

## 위탁급식 업체의 품질 관리기준의 수행평가

한경수 · 이소영 · 서경미  
경기대학교 관광학부 외식 · 조리전공

The Evaluation of Quality Management standards for Contract Foodservice Company

Kyung-soo Han, So-young Lee, Kyung-mi Seo  
*Department of Foodservice & Catering Management Kyonggi University*

### Abstract

The purpose of the study was to identify the standards of quality management in contract foodservice companies. The subject companies were selected by convenient sampling and surveyed for their standards. The questionnaire consisted of 7 categories: managements of food procurement, menu, production, personnel, equipment, information system, and solid waste. As a result of the study, 60% of the respondents appeared to use standard recipes, 51.5% of them spent 21-30% of the total cost as a labor cost, and 70% were reluctant to answer the food cost. The half of the respondents had job description and specification, 74.76% had training manuals on foodservice and computer software program, and 80.6% had a training program for solid waste management.

Key word : evaluation, quality management, contract foodservice company, standards

### I. 서 론

우리나라<sup>1)</sup>의 단체 급식시장의 규모는 2001년 기준 약 5조원으로 파악되었고, 2004년 약 5조 8천억 원이될 것으로 예상되었다. 위탁율은 2004년에는 52%로 확대 될 전망이다. 따라서, 위탁경영<sup>2)</sup>을 하는 대기업에서는 위탁급식시장의 확대를 전망하여 새로운 통합 전산시스템의 개발을 통하여 종합 푸드 서비스 기업으로 성장하기 위한 인프라 구축 및 신규사업에 진출을 시도하고 있다. 2001년<sup>3)</sup> 기준 위탁급식 경영업체의 업장 형태별 분포를 보면 사업체 급식소가 60%, 초·중·고교가 20%, 병원이 7%, 대학교 급식소가 8%, 관공서 외 기타 급식소가 4%의 비율을 차지하고 있으며, 산업체 급식 시장의 63%, 대학교 급식시장의 76%를 차지 할 것으로 전망하고 있다. 2002년<sup>4)</sup> 미국의 위탁 경영시장은 전체 외국시장은 전체 외식시장 580조의 약

10%인 58조로 예상되고 있으며, 전년 대비 4.1% 성장할 것으로 예상하고 있으며, 대학교급식이 24.8%로 전년대비 5.7% 상승할 것이고, 산업체 급식은 23.6%로 전년대비 0.8% 상승할 것이며, 스포츠 시설은 14.8%로 전년 대비 4.3%상승 할 것이며, 초등학교와 중·고등학교 급식은 11.1%로 전년대비 8%상승 할 것으로 예상되고 있다. 일본<sup>5)</sup>에서는 1951년에 정책과 목표, 조직과 운영, 교육과 연수, 자료 수집과 보고, 분석, 표준화, 통제, 품질관리, 결과, 미래의 계획으로 구분하여 품질관리 기준을 제시하였고. 미국<sup>6)</sup>에서는 1980년대 지도자정신, 정보수집과 분석, 전략적인 품질계획, 인력관리, 품질관리(quality management), 품질결과, 고객만족의 기준을 제시하였다. 우리나라<sup>7)</sup>의 경우는 1960년대 품질관리가 도입된 후 제조업체에 적용되었다. 품질관리의 초기에는 제조업체에만 적용되었으나, 서비스 업종에도 그 필요성이 증대되어 전사적 품질경영(total quality management)의 개념이 도입되기 시작했다. 조 등<sup>8)</sup>은 대학교 급식소에서의 위탁, 직영, 임대형태의 업장을 대상으로 하여 급식관리 상태

Corresponding author: Kyung soo Han, Kyonggi University.  
san 94-6, Yui-dong, Paldal-gu, Suwon, Kyonggi-Do, 442-760,  
Korea  
Tel:82-31-249-9544  
Fax:82-31-249-9503  
E-mail: kshan@kuic.kyonggi.ac.kr

\*This study was supported by Kyonngi University funds  
(2001).

를 조직, 인력, 재무관리, 영양교육, 구매, 품질, 위생·안전, 마케팅 면에서 중요도와 수행도, 정책 수립도를 평가하였으며, 이등<sup>9)</sup>은 급식규모에 따른 산업체 급식소의 운영실태를 조사하였으며, 유<sup>10)</sup>도 전라북도지역의 산업체 급식소를 대상으로 하여 운영 실태에 관하여 조사하였다. 전<sup>11)</sup>은 서울지역의 산업체 급식소 중에서 생산직과 사무관리직간의 운영 형태, 급식비, 영양사업무를 중심으로 실태조사를 실시하였다. 이<sup>12)</sup>는 사업체 위탁급식소의 마케팅 전략을 위한 메뉴의 평가를 고객의 측면과 영업자의 측면에서 분석을 하였으며, 차<sup>13)</sup>는 직무 분석에 의한 사업체 급식소 영양사의 직무수행 특성요인에 대해 연구를 하였으며, 조<sup>14)</sup>는 일부 단체 급식소에서 조리종사자의 위생 실천도 및 지식을 조사하였다. 이<sup>15)</sup>는 사업체 급식소의 조리사 대상 훈련프로그램에 관한 연구를 했으며, 박<sup>16)</sup>은 사업체 급식종사자들의 급식관리에 대한 중요도와 수행도를 분석하였으며, 이<sup>17)</sup>는 위탁급식 서비스 품질요인에 관한 연구를 실시하였다. 위탁 급식경영 업체의 선행 연구들은 급식소의 운영 형태 식단관리 실태와 식재구매, 생산관리, 인사변경주기, 정보체계, 음식물 쓰레기의 처리 등에 대해 중요도와 만족도에 대한 수행 평가는 있으나, 급식 업장의 운영관리 현황분석에 대한 세부항목의 운영관리 실태는 전무한 실정이다.

따라서 본 연구의 목적은 국내 위탁급식 경영업체의 품질관리 기준의 수행 여부를 조사하고자 하였다.

## II. 연구 방법

### 1. 조사대상

본 연구의 조사 대상은 국내 3개 위탁급식 전문업체의 서울·경기 지역의 사업체 급식소를 모집단으로 하였다. 본 연구는 업장의 수행평가를 면밀히 제시하기 위해 점장의 협조가 요구되었으므로 연구 협조가 가능한 대상을 모집단으로 하였다. 국내 위탁급식 3개 업체의 각 100개 업장을 대상으로 하였으며, 대학교 급식소와 사업체 급식소 각각 50개의 위탁급식 업장을 편의 추출(convenient sampling) 하였다. 설문지의 배부는 우편과 E-mail을 통해 수행되었으며, 각 업장의 점장들이 설문에 응해 주었다.

### 2. 조사방법 및 기간

본 조사에서 이용된 위탁급식경영업체의 품질관

리기준 평가도구는 위탁 급식업체 평가기준의 수행평가여부를 조사하기 위해 양<sup>18)</sup>의 선행연구, 미국<sup>19)20)</sup>의 선행연구와 NACUFS(National Food Service Management Institute)<sup>21)</sup>의 연구를 토대로 급식소 운영시 필요한 중요 기준의 수행여부를 제시하였고 업장 내에서 실무자들이 기입하기에 편리하도록 급식소 운영 시 소요되는 중요 기준을 분류별로 작성하여 설문지를 구성하였다. 실제 업장 내의 실정에 적합한 지의 여부를 검토하기 위해서 사업체 관리 담당 실무자와의 심층면접(In-depth interview)을 통해 측정도구항목의 내용을 1차로 수정 및 보완하였고, 현재 업장에서 점장 및 조리실장을 겸임하고 있는 A업체의 조리실장에게 직접 예비조사를 실시해 보고 직접 면담을 통해 2차로 추가되어야 할 부분을 수정 보완하여 완성하였다. 본 조사기간은 2001년 6월 10일부터 9월 20일까지였으며 배부된 총 300부의 설문지 중 103개의 설문지가 회수되어 전체 34% 정도의 회수율을 보였다.

### 3. 위탁급식업체의 품질관리기준 도구의 구성

위탁급식업체 품질관리기준도구는 식재 구매관리, 식단관리, 생산관리, 인사관리, 시설관리, 정보체계, 음식물쓰레기 및 안전관리 7개 부분으로 구성되었다. 첫째, 식재구매에 관한 문항은 발주 및 검수 전 담요원, 창고 관리담당자, 입출고장부, 상온저장식품 배치도부착, 냉장·냉동고 정기점검 등의 구비여부의 7문항으로 구성되었다. 둘째, 식단관리의 문항은 표준레시피 작성, 영양가 분석, 판매기록분석, 고객 의견설문조사 실시 등의 구비여부의 4개 항목으로 구성되었다. 셋째, 생산관리에 관한 사항은 표준 레시피의 사용, 매끼 검식, 끼별 생산기록, 직무계획표 작성 등의 구비여부와, 식품비 비율, 인건비 비율의 6개 항목으로 구성되었다. 넷째 인사관리는 문서화 된 직무명세서, 문서화 된 직무기술서, 신입직원 대상 직무 훈련 프로그램, 신입직원 직장 내 훈련 실시, 공식적 경력개발 프로그램, 문서화 된 평가기준, 평가방법, 문서화 된 승진체계 등의 구비여부의 8항목으로 구성되었다. 다섯째, 시설관리는 손세척 전용씽크, 식기소독기, 폐기물 용기 등의 구비여부 3항목으로 구성되었고, 여섯째 정보체계는 자체 개발된 컴퓨터 프로그램, 교육용 매뉴얼 등의 구비여부 2항목으로 구성되었다. 일곱째, 음식쓰레기 및 안전 관리는 잔반 관리 교육, 잔반 처리방법, 전기기기 안전장치, 비상경보체계 담당 책임자, 소화기 비치 등의 구비여부 5항목으로 구성되었다.

#### 4. 자료 처리 및 분석 방법

설문지를 통해 조사된 자료는 SAS 8.50 package를 이용하여 통계처리 하였다. 각 설문 문항에 대한 빈도 분석을 통해 위탁급식경영업체의 품질관리의 중요기준의 수행여부를 조사하였다.

### III. 연구결과 및 고찰

#### 1. 식재료 구매 관리

발주 및 검수 전담요원의 유무에 대해서는 있다고 답한 업체가 93개(90.3%)였고, 없다고 답한 업체는 10개(9.7%)였다. 창고관리 담당자의 유무에 대해서는 있다고 답한 업체는 97개(94.2%)였고, 없다고 답한 업체는 5개(4.8%)였다. 입출고 장부의 유무에 대해서는 있다고 답한 업체는 64개(62.1%), 없다고 답한 업체는 37개(35.9%)였다. 상온저장식품배치도 부착여부는 부착하고 있는가에 대해 65개 업체(63.1%)가 있다고 답하였고, 없다고 답한 업체는 35개(33.9%)였다. 전<sup>11)</sup>의 연구에서는 입출고 장부가 있다고 답한 사업체가 57.5%로 연구결과보다 약간 낮게 나타났으며, 유<sup>10)</sup>의 연구에서는 입출고 장부가 있다고 답한 사업체 급식소가 68.6%로 과거 위탁급식업체와 현재 비율의 차이가 없는 것으로 나타났다. 냉장·냉동고 담당자 유무에 있다고 답한 업체는 93개(90.3%)였고, 없다고 답한 업체는 7개(6.8%)

Table 1. The operation of food procurement.

presence and absence of criteria	Frequency	Percentag (%)e
The person in charge of invoice	Yes	93
	No	10
	No comment	0
The person in charge of storeroom	Yes	97
	No	5
	No comment	1
Invoice & receiving records	Yes	64
	No	37
	No comment	2
attachment of product layout on room temperature	Yes	65
	No	35
	No comment	3
The person in charge of freezer · refrigerator	Yes	93
	No	7
	No comment	3
Attachment of product layout on freezer · refrigerator	Yes	60
	No	38
	No comment	5
Regularly checking of freezer · refrigerator	Yes	61
	No	37
	No comment	5

였고, 응답을 하지 않는 업체도 3업체가 있었다. 냉장·냉동식품 배치도 부착의 유무에 배치도가 있다고 답한 업체는 60개(59.3%)였고, 배치도가 없다고 답한 업체는 38개(36.9%)였다. 냉장·냉동고 전기점검 AS에 대한 질문에 정기 점검을 한다고 답한 업체는 61개(59.2%)였고, 정기점검이 없다고 답한 업체는 37개(35.9%)였다(Table1).

#### 2. 식단관리

표준레시피가 작성되어 있다고 답한 업체는 89개(86.4%)였고, 표준레시피가 없다고 답한 업체도 12개(11.7%)였다. 이<sup>12)</sup>의 연구에서는 학교 급식업체의 9.4%가 컴퓨터를 이용해서 레시피를 수정하거나 삭제 추가한다고 하여 사업체 급식소보다 표준레시피를 많이 사용하지 않는 것으로 나타났다. 영양가 분석이 되어 있지 않다는 업체가 36개(35%)를 차지했다. 이 등<sup>9)</sup>의 연구에서는 영양가 산출표가 있다고 답한 업체가 58.5%로 본 연구 결과와 비슷한 수치를 나타냈다. 판매기록 분석을 하고 있다고 답한 업체는 85개(82.5%)였고, 판매기록을 하고 있지 않다는 업체가 9개(8.7%)였다. 고객의견 설문조사를 실시하는가에 대한 질문에 실시하고 있다는 업체가 91개(88.3%)였고, 고객의견설문조사를 실시하지 않는다는 업체도 10개(9.7%)였다(Table 2).

#### 3. 생산관리

표준 레시피가 사용되고 있다고 답한 업체가 86개(83.5%)였고, 표준 레시피를 사용하고 있지 않는다는 업체가 15개(14.6%)였다. 유<sup>10)</sup>의 연구에서는 사업체 급식소의 86.3%가 표준 레시피가 없다고 답한 결과와 비교하여 볼 때 과거와는 달리 표준 레시피를 많이 사용하고 있었다. 이<sup>22)</sup>의 연구에서는 표준

Table 2. The operation of menu.

presence and absence of criteria	Frequency	Percentage (%)
Standard recipe	Yes	89
	No	12
	No comment	2
Nutritional analysis	Yes	64
	No	36
	No comment	3
Analysis daily sales record	Yes	85
	No	9
	No comment	9
Customer survey	Yes	91
	No	10
	No comment	2

레시피를 사용하지 않는다고 답한 업체가 17.1%로 연구결과보다 약간 높게 나타났다. 매끼 검식을 실시하는가에 대한 질문에 검식을 하고 있다는 업체가 101개(98.1%)로 대부분의 업체가 매끼 검식을 하고 있었다. 직무계획표를 작성하는가에 대한 질문에 작성률을 한다고 답한 업체가 70개(68.9%)였고 직무계획표를 작성하고 있지 않는다는 업체도 29개(28.2%)였다. 죄<sup>23)</sup>의 연구에서는 63.3%가 직무명세서가 있다고 답해 본 연구결과와 일치하였으며, 매끼 생산기록을 작성하는 업체가 77개(74.8%)였고, 끼별 생산기록을 작성하지 않는 업체는 23개(22.3%)였다. 인건비의 비율에 대한 질문에 21-30%인 업체가 53개(51.5%), 31-40%인 업체가 16개(15.6%), 11-20%인 업체가 13개(12.6%), 41-50%인 업체가 6개(5.8%)였다. 식품비율은 41-50%인 업체가 13개(12.6%), 21-30%인 업체가 5개(4.9%), 31-40%인 업체가 3개(2.9%), 11-20%인 업체가 1개(0.97%)였다. 식품비에 대한 설문에 위탁급식경영업체의 점장들은 대외적으로 공개하고자 하지 않았으므로 총 질문 중에 응답율이 가장 낮게 나타났다(Table 3).

#### 4. 인사관리

문서화된 직무명세서가 있다고 답한 업체는 66개(64.1%)였고, 없다고 답한 업체는 18개(17.5%)였다.

Table 3. The operation of production.

presence and absence of criteria	Frequency	Percentage (%)
Use of standard recipe	Yes	86
	No	15
	No comment	2
Cross check of meals	Yes	101
	No	2
	No comment	0
Record of work schedule	Yes	71
	No	29
	No comment	3
Production records of meal served	Yes	77
	No	23
	No comment	3
Labor cost (%)	11-20%	13
	21-30%	53
	31-40%	1
	41-50%	6
	No answer	15
Food cost (%)	11-20%	1
	21-30%	5
	31-40%	3
	41-50%	13
	No answer	12

문서화 된 직무기술서가 있다고 답한 업체는 59개(57.3%)였고, 문서화 된 직무기술서가 없다고 답한 업체가 24개(23.3%)였다. 신입직원대상 훈련프로그램이 있다고 답한 업체는 75개(72.8%)였고, 없다고 답한 업체는 16개(15.5%)였다. 조<sup>14)</sup>의 연구결과 위탁급식업체의 신입직원 교육프로그램의 중요도는 4.0이지만, 수행도는 2.57로 수행도와 만족도사이의 괴리가 컸다. 본 연구에서는 프로그램이 있다고 답한 업체가 높은 수치를 기록하여 교육의 중요성에 대한 인식이 확산되고 있다는 것을 보여주고 있다. 신입직원의 직장 내 훈련프로그램이 있다는 업체가 77개(74.8%)였고 없다고 답한 업체가 15개(14.6%)였다. 공식적 경력개발 프로그램이 있다고 답한 업체는 55개(53.4%)였고, 없다고 답한 업체는 27개(26.2%)였다. 이<sup>15)</sup>의 연구에서는 조리사들이 직무향상을 위해 교육을 받기를 희망하고 있으며, 경력에 따른 교육을 계획하여 체계적인 교육을 실시하는 평생 교육프로그램이 필요하다고 하였다. 모든 업체들은 신입직원들을 위한 훈련 프로그램은 잘 되어 있으나, 기존 종사원들에 대한 훈련 프로그램에 대해서는 소홀하고 있다. 신입 직원들의 경우는 교육에 의한 통제가 가능하나, 경력자의 경우는 직무태만, 업무의 반복으로 인한 효율성의 저하 등의 문제를 야기 시킬 수 있으므로 향후 위탁급식업체 종사자들에 대한 직무나 이직 등에 대한 다양한 연구가 이루어져야 할 것이다. 문서화 된 평가기준이 있다고 답한 업체는 78개(75.7%)였고, 없다고 답한 업체는 7개(6.8%)였다. 전<sup>11)</sup>의 연구에서는 평가기준이 있다고 답한 업체가 17.9%로 매우 낮아 연구결과보다 낮은 비율을 보였다. 평가 방법이 있다고 답한 업체는 36개(35%)였고, 없다고 답한 업체는 11개(10.7%)였다. 인사고과 평가자 여부에 대하여 상사가 한다는 업체가 17개(16.5%)였고, 자가 평가한다는 업체가 3개(2.9%) 상사와 자가평가의 복합적인 방법을 사용한다는 업체가 63개(63.1%)로 대부분의 업체가 상사와 자가평가의 복합한 방법을 사용하고 있는 것으로 나타났다(Table 4).

#### 5. 시설관리

손세척 전용싱크가 있다는 업체가 64개(62.1%)였고, 없다고 답한 업체가 30개(29.1%)였다. 이 등<sup>24)</sup>의 연구에서는 소독단계의 기구를 식기 소독조와 식기 소독보관고 등의 기물에 대한 사항만을 언급하여 개인위생에 대한 언급이 없었으나 본 연구에서는 손세척 전용싱크를 많은 업체에서 설치 실시

**Table 4. The operation of personnel.**

presence and absence of criteria	Frquency	Percentage (%)
Job specification	Yes	66
	No	18
	No comment	19
Job description	Yes	59
	No	24
	No comment	20
Training program for new employee	Yes	75
	No	16
	No comment	12
On the job training for new employee	Yes	77
	No	15
	No comment	11
Career development program	Yes	55
	No	27
	No comment	21
Personnel evaluation	Yes	78
	No	7
	No comment	18
Method of personnel evaluation	Yes	36
	No	11
	No comment	29
Career path training	supervisor evaluation	17
	self evaluation	3
	supervisor & self evaluation	65
	No commet	18

**Table 5. The operation of equipment.**

presence and absence of criteria	Frquency	Percentage (%)
Hand wash sink	Yes	64
	No	30
	No comment	9
Dish washer	Yes	83
	No	8
	No comment	12
Waste container	Yes	75
	No	14
	No comment	14

하고 있는 것으로 보아 위생의 중요도를 깊이 인식하고 있는 것으로 사료되었다. 식기소독기의 유무에 있다고 답한 업체는 83개(80.6%), 없다고 답한 업체는 8개(7.8%)였다. 폐기물 용기를 갖추고 있는가에 대한 질문에 용기를 가지고 있다고 답한 업체는 75개(72.8%), 없다고 답한 업체가 14개(13.6%)였다. (Table 5)

**Table 6. The operation of information system.**

presence and absence of criteria	Frquency	Percentage (%)
Foodservice computer software program	Yes	93
	No	3
	No comment	7
Training manual of computer software program	Yes	77
	No	17
	No comment	9

**Table 7. The operation of solid waste and safety.**

presence and absence of criteria	Frequency	Percentage (%)
Training manual of solid wate	Yes	83
	No	10
	No comment	10
Method of solid waste	ferment facility	1
	fertilizer industry	9
	feeding plain & domestic animal	81
	No comment	12
Safety system of electronic equipments	Yes	45
	No	18
	No comment	40
The person in charge of emergency system	Yes	78
	No	3
	No comment	22
Extinguisher	Yes	78
	No	2
	No comment	23

## 6. 정보체계

위탁급식경영회사 자체의 개발된 컴퓨터 프로그램이 있다고 답한 업체가 93개(90.3%), 없다고 답한 업체가 3개(2.9%)였다. 이는 위탁 경영회사를 대상으로 한 설문이므로 회사의 프로그램을 공유하여 대부분의 업체들이 사용하는 것으로 나타났다. 김<sup>25)</sup>의 연구에서는 컴퓨터를 사용하여 업무를 처리하는 가에 대한 설문에서는 사용하지 않는다는 비율이 48%로 비교적 높은 수치를 기록했다. 급식정보체계의 교육용 매뉴얼이 있는가에 대한 질문에 있다고 답한 업체는 77개(74.76%)였고 없다고 답한 업체는 17개(16.5%)였다.

## 7. 음식 쓰레기 및 안전관리

잔반 관리교육을 하고 있다는 업체가 83개(80.6%)였고 없다고 답한 업체는 10개(9.7%)로 많은 업체들이 잔반 관리에 대한 교육을 하는 것으로 나타났다.

잔반은 쓰레기 발생량의 증가라는 것과 동시에 식재료 원가를 줄이는 부분에 기여를 할 수 있으므로 이에 대한 교육은 비교적 많이 이루어지고 있는 것으로 나타났다. 월간식당<sup>26)</sup>의 보고에 따르면 집단급식소에서의 1인당 쓰레기 발생량은 평균 0.15-0.2kg 정도 발생하는 것으로 나타났으며, 이중 52%정도가 전처리과정에서 발생되는 것으로 나타나, 전처리가 되어진 식재료 사용 시 발생되는 쓰레기량을 줄일 수 있을 것이라고 사료되었다. 잔반 처리방법에 대해 고속 빌효기를 사용한다는 업체는 1개(0.97%), 퇴비화를 한다는 업체는 9개(8.73%), 농·축산업체에 준다는 것이 81개 업체(78.6%)로 잔반 처리 방법에 대한 대책은 활성화되지 않았으며, 응답을 하지 않은 업체도 12개 업체나 되었다. 전기 기기 안전장치가 있다는 업체가 45개(43.7%)였고, 없다고 답한 업체는 18개(17.5%)였다. 비상경보체계 담당 책임자가 있다고 답한 업체가 78개(75.7%)였고 없다고 답한 업체는 3개(2.9%)였다. 소화기를 비치하고 있는 가에 대한 질문에 있다고 답한 업체가 78개(75.7%)였고 없다고 답한 업체가 2개였다.

### III. 결론 및 제언

본 연구의 목적은 국내 위탁급식 경영업체의 품질관리기준의 중요 기준을 규명하고 중요 기준을 7개 부문으로 나누어 세부항목별 수행평가를 조사하고자 하였다. 본 연구의 결과를 요약하면 첫째, 발주 및 검수 요원, 창고관리 담당자는 대부분의 위탁사업체에 있으며, 냉장·냉동고의 식품배치도가 부착된 업장이 응답자의 60%정도를 차지했다. 둘째, 표준 레시피는 위탁업장의 86.4%가 비치되어 있으며, 영양가 산출표, 판매기록 분석, 고개의견조사는 80%이상의 업장이 실시하고 있었다. 셋째, 표준 레시피를 사용하지 않는 업장도 14.6%가 있었으며, 직무계획표를 작성하는 업장은 68.9%의 높은 비율을 보였으며, 인건비의 비율은 21-30%가 가장 많았고, 식재료비의 비율은 41-50%가 업체의 50%로 가장 높은 비율을 나타냈다. 넷째, 문서화된 직무명세서가 있다고 답한 업장이 64.1%, 문서화 된 직무기술서가 있다고 답한 업장이 57.3%였다. 신입직원대상 프로그램이 있다고 답한 업장이 72.8%였고, 직장내 훈련프로그램이 있다고 답한 업장이 74.8%로 높았다. 공식적 경력개발 프로그램이 있는 업장이 53.4%였다. 평가기준이 있다고 답한 업장이 74.8%였고, 평가방법이 있다고 답한 업장은 35%였다. 인사고과

평가자가 상사와 자가평가를 병행하여 사용하는 비율이 63.1%였다. 문서화 된 승진체계가 있다. 다섯째, 손전용 싱크를 갖추고 있는 업장은 62.1%였고, 식기소독기를 갖추고있는 업장은 80.6%였다. 폐기물용기를 갖고 있다는 업장도 72.8%였다. 여섯째, 자체 개발된 컴퓨터 프로그램이 있다고 답한 업장은 90.3%였다. 교육용 매뉴얼이 있다고 답한 업장도 74.76%였다. 일곱째, 잔반 교육은 80.6%의 업장이 하고 있으며, 잔반의 처리 방법으로는 농축산업체에 준다고 대답한 업장이 81개였고, 퇴비화를 한다고 한 업장은 9개 였다.

국내 위탁급식 경영체계가 도입된 88년 이후 위탁급식시장의 성장률은 타 외식산업의 속도를 앞지르고 있는 실정임에도 불구하고 종사원에 대한 체계적인 교육, 승진체계, 직무분석, 직무기술, 생산공정의 분석 등의 관리는 미흡한 실정이다. 본 연구의 결과에도 나타났듯이 모든 업체들은 신입직원들을 위한 훈련 프로그램은 잘 되어 있으나, 기존 종사원들에 대한 훈련 프로그램에 대해서는 소홀하고 있다. 신입 직원들의 경우는 교육에 의한 통제가 가능하나, 경력자의 경우는 직무태만, 업무의 반복으로 인한 효율성의 저하 등의 문제를 야기 시킬 수 있다. 따라서 향후 연구위탁급식업체 종사자들에 대한 직무나 이직 등에 대한 다양한 연구가 이루어져야 할 것이다. 본 연구의 한계점은 대기업을 중심으로 위탁급식경영 업장의 운영현황에 대한 평가였으므로 중소기업을 포함한 국내 위탁급식경영업체의 점포를 대상으로 연구의 범위를 확대해야 할 것으로 사료된다.

### IV. 참고 문헌

1. [http://www.kfsca.or.kr/food\\_data/feeding02.asp](http://www.kfsca.or.kr/food_data/feeding02.asp)
2. [http://www.foodbank.co.kr/fen/fen\\_search\\_view.php?number=1320&page=4&key\\_s...](http://www.foodbank.co.kr/fen/fen_search_view.php?number=1320&page=4&key_s...)
3. [http://www.kfsca.or.kr/food\\_data/feeding02.asp](http://www.kfsca.or.kr/food_data/feeding02.asp)
4. <http://www.NRA.org>
5. Bank, J. : The Essence of Total Quality Management, Prentice hall, 1992
6. Tennen, and Detoro, : Total Quality Management-Three steps to continuous improvement, Addison Wesley
7. Kim, S.Y. : Quality Management on Service Industry, Chungmunkak, 1988
8. Cho, S.H. and Hong, S.Y. : Assessment of Food Service Management in University Food Service, Korea J. Soc. Food Cookery Sci., 14(5):482-489, 1993
9. Lee, Y.K. Pack, J.E. Ju, N.M. and Chun, H.J. : A Survey on Management of the Foodservice Industry in Seoul following the Size of Feeding Group. The Korean

- Home Economics Association, 33(2):151, 1995
10. Yoo, J.H. : A Study on the Industry Food Service Management Practice in Chonbuk Province, Korea J. Soc. Food Cookery Sci., 9(2):109-115, 1993
  11. Chun, H.J. : Assessment for Management of the Foodservice industry in Seoul through the Survey: I. The Types of Foodservice System, the Menu, the Foodprice, and Role of the Dietitian for the White and Blue Color Group, Korea J. Soc. Food Cookery Sci., 9(3):247, 1993
  12. Lee, S.C. : A Study of Customer Satisfaction & Profit margin by Type of Management on Contract Foodservice masters degree thesis, the sejong University of Korea, 1999
  13. Cha, J.A. : Job characteristics and competencies of dietitians in employee foodservice by worker-oriented job analysis methodology doctoral thesis, the yonsei University of Korea, 1996
  14. Cho, Y.R. : Food Sanitary Practices and Perception of Employees in Some Foodservices masters degree thesis, the chung-ang University, 2000
  15. Lee, E.J. : A Study on the Program Development in Education & Training of Dietitians and Cooks in Contracted Foodservice Management Company masters degree thesis, the kyonggi University of Korea, 1999
  16. Park, J.S. : A Study of Analysis between Importance and Performace on Contract Foodservice Employee masters degree thesis, the dongduck women's University of Korea, 1999
  17. Lee, D.H. : A Study of service quality factor on contract foodservice company masters degree thesis, the dong-a University of Korea, 1998
  18. Yang, I.S. : The Development and operating evaluation of Quality Management tool for management strategy on Contract Foodservice Company enterprise project yonsei University, 1998
  19. Gaddis, T. and Costello, C. : College and University Administrator's Attitudes Concerning Contract Managed and Self-operated Foodservice, J of College & University Foodservice, 1(4):118, 1989
  20. Cross, E.W. Shanklin, C.W. and Ryan, M. : Texas School Foodservice Association Standard of Excellence Program part 2, Development of Standard Manual School Foodservice res. rev, 13(2):119-123, 1989
  21. NACUFS, : Professional Standard Manuals II
  22. Lee, Y.E. : Measuring attitude and satisfaction of Yonsei university students towards contracted vs. rented university foodservice masters degree thesis, the yonsei University of Korea, 1996
  23. Choi, S.C. : A Study of Customer Satisfaction & Profit by Type of Management on Feeding Company masters degree thesis, the sejong University of Korea, 1996
  24. Chun, H.J. Lee, Y.K. Pack, J.E. Ju, N.M. : Assessment for Management of the Foodservice industry in Seoul through Survey- The Type of Foodservice System, the Menu, the Food price, and role of the Dietitian for the White and Blue Color Group-, Korea J. Soc. Food Cookery Sci., 10(3):277-283, 1994
  25. Kim, H.A. : Calculating Number of Dietitian As Job Specification on Contract Foodservice Company masters degree thesis, the yonsei University of Korea, 1995
  26. Jung, H.J. : A Research on the Actual Condition of Solid waste and Policy, monthly Restaurant, 2002. 1

---

(2002년 5월 16일 접수, 2002년 8월 14일 채택)