	세종외식연구소, 한국외식개발연구소
자격증/ 대학진학/ 요리대회 <sup>1)</sup>	커피 바리스타 자격 교육	한국바리스타협회, 서울요리학원
	소믈리에 자격 교육	(사)한국국제소믈리에협회
	조리사 자격증	서울요리학원, 하나요리학원, 상록요리제과제빵커피학원, 하선정요리학원, 양향자푸드앤코디아카데미
	국제대회	서울요리학원, 상록요리제과제빵커피학원,
	조리기능장	서울요리학원
	대학특별전형반	서울요리학원, 하나요리학원,
업종별 요리교육	주점요리, 한식, 양식 등	서울요리학원, 상록요리제과제빵커피학원, 하선정요리학원, 양향자푸드앤코디아카데미
기타	와이너리 투어, 맛 기행 등	세종외식연구소

주 1: 일부 교육과정이 국비로 지원받고 있음

교육 주제별로 살펴보면, 먼저 외식조리 전반에 대한 교육은 한국호텔전문학교, 한국호텔관광전문학교, 고려직업전문학교 등 전문학교 외식조리 관련 학부에서 주로 실시되고 있고, 조리뿐 아니라 호텔외식경영, 호텔관광 등 경영 및 서비스 분야를 두루 포함하고 있음. 학사운영에 따라 크게 학사과정 운영기관(한국호텔전문학교, 한국호텔관광전문학교)과 전문학사과정 운영기관(고려직업전문학교, 국제호텔 관광학교 등)으로 구분되며, 한국외식조리전문학교 외식조리교육학과 등 일부 전문학사 운영기관에서는 4년제 학사학위 취득과 연계 운영하고, 일부는 고등학교 위탁 교육과정을 운영하고 있음.

다음으로 메뉴 교육/맛 지도/소스 관련 교육은 세종외식 연구소, 한국외식산업연구소, 한국외식개발연구소 등 관련 민간 연구소에서 수행하고 있으며, 자격증/대학진학/요리 대회 준비 교육과정은 커피 바리스타 자격, 소믈리에 자격, 조리사 자격 등 비교적 교육의 목적이 명확하며, 한국바리스타협회, (사)한국국제소믈리에협회 등 관련 협회에서 교육과 자격증을 연계하여 운영하기도 함. 업종별 요리교육의 경우 주점요리, 한식, 양식 등 다양한 업종에 대해 교육하고 있으며, 그 외에도 와이너리 투어, 맛 기행 등 다양한 프로그램을 운영하고 있음.

교육과 자격증을 연계하고 있는 기관을 살펴보면, 한국바리스타협회 및 (사)한국국제소믈리에협회로 한국바리스타협회의 경우 자체교육시설에서 교육을 진행하고 있고, (사)한국국제소믈리에협회의 경우 협회에서 주관하고 경희대학교에서 위탁 수행하는 방식으로 교육을 진행하고 있음.

요리학원은 국비 지원 여부에 따라 국비 지원 기관과 미 지원 기관으로 나눌 수 있는데, 해당 기

관은 고용노동부에 직업능력개발훈련, 유급휴가훈련, 시설장비자금대부, 사내자격검증 등 각 항목의 자격 조건에 부합할 경우 국비지원을 신청할 수 있으며, 지원된 국비는 실업자훈련지원제도, 내일 배움 카드제, 신규실업자 훈련생계비 대부, 재직근로자 훈련지원제도, 근로자 능력 개발 카드제 등의 형태로 각 제도 신청자에게 지원되고 있음. 원칙적으로 국가에서 지원되는 지원금의 규모는 전액 무료 혹은 80%이상이나 학원별 운영과정에 따라 본인부담금이 발생할 수 있어 고가의 과정일 경우 국비가 지원된다 하더라도 100만원 이상의 교육비가 부담되는 경우도 있음. 또한 국비지원이 적용되는 교육과정의 범위는 학원별 커리큘럼에 따라 달리 적용되고 있으며, 외식산업 전문인력 양성을 위해 실질적으로 필요한 창업과정 및 취업반 등은 지원이 제한되는 경우도 있음. 요리학원 뿐 아니라 전문학사과정 운영기관 중 국제호텔관광전문학교, 한국외식조리직업전문학교 등 역시 노동부 국비지원과정을 운영하고 있음<표 3-15>.

표 3-15. 국비지원에 따른 교육 기관별 교육대상

구분	기관명	교육대상
지원	서울요리학원, 하나요리학원, 정성욱외식창업아카데미, 상록요리제과제빵커피학원	학생, 일반, 구직자, 예비창업자 (국비지원대상은 여성, 청년층, 기초생활수급자, 영세사업자, 산업재해대상, 재직자, 실업자 등)
미지원	하선정요리학원, 양향자푸드앤코디아카데미	학생, 일반, 구직자, 예비창업자

한편, 일부 요리학원에서는 학점은행제 평가 인정기관으로 지정되어 전문학사 및 학사학위와 연계된 학위 취득이 가능함. 학점은행제란 노동부로부터 학점은행제 평가인정기관으로 인정되어 교육대상자가 평가·인정된 학습과목을 이수하여 학점을 취득함으로써 (전문)학사 취득 및 대학(교) 편입이 가능한 평생교육제도임. 외식조리분야의 경우 전문학교, 4년제 대학교 평생교육원, 요리학원 등을 중심으로 학점은행제가 운영 중에 있으며, 각 기관별 학습과목에 대한 평가·인정을 하기 때문에 기관별 학점은행제 해당 과목 수에는 차이가 있음. 평가인정학습과목 이수 외에도 국가기술자격과 개별법에 의한 국가자격 및 국가공인 자격에 대해 학점은행제 학점으로 인정하고 있는데, 조리관련 인정자격으로는 2012년 기준 제과기능장, 조리기능장, 한식·중식·일식·양식·복어 조리산업기사가 포함됨.

표 3-16. 학점은행제 평가·인정기관

구분	학점은행제 평가·인정기관
전문 학교	신라요리직업전문학교, 한국외식조리직업전문학교, 한국조리사관직업전문학교, 라미드호텔직업전문학교, 메이필드호텔평생교육원, 한국관광직업전문학교, 한국호텔직업전문학교, 제주관광대학, 한국호텔관광직업전문학교, 고려직업전문학교, 숙명여자대학교·백석예술대학교·세종대학교 평생교육원 등
요리학원	배운자제과제빵요리학원, 커피문화원바리스타학원, 등

자료: 평생교육진흥원. www.cb.or.kr

조리분야 학점인정을 통해 4년제 식품조리학사, 관광식음료·호텔제과제빵·호텔조리전문학사 취득과 대학 편입이 가능하며 조리 관련 인정 과목은 크게 전공필수, 전공선택으로 나뉘며 전공필수에는 식품 및 조리원리, 식품재료학, 식품학, 영양학 등이 포함되고 전공선택에는 단체급식, 식당경영, 양식·일식·제과제빵 조리실습 등이 포함됨. 1년 동안 취득할 수 있는 최대학점은 학사는 36학점, 전문학사는 40학점으로 제한되며 1개 교육기관에서 이수할 수 있는 최대학점은 2년제 60학점, 3년제 90학점, 학사는 105학점으로 국가기술자격에 대해서도 학점을 다양하게 인정하고 있음.

### 3) 농림수산식품부 지정 외식산업 전문인력 양성기관 현황

농림수산식품부는 고부가가치 외식산업 양성의 일환으로 국내 외식업체 종사자의 조리·경영·서비스 측면의 전문성 확대 등을 위해 2012년부터 7월 현재까지 총 7개의 외식산업 전문인력 양성기관을 지정·운영하고 있음. 7개 기관은 (사)한국프랜차이즈협회, (사)한국외식산업경영연구원, (사)한국외식산업협회, (주)한국조리사관전문학교, (주)한솔요리학원, 한국예술직업전문학교, 계명문화대학으로 프랜차이즈, 경영, 조리, 서비스 등 외식산업의 다양한 분야를 포함하고 있음.

(사)한국프랜차이즈협회는 주로 프랜차이즈 관련 교육을 수행하고 있으며, 세부 교육과정은 프랜차이즈 CEO·MBA과정, 외식업 프랜차이즈 실전 창업과정, 가맹본부 실무자 업무능력 향상 등의 직급별 직무 능력향상 교육과 경영일반, 상권분석, 마케팅 등 점포 경영 일반에 대한 내용으로 구성되어 있음. (사)한국외식산업경영연구원은 외식업체 경영주를 대상으로 외식산업 CEO심화과정, 외식산업CEO 문화경영포럼, 외식산업 글로벌 리더 과정 등 경영에 중점을 둔 교육과정을 운영하고 있으며, (사)한국외식산업협회의 경우 자체 교육과정은 없으나 2012년부터 매니지먼트 관련 자격증인 외식경영관리사 자격증을 발급하고 있음. 또한 (주)한국조리사관전문학교와 한국예술직업전문학교, (주)한솔요리학원은 대학별 조리 관련 학부 및 교육 중심, 계명문화대학 호텔항공외식관광학부는 서비스 중심의 교육과정을 운영하고 있음. 이렇게 프랜차이즈, 경영, 매니지먼트 자격증, 조리, 서비스 등 외식산업의 다양한 직무 분야를 포함한 점은 정부의 외식산업 인프라 구축을 통한 외식산업 진흥 및 경쟁력 강화 의지로 보임.

표 3-17. 외식산업 전문인력 양성교육 지정기관별 교과과정

분야	기관명	교육과정 명	비고
프랜차이즈	(사)한국프랜차이즈협회	프랜차이즈 CEO, MBA과정, 외식업 프랜차이즈 실전 창업 과정, 가맹본사 실무자 업무능력향상, 슈퍼바이저 전문가 과정	유료, 무료 교육과정 별도 진행 회원사, 비회원사 교육비 차등 프랜차이즈 교육 중심
		경영일반, 상권분석 전문가 과정, 고객을 내 점포로 끌어당기는 서비스, 소셜 미디어 홍보 마케팅 기법, 외식 점포 인테리어 실무형 과정	
경영	(사)한국외식산업경영연구원	외식산업CEO심화과정, 외식산업CEO문화경영포럼, 외식산업 마크로 리더십, 해외외식산업연수, 외식산업 글로벌 리더과정	외식업체 경영주 대상 교육
자격증	(사)한국외식산업협회	자체 진행 교육과정 없음	외식경영관리사 자격증 발급 기관
조리	(주)한국조리사관전문학교	호텔조리학부, 호텔제과제빵학부, 식공간연출학부, 관광식음료학부, 관광경영학부	전문학사(2년제), 학사(4년제) 운영
	(주)한솔요리학원	조리사 자격증반, 가정요리/제과제빵/커피바리스타/전통떡 등 일반과정, 카빙/출장요리/테마요리 등 특별과정, 업종별 요리 창업과정(외식창업아카데미), 대학 특례입학과정	국비지원(직업능력개발계좌제, 청년층, 여성, 기초생활수급자, 영세 자영업자, 차상위 계층, 산업재해 대상) 해외취업 프로그램, 직장인(재직자)지원 프로그램
	한국예술직업전문학교	외식조리학부, 관광식음료학부, 식공간연출학부, 호텔외식학부	조리 교육 중심 전문학사(2년제), 학사(4년제) 운영
서비스	계명문화대학	호텔항공외식관광학부	외식관련 자격증 취득 교육과 상품기획 및 개발경영 등의 교육 실시

#### 4) 국내 주요 기관의 외식산업 전문인력 양성의 문제점

국내 주요기관의 외식산업 전문인력 양성 교육은 최근 변화하는 외식산업의 산업구조를 반영하지 않고 있음. 즉, 외식산업의 대형화·규모화·전문화·세분화에 따라 외식산업에 대한 전문성이 요구되고 있으나 현 교육과정은 교육대상별 전문교육 프로그램 미비, 교육의 균질화 및 표준화 부족, 현실성 부족 등으로 아직까지 외식산업 인력 개발 및 전문화에 대한 대응수준은 미흡하다고 판단됨. 지금까지 살펴보면 국내 주요기관의 외식산업 전문인력 양성 현황의 문제점은 다음의 다섯 가지로 요약할 수 있음.

## ① 유사 교육과정의 균질화·표준화 부족

현재 시행되고 있는 외식산업 인력양성 교육의 가장 큰 문제는 교육에 대한 균질화와 표준화의 부재라 할 수 있음. 즉, 동일 또는 유사한 교육과정임에도 불구하고 교육 기관에 따라 커리큘럼과 대상, 조건 등이 상이하다 보니 과정을 이수한 교육생들이 습득할 수 있는 지식 및 스킬에 있어 편차가 크게 나타나고 있음. 특히 경영관련 교육의 경우 대부분 교과목명만 다를 뿐 유사한 과정이지만 기관에 따라 교육대상, 목표, 수준이 상이하며, 교육 내용도 경영 보다는 조리나 일반 실무 측면에 집중되어 있음. 강사에 있어서도 실무와 경영 마인드를 겸비한 전문가가 아닌 이론 중심의 대학 교수나, 이론이 부족한 일반 실무경험자들을 통해 교육이 이루어지다 보니 해당 교육과정을 통해 습득할 수 있는 전문지식의 차이가 크게 나타남.

일례로 소상공인진흥원에서 진행하는 창업교육을 살펴보면 교육기관별 커리큘럼과 교육과목에 대한 프로그램의 차이가 나타남. 창업교육을 위해서는 전체적인 외식산업에 대한 마인드부터 현황 분석 등에 대한 산업의 이해에 대한 교육을 시작으로 각 업종별 창업 교육이 이루어 져야 하며, 업종별 교육에 있어서도 해당 업종에 대한 이해부터 조리 및 운영관리에 대한 전반적인 부분을 교육하는 것이 중요함. 그러나 진흥원의 위탁을 통해 운영되는 창업과정은 교육 시간은 유사하지만 기관별로 교육 커리큘럼을 자율적으로 구성하다 보니 창업교육 및 동일 업종에 대한 창업 교육에 대해서도 기관마다 상이한 커리큘럼으로 운영되고 있음. 즉, 전체 과정을 관리해야 하는 진흥원이 교육에 대한 가이드라인을 명확하게 규정하지 않은 채 진행되기 때문으로 보여짐. 이에 따라 소상공인진흥원을 통해 창업교육을 이수하였다고 하더라도 어느 기관에서 과정을 이수하느냐에 따라 외식업 창업에 대해 습득할 수 있는 지식과 기술이 달라짐.

이처럼 교육의 표준화의 문제는 비단 특정 기관 및 특정 과정만의 문제가 아닌 상황으로 이는 전문인력 양성의 기본 조건인 균질화를 저해하는 핵심 요소로 작용하고 있음.

## ② 보수교육의 미비

창업교육은 외식업 창업에 대한 관심과 수요가 높다보니 정부차원에서 다양한 기관에 위탁하여 운영하고 있으며 조리교육은 조리전문학교나 요리학원에서 활발하게 이뤄지고 있는 반면에 일반 종사자, 특히 경영주에 대한 보수교육은 미진한 상태임. 이는 외식산업체의 영세성으로 인해 자체 사내교육이나 민간부문의 교육기반이 형성되지 않아 외식산업 인력 전문성을 향상시키기 위한 재교육을 기대하기 어렵기 때문임. 뿐만 아니라 외식패턴 및 외식환경 변화에 대응하고 외식산업의 경쟁력을 제고시키기 위해 체계화된 실무교육방법 및 프로그램, 교육기관 평가제도, 재교육기관 등 교육기반환경이 제대로 갖추어져 있지 않은 실정임. 소상공인진흥원에서 경영주를 대상으로 한 경영개선 교육을 실시하고 있으나 대박집 국물요리 숨겨진 비법전수교육(12시간), 소상공인 배달 전문점 창업과정(20시간), 단골고객 2배로 늘리는 마케팅 전략(6시간) 등 특정 메뉴에 대한 기술 전수나 창업교육이 실시되어 경영주들

의 경쟁력을 높이고 역량을 강화하는데 한계가 있음. 정부차원에서 진행되는 외식관련 경영 교육이 제대로 운영되고 있지 못하는 이유는 외식업이 경영보다는 기술 중심의 산업이라는 인식이 깔려있기 때문이라고 판단됨. 또한 한국외식업중앙회에서 운영하는 ‘외식경영지도자 과정’은 교육 참여가 저조하여 7기를 마지막으로 종료할 예정임. 초기에는 20~30명씩 운영되었지만 점차 인원이 줄어 7기는 10여명에 그쳤는데 무료교육임에도 불구하고 교육 참여가 저조한 것은 소규모 생계형 업체가 많다 보니 경기 불황에 따른 인력감축 등으로 교육에 참여할 수 있는 인원이 부족하기 때문으로 판단됨. 지속적인 교육 없이 주먹구구식으로 운영되고 있는 업체가 많아 결국 경쟁력 부족으로 인한 대다수 폐업으로 이어지고 있음. 또한 효율적인 경영노하우나 경쟁력을 높이기 위한 전략수립의 필요성보다는 당장 지출되는 비용을 절감하는 것을 우선시하는 경영주의 마인드도 경영 관련 교육 참여가 저조한 원인으로 판단되며 이러한 이유로 업체의 체질개선이 제대로 이뤄지고 있지 못함. 뿐만 아니라 정규 교육기관에서 실시되고 있는 교육과정이 획일화되어 있고, 지속적인 보수교육이 진행되지 않음에 따라 외식환경 변화에 유연하게 대처하는 데는 한계가 있어 전문인력 양성을 기대하기 어려움. 따라서 외식업 경영주들이 사업 운영의 어려움을 해결할 수 있고 경쟁력을 향상할 수 있는 교육지원정책이 시급한 실정임.

### ③ 업종별·직무별·직급별 전문교육 프로그램의 미비

외식산업관련 교육 프로그램을 살펴보면 교육 대상에 따라 업종별·직무별·직급별로 구분하여 구성된 교육프로그램이 부족한 실정임. 현재 업종별로 진행되는 창업교육은 많은 반면 각각 업종들의 성공적인 경영을 위한 교육은 부족한 상태이며, 업종에 따라서 필요로 하는 지식과 기술이 다르기 때문에 업종별 특성을 고려한 맞춤형 교육 프로그램을 개발·보급할 필요성이 있음. 또한 외식산업의 전문인력을 양성하기 위해 진행되고 있는 교육의 대상이 직급별·직무별로 구별되어 있지 않고 전체를 아울러 진행하는 경우가 많아 교육의 효과성이 떨어짐. 점포 내 종사자를 대상으로 한 교육이라고 하더라도 홀서빙 직무는 서비스, 인성교육, 직업의식, 주방 조리 직무에서는 조리실습과 메뉴개발 프로세스를 필요로 하는 것과 같이 교육수요는 다르게 나타나므로 이에 걸맞은 교육프로그램이 개발되고 보급될 필요성이 있음. 외식산업에서 추가적으로 필요로 하는 외국어나 컴퓨터 활용 능력, 창조성과 리더쉽, 성과 창출능력 등을 고려하여 현장 지향적 능력 향상을 위한 교육 프로그램을 지속적으로 개발해나가야 함. 또한 외식업계가 영세함에 따라 외식업 경영 교육도 미진한 상황인데, 산업 전반의 발전을 위해서라도 본사 직무에서 필요로 하는 경영, 홍보, 마케팅, 소비자 행동이나 점포관리 직무에 필요한 점포개발 및 관리, 상권분석에 대한 전문 프로그램 개발이 요구됨.

### ④ 창업교육 커리큘럼의 적합성 및 현실성 부족

현재 진행되고 있는 창업교육은 일반적인 창업 및 경영지식과 조리실습에 그치고 있어 외식업을 창업하고자 하는 예비창업자들에게 실질적인 도움을 주는데 한계를 지니고 있음.



소상공인진흥원(소상공인지원센터)에서 운영되고 있는 교육과정을 살펴보았을 때, 외식업과 관련된 업종은 대부분 최근의 트렌드를 반영한 업종 및 업태 중심으로 이루어지고 있음. 2012년 외식업 창업관련 교육 프로그램을 살펴보면 전체 외식업 중 50~60% 이상을 차지하고 있는 한식업종에 대한 교육은 극히 제한적이라 외식산업에 대한 현황을 반영한 교육프로그램이라 보기 어려움.

표 3-18. 소상공인지원센터 2012년 주요 외식업 창업관련 교육 프로그램

업종전환 과정	업종별 창업 과정
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 화덕을 이용한 피자전문점</li> <li>- 멀티카페</li> <li>- 테이크아웃 전문점</li> <li>- 이국/이색메뉴</li> <li>- 색깔있는 퓨전김밥</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 셀프맥주전문점</li> <li>- 수제어묵</li> <li>- 닭갈비 전문점</li> <li>- 웰빙 면요리</li> <li>- 즉석 베이커리 &amp; 베이커리 카페</li> <li>- 웰빙 샌드위치</li> <li>- 애니타임 브런치</li> <li>- 커피숍</li> <li>- 유기농 수제버거</li> <li>- 브런치 카페</li> <li>- 셀룩 도시락</li> </ul>

그밖에도 민간 요리학원에서 창업과정을 개설하여 운영하고 있으나 메뉴기술전수가 주를 이루고 있어 체계적인 외식업 창업을 준비할 수 있는 교육과정이라고 보기 어려움. 예를 들어 서울요리학원 외식창업아카데미는 한식창업·서양요리창업·중식창업·안주류창업·특수메뉴(닭요리전문점·곱창창업 등)에 대한 외식창업과정을 운영하고 있는데, ‘한식당창업’과정을 기준으로 주2회 2시간씩 총 10회에 걸쳐 28가지 메뉴에 대한 교육을 진행하고 있음. 과정을 통해 메뉴에 대한 조리과정을 터득할 수 있다고 하더라도 외식업 점포를 운영함에 있어 경쟁력 있는 메뉴와 입지의 선정, 콘셉트수립과 점포관리, 인력관리 등에 대한 준비는 교육과정을 통해 마스터할 수 있다고 보기 어려움. 한솔외식창업아카데미((주)한솔요리학원)도 마찬가지로 창업과정이라는 명칭으로 교육과정을 운영하고 있으나 돈가스 창업과정(총 9시간 교육, 3일간 1일 3시간 진행)·비빔밥특강·퓨전을 전문·퓨전 포장마차 창업 등 특정 메뉴에 대한 창업 과정이 진행되고 있으며, 전반적인 창업교육보다는 조리를 위한 기술전수라고 볼 수 있음. 외식업 창업을 위해서 해당 메뉴에 대한 조리 기술(직접 조리를 할 경우)이 필요한 부분이지만 하나 한 영역에 불과한 것이므로 요리학원 내 창업아카데미에서 과정 수료 후 바로 창업을 유도하는 것은 위험하다고 판단됨.

사람(직원 및 고객)과의 대면을 통해 이루어지는 비즈니스라는 외식업의 특성상 창업 전에 외식업의 특성 및 현황, 외식사업자로서의 마인드 정립부터 시장 트렌드 분석, 상권조사, 아이템 선정, 콘셉트수립, 메뉴개발, 가격 책정법, 인력관리, 재무관리, 점포관리, 각종 법 및 제도의 이해, 그리고 단계별 창업 절차까지 창업교육이 이뤄져야 하나 현재 진행되고 있는 창업교육은 일반적인 내용이나 특정 유행 아이템 위주로 진행되고 있어 성공적인 창업과 효율적인 운영에 대한 실효성이 떨어지는 실정임. 뿐만 아니라 현장실습도 주로 성공업체를 방문하는 것에 그치고 있어 실제 외식업을 창업하고자 하는 교육생이 체계적인 외식업 노하우를 배우는데 어려움이 있음. 대다수의 외식업 창업자들은 타 분야에서 근무를 하고 퇴직을 하거나 창업을 통해서 일자리를 스스로 창출하고자 하는 청년층이 주를 이루고 있어 사전 지식이 부족하기 때문에 보다 심도 있고 체계적인 창업교육이 시급한 실정임. 따라서 교육내용

에 실제 외식업체 업무경험을 쌓을 수 있도록 하여 창업 후 무리없이 업무 환경에 적응하고 앞으로 해 나가야 할 업무를 직접 배울 수 있는 교육이 요구되며, 이러한 교육과정을 통해 자신이 외식업 창업을 해낼 수 있을지에 대한 검증의 시간으로 활용할 수 있도록 해야 함.

#### ⑤ 외식업체 니즈를 반영하지 못한 교육 프로그램

현재 운영되고 있는 외식산업 교육과정이 외식업체의 니즈를 반영하고 있지 못하여 교육 이수 후에도 전문성이나 업무능력을 신뢰할 수 없어 외식업계에서는 전문인력에 대한 인력난을 호소하고 있음. 이는 관련 교육과정을 이수하였다고 하더라도 업계에서 필요로 하는 지식이나 업무 스킬을 지니고 있지 못하기 때문에 슈퍼바이저 과정이나 점장 과정을 이수하였다고 하더라도 바로 해당 직무를 수행하는데 어려움이 있음. 충족되지 않는 교육에 대한 니즈를 해소하기 위해서 외식업체에서는 자체적으로 전문교육을 실시하거나 전문교육기관에 위탁하여 교육을 진행하는 사례가 늘고 있음. 대표적으로 주점 브랜드 와라와라를 운영하는 외식 프랜차이즈 가맹본부 (주)에프앤디파트너에서는 가맹점주 교육을 실시할 때 실무 중심의 가맹 점주 교육은 내부적으로 진행하고 있으며, 경영 마인드 향상을 위해서는 외부 위탁 교육을 실시하고 있음. 특히 에프앤디파트너에서는 실습교육을 강조하고 있는데 계약체결 후 점주들은 하루 10시간씩 5주간 아르바이트 직원들과 똑같이 주방에서 조리하고 서빙을 하여 외식업 문외한이라고 해도 해당 과정을 이수하면 매장을 운영할 수 있는 실력을 쌓게 됨. 실력을 쌓은 후에는 자신의 매장에서 본사 직원들, 인테리어 시설공사 업체 관계자들을 고객으로 삼아 실전과 같은 외식업체 운영을 해볼 수 있도록 함. (주)더본 코리아에서는 기업 내부의 교육 담당자를 통해서 외식업 경영의 기본과 원칙에 충실하도록 서비스·레시피 준수·위생관리·매출 향상 방법·점포 운영의 안정화에 대한 교육이 이뤄지고 외부 전문가 교육을 통해서 외식시장의 분석, 외식전문가의 경영교육을 진행하고 있음. 매년 점주들에게 일본 등 외식산업 선진국을 방문해 스스로 자기계발의 필요성을 깨달을 수 있는 계기를 마련하기도 함(식품외식경제, 2011-06-24). 이와 같이 외식업체에서는 자신들이 필요로 하는 교육 프로그램이 현존하지 못하고 있는 상황에서 자체적으로 교육프로그램을 구성하고 외부 교육기관에 위탁하여 교육을 실시하고 있음. 추후 외식업체의 니즈를 반영한 교육프로그램이 절실하며 교육프로그램을 통한 외식인력의 전문성 향상 및 업체의 발전으로 이어질 수 있도록 해야 할 것임.

#### ⑥ 인력수급 조정기능 미흡

외식산업 부문의 인력은 정규 교육기관이나 외식 종사자 양성을 위한 민간기관 등을 통해 지속적으로 공급되고 있으나, 인력의 수요와 공급을 유기적으로 연계하기 위한 조정역할이 미흡한 실정임. 외식산업 전문인력 자격에 대한 수요량 파악과 공급조절, 기존 유자격자의 체계적인 관리 등이 미흡하다고 할 수 있음. 추후 인력 공급-수요의 지속적인 연계 시스템을 구축하여 유기적인 인력수급 조정기능을 갖출 필요가 있음.

## 4. 국내 외식산업 관련 자격증 운영 현황 및 문제점

### 1) 국내 외식산업 관련 자격증 현황

우리나라 자격기본법에는 ‘자격(certificate)’을 “일정한 기준과 절차에 따라 평가, 인정된 지식, 기술의 습득 정도로서 직무수행에 필요한 능력”으로 정의하며 자격은 업무독점형(면허형)과 능력인정형으로 크게 구분됨. 업무 독점형은 자격취득자만이 해당 직무에 종사할 수 있는 자격증을 의미하고, 능력 인정형 자격은 일정한 기능이나 지식을 소유하고 있음을 인정하는 자격을 말하며, 해당 자격이 없다고 해서 해당 직무를 수행할 수 없다는 것을 의미하지 않음<sup>5)</sup>. 우리나라의 자격제도는 크게 국가자격제도와 민간자격제도로 나뉘는데 국가자격으로는 국가기술자격과 국가전문자격으로 구분되고, 민간자격제도는 공인민간자격과 민간자격, 사업 내 자격으로 구분됨<표 3-19>.

표 3-19. 우리나라 자격제도 체계

구분		예시	관련법	시행 주체
국가 자격	국가기술자격	기능사, 산업기사, 기사 등	국가기술자격법	국가 혹은 민간 위탁 (한국산업인력공단, 대한상공회의소)
	국가전문자격	가맹거래사, 경영지도사	개별법령	
민간 자격	공인민간자격	신용관리사, 수화통역사 등	자격 기본법	우수 민간자격에 대해 국가 공식 인정
	민간자격	바리스타, 푸드코디네이터 소믈리에 등	자격기본법	민간부문에서 자율 시행
	사업 내 자격	커피마스터 던킨 바리스타	고용보험법	사업체 근로자의 특정기술 습득을 위하여 사업체 내 시행

### (1) 국내 외식산업 관련 자격증

국내 외식산업 관련 자격증을 살펴보면, 국가기술자격으로는 한국산업인력공단에서 시행하는 기능사(한식조리기능사·양식조리기능사·일식조리기능사·중식조리기능사·복어조리기능사·제과기능사·제빵기능사·조주기능사), 조리산업기사(한식·양식·일식·중식·복어조리), 기능장(조리기능장·제과기능장)이 있으며, 기타 국가자격으로는 한국산업인력공단에서 시행하는 가맹거래사와 경영지도사, 한국보건의료인국가시험원에서 시행하는 영양사와 위생사가 있음.

5) 권혜자·이요행(2009). 국가기술자격의 노동시장 성과와 정책과제. 한국고용정보원

비공인 민간자격은 국가 외 개인·법인·단체가 신설하여 관리·운영하는 자격으로 외식관련 자격증은 크게 외식 경영과 관련한 자격증과 특정 직무 또는 직종을 양성하는 자격증으로 나눌 수 있음. 경영적 측면의 자격증으로는 한국서비스경영교육개발협회의 외식산업경영 최고관리사·외식산업경영 컨설턴트·외식산업 서비스 관리사와 (사)한국자격진흥협회의 외식산업경영지도사, (사)한국외식산업협회의 외식경영관리사, 그리고 (사)한국프랜차이즈협회의 FC슈퍼바이저, 삼일회계법인의 창업지도사, (사)한국문화교육협회의 창업지도사가 있음.

특정 직무 또는 직종을 양성하는 자격증에는 대표적으로 바리스타, 소믈리에, 푸드코디네이터 자격증이 있으며, 그 외에 한식소믈리에, 전통폐백음식 전문가, 민속폐백이바지사, 떡한과조리전문가, 워터 소믈리에, 막걸리 소믈리에 등이 있음. 바리스타 자격증은 (사)한국커피협회, (사)한국능력교육개발원, (사)한국사회교육원, (사)한국여성인력개발원, 풀잎문화연합회, (주)한국경영기술법인, (사)국제차문화교류협력재단에서 운영되고 있으며, 스타벅스에서는 자체적으로 커피마스터를 양성하고 있음. 소믈리에 자격증은 (사)한국국제소믈리에협회, (사)한국능력교육개발원, (사)한국소믈리에협회, WSA pdp 와인아카데미에서 운영되고 있음. 푸드코디네이터는 (사)한국푸드코디네이터협회와 한국식공간학회, (사)대한식문화연구원, (사)한국대학부설평생교육원협의회에서 운영되고 있으며, 그밖에 외식관련 자격증관련기관에는 (사)전국요리학원연합회, (사)한국문화가치연구협회가 있음.

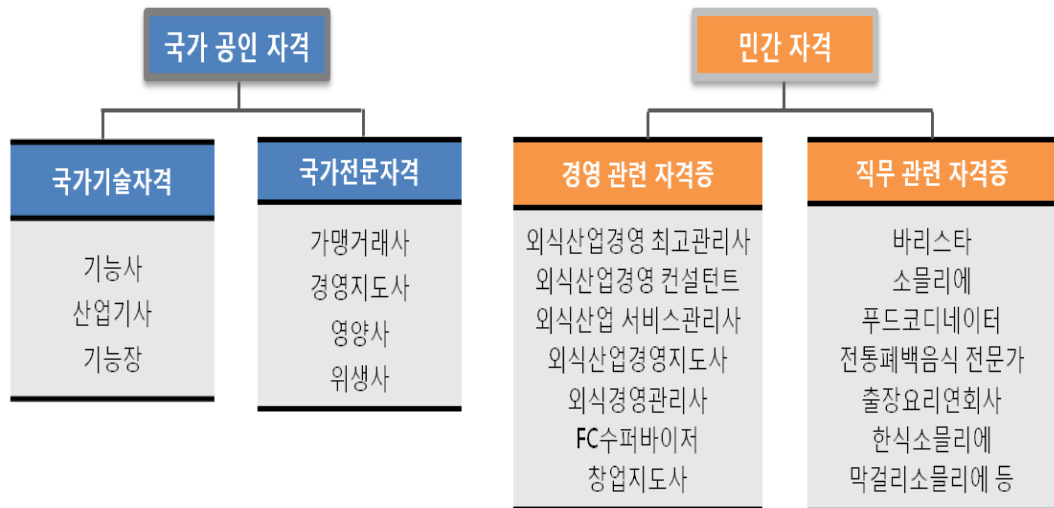


그림 3-3. 국내 외식산업 관련 자격증

표 3-20. 국내 외식산업관련 자격증 현황

구분	담당기관	자격증명
국가 공인	한국산업인력공단 <음·식료>	기능사: 한식조리기능사/양식조리기능사/일식조리기능사 /중식조리기능사/복어조리기능사/제과기능사/제빵기능사 /조주기능사
		산업기사: 조리산업기사(한식)/조리산업기사(양식)/조리산업기사(일 식)/조리산업기사(중식)/조리산업기사(복어조리)
		기능장: 조리기능장/제과기능장
	한국산업인력공단	가맹거래사(공정거래위원회), 경영지도사(중소기업청)
	한국보건교육진흥원	영양사, 위생사
비공인 민간 자격	한국서비스경영 교육개발협회	외식산업경영 최고관리사 / 외식산업경영 컨설턴트 / 외식산업 서비스관리사
	(사)한국자격진흥협회	외식산업경영지도사
	(사)한국외식산업협회	외식경영관리사(한국직업능력개발원에 등록 신청 상태)
	(사)한국프랜차이즈협회	FC수퍼바이저
	삼일회계법인	창업지도사
	(사)한국문화교육협회	창업지도사
	(사)한국커피협회	바리스타 1,2급
	(사)한국능력교육개발원	커피바리스타
	(사)한국사회교육원	커피바리스타
	(사)한국여성인력개발원	커피바리스타
	풀잎문화연합회	바리스타 1,2급
	(주)한국경영기술법인	바리스타
	(사)국제차문화교류협력재단	바리스타 1,2급
	스타벅스	커피마스터
	(사)한국국제소믈리에협회	소믈리에, 어드밴스드 소믈리에, 마스터 소믈리에
	(사)한국능력교육개발원	와인 소믈리에
	(사)한국소믈리에협회	주니어 소믈리에, 와인 어드바이저, 와인 마스터, 소믈리에, 시니어 소 믈리에, 마스터 소믈리에
	WSA pdp 와인아카데미	WSET LEVEL 1 Award in Wine, WSET LEVEL 2 Award in Wine and Spirit, LEVEL 3 International Higher Certificate, WSET LEVEL 3 Award in wine and Spirit
	(사)한국푸드코디네이터협회	푸드 코디네이터 1,2,3급, 푸드스타일리스트, 파티플래너, 푸드코디네 이터 명인
	한국식공간학회	푸드코디네이터 지도자, 푸드코디네이터 1급, 2급
	(사)대한식문화연구원	푸드코디네이터 / 한식소믈리에 2급
	(사)한국대학부설평생교육원협의회	푸드스타일리스트 / 전통페백음식 전문가
	(사)전국요리학원연합회	민속페백이바지사 1급, 떡한과조리전문가 1,2급, 채식조리전문가 1,2 급, 출장요리연회사 1급, 찬품조리전문가 1,2급, 전통발효음식전문가, 카페브런치조리전문가 1,2급, 메뉴개발전문가 1,2급
	(사)한국문화가치연구협회	막걸리 소믈리에 1,2,3급

## (2) 외식산업 관련 국가공인 자격증의 취득절차

### ① 조리기능사·조리산업기사·조리 및 제과 기능장

한국산업인력공단에서 시행하는 조리기능사·조리산업기사·조리 및 제과 기능장은 모두 1차 필기시험(이론)과 2차 실기시험(작업형)을 통해서 자격이 부여 됨. 하지만 자격증에 따라서 기능사는 실기시험이 70분으로 해당 분야의 음식을 조리하면 되고, 산업기사는 실기시험이 2시간으로 한식, 양식, 일식, 중식, 북어 조리 중에서 자신 있는 분야를 선택하여 실시하며, 기능장의 경우는 5시간 동안 실기시험이 진행되며 한식은 필수로 하고 양식, 일식, 중식, 북어 조리 중 자신 있는 분야를 선택하여 실시함.

조리기능사의 경우는 자격 제한이 별도로 없으나 산업기사와 기능장의 경우는 자격요건에 해당하는 사람만이 응시할 수 있음. 조리 산업기사의 경우는 경력 또는 학력, 사전 교육 이수와 같은 자격요건에 따라 제한이 됨. 기능사 자격 취득 후 해당분야 경력 1년, 응시하고자 하는 종목이 속하는 동일 직무분야에서 2년 이상 실무에 종사하거나 전문대학졸업자(혹은 이에 상응하는 학력을 인정받은 자) 이상의 학력 또는 노동부령이 정하는 교육훈련기관의 기술훈련과정을 이수하거나 이수할 예정이어야만 응시할 수 있음. 제과 및 조리 기능장의 경우도 해당 분야에서의 실무 경력(11년 이상)이 필요하며, 기능장 취득 전에 기능사(8년 이상) 혹은 산업기사(6년 이상)를 취득했을 때 경력 기준이 단축되며, 산업기사 또는 기능사의 자격을 취득한 후 기능대학법에 의하여 설립된 기능대학의 기능장 과정을 이수한 자 또는 이수예정인 자는 응시할 수 있음.

### ② 가맹거래사

가맹거래사는 '가맹사업거래 공정화에 관한 법률'에 근거하며 가맹사업(프랜차이즈)을 희망하는 사람들에게 가맹사업과 관련된 전반적 안내 및 법률 서비스를 제공하기 위해 도입되어 2003년 제1회부터 시행하였으며, 2011년까지 총 2,590명이 응시하여 370명이 합격하였음(한국산업인력공단, 2012). 응시제한은 없고 공정거래위원회가 주관하는 1차 시험(객관식)과 2차 시험(논문형 및 서술형) 합격 후, 일정 기간의 실무수습을 마치고 공정거래위원회에 등록한 후 활동이 가능함. 실무수습은 총 111시간으로 현장실습(주요 업종별 대표적인 가맹본부 3개 업체)을 3일간 27시간 실시하고, 집합교육을 10일간 74시간 실시함.

### ③ 경영지도사

경영지도사는 중소기업진흥에 관한 법률 제47조 및 동법 시행령 43조와 다른 법령 등에 의거하여 중소기업 경영문제에 대한 종합 진단(경영컨설팅)과 기업 경영상의 인사·조직·노무 및 사무관리, 재무관리 및 회계, 생산, 유통관리·수출입업무 등 마케팅에 대한 진단·지도 자문, 상담, 조사, 분석, 평가,

확인, 대행 등 법적기능을 수행하는 국가 전문자격증임. 1987년 8월 31일 “중소기업진흥법시행령”개정을 통해 경영지도사 및 기술지도사의 자격요건을 대폭 강화하고 국가자격시험실시 등을 거쳐 경영 또는 기술지도사의 자격을 부여함으로써 자격을 국가자격으로 규정하였고, 1995년 7월 1일 “중소기업진흥 및 제품구매촉진에 관한 법률” 시행령과 시행규칙 및 통합고시 등의 개정을 통해 “지도사의 자격, 시험, 업무, 책임과 의무, 지도방법, 벌칙규정”등 지도사에 관한 관계법령을 체계적으로 보완하여 우리나라 지도사 제도·운영의 체계를 확립함. 응시 자격에 대한 제한은 없으나 지도사 양성과정을 이수하거나 기술사 및 기능장, 박사학위 소지자로 3년 이상 강의경력자, 공인회계사 또는 중소기업분야 석사학위 경력자에게 1차 시험을 면제토록 운영하고 있음.

#### ④ 영양사 및 위생사

한국보건의료인국가시험원에서 시행하는 영양사와 위생사 자격증의 취득절차에 대해서 살펴보면, 영양사의 자격요건은 고등교육법에 의한 학교에서 식품학 또는 영양학을 전공한 자로서 교과목 및 학점이수 등에 관하여 보건복지부령이 정하는 요건을 갖춘 자에 한함. 필기시험을 통해 자격검정이 이뤄지며 객관식으로 300문항이 출제되고 총점의 60%이상, 영양학, 식사요법, 식품학 및 조리원리, 단체급식관리 과목에 대해 과목당 40%이상 득점한 자에 한해 자격이 주어짐. 위생사의 자격요건은 다음 중 하나에 해당하는 자로 전문대학 또는 이와 동등 이상의 학교(보건복지부장관이 인정하는 외국의 학교를 포함)에서 보건 또는 위생에 관한 교육과정을 이수한 자, 전문대학이나 이와 동등 이상의 학교를 졸업한 자로서 보건복지부령이 정하는 위생업무에 1년 이상 종사한 자, 고등학교 졸업자 또는 이와 동등 이상의 학력이 있다고 인정되는 자로서 보건복지령이 정하는 위생업무에 3년 이상 종사한 자, 보건복지부장관이 인정하는 외국의 위생사의 면허나 자격을 가진 자에 한함. 자격시험은 필기와 실기시험으로 진행되며 모두 객관식으로 필기 210문항, 실기 50문항이 출제됨. 필기는 총점의 60%이상, 과목별 40% 이상, 실기는 만점의 60% 이상일 시에 합격 처리됨.

표 3-21. 외식산업 관련 국가공인 자격증 취득절차

담당기관	자격증명	자격요건	취득절차
한국산업인력공단	기능사 (한식·양식·일식·중식·복어·제과·제빵·조주)	· 제한 없음	· 필기(이론) 및 실기(작업형, 70분) 시험 · 합격기준: 100점 만점, 60점 이상 · 필기시험과목: 식품위생 및 법규, 식품학, 조리이론과 원가계산, 공중보건 · 실기시험과목: 해당조리작업

표 3-21. 외식산업 관련 국가공인 자격증 취득절차(계속)

담당기관	자격증명	자격요건	취득절차
한국산업 인력공단	조리 산업기사 (한식·양식· 일식·중식· 복어)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 기능사 자격 취득 후 해당분야 경력 1년</li> <li>· 다른 종목의 산업기사의 자격을 취득한 자</li> <li>· 전문대학졸업자(졸업예정자)</li> <li>· 기술자격종목별로 산업기사의 수준에 해당하는 교육훈련을 실시하는 기관으로서 노동부령이 정하는 교육훈련기관의 기술훈련과정을 이수한 자 또는 그 이수 예정자</li> <li>· 국제 기능 올림픽 대회나 노동부 장관이 인정하는 국내기능경기대회에서 입상한 자와 기능 장려법에 의하여 명장으로 선정된 자</li> <li>· 응시하고자 하는 종목이 속하는 동일 직무분야에서 2년 이상 실무에 종사한 자</li> <li>· 외국에서 동일한 등급 및 종목에 해당하는 자격을 취득한 자</li> <li>· 학점인정 등에 관한 법률 제8조의 규정에 의하여 전문대학졸업자와 동등이상의 학력을 인정받은 자 또는 동법 제7조의 규정에 의하여 41학점 이상을 인정받은 자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 필기(이론) 및 실기 시험(작업형, 2시간)</li> <li>· 합격기준: 100점 만점, 60점 이상 (필기시험의 경우 과목당 40점 이상, 전 과목 평균 60점 이상)</li> <li>· 필기시험과목: 공중보건학, 식품학, 조리과학 및 원가계산, 식품위생학, 식품위생법</li> <li>· 실기시험과목: 한식, 양식, 일식, 중식, 복어 조리 중에서 자신있는 분야를 선택하여 실시</li> </ul>
	조리기능장	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 응시하고자 하는 종목이 속하는 동일 직무분야의 산업기사 또는 기능사의 자격을 취득한 후 기능대학법에 의하여 설립된 기능대학의 기능장 과정을 이수한 자 또는 그 이수예정자</li> <li>· 산업기사의 자격을 취득한 후 동일 직무분야에서 6년 이상 실무에 종사한 자</li> <li>· 기능사의 자격을 취득한 후 응시하고자 하는 종목이 속하는 동일 직무분야에서 8년이상 실무에 종사한 자</li> <li>· 응시하고자 하는 종목이 속하는 동일 직무분야에서 11년 이상 실무에 종사한 자</li> <li>· 외국에서 동일한 등급 및 종목에 해당하는 자격을 취득한 자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 필기(이론) 및 실기 시험(작업형, 5시간)</li> <li>· 합격기준: 100점 만점, 60점 이상</li> <li>· 필기시험과목: 공중 및 식품위생, 식품학, 조리이론, 원가계산, 한식, 양식, 중식, 일식 및 복어 조리에 관한 사항</li> <li>· 실기시험과목: 한식을 필수로 하며, 양식, 일식, 중식, 복어 조리 중에서 자신 있는 분야를 선택하여 실시</li> </ul>
	제과기능장	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 조리기능장 자격요건과 동일</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 필기(이론) 및 실기 시험(작업형, 7시간)</li> <li>· 합격기준: 100점 만점, 60점 이상</li> <li>· 필기시험과목: 제과제빵이론, 재료과학, 식품위생학, 영양학 및 기타 제과 제빵에 관한 사항</li> <li>· 실기시험과목: 제과 및 제빵작업</li> </ul>
	가맹거래사	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 제한 없음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 1차·2차 시험 및 실무수습</li> <li>· 합격기준: 전 과목 평균 60점 이상, 과목당 40점 이상)</li> <li>· 시험과목: 1차(객관식, 경제법·민법·경영학), 2차(주관식 논문형 및 서술형, 가맹사업거래의 공정화에 관한 법령 및 실무, 가맹계약에 관한 이론 및 실무)</li> </ul>



표 3-21. 외식산업 관련 국가공인 자격증 취득절차(계속)

담당기관	자격증명	자격요건	취득절차
한국산업 인력공단	경영지도사	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 제한 없음</li> <li>· 1차시험 면제요건                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지도사 양성과정 이수자</li> <li>- 기술사 및 기능장, 박사학위 소지자로 3년 이상 강의경력자, 공인회계사 또는 중소기업분야 석사학위 경력자</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 1차 및 2차 시험</li> <li>· 합격기준: 100점 만점에 전 과목 평균 60점 이상, 과목당 40점 이상</li> <li>· 1차 시험과목: 객관식(5지 선택형), 중소기업관련법령, 경영학, 회계학개론, 기업진단론, 조사방법론, 영어</li> <li>· 2차 시험과목: 주관식(논술형 및 약술형)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>지도분야별로 구분 실시</li> <li>- 인적자원관리분야: 인사관리, 조직행동론, 노사관계론(노동법 포함)</li> <li>- 재무관리분야: 재무관리, 회계학, 세법</li> <li>- 생산관리분야: 생산관리, 품질경영 경영 과학</li> <li>- 마케팅분야: 마케팅관리론, 시장조사론, 소비자행동론</li> </ul> </li> </ul>
한국보건 의료인 국가시험원	영양사	<p>「고등교육법」에 의한 학교에서 식품학 또는 영양학을 전공한 자로서 교과목 및 학점이수 등에 관하여 보건복지부령이 정하는 요건을 갖춘 자.</p> <p>가. 식품학 또는 영양학을 전공한 자 나. "교과목과 학점 이수 등에 관하여 보건복지부령으로 정하는 요건을 갖춘 자" 라 함은 국민영양관리법 시행규칙법 제7조제1항에 의거 별표1에 따른 교과목 및 학점(영양관련 교과목 이수 증명서에 따른 18과목 52학점을 전공 필수 또는 선택으로 이수)을 이수하고 졸업한 자</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 필기시험(객관식, 300문항)</li> <li>· 합격기준: 총점의 60% 이상 득점자, 단, 영양학, 식사요법, 식품학 및 조리원리, 단체급식관리 과목에 대해 과목당 40% 이상 득점한 자</li> <li>· 필기시험과목(문제수): 영양학(60), 생화학(20), 생리학(20), 식품위생학(20), 영양교육(20), 식사요법(40), 식품위생법규(20), 단체급식관리(50), 식품학 및 조리원리(50)</li> </ul>
	위생사	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 전문대학 또는 이와 동등 이상의 학교 (보건복지부장관이 인정하는 외국의 학교를 포함한다. 이하 같다)에서 보건 또는 위생에 관한 교육과정을 이수한 자</li> <li>· 전문대학 또는 이와 동등 이상의 학교를 졸업한 자로서 보건복지부령이 정하는 위생업무에 1년 이상 종사한 자</li> <li>· 고등학교 졸업자 또는 이와 동등 이상의 학력이 있다고 인정되는 자로서 보건복지부령이 정하는 위생업무에 3년 이상 종사한 자</li> <li>· 보건복지부장관이 인정하는 외국의 위생사의 면허나 자격을 가진 자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 필기(객관식, 210문항, 총점의 60% 이상, 과목별 40% 이상) 및 실기시험(객관식, 50문항, 만점의 60% 이상)</li> <li>· 필기시험과목: 위생관계법령, 환경위생학, 위생곤충학, 공중보건학, 식품위생학</li> </ul>

### (3) 외식산업 관련 국가공인 자격증의 응시 및 합격현황

국가 공인 자격증 중에서 한국산업인력공단에서 시행하는 음·식료품 분야의 기능사·산업기사·조리 기능사·기능장의 응시 및 합격 현황은 <표 3-22>과 같음. 2007년 대비 2011년의 응시 및 합격 현황을 살펴볼 때, 기능사의 경우는 2007년 대비 2011년에 18.8% 응시자수가 증가한 반면에 필기시험 합격은 6% 감소한 것으로 나타났고, 최종 자격증 취득자수(실기시험 합격자)는 3% 증가하였음. 기능사의 경우는 관련 학과나 분야에 대한 경력 제한이 없어 응시자수가 높은 동시에 필기시험 불합격자도 많이 발생하는 것으로 판단됨.

표 3-22. 국가공인 자격증(한국산업인력공단) 응시현황

단위: 명, %

구분		필기시험			실기시험			
종목	년도	응시인원	합격인원	합격률	응시인원	합격인원	합격률	
기능사 음·식료품분야 (제과제빵·한식· 양식·일식·중식· 복어·조주)	소계	3,779,903	1,978,730	52.3	3,407,215	1,280,210	37.6	
	87~06	2,532,870	1,412,281	55.8	2,239,435	880,577	39.3	
	07	219,813	107,863	49.1	216,254	77,134	35.7	
	08	218,597	101,364	46.4	213,014	72,412	34.0	
	09	264,910	127,868	48.3	251,086	85,279	34.0	
	10	282,578	127,448	45.1	259,318	85,713	33.1	
	11	261,135	101,906	39.0	228,108	79,095	34.7	
산업기사 음·식료품분야 (한식·양식·일식· 중식·복어)	소계	16,466	6,976	42.4	8,631	2,248	26.0	
	77~06	10,752	4,344	40.4	4,731	1,352	28.6	
	07	1,036	469	45.3	613	147	24.0	
	08	898	402	44.8	605	135	22.3	
	09	1,274	518	40.7	734	175	23.8	
	10	1,443	731	50.7	1,018	222	21.8	
	11	1,063	512	48.2	930	217	23.3	
기능장	조리	소계	4,313	1,855	43.0	3,131	330	10.5
		87~06	2,048	908	44.3	1,360	183	13.5
		07	340	214	62.9	283	16	5.7
		08	350	110	31.4	301	35	11.6
		09	471	271	57.5	413	33	8.0
		10	484	188	38.8	421	25	5.9
		11	620	164	26.5	353	38	10.8
	제과	소계	3,085	1,483	48.1	3,043	541	17.8
		87~06	1,372	685	49.9	1,307	253	19.4
		07	306	166	54.2	308	59	19.2
		08	334	119	35.6	306	42	13.7
		09	332	177	53.3	352	69	19.6
		10	333	167	50.2	369	55	14.9
		11	408	169	41.4	401	63	15.7

자료: 산업인력공단(2012). 국가기술자격 통계연보

한국산업인력공단이 발간한 ‘2012년 국가기술자격 통계연보’에 따르면, 한식조리기능사 자격취득자의 53.6%가 40대로 가장 많았고, 50대와 60대가 가장 많이 취득한 자격증으로 나타난 것을 미뤄 볼 때, 베이비 붐 세대가 은퇴 후 창업이나 재취업을 준비하면서 응시자수가 증가하였던 것으로 사료됨. 산업기사와 기능장의 응시 및 합격현황을 살펴보면, 2007년 대비 2011년에 산업기사 응시자는 2.6% 증가한 반면 자격증 취득자는 47.6% 증가하였고, 조리기능장의 경우 응시자가 82.4%, 취득자가 137.5% 증가하였으며, 제과기능장의 경우 응시자가 33.3%, 취득자가 6.8% 증가하였음. 산업기사는 응시자수는 크게 늘지 않았으나 자격증 취득자수가 증가하였으며, 조리기능장의 경우는 응시자수와 취득자수 모두 큰 폭으로 상승한 것으로 나타났는데, 상대적으로 제과기능장의 경우는 응시자는 33.3% 증가하였으나 취득자수는 큰 차이를 나타내지 않음. 시간이 갈수록 기능장 자격요건(경력 제한 등)에 충족되는 응시자가 증가하여 기능장에 대한 응시자수가 증가하는 것으로 보임.

영양사와 위생사의 응시 및 합격 현황을 살펴보면, <표 3-23>에서 보는 바와 같이 연도별로 약간의 차이는 있으나 비슷한 응시자 수와 합격자수가 나타나고 있는데 이는 두 자격증의 경우, 해당 학과나 관련 교육 이수와 같은 법으로 규정하는 자격요건이 있어 응시자격이 주어지는 인원차체에 제한이 있기 때문으로 판단됨. 반면에 한식조리기능사의 경우는 1998년 이래로 외식업 운영이 허가제에서 신고제로 바뀌면서 집단 급식소를 제외한 식품접객업소에서 조리사 의무 고용이 폐지되었음에도 불구하고 2007년 이후 점차 증가하는 추세를 보이고 있음. 한식조리기능사가 필수가 아닌 선택사항으로 변화하기는 하였으나, 외식업계에 국가공인 자격증의 종류가 미비할뿐더러 기능사 자격증을 기본사항으로 고려하는 경우가 많기 때문으로 보이며, 앞서 언급한 바와 같이 베이비 붐 세대의 은퇴 후 창업하는 분야가 외식업이 큰 비중을 차지하는 만큼 관련 자격증에 대한 수요가 높은 것으로 보임.

표 3-23. 영양사와 위생사 응시 및 합격 현황

단위: 명, %

구분 종목	년도	응시인원	합격인원	합격률
2009	8,117	3,523	43.4	
2010	8,677	5,494	63.3	
2011	7,274	4,141	56.9	
2012	7,252	4,018	55.4	
위생사	2007	9,270	3,653	39.4
	2008	9,421	4,242	45.0
	2009	9,033	4,786	53.0
	2010	8,978	4,387	48.9
	2011	8,833	4,970	56.3

자료: 시험통계 <http://www.kuksiwon.or.kr>

표 3-24. 한식조리기능사 응시 및 합격현황

단위: 명, %

구분 년도	필기시험			실기시험		
	응시인원	합격인원	합격률	응시인원	합격인원	합격률
01	135,653	72,873	53.7	107,406	42,353	39.4
02	115,723	61,930	53.5	99,869	35,486	35.5
03	109,983	57,023	51.8	96,761	34,485	35.6
04	108,179	59,111	54.6	94,233	33,152	35.2
05	120,293	62,206	51.7	101,672	33,812	33.3
06	137,532	69,893	50.8	111,997	37,157	33.2
07	133,467	65,832	49.3	111,404	37,450	33.6
08	131,931	61,688	46.8	108,939	34,819	32.0
09	156,991	74,066	47.2	128,069	40,239	31.4
10	166,282	73,592	44.3	128,468	39,018	30.4
11	148,548	58,622	39.5	110,082	34,186	31.1

(4) 경영 관련 비공인 민간 자격증의 취득절차

① 외식산업 경영 최고 관리자·외식산업 경영 컨설턴트·외식산업 서비스 관리자

(주)한국서비스경영교육개발협회에서 운영하는 외식산업 경영 최고 관리자, 외식산업 경영 컨설턴트, 외식산업 서비스 관리자의 경우는 1차 필기시험(객관식)과 2차 실기시험(서술형, 단답형)으로 이뤄지면 자격증 취득 후 매년 3년마다 보수교육 3시간을 이수해야만 자격증을 갱신할 수 있음.

② 외식산업경영지도사·외식경영관리사

(사)한국자격진흥협회에서 운영하는 ‘외식산업경영지도사’는 자격제한이 없으며 필기시험으로 100점 만점에 60점 이상(과목당 40점 이상)이면 합격함. (사)한국외식산업협회에서 진행하는 ‘외식경영관리사’는 외식업 또는 외식업 관련 분야에서 6개월 이상 근무하였거나 (사)한국외식산업협회의 외식경영관리사 교육과정을 이수하였거나 전문대학 재학 이상의 학력자로서 응시일 기준 외식관련 과목을 35학점 이상 이수한 자 중 1개 이상에 해당하는 자에게 응시자격이 주어짐.

③ FC 슈퍼바이저

(사)한국프랜차이즈협회에서 운영하는 FC 슈퍼바이저 자격증은 기본적으로 프랜차이즈에 대한 이해, 점포경영, 점포마케팅, 상담 등 전체적인 가맹점 운영에 대한 이해를 바탕으로 해당분야의 전문지

식과 풍부한 경험을 갖고 능력과 전문성의 겸비 여부를 객관적으로 평가하여 그에 상응하는 자격을 인증하기 위해서 만들어짐. 가맹본부 수퍼바이저 경력 1년 이상이거나 협회에서 ‘수퍼바이저 전문가 과정’을 수료했을 경우에 응시자격이 주어지며 1차 필기시험(400점 만점 평균 60%이상, 과목별 40% 이상 합격)과 2차 논술시험(100점 만점 70점 이상), 논술(70점 이상)을 통과하여야 함.

#### ④ 창업지도사

삼일회계법인에서 운영하는 ‘창업지도사’와 (사)한국문화교육협회에서 운영하는 ‘창업지도사’는 새로운 비즈니스 기회 포착 및 시장진입 관련 제반사항 자문 능력을 검증한다는 목표로 운영되고 있음. 삼일회계법인의 창업지도사는 1급과 2급이며 (사)한국문화교육협회에서 운영하는 창업지도사는 전문가 과정, 1급, 2급으로 구분됨. 두 기관 모두 한국직업능력개발원에 민간 자격 등록이 되어 있으며, 삼일회계법인에서 배출된 창업지도사는 2010년 4월 설립된 (사)한국창업지도사협회에서 네트워크를 형성하며 국제포럼을 개최하는 등의 활동을 하고 있음.

표 3-25. 외식산업 관련 비공인 민간자격증 취득절차(경영 관련 자격증)

담당기관	자격증명	자격요건	취득절차	비고
(주)한국서비즈경영교육개발협회	외식산업 경영 최고관리사	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사업자등록(응시자 명의)으로 외식산업을 3년 이상 운영한 경영자</li> <li>· 전문대학 졸업자로서 외식산업관련업체에서 3년 이상 근무 경력이 있는 자</li> <li>· 대학교 졸업자로서 외식산업 관련 업체에서 2년 이상 근무 경력이 있는 자</li> <li>· 대학교 졸업(예정)자로서 외식산업 경영 컨설턴트 자격증을 취득 후 6개월 이상 경과한 자</li> <li>· 전문대학이상에서 외식산업 관련 학부(과)에서 1년 이상 강의한 자</li> <li>· 사단법인, 협회, 학회 등의 기관에서 연구원 이상으로 5년 이상 근무 경력이 있는 자</li> <li>· 정부와 수교한 국가에서 외국인으로 해당분야의 응시 자격을 갖춘 자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 필기(객관식) 및 실기시험(서술형, 단답형)</li> <li>· 100점 만점, 60점 이상(과목당 40점 이상)</li> <li>· 필기시험과목: 외식산업론, 서비스 마케팅론, 고객 관리론</li> <li>· 실기시험과목: 외식산업 실무</li> <li>· 자격증 취득 후 3년마다 보수교육 3시간 이수하여야만 자격증을 갱신</li> </ul>	단체 접수만 가능

표 3-25 외식산업 관련 비공인 민간자격증 취득절차(경영 관련 자격증)(계속)

담당기관	자격증명	자격요건	취득절차	비고
(주)한국서비스경영교육개발협회	외식산업 경영 컨설턴트	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 고등학교 졸업자 등으로서 외식업 관련 업체에서 부장급이상 5년 이상 근무 경력 이 있는 자</li> <li>· 전문대학졸업(예정자)자며 외식업 관련 업체에서 2년 이상 근무 경력이 있는 자</li> <li>· 대학교 졸업자(예정자)로서 관광,호텔,경영 등 외식 관련 학부(과)를 졸업 한 자</li> <li>· 전문대학 이상에서 관광,호텔,경영 등 외식 관련 학부(과)에서 1년 이상 강의 한 자</li> <li>· 대학교졸업(예정자)자로서 외식산업서비스관리사 자격증을 취득 후 6개월 이상 경과한 자</li> <li>· 사단법인, 협회, 학회 등의 기관에서 연구원 이상으로 2년이상 근무 경력이 있는 자</li> <li>· 정부와 수교한 국가에서 외국인으로 해당분야의 응시 자격을 갖춘 자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 필기(객관식) 및 실기시험(서술형, 단답형)</li> <li>· 100점 만점, 60점 이상 (과목당 40점 이상)</li> <li>· 필기시험과목: 외식산업론, 서비스 마케팅론</li> <li>· 실기시험과목: 외식산업 실무</li> <li>· 자격증 취득 후 매 3년마다 보수교육 3시간 이수하여야만 자격증을 갱신</li> </ul>	단체접수만 가능
	외식산업 서비스 관리자	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 고등학교 졸업자 이상의 학력 소지자</li> <li>· 정부와 수교한 국가에서 외국인으로 해당분야의 응시 자격을 갖춘 자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 필기시험</li> <li>· 100점 만점, 60점 이상 (과목당 40점 이상)</li> <li>· 필기시험과목: 외식산업론, 고객 관리론</li> <li>· 자격증 취득 후 매 3년마다 보수교육 3시간 이수하여야만 자격증 갱신</li> </ul>	
(사)한국 자격진흥협회	외식산업 경영지도사	· 제한 없음	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 필기시험</li> <li>· 100점 만점, 60점 이상(과목당 40점 이상)</li> <li>· 시험과목: 외식산업경영전략론, 외식사업성공전략론, 고객감동론, 외식산업세금관계론, 노사관계기초이론</li> </ul>	민간자격등록
(사)한국 외식산업협회	외식경영 관리자	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 외식업 또는 외식업 관련 분야에서 6개월 이상 근무한 자</li> <li>· (사)한국외식산업협회의 외식경영관리사 교육과정을 이수한 자</li> <li>· 전문대학 재학 이상의 학력자로서 응시일 기준 외식관련 과목을 35학점 이상 이수한 자(외식경영 및 마케팅 식품위생 및 법규, 조리이론 및 실습 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 필기시험</li> <li>· 100점 만점, 60점 이상 (과목당 40점 이상)</li> <li>· 시험과목: 외식 운영관리, 외식 서비스관리, 식품재료 및 상품관리, 외식 원가관리, 외식산업법규</li> </ul>	
(사)한국 프랜차이즈협회	FC 슈퍼바이저	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 가맹본부 슈퍼바이저 경력 1년 이상인자</li> <li>· 협회 '슈퍼바이저 전문가 과정' 수료자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 필기(총 400점 만점에 평균 60%(240점) 이상 과목별 40% 이상) 및 논술시험(70점 이상)</li> <li>· 필기시험과목: 프랜차이즈경영론(100점), 슈퍼바이저시스템론(200점), 슈퍼바이저전략과 실무(100점)</li> </ul>	민간자격등록

표 3-25 외식산업 관련 비공인 민간자격증 취득절차(경영 관련 자격증)(계속)

담당기관	자격증명	자격요건	취득절차	비고
삼일회계법인	창업지도사 1,2급	· 2급: 제한 없음 · 1급: 2급 시험합격자로서 창업 지도 관련 경력 1년 이상인 자	· 2급: 각 과목별 40문제(50분), 객관식 및 주관식 단답형 - 총점 300점 중 과목별 40점 이상을 득점한 자 중에서 평균 60점 이상 - 시험과목: 창업기회론, 창업법규론, 창업경영론(3과목) · 1급: 단일과목 10문제(120분), 주관식 서술형 - 총점 300점 중 과목별 40점 이상을 득점한 자 중에서 평균 60점 이상 - 시험과목: 창업실무(1과목)	민간 자격 등록
(사)한국 문화교육 협회	창업지도사 전문가 과정 1급, 2급	· 제한 없음	· 전문가과정(100점 만점에 80점 이상), 1급(100점 만점에 70점 이상), 2급(100점 만점에 60점 이상) · 시험과목: 창업기회론, 창업법규론, 창업경영론, 생산관리, 마케팅, 인사관리, 재무관리, 기업가정신	민간 자격 등록

(5) 직무 관련 비공인 민간 자격증의 취득절차

① 바리스타

바리스타는 외식산업의 세분화 및 에스프레소 커피 업계의 성장과 함께 바리스타가 주목받는 인기 직업이 되면서 학교를 비롯해 자격증을 주관하는 기관이 늘어나고 있음. 2007년에는 바리스타 관련 학교가 40개였던 데에서 2009년에는 160개로 늘어났으며, 이와 함께 2005년부터 생겨난 자격증 제도도 2005년 1회 합격자 114명, 2회 286명, 3회 552명, 4회 845명...8회 2,569명, 9회 4,061명으로 매회 두 배씩 합격자가 늘어나고 있음(식품외식경제, 2010.01.12). 구체적인 담당기관별 자격요건과 취득절차는 <표 3-26>과 같음. 현재 바리스타 자격증을 운영하고 있는 기관으로는 (사)한국커피협회, (사)한국능력교육개발원, (사)한국사회교육원, (사)한국여성인력개발원, 풀잎문화연합회, (주)한국경영기술법인, (사)국제차문화교류협력재단이 있으며, 스타벅스에서는 자체 직원들을 대상으로 한 커피마스터 자격 검정을 진행하고 있음.

국내 최초로 바리스타 자격증을 주관하였던 한국커피교육협회의회는 올해 (사)한국커피협회로 명칭

이 변경되었으며, 국내 대표를 선발하여 WBC(세계 바리스타 챔피언 대회)에 출전해 좋은 성적을 거두면서 한국 바리스타의 위상을 높이는데 일조함. 바리스타 1급과 2급을 운영 중이며 취득절차는 일반전형과 특별전형으로 나뉨. 일반전형은 필기 및 실기시험으로 진행되며 특별전형은 해당자에 한하여 필기시험이 면제됨. 특별전형 해당 기준은 2급일 경우 (사)한국커피협회에서 인증하는 커피교육기관에서 3학기 이상을 수료한 자로 커피교과목을 15학점 이상을 취득하고 3개 학기 성적이 매 학기 평균 80점 이상인 . 자이며, 1급은 (사)한국커피협회 주관 WCE 국가대표 선발전 입상자, WCE 국제심사위원, 바리스타(2급) 실기 수석평가위원으로 1년 이상 경과한 자, 바리스타(1급) 실기평가위원으로 위촉된 자에 한함.

한국직업능력개발원에 바리스타 자격증으로 민간자격을 등록한 기관은 (사)한국능력교육개발원, (사)한국사회교육원, (사)한국여성인력개발원, 풀잎문화연합회, (주)한국경영기술법인, (사)국제차문화교류협력재단으로 모두 자격요건에 대한 제한은 없으나 자격검정 시험에는 차이가 있음.

바리스타자격증과 관련해서 사업 내 자격 인증은 (주)스타벅스코리아의 커피마스터와 비알코리아(주)의 던킨바리스타 2급이 있음. 우선 스타벅스는 국내 식음료 업계 최초로 자체 개발된 프로그램으로 2007년 7월 노동부의 사업 내 자격검정 인정과 함께 4년간 총 4000여만원의 지원금을 받았음. 2012년 현재는 자격검정 인정은 유효하나 지원은 받고 있지 않음. 스타벅스의 커피마스터 제도는 지난 2002년 처음 실시된 전 세계 스타벅스의 직원 대상 커피 지식 및 문화 교육 프로그램으로 한국에서는 2004년부터 시작하여 매년 2회 커피마스터를 선발하고 있음. 스타벅스 정규직 사원이면 연 1회 응시 자격이 주어지며 커피 원산지 및 원두, 테이스팅 시험을 거쳐 자체 선발함. 선발된 커피마스터의 임기는 1년으로 매년 시험을 통해 커피마스터 자격을 갱신해야 함. 커피마스터 중 커피 지식과 커피 문화교실 개최 회수 등 실적이 우수한 직원을 대상으로 지역 커피마스터를 선발하게 되고, 커피마스터 가운데서도 필기시험과 블라인드 테스트, 퀴즈, 프리젠테이션을 통해 매년 스타벅스 커피 왕이라고 할 수 있는 커피 대사 1명을 선정함. 선발된 커피 대사는 1년 동안 회사를 대표하는 최고의 커피 전문가로서 스타벅스의 커피 문화를 알리는 대내외적인 활동을 수행함. 스타벅스는 커피마스터를 양성하기 위해 매년 12억~13억원의 교육예산을 투자하고 있으며 이는 직원 충성도, 고객만족도를 높이고 이직률을 낮추는 대내외적인 효과를 나타내고 있음.

비알코리아(주)에서 운영 중인 던킨 바리스타 2급의 경우는 직원들만을 대상으로 운영되는 자격증으로 자체 교육과정을 이수하면 자격시험 자격이 주어지며 필기시험을 합격하면 실기시험 자격이 주어짐. 필기시험은 100점 만점에 70점 이상, 실기시험은 400점 만점에 280점 이상일 때 합격 처리됨. 자격증 취득 시에는 인증서와 인증카드, 격려금, 인사학점 1점이 부여됨. 또한 2011년에는 동방사회복지회와 함께 미혼모 고용지원 협약을 맺어 자립강화 프로그램을 개설해 미혼모를 대상으로 바리스타 자격 취득과정 수료 시 던킨 바리스타 2급 자격증을 지급하고 취업 우선권을 부여하였음.



표 3-26. 직무 관련 비공인 민간자격증 취득절차(바리스타)

담당기관	자격증명	자격요건	취득절차	비고
(사)한국커피협회	바리스타 1,2급	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 2급: 제한 없음</li> <li>· 1급: 2급 자격 취득 후 1년 이상 경력자로 다음 항목 중 하나 이상에 해당되어야 함.</li> <li>① 산업체 근무 경력자 커피관련기관에서 1년 이상의 경력자</li> <li>② 실기평가위원 (사)한국커피협회 주관 바리스타(2급)시험 실기평가단 실기평가위원으로 1년(4회) 이상 활동한 자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 일반전형과 특별전형으로 구분</li> <li>① 일반전형: 필기 및 실기시험               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2급 필기시험과목: 커피학개론, 커피추출, 커피배전, 서비스 및 식품위생 등(객관식, 60분)</li> <li>- 2급 실기시험과목: 사전준비자세, 에스프레소 및 카프치노 평가, 서비스 기술 평가(사전준비 5분, 평가 10분)</li> <li>- 1급 필기시험과목: 커피학개론, 커피추출, 커피로스팅, 서비스 및 식품위생(객관식, 60분)</li> <li>- 1급 실기시험과목: 사전준비과정, 에스프레소:카푸치노 각 4잔 평가, 카페메뉴(지정메뉴) 4잔 평가, Q&amp;A(구두 설명, 환대 및 머신관리와 위생에 관한 질의응답)</li> </ul> </li> <li>② 특별전형: 필기시험 면제</li> <li>- 2급: (사)한국커피협회 인증 커피교육기관에서 3학기 이상을 수료한 자가 커피교과목 15학점 이상을 취득하고 3개 학기 성적이 매 학기 평균 80점 이상인 자.</li> <li>- 1급: (사)한국커피협회 주관 WCE 국가대표 선발전 입상자, WCE 국제심사위원, 바리스타(2급)실기수석평가위원으로 1년 이상 경과한 자, 바리스타(1급) 실기평가위원으로 위촉된 자</li> <li>· 100점 만점, 70점 이상</li> </ul>	한국커피교육협회의회에서 명칭 변경
(사)한국능력교육개발원	커피 바리스타	· 제한 없음	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 필기(100점 만점에 60점 이상), 실기시험(150점 만점에 90점 이상)</li> <li>· 시험과목: (필기)커피학 개론, 커피와 건강, (실기) 에스프레소 및 카푸치노 추출</li> </ul>	민간자격등록
(사)한국사회교육원	커피 바리스타	· 제한 없음	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 필기 및 실기시험(100점 만점에 80점 이상)</li> <li>· 시험과목: 커피로스팅, 컵핑, 고객서비스, 라떼아트, 고객관리</li> </ul>	민간자격등록
(사)한국여성인력개발원	커피 바리스타	· 제한 없음	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 1차 필기(100점 만점에 60점 이상), 2차 실기(20분내 에스프레소, 카프치노 각 2잔씩 추출 200점 만점에 채점표 합산 120점 이상)</li> <li>· 시험과목: 커피이론, 커피실무</li> </ul>	민간자격등록
풀잎문화연합회	바리스타 1,2급	· 제한 없음	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 필기 및 실기시험(100점 만점에 70점 이상)</li> <li>· 1급: 머신과 그라인더의 이해, 에스프레소의 추출 및 시음, 스팀밀크의 원리이해와 시연, 에칭, 라떼아트 연출</li> <li>· 2급: 커피의 기초이론, 핸드드립, 커피 생산 나라별 커피특성 실습 및 시음, 로스팅</li> </ul>	민간자격등록

표 3-26. 직무 관련 비공인 민간자격증 취득절차(바리스타)(계속)

담당기관	자격증명	자격요건	취득절차	비고
(주)한국 경영기술 법인	바리스타	· 제한 없음	· 필기 및 실기시험(100점 만점에 60점 이상) · 시험과목: (필기)커피학개론, 커피로스팅과 향미평가, 커피추출, (실기)에스프레소 추출, 카푸치노 만들기	민간 자격 등록
(사)국제차 문화교류 협력재단	바리스타 1,2급	· 제한 없음	· 필기 및 실기시험(100점 만점에 80점 이상) · 1급: 에스프레소, 카푸치노 추출 · 2급: 커피의 이해, 추출원리, 커피이론, 에스프레소 이해, 카푸치노 이해, 핸드메이드 추출	민간 자격 등록
(주)스타벅 스코리아	커피마스터	· 스타벅스 정규직 사원 연 1회	· 매년 2회 커피 원산지 및 원두, 테이스팅 시험 등을 걸쳐 선발 · 매년 시험을 통해 자격 갱신	사업 내 자격 검정 인정
비알 코리아(주)	던킨바리스 타 2급	· 사내 직원 대상으로 자체 교육과정 이수 시 자격 부여	· 필기(100점 만점에 70점 이상) 및 실기시험 (400점 만점에 280점 이상) · 합격 시 인증서, 인증카드, 격려금, 인사학점 1점 부여	사업 내 자격 검정 인정

## ② 소믈리에

국내 와인 사업이 발전하고 사회적으로 와인에 대한 관심이 증가하면서 외식업계에서 각 업소 타깃 고객에 맞는 와인을 선별하고 관리, 추천, 서비스하는 소믈리에에 대한 관심이 커짐. 현재 국내에서 소믈리에 자격증을 발급하고 있는 기관은 대표적으로 (사)한국국제소믈리에협회, (사)한국능력교육개발원, (사)한국소믈리에협회, WSApdp 와인아카데미가 있으며, ‘한국소믈리에협회’와 ‘한국소믈리에학회’ 그리고 ‘한국국제소믈리에협회’와 ‘한국와인소믈리에학회’는 관계 단체임.

(사)한국국제소믈리에협회는 1998년 국제소믈리에협회(ASI)에 가입 후 2002년 출범하여 2010년부터 한국직업능력개발원으로부터 민간자격등록을 얻었으며, 자격증은 ‘소믈리에’, ‘어드밴스드 소믈리에’, ‘마스터 소믈리에’로 구분됨. ‘소믈리에’ 자격증을 기준으로 살펴보면, 다음의 7가지 기준 중 하나에 해당하는 자로 관광관련 고등학교에서 와인·소믈리에 특별과목을 2과목 이상 수강하고 와인관련 직무분야에서 4년 이상 근무한 자, 대학(2년제/4년제)의 와인관련 학과를 졸업한 자, 대학(2년제/4년제)의 호텔, 외식관련 학과에서 소정의 와인·소믈리에 교과목을 3과목이상 이수한 자, 국내외 와인관련 학원 또는 대학의 특별과정에서 3개월(48시간)이상 와인과정을 수료하고 와인관련 직무분야에서 1년이상 근무한 자, 와인관련 직무분야에서 2년 이상 실무에 근무한 자, 사단법인 한국국제소믈리에협회(혹은 한국와인소믈리에학회)가 공인하는 와인 특별교육과정(90시간 이상)을 수료한 자, 외국에서 동일한 등급 및 종목에 해당하는 자격을 취득한 자에 한함. 취득절차는 필기 및 실기시험으로 진행되며 총 80문제에

대해 60분간 진행되며 100점 만점에 60점 이상일 경우 합격임. 실기시험과목은 와인서비스 등에 대한 소믈리에 경영실무와 와인기초 지식에 대한 구술시험, 레드와인 3종과 화이트와인 2종을 평가하는 블라인드 테이스팅이 진행되며 총 100점 중 60점 이상일 경우 자격이 주어짐.

(사)한국능력교육개발원에서 운영하는 와인소믈리에 자격증은 자격요건에 대한 제한이 없으며, 필기 및 실기시험이 진행되며 필기시험과목은 와인학 개론, 와인서비스 실무, 와인용어, 주류학 개론으로 총 60문항이 출제되며 60분간 진행됨. 실기시험과목은 준비평가, 구술평가, 시연평가, 정리평가로 총 200점 만점에 120점 이상일 때 합격 처리됨.

(사)한국소믈리에협회는 1990년에 소믈리에들이 모여서 만들어 졌으며 자격증은 ‘주니어 소믈리에’, ‘와인어드바이저’, ‘와인 마스터’, ‘소믈리에’, ‘시니어소믈리에’, ‘마스터 소믈리에’로 나뉨. 소믈리에 자격증을 기준으로 살펴봤을 때, 자격요건은 4가지 조건 중 하나에 해당하는 자로 관련업장에서 5년 이상 근무 경력이 있는 자, 주니어 소믈리에 자격 취득 후 업장 경력 3년 있는자, 협회의 정회원, 와인어드바이저 자격 취득 후 업장경력 2년 있는 자에 한함. 필기시험은 각 분야에 대한 중급 지식이 다뤄지고 실기시험과목은 구술, 와인디켄팅 서비스, 블라인드테이스팅이며 각 70점 이상이면 자격이 주어짐.

WSApdw와인아카데미에서 운영하는 WSET 인증은 국제 와인 전문가 자격인증으로 1969년 설립된 영국의 와인전문교육기관(WSET)이 2000년 영국 정부로부터 국가 공인을 획득한 것임. 자격은 ‘WSET LEVEL 1 Award in Wine’, ‘WSET LEVEL 2 Award in Wine and Spirit’, ‘LEVEL 3 International Higher Certificate’, ‘WSET LEVEL 3 Award in wine and Spirit’으로 구분되며, 자격증별 해당 교육을 이수하거나 교육수강이 어려운 경우는 Self Study Pack(교재 패키지, 수강권)으로 독학한 자에게 시험자격이 주어짐. 취득절차는 ‘WSET LEVEL 2 Award in Wine and Spirit’ 인증만이 필기시험을 통해서만 주어지며, 나머지 단계는 필기 및 실기 시험을 통해 평가함. 각각의 담당기관에 따른 구체적인 자격요건과 취득절차는 <표 3-27>과 같음.

표 3-27. 직무 관련 비공인 민간자격증 취득절차(소믈리에)

담당기관	자격증명	자격요건	취득절차	비고
(사)한국국제소믈리에협회	소믈리에	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 관광관련 고등학교에서 와인·소믈리에(음료)특별과목을 2과목 이상 수강하고 와인관련 직무분야에서 4년 이상 근무한 자</li> <li>· 대학(24년제)의 와인관련 학과를 졸업한 자</li> <li>· 대학(24년제)의 호텔, 외식관련 학과에서 소정의 와인·소믈리에(음료) 교과목을 3과목이상 이수한 자</li> <li>· 국내외 와인관련 학원 또는 대학의 특별과정에서 3개월(48시간)이상 와인과정을 수료하고 와인관련 직무분야에서 1년이상 근무한 자</li> <li>· 와인관련 직무분야에서 2년 이상 실무에 근무한 자</li> <li>· 사단법인 한국국제소믈리에협회(혹은 한국와인소믈리에학회)가 공인하는 와인특별교육과정(90시간 이상)을 수료한 자</li> <li>· 외국에서 동일한 등급 및 종목에 해당하는 자격을 취득한 자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 필기(60분간 총 80문제, 100점 중 60점 이상) 및 실기시험(블라인드 테이스팅: 60분간 총 50점, 와인서비스 40점, 구술시험 10점, 총 100점 중 60점 이상)</li> <li>· 필기시험과목: 와인학개론(와인의 역사, 와인 양조학, 소믈리에 경영실무론, 포도의 품종 등)</li> <li>· 실기시험과목: 소믈리에 경영실무(와인 서비스, 구술시험-와인기초지식), 블라인드 테이스팅(레드와인 3종, 화이트와인 2종)</li> </ul>	<p>민간자격등록</p> <p>자격증의 유효기간(5년) 만료시 자격증 갱신 및 보수교육(4시간) 실시</p>

표 3-27. 직무 관련 비공인 민간자격증 취득절차(소믈리에)(계속)

담당기관	자격증명	자격요건	취득절차	비고
(사)한국국제소믈리에협회	어드밴스드 소믈리에	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 소믈리에 자격을 취득 후 2년 이상 된 자</li> <li>· 국내 교육 인적자원부 와인·소믈리에 학과 석사과정 이수한 자</li> <li>· 국제소믈리에협회(ASI)와 사단법인 한국국제소믈리에협회가 공동으로 공인하는 와인전문교육기관에서 와인소믈리에 특별교육(200시간이상)을 이수한 자</li> <li>· 대학(24년제)의 와인관련학과를 졸업한 자로 와인관련 직무분야에서 3년 이상 근무한 자</li> <li>· 와인관련 직무분야에서 5년 이상 실무에 근무한 자</li> <li>· 해외에서 소믈리에 자격증 취득한 후 2년 이상 근무한 자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 필기(60분간 총 80문제, 100점 중 60점 이상) 및 실기시험(블라인드 테이스팅: 60분간 총 60점, 와인서비스: 30점, 구술시험: 10점, 총 100점 중 60점 이상)</li> <li>· 필기시험과목: 와인학개론(와인의 세계사, 중급 와인양조학, 레스토랑&amp;바 소믈리에 서비스경영론, 국가별 포도의 품종, 시가&amp;치즈, 일반 음료학 등)</li> <li>· 실기시험과목: 소믈리에 경영실무(와인 디켄딩&amp;서비스, 와인전문지식, 와인추천기법, 소믈리에 직업관, 음식과 와인의 조화), 블라인드 테이스팅“(레드와인 3종, 화이트와인3종, 스파클링 와인 1종, 전통주 1종)</li> </ul>	<p>민간 자격 등록</p> <p>자격 증의 유효 기간(5 년)만 료시 자격 증 갱신 및 보수 교육(4 시간) 실시</p>
	마스터 소믈리에	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 어드밴스드 소믈리에 자격을 취득한 후 5년 이상 된 자</li> <li>· 해외에서 어드밴스드 소믈리에 자격증을 취득한 후 와인관련 직무분야에서 5년 이상 근무한 자</li> <li>· 국제소믈리에협회(ASI)와 사단법인 한국국제소믈리에협회가 공동으로 공인하는 와인전문교육기관에서 와인소믈리에 특별교육(200시간이상)을 이수하고 와인관련 직무분야에서 4년 이상 근무한 자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 필기(60분간 총 80문제, 100점 중 60점 이상) 및 실기시험(블라인드 테이스팅: 120분간 총 150점, 칵테일: 10분간 총 30점, 와인리스트작성 10점, 구술시험 10점, 총 200점 중 120점 이상)</li> <li>· 필기시험과목: 와인학개론(국가별 와인, 음료와 떼루아, 고급와인양조학, 와인유통과 마케팅 등)</li> <li>· 실기시험과목: 소믈리에 경영실무(칵테일 제조 3가지, 와인 리스트 작성, 구술시험-와인영어, 와인불어, 와인 전문용어, 고급와인과 음식과의 조화), 블라인드 테이스팅(레드와인 5종, 화이트와인 5종, 스파클링 와인 2종, 물, 스피릿과 일반음료 3종, 전통주 2종)</li> </ul>	
(사)한국능력교육개발원	와인 소믈리에	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 제한 없음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 필기(총 60문항 60분, 100점 만점에 60점 이상) 및 실기시험(200점 만점에 120점 이상)</li> <li>· 필기시험과목: 와인학 개론, 와인서비스 실무, 와인용어, 주류학 개론</li> <li>· 실기시험과목: 준비평가, 구술평가, 시연평가, 정리평가</li> </ul>	민간 자격 등록
(사)한국소믈리에협회	주니어 소믈리에	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 만 19세 이상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 필기 및 실기시험(합산 70점 이상)</li> <li>· 필기시험과목: 각 분야에 대한 가장 기본적인 지식, 와인역사, 양조, 포도 품종, 세계의 와인 등</li> <li>· 실기시험과목: 레드 와인 1종, 화이트 와인 1종에 대한 블라인드 테이스팅</li> </ul>	

표 3-27. 직무 관련 비공인 민간자격증 취득절차(소믈리에)(계속)

담당기관	자격증명	자격요건	취득절차	비고
(사)한국 소믈리에 협회	와인 어드바이저	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 주니어소믈리에 자격증을 취득하고 3년이 경과한 자</li> <li>· 정회원 1년이상 유지자</li> <li>· 인증교육기관에서 70시간 교육 이수자</li> <li>· 와인관련업 3년 경력자</li> <li>· 대학관련학과 재학 또는 졸업 2년 이내자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 필기 및 실기시험(각 70점 이상)</li> <li>· 필기시험과목: 각 분야에 대한 중급지식, 와인역사, 와인과 음식, 보관관리, 주세법, 유통 등</li> <li>· 실기시험과목: 1. 구술, 2. 와인디켄팅 서비스, 3. 블라인드 테이스팅(레드와인 2종, 화이트와인 2종, 전통주 또는 국내산 와인 1종)</li> </ul>	
	와인 마스터	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 와인어드바이저 자격 취득 후 15년 경과된 자</li> <li>· 소믈리에 자격 취득 후 10년 경과된 자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 필기·실기·실무시험(각 70점 이상)</li> <li>· 필기시험과목: 각 분야에 대한 전문지식, 와인역사, 양조, 와인과 건강, 보관관리, 와인카테일 등</li> <li>· 실기시험과목: 1. 구술, 2. 와인디켄팅 서비스, 3. 블라인드테이스팅(레드와인 3종, 화이트와인 3종, 전통주 또는 국내산 와인 2종)</li> <li>· 실무: 와인 교육 자료(1회 2시간 8회), 외식와인산업 논문 제출 및 발표</li> </ul>	
	소믈리에	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 관련업장에서 5년 이상 근무 경력이 있는 자</li> <li>· 주니어 소믈리에 자격 취득 후 업장 경력 3년 있는 자</li> <li>· 정회원</li> <li>· 와인어드바이저 자격 취득 후 업장 경력 2년 있는 자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 필기 및 실기시험(각 70점 이상)</li> <li>· 필기시험과목: 각 분야에 대한 중급지식, 와인역사, 와인과 음식, 보관관리, 주세법, 유통 등</li> <li>· 실기시험과목: 1. 구술, 2. 와인디켄팅 서비스, 3. 블라인드테이스팅(레드와인 2종, 화이트와인 2종, 전통주 또는 국내산 와인 2종)</li> </ul>	
	시니어 소믈리에	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 소믈리에 자격 취득 후 5년 경과된 자</li> <li>· 정회원 10년이상 자격 유지자</li> <li>· 식음료 업장에서 15년 경력이 있는 자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 필기·실기·실무시험(각 70점 이상)</li> <li>· 필기시험과목: 각 분야에 대한 전문지식, 와인역사, 양조, 와인과 건강, 보관관리, 와인카테일 등</li> <li>· 실기시험과목: 1. 구술, 2. 와인디켄팅 서비스, 3. 블라인드테이스팅(레드와인 3종, 화이트와인 3종, 전통주 또는 국내산 와인 3종)</li> <li>· 실무: 와인교육자료 제출 및 발표(2시간 ppt), 업장 1년간 마케팅 프로모션 계획서 제출 및 발표</li> </ul>	
	마스터 소믈리에	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 시니어 소믈리에 자격 취득 후 10년이 경과된 자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 필기·실기·실무시험(각 70점 이상)</li> <li>· 필기시험과목: 각 분야에 대한 전문지식, 와인역사, 양조, 와인과 건강, 보관관리, 와인카테일 등</li> <li>· 실기시험과목: 1. 구술, 2. 와인디켄팅 서비스, 3. 블라인드테이스팅(레드와인 3종, 화이트와인 3종, 전통주 또는 국내산 와인 3종)</li> <li>· 실무: 와인 교육자료 제출 및 발표(1회 2시간 8회), 외식와인산업 논문 제출 및 발표, 업장 연간 마케팅 계획서 제출 및 발표</li> </ul>	

표 3-27. 직무 관련 비공인 민간자격증 취득절차(소물리에)(계속)

담당기관	자격증명	자격요건	취득절차	비고
WSA pdp 와인아카 데미	WSET LEVEL 1 Award in Wine	· WSET Foundation Course를 이수한 자	· 필기 및 실기시험(각 70점 이상) · 시험과목: 필기(객관식 30문제, 45분), 실기(테이스팅 포트폴리오 작성)	
	WSET LEVEL 2 Award in Wine and Spirit	· WSET Level 2 Award in Wine Course를 이수한 자 · Self Study Pack으로 독학한 자	· 필기시험(한글 객관식 50문제, 60분) · 결과: 55점 이하 불합격, 56~69점 합격, 70~85점 우수합격(Pass with merit), 86점 이상 최우수합격(Pass with distinction) · WSET Intermediate Certificate 및 뱃지 발급	
	LEVEL 3 Internation- al Higher Certificate	· WSET Level 3 Award in Wine and Spirit Course를 이수한 자 · Self Study Pack으로 독학한 자	· 필기 및 실기시험 · 필기(객관식 50문제, 45분), 실기(블라인드 테이스팅, 15분) · 결과: 총점 54.9점 이하 불합격, 총점 55점~64.9점 합격, 총점 65점~79.9점 우수합격(Pass with merit), 총점이 80점 이상이면서 개별 과목의 점수가 65점 이상 최우수합격(Pass with distinction) · WSET International Higher Certificate 뱃지 발급 및 WSET International Certificate 발급	
	WSET LEVEL 3 Award in wine and Spirit	· WSET Level 3 Award in Wine and Spirit Course를 이수한 자 · Self Study Pack으로 독학한 자	· 필기 및 실기시험 · 필기(객관식 50문제 45분, 영문 에세이 4문제 60분), 실기(블라인드 테이스팅 15분) · 결과: 총점 54.9점 이하 불합격, 총점 55점~64.9점 합격, 총점 65점~79.9점 우수합격(Pass with merit), 총점이 80점 이상이면서 개별 과목의 점수가 65점 이상 최우수합격(Pass with distinction) · WSET Advanced Certificate 및 뱃지 발급	

### ③ 푸드코디네이터

푸드코디네이터 관련 자격증은 (사)한국푸드코디네이터협회, 한국식공간학회, (사)대한식문화연구원, (사)한국대학평생교육원협의회에서 운영 중임. (사)한국푸드코디네이터협회는 (사)세계음식문화연구원과 푸드코디네이터 자격증을 공동으로 주관하고 있으며, (사)세계음식문화연구원 명의로 한국직업능력개발원에 민간자격등록이 되어 있음. (사)한국푸드코디네이터협회에서 운영하는 자격증은 식문화전문가 자격과 명인지정으로 크게 나눌 수 있으며, 식문화전문가 자격에는 푸드코디네이터 1급, 2급, 3급과 푸드스타일리스트, 그리고 파티플래너가 있으며, 명인지정에는 푸드코디네이터 명인이 포함됨. 푸드코디네이터자격증은 1급, 2급, 3급으로 구분되며, 3급과 2급은 자격요건에 대한 제한이 없으나, 1급 이상을 취득한 후에 일정기간 경력을 보유한 자에 한함. (사)세계음식문화연구원 부설 교육기관인 양향자 푸드앤코디아카데미에서 푸드코디네이터 자격증반을 운영 중에 있음.

한국식공간학회에서 운영하는 푸드코디네이터 자격증은 학회에서 인정하는 식공간 연출 관련 교과목(푸드스타일링, 테이블 코디네이터, 식공간 연출, 파티플래닝, 조리)을 이수한 대학 또는 학점은행 인정기관(직업전문학교)의 재학생 또는 졸업자로서 한국의 식문화 발전에 기여할 수 있는 전문 인력을 심사하고자 하는 자격 검정으로 한국직업능력개발원에 민간 자격 등록이 되어 있으며 푸드코디네이터 지도자, 푸드코디네이터 1급, 푸드코디네이터 2급으로 구분됨. 푸드코디네이터 지도자의 자격요건은 식공간 연출관련 전공으로 석·박사 학위를 취득한 자, 교육부가 인정하는 교육기관에서 기초 교과목을 300시간 이상 강의한 자, 1급 자격시험을 취득한 후 관련기관에서 기초 교과목을 100시간 강의한 자에 한하며 푸드스타일링, 케이터링, 전시 및 박람회, 강의, 컨설팅에서 최상급 수준의 실무능력을 갖춘 자에게 자격이 주어지며 검정을 위해 강의증빙자료를 제출해야 함. 푸드코디네이터 1급은 식공간 연출 관련 전공을 이수한 대학의 재학생 또는 기졸업자이거나 푸드코디네이터 2급 자격시험에 합격한 자에 한하며 기준에 부합하는 교과목 중 학점 취득증명 자료를 제출 시에 필기가 면제됨. 푸드코디네이터 2급에는 자격 제한이 없으며, 푸드코디네이터 1,2급의 필기시험과목은 푸드 스타일링, 테이블 코디네이트, 파티 플래닝, 색채와 디자인이며, 실기시험과목은 푸드 스타일링 및 테이블 연출 능력을 평가함.

(사)대한식문화연구원에서 운영하는 푸드코디네이터 자격증은 광고, TV방송, 식품패키지 업체에서 필요로 하는 요리관련 푸드스타일링을 배워 식문화 전문가로 활동이 가능한 자격과정으로 한국직업능력개발원에 민간 자격 등록이 되어 있음. 응시자격은 (사)대한식문화연구원에서 운영하는 푸드코디네이터 과정 수료자에 한하며 필기시험은 전체 60문항 객관식으로 100점 만점에 60점 이상이 합격이며, 실기에서는 창의성과 실용성, 작품성, 위생, 맛으로 평가를 하고 100점 만점에 70점 이상이 합격기준임.

(사)한국대학평생교육원협의회에서 운영하는 푸드스타일리스트 자격증의 경우는 현재 숙명대학교 평생교육원에서 교육과정을 운영 중이며 교육을 이수하면 자격검정시험에 응시할 수 있는 자격을 부여함. 수원여자대학교 평생교육원에서도 운영하였으나 현재는 운영되지 않고 있음. 필기는 100점 만점에 70점 이상, 실기시험은 100점 만점에 80점 이상일 때 자격이 주어짐.

표 3-28. 직무 관련 비공인 민간자격증 취득절차(푸드코디네이터)

담당기관	자격증명	자격요건	취득절차	비고
(사)한국푸드코디네이터협회	푸드코디네이터 1,2,3급	· 3급,2급: 제한 없음. · 1급: 2급 이상 취득 후 일정기간 경력 보유자	· 필기(객관식, 평균 60점이상 합격) 및 실기 시험(실무위주 평가, 평균 60점 이상 합격) · 시험과목: 푸드코디네이터의 개요, 푸드컬러&디자인, 세계의 음식문화, 테이블웨어, 테이블의 역사와 문화, 메뉴플래닝, 파티플래닝, 식테이블 연출과 플라워, 식공간 연출, 테이블매너, 요리의 기초, 와인의 기초, 바리스타, 제과제빵	(사)세계음식문화연구원 공동주관 (민간자격등록)
	푸드스타일리스트	· 제한 없음	· 필기(객관식) 및 실무시험(전통고급요리 실기 테스트) · 평균 60점이상 합격	
	파티플래너	· 제한 없음	· 필기(객관식) 및 실무시험(전통고급요리 실기 테스트) · 평균 60점 이상 합격	
	푸드코디네이터 명인	· 음식의 조리 및 공간연출업에 계속하여 종사하거나 또는 유명 전문가에게 전수받아 특별한 데코레이션 방법을 그대로 보전하고 실현할 수 있는 자	· 협회에서 적합성과 진위여부검토 후, 심사기준에 적합하다고 인정되는 자 · 심사기준: 식공간연출의 개인능력, 기능보유자의 정통성, 기능보유자의 경력 및 활동사항, 연출 및 가공방법, 보호가치	
한국식공간학회	푸드코디네이터 지도자	· 식공간 연출관련 전공 석박사 학위를 취득한 자 · 교육부가 인정하는 교육기관에서 기초 교과목을 300시간 이상 강의한 자 · 1급 자격시험을 취득한 후 관련기관에서 기초 교과목을 100시간 강의한 자	· 최상급 수준의 실무능력(푸드 스타일링, 케이터링, 전시 및 박람회, 강의, 컨설팅 등) · 검정과목: 강의증빙자료	
	푸드코디네이터 1급	· 식공간 연출 관련 전공을 이수한 대학의 재학생 또는 기졸업자 · 푸드코디네이터 2급 자격시험에 합격한 자 · 기준에 부합하는 교과목 중 학점 취득증명 자료 제출 시 필기 면제	· 필기 및 실기시험(100점 만점에 70점 이상) · 시험과목: (필기)푸드 스타일링, 테이블 코디네이트, 파티 플래닝, 색채와 디자인, (실기)푸드 스타일링 및 테이블 연출 능력	민간자격 등록
	푸드코디네이터 2급	· 제한 없음	· 필기 및 실기시험(100점 만점에 60점 이상) · 시험과목: (필기)푸드 스타일링, 테이블 코디네이트, 파티 플래닝, 색채와 디자인, (실기)푸드 스타일링 및 테이블 연출 능력	
(사)대한식문화연구원	푸드코디네이터	· 푸드코디네이터 과정 수료자 (연구원 내 64시간 교육)	· 필기(100점 만점에 60점 이상) 및 실기시험(70점 이상) · 시험과목: (필기)조리과학, 식문화, 식기, 서비스, 테이블코디네이트, 식재료학, 경제 및 경영 (실기)창의성, 실용성, 작품성, 위생, 맛	민간자격 등록
(사)한국대학평생교육원협의회	푸드스타일리스트	· 평생교육원 내 푸드스타일링 교육과정을 수료한 자에게 응시 자격 부여	· 필기(100점 중 70점 이상) 및 실기(100점 중 80점 이상) · 시험과목: (필기)식품재료학, 색채학, 식생활과 문화, 식기론 등, (실기)식음료 및 와인실습, 테이블 세팅, 조리 및 코디네이션 등	민간자격 등록



#### ④ 기타 직무관련 비공인 민간자격증

직무관련 비공인 민간자격증을 살펴보면 (사)전국요리학원연합회에서 운영하는 민속폐백이바지사(1급), 떡한과조리전문가(1,2급), 채식조리전문가(1,2급), 출장요리연회사(1급), 찬품조리전문가(1,2급), 전통발효음식전문가, 카페브런치조리전문가(1,2급), 메뉴개발전문가 자격증(1,2급)이 있으며, 모두 한국직업능력개발원에 민간자격등록이 되어 있음. 자격요건을 살펴보면 1급만 있는 자격증의 경우는 자격요건에 제한이 없으나 1급과 2급으로 자격증이 구분되는 경우에 2급은 제한이 없지만 1급은 2급 자격증을 취득한 후 관련 업종에서 1년 이상 근무한 자에 한함. 취득절차는 필기 시험과 실기 시험으로 진행이 되며 필기시험은 자격증에 따라 시험과목에 차이가 있으며 100점 만점에 60점 이상이면 합격처리가 되고 실기 시험의 경우는 자격증별 실기 예상문제가 있고 그 중에서 2가지 혹은 3가지 요리가 출제되어 100점 만점에 60점 이상일 때 자격이 주어짐. 또한 전통발효음식전문가 자격증의 경우는 실기시험에 조리 실습 이외에 구술시험이 포함됨.

(사)대한식문화연구원에서 운영 중인 한식소믈리에 2급 자격증은 한국직업능력개발원에 민간자격 등록이 되어 있으며 한식조리 전문가 인력 양성을 목적으로 해당 연구원에서 진행하는 ‘한식 소믈리 과정’을 수료한 자에게 시험 자격이 주어짐. 필기시험은 조리 과학, 식문화, 식기, 서비스, 테이블코디네이트, 식재료학, 경제 및 경영이 출제되며 실기시험은 창의성, 실용성, 작품성, 위생과 맛을 평가함.

(사)한국대학평생교육원협의회의 전통폐백음식전문가 과정은 양산대학, 영남대학교, 울산과학대학교 평생교육원에서 운영되었으나 현재는 운영되지 않고 있음. 교육과정 이수 후에 필기 및 실기시험을 통해 자격이 주어짐.

(사)한국문화가치연구원에서 운영하는 막걸리 소믈리에 자격증은 전통주를 이해하고 설명할 수 있는 능력, 막걸리를 감별할 수 있는 능력, 막걸리 품질을 평가하고 관리할 수 있는 능력을 평가하고, 통과한 자에게 막걸리소믈리에 자격증 1급(평가사), 2급(감별사), 3급(해설사)를 수여함. 자격요건은 1~3급 모두 제한이 없으나 1급(평가사)의 자격검정은 논술 및 실기시험이 진행되며 실기에는 블라인드 테이스팅, 평가표작성, 품질평가, 구술평가가 포함됨. 2급(감별사)은 블라인드 테이스팅, 평가표 작성 등 실기뿐만 진행되며 3급(해설사)은 전통주의 역사 및 종류, 막걸리 발효원리, 막걸리의 응용방법, 막걸리의 성분 및 활용에 대한 필기시험을 통해 평가가 이뤄짐.

표 3-29. 직무 관련 비공인 민간자격증 취득절차(기타)

담당기관	자격증명	자격요건	취득절차	비고
(사)전국 요리학원 연합회	민속폐백 이바지사 1급	· 제한 없음	· 필기 및 실기시험(100점 만점에 60점 이상) · 필기시험과목: 조리과학개론, 식품학, 조리위생학, 조리영양학, 전통혼례음식개론 · 실기시험과목: 10가지 실기예상문제 중 조리실습 2가지 출제 · 합격률: 78%(2011년 28명 응시 22명 합격)	민간 자격 등록

표 3-29. 직무 관련 비공인 민간자격증 취득절차(기타)(계속)

담당기관	자격증명	자격요건	취득절차	비고
(사)전국요리학원연합회	떡한과조리전문가 1,2급	· 2급: 제한 없음. · 1급: 2급 자격증을 취득한 후 관련업종에 1년 이상 근무한 자	· 필기 및 실기시험(100점 만점에 60점 이상) · 필기시험과목: 조리과학개론, 조리위생학, 조리영양학, 떡한과 이해, 떡한과조리개론 · 실기시험과목: 50가지 실기예상문제 중 조리실습 2가지 출제 · 합격률: 100%(2011년 10명 응시 10명 합격)	민간 자격 등록
	채식조리전문가 1,2급	· 2급: 제한 없음. · 1급: 2급 자격증을 취득한 후 관련업종에 1년 이상 근무한 자	· 필기 및 실기시험(100점 만점에 60점 이상) · 필기시험과목: 채식개론, 채식조리과학, 채식조리위생학, 채식조리영양학 · 실기시험과목: 채식조리실습 · 합격률: 100%(2011년 1명 응시 1명 합격)	민간 자격 등록
	출장요리연회사 1급	· 제한없음	· 필기 및 실기시험(100점 만점에 60점 이상) · 필기시험과목: 조리과학개론, 식음료원가관리론, 조리위생학, 조리영양학, 주방관리론, 외식산업론, 호텔외식산업연회실무 · 실기시험과목: 총 48가지 실기예상문제 중 2가지 출제 · 합격률: 75%(2011년 110명 응시 82명 합격)	민간 자격 등록
	찬품조리전문가 1,2급	· 2급: 제한 없음. · 1급: 2급 자격증을 취득한 후 관련업종에 1년 이상 근무한 자	· 필기 및 실기시험(100점 만점에 60점 이상) · 필기시험과목: 조리과학개론, 식음료원가관리론, 조리위생학, 조리영양학, 주방관리론, 외식산업론, 찬품조리메뉴관리론 · 실기시험과목: 총 80가지 실기예상문제 중 3가지 출제 · 합격률: 100%(2011년 2명 응시 2명 합격)	민간 자격 등록
	전통 발효음식 전문가	· 제한 없음.	· 필기 및 실기시험(100점 만점에 60점 이상) · 필기시험과목: 조리과학개론, 식음료원가관리론, 조리위생학, 조리영양학, 주방관리론, 외식산업론, 전통발효음식의 이해 · 실기시험과목: 실기예상문제 중 2가지 실습 및 1가지 구술시험 · 합격률: 100%(2011년 2명 응시 2명 합격)	민간 자격 등록
	카페브런치조리전문가 1,2급	· 2급: 제한 없음. · 1급: 2급 자격증을 취득한 후 관련업종에 1년 이상 근무한 자	· 필기 및 실기시험(100점 만점에 60점 이상) · 필기시험과목: 카페산업이해, 카페브런치음식의 이해, 카페식음료관리론, 카페브런치조리과학, 카페브런치조리위생학 · 실기시험과목: 카페브런치메뉴 실기예상문제 중 3가지 출제 · 합격률: 100%(2011년 4명 응시 4명 합격)	민간 자격 등록
	메뉴개발 전문가 1,2급	· 2급: 제한 없음. · 1급: 2급 자격증을 취득한 후 관련업종에 1년 이상 근무한 자	· 필기 및 실기시험(100점 만점에 60점 이상) · 필기시험과목: 메뉴개발론, 조리과학개론, 식음료원가관리론, 조리위생학, 조리영양학, 주방관리론, 외식산업론 · 실기시험과목: 한식, 양식, 일식, 중식, 퓨전조리 중 출제 · 합격률: 100%(2011년 1명 응시 1명 합격)	민간 자격 등록
(사)대한식문화연구원	한식 소믈리에 2급	· 한식소믈리과정 수료자	· 필기(100점 만점에 60점 이상) 및 실기시험(100점 만점에 70점 이상) · 필기시험과목: 조리과학, 식문화, 식기, 서비스, 테이블코디네이트, 식재료학, 경제&경영 · 실기시험과목: 창의성, 실용성, 작품성, 위생, 맛	민간 자격 등록
(사)한국대학평생교육원협의회	전통 페백 음식 전문가	· 고등학교 졸업 또는 동등이상의 학력을 가진 자	· 교육이수(총 180시간) 후 필기(100점 만점에 70점 이상) 및 실기(지도능력, 80점이상) 시험을 합격한 자	민간 자격 등록
(사)한국문화가치연구협회	막걸리 소믈리에 1,2,3급	· 제한 없음	· 1급(평가사), 2급(감별사), 3급(해설사)로 구분 · 1급(평가사) 검정과목: 논술, 블라인드 테이스팅, 평가표 작성, 품질평가, 구술(120점 만점에 90점 이상) · 2급(감별사) 검정과목: 블라인드 테이스팅, 평가표 작성, 품질평가, 구술(100점 만점에 70점 이상) · 3급(해설사) 검정과목: 전통주의 역사 및 종류, 막걸리 발효원리, 막걸리의 음용방법, 막걸리의 성분 및 활용(100점 만점에 60점 이상)	

## 2) 외식산업 관련 자격증 제도의 문제점

### ① 외식산업 관련 국가공인 자격증 제도 미흡

외식관련 국가 자격증 현황을 보면 조리 분야에 대한 기능사, 산업기사, 기능장이 있지만 조리에 대한 기능적 측면만을 평가하기 때문에 조리기능사 자격증을 취득하였다고 하더라도 현장에서 해당 직무에 적합한 능력을 갖추고 있다고 보기 어려운 부분이 있음. 또한 응시자격에 대한 제한이 없다보니 응시자 수가 많고 취득자수가 업계의 수요보다 많아 자격증에 대한 수요와 공급이 불균형을 이뤄 활용되지 못하거나 제대로 대우를 받지 못하는 상황이 발생하여 자격증 취득이 창업이나 취업, 승진에 기여하는 부분이 미흡함. 또한 지속적인 보수교육 등을 통한 인증제를 실시하고 있는 외국과는 달리, 취득 후 재교육 및 역량강화를 위한 교육 등이 전무한 상태임.

조리 분야 자격증 외에 국가공인 자격증으로는 한국산업인력공단에서 시행하는 가맹거래사와 경영지도사가 있지만 프랜차이즈 산업의 가맹거래에만 국한된 자격증이며 경영지도사의 경우는 외식업뿐 아니라 모든 산업 분야에 해당하는 자격증으로 외식 전문 인력 양성으로서의 역할을 한다고 보기에는 어려움이 있음. 또한 한국보건의료인국가시험원에서 시행하는 영양사와 위생사의 경우는 집단 급식소를 중심으로 하는 자격제도이므로 일반 외식과 직접 연계된 자격증으로 보기 힘들. 최근에는 외식업에서 메뉴 게시 및 식재료 구매 시 영양 정보를 많이 사용하고 있어, 영양사 자격증 소지자를 요구하는 경우도 있지만, 이는 극히 제한된 경우임. 결론적으로 외식산업과 직접 연계된 자격증으로는 조리 기술에 대한 분야에만 집중되어 있다고 볼 수 있는데 이는 외식산업이 성장하여 다양화되고 세분화되었음에도 불구하고 외식은 기능적인 측면이 중심이라는 인식이 강하기 때문이라고 판단됨.

### ② 경영관련 비공인 민간자격증 운영의 문제

외식산업과 관련된 국가공인 자격증은 조리 등 기술적인 측면에 국한된 자격증이 운영되고 있다면 현재 일부 민간 기관을 통해 ‘외식산업경영지도사’와 ‘외식경영관리사’ 등 외식 경영에 대한 자격증 제도가 운영되고 있음. 하지만 이 역시 자격증의 명칭 및 취지와는 달리 운영되고 있는데, 아직 해당 자격증 제도의 필요성에 대한 업체와 종사자 모두의 인식이 부족하다 보니 자격증 취득을 희망하는 수요자가 적어 ‘지도사’나 ‘관리사’라고 하며 경력 등 자격요건을 갖춰야 할 필요성이 있음에도 불구하고 불특정 다수를 대상으로 교육생을 모집하고 있는 실정임. 자격증 운영 기관의 시스템 부재로 인해 커리큘럼, 강사진의 전문성, 교육생 관리 등의 문제가 거론되고 있음. 동일한 인력을 양성하기 위해 유사한 자격증을 (사)한국자격진흥협회와 (사)한국외식산업협회에서 운영하고 있으나 자격증을 취득하기 위한 상이한 자격조건이나 시험과목으로 진행되다 보니 자격증 소지자에 대한 표준화 문제도 나타나고 있음.

표 3-30. 외식산업경영지도사와 외식경영관리사의 비교

담당기관	시험 과목	자격 기준
(사)한국자격진흥협회 - 외식산업경영지도사 -	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 외식산업경영전략론</li> <li>• 외식사업성공전략론</li> <li>• 고객감동론</li> <li>• 외식산업세금관계론</li> <li>• 노사관계기초이론</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 학력 및 경력 제한 없음</li> </ul>
(사)한국외식산업협회 - 외식경영관리사 -	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 외식운영 관리 (외식 점포 운영, 창업 및 프랜차이즈 경영)</li> <li>• 외식 서비스 관리 (판매 및 서비스관리, 주방 시설관리)</li> <li>• 식품재료 및 상품관리 (식재료관리, 메뉴 및 급식 관리)</li> <li>• 외식 원가관리 (조리과학, 원가 및 손익관리)</li> <li>• 외식산업법규 (식품위생학, 식품위생법, 외식산업진흥법)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 외식업 또는 외식업 관련 분야에서 6개월 이상 근무한자</li> <li>• (사)한국외식산업협회의 외식경영관리사 교육과정 이수자</li> <li>• 전문대학 재학 이상의 학력자로서 응시일 기준 외식관련 과목을 35학점 이상 이수한자(외식경영 및 마케팅, 식품위생 및 법규, 조리이론 및 실습 등)</li> </ul>

경영 관련 비공인 민간자격증의 자격검정이 자격요건에 해당 분야 실무 경력이 포함되거나 필기 시험 외에 실기시험을 진행하는 경우가 많기는 하나 필기시험, 즉 지식에 대한 평가 위주로 이뤄져 자격증을 취득하였다고 하더라도 현장에서의 실무능력을 평가하는데 어려움이 있음. (주)한국서비스경영교육개발협회의 ‘외식산업경영최고관리사’, ‘외식산업경영컨설턴트’, ‘외식산업서비스관리사’와 (사)한국자격진흥협회의 ‘외식산업경영지도사’, (사)한국외식산업협회의 ‘외식경영관리사’, (사)한국프랜차이즈협회의 ‘FC수퍼바이저’, 삼일회계법인의 ‘창업지도사’, (사)한국문화교육협회의 ‘창업지도사’ 등이 자격검정에 있어서 모두 필기시험으로만 평가가 이뤄지고 있는 실정임. 필기 및 실기시험으로 취득절차가 구분되어 있다고 하더라도 필기시험은 객관식이고 실기시험은 서술형 혹은 논술형인 경우가 많아 자격증을 취득하였다고 현장 실무능력을 갖췄다고 보기는 어려움.

### ③ 민간 자격증의 공신력 및 활용의 부족

직무 관련 민간 자격증을 살펴보면 대표적으로 바리스타, 소믈리에 등을 들 수 있는데 특히 바리스타는 불과 몇 년 전만해도 생소했던 직업이었으나 공중파 방송에서 바리스타들을 주인공으로 한 드라마가 인기를 끌면서 대부분의 매스컴에서 유망 직종으로 소개되었고 이에 따라 바리스타 자격증을 운영하는 단체도 급격히 늘어남. 관련 업종의 시장 규모를 고려하지 않은 대량의 자격증 소지자를 배출함으로써 해당 자격증의 효용 가치가 떨어지는 것뿐 아니라 다양한 기관에서 운영하는 바리스타 자격증 검정이 표준화되지 못해 자격증 자체에 대한 공신력이 떨어짐.<sup>6)</sup> 커피전문점을 운영하기 위해 반드시 바리스타

6) 월간식당, 2009.5

스타 자격증 소지자를 고용해야 하는 것이 아닐뿐더러 스타벅스나 비알코리아와 같이 자체 교육 프로그램을 통해 직원을 교육하고 있기 때문에 자격증 취득자가 받을 수 있는 혜택이 미비한 상황임.

와인소믈리에 자격증의 경우는 (사)한국국제소믈리에협회, (사)한국능력교육개발원, (사)한국소믈리에협회, WSApdp 와인아카데미 등에서 자격증 제도를 운영하고 있으며 기타 와인 아카데미에서도 자체자격증을 발급하고 있어 국내에 소믈리에 자격증 소지자는 몇 명 정도 인지 파악자체가 어려운 상황임. 다양한 기관에서 자격증을 발급하다 보니 소믈리에 관련 공인된 자격증 인증기관이 어디인지 가려내기조차 힘든 상황이어서 와인 수요와 와인 서비스에 대한 고객 니즈가 증가함에도 불구하고 자격증 소지자들이 소믈리에 취업으로 연계되지 못하고 있음.

#### ④ 민간 자격증의 활성화 문제

현재 다양한 민간 기관에서 민간 자격증을 운영하고 있지만, 자격 등록만 되어 있는 상태로 자격 제도가 활성화 되거나 활용되지 못하는 경우가 많음. (주)한국서비스경영교육개발협회에서 운영하는 외식산업 경영 최고 관리자, 외식산업 경영 컨설턴트, 외식산업 서비스 관리사의 경우는 초기에는 해당 자격증을 취득하고자 하는 외식업 관계자들이 많았으나 최근에는 자격증 취득을 희망하는 사람이 줄어들어 정기적인 자격시험이 실시되고 있지 않으며, 대학 관련학과를 대상으로 단체접수만 받고 있는 실정임. (사)한국프랜차이즈협회가 주관하는 슈퍼바이저 자격증은 현재 5회 검정을 마치고 약 170여명의 슈퍼바이저 자격증 소지자를 배출하였으나, 현재 공정거래위원회에 정보공개서를 등록한 프랜차이즈 본사를 기준으로 판단했을 때, 전체 슈퍼바이저 중 약 5%만이 자격증을 취득하고 있는 실정임. (사)전국요리학원연합회에서 운영하는 채식조리전문가(1,2급), 메뉴개발전문가(1,2급), 찬품조리전문가(1,2급), 전통발효음식전문가는 2011년 기준 1~2명만이 응시하고 있어 자격증이 존재하기는 하나 활성화 되지 못하고 있는 상황임.

## 5. 외식산업 인력양성에 대한 실태 및 수요 설문조사

### 1) 전문인력 양성에 대한 실태 조사

전문 인력양성에 대한 실태조사는 외식 경영주 및 인사담당자와 종사자를 대상으로 국내 외식산업 인력의 현황과 방향 및 교육 실태와 수요를 파악함으로써, 외식산업 인력 전문화 방안 도출에 활용하려는 목적으로 실시함. 전문인력 양성에 대한 실태조사를 위한 설문조사는 2012년 7~8월까지 외식업체 경영주 및 인사담당자를 대상으로 총 100부, 외식업체 종사자를 대상으로 총 200부를 배포하여 미응답 및 불량응답 등을 제외한 경영주 및 인사담당자 76부(회수율 76.0%), 종사자 181부(회수율 90.5%)를 최종 분석에 이용함. 조사항목은 다음 <표 3-31, 표 3-32>와 같음.

표 3-31. 조사항목 요약표-경영주 및 인사담당자

구분	조사항목
인력 채용 및 교육 훈련 실태	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전문 인력 충원 방법</li> <li>• 직원 채용 시 학력 및 전공 기준</li> <li>• 직무별 인력 채용 시 평가하는 항목의 중요도</li> <li>• 직무별 교육 프로그램 여부와 내용</li> <li>• 직무별 대학 전공 교육과 입사 후 교육의 충족도</li> <li>• 외식 관련 교육 이수 직원의 인사 평가</li> <li>• 인력 채용 시 우대 및 가산점 부여 자격증 유무</li> <li>• 자격증 소지자 인사평가</li> <li>• 자격증 보유자의 자격증 업무 활용도</li> </ul>
교육수요조사	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육정보 획득 경로</li> <li>• 교육 시 애로사항</li> <li>• 직무별 교육 시 적절한 교육기간, 시간, 주기, 연간 1인당 교육비</li> <li>• 종사원 교육비 지원 여부, 지원정도</li> <li>• 교육 내용 별 필요 여부 및 교육 난이도, 적합 교육 기관</li> <li>• 교육프로그램 관련 정부 지원 형태</li> <li>• 정부 지원 교육프로그램의 적정 교육비 부담비율</li> </ul>
일반사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 회사명, 설립연도, 회사 소재지, 종사원, 연평균매출액, 점포수</li> <li>• 응답자명, 근무부서, 연락처</li> </ul>

표 3-32. 조사항목 요약표-종사자

구분	조사항목
직무교육실태	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현 회사(직무) 선택 이유, 회사 내 주요 직무</li> <li>• 직무관련 교육 경험의 유무, 교육 장소, 교육기간, 과목, 만족도</li> <li>• 향후 직무에 필요한 교육</li> <li>• 직무와 관련한 교육 이외 직무능력 향상을 위한 기타 교육</li> </ul>
직무 교육 수요	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직무 능력 향상을 위해 필요한 교육내용, 교육 정도, 담당기관</li> <li>• 직무 능력 향상을 위해 회사에서 지원해야 하는 사항</li> <li>• 희망하는 적절한 교육 시간, 기간, 교육비 자부담률</li> </ul>
일반사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 회사명, 설립연도, 회사 소재지</li> <li>• 직급, 근무년수, 급여, 성별, 나이, 학력</li> </ul>

(1) 경영주 및 인사담당자 조사 결과

외식업체의 인력 충원 시 주 구인방법 <표 3-33>은 ‘인터넷 구인 사이트 광고게재’(41.6%), ‘신문 및 잡지를 통한 구인광고 게재’(30.1%), ‘학연 및 지연을 통한 소개’(12.4%) 순으로 2011년 외식업체 인력 활용실태 조사 결과와 큰 변화가 없는 것으로 나타났다. 외식업체의 경우 긴급히 인력이 필요한 경우가 많기 때문에 이를 신속하게 충원할 수 있는 인터넷과 무가지 광고, 개인적인 친분 등을 이용하는 것으로 보인다.

표 3-33. 인력 충원 시 구인 방법<sup>1)</sup>

구분	빈도(N)	퍼센트(%)
인터넷 구인 사이트 광고 게재	47	41.6
신문 및 잡지를 통한 구인광고 게재	34	30.1
학연 및 지연을 통한 소개	14	12.4
직업소개소 활용	9	8.0
공공기관 취업알선센터 이용	4	3.5
관련 학교 취업상담센터 구인 의뢰	2	1.8
정부 및 지자체의 채용박람회 참여	1	0.9
기타	2	1.8
합계	113	100.0

주 1: 복수응답

인력 채용 학력<표 3-34> 및 전공기준<표 3-37>은 본사와 점포 간 비율이 상이한데, 외식업체 본사인력 채용 시 선호 학력은 ‘4년제 졸업’(41.6), 점포는 ‘무관’(44.4)과 ‘고졸’(38.6)이 높은 것으로 나타났다. 본사와 점포에서 선호하는 학력 차이는 직무특성에서 기인한 것으로 보여지는데, 경영기획/마케팅/홍보, 재무회계, 메뉴개발, 점포개발 및 구매, 점포지원(영업팀, 슈퍼바이저 등) 등의 본사직무는 직무수행 시 해당분야 대학 수준의 지식이 요구되는 반면, 주방조리, 홀서빙, 점포관리의 점포 현장직은 학력보다 인성이나 해당분야 실무경험이 중요한 경향이 있기 때문으로 분석됨<표 3-35, 표 3-36>.

실제로 직무별 인력 채용 평가항목별 중요도 평균은 본사의 경우 ‘경력’(3.88), ‘외식관련 전공유무’(3.15), ‘학력’(3.02) 등이 점포보다 높게 나타난 반면, 점포는 ‘기본 태도 및 인성’(4.32), ‘외모 및 인상’(3.63), ‘성별 및 나이’(3.16)가 본사보다 높게 나타남. 또한 2011년 외식업체 인력 활용실태 조사결과에 따르면 직무에 적합한 교육수준 정도는 조리사와 서비스직은 ‘고등학교 졸업’, 점장은 ‘2년제 전문대 졸업’, 본사 마케팅, 인사관리, 메뉴개발, 점포개발, 구매 및 슈퍼바이저 직무는 ‘4년제 대학교 졸업’이 가장 적합하다고 응답한 것에서도 알 수 있음<표 3-35>.

표 3-34. 인력 채용 시 학력 기준

구분	본사		점포	
	빈도(N)	퍼센트(%)	빈도(N)	퍼센트(%)
무관	56	16.3	92	44.4
고졸	34	9.9	80	38.6
2년제졸	102	29.7	24	11.6
4년제졸	143	41.6	10	4.8
석박사졸	9	2.6	1	0.5
합계	344	100.0	207	100.0

표 3-35. 직무별 인력 채용 시 학력 기준

구분	무관		고졸		2년제		4년제		석·박사		합계	
	빈도(N)	퍼센트(%)	빈도	퍼센트(%)	빈도	퍼센트(%)	빈도	퍼센트(%)	빈도	퍼센트(%)	빈도	퍼센트(%)
경영기획	5	14.3	1	2.9	4	11.4	23	65.7	2	5.7	35	100.0
마케팅	4	12.5	2	6.3	7	21.9	19	59.4	0	0.0	32	100.0
홍보	3	9.1	3	9.1	9	27.3	18	54.5	0	0.0	33	100.0
메뉴개발	7	21.9	5	15.6	12	37.5	7	21.9	1	3.1	32	100.0
점포개발	7	24.1	2	6.9	9	31.0	11	37.9	0	0.0	29	100.0
인사	4	13.3	0	30.0	9	0.0	17	56.7	0	0.0	30	100.0
재무경리	3	9.1	4	12.1	12	36.4	13	39.4	1	3.0	33	100.0
교육/CS	2	6.7	3	10.0	7	23.3	16	53.3	2	6.7	30	100.0
구매	7	22.6	5	16.1	11	35.5	7	22.6	1	3.2	31	100.0
물류유통	8	26.7	6	20.0	11	36.7	4	13.3	1	3.3	30	100.0
슈퍼바이저	6	20.7	3	10.3	11	37.9	8	27.6	1	3.4	29	100.0
본사 소계	56	16.3	34	9.9	102	29.7	143	41.6	9	2.6	344	100.0
주방조리	38	53.5	25	35.2	6	8.5	1	1.4	1	1.4	71	100.0
홀서빙	34	47.9	30	42.3	7	9.9	0	0.0	0	0.0	71	100.0
점포관리	20	30.8	25	38.5	11	16.9	9	13.8	0	0.0	65	100.0
점포 소계	92	44.4	80	38.6	24	11.6	10	4.8	1	0.5	207	100.0
합계	148	26.9	114	20.7	126	22.9	153	27.8	10	1.8	551	100.0

표 3-36 인력 채용 시 평가 항목별 중요도 평균<sup>1)</sup>

구분	학력	경력	외식관련 전문공유무	직무관련 자격증	해외연수 등 다양한 경험	외국어 능력	기본 태도 및 인성	외모 및 인상	성별 및 나이
경영기획	3.37	3.84	2.90	2.54	3.00	2.86	4.21	3.25	3.00
마케팅	3.22	4.04	3.18	2.68	3.13	2.96	4.27	3.33	2.88
홍보	3.04	3.65	3.17	2.56	3.15	3.28	4.22	3.40	2.93
메뉴개발	2.96	4.08	3.75	3.30	3.17	2.72	3.96	2.67	2.68
점포개발	2.71	4.00	3.31	2.88	2.75	2.65	4.00	2.74	2.67
인사	3.27	3.79	2.91	2.87	2.62	2.86	3.92	2.90	2.83
재무/경리	3.24	4.04	2.76	3.00	2.42	2.43	4.12	2.87	2.71
교육/CS	3.32	3.88	3.48	3.04	3.14	3.19	4.29	3.48	2.78
구매	2.73	3.75	3.04	2.76	2.55	2.82	3.96	3.10	2.82
물류/유통	2.48	3.64	2.81	2.68	2.45	2.81	3.86	2.85	2.76
슈퍼바이저	2.91	3.96	3.32	2.52	3.04	2.76	4.17	3.24	2.83
본사 소계	3.02	3.88	3.15	2.80	2.86	2.85	4.09	3.08	2.81
주방조리	2.53	3.90	3.10	2.81	2.26	2.05	4.23	3.15	3.00
홀서빙	2.37	3.45	2.67	2.07	2.13	2.48	4.28	3.91	3.17
점포관리	3.04	3.93	3.26	2.52	2.65	2.74	4.45	3.84	3.31
점포 소계	2.64	3.76	3.01	2.47	2.34	2.43	4.32	3.63	3.16

주 1: 리커트 5점 척도, 1=전혀 중요하지 않다, 3=보통이다, 5=매우 중요하다



인력 채용 시 전공기준<표 3-37>은 본사의 경우 ‘해당 전공자’(46.0%), 점포의 경우 ‘전공 무관’(65.4%)이 높은 것으로 나타남. 직무별로는 경영기획/마케팅/홍보, 인사, 재무경리는 ‘해당 직무 전공자’, 교육/CS, 구매, 물류, 슈퍼바이저는 ‘전공 무관’, 메뉴 개발은 ‘외식/조리 전공’을 선호함. 메뉴개발 직무 전공이 대체적으로 외식/조리학과임을 감안한다면 메뉴개발직의 ‘외식/조리 전공’ 선호는 82.8%에 이르는 것으로 풀이됨<표 3-37>. 한편, 점포 현장직 인력 채용 시 전공 기준은 직무별로 ‘전공 무관’이 가장 높게 나타났으며<표 3-38>, 같은 맥락에서 직무별 인력채용 평가항목별 평균 역시 ‘경력’(3.76), ‘기본 태도 및 인성’(4.32) 항목이 ‘외식관련 전공유무’(3.01)나 여타의 항목보다 상대적으로 높게 나타남 <표 3-36>.

표 3-37. 인력 채용 시 전공 기준

구분	본사		점포	
	빈도(N)	퍼센트(%)	빈도(N)	퍼센트(%)
전공 무관	126	40.5	123	65.4
외식/조리	42	13.5	38	20.2
해당 직무 전공	143	46.0	27	14.4
합계	311	100.0	188	100.0

표 3-38. 직무별 인력 채용 시 전공 기준

구분	전공 무관		외식/조리		해당 직무 전공		합계	
	빈도(N)	퍼센트(%)	빈도(N)	퍼센트(%)	빈도(N)	퍼센트(%)	빈도(N)	퍼센트(%)
경영기획	9	29.0	4	12.9	18	58.1	31	100.0
마케팅	11	34.4	0	0.0	21	65.8	32	100.0
홍보	12	38.7	2	6.5	17	54.8	31	100.0
메뉴개발	5	17.2	16	55.2	8	27.6	29	100.0
점포개발	15	55.6	4	14.8	8	29.6	27	100.0
인사	10	38.5	0	0.0	16	61.5	26	100.0
재무경리	5	17.9	0	0.0	23	82.1	28	100.0
교육/CS	12	42.9	5	17.9	11	39.3	28	100.0
구매	16	64.0	2	8.0	7	28.0	25	100.0
물류유통	18	69.2	2	7.7	6	23.1	26	100.0
슈퍼바이저	13	46.4	7	25.0	8	28.6	28	100.0
본사 소계	126	40.5	42	13.5	143	46.0	31	100.0
주방조리	35	53.8	24	36.9	6	9.2	65	100.0
홀서빙	52	81.3	5	7.8	7	10.9	64	100.0
점포관리	36	61.0	9	15.3	14	23.7	59	100.0
점포 소계	123	65.4	38	20.2	28	14.4	188	100.0
합계	249	49.9	80	16.0	170	34.1	499	100.0

경영주 및 인사담당자의 교육정보 습득 경로는 주로 ‘신문, 잡지, 광고 등 정보매체’(31.2%), ‘관계사, 거래처를 통해’(22.6%), ‘임원진의 선택에 의해’(22.6%) 등의 순으로 나타남. 특히, 관계사, 거래처, 임원진, 개인적 인맥 등 구전에 의한 정보 습득이 56.0%로 높아 외식업체의 경우 인적 네트워크를 통한 정보 습득 경향이 강한 것으로 나타남<표 3-39>. 이러한 조사 결과는 보다 효율적이고 효과적인 교육 정보 홍보 및 마케팅 수단에 대해 시사하는 바가 큼.

표 3-39. 교육정보 습득 경로<sup>1)</sup>

구분	빈도(N)	퍼센트(%)
신문, 잡지, 광고 등 정보 매체	29	31.2
관계사, 거래처를 통해	21	22.6
임원진의 선택에 의해	21	22.6
온라인 검색	10	10.8
개인적인 인맥을 통해	10	10.8
기타	2	2.2
합계	93	100.0

주 1: 복수응답

응답 업체의 대다수는 교육경험이 있으며(71.8%), 교육내용은 ‘직무관련 이론교육’(38.0%)과 ‘현장실습’(32.7%) 위주인 것으로 나타남<표 3-40>. 직무별 교육경험은 점포(77.3%)가 본사(68.0%) 보다 소폭 높은 것으로 나타났는데, 이는 점포 경영주의 경우 매년 받는 정기 위생교육이 포함된 것으로 보임. 직무별로는 본사의 메뉴개발, 점포개발, 물류유통, 슈퍼바이저, 점포 주방조리 직무는 ‘현장실습’, 본사의 경영기획, 마케팅, 홍보, 인사, 재무경리, 교육/CS, 구매 직무는 ‘직무 관련 이론교육’ 위주인 것으로 나타남<표 3-41>. 이는 각 직무별 특성이 반영된 것으로 보이며, 현장실습의 경우 체계적인 교육이 시행되기보다는 OJT(On the Job Training)형식의 현장실습인 것으로 분석됨.

표 3-40. 직무별 교육경험 여부

구분	경험 있음		경험 없음		합계	
	빈도(N)	퍼센트(%)	빈도(N)	퍼센트(%)	빈도(N)	퍼센트(%)
경영기획	22	78.6	6	21.4	28	100.0
마케팅	20	74.1	7	25.9	27	100.0
홍보	17	63.0	10	37.0	27	100.0
메뉴개발	22	75.9	7	24.1	29	100.0
점포개발	15	60.0	10	40.0	25	100.0
인사	17	68.0	8	32.0	25	100.0
재무경리	18	69.2	8	30.8	26	100.0
교육/CS	23	85.2	4	14.8	27	100.0
구매	15	57.7	11	42.3	26	100.0
물류유통	12	48.0	13	52.0	25	100.0
슈퍼바이저	17	65.4	9	34.6	26	100.0
본사 소계	198	68.0	93	32.0	291	100.0
주방조리	53	79.1	14	20.9	67	100.0
홀서빙	52	78.8	14	21.2	66	100.0
점포관리	45	73.8	16	26.2	61	100.0
점포 소계	150	77.3	44	22.7	194	100.0
합계	348	71.8	137	28.2	485	100.0

표 3-41. 직무별 교육내용<sup>1)</sup>

구분	조직문화 인성교육		직무관련 이론교육		현장실습		기타		합계	
	빈도(N)	퍼센트(%)	빈도(N)	퍼센트(%)	빈도(N)	퍼센트(%)	빈도(N)	퍼센트(%)	빈도(N)	퍼센트(%)
경영기획	14	40.0	14	40.0	7	20.0	0	0.0	35	100.0
마케팅	9	31.0	12	41.4	8	27.6	0		29	100.0
홍보	7	29.2	10	41.7	7	29.2	0	0.0	24	100.0
메뉴개발	8	22.9	11	31.4	16	45.7	0	0.0	35	100.0
점포개발	6	24.0	9	36.0	10	40.0	0	0.0	25	100.0
인사	6	25.0	13	13.0	5	20.8	0	0.0	23	100.0
재무경리	7	25.0	14	50.0	7	25.0	0	0.0	28	100.0
교육/CS	10	28.6	18	51.4	6	17.1	1	2.9	35	100.0
구매	7	26.9	10	38.5	9	34.6	0	0.0	26	100.0
물류유통	5	21.7	8	34.8	10	43.5	0	0.0	23	100.0
슈퍼바이저	8	25.8	11	35.5	12	38.7	0	0.0	31	100.0
본사 소계	87	27.6	130	41.3	97	30.8	1	0.3	315	100.0
주방조리	23	24.7	30	32.3	37	39.8	3	3.2	35	100.0
홀서빙	30	29.4	37	36.3	32	31.4	2	2.9	102	100.0
점포관리	27	29.3	32	34.8	31	33.7	2	2.2	92	100.0
점포 소계	80	27.9	99	34.5	100	37.8	8	2.8	287	100.0
합계	167	27.7	229	38.0	197	32.7	9	1.5	602	100.0

주 1: 복수응답

직무별 교육방법은 ‘교육기관 위탁교육’(34.6%)이 많으며 세부적으로는 다소 상이한 것으로 나타남. 본사는 ‘교육기관 위탁교육’(36.6%), 점포는 ‘사내 집체교육’(36.3%)이 가장 높는데, 본사 직무는 경영기획, 마케팅, 홍보, 메뉴개발, 점포개발, 인사 등 사내 자체 교육에서 수행하기에는 비교적 전문적인 내용을 포함하기 때문에 위탁교육 방법을 선호하는 것으로 보임. 반면, 점포 주방조리, 홀서빙은 시간적 제약 등으로 ‘사내 집체 교육’(36.3%)이나 ‘부서별 교육’(27.0%) 방법이 주로 이용되는 것으로 보임<표 3-42>.

표 3-42. 직무별 교육방법<sup>1)</sup>

구분	사내 집체교육		부서별 교육		교육기관 위탁교육		온라인 교육		합계	
	빈도(N)	퍼센트(%)	빈도(N)	퍼센트(%)	빈도(N)	퍼센트(%)	빈도(N)	퍼센트(%)	빈도(N)	퍼센트(%)
경영기획	0	0.0	8	25.8	12	38.7	2	6.5	31	100.0
마케팅	5	18.5	9	33.3	11	40.7	2	7.4	27	100.0
홍보	4	17.4	6	26.1	11	47.8	2	8.7	23	100.0
메뉴개발	10	31.3	9	28.1	10	31.3	3	9.4	32	100.0
점포개발	6	30.0	5	25.0	7	35.0	2	10.0	20	100.0
인사	7	30.4	6	26.1	8	34.8	2	8.7	23	100.0
재무경리	6	21.4	7	25.0	11	39.3	4	14.3	28	100.0
교육/CS	9	30.0	6	20.0	12	40.0	3	3	30	100.0
구매	4	18.2	8	36.4	7	31.8	3	13.6	22	100.0
물류유통	5	25.0	7	35.0	5	25.0	3	15.0	20	100.0
슈퍼바이저	8	28.6	7	25.0	10	35.7	3	10.7	28	100.0
본사 소계	73	25.7	78	27.5	104	36.6	29	10.2	284	100.0
주방조리	30	36.3	25	30.5	23	28.0	4	4.9	82	100.0
홀서빙	35	39.3	22	34.7	28	31.5	4	4.5	89	100.0
점포관리	25	32.5	20	26.0	29	37.7	3	3.9	77	100.0
점포 소계	90	36.3	67	27.0	80	32.3	11	4.4	248	100.0
합계	163	30.6	145	27.3	184	34.6	40	7.5	532	100.0

주 1: 복수응답

응답 업체의 74.1%가 외식 관련 교육을 이수한 직원들에게 인센티브, 포상, 승진 가산점 등의 방법으로 인사 평가에 반영하고 있음<표 3-43>. 세부적으로 ‘승진에 가산점 부여’(45.7%), ‘인센티브 및 포상부여’(17.1%), ‘포상과 함께 승진 가산점 부여’(5.7%) 순이며, ‘전혀 반영하지 않는다’는 비중도 25.7%로 ‘승진에 가산점 부여’ 다음으로 높게 나타남.

표 3-43. 외식관련 교육 이수 직원에 대한 인사 평가 반영 방법<sup>1)</sup>

구분	빈도(N)	퍼센트(%)
전혀 반영하지 않는다	18	25.7
인센티브 및 포상 부여	12	17.1
승진에 가산점 부여	32	45.7
포상과 함께 승진 가산점 부여	4	5.7
기타	4	5.7
합계	70	100.0

주 1: 복수응답

한편, 응답 업체의 66.2%가 직원의 교육비를 지원하고 있으며, ‘전액부담’(49.3%)이 가장 높으며, ‘전혀 지원하지 않는다’(33.8%), ‘50% 내외’(11.3%), ‘30% 내외’(5.6%)의 순으로 응답함<표 3-44>.

표 3-44. 교육비 지원 여부

구분	빈도(N)	퍼센트(%)
전혀 지원하지 않는다	24	33.8
30% 내외	4	5.6
50% 내외	8	11.3
전액 부담	35	49.3
합계	71	100.0

교육비 미 지원 이유<표 3-45>는 ‘교육비 예산이 없거나 부족해서’(39.1%), ‘직원들이 교육 지원을 요청하지 않아서’(39.1%), 교육 시 애로사항<표 3-46>은 ‘시간 부족’(30.5%), ‘직원들의 수요 불분명’(15.2%), ‘예산 부족’(14.3%), ‘교육 담당자의 부재’(12.4%)로 나타남. 교육비 미지원 이유와 교육 애로사항 조사 결과를 종합적으로 살펴볼 때, 외식업체 및 종사자는 교육의 효과와 필요성을 느끼지 못하여 이에 대한 수요가 미미하며, 결과적으로 교육에 대한 투자가 미진하여 별도의 담당자와 예산이 존재하지 않는 것으로 보임. 따라서 외식산업 경쟁력 제고 및 시스템 확립을 통한 국가경제의 동력산업으로 자리매김하기 위해서는 외식업체 전문인력 양성에 대한 필요성과 교육 효과에 대한 커뮤니케이션을 지속적으로 수행해야 할 것임.

표 3-45. 교육비 미지원 이유

구분	빈도(N)	퍼센트(%)
교육비 예산이 없거나 부족해서	9	39.1
직원들이 교육 지원을 요청하지 않아서	9	39.1
교육내용이 지원하기에 적합하지 않아서	2	8.7
교육에 필요성을 느끼지 못해서	1	4.3
기타	2	8.7
합계	23	100.0

표 3-46. 교육 시 애로사항<sup>1)</sup>

구분	빈도(N)	퍼센트(%)
시간 부족	32	30.5
직원들의 수요 불분명	16	15.2
예산 부족	15	14.3
교육 담당자의 부재	13	12.4
직원들의 이해 부족	10	9.5
교육내용의 부실	9	8.6
직원들이 원치않아서	8	7.6
경영자의 이해 부족	1	1.0
기타	1	1.0
합계	105	100.0

주 1: 복수응답

대학전공 및 입사 후 교육의 직무 충족도<표 3-47>는 3점 미만이면 불만족, 3점은 보통, 3점을 초과하면 만족을 뜻하는데, 대학전공의 직무 충족도는 점포(2.94)가 본사(3.04)보다 소폭 낮은 것으로 나타남. 이는 점포 현장직의 '주방조리'(2.98), '홀서빙'(2.81) 직무는 대학전공 교육보다는 직접 체득하며 전문성을 높이고 숙달된다는 특성을 보이기 때문으로 풀이됨. 실제로 입사 교육 직무 충족도는 점포(3.54)가 본사(3.25)보다 높게 나타남.

표 3-47 대학전공 및 입사 후 교육의 직무 충족도<sup>1)</sup>

구분	대학전공의 직무 충족도			입사 후 교육의 직무 충족도		
	빈도(N)	평균	표준편차	빈도(N)	평균	표준편차
경영기획	25	3.20	0.816	25	3.32	0.557
마케팅	26	3.27	0.826	25	3.28	0.542
홍보	26	3.31	0.736	25	3.26	0.569
메뉴개발	24	3.13	0.900	24	3.29	0.690
점포개발	24	2.79	0.658	23	3.04	0.706
인사	24	2.92	0.654	24	3.29	0.624
재무/경리	26	3.19	0.801	24	3.63	0.495
교육/CS	25	3.04	0.735	24	3.38	0.824
구매	25	2.96	0.889	24	3.46	0.588
물류/유통	25	2.84	0.987	24	3.17	0.761
슈퍼바이저	25	2.76	0.926	24	3.46	0.721
본사 소계	275	3.04	-	264	3.25	-
주방조리	59	2.98	0.881	55	3.49	0.717
홀서빙	57	2.81	0.811	55	3.56	0.714
점포관리	57	3.02	0.790	54	3.57	0.742
점포 소계	173	2.94	-	164	3.54	-
합계	448	3.00	-	428	3.43	-

주 1: 리커트 5점 척도, 1=매우 불충족, 3=보통, 5=매우 충족

자격증을 소지한 직원에 대한 인센티브, 수당 등 인사평가 반영여부<표 3-48>에 대한 질문에는 59.2%가 ‘반영하지 않는다’고 응답하였음. 이는 자격증의 실제 업무 활용도가 높지 않다고 인식하기 때문으로 보여지는데, 자격증의 업무 활용도 질문<표 3-49>에 응답자의 78.8%가 ‘보통’(54.9%)이거나 ‘활용적이지 않다’(23.9%)고 인식하고 있으며, 채용우대 및 가산점 부여 경력 및 자격증은 응답자의 70.6%가 조리사 자격증이라고 응답함.

이처럼 자격증 소지 직원에 대한 인사평가가 미미하거나 실제 업무에 활용적이지 않다고 인식하는 첫 번째 이유는, 외식업체 경영주 및 종사자 모두 자격증 제도에 대한 필요성을 낮게 인식하기 때문임. 과거 외식업 운영이 허가제에서 신고제로의 변경과 더불어 1998년부터 서비스 산업 활성화를 위해 집단급식소를 제외한 식품접객업소의 조리사 의무고용이 폐지됨에 따라 조리사 자격증 소지자 고용이 필수에서 선택사항으로 변경됨으로서 조리사 자격증에 대한 필요성이 낮아짐. 또한 종사자 입장에서는 자격증에 대한 혜택이 거의 없기 때문에 이에 대한 활용도나 필요성이 낮다고 인식하는 것으로 보여짐.

둘째, 외식산업 관련 자격증 수의 절대적인 부족과 자격증에 대한 공신력 및 실효성의 문제임. 현재 국가 자격증 운용분야는 국민의 생명과 건강에 직결되는 분야, 고도의 윤리성이 요구되는 분야, 국가 기간의 전략산업 육성을 위하여 국가적 인력양성과 직무 능력이 인정되는 분야, 전 산업에 공통되는 기초 분야로서 매니지먼트보다는 기술 중심으로 운용되고 있어 외식산업 관련 자격증은 조리사(제과, 양식, 중식 등), 위생사 등을 제외하면 거의 전무한 실정임. 또한 외식산업경영 최고관리자(한국서비스경영교육개발협회), 외식산업경영관리자(사단법인 한국외식산업협회) 등의 민간자격증이 있다고 하더라도 교육대상 및 커리큘럼 등의 실효성이 낮고 관리가 미흡하여 이들 기관 및 자격증에 대한 공신력이 떨어진다는 문제점을 안고 있음.

표 3-48. 자격증을 소지한 직원의 인사평가 반영 여부

구분	빈도(N)	퍼센트(%)
예	29	40.8
아니오	42	59.2
합계	71	100.0

표 3-49. 자격증의 실제 업무 활용도

구분	빈도(N)	퍼센트(%)
매우 활용적이지 않다	0	0.0
활용적이지 않다	17	23.9
보통이다	39	54.9
활용적이다	14	19.7
매우 활용적이다	1	1.4
합계	71	100.0

## (2) 종사자 조사 결과

외식업체 종사자들의 회사(직무) 선택이유<표 3-50>는 ‘원하던 직무이기 때문에’(37.0%), ‘회사 경영상태가 안정적이어서’(21.4%), ‘자기 계발에 도움이 되어서’(20.8%) 등의 순으로 나타남. 직무별로 살펴보면, 경영/기획/홍보/마케팅, 인사/재무/경리, 교육/CS, 주방조리는 ‘원하는 직무여서’가 50%를 상회하며, 홀서빙은 ‘회사 경영상태가 안정적이어서’(38.6%)라는 응답이 가장 높음. 특히 홀서빙 ‘기타’(25.0%) 의견에는 ‘집과 가깝기 때문이라는 의견이 다수를 차지하는데, 이는 홀서빙의 경우 구직자 입장에서 상대적으로 일자리에 대한 공급이 많고, 외식업체의 경우 다른 채용 조건이 대체적으로 비슷하기 때문에 출퇴근이 편리한 곳으로 구하는 것으로 풀이됨.

표 3-50. 회사 및 직무 선택 이유<sup>1)</sup>

구분	빈도(N)	퍼센트(%)
원하던 직무이기 때문에	71	37.0
회사 경영상태가 안정적이어서	41	21.4
자기계발에 도움이 되어서	40	20.8
복리 후생이 좋아서	8	4.2
급여가 만족스러워서	2	1.0
기타	30	15.6
합계	192	100.0

주 1: 복수응답

표 3-51. 직무별 회사 및 직무 선택 이유

단위: 개(%)

구분	원하던 직무여서	급여가 만족스러워서	회사 경영상태가 안정적이어서	부리후생이 좋아서	자기개발에 도움이 되어서	기타	합계
경영/기획/홍보/마케팅	17 (60.7)	0 (0.0)	3 (10.7)	1 (3.6)	6 (21.4)	2 (7.1)	28 (100.0)
메뉴개발	4 (44.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (44.4)	1 (11.1)	9 (5.1)
점포개발	2 (50.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (50.0)	0 (0.0)	4 (2.3)
인사/재무/경리	7 (53.8)	0 (0.0)	2 (15.4)	1 (7.7)	1 (7.7)	3 (23.1)	13 (7.3)
점포관리/수퍼바이저	7 (38.9)	0 (0.0)	2 (11.1)	0 (0.0)	6 (33.3)	4 (22.3)	18 (100.0)
교육/CS	9 (56.3)	1 (6.3)	1 (6.3)	1 (6.3)	3 (18.8)	3 (18.8)	16 (100.0)
구매	1 (33.3)	0 (0.0)	1 (33.3)	0 (0.0)	1 (33.3)	0 (0.0)	3 (100.0)
주방조리	15 (50.0)	0 (0.0)	8 (26.7)	0 (0.0)	3 (10.0)	5 (16.7)	30 (100.01)
홀서빙	5 (11.4)	1 (2.3)	17 (38.6)	5 (11.4)	12 (27.3)	11 (25.0)	44 (100.0)
기타	3 (25.0)	0 (0.0)	7 (58.3)	0 (0.0)	2 (16.7)	1 (8.3)	12 (100.0)
합계	70 (39.5)	2 (1.1)	41 (23.2)	8 (4.5)	40 (22.6)	30 (16.9)	177 (100.0)

응답자의 67.6%가 교육 경험이 있으며, 특히 점포관리/수퍼바이저, 교육/CS, 주방조리 직무의 교육경험이 많은 것으로 나타남. 주요 교육기관은 '사내 교육'(55.1%), '비정규 교육기관'(20.7%), '대학교'(20.7%) 순이며, 직무별로는 '경영/기획/홍보/마케팅', '메뉴개발'이 대학교, '점포관리/수퍼바이저', '교육/CS', '주방조리', '홀서빙'은 사내 교육이 가장 높은 것으로 나타남. 교육기간은 '6개월 미만'(29.8%), '4년 이상'(20.7%), '3~4년 미만'(15.7%), '6개월~1년 미만'(12.4%) 순으로, '6개월 미만'이 가장 높은 이유는 '점포/수퍼바이저', '홀서빙'의 사내 교육 비중이 높기 때문으로 풀이됨.

표 3-52. 종사자 직무별 교육경험 여부

구분	예		아니오		합계	
	빈도(N)	퍼센트(%)	빈도(N)	퍼센트(%)	빈도(N)	퍼센트(%)
경영/기획/홍보/마케팅	16	55.2	13	44.8	29	100.0
메뉴개발	7	77.8	2	22.2	9	100.0
점포개발	3	75.0	1	25.0	4	100.0
인사/재무/경리	9	64.3	5	35.7	14	100.0
점포관리/수퍼바이저	12	70.6	5	29.4	17	100.0
교육/CS	12	75.0	4	25.0	16	100.0
구매	0	0.0	3	100.0	3	100.0
주방조리	22	73.3	8	26.7	14	100.0
홀서빙	30	68.2	14	31.8	44	100.0
기타	11	91.7	1	8.3	12	100.0
합계	122	68.5	56	31.5	178	100.0



표 3-53. 종사자 교육 교육기관<sup>1)</sup>

단위: 개(%)

구분	고등학교	대학교	대학원	비정규 교육기관	사내 교육기관	기타	합계
경영/기획/홍보/마케팅	0 (0.0)	7 (43.8)	2 (12.5)	6 (37.5)	4 (25.0)	2 (12.5)	16 (100.0)
메뉴개발	0 (0.0)	5 (83.3)	0 (0.0)	2 (33.3)	1 (16.7)	0 (0.0)	6 (100.0)
점포개발	0 (0.0)	1 (33.3)	0 (0.0)	1 (33.3)	1 (33.3)	0 (0.0)	3 (100.0)
인사/재무/경리	2 (22.2)	2 (22.2)	0 (0.0)	5 (55.6)	1 (11.1)	1 (11.1)	9 (7.6)
점포관리/수퍼바이저	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (8.3)	1 (8.3)	9 (75.0)	2 (16.7)	12 (100.0)
교육/CS	0 (0.0)	4 (36.4)	0 (0.0)	4 (36.4)	6 (54.5)	0 (0.0)	11 (100.0)
구매	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (100.0)
주방조리	1 (4.5)	4 (18.2)	0 (0.0)	5 (22.7)	13 (59.1)	3 (13.6)	22 (100.0)
홀서빙	0 (0.0)	1 (3.2)	0 (0.0)	4 (12.9)	26 (83.9)	0 (0.0)	31 (100.0)
기타	0 (0.0)	4 (50.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (50.0)	0 (0.0)	8 (100.0)
합계	3 (2.5)	28 (23.7)	3 (2.5)	28 (23.7)	65 (55.1)	8 (6.8)	118 (100.0)

주 1: 복수응답

표 3-54. 종사자 교육 기간

구분	빈도(N)	퍼센트(%)
6개월 미만	36	29.8
6개월~1년 미만	15	12.4
1~2년 미만	14	11.6
2~3년 미만	12	9.9
3~4년 미만	19	15.7
4년 이상	25	20.7
합계	121	100.0

한편, 현 직무와 가장 연관성이 높은 교육 과목<표 3-55>으로는 ‘서비스/인성’(23.7%), ‘경영/마케팅/소비자 행동’(19.1%), ‘인사/리더십/소비자 행동’(13.8%) 순으로 나타남. 그 이외에도 ‘조리실기/조리 컨설팅’(8.6%), ‘(전산)회계/재무’(7.2%), ‘관련 법규’(6.6%), ‘외식산업의 이해/식품영양/단체급식 등’(4.6%)으로 응답함. 홀서빙과 교육/CS 직무의 경우 ‘서비스/인성’, 경영/기획/홍보/마케팅 직무의 경우 ‘경영/마케팅/소비자행동’이 직무와 연관성이 높다고 응답하여 직무별 특성을 반영하는 커리큘럼 편성으로 이에 대한 수요 충족과 해당 직무의 역량강화가 필요할 것으로 보임.

표 3-55. 현 직무와 연관성이 높은 과목

구분	빈도(N)	퍼센트(%)
서비스/인성	36	23.7
경영/마케팅/소비자 행동	29	19.1
인사/리더십/조직행동	21	13.8
조리실기/조리 컨설팅 등	13	8.6
(전산) 회계/재무	11	7.2
관련 법규	10	6.6
외식 산업의 이해/식품영양/단체급식 등	7	4.6
각종 자격증	6	3.9
경제 및 외식업 동향	1	0.7
기타	18	11.8
합계	152	100.0

직무관련 교육의 만족도<표 3-56>는 대체적으로 만족하는 편이며, ‘(매우)만족한다’는 응답이 65.6% 가장 높고 평균 역시 3.77점으로 높게 나타남.

표 3-56. 직무관련 교육의 만족도

구분	빈도(N)	퍼센트(%)
매우 만족한다	19	16.0
만족한다	59	49.6
보통이다	36	30.3
불만족한다	5	4.2
매우 불만족한다	0	0.0
합계	119	100.0

## 2) 전문인력 양성에 대한 수요 조사

### (1) 경영주 및 인사담당자 조사 결과

응답업체의 교육별 필요도는 부문별로 ‘일반’(1.74), ‘경영’(1.70), ‘메뉴’(1.50), ‘인력 및 조직’(1.30)의 순, 세부적으로는 ‘외국어 능력’(2.21), ‘컴퓨터 활용능력’(1.87), ‘PR/광고기법’(1.84), ‘점포개발 및 관리’(1.75) 등의 순으로 나타남. 교육별 난이도<표 3-57>는 교육별로 차이는 있으나 대체적으로 중급 수준의 교육을 선호하며, 특히 ‘점포운영기법’(2.38), ‘서비스’(2.35), ‘인력 및 조직관리’(2.25)에 대한 선호 난이도가 높게 나타났는데, 이는 해당분야에 일정 정도의 교육경험이 존재하였기 때문으로 판단됨.

표 3-57 교육별 필요도 및 난이도<sup>1)</sup>

구분	교육별 필요도			교육별 난이도		
	빈도(N)	평균	표준편차	빈도(N)	평균	표준편차
시장조사 방법	39	1.74	0.595	36	1.97	0.377
마케팅전략기획	41	1.54	0.636	37	2.11	0.516
브랜드 경영	36	1.64	0.636	34	2.09	0.570
PR/광고기법	37	1.84	0.646	32	2.00	0.612
고객관계관리	38	1.45	0.602	35	2.00	0.612
점포개발 및 관리	36	1.75	0.692	33	2.00	0.612
상권분석	36	1.72	0.659	34	2.00	0.550
물류시스템 관리	35	1.91	0.742	32	1.84	0.574
회계/재무	40	1.68	0.656	38	2.05	0.695
경영 소계	338	1.70	-	311	2.07	-
위생/안전	51	1.29	0.460	49	2.10	0.621
메뉴개발	50	1.50	0.580	49	2.24	0.522
구매 관리	41	1.76	0.663	40	2.05	0.552
식재료 품질관리	48	1.40	0.547	48	2.08	0.613
원가관리	46	1.41	0.541	45	2.18	0.535
조리스킬	46	1.59	0.652	44	2.09	0.640
매뉴얼화 방법	47	1.55	0.717	45	2.16	0.562
메뉴 소계	329	1.50	-	320	2.13	-
인력 및 조직관리	46	1.35	0.526	44	2.25	0.615
서비스	53	1.15	0.361	52	2.35	0.623
점포운영 기법	49	1.41	0.574	48	2.38	0.672
인력 및 조직 소계		1.30	-	144	2.33	-
비즈니스 매너	39	1.67	0.577	38	2.24	0.590
인성/마인드 함양	48	1.46	0.617	47	2.21	0.549
컴퓨터활용 능력	40	1.87	0.648	37	1.95	0.524
외국어 능력	34	2.21	0.591	29	1.86	0.516
기타	2	1.50	0.707	5	2.00	0.707
일반 소계	163	1.74	-	156	2.05	-

주 1: 리커트 3점 척도, 교육별 필요도(높음, 보통, 낮음), 교육별 난이도(초급, 중급, 고급)

경영주 및 인사담당자의 적절한 교육 기간, 교육 시간, 교육 주기에 대해 점포는 본사에 비해 단 기코스, 2~6시간의 검증된 교육, 분기별 1~2회 혹은 연 1~2회의 교육 팀(term)을 두는 과정을 선호하는 것으로 나타남. 점포의 경우 ‘일일코스’(31.4%), ‘2시간미만’(41.6%)이 본사보다 1.5~1.8배 높은데, 이는 점포 종사자의 경우 업무 시간이 길기 때문인 것으로 보임. 실제로 종사자 교육 시 애로사항 조사 결과에서도 잘 나타남.

1인당 연간 교육비는 본사와 점포 모두 ‘100만원 미만’이 각각 75.7%, 83.8%로 낮은 교육비를 선호하는 것으로 나타남. 다만, 본사의 경우 ‘100~200만원 미만’(17.8%)이 점포보다 5.0%포인트 높아 좀 더 높은 수준의 교육비를 수용할 의사가 있음을 유추해볼 수 있음.

표 3-58 적절한 교육 기간, 주기 및 시간, 1인당 교육비

구분		본사		점포	
		빈도(N)	퍼센트(%)	빈도(N)	퍼센트(%)
교육 기간	일일코스	38	17.2	55	31.4
	단기코스	142	64.7	95	54.3
	장기코스	40	18.1	25	14.3
	합계	221	100.0	175	100.0
교육 시간	2시간 미만	51	26.3	67	41.6
	2~6시간	88	45.4	74	46.0
	6시간 이상	55	28.4	20	12.4
	합계	194	100.0	161	100.0
교육 주기	주 1~2회	19	9.5	23	13.9
	월 1~2회	34	17.0	25	15.1
	분기 1~2회	74	37.0	58	34.9
	연 1~2회	73	36.5	60	36.1
	합계	200	100.0	166	100.0
1인당 연간 교육비	100만원 미만	153	75.7	124	83.8
	100~200만원 미만	36	17.8	19	12.8
	200~300만원 미만	13	6.4	5	3.4
	300만원 이상	0	0.0	0	0.0
	합계	202	100.0	148	100.0

희망하는 정부지원형태<표 3-59>는 ‘직무 능력 향상 교육 프로그램 개발’(39.1%)과 ‘교육비 지원’(38.0%), 정부와 회사의 적정 교육비 부담률<표 3-60>은 ‘정부지원 70%, 회사부담 30%(56.1%)를 선호하는 것으로 나타남.

한편, 노동부, 농림수산물부 등 정부에서 지원하는 외식관련 전문 교육과정을 알고 있느냐는 질<표 3-61>문에 응답업체의 57.1%가 ‘모르고 있다’고 응답하여 교육의 참여도 및 효과를 높이기 위해서 효과적인 홍보방안을 강구해야 할 것으로 보임.

표 3-59. 희망하는 정부 지원형태<sup>1)</sup>

구분	빈도(N)	퍼센트(%)
직무 능력 향상 교육 프로그램 개발	36	39.1
교육비 지원	35	38.0
전문 교육 강사 혹은 기관 알선	12	13.0
교육 수료시 공인인증 자격증 부여	7	7.6
기타	2	2.2
합계	92	100.0

주 1: 복수응답

표 3-60. 정부와 회사의 적정 교육비 부담비율

구분	빈도(N)	퍼센트(%)
정부지원 30%, 회사부담 70%	6	9.1
정부지원 50%, 회사부담 50%	23	34.8
정부지원 70%, 회사부담 30%	37	56.1
합계	66	100.0

표 3-61. 정부 지원 외식산업 관련 전문 교육 프로그램 인지 여부

구분	빈도(N)	퍼센트(%)
알고 있다	27	42.9
모르고 있다	36	57.1
합계	63	100.0

(2) 종사자 조사 결과

종사자 대상 조사결과 직무 능력 향상을 위해 필요한 교육<표 3-62>에 대해서는 ‘업무관련 지식/기술’(49.7%), ‘기본 인성/태도’(15.5%), ‘외국어 능력’(14.5%) 등의 순으로 나타나 업무 관련 지식과 기술에 대한 수요가 있을 것으로 보임. 특히, 주방조리 직무는 ‘조리실무/메뉴개발 프로세스’, 홀서빙 직무는 ‘서비스/인성교육/직업의식’, 경영/기획/홍보/마케팅 직무는 ‘경영/홍보/마케팅/소비자 행동’에 대한 수요가 많은 것으로 조사되어, 직무별 중점 커리큘럼을 달리해야 할 것으로 보임.

표 3-62. 직무 필요교육<sup>1)</sup>

구분	빈도(N)	퍼센트(%)
업무관련 지식/기술	96	49.7
기본 인성/태도	30	15.5
외국어 능력	28	14.5
기업문화 마인드 교육	24	12.4
컴퓨터 활용능력	14	7.3
기타	1	0.5
합계	193	100.0

주 1: 복수응답

교육별 필요도<표 3-63>를 부문별로 살펴보면, ‘일반’(2.49), ‘인력 및 조직’(2.46), ‘경영’(2.41), ‘메뉴’(2.40) 순, 세부 항목별로는 ‘서비스’(2.54), ‘위생안전’(2.52), ‘원가관리’(2.51), ‘마케팅전략기획’(2.50), ‘시장조사 방법’(2.49) 등의 순으로 나타남. 직무별로 살펴보면, 경영/기획/홍보/마케팅 직무는 ‘마케팅전략기획’, ‘브랜드경영’, ‘시장조사 방법’ 등 경영 부문, 메뉴개발은 ‘마케팅전략 기획’, ‘메뉴개발’, ‘원가관리’, 점포개발은 ‘점포개발 및 관리’, ‘상권분석’, 인사/재무/경리 직무는 ‘회계/재무’, 점포관리/수퍼바이저는 ‘상권분석’, ‘인력 및 조직관리’, ‘원가관리’, ‘시장조사방법’, 교육/CS 직무는 ‘서비스’, ‘비즈니스 매너’, ‘인성마인드 함양’, ‘인력 및 조직관리’, ‘고객관계관리’, ‘위생안전’, 구매는 ‘물류시스템 관리’, ‘구매관리’, ‘원가관리’, 주방조리는 ‘위생안전’, ‘메뉴개발’, ‘원가관리’, ‘조리스킬’, ‘식재료 품질관리’, 홀서빙은 ‘인력 및 조직관리’, ‘서비스’ 등에 대한 필요도가 높은 것으로 나타남. 즉, 직무별 특성을 반영한 교육내용에 대한 필요도가 높아 이에 대한 커리큘럼 구성이 필요할 것으로 보임.

표 3-63 교육별 필요도 및 난이도<sup>1)</sup>

구분	교육별 필요도			교육별 난이도		
	빈도(N)	평균	표준편차	빈도(N)	평균	표준편차
시장조사 방법	109	2.49	0.555	106	1.88	0.581
마케팅전략기획	107	2.50	0.573	97	1.90	0.669
브랜드 경영	100	2.47	0.559	90	1.84	0.686
PR/광고기법	95	2.35	0.632	85	1.79	0.709
고객관계관리	110	2.44	0.671	100	2.04	0.650
점포개발 및 관리	99	2.37	0.632	87	2.01	0.723
상권분석	97	2.42	0.643	85	1.89	0.724
물류시스템 관리	90	2.24	0.676	80	1.86	0.725
회계/재무	106	2.37	0.667	94	1.85	0.747
경영 소계	913	2.41	-	824	1.90	-
위생/안전	116	2.52	0.639	107	2.18	0.656
메뉴개발	102	2.40	0.693	94	2.17	0.713
구매 관리	94	2.28	0.663	89	2.07	0.704
식재료 품질관리	94	2.40	0.708	88	2.11	0.702
원가관리	104	2.51	0.638	97	2.15	0.667
조리스킬	93	2.30	0.704	85	2.08	0.694
매뉴얼화 방법	100	2.37	0.691	96	2.03	0.746
메뉴 소계	703	2.40	-	656	2.11	-
인력 및 조직관리	117	2.44	0.674	106	2.08	0.664
서비스	125	2.54	0.561	116	2.34	0.645
점포운영 기법	109	2.41	0.641	100	2.14	0.697
인력 및 조직 소계	351	2.46	-	322	2.19	-
비즈니스 매너	113	2.39	0.589	104	2.22	0.737
인성/마인드 함양	125	2.46	0.616	117	2.42	2.934
컴퓨터활용 능력	122	2.30	0.689	112	2.04	0.643
외국어 능력	119	2.29	0.691	107	1.76	0.685
기타	1	3.00	-	1	2.00	-
일반 소계	480	2.49	-	441	2.09	-
합계	2,447	2.44	-	2,243	2.07	-

주 1: 리커트 3점 척도, 교육별 필요도(높음, 보통, 낮음), 교육별 난이도(초급, 중급, 고급)

표 3-64 직무별 교육별 필요도 빈도(N)

구분		경영/기획/홍보/마케팅	메뉴개발	점포개발	인사/재무/경리	점포관리/수퍼바이저	교육/CS	구매	주방조리	홀서빙	기타	합계
시장조사방법	낮음	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3
	보통	6	4	1	1	4	4	2	12	11	4	49
	높음	17	5	0	0	10	5	1	11	6	1	56
	소계	24	9	2	1	14	9	3	23	18	5	108
마케팅전략기획	낮음	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	3
	보통	4	1	1	1	6	3	2	11	14	3	46
	높음	21	8	0	0	8	3	0	8	5	4	57
	소계	25	9	2	1	15	7	2	19	19	7	106
브랜드경영	낮음	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
	보통	3	5	0	0	7	4	1	12	10	5	47
	높음	21	3	0	0	9	4	1	6	5	1	50
	소계	24	8	1	0	16	8	2	19	15	6	99
PR광고기법	낮음	1	1	1	0	2	0	1	0	1	0	7
	보통	8	4	0	1	6	5	1	11	8	2	46
	높음	13	2	0	0	7	3	0	8	5	3	41
	소계	22	7	1	1	15	8	2	19	14	5	94
고객관계관리	낮음	2	2	1	0	1	1	0	0	2	2	11
	보통	5	0	0	1	7	3	1	10	11	1	39
	높음	12	4	1	3	8	7	1	9	12	2	59
	소계	19	6	2	4	16	11	2	19	25	5	109
점포개발 및 관리	낮음	3	0	0	0	2	0	1	0	0	2	8
	보통	7	4	1	0	5	4	0	14	10	1	46
	높음	9	3	2	1	8	4	1	8	6	2	44
	소계	19	7	3	1	15	8	2	22	16	5	98
상권분석	낮음	4	0	0	0	2	0	0	0	0	2	8
	보통	4	1	1	0	2	4	1	12	13	2	40
	높음	11	5	2	0	11	4	1	12	1	1	48
	소계	19	6	3	0	15	8	2	24	14	5	96
물류시스템관리	낮음	6	0	1	0	1	0	0	0	1	2	11
	보통	3	5	0	0	7	5	0	10	12	2	44
	높음	7	2	0	0	7	1	3	9	3	2	34
	소계	16	7	1	0	15	6	3	19	16	6	89
회계재무	낮음	4	0	0	0	1	1	1	1	1	2	11
	보통	5	2	0	0	7	4	1	13	10	2	44
	높음	9	4	1	11	7	1	1	9	5	2	50
	소계	18	6	1	11	15	6	3	23	16	6	105
위생안전	낮음	5	0	0	0	1	1	0	1	0	1	9
	보통	4	2	1	0	4	5	2	7	10	2	37
	높음	8	5	0	1	11	6	1	20	15	2	69
	소계	17	7	1	1	16	12	3	28	25	5	115
메뉴개발	낮음	5	1	0	0	0	1	0	1	1	2	11
	보통	4	0	0	0	7	6	1	8	9	2	37
	높음	9	6	1	0	7	2	1	19	7	1	53
	소계	18	7	1	0	14	9	2	28	17	5	101
구매관리	낮음	4	0	0	0	1	1	0	1	0	3	10
	보통	7	2	0	1	9	4	0	12	9	2	46
	높음	7	5	0	1	4	1	3	12	4	0	37
	소계	18	7	0	2	14	6	3	25	13	5	93

표 3-64 직무별 교육별 필요도 빈도(N)(계속)

구분		경영/기획/홍보/마케팅	메뉴개발	점포개발	인사/재무/경리	점포관리/수퍼바이저	교육/CS	구매	주방조리	홀서빙	기타	합계
식재료 품질 관리	낮음	6	0	0	0	1	1	0	1	0	2	11
	보통	5	3	0	0	4	3	0	7	7	3	32
	높음	5	3	0	0	9	3	3	19	8	0	50
	소계	16	6	0	0	14	7	3	27	15	5	93
원가 관리	낮음	2	0	0	0	1	0	0	1	0	3	7
	보통	6	1	0	0	3	4	0	13	7	1	35
	높음	9	6	0	1	10	4	3	15	11	2	61
	소계	17	7	0	1	14	8	3	29	18	6	103
조리 스킬	낮음	7	0	0	0	1	1	0	1	0	2	12
	보통	3	2	0	0	8	2	1	12	8	3	39
	높음	5	5	0	0	6	3	1	15	6	0	41
	소계	15	7	0	0	15	6	2	28	14	5	92
매뉴얼 화 방법	낮음	6	0	0	0	0	0	1	2	0	2	11
	보통	4	2	1	0	6	2	0	16	7	1	39
	높음	8	5	0	1	8	6	1	8	10	2	49
	소계	18	7	1	1	14	8	2	26	17	5	99
인력 및 조직 관리	낮음	3	4	0	0	1	0	0	0	2	2	12
	보통	6	1	0	1	4	2	1	13	11	2	41
	높음	8	3	0	3	10	7	1	11	17	3	63
	소계	17	8	0	4	15	9	2	24	30	7	116
서비스	낮음	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	4
	보통	7	3	1	1	8	2	1	13	9	3	48
	높음	9	2	0	2	8	9	1	14	24	3	72
	소계	17	6	1	3	16	12	2	27	33	7	124
점포 운영 방법	낮음	1	2	0	0	1	1	1	1	0	2	9
	보통	5	3	0	0	5	2	0	17	12	2	46
	높음	12	2	1	2	8	7	1	8	9	3	53
	소계	18	7	1	2	14	10	2	26	21	7	108
비즈니스 매너	낮음	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	6
	보통	8	5	0	1	9	3	1	16	9	4	56
	높음	10	1	1	2	5	8	1	8	11	3	50
	소계	19	7	1	3	15	11	2	25	21	8	112
인성 마인드 함양	낮음	2	3	0	0	2	0	0	0	0	1	8
	보통	6	2	0	1	10	2	1	14	12	2	50
	높음	11	1	0	4	6	8	1	12	18	5	66
	소계	19	6	0	5	18	10	2	26	30	8	124
컴퓨터 활용 능력	낮음	4	3	0	0	4	0	0	2	3	0	16
	보통	7	1	0	3	9	6	1	13	11	2	53
	높음	11	3	0	5	2	4	1	11	10	5	52
	소계	22	7	0	8	15	10	2	26	24	7	121
외국어 능력	낮음	3	0	0	0	4	0	0	6	1	2	16
	보통	5	4	0	0	8	4	0	15	15	2	53
	높음	11	3	8	8	3	6	3	3	7	5	49
	소계	19	7	8	8	15	10	3	24	23	9	118



한편, 대체적으로 '전문교육 기관'(53.8%)에서의 교육이 선호되고 있음. 교육내용 부문별로 살펴보면 '경영'(58.1%), '메뉴'(54.7%), '인력 및 조직'(51.6%), '일반'(44.9%) 모두 전문교육기관에서의 교육이 선호가 높은 것<표 3-65>으로 나타났는데, 이는 사내교육 보다 전문교육 기관을 통한 좀 더 전문성 높은 교육에 대한 수요가 있는 것으로 풀이됨.

표 3-65 교육별 교육담당 기관

구분	사내교육		대학/대학원		전문교육기관		일반학원		합계	
	빈도(N)	퍼센트(%)	빈도(N)	퍼센트(%)	빈도(N)	퍼센트(%)	빈도(N)	퍼센트(%)	빈도(N)	퍼센트(%)
시장조사 방법	22	20.8	13	12.3	65	61.3	6	5.7	106	100.0
마케팅전략기획	15	16.0	19	20.2	55	58.5	5	5.3	94	100.0
브랜드 경영	14	15.9	19	21.6	53	60.2	2	2.3	88	100.0
PR/광고기법	10	11.9	12	14.3	57	67.9	5	6.0	84	100.0
고객관계관리	28	30.1	10	10.8	49	52.7	6	6.5	93	100.0
점포개발 및 관리	26	32.5	13	16.3	53	66.3	5	6.3	97	100.0
상권분석	24	28.9	13	15.7	58	69.9	5	6.0	100	100.0
물류시스템 관리	23	29.9	6	7.8	45	58.4	3	3.9	104	100.0
회계/재무	25	27.5	10	11.0	54	59.3	8	8.8	97	100.0
경영 소계	166	22.6	102	13.9	426	58.1	39	5.3	733	100.0
위생/안전	36	36.0	7	7.0	53	53.0	4	4.0	100	100.0
메뉴개발	23	26.1	4	4.5	55	62.5	6	6.8	88	100.0
구매 관리	30	36.1	6	7.2	43	51.8	4	4.8	83	100.0
식재료 품질관리	27	14.9	4	2.2	47	58.0	3	3.7	81	100.0
원가관리	26	28.9	7	7.8	53	58.9	4	4.4	90	100.0
조리스킬	26	31.0	6	7.1	40	47.6	12	14.3	84	100.0
매뉴얼화 방법	30	34.9	6	7.0	44	51.2	6	7.0	86	100.0
메뉴 소계	198	32.4	40	6.5	335	54.7	39	6.4	612	100.0
인력 및 조직관리	25	25.8	10	10.3	54	55.7	8	8.2	97	100.0
서비스	44	39.3	6	5.4	58	51.8	4	3.6	112	100.0
점포운영 기법	31	33.3	4	4.3	54	58.1	4	4.3	93	100.0
인력 및 조직 소계	118	38.3	17	5.5	159	51.6	14	4.5	308	100.0
비즈니스 매너	47	47.0	6	6.0	42	42.0	5	5.0	100	100.0
인성/마인드 함양	50	44.2	5	4.4	54	47.8	4	3.5	113	100.0
컴퓨터활용 능력	35	32.1	6	5.5	48	44.0	20	18.3	109	100.0
외국어 능력	27	23.5	4	3.5	52	45.2	32	27.8	115	100.0
기타	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
일반 소계	159	36.4	21	4.8	196	44.9	61	14.0	437	100.0
합계	662	30.2	193	8.8	1,179	53.8	159	7.3	2,193	100.0

응답자들은 적절한 교육 기간, 주기 및 시간<표 3-66>에 대해 '단기코스'(74.5%), '2~6시간 미만'(44.8%), '월 1~2회'(34.5%)를 선호하는 것으로 나타남. 직무별로 점포 현장직무는 본사 대비 상대적으로 짧은 교육기간 및 교육시간, 긴 교육주기를 선호하는 것으로 나타남. 경영/기획/마케팅, 인사/재무/경리, 점포관리/수퍼바이저는 비교적 '장기코스', '2~6시간 미만' 혹은 '6시간 이상', '월 1~2회' 혹은 '연 1~2회'를 선호하며, 주방조리 및 홀서빙 직무는 '일일코스' 혹은 '단기코스', '2시간 미만', '분기 1~2회' 혹은 '연 1~2회'를 선호하는 것으로 나타남<표 3-67>.

표 3-66 적절한 교육 기간, 주기 및 시간

구분		빈도(N)	퍼센트(%)
교육 기간	일일코스	22	13.7
	단기코스	120	74.5
	장기코스	19	11.8
	합계	161	100.0
교육 시간	2시간미만	70	42.4
	2~6시간미만	74	44.8
	6시간이상	21	12.7
	합계	165	100.0
교육 주기	주 1~2회	36	21.1
	월 1~2회	59	34.5
	분기 1~2회	53	31.0
	연 1~2회	23	13.5
	합계	171	100.0

표 3-67 적절한 교육 기간, 주기 및 시간 교차분석

단위: %

구분		경영/기 획/홍보/ 마케팅	메 뉴 개 발	점 포 개 발	인사/재 무/경리	점포관 리/수퍼 바이저	교육/ CS	구매	주방 조리	홀 서빙	기타	합계
교육 기간	일일코스	9.1	0.0	0.0	9.1	4.5	0.0	0.0	40.9	27.3	9.1	100.0
	단기코스	16.0	5.9	2.5	7.6	6.7	10.9	2.5	18.5	24.4	5.0	100.0
	장기코스	31.6	0.0	5.3	10.5	26.3	5.3	0.0	5.3	5.3	10.5	100.0
	합계	16.9	4.4	2.5	8.1	8.8	8.8	1.9	20.0	22.5	6.3	100.0
교육 시간	2시간 미만	7.1	4.3	2.9	7.1	10.0	7.1	1.4	15.7	35.7	8.6	100.0
	2~6시간 미만	25.7	6.8	1.4	10.8	6.8	6.8	1.4	17.6	17.6	5.4	100.0
	6시간 이상	10.0	0.0	5.0	5.0	15.0	15.0	0.0	25.0	20.0	5.0	100.0
	합계	15.9	4.9	2.4	8.5	9.1	7.9	1.2	17.7	25.6	6.7	100.0
교육 주기	주 1~2회	16.7	0.0	0.0	13.9	13.9	2.8	2.8	25.0	11.1	13.9	100.0
	월 1~2회	23.7	8.5	3.4	10.2	5.1	6.8	1.7	13.6	22.0	5.1	100.0
	분기 1~2회	13.5	5.8	1.9	1.9	9.6	11.5	0.0	17.3	30.8	7.7	100.0
	연 1~2회	4.3	4.3	4.3	8.7	13.0	17.4	4.3	13.0	30.4	0.0	100.0
	합계	16.5	5.3	2.4	8.2	9.4	8.8	1.8	17.1	23.5	7.1	100.0

종사자들이 희망하는 회사의 지원형태<표 3-68>는 ‘외부 교육 훈련 프로그램 참여 기회 제공’(36.7%), ‘승진, 포상 등 인센티브 지급’(27.6%), ‘자체적인 교육훈련 실시’(19.1%), 교육 훈련비 지원’(16.6%) 등의 순으로 직간접적인 교육프로그램 및 참여기회 제공, 교육 수강에 대한 인센티브 지급에 대한 니즈가 있는 것으로 나타남.

한편, 회사와 본인의 교육비 부담률<표 3-69>은 회사지원 100%로 자부담이 없는 것을 선호하는 것으로 나타남.

표 3-68. 희망하는 회사 지원형태

구분	빈도(N)	퍼센트(%)
외부 교육 훈련 프로그램 참여 기회 제공	73	36.7
승진, 포상 등 인센티브 지급	55	27.6
자체적인 교육훈련 실시	38	19.1
교육 훈련비 지원	33	16.6
기타	0	0.0
합계	199	100.0

표 3-69. 회사와 본인의 교육비 부담률

구분	빈도(N)	퍼센트(%)
회사지원 100%, 자부담 0%	110	68.3
회사지원 70%, 자부담 30%	30	18.6
회사지원 50%, 자부담 50%	16	9.9
회사 0%, 자부담 100%	5	3.1
합계	161	100.0

### 3) 시사점

이상 교육실태 및 수요 조사가 외식업체 전문인력 양성에 시사하는 바는 다음 세 가지로 요약됨.

첫째, 전문인력 양성 교육과정의 본사 및 점포 등 직무별 차별화된 커리큘럼이 필요함. 교육실태 및 수요조사 결과 본사와 점포, 직무별 특성에 따라 필요로 하는 학력 및 전공기준, 연관성 있는 교과목, 필요한 교과목이 상이함. 예를 들어 외식업체 경영주 및 인사담당자는 본사 경영기획, 마케팅, 홍보, 메뉴개발 직무의 경우 대학교 졸업, 해당 전공 분야 인력 등 관련 전공에 대한 지식이 필요한 인력을 선호하는 반면, 점포의 조리, 서비스, 점포 관리 직무는 학력보다 인성과 경험, 정규 교육과정의 이론 지식보다는 현장에서 뛰며 직접 체득하는 부분을 중시하고 있음. 또한 종사자가 인식하는 직무별 필요 교과목은 경영/기획/마케팅 직무는 ‘마케팅전략기획’, ‘브랜드경영’, ‘시장조사방법’ 등의 경영부문, 점포 관리/수퍼바이저 직무는 ‘상권분석’, ‘인력 및 조직관리’, ‘원가관리’, 주방조리는 ‘위생안전’, ‘메뉴개발’, ‘원가관리’ 등 각 직무별 특성에 맞는 교과목에 대한 수요가 있음을 알 수 있음. 따라서 이들 직무 특성을 분석하고, 직무별 교육 목표, 교육 대상, 교육 방법 등을 고려한 커리큘럼을 편성하여 교육의 효과를 보다 제고할 필요가 있음.

둘째, 외식업체 경영주 및 인사담당자, 종사자에게 전문인력 양성에 대한 필요성을 지속적으로 알려야 함. 실태조사 결과 외식업체의 교육 경험은 다소 높게 나왔으나 경영주의 경우 위생교육, 점포의 경우 사내 교육기관에서 단기적이고 간헐적인 현장실습 위주로 교육이 이루어진 것으로 보이며, 이는 교육에 대한 투자 및 담당자 부재, 종사자의 교육에 대한 필요성 부재 등의 애로사항과도 연결됨. 즉, 경영주 및 인사담당자, 종사자의 교육에 대한 필요성에 대한 인식이 높지 않음으로써 교육 투자 및 담당자가 부재하게 되고, 이로 인해 체계성이 부족한 현장실습이나 사내교육 위주로 교육이 이루어진 것으로 분석됨. 반면, 종사자의 외식관련 교육에 대한 만족도와 입사 후 교육의 직무 충족도가 대체적으로 높다는 점, 교육내용 별 사내교육 등의 방법보다 전문기관 선호 비율이 높다는 점, 회사에 외부 교육 훈련 프로그램 참여 기회 제공에 대한 니즈가 높다는 점을 감안한다면 전문교육에 대한 수요가 상당 정도 존재할 것으로 풀이됨. 따라서 외식업체 역량강화를 통한 산업 경쟁력 확보를 위해 정부는 교육의 필요성을 지속적으로 알리는 동시에 교육 효과에 대한 커뮤니케이션이 필요한 것으로 보임. 더불어 교육 이수자에게 교육비를 부담시킬 것이 아니라 일정한 기준에 따라 정부, 회사, 개인 간 적절한 부담률을 산정해야 할 것이며, 더불어 인센티브 부여를 통해 종사자의 동기부여를 높여야 할 것임.

셋째, 전문교육 프로그램에 대한 홍보를 보다 효과적이고 효율적으로 수행해야함. 조사결과 경영주 및 인사 담당자는 주로 구전을 통해 교육정보를 습득하고 있었는데, 이러한 방법은 다양한 교육 프로그램 및 해당 외식업체에 적절한 교육정보 습득에 다소 한계가 있을 것으로 판단됨. 따라서 다양한 채널을 통해 외식업체 전문인력 양성 교육 프로그램을 활발하게 홍보해야할 것임.

## 6. 국외 주요국의 외식산업 전문인력 양성 현황

### 1) 미국

#### (1) 외식산업 전문인력 관련 교육

미국의 외식관련 전문인력 양성 기관은 크게 협회와 민간으로 구분되며, 대표적 사례는 미국 레스토랑협회 교육재단, 국제 프랜차이즈 협회, 맥도날드 햄버거 대학이 있음. 특히, 미국 레스토랑협회는 ServSafe 교육과정을 마치면 미국표준협회가 인정한 자격증을 발급함으로써 교육과 자격증을 연계하거나, 현직 종사자를 대상으로 FoodService Management Profession(FMP) 자격증을 발급함으로써 관리자로서의 전문 역량을 키우고 있음.

##### ① 미국 레스토랑협회 교육재단(National Restaurant Association Educational Foundation: NRA)

레스토랑협회에서 운영하고 있는 교육 과정은 교육 대상별로 크게 세 부분으로 나눌 수 있음. 외식업에 입문하는 고등학생을 위한 ProStart 교육과정, 대학생을 위한 ManageFirst 교육과정, 실무자를

대상으로 한 ServSafe 과정이 있음. ProStart 교육과정의 경우 교육을 수료한 후 시험을 통해 국가 자격(Certification)과 연계하거나, 관련 경력 3년 현업종사자들이 취득할 수 있는 FoodService Management Profession(이하 FMP) 자격시험을 통해 지원 자격을 제한함으로써 외식산업 전문인력이 순차적으로 교육받고 전문성을 높일 수 있도록 과정을 운영하고 있음<표 3-70>.

표 3-70. 미국 레스토랑협회 교육과정 비교

과정명	대상/형태	지원자격	중점 교육내용
ProStart	고등학생/위탁교육 형태	고등학생	조리부터 매니지먼트 전반
ManageFirst	대학생/위탁교육 형태	대학생	외식업체 경영 전반
ServSafe	매니저 과정	외식업체 관리자	식품 안전 위생
	조리사 과정	외식업체 조리사	식품 안전 위생
	주류 과정	주류관련 서비스 업종	주류 위생
FMP 자격증	현업 종사자	관련 경력 3년 단, 관련 학위 소지자는 2년	외식업체 경영 전반

자료: 미국 레스토랑협회 교육재단(National Restaurant Association educational foundation: NRA). www.nraef.org

표 3-71. 미국 레스토랑협회 교육과정별 교육과목 및 요건 비교

구분	과정	교육 과목	졸업 및 자격 취득 요건	비고
ProStart	레벨1 레벨2	• 위생안전, 주방핵심(Kitchen essentials), 관리자 핵심, 고객 서비스 및 커뮤니케이션, 요리기술, 리더십, 구매 및 재고관리, 원가관리, 지속가능 경영	• 과정 이수 • 국가시험 2회 • 현장학습 400시간	졸업
ManageFirt	필수 선택	• 필수과목 - 원가관리, 병원 및 레스토랑 경영, 인적자원 관리, 식품안전 및 위생(SurvSafe) • 선택과목 - 고객서비스, 조리, 재고 및 구매관리, 재무회계, 메뉴 마케팅 및 매니지먼트, 영양, 레스토랑 마케팅, 주류안전	• 본 과정 이수 (SurvSafe 과정 포함) • 시험 • 현장학습 800시간	자격증 취득
ServSafe	매니저 조리사 주류	• 식품안전의 중요성, 개인 식품 위생, 시간과 온도 조정, 위생관리, 안전한 식품 준비, 식품 입고 및 저장, 식품 냉각/해동/재가열/요리 방법, HACCP, 식품안전 법률 • 식품안전, 개인 식품위생, 교차오염 및 알레르기, 시간과 온도, 위생관리 등 • 주류 법률과 책임, 알콜중독의 인식과 예방법, 정체성 확인, 상황별 대처	• 교육이수 • 시험	교육이 수/자격 증 취득
FMP	매니저	• 외식업체 운영, 인적자원관리, 위험관리, 원가관리, 마케팅	• 식품 보호 매니저 자격증 소지 필수 • 시험	자격증 취득

자료: 미국 레스토랑협회 교육재단(National Restaurant Association educational foundation: NRA). www.nraef.org

세부적으로 살펴보면, 먼저 ProStart 과정은 고등학생을 위한 과정으로 요리 기술 및 매니지먼트 기초를 종합적으로 가르침으로써 다재다능한 외식인력 양성을 목표로 함. ProStart 과정은 업계, 학계, 관련기관, 정부가 지원하고 있으며, 일반 고등학교, 경력&기술센터, 실업계 고등학교에 위탁 교육 형태로 운용되고 있음. 강사는 가족&소비과학 관련 강사부터 현업 종사 셰프까지 다양한 분야에서 활동하고 있음. 교육과정은 크게 레벨1, 레벨2로 구성되며, 교육 내용에는 위생안전, 주방 핵심(kitchen essentials), 관리자 핵심(management essentials), 고객 서비스 및 커뮤니케이션, 요리기술, 리더십, 구매 및 재고관리, 원가관리, 지속가능 경영 등이 포함됨. 실무 위주의 교육으로 현장학습의 기회도 제공하고 있음.

ProStart 과정을 통해 최종적으로 국가 증명서를 취득할 수 있는데, 이를 위해서는 먼저 ProStart 교육과정을 모두 이수해야 하고, 2회의 국가시험과 400시간의 현장학습을 마쳐야 함. ProStart를 취득한 학생은 NRA장학금의 기회를 얻을 수 있고, 요리예술 대학(교)와 75개 이상의 대표적인 병원에서 학점을 취득할 수 있는 자격이 있음. 정규 교육과정 이외에 매년 봄 ProStart 과정 학생들이 두루 참가하는 전국적인 대회인 ProStart 대회를 개최하고 있으며, 대회 시 조리 팀은 60분 안에 2개의 취사기구를 이용하여 세 가지 코스 음식을 준비하고, 매니지먼트 팀은 레스토랑 콘셉트를 개발해야하며, 우승하는 다섯 팀에게는 상금 100만 달러 이상이 수여됨.

표 3-72. ProStart 교육과정

분류	교육 내용
기술(조리 관련)	위생안전, 주방핵심, 요리기술
매니지먼트	관리자 핵심, 고객 서비스 및 커뮤니케이션, 리더십 구매 및 재고관리, 원가관리, 지속가능 경영

자료: 미국 레스토랑협회 교육재단(National Restaurant Association educational foundation: NRA), www.nraef.org

다음으로 ManageFirst 과정은 대학생을 대상으로 산업과 학계에 투입할 수 있는 실무적 인재 양성을 목표로 실질적인 역량 향상에 중점을 둬. ManageFirst 과정은 대학(교)의 위탁교육 형태로 운영되고 있으며, 350개 이상의 대학(교)에 과정이 개설되어 있음. 학계와 업계의 요구를 충족하도록 유연하게 운영하고 있으며, 실제로 ManageFirst과정을 독립적으로 운영할 수도 있고 대학 내 통합 운영할 수도 있음.

교육과정은 크게 필수과목과 선택과목으로 이루어져 있으며, 필수과목에는 원가관리, 병원 및 레스토랑 경영, 인적자원 관리, 식품안전 및 위생 총 4개 과목, 선택과목에는 고객서비스, 조리, 재고 및 구매관리, 재무회계, 메뉴 마케팅 및 매니지먼트, 영양, 레스토랑 마케팅, 주류안전 총 8개의 과목이 포함됨. Servsafe, Servsafe Alcohol 과정은 본 과정의 일부이나, ManageFirst 과정과는 별도로 등록이 필요함. ManageFirst 과정은 ManageFirst 전문가 자격증(ManageFirst Pprofessional Credential)과도 연계되어 있음. 각각의 과목 시험 통과로 각각의 과목에 대해 증명서를 취득할 수 있는데, 자격증 취득을 위

해서는 ManageFirst 과정이수, ManageFirst 시험 통과, 800시간의 현장실습을 마쳐야 함. MFP 자격 취득 시험은 필수 4과목 선택 8개 과목 중 1개 과목 이상임.

표 3-73. ManageFirst 교육과정 세부 내용

과목		세부내용
필수 과목	원가관리	외식업 원가관리
	병원 및 레스토랑 경영	경영 리더십
	인적자원관리	shift management / 훈련과 역량 개발 / 인력 채용 / 조직관계 및 인력관리
	식품 안전 및 위생(ServSafe)	식품안전 / 시설물 및 설비 관리
선택 과목	고객 서비스	고객 서비스
	조리	음식의 질
	재고 및 구매관리	재고 및 구매 관리
	재무회계	재무 회계 및 예산
	메뉴 마케팅 및 매니지먼트	메뉴 마케팅 및 매니지먼트
	영양	식품 영양
	레스토랑 마케팅	판매 촉진, 마케팅, 광고
	주류 안전	주류법, 알콜중독 예방 및 인식, 가상체험

자료: 미국 레스토랑협회 교육재단(National Restaurant Association educational foundation: NRA). www.nraef.org

ServSafe 과정은 미국에서 외식산업 위생교육 강화를 위해 운영되는 자격증 제도로 식품 안전 및 위생 교육에 중점을 두며, ManageFirst 과정의 경우 ServSafe 자격증을 필수로 취득해야함. 교육과정은 크게 교육 대상별로 매니저 과정, 조리사 과정, 주류 과정으로 나뉘는데, 매니저 과정은 외식업체 매니저를 대상으로 식품 안전 교육과 시험을 통해 미국 표준협회에서 인정한 ‘ServSafe 식품 안전 매니저 증명서(Certification)’을 취득할 수 있음. 이는 미국 내에 국한된 것이 아니라 전 세계 호텔 브랜드들이 조리관련 종사자들에게 이 자격증을 취득하도록 장려하고 있어 국내에도 소개된 자격증 제도임.<sup>7)</sup>

조리사 과정은 요리를 직접 다루는 조리사를 대상으로 운영되며, 매니저 과정과 마찬가지로 교육 후 시험을 통과하면 미국 표준협회에서 인정하는 증명서를 취득할 수 있음. 주류 과정은 바텐더, 서버, 호스트, 브루마스터<sup>8)</sup>, 주류 관련 종사자를 대상으로 운영되며, 등록 시 ServSafe 주류 입문 시험과 ServSafe Alcohol Advanced Proctored Exam을 선택할 수 있음. 주류 과정 역시 교육 후 시험을 통과하면 미국 표준협회에서 인정하는 증명서 취득이 가능함.

교육은 온·오프라인으로 진행되며, 시험은 온라인 시험, 외국어 지원(교육별로 상이)이 가능함. 미국의 경우 일반적으로 주류 서비스 관련 업종 운영 시 주류안전 및 위생 훈련을 받은 자(관리자 등)나 관련 증명서를 요구하기도 함. 예를 들어 뉴욕과 텍사스의 경우 안전위생 훈련이 업소 자율인 반면,

7) 김기영 외(2011), “외식산업 발전방안 연구”, 농림수산식품부 연구보고서

8) 고객의 니즈에 맞는 맥주 타입을 결정하고, 맥주의 주재료 감별부터 분쇄기, 여과기, 가열기 등을 조작하는 등 맥주가 나오기까지의 모든 맥주 제조공정을 관리하고, 완성된 맥주의 품질을 관리함(한국고용정보원, 2012)

LA의 경우 안전위생 훈련을 필수하여야 함. ServSafe 교육과정은 뉴욕, 텍사스 주 등의 승인을 획득하였음. 취득한 자격증은 발행한 5년 간 유효하며 유효기간이 지나면 재교육을 받아야만 갱신할 수 있음.

표 3-74. ServSafe 교육과정

교육 과정	교육 내용
ServSafe 매니저 과정	식품안전의 중요성, 개인 식품 위생, 시간과 온도 조정, 위생관리, 안전한 식품 준비, 식품 입고 및 저장, 식품 냉각/해동/재가열/요리 방법, HACCP, 식품안전 법률
ServSafe 조리사 과정	식품안전, 개인 식품위생, 교차오염 및 알레르기, 시간과 온도, 위생관리 등
ServSafe 주류 과정	주류 법률과 책임, 알콜중독의 인식과 예방법, 정체성 확인, 상황별 대처

자료: 미국 레스토랑협회 교육재단(National Restaurant Association educational foundation: NRA). [www.nraef.org](http://www.nraef.org)

FMP 자격 시험은 외식업체 매니저를 대상으로 실시되며, 높은 수준의 지식과 경험을 겸비한 전문가 양성에 목적을 둠. FMP 자격 시험 요건은 외식업체 관리자 경력 3년 이상이어야 하며, 만약 경영이나 환대산업 관련 학위를 소지할 경우 외식업체 관리자 경력 2년 이상이면 됨. FMP 시험 응시자는 식품 보호 매니저 자격증(food protection manager certification)을 시험 응시 5년 이내 취득(혹은 갱신)하여야 함. 식품 보호 매니저 자격증은 식품 보호 매니저 자격증 프로그램 기준과 표준에 부합해야 함. 시험은 총 2개의 섹션으로 구성되며, 시험과목은 외식업체 운영, 인적자원관리, 위험관리, 원가관리, 마케팅이 포함됨. 시험 문항은 총 175개 문항으로 복수응답이 가능함. 시험 통과 기준은 섹션 1의 경우 59개에서 75개, 섹션2의 경우 76에서 100개 수준으로 각 섹션 합격 기준 이상이 되어야 하며. 만약 1개 섹션의 합격기준에 미달하면 1년 이내 3번의 재시험을 치를 수 있음. 응시자들은 온라인을 통해 시험점수 확인 후 자격증을 수령할 수 있음.

## ② 국제프랜차이즈협회(International Franchise Associations)

국제 프랜차이즈협회에서는 프랜차이즈 전문가 역량 향상에 중점을 둔, The Certified Franchise Executive(이하 CFE) 프랜차이즈 전문가 과정을 운영하고 있음. CFE 과정은 프랜차이즈 본사, 가맹점, 공급자 등 프랜차이즈 전문가로 구성된 ICFE( the Institute of Certified Franchise Executives) 이사회가 감독하고 있으며, 몇몇 이사회 구성원은 학계에서도 활발하게 활동하고 있음.

교육과정은 주로 프랜차이즈 임원을 위한 핵심 지식 및 스킬에 중점을 두는데, 과목은 경영 및 운영, 프랜차이즈 관계관리, 프랜차이즈 관련 법, 인적자원관리, 마케팅, 회계, 프랜차이즈 채용, 다각화 등이 포함됨. CFE 교육 과정은 최종적으로 CFE 자격을 취득할 수 있는데, 이를 위해서는 교육 이수 기준에 의한 최소 학점 이수와 온라인 시험을 통과하여야 함. 교육 이수 기준은 총 3,500학점 이상으로 각 부문별로 일정 학점을 취득하면 됨. 교육이수는 경험, 참여, 교육을 통해 가능한데, 프랜차이즈 분야 관련 경력에 따라 최대 500점 이수, 연례 컨벤션 및 세미나 등을 통해 최대 500점 이상 이수, 필수 및



관련 과목 수강을 통해 최대 2,500점(온라인 강의로 최대 1,200점 이수 가능) 이수가 가능함. 교육과정은 보통 1년 6개월에서 2년이 소요되며, 자격자 유지를 위해서는 일정 비용을 지불하고 재등록을 해야 함. 등록비는 IFA회원의 경우 350불, 비회원은 600불, 전문가 과정 교육비는 코스 내용, 기간 등에 따라 상이함. 자격 취득을 위해서는 3,500학점 이상을 이수한 후 온라인외식산업 전문인력 양성시험을 통과해야 하며, 학점은 경력, 참여, 교육을 통해 이수할 수 있음.

현재 CFE 과정에는 1천 4백명 이상의 프랜차이즈 전문가가 참여하고 있으며, 300개 이상 프랜차이즈 업체가 등록해 있음. CFE 취득자의 80%이상은 CFE 프랜차이즈 전문가 과정이 그들의 경력 향상에 도움이 된다고 응답하고 있는데, 이처럼 자격에 대한 만족도가 높은 이유는 CFE교육과정이 해당 분야의 임원으로 그 자격을 제한하고 경력을 인정함으로써 교육대상을 명확히 하고, 동시에 참여, 강의 등 대상들의 수준에 맞는 학습법을 통해 학습효과 극대화하고 전문성을 향상시킬 수 있는 체계적인 운영 때문으로 분석됨.

표 3-75. 국제 프랜차이즈협회 CFE 교육 이수 과정

구분	경력 (Experience)	참여 (Participation)	강의 (Education)
이수 학점	최대 500	최대 500	최소 2,500
내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>프랜차이즈 분야 근무 경력, 훈련 경험 수준에 따라 학점 부여</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IFA 회원, WFC(World Franchise Council) 회원</li> <li>IFA에서 개최하는 행사 참여               <ul style="list-style-type: none"> <li>IFA 연례 컨벤션</li> <li>IFA 컨퍼런스, IFA 프랜차이즈 비즈니스 네트워크, IFA 여성 프랜차이즈 네트워크, IFA 국제 프랜차이즈 엑스포</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>필수 및 관련 과목 수강               <ul style="list-style-type: none"> <li>다양화</li> <li>경제, 회계, 프랜차이즈</li> <li>체인점 모집과 훈련</li> <li>본사와 프랜차이즈 관계관리</li> <li>프랜차이즈 법률</li> <li>인적자원관리</li> <li>경영&amp;운영</li> <li>마케팅</li> <li>기술</li> <li>기타</li> </ul> </li> </ul>
비고	1년당 최소 100 ~ 최대 500 학점 이수 가능	회원은 1년당 100학점 컨벤션, 컨퍼런스, 미팅 등 1회당 50~100학점 인정	최소 2,500학점 이상

자료: 국제프랜차이즈협회 홈페이지(International Franchise Associations). www.franchise.org

### ③ 맥도날드 햄버거 대학

맥도날드 햄버거 대학은 실무 역량을 높여 현장에서 적용 가능한 인재 양성을 목표로 하며, 품질, 서비스, 청결, 가치 제공 향상에 중점을 둠. 맥도날드 햄버거 대학은 미국 교육 의회(the American Council on Education)에서 승인받은 교육기관으로, 맥도날드 점주 혹은 프랜차이즈 직원들이 지원할 수 있으며 전 세계적으로 7개 도시(시카고, 시드니, 뮌헨, 런던, 도쿄, 브라질, 베이징)에 대학이 설치되어 있음.

교육 과정은 직종, 직급별로 크게 종업원(crew development), 매장 매니저(shift management, System management), 중간관리자(mid-manager), 임원(Executive Development) 과정으로 나뉜다. 종사자 과정은 점포에 적용 가능한 전문성 향상을 위해, 직원(support staff) 역량과 예비 관리자 역량 배양에 중점을 둔다. 매니저 과정은 매장 매니저(shift-manager)와 운영 매니저(system manager) 과정이 있으며, 매니저 과정을 마치면 햄버거 대학에 참여할 수 있는 기회가 주어진다. 중간관리자 과정은 햄버거 대학에서 경영 컨설턴트, 본사로의 진출을 위한 과정으로, 주로 효율적인 점포 경영기법과 점포 운영을 위한 컨설팅 방법에 대한 개인 지도, 리더십, 컨설팅 기술 등을 배운다. 임원과정은 경영과 리더십 기술 등 경영진으로서의 역량 강화에 중점을 두어, 인력관리, 경영 및 운영, 매출 증대 등에 필요한 리더십 능력을 가르친다. 맥도날드 햄버거 대학의 교과 과정은 이수 과목 중 일부(총 36학점)가 미국 15개 대학(교)에서 학점으로 인정되고, 매장 매니저급과 중간 관리자 과정은 100% 정식 대학에서 인정받고 있다. 이는 강의 수준이 대학과 견줄 정도이며, 교육방법의 경우 주로 강의식, 실습, 상황별 시나리오 대처법, 온라인 강의 등 교과 내용에 맞는 방법으로 진행함으로써 교육 효과를 극대화하여 맥도날드 햄버거 대학 교육 과정을 대학들이 인정하고 있음을 뜻한다. 한편, 장학금 제도와 회사 차원 별도의 인턴십 제도를 운영하고 있다.

한국 맥도날드의 경우 1987년부터 시카고에 위치한 햄버거 대학을 시작으로하여 2002년부터는 시드니에 위치한 햄버거 대학 교육에 직원을 보내 매장 운영방식, 품질·서비스·위생·가치의 서비스 정신, 장비관리 기술, 리더십, 경영 기획을 단계별로 교육받도록 하고 있다. 국내 가맹점주를 위해서는 레스토랑을 운영하기 전 약 9개월 이상의 교육을 수료하도록 하고 있는데, 주 5일 8시간 근무를 원칙으로 하며 1,440시간의 교육을 이수해야 한다. 이 같은 제도의 목적은 현장에 대한 충분한 사전교육과 함께 창업주에게 충분한 교육의 기회를 부여함으로써 사업의 실패를 방지하려는 노력의 일환이라 할 수 있다.<sup>9)</sup>

#### ④ CIA(Culinary Institute of America)

1946년 설립된 미국 최고의 요리사 양성학교인 미국 CIA는 130여명의 교수진과 3천여명의 학생들로 구성되어 있으며, 본교는 뉴욕주, 분교는 캘리포니아 및 텍사스에 위치한다. CIA는 2년제, 4년제 학사 학위 취득이 가능하며 학사학위 과정은 인턴 학기가 별도로 진행되고 있다. 미국 유일의 Prochef 자격증(Certified Culinarian, Chef de Cuisine, Executive Chef) 시험 주관 및 단기 자격증 과정이 있으며, 매년 10~15%의 외국학생이 입학하며 한국인 비중은 약 1% 수준이다.

교육과정은 요리 예술 과정, 제빵 과정, 와인 및 음료 과정으로 기초 식품 및 영양학, 조리실기 및 외식경영, 위생관리, 서비스 교육, 세계 식문화 등의 전공과 교양을 이수해야 하며, 학사학위의 경우 1학년을 마친 후 미국 남부 또는 북부, 이탈리아, 중국, 스페인, 프랑스 등지 여행을 통해 세계 문화 및 요리를 접할 수 있다. 또한 18주 간 CIA가 승인한 세계 1,100개 이상의 외식업체에서의 인턴십, CIA에

9) 김기영 외(2011). 외식산업 발전방안 연구. 농림수산식품부 연구용역 보고서

서 직접 운영하는 교내 레스토랑에서 실습함으로써 산업에서 필요로 하는 역량을 키울 수 있음. CIA를 졸업한 학생들은 주로 조리사, 외식업체 운영자, 식음료 관리자, 레스토랑 및 호텔체인 중역, 요리 연구가, 요리 교육자, 음식 작가 등으로 진출하고 있음.

표 3-76. CIA 교육과정

구분	내용
프로그램	요리 과정, 제빵과정, 와인 및 음료 과정
학위	전문학사, 학사 학위
교육내용(전공)	기초식품 및 영양학, 조리실기 및 외식경영, 위생관리, 서비스 교육, 세계 식문화 등
비고	교내 레스토랑에서의 실습, 18주 인턴십, 세계 여행을 통한 각 국 음식 문화 습득(학사학위)

## (2) 외식산업 관련 자격

미국연방 자격제도는 미연방 인사관리사무국(U.S. Office of Personnel Management: OPM)이 자격에 관련된 표준을 운영하고 이러한 자격 표준에 의해 각 주단위로 운영되고 있으며, 자격표준의 제정 및 개정에 관한 업무 총괄 및 자격인증에 대한 행정업무는 대행사로 하여금 운영하게 하고 있음. 즉, 미연방 인사관리사무국은 자격 인정에 관한 지역 및 주립에 표준을 공표하여 자격 운영에 관한 틀만을 제공하고, 실질적으로 자격의 운영과 관리는 연방법 및 주법에 합치하는 대행사 및 사무소를 통해 운영하고 있는 민간체제라 할 수 있음.

외식산업 관련 자격증 역시 이러한 체제로 운영된다고 볼 수 있는데, 미국의 대표적인 외식 관련 국가 자격은 영양사<sup>10)</sup> 면허와 조리사 자격증이 있음. 영양사의 경우 주 별로 영양사 관련 법<sup>11)</sup>에 의해 영양사 자격 요건을 규정하고 있어 각 주에 따라 그 영양사 제도에 차이가 있으나, 일반적으로 교육수준과 연계하여 자격 제도를 운영한다는 특징이 있음. 또한 조리사 자격증은 조리사 역할 및 경력에 따라 조리사 종류를 다양화하고 단계가 올라갈수록 하위 자격증을 소지하여야 함을 응시요건으로 제한하며, 5년마다 보수교육을 실시함으로써 전문성을 유지하고 있음.

10) 미국의 영양사는 업무 영역에 따라 크게 Nutritionist와 Dietitian가 있음. 전자가 일반적으로 알고 있는 영양사라면, 후자는 각종 질병의 치료와 예방이라는 병리학적 맥락에서의 임상영양(Clinical Nutrition)을 가리킴. 즉, Dietitian는 음식과 영양소가 건강한 상태, 병이든 상태, 특수한 상태에서 인간의 몸에서 어떻게 작용하는지 상관관계를 연구하는 영양사라 할 수 있으며, 주로 환자와 상담하는 역할을 수행하기 때문에 카운슬링과 교육학이 학업과정에 포함됨. 더불어 식품과 영양소 뿐 아니라 병리학, 생리학, 해부학, 전염역학, 생물학, 생화학까지 심도 있는 과정을 거침. 본 절에서는 후자를 중심으로 설명함.

11) 알라바미주는 1989년부터 The Alabama Dietetics/Nutrition Practice Act, 뉴욕주는 1997년부터 관련 법에 따라 영양사 면허에 대해 규정하고 있음.

## ① 영양사 면허

미국의 영양사 관련 법적제도는 크게 등기제도(Registration), 법적 자격증(Statutory Certification), 면허제도(Licensing)로 분류됨. 먼저, 등기제도는 자격증 제도와 유사하나 그 규제의 정도가 미약하여 최소한의 요건만 요구되는 제도이며, 다음으로 법적 자격증은 영양사 자격증 소지자만이 영양사라는 명칭을 사용할 수 있도록 규제하기는 하나 자격증 미소지자의 해당 업무 수행도 불법화 하지 않음. 마지막으로 면허제도는 영양사 면허 소지자의 업무범위를 명확히 규정하며, 면허 미소지자의 영양사업 수행은 불법으로 규정함. 이렇게 미국 영양사 관련 제도는 주마다 조금씩 달라 적용하고 있는 법적제도에도 차이가 있는데, 미국의 51개 주 중 영양사에 관련된 법적 제도를 갖추고 있는 곳은 총 47개 주로 그 중 영양사 면허를 운용하고 있는 주는 알라바마, 알래스카, 아칸소 등을 포함한 총 34개 주임.

표 3-77. 영양사 관련 법적제도 유형

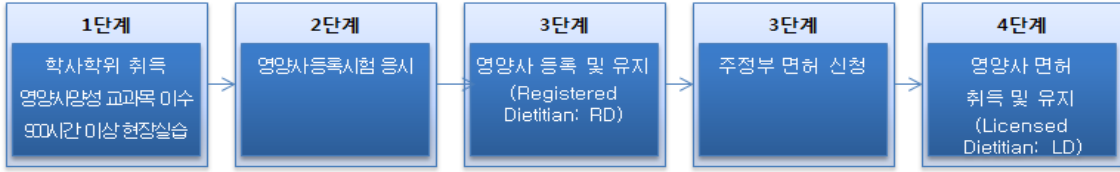
구분	내용	해당 주
면허 (Licensing)	영양사 면허 소비자의 업무 범위 명확히 규정, 면허 미소지자의 영양사업 수행은 불법으로 규정	34개 주: 알라바마, 알래스카, 아칸소, 델라웨어, 콜롬비아, 플로리다, 조지아, 아이다호, 일리노이주, 아이오와, 캔사스, 캔터키 <sup>1)</sup> , 루이지애나, 메인, 메릴랜드, 매사추세츠, 미네소타, 미시시피, 몬타나, 네브라스카, 뉴햄프셔, 뉴멕시코, 노스캐롤라이나, 노스다코타 <sup>1)</sup> , 오하이오, 오클라호마, 펜실베이니아, 푸에르토리코, 로드 아일랜드, 사우스 다코타, 테네시, 텍사스, 웨스트 버지니아, 와이오밍
법적 자격증 (Statutory Certification)	영양사 자격증 소지자만 영양사라는 타이틀을 사용하도록 규정 그러나 자격증 미소지자의 해당 업무 수행도 불법은 아님	14개 주: 코네티컷, 하와이, 인디애나, 캔터키(*), 미주리, 네바다, 뉴욕, 노스다코타(*), 오레곤, 유타, 버몬트, 버지니아, 워싱턴, 위스콘신
등기 제도 (Registration)	자격증 제도와 유사하나, 그 규제의 정도 미약	1개 주: 캘리포니아

주 1: 캔터키, 노스다코타는 Nutritionist의 경우 법적자격증, Dietitian의 경우 면허제도임  
자료: 미국 영양사 협회(American Dietetic Association). [www.eatright.org](http://www.eatright.org)

이들 주에서는 각 주 정부의 해당부서가 지원자들의 자격을 서면으로 심사한 후 영양사 면허를 발급하고 있음. 서면 심사 시 자격요건의 기준이 되는 것이 영양사등록위원회(Commission on Dietetic Registration: CDR)<sup>12)</sup>에 등록된 영양사인지의 여부이며, 주에 따라서 면허를 위한 자격조건을 조금 더 확대하여 운영하기도 하지만 대부분의 경우 등록영양사(Registered Dietitian: RD)여야 함을 자격의 기본요건으로 제시하고 있음.

12) 미국 영양사 협회(American Dietetic Association: ADA)의 영양사등록위원회(Commission on Dietetic Registration: CDR)는 영양사로서 충분한 지식과 기술의 소지자를 판별하여 해당 자격증을 부여함

그림 3-4. 미국의 영양사 면허 취득과정



자료: 건강증진기금사업지원단(2005), “국민건강증진을 위한 영양사면허제도 개선방안에 관한 연구”

등록영양사가 되기 위해서는 영양사등록위원회에서 주관하는 등록시험을 통과해야하는데, 등록시험 응시 자격은 주에서 인정한 2년제 혹은 4년제(또는 이와 동등한 조건의 학위)에서 학위를 취득하고, 미국 영양사협회(American Dietetic Association: ADN)의 영양사양성교육인증위원회(the Accreditation Council for Education in Nutrition and Dietetics: ACEND)에서 인정한 영양사양성프로그램(Didactic Program in Dietetics: DPD)과 6~12개월 동안 영양사양성교육인증위원회가 인정한 기관에서 실습을 마쳐야함. 영양사 면허 제도를 시행하는 대부분의 주에서 면허에 대하여 2년마다 갱신을 요구하나, 1년, 3년, 5년 단위의 갱신을 요구하는 주도 있는데, 이들은 전문 개발 포트폴리오(The Professional Development Portfolio: PDP) 제출을 통해 5년마다 등록영양사 면허를 갱신해야함<sup>13)</sup> 전문개발포트폴리오는 등록영양사 면허를 갱신하기 위한 조건으로, 면허를 취득하더라도 5년마다 포트폴리오를 제출해야함. 즉, 5년 단위로 본인의 발전을 위해 초기에는 포트폴리오 계획(Learning Plan)서를 제출하고, 5년째에는 포트폴리오에 따라 실행한 학술 교육과정, 사례발표, 자격증 프로그램, 워크숍, 학술회 활동, 강의, 세미나, 연구, 스터디 그룹 등의 실행 증빙서류를 제출하며 영양사등록위원회는 매년 무작위로 등록영양사를 선발하여 포트폴리오를 요구하여 감독함.

이 외에도 영양사 등록위원회에서 발급하는 영양사 자격증에는 등록영양기능사(Dietetic Technician, Registered: DTR)와 전문영양사(Board Certified Specialist) 자격이 있으며, 그 중 전문영양사는 1993년부터 미국 영양사 등록 위원회가 전문분야에서 수년간 임상경력을 가진 영양사들의 능력과 경험을 인정해주기 위해 시작됨. 현재 소아 영양, 신장 영양, 노인전문 영양, 종양학 전문영양, 스포츠 영양 5가지 전문분야에 대해 자격을 부여하고 있으며, 부문별 자격 조건은 상이하나 해당업무 실습과 최소 2년 이상 등록영양사 신분 유지 등의 조건을 갖추었을 경우 등록시험이 가능하도록 규정하고 있음.

13) 건강증진기금사업지원단(2005). 국민건강증진을 위한 영양사면허제도 개선방안에 관한 연구

표 3-78. 미국 영양사협회에서 발급하는 영양사 자격증

구분	자격 조건
등록영양사(Registered Dietitian: RD)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 영양사등록위원회(CDR)에 등록된 영양사</li> <li>- 미국 주에서 인정한 2년제 혹은 4년제, 이와 동등한 조건의 학위</li> <li>- 영양과 영양학 교육 인증 위원회(ACEND)가 승인한 교육적인 영양학 프로그램 수료</li> <li>- 영양과 영양학 교육 인증 위원회(ACEND)가 인정한 실습기관에서 900시간 이상 실습</li> <li>- 미국 국가시험을 통과</li> <li>- 면허 유지를 위해 매년 일정 갱신비 지불과 5년마다 전문개발 포트폴리오 제출</li> </ul>
등록 영양 기능사 (Dietetic Technician, Registered: DTR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 영양사등록위원회에 등록된 영양기능사.</li> <li>• 두 가지 경로를 통해 취득 가능</li> <li>- 2년제 대학이상에서 학위를 취득한자가 영양사 교육인증위원회에서 인정한 영양기능사 교육과정(450시간 현장실습 포함)을 마치고, 등록 영양 기능사 등록시험을 통과한 자 / 갱신을 위해 일정 금액의 등록비를 지불하고 5년 마다 전문 개발 포트폴리오 제출</li> <li>- 2년제 대학이상에서 학위를 취득한자가 영양사 교육인증위원회에서 인정한 영양기능사 교육과정과 450시간 현장실습 과정을 마치고 등록 영양 기능사 시험을 통과한 자 / 갱신을 위해 매년 일정 등록 유지비를 지불하고 5년마다 전문개발 포트폴리오 제출</li> </ul>
소아전문영양사(Board Certified Specialist in Pediatric Nutrition: CSP) / 신장전문영양사(Board Certified Specialist in Renal Nutrition: CSR) / 노인전문영양사(Board Certified Specialist in Gerontological Nutrition: CSG) / 종양학 전문영양사(Board Certified Specialist in Oncology Nutrition: CSO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 현재 등록된 영양사(RD) 이어야 함</li> <li>- 최소 2년 이상 등록된 영양사(RD) 유지</li> <li>- 최근 5년 이내 2천 시간의 해당 업무 실습 필요</li> <li>- 단, 교육과 전문적 경험이 있을 경우 실습 시간의 최대 40%(800시간)까지 인정</li> <li>- 시험통과</li> <li>* 시험비용 250달러 / 연 2회 실시(5월, 11월)</li> <li>* 시험문항은 150개로 구성, 시나리오 기반의 질문</li> </ul>
스포츠 영양학 영양사(Board Certified Specialist in Sports Dietetics: CSSD)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 현재 등록된 영양사(RD) 이어야 함</li> <li>- 최소 2년 이상 등록된 영양사(RD) 유지</li> <li>- 최근 5년 이내 1500시간의 해당 업무 실습 필요</li> <li>- 최근 5년 간 매년 전문 실습경험 1,000시간</li> <li>- 시험통과</li> </ul>

자료: 미국영양사협회(American Dietetic Association). [www.eatright.or](http://www.eatright.or), 영양사등록위원회(Commission on Dietetic Registration). [www.cdrmet.org](http://www.cdrmet.org)

등록영양사로 등록하기 위해서는 영양사양성교육인증위원회에서 인정한 영양사 양성 프로그램(Didactic Program in Dietetics: DPD)과 현장실습(Dietetic Internships: DP)을 필수로 이수해야 하는데, 이를 위해 영양사 양성 프로그램과 현장실습을 순차적으로 할 수도 있고, 두 과정이 합쳐진 영양사양성 통합 프로그램(Coordinated Program in Dietetics: CPD)을 이수할 수도 있음.

영양사 자격 제도 역시 미국 연방에 의한 운영보다는 주에 의해 자율적으로 시행되고 있기 때문에 주별로 영양사 규정이 매우 상이하고 등록시험 응시 요건 등이 다양함. 영양사등록위원회의 규정에 따른 등록영양사의 신분을 유지하고 있는 사람은 34개 어느 주에서나 면허를 쉽게 얻을 수 있으며, 영양사 면허를 획득하면 주별 규정에 따라 등록영양사 면허(Licensed Dietitian: LD) 또는 등록영양기능사 면허(Licensed Dietitian/Nutritionist: LDN) 명칭을 쓸 수 있음.

미국에서 영양사는 식품 영양사(Nutritionist)에서 더 나아가 각종 질병의 치료와 예방이라는 임상 영양(Dietitian)의 개념을 포함하고 있기 때문에 영양사 면허 및 자격 등을 취득할 경우 상당한 전문직으로 인정받고 있으며, 영양사 면허 취득 시 대학 의료센터, 지역사회 및 공중보건 분야, 연구 분야, 정부 기관 등으로 진출하여 영양에 대한 환자 교육, 의학영양 요법 관리, 스포츠 영양 및 기업 웰빙 프로그램 관련 교육, 제품개발 등의 업무를 수행할 수 있음.

미국 영양사협회에 따르면 2009년 기준 등록영양사 수입은 연간 51,100~62,200달러이며, 급여는 경력에 따라 85,000~88,000달러까지 상승하기도 함. 미국에서 영양사는 질병예방, 고령화, 건강에 대한 관심 증가 등으로 어느 직종보다 전망이 밝고 수요가 많을 것으로 예상되고 있음.<sup>14)</sup>

## ② 조리사 자격증

미국 요리사 연맹(ACF: American Culinary Federation)에서 발급하고 있는 조리사 자격증은 총 14개 종류로 역할에 따라 주방장(CC: Certified Culinarian), 부 조리사(Certified Sous Chef), 공인 조리사(Certified Chef de Cuisine), 수석 요리사(CEC: Certified Executive Chef), 마스터 요리사(CMA: Certified Master Chef), 관리 주방장(CCA: Certified Culinary Administrator), 공인 조리 교육자(CCE: Certified Culinary Educator) 등이 포함됨. 특히 요리 기술, 전문요리 지식, 높은 수준의 기술 역량을 평가하는 마스터 요리사(CMC: Certified Master Chef)를 따기 위해서는 관리주방장(CCA: Certified Culinary Administrator) 자격증 소지자에 한하며, 이 관리 주방장이 되기 위해서는 수석요리사여야 함이 자격요건임.

마스터 요리사의 자격증 취득 절차를 보더라도 자격심사 및 시험, 보수 교육 등 자격증 취득이 우리나라에 비해 상당히 까다로운 것으로 보임. 즉, 자격증 응시 자격요건을 일정 교육 이수자와 경력 및 추천서, 조리 관리자 자격 취득자로 제한하고 있으며, 시험은 건강한 요리, 뷔페 요리, 전통요리, 자유요리, 글로벌 요리, 제과제빵, 유럽식 요리 등 부문에서 필기시험 1시간, 실기시험(4시간 30분~15시간)이 8일 간 치러짐. 반면 국내 조리 기능장(Master Craftsman Cook) 실기시험은 1일 다섯 시간으로 비교적 단기적으로 조리사 역량을 평가하고 있음. 또한 자격증 취득 후에도 5년마다 보수교육을 통해 식품 안전 및 위생뿐 아니라 영양, 조리 감독 관리 등 마스터 요리사(CMA) 직무에 필요한 부문에 대해 재교육을 실시하고 있으나, 국내 조리사 보수교육은 2년마다 6시간의 위생교육을 실시하고 있기는 하나, 이는 집단급식소에 종사하는 조리사에 한하고 있고 위생교육으로 교육 분야가 다소 한정적이라는 취약점이 있음.

14) 미국 영양사 협회(American Dietetic Association) [www.eatright.org](http://www.eatright.org)

표 3-79. 미국 요리사 연맹에서 인증하는 조리사 자격증

구분	역할
주방장(Certified Culinarian) 제빵사(Certified Pastry Culinarian)	<ul style="list-style-type: none"> <li>식재 전처리 등 식품을 준비하는 입문 조리사</li> <li>제과 부문 입문 제빵사</li> </ul>
부 조리사(Certified Sous Chef) 워킹제빵사(Certified Working Pastry Chef)	<ul style="list-style-type: none"> <li>조리(제빵) 과정을 감독하는 관리자, 조리(제빵) 운영에 관련된 결정</li> </ul>
공인 조리사(Certified Chef de Cuisine)	<ul style="list-style-type: none"> <li>식품 서비스 운영 및 조리에 책임</li> </ul>
수석 요리사(Certified Executive Chef), 수석 제빵사(Certified Executive Pastry Chef)	<ul style="list-style-type: none"> <li>음식점, 호텔, 클럽, 병원 등에서 조리, 예산, 급여, 유지보수, 원가 등을 관리하는 책임자</li> <li>전체 감독, 행정 업무</li> </ul>
마스터 요리사(Certified Master Chef), 마스터 제빵사(Certified Master Pastry Chef)	<ul style="list-style-type: none"> <li>요리 기술, 전문 요리 지식, 높은 수준의 기술과 숙달</li> <li>수석 제빵사, 수석 조리사</li> </ul>
개인 요리사 (Personal Certified Chef)	<ul style="list-style-type: none"> <li>식재 전처리, 조리 및 서비스를 제공하는 요리사</li> <li>메뉴 계획 지식, 마케팅, 재무관리, 운영 의사결정 등 책임</li> <li>최소 3년 이상 요리 경력과 1년의 개인 요리사 경험 필요</li> </ul>
개인 수석 요리사 (Personal Certified Executive Chef)	<ul style="list-style-type: none"> <li>식재 전처리, 조리 및 서비스를 제공하는 고급요리사</li> <li>메뉴 계획 지식, 마케팅, 재무관리, 운영 의사결정 등을 책임</li> <li>최소 3년 이상 요리 경력 필요</li> </ul>
관리 주방장 (Certified Culinary Administrator)	<ul style="list-style-type: none"> <li>전문 외식서비스 운영을 하는 임원급 주방장</li> <li>조리 지식, 인적자원 관리, 운영 관리, 기획 기능 등을 증명해야 함</li> <li>현재 수석 요리사 혹은 수석 제빵사여야 함</li> </ul>
공인 조리 교육자 (Certified Culinary Educator)	<ul style="list-style-type: none"> <li>직업 교육기관 혹은 공인 보조(an accredited secondary)기관 교육자</li> <li>개발, 조리, 관리, 평가, 조리/외식서비스 운영 교육과정에 책임</li> <li>공인조리사(CCC) 혹은 워킹 제빵사(CWPC) 소지자</li> </ul>
공인 보조 조리 교육자 (Certified Secondary Culinary Educator)	<ul style="list-style-type: none"> <li>직업 교육기관 혹은 공인 보조(an accredited secondary)기관 경력 보유</li> <li>개발, 조리, 관리, 평가, 조리/외식서비스 운영 교육과정에 책임</li> <li>실기시험 동안 공인조리사(CCC) 혹은 워킹 제빵사(CWPC) 취득</li> </ul>

자료: 미국 요리사 연맹(ACF: American Culinary Federation). www.acfchefs.org

표 3-80. 미국 요리사연맹 마스터 요리사 자격증 취득 프로세스

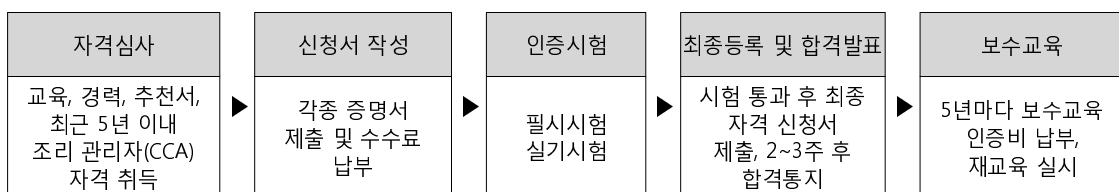




표 3-81. 미국 요리사협회 마스터 요리사 자격증 취득 세부 프로세스

단계		내용																											
Step 1	자격 심사	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪교육                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고등학교 졸업과 150시간 평생교육(CEH: Cnuing Education Hours)</li> <li>- 또는 고등학교 검정고시와 150시간 평생교육(CEH)</li> <li>- 또는 250시간 평생교육</li> <li>- 또는 조리학과 관련 2년제 학사</li> <li>- 또는 ACFEF 수습프로그램과 50시간 평생교육</li> </ul> </li> <li>▪경력                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 수석요리사(CEC: Certified Executive Chef) 또는 CCE(공인 보조 조리교육자)</li> </ul> </li> <li>▪시험 응시를 위한 추천서 2부(두 명의 Master Chef)</li> <li>▪최근 5년 이내 조리 관리자(CCA: Certified Culinary Administrator) 자격증취득</li> </ul>																											
Step 2	신청서 작성	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 서류: 졸업증명서, 성적증명서, 재직증명서, 필수 교육과정 증명서 (식품안전 및 위생, 영양, 요리감독관리 30시간 코스)</li> <li>▪수수료 납부</li> </ul>																											
Step 3	인증 시험	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪필기시험 ▪실기시험</li> <li>마스터 셰프 시험은 8일간, 8개의 카테고리로 구분하여 시행됨</li> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>과정</th> <th>필기시험</th> <th>실기시험</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. 건강한 요리</td> <td>30분</td> <td>4시간 30분- 식재준비 30분, 서비스 30분 포함</td> </tr> <tr> <td>2. 뷔페 요리</td> <td>1시간</td> <td>15시간 - 12시간 요리, 3시간 세팅준비</td> </tr> <tr> <td>3. 전통 요리</td> <td>1시간</td> <td>4시간 30분 - 4시간 요리, 30분 서비스</td> </tr> <tr> <td>4. 자유 요리</td> <td>1시간</td> <td>4시간 30분 - 4시간 조리, 30분 서비스</td> </tr> <tr> <td>5. 글로벌 요리</td> <td>1시간</td> <td>4시간 30분 - 4시간 준비, 30분 서비스</td> </tr> <tr> <td>6. 제과제빵</td> <td>1시간</td> <td>5시간 준비</td> </tr> <tr> <td>7. 유럽식 요리</td> <td>1시간</td> <td>4시간 30분- 4시간 준비, 30분 프리젠테이션</td> </tr> <tr> <td>8. 장바구니</td> <td>-</td> <td>5시간 30분- 시험 5시간, 30분 서비스</td> </tr> </tbody> </table> <li>* 필기시험 시간에는 오리엔테이션 시간 포함</li> <li>등급 결정 기준 및 절차                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 조리 기술: 마지막 등급에는 35의 가중치를 부여하여 최대 100점 부여</li> <li>2. 외관 및 맛: 마지막 등급에는 35점의 가중치를 부여하여 최대 100점</li> </ol> </li> </ul>	과정	필기시험	실기시험	1. 건강한 요리	30분	4시간 30분- 식재준비 30분, 서비스 30분 포함	2. 뷔페 요리	1시간	15시간 - 12시간 요리, 3시간 세팅준비	3. 전통 요리	1시간	4시간 30분 - 4시간 요리, 30분 서비스	4. 자유 요리	1시간	4시간 30분 - 4시간 조리, 30분 서비스	5. 글로벌 요리	1시간	4시간 30분 - 4시간 준비, 30분 서비스	6. 제과제빵	1시간	5시간 준비	7. 유럽식 요리	1시간	4시간 30분- 4시간 준비, 30분 프리젠테이션	8. 장바구니	-	5시간 30분- 시험 5시간, 30분 서비스
과정	필기시험	실기시험																											
1. 건강한 요리	30분	4시간 30분- 식재준비 30분, 서비스 30분 포함																											
2. 뷔페 요리	1시간	15시간 - 12시간 요리, 3시간 세팅준비																											
3. 전통 요리	1시간	4시간 30분 - 4시간 요리, 30분 서비스																											
4. 자유 요리	1시간	4시간 30분 - 4시간 조리, 30분 서비스																											
5. 글로벌 요리	1시간	4시간 30분 - 4시간 준비, 30분 서비스																											
6. 제과제빵	1시간	5시간 준비																											
7. 유럽식 요리	1시간	4시간 30분- 4시간 준비, 30분 프리젠테이션																											
8. 장바구니	-	5시간 30분- 시험 5시간, 30분 서비스																											
Step 4	최종등록 및 합격발표	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪시험통과 후 해당 서류와 최종 자격 신청서 제출</li> <li>▪2~3주 후 합격 통지</li> </ul>																											
Step 5	보수교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 5년 마다 보수교육</li> <li>▪ 인증비: 협회 회원은 300불, 일반은 400불 (자격증별 차등)</li> <li>▪ 재교육: 첫 번째 인증의 경우 80시간 재교육(식품안전, 위생, 영양, 조리운영에 대한 단기 교육 8시간 포함), 이후 재교육 음식안전 및 위생 8시간</li> </ul>																											

## 2) 일본

### (1) 외식산업 전문인력 관련 교육

#### ① 츠치조그룹교

츠치조그룹교는 일본의 프랑스 요리 연구가였던 츠치시즈오에 의해 일본 오사카 아베노에 설립된 세계적 요리학교로 지난 50년간 약 12만명의 졸업생을 배출했으며, 일본과 해외 도처에서 활용하고 있는 2천여명의 오너셰프를 배출한 일본최대 요리학교임.

츠치조그룹교의 수업과정은 1년제 조리사 본과, 2년제 조리기술 매니지먼트 학과로 구성되며 프랑스, 이탈리아, 일본, 중국 등 각국 전통요리에서부터 제과 등 요리 전반에 대한 수업을 진행하고 있음. 조리기술 매니지먼트 학과의 경우 조리사 본과의 수업(1학년)에 식품안전 위생, 식정보론, 환대산업론 등의 매니지먼트 분야 수업도 포함됨.

표 3-82. 츠치조그룹교 수업과정

구분	교양	이론	실습
1학년	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 식문화 개론(30시간)</li> <li>▪ 위생법규(30시간)</li> <li>▪ 공중위생(90시간)</li> <li>▪ 영양(90시간)</li> <li>▪ 식품학(60시간)</li> <li>▪ 식품위생(90시간)</li> <li>▪ 사회(30시간)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 요리 이론(150시간)</li> <li>▪ 우선용도 I (60시간)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 조리실습(300시간)</li> <li>▪ 스킵 업 기초실습(36시간)</li> <li>▪ 식품위생실습(30시간)</li> </ul>
2학년	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 식품안전 위생(28시간)</li> <li>▪ 식정보론(30시간)</li> <li>▪ 환대산업론(26시간)</li> <li>▪ 점포관리론(80시간)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 조리기술 이론(364시간)</li> <li>▪ 우선용도 II(52시간)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 고급요리실습(252시간)</li> </ul>

자료: 일본 츠치조그룹교, www.tsuji.ac.jp

또한 이 기관은 조리사 양성시설로써 졸업과 동시에 조리사 면허를 자동으로 취득할 수 있고 전문가 과정을 두어 체계적으로 교육 프로그램을 관리하고 있어 일본요리를 배우고자 하는 외국인이나 전통적인 세계요리를 배우고자하는 한국·중국인에게도 인지도가 높은 조리전문학교임<sup>15)</sup>

#### ② 재단법인 식의 안전·안심재단, (사)일본푸드서비스협회

일본의 외식산업 관련 인력 교육의 대표적인 기관은 재단법인 식의 안전/안심재단과 (사)일본푸드서비스협회가 있음. 재단법인 식의 안전/안심 재단은 외식산업 전체의 교육 훈련을 담당하는 역할을 수행하고 있는데, 외식산업 관련 교육을 원하는 학생에게 대학기부 강좌(세이부 문리 대학, 리쿠노우학원

15) 이민아 외(2008). 한식 마케팅 모형개발 연구. 농림수산물부·한국식품연구원

대학, 후쿠오카 대학, 분쿄대학, 아이치가쿠센대학)를 실시하고 있음.

(사)일본푸드서비스협회는 회원사 교육 및 연수 담당자를 대상으로 교육 및 세미나를 운영하고 있으나 주로 1회성 연수 및 세미나 등으로 구성되어 있음. 그 중 대표적인 교육은 점장을 대상으로 하는 역량강화 교육, 시장개발 담당자를 대상으로 하는 마케팅 교육, 외식업체 신입사원을 대상으로 하는 리더십 교육을 들 수 있음. 역량강화 교육은 외식업체 점장 및 매장관리 책임자 30명을 대상으로 이틀간 이루어지는 교육으로, 점장의 역량 강화를 교육 목표로 주어진 경영자원(시간, 사람, 비용)으로 점포 활성화 및 고객 만족도를 향상시키는 방법을 교육함. 더불어 직원 양성과 동기부여, 직원의 권리와 의무에 대해 교육하고 있음. 상품전략 강좌는 외식업체 경영자 및 임원, 상품시장 개발 경영기획 부문 등의 담당자를 대상으로 업계 임원과 학계 교수를 초청하여 4일간 상품개발 전략의 기술과 응용방법에 대한 교육을 실시하고 단기 교육임. 세부적으로는 4회 강의를 통해 상품개발 전략이론, 시장분석 방법, 시장개발 담당자의 필수 기술과 응용방법을 교육함. 마지막으로 외식업체 신입사원 65명을 대상으로 일일 리더십 교육을 실시하고 있는데, 외식업에서의 직업의식, 커리어 기회 발견과 더불어 리더십에 대해 강의하고 있음. 일본 푸드서비스 협회의 교육은 주로 협회 소속 업체의 교육담당자 및 직원을 대상으로 하는 1~4일의 단발성 교육이 많음.

표 3-83. 사단법인 일본 푸드서비스협회 교육 및 연수

구분	참석대상	기간	장소	내용	
연수	회원사	7박 8일	시카고 네이뿌주르 뉴욕테마	• 미국 외식시장 성숙기의 생존과 시장확대를 위한 해외진출	
	회원사	9박 10일	올렌도 뉴욕	• 외식 업체별 시찰 • 대형 체인레스토랑 본부 방문 • 현지 요리사 강연 및 주방투어 • 외식시장 소비 동향 및 업계 동향	
	회원사	5박 6일	중국 청도	• 중국 지역 외식업 성장가능성 탐구 • 중국진출 현지기업 본부방문, 매장방문 등	
세미나	식중독 예방	본부 스텝, 점장, 주방장	1일 코스	오사카/도쿄	• 외식업체 식중독 예방 포인트 및 실천 방법
	경영	회원사	1일 코스	협회	• 외식시장 선두기업 초청 경영전략 강의
	전망대회	회원사	1일 코스	협회	• 외식업 전망 • 외식산업 정책 및 전략 동향
교육	역량강화	점장	2일 코스	협회	• 점포 경영자원(인적, 물적, 정보 등) 활용 방법
	상품전략	시장개발 담당자	4일 코스	협회	• 상품개발 전략의 이론, 원리 • 메뉴개발 성공 및 실패 사례
	리더십	외식업체 신입사원	1일 코스	협회	• 외식업에서의 직업의식, 기회 발견 • 리더십

주: 2010~2012년 기간 진행한 교육

자료: 사단법인 일본 푸드서비스협회(社団法人日本フードサービス協会). <http://www.jfnet.or.jp>

## (2) 외식분야 자격 제도

일본의 자격 유형<sup>16)</sup>은 자격의 주체에 따라 크게 국가 자격, 국가자격과 민간자격의 중간 형태인 공적자격, 민간자격으로 구분할 수 있는데, 먼저 국가 자격은 일본 성·칭의 개별법이 정하고 있는 자

16) 한국산업관리공단(2010). “외국의 자격제도 운영에 관한 연구”에서 부분 발췌하여 재정리

격으로 의사, 국가공무원, 지방공무원, 교원, 건축사, 변호사, 소방사, 세무사, 회계사 등 주로 국가의 안전, 생명, 질서와 관련한 면허적 성격의 종목에 집중되어있으며, 국가자격은 몇 가지 특징을 가짐. 첫째, 법령에 의해 자격이 운영되며 법령에는 자격 소지자의 수행업무와 영업내용 및 범위가 명시되어 있으며, 둘째 한 개인이 일정한 법령에서 규정하고 있는 특정 능력을 갖고 있음을 인정하는 체제로 운영된다는 점, 셋째, 특정 업무를 수행하는데 적합한 사람에 한해 인정하고 있어 취업에 제한을 둔다는 점 등이 있음. 국가자격증은 각 성·청에서 개별적으로 관장하여 자격의 대부분을 민간협회나 단체에 위임하여 운영하고 있는 기술자격과 후생노동성 주관 하에 중앙직업능력개발협회가 위임하여 운영하고 있는 기능사 자격을 포함함.

국가자격은 다시 그 성격에 따라 업무독점자격, 의무배치자격, 명칭독점자격으로 나눌 수 있는데, 업무독점자격은 해당자격 취득자만이 일정한 업무에 종사할 수 있으며 변호사, 의사, 공인회계사, 세무사, 크레인 운전자 등을 포함한 총 114종이 있으며, 취업시 필요조건이 되므로 면허취득 뿐 아니라 지방자치단체가 실시하는 별도의 시험 등 채용절차를 거쳐야 함. 의무배치자격은 업무 독점자격을 제외하며 일정한 사업장에 그 자격 취득자를 배치하는 것이 의무화되어 있는 자격으로 여행업무담당주임자 등을 포함하여 총 122개 자격증이 있는데, 이는 업무독점자격과 달리 기업 대표자가 자격을 가질 필요가 없고 구성원 가운데 자격증소지자가 존재하면 됨. 명칭독점자격은 업무 독점·의무배치 자격 이외의 것으로 그 자격을 취득한 자만이 일정한 호칭을 부여받을 수 있고, 단순히 전문지식과 기능의 보유에 대한 공중 성격이 강하여 자격유무가 직장에서의 지위에 미치는 영향이 다소 약한 편으로 기술사, 영양사, 관리영양사, 조리사 등을 포함하여 총 44종이 있음. 명칭독점자격의 경우 일반적으로 1급, 2급과 같이 지식과 기능의 수준을 분명히 나누는 시스템을 갖고 있음.

공적자격은 민간이 해당 관청의 인정을 받아 운영하는 국가자격과 민간자격의 중간형태의 자격으로 기능심사인정제도와 사내 검정인정제도로 나눌 수 있으며, 기능심사인정제도는 민간에서 실시하고 있는 각종 기능심사 간의 차별화를 필요이상으로 조장할 우려가 있다는 점에서 2005년 말 폐지되었음. 이에 따라 공적자격에 해당하는 기존 자격은 존재하지 않으나, 도도부현 등 지방자치단체가 인정하는 자격은 여전히 유효하고 지방자치단체 인증자격으로 존속하고 있음. 사내검정인정제도는 근로자의 직업에 필요한 능력의 개발 및 향상을 목적으로 사업주(또는 사업주 단체, 연합단체)가 해당 사업 관련 직종에 해당하는 근로자의 직업능력의 정도를 검정하는 제도로, 주로 제품관리, 제품검사, 자동차부품관리 등 기업 내 특정 기능과 기술에 관련된 것이 많음.

민간자격은 민간자격관리자가 자체적으로 교육훈련을 실시하여 평가를 통해 자격을 발급하고 있으며, 국가에서 관리하지 않는 자격을 중심으로 운영되고 있음. 일본의 경우 외식산업 관련 자격증 중 대표적인 국가자격은 영양사와 조리사가 있고, 민간자격은 다양한 민간기관에 의해 운영되고 있는 레스토랑서비스, 소믈리에 자격증 등이 포함됨.

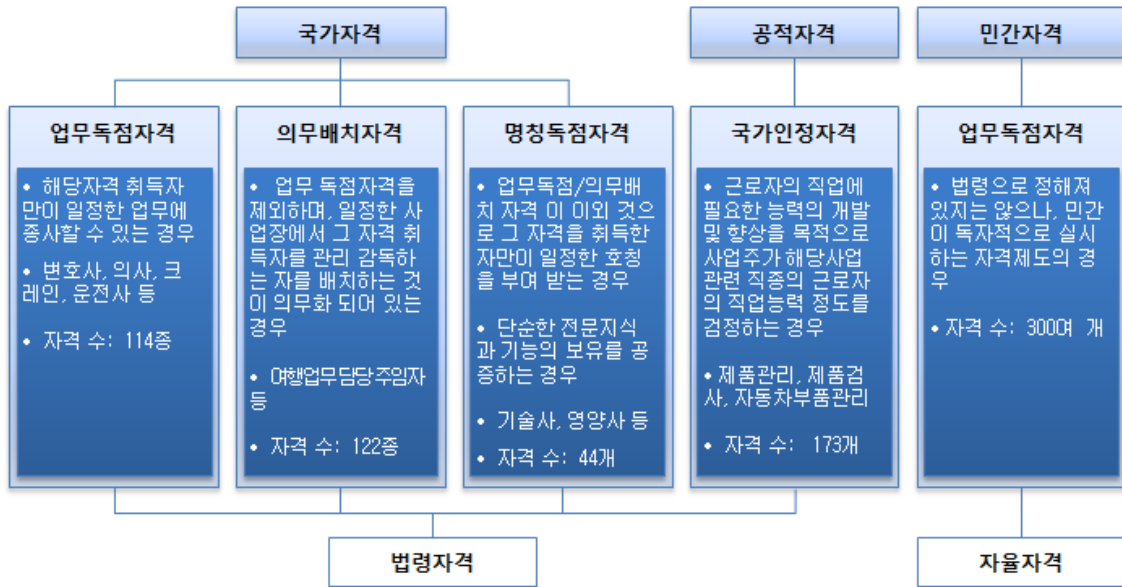


그림 3-5. 일본 자격 제도 체계

한편, 일본의 대표적인 외식관련 자격을 크게 국가자격, 민간자격으로 구분할 때, 국가자격에는 영양사, 관리 영양사, 조리사, 관리조리사, 레스토랑 서비스 기능사, 제과 위생사, 민간자격에는 푸드 코디네이터, 소믈리에, 수석 소믈리에, 와인 어드바이저, 푸드 애널리스트, 식육 어드바이저, 식육강사 등이 포함됨.

표 3-84. 일본의 외식산업 관련 국가·민간자격증

분류	분야	자격증 명칭(주관기관)
국가 자격증 (6종)	영양(2종)	영양사(도도부현), 관리영양사(후생노동성)
	조리·위생(3종)	조리사(도도부현), 관리조리사(후생노동성), 제과위생사(도도부현)
	레스토랑 서비스(1종)	레스토랑 서비스 기능사(후생노동성) <sup>1)</sup>
민간 자격증 (17종)	푸드코디네이터/식품분석/식생활 관련(10종)	푸드코디네이터(비영리법인 푸드코디네이터협회), 푸드애널리스트(일본 식품분석협회), 식육어드바이저·가정요리전문가·잡곡마이스터·네츄럴푸드코디네이터·생활습관예방어드바이저·야채와 과일에 관한 어드바이저·마크로비오틱치료사(재단법인 일본능력개발추진협회), 식육강사(비영리법인 일식 교육강사 협회)
	커피/와인/티 관련(6종)	(수석)소믈리에·와인어드바이저·와인전문가(사단법인 일본소믈리에협회), 커피바리스타·티전문가·각테일애널리스트(재단법인 일본능력개발추진협회),
	노인식 관련(1종)	개호식전문가

주 1: 레스토랑 서비스 기능사는 직업능력개발촉진법에 따른 시험 기관으로 지정된 사단법인 일본 호텔레스토랑 서비스 협회가 실시  
 자료: 일본영양사협회(日本栄養士會). [www.dietitian.or.jp](http://www.dietitian.or.jp), 영양사 법(栄養士法). [law.e-gov.go.jp/htmldata/S22/S22HO245.html](http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S22/S22HO245.html), 건강증진법(健康増進法). <http://law.e-gov.go.jp/htmldata/H14/H14HO103.html>

## ① 외식산업 관련 국가자격

일본은 국민건강 증진과 건강한 식생활을 위해 영양 및 식품에 대한 전문적 지식을 갖춘 영양사 및 관리영양사, 조리사 및 전문조리사 등을 양성하고 관련 단체와의 연계를 통해 관련 인재양성을 추진하고 있음. 여기서는 먼저 영양사 면허제도에 대해 설명하기로 함.

일본의 영양사 면허<sup>17)</sup>제도는 「영양사 법」(쇼와 22.12.29 법률 245호)에 의하면 업무 범위에 따라 크게 영양사와 관리 영양사로 나뉨. 영양사는 ‘도도부현 지사의 면허를 받은 영양사의 명칭을 사용하여 영양지도에 종사하는 자’이며, 관리영양사는 ‘환자의 요양을 위해 필요한 영양 지도, 개인의 신체 상황, 영양상태 등에 따른 고도의 전문 지식과 기술을 요하고, 건강 유지 증진을 위해 영양의 지도 및 특정다수인에 대한 지속적인 식사를 공급하는 시설이용자의 신체상태, 영양상태, 이용 상황 등에 따라 특별한 배려를 필요로 하는 급식관리 시설에 대한 영양개선 지도 등을 실시하는 자’를 말함. 즉, 영양사는 비교적 단순한 영양지도 업무인 반면, 관리영양사는 고도의 전문적 지식과 기술을 보유함으로써 건강 유지 증진을 위한 영양지도, 집단급식시설 급식관리 등으로 보다 전문적인 업무를 수행하여 면허 취득 방법도 비교적 까다로운 편이며 급식시설의 전문영양사 배치가 의무화되어 있음. 이는 급속한 고령화 진전 및 질병구조 변화로 인해 국민건강의 중요성에 대해 주목하기 시작한 일본이 생활습관병이라는 국민적 과제 해결을 위한 일환으로 판단됨. 즉, 종전에는 영양사와 관리영양사의 업무가 모호했으나 이를 보다 명확히 함으로서 생활습관병의 증가와 환자 요양에 필요한 전문적 영양지도 업무가 부각되었다 할 수 있음. 업무 재분장과 더불어 종전보다 관리 영양사 면허 취득을 위해 실무경험이 강조되고, 등록제에서 면허제로의 변화 등이 같은 맥락이라 할 수 있음.<sup>18)</sup>

면허취득 방법 <그림 3-6>은 먼저 영양사의 경우, 후생노동대신이 지정한 영양사 양성시설에 입학하여 해당과정을 이수하고 졸업한 후 자격이 주어짐. 영양사 양성시설은 4년제 대학, 2년제 대학, 수업연한 2·3·4년의 전문학교가 있으며, 수업연한에 관계없이 영양사 자격은 동일함. 단, 통신교육/야간 학교는 허용되지 않음. 반면, 관리영양사는 영양사 자격을 소지하고, 일정 기간 후생노동성대신이 지정한 시설에서 영양지도 종사 경력이 있는 자가 영양사 국가시험에 합격하면 면허가 주어짐. 단, 4년제 영양사 시설을 졸업한 자의 경우 관련 경력 없이 국가시험에 합격하면 됨.

17) 자격관리는 크게 자격제도와 면허제도로 나눌 수 있는데, 자격은 직업활동 및 개인의 직업능력 평가를 통한 우수 직업인 양성에 목적을 두고 해당 자격이 취업과 직무에 대한 제한이 없는 직업능력의 인정형임. 반면, 면허는 국민의 생명, 건강, 질서, 안전을 위한 진입규제로서 해당 분야의 자격을 취득해야만 직업행위가 가능한 독점적 지위보장 기능을 함(한국보건사회연구원, 2008).

18) 일본은 2002년 「건강증진법」 제정, 2005년 「식육(食育)기본법」 등 제정으로 국민건강 향상에 필요한 구체적인 조취를 취하기 시작

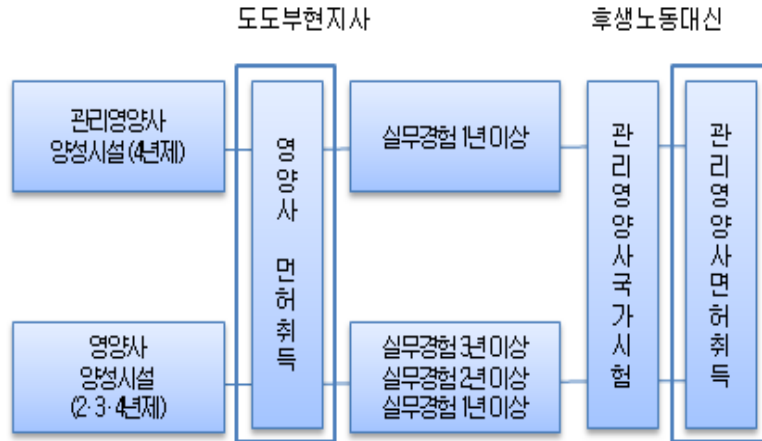


그림 3-6. 일본 영양사·관리영양사 면허 취득 절차

자료: 일본영양사협회(日本營養士會). [www.dietitian.or.jp](http://www.dietitian.or.jp), 영양사 법(營養士法). [law.e-gov.go.jp/htmldata/S22/S22HO245.html](http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S22/S22HO245.html)

표 3-85. 영양사 자격과 관리영양사면허 비교

구분	영양사	관리 영양사
구분	명칭독점형	명칭독점형
시험	시험 없음	국가시험
자격취득 자격	<ul style="list-style-type: none"> <li>후생노동대신이 지정한 2·3·4년제 양성시설을 졸업</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>후생노동대신 지정한 4년제 양성시설을 졸업하고 영양사 면허가 있으며 1년의 실무경험이 있는 자가 관리영양사 면허를 통과하여야 함</li> <li>2·3년제 영양사 양성시설을 졸업하고 영양사 면허가 있으며 각각 3·2년 실무경험이 있는 자가 관리영양사 면허를 통과하여야 함</li> </ul>
시험과목 (이수학점)	<ul style="list-style-type: none"> <li>기초분야(12학점) <ul style="list-style-type: none"> <li>인문과학/사회과학/자연과학/외국어/보건교육</li> </ul> </li> <li>전문분야(50학점) <ul style="list-style-type: none"> <li>사회생활과 건강/인체의 구조와 기능/식품과 위생</li> <li>영양과 건강/영양의 지도/급식의 운영</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기초분야(12학점) <ul style="list-style-type: none"> <li>인문과학/사회과학/자연과학/외국어/보건교육</li> </ul> </li> <li>전문기초분야(38학점) <ul style="list-style-type: none"> <li>사회 환경과 건강/인체의 구조와 기능 및 질병의 발생/음식과 건강</li> </ul> </li> <li>전문분야(50학점) <ul style="list-style-type: none"> <li>기초영양학/응용영양학/영양 교육론/임상 영양학/공중영양/급식영양이론/종합연습/현장 실습</li> </ul> </li> </ul>
면허 부여자	지자체장(도도부현)	후생노동대신
양성시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>후생노동대신이 지정한 양성시설</li> <li>수업연한 2,3,4년 전문학교</li> <li>수업연한 2년 단기대학</li> <li>수업연한 4년 대학</li> </ul>	좌동
비고	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>급식시설에 영양사 배치 의무화(법률 제103호 「건강증진법」 제 21조 1항)</li> </ul>

자료: 일본영양사협회(日本營養士會). [www.dietitian.or.jp](http://www.dietitian.or.jp), 영양사 법(營養士法). [law.e-gov.go.jp/htmldata/S22/S22HO245.html](http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S22/S22HO245.html), 건강증진법(健康増進法). <http://law.e-gov.go.jp/htmldata/H14/H14HO103.html>

조리사는 1958년 시행된 「조리사 법」에 따라 조리사의 명칭을 사용하여 조리업무에 종사할 수 있는 사람을 말함. 조리사 면허 유형은 국가 자격 중 명칭독점형에 해당되어 해당 법에 따라 조리사 면허를 취득한 사람만이 조리사 명칭을 사용할 수 있고 면허 소지자가 아니면 해당 명칭을 사용할 수 없음. 그러나 조리사의 배치는 의무형이 아닌 선택형으로 명시하고 있음.<sup>19)</sup>

조리사는 크게 조리사와 전문조리사로 나눌 수 있는데, 조리사는 도도부현지사의 면허를 받은 자를 말하며 전문조리사는 후생노동대신의 면허를 받은 자를 말함. 조리사 면허 자격은 조리사 시험에 합격한 자와 조리사 양성시설을 졸업한 자로 나뉘는데, 조리사 시험은 후생노동대신이 정하는 기준에 따라 도도부현지사가 시험을 실시하고 있음. 시험과목은 총 7개 과목(식문화개론, 위생법규, 공중위생학, 영양학, 식품학, 식품위생학, 조리이론) 60문항으로 구성되어 있으며, 시험시간은 120분임. 조리사는 조리사 양성시설을 졸업하고 해당 양성 시설에서 1년 이상 관련 지식과 기술을 습득하거나, 급식시설 및 영업시설(음식점영업, 어패류판매업, 반찬 등 제조업, 학교/병원/기숙사 등의 급식시설)에서 2년 이상 조리업무에 종사한 후 조리사 시험에 합격한자를 말함. 전문조리사는 조리사 면허를 취득하고 일정기간 이상 조리 업무에 종사한 자가 국가자격시험(일식·서양식·중식·면·급식·스시 조리사)에 통과한 후 후생노동대신의 면허를 받은 자를 말함.



그림 3-7. 일본 조리사 면허 취득 흐름

자료: 사단법인 조리기술센터(社団法人調理技術技能センター), <http://www.chouri-ggc.or.jp>

표 3-86. 전문조리사 자격시험 응시조건

부문	실무경험 연수	경력 연수 중 조리사 면허 소지 기간
실무 경력자	8년 이상	3년 이상
양성시설에서 1년 이상 공부한자	6년 이상	3년 이상
조리 관련 직업훈련 수료자	7년 이상	3년 이상

자료: 사단법인 조리기술센터(社団法人調理技術技能センター), <http://www.chouri-ggc.or.jp>

레스토랑 서비스 기능사(レストランサービス技能士)는 호텔레스토랑에서 근무하는 사람들을 대상으로 하는 국가자격으로 「직업능력개발촉진법」 제47조 1항에 따라 사단법인 일본 호텔레스토랑 서비스 기술협회에서 시행하고 있음. 동 법에 따라 레스토랑 서비스 기능사 자격을 소지하고 있지 않은 자는 레스토랑 서비스 기능사라고 칭하는 것이 금지되어 있음(명칭독점자격). 점정 등급은 1급, 2급, 3급으로 구분되며, 대학의 레스토랑 서비스 관련 학과를 이수한 자의 경우 응시가 가능하며 1급의 경우 관

19) 多數人に對して飲食物を調理して供する施設又は營業で厚生労働省令の定めるものの設置者又は營業者は、当該施設又は營業における調理の業務を行わせるため、当該施設又は營業の施設ごとに、調理師を置くように努めなければならない。(調理師 最終改正：平成二三年六月二四日法律第七四号)



련 업무에 8년 이상 실무 경험이 필요함. 자격시험은 총 8과목의 학과시험과 레스토랑 서비스 작업 실기로 구성됨. 이는 현재 일본 내 얼마 안 되는 레스토랑 및 호텔 업종 관련 국가자격으로 자격 수당을 지급하는 곳도 있음.

표 3-87. 일본 레스토랑 서비스 기능사 자격시험 응시조건

부문	3급	2급	1급
응시 자격	대학의 레스토랑 관련 학과를 이수한자	대학의 레스토랑 관련 학과를 이수한자	대학의 레스토랑 관련 학과를 이수한자 / 서비스 업무에 8년 이상 실무 경험
출제 과목	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 학과시험 - 식품위생 및 공중위생 / 식음료 일반 / 레스토랑 서비스 / 음식문화 / 시설관리 등 / 불만에 대한 대응 / 관계법규 / 안전보건</li> <li>• 실기시험 - 레스토랑 서비스 작업</li> </ul>		
응시료	• 1급 23,500엔 / 2급 10,500엔 / 3급 8,000엔		

자료: (사)일본 호텔 레스토랑 서비스협회(社団法人日本ホテル・レストランサービス技能協會). [www.hrs.or.jp](http://www.hrs.or.jp)

## ② 외식산업 관련 민간자격

외식산업 관련 민간자격증에는 푸드코디네이터, 소믈리에 바텐더, 파티시에, 영양 담당자, 개호식 전문가, 선박요리사, 식품위생 책임자 등이 포함되며, 여기서는 대표적인 자격증은 푸드코디네이터에 대해 설명하고, 기타 민간 자격증에 대해서는 부록을 참고하면 됨.

푸드코디네이터(フードコーディネーター)는 비영리법인 푸드코디네이터 협회에서 주관·실시하는 능력인정형 민간자격증으로, 레스토랑 신제품 개발, 메뉴 계획, 매장구성 및 연출, 판촉계획 및 실시, 이벤트 기획 등 레스토랑 운영을 종합적으로 조정하는 능력에 대해 자격을 부여하고 있음. 이는 비영리법인 일본 푸드 코디네이터 협회에서 운용하는 민간자격증으로 자격증 시험은 1·2·3급으로 나뉘는데, 3급은 디자인 아트, 경제·경영, 문화, 과학 등 레스토랑 운영에 필요한 기본지식을 요구하고, 2급부터는 레스토랑 프로듀서, 식품제품 개발, 음식이벤트 미디어 등 직무별 전문분야를 설정하여 응시함으로써 전문성을 갖추도록 운영하고 있음. 또한 1급의 경우 기획서 제출 및 프리젠테이션이 포함되어 주로 관련 스킬 향상에 중점을 둔 것으로 분석됨. 2012년 3월 현재 합격자는 3급은 2만명, 2급은 1천명 이상임. 협회에서는 자격증 취득과 관련한 일일 강습(유료)도 실시하고 있음.

표 3-88. 일본 푸드코디네이터협회 푸드코디네이터 자격시험 응시조건

부문	3급	2급	1급
응시 자격	• 18세 이상	• 푸드코디네이터 3급 소지자 • 2급 1차 시험 합격자	• 푸드코디네이터 2급 소지자
출제 과목	• 1차시험 - 디자인 아트 - 경제·경영 - 문화 - 과학 - 단, 조리사, 영양사, 관리영양사, 제과 위생사 면허 소지자의 경우 문화 및 과학시험 면제	• 1차시험 - 레스토랑 프로듀서 - 식품 제품개발, 서비스업 및 생활지원 - 음식이벤트 미디어 • 2차시험(분야별 과목 선택) - 레스토랑 프로듀서 - 식품제품 개발 - 음식이벤트 미디어	• 1차시험 - 단답형식의 기획서 제출 - 전문분야(레스토랑 프로듀서, 식품제품 개발, 음식이벤트 미디어) 중 2개 부문 선택 • 2차시험 - 프리젠테이션
응시료	• 학과시험: 6,500엔 • 실기시험: 8,000엔 • 인증등록비: 20,000엔	• 학과시험: 6,500엔 • 실기시험: 10,500엔 • 인증등록비: 20,000엔	• 학과시험: 6,500엔 • 실기시험: 23,500엔 • 인증등록비: 20,000엔

자료: 비영리 법인 푸드코디네이터 협회. www.fcj.or.jp

### 3) 프랑스

프랑스의 대표적인 외식산업 전문인력 교육기관은 조리 부문의 경우 르꼬르동블루(Le Cordon Bleu)를 들 수 있음. 르 꼬르동 블루는 1895년 설립되어 100년 이상 전통을 지닌 명문요리학교로 평가 받고 있으며, 영국 런던, 일본 도쿄, 호주 시드니 및 아델레이드, 캐나다 오타와, 한국 서울 등 15개 국 30여개 분교를 운영 중임. 조리 교육 프로그램의 가장 큰 강점은 80여명의 전문요리사들로 구성된 교수진이 전통적인 프랑스 요리 기술 습득을 위해 집중적인 훈련을 제공한다는 점으로, 실습위주 이론수업을 병행하고 있으며 주로 시연에 의해 진행됨. 교육 프로그램은 요리 디플로마(Diploma, 전문학사), 제과 디플로마, 제빵 디플로마 과정이 있으며, 이는 기본, 중급, 고급과정으로 구성되어 각각의 과정을 완료해야만 인증서를 받을 수 있고, 다음 단계를 밟기 위해서는 전 단계의 인증서 소지가 필수임. 특히 그랜드 디플로마 과정은 요리 디플로마와 제과 디플로마가 결합된 형태로 단 시간 내 집중적이고 완벽한 훈련과정으로 평가 되고 있음. 그랜드 디플로마 프로그램은 9개월 과정으로 마지막 단계는 외식업체에서 실습을 실시하고 있음.

또 다른 외식산업 교육기관에는 우리나라의 농수산물유통공사와 비슷한 성격을 지닌 소펙사(Sopexa: 프랑스 농식품 진흥공사)가 있음. 이들은 프랑스 농수산부(Ministere de L'agriculture)와 긴밀하게 협력하여 프랑스 식재료를 취급하는 농식품 업체들과 관련분야(와인과 스피리츠, 육류 및 가공식품, 축산물업계) 종사자에게 다양한 해외진출 서비스 제공, 자국 식품과 식재료 및 프랑스를 홍보하기 위한 마케팅 사업 등을 실시하며, 동시에 프랑스산 제품을 보다 효과적으로 홍보하기 위해 훈련 모듈(Training module)을 구성하여 제품에 맞는 타겟 시장을 중심으로 교육 프로그램을 운영하고 있는데, 이는 소펙사와 연계된 프랑스 내·외의 소비자 단체, 오피니언 리더 그룹, 전문가 그룹과 수입관련 종사자, 와인거래 상인들, 레스토랑 관계자, 수퍼마켓과 백화점의 매니저 등과 같은 그룹을 대상으로 프랑스산 식재료나 가공품을 더 잘 활용할 수 있는 강의 프로그램을 구성하여 교육을 실시하는 것임. 이를

통해 더 많은 단체나 그룹들과 연계할 수 있으며 직접 목표 고객에게 제품 홍보를 할 수 있다는 점이 장점임<sup>20)</sup>. 실제로 한국 소펙사에서 진행하고 있는 한국 와인 소믈리에 대회(2012년 제 11회)도 이와 같은 취지에서 진행되고 있으며, 최근에는 프랑스 와인과 치즈를 해외시장에 알리기 위해 업계 관계자를 초청하여 제품 소개나 시연회 등의 강좌를 열고 있음.

표 3-89. 2012년 소펙사 KOREA의 세미나 개최 현황

개최일	내용
2012년 7월 5일	2012 제11회 한국 소믈리에 대회 결선
2012년 7월 5일	알자스 와인 세미나
2012년 6월 1일	2012 프랑스 치즈 아틀리에
2012년 5월 24일	2012 부르고뉴 와인 세미나
2012년 5월 2일	2012 국제주류박람회 프랑스관
2012년 4월 9일	2012 프랑스 요리대회 수상자 구르메(프랑스 현지 유명 레스토랑) 투어
2012년 3월 20일	2012 프랑스 치즈 아틀리에
2012년 3월 13일	2012 발레 뒤 론 와인 아틀리에
2012년 2월 24일	2012 프랑스 치즈 아틀리에

자료: 소펙사. www.sopexa-korea.

프랑스 조리사 자격제도는 프랑스 요리에 국한하여 시험을 실시하며 응시자 교육 수준별 자격증을 구분하여 수준별 요리사에 대한 자격증을 부여하는 시스템임. 자격증 종류는 직업적으로 가장 기본이 되는 국가자격증(CAP), 고등교육으로 가기위한 중간 자격증(BEP), 전문직업 고등학교 졸업을 증명하는 자격증(Bac Prof, 고등학교 과정), 전문대학 수준의 직업 인증 자격증(BTS, 전문대학 과정), 직업학사 자격증(Licences Pro, 일반대학 과정)등이 있으며, 대부분의 요리사들은 CAP 자격증으로 활동하며 좀 더 수준 있는 요리사가 되기 위해서는 고등교육을 받아야 함. 모든 교육과정은 해당 과정의 자격증을 취득하면서 종료되게 되어 있음. 각 자격증을 위한 모든 시험은 국가자격으로 인정받고 있으며 국가에서 인정하는 기관에서 시행하고 있음.<sup>21)</sup>

#### 4) 이탈리아

이탈리아의 대표적인 외식산업 관련 교육 기관은 국제적인 전문요리 학교 ICIF(Italian Culinary Institute for Foreigners), Alma(International School of Italian Cuisine)가 있는데, 이들은 주로 정부 주도하에 조리 학교를 운영함으로써 자국음식 세계화와 보편화에 기여하였다고 평가받고 있음. 두 기관의 경우 조리 관련 교육을 받기 위해 세계 각국 사람들이 오고 있는데 이들은 ICIF나 Alma에서 조리 교육을 받고 다시 모국으로 들어가 이탈리아 식문화를 알릴 수 있도록 조리 뿐 아니라 레스토랑 관리자 과정도 함께 운영하는 것이 특징임.

20) 최인식 외(2010). 한식세계화를 위한 민간역할 체계화방안 연구. 농림수산식품부 연구용역 보고서

21) 김기영 외(2011). 외식산업 발전방안 연구. 농림수산식품부 연구용역보고서

먼저, ICIF는 1980년 8월 토리노시 요리협회회장 Bruno Libralon와 미국 내 이탈리아 레스토랑 경영자 모임 대표 Tony May, 음식과 문화 편집장 Giorgio Lindo가 북미지역 이탈리아 요리사에 대한 수요 증가와 이탈리아 지역요리의 전세계적 전파에 합의하여 토리노 시내 이탈리아 요리를 전 세계에 알리고자 설립됨. ICIF는 비영리기관으로써 요리 관련 교육과정을 개설하고 미국 농림부의 재정지원과 이탈리아 정부로부터 적극적인 후원을 받아 운영해 왔음. ICIF의 설립목표는 이탈리아 요리 전문가와 다양한 계층의 이탈리아 요리 대사 양성을 통해 이탈리아의 음식문화와 맛을 널리 알리는 것으로 집중적이고 전문적인 요리 교육과 현지 인턴 실습을 통해 28개국에 3천명이 넘는 이탈리아 전문 요리사를 배출함. 독일, 일본, 미국, 캐나다, 말레이시아, 멕시코, 중국, 브라질, 한국 등 총 12개 국가에 설립한 해외 분교와 긴밀한 네트워크 구축을 통해 외국학생들의 꾸준한 활동을 지원하고 있음. 주요 교육과정은 이탈리아 음식과 와인에 대한 특화를 희망하는 외국인 전문가(조리사, 소믈리에, 레스토랑 운영자) 마스터 과정, 단기과정(일반코스, 테마별 코스), 재교육 과정으로 단순히 요리 뿐 아니라 이탈리아 문화와 이탈리아어 등을 함께 전파하고 있음. 각국 분교에서 이탈리아인 요리사에게 수업을 들은 뒤 이탈리아로 건너가 레스토랑 주방에서 직접 음식을 만드는 과정을 거쳐야 졸업을 할 수 있음. 우리나라의 경우 1999년 한국요리사협회 소속 요리사들이 이탈리아 본교에서 연수를 받은 것이 계기가 되어 2005년 3월 ICIF Korea가 정식으로 발족되었음.

표 3-90. 이탈리아 ICIF 교육과정

구분	교육과정
조리사	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 장기코스(6개월)와 단기코스(3개월) 선택 가능</li> <li>- 장기코스: 이론 및 실습 2달, 현장실습 4개월</li> <li>- 단기코스: 이론 및 실습 21일, 현장실습 70일</li> <li>- 1~3주 이탈리아 요리 테마코스 운영</li> <li>▪ 응시요건</li> <li>- 장기코스: 고등교육기관이나 외식관련 기관의 학위 졸업자, 현직 조리사, 관련경력 최소 3년 이상</li> <li>- 단기코스: 외식관련 고등학교 졸업자, 현직 조리사, 관련 경력 최소 1년 이상</li> <li>▪ 교육과목</li> <li>- 장기코스: 조리, 이탈리아 지역요리, 제빵 기술, 아이스크림 요리, 와인 이론과 제공방법, 이탈리아 식품서비스 개념, 제품 시음 방법론 및 관능테스트/분석방법, 영양, 식품회사 및 생산지 방문, 이탈리아어</li> <li>- 단기코스: 조리 실기, 제빵, 와인, 이탈리아어</li> <li>- 테마코스: 이탈리아 오일, 식초, 전통소스, 케익 및 과자, 아이스크림</li> </ul>
소믈리에	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3개월 과정 3주 수업, 9주 인턴십, 2일 단기코스</li> <li>▪ 교육과목: 포도 재배 및 재배법, 맛 기술, 국가별 양조법 등</li> </ul>
레스토랑 운영자	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 총 4주간 160시간으로 구성</li> <li>▪ 교육 목표</li> <li>- 호텔주방이나 레스토랑에서 다양한 관리활동에 필요한 실제적인 기술 및 경영능력 배양</li> <li>▪ 교육 과목</li> <li>- 실용요리 강좌, 표준 및 조직 서비스 절차, 직원 직무, 식품 및 음료/물류 등 식품비용에 관련된 컴퓨터 시스템 사용, 포도주 재배방법, 이탈리아인 버진오일에 대한 이론, 전문 커뮤니케이션 강의, 영어</li> <li>▪ 세계적 호텔리어 및 유명한 레스토랑 운영자로부터 경험을 들을 수 있는 특강 진행</li> </ul>
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 교육투어 운영</li> <li>- 1주일 단기과정으로 와인 및 이탈리아 음식에 대한 세 가지 코스를 테마로 운영</li> </ul>

자료: IGF. www.icif.com

요리학교인 알마(ALMA)<sup>22)</sup>는 이탈리아 에밀리아 로마냐 파르마 시, 농림부 및 교육과학기술부, 여러 생산단체의 공동투자자 2004년 설립된 국제요리학교임. 알마는 파르마 시 지역특산품이면서 전 세계적으로 인정받고 있는 ‘파르미자노 레지아노 치즈’, ‘프로슈토(햄)’, ‘아체토발사미코(식초)’ 등의 농식품을 프로모션하기 위해 해외 유명 조리학교(스위스 호텔학교, 프랑스 르코르동 블루, 미국 CIA)를 벤치마킹한 후 전략적으로 세워졌으며, 이들은 요리사 양성 뿐 아니라 이탈리아 요리를 전 세계적으로 전파하는 역할을 수행하고 있음. 이들은 관련 업계 및 지역의 여러 기업들과 긴밀한 협력 관계를 유지하며 식재료 및 경제적 지원을 받고 있으며, 식재료 공급업체들로부터는 수업에 쓰이는 재료들을 공수받고 있음. 알마는 미국, 캐나다, 터키, 일본 등 해외 국제요리학교들과 파트너십을 체결하여 이탈리아 요리 교육 프로그램을 전파하고 있으며, 우리나라의 경우 ‘일 꾸오코(Il Cuoco)’ 요리학원과 협력하여 교육과정을 운영하고 있음.

교육과정은 크게 조리부문과 관리부문으로 나누어지며, 조리 부문은 요리 과정(10개월), 제빵 과정(7개월), 와인 아카데미(10개월), 기타 코스, 관리부문은 식음료 관리자 과정이 있음. 교육과정을 세부적으로 살펴보면, 요리 과정의 경우 총 10개월 과정으로 하루 8시간 5개월 수업, 나머지 5개월 간 각 지역 유명 레스토랑에서 현장실습 과정을 거쳐 인증시험을 보면 이탈리아 전문 요리사 인증서를 발급받을 수 있음. 수업 주제는 요리 및 제빵기술, 이탈리아 지방 요리, 감각분석, 영양, 이태리 요리 역사, 식품안전 등으로 이루어져 있으며 현장투어를 포함하고 있음. 제빵과정은 총 7개월 과정으로 하루 8시간 이론 및 실습 15주, 현장실습 15주, 인증시험을 통과하면 전문 제빵사 인증서를 발급받을 수 있음. 수업주제는 제빵 역사, 제빵 기술, 원료 및 반제품 기술, 효모 및 맥주, 케익, 브리오슈, 아이스크림 등의 내용을 포함하며 현장투어를 실시하기도 함. 와인 아카데미는 10개월 과정으로 하루 8시간 이론 및 실습 11주, 현장실습 10주, 시험을 통과하면 국제 전문 소믈리에 인증서를 발급받을 수 있음. 수업주제는 포도재배 및 재배법, 소믈리에 기술과 제공, 미식문화, 식품안전 내용을 포함하며 현장투어도 함께 진행하고 있음. 식음료 관리자 과정은 총 9개월 과정으로 이론 및 실습 300시간, 원격교육 50시간, 현장실습 300시간으로 구성되며 발표를 포함한 최종시험 후 식음료 관리자 인증서를 발급하고 있음. 수업 주제는 조직과 기술, 관련 법, 제품 문화와 환경, 인적 자원 관리, 식음료 기업 경영, 마케팅 및 고객지향성 등 관리자 직무에 따른 다양한 분야를 포괄하고 있음.

이탈리아 알마 교육과정은 이론과 실습, 현장실습, 최종시험 등 각 과정별 필요 역량을 향상시킬 수 있는 다양한 교수법을 사용하고 있으며, 특히 입학요건을 관련 학과 및 기관 졸업자, 관련 경력자 등으로 제한함으로써 보다 단기 집중적 교육을 실시하여 전문가를 양성하고 있음.

22) [www.alma.scuolacucina.it](http://www.alma.scuolacucina.it)

표 3-91. 이탈리아 알마 교육과정

부문	요리과정 (이탈리아 전문 요리사)	제빵과정 (전문 제빵사)	와인아카데미 (국제 전문 소믈리에)	식음료 관리자 과정 (식음료 관리자)
입학 요건	관련 학과 및 기관 졸업자 이탈리아 및 외국 요리 분 야 경력 2년 이상, 이태리어 가능자	관련 학과 및 기관 졸업자 관련 경험 6개월 이상, 이태리어 가능자	관련 학과 및 기관 졸업자 레스토랑 경영자, 이태리어 가능자	요리, 제빵, 소믈리에 학위 소지 및 경력 2년 이상, 중요 경력이 있는 식음료 관리자
총 과정	10개월	7개월	10개월	9개월
학위 취 득 과정	이론 및 실습 5개월 (하루 8시간 수업), 현장 실습 5개월, 최종 시험	이론 및 실습 15주 (하루 8시간), 현장 실습 15주, 최종시험	이론 및 실습 11주 (하루 8시간), 현장 실습 10주, 시험	이론 및 실습 300시간, 원격 교육2) 200시간, 교훈투어 50시간, 현장실습 300시간, 시험(발표 포함)
수업 주제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 요리와 제빵 기술</li> <li>• 이탈리아 지역 요리</li> <li>• 감각분석</li> <li>• oenology 요소</li> <li>• 식음료 분야 경영요소</li> <li>• 영양</li> <li>• 이탈리아 요리 역사와 문화</li> <li>• 식품안전-HACCP</li> <li>• 현장 투어</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 빵의 역사</li> <li>• 감각분석</li> <li>• 제빵 기술</li> <li>• 기계</li> <li>• 크림, 머랭</li> <li>• 효모 및 맥주</li> <li>• 브리오슈<sup>1)</sup> 제빵</li> <li>• 전통누룩과 반죽</li> <li>• panettone, brioches 등</li> <li>• 초콜릿, 케익</li> <li>• 제빵 장식</li> <li>• 설탕과 과일</li> <li>• 바이에른 크림</li> <li>• 아이스크림</li> <li>• 현장 투어</li> <li>• 식품 위생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 포도 재배 및 재배법</li> <li>• 소믈리에 기술과 제공</li> <li>• 미식문화</li> <li>• 요리기술</li> <li>• 감각분석</li> <li>• 식품안전</li> <li>• 현장투어</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조직과 기술</li> <li>• 관련 법</li> <li>• 제품의 문화와 환경</li> <li>• 인적자원 관리</li> <li>• 식음료 기업 경영</li> <li>• 마케팅 및 고객지향성</li> </ul>

주 1: 브리오슈(brioche)는 버터계란이 든 과자빵의 일종, 파네토네는 이탈리아 밀라노 지방의 대표적인 빵으로 밀가루를 발효시켜 건포도, 설탕에 절인 과일, 피스타치오, 아몬드, 호두 등을 넣어 만들

주 2: 원격 교육은 교실 수업 외에 학교에 오지 않고 인터넷 등을 통해 이루어지는 수업을 말함

자료: 알마. [www.alma.scuolacucina.it](http://www.alma.scuolacucina.it)

## 5) 태국

태국의 조리 교육기관인 카셋싸르 대학교(University of Kasetsart) 농과대학 식품공학 분야는 태국 내에서 가장 유명한 곳이며, 현재 정부가 추진하고 있는 “Kitchen of the World” 사업과 관련하여 정부로부터 재정적 지원을 받고 있는 유일한 대학교로 알려져 있음. 카셋싸르 대학교 지원을 위해 정부는 조리사 양성교육 전반에 대한 지원을 아끼지 않고 있으며, 노동사회복지부는 교육프로그램을 관리, 외무부는 해외 진출 시 필요한 수속을 처리하고 있음.

정부 지원이 매년 정기적으로 이루어지는 것은 아니나 정부 지원 프로그램 “태국요리와 태국음식점 관리 전문가 양성 프로그램”은 4주 과정으로 연중 6, 7회 실시되고 있음. 프로그램은 카셋싸르 대학교 식품 연구 및 제품개발연구소(Institute of Food Research and Product Development)와 식품혁신 및 서비스 연구 센터(Food Innovation and Service Center) 주도로 태국정부 “Kitchen of the World” 프로젝트의 일환으로 지원되고 있음. 전문 태국 조리사 양성과정은 영어로 수업이 진행되고, 주 교육과정은 자국음식에 대한 지식, 식품과 재료 선택 및 보관방법, 조리법, 조리영어, 매장관리, 비용관리로 조리뿐 아니라 관리 부문 교육까지 다양하게 진행하고 있음. 또한 해외주재 태국식당 전문 관리자 과정 교육 프로그램에는 태국제품을 이

용한 홍보, 해외 태국식당 관리에 대한 지식, 태국식당 기획 및 인프라 구축, 자금지원 및 예산책정, 관리, 마케팅 및 영업을 포함하고 있음.

그 외 태국의 조리학교로 수안뚜싯국제조리학교, 두싸타니대학, 완디요리학원 등이 있음. 수안뚜싯 국제조리학교는 태국 음식조리와 서양 음식조리를 중심으로 전문적인 조리인력을 양성하고 있는데, 프랑스 르 꼬르동 블루와 계약 하여 르 꼬르동 블루 태국 학교를 설립하여 태국 내 호텔 외식 조리 분야에 많은 인재를 배출하고 있음. 수강생들은 대부분 어느 정도 기술을 습득한 상태에서 지원하는 경우가 많으며, 조리 및 주방과 관련하여 하루 혹은 이틀에 걸쳐 모두 8시간 정도의 영어수업을 제공하고 있음. 두싸타니대학은 태국정부 “Kitchen of the World” 사업을 적극적으로 지원하기 위해 학교자체의 정규 학위 과정 외에 호텔관광 및 조리분야 초보자를 위한 3개월짜리 단기 프로그램을 제공하고 있으며, 이론강의, 시연 및 실습 등으로 진행되고 있음. 완디요리학원(Wandee Culinary School)은 태국음식전문요리사 양성과 관련하여 태국 교육부로부터 정식인가를 받은 몇 안되는 요리학원으로 학원 수업을 이수하고 시험에 통과한 자는 교육부와 사회복지부로부터 인증서를 받을 수 있음. 과정을 이수한 후 2개월가량 인근 Conard, Novotel, Millenium Hilton 등의 특급호텔 조리부로 현장실습을 하게 되어 있음. 완디요리학원의 경우 해외에 취업을 준비하거나 이민을 준비하고 있거나 이미 해외에서 태국 음식점을 운영하고자 하는 사람들이 많아 레스토랑 운영 방법이 커리큘럼의 일부분으로 들어가 있음.<sup>23)</sup>

태국의 조리 관련 자격증(국가기술표준 태국요리부분)은 기술개발진흥법에 근거하여 기술개발진흥위원회가 설정한 기술표준시험을 기술개발국에 의해 실시되고 있음. 시험은 직종별 지식에 관련된 이론과 실기를 실시하고 있으며 레벨1, 레벨2 시험으로 치러짐. 특히 레벨2는 조리뿐 아니라 원가계산, 주방 및 품질 관리 등의 경영관리 부문을 포함하고 있음. 한편, 태국음식에 대한 수요가 많은 일본이나 뉴질랜드와의 협약을 통해 태국 요리사 해외 파견에 있어서 국가기술표준시험 자격을 적용함으로써 자격증 활용도가 높아 본연의 구실을 하고 있다 할 수 있음.<sup>24)</sup>

표 3-92. 태국 국가기술표준 태국요리부분

수준	내용
레벨1	업무를 수행하는데 있어 필요한 기술과 지식을 갖고 있으며, 주 요리, 후식, 전체요리를 정확하게 준비하여 조리·장식할 수 있어야 함. 또한 이에 필요한 각종 안전수칙을 숙지해야 함.
레벨2	레벨1을 통과한 자로 태국 음식조리에 필요로 하는 기술, 지식, 능력을 갖추고 있어야 함. 응시자는 레시피를 읽고 적을 수 있고, 음식에 들어가는 원가계산을 할 수 있으며 음식에 있는 유해물질을 알고 잘 관리함. 주방과 음식의 품질을 관리하는 동시에 채식과 할랄음식(이슬람교법이 인정하는 방식으로 잡은 동물의 고기)에 대한 지식을 가지고 있어야 함.

23) 김태희(2008). 세계적 한식요리 아카데미 육성 모델 개발. 농림수산식품부 연구용역 보고서

24) 김태희(2008). 세계적 한식요리 아카데미 육성 모델 개발. 농림수산식품부 연구용역 보고서

표 3-93. 외국 외식교육기관의 전문인력 양성 현황-조리부문

국가	기관	내용
미국	CIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 학사학위과정(셰프, 제빵·제과학사과정)</li> <li>▪ 평생교육연구원 자격증수여과정</li> <li>▪ 미국 내 유일하게 인증된 요리사 자격시험인 CIA의 '프로셰프(Prochef)' 인증시험 시행</li> </ul>
일본	츠지조그룹교	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1년제, 2년제 과정의 수업 프로그램</li> <li>▪ 조리사 본과/ 조리기술 매니지먼트학과</li> <li>▪ 졸업 시 조리사 면허 동시 취득</li> </ul>
프랑스	르 꼬르동 블루 (Le Cordon Bleu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grand diploma 수료 후 호텔과 음식점에서 실습</li> <li>▪ 실습위주의 교육프로그램: 교수 1인-학생 12명 이하</li> <li>▪ 단계적 수료과정               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 요리 디플로마 과정(4단계)</li> <li>- 제빵 과정(2단계)</li> </ul> </li> <li>▪ Grand diploma               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 9개월 과정</li> <li>- 점차적인 요리법과 제과법의 초, 중, 고급</li> <li>- 수료 후 호텔과 음식점에서 실습</li> </ul> </li> </ul>
이탈리아	알마(ALMA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 이탈리아 음식 전반, 각 지방의 향토음식</li> <li>▪ 10개월 (총일수업 5개월 + 각 지역의 유명 레스토랑에서의 현장실습 5개월→ 졸업시험)</li> <li>▪ 교육내용: 요리기술과 실습, 와인과 음식의 조화, 지역별 전통식재료, 이탈리아 요리의 역사, 영양과 식품 위생, 전통적인 식재료 견학수업</li> </ul>
태국	카세샤르 대학교 (Univ. of Kasetsart)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 농과대학 내 식품공학 학과(정부지원)</li> <li>▪ 태국요리와 태국음식점 관리 전문 양성 프로그램               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4주 프로그램(연중 6, 7회)</li> <li>- 수업료는 20,000바트(한화 약 66만원)/4주</li> <li>- 식품연구 및 제품 개발연구소와 식품 혁신 및 서비스 연구센터 주도로 개발·운영</li> <li>- 교육내용: 위생, 서비스, 영어교육, 매장관리, 비용관리, 푸드스타일링, 윤리적 측면</li> </ul> </li> </ul>

자료: 한국전문대학교육협의회(2010). 한국음식의 세계화에 따른 전문대학 조리 관련학과의 발전방안



표 3-94. 외국 외식교육기관의 전문인력 양성 현황-관리자 및 위생 부문

국가	기관	내용
미국	미국 레스토랑협회 교육재단	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 교육과정                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- ProStart: 고등학교 위탁교육, 조리부터 매니지먼트 전반, 시험 및 현장학습 400시간 포함</li> <li>- ManageFirst: 대학교 위탁교육, 외식업체 경영 전반, 시험 및 현장학습 800시간 포함, 자격증 취득</li> <li>- ServSafe: 현직 종사자, 매니저:조리사주류 과정, 시험, 자격증 취득 가능</li> <li>- FMP 자격증: 관련 경력 3년 이상, 외식업체 경영전반, 식품 보호 매니저 자격증 소지 필수</li> </ul> </li> <li>▪ 고등학교부터 현직 종사자 까지 순차적 교육의 기회</li> <li>▪ 체계적 프로그램 관리</li> </ul>
	국제 프랜차이즈 협회	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CFE 과정                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 경력, 참여, 강의 등 세 부문에서 최대 2,500점을 이수한 후 온라인 시험을 통과해야 함</li> </ul> </li> </ul>
	맥도날드 햄버거 대학	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 직급별 교육과정 운영</li> <li>▪ 매니저 및 중간관리자 과정의 교과목100%는 정식대학에서 학점 인정</li> </ul>
일본	재단법인 식의 안전/안심재단	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 외식산업 관련 교육을 원하는 대학에 강좌 진행</li> </ul>
	(사)일본 푸드서비스협회	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 주로 외식업체를 대상으로 한 교육 및 연수, 신입사원 교육 대행</li> </ul>

자료: 각 기관 홈페이지

## 6) 시사점

지금까지 해외 외식산업 관련 전문인력 교육 과정과 자격증에 대해 살펴보았는데, 이들의 특징을 다음 네 가지로 요약할 수 있음.

첫째, 미국 레스토랑협회 교육과정은 연령별, 직종 및 직급별 다양한 프로그램을 운영하고 있음. 고등학생부터 대학생, 실무자 등 외식산업 전문인력 생애주기와 직급별 필요 역량에 따라 맞춤형교육을 실시하고 있음. 교육과 자격증을 연계하여 단계가 올라갈수록 지원요건과 졸업 후 자격 취득 요건이 까다로워지는 경향이 있음. 예를 들어 고등학생 과정 ProStart는 시험 후 과정 이수가 가능하고, 대학생을 대상으로 하는 ManageFirst는 교육, 시험, 현장학습을 이수해야만 자격증(증명서) 취득이 가능하며, 안전 위생 교육 과정(SurvSafe)이 포함됨. 업계 실무자를 대상으로 하는 FMP 교육과정은 관련 경력 3년 혹은 2년 경력과 식품 보호 매니저 자격증을 소지해야만 자격 취득이 가능함.

표 3-95. 미국 레스토랑협회 교육과정 부문별 비교

교육과정	대상	교육과정			교육 부문														
		교육	시험	자격득취	안전/위생	조리	구매/저장/재고	영양	경영	알바관리	재무회계	위험관리	마케팅	인적자원관리	고객서비스	고객커뮤니케이션	리더십	지속가능경영	관련법률
ProStart	고등학생	○	○		○	○	○		○	○					○	○	○	○	
ManageFirst	대학생	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○		○		○
ServSafe	실무자 (매니저/조리사/주류)	○	○	○	○	○	○												○
FMP	실무자	○	○	○					○	○			○	○					

둘째, 미국의 영양사 자격증은 교육수준과 연계하여 보다 전문적으로 자격제도를 운영하고 있으며, 보수 교육을 통해 전문성을 유지하고 있음. 법적제도가 주별로 상이하어 자격의 기준에는 차이가 있으나 대체적으로 미국 영양사협회의 등록영양사(RD)일 경우 각 주별로 면허(또는 자격)를 받는 것이 다소 용이함. 또한 면허 유지를 위해 지속적으로 전문개발포트폴리오(PDP)를 제출하도록 되어 있는데, 즉 영양사 갱신을 위해 5년 단위로 자신의 커리어 개발을 위한 계획서를 제출하고 최종년도에는 이를 실행한 학술 교육과정, 사례발표, 자격증 프로그램, 워크숍, 학술회 활동, 강의, 세미나, 연구, 스터디 그룹 등의 증빙서류를 제출해야함. 이러한 프로세스는 해당 자격증 소지자의 지속적인 교육을 통해 전문성을 높이는 역할을 함.

셋째, 일본의 외식산업 관련 자격증은 국가자격, 민간자격 등에서 다양하게 시행되고 있으며 최근 외식산업의 트렌드를 반영하는 자격증이 운영되고 있음. 국가자격에는 영양사·관리영양사, 조리사·관리조리사, 푸드서비스 기능사가 포함되는데 특히 레스토랑 서비스 기능사는 외식산업 서비스 분야의 유일한 자격증으로서 레스토랑 및 호텔 근무 종사자를 대상으로 자격 시험을 실시하고 있음. 레스토랑 서비스 기능사 응시자격은 대학 레스토랑 관련 학과를 이수한 자여야 하며 1급의 경우 실무 경력을 포함시켜 응시 대상을 제한하고 전문성을 가미함으로써 외식 서비스업 종사자에게 보다 유용하고 실무적인 자격증인 것으로 판단됨. 더욱이 해당 자격증 소지자에게 일부 수당을 지급하는 곳이 있음. 한편, 민간자격에는 푸드코디네이터·식품분석·식생활 관련 부문, 커피 등 음료부문, 노인식 관련 부문이 포함되는데, 일본의 생활습관병 개선이라는 국민적 관심과 정부의 의지로 2005년 「식육기본법」 제정에 따른 식육 전문가의 필요성이 대두됨에 따라 관련 자격증이 꾸준히 신설된 것으로 보임. 앞으로도 일본의 노인인구 증가, 건강에 대한 관심 증대로 식육전문가·개호식 등 관련 자격증이 꾸준히 개설될 것으로 보임.

표 3-96. 일본의 외식산업 관련 국가·민간자격증

분류	분야	자격증 명칭(주관기관)
국가 자격증 (6종)	영양(2종)	영양사(도도부현), 관리영양사(후생노동성)
	조리·위생(3종)	조리사(도도부현), 관리조리사(후생노동성), 제과위생사(도도부현)
	레스토랑 서비스(1종)	레스토랑 서비스 기능사(후생노동성) <sup>1)</sup>
민간 자격증 (17종)	푸드코디네이터/식품분석/식생활 관련(10종)	푸드코디네이터(비영리법인 푸드코디네이터협회), 푸드애널리스트(일본 식품분석협회), 식육어드바이저·가정요리전문가·잡곡마이스터·네추럴푸드코디네이터·생활습관예방어드바이저·야채와 과일에 관한 어드바이저·마크로비오틱치료사(재단법인 일본능력개발추진협회), 식육강사(비영리법인 일식교육강사 협회)
	커피/와인/티 관련(6종)	(수석)소믈리에·와인어드바이저·와인전문가(사단법인 일본소믈리에협회), 커피바리스타·티전문가·각테일애널리스트(재단법인 일본능력개발추진협회)
	노인식 관련(1종)	개호식전문가

주 1: 레스토랑 서비스 기능사는 직업능력개발촉진법에 따른 시험 기관으로 지정된 사단법인 일본 호텔레스토랑 서비스 협회가 실시  
 자료: 일본영양사협회(日本栄養士會). [www.dietitian.or.jp](http://www.dietitian.or.jp), 영양사 법(栄養士法). [law.e-gov.go.jp/htmldata/S22/S22HO245.html](http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S22/S22HO245.html), 건강증진법(健康増進法). <http://law.e-gov.go.jp/htmldata/H14/H14HO103.html>

넷째, 외국의 조리사 교육은 대부분 현장실습을 필수로 포함하고 있음. 미국 CIA, 프랑스 르꼬르동 블루, 이탈리아 알파 등의 조리 전문인력 양성 기관에서는 현장실습을 필수로 포함시킴으로써 실제 산업에서 필요한 역량을 키워 현장에 바로 투입되어 빠르게 적용할 수 있게 함.

위에서 요약한 외국의 외식산업 전문 인력 양성 사례가 국내 외식산업 전문인력 양성에 주는 시사점을 종합적으로 제시하면 다음과 같음. 먼저, 외식산업 전문 인력 양성에 대한 명확한 교육대상, 목적을 설정하고 이에 맞는 교육과정과 학습법을 통해 교육의 효과가 극대화 되는 방향으로 가야함. 예를 들어 앞서 언급한 미국 레스토랑협회의 경우 연령대 및 직책에 따라 교육내용을 달리 구성하였고 맥도날드 햄버거 대학의 경우 교육효과 극대화와 실무적용을 위해 과정별 다양한 학습법을 구사하고 있음. 더불어 응시자격에 차등을 줌으로서 보다 실효성 있는 교육과정 및 자격증이 갖춰져야 할 것임. 둘째, 관련 자격증 검정 과목 및 실무 역량을 키울 수 있도록 과목 재조정 및 실습 등을 내용에 포함해야 할 것임. 일본 레스토랑 서비스 자격증의 경우 시험과목에 이론 뿐 아니라 실습과목을 포함시키고 있으며, 미국 마스터 요리사(Master Chef)의 경우 8일간 각 과목의 이론 및 실기를 병행하고 있음. 셋째, 교육 및 자격증의 보수교육이 강화되어야 함. 미국 레스토랑협회와 영양사 면허 취득 후 재인증 과정을 보면 해당 교육 수수료 후 시험을 통해 자격증을 취득하거나 자격증 취득 후 주기적 전문개발포트폴리오를 제출함으로써 해당 역량과 자격에 대한 유지 노력을 평가함으로써 전문성을 높이고 있음. 또한 미국 조리사 자격증의 경우 보수교육에 식품 안전 및 위생뿐 아니라 조리 운영 등 관리 부문도 포함하고 있음.

## IV. 외식산업 전문인력 양성 교육 프로그램 개발

현재의 외식산업 전문인력 양성의 문제점은 학계, 업계 등에서 지속적으로 제기되어 왔으며 체계적인 교육 프로그램을 개발하여 표준을 제시해야한다는 공감대가 형성되어 왔음. 외식산업 전문인력 양성 교육 프로그램 개발을 위해서는 외식산업의 가치 사슬(Value Chain)에 따른 직무분류를 통해 해당 직무의 수행 과업, 필요 역량 등을 도출함으로써 어떠한 교육이 필요한지 제시되어야 할 것임. 그러나 현재 외식산업에 대한 직무 분석은 대부분 조리 분야로 한정되어 있을 뿐 경영이나 서비스 부문에 대한 직무분석은 미흡한 실정임.

본 장에서는 외식산업의 가치 사슬(Value Chain)에 따른 직무를 분석하여 외식산업 양성 교육 프로그램 개발을 위한 직무(안)을 제시하고, 교육과정을 크게 일반 교육 프로그램과 창업 및 취업 프로그램으로 나누어 제시함.

### 1. 외식산업 직무분석

#### 1) 직무분석의 필요성

직무(Job)는 다른 직무와 구별되는 주요한 일 또는 특징적인 일의 수행 측면에서 동일하다고 인식되는 직위의 일군으로, 작업자가 수행하는 임무(Duty)와 과업(Task)으로 구성되며, 누가, 언제, 어떤 목적으로 사용하느냐에 따라 다른 의미를 가질 수 있으며, 상황에 따라 직업(Occupation), 직위(Position), 작업(Task) 등과 상호 교환적으로 사용됨<sup>25)</sup>. 직무(Job), 작업(Task), 요소작업(Task Element) 등은 상대적인 개념으로, 어떤 직무에서는 요소적인 것이 다른 직무에서는 작업(Task)이 될 수 있고 또 어떤 근로자에게는 하나의 직무가 될 수 있음. 또한 직군, 직렬, 직종, 직무 등은 조직 내에서 편의를 위해 만들어진 추상적 개념이지만 직위, 작업, 요소작업, 동작 등은 실존하는 개념으로 이러한 용어는 보편적으로 사용되나 산업, 직종, 업체별로 달리 분류되거나 사용되기도 함.

직무분석은 일반적으로 인간의 노동력을 과학적이고 합리적으로 관리하기 위한 기초 작업으로 직무의 내용을 조사하는 것을 의미하며, 하나의 사업장이나 기관의 특정한 직무를 다른 직무와 구별하기 위하여 의무와 책임, 특성, 수행 작업 등을 체계적이고 조직적으로 나타내는 것으로 직무를 구성하고 있는 일의 전체, 그 직무를 수행하기 위하여 담당자에게 요구되는 경험, 기능, 지식, 능력, 책임과 그 직무가 다른 직무와 구별되는 요인을 명확하게 분석하여 기술하는 것임.<sup>26)</sup> 이러한 직무분석은 산업현장의 인력 수요와 내용을 도출하여 개인의 기술과 지식, 태도 등을 구조화함으로써 직무능력을 설계하기 위한 과정이라 할 수 있으며, 산업현장에서 필요로 하는 개인의 직업능력을 객관적이고 효율적으로 평가함으로써 인력 양성을 위한 효과적이고 체계적인 틀을 제공함.

25) 한국고용정보원(2012). 2012 한국직업사전

26) 한국직업능력개발원(2011). 국가직무능력표준 개발 매뉴얼

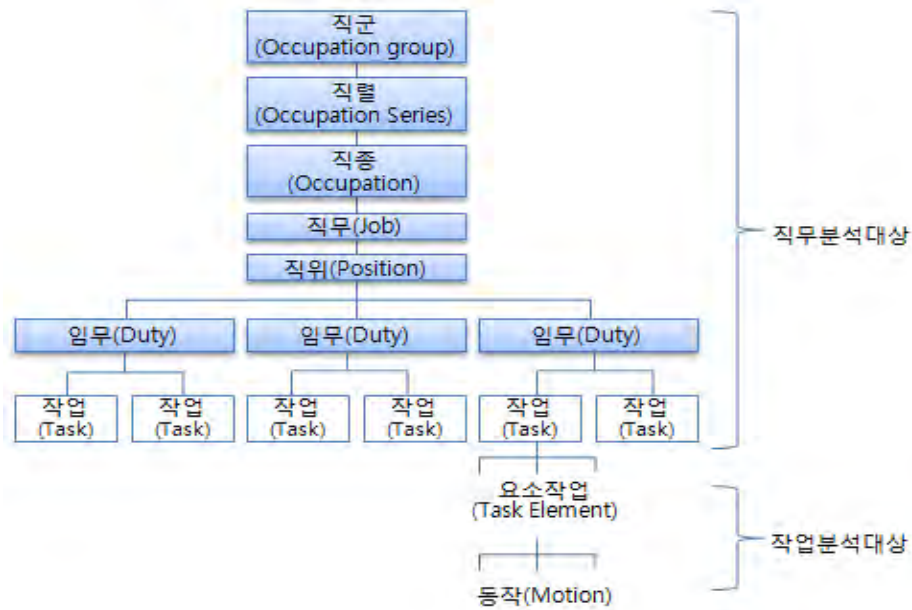


그림 4-1. 직무분석 대상

직무분석의 기법은 크게 과업(Task) 중심 직무분석, 작업자 중심 직무분석, 혼합적 직무분석으로 구분되는데, 작업 중심의 직무분석은 과업 또는 현 직무 수행자의 직무 수행 방법을 관찰하거나, 작업자가 한 일과 작업자의 행동 결과를 모두 기술하여 작업 활동의 기능을 물건, 자료, 사람을 기준으로 측정하는 방법으로 FA(Functional Analysis)기법 등이 포함되며, 작업자 중심의 직무분석은 사건을 중심으로 분석하거나, 작업의 투입물 및 산출물, 정신적 처리과정, 타인과의 관계 및 직무상황 등을 폭 넓게 고려하는 기법으로 CACUM기법 등이 포함됨. 혼합적 직무분석 기법은 두 가지 혹은 세 가지 이상의 직무분석 기법을 사용하는 기법임.<sup>27)</sup>

일반적으로 직무분석 기법은 직무분석 목적과 해당 분야의 특성을 고려하여 적절하게 선택하거나 조합하여 사용하게 되는데, 3장에서 살펴본 전문인력 양성관련 및 조리사 직무분석 선행연구<sup>28)</sup>에서는 대체적으로 관계자 설문조사를 통해 각 직업(직업자)을 중심으로 직무별 세부 작업을 정의하고 각 직무별 직무공정, 숙련기간, 필요역량 등을 도출하는 작업자 중심 직무 분석방법이나 추가적인 방법을 사용하였음. 본 연구에서는 외식업체 관리자 및 서비스 종업원 업무가 정형화되어 있지 않다는 점을 감안하여 과업 중심 분석과 작업자 중심 분석을 적절히 병행하여 실시함.

외식산업의 직무분석은 외식산업 전문인력 양성 방안 수립을 위한 기초단계로, 외식산업 전문인력 수요를 실질적이고 체계적으로 분석함으로써 산업현장에서 요구하는 교육과정 도출의 기초자료로 활용함.

27) 한국직업능력개발원(2011). 직무분석 활용실태 및 분석기법 연구

28) 한국전문대학교육협회의(2010). 한국음식의 세계화에 따른 전문대학 조리 관련학과의 발전방안, 한국전문대학교육협회의(2010). 한국음식의 세계화에 따른 전문대학 조리 관련학과의 발전방안, 한국산업인력공단(2006). 직무분석-중식조리, 일식/한식조리

## 2) 외식산업 가치 사슬(Value Chain)에 따른 직무분류

현재 외식산업 전문인력은 주로 창업, 조리 분야에 한정되어 있다 보니 기존의 직무 분석 역시 일식 조리, 한식조리, 중식 조리 등 조리 분야에 편중되어 있는 편으로, 외식상품의 기획부터 개발, 생산, 소비, 수출·입, 가맹사업 및 이에 관련된 서비스 등 외식산업 전문인력의 가치 사슬(Value Chain)에 따른 경영 및 관리, 서비스 부문의 직무 분석이 먼저 선행되어야 함. 따라서 외식산업의 가치 사슬(Value Chain)을 살펴보고 이를 기준으로 외식산업 직무분석을 통해 외식산업 직무 분류(안)을 제시함.

먼저 외식산업에서 외식업체 운영을 위한 첫 번째 단계로는 외식시장을 분석하고 입지 선정 및 기본운영 전략을 수립하여 점포를 개발하는 것부터 시작됨. 다음으로 외식 메뉴를 개발하는 메뉴개발, 마케팅 및 홍보, 식재료 소싱, 구매, 유통관리 등의 구매·유통을 거쳐 검수, 보관(저장), 전처리, 1~2차 조리를 포함하는 조리 과정을 거쳐 고객에게 접객 서비스를 제공하여 이를 피드백하는 등의 단계를 거침. 이러한 외식산업 가치 사슬(Value Chain)을 모형화하면 <표 4-1>과 같음.

표 4-1. 외식산업 Value chain



표 4-2. 외식산업 Value Chain별 책무 및 수행직무

임무(Duty)	작업(Task)
시장분석	• 주요 Target 파악 • 고객선호도 • SWOT 분석
입지선정 및 기본운영 전략 수립	• 입지경쟁력 평가 • concept 설정 • positioning • 가격전략 • 퀄리티 설정 • 마케팅 및 판촉전략
메뉴개발	• 시장분석 결과 및 입지, 기본전략에 따른 메뉴 concept 설정과 개발 • 식재료 호환성, 계절성, 취급편리, 품질, 가격 고려 • 시식평가(관능평가) • 메뉴별 recipe 및 가격 책정
마케팅 및 홍보	• 주요 Target에 따른 판촉 계획 수립(STP전략/4P전략) • 마케팅 및 판촉 방법 설정
식재료 소싱	• 메뉴 구성에 따른 필요 식재료 리스트 작성 • spec 설정 • 수요량 및 공급 계획 설정 • 구매방법 결정 • 계약이행 성실성 검토 • 공급자 선정(복수)
구매	• 공급자 pool 건적 비교 • 발주(mini-max 발주, 실사용량발주 등)
유통관리	• 업체의 전문성 검토 • 식재료별 특성에 맞는 운송(온도, 소요시간, 운송방법 포장상태 등)
검수	• 발주내역에 맞는 식재료 입고여부 비교 (품목, 중량, 수량, 가격, 품질, 생산 및 제조국, 브랜드, 가격 비교) • 품질상태 점검 (포장, 유통기한, 품질 등)
보관(저장)	• 온도, 보관기준, 사용량, 빈도에 따른 적재 및 FIFO 고려한 1차 저장 • 재고관리
전처리	• 세척, 커팅, 해동 등 2차 저장
1차 조리	• 가열 등 기본 cook • Batch cooking 등 조리 방법
Holding	• 수요량 예측 • Batch cooking • 품질유지와 안전을 위한 chilling 등 온도관리
2차 조리	• 최종 조리 및 데코레이션
접객서비스	• 접객서비스 • 메뉴제공 • 식사 중 행동 등 만족도 지속점검
피드백	• 업무 프로세스 점검 • 고객 만족도 체크 • 잔반체크 등 개선사항 도출 및 반영

위에서 제시된 외식산업 가치 사슬(Value Chain)에 따른 직종은 크게 외식업체 관리자, 조리사, 서비스로 나눌 수 있는데, 외식업체 관리자의 경우 점포개발, 메뉴개발, 마케팅 및 홍보, 점포관리가 포함되며 이들은 업체 규모에 따라 고유 직무 이외에 두 가지 이상을 겸하고 있으며 업무 성격상 명확한 경계선이 있기보다 유기적인 관계를 형성함. 예를 들어 소규모 업체의 경우 점포관리자(점장, 점주)가 외식업체를 개점하기에 앞서 시장분석, 입지 선정 및 기본운영 전략 수립 등의 점포 개발부터 운영에 따른 점포관리를 동시에 수행하기도 하지만, 대규모 프랜차이즈의 경우 점포개발, 메뉴개발, 마케팅 및 홍보, 점포관리 등의 직무가 분류되어 전문화된 편임. 조리사의 경우 식재료 소싱부터 구매, 유통관리, 조리 등의 임무를 수행하며, 서비스의 경우 고객과의 접점에서接客서비스, 메뉴제공, 고객 만족도 조사 지속 점검 등의 임무를 수행함. 다음에서 이루어지는 세부 직무분석은 외식업체 관리자, 조리사, 서비스 측면에서 다루어지고, 추가적으로 최근 외식산업 직무로 세분화되고 있는 메뉴개발, 수퍼바이저에 대한 직무분석을 실시함.

표 4-3. 외식산업 Value Chain에 따른 직종 분류

직종	직무	임무(Duty)
외식업체 관리자	점포개발	시장분석, 입지선정 및 기본운영 전략 수립
	메뉴개발	메뉴개발
	마케팅 및 홍보	마케팅 및 홍보
	점포관리	점포 관리
조리사	구매	식재료 소싱, 구매, 유통관리
	조리	검수, 보관(저장), 전처리, 1차 조리, Holding, 2차 조리
서비스	서비스	接客서비스

### 3) 외식산업 직종별 세부 직부분석

#### ① 외식업체 관리자

음식서비스 관련 관리자는 음식점, 술집, 레스토랑, 카페, 패스트푸드점 등에서 음식 및 음료서비스 운영을 기획, 지휘 및 조정하는 자를 말하며, 외식업체에 고용되거나 직접 사업체를 운영하기도 하는데, 여기서는 주로 점포관리 직무를 중심으로 분석하기로 함.

외식업체 관리자 직급은 업종별, 직급별 매우 상이한 구조를 띄며, 규모가 작은 외식업체의 경우 한 명의 관리자에서부터 규모가 큰 체인 외식업체의 경우 다수의 매니저가 있고 한 명의 총괄관리자가 있음. 예를 들어 국내 패밀리레스토랑의 경우 매장당 3~4명의 매니저가 있고 이 중 한명이 점장으로 총괄 관리함.<sup>29)</sup> 직업은 업종별로 외식업체 매니저, 뷔페 지배인, 패스트푸드점 매니저, 카페 관리자, 호텔음식·음료부 지배인 등이 포함되며, 수행 직무는 업종별·규모별 다소 차이가 있으나 크게 시장분석, 영업계획 및 매출관리, 매장 운영관리로 구분할 수 있음. 주요 직업별 세부 수행직무 모형과 주요 수행직무는 <표 4-4, 표 4-5>와 같음

29) 한국직업능력개발원(2005). 호스피탈리티 산업의 직업구조 특성과 인적자원개발 전략



표 4-4. 외식업체 관리자 직무모형

임무(Duty)	작업(task)1	작업(task)2	작업(task)3	작업(task)3
A. 시장분석	A-1. 상권분석	A-2. 주요타깃설정	A-3. 고객선호도 및 SWOT분석	A-4. 운영전략 수립
B. 영업계획 및 매출관리	B-1. 영업계획 수립	B-2. 매출 관리	B-3. 마케팅 및 홍보	
C. 매장 운영관리	C-1. 조직 및 인사관리	C-2. 재고관리 및 발주	C-3. 고객 및 서비스 관리	C-4. 위생관리

자료: 한국직업능력개발원(2005)을 바탕으로 재정리

표 4-5. 외식업체 관리자 주요 직업별 수행직무

구분	수행 직무
외식업체 매니저	<ul style="list-style-type: none"> <li>음식점의 매출을 증진시키기 위한 영업전략 수립</li> <li>일일 또는 월간, 연간 매출 분석</li> <li>직원의 근무 스케줄을 조정하고 업무를 총괄 지휘</li> <li>서비스교육과 위생교육 등 실시</li> <li>음식점의 홀 및 주방, 화장실 등의 청결상태 점검</li> <li>고객과 문제가 생겼을 때 해결</li> <li>고객의 불편사항을 파악하여 개선안 수립</li> </ul>
호텔 식음료업장 지배인	<ul style="list-style-type: none"> <li>호텔 식음료 업장의 매출을 증진시키기 위한 영업방안 모색</li> <li>업장에서 발생하는 각종 문제점 해결 등 운영전반에 대한 책임</li> <li>일일 및 매월 매출분석과 직원 채용을 계획하고 관리</li> <li>식음료부 직원의 서비스 교육 및 업장의 고객관리 총괄</li> <li>각 업장 지배인의 역할을 지도·감독하고 정기적으로 부서 영업회의 주관</li> <li>월별 계절별 식음료 이벤트를 계획하고 실시</li> <li>메뉴 개발, 동종업계 동향 분석, 판매량과 고객취향 등의 분석을 통한 메뉴 기획</li> <li>관계부서와의 업무 협조가 원활히 유지되도록 관리·감독</li> <li>업장의 청결·위생, 기물관리를 지시하며, 업장 직원의 근무상황 관리·감독</li> <li>업장 매출 원가관리와 고객 불편사항 처리</li> </ul>

자료: 고용노동부·한국고용정보원(2012). 2012 한국직업사전

외식업체 관리자 취업경로는 전문대학 및 대학의 외식경영 및 조리 관련학과를 졸업하거나, 전문대학 및 대학의 평생교육원, 사설학원 등에서 훈련한 후 취업하여 실무경력을 쌓아 관리자로 승진하며, 동종업계에서 실무 경력을 쌓은 후 전직하기도 함. 구직자는 주로 공개채용, 추천, 동종업계 스카우트 등으로 입직하게 되며 임금수준은 5년차를 기준으로 연봉 3천만원 수준으로 형성되어 있음<sup>30)</sup>.

대체적으로 채용 후 종업원에서 일정 경력을 쌓은 후 주임, 대리, 과장, 부장 등을 거쳐 점장으로 승진되기도 함. 외식업체 관리자의 경우 매출 관리, 인적자원 관리, 고객관리 등 외식업체 전반에 대한 과업을 수행하므로 현장경험이 중요시되며, 더불어 성과관리, 인사 및 조직관련 지식, 회계 관련 지식 등 사업체 경영에 대한 복합적인 지식이 필요하기 때문에 어느 정도 경력이 있는 직원을 내부적으로 채용하거나 동종업계에서 스카우트 하는 경우가 많음. 전직의 경우 동종업계로 스카우트되거나 실무경험을 바탕으로 창업하는 경우도 많음.

30) 한국직업능력개발원(2005). 호스피탈리티 산업의 직업구조 특성과 인적자원개발 전략

## ② 조리사

조리사(주방장 포함)는 호텔, 한식당, 중식당, 일식집, 레스토랑 등에서 식재료의 구매, 검수 등과 국, 찌개, 국물요리, 찜, 조림, 부침, 육류, 생선류, 면류 등 다양한 음식을 조리하거나 관련 조리사를 감독 및 교육·훈련하는 직무를 말하며, 업종 및 조리사 자격증에 따라 한식, 일식, 중식, 양식 조리사 등을 포함함.

조리 작업공정은 메뉴계획, 식재료 구매, 식재료 검수/입고, 전처리, 조리, 제공의 공정을 거치며, 주방장 및 조리사 직무는 직급이나 업종에 따라 상이하긴 하나 크게 메뉴개발, 위생 및 안전관리, 조리 및 주방 운영관리로 나눌 수 있음. 주방장 및 조리사의 직급에 따른 직무는 매우 유동적인데, 일반적으로 고유 직무 이외에 두 가지 이상의 일들을 겸하고 있는 경우가 많음.

일반적으로 조리사의 직급은 크게는 총주방장, 주방장, 조리사로 나눌 수 있으며, 이들 직급별 세부 수행직무는 <표 4-8>과 같음. 총주방장은 전 조리 업무를 총괄 지휘하고, 효율적인 주방운영을 관리하며, 주방장은 음식점 및 사업체 식당의 주방에서 조리 및 음식서비스 총괄·관리하는 역할을 하며, 조리사는 한식·일식·중식 등의 음식을 요리함. 조리사 직급 분류는 업종 및 업체 규모에 따라 상이한데, 예를 들어 호텔 조리사의 경우 견습생, 3급 조리사, 2급 조리사, 1급 조리사, 부조리장, 수석조리장, 단위 주방장, 부 총주방장, 총주방장 등으로 구분되며 직급에 따라 그들의 업무와 필요 역량 역시 다름.

표 4-6. 조리 작업 공정



자료: 한국산업인력공단(2006). 직무분석-중식조리, 일식조리

표 4-7. 조리사 직무 모형

임무(Duty)	작업(task)1	작업(task)2	작업(task)3	작업(task)4	작업(task)5
A. 메뉴 계획	A-1. 식재료 조사 및 생산량 계획	A-2. 메뉴 기획, 개발 및 평가	A-3. 표준 레시피 작성 및 조리	A-4. 새로운 요리 조리법 원가 분석 가격 산출	A-5. 메뉴 적용, 수정 및 리뉴얼
B. 식재료 구매/검수	B-1. 식재료 소싱/구매	B-2. 유통관리	B-3. 검수	B-4. 보관/저장	
C. 조리	C-1. 전처리/1·2차 조리	C-2. Holding			
D. 주방운영 관리	D-1. 운영관리 매뉴얼 개발 및 작성	D-2. 조리 총괄	D-3. 조리사 관리·감독	D-4. 위생 및 안전 관리	

자료: 한국전문대학교육협회의(2010), 한국음식의 세계화에 따른 전문대학 조리 관련학과의 발전방안

표 4-8. 주방장 및 조리사 직급별 수행직무

구분	수행 직무
총주방장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 식재료비 절감방안에 대한 연구</li> <li>• 일일음식 준비, 일일 생산량 및 고객주문 메뉴 실행·관리</li> <li>• 업무개발을 위한 주방 환경개선 및 청결상태 관리</li> <li>• 주방 식자재, 기물 및 주방시설 관리</li> <li>• 경쟁사에서 제공하는 음식 및 서비스 정보 파악</li> <li>• 판매부문(영업)에서 제공되는 음식의 질 및 생산량에 대한 관리</li> <li>• 음식의 기준 관리 및 요리 기술 개발</li> <li>• 주방의 위생 관리 및 식자재 상태 관리</li> </ul>
주방장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주방의 제반 시설물·기물을 유지관리하고 청결상태 점검</li> <li>• 조리사의 요리·가공 업무 지시·감독</li> <li>• 조리사의 근무일정표 및 근무상황 관리</li> <li>• 매월 실시되는 식자재 재고 명세표 검토·확인</li> <li>• 수시로 주방을 순시하여 기계류 및 제반시설물의 이상 유무 점검</li> <li>• 음식재료를 사용하는 기구 및 장소의 청결상태 유지 및 관리</li> <li>• 주방 및 냉장고에 보관된 모든 식재료의 상태와 부패 여부 확인</li> <li>• 각 영업장 및 연회에 필요한 식자재를 관련 부서에 청구</li> <li>• 구매 수령된 식자재의 수량 및 상태 검수</li> <li>• 조리사들에게 메뉴의 해석·기술시범·식중독예방 및 기본자세 등에 관한 교육 및 훈련</li> <li>• 새로운 지식과 기술을 습득하게 되면 직원들에게 교육</li> <li>• 새로운 요리의 조리법에 대해 원가를 분석하고 판매가격 산출</li> <li>• 출장연회 업무 수행</li> </ul>
조리사	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주문서나 식단계획표에 따라 재료 주문</li> <li>• 식료품의 상태 검수 및 관리</li> <li>• 요리기기를 조립·점검하고 이상 유무를 확인</li> <li>• 식단과 주문량에 따라 재료를 선택하고 다듬고 세척</li> <li>• 각종 양념, 조미료 등을 준비</li> <li>• 오븐, 증기솥, 토스트, 전자레인지, 믹서 등 각종 요리 기구를 사용하여 적당한 조리법에 따라 한식·일식·중식·양식 등을 요리</li> <li>• 식기, 요리기구, 주방 내·외 등을 청결히 관리</li> </ul>
주방 보조원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 야채나 과일을 씻고 다듬으며 조리관련 각종 기구를 세척</li> <li>• 주방에서 배출된 각종 쓰레기를 버리고 주방을 청소</li> <li>• 조리사 보조를 위한 기타 여러 업무 수행</li> <li>• 조리사의 지시에 따라 음식을 운반하거나 그릇을 치움</li> </ul>

자료: 고용노동부·한국고용정보원(2012). 2012 한국직업사전

주방장 및 조리사의 취업경로(한식조리사 기준)는 주로 전문대학 교육 혹은 직업전문학교 및 학원 등의 훈련을 통해 공개채용, 학교추천, 관련 업계 전문가 및 종사자 소개 등으로 입직하게 됨. 이들은 주로 호텔, 백화점, 대형건물의 부속식당 및 전문식당, 단체급식소, 학교 및 병원, 개인 외식사업체에 취업하거나 본인 사업체를 운영하기도 하며, 체인점의 경우 직영점에서 일정 경력을 쌓은 후 지점장 파견을 나가기도 함. 임금수준은 초임연봉은 1,400만원에서 1,500만원 수준이며 5년차 기준 연봉은 4천만원으로 형성되어있음.<sup>31)</sup>

조리사 자격증 취득 후 1년간 교육 훈련을 받은 자는 조리사 업무 및 한식조리사 보조 업무를 수행하며, 3년 정도의 경험 후 한식조리사로 승진되며 일정 경력이 쌓이면 주방의 책임을 맡을 수 있음

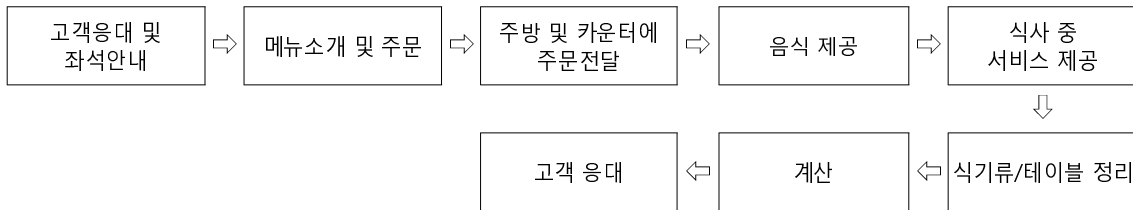
31) 한국전문대학교육협회의(2010). 한국음식의 세계화에 따른 전문대학 조리 관련학과 의 발전방안

(총괄 조리장). 현장실무와 추가교육을 받으면 양식, 중식, 일식 등 업종별 이직이 가능하며 일정 수준의 경험을 쌓고 자영업으로 전환이 가능하거나 교육기관 교사나 교수로 진출하기도 함.<sup>32)</sup>

### ③ 서비스

서비스 종업원(홀서버)은 레스토랑, 호텔, 바, 주점 등에 고용되어 고객에게 음식 및 각종 서비스를 제공하며 음식 서비스 종업원, 음료 서비스 종업원, 주류 서비스 종업원이 포함됨. 외식업체 서비스 종업원 작업공정은 고객응대, 음식안내 및 주문, 주방 및 카운터에 주문전달, 음식제공, 고객 서비스제공, 식기류 및 테이블정리, 계산, 고객응대 등을 거치며, 경우에 따라 작업이 단축되거나 추가되기도 함. 외식업체 서비스 종업원 직무는 크게 고객응대 및 서비스제공, 음식주문 및 제공, 매장환경 관리로 구분할 수 있으며, 업종별 세부 수행직무는 <표 4-11>과 같음. 외식업체 규모 및 사업체 성격에 따라 외식업체 서비스 종업원의 직무가 세부적으로 나뉘기도 하는데, 예를 들어 체인 패밀리레스토랑의 경우 고객응대와 메뉴주문을 담당하는 호스트(Host)와 음식제공과 식사 중 고객응대를 담당하는 서버(Server)로 나뉘기도 함.<sup>33)</sup> 서비스 종업원의 경우 직무 숙련기간은 최소 6개월이 소요됨.

표 4-9. 외식업체 서비스 종업원 작업 공정



자료: 한국직업능력개발원(2005). 호스피탈리티 산업의 직업구조 특성과 인적자원개발 전략 내용을 바탕으로 모형화

표 4-10. 외식업체 서비스 종업원 직무모형

임무(Duty)	작업(task)1	작업(task)2	작업(task)3
A. 고객응대 및 서비스 제공	A-1. 예약접수	A-2. 고객맞이 및 좌석안내	A-3. 식사 중 고객응대
B. 음식 주문 및 제공	B-1. 메뉴 소개 및 추천	B-2. 음식 주문	B-3. 음식 제공
C. 매장 환경관리	C-1. 매장 정리		

자료: 한국직업능력개발원(2005). 호스피탈리티 산업의 직업구조 특성과 인적자원개발 전략 내용을 바탕으로 모형화

32) 한국전문대학교육협회의(2010). 한국음식의 세계화에 따른 전문대학 조리 관련학과 의 발전방안

33) 한국직업능력개발원(2005). 호스피탈리티 산업의 직업구조 특성과 인적자원개발 전략

표 4-11. 음식서비스 종업원의 수행직무

구분	수행 직무
음식·음료·주류 서비스 종업원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무시간 전에 용모 및 복장을 단정히 하고 근무에 필요한 준비</li> <li>• 음식점에 들어온 고객에게 인사를 하고 자리 안내</li> <li>• 고객에게 메뉴판을 제시하고 질문에 답하며 음식과 음료 추천</li> <li>• 음식·음료 주문을 받아 적거나 기억하여 주방에 전달</li> <li>• 주방으로부터 음식·음료가 나오면 고객에게 제공</li> <li>• 고객에게 필요한 사항이 없는지 계속 점검하고 요구하는 서비스 제공</li> <li>• 고객의 식사가 끝나면 식기류를 치움</li> <li>• 식사가 끝나면 계산서를 제시하고 내용을 확인하도록 도움</li> </ul>
제과점 종업원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객으로부터 주문을 받아 주문사항을 카운터에 알림</li> <li>• 고객이 주문한 빵과 음료수 제공</li> <li>• 사용한 컵, 포크 등을 치우고 테이블과 좌석 정리·정돈</li> <li>• 제과와 음료 등을 진열장에 보충하고 부족한 상품을 기재해 제과점 관리자에게 알림</li> <li>• 아이스크림, 푸딩, 음료 등을 적정온도로 유지 관리하여 상품 변질 방지</li> <li>• 음료수 상자와 빵 재료 등을 정리·정돈하고 상품이 진열된 진열장을 주기적으로 닦는 등 제과점 청소</li> </ul>
찾집 종업원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방문한 고객에게 좌석 안내</li> <li>• 고객에게 메뉴판을 제시하고 차 주문을 받음</li> <li>• 주문 접수한 내용을 확인하여 카운터에 표시하고 조리실에 알림</li> <li>• 고객이 주문한 차가 주방에서 나오면 해당 고객에게 제공</li> <li>• 고객이 나간 후 테이블과 좌석을 정리·정돈</li> <li>• 사용한 찻잔, 집기 등을 조리실로 옮기고 테이블을 닦음</li> <li>• 찾집 실내·외 전반을 정리 정돈</li> </ul>

자료: 고용노동부·한국고용정보원(2012). 2012 한국직업사전

#### ④ 기타 외식산업 관련 직무-메뉴개발(R&D), 수퍼바이저

현재 외식산업의 기업화, 전문화 등으로 새로운 직종이 생겨나고 있는데, 대표적으로 메뉴개발(R&D)과 수퍼바이저 직무를 들 수 있음.

과거 조리부문에서 자체적으로 수행하던 메뉴개발 업무가 외식산업의 프랜차이즈화로 메뉴개발을 중앙에서 통합적으로 관리하게 되었고 이로 인해 메뉴개발(R&D) 역할이 커지고 있음. 메뉴개발 전문가는 소비자의 구매패턴과 소비유형을 파악하여 메뉴 기획 및 개발, 상품화 등을 수행하는 직무로, 한국표준직업분류 상 상품기획 전문가에 속하나, 별도의 직무 세부 정보는 누락되어 있음. 메뉴개발 직무는 업체별, 업종별 그 내용이 상이하긴 하나 대체적으로 메뉴분석 및 시장조사, 메뉴개발, 메뉴관리 등으로 나눌 수 있으며, 세부적으로 메뉴분석 및 시장조사를 위해 메뉴분석, 소비자 구매 유형 분석, 시장조사 등, 메뉴개발을 위해 시장분석, 메뉴컨셉 설정 및 개발, 레시피 작성 및 가격책정, 메뉴상품화 등, 메뉴관리를 위해 메뉴기획, 메뉴개선, 매출분석 등의 작업을 수행함.

표 4-12. 외식업체 메뉴개발자 직무모형

임무(Duty)	작업(task)1	작업(task)2	작업(task)3	작업(task)4
A. 메뉴 분석 및 시장조사	A-1. 메뉴분석	A-2. 시장조사	A-3. 소비자 구매 유형 분석	
B. 메뉴개발	B-1. 시장분석	B-2. 메뉴 콘셉트 설정 및 개발	B-3. 레시피 작성 및 가격책정	B-4. 메뉴 상품화
C. 메뉴관리	C-1. 메뉴기획	C-2. 메뉴개선	C-3. 매출분석	

표 4-13. 외식업체 메뉴개발자 주요 수행직무

구분	수행 직무
외식업체 메뉴개발자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 메뉴 및 매출 등을 분석하여 신메뉴 개발 가능성 포착</li> <li>• 시장조사 및 소비자 구매 유형 분석</li> <li>• 신메뉴를 기획하고 개발하여 상품화 가능성 진단</li> <li>• 소비자 가격 등을 결정하여 최종 메뉴 결정</li> <li>• 기존 메뉴 매출분석을 통해 개선방안 도출</li> </ul>

다음으로 최근 외식산업 프랜차이즈화가 진행되면서 본사의 체계적인 경영이념 및 전략을 전달하고 가맹점 매출이익 극대화를 위한 슈퍼바이저의 역할이 중요해지고 있는데, 이들은 프랜차이즈 직영점 및 가맹점 모집에서부터 직영점 및 가맹점 관리통제, 경영진단, 커뮤니케이션 등 본사와 가맹점의 신뢰구축, 가맹점의 매출 및 이익극대화 등을 위한 직무를 수행함. 직무를 살펴보면 크게 직영점 및 가맹점 관리, 경영진단 및 본부와 가맹점의 커뮤니케이션 역할을 수행하고 있어 업무스킬과 업무 수준이 상당히 높으며 타 영업직군 대비 고급인력으로 구성되어 있음.<sup>34)</sup> 현재 슈퍼바이저는 한국표준직업분류 대분류상 영업 및 판매 관련직, 세세분류 상 체인점 모집 및 관리영업원에 포함되어 있고, 한국표준직업을 기준으로 세부 직업정보를 제공하고 있는 한국직업사전에는 슈퍼바이저 직업에 대한 정보가 세부적으로 제시되어 있지 않음.

기존 판매 및 영업 관련 직업과의 업무수준과 업무기술을 비교할 경우, 과거에는 고객이 선택한 상품을 대금과 교환해주는 구매조력자 역할이었다면 최근 판매 및 영업 관련 직업의 경우 기업의 판매와 수익을 높이기 위해 상품에 서비스를 더하는 등의 좀 더 적극적인 형태의 직무를 수행하게 됨. 슈퍼바이저의 경우 전통적인 제품 거래가 아닌 본부와 가맹점의 매출이익 극대화뿐 아니라 점포규모 등 가맹점의 특수성을 다양하게 고려하여 본부 전략 등을 전달 지도하는 등 경영진단 및 커뮤니케이션 역할까지 더해져 기존 판매 관련 직업보다 좀 더 높은 수준의 기술과 업무수준을 요구함.

<sup>34)</sup> 김홍연(2011). 프랜차이즈와 슈퍼바이징 시스템. 한국외식정보(주)

표 4-14. 외식업체 FC점포관리/수퍼바이저 직무모형

임무(Duty)	작업(task)1	작업(task)2	작업(task)3
A. 직영점 및 가맹점 관리	A-1. 본부와 가맹점 계약 및 매뉴얼 준수사항 체크	A-2. 계약 및 매뉴얼의 미 준수사항 시정지도	A-3. 매출증대 조언
B. 경영진단	B-1. 가맹점 경영분석	B-2. 가맹점 경영 개선 사항 조언	
C. 커뮤니케이션	C-1. 가맹점 운영 문제 상담	C-2. 본사 경영철학 전달 및 실행	C-3. 본부와 가맹점의 경영의사 전달

표 4-15. 외식업체 FC점포관리/수퍼바이저 주요 수행직무

구분	수행 직무
FC/수퍼바이저	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가맹점 모집</li> <li>• 직영점 및 가맹점 관리</li> <li>• 본부와 가맹점 계약 및 매뉴얼 준수사항을 체크하고 시정지도</li> <li>• 매출활성화 방안 조언</li> <li>• 가맹점의 경영분석 등 경영진단을 통해 가맹점 경영개선 사항 조언</li> <li>• 본부가 공급하는 상품 수주 및 대금 수령</li> <li>• 본부의 경영철학을 전달하고 실행</li> <li>• 본부와 가맹점의 경영의사 전달</li> <li>• 가맹점의 운영 문제 등 상담</li> </ul>

#### 4) 외식산업 직무분류(안)

지금까지 외식산업 가치 사슬(Value Chain)에 따라 크게 외식업체 관리자, 조리사, 서비스와 최근 새로운 외식산업 직종인 메뉴개발, 수퍼바이저 직무분석을 실시하였음. 이를 토대로 외식산업 전문인력 교육과정 개발을 위하여 기능 및 직무를 기준으로 새로운 직무 분류(안)<그림 4-2>을 제시하였으며, 재분류된 외식산업 직무군은 크게 관리, 조리, 서비스로 나눌 수 있음.



그림 4-2. 외식산업 직무 재분류(안)

세부적으로 살펴보면, 관리직군은 음식점, 술집, 카페, 패스트푸드점 등에서 외식업체 운영을 기획, 지휘 및 조정하며, 관리직군 임무는 시장분석, 상권분석, 운영전략 수립 등 점포개발 과정까지 포괄함. 관리직군은 다시 점포관리, 점포지원, 일반관리로 나눌 수 있으며 점포관리는 점포 운영에 관련된 영업 계획 및 매출관리, 서비스 및 위생 교육, 직원 및 조직관리 등을 포함하는 운영관리 직무를 수행하는 직무를 말함. 점포지원은 점포 운영을 위한 마케팅, 메뉴개발, 교육, 구매 등의 직무를 수행하며, 일반관리의 경우 인사, 회계, 전산 등 일반적으로 사업체 운영에 필요한 관리 직무를 포함함.

조리직군은 호텔, 한식당, 중식당, 일식당을 포함하는 음식점 등에서 식재료의 구매, 검수, 조리 업무를 주로 수행하며, 이는 다시 직무에 따라 관리, 일반 조리로 나눌 수 있음. 관리의 경우 위생 및 안전관리, 조리사 감독 및 교육 등의 관리 직무를 수행하는 주방장이 있으며, 일반조리의 경우 주로 식재료 검수, 전처리 및 음식조리, 조리기구 관리 등의 직무를 수행하는 조리사가 있음.

서비스직군은 음식점, 호텔, 바 등에서 고객에게 음식서비스를 제공하는데, 이는 다시 관리, 일반 서비스로 나눌 수 있음. 서비스 관리직은 서비스 부문을 총괄적으로 책임지는 매니저가 포함되며, 일반 서비스의 경우 고객응대, 음식주문 및 제공, 매장 환경관리 등을 책임지는 일반 홀서버가 포함됨.

#### 5) 직무별 필요능력 및 교육

재분류한 외식산업 직군별 필요지식 및 기능, 태도는 <표 4-16>과 같음. 관리직군의 경우 점포 관리의 전반을 다루기 때문에 경영에서부터 인사관리, 마케팅 등 관련 지식 및 기능이 필요하며 영업계획, 매출관리 등의 업무를 다루기 때문에 경영마인드 등의 태도가 필요함. 조리직군의 경우 조리실무 능력, 메뉴 트렌드 분석관련 지식, 고객 니즈 분석 관련 지식 등이 필요하며 메뉴개발 및 적용을 위한 창의력, 응용능력 등의 태도가 필요함. 서비스 직군은 서비스에 대한 지식, 메뉴 전반에 대한 지식, 서빙에 대한 예절 등의 지식 및 기능이 필요하며, 고객 접점에서 서비스를 제공하는 만큼 서비스 마인드와 긍정적 태도 및 사고 등이 요구됨.

표 4-16. 외식산업 직군별 필요지식 및 기능, 태도

직군	필요 지식 및 기능	태도
관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경영 및 마케팅 일반</li> <li>• 식료품산업 관련 지식</li> <li>• 회계 및 손익관련 지식</li> <li>• 고객특성에 대한 이해</li> <li>• 인적자원 활용에 대한 이해</li> <li>• 직원 업무(홀, 조리)에 대한 이해</li> <li>• 재고관리 관련 지식</li> <li>• 점포관리 관련 지식</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경영마인드</li> <li>• 긍정적 사고와 활발한 성격</li> <li>• 협동성 및 팀워크</li> </ul>
조리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조리실무능력</li> <li>• 메뉴 트렌드 분석 관련 지식</li> <li>• 고객 니즈 분석 관련 지식</li> <li>• R&amp;D</li> <li>• 원가관리 관련 지식</li> <li>• 식재 관리 관련 지식</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 창의력</li> <li>• 응용능력</li> <li>• 문제해결능력</li> </ul>
서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스에 대한 지식</li> <li>• 메뉴에 대한 지식</li> <li>• 음식서빙에 대한 예절지식</li> <li>• 음식요리에 대한 구체적 지식</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 마인드</li> <li>• 긍정적 사고와 활발한 성격</li> <li>• 협동성 및 팀워크</li> <li>• 원활한 의사소통능력</li> </ul>



## 2. 외식산업 전문인력 양성 교육 프로그램 개발

### 1) 외식산업 전문인력 양성 교육 프로그램 도출

외식산업의 성장에 따라 산업에 필요한 전문인력의 중요성 또한 증대되고 있는 반면, 산업 현장에서는 인력수급의 불균형이 심화되는 동시에 산업의 경쟁력 강화를 위한 '전문인력'의 양성 시스템이 미비한 상황임. 이를 이해 외식산업 현장에 적합한 교육운영을 통한 전문인력 양성 및 활용의 효율성 제고를 위한 외식산업 전문인력 및 운영 기관 관리를 위한 기본 방향을 제시하고자 함.

외식산업 전문 인력 및 운영 기관 관리 방안 도출을 위한 과정은 내용 분석, 델파이 조사, 설문 조사와 전문가 간담회를 통해 이루어졌음. 우선, 국내 외식산업 관련 교육프로그램 현황 조사를 통해 국내 외식산업 교육프로그램 환경 및 문제점을 살펴보고, 해외 외식산업 관련 교육 프로그램 사례 분석을 통해 교육프로그램 개발을 위한 시사점을 도출함. 다음으로 외식산업에 대한 직무분석을 실시하여 직무별 필요역량을 도출함. 외식산업 직무분석을 위해 외식산업 가치 사슬(Value Chain)을 바탕으로 외식산업 직군을 크게 관리, 조리, 서비스로 구분하였고, 이들 직군에서의 세부 수행직무와 작업을 분석하여 외식산업 전문인력 양성 교육 프로그램 개발을 위한 직무 재분류(안)를 제시하였음. 새로 도출된 직무 재분류(안)과 각 직무별 역량을 바탕으로 해외 외식산업 교육과정 내용분석, 델파이 조사 및 전문가 좌담회를 통해 교육 프로그램을 개발하였음. 교육의 효과를 높이기 위해서는 교육 목적과 교육 대상에 따라 교육 프로그램을 달리 해야 할 것이므로, 기존 외식업체 경영을 위한 일반 교육과정과 외식산업에 새롭게 진출하는 창업 및 취업 과정으로 프로그램을 구성함.

단 계	조사 내용	방법
국내 외식산업 교육프로그램 현황 및 문제점 분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국내 외식산업 교육 프로그램 현황 조사</li> <li>• 국내 외식산업 교육 프로그램 문제점 도출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 내용분석(contents analysis)</li> <li>• 델파이조사(Delphi Technique)</li> <li>• 설문조사(Survey)</li> </ul>
↓		
해외 외식산업 관련 교육 프로그램 사례분석 및 시사점 도출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주요 5개국(미국,일본,프랑스,이탈리아,태국) 사례분석</li> <li>• 교육 프로그램 시사점 도출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관련 홈페이지 및 홍보물 조사</li> </ul>
↓		
외식산업 직무분석 및 필요역량 도출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직군별 직무분석</li> <li>• 직무 재분류(안) 및 필요역량 도출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 내용분석</li> <li>• FGI(Focus Group Interview)</li> </ul>
↓		
외식산업 전문인력 양성을 위한 교육 프로그램 개발	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육목표 및 방향 설정</li> <li>• 전문 인력 양성을 위한 교육 프로그램 개발</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전문가 간담회</li> <li>• 전문가심층면접(In-depth Interview)</li> </ul>

그림 4-3. 외식산업 전문인력 교육 프로그램 도출 프로세스

## 2) 일반 교육 프로그램

외식 환경 변화 및 국제화 추세에 맞도록 외식 전문 인력 양성 프로그램을 개발함으로써 외식업 종사자들은 기업의 환경변화를 인식하고 필요한 지식을 창출하여 고객을 만족시킬 수 있어야 함. 그러나 현 외식산업 전문인력 양성 교육과정은 이러한 환경을 반영하지 못하고, 직무 및 직급별 맞춤형 교육이 미흡하여 전문인력에 대한 수급 불균형이 지속되고 있음. 따라서 외식산업 전문인력 교육 프로그램은 업종별 맞춤형 교육, 현장실습(인턴제) 등을 통한 실무중심교육과 지속적인 교육지원을 위한 교육심화제도의 운영을 통해 전문성 향상 및 수급 불균형을 줄이는 방향으로 가는 것이 바람직함.

인력 양성 프로그램은 외식 서비스의 표준화를 지향함으로써 외식산업 전문인력 양성기관에서 적용할 수 있는 표준을 제시하여야 함. 또한 전문 능력·네트워킹 능력·성과 창출 능력 등을 부가적으로 배양할 수 있도록 개발되어야 하며, 기업체 또는 소비자의 요구가 반영되어 교육효과가 실제 업무에 반영될 수 있어야 함. 일회성에 그치는 단기 교육 프로그램 보다는 지속적인 새로운 지식 및 기술의 습득 및 활용을 위한 교육과 훈련의 필요성이 증대되고 있음.

<표 4-17>은 외식산업 전문인력 양성을 위한 교육 프로그램(안)으로 직군별로 관리(일반: 마케팅, 점포개발, R&D, 기획, 교육, 인사, 회계와 프랜차이즈 슈퍼바이저(S/V), 조리(일반조리사, 조리사, 주방장), 서비스(일반서버, 매니저/캡틴, 점장)로 구분하여 제시하고 있음. 각 직군마다 기본적으로 갖추어야 하는 역량과 교육심화제(Common, Basic, Advanced)에 따른 교육체계를 통해 보다 구체화되고 체계적인 교육 수행이 가능하도록 하였음.

외식산업 직군별 교육프로그램 중 외식업체 점포 관리자 교육프로그램(안)은 <표 4-18>과 같은데, 관리자는 점포관리 전반을 두루 관리하므로 교육과목을 부문별로 크게 경영, 마케팅, 재무관리, 인적자원 관리로 분류하였으며, 심화제를 기본방향으로 하여 공통과목은 경영·마케팅 일반, 기초과목은 외식운영관리, 심화과목은 외식경영전략 과목으로 단계별 교육과목을 구성하였음. 공통과목인 경영·마케팅 일반은 외식경영관리, 외식마케팅, 회계 및 재무관리, 인사 및 조직관리 등 외식업체 운영을 위한 경영전반을 습득할 수 있으며, 기초과목인 외식운영관리에서는 소비자 행동론, 메뉴관리, 원가관리, 조직 성과관리 등을 통해 외식업체 업무 개념 및 흐름에 대해 이해하고 점포관리자로서의 직무능력을 갖추도록 구성하였음. 외식경영전략 부문은 외식경영전략, 브랜드 전략, 서비스 품질전략 등을 통해 고객 행동 특성을 분석하고 이를 기반으로 외식업체 운영을 기획하고, 인적·물적 자원을 활용하여 수익을 증대시키고 경영 리스크 관리를 할 수 있는 심화과정으로 구성하였음<표 4-18>. 이를 바탕으로 구성된 외식업체 점포 관리자 교육 프로그램 단계별 코스와 해당 교과목의 로드맵은 <그림 4-4>와 같으며, 세부적으로 교육대상 및 목표별 두 개의 교육 프로파일 예시를 제시<표 4-20, 4-21>하였는데, 이는 해당 기관에 따라 적용범위를 달리할 수 있음.

표 4-17. 외식산업 직군별 교육프로그램 방향(안)

직군		필요 역량	교육 체계(Curriculum)				
대분류	중분류		공통교육(Common)	기초교육(Basic)	심화교육(Advanced)		
관리	관리	점포개발	<ul style="list-style-type: none"> <li>외식업에 대한 마인드</li> <li>외식경영관리</li> <li>외식마케팅</li> <li>회계 및 재무관리</li> <li>인사 및 조직관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>소비자행동론</li> <li>메뉴관리</li> <li>원가관리</li> <li>조직 성과관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>효율적 점포 경영기법</li> <li>점포 운영을 위한 컨설팅방법</li> </ul>		
		메뉴개발			<ul style="list-style-type: none"> <li>매뉴품질관리(원가관리, 메뉴개발 등)</li> <li>시장분석방법</li> <li>상품개발전략이론</li> </ul>		
		마케팅			<ul style="list-style-type: none"> <li>외식 마케팅 브랜딩 기법</li> <li>최신 마케팅 트렌드</li> <li>점포 활성화방안</li> <li>IT 지식 및 스킬(SNS 등)</li> </ul>		
		(전략) 기획			<ul style="list-style-type: none"> <li>손익분석IT 스킬</li> <li>정보수집 및 분석력</li> <li>기획력, 창의력, 종합력, 분석력</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>손익분석</li> <li>기획력, 향상과정(기획서작성, 사업전략수립, MBO 목표설정)</li> <li>컨셉트 및 디자인 기획</li> </ul>	
		교육			<ul style="list-style-type: none"> <li>교육 운영 기획 수립</li> <li>강의 스킬</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>외국어</li> </ul>	
	일반 관리	인사			<ul style="list-style-type: none"> <li>채용 및 발령</li> <li>인력관리</li> <li>인사제도 개선 성과평가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>조직 및 인사관리 능력</li> </ul>	
		회계			<ul style="list-style-type: none"> <li>재무 및 회계 관리</li> <li>손익 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>재무관리 (대차대조표, 손익계산서, BEP산출)</li> </ul>	
	점포 관리	점장			<ul style="list-style-type: none"> <li>고객관리</li> <li>점포 운영 효율성 제고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>외식경영전략</li> <li>외식 브랜드 전략</li> <li>서비스 품질관리</li> </ul>	
	조리	일반 조리사			<ul style="list-style-type: none"> <li>주방 운영 및 관리 프로세스</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>조리 실무</li> <li>소비자행동</li> <li>식자재 관리</li> <li>주방시설관리</li> <li>식품안전 및 위생</li> <li>원가분석(기초)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>식품 안전 및 위생</li> </ul>
		조리사			<ul style="list-style-type: none"> <li>주방 운영 및 관리 프로세스</li> <li>조리에 대한 체계적 전문능력</li> </ul>		
주방장		<ul style="list-style-type: none"> <li>고객관리, Customize 력</li> <li>연출력</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>메뉴 트렌드 분석</li> <li>R&amp;D(조리 및 개발)</li> <li>인력 및 조직관리</li> </ul>				
서비스	일반 서버	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객응대 스킬</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 마인드</li> <li>글로벌 매너</li> <li>조리에 대한 이해</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>외국어</li> <li>서비스 품질 관리</li> </ul>			
	매니저/캡틴	<ul style="list-style-type: none"> <li>메뉴 디스크립션 스킬</li> </ul>					

표 4-18. 외식업체 점포 관리자 교육프로그램(안)

부문	경영·마케팅 일반 (공통, 필수과목)	외식운영관리 (기초, 선택과목)	외식경영전략 (심화, 선택과목)
	외식업체 경영일반에 관련 공통소양 과목	외식업체 운영관리에 관련 기초 과정	외식업체 경영전략에 관련 심화된 과정
경영	외식 경영관리	-	외식 경영전략
마케팅	외식 마케팅	소비자 행동론 메뉴 관리	브랜드전략
재무관리	회계 및 재무관리	원가 관리	-
인적자원	인사 및 조직관리	조직 성과관리	서비스 품질전략

표 4-19. 외식업체 점포 관리자 세부 교육 내용(안)

부문	과목	세부 교육 내용
경영	외식 경영관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>외식시장 환경과 트렌드, 외식산업 관련 법과 정책</li> <li>상권분석 / 업종·업태의 특성 및 변화</li> <li>투자대비 수익성 분석 / 매출기획</li> </ul>
	외식 경영전략	<ul style="list-style-type: none"> <li>외식경영 전략 수립과 방법론</li> <li>인적·물적 자원을 활용한 외식경영 리스크 관리</li> <li>외식산업 경영전략</li> </ul>
마케팅	외식 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>마케팅 이론과 외식업체 사례분석</li> <li>마케팅 전략과 실행능력 습득</li> <li>외식업체 고객관리</li> </ul>
	소비자 행동론	<ul style="list-style-type: none"> <li>외식 소비자들의 니즈, 라이프스타일에 대한 이해</li> <li>마케팅 의사결정에 도움이 되는 시장과 소비자 자료 수집 및 분석능력 함양</li> </ul>
	메뉴 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>외식업체 메뉴 기획 및 관리</li> <li>메뉴 가격 및 판매전략</li> </ul>
	브랜드 전략	<ul style="list-style-type: none"> <li>브랜드 자산의 개념과 외식업체 브랜드 전략 관리의 이해</li> <li>광고·PR·판매촉진 등 효과적 마케팅 커뮤니케이션 기법</li> </ul>
재무 관리	회계 및 재무관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>외식업체 회계 이론 전반 및 재무관리</li> <li>세법 및 세무관리 기법</li> </ul>
	원가 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>식재료 재고 및 구매 관리</li> <li>원가관리 / 감가상각 및 이윤관리</li> </ul>
인적 자원	인사 및 조직관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>조직 구성 및 직원관리</li> <li>조직관리, 인사 평가체계</li> <li>직원 교육 방법 및 교육 시스템 구축</li> </ul>
	조직성과관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>조직성과관리 기법</li> <li>외식업체 조직 운영 설계</li> </ul>
	서비스품질전략	<ul style="list-style-type: none"> <li>외식업체 경쟁력을 향상시킬 수 있는 서비스 품질 관리 이해 및 기획</li> <li>운영진단 및 개선안 도출방법</li> </ul>

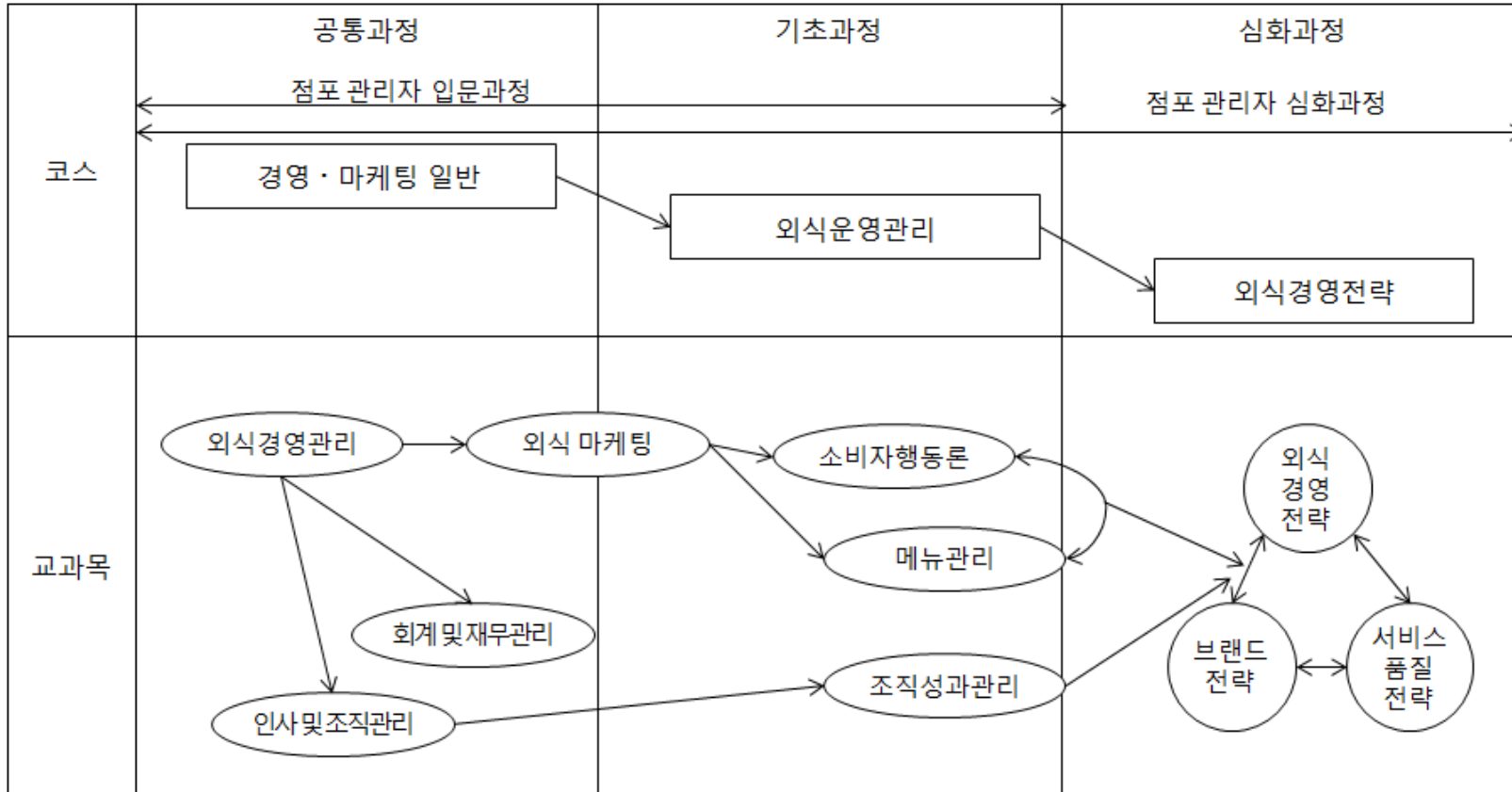


그림 4-4. 외식업체 점포관리자 교육 프로그램(안) 로드맵

표 4-20. 외식업체 점포 관리자 입문과정 교육 프로파일(안)

직군명: 외식업체 점포 관리자				
과정명: 외식업체 점포 관리자 입문과정				
교육목표	1. 외식업체 운영에 따른 전반적 운영 체계를 습득한다. 2. 외식업체 직군별(관리, 조리, 서비스) 업무 로직과 개념에 대해 이해한다. 3. 외식업체 점포 관리자로서의 마인드를 함양한다.			
교육 대상	외식업체 점포 중간 관리자			
교육과목	교육시간(시간)	교육수준		
		상	중	하
(공통과목)				
1. 외식경영관리	3		●	
2. 외식 마케팅	3		●	
3. 회계 및 재무관리	3		●	
4. 인사 및 조직관리	3		●	
(기초과목)				
1. 소비자 행동론	3		●	
2. 메뉴관리	3		●	
3. 원가관리	3		●	
4. 조직 성과관리	3	●		
교육 방법	강의, 토론, 세미나, 현장학습 등			
이수 학점	공통과목 - 전 과목 필수, 기초과목 - 선택과목			

표 4-21. 외식업체 점포 관리자 심화과정 교육 프로파일(안)

직군명: 외식업체 점포 관리자				
과정명: 외식업체 점포 관리자 심화과정				
교육목표	1. 고객행동 및 특성을 분석하고 이를 기반으로 외식업체 운영을 기획할 수 있다. 2. 인적, 물적 자원을 활용하여 수익을 증대시키고 경영 리스크를 관리할 수 있다.			
교육 대상	외식업체 점포 점장 및 점주, 외식업체 대표			
교육내용	교육시간(시간)	교육수준		
		상	중	하
(공통과목)				
1. 외식경영관리	3		●	
2. 외식 마케팅	3		●	
3. 회계 및 재무관리	3		●	
4. 인사 및 조직관리	3		●	
(기초과목)				
1. 소비자 행동론	3		●	
2. 메뉴관리	3		●	
3. 원가관리	3		●	
4. 조직성과관리	3	●		
(심화과목)				
1. 외식경영전략	3	●		
2. 외식 브랜드 전략	3	●		
3. 서비스 품질 전략	3	●		
교육 방법	강의, 토론, 세미나, 현장학습 등			
이수 학점	공통과목 - 전과목 필수, 기초·심화과목 - 선택과목			

### 3) 창업 및 취업 교육 프로그램

창업 분야의 경우 현재 창업 일반에 관련한 이론 중심 내용과 조리실습 등의 실무를 포함하는 업종별 맞춤 창업교육이 이루어지고는 있으나, 외식업 경영주 대상으로 한 전문성 교육은 미흡하고 지속적인 교육을 통한 보수교육 등이 이루어지지 않고 있어 폐업 또는 업종을 변경하는 사례가 많음. 또한 외식업 특수성을 이해하지 못한 교육이 이루어지고 있거나, 업종별, 서비스 형태별, 점포 규모별 정확한 창업 정보가 제공되어 있지 않다는 문제점이 있음. 이를 개선하여 운영하기 위한 방안으로는 창업 방법보다는 업소의 유지 관리에 대한 교육을 기본적으로 진행해야 하며, 영업적 측면뿐만 아니라, 구매, 식자재관리, 인사관리 등 외식업 운영 전반에 관련한 프로세스 이해를 위한 교육이 선행되어야 함. 또한 창업 및 운영 유지에 초점을 맞추고, 시뮬레이션, 프로젝트형 교육을 통한 현장감을 동시에 교육하는 것이 필요하며, 일반 창업과 프랜차이즈 창업은 구분하여 교육이 진행되어야 함. 창업을 위한 교육 프로그램(안)은 우선 일반 창업과 프랜차이즈 창업으로 구분하여 제안되어야 하며, 산업 및 시장현황, 외식 트렌드 분석, 외식 경영자 마인드 교육, 기업가 정신, 조직관리 및 인재채용 등의 이론교육과 시뮬레이션을 통한 모의 창업, 프로젝트형 등의 실무교육이 함께 이루어져야 함. 프랜차이즈 창업 교육 시에는 본부 선택 방법 등에 대한 내용이 추가적으로 이루어져야 하며, 해당 브랜드 운영에 필요한 교육은 본사 및 슈퍼바이저를 통한 교육이 이루어져야 함<표 4-22>.

취업 분야는 전공교육과 외식 현장 업무와의 괴리가 있으며, 업종별 취업교육이 세분화되어 이루어지지 못하고 있다는 문제점이 제기되었으며, 이를 개선하기 위해서는 계약학과 시스템 활성화를 통해 실제 현장에서 필요로 하는 인력을 양성해 취업의 기회를 확대하는 것이 필요함<표 4-22>.

표 4-22. 외식산업 교육프로그램 방향(안) : 창업 및 취업분야

구분	現 교육내용	문제점	개선 또는 운영 방향
창업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 창업일반(이론 중심)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 창업시장 트렌드</li> <li>- 업종 및 아이템 선정</li> <li>- 상권 및 입지</li> <li>- 사업계획서 작성</li> <li>- 프랜차이즈 시스템</li> <li>- 점포마케팅 등</li> </ul> </li> <li>• 업종별 맞춤 창업교육(이론+실무)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 세부 업종별 트렌드</li> <li>- 메뉴 구성</li> <li>- 점포개발 및 인테리어</li> <li>- 세금 관리</li> <li>- 조리실습 등</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 외식업 경영주 대상으로 한 전문성 교육 미흡</li> <li>• 지속적 창업교육이 이루어지고 있지 않음(보수교육, 업종변경 등)</li> <li>• 외식업의 특수성에 부합하지 않는 창업교육</li> <li>• 업종별, 서비스형태별, 점포 규모별 정확한 창업 정보가 제공되어 있지 않음</li> <li>• 신규창업에 대한 교육(이론 및 실습)이 부족하여 자생력 및 경쟁력 약화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 창업방법 보다 업소의 유지·관리에 대한 교육 필요</li> <li>• 영업적인 측면뿐 아니라 구매, 식자재관리, 인재채용 및 관리 등 전반적인 부분에 대한 교육 필요</li> <li>• 창업 및 유지운영에 포커싱이 되어야 함</li> <li>• 모의창업 게임, 프로젝트형 교육이 효과가 큼(현장실습 필요)</li> <li>• 일반 창업과 프랜차이즈 창업 구분 필요</li> </ul> <p>※ 교육(안)                      * 일반 창업 : 경영교육과 실무교육 (이론+실습)                      * 프랜차이즈 창업 : 본부 선택 방법 등</p>
취업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고등교육과정(이론 중심의 교육)</li> <li>• 민간기관 교육과정(조리 중심의 교육)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전공교육과 외식 현장 업무와의 괴리</li> <li>• 업종별 취업교육이 세분화되어 이루어지지 않음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 계약학과 시스템을 활성화시켜 실제 현장에서 필요로 하는 인력을 양성해 취업의 기회 확대</li> </ul>



## V. 외식산업 전문인력 양성 및 효과적 관리 방안

### 1. 기본 방향 설정 및 방안 도출

#### 1) 국내 외식산업 관련교육 분석

국내 외식산업 관련 교육이 체계적으로 이루어지기 위해서는 교육 프로그램 개발과 더불어 전문인력 양성 관리방안이 수립되어야 할 것임. 기존의 국내 주요기관의 외식산업 전문인력 양성의 문제점은 크게 업종별·직무별·직급별 전문교육 프로그램의 미비, 유사교육과정의 균질화·표준화 부족, 보수교육 미흡, 창업교육 커리큘럼의 적합성 및 현실성 부족, 외식업체 니즈를 반영하지 못한 교육 프로그램, 인력수급 조정역할 미흡으로 요약할 수 있음. 따라서 외식산업 전문인력 양성 및 효과적 관리방안은 이러한 문제점을 개선하는 방향으로 이루어져야 할 것임.

표 5-1. 국내 주요 기관의 외식산업 전문인력 양성 현황 요약

구분	정부관련 기관	민간 교육기관	농림수산식품부 지정기관
주요 기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aT농식품유통교육원</li> <li>• 소상공인진흥원</li> <li>• 서울시 소상공인경영지원센터</li> <li>• 창업진흥원</li> <li>• 서울시 창업스쿨</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 협회 및 사단법인</li> <li>• 최고고위자 과정 운영기관</li> <li>• 전문학교</li> <li>• 관련 연구기관 및 컨설팅회사</li> <li>• 요리학원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (사)한국외식산업경영연구원</li> <li>• (사)한국외식산업협회</li> <li>• (사)한국프랜차이즈협회</li> <li>• (주)한국조리사관전문학교</li> <li>• (주)한솔요리학원</li> <li>• 한국예술직업전문학교</li> <li>• 계명문화대학</li> </ul>
교육 대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 예비창업자</li> <li>• 기존사업자</li> <li>• 업종전환자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 예비창업자</li> <li>• 현업종사자 (관리, 조리, 서비스)</li> <li>• 최고경영자</li> <li>• 조리자격증 취득준비자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 예비창업자</li> <li>• 현업 종사자 (경영, 조리, 서비스)</li> </ul>
중점 교육	창업, 경영·마케팅, 경영개선 등	창업, 경영, 조리	프랜차이즈, 경영, 조리, 서비스
세부 교육 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 창업공통 및 업종별 창업</li> <li>• 업종전환 창업</li> <li>• 경영 및 마케팅 전반</li> <li>• 성공업체 벤치마킹</li> <li>• 경영개선 교육</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 창업 일반 및 업종별 창업</li> <li>• 경영/경영개선</li> <li>• 서비스 교육</li> <li>• 업종별 창업 조리기술</li> <li>• 자격증 및 조리대회 대비반</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CEO, 실무자 직무별 교육</li> <li>• 호텔조리 및 제과제빵</li> <li>• 조리기술(자격증 대비 등)</li> <li>• 서비스</li> <li>• 외식경영관리사 자격증</li> </ul>
한계점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업종별·직무별·직급별 전문교육 프로그램의 미비</li> <li>• 유사 교육과정의 균질화·표준화 부족</li> <li>• 보수교육 미비</li> <li>• 창업교육 커리큘럼의 적합성 및 현실성 부족</li> <li>• 외식업체 니즈를 반영하지 못한 교육 프로그램</li> <li>• 인력수급 조정역할 미흡</li> </ul>		

## 2) 기본방향

본 연구의 기본방향은 앞에서 조사한 외식 전문 인력 현황 및 분석, 교육 프로그램 및 자격증 제도 문제점 분석, 국내·외 사례 조사 등을 고려하고, 향후 외식산업 전문인력 양성을 위한 교육 프로그램 방향 설정에 반영할 수 있도록 다음과 같이 설정하였음.

‘외식산업의 선진화 및 경쟁력 강화를 위한 전문인력 양성’을 목표로 외식 전문인력 양성 및 교육 프로그램 구축, 외식 전문인력 양성 관리 방안을 기본방향으로 하며 앞서 살펴본 외식산업 인력 현황 및 분석, 문제점 분석, 국내·외 사례 조사 등을 고려하고 외식산업 환경변화를 반영할 수 있도록 하였음. 세부 방안은 전문인력 양성 교육 프로그램 개발, 자격증 운영 개선 및 활성화, 전문인력 양성기관 방안 수립, 전문인력 수급 체계 개선, 전문인력 양성 정책 전략 및 지원 등으로 나눌 수 있음.

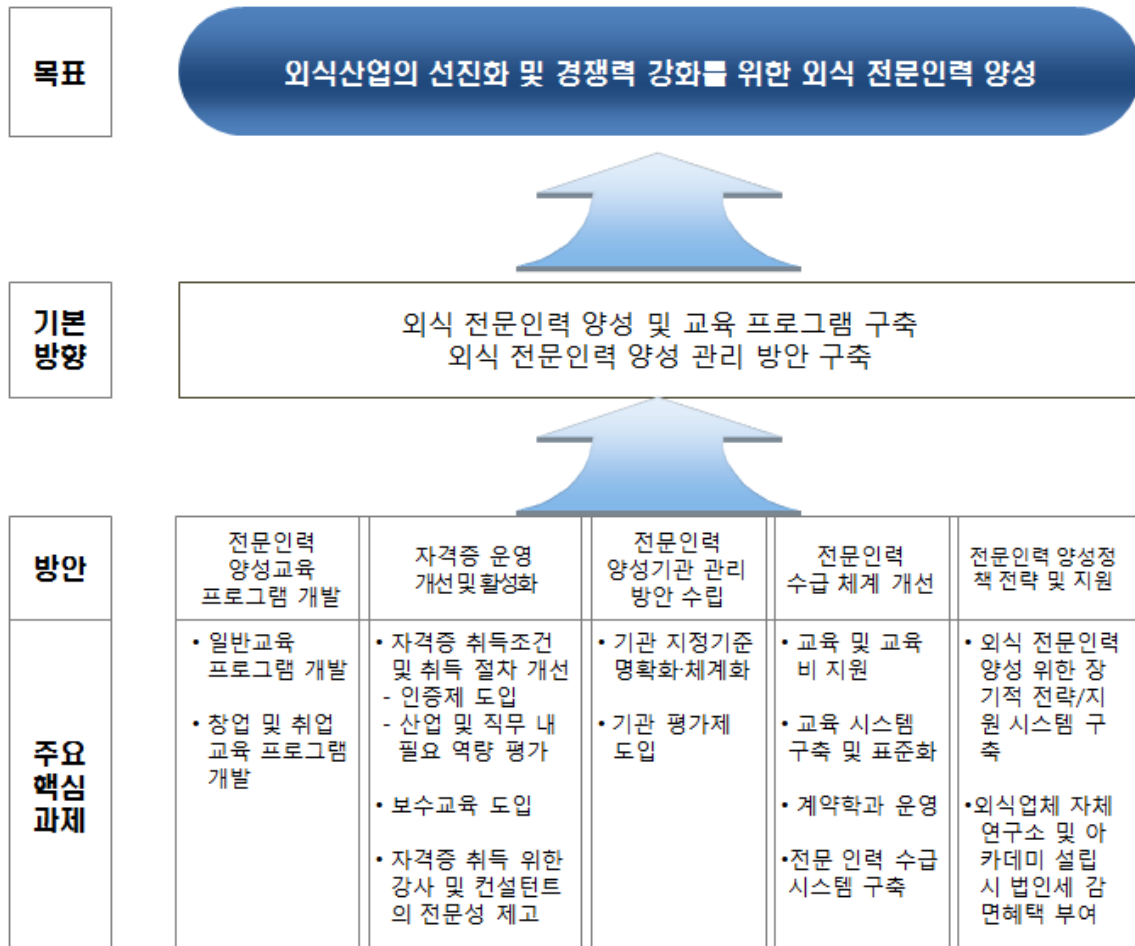


그림 5-1. 외식산업 인력양성을 위한 기본 방향 설정 및 방안 도출

### 3) 개선방안 도출

국내 외식산업의 양적·질적 성장에 따라 고등학교, 2제 전문대학, 4년제 대학교, 민간 교육기관에서의 인력 공급이 증가하고 있음에도 수요와 공급의 불균형이 심화되고 있음. 더욱이 외식산업직무가 세분화·다양화·전문화되고 있으나 기존 외식산업 관련 교육 프로그램과 자격증 등은 교육과정의 표준화 및 외식업체 니즈 반영 미흡, 자격제도의 공신력 및 비 활성화 등의 문제가 발생하고 있으며, 이는 결국 외식산업 경쟁력 강화 및 선진화를 가로막는 한계요인으로 작용함. 따라서 외식산업의 선진화 및 경쟁력 강화를 위한 전문인력 양성 및 효과적 관리 방안을 위한 개선방안을 제시하고자 함.

외식산업 전문인력 양성 및 효과적 관리 방안 도출을 위한 추진 프로세스는 우선, 국내 외식산업 교육 프로그램 및 자격증 운영 현황과 문제점 분석, 국외 주요국 외식산업 전문인력 양성 교육 프로그램 및 자격증 현황 분석을 통해 외식산업 교육 이슈 도출 및 방향을 설정하였음. 현황 분석 및 방향 설정은 주로 문헌 및 웹사이트, 관계자 전화 인터뷰를 통한 내용분석, 학계·업계·협회 등을 대상으로 한 델파이 조사, 외식업체 경영주 및 인사담당자와 종사자를 대상으로 한 설문 등을 통해 도출되었으며, 2회의 전문가 간담회 및 자료 분석을 통해 최종적으로 외식산업 전문인력 양성 및 효과적 관리 방안을 위한 5개 부문의 개선 방안을 제시함<그림 5-2>.

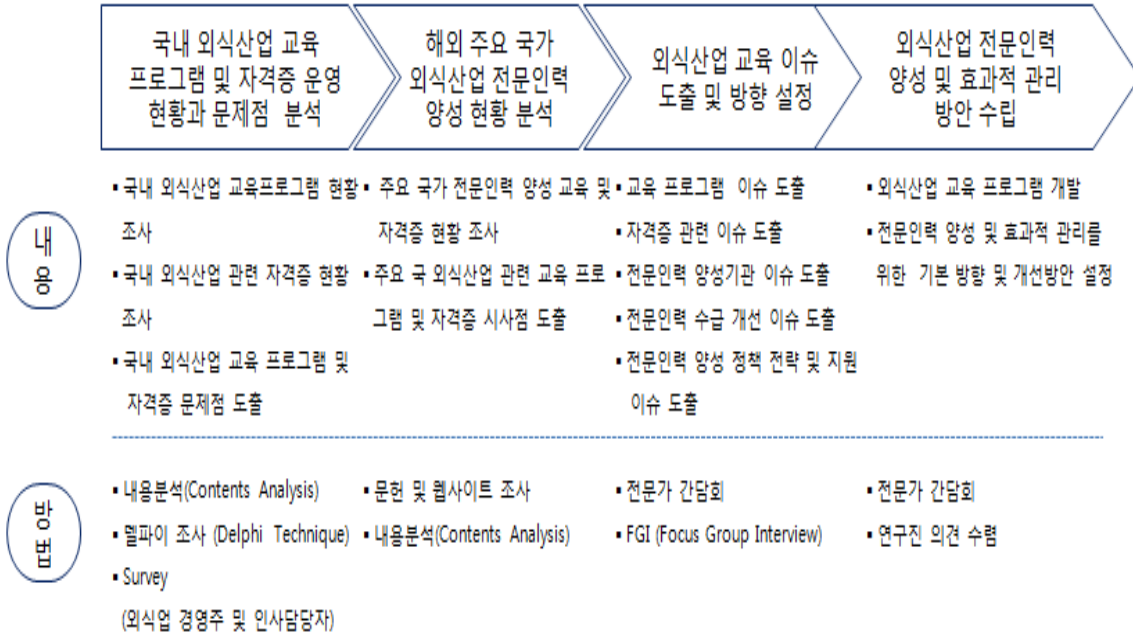


그림 5-2. 외식산업 전문인력 양성 및 효과적 관리 방안 수립 프로세스



## 1) 외식산업 관련 자격증 운영개선 및 활성화 방안

미국은 영양사 자격증에 대한 보수교육의 일환으로 5년마다 전문개발 포트폴리오를 제출하도록 하고 있으며, 일본은 레스토랑 서비스 관리사(1~3급), 푸드코디네이터 자격증을 위한 응시 조건을 명확하게 명시하고 있음. 하지만, 현재 우리나라 외식산업 관련 자격증의 경우에는 자격증 취득 조건 및 과정이 전문화 되어 있지 않은 실정임. 또한, 외식산업 국가공인 자격증 제도의 미흡, 경영관련 비공인 민간 자격증의 운영 문제, 민간 자격증의 공신력 및 활용성 부족과 민간 자격증 등록 후 미운영 등 활성화 문제가 지적되고 있음. 뿐만 아니라, 기존 외식산업 자격제도는 자격증 소지자를 관리하는 장치를 갖추고 있지 못해 사후 관리제도의 질적 수준을 향상시키고, 실제 자격증을 필요로 하는 수요가 응시하여 자격증을 취득, 유지하도록 조치할 필요가 있음. 영양사 및 위생사 자격증의 경우 최근 외식산업에서 영양표시제도를 규제하고 있음에 따라 기업마다 영양사 및 위생사 자격증 소지자를 요구하는 경우가 늘어나고 있는 추세임. 영양사 및 위생사 자격증 사례처럼 자격증의 전문성을 강화하고 활용도를 높이기 위해서는 외식산업에도 접목할 수 있는 체계적인 교육 시스템 확립이 필요한 시점임.

국내 외식산업 관련 자격증 운영 개선 및 활성화를 위해서는 기존 자격증에 대한 재검토를 통한 시험체계의 개선이 필요함. 자격시험의 경우 전반적인 외식산업 관련 자격증을 검토하여 외식산업에서 필요로 하는 전문직종을 선정하여 직종에 따른 업무 능력 및 수준을 설정하고 이를 바탕으로 자격시험 검정과목을 재조정해야함. 이는 단순한 문제풀이 중심이 아니라 문제 해결력, 창의력, 상황대처능력 등을 향상시킴으로써 실무업무에 필요한 과목으로 구성해야하며, 자격증의 전문성을 높이기 위해서는 지속적으로 보수교육이 이루어져야 할 것임. 미국의 마스터 요리사(Certified Master Chef)와 영양사 면허의 경우 자격증을 취득하더라도 5년마다 보수교육이 이루어지고 있으며, 이러한 보수교육을 통해 전문화된 자격증 관리 제도를 유지하고 있음. 마스터요리사 보수교육은 첫 재교육은 식품안전, 위생, 영양, 조리 운영에 대한 단기 교육 8시간을 포함한 80시간 재교육이 이루어지고, 이후 재교육은 음식안전 및 위생의 8시간을 이수하면 됨. 더불어 국내 외식 민간자격증 중 출장요리연회사, 채식조리전문가, 카페브런치조리전문가 등과 같이 지나치게 세분화되어 제시되고 있는 자격증의 경우에는 보다 체계적인 취득 조건 및 활용방안에 대한 제시가 필요하며, 별도의 협회가 운영되고 있는 자격증(주로 직종 관련)은 각 협회에서 제대로 된 방안을 수립하여 전문인력을 양성할 수 있도록 지원해 주어야 함. 조리기능사, 산업기사, 기능장, 가맹거래사, 영양사, 위생사와 같은 공인자격증의 경우에 활용도가 매우 낮아 이에 대한 전반적 개선이 요구됨. 외식 관련 자격증 취득자들이 자격증 취득 준비과정에서 실제 해당 업무상 필요한 과목을 준비할 수 있도록 함으로써, 외식관련 자격증 소지자의 사회적응기간을 단축시킴과 동시에 실무적응력 및 사회 요구도를 제고시킬 수 있음. 또한, 외식 업무영역의 고유성을 확보하고 해당 자격제도를 강화함으로써 해당 직종에 대한 사회적 인식을 증대시켜 업무의 보수수준이나 고용 선호도를 높일 수 있도록 하여 외식 인력의 전문성 향상에 기여 할 수 있음.

예를 들어 현재 (사)한국외식산업협회에서 운영 중인 외식경영관리사 자격증을 개선하는 것도 고

려할 수 있음. 현행 외식경영관리사는 협회 교육(10시간)과 5과목 필기시험을 거치면 자격증을 취득할 수 있으나, 보다 현업에 적용되어 활용될 수 있는 자격증으로 운영되기 위한 개선(안)은 <그림 5-4>와 같음. 자격증의 전문성을 높이고자 필기시험을 필수과목 4과목, 선택과목 2과목으로 실시하고, 자격유지를 위해 3년마다 보수교육을 실시하며, 세부 자격증 검정 현행 프로파일과 개선(안)은 <표 5-2, 표 5-3>과 같음.

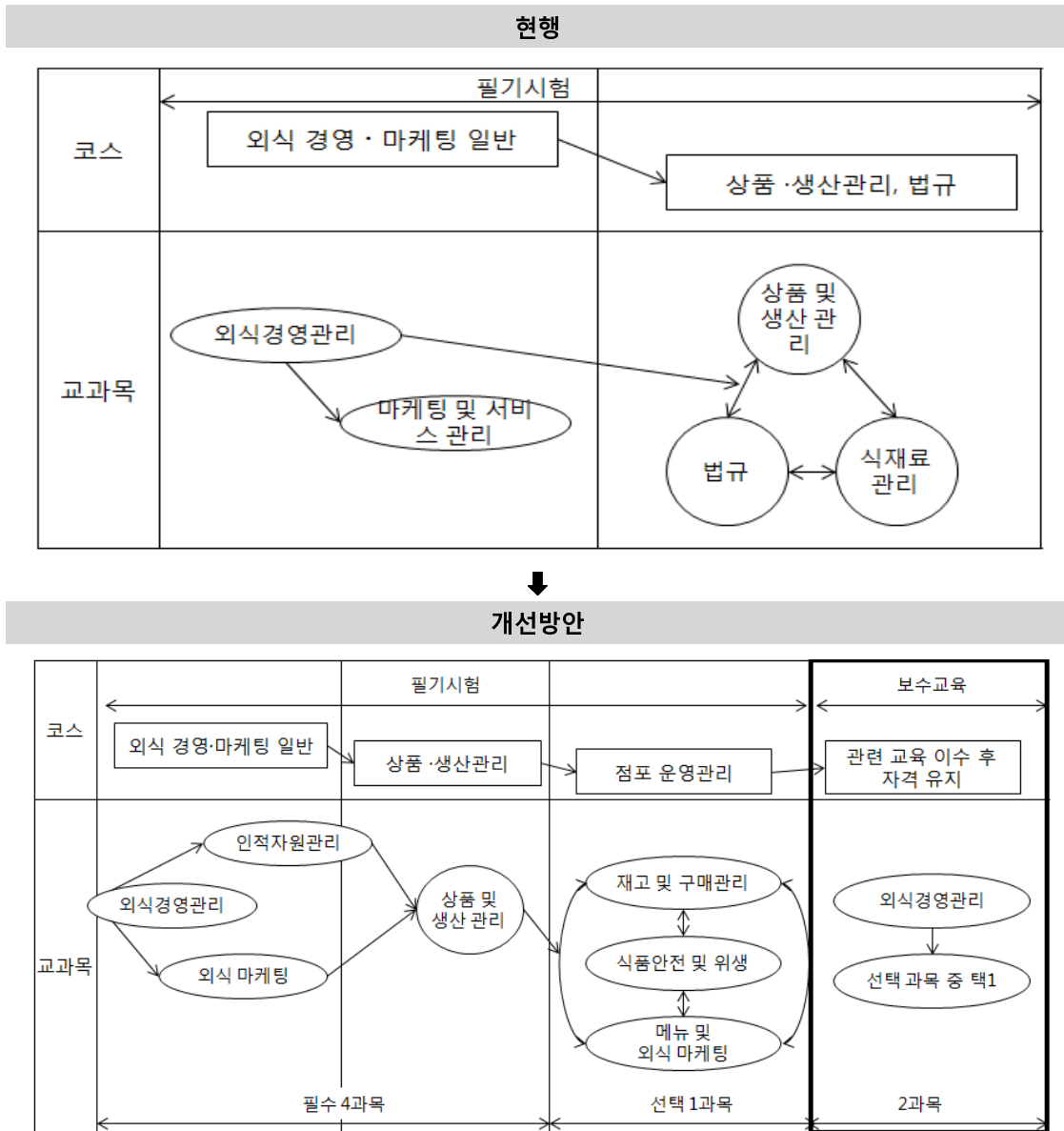


그림 5-4. 외식경영관리사 자격증 개선(안)

표 5-2. 외식경영관리사 자격증 검정 프로파일(현행)

자격증명: 외식경영관리사 2급(민간자격증)	
목적	외식업 경영분야의 특화된 전문자격증제를 통한 외식업의 질적 성장과 전문가 양성 교육과목 및 세부내용
1. 외식경영관리	: 외식경영, 점포운영관리, 창업 및 프랜차이즈 경영
2. 외식 마케팅 및 서비스 관리	: 마케팅, 서비스관리,接客서비스 교육훈련
3. 외식 상품 및 생산관리	: 메뉴관리, 생산관리, 시설관리
4. 외식 식재료관리	: 식품구매, 원가관리, 조리과학
5. 외식관련 법규	: 식품위생학, 식품위생법, 외식산업 진흥법
주관기관	(사)한국외식산업협회
응시자격	1. 외식산업 관련분야 6개월 이상 종사자 중 (사)한국외식산업협회 또는 지정기관의 외식경영관리사 2급 교육과정을 이수한 자 2. 전문대학 외식관련학과 재학 이상의 학력자로 응시일 기준 15학점 또는 1학기 이상을 이수한 자 중, (사)한국외식산업협회 또는 지정기관의 외식경영관리사 2급 교육과정을 이수한 자
합격조건	• 교육과정 이수(전문대학 외식관련학과 이수자 제외) • 필기시험: 5과목, 과목별 40점 이상, 평균 60점 이상
시험유형	5과목 각 20문항 총 100문항, 100분, 객관식 4지선다형 (응시료 5만원, 자격증 발급비 1만 5천원)
교육시간	5과목 각 2시간 총 10시간 2일 과정(교육비 15만원)

표 5-3. 외식경영관리사 자격증 검정 개선 프로파일(안)

자격증명: 외식경영관리사 2급(민간자격증)	
목적	외식업 경영분야의 특화된 전문자격증제를 통한 외식업의 질적 성장과 전문가 양성 교육과목 및 세부내용(변경)
(필수과목)	
1. 외식경영관리	: 외식경영, 점포운영관리, 창업 및 프랜차이즈 경영, 관련 법률
2. 인적자원관리	: 외식업체 인적자원관리,接客 교육
3. 외식 마케팅	: 마케팅, 서비스관리
4. 상품 및 생산관리	: 메뉴관리, 원가관리, 식재료 관리, 시설관리
(선택과목)	
1. 채고 및 구매관리	식재료 채고, 구매, 원가관리(심화)
2. 식품안전 및 위생	식품 안전 및 위생, 관련 법률
3. 메뉴 및 외식마케팅	메뉴 기획 및 관리, 외식 마케팅 전략 등
주관기관	현행과 동일
응시자격	현행과 동일
합격조건	현행과 동일
시험유형 및 보수교육 (변경)	• 교육과정 이수(필수과목 4과목, 선택과목 1과목) • 필기시험: 필수 4과목, 선택 1과목 • 보수교육: 3년마다 관련 교육 이수(외식경영관리와 선택과목 중 택1) 후 자격갱신
교육시간 (변경)	필수과목 각 2시간, 선택과목 1과목 2시간 총 10시간(2일 과정)

다음으로 자격증 인증제 도입이 검토되어야 함. 즉, 상위단계로의 자격 취득을 위해 하위단계 자격증 소지자가 인정되는 산업계에서 일정기간의 경력을 쌓아 상위단계의 자격증 시험에 대한 응시자격이 되었을 때, 시험을 볼 수 있도록 인증함으로써 꾸준한 자기 계발을 유도해야함. 시험자격을 갖추는 과정에서 충분한 지식과 역량을 쌓을 수 있도록 하고 응시자격을 강화함으로써 자격증의 공신력을 높이고 응시자에게 충분한 동기부여가 되도록 해야 함<표 5-4>.

자격증 소지자의 동기부여 및 활성화를 위해서는 정부 및 지자체의 공인자격증 소지자에 대한 거점 음식점 선정에 대한 평가에 대한 가산점 부여가 함께 이루어져야 할 것임.

표 5-4 국내 외식산업 관련 자격증 문제점 및 개선방안

문제점	개선방안	해외 자격증 제도	
		미국	일본
<ul style="list-style-type: none"> <li>외식산업 관련 국가공인 자격증 제도 미흡</li> <li>경영관련 비공인 민간자격증 운영의 문제</li> <li>민간 자격증의 공신력 및 활용성 부족</li> <li>민간자격증 등록 후 미 운영 등 활성화 문제</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기존 자격증 제도에 대한 운영 방법 개선 : 전문화 된 자격증 취득 조건 및 과정               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자격증 인증제 도입 검토 : 상위단계로의 자격 취득을 위해 하위 단계 자격증 소지자를 인증</li> <li>- 문제 해결력, 창의력, 상황대처능력 등을 통해 자격증의 가치를 높여 현장에서의 희소성을 높여야 함</li> </ul> </li> <li>보수교육               <ul style="list-style-type: none"> <li>* 미국 조리사 자격증제도 프로세스 벤치마킹</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>영양사               <ul style="list-style-type: none"> <li>- (보수교육) 5년마다 전문개발 포트폴리오 제출</li> </ul> </li> <li>외식산업 관리자 전문가 자격증               <ul style="list-style-type: none"> <li>- (응시요건 제한)</li> </ul> </li> <li>현업 종사자, 관련 경력 3년, 식품보호 매니저 자격증 소지자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>레스토랑서비스관리사 (1~3급)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- (응시요건) 관련 학과 졸업자, 1급은 8년이상 실무경험자로 제한</li> </ul> </li> <li>푸드코디네이터               <ul style="list-style-type: none"> <li>- (시험유형) 1급의 경우 기획서 제출, 프리젠테이션 등 전문가 능력 평가</li> </ul> </li> </ul>

현 자격증 운영 기관의 관리 시스템 부재로 인해 커리큘럼, 강사진의 전문성, 교육생 관리 등의 문제점이 대두되고 있으며, 동일 인력 양성을 위한 자격증을 다른 기관에서 상이하게 운영(예: 외식경영관리사, 외식산업경영지도사)하고 있는 실정으로 표준화의 문제도 해결되어야 함. 이와 같은 교육이 협회 수의 사업으로 전락해서는 안 되며, 교육 대상을 명확히 하고 자격증 취득 후의 역할 등에 대한 체계적이고 장기적인 분석이 필요함. 뿐만 아니라, 이를 개선하기 위해 자격기준 및 시험과목을 표준화하고 자격증 취득을 위한 강사 및 컨설턴트의 전문성을 높이기 위한 방안 마련이 시급한 실정임. 강사진의 전문성을 높이기 위한 방안으로는 외식업에 대한 현장 경험이 필수적으로 갖추어져야 하며(외식업 5년 이상 실무), 강사능력개발과정을 개설하여 교수법에 대한 스킬 향상을 위한 기회를 제공하는 것이 필요함. 강사 및 컨설턴트 모두 지속적인 자기개발 및 보수교육을 통해 전문성을 고취시키도록 함 <표 5-5>.



표 5-5. 경영관련 비공인 민간 자격증: 외식산업경영지도사/외식경영관리사

구분	現 교육과정 및 요건
자격증	<p><b>(사) 한국자격진흥협회(외식산업경영지도사)</b>                      [시험과목]                      - 외식산업경영전략론, 고객감동론, 외식산업세금관계론                      - 노사관계 기초이론                      [자격기준]                      - 학력 및 경력 제한 없음</p> <p><b>(사) 한국프랜차이즈협회(외식경영관리사)</b>                      [시험과목]                      - 2급 : 식품안전관리, HACCP                      - 1급 : 외식경영론, 식품안전관리, HACCP                      [자격기준]                      - 식품·외식산업 경력 3년 이상인자                      - 외식경영관리사 전문가 과정 이수자(협회 운영 과정)</p> <p><b>(사) 한국외식산업협회(외식경영관리사)</b>                      [시험과목]                      - 외식운영관리(외식점포운영, 창업 및 프랜차이즈 경영)                      - 외식서비스관리(판매 및 서비스 관리, 주방 시설관리)                      - 식품재료 및 상품관리(식재료 관리, 메뉴 및 급식관리)                      - 외식 원가관리(조리과학, 원가 및 손익관리)                      - 외식산업법규(식품위생학, 식품위생법, 외식산업진흥법)                      [자격기준]                      - 외식업 또는 외식업 관련 분야에서 6개월 이상 근무한자                      - (사)한국외식산업협회의 외식경영관리사 교육과정 이수자                      - 전문대학 재학 이상 학력자로 응시일 기준 외식관련 과목 35학점 이상 이수자</p>



구분	필요 교육과정 및 요건
강사 /컨설턴트	<p>자격증 취득을 위해 이수한 과목 이외 필요한 교육과정 및 자격기준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 강사 : 외식업에 대한 경험 + 강사능력개발과정                          (5년 이상 실무경력, 외식관련 학과 졸업자, 외식관련 면허증 및 자격증 소지자)</li> <li>▪ 컨설턴트 : 별도의 자격증이 아니더라도 산업에 대한 충분한 자식을 갖춘 자                          현장경험에 대한 부분 인정해야 함.</li> <li>▪ 강사 및 컨설턴트 모두 지속적인(매 2년) 자기개발 및 보수교육 받도록 해야 함</li> </ul>

## 2) 외식산업 전문인력 양성기관 관리 방안

외식산업 전문인력 양성기관은 2012년 현재 7개 기관이 지정되어 운영되고 있으며, 외식산업진흥법 상 외식산업 전문인력 양성기관 지정기준으로 시설과 설비, 교육프로그램, 교육시간, 강사의 자격과 평가관리로 구분되어 각각의 세부기준이 제시되어 있음<표 5-6>. 하지만 교육 프로그램과 교육시간, 평가관리에 대한 세부 기준이 세분화되어 있지 않고 구체적이지 못해 기관 지정에 있어 많은 기관의 혼란을 가져올 수 있기 때문에 보다 체계적인 관리방안 모색이 필요한 시점임. 더욱이 기관 선정 후 지원 프로그램 운영에 대한 방침과 교육과 관련된 구체적인 평가 기준 및 평가 절차가 마련되어 있지 않은 실정임. 따라서 외식산업 전문인력 양성을 위한 기관은 기관 지정을 위한 기준이 명확하고 체계적으로 제시가 되어야 하며, 이를 매년 기준에 따라 정확하게 관리가 되고 있는지, 장기적인 측면에서 효과적으로 운영이 되고 있는지에 대한 지속적인 관리 및 평가 기준이 제시되어야 함.

표 5-6. 전문인력 양성기관 지정기준(외식산업진흥법)

구분	세부 기준
시설과 설비	<ul style="list-style-type: none"> <li>일정 면적 이상 강의실 1개 이상, 일정 면적 이상 실습실 1개 이상, 남·여구분 화장실</li> <li>급수시설, 조명시설, 소방시설을 갖춘 기관</li> </ul>
교육 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> <li>외식업소 창업 교육, 외식기업 취업교육, 외식산업 종사자 보수교육, 외식 관련 자격증 취득 및 외식 관련 강사 양성과정 중 1개 이상 운영할 것</li> <li>외식경영, 외식마케팅, 외식관련 법규, 외식 서비스 마인드, 상품기획 및 개발, 위생, 조리, 그 밖에 물류 및 식자재 등 외식산업에 대한 교과목을 포함시킬 것</li> </ul>
교육시간	<ul style="list-style-type: none"> <li>연 96시간 이상으로 구성</li> </ul>
강사의 자격	<ul style="list-style-type: none"> <li>관련 교과목에 대한 석사학위 이상의 자격을 가진 사람으로서 전문대학 이상의 교육기관에서 한 학기 이상의 가의한 경험이 있을 것</li> <li>관련 과목에 대한 실무행정에서 2년 이상의 경력이 있는 공무원</li> <li>관련 과목에 대한 해당 업종의 실무경험이 5년 이상인 사람</li> <li>외국인 강사의 경우 관련 전공학사 학위 소지자 또는 조리전문 학교를 수료한 사람으로서(실무경력 5년 이상), E-4 비자를 소지하고 있을 것</li> </ul>
평가관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육 참가자들의 목표 달성 여부를 월 1회 이상 평가할 수 있는 프로그램을 갖출 것</li> </ul>

외식산업 전문인력 양성 기관 관리 및 평가는 선정부터 시행에 이르기까지 평가 체계 및 방법이 체계화되어 있어야 하는데, 향후 대상 선정에 있어 일반 외식기업도 자체 교육시설 및 전문강사, 관련 프로그램을 보유하고 있다면 선정 대상에 포함시키는 것도 고려해야 함. 단, 외식기업의 경우에는 기업 자체의 차별화된 노하우 등의 보유가 브랜드 운영에 중요한 부분이기 때문에 교육프로그램에 대해 어느 정도 공개를 할 것인지에 대한 문제가 있음. 기관 선정 및 선정 후 운영에 있어서의 평가 시에는 당초 계획에 부합되는지 여부에 대한 실질적인 근거자료에 대한 평가가 우선적으로 이루어져야 하며, 분야별 표준화된 커리큘럼을 만들어 계획대로 운영하고 있는지에 대한 실행 여부를 평가하여 교육의 균질화를 가져와야 함. 또한 표준화와 함께 차별화된 교육 커리큘럼을 제공하여 경쟁력 있는 운영을 하고 있는가를 평가 항목에 포함하여야 함.

외식산업 전문인력 양성기관 평가에 있어 교육의 성과뿐 아니라 교육 운영의 적정성까지 평가하여야 하는데 이를 위해서는 취업률 및 창업률 뿐 아니라 훈련 내용의 질을 검증할 수 있는 평가기준이 마련되어야 함. 집체교육의 경우에는 교과내용을 별도로 심사하여 평가에 반영하는 방안을 강구해야 하며, 이를 위해서는 외식산업 전문인력 양성기관 평가위원회(가제)를 구성하여 교과내용, 담당강사의 전문성, 시설·장비, 훈련비용, 훈련기간 등을 종합적으로 심사하고 점수화하여 평가하는 시스템이 필요하다고 사료됨. 또한 사후 평가보다는 외식산업 전문인력 양성을 위한 전반적인 교육 프로그램 운영 사업의 모든 과정을 평가할 수 있는 평가추진 기구의 상설화가 요구됨. 더불어 다양한 교육프로그램 각각에 대한 평가보다 양성기관을 중심으로 교육 시작 전에 관리를 함으로써 양질의 교육을 제공할 수 있도록 기반을 마련해주는 평가인증제 도입도 고려해볼 수 있음. 호주의 경우 직업훈련기관에 대해서는 엄격한 인증 절차를 통해 훈련 시작 단계에서 훈련기관을 인증해 줌으로써 훈련 시작으로부터 종료 후 성과 평가까지 종합적으로 평가할 수 있는 훈련기관 평가인증제를 도입하고 있음.

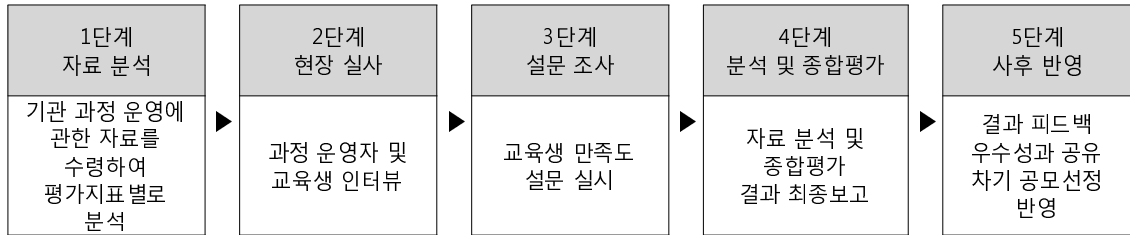
외식산업 전문인력 양성기관 관리 방안 마련을 위해 훈련 및 양성기관 평가 사례를 살펴볼 필요가 있는데, 대표적인 사례로 aT농식품유통교육원에서 실시하는 식품전문인력양성 교육과정 평가와 노동부에서 실시하는 직업능력개발 훈련기관 평가를 들 수 있음. aT농식품유통교육원의 식품전문인력양성 교육과정 평가는 교육 수요자 측면과 공급자 측면에서 이루어지고 있으며, 전자는 교육 만족도 지표(50점), 후자는 교과 과정의 적정성 지표(50점)로 측정하고 있음<표 5-7>. 평가절차<표 5-8>는 자료분석, 현장실사, 설문조사, 분석 및 종합평가, 사후 반영의 과정을 거치며, 평가방법은 해당 기관 제출 자료, 교육 운영자 인터뷰와 교육생 인터뷰 및 교육생 만족도 설문조사 등 다양한 방법을 이용하여 다면적으로 기관을 평가하고 있음. 또한 수집된 자료를 종합 평가 한 후 기관에 피드백하고 우수성과를 공유, 차기 공모선정에 반영함으로써 차년도 교육운영 개선과 교육의 질적 개선을 도모하고 있음. 특히 적정성 평가 지표의 평가부문은 크게 ①계획 ②집행 ③평가 ④관리로 교육니즈 조사, 비전 및 목표설정, 커리큘럼의 적정성, 강사 선정 기준, 교수법, 교육준비, 계획수준, 기준 공지, 논문집과 수료평가 실시, 교육생 선발의 적정성, 출석 및 운영관리, 사후 관리 등 결과 뿐 아니라 과정의 적정성을 평가함으로써 교육과정 운영의 체계화를 유도하고 있음.

표 5-7. 식품전문인력양성 평가지표(aT농식품유통교육원 식품전문인력양성 교육과정)

평가 지표	배점	세부 평가 부문
교육이수자 교육만족도	50점	교육목표 달성, 교과목 내용, 과정설계, 해외연수, 강사, 교육환경 등
교육과정운영 적정성	50점	교육과정운영내실화, 교육운영관리, 교육대상자 선발 및 관리, 교육결과 및 정산자료의 적정성, 교육이수자 사후 관리

자료: aT농식품교육원(2009). 2009년 식품전문인력양성 교육과정 평가계획

표 5-8. 식품전문인력양성 교육과정 평가 절차(aT농식품유통교육원 식품전문인력양성 교육과정)



자료: aT농식품교육원(2009). 2009년 식품전문인력양성 교육과정 평가계획

노동부 직업훈련기관의 평가방법은 서면평가, 현장평가, 지반관서평가, 수요자 평가 등 평가방법을 다원화하고 모니터링을 실시함으로써 평가결과의 신뢰도를 제고하고 있음. 직업훈련기관 집체 훈련 평가항목과 배점을 살펴보면 ①훈련실시능력(훈련프로그램, 시설·장비, 훈련교사, 상담 등 훈련생지원)-45점, ②훈련성과(중도탈락률 참여기관 훈련참여율, 취업실적: 평균취업률, 동일직종취업률, 근속기간, 훈련실적)-45점, ③지방관서평가(출결관리, 기타 훈련 운영등)-10점, ④가점(취약계층 훈련실적, 고용보험가입)-10점한, ⑤감점(취업률·훈련실적 허위보고(조작), 보고지연, 훈련기관 귀책사유에 의한 민원 발생, 기타 허위보고)-10점한으로 각 평가지표를 체계화하여 제시하고 있음. 특히 노동부에 따른 직업 능력개발 훈련기관 평가는 훈련전문가와 내용전문가를 포함하고 각 전문가의 자격요건을 명확히 제시함<표 5-9>으로써 전문적이고 체계적인 평가를 실시하고 있는데, 외식산업 전문인력 양성기관 평가 역시 전문가들의 구성 및 자격요건을 강화하여야 할 것임.

표 5-9. 전문가 자격요건(노동부 직업능력개발 훈련기관)

구분	세부자격요건
공통	<ul style="list-style-type: none"> <li>본인 또는 친인척 등 이해관계자의 직업능력개발 훈련시설을 운영하고 있는 자가 아닐 것</li> </ul>
훈련 전문가	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육·훈련 관련 전공자 또는 교육·훈련 경력이 있는 자로써 다음 각 호의 1에 해당하는 자               <ol style="list-style-type: none"> <li>교육·훈련 경력 5년 이상인 자</li> <li>교육·훈련 박사학위 소지자</li> <li>교육·훈련 석사학위 이상인 자로 3년 이상의 실무경력이 있는 자</li> </ol> </li> </ul>
내용 전문가	<ul style="list-style-type: none"> <li>훈련 직종 분야별로 다음 각 호의 1에 해당하는 자               <ol style="list-style-type: none"> <li>관련분야 박사학위 소지자</li> <li>관련분야 석사학위 소지자로 현장경력 3년 이상인 자</li> <li>관련분야 학사학위 소지자로 현장경력 5년 이상인 자</li> <li>관련 분야 기술사 또는 기능장 보유자</li> <li>직업능력개발훈련교사 2급 이상이 자로 교육훈련 2년 이상 실무경력이 있는 자</li> </ol> </li> </ul>

외식산업 전문인력 양성기관 지정 및 평가체계의 개선이 필요한 시점이라고 할 수 있음. 현재 외식산업진흥법 제7조와 동법 시행령 제4조, 동법 시행규칙 제2조에는 외식산업 전문인력 양성기관 지정 및 지정기준(시설과 설비, 교육프로그램, 교육시간, 강사의 자격)에 따라 7개의 기관이 제시되어 있으나 선정부터 평가까지의 체계적인 시스템 구축이 되어 있지 않아 해당 기관의 교육 능력 및 효과를 검증

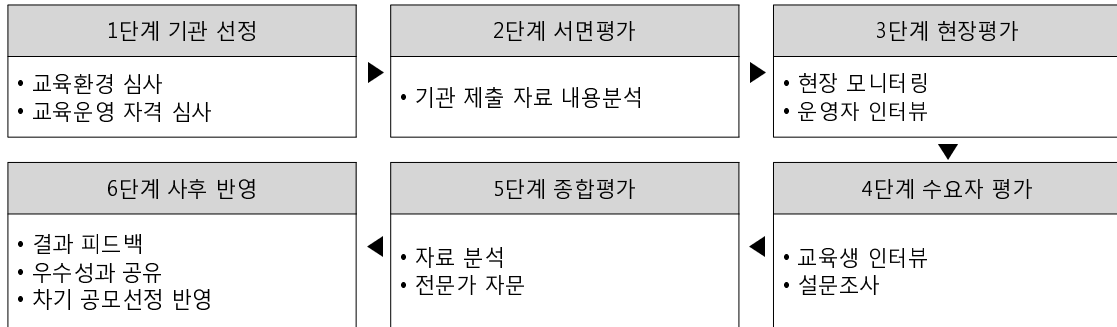
할 수 있는 시스템이 마련되어야 할 것임. 체계적인 시스템 구축을 위한 가장 첫 번째 단계는 외식산업 전문인력 양성기관 운영에 대한 로드맵을 수립하고 교육 운영 가이드라인이 마련되어야 함. 이를 통해 기관 지정부터 평가 및 피드백 등 단계별 평가 체계를 구축하여 교육의 성과를 포함하고 교육과정 운영의 적정성 등 기관의 역량도 평가하는 것이 바람직함. 다음으로 기관 지정 후 교육이 진행된다면 이를 지속적으로 모니터링하고 교육 종료 후에는 앞서 제시한 평가지표(교육 이수자 교육 만족도, 교육과정 운영의 적정성)를 기준으로 성과평가가 실시되고 기관 재지정이 이루어지는 유기적 시스템을 구축해야 함<그림 5-5>.



그림 5-5. 외식산업 전문인력 양성 기관 선정 향후 방향(안)

평가 절차(예)는 크게 기관 선정, 서면평가, 현장평가, 수요자 평가, 종합평가, 사후 반영 6단계로 기관 선정부터 사후 평가까지 체계적으로 이루어져야 함. 기관 선정 단계에서는 교육환경 및 교육운영 자격 등을 심사하고 서면평가는 기관에서 제출하는 자료에 대한 내용 분석, 현장평가는 현장 모니터링 및 운영자 인터뷰, 수요자 평가는 교육생 인터뷰 및 설문조사 등 다양한 방법으로 기관을 평가하여야 함. 이렇게 수집된 자료를 분석하고 전문가 자문 등을 통해 종합 평가함으로써 기관에 결과를 피드백하고 우수성과를 공유하고 차기 공모선정 반영에 반영함으로써 평가체계가 유기적으로 구축되어야함. 양성기관 평가는 체계적이고 적절히 평가되어야 하며 이를 위해 전체 과정에 대해 전문가 평가팀에 의해 평가가 진행되어야 함. 또한 운영 과정 상 매월 정기 교육과정 운영 보고서, 전문가 집단에 의한 현장 모니터링 실시, 우수 교육기관 인증제 등을 실시해야 할 것임.

표 5-10. 외식산업 전문인력 양성 기관 평가 절차(예시)



평가지표는 크게 수요자 교육 만족도 측면과 공급자 교육 과정의 적정성으로, 교과과정의 적정성은 계획, 시행, 평가, 관리 등 다면적으로 측정하고 평가 방법은 교육생 설문조사, 기관 자료 확인, 내용 전문가 자문, 교육생 및 과정 운영자 인터뷰 등 해당 지표 산출을 위한 효과적인 방법을 이용하도록 함 <표 5-11>. 평가 배점 및 가점 및 감점 여부도 고려하여야 할 것임.

표 5-11. 외식산업 전문인력 양성 기관 평가 체계(예시)

구분	수요자	교육 과정의 적정성(공급자)			
		계획	실행	평가	관리
지표	교육 만족도	교육 계획의 적정성 및 차별성	교육 실행의 적정성	교육 평가의 적정성	교육 관리의 적정성
평가 항목	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육목표 달성</li> <li>교과목 내용</li> <li>과정설계</li> <li>해외연수</li> <li>강사</li> <li>교육환경 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육 니즈 조사</li> <li>비전 및 목표 설정</li> <li>커리큘럼의 적정성 및 차별성</li> <li>과목별 교육계획 수립</li> <li>강사 선정의 기준</li> <li>교재 및 강의안 작성 기준 제시 및 활용</li> <li>교육방법의 적정성</li> <li>실습, 현장학습, 워크숍, 선진사례연수에 대한 목표와 방법의 구체성 및 적정성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육준비</li> <li>계획준수</li> <li>실습, 현장학습, 워크숍 등의 내용 및 전문가 지도여부</li> <li>선진사례연수의 적정성</li> <li>강의 만족도</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기준 공지</li> <li>학습평가</li> <li>피드백 및 보상제공</li> <li>논문집과 수료평가 실시</li> <li>교육과정 만족도 조사 및 개선방안 마련</li> <li>교육비 정산</li> <li>교육결과 보고서</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육생 선발</li> <li>출석관리</li> <li>운영관리</li> <li>사후관리</li> <li>교육환경</li> </ul>
방법	교육생 설문조사 인터뷰	자료 확인 전문가 자문	자료 확인 현장 모니터링 교육생 인터뷰	자료 확인 교육생 인터뷰	자료 확인 현장 모니터링 교육생 인터뷰

더불어 평가추진기구의 상설화, 평가의 일관성 및 정확성 제고를 위한 평가팀(전문가 집단)의 구성과 운영, 평가 사업에 대한 홍보의 강화, 유기적인 평가수행 체계의 구축이 필요함.

### 3) 외식산업 전문인력 수급 개선 방안

기술개발과 산업구조 변화는 인력수요구조의 변화를 수반하고, 이 과정에서 인력과잉부분과 인력 부족부분이 생기게 됨. 인력수요 변화에 상응하여 인력공급이 원활히 이루어지지 않을 경우, 특정 부문에서는 인력과잉에 따른 비효율이 심각한 문제로 제기되며 또 다른 산업에서는 인력부족으로 인한 경제적 손실이 나타날 수 있음.<sup>35)</sup> 외식산업 전문인력 수급 체계에 대한 가장 큰 문제점으로는 수요자와 공급자 간 요구 수준의 차이가 크다는 점으로, 이는 학계 및 업계 등에서 지속적으로 지적되고 있음. 이러한 요구 수준 차이의 내용으로는 근무환경 및 처우, 필요학력의 차이, 기업형과 개인 업소 수급차이, 관련 전공 및 교육의 현장 업무 시 충족도의 차이와 공급자와 수요자가 생각하는 직무별 업무 범위의 차이가 포함되었음. 외식산업의 경우 인력수급 체계에 있어서는 우선 전문인력 수요와 공급간 학력별, 분야별로 발생하는 질적인 불일치를 해소해야 함. 이러한 질적인 불일치가 발생하는 원인으로는 교육 및 훈련 수요자가 임금수준, 취업가능성 및 유망성 등에 대한 정보 획득이 어렵거나, 정규교육기관의 교육과정이나 정원수 등이 외식산업의 변화를 제대로 반영하기 못하고 있기 때문이기도 함. 따라서 학력별(실업고, 전문대, 학사·석사·박사), 업종별 등으로 세분화된 인력 수요 조사 등을 통해 체계적인 수급 분석이 이루어져야 함.

텔파이 조사와 1, 2차 전문가 조사를 통해 도출한 외식산업 전문인력 수급체계 문제 해결 및 개선방안은 교육지원, 교육비용 지원, 교육 시스템 구축 및 표준화, 계약학과 운영 등으로 나타남. 교육지원에 관련한 내용으로는 관리자 및 종사자 경영관련 교육의 지속적 운영이 시급하며, 장기적인 비전을 통해 외식 전문가 과정 프로그램 개발이 필요함. 또한 외식업체의 영세성을 감안하여 교육비 지원 폭을 확대하는 등 교육비 지원이 이루어져야 하며, 교육 시스템 구축 및 표준화가 이루어져야 함. 이는 획일화된 교육프로그램 보다는 고등학교, 직업전문학교, 대학교의 경우 2년제, 4년제, 대학원의 교육시스템의 차별화, 체계화 과정을 통한 교육이 구성되어 진행되어야 하며, 직무명세서, 교육과정 인증 시스템 구축이 시급한 실정임. 외식산업 인력 수급 문제는 수요자와 공급자간 정보가 원활하지 않기 때문에 외식업체의 경우 구인난, 취업자의 경우 취업난을 겪는 상황이 공존하고 있음. 따라서 외식산업 전문인력 수급 DB 시스템 구축<그림 5-6>을 통해 수요기관과 공급기관이 함께 인력조달에 대한 자료를 공유·검증할 수 있는 시스템을 마련하도록 해야 함. 전문인력 공급 조직이 되는 교육기관은 고등학교, 전문학교, 대학교로 이어지는 통합관리 시스템을 통해 DB를 구축해야 하며 이를 상위기관인 전문학교 및 대학교에서 통합 관리할 수 있도록 해야함. 인력을 채용하고자 하는 사업체 및 정부 등의 수요조직은 공급조직에 제공한 전문 DB를 통해 필요한 인력을 확보할 수 있음.

35) 정진화(1997). 여성 잠재인력의 활용방안. 한국노동연구원



그림 5-6. 전문인력 수요·공급조달체제도

자료: 김기영 외(20110). 외식산업 발전방안 연구. 농림수산식품부 연구용역 보고서

수급 불균형 구조 개선을 위해서는 공급자와 수요자의 수요차이를 줄이는 노력이 필요한데, 업계와 학계가 협력하여 교육 과정을 개발하고 취업을 연계하는 인적자원개발협의체와 계약학과가 그 예라 할 수 있음. 산업별 인적자원개발협의체는 ‘산업발전법 제12조(기업경영자원의개발촉진등)’를 설립근거로 인적자원의 개발 등 기업의 경영능력 촉진을 위해 산업단체, 대표기업, 교육훈련기관, 전문연구기관 등으로 구성되어 개별 산업 내 인력수요자와 공급자간의 지속적인 협의를 통해 산업수요에 부합하는 인력을 양성하기 위한 민간주도 협의체라 할 수 있으며 정부는 협의체를 구성하거나 지원할 수 있음. 협의체 산업 분야는 주로 반도체, 디스플레이, 섬유화학, 자동차, 조선, 철강 등 제조업 부문 및 물류, 방송통신융합, 신재생에너지 등 제조업과 밀접하게 연관된 서비스업으로 제조업 중심이라 할 수 있는데, 이는 협의체와 구성에 대한 설립근거인 ‘산업발전법’에서 협의체의 대상을 제조업 및 제조업과 밀접하게 관련된 서비스업으로 한정하고 있기 때문임. 인적자원개발협의체는 업계와 교육기관이 협력하여 인력수급 및 교육훈련 수요에 관한 분석, 자격 및 직무능력에 관한 기준의 개발 및 제안, 교육훈련 프로그램의 개발, 산학협력 네트워크 구축 및 운영 등을 수행하기 때문에 산업의 양질·질적 인력수급을 매칭한다는 점에서 전문인력 수급 불균형 구조를 개선하는데 기여하고 있다 할 수 있음.

계약학과 역시 산업체와 대학의 인력매칭이라는 측면에서 전문인력 수급 불균형 구조를 개선할 수 있는 방안이라고 볼 수 있음. 이는 ‘산업교육진흥 및 산학협력촉진에 관한 법률 제8조(계약에 의한 직업교육훈련과정 등의 설치·운영)’에 따라 상시 근로자 5인이상 사업체와 대학 간에 계약유형, 학위과정, 교육과정 등에 관하여 계약하고 전문인력을 재교육 하거나 채용과 연계할 수 있음. 계약학과는 주로 반도체 등의 제조업을 중심으로 운영되고 있으나 미스터피자 전공, 아웃백스테이크 전공, 망고식스 디저트 학과 등 외식산업에도 일부 도입하여 운영되고 있음. 이는 외식업체와 대학이 협의하여 교육 과정을 구성함으로써 기업이 필요로 하는 실무 능력을 향상시키고, 취업 연계성을 강화한다는 점에서 전문인력 수급불균형 문제를 상당부분 해소하는 것임.



표 5-12. 산업별인적자원개발 협의체(SC)와 전문대학 간 교육 프로그램 공동 개발·운영 컨소시엄 사업

『산업별협의체(SC)와 전문대학간 교육 프로그램 공동 개발·운영 컨소시엄 사업』 (가칭)
<p>□ 개요: 전문대학의 전문기술인력 양성·활용의 현장성 제고를 위하여 교육 프로그램 개발·적용, 교육과정 및 성과평가, 취업 연계 등의 제반 과정을 산업별협의체와 관련 분야 전문대학간 컨소시엄 구성을 통하여 기획·추진</p> <p>□ 목적: 산업별협의체와 전문대학간 컨소시엄 구성을 통한 산업계 기술수요 전달, 교육내용 Monitoring &amp; Evaluation, 그리고 졸업생 취업 연결 기제 마련 → 교육투자 생산성 제고</p> <p>□ 사업 운영 방식: 특정 산업별협의체와 해당 분야 강점이 있는 다수의 전문대학이 컨소시엄을 구성 → 사업계획서 제출 / 심사/선정 → 사업비 지원 → 성과평가 후 우수 사례 확산</p> <p>□ 사업내용</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 국가직무능력표준(NCS)에 기반한 직무체계 중심의 교육과정 개발·운영             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 산업별협의체(SC)가 전문대학과 공동으로 NCS 기반 교육훈련과정 개발·운영                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 산업분야별 인력수요, 대학 전공 역량 등을 고려하여 개발 대상 분야 선정</li> </ul> </li> <li>- 시범사업(참여 학교에 재정 인센티브 부여) 후 단계적 확대</li> </ul> </li> <li>② 컨소시엄 참여 대학 학생 및 교수의 현장 실무 경험 기회 제공</li> <li>③ 학생 취업 지원: 취업 정보 제공, 공동 취업 설명회 개최 등</li> </ol>

자료: 백성준 외(2010). 전문기술인력 양성 및 활용의 선진화 방안 구상

이처럼 산업별 인적자원개발협의체와 계약학과는 산업의 전문인력의 양적·질적 수급 불균형 조정을 할 수 있으며, 서비스업에도 도입이 가능한 계약학과 운영을 외식산업에 확대한다면 전문인력 수급 체계를 개선하는 방안이 될 수 있음. 그러나 하나의 사업체가 교육기관과 단독으로 계약운영하기에는 공급자와 수요자 모두에게 부담이 될 수 있으므로, 유사업종끼리 묶어 계약학과를 운영하는 것이 바람직하다고 판단됨. 유사업종은 직무별 필요 업무가 비슷하므로 교육프로그램의 중복을 피하고 공급자와 수요자 모두에게 부담을 덜 수 있으며, 학생의 취업 후 진로 선택의 폭을 넓히는 기회도 제공할 수 있음. 또한 계약 학과 운영은 프랜차이즈 업체에는 프랜차이즈의 기본인 전문화, 표준화, 단순화 실현을 위해서는 교육을 이수한 점장 및 관리자 파견을 통해 브랜드 경쟁력, 브랜드 아이덴티티 확보가 가능해 질 수 있음.

더불어 교육프로그램을 이수한 전문 인력 고용업체에 혜택을 주고, 안정적인 노동환경을 조성하여 일자리 창출을 위한 노력을 하기 위해 정부측면의 장기적인 지원이 필요하다고 사료됨.

표 5-13. 외식산업 전문인력 수급체계 문제점 및 개선방안

문제점	개선방안
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수요자와 공급자간 요구 수준 차이                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 근무환경 및 처우</li> <li>- 필요 학력의 차이</li> <li>- 기업형과 개인업소 수급차이</li> <li>- 관련 전공/교육의 현장 업무 시 충족도 차이</li> <li>- 공급자와 수요자가 생각하는 직무별 업무 범위의 차이</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육 지원                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관리자 및 종사자 경영관련 교육 시급</li> <li>- 장기적 비전으로 전문가 과정 개발 필요</li> </ul> </li> <li>• 교육비용 지원                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 외식업체 영세성 감안, 교육비 지원 폭 확대</li> </ul> </li> <li>• 교육 시스템 구축 및 표준화                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 교육시스템 체계화(고교-직업전문학교-2년제-4년제)</li> <li>- 교육 과정 인증 시스템 마련</li> <li>- 산학연 공동 인력수요 및 공급 조달체계 마련 (공동 DB구축으로 외식산업 교육 수요 예측, 업종별 인력 수요의 상시 조사, 분석, 정리, 보급 시스템 구축 및 운영, 중소기업 일자리 정보 제공 확대)</li> <li>- 직무명세서 개발</li> <li>- 관련학과 교육 표준화</li> </ul> </li> <li>• 계약학과 운영                             <ul style="list-style-type: none"> <li>-정책적 지원 방안과 연계 가능 / 고용까지도 연계가 가능함</li> <li>-교육비의 90~100%까지 지원하기도 함(중기청/노동부)</li> <li>-계약학과 시스템</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> </div> </li> <li>• 기타                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전문인력 고용업체에 혜택</li> <li>- 안정적 노동환경 조성</li> <li>- 일자리 창출에 중점</li> </ul> </li> </ul>

#### 4) 외식산업 전문인력 양성 정책 전략 지원 및 지원 방안

현재 외식산업 전문인력 양성을 위한 정책에는 농림수산물부와 고용노동부로 나눌 수 있음. 농림수산물부는 『우수외식업지구육성사업』을 통해 경영·조리·서비스 등 종사자 교육, 경영개선, 마케팅, 홍보사업을 지원하고 있으며, 2010년부터 한식조리 전문인력 양성의 일환으로 한식조리특성화 교육기관 선정, 한식 스태프 양성과정 4개 기관, 향토 음식 전문가 과정 9개 기관을 선정하여 2년간 총 교육비의 70%를 지원한 바 있음. 최근에는 농림수산물부 산하 외식산업 인력양성 기관을 지정하고 산업 발전을 위한 인력양성이 이루어 질 수 있도록 함. 고용노동부의 경우 전문대학 및 요리학원 등을 통해 실업자 지원제도, 학점 은행제를 실시함으로써 직업훈련과 평생교육의 일환으로 국비를 지원하고 있음. 특히, 농림수산물부의 경우 외식산업 전문인력 양성을 위해 종사자 교육, 한식 스태프 양성과정, 향토 음식 전문가 과정 등 다양하게 지원하고 있으나 외식산업의 경쟁력 향상을 위한 전문인력 양성을 위해서는 보다 장기적인 정책 지원이 필요함.

전문인력 양성 정책 방안은 크게 교육에 대한 재정적 지원, 외식기업에 대한 세제 혜택, 자격증 제도의 재검토 등을 들 수 있음. 먼저 교육에 대한 재정적 지원에 있어 단기적 재정 지원보다는 경쟁력 있는 교육 프로그램 운영 및 실행에 대한 지원에 중점을 두고 교육 프로그램 개발 예산이 장기적으로 지원되어야 함. 이는 연차별 교육 프로그램 운영을 가능하게 함으로써 장기적이고 체계적인 교육과정을 개설할 수 있으며 전문인력에 대한 교육 효과도 높일 수 있음. 외식산업 전문인력 양성을 위해서는 전문학교 교육 프로그램을 적용하는 것이 좋으나, 전문학교의 획일화된 교육 프로그램의 한계에서 벗어나고 교육과정별 효과적인 교육을 위해 교육 프로그램에 대해 어느 정도 자율성을 부여함으로써 표준화 및 차별성을 동시에 추구할 수 있도록 해야 함. 또한 자체 연구소 및 아카데미 등을 설립하면 법인세 감면 혜택과 더불어 외식 기업에 제공될 수 있는 혜택을 검토하여 적용해야 함. 마지막으로 체계적인 자격증 취득 및 유지 시스템 제도 보완 등을 통해 외식산업에 대한 위상을 높일 수 있는 정책적 지원이 필요함.

표 5-14. 외식산업 전문인력 양성 관련 현 정책 및 지원방안

전문인력 양성 관련 현 정책	전문인력 양성정책 전략 및 지원방안
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 농림수산물부               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 『우수 외식업 지구 육성사업』의 일환으로 경영·조리서비스 등 종사자 교육 지원</li> <li>- 외식산업 전문인력 양성기관 지정</li> <li>- 한식 조리 전문인력 양성 교육기관 지원</li> </ul> </li> <li>• 고용노동부               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 실업자지원제도</li> <li>- 내일배움카드제</li> <li>- 재직근로자 훈련지원제도</li> <li>- 학점은행제</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육에 대한 재정적 지원               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 장기적으로 경쟁력 있는 교육 프로그램 운영 및 실행에 대한 예산 배정 및 재정적인 지원 필요</li> <li>- 체계화 되고 집중적인 교육 교육과정 구성(예: 전문학교). 단, 자율성을 부여하여 표준화 및 차별화 동시 추구</li> </ul> </li> <li>• 외식기업에 줄 수 있는 세제 혜택 검토               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자체 연구소 및 아카데미 등 설립 시 법인세 감면 혜택</li> </ul> </li> <li>• 자격증 제도 보완을 통해 외식산업의 위상을 높일 수 있는 정책적 지원 필요</li> </ul>

외식산업 전문인력 양성을 위해서는 정부의 정책적 지원과 동시에 대학, 기업 등 산·학·관의 역할 체계를 명확히 함으로써 정부와 업계, 학계가 협력하여야 함. 정부는 교육과정 개발 예산 지원, 교육비 지원, 교육 강사 및 기관 알선, 교육공인인증 자격 부여 등의 역할, 업계는 종사자에 대한 외부 교육 참여 기회의 확대, 교육을 통한 자기계발 직원의 승진 및 포상 부여, 자체 교육지원과 교육비 지원의 역할, 대학은 인력양성센터 및 학과 운영을 통해 필요 인력 양성, 연구개발, 인력정보교류 등의 역할을 수행하여야 함. 특히 정부는 대학에 인력양성 프로그램 개발 예산 등을 장기적으로 지원함으로써 전문인력 양성계획이 보다 중·장기적으로 수립·시행되도록 행정적, 재정적 지원 정책을 강화해야 함<그림 5-7>.

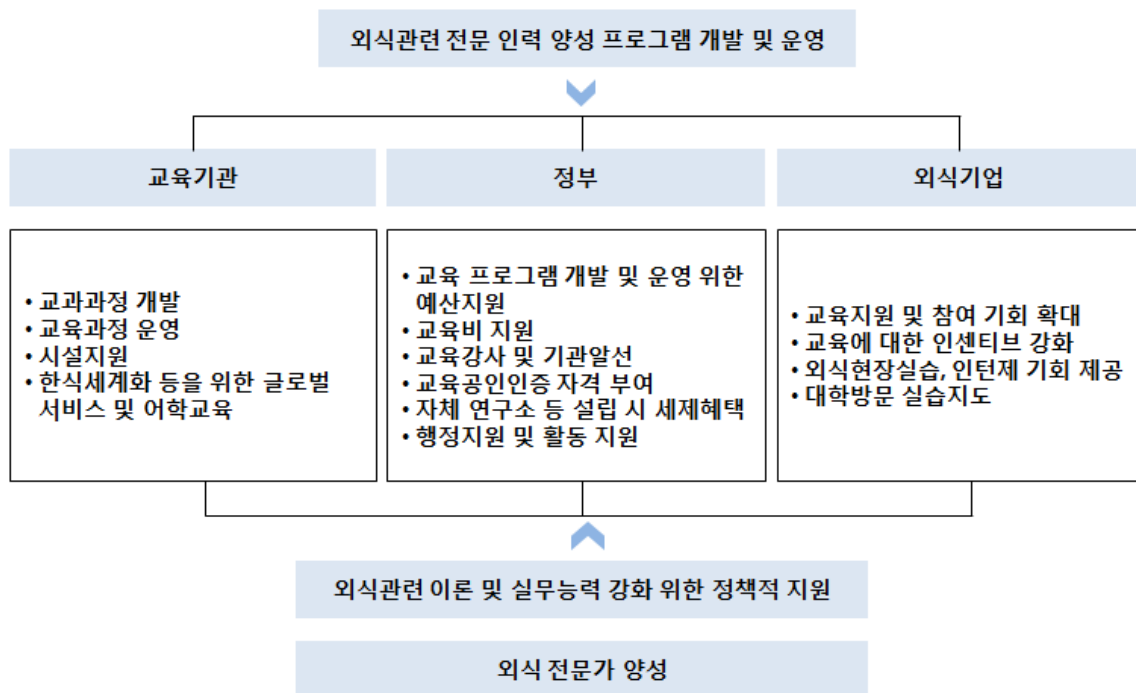


그림 5-7. 외식 전문가 양성을 위한 산·학·연 협동 시스템 및 부문별 역할 체계

### 3. 세부방안 요약

지금까지 제시한 외식산업 선진화 및 경쟁력 향상을 위한 전문인력 양성 방안을 크게 교육 프로그램, 자격증, 외식산업 전문인력 양성기관 관리, 전문인력 수급개선, 정책지원 측면에서 정리하여 설명하면 다음과 같음.

첫째, 교육 프로그램의 개발에 있어 직군별 전문화를 강화하는 단계별 교육 과정을 운영해야함. 현 정부관련 기관 및 민간부문의 외식 전문인력 양성 교육 프로그램은 단기 교육 과정 중심으로 보수 교육 및 직무별 교육이 부족하고, 외식업체 니즈를 반영하지 않으며, 창업교육의 경우 업종별 교육 세분화가 미흡한 점이 지적되고 있음. 이를 개선하기 위해 관리, 조리, 서비스 직군별 교육 심화제를 운영함으로써 필요역량에 따른 공통, 기초, 심화교육을 운영하고, 대학과 외식업체가 연계된 계약학과를 통해 산학의 니즈를 반영해야 할 것임. 또한 창업의 경우 일반 개별점포 창업과 프랜차이즈 창업을 구분하여 교육을 진행하되 현재 창업 절차 중심의 교육에서 업소 유지/관리 중심 교육을 실시하며, 이론교육 및 모의 창업 등 실무교육이 병행되어야 할 것임.

둘째, 자격증 운영을 개선하고 활성화를 유도하여야 함. 현 외식산업 관련 자격증은 산업 내 인식이 낮아 활용도가 떨어지며, 특히 민간자격증의 공신력이 부족하고 보수교육이 거의 이루어지지 않아 전문성이 떨어지고 있음. 이를 개선하기 위해 자격증 인증제를 도입하고 자격 인증 내용은 직군 내 필요역량 향상에 중점을 두어야 하며, 자격 취득 후 지속적 보수교육을 통해 전문성을 강화해야함. 또한 교육 강사 및 컨설턴트 자격증 운영을 통해 강사에 대한 전문성을 고취시켜야 함.

셋째, 전문인력 양성기관 선정 및 평가체계가 명확하게 수립되어야 함. 2012년부터 외식산업 전문인력 양성기관으로 총 7개 기관이 지정되었으나, 지정 기준의 구체성이 부족하고 평가체계가 수립되어 있지 않음. 지정 기준을 보다 세분화·명확화하여야 하며, 더불어 평가기관 체계 수립을 위해 기관 평가인증제를 도입하여 기관 지정부터 지속적 모니터링, 지도점검, 성과평가, 사후 반영에 대한 체계를 수립하여 유기적 평가 수행 체계가 구축되어야 함. 또한 평가의 일관성 및 정확성 제고를 위한 평가팀 구성과 운영, 평가 사업에 대한 홍보 강화가 수반되어야 함.

넷째, 외식산업 전문인력 수급 개선을 통한 안정적 외식인력 수급이 이루어져야함. 현재 외식산업 전문인력의 가장 큰 문제는 수급차이에서 비롯되는데, 즉 전문인력의 공급은 꾸준하나 필요인력에 대한 수요자와의 요구수준 차이가 발생하고 있음. 이를 개선하기 위해 고교, 직업전문학교, 2년제, 4년제 등의 교육시스템을 체계화하고 교육과정 인증 시스템 구축, 교육 수요 상세정보 시스템 구축 및 상시운영, 직무명세서 개발을 통한 관련학과 교육 표준화, 계약학과 운영을 통한 외식산업 니즈 반영 등이 수행되어야 함.

다섯째, 전문인력 양성정책 및 지원이 꾸준히 이루어져야 함. 현재 외식산업 전문인력 양성을 위한 국비지원은 주로 조리 및 창업을 중심으로 노동부 등 조리 및 기술 중심, 창업교육을 통한 일자리 창출 정책에 초점이 맞춰져 있음. 그러나 현 외식업체 대다수가 전문 교육없이 개인이 주먹구구식으로

영세하게 운영된다는 점을 감안한다면 외식산업 경쟁력 향상을 위해 현 종사자에 대한 정책지원이 필요함. 이를 위해 전문인력 양성 교육 표준화 및 차별화를 추구하여야 하며, 외식업체 자체 연구소 및 아카데미 설립 시 법인세 감면 혜택, 경쟁력 있는 교육과정에 대한 지원, 자격증 제도 보완 등을 통한 외식산업 위상 제고 등이 필요함.

	As-Is	To-Be
교육 프로그램 개발	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 단기적 교육 프로그램 중심</li> <li>• 보수교육 미흡</li> <li>• 직무별 교육 미흡</li> <li>• 외식업체 니즈 반영 미흡</li> <li>• 업종별 창업교육의 세분화 미흡</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관리, 조리, 서비스 직군 별 교육 심화제 운영</li> <li>• 일반창업과 프랜차이즈창업 구분하여 교육 진행</li> <li>• 창업교육은 업소 유지/관리 중심 교육 진행</li> <li>• 이론교육, 모의창업 등 실무교육 중심</li> </ul>
자격증 운영개선 및 활성화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 산업 내 인식 낮음</li> <li>• 자격증 활용도 낮음</li> <li>• 자격증의 활성화 부족</li> <li>• 민간 자격증의 공신력 부족</li> <li>• 보수교육 미흡, 전문성 부족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자격증 시험체계 개선(자격요건 강화 시험과목 재조정 보수교육 등)</li> <li>• 자격증 인증제(경력에 따라 상위단계 응시가능)</li> <li>• 교육 강사 및 컨설턴트 자격증 운영</li> </ul>
외식산업 전문인력 수급 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수요 및 공급자간 요구수준 차이               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 근무 환경 및 처우</li> <li>- 필요 학력의 차이</li> <li>- 기업형과 개인업소 수급 차이</li> <li>- 직무별 업무 범위차이</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수급시스템 개선(교육시스템의 체계화·표준화, 전문인력 조달시스템 구축)</li> <li>• 산·학 협력강화(계약학과 활성화 등)</li> <li>• 정부지원(교육과정 개발보급, 교육비 지원 등)</li> </ul>
외식산업 전문인력 양성기관 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관 지정기준의 구체성 부족</li> <li>• 활용방안 및 지원교육 미실시</li> <li>• 평가체계 미 수립</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 외식산업 전문인력 양성기관 선정 및 평가체계 마련</li> <li>• 평가절차 수립</li> <li>• 평가지표 설정</li> </ul>
외식산업 전문인력 양성 정책 전략 및 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 단기지원 위주</li> <li>• 조리 및 창업중심 국비 지원</li> <li>• 자격증 제도 활성화 및 공신력 부족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정부 정책전략 및 지원               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 재정적 지원, 세제혜택, 자격제도 재검토</li> </ul> </li> <li>• 산·학·연 협동 시스템 구축               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 교육기관: 교과과정 개발 및 운영, 시설지원 등</li> <li>- 정부: 예산지원, 교육과정 표준 개발, 교육비 지원 등</li> <li>- 외식업체 종사자 교육참여 기회 확대, 교육 인센티브 강화 등</li> </ul> </li> </ul>

전문인력 양성을 통한 외식산업의 선진화 및 경쟁력 강화

그림 5-8. 외식사업 전문인력 양성 세부 방안

## VI. 결론 및 제언

### 1. 결론

외식산업의 선진화 및 경쟁력 강화를 위해서는 전문성을 갖춘 외식산업 전문인력이 중요함. 외식산업의 지속적인 성장으로 산업의 대형화·규모화·기업화·전문화·세분화로 직무의 세분화·전문화가 진행됨에 따라, 인력 수급측면에서 단순히 양적증가보다 질적으로 우수한 인력이 요구되고 있음. 정부 역시 외식산업 전문인력 양성의 필요성에 공감하여 한식세계화 정책과 더불어 한식특성화대학선정 운영, 한식 스타셰프 양성과정, 향토 음식 전문가 과정 등을 지원하고, 2012년부터는 외식산업 전문인력 양성 기관을 지정하였음. 그러나 이들 교육기관 운영에 대한 체계적인 방안이 마련되지 않고 동시에 현재 국내 외식산업 전문인력 양성기관의 교육 프로그램에 대한 문제가 꾸준히 지적되어 온 만큼 본 연구를 통해 외식산업 전문인력 양성 교육 프로그램을 개발하고 외식산업 전문인력 양성 및 효과적 관리 방안을 제안하였음.

이를 위해 외식산업에서 요구되는 전문인력의 개념과 역할을 정의함으로써 이들을 양성하는 주 요기관의 교육 프로그램 현황 및 문제점을 분석하고, 외식업체 및 종사자 수요조사와 해외 외식산업 전문인력 양성 사례, 직무분석 등을 통해 교육 프로그램을 개발하였음. 교육 프로그램 개발을 위해 전문가 집단을 대상으로 하는 델파이 조사와 포커스그룹 인터뷰, 전문가 자문회의를 활용함으로써 보다 체계적으로 인력 양성 교육과정 개발을 진행하였다는 점에서 의의가 있음.

‘외식산업의 선진화 및 경쟁력 강화를 위한 전문인력 양성’을 위해서는 크게 외식 전문인력 교육 프로그램 개발, 외식 전문인력 양성 관리 방안 구축을 기본 방향으로 함. 기본방향은 외식산업 인력 현황 및 분석, 문제점 분석, 국내·외 사례 조사 등을 통해 이를 외식산업 환경변화에 반영할 수 있도록 하였음.

세부 방안은 크게 전문인력 양성 교육 프로그램 개발, 자격증 운영 개선 및 활성화, 전문인력 양성기관 방안 수립, 전문인력 수급 체계 개선, 전문인력 양성 정책 전략 및 지원으로 나눌 수 있음. 첫째, 전문인력 양성 교육 프로그램 개발에 있어서는 기존 일원화 되어 있고 단기적인 교육 중심에서 탈피하여 장기적이고 체계화된 교육 프로그램이 운영되어야 하며, 이를 위해 공통과정-기본과정-심화과정의 단계별 교육 프로그램의 안을 제시하였음. 둘째, 자격증 운영의 개선 및 활성화를 위해 현재 전문화 되어 있지 않은 자격증 제도의 인증제 도입 및 자격증 소지자의 활용 활성화 등을 위한 방안 및 제도 정착이 필요함. 셋째, 전문인력 수급 체계 개선을 위해 외식 인력의 수요, 공급 및 주기적인 인력수급 현황을 전망하여 업계에서 인력을 필요로 할 때 적합한 인력의 수급 자료로 활용하도록 해야함. 또한 교육시스템 구축 및 표준화의 일환으로 산·학·연 공동 인력 조달체계와 계약학과 운영이 필요함. 이를 통해 외식 업계의 인력난 완화와 전문 인력 취업의 활성화를 도모할 수 있음. 마지막으로, 전문인



력 양성 정책 전략 및 지원을 위해서는 외식 관련 연구소 및 아카데미 등의 설립 시 법인세 감면 혜택이 있는 것 외에 외식 기업에 제공될 수 있는 혜택을 검토하여 적용해야 하며, 교육비 지원은 일부 필요하기는 하지만 장기적인 지원 방안으로는 적합하지 않으며, 재정적 지원보다는 경쟁력 있는 교육 프로그램 운영 및 실행을 위한 지원에 초점을 맞출 필요가 있음. 뿐만 아니라 체계적인 자격증 취득 및 유지 시스템 제도 보완 등을 통해 외식산업에 대한 위상을 높일 수 있는 정책적 지원이 필요함. 정부 지원으로는 교육과정 개발, 교육비 지원, 교육 강사 및 기관 알선, 교육공인인증 자격 부여가 있으며, 기업 측면에서는 외부 교육 참여 기회의 확대, 교육을 통한 자기계발 직원의 승진 및 포상, 자체 교육 지원과 교육비 지원 등이 있을 수 있음. 이러한 정부의 정책적 지원과 동시에 대학, 기업 등의 산·학·관 협동 교육 시스템 확보가 필요하다고 사료됨.

## 2. 제언

외식산업 전문인력 양성은 외식산업의 선진화 및 경쟁력 구축을 위한 핵심 요소라 할 수 있음. 외식산업의 환경변화에 맞춰 전문인력 양성교육이 필요함에도 불구하고 현재 외식산업 전문인력 교육 프로그램은 전문성이 부족하고 커리큘럼의 현실 부합도가 낮으며 외식업체 니즈를 제대로 반영하지 못하는 등의 문제가 있음. 또한 외식전문인력 양성의 가장 큰 문제로 수급 불균형의 문제가 지속적으로 지적되어 왔음. 외식산업 전문인력 양성을 위해서는 이러한 문제점을 개선해야 하며 본 연구에서는 이를 위해 교육 프로그램 개발 및 교육 기관에 대한 관리방안을 제시하였음. 본 연구에서 제시한 전문인력 양성 및 관리방안을 통한 제언은 다음과 같음.

첫째, 전문인력 양성은 실무형 인재 양성을 통해 전문성 높은 산업인력을 확보함으로써 산업의 양적·질적 성장 및 활성화에 기여할 수 있어야 함. 현재 외식산업은 양적 성장과 더불어 질적 성장이 빠르게 진행되는 단계라 할 수 있으며, 이에 따라 외식산업의 대형화·규모화·기업화·전문화와 함께 직무 역시 전문화·세분화되어 가는 양상임. 따라서 이러한 환경변화에 맞추어 관련 교육 역시 인력의 전문성을 갖추기 위한 방향으로 진행되어야 하며, 이는 곧 산업의 양적·질적 성장에 기여하는 방향이라 할 수 있음.

둘째, 외식관련 민간 교육기관 뿐 아니라 중앙정부와 지방자치단체 등의 행정기관에서도 전문인력 양성을 위한 지속적인 지원이 요구됨. 외식산업 전문 인력 양성을 위한 산업 적합성과 전문성을 갖춘 퀄리티 높은 교육 프로그램을 제공하기 위해서는 관련 교육기관 선정 및 평가를 위한 위원회를 설립하는 등 보다 심도 있고 실질적인 인력양성방안을 수립해야함. 구체적으로 앞서 제시한 외식산업 가치사슬(Industry Value Chain) 구성요소별 교육 전담기관을 선정하여 산·학·연 공동 인력 조달체계나 계약학과 운영 등 산·학 협력체계를 구성해야 할 것임. 이를 위해 전문인력 양성에 대한 산·학·연 기관별 역할체계를 수립하여 각 기관의 특성화·차별화를 통한 체계적이며 전문적인 인력 양성이 이루어져야 할 것임.

마지막으로 외식 인력의 지속적인 자기계발은 산업 발전으로 이어질 수 있도록 해야 함. 이를 위해서는 외식산업의 변화·발전과 함께 교육 프로그램 개발이 탄력적으로 이루어지고 정부와 업계의 지속적이고 다양한 지원이 수립 및 진행되어야 할 것임. 더불어 보수 교육 강화, 자격증 제도 개선, 전문인력 양성에 대한 교육 로드맵 수립 및 교육별, 기관별 평가시스템 구축을 통해 보다 효과적으로 외식산업 전문인력의 전문성을 향상시킴으로써 산업이 발전할 수 있는 생태계를 조성해야 할 것 임.



## 참고문헌

- 강동한(2000). 국제회의산업 전문인력 개발방안. 한양대학교 대학원 석사학위 논문
- 강익희 · 이용수(2009). 뉴미디어 콘텐츠 산업 전문인력의 교육훈련 개선방안에 관한 연구. 한국콘텐츠진흥원 연구보고서
- 권혜자 · 이요행(2009). 국가기술자격의 노동시장 성과와 정책과제. 한국고용정보원
- 김기영 · 정유경 · 김태희 · 원혜영 · 윤은옥 · 김희은 · 정유선(2011). 외식산업 발전방안 연구. 농림수산물식품부 연구보고서
- 김덕기(2001). 관광산업 인력 전문화 방안. 한국관광연구원 연구보고서
- 김상태 · 심원섭(2007). 참여정부 관광정책 평가와 차기정부 과제. 한국문화관광연구원 연구보고서
- 김일석 · 김경훈(2010). 전시사업 활성화를 위한 전문 인력 양성 및 인프라구축방안 연구. 한국과학예술포럼
- 김현주(2009). 관광통역안내사 고용 의무화 도입에 따른 정책대응 방안. 한국직업능력개발원
- 김희동 · 박헌진 · 정현주(2010). 4년제 대학교 조리 교과과정에 관한 현황과 개선방향에 대한 연구. 관광서비스연구, 제10권 제1호
- 나영선 · 정제홍 · 강종현 · 이정훈(1999). 전문대학 조리과의 교육내용에 관한 연구. 한국조리학회. 제5권 제2호
- 나정기(1997). 조리사 양성 교육기관의 문제점과 개선방안에 관한 연구. 호텔 · 외식경영학연구. 제6권 제1호
- 박철우 · 임창주 · 이병욱 · 서종현(2009). 계약학과 운영 실태분석 및 기업대상 수요조사연구. 교육과학기술부 정책연구
- 박태준 · 김해동 · 이홍재(2002). 문화콘텐츠 산업 발전을 위한 전문인력 양성 방안. 한국직업능력개발연구원 연구보고서
- 박철우 · 임창주 · 이병욱 · 서종현(2009). 계약학과 운영 실태분석 및 기업대상 수요조사 연구. 교육과학기술부 정책연구
- 백성준(2010). 전문기술인력 양성 및 활용의 선진화 방안. 한국직업능력개발원
- 손숙미 · 문현경 · 윤지현 · 김순미(2005). 국민건강증진을 위한 영양사면허제도 개선방안에 관한 연구. 건강징준기금사업지원단
- 오미숙(2007). 관광분야 여성전문인력 양성방안. 문화관광부 · 교육인적자원부 연구보고서

오영훈·김미숙·김진영(2007). 직업훈련기관 평가사업 분석. 한국직업능력개발원 수탁연구 보고서

유규창·서용구·신도철·안주엽·문주희·한상근(2005). 호스피탈리티 산업의 직업구조 특성과 인적자원개발 전략. 한국직업능력개발원

윤대순·차길수(2002). 관광전문인력 교육체계 확립에 관한 연구. 관광경영학회 연구보고서

윤지연·홍완수·김태희(2007). 외식산업 전문인력 양성에 관한 연구(공급자 관점에서). 대한가정학회지. 제45권 제1호

엄기용·이문수·권오영·임경화(2012). 미국의 그린직업훈련체계 분석을 통한 우리나라 신성장동력분야 인력양성 정책방향 도출

엄기욱(2011). 요양보호사 양성교육과 자격제도의 문제점과 개선방안. 지역발전연구. 제10권 제2호

월간식당(2009). “외식관련 민간자격증 제도 대표성과 효용성 구설(口舌)”. 1월 12일

오영훈·김미숙·김진영(2007). 직업훈련기관 평가사업 분석. 한국직업능력개발원 수탁연구보고서

이선영(2003). 관광전문인력 교육방향. 한국문화관광정책연구원 연구보고서

이연택(1991). 관광산업부문 인력의 전문화 방향에 관한 실증적 연구. 관광학연구 제15호

이윤경(2011). 3D콘텐츠산업 전문인력 양성 지원정책 연구. 한국문화관광연구원 연구보고서

장명희(2005). 조리교육의 운영 실태와 체계적인 조리인력 양성 방안. 한국조리학회. 제10권 제2호

정명희·김시백(2010). 새만금 관광인력 수급분석 및 대응방안. 전북발전연구원 연구보고서

정진영·김상배·황인숙(2006). 직무분석-일식조리, 중식조리. 한국산업인력공단

정진화(1997). 여성 잠재인력의 활용방안. 한국노동연구원

정현모(2001). 컨벤션산업 발전을 위한 정책방안”, 한국관광연구원

정혜정(2011). 조리 관련학과의 한식 교과과정에 관한 연구: 주요 4년제 대학교를 중심으로. 한국생활과학회지. 제20권 1호

주인중·서유정·장주희(2011). 직무분석 활용실태 및 분석기법 연구. 한국직업능력개발원

최인식·최종문·원혜영·윤은옥·정혜원·김희은·차승희(2010). 한식세계화를 위한 민간역할 체계화 방안 연구. 농림수산식품부

최인식·홍등용(2002). 조리사 양성교육기관의 모형개발에 관한 연구. 외식경영연구. 제5권 제2호

평생교육진흥원(2012). 제16차 자격학점인정 기준-평생교육진흥원 고시 2012-2호

한국고용정보원(2010). 2010 워크넷 통계연보

한국고용정보원(2012). 2012 한국직업사전

교육과학기술부(2012). 계약학과 운영요령개정 전문

한국산업인력공단(2012). 국가전문자격별 동향분석

한국의식정보(주). 2006 한국의식연감

한국전문대학교육협회의(2010). 한국음식의 세계화에 따른 전문대학 조리 관련학과의 발전방안

한국직업능력개발원(2011). 국가직무능력표준 개발 매뉴얼

황의석(2011). 직업학교 외식조리 관련학과 현황에 관한 연구. 경기대학교 관광전문대학원 석사논문  
황준욱·안주엽·이상민·김도학·김은경(2006). 문화산업 전문인력 형성 구조와 정책 지원. 한국노동연구원 연구보고서  
황준욱·이승렬·은수미·안주엽·이승엽·이상민·이호영·용호성(2008). 공연예술 전문인력구조와 정책지원 : 연극, 뮤지컬을 중심으로. 한국노동연구원 연구보고서  
aT농식품교육원(2009). 2009년 식품전문인력양성 교육과정 평가계획

식품의약품안전청. [www.kfda.go.kr](http://www.kfda.go.kr)

통계청. [kosis.kr](http://kosis.kr). 도소매업조사, 서비스업총조사, 산업별 취업자, 서비스업 산업별 생산성 지수, 직종별 사업체 노동력 조사, 경제총조사

한국은행 경제통계시스템. [ecos.bok.or.kr](http://ecos.bok.or.kr). 국민계정

국제프랜차이즈협회(International Franchise Associations). [www.franchise.org](http://www.franchise.org)

미국 레스토랑협회 교육재단(National Restaurant Association educational foundation: NRA).  
[www.nraef.org](http://www.nraef.org)

미국 영양사 협회(American Dietetic Association). [www.eatright.org](http://www.eatright.org)

미국 요리사 연맹. [www.acfchefs.org](http://www.acfchefs.org)

미국 CIA(Culinary Institute of America). [www.cuachef.edu](http://www.cuachef.edu)

비영리법인 푸드코디네이터협회(NPO法人日本フードコーディネーター協会). [www.fcj.or.jp](http://www.fcj.or.jp)

사단법인 일본 호텔 레스토랑 서비스협회

(社団法人日本ホテル・レストランサービス技能協会). [www.hrs.or.jp](http://www.hrs.or.jp)

사단법인 일본푸드서비스협회(社団法人日本フードサービス協会). [www.jfnet.or.jp](http://www.jfnet.or.jp)

사단법인 조리기술센터(社団法人調理技術技能センター). [www.chouri-ggc.or.jp](http://www.chouri-ggc.or.jp)

일본 건강증진법(健康増進法). [law.e-gov.go.jp](http://law.e-gov.go.jp)

일본 영양사협회(日本栄養士會). [www.dietitian.or.jp](http://www.dietitian.or.jp)

일본 영양사 법(栄養士法). [law.e-gov.go.jp/htmldata/S22/S22HO245](http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S22/S22HO245)

일본 츠지조그룹교(辻調理師専門学校). [www.tsuji.ac.jp](http://www.tsuji.ac.jp)

프랑스 르꼬르동블루(LE CORCON BLEU). [www.cordonbleu.net](http://www.cordonbleu.net)

이탈리아 알마(ALMA). [www.alma.scuolacucina.it/](http://www.alma.scuolacucina.it/)

태국 카셋사르 대학교 식품연구 및 제품개발연구소

(Institute of Food Research and Product Development). [www.ifrpd.ku.ac.th](http://www.ifrpd.ku.ac.th)

각 기관 홈페이지



## 〈부 록〉

1. 국내 외식산업 전문인력 양성 교육기관 및 운영 프로그램
  - 정부 관련 기관
  - 민간 교육 기관
  - 농림수산물식품부 지정 기관
  
2. 일본 외식산업 관련 국가 및 민간 자격증 현황
  
3. 외식업체 교육 실태 및 수요조사 설문지
  - 경영주 및 인사담당자 대상
  - 종사자 대상
  
4. 전문가 델파이 조사지
  
5. 한국직업사전상 외식관련 직업 명세서





1. 외식산업전문인력 교육 기관 - 정부관련 기관

기관별	교육 분야	기관명	교육과정		비고
정부 관련 기관	경영	aT농식품 유통 교육원	외식산업 경영인 전문과과정(15주,150시간)-외식, 급식, 식자재업체 임직원 대상 소셜미디어 마케팅전략(4일, 12시간)-식품제조, 가공, 유통업체 임직원 및 농어업인 외식산업글로벌리더과정(15주,150시간)-외식, 급식, 식자재업체 임직원 및 관련 공직자		식품, 외식, 유통 관련 실무, 경영교육 국고지원 55~70% 장기, 단기 프로그램
			창업/ 경영	소상공인 지원센터	창업교육 (오프라인)
	경영개선교육 (오프라인)	조리기술지도 마케팅전략 교육 성공업체 벤치마킹 - 기존사업자 대상			
	e러닝교육 (온라인)	창업공통, 실전창업, 경영공통, 실전경영, 자영업컨설팅			
	창업/ 경영	서울특별시 소상공인 경영지원 센터	창업아카데미	일자리 창출을 위한 소자본 창업교육, 주말창업과정, 경영개선과정, 사업비전 만들기, 소자본 창업강좌, 소상공인 창업강좌(예비창업자 및 업종전환 예정자 대상)	서울신용보증재단에서 운영 무료교육 창업자금 신청용 교육수료증 제공 각 구청별 별도 과정 진행
			여성창업과정	여성창업과정- 여성예비창업자 대상	
			전문가과정	성공창업전문가양성과정- 예비창업자 대상	
	창업/ 경영	창업 진흥원	창업	창업캠프, 해외창업연수	국비지원 창업 및 경영교육, 연수 등 위탁 운영 대학 등 위탁 교육기관 운영지원
			경영	기술창업아카데미 Yes리더 기업가정신특강, BI매니저교육	
	창업	서울 특별시 창업스쿨	e-창업스쿨 (온라인)	1. 마케팅전략, 매장인테리어 아웃테리어, 매장운영전략, 메뉴개발 및 가격전략, 벤처기업 창업전략, 벤처기업 창업절차, 서비스관련 기법, 서비스업 개발전략, 서비스업 시장동향과 전망, 외식상권입지분석, 사업계획서작성, 홍보마케팅 초보자, 외식업 홍보판촉전략, 창업환경분석 2. 외식업 창업	창업예정자 및 업종전환 예정자 대상 서울지역 내에서 교육 실시 수료 후 창업컨설팅, 자금융자 지원 업체 마크제작지원, 홍보 지원
하이서울 창업스쿨 (오프라인) -창업전문과정			외식창업, 카페형창업		

1. 외식산업전문인력 민간 교육 기관 - 협회 및 사단법인, 연구소 및 컨설팅사

기관별	교육 분야	기관명	교육과정		비고	
민간	협회 및 사단법인	(사)한국창업교육협회	공개교육	프랜차이즈 창업 전문가 FMP외식산업 창업 & 프랜차이즈 전문가과정 창업/경영컨설팅트 능력향상전략과정	국비지원 8~90% 창업, 프랜차이즈 교육 중심 신청 업체별 교과 프로그램 개발	
			교육과정개발			
			전문강사파견	창업교육, 개인 및 조직개발분야, 영업력&리더십 분야, 고객만족 및 친절서비스분야, 경영이슈		
		창업	(사)대한가맹거래사협회	국비지원 창업교육, 성공창업패키지, 경영개선교육, 프랜차이즈 아카데미	국비지원 8~90% 혹은 무료, 전국단위, 온·오프라인 교육	
			(재)여성기업종합지원센터	업종별 창업과정	창업 전문교육과정, 여성 교육자 대상	
		커피	한국바리스타협회	커피 바리스타 교육	민간자격증 발급기관	
	와인	(사)한국국제소믈리에협회	소믈리에 자격교육, 와이너리 투어	민간자격증 발급기관		
	위생	(사)한국외식업중앙회	식품위생교육	일반음식점 영업신고자 의무교육, 온·오프라인 교육		
	관련 연구소 및 컨설팅사	종합	한국외식정보(주) 서비스아카데미	서비스	외식서비스 심화과정, 프로페셔널 서비스맨을 위한 식음실무와 판매스킬 올리기, 서비스 불만고객 사로잡기, 신나는 CS 조회 따라잡기	점장, 조리장 등 관리자 대상 교육 진행
				매니지먼트	실력점장 입문과정, 프로점장 WOW과정, 외식FC 수퍼바이저를 위한 S-MBA과정, 외식산업 Y-MBA과정, 외식트렌드 크리에이티브 과정, 외식서비스인을 위한 인성교육 과정	
조리				조리장 창의혁신 과정		
기타				서울 호스피탈리티 아카데미, 해외 외식산업 연수, 업체별 맞춤 교육 프로그램		
세종외식연구소			경영자	외식산업최고고위과정(부경대학교)	부산, 울산, 경남 지역 중심	
			종사원	외식종사자 고객접객서비스 향상교육, 외식 중간 관리자 직무강화 교육		
			맛기술 지도교육	대박맛집만들기, 매출증대 맛기술세미나		
			테마그룹 세미나	소형점포 활성화 교육, 수퍼바이저 양성 과정, 상권분석 전문가 교육		
			기타	해외 연수/업체별 맞춤 교육 프로그램		
한국외식산업연구소			창업교육, 경영개선교육, 메뉴교육, 맛 기행 및 해외연수/업체별 맞춤 교육 프로그램	업종별 교육 프로그램 운영		
(주)핀외식연구소		소스아카데미, 외식산업 최고경영자과정(영남대학교), 프랜차이즈전문가과정, 프로점장양성과정, 조리전수 및 단기 교육과정, 맛집기행/해외연수	부설요리학원 운영(국비지원) 대구 영남지역 교육 중심			

1. 외식산업전문인력 민간 교육 기관 - 외식산업고위자 과정 운영기관

기관별	교육분야	기관명	교육과정	비고	
민간	외식산업 고위자 과정 운영기관	서울/경기	서울대학교 식품 및 외식산업 보건 최고경영자 과정	경영전략 경영관리 사업운영 성공사례 현장실습/해외연수	현 29기
			연세대학교 생활환경대학원 외식산업고위자과정	외식경영전략 경영/마케팅 건강/교양 현장실습/해외연수	현 37기
			중앙대학교 산업교육원 외식산업경영자과정	원가관리/메뉴/창업/인력관리/구매재고관리/주방관리/ 시설실내장식/서비스기법/조리/마케팅 등 현장실습/해외연수(자비)	현 41기
		지방	인제대학교 경영대학원 외식산업최고경영자과정	외식산업 경영전략 경제경영 실무강좌 건강, 교양강좌 원우업소방문	현 13기
			부경대학교 외식산업최고경영자과정	경영/마케팅 메뉴 교육 원우업소방문/벤치마킹	현 21기 세종외식연구소 합동 운영
			우송대학교 외식산업최고경영자과정	특화메뉴조리 및 메뉴개발실무 외식경영관리 외식마케팅 외식 생산성 향상 외식메뉴 개발 외식점포 운영관리 현장실습	현 13기
			영남대학교 외식산업최고경영자과정	외식경영/마케팅 메뉴개발 인테리어 및 시설 현장실습	현 13기 (주)핀외식연구소 합동 운영
			대구가톨릭대학교 외식산업CEO연구과정	외식경영/마케팅 메뉴개발 인테리어 및 시설 현장실습	현 15기

1. 외식산업전문인력 민간 교육 기관 - 전문학교

기관별	교육 분야	기관명	교육과정	비고
민간	학사 과정 운영 기관	한국호텔전문학교	호텔외식조리학부 호텔관광학부 호텔외식경영학부	조리과 2년제, 경영학과 4년제
		한국호텔관광전문학교	호텔외식조리학부 호텔관광항공학부	전문학사(2년제), 학사(4년제) 운영 조리교육 중심
	전문 학사 과정 운영 기관	고려직업전문학교	호텔외식조리학부 호텔제과제빵학부 식공간연출학부 호텔식음료학부 호텔항공관광학부	전문학사(2년제) 조리교육 중심
		국제호텔관광전문학교	호텔경영과, 와인&바리스타과, 호텔외식경영학과, 크루즈&리조트과, 관광경영학과, 관광카지노과, 호텔조리과, 호텔제과제빵과, 푸드코디네이터과, 미용예술과, 항공운항과	사이버캠퍼스 운영 국비지원과정 운영
		한국외식조리직업전문학교	일반과정 국비무료과정 학사학위과정 고교위탁과정	국비지원과정 운영 조리교육 중심
		서울현대직업전문학교	호텔관광학부 호텔조리학부 식공간연출학부 호텔식음료학부	조리교육 중심

1. 외식산업전문인력 민간 교육 기관 - 협회 및 사단법인

기관별	교육 분야	기관명	교육과정	비고	
민간	민간 교육 기관	종합	세종창업연구소(창업e닷컴)	프랜차이즈 CEO과정, 가맹관리 지도사 교육, 프랜차이즈 시스템 구축 과정, 창업 아카데미, 상권분석 교육, 영업사원 스킬 향상 교육	교육비 지원 교육이수자 현대차미소금융재단 연계 자금 용자(일부 창업 교육)
		프랜차이즈	멕세스 실행 컨설팅	실무형 FC과정, FC본부 구축 성공 CEO과정, SV School 과정, 가맹점개발 초급 과정, 가맹점주 교육과정, FC 상품개발 과정, FC 법무지원시스템 과정	(사)한국프랜차이즈협회 연계 교육
			프랜차이즈산업연구원	프랜차이즈 최고전문가 과정(경희대학교), 프랜차이즈 슈퍼바이저 전문가 과정, 프랜차이즈 상권분석 전문가 과정, 프랜차이즈시스템 전문가 과정, 프랜차이즈 마케팅 전문가 과정, 프랜차이즈 법률 실무자 과정	국비지원 (사)한국프랜차이즈협회 연계 교육
		서비스/경영	핼코리아	외식점장 매장관리 교육, 외식경영주 경영관리 교육, 핼아카데미 교육(단계별 직원역량 강화교육)	서비스 교육 중심
			HMI서비스연구소	고객만족, 비즈니스 매너과정, 국제 에티켓 과정, 서비스기본과정 호텔 및 외식서비스 향상과정, 고객만족 컨설팅과정 성공을 부르는 열정/행복한 나, 행복한 직장	서비스 교육 중심 업종별 서비스 교육 프로그램
		창업	매일경제(mk창업)	실전창업교육, 매출혁신, 생두커피 전문카페 교육	국비지원 무료 교육, 기업연계 사업설명회 서울시, 소상공인 진흥원 등 연계 교육
		메뉴	한국외식개발연구소	메뉴교육, 쿠킹아카데미(맞춤형 교육)	메뉴 교육 중심, 업종별 메뉴 개발 교육

1. 외식산업전문인력 민간 교육 기관 - 요리학원

기관별	교육분야	기관명	교육과정	비고
민간	요리학원	서울요리학원	조리사 자격증반 대학특별전형반 국제대회/조리기능장 교육 가정요리/제과제빵/커피바리스타 등 일반과정 업종별 요리 창업과정(창업 아카데미)	국비지원(산업재해, 내일배움카드 계좌제, 아빠요리교실, 중소기업청) 창업컨설팅업체 '7창업컨설팅' 운영
		하나요리학원	자격증반 가정요리/밑반찬/어린이교실/수제햄버거 등 일반과정 업종별 요리 창업과정	국비지원(산업재해, 재직자계좌제, 실업자계좌제) 고교위탁교육프로그램
		정성욱외식창업아카데미	호프/포장마차/이자까야 등 주점요리 고기/면/분식 등 한식 파스타/피자/버거 등 양식 점심식사(한식, 양식, 일식)	국비지원 계좌제 운영 주점요리 전문 교육 실전 창업 전문 교육
		상록요리제과제빵커피학원	조리사 자격증반 제과제빵/커피바리스타 과정 업종별 요리 창업과정 요리대회/호텔고급요리 과정 고교 위탁과정	국비지원 계좌제 운영
	일반	하선정요리학원	패밀리 클래스(가정요리) 전문가 양성 클래스(자격증, 푸드코디네이터, 창업 과정 등) 프리미엄 맞춤 클래스 분야, 업종별 요리 교육	요리학원/평생교육원 별도 운영
		양향자푸드앤코디아카데미	조리사 자격증 과정 세계음식과정 Yang's 홈쿠킹 과정 외식창업과정 푸드코디네이터 전문가/자격증/최고위 과정	(사)세계음식문화연구원 부설 푸드코디네이터 전문 과정 운영

1. 농림수산식품부 지정 외식산업 전문인력 양성 교육기관

기관별	교육분야	기관명	교육과정명		비고				
민간	프랜차이즈 및 경영일반	(사)한국프랜차이즈협 회	프랜차이즈	프랜차이즈 CEO, MBA과정 외식업 프랜차이즈 실전창업 과정 가맹본사 실무자 업무능력향상 슈퍼바이저 전문가 과정 상권분석 전문가 과정	유료, 무료 교육과정 별도 진행 회원사, 비회원사 교육비 차등 프랜차이즈 교육 중심				
			경영일반	고객을 내 점포로 끌어당기는 서비스 소셜 미디어 홍보 마케팅 기법 외식점포 인테리어 실무형 과정					
	경영	(사)한국외식산업경영 연구원	외식산업CEO심화과정 외식산업CEO문화경영포럼 외식산업 마크로 리더십 해외외식산업연수 외식산업 글로벌 리더과정		외식업체 경영주 대상 교육  외식경영관리사 자격증 발급 기관				
		(사)한국외식산업협회	자체 진행 교육과정 없음						
	외식산업 전문인력 양성 교육기관	(주)한국조리사관전문학 교	호텔조리학부 호텔제과제빵학부 식공간연출학부 관광식음료학부 관광경영학부		전문학사(2년제), 학사(4년제) 운영				
			조리	(주)한솔요리학원		조리사 자격증반 가정요리/제과제빵/커피바리스타/전통떡 등 일반과정 카빙/출장요리/테마요리 등 특별과정 업종별 요리 창업과정(외식창업아카데미) 대학특례입학	노동부 지정 외식산업 전문인력 양성기관 국비지원(직업능력개발계좌제, 청년층, 여성, 기초생활수급자, 영세자영업자, 차상위 계 층, 산업재해 대상) 해외취업 프로그램, 직장인(재직자)지원 프 로그램		
						한국예술직업전문학교		외식조리학부 관광식음료학부 식공간연출학부 호텔외식학부	노동부 지정 외식산업 전문인력 양성기관 조리 교육 중심 전문학사(2년제), 학사(4년제) 운영
								계명문화대학	



2. 일본 외식관련 국가 및 민간자격증(계속)

관리주체	기능구분	자격 명칭	관련 법령	주관단체	내용	응시자격
국가자격	명칭독점형 /면허	영양사	영양사법	각 도도부현 위생 주관 부서	도도부현 지사의 면허를 받은 영양사의 명칭을 사용하여 영양지도에 종사하는 자'이며, 관리영양사는	본문 표 3-80 참고
	명칭독점형 /면허	관리영양사	영양사법	후생노동성	환자의 요양을 위해 필요한 영양 지도, 개인의 신체 상황, 영양상태 등에 따른 고도의 전문 지식과 기술을 요하고, 건강 유지 증진을 위해 영양의 지도 및 특정다수인에 대한 지속적인 식사를 공급하는 시설이용자의 신체상태, 영양상태, 이용 상황 등에 따라 특별한 배려를 필요로 하는 급식관리 시설에 대한 영양개선 지도 등을 실시하는 자	본문 표 3-80 참고
	명칭독점형 /면허	조리사	조리사법	도도부현 사단법인 조리기술센터	조리업무에 종사하는 자	본문 그림 3-7 참고
	명칭독점형 /면허	관리조리사	조리사법	후생노동성	조리업무에 종사하는 자로서 일식조리사, 초밥 조리사, 서양식 조리사, 중식 조리사, 면요리 조리사, 급식용 특수 요리 조리사로 분류	본문 그림 3-7 참고
	기능사	제과 위생사 (製菓衛生師)	제과 위생사법 (製菓衛生 師法)	도도부현	빵과 과자를 제조함에 있어 공중위생 등을 준수하며 안전한 식품을 만드는 조리사	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 취득 자격(두 경로로 취득 가능)</li> <li>- 중학교 졸업이상 학력 /2년이상 과자 제조업 종사자</li> <li>- 중학교 졸업 후 후생노동대신이 지정한 제과 보건 간호양성시설에서 1년이상 제과 위생사로 지식, 기능을 습득한자</li> <li>• 시험과목</li> <li>- 위생 법규 / 공중 위생 / 영양학 / 식품 과학 / 식품 위생 / 제과 이론과 제과에 대한 지식 및 제과 실기 (과자 분야, 양과자 분야, 제빵 분야에서 한 분야 선택)</li> </ul>
	능력인정형	레스토랑 서비스 (レストランサービ ス) 1·2급, 3급	-	후생노동성(시험 지정기관: 사단 법인 일본호텔레스토 랑서비스기술 협회)	레스토랑 서비스에 필요한 기술을 습득한 자	본문 참고

자료: 후생노동성. www.mhlw.go.jp. 각 주관 및 시행기관 홈페이지

2. 일본 외식관련 국가 및 민간자격증(계속)

관리주체	기능구분	자격 명칭	관련 법령	주관단체	내용	응시자격 / 시험과목
민간자격	능력인정형	푸드코디네이터 (フードコーディネーター) 12급, 3급	-	비영리법인 푸드코디네이터 협회(NPO法人日 本フードコーデ ィネーター協会)	메뉴개발, 레스토랑 프로듀서, 마케팅, 프로모션 등 음식을 테마로한 사람, 자원, 경영 등 종합적으로 조정하는 전문가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 응시자격</li> <li>- 3급-만18세 이상이면 누구나</li> <li>- 2급-3급 자격 소지자</li> <li>• 시험과목</li> <li>- 디자인 아트, 경제경영, 과학, 문화 등</li> </ul>
	능력인정형	푸드 애널리스트 (フードアナリスト と) 1·2·3·4급	-	일본 식품분석협회	소비자 입장에서 음식점의 인테리어, 서비스, 메뉴, 안전성 등을 종합적으로 평가분석하는 전문가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 응시자격</li> <li>- 4급의 경우 만 18세 이상 누구나 가능</li> <li>- 3급 이상부터 전 단계의 급수 필요</li> </ul>
	능력인정형	식육어드바이저 (食育アドバイザー)	-	재단법인 일본능력개발추 진협회 (財団法人日本能 力開発推進協会)	식품안전에 대한 기초지식, 영양학의 기초지식, 소화흡수의 구조에 대한 지식을 갖추고, 교육·의료·복지 관계 업무, 음식업계·식품업계에서 활동하는 전문가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 응시자격</li> <li>- 관심자 누구나</li> <li>• 시험과목</li> <li>- 식육의 기초지식 / 대사 메커니즘 / 다양한 재료 지식 / 식육활동</li> </ul>
	능력인정형	가정요리 전문가 (家庭料理スペシャ リスト)	-	재단법인 일본능력개발추 진협회 (財団法人日本能 力開発推進協会)	가정요리에 관한 지식과 기술을 인증받은 자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 응시자격</li> <li>- 관심자 누구나</li> <li>• 시험내용</li> <li>- 조리기구의 특성과 취급방법 / 식단 기획 / 기본요리 지식 / 야채, 고기, 해산물, 가공품류의 조리단계 / 몸과 영양 / 식사계획 / 식품안전 위생</li> <li>• 교육과정 이수후 시험통과 후 자격인정</li> </ul>
	능력인정형	잡곡 마이스터 (雑穀マイスター)	-	재단법인 일본능력개발추 진협회 (財団法人日本能 力開発推進協会)	잡곡의 스페셜리스트를 육성하고 각종 잡곡의 역사, 영양소, 특성, 일상 음식에 능숙한 도입 방법 등 지식을 인증받은 자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 응시자격</li> <li>- 관심자 누구나</li> <li>• 시험내용</li> <li>- 현대의 식생활 문제점 / 영양과 영양소 / 영양소와 건강 / 각종 잡곡의 역사 및 특성 / 기본지식 등</li> <li>• 교육과정 이수후 시험통과 후 자격인정</li> </ul>

자료: 후생노동성. www.mhlw.go.jp. 각 주관 및 시행기관 홈페이지

2. 일본 외식관련 국가 및 민간자격증(계속)

관리주체	기능구분	자격 명칭	관련법령	주관단체	내용	응시자격
민간자격	능력인정형	네츄럴 푸드코디네이터(ナチュラルフードコーディネーター)	-	일본창신예술학원(日本創芸学院認定)·일본원예협회(日本園芸協会)	내츄럴 푸드(유기농 야채 자연산 재료)를 사용한 요리 지식과 기술을 인증받은 자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 응시자격- 관심자 누구나</li> <li>• 시험내용</li> <li>- 유기농 법이란 무엇인가</li> <li>- 현미, 다양한 유기농 관련 요리</li> <li>- 상용보존식품·발효식품</li> <li>- 건강한 디저트, 과일주스 등</li> </ul>
	능력인정형	생활습관예방어드바이저(生活習慣病予防アドバイザー)	-	재단법인 일본능력개발추진협회(財団法人日本能力開発推進協会)	당뇨병, 동맥경화, 통풍, 암 등의 생활습관병 기초지식부터 올바른 식생활에 관한 지식, 생활운동, 생활습관병 예방 레시피 등 종합적인 전문지식을 습득했음을 인증받은 자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 응시자격- 관심자 누구나</li> <li>• 시험과목</li> <li>- 각 생활 습관병에 대한 기초지식</li> <li>- 생활 습관병 예방</li> <li>• 교육과정 이수와 시험통과 후 자격인정</li> </ul>
	능력인정형	야채와 과일에 관한 어드바이저(ベジタブル&フルーツアドバイザー)	-	재단법인 일본능력개발추진협회(財団法人日本能力開発推進協会)	야채·과일의 제철, 선도, 제철, 미용과 건강에 가져다 효능, 효과적인 먹고 맞추기 등의 지식의 정도를 심사하고 인증받은 자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 응시자격- 관심자 누구나</li> <li>• 시험내용</li> <li>- 야채, 과일에 대한 소비자 의식변화</li> <li>- 야채,과일의 영양소,제철,신선소,효능 등</li> <li>- 효과적으로 먹는 법</li> <li>• 교육과정 이수와 시험통과 후 자격인정</li> </ul>
	능력인정형	마크로비오틱 <sup>36)</sup> 치료사 자격(マクロビオティックセラピスト)	-	재단법인 일본능력개발추진협회(財団法人日本能力開発推進協会)	마크로비오틱 영양, 미용, 각 재료의 효능에서부터 종합적인 전문지식과 마크로비오틱 요리기술까지 습득하고 인증받은 자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 응시자격</li> <li>- 협회 공인 교육기관 등이 실시하는 교육과정 수료자</li> <li>• 시험과목</li> <li>- 마크로비오틱 / 마크로비오틱과 영양/미용과 마크로비오틱 / 질병과 마크로비오틱 / 각 재료의 효능</li> <li>• 교육과정 이수와 시험통과 후 자격인정</li> </ul>
	능력인정형	식육강사(食育インストラクター) / 명예대사, 임원급, 1:2:3:4급:기본	식육 기본법	비영리 법인 일식 교육 강사 협회(NPO日本食育インストラクター協会)	건강하고 풍부한 식탁을 만드는 것을 돕는 조연자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 응시자격이 급수별로 상이</li> <li>- 명예대사는 수여/ 임원급은 이사회 추천</li> <li>- 1:2:3:4급은 협회 추진 학교에서 요리기술 일정 학점 수강과 필기시험, 협회 주최 실습 수강, 시험과목은 급수별로 차이</li> <li>- 기본은 통신교육 강좌 수료자</li> </ul>

자료: 후생노동성. www.mhlw.go.jp. 각 주관 및 시행기관 홈페이지

36) 마크로바이오틱은 Macro(큰), bio(생명), tic(방향)의 합성어로 일본에서 시작되었으며, 우리 몸과 환경은 결국 하나라는 노자의 자연사상과 음양원리에 그 뿌리를 두고 있는데 동양에서 전해오는 식양법에 따라 바른 식생활을 실천하면 암·당뇨·고혈압·비만 등 갖가지 현대병을 예방하고 건강한 삶을 살수 있다는 취지의 자연식 식이요법 운동중의 하나.

2. 일본 외식관련 국가 및 민간자격증(계속)

관리주체	기능구분	자격 명칭	관련 법령	주관단체	내용	응시자격
민간자격	능력인정형	빵코디네이터(パンコーディネーター) 일반/전문가/어드밴스	-	문부과학성 / 일본 빵 코디네이터 협회(日本パンコーディネーター協会)	(일반)빵에 대한 폭넓은 지식 / (전문가)마케팅 관점에서 빵을 기획 제안력 / (고급)빵에 관한 지식과 기술을 가르치는 전문가	<ul style="list-style-type: none"> <li>•응시자격</li> <li>- 일반: 제한 없음</li> <li>- 전문가: 빵 코디네이터 자격증 소지자</li> <li>- 고급: 전문가 자격증 소지자</li> <li>• 취득절차</li> <li>- 협회 강좌 수강 후 시험(3일차 실시) 통과</li> <li>- 고급 및 고급과정은 빵 코디네이터 자격증 소지자가 강좌 수강 후 수료과제 제출</li> </ul>
	능력인정형	소믈리에(ソムリエ) / 수석소믈리에(シニアソムリエ)	-	(사)일본소믈리에 협회 ((社)日本ソムリエ協会)	와인 및 주류를 제공 전문가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 응시자격</li> <li>- (소믈리에) 관련 경력 5년(회원은 3년) 이상 / 현직 종사자</li> <li>- (수석소믈리에) 소믈리에 취득 3년 경과 / 관련 경험 10년이상 / 현직 종사자</li> </ul>
	능력인정형	와인어드바이저(ワインアドバイザー) / 시니어 와인어드바이저(シニアワインアドバイザー)	-	(사)일본소믈리에 협회 ((社)日本ソムリエ協会)	와인 및 주류 수입, 판매 등의 전문가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 응시자격</li> <li>- (와인어드바이저) 관련 경력 3년(회원은 2년) 이상 / 현직 종사자</li> <li>- (시니어와인어드바이저) 와인어드바이저 취득후 3년 경과 / 관련 경험 10년이상 / 현직 종사자</li> </ul>
	능력인정형	와인전문가(ワインエキスパート)	-	(사)일본소믈리에 협회 ((社)日本ソムリエ協会)	와인 품질 판정에 통찰력을 지닌 전문가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 응시자격</li> <li>- (와인애호가) 관심자</li> <li>- (시니어와인전문가) 와인전문가 취득 5년 경과 / 30세 이상</li> </ul>
	능력인정형	커피 바리스타(カーバリスタ)	-	재단법인 일본능력개발추진협회(財団法人日本能力開発推進協会)	커피에 관한 지식과 극성 기술을 인증받은 자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 응시자격</li> <li>- 관심있는 누구나</li> <li>• 시험내용</li> <li>- 커피 지식 / 커피 조리 기술 / 커피 디자인 기술</li> <li>• 교육과정 이수와 시험통과 후 자격인정</li> </ul>

자료: 후생노동성. www.mhlw.go.jp. 각 주관 및 시행기관 홈페이지

2. 일본 외식관련 국가 및 민간자격증

관리주체	기능구분	자격 명칭	관련 법령	주관단체	내용	응시자격
민간자격	능력인정형	티 전문자격 (ティースペシャリスト)	-	재단법인 일본능력개발추진협회 (財団法人日本能力開発推進協会)	홍차에 관한 지식과 기술을 인증받은 자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 응시자격</li> <li>- 관심있는 누구나</li> <li>• 시험내용</li> <li>- 홍차의 산지, 종류에 대한 지식</li> <li>- 차 넣는 법</li> <li>• 교육과정 이수와 시험통과 후 자격인정</li> </ul>
	능력인정형	칵테일 애널리스트 (カクテルアナリスト)	-	재단법인 일본능력개발추진협회 (財団法人日本能力開発推進協会)	칵테일 양주에 대한 지식의 정도를 인증받은 자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 응시자격</li> <li>- 관심있는 누구나</li> <li>• 시험내용</li> <li>- 술집의 역사 / 바텐더의 기초 지식 / 와인, 맥주, 위스키 등에 대해 / 칵테일의 역사와 기초지식 / 칵테일 레시피</li> <li>• 교육과정 이수와 시험통과 후 자격인정</li> </ul>
	능력인정형	개호식 어드바이저(介護食 アドバイザー)	-	재단법인 일본능력개발추진협회 (財団法人日本能力開発推進協会)	노인의 심리, 질병, 영양에서 올바른 다이어트의 기초 지식을 가진 개호식 전문가를 육성하고, 음식의 중요성 인식과 간호 음식에 관한 지식 수준의 정도를 심사하고 인증받은 자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 응시자격</li> <li>- 관심있는 누구나</li> <li>• 시험내용</li> <li>- 고령자의 심리 / 영양학의 기초지식 / 개호식의 기초지식 / 고령기의 질병과 식생활 / 다양한 재료에 대한 기초지식</li> <li>• 교육과정 이수와 시험통과 후 자격인정</li> </ul>

자료: 후생노동성. [www.mhlw.go.jp](http://www.mhlw.go.jp). 각 주관 및 시행기관 홈페이지

# 외식업체 교육실태 및 수요 조사 설문지

## - [경영주 및 인사담당자용] -

NO.

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 설문에 응해주셔서 감사합니다.

본 설문은 농림수산물부에서 발주한 『외식 전문인력 양성 및 관리방안 연구』의 기초자료로 활용하고자 『외식기업의 전문인력 활용실태 및 수요조사』를 실시하고 있습니다.

응답하신 모든 내용은 무기명으로 처리되며 관련법(통계법 제8조, 13조, 14조)에 의해 오직 통계 목적으로만 활용될 것입니다. 귀 하의 의견은 외식산업의 전문인력 양성 연구에 큰 도움이 될 것입니다.

2012년 6월

서울시 송파구 가락2동 147-2번지 현대파크빌 (사)한국외식산업경영연구원

Tel : 02-449-0940 / Fax : 02-449-0901 / E-mail : yeo@foodbank.co.kr

담당 : 윤 은 옥 차장

### I 인력 채용 및 교육 훈련 실태

1. 귀 사는 필요한 전문 인력을 주로 어떤 방법으로 충원하십니까?

- |                    |                       |
|--------------------|-----------------------|
| ① 공공기관 취업알선센터 활용   | ② 신문 및 잡지를 통한 구인광고 게재 |
| ③ 인터넷 구인 사이트 광고 게재 | ④ 관련 학교 취업상담센터 구인 의뢰  |
| ⑤ 관련 학교 취업설명회 개최   | ⑥ 정부 및 지자체의 채용박람회 참여  |
| ⑦ 직업소개소 활용         | ⑧ 학연 및 지연을 통한 소개      |
| ⑨ 기타 _____         |                       |

2. 귀 사의 직원 채용 시 학력 및 전공 기준을 아래 빈 칸에 (V)자로 표기해주십시오. (중복체크 가능)

직무별	학 력					전 공		
	무관	고졸	2년제졸	4년제졸	석·박사	무관	외식/조리	해당 직무 전공
본사	경영/기획							
	마케팅							
	홍보							
	메뉴개발							
	점포개발							
	인사							
	재무/경리							
	교육/CS							
	구매							
	물류/유통							
	수퍼바이저							
점포	주방 조리							
	홀 서빙							
	점포 관리							

3. 귀사에서 직무별 인력 채용시 평가하는 항목들의 중요도를 각각 점수로 표기하여 주십시오.

<점수 표기 방법>				
전혀 중요하지 않다	별로 중요하지 않다	보통이다	중요하다	매우 중요하다
∴	∴	∴	∴	∴
1	2	3	4	5

직무별		학력	경력	외식 관련 전공 유무	직무 관련 자격증	해외 연수 등 다양한 경험	외국어 능력	기본 태도 및 인성	외모 및 인상	성별 및 나이
본사	경영/기획									
	마케팅									
	홍보									
	메뉴개발									
	점포개발									
	인사									
	재무/경리									
	교육/CS									
	구매									
	물류/유통									
	수퍼바이저									
점포	주방 조리									
	홀 서빙									
	점포 관리									

4. 귀사의 직무별 교육 프로그램 여부와 내용을 아래 빈 칸에 (V)자로 표기해주십시오. (중복체크 가능)

직무별	교육 여부		교육 내용				교육 방법				
	○	×	조직문화 인성교육	직무관련 이론교육	현장실습	기타	사내 집체교육	부서별 교육	교육기관 위탁교육	온라인 교육	
본사	경영/기획										
	마케팅										
	홍보										
	메뉴개발										
	점포개발										
	인사										
	재무/경리										
	교육/CS										
	구매										
	물류/유통										
	수퍼바이저										
점포	주방 조리										
	홀 서빙										
	점포 관리										

5. 귀사의 직무별 **대학 전공 교육**과 **입사 후 교육**이 각각 직무수행을 얼마나 충족한다고 생각하십니까?

직무별	대학 전공 교육					입사 후 교육					
	매우 불충족	불충족	보통	충족	매우 충족	매우 불충족	불충족	보통	충족	매우 충족	
본사	경영/기획	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	마케팅	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	홍보	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	메뉴개발	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	점포개발	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	인사	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	재무/경리	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	교육/CS	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	구매	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	물류/유통	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	수퍼바이저	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
점포	주방 조리	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	홀 서빙	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	점포 관리	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

6. 귀사에서는 **외식 관련 교육을 받은 직원을 인사 평가**에 어떻게 반영하는 편입니까?

- ① 전혀 반영하지 않는다
- ② 인센티브 및 포상을 제공한다
- ③ 승진에 가산점을 부여한다
- ④ 포상과 함께 승진 가산점을 부여한다
- ⑤ 기타 \_\_\_\_\_

7. 귀사에서 **인력 채용 시 우대 및 가산점을 부여하는 자격증**이 있을 경우, 아래 빈 칸에 작성해 주십시오.

↳ \_\_\_\_\_

↳ \_\_\_\_\_

8. 귀사에서는 **자격증을 소지한 직원에게 인센티브, 수당을 제공하는 등의 인사평가**에 반영하고 있습니까?

- ① 예
- ② 아니오

9. 직원들이 보유한 **자격증의 실제 업무 활용도**는 어느 정도라고 생각하십니까?

- ① 매우 활용적이지 않다
- ② 활용적이지 않다
- ③ 보통이다
- ④ 활용적이다
- ⑤ 매우 활용적이다



## II 교육 수요 조사

10. 귀 사는 교육 정보를 주로 어느 경로를 통해 얻습니까?

- ① 온라인 서치
- ② 신문, 잡지, 광고 등 정보 매체
- ③ 관계사, 거래처를 통해
- ④ 임원진의 선택에 의해
- ⑤ 개인적인 인맥을 통해
- ⑥ 기타 \_\_\_\_\_

11. 교육 시 애로사항은 무엇입니까?

- ① 교육 내용의 부실
- ② 교육 담당자의 부재
- ③ 예산 부족
- ④ 시간 부족
- ⑤ 직원들의 교육 수요 불분명
- ⑥ 직원들이 원치 않아서
- ⑦ 경영자의 이해 부족
- ⑧ 직원들의 이해 부족
- ⑨ 기타 \_\_\_\_\_

12. 직무별 교육 시 적절한 교육기간, 주기 및 시간, 연간 1인당 교육비 등을 (V)자로 표기해주시시오.

직무별	교육 기간			교육당 시간			교육 주기				연간 1인당 교육비				
	일일 교육	단기 코스	장기 코스	2시간 미만	2~6 시간	6시간 이상	주 1~2회	월 1~2회	분기 1~2회	연 1~2회	100만원 미만	100~200만원 미만	200~300만원 미만	300만원 이상	
본사	경영/기획														
	마케팅														
	홍보														
	메뉴개발														
	점포개발														
	인사														
	재무/경리														
	교육/CS														
	구매														
	물류/유통														
점포	수퍼바이저														
	주방 조리														
	홀 서빙														
	점포 관리														

13. 귀 사에서는 종사원의 교육비를 지원하고 있습니까?

- ① 예 ( 14번으로 이동)
- ② 아니오( 15번으로 이동)

14. (교육비를 지원하고 있다면) 어느 정도 지원하고 있습니까?

- ① 30% 내외
- ② 50% 내외
- ③ 전액 부담

15. (교육비를 지원하지 않고 있다면) 그 이유는 무엇입니까?

- ① 교육비 예산이 없거나 부족해서
- ② 교육에 필요성을 느끼지 못해서
- ③ 직원들이 교육 지원을 요청하지 않아서
- ④ 직원들이 듣고 있는 교육 내용이 지원하기에 적합하지 않아서
- ⑤ 기타 \_\_\_\_\_

16. 다음의 각 교육 내용별 필요 여부 및 교육난이도, 적합한 교육 기관을 선택해주시시오.

교육 내용		필요 정도			교육 정도			교육 담당 기관			
		높음	보통	낮음	초급	중급	고급	사내 교육	대학/대학원	전문 교육기관	일반 학원
경영	시장조사방법										
	마케팅전략기획										
	브랜드 경영										
	PR/광고 기법										
	고객관계관리										
	점포개발 및 관리										
	상권분석										
	물류시스템관리										
	회계/재무										
메뉴	위생/안전										
	메뉴개발										
	구매관리										
	식재료 품질관리										
	원가관리										
	조리 스킬										
	매뉴얼화 방법										
인력 및 조직	인력 및 조직관리										
	서비스										
	점포운영기법										
일반	비즈니스 매너										
	인성/마인드 함양										
	컴퓨터 활용 능력										
	외국어 능력										
기타	( )										

16. 교육 프로그램 실시와 관련해 희망하는 정부 지원 형태는 무엇입니까?

- ① 교육비 지원
- ② 직무 능력 향상 교육 프로그램 개발
- ③ 전문 교육 강사 혹은 기관 알선
- ④ 교육 수료 시 공인인증 자격증 부여
- ⑤ 기타

17. 귀 사에서는 노동부, 농림수산물식품부 등 외식업 관련 교육을 전문적으로 실시하고 있는 정부 지정 교육 기관 및 정부 지원 교육 프로그램에 대해 알고 계십니까?

- ① 예
- ② 아니오

18. 정부 지원 교육프로그램 진행 시, 귀사와 정부의 적정 교육비 부담비율은 어느 정도라고 생각하십니까?

- ① 정부지원 30% , 회사(자)부담 70%
- ② 정부지원 50% , 회사(자)부담 50%
- ③ 정부지원 70% , 회사(자)부담 30%

### III 일반 사항

회사명			설립년도	년
회사 소재지	① 서울 ② 부산 ③ 대구 ④ 광주 ⑤ 대전 ⑥ 인천 ⑦ 경기 ⑧ 강원 ⑨ 경상 ⑩ 전라 ⑪ 제주			
종사원수	(본사)			명
	(점포별 평균 종사원수)			명
연평균매출액		원	점포수	개점
응답자 성함			근무부서	
연락처	전화			
	팩스			
	이메일	@		

\*\*\*\*\* 응답 해주셔서 감사합니다 \*\*\*\*\*

# 외식업체 교육실태 및 수요 조사 설문지

## - [종사자용] -

NO.

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 설문에 응해주셔서 감사합니다.

본 설문은 농림수산물부에서 발주한 『외식 전문인력 양성 및 관리방안 연구』의 기초자료로 활용하고자 『외식업체 교육실태 및 수요조사』를 실시하고 있습니다.

응답하신 모든 내용은 무기명으로 처리되며 관련법(통계법 제8조, 13조, 14조)에 의해 오직 통계 목적으로만 활용될 것입니다. 귀 하의 의견은 외식산업의 전문 인력 양성 연구에 큰 도움이 될 것입니다.

2012년 6월

서울시 송파구 가락2동 147-2번지 현대파크빌 (사)한국외식산업경영연구원

Tel : 02-449-0940 / Fax : 02-449-0901 / E-mail : yeo@foodbank.co.kr

담당 : 윤 은 옥 차장

### I 직무 교육 실태

1. 귀하께서 현재 근무 중인 회사(직무)를 선택하신 이유는 무엇입니까?

- |                    |              |
|--------------------|--------------|
| ① 원하던 직무여서         | ② 급여가 만족스러워서 |
| ③ 회사(경영상태)가 안정적이어서 | ④ 복리후생이 좋아서  |
| ⑤ 자기 계발에 도움이 되어서   | ⑥ 기타 _____   |

2. 귀하의 회사 내 주요 직무는 무엇입니까?

- |                  |             |
|------------------|-------------|
| ① 경영/기획          | ② 마케팅       |
| ③ 홍보             | ④ R&D(메뉴개발) |
| ⑤ 점포개발           | ⑥ 인사        |
| ⑦ 재무/경리          | ⑧ 교육/CS     |
| ⑨ 구매             | ⑩ 위생        |
| ⑪ FC 점포관리/ 슈퍼바이저 | ⑫ 홀 서빙      |
| ⑬ 주방 조리          | ⑭ 기타 _____  |

3. 귀하는 현재 직무와 관련한 전문 교육을 받으신 적이 있습니까?

- ① 예 ( → 4번으로 이동)  
② 아니오 ( → 5번으로 이동)

4. (직무 관련 교육을 받으신 적이 있다면) 어디에서 배우셨습니까?

- ① 고등학교
- ② 대학교
- ③ 대학원
- ④ 비정규 교육기관
- ⑤ 사내 교육기관(프로그램)
- ⑥ 기타 \_\_\_\_\_

4-1. 직무 관련 교육은 어느 정도의 기간 동안 배우셨습니까?

- ① 6개월 미만
- ② 6개월~1년 미만
- ③ 1년~2년 미만
- ④ 2년~3년 미만
- ⑤ 3년~4년 미만
- ⑥ 4년 이상

4-2. 현 직무와 가장 연관성이 높은 교육 과목은 무엇이었습니까? (주관식)

- (1) \_\_\_\_\_
- (2) \_\_\_\_\_
- (3) \_\_\_\_\_
- (4) \_\_\_\_\_

4-3. 직무 관련 교육 내용의 만족도는 어떠합니까?

- ① 매우 만족한다
- ② 만족한다
- ③ 보통이다
- ④ 불만족스럽다
- ⑤ 매우 불만족스럽다

5. 향후 직무에 있어 필요한 교육은 무엇입니까?

- ① 기본 인성, 태도
- ② 업무 관련 지식, 기술
- ③ 외국어 능력
- ④ 컴퓨터 활용 교육
- ⑤ 기업문화, 마인드 교육
- ⑥ 기타 \_\_\_\_\_
- ⑦ 필요 없다

5-1. 업무 관련 지식, 기술 교육 중에서 어느 부분의 교육이 필요하다고 생각하십니까? (주관식)

- (1) \_\_\_\_\_
- (2) \_\_\_\_\_
- (3) \_\_\_\_\_
- (4) \_\_\_\_\_

6. 직무와 관련한 교육 외에 직무능력을 높이는 역할을 한 기타 교육을 받으신 적이 있다면 해당 교육 내용을 기입하여 주십시오.

---

---

---

---

---

---

## II 직무 교육 수요

7. 직무 능력 향상을 위해 반드시 필요한 교육 내용 및 교육 정도, 교육 담당 기관을 (V)자로 체크해주시시오.

교육 내용		희망 정도			교육 정도			교육 담당 기관			
		높음	보통	낮음	초급	중급	고급	사내 교육	대학/대학원	전문 교육기관	일반 학원
경영	시장조사방법										
	마케팅전략기획										
	브랜드 경영										
	PR/광고 기법										
	고객관계관리										
	점포개발 및 관리										
	상권분석										
	물류시스템관리										
	회계/재무										
메뉴	위생/안전										
	메뉴개발										
	구매관리										
	식재료 품질관리										
	원가관리										
	조리 스킬										
	매뉴얼화 방법										
인력 및 조직	인력 및 조직관리										
	서비스										
	점포운영기법										
일반	비즈니스 매너										
	인성/마인드 함양										
	컴퓨터 활용 능력										
	외국어 능력										
기타	( )										

8. 직무 능력 향상을 위해 회사에서 지원해야 할 사항 중 가장 중요한 것은 무엇이라고 생각하십니까?





# 외식 전문인력 양성 및 관리방안 연구

## 전문가 조사(Delphi)

안녕하십니까?

본 델파이 조사는 농림수산물부의 '외식산업 전문인력 양성 및 관리방안 연구'의 일환으로 외식 산업 인재 양성 및 관리방안 수립과 관련해 '**외식산업 전문인력**'에 대한 용어 정의 및 '**외식산업 인력 수요 전망**', '**효과적인 인재양성 및 관리방안**'을 도출하고자 진행되는 설문입니다.

이에 외식산업 전문인력 양성 및 국내 외식산업 발전을 위해 전문가들의 고견을 듣고자 하오니 바쁘시겠지만 의견 제시를 부탁드립니다.

대단히 감사합니다.

(사)한국외식산업경영연구원

### Part 1. '외식산업 전문인력' 에 대한 용어 정의

1. '외식산업 전문인력'에 대해 어떻게 정의 할 수 있는지 2~3줄로 설명해 주십시오.

#### <주요 용어 정의 예시>

- ° 외식 : 가정에서 취사를 통하여 음식을 마련하지 아니하고 음식점 등에서 음식을 사서 이루어지는 식사형태  
(외식산업진흥법)
- ° 외식산업 : 외식상품의 기획·개발·생산·유통·소비·수출·수입·가맹사업 및 이에 관련된 서비스를 행하는 산업(외식산업진흥법)
- ° 전문인력 : 특정 분야 및 종목에서 해당 분야와 종목에 전문적인 지식 및 경력을 가지고 있는 사람
- ° 직무 : 직책이나 직업상에서 책임을 지고 담당하여 맡은 사무.  
개인 레벨에서의 특정 역할과 해당 역할을 수행하는데 따른 책임의 집합을 말함.  
속인적 요소를 배제한, 업무(Task)에 따른 역할(Role)과 책임(Responsibility)의 집합체.

---



---



---



---



## Part II. 외식산업 전문인력 양성 방안(교육 과정 관련)

1. 외식산업 전문인력 양성을 위해 각 직무별로 필요한 교육(안)입니다. 파트별 교육과목에 대한 필요성에 대해 5점 척도로 응답해 주시기 바랍니다.

매우 필요하다 ①-----	필요하다 ②-----	보통이다 ③-----	필요하지 않다 ④-----	전혀 필요하지 않다 ⑤
-------------------	----------------	----------------	-------------------	-----------------

	교육 과목(안)	필요성 평가 (5점 척도)
■ 관리 파트	▪ 경영 마인드 / 관리 마인드	
	▪ 시장조사 방법 / 상권조사 방법	
	▪ 마케팅 전략 방법	
	▪ 브랜드 경영	
	▪ 고객관계관리	
	▪ 점포개발 및 관리	
	▪ 물류 시스템 관리	
	▪ 회계 및 재무	
	▪ 인력 및 조직 관리	
	▪ 점포 운영 기법	
	▪ 외국어 능력	
■ 조리 파트	▪ 경영 마인드 / 관리 마인드	
	▪ 위생 및 안전	
	▪ 메뉴 개발	
	▪ 구매관리	
	▪ 식재료 품질관리	
	▪ 원가관리	
	▪ 조리스킬	
	▪ 매뉴얼화 방법	
	▪ 외국어 능력	
■ 서비 스 파트	▪ 경영 마인드 / 관리 마인드	
	▪ 서비스 스킬	
	▪ 인성 / 커뮤니케이션	
	▪ 외국어 능력	

2. 이 외에 각 파트별/직무별 필요한 교육과목 등에 대한 의견 부탁드립니다.

---



---



---



---



---

### Part III. 외식산업 전문인력 양성 방안(자격증 관련)

1. 외식산업 관련 공인/민간 자격증 제도를 바탕으로 해당 자격증의 필요성 및 새로운 자격증에 대한 필요성에 대한 의견을 부탁드립니다.

매우 필요하다 ①-----	필요하다 ②-----	보통이다 ③-----	필요하지 않다 ④-----	전혀 필요하지 않다 ⑤-----
-------------------	----------------	----------------	-------------------	----------------------

구분		필요성 평가(5점 척도)	
공인 자격 증	▪ 조리 기능사		
	▪ 조리 산업기사		
	▪ 조리 기능장		
	▪ 가맹거래사		
	▪ 영양사		
	▪ 위생사		
민간 자격 증	▪ 관리 관련	▪ 외식산업경영 최고관리사	
		▪ 외식산업경영지도사/관리사	
		▪ 외식산업 서비스 관리사	
		▪ 창업지도사	
	▪ 직종 관련	▪ 수퍼바이저	
		▪ 바리스타 1,2급	
		▪ 소믈리에	
		▪ 푸드코디네이터 1,2급	
		▪ 막걸리 소믈리에 1~3급	
		▪ 메뉴개발전문가	
		▪ 출장요리연회사	
		▪ 채식조리전문가	
		▪ 카페브런치조리전문가 등	
		신설이 필요한 자격증 종류 및 이유	

## Part IV. 외식산업 인력 수요 전망

1. 국내 외식산업 인력에 대한 미래 수요·공급 전망에 대한 의견을 부탁드립니다. 또한 현 외식산업 인력 수요·공급의 미스매칭에 대한 해소 방안 및 교육개선 방안에 대한 의견도 함께 부탁드립니다.

### <외식산업 전문인력에 대한 수요 전망 예시>

구 분	내 용
한국고용정보원	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2008~2018년까지 음식점업의 고용비중(취업자 수 기준)은 연평균 0.4% 감소할 것으로 전망됨 : 음식점업은 0.2%, 주점 및 비알콜음료점업은 1.6% 감소</li> <li>▪ 2008~2018년까지 직업별 인력수요 전망은 양식 주방장 및 조리사(0.1% 증가)를 제외한 모든 업종에서 감소할 것으로 전망됨 : 한식 주방장 및 조리사(-3.5%), 중식 주방장 및 조리사(-0.3%), 일식 주방장 및 조리사(-0.6%), 분식/단체급식 등 주방장 및 조리사(-1.2%), 웨이터(-0.6%), 주방보조원(-1.3%), 음식배달원 및 기타 음식서비스 종사원(-0.3%) *한국고용직업분류(KECO) 직업분류 기준</li> </ul>
고용노동부	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 직종별 규모별 노동력 부족 현황에 있어 사업체 규모(종사자수 기준)가 작을수록 부족인력이 더 많은 것으로 나타남</li> <li>▪ 산업별/규모별/직능수준별 필요 노동력 미충원 현황에 있어 외식산업은 타 산업에 비해 상대적으로 직능수준이 높은 인력에 대한 수요가 적음. 또한 규모가 작을수록, 직능수준이 낮을수록 미충원 인원이 높게 나타남.</li> </ul>

### 외식산업 인력 수요·공급 전망에 대한 의견

#### 1. 관리자

#### 2. 일반 종사자(조리 및 홀 종사자 등)

### 전문인력의 적절한 수요·공급이 이루어 질 수 있는 정책지원 방안?

- 응답해 주셔서 대단히 감사합니다. -

<직업명세서: 외식업체 관리자>37)

가. 직무분류					
직무개요	음식점, 술집, 레스토랑, 카페, 패스트푸드점 등에서 음식 및 음료서비스 운영을 기획, 지휘 및 조정하는 자				
직능수준	제3직능 수준	관련자격증	-		
최소교육정도	<ul style="list-style-type: none"> <li>외식업체 매니저: 9년 초과 ~ 12년 이하(고졸정도)</li> <li>호텔식음업장 지배인: 12년 초과 ~ 14년 이하(전문대졸 정도)</li> </ul>				
숙련기간	<ul style="list-style-type: none"> <li>외식업체 매니저: 2년 초과~4년 이하</li> <li>호텔식음업장 지배인: 2년 초과~4년 이하</li> </ul>				
직업행렬	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">음식서비스 관련 관리자</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">외식업체 매니저</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">유람선 식당 지배인</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">호텔식음업장 지배인</div> </div> </div>				
나. 채용경로					
양성기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육: 전문대학 및 대학의 경영 및 조리 관련학과</li> <li>훈련: 전문대학 및 대학의 평생 교육원, 사설학원</li> </ul>				
채용경로	<ul style="list-style-type: none"> <li>양성기관에서 교육 후 입직</li> <li>종업원으로 입직 후 관리자로 승진</li> <li>동종업계 실무경력을 쌓은 후 전직</li> </ul>				
채용방법	공개채용, 추천, 동종업계 스카우트				
다. 직무분석					
직무모형	임무(Duty)	작업(task)1	작업(task)2	작업(task)3	작업(task)3
	A. 시장분석	A-1. 상권분석	A-2. 주요타깃설정	A-3. 고객선호도 및 SWOT분석	A-4. 운영전략 수립
	B. 영업계획 및 매출관리	B-1. 영업계획 수립	B-2. 매출 관리	B-3. 마케팅 및 홍보	
	C. 매장 운영관리	C-1. 조직및인사관리	C-2. 재고관리 및 발주	C-3. 고객 및 서비스 관리	C-4. 위생관리
직무내용 (음식·음료주류 서비스 종업원 기준)	<ul style="list-style-type: none"> <li>음식점의 매출을 증진시키기 위하여 영업전략 수립</li> <li>일일 또는 월간, 연간 매출을 분석</li> <li>직원의 근무 스케줄을 조정하고 업무를 총괄 지휘</li> <li>서비스교육과 위생교육 등을 실시</li> <li>음식점의 홀 및 주방, 화장실 등의 청결상태 점검</li> <li>고객과 문제가 생겼을 때 해결</li> <li>고객의 불편사항을 파악하여 개선안 수립</li> </ul>				
라. 관련 지식, 기능, 태도					
지식 및 기능	<ul style="list-style-type: none"> <li>경영 및 마케팅 일반</li> <li>식품산업 관련 지식</li> <li>회계 및 손익관련 지식</li> <li>고객특성에 대한 이해</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>인적자원 활용에 대한 이해</li> <li>홀, 조리 등 직원 업무에 대한 이해</li> <li>재고관리 관련 지식</li> <li>점포관리 관련 지식</li> </ul>		
태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>긍정적 사고와 활발한 성격</li> <li>경영마인드</li> <li>협동성 및 팀워크</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>순발력, 판단력, 문제해결능력</li> <li>원활한 의사소통능력</li> </ul>		

37) 직업명세서는 고용노동부·한국고용정보원(2012), 『2012 한국직업사전』을 바탕으로 채용경로, 직무모형, 관련 지식·기능·태도는 관련 문헌을 참조하여 작성

### <직업명세서: 주방장 및 조리사>

가. 직업분류						
직업개요	호텔, 한식당, 중식당, 일식집, 레스토랑 등에서 국, 찌개, 국물요리, 찜, 조림, 부침, 육류, 생선류, 면류 등의 다양한 음식을 조리하거나 관련 조리사를 감독 및 교육·훈련하는 자					
직능수준	제2직능 수준	관련자격증	한식양식일식중식복어조리산업기사, 한식양식일식중식복어조리산업기능사			
최소교육정도	<ul style="list-style-type: none"> <li>주방보조원, 조리사, 주방장: 9년 초과~14년 이하(고졸정도)</li> <li>총주방장: 12년 초과~14년 이하(전문대졸 정도)</li> </ul>					
숙련기간	<ul style="list-style-type: none"> <li>주방보조원: 1년 초과 ~ 2년 이하</li> <li>조리사: 2년 초과~4년 이하</li> <li>주방장: 10년 이상</li> <li>총주방장: 10년 이상</li> </ul>					
직업행렬	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">주방장 및 조리사</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">한식 주방장 및 조리사</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">중식 주방장 및 조리사</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">양식 주방장 및 조리사</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">일식 주방장 및 조리사</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">기타 주방장 및 조리사</div> </div> </div>					
나. 채용 경로						
양성기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육: 전문대학</li> <li>훈련: 직업전문학교, 학원</li> </ul>	채용경로	공개채용, 학교추천, 관련 업계 전문가 및 종사자 소개			
채용방법	공개채용					
다. 직무분석						
작업과정	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">메뉴계획</div> <span>⇨</span> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">구매</div> <span>⇨</span> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">검수/입고</div> <span>⇨</span> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">전처리</div> <span>⇨</span> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">조리</div> <span>⇨</span> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">제공</div> </div>					
직무모형	임무(Duty)	작업(task)1	작업(task)2	작업(task)3	작업(task)4	작업(task)5
	A. 메뉴계획	A-1. 식재료 조사 및 생산량 계획	A-2. 메뉴 기획, 개발 및 평가	A-3. 표준 레시피 작성 및 조리	A-4. 새로운 요리 조리법 원가 분석, 가격 산출	A-5. 메뉴 적용, 수정 및 리뉴얼
	B. 식재료 구매/검수	B-1. 식재료 소싱/구매	B-2. 유통관리	B-3. 검수	B-4. 보관/저장	
	C. 조리	C-1. 전처리/1·2차 조리	C-2. Holding			
	D. 주방운영 관리	D-1. 운영관리, 메뉴 열 개발 및 작성	D-2. 조리 총괄	D-3. 조리사 관리·감독	D-4. 위생 및 안전 관리	
다. 직무분석						
직무내용 (조리사 기준)	<ul style="list-style-type: none"> <li>주방의 시설물·기물 유지관리, 청결상태 점검</li> <li>조리사의 요리·가공 업무 지시·감독</li> <li>조리사의 근무일정표 및 근무상황 관리</li> <li>매월 실시되는 식자재 재고 명세표를 검토·확인</li> <li>수시로 주방 순시, 기계류 및 제반시설물 점검</li> <li>음식재료를 사용하는 기구 및 장소 청결 관리</li> <li>주방 및 냉장고에 보관된 모든 식재료 상태와 부패 여부 확인</li> <li>각 영업장 및 연회에 필요한 식자재를 관련 부서에 청구</li> <li>구매 수령된 식자재의 수량 및 상태 검수</li> <li>조리사들에게 메뉴의 해석·기술시범·식중독예방 및 기본 자세 등에 관한 교육 및 훈련</li> <li>새로운 지식과 기술을 습득하면 직원들에게 교육</li> <li>새로운 요리 조리법의 원가 분석, 가격 산출</li> <li>출장연회 업무 수행</li> </ul>					
라. 관련 지식, 기능, 태도						
지식 및 기능	<ul style="list-style-type: none"> <li>조리실무능력</li> <li>메뉴 트렌드 분석 관련 지식</li> <li>고객 니즈 분석 관련 지식</li> <li>R&amp;D</li> <li>원가관리 관련 지식</li> <li>식재 관리 관련 지식</li> <li>기타 지식</li> </ul>					
태도	정확성, 판단력, 협조성, 창의력, 책임감, 리더십, 자부심 등					

<직업명세서: 외식업체 서비스 종업원>

가. 직업분류																			
직무개요	레스토랑, 호텔, 바, 주점 등에 고용되어 고객에게 음식 및 각종 서비스를 제공																		
직능수준	제2직능 수준	관련자격증	-																
최소교육정도	9년 초과 ~ 12년 이하(고졸정도)																		
숙련기간	1개월 초과 ~ 3개월 이하																		
직업행렬	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">음식서비스 종사자</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%;">음식서비스 종사원</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%;">음료 서비스 종사원</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%;">주류 서비스 종사원</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%;">그 외 음식서비스 종사원</div> </div> </div>																		
나. 채용경로																			
양성기관	-	채용경로	공개채용																
채용방법	외부 공개채용																		
다. 직무분석																			
작업과정	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 15%;">고객응대 및 좌석안내</div> <div style="font-size: 20px;">⇒</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 15%;">메뉴소개 및 주문</div> <div style="font-size: 20px;">⇒</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 15%;">주방 및 카운터에 주문전달</div> <div style="font-size: 20px;">⇒</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 15%;">음식 제공</div> <div style="font-size: 20px;">⇒</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 15%;">식사 중 서비스 제공</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 15%;">계산</div> <div style="font-size: 20px;">⇐</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 15%;">식기류/테이블 정리</div> </div>																		
직무모형	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">임무(Duty)</th> <th style="width: 25%;">작업(task)1</th> <th style="width: 25%;">작업(task)2</th> <th style="width: 25%;">작업(task)3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A. 고객응대 및 서비스 제공</td> <td>A-1. 예약접수</td> <td>A-2. 고객맞이 및 좌석안내</td> <td>A-3. 식사 중 고객응대</td> </tr> <tr> <td>B. 음식 주문 및 제공</td> <td>B-1. 메뉴 소개 및 추천</td> <td>B-2. 음식 주문</td> <td>B-3. 음식 제공</td> </tr> <tr> <td>C. 매장 환경관리</td> <td>C-1. 매장 정리</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			임무(Duty)	작업(task)1	작업(task)2	작업(task)3	A. 고객응대 및 서비스 제공	A-1. 예약접수	A-2. 고객맞이 및 좌석안내	A-3. 식사 중 고객응대	B. 음식 주문 및 제공	B-1. 메뉴 소개 및 추천	B-2. 음식 주문	B-3. 음식 제공	C. 매장 환경관리	C-1. 매장 정리		
임무(Duty)	작업(task)1	작업(task)2	작업(task)3																
A. 고객응대 및 서비스 제공	A-1. 예약접수	A-2. 고객맞이 및 좌석안내	A-3. 식사 중 고객응대																
B. 음식 주문 및 제공	B-1. 메뉴 소개 및 추천	B-2. 음식 주문	B-3. 음식 제공																
C. 매장 환경관리	C-1. 매장 정리																		
직무내용 (음식·음료·주류 서비스 종업원 기준)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무시간 전에 용모 및 복장을 단정히 하고 근무에 필요한 준비</li> <li>• 음식점에 들어온 고객에게 인사를 하고 자리를 안내</li> <li>• 고객에게 메뉴판을 제시하고 질문에 답하며 음식과 음료를 추천</li> <li>• 음식료 주문을 받아 적거나 기억하여 주방에 전달</li> <li>• 주방으로부터 음식료가 나오면 고객에게 제공</li> <li>• 고객에게 필요한 사항이 없는지 계속 점검하고 요구하는 서비스 제공</li> <li>• 고객의 식사가 끝나면 식기류를 치움</li> <li>• 식사가 끝나면 계산서를 제시하고 내용을 확인하게 도움</li> </ul>																		
라. 관련 지식, 기능, 태도																			
지식 및 기능	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">• 메뉴에 대한 지식</li> <li style="width: 50%;">• 음식서빙에 대한 예절지식</li> <li style="width: 50%;">• 서비스에 대한 지식</li> <li style="width: 50%;">• 음식요리에 대한 구체적 지식</li> </ul>																		
태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 마인드</li> <li>• 긍정적 태도와 사고</li> </ul>																		



---

## **외식 전문인력 양성 및 관리방안 연구용역**

인 쇄 2012. 9.

발 행 2012. 9.

발행처 농림수산식품부

427-719 경기도 과천시 관문로 47

전화 02-5030-7200 팩스 02-503-7249

인쇄처 (주)행일미디어

전화 02-403-9111

---

◆ 본 보고서의 내용을 무단 전재하거나 복사하면 법에 저촉됩니다.