관광호텔 이용객의 음식선택요인에 관한 연구
-한식, 중식, 일식을 중심으로-

유택용*

< 목 차 >

Ⅰ. 서론
Ⅱ. 이론적 배경
Ⅲ. 조사설계
Ⅳ. 자료의 분석
Ⅴ. 결론
참고문헌
Abstract

Ⅰ. 서 론

현대인은 삶을 영위하면서 과거는 경제적인 어려움 속에서 음식의 질보다 양을 추구하는 시대를 지나 지금은 경제적인 여유와 함께 생활수준의 향상으로 외식이 생활화되고 있다. 이에 발맞추어 다양한 식사를 제공하는 전문화된 외식산업이 증가하고 있으며 관광호텔 또한 기능은 약간 차이가 있겠지만 이러한 기능도 갖추고 있다고 할 수 있다.

현대인의 입맛에 맞춘 외식 산업의 성장 배경에는 외식의 일반화의 확대를 촉구하는 여러 가지 요인이 있다. 소득증대와 생활수준의 상승, 소비의식· 행동 변화, 여성의 직장진출과 사회참여 증가, 주부의 시간가치 상승, 사회의 레저 지향, 식품 및 식생활을 둘러싸고 있는 여러 가지 관련산업의 기술혁신의 결과, 도시화, 국제화 세계화 등이 그 요인이다. 따라서 우리 나라의 관광호텔은 경제적인 성장을 토대로 식생활 습관의 변화로 수많은 고객들의 욕구에 부응하는 외식의 보편화 등 사회· 경제적인 변화로 질적 양적인 측면에서 크게 증가를 하였다.

또한 호텔도 과거 객실을 중심으로 한 영업도 중요하지만 다양한 부대시설과 관련된 수익에 많은 관심을 가지고 있으며 이러한 수익이 호텔 매출에 많은 부분을 차지하고 있기 때문에 관리자는 이 부분에 경영관리상 많은 관심을 가지고 있는 것은 사실이다.

따라서 호텔도 현대인의 욕구에 부응한 식사를 제공하여야 하며 고객도 요구되

* 안산공과대학 호텔조리과 교수

는 식사에 대한 만족감을 느껴야 할 것이다.

본 연구의 목적은 소비자인 호텔 이용고객의 식사를 위한 음식을 선택하기 위한 요인을 파악하는 것이다. 이를 세부적으로 보면 첫째, 음식에 따라 선택하는 요인은 무엇인지 분석하며, 둘째, 고객의 욕구에 부응하는 음식선택 요인의 관련성을 발견하며, 셋째, 고객의 특성에 따라 음식을 선택하는 요인을 발견하는 것이며 탐색적 연구를 중심으로 하였다.

연구방법으로서는 설문지를 통하여 자료를 수집하였는데 표본의 선정을 관광호텔의 부대시설로서 일식, 한식, 중식을 이용하는 레스토랑을 선택하였다. 수집된 자료의 통계처리를 위해서는 SPSS패키지 프로그램을 이용하여 분석하였다.

본 연구는 관광호텔 이용객의 음식선택 특성을 연구하는 데 있어서 탐험적 연구를 실시하여 고객음식선택 행동을 단편적으로 분석한 것이다. 분석방법으로서 표본의 일반적 특성과 같은 현황의 경우에는 기술통계분석인 빈도분석(frequency Analysis)을 이용하였고, 요인간의 평균차이를 분석하기 위하여 분산분석(Anova Analysis)을 실시하였으며 또한 표본의 일반적 특성을 위해서도 분산분석을 이용하였으며 두 변수간 비교를 위해서는 T-test를 실시하였고 집단간 차이를 도식화하기 위해서는 던칸 분석(Duncan Analysis)을 이용하여 차이를 기호화하였는 데 본 논문에서는 표기하지 않았다.

Ⅱ. 이론적 배경

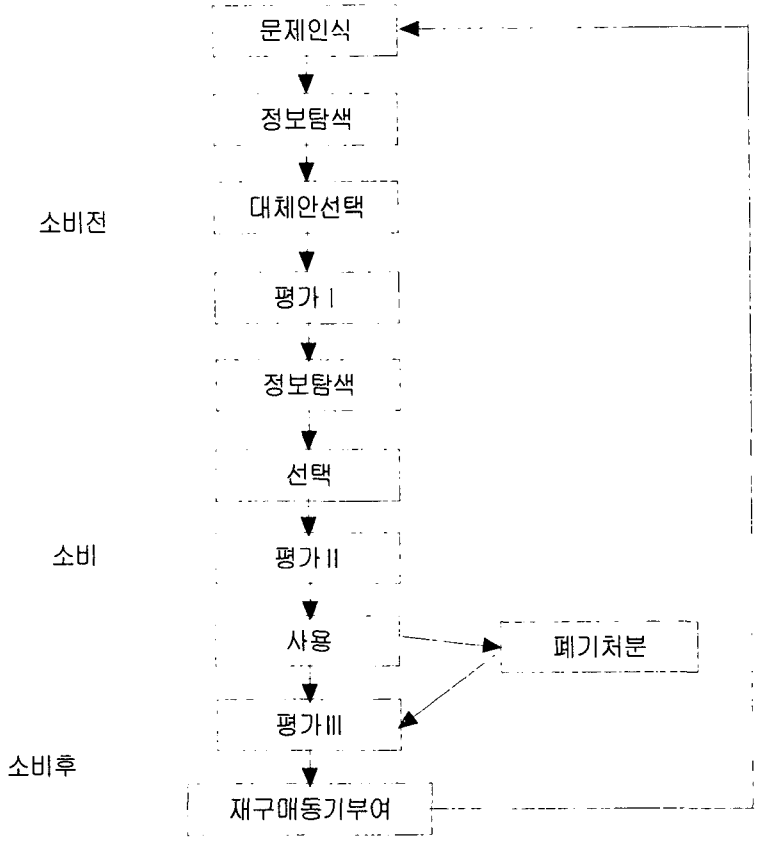
1. 관광호텔 고객행동의 개념

오늘날 시장환경을 고려할 때 고객중심의 고객시대(Age of customers)로 불리고 있다. 이는 기업들은 고객의 필요와 욕구에 맞는 고객지향, 고객만족 개념으로 영위됨으로써 발전할 수 있고(1) 김용만, 1994) 이는 곧 시장 내에서 경쟁에서 우위를 확보할 수 있는 동력이 될 수 있다.

따라서 고객지향성을 간파하기 위해서는 우선 고객행동을 먼저 선행되어야 할 것이다.

일반적으로 고객의 행동은 그들이 가지고 있는 목적과 형태에 있어서 다르게 나타나며 실제 혹은 잠재 구매자들이 상품 혹은 서비스의 구매할 때 영향을 미치는 의사결정의 한 형태로 정의할 수 있다. 따라서 고객이 구매행위가 일어났을 때 의도되든 그렇지 않은 행위를 하는 데 영향을 미치는 모든 요인이라고 할 수 있다. 이러한 고객의 소비하는 행동의 과정을 <도-1>에 나타나 있는 것과 같다.

<도-1> 고객의 소비-평가 과정



관광호텔 고객의 행동은 구매행위가 발생할 때 대부분 상품과 더불어 서비스도 중요한 하나의 요소로 간주하고 있는 것이다. 이러한 서비스는 흔히 소비과정과 평가과정의 두 가지로 구분하고 있다. Booms와 Nyquist는 이 과정을 조립, 구매, 사용, 평가로 구분하였고f(1) Bernard H. Booms, 1981), Oliver는 소비자 만족은 기대와 기대불일치의 함수이며 만족은 태도변화와 구매의도에 영향을 미친다 (Richard L. Oliver, A, 1980). 주장하였다.

이처럼 <도-2>에서와 같이 고객이 문제를 인식하게 되며 이러한 문제를 해결하기 위하여 산재해 있는 호텔을 이용할 경우 식사를 위하여 산재해 있는 호텔을 선택하게 되고 선택한 호텔의 다양한 형태의 식사를 또한 선택하게 될 것이다. 선택한 식사를 사용하여 평가하게 되고 계속하여 순환된다. 여기서 마지막으로 나타난 재구매 동기부여부분에서 음식을 구매할 때 어떠한 요인이 중시되는가가 중요하게 된다.

2. 음식선택요인과 선택과정

1) 음식선택 요인

음식을 선택하는 데 있어서 영향을 미치는 요인은 크게 음식자체에 직접적으로 관련된 주음식 선택 요인과 다음으로 식사를 하는 데 있어서 간접적으로 영향을 미칠 수 있는 부수적 음식선택 요인의 두 가지로 구분할 수 있다.

첫째, 주음식선택 요인으로서는 음식의 맛은 음식자체에서 각종 식재료를 배합하여 나타내는 것으로서 다양한 다른 요인은 물론 가장 중요한 요인으로 대두되고 있는 실정이다. 다양한 메뉴의 경우는 각종 레스토랑에서 제공할 수 있는 음식의 다양성을 들 수 있으며 고객의 특성에 따라서 선택의 여지를 주는 것이다. 주음식을 위해서 부수적으로 제공되는 부수적 음식, 음식자체 혹은 음식을 위한 장식 등의 시각적인 측면, 음식자체의 신선도, 음식의 온도 그리고 음식의 영양균형으로 구분할 수 있다.

둘째, 부수적 음식을 선택하는 요인은 식사를 하는데 있어서 간접적으로 미치는 것으로서 음식의 가격, 식사를 하는데 있어서 실내, 실외환경 또는 기타 환경에서 오는 분위기, 호텔에서의 식사에서의 사회적 지위의 격상, 서비스, 호텔 각 부대시설과의 연결성을 나타내는 연계성, 레스토랑의 청결성을 부수적 음식선택 요인으로 설명할 수 있다.

이러한 음식을 선택하는 요인은 개성을 지니고 있는 모든 고객에게는 다양한 관점으로 나타날 수 있으며 개인의 선택행동에 대한 의사결정은 다양한 요인에 의하여 영향을 받게 된다. 물론 이중 주음식선택 요인이 중요하겠지만 오늘날 부수적 음식을 선택하는 요인도 점차 중요한 것으로 대두되고 있는 실정이다.

2) 음식선택 과정

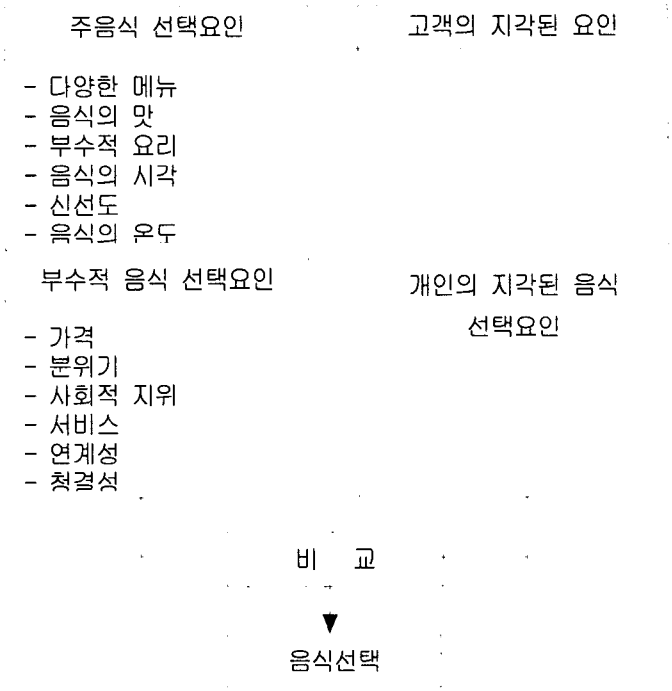
고객이 일반적으로 호텔음식을 선택하는 행동으로서는 일반적 소비상품을 선택하는 행동과 유사한 것으로 보며 이는 모두 상품을 소비하는 실체이기 때문이다. 따라서 본 연구에서도 소비자의 행동의 일반이론을 중심으로 하여 고객이 음식을 소비하는 데 있어서 나타나는 소비실체를 대상으로 한 이론적 근거를 채택하고자 한다.

대부분 호텔의 레스토랑을 이용하는 고객은 호텔이용객 및 고객과의 만남, 접대 등을 중심으로 이루어지고 있는 것이 사실이며 이러한 고객이 음식을 선택하는 과정을 보면 <도 2>와 같이 나타나 있는 데 이는 다른 외부적인 요인을 제외한 음식과 음식에 부수된 요인만을 다루었다.

이를 살펴보면 고객이 식사에 대한 과거의 지각된 경험을 통하여 실제 제공되고 있는 음식을 비교한다. 여기서 비교요인을 주음식 선택요인의 다양한 메뉴,

음식의 맛, 부수적 요리, 음식의 신선도, 음식의 온도, 영양균형 등으로 결정하였고, 부수적 음식 선택요인으로서는 음식의 가격, 분위기, 사회적 지위, 서비스 연계성, 청결성의 여섯 가지의 요인을 비교하여 보다 나은 음식을 선택하게 되며 선택된 음식에 대하여 지속적으로 만족할 때 고객은 그 음식을 계속적으로 선택하게 될 것이다.

<도-2> 고객의 음식선택 과정



Ⅲ. 조사설계

본 연구는 관광호텔 고객들의 행동에 영향을 미치는 탐색적 연구이다. 물론 소비자의 행동을 분석하는 데 있어서 다양한 요인들이 포함되어야 한다.

그러나 여기서는 관광호텔을 중심으로 한 부대시설을 중심으로 하였고 부대시설 중 식사를 제공하는 레스토랑을 중심으로 한식, 일식, 중식을 선택하는 데 있어서 고객이 어떠한 요인을 가장 중시하는지 발견하는 데 초점을 맞추었다.

고객이 응답한 형태는 다선형(multiple choice)으로 하였으며 설문지에 사용된

척도는 명목척도와 등간척도의 리커트 7점척도를 중심으로 하였다.

1)조사기간 : 2000. 6 - 2000. 7(2개월간), 2) 조사대상 : 서울에 소재한 특1급 호텔, 특2급 호텔의 레스토랑을 이용하는 고객, 3) 회 수 율 : 265매(66.25%) 4) 유효자료 : 215매(53.75%)

본 연구의 분석방법은 표본의 특성을 분석하기 위해서 기술통계 분석인 빈도분석(frequency analysis), 변수간의 관계성을 분석하기 위하여 분산분석(ANOVA analysis)을 실시하였고 집단간 평균차이를 기호화하기 위해서 던칸분석(Duncan analysis)을 실시하였으며 통계패키지는 SPSS를 이용하였다.

Ⅳ. 조사자료의 분석

<표 1>은 본 연구를 수행하기 위하여 선택한 표본의 일반적인 특성을 나타낸 것으로서 표본을 성별, 연령별, 학력별, 결혼여부별, 월평균 임금별 그리고 식당별 구분하여 조사한 것이다.

<표 1> 표본의 일반적인 특징

구 분		빈도	비율	유효비율	누적비율	합계
성별	남	153	71.163	71.163	71.163	215
	녀	62	28.837	28.837	100.000	
연령	30대	62	28.837	28.837	28.837	215
	40대	109	50.698	50.698	79.535	
	50대 이상	44	20.465	20.465	100.000	
학력	고졸 이하	35	16.279	16.279	16.279	215
	대졸	153	71.163	71.163	87.442	
	대학원 졸	27	12.558	12.558	100.000	
결혼여부	미혼	44	20.465	20.465	20.465	215
	기혼	171	79.535	79.535	100.000	
월평균임금	100-200만원 미만	35	16.279	16.279	16.279	215
	200-300만원 미만	111	51.628	51.628	67.907	
	300만원 이상	69	32.093	32.093	100.000	
식당	일식	76	35.349	35.349	35.349	215
	중식	81	37.674	37.674	73.023	
	한식	58	26.977	26.977	100.000	

1. 음식선택 차이분석

관광호텔을 이용하는 고객을 중심으로 음식을 선택하는 요인을 중심으로 평균차이를 분석한 것이다. 평균차이분석을 주로 인구통계학적인 요인을 중심으로 하였는데 조사는 호텔의 부대시설인 한식, 일식, 중식을 중심으로 음식선택요인을 분석하였다.

1) 성별 특성에 따른 음식선택요인 분석

남성과 여성에 따라 음식을 선택하는 요인이 어느 정도 차이가 나타나는지 분석한 것으로서 이를 관광호텔의 한식, 일식 그리고 중식을 중심으로 하여 분석하였다.

<표 2>에서 나타난 분석결과를 보면 한식의 경우는 음식의 맛이 F값이 12.905에서 유의도 p=0.001로 나타나 1% 범위 내에서 유의한 차이가 나타나는 것으로 분석되어 평균차이 비교에서 남성이 여성보다 호텔에서 한식을 선택하는 요인으로서 맛으로 나타났다. 음식의 온도에서 보면 F값이 9.037에서 5% 범위 내에서 유의한 차이가 나타나는 것으로 분석되었고, 평균비교에서 보면 남성이 3.578 그리고 여성의 경우는 3.108로서 남성이 한식을 선택하는 요인으로서는 온도가 더 적절한 것으로 볼 수 있다.

일식에서의 분석결과를 보면 맛, 시각, 신선도, 온도, 영양균형이 남성과 여성의 평균차이가 나타나는 것으로 분석되었다. 맛은 여성보다 남성의 평균점수가 높게 나타남을 알 수 있으며 시각의 경우는 F값이 16.990에서 유의도 p=0.000으로 나타나 1% 범위 내에서 유의한 차이가 있음을 알 수 있으며 평균차이 비교에서는 남성보다 여성이 시각에 대해서는 음식에 대한 시각을 더 중시하는 것으로 분석되었다. 신선도와 온도에 대해서는 모두 1% 범위 내에서 유의한 평균차이가 나타났으며 남성이 여성보다 더 중요한 요인으로 나타났다. 반면에 영향균형은 F값이 18.538에서 통계적으로 유의한 평균차이가 나타남이 발견되었고 여성이 남성보다 일식을 선택할 때 더 중요한 요인이라는 것으로 분석되었다.

중식의 경우를 보면 맛, 시각, 온도 그리고 영양균형이 남성과 여성의 음식을 선택하는 요인으로 나타났다. 맛, 시각, 온도 그리고 영양균형이 여성보다 남성이 더 중요한 요인이라는 것이 나타났으며 모든 요인이 1% 범위 내에서 유의한 평균차이가 나타나는 것으로 분석되었다.

결과를 정리하면 한식의 경우는 맛과 온도, 일식은 맛, 시각, 신선도, 온도 그리고 영양균형이, 중식의 경우는 맛, 시각, 온도 그리고 영양균형이 남성과 여성의 음식을 선택하는데 있어서 차이가 나타나는 요인으로 발견되었다.

<표 2> 성별 주음식 선택요인 차이분석

구 분			다양한 메뉴	맛	부수적 요리	시각	신선도	온도	영양균형
한식	남	평균	3.756	3.622	3.556	2.933	3.200	3.578	3.733
		표준편차	0.609	0.614	0.755	0.915	0.944	0.753	0.618
	여	평균	3.769	2.846	3.538	2.769	3.308	3.108	3.769
		표준편차	0.439	0.899	0.877	0.927	1.109	1.109	0.725
	F값		0.006	12.950	0.005	0.323	0.121	9.037	0.031
	유의도		0.940	0.001	0.945	0.572	0.729	0.031	0.860
일식	남	평균	3.778	3.733	3.756	4.156	4.911	4.333	3.806
		표준편차	0.599	0.539	0.435	3.032	1.474	0.977	1.224
	여	평균	3.581	3.323	3.613	4.156	3.484	3.548	4.956
		표준편차	0.620	0.791	0.558	1.197	1.262	0.810	1.014
	F값		1.932	7.258	1.565	16.990	19.296	13.569	18.538
	유의도		0.169	0.009	0.215	0.000	0.000	0.000	0.000
중식	남	평균	3.778	3.733	3.756	4.156	3.611	4.333	4.956
		표준편차	0.599	0.539	0.435	1.147	1.474	0.977	1.224
	여	평균	3.581	3.323	3.613	3.032	3.484	3.548	3.806
		표준편차	0.620	0.791	0.558	1.197	1.262	0.810	1.014
	F값		1.932	7.258	1.565	16.990	2.296	13.569	18.538
	유의도		0.169	0.009	0.215	0.000	0.096	0.000	0.000

2) 연령별 음식선택 요인 분석

연령별 한식, 일식, 중식으로 구분하여 관광호텔의 음식을 선택하는 요인을 분석한 것이 <표 3>과 같이 나타나 있는데 연령을 20대 이하, 30대, 40대, 50대 이상으로 구분하여 분석하였다. 20대 이하의 경우는 표본의 수가 적어 통계분석상 모수를 대표할 수 있지 못하였기 때문에 제외시켰다.

분석결과를 보면 먼저 한식의 경우는 다양한 메뉴, 맛, 부수적 요리, 시각, 온도, 영양균형에서는 연령별 유의한 차이가 나타나지 않았으나 신선도의 경우 F값이 6.354에서 유의도 p=0.003으로 나타나 1% 범위 내에서 연령집단간 유의한 평균차이가 나타나는 것으로 분석되었다. 연령별 평균차이 비교에서 50대가 가장 높은 평균점수가 나타났고 다음이 40대 그리고 30대 순으로 나타났다.

다음으로 일식을 보면 다양한 메뉴, 맛 그리고 부수적 요리에서는 연령집단간 유의한 평균차이가 나타나지 않는 것으로 분석된 반면 시각, 신선도, 온도, 영양균형에서는 연령집단간 유의한 평균차이가 나타나는 것으로 분석되었다. 평균차이가 나타나는 집단을 보면 음식에 대한 시각에서는 F값이 4.950 그리고 유의도 p=0.010으로서 1% 범위에서 연령집단간 유의한 평균차이가 나타나는 것으로 분석

되었고 평균차이 비교에서는 40대가 가장 중시하는 요인으로 나타났다. 신선도는 F값이 5.583에서 1% 범위 내에서 통계적으로 유의한 평균차이가 나타났으며 30대의 평균점수가 가장 높게 나타나 신선도가 가장 중요한 요인으로 생각하고 있으며 다음이 40대, 50대의 순으로 나타났다. 음식에 대한 온도의 중요성을 보면 F값이 6.321에서 유의도 p=0.003으로서 역시 1% 수준 내에서 유의한 평균차이가 나타남을 알 수 있고 온도의 경우는 40대가 가장 중요한 요소로 나타났고 다음이 50대, 30대의 순으로 나타남을 알 수 있다. 영양균형의 경우는 F값이 유의도 p=0.002에서 7.038로 나타나 1% 범위 내에서 연령집단간 유의한 평균차이가 나타남을 알 수 있으며 평균점수의 비교에서는 50대가 가장 중요한 요인으로 생각하고 있으며 다음이 40대, 그리고 30대의 순으로 나타났다. 이는 연령이 높을수록 일식에 대한 음식의 온도를 중요한 요인으로 고려함을 알 수 있다.

<표 3> 연령별 음식선택요인의 차이분석

구 분			다양한 메뉴	맛	부수적 요리	시각	신선도	온도	영양균형
한식	30대	평균	3.700	3.200	3.600	2.900	2.850	3.250	3.800
		표준편차	0.470	0.894	0.821	1.119	1.089	0.910	0.696
	40대	평균	3.731	3.577	3.346	3.077	3.154	3.731	3.615
		표준편차	0.724	0.643	0.846	0.688	0.881	0.778	0.697
	50대 이상	평균	3.917	3.583	3.917	2.500	4.000	3.500	3.917
		표준편차	0.289	0.669	0.289	0.905	0.426	0.798	0.289
	F값		0.586	1.699	2.387	1.684	6.354	1.901	1.050
	유의도		0.560	0.192	0.101	0.195	0.003	0.159	0.357
일식	30대	평균	3.619	3.571	3.571	3.000	4.701	3.429	3.667
		표준편차	0.669	0.676	0.598	1.049	1.469	0.811	0.730
	40대	평균	3.791	3.605	3.791	4.023	4.521	4.302	4.814
		표준편차	0.559	0.695	0.412	1.225	1.420	0.914	1.296
	50대 이상	평균	3.500	3.417	3.583	3.750	3.429	4.000	4.750
		표준편차	0.674	0.669	0.515	1.485	1.624	1.128	1.357
	F값		1.309	0.353	1.835	4.950	5.583	6.321	7.038
	유의도		0.276	0.704	0.167	0.010	0.006	0.003	0.002
중식	30대	평균	4.257	3.857	3.524	2.857	2.952	4.190	3.571
		표준편차	0.573	0.478	0.602	1.108	1.284	0.402	0.676
	40대	평균	3.600	3.675	3.175	3.350	2.500	3.675	3.625
		표준편차	0.778	0.616	0.675	0.949	0.784	0.616	0.740
	50대 이상	평균	3.900	3.650	3.050	3.650	3.100	3.700	3.700
		표준편차	0.641	0.671	0.826	0.745	1.021	0.470	0.865
	F값		4.627	0.801	2.651	3.703	2.942	7.039	0.149
	유의도		0.005	0.453	0.077	0.029	0.059	0.002	0.862

중식의 경우를 보면 다양한 메뉴, 음식에 대한 시각 그리고 음식의 온도를 음식을 선택하는데 중요한 요인으로서 연령집단별 차이가 있는 것으로 나타난 반면에 음식의 맛, 부수적 요리, 신선도, 영양균형에서는 연령별 유의한 차이가 나타나지 않는 것으로 분석되었다.

변수별 평균차이의 경우는 먼저 중식에 대한 다양한 메뉴가 음식선택요인으로서 차이는 F값이 4.627 그리고 유의도 p=0.005로 나타나 1% 범위 내에서 유의한 평균차이가 나타나는 것을 알 수 있으며 평균차이 비교에서는 30대가 가장 높은 점수를 보이고 있으며 50대, 40대의 순으로 나타남에 따라서 30대가 주로 중식을 선택하는 요인으로서 중식에 대한 다양한 메뉴를 들고 있음을 알 수 있다.

3) 학력별 음식선택 요인의 차이분석

학력별 음식선택을 음식별 분류하여 음식의 선택하는 데 있어서 나타나는 변수별 평균차이 분석한 것이 <표 4>이다.

한식의 경우를 살펴보면 다양한 메뉴, 부수적 요리, 신선도가 학력간 유의한 평균차이가 나타남을 알 수 있고 반면에 맛, 시각, 온도, 영양균형의 경우는 집단간 유의한 차이가 나타나지 않는 것으로 판명되었다. 연령별 유의한 차이가 나타나는 요인을 살펴보면 다양한 메뉴는 F값이 4.546에서 유의도 p=0.015로서 5% 범위 내에서 학력간 유의한 평균차이가 나타남을 알 수 있으며 대졸이 가장 높은 평균점수를 나타내고 있음을 알 수 있다. 부수적 요리의 경우는 F값이 4.514에서 유의도 p=0.015로서 역시 5% 범위 내에서 학력간 평균차이가 나타나며 평균차이 분석에서도 대졸이 부수적 요리가 선택요인으로서 가장 높은 것으로 분석되었다. 신선도의 경우도 역시 1% 범위 내에서 집단간 유의한 차이가 나타났으며 대졸이 가장 높은 평균점수를 나타내는 것으로 보아 학력간 음식선택 요인의 차이분석에서 한식의 경우는 대졸이 다양한 메뉴, 부수적 요리, 신선도에서 한식을 선택하는 요인으로서 나타나고 있다. 일식의 경우를 살펴보면 다양한 메뉴를 제외한 맛, 부수적 요리, 시각, 신선도, 온도, 영양균형에서 학력간 유의한 평균차이가 나타남을 알 수 있다. 일식 선택요인으로서 맛의 경우는 F값이 5.530에서 유의도 p=0.006으로 나타나 1% 범위 내에서 학력간 유의한 평균차이가 나타남을 알 수 있으며 집단간 평균차이 비교에서 보면 고졸 이하와 대졸이 높은 평균점수를 보이고 있음을 알 수 있다. 부수적 요리가 일식을 선택하는 요인으로서 집단간 차이를 보면 F값이 3.899에서 유의도 p=0.025로서 5% 범위 내에서 학력간 유의한 평균차이가 나타남을 알 수 있으며 대졸이 가장 높은 평균점수를 보이고 있는 것으로 분석되었다. 그리고 신선도, 온도, 영양균형의 경우는 학력간 모든 요인이 1% 범위 내에서 학력간 유의한 평균차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 4> 학력별 음식선택 요인의 차이분석

구 분			다양한 메뉴	맛	부수적 요리	시각	신선도	온도	영양균형
한식	고졸 이하	평균	3.400	3.267	3.333	3.000	3.200	3.200	3.533
		표준편차	0.737	0.799	0.816	0.926	1.082	0.862	0.640
	대졸	평균	3.895	3.579	3.737	2.868	3.395	3.684	3.789
		표준편차	0.388	0.722	0.601	0.875	0.823	0.702	0.577
	대학원 졸	평균	3.800	3.000	2.800	2.800	2.000	3.200	4.000
		표준편차	0.837	0.707	1.304	1.304	1.000	1.483	1.000
	F값		4.546	1.956	4.514	0.138	5.205	2.258	1.336
	유의도		0.015	0.151	0.015	0.871	0.009	0.114	0.271
일식	고졸 이하	평균	3.667	3.667	3.333	3.111	3.000	3.222	3.667
		표준편차	0.866	0.500	0.500	1.269	1.225	0.667	0.500
	대졸	평균	3.764	3.673	3.782	4.036	4.745	4.291	4.800
		표준편차	0.508	0.610	0.459	1.186	1.518	0.936	1.325
	대학원 졸	평균	3.417	3.000	3.583	2.583	3.417	3.333	3.667
		표준편차	0.793	0.853	0.515	0.996	0.900	0.778	0.651
	F값		1.626	5.530	3.899	8.896	8.895	9.776	7.022
	유의도		0.204	0.006	0.025	0.000	0.000	0.000	0.002
중식	고졸 이하	평균	3.364	3.455	3.636	3.000	2.909	3.727	3.545
		표준편차	1.120	0.522	0.924	0.894	1.136	0.647	0.820
	대졸	평균	3.817	3.767	3.117	3.433	2.617	3.833	3.633
		표준편차	0.624	0.593	0.640	0.945	0.940	0.587	0.780
	대학원 졸	평균	3.700	3.700	3.500	2.800	3.500	3.800	3.700
		표준편차	0.483	0.675	0.707	1.135	1.080	0.422	0.483
	F값		1.997	1.286	3.472	2.456	3.586	0.160	0.112
	유의도		0.143	0.282	0.036	0.092	0.032	0.853	0.894

중식의 경우를 보면 다양한 메뉴, 맛, 온도, 영양균형에서는 학력간 유의한 차이가 나타나지 않는 반면 부수적 요리, 시각, 신선도에서는 유의한 평균차이가 나타남을 알 수 있다. 유의한 차이가 나타나는 요인을 보면 먼저 부수적 요리의 경우는 F값이 3.472에서 유의도 p=0.036으로서 5% 범위 내에서 학력간 차이가 나타남을 알 수 있으며 평균차이에서 고졸 이하의 경우가 중식의 선택에서 부수적 요리를 찾는다는 것으로 나타났다.

그리고 시각은 F값이 2.456에서 유의도 p=0.092로 나타나 유의도의 범위를 10%를 중심으로 할 때는 유의한 차이가 있다고 할 수 있다. 신선도는 F값이 3.586에서 유의도 p=0.032로 나타나 5% 범위 내에서 학력간 유의한 평균차이가 있음이 발견되었으며 학력간 평균차이에서 대학원졸이 가장 높은 평균점수를 보이고 있

으며 다음이 고졸 이하로 나타났고 대졸이 가장 낮은 점수를 보이고 있는 것으로 분석되었다.

4) 결혼여부별 음식선택 요인의 차이분석

<표 5>는 미혼과 기혼자에 따라 한식, 일식, 중식을 선택하는 요인이 무엇인지 분석한 것이다. 분석결과에서 한식은 기혼자와 미혼자 집단간 음식을 선택하는 요인의 평균차이는 나타나지 않는 것으로 분석되었다. 평균점수에서 기혼자의 경우는 한식을 선택하는 요인으로서 다양한 메뉴가 가장 높게 나타났으며 다음이 영양균형과 부수적 요리의 순서로 나타났다. 반면에 미혼자의 경우 한식을 선택하는 요인의 평균비교에서 다양한 메뉴와 영양균형이 가장 높은 것으로 나타났고 다음이 온도와 맛으로 나타났다.

일식의 경우를 살펴보면 다양한 메뉴, 맛, 부수적 요리, 시각, 온도의 경우는 결혼여부와 관계없이 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않음을 알 수 있는 반면 신선도와 영양에 대한 균형은 결혼여부별 유의한 차이가 나타남을 알 수 있다.

<표 5> 결혼여부별 음식선택 요인의 차이분석

구 분			다양한 메뉴	맛	부수적 요리	시각	신선도	온도	영양균형
한식	기혼	평균	3.647	3.235	3.529	2.706	3.059	3.235	3.588
		표준편차	0.702	0.831	0.943	1.160	1.029	0.903	0.795
	미혼	평균	3.805	3.537	3.561	2.976	3.293	3.634	3.805
		표준편차	0.511	0.711	0.709	0.790	0.955	0.799	0.558
	F값		0.915	1.955	0.020	1.053	0.689	2.776	1.400
	유의도		0.343	0.168	0.889	0.309	0.410	0.101	0.242
일식	미혼	평균	3.846	3.385	3.523	3.308	3.154	3.538	3.542
		표준편차	0.689	0.768	0.519	0.947	0.899	0.877	0.845
	기혼	평균	3.667	3.603	3.730	3.778	4.571	4.111	4.683
		표준편차	0.596	0.661	0.482	1.337	1.552	0.986	1.255
	F값		0.928	1.115	1.661	1.448	10.071	3.765	9.766
	유의도		0.339	0.294	0.201	0.233	0.002	0.056	0.003
중식	기혼	평균	3.571	3.714	3.071	3.357	2.786	3.714	3.571
		표준편차	0.852	0.469	0.829	1.008	1.051	0.726	0.756
	미혼	평균	3.776	3.716	3.269	3.284	2.761	3.836	3.642
		표준편차	0.670	0.623	0.687	0.982	1.016	0.539	0.753
	F값		0.981	0.000	0.888	0.064	0.007	0.519	0.101
	유의도		0.325	0.990	0.349	0.800	0.935	0.474	0.751

유의한 영향을 나타내는 요인을 보면 신선도의 경우는 F값이 10.071에서 유의도 p=0.002로서 1% 범위 내에서 결혼여부별 유의한 평균차이가 나타나는 것을 알 수 있으며 기혼자가 더 많은 관심을 가지고 있음을 알 수 있다. 그리고 영양균형의 경우도 집단간 1% 수준 내에서 유의한 차이가 나타났고 역시 기혼자가 더 일식을 선택하는 데 있어서 이 요인이 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 일식을 선택하는 데 평균점수 관점에서 살펴보면 미혼자의 경우는 다양한 메뉴가 높게 나타났고 기혼자의 경우는 영양균형과 신선도가 일식을 선택하는 데 중요한 요인으로 생각하고 있는 것으로 나타났다.

중식의 경우는 기혼자와 미혼자가 중식을 선택하는 데 있어서 통계적으로 유의한 차이가 나타나는 것은 발견되지 않았다. 따라서 기혼자와 미혼자의 평균점수에 의한 선택요인 점수가 높은 것을 보면 중식을 선택하는 요인으로서 기혼자는 맛과 온도가 가장 중요한 요인으로 나타났고 미혼자의 경우는 음식의 온도, 다양한 메뉴 그리고 맛의 순으로 나타나는 것으로 분석되었다.

5) 월평균 임금별 음식선택요인 차이분석

월평균 임금 수준에 따른 관광호텔의 한식, 일식, 중식별 선택요인을 분석한 것이 <표 6>이다.

<표 6>에 나타난 것처럼 한식의 경우는 임금수준별 통계적으로 유의한 평균차이가 나타나지 않는 것으로 분석되었으며 이를 단순한 평균비교에서 보면 100-200만원 미만 그리고 200-300만원의 소득자가 한식을 선택하는 요인은 영양의 균형을 가장 중요한 요인으로 생각하고 있으며, 다양한 메뉴와 음식의 온도가 높은 선택요인으로 나타났다.

일식의 경우는 소득수준별 모든 요인이 유의한 차이가 나타나는 것으로 분석되었으며 이러한 요인을 살펴보면 먼저 다양한 메뉴의 경우는 F값이 8.647에서 유의도 p=0.000으로 나타나 1% 범위 내에서 소득수준별 유의한 차이가 나타남을 알 수 있으며 평균차이의 비교에서 300만원 이상이 일식을 선택하는데 가장 중요한 요인으로 생각하고 있는 것으로 나타났다. 맛, 시각, 신선도, 온도, 영양균형의 요인은 모두 통계적으로 1% 수준 이내에서 소득수준별 유의한 차이가 나타남을 알 수 있으며 부수적 요리는 5% 범위 내에서 집단간 유의한 차이를 나타내고 있다. 평균 비교에서 100-200만원 미만의 경우 일식을 선택하는 요인은 주요리에 추가한 부수적 요리의 매력이 일식을 선택하는 요인이라는 것이 나타났고, 200-300만원 미만 소득자의 경우는 영양의 균형을, 그리고 300만원 이상의 소득자는 신선도를 가장 중요하게 생각하는 요인으로 나타났다.

중식은 다양한 메뉴, 부수적 요리, 온도 그리고 영양균형의 경우는 통계적으로

임금수준별 유의한 평균차이가 나타나지 않는 것을 알 수 있으며 반면에 맛, 시각은 통계적으로 유의한 평균차이가 나타나는 것으로 분석되었다. 맛의 경우는 F값이 4.566에서 유의도 p=0.013으로서 5% 범위 내에서 소득수준별 유의한 평균차이가 나타남을 알 수 있으며 시각의 경우는 F값이 유의도 p=0.002에서 6.387로 나타나 1% 범위 내에서 집단간 유의한 평균차이가 있음을 알 수 있다. 중식을 선택요인별 살펴보면 100-200만원 미만의 경우는 적정한 온도와 영양균형을 그리고 200-300만원 미만의 소득자는 온도와 맛을, 300만원 이상의 소득자는 다양한 메뉴를 중식선택에 있어서 중요한 요인으로 나타났다.

<표 6> 월평균 임금별 음식선택 요인의 차이분석

구 분			다양한 메뉴	맛	부수적 요리	시각	신선도	온도	영양균형
한식	100-200만 원 미만	평균	3.778	3.333	3.444	3.222	2.889	3.778	3.889
		표준편차	0.833	0.707	1.014	1.302	0.782	0.833	0.601
	200-300만 원 미만	평균	3.775	3.500	3.600	2.850	3.375	3.450	3.800
		표준편차	0.530	0.784	0.778	0.834	1.030	0.846	0.564
	300만원 이상	평균	3.667	3.333	3.444	2.778	2.889	3.556	3.333
		표준편차	0.500	0.707	0.527	0.833	0.782	0.882	0.866
	F값		0.134	0.296	0.243	0.695	1.577	0.558	2.366
	유의도		0.875	0.745	0.785	0.503	0.216	0.576	0.103
일식	100-200만 원 미만	평균	3.400	3.100	3.500	2.900	2.600	3.500	3.400
		표준편차	0.699	0.738	0.527	0.994	0.843	0.972	0.699
	200-300만 원 미만	평균	3.391	3.348	3.565	2.783	3.261	3.304	3.609
		표준편차	0.656	0.775	0.590	0.998	0.864	0.765	0.656
	300만원 미만	평균	3.930	3.791	3.814	4.372	5.302	4.512	5.209
		표준편차	0.457	0.514	0.394	1.070	1.206	0.798	1.146
	F값		8.647	6.789	3.013	20.911	42.141	18.869	27.505
	유의도		0.000	0.002	0.055	0.000	0.000	0.000	0.000
중식	100-200만 원 미만	평균	3.438	3.500	3.438	2.750	2.750	3.688	3.625
		표준편차	0.892	0.730	0.727	1.065	1.065	0.602	0.619
	200-300만 원 미만	평균	3.792	3.875	3.167	3.604	2.604	3.896	3.729
		표준편차	0.651	0.393	0.630	0.818	0.984	0.425	0.676
	300만원 이상	평균	3.882	3.471	3.235	2.941	3.235	3.706	3.353
		표준편차	0.600	0.800	0.903	1.029	0.970	0.849	0.996
	F값		2.008	4.566	0.866	6.837	2.518	1.190	1.608
	유의도		0.141	0.013	0.425	0.002	0.087	0.310	0.207

2. 부수적 음식선택 요인의 분석

음식을 선택하는 데 있어서는 음식 그 자체도 중요하지만 음식을 선택하는 데 영향을 미칠 수 있는 부수적 요인도 오늘날 중요한 요인으로 대두되고 있는 것을 알 수 있다. 따라서 본 연구에 있어서는 음식을 선택하는 데 있어서 그 외의 요인을 한식, 일식, 중식을 선택하는 데 영향을 미치는 요인을 부수적 요인으로 하고 이를 분석하였다.

1) 성별 부수적 음식선택요인의 분석

<표 7>은 남성과 여성고객이 관광호텔에서 음식을 선택하는 데 있어서 부수적으로 영향을 미치는 요인이 무엇인지 분석한 것이다.

분석결과를 보면 한식의 경우 가격, 사회적 지위, 서비스, 연계성에는 남성과 여성의 유의한 평균차이가 나타나지 않는 것으로 볼 수 있으며, 분위기와 청결의 경우는 통계적으로 유의한 평균차이가 나타남을 알 수 있다. 이를 보면 분위기의 경우는 F값이 7.325에서 유의도 p=0.009로 나타남으로써 1% 범위 내에서 유의한 평균차이가 있는 것으로 분석되었다. 청결의 경우는 F값이 4.692에서 유의도 p=0.035로서 5% 범위 내에서 집단간 유의한 평균차이가 있는 것으로 분석되었다. 평균차이에서 보면 분위기와 청결의 경우 공히 남성보다 여성이 한식을 선택하는 데 있어서 더 중요한 요인으로 나타났다. 요인별 평균비교를 보면 남성의 경우 한식을 선택하는 요인으로서 서비스를 가장 중요한 요인으로 생각하고 있으며 여성의 경우도 서비스를 가장 중요한 요인으로 나타났으며 가격도 중요한 요인으로 고려하고 있는 것이 특징으로 나타났다.

일식의 경우는 가격, 사회적 지위, 서비스, 연계성에서는 통계적으로 성별 유의한 차이가 없는 것으로 나타났으며 분위기, 서비스 그리고 청결에서는 남성과 여성의 집단간 유의한 평균차이가 있는 것으로 분석되었다.

분위기의 경우 F값이 29.718에서 유의도 p=0.000으로 나타나 1% 범위 내에서 성별 유의한 평균차이가 있는 것으로 나타났으며 남성보다 여성이 더 중요한 요인으로 생각하고 있음을 알 수 있다. 서비스는 F값이 5.457에서 유의도 p=0.020으로서 5% 수준 내에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며 남성이 여성보다 더 중요한 요인으로 간주하고 있으며 청결의 경우도 유의한 차이가 나타났으며 여성이 더 중요한 요인으로 생각하고 있음을 알 수 있다. 그리고 요인별 평균 비교에서는 남성의 경우는 서비스가 가장 중요한 요인으로, 그리고 여성은 청결요인을 일식을 선택하는 데 있어서 중요한 요인으로 분석되었다.

중식의 경우는 가격, 사회적 지위, 서비스, 연계성이 통계적으로 유의한 차이

는 나타나지 않는 반면 분위기와 청결의 경우는 유의한 평균차이가 나타남을 알 수 있다. 유의한 평균차이가 나타나는 요인 중 분위기의 경우는 F값이 13.112 그리고 유의도 p=0.001로서 1% 범위 내에서 유의한 평균차이가 나타남을 알 수 있다. 그리고 청결성이 중식을 선택하는 요인으로서 F값이 9.341 그리고 유의도 p=0.003임을 알 수 있듯이 역시 1% 수준 내에서 집단간 유의한 평균차이가 나타나는 것으로 분석되었다. 중식의 선택요인의 평균비교를 보면 남성은 서비스 그리고 여성은 사회적 지위와 서비스를 호텔에서의 중식을 선택하는 중요한 요인으로 나타났다.

<표 7> 성별 부수적 음식선택요인의 차이분석

구 분			가격	분위기	사회지위	서비스	연계	청결
한식	남	평균	3.385	2.769	3.385	3.769	3.385	2.769
		표준편차	0.506	0.927	0.961	1.589	0.961	1.013
	여	평균	3.823	3.467	3.489	3.998	3.356	3.333
		표준편차	0.618	0.786	0.626	1.313	1.026	0.769
	F값		1.618	7.325	0.217	0.794	0.008	4.692
	유의도		0.156	0.009	0.643	0.377	0.928	0.035
일식	남	평균	3.306	3.129	3.536	4.111	3.065	3.113
		표준편차	0.831	0.679	0.562	1.190	0.922	1.172
	여	평균	3.183	3.732	3.548	3.694	3.161	3.876
		표준편차	0.616	0.859	0.694	1.182	0.891	1.057
	F값		1.118	29.718	0.019	5.457	0.487	19.757
	유의도		0.291	0.000	0.891	0.020	0.486	0.000
중식	남	평균	2.952	3.857	3.778	4.302	2.937	3.603
		표준편차	0.888	0.669	0.456	1.387	1.076	0.708
	여	평균	3.056	3.167	3.889	3.889	3.056	3.000
		표준편차	0.725	0.857	0.323	1.367	0.938	0.840
	F값		0.204	13.112	0.931	1.247	0.181	9.341
	유의도		0.653	0.001	0.338	0.267	0.672	0.003

2) 연령별 부수적 음식선택 요인의 분석

연령을 세 개의 구간으로 구분하여 한식, 일식, 중식을 선택하는 요인을 평균차이 분석한 것이 <표 8>이다. <표 8>에서 나타난 결과를 보면 한식의 경우를 보면 가격, 분위기, 사회적 지위, 연계성, 청결성의 경우는 연령 집단간 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않는 반면 서비스는 집단간 유의한 평균차이가 나타남을 알 수 있다.

<표 8> 연령별 부수적 음식선택요인의 차이분석

구 분			가격	분위기	사회지위	서비스	연계	청결
한식	30대	평균	3.450	3.350	3.350	3.200	3.500	2.900
		표준편차	0.510	0.813	0.745	1.056	1.147	0.852
	40대	평균	3.654	3.308	3.538	4.269	3.231	3.385
		표준편차	0.562	0.928	0.647	1.402	0.992	0.804
	50대	평균	3.500	3.250	3.500	5.083	3.417	3.333
	이상	표준편차	0.798	0.866	0.798	0.900	0.793	0.888
	F값		0.707	0.049	0.412	9.889	0.421	2.063
	유의도		0.497	0.952	0.664	0.000	0.659	0.137
일식	30대	평균	3.565	3.694	3.516	3.516	3.548	3.161
		표준편차	0.562	0.715	0.646	0.936	1.082	0.814
	40대	평균	3.037	3.541	3.541	4.064	2.844	3.881
		표준편차	0.804	0.788	0.586	1.279	0.772	1.296
	50대	평균	3.182	3.409	3.568	4.477	3.068	3.795
	이상	표준편차	0.815	0.844	0.587	1.110	0.728	1.173
	F값		9.988	1.764	0.096	9.352	13.135	8.123
	유의도		0.000	0.174	0.908	0.000	0.000	0.000
중식	30대	평균	3.524	4.095	3.619	3.762	3.952	3.333
		표준편차	0.602	0.539	0.590	0.944	1.071	0.730
	40대	평균	2.600	3.625	3.900	4.250	2.425	3.475
		표준편차	0.778	0.705	0.304	1.645	0.712	0.816
	50대	평균	3.150	3.450	3.800	4.600	3.000	3.600
	이상	표준편차	0.875	0.945	0.410	1.095	0.795	0.754
	F값		10.794	4.401	3.083	1.955	22.919	0.601
	유의도		0.000	0.015	0.050	0.149	0.000	0.551

한식을 선택하는 부수적 음식선택 요인을 연령별 살펴보면 30대의 경우는 연계성을 그리고 40대와 50대 이상은 서비스의 평균점수가 가장 높게 나타나 호텔의 한식을 선택하는 중요한 요인으로 분석되었다.

일식의 경우를 보면 가격, 서비스, 연계성, 청결성이 집단간 유의한 평균차이를 보이고 있는 반면 분위기, 사회적 지위는 통계적으로 유의한 평균차이가 나타나지 않는 것으로 판명되었다. 통계적으로 유의한 요인을 살펴보면 가격의 경우는 30대가 일식을 선택하는 요인으로서 가장 높게 나타났으며 서비스, 연계성, 청결성의 각각 F값이 9.352, 13.135, 8.123에서 집단간 1% 수준 내에서 유의한 차이가 나타났으며 서비스의 경우 50대 이상이, 연계성의 경우는 30대가 그리고 청결성의 경우는 40대가 일식을 선택하는 요인으로 나타났다.

요인별 평균점수의 비교에서는 30대의 경우는 분위기, 40대와 50대 이상은 서

비스 요인이 일식을 선택하는 중요한 요인으로 분석되었다.

중식은 가격, 분위기, 사회적 지위 그리고 연계성이 연령집단간 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있는 것으로 나타났다. 먼저 가격 면에서 보면 F값이 10.794에서 유의도 p=0.000으로 나타나 연령집단간 1% 범위 내에서 유의한 차이를 보이고 있으며 30대가 가격을 중요한 선택요인으로 나타났고, 분위기는 5% 범위 내에서 그리고 사회적 지위는 5%에서 연령집단간 유의한 차이가 나타났으며 연계성의 경우는 F값이 22.919에서 유의도 p=0.000으로 나타나 1% 수준 내에서 유의한 차이가 나타났으며 30대가 중식을 선택하는 데 있어서 가장 중요한 요인으로 분석되었다. 음식선택 요인에서 단순 평균비교에서는 30대가 분위기, 40대와 50대 이상이 중식을 선택하는 요인으로서 서비스를 중요한 요인으로 생각하고 있음을 알 수 있다.

3) 학력별 부수적 음식선택요인의 분석

학력별 부수적 음식선택 요인 분석에서 학력을 세 가지 집단으로 구분하여 한식, 일식, 중식에서의 음식선택 요인을 여섯 개의 요인으로 분류하여 평균차이 분석한 것이 <표 9>이다.

한식은 음식선택 차원에서 가격, 분위기, 사회적 지위, 서비스, 그리고 청결성이 학력집단간 통계적으로 유의한 차이가 나타나는 반면 연계성이 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 유의한 요인을 살펴보면 가격의 경우는 F값이 6.820에서 유의도 p=0.002로 나타나 1% 범위 내에서 집단간 유의한 차이가 나타남을 알 수 있으며 평균점수의 비교에서 대졸이 가격이 한식을 선택하는 요인으로 나타났다. 그리고 분위기, 청결성은 5% 범위 내에서 서비스는 1% 범위에서 유의한 차이가 나타났고 사회적 지위의 경우는 1% 범위 내에서 학력집단간 통계적으로 유의한 평균차이가 나타남을 알 수 있다.

일식의 경우를 살펴보면 가격, 서비스, 청결성이 유의한 차이가 나타났으며 반면에 분위기, 사회적 지위, 연계성의 경우는 유의한 평균차이가 나타나지 않는 것으로 판명되었다. 유의한 요인별 살펴보면 가격의 경우는 F값이 3.750에서 유의도 p=0.025로 나타나 5% 범위 내에서 학력집단간 유의한 평균차이가 나타났으며 평균비교에서 보면 대학원 졸 이상이 가격이 한식의 선택요인으로 나타났고, 서비스는 F값이 6.704에서 유의도 p=0.002로서 1% 수준 내에서 집단간 유의한 차이가 나타났으며 평균비교에서 역시 대학원 졸 이상이 서비스가 일식을 선택하는 데 있어서 중요한 요인으로 분석되었다. 일식을 식당의 청결성 요인에서는 F값이 18.640에서 1% 범위 내에서 유의한 차이가 나타났고 대학 졸업자의 경우가 일식을 선택하는 데 있어서 가장 중요한 요인으로 분석되었다.

그리고 기술통계에서의 평균비교를 보면 고졸 이하는 분위기가 가장 높은 점수를 보이고 있고 대졸은 서비스 요인 그리고 대학원 졸의 경우는 가격 요인을 일식을 선택하는 데 있어 중요한 요인으로 나타났다.

<표9> 학력별 부수적 음식선택 요인의 차이분석

구 분			가격	분위기	사회지위	서비스	연계	청결
한식	고졸 이하	평균	3.133	2.800	3.067	3.467	2.933	2.867
		표준편차	0.743	0.862	0.704	0.990	1.100	0.743
	대졸	평균	3.737	3.500	3.684	4.447	3.500	3.421
		표준편차	0.446	0.762	0.525	1.408	0.980	0.858
	대학원 졸	평균	3.400	3.400	3.000	3.000	3.600	2.600
		표준편차	0.548	1.140	1.225	1.000	0.548	0.548
	F값		6.820	3.939	6.282	5.008	1.930	4.042
	유의도		0.002	0.025	0.003	0.010	0.155	0.023
일식	고졸 이하	평균	3.314	3.371	3.343	3.543	3.057	2.914
		표준편차	0.718	0.942	0.639	0.950	1.027	0.781
	대졸	평균	3.137	3.641	3.595	4.176	3.078	3.948
		표준편차	0.803	0.722	0.555	1.252	0.929	1.213
	대학원 졸	평균	3.556	3.333	3.481	3.519	3.222	2.963
		표준편차	0.577	0.832	0.753	0.893	0.641	0.706
	F값		3.750	3.014	2.684	6.704	0.315	18.640
	유의도		0.025	0.051	0.071	0.002	0.730	0.000
중식	고졸 이하	평균	3.273	3.909	3.636	3.727	3.273	3.091
		표준편차	0.786	0.701	0.505	0.905	1.104	0.831
	대졸	평균	2.800	3.717	3.833	4.400	2.850	3.633
		표준편차	0.840	0.761	0.418	1.475	1.071	0.736
	대학원 졸	평균	3.700	3.400	3.800	3.600	3.300	2.900
		표준편차	0.483	0.843	0.422	0.966	0.675	0.568
	F값		6.309	1.197	0.972	2.273	1.374	6.008
	유의도		0.003	0.308	0.383	0.110	0.259	0.004

중식은 가격과 청결성 요인에서 학력간 유의한 차이를 보이고 있으나 분위기, 사회적 지위, 서비스, 연계성 요인은 집단간 유의한 차이가 나타나지 않는 것으로 나타났다. 가격의 경우는 F값이 6.309에서 유의도 p=0.003으로 나타나 1% 범위 내에서 집단간 유의한 차이를 보이고 있고 대학원 졸 이상이 가격 선택요인을 중요한 것으로 생각하고 있으며, 청결성의 경우는 F값이 유의도 p=0.004에서 6.008로 나타나 역시 1% 범위 내에서 학력집단간 유의한 평균차이가 나타남을 알 수 있고 평균점수 비교를 보면 대졸 이상이 청결성 요인을 가장 중시하는 것으로

분석되었다. 요인별 단순평균 비교에서는 고졸 이하의 경우는 분위기를, 그리고 대졸은 서비스, 대졸 이상은 사회적 지위요인을 중식을 선택하는 데 가장 중요한 부수적 요인으로 생각하고 있는 것으로 분석되었다.

4) 결혼여부별 부수적 음식선택 요인의 분석

<표 10>은 결혼여부에 따른 한식, 일식, 중식을 선택하는 데 있어서 어떠한 부수적 요인이 중요하게 나타나는지 분석한 것이다.

분석결과를 보면 한식의 경우는 가격, 분위기, 사회적 지위 그리고 연계성이 집단간 유의한 평균차이가 나타났다. 반면에 서비스, 청결성의 경우는 유의한 평균차이가 나타나지 않는 것으로 판명되었다. 유의한 요인을 보면 가격의 경우는 F값이 4.767에서 유의도 p=0.033으로 나타나 5% 수준 내에서 집단간 유의한 차이를 보이고 있으며 가격이 한식을 선택하는 요인의 경우 기혼자가 더 높은 것으로 나타났다. 분위기, 사회적 지위의 경우는 5% 범위 내에서, 그리고 연계성은 1% 범위 내에서 집단간 유의한 평균차이가 나타나는 것으로 분석되었다. 한식선택 요인별 평균점수의 비교에서는 미혼자와 기혼자 공히 서비스를 가장 중요한 요인으로 들 고 있는 것으로 나타났다.

<표 10> 결혼여부별 부수적 음식선택 요인 차이 분석

구 분			가격	분위기	사회지위	서비스	연계	청결
한식	미혼	평균	3.294	2.882	3.176	3.529	2.824	2.882
		표준편차	0.686	0.857	0.728	1.007	1.074	0.857
	기혼	평균	3.659	3.488	3.585	4.293	3.585	3.341
		표준편차	0.530	0.810	0.670	1.453	0.894	0.825
	F값		4.767	6.490	4.258	3.892	7.746	3.639
	유의도		0.033	0.014	0.044	0.053	0.007	0.062
일식	미혼	평균	3.432	3.250	3.409	3.500	3.227	3.068
		표준편차	0.661	0.918	0.658	0.952	1.075	0.846
	기혼	평균	3.164	3.637	3.573	4.117	3.058	3.807
		표준편차	0.795	0.726	0.583	1.226	0.866	1.219
	F값		4.244	8.896	2.622	9.629	1.199	14.356
	유의도		0.041	0.003	0.107	0.002	0.275	0.000
중식	미혼	평균	3.500	3.786	3.643	3.786	3.714	3.357
		표준편차	0.650	0.893	0.497	0.893	1.069	0.633
	기혼	평균	2.866	3.687	3.836	4.299	2.806	3.493
		표준편차	0.851	0.743	0.412	1.457	0.973	0.805
	F값		6.907	0.192	2.364	1.600	9.760	0.350
	유의도		0.010	0.662	0.128	0.210	0.002	0.556

일식의 경우를 살펴보면 가격, 분위기, 서비스, 그리고 청결성이 집단간 유의한 차이를 보이고 있으며 사회적 지위와 연계성은 통계적으로 유의한 평균차이가 나타나지 않는 것으로 분석되었다. 가격은 F값이 4.244에서 유의도 p=0.041로서 집단간 5% 수준 내에서 유의한 차이를 보이고 있으며 미혼자가 가격에 대해 일식을 선택하는 데 중요한 요인으로 나타났다. 그리고 분위기의 경우는 F값이 유의도 p=0.003에서 8.896으로 나타나 통계적으로 집단간 유의한 차이가 나타났으며 분위기 요인은 기혼자가 일식을 선택하는 데 중요한 요인으로 나타났으며 서비스와 청결성도 집단간 유의한 평균차이가 나타남을 알 수 있다. 그리고 일식을 선택하는 요인을 결혼여부별 단순평균 비교를 하면 미혼자와 기혼자 공히 서비스 요인이 일식을 선택하는 데 중요한 요인으로 나타났다.

중식의 경우는 가격, 연계성이 집단간 유의한 차이가 나타났으며 반면에 분위기, 사회적 지위, 서비스, 청결성의 경우는 지단간 유의한 평균차이가 나타나지 않는 것으로 판명되었다. 가격은 F값이 6.907에서 유의도 p=0.010으로서 1%에서 집단간 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며 미혼자가 가격이 중식을 선택하는 데 있어서 중요한 요인으로 나타났으며, 연계성의 경우는 F값이 유의도 1% 수준 내에서 9.760으로 나타나 집단간 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 판명되었으며 연계성의 경우는 미혼자가 기혼자보다 더 중요한 요인으로 분석되었다.

요인에 따른 결혼여부별 단순 평균점수를 비교해 보면 미혼자의 경우는 분위기와 서비스 그리고 기혼자의 경우는 서비스가 중식을 선택하는 중요한 요인으로 나타났다.

5) 월평균 임금수준별 부수적 음식선택요인의 차이분석

월평균 임금수준별 부수적 음식선택요인을 한식, 일식, 중식을 비교분석한 것이 <표 11>이다.

<표 11>에서 나타난 것처럼 한식은 서비스와 연계성이 집단간 유의한 평균차이가 나타나는 것으로 분석되었다. 서비스의 경우는 F값이 4.225에서 유의도 p=0.020으로 나타나 5% 수준 내에서 임금수준별 유의한 차이가 나타나는 것으로 분석되었으며 임금수준이 200-300만원 미만이 한식을 선택하는 데 있어서 가장 중요한 요인으로 생각하고 있다. 연계성의 경우는 F값이 5.385에서 유의도 p=0.007로 나타나 1% 범위 내에서 집단간 통계적으로 유의한 차이가 나타남을 알 수 있다.

연계성도 역시 200-300만원 미만의 월평균 소득자가 가장 중요 시 하는 요인으로 분석되었다. 단순 평균비교에서 보면 100-200만원 미만의 소득자는 서비스요인이, 그리고 200-300만원 미만의 경우는 가격과 사회적 지위, 300만원 이상은

가격이 한식을 선택하는 데 있어서 중요한 요인으로 생각하고 있는 것으로 나타났다.

<표 1:> 월평균 임금별 부수적 음식선택 요인 차이분석

구 분			가격	분위기	사회지위	서비스	연계	청결
한식	100-200만원미만	평균	3.333	3.333	3.111	3.444	3.333	3.111
		표준편차	0.707	0.707	0.601	1.014	1.225	0.928
	200-300만원 미만	평균	3.600	3.400	3.600	4.400	3.575	3.350
		표준편차	0.591	0.871	0.672	1.429	0.931	0.802
	300만원 이상	평균	3.556	2.889	3.222	3.222	2.444	2.667
		표준편차	0.527	0.928	0.833	0.833	0.527	0.866
	F값		0.725	1.307	2.520	4.225	5.385	2.554
	유의도		0.489	0.279	0.090	0.020	0.007	0.087
일식	100-200만원 미만	평균	3.343	3.343	3.429	3.457	3.200	2.971
		표준편차	0.684	0.838	0.698	0.886	0.994	0.785
	200-300만원 미만	평균	3.234	3.604	3.694	4.333	3.054	3.505
		표준편차	0.831	0.789	0.569	1.403	1.017	0.712
	300만원 이상	평균	3.130	3.594	3.348	3.710	3.101	4.246
		표준편차	0.726	0.734	0.538	0.730	0.667	1.640
	F값		0.917	1.594	8.273	10.778	0.343	17.562
	유의도		0.401	0.206	0.000	0.000	0.710	0.000
중식	100-200만원 미만	평균	3.313	3.500	3.813	3.625	3.375	3.063
		표준편차	0.704	0.966	0.403	0.957	1.025	0.772
	200-300만원 미만	평균	2.729	3.854	3.833	4.604	2.604	3.750
		표준편차	0.869	0.618	0.429	1.526	0.939	0.565
	300만원 이상	평균	3.353	3.471	3.706	3.647	3.588	3.059
		표준편차	0.702	0.874	0.470	0.862	0.939	0.966
	F값		5.491	2.359	0.549	5.288	8.496	9.323
	유의도		0.006	0.101	0.580	0.007	0.000	0.000

일식의 경우를 보면 사회적 지위, 서비스, 그리고 청결성이 일식을 선택하는 데 있어서 집단간 유의한 차이가 나타나는 것으로 분석되었다. 사회적 지위를 보면 F값이 8.273 그리고 유의도 p=0.000으로서 1% 수준 내에서 유의한 차이를 보이고 있으며 200-300만원 미만의 소득자가 가장 중요한 요인으로 생각하고 있으며 서비스와 청결성 모두 200-300만원 미만의 소득자가 일식을 선택하는 데 가장 중요한 요인으로 생각하고 있음을 알 수 있다.

중식의 경우는 가격, 서비스, 연계성, 그리고 청결성이 집단간 유의한 평균차

이를 보이고 있는 것으로 판명되었다. 가격의 경우는 F값이 5.491 그리고 유의도 p=0.006으로 나타나 1% 수준 내에서 통계적으로 유의한 평균차이가 나타남을 알 수 있고 300만원 이상이 중식을 선택하는 데 있어서 가격 요인이 가장 중요한 것으로 나타났다. 서비스, 연계성, 그리고 청결성의 경우도 1% 수준 내에서 집단간 유의한 평균차이가 나타남을 알 수 있으며 서비스와 청결성의 경우는 200-300만원 미만의 소득자가 중요한 요인으로 생각하고 있고 연계성의 경우는 300만원 이상의 월평균 소득자가 중식을 선택하는 데 있어서 가장 중요한 요인으로 나타났다. 중식을 선택하는 데 있어서 월평균 소득별 선택요인의 단순 평균비교에서는 100-200만원 미만과 300만원 이상의 경우는 사회적 지위를 200-300만원 미만의 경우는 서비스를 중식을 선택하는데 중요한 요인으로 나타났다.

V. 결 론

오늘날 호텔산업은 경영다각화를 통한 규모의 증대와 경영의 합리화를 통한 미래의 성장산업으로 자리잡고 있으며 호텔의 부대시설도 복합화 되어 있어 하나의 고객이 생활할 수 있는 공간이 되고 있다.

생활공간은 의식주가 주요한 요인이 될 수 있으며 여기서 식은 필수적인 요소로 간주할 수 있을 것이다. 오늘날 식사는 과거의 양에서 벗어나 질을 우선으로 하고 있는 실정이며 다양한 음식시장에서 고객이 기대에 부응하는 음식을 선택하게 될 것이며 선택할 수 있는 음식은 상당히 많이 존재하는 것은 사실이다.

음식을 선택할 때에는 다양한 요인들이 존재한다. 물론 외적인 교통, 호텔의 이미지 등의 요인도 존재하나 본 연구에서는 이러한 요인들을 제외하고 내적인 요인을 중심으로 조사하였다.

조사방법은 이론적 연구보다는 설문지를 통한 실증적 연구를 바탕으로 한 탐험적 연구가 중심을 이루고 있다. 조사 대상은 관광호텔을 한식, 일식, 중식 레스토랑을 이용하는 고객을 중심으로 하였기 때문에 실제 설문 조사하는 데 많은 시간을 할애하였다.

본 연구에서 나타난 분석결과를 간단하게 요약하면 다음과 같다.

평균비교에서는 첫째, 주음식 선택 요인으로서 한식선택의 경우는 다양한 메뉴와 영양균형이 비교적 높게 나타났으며, 일식을 선택하는 요인으로서는 신선도, 음식의 온도, 시각적 측면이 부각되었고, 중식은 영양균형과 시각이 높은 선택요인으로 작용하고 있는 것으로 분석되었다.

둘째, 부수적 음식선택 요인의 경우는 한식이 가격과 서비스, 일식은 서비스와 사회적 지위, 중식의 경우는 서비스 요인이 선택하는 데 중요한 요인으로 나타났다. 따라서 호텔 음식 선택에 있어서 음식이외 부가적으로 미치는 요인은 대체로 서비스가 중요한 것으로 나타났다.

차이검증에서 살펴보면 첫째, 주음식 선택 요인에서는 성별의 경우는 맛이 남성보다 여성이 중요한 요소로 작용하고 있는 것이 특성으로 나타났으며, 연령별 음식선택 요인에서는 신선도의 경우가 연령이 높은 경우가 더 많은 관심을 가지고 있는 것으로 판명되었다. 학력별 차이검정에서는 부수적 요리와 신선도, 결혼여부별로는 공통적으로 차이가 나타나지 않았다.

둘째, 부수적 음식 선택요인에서는 성별 차이에서 여성이 남성보다 분위기가 더 중요한 요인으로 나타났고, 연령별로 살펴보면 대체로 가격이 음식을 선택하는 데 있어서 차이가 있었으며, 학력별 차이검증에서는 가격과 청결성이 중요한 요인인 것으로 발견되었다. 그리고 미혼자와 기혼자의 차이분석에서는 가격이, 임금수준별로는 한식, 일식, 중식의 공통되는 요인에서 일부의 차이가 나타나는 것을 알 수 있다.

본 연구의 한계점으로서는 설문지를 통하여 탐험적 고찰을 중심으로 하였기 때문에 이론적 근거가 부족한 점으로 나타났으며 실제 호텔 레스토랑을 이용하는 고객을 중심으로 하였기 때문에 설문지의 응답이 불성실한 것이 많이 나타났다. 그리고 표본을 관광호텔 레스토랑 고객을 중심으로 한 것이 한계점으로 볼 수 있다. 향후 연구에서는 관광호텔에만 국한 할 것이 아니라 호텔 이외의 외식업체와 비교· 조사하여 그 차이를 비교하는 것도 중요할 것으로 생각된다.

참고문헌

김용만, 마케팅, 무역경영사, 1994.

강영욱, 호텔 이용객의 메뉴 만족도에 관한 실증적 연구 - 뷔페식당을 중심으로, 경희대학교 경영대학원 논문, 1999.

권혁진, 관광호텔식당 선택행동에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 : 계획행동 이론을 중심으로, 경기대 대학원 논문, 1999.

금경호, 관광호텔 식당선택행동에 관한 실증적 연구, 경기대 경영대학원, 1998.

양정윤, 호텔 식당 선택행동에 따른 만족도에 관한 연구 : 제주지역 8개 특급호텔 이용객을 중심으로, 1995.

Bernard H. Booms, Jody L. Nyquist, Analyzing the Customer-Firm Communication Component of the Services Marketing Mix, *Journal of services*, AMA 1981.

Richard L. Oliver, A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions, *Journal of Marketing Research*, Vol.XV, November, 1980.

ABSTRACT

A Study on Food Choice Factors of Tourist Hotel Customers'

Taek-Yong Yoo

It is currently that there are increasing especially of F&B's revenue well as room's. Thus, Hotel have set foods adapt to customers' need.

This paper is targeting on figuring out for food choice factors of tourist hotel customers.

Results on this are like follows;

Firstly, major factors on the food choice are different by its style respectively.

① Menu's diversity and nutrition degrees have highly influence with Korean style.

② Freshness, Food's degree of temperature and appearance have highly influence with Japanese style.

③ Nutritious balance and its appearance have highly influence Chinese style.

Secondly, rest factors on the food choice are shown that service factor is generally important in these three style.

3인 익명심사 畢
2000년 8월 3일 논 문 접 수
2000년 8월 21일 최 종 심 사