creative commons

COMMONS DEED

저작자표시-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

경영학석사 학위 논문

산업체 근로자들의 급식의 속성이 급식만족에 미치는 영향

2007년 12월

부경대학교 경영대학원

경영학과

박 창 식

경영학석사 학위 논문

산업체 근로자들의 급식의 속성이 급식만족에 미치는 영향

지도교수 김하균

이 논문을 경영학석사 학위논문으로 제출함

2007년 12월

부경대학교 경영대학원

경영학과(경영학전공)

박 창 식

박창식의 경영학석사 학위논문을 인준함

2007년 12월 일

주 심 경영학박사 이 재 정 인

위 원 공 학 박 사 염 창 선 인

위 원 경영학박사 김 하 균 인

목 차

Abstract

제1장 서 론 ····· 1

제1절 연구배경 및 목적 ····· 1

제2절 연구의 방법 및 논문의 구성 ····· 4

제2장 이론적 배경 ····· 7

제1절 급식에 대한 이론적 고찰 ····· 7

1. 단체급식의 개념 ····· 7

2. 단체급식의 목적 ····· 8

3. 단체급식의 유형 ····· 8

4. 단체급식의 문제점 ····· 10

5. 급식산업의 현황과 전망 ····· 12

제2절 산업체급식에 관한 기존 연구 검토 ····· 15

1. 산업체 급식의 유래 ····· 15

2. 산업체 급식의 특성 ····· 16

3. 산업체 급식의 분류 및 특징 ····· 17

4. 단체 급식소의 운영형태 ····· 18

제3절 선행연구 ····· 20

1. 급식의 속성요소에 관한 선행연구 ····· 20

2. 급식만족에 관한 선행연구 ····· 29

제3장 연구조사 방법 ····· 33

제1절 연구모형과 가설설정 ····· 33
1. 연구모형 ····· 33
2. 연구가설 ····· 33
3. 연구의 흐름도 ····· 34

제2절 조사표본의 설계 및 예비조사 ····· 35
1. 조사표본의 설계 ····· 35
2. 설문지의 설계 ····· 35
3. 설문지의 구성 ····· 35
4. 연구가설의 검증 방법 ····· 37

제3절 변수의 조작적 정의 ····· 40
1. 급식의 속성 ····· 40
2. 급식만족 ····· 41
3. 측정항목의 정의 ····· 41

제4장 실증분석 결과 ····· 43

제1절 기초자료 분석 ····· 43
1. 설문지 배부 및 회수 현황 ····· 43
2. 연구표본의 인구 통계적 특성 ····· 43

제2절 측정 도구의 평가 ····· 46

1. 타당성 및 신뢰성 평가 ····· 46
2. 요인분석 ····· 47
3. 상관관계 분석 ····· 49

제3절 연구결과 ····· 50
1. 연구모형의 적합도 분석 결과 ····· 50
2. 연구가설의 검증결과 ····· 52
3. 분석 결과의 요약 ····· 54

제5장 결 론 ····· 55

제1절 연구 결과의 요약 및 시사점 ····· 55
제2절 연구의 한계 및 향후의 연구 과제 ····· 57

< 감사의글 > ····· 58
< 참고문헌 > ····· 60
< 부 록 > 설문지 ····· 67
< 영문요약 > ····· 71

그림목차

<그림1-1> 논문의 구성 ····· 6
<그림2-1> 급식시스템 모형 ····· 9
<그림2-2> 급식시설에서의 식중독 발생요인 ····· 23
<그림3-1> 연구모형 ····· 33
<그림3-2> 연구의 흐름도 ····· 34
<그림4-1> 구조모형 분석 결과 ····· 52

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY 부경대학교

표 목차

<표2-1> 위탁 급식업계 연도별 매출액 및 점포 수 ····· 14
<표2-2> 산업체 급식의 분류 및 특징 ····· 17
<표2-3> 경영방식에 의한 차이점 ····· 19
<표2-4> 식중독 발생 현황 ····· 23
<표2-5> 연도별 규모별 식중독 환자 현황 ····· 24
<표2-6> 연도별 섭취장소별 식중독 발생 현황 ····· 24
<표3-1> 설문지의 측정척도 ····· 36
<표3-2> 설문지의 구성 ····· 37
<표3-3> 급식속성에 관한 측정항목 ····· 42
<표3-4> 급식만족에 관한 측정항목 ····· 42
<표3-5> 변수의 선행연구 측정항목 ····· 42
<표4-1> 표본의 인구 통계적 특성 ····· 45
<표4-2> 신뢰성 분석의 결과 ····· 47
<표4-3> 요인 분석의 결과 ····· 48
<표4-4> 상관관계 분석의 결과 ····· 49
<표4-5> 연구모형의 적합성 평가 결과 ····· 51
<표4-6> 급식 속성과 급식만족의 추정 결과 ····· 53
<표4-7> 연구가설의 검증결과 요약 ····· 54

국문요약

산업체 근로자들의 급식의 속성이 급식만족에 미치는 영향

오늘날 급식산업은 내적 외적 환경에 부응하기 위하여 양적 팽창이 진행되고 있으며 이와 함께 근로자들 또한 급식에 대한 기대감, 욕구, 필요성도 높아지고 있다. 즉, 생활수준의 향상과 식품산업 및 외식산업의 발달로 인해 다양하고 수준 높은 음식과 서비스를 접한 급식 대상자들은 단순히 공복을 채우기 보다는 높은 수준의 음식과 서비스를 제공 받기를 원하고 있다.

본 연구에서는 산업체 급식소를 대상으로 산업체 근로자들의 급식만족에 대한 급식의 속성인 각 요소들을 조사하여 급식만족에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하여 이러한 요소들이 산업체 급식소 관리 시 개선이 필요한 중점 관리 제안 하고자 한다. 또한, 산업체의 급식 속성 요소들과 급식만족으로 이어지는 연관성을 파악하기 위해 급식의 품질, 위생상태, 급식시설, 급식서비스 등의 요소들과 급식만족 간의 인과관계를 모형을 통하여 살펴 보고자 부산 경남지역의 중소기업에 근무하는 산업체 근로자들을 대상으로 급식 속성 요소들인 급식의 품질, 위생상태, 급식시설, 급식서비스, 그리고 급식만족에 관한 문항으로 설문 조사를 실시하였다.

이와 같은 자료를 분석한 본 연구는 산업체의 급식 향상과 근로자의 급식만족을 가져오게 하는 기초 자료를 제시 하고자 하며, 본 연구의 세부 목적은 다음과 같다. 첫째, 급식의 속성인 급식의 품질이 급식만족에 미치는 영향을 조사하고, 둘째, 급식의 속성인 식당의 위생상태가 급식만족에 미치는 영향을 조사하고, 셋째, 급식의 속성인 급식서비스가 급식만족에 미치는 영향을 조사하고, 넷째, 급식의 속성인 급식시설이 급식만족에 어떤 영향을 미치는지를 분석 하였다.

위와 같이 평가한 내용을 토대로 현재의 급식의 속성들을 진단하여 근로자들의 급식에 대한 만족도를 높이고 직무성과를 높이는데 기초 자료로 제

공 하고자 한다.

본 연구의 자료 분석은 사회 과학 분야에서 널리 사용되고 있는 SAS 9.1 통계 패키지를 이용하여 빈도 분석, 요인 분석, 신뢰성 분석, 상관관계 분석 등을 실시하였고, AMOS 4.0 통계 패키지를 이용하여 연구 모형의 적합도를 분석하였다. 또한 선행 연구를 바탕으로 연구 모형과 가설을 설정하고 이를 검증하기 위한 실증 분석을 실시하였다. 실증 분석의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 급식 품질의 급식 만족에 대한 추정 결과를 보면 급식품질 항목에 있어서 음식재료의 질과 그 재료의 신선도가 급식 만족에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며,

둘째, 급식소 종사원의 친절도와 배식시간의 신속성, 정확성 등의 급식서비스가 급식 만족에 대한 추정 결과를 보면 급식서비스는 급식 만족에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

셋째, 식당내의 청결상태, 종사원의 복장과 외모의 청결상태, 음식의 위생상태, 손 세척의 위치가 근접한 곳에 있는가 하는 등의 위생상태에 대한 항목에 있어서 급식 만족에 대한 추정 결과를 보면 위생상태는 급식 만족에 유의하지 않는 것으로 나타났다.

넷째, 급식시설에 대한 급식 만족에 대한 추정 결과를 보면 식당내의 조명상태, 냉난방상태, 충분한 좌석확보 등의 급식시설은 급식 만족에 유의하지 않는 것으로 나타났다.

이상의 결과를 종합해 본다면 산업체 급식소의 운영에 있어서 급식품질과 급식서비스가 근로자의 급식만족에 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 산업체 근로자들에게 현재 보다 향상된 급식 품질이 제공되고, 좋은 급식 서비스가 근로자들에게 제공된다면 이것을 통하여 급식 만족에 긍정적인 방향으로 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 이러한 사실은 급식의 속성에 대한 근로자들의 만족도를 높이기 위해서 산업체 급식소에서는 음식재료의 질을 개선하여야 하고 음식의 신선도를 적절하게 유지하여 항상 맛있는 음식이 제공 되어 져야 할 것이며 급식소 종사원 들은 근로자에게 친절하여

야 하며 근로자들의 작업시간과 휴게시간의 적절한 조화를 위해 배식시간을 정확하게 지키고 신속하게 배식을 하여 근로자들의 즐거운 식사 시간을 가질 수 있도록 배려하면 기업에서도 최우선적인 복지 향상으로 근로자들의 만족을 높여 효율적인 경영의 성과를 가져오리라 사료된다.

그러나 본 연구는 이론적 실증적 연구의 상당한 기여에도 불구하고 몇 가지 한계점과 문제점을 지니고 있으며 향후에 행해져야 할 연구 과제를 간략하게 제시하면 다음과 같다.

첫째, 일반적으로 급식소 경영에 있어서 급식의 품질과 급식서비스도 중요하지만 위생상태 또는 급식시설도 급식만족의 중요한 요소임에도 불구하고 본 연구 결과 급식의 속성 요소인 위생 상태나 급식시설이 근로자의 급식만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 이는 향후 연구방법이나 이론의 후속전개로 계속 연구 되어져야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 산업체 근로자의 급식 속성 중 급식품질과 급식서비스가 급식만족에 중요한 변수로 연구결과가 나타났으나 본 연구가 산업체 근로자의 급식 속성 요소인 급식품질과 위생상태, 급식서비스, 급식시설들이 급식만족에 미치는 영향에 관한 연구 방법이나 이론의 전개가 일반화되기 위해서는 향후 본 연구에 대한 후속 연구도 계속 되어져야 할 것이다.

주요용어: 급식품질, 위생상태, 급식서비스, 급식시설, 급식만족,

제 1 장 서 론

제 1 절 연구배경 및 목적

산업이 발달된 최근에 우리나라는 산업체 근로자들의 취업 증가율도 커지고 또 이들의 역할 또한 증대되고 있다.

이와 함께 근로자들의 복지 향상이나 여가문제가 각 산업체 마다 중요시 되고 있으며 그 중에서도 산업체 급식은 근로자들의 복지 부문에 가장 큰 비중을 차지하며 작업능률을 높이고 종업원의 노동이동을 방지, 정착화에 기여 하여 고용의 안정성을 이룩하는 중요한 인자로 대두되고 있다(이명해 등, 1993). 또한 직장 내에서 각 직종에 종사하는 근로자에게 필요한 영양소의 공급과 더불어 근로자의 체력 관리에 큰 영향을 미치며 노동력의 재생산이라는 차원에서 그 중요성이 강조되고 있다.

오늘날 급식산업은 내적 외적 환경에 부응하기 위하여 양적 팽창이 진행되고 있으며 이와 함께 급식에 대한 기대감, 욕구, 필요성도 높아지고 있다. 즉, 생활수준의 향상과 식품산업 및 외식산업의 발달로 인해 다양하고 수준 높은 음식과 서비스를 접한 급식 대상자들은 단순히 공복을 채우기 보다는 높은 수준의 음식과 서비스를 제공 받기를 원하고 있다.

우리나라 산업체 단체급식소 이용인구는 하루에 거의 1천만여명으로 추산되고 있다. 이 중 직장에 설치된 단체급식 시설수가 13,000여개로 추산되어 하루 평균 500명을 급식한다고 추정하면 650만 명에게 급식한다고 할 수 있다.

시장규모도 전체 단체 급식시장의 73%를 산업체 급식이 차지할 정도이고 매년 그 점유율이 확대 되고 있는 실정이다(Ricca, 2002).

이와 같이 산업체급식소가 양적으로 팽창되고 있는 현 시점에서 질적으로 우수한 급식을 제공할 수 있을 때, 근로자들의 영양개선을 통한 건강증진 효과를 기대 할 수 있으며, 산업체급식소의 발전을 기대할 수 있다(이

숙·이영순, 1989).

이렇게 하여 급식산업은 각 사업장에서 복리후생으로 근로자들의 만족도를 높여 줌으로써 일의 효율성이 증대되는 효과를 가져옴으로 모든 기업들은 급식을 중요한 부분으로 생각하고 있다. 근로자들 또한 급식의 질적 개선을 자주 요구 하게 되었고 기업의 내적 외적 환경의 변화 즉, 근로자들의 소득증대와 외식산업 및 식품산업의 발달, 새롭고 다양한 외식문화에 접할 수 있는 기회가 증대 됨에 따라 단체 급식시설에서도 기존의 경험 의존적이고 직관적인 경영방식에서 벗어나 보다 과학적이고 효율적인 관리의 필요성이 부각되고 있으며 급식 관리자는 생산성을 향상시키고 적정수준으로 유지하기 위하여 전반적인 급식작업을 과학적으로 분석, 계획하고 통제해야할 책임을 지고 있다(Brown,1990). 이러한 책임감 때문에 각 급식소 운영을 책임을 지는 기업들은 점차 급식소의 운영방식에 관심을 가지게 되었다.

산업체의 급식 운영방식은 1980년대 초반까지는 산업체에서 직접 운영하는 직영형태(Self-Management)가 대부분 이었으나 80년대 중반 이후 위탁운영(Contracted-Management)방식으로 전환되면서 매년 그 규모가 확대되고 있는 추세이다(김태희, 2001). 직영형태의 직접 운영방식은 급식 관리와 위생관리가 철저해 지고, 이윤보다는 음식의 질을 고려하여 재료비의 비율을 높일 수 있으므로 인건비 상승 및 Service의 문제점을 보완 한다면 바람직한 운영방법이 되겠지만(이영란, 1987) 급식소의 운영이 노동집약적인 특성으로 인하여 종사원들의 작업시간이 길며 작업관리가 비효율적이고, 점차 노동조합의 결성에 따른 노동쟁의의 문제가 대두되어 노사 간에 제반 문제가 발생하게 되었으며, 그 결과 자체 내에서 효과적으로 운영하기 어렵기 때문에(곽동경, 1988) 기업들로부터 차츰 외면당하고 있는 실정이다. 자료에 의하면 1986년에는 90-95%의 직영방식으로 채택 되었으나(대한영양사회, 1988) 현재 식품의약품 안전청에 의하면 현재 전 급식 산업의 24.9%의 시장 점유율을 나타내고 있을 뿐이다.

위탁운영방식은 국내급식시장 5조 600억 원의 33%인 1조7천억 원 정

도의 시장을 차지할 정도로 급성장을 하고 있다. 위탁운영방식은 급식시설의 관리를 전문적으로 하는 급식 위탁 회사에 단체급식업무의 전부 또는 일부에 대한 관리를 대행하는 것을 의미하는 것으로서 (한정혜, 1999) 최근 들어 메뉴개발 에서부터 인력, 조직, 물류, 서비스 경영에 까지 전문적인 시스템을 갖춘 전문 급식업체들이 등장하고 있다. 전문 급식업체들이 등장하게 된 배경에는 급식경영 합리화 추구 및 직원들의 복리후생증진 요구 등의 내부 환경 변화 외에도 외적 환경요인인 고임금체제, 물가상승, 서비스산업의 발전 , 산업의 전문화 경향 등의 경제적 요인과 근로자들의 고품질 식사요구나 고객요구의 다양성, 건강지향의 식문화 경향 등의 사회 문화적 요인 등을 들 수 있다(곽동경, 1995). 이러한 전문 위탁운영형태의 급식소가 등장하여 단체급식과 외식업의 간격을 줄이는데 결정적인 역할을 하고 있다(양일선·차진아, 2001).

위탁운영의 문제점으로는 첫째, 위탁으로 전환된 급식소는 다시 직영으로 전환되기 어렵고 둘째, 수탁사인 기업의 관리가 소홀해지기 쉽고 셋째, 상호 대등 관계보다는 위에서 아래로 향하는 의사소통체제에 따른 구조적 문제로 직영 때보다 반응이 더 늦어 질수 있으며 넷째, 기업 특성상 이윤을 추구할 수밖에 없고 다섯째, 위탁 수수료 처리 시 그 과정과 절차상 신뢰성에 문제가 제기 될 수 있다는 점 등을 감안해야 한다(장혜자, 1995)(Becker, 1989). 급식운영의 형태가 직영형태든 위탁운영형태든 급식소의 직접 고객은 근로자이므로 근로자들이 만족하는 급식을 제공하는 것이 필요하다. 만족도란 소비자의 인식과 관련이 있는 것으로 음식을 제공받았을 때의 어떤 요인에 대한 느낌이 전체적인 만족·불만족을 결정하게 되는 것이다. 식품섭취의 궁극적인 목적은 신체의 유지, 성장 및 발달에 필요한 적절한 영양소의 공급에 있지만 식품의 선택 행위에 영향을 주는 요인은 영양적인 요소보다 관능적인 요인이 크게 작용하고 있다.

현재 까지 국내에서 보고 된 급식 만족도에 대한 연구는 류은순((1994)의 연구를 시작으로 본격적으로 활성화 되었으며 그 이후 에 대학 급식소, 외식업체, 항공사를 대상으로 한 연구에서 서비스 품질이 고객만족의 선행

변수임이 지적 되었다. 병원급식소의 고객 만족도를 측정하는 요소는 음식특성 측면에서는 영양(75.5%), 맛(74.4%), 신뢰성(62.2%), 간(48.1%) 의 순으로 중요하게 생각하는 것으로, 급식서비스 측면에서는 식기류의 청결(66.4%), 식단의 다양성(55%), 여러 가지 식품의 배합(45.9%), 급식시간의 정확성(32.2%), 배식원의 친절함(27.2%)의 순으로 중요하게 생각하고 있었고 음식의 품질(영양, 맛, 신뢰성, 간)보다 급식서비스의 특성(청결, 식단의 다양성, 친절성 등)을 더 중요하게 간주하고 있는 것으로 나타났다(최윤정, 1999). 이와같이 급식만족의 연구대상이 대부분 병원이나 학교기관들 이었으나 산업체 급식소의 고객만족에 대한 연구로는 부산 경남지역 산업체급식소의 급식평가연구(이명해 등, 1996), 급식소의 만족도 조사(장미라 · 곽동경, 1996)등이 있으나, 급식 속성들이 근로자들의 급식만족도 조사에 관한 연구는 미진한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 산업체 급식소를 이용하는 근로자들을 대상으로 급식의 속성들이 급식만족에 미치는 요인을 찾아냄으로서 급식소를 운영하는 주체들이 중요하게 여겨야 할 요인이 무엇인지를 제시 하고자 한다. 본 연구의 세부 목적은 다음과 같다. 첫째, 급식의 품질이 급식만족에 미치는 영향을 조사하고, 둘째, 식당의 위생상태가 급식만족에 미치는 영향을 조사하고, 셋째, 급식서비스가 급식만족에 미치는 영향을 조사하며, 넷째, 급식시설이 급식만족에 미치는 영향을 조사하고자 한다.

위와 같이 평가한 내용을 토대로 현재의 급식의 속성들을 진단하여 근로자들의 급식에 대한 만족도를 높이고 근로자의 직무성과를 높이는데 기초 자료로 제공 하고자 한다.

제 2 절 연구의 방법 및 논문의 구성

본 연구는 문헌 연구와 실증 연구로 이루어져 있다. 문헌 연구는 먼저 급식의 속성요소인 급식품질, 위생상태, 급식서비스, 그리고 급식시설에 대

한 개념과 근로자들의 급식만족에 관련된 기존 이론들을 고찰하는 것으로 이루어졌다. 이런 문헌 연구를 통하여 본 연구의 이론적 배경을 설정하였다. 실증 연구는 기존 연구 문헌들에 대한 고찰을 바탕으로 산업체 급식소의 급식품질과 위생상태, 급식서비스, 급식시설 등의 급식 속성 요인을 추출하고, 급식 속성은 산업체 근로자들의 급식만족에 어떤 영향을 미치는지를 분석하기 위한 연구 모형과 연구 가설을 설정하였다. 그리고 설문지를 이용하여 자료를 수집하여 여러 가지 통계 패키지를 이용하여 검증하였다.

현재 중소기업 형태로 운영되고 있는 부산 경남에 소재하고 있는 산업체에 근무하는 근로자들을 대상으로 현장에서 설문지를 배부 및 회수하였으며 설문지를 통해 수집된 자료를 통계 처리하여 연구 모형에 따른 여러 가지 연구 가설을 실증적으로 검증하였다. 수집된 자료의 실증 분석은 SAS 9.1 통계 패키지와 AMOS 4.0 통계 패키지를 이용하여 빈도 분석, 타당성 및 신뢰성 분석, 요인 분석, 상관관계 분석 및 모형적합도 검사 등을 통해서 실시하였다.

본 논문은 다섯 개의 장으로 구성되어 있다.

1장의 서론 부분에서는 연구의 배경과 연구의 목적, 연구의 방법, 그리고 본 논문의 구성을 기술하였다.

2장의 이론적 배경 에서는 본 연구의 연구 모형 설계를 위해서 급식에 대한 개념을 살펴보고 산업체 급식에 관한 기존 연구내용을 검토하며 급식 속성요소인 급식품질과 위생상태, 급식서비스, 급식시설과 급식만족에 관한 선행연구 등에 관한 이론들을 기존 연구 문헌을 통해 고찰하였다.

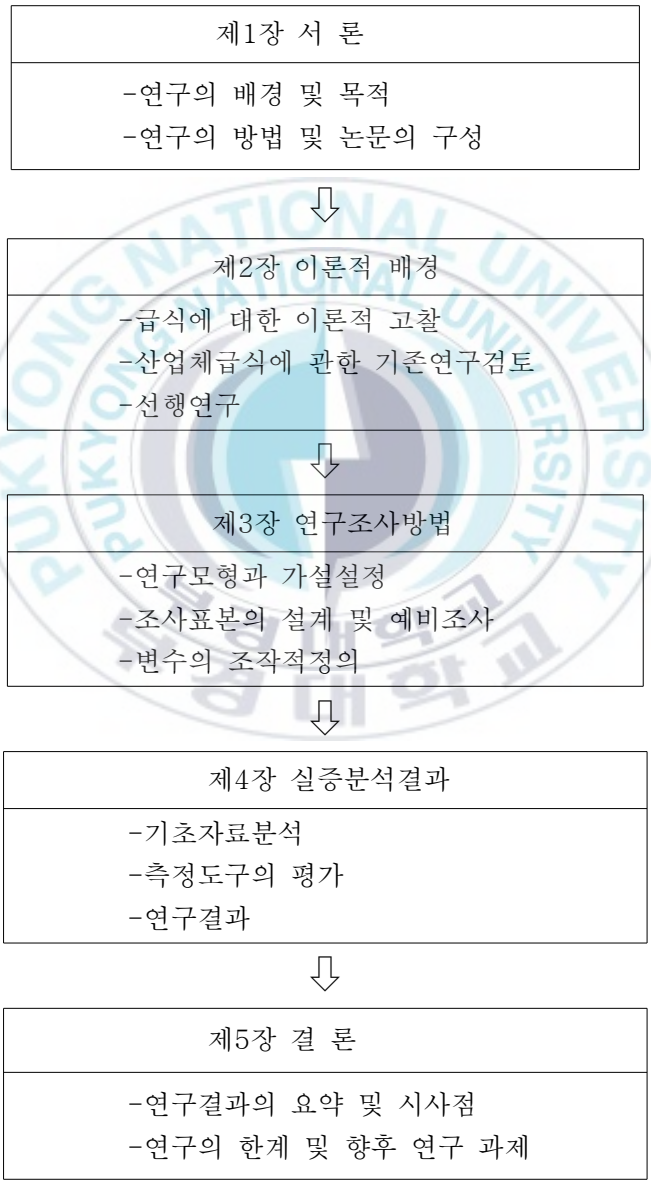
3장의 조사 및 분석 방법 설계에서는 2장에서 고찰한 기존 연구 문헌을 토대로 본 연구를 위한 조사 표본의 설계와 연구 모형의 도출 및 연구 가설을 설정하고, 아울러 연구 가설의 검증 방법과 변수의 조작적 정의에 대하여 기술하였다.

4장의 실증 분석과 연구 결과의 해석에서는 3장에서 도출된 연구 모형을 토대로 측정 도구의 타당성과 신뢰성을 평가하고 요인 분석과 상관관계 분

석을 통하여 연구 가설을 검증하고 결과를 해석하였다.

5장의 결론에서는 본 연구의 주요 연구 결과를 요약하고 본 연구의 시사점을 제시하였으며 본 연구의 한계점과 이를 극복하기 위한 향후의 연구 방향을 제시하였다. 연구의 구성은 <그림 1-1>과 같다.

<그림 1-1> 논문의 구성



제 2 장 이론적 배경

제1절 급식에 관한 이론적 고찰

1. 단체급식의 개념

단체급식이란 교육기관, 사업체의 사무실과 공장, 의료기관, 정부기관 또는 기타의 공공단체에서 운영하는 급식소로서 영리보다는 기관이나 단체의 구성원과 이용자 및 근로자들의 복리후생 차원에서 식사를 제공한다. 식품위생법 제2조 9항에서 단체급식소를 집단급식소로 명칭 하여 “영리를 목적으로 하지 아니하고 계속적으로 특정 다수인에게 음식물을 공급하는 기숙사, 학교 병원 기타 후생기관 등의 급식시설로서 대통령령이 정하는 것을 말 한다.” 라고 정의 하고 있다. 또한 식품위생법 시행령 제2조에서는 “집단 급식소는 상시1회 50인 이상에게 식사를 제공하는 급식소를 말한다.” 라고 집단급식소의 범위를 정의 하고 있다.

일반적으로 사람들은 일생동안 단체급식의 수혜자가 된다. 영 유아 보육시설이나 유치원에서 간식과 점심을 먹는 것을 시작으로 초등학교와 고등학교 및 대학교에 진학 하면서 학교급식을, 직업을 갖게 되면서는 기업체에서 제공하는 산업체급식, 군대에 입대하면서 군대급식을 제공 받는다. 하물며 아파서 병원에 입원하면 병원급식을, 퇴직 후 노인급식시설 사회복지시설에 수용된 사람들에게는 사회복지시설 등이 제공 된다(김숙희, 2007).

급식산업에서 고객이 접할 수 있는 서비스 영역은 음식에만 국한된 것이 아니며 음식 외에 음식이 제공되는 급식점이나 음식점의 시설, 서비스를 제공하는 종업원 및 환경에 이르기 까지 매우 다양하다는 것을 인지해야 될 것이다.

이젠 단체급식 분야도 고객들의 음식 및 서비스의 품질에 대한 요구도가

증가함에 따라 식사의 품질, 메뉴의 선택권, 시설 등 다양한 방면에서 상업성 급식의 개념을 접목하여 고객 중심의 급식서비스로 전환 되어야 한다.

2. 단체급식의 목적

급식시설마다 각각 고유의 급식목적이 있지만 공통적인 목적은 급식소 이용자들에게 효율적인 생산 활동을 할 수 있도록 양질의 급식을 제공하여 피급식자의 영양소 필요량을 만족 시키고 건강한 일상생활을 영위하는데 필요한 식사가 안정된 상태에서 공급하는 것을 의미한다. 각 시설마다 공통되는 목적으로는 다음과 같은 사항을 들 수 있다.

첫째, 피급식자의 건강의 회복·유지·증진을 도모한다. 이를 위해서는 영양적 요구를 충족하는 식사의 제공과 동시에 급식의 효과적 이용과 피급식자 자신이 적절한 식사를 섭취할 수 있는 영양지도가 이루어 져야 한다.

둘째, 피급식자에게 정신적 충족을 준다. 마음이 따뜻해지는 급식에 의해 타인과의 연대감이나 마음의 여유, 정신적 안정이 얻어지도록 한다.

셋째, 피급식자의 식비를 경감 한다. 이윤을 목적으로 하지 않고 더구나 합리적인 관리에 의해 경비의 절감을 도모하는 단체급식에서는 상업적인 음식점은 물론 가정과 비교해도 상당히 싼값에 내용이 좋은 식사를 제공해야 한다.

넷째, 피급식자, 급식관계자 및 사회 일반의 식 인식(食認識)을 고양한다. 식단의 질적 향상과 쾌적한 식사환경을 통해 바람직한 급식을 실현하고 , 나아가서는 일반의 식 인식을 높여 좋은 사회적 식 환경조성에 공헌해야 한다.(김혜영. 2005)

3. 단체급식의 유형

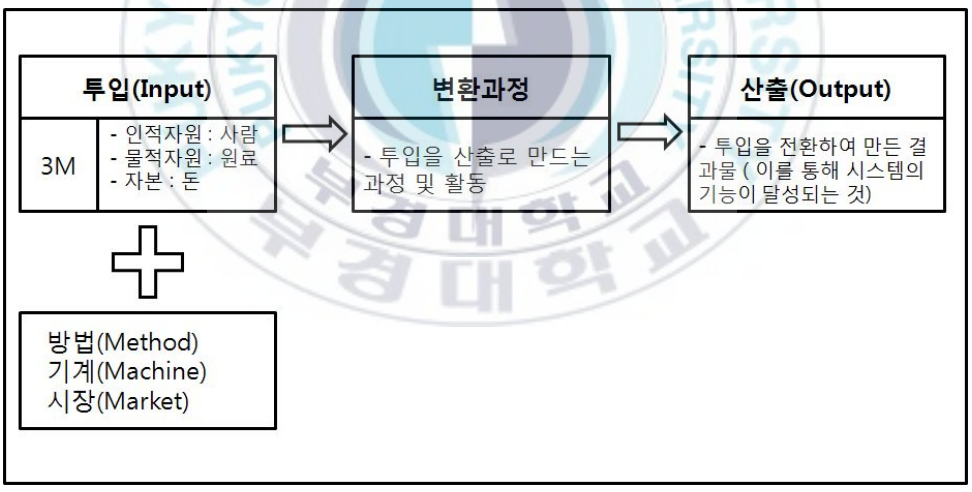
급식경영에 있어서 복잡하고 다양해진 급식조직의 전반적 활동들을 체계

적으로 정리해 놓은 시스템적 모형 체계이다. 시스템은 결과적으로 공동의 목표를 달성하기위해 상호 관련된 사항들을 체계화시켜 놓은 집합체로 주위환경과 상호 작용하는 것들인 생물체·기업체·조직 같은 개방 시스템이 있고, 주위환경과 단절된 인위적으로 만들어 놓은 기계장치 등의 폐쇄시스템도 있다. 조직의 부분이 아닌 전체를 총체적으로 체계화된 시스템적 개념으로 접근해 가면 의사결정이나 문제해결 과정에 더 많은 도움이 된다.

(1) 급식 시스템 모형

급식의 기본 시스템 모형은 외부환경과 관련된 자원을 투입하여 내부의 변환과정을 거쳐 산출물을 만들어 내는 체계이다.

<그림2-1> 급식 시스템 모형



(2) 급식 시스템의 세부요소

1960년대부터 본격적으로 시작된 연구결과 중 가장 대표적인 모형이 '스피어스의 급식 시스템 모형'이다. 시스템의 세부요소에는 투입·변환과정·산출·통제·기록과 피드백이 있으며, 시스템의 목적달성을 위해 필요한

인적・물적 자원, 시설자원, 운영자원을 투입할 때 조직의 목적과 계획에 따라 투입요소는 달라진다. 인적자원은 노동력과 기술이며, 원료자원은 식재료와 물품, 시설자원은 장소와 기기, 운영자원은 자본・시간・설비・정보들이다. 투입을 산출로 만드는 모든 활동은 변화과정이며, 식품구매와 생산활동 및 자원을 효율적으로 관리하는 활동 등이 속한다. 기능적 하부 시스템은 급식 세부기능을 뜻하고, 급식체계의 유형에 따라 달라지는데, 구매, 급식생산, 분배와 배식, 위생과 유지 등이 그 예이다. 기능은 하부시스템들에 대한 계획을 수립하여 조직화・지휘・조정・통제하는 활동들이다. 연결과정은 효과적인 통합을 위한 필수기능으로 의사결정, 의사소통을 통한 정보전달, 다양한 활동들의 조정 및 균형유지 등이다.

산출은 고객의 욕구를 충족시키는 요소 여야 하며, 음식 서비스, 고객의 만족 및 종업원의 만족, 재정적인 수익성 등이 된다. 이 때 통제는 시스템의 길잡이 역할을 하게 된다. 통제는 조직목적의 달성에 맞게 효율적으로 조직의 재원을 활용하게 하며, 급식소가 법적인 제약이나 규제 내에서 기능할 수 있게 보호한다. 또한 운영평가 시 기준이 된다. 내부통제요소는 조직의 목적・ 목표와 같은 다양한 계획들이며, 외부통제요소는 식품위생법규, 위생이나 안전과 관련된 규제, 학교급식에서의 영양기준량 등이다. 정보나 과거기록을 계속적으로 기록하여 과거자료 분석을 통한 미래계획이 가능하다. 내적・외적 환경정보를 시스템이 계속 수용하도록 하는 과정인 피드백은 환경변화에 적응하는 데 도움을 준다.

4. 단체급식의 문제점

단체급식을 실시함에 있어서 많은 이점이 있는 반면에 급식소의 종류별로 피급식자의 집단상의 특성상 많은 문제점들 또한 야기된다. 이러한 많은 문제점들 중에서 어떤 급식시설에서든지 나타나게 되는 기본적인 문제점들에게는 다음과 같은 사항을 들 수 있다.

첫째, 피 급식자의 심리적인 면에서의 문제점이다. 피 급식자는 기본적으

로 가정식에 대한 향수를 가지고 있는데 이것은 급식에 적응을 하지 못하는 원인이 되기도 한다. 또한 개인에게는 각각의 때에 따라 변화하는 기호 경향이 있기 때문에 획일적인 단일 식단만 계속된다면 피급식자들의 불만은 매우 커질 것이다.

둘째, 영양 면에서의 문제점이다. 특정 다수인인 피급식자는 주어지는 대로 음식을 섭취하게 되는데, 이 경우 식사를 제공하는 공급자가 영양가 산출을 잘못하여 영양가가 낮은 식사를 공급했다면 다수의 피급식자 에게는 영양저하 현상이 생기게 될 것이다.

셋째, 위생 면에서의 문제점이다. 급식생산에 종사하는 종업원의 실수나 독물 및 세균에 의해 음식이 오염될 경우엔 식중독 발생의 우려가 있다. 특히 단체급식에서의 식중독 발생은 가정식과는 달리 그 피해 규모가 매우 크다는 것에 문제가 있다.

넷째, 비용 면에서의 문제점이다. 단체급식을 운영하는 데에는 많은 비용을 필요로 하며, 그 운영비를 급식소에서 결정짓고 집행하기 까지는 여러 단계의 복잡한 절차를 거친다. 또한 부식비가 물가상승을 따르지 못하는 경우에는 충분한 재료비의 확보가 어렵다.

이처럼 단체급식 시설에서는 저렴한 식 재료비, 양적·질적인 인원부족, 다량조리, 위생 면에서의 시설·설비 등에 기초하는 식단의 제약과 경제적인 문제 때문에 질적 악화, 쾌적하다고 보기 어려운 식사환경 등의 문제점이 있다.(김혜영. 2005) 이러한 문제점에도 불구하고 안전하고 실효성 있는 단체급식을 위하여는 위생적으로 안전하게 제공할 음식의 조리할 수 있는 공간과 시설이 필수적이며, 만들어진 음식을 편안하고 여유를 가지고 먹을 수 있는 공간과 분위기 등이 필요하나 일부 사업체, 학교, 공공기관을 제외하고는 대부분이 단체급식에 필요한 공간과 시설·설비·위생에 투자하는 것에 인색한 편이기에 단체급식 본연의 목적을 달성하기 위해서는 사업체 등에서 합리적이고 안전한 급식이 이루어지도록 단체급식의 예산이 소모성이 아니라 투자라는 인식을 갖도록 인식전환이 필요하다.

5. 급식산업의 현황과 전망

(1) 급식산업의 현황

한국의 급식산업은 1990년 이후 소득의 증가, 여성의 사회활동 증가, 생활양식의 변화 등과 같은 사회 문화적 여건 변화로 식생활에서의 외식 비중이 증가함에 따라 연평균 11.7%로 급성장 하고 있고 2004년 시장규모는 48조원에 이르고 있다. 한국인의 소비 지출액 중 식료품비가 차지하는 비율(엥겔계수)은 1969년에는 60.9%였으나 2002년에는 26.2%로 그 비율이 크게 낮아졌는데 이는 한국인의 소득이 매우 높아 졌음을 시사한다. 또한 소비 지출액 대비 외식비가 차지하는 비율은 1969년에는 1.3%로 매우 낮았으나 2002년에는 11%로 크게 증가 하였다. 식품비 지출 대비 외식비 비율은 1969년에는 2.1%였고, 2002년은 41.9%로써 한국인의 식생활에서 외식이 차지하는 비중이 선진국의 수준으로 높아졌다(김숙희, 2007).

국내 전체 급식시장의 규모는 1997년에는 약 2조 5천억 원의 규모였으나 그 후 꾸준히 증가 하여 2000년말 을 기준으로 약 5조 6천억 원 으로 5년 사이 에 50% 이상 증가 되었는데 이중 위탁급식 시장규모는 1조 6천6백 원이며 이는 33%의 위탁률 이다. 급식시설은 2002년 18,431개소에서 2005년 25,636개소로 증가 하였고 현재 2006년 1/4분기 기준으로 27,040개소가 설치되어 있다. 현재 급식 업무를 전문으로 전문 위탁업체에 위탁하는 비율이 해마다 증가하고 있으며 위탁 회사에서는 회사의 이미지를 높이고 급식품질을 개선하기 위하여 고객만족 경영을 위한 다양한 방안을 모색 하고 있다(박문옥・서민자, 2007).

(2) 급식산업의 전망

국내 급식 시장은 지속적으로 고성장을 거듭해 왔으나 IMF 이후에 기업의 구조조정의 일환으로 급식 부문의 적극적인 위탁 전환이 이루어 졌

고 학교 급식에 있어서는 1998년 정부의 학교급식 전면 개방 방침이 공표됨에 따라 급식의 위탁화가 급속히 진행되었으나<표2-1> 시장규모에 비해 수익성이 많이 떨어지고 있는 실정이다. 그리고 내수경기의 침체에 따라 일부 수출기업을 제외한 많은 기업들이 구조조정으로 식수인원의 감축, 조업단축, 급식단가동결 등의 조치가 이루어 졌고 참여업체들의 과당경쟁으로 수익 구조에 어려움이 커지면서 신규 위탁시장의 창출보다는 기존 위탁급식시장의 재계약을 통한 현상유지에 주력하고 있는 실정이다. 이러한 현상은 일시적이 아니라 지속적으로 이어질 것이 예상됨에 따라 위탁 급식업계는 각 업체별로 새로운 마케팅 및 홍보 전략으로 경쟁사들과 차별화 전략을 모색 하여야 할 것이다(박문옥・서민자, 2007).

<표2-1> 위탁급식 업계 연도별 매출액 및 점포 수

브랜드명		CJ푸드시스템	아워홈	삼성에버랜드	현대푸드시스템	신세계푸드	한화국토개발	아라코	이씨엠디	동원홈푸드	합계
매출액(억원)	2001	5,599	2,800	3,600	1,247	1,302	564	600	700		16,412
	2002	6,661	3,200	4,000	1,553	1,340	390	650	750		19,144
	2003	5,726	4,400	4,500	1,920	2,202	809	750	810		21,117
	2004	5,572	5,400	5,000	2,434	2,631	1,000	901	890		23,828
	2005	6,200	5,800	5,460	2,694	2,387	1,150	1,000	1,030		25,721
	2006	6,200	6,800	5,650	2,900	2,956	1,310	1,200	1,147	750	28,913
	2007계획	6,700	7,800	5,700	3,100		1,500	1,400	1,332	1,080	28,612
매출증감율(%)	2001vs2002	19	15	12	25	26	23	9	8		17
	2002vs2003	-14	38	13	24	35	18	16	8		10
	2003vs2004	-2	23	12	27	20	24	21	10		13
	2004vs2005	12	8	10	11	-8	15	11	16		8
	2005vs2006	28	21	10	5	60	14	20	10		18
점포수(개)	2001	550	380	360	200	204	180	230	187		2,291
	2002	678	435	400	250	280	187	250	220		2,700
	2003	880	470	450	300	350	226	280	300		3,256
	2004	595	600	480	380	320	203	320	280		3,178
	2005	580	580	500	320	400	218	360	300		3,258
	2006	400	700	320	347	410	230	360	400	155	3,322
식수(만/2005)		50	69	60	30	30	18	25	30		302

※ 자료 : 한국 외식연감 .편찬위원회 2006. 2,. 식품외식경제신문. 2007. 1. 10.

제2절 산업체 급식에 관한 기존 연구검토

1. 산업체급식의유래

세계적으로 피라미드와 같은 많은 고대기념물을 위해 일할 노동자가 고용된 이후부터 작업장에서 고용인에게 음식을 공급하는 것은 필수적이었을 것이다. 17세기 말경에 영국에서 시작된 산업혁명은 미국과 유럽 등으로 급속히 확산되면서 사회와 경제제도에 많은 변혁을 가져왔다. 산업체급식은 바로 이 산업혁명과 함께 발달되었다고 할 수 있다. 1800년대 초기에 영국의 기업가인 오웬(Robert Owen)이 자신의 공장내에 고용인들을 위해 음식을 제공하는 식당을 마련한 것이 산업체 급식의 시초라고 할 수 있다. 2차 세계대전 이후 공장의 경영자들이 균형 있는 음식제공이 고용인의 건강과 작업능률에 기여함은 물론이고 이것이 바로 생산성 향상에 영향을 미친다는 것을 인식하기 시작하면서 산업체 급식의 중요성이 대두되었다. 또한, 1970년대 이후 에는 사무실 근로자를 위한 급식이 산업체 급식의 새로운 부분으로 많이 생겨났다.

우리나라도 섬유산업과 더불어 공장급식이 발달 하였는데 1966년부터 태창방직을 비롯한 섬유공장에서 영양사를 채용하기 시작하여 1967년부터 1회 50인 이상에게 식사를 제공하는 집단 급식소에 영양사 채용의무화를 실시하기에 이르렀다

1980년 이후 외식산업의 급격한 발달과 기업의 후생복지 정책에 힘입어 산업체 급식이 대규모로 최신 주방시설을 갖추게 되었고 그 범위도 공장급식뿐 아니라 사무실, 연구소, 금융기관, 연수원, 호텔, 관공서 등으로 확대되어 단체 급식시장에서 가장 큰 규모를 차지하고 있으며 산업체급식의 고객들도 사회·문화적으로 성숙되어 그 기대치가 높기 때문에 급식에 대한 요구가 다양화·고급화 되고 있으므로 전문성 있는 메뉴 개발과 다양한 이벤트의 필요성이 강조되고 있다.

2. 산업체 급식의 특성

(1) 대상이 매우 다양하다

산업체급식소의 대상은 주로 연령대가 동일한 학생들을 대상으로 하는 학교급식과 동일한 질환을 가진 환자들을 대상으로 하는 병원급식에 비하면 그 대상이 매우 다양하다고 할 수 있다. 사업체 급식대상자는 공장형 근로자와 사무실형 근로자 등의 근로환경과 연령, 성별 등이 다양하여 식습관이나 기호를 정하기가 쉽지 않다.

(2) 기업체에 따라 경영관리의 방법과 급식비의 차이가 크다

기업체에서 보통 급식소를 운영할 때 사내에서 직접 부서를 두어 운영을 하는 직영급식과 전문적으로 급식을 운영하는 기관이나 기업에 의뢰하여 위탁을 맡기는 위탁급식이 있다.

직영급식은 발주나 구매과정 등이 거의 소량으로 이뤄지기 때문에 급식비용 절감에 한계로 인한 급식비가 비교적 상승되며 위탁은 반대로 식자재의 대량 • 계획구매에 의한 원가 절감으로 인해 급식비가 비교적 하락한다.

(3) 기업체의 특수성에 따라 영양 요구량이 다르다

공장형 근로자는 사무실형 근로자에 비해 열량소비량이 많으므로 영양요구량도 많아질 것이다. 또 같은 공장형 이라 하더라도 기업체의 특성에 따라 업무량의 차이가 있으므로 영양 요구량은 다를 수 밖에 없다.

3. 산업체 급식의 분류 및 특징

산업체 급식의 분류 및 특징은 <표2-2>과 같다.

<표2-2>산업체급식의 분류 및 특징

분 류		대 상	특 징
공장급식	·공장 및 공장 기숙사 ·운수회사 ·농장, 목장	·생산직 근로자의 대상급식	·급식을 통하여 피급식자의 노동력 증진과 생산력향상 및 작업능률을 올리는 것이 목적 ·1일4식 제공이 많음(야식포함) ·급식시간이 짧고 일시에 대량을 급식해야 하므로 적은 급식이 어려움 ·급식대상자 층이 다양함 ·영양관리시 열량, 단백질, 비타민B1, ,B2,C 의 양을 풍부하게 공급해야함
사무실급식	·일반회사 ·관공서 ·금융기관 ·호텔 ·대학식당 ·백화점 및 쇼핑 센타 ·연구소 ·기타	·사무직 근로자의 대상급식	·중식을 중심으로 제공하고 시설에 따라 조식, 석식을 제공하기도 함 ·1회 급식 기간이 길다 ·식단을 선택할 수 있도록 다양한 메뉴가 제공되고 있음 ·만성질환에 대한 관리도 힘쓰고 있으며 이 분야에 대한 영양사의 역할이 증대되고 있다
기숙사급식	·기관부설 기숙사 ·연수원 및 훈련기관	·대학기숙사 및 독신자 아파트근로자 포함 ·연수원, 캠프수련장, 연수생의 대상급식	·같은 연령의 비슷한 일을 하고 있는 집단을 대상으로 한다. ·모든 집단 급식소는 비영리로 이익을 목적으로 하지 않고 있다 ·1일3식 제공 (일요일도 급식) ·영양 관리 면에 제약을 많이 받음 ㄱ.같은 시간에 많은 인원이 동시에 식사할 수 있어야 한다. ㄴ.회사 자체의 행사나 학교의 학사 일정표를 고려하여 식단을 작성해야 한다.

자료: 사단법인 대한 영양사회, 급식관리 지도서 1993.

4. 단체 급식소의 운영 형태

(1) 단체 급식소의 운영 형태

단체급식의 운영형태에는 여러 가지가 있으나 크게 나누면 직영과 위탁운영으로 나눈다. 1980년대 중반까지는 산업체, 병원, 학교 등 대부분의 단체급식소는 직영에 의한 비영리로 운영되어 왔으나 고객의 요구 증가, 경영전문화 및 경제적인 여러 이유로 1980년대 말에 위탁급식 형태가 처음 등장하여 최근 위탁급식의 비율은 비약적으로 증가하고 있다.

(2) 단체 급식소의 운영 형태별 특성

가. 급식소 직영의 특성

우리나라의 단체급식은 1980년대까지는 회사나 학교 등에서 직영형태로 주로 운영하여 왔으며 이는 급식시설 및 인력, 구매 등 전반적인 사항을 자체에서 총괄하며 직접 운영하는 방식이다.

이 방식은 급식관리, 위생 및 영양관리가 철저해지고 급식시설의 설치목적이 그대로 적용될 수 있다는 장점이 있는 반면, 고용이 비교적 안정되어 있어 작업의 의욕이 떨어지고 서비스의 결여, 조리기술 및 개선의 향상이 부진해 질 수 있으며, 인건비의 연공식으로 경비절감을 기대하기 어려운 단점이 있다(최풍운・정문영, 1999).

나. 급식소 위탁운영의 특성

위탁경영이란 호텔, 레스토랑, 병원, 사업체, 학교 등의 단체 급식기관이 급식 전문 업체와 일정한 계약을 체결하고 이에 따라 급식업무의 전부 또는 일부를 대행해 주는 것으로(박문옥・서민자, 2007) 위탁경영의 장점으로는 첫째, 모든 면에서 지출을 절감시킨다. 둘째, 과학적 경영으로 운영비가 절감된다. 셋째, 교육과 훈련에 의한 소수인원으로 관리 하므로 전문 관리층의 임금지출이 적어진다. 반면에 단점으로는 첫째, 개인 급식업체에서 발생하는 사소한 문제를 소홀히 다룰 경우가 있다. 둘째, 영양관리에 문제가

있을 수 있다. 셋째, 영양교육과 급식서비스에 문제가 생길 수 있다. 넷째, 만기 전 계약 파기의 경우가 발생할 수 있다. 다섯째, 위탁 경영자를 잘못 선택하면 원가상승의 결과를 가져올 수 있다.

다. 경영방식에 의한 차이점

국내 단체급식 시장은 최근 각 기업의 경영 합리화와 업종 전문화의 추세에 따라 근로자 급식의 전문 위탁율이 늘고 있는 가운데 그 시장이 날로 확대되어 가고 있다.

직영방식과 위탁운영의 차이점을 살펴보면 다음과 같다 <표2-3> (최풍운·정문영, 1999)

<표2-3>경영방식에 의한 차이점

구 분	직 영	위 탁 운 영
경제성	- 인건비 상승에 따른 인원 재배치 곤란 - 생산성대비 상대적 고임금 - 단일 식당 운영에 따른 제한적 cost절감 - 전담팀 및 지원시설 설치 불가능	- 인력의 효율적 재배치로 직접 인건비 절감 - 인력의 전문화, 단순화로 생산성 의지속적 향상도모 - 전문점 및 각종 지원시설의 활용을 통한 cost down
인적자원 관리	- 장기 근무에 따른 노령화, 매너리즘화 - 제한적 승진 기회로 인한 근무의욕 감퇴	-전문화된 교육program에 의한 인재 양성 -전문인력체제 확립으로 자기계발 동기부여 -전문가로서 중•장기 개인비젼 공유 -인력관리 관련업무 부담해소
운영관리	- 제한된 menu운영 - 식당운영 전반에 대한 전문성결여로 운영 - 비경쟁적 운영에 의한 서비스정신 결여	-해외 선진기술의 도입으로 차원 높은 급식 서비스제공 -메뉴개발 전담팀 운영으로 다양한 메뉴 제공 -급식 운영전담팀의 최신운영skill 적용 -고객 감동의 친절한 서비스 제공
위생 및 건강관리	- 위생 및 안전관리 체계 미흡 - 체계적인 영양관리 한계 - 건강관리 system 결여	- 전문강사에 의한 완벽한 위생 및 안전관리 체계 확립 - 질병예방, 영양지도program구축 영양관리 system도입 - 건강관리 system 도입, 건강생활 정보제공

제3절 선행연구

1. 급식의 속성요소에 관한 선행연구

(1) 급식품질

품질이란 용어는 실무자나 학자들 사이에서 중요하게 인식되어 널리 사용되고 있지만 정의 하는 사람의 관점과 접근 방법 또는 연구 목적에 따라 아주 다르게 해석되고 있다. 품질은 상대적인 것이므로 어떤 단일한 개념에 의한 정의로 모든 이에게 적용하지 못한다(이장로·김창수,1993).

품질(Quality)이란 제품이나 서비스가 고객의 기대에 지속적으로 충족되거나 능가될 수 있는 능력을 말한다. Nelson(1970)에 의하면 품질은 2개의 범위로 구분되는데 이들 품질은 제품의 구매 이전에 소비자가 판단 할 수 있는 속성으로서의 탐색적 품질(search quality)과 구매 후에 소비과정에서 판단 할 수 있는 경험적 품질(experience quality)이 있다. 탐색적 품질은 색상, 스타일, 가격, 느낌, 견고함, 냄새 등의 속성을 포함하며 경험적 품질은 기호나 내구성, 구매 후 만족 등을 포함하게 된다. 그러므로 급식 품질은 급식소를 이용하는 과정에서 평가하는 경험적 품질의 특성이 강하다.

급식에 있어 품질은 음식에 있어서의 품질과 이것을 조합시킨 식사로서의 품질로 나누어진다. 음식의 품질은 양과 질(맛, 온도, 색, 질감)에 의해 평가되고, 식사의 품질은 음식을 조합시켰을 때의 양, 맛, 색의 균형, 식판(Tray)에 놓인 식기나 식당 등 식사환경도 함께 평가된다(이진미, 1995).

급식소의 목적에 부합하며 고객의 기대를 충족시킬 수 있는 양질의 음식과 서비스를 제공하는 것은 모든 급식소의 성패를 좌우하는 중요한 관건이 된다. 이를 위해 급식 경영자는 식사의 품질표준 개발과 품질표준의 실행, 제공되는 식사의 품질 및 양의 통제 등과 같은 과정을 수행하여야 한다. 또한 급식 경영자와 급식소 종사원 모두가 품질표준에 대해 분명히 이해하고 지속적으로 품질표준을 추구한 때에만 계속적으로 일정한 품질을 유지

할 수 있으며 고객의 만족을 기대할 수 있게 된다(대한영양사회, 2000).

Dube(1994)는 급식소에서 제공되는 서비스 품질을 음식의 질, 음식의 온도, 대기시간, 음식을 제공하는 종업원의 태도, 메뉴를 제시하는 종업원의 태도, 종업원의 공손함, 서비스의 신뢰도 등의 7가지로 구분하여 소비자의 만족도를 조사하였다. 그 결과 음식의 질이 소비자 만족도에 가장 큰 영향을 끼쳤다고 보고하였다. 이와 같이 급식소 이용자들의 급식 품질에 대한 요구도가 증가함에 따라 식사의 품질, 메뉴의 선택권 등에서 상업성급식의 개념을 접목하여 고객중심의 급식서비스로 전환하여야 한다.

(2) 위생상태

급식산업에서의 위생관리란 안전한 음식을 고객에게 제공하기위한 중요한 관리업무이며, 급식에서의 위생관리의 대상은 식품의 조리 및 취급, 조리장의 위생시설, 조리용 기구 및 용기, 급식종사원의 개인위생이 모두 해당된다. 따라서 급식소에서 위생관리업무를 훌륭하게 수행하기 위해서는 급식 생산 단계별 위생관리, 식품취급자 즉, 급식종사원의 개인 위생관리, 그리고 급식시설 설비 위생관리의 3가지 측면에서 관리 체계가 확립되어져야 한다. 철저한 위생관리를 통해서 식중독으로 인한 사회 경제적 손실을 줄일 수 있으며, 또한 위생관리가 생산된 음식의 품질확보를 위한 기본적인 전제 조건이 된다는 것을 알 수 있다. 특히 최근에는 단체 급식소에 HACCP(Hazard Analysis Critical Control Point :식품위해요소 중점관리기준) 적용이 제도화 됨에 따라 위생관리의 중요성이 더욱 커지고 있다(김혜영, 2005).

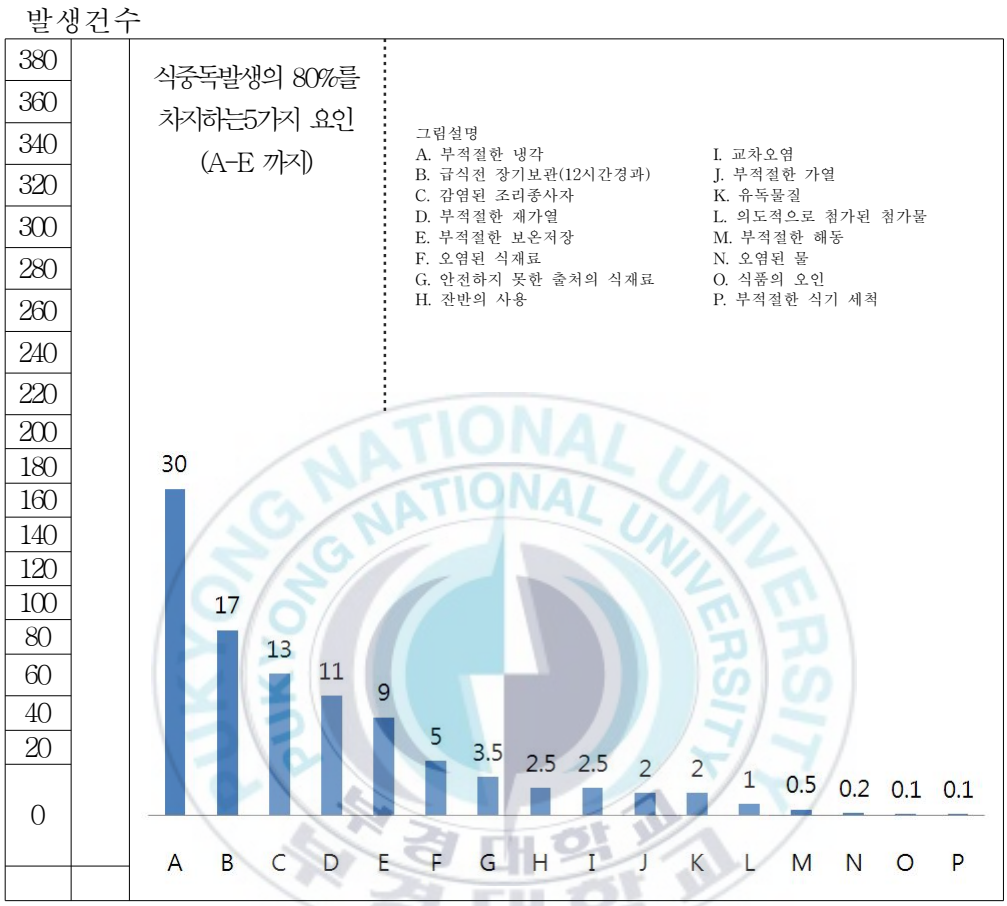
HACCP시스템은 원료 생산, 수확, 운반, 제조, 가공, 보관, 유통, 판매, 및 최종 소비에 이르기 까지 발생할 수 있는 생물학적 화학적, 물리적 위해요인을 각 단계에서 과학적으로 분석하고 특히 이들을 최종제품에 결정적으로 위해를 줄 수 있는 공정 등에서 효과적이고 효율적이며 과학적으로 관리하는 수단을 강구하여 사전 관리함으로써 식품의 안전성을 확보하기 위한 조직적인 자주 위생관리 체계이다. 즉, HACCP에 의한 관리방식은 최

종 검사 대신에 원료의 입고부터 제조공정, 출하에 이르기 까지 위해 발생률을 사전에 예방하는 것을 목표로 위해에 관련된 중요한 관리점을 관능검사 및 계측기기에 의한 공정관리에 바탕을 둔 감시를 하고 그 데이터에서 벗어나는지를 여부를 해석하여 그 결과를 기록하는 방법이다(류경. 1997). 우리나라에서는 지난 1995년 식품위생법에 도입하여「위해요소중점관리기준」으로 번역하여 사용되고 있다. 이 시스템은 잠재적인 위해를 제거하기 위한 예방 프로그램으로서 미국에서는 1960년대 이후부터 급식산업에 적용해 오고 있다.

Byun(1992)은 소비자가 음식점을 선택 할 때 고려하는 중요한 요소에 위생이 포함되어 있다고 보고하고 있으며 Denise(1993)는 소비자의 만족도가 급식소 종업원의 복장의 청결 및 식기의 청결성 등 위생에 의해 영향을 받는다고 하였다.

단체 급식시설에서 식품을 잘못 취급하여 일어나는 식중독에 영향을 주는 요인들을 보면 부적절한 냉각, 급식 전 식품의 장기보관 , 감염된 조리종사자, 부적절한 재 가열 및 부적절한 보온 저장 등을 들 수 있으며 미국의 급식시설의 경우에는 이러한 다섯 가지 요인들이 전체 식중독발생의 80%정도를 차지하고 있다고<그림2-2> 보고 되고 있다(김종규, 1997).

<그림2-2> 급식시설에서의 식중독 발생요인



<표2-4> 식중독 발생현황

(연도별 식중독 발생현황)

구분 \ 연도	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
건수(건)	55	81	94	119	174	104	93	78	135
환자수(명)	1,584	2,797	2,942	4,577	7,764	7,269	6,406	2,980	7,909
환자수/건(명)	28.8	34.5	31.3	38.5	44.6	69.8	68.9	38.2	58.6

<표2-5>연도별 규모별 식중독환자현황

	1998		1999		2000		2001		2002		2003	
	건수	환자수	건수	환자수	건수	환자수	건수	환자수	건수	환자수	건수	환자수
계	119	4,577	174	7,764	104	7,269	93	6,406	78	2,980	135	7,909
300명 이상	2	675	3	1,752	5	2,669	4	2,031	0	0	4	1,750
100-299명	9	1,305	10	1,634	14	2,153	11	1,916	7	1,221	18	2,952
50-99명	15	961	29	1,957	15	1,007	16	1,146	9	616	25	1,768
49명 까지	93	1,636	132	2,421	70	1,440	62	1,313	62	1,143	88	1,439

<표2-6> 연도별 섭취장소별 식중독 발생현황

연도별 / 섭취 장소별	1999		2000		2001		2002		2003	
	건수	환자수	건수	환자수	건수	환자수	건수	환자수	건수	환자수
	174	7,764	104	7,269	93	6,406	78	2,980	135	7,909
가정집	26	396 (5.1)	12	206 (2.8)	5	90 (1.4)	7	117 (3.9)	7	81 (1.0)
음식점	71	2,056 (26.5)	25	803 (11.0)	34	1,075 (16.8)	29	586 (19.7)	46	1,441 (18.2)
숙박 시설	3	114 (1.5)	2	78 (1.1)	2	111 (1.7)	-	-	-	-
집단 급식소	53	4,600 (59.2)	43	5,670 (78.0)	41	4,792 (74.8)	16	1,392 (46.7)	67	6,130 (77.5)
회사. 공장등	9	377 (4.9)	3	56 (0.8)	5	209 (3.3)	7	586 (19.7)	18	1,509 (19.1)
학교	27	3,444 (44.3)	30	4,792 (65.9)	35	4,487 (70.0)	9	806 (27.0)	49	4,621 (58.4)
기타	17	779 (10.0)	10	822 (11.3)	1	96 (1.5)	-	-	-	-
기타※	19	544 (7.0)	22	512 (7.1)	9	290 (4.5)	26	885 (29.7)	15	257 (3.3)
불명	2	54 (0.7)	-	-	2	48 (0.7)	-	-	-	-

※기타: 등산 및 야외, 행사장, 장례식장 등

자료: 식품의약품 안전청 (2004)

<표2-4>에서와 같이 연도별 식중독 발생현황(1995-2003년)을 보면 식중독 발생건수와 환자수가 1995년 이후 급한 상승세를 보이다가 1999년 최고점에 도달한 다음 2002년 까지는 감소하였다. 이때의 감소는 2002년 월드컵 대비 위생교육 및 감시의 효과로 평가 되고 있으며, 그 이후 2003년에 들어 다시 상승선을 나타내고 있다(김혜영, 2005). <표2-5>의 연도별 규모별 식중독 발생현황과 <표2-6>에서는 섭취 장소별 식중독 발생현황을 살펴보면 회사나 공장 등의 산업체에서 발생하는 발생건수나 환자수가 2003년에 들어서면서부터 큰 폭으로 증가함을 알 수 있다.

단체급식 시설에서 위생상태가 중요하다는 것을 기존의 연구논문에서도 언급하고 있다. 임현숙·양일선·차진아(1999)는 병원급식 서비스의 품질특성 중에서 가장 중요시 되는 특성은 음식의 위생이나 식기와 쟁반의 청결성과 같은 위생과 관련된 요인으로 음식의 외양이나 식단 선택과 같은 요인들보다 더 중요하게 인지되고 있다는 것을 밝혀 내었다. 또한 국내 사업체 급식에서도 식기류의 청결, 음식의 위생등과 같은 청결요인이 가장 중요시 되고 있는 것으로 나타나(류은순, 1994) 급식 이용자들은 급식의 위생적인 면 즉, 음식의 위생, 신선도 및 식기와 쟁반의 청결성과 같은 청결요인을 매우 중요하게 인식하고 있음을 알 수 있다.

(3) 급식서비스

급식산업에서 서비스란 상품이기도 하고 동시에 서비스이기도 한 '총체적인 상품'을 전달하는 것으로 Rouffaer(1991)는 정의 하고, G.O.S model을 통해 3가지 요소로 구성된 서비스 개념을 제시 하였다. 그 하나는 객관적으로 측정할 수 있는 서비스 요소로 서비스 발생장소, 환경, 종업원, 시설, 장식 등이고 다음은 주관적으로 측정 가능한 요소로 고객과 서비스 제공자 사이의 상호 관계 속에 감지되는 서비스의 핵심 요소인 대화, 이미지, 분위기, 광고 등이며 세 번째 요소는 상품이다. 고객은 자신의 문화적 배경, 경험요소, 상황적인 변수에 따라 서비스의 3요소 중 강조점이 달라짐으로 고품질의 서비스 제공을 위해서는 고객의 물리적인 요구와 함께 심리적인 기

대 요구에 대한 통찰력이 필요하다고 주장하였다.

양질의 급식서비스란 음식과 서비스의 두 가지 측면에서 고객들이 기대하는 수준을 만족 시킬 수 있도록 함을 의미하며(양일선, 1996) 모든 종류의 산업에 있어서 경쟁을 이기고 성공 할 수 있는 주요인은 고객 중심의 서비스(Customer Service)를 얼마나 철저하게 실현 시켰느냐에 달려 있다고 하였고, Martin(1986)은 고 품질 서비스는 급식소의 성공적 운영을 위한 필수 요소로서 서비스의 질은 서비스 진행과정 및 종업원 능력의 효과적 결합에 의해 향상 될 수 있다고 하였다. 서비스 진행과정은 서비스와 관련된 기술체계를 의미하는 것으로 서비스의 흐름, 서비스의 적시성, 소비자와 급식소 간의 의사소통 및 소비자의 피드백 등의 요소가 포함되며 종업원의 능력은 종업원의 태도, 목소리, 재치, 친절성 및 문제 해결능력 등의 요소로 구성 된다고 하였다. 흔히, 학자들은 우리의 급식산업을 환대산업(Hospitality Industry)의 한 부분으로 분류한다. 이는 우리의 급식 산업도 바로 서비스 산업임을 의미한다. 서비스는 만져질 수 없으며 , 저장 할 수 없으며, 복잡하고, 즉시 수행되고, 정형화되지 않는 다양성의 속성을 지니고 있다고 하였다. 또한 서비스는 서비스 제공자와 고객 상호관계에서 일어나는 고객의 경험임으로 잘못될 경우 결점에 대한 회복(Recall of Defects) 이 불가능 하고, 생산과 동시에 소비가 됨으로 무결점주의(Zero Defects)를 목표로 하여야 하며, 따라서 서비스를 제공하는 종업원의 역활과 훈련이 매우 중요하다고 강조 하였다(이진미, 1995).

급식산업에서 고객이 접할 수 있는 서비스 영역은 음식에만 국한된 것이 아니며 음식 외에 음식이 제공되는 급식점이나 음식점의 시설, 서비스를 제공하는 종업원 및 환경에 이르기 까지 매우 다양하다는 것을 인지해야 될 것이다.

Green(1993)은 급식점 이용고객은 음식뿐만 아니라 편리함(Convenience), 서비스의 신속성(Speed Of Service), 품질(Quality), 영양정보(Nutrition Information)등에 관심을 가지고 있으며 이러한 서비스 속성들은 단체급식에 중요한 영형을 미치고 있다고 보고하고 있다.

(4) 급식시설

단체 급식소에서의 급식시설은 공간 접근성과 청결성, 편의성 등의 물리적 환경요인에 의해 고객만족과 방문의도에 영향을 미치는 주요한 변수로 여겨지고 있다. 일반적으로 고객은 감정적인 측면에서 물리적 환경 대하여 반응하며(Mehrabuian & Russell, 1974), 감정적 센세이션을 불러일으키는 경향이 있으며, 이로 인하여 많은 연구자들이 물리적 환경, 즉 서비스 스케이프를 품질을 나타내는 지표로서 언급하고 있다(Ward, Bitner & Barnes, 1992; Baker, 1998; Aubert-Gamet & Cova, 1999; Baker, Parasuraman, Grewal & Voss, 2002). 서비스 케이프는 서비스기업의 물리적 환경을 설명하기위하여 많이 사용되는 용어로서, 서비스 스케이프는 Bitner(1992)에 의해 공조환경, 공간 레이아웃, 그리고 신호 및 상징물로 구분하였다. 공조환경에는 색깔, 조명, 온도, 소음, 냄새, 음악과 같은 요소가 포함되는데 이는 고객의 오감에 영향을 줄 수 있는 요소로서 고객의 환경에 대한 반응뿐 아니라 환경에 대한 지각에 영향을 미친다고 할 수 있다. 공간 레이아웃은 건물의 디자인, 기구 배치, 서비스 이동 프로세스의 필요에 의해 배치된 가구 등이 포함되며, 신호 및 상징물에는 레스토랑의 분위기를 형성하는데 사용된 시각적 심볼과 서비스가 제공되는 시간 동안 고객에게 방향을 제시하는 것들이 포함된다(Bitner, 1992; Ingrid, 2004; 조우제, 2004).

이러한 물리적 서비스 환경을 구성하는 요인은 Bitner(1992)가 언급한 세 가지 서비스 케이프 요인 이외에도 연구대상 및 시기에 따라 여러 가지 구성요인으로 변화되고 있음을 볼 수 있다.

국내의 연구 역시 서비스 스케이프 요인 또는 물리적 서비스 환경이 고객이 인지하는 서비스 품질 또는 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 평가하고 있는데, 김광근・김형섭・장경수(2002)는 호텔레스토랑의 서비스 스케이프 요인을 실내 공조환경, 실내 인테리어, 청결성, 좌석의 안락성, 공간배치 및 기능으로 구분하여 고객만족에 미치는 영향에 대하여 연구한다. 또한 이형룡・왕상・김태구(2003)은 호텔식당의 물리적 서비스 환경을 구성하는 요소로 오락성, 공간성, 쾌적성, 청결성, 편의성, 심미성으로 구분하였으며, 이 중 오락성 요인을 제외한 나머지 요인들이 서비스 품질에 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 또한 이러한 서비스 품질은

고객만족에 유의한 영향을 미치고 있음을 분석하였다.

1) 공조환경

급식소에서의 환경역시 중요한 여러 가지 서비스 스케이프를 포함한다고 할 수 있는데, 급식소의 공조환경, 즉 온도, 습도, 조명과 같은 환경이 중요한 의미를 갖는다고 할 수 있다. 서비스 스케이프 요소 중 시각적인 측면에서 볼 때 색, 조명, 공간 및 기능이라는 측면에서 바라볼 수 있는데, 색깔의 경우 서비스 스케이프 요소 중 가장 눈에 띄는 요소 중 하나라고 할 수 있는데(Ingrid, 2004), 이러한 색에 관련된 요인들은 개인의 감정에 영향을 미치기 이전에 인지적 프로세스 과정을 거쳐 마음속에 하나의 그림을 형성하게 된다고 언급하고 있다.

조명 역시 공간에 대한 개인적 정의와 품질에 대한 판단을 내리는데 직접적으로 영향을 미치는 요소로서, 이는 고객의 공간에 대한 물리적, 감정적, 심리적인 측면에 대해서 깊은 영향을 미친다(Kurtich & Eakin, 1993). 또한, 음악과 조명 수준은 레스토랑에 있어 매우 중요한 공조환경 요인으로 작용하는데, 음악의 템포와 볼륨은 레스토랑에서 고객의 행동에 영향을 미친다고 알려져 있다.(Milliman, 1986).

2) 공간배치와 기능성

서비스 물리적 환경은 고객의 목적과 욕구를 만족시켜주기 위하여 존재하는 환경이기 때문에 이러한 환경에 대한 공간 배치 및 배치의 적절성은 매우 중요한 요소라 할 수 있다.

공간적 요소 역시 서비스 환경에서 그 안의 종업원과 고객의 움직임을 좌우하는 요소가 될 수 있으며, 동선을 형성하는데 중요한 역할을 담당한다. 또한 천장의 높이가 높으면 보다 더 풍부한 공간감을 형성하는 반면 낮은 천장은 안락함과 포근함과 관계가 깊다고 알려져 있다(Ching, 1996) 이러한 모든 요소들은 특정 서비스 스케이프에 대한 감정적 반응과 판단에 앞서 고객의 마음속에 하나의 그림을 그리는데 도움이 된다고 볼 수 있다(Ingrid, 2004)

공간배치는 기계설비, 시설, 가구 등의 배열방식, 이들의 크기와 형태, 그리고 이들이 공간적으로 얼마나 적절하게 배치되었는가의 관계를 말하며, 기

능성은 고객이 자신의 원하는 목적을 달성하고 성과를 성취하는데 이러한 공간 배치가 얼마나 용이하게 기능하게 되었는가를 뜻한다고 볼 수 있다. 이러한 공간배치와 기능성은 과업이 복잡하거나 시간적 제약이 있을 경우 중요성이 높아지게 된다는 특징이 있다(조우제, 2004). 이러한 공간설비는 레스토랑의 서비스 스케이프 요소 중 하나로서, 전체적인 서비스 질에 유의한 영향을 미치며(변광인· 조우제, 2006), 만족도에 영향을 미치기도 한다(Lucas, 2004).

공간배치와 기능성은 중요한 역할을 한다고 기술한 바 있으나, (Hoffman, Kelly and Chung, 2003)의 연구에 의하면 일단 완성된 건물에서의 디자인과 공간배치는 고객에게 미치는 영향은 쉽게 고칠 수 없는 부분이기 때문에 첫 단계에서 디자인할 때부터 많은 관심을 가져야 된다고 언급하고 있다. 이와 같이 급식소 이용에 환경적인 요소로 각종 시설물 들이 갖추어져야 한다.

최근 급식산업의 내적 외적인 환경이 변화됨에 따라 단체급식 시설에서도 기존의 경험 의존적이고 직관적인 경영방식에서 벗어나 보다 과학적이고 효율적인 관리의 필요성이 부각되고 있다. 특히 업무의 특성상 노동 집약성이 매우강한 단체 급식시설의 경우 최근의 경제기류인 품질향상, 경쟁심화, 비용절감요구, 물가상승, 인건비상승 등의 요구에 따라 효율적으로 경영해야 할 필요가 더욱 커지고 있다. 효율적인 급식경영은 적정한 시설, 설비조건과 체계적으로 계획된 작업시스템 하에서 숙련된 작업원이 개개의 작업을 효과적으로 수행할 때 비로써 얻어 질 수 있으며, 급식관리자는 생산성을 향상시키고 적정수준으로 유지하기 위하여 전반적인 급식 작업을 과학적으로 분석, 계획하고 통제해야 할 책임을 지고 있다. (Brown, M.J.and Hoover,L.W.1990)(양일선, 1990)

2. 급식만족에 관한 선행연구

만족이란 개념은 일반적으로 고객이 상품이나 서비스를 경험한 후의 선호와 비선호의 정도에 대한 사후 구매 구성개념으로서 인식 되어 오고 있

다(Woodside, Frey & Daly, 1989). 만족은 구매이전의 기대와 구매후의 지각된 성과 사이의 지각된 불일치의 반응으로서(Oliver, 1981), 어떻게 기대가 생성되고 이러한 기대가 고객의 소비경험에 의해 얼마만큼 영향을 받느냐를 이해하는 것은 기업에 있어서는 매우 중요한 일이라 하겠다.

우리나라 산업체 근로자들도 그 동안 식품산업 및 외식산업의 발달에 따라 수준 높은 음식과 서비스를 접하게 되고 급식에 대한 질적인 향상에 대한 요구도 증가하였다.

Dube(1994)는 급식소에서 제공하는 서비스 품질을 음식의 질, 음식의 온도, 대기시간, 음식을 제공하는 종업원의 태도, 메뉴를 제시하는 종업원의 태도, 종업원의 공손함, 서비스의 신뢰도 등의 7가지로 구분하여 소비자의 만족도를 조사 하였다. 그 결과 음식의 질이 소비자 만족도에 영향을 끼쳤으며, 종업원의 공손함 및 대기시간이 그 다음으로 소비자 만족도에 영향을 끼쳤다고 보고 하였다. 이와 같이 피 급식자는 식사의 양과 질뿐만 아니라 시설, 식단 그리고 서비스에 대한 기대가 충족 되어야만 만족 할 수 있다.

David와 Ronald(1990) 는 급식소에서 제공되는 서비스에 대한 만족도를 증가시키기 위한 다이아몬드 모델을 제안하였다. 이 모델은 4개의 단위로 구성되는데, 첫째 단위는 고객을 직접 대하는 일선 종업원들이다. 이들은 판매와 서비스 제공을 할뿐 아니라 소비자들이 만족스러운 서비스를 경험하게 함으로써 미래의 구매를 유도하는 역할을 하게 한다. 둘째 단위는 일선 종업원들을 감독하는 지배인들이다. 이들은 종업원들이 소비자를 대하는 과정에 대한 기준을 마련하고 이 기준에 근거하여 일선 종업원들을 평가하고 지도한다. 셋째단위는 서비스의 질에 잠재적인 촉진제 혹은 저해제가 될 수 있는 시설 즉, 서비스 환경이다. 넷째단위는 전반적인 조직이다. 조직의 정책, 과정, 의사소통, 보상체계에 따라 소비자 지향적인 서비스 문화가 형성되기도 하고 반대되는 서비스 문화가 형성되기도 하므로 이들 각 단위는 훈련과 조직 발달 실습을 통해 소비자의 만족도를 증가시키는데 기여한다. 급식만족에 있어서 피급식자는 시설, 식단, 식사의 양과 질, 그리

고 서비스에 대한 기대가 충족되어야만 만족 할 수 있다. 급식산업에서 소비자가 접할 수 있는 영역은 음식에만 국한된 것이 아니며 음식 외에 음식이 제공되는 급식소나 음식점의 시설과 서비스를 제공하는 종업원 및 여러 환경에 이르기까지 매우 다양하다. 소비자가 급식소에서 인지하고 경험할 수 있는 영역은 넓으며 따라서 소비자는 음식에만이 아니라 다양한 많은 영역에서 기대할 수 있다.

고객만족도 평가는 고객만족 경영의 노하우이며 종합적인 고객만족의 성과를 측정하고 평가하는 척도이다. 개발된 고객 만족도 평가도구를 이용하여 고객의 만족과 불만족 요인을 분석하여 핵심 개선방안을 제시하여 급식소의 고객만족도 수준을 지속적으로 향상시켜 나가야 한다.

우리나라의 산업체 급식소의 고객만족에 대한 연구로 급식소의 급식평가(이명애 등,1996), 급식소의 만족도 조사(장미라·곽동경, 1996), 산업체 급식소 영양사들의 직무 만족도, 직무 특성에 관한연구(양일선 등, 1997)등이 있다. 산업체급식소 근로자를 대상으로 한 급식서비스 질에 대한 연구를 살펴보면, 장미라·곽동경(1996)의 연구에서 근로자가 불만인 것으로 나타난 급식소 운영특성은 음식의 맛, 식당의 환경 및 위치 등이었고, 근로자가 만족하고 있는 급식소 운영특성은 영양적으로 균형 된 다양한 식단의 제공 등으로 나타났으며, 김신자와 김명애(2000)의 연구에서는 적당한 1인 분량, 식당의 조명밝기에 만족 하는 것으로 나타났고, 선호메뉴의 제공, 식사불만의 신속한 처리에 대해서는 불만족 하는 것으로 나타났다.

위탁급식 전문 업체의 고객만족 측정도구의 개발을 연구한 결과에 따르면 39가지 급식서비스 품질특성 항목들의 기대도와 만족도에 대한 격자도를 제시한 결과 기대도는 높으나 만족도는 낮은 급식품질 특성항목은 선호메뉴의 제공, 메뉴가 품절되지 않음, 배식 시 대기시간이 길지 않음, 식당의 충분한 좌석 수, 아침메뉴의 제공, 소음 등으로 나타나 이들 항목에 대한 중점관리가 요구되었다. 또한 전반적인 고객만족도에 영향을 주는 주된 변수는 음식의 간, 급식에 대한 불만이나 고충에 대한 신속한 처리, 음식의 외관, 주 반찬과 부 반찬의 조화, 계절음식의 제공, 식기의 위생, 배식시간

의 대기시간이 길지 않음 등의 순서로 고객만족도에 영향을 주는 가중치가 높았다고 보고되었다(한경수, 1997).

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY
부경대학교

제3장 연구조사방법

제1절 연구모형 및 가설 설정

1. 연구모형

본연구의 연구모형은 이론적 배경을 통하여 <그림3-1>과 같이 도출 되었으며 연구 문제는 다음과 같다.

<그림3-1> 연구모형

2. 연구가설

산업체 급식소에서 급식 속성이 급식만족에 미치는 영향에 관해 검증하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다. 급식의 속성 요소 즉, 급식의 품질, 위생상태, 급식시설, 급식서비스가 최상으로 제공되면 급식만족에 양의 영향을 미치는가를 살펴보고자 한다.

가설1. 급식 속성의 품질이 급식만족에 양의 영향을 미칠 것이다

가설2. 급식 속성의 위생상태가 급식만족에 양의 영향을 미칠 것이다

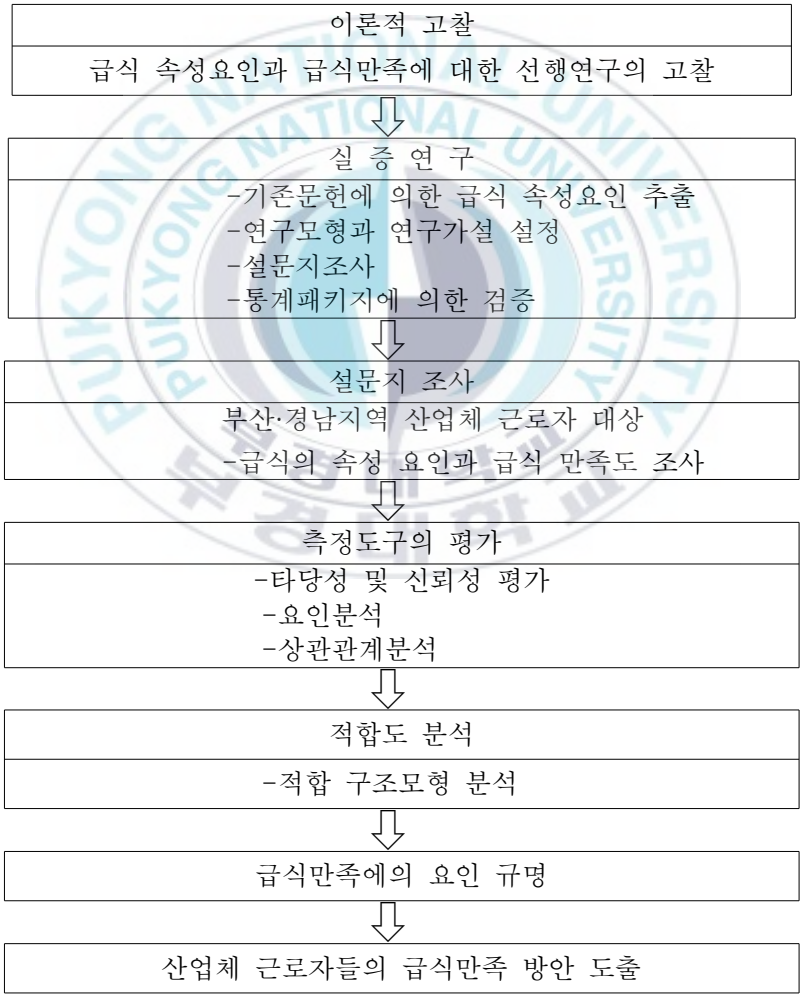
가설3. 급식 속성의 급식서비스가 급식만족에 양의 영향을 미칠 것이다

가설4. 급식 속성의 급식시설이 급식만족에 양의 영향을 미칠 것이다.

3. 연구의 흐름도

본 연구의 내용은 연구의 목적에 따라 다음의 흐름으로 전개되도록 계획하였다.

<그림3-2> 연구의 흐름도



제2절 조사 표본의 설계 및 예비 조사

1. 조사 표본의 설계

본 연구의 조사 대상은 부산경남에 소재하고 있는 산업체를 대상으로 하였다. 설문 조사는 2007년 10월 11일부터 10월31일까지 산업체의 현장을 돌며 실시하였으며 설문지는 20개 업체의 500여명을 대상으로 440부를 배부하고 412부를 회수하여, 불성실한 응답을 한 설문지를 제거한 389부를 대상으로 통계 처리하였다.

2. 설문지의 설계

설문지 문항의 구성은 급식의 속성인 급식품질, 위생상태, 급식서비스 및 급식시설, 급식만족에 대한 질문을 간결하고 함축적인 문장을 사용하여 설문지를 작성하였다. 본 조사 설문지의 문항은 급식 속성을 측정하기 위해서는 급식품질 2개 문항, 위생상태 4개 문항, 급식서비스 3개 문항, 급식시설 3개 문항으로 구성하였다. 그리고 급식만족을 측정하기 위한 3개 문항으로 구성하였으며 일반사항에 관한 질문은 8개 문항으로 구성하였다. 그리하여 최종적으로 설문지에 사용된 문항 수는 23개 문항이었다.

3. 설문지의 구성

본 연구의 실증 분석에 이용된 설문지의 내용과 구성은 다음과 같다.첫 번째 평가 기준인 급식의 속성 중 급식품질을 측정하기 위하여 설문은 2개 문항을 이용하였으며, 문항 번호를 A1, A2로 표시하여 5점 등간 척도를 이용하였다. 그리고 급식의 속성 중 위생 상태를 측정하기 위해서 설문은 4개 문항을 이용하였으며, 문항 번호를 B1, B2, B3, B4로 표시하여 5점 등

간 척도를 이용하였다. 또한 급식의 속성 중 급식서비스를 측정하기 위해서 설문은 3개 문항을 이용하였으며 문항 번호를 C1, C2, C3로 표시하여 5점 등간 척도를 이용하였으며 급식의 속성 중 급식시설을 측정하기 위해서 설문은 3개 문항을 이용하였으며, 문항 번호를 D1, D2, D3로 표시하여 5점 등간 척도를 이용하였다.

급식만족을 측정하기 위해서 설문은 3개 문항을 이용하였으며, 문항 번호를 E1, E2, E3로 표시하여 5점 등간 척도를 이용하였으며, 그리고 응답자의 인적사항과 일반적인 급식의 특성을 파악해 보기 위한 설문은 8문항으로 구성하였으며, 문항 번호를 F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7, F8로 표시하여 명목 척도를 사용하였다.

<표 3-1> 설문지의 측정척도

대상	설문내용	문항수	측정도구
일 반 사 항	조사 대상자의 일반사항	8	명목척도
급 식 속 성	급 식 품 질	2	리커드 5점 척도
	위 생 상 태	4	리커드 5점 척도
	급식 서비스	3	리커드 5점 척도
	급 식 시 설	3	리커드 5점 척도
급 식 만 족	급 식 만 족	3	리커드 5점 척도

이상과 같이 설문 조사 항목은 급식품질, 위생상태, 급식서비스, 급식시설, 급식만족 등 5개 요소로 구성 되었으며, 그리고 인적사항 및 급식의 특성 문항을 포함한 설문지는 총 23개 문항으로 구성되었다. 위의 내용을 요약한 것이 다음의 <표 3-2>이다.

<표 3-2> 설문지의 구성

변수명	문항명	각 설문 문항의 주요 내용	비고
급식품질	A1	음식 재료의 질	
	A2	음식 재료의 신선도	
위생상태	B1	식당 내 청결상태	
	B2	종사원의 복장과 외모	
	B3	손 세척 장소	
	B4	음식의 위생상태	
급식서비스	C1	종사원의 친절도	
	C2	신속한 배식시간	
	C3	배식시간의 정확성	
급식시설	D1	충분한 좌석확보	
	D2	식당 내 조명밝기	
	D3	냉난방 상태	
급식만족	E1	메뉴의 다양성	
	E2	급식의 만족도	
	E3	급식불만에 대한 대처능력	
인적사항	F1	성별	
	F2	연령	
	F3	학력	
	F4	결혼여부	
	F5	현재의 직무	
	F6	급식소 이용회수	
	F7	급식소 이용경험	
	F8	급식소 운영형태	

4. 연구 가설의 검증 방법

부산경남지역 산업체에 있어서 급식의 속성요소인 급식품질, 위생상태, 급식서비스, 급식시설 그리고 급식만족 사이의 관계를 분석하기 위하여 구조 방정식 모형(Structural Equation Modeling, SEM)을 통해 이들의 관

계를 검증하였다. 가장 최근에 개발된 구조 방정식 모형 분석을 위한 프로그램인 AMOS 4.0 통계 패키지를 사용하여 검증하였다.

구조 방정식 모형은 연구자가 설정한 변수들 간의 인과 관계에 대한 모형을 검증하기에 가장 적합한 기법으로 종래의 회귀 분석(Regression Analysis)이나 경로 분석(Path Analysis)과는 달리 모형 내에 측정 오차를 고려해 줄 수 있고, 또한 측정 변수뿐만 아니라 이론 변수까지도 포함하므로 훨씬 폭넓은 방법이다(손종호, 2001). 이러한 구조 방정식 모형을 통해 실제 자료와 연구자의 모형을 비교하여 모형이 실제 자료에 얼마나 부합하는지를 검증하고자 한다. 구조 방정식 모형을 이용하여 분석할 경우 얻을 수 있는 중요한 점은 모형의 전반적인 적합도를 평가할 수 있고 적합도가 결여되었을 경우에는 모형에서의 문제점을 찾아 낼 수 있다.

본 연구에서는 부산경남지역 산업체에 있어서 급식의 속성, 운영형태, 급식만족의 속성을 요인화 하기 위하여 변수들 사이의 기존 관계를 설정하고, 그 관계가 성립하는지에 대한 여부를 검증하기 위해서 확인 요인 분석(Confirmatory Factor Analysis : CFA)을 실시하였다.

이론모형이 경험 자료에 얼마나 잘 맞는가를 전체적으로 검증하는 방법은 카이제곱(x2) 값, 기초 적합 지수(Goodness-of-Fit Index: GFI), 잔여 오차 평균 지수(Root Mean Square Residual : RMR), 근사 원소 평균 자승 잔차(Root Mean Square Error of Application : RMSEA), 수정 적합 지수(Adjusted Goodness-of-Fit Index: AGFI) 및 비교 적합 지수(Comparative Fit Index : CFI), 표준 적합 지수(Normed Fit Index : NFI), 그리고 간명 기초 적합 지수(Parsimony-Adjusted GFI : PGFI), 간명 표준 적합 지수(Parsimony-Adjusted NFI : PNFI) 등이 있다.

카이제곱(x2) 값은 어떤 모형에 의해 재생된 상관 행렬이 실제 관찰된 상관 행렬과 유의하게 다른 여부를 나타내 주는 지수로서 자유도에 비해 작을 경우 제안된 모형은 경험적 자료에 적합한 것으로 판정한다. 그렇지만 카이제곱(x2) 값은 측정 변수들에 정규성이 있을 경우 표본의 크기에 매우 민감하게 반응하는 특성을 가지고 있기 때문에 표본의 크기가 200 이

상이고 검증의 대상이 되는 모형이 이론적 배경이 뒷받침되어 있다면 공분산 행렬이 부합되지 않는 정도를 가늠하는 참고 지표로 사용하고 검정 통계량으로 적용하지 않도록 권장되고 있다.

기초 적합 지수(GFI)는 주어진 모형이 전체 자료를 얼마나 잘 설명하는지를 나타내는 지표로서 표본의 크기가 200 이상인 경우에는 적합도지수가 0.80 이상이면 모형에 큰 문제가 없다고 볼 수 있고, 0.90 이상이면 모형이 상당히 양호한 것 이라고 볼 수 있다(이순묵, 1990). Jöreskog & Sorbom (1987)은 기초적합지수(GFI)를 회귀 분석 결과치인 다중 상관 자승치와 유사하게 해석하였다. 이 지수는 표본의 크기에 구애받지 않으며 정규성에서 다소 이탈하더라도 별 문제가 되지 않지만 적합도의 기준도 명확하지 않다. AGFI에 관한 연구는 별로 없으나 보통 0.90 이상이면 좋은 모형이라고 볼 수 있으며, 대체적으로 기초 적합 지수(GFI)보다 작으며 GFI가 AGFI보다 높은 관계가 성립된다고 본다. 그러나 정보시스템분야 등에서는 GFI와 AGFI가 0.8보다 크면 모형의 적합도가 좋다고 볼수 있는 적절한 척도로서 간주되기도 한다(Ezezadi-Amoli & Farhoomand, 1996). 표본의 크기가 상당히 큰 제안 모델을 기각시키는 카이제곱(x2) 값의 한계를 수정하기 위해 개발된 지수가 RMSEA로 값이 0.05 ~ 0.08의 범위를 보일 때 수용할 수 있는 것으로 간주된다. 정승렬외2인(2006)은 “RMSEA 값이 0.10 이하이면 자료를 잘 적합시키고, 0.05 이하이면 매우 잘 적합시키고, 0.01 이하이면 가장 좋은 적합도이다”라고 하였다.

요인 간 평균 차이 혹은 잔여 오차 평균 지수(RMR)는 측정을 통해 획득된 상관 자료의 행렬과 모집단 상관으로 재생산한 행렬간에 잔여 오차를 비교하여 개개의 상관 행렬 요소들이 평균적으로 얼마나 차이가 나는가를 보여주는 지수로서, 표본의 크기와 관계가 없다는 장점이 있다. 특히 모든 측정치의 값이 표준화되었을 경우 유용한 지수이며, 값이 0.05보다 적으면 이상적인 모형이라고 판정한다(손종호, 2001). 그 외에 표준 적합 지수(NFI)는 그 값을 0과 1사이만 가질 수 있으며, 이 지수는 자료의 수가 적은 경우에는 바람직하지 않은 영향을 받을 수 있다(이순묵, 1990).

연구 모형의 적합도를 판단하기 위한 이러한 여러 가지 지수들에 대해서 절대적인 기준은 없으며, 보통 여러 가지 지수들을 함께 고려하여 판단하게 된다(조현철, 2003).

제 3 절 변수의 조작적 정의

일반적으로 실증 연구를 위해서는 현상에 대한 계량적인 측정이 요구되며, 이러한 측정을 통해서만이 현상 속에 내재해 있는 특정 변수의 상태와 변수들 사이의 관계를 분석할 수 있다. 이를 위해 측정에 앞서 개념적 정의가 내려질 필요가 있다. 개념적 정의는 측정하고자 하는 속성을 명확히 한 것으로, 측정을 위해 사전에 개념적 정의를 명확히 하지 않으면 측정하려고 하는 개념을 측정하지 못하고 잘못된 개념을 측정하게 되는 오류를 범하게 된다는데 그 중요한 의의를 갖는다.

조작적 정의는 측정에 우선하여 정의된 개념적 정의를 보다 구체적인 형태로 표현하는 과정인데, 이는 실증 검증에 전제되는 측정 가능성과 직결된 정의이다. 이처럼 측정 가능성과 관련된 조작적 정의가 중요한 이유는 사회 과학 분야에서는 관찰이 불가능한 개념들을 많이 다루기 때문이다(채서일, 1996).

1. 급식 속성

급식 속성이란 단체급식 제공자가 급식 이용자들에 제공하는 다양한 서비스에 대한 근로자들이나 기타 급식 이용자들의 지각 정도를 의미한다. 본 연구에서는 급식 속성을 급식 제공자와 급식이용자 사이의 관계로 제한하고, 급식 속성을 해당 산업체가 제공한 각종 급식에 대한 급식이용자들의 지각 정도로 정의한다. 그리고 급식 속성을 측정하기 위해서 급식 속성을 급식품질, 위생상태, 급식서비스, 그리고 급식시설 등 4개 항목으로

분류하였다. 이 중 음식재료의 질과 신선도 등을 포함하는 급식품질은 2개 항목, 식당내의 청결상태와 종사원의 복장상태 등을 포함하는 위생 상태는 4개 항목, 그리고 급식소에서 이용객들에게 베푸는 친절도와 배식시간의 신속성, 그리고 정확성 등을 포함하는 급식서비스는 3개 항목으로 구성하였으며, 식당내의 조명상태, 냉난방상태 등을 포함하는 급식시설은 3개 항목으로 구성하였다.

이 항목들을 이용하여 '전혀 그렇지 않다'를 1점, '보통이다'를 3점, '매우 그렇다'를 5점으로 하는 리커트(Likert) 5점 등간 척도를 사용하였다.

2. 급식 만족

급식 만족은 급식이용자가 급식소를 이용 하면서의 평가에서 비롯된 고객의 긍정적인 감정 상태를 말한다. 본 연구에서는 급식 만족을 산업체 근로자들이 급식소에서 제공하는 급식관련 속성 등을 제공 받고 난 후 전반적인 만족의 정도로 정의하였다. 따라서 급식 만족도를 측정하기 위하여 근로자들이 산업체 급식소에서 제공하는 급식 메뉴의 다양성과 급식의 전반적인 만족도 및 급식불만에 대처 하는 능력을 포함하는 3개 항목으로 구성하였다.

이 항목들을 이용하여 '전혀 그렇지 않다'를 1점, '보통이다'를 3점, '매우 그렇다'를 5점으로 하는 리커트(Likert) 5점 등간 척도를 사용하였다.

3. 측정항목의 정의

급식 속성에 관한 측정항목은 <표3-3>과 급식만족에 관한 측정항목은 <표3-4>와 같으며 변수의 선행연구 측정항목은 <표3-5>와 같다.

<표3-3> 급식 속성에 관한 측정항목

이 론 변 수		측 정 변 수
급식 속성	급식품질	재료의질 음식의 신선도
	위생상태	식당내의 위생상태 음식의 청결 손세척의 위치근접 배식원의 복장과 외모
	급식서비스	종사원의 친절 배식시간의 정확성 배식의신속성
	급식시설	식당의 조명밝기 냉난방상태 충분한 좌석 확보

<표3-4> 급식만족에 관한 측정항목

이 론 변 수	측 정 변 수
급식만족	메뉴의 다양성 급식의 만족도 급식불만의 대처능력

<표3-5> 변수의 선행연구 측정항목

논 문 명	품질	위생 상태	서비스	시설	급식 만족
차영숙(2001)	○	○	○		
김명애 ·김신자(2000), 김미자(1999)	○		○	○	
김민정(2004)		○	○	○	
최풍운 ·정운영(1999)	○		○		
김신자(2000)		○	○		
장경옥(2005)	○		○		
유진(2005),백옥희(2003)	○		○	○	
이수현(2005)					○

제4장 실증 분석과 연구 결과의 해석

제1절. 기초 자료의 분석

1. 설문지 배부 및 회수 현황

본 연구의 조사는 부산 경남에 소재하고 있는 산업체에 종사하는 근로자들을 대상으로 실시하였다.

설문지 조사 기간은 2007년 10월11일부터 10월31일까지 근로 현장에서 440부를 배부하여 412부를 회수 하였다. 이 가운데 처음부터 끝까지 똑같은 형태의 응답을 하였거나 하나의 문항에 대하여 여러 개의 응답을 보인 경우에는 불성실하게 답변한 것으로 간주하여 이들 설문지는 제거되었다. 그리하여 최종적으로 통계 처리되어 분석한 설문지는 389부이었다.

2. 연구 표본의 인구 통계적 특성

본 조사에서 회수된 표본 대상 응답자의 일반적인 특성은 <표 4-1>과 같다. 그 내용을 요약하면 성별이 남자가 271명인 70%이고 나머지는 여자가 118명으로 30%를 차지하였다. 연령층 분포를 살펴보면 30세 이하가 100명으로 26% 이고 40세 이하가 155명으로 40%에 해당되며 50세 이하가 106명으로 27%이고 60세 이하가 25명으로 6%를 차지하였으며 60세 이상도 3명이나 되는 걸로 나타났다. 응답자들의 학력에 대해서는 고졸이하가 129명인 33%이고 전문대졸업자는 126명에 32%를 차지하였으며 대학졸업자는 119명에 31%, 기타가 15명에 4%로 나타났다. 결혼여부를 묻는 질문에는 기혼자가 253명에 65% 미혼자는 136명에 35%로 구성되었다. 그리고 근로자의 현재 종사 하고 있는 직업에 대해서는 전문직 22명에 6% 관리·경영직 53명에 14% 사무직 135명에 34% 서비스직 8명에 2% 생산·운

전・단순 노무직 116명에 30% 기술직 48명에 12% 연수생 2명에 1% 기타 5명에 1%로 구성되었다. 근로자의 급식소 평균이용 회수는 1일 1회 이용 하는 사람이 162명으로 42%이고 1일 2회 이용하는 사람은 무려 182명에 47%로 절반 가까이를 차지하고 있음 을 알 수 있고 심지어는 1일 3회 이용하는 사람도 26명에 7%나 차지하고 있어 기업의 복지 후생 중 근로자들의 급식만족이 중요한 부분임을 알 수 가있다. 1주일에 2~3회 정도 이용 하는 사람은 13명에 3%이고 거의 이용하지 않는다는 사람은 6명에 1%에 지나지 않았다.

근로자의 급식소 이용경험은 1년 미만이 58명에 15%이고 1~2년 동안 경험한 이용자는 75명이고 19%를 차지하고 있으며 2~5년 동안 이용한 사람은 109명에 28% 5년 이상 이용한 사람은 전체 1/3이 넘는 147명에 38%를 차지하는 것으로 나타났다. 급식소의 운영 형태를 묻는 질문에는 직영으로 운영 해 달라는 사람이 188명에 48%이고 위탁운영으로 주문한 사람이 170명 44%로 직영과 위탁운영이 거의 비슷하게 나타났음을 알 수 있다.

<표 4-1> 표본의 인구 통계적 특성

구 분		빈 도(명)	비 율(%)
성 별	남	271	70
	여	118	30
년 령	30세 이하	100	26
	40세 이하	155	40
	50세 이하	106	27
	60세 이하	25	6
	60세 이상	3	1
최종학력	고졸이하	129	33
	전문대졸	126	32
	대졸	119	31
	기타	15	4
결혼여부	기혼	253	65
	미혼	136	35
현재직무	전문직	22	6
	관리·경영직	53	14
	사무직	135	34
	서비스직	8	2
	생산직	116	30
	기술직	48	12
	연수생	2	1
	기타	5	1
급식소 이용횟수	1일1회	162	42
	1일2회	182	47
	1일3회	26	7
	1주일 2~3회	13	3
	거의 이용안함	6	1
급식소 이용경험	1년미만	58	15
	1~2년	75	19
	2~5년	109	28
	5년이상	147	38
급식소 운영형태	직영	188	48
	위탁운영	170	44
	기타	31	8

제 2 절 측정도구의 평가

1. 타당성 및 신뢰성 평가

산업체 근로자들의 급식만족에 있어서 급식 속성의 요소들에 대한 타당성을 알아보기 위하여 기존의 문헌 연구를 통한 급식 속성에 관한 주요 항목을 추출하여 요인 분석을 실시하였다.

조정 작업에서는 용어, 이해도, 정확도, 문장의 길이, 항목과 문항 수, 설문지의 디자인 등을 세밀하게 검토하였다. 설문지 개발의 노력을 통해 설문지의 타당성을 확보하고자 노력하였다.

설문지의 응답에 대한 일관성을 파악하기 위하여 응답에 대한 신뢰성 분석을 실시하였다. <표 4-2>와 같이 신뢰성을 분석한 결과 크론바하 알파 값이 급식품질은 0.8806, 위생상태의 경우에는 초기의 전체 문항에 대한 크론바하 알파 값은 0.8641이었으나 B3을 제거한 후의 값은 0.8721이었다. 급식서비스의 경우에는 크론바하 알파 값은 0.8489이었다. 급식시설의 경우에는 0.8180으로 나타났으며, 급식 만족은 0.8514로 나타났다. 본 연구에서는 문항의 일관성을 높이기 위하여 크론바하 알파 값의 기준치를 0.7로 설정하였다. 위생 상태에 있어서는 1개 문항을 제거하여 전체 설문지 문항의 신뢰성을 최대한 높였다.

<표 4-2> 신뢰성 분석의 결과

요인명		변수	문항 수	합계와의 상관 계수	Cronbach alpha
급식속성	급식품질	A1	2	0.8302	0.8806
		A2		0.7704	
	위생상태	B1	3(4)	0.7410	0.8721(0.8641)*
		B2		0.7400	
		B3		0.2573	
		B4		0.5911	
	급식서비스	C1	3	0.6633	0.8489
		C2		0.7871	
		C3		0.8071	
	급식시설	D1	3	0.8672	0.8180
		D2		0.7981	
		D3		0.5447	
급식만족		E1	3	0.8183	0.8514
		E2		0.8681	
		E3		0.5190	

* : 제거 전 Cronbach alpha 값

2. 요인 분석

요인 분석에는 탐색적 요인 분석과 확인 요인 분석이 있다. 탐색적 요인 분석은 일반적인 요인 분석으로서 관찰된 변수들의 상호 관계를 설명하는 잠재요인이 적절한 것인가를 찾는 것이다. 확인 요인 분석은 특정 가설을 설정하고 이것이 자료에서 관찰되는 관계를 어느 정도 잘 설명하고 있는가를 살펴보는 것이다(강병서, 2002).

본 연구에서는 신뢰성 분석의 결과 크론바하 알파 값이 낮은 문항을 제거한 후, SAS 9.1 통계 패키지를 이용하여 확인 요인 분석을 실시하였다.

확인 요인 분석의 결과는 <표 4-3>과 같다.

<표 4-3> 요인 분석의 결과

요인명	문 항	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5
급식품질	음식재료의 질	0.0630	0.1887	0.2599	0.1220	**0.8302**
	음식재료의 신선도	0.0713	0.2379	0.3068	0.1732	**0.7704**
위생상태	식당내 청결상태	0.4347	0.1558	**0.7410**	0.2143	0.0704
	종사원의 복장과 외모	0.4079	0.2163	**0.7400**	0.1971	0.1238
	손세척 장소	0.3807	0.1756	**0.2573**	0.1969	0.7780
	음식의 위생상태	0.4632	0.2784	**0.5911**	0.1847	0.2370
급 식 서비스	종사원의 친절도	0.2937	**0.6633**	0.3699	0.1254	0.1514
	신속한 배식시간	0.3551	**0.7871**	0.1437	0.1656	0.1187
	배식시간의 정확성	0.1988	**0.8071**	0.0662	0.2745	-0.0603
급식시설	충분한 좌석확보	0.1436	0.1572	0.0353	**0.8672**	0.0918
	식당내 조명밝기	0.1797	0.2323	0.3220	**0.7981**	0.0176
	냉난방 상태	0.2983	0.3638	0.2878	**0.5447**	0.2166
급식만족	메뉴의 다양성	**0.8183**	0.1925	0.1700	0.0780	0.1016
	급식의 만족도	**0.8681**	0.1894	0.1333	0.1456	0.1271
	급식불만에 대한 대처능력	**0.5190**	0.5066	0.2419	0.1929	0.3004

<표 4-3>에서 보는 바와 같이 5개 요인의 문항들이 적절하게 측정하고 있음이 증명되었다. 분석의 결과를 통해 확정된 요인은 5개로써 급식품질, 위생상태, 급식서비스, 급식시설, 급식만족으로 이름을 붙였으며, 확정된 요인들은 분석에서 가설 검증을 위하여 사용하였다.

3. 상관관계 분석

본 연구의 분석에 이용되는 각 요인들 사이의 관계성을 파악하기 위하여 요인들 사이의 상관관계 분석을 실시하였다. 이것은 가설 검증을 하기 전에 각 요인간의 기초적인 관련성을 파악하기 위한 것이다. 일반적으로 상관 계수의 절대 값이 0.2보다 작으면 상관관계가 없거나 무시해도 좋으며, 절대 값이 0.4 정도이면 약한 상관관계, 0.6이상이면 강한 상관관계로 볼 수 있다(정승환, 2001).

본 연구에서 사용되는 각 요인들에 대한 상관관계 분석 결과는 <표 4-4>와 같다. 결과에서 보는 바와 같이 급식품질과 급식만족 사이에는 0.825로 높은 상관관계를 보이고 있다.

<표 4-4> 상관관계 분석의 결과

구 분	급식 품질	위생 상태	급식 시설	급식 서비스	급식 만족
급식품질	1				
위생상태	** 0.727	1			
급식시설	** 0.655	** 0.674	1		
급식서비스	** 0.504	** 0.597	** 0.630	1	
급식만족	** 0.825	** 0.727	** 0.772	** 0.538	1

* 상관계수는 0.05 수준(양쪽)에서 유의
* * 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의

제 3 절 연구결과

1. 연구 모형의 적합도 분석 결과

부산경남지역 산업체에 급식의 속성, 운영형태, 급식만족 그리고 직무만족 사이의 관계를 분석하기 위한 가설 H1, H2, H3, H4 를 동시에 검증하기 위하여 구조 방정식 모형(Structural Equation Modeling, SEM)을 통해 이들의 관계를 검증하였다. 가장 최근에 개발된 구조 방정식 모형 분석을 위한 프로그램인 AMOS 4.0 통계 패키지를 사용하여 검증하였고, 그 결과는 <표 4-5>와 같다.

카이제곱(x2) 값은 958.613으로서 자유도(df)는 286으로 나타났다. 모형 적합도를 나타내는 지수 중 하나인 카이제곱(x2) 값을 자유도로 나눈 값(x2/df)의 권고 지수는 3이하이지만 실제 수용할 수 있는 값은 2.0에서 5.0 사이의 값이면 된다(정승렬, 2006). 따라서 본 연구의 x2/df의 값은 3.351로 나타나서 권고 지수에는 조금 미치지 못하지만 수용 범위 내에는 들어간다. 특히 카이제곱(x2)은 측정 변수의 다중 정규성을 전제로 하고 있고 표본의 크기에 민감하기 때문에 모형의 적합도 평가를 위한 절대적인 지수라기보다는 표본의 크기가 200 이상이고 검증의 대상이 되는 모형이 이론적 뒷받침을 가지고 있다면 참고 지표로만 사용하도록 권장하고 있기 때문에 중요한 것은 되지 못 한다.

절대 적합 지수 중 회귀 분석에서의 다중 결정 계수와 의미가 비슷한 GFI는 0.840으로 나타나서 일반적인 권고 지수인 0.9는 만족시키지 못하고 있으나, 정보 시스템 분야에 실제로 적용시킴에 있어서는 0.8보다 크면 모형의 적합도가 좋다고 볼 수 있는 척도로서 간주된다(Ezezadi-Amoli and Farhoomand, 1996)는 주장에 의하여 수용 기준에 포함될 수 있다. 또한 RMSEA는 0.078로 나타나 일반적 권고 지수 역시 수용 기준에 포함되었다. 증분 적합 지수 중 AGFI는 0.804로 권고 지수에는 미치지 못하나 실적 적용에 있어서는 0.8보다 크므로 수용기준에 포함시킬 수 있다.

(Ezezadi-Amoli and Farhoomand, 1996).

간명 적합 지수 중 PGFI는 0.684, PNFI는 0.742로 나타나 모두 권고 지수 내에 있다. 다만 절대 적합 지수 중 RMR은 0.088로 나타나 권고 지수인 0.05에 미치지 못하고, 증분 적합 지수 중 CFI는 0.884, NFI는 0.843으로 나타나 권고 지수인 0.9에 약간 미치지 못하는 것으로 나타났다. 그러나 본 연구가 탐색적인 성격을 많이 지니고 있고, 모형의 적합도를 다양한 지수를 가지고 평가한다는 것을 고려할 때 제안된 모형의 적합성이 전반적으로 크게 떨어지는 것은 아니므로 분석에는 무리가 없을 것으로 판단된다.

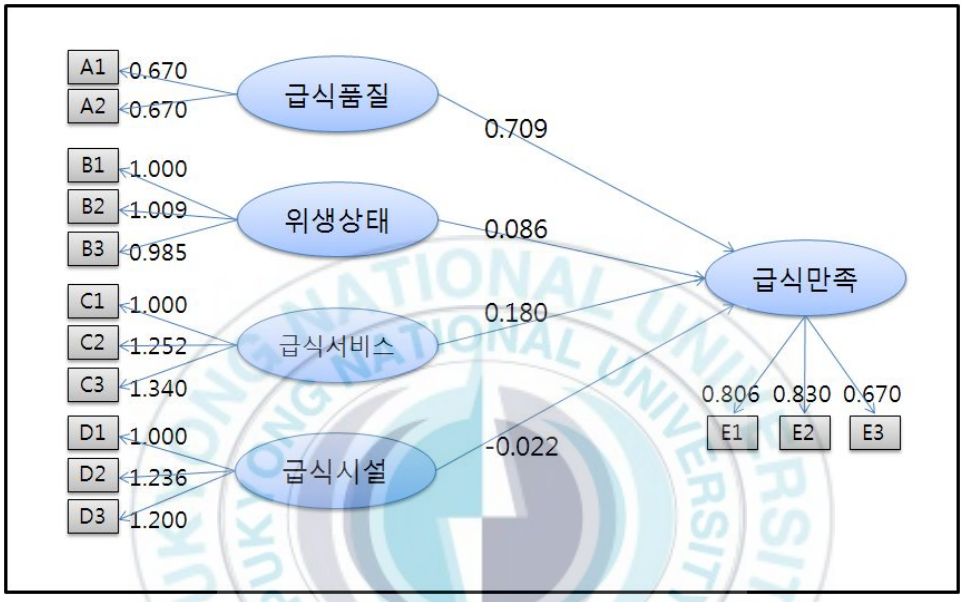
연구 모형에 대한 적합도에 대한 세부적인 결과를 보면 <표 4-5>와 같다.

<표4-5>연구 모형의 적합성 평가 결과

구분	적합도 지수	권고 지수 (수용기준지수)	분석 결과
절대 적합 지수	카이제곱(x^2) 값 자유도(df) p-value x^2/df	적을수록 바람직함 ≧ 0.05 ≦ 3.00, (2~5 사이)	958.613 286 0.000 3.351
	기초 적합 지수(GFI)	≧ 0.90 (≧ 0.80)	0.840
	잔여 오차 평균 지수(RMR)	≦ 0.05	0.088
	근사원소평균자승잔차(RMSEA)	≦ 1.00	0.078
증분 적합 지수	수정 적합 지수(AGFI)	≧ 0.90 (≧ 0.80)	0.804
	비교 적합 지수(CFI)	≧ 0.90	0.884
	표준 적합 지수(NFI)	≧ 0.90	0.843
간명 적합 지수	간명 기초 적합 지수(PGFI)	≧ 0.60	0.684
	간명 표준 적합 지수(PNFI)	≧ 0.60	0.742

AMOS 4.0 통계 패키지를 이용한 구조 모형의 분석에서 각 항목 및 요인들 사이의 관계는 <그림 4-1>에 표시되어 있다.

<그림 4-1> 구조모형분석결과



2. 연구 가설의 검증 결과

연구 모형에서 제시한 인과 관계에 있어서 채택과 기각의 기준이 되는 값은 t값이다. t값은 경로계수가 유의한지 판단하는 검정 통계량 값으로 모수에 대한 가설 검증시의 t값이 1.96이상일 때, α=0.05에서 유의하다는 것을 의미한다.

앞에서 살펴 본 구조 방정식 모형 분석 결과를 참고하여, 본 연구에서 설정한 급식 속성에 대한 급식 만족의 가설에 대한 검증 결과를 요약하면 다음과 같다.

H1 : 급식 속성 중 급식품질은 급식 만족에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2 : 급식 속성 중 위생상태는 급식 만족에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.
H3 : 급식 속성 중 급식서비스는 급식 만족에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.
H4 : 급식 속성 중 급식시설은 급식 만족에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.

<표 4-6> 급식 속성과 급식 만족 추정 결과

경로	경로계수	표준 오차	C.R.(t)값	p-value
급식품질⇢급식만족	0.709	0.074	9.561	0.000
위생상태⇢급식만족	0.086	0.082	1.044	0.297
급식서비스⇢급식만족	0.180	0.056	3.218	0.001
급식시설⇢급식만족	-0.022	0.065	-0.344	0.731

급식 속성과 급식 만족의 결과를 <표 4-6>에서 보듯이 급식 속성 중 급식품질과 급식서비스는 급식 만족에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으나 위생 상태와 급식시설은 급식 만족에 유의하지 않는 것으로 나타났다. 급식 속성 중 특히 급식품질이 급식 만족에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 사실은 급식 속성에 대한 근로자들의 만족도를 높이기 위해서 산업체 급식소에서는 음식 재료의 질을 한층 높이고 계절에 따라 음식의 신선도를 적정온도로 유지하여 급식의 품질을 향상 시키는 것이 필요함을 나타낸 것이다. 또한 급식서비스 부분에 있어서 종사원의 친절도, 배식시간의 신속성과 정확성 등의 노력도 필요함을 알 수가 있다. 따라서 가설 H1와 가설 H3는 채택되었고, 가설 H2와 가설 H4는 기각되었다.

3. 분석 결과의 요약

본 연구의 목표는 크게 세 가지로 구분할 수 있다.

첫째는 부산 경남지역 산업체 근로자들의 급식 품질과 급식 만족간의 관계를 검증 하는 것이었다.

둘째는 부산 경남지역 산업체 급식소의 위생 상태와 급식만족과 급식만족 간의 관계를 검증하는 것이었다.

셋째는 부산 경남지역 산업체 급식소의 급식서비스와 급식만족간의 관계를 검증 하는 것이었다.

셋째는 부산 경남지역 산업체 급식소의 급식시설과 급식만족간의 관계를 검증 하는 것이었다.

본 연구에서 수행한 가설 검증의 결과는 <표 4-7>에 요약되어 있다.

<표 4-7> 연구 가설의 검증 결과 요약

구분	가 설	채택/기각
H1	급식 속성 중 급식품질은 급식만족에 양의 영향을 미칠 것이다	채택
H2	급식 속성 중 위생 상태는 급식만족에 양의 영향을 미칠 것이다	기각
H3	급식 속성 중 급식서비스는 급식만족에 양의 영향을 미칠 것이다	채택
H4	급식 속성 중 급식시설은 급식만족에 양의 영향을 미칠 것이다	기각

제 5 장 결 론

제1절. 연구 결과의 요약 및 시사점

본 연구는 부산 경남지역 산업체의 급식의 속성 요소인 급식품질과 위생상태, 급식서비스, 급식시설 그리고 급식만족의 구조적 관계에 대해서 실증 분석하였다.

우선 부산 경남지역 산업체에 대한 선행 연구를 비롯하여 급식의 품질, 위생상태, 급식서비스, 급식시설 그리고 급식만족에 대한 기존 문헌 연구를 하였고, 이들 문헌 연구를 이론적 배경으로 산업체에 근무하고 있는 근로자들을 대상으로 실증 연구를 하였다.

본 연구의 자료 분석은 사회 과학 분야에서 널리 사용되고 있는 SAS 9.1 통계 패키지를 이용하여 빈도 분석, 요인 분석, 신뢰성 분석, 상관관계 분석 등을 실시하였고, AMOS 4.0 통계 패키지를 이용하여 연구 모형의 적합도를 분석하였다. 또한 선행 연구를 바탕으로 연구 모형과 가설을 설정하고 이를 검증하기 위한 실증 분석을 실시하였다. 실증 분석의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 급식 품질과 급식서비스의 급식 만족에 대한 추정 결과를 보면 급식품질과 급식서비스는 급식 만족에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 위생 상태와 급식시설에 대한 급식 만족에 대한 추정 결과를 보면 위생 상태와 급식시설은 급식 만족에 유의하지 않는 것으로 나타났다.

연구의 결과를 종합해 본다면 산업체 급식소의 운영에 있어서 급식품질과 급식서비스가 근로자의 급식만족에 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 산업체 근로자들에게 현재 보다 향상된 급식 품질이 제공되고, 좋은 급식 서비스가 근로자들에게 제공된다면 이것을 통하여 급식 만족에 긍정적인 방

향으로 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 이러한 특성을 가진 본 연구의 결과가 제시하는 시사점은 다음과 같다.

첫째, 급식의 속성 중 급식품질과 급식서비스는 급식 만족에 양(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 급식 속성 중 급식품질이 급식 만족에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이연정(2006)의 연구 논문인 경주지역 고등학교 급식을 대상으로 한 중요도-만족도 분석에서도 가장 중요시하는 속성이 메뉴의 다양성, 음식의 품질, 음식의 맛, 음식의 향 및 간, 온도 등으로 나타나 서비스 요인 보다는 음식 품질 그 자체에 대하여 많은 중요성을 기대하고 있는 것으로 분석 되었다. 이러한 사실은 급식의 속성에 대한 근로자들의 만족도를 높이기 위해서 산업체 급식소에서는 음식재료의 질을 개선하여야 하고 음식의 신선도를 적절하게 유지하여 항상 맛있는 음식이 제공 되어 져야 할 것이다. 둘째, 급식소 종사원 들은 근로자에게 친절하여야 하며 근로자들의 작업시간과 휴게시간의 적절한 조화를 위해 배식시간을 정확하게 지키고 신속하게 배식을 하여 근로자들의 즐거운 식사 시간을 가질 수 있도록 배려하여야 한다.

중소기업 근로자들의 급식 속성인 급식품질과 위생상태 그리고 급식서비스, 급식시설이 급식만족에 어떤 영향을 미치는가에 해결책을 얻는 것을 목적으로 실시된 본 연구의 종합적인 결론은 다음과 같다.

선행연구 중에서 병원급식소의 고객 만족도를 측정하는 요소 (류은순, 1994)는 음식의 품질(영양, 맛, 신뢰성, 간)보다 급식서비스의 특성(청결, 식단의 다양성, 친절성 등)을 더 중요하게 간주하고 있는 것으로 나타났으나 본 연구에서는 산업체 급식소에서 제공하는 급식 속성 중 급식품질과 급식서비스는 근로자들의 급식만족에 영향을 주는 것으로 나타났으며, 급식품질은 급식만족에 영향을 미치는 가장 중요한 요소로 나타났다. 그리고 급식 속성의 구성 차원 중 위생 상태와 급식시설은 근로자들의 급식만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 사실을 종합해 본다면 산업체 급식소의 운영자는 근로자들의 급식을 만족시키기 위해서 우수한 음식

재료의 질과 신선도를 유지하여 음식을 제공하여야 하며 종사원의 복장과 외모 그리고 친절에 관한 교육을 강화하고 작업시간과 휴게시간을 엄수할 수 있도록 배식 시간을 철저히 지키고 오래 동안 배식을 기다리지 않게 신속하게 배식이 이루어 질 수 있도록 급식서비스를 중점적으로 관리해야 할 것이다.

제 2 절 연구의 한계 및 향후의 연구과제

산업체 근로자들의 급식만족이 기업의 경영활동에 아주 중요한 위치에 있다. 오늘날 근로자의 급식은 단순히 공복을 채우는 역할만을 하는 것이 아니고 근로자들의 복리후생에서 우선적으로 해결하여야 할 부분이다. 따라서 본 연구는 산업체에서 제공하는 급식 속성들이 급식만족에 어떤 영향을 미치는가에 대한 연구모형을 제안하고 이에 대한 실증 분석을 통해 몇 가지 만족할 만 한 연구결과를 보여주고 있다. 그러나 본 연구는 이론적 실증적 연구의 상당한 기여에도 불구하고 몇 가지 한계점과 문제점을 지니고 있으며 향후에 행해져야 할 연구 과제를 간략하게 제시하면 다음과 같다.

첫째, 일반적으로 급식소 경영에 있어서 급식의 품질도 중요하지만 위생상태 또는 급식시설도 급식만족의 중요한 요소임에도 불구하고 본 연구결과 급식의 속성 요소인 위생 상태나 급식시설이 근로자의 급식만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 이는 향후 연구방법이나 이론의 후속전개로 계속 연구 되어져야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 산업체 근로자의 급식 속성 중 급식품질과 급식서비스가 급식만족에 중요한 변수로 연구결과가 나타났으나 본 연구가 산업체 근로자의 급식 속성 요소인 급식품질과 위생상태, 급식서비스, 급식시설들이 급식만족에 미치는 영향에 관한 연구 방법이나 이론의 전개가 일반화되기 위해서는 향후 본 연구에 대한 후속 연구도 계속 되어져야 할 것이다.

감사의 글

“천재는 노력하는 자를 이기지 못하고 노력하는 자는 즐기는 자를 이기지 못한다”는 말이 있다. 나는 과연 공부를 하면서 얼마나 노력을 했으며 공부를 얼마나 즐기며 했는지 내 자신에게 묻고 쉽다. 비단 이번에 시작했던 공부가 아니라 하더라도 천재는 아니었기에 매사에 얼마나 노력을 하고 얼마나 그 일에 미쳐 즐기며 살아 왔는지...
한창 공부해야할 젊었던 나이에는 워낙 병약한 몸이라 늘 건강과 병마와 싸워야 해서 또래의 나이에 해야 할 공부를 놓치고 그동안 살다가 살다가 가슴 한구석에 늘 뭔가를 채워야겠다는 생각 때문에 늦게 공부를 시작하여 이렇게 졸고를 내게 되었습니다.

늦은 나이에 공부한다며 많은 분들이 시간과 건강을 생각하라며 원망도 듣고 한편으로는 감히 쉽게 할 수 없는 일을 시작 했다는데 대한 부러움도 사고해서 참으로 갈등을 많이 했습니다.

처음 논문을 쓸려고 했을 때에는 많은 분들이 힘들고 어려우니 건강과 나이를 생각해서 만류하는 분들도 많았습니다만 두려움 반 기대 반으로 늦은 나이에 시작한 공부이니 만큼 뭔가 해보고 싶다는 생각과 먼 훗날 나의 아이들인 시완이나 혜진이 에게 아빠로써 의 제대로 된 모습을 보여주고 싶다는 일념으로 시작 했습니다.

먼저 이 논문이 완성되기 까지 항상 사랑스럽게 곁에서 건강을 챙겨 주며 늦게 시작한 공부가 무사히 마칠 수 있도록 걱정을 많이 한 저의 아내에게 무엇보다도 고맙고 사랑한다고 전하고 싶고 끊임없는 관심으로 한번도 마다하지 않고 만 학도를 지도해 주신 김 하균 교수님께 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.
 그리고 통계를 도와주신 경제학과 박철형 교수님과 논문심사에 충고를 아끼시지 않으셨던 이재정교수님 염창선교수님, 또 자구, 문맥 하나하나 심지어는 여백 맞추는 것 까지 도와준 송동효 선배와 많은 시간을 함께 하지 못한 대학원 2006학번 동기들, 그리고 늦게까지 일하고 있는데 혼자

책가방 들고 학교 간다고 나서 뒤가 항상 부끄러워 제대로 말도 못 했는데 세무법인 삼보 가족들 모두들 그동안 미안 했고 고맙다고 전하고 싶습니다.

그리고 설문조사를 도와주었던 주위의 많은 분들과 만학의 학생을 조마조마 살얼음 같은 마음으로 2년 동안 학업생활을 지켜 봐 주신 주위의 모든 분들에게 감사의 말씀을 전합니다.

다만 아쉬움이 있다면 좀더 일찍 공부를 시작 하지 못했나 하고, 논문정리를 하면서 깊이 있게 학문에 접근했는지, 그리고 열의를 가지고 많은 연구를 했는지를 생각 하면 아직도 자료가 부족하고 자꾸 뒤가 돌아다 봐 집니다.
속담에 빨리 가려면 혼자서 가고 멀리 가려면 동행해서 같이 가라는 말이 있습니다. 지나온 시간을 돌이켜 보면 나 혼자가 아닌 주위 분들의 많은 격려와 성원으로 함께 동행 해주었기에 긴 시간을 어려움 없이 무사히 마칠 수 있지 않았나 생각 합니다.

끝으로 졸고를 도와주신 많은 분들에게 다시 한번 고개 숙여 감사의 말씀 전합니다.

2007년 12월 논문을 마치며
박 창 식

참고 문헌

강경석 (2006), “산업체 단체급식 종사자의 직무 만족도에 관한 연구,” 영산대학교 경영대학원 석사학위 논문.

강병서 (2002), “인과분석을 위한 연구방법론,” 무역경영사.

곽동경 (1995), “급식산업에서의 품질경영,” 국민영양 3, 18-23.

곽동경 (1988), “급식관리 위탁경영의 동향,” 국민영양 (1.2), 4.

김광근・김형섭・장경수 (2002), “호텔 레스토랑의 서비스 스케이프가 고객만족에 미치는 영향,” 관광경영학회 16(3), 1-22

김미자 (1999), “단체급식의 서비스품질과 고객만족의 상관성에 관한연구,” 외식경영연구, 2(2).

김민정 (2004), “대학구내식당의이용실태및급식서비스에대한 만족도조사,” 연세대학교 생활환경대학원 석사학위논문.

김용희. (2001), “학교급식영양사의 직무만족도에 관한 연구-대구지역을 중심으로,” 영남대학교 환경대학원 석사학위논문.

김숙희 (2007), “단체급식 경영관리,” 대왕사.

김신자 (2000), “업무형태별 근로자의 급식서비스품질에 대한 만족요인 분석,” 동덕여자대학교 산업대학원 석사학위논문.

김신자 (2000), “사업체 급식서비스품질의 업무형태별 만족요인분석,” 한국조리과학회지,16(5), 437-444.

김종규 (1997), “식중독 발생의 사례를 통해 본 집단급식의 문제점 분석,” 한국식품위생안전성학회지, 12(3), 240-253.

김태희 (2001), “국내외 위탁급식 산업의 현황과전망,” 국민영양, 16-27

김혜영 (2005), “최신 단체급식,” 도서출판 효일.

대한영양사회 (1988), “집단급식소 운영실태 파악을 위한 조사결과,” 국민영양, (7.8), 28-36.

류 경 (1997), “Cook/Chill 시스템을 이용한 고등어 조림의 HACCP 레스피 개발 및 생산과정의 품질평가,” 한국조리학회지, 13(5), 592-601.

류은순 (1994), “환자가 바라는 우리나라 영양서비스에 대한 만족도 및 요구도 조사,” 대한 영양사회 심포지움 자료집, 27-52.

박문옥·서민자 (2007), “급식산업의 현황과 사업 다각화에 따른 조리사의 직무개발에 관한 연구,” 장안논총, 27(2), 89-105.

배수원 (2006), “교육서비스 품질, 학생만족, 관계품질, 그리고 행도의도의 구조적 관계에 대한 실증적 연구,” 부경대학교 대학원 박사학위논문.

백옥희 (2003), “근로자의 성별 및 업무형태에 따른 산업체급식의 품질관리평가,” 중앙대학교 대학원 식품영양학과 석사학위논문.

변광인·조우제 (2006), “패밀리 레스토랑의 물리적 환경변수에 따른 외식소 비자의 품질평가와 만족,” 한국식생활문화 학회지. 21(1), 51-56

손종호 (2001), “가상대학의 시스템품질이 사용자 성과에 미치는 영향에 관한 실증 연구,” 경성대학교 대학원 박사학위 논문.

양일선 (1990), “급식의 작업관리,” 국민영양, 9-15.

양일선 (1996), “급식경영 전략과 기업의 경쟁력 강화,” 대한 영양사회 심포 지움 자료집, 117-133.

양일선·이진미·차진아·윤정신 (1997), “병원·학교·사업체급식소 영양사의 직무만

족, 직무특성, 및 조직 몰입성 상관관계 분석," 대한영양사회 학술지, 3(1), 9-22.

양일선·차진아 (2001), "급식경영학," 교문사.

유 진 (2005), "대전충남지역 근로자의 식생활 실태 및 급식서비스 만족도," 대전대학교 대학원 식품영양학과 석사학위논문.

이명혜·류은순·강현주·류경 (1996), "부산경남지역 산업체급식소의 급식평가 연구," 한국식생활문화학회지, 11(3), 409-420.

이보숙·이영순 (1989), "단체급식에 의한 식단 분석 및 계절별 식품공급 의 비교," J. Food & Nutr, Hanyang Women's Junior College 3 p29-47.

이순묵 (1990), "공변량구조분석," 성원사.

이연정 (2006), "고교급식의 서비스품질에 대한 중요도와 만족도에 관한 연구-경주지역을 중심으로," 한국식생활문화학회지, 21(2), 154-160.

이영란 (1987), "산업체 단체 급식소의 관리개선을 위한 실태조사," 연세대학교 교육대학교 석사학위 논문.

이장로·김창수 (1993), "은행 서비스 품질의 평가 및 측정에 관한 실증연구," 마케팅 연구 8(2), 164-188.

이진미 (1995), "단체급식산업에서의 서비스관리," 국민영양, 14-17.

이진실 (1999), "서울지역고등학생의 급식만족도 분석, 한국조리과학회지," 15(6) p626-632.

이화숙·장명희 (2005), "강원도 지역 학생들의 학교급식에 대한 만족도조사," 한국식품영양학회지, 18(3) 175-191.

이형룡·왕상·김태구 (2003), "호텔 양식당 서비스의 물리적 환경에 의해 지각된

서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향," 관광연구 17(2), 177-197

임현숙·야일선·차진아 (1999), "병원급식서비스 품질에 대한 환자 만족도 및 요인 분석," 대한영양사회 학술지 5(1), 29-47

장경옥 (2005), "급식서비스에 대한 실태분석," 건국대학교 행정대학원 석사 학위논문.

장미라·곽동경 (1996), "사업체급식소 근로자의 근로서비스 질에 대한 만족도 조사," 국민영양 2(1), 81-91.

장혜자 (1995), "대학 급식소의 성공적인 운영을 위한 필수 관리요소 평가 및 급식 관리기준 개발," 연세대학교 대학원 박사학위 논문.

정승렬 · 강영신 · 이춘열(2006), "전자상거래에서의 지각된 위험의 분류 및 측정도구 개발에 관한 연구," 정보시스템연구, 15(1), 228.

정승환 (2002), "호텔기업의 정보화가 서비스 품질과 경영 영향," 세종대학교 박사학위논문.

조우제 (2004), "외식소비자의 물리적 환경지각이 서비스 품질평가에 미치는 영향-호텔레스토랑의 물리적 환경변수를 중심으로," 한국조리학회지, 10(1), 203-213

조현철 (2003), "구조 방정식모델 SIMPLIS and AMOS," 석정.

차영숙 (2001), "사업체 단체급식소의 운영방식에 따른 이용고객의 급식서비스 인식도 조사 및 영양사의 업무영역평가," 연세대학교 생활환경대학원 석사 학위논문.

최윤정 (1999), "병원급식의 선택 식단제 시행이 단체급식 만족에 미치는 영향," 연세대학교 대학원 석사학위논문.

최풍운·정문영 (1999), "직영 위탁경영에 따른 단체급식의 서비스 질 차이에 관한

연구," 지역연구 8(2).

채서일 (1996), "사회과학조사방법론," 학현사.

한경수 (1997), "위탁급식 전문 업체의 고객만족 측정연구의 개발 및 평가," 연세대학교 대학원 박사학위논문.

한정혜 (1999), "위탁급식 전문 업체 급식관리자의 직무만족도에 영향을 미치는 제요인," 동덕여자대학교 산업대학원 석사학위논문.

Thomas D. Ricca (2002), "단체급식 서비스 형태의 발달 과정과 최근 경향," 국민영양, 12, 26-29

Aubert-Gamet, V. & Cova, B.(1999), Servicecapes from modem non-places to posmodern common places , Jounal of Business Research,44, 62-81

Baker, J. (1998), Examining the informational value of store environment, in Sherry, J. (Ed). Servicecapes: The concept of place in contemporary market, NTC Business Books, Lincolnwood, IL, 55-79. "patient satisfaction with foodservices." Jounal of the American Dietetic Assocation, 94(4), 394-398

Baker, J. & Parasuraman, A., Grewal, D. & Voss, G. (2002), The influence of multiple store environment cues on perceived merchandise value and partonage intentions, Jounal Marketing, 66(April), 120-141

Becker,W.A.(1989), Contractual food service : Pros and cons. Camping Magazine. 61 : 25-27,

Bitner, M. J. (1992), "Servicecapes : The impact of Physical Surroundings on Customers and Employees" Jounal of Marketing 56(2), 57-71

Brown, M.J.and Hoover,L.W.(1990), Productivity measuerment in foodservice past acomplishments a future alternative. J.Am. Diet. Assoc. 90(70, 973).

Ching, F. (1996), Architecture : form, space and order, Van Nostrand, New York

David, L. S, and Ronald, P. C (1990), “Hitting the long ball for the customer,” Training and Development J.

Dube, L. Trudeau, E. and Belanger, M. C (1994), “Determining the complexity of paitent satisfaction with foodservice,” J. Am. Diet. Assoc, (4) :393-401.

Etezadi-Amoli, J. and A. F. Farhoomand(1996), “A Structural Model of End User Computing Satisfaction and User performance,” Information and Management, 30, 121-130.

Green, C.G. (1993), "Using customer survey to develop marketing strategy in college/university foodservice", Jurnal of College & University Foodservice,1(1), 39-51.

Herzberg, B, R. Mausner & B. Synderman,(1959), The Motivation to Work, NY, John Wiley & Sons, 53-62.

Hoffman, K. D., Kelly, S. W. & Chung, B. C. (2003), "A CIT investigation of servicecape filures and associated recovery strategies," The Jurnal of Service Marketing 17(40), 322-340

Ingrid,Y.L. (2004), "Evaluating a Servicecape : The effect of cognition and emotion." Hospitality management 23,163-178

Joreskog, K. G. and D. Sorbom.(1993), LISREL 8th User's Reference Guide, Chicago: Scientific Software International, 51-68.

Kurtich, J. & Eakin, G. (1993), Interiro architecture, Van Nostrand, New York

Locke, E. A.(1976), Handbook of Industrial and Organizational Psychology The

nature and cause of job satisfaction (3rd. ed) Skokie, Rand Mcnally,

Lucas, A. F. (2203), "The determinants and effects of slot servicescape satisfaction in a Las Vegas hdtel casino," UNLV Gaming Research & Review Journal 7(1), 1-19

Martin, W. B.(1986), Defining what Quality Service is for you. The cornell H.R.A. Quarterly, 27(2), 27-30.

Mehrabuian, A. & Russell, J. A. (1974), An approach to environmental pshcholgy, Cambridege, MA, MIT Press.

Miliman, R. E. (1986), "The influence of background music to affect the behavior of restaurant patrons." Journal of Consumer Research,46(3), 86-91

Myers, M.S. (1964), "Who are your motivated workers?" Harvard Business Review, 42, 73-88.

Oliver, R. L. (1981), "Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings", Jounal of Retailing, 57(Fall), 25-48

Rouffaer, Bruno.(1991), In Search of Service; The G.O.S. Model, International Jounal of Hospitality Management, 10(4).

Smith, H. C.(1955) .Psychology of Industrial Behavior, NY :McGraw Hill, Book CO, 114-115.

Ward, J., Bitner, M. & Barnes, J. (1992). Measuring the prototypicallity and meaning of retail environments, Journal of Retailing, 68(2), 194-220.

Woodside, A. G. Frey, L. L, & Daly, R. T. (1989), :Linking Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention", Jounal of Health Care

설 문 지

안녕하십니까?
저는 부경대학교 대학원 경영학과 석사과정에 재학 중인 박 창식 입니다.

본 설문지는 근로자의 급식만족이 경영성과에 미치는 영향을 분석하기 위한 기초 연구 자료를 얻기 위해 실시하는 것 입니다.

귀하의 성의 있는 응답을 통해 얻어진 결과는 기업에 종사는 근로자들의 급식만족도의 향상에 귀중한 자료로 이용될 것입니다.

응답하신 모든 내용은 순수한 학문 연구목적 이외의 다른 용도로는
사용되지 않을 것을 약속드립니다.

바쁘시더라도 모든 질문사항에 급식 점을 이용하시면서 그리고 느낀 점을 솔직하게 응답 해 주시면 매우 큰 도움이 될 것 같습니다.

귀하께서 응답 해주신 설문지의 내용은 무기명으로 통계 처리되며,
학술 연구목적에만 활용될 것임을 약속드립니다.
귀한 시간을 내어 설문에 응답해주신 여러분께 깊이 감사 드립니다.

2007 년 10 월

※ 주 소 : 부산광역시 남구 대연3동 599-1
부경대학교 경영대학원 경영학과
※ 지도교수 : 부경대학교 경영학부 교수 김하균
※ 연 구 자 : 부경대학교 경영대학원 경영학과 석사과정 박창식
※ 전 화 : (051) 620-6540
※ e-mail : hujoo65@ hanmail.net

♣ 일반사항

1. 귀하의 성별은?
① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은?
① 30세 이하 ② 40세 이하 ③ 50세 이하 ④ 60세 이하 ⑤ 60세 이상

3. 귀하의 최종학력은?
① 고졸이하 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 기타( )

4.귀하의 결혼 여부는?
① 기혼 ( ) ② 미혼 ( )

5. 귀하의 현재 직업은?
① 전문직 ② 관리 · 경영직 ③ 사무직 ④ 서비스직
⑤ 생산·운전· 단순노무직 ⑥ 기술직 ⑦ 연수생 ⑧기타( )

6. 귀하의 평균 급식 이용 횟수는?

① 1일 1회 ② 1일 2회 ③ 1일 3회 ④ 1주일 2~3회 ⑤ 거의 이용 안함

7.귀하의 급식경험은 ?
① 1년 미만 ②1-2년 ③ 2-5년 ④5년 이상

8.귀하는 어떤 급식 운영형태를 원 하십니까?
① 직영운영 ② 위탁운영 ③ 기타( )

♣ 다음문항은 귀하께서 이용하시는 급식소의 급식의 속성에 관한 문항입니다. 문항별로 해당되는 란에 ○표 하여 주시기 바랍니다

1. 귀하는 급식품질에 대하여 어떤 생각을 가지고 계십니까?

항 목	매우그렇지않다		보 통		매우그렇다
1. 음식재료의 질이 좋다	1	2	3	4	5
2. 음식재료가 신선하다	1	2	3	4	5

2. 귀하는 식당의 위생상태에 대하여 어떤 생각을 가지고 계십니까?

항 목	매우그렇지않다		보 통		매우그렇다
1. 식당내의 청결상태가 양호 하다	1	2	3	4	5
2. 종사원의 복장과 외모가 청결하다	1	2	3	4	5
3. 손세척의 위치가 근접한 곳에 있다	1	2	3	4	5
4. 음식의 위생상태가 양호하다					

3. 귀하는 급식 서비스에 대하여 어떤 생각을 가지고 계십니까?

항 목	매우그렇지않다		보 통		매우그렇다
1. 종사원이 친절 하여야 하다	1	2	3	4	5
2. 배식이 신속 하게 이루어 진다	1	2	3	4	5
3. 배식시간이 정확 하다	1	2	3	4	5

4. 귀하는 급식 시설에 대하여 어떤 생각을 가지고 계십니까?

항 목	매우그렇지않다		보 통		매우그렇다
1. 좌석확보가 충분 하다	1	2	3	4	5
2. 식당내의 조명이 밝다	1	2	3	4	5
3. 식당내의 냉난방이 잘 된다	1	2	3	4	5

♣ 다음문항은 귀하께서 급식 만족에 관한 문항입니다.
문항별로 해당되는 란에 ○표 하여 주시기 바랍니다.

귀하는 현재 근무하는 직장의 급식만족에 대하여 어떤 생각을 가지고 계십니까?

항 목	매우그렇지않다		보 통		매우그렇다
1. 메뉴가 다양 하다	1	2	3	4	5
2. 회사의 급식에 만족 한다	1	2	3	4	5
3. 급식불만에 빨리 대처 한다	1	2	3	4	5

※ 설문에 응답하여 주셔서 대단히 감사합니다.

English Abstract

Effect of properties of meal for workers in industry on satisfaction with meal

These days, meal service industry expands in amount to meet inner and outer environment and also workers' expectations, desires and needs for meal service are being higher. In other words, recipients of meal service who received various meals and services of high quality by the enhancement of the level of living and the development of the food industry and the food service industry are wanting to have food and service of better quality than to simply satisfy their hunger.

This study is intended to study each of factors that are properties of meal about workers' satisfaction with meal in industry at feeding facilities in industry and find out how they influence on satisfaction of meal, and so suggest to manage important aspects that have to be developed in management of feeding facility in industry. Also, to find out the link from the properties of meal in industry to satisfaction with meal, I tried to study the causal relationship between the factors as meal quality, hygienic conditions, feeding facilities, meal service and satisfaction with meal with a model and so I conducted survey of workers in industries that are small and medium enterprises in Busan and Gyeongnam with questions about meal quality, hygienic conditions, feeding facilities, meal service and satisfaction with meal that are properties of meal.

This study that analyzed data as above is intended to provide basic materials to promote enhancement of meal service in industry and workers' satisfaction with meal service, and specific objects of this study are as follows. First, study of effect of meal quality that is a

property of meal on satisfaction with meal, second, study of effect of hygienic conditions in cafeteria that is a property of meal on satisfaction with meal, Third, study of effect of meal service that is a property of meal on satisfaction with meal, fourth, analysis how feeding facility that is a property of meal influence on satisfaction with meal service.

With the examined contents as above as the base, I would examine the properties of meal at the present and provide it as basic materials to enhance workers′ satisfaction with meal and their accomplishment of duty.

To analyze data for this study, I conducted frequency analysis, factor analysis, reliability analysis, correlation analysis with SAS 9.1 statistics package that is widely used in the field of social science and analyzed the level of suitability of study model with AMOS 4.0 statistics package. Also on the base of existing study, I set study model and hypothesis and conducted positive analysis to examine it. Summarized conclusions of the positive analysis are as follows.

First, according to presumed result of satisfaction with meal by meal quality, quality of food ingredients and freshness of the ingredients have significant effect on satisfaction with meal in the item of meal quality,

Second, by the presumed result of satisfaction with meal by meal service as kindness of the staffs at feeding facilities, speed and punctuality of rationing time has significant effect on satisfaction with meal.

Third, by the presumed result of satisfaction with meal in the item of hygienic conditions as cleanness of cafeteria, clothes of the staffs and their appearance hygiene, hygiene of food, if the location of hands cleaning is in near, hygienic conditions are not significant to satisfaction

with meal.

Fourth, according to the presumed result of satisfaction with meal by feeding facilities, feeding facilities as lighting conditions in cafeteria, air conditioning and heating conditions, security of enough seats are not significant to satisfaction with meal.

After considering all the results, I could see that meal quality and meal service in the management of feeding facilities in industry influence on workers' satisfaction with meal. And it is shown that if enhanced meal quality than the present and good meal service are given to workers in industry, that could give positive effect on satisfaction with meal. These facts show that feeding facilities in industry have to improve the quality of food ingredients, keep freshness of the foods and so supply delicious food for always and the staffs at the feeding facilities have to kind to workers, keep the rationing time correctly for proper harmony of working hours and free time of workers and distribute food quickly to let workers can have joyful mealtime, to enhance workers' satisfaction with properties of meal, and then, by the care of industry, satisfaction of workers can rise in the enhancement of overriding welfare, it is expected to bring the accomplishment from the efficient management.

But this study has several limitations and problems in spite of remarkable contribution by theoretical and evidential study, brief assignments that should be conducted in the future are as follows.

First, generally in management of feeding facilities, not only meal quality and meal service are important but also hygienic conditions and feeding facilities are also important elements of satisfaction with meal, but the result of this study showed hygienic conditions or feeding facilities that are properties of meal do not influence on workers'

satisfaction with meal, so this shall be studied continuously by study method or following development of theory in the future.

Second, this study showed the result that meal quality and meal service are important variables among properties of meal for workers in industry to satisfaction with meal, but for generalization of study method or development of theory about effect of meal quality, hygienic conditions, meal service, feeding facilities that are properties of meal for workers in industry on satisfaction with meal, following study after this study also needs to be continued in the future.

Main terms : meal quality, hygienic conditions, meal service, feeding facilities, satisfaction with meal