

외식업 경영주의 직업만족도 및 경영의식 조사연구* - 경남지역을 중심으로 -

윤 지 영 · 문 혜 경^{1)†}

경상대학교 자연과학대학 식품영양학과, 창원대학교 자연과학대학 식품영양학과¹⁾

Job Satisfaction and Business Attitude of Restaurant Owners - Focused Mainly in the Gyeong-nam Area -

Ji-Young Yoon, Hye-Kyung Moon^{1)†}

Department of Food and Nutrition, Gyeongsang National University, Jinju, Korea
Department of Food and Nutrition,¹⁾ Changwon National University, Changwon, Korea

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze the job satisfaction and business attitudes of restaurant owners in order to explore solutions for improving restaurant management. The results were as follows : 1) The motive for starting a restaurant business was vocational aptitude → possibilities → good income : 2) In terms of job satisfaction, most respondents were satisfied with both the work itself and the income. It was also observed that the younger owners were more satisfied with their jobs than the older owners : 3) Increased costs, including labor and food costs, was indicated as the biggest problem in restaurant management. Respondents also perceived labor shortage as one of the most difficult problems. Men were more likely than women to consider the following problems as being more serious: rent, financial problems, taxes, regulation restrictions, menu development and customer complaints. It was found that as the size of the restaurants grew, the respondents perceived the shortage of labor as the hardest part of running a business : 4) Respondents agreed that employing good foodservice workers was the most important part of foodservice management. Owners also believed that they needed more research time for menu and service development : 5) To be successful, the restaurant owners paid the most careful attention to food taste. Service, sanitation, and menu development were also emphasized. Respondents stressed the focus on service, good relationships, diligence, and faithfulness in order to be a good restaurant owner. The results of this research suggest that restaurant owners should have more professional conscientiousness to succeed in their own businesses, as well as improve the quality of the foodservice industry. Other important aspects related to the overall improved quality of the foodservice industry are: the continuation of government support, the enlargement of educational opportunities and greater respect for foodservice employees. (*Korean J Community Nutrition* 8(4) : 610~620, 2003)

KEY WORDS : restaurant owner · job satisfaction · business attitude

서론

외식산업은 인류의 태동과 함께 시작된 가장 오랜 역사를 지닌 산업이다. '먹는다'는 것은 단지 생존을 위한 인간

의 원초적 행위에 지나지 않았으나 산업이 급속도로 발전하고 경제환경이 크게 변화하면서 음식을 먹거나 만드는 행위도 점차 바뀌었다. 특히 생활수준이 점차 높아짐에 따라 외식은 인간의 문화생활 중에서도 매우 중요한 여가활동으로 자리잡아 가고 있기 때문이다(Shin & Park 2000)

채택일 : 2003년 6월 19일

*본 연구는 창원대학교 연구비 지원으로 수행되었음.

†Corresponding author: Hye-kyung Moon, Department of Food & Nutrition, Changwon National University, #9 Sarim-dong, Changwon 641-773, Korea

Tel: (055)279-7486, Fax: (055)281-7480, E-mail: hkmoon@sarim.changwon.ac.kr

외식산업은 식생활의 향상, 농축산물의 수요, 엄청난 고용인구의 창출뿐만 아니라 판매에 있어서도 다른 경제단위들을 지원하는 측면에서 산업 전반에 걸쳐 중요한 역할을 하고 있다. 따라서 최근에는 외식산업이 한 나라의 산업구조를 형성하고 있는 여러 산업 중에서도 중요한 분야로 크게 주목받고 있다(Shin & Park 2000). 특히, 우리나라는 급속한 경제성장과 사회적 환경 변화에 따라 식생활 문화에 있어서도 많은 변화가 나타났다. 1990년대 들어서면서 우리나라는 경제적인 안정을 통하여 선진국형 사회·문화적 구조를 갖추게 되었고 국민 경제의 발전에 따라 소득수준이 높아지고 여가시간이 확대됨에 따라 사람들의 질적 욕구가 다양해지고 높아지면서 외식을 즐기는 인구가 점차 증가하였다(Kim 1997; Shin & Park 2000). 이외에도 여성의 사회진출 및 맞벌이 세대의 증가, 건강식에 대한 소비자 요구 증대 등 사회·경제·문화적 요인이 복합적으로 작용하여 다양한 컨셉의 외식업소들이 각자의 특색을 내세우며 속속 등장하기 시작하면서 우리나라 외식산업시장은 양적·질적인 면에서 발전을 하고 있다(Lee 등 1986; Kim 1997; Kim 등 1998; Shin & Park 2000). 또한 국내 외식산업은 2002년 약 35조원 정도의 거대한 시장규모를 형성했으며 앞으로도 외식업은 정부의 서비스 산업 육성에 대한 금융 및 세제지원, 인천 국제공항 개항 및 물류거점기지화, 제주 국제 자유도시 계획화, 관광산업의 활성화, 주 5일 근무제, 사회간접자본의 확대 및 기간산업의 확충 등 전반적인 주변 상황으로 미루어 볼 때 중장기적인 측면에서 발전 가능성이 매우 높다고 할 수 있다(식품유통연감 2002).

외식산업의 특징을 살펴보면 첫째, 입지 여건에 따라 영업실적이 크게 차이가 나기 때문에 점포 위치를 우선으로 하는 입지 산업이라고 할 수 있으며, 둘째, 타산업에 비하여 적은 자본과 특별한 기술적 노하우 없이 누구나 쉽게 참여할 수 있는 신규 참여의 용이성을 가지고 있다. 또한 외식산업은 서비스산업의 대표적인 분야로써 1인당 매출액이 타산업에 비하여 낮은 편이고, 고객에 대한 서비스의 척도에 따라 성패가 좌우되는 만큼 인적 서비스의 의존도가 높은 산업이라고 할 수 있다(Shin & Park 2000).

앞서 언급한 바와 같이 우리나라의 외식산업은 1990년대 이후 연평균 약 13% 대를 유지하며 꾸준히 성장하고 있다. 특히 우리나라 외식산업을 주도하고 있는 것은 외국계 패밀리 레스토랑과 패스트푸드점들로서 이들 업체가 주도하고 있는 국내 외식산업의 시장규모는 대략 1조여원으로 추정되고 있다(Shin & Park 2000). 이처럼 외식산업은 외부적으로 빠른 성장을 하고 있으며 식품산업의 발전과 연결되는 긍정적인 측면이 있는 반면, 일부 대규모 외식업

소를 제외하고는 종업원수 4인 이하의 영세한 외식업소들이 전체 외식업소의 약 80%를 차지하고 있어 시설, 경영 서비스 면에서 낙후성을 탈피하지 못하고 있으며 질적인 면보다는 단순히 양적인 증가에 그치고 있는 실정이다(Kim 등 1998; Shin & Park 2000). 이것은 소비자의 수준이 높아지고 양적인 만족뿐만 아니라 질적 만족의 요구도 높아져 가고 있으나 현실상 국민 건강이나 고객의 요구에 부응하지 못하는 외식산업이 늘어나고 있음을 말해준다. 실제로 외식산업에서는 매년 폐업하는 음식점의 수가 타 산업에 비해 월등히 많으며 한 조사 결과에 의하면 같은 시기에 개업한 10개의 음식점 중에서 5개는 1년 내에 폐업하게 되고 5년 후에는 10개 업소 중 두 곳만 남는다는 보고가 있다. 이와 같이 외식업의 취약성이 드러나고 있는 이유는 영업주의 서비스 정신 결여, 경영면에서의 전략적 사고와 정보의 부재, 높은 종업원 이직율과 전문인력 부족, 경영 구조의 취약, 연구공토의 결여 및 과도한 출혈 경쟁이 그 원인이 되고 있다(Kim 1997; 식품유통연감 2002). 이러한 실정에서 외식 산업은 다양하게 변화하는 환경에 능동적으로 대처하고, 다양하게 변화하는 고객의 기호와 욕구에 부응하여 고객만족을 극대화시키며, 대외경쟁력 강화차원에서 외식산업의 재정립과 경영 개선책에 관심을 기울여야 한다(Hong & Chung 1997; Yoo 2000). 이와 더불어 외식업 경영주는 외식업 경영을 하나의 기업 경영으로 인식하고 새로운 서비스와 음식문화를 창출하여 소비자들의 선택 폭을 넓히고 경쟁력을 강화시킬 수 있도록 노력해야 한다(Lee 2000). 따라서 본 연구의 목적은 우리나라 외식산업의 양적 증가와 더불어 질적 성숙의 중요성을 인식하여 일반 음식점을 경영하고 있는 업주들의 외식산업에 대한 견해를 조사·분석하여 외식산업 경영의 개선책을 제시하기 위한 기초자료를 제공하고자 함이다. 세부 목표로는 첫째, 외식업 경영에 관련된 일반적 견해를 분석하였고, 둘째, 외식업 경영인으로써의 직업만족도 및 자질에 관해 분석하였다.

조사 대상 및 연구방법

본 연구의 조사대상자는 경상남도 전역에서 영업을 하고 있는 일반음식점 경영주를 대상으로 실시되었으며 조사기간은 2002년 11월부터 12월까지 실시되었다.

본 연구에 사용된 설문지는 선행연구(Shin 1996; Kim 1997; Kim 등 1998)를 참조하여 개발하였고, 조사방법은 한국음식업중앙회 경남교육원에서 신규교육을 받고 있는 영업주 600명을 대상으로 하여 강의중 집단조사를 통하여 실

시하였다. 조사내용은 조사대상자 및 경영하고 있는 외식업의 일반사항, 경영동기, 외식업 경영의 중점 관리 사항, 유망 식당이 갖추어야 하는 조건을 조사했으며, 외식업 경영만족도, 외식업 경영의 애로사항, 음식점 경영의 개선 필요사항, 훌륭한 외식경영인으로서 갖추어야 할 사항 등에 관한 견해는 5점 척도의 Likert Scale로 측정하였다.

본 연구 결과 수집된 자료는 SPSS Window 10.0을 이용하여 통계처리 하였다. 일반특성, 경영동기, 외식업 경영의 애로사항, 외식업 경영의 중점 관리 사항, 유망 식당이 갖추어야 하는 조건, 훌륭한 외식경영인으로서 갖추어야 할 사항 등에 대해서는 빈도 분석과 기술통계 분석을 실시하였고, 조사대상자의 일반적 특성에 따라 외식업 경영동기 및 직업 만족도에 차이가 있는지를 알아보기 위해서는 chi-square, t-test 및 일원분산분석(ANOVA)을 실시했다. 일원분산분석 결과 통계적 유의성을 보일 때에는 Turkey의 다중 t 검정에 의하여 그룹간의 유의적 차이 구분을 검증하였다.

결과 및 고찰

1. 조사 대상자의 일반사항

본 연구의 설문에 응답한 응답자수는 총 462명(회수율 77.0%)이었으며, 이들은 모두 최근 외식업을 시작하였거나 준비중에 있는 외식업 경영주들이었다. 이들의 일반 사항은 Table 1에 요약하였다. 조사 대상자의 성별 분포는 여자가 71.4%, 남자가 28.6%로 조사되어 여자가 남자보다 외식창업에 관심이 많은 것을 알 수 있었다. 연령별로는 41~50세가 가장 많은 비율(42.0%)을 차지하고 있었고, 31~40세도 39.4%로 높은 비율을 나타내었다. 최종학력은 대다수의 응답자(68.4%)가 고졸 학력을 소지하고 있었다. 또한 과거 음식점 경영 경력에 있어서는 응답자의 반 이상(51.5%)이 무경력이라고 대답하여 신규 영업자가 많음을 알 수 있었다.

본 연구의 조사대상자가 경영하고 있거나 또는 준비중에 있는 외식업체의 일반 사항을 살펴보면 Table 1 대부분(81.2%)이 점포를 임대하여 영업을 하고 있었으며, 자기 소유의 점포에 영업을 하는 경우는 16.0%였다. 또한 한국표준산업분류(Shin & Park 2000)에 의해 경영하고 있는 음식점의 종류를 살펴보면 '한식점업'이 가장 많았으며(49.4%), 그 다음으로 '서양음식점업(15.2%)', 분식이나 단체급식을 포함하는 '달리 분류되지 않는 식당업(12.3%)' 순으로 나타났다. 기타 영업형태에는 '일반 유흥 주점업'에 속하는 주점

Table 1. General characteristics of the respondents and restaurants (n = 462)¹⁾

Characteristic		N	(%)
Gender	Female	330	(71.4)
	Male	132	(28.6)
Age	≤ 30	48	(10.4)
	31 - 40	182	(39.4)
	41 - 50	194	(42.0)
	≥ 51	33	(7.2)
Educational background	Middle school	51	(11.0)
	High school	316	(8.4)
	College	39	(68.4)
	B.S degree or higher	51	(1.0)
Owenship	Rent	375	(81.2)
	Owner	74	(6.0)
Type of restaurant	Korean style restaurant	228	(49.4)
	Western style restaurant	70	(5.2)
	Restaurants n.e.c	57	(12.3)
	Japanese style restaurant	27	(5.8)
	Chinese style restaurant	16	(3.5)
	Others	52	(11.2)
Size (# of seats)	≤ 20	207	(44.8)
	21 - 50	134	(29.6)
	51 - 100	61	(13.2)
	≥ 101	19	(4.1)

1) percentages do not add up to 100% because of rounding & missing observations

업과 '음식출장 조달업' 등이 포함되었다. 좌석수에 따른 외식업소의 규모는 20석 이하인 곳이 47.8%, 21~50석 규모가 29.6%로 전체의 74.4%를 차지하고 있어 대부분의 응답자가 소규모로 창업하는 것을 알 수 있었다.

2. 외식업 경영 관련 분석

1) 경영동기

조사대상자의 외식업을 창업하게 된 동기를 알아본 결과는 Fig. 1과 같다. 전체적으로 적성(32.7%)을 고려한 창업이 많음을 알 수 있었으며, 그 다음 순위로는 장래성(17.7%)과 수입(14.5%)을 창업의 동기로 꼽았다. 이러한 결과는 Kim (1997)의 외식산업 경영주의 의식구조에 관한 조사 연구의 결과와 유사하게 나타났다. 이 연구에서도 음식점 경영주의 음식점 창업 동기에 있어서 "자신의 성격에 맞는 분야 같아서"와 "수입이 좋은 것 같아서"가 각각 1, 2위를 차지하고 있었다. 개인의 직업적 만족과 성공은 행복한 생활을 영위하기 위하여 매우 중요하며 이러한 직업 만족을

위해서는 자신이 선택한 직종에 대해 호의적이고 수용적인 관심과 태도, 즉 직업흥미를 가지고 있거나 직업 적성이 중요한 요소로 작용한다(Yoo 1991). 따라서 응답자들이 외식업을 창업하는데 있어서 적성을 중요시하는 것으로 보아 자신의 능력을 효과적으로 활용하고 직업을 통하여 행복과 만족을 영위하고자 하는 소신을 가지고 창업하는 사람들이 많은 것이라고 사료된다.

위의 조사와 함께 조사대상자의 일반적 특성에 따라 외식업을 창업하게 된 동기에 차이가 있는지를 분석하기 위하여 chi-square 검정을 실시한 결과, 외식업의 경영동기는 성별에 따라 유의적인 차이를 보였으나, 연령에 따른 차이는 없었으며, 학력에 따라서는 유의적이지는 않았지만 다소 차이가 있는 것으로 나타났다(Table 2). 분석 결과에 의하면 남자는 직업의 장래성 및 적성, 여자의 경우는 적성과 높은 수입을 창업 동기로 꼽았다. 학력에 따라서는 전문

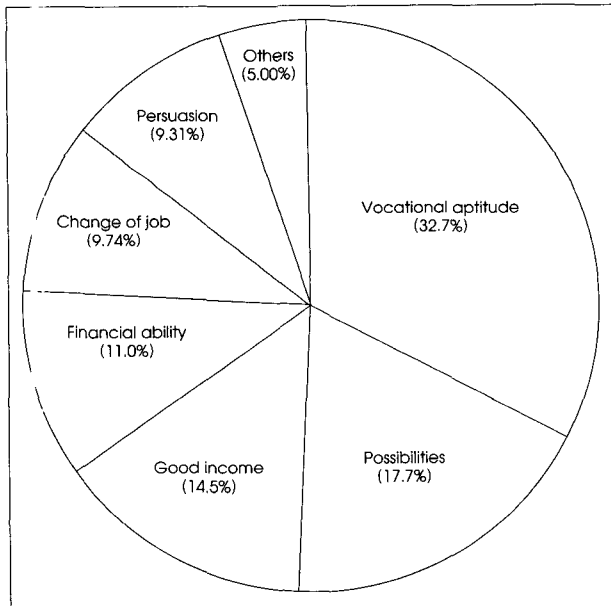


Fig. 1. The motive of starting restaurant business (n = 462)

Table 2. The motive of starting restaurant business (n = 462)

		Vocational aptitude (%) ¹⁾	Possibilities (%)	Good income (%)	Financial ability (%)	Change of job (%)	Persuasion (%)	Others (%)
Gender	Female	36.70 ¹⁾	14.20	15.20	11.50	7.90	9.70	4.90
	Male	22.70	15.20	24.20	9.60	14.40	8.30	5.30
Educational background	B.S degree of higher	25.50	17.60	25.50	7.80	7.80	11.80	3.92
	College	15.40	20.50	20.50	20.50	5.10	10.30	7.70
	High school	33.90	15.50	17.10	9.81	10.10	9.20	4.40
	Middle school	49.00	2.00	9.80	15.70	11.80	7.80	3.90
Total		32.70	17.70	14.50	11.00	9.74	9.31	5.00

1) percentages do not add up to 100% because of rounding & missing observations

대졸을 제외한 모든 학력 층에서 적성을 우선으로 하여 외식을 창업한 것으로 나타났으나, 전문대를 졸업한 조사대상자는 높은 수입과 자본금 등 재정적인 면을 많이 고려하는 것을 알 수 있었다.

2) 외식업 경영 만족도

조사대상자의 외식업 경영 만족도는 직업 자체와 수입에 대하여 5점 척도를 사용하여 만족도를 측정하였으며, 만족도가 일반특성에 따라 차이가 있는지 살펴보았다(Table 3). 분석 결과에 따르면 대다수 응답자가 직업 자체(3.35 ± 0.79)와 수입면(3.14 ± 0.74) 모두 '보통' 또는 '다소 만족'이라고 응답하여 현재의 직업에 비교적 만족하고 있음을 알 수 있었다. 2002년 11월, 한 창업전문지에 의한 서울지역 외식점포업주 1천명을 대상으로 한 설문조사에서 창업 만족도를 조사한 결과, '현재 사업에 만족한다'는 응답이 46.2%, '보통'은 43.6%, '불만족'이라는 응답은 10.2%에 불과하였으며, 창업 이후 가장 달라진 점으로는 61%가 '수입증가'라고 대답하였다(중앙일보 2002). 위의 설문조사는 본 연구 결과와 유사한 양상을 보였으며 수입증가가 외식업 경영의

Table 3. Job satisfaction of restaurant owners (n = 462)

		Work itself	Income
Educational background	Middle school	3.06 ± 0.97 ¹⁾²⁾	2.25 ± 1.37 ^b
	High school	3.22 ± 1.10	2.81 ± 1.23 ^a
	College	3.13 ± 0.89	3.03 ± 1.18 ^a
	B.S degree of higher	3.18 ± 1.05	2.73 ± 1.17 ^a
F-value		0.41	3.63 [*]
Age	≤ 30	3.21 ± 1.15 ^{ab3)}	3.10 ± 0.83 ^a
	31 - 40	3.34 ± 1.01 ^a	2.96 ± 1.11 ^a
	41 - 50	3.04 ± 1.10 ^b	2.54 ± 1.39 ^b
	≥ 51	3.20 ± 0.69 ^{ab}	2.34 ± 1.12 ^b
F-value		2.23 [*]	4.19 [*]

*: indicates significant association at p < 0.05

1) descriptors: 5: very satisfied - 1: very unsatisfied

2) Mean ± SD

3) different superscript letters are statistically different at p < 0.05

만족도를 높이는 중요한 요인으로 사료된다. 또한 외식업종, 점포형태, 점포규모를 포함하는 외식업체의 일반 특성에 따른 외식업 경영 만족도에는 유의적인 차이가 없었다. 반면, 개인의 일반사항에 있어서는 학력에 따라 수입 만족도에서 차이를 보여 중졸 학력의 응답자가 다른 고학력층 응답자에 비해 다소 낮은 수입 만족도를 나타내었다. 또한 응답자의 연령별로는 직업자체 만족도와 수입만족도 모두 차이가 있는 것으로 분석되었는데 30대가 40대에 비해 높은 직업 만족도를 보였으며, 수입 만족도에서도 젊은 응답자일수록 높은 만족도를 보였다. 이처럼 연령이 낮을수록 만족도가 높아지는 것은 젊은 사람일 경우 나이가 많은 사람들에 비해 상대적으로 직업 전환의 수나 경험이 적어 직업만족에 대해 비교할 대상이 많지 않아 만족도가 높아지는 것으로 여겨진다.

3) 외식업 경영의 애로사항

외식업을 경영하면서 느끼는 애로사항에 관해 5점 척도를 이용하여 그 정도를 측정할 결과는 Table 4에 표시하였다. 외식업 경영을 하는데 가장 큰 애로사항으로 지적된 것은 인건비·식자재 등의 원가상승이었다. 종업원 구인에도 많은 어려움이 있는 것으로 나타났다. 본 결과는 1997년 발표된 Kim (1997)의 연구에서 파악된 음식점 경영상의 애로점과 유사하게 나타났다. 그의 연구에서도 인건비, 식자재를 포함한 원가상승과 종사원 구인난이 가장 큰 애로점으로 지적되고 있다. 또한 2002년 11월 조사된 설문조사에서도 외식 사업의 가장 어려운 점으로 직원관리(50%)와 매출부진(24.8%)으로 나타났다(중앙일보 2002). 이처럼 해가 바뀌어도 변하지 않는 외식업의 인사관리, 재정관리 등의 애로사항은 외식업의 실패 요인에서 그 이유를 찾아볼 수가 있다. 즉, 여러 종류의 기업 중 음식·음료를 취급하는 업소가 다른 소매업보다 실패율이 높은 것으로 나타나고 있으며 이러한 현상은 종업원의 잦은 이직율, 높은 인건비, 근무시간의 연장 및 과다에 의한 것으로 알려져 있다(Kim 2000). 따라서 외식업 실패 요인은 외식업 경영에 있어서 가장 큰 애로사항으로 작용하는 것이라고 사료된다.

경영상의 애로 사항이 응답자의 일반 사항과 관계가 있는지 알아보기 위한 ANOVA 또는 t-test 결과, 성별에 따라 비싼 임대료, 각종 행정규제, 자금 부족, 세금 부담, 메뉴 개발, 잦은 손님 불만 사항 접수 등의 항목에서 유의적인 차이를 보였는데 여섯 항목 모두 여자보다는 남자가 애로사항이 큰 것으로 나타났다. 이것은 앞의 결과에서 보듯이 외식업 창업의 규모가 소규모가 많은 것으로 보아 부부

가 함께 창업을 하는 경우가 많을 것으로 사료되며, 따라서 외식업 경영의 많은 부분은 여자보다는 남자가 책임질 것이라 여겨져 경영상의 애로사항에 대한 부담감이 여자보다는 남자가 큰 것으로 보인다. 또한 경영하고 있는 외식업 규모에 따라서는 음식점의 규모가 커질수록 구인난에 애로사항이 많은 것으로 나타났다. Kang (1999)은 외식업체 구인난의 문제점과 현황에 관한 연구에서 국내 기업형 외식업체 종사자들이 사회적으로 외식산업 종사자들에 대한 인식이 좋지 않다고 생각하고 있으며 이러한 인식부족과 함께 근무량에 비해 종사자들에 대한 외식업체의 대우(급여, 복리후생 등) 또한 매우 부족한 편이라고 느끼고 있음을 지적하였다. 이러한 이유로 인하여 다른 업종에 비해 외식업에서 두드러지게 종업원의 높은 이직율과 외식전문 인력의 부재가 심각한 문제로 대두되는 만큼 외식업체에서는 종업원들에게 현재 근무하고 있는 외식업체에서의 자기성장 가능성의 기회를 마련해 주어야 하며, 이직율을 낮추기 위한 상호관계를 갖출 수 있는 시스템 완비, 외식산업 종사자의 목표에 대한 인식 부여 등 인력관리에 대한 근본적 개선으로 구인난을 해결해야 할 것이다. 점포 소유 형태에 따라서는 점포를 임대하여 외식업을 경영하고 있는 응답자가 점포를 소유하고 있는 응답자에 비해 주차장 부족, 불리한 위치 조건 등 지리적·공간적 문제에 대하여 유의적으로 큰 애로점을 나타내었다. 보통 외식산업의 투자 비용을 살펴보면 전체의 절반에 육박하는 비용이 점포 임대 보증금으로 지출되고 있고 인테리어 비용이 그 다음을 차지하고 있다(Hong & Chung 1997). 따라서 점포를 임대하여 외식업을 경영하고 있는 경우는 점포를 소유하고 있는 응답자에 비해 많은 비용이 발생하게 되어 점포 선정시 재정 상태를 우선으로 하여 점포를 선택하게 되어 이로 인해 상대적으로 입지에 대한 많은 애로점이 있을 것으로 사료된다. 외식업종 별로는 주변업소와의 경쟁 심화, 세금 부담, 재료 구입의 어려움 등의 항목에서 일식 경영주가 그 외 다른 외식업종의 경영주에 비해 유의적으로 어려움이 큰 것으로 조사되었다.

5) 음식점 경영의 개선 필요 사항

음식점 경영을 하는데 있어 개선이 필요한 부분에 대한 조사결과는 Table 5에 나타내었다. 가장 시급한 문제로 나타난 것은 우수 종업원을 확보하는 문제로 나타났다. 두 번째는 메뉴나 서비스에 관한 연구 시간의 증대로 나타났다. 조사 대상자의 일반 특성에 따라 개선 사항의 의견에 차이가 있는지 분석해 본 결과, 여자에 비해서 남자 응답자가 모든 항목에 대하여 개선에 대한 필요성을 유의적으로 높

Table 4. Problems in restaurant management (n = 462)

	Increased cost ¹⁾	Labor shortage	Lack of parking space	Rent	Competition	Sale drop	Financial problem	regulation restriction	Menu development	Tax	Location	Customer complaints	Food procurement
Gender													
Male	4.04 ± 0.91 ^b	4.08 ± 1.13	3.60 ± 1.48	3.99 ± 1.12	3.74 ± 1.07	3.36 ± 0.97	3.61 ± 1.03	3.75 ± 1.03	3.56 ± 1.12	3.62 ± 1.03	2.83 ± 1.02	2.56 ± 0.89	2.68 ± 1.15
Female	4.06 ± 0.93	3.90 ± 1.18	3.61 ± 1.32	3.76 ± 1.22	3.57 ± 1.16	3.25 ± 0.99	3.41 ± 1.15	3.45 ± 1.13	3.18 ± 1.15	3.34 ± 1.22	2.68 ± 1.08	2.27 ± 0.83	2.33 ± 1.06
T-value	-0.19	1.46	-0.02	1.94*	1.38	1.07	1.68*	2.54*	3.14*	2.25*	1.27	3.34*	3.10*
Size (# of seats)													
20 ≤	3.97 ± 0.99	3.76 ± 1.23 ^{ab}	3.64 ± 1.38	3.83 ± 1.16	3.67 ± 1.13	3.29 ± 0.96	3.54 ± 1.09	3.52 ± 1.10	3.25 ± 1.21	3.38 ± 1.18	2.74 ± 1.06 ^c	2.34 ± 0.91	2.32 ± 1.09
50 ≤	4.06 ± 0.79	4.08 ± 1.07 ^{ab}	3.67 ± 1.28	3.80 ± 1.21	3.64 ± 1.11	3.30 ± 0.99	3.55 ± 1.08	3.49 ± 1.03	3.35 ± 1.06	3.40 ± 1.12	2.80 ± 1.14 ^c	2.39 ± 0.79	2.47 ± 1.06
100 ≤	4.18 ± 0.98	4.14 ± 1.01 ^{ab}	3.40 ± 1.52	3.74 ± 1.28	3.48 ± 1.19	3.16 ± 1.07	3.18 ± 1.26	3.62 ± 1.24	3.31 ± 1.04	3.59 ± 1.15	2.60 ± 1.88 ^c	2.31 ± 0.75	2.51 ± 1.14
101 ≥	4.28 ± 0.96	4.58 ± 0.96 ^b	2.84 ± 1.46	3.42 ± 1.46	3.63 ± 1.12	3.16 ± 1.07	3.21 ± 1.08	3.79 ± 1.23	3.05 ± 1.18	3.94 ± 1.30	2.11 ± 0.76 ^b	2.32 ± 0.89	2.63 ± 1.07
F-value	1.34	4.98*	2.48	0.72	0.40	0.42	2.02	0.53	0.46	1.73	2.53*	0.18	1.04
Ownership													
Rent	4.05 ± 0.91	3.94 ± 1.15	3.69 ± 1.35	3.97 ± 1.08	3.62 ± 1.12	3.29 ± 0.98	3.50 ± 1.11	3.49 ± 1.11	3.29 ± 1.16	3.40 ± 1.16	2.78 ± 1.05	2.36 ± 0.84	2.43 ± 1.09
Owner	4.01 ± 1.05	4.05 ± 1.17	3.08 ± 1.34	3.01 ± 1.45	3.59 ± 1.25	3.16 ± 1.03	3.30 ± 1.13	3.72 ± 1.11	3.32 ± 1.14	3.51 ± 1.30	2.42 ± 1.13	2.25 ± 0.95	2.49 ± 1.15
T-value	0.33	-0.76	3.47*	5.23*	0.24	0.99	1.37	-1.58	-0.25	-0.71	2.6*	0.98	-0.42
Type of restaurant													
Korean style restaurant	4.04 ± 1.00	3.98 ± 1.18	3.63 ± 1.37	3.80 ± 1.24	3.45 ± 1.17 ^a	3.26 ± 1.04	3.40 ± 1.16	3.51 ± 1.11	3.30 ± 1.17	3.48 ± 1.17 ^a	2.74 ± 1.07	2.36 ± 0.87	2.53 ± 1.13 ^a
Japanese style restaurant	4.11 ± 0.85	4.38 ± 0.64	3.73 ± 1.48	4.00 ± 1.04	4.20 ± 0.82 ^b	3.62 ± 0.98	3.72 ± 1.02	3.88 ± 0.95	3.26 ± 1.20	3.92 ± 0.93 ^b	2.64 ± 1.35	2.32 ± 0.80	2.74 ± 1.16 ^a
Chinese style restaurant	4.25 ± 0.77	4.06 ± 1.29	3.19 ± 1.33	3.81 ± 1.22	3.88 ± 0.89 ^{ab}	3.40 ± 0.83	3.50 ± 1.03	3.25 ± 0.93	3.75 ± 0.86	3.50 ± 0.89 ^c	2.88 ± 1.31	2.13 ± 1.09	2.63 ± 1.26 ^a
Western style restaurant	4.06 ± 0.73	3.93 ± 1.09	3.64 ± 1.35	3.91 ± 1.17	3.97 ± 1.01 ^b	3.34 ± 0.90	3.58 ± 1.03	3.53 ± 1.07	3.23 ± 1.10	3.36 ± 1.15 ^a	2.62 ± 0.97	2.21 ± 0.74	2.00 ± 0.87 ^b
Restaurants n.c. ^{d)}	3.96 ± 0.85	3.85 ± 1.21	3.56 ± 1.28	3.70 ± 1.13	3.55 ± 1.07 ^{ab}	3.11 ± 0.86	3.49 ± 1.10	3.35 ± 1.07	3.11 ± 1.20	3.02 ± 1.18 ^a	2.65 ± 1.00	2.33 ± 0.84	2.09 ± 0.89 ^b
Others	4.08 ± 0.97	3.76 ± 1.22	3.61 ± 1.46	3.83 ± 1.17	3.70 ± 1.17 ^{ab}	3.27 ± 1.00	3.41 ± 1.15	3.62 ± 1.33	3.40 ± 1.18	3.27 ± 1.30 ^a	2.90 ± 1.02	2.53 ± 0.89	2.71 ± 1.11 ^a
F-value	0.28	1.15	0.37	0.32	4.05*	1.05	0.58	1.09	0.92	2.58*	0.55	1.02	5.07*

*: indicates significant association at p < 0.05
 1) descriptors: 5: very satisfied - 1: very unsatisfied
 2) Mean ± SD
 3) different superscript letters are statistically different at p < 0.05
 4) not classified

게 느끼는 것으로 나타났다. 학력에 따른 차이에 있어서는 연구 시간의 증가 항목에 대해 전문대졸 응답자(4.03 ± 0.63)가 다른 학력 소지자에 비해 필요성을 유의적으로 높게 인지하고 있었다. 외식업종 별로는 일식(4.08 ± 0.93)과 양식(4.00 ± 1.08)을 경영하고 있는 경영주가 분식점(3.24 ± 1.16)을 경영하고 있는 응답자에 비해, 또한 규모가 큰 음식점을 경영할수록 우수 종업원 확보에 대한 필요성을 유의적으로 높게 느끼고 있었다. 한편, 자기 소유의 음식점을 가진 경영자에 비해 점포를 임대하여 외식업을 경영하고 있는 경영주가 작업공간 확충면에서 개선의 필요성을 유의적으로 높게 인식하고 있었다. Hong & Chung (1997)의 한국 외식산업의 문제점과 개선방안에 관한 연구를 살펴보면, 우리나라 외식업 경영주는 외식업 종사원을 전문적으로 인식하지 않는 경우가 많으며 이러한 경영주의 그릇된 인식이 일선 외식업 관리자의 사기를 저하시키고 외식업 전문 인력 확보에 많은 어려움을 주고 있으며, 전문 직장인으로서의 정착을 방해하는 요인이 되고 있다고 지적하고 있

다. 이러한 문제점은 외식업의 우수 종업원 확보에 커다란 걸림돌이 됨을 인식하여 경영주의 인식 변화가 시급하며, 이와 함께 전문 인력 양성을 위한 프로그램을 개발하고, 업무의 매뉴얼화, 체계적 관리능력 배양을 통하여 단순 인력을 효율적으로 활용할 수 있도록 해야 할 것이다. 또한 많은 외식업체가 개인이 직영하는 영세한 업체가 주를 이루고, 막연한 동경으로 외식업을 창업하여 체계적인 경영이 이루어지지 않을 때가 많아 업장의 상황을 전혀 고려하지 않은 주먹구구식 메뉴나 마케팅의 결정이 일어나고, 이는 음식이나 서비스의 품질 저하로 연결된다. 따라서 체계적인 경영 관리 기법을 익히고, 충분한 시장조사 및 제반 여건을 고려하여 메뉴나 서비스 결정에 시간과 노력을 투입해야 할 것으로 사료된다.

4) 음식점 경영의 중점 관리 사항 vs 유망 식당이 갖추어야 하는 조건

외식업 경영상에서 중점적으로 관리해야 하는 12가지 사

Table 5. Needs for restaurant improvement (n = 462)

		Employing good worker	Sufficient research time	Working space	Change of business policy	Facility expansion
Gender	Male	3.88 ± 1.08 ¹⁾²⁾	3.78 ± 0.82	3.57 ± 0.96	3.48 ± 0.95	3.36 ± 0.98
	Female	3.62 ± 1.17	3.58 ± 0.97	3.29 ± 1.13	3.14 ± 1.05	3.11 ± 1.09
	T-value	2.17*	2.18*	2.72*	3.19*	2.31*
Educational background	B.S degree of higher	3.98 ± 0.97	3.76 ± 0.77 ³⁾	3.38 ± 0.95	3.44 ± 0.93	3.27 ± 1.06
	College	3.94 ± 1.04	4.03 ± 0.63 ^{b)}	3.70 ± 0.88	3.46 ± 1.10	3.58 ± 1.00
	High school	3.63 ± 1.17	3.57 ± 0.98 ^{a)}	3.35 ± 1.14	3.18 ± 1.03	3.13 ± 1.06
	Middle school	3.70 ± 1.21	3.62 ± 0.90 ^{a)}	3.25 ± 0.99	3.32 ± 1.00	3.11 ± 1.15
	F-value	1.85	3.08*	1.39	1.70	2.15
Type of Restaurant	Korean style restaurant	3.65 ± 1.16 ^{a)}	3.59 ± 0.99	3.32 ± 1.16	3.24 ± 1.07	3.10 ± 1.12
	Japanese style restaurant	4.08 ± 0.93 ^{b)}	3.81 ± 1.06	3.64 ± 1.15	3.27 ± 1.00	3.32 ± 1.03
	Chinese style restaurant	3.53 ± 1.19 ^{a)}	3.63 ± 0.50	3.38 ± 0.89	3.38 ± 1.02	3.19 ± 1.11
	Western style restaurant	4.00 ± 1.08 ^{b)}	3.70 ± 0.91	3.28 ± 1.03	3.20 ± 1.02	3.27 ± 1.03
	Restaurants n.c ^{d)}	3.24 ± 1.16 ^{c)}	3.59 ± 0.94	3.52 ± 0.97	3.11 ± 1.04	3.06 ± 1.11
	Others	3.76 ± 1.16 ^{a)}	3.71 ± 0.80	3.39 ± 1.00	3.39 ± 0.87	3.39 ± 0.90
	F-value	3.20*	0.43	0.70	0.46	0.96
Size (# of seats)	20 ≤	3.49 ± 1.14 ^{b)}	3.63 ± 0.90	3.44 ± 1.05	3.18 ± 1.02	3.15 ± 1.10
	50 ≤	3.98 ± 1.04 ^{a)}	3.73 ± 0.82	3.39 ± 1.08	3.30 ± 0.98	3.28 ± 0.94
	100 ≤	3.93 ± 0.96 ^{a)}	3.67 ± 0.97	3.25 ± 1.14	3.32 ± 1.07	3.21 ± 1.11
	≥ 101	4.00 ± 1.37 ^{a)}	3.67 ± 1.03	2.94 ± 1.21	3.11 ± 1.18	3.06 ± 1.29
	F-value	6.20*	0.32	1.44	0.61	0.50
Total		3.70 ± 1.15	3.64 ± 0.93	3.37 ± 1.09	3.25 ± 1.03	3.18 ± 1.07

*) indicates significant association at p < 0.05
 1) descriptors: 5: very satisfied - 1: very unsatisfied
 2) Mean ± SD
 3) different superscript letters are statistically different at p < 0.05
 4) not classified

Table 6. Restaurants' critical control points & Prerequisites for successful restaurant (n = 1368)¹⁾

Rank	Critical control point	%	Rank	Prerequisite	%
1	Food taste	27.67	1	Food taste	25.73
2	Service	21.22	2	Service	20.39
3	Sanitation	9.97	3	Sanitation	16.69
4	Menu development	7.76	4	Food quality	8.70
5	Promotion	7.03	5	Customer diversity	7.82
6	Employ education	6.15	6	Easy parking	6.59
7	Reputation	4.10			
	Reduction of cost	4.10	7	Menu price	5.04
8	Competition	3.66	8	Restaurant atmosphere	4.02
9	Menu price	3.44	9	Convenient location	2.78
10	Interior	2.86	10	Menu variety	1.24
11	Nutrition	2.05	11	Level of customers	0.73

1) complete date set: n = 462. Variation in total numbers was caused by multiple responses

항에 대하여 실제로 어떤 항목에 역점을 두어 경영을 하고 있는지를 3가지 복수 응답을 통하여 조사하였다(Table 6). 조사결과, 외식 경영에 가장 중점적으로 관심을 두는 사항은 음식의 맛(27.67%)으로 나타났고, 그 다음 순위로는 서비스 → 위생 → 메뉴 개발의 순으로 조사되었다. 한편, 앞으로 전망 있는 외식업에서 갖추어야 할 사항에 대하여서도 조사대상자에게 3가지 복수 응답을 하도록 하여 그 순위를 알아보았다. 위의 중점관리 사항과 마찬가지로 맛 → 서비스 → 위생 등이 유망한 식당이 갖추어야 할 조건으로 응답하였다. 본 연구의 결과는 Kim (1997)의 연구 결과와도 유사하게 나타났는데 음식점 경영주의 경영 전략 우선 순위에 대한 조사결과, 서비스, 맛, 위생이 1, 2, 3위를 차지하고 있었다. 또한 2001년 '창업 & 프랜차이즈'에서 실시한 설문결과에서도 창업을 성공 요인으로 업종과 아이템(34.6%), 상권(28.0%)에 이어 맛(21.2%), 고객서비스(16.2%) 등의 순으로 나타나 외식업 성공에 있어 맛과 서비스의 중요성을 강조하고 있으며, 고객의 외식 선택속성순위를 평가한 Lee & Lee (2001)의 결과에서도 외식시 고객들이 가장 중요시하는 요소는 맛이 1위, 청결성이 2위, 주차의 편리성과 종업원의 서비스가 3위로 나타났다. 외식 시장에서 경쟁우위를 차지하고 높은 수익을 올리기 위해서는 고객 만족이 우선되어야 하는 것은 의심할 여지가 없다 (Lee 등 1999).

'맛있는 음식의 제공'은 외식업 성공의 기본조건이며 이와 함께 서비스 품질의 중요성도 높아지고 있다. 최근 들어 서비스 품질과 고객만족에 대한 연구가 활발히 진행되고 있는데 Parasuraman, Zeithaml, Berry가 SERVQUAL을 제안한 이후로 많은 연구자들에 의해 또한, 국내에서도 광범위한 분야에 걸쳐 서비스 품질과 고객 만족에 대한 연

Table 7. Standards for good restaurant owner (n = 462)

Standard	Mean ± SD
Service mind	4.77 ± 0.57 ¹⁾²⁾
Good relationships	4.62 ± 0.69
Diligence	4.62 ± 0.72
Cooking techniques	4.53 ± 0.74
Research	4.42 ± 0.79
Business knowledge	4.04 ± 0.93
Foreign language	2.99 ± 1.01
Computer skill	2.98 ± 1.01
Education	2.70 ± 0.98
Study trip	2.43 ± 1.09

1) descriptors: 5: strongly agree - 1: strongly disagree

2) Mean ± SD

구가 이어지고 있다(Parasuraman 등 1988; Goo 1996; Kwak & Kim 1997; Yoo 등 1998; Lee & Kim 1999; Lee 등 1999). 특히 Lee 등(1999)의 연구에서는 외식업 중 한식당을 중심으로 한 서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향에 관해 조사하였는데, 식당 시설, 종업원의 용모, 음식 제공시간, 고객요구에 대한 반응 등을 포함하는 서비스 품질은 점포 이미지를 높이고 결과적으로 고객만족이 높아지는 것으로 나타났다. 본 연구 결과로 미루어 보아 외식업 경영주들은 좋은 식당이 갖추어야 할 사항에 대하여 잘 인식하고 있으며 고객만족을 바탕으로 한 경영에 힘쓰고 있는 것을 알 수 있다.

6) 훌륭한 외식경영인으로서 갖추어야 할 사항

훌륭한 외식경영인으로서 갖추어야 할 자질이나 필요항목에 대한 분석 결과는 Table 7과 같다. 가장 필요한 사항으로는 서비스 정신(4.77 ± 0.57)을 꼽았으며, 그 다음 항목으로는 원만한 인간관계(4.62 ± 0.69)와 근면, 성실함

(4.62 ± 0.72)이 중요하다고 응답하였다. 조리기술(4.53 ± 0.74), 조리 방법 개발 등 연구하는 자세(4.42 ± 0.79) 항목도 높은 동의를 얻었으며, 외국어 능력(2.99 ± 1.01)이나 컴퓨터 능력(2.98 ± 1.01) 등에 대해서는 보통의 동의를 얻었다.

많은 문헌에서 외식업의 질적 향상을 위하여 경영 개선과 경영주의 사고전환의 중요성을 언급하고 있는데 특히 영업주의 서비스 정신, 경영면에서의 전략적 사고와 정보, 전문인력 확보, 연구풍토 조성 등이 고객만족과 외식업의 대외 경쟁력 강화에 중요한 요소가 된다고 하였다(Hong & Chung 1997; Kim 1997; Yoo 2000; 유통연감 2002). 또한 본 연구결과에서 높은 동의를 얻지 못하였으나 앞으로는 외식업 경영에 있어 컴퓨터 시스템을 도입하지 않으면 경쟁력 저하의 위험성이 있으며 외식산업의 지속적인 발전을 위해서도 컴퓨터 시스템은 매우 중요한 역할을 담당할 것이다. 예를 들어, 메뉴관리, 판매분석, 원가분석, 고객관리 등을 포함한 Management Information Systems (MIS)을 통하여 조직 합리화, 효율적인 재고관리, 품질 표준화 정도모할 수 있으며, Point-of-Sale (POS)를 이용하여 중앙통제 및 새로운 경영전략 수립을 이룰 수 있다(Pappas 1997; Han 1999). 따라서 외식업 경영자의 컴퓨터 사용능력은 점점 더 필요성이 더해갈 것이며, 그의 중요성이 강조되어야 할 것이다. 또한 늘어나는 해외관광객이나 국내 거주하는 외국인이 점점 늘어남에 따라 새로운 고객 확보 차원에서도 외국어 소통능력의 중요성도 간과되어서는 안될 것이다.

요약 및 결론

본 연구는 우리나라 외식산업의 질적 성숙의 중요성을 인식하여 외식업에 종사하는 경영주의 직업만족도와 경영의식 및 외식산업에 대한 견해를 조사, 분석하여 외식산업 경영의 개선책을 제시하기 위한 기초자료를 제공하고자 실시하였으며 그 결과는 다음과 같다.

1) 외식업을 창업하게 된 동기는 적성 → 장래성 → 수입의 순으로 나타났으며, 성별에 따라서는 남자는 장래성과 적성, 여자의 경우는 적성과 수입을 창업동기로 꼽았다. 학력에 따라서는 전문대를 졸업한 조사대상자가 다른 학력층보다 높은 수입과 자본금 등 재정적인 면을 많이 고려하는 것으로 나타났다.

2) 외식업 경영 만족도에 있어서는 대다수 응답자가 직업 자체와 수입면 모두 '보통' 또는 '다소 만족'이라고 응답

하여 현재의 직업에 비교적 만족하고 있는 것으로 나타났으며, 경영주의 개인적 특성에 따라서는 중졸 학력의 응답자가 다른 고학력층 응답자에 비해 다소 낮은 수입 만족도를 나타내었다. 또한 연령별로는 30대가 40대에 비해 높은 직업 만족도를 보였으며, 수입 만족도에서도 젊은 응답자일수록 높은 만족도를 보였다.

3) 외식업 경영을 하는데 있어서 가장 큰 애로사항으로 지적된 것은 인건비 및 식자재 등의 원가상승이었으며, 종업원 구인에도 많은 어려움이 있는 것으로 나타났다. 경영주의 개인적 특성 중 성별에 따라 차이가 나타났는데 임대료, 행정규제, 자금 부족, 세금 부담, 메뉴 개발, 잦은 손님 불만 사항 접수 등의 항목에서 여자보다는 남자가 애로사항이 큰 것으로 나타났다. 또한 경영하고 있는 외식업 규모에 따라서는 음식점의 규모가 커질수록 구인난을 겪고 있는 것으로 나타났고, 점포를 임대하여 외식업을 경영하고 있는 응답자가 점포를 소유하고 있는 응답자에 비해 지리적·공간적 문제에 대하여 큰 애로점을 나타내었다. 외식업 중 별로는 일식이 다른 외식업종에 비해 주변업소와의 경쟁, 세금 부담, 재료 구입 등에서 어려움을 느끼고 있는 것으로 나타났다.

4) 외식업 경영에서 가장 시급한 문제로 나타난 것은 우수 종업원을 확보하는 것이며 두 번째는 메뉴나 서비스에 관한 연구 시간의 증대가 필요하다는 것이었다. 경영주의 개인 특성에 따라 개선 사항의 의견에 차이가 있는지 분석해 본 결과, 여자에 비해 남자 응답자가 모든 항목에 대하여 개선에 대한 필요성을 높게 느끼는 것으로 나타났다. 학력에 따른 차이에 있어서는 연구 시간의 증가 항목에 대해 전문대졸 응답자가 다른 학력 소지자에 비해 필요성을 유의적으로 높게 인지하고 있었다. 외식업종 별로는 일식과 양식을 경영하고 있는 경영주가 분식점을 경영하고 있는 응답자에 비해, 또한 규모가 큰 음식점을 경영할수록 우수 종업원 확보에 대한 필요성을 중요하게 느끼고 있었다. 한편, 자기 소유의 음식점을 가진 경영자에 비해 점포를 임대하여 외식업을 경영하고 있는 경영주가 작업공간 확충면에서 개선의 필요성을 높게 인식하고 있었다.

5) 외식업 경영주가 경영상에서 가장 중점적으로 관심을 두는 사항으로는 음식의 맛 → 서비스 → 위생 → 메뉴 개발 순으로 조사되었으며, 앞으로 유망한 외식업에서 갖추어야 할 사항에 대해서도 맛 → 서비스 → 위생의 순으로 대답하였다. 훌륭한 외식경영인의 자세로서는 서비스 정신을 가장 중요하게 꼽았으며, 그 다음 항목으로는 원만한 인간관계 근면, 성실한 자세로 나타났다. 조리기술, 조리 방법 개발 등 연구하는 자세 항목도 높은 동의를 얻었으며, 외국어 능

력이나 컴퓨터 능력은 보통의 동의를 얻었다.

본 연구 결과, 현재 외식업에 종사하고 있는 대다수 경영주들은 자신의 직업에 만족하고 있음을 알 수 있었으며, 외식산업의 미래와 바람직한 외식인으로 발전하기 위하여 갖추어야 하는 중요사항에 대하여 올바르게 인식하고 있었고, 고객만족을 바탕으로 한 경영에 힘쓰고 있는 것을 알 수 있었다. 이는 과거 외식업 창업에 따른 철학과 외식업으로 꼭 성공하겠다는 신념이나 의지가 부족하거나 자신의 직업에 대한 자부심을 갖지 못한 채 단순한 생업방편으로서의 직업관을 가졌던 외식업 경영주(Kim 1997)들과 비교하여 외식업이 많이 성숙되어 있음을 보여주는 것이라고 생각된다. 요컨대 외식산업의 질적 성숙을 높이기 위해서는 먼저 외식업에 대한 전문지식과 투철한 직업관을 가진 경영주에 의해서만이 가능할 것이라고 사료되며, 따라서 본 연구는 외식업 경영주의 현재의 경영의식을 진단하고 보완하여 훌륭한 외식인으로서의 개인발전과 더 나아가서는 외식산업의 양적·질적으로 균형 잡힌 성장을 위한 기초자료가 될 것이라 여겨진다. 그러나 향후 외식업의 바람직한 발전을 위해서는 외식업 경영주의 의식 개선뿐만 아니라 다음과 같은 관련 분야의 다각적인 노력과 지원이 병행되어야 할 것이다.

1) 본 연구결과, 외식업 경영주는 직업에 대해 대체로 만족하다고 대답하였다. 그러나 인적자원에 대한 의존도가 높은 외식업의 특성상 경영주와 더불어 외식업 종사자들도 직업에 대한 만족에 그치지 말고 자부심을 가지도록 해야 한다. 그러기 위해서는 고객 만족에 역점을 둔 서비스 전문인으로서의 기술적 개발 및 인격성숙 등 자기발전을 도모하고 외식업 발전의 토대가 될 수 있도록 노력해야 하겠다.

2) 본 연구결과에서도 확인했듯이 아직까지 우리나라의 외식업은 개인이 직영하는 영세한 외식업체가 많은 실정이며, 가맹점의 경우에도 부실한 본부의 경영으로 인해 가맹점의 폐점이 발생하며 이에 따른 보장책이 미비한 실정이다. 따라서 외식업의 지속적인 발전을 위해서는 내/외부 환경이 빠르게 대응할 수 있는 경영기법의 도입, 메뉴와 서비스를 포함한 상품개발의 시스템화, 컴퓨터 시스템의 도입, 마케팅 전략개발 등에 역점을 두어야 할 것이다.

3) 본 연구결과에서도 보듯이 우수한 종업원 확보는 외식업에 있어서 가장 중요한 사항임과 동시에 가장 큰 애로점으로 지적되고 있다. 이러한 문제점을 해결하기 위해서는 다각적인 외식 관리자 양성 프로그램의 개발 및 교육훈련 체계의 확립, 외식·급식·관광관련 대학과의 산학협동체제 구축, 외식관리 업무의 매뉴얼화 등을 통하여 우수 전문인력의 확보와 함께 미숙련 종업원의 효율적 활용방안이 함

께 모색되어야 한다.

4) 외식업 경영주가 외식발전을 위하여 많은 개선 필요사항을 인식하고 있음에도 불구하고 빠르게 변하는 환경에 대처할 수 있는 경영 지식과 신기술을 교육받을 수 있는 곳은 매우 한정되어 있는 것으로 보인다. 따라서 외식업 신규업주의 교육을 담당하고 있는 한국음식업중앙회 등 외식관련 기관 및 관련당국에서는 외식업 종사자들이 단순한 위생교육뿐만 아니라 좀 더 실질적이고 체계적인 교육을 받을 수 있도록 각종 교육 프로그램 및 교재 개발 및 바람직한 외식문화 정착을 위한 행정적·재정적 지원을 고려해야 할 것이다.

참고 문헌

- Han JS (1999): Utilization and prospect of computer in nutrition education and food service management. *Food Ind Nutr* 4(1): 50-58
- Kim JT (1997): Owners' attitude analysis in commercial foodservice industry. *Tourism Res* 8: 145-172
- Kim ST, Park JY, Kam S, Han CH (1998): Knowledge and attitude toward restaurant-related sanitation of new restaurateurs. *J Korean Soc Health Edu* 15(1): 79-95
- Kwak DS, Kim DH (1997): A Study on the moderator of the consumer satisfaction formation process. *J Mark Res* 12(1): 183-206
- Lee HS, Kim Y (1999): Service quality and service value. *Korean J Mark* 1(2): 77-100
- Lee JW (2000): Individual characteristics and entrepreneurial intentions. *J Korean Assoc Small Bus Studies* 22(1): 121-146
- Lee WO, Lee BS (2001): Preference tendency by diners' demographic profiles on restaurant location factors. *Korean J Hotel Adm* 10(3): 127-148
- Lee YW, Kim JG, Cho HY (1986): A study on employers' and employees' attitudes for sanitation in some Korean style restaurants (III). *Korean J Pub Health* 12(2): 41-58.
- Pappas MJ (1997): Eat Food Not Profits! how computers can save your restaurant, Van Nostrand Reinhold, New York: NY
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL (1988): SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retailing* 64(Spring): 12-40
- Shin AS (1996): The study on the job attitude of cooks at deluxe hotel in Pusan (II)-an analysis on development of technics, cooks and food industry-. *Korean J Diet Cult* 11(3): 393-402
- Shin JY, Park KY (2000): Introduction to the Korean foodservice industry, pp.21-181, Dae-wang Sa., Seoul
- Yoo BS (1991): The distribution of GATB and vocational interest test in the sex, age, job, position, and scholarship of the staffs of a telephone company. *Korean J Ind Organ Psychol* 4(1): 45-61
- Yoo DK, Kang SD, Lee YK (1998): Market orientation and business performance in service firms: causal roles of benchmarking, service quality, and customer satisfaction. *J Mark Res* 13(1): 1-26
- Yoo JK (2000): The Influence of situation handling factors on customers' satisfaction in the food service industry. *J Korean Acad*

- Marketing Sci* 6:127-142
- 강병남(1999) : 외식업체 구인난의 문제점과 현황. *한국조리학회지* 5(1) : 1-22
- 구순이(1996) : 의료서비스에 대한 소비자만족에 관한 연구. *마케팅 연구* 11(2) : 67-90
- 김근중(2000) : 외식사업경영론, pp 48-57, 대왕사, 서울
- 이용기 · 박경희 · 김우곤 · 권용주(1999) : 서비스품질, 점포이미지 그리고 서비스가치가 고객 만족에 미치는 영향: 한식당을 중심으로. *호텔경영학연구* 8(2) : 259-276
- 중앙일보(2002. 11. 14) : 외식업 창업자 46.2% “그래도 먹는 장사가 최고”. (<http://www.joins.com>) : 2002년 11월 14일자
- 홍철희 · 정현정(1997) : 한국 외식산업의 문제점과 개선방안에 관한 연구-패밀리 레스토랑을 중심으로-. *관광정보연구* : 297-319
- 2002 식품유통연감(2002), pp.243-348, *식품저널*, 서울