

위탁급식전문업체의 운영관리 인프라 시스템에 대한 본사와 업장 측면에서의 중요도, 지원도, 활용도 탐색*

양일선 · 박문경[†] · 한경수¹⁾ · 채인숙²⁾ · 박소현 · 이해영³⁾

연세대학교 식품영양학과, 경기대학교 외식·조리전공,¹⁾
동해대학교 외식산업학과,²⁾ 상지대학교 식품영양학과³⁾

Importance, Support and Application for Contract Foodservice Management Company's Infra-System in the Viewpoint of Headquarters and Branch Office

Il-Sun Yang, Moon-Kyung Park,[†] Kyung Soo Han,¹⁾

In-Sook Chae,²⁾ So Hyun Park, Hae-Young Lee³⁾

Department of Food and Nutrition, Yonsei University, Seoul, Korea

Department of Foodservice & Catering Management,¹⁾ Kyonggi University, Suwon, Korea

Department of Foodservice Industry,²⁾ Donghae University, Donghae, Korea

Department of Food and Nutrition,³⁾ Sangji University, Wonju, Korea

ABSTRACT

This study was design to grope the suggestions leading synergic effects by bridging the gap between headquarters and branch office, and so to identify the infra-system of contract foodservice management company (CFMC) necessary for operating any kind of branch office including school, hospital and business and industry (B&I). Among 8 categories consisted of infra-system in CFMC, 'C8. Evaluation & analysis for branch office's operation' was the most important category in the headquarter's viewpoint, while 'C3. Sanitation management system' was the most important category in branch office's viewpoint. In support and application, 'C3. Sanitation management system' was the highest category in both headquarters and branch offices including school, hospital and B&I. As a result of analysis on gap between main and branch office in importance, support and application in 8 categories, the efforts of communication and community of perception for infrastructure were needed, because 'C4. Education & training for human resource management (HRM) system' and 'C8. Evaluation & analysis for branch office's operation' in importance, 'C2. Menu management system', 'C4. Education & training for HRM system', 'C6. Facility & utility support system' and 'C8. Evaluation & analysis for branch office's operation' in support had a gap. Correlation analysis to grasp the relation between importance of infra-system and headquarters' support or branch office's application showed that headquarters's importance and support were correlated positively in 'C3. Sanitation management system', 'C6. Facility & utility support system', 'C7. Customer satisfaction management system' and 'C8. Evaluation & analysis for branch office's operation' and branch office's importance and application were correlated positively in 'C1. Procurement & food processing system', 'C5. Management Information system', 'C7. Customer satisfaction management system' and 'C8. Evaluation & analysis for branch office's operation'. Lastly, 'C6. Facility & utility support system' in the branch office of school and hospital and 'C2. Menu management system' in the branch office of B&I were high in importance, low in support and application, therefore intensive support for these categories was needed. In conclusion, continuous check and improvement for categories, which were identified as an urgent problems to be solved in this study, among infra-structure qualifying for CFMC,

채택일 : 2004년 3월 29일

*이 논문은 2002년도 한국학술진흥재단의 지원(KRF-2002-041-C00345)에 의하여 연구되었음.

This work was supported by the Korea Research Foundation Grant. KRF-2002-041-C00345.

[†]Corresponding author: Moon-Kyung Park, Department of Food and Nutrition, Yonsei University, 134 Shinchon-dong, Seodaemun-gu, Seoul 120-749, Korea

Tel: (02) 2123-4276, Fax: (02) 363-3430, E-mail: mkpark0710@yonsei.ac.kr

would enable contract foodservice industry that has grown quantitatively till now to grow qualitatively. (*Korean J Community Nutrition* 9(2) : 233~240, 2004)

KEY WORDS : contract foodservice management company (CFMC) · infra-system · importance · support · application · headquarters · branch office

서론

국내 급식시장은 1998년 IMF 사태 이후 많은 기업들이 구조조정과 경영합리화 추세에 따라 위탁급식의 효율성에 대한 인식이 높아짐으로써 급식소를 위탁운영하는 회사들이 증가하였다(Kim 2001). 1988년 처음 국내에 선보인 국내 위탁급식산업은 이제 성숙기에 접어들었고 위탁급식 전문업체 뿐만 아니라 위탁급식업장도 계속 증가하는 추세로 현재 운영형태 및 가격대가 다양화, 다각화되고 있는 모습은 위탁급식시장이 기존의 정형적 틀에서 벗어나 이용고객의 요구에 부응하며 차별화되어 성장하고 있음을 알 수 있다(Choi 2001). 그러나 위탁급식산업 분야에서는 지금까지 법적·제도적인 면에서 위탁급식업무에 대한 범위, 시설기준, 인력배치, 위탁범위, 관리사항 등에 대한 가장 기본적인 기준도 미비한 상태이고 이로 인하여 과다경쟁의 유발, 과다한 시설설비 투자, 위생 및 안전사고 등의 문제들이 야기되고 있다(Eum 등 2003).

학교급식의 경우 정부의 정책적인 지원에 의해 민간업체에 학교급식의 위탁운영이 허용됨과 함께 고등학교 및 중학교 급식의 전면 확대로 많은 중소기업들이 급식위탁업에 참여하였을 뿐만 아니라 급식에 대한 개념이 전혀 없는 개인들까지 우후죽순으로 급식시장에 참여하게 되었다. 이러한 상황들은 대기업 위탁급식전문업체의 급식업장 확장을 위한 공격적인 마케팅 전략과 맞물리면서 국내 급식시장의 급식 위탁율은 매우 급속히 증가하였다(Kim 2001). 한편, 병원급식은 위탁급식전문업체에 대한 자격요건 및 급식관리 기준을 설정하고 이를 제도화함으로써 일정한 기준에 적합한 업체만이 위탁 가능하도록 하는 병원급식의 질 보증에 대한 체계 구축이 시급하다는 주장이 일고 있다(Kim 2002). 또한, 사업체 급식은 2001년 기준 위탁급식전문업체의 업장 형태별 분포를 보면 사업체 급식소가 60%, 초·중·고가 20%, 병원이 7%, 대학교 급식소가 8%, 관공서외 기타 급식소가 4%의 비율을 차지하고 있어 사업체 급식의 위탁률이 가장 높은 것으로 밝혀졌다(Han 2002).

현재 국내 급식산업에 관련된 연구를 살펴보면, 학교급식은 학교급식 시설 및 운영실태와 같은 실태 분석 연구(Yang 등 1990), 학교급식시스템 유형별 작업 및 노동생

산성 비교 연구(Yang 등 1997), 고등학교 위탁급식 품질향상을 위한 비용 연구(Hyun 2002) 등과 같은 비교적 다방면의 연구가 이루어지고 있었다. 병원급식은 일반직영업장을 대상으로 한 질평가 도구를 활용하여 운영평가가 이루어진바 있으며(Lee 1999), 그 이후 위탁급식전문업체를 대상으로 품질평가도구를 사용하여 연구가 진행되었다(Kim 2002; Kim 등 2003; Yang 등 2003; Yang 등 2003). 사업체 급식 대상 연구의 경우 그동안 급식규모에 따른 운영실태 조사(Lee 등 1995), 위탁급식전문업체의 경영전략을 위한 종합적 품질경영 평가도구를 개발하여 운용 시험 평가 실시, 제공되는 메뉴의 품질 평가(Yang 등 1998; Lee 등 1999) 등의 연구가 이루어지고 있었다.

이와 같이 기존의 급식산업에 대한 연구가 위탁급식에 대해서는 일부에 그치고 있는 상황이고, 그나마도 이뤄지고 있는 위탁급식 관련 연구들이 학교, 병원, 사업체와 같이 급식 대상별로 세분화하여 연구해 오는 실정으로, 위탁급식전문업체별 시스템 운영 및 지원과 관련된 위탁급식산업 전반을 아우를 수 있는 총체적인 연구들이 부재한 상황이다.

따라서, 본 연구는 학교급식, 병원급식, 사업체급식의 모든 급식소 유형을 위탁운영하기 위해서 공통적으로 요구되는 필수 인프라 시스템을 규명하는데 있어 급식 운영에 대한 지원을 담당하는 본사와 급식 운영을 실질적으로 담당하는 급식소 업장 측면으로 접근하여 양자간의 갭을 줄임으로써 시너지 효과를 낼 수 있는 방안을 모색코자 하였다. 또한 향후 효율적이고 효과적인 급식 위탁운영을 위해 위탁급식업체가 갖추어야 할 인프라 시스템 중 시급하게 해결해야 할 부문에 대해서도 점검해 보고자 하였다.

연구내용 및 방법

1. 조사대상 및 내용

1) 조사 대상

위탁급식전문업체 대기업 사장단회의 및 한국급식관리협회에 등록되어 있는 전국 108개 위탁급식전문업체를 대상으로 본사 및 회사 내에서 표준수준으로 운영중인 학교, 병원, 사업체 각각 2개씩의 업장에 설문지를 발송하였다.

회수된 설문지는 본사에서 총 37개가 회수되었으며, 학교는 35개 업장, 병원은 10개 업장, 사업체는 16개 업장의 설문지가 회수되었다.

2) 조사 내용

문헌고찰 및 각 회사별 보유 인프라 자료의 내용분석(content analysis)을 통해 개발된 설문 초안에 대해 위탁 급식전문업체 대기업 5개 업체 및 중소기업 5개 업체를 대상으로 델파이기법(delphi technique)을 이용하여 수정 보완하였고, 이를 다시 전문가 집단에 의한 브레인스토밍기법(brain storming)을 실시하여 위탁급식전문업체의 업장 운영관리를 위한 인프라 시스템을 구성하는 8개 부문 총 40개 항목 각각에 대해서 중요도, 지원도, 활용도의 3가지 측면에 대해 Likert 5-point scale로 평가할 수 있도록 구성된 설문지를 완성하였다.

3) 용어의 정의

(1) 중요도

위탁급식전문업체의 업장 운영관리를 위한 인프라 시스템의 각 항목이 급식을 위탁 운영하는데 중요한 정도

(2) 지원도

급식운영을 위한 인프라 시스템 각 항목에 대해 위탁급식전문업체(본사)에서 각 급식 업장(지점)에 지원해 주는 정도

(3) 활용도

위탁급식전문업체(본사)가 지원해 준 업장운영관리 인프라 시스템에 대해 급식 업장(지점)에서 실제 운영에 활

용하는 정도

2. 자료 처리 및 분석

SPSS 통계 package 11.5를 활용하여 각 인프라 시스템의 중요도, 지원도, 활용도는 기술통계(descriptive analysis)를 통해 분석되었고, 중요도에 따른 지원도와 활용도의 상관관계에 대해서는 Pearson 상관분석(Pearson correlation)이 사용되었다. 또한, 비모수 검증을 위한 정규분포 여부는 Kolmogorov-Smirnov 검증을 통해서 확인작업을 거친 후, 본사와 업장간의 중요도, 지원도, 활용도에 대한 차이분석은 Wilcoxon signed rank test를 이용하였다.

결과 및 고찰

1. 인프라 시스템에 대한 중요도, 지원도, 활용도

위탁급식전문업체의 업장 운영관리를 위한 인프라 시스템을 구성하는 8개 부문에 대한 중요도와 지원도, 활용도를 본사 및 학교, 병원, 사업장 측면으로 조사·분석한 결과는 Table 1과 같다.

위탁급식전문업체의 업장 운영관리를 위한 인프라 시스템으로 본사가 가장 중요하게 생각하는 것은 'C8. 업장운영의 평가분석'이었던데 반해, 학교, 병원, 사업체에서는 'C3. 위생관리시스템'이 가장 중요한 것(각각 4.5, 4.6, 4.5)으로 나타났다. 반면 'C2. 메뉴운영시스템'이 본사에 있어서 인프라 시스템 8개 부문 중 가장 중요도가 낮은 것(4.10)으로 나타났으며 학교, 병원의 경우에는 'C4. 인적자원에 대한 교육·훈련시스템'이(각각 4.0, 4.0), 사업체에서는 'C5. 정보 및 전산시스템'이 중요도가 낮은 것(3.8)으로

Table 1. Importance, support and application in contractor's infra-system

Mean ± SD

Infra-system category ¹⁾	Importance				Support				Application			
	Head-quarters	Branch office: School	Branch office: Hospital	Branch office: B&I	Head-quarters	Branch office: School	Branch office: Hospital	Branch office: B&I	Head-quarters	Branch office: School	Branch office: Hospital	Branch office: B&I
C1	4.2 ± 0.4	4.2 ± 0.4	4.1 ± 0.4	4.2 ± 0.5	3.6 ± 0.5	3.9 ± 0.5	3.5 ± 0.3	3.2 ± 0.6	3.6 ± 0.6	3.9 ± 0.6	3.5 ± 0.5	3.5 ± 0.7
C2	4.1 ± 0.5	4.1 ± 0.5	4.1 ± 0.4	4.1 ± 0.6	3.6 ± 0.5	3.4 ± 0.7	3.1 ± 0.8	2.9 ± 0.8	3.6 ± 0.6	3.5 ± 0.6	3.1 ± 0.8	3.1 ± 0.7
C3	4.5 ± 0.4	4.5 ± 0.5	4.6 ± 0.3	4.5 ± 0.5	4.1 ± 0.6	4.0 ± 0.5	4.0 ± 0.8	4.0 ± 0.7	4.0 ± 0.6	4.0 ± 0.6	4.0 ± 0.8	4.0 ± 0.6
C4	4.1 ± 0.6	4.0 ± 0.5	4.0 ± 0.3	3.9 ± 0.6	3.5 ± 0.6	3.3 ± 0.6	3.2 ± 0.8	3.0 ± 0.6	3.4 ± 0.5	3.3 ± 0.5	3.1 ± 0.7	3.0 ± 0.6
C5	4.1 ± 0.6	4.1 ± 0.5	4.1 ± 0.6	3.8 ± 0.8	3.8 ± 0.6	3.6 ± 0.5	3.6 ± 0.6	3.1 ± 0.8	3.7 ± 0.7	3.6 ± 0.5	3.5 ± 0.9	3.2 ± 0.7
C6	4.2 ± 0.6	4.2 ± 0.6	4.2 ± 0.4	4.0 ± 0.6	3.8 ± 0.6	3.5 ± 0.6	3.3 ± 0.5	3.0 ± 0.7	3.7 ± 0.6	3.5 ± 0.6	3.3 ± 0.6	3.2 ± 0.5
C7	4.4 ± 0.6	4.1 ± 0.5	4.2 ± 0.7	4.1 ± 0.7	3.8 ± 0.7	3.7 ± 0.5	3.5 ± 0.7	3.3 ± 0.7	3.6 ± 0.7	3.7 ± 0.5	3.4 ± 0.8	3.4 ± 0.6
C8	4.6 ± 0.6	4.3 ± 0.6	4.1 ± 0.9	4.1 ± 0.7	4.0 ± 0.6	3.8 ± 0.7	3.6 ± 0.7	3.3 ± 0.6	4.0 ± 0.8	3.8 ± 0.6	3.7 ± 0.8	3.4 ± 0.8
Total	4.3 ± 0.4	4.2 ± 0.4	4.2 ± 0.4	4.1 ± 0.5	3.7 ± 0.5	3.7 ± 0.4	3.5 ± 0.6	3.2 ± 0.5	3.7 ± 0.5	3.7 ± 0.4	3.4 ± 0.6	3.4 ± 0.4

¹⁾ C1. Procurement & food processing system

C3. Sanitation management system

C5. Management information system

C7. Customer satisfaction management system

C2. Menu management system

C4. Education & training for HRM system

C6. Facility & utility support system

C8. Evaluation & analysis for branch office's operation

Table 2. Verification of normal distribution by Kolmogorov-Smirnov test

	Infra- system category ¹⁾							
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8
Importance	0.826	0.597	1.024	0.764	0.782	0.628	0.672	1.242
Support	0.676	0.648	0.844	0.773	0.834	0.898	0.790	1.230
Application	0.738	0.635	0.889	0.968	0.780	1.241	1.005	1.063

¹⁾ C1. Procurement & food processing system
 C2. Menu management system
 C3. Sanitation management system
 C4. Education & training for HRM system
 C5. Management Information system
 C6. Facility & utility support system
 C7. Customer satisfaction management system
 C8. Evaluation & analysis for branch office's operation

나타났다.

지원도의 경우 본사와 학교, 병원, 사업체 업장 모두에서 'C3. 위생관리시스템'이 가장 지원도가 높게 나타났다(각각 4.1, 4.0, 4.0, 4.0). 그러나 지원도가 가장 낮은 항목은 본사와 학교의 경우 'C4. 인적자원에 대한 교육·훈련시스템'(각각 3.5, 3.3, 3.2)이었고, 병원과 사업체는 'C2. 메뉴운영시스템' 부문(2.9)이었다.

활용도에 있어서는 본사와 학교, 병원, 사업체 업장 모두 'C3. 위생관리시스템'에 대해 4.0의 수준으로 가장 높게 평가되었고, 본사에서는 'C8. 업장운영의 평가분석' 부문 또한 활용도가 높다고 답하였다. 반면, 가장 활용도가 낮은 항목은 본사, 학교, 병원, 사업체 모두 'C4. 인적자원에 대한 교육·훈련시스템'(각각 3.4, 3.3, 3.1, 3.0)이었으며 병원의 경우에는 'C2. 메뉴운영시스템' 부문에서의 활용도도 낮은 것으로 나타났다.

결과적으로 지원도와 활용도의 양측면에 있어서 본사와 학교, 병원, 사업체 업장 모두에서 'C3. 위생관리시스템'이 가장 높게 평가되어 현재 위탁급식산업에서 인프라시스템 구축에 있어서 주안점을 두고 있는 것은 '위생관리시스템'인 것으로 나타났다.

2. 본사 및 업장간 중요도, 지원도, 활용도 차이 분석

본 연구에서 수집된 표본수가 30미만인 관계로 비모수 검증을 실시하기에 앞서 선행단계로 Kolmogorov-Smirnov 검증을 실시한 결과(Table 2), 유의성이 없는 것으로 나타났다. 따라서 정규분포성이 검증되어, 추후 통계분석을 실시하기 위한 기본적인 통계적 가정이 모두 성립되어 연구를 진행하였다.

위탁급식전문업체의 업장 운영관리를 위한 인프라 시스템을 구성하는 8개 부문의 중요도, 지원도, 활용도에 대해 본사와 업장간의 인지 차이를 분석한 결과(Table 3), 학교 업장에서는 본사와의 유의적인 차이가 없는 것으로 나타나 본사와 업장간의 유기적인 협력관계와 인식 공유가 잘 이뤄지고 있는 것으로 사료된다. 병원의 경우에는 중

Table 3. Gap between headquarters and branch office in importance, support and application Z-value¹⁾

Infra-system category ²⁾	School	Hospital	B&I	Overall
Importance				
C1	-0.960	-1.355	-0.409	-1.296
C2	-0.711	-1.122	-1.583	-0.485
C3	-1.900	-0.254	-0.393	-1.182
C4	-1.512	-2.032*	-1.634	-2.315*
C5	-0.341	-0.140	-1.663	-0.815
C6	-1.496	-1.123	-0.307	-0.486
C7	-1.637	-1.682	-1.423	-1.764
C8	-1.798	-1.997*	-1.965*	-2.787**
Support				
C1	-1.198	-0.933	-2.538*	-0.572
C2	-1.304	-0.421	-2.551*	-2.058*
C3	-1.270	-0.338	-1.157	-1.202
C4	-1.305	-0.254	-2.135*	-2.223*
C5	-1.220	-0.593	-2.006*	-1.930
C6	-1.585	-1.550	-2.363*	-2.104*
C7	-0.244	-0.339	-2.763**	-1.516
C8	-1.211	-0.994	-2.889**	-2.195*
Application				
C1	-0.992	-1.529	-1.292	-0.337
C2	-0.244	-0.314	-1.690	-0.915
C3	-0.939	-0.677	-0.765	-0.740
C4	-0.714	-0.140	-1.963*	-1.503
C5	-0.539	-0.140	-1.726	-1.521
C6	-0.488	-0.702	-1.693	-1.212
C7	-0.325	-0.070	-1.126	-0.027
C8	-0.675	-0.213	-1.870	-1.397

¹⁾ Z-value by Wilcoxon signed rank test
 *: p < .05, **: p < .01

²⁾ C1. Procurement & food processing system
 C2. Menu management system
 C3. Sanitation management system
 C4. Education & training for HRM system
 C5. Management Information system
 C6. Facility & utility support system
 C7. Customer satisfaction management system
 C8. Evaluation & analysis for branch office's operation

Table 4. Correlation between importance and support/application

Correlation coefficient

	Importance ³⁾							
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8
Support in headquarters's position ¹⁾	0.036	0.109	0.369*	0.139	0.250	0.348*	0.332*	0.541**
Application in branch office's position ²⁾	0.384*	0.153	0.294	0.108	0.499**	0.291	0.551***	0.689***

¹⁾ It was compared with headquarters' importance

²⁾ It was compared with branch office' importance

*: p < .05, **: p < .01, ***: p < .001

³⁾ C1. Procurement & food processing system

C3. Sanitation management system

C5. Management Information system

C7. Customer satisfaction management system

C2. Menu management system

C4. Education & training for HRM system

C6. Facility & utility support system

C8. Evaluation & analysis for branch office's operation

요도에 있어서 'C4. 인적자원에 대한 교육·훈련시스템' (p < .05)과 'C8. 업장운영의 평가분석' (p < .05) 부문에 대해 본사와 업장간의 유의적인 차이를 보였으며, 이는 본사에 비해 업장에서 이들 부문에 대한 중요성을 낮게 인식하고 있는 것으로 여겨진다. 사업체의 경우 중요도에 있어서는 'C8. 업장운영의 평가분석' 부문에서만 유의적인 차이(p < .05)를 보였으나, 지원도에 있어서는 'C3. 위생관리시스템'을 제외한 7개 부문에서 본사와 업장간의 유의적인 괴리가 존재하는 것으로 나타났다. 즉, 이들 7개 부문의 인프라시스템에 대해 본사에서는 충분히 지원하고 있다고 생각하는데 비해 사업체 업장에서는 지원 수준이 보통 정도로 인식하고 있었다. 한편, 'C4. 인적자원에 대한 교육·훈련시스템'의 활용도에 있어서 본사와 사업체 업장간의 유의적인 차이(p < .05)를 보였다. 마지막으로 업장 유형과 상관없이 전체적인 업장과 본사와의 괴리 수준을 분석한 결과, 중요도에 있어서는 'C4. 인적자원에 대한 교육·훈련시스템' (p < .05)과 'C8. 업장운영의 평가분석' (p < .01) 부문에서, 지원도에 있어서는 'C2. 메뉴운영시스템' (p < .05), 'C4. 인적자원에 대한 교육·훈련시스템' (p < .05), 'C6. 시설설비지원시스템' (p < .05), 'C8. 업장운영의 평가분석' (p < .05) 부문에서 유의적인 차이를 보임으로서 이들 부문에 대해서는 본사와 업장간의 인프라시스템에 대한 의사소통 및 인식 공유를 위한 노력이 요구되는 바이다.

3. 중요도, 지원도, 활용도간 상관관계 분석

위탁급식전문업체의 업장 운영관리를 위한 인프라시스템에 대해 중요도에 따라 본사에서의 지원도와 업장에서의 활용도간에 관련성을 파악하기 위하여 상관관계 분석을 실시하였다(Table 4).

본사의 경우 인프라시스템을 구성하는 8개 부문에 대한 중요도와 지원도간에 모두 정(+)의 상관관계를 보였으며, 특히 'C3. 위생관리시스템' (p < .05), 'C6. 시설설비지원

시스템' (p < .05), 'C7. 고객만족운영시스템' (p < .05), 'C8. 업장운영의 평가분석' (p < .01)에 있어서는 유의적인 상관관계를 보임으로써 이들 부문에 있어서는 중요도를 높게 인지하는 것에 비례하여 지원도도 높은 수준으로 운영되는 것으로 평가되었다. 업장에 있어서는 8개 부문 모두에 있어 중요도와 활용도간에 정(+)의 상관관계를 보였으며, 특히 'C1. 구매 및 물류시스템' (p < .05), 'C5. 정보 및 전산시스템' (p < .01), 'C7. 고객만족운영시스템' (p < .01), 'C8. 업장운영의 평가분석' (p < .001)에 있어서는 중요도에 대한 높은 인식수준에 비례하여 지원도도 높아지는 것으로 분석되었다.

4. 본사 및 업장 유형별 중요도, 지원도, 활용도에 따른 인프라 시스템의 운영 방안 도출

위탁급식전문업체의 업장 운영관리를 위한 인프라 시스템의 운영 방안 도출을 위해 삼차원 그래프를 이용한 도식화(mapping) 분석 결과는 Fig. 1과 같다.

본사의 경우 중요도 4.3, 지원도 3.7, 활용도 3.7을 기준 축으로 하여 인프라 시스템을 구성하는 8개 부문을 평가한 결과, 중요도, 지원도, 활용도 모두 기준 이상으로 분류된 부문을 'C3. 위생관리시스템', 'C7. 고객만족운영시스템', 'C8. 업장운영의 평가분석'으로 현재의 운영 체계를 지속적으로 유지하면 될 것으로 사료된다. 반면, 중요도, 지원도, 활용도 모두 기준 이하로 분류된 부문은 'C1. 구매 및 물류시스템', 'C2. 메뉴운영시스템', 'C4. 인적자원에 대한 교육·훈련시스템'으로 인프라 시스템 운영체계 구축에서 우선시 하지 않아도 되는 부문들로 판정되었다. 한편, 'C5. 정보 및 전산시스템', 'C6. 시설설비지원시스템'은 중요도와 활용도는 낮은 반면, 지원도는 높은 부문으로 제한된 자원으로 효율적 운영을 위해서는 더 이상의 추가 지원은 자제하면서 업장에서의 활용도를 높일 수 있는 방안 모색이 요구되는 바이다.

학교 업장의 경우 중요도 4.2, 지원도 3.7, 활용도 3.7을

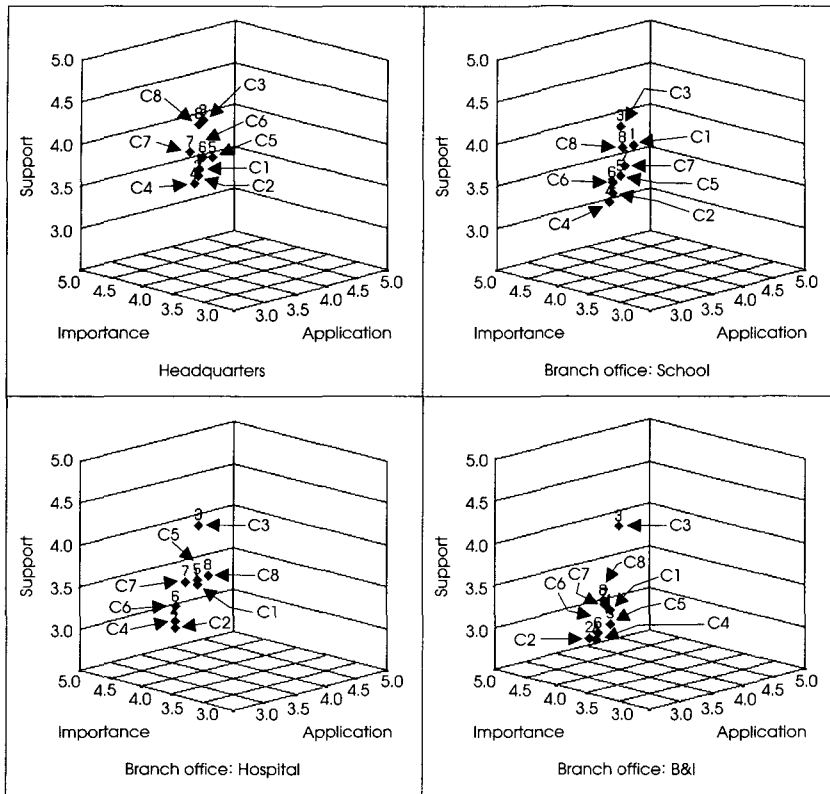


Fig. 1. Mapping of CFMC's infra-system¹⁾ by importance, support and application for management strategy. ¹⁾ C1. Procurement & food processing system, C2. Menu management system, C3. Sanitation management system, C4. Education & training for HRM system, C5. Management Information system, C6. Facility & utility support system, C7. Customer satisfaction management system, C8. Evaluation & analysis for branch office's operation.

기준 축으로 분석한 결과, 'C1. 구매 및 물류시스템', 'C3. 위생관리시스템', 'C8. 업장운영의 평가분석' 부문은 중요도, 지원도, 활용도 모두 기준 이상으로 현재의 운영 체계를 지속적으로 유지하면 될 것으로 사료된다. 반면, 'C2. 메뉴운영시스템', 'C4. 인적자원에 대한 교육·훈련시스템', 'C5. 정보 및 전산시스템'은 중요도, 지원도, 활용도 모두 기준 이하로 인프라 시스템 운영체계 구축에서 우선시 하지 않아도 되는 부문들로 판정되었다. 'C6. 시설설비지원시스템'의 경우 중요도는 높으나 지원도와 활용도는 낮은 부문으로 향후 이 부문에 집중적인 운영 지원이 요구되는 바이다. 반면, 'C7. 고객만족운영시스템'은 중요도는 낮은 반면, 지원도와 활용도는 높은 부문으로 현재 구축된 시스템은 과도한 지원으로 여겨지나 활용도 잘 되고 있으므로 현 운영체계를 유지하는 방향으로 운영되면 좋을 것으로 여겨진다.

병원 업장의 경우 중요도 4.2, 지원도 3.5, 활용도 3.4를 기준 축으로 분석한 결과, 'C3. 위생관리시스템'과 'C7. 고객만족운영시스템' 부문은 중요도, 지원도, 활용도 모두 기준 이상으로 현재의 운영 체계를 지속적으로 유지하면 될 것으로 사료된다. 반면, 'C2. 메뉴운영시스템'과 'C4. 인적자원에 대한 교육·훈련시스템'은 중요도, 지원도, 활

용도 모두 기준 이하로 인프라 시스템 운영체계 구축에서 우선시 하지 않아도 되는 부문들로 판정되었다. 'C1. 구매 및 물류시스템', 'C5. 정보 및 전산시스템', 'C8. 업장운영의 평가분석'은 중요도는 낮은 반면, 지원도와 활용도는 높은 부문으로 현재 구축된 시스템은 과도한 지원으로 여겨지나 활용도 잘 되고 있으므로 현 운영체계를 유지하는 방향으로 운영되면 좋을 것으로 여겨진다. 중요도는 높은 반면 지원도와 활용도가 낮아 가장 문제시되고 있는 부문은 'C6. 시설설비지원시스템'으로 향후 이 부문에 집중적인 운영 지원이 요구되는 바이다.

사업체 업장의 경우 중요도 4.1, 지원도 3.2, 활용도 3.4를 기준으로 분석한 결과, 'C1. 구매 및 물류시스템', 'C3. 위생관리시스템', 'C7. 고객만족운영시스템', 'C8. 업장운영의 평가분석' 부문은 중요도, 지원도, 활용도 모두 기준 이상으로 현재의 운영 체계를 지속적으로 유지하면 될 것으로 사료되지만, 'C4. 인적자원에 대한 교육·훈련시스템', 'C5. 정보 및 전산시스템', 'C6. 시설설비지원시스템'은 모두 기준 이하로 인프라 시스템 운영체계 구축에서 우선시 하지 않아도 되는 부문들로 판정되었다. 한편 'C2. 메뉴운영시스템'은 중요도는 높으나 지원도와 활용도가 낮아 가장 문제시되고 있는 부문은 'C6. 시설설비지원시스템'

으로 향후 이 부문에 집중적인 운영 지원이 요구되는 바이다.

요약 및 결론

본 연구는 학교급식, 병원급식, 사업체급식의 모든 급식소 유형을 위탁운영하기 위해서 공통적으로 요구되는 필수 인프라 시스템을 규명하는데 있어 급식 운영에 대한 지원을 담당하는 본사와 급식 운영을 실질적으로 담당하는 급식소 입장 측면으로 접근하여 양자간의 갭을 줄임으로써 시너지 효과를 낼 수 있는 방안을 모색코자 하였고, 향후 효율적이고 효과적인 급식 위탁운영을 위해 위탁급식업체가 갖추어야 할 인프라 시스템 중 시급하게 제고해야 할 부문에 대해서도 점검해 보고자 하였다.

1) 위탁급식전문업체의 업장 운영관리를 위한 인프라 시스템을 구성하는 8개 부문에 대해 본사가 가장 중요하게 생각하는 것은 'C8. 업장운영의 평가분석'이었던데 반해, 학교, 병원, 사업체에서는 'C3. 위생관리시스템'이 가장 중요한 것으로 나타났다. 지원도와 활용도에서는 본사와 학교, 병원, 사업체 업장 모두에서 'C3. 위생관리시스템'이 가장 높게 나타나 현재 위탁급식산업에서 인프라시스템 구축에 있어서 주안점을 두고 있는 것은 '위생관리시스템'인 것으로 나타났다.

2) 위탁급식전문업체의 업장 운영관리를 위한 인프라 시스템을 구성하는 8개 부문의 중요도, 지원도, 활용도에 대해 본사와 업장간의 인지 차이를 분석한 결과, 학교 업장에서는 본사와의 유의적인 차이가 없는 것으로 나타나 본사와 업장간의 유기적인 협력관계와 인식 공유가 잘 이뤄지고 있는 것으로 사료된다. 병원의 경우에는 본사에 비해 업장에서 'C4. 인적자원에 대한 교육·훈련시스템' ($p < .05$)과 'C8. 업장운영의 평가분석' ($p < .05$) 부문에 대한 중요성을 낮게 인식하고 있는 것으로 나타났고, 사업체의 경우 특히 지원도에 있어서 'C3. 위생관리시스템'을 제외한 7개 부문의 인프라시스템에 대해 본사에서는 충분히 지원하고 있다고 생각하는데 비해 사업체 입장에서는 지원 수준이 보통 정도로 인식하고 있어 본사와 업장간의 유의적인 괴리가 존재하는 것으로 나타났다. 마지막으로 업장 유형과 상관없이 전체적인 업장과 본사와의 괴리 수준을 분석한 결과, 중요도에 있어서는 'C4. 인적자원에 대한 교육·훈련시스템' ($p < .05$)과 'C8. 업장운영의 평가분석' ($p < .01$) 부문에서, 지원도에 있어서는 'C2. 메뉴운영시스템' ($p < .05$), 'C4. 인적자원에 대한 교육·훈련시스템' ($p < .05$), 'C6. 시설설비지원시스템' ($p < .05$), 'C8. 업

장운영의 평가분석' ($p < .05$) 부문에서 유의적인 차이를 보임으로서 이들 부문에 대해서는 본사와 업장간의 인프라 시스템에 대한 의사소통 및 인식 공유를 위한 노력이 요구되는 바이다.

3) 위탁급식전문업체의 업장 운영관리를 위한 인프라 시스템에 대해 중요도에 따라 본사에서의 지원도와 업장에서의 활용도간에 관련성을 파악하기 위하여 상관관계 분석을 실시한 결과, 본사의 경우 'C3. 위생관리시스템' ($p < .05$), 'C6. 시설설비지원시스템' ($p < .05$), 'C7. 고객만족운영시스템' ($p < .05$), 'C8. 업장운영의 평가분석' ($p < .01$)에 있어서는 중요도와 지원도간에, 업장의 경우 'C1. 구매 및 물류시스템' ($p < .05$), 'C5. 정보 및 전산시스템' ($p < .01$), 'C7. 고객만족운영시스템' ($p < .01$), 'C8. 업장운영의 평가분석' ($p < .001$)에 있어서 중요도와 활용도간에 유의적인 정(+)의 상관관계를 보였다.

4) 위탁급식전문업체의 업장 운영관리를 위한 인프라 시스템의 운영 방안 도출을 위해 삼차원 그래프를 이용한 도식화(mapping) 분석 결과, 학교와 병원 업장의 경우 'C6. 시설설비지원시스템', 사업체 업장의 경우 'C2. 메뉴운영시스템' 부문이 중요도는 높으나 지원도와 활용도가 낮아 가장 문제시되고 있는 부문으로 도출되어 향후 이 부문에 집중적인 운영 지원이 요구되는 바이다.

전문성을 뒀 노하우 및 체계적인 인프라 시스템에 근거한 본사의 지원체계를 뒷받침으로 하여 실제 급식이 이루어지는 현장인 업장과와 원활한 네트워크를 통해 효과적이고 효율적인 급식관리가 가능하다는 위탁급식업체의 강점이 제대로 반영되어 유지·관리되기 위해서는 이상의 연구 결과에서 밝혀진 본사와 업장간의 괴리를 좀더 좁혀나가는 노력이 필요하리라 사료된다. 또한 향후 효율적이고 효과적인 급식 위탁운영을 위해 위탁급식업체가 갖추어야 할 인프라 시스템 중 본 연구에서 규명된 시급하게 제고해야 할 부문에 대해 지속적으로 점검하고 개선함으로써 이제까지 양적으로 성장세를 보였던 위탁급식업계의 질적 성장이 가능하리라 기대해 본다.

참고 문헌

- Choi SC (2001): Study on foodservice company's profit management through the diverse types of foodservice contract. *The Journal of Hotel Management* 10(3): 275-301
- Eum YR, Lyu ES (2003): Analysis of current operational practices and issues of contract-managed foodservice companies in republic of korea. *Journal of the Korean Dietetic Association* 9(3): 197-208

- Han KS (2002): The performance measurement of business & industry and university foodservice operated by contracted foodservice management company. *Korean Journal of Dietary Culture* 17(3): 252-259
- Hyun SW (2002): Developing meal pricing and capital investment guideline in contract-managed high school foodservice. Yonsei University Master Thesis
- Kim JS (2002): The analysis of management of contracted hospital foodservices and perspectives of each party involved. Yonsei University Master Thesis
- Kim JS, Yang IS, Kim HA, Park MK, Park SY (2003): A study on the status of contract managed hospital foodservices. *Journal of the Korean Dietetic Association* 9(2): 128-137
- Kim TH (2001) Present status and prospect of contracted food service management of the inside and outside of the country. *Nutrition and Dietetics* 226: 16-26
- Kim JS (2002): The analysis of management of contracted hospital foodservices and perspectives of each party involved. Yonsei University Master Thesis
- Lee HY, Yang IS (1999): Evaluation of menu quality management in business & industry contract foodservice on customer's viewpoint. *The Korean Journal of Nutrition* 32(8): 967-973
- Lee SJ (1999): The development of quality management standards and tool for the quality improvement of hospital food and nutrition services. Yonsei University Ph.D thesis
- Lee YK, Park JE, Ju NM, Chun HJ (1995): A survey on management of the foodservice industry in seoul following the size of feeding Group. *The Korean Home Economics Association* 33(2): 151
- Park JK (1990): The status of school foodservice program and its improvement proposal in korea. *The Korean Journal of Nutrition* 23(3): 213-218
- Yang IS, Kim HA, Lee YE, Park MK, Park SY (2003): The development of a quality measurement tool a contract-managed hospital foodservice. *Korean Journal of Community Nutrition* 8(3): 319-326
- Yang IS, Lee HY (1998): Evaluation of menu quality management in business & industry contract foodservice on manager's viewpoint. *The Korean Journal of Nutrition* 31(9): 1508-1521
- Yang IS, Lee JM, Yi BS, Cha JA (1997): Comparative analysis on work and labor productivity in school foodservice systems. *The Korean Journal of Nutrition* 30(6): 690-703
- Yang IS, Park SY, Kim HA, Park MK, Shin SY, Lee HY (2003): Strategic planning for the contract-managed hospital foodservice through QFD methodology. *Korean Journal of Community Nutrition* 8(5): 744-754
- Yang IS, Yi BS, Han KS, Che IS (1997): Analysis on facilities/equipment of school foodservice in kyunggi-do. *Korean Journal of Society Food Science* 13(2): 113-128