

# 급식의 운영형태에 따른 병원급식 종사원들의 자가 평가에 의한 만족도 비교 연구

윤 혜 려 (이화여자대학교 식품영양학과 강사)

강 남 이 (이화여자대학교 식품영양학과 교수)

홍 성 애 (노원 을지병원 영양과장)

현대사회의 구조 변화는 사회를 산업화, 도시화, 집단화 시켰고 이는 많은 사람들이 가정 이외의 장소에서 식사하는 기회를 제공 하였다. 식품산업 및 외식산업의 발달은 외식에 대한 소비자들의 가치관을 변화시켜 다양한 음식의 맛과 품질 그리고 높은 수준의 서비스의 요구하며 단체급식소의 전통적이고 수동적인 역할을 재고할 수 있는 계기를 제공하였다. 지금까지 단체 급식의 운영의 주류를 이루었던 직영경영의 형태는 변화하는 내적, 외적 요인들에 의하여 위탁경영 방식으로 전환 되고 있으며 위탁경영은 그 운영을 전문적인 경영인이 전문적인 노하우를 가지고 경영한다는 점에서 직영과 차별되어 질 수 있다고 하겠다. 위탁급식의 분야는 학교, 병원, 사업체 등의 단체급식시설의 급식업무 전반에서 행하여지고 있으며 위탁급식 경영은 원가절감의 기대와 전문인에 의한 운영의 효율성, 서비스의 증대로 고객불만을 해소 시킬 수 있다고 기대되면서 의료 기관의 급식 위탁화는 급속히 늘어나고 있는 추세이다. 이제 직영급식은 그 내적인 경영의 질에서 위탁급식과의 경쟁을 피할 수 없으며 두 운영 형태는 총체적인 품질경영(Total Quality Management)이라는 새로운 형태의 운영방식을 그 내외부적인 경영요소에 적극적으로 도입함으로써 경영의 품질을 향상 시키려 하고 있다. TQM은 품질을 중심 개념으로 기존의 제품의 품질만을 중시 하던 관행에서 벗어나 모든 사람에게 품질의 중요성이 강조되고, 경영자와 종업원의 지속적인 품질 개선 노력이 소비자의 기대를 충족시키는 만족으로 이어 진다는 새로운 경영기법을 의미한다. 특히 TQM 개념에서는 조직 구성원들을 과학적으로 합리적인 방법으로 관리 하고 팀웍의 강화 등을 강조 하여 종업원들의 만족감을 유도하고 이는 그들이 지속적으로 품질을 개선할 수 있도록 동기를 부여하는 것이다.

병원급식은 다양한 질병을 가진 환자들의 치료를 위해 영양적으로 적절한 식사를 제공함으로써 질병의 치료효과를 증진시켜 환자의 건강을 빠르게 회복시키는 것이 그 주된 역할이다. 그러므로 환자의 식사 섭취율을 높여 영양관리를 잘 시행하기 위해서는 환자의 급식만족도 증진과 관련된 요인들을 규명할 필요가 있다. 급식 만족도는 이를 시행하는 종사원들의 근무 태도와 밀접한 관계를 가지고 있으며, 종업원들의 상사에 대한 태도, 믿음, 직장에 대한 신뢰와 작업 만족도 등은 TQM 환경을 조성하는 요인으로 작용한다. 그러므로 본 논문에서는 TQM의 내부적 주체인 급식 종사원들의 자가 만족도 평가를 통하여 직영과 위탁 급식경영 운영 형태에 따른 근무환경과 종사원들의 태도를 조사하고 비교하여, 급식의 운영 형태가 종사원들의 근무 태도에 미치는 영향을 연구하여 그 결과를 총체적인 품질경영에 적용시키는 구체적인 기초자료를 제공하는데 기여하고자 한다.