

대학 내 신규 학생식당의 운영 모델 제안을 위한 급식서비스 속성의 상대적 중요도 규명

이 해 영

상지대학교 식품영양학과

Identifying Relative Importance of Foodservice Attributes to Design a New University Foodservice Operation

Hae-Young Lee

Dept. of Food and Nutrition, Sangji University, Gangwon 220-702, Korea

Abstract

The purposes of this study were to: (a) identify students' patronage behaviors on university foodservice, (b) evaluate customers' perception and detect complaints on foodservice quality, and (c) recommend new design of foodservice operation by identifying relative importance of university foodservice attributes. The questionnaire was developed and distributed to 400 undergraduates. Statistical data analysis was completed using SPSS/Win 12.0 for descriptive analysis and conjoint analysis. The results of this study were summarized as follows: Students were patronizing university foodservice 3.4 times per week because of 'a short distance', 'a low price' and 'speedy meals' and evaluated overall satisfaction and value as low level. Customers were dissatisfied with eight among twelve foodservice attributes including handling customer's complain ASAP, According to conjoint analysis, price (37%) was considered as the most important factor and atmosphere (30%), food (22%) and distance (11%) were the next factors. Profile 2, which had 4 attributes of a location within 6~10 min, comfortable circumstances, a meal served with 4 side-dish and dessert and a meal price of ₩2,000 firstly, were recommend as new foodservice operation model.

Key words: university foodservice, satisfaction, value, conjoint analysis, operation design, relative importance, attribute

서 론

현재 국내 대학급식 시장규모는 2천 8백억 원, 그 중 위탁 운영은 2천억 원 정도로 위탁 점유율이 72%를 차지하여 다른 어떤 세분시장보다도 위탁율이 최고를 나타내고 있다(1). 대학이 직영에서 위탁급식으로 전환하는 이유로는 위탁급식 전문업체들이 식자재 대량구매의 노하우, 메뉴 개발, 종업원의 교육 및 훈련, 위생 관리 및 업무 전산 시스템 등과 같은 급식 지원 시스템의 구축 등의 장점 때문이지만(2), 일부 영세한 개인업자의 경우 값싼 식재를 사용하여 음식의 질이 낮아질 뿐만 아니라 특별한 경영 노하우가 없어 인력관리, 식재구매, 서비스 등에 있어 전문업체로서의 역할을 제대로 수행하지 못하고 있는 문제점이 드러나고 있다(3). 또한 대학급식은 정부의 규제나 대학급식의 특수성이 고려된 관련 법안이 전무한 실정이고, 따라서 특별한 규제사항 없이 학교의 직영 혹은 위탁경영으로 방치되고 있는 형편이다. 또한 대부분의 대학에서 급식대상자인 학생이 대학에 관련된 불평·불만 사항 중 우선순위를 다투는 것이 학생식당의

식사 질이고, 학교 당국에서도 학교 운영에서 난제로 여기는 것이 급식소 운영이라는 점을 생각해 볼 때 지속적인 대학급식서비스 운영 평가는 절실하다. 따라서 대학급식소의 효율적 운영을 위해서는 다양해진 피급식자들의 식습관, 기호도나 요구도 등에 관한 연구조사를 통해 얻어진 자료를 기초로 급식 품질 표준을 설정하여 소비자들의 요구를 충족시켜야 한다(4,5).

최근 들어 특히 재정적 압박과 소비자의 다양해진 욕구로 야기되는 대학급식의 문제점을 급식운영의 전문화, 급식서비스 품질과 마케팅 전략의 강화 및 소비자 만족에 초점을 두고 해결하려는 대학급식과 관련된 연구들이 보고되고 있다(2,4,6-18). 이들 연구에서 사용된 결과 분석 방법 및 결과 처리 경향을 살펴보면, 기본적인 통계분석 외에 IPA(Importance-Performance Analysis) 분석기법을 이용하거나 SERVQUAL 개념을 근거로 하는 것들이 상당수이다. 하지만 이들 분석에서는 각 속성을 독립적으로 보는 까닭에 급식서비스의 여러 속성들이 상충하는 가운데 모든 속성을 고객이 원하는 수준으로 맞춰줄 수 없는 현장 적용의 한계가

존재한다. 이에 서로 다른 제품속성이 상충하는 상황에서 각 속성의 효율성을 추정하여 고객이 어떤 제품을 선택할지를 예측함으로써 서로 다른 제품속성에 대한 고객의 중요관점을 제시해 줄 수 있는 컨조인트 분석기법(19)이 제품 설계에 있어 소비자 욕구를 파악하고 제품을 효과적으로 포지셔닝할 수 있는 기법으로 제시되고 있다(20,21).

제품 혹은 서비스에 대한 소비자의 선호도를 조사하여 제품 또는 서비스가 갖고 있는 특성들이 소비자의 선호도에 미치는 영향력을 측정하는 방법(22)인 컨조인트 분석(conjoint analysis)은 1971년 이후 소비자조사에서 여러 분야에 적용되어 왔는데, 1970년대 초반에는 잠재적인 시장점유율 예측, 잠재적 판매량 예측, 제품속성의 수준결정, 가격 결정, 경쟁 분석, 편익에 의한 시장 세분화 등의 상업적인 목적에 주로 사용되었으나(23) 1980년대 들어와서 소비자(59%), 산업재(18%), 금융상품(9%), 서비스상품(9%) 등의 분야에 적용되었다(24). 본 연구와 관련된 급식 및 관광분야의 논문 중 컨조인트 분석을 이용한 경우를 구체적으로 살펴보면, 외식 분야에서는 피자 레스토랑의 차별화 전략을 위한 브랜드 인식과 선택 속성 규명(20), 노인들을 대상으로 외식서비스 질 속성의 상대적 중요도 규명(25), 패밀리 레스토랑의 성공요인 모색(26), 레스토랑 종사자의 내부 서비스 회복의 주요 속성 탐색(27)에 대한 연구가 진행되었다. 관광분야에서는 한국 전통음식 관광상품 선택 속성 분석(21), 서울방문 외국 관광객의 관광 속성에 대한 선호도 및 비용 분석(28), 관광객과 호스트간의 문화적 차이의 영향력 분석(29), 항공사와 호텔의 고객만족도 분석(30)에 대한 연구가 보고되었다. 그러나 단체급식 분야에서 급식소의 현황 분석을 토대로 고객의 선택속성을 염두에 두고 고객 요구도를 반영한 급식서비스 설계의 관점에서 진행된 연구는 대학급식소의 전략적 운영 방안 모색(15)과 대학급식 고객의 선택 속성 사례연구(31)뿐 소수에 불과하다.

이러한 컨조인트 분석기법의 특성과 이 기법을 이용한 논문들의 경향을 파악한 결과, 신규 대학급식소의 운영 모델을 설계하는데 필요한 급식서비스 속성 및 수준을 도출하고자 하는 본 연구의 목적에 컨조인트 분석기법이 적합할 것으로 판단되었다. 이에 본 연구에서는 강원도 소재 한 대학의 학생식당을 설계하는데 컨조인트 분석기법을 이용하여 급식소 운영 속성 및 수준을 규명하고자 하였다. 세부 목적으로는 첫째, 해당 대학교 학부 학생을 대상으로 교내 학생식당 이용 실태를 조사하고, 둘째, 현재 학생식당의 급식서비스에 대한 만족도를 조사·분석하며, 셋째, 컨조인트 분석기법을 이용하여 가상 학생식당의 주요 속성에 대한 고객의 효용수준을 파악함으로써 신규 학생식당의 운영 모델을 계획하는데 중점을 두고 논의해야 할 필수요소를 도출하고자 하였다.

연구 대상 및 방법

조사대상 및 자료 수집 기간

강원도 소재 1개 대학교에 재학 중인 학부 학생을 모집단

으로 하여 편의추출방법에 의해 400명의 표본을 선정하고, 2003년 11월 한달동안 설문조사를 실시하였다. 총 400부의 설문지 중 389부가 회수되어(회수율 97.3%) 분석 자료로 이용되었다.

조사 도구 및 측정 방법

본 연구에 사용된 조사도구는 급식서비스 평가와 관련된 선행연구(2,4,15,18,31,32)를 참고로 하여 연구 목적에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 조사도구는 총 4부로 구성되는데, 1부는 학생식당 이용 빈도, 이용 이유 등의 학생식당 이용 실태에 대해 명목척도로 평가하는 문항과 주관식 응답 문항(open-ended question)이 포함되었다. 2부에서는 급식서비스 속성 12문항에 대한 인식도, 전반적인 만족도 및 가치를 리커트 5점 척도(1-전혀 그렇지 않음, 2-그렇지 않음, 3-보통, 4-그려함, 5-매우 그려함)로 평가하였고, 3부에서는 컨조인트 디자인으로 구성된 가상의 교내 학생식당의 8개 프로파일에 대해 선호하는 순서대로 순위를 기재하도록 하였다. 4부에는 성별, 연령 등의 학생 일반사항이 포함되었다.

컨조인트 분석을 위한 8개 프로파일은 선행 연구(2,4,15-18,31,33)와 연구 대상 대학의 학생들을 대상으로 한 인터뷰에서 다빈도로 응답된 결과를 근거로 하여 4개 속성(음식, 분위기, 거리, 가격)을 도출하고 음식, 분위기, 거리에 대해서는 2개의 속성 수준을, 가격에 대해서는 3개 속성 수준을 설정하였다. 조합 가능한 48개의 제품을 모두 비교하는 전인자 설계(full factorial design)시 응답의 어려움을 고려하여 이의 $1/(2 \times 3) = 1/6$ 정도만 고려하는 부분요인설계(fractional factorial design)를 이용하여(34) 8개의 가상 프로파일을 구성하였다.

분석 방법

본 연구의 통계처리는 SPSS/Win 12.0을 이용하여 처리하였으며, 조사대상자의 일반 사항과 학생식당 이용 실태 및 급식서비스 평가 등에 대해서는 기술통계량과 빈도분석을 이용하여 분석하였다. 가상의 교내 학생식당에 대한 선호도는 컨조인트 분석을 이용하여 4개의 급식서비스 속성에 대한 상대적 중요도 및 각 속성 수준의 효용값을 계산하였다(35).

결과 및 고찰

조사대상 특성

조사 대상자들의 성별, 연령, 전공, 학년, 식비 지출 비율에 대해 조사한 결과는 Table 1과 같다. 전체 조사대상자 389명 중 남학생 158명(40.6%), 여학생 229명(58.9%)이었고, 평균 연령은 21.1세였다. 소속 단과대학은 이공과대학이 117명(30.1%)으로 가장 많았고, 다음으로 경성대학 84명(21.6%), 인문사회대학 73명(18.8%), 생명자원대학 63명(16.2%)의 순이었으며, 학년별로는 3학년이 152명(39.1%)으로 가장 많았다. 한달 용돈 중 식비 지출 비율은 평균 44.4%이었으나, 표준편차가 20.3%로 개인간 차이가 큰 것으로 조사되었다.

Table 1. Demographics of respondents

Variables		N (%)
Gender	Male	158 (40.6)
	Female	229 (58.9)
	No response	2 (0.5)
Age (years) ¹⁾		21.1 ± 2.0
Major	College of Humanities & Social Science	73 (18.8)
	College of Economics & Business Administration	84 (21.6)
	College of Life Science & Natural Resources	63 (16.2)
	College of Science & Engineering	117 (30.1)
	No response	52 (13.4)
Grade	Freshman	96 (24.7)
	Sophomore	120 (30.8)
	Junior	152 (39.1)
	Senior	18 (4.6)
	No response	3 (0.8)
Percentage of food expenses out of pocket money (%) ²⁾		44.4 ± 20.3

¹⁾N=386, Mean ± SD. ²⁾N=374, Mean ± SD.

교내 학생식당 이용 실태 및 평가

교내 학생식당의 이용 횟수: 현재 교내 학생식당을 얼마나 자주 이용하는지를 조사한 결과, 아침식사는 주당 0.4 ± 0.9회, 점심식사는 주당 2.4 ± 1.8회, 저녁식사는 주당 0.8 ± 1.3회로 나타났다. 주당 평균 이용횟수는 3.4 ± 2.8회이었으며, 전혀 이용하지 않는 학생부터 주당 13회 이용하는 학생까지 편차가 큰 것으로 분석되었다. 서울지역 대학생을 대상으로 한 연구에서는(17) 대학급식소를 주 2회 이용하는 대학생이 32.5%, 3~4회는 31.4%로 조사되었고, 충남소재 대학의 대학생을 대상으로 한 사례연구에서는(36) 점심시간의 학생식당 이용 빈도가 주 1~2회 73.2%, 주 3~4회 21.2%로 보고되었다. 인천지역 대학생 대상 조사(37)에서는 주 1~2회 23.0%, 이용하지 않는 경우 22.0%, 하루 1~2회 21.0% 순으로 조사되어 이용 빈도의 개인별 편차가 큰 것으로 나타났다. 한편, 서울지역 4개 대학 재학생 대상 연구(38)에서는 남학생(주 5.51회)이 여학생(주 3.99회)에 비해(p < .001), 4학년(5.75회)이 다른 학년에 비해 대학 식당 이용횟수가 많았다.

교내 학생식당을 이용하는 이유: 교내 학생식당을 이용하는 이유가 무엇인지 8가지 항목에 대해 순서대로 나열하도록 조사한 결과(Table 2), 1순위의 응답률이 높은 항목은 '거리가 가까워서'(52.7%)이었고, 그 다음으로 '가격이 저렴해서'(27.4%), '짧은 시간에 식사를 해결할 수 있어서'(16.7%) 순이었다. 반면, 가장 마지막 순위로 응답한 비율이 높은 항목은 '종업원이 친절해서'(32.3%), '위생적이어서'(26.7%), '분위기가 좋아서'(23.5) 순으로 분석되었다. Han 등의 연구(17)에서는 대학 급식소 이용 이유가 주로 '가격이 저렴해서' 60.2%, '시간이 절약되므로' 32.3%인 반면, 이용하지 않는 이

Table 2. Reasons for patronizing the university foodservice operation

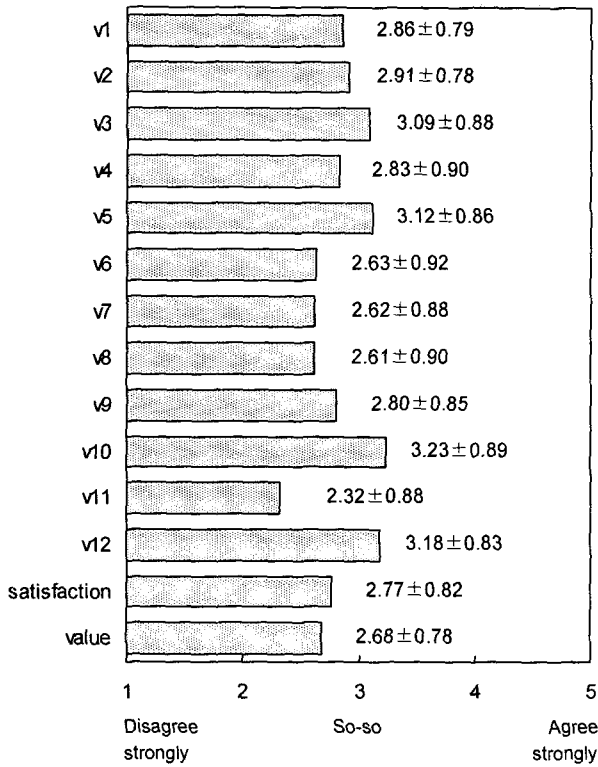
Reasons	N (%)	
	1st reason	Last reason
Short distance	196 (52.7)	2 (0.6)
Low price	102 (27.4)	2 (0.6)
Speedy meals	62 (16.7)	4 (1.2)
Tasty food	6 (1.6)	41 (12.0)
Menu variety	4 (1.0)	11 (3.2)
Good atmosphere	0 (0.0)	80 (23.5)
Sanitary meals	0 (0.0)	91 (26.7)
Kind personnel	2 (0.5)	110 (32.3)
Total	372 (100.0)	341 (100.0)

유로 '맛이 없어서' 51.4%, '메뉴가 불만족스러워서' 22.4%, '소란스러워서' 15.9% 순으로 조사되었고, Lee의 연구(36)에서도 '저렴한 가격'(58.4%)과 '시간 절약'(34.6%)이 학생식당을 이용하는 주된 이유, '맛이 없음'(76.2%)이 이용하지 않는 이유로 분석되었다. Kim 등의 연구에 따르면(39), S여대의 경우 '음식의 맛'(48.48%)과 '가격'(18.69%)이, D여대의 경우 '음식의 맛'(43.53%)과 '종업원의 위생'(15.29%)이 구내식당을 이용할 때 가장 중요시되는 요인으로 보고되었다. Rho와 Woo의 조사(40)에서는 학교급식소를 이용하는 이유가 '가격저렴' 34.6%, '시간절약' 25.3%, '위치가 가까워서' 24.4%로 나타났다. Lee의 연구(33)에서는 캠퍼스 내 학생식당의 경우 위생, 음식가격, 위치의 편리성, 다양한 메뉴가 중요 결정 요인으로 분석되었다.

이상의 결과와 비교해 볼 때, 교내 학생식당이 학생들에게 매력적인 이유는 교내에 위치하고 있고싼 값에 빨리 식사를 해결할 수 있다는 접근의 용이성 측면이 가장 크게 작용하는 것으로 나타났으며, 학생들이 학생식당을 찾는데 종업원의 친절함이나 위생, 분위기는 거의 기대하지는 않는 것으로 사료된다.

교내 학생식당의 급식서비스 만족도: 교내 학생식당의 급식서비스에 대한 학생들의 만족도를 측정한 결과(Fig. 1), 전반적인 만족도는 2.77점으로 다소 불만족하고 있었으며, 지불한 가격에 대해 인지되는 급식의 질인 가치에 대해서는 2.68점으로 만족도 수준에 비해서도 더 낮게 나타나 교내 학생식당을 이용하는 고객들은 자신이 지불하는 가격에 비해 질이 낮은 식사를 제공받고 있다는 인식을 하고 있는 것으로 나타났다.

한편, 급식서비스의 12가지 세부 속성에 대한 인식도를 조사한 결과에서는 'v10. 배식이 신속하다'(3.23), 'v12. 식당 운영시간이 적절하다'(3.18), 'v5. 가격이 적당하다'(3.12), 'v3. 식사량 양이 적당하다'(3.09)의 항목에서 비교적 수행 수준이 높다고 인식하고 있었다. 그러나 'v11. 고객의 불만사항이 바로 처리된다'(2.32), 'v8. 식당시설(냉난방 포함)이 식사하기에 쾌적하다'(2.61), 'v7. 식당은 편안하게 식사할 수 있는 분위기이다'(2.62), 'v6. 식당 시설 및 집기가 위생적이다'(2.63)를 비롯한 8개 항목에 대해 만족하지 못하는 것으로 조사되



- v1. Delicious meals
- v2. Nutrition-balanced meals
- v3. Proper portion size of meals
- v4. Various kind of meals
- v5. Proper meal price
- v6. Sanitary facilities and utensils
- v7. Comfortable atmosphere
- v8. Pleasant environment with air conditioning or heating
- v9. Kind foodservice personnel
- v10. Speedy meal service
- v11. Handling customer's complaint ASAP
- v12. Enough opening hours

Fig. 1. Customers' perception of foodservice.

었다. 특히 문제가 심각하게 인지되어 개선이 요망되는 사항으로는 고객 불만의 즉각적인 처리와 시설 및 분위기 개선으로 나타났다. 대학급식소의 음식 품질 7개 항목에 대한 중요도와 수행도를 측정 한 Han 등(17)의 연구에서는 '가격'(3.50), '음식의 양'(3.22), '음식의 간'(3.05), '음식의 온도'(2.99), '음식의 맛'(2.94) 순으로 수행수준을 판단하고 있음이 보고되었고, 충북 소재 대학의 구내식당 이용 만족도 조사에 따르면(41) '메뉴가격'(3.68)에 대한 만족도가 가장 높고, 그 다음으로는 '음식의 양'(3.49)이었으며, '음식의 맛'(2.68), '음식의 영양'(2.70), '서비스'(2.70)에 대한 만족도가 상대적으로 낮았다. 충남 소재 대학의 학생식당에 대한 만족도 조사에서는(36) '가격'에 대한 만족도(남학생 3.05, 여학생 3.10)가 상대적으로 높은 반면, '메뉴의 다양성'(남학생 2.45, 여학생 2.62), '반찬수'(남학생 2.55, 여학생 2.73)는 낮게 나타났다. 서울 소재 S여대의 경우 '급식소 운영시간'(3.03)에 대한 만족도 가장

높았고 다른 급식서비스 속성들은 보통을 의미하는 3 이하였으며 그 중 '새로운 메뉴 개발'에 대해서는 1.99의 가장 낮은 만족도를 나타냈으며, D여대의 경우 '가격'(3.74)에 대한 만족도가 높은 반면, '반찬수'(1.70)와 '새로운 메뉴 개발'(1.75)에 대해서는 불만이 많은 것으로 조사되었다(39). 이상의 여러 연구 결과를 종합해 볼 때, 대학급식소의 음식 및 서비스의 차이가 존재함에도 불구하고 대부분 공통적으로 '운영시간', '가격', '양'에는 만족하는 반면, 불만요인은 급식소 여건에 따른 편차가 큰 것으로 사료된다. 이는 서울지역 대학생들을 대상으로 한 Park 등(38)의 연구에서 극명히 나타나는데, 5개영역 중 '확실성' 영역의 만족도가 가장 높은 만족도를 보였고, 항목별로는 '계산의 정확성', '종업원간의 긴밀한 의사소통', '식당 내부의 인테리어 장식', '메뉴판의 구성 및 모양' 순으로 만족도가 높았으며, '식당 홀의 청결성'과 '불만사항의 즉각적 수정'에 대해서는 가장 불만족하는 것으로 나타나 다른 연구 결과와는 다소 상이한 양상을 나타냈다.

따라서 급식서비스에 대한 만족도를 평가함에 있어서 여러 급식소 이용자들을 함께 총합하여 분석하는 경우, 전체적인 실태를 보여주는 것도 의미가 있지만, 연구 결과의 현장 적용이라는 측면에서 볼 때, 급식소의 특성을 감안한 세분화된 분석이 함께 수행되어야만 급식서비스 개선에 반영될 수 있는 구체적인 방안 마련이 가능할 것으로 사료된다.

신규 학생식당의 급식서비스 속성 및 수준 규명

학생들의 요구도를 반영한 새로운 학생식당을 설계하기 위하여 컨조인트 분석을 실시하고, 고객들의 학생식당 선택 속성 4가지의 상대적 중요도를 파악하였다. 컨조인트 모형의 적합성을 판정한 결과, 관측된 선호도와 추정된 선호도간의 상관계수인 Pearson's R은 0.995(p < .001), Kendall's tau는 0.857(p < .01)의 값이 도출되어 컨조인트 모형이 적합한 것으로 나타났다.

급식서비스의 4가지 속성이 상충하는 상황에서 고객은 가격, 분위기, 음식, 거리 순으로 중요하게 여기고 있었으며, 각각의 중요도는 '가격' 37%, '분위기' 30%, '음식' 22%, '거리' 11%로 나타났다(Fig. 2). 즉, 학생들은 학생식당의 여러 가지 속성 중 가격에 대한 민감도가 가장 높음을 알 수 있었으며, 이는 앞서 분석한 결과인 학생들이 학생식당을 이용하는 주된 이유와도 일치되는 결과이고 Yang 등(15)의 연구와 Kim(31)의 연구 결과와도 일치한다. 여기서 주목해 보아야 할 점은 중요도의 2순위로 도출된 분위기로, 학생들은 음식이나 거리보다도 편안하게 쉬면서 식사를 즐길 수 있는 휴식 공간으로서의 교내 식당의 역할을 중요하게 여기고 있는 것으로 나타나 향후 신규 학생식당 설계시 중점 요소로 부각되어야 할 것이다.

각 속성별 효용값을 산출한 결과(Fig. 3), '음식' 속성의 2가지 수준에 있어서는 '4가지 반찬의 식사와 후식 제공'(-1.5)을 '3가지 반찬의 간단한 식사'(-3.1)에 비해 더 선호하고 있

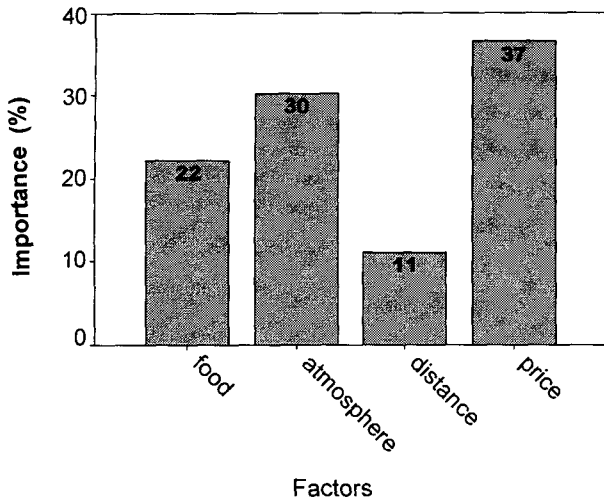


Fig. 2. Relative importance level of 4 factors.

었으며, '분위기' 속성의 2가지 수준에 있어서는 '여유롭고 편안한 분위기'(-2.0)를 '약간 시끄럽고 산만한 분위기'(-4.0)에 비해 더 선호하는 것으로 나타났다. '거리'의 경우 '5분 이내'(-0.3), '가격'의 경우 '1,500원'(-1.1)에 대한 선호도가 상대적으로 높게 나타났다. 경기도 소재 S대학의 신설 식당에 대한 서비스 품질 속성별 상대적 중요도를 산출한 결과

(31)에서는 '소요시간' 속성의 경우 '5분 이내'(-0.1), '11~15분'(-0.3)보다 '6~10분'(0.4)에 대한 효용값이 높았으며, '가격' 속성의 경우 '1,000~1,500원'(-1.1), '1,600~2,000원'(0.3)보다 '2,100~2,500원'(0.8)에 대한 효용값이 높은 것으로 나타나 본 연구 결과와 다른 양상을 보였다. 이는 대학간 캠퍼스 환경이나 구조, 교외 식당 이용 가능성 등의 인근 지역 환경, 대학생들의 거주형태 및 소비수준 등 개인적 특성에 따른 차이로 판단된다. 따라서 본 연구와 같이 특정 대학의 신규 학생식당 운영 모델 계획을 위해서는 대상 대학의 특수성이 반영된 조사 설계 및 자료 수집·분석이 필수적이다.

가상 학생식당의 8개 프로파일에 대한 학생들의 선호도 순위를 살펴본 결과(Table 3), 각 효용값이 가장 높은 속성들로 구성된 이상적인 급식소인 '프로파일 7'이 가장 높은 점수를 받았고, 그 다음으로 '프로파일 2', '프로파일 6' 순으로 나타나, 학생들은 어느 정도의 가격을 지불하고 약간의 시간이 걸리더라도 반찬가지수가 많고 편안한 분위기에서 식사하기를 원하는 것으로 분석되었다.

이상의 결과를 종합해 볼 때, 대학교의 학생식당은 가격이 저렴하다는 점과 교내에 위치하기 때문에 신속하게 식사를 해결할 수 있다는 점이 외부 식당은 가질 수 없는 장점이라고 학생들이 인식하고 있기에 이 두 가지 점에 대해서는 향후 급식소 설계에 있어서도 기본적으로 구비해야 할 필수요

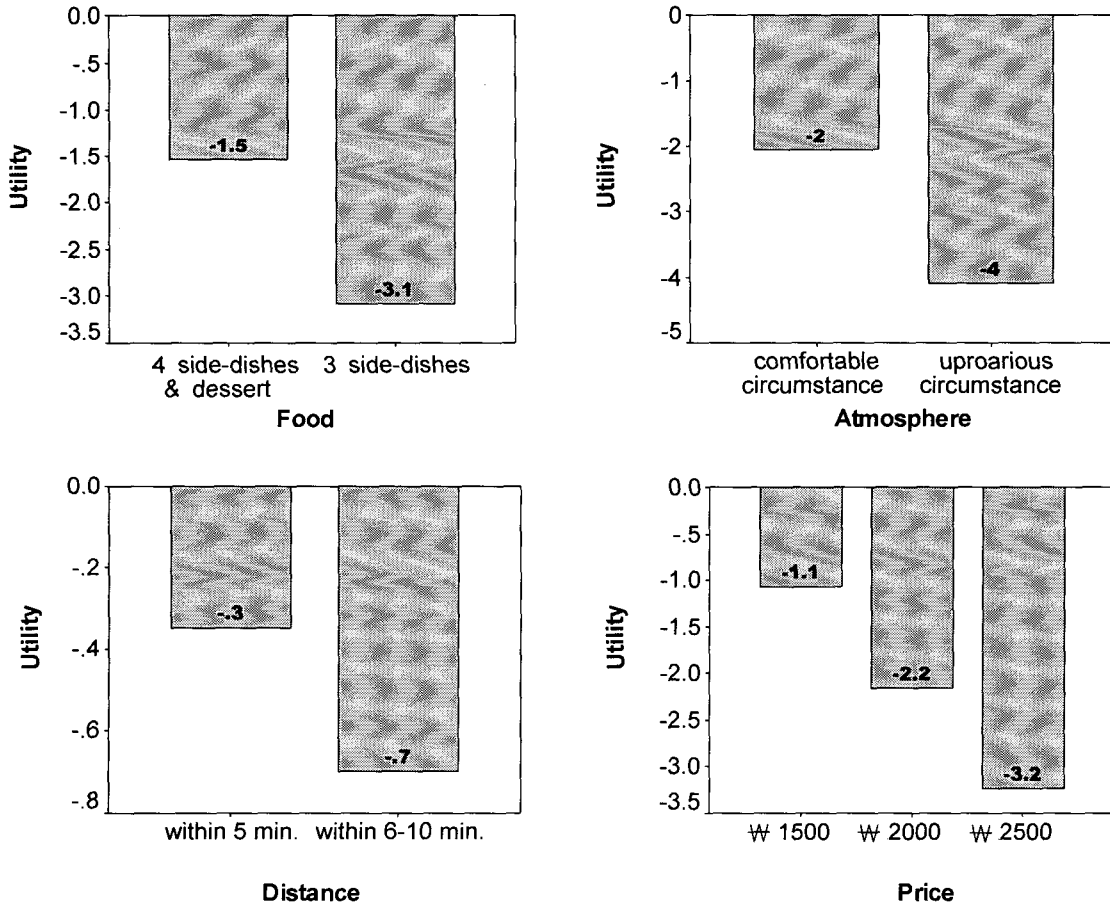


Fig. 3. Average utility values of attributes by factor.

Table 3. Preference for 8 types of new hypothetical foodservice operation

Profile no. (Preference level)	Characteristics of new foodservice operation
7 (7.2792)	A meal served with 4 side-dishes & dessert Comfortable circumstances Arrival within 5 min A meal price of ₩1,500
2 (5.8513)	A meal served with 4 side-dishes & dessert Comfortable circumstances Arrival within 6~10 min A meal price of ₩2,000
6 (5.7386)	A simple meal served with 3 side-dishes Comfortable circumstances Arrival within 5 min A meal price of ₩1,500
3 (4.8807)	A meal served with 4 side-dishes & dessert Uproarious circumstances Arrival within 6~10 min A meal price of ₩1,500
8 (3.3401)	A simple meal served with 3 side-dishes Uproarious circumstances Arrival within 6~10 min A meal price of ₩1,500
4 (3.2312)	A simple meal served with 3 side-dishes Comfortable circumstances Arrival within 6~10 min A meal price of ₩2,500
5 (3.0699)	A meal served with 4 side-dishes & dessert Uproarious circumstances Arrival within 5 min A meal price of ₩2,500
1 (2.6088)	A simple meal served with 3 side-dishes Uproarious circumstances Arrival within 5 min A meal price of ₩2,000

소임을 명심하여야 할 것이다. 하지만, 이것만으로는 고객이 요구하는 급식서비스를 제공하는데 한계가 있으며, 이에 덧붙여 부가적으로 갖추어야 할 급식소의 요건으로 여유롭고 편안한게 식사를 할 수 있는 공간 제공이 학생들의 학생식당 이용을 제고시킬 수 있는 필수불가결한 방안을 제언하는 바이다. 결론적으로, 조사대상 대학교의 현재 여건에서 제안할 수 있는 신규 학생식당의 운영 모델은 '프로파일 2', 즉 6~10분 정도의 거리에 위치하고 여유롭고 편안한 분위기에서 4가지 정도의 반찬과 함께 후식이 2,000원 정도의 가격으로 판매되는 식사가 제공되는 급식소라고 할 수 있겠다.

요 약

본 연구에서는 강원도 소재 대학교에 재학 중인 학부 학생을 대상으로 교내 학생식당 이용 실태 및 급식서비스 수준을 조사·분석하고 컨조인트 분석기법을 이용하여 가상 학생식당의 주요 속성에 대한 고객의 효용수준을 파악함으로써 신규 학생식당의 계획단계에서 중점을 두고 논의해야 할 필수

요소를 도출하고 신규 학생식당의 모델을 제시하고자 하였다. 학생들의 학생식당 이용실태 분석 결과, 주당 평균 3.4회 학생식당을 이용하고 있었고, 이용 이유는 거리가 가깝고, 가격이 저렴하며 신속하게 식사를 해결할 수 있기 때문이었다. 급식서비스에 대한 전반적인 만족도(2.77±0.82)와 지불한 가격에 대해 인지되는 급식의 질인 가치(2.68±0.78) 모두 불만족하고 있는 상황이었다. 급식서비스의 12가지 세부 속성에 대한 인식도 조사 결과, 신속한 배식과 식당 운영시간, 가격, 식사량에 대해서는 비교적 수행 수준이 보통 이상으로 평가하였으나, 고객 불만사항 처리나 식당 시설 및 분위기에 대해서는 상당히 불만족하고 있는 것으로 나타나 이에 대한 개선이 절실한 것으로 사료되었다. 신규 학생식당 모델 도출을 위한 컨조인트 분석 결과, 급식서비스의 4가지 속성이 상충하는 상황에서 고객은 가격(37%), 분위기(30%), 음식(22%), 거리(11%) 순으로 중요하게 여기고 있었으며, 8가지의 가상 급식소 프로파일 중에서 '프로파일 2', 즉 6~10분 정도의 거리에 위치하고 여유롭고 편안한 분위기에서 4가지 정도의 반찬과 함께 후식을 2,000원 정도의 가격으로 판매되는 식사가 제공되는 급식소가 조사대상 대학교의 현재 여건에서 제안할 수 있는 신규 학생식당의 모델로 결론지어졌다. 본 연구 결과에서 도출된 이상적인 급식소 모델이 현장에 적용되어 새로운 급식소가 개소된다면 고객의 요구도가 적극 반영된 급식소 특성으로 인하여 현재 제기되고 있는 급식서비스에 대한 불만을 감소시키는 동시에 고객 만족을 꾀할 수 있으리라 사료된다. 또한 신규 급식소에서 일정기간의 급식서비스를 제공한 후, 급식서비스에 대한 고객의 평가가 실시되어 현재의 연구결과와 비교된다면 본 연구에서 제안한 급식소 모델의 효과성도 평가될 수 있을 것으로 여겨진다. 덧붙여 고객의 평가 수준이 낮았던 급식서비스 속성의 개선이 함께 동반된다면 현재 급식소의 급식서비스 질 개선을 통한 고객 만족도의 증진이 가능하리라 본다.

감사의 글

본 연구는 2003년도 상지대학교 교내 연구비 지원에 의해 수행되었으며 이에 감사드립니다.

문 헌

1. Kim TH. 2000. Trends and prospects on international and domestic foodservice industry. *Research of Food & Nutrition* 14: 65-85.
2. Yang IS, Lee YE, Kim DH. 1998. Measuring attitude and satisfaction of Yonsei university students towards contracted vs. rented university foodservices. *J Korean Soc Dietary Culture* 13: 423-430.
3. Yang IS. 1996. Trends and issues of contract foodservice in Korea. *Nutrition and Dietetics* 96: 16-26.
4. Jang YJ. 1995. Analysis on consumer attitude for effective managerial strategy of university foodservice. *MS Thesis*.

- Yonsei University.
5. Kim HJ. 2000. Preference for foodservice operation womens' university in northern area of Seoul. *MS Thesis*. Sungshin University.
 6. Sutherlin DH, Badinelli KA. 1993. The future of college and university foodservice: An environmental perspective. *J College & University Foodservice* 1: 53-61.
 7. Rey SE, DeMicco FJ. 1993. Factors that influence the employment decision jobs of minority students in seeking jobs in the hospitality industry: Implications for college and university food services. *J College & University Foodservice* 1: 35-61.
 8. Dohrman SK. 1993. Managers profile and viewpoints. *J College & University Foodservice* 1: 63-69.
 9. Rudd DP, Beahen SA. 1994. Marketing for quality: State university at Buffalo food service operations. *J College & University Foodservice* 1: 55-59.
 10. Kwak TK, Chang HJ. 1997. Assessment of main management components for successful university foodservice operations by using SERVQUAL model. *J Korean Dietetic Assoc* 3: 123-140.
 11. Park SW, Chang YS. 1998. A survey on the utilization university food service by student in Daejeon city. *Korean J Food & Cookery Science* 14: 400-406.
 12. Park SW, Ha KH. 1998. Assessment of university food service by students in Daejeon area. *Korean J Food & Nutr* 11: 528-535.
 13. Cho SH, Hong SY. 1998. Assessment of food service management in university food service. *Korean J Food & Cookery Science* 14: 482-491.
 14. Yang IS, Kang HS, Weon CH. 2000. Customer perception levels towards service quality attributes of university residence hall foodservice by importance-performance analysis. *Korean J Community Nutrition* 5: 662-671.
 15. Yang IS, Shin SY, Lee HY, Lee SJ, Chae IS. 2000. Constructing strategic management plan for university foodservice using conjoint analysis and multidimensional scaling. *J Korean Soc Dietary Culture* 15: 51-58.
 16. Yang IS, Weon CH, Kang HS. 2000. University residence hall foodservice in Korea: investigation on the operation and management systems. *J Korean Soc Food Culture* 15: 79-94.
 17. Han MJ, Yoon JY, Kim NY, Yoo YH. 2004. Satisfaction of meal and service quality in university foodservice institutions. *Korean J Food & Cookery Science* 20: 545-552.
 18. Gil MJ. 2002. Measuring customers perception levels towards service quality attributes of Yanbian University of Science & Technology foodservice in China. *MS Thesis*. Yonsei University.
 19. Bowen JT, Shoemaker S. 1998. Loyalty: A strategic commitment. *Cornell HRA Quarterly* 39: 12-25.
 20. Lee MA. 2000. Identification of the brand perception and choice attributes in construction of differentiating strategy for pizza restaurants. *MS Thesis*. Yonsei University.
 21. Shin SY, Chang HJ, Yang IS, Chung LI, Lee HY. 2004. Assessing relative importance of Korean traditional food tour program attributes based on conjoint analysis. *Korean J Community Nutrition* 9: 654-662.
 22. Green PE, Srinivasan V. 1978. Conjoint analysis in consumer research: Issues and outlook. *J Consumer Research* 5: 102-123.
 23. Lim JW. 1999. *Marketing research*. Beopmoonsa, Seoul.
 24. Wittink DR, Cattin P. 1989. Commercial use of conjoint analysis: An update. *J Marketing* 53: 91-96.
 25. Seo SH. 2005. Identifying relative importance of quality attributes of dining service for older adults using conjoint analysis. *J Community Nutrition* 7: 58-63.
 26. Ahn SS, Park KY, Yang JH. 2005. Research on success factor of family restaurant through conjoint analysis. *J Food-service Management* 8: 87-104.
 27. Yoo JE, Shin SY, Yang IS. 2005. Key attributes of internal service recovery strategies as perceived by frontline food service employees. *International J Hospitality Management*. In Press, Corrected Proof.
 28. Suh YK, McAvoy L. 2005. Preferences and trip expenditures- A conjoint analysis of visitors to Seoul, Korea. *Tourism Management* 26: 325-333.
 29. Thyne M, Lawson R, Todd S. 2005. The use of conjoint analysis to assess the impact of the cross-cultural exchange between hosts and guests. *Tourism Management*. In Press, Corrected Proof.
 30. Danaher PJ. 1997. Using conjoint analysis to determine the relative importance of service attributes measured in customer satisfaction surveys. *J Retailing* 73: 235-260.
 31. Kim CJ. 2003. Case study for identifying attributes for the selection of college foodservice by conjoint analysis. *MS Thesis*. Yonsei University.
 32. Lee HY, Yang IS. 1999. Evaluation of menu quality management in business & industry contract foodservice on customer's viewpoint. *Korean J Nutrition* 32: 967-973.
 33. Lee JM. 1999. University students' behavior model for using on/off-campus dining centers at lunch time in Daejeon city. *J Foodservice Management* 2: 193-205.
 34. Heo MH. 2001. SPSS conjoint analysis. Proceedings of 6th SPSS user conference. p 29-68.
 35. Won TH, Jung SW. 2003. Korean SPSS 10K: Statistical research analysis. SPSS academy, Seoul.
 36. Lee KA. 2004. Students' attitude and satisfaction towards university foodservices. *Korean J Human Ecology* 13: 1047-1053.
 37. Woo KJ, Han BJ, Rho JO. 2004. Quality assessment of performance in the university foodservice by students living in Incheon. *J East Asian Soc Dietary Life* 14: 294-301.
 38. Park SJ, Kim JA, Lee SY. 2004. A study on attitude and satisfaction of service quality in university foodservices. *J East Asian Soc Dietary Life* 14: 83-91.
 39. Kim HY, Kim HJ, Song YH. 2000. A study on preference value of utilizing university foodservices by female students in northern part of Seoul. *Korean J Dietary Culture* 15: 296-306.
 40. Rho JO, Woo KJ. 2003. A study on the dietary behavior of students and utilization of university foodservice in Incheon area. *J East Asian Soc Dietary Life* 13: 362-370.
 41. Lee KY, Peck DG, Jeong JG. 2004. A case study on the consulting of campus-restaurants. *Accounting Research* 9: 291-316.

(2005년 5월 26일 접수; 2005년 7월 20일 채택)