

# 주문식단제에 대한 식당경영주와 일반소비자의 의식구조 조사

A survey of consciousness of the order menu system of  
restaurant managers and customers

연세대학교 가정대학 식생활학과  
교수 문 수 재, 손 경 희

*Dept. of Food and Nutrition, College of Home Economics, Yonsei Univ.*

Professor: **Soojae Moon, Kyunghye Sohn**

배재대학 가정교육과

조 교수 이 명 희

*Dept. of Home Economics Education, Paichai College*

Assistant Professor: **Myunghye Lee,**

연세대학교 가정대학 식생활학과

대학원생 오 혜 숙

*Dept. of Food and Nutrition, College of Home Economics, Yonsei Univ.,*

Graduate School: **Haesook Oh**

## <목 차>

I. 서 론

II. 연구방법

III. 결과 및 고찰

IV. 결 론

참고문헌

## <Abstract>

This study was to form a desirable dietary life plan for Koreans, to obtain basic materials for understanding the concept of sanitary life and to prevent waste of food resources. In order to execute these purposes we made up questionnaires and distributed them to 200 restaurant managers and 1955 customers in Seoul. As a result, the restaurant managers and customers all had proper knowledge of the purposes of the order menu system which is conducted to improve public sanitation and to save food. Nevertheless the habit of the Korean people's dietary life has not fixed yet. Therefore, according to the survey it was shown that there should be more new work in recognizing the importance of this field by active public relations.

## I. 서 론

식품의 선택 또는 식품의 소비구조는 문화, 전

통, 기후, 풍토, 생산물 등에 따라 특색있는 구조를 나타내며, 이에 따르는 식습관도 시대성을 지니 사회의 제조건에 따라서 변화되고 있다<sup>1)</sup>. 즉, 한 나라의 식습관은 긴 역사의 조류 속에서 환경

적인 배경에 영향을 받으면서 형성되어 온다<sup>2)</sup>. 우리나라의 식생활양식은 고대로부터 조선시대를 거쳐 현대에 이르기까지 장기간에 걸쳐 큰 변화없이 유지되어왔다. 현재와 같은 주식과 부식이 뚜렷하게 구분되는 1일 3식의 식생활 형태가 정립된 것은 삼국시대 말기부터라고 역사가들은 풀이하고 있다<sup>3)</sup>. 이때부터 우리의 식생활은 밥을 중심으로 '한상'의 개념에서 형성되어 전래되어 왔다. 또한 공동접시에 담겨져 나오는 반찬을 같이 나누어 먹는 것을 아무 스스럼없이 여기며, 도리어 한술밥이 집단을 결속시킨다는 共食文化 속에서 일체감을 맛보고 우애를 돈독히 하여 왔다. 그러나 1970년대 이후 경제발전과 더불어 외형적으로 많이 달라지고 있어, 특히 식생활이 국제화, 가공식품화, 패셔화, 외식화의 경향을 띠고 있다<sup>4)</sup>. 경제가 발전함으로써 인구의 도시집중, 핵가족화, 여성의 사회진출 등으로 인하여 생활양식이 바뀌어가고 있고, 이에 따라 인스턴트 식품에 대한 선호가 증가하는 등 근대화의 양상을 나타내고 있다<sup>5)</sup>. 현재는 식품의 생산, 유통이 대기업화되었을 뿐 아니라, 소비의 일부를 맡은 요식업, 다시 말해 외식산업도 크게 발전하여 대규모화 되어가고 있다<sup>6)</sup>. 경제기획원의 조사통계에 의하면 국민 1가구당 월평균 외식비는 1970년의 230<sup>7)</sup>원에서 1983년의 7,045<sup>8)</sup>원으로 증가하여 외식의 기회가 증가한 것을 간접적으로 나타내 준다. 그러나 음식을 접할때 폭음, 폭식을 하는 습관이 아직도 우리나라 사람들의 식생활 의식 밑바닥에 남아 있어 외식시에도 푸짐하게 차려진 한상을 기대한다. 그러므로 이로 인해 많은 식량자원이 낭비되고, 음식 제공도 비위생적으로 이루어지게 된다. 이에 장<sup>9)</sup> 등이 요식업체 영업용 음식의 간소화 방법에 대해 연구하여 보고한 바 있으며, 보건사회부에서는 주문식단체도를 제정하여 실시하고 있다. 그러나 소비자의 인식부족과 식당경영주의 비협조로 아직도 우리나라의 외식산업은 개선해야 할 점이 많다. 이에 국민들에게 올바른 식습관을 심어주고자, 식량자원의 낭비를 방지하고 위생적인 식생활 개념을 인식시키기 위한 계몽사업의 기초자료를 얻기 위하여 식당을 운영하고 있는 식당 경영주와 식당을 이용하는 일반소비자를 대상으로 본 연구를 실시하였다.

## II. 연구 방법

### 1. 조사대상 및 기간

#### 1) 식당 경영주를 대상으로 한 조사

시내 주문식단체 실시 업소를 식당의 크기, 취급음식 종류, 지역에 따라 분류하고 이중 200개 업소를 무작위 추출하여 이들 업소의 경영주들을 조사대상으로 하였다.

조사기간은 1985년 4월 26일에서 1985년 5월 3일까지 2주일간이었으며, 이 기간 중에 우편 통신망을 이용하여 설문조사를 실시하였다. 그러나 우편 통신망을 이용한 경우 설문지의 회수율이 낮아서(52부 회수), 실태 조사원이 위지역의 식당경영주를 직접 면접한 후 설문지를 배부하여 150부 중 122부를 회수하였다(회수율 81.3%). 그 결과 총 174부를 회수하였으며(총 회수율 87.0%), 여기에서 얻은 자료를 전산처리하여 그 결과를 종합분석하였다.

#### 2) 일반소비자를 대상으로 한 조사

식당을 이용하는 일반 소비자 2,500명을 대상으로 1985년 4월 26일부터 5월 18일까지 설문조사를 실시하였다. 조사방법은 식당을 이용하는 소비자를 대상으로 직접 설문지를 배부하여 500부 중 461부를 회수하였고(회수율 92.2%), 동시에 Y대학교 가정대학 학생들의 학부모, 시내 중·고등학교 학생들의 학부모, 일반 회사원, 대학생 및 의사들도 포함한 병원 근무자등 2,000명을 무작위 선정하여 이들을 대상으로 설문지를 배부하여 이중 1,494부를 회수하였다. 그 결과 총 1,955부가 회수되었으며(총 회수율 77.8%), 자료를 전산처리하여 결과를 분석하였다.

### 2. 조사 방법 및 내용

연구자들에 의하여 임의로 작성된 설문지를 통하여 주문식단체의 조기정착 가능성 및 방안, 종업원의 위생 상태, 식당 주방의 위생 상태, 음식 제공 및 잔식 처리방법 등 식당 경영을 위한 일반 사항에 대하여 조사하였다.

일반 소비자를 대상으로 한 조사에서는 주문식단체 실시에 관련된 내용을 포함하여 한국인의 기

호 성향 등 식생활 태도에 대한 의식구조를 조사하였다.

### Ⅲ. 결과 및 고찰

#### 1. 식당 경영주를 대상으로 한 조사

##### 1) 조사대상 업소의 일반 사항

본 연구의 결과 분석에 포함된 조사대상 업소의 업종별 분포는 한정식 업소가 74.7%로 가장 많았고, 면류·탕류 전문업소가 14.3%, 일식 6.5%, 중국식 업소가 4.6%였다.

식당의 객실 면적을 기준으로 한 크기별 분포는 10명 미만인 소규모 업소 20.9%, 10~29명인 업소가 49.4%, 30명 이상인 대규모 업소가 29.7%였다.

##### 2) 주문식단제 실시에 관한 사항

식당 경영주들이 주문식단제 실시의 취지에 대하여 어느 정도 알고 있는가를 조사한 결과 식량 절약과 공중위생 개선을 위해서 실시하고 있다고 답한 사람이 77.8%로 주문식단제의 실시 취지에 대해 대부분 정확하게 알고 있었다(표 1). 또한 주문식단제 실시의 장점으로는 대부분 위생 문제가 개선될 수 있다고 생각하고 있으며(응답자의 48.4

%), 역시 응답자의 48.4%는 원하는 양만큼 주문하므로 식량이 절약될 수 있다고 인식하고 있었다. 이는 정부에서 세운 주문식단제의 실시취지와 잘 부합되는 견해를 갖고 있다고 사려된다(표 2). 그러나 주문식단제 실시에 대한 식당 경영주들의 의견을 살펴보면, 반수 이상인 58.5%가 좋다고 답한 반면에, 34.0%는 현실정에 맞지 않으며 시기상조라고 답하여 부정적인 견해를 갖고 있는 경우도 상당수임을 시사하고 있다.

주문식단제의 정착이 부진한 원인에 대해서는 식당 이용객이 원치 않기 때문이라고 답한 경우가 가장 많아 44.7%를 차지하였다(표 3). 또한 표 4에서 보는 바와 같이 식당 경영주의 입장에서 주문식단제 실시시 장애가 되는 어려운 점을 조사한 결과 41.9%가 일반 소비자의 인식부족을 들었으며, 다음 한국인의 식습관으로 인한 것이 26.9%로 대부분이 일반 소비자의 인식을 새롭게 하는 것이 필요하다는 의견이었다.

인간의 식생활은 동서양을 막론하고 소득이 높아질수록 고급화, 다양화되며, 「생존」→「인식」→「선호」→「예술」의 단계로 옮겨가면서 발전한다고 본다<sup>10)</sup>. 그러므로 그 사회의 식생활 양상과 식품 유통구조를 보고 그 사회상을 알 수 있게 된다.

〈표 1〉 식당경영주가 알고 있는 주문식단제의 실시 이유

주문식단제의 실시 이유	응답자 수	백분율 (%)
식량 절약과 공중 위생 개선을 위해서	133	77.8
한국 문화수준의 발전을 위해서	29	17.0
식당 경영의 간편함을 위해서	5	2.9
식당 경영상 행정지원이 있으므로	3	1.8
실시취지는 잘 모르나 정부에서 권장하므로	1	0.6
합 계	171	100.0

〈표 2〉 주문식단제 실시의 장점

주문식단제 실시의 장점	응답자 수	백분율 (%)
식당 경영상 수익성이 높아서	1	0.8
위생문제가 개선되므로	62	48.4
식량이 절약되므로	62	48.4
서비스면에서 간편하므로	3	2.3
합 계	128	100.0

〈표 3〉 주문식단체 정착이 부진한 이유

주문식단체 정착이 부진한 이유	응답자 수	백분율 (%)
자본의 영세성으로 현재의 서비스 형태를 바꾸기 어려우므로	40	35.0
소비자가 원하지 않으므로	51	44.8
한정식은 주문식단체 자체가 적당치 않으므로	20	17.6
수익성이 낮으므로	3	2.6
합 계	114	100.0

〈표 4〉 주문식단체 실시시 어려운 점

주문식단체 실시시 어려운 점	응답자 수	백분율 (%)
일반소비자의 인식 부족 때문에	70	41.9
한국인의 식습관으로 인하여	45	26.9
음식 서비스에 더 많은 인력과 시간이 필요하므로	28	16.8
과거보다 가격이 비싸진다고 생각하므로	19	11.4
매상 올리는데 지장이 있으므로	5	3.0
합 계	167	100.0

우리의 식생활은 경제발전과 더불어 「인식」의 단계에서 더러는 「선호」, 일부계층에서는 「예술」의 경지에 도달하고 있다고 본다<sup>11)</sup>. 이렇게 우리의 식생활은 현재 풍요로워졌으나, 한국인의 의식 밑바닥에 깔려 있는 식습관의 비합리성은 아직도 바로 잡아지지 않고 있으므로 합리적인 식생활이 이루어질 수 있도록 의식구조를 개선하려는 노력이 시급하다고 하겠다.

이러한 결과는 다음의 표 5에서도 잘 나타나 있다. 주문식단체 정착을 위해 효과적인 행정방안을 조사한 결과 전체 응답자의 43.7%가 국민 의식개선을 위한 적극적인 계몽 운동이 필요하다고 답하였으며, 일관성 있고 단계적인 행정지도와 모범업소에 대한 행정지원 및 조세감면 혜택을 확대하는

것이 효과적인 행정방안이라고 답한 사람이 각각 26.3%였다.

정부에서는 주문식단체의 조기 정착을 위해서 여러가지 행정지원을 해주고 있다. 그러나 본 조사에 응한 식당 경영주들은 대체로 정부의 현재 행정지원에 대하여 만족하지 못하고 있었으며, 앞으로 기대하고 있는 행정 지원으로는 많은 수가 부가가치세 감면 혜택을 확대해 줄 것을 원하고 있었다. 이렇게 식당 경영주는 되도록 온건하고 이득이 많은 행정지원을 원하고 있었으나, 현실적으로 식당 운영에 관한 적절한 원칙을 세워 국민 모두 법을 준수하는 태도로 밀고나가는 것이 바람직하다고 여겨진다.

〈표 5〉 주문식단체 정착을 위해 효과적인 정책 방안

주문식단체 정착을 위해 효과적인 정책 방안	응답자 수	백분율 (%)
국민의식 개선을 위한 적극적인 계몽운동	73	43.7
일관성 있고 단계적인 행정지도	44	26.3
모범업소에 대한 행정지원 및 조세감면 혜택의 확대	44	26.3
영세업소에 대한 강력한 주문식단체 실시 권장	6	3.6
합 계	167	100.0

3) 종업원의 위생상태에 관한 사항

식당 경영주를 대상으로 종업원 위생 교육의 필요성을 조사한 결과 전체의 76.5%가 필요성을 절감하고 있었다. 이들 업소에서 실제로 어떻게 위생교육을 실시하고 있는가를 조사한 결과에서는 표 6에 나타난 바와 같이 응답자의 89.4%가 최소한 1개월에 2번 이하의 위생교육을 실시하고 있었다.

일반적으로 식당의 규모가 클 수록 종업원 위생교육 실시 상태도 양호하리라 여겨지는데, 본 조사결과에 따르면 대규모 식당에서는 매일 혹은 1주일에 2번 이하를 실시한다는 경우가 82.4%로 위의 견해와 일치하였다. 그러나 중간규모의 식당보다는 소규모의 식당에서 위생교육 실시상태가 양호한 것으로 나타났다.

종업원에게 실시하고 있는 위생교육의 내용은 주방에서의 위생적인 식품 취급 과정과 개인의 위생 및 청결에 대한 것이었다(표 7).

4) 식당 주방 및 서비스 위생에 관한 사항

식당 경영주의 입장에서 평가한 주방의 크기 및 시설의 적합여부와 위생 상태는 대부분 보통이거나 좋은 편이라고 답하여 커다란 문제점이 없는 것으로 여기고 있었다. 그러나 조사원들이 직접 실태 조사를 한 결과에서는 미비한 점이 많은 것으로나

<표 6> 종업원 위생교육의 실시 빈도수

위생교육의 실시 빈도수	응답자수	백분율 (%)
매일 실시한다	60	35.5
1주에 2번 이하	50	29.6
1개월에 2번 이하	41	24.3
1년에 2번 이하	12	7.1
전혀 안한다	6	3.6
합 계	169	100.0

<표 7> 종업원 위생 교육의 내용

위생 교육의 내용	응답자 수	백분율 (%)
위생 지침을 외우도록 한다	3	1.9
위생 및 청결을 지키도록 주지시키고 개인위생을 검사한다	66	41.5
식품 취급 과정을 감독하고 교육훈련으로 실행되도록 한다	80	50.3
식중독과 연관이어서 교육한다.	10	6.3
합 계	159	100.0

<표 8> 식당 및 주방의 면적과 시설의 적합 여부

면적과 시설의 적합여부	응답자수	백분율 (%)
매우 적합하다	23	13.5
적합한 편이다.	63	37.1
보통이다	54	31.8
부족한 편이다	28	16.5
매우 부족하다	2	1.2
합 계	170	100.0

<표 9> 객실 및 주방의 위생 상태

객실 및 주방의 위생 상태	응답자수	백분율 (%)
매우 좋다	29	17.2
좋은 편이다	76	45.0
보통이다	60	35.5
나쁜 편이다	4	2.4
합 계	169	100.0

타났으므로, 이들에게 식당의 바람직한 운영을 위해서는 필요한 시설 기준이 크게 향상되어야 한다는 점을 먼저 주지시켜야 한다고 사료된다(표 8, 표 9).

식당에서 음식을 주문할 때 전골류나 밀반찬 종류는 1인분씩 따로 제공되기도 하지만 많은 경우 한꺼번에 제공되어 이로부터 위생문제를 고려하지 않을 수 없다. 그러므로 각 업소에서 손님에게 음식을 제공할 때 개인 접시를 사용하는가를 조사하였다. 그 결과 표 10에서 보는 것처럼 반드시 제공한다는 경우는 39.5%, 손님이 원하는 경우에만 제공한다는 업소는 44.9%로 개인용 접시를 손님을 위해 반드시 준비해야 한다는 개념이 철저히 없었다.

〈표 10〉 개인 접시 제공 여부에 대한 조사

개인 접시 제공 여부	응답자수	백분율 (%)
반드시 제공한다	66	39.5
손님이 원할 경우만 제공한다	75	44.9
대체로 제공하지 않는다	19	11.4
전혀 제공하지 않는다	7	4.2
합 계	167	100.0

이들 식당의 크기에 따라 살펴보면 중소규모의 식당에서는 손님이 원할 경우만 제공한다는 응답이 45.1~48.4%로 가장 많은 반면, 대규모 업소에서는 50%가 반드시 제공한다고 답하여 식당 규모가 클수록 개인용 접시를 많이 사용하고 있었으며, 식당의 크기에 따른 이러한 결과는 통계적으로 유의적인 차이를 나타내었다( $p < 0.05$ ). 그러나 개인용 접시를 사용하지 않는다는 업소도 전체 응답자의 15.6%에 달하였으며, 그 이유로는 대부분 손님이 별로 이용하지 않기 때문이라는 경우가 많았다. 이러한 점으로 보아 위생의 일면인 개인 접시의 사용 문제도 일반 식당 이용자들이 자자 음식을 담아 먹을 수 있는 위생적인 개인 접시를 요구하면 쉽게 해소될 것이라고 사료된다.

주분식단체 실시의 가장 근본적인 취지의 하나는 남기는 음식의 양을 감소시킴으로써 식량 자원을 절약하기 위한 것이라고 본다. 그러나 개인마다 1인분량이 자기 다르므로 누구에게나 적절한 양을 공급하는 것은 쉽지 않으며, 남기는 경우가 허다한 실정이다. 이에 각 업소에서 먹고 남은 음식을 어떻게 처리하는가를 조사해 보았다. 그 결과를 표 11에 나타내었으며, 전체 대상 업소 중 66.1%가 남은 음식은 모두 버린다고 한 반면 24.2%는 손님이 전혀 섭취하지 않은 음식은 재급식한다고 하였다. 남은 음식을 깨끗이 가려서 재급식한다는

경우도 9.7%에 달하였다.

이때 식당의 크기가 클수록 모두 버린다는 응답이 가장 많고 깨끗이 가려서 재급식한다는 응답자는 가장 적어 위생상태가 양호한 일면을 나타내었다. 그러나 식량 자원을 절약하고 위생적으로 음식을 제공하기 위해서는 먼저 1인 1회분의 적정량이 제시되어야 하며, 각 업소에서는 이에 준하는 음식 서비스가 이루어져야 된다고 본다.

## 2. 일반소비자를 대상으로 한 조사

### 1) 조사대상자의 일반 사항

설문 조사 대상자의 성별 구성은 남자가 47%, 여자가 53%였으며, 조사대상자의 연령 분포는 20~29세가 32%로 가장 많았고, 그 다음으로 40~49세가 29.5%, 30~39세가 18.8%, 10~19세가 10.9%, 50~59세가 7.9%의 순이었다. 조사 대상자의 학력은 대졸 이상 50.6%, 고졸 35.4%로 대부분 고졸 이상의 학력 소지자였다.

### 2) 외식에 대한 일반 소비자의 의식구조 조사

외식의 행위가 직장인의 점심을 목적으로 행해졌던 범위에서 교통 수단의 발달과 경제수준의 향상 등으로 식당의 다양성을 찾기 위해서도 점차 증가되고 있다. 본 조사에서 나타난 외식 횟수는 일주일에 1번 이상 외식을 하는 사람이 41.4%나 되며, 1개월에 1번 이상 외식을 한다고 답한 사람들은 전체 응답자의 31.4%를 차지하였다(표 12). 소비자들이 외식을 하는 이유로는 응답자의 43.4%가 사교적인 목적을 들었으며, 25.8%는 한 끼의 식사 섭취를 위해서, 16.2%는 특별한 날을 기념하기 위해서 외식을 한다고 답하였다(표 13).

외식시 선택하는 음식의 종류로는 응답자의 반수 정도가 한정식을 들었으며, 이와같은 경향은 손등<sup>12)</sup>의 연구에서도 보고된 바 있다. 또한 이때

〈표 11〉 식당에서 남은 음식의 처리방법

남은 음식의 처리 방법	응답자 수	백분율 (%)
손님이 전혀 섭취하지 않은 음식은 재급식한다.	40	24.2
남은 음식을 깨끗이 가려서 재급식 한다	16	9.7
남은 음식은 모두 버린다	109	66.1
합 계	165	100.0

〈표 12〉 일반 소비자의 외식 횟수

외식 횟수	응답자수	백분율 (%)
일주일에 5회 이상	331	17.8
일주일에 1회	438	23.6
1개월에 2회	306	16.5
1개월에 1회	277	14.9
아주 가끔	506	27.2
합 계	1,858	100.0

〈표 13〉 외식을 하는 이유

외식을 하는 이유	응답자수	백분율 (%)
맛을 즐기기 위해서	204	11.1
한끼의 식사 섭취를 위해서	474	25.8
사회적인 목적을 위해서	798	43.4
시간 절약을 위해서	30	1.6
특별한 날을 기념하기 위해서	298	16.2
식사준비가 귀찮아서	36	2.0
합 계	1,840	100.0

음식점을 선택하는 기준으로는 대상자의 34.2%가 음식점의 위생 상태를 먼저 고려한다고 하였으며, 32.1%는 음식의 맛을, 26.3%는 음식의 종류를, 7.4%는 음식점의 분위기를 기준으로 선택한다고 답하여, 음식점의 위생 상태와 음식의 맛을 가장

〈표 14〉 외식시 음식점의 선택 기준

음식점 선택의 기준	응답자수	백분율 (%)
맛	594	32.1
위생상태	634	34.2
음식종류	487	26.3
분위기	138	7.4
합 계	1,853	100.0

중요하게 생각하는 것으로 나타났다(표14).

3) 주문식단제 실시에 관한 의견 조사

주문식단제 실시 취지에 대해서는 일반소비자의 대부분이(89.4%) 그 취지를 알고 있다고 하였으며, 실시 취지에 대해서는 식량 절약과 공중 위생 개선을 위해서 실시한다고 답한 경우가 76.2%, 16%는 식당 경영의 간편과接客방법의 개선을 위해서 실시한다고 답하여 일반소비자의 주문식단제 실시에 대한 견해는 바람직한 방향으로 해석될 수 있었다(표 15).

한편 주문식단제 정착이 어려운 이유로는 표 16에 나타나 있는 것처럼 한국인의 식습관 때문이라고 답한 경우가 48.6%로 가장 많았다. 그밖에 소비자들이 음식을 주문해야 하므로 불편하기 때문이라는 경우가 24.0% 등으로 주문식단제의 정착이 어려운 이유 중에서 한국인의 식습관이 가장 크

〈표 15〉 일반 소비자가 알고 있는 주문식단제의 실시 이유

주문식단제의 실시 이유	응답자 수	백분율 (%)
식당경영의 간편과 서비스 개선을 위하여	270	16.0
식량절약과 공중위생 개선을 위하여	1,287	76.2
한국 문화수준의 발전을 나타내기 위하여	132	7.8
합 계	1,689	100.0

〈표 16〉 주문식단제 정착이 어려운 이유

주문식단제 정착이 어려운 이유	응답자 수	백분율 (%)
한국인의 식습관으로 인하여	913	48.6
식당경영에 더 많은 경비가 소모되므로	186	9.9
가격이 비싸서 소비자들이 싫어하므로	327	17.4
음식을 일일이 주문해야 하므로 불편하여	451	24.0
합 계	1,877	100.0

〈표 17〉 주문식단체 정착을 위한 효과적인 정책 방안

주문식단체 정착을 위한 효과적인 정책 방안	응답자 수	백분율 (%)
영세업소에 대한 정부의 강력한 행정지원 및 권장	276	15.0
모범업소에 대한 정부의 행정지원	275	14.9
일관성 있는 행정지도	388	21.0
국민의식 개선 차원의 소비자 계몽운동	905	49.1
합 계	1,844	100.0

게 영향을 미치는 원인으로 대두되고 있었다.

주문식단체 정착을 위한 효과적인 정책에 대한 일반소비자의 의견에서도 이와 비슷한 양상을 보였다(표 17). 응답자의 49.1%가 국민의식을 개선하는 차원에서의 소비자 계몽 운동이 가장 효과적인 정책이라고 답하였다. 이와 같은 결과로 미루어 장기간에 걸친 홍보와 국민의식 개선 및 주문식단체 실시의 잇점 등을 주지시킬 때 주문식단체의 조기정착에 밝은 전망을 기대할 수 있을 것으로 사료된다.

#### 4) 식당의 위생상태에 대한 의견 조사

음식점의 위생 상태와 소비자의 만족도 사이의 연관성이 크다고 답한 응답자가 69.0%로 이들 사이의 연관성은 큰편으로 나타났으며, 식당의 쾌적성과 위생 상태에 대한 소비자의 인식도는 좋은 방향보다는 보통 혹은 나쁘다는 견해가 많았다(표 18). 이러한 결과로 보아, 일반적으로 식당의 이용객들은 식당의 위생상태 및 청결 문제에 대해 가장 관심을 보이며, 식당의 이런 문제에 대해 많은 사람이 부정적인 견해를 갖고 있었다. 특히 식당에서 비위생적이고 혐오감을 주는 곳으로는 표 19에 표시한 바와 같이 주방이 42.7%로 가장 빈번하였고, 다음이 화장실, 물그릇과 집기류 보관 찬장, 객실 바닥, 그릇의 순서였다.

소비자의 입장에서 보았을 때 주방의 공개가 식당 위생의 개선에 미치는 효과는 대부분(83.0%)이 매우 클 것이라고 기대하고 있었다. 특히 식당의 화장실은 어느 곳보다도 청결해야 함에도 불구하고 대부분의 식당 화장실의 청결도는 불량한 실정이었다(표 20).

소비자들이 원하고 있는 식당의 개선사항을 조사한 결과를 표 21에 나타내었다. 음식과 직접 관련된 것 중에서는 식기세척 및 관리면에서의 개선

〈표 18〉 식당의 쾌적성 및 위생상태에 대한 만족도

쾌적성 및 위생상태	응답자수	백분율 (%)
매우 좋다	27	1.4
좋은 편이다	201	10.5
보통이다	994	51.7
나쁜 편이다	643	33.5
매우 나쁘다	56	2.9
합 계	1,921	100.0

〈표 19〉 식당에서 가장 비위생적인 장소

가장 비위생적인 장소	응답자수	백분율 (%)
주방	680	42.7
화장실	494	31.0
객실 바닥	173	10.9
식탁	57	3.6
물그릇 및 수건, 수저 등을 따로 보관하는 찬장	189	11.9
합 계	1,593	100.0

〈표 20〉 식당의 화장실 시설 및 위생 상태에 대한 소비자의 의견

화장실 시설 및 위생 상태	응답자수	백분율 (%)
매우 좋다	23	1.2
좋은 편이다	81	4.2
보통이다	405	21.0
나쁜 편이다	1,026	53.3
매우 나쁘다	389	20.2
합 계	1,924	100.0

을 바라는 경우가 가장 많았으며(45.9%), 그 다음으로는 음식의 조리과정을 지적하였고(30.2%), 종업원의 봉사 태도, 냉면이나 갈비 등을 자르는 가위에 대한 불쾌감의 순으로 개선의 필요성을 요



〈표 21〉 음식점에서 개선되어야 할 사항

가장 비위생적이며 개선되어야 할 점	응답자 수	백분율 (%)
음식을 만드는 과정	528	30.2
식기세척 및 관리	804	45.9
종업원의 음식 서비스 태도	209	11.9
김치, 냉면사리, 갈비 등의 음식을 종업원이 가위를 갖고 다니며 손님 앞에서 자르는 것	210	12.0
합 계	1,251	100.0

〈표 22〉 각종 식사 양식에서 개선되어야 할 점

개선점	식사양식		면류·탕류 음식		중국식		일 식	
	응답자 수	백분율 (%)	응답자 수	백분율 (%)	응답자 수	백분율 (%)	응답자 수	백분율 (%)
가격면	127	14.7	65	7.4	56	6.4	733	78.7
식기의 위생면	230	26.7	427	48.4	612	66.4	48	5.2
종업원의 서비스태도	158	18.3	169	19.2	118	13.4	26	2.8
음식의 종류와 가짓수	266	30.9	74	8.4	39	4.4	31	3.3
음식의 양	81	9.4	147	16.7	54	6.1	93	10.0
합 계	862	100.0	882	100.0	879	100.0	931	10.0

구하고 있었다.

일반 소비자들이 바라고 있는 각종 음식점에서의 개선점은 식사 양식에 따라 커다란 차이를 보이며, 그 결과를 표 22에 요약하였다. 한정식의 경우에는 음식의 종류와 가짓수, 식기의 위생 문제가 개선되어야 한다고 응답한 사람들이 각각 30.9%, 26.7%로 많았다. 이에 반해 면류, 탕류 음식과 중국식의 경우에는 모두 식기 위생면의 개선을 가장 많이 지적하여 각각 응답자의 48.4%, 69.4%를 차지하였다. 이로부터 이들 식사 양식에서는 식기의 원활한 교체 사용이 가장 먼저 해결되어야 할 과제임을 알 수 있었다.

위의 식사 양식들과는 대조적으로 일식의 경우에는 79%가 가격면의 재조정을 원했고, 식기 위생면 및 종업원 서비스 태도의 개선은 각각 5.2%, 2.8%에 불과하였다.

종업원의接客 태도에 대한 소비자들의 만족도는 조사대상자의 6% 정도만이 친절하다고 느꼈으며, 37% 정도는 불친절하다고 하였고, 56.8%는 보통이라고 답하였다(표 23). 이와 더불어 표 24의 종업원 위생상태 조사 결과에서도 이와 비슷한 양상을 보여 종업원에 대한 조직적이고 적극적인

〈표 23〉 종업원의 서비스 태도에 대한 만족도

종업원의 서비스 태도	응답자 수	백분율 (%)
친절하다	126	6.5
보통이다	1,094	56.8
불친절하다	614	31.9
형편없다	92	4.8
합 계	1,929	100.0

〈표 24〉 종업원의 서비스 태도와 위생상태에 대한 만족도

종업원의 서비스태도 및 위생상태	응답자 수	백분율 (%)
매우 좋다	32	1.7
좋은 편이다	167	8.7
보통이다	861	44.6
나쁜 편이다	781	40.5
매우 나쁘다	89	4.6
합 계	1,930	100.0

위생 교육 및 훈련을 식당 자체 및 요식업 중앙회 등 단체에서 실시함으로써 음식점에 대한 소비자의 만족도를 전반적으로 높일 수 있음을 시사하고

〈표 25〉 음식을 남기는 이유

음식을 남기는 이유	응답자 수	백분율 (%)
맛이 없으므로	615	35.7
음식의 가짓수와 양이 너무 많으므로	887	51.5
처음 대하는 음식이므로	34	2.0
불결해보이므로	188	10.9
합 계	1,724	100.0

있다.

#### 5) 음식의 적정량 및 남긴 음식에 대한 의견 조사

한정식의 경우는 중국 음식이나 일품 음식 등과는 달리 반찬의 가짓수가 많은 것이 특징이며, 이로 인하여 음식을 남기는 경우도 많다. 한정식 식사에서 가장 이상적으로 생각되는 반찬의 가짓수 및 음식의 양을 조사한 결과 반찬의 가짓수는 5가지가 바람직하다는 답변이 가장 많았고(62.5%), 제공되는 음식의 양은 약간 적다고 생각되는 정도가 좋다는 경우가 응답자의 60.9%로 지나치게 많은 양이 제공되는 것을 원하지 않는 것으로 나타났다. 이와 함께 외식을 할 때 음식을 남기는 이유에 대해 조사한 결과에서도 응답자의 51.5%가 음식의 가짓수와 양이 많기 때문이라고 답하였다. 이외에 음식의 맛이나 위생 문제도 영향을 미치게 되는 요인이 되어 조사대상자의 35.7%는 맛이 없어서, 10.7%는 불결해 보이기 때문에 음식을 남기게 된다고 하였다(표 25).

소비자들은 남긴 음식에 대해서는 대부분이 재급식하지 않고 버릴 것을 원하고 있으므로, 식량절약을 위한 방법으로 남기는 음식의 양을 줄이는 것이 효과적이라고 볼 수 있으며, 이를 위해서는 음식점에서 적절한 음식의 양과 가짓수를 결정하여 제공하고, 식당 이용객 또한 자신의 양과 식성에 맞추어 음식을 주문해야 할 것이다.

## IV. 결 론

식당 경영주와 일반 소비자를 대상으로 하여 주문식단체 실시에 관련된 내용, 종업원과 식당의 위생 상태, 식당에서의 음식 제공 방법 등에 대해 설문조사를 실시하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

식당 경영주들의 주문식단체 실시 취지에 대한 인식 정도를 조사한 결과 응답자의 77.8%가 식량절약과 공중 위생개선을 위해 실시한다고 답하여, 대부분이 정확하게 인식하고 있었다. 그리고 주문식단체의 정착이 부진한 원인에 대해서는 44.7%가 소비자가 원하지 않기 때문이라고 답하였다. 또한 식당 경영주의 입장에서 불매 주문식단체 실시에 장애가 되는 요인으로는 41.9%가 일반소비자의 인식부족을 들었으며, 한국인의 식습관이 장애가 된다는 응답자가 26.9%로 나타나 대부분이 일반 식당 이용객들이 한국 식당을 이용할 때에도 주문에 의해 식사를 제공받는 것이라는 인식을 새롭게 하고 습성을 체질화시킬 수 있도록 적극적인 교육이 필요하다는 의견이었다.

종업원의 위생관에 대해 조사한 결과에서는 대부분이 종업원의 위생 교육의 필요성을 강력히 느끼고 있었다. 종업원의 위생 교육 실시 빈도수는 89.4%가 1개월에 2번 이하이었으며 주로 식품 취급과 개인 위생에 대하여 교육하고 있었다.

음식을 제공하데 있어서의 위생 문제, 즉 개인 접시의 사용 여부와 남은 음식의 처리방법은 식당의 규모가 클수록 양호한 위생상태를 나타내었다. 그러나 이러한 결과는 식당 경영주들 자신이 평가한 것이며, 많은 대중 식당의 위생 상태는 아직도 많은 문제점들을 안고 있다. 그러므로 청결하고 안락한 분위기에서 즐거운 식사를 할 수 있도록 종업원들에게 보다 철저한 정기 교육을 실시해야 하며, 주방 시설을 현대화하고 이용객들이 볼 수 있도록 공개하는 것이 바람직하다고 본다.

일반 소비자들의 외식횟수를 조사한 결과 39.3%가 일주일에 1번 이상 외식을 한다고 하였으며, 주로 선택하는 음식의 종류는 한정식이 45.8%로 가장 많았다. 외식을 할 때 조사 대상자의 32.4%

음식점의 위생 상태를 우선적으로 고려하여 선택한다고 하였으며, 30.4%는 음식의 맛을 기준으로 선택한다고 하여 음식점의 위생 상태와 음식의 맛을 가장 중요하게 생각하고 있었다.

일반 소비자들이 음식점에 대해 바라고 있는 개선점은 한정식의 경우에는 음식의 종류와 가짓수 및 식기의 위생면, 면류·탕류 음식과 중국 음식의 경우에는 식기의 위생 문제를 들고 있어, 이들 음식점에서는 위생 문제가 가장 먼저 해결되어야 할 과제를 나타내 주고 있다.

일반 소비자의 주문식단제 실시 취지에 대한 인식은 바람직한 것으로 나타났다.

주문식단제 정착을 위한 효과적인 정책에 대한 일반 소비자의 의견을 살펴보면 응답자의 49.1%가 국민 의식을 개선하는 차원에서의 소비자 계몽운동이 효과적인 정책이라고 답하였다. 이와 같은 결과로 미루어 장기간에 걸친 홍보와 국민의식 개선 및 주문식단제 실시시의 잇점등을 주지시킬 때 주문식단제의 조기 정착에 밝은 전망을 기대할 수 있을 것이다.

### 참 고 문 헌

1. Martin, E.A., Nutrition in Action, 3rd ed., Holt, Rinehart and Winston Inc., 1971, p. 6.
2. Lowenberg, M.E., et al., Food & People, 3rd ed., John Wiley & Sons Inc., 1979,

pp. 103~104.

3. 윤서석, 한국 식품사 연구, 신광출판사, 1985.
4. 모수미, 외식산업의 발달이 국민 영양 및 식생활에 미치는 영향, 한국 영양학회지 19(2): 120~128, 1986.
5. 김미리, 맛별이 가정과 일반 가정의 식생활 현황에 관한 비교 연구, 한국 영양 식량학회지, 13(1):107~116, 1984.
6. 한국식품과학회편, 한국식품연구문헌총람(Ⅲ), 한국식품과학회, 1984, p. 526.
7. 경제기획원 조사통계국, 한국통계연감, 제18호, 1971.
8. 경제기획원 조사통계국, 한국통계연감, 제31호, 1984.
9. 장명옥, 이혜수, 현기순, 윤서석, 황혜성, 식생활 간소화를 위한 표준식단에 관한 연구, 대한가정학회지, 9(2):531~543, 1971.
10. 이영미, 지역, 연령, 성별에 따른 한국인의 섭식태도 및 기호도에 관한 실태조사, 연세대학교 대학원, 석사학위 논문, 1981.
11. 문수재 등, 주문식단제 발전 방안 연구, 연세대학교 가정대학 생활과학연구소, 연구보고서, 1985.
12. 손경희, 문수재, 이영미, 각 연령층에 따른 한국인의 섭식 태도 및 영양 실태의 생태학적 연구, 연세 논총, 18:325~355, 1981.