

외식경영 소자본 창업의 실무

Start Business Practice for Food Service Management with a Small Capital



글 / 鄭 五 和

(Jeong, O Hwa)

식품기술사, 한국외식경영연구소장,
중소기업청 소상공인 창업컨설턴트,
E-mail: hifood@hihome.com

To be successful in foodservice management, you need to have an aptitude for the business. And most of all, service-oriented mind and understanding customers current and future needs are essential.

In starting business with a small capital, you need to check on feasibility and profitability of the business item you chose in the first place. Also, other important factors are: How much you'll invest for the business; main target group in the locality and their income level; who are responsible for main menu, sub-menu and final taste.

Generally speaking, differentiated menu and unique interior are one of the basic management strategies. The key to success in foodservice management is your unique service for customers.

오늘날 생활의 패턴이 급격히 변화되고 있다. 그래서 현 시대에 맞는 새로운 사업에 누구나 한 번쯤은 도전하고 싶어 한다. 그러나 생각처럼 사업이 쉬운 것이 아니라는 것을 명심해야 한다.

일부 소자본창업 경영자는 창업에서 운영·관리에 이르기까지 너무 힘이 들고 어려워 그만 두고 싶을 때가 많았다고 한다. 그래도 “먹는 사업이 최고라는 사람, 도소매 유통업이 적성에 맞다고 하는 사람, 서비스 사업이 최고라는 사람 등...” 여러 사람들이 경쟁 속에 뛰어드는 이유는 무엇일까?

최근에 많이 창업을 하는 아이템과 유망 업종은 무엇일까? 프랜차이즈라 하면 먼저 음식점 영업이 떠오른다.

“황금시장을 잡아라”하면서 과거에 사람들이 음식점에 많은 관심을 갖고 창업에 도전을 했다.

그래서 누구라도 “음식 장사하면 돈 번다!, 장사가 최고야! 장사뿐이야!”라고 하여 음식점 프랜차이즈 창업과 이에 대한 책들이 많이 발간되었다. 요사이의 모든 음식점 프랜차이즈들이 대형화하여 본사의 탄탄한 자본력과 화려한 분위기, 성공적인 노하우(Know-How), 지역 최적입지에 선점하여 프랜차이즈(Franchise) 가맹점 확산에 돌입하고 있다.

창업을 한 후 매출이 급신장하는 듯 하다가 얼마 후에 손익분기점(Break Even Point)을 넘기지 못하여, 인건비 및 월세도 내기가 어려운 시기에 접어들게 된다. 이러한 경영을 계속하다 보면 문을 닫거나 업종을 전환하게 되는데 참 안타까운 일이 아닐 수 없다. 입지일까? 개인 음식점 창업일까? 프랜차이즈 본사의 경영지원상의 문제일

까? 가맹점의 경영자 자질에서 오는 문제일까? 아니면 업소 분위기, 상품 품질, 고객서비스, 영업장소, 면적, 경영자의 인품일까? 이러한 문제들로 경영자는 심히 고민하게 된다.

그래도 좋은 입지와 아이템, 업소 분위기와 감성적 서비스가 제공되어 수익성이 있는 사업이 되려면 성공률이 높은 음식업 프랜차이즈 창업을 권유하고 싶다. 그러나 독립적으로 개성 있고 자기만이 새롭게 창출할 수 있는 사업이 있다면 독립창업도 가능한 업종이 음식점이다.

1. 음식업의 창업

음식업 창업은 초보자도 일정한 교육을 받으면 쉽게 창업을 할 수 있다고 알려져 있다. 프랜차이즈 본사는 가맹점에 운영의 노하우를 모두 전수하니까 고급인력 등 주방장이 없어도 창업이 가능하다고들 한다.

가맹개설시 인테리어와 식자재 구입도 쉽고, 운영관리도 원만하여 업소 개점만 하면 된다고 하며 가맹상담을 해 준다. 창업자는 프랜차이즈 본사(Franchisor)와 상담한 후 최종 계약서를 작성하기 전에 표준계약서 약관을 반드시 참조하여 본사와 가맹점 사이에 분쟁 및 애로가 발생하지 않도록 가맹개설 상담과 운영계획을 잘 세워야 하겠다.

음식업 창업시 고려할 사항 몇 가지를 알아보면 다음과 같다.

- 첫째, 특종의 아이템을 잡아라.
- 둘째, 나의 적성과 지역 상권에 맞는 업종을 택하라.
- 셋째, 좋은 입지, 매장 실내 분위기

기를 최상으로 만들어라.

넷째, 브랜드(Brand) 및 영업시스템, 지속적인 지원관계를 파악하라.

1.1 음식업의 전략적인 경영

가. 고객을 유치할 수 있는 메뉴-아이템

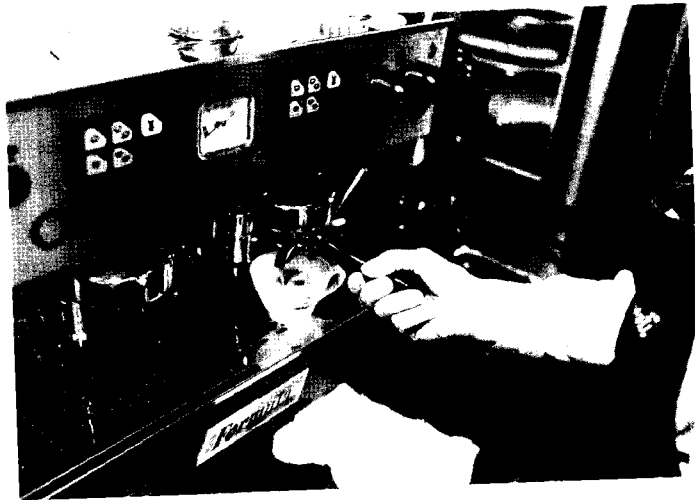
무엇보다도 중요한 것은 고객이 선호하는 메뉴를 선정하는 것이다.

지역의 여건과 이용고객 소득수준, 그리고 연령층과 입지에 따라 크게 좌우된다.

좋은 입지와 경영자의 적성에 맞는 아이템을 찾는다는 것은 그렇게 쉬운 일이 아니다. 또한 아이템을 찾았다고 해서 고객들이 매출을 크게 올려주는 것도 아니다. 그러한 위험 속에서 꾸준한 매출이 있는 아이템이 되기 위해서는 경영자의 꾸준한 노력과 서비스 정신이 앞서야 한다.

1) 부가적인 메뉴와 아이디어를 항상 발굴한다.

*고객에게 친절-기쁨을 주는 서비스와 매장 분위기 등을 타 업소와 차별화 되게 지속적으로 찾는다.



2) 음식점 아이템의 선택

- *실패의 폭이 적은 선호적인 아이템이나, 가장 자신이 있는 업종을 선택 한다.
- *성공하겠다는 확신감이 우선되는 업종을 선정하고, 모든 기술, 지식과 경험으로 생명을 걸고 일해야 한다.
- *지역에 맞는 보편화된 업종으로 가격을 저렴하게 할 수 있는 업종 선택한다.
- *소자본 외식경영은 운영비용과 인건비가 적어야 하며, 큰 기술을 요하지 않고, 본 사업을 이끄는 데 흥이 나는 업종이어야 한다.
- *주간과 야간, 시간별로 고객의 폭이 넓은 업종을 발굴한다.

나. 쉽게 찾아올 수 있는 입지

- *업소의 크기를 의미할 수도 있고, 맛과 분위기 등 유명한 업소, 소문난 업소로 전개하여야 한다.
- *누구나 쉽게 주간이나 야간에도 찾을 수 있게 브랜드 광고 및 이미지 홍보에 주력하여야 한다.
- *주차장 완비와 이용고객이 편안하도록 환경 관리를 하여야 한다.

다. 기쁨을 주는 분위기 조성

- *인적 및 물적의 서비스가 제공되도록 항상 준비하고 노력하여야 한다.
- *주기적인 내부 인테리어로 고객이 첫눈에 감동할 수 있도록 하고, 경영자나 종업원이 순간적인 이벤트도 구상해 둔다.
- *들어 와서 나갈 때까지 완벽한 서비스가 제공되도록 종업원의 교육과 경영자의 마음가짐이 중요하다. 무엇보다도 고객의 편에서 검토되어야 한다.

라. 미소와 인사로 서비스 극대화

- 찾아온 고객에게 밝은 미소와 명랑한 인사로 업소의 좋은 이미지를 심어 주도록 한다.
- [어서 오십시오. 안녕하십니까]
- [대단히 감사합니다. 죄송합니다]
- [부탁합니다. 네. 잘 알겠습니다]
- [먼저 실례하겠습니다. 수고하셨습니다]
- [많이 기다리셨습니까. 고맙습니다 또 들려주시시오. 무엇으로 드릴까요]
- [주문이 결정되면 불러주시기 바랍니다. 많이 드십시오]

2. 음식점 창업의 실무

2.1 음식점의 허가 및 신고 사항

- 가. 음식점을 창업하기 전에 먼저 점포에 대한 문제가 있는지 알아본다.(음식업 인·허가가 가능한 지역인지?)
- 나. 계약 전에 건물에 대한 하자과 정화조 관계는 반드시 확인.
- 다. 신규 창업과 인수 창업인 경우 인·허가 구비서류와 자격확인.
- 라. 시·군·구 식품위생계에서 신고 및 허가를 받을 것.
- 마. 타 법령에 위반사항은 경영자의 책임이 부여되므로 사전에 이상이 있는지 파악하여야 한다.

2.2 식당(음식업)을 하려고 합니다. 무엇보다 먼저 해야 합니까?

- 가. 신규 창업을 하려고 할 때
 - 1) 식품 업종에 따라 신고 및 허가를 식품위

기술자료

생계에서 발급을 받는다.

- 2) 사업자등록증을 내야 한다. 등록증은 식품 신고증 및 허가증을 가지고 관할 세무서를 가면 즉시 발부된다. 이때 업소의 평수와 매출에 따라서 간이과세, 일반과세로 분류된다.
- 3) 업소에서 주류를 취급할 경우는 주류 취급에 대한 신고를 세무서에 하여야 한다. 그래야 사업을 할 수 있다.
- 4) 식품위생법과 타 법령에 의하여 허가·신고상 위반 사항이 있는지 먼저 확인한 후에 창업 준비를 하여야 하고, 또한 임대계약을 하여야 한다.
- 5) 허가·신고시는 사업장의 정화조 처리능력을 반드시 확인한다.

나. 음식점소 인수 창업할 경우

- 1) 전 경영자에게 지위승계확인서를 식품위생계에 제출한다.
- 2) 신고·허가증을 받아 세무서에서 사업자등록증을 내면 사업을 할 수 있다.
- 3) 이때 전 경영자가 식품위생법에 의하여 행정 처분을 받았는지 꼭 확인이 필요하다

2.3 음식점소에 성공(*)과 실패에 영향을 주는 인자들

경영자 자세	종업원 친절	분위기	메뉴와 맛
*****	****	***	****
일반찬 관리	서비스 전략	업소 규모	주차장
***	*****	**	**
마케팅 방법	종업원 관리	가격	위생관리
**	*	*	****
간판 관리	조명 장치	인테리어	기 타
****	***	**	

식품 () 영업신고서				처리기간
* 신고안내를 참고하시기 바랍니다.				즉시
① 성명	② 주민등록번호			(전화 :)
③ 주소				
④ 명칭(상호)	⑤ 영업의종류			(전화 :)
⑥ 소재지				
식품위생법 제22조제5항 및 동법시행규칙 제27조의 규정에 의하여 위외감이 영업을 신고합니다.				
년 월 일				
신고인 (서명 또는 날인)				
00시장 구청장 귀하			수입인지 또는 수입증지	수수료
				28,000원
* 구비서류				
1. 교육필증 1부(법 제27조제2항의규정에 의하여 미리 교육을 받은 경우에 한합니다)				
2. 제조·가공하고자 하는 식품의 종류 및 제조방법설명서 1부(법 제7조제1호 및 제2호의 영업에 한합니다.)				
3. 사전사용계약서 1부(식품은인원에 있어서 차고 또는 세차장을 임대할 경우에 한합니다.)				
4. 먹는물관리법에 의한 먹는물수질검사기관이 발행한 수질검사(시원상검사 1부(수돗물이 아닌 지하수 등을 먹는물 또는 식품등의 제조과정이나 식품의 조리·제직등에 사용하는 경우에 한합니다))				
5. 액화석유가스사용시설원형설계도면 1부(법 제7조제8호가목의 휴게음식점영업 및 동호·나목의 일반음식점영업을 하고자 하는 자중 액화석유가스의 안전 및 사업관리법 제23조 제2항의규정에 의하여 액화석유가스 사용시설의 완성검사를 받아야 하는 경우에 한합니다.)				
6. 유선 또는 무선사업 면허증 또는 신고필증 1부(수상구조물로 된 유선장 또는 도전장에 법 제7조제8호 가목의 휴게음식점영업 및 동호·나목의 일반음식점영업을 하고자 하는 경우에 한합니다.)				
7. 소방법 제8조의 2의 규정에 의하여 영업소의 관할 소방서장이 발행하는 소방·방화시설관리증명서 1부(법 제7조제8호 나목의 일반음식점영업중 그 영업소가 지하층에 위치하고 있는 경우도시 소방법시행령 제4조의 2의 규정에 의한 영업장으로 사용하는 비터면적의 합계가 65제곱미터 이상의 경우에 한한다.)				
8. 식품자동판매기의 종류 및 설치장소가 기재된 서류 1부(2대 이상의 식품자동판매기를 설치하고 일련관리번호를 부여하여 일괄신고하는 경우에 한한다.)				
공부화인	구분	일자	결과	확인자(서명 또는 날인)
	○건축물관리대상등본			
	○도시계획관계확인서			

영업자지위승계신고서				처리기간
* 신고안내를 참고하시기 바랍니다. □는 표시를 합니다.				3일
① 승계를 하는 사람	성명	주민등록번호		(전화 :)
	주소			
② 승계를 받는 사람	성명	주민등록번호		(전화 :)
	주소			
③ 영업소	명칭(상호)	영업의 종류		(전화 :)
	소재지			
④ 허가번호	⑤ 승계사유		<input type="checkbox"/> 양도·양수 <input type="checkbox"/> 상속 <input type="checkbox"/> 기타	
식품위생법 제25조제3항 및 동법시행규칙 제33조의 규정에 의하여 위외감이 신고합니다.				수수료
년 월 일				10,000원
신고인 (서명 또는 날인)				
구비서류	관리의 이전을 증명하는 서류(양도의 경우 양도계약서 사본 및 양도인의 인감증명서(식품자동판매기영업의 경우를 제외합니다), 상속의 경우 호적등본 및 상속인임을 증명하는 서류, 기타 해당사유별로 영업자의 승계를 증명할 수 있는 서류를 말합니다.)			

신고안내

제출하는 곳: 허가 또는 신고관청

유의사항

· 영업자 지위승계의 신고를 하지 아니하는 자는 행정처분과 식품위생법 제77조제1호의 규정에 의하여 1년이하의 징역 또는 300만원이하의 벌금에 처하게 됩니다.

· 영업자의 지위를 승계한 자는 1달이내에 허가관청에 신고하여야 합니다.

· 양도자가 행정물명 등으로 양도인의 인감증명서를 첨부하지 못하는 경우로서 허가 또는 신고관청이 사실확인 등을 통하여 양도·양수가 명백히 이루어졌다고 인정할 수 있는 때에는 인감증명서를 제출하지 아니할 수도 있으나 신고하지 않습니다.

○ 신고를 하여야 할 식품영업의 대상

1. 식품제조업
2. 식품소분업
3. 식품유통판매업
4. 식품자동판매기영업
5. 유동판매판매업
6. 건강보조식품판매업
7. 식품동수입판매업
8. 기타식품판매업
9. 용기·포장류제조업(그 자신의 제품을 포장하기 위하여 용기·포장류를 제조하는 경우는 제외합니다.)
10. 식품위생법시행령 제13조제4호의 규정에 의한 영업

2.4 음식점의 성공비결은 과연 무엇일까?

첫째, 고객이 자주 올 수 있게 만들어 주는 것이다.(구봉산 갈매기살 전문점)

무엇으로 해야 할까? 이것은 경영자의 꾸준한 숙제이다. 이 같은 정답을 찾기 위해서 항상 준비하고 노력하라.

둘째, 고객에게 부담을 느끼게 해서는 아니 된다.(셀즈맨의 식당, 단골음식점)

- *메뉴가, 위생적인 측면(음식의 식품, 환경, 개인위생 등)
- *자동차의 관리 및 주차관계
- *업소의 이용물의 편리성

셋째, 업소 소개자나 동반자에게 업소의 깊은 이미지를 주어야 한다.(브랜드)

- *이 정도면 한번하고 싶은 업소야!(해초냉면전문점-양박사 음식점)
- *손님-고객 접대에 무리가 없는 업소야!
- *우리 가족들과 한번 오고 싶은 업소야!
- *참 잘 왔어 바로 이곳이야. 내가 찾고 싶은 업소가 여기지.
- *이 정도하면 이 업소가 과연 남을까? 궁금도 해!
- *대단한 서비스야, 후식도 있고 식사 후 휴식도 할 수 있어.
- *어떻게 이렇게 만들어 낼까? 궁금하지도 않니?

3. 맺는 말

음식업 창업자가 성공을 위하여 창업 준비에서 업소의 인테리어, 운영관리, 마케팅-홍보에 이르

기까지 한 치의 빈틈이 없어야 한다. 성공의 비결은 실무적인 사례에서도 파악한 바와 같이,

첫째, 부지런하고 검소해야 한다.

둘째, 음식업에 대한 정보를 수집하고 이를 분석·가공하여 편집(메뉴화)할 수 있어야 한다.

셋째, 성공을 위한 변화와 도전의식으로 항상 준비된 경영자로서 서비스 정신이 먼저 앞서야한다.

이러한 경영지침과 경영신조로 운영해간다면 반드시 성공하리라 확신한다.

현장 실무에서 경영전략을 잘 영위해 나아갈 때 소문난 업소, 다시 가고 싶은 업소, 소개할만한 업소, 유명업소로 성장해 갈 것이다.

(원고 접수일 2002. 4. 2)

