

대학교 기숙사 급식소의 이용실태 조사 및 운영형태별 서비스 품질 영역에 대한 고객 만족도 평가⁺

양일선 · 원지현 · 강혜승
연세대학교 생활과학대학 식품영양학과
(2000년 1월 20일 접수)

Evaluation of Customer's Patronage Behaviors and Satisfaction Levels towards Service Quality Dimensions of University Residence Hall Foodservice⁺

Il sun Yang, Chihyun Weon, and Hyeseung Kang
Department of Food and Nutrition, College of Human Ecology, Yonsei University
(Received January 20, 2000)

Abstract

The purposes of this study were to : (a) analyze university students' perception and patronage behaviors to the service quality dimensions, and (b) assist university residence hall foodservices in formulating improved managerial strategies. Questionnaires were hand delivered and mailed to 1,210 university students residing in the residence hall and 13 foodservice managers. A total of 1,011 was usable; resulting in 83.6% response rate. The survey was conducted between October, 1998 and May, 1999. Statistical data analysis was completed using the SAS/Win 6.12 for Descriptive Analysis, χ^2 -test, T-test, ANOVA, and Stepwise Multiple Regression.

Forty-seven percent of the respondents indicated that 'taste' was their first priority when choosing a menu. The reasons behind choosing residence hall foodservice were 'location', 'board plan', 'price', 'taste', 'opening hours', and 'menu variety'. The main reasons of dissatisfaction with the residence hall foodservice were 'board plan', 'taste', 'menu variety'. The overall satisfaction score was 2.99 out of 5. The satisfaction score of 「convenience」, 「food quality」 and 「menu variety」 were 3.25, 2.94 and 2.76, respectively. Generally, male students were more satisfied than females. Graduate students and students living in residence halls over six semesters were the most dissatisfied with the residence hall foodservice. Residence hall students were dissatisfied with the variables 「menu variety」 and 「facilities」 in 'self-operated' operations, whereas 「food quality」, 「menu variety」 and 「price」 in 'contracted' operations. Foodservice operations with 'less than 1,000 meals serving per day' was the highest satisfaction score(3.36) among other serving sizes. Meal price with 'less than 1,300 won' was most satisfied with students. When overall customer satisfaction and service quality dimensions were analyzed by Stepwise Multiple Regression 「food quality」($p < .001$), 「price」($p < .001$), 「facilities」($p < .001$), 「convenience」($p < .001$), 「menu variety」($p < .001$), 「manager's attitude」($p < .01$), and 「atmosphere」($p < .01$), in decreasing order, significantly impacted on 「overall customer satisfaction」.

Key words : university residence hall foodservice operation, service quality dimensions, customer satisfaction

⁺ 이 논문은 1998년도 연세대학교 학술연구비 지원 과제임.

I. 서론

기숙사 생활은 자신의 식생활을 어머니 등의 가사 책임자에게 거의 맡기던 고교 시절과 달리 부모의 통제를 벗어나 독립적으로 식생활을 관리해야 하므로 과거에 행해 오던 식습관에 변화가 있게 되며, 이 때의 식습관은 가족이나 친구 보다는 주변의 환경 요인에 의해 더 많은 영향을 받는 것으로 보고되고 있다^{1),2)}. 또한 입시 위주의 고등학교 생활과 달리 시간적 여유가 많아지게 되고, 불규칙한 수업 시간과 방과후의 활동 및 아르바이트 등으로 인해 생활 습관이 흐트러지기 쉬운 시기³⁾, 대학생들의 아침 결식, 야식, 불규칙한 식사 패턴, 과다한 간식, 잦은 외식, 음주 및 흡연 등이 식생활을 저해하는 것으로 지적된 바 있다^{4),5)}.

식사의 대부분을 기숙사 급식소에서 해결해야 하는 학생들은 기숙사 급식소에서 제공하는 메뉴에 대해 쉽게 식상하게 되어 다양한 식단의 변화와 가정에서와 같은 양질의 식사를 기대하며, 각 지방에서 모인 학생들은 급식소가 자신들의 기호를 충족시켜 주기를 요구하고 있다. McCool 등⁶⁾은 이와 같이 이용자가 메뉴에 대해 쉽게 식상하게 되는 것이 기숙사 급식소가 직면하게 되는 가장 큰 문제점이라고 지적하였다.

메뉴는 급식소의 중요한 통제 요소로써 급식 시스템의 모든 기능에 있어서 핵심이 되며, 급식소의 평판을 좌우하는 최우선적인 요소라 할 수 있다⁷⁾. Kahn⁸⁾은 급식소가 모든 학생들을 만족시키기는 매우 어려운 일이지만, 고객의 만족을 증가시키기 위해서는 메뉴를 다양하게 하는 것이 필수적이며, 학생들의 의견을 수렴하여 메뉴를 작성해야 한다고 제안하고 있다.

기숙사 급식소가 당면하게 되는 또 다른 문제점으로 과거와 달리 학생들이 자신이 먹은 것에 대해서만 식비를 지불하기 원한다는 점을 들 수 있다. 과거에는 학생들이 급식을 이용하지 않는 경우에도 일괄적으로 급식비를 지불하였으며, 학생들이 식비를 지불하였음에도 불구하고 급식을 이용하지 않아 남게 된 이윤은 메뉴 품질의 향상, 주방과 식당 시설의 설비 및 보수비용 등으로 이용되는 것 외에 급식소 자체의 이윤 증가를 가져오는 원인이 되었다⁶⁾. 그러나 학생들이 기숙사 외부의 급식소 이용이 가능해지면서 더 이상 먹지 않은 급식에 대해서는 식비의 지불을 거부하여 기숙사 급식소는 학교밖의 편의점, 대중 음식점, 패스트푸드점 등과 경쟁을 해야 할뿐만 아니라^{9),10)}, 심지어 캠퍼스내의 학생 식당들과도 치열하게 경쟁을 할 수밖에 없게 되었다.

이러한 이유로 대학교 측에서는 식자재 대량 구매를 통한 식비 감소와 메뉴 개발, 종업원의 교육 및 훈

련, 위생 관리 및 업무 전산 시스템 등과 같은 급식 지원 시스템의 구축이 가능하다는 이유로 직영에서 위탁으로의 전환을 모색하고 있으며, 위탁급식 전문업체들도 기업의 이미지 제고 측면과 시장 선점을 위하여 대학 급식소의 위탁을 희망하고 있어 앞으로 대학교 급식이 위탁급식 전문업체에 의해 위탁 경영되는 비율은 더욱 증가할 것으로 전망되고 있다¹¹⁾.

그러나, 현재까지 선행된 연구들의 대부분이 대학생들의 영양 실태 조사¹²⁾⁻¹⁴⁾, 식습관 조사^{3),15),16)}, 기호도 조사¹⁷⁾, 외식 실태 조사¹⁸⁾, 거주형태에 따른 식생활 비교^{4),5),19)}, 대학 급식소의 이용 실태에 관한 연구²⁰⁾⁻²²⁾ 등으로 기숙사 급식소의 전반적인 운영 현황 및 학생들의 이용 실태에 대해서는 거의 이루어지지 않고 있는 실정이다.

이에 본 연구는 대학교 기숙사 급식소에서 제공되는 서비스 품질 속성에 대한 학생들의 인식과 이용실태를 운영 형태별로 분류하여 다음과 같은 세부 목표를 가지고 종합적으로 분석, 평가함으로써 기숙사 급식소가 당면한 문제점을 진단하고, 성공적인 급식소 운영을 위한 개선 방안을 제시하여 기숙사 급식소의 서비스 품질 향상 전략을 수립하는데 필요한 기초 자료를 제시하고자 한다.

본 연구의 세부 목표는 다음과 같다.

첫째, 기숙사 급식소 이용자를 대상으로 이용 실태를 파악한다.

둘째, 급식소에서 제공되는 서비스 품질 영역에 대한 고객의 만족도를 개인적 특성과 운영적 특성에 대하여 비교 분석한다.

셋째, 급식소 이용에 대한 고객의 전반적인 만족도를 조사하고, 전반적인 만족도에 영향을 미치는 서비스 품질 영역을 분석한다.

II. 연구 방법

1. 조사 대상 및 기간

본 연구는 연세대학교 기숙사생들을 대상으로 1차 설문 조사하고, 수정·보완된 설문지로 2차 예비 조사를 실시한 후 서울·경인 지역의 4년제 대학교 기숙사 급식소 13개를 선정하여 1998년 10월부터 1999년 5월까지 본 조사를 실시하였다. 급식소 중 300식 이하를 제공하는 경우 70명의 학생을, 300식 이상을 제공하는 경우 100명의 학생을 무작위 추출하여 점심식사 시간 또는 저녁식사 시간에 직접 방문하여 설문 조사하였다. 13개 대학 중 10개의 급식소에 각 100부씩을 배포하였고, 3

개의 급식소에 70부씩을 배포한 결과 총 1,210부 중 1,111부가 회수되었고, 그 중 부실 기재된 100부를 제외한 1,011부(83.6%)가 분석에 이용되었다.

2. 설문지의 개발과 구성

기숙사 급식소 이용자인 기숙사생의 고객 만족도를 평가하기 위한 설문지의 구성은 크게 『이용 실태』, 『만족도 조사』, 『일반 사항』의 세 부분으로 이루어졌다.

『이용 실태』는 ‘메뉴 선택시 고려하는 사항’, ‘1일 급식소 이용 빈도’, ‘하루 중 급식소를 이용하는 경우’, ‘급식소를 이용하는 이유’, ‘급식소 이용시 불만 이유’, ‘급식소 이용시 소요되는 시간’, ‘주 중 급식소 이용 평균 회수’, ‘주말 급식소 이용 여부’, ‘외부 급식소 이용 빈도’, ‘외부 급식소 이용시 점심식사·저녁식사 지출 비용’에 관한 총 11개 문항으로 구성되어 있다. 『만족도 조사』는 ‘음식의 질’, ‘메뉴의 다양성’, ‘위생 및 청결’, ‘가격의 적절성’, ‘분위기’, ‘식당시설 관리’, ‘조리원의 태도’, ‘관리자의 태도’, ‘이용의 편리성’의 9가지 영역에 대해 Likert 5점 척도를 이용하여 1점=‘매우 불만족한다’, 3점=‘보통이다’, 5점=‘매우 만족한다’로 표시하여 평가하였으며, 영역을 구분하지 않은 전반적인 만족도에 대해서도 Likert 5점 척도를 이용하여 평가하였다. 『일반 사항』은 ‘성별’, ‘연령’, ‘전공’, ‘학년’, ‘기숙사 거주기간’, ‘출신지’, ‘한달 용돈’, ‘용돈의 출처’, ‘한달 용돈 중 식비지출비율’ 등을 조사하여 조사 대상자에 대한 정보를 얻고, 이를 바탕으로 고객의 개인적인 특성에 따른 각 변인들과의 관계를 분석하는데 이용하였다.

3. 조사 자료의 통계 분석 방법

본 연구 결과는 SAS/Win 6.12를 이용하여 통계분석을 하였으며, 연구 내용별 분석 방법은 다음과 같다²³⁾.

- (1) 고객의 일반 사항 및 이용 실태에 관한 모든 항목은 기술통계분석(Descriptive Analysis)으로 빈도, 백분율, 평균 및 표준편차를 구하였다.
- (2) 개인적인 특성과 운영적인 특성에 따른 만족도를 분석하기 위해 평균과 표준편차를 구하였고, 성별은 T-test를, 그 외의 특성들은 ANOVA를 이용하여 유의성 검증을 실시하였다.
- (3) 고객이 인식한 서비스 품질 영역이 전반적인 만족도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 단계적 다중회귀분석(Stepwise Multiple Regression)을 실시하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 조사 대상자의 일반 사항

조사 대상이었던 13개 급식소 중 부실 기재된 1개 급식소를 제외한 12개 급식소의 응답자는 1,011명이었으며, 남학생이 54.4%, 여학생이 40.2%였다. 연령별로는 20세 이하가 44.6%로 가장 많았으며, 31세 이상도 3명(0.3%) 포함되어 있었다. 응답자는 1학년 34.8%, 2학년 20.7%로 1, 2학년이 전체의 55.5%를 차지하는 것으로 나타났다.

전공별로는 공과대 학생이 25.1%로 가장 많았고, 문과대와 이과대 학생이 각각 10.9%였다. 기숙사 거주기간은 2-3학기 동안 거주하고 있는 학생이 44.0%로 가장 많았으며, 적어도 2학기 이상 기숙사에 거주하는 학생이 전체의 74.1%를 차지하고 있었다. 출신 지역은 경상도 19.7%, 전라도 13.1%, 서울 11.2%의 순으로 나타났다. 한달 용돈은 20-30만원(38.5%)이 가장 많은 것으로 조사되었다(Table 1).

2. 급식소 이용 실태

(1) 메뉴 선택시 고려 사항

일반적으로 기숙사생이 메뉴를 선택할 때 고려하는 사항을 음식의 양, 시간 절약, 영양 섭취, 기호도, 체중 조절, 맛, 가격에 대해 우선 순위를 기입하도록 한 후 일곱 가지 항목 중에서 제 1 순위에 해당하는 것을 조사한 결과 「맛」이 47.4%로 가장 높았으며, 「기호도」, 「가격」의 순이었다. 그러나 「음식의 양」, 「영양 섭취」, 「시간 절약」, 「체중 조절」에 대해서는 거의 고려하지 않는 것으로 조사되었다(Table 2).

이와 같은 결과는 Iowa State University의 기숙사생들을 대상으로 한 연구²⁴⁾에서 학생들이 영양정보를 얻기를 원하고는 있으나, 식품선택에 있어 영양을 고려하기보다는 개인적인 식품 선호(food preference)에 따라 음식을 선택한다는 것과 일치하는 것으로, 도시 대학생들의 식품에 대한 가치를 평가한 문 등²⁵⁾의 연구에서도 대학생 집단은 다른 연령군에 비하여 영양보다는 기호에 우선하여 음식을 선택하는 경향이 있다고 지적된 바 있어 음식의 선택과 건강의 관련성에 대한 대학생 중심의 영양교육이 요구된다고 하겠다.

(2) 기숙사 급식소 이용 빈도 및 시기

조사 대상자가 하루에 기숙사 급식소를 몇 회 이용하는지에 대해 ‘1일 2회’가 50.0%로 가장 많았으며, ‘거의 이용하지 않는다’는 6.5%에 불과하였다(Table 3).

<Table 1> Demographics of respondents

(N=1,011)

Characteristics	Number	Percentage	Characteristics	Number	Percentage
Sex			Major(College)		
Male	550	54.4	Oriental Medicine	1	0.1
Female	406	40.2	Agriculture	1	0.1
None	55	5.4	Tourism & Sightseeing	7	0.7
Age			None	70	6.9
Under 20	451	44.6	Years in Residence Hall		
21 - 25	406	40.2	Under 1 semester	199	19.7
26 - 30	102	10.1	2 - 3 semesters	445	44.0
Over 31	3	0.3	4 - 5 semesters	183	18.1
None	49	4.8	6 - 7 semesters	63	6.2
Grade			Over 8 semesters	58	5.8
Freshman	352	34.8	None	63	6.2
Sophomore	209	20.7	Home Town(Birthplace)		
Junior	145	14.3	Seoul	113	11.2
Senior	118	11.7	Kangwon	48	4.7
Graduate	70	6.9	Kyonggi	94	9.3
Medical school junior	22	2.2	Kyungsang	199	19.7
Medical school senior	16	1.6	Cholla	132	13.1
etc.	10	1.0	Cheju	21	2.1
None	69	6.8	Chungchong	93	9.2
Major(College)			Kwangju	50	4.9
Liberal Arts	110	10.9	Taegu	48	4.7
Business & Economics	91	9.0	Taejun	36	3.5
Science	110	10.9	Busan	66	6.5
Engineering	254	25.1	Ulsan	24	2.4
Theology	2	0.2	Incheon	34	3.4
Social Sciences	56	5.5	etc.	14	1.4
Law	47	4.6	None	39	3.9
Music	9	0.9	Monthly spending money^{a)}		
Human Ecology	42	4.2	under 10	38	3.7
Education Sciences	44	4.3	10 - 20	228	22.6
Art & Sciences	21	2.1	20 - 30	389	38.5
Medicine	90	8.9	30 - 40	216	21.4
Dentistry	30	3.0	40 - 50	88	8.7
Nursing	10	1.0	over 50	19	1.9
Pharmacy	13	1.3	None	33	3.2
Physical	3	0.3			

a) 10,000 won

<Table 2> Considering factors in menu choice

(%)

Category	Rank	1	2	3	4	5	6	7
Amount of food		4.8	10.4	18.6	26.5	19.6	13.2	6.9
Time saving		2.2	4.2	8.0	13.0	24.4	35.0	13.2
Nutrition		4.5	7.8	15.1	19.3	25.0	19.8	8.5
Preference		36.4	27.3	15.3	10.4	6.5	3.4	0.7
Weight control		0.3	1.6	2.8	5.9	10.2	19.1	60.1
Taste		47.4	27.3	11.2	7.4	3.8	1.8	1.1
Price		10.8	21.0	28.8	16.5	9.3	6.5	7.1

<Table 3> Frequency of using residence hall foodservice

Characteristics	Number	Percentage
Frequency per day		
1	222	22.0
2	506	50.0
3	206	20.4
few	66	6.5
none	11	1.1
Frequency during weekdays		
1. Breakfast		
1 time	81	8.0
2 times	112	11.1
3 times	128	12.7
4 times	82	8.1
5 times	307	30.3
Not using	187	18.5
Meals are not provided	0	0.0
None	114	11.3
2. Lunch		
1 time	76	7.5
2 times	69	6.7
3 times	94	9.3
4 times	127	12.6
5 times	397	39.3
Not using	106	10.5
Meals are not provided	29	2.9
None	113	11.2
3. Dinner		
1 time	73	7.2
2 times	111	11.0
3 times	163	16.2
4 times	191	18.9
5 times	352	34.8
Not using	51	5.0
Meals are not provided	5	0.5
None	65	6.4

월요일부터 금요일까지의 주 중 이용 회수는 아침, 점심, 저녁 모두 5회인 응답이 30.3%, 39.3%, 34.8%로 가장 많았으나, 아침의 경우 점심(10.5%), 저녁(5.0%)에 비해서 '이용하지 않는다' 라고 응답한 고객이 18.5%나 되는 것으로 조사되었다. 이러한 결과는 대학생들의 아침 결식율이 높다고 보고한 선행 연구들^{5),19)}과 일치하는 것으로, 기숙사 급식소에서는 아침식사의 중요성에 대한 교육과 함께 세 끼 식사의 균형적 배분 차원에서 간편한 영양식 형태의 아침식사 제공이 요구된다고 하겠다.

하루 중 언제 급식소를 이용하는가에 대하여 '점심과 저녁'이라는 응답이 22.4%로 가장 많았고, '아침, 점심, 저녁'이 21.6% 등 하루에 2끼 이상을 기숙사 급식소에서 먹는 경우가 전체의 68.7%를 차지하여 대부분의 고객이 기숙사 급식소에서 식사를 해결하는 것으로 조사되었다(Table 4). 토요일과 일요일에는 '이용하지 않는다' 라고 응답한 고객이 각각 20.0%, 23.7%로 가장 높게 나타났다.

(3) 기숙사 급식소 이용 배경

기숙사 급식소를 이용하는 이유를 알아보기 위하여 위치, 가격, 메뉴, 시간, 맛, 친절, 위생, 의무식 규정 등에 대해서 우선 순위를 기입하도록 한 후, 제 1 순위를

<Table 4> Time of using residence hall foodservice

Characteristics	Number	Percentage
Frequency during weekdays		
Breakfast	54	5.3
Lunch	78	7.7
Dinner	132	13.0
Breakfast · Lunch	109	10.8
Breakfast · Dinner	141	13.9
Lunch · Dinner	226	22.4
Breakfast · Lunch · Dinner	218	21.6
Not using	34	3.4
None	19	1.9
Frequency during weekends		
1. Saturday		
Breakfast	98	9.7
Lunch	98	9.7
Dinner	53	5.2
Breakfast · Lunch	176	17.4
Breakfast · Dinner	48	4.7
Lunch · Dinner	179	17.7
Breakfast · Lunch · Dinner	131	13.0
Not using	202	20.0
None	26	2.6
2. Sunday		
Breakfast	122	12.1
Lunch	58	5.7
Dinner	75	7.4
Breakfast · Lunch	52	5.1
Breakfast · Dinner	63	6.2
Lunch · Dinner	219	21.7
Breakfast · Lunch · Dinner	131	13.1
Not using	240	23.7
None	51	5.0

분석한 결과 '기숙사내에 식당이 있다'라는 응답이 45.4%로 가장 많았으며, 그 다음으로는 '의무식 규정이다', '가격이 저렴하다', '맛이 좋다', '운영 시간대가 편리하다', '메뉴가 다양하다'의 순이었다. '종업원이 친절하다'와 '위생적이다'는 각각 0.0%, 0.6%로 기숙사 급식소를 이용하는 이유가 되지 않는 것으로 분석되었다<Table 5>.

(4) 기숙사 급식소에 대한 불만 사항

기숙사 급식소를 이용할 때 고객이 갖게 되는 불만 사항을 알아보기 위해 위치, 가격, 메뉴, 시간, 맛, 친절, 위생, 의무식 규정 등에 관하여 우선 순위를 기입하도록 한 후 분석한 결과<Table 6>, '의무식 규정이다'라는 응답이 25.4%로 가장 많았고, '맛이 없다', '메뉴가 다양하지 않다', '운영 시간대가 불편하다', '위치가 멀다', '종업원이 불친절하다', '가격이 비싸다', '비위생적이다'의 순으로 나타났다.

맛과 기호도의 다양성이 급식소 이용에 있어서 고객이 고려하는 사항 중 최우선 사항이라는 결과<Table 2>가 있음에도 불구하고 맛과 메뉴에 대한 불만 정도가 큰 것으로 보아 급식소 운영자는 메뉴의 품질 관리에 중점을 두어야 할 것으로 사료된다.

(5) 식사 소요 시간

기숙사생이 급식소에 도착하여 식권을 구매하거나 제출한 후 식사를 끝내고 나오기까지 걸리는 시간을 조사한 결과<Table 7>, 10-15분 미만이 33.7%로 가장 많았으며, 15-20분 미만이 32.6%로 전체 응답자의 66.3%가 10-20분 이내에 식사를 마치는 것으로 조사되었다.

(6) 기숙사 급식소 이외의 식사 방법

기숙사 급식소를 이용하지 않는 경우의 식사 방법은 아침의 경우 '먹지 않는다'가 25.7%로 가장 높았고, '학교내 식당 이용', '학교내 스넥코너나 매점 이용'의 순으로 나타나 기숙사생들이 아침에 기숙사 급식소를 이용하지 않는 경우 대부분이 식사를 거르거나 학교내에서 해결하는 것으로 조사되었다. 점심은 조사 대상자의 43.9%가 '학교내 식당 이용'이라고 응답하였고, '외부 음식점 이용'이 29.3%, '학교내 스넥코너나 매점 이용'이 24.8%로 조사되었다. 저녁은 외부 음식점을 이용하는 고객이 51.7%로 가장 많았으며, 이러한 결과는 아침에 45%만이 '외부 음식점 이용'이라는 결과와 비교되었다.

도시락 지참 비율은 아침 0.3%, 점심 1.0%, 저녁

<Table 5> Reasons of using residence hall foodservice

Reasons	Rank	Rank							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Location		45.4	29.1	11.9	5.9	3.2	2.1	1.4	0.9
Price		20.4	23.7	24.1	12.1	7.8	4.8	5.3	1.9
Menu variety		2.7	5.8	11.5	16.6	18.3	20.2	16.3	8.6
Operating hours		4.6	20.7	26.5	18.3	10.6	9.3	6.4	3.6
Taste		6.4	8.3	10.4	16.3	19.9	18.8	11.4	8.5
Employee's attitude		0.0	1.8	2.5	8.7	13.2	19.4	28.5	25.9
Cleanliness of facilities		0.6	4.3	8.0	16.2	20.7	18.0	20.3	11.9
Board plan		33.7	12.3	7.1	6.1	4.1	4.2	6.8	25.7

<Table 6> Complaints of using residence hall foodservice

complaints	Rank	Rank							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Location		10.9	6.5	8.7	7.9	11.2	13.3	16.9	24.7
Price		7.7	10.9	11.1	15.7	16.8	14.8	14.8	8.3
Menu variety		20.0	24.9	18.9	15.0	9.4	6.1	4.1	1.6
Operating hours		13.0	16.4	15.0	14.3	13.2	13.0	10.6	4.5
Taste		25.1	18.8	15.2	12.9	12.4	7.8	5.2	2.7
Employee's attitude		8.7	8.7	10.8	13.9	12.9	15.6	15.2	14.2
Cleanliness of facilities		3.6	5.8	9.4	10.7	16.5	17.6	23.3	13.1
Board plan		25.4	15.8	14.4	9.4	4.7	7.9	5.2	17.2

<Table 7> Time spent in eating meals

Time ^{a)}	Number	Percent(%)
5-10	96	9.5
10-15	341	33.7
15-20	330	32.6
20-25	140	13.9
25-30	71	7.0
over 30	25	2.5
None	8	0.8
Total	1,011	100.0

a) minutes

0.8%로 조사되어, 유²⁶⁾의 연구(34.4%), 안²⁷⁾의 연구(21.9%), 노 등²⁸⁾의 연구(17.1%), 한²⁰⁾의 연구(8%), 류²⁹⁾의 연구(7.2%)에 비하여 많이 낮은 것으로 나타났다. 이는 기숙사내에 취사시설이 갖추어져 있지 않고, 학생들 스스로가 도시락을 준비해야만 하는 어려움으로 인한 결과라 사료된다<Table 8>.

(7) 기숙사 급식소 이외의 식당 이용시 지출 비용

기숙사 급식소의 고객들이 기숙사 밖 식당을 이용할 때 점심식사로 지출하는 비용은 '1,500~2,000원 미만' (46.8%), 저녁식사로 '2,500원~3,500원 미만' (36.4%)이 가장 많은 것으로 조사되었다. 점심식사로 1.7%가 '4,500원 이상'을 지출한 반면, 저녁식사로 10.5%가 응답하여, 대체로 점심식사보다는 저녁식사에 더 많은 비용을 지출하는 것으로 분석되었다<Table 9>.

3. 서비스 품질 속성에 대한 고객의 만족도 분석

(1) 개인적 특성에 따른 만족도

기숙사 급식소의 고객 만족도에 영향을 미치는 서비스 품질 영역을 「음식의 질」, 「메뉴의 다양성」, 「위생

<Table 8> Eating places when not using residence hall foodservice^{a)}

Time ^{a)}	Number	Percent(%)	
University foodservices	127 (12.6)	444 (43.9)	263 (26.0)
Snack corners in University	102 (10.1)	251 (24.8)	137 (13.6)
Restaurants out of University	45 (4.5)	296 (29.3)	523 (51.7)
Food delivery	12 (1.2)	63 (6.2)	115 (11.4)
Luncheon	3 (0.3)	10 (1.0)	8 (0.8)
Skiping a meal	260 (25.7)	53 (5.2)	52 (5.1)
etc.	23 (2.3)	25 (2.5)	44 (4.4)

a) Results from multiple response

<Table 9> Money spent when not using residence hall foodservice

Category	Number	Percentage(%)
1. Lunch		
Under 1,500 won	113	11.2
1,500-2,500	473	46.8
2,500-3,500	281	27.8
3,500-4,500	110	10.9
Over 4,500	18	1.7
None	16	1.6
2. Dinner		
Under 1,500 won	54	5.3
1,500-2,500	245	24.2
2,500-3,500	368	36.4
3,500-4,500	219	21.7
Over 4,500	106	10.5
None	19	1.9
Total	1,011	100.0

및 청결」, 「가격의 적절성」, 「분위기」, 「식당시설관리」, 「조리원의 태도」, 「관리자의 태도」, 「이용의 편리성」의 9개 영역으로 나누어 고객이 이들 항목에 대해 어느 정도 만족하고 있는가를 분석한 결과, 「전반적 만족도」는 2.99였으며, 「이용의 편리성」이 3.25로 가장 높았고, 「위생 및 청결」, 「식당시설관리」, 「조리원의 태도」, 「가격의 적절성」, 「분위기」, 「관리자의 태도」순이었다. 「음식의 질」과 「메뉴의 다양성」은 각각 2.94, 2.76으로 이들 영역에 대하여 약간 불만족하고 있는 것으로 분석되었다<Table 10>.

조사 대상자의 성별, 학년, 기숙사 거주기간, 한달 용돈과 같은 개인적 특성에 대하여 만족도를 분석한 결과, 남성(3.08)이 여성(2.87)보다 전반적으로 만족하고 있었으며, 「조리원의 태도」(p<.001), 「관리자의 태도」(p<.001), 「이용의 편리성」(p<.01), 「전반적 만족도」(p<.01), 「분위기」(p<.05)에 있어서 남녀간에 유의한 차이가 있었다.

학년에 따라서는 「음식의 질」(p<.001), 「가격의 적절성」(p<.001), 「식당시설관리」(p<.001), 「관리자의 태도」(p<.001), 「이용의 편리성」(p<.001), 「전반적 만족도」(p<.001), 「메뉴의 다양성」(p<.05), 「조리원의 태도」(p<.05)에 있어서 유의한 차이가 있었으며, 대학원생들의 전반적인 만족도가 2.64로 가장 낮았다. 전반적으로 1학년(2.93)과 2학년(2.80)들이 불만족하고 있는 것으로 나타나, 이는 기숙사 거주기간이 얼마 되지 않은 저학년들이 단체급식의 입맛에 익숙하지 않기 때문인 것으로 사료된다.

<Table 10> Satisfaction level by demographics of respondents¹⁾

demographics of respondents	Food quality	Menu variety	Sanitation & cleanliness	Price	Atmosphere
Total	2.94±0.99	2.76±0.92	3.20±0.93	3.11±1.04	3.07±0.85
Sex					
Male	2.94±1.01	2.76±0.91	3.25±0.90	3.11±1.06	3.03±0.88
Female	2.93±0.98	2.76±0.94	3.14±0.99	3.08±1.04	3.15±0.81
T-value	0.0608	0.1003	1.7727	0.3787	-2.1094*
Grade					
Freshman	2.87±0.98 ^{ab}	2.70±0.98	3.13±1.04	2.96±1.05 ^b	3.11±0.87
Sophomore	2.79±0.93 ^b	2.72±0.90	3.17±0.91	2.92±0.99 ^b	3.02±0.81
Junior	3.13±1.00 ^{ab}	2.86±0.89	3.29±0.83	3.17±1.04 ^b	3.03±0.91
Senior	3.08±1.06 ^{ab}	2.91±0.83	3.41±0.87	3.24±1.08 ^b	3.13±0.82
Medical school junior	3.59±1.01 ^a	2.91±0.75	3.27±0.55	4.18±0.59 ^a	3.23±0.75
Medical school senior	3.56±0.63 ^a	2.94±1.00	3.19±0.75	4.44±0.63 ^a	3.19±0.66
graduate	2.59±1.00 ^{ab}	2.46±0.83	3.03±0.87	3.11±0.96 ^b	2.96±0.84
etc. ²⁾	3.00±1.05 ^b	3.10±1.20	3.30±1.16	3.20±1.14 ^b	3.00±1.33
F-value	5.59***	2.36*	1.66	9.73***	0.67
Years in residence hall					
under 1 semester	2.84±1.00 ^b	2.73±0.91	3.28±0.92	2.91±1.08 ^c	3.07±0.78
2-3	2.94±0.99 ^{ab}	2.72±0.94	3.19±0.95	3.09±0.99 ^{bc}	3.10±0.83
4-5	2.84±0.98 ^b	2.81±0.92	3.10±0.97	3.07±1.10 ^{bc}	3.00±0.93
6-7	3.03±1.07 ^{ab}	2.71±0.93	3.22±0.87	3.37±1.07 ^{ab}	3.05±0.86
Over 8	3.30±1.03 ^a	2.96±0.85	3.30±0.85	3.52±1.16 ^a	3.29±0.91
F-value	2.91*	1.08	1.03	4.84***	1.29
Monthly soending money					
under 100,000 won	3.09±0.89	2.86±0.87 ^{ab}	3.28±0.97	3.31±0.89	3.22±0.99
100,000-200,000	3.10±0.95	2.91±0.93 ^{ab}	3.28±0.89	2.97±1.05	3.15±0.80
200,000-30,000	2.88±0.99	2.70±0.93 ^{ab}	3.18±0.94	2.99±1.03	3.02±0.80
300,000-400,000	2.92±1.01	2.79±0.90 ^{ab}	3.25±0.97	3.32±1.08	3.12±0.89
400,000-500,000	2.76±1.06	2.52±0.90 ^b	3.01±0.86	3.24±0.99	2.90±0.98
over 500,000	2.94±0.87	3.11±0.96 ^a	3.22±1.00	3.28±0.96	3.22±1.00
F-value	2.20	3.37**	1.25	4.15**	1.85

1) 1=very dissatisfied, 2=dissatisfied, 3=so-so, 4=satisfied, 5=very satisfied

2) etc : foreigner, professor, etc

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

기숙사 거주기간은 「가격의 적절성」(p<.001), 「이용의 편리성」(p<.001), 「조리원의 태도」(p<.01), 「전반적 만족도」(p<.01), 「음식의 질」(p<.05)에 있어서 유의한 차이가 있었고, 기숙사 거주기간이 6학기 이상일 때 대체로 만족하였다.

(2) 운영적 특성에 따른 만족도

1) 운영형태

운영형태를 '직영', '개인임대', '위탁'으로 나누어

조사한 결과<Table 11>, 「음식의 질」(p<.001), 「메뉴의 다양성」(p<.001), 「가격의 적절성」(p<.001), 「조리원의 태도」(p<.001), 「전반적 만족도」(p<.001), 「위생 및 청결」(p<.01), 「관리자의 태도」(p<.01), 「이용의 편리성」(p<.01)에 있어서 유의한 차이가 있었으며, 「전반적 만족도」는 '개인임대', '직영', '위탁'의 순으로 분석되었다. '직영'의 경우 「메뉴의 다양성」(2.88), 「식당시설관리」(2.97), 「조리원의 태도」(2.97)에 있어서 보통(3.0)이하로 나타났고, '개인임대'는 모든 영역에서 만족하고

<Table 10> Satisfaction level by demographics of respondents (continued)¹⁾

(M±SD)

demographics of respondents	Facilities & equipments	Employee's attitude	Manager's attitude	Convenience	Overall satisfaction
Total	3.19±0.82	3.12±1.09	3.05±1.04	3.25±0.92	2.99±0.96
Sex					
Male	3.22±0.80	3.38±0.99	3.17±0.98	3.34±0.93	3.08±0.96
Female	3.17±0.86	2.77±1.15	2.89±1.12	3.15±0.93	2.87±0.96
T-value	0.9759	8.5396***	4.0249***	3.1094**	3.2776**
Grade					
Freshman	3.17±0.86	2.94±1.11 ^b	2.92±1.05	3.19±0.91 ^{bc}	2.93±0.98 ^{bc}
Sophomore	3.10±0.82	2.87±1.11 ^b	2.86±1.08	3.09±0.90 ^c	2.80±0.89 ^{bc}
Junior	3.21±0.79	3.38±1.05 ^{ab}	3.21±1.00	3.28±0.98 ^{bc}	3.12±0.89 ^{abc}
Senior	3.44±0.75	3.54±1.00 ^a	3.45±0.96	3.46±0.96 ^{bc}	3.25±1.00 ^{abc}
Medical school junior	3.27±0.63	3.77±0.61 ^a	3.36±0.58	3.86±0.83 ^{ab}	3.73±0.83 ^c
Medical school senior graduate	3.13±0.50	3.38±0.89 ^{ab}	3.63±0.81	4.19±0.75 ^a	3.50±0.97 ^{abc}
etc. ²⁾	3.09±0.82	3.14±1.04 ^{ab}	2.91±1.09	3.16±0.81 ^c	2.64±0.93 ^a
	3.10±1.10	3.10±1.10 ^{ab}	3.10±1.10	3.50±1.08 ^{abc}	3.20±1.14 ^{ab}
F-value	5.88***	2.13*	7.96***	5.91***	7.08***
Years in residence hall					
under 1 semester	3.28±0.75 ^{ab}	3.29±1.09 ^{ab}	3.08±0.99 ^{ab}	3.16±0.92 ^c	2.92±0.93 ^b
2-3	3.18±0.84 ^{ab}	3.07±1.06 ^{ab}	3.03±1.03 ^{ab}	3.24±0.87 ^{bc}	2.99±0.97 ^{ab}
4-5	3.08±0.83 ^b	2.92±1.19 ^b	2.92±1.19 ^b	3.15±1.01 ^c	2.83±0.93 ^b
6-7	3.24±0.77 ^{ab}	3.25±1.04 ^{ab}	3.15±0.94 ^{ab}	3.56±1.01 ^{ab}	3.18±0.94 ^{ab}
Over 8	3.32±0.94 ^a	3.34±1.07 ^a	3.36±1.04 ^a	3.63±0.98 ^a	3.29±1.08 ^a
F-value	1.71	3.76**	2.17	5.01***	3.49**
Monthly soending money					
under 100,000 won	3.51±0.92	3.22±1.20	3.14±1.10 ^a	3.28±1.00	3.24±0.94
100,000-200,000	3.28±0.82	3.25±1.01	3.09±0.99 ^{ab}	3.22±0.89	3.11±0.93
200,000-30,000	3.12±0.76	3.08±1.05	3.01±1.03 ^{ab}	3.21±0.92	2.92±0.95
300,000-400,000	3.22±0.87	3.06±1.20	3.06±1.10 ^{ab}	3.31±0.96	3.03±0.97
400,000-500,000	3.16±0.89	3.04±1.21	3.02±1.12 ^{ab}	3.30±0.94	2.79±0.99
over 500,000	3.06±0.94	3.22±0.88	3.22±0.94 ^b	3.72±0.83	3.26±0.99
F-value	2.31*	1.03	0.32	1.36	2.79*

1) 1=very dissatisfied, 2=dissatisfied, 3=so-so, 4=satisfied, 5=very satisfied

2) etc : foreigner, professor, etc

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

있는 반면, '위탁'의 경우 「음식의 질」(2.74), 「메뉴의 다양성」(2.60), 「가격의 적절성」(2.98)에 대해서 만족하지 못하고 있었다.

2) 식단체

식단체에 따른 만족도 조사 결과<Table 11>, 조사 대상 급식소 중 '카페테리아 메뉴'를 제공하는 급식소는 없었으며, 「음식의 질」(p<.001), 「메뉴의 다양성」(p<.001), 「위생 및 청결」(p<.001), 「조리원의 태도」(p<.001), 「관리자의 태도」(p<.001), 「이용의 편리성」

(p<.001), 「전반적 만족도」(p<.001), 「가격의 적절성」(p<.01), 「식당시설 관리」(p<.01)에서 유의한 차이가 있었다. 「전반적 만족도」는 '선택메뉴', '단일메뉴', '기타'의 순으로 조사되었다. '단일메뉴'는 「메뉴의 다양성」(2.81)이 보통(3.0)보다 낮았고, '선택메뉴'는 모든 항목에 있어서 만족하고 있었다. '기타'로는 '주 2회 두 가지 선택메뉴 제공'과 '세 가지 선택메뉴 제공'이 포함되어 있었는데, 조사 결과 「음식의 질」(2.31), 「메뉴의 다양성」(2.35), 「가격의 적절성」(2.86)에 대해 불만족하고 있는 것으로 분석되어 급식소가 메뉴를 다양하

<Table 11> Satisfaction level by operating characteristics¹⁾

(M±SD)

Management characteristics	Food quality	Menu variety	sanitation and cleanliness	Price	Atmosphere
Operating system					
Self operated (n=471)	3.12±0.94 ^a	2.88±0.91 ^b	3.21±0.90 ^b	3.20±1.08 ^{ab}	3.04±0.81
Rented (n=47)	3.11±0.77 ^a	3.33±0.79 ^a	3.63±0.85 ^a	3.43±0.75 ^a	3.04±0.87
Contracted (n=487)	2.74±1.02 ^b	2.60±0.91 ^c	3.15±0.96 ^b	2.98±1.02 ^b	3.10±0.88
F-value	18.36***	20.46***	5.75**	7.59***	0.64
Menu type					
Single menu (n=741)	3.00±0.95 ^b	2.81±0.92 ^b	3.18±0.95 ^b	3.16±1.04 ^a	3.10±0.84 ^a
2 selective menu (n=93)	3.54±0.86 ^a	3.12±0.93 ^a	3.67±0.78 ^a	3.08±1.09 ^{ab}	3.02±0.99
etc. (n=158) ²⁾	2.31±0.92 ^c	2.35±0.80 ^c	3.04±0.83 ^b	2.86±0.99 ^b	2.96±0.79 ^a
F-value	54.98***	23.92***	14.20***	5.50**	1.98
Delivery system					
Served by employee (n=158)	2.68±0.95 ^b	2.55±0.82 ^b	2.84±0.94 ^b	3.00±0.95 ^b	2.88±0.86 ^b
Complete self-service (n=232)	2.94±1.12 ^a	2.78±0.92 ^a	3.35±0.81 ^a	3.45±1.08 ^a	3.17±0.78 ^a
partially self-service (n=602)	3.00±0.93 ^a	2.81±0.94 ^a	3.24±0.95 ^a	2.99±1.02 ^b	3.08±0.86 ^a
F-value	6.48**	4.94**	15.49***	17.63***	5.89**
Billing system					
1 per semester (n=400)	2.52±0.93 ^c	2.47±0.88 ^b	3.00±0.97 ^b	2.64±0.98 ^c	2.99±0.79 ^b
1 permonth (n=396)	3.40±0.88 ^a	3.12±0.88 ^a	3.53±0.81 ^a	3.54±0.98 ^a	3.28±0.86 ^a
every meal (n=196)	2.85±0.92 ^b	2.64±0.85 ^b	2.95±0.89 ^b	3.18±0.89 ^b	2.84±0.85 ^b
F-value	93.83***	55.02***	43.08***	85.12***	21.96***
Pricing methods per month					
3 meals × 30 days (n=206)	3.14±0.93 ^a	3.01±0.99 ^a	3.27±1.00 ^{ab}	3.18±0.96 ^a	3.11±0.78 ^a
Meal plan1 Meal plan2 ³⁾ (n=336)	2.80±1.03 ^c	2.68±0.90 ^b	3.39±0.87 ^a	2.86±1.03 ^b	3.09±0.86 ^a
Meal plan3 ⁴⁾ (n=196)	2.85±0.92 ^{bc}	2.64±0.85 ^b	2.95±0.89 ^c	3.18±0.89 ^a	2.84±0.85 ^b
etc. ⁵⁾ (n=254)	3.03±1.00 ^{ab}	2.77±0.92 ^b	3.09±0.94 ^{bc}	3.32±1.16 ^a	3.20±0.84 ^a
F-value	6.26***	6.67***	11.42***	10.61***	7.33***

1) 1=very dissatisfied, 2=dissatisfied, 3=so-so, 4=satisfied, 5=very satisfied

2) Menu type-etc : 2 selective menu twice a week, 3 selective menu

3) Meal plan1 = prepaid meals, meal plan2 = meals except prepaid

4) Meal plan3 = not prepaid meals

5) Meal plan1 twice a day

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

게 제공하고자 하는 노력은 하나, 음식의 질이 향상되지 못하여 고객에게 가격이 적절하지 못하다는 인식을 갖게 하고, 결과적으로 메뉴의 다양성에 대해서도 단일메뉴의 만족도보다도 낮은 결과를 초래한 것으로 여겨진다. 그러므로 해당 급식소는 메뉴의 수를 늘리기 보다는 급식의 품질 향상에 더욱 노력을 기울여야 할 것으로 사료된다.

3) 배식형태

배식형태는 '정량배식', '자율배식', '부분적 자율배

식'으로 나뉘었으며, 「위생 및 청결」(p<.001), 「가격의 적절성」(p<.001), 「음식의 질」(p<.01), 「메뉴의 다양성」(p<.01), 「분위기」(p<.01), 「식당시설관리」(p<.01), 「조리원의 태도」(p<.01), 「관리자의 태도」(p<.01), 「전반적 만족도」(p<.01)에서 유의한 차이가 있었다. 「전반적 만족도」는 '자율배식', '부분적 자율배식', '정량배식'의 순으로 나타났다. '정량배식'의 경우 「음식의 질」(2.68), 「메뉴의 다양성」(2.55)에 대해 불만족하고 있었으며, '자율배식'은 「음식의 질」(2.94), 「메뉴의 다양성」(2.78)에 대해, '부분적 자율배식'은 「메뉴의 다양성」(2.81),

<Table 11> Satisfaction level by operating characteristics(continued)¹⁾

(M±SD)

Management characteristics	Facilities & equipments	Employee's attitude	Manager's attitude	Convenience	Overall satisfaction
Operating system					
Self operated (n=471)	2.97±1.15	2.97±1.09	3.15±0.81 ^b	3.32±0.92 ^{ab}	3.13±0.96 ^b
Rented (n=47)	3.11±0.80	3.39±0.65	3.33±0.80 ^a	3.50±0.72 ^a	3.43±0.68 ^a
Contracted (n=487)	3.27±1.03	3.10±1.01	3.23±0.83 ^{ab}	3.16±0.94 ^b	2.82±0.94 ^c
F-value	1.76	8.41***	4.71**	5.11**	17.92***
Menu type					
single menu (n=741)	3.04±1.11 ^b	3.04±1.06 ^b	3.19±0.82 ^b	3.30±0.90 ^a	3.04±0.94 ^b
2 selective menu (n=93)	3.89±0.83 ^a	3.57±0.86 ^a	3.47±0.86 ^a	3.47±0.91 ^a	3.48±0.82 ^a
etc. (n=158) ²⁾	3.06±0.98 ^b	2.83±0.94 ^b	3.08±0.76 ^b	2.88±0.96 ^b	2.47±0.86 ^c
F-value	6.57**	25.48***	15.26***	16.33***	40.14***
Delivery system					
Served by employee (n=158)	2.97±0.99 ^b	2.90±0.99 ^b	2.99±0.82 ^b	3.17±0.87 ^b	2.78±0.84 ^b
Complete self-service (n=232)	3.32±0.91 ^a	3.24±0.89 ^a	3.30±0.68 ^a	3.37±1.00 ^a	3.12±1.04 ^a
Partially self-service (n=602)	3.08±1.17 ^a	3.02±1.09 ^b	3.21±0.86 ^a	3.22±0.90 ^{ab}	3.00±0.94 ^a
F-value	6.64**	5.82**	5.67**	2.87	6.02**
Billing system					
1 per semester (n=400)	3.01±0.85 ^b	2.95±1.22 ^b	2.74±1.10 ^b	2.99±0.95 ^b	2.55±0.91 ^c
1 permonth (n=396)	3.46±0.75 ^a	3.37±0.99 ^a	3.45±0.86 ^a	3.59±0.83 ^a	3.45±0.84 ^a
every meal (n=196)	3.04±0.74 ^b	2.97±0.92 ^b	2.88±0.97 ^b	3.09±0.84 ^b	2.98±0.85 ^b
F-value	36.23***	16.86***	54.72***	48.90***	105.75***
Pricing methods per month					
3 meals × 30 days (n=206)	3.28±0.84 ^{ab}	3.07±1.02 ^b	3.23±0.91 ^a	3.39±0.82 ^a	3.17±0.91 ^a
Meal plan1 Meal plan2 ³⁾ (n=336)	3.31±0.80 ^a	3.51±0.99 ^a	3.21±0.98 ^a	3.19±0.95 ^{ab}	2.89±0.95 ^b
Meal plan3 ⁴⁾ (n=196)	3.04±0.73 ^c	2.97±0.92 ^{bc}	2.88±0.97 ^b	3.09±0.84 ^b	2.98±0.85 ^{ab}
etc (n=254) ³⁾	3.09±0.86 ^{bc}	2.76±1.23 ^c	2.84±1.20 ^b	3.34±1.00 ^a	3.00±1.05 ^{ab}
F-value	6.85***	26.66***	10.10***	1.36**	3.63***

1) 1=very dissatisfied, 2=dissatisfied, 3=so-so, 4=satisfied, 5=very satisfied

2) Menu type-etc : 2 selective menu twice a week, 3 selective menu

3) Meal plan1 = prepaid meals, meal plan2 = meals except prepaid

4) Meal plan3 = not prepaid meals

5) Meal plan1 twice a day

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

「가격의 적절성」(2.99)에 대해 불만족하고 있는 것으로 분석되었다<Table 11>.

4) 식비정산방식

식비정산방식은 '한 학기에 1회 선납', '매월 선납', '끼니때마다 식권 구입'으로 나누어 조사한 결과<Table 11>, 모든 항목에 있어서 유의적인 차이(p<.001)가 있었으며, '매월 선납', '끼니때마다 식권 구입', '한 학기에 1회 선납'의 순으로 조사되었다. 「가격의 적절성」에 대해서는 '매월 선납'이 3.54로 가장 만족하고 있었으며, '한 학기에 1회 선납'은 2.64로 불만족하

고 있는 것으로 나타났다. '한 학기에 1회 선납'하는 경우 「음식의 질」(2.52), 「메뉴의 다양성」(2.47), 「가격의 적절성」(2.64), 「관리자의 태도」(2.74)에 대해 불만족하고 있는 것으로 나타나, 기숙사생들이 한 학기에 1번 선납함으로써 식비 지불에 대한 부담이 크고, 따라서 서비스 품질 영역에 대한 기대 심리는 높으나, 급식소의 수행 정도가 낮아 상대적으로 만족도가 낮게 나타난 것이라 사료된다. 이에 반해 '매월 선납'은 분납으로 인해 식비 지불의 부담이 비교적 적어 모든 영역에 대해 만족하고 있는 것으로 사료된다.

5) 매월 식비산출방식

매월 식비산출방식은 '3끼×30일', '의무식 자율식', '자유식', '기타'로 나누어 분석한 결과<Table 11>, 「음식의 질」(p<.001), 「메뉴의 다양성」(p<.001), 「위생 및 청결」(p<.001), 「가격의 적절성」(p<.001), 「분위기」(p<.001), 「식당시설관리」(p<.001), 「조리원의 태도」(p<.001), 「관리자의 태도」(p<.001), 「전반적 만족도」(p<.001), 「이용의 편리성」(p<.01)에서 유의한 차이가 있었으며, '3끼×30일', '기타', '자유식', '의무식 자율식'의 순으로 만족하고 있었다. '3끼×30일'의 경우 모든 항목에서 만족하고 있었으며, '의무식 자율식'과 '자유식'은 '메뉴의 다양성'에 대해 각각 2.68, 2.64로 불만족하고 있는 것으로 나타났다. '의무식 자율식'(2.86)을 제외하고는 「가격의 적절성」에 대하여 대체로 만족하는 것으로 분석되었다.

6) 1일 식수규모

1일 식수규모별 기숙사 학생들의 만족도를 분석하기 위하여 우선적으로 1일 식수규모에 따른 운영형태별 조사 대상자의 현황을 알아보았다<Table 12>. '1,000식 미만'의 경우 조사 대상자 중 62.8%가 '직영'에 해당하였고, '위탁' 21.3%, '개인임대' 15.9%의 순으로 조사되었다. '1,000식-2,000식 미만'은 81.3%가 '위탁'에 해당하였으며, '직영'은 18.7%로 조사되었다. '2,000식 이상'은 '직영'뿐이었다.

1일 식수규모에 따른 고객 만족도를 분석한 결과<Table 13>, 「음식의 질」(p<.001), 「메뉴의 다양성」(p<.001), 「가격의 적절성」(p<.001), 「분위기」(p<.001), 「식당시설관리」(p<.001), 「조리원의 태도」(p<.001), 「관리자의 태도」(p<.001), 「이용의 편리성」(p<.001), 「전반적 만족도」(p<.001), 「위생 및 청결」(p<.01)에 있어서 유의한 차이가 있었으며, 「전반적 만족도」는 '1,000식 미

<Table 12> Management systems by number of meals served per day

Category	meals served per day		
	Under 1,000 meals	1,000~2,000 meals	Over 2,000 meals
Self operated	186 (62.8)	98 (18.7)	99 (100.0)
Rented	47 (15.9)	0 (0.0)	0 (0.0)
Contracted	63 (21.3)	425 (81.3)	0 (0.0)
Total	296 (100.0)	523 (100.0)	99 (100.0)

만'이 3.36으로 가장 높았고, '1,000-2,000식 미만'이 가장 불만족하고 있는 것으로 분석되었다. 이는 급식 규모가 '1,000-2,000식 미만'인 경우 거의 대부분(81.3%)이 '위탁'으로 운영되고 있어 '직영', '개인임대'에 비하여 '위탁'일 때의 만족도가 가장 낮은 결과<Table 11>와 일치하는 것이라 하겠다.

7) 판매가

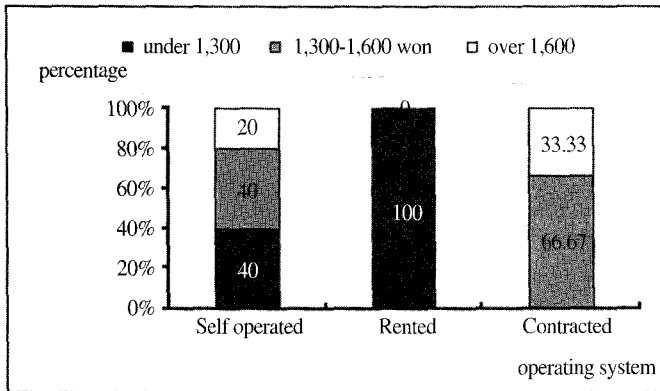
조사 대상 12개 대학 기숙사 급식소의 식사 판매가는 '직영'은 '1,300원 미만'과 '1,300-1,600원 미만'이 각각 40.0%였으며, '개인임대'는 조사 대상이 1개 급식소로 '1,300원 미만'으로 급식이 제공되고 있었다. '위탁'은 '1,300-1,600원 미만'이 66.7%로 가장 많았으며, 그 다음이 '1,600원 이상'(33.3%)으로, '1,300원 미만'의 급식 제공은 없는 것으로 조사되었다<Figure 1>.

판매가에 대한 기숙사 학생들의 만족도를 분석하기 위하여 PSM(Price Sensitivity Measurement) 기법으로 고객의 가격 민감성을 조사한 백의 연구³⁰⁾를 근거로 고객이 인지하는 최적가격점(optimal pricing point)인 1,450원을 기준으로 하고, 가격의식 긴장범위(stress range)가 150원임을 감안하여 Group 1을 '1,300원 미만', Group 2를 '1,300-1,600원 미만', Group 3을 '1,600원 이상'의 세 군으로 분류하여 분석한 결과, 모든 항

<Table 13> Satisfaction levels by number of meals served per day

Category	meals served per day			F-value
	Under 1,000 (n=306)	1,000~2,000 (n=537)	Over 2,000 (n=109)	
Food quality	3.32±0.96 ^a	2.73±0.98 ^c	2.96±0.85 ^b	34.82***
Menu variety	3.03±0.94 ^a	2.61±0.91 ^b	2.71±0.87 ^b	19.18***
Sanitation & cleanliness	3.30±0.93 ^a	3.08±0.95 ^{ab}	3.03±0.75 ^b	6.12**
Price	3.48±1.02 ^a	2.94±1.03 ^b	3.29±0.77 ^a	27.49***
Atmosphere	3.17±0.79 ^a	3.04±0.87 ^a	2.68±0.81 ^b	12.38***
Facilities & equipments	3.30±0.78 ^a	3.11±0.85 ^{ab}	2.98±0.68 ^b	7.68***
Employee's attitude	3.24±1.00 ^a	2.95±1.15 ^b	2.95±0.84 ^b	7.26***
Manager's attitude	3.33±0.89 ^a	2.87±1.09 ^b	2.76±0.93 ^b	21.83***
Convenience	3.58±0.84 ^a	3.09±0.94 ^b	2.96±0.83 ^b	31.58***
Overall satisfaction	3.36±0.93 ^a	2.77±0.93 ^c	3.09±0.86 ^b	38.93***

p<.01 *p<.001



<Figure 1> Prices by operating system

목에 대하여 유의적인 차이(p<.001)가 큰 것으로 나타났으며, 「조리원의 태도」를 제외한 모든 항목이 '1,300원 미만', '1,300원-1,600원 미만', '1,600원 이상'의 순으로 나타났다. 「조리원의 태도」는 '1,300원-1,600원 미만'(3.36)의 만족도가 가장 높은 것으로 분석되었다<Table 14>.

본 연구의 조사 대상 급식소의 학생들은 '1,300원 미만'의 판매가일 때 가장 만족하고 있었으며, 이는 대학 급식소에서 학생들이 만족하는 적정가격이 1,450원이라는 백의 연구³⁰⁾ 결과보다는 낮은 것으로 학생들이 기대하는 대학 기숙사 급식소의 식사 판매가는 대학 학생식당의 판매가보다 낮음을 알 수 있었다.

(3) 전반적인 고객 만족도에 영향을 주는 서비스 품질 영역

조사 대상 급식소에서 제공하고 있는 서비스 품질 영역이 고객의 전반적인 만족도에 미치는 영향을 분석

하기 위하여 고객이 인식하고 있는 서비스 품질의 9가지 영역을 독립 변수로, 급식소에 대한 고객의 전반적인 만족도를 종속 변수로 설정하여 단계적 다중회귀분석(Stepwise Multiple Regression)을 실시하였다<Table 15>.

「전반적 만족도」에 대해 9가지의 서비스 품질 영역은 66.4%의 설명력(p<.001)을 보이고 있었으며, 「위생 및 청결」, 「조리원의 태도」를 제외한 모든 영역들이 「전반적 만족도」에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 서비스 품질 영역 중 「음식의 질」(p<.001)이 고객의 「전반적 만족도」에 가장 큰 영향을 미치고 있었고, 그 다음으로 「가격의 적절성」(p<.001), 「식당시설관리」(p<.001), 「이용의 편리성」(p<.001), 「메뉴의 다양성」(p<.001), 「관리자의 태도」(p<.01), 「분위기」(p<.01)의 순으로 나타났다.

Stepwise를 이용하여 「전반적 만족도」에 관여하는 변수를 선택한 결과, 「위생 및 청결」영역을 제외한 8가

<Table 14> Satisfaction level by selling price^{a)}

Category	(M±SD)			F-value
	Under 1,000 (n=306)	1,000~2,000 (n=537)	Over 2,000 (n=109)	
Food quality	3.51±0.83 ^a	2.83±0.97 ^b	2.61±0.94 ^c	62.31***
Menu variety	3.22±0.84 ^a	2.70±0.89 ^b	2.47±0.91 ^c	45.67***
Sanitation & cleanliness	3.47±0.81 ^a	3.34±0.86 ^a	2.67±0.98 ^b	62.67***
Price	3.73±0.89 ^a	3.03±1.00 ^b	2.68±0.99 ^c	73.77***
Atmosphere	3.22±0.78 ^a	3.11±0.89 ^a	2.86±0.78 ^b	12.01***
Facilities & equipments	3.39±0.71 ^a	3.30±0.78 ^a	2.81±0.85 ^b	41.87***
Employee's attitude	3.21±0.96 ^a	3.36±1.00 ^a	2.56±1.19 ^b	50.59***
Manager's attitude	3.42±0.81 ^a	3.15±0.99 ^b	2.51±1.12 ^c	55.95***
Convenience	3.70±0.76 ^a	3.17±0.93 ^b	2.99±0.92 ^c	41.94***
Overall satisfaction	3.58±0.77 ^a	2.94±0.93 ^b	2.57±0.90 ^c	81.89***

a) won ***p<.001

<Table 15> Service quality attributes affecting overall customer satisfaction

Service quality attributes	B	SE (B)	F-value	R ²
Food quality	0.3979***	0.0265	225.41	0.4022***
Menu variety	0.1255***	0.0272	21.29	0.1298***
Sanitation & cleanliness	0.0329	0.0264	1.56	-
Price	0.1653***	0.0203	66.27	0.1664***
Atmosphere	-0.0787**	0.0282	7.76	-0.0766**
Facilities & equipments	0.1567***	0.0344	20.74	0.1666***
Employee's attitude	0.0430	0.0246	3.04	0.0486*
Manager's attitude	0.0839**	0.0270	9.65	0.0862**
Convenience	0.1305***	0.0239	29.91	0.1306***

R²=0.6636 *p<.05 **p<.01 ***p<.001

지 영역이 「전반적 만족도」에 영향을 미치는 유의한 변수로 분석되었고, 그 중에서도, 「조리원의 태도」(p<.05)를 제외한 7가지의 영역들은 위와 같은 결과를 보였다.

McCleay와 Weaver³¹⁾는 고객 요구에 만족을 주는 요소를 규명함으로써 종업원이 향상된 서비스 전달 체계를 수립할 수 있게 되고, 그 결과 종업원이 고객에게 효율적인 서비스를 제공할 수 있다고 제안하였다. 그러므로, 기숙사 급식소의 운영자는 이러한 결과를 토대로 「음식의 질」, 「가격의 적절성」, 「식당시설관리」, 「이용의 편리성」, 「메뉴의 다양성」의 순으로 고객만족 경영전략을 세워 종업원들로 하여금 고객에게 효율적인 서비스를 제공할 수 있도록 교육·훈련을 실시해야 할 것으로 사료된다.

IV. 결론 및 제언

본 연구는 서울·경인지역 13개 대학교 기숙사 급식소의 이용자들의 이용 실태 및 급식소에서 제공되는 9개의 서비스 품질 영역에 대한 고객들의 인식을 분석함으로써 급식소 운영자에게는 효율적인 급식소 경영 전략의 수립을 위한 기초자료를 제시하고, 고객에게는 더 나은 서비스 품질을 제공하여 궁극적으로 고객 만족을 실현할 수 있는 방안을 모색하고자 실시되었다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 이용 실태

- (1) 메뉴 선택시 학생들은 '맛' (47.4%), '기호도' (36.4%), '가격' (10.8%)의 순으로 고려하였으며, '음식의 양', '영양섭취', '시간절약', '체중조절'은

거의 고려 대상이 아니었다.

- (2) 1일 기숙사 급식소 이용 빈도는 '1일 2회'가 가장 많았으며, '거의 이용하지 않는다'는 6.5%에 불과하여 대부분이 적어도 1회 이상은 급식소를 이용하고 있는 것으로 나타났다. 기숙사 급식소를 이용하는 이유는 '기숙사내에 식당이 있다', '의무식 규정이다', '가격이 저렴하다'의 순이었다.
- (3) 기숙사 급식소에 대한 불만 사항은 '의무식 규정이다'가 가장 많았고, '맛이 없다', '메뉴가 다양하지 않다', '운영 시간대가 불편하다', '위치가 멀다', '종업원이 불친절하다', '가격이 비싸다', '비위생적이다'의 순서로 나타났다.
- (4) 식사 소요 시간은 전체 응답자의 66.3%가 10-20분 이내에 식사를 종료하였다.
- (5) 기숙사 급식소 이외의 식사 방법으로 아침은 '먹지 않는다'가, 점심은 '학교 내 식당 이용', 저녁은 '외부 음식점 이용'이 가장 많았다. 기숙사 급식소 밖 식당 이용시 지출비용으로 점심식사는 '1,500-2,000원 미만', 저녁식사는 '2,500원-3,500원 미만'으로 대체로 점심식사보다는 저녁식사에 대한 지출 비용이 컸다.

2. 급식 서비스 품질 영역에 대한 고객의 만족도 분석

- (1) 전반적 만족도는 5점 기준에 2.99였으며, 「이용의 편리성」, 「위생 및 청결」, 「식당시설관리」, 「조리원의 태도」, 「가격의 적절성」, 「분위기」, 「관리자의 태도」의 순으로, 「음식의 질」과 「메뉴의 다양성」에 대하여 약간 불만족하고 있었다. 성별에 따라서는 남성이 여성보다는 전반적으로 더 만족하고 있었으며, 「조리원의 태도」(p<.001), 「관리자의 태도」(p<.001), 「이용의 편리성」(p<.01), 「전반적 만족도」

($p<.01$), 「분위기」($p<.05$)에 있어서 남녀간에 유의적인 차이가 있었다. 학년은 「음식의 질」($p<.001$), 「가격의 적절성」($p<.001$), 「식당시설관리」($p<.001$), 「관리자의 태도」($p<.001$), 「이용의 편리성」($p<.001$), 「전반적 만족도」($p<.001$), 「메뉴의 다양성」($p<.05$), 「조리원의 태도」($p<.05$)에 있어서 유의한 차이가 있었으며, 대학원생들의 만족도가 2.64로 가장 낮았다. 기숙사 거주기간은 「가격의 적절성」($p<.001$), 「이용의 편리성」($p<.001$), 「조리원의 태도」($p<.01$), 「전반적 만족도」($p<.01$), 「음식의 질」($p<.05$)에 있어서 유의한 차이가 있었고, 거주기간이 6학기 이상일 때 대체로 만족하고 있었다.

- (2) 운영형태에 따른 만족도 조사 결과, 「음식의 질」($p<.001$), 「메뉴의 다양성」($p<.001$), 「가격의 적절성」($p<.001$), 「조리원의 태도」($p<.001$), 「전반적 만족도」($p<.001$), 「위생 및 청결」($p<.01$), 「관리자의 태도」($p<.01$), 「이용의 편리성」($p<.01$)에 있어서 유의한 차이가 있었으며, 「전반적 만족도」는 '개인임대', '직영', '위탁'의 순이었다. '개인임대'는 모든 영역에서 만족하고 있었으며, '직영'의 경우 「메뉴의 다양성」, 「식당시설관리」, 「조리원의 태도」가 보통이하였고, '위탁'은 「음식의 질」, 「메뉴의 다양성」에 대해 불만족하고 있었다. 식당형태에 따라서는 「음식의 질」($p<.001$), 「메뉴의 다양성」($p<.001$), 「위생 및 청결」($p<.001$), 「조리원의 태도」($p<.001$), 「관리자의 태도」($p<.001$), 「이용의 편리성」($p<.001$), 「전반적 만족도」($p<.001$), 「가격의 적절성」($p<.01$), 「식당시설관리」($p<.01$)에 있어서 유의한 차이가 있었고, 「전반적 만족도」는 '선택메뉴', '단일메뉴', '기타'의 순이었다. 배식형태에 따라서는 「위생 및 청결」($p<.001$), 「가격의 적절성」($p<.001$), 「음식의 질」($p<.01$), 「메뉴의 다양성」($p<.01$), 「분위기」($p<.01$), 「식당시설관리」($p<.01$), 「조리원의 태도」($p<.01$), 「관리자의 태도」($p<.01$), 「전반적 만족도」($p<.01$)가 유의적인 차이가 있었으며, 「전반적 만족도」는 '자율배식', '부분적 자율배식', '정량배식'의 순으로 나타났다. 「정량배식」의 경우, 「음식의 질」(2.68), 「메뉴의 다양성」(2.55)에 대해 불만족하고 있었으며, 식비정산방식은 모든 항목에 있어서 유의한 차이($p<.001$)가 있었고, 매월 식비산출 방식에 따라서는 「음식의 질」($p<.001$), 「메뉴의 다양성」($p<.001$), 「위생 및 청결」($p<.001$), 「가격의 적절성」($p<.001$), 「분위기」($p<.001$), 「식당시설관리」($p<.001$), 「조리원의 태도」($p<.001$), 「관리자의 태도」($p<.001$), 「전반적 만족도」($p<.001$), 「이용의 편리성」($p<.01$)에서 유의한 차이가 있었다.

(3) 급식 규모별 만족도는 「음식의 질」($p<.001$), 「메뉴의 다양성」($p<.001$), 「가격의 적절성」($p<.001$), 「분위기」($p<.001$), 「식당시설관리」($p<.001$), 「조리원의 태도」($p<.001$), 「관리자의 태도」($p<.001$), 「이용의 편리성」($p<.001$), 「전반적 만족도」($p<.001$), 「위생 및 청결」($p<.01$)에서 유의한 차이가 있었으며, 「전반적 만족도」는 1일 식수 '1,000식 미만'이 3.36으로 가장 높았다.

(4) 판매가에 대한 만족도는 모든 항목에 대하여 유의한 차이($p<.001$)가 있었으며, 「조리원의 태도」를 제외한 모든 항목이 '1,300원 미만', '1,300원-1,600원 미만', '1,600원 이상'의 순이었다.

- (5) 전반적인 만족도에 영향을 미치는 9가지의 서비스 품질 영역은 전반적인 만족도에 대해 66.4%의 설명력($p<.001$)을 보이고 있었으며, 「음식의 질」($p<.001$)이 고객의 「전반적 만족도」에 가장 큰 영향을 미치고 있었고, 그 다음으로, 「가격의 적절성」($p<.001$), 「식당시설관리」($p<.001$), 「이용의 편리성」($p<.001$), 「메뉴의 다양성」($p<.001$), 「관리자의 태도」($p<.01$), 「분위기」($p<.01$)의 순으로 나타났다. Stepwise를 이용하여 「전반적 만족도」에 관여하는 변수를 선택한 결과, 「위생 및 청결」속성을 제외한 8가지 영역이 「전반적 만족도」에 영향을 미치는 유의적인 변수로 나타났다.

본 연구의 결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

1. 본 연구 결과에서 위탁 운영에 대한 만족도가 직영이나 개인임대에 비해 낮은 것으로 나타났으므로 위탁급식 전문업체는 음식의 질적 수준을 제고하기 위해 계약 식단이 수준에 따른 초기 시설 투자 적정액에 대한 체계적인 연구가 이루어져야 한다.
2. 본 연구에서 설정하였던 운영 특성들은 각기 독립적으로 분석에 사용되었으나, 많은 운영 특성들이 상호작용 관계를 가지고 있으므로 서비스 품질 인식에 영향을 미치는 운영 특성들간의 관계를 고찰해야 할 것이다.
3. 고객의 만족도에 영향을 주는 요인은 개인적 특성과 운영 특성 외에 조사가 이루어지는 시기에 따라 서로 만족도가 달라질 것으로 사료되므로, 시기를 달리한 만족도 비교 분석을 통하여 고객 만족을 극대화할 수 있는 정책을 강구해야 할 것이다.
4. 기숙사 급식소에 국한되어 있는 본 연구의 범위를 캠퍼스 인근의 상업성 급식소 및 교내의 학생 식당으로 확대하여 고객의 서비스 품질의 인식과 태도에 관하여 전반적으로 고찰하고, 급식소의 경쟁력 강화를 위하여 지속적으로 고객 만족 경영 전략의

수립을 위한 방안을 모색해야 한다.

- 5) 기숙사 급식소의 효율적 경영과 고객의 요구를 최대한 반영하는 품질 경영 전략을 실현하기 위하여 일반화된 서비스 품질 관리 기준에 관한 후속 연구가 요구된다.

■ 참고문헌

- 1) Young-Mi Lee, The Graduate school, Yonsei University, 1986
- 2) Young-Soon Lee, Na Young Lee, Kwang-Hee Park, Korean Journal of Dietary Culture 9(4):369, 1994
- 3) Yoon Na Lee, Haymie Choi, Korean Journal of Dietary Culture 9(1):1, 1994
- 4) Sun Hyo Kim, The Korean Journal of Nutrition 28(7):653, 1995
- 5) Yoon Na Lee, Jung Sun Lee, You Mie Ko, Ji Sung Woo, Bok Hee Kim, Haymie Choi, Korean Journal of Community Nutrition 1(2):189-200, 1996
- 6) McCool AC, Smith FA, & Tucker DL, Dimensions of noncommercial food service management, Van Nostrand Reinhold, 1994
- 7) Spears MC, Food service organizations, 3rd ed, NJ, Prentice-Hall, Inc, 1995
- 8) Kahn MA, Food service operations, AVI Publishing Com, Inc, 1987
- 9) Gregoire MB, Sneed J, & Martin JM, Hospitality Research Journal 17(1):175, 1993
- 10) Lam TCY, & Heung VCS, Journal of College & University Food Service 3(4):3, 1998
- 11) Il-Sun Yang, Young-Eun Lee, Dong-Hoon, Korean Journal of Dietary Culture 13(5):423, 1998
- 12) Ki-yul Lee, Yang-ja Lee, Sook-young Kim, Kye-sook Park, The Korean Journal of Nutrition 13(2):73, 1980
- 13) Hye-Sun Hwang, Korean Journal of Food & Nutrition, 20:65, 1991
- 14) Jeong-soon Yoo, Kyung-ja Jang, Ki-won Byun, Journal of Korean Home Economics Association 32(4):209, 1994
- 15) Hwa-young Kim, The Korean Journal of Nutrition 17:178, 1984
- 16) You-kyung Jang, Eun-ju Oh, Young-shil Sun, Journal of Korean Home Economics Association 26(3):43, 1988
- 17) Young Jin Jeong, The Korean Journal of Nutrition 17:10, 1984
- 18) Jeong Mi Noh, Korean Journal of Dietary Culture 12(5):495, 1997
- 19) Young-Sook Park, Yeonwha Lee, Taesun Hyun, Korean Journal of Dietary Culture 10(5):391, 1995
- 20) Myung-Ju Han, Korean Journal of Dietary Culture 7(2): 113, 1992
- 21) Yoon-Jeong Jang, Korean Journal of Dietary Culture 10(4):327, 1995
- 22) Young-Eun Lee, The Graduate school, Yonsei University, 1997
- 23) 성내경, Windows용 SAS를 이용한 통계적 자료 분석, 자유아카데미, 1998
- 24) Anderson A, & Terry R, NACUFS 13(1):13, 1987-1988
- 25) Soo-Jae Moon, Jeong-Yeon Kim, Korean Journal of Dietary Culture 8(1):25, 1992
- 26) Young-Sang Yoo, Journal of Korean Home Economics Association 14:165, 1981
- 27) Sook-Ja Ahn, The Journal of Korean Society of Food Science 1:28, 1985
- 28) Jeong Mi Noh, Young-Sang Yoo, Journal of Korean Home Economics Association 27(2):65, 1989
- 29) Eun Soon Lyu, Korean Journal of Dietary Culture 8(1):43, 1993
- 30) Seung-Hee Paik, The Graduate school, Yonsei University, 1999
- 31) McCleary, K.W., & Weaver, P.A, 1982, Improving employee service levels through identifying sources of customer satisfaction, International Journal of Management, 1(2):85-89.