

Content analysis를 이용한 급식소 유형별 위탁급식 전문업체 평가 항목 도출

양일선, 박문경. 연세대학교 식품영양학과

Identifying the item for evaluating contracted foodservice management company by content analysis

Il-sun Yang, Moon-kyung Park. Department of food and nutrition, Yonsei Univ.,
Seoul, Korea,

선진국에서 보편화되고 있는 급식위탁경영이 최근 국내급식산업 분야에서는 단체급식 시설의 급식업무를 전문적으로 위탁받아 경영하는 위탁급식 전문업체가 등장하여 학교급식, 병원급식, 사업체급식 부문에서 활발히 시장을 확대하며, 업체의 수도 급속히 증가하고 있다. 이와 같은 단기간 내의 성장과는 달리 국내 단체급식 및 위탁급식 관련 제도는 지극히 미비하며, 단체급식의 각 부문은 각각 다른 법령에 기초하고 있고 위탁급식업체와 관련된 법적 기준은 전무한 실정이다. 이에 본 연구는 위탁급식전문업체의 객관적인 평가를 위한 항목을 개발하기 위한 기초 자료의 분석을 실시함으로써 위탁급식 전문업체의 올바른 선정 및 급식 위탁의 관련 제도 정비를 위한 자료를 제공하고자 하였다. 급식업체의 운영 품질 평가 영역 및 항목 도출을 위해, 급식위탁 의뢰기관의 측면에서는 문헌조사 및 기존에 급식을 위탁하고 있는 12곳에서 실시한 평가를 급식소 유형별 특수성을 고려하여 사업체, 학교, 병원의 3분류로 나누어 content analysis를 실시하였고, 위탁급식전문업체 측면에서는 서울 및 수도권 지역의 대기업 및 중소기업 23개 업체를 대상으로 각 업체에서 내세우는 차별화된 장점을 internet homepage의 자료를 토대로 content analysis를 수행하였다. 분석 결과, 급식 위탁 의뢰기관 측면에서의 업체 평가 항목으로는 위탁급식 업체의 운영 능력(운영노하우, 운영경험, 본사의 관리 능력, 회사의 규모 및 재무상태 등), 신뢰 및 업체 대표의 소신, 차별화된 시스템의 보유, 메뉴 보유력 및 관련 사항, 인적자원 보유 및 교육 훈련, 위생안전, 시설 투자 등의 항목이 포함되었다. 급식소 유형별로는 학교 급식의 경우 식재료비 및 제안단가와 시설투자비에 관한 항목이 모두 포함되어 있었으며, 학생의 발육과 건강의 고려, 영양교육 계획 항목이 다른 급식소 유형에 비해 별도로 포함된 평가 항목으로 구성되어 있었다. 사업체급식의 평가 항목으로는 위생 및 안전 항목은 현장 조사를 통해서 평가되도록 구성되어 있었으며, 급식소 환경에 대한 항목과 기존 이용고객의 만족도, 서비스 항목이 부각되어 있었다. 병원급식을 위한 위탁급식업체 평가 항목으로는 운영경험 항목을 다른 급식소 유형보다 세분화하여 500병상 이상의 병원급식 운영 경험으로 명시되어 있었으며, 메뉴 관련 항목과 위생 및 안전관리 항목이 세부적으로 명시되어 있었다. 항목은 유사하게 구성되어 있어도 각 항목별 가중치 및 평가방법에는 차이를 보였다. 위탁급식전문업체 측면에서의 장점을 조사한 결과, 위생안전관리 시스템, 메뉴개발 및 운영시스템, 고객만족 운영시스템, 전문인력 교육, 품질인증, 구매 및 식자재 공급·관리 시스템, 서비스, 전산·정보 시스템, 운영의 투명성, 점포운영시스템, 경영 및 경제성 등을 각 업체별 장점으로 내세우고 있었으며, 특별히, 설비시스템, 우리 농산물만의 활용, 해외 기술 교류 등이 있었다. 또한 병원급식을 위한 영양가 분석관리 및 영양 상담 및 지도와 관련된 항목을 세부적으로 제시한 업체도 있었다. 따라서, 급식 위탁 시에 필수적으로 이루어지는 위탁급식전문업체의 평가가 이와 같이 위탁의뢰기관에 따라 다양한 방법으로 이루어지고 있으므로, 학교급식, 병원급식, 사업체급식 유형별로 과학적이고 객관화된 평가 방법의 개발이 요구된다.