

일부 급식 서비스 기업의 인턴 교육 프로그램에 관한 연구

장 성 미¹⁾, 이 영 미[†]

¹⁾경원대학교 교육대학원 영양교육전공, 경원대학교 생활과학대학 식품영양학과

Study on the Dietetic Internship Program of Catering Company

Seongmi Jang¹⁾, Youngmee Lee[†]

¹⁾Graduate School of Education, Nutrition Education Major, Kyungwon University, Seongnam, Korea
Department of Food and Nutrition, Kyungwon University, Seongnam, Korea

ABSTRACT

The purposes of this research were to examine the effect of the catering company's dietetic internship program through a self-evaluating ability test about management performance between pre and post internship programs and consequently to suggest improvement in the internship program. In this study, two types of questionnaires were conducted in July and October 2006, targeting 41 dietetic interns who trained in a 6 months internship program. Except the 4 dropped interns, data from 37 interns were collected and used for statistical analysis, using the SPSS Win 11.0 version. The results of this study were as follows: First of all, the analysis on the effect of the internship program according to classified management segments showed significant improvements in the following order: purchase management ($p < 0.001$), computer program management ($p < 0.001$), facilities management ($p < 0.001$), accounting management ($p < 0.01$), personnel management ($p < 0.01$), retention management ($p < 0.01$), sanitation management ($p < 0.01$), service management ($p < 0.01$) and foodservice management ($p < 0.01$). However, there was no significantly improvement in management of clients. Secondly, the result of the analysis on the details of each management segment that were significant improvement and changing score was the top 5 duties were as follows: In the purchase management, the score of weekly and daily order management was increased 1.0 ($p < 0.001$), the score of weekly inventory management was 0.81 ($p < 0.001$). In the computation office management, expenses handling through a computer program was 0.65 ($p < 0.01$). In the personnel management, the score of work schedule management increased 0.81 ($p < 0.001$). In the accounting management, the score of monthly profit and loss account management was 0.65 ($p < 0.001$). Furthermore, qualified educational programs connected with the internship program will have to be systematically developed and continually carried out in order to improve service and management abilities of branch managers. (*Korean J Community Nutrition* 12(3) : 322~332, 2007)

KEY WORDS : dietetic interns · the internship program · food catering service · foodservice management

서 론

1967년 식품위생법상 집단급식소에 영양사 의무 배치가 법제화된 후에 1978년 초등학교 급식관리 및 1982년 병원 영양사 의무 배치에 대한 법적 근거의 마련으로 영양사의 취업 영역은 날로 확대되었다. 우리나라에서 위탁급식전문회

사가 등장하게 된 배경은 학교급식의 확대 및 사회의 여러 영역에서의 급식확대에 기인한다. 학교급식은 법률 제 3356호로 1981년 1월 29일 학교급식법을 제정·공포하게 되었으며, 이후 1981년 9월 8일 학교급식법 시행령(대통령령 제 10460호) 및 1983년 2월 25일에 학교급식법 시행규칙(체육부령 제 2호)을 제정·공포로 크게 그 범위가 넓어졌다. 학교급식의 경우 정부의 정책적인 지원에 의해 민간업체에 학교급식의 위탁운영이 허용됨과 함께 고등학교 및 중학교 급식의 전면 확대되었다. 이러한 상황들은 대기업 위탁급식 전문업체의 급식업장 확장을 위한 공격적인 마케팅 전략과 맞물리면서 국내 급식시장의 급식 위탁율은 매우 급속히 증가하였다(Kim 2001). 병원급식은 1980년대 후반 노사

접수일: 2007년 5월 2일 접수
채택일: 2007년 6월 20일 채택

[†]Corresponding author: Lee Youngmee, Department of Food and Nutrition, Kyungwon University, Seongnam 461-701, Korea
Tel: (031) 750-5971, Fax: (031) 750-5974
E-mail: leeym@kyungwon.ac.kr

분류에 따른 조리종사자의 파업으로 급식업무가 중단되어 위탁급식을 적극 검토하게 되었고, 1989년 상계 백병원을 선두로 위탁급식이 시작되었다(Kim & Yang 2003). 산업체 위탁급식의 실시 배경은 근로자들의 처우개선 요구사항에 후생복지 부분의 하나인 급식의 질적 개선 문제가 노사분규 과정에서 자주 요구사항으로 대두되자 기업주들은 종업원 급식을 자체직영급식체에서 위탁경영의 체제로 전환하게 되었다(Yang 1997).

이러한 현실적인 배경 외 위탁회사들은 멀티 유니트 시스템(multi-unit system)으로 운영하거나 대량의 식자재 납품능력을 갖추고 있어 저렴한 가격으로 식재료를 구입하며, 작업과 인력관리 측면에서 기업경영의 노하우를 적용할 수 있고, 생산관리 연구나 기술개발 및 메뉴개발 등은 독립된 체계로 관리하여 산하 계열 급식소에 개발 기기와 시설 메뉴를 제공하여 단일업장의 직영체제보다 비용과 효과 측면에서 효율성을 가질 수 있다. 또한 업무 전산시스템 도입으로 전문적인 경영에 의한 효과를 올릴 수 있다는 장점이 있다(Kim 2005). 현재 국내의 급식 위탁 전문회사는 30여개 이상의 업체가 설립되어 있으며, 이중에서 절반가량은 대기업에서 설립한 급식 위탁회사이고 앞으로 대기업의 급식 사업 진출은 더욱 확대될 전망이다. 그러나 기업의 이윤 창출목적으로 하는 위탁업체의 급식은 급식의 질적 저하를 초래할 수 있으며, 일부 업체의 무리한 이윤 추구 및 급식소 담당 책임자의 능력 및 자질에 따라 저급한 수준의 급식제공은 급식수혜자들에게 커다란 불만과 잠재적 위해 요소에 의한 위험성을 가지고 있어 종종 사회적 문제를 야기하고 있다(Kim & Song 2002). 1997년 급식시장 총 규모가 4조5천억 중 위탁시장은 1조2천억(27%)이었으나, 1998년은 총 4조4천억 규모의 30%에 해당되는 1조3천5백억으로 증가하였고, 1999년에는 학교급식으로 확대되면서 총 4조6천억 급식시장 중 33%, 2002년에는 5조3천억 급식시장 규모의 42%, 2005년에는 6조3천억 급식시장규모의 51%인 3조2천억원이 위탁회사에 의해 운영되어 그 양적인 급속 팽창이 이루어지고 있다. 이와 함께 단체급식 시장 내에서의 경쟁도 심화될 것으로 예측되고 있다(Yang 등 2005). 따라서 급식의 양적 팽창만이 급선프이었던 이전과는 달리 오늘날의 급식환경은 양질의 급식 제공의 요구에 부응하는 질적 관리가 필요한 시기로 대두되었다.

그러므로 위탁급식을 담당하는 기업에서는 급식대상업체의 형태와 조건이 날로 다양해짐에 따라 이에 부응할 수 있는 급식관리 영양사의 역할 증대와 직무의 개발과 교육에 대한 필요성이 절실히 요구되고 있다(Eum & Lyu 2003). Hoover(1983)는 급식소내외의 환경적 압력을 극복하기 위

해서 영양사들이 자원 관리면에서 비용에 민감하고 효율적이어야 하며 마케팅, 시스템 디자인 기술, 양적운영 관리기법, 재무기술, 리더쉽 등의 기술이 요구됨을 지적하였다. 대기업 위주의 위탁급식업체의 등장으로 인하여 위탁급식 전문업체에서 근무하는 영양사에게는 기존의 고유 직무라고 여겨지던 식단작성이나 위생업무 그리고 조리사의 조리업무에서 보다 확대된 급식관리자로서의 직무개발이 요구되고 있다(Lee 2003). 즉, 조리원의 인사관리나 급식작업관리 기타 경영전반에 관한 제반사항에 대한 직무역할이 요구되고 있다. 급식위탁 회사는 표준화된 레시피나 식단작성 업무의 전산화 등을 활용함으로써 영양사의 업무가 식단 및 영양관리 중심의 직무에서 급식운영의 전반적인 관리로 이동, 변화되고 있다(Yang & Cha 1997). 21세기 급식관리자는 메뉴 운영, 조리, 손익관리, 인사노무관리, 고객관리, 서비스 경영 마인드 및 마케팅 능력 등을 모두 겸비해야 한다. 특히, 최근 위탁급식 전문업체는 음식의 맛과 급식위생 및 안전에 대한 중점적관리 이외 서비스관리를 강조하고 있다. 다양화되어 가고 있는 고객들의 요구를 충족시키기 위하여 고객 지향적인 서비스 교육을 강화하고 있으므로 급식관리자의 서비스 마인드의 고취가 요구되어지고 있다. 그러므로 급속히 확장되고 있는 위탁급식회사에 있어서 영양사는 급식 경영인으로서 서비스 산업의 선두주자이자, 직업 윤리를 갖춘 사명감이 있는 전문인으로서 급식업무를 수행할 수 있는 전문적 능력과 자질을 갖춰야 한다(Kim & Song 2002).

그러나 현장의 업무를 수행할 수 있는 전문적인 능력과 자질을 갖춘 인재를 양성하기에 현행 대학내의 관련 교과목으로는 다소 한계가 있으므로(Hong 2005), 기업체내에서는 인턴영양사 제도를 마련하고 학교에서 배운 전공 지식을 바탕으로 실무 적용 능력을 키울 수 있는 인턴제도를 운영하고 있다(Feldman & Weitz 1990). 체계적인 인턴쉽 프로그램의 운영은 업체, 학교 및 학생들에게 다음과 같은 기대효과를 가져올 수 있다(Thiel & Hartley 1997; Wildes & Mount 1998). 첫째, 인턴쉽 기관들은 관련분야의 인재들을 합리적인 비용으로 활용할 수 있는 기회를 가질 수 있으며, 학생의 입장에서는 기업의 실무를 경험할 수 있는 기회를 갖게 된다. 둘째, 인턴쉽 기관은 예비취업자에 대한 조기 교육 및 우수인력의 조기확보의 효과를 얻을 수 있으며, 학교와 학생은 취업의 기회로 활용이 가능하다. 셋째, 인턴쉽을 통하여 인턴기관의 요구가 대학의 교과과정에 자연스럽게 반영되어 대학이 인턴기관이 필요로 하는 자질을 갖춘 인재를 양성하는데 효과적일 수 있으며, 인턴교육 내용 및 그 결과는 대학에서 실무와 관련된 학생능력 향상의 자료로 활용할 수 있다. 넷째, 기업의 경우 브랜드이미지 및 대외홍보

효과를 가져올 수 있으며, 우수기업체에서의 인턴경험은 학생 취업에도 도움이 된다는 점도 들고 있다.

영양사업무 수행에 필요한 이론과 실습이 부족한 상태로 졸업하게 되면 취업시 영양사로서의 역할을 충분히 발휘하기 어려운 현실에서, 위탁급식전문회사의 인턴교육 과정(인턴영양사 교육 프로그램)은 대학에서 배출된 영양사 인력이 산업체의 실무에서 능력을 발휘할 수 있도록 돕는 중간단계 과정으로써 전문영양사 양성에 일조하고 있음을 간과할 수 없다. Eum과 Lyu(2003) 등은 위탁급식 전문업체 79개 업체(대기업 8업체, 중소기업 71업체)를 대상으로 영양사 인턴과정 실시에 대한 연구조사 결과 위탁급식 전문업체의 영양사 인턴과정은 대기업의 경우, 모두 인턴과정이 있는 것으로 나타났고, 중소기업도 45개 업체(93.8%)가 인턴과정이 있는 것으로 나타났으나, 소기업의 경우에는 인턴과정이 없는 업체가 9개 업체(40.9%)인 것으로 나타났다.

본 연구의 실시에 앞서 국내 주요 위탁급식회사 인사팀을 대상으로 전화조사를 통하여 인턴교육과정에 대해 조사한 결과, 인턴영양사 선발기간은 평균적으로 연 2회로 상반기와 하반기로 나누어하고 있으며, 회당 선발인원은 최소 40명~최대 150명으로 각 회사의 인턴영양사 수요현황에 따라 조절하고, 선발된 인턴영양사들은 6개월의 인턴기간동안 본사 교육과 지점교육(현장배치교육, OJT)을 함께 받고 있는 것으로 조사되었다. 현재까지의 연구 내용은 인턴교육 프로그램의 운영과 참여도를 연구하였으나, 인턴교육 프로그램 내용분석 연구는 그 대상자에 대한 접근이 제한되므로 실시되지 못하였다. 이에 본 연구에서는 급식서비스 전문기업의 인턴영양사 교육 프로그램 운영실태와 인턴영양사 교육 프로그램의 효과를 측정해봄으로써 인턴영양사 교육 프로그램에 대한 프로그램운영의 효과성을 알아보고자 하였다. 본 연구의 결과는 기업의 인턴영양사 교육 프로그램의 개선과 대학 내 급식관리 교과목에서 질적 강화의 기초 자료로 활용하고자 실시되었다.

조사 대상 및 방법

1. 연구 대상

본 연구는 급식서비스 전문기업의 인턴영양사 양성 프로그램 운영실태를 파악하고 인턴영양사 양성 프로그램 전과 후에 영업장 운영 수행능력 변화정도를 분석하였다. 연구 대상은 국내 M 급식서비스 전문기업의 2006년도 상반기 인턴영양사 교육 프로그램 과정에 선발된 41명의 인턴영양사를 연구대상으로 선정하여 인턴교육 전과 교육후 조사를 실시하였다.

2. 조사도구의 개발과 자료 수집

본 연구에서는 설문지 개발을 위해 예비조사단계로 조사대상 급식서비스 전문기업 본사에서 근무하는 인턴영양사 교육 담당자 8명을 대상으로 2006년 5월 22일에서 5월 26일까지 인턴교육 자료 수집과 인터뷰를 실시하였다. 각 부서별 교육 담당자의 교육자료를 통하여 교육내용 구성과 교육빈도를 파악하여 부서별 주요 관리영역을 조사하였다. 이와 함께 인턴 양성과정 교육전문가들과 인터뷰를 통하여 관리영역의 중요항목에 대해 조사하였으며, 본 연구에서 사용된 조사도구는 이들 교육전문가에 의해 내용타당도를 검증받았다. 본 연구에서 인턴교육프로그램은 조사대상 급식서비스 전문기업의 일정에 따라 모집 선발된 인턴영양사들을 대상으로 6개월간 실시되는 본사교육과 지점교육(현장배치교육, OJT)으로 한정하는 연구로, 연구 내용의 해석은 본 연구 결과에 한하여 제한한다.

본 연구에서 사용된 설문지는 영업장 운영 수행 정도, 일반사항 및 부가사항으로 구성되어 있다. 영업장 운영 수행 정도(1차, 2차 동일한 설문문항 적용)에서는 회계관리, 재계약관리, 고객사관리, 급식관리, 구매관리, 인사관리, 서비스관리, 시설설비관리, 전산사무관리 총 10개 영역으로 구분하였으며, 총 45개 세부 문항에 대하여 영업장 운영 수행 가능성을 자가평가식으로 기록하도록 하였다. 영업장 운영 수행 가능성은 Likert 5점 척도를 사용하여 '5 = 매우 잘할 수 있다, 4 = 잘할 수 있다, 3 = 보통이다, 2 = 힘들다, 1 = 매우 힘들다'로 표시하여 응답하도록 하였다. 문항의 신뢰도는 각 문항간 Cronbach α 를 계산한 결과 0.7이상으로 신뢰도는 높은 것으로 판단되었다.

본 조사는 인턴교육 전과 후 피교육자의 영업장 운영 수행 능력 형성 정도를 조사하기 위해 개발된 설문지를 이용하여 2회에 걸쳐 설문조사를 실시하였다. 1차 설문조사는 2006년 6월 중 정규 인턴 교육 실시 직전 인턴영양사 41명에게 실시하여 100%의 회수율을 보였다. 2차 설문조사는 2006년 10월 중 교육완료일에 교육기간 중 중도 포기한 4명의 인턴을 제외한 인턴영양사 37명에게 실시하여 100%의 회수율을 보였다.

3. 통계 처리

본 연구 자료는 SPSS Win 11.0을 이용하여 통계분석하였으며, 연구대상자의 일반사항은 기술통계분석과 빈도 분석으로 평균 및 표준편차, 빈도 및 백분율을 구하였다. 인턴교육 전과 후의 영업장 운영 수행능력 정도 분석은 교육 전후 응답자의 점수를 대응표본 분석을 통해 피어슨 상관계수를 계산하고, 교육효과의 비교는 짝표본검증 등을 통하여 교

육 전 후 평가 점수의 차이에 대하여 유의성 검증을 실시하였다.

결 과

1. 연구대상의 일반사항

연구대상 인턴영양사의 일반적 특성은 Table 1과 같으며, 연구대상 인턴영양사의 평균 연령은 23.4세이며, 전체적인 분포는 23~24세가 23명(56.1%)으로 가장 많았고, 학력은 4년제 대학교 졸업 27명(65.9%)이며, 인턴교육 전 재학기간 중 실습경험으로는 2주간의 교육경험자가 24명(58.5%)로 조사되었다. 또한 전체 인턴영양사의 87.8%에 해당되는 인턴영양사들이 학부에서 단체급식소 현장 실습경험을 한 것으로 나타났다. 인턴영양사의 자격증 보유 현황은 영양사 업무에 관련된 자격증으로는 영양사면허증을 보유자가 38명(92.7%)으로 가장 많이 차지하였으며, 그 다음으로 한식조리기능사 27명(65.9%), 위생사 20명(48.8%), 양식조리기능사 9명(22.0%), 제과제빵기능사 2명(4.9%), 식품제조기사 1명(2.4%) 순으로 나타났다. 조사대상 인턴영양사들의 경우, 최소 1개에서 최대 3개 이상의 자격증을 보유하고 있는 것으로 나타났다.

2. 교육 전 · 후 관리영역별 영업장 운영 수행능력정도

인턴교육 전과 후에 조사한 관리영역별 영업장 운영 수행능력정도에 대한 자가평가 결과는 Table 2와 같다. 인턴교육 전에 실시한 자가평가에서는 고객사관리영역 3.51, 구매관리영역 3.37, 위생관리영역 3.30, 서비스관리영역 3.23, 재계약관리영역 3.22, 급식관리영역 3.10, 인사관리영역 3.03의 순으로 10개 영역 중 7개 영역에 대하여는 영업장 운영수행을 '보통으로 할 수 있을 것 같다'라고 평가하였고, 나머지 3개 영역에 대하여는 전산사무관리영역 2.92, 시설설비관리영역 2.63, 회계관리영역 2.56의 순으로 영업장 운영수행이 '힘들 것 같다'라고 평가했다. 인턴교육 후에 실시한 자가평가에서는 구매관리영역이 3.87, 고객사관리영역 3.72, 위생관리영역 3.66, 재계약관리영역 3.58, 서비스관리영역 3.51, 인사관리영역 3.42, 전산사무관리영역 3.38, 급식관리영역 3.36, 시설설비관리영역 3.08의 순으로 평가하였고, 회계관리영역은 2.99로 영업장 운영 수행능력정도 자가평가 결과 중 가장 낮게 평가되었다. 교육 전 후 개인별 평가점수의 관련성을 분석한 상관계수에서 관찰된 바에 의하면 영업장 운영 관리영역 중 서비스관리영역($r = 0.521, p < 0.001$), 시설설비관리영역($r = 0.472, p < 0.01$), 급식관리영역($r = 0.457, p < 0.01$), 전산사무관리영역($r = 0.421, p < 0.01$), 구매관리영역($r = 0.329, p <$

Table 1. The general characteristics and the status of certification ownerships of subjects (N = 41)

		N (%)	
Age (years)	Below 22	12	(29.3)
	23 - 24	23	(56.1)
	Above 25	6	(14.6)
Education Level	College	14	(34.1)
	University	27	(65.9)
Duration of field Practice	1 week	5	(12.2)
	2 weeks	24	(58.5)
	Above 3 weeks	7	(17.1)
	None	5	(12.2)
Experience of Dietetic Work	Dietitian	8	(19.5)
	Dietetic Intern	5	(12.2)
	Part timer(Dietitian helper)	3	(7.3)
	None	25	(61.0)
Dietetic Related Certification ¹⁾	Dietitian	38	(92.7)
	Korean Cook	27	(65.9)
	Hygienist	20	(48.8)
	Western Cook	9	(22.0)
	Confectionery & Baking	2	(4.9)
	Food Processing	1	(2.4)
	None	0	(0.0)
Computer Related Certification ¹⁾	Word Processor	10	(24.4)
	Computer Application	7	(17.1)
	Office Automation	7	(17.1)
	Information literacy	2	(4.9)

1) Multiple response on each category

Table 2. The score of self-evaluated ability on the management segment

Management Segments	Self-evaluating Scores ¹⁾²⁾		Correlation Coefficients
	Pre-program	Post-program	
Client	3.51 ± 0.67	3.72 ± 0.45	0.059 ^{NS}
Purchasing	3.37 ± 0.50	3.87 ± 0.42	0.329*
Hygiene	3.30 ± 0.76	3.66 ± 0.54	0.173 ^{NS}
Service	3.23 ± 0.55	3.51 ± 0.54	0.521***
Recontract	3.22 ± 0.60	3.58 ± 0.45	0.218 ^{NS}
Food service	3.10 ± 0.82	3.36 ± 0.65	0.457**
Personnel	3.03 ± 0.56	3.42 ± 0.50	0.240 ^{NS}
Information & Computer	2.92 ± 0.68	3.38 ± 0.54	0.421**
Facilities	2.63 ± 0.67	3.08 ± 0.58	0.472**
Accounting	2.56 ± 0.68	2.99 ± 0.65	0.326*

1) 5 Scale Likert(1 : very hard, 2 : hard, 3 : usual, 4 : do well, 5 : best do)

2) Mean ± SD

*: $p < 0.05$, **: $p < 0.01$, ***: $p < 0.001$, NS: not significant

0.05), 회계관리영역 ($r = 0.326, p < 0.05$)간에는 교육 전 후 평가점수 사이에 유의적인 상관관계를 나타냈다. 이는 교육 전 자신감이 높게 평가된 항목은 교육 후에도 유의적으로 높은 자신감을 나타내었고, 교육 전 자신감이 낮은 항목인 전산사무관리, 시설설비관리, 회계관리는 교육 후에도 자신감이 타 관리영역에 비하여 낮게 나타난 현상으로, 인턴영양사가 교육 전에 쉽거나 어렵게 평가한 관리 항목에 관한 교육 후 그 변화 정도는 교육 전에 형성된 평가정도와 관련성이 있다는 것을 시사한다.

3. 교육 후 관리영역별 인턴교육 효과

교육 후 관리영역별 인턴교육 효과 분석 결과는 Fig. 1와 같다. 교육전 대비 교육후의 관리영역별 평균 교육효과 상승 정도는 구매관리영역 0.50, 전산사무관리영역 0.46, 시설설비관리영역 0.45, 회계관리영역 0.43, 인사관리영역 0.39, 재계약관리영역 0.36, 위생관리영역 0.36, 서비스관리영역 0.28, 급식관리영역 0.25, 고객사관리영역 0.20점 순으로 10개 영역 모두에서 교육 전보다 교육 후에 영업장 운영 수행능력이 최소 0.20에서 최대 0.50까지 자가평가 점수에서 상승효과를 보이며 향상된 것으로 나타났다.

특히 교육 전후 관리 영역별 평균 상승 점수는 구매관리영역이 0.50점 ($p < 0.001$), 전산사무관리영역은 0.46점 ($p < 0.001$), 시설설비관리영역은 0.45점 ($p < 0.001$), 회계관리영역은 0.43점 ($p < 0.01$), 인사관리영역은 0.39점 ($p < 0.01$), 재계약관리영역은 0.36점 ($p < 0.01$), 위생관리영역은 0.36점 ($p < 0.01$), 서비스관리영역은 0.28점 ($p < 0.01$), 급식관리영역은 0.25점 ($p < 0.01$)으로 교육 후에 유의적으로 향상된 것으로 분석되었다. 고객사관리영역은 0.2점 상승하였으나 교육 전 후간 유의적인 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다. 이는 교육 전에 다른 관리영역에 비해 상대적으로 교육 전 자가평가치가 가장 높게 나타난 항목으로 인턴영양사들이 교육 전부터 고객사관리에 대해 쉽게 인식하고 자신감을 가지고 있는 것을 알 수 있다. 그리고 한편으로 교육 전 고객사관리영역 부분의 평가 점수와 교육 후 평가 점수 사이에 유의적인 차이가 없다는 결과는 현재의 인턴교육 운영프로그램 구성으로는 고객사관리영역에 대한 교육효과를 기대하기가 다소 어려운 것으로 판단되므로 향후 더 보강하여 집중 관리해야 할 영역으로 사료되었다.

4. 인턴교육 프로그램의 실시에 따른 관리영역별 교육효과

관리 영역별로 인턴교육 프로그램 실시 전 후에 평가된 인턴영양사의 관리업무 수행과 관련된 자가평가점수 결과에 근

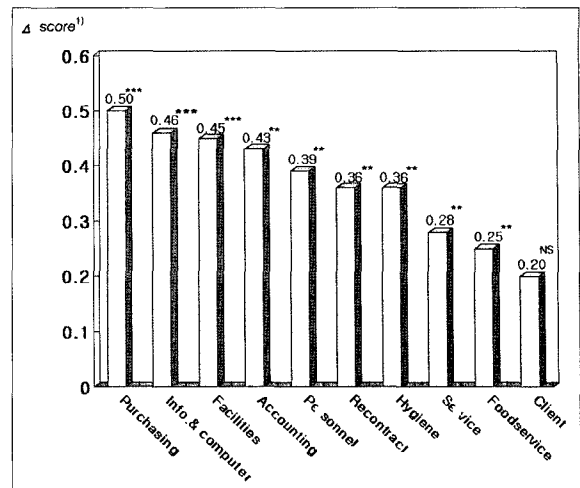


Fig. 1. The score changes of each management segments between pre and post internship program.
 Δ score = {The score of post-program - the score of pre-program}.
 : $p < 0.01$, *: $p < 0.001$, NS: not significant

거하여 관리영역별 교육의 효과를 비교해 보면 다음의 Table 3과 같다.

1) 구매관리영역

인턴교육 전과 후에 조사한 구매관리영역의 6개 세부 항목에 대한 영업장 운영 수행 정도에 대한 자가평가점수를 분석한 결과, 주간 및 일별 발주관리항목은 교육 전 2.92점에서 3.92점으로 1.00점 상승하였고, 주간재고실사관리항목은 2.73점에서 3.54점으로 0.81점의 차이가 관찰되었다. 월입고마감관리항목은 3.49점에서 3.92점으로 0.43점, 식자재사용관리항목은 3.57점에서 3.89점으로 0.32점, 식자재보관관리항목은 3.78점에서 4.03점으로 0.24점 그리고 식자재점수관리항목은 3.73점에서 3.95점으로 0.22점 상승하여 구매관리영역의 모든 항목에서 교육 후 평가 점수가 향상된 것으로 나타났다. 교육 전 후 평가점수의 차이는 식자재점수관리를 제외한 5개 항목 주간 및 일별 발주관리항목 ($p < 0.001$), 주간재고실사관리항목 ($p < 0.001$), 월입고마감관리항목 ($p < 0.01$), 식자재사용관리항목 ($p < 0.05$), 식자재보관관리항목 ($p < 0.05$)에서 영업장 운영 수행능력이 유의적으로 향상된 것으로 분석되었으며, 전반적으로 구매관리영역은 교육 후 업무 수행 능력이 매우 긍정적으로 평가되는 경향을 보였다.

2) 전산사무관리영역

인턴교육 전과 후에 조사한 전산사무관리영역 5개 세부항

Table 3. The self-evaluating Score for management through the pre-program and post-program

Management Segment	Duties	Self-evaluating Scores ¹⁾²⁾		The score between pre and post program	
		Pre-program	Post-program	ΔScore ³⁾	t value
Purchase	Weekly and daily order	2.92 ± 0.86	3.92 ± 0.64	1.00 ± 1.03	5.92***
	Weekly inventory	2.73 ± 1.07	3.54 ± 0.87	0.81 ± 1.00	4.95**
	Monthly for warehouse closing	3.49 ± 0.84	3.92 ± 0.76	0.43 ± 0.93	2.83**
	Treatment & usage food	3.57 ± 0.77	3.89 ± 0.57	0.32 ± 0.78	2.52*
	Safekeeping food	3.78 ± 0.71	4.03 ± 0.50	0.24 ± 0.68	2.17*
	Food inspection	3.73 ± 0.77	3.95 ± 0.57	0.22 ± 0.92	1.43 ^{NS}
Information & Computer	Expenses management with computer	2.84 ± 0.99	3.49 ± 0.90	0.65 ± 1.16	3.40**
	Account with computer	2.19 ± 0.81	2.76 ± 0.60	0.57 ± 0.87	3.98***
	Computer purchase program	3.16 ± 1.01	3.70 ± 0.78	0.54 ± 1.10	3.00**
	Meal ticket with computer	3.35 ± 1.21	3.73 ± 1.02	0.38 ± 1.06	2.16*
	Meal card system & sales	3.08 ± 1.26	3.24 ± 1.12	0.16 ± 1.26	0.78 ^{NS}
Facilities	Purchasing and maintaining facilities	2.43 ± 0.80	2.97 ± 0.80	0.54 ± 0.99	3.33**
	Kitchen equipment	2.89 ± 0.81	3.35 ± 0.68	0.46 ± 0.84	3.34**
	Official approval system	2.57 ± 1.01	2.92 ± 0.95	0.35 ± 1.21	1.77 ^{NS}
Accounting	Monthly profit and loss	2.11 ± 0.97	2.76 ± 0.72	0.65 ± 1.03	3.82***
	Budget control	2.16 ± 0.90	2.78 ± 0.85	0.62 ± 1.09	3.47***
	Sales document checking	2.43 ± 0.90	2.86 ± 0.95	0.43 ± 1.37	1.93 ^{NS}
	Daily sale	3.54 ± 1.02	3.54 ± 0.90	0.00 ± 1.00	0.00 ^{NS}
Personnel	Work schedule management	2.70 ± 0.78	3.46 ± 0.69	0.76 ± 0.98	4.68***
	Attendance checking	2.92 ± 1.01	3.49 ± 0.84	0.57 ± 1.14	3.02**
	Personnel	2.54 ± 0.90	2.97 ± 0.76	0.43 ± 1.01	2.59*
	Labor costs	2.46 ± 0.90	2.86 ± 0.82	0.41 ± 1.21	2.03*
	Service education for employees	3.49 ± 0.80	3.70 ± 0.62	0.22 ± 0.79	1.67 ^{NS}
	Safety education for employee	3.51 ± 0.73	3.73 ± 0.51	0.22 ± 0.85	1.54 ^{NS}
	Relationship with employee	3.62 ± 0.79	3.73 ± 0.77	0.11 ± 0.91	0.73 ^{NS}
Client	Consumer satisfaction check	3.43 ± 0.77	3.73 ± 0.51	0.30 ± 0.88	2.06*
	Relationship with client	3.59 ± 0.80	3.70 ± 0.57	0.11 ± 0.94	0.70 ^{NS}
Food Service	Menu planning	2.73 ± 0.99	3.24 ± 0.72	0.51 ± 1.07	2.92**
	Recipe developing	2.86 ± 0.92	3.22 ± 0.79	0.36 ± 1.06	2.02*
	Supervising to cook	3.11 ± 0.99	3.41 ± 0.76	0.30 ± 0.85	2.14*
	Washing & cleaning	3.19 ± 0.81	3.41 ± 0.76	0.22 ± 0.92	1.43 ^{NS}
	Distribution	3.62 ± 0.86	3.81 ± 0.57	0.19 ± 1.05	1.10 ^{NS}
	Event & special menu	3.00 ± 0.78	3.14 ± 0.71	0.14 ± 1.03	0.80 ^{NS}
	Nutrition information	3.22 ± 0.71	3.30 ± 0.74	0.08 ± 0.73	0.65 ^{NS}
Service & Education	Service improvement planning	3.00 ± 0.71	3.43 ± 0.60	0.43 ± 0.80	3.29**
	Consumer complain	3.03 ± 0.83	3.35 ± 0.79	0.32 ± 0.94	2.09*
	Dealing with consumer complain	3.24 ± 0.76	3.46 ± 0.65	0.22 ± 0.82	1.60 ^{NS}
	Service mind & needs analysis	3.65 ± 0.79	3.78 ± 0.71	0.14 ± 0.71	1.15 ^{NS}
Hygiene	General sanitation	2.65 ± 0.89	3.22 ± 0.75	0.57 ± 1.01	3.40**
	Facilities sanitation	3.19 ± 0.97	3.62 ± 0.68	0.43 ± 1.17	2.25*
	Food sanitation	3.49 ± 0.80	3.86 ± 0.54	0.38 ± 0.92	2.49*
	Employee education	3.43 ± 0.80	3.76 ± 0.55	0.32 ± 0.88	2.23*
	Personnel sanitation	3.76 ± 0.68	3.78 ± 0.58	0.03 ± 0.90	0.18 ^{NS}
Recontract	Client satisfaction and recontract	3.11 ± 0.84	3.57 ± 0.60	0.46 ± 0.93	3.00**
	Understanding contract	3.32 ± 0.85	3.59 ± 0.60	0.27 ± 0.87	1.89 ^{NS}

1) 5 Scale Likert (1 : very hard, 2 : hard, 3 : usual, 4 : do well, 5 : best do)

2) Mean ± SD

3) score = {The score of post-program - the score of pre-program}

*: p < 0.05, **: p < 0.01, ***: p < 0.001, NS: not significant

목에 대한 영업장 운영 수행정도에 대한 자가평가점수를 분석한 결과, 세부 5개 항목 중 밀카드식대정산 프로그램관리 통한 매출관리항목을 제외한 4개 세부항목에서 교육 후 유의적인 향상이 있는 것으로 관찰되었으며, 전산프로그램을 통한 경비처리 관리항목은 2.84점에서 3.49점으로 0.65점 상승하였으며, 결산프로그램을 통한 결산관리항목은 2.19점에서 2.76점으로 0.57점, 구매전산프로그램 사용관리항목은 3.16점에서 3.70점으로 0.54점, 식권전산프로그램을 통한 식권관리항목은 3.35점에서 3.73점으로 0.38점 정도 향상된 것으로 관찰되었다. 그러나, 전산사무관리영역 중 결산프로그램을 통한 결산관리항목의 경우 상승 점수가 0.57점으로 다른 관리업무 영역에 비하여 교육효과는 비교적 높은 것으로 관찰되었으나 교육 후 자가평가점수는 2.76점으로 타영역에 비하여 평가점수가 낮은 편으로 이 결과는 여전히 결산프로그램과 관련된 업무는 업무수행에 있어 어려워하는 항목으로 분석되었다.

3) 시설설비관리영역

시설설비관리영역은 3개 세부항목으로 구성되었으며, 영업장 운영 수행정도에 대한 자가평가 결과는 3개 평가세부항목 중 2개의 세부항목에서 교육 전 후 수행정도에 유의적인 차이가 있는 것으로 조사되었다. 향상이 관찰된 항목은 시설설비구입 및 보수수리관리부분이 2.34점에서 2.97점으로 0.54점 상승되었고, 주방기기사용관리업무는 2.89점에서 3.35점으로 0.46점 상승되어 교육전후 유의적인 차이 ($p < 0.01$)가 있는 것으로 관찰되었다. 인허가관리의 경우는 2.57점에서 2.92점으로 점수의 상승 정도는 0.35점으로 다소 낮으며 교육 전 후에 유의적인 차이를 나타내지 않았고 전체적인 수행평가 점수가 타영역에 비하여 낮게 나타났다.

4) 회계관리영역

인턴교육 전과 후에 조사한 회계관리영역 4개 항목의 영업장 운영 수행정도에 대한 자가평가 결과는 월손익계산서 관리부분과 예산관리부분에서 교육 전 후 유의적인 차이가 있는 것으로 관찰되었다. 회계관리영역 중 월손익계산서관리부분의 점수는 2.11점에서 2.76점으로 0.65점 상승하였으며, 예산관리영역은 2.16점에서 2.78점으로 0.62점 상승하여 교육효과는 비교적 높게 나타났으나, 매출채권관리부분과 일일 매출관리부분은 교육 전 후에 유의적인 차이가 없었다. 또한 이들 업무의 교육 후 자가평가 결과 자신감 형성 정도를 반영하는 평가점수는 다른 관리 영역의 업무에 비하여 낮게 나타나 인턴영양사의 능력 중 회계관리영역의 교육 내용은 보장되어야 할 부분으로 나타났다.

5) 인사관리영역

인턴교육 전과 후에 조사한 인사관리영역 7개 항목의 영업장 운영 수행정도에 대한 자가평가 결과는 직원업무분장관리항목은 교육 전 2.70점에서 교육 후 3.46점으로 0.76점, 직원근태관리항목은 2.92점에서 3.49점으로 0.57점, 직원인사관리항목은 2.54점에서 2.97점으로 0.43점, 인건비결산관리항목은 2.46점에서 2.86점으로 0.41점의 유의적인 상승이 관찰되었다. 직원서비스교육관리항목 0.22점, 직원안전교육관리항목 0.22점, 직원과 유대관계 및 신뢰감 형성항목은 0.11점 씩 상승하였으나 교육 전 후의 유의적인 차이는 관찰되지 않았다. 인사관리영역에서는 모든 항목에서 최소 0.11에서 최대 0.7까지 향상된 것으로 나타났으며, 직원업무분장관리항목 ($p < 0.001$), 직원근태관리항목 ($p < 0.01$), 직원인사관리항목 ($p < 0.05$), 인건비결산관리항목 ($p < 0.05$)의 4개 항목은 교육후에 영업장 운영 수행능력이 유의적으로 향상된 것으로 분석되었으나 직원인사관리업무와 인건비결산업무에 대한 자신감은 다소 낮은 것으로 평가되었다.

6) 고객사관리영역

고객사관리영역은 2개 하위 항목에 대하여 평가 하였으며, 영업장 운영 수행정도에 대한 자가평가 결과 고객사현황관리항목은 교육 전 3.43점에서 교육 후 3.73점으로 0.30점의 유의적인 ($p < 0.05$) 상승이 관찰되었고, 고객사와 유대관계과 신뢰감형성항목은 3.59점에서 3.70점으로 0.11점 향상된 것으로 나타났으나 유의적인 차이는 없었다.

7) 급식관리영역

인턴 교육 후 급식관리영역 인턴교육 효과 분석 결과, 단가별 식단작성항목은 교육 전 2.73점에서 교육 후 3.24점으로 0.51점 유의적으로 ($p < 0.01$)상승하였으며, 실제레시피 적용항목은 2.86점에서 3.22점으로 0.36점 상승 ($p < 0.05$), 조리지도관리항목은 3.11점에서 3.41점으로 0.30점으로 유의적으로 ($p < 0.05$) 상승하였다. 퇴식지도관리항목은 3.19점에서 3.41점으로 0.22점, 배식지도관리항목은 3.62점에서 3.81점으로 0.19점, 특식·이벤트 계획진행관리항목은 3.00점에서 3.14점으로 0.14점 그리고 영양정보 관리항목은 0.08점 상승하였으나 교육 전 후에 유의적인 차이는 없는 것으로 나타났다. 급식관리영역의 업무는 모든 항목에서 최소 0.08에서 최대 0.51까지 향상된 것으로 나타났다. 급식관리영역에 대한 세부항목은 7개 항목 중 단가별 식단작성항목과 실제 레시피 적용 항목, 조리지도 관리항목 등 3개 항목에서만 교육 후에 운영 수행능력이 유의적으로

향상된 것으로 분석되었다. 급식관리영역은 대학의 단체급식 교과과정내 증점적으로 포함된 내용이다. 인턴교육 프로그램에서 급식관리업무분야에 대한 운영결과는 다수의 평가항목에서 교육 초기 대비 교육후 평가점수에 유의적인 차이가 나타나지 않아 회사에서 실시되는 인턴교육프로그램 운영에 있어 보강이 필요한 부분으로 사료된다.

8) 서비스관리영역

인턴교육 후 서비스관리영역 인턴교육 효과 분석 결과 고객요구도 파악 및 개선방안 제시항목에서는 교육 전 3.00점에서 교육 후 3.43점으로 0.43점 상승하였고, 고객불만 접수 처리항목은 교육 전 3.03점에서 교육 후 3.35점으로 0.32점, 고객설문조사분석항목 3.24점에서 3.46점으로 0.22점, 서비스마인드여부 및 서비스수행항목은 3.65점에서 3.78점으로 0.14점으로 상승하여, 최소 0.14에서 최대 0.43까지 향상된 것으로 나타났다. 고객요구도 파악 및 개선방안제시항목 (p < 0.01)과 고객불만접수처리항목 (p < 0.05)은 교육 후에 영업장 운영 수행능력이 유의적으로 향상된 것으로 관찰되었으나 불만처리업무나 서비스마인드 형성부분은 유의적인 향상이 관찰되지 않았다.

9) 위생관리영역

위생관리영역에 대한 인턴교육 효과 분석 결과에서는 대내외 위생검열 시 관리항목은 교육 전 2.65점에서 교육 후 3.22점으로 0.57점, 시설설비위생관리항목은 3.19점에서 3.62점으로 0.43점, 식자재위생관리항목은 3.49점에서 3.86점으로 0.38점, 직원 위생교육관리항목은 3.43점에서 3.76점으로 0.32점 유의적인 상승을 나타냈다. 개인위생관리항

목은 3.76점에서 3.78점으로 상승되었으나 유의적인 차이는 나타나지 않았다. 즉 개인위생관리항목을 제외한 4개 항목 대내외 위생검열시관리항목 (p < 0.01), 시설설비위생관리항목 (p < 0.05), 식자재위생관리항목 (p < 0.05), 직원 위생교육관리항목 (p < 0.05)은 교육 후에 영업장 운영 수행능력이 유의적으로 향상된 것으로 분석되었으며, 인턴 교육 과정을 통해 위생관리 영역은 전반적으로 교육 후 향상되는 경향이 높은 업무로 관찰되었다.

10) 재계약관리영역

인턴교육 전과 후에 조사한 재계약관리영역에 대한 인턴교육 효과 분석 결과는 교육후에 운영개선을 통한 고객만족 제고항목은 교육전 3.11점에서 교육후 3.57점으로 0.46점의 유의적인 (p < 0.01) 향상을 나타내었고, 위탁운영계약서 숙지항목은 3.32점에서 3.59점으로 0.27점의 향상을 보였으나 유의적인 차이는 나타나지 않았다.

5. 교육결과 상위 교육효과 영역과 하위 교육효과 영역간의 평가

인턴교육 후 영업장 운영수행능력 자가평가 결과 ‘주간 및 일별 발주관리’항목 1.00점 (p < 0.001), ‘주간재고실사관리항목’ 0.81점 (p < 0.001), ‘직원업무분장관리’ 항목 0.76점 (p < 0.001), ‘월손익계산서관리’항목은 0.65점 (p < 0.001), ‘전산프로그램을 통한 경비처리관리’항목은 0.65점 (p < 0.01)의 순으로 총 45개 항목의 향상평균치인 0.39점 보다 2배 이상 높게 나타난 것으로 교육 후에 영업장 운영 수행능력이 매우 유의적으로 향상된 것으로 평가되었다 (Table 4).

Table 4. The rate of changing score of management duties between pre-program and post-program

Rate of change	Management duties	Self-evaluating Scores ¹⁾²⁾		The score between pre and post program	
		Pre-program	Post-program	Δ Score ³⁾	t value
Highly changed	weekly and daily order	2.92 ± 0.86	3.92 ± 0.64	1.00 ± 1.03	5.92***
	weekly inventory	2.73 ± 1.07	3.54 ± 0.87	0.81 ± 1.00	4.95***
	work schedule	2.70 ± 0.78	3.46 ± 0.69	0.76 ± 0.98	4.68***
	Monthly profit and loss	2.11 ± 0.97	2.76 ± 0.72	0.65 ± 1.03	3.82***
	Expenses management with computer system	2.84 ± 0.99	3.49 ± 0.90	0.65 ± 1.16	3.40**
Little changed	Daily sales	3.54 ± 1.02	3.54 ± 0.90	0.00 ± 1.00	0.00 ^{NS}
	Personnel sanitation	3.76 ± 0.68	3.78 ± 0.58	0.03 ± 0.90	0.18 ^{NS}
	Nutrition information and education	3.22 ± 0.71	3.30 ± 0.74	0.08 ± 0.73	0.65 ^{NS}
	Relationship with client	3.59 ± 0.80	3.70 ± 0.57	0.11 ± 0.94	0.70 ^{NS}
	Relationship with employee	3.62 ± 0.79	3.73 ± 0.77	0.11 ± 0.91	0.73 ^{NS}

1) 5 Scale Likert (1:very hard, 2:hard, 3:usual, 4:do well, 5:best do)
 2) Mean ± SD
 3) score = {The score of post-program - the score of pre-program}
 *: p < 0.05, **: p < 0.01, ***: p < 0.001, NS: not significant

교육효과가 높은 상위 5개 세부항목(주간 및 일별 발주관리, 주간재고실사관리, 직원업무분장관리, 월손익계산서관리, 전산프로그램을 통한 경비처리관리)의 경우, 대학교과내에서 직접 경험해 볼 수 있는 기회가 적은 업무에 해당되는 항목으로, 교육 전 수행정도가 5개 항목 모두 ‘힘들 것 같다’라고 낮게 평가된 항목이었으나 5개 업무 항목 중 4개 세부항목(주간 및 일별 발주관리, 주간재고실사관리, 직원업무분장관리, 전산프로그램을 통한 경비처리관리)은 교육 후 직접 현장에서 업무사항으로 직접 매일 반복적으로 수행해 봄으로 교육 후 자가평가에서 ‘보통으로 할 수 있을 것 같다’라고 평가했다. 나머지 1개 세부항목인 월손익계산서관리항목은 교육효과면에서 유의적으로 높게 향상되었음에도 교육 후 자가평가가치가 2.76으로 영업장 운영수행에 있어 여전히 ‘힘들 것 같다’라고 평가하며 자신감을 갖지 못하는 것으로 나타났다. 월손익계산서관리업무는 매일 반복적으로 수행하고 있는 업무가 아닌 월단위 업무이므로, 직접 경험해 볼 수 있는 기회가 적은데서 기인한다. 또한 이 업무는 신속정확성을 요구하는 업무이며 지점실적과 연계되어 업무부담감이 높은 업무로 지점의 현장 교육자가 인턴영양사에게 적극적인 교육을 하기가 쉽지 않은 결과인 것으로 사료된다.

교육효과가 없는 것으로 나타난 하위 5개 세부 업무 항목으로는 ‘일매출관리’ 항목은 항상 점수가 0.06점으로, ‘개인위생관리’항목은 0.03점, ‘영양정보관리’항목은 0.08점, ‘고객사와 유대관계/신뢰감형성’항목은 0.11점, ‘직원과의 유대관계/신뢰감형성’항목은 0.11점 순으로 총 45개 항목의 향상평균수치인 0.39에 비하여 1/3정도로 낮게 나타나 교육 후에도 영업장 운영 수행능력 향상정도에 유의적인 차이가 없는 관리 항목으로 분석되었다. 향후 이들 관리업무에 관한 교육프로그램 구성에 대한 적극적인 보완이 요구된다.

고 찰

인턴교육 전과 후에 조사한 항목별 영업장 운영 수행능력 정도에 대한 자가평가결과를 비교해 보면, 인턴교육 전 자가평가에서는 올바른식자재보관관리, 개인위생관리, 올바른 식자재검수관리, 서비스마인드 여부와 서비스 수행, 배식지도 및 관리영역, 직원간의 협력적 유대관계 및 신뢰감 형성, 고객사와의 협력적 유대관계 및 신뢰감 형성, 일매출(식권, 밀카드식대정산, 현금, 장부 외)관리, 직원안전교육 및 관리를 포함하여 총 45개 항목 중 28개 항목에 대하여 영업장 운영수행을 ‘보통으로 할 수 있을 것 같다’ 라고 응답했으며, 월손익계산서관리, 회계관리, 결산프로그램을 통한 매출 및 매입마감의 결산관리, 주방시설, 설비 구입 및 보수수리 집행

절차 수행, 매출채권(식대미수금)관리, 인건비 결산관리, 직원의 면접, 채용, 입사, 전보, 휴직, 복직, 퇴직 관리, 지점운영에 필수적인 인허가 신청을 포함한 나머지 17개 항목에 대하여는 영업장 운영수행이 ‘힘들 것 같다’라고 응답했다.

인턴교육 후 자가평가에서는 올바른 식자재 보관관리 항목은 영업장 운영수행을 ‘잘할수있다’라고 응답했다. 또 올바른 식자재 검수관리, 주간 및 일별 발주와 월 입고마감 관리를 포함한 36개 항목에 대하여 ‘보통으로 할 수 있을 것 같다’라고 응답했다. 월 손익계산서관리항목과 결산프로그램을 통한 매출 및 매출마감의 결산관리등 회계관리 영역 전반은 영업장 운영수행이 ‘힘들 것 같다’라고 응답했다.

인턴교육 전과 후의 항목별 영업장 운영 수행능력정도에 대한 자가평가 분석에서는 일매출(식권, 밀카드식대정산, 현금, 장부 외)관리는 상승변화가 전혀 관찰되지 않았으며, 교육전과 후에 거의 변화가 없으므로 나타났으나, 이를 제외한 44개 항목에서는 교육 전보다 교육 후에 영업장 운영 수행능력이 최소 0.03에서 최대 1.00까지 상승효과를 보이며 향상된 것으로 나타났다. 교육 전 대비 교육 후의 항목별 교육효과는 주간 및 일별 발주, 주간 재고실사 관리, 직원 작업계획서(업무분장)관리, 월 손익계산서관리, 전산프로그램을 통한 경비(전도금, 지출경의서)관리 항목 순으로 매우 의미 있게 향상된 것으로 나타났으며 이 항목을 포함한 총 27개 항목에서 의미있게 향상된 것을 알 수 있다.

본 연구결과에 의해 구매관리영역에 대한 교육효과는 식자재검수관리항목을 제외한 5개 세부항목에서 및 교육전 후 유의적인 차이가 있는 것으로 관찰되었다. 그러나, 구매관리영역 중 식자재검수관리항목의 경우에는 교육효과면에서 유의적인 차이를 보이지는 않았으나 교육 후 자가평가 결과 자신감 형성정도가 매우 높은 편으로 나타났다. 이는 학부에서의 교과목을 통하여 습득된 지식 및 단체급식소 실습경험을 통해 매일 직접적으로 쉽게 경험해 볼 수 있는 항목으로 교육전에 이미 식자재검수관리에 대한 자신감이 형성되어 있었기 때문으로 사료된다.

전산관리의 경우는 4개 세부항목 즉 전산프로그램을 통한 경비처리, 구매전산프로그램 사용, 식권전산프로그램을 통한 식권관리, 밀카드시스템을 통한 매출관리 항목 등은 그 사용횟수가 ‘9일 1회 이상이거나 적어도 1주당 1회 정도’로 직접현장에서 직접 반복적으로 경험해 볼 수 있는 기회가 많은 반면, 결산프로그램을 통한 결산관리항목은 ‘월간 1회 정도’로 이루어지고 있어 경험해 볼 수 있는 기회도 적고, 한정된 시간내에 신속정확하게 이루어져야 하는 결산일에 지점교육자의 교육이 제대로 이루어지기가 쉽지 않기 때문으로 때문에 나타난 결과로 사료된다.

회계관리 영역은 교육 전과 교육 후 수행정도에 대한 평가 점수가 타 관리 영역에 비하여 상대적으로 낮게 나타났으며, 이는 교육프로그램 실시 후에도 여전히 영업장 운영수행에 있어 힘들게 느끼고 있는 것으로 해석될 수 있다. 이는 주로 매일 반복적으로 수행하고 있는 업무가 아니어서 직접 경험해 볼 수 있는 기회가 적고, 지점교육자 또한 이 업무를 수행함에 있어 신속정확해야 함은 물론 지점실적과 연계되어 업무부담감이 높고, 교육이 제대로 이루어지기가 쉽지 않은 때문으로 분석된다. 이는 선행연구(Yang 2004)에서도 지적된 바와 같다.

교육효과면에서 교육 효과가 낮은 하위 5개 영역의 경우 교육 전과 교육 후에 실시한 자가평가 결과 5개 항목 모두에서 2회에 걸쳐 영업장 운영수행을 '보통으로 할 수 있을 것 같다'라고 평가했다. 이는 3개 항목(일매출관리, 개인위생관리, 영양정보관리)의 경우 학부교과목을 통하여 직접 경험해 볼 수 있는 기회가 많은 업무에 해당되는 항목으로 교육 전 이미 영업장 운영수행에 대해 자신감이 형성되어 있었고, 2개 항목(고객사와 유대관계/신뢰감형성, 직원과의 유대관계/신뢰감형성)의 경우 다른 세부항목들에 비하여 업무 수행에 있어 상대적으로 업무부담감으로 크게 느끼지 않음으로 인해 교육전 자가평가치가 각각 3.59, 3.62로 높게 평가된 것으로 분석된다. 이로 인해 5개 항목 모두 교육전 영업장 운영수행에 대해 자신감이 형성되어 있었고 그 결과 상대적으로 다른 관리 항목에 비하여 교육 후 수행능력의 상승변화 현상은 유의적으로 나타나지 않는 것으로 분석되었다.

요약 및 결론

본 연구는 국내 급식서비스 전문기업의 인턴영양사 양성 프로그램 과정에 선발된 2006년 상반기 인턴영양사를 대상으로, 인턴영양사 교육 프로그램의 교육전과 교육후 자가평가 변화정도를 측정하여 교육프로그램에 대한 효과를 관리영역별로 비교 하였다.

연구결과 연구대상 인턴영양사의 평균 연령은 23.4세며, 4년제 대학교 졸업 65.9%, 인턴영양사의 인턴교육 전 대학 재학기간 중 실습경험으로는 '2주간'이 58.5%로 조사되었다. 인턴영양사 채용전 영양사 경력으로는 영양사 경력은 19.5%의 대상자가 경험이 있는 것으로 나타났다. 자격증 보유 현황은, 영양사 업무에 관련된 자격증으로 소유 비율은 영양사면허 92.7%이며 조사대상 인턴영양사들의 경우, 최소 1개에서 최대 3개 이상의 자격증을 보유하고 있는 것으로 나타났다.

관리영역별 인턴교육 효과 분석 결과는 구매관리영역

($p < 0.001$), 전산사무관리영역($p < 0.001$), 시설설비관리영역($p < 0.001$), 회계관리영역($p < 0.01$), 인사관리영역($p < 0.01$), 재계약관리영역($p < 0.01$), 위생관리영역($p < 0.01$), 서비스관리영역($p < 0.01$), 급식관리영역($p < 0.01$)의 순으로 교육 후 유의적으로 향상된 것으로 나타났으며, 나머지 1개 영역 고객사관리영역은 유의적인 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다.

구매관리영역은 주간 및 일별 발주관리, 주간재고실사관리, 월입고마감관리, 식자재사용관리항목, 식자재보관관리항목에서 교육 후 영업장 운영 수행능력이 유의적으로 향상된 것으로 나타났다. 전산사무관리영역은 전산프로그램을 통한 경비처리관리, 결산프로그램을 통한 결산관리, 구매전산프로그램 사용관리, 식권전산프로그램을 통한 식권관리에서 영업장 운영 수행능력이 유의적으로 향상된 것으로 나타났다. 시설설비관리영역은 시설설비구입/보수수리관리와 주방기기사용관리에서 영업장 운영 수행능력이 유의적으로 향상된 것으로 나타났다. 회계관리영역은 월손익계산서관리와 예산관리에서 영업장 운영 수행능력이 유의적으로 향상된 것으로 나타났다. 인사관리영역은 직원업무분장관리, 직원근태관리, 직원인사관리, 인건비결산관리에서 영업장 운영 수행능력이 유의적으로 향상된 것으로 나타났다.

고객사관리영역은 고객사현황관리에서 영업장 운영 수행능력이 유의적으로 향상된 것으로 나타났다. 급식관리영역은 단가별 식단작성, 실제레시피적용, 조리지도관리에서 영업장 운영 수행능력이 유의적으로 향상된 것으로 나타났다. 서비스관리영역은 고객요구도파악/개선방안제시, 고객불만접수처리항목에서 영업장 운영 수행능력이 유의적으로 향상된 것으로 나타났다. 위생관리영역은 대내외 위생검열시관리, 시설설비위생관리항목, 식자재위생관리항목, 직원 위생교육에서 영업장 운영 수행능력이 유의적으로 향상된 것으로 나타났다. 재계약관리영역은 운영개선을 통한 고객만족제고에서 영업장 운영 수행능력이 유의적으로 향상된 것으로 나타났다.

본 연구결과를 중심으로 현장적용 능력의 향상을 위한 급식 기업의 인턴영양사교육 프로그램의 실시와 대학에서의 인재 양성에 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

1. 인턴영양사를 전문영양사로 양성하기 위하여 위탁급식 영업장 운영에 필요한 업무를 중심으로 급식기업은 인턴영양사 교육프로그램을 재계획하고 체계적인 교육을 실시해야 한다. 또한 영양사의 직무향상 및 관리력 향상을 위하여 향후 지속적인 교육이 실시되어야 하며, 교육 전 후의 평가를 통해 교육프로그램 평가가 진행되고 교육프로그램에 피드백 되는 과정이 필요하다. 한편 지점교육자는 성실하고 책임감

이 강하며 역량있는 지점관리자로서 교육에 대한 사명감을 가지도록 지도하고 지원해야하며, 교육지점은 현장교육을 체계적이고 충실하게 실시할 수 있는 최적의 지점으로 선정될 수 있도록 집중관리 되어야 한다.

2. 지점현장에서 업무빈도가 높아 직접 경험해 볼 수 있는 기회가 많이 주어진 영업장 운영수행 항목들은 교육 후 자신감 형성 정도가 높게 나타난다는 결과에 근거해 볼 때, 이론과 병행 함께 인턴영양사들이 직접 경험해 볼 수 있도록 실무교육이 구성되어야 한다.

3. 교육 전 자가평가지가 높은 항목보다 낮은 항목을 중심으로 교육시간 및 내용을 조정·보완하여 교육프로그램을 재편성시켜 교육 효과를 높여야하며, 교육 후 자가평가지가 여전히 낮은 항목은 현재의 인턴교육 운영프로그램 구성으로 효과를 기대하기가 다소 어려운 것으로 판단되므로, 향후 이에 대한 보강된 교육프로그램의 개발이 필요하다. 대학에서도 관련 교과목의 교육내용의 강화와 함께 현장적응 능력을 키울 수 있는 교과운영의 보완이 요구된다.

4. 본 연구는 연구대상에 대한 접근 제약성으로 인하여 단일 위탁급식기업체를 대상으로 조사하였으며, 연구대상인 업체별 표본이 제한되어 업체간의 비교분석을 할 수 없는 한계가 있다. 향후 후속 연구로 업체간 비교연구를 통해 교육 프로그램의 효과를 비교분석하는 연구가 요구된다.

참 고 문 헌

- Cha YS (2001): Research on customers perception of employee foodservice and evaluation of dietitian service area according to the types of foodservice. The Graduate School of Human Environmental Sciences Yonsei University.
- Cole MA, Kolko AJ, Craddick RA (1981): The quality and process of the internship experience. *Professional Psyc* 12: 570-577
- Eum YR, Lyu ES (2003): Human Resource Management on Dietitians in Contract-Managed Foodservice Companies. *J Korean Diet Assoc* 9(3): 248-258
- Feldman DC, Weitz B (1990): Summer interns: Factors contributing to positive developmental experiences. *J Vocational Beh.* 37: 267-284
- Gabres GT, Mitchell K (1989): Exploring the relationships between intern job performance, quality of education experience, and career placement. *Public Admin Quarterly* 12(4): 484-504
- Hong JH (2005): A Study on the Internship Program for the Korean Architect. The Graduate School of Kyonggi University.
- Hong WS, Jang MR (1998): The Assessment of Dietitian's Role Performance and Importance. *KOREAN J. SOC. FOOD SCI.* 14(1): 124-132, February.
- Hoover LW (1983): Enhancing managerial effectiveness in dietetics. *J Am Diet Assoc* 82(1): 58-61
- Kim HY (2004): The Effects of Dietitians' Job Satisfaction, Working in Contracted Food Service Management Company, on Customer Orientation and Financial Performance. The Graduate School of Human Environmental Sciences Yonsei University.
- Kim JM, Song JH (2002): An Analysis on the Job Characteristic for the dietitians who perform Nutrition Service in the field of Industry Foodservice. *J Korean Diet Assoc* 8(1): 33-41
- Kim JM (2005): Effect of the ERP system quality on the organizational performance of the contract foodservice management company. The Graduate School of Human Environmental Sciences Yonsei University.
- Kim JS, Yang IS (2003): A Study on the Status of Contract Managed Hospital Food Services. *J Korean Diet Assoc* 9(2):129
- Kim TH (2001): Present status and prospect of contracted food service management of the inside and outside of the country. *Nutr & Diet* 226: 16-26
- Lee EJ (2000): A Study on the Program Development in Education & Training of Dietitians and Cooks in Contracted Foodservice Management Company. The Graduate School of Kyonggi University.
- Lee JH (2003): Analyzing job satisfaction of hospital dietitians : based on job related factors of contracted foodservice management company. The Graduate School of Human Environmental Sciences Yonsei University.
- Seo CW (2004): A Study on experiential learning of secretarial education : Focused on internship program. The Graduate School of Ewha Womans University.
- Thiel GR, Hartley NT (1997): Cooperative Education: a natural synergy between business and academia. *SAM Advanced Management J* 62(3): 19-24
- Wildes VJ, Mount DJ (1998): The effect of structure on hospitality internship programs. *J Hospitality & Tourism Education*, 9(4): 43-45
- Yang IS, Cha JA (1997): Analysis on job specification characteristics of dietitians in self-operated vs. contracted employee foodservice. *J Korean Diet Assoc* 3(2): 141-158
- Yang IS, Lee BS, Cha JA, Han KS, Chai IS, Lee JM (2005): Foodservice in Institution, 2nd ed, KOREA; Kyomunsa
- Yang JH (2004): The Demand for Education towards the Change in Dietitians' Role & Task in the Contracted Business & Industry Foodservice. The Graduate School of Human Environmental Sciences Yonsei University.