

외식업 경영주의 직업만족도 및 경영의식 조사 연구

-경남지역을 중심으로-

윤지영, 경상대학교 식품영양학과 · 문혜경, 창원대학교 식품영양학과

Job satisfaction & business attitude of restaurant owners

- focused on Gyeong-Nam area -

Ji-young Yoon, Dept. of Food & Nutrition, Gyeongsang University, Gyeong-Nam, Korea

Hye-kyung Moon, Dept. of Food & Nutrition, Changwon University, Gyeong-Nam, Korea.

우리나라의 외식산업은 경제적 안정을 통한 소득수준 증대, 여성의 사회진출 및 맞벌이 세대의 증가, 건강식에 대한 소비자 욕구 증대 등 사회, 경제, 문화적 요인이 복합적으로 작용하여 다양한 컨셉의 외식업소들이 등장하기 시작하였고, 양적인 면에서 급속한 성장을 해 오고 있다. 그러나 외식업 경영주의 경영면에서의 전략적 사고와 정보의 부재, 서비스 마인드 결여, 높은 종업원 이직율과 전문인력 부족, 연구공토의 결여 및 과도한 출혈 경쟁 등으로 인하여 외식산업은 질적인 면에서 많은 취약점을 드러내고 있다. 따라서 본 연구는 우리나라 외식산업의 양적 증가에 따른 질적 성숙의 중요성을 인식하고 일반 음식점을 경영하고 있는 업주들의 외식산업에 대한 견해를 조사·분석하여 외식산업 경영의 개선책을 제시하고자 하는데 그 목적이 있다.

본 연구는 경남지역 일반음식점 경영주(n=600)를 대상으로 하여 설문조사를 실시하여 이루어졌으며, 설문조사의 내용으로는 개인 일반사항 및 경영하고 있는 외식업의 일반사항, 외식업 경영만족도, 경영동기, 외식업 경영의 중점관리사항, 외식업 경영의 애로사항, 외식업 경영의 개선 필요사항, 유망 식당이 갖추어야 하는 조건 및 훌륭한 외식경영인으로서 갖추어야 할 사항 등이 포함되었다.

연구결과, (1) 직업 자체와 수입항목을 조사한 외식업 경영 만족도에서는 '보통' 또는 '다소 만족'이라고 응답하여 현재의 외식업 경영에 비교적 만족하고 있음을 알 수 있었으며, 연령이 낮을수록 높은 직업만족도를 나타내었다. (2) 외식업의 경영동기로는 적성→장래성→수입을 우선적으로 고려하는 것으로 분석되었다. (3) 외식업 경영에 있어 가장 중점을 두는 사항으로는 맛→서비스→위생의 순으로 조사되었으며, 유망 식당이 갖추어야 하는 조건으로도 동일한 결과를 얻어 외식업 경영주들이 바람직한 외식업 경영의 기본을 잘 인식하고 있는 것을 알 수 있었다. (4) 외식업 경영의 애로사항으로는 인건비·식자재를 포함한 원가의 상승과 종업원 구인 문제를 가장 큰 애로사항으로 지적하였으며, 외식업 경영의 개선에 있어서는 우수한 종업원 확보와 메뉴나 서비스 개발에 관한 연구 시간의 증대가 필요 사항으로 분석되었다. (5) 훌륭한 외식경영인으로서 갖추어야 할 자질이나 필요항목에 대해서는 서비스 정신, 원만한 인간관계, 근면·성실함이 중요하다고 응답하였으며, 조리기술 및 조리방법 개발등 연구하는 자세 항목도 높은 동의를 얻었다.

요컨대, 외식산업의 질적 성숙을 높이기 위해서는 먼저 외식업에 대한 전문지식과 투철한 직업관을 가진 경영주에 의해서만이 가능할 것이라고 사료되며, 따라서 본 연구는 외식업 경영주의 경영의식 개선과 개인 발전, 더 나아가서 외식산업의 양적·질적으로 균형잡힌 성장을 위한 기초자료가 될 것이다. 또한 외식업 발전을 위해서는 외식업 경영주의 의식개선 뿐만 아니라 외식업 종사자의 직업관 개선, 외식업 관련기관의 연구·교육기능의 확대, 외식산업에 대한 관련당국의 인식전환 등 다각적인 노력이 병행되어야 할 것이다.