

## 인천지역 대학생에 의한 대학급식소의 급식서비스에 대한 품질 평가

우경자<sup>1</sup> · 한복진<sup>2</sup> · 노정옥<sup>3†</sup>

<sup>1</sup>인하대학교 식품영양학과, <sup>2</sup>전주대학교 문화관광학부 전통음식문화전공, <sup>3</sup>전북대학교 식품영양학과

### Quality Assessment of Performance in the University Foodservice by Students Living in Incheon

Kyung-Ja Woo<sup>1</sup>, Bok-Jin Han<sup>2</sup> and Jeong-Ok Rho<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Dept. of Food and Nutrition, Inha University

<sup>2</sup>Dept. of Traditional Food Culture, Jeonju University

<sup>3</sup>Dept. of Food Science and Human Nutrition, Chonbuk National University

#### Abstract

This study was conducted to investigate the quality assessment of performance of the university foodservice. Self administered questionnaires were collected from 305 students living in Incheon. Statistical data analysis was completed using a SPSS v. 10.0 program. The results were summarized as follows: 61.4% of male students and 48.1% of female students responded to have lunch regularly. Only 23.4% of male students and 14.1% of female students used the university foodservice daily. Reasons for the irregularity of lunch were responded as "lecture", "eating when I want" and "appointment with friends", etc. The quantity, temperature, nutritional value, appearance, hygiene, taste and freshness of foods and price of menus were evaluated as appropriate but using seasonal foods, number of side-dishes, etc. as unsatisfactory. Service speed, cloth hygiene, neatness and kindness of employee were evaluated as appropriate. For the facilities of foodservice, counter location, menu board and lighting facilities were evaluated as appropriate but heating facilities, disposition of tables and chairs of dining hall were as unsatisfactory. Sanitation of floors and walls of dining hall, restroom and utensils, etc. was evaluated as low.

Key words : University foodservice, quality assessment.

#### 서 론

오늘날 가족의 식생활은 산업화에 따른 가족제도의 변화, 주부의 취업확대 등으로 가정에서 식사를 할 기회가 적어지면서 대부분의 가족구성원들이 일반외식업소 또는 단체급식소를 이용하는 빈도가 높은 경향을 보인다(Rho JO 2003). 이 같은 외식인구의 증가는 단체급식 또는 외식업체의 대형화를 초래하였으며 다양한 고객의 욕구만족을 위한 경영환경 개선을 통하여 급식소의 모든 서비스분야에서 고객만족에 초점을 맞춘 품질경영을 실시하는 계기가 되었다(Rho & Woo 2003a). 단체급식소의 고객중심의 품질경영은 경우에 따라서는 단체급식소 존재에도 영향을 줄 수 있는 중요한 관리활동으로 외국의 단체급식소의 경우 Total Quality Management(TQM), ISO 규격 및 HACCP 등의 품질경영도구

를 활용하여 기업의 실정에 맞는 고객만족을 위한 품질경영을 실시하고 있다(Bottler & Rho 2001).

품질(quality)은 라틴어의 'qualitas'에서 유래된 단어로 '성질' 또는 '특성'으로 이해된다. 품질은 일반적으로 단순히 제품의 질이 다른 제품과 비교하여 좋다거나 또는 우수한 상태를 의미하여 왔다. 그러나 ISO 9000: 2000-12에서 품질은 '요구사항을 충족시키기 위한 고유 특성의 집합체에 부여되는 등급'(DIN 2000)으로 정의하며 이는 고객이 원하는 요구사항에 부합되는 제품특성의 구성과 충족 여부에 의한 판단으로 이해된다. 즉 모여져 있는 제품의 특성(속성)이 얼마나 고객의 욕구를 충족시켜주는가에 따라서 고객의 만족도는 언제 든지 변하게 된다(Rho & Bottler 2002a). 급식소에서 제공되는 서비스 중 고객의 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것은 음식의 품질(Yang et al 1995)이 되겠으나 Bottler & Rho (2001)는 단체급식소에서 고객이 제공되는 급식을 최대한으로 만족하기 위해서는 제공되는 음식과 음료의 질적 보장은 물론 급식소의 환경이나 종업원의 태도 등의 다른 서비스의

† Corresponding author : Jeong-Ok Rho, Tel : 82-63-270-4135,  
E-mail: jorho@chonbuk.ac.kr

제공에서도 소홀함이 없어야 한다고 하였다. 아무리 음식의 품질이 우수하다 할지라도 급식소의 고객은 급식소의 위생 상태 또는 종업원의 태도 등에 불만족하다면 지속적으로 급식소를 이용하는 것을 주저한다고 하였다. 따라서 급식소에서 고객만족경영은 고객이 식당에서 무엇을 먹을 것인가를 생각하고 식당으로 향하는 순간부터 고객이 식당을 떠난 후에도 이 고객이 고정고객이 될 수 있도록 관계 마케팅을 지속적으로 수행하는 총체적인 급식서비스가 제공되어야 할 것이다.

대학급식소의 경우, 대학생들은 학교식당에 대한 요구가 다양하며 고급화되어가고 있는데 이는 Internet 등의 영향으로 선호하는 브랜드, 맛, 인테리어 등(김혜정 2003)에 특별한 기호도를 가지고 있는 것으로 조사되고 있다(Rho & Woo 2003b, Yang IS 1995). 현재 대학식당은 학교의 직영이나 위탁경영으로 운영되고 있으나(Cho & Hong 1998) 학생들은 제공되는 급식의 질에 불만족한 것으로 보고되었다(Rho & Woo 2003a). 식당의 불만족 고객은 불만사항이 시정되도록 적극적인 행동을 취하기보다는 다른 식당을 선택한다고 하였는데(Bottler & Rho 2001) 대학식당의 경우도 대학식당의 급식서비스에 불만족한 학생들이 학생식당을 이용하지 않고 외부의 식당을 이용한다면 학교식당의 경영은 어려워지게 될 것이다. 그러므로 많은 대학생들의 변화된 요구를 충족시키며 경제적인 부담을 고려한 식사의 제공은 많은 대학급식소 경영자들의 당면한 과제라 하겠다. 특히 학교식당의 질적 향상을 통하여 학생들의 식당이용률을 높임으로써 학교식당의 경영향상은 물론 학교식당이 단순히 식사만을 제공하는 장소만이 아닌 대학생들이 바쁜 대학생활 속에서 재충전할 수 있는 휴식공간의 기능을 병행할 수 있도록 하여야 할 것이다. 따라서 고객이 요구하는 수준의 급식을 제공하기 위해서 급식소의 경영자는 고객의 특성을 정확히 파악한 후 대상 고객들의 기호조사 및 급식소에 대한 사실평가를 정기적으로 실시하여 그 결과를 경영에 반영하여야 할 것이다(Rho & Bottler 2002b).

품질평가와 관련하여 국내에서는 급식소의 형태 및 고객의 분류에 따른 급식소의 품질 평가가 이루어져 왔으며(Lee & Yang 1999, Kwak & Park 1999, Yang et al 2000a) 대학급식소와 관련된 연구로는 대학급식소 이용실태(Kim et al 2000, Han 1992, Hwang et al 1997, Park & Chang 1998, Rho & Woo 2003a), 대학급식소 운영체계(Cho & Hong 1998, Yang et al 1995, Yang et al 2000b) 및 급식만족도조사(Kwak & Chang 1997, Yang et al 1998, Park et al 2004) 등 다양한 관점에서 연구되었으나 인천지역 대학생의 대학급식소의 품질평가에 대한 연구는 드물다. 따라서 본 연구에서는 인천지역에서 직영으로 운영되고 있는 대학급식소의 관리사항별

품질평가의 결과를 분석하여 보다 나은 급식소의 운영을 위한 개선방안을 제시함으로써 급식서비스의 질을 향상시키는데 기초자료로 제공하고자 한다.

## 연구내용 및 방법

### 1. 조사대상 및 기간

대학생들에 의한 음식, 종업원 태도, 식당시설 등의 품질평가를 수행하기 위하여 인천에 위치한 대학교에 재학중인 학생을 대상으로 하여 2003년 6월 9일부터 6월 27일까지 본 조사를 하였다. 개발된 설문지는 식품영양학 전공 대학원생을 대상으로 예비조사를 하였으며 확인된 문제점들을 보완·수정한 후 설문지를 완성하였다. 설문지는 전공이 다른 총 305명의 대학생을 표본으로 조사하였으며 강의시작 전에 방문하여 학생들에게 설문지의 실시목적을 설명하고 설문지를 배포하여 그 자리에서 직접 기입하도록 하였다. 본 연구를 위하여 설문지는 총 310부를 배포하여 총 309부가 회수되었으며 이중 불충분하게 응답한 4부를 제외한 305부(98.7%)를 분석자료로 사용하였다.

### 2. 연구내용 및 분석방법

본 연구를 위해 개발된 설문지는 선행연구(Kim et al 2000, Park & Chang 1998, Hwang et al 1997)를 참조하여 조사대상자의 일반사항 7문항, 식사에 관한 일반적 사항 4문항, 학교식당이용실태 1문항과 학교급식, 식당시설 및 운영에 대한 품질평가 각각 1문항으로 구성하였다. 학교식당의 급식, 시설 및 운영에 관한 품질평가는 5점 척도를 이용하여 측정하였으며 각 문항의 평가기준은 '매우 만족'의 5점부터 '매우 불만족'의 1점까지의 5개 범주로 구분하였다.

### 3. 통계처리

자료의 분석은 SPSS(Statistical Package for the Social Science) 10.0을 이용하여 빈도, 평균, 표준편차를 구하였다. 독립된 두 집단의 평균값을 비교할 때는 두 표본  $t$ -검정방법을 이용하여 집단간의 차이를 분석하였으며 조사대상자의 성별에 따른 식행동과 학교급식소의 이용실태 등은  $\chi^2$ 검정을 이용하여 차이를 분석하였다.

## 결과 및 고찰

### 1. 조사대상자의 일반사항

본 연구는 인천에 위치한 대학교에 재학중인 305명을 대상으로 하였으며 조사대상자의 일반적 사항은 Table 1과 같다. 남학생 47.5%, 여학생 52.5%이었으며 남학생의 평균연령

Table 1. General characteristics of the subjects

N(%)

Categories	Male	Female	Total
Sex	145(47.5)	160(52.5)	305(100)
Age(years)	25.13 ± 2.44*	21.59 ± 1.83*	
Major			
Social science	135(93.1)	125(78.1)	260(85.2)
Natural science	10( 6.9)	35( 21.9)	45(14.8)
Type of residence			
One's own house	68(46.9)	127(79.4)	195(63.9)
Relative's	-	5( 3.1)	5( 1.6)
Dormitory	8( 5.5)	2( 1.3)	10( 3.3)
Boarding	2( 1.4)	5( 3.1)	7( 2.3)
Self-Boarding	67(46.2)	21(13.1)	88(28.9)
The other	-	-	-
Birth area			
Seoul	42(29.0)	63(39.4)	105(34.4)
Incheon	31(21.4)	35(21.9)	66(21.6)
Gyeonggido	6( 4.1)	16(10.0)	22( 7.2)
Gangwondo	8( 5.5)	4( 2.5)	12( 3.9)
Choongchungdo	11( 7.6)	10( 6.3)	21( 6.9)
Kyungsangdo	18(12.4)	10( 6.3)	28( 9.2)
Pusan	6( 4.1)	7( 4.4)	13( 4.3)
Jeonlado	20(13.8)	15( 9.4)	35(11.5)
Jejudo	3( 2.1)	-	3( 1.0)
The other	-	-	-
Monthly expense(10,000 won)			
<10	5( 3.4)	10( 6.3)	15( 4.9)
11~20	25(17.2)	45(28.1)	70(23.0)
21~30	50(34.5)	61(38.1)	111(36.4)
31~40	30(20.7)	29(18.1)	59(19.3)
41~50	20(13.8)	8( 5.0)	28( 9.2)
51<	15(10.3)	7( 4.4)	22( 7.2)

\*Mean±SD.

은 25.13세, 여학생은 21.59세였다. 전공은 문과 85.2%, 이과 14.8%이었고 학생들의 거주상태는 남녀 학생 모두 가족과 함께 사는 경우(63.9%)가 가장 많았으며 자취, 기숙사, 하숙, 친척집의 순으로 조사되었다. 출생지는 서울, 인천, 전라도 등의 순으로 대부분 경인지역에서 출생하였다. 조사대상자의 한달 용돈은 21~30만원이 가장 높은 비율을 차지하였다.

## 2. 점심식사 섭취현황

조사대상자의 점심식사섭취실태는 Table 2와 같다. 매일 규칙적으로 점심식사를 한다고 대답한 남학생은 61.4%, 여학생은 48.1%이었으며 불규칙하게 점심식사를 하는 남학생은 38.6%, 여학생 51.9%로 점심식사의 규칙성은 남학생이 유의적( $p<0.05$ )으로 높았다. 이는 Rho & Woo (2003b)와 Cheong et al (2001)의 연구에서 여학생들은 점심식사가 아침

식사보다 중요하게 인식하고 있었으나 Table 3에서와 같이 수업시간 때문에 점심식사가 불규칙한 것으로 사료된다. 학교식당을 매일 이용하는 남학생은 34.4%, 여학생은 8.7%이었으나 여학생의 33.1%가 학생식당을 전혀 이용하지 않는 것으로 남학생이 여학생보다 학교식당 이용률이 유의적( $p<0.001$ )으로 높았다. 조사대상자의 15.7%만이 점심식사비용으로 2000원 미만을 지출하며 62.0%의 학생은 2000원 이상 3000원 미만을, 22.3%는 3000원 이상을 지출하고 있었다. Park & Chang(1998)과 Rho & Woo(2003b)의 연구에서 대학생들이 학교식당을 이용하는 가장 중요한 이유가 '가격저렴'으로 조사되었으나 본 연구에서는 조사대상 급식소의 한식 메뉴의 판매가인 1700원보다 식사비용이 높게 지출되는 것을 볼 때 학생들이 학교 외부의 식당을 상당히 자주 이용하는 것으로 사료된다. Kim et al (2000)의 여대생의 구내식당

Table 2. Lunch pattern of the subjects

N(%)

Categories	Male (n=145)	Female (n=160)	Total (n=305)	$\chi^2$
Lunch regularity				
Yes	89(61.4)	77(48.1)	166(54.4)	5.387*
No	56(38.6)	83(51.9)	139(45.6)	
Using frequency of the university foodservice				
None	14( 9.7)	53(33.1)	67(22.0)	46.219***
1~2 times/day	50(34.4)	14( 8.7)	64(21.0)	
1~2 times/week	35(24.1)	35(21.9)	70(23.0)	
3~4 times/week	27(18.6)	25(15.6)	52(17.0)	
1~2 times/month	19(13.1)	33(20.6)	52(17.0)	
Expense for lunch(₩)				
<1000	-	1( 0.6)	1( 0.3)	24.032***
1001~2000	35(24.1)	12( 7.5)	47(15.4)	
2001~3000	88(60.7)	101(63.1)	189(62.0)	
3001~4000	21(14.5)	43(26.9)	64(21.0)	
4001~5000	-	3( 1.9)	3( 1.0)	
5001<	1( 0.7)	-	1( 0.3)	

\*:  $p < .05$ , \*\*\*:  $p < .001$  by  $\chi^2$ -test.

Table 3. Reasons for irregularity of lunch

N(%) (Plural answer)

Categories	Male	Female	Total
Lecture	69(50.4)	87(60.4)	156(55.5)
Eating when I want	26(19.0)	23(16.0)	49(17.5)
Irregularity of breakfast	17(12.4)	15(10.4)	32(11.4)
Snack intake	3( 2.2)	5( 3.5)	8( 2.8)
Appointment with friends	22(16.0)	14( 9.7)	36(12.8)
Total	137(100)	144(100)	281(100)

선호도 연구에서 한끼식사의 비용이 많을수록 구내식당보다 외부식당 이용빈도가 높아 학생들의 경제능력이 메뉴선택 시 매우 중요한 영향요인이라 하였는데, 본 연구에서도 유사한 결과이었다. 이는 Table 3의 점심식사가 불규칙한 이유에서도 확인할 수 있다. 조사대상학생의 55.5%는 수업시간 때문에, 17.5%는 먹고 싶을 때 식사를 하기 때문에, 12.8%는 친구들과 함께 먹기 때문에, 11.4%는 늦은 아침식사 때문에 그리고 2.8%는 간식섭취 때문에 점심식사가 불규칙한 것으로 조사되었다. 즉 대부분의 학생들은 강의시간 때문에 급식시간이 정해져 있는 학교식당을 이용하지 못하고 학교 외부의 식당을 이용하는 것으로 사료된다.

3. 급식의 품질평가

대학급식소의 음식과 메뉴의 특성에 대한 학생들의 평가 결과는 Table 4와 같다. 학생들은 음식의 양, 온도에 대체로

만족하고 있으며 영양가, 모양, 위생, 맛과 신선도에 관하여는 보통 정도로 평가하고 있었다. 성별에 따른 차이는 음식의 모양에 관한 평가에서 여학생이 남학생보다 유의적 ( $p < 0.01$ )으로 높았다. Park & Ha(1998)의 대전지역 대학생의 급식소의 평가에서도 대학생들이 제공되는 음식의 양, 식단의 영양가, 맛, 온도의 순으로 만족하고 있었으나 본 연구에서도 유사한 결과를 나타내었다. 이는 대학급식소에서 급식소의 고객이 20~30대의 건강한 성인임을 고려한 배식량의 제공에 따른 결과로 사료된다. 그러나 제공받고 있는 메뉴에 대한 평가는 가격 이외의 특성들에 대하여는 불만족한 것으로 나타났다. 계절식품의 이용, 반찬의 수, 음식기호도의 반영, 메뉴의 다양성에 관하여 학생들은 그저 그렇다는 평가를 하였으나 메뉴의 반복성에 대하여는 불만이 높은 것으로 나타났다. 유의적이지는 않았으나 남학생이 여학생보다 불만이 더 높은 것으로 나타났는데 이는 남학생의 학교식당 이용률이 높은 점을 고려할 때(Table 2) 동일한 메뉴의 잦은 제공에 대하여 불만이 높은 것으로 사료된다. Park & Ha (1998)의 연구에서도 메뉴의 변화가 적은 것에 대하여 학생들의 불만이 높다고 하였는데 본 조사도 같은 결과를 보였다. 그러나 Park & Ha (1998)의 연구에서는 남학생보다 여학생이 계절식품이용에 관하여 불만이 높다고 조사되었으나 본 조사에서는 남학생의 불만이 높은 상반되는 결과를 나타내었다.

4. 종업원의 태도에 관한 평가

Table 4. Quality assessment of the characteristics of foods and menus

Categories	Male	Female	Mean±SD.	T-value
<b>Foods</b>				
Appearance	3.04±0.68	3.26±0.68	3.15±0.68	-2.774**
Freshness	3.01±0.70	3.11±0.66	3.06±0.68	-1.274 <sup>NS</sup>
Taste	2.94±0.82	3.17±0.74	3.06±0.78	-2.591 <sup>NS</sup>
Hygiene	3.17±0.74	3.09±0.70	3.10±0.71	0.118 <sup>NS</sup>
Quantity	3.34±0.93	3.49±0.80	3.42±0.87	-1.438 <sup>NS</sup>
Temperature of foods	3.45±0.71	3.34±0.72	3.39±0.71	1.279 <sup>NS</sup>
Nutritional value	3.27±0.75	3.28±0.67	3.28±0.71	-0.151 <sup>NS</sup>
<b>Menus</b>				
Variety of menus	2.81±0.89	2.99±0.80	2.90±0.85	-1.863 <sup>NS</sup>
Price	4.01±0.75	3.88±0.75	3.94±0.75	0.609 <sup>NS</sup>
Preference of foods	2.83±0.87	2.98±0.82	2.90±0.84	-1.528 <sup>NS</sup>
Number of side-dish	2.85±0.92	3.11±0.79	2.98±0.86	-2.641*
Using seasonal foods	2.94±0.80	3.11±0.63	3.03±0.72	-2.048*
Menu cycles	2.55±0.89	2.69±0.77	2.62±0.83	-1.428 <sup>NS</sup>

1: very dissatisfaction, 2: dissatisfaction, 3: moderate, 4: satisfaction, 5: very satisfaction.

<sup>NS</sup>: not significant, \*:  $p < 0.05$ , \*\*:  $p < 0.01$  by *t*-test.

종업원의 태도에 관한 평가결과는 Table 5와 같다. 학생들은 '배식속도', '복장청결', '용모단정'과 '종업원의 친절'의 순으로 보통 정도로 만족하는 것으로 나타났다. Yang et al (1995)의 연구에서 대학교내의 식당의 선택이유 중 가장 중요한 요인이 짧은 점심시간에 식사를 하기 때문에 '식당의 위치'와 '시간절약인 것으로 조사되었는데 본 연구에서도 종업원의 빠른 배식속도에 만족을 하는 것은 배식을 기다리는 시간의 단축과 함께 시간절약의 가능으로 학생들의 만족도가 높은 것으로 사료된다. 남녀학생별 유의적이지는 않았으나 '종업원의 친절'과 '복장의 위생상태'에 관하여는 남학생이 여학생보다 더 만족하고 있었다. 그러나 Park et al (2004)의 연구에서 서울지역 대학생들은 종업원의 친절을 급식서비스 만족을 주는 중요한 요인으로 생각하고 있는 것으로 조사된 결과를 볼 때 종업원 교육을 통한 조리종사원의 태도전환이 반드시 필요하리라 사료된다. '용모단정'과 '배식의 속

도'에 대한 평가에서는 여학생이 남학생보다 높은 평가를 하였으나 성별간에 유의적인 차이는 없었다.

### 5. 식당시설과 위생에 관한 평가

식당시설과 위생에 관한 평가결과는 Table 6과 같다. Kim et al (2000)은 학교급식은 많은 인원이 동시에 급식을 하므로 위생과 청결에 보다 각별한 관리가 요구된다고 하였으나 본 조사에서는 학생들의 위생에 관한 평가는 높지 않았다. 학생들은 '계산대의 위치', '메뉴판의 위치' 및 '식당의 조명시설'에 보통으로 만족하고 있으나 식당의 냉난방과 식탁과 의자의 배치에 대하여 불만족하고 있는 것으로 나타났다. 더욱이 학생들은 식당시설 중 식탁과 의자, 퇴식구, 식기 및 화장실의 위생상태에 불만이 있는 것으로 조사되었다. 특히 식탁과 의자의 청결성과 퇴식구의 비위생적인 상태에 학생들의 불만이 높았는데 식탁과 의자의 정리정돈과 깨끗한 사용을 위해서는 식당의 위생적인 청소와 소독의 실시는 물론 안내문을 통하여 학생들이 식당의 시설을 깨끗이 사용하도록 하기 위한 홍보가 필요하겠다. 또한 급식소의 경영자는 정기적인 시설검사를 통하여 낡고 불편한 식탁과 의자의 교체가 필요하다고 사료된다. 더욱이 퇴식구의 비위생적인 상태는 학생들의 불만족을 높여 학교식당에 대한 이미지를 저하시킬 위험이 높으므로 배식시간동안 학생들의 잔식처리와 사용식기의 처리 등의 과정을 돕는 전담 종업원이 배치된다면 학생들의 불만족은 해소되리라 사료된다. 더욱이 오래되어 낡고 비위생적인 식기를 학생들의 취향에 맞는 위생적인 식

Table 5. Quality assessment of the employee attitude

Categories	Male	Female	Mean±SD.	T-value
Kindness	3.11±0.87	2.99±0.74	3.05±0.81	1.325 <sup>NS</sup>
Cloth hygiene	3.32±0.69	3.22±0.68	3.27±0.68	1.347 <sup>NS</sup>
Neatness	3.12±0.82	3.21±0.68	3.17±0.75	-1.027 <sup>NS</sup>
Service speed	3.27±0.97	3.31±0.88	3.29±0.93	-0.351 <sup>NS</sup>

1: very dissatisfaction, 2: dissatisfaction, 3: moderate, 4: satisfaction, 5: very satisfaction.

<sup>NS</sup>: not significant.

기로의 교체는 시급히 이루어져야 하겠다.

### 6. 학교급식소의 편리성에 관한 평가

Table 7에서 보듯이 학생들은 학교식당의 편안함에 대하여 크게 만족하지 않는 것으로 나타났다. 유의적이지는 않았으나 여학생이 남학생보다 학교식당을 학생을 위한 편안한 시설로 보지 않는 것으로 조사되었다. 특히 식사 후의 휴식 공간의 부족과 식당의 배식시간에 대하여 남녀 학생 모두 불만족하고 있는 것으로 나타났다. Schmidt (Schmidt B 1998)는 대학급식소의 식당의 구조를 고려할 때는 기능성이 고려된 배식구 또는 판매대가 식당의 중심이 되어야 하며 식당 내부의 다른 시설과 조화된 실내디자인이 요구된다고 하였다. 즉 다양한 재질의 소재이용과 색구성, 조명 및 화분 등을 이용하여 학생들에게 편안하면서도 지루하지 않게 구성된 식사 공간의 제공과 함께 재충전을 위한 휴식공간의 기능을 수행하여야 한다고 하였으나 우리나라의 많은 학교식당은 대다수의 많은 학생을 짧은 시간에 수용하기 위한 시설로 식당의

공간구분과 활용이 대규모화되어 있으며(Cho & Hong 1998) 더욱이 수업시간 등의 이유로 많은 학생들이 한꺼번에 몰리는 경향이 있어 여학생들에 의한 식당의 분위기에 대한 평가가 높지 않은 것으로 사료된다. 그러나 학교식당의 위치에 대하여는 남녀 학생이 유의적이지 않았으나 남학생이 여학생보다 더 만족하고 있었다. 또한 메뉴에 관한 정보를 얻는 형태에서는 학생들이 대체로 만족하고 있었는데 이는 학생들이 식당입구의 게시판과 임시 설치대 등을 통하여 학생들이 당일의 급식메뉴의 정보를 다양하게 얻는 결과로 사료된다. 급식정보의 제공과 관련하여 독일 J대학교의 학교식당의 경우 학생식당의 Home page를 통하여 학교식당에서 제공될 메뉴와 함께 다양한 활동내용 등을 소개하며, 급식메뉴와 식당에 관한 정보를 지역신문과 지역잡지에 게재하여 대학교 인근의 사무실의 직원들이 저렴한 가격으로 학교식당을 이용할 수 있도록 하고 있으며 이를 통하여 지역주민들에게 학교에 관한 홍보를 하는데 이용하고 있다. 특히 장애학생을 위한 전용 엘리베이터와 낮은 배식구의 설치로 보다 많은 학

Table 6. Quality assessment of the facilities of dinning hall and its sanitation

Categories	Male	Female	Mean±SD.	T-value
<b>Facilities</b>				
Disposition of tables & chairs	2.70±0.80	2.61±0.81	2.65±0.81	0.977 <sup>NS</sup>
Lighting facilities	3.16±0.76	3.08±0.70	3.11±0.73	1.002 <sup>NS</sup>
Menu board	3.24±0.85	3.11±0.76	3.17±0.81	1.466 <sup>NS</sup>
Counter location	3.36±0.75	3.25±0.74	3.30±0.74	1.275 <sup>NS</sup>
Heating facilities	2.58±0.94	2.84±0.79	2.71±0.87	-2.601 <sup>NS</sup>
<b>Sanitation</b>				
Tables & chairs	2.70±0.80	2.61±0.81	2.65±0.81	0.977 <sup>NS</sup>
Service facilities	2.62±0.82	2.66±0.76	2.64±0.79	-0.463 <sup>NS</sup>
Utensils	2.84±0.80	2.84±0.73	2.84±0.76	0.044 <sup>NS</sup>
Floors & walls	3.08±0.75	2.99±0.72	3.03±0.75	0.976 <sup>NS</sup>
Restroom	2.87±0.91	2.86±0.82	2.87±0.87	0.065 <sup>NS</sup>

1: very dissatisfaction, 2: dissatisfaction, 3: moderate, 4: satisfaction, 5: very satisfaction.

<sup>NS</sup>: not significant.

Table 7. Quality assessment of the convenience of university foodservice

Categories	Male	Female	Mean±SD.	T-value
Comfortableness	3.02±0.79	2.89±0.761	2.95±0.77	1.503 <sup>NS</sup>
Resting area	2.21±0.96	2.36±0.79	2.29±0.87	-1.494 <sup>NS</sup>
Operation time	3.09±1.01	2.81±0.88	2.94±0.95	2.614**
Location	3.47±0.75	3.31±0.71	3.39±0.73	1.875 <sup>NS</sup>
Menu information channel	3.14±0.86	3.09±0.79	3.11±0.82	0.608 <sup>NS</sup>

1: very dissatisfaction, 2: dissatisfaction, 3: moderate, 4: satisfaction, 5: very satisfaction.

<sup>NS</sup>: not significant. \*\*:  $p < 0.01$  by  $t$ -test.

생들이 학생식당을 이용하도록 배려하고 있다(Bottler & Rho 2001).

### 요약 및 결론

본 연구는 직영으로 운영되고 있는 대학식당의 급식서비스에 대한 품질평가를 통하여 대학식당의 문제점을 파악하여 개선방안을 제시하고자 인천지역 대학생 305명의 견해를 조사한 것이다. 설문지를 분석한 결과는 다음과 같다.

1. 조사대상은 남학생 145명(47.5%), 여학생 160명(52.5%)이었으며 남학생의 평균연령은 25.13세, 여학생은 21.59세였다. 전공은 문과 85.2%, 이과 14.8%이었고 학생들의 거주상태는 남녀 학생 모두 가족과 함께 사는 경우가 가장 많았으며 출생지는 대부분 경인지역이었다. 한달용돈은 21~30만원을 쓰는 학생이 가장 많았다.
2. 점심식사를 규칙적으로 한다고 답한 남학생은 61.4%, 여학생은 48.1%이었고 불규칙한 남학생은 38.6%, 여학생은 51.9%로 점식식사의 규칙성은 남학생이 여학생보다 유의적으로 높았다. 학교식당의 비용은 남학생 23.4%, 여학생 14.1%만이 매일 1회 이용하는 것으로 남학생이 여학생보다 유의적으로 높았다. 점심식사비용은 15.7%가 2000원 미만, 62.0%는 2001~3000원, 22.3%는 3000원 이상 지출하고 있었다. 점심시간이 불규칙적인 가장 중요한 이유는 수업시간 때문이었다.
3. 학생들은 음식의 양(3.42), 온도(3.39), 영양가(3.28), 모양(3.15), 위생(3.10), 맛(3.06)과 신선도(3.06)의 순으로 만족도가 높지 않았으며 메뉴에 대한 평가에서는 가격(3.94)에는 만족하지만 계절식품이용(3.03), 반찬가짓수(2.98), 음식기호도의 반영(2.90), 메뉴의 다양성(2.90)에 대하여 불만이 높았으며 동일한 메뉴의 반복성(2.62)에 학생들은 가장 많이 불만족하고 있다.
4. 학생들은 종업원의 배식속도(3.29), 복장(3.27), 용모(3.17)와 친절(3.05)의 순으로 보통정도 만족하고 있었다.
5. 계산대(3.30)와 메뉴판의 위치(3.17), 조명시설의 상태(3.11)에는 보통 정도 만족하고 있으나 냉난방 정도(2.71), 식탁과 의자의 배치(2.65)에 불만족하며 식탁과 의자(2.65), 퇴식구(2.64), 식기(2.84) 및 화장실(2.87)의 위생 상태에도 불만족하였다.
6. 식사 후의 휴식공간부족(2.29), 배식시간(2.94)에는 불만족하나 학교식당의 위치(2.95) 및 메뉴의 정보획득형태(3.11)에는 어느 정도 만족하고 있었다.

이상과 같이 조사대상학생들은 학교 밖의 식당이용률이 높

은 것으로 보이며 더욱이 학교급식소에서 제공되는 음식의 질과 관련 서비스에 만족하지 않고 있으며 지금보다 나은 품질의 식사와 편안한 분위기에서 식사를 할 수 있는 학교급식소를 원하고 있었다. 따라서 정기적으로 이용학생들의 급식에 관한 의견을 적극적으로 수렴하여 학생들의 기호도를 고려한 계절식품이용의 확대가 요구되며 일부 반복되는 메뉴에 대한 과감한 삭제 등의 변화가 있어야 하겠다. 또한 종업원 대상의 서비스교육을 통하여 종업원들의 서비스에 대한 학생들의 만족도를 높여야 하겠다. 더욱이 학생들의 취향을 고려하지 않은 식당의 전반적인 분위기는 그림 또는 대형 화분 등을 배치하여 휴식공간으로서의 학생식당의 기능적인 전환이 시급히 요구된다. 학교급식소에서 학생들의 불만이 높은 저가의 품질이 낮은 식사를 지속적으로 제공하는 것은 학교급식소의 이미지를 더욱 실추시켜 학교급식소의 재정적인 어려움을 가중시키는 요인이 될 것이다. 따라서 급식소를 이용하는 학생들이 납득할 수 있는 수준에서의 가격인상을 통하여 품질향상을 고려하여야 하겠으나 대학급식소를 이용하는 학생들의 가장 중요한 이유가 저렴한 가격임을 고려할 때 공과금지원 등과 같은 조치를 통한 학교의 재정적인 지원이 필요하겠다. 이 같은 개선은 학교급식소의 재정적인 어려움을 극복할 수 있는 계기가 될 뿐만 아니라 대학생들이 만족하는 양질의 식사를 제공하여 대학생들의 건강한 대학생 활을 가능하게 할 것이다.

### 문헌

- 김혜정 (2003) 의식업, P세대를 주목하라. 월간 식당. 10, p 170-173.
- Bober S (2000) Marketing-Management in der Gemeinschaftsgastronomie. Deutscher Fachverlag. p 35-37.
- Botter J, Rho JO (2001) Measuring quality in the foodservice industry with the quality assessment process developed from the terms relating to quality in DIN EN ISO 9000: 2000. *Hauswirtschaft und Wissenschaft* 49: 58-70.
- Cheong SH, Kim JS, Lee MY, Lee JH, Jang KJ (2001) Studies on self-perceived health and appearance, health-related lifestyles and dietary behaviors of Korean college students attending web class. *Korean J Comm Nutr* 3: 77-86.
- Cho SH, Hong SY (1998) Assessment of food service management in university food service. *Korean J Soc Food Sci* 14: 482-491.
- DIN Deutsches Institut für Normung e.V. (2001) Qualitätsmanagementsysteme DIN ISO 9000 : 2000. Berlin : Beuth Verlag.

- Han MJ (1992) A survey of college students opinions on school cafeteria in Seoul area. *Korean J Dietary Culture* 7: 113-118.
- Hwang YK, Lee JH, Kim SH (1997) A survey of college students opinions on school cafeteria in northern Kyung-kido area. *Korean J Food & Nutr* 10: 201-207.
- Kim HY, Kim HJ, Song YH (2000) A study on preference value of utilizing university foodservices by female students in northern part of Seoul. *Korean J Dietary Culture* 15: 295-306.
- Kwak TK, Chang HJ (1997) Assessment of Main Management Components for Successful University Foodservice Operations by using SERVQUAL Model. *J Korean Dietetic Association* 3: 123-140.
- Kwak TK, Park SJ (1999) The Impact of Demographical Characteristics on Service Quality and Customer Satisfaction for In-Flight Catering Service. *Korean J Dietary Culture* 14: 305-317.
- Lee HY, Yang IS (1999) Evaluation of Menu Quality Management in Business & Industry Contract Foodservice on Customer's Viewpoint. *Korean J Nutrition* 32: 967-973.
- Park SW, Chang YS (1998) A survey on the utilization university food service by student in Daejeon city. *Korean J Soc Food Sci* 14: 400-406.
- Park SW, Ha KH (1998) Assessment of University Food Service by Students in Daejeon Area. *Korean J Food & Nutr* 11: 528-535.
- Park SJ, Kim JA, Lee SY (2004) A study on Attitude and Satisfaction of Service Quality in University Foodservices. *J East Asian Soc Dietary Life* 11: 83-91.
- Rho JO (2003) The Necessity of the Institutional Household from German Society and Development Scheme of Korean Home Economics. *J Korean Home Economics Association* 41: 143-155.
- Rho JO, Bottler J (2002a) Designing Check Lists to Ensure Quality in a University Canteen. *Hauswirtschaft und Wissenschaft* 50: 130-136.
- Rho JO, Bottler J (2002b) Stakeholder-Management in Food-service Industry. *Ernährungs-Umschau* 49: 189-193.
- Rho JO, Woo KJ (2003a) A Study on the Dietary Behavior of Students and Utilization of University Foodservice in Incheon Area. *J East Asian Soc Dietary Life* 13: 362-370.
- Rho JO, Woo KJ (2003b) A comparison of dietary behavior and health-related lifestyles of Food and Nutrition major and non-major university students in Incheon Area. *J East Asian Soc Dietary Life* 13: 155-166.
- Schmidt B (1998) Ein Karussell mausert zur Showbuehne. *GV-Praxis* 10: 51-57.
- Yang IS (1995) The past, present and future of the foodservice industry. *The Foodservice Management* 95: 102-107.
- Yang IS, Jang YJ, Kim SH, Kim DH (1995) Assessing how the Yonsei University Foodservice is perceived by the students: Toward an effective strategy formulation. *Korean J Dietary Culture* 10: 327-337.
- Yang IS, Lee SJ, Cha JA (2000a) Development of Quality Management Standards and Evaluation Tool for the Quality Improvement of Hospital Food and Nutrition Services. *Korean J Nutrition* 33: 548-555.
- Yang IS, Lee YE, Kim DH (1998) Measuring attitude and satisfaction of Yonsei university students towards contracted vs. rented university foodservices. *Korean J Dietary Culture* 13: 423-430.
- Yang IS, Shin SY, Lee HY, Lee SJ, Chae IS (2000b) Constructing strategic management plan for university foodservice using conjoint analysis and multidimensional scaling. *Korean J Dietary Culture* 15: 51-58.

(2004년 4월 1일 접수; 2004년 5월 20일 채택)