

## 지식경영 도입을 위한 패밀리 레스토랑의 지식기반환경 분석\*

전 수 연\* (상명대학교 생활환경학과 외식영양학전공 박사과정)

홍 완 수 (상명대학교 외식영양학 전공 교수)

본 연구는 외식업체의 지식경영 도입을 위한 지식경영기반환경을 알아보고자 외식업체중 비교적 체계적인 경영시스템을 갖추고 있는 패밀리 레스토랑을 대상으로 수행되었다. 지식경영기반환경을 습관, 능력, 문화, 제도, 프로세스, 기술 항목으로 구성하여 각 항목에 대한 지식경영 수준과 단계를 평가하였고, 습관, 능력, 문화, 제도에 영향을 미치는 패밀리 레스토랑 직원의 인구사회학적특성, 점포의 구조적 특성, 패밀리 레스토랑의 기술관련 특성 요인을 분석하여 외식업체의 경쟁력 강화를 위한 지식경영환경의 기초 자료를 제공하고자 하였다.

4곳의 체인 패밀리 레스토랑의 점포 직원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문지는 총 650부를 배포하여 304부를 SPSS Win 10.0 프로그램을 이용하여 통계처리에 사용하였다.

이상의 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

조사대상 패밀리 레스토랑 업체당 점포 수는 평균 23개, 업장당 테이블 수는 57개, 1인 객단가는 17,023원, 업장당 월 평균 방문객수는 10,349명이었다. 직원의 70.4%가 여성, 미혼이 93.6%, 나이는 20세~25세 미만이 56.6%로 가장 많았다. 학력은 대졸(전문대포함)이 68.9%로 가장 많았으며, 현 직장에서 근무경력은 1년 미만이 50.4%로 나타났다. 고용형태는 정규직이 68.3%, 시간직이 27.7%, 직위는 점장 4.3%, 매니저 3.6%, 주임 7.2%, 일반사원 53.6%, 훈련생 7.9%, 아르바이트 23.0%이었다. 연봉은 1,000~1,500만원 미만이 52.5%로 가장 많았으며, 아르바이트 시급은 3,000~3,500원 미만이 59.5%로 가장 많았다.

레스토랑 직원의 지식기반환경 분석에서 습관은 타인관리습관( $p<.01$ )이 5점 만점에서 3.85점으로 가장 점수가 높았으며, 능력에서는 지식전달능력( $p<.05$ )이 3.43점, 문화에서는 개방성( $p<.01$ )이 3.89점으로 가장 점수가 높게 나타났다. 제도에서 평가( $p<.05$ )는 3.39점, 보상( $p<.01$ )은 3.28점으로 나타났다.

패밀리 레스토랑의 프로세스 및 기술차원의 지식기반환경 분석에서 직원들은 직장상사를 통해 새로운 자료나 지식을 얻었으며, 대면구두(66.3%)를 의사소통 방법으로 가장 많이 사용하고 있었고, 상하간 의사소통 장벽이 가장 많은 의사소통 방해요인으로 나타났다. 인터넷 연결방법은 LAN의 사용이 가장 많았으며, 인트라넷은 92.8%, 그룹웨어는 84.2%를 사용하고 있었다. POS 시스템은 조사대상 패밀리 레스토랑 모두 사용하고 있었으며, POS 시스템은 주문관리, 매출집계, 고객관리, 직원관리, 재고/발주 순

\* 본 연구는 학술진흥재단의 2003년도 선도연구자 지원사업(KRF-2003-041-B00693)에 의해 수행된 연구결과의 일부임

으로 많이 사용하고 있었다.

구조적 특성에 따른 지식기반환경 분석에서 점포수별 측정항목은 30개 점포 이상의 집단이 습관에서 유의적( $p < .05$ )으로 높은 점수를 나타냈다. 점포별 테이블 수에서는 테이블 수가 40~50개 미만인 집단이 습관( $p < .001$ ), 능력( $p < .05$ )에서 유의적으로 높은 점수를 보였으며, 1인 객단가 15,000원 미만인 집단이 문화( $p < .05$ )에서 통계적으로 높은 점수를 나타냈다.

패밀리 레스토랑 직원의 인구사회학적 특성에 따른 측정항목은 연령이 높은 집단이 습관( $p < .01$ )과 능력( $p < .01$ ), 기혼자 집단이 능력( $p < .01$ ), 고학력자가 능력( $p < .01$ ), 습관( $p < .05$ ), 직위가 높은 집단이 습관( $p < .01$ ), 능력( $p < .001$ ), 문화( $p < .01$ ), 업무관리 집단이 습관( $p < .01$ ), 능력( $p < .001$ ), 고연봉자가 습관( $p < .05$ )과 능력( $p < .001$ ), 문화( $p < .05$ )에서 유의적으로 높은 점수를 나타냈다. 전직·현직 근무경력, 전직( $p < .01$ ) 근무경력·현직( $p < .001$ ) 근무경력 모두 근무경력이 오래될수록 능력에서 유의적으로 높은 점수를 보였다.

기술관련 특성에 따른 지식기반환경을 인터넷 사용, 그룹웨어 사용, POS 시스템의 본사와 연결에 따라 각 항목을 분석해 본 결과 유의적인 차이는 없었다.

지식기반환경에 영향을 미치는 요인분석에서 습관에 영향을 미치는 요인은 인구사회학적 특성에서는 직위, 연령, 기술관련 특성에 있어서는 그룹웨어의 사용으로 나타났다. 능력에 영향을 미치는 요인은 인구사회학적 특성에서는 직위와 연봉, 구조적 특성은 방문객수로 나타났으며, 문화에 영향을 미치는 요인은 인구사회학적 특성에서는 현 직장경력, 구조적 특성에서는 방문객수, 기술관련 특성에서는 그룹웨어의 사용으로 나타났다. 제도에 영향을 미치는 요인은 인구사회학적 특성에서는 자격증 유무, 구조적 특성에서는 방문객수로 나타났다.