

# 외식업 경영자 특성이 경영성과에 미치는 연구

## A Study on Performance Factors on the Food Service

조 준 희, 김 찬 중\*, 전 병 주\*\*

목원대학교, 충북대학교\*, 목원대학교\*\*

Cho Jun-Hee, Kim Chan-Jung\*, Jeon Byeong-Joo\*\*

Mokwon Univ., Chungbuk Univ.\*, Mokwon Univ.\*\*

### 요약

본 연구는 소상공인 외식업 창업가 특성이 경영성과에 미치는 영향을 연구하였다. 경영성과 요인은 창업가 특성, 경영관리, 입지 특성 요인으로 분류하여 소상공인 외식업 경영인들을 대상으로 설문조사하였다. 분석 결과 첫째, 외식업의 창업가 특성의 성취욕구와 자아의식 욕구는 경영성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 외식업 경영자의 성취욕구, 자아의식 욕구가 높으면 성과에 긍정적인 영향을 주는 것으로 보인다. 둘째, 외식업의 경영관리 특성에서 고객관리와 음식관리는 경영성과에 유의하였다. 적극적인 경영관리를 위한 노력과 음식품질 관리는 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다.

## I. 서론

우리나라 외식산업은 국민들의 소득수준 향상과 주5일제 근무의 정착으로 그 시장규모가 크게 증가하고 있다. 흔히 진입장벽이 낮고 쉽게 창업이 가능한 외식업 진출이 크게 늘어나고 있다. 그러나 외식산업은 시장의 포화상태로 과당경쟁이 치열하다. 이러한 외식산업 경영자를 대상으로 창업가 특성에 따른 경영성과를 고찰해보고자 하였다. 이를 위해 창업가 특성은 성취욕구, 자아의식 욕구 경영관리는 고객관리, 음식관리 그리고 입지특성으로 나누어 살펴보았다.

## II. 이론적 배경

기업의 성공요인은 여러 가지 다양한 요인들이 복합적으로 작용할 것이다. 외식업의 경영성과 요인은 대체로 외식업의 경영성과 요인을 창업가 특성(심리적 특성), 경영관리 및 서비스 그리고 입지가 경영성과의 중요한 영향요인으로 볼 수 있다.

### 2.1 창업가 특성

창업가 특성을 김의근·배금연(2010)[1]은 성취욕구, 위험감수성, 자기 효능감으로 분류하였다. 본 연구에서 창업가 특성은 성취욕구는 고위험·고수익 선호, 체계·과학적 접근, 과감한 투자 선호, 공격적 경영 선호 등으로 선정하여 측정하고자 한다. 자아의식욕구는 생계유지 목적, 경영 윤리적 의미, 사업체 유리 규칙 적용, 부정고객 편의제공, 사업체 윤리위반, 동료잘못 인정 등으로 하였다. 이하 설문지는 '절대 아니다(1), 보통(3), 매우 그렇

다(5)'의 Likert 5점 척도로 측정한다.

### 2.2 경영관리

황보윤(2011)[2]은 경영관리를 자금, 종업원, 품질 등으로 측정하였다. 소상공인 외식업에서 경영관리는 성과에 중요한 영향을 미치는 요인으로 볼 수 있다. 본 연구에서는 경영관리를 고객관리, 음식관리로 분류하였다. 고객관리는 고객제품 필요이해, 고객정보 분석, 고객과 어울림, 목표고객 파악 등으로 측정하고자 한다. 음식관리는 음식 맛, 음식가격, 음식모양, 새로운 메뉴개발, 표준요리방법 등으로 측정하고자 한다.

### 2.3 입지특성

이원옥·이방식(2001)[3]은 외식사업 경영에서 입지는 매우 중요하며, 서비스가 아무리 좋아도 잘못된 입지선정으로 인한 점포위치의 한계성을 극복하기 쉽지 않다고 하였다. 본 연구에서는 입지특성을 위치 좋음, 눈에 잘 띄다(시야 확보), 유동인구 많음, 주차공간 확보, 대중교통 편리 등으로 선정하였다.

## III. 분석결과

### 3.1 표본집단의 일반적 특성

본 연구는 외식업 경영자를 대상으로 설문하였으며 아래의 표는 신뢰성분석과 요인분석결과이다.

표 1. 측정도구의 신뢰성

변 수		최초 항목 수	최종 항목 수	Cronbach - $\alpha$ 계수
창업가 특성	성취욕구	6	3	.689
	자아의식	8	5	.768
경영관리	고객관리	7	3	.550
	음식관리	8	2	.485
입지특성		5	3	.557
경영성과		5	5	.516

표 2. 요인분석 결과

변 수	설문항목	요인 적재 치	고유 치	공통 요인	분산율	
창업가 특성	성취욕구	공격적경영	.673	19.54	성취욕구 (F1)	27.275
		신제품개발	.782			
		제품긍정적	.411			
	자아의식	생계유지	.618	8.925	자아의식 욕구 (F2)	16.878
		부정고객	.697			
		잘못정보	.760			
실적수치		.656				
경영관리	고객관리	사업체유리	.743	7.165	고객관리(F3)	36.991
		고객제품	.643			
		고객정보	.570			
	음식관리	목표고객	.671	6.055	음식관리(F4)	55.254
		음식품질	.678			
		메뉴개발	.535			
입지특성	눈에 잘 띄	유동인구	.720	6.701	입지 (F5)	46.191
		대중교통	.586			
		경영상과	.501			
적절보수	.583					
매출액증가	.618					
성공인식	.591					
경영성과	소비자만족		.621			

### 3.2 회귀분석 결과

다음 <표 3>은 경영성과를 종속변수로 기업성과에 영향을 미치는 요인변수를 측정된 결과이다. 창업가 특성의 성취욕구, 자아의식 욕구는 유의한 것으로 나타났다. 따라서 강한 성취욕구와 사업체에 대한 높은 자아의식 욕구는 외식업의 경영성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다. 경영관리의 고객관리와 음식관리도 유의한 것으로 나타났다. 외식업의 경영자가 고객확보를 위한 음식품질 전략은 기업성과에 긍정적인 영향을 나타내는 것으로 볼 수 있다.

표 3. 회귀분석 결과

구 분	비표준화계수		표준화계수	t값	유의 확률	
	B	표준오차	$\beta$			
(상 수)	.918	.264		3.474	.001	
통제 변수	성별	.045	.057	.041	.792	.429
	경력	.000	.009	.002	.041	.967
	학력	.055	.042	.071	1.318	.189
성취욕구	.229	.043	.328	5.267***	.000	
자아의식	.119	.040	.181	2.982***	.003	
고객관리	.135	.053	.143	2.553**	.011	
음식관리	.144	.043	.190	3.325***	.001	
입지특성	.056	.046	.069	1.234	.218	

F값=19.153, p값=.000, R<sup>2</sup>=.401

주: \*\*\* < 0.01, \*\* < 0.05, \* < 0.1

## IV. 결론

본 연구는 경영에 어려움을 겪고 있는 외식산업에 대 상으로 창업가 특성을 연구하였다. 분석결과 창업가 특성은 성취욕구와 자아의식 욕구가 유의하게 나타났다. 이는 외식업 경영자들이 강한 성취욕구와 사업체의 자부심을 가지고 운영하는 자의의식 욕구는 경영성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 추정된다. 다음 경영관리는 고객관리와 음식관리가 통계적으로 유의하게 나타났다. 외식업의 경영자가 고객확보를 위한 고객관리와 음식품질 관리는 기업성과에 긍정적인 영향을 나타내는 것으로 볼 수 있다.

## ■ 참고 문헌 ■

- [1] 김의근, 배금연(2010), 외식 창업자의 심리적 특성, 창업환경 그리고 경영관리가 창업성과에 미치는 영향, 관광레저연구, 22(2), 303-322.
- [2] 황보원(2011), 소상공인 외식서비스업체의 경영성과 요인에 관한 연구, 벤처창업연구, 6(2), 51-73.
- [3] 이원옥, 이방식(2001), 식당이용자의 인구통계 특성에 따른 외식업 입지요인 선호경향 분석, 호텔경영학연구, 10(3), 127-148.