

위탁급식전문업체 지적자본 측정도구의 개발

박 문 경(연세대학교 식품영양과학연구소)
양 일 선(연세대학교 식품영양학과)

I. 서론

단기간 내의 성장과는 달리 국내 단체급식 및 위탁급식 관련 제도는 지극히 미비하며, 단체급식의 부문인 학교급식은 교육인적자원부 소관으로 학교급식법 및 학교급식법시행규칙, 병원급식은 보건복지부 소관으로 의료법 및 의료법시행규칙 등 단체급식의 각 부문은 각각 다른 담당 행정부서와 법령에 기초하고 있고 위탁급식업체와 관련된 법적 기준은 거의 전무한 실정이다(학교급식법 및 학교급식 시행규칙, 의료법 및 의료법시행규칙 참조; 양일선, 1999). 위탁급식 전문업체는 지금까지 법적·제도적인 면에서 위탁급식업무에 대한 범위, 시설기준, 인력배치, 위탁범위, 관리사항 등에 대한 가장 기본적인 기준도 미비한 상태이므로 과다경쟁의 유발, 과도한 시설설비 투자, 위생 및 안전사고 등의 문제들이 야기되고 있다(엄영람, 류은순, 2003).

3조 원대 시장으로 성장하는 10여년 동안 위탁급식업은 일반 대중음식점과 마찬가지로 식품접객업으로 분류되어 관리되었으며, 2003년 4월에 와서야 식품위생법 개정에 따라 '위탁급식업'이라는 새로운 업종으로 탄생하게 되었다. 식품위생법 시행령(대통령령 제17971)제 7조 제 8호 마목에서 '집단급식소를 설치·운영하는 자와 위탁계약에 의하여 그 집단급식소 내에서 음식류를 조리하여 제공하는 영업'으로 규정함으로써 위탁급식업종이 법적 근거를 갖게 되었다(식품세계, 2004). 이에 위탁급식업체는 식품위생법 제 69조 규정에 의한 집단급식소 신고와는 별개 사항으로 각 구청에 위탁급식업을 신고하도록 되었다.

이처럼 정책적 지원 및 법적 제도의 지원이 미비할 뿐만 아니라, 병원급식과 사업체 급식은 보건복지부, 학교급식은 교육부, 군대급식은 국방부 등 급식업장 유형에 따른 다원화된 관리가 이루어지고 있으며, 그동안 급속한 양적 성장과 함께 급식산업의 기본적인 자격조건에 대한 의식 없이 위탁급식업체들이 난립해왔다. 현재 위탁급식 전문업체간의 급식서비스에 대한 운영수준과 능력이 상이한데, 위탁업체에 대한 자격 및 급식관리 기준이 마련되어 있지 않으므로 운영능력에 대한 일정 수준을 확보하지 못한 업체들이 급식을 위탁운영하여 전체 위탁급식의 질적 저하를 초래하고 있는 현실이다. 이로 인해, 집단 식중독 사고의 증가와 함께 위탁급식업에 대한 대국민 의식 저하가 이루어져, 최근에는 민간자본 유치로 인한 급식실시 확대 이후 학교급식의 직영화 변화로의 모색이 이루어

지고 있어 사회 문제시 되고 있다.

또한, 기존의 급식관련 연구는 급식소 업장 운영에만 초점이 맞추어져 이루어졌으나, 위탁급식 전문업체로써 최소 갖추어야할 기준 항목을 도출하기 위해서는 위탁급식 전문업체 전반에 대한 통합적 연구가 요구된다.

그러므로 급식위탁을 진행하고자 하는 회사나 학교 등의 기관 및 기업들이 각자의 환경과 조건에 적합한 위탁급식 전문업체와 계약을 체결하고 급식의 품질을 향상시키기 위해서는 위탁급식업체의 적합성 여부를 객관적으로 공정하게 판단할 수 있는 기준을 마련할 필요가 있으며, 이와 같은 객관적 평가는 위탁의뢰기관과 위탁급식 전문업체 양측 모두에게 공동의 편익을 제공할 뿐만 아니라 국내 위탁급식의 질적 수준을 제고하는데 기여할 것이다.

기존의 전통적인 기업 평가시스템은 목표이익의 달성과 같은 재무적 측면이 강조되어 오늘날의 지식이나 정보 등 가치가 증대되고 있는 무형자산의 비재무적 측면에 대한 평가가 부재되어 있으며, 과거의 성과만을 반영할 뿐 현재나 미래의 경영성과나 기업가치를 포함하지 못하고, 단기적인 이익 목표의 달성을 중시하여, 성과 분석 역시 단기 분석에 편중되는 문제점이 있다고 본다(정재권, 백대기, 2003).

이에, 위탁급식 전문업체 본사의 경영분석 및 업장의 산출 요소들과 급식운영 인프라 시스템이 모두 포함된 기업 측정을 실시하기 위해 기업의 재무적 항목뿐만 아니라, 혁신, 생산성, 성장성, 기업의 경쟁력, 경제적 수행력에 대해 실질적이고 중요한 모든 요소를 포함하는 지적자본을 활용한 연구가 요구된다(Lim & Dallimore, 2004). 또한, 이를 활용하여 모형을 구축함으로써 현재 위탁급식 전문업체의 실태를 파악하고 향후 지속적이고 정기적인 평가가 객관적인 방법으로 이루어질 수 있도록 하며, 이를 활용한 관리체계가 요구된다.

따라서, 본 연구는 위탁급식전문업체 기업 규모에 따른 분류 및 업무수행 능력을 판별할 수 있는 지적자본 측정도구를 개발하고 이를 통해서 위탁급식 전문업체가 갖추어야 할 항목들을 구체적으로 제시하여 고객사(위탁의뢰기관)의 측면에서 각 급식부문에 적합한 업체를 선정할 수 있는 기준을 제시하고 이를 운용시험평가를 실시하여 개발된 측정도구의 타당성 여부를 판정하고자 하였으며, 토대로 인증제도 도입을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 지적자본 측정의 유용성

1) 지적자본의 정의

지적자본과 관련된 연구와 실무에서는 대차대조표에 보이지 않는 자산(invisibles assets) 혹은 무형 자산(intangible assets), 지식자산(knowledge assets), 지식기반자산(knowledge-based assets),

지적자본(intellectual capital), 지적자산(intellectual assets) 등 용어에서 다소 차이를 보이고 또한 여러 가지의 다양한 개념을 나타내고 있다(<표 1> 참조).

<표 1> 지적자본 관련 혼용 용어의 정의

용어	연구자(년도)	정의
무형자산 (ntangible capital)	Lev-IRC (http://www.stern.nyu.edu/ross/ProjectInt/i/stcapital.html)	광의의 정의 : 기업에 귀속되는 미래 경제적 효익의 무형적 창출원천 혹은 화폐적 자산과 유형자산에 추가하여 기업을 구성하고 있는 모든 요소
	Belkaoui(1992)	법규 혹은 계약이 부여하는 권리로서 발생하며, 물리적 시체가 없지만 그에 따른 미래 경제적 효익이 발생할 가능성이 있는 자산
	Stickey & Weil(1997)	발생원천을 구별하지 않고, 실체가 없고 미래 효익을 제공하는 자산으로 연구비, 광고비, 사업상의 기밀, 노하우 및 지적 재산권
비가시 자산 (invisible assets)	Itami & Roehl(1987)	고객의 신뢰, 브랜드 이미지, 공급망 장악, 기업문화, 경영기술 등과 같은 자산으로 구성
지식자산 (knowledge assets)	Rebentisch & Ferretti(1990), Sveiby(1997)	무형자산과 동의어로 사용.
	한인구, 장지인, 나인철(2000)	기업이 보유하는 장기에 걸쳐 미래의 경제적 효익을 창출할 수 있는 지식을 기반으로 하는 비화폐성, 무형의 자원
지적재산(intellectual property)	Bontis(1998)	저작권, 특허권 등 다양한 권리를 포함한 재화와 용역
지적자산 (intellectual assets)	Stewart(1997), Bradley(1997)	부를 창출하기 위하여 사용하는 지식, 정보, 지적재산권, 경험과 같은 지식 요소
지적자본 (intellectual capital)	Edvinsson(1997)	지식, 경험, 조직에 내재화된 기술력, 고객과의 관계 및 전문가로서의 기술 등과 같이 기업의 시장에서의 우위를 부여하는 항목. 지적자산의 측정치를 자본화한 경우에 칭하는 표현
	Brooking(1996)	영업권, 경쟁우위강화요소 혹은 기업이 기능을 발휘하도록 하는 무형자산 전체 등으로 정의

본 연구에서는 지적자본 요소에 재무적 요소도 함께 포함시켜 살펴봄으로써 고객사(급식위탁 의뢰기관) 입장에서는 계약기간 동안 위탁급식 전문업체가 재무적으로 건실한 운영을 할 수 있는지 여부를 판단할 수 있는 정보를 제공할 수 있을 뿐만 아니라, 위탁급식 전문업체 측면에서는 운영에 따른 재무상태를 관리할 수 정보를 제공받을 수 있을 것으로 사료되어, 비재무적 의미 이외에도 재무적으로 자본화의 의미를 내포하고 지적자본의 용어를 사용하고자 한다.

지적자본에 대해 정의를 제공하고 있는 집단은 OECD로, 지적자본을 한 기업의 2개의 무형자산 항목의 경제적 가치로서 기술하고 있다. 즉, 조직(구조)자본과 인적자본, 더욱 더 구체적으로 살펴보면 구조자본은 소프트웨어 시스템, 유통 네트워크, 공급체인과 같은 것이다. 인적자본은 조직 내부의 인적자본(스텝자원)과 조직외부의 인적자본(고객, 공급자)을 포함한다(김진황, 2002).

2) 지적자본 측정의 유용성

지적자본은 지식사회에서 가치있는 자원이라는 주장(Drucker, 1993)과 함께, 지적자본(intellectual capital)이 화폐적 자산과 유형자산 자체가 아니라 이와 결합하여 시너지를 발휘하게 하는 기업의 중요한 가치창출요인(value driver)이라는 주장이 제기되고 있다(한인구 등, 2000; Stewart, 1997; Lynn, 2000; Groves, 2002). 즉, 새로운 기계를 도입하고 공장자동화시설을 설치하는 것과 같은 유형자산에의 투자를 통한 생산성 향상만이 기업가치를 창출하는 원동력이 되는 것이 아니라 지식근로자로서의 종업원, 학습하는 조직, 긴밀한 관계를 가지는 고객 및 공급자와의 관계, 기초·신제품개발·공정개선으로 구성되는 연구개발에 대한 능력을 개발, 개선시키는 활동에 대한 투자가 기업의 생존과 발전을 위한 주된 경제적 원천이라는 인식이 확산되고 있는 것이다(한인구 등, 2000).

Brooking 연구소에 의하면 미국의 경우 지적자본이 기업가치 중 차지하는 비중은 1982년 38%에서 1992년 62%, 1999년 84%로 17년 사이에 2배 이상이 괄목할 만한 증가를 보인 것으로 나타났다(남영우, 오우식, 2003).

Edvinsson과 Malone(1997)은 반세기동안 기업의 운영을 제시해온 전통적인 회계모델은 경영에서 새로운 혁명을 맞이하게 되었다고 제안하였다. 전통적인 재무방식과 비교할 때 지적자본 측정은 중요한 비재무적 항목인 인적자본, 고객만족, 혁신과 같은 항목들을 포괄하고 있다. 따라서, 지적자본을 활용한 접근은 기업의 가치와 수행에 대해 좀더 많은 이해를 할 수 있도록 하고 있다(Chen, et al., 2004).

이와 같은 지적자본 측정을 활용한 기업 측정 방식은 기업의 가치창출에 공헌하는 모든 무형의 비재무적인 정보들을 체계적으로 분류·측정한 후에, 기본 재무제표에 포함된 재무적인 정보와 함께 공시하여 외부의 이해관계자들이 오도(misleading)되지 않도록 하며 이를 통한 올바른 투자의사 결정을 유도하게 하여, 지식경영을 수행한 기업이 시장에서 어떻게 평가받고 있는지, 또한 왜 그러한 평가를 받고 있는지에 관한 설명을 가능하게 해주는 데서 그 의의를 찾을 수 있다(안윤영, 1999). 또한, 재무제표를 보완하는 재무보고의 형태나 기업 내부적인 관점에서 관리하는 경우가 아닌 외부적 공시의 경우에 이해관계자들이 이해가능 하며, 기업간 비교가 용이하게 이루어질 수 있고, 보고되어지는 항목의 명칭 및 측정방법에 있어서는 통일이 가능하다. 또한, 전략경영 및 마케팅 관리의 수단으로 지적자본의 수단은 내부적 관리도구로 주주나 투자자들과의 외부 의사소통 수단으로 더욱 유용하다(Bontis, 2001).

뿐만 아니라 전략적 관점에서, 지적자본은 조직적 가치를 창조하고 강화하는데 사용되며, 지적자본과 기업에 의해 통제되는 부족한 자원을 관리함으로써 기업의 성공을 기대할 수 있다. 기타 다른 관점에서 지적자본의 측정은 효과적인 측정 모델을 세우는데 초점을 두며(Roos, et al., 1997), 재무 및 비재무적 항목들이 지식관리를 위한 좀 더 정확한 정보를 제공하고 지식경제 시대에 기업의 운영을 반영하는데 통합·활용 된다(Chen, et al., 2004).

이와 같은 지적자본(intellectual capital)의 유용성은 전통적인 회계보고에서는 얻을 수 없는 조직

의 숨겨진 자원을 포함하며 유럽의 선두 기업들은 지적자본 보고와 재무보고의 두가지 유형의 보고서를 출간하기도 하고, 몇몇 기업들은 재무보고로부터 세분화하여 지적자본 보고서를 출간하고 있다(Pablos, 2002).

2. 급식산업에서 지적자본 측정의 접근적 의의

위탁급식 전문업체의 수준을 파악하기 위한 평가를 위해서는 경영, 성과, 전략, program 평가 위주로 되어 있는 일반적인 기업 경영평가 방법이나, 주주의 입장에서 보는 재무 회계적 기업 가치 평가가 아닌 기업 운영 전체를 살펴보기 위한 적정 측정 방법의 선정이 무엇보다 요구된다. 또한 급식을 위탁하여 운영함으로써 운영의 주체가 되는 급식소 업장의 운영이 실제 고객과의 접점지역이므로 장소 및 시점의 운영이 실제 고객에게 전달되는 위탁급식 전문업체의 운영결과로 평가되고 있다. 그러나, Spear's 급식경영시스템 모형에서 제시된 바와 같이 급식은 투입과 변환과정을 통해 산출이 이루어지고 있으며(Spears & Gregoire, 2004), 이때 투입(인적자원, 원료자원, 시설자원, 운영자원) 및 변환과정(경영관리 기능, 기능적 하부시스템, 연결과정)에 속하는 요인들이 급식소 업장과 위탁급식 전문업체의 본사에서 함께 수행되는 요인들이 포함되고 있다. 뿐만 아니라 운영상황, 지원시스템 등의 위탁급식 전문업체 본사의 운영 관리 수준 전반이 급식소 업장의 운영에 영향을 미치고 있음을 간과되어서는 안된다.

그러므로, 기존의 위탁급식 전문업체의 업장중심, 급식소 유형 중심, 급식 대상자 중심의 협의적 연구에서 벗어나 업장과 업장을 지원하는 위탁급식 전문업체 본사 모두를 통합적으로 평가하는 지표의 개발이 요구된다.

따라서, 고객사(급식위탁 의뢰기관)에게는 급식의 위탁 운영을 맡기기 위한 적정 업체를 선정할 수 있는 자료를 제공하고, 고객에게는 위탁급식 전문업체의 인증제도를 위한 기초 자료를 제공함으로써 위탁급식에 대한 인식의 전환을 모색하고 위탁급식 전문업체에게는 급식을 위탁 운영하기 위해 요구되는 지표에 대한 정보 및 이를 통한 운영전략 수립과 관리 활동의 모델로 활용할 수 있는 근거 자료를 제공하고자 하는 본 연구의 목적에 부합하기 위하여 지적자본의 측정 개념을 도입하고자 한다.

최근의 지적자본 연구는 회계적 개념의 연구로 각각의 지적자본을 회계적 수치로 산출하여 경제적 가치에 대한 측정으로 이루어지나, 본 연구에서는 위탁급식 전문업체의 전반적인 운영측정을하고자 하는데 목적이 있으며 위탁급식 전문업체 특수성을 고려하고 주주의 입장에서 투자자를 위한 자료를 제공하기 위한 목적으로 수행된 연구가 아니므로, 지적자본 분류체계를 항목 및 지표 선정에만 활용하였으며, 각각의 항목을 회계적 가치로 측정하지는 않았다. 또한, 지적자본을 통해 개발된 항목을 인증제도의 기초자료로 제공하고자 하는 목적에 부합하기 위하여 각 기업에서 Likert 척도에 의해서 자가기록하는 방식은 신뢰성이 저하될 우려가 있으므로 이와 같은 방식은 최소화하고, 외부 평가를 받을 수 있도록 하기 위한 실용화에 초점을 맞추어 측정 척도는 자유기술법을 활용하였

다. 따라서, 척도의 차이로 인해 각 항목간 구조적 관련성의 여부는 판별할 수 없으나, 간접적으로 상관성 및 인과관계의 성립과 관계 수준의 분석은 가능하다.

이와 같은 목적을 가지고 본 연구에서 참고로 활용한 지적자본 분류체계 및 관리모형은 서비스기업으로 지적자본의 가치를 확대한 Skandia navigator로, 이 모델의 한계점으로 지적되고 있는 동일가중치 부분을 delphi 기법을 적용하여 차이를 줌으로써 좀 더 신뢰성 있는 표준화도구를 개발하였으며, 국내 위탁급식 전문업체의 상황에 맞춰 기업규모에 따라서도 차별화하였다.

Skandia사의 지적자본 측정 항목은 다음과 같은 활용적 의의가 있다고 판단되어 위탁급식 전문업체의 항목 개발에 활용하였다.

- a. 스칸디아의 지적자본 측정 및 관리 방법은 기업의 비재무적인 가치창출 동인들을 정교하게 분류·측정한 뒤에 지적자본이라는 용어를 사용하여 세계 최초로 외부 공시하여 많은 기업 및 연구에서 best practice model로 인식되었으며, 국내 산업자원부에서 기업 가치 공시를 위한 표준화 작업에서도 활용 1순위로 지목된바 있어, 국내 기업체 지적자본 관리모델로의 활용에 적합할 것으로 판단된다.
- b. BSC를 접목시켜서 서비스업 및 기타산업으로의 적용이 가능한 일반적이면서도 지적자본의 공시체계를 완성시켜 서비스 산업에 속하는 급식산업으로의 적용이 가능할 것으로 판단되며, Sveiby의 모델을 사용한 Celemi 사의 분류보다 다양하고 복잡하여 다양한 상황의 기업들에 적용하기에 적당할 것으로 생각된다.
- c. 여러 입장을 본사에서 관리하는 위탁급식업체의 특성과 그룹에서 각각의 계열기업들을 함께 관리한다는 Skandia 사의 관리 방식이 유사하여 위탁급식업체의 지적자산을 평가하는 것에 스칸디아 사의 방식을 적용하기에 적당하다고 판단된다. 또한, 이와 같은 관리 방식은 위탁급식 전문업체 내부적으로 위탁급식의 품질경영을 위한 기본항목 제시 및 관리에 활용될 수 있을 것이다(www.skandia.com).
- d. 측정을 통해서 외부 공시가 가능하며 기업에 투자를 고려하는 사람들에게 자료를 제공할 수 있다는 점이 위탁급식 전문업체에게 급식을 위탁 의뢰하고자 하는 고객사(급식위탁 의뢰기관)에 자료를 제공하고 이를 통해 계약을 실행할 수 있다는 점과 일맥상통할 수 있을 것으로 사료된다.
- e. 지적자본의 관리모형(navigator)이 외부공시를 위한 하나의 도구이자 지적자본들의 체계적이면서 균형잡힌 관리를 가능하게 해주어 지속적으로 사용가능한 하나의 model이 될 수 있으며, 이로써 feedback을 활용하여 위탁급식 전문업체의 경영관리를 위한 전략 수립 등으로도 확대 사용이 가능할 것으로 사료된다.
- f. Skandia사의 지적자본의 관리모형(navigator)을 통해 시간적으로 과거(재무적 관점), 현재(인적자본 관점, 고객관점, 과정관점), 미래(혁신 및 개발자본)에 따른 분석을 세부적으로 하여 회사의 전체적인 가치를 추론할 수 있는 효과적인 방법으로 사료된다. 또한, 인적자본을 중심으로 두고 있는 이와같은 관리 모형은 인적자원의 효과적인 관리를 통해서 생산성이 제고되는 노동

집약적인 급식산업의 관리에 효과적으로 적용될 것으로 사료된다.

- g. 연구의 결과를 통해 각 기업은 연구개발계획을 위한 새로운 디자인이 가능하며, 리엔지니어링의 배경이 되는 정보를 제공받을 수 있다. 또한 조직의 인적 교육 및 훈련프로그램의 초점과 기업의 가치를 제고할 수 있는 장점이 있다.
- h. 향후 위탁급식산업에 지적자본 측정을 통한 관리가 표준화 될 경우, 효율성계수를 산출하여 실무에 적용할 수 있으며, 현재 다양한 기업에서 이 모델을 활용하여 관리가 이루어지고 있는 사례가 있으므로 국내에 benchmarking은 물론 좋은 역할모델(role model)로써도 활용될 수 있을 것으로 사료된다.

III. 연구방법

1. 위탁급식 전문업체 지적자본 측정도구의 개발

양일선(2004)의 연구에서 기존 급식 유형별 모형의 특성 파악, 위탁급식전문업체 인프라 보유 현황, 급식 위탁 의뢰기관의 기준 항목을 조사하여 스칸디아사의 지적자본 항목을 접목하여 최종 선정된 위탁급식전문업체 지적자본 항목을 전문가 집단에 의한 브레인 스토밍, 전문가 집단의 자문, 개별대면면접을 통한 학계 및 실무자의 의견을 반영함으로써 선정된 세부 항목, 지표 및 세부 속성을 확립한 것을 측정 지적자본으로 사용하였다.

도출된 위탁급식 전문업체 지적자본의 배점을 위해 2차례에 걸친 delphi technique을 실시하여 각각의 항목별 평가 기준을 설정하고 수정·보완함으로써 최종안으로 정립하였다.

1차 조사는 2004년 4월 12일부터 16일까지 업계 및 학계 전문가 각 10명, 총 20명을 대상으로 delphi technique을 실시하였다. 업계를 위탁급식 전문업체 대기업 및 중소기업 각각 5개 업체의 중간관리 계층 이상의 관리자 10명을, 학계는 경영학 및 급식경영학 전공 전문가 10명을 대상으로 하여 개발된 지적자본 측정 항목과 지표별에 대해서 100점 만점을 기준으로 배점화하도록 하였다. 결과를 취합하여 전체 측정도구를 100점 만점으로 평가 가능하도록 환산하고 그 결과를 feedback으로 제시하여 2004년 19일부터 23일까지 2차 검토를 의뢰함으로써 표준화하고 이를 통해 측정도구를 개발하였다.

2. 위탁급식 전문업체 지적자본 측정도구의 운용시험 평가

한국급식관리협회 및 위탁급식 전문업체 대기업 사장단회의에 소속되어 있는 국내 위탁급식 전문업체와 접촉 가능한 위탁급식 전문업체 총 108개 업체를 대상으로 사전 연구의 취지를 설명하고 연구 참여의사를 타진하는 사전 협조 요청단계(prenotification)를 거친 후 운용시험 평가를 실시하였다. 사전협조 요청단계에서 확인한 주소 및 운영중인 업장 유형 등의 자료를 근거로 하여 각 업체를

대상으로 지적자본 측정을 위한 설문조사를 실시하였다. 이 과정에서 본 연구를 통해 각 기업이 얻을 수 있는 이점을 충분히 설명하여 조사대상들의 참여를 최대화할 수 있도록 유도하였다 (Brotherton, 1999; Schwab, 1999; 이해영, 2002).

1) 조사 대상

설문지는 조사대상 내용에 따라 위탁급식 전문업체 본사 담당자(을사) 및 업장 담당자(을사), 급식위탁 의뢰기관(갑사) 담당자, 고객을 대상으로 실시하였으며, 각 위탁급식 전문업체 규모에 따른 운영업장의 유형 및 인원여부에 무관하게 동일 부수를 발송하고 반송봉투를 통해 회수하였다. 회수되지 않은 설문지는 수신 확인전화 및 추가 설문지 발송을 통하여 회수율을 높이고자 하였다.

전체 108개 위탁급식 전문업체 본사로 설문지가 발송되었으며, 업장유형별로는 학교가 207개 업장, 병원이 38개 업장, 산업체가 86개 업장에 설문지가 발송되었다.

각 설문지 종류에 따른 조사 대상은 <표 2>와 같다.

<표 2> 개발된 조사도구 및 해당 조사 대상자

조사 대상	설문지 유형 및 내용	작성대상자 및 인원
본사	A 위탁급식 전문업체 운영관리 조사	본사 담당자 1명
	B 위탁급식 전문업체의 업장 운영관리를 위한 시스템 구축	본사 담당자 1명
	C 위탁급식 전문업체 직원의 직무 만족도 조사	본사 직원 무작위 30명
학교	D 급식관리자의 직무 만족도 조사	급식관리자(점장, 영양사, 조리사) 총 5명
	E 위탁급식 전문업체의 업장 운영관리를 위한 시스템 구축	점장 1명
	F 학교급식에 대한 고객 만족도 조사	급식학생 20명
병원	I 고객사(위탁급식의뢰기관)의 만족도	고객사(급식위탁의뢰기관)측 급식업무 담당자 3명
	D 급식관리자의 직무 만족도 조사	급식관리자(점장, 영양사, 조리사) 총 5명
	E 위탁급식 전문업체의 업장 운영관리를 위한 시스템 구축	점장 1명
산업체	G 환자식에 대한 고객 만족도 조사	급식환자 20명
	I 고객사(위탁급식의뢰기관)의 만족도	고객사(급식위탁의뢰기관)측 급식업무 담당자 3명
	D 급식관리자의 직무 만족도 조사	급식관리자(점장, 영양사, 조리사) 총 5명
산업체	E 위탁급식 전문업체의 업장 운영관리를 위한 시스템 구축	점장 1명
	H 산업체급식에 대한 고객 만족도 조사	급식 고객 20명
	I 고객사(위탁급식의뢰기관)의 만족도	고객사(급식위탁의뢰기관)측 급식업무 담당자 3명

2) 자료 수집 및 기간

2003년 11월 초에 연구의 목적, 연구의 내용 및 조사시기 등을 연구의 필요성과 연구 참여 여부 등을 타진한 후에 각 업체별로 설문지를 발송하였고, 미 회수된 업체를 대상으로 한 재발송 및 협조 요청으로 2003년 2월 첫째주까지 회수하였다.

3) 조사 도구 및 측정방법

표준화된 지적자본을 측정하기 위한 설문지를 개발하여 이를 운용시험 평가하였다. 위탁급식 전문업체의 운영을 위한 지적자본을 파악하기 위한 전체 조사 도구는 9종류의 자가기록 설문지로 구성되었다(<표 2> 참조).

4) 통계적 분석 방법

본 연구의 통계적 분석을 위해 SPSS 12.0 통계 package를 활용하여 다음과 같은 세부 분석을 실시하고자 한다.

- (1) 위탁급식 전문업체 운영특성 및 수준 파악을 위해서 기술통계분석(descriptive analysis)을 실시하였다.
- (2) 위탁급식 전문업체 규모별 지적자본 표준화 점수의 차이 규명을 위해서 t-test와 Kolmogorov-Smirnov 검증 및 Mann-Whitney U 검증을 실시하였다.
- (3) 위탁급식 전문업체 운영 자본의 점수를 산출하기 위하여 기술통계분석(descriptive analysis)을 실시하였다.

IV. 실증분석

1. 위탁급식 전문업체 지적자본 측정도구의 표준화

위탁급식 전문업체 지적자본 측정도구의 표준화 작업을 위해서 delphi technique을 두차례에 걸쳐 실시한 결과는 <표 3>과 같이 전체 100점 만점을 기준으로 「재무」항목 20점, 「고객」 25점, 「과정」 25점, 「혁신 및 개발」 10점, 「인적자원」 20점으로 각각 할당되었고 세부 지표를 배점화하여 표준화 작업을 실시하였다.

전체 20점 기준의 「재무」항목의 수익성은 5점, 활동성 3점, 성장성 4점, 유동성 3점, 안정성 3점, 자본금 1점으로 각각 배점되었다. 「고객」항목은 시장력 5점, 고객사(client)확보 5점, 고객만족 6.5점, 고객사 유지 6점, 고객사 수익성 2.5점으로 전체 25점이 각각 할당되었다. 「과정」은 경영 및 운영 infra 시스템이 20점, 인증제도 보유가 2.5점, 품질경영 도입이 2.5점으로 각각 할당되었다. 경영 및

<표 3> 위탁급식 전문업체 지적자본 측정도구 지표의 표준화

항 목 (categories)	지 표 (indicators)	세 부 속 성 (attributes)	배 점
재무 (20)	수익성	총자산순이익률(%), 매출액 순이익률(%)	5
	활동성	총자산회전율(회)	3
	성장성	매출액증가율(%), 순이익증가율(%)	4
	유동성	유동비율(%)	3
	안정성	부채비율(%), 이자보상배율(배)	3
	자본금	자본금(원)	2
고객 (25)	시장력	시장점유율(%), 1일 급식수, 고객사(client)수	5
	고객사(client)확보	신규계약 고객사수, 신규계약 고객사증가율	5
	고객 만족	고객사(client) 만족도, 고객(customer) 만족도	6.5
	고객사(client) 유지	평균재계약기간, 평균계약기간, 연간 재계약률(%) ¹⁾	6
	고객사(client)수익성	고객사(client)당 평균 매출	2.5
과정 (25)	경영 및 운영 infra 시스템	급식소 운영을 위한 infra 지원도 ²⁾ , 급식소 운영을 위한 infra 활용도 ²⁾ , 단체급식 운영년수	20
	인증제도보유	ISO, HACCP 보유여부	2.5
	품질경영도입	TQM, CQI, 6σ, SCM 실시여부	2.5
인적 자원 (20)	직원능력	교육프로그램 운영여부, 교육 팀 보유, 직원당 평균 교육비용, 직원당 평균 교육시간	6
	인적자원 보유 ³⁾	총 직원 보유수 대비 식수, 총 경력직 ⁴⁾ 직원 보유수 대비 식수, 총 영양사 보유수 대비 식수, 총 조리사 보유수 대비 식수, 급식 생산인력(영양사, 조리사, 조리원) 대비 식수	5
	직원만족	직원만족도	5
	직원유지도	이직률(%) ⁵⁾ , 평균 근속년수	4
혁신 및 개발 (10)	연구개발	년간 연구개발 ⁶⁾ 비용, 연구개발 ⁶⁾ 비용증가율(%), 메뉴개발팀의 보유, 위생 담당팀 보유	5
	정보기술	고객과의 대화 채널 확보 여부, 개인용 PC를 활용한 전산망 활용 여부	2.5
	신규사업/시장개발	신규 유형의 업장 개발(병원, 학교, 산업체) 비용, 급식 이외의 사업영역 수 ⁷⁾	2.5
총 계			100 점

¹⁾(당해연도 재계약달성 업장수)/(당해연도 재계약해야 할 급식업장수)×100

²⁾구매 및 물류시스템, 메뉴 운영 시스템, 위생관리 시스템, 인적자원에 대한 교육·훈련시스템, 정보 및 전산시스템, 시설설비 지원, 고객만족 운영시스템, 업장운영의 평가분석

³⁾정규직 및 계약직에 한함

⁴⁾급식회사 5년 이상 근무자에 한함

⁵⁾(해당연도 이직자수/해당연도 총직원수)×100

⁶⁾메뉴개발, 생산성 향상, event 개발, 위생시스템, catering 사업 등

⁷⁾컨설팅, 전문출장 연회사업, 외식사업, 식당인테리어, 자판기, 주방용품, 식재료 구입, 식자재 공급 및 유통, 기타 사업 포함

운영 infra 시스템의 경우에는 ‘급식소 운영을 위한 infra 지원도’, ‘급식소 운영을 위한 infra 활용도’에 각각 8개 영역의 40개 문항이 포함되어 개별 세부 문항의 수에 의해 많은 배점이 할당되었으며, 1차 delphi technique 결과에서도 급식 위탁 운영을 위해서는 이를 위한 본사의 효율적인 인프라 시스템의 지원과 이를 효과적으로 활용할 수 있는 급식업장의 능력이 가장 중요하다는 의견과 일맥상 통한다고 볼 수 있다. 「인적자원」은 직원능력이 6점, 인적자원 보유가 5점, 직원 만족이 5점, 직원 유지도가 6점으로 각각 배점되었다(<표 3> 참조).

2. 위탁급식 전문업체 지적자본 측정도구 개발

위탁급식 전문업체 지적자본 측정도구의 표준화 작업에 이어 최종적으로 <표 4>와 같이 평가 기준이 산정되어 각각의 위탁급식 전문업체의 지적자본 수준을 수치화할 수 있도록 하였다.

본 연구는 인증제도를 위한 기초자료를 제공한다는 점을 기본 목적으로 하고 있으므로 이상적인 수준보다는 현재 업계의 지적자본 운영 수준을 감안하여 분포에 따라 배점을 상이하게 하였다. 또한 측정 항목 특성상 대기업과 중소기업을 동일한 기준으로 평가하였을 때 기업 규모 차이로 인해 발생하는 문제점을 보완하기 위하여 특정 문항에 대해서는 평가 기준을 대기업과 중소기업으로 구분하여 제시하도록 하였다.

각 항목별 평가 기준을 살펴보면, 재무 항목의 경우에는 한국은행 기업경영분석 상에도 동일 산업 분야 내의 비교대상이 없어, 본 연구는 조사 결과를 바탕으로 평가기준을 선정하였으며, 상위 25%, 하위 25%를 기준으로 전체 기업과 대기업과 중소기업을 따로 분류하여 살펴본 결과 전체 조사 대상 기업의 상위 25%와 하위 25%를 기준으로 상, 중, 하로 분류하여 수정에 의해 평가 기준을 결정하였다.

재무를 제외한 나머지 항목의 평가기준은 다음과 같은 기준을 근거로 분류되었다. 항목 자체로 판단 가능한 보유 여부는 해당 항목의 보유 여부에 따라서 점수가 배점되었고, 증가율과 같은 경우에는 전년대비 증가율을 보인 업체와 전년도와 동일한 0의 경우, 전년 대비 감소세를 보인 경우로 나뉘어 배점되었다. 또한, 고객만족도, 고객사 만족도, 직원 만족도와 같은 항목은 모두 Likert 5점척도로 이루어져 있고, 모두 3점 이상일 때가 보통 이상으로 만족한다는 의미를 내포하고 있는 명목 척도이기에 각 점수에 따라 분류되었다. 또한, 급식소 운영을 위한 경영 및 운영 infra 시스템과 같은 항목 역시 Likert 5점척도로 평가가 이루어지며 이에 해당하는 세부항목인 ‘구매 및 물류시스템’, ‘메뉴 운영 시스템’, ‘위생관리 시스템’, ‘인적자원에 대한 교육·훈련시스템’, ‘정보 및 전산시스템’, ‘시설설비 지원’, ‘고객만족 운영시스템’, ‘업무운영의 평가분석’은 모두 급식을 생산하기 위해서 기본적으로 요구되는 시스템이므로 이 역시, 대기업과 중소기업의 차이 없이 분류 척도의 점수에 나타난 배점에 따라 평가 점수가 부여되었다.

대기업과 중소기업의 차이가 심하고 중소기업이 대기업의 수준을 따라가기 힘든 항목인 ‘시장력’, ‘고객사 확보’, ‘신규사업 보유’와 같은 경우에는 대기업과 중소기업의 평가 기준을 달리 하였고, 대

<표 4> 위탁 피스 전문업체 지적자본 측정 표준화 도구

항목(배점) (categories)	지표 (indicators)	세부속성(배점) (attributes)	기준(criteria)		배점 기준	평가	비고
			대기업	중소기업			
재무 (20)	수익성(5)	총자산순이익률(3)	8% 이상		3		
			2% 이상 ~ 8% 미만		2		
			2% 미만		1		
			3% 이상		2		
			1% 이상 ~ 3% 미만		1.5		
	활동성(3)	총자산회전율(회)(3)	1% 미만		1		
			45회 이상		3		
			2.5회 이상 ~ 4.5회 미만		2		
	성장성(4)	매출액증가율(2)	2.5회 미만		1		
			50% 이상		2		
			5% 이상 ~ 50% 미만		1.5		
			5% 미만		1		
	유동성(3)	순이익증가율(2)	200% 이상		2		
			-35% 이상 ~ 200% 미만		1.5		
			-35% 미만		1		
안정성(3)	유동비율(3)	140% 이상		3			
		40% 이상 ~ 140% 미만		2			
		40% 미만		1			
		100% 미만		1.5			
		100% 이상 ~ 400% 미만		1			
자본금(2)	부채비율(1.5)	400% 이상		0.5			
		10배 이상		1.5			
		2배 이상 ~ 10배 미만		1			
		2배 미만		0.5			
		100억 이상		2			
자본금(2)	이자보상배율(배)(1.5)	2억 5천 이상		2			
		1억 이상 ~ 2억 5천 미만		1.5			
		1억 미만		1			
자본금(2)	자본금(2)	50억 이상 ~ 100억 미만		1.5			
		50억 미만		1			
		100억 이상		2			

<표 4> 유타픽스 전례업체 지적자본 측정 표준화 도구(계속)

항목(배점) (categories)	지 표 (indicators)	세부속성(배점) (attributes)	기 준(criteria)		배점 기준	평가	비고	
			대기업	중소기업				
고객 (25)	시장점유율(3)		5%이상	0.5%이상	3			
			2%이상 ~ 5%미만	0.2%이상 ~ 0.5%미만	2			
			2%미만	0.2%미만	1			
	시장력(5)	1일 급식수(1)		30만식 이상	3만식 이상	1		
				10만식 이상 ~ 30 만식 미만	1만식 이상 ~ 3만식 미만	0.7		
				10만식 미만	1만식 미만	0.4		
	신규계약 고객사수(1)			300개 이상	20개 이상	1		
				200개 이상 ~ 300 개 미만	10개 이상 ~ 20개 미만	0.7		
				200개 미만	10개 미만	0.4		
	신규계약 고객사수(2)			60개 이상	6개 이상	2		
				30개 이상 ~ 60개 미만	3개 이상 ~ 6개 미만	1.5		
				30개 미만	3개 미만	1		
	신규계약 고객사증가율(3)			+		3		
				0		2		
				-		1		
고객사(client) 만족도(2.5)	고객 만족(6.5)		40점 이상		2.5			
			30점 이상 ~ 40점 미만		1.5			
			30점 미만		0.5			
고객(customer) 만족도(4)			35점 이상		4			
			30점 이상 ~ 35점 미만		3			
			30점 미만		2			
평균계약기간(2)	고객사(client) 유지(6)		2년 이상		2			
			1년 이상 ~ 2년 미만		1.5			
			1년 미만		1			

<표 4> 유통업의 전 부문에 지적자본 측정 표준화 도구(계속)

항목(배점) (categories)	지표 (indicators)	세부속성(배점) (attributes)	기준(criteria)		배점 기준	평가	비고
			대기업	중소기업			
고객 (25)	고객사(client)유지(6)	평균계약기간(1.5) 년간 재계약률(%) ²⁾ (2.5)	3년 이상	100% 이상	1.5		
			2년 이상 ~ 3년 미만	80% 이상 ~ 100% 미만	1.0		
			2년 미만	80% 미만	0.5		
	고객사(client)수익성 (2.5)	고객사(client)당 평균 매출(2.5)	90% 이상	100% 이상	2.5		
			70% 이상 ~ 90% 미만	80% 이상 ~ 100% 미만	1.5		
			70% 미만	80% 미만	0.5		
과정 (25)	경쟁 및 운영 infra 시스템 (20)	급식소 운영을 위한 infra ³⁾ 지원도 ⁴⁾ (8)	3억 이상	40점 이상	8		
			2억 이상 ~ 3억 미만	35점 이상 ~ 40점 미만	6		
			2억 미만	30점 이상 ~ 35점 미만	4		
			40점 이상	30점 미만	2		
			35점 이상 ~ 40점 미만	40점 이상	8		
			30점 이상 ~ 35점 미만	35점 이상 ~ 40점 미만	6		
	인증제도보유(2.5) 품질경영도입(2.5)	단체급식 운영 연수(4) ISO, HACCP 보유여부(2.5) TQM, CQI, 6σ, SCM 실시여부(2.5)	30점 이상	30점 미만	4		
			30점 미만	30점 미만	2		
			10년 이상	10년 이상	4		
			5년 이상 ~ 10년 미만	5년 이상 ~ 10년 미만	3		
			5년 미만	5년 미만	2		
			2개 이상 보유	2개 이상 보유	2.5		
1개 보유	1개 보유	1.5					
미보유	미보유	0.5					
실시	실시	2.5					
미실시	미실시	1.5					

<표 4> 위탁업소전 전문업체 지식자본 측정 표준화 도구(계속)

항목(배점) (categories)	지 표 (indicators)	세부속성(배점) (attributes)	기 준(criteria)		배점 기준	평가	비고	
			대기업	중소기업				
인적 자원 (20)	직원능력(6)	교육프로그램(관리자 경영교육, 실무자 교육, 신입사원 교육) 운영여부(2)	3개 실시	2				
			2개 실시	1.5				
			1개 실시	1.0				
			미실시	0.5				
		교육 팀 보유(1)	보유	1				
			미보유	0.5				
	직원당 평균 교육비용(1.5)			30만원 이상	1.5			
				10만원 이상 ~ 30만원 미만	1.0			
				10만원 미만	0.5			
	직원당 평균 교육시간(1.5)			40시간 이상	1.5			
				20시간 이상 ~ 40시간 미만	1.0			
				20시간 미만	0.5			
총직원 ⁶⁾ 보유수 대비 식수(1)			100식 미만	1				
			100식 이상 ~ 200식 미만	0.7				
			200식 이상	0.4				
총 경력직 직원 보유수 대비 식수(1)			300식 미만	1				
			300식 이상 ~ 600식 미만	0.7				
			600식 이상	0.4				
총 영양사 ⁶⁾ 보유수 대비 식수(1)			600식 미만	1				
			600식 이상 ~ 1000식 미만	0.7				
			1000식 이상	0.4				
총 조리사 ⁷⁾ 보유수 대비 식수(1)			600식 미만	1				
			600식 이상 ~ 1000식 미만	0.7				
			1000식 이상	0.4				

<표 4> 위탁급식 전립업체 지적자본 추정 표준화 도구(계속)

항목(배점) (categories)	지표 (indicators)	세부속성(배점) (attributes)	기준(criteria)		배점 기준	평가	비고
			대기업	중소기업			
인적 자원 (20)	인적자원 보유(5)	급식생산인력(영양사, 조리사, 조리원) ⁶⁾ 대비 식수(1)	200명 미만		1		
			200명 이상 ~ 500식 미만		0.7		
			500식 이상		0.4		
	직원만족(5)	직무 만족도 ⁷⁾ (5)	40점 이상		5		
			35점 이상 ~ 40점 미만		4		
			30점 이상 ~ 35점 미만		3		
			30점 미만		2		
	직원유지도(4)	이직률 ⁸⁾ (%) ⁽²⁾	20% 미만		2		
			20% 미만 ~ 40% 미만		1.5		
			40% 이상		1		
			4년 이상	3년 이상	2		
	혁신 및 개발 (10)	연구개발(5)	연간 연구개발 ⁹⁾ 비용(1)	3년 이상 ~ 4년 미만	2년 이상 ~ 3년 미만	1.5	
3년 미만				2년 미만	1		
1억 이상				2천만원 이상	1		
연구개발(5)		연구개발 ⁹⁾ 비용증가율(%)(1)	1억 미만	2천만원 미만	0.7		
			미집행	미집행	0.4		
			+		1		
연구개발(5)		메뉴개발 ¹⁰⁾ 의 보유(1.5)	0		0.7		
			-		0.4		
			보유		1.5		
연구개발(5)		위생 담당팀 보유(1.5)	미보유		0.5		
			보유		1.5		
				미보유	0.5		

〈표 4〉 유평팜스컨템포블 지적자본 측정 표대학 연구(계속)

항목(배점) (categories)	지 표 (indicators)	세부속성(배점) (attributes)	기 준(criteria)		배점 기준	평가	비고
			대기업	중소기업			
혁신 및 개발 (10)	정보기술(2.5)	고객과의 대화 채널 확보 여부(1)	확보		1.0		
		개인용 PC를 활용한 전산망 활용 여부(1.5)	미확보		0.5		
			활용		1.5		
			미활용		0.5		
	신규 유형의 업장 개발(병원, 학교, 산업체) 비용(1.5)	신규사업/ 시장개발(2.5)	30억 이상	1억 이상	1.5		
			10억 이상 ~ 30억 미만	1천만원 이상 ~ 1억 미만	1.0		
			10억 미만	1천만원 미만	0.5		
	음식 이외의 사업영역수 ¹⁰⁾ (1)		4개 이상	2개 이상	1		
			3개	1개	0.7		
			2개 이하	미실시	0.4		

1) 만족도 - 1; 매우 불만족한다, 3; 보통이다, 5; 매우 만족한다
 2) 당해연도 계약달성 업장수/당해연도 계약해야할 업장수×100
 3) 구매 및 물류시스템, 메뉴 운영 시스템, 위생관리 시스템, 인적자원에 대한 교육훈련시스템, 정보 및 전산시스템, 시설설비 지원, 고객만족 운영시스템, 업장운영의 평가분석
 4) 지원도 - 1; 전혀 지원하지 않는다, 3; 보통이다, 5; 완벽하게 지원한다
 5) 활용도 - 1; 전혀 활용하지 않는다, 3; 보통이다, 5; 매우 활용한다
 6) 정규직 및 계약직에 한함
 7) 음식점회사 5년 이상 근무자에 한함
 8) (해당연도 이직자수/해당연도 총 직원 보유수)×100
 9) 메뉴개발, 생산성 향상, event 개발, 위생시스템, catering 사업
 10) 컨설팅, 전문출장 연회사업, 외식사업, 자판기사업, 주방용품, 식재포장, 식재료공급 및 유통, 기타 사업이 포함

<표 5> 위탁급식 전문업체 지적자본 측정 도구용 개발된 설문지의 구성

항목 (categories)	지표 (indicator)	세 부 속 성 (attributes)	요 구 문 항	문항형태
재 무	수익성	총자산순이익률(%)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 당기순이익 ▪ 총자산 (유동자산+고정자산) 	자유서술식
		매출액 순이익률(%)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 총매출액 ▪ 당기순이익 	자유서술식
	활동성	총자산회전율(회)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 총자산 (유동자산+고정자산) ▪ 총매출액 	자유서술식
		성장성	매출액증가율(%)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 당기 매출액 ▪ 전기 매출액
	순이익증가율(%)		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 당기 순이익 ▪ 전기 순이익 	자유서술식
	유동성	유동비율(%)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 유동부채 ▪ 유동자산 	자유서술식
	안정성	부채비율(%)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 자기자본 (총자산-총부채) ▪ 총부채 (유동부채+고정부채) 	자유서술식
		이자보상배율(배)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이자비용 ▪ 경상이익 	자유서술식
	자본금	자본금(원)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 자본금 	자유서술식
	고 객	시장력	시장점유율(%)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 단체급식 매출액
1일 급식수			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1평균 식수 	자유서술식
고객사(client)수			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 당기 보유 고객사수 	자유서술식
고객사 (client) 확보		신규계약 고객사(client)수	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 당해연도 신규계약 고객사수 	자유서술식
		신규계약 고객사(client) 증 가율	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 당해연도 신규계약 고객사수 ▪ 전기 신규계약 고객사수 	자유서술식
고객만족		고객사(client) 만족도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 고객사 만족도 총 9개 문항 	Likert 5 point ^{a)}
		고객(customer) 만족도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 학교-고객만족도 총 12개 문항 ▪ 병원-고객만족도 총 13개 문항 ▪ 산업체-고객만족도 총 18개문항 	Likert 5 point ^{a)}

^{a)}만족도 - 1; 매우 불만족한다, 3; 보통이다, 5; 매우 만족한다

<표 5> 위탁급식 전문업체 지적자본 측정 도구용 개발된 설문지의 구성(계속)

항목 (categories)	지표 (indicator)	세 부 속 성 (attributes)	요 구 문 항	문 항 형 태
고 객	고객사(client) 유지	평균재계약기간	• 평균재계약기간	자유서술식
		평균계약기간	• 평균계약기간	자유서술식
		년간 재계약률(%) ¹⁾	• 연간 재계약률	자유서술식
고객사(client) 수익성	고객사(client)당 평균 매출	• 당기 단체급식 매출액 • 당기 보유 고객사수	자유서술식	
과 정	경영 및 운영 infra 시스템	급식소 운영을 위한 infra 지원도 ²⁾	• 8개 항목 총 40개 문항	Likert 5 point ^{b)}
		급식소 운영을 위한 infra 활용도 ²⁾	• 8개 항목 총 40개 문항	Likert 5 point ^{c)}
	단체급식 운영년수	• 운영년수	자유서술식	
	인증제도보유	ISO, HACCP 보유여부	• ISO보유여부 • HACCP 보유여부	명목척도
	품질경영도입	TQM, CQI, 6σ, SCM 실시여부	• TQM, CQI, 6σ, SCM 실시여부	명목척도
인 적 자 원	직원능력	교육프로그램 운영여부	• 관리자 경영교육 • 실무자교육 • 신입사원교육	명목척도
		교육 팀 보유	• 교육팀 보유	명목척도
		직원당 평균 교육비용	• 본사, 영양사, 조리사, 조리원수 • 직원별 연평균 교육비용(원)	자유서술식
	인적자원 보유	직원당 평균 교육시간	• 본사, 영양사, 조리사, 조리원수 • 직원별 연평균 교육시간(시간)	자유서술식
		총 직원 보유수 대비 식수 ³⁾	• 일평균 식수 • 본사, 영양사, 조리사, 조리원수	자유서술식
		총 경력직 ⁴⁾ 직원 보유수 대비 식수	• 일평균 식수 • 본사, 영양사, 조리사, 조리원 경력자 보유수	자유서술식
	인적자원 보유	총 영양사 보유수 대비 식수 ⁵⁾	• 일평균 식수 • 영양사 보유수	자유서술식

¹⁾(당해연도 재계약달성 업장수)/(당해연도 재계약해야 할 급식업장수)×100

²⁾구매 및 물류시스템, 메뉴 운영 시스템, 위생관리 시스템, 인적자원에 대한 교육·훈련시스템, 정보 및 전산시스템, 시설설비 지원, 고객만족 운영시스템, 업장운영의 평가분석

³⁾정규직 및 계약직에 한함

⁴⁾급식회사 5년 이상 근무자에 한함

^{b)}지원도 - 1: 전혀 지원하지 않는다, 3: 보통이다, 5: 완벽하게 지원한다

^{c)}활용도 - 1: 전혀 활용하지 않는다, 3: 보통이다, 5: 매우 활용한다

<표 5> 위탁급식 전문업체 지적자본 측정 도구용 개발된 설문지의 구성(계속)

항목 (categories)	지표 (indicator)	세부속성 (attributes)	요구 문항	문항형태
인적 자원	인적자원 보유	총 조리사 보유수 대비 식수 ²⁾	• 일평균 식수 • 조리사 보유	자유서술식
		급식생산인력(영양사, 조리사, 조리원) 대비 식수 ³⁾	• 일평균 식수 • 영양사, 조리사, 조리원수	자유서술식
	직원만족	직무만족도	• 본사직원만족도 총 7개 문항	Likert 5 point ⁴⁾
	직원유지도	이직률 ⁵⁾ (%)	• 직원별 연평균 이직자수 • 본사, 영양사, 조리사, 조리원수	자유서술식
		평균 근속년수	• 본사, 영양사, 조리사, 조리원수 • 직원별 평균 근속년수	자유서술식
혁신 및 개발	연구개발	년간 연구개발 ⁶⁾ 비용	• 년간 연구개발비	자유서술식
		연구개발 ⁶⁾ 비용증가율(%)	• 전기 연구개발비 • 당기 연구개발비	자유서술식
		메뉴개발팀의 보유	• 메뉴개발팀의 보유	명목척도
		위생 담당팀 보유	• 위생 담당팀 보유	명목척도
	정보기술	고객과의 대화 채널 확보 여부	• 고객과의 대화 채널 확보 여부	명목척도
		개인용 PC를 활용한 전산망 활용 여부	• 개인용 PC를 활용한 전산망 활용 여부	명목척도
	신규사업/ 시장개발	신규 유형의 업장 개발(병원, 학교, 산 업체) 비용	• 신규업장 개발비	자유서술식
급식 이외의 사업영역 수 ⁷⁾		• 급식 이외의 사업영역 실시여부	명목척도	

²⁾만족도 - 1: 매우 불만족한다, 3: 보통이다, 5: 매우 만족한다

³⁾정규직 및 계약직에 한함

⁵⁾(해당년도 이직자수/해당년도 총 직원 보유수)×100

⁶⁾메뉴개발, 생산성 향상, event 개발, 위생시스템, catering 사업 등

⁷⁾컨설팅, 전문출장 연회사업, 외식사업, 식당인테리어, 자판기, 주방용품, 식재료 구입, 식자재 공급 및 유통, 기타 사업 포함

부분이 대기업이 중소기업보다 높은 수준을 달성하였을 때가 점수를 받도록 책정되었다. 그러나, 「고객」에서 ‘고객사(client) 유지’ 항목의 ‘년간 재계약률(%)’은 중소기업의 경우가 보유하고 있는 고객사의 수가 적기에 재계약률의 성공률이 더 높게 되므로 평가기준은 중소기업이 더 높은 기준으로 책정되었다.

「재무」항목의 ‘부채비율’과 「인적자원」의 ‘인적자원 보유’, ‘이직률’과 같은 항목은 측정결과가 낮을수록 높은 배점을 받도록 평가 기준이 산정되었다.

이와 같은 위탁급식 전문업체 지적자본 표준화 측정도구를 위한 자료 수집을 위해 개발된 설문지는 다음 <표 5>와 같이 각각의 지적자본 세부 항목에 대한 문항이 개발되어 자료를 수집하도록 구성되었다.

개발된 질문지는 대부분 자유서술식으로 기술하도록 함으로써 기존의 설문지에 비해서 정확성을 높이고자 하였으며, 실제 상용화가 가능하도록 하기 위하여 질문 문항에 대한 위탁급식 전문업체의 자료 보유 여부 및 자료의 공개와 제출 가능 여부는 사전 개별 면담을 통해서 확인과정을 거친 후 자료 수집이 가능하도록 질문지가 개발되었다. 특히, 「재무」항목의 경우에는 국내 외감법상 자산규모 70억 이상의 업체만이 외부 회계감사를 받도록 되어 있어, 중소기업의 경우에는 회계감사를 받고 있지 않는 곳이 대부분이기에 가장 기본이 되는 자료로 수집하도록 구성되었으며, 2002년 개정된 기업회계기준 및 2003년 한국은행 기업경영분석 조사표를 참조 발췌하여 해당 항목을 산출할 수 있도록 하였다.

「고객」의 ‘고객사(client) 만족도’, ‘고객(customer) 만족도’, 「과정」의 ‘급식소 운영을 위한 infra 시스템’, 「인적자원」의 ‘직원만족도’의 경우에는 추가 질문양식에 의해서 배부해야 하며, ‘고객(customer) 만족도’의 경우에는 학교, 병원, 산업체의 급식소 유형에 따라 고객 만족도 측정이 달라지므로 3종류의 설문지가 추가로 요구되었다. 또한 직원의 ‘직무 만족도’의 경우에도 본사의 직원과 업장의 급식관리자의 직무 만족도를 모두 산출하도록 분류 배포하도록 구성되었다.

또한, ‘급식소 운영을 위한 infra 시스템’의 경우에는 각 infra 시스템을 본사에서 지원해주는 정도와 지원 받은 infra 시스템을 업장에서 활용하는 정도를 모두 평가하여 해당 항목에 포함되므로 응답자에 따른 질문지가 배포되도록 구성되었다.

3. 위탁급식전문업체 지적자본 측정도구의 운용시험 평가

1) 위탁급식 전문업체 기업 규모 분류

대기업과 중소기업의 기업 규모에 따른 지적자본 측정 평가기준을 다르게 적용할 필요가 있으므로, 본 연구에서는 위탁급식 전문업체의 대기업과 중소기업을 분류하고자 하였다.

국내 중소기업의 범위는 중소기업기본법에 의해 기준이 정해지고 있으며, 중소기업기본법시행령 제 2조 및 3조에 의해 그 정의와 범위가 업종 및 근로자수, 자산규모 등이 정해져 있고, 대기업의 경우에는 현재 독점규제 및 공정거래에 관한 법률 제 9조에 의해 그 기준이 정해져 있다. 그러나,

세부 기준 중에서 종업원수가 기업 규모 대비 조리원과 같은 종업원수를 외부 위탁으로 실시하고 있거나 임시직이 많을 경우도 있고 위탁급식업종이 2002년 4월에 신설되어 해당 업종에 대한 기준이 미비한 상태이다. 이에 기존 위탁급식 전문업체의 경우에 대기업과 중소기업의 분류는 대기업 계열사일 경우에 통상적으로 대기업으로 분류되어 인식되고 있는 실정이었다.

따라서, 본 연구의 지적자본 측정도구에 따른 평가를 하기에 앞서 현재 국내 위탁급식산업의 현황 및 업체의 특성을 감안하여 새로운 대기업과 중소기업의 분류를 하고자 하였다. 이와 관련된 사항을 사전 면접에서 질문한 결과, 대기업과 중소기업의 분류기준은 '매출액으로 해야한다'는 의견이 지배적이었다. 이에 위탁급식 전문업체의 총매출액, 단체급식부분만의 매출액과 함께 자본금, 보유 고객 사수를 추가 기준으로 사용하여 각각의 추이에 따라 대기업과 중소기업을 분류하고자 하였다.

<그림 1>에서 나타난 바와 같이 업체별 특성이 확연히 구분되는 선을 기준으로 하여 대기업과 중소기업을 분류한 결과, 대기업으로는 8개 업체가, 나머지 회사는 중소기업으로 분류되었다. 10번 회사의 경우에는 단체급식 위탁운영이 기업의 한 사업부 소속이므로, 전체 기업의 자본금으로 기재되어 타 업체에 비해 높은 자본금으로 기재된 것이다.

2) 기업 규모에 따른 위탁급식 전문업체의 지적자본 측정

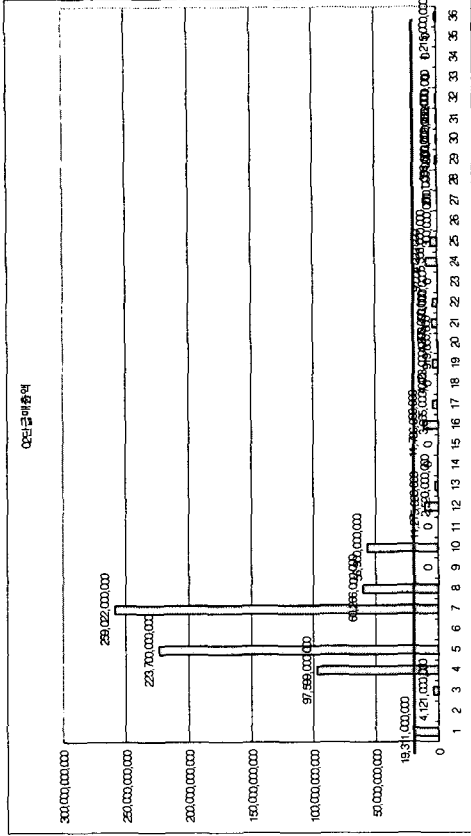
위탁급식 전문업체 지적자본 항목을 표준화 점수에 의해 운용 시험 평가한 결과는 <표 6>과 같다.

지적자본 항목별 점수를 산출하기 위해서는 각각의 지적자본 항목에서 요구된 모든 세부 항목의 점수가 있어야 총점의 추정이 가능하므로 평가 세부 항목에 대해 한 문항도 빠짐없이 조사되어 점수화된 위탁급식 전문업체에 한하여 지적 자본 항목별 점수가 산출되었다. 또한 최종적으로 총점(100점 만점)을 내기 위해서는 이와 같은 「재무」, 「고객」, 「과정」, 「인적자본」, 「혁신 및 개발」의 지적자본 항목별 합계 점수가 모두 산출된 회사만이 대상이 될 수 있었다. 따라서, 각각의 항목 및 총점의 대상 업체수가 다르며, 전체 108개 조사대상 업체 중에서 총점을 산출할 수 있는 업체는 5개 업체만으로 축소될 수 밖에 없었다. 또한, 중소기업일수록 지적자본의 세부 항목에 대한 자료를 모두 제출하지 못한 위탁급식 전문업체들이 대다수여서, 전체 총점은 1개의 중소기업에 한해서 산출되었으므로 그 기업의 특수성이 배제되지 못한 제약점이 있어, 전체 점수에 대한 대기업과 중소기업 간의 차이에 대한 부분은 본 연구에서는 조사되지 못하였다.

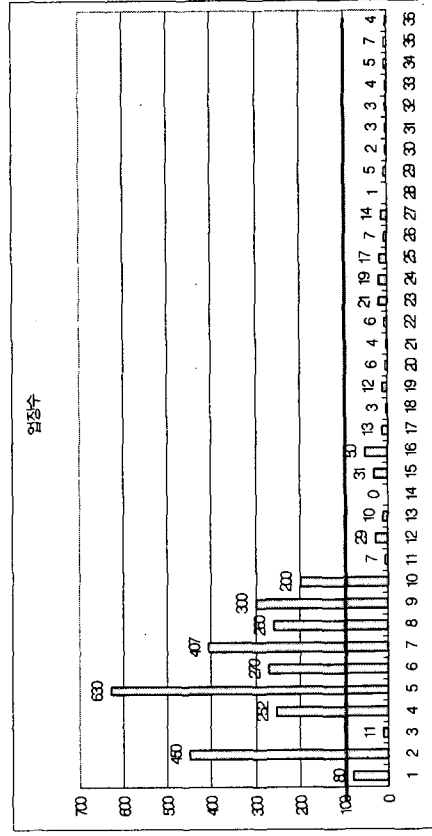
전체 100점 만점에 대해서 전체 위탁급식 전문업체들은 평균 77.78점이었고, 대기업이 77.70점, 중소기업은 78.10점을 받은 것으로 나타났다. 이에 본 연구의 결과를 토대로 국내 위탁급식 전문업체로 인증을 받기 위한 점수는 최소 점수를 70점으로 제안할 수 있으며 추후 이와 같은 점수를 토대로 추후 면밀한 검토를 거쳐 인증제도 마련이 가능하리라 사료된다. 또한 추후 위탁급식 전문업체 인증제도를 위한 기준 설정시 각 해당항목에 도출 및 기준점수를 위한 기초자료로 본 연구 결과가 사용될 수 있을 것으로 사료된다.

「재무」의 경우에는 전체 20점 중에서 대기업은 평균 14.40점이었으며, 중소기업은 14.07로 대기업

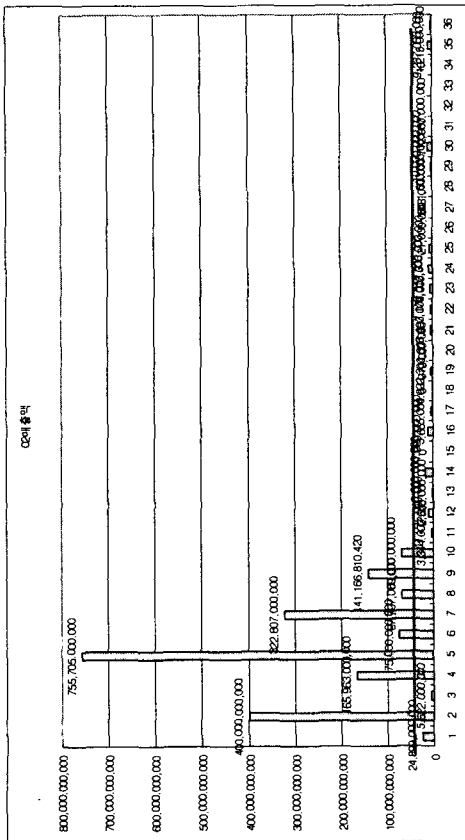
<그림 1> 대기업/중소기업 분류



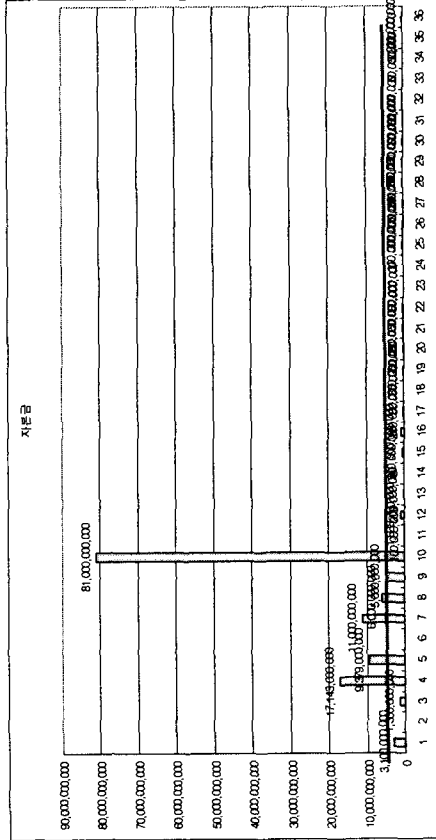
단체급식 분야 매출액에 따른 기업 규모 분류



업장수에 따른 기업 규모 분류



매출액에 따른 기업 규모 분류



자본금에 따른 기업 규모 분류

과 중소기업 간의 큰 차이가 없었으며 전체 14.16점 이었다. 「고객」은 전체 25점 만점에 대해서 12개 위탁급식 전문업체가 평균 19.71이었으며, 대기업이 19.94점, 중소기업이 19.54점으로 나타났다. 「과정」은 전체 25점 만점으로 대기업은 19.33점, 중소기업은 17.29점으로 전체 평균 17.83점으로 나타났다. 「인적자본」은 대기업이 14.36점, 중소기업이 14.20점으로 20점 만점에 전체 평균 14.31점으로 나타났다. 「혁신 및 개발」은 10점 만점으로 대기업이 9.43점, 중소기업이 8.08점으로 전체 위탁급식 전문업체는 평균 8.6점으로 나타났다.

모든 항목에서 대기업이 다소 높은 점수를 받은 것으로 나타났으며, 이는 자료의 제공 및 전체 응답대상 업체 및 점수 산출 가능 업체 수의 차이에 의했을 것으로 사료된다. 또한, 일반적으로 높은 시장점유율, 고객사수 및 1일 급식수가 많고, 고객들의 업체 인지도가 높은 위탁급식 전문업체들의 점수가 전반적으로 높게 산출된 것으로 보아 본 논문에서 개발된 지적자본 표준화 측정도구의 기준이 타당성이 있는 것으로 판단되며, 이와 같은 기준 및 항목의 개발을 위해서 델파이 기법에 위원으로 선정된 참여 업체 및 학계 전문가 집단의 응답에 대해서도 신뢰할만한 수준이었던 것으로 판단된다.

대체로 모든 평균값이 중앙값과 유사하여 위탁급식 전문업체의 지적자본 측정결과 간의 편차는 적은 것으로 사료되며, 이 역시 모든 항목을 응답한 업체들이 대체로 상위 업체들이었던 것에 기인했을 것으로 사료된다. 또한 조사대상 업체들의 결과를 볼때 대기업일수록 또한 사회적으로 상위 기업으로 인식된 업체일수록 높은 점수를 받은 것으로 분석되었다. 따라서, 델파이(delphi) 기법으로 측정도구의 배점화를 통한 표준화가 어느 정도 타당할 만한 기준으로 분류되었다는 것이 뒷받침되었으며, 델파이에 참여한 대상자의 응답 역시 신뢰성이 뒷받침되었다고 본다.

<표 6> 위탁급식 전문업체 지적자본 항목별 측정 결과

항 목 (배점)	점수									통계값 (Z)
	전체			대기업			중소기업			
	대상 업체수 1)	평균	중앙값	대상 업체수 1)	평균	중앙값	대상 업체수 1)	평균	중앙값	
재 무(20)	19	14.16	14.0	5	14.40	14.0	14	14.07	14.0	-0.140
고 객(25)	12	19.71	19.6	5	19.94	19.9	7	19.54	19.6	-0.488
과 정(25)	23	17.83	17.0	6	19.33	19.0	17	17.29	17.0	-1.803
인적자본(20)	13	14.31	14.4	5	14.36	15.0	8	14.28	14.3	-0.147
혁신 및 개발(10)	10	8.62	9.0	4	9.43	9.4	6	8.08	7.8	-1.506
총 점(100)	5	77.78	78.1	4	77.70	77.4	1	78.10	78.1	0.000

1) 해당 항목에 모두 응답한 업체만을 대상으로 점수 산출 가능

V. 결론 및 제언

위탁급식전문업체 지적자본 측정도구를 업체 규모에 따라 요구되는 업무수행 능력을 판별할 수 있도록 개발함으로써 이를 위탁급식업에서 갖추어야 할 항목을 구체적으로 제시하여 고객사(위탁의뢰기관)의 측면에서 각 급식부문에 적합한 업체를 선정할 수 있도록 자료로 활용가능하며, 이를 토대로 인증제도 도입을 위한 기초자료를 제공하고자 하였다.

개발된 측정도구의 항목은 delphi technique, brain storming, 자문회의를 통해서 100점만점으로 표준화되었고, 개발된 지적자본 측정도구 항목별 점수는 전체 100점 만점을 기준으로 「재무」 20점, 「고객」 25점, 「과정」 25점, 「혁신 및 개발」 10점, 「인적자원」 20점으로 각각 배점되었다. 위탁급식전문업체 지적자본 측정도구의 지표별 배점은 전체 20점 기준의 「재무」의 수익성은 5점, 활동성 3점, 성장성 4점, 유동성 3점, 안정성 3점, 자본금 1점으로 각각 배점되었다. 「고객」은 시장력 5점, 고객사(client)확보 5점, 고객만족 6.5점, 고객사 유지 6점, 고객사 수익성 2.5점으로 전체 25점으로 배점되었다. 「과정」은 경영 및 운영 infra 시스템이 20점, 인증제도 보유가 2.5점, 품질경영 도입이 2.5점으로 각각 할당되었다. 경영 및 운영 infra 시스템의 경우에는 '급식소 운영을 위한 infra 지원도', '급식소 운영을 위한 infra 활용도'에 각각 8개 항목의 40개 문항이 포함되어 개별 세부 항목의 수에 의해 많은 배점이 할당되었다. 「인적자원」은 직원능력이 6점, 인적자원 보유가 5점, 직원 만족이 5점, 직원 유지도가 6점으로 각각 배점되었고, 각각의 지표는 인증제도를 위한 기초자료를 제공하는 점을 기본 목적으로 하고 있으므로 이상적인 수준보다는 현재 업계의 지적자본 운영 수준의 분포를 감안하고 기업 규모에 따라 구분하여 평가기준이 달라지게 하였다.

개발된 위탁급식전문업체 지적자본 측정도구는 전국 108개 업체를 대상으로 운용시험평가를 실시하였으며, 그 결과 전체 100점 만점에 대해서 전체 위탁급식 전문업체들은 평균 77.78점이었고, 대기업이 77.70점, 중소기업은 78.10점으로 분석되었다. 이에 본 연구의 결과를 토대로 국내 위탁급식 전문업체로 인증을 받기 위한 항목의 제안과 함께 점수는 최소 점수를 70점으로 제안할 수 있을 것으로 사료된다.

항목별 점수는 「재무」 20점 중 14.15, 「고객」은 25점 중 19.24, 「과정」은 25점 중 19.33, 「인적자원」은 20점 중 14.31, 「혁신 및 개발」은 10점 중 8.6으로 조사되었다. 5개 영역 중 「혁신 및 개발」, 「고객」 영역은 다른 영역에 비해 상대적으로 운영 수준이 높은 것으로 판단되며, 5개 영역 모두에서 대기업이 다소 높은 점수를 받은 것으로 조사되었는데 이는 자료의 제공 및 전체 응답대상 업체 및 점수 산출 가능 업체수의 차이에 의한 것으로 사료된다.

이상의 결과를 종합해 보면, 개발된 위탁급식 전문업체 지적자본 측정도구는 자체적인 평가를 수시 또는 정기적으로 실시함으로써 위탁급식 전문업체의 운영능력 향상 및 경쟁력 확보에 기여할 수 있을 것이며, 위탁의뢰기관에서도 객관적인 평가결과를 통해 신인도가 높은 업체를 선별함으로써

보다 질 높은 급식서비스 제공 보장이 가능하여 전반적인 급식 만족도 개선 효과를 거둘 수 있을 뿐만 아니라 전반적으로 급식산업 시장의 성장에 기여하는 사회·경제적 효과 등의 다각적 효과 기대된다. 또한, 위탁급식 전문업체의 지적자본 항목 중에서 보유 인력의 직무만족을 위한 내부마케팅과 이들이 효율적으로 직무를 수행할 수 있는 infra 시스템의 지원 및 이의 적극적인 활용은 위탁급식 전문업체의 운영으로 급식을 받는 고객의 만족 및 이를 관리하고 계약하는 직접적인 주체인 고객사를 만족시킬 수 있을 것으로 사료된다. 이와 같은 고객 및 고객사의 장기적인 만족이 지속될 시에 위탁급식 전문업체 급식위탁 업무로 인한 매출액의 상승이 기대된다.

통한 후속 연구로는 본 연구를 통해서 통합적인 위탁급식 전문업체 평가를 실시하여 인증제도를 구축하기 위한 기초자료를 제공하고자 하였기에 추후에는 평가 심사단 구성과 인증제도에 대한 각계의 요구도에 대한 추가적인 연구가 병행된다면 정책적 근거 자료를 제시함에 도움을 줄 수 있으리라 본다.

각 기업별 핵심역량이 되는 항목을 규명하고 이를 통해서 위탁급식 전문업체의 차별화가 가능하므로 장기적으로 지속적이고 정기적인 측정이 요구된다. 또한, 이와 같은 누적된 결과는 기업간 benchmarking의 자료로 활용이 가능할 것으로 사료된다.

또한 현재 위탁급식 전문업체의 경우에는 몇몇 대기업을 제외하고는 기업의 운영에 대해서 전자공시를 실시하고 있는 업체가 미미하므로, 본 연구에서 개발된 측정도구를 통해 측정된 기업의 지적자본 수준을 공시하고 업체간 투명성을 제고할 수 있는 방안의 마련이 필요하다고 사료된다.

참고문헌

-
- 학교급식법 및 학교급식법시행규칙. <http://www.assembly.go.kr>
- 의료법 및 의료법시행규칙. <http://www.assembly.go.kr>
- 양일선. 우리나라와 외국의 위탁급식 경영비교: 학교급식의 최신동향 진단을 통한 2000년대 발전방향 모색. 한국학교보건학회 춘계학술대회 자료집. 1999
- 엄영람, 류은순. 위탁급식 전문업체의 운영 현황 조사 및 현안 분석. 대한영양사협회 학술지, 9(3):197-208, 2003
- 식품세계 편집부. 위탁급식업계 현황과 전망. 한국식품정보원, 월간 식품세계, 2(5): 28-38, 2004
- 정재권, 백대기. 관리회계. 도서출판 두남, 2003
- 김진황. 지적자본 정보의 유용성에 관한 연구. 지역사회연구 10(2):165-187, 2002
- Lim LLK, Dallimore P. Intellectual capital: management attitudes in service industries. Journal of Intellectual Capital, 5(1):181-194, 2004
- Lynn E. Intellectual capital. Ivy Business Journal, 64(3):48, 2000
- Groves S. Knowledge wins in the new economy, Records Management Quarterly, 36(2):6, 2002

- Stewart TA. Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations. Doubleday/ Nicholas Publishing. Brea, 1997
- 한인구, 장지인, 나인철. 지식자산 개발활동의 측정과 공시. 한국회계연구원 연구보고서, 2000
- 남영우, 오우식. 기업의 지적자본 요소와 재무생산성. 생산성연구, 17(2):155-174, 2003
- Edvinsson L, Malone M. Intellectual Capital: Realizing your company's true value by finding its hidden brainpower. Harpercollins, NY, 1997
- Chen J, Zhu Z, Xie HY. Measuring intellectual capital: a new model and empirical study. Journal of Intellectual Capital, 5(1):195-212, 2004
- 안윤영. 지식경영에 있어서 지적자본의 정보유용성에 대한 연구-지적자본 측정을 통한 외부 공시의 유용성을 중심으로- 연세대학교 대학원 석사학위논문. 1999
- Bontis N. Assessing knowledge assets: a review of the models used to measure intellectual capital. International Journal of Management Reviews, 3(1):41-60, 2001
- Roos J, Roos G. Measuring your company's intellectual capital. Long Range Planning, 30(3):413-426, 1997
- Pablos POD. Evidence of intellectual capital measurement from Asia, Europe, and the Middle East. Journal of Intellectual Capital, 3(3):287-302, 2002
- Spears MC, Gregoire MB. Foodservice organizations: a managerial and systems approach. 5th ed., Prentice Hall Upper Saddle River, NJ., 2004
- www.skandia.com
- 양일선, 박문경, 차진아, 이경태, 박상용. 위탁급식전문업체 인증제도 도입을 위한 급식운영 평가 모형 기준항목 선정. 한국조리과학회, 20(3):247-255, 2004
- Brotherton B. The Handbook of Contemporary Hospitality Management Research. John Wiley & Sons. 1999
- Schwab D. Research Methods for Organizational Studies. Mahwah NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc., 1999
- 기해영. 패밀리레스토랑 업체의 조직문화와 조직 구성원 특성에 따른 종합적 품질경영전략의 운영 수준 분석. 연세대학교 대학원 박사학위 논문, 2002