

[P3-2]

## 위탁급식 전문업체의 운영현황 실태조사 : 인력, 교육, 본사지원부서를 중심으로

박문경<sup>1)\*</sup>, 양일선<sup>1)</sup>, 이해영<sup>2)</sup>, 박소현<sup>1)</sup>  
연세대학교 식품영양학과<sup>1)</sup>, 상지대학교 식품영양학과<sup>2)</sup>

### Current Operational Status of Contract Foodservice Management Company : Focusing on Human Resource, Education and Staff Part of Headquarters

Moon-Koung Park<sup>1)\*</sup>, Il-Sun Yang<sup>1)</sup>, Hae-Young Lee<sup>2)</sup>, So-Hyun Park<sup>1)</sup>  
*Department of food and nutrition, Yonsei University<sup>1)</sup>,  
Seoul, Korea, Dept. of Food & Nutrition, Sangji University<sup>2)</sup>*

우리 나라의 급식위탁경영은 1988년 국내 급식산업 분야에 도입된 이래 학교급식, 병원급식, 산업체급식의 각 부문으로 활발한 시장 확대를 보였으며 업체수도 급속히 증가하여 현재 1,000여개 이상의 위탁급식 전문업체가 단체급식 시설의 급식업무를 위탁받아 경영하고 있다. 위탁급식 전문업체의 급속한 양적 팽창에 따라 전문적인 급식운영을 위한 인프라를 보유한 우량업체도 건재하고 있으나 부실 운영되고 있는 업체들의 난립으로 업체 운영수준의 양극화가 우려되는 가운데, 본 연구에서는 국내 위탁급식 전문업체의 운영현황에 대해 조사함으로써 국내 위탁급식 환경을 진단해 보고자 하였다. 조사대상은 한국급식관리협회에 소속된 접촉 가능한 업체 중 사전 협조요청을 수락한 108개 업체였으며 이들 업체를 대상으로 운영현황 실태조사 설문지를 발송하였다. 설문조사에 응답한 34개 업체를 대상으로 운영현황을 분석한 결과, 업체 운영 경력은 평균 8년 8개월이었으며, 2002년 기준 1일 평균 식수는 38,540식이었다. 운영하고 있는 급식소 유형으로는 31개 업체(93.9%)가 학교급식을 하고 있었고, 산업체의 경우 사무실, 공장, 관공서의 형태를 운영하고 있는 경우가 대다수였다. 인력 보유 현황을 조사한 결과, 총 직원 수는 평균 766명이었으며, 이중 조리원이 평균 529명으로 가장 많았다. 정규직 비율을 조사해본 결과, 본사직원, 업장 영양사, 업장 조리사의 경우 정규직 비율이 월등히 높았으나 업장 조리원의 정규직 비율은 11.3%로 현저히 낮았으며 외주용역 인력을 많이 활동하는 것으로 분석되었다. 직원의 평균 근속년수는 업장 조리원이 2년 3개월로 가장 짧게 조사되었는데 이는 업장 조리원의 이직률이 97.28%로 가장 높은 이직율을 보인 것에 상응하는 결과이며 외주 용역인력 높은 활용도가 이직율에 영향을 준 것으로 사료된다. 위탁급식 전문업체에서 실시하고 있는 교육은 크게 「관리자경영교육」, 「실무자교육」, 「신입직원교육」으로 나누어지며, 「관리자경영교육」의 경우 실시하지 않는 업체가 54.5%로 과반수를 넘는데 비해 「실무자교육」 중 '안전교육'과 '위생교육'은 각각 91.2%와 90.9%로 높은 실시율을 보였고, 「신입직원교육」은 입문교육을 가장 많이 실시하고 있었다. 본사 지원부서 보유 현황을 분석한 결과, 교육시설은 조사대상 업체 중 4곳만이 보유하고 있는 것으로 나타나 미미한 수준이었으며 미보유 업체 중 13개 업체는 외부시설을 활용하고 있는 것으로 나타났다. 교육시설과는 달리 위생분석팀, 메뉴개발팀, 정보전산시스템, 고객만족시스템, 고객과의 대화채널의 보유수준은 각각 71.0%, 78.1%, 56.3%, 74.2%, 93.5%로 조사대상 업체의 50% 이상이 이러한 지원팀을 보유하고 있는 것으로 조사되었다. 이상이 결과를 종합해 볼 때, 10여년의 기간동안 위탁급식 운영의 conceptual framework는 일정수준에 도달하였으나 업체간의 편차 수준이 극심한 것으로 분석되어 일정 수준을 갖춘 위탁급식업체 운영을 활성화할 수 있는 제도적 장치의 마련이 필요하다.