

단체급식 대상별 돼지고기 메뉴의 선호도와 만족도 차이 비교분석

양일선 · 신서영¹ · 이소정² · 정현영* · 박문경² · 장윤정 · 김어지나 · 차성미
 연세대학교 식품영양학과, 연세대학교 생활환경대학원¹, 연세대학교 식품영양과학연구소²

본 연구는 단체급식에서 제공되는 돼지고기의 메뉴에 대한 고객들의 선호도와 인지하는 만족도를 조사하여 단체급식에서 돼지고기 메뉴의 개발 및 활용방안을 모색하고자 하였다. 설문조사는 2004년 12월부터 2005년 1월까지 학교 41개교 1,640명, 병원 10개소 200명, 산업체 20곳 600명에게 발송되어 총 1,746부(회수율 72%)가 회수되어 모두 분석에 이용되었다.

돼지고기를 이용하여 제공되는 메뉴에 대해 만족도를 조사한 결과, 학교급식을 이용하는 학생들은 탕수육(4.3점)과 돈가스(4.3점)에 있어서 가장 높은 점수를 보인 반면에, 산업체급식 고객은 김치찌개(3.7점), 제육볶음(3.6점), 돼지갈비찜(3.6점)에 대해 높은 만족도를 나타냈다. 병원급식을 이용하는 환자들은 볶음밥(3.9점), 오므라이스(3.9점), 자장밥(3.8점), 카레밥(3.8점) 등의 일품요리에서 높은 만족도를 보였으며, 김치찌개(3.9점), 돼지갈비찜(3.8점), 돼지사태찜(3.8점), 편육(3.8점)과 같은 메뉴에서도 높은 만족도를 보였다. 전체적으로 돼지고기를 사용한 메뉴에 대해서는 보통이상으로 만족하고 있는 것으로 나타났다. 특히 전반적으로 학교급식에서의 학생들의 만족도가 다른 급식대상 고객군에 비해 만족도가 높은 것으로 나타났다. 편육의 경우 병원급식의 고객인 환자의 만족도가 학교, 산업체 고객군에 비해 높았으며, 일품요리(자장밥/면, 카레밥/면, 볶음밥, 오므라이스), 돼지사태찜, 소세지야채볶음, 감자햄볶음에 있어서도 산업체 급식의 고객보다도 오히려 만족도 수준이 높은 편이었다. 돼지고기 이용 메뉴에 대한 산업체고객과 병원고객의 선호도를 비교 조사한 결과 산업체급식소의 고객의 경우 김치찌개(4.0점)와 제육볶음(3.8점), 돼지갈비찜(3.7점)이 높은 선호도를 보인 반면에 소세지야채볶음(3.1점), 감자햄볶음(3.1점), 햄모듬찌개(3.1점)는 상대적으로 낮은 선호도를 보여, 산업체 급식소에서 제공되는 햄을 이용한 메뉴에 대한 개선이 필요한 것을 알 수 있다. 병원급식을 이용하는 환자고객의 경우 김치찌개(3.8점), 제육볶음(3.6점), 탕수육(3.6점), 돼지고기 두부찌개(3.6점)가 높은 선호도를 보인 반면에, 케찹조림(2.8점), 햄모듬찌개(3.0점)에서는 선호도가 낮았다. 산업체급식을 이용하는 고객들의 메뉴에 대한 선호도와 만족도의 차이를 분석한 결과 산업체 급식에서 선호도에 비해 만족도가 유의적으로 높은 메뉴는 케찹조림이었으며, 선호도에 비해 만족도가 유의적으로 낮은 메뉴는 탕수육, 김치찌개로 나타났다. 병원급식을 이용하는 고객들의 메뉴에 대한 선호도와 만족도의 차이를 분석한 결과 선호도에 비해 만족도가 높은 메뉴는 완자전, 케찹조림, 갈비엿장조림, 소세지야채볶음, 감자햄볶음, 돼지사태찜, 돼지갈비찜, 햄모듬찌개 등으로 나타났다. 단체급식소에서 고객이 선호하는 메뉴에 대해 제공빈도를 높이는 것을 원칙으로 삼고 있기 때문에 선호도가 높으면서 동시에 만족도가 높은 돼지고기를 이용한 메뉴를 지속적으로 활용 가능하도록 메뉴로 정착시키는 것이 바람직하다. 그러나 고객의 선호도는 높는데 비해 만족도는 낮은 메뉴에 대해서는 급식소 자체에서 만족도를 높일 수 있는 조리방법 및 조리기구 등의 방안을 모색할 뿐만 아니라 돼지고기 생산 및 유통과정 중에 발생하는 어떤 요인에 의해 고객의 만족수준이 낮아지는지 그 원인을 분석하고, 더불어 시정할 수 있는 방안을 강구하여야 한다.

* 담당자 : 정현영

* Tel : 02-2123-4276

* 휴대전화 : 017-268-1599

* Fax : 02-363-3430

* E-mail : story0924@yonsei.ac.kr