

## 서양요리 품질의 결정요인에 관한 연구

鄭 軫 佑

### < 목 차 >

I. 서론	III. 결 론
II. 이론적 배경	참고 문헌
	ABSTRACT

### I. 서 론

#### 1. 문제제기

1960년대 후반부터 식품분야의 중요성을 인식하고, 식품의 질을 평가하기 위하여 양적이나 영양 또는 위생품질에 관하여 많은 논의가 있었다. 이 시기를 식품분야의 제1세대라고 한다면, 1980년대 중반 식품의 관능적 품질의 측정척도가 개발되는 제2세대는 식품의 평가척도에 관한 논의와 함께 식품 품질평가가 고객만족 및 고객 충성도의 관계의 연구가 기초단계에 있다. 그러나 서양요리 분야에서의 품질에 관한 연구가 개념의 중요성에도 불구하고 상대적으로 그 관심이 부족한 실정이었다. 이러한 서양요리의 품질과 관련한 연구의 대부분은 1990년도 후반에 와서야 이루어졌으나 다음과 같은 문제점을 지니고 있다.

첫째, 식품에 대한 선행연구는 일차적인 평가요소인 식품의 **량**이나 영양 및 위생적 요소와 같은 식품의 규제적인 요인에 집중되고 있다. 이들 연구에서는 식품의 양과 영양 및 위생적 요소가 고객의 선호도와 고객만족에 중요한 영향을 미치고 있는지에 초점을 두고 있다<sup>1)</sup>. 이것은 식품 제조업자에 의해 만들어지는 식품의 양과 영양 및 위생적 요소에만 관심을 두는 것으로 고객이 식품의 구매자임을 간과하고 있다. 즉, 식품에서 고객이 지각하는 식품의 양과 영양 및 위생적 요소가 식품의 만족에 어떠한 영향을 미치는지를 주로 연구하고 있다.

그러나 식품의 역할이 고객이 지각하는 규제적인 식품의 양과 영양 및 위생적 요

\* 문경대학 호텔조리학과 전임강사

1) 최수근·박정아, 식음버섯 메뉴 개발에 관한 연구-서양요리를 중심으로-, Tourism Research, 한국관광산업학회, 2000, Vol.14, pp.347-366.

소가 식품의 측면에서 볼 때 관리론적으로 중요하지만, 고객이 지각하는 관능적 요소 역시 이에 못지 않게 중요하다고 할 수 있다.

둘째, 요리의 품질측정에 있어서 관능적 요소까지 포함한 연구와는 달리, 그 동안의 선행연구 대부분은 식품의 양과 영양 및 위생적 요소와 고객만족간의 관련성에 집중되어 있다는 점이다.

요리의 품질측정에 있어서 고객이 지각하는 만족에 영향을 미칠 수 있는 변수가 다양하게 존재할 수 있음에도 불구하고, 선행연구에서는 그 범위를 식품의 양과 영양 및 위생적 요소로 제한하였다고 볼 수 있다.

식품의 품질 요소의 하나인 관능적 요소와의 관련성은 이 개념이 지니고 있는 관리적 그리고 개념적 중요성으로 말미암아 더욱 강조되어야 할 것이다.

셋째, 고객만족은 식품의 선행연구에서 식품의 성공여부를 측정하는 대표적인 척도로서 가장 많이 사용되어 왔다<sup>2)</sup>. 이러한 고객만족은 식품의 성공여부를 포괄적으로 측정할 만큼 이론적인 틀이 미약하기 때문에 식품의 품질은 다차원적인 개념으로 평가되어야 한다는 것이다.

넷째, 서양요리의 품질의 역할을 보다 구체적으로 파악하기 위하여 서양요리의 품질 세 가지 차원 즉, 식품의 양과 영양 및 위생적 요소 그리고 관능적 요소의 각각이 고객에 어떠한 영향을 미치고 있는지를 검토할 필요가 있다.

그러나 서양요리의 경우 관능적 요소 관점에서 품질측정이 수행된 선행연구가 그다지 많지 않을 뿐만 아니라, 기존 선행연구에서 규명된 관능적 요소들도 서로 상이하여 서양요리의 목표설정과 이를 달성하기 위한 통제수단이 올바르게 적용되지 못하고 있다. 이에 식품의 양과 영양 및 위생적 요소에 의한 항목개발에 연구가 집중된 나머지 관능적 요소의 측정척도에 대한 계량적 타당성 검토(scale validation)가 매우 부족한 실정이다.

## 2. 연구목적 및 방법

서양요리는 단순히 요리의 양이나 영양 및 위생적 요소의 품질확보와 같은 피동적인 개념을 탈피하여야 하며, 종합적인 서양요리의 품질개념으로 변경되어야 한다. 즉, 서양요리의 요리사에게는 고객이 요구하는 관능적 품질을 만족시키려는 노력의 일환으로 서양요리의 품질확보라는 현안과제가 발생하였다.

이에 고객관점의 서양요리 품질에 대한 평가항목을 설정하고, 이를 중심으로 서양요리 품질의 구성차원의 하여 이들과 관련이 있는 관리론적 전략적 의미를 제

2) 문성원·장명숙, 오미자가 나박김치의 발효 중 품질에 미치는 영향, 한국조리과학회, 한국조리과학회지, 2000, Vol. 16, No. 3, pp. 429.

공하여야 한다. 또한 식품의 품질에 관한 연구성과를 바탕으로 서양요리의 품질을 향상시키기 위하여 지속적으로 관리해야 할 요소들을 파악해야 할뿐만 아니라 그 요소들의 측정도구를 제공하여야 할 것이다.

따라서 본 연구의 주요목적은 이들 문제를 해결하기 위해 서양요리의 품질과 관련한 이론을 표준화하고, 나아가 이의 관리론적 시사점을 제시하는데 있다. 이를 위해 본 연구는 기계적 화학적 연구도 중요하지만 이를 관능적으로 서양요리의 품질과 관련한 선행연구를 토대로 이론을 제안하고자 한다.

### 3. 연구의 범위

서양요리를 이용하는 고객이 지각하는 품질과 관련된 개념을 검토하기 위해 본 연구에서는 서양요리와 관련한 고객의 품질인식은 일반 식품의 품질과 소스, 식품의 양, 식품의 영양, 식품의 위생, 기계적 평가, 형태학적 평가, 관능적 품질<sup>3)</sup> 등 식품 관련 연구 중심으로 연구범위로 설정하였다.

## II. 이론적 배경

### 1. 서양요리

#### 1) 서양요리의 개념

서양요리란 아세아 여러 나라의 요리를 제외한 유럽과 미국에서 발달한 요리의 총칭이다. 서양요리는 프랑스를 비롯하여 이탈리아, 스페인 등 라틴계열의 요리와 영국, 미국, 북유럽의 앵글로 색슨계 요리 등 수많은 나라의 요리를 편의적으로 표현하는 것이며, 나라마다 각기 내용을 달리하는 특징적인 식생활을 구축하고 있다. 서양요리라 해도 나라마다 그리고 지역에 따라 자연환경과 오랜 역사·기후, 풍토 및 민족의 차가 많은 영향을 미치기 때문에 지형적 여건은 요리문화에 반영된다. 서양요리의 대표적인 요리는 프랑스 요리로서 조리법이 이론적 기초를 가지고 맛의 조화를 고려하여 만들어진 요리로 그 미묘한 맛이나 아름다운 모양은 프랑스의 풍부한 예술이라 하겠다.

3) 김승주·조진아·조정순·조후중, 임자수탕 조리법의 표준화와 품질특성에 관한 연구, 한국조리과학회, 한국조리과학회지, 1999, Vol. 15, No. 2, pp. 197-205.

### 2) 서양요리의 특성

서양요리의 일반적인 특징은 한국음식과는 달리 아침, 저녁메뉴로 구분되어 있고 식사를 할 때는 wine을 함께 마시며, 개인용 그릇, 스푼, 나이프 등이 음식에 따라서 다르므로 위생적이며 식사예법이 동양과 다른 점이 많다, 조리의 식품재료로는 수, 조, 육류가 많이 쓰이며 우유, 유제품, 유지가 많이 이용된다. 조미료로서는 식품의 맛을 그대로 유지시킬 수 있도록 소금을 사용하고 또한 여러 가지 향신료와 주류를 사용하여 음식의 향미를 좋게 하며 재료와 조리법에 어울리는 많은 소스의 종류가 발달되었다<sup>4)</sup>.

서양요리는 비교적 재료 즉 식품의 선택이 광범위하고 재료의 분량과 배합이 체계적이고 합리적이다. 오븐을 사용하는 조리가 발달하여 간접적인 조리방법으로 식품의 맛과 향미, 색상을 살려 조리하는 것<sup>5)</sup>도 독특하다. 특히 식사的方法和 조리법에 있어서 다음과 같은 특징이 있다.

- ① 식품재료 사용이 광범위하고 배합이 용이하며 식품조리에 따른 음식의 색, 맛의 변화, 담기 등이 합리적이다.
- ② 맛과 영양을 보충하기 위하여 소스를 사용한다.
- ③ 조미료는 요리를 만든 후에 개인의 식성에 따라 조절할 수 있도록 A-1 sauce, hot sauce, tabaco, 소금, 후추, 버터 등이 제공된다.

### 3) 양식 레스토랑의 경영 특징

서양요리 레스토랑의 경영전략은 무엇보다 그 나라의 문화적 특징을 잘 살려서 새로운 분위기를 주어야 하고 고객을 끌어낼 수 있는 매력을 가져야 한다. 그러기 위해서는 장소의 분위기와 시설이 좋아야하고 메뉴의 전문성과 판매 가격이 적정하여야 할 것이다. 오늘날 서양요리 고객은 더욱 세분화되어가고 있는 실정이다. 즉 음식기호가 부유층, 특정한 또는 접대가 빈번한 고객은 고가의 장비시설을 가지고 운영하는 곳을 찾을 것이고, 일반적인 샐러리맨, 학생, 평범한 가정의 구성원 등은 저렴한 대중적인 식음료 시설을 갖추고 운영하는 양식레스토랑

---

4) 유해열, 장류의 생산공정과 품질관리, 1985년도 추계총회 및 학술세미나, 한국조리과학회, 한국조리과학회지, 1985, Vol.1, No.1, pp.134-137.  
 5) 장영수·이효지, 조리조건이 연계백숙의 성분과 관능적 품질에 미치는 영향, 한국조리과학, 한국조리과학회지, 1993, 31-38; 이명숙·김기숙, 조리기구와 난액의 농도가 알짚의 품질특성에 미치는 영향, 한국조리과학회, 한국조리과학회지, 1991, vol.7, no.1, pp 53-59.  
 6) 김정원, 김희섭, 조리, 재가열 방법 및 저장 조건이 너비아니 품질 특성에 미치는 영향, 한국조리과학회, 한국조리과학회지, 1995, Vol.11, No.5, pp.494-502.

중의 한 곳을 선택하게 될 것이며, 그밖에도 특정 나라의 음식과 와인을 선호하는 매우 차원 높은 고객 등으로 세분화되어가고 있다. 따라서 양식 레스토랑 경영인은 이에 깊은 관심을 두고 어떤 형태의 식당을 운영할 것인가에 시장성을 조사하고 대처하여야 한다.

## 2. 서양요리의 품질

품질이란 단순히 기술적 품질만이 아닌 기존의 태도, 감정과 함께 가치, 심미, 과업 적합성 등을 포함하기 때문에 한마디로 정의하기란 어렵다. 접근방법에 따른 품질을 정의해 보면 크게 4가지 방법으로 접근할 수 있다. 첫째, 절대적인 우수성(innate excellence)으로서의 품질<sup>7)</sup> 둘째, 가치중심(value-based)의 품질<sup>8)</sup> 셋째, 제품중심(product-based)의 품질 넷째, 서비스 중심(service-based)의 품질<sup>9)</sup>과 같이 다양한 접근에서의 품질정의를 가능하지만 궁극적으로 사용자가 원하는 제품이나 서비스를 전달하기 위해 제품중심의 품질정의와 서비스 중심의 품질 정의가 동시에 고려되어야 한다. 또한 더 나아가 가치 중심의 접근도 포함되어야 한다.

이러한 품질이론은 Juran<sup>10)</sup>과 Deming<sup>11)</sup> 이후 많은 연구가 이루어졌으나, 서양요리의 품질과 관련한 연구의 대부분은 비교적 최근에 이루어져 왔다. 식품 품질과 관련한 최근의 연구들을 살펴보면, 식품공업의 품질관리에 있어서 품질의 측정도구인 규제적 요소(양, 영양 및 위생)와 비규제적 요소(관능)를 식품의 품질 측정도구로서 비교하여 우월성을 주장하면서 관능적 요소의 품질을 측정하는 측정도구인 관능 검사법(organoleptic test)과 기계적 측정법(instrumental test)의 타당성과 신뢰성에 대해 문제제기가 있었음을 지적하면서 기계적 측정법이 신뢰성과 타당성이 더욱 높으며, 서양요리 분야에서 보다 적합한 품질 측정방법에

7) Garvin, D. A., "What does Quality Mean?," Sloan Management Review, 1984, Vol.26, pp.25-28.

8) Zeithaml, V. A., "Consumer Perceptions of Price, Quality and Value : A Means-End Model and Synthesis of Evidence," Journal of Marketing, 1988, Vol.52, July, pp.2-22; Gale, B. T., Managing Customer Value, New York : Free Press, 1994.

9) Garvin, D. A., "Quality on the Line," Harvard Business Review, 1983, Vol.61, No.5, pp.65-73.

10) Juran, J. M., "The Upcoming Century of Quality," ASQC Annual Quality Congress, 1974, Vol.24, May.

11) Deming, W. E., "Improvement of Quality and Productivity Through Action by Management," National Productivity Review, 1981-1982, Winter, pp.12-22.

연구<sup>12)</sup>의 초점을 두었다.

따라서, 본 연구에서 서양요리의 품질을 검토하는 배경은 서양요리의 품질평가와 고객가치, 고객만족 나아가 서양요리와 고객 충성도간의 관련성을 규명하는데 있다.

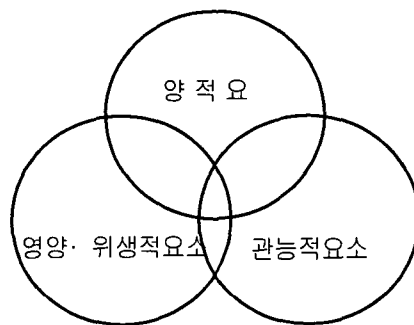
이러한 서양요리의 품질개념의 세 가지 구성차원 즉, 요리의 양, 영양 및 위생, 관능적 요소의 품질을 동시에 측정하여야 서양요리의 성과를 제대로 파악할 수 있다<sup>13)</sup>고 주장하고 있다.

1) 양적 요소

서양요리의 품질을 정확하게 파악하기 위하여 과학적인 기초에 근거를 둔 품질 요소의 분류와 정의가 무엇보다 전제되어야 한다. 서양요리의 품질을 구성하고 있는 요소는 크게 나누어 양적 요소<sup>14)</sup>, 영양<sup>15)</sup> 위생적 요소 및 관능적 요소의 세 가지로 나눌 수 있다.

이들 3요소는 서로 독립적으로 작용하기 보다는 깊은 상호관계를 가지게 되는데 예를 들면 무게가 무거운 것이 당분함량이 높다던가, 단백질 함량이 높은 것이 더 단단한 조직을 가진다던가 하는 식으로 상호 영향을 미치는 것이다. <그림 II.1>은 이러한 서양요리의 품질 3요소의 상호 연관성을 나타낸 것이다.

<그림 II.1> 식품의 품질 3요소



양적 요소는 식품의 품질을 평가하는 가장 일차적인 요소로서 무게, 부피, 개수, 고형분 함량, 침전물의 양 등 우리가 양적으로 측정하거나 계산할 수 있는

12) 오세영, 식생활 조사방법 및 통계기법(survey 방법을 중심으로), 한국조리과학회, 한국조리과학회지, 1996, Vol.12, No.3, pp.383-391.

13) 이철호·채수규·이진근·박봉상, 식품공업 품질관리론, 유림문화사, 1982.

14) 하영선·김종경·박인식, 포장식품의 유통기한 표시기법에 대한 소비자 심리연구, 한국농산물저장유통학회, 한국농산물저장유통학회지, 1998, Vol.5, No.4, pp.392-395.

15) 문성원·장명숙, 오미자가 나박김치의 발효 중 품질에 미치는 영향, 한국조리과학회, 한국조리과학회지, 2000, Vol.16, No.3, p.429.

요소를 의미를 의미한다.

양적 요소를 원형을 보존하고 있는 일차 농수산물과 그 가공품의 선택에서 예를 들어보면 사과의 크기, 쇠고기의 부위와 무게, 복숭아 통조림 속에 들어있는 복숭아, 절편의 개수 등으로 표현될 수 있다.

양적 요소의 가장 중요한 의미는 포장식품에서 볼 수 있는데 포장 식품은 포장 내부에 들어있는 제품의 명칭과 함께 그 무게, 개수 등을 포장 외부에 기재하도록 되어 있으며 관계 당국이나 국제 무역시장에서 하는 제품검사의 일차적인 업무가 이들 포장에 명시된 제품의 종류와 양이 정확하게 내부에 들어 있는 것을 확인하는 일이다.

## 2) 영양 및 위생적 요소

영양 및 위생적 요소는 외형적으로 감지할 수 없는 요소로서 감추어진 요소(hidden attributes)라고도 한다<sup>16)</sup>. 이에는 첫째, 단백질, 지방, 탄수화물, 비타민, 무기질 등의 화학적 조성 둘째, 영양소의 질과 효율 즉, 단백질의 소화 흡수율, 단백질가, 가용도 등 셋째, 영양 저해요소의 유무 넷째, 이물질 및 독극물질의 혼입 다섯째, 첨가물의 사용 여부 여섯째, 유해 미생물의 유무가 해당한다.

이상의 요소 중에서 이물질, 첨가물, 유해 미생물의 유무는 식품의 종류에 따라 보건관계 당국의 식품 위생법규로서 정하여져 있고, 이 규정에서 정하는 범위를 벗어나지 않도록 지도, 검사 및 통제를 하고 있다. 영양성분의 조성고 함량은 일부 특수 식품에서 표시하고 그 수준을 지키도록 권장되고 있다. 예를 들어 유아식, 이유식 및 환자나 노인을 위한 영양식들은 영양성분의 함량을 표시하는 것이 바람직하며 사회가 발전될수록 이러한 품질표시를 요구하는 강도가 높아진다.

영양소의 질과 효율은 아직 어느 나라에서도 요구사항으로 되어 있지는 않으나 이에 관한 관심이 점차 높아지고 있으며, 관련 연구도 많이 이루어지고 있다. 특히 식품의 가공과정에 일어나는 영양소의 질과 효율의 저하를 막기 위한 노력이 중요시 되고 있으며, 자기 제품의 영양소 함량 및 그 질과 효율을 자발적으로 표시함으로써 소비자의 신뢰도와 선호도를 확대하려는 경향이 커지고 있다.

이미 언급한 양적 요소와 영양 위생적 요소는 관계당국에 의하여 기준이 설정되며 통제되거나 감시되는 품질요소인 반면에 관능적 요소는 이러한 통제에서 제외되고 있다.

## 3) 관능적 요소

관능적 요소는 우리들의 오관을 통하여 감지되고 평가되는 품질요소로서 소비자 자신이 평가하고 구매하며 선택의 책임을 지는 것이므로 정부나 관계기관에서

16) 김성곤, 우리나라 쌀의 품질 연구에 대한 고찰, 한국조리과학회지, 1989, Vol. 5, No. 1, p. 92.

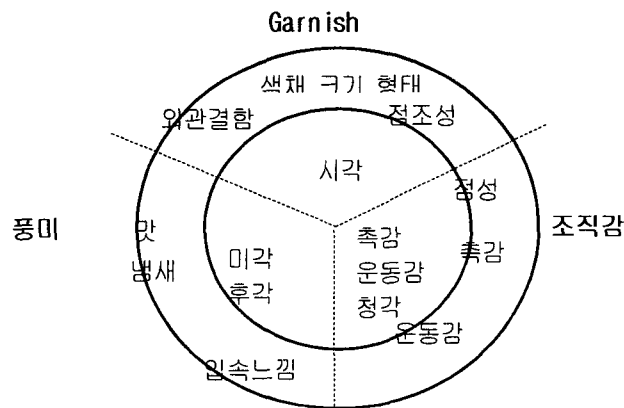
통제할 필요를 느끼지 않는 품질 요소인 것이다. 그러므로 관능적 품질요소는 제삼자의 간섭이 없이 식품 생산업자가 자기사업의 존속과 발전을 위하여 스스로 유지·개선시켜야 하는 것이므로 식품공업의 품질관리 업무에서 가장 중요한 의미를 갖게 된다.

관능적 품질요소는 개인, 집단, 지역, 민족에 따라 그 가치기준이 크게 변하는 품질요소이므로 일정 제품의 관능적 품질기준은 그 생산업자 스스로가 정하여야 한다. 외국제품의 관능적 품질기준이 우리나라에서 제대로 적용이 되지 못하는 예는 허다하게 많다. 또한 사회구조의 변화, 식사패턴의 변화 등에 의하여 소비자의 기호는 계속적으로 변하는 것이므로 관능적 품질기준도 여기에 맞추어 계속적으로 조정되어야 한다.

이러한 식품의 관능적 품질요소의 특징 때문에 식품공업 품질관리 기술은 타산업의 품질관리와는 다른 특수성을 가지게 된다. 특히 식품의 관능적 품질요소에 대한 관리기술은 제품의 품질유지 뿐만 아니라 새로운 제품개발을 위한 궁극적인 평가기준이 되는 것이므로 생산관리와 연구개발 부문에서 공통적으로 필요로 하는 기술이며 관능적 품질요소의 정의와 분류 및 그 측정방법에 관한 깊은 이해가 점차 중요시 되고 있다.

식품의 관능적 요소를 체계적으로 분류 정의하는 것은 쉬운 일이 아니다. 가장 용이한 방법은 우리들의 오관을 통하여 느껴지는 방법에 따라 분류하는 것이다. 시각, 청각, 후각, 미각, 촉각 등 감각기능의 형태에 따라 이들을 자극하는 요소를 물리화학적으로 규명하고 그 감응기관을 심리학적으로 분석함으로써 관능적 요소의 과학적인 정의와 분류가 가능하다. 그러나 우리들의 감각기능은 여러 가지 감각요소를 종합적으로 평가하는 것이 보통이며, 또한 식품이 가지는 어떤 하나의 특성은 여러 감각요소를 동시에 자극할 수 있는 것이다.

<그림 II.2> 식품의 관능적 요소와 상호관계





일반적으로 식품의 관능적 품질 요소를 겉모양(appearance), 풍미(flavor) 및 조직감(texture)으로 분류한다. <그림 11.2>에서 보는 바와 같이 겉모양은 색채, 크기, 형태와 같은 시각적인 요소들이며, 풍미는 맛을 포함하는 후각과 미각적인 요소들을 말한다. 조직감(texture)은 근육운동에 의하여 느껴지는 성질(kinethetics)과 촉각, 청각 등에 의하여 감지되는 요소들이다.

이들은 어느 한가지를 뚜렷이 분리하여 독립적으로 생각하기 어려우며 서로 영향을 미친다. 예를 들어 점성이 크고 적음은 입으로 흡입하면서도 느끼지만 흐르는 형태를 시각적으로 보고 느낄 수도 있다. 관능적 품질요소를 이와 같이 세 가지 구분으로 나눈 것은 식품이 지니고 있는 여러 가지 형태의 관능적 성질을 공통된 감응생리와 물리화학적 성질로 편의상 분류하기 위한 것이다.

<표 11.1>은 식품의 주요 관능적 성질을 그 감응생리와 물리화학적 성질로 분류하여 정리한 도표이다.

<표 11.1> 관능적 품질 3요소의 정의와 분류

품질요소	관능적 성질	물리화학적 성질	감응생리
겉모양	색 채	빛의 분산과 흡수, 명도, 지배파장, 순도	망막구조
	크 기 형 태	기하학적 치수, 흡집	시각
풍미	맛	물질의 농도 수용성	미각 감응 세포 쇄진현상
	냄 새	물질의 휘발성 유액 분획 계수	후각 감응 세포 쇄진현상
조직감	견고성, 응집성 탄 성, 접착성 정 성	유체 변형성	치아, 구강, 혀, 아귀
	보드라움, 거칠음	입자의 크기, 형태, 배열	입, 혀, 목구멍
	메마른, 미끈미끈함	수분 및 지방함량	입, 혀, 목구멍

#### 4) 관능적 품질요소의 측정

관능적 품질요소가 그 물리화학적 특성과 심리적 반응기관에 따라 분류, 정의 되면 이들 요소의 객관적 및 주관적 측정이 과학적인 근거에 이루어 질 수 있다. 식품의 관능적 품질요소를 측정하는 방법은 기계적 측정법(instrumental test)과 관능 검사법(organoleptic test)으로 크게 나눌 수 있다.<sup>17)</sup>

첫째, 기계적 측정법은 객관적인 검사방법으로서 물리적으로 의미있는 절대값을 재현성있게 얻을 수 있다. 각각의 품질요소에 작용하는 물리화학적 특성의 크기를 인체의 심리적 반응기관과 유사한 감응장치를 만들어 측정하는 것이다. 예를 들어 색채의 측정을 위하여 기본색 파장(적색, 녹색, 청색)의 강도를 사람의 망막구조와 유사한 삼자극 흡수대(tristimulus filter)를 통한 감응장치로 측정하며 이것은 거의 모든 색도계의 작용 원리를 이루고 있다.

둘째, 관능 검사법(organoleptic test)에 있어서는 관능적 품질 3요소 중에서 색채의 물리적 정의는 비교적 간단하므로 그 측정방법도 용이하며, 여러 가지 색채계(color system)가 고안되어 식품의 색채표현에 사용되고 있다.

풍미를 구성하는 맛과 냄새는 대부분 식품 중의 화학적 성질과 농도에 의존하며 최근에 개발된 HPLC 및 GC와 같은 정밀 분석장치에 의하여 많은 연구가 진행되고 있다.

조직감(Texture)은 그 관능적 표현이 여러 가지가 있으므로 아직 뚜렷한 정의가 이루어지지 못하고 있다. 이들은 주로 작용하는 힘과 그에 따른 변형의 정도에 따라 특징지워지며 기계적 측정법도 이와 같은 유체 변형성을 분석하거나 미세 구조의 변화를 관찰하는 것을 주로한다. 다양한 조직감 요소들을 체계적으로 분류 조합하여 조직감 면모(texture profile)를 고안한 여러 가지 방법들이 있으나 아직 일반적으로 만족할만한 조직감 분석체계가 이루어지지 못하고 있다.

이와 같이 관능적 품질의 기계적 측정법이 아직 불완전한 상태이고 모든 기계적 측정법이 궁극적으로 식품의 관능적 성질이 인간의 기호로 나타나는 것을 예측하는 것이므로 관능검사의 중요성이 강조되고 있는 것이다<sup>17)</sup>. 즉 아무리 정교한 기계적 측정장치가 있다해도 그 결과가 관능검사의 결과와 일치하지 않으면 쓸모없는 것이다. 예를 들어 커피를 구성하고 있는 성분중 400여가지가 분석 확인되고 그 농도도 알려져 있지만 이들 400여가지 성분을 그 농도대로 혼합하였을 때 커피 맛이 나지 않음이 보고되고 있다.

관능검사법은 주관적인 측정방법으로 사람의 오관을 측정도구로 사용하는 방법이다. 식품의 품질을 사람의 오관을 통하여 측정하는 것은 궁극적인 평가방법이기는 하지만 식품에 대한 개개인의 기호도의 차이, 식별능력의 차이, 표현방법의 차이, 편견, 기분의 변화 등으로 재현성이 있는 검사 결과를 얻기 어렵다. 그러므로 이와같이 실험 편차가 큰 방법으로부터 보편 타당성이 있는 결과를 얻기 위

17) 이철호·채수규·이진근·박봉상, 식품공업 품질관리론, 유림문화사 1988, pp.57-58.

18) 김정숙·한재숙·이재성, 조리방법에 따른 버섯의 기계적 관능적 특성에 관한 연구, 한국조리과학회, 한국조리과학회지, 1995, Vol.11, No.1, pp.44-50.

하여는 실험 과정의 세심한 통제, 적절한 방법의 선택, 결과의 통계적 처리와 평가 기술이 요구되고 있다.

관능검사 기술에 대한 연구는 미국, 유럽 등 과학 선진국에서 1960년대부터 활발히 연구되어 왔으며 특히 최근 1980년대에 들어와서 과학적인 근거를 마련한 여러 가지 방법들을 실제 식품공업에 적용하는 문제가 활발히 토의되고 있다. <표 II.2>와 <표 II.3>은 1981년도 Food Technology에 게재된 관능검사 방법의 종류와 분석방법 및 시험 목적에 따른 검사방법의 선정을 제시한 도표이다.

<표 II.2> 관능검사 방법의 종류와 분석방법

검사방법	일회 검사 시료수	결과분석 방법
1. 단일시료법	1	분산 분석
2. 2점 대비법	2	2항 분포
3. 1·2점 대비법	3 (2개의 동일시료)	2항 분포
4. 3점 대비법	3 (2개의 동일시료)	2항 분포
5. 순위 시험	2 - 7	순위분석, 분산분석
6. 차이척도 시험 (등급차이 시험)	1 - 18	분산분석
7. 채점척도 시험 (품질등급 시험)	1 - 18	순위분석
8. 기호척도 시험	1 - 18	분산분석, 순위분석
9. 풍미 묘사 시험	1 - 5	도형 묘사
10. 조직감 묘사 시험	1 - 5	도형 묘사
11. 감도 시험	5 - 15	연속 분석
12. 회석 시험	5 - 15	연속 분석
13. 선호도 시험	1 - 18	분산분석, 순위분석
14. 배율 추정	1 - 48	분산분석, 경제분석
15. 정량적 묘사분석(QDA법)	1 - 5	인수분석, 도형묘사 상관회기분석 분산분석, 인수분석 상관회기분석, 도형묘사

이러한 서양요리 품질(western culinary quality)의 측정은 양식 레스토랑에서 제공하는 서양요리와 그 가치에 초점을 둔다. 이에 요리의 연구자들은 양식 레스토랑에서 제공하는 서양요리의 색상, 맛, 장식(garnish), 향기(flavor), 냄새(aroma), 씹는 맛(taste), 소스(sauce)의 맛 등의 품질에 중점을 두었다.

<표 II.3> 시험목적에 따른 관능검사 방법의 선정

시험목적	적절한 검사방법 (표 2의 번호)
신제품 개발(비교물이 없을 때)	1, 2, 7, 8, 10, 13, 14, 15
제품의 모방	2, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 14, 15
품질 개선	2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 13, 14, 15
공정 개선	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 14, 15
생산비 절감 혹은 원료 대차	
1. 기존의 품질유지	2, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 14, 15
2. 새로운 제품 개발	1, 5, 7, 8, 9, 10, 13, 14, 15
품질관리	2, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 12, 14, 15
저장성 시험	7, 9, 10, 14, 15
등급 결정	7
최적시료 선정	2, 5, 7, 9, 10, 14, 15
소비자 반응 검사	1, 2, 8, 13, 14
소비자 기호 검사	2, 5, 14
검사 요원의 선정	3, 4, 7, 11, 12
경제적 분석	14
물리, 화학적 분석치와의 상관관계	5, 6, 7, 8, 9, 10, 14, 15

요리부분에서 식품공학 분야의 식품품질 측정도구인 관능적 검사를 이용하여 고객을 대상으로 실시한 것은 최근의 일이다. 즉, 이 측정도구를 이용한 요리의 품질에 대한 연구들은 1990년대부터 시작되었다. 이에는 이해정·이경희·구성자<sup>19)</sup>에 의해 주도적으로 연구되었다.

기존의 선행연구는 양적 요소와 영양 및 위생적 요소를 중심으로 실시하는 기계적 측정법이 서양요리의 품질에 영향을 미치는가를 검증해 왔으며, 이는 지나치게 기계적 측면의 품질을 강조<sup>20)</sup>하고 있다. 최근 인간적 측면이라 할 수 있는 관능적 품질 검사법을 포함시켜야 한다는 연구가 제기되었고, 관능적 품질 검사법을 이용한 요리의 품질 평가가 있었다<sup>21)</sup>.

그러나 이는 전문가 집단인 패널을 중심으로 품질을 평가하고 있으므로 이에 고객을 대상으로 서양요리의 품질평가가 고려되어야 할 것이다. 이에 최근 서양요

19) 이해정·이경희·구성자, 7종 야생초의 식용화를 위한 조리방법에 관한 연구-관능검사를 중심으로-, 한국조리과학회, 한국조리과학회지, 1994, Vol. 10, No.3, pp.260-266.

20) 이철호·박장열·정경식, 자기소화 시간에 따른 효모 엑기스의 성분과 풍미 변화에 관한 연구, 한국식품과학회지 Vol. 13, No.3, p. 181.

21) 박복희·박영희·박원기·오봉윤·문희경, 토하젓 소스 개발에 관한 연구, 97년도 춘계 학술발표 초록집, 한국농화학회, p.127; 이명숙·김기숙, 조리기구와 난역의 농도가 알짚의 품질특성에 미치는 영향, 한국조리과학회 정기총회 및 추계학술 발표회, 1990, Vol. 6, No.4, p.136.

리의 연구자들은 양식 레스토랑의 성과연구에 있어서 간접적으로나 직접적으로 영향을 미치는 고객 만족 그리고 고객 충성도를 연구하고 있다.

서양요리를 평가할 때 고객을 대상으로 실시하는 선호도나 기호도 시험을 무시하면 전체적인 서양요리의 품질을 효과적으로 파악하는데 실패할 확률이 높아지기 때문에 서양요리의 품질에 대한 충분한 고려가 필요하다<sup>22)</sup>고 주장하였다. 또한 레스토랑의 고객들을 대상으로 한 연구에서 서양요리의 품질 측정에 좀 더 적절한 새로운 차원으로 품질차원을 재조명할 필요가 있다<sup>23)</sup>고 하였다.

서양요리의 품질은 전통적으로 요리에 대한 주요 성공요인으로 간주<sup>24)</sup>되어 왔으나, 그것은 공학 지향적(engineering-oriented)인 성과로써 양적 요소, 영양 및 위생적 요소 등을 포함하고 있다.

서양요리 품질을 측정하는 방법의 대부분이 요리를 고객의 관점에서 시작되며, 측정수단은 요리의 특성상 상당히 주관적이기 때문에 고객 만족의 일부분으로 포함되기도 한다. 물론 분리된 객체로서 보여지는 이 측정방법은 고객 만족 측정방법의 부분으로 포함되기도 하며, 이 연구는 이런 교차결합의 좋은 예이다.

고객에 의해 지각되는 서양요리의 품질은 양식 레스토랑의 성공을 나타내는 주요한 측정수단이다. 이러한 서양요리의 품질을 측정함에 있어서 기대를 도입하지 않는 이유는 첫째, 서양요리와 같은 식음료의 경우 기대는 만족에 유의한 영향을 미치지 못한다<sup>25)</sup>. 둘째, 기대에 대한 다양한 정의와 해석이 존재한다<sup>26)</sup>. 셋째, 기대를 도입하지 않고 지각된 성과만으로 측정하는 것이 측정의 타당성이 높다는 점이다.

이러한 선행연구를 토대로 서양요리의 품질 구성차원으로서 첫째, 색상의 화려함<sup>27)</sup> 둘째, 색상의 먹음직스러움<sup>28)</sup> 셋째, 장식의 화려함<sup>29)</sup> 넷째, 향기(flavor)

22) 하영선·김종경·박인식, 포장식품의 유통기한 표시기법에 대한 소비자 심리연구, 한국농산물저장유통학회, 한국농산물저장유통학회지, 1998, Vol. 5, No. 4, pp.392-395.

23) 손일락, 패밀리 레스토랑의 서비스품질 평가요인에 관한 연구, 한국호텔경영학회, 호텔경영연구, 1997, Vol. 17, pp.65-93.

24) 한명주·박해원·신지은·한여옥, 썩 첨가량을 달리한 품질특성, 한국조리과학회, 한국조리과학회지, 2000, Vol. 16, No. 3, pp.293.

25) Churchill, G. A. and Surprenant, C.(1982), "An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction," Journal of Marketing Research, 19, Nov., pp.491-504.

26) Teas, R. K.(1995), "Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality : An Assessment of a Reassessment," Journal of Marketing, Vol.58, No.1, pp.132-141.

27) 박윤정·조신희·이효지, 식품에 대한 지식이 조리방법에 미치는 영향에 관한 조사연구, 한국조리 과학, 한국조리 과학회지 1994, vol.6, pp.41-51.

의 독특성<sup>30)</sup> 다섯째, 냄새(aroma)의 독특성<sup>31)</sup> 여섯째, 씹는 맛<sup>32)</sup> 일곱째, 소스의 맛<sup>33)</sup>으로 구성하였다.

<표 II.4> 서양요리 품질에 관한 선행연구

연구내용	연구자
색상의 화려함	장명숙, 1992; 이해수, 1985; 임희수, 1983; 신민자·안명수, 1980; 박윤정·조신호·이효지, 1994; 김기숙, 1985; 박혜원·오혜숙·이명희·문수재·손경희, 1985
색상의먹음직스러움	이혜수, 1985; 장명숙, 1992; 권혁련·안명수, 1989; 김기숙, 1985; 박혜원·오혜숙·이명희·문수재·손경희, 1985
장식의화려함	이혜수, 1985; 김기숙, 1985; 박혜원·오혜숙·이명희·문수재·손경희, 1985
향기(flavor)의 독특성	이혜수, 1985; 김기숙, 1985; 박혜원·오혜숙·이명희·문수재·손경희, 1985
냄새(aroma)의 독특성	이혜수, 1985; 신민자·안명수, 1980; 장명숙, 1992; 김기숙, 1985; 박혜원·오혜숙·이명희·문수재·손경희, 1985
씹는 맛	이혜수, 1985; 임희수, 1983; 신민자·안명수, 1980; 장명숙, 1992; 박윤정·조신호·이효지, 1994; 김기숙, 1985; 박혜원·오혜숙·이명희·문수재·손경희, 1985
소스의 맛	이혜수, 1985; 김기숙, 1985; 박혜원·오혜숙·이명희·문수재·손경희, 1985; 권혁련·안명수, 1987; 오명철·오혁수·박잔호·문창주·이미정·김우실·이영철·오영주, 1999; 박복희·박영희·박원기·오봉윤·문희경, 1997

본 연구에서는 서양요리의 품질을 고객과의 관계로 전제하고, 서양요리 품질을 "양식 레스토랑에 의하여 제공되어지는 서양요리와 그 가치의 효율성"으로 정의

- 28) 장명숙, 쌀의 취반 특성과 식미 평가 방법, 연구현황 및 방향, 한국조리과학회, 한국조리과학회지, 한국조리과학회 임시 총회 및 춘계 학술 발표회 1992년, 1992, Vol.7 No.2 pp.131-138.
- 29) 이해수, 우리나라의 조리과학적 연구의 동향, 한국조리과학회, 한국조리과학회지, 1985년도 추계 총회 및 학술세미나, 1985, pp.115-118.
- 30) 박혜원·오혜숙·이명희·문수재·손경희, 미국의 식품과학 연구동향, 1985년도 추계 총회 및 학술 seminar, 한국조리과학회, 한국조리과학회지, 1985, Vol.1, No.1, p.123-133.
- 31) 김기숙, 최근 10년간 일본 조리과학연구의 동향, 한국조리과학회, 한국조리과학회지, 1985년도 추계 총회 및 학술세미나, 1985, pp.119-122.
- 32) 박혜원·오혜숙·이명희·문수재·손경희, 상계서, p.123-133.
- 33) 오명철·오혁수·박잔호·문창주·이미정·김우실·이영철·오영주, 영굴을 이용한 소스간장 개발, 1999년 추계 학술발표회 및 정기총회, 한국식품영양과학회, p.69.

한다. 이러한 서양요리 품질은 양식 레스토랑에서 제공하는 서양요리에 대한 측정치로서 요리의 색상, 맛, 장식(garnish), 향기(flavor), 냄새(aroma), 씹는 맛(taste), 소스(sauce)의 맛 등이 포함된다. <표 II.4>는 이 서양요리의 품질의 측정을 위한 실증연구를 포함하여 선행연구가 정리되어 있는데, 대부분의 측정방법은 관능 검사법과 기계적 측정법으로 이용하였거나 변형하였다는 특성이 있다.

### 3. 서양요리의 품질 결정요인

서양요리의 품질 결정요인으로는 조리의 경진대회에서의 평가방법, 서양조리 기능실기 시험의 평가방법, 고객이 관능적으로 평가 할 수 있는 평가방법 등 여러 가지의 평가 방법이 있을 수 있다,

#### 1) 학교의 평가방법

\* 경주대학교 조리 경진대회

서양조리부문 심사평가

심사 평가 방법에서는 위생, 맛, 기술, 창작 부문으로 구분하여 평가하고 있다.

##### 1. 맛 부문

- 식재료의 조화가 얼마나 잘 되었는지 평가
- 요리의 양, 전체적인 색의 조화 등에 관해 평가
- 맛을 잘 내었는가에 대한 평가

##### 2. 조리부문

###### (2) 맛부문

- 식재료 사용의 적합성 및 조화 평가
- 요리의 양, 전체적 색의 조화 등 평가
- 맛의 우수성 평가

###### (3) 기술부문

- 레시피에 의한 조리과정과 기구 사용의 정확성 평가
- 숙련도 평가
- 담음새의 우수성 평가

###### (2) 맛부문

- 식재료 사용의 적합성 및 조화 평가
- 요리의 양, 전체적 색의 조화 등 평가
- 맛의 우수성 평가

## 2) 정부기관에서의 평가방법

\*한국 산업인력관리공단 실기시험 채점 양식 조리 기능사  
양식조리기능사채점기준

위생상태 위생복 등 개인 위생: 위생적인 조리과정, 정리정돈 및 청소 위생

조리기술: 재료손질, 썰기, 양념하기, 볶기  
완성작품평가 : 익히기, 모양내기, 맛, 색, 담기

## 3) 사회단체의 평가 방법

조리사협회 서울국제요리경연대회 평가방법

위 생: 개인위생, 식재료, 관리위생, 서비스 위생

메뉴의 구성: 식재료의 조화, 주요리와 부요리의 조화

창 작 성: 색과 향의 조화, 작품의 아이디어

실 용 성: 조리난이도, 작품의 양

가 치 성: 원가, 영양학적 가치, 조리방법

작품의 맛: 주재료와 소스의 조화, 식 재료와 양념의 조화

예 술 성: 표현방법, 기물선택, 디스플레이 모양

## 4) 오관에 의한 평가 기준

①음식의 질 : 신선한 식재료를 사용하는가, 아니면 가공된 음식이 제공되는가,  
여부는 고객의 메뉴선택에 생각을 미칠 것이다.

②음식의 양 : 양적인 부분도 중요하다. 1인분의 양이 얼마나 되는가 하는 양적  
인 면도 고객은 평가할 것이다.

③변치 않는 맛 : 단골고객이 매번 같은 음식을 주문하는 것은 그 음식이 전에  
먹었을 때와 일관성있는 것도 평가할 것이다.

④향기 및 색깔 : 음식은 단지 맛만을 가지고 평가하는 것이 아니고, 후각적인  
향기와 눈으로 즐기길 수 있는 색깔의 평가도 하게 될 것이다.

⑤적정온도의 음식제공 : 뜨거운 음식은 뜨겁게, 차가운 음식은 차갑게 정확하게  
음식이 그릇의 온도를 평가할 것이다.

⑥위생 : 조리과정에 위생적으로 처리되고 있는지 또 조리사의 위생상태는 깨끗  
한지의 넓은 측면에서도 평가 할 것 이다.



#### IV. 결 론

서양요리 품질의 개념이 차지하는 역할의 중요성과 관련하여 마케팅 분야에서 다양한 논의가 있었다. 그리고 요리분야에서는 서양요리를 제공하는 과정에서 고객이 지각하는 품질이 고객만족에 미치는 영향을 파악하는데 상당한 노력을 기울여 왔다. 본 연구는 이론적인 연구로서 서양요리를 평가할 수 있는 관능적 평가방법을 중심으로 요약하면 다음과 같다.

첫째, 장식에 관한 연구로서는 시각적인 측면에서 그릇과 음식의 양, 요리의 색상의 배합, 음식의 윤기, 음식에서 발생하는 김, 음식의 추가적인 고명 등이 좋아야 할 것이다.

둘째, 향미는 미각과 후각으로 측정할 수 있는 음식고유의 맛의 , 음식의 냄새, 입속에서 느낌의 요소들을 가지고 평가 할 수 있다.

셋째, Texture는 입안의 운동감, 청각을 세부적으로 살펴보며 점성, 촉감으로는 음식의 촉감도 있지만 음식을 닿는 그릇의 차고 뜨거운 촉감도 있을 수 있다.

본 연구에서는 식품의 품질평가의 이론적 연구를 바탕으로 고객에게 보다 우수한 서양요리품질을 제공하기 위하여 이론 연구중심으로 연구를 하였다. 연구의 한계점으로는 이론에 한정되어 있다. 이 요리의 측정평가를 마케팅이론을 결합하여 실증적 연구를 통하여 고객이 요리의 품질을 어떻게 지각하는지 평가측정도구를 개발하여야 할 것이다.

### 참 고 문 헌

김기숙, 최근 10년간 일본 조리과학연구의 동향, 한국조리과학회, 한국조리과학회지, 1985년  
 도 추계 총회 및 학술세미나, 1985,

김기영, 음식서비스의 과정 디자인 분기모델에 관한 연구, Tourism Research, 한국관광산업  
 학회, 1998, Vol.12,

김성곤, 우리나라 쌀의 품질 연구에 대한 고찰, 한국조리과학회지, 1989, Vol.5, No.1,

김승주·조진아·조정순·조후중, 임자수탕 조리법의 표준화와 품질특성에 관한 연구, 한국  
 조리과학회, 한국조리과학회지, 1999, Vol.15, No.2,

김정숙·한재숙·이재성, 조리방법에 따른 버섯의 기계적 관능적 특성에 관한 연구, 한국조  
 리과학회, 한국조리과학회지, 1995, Vol.11, No.1,

김정원, 김희섭, 조리, 재가열 방법 및 저장 조건이 너비아니 품질 특성에 미치는 영향, 한  
 국조리과학회, 한국조리과학회지, 1995, Vol.11, No.5,

문성원·장영숙, 오미자가 나박김치의 발효 중 품질에 미치는 영향, 한국조리과학회, 한국조  
 리과학회지, 2000, Vol.16, No.3,

문성원·장영숙, 오미자가 나박김치의 발효 중 품질에 미치는 영향, 한국조리과학회, 한국조  
 리과학회지, 2000, Vol.16, No.3,

박복희·박영희·박원기·오봉윤·문희경, 토하젓 소스 개발에 관한 연구, 97년도 춘계 학술  
 발표 초록집, 한국 농화학회, p.127; 이명숙·김기숙, 조리기구와 난액의 농도가  
 알짚의 품질특성에 미치는 영향, 한국조리과학회 정기총회 및 추계학술 발표회,  
 1990, Vol.6, No.4,

박혜원·오혜숙·이명희·문수재·손경희, 미국의 식품과학 연구동향, 1985년도 추계 총회  
 및 학술 seminar, 한국조리과학회, 한국조리과학회지, 1985, Vol.1, No.1,

손일락, 패밀리 레스토랑의 서비스품질 평가요인에 관한 연구, 한국호텔경영학회, 호텔경영  
 연구, 1997, Vol.17,

오명철·오혁수·박잔호·문창주·이미정·김우실·이영철·오영주, 영굴을 이용한 소스간장  
 개발, 1999년 추계 학술발표회 및 정기총회, 한국식품영양과학회,

오세영, 식생활 조사방법 및 통계기법(survey 방법을 중심으로), 한국조리과학회, 한국조리  
 과학회지, 1996, Vol.12, No.3,

유해열, 장류의 생산공정과 품질관리, 1985년도 추계총회 및 학술세미나, 한국조리과학회,  
 한국조리과학회지, 1985, Vol.1, No.1,

이숙영, 단백질의 기능적 성질과 식품에서의 이용, 한국조리과학회, 한국조리과학회지, 1993  
 년도 한국조리과학회 추계심포지움및 정기총회 1993, vol.9, vo.4,

- 이철호·박장열·정경식, 자기소화 시간에 따른 효모 엑기스의 성분과 풍미 변화에 관한 연구, 한국식품과학회지 Vol.13, No.3,
- 이철호·채수규·이진근·박봉상, 식품공업 품질관리론, 유림문화사 1988,
- 이혜수, 우리나라의 조리과학적 연구의 동향, 한국조리과학회, 한국조리과학회지, 1985년도 추계 총회 및 학술세미나, 1985,
- 이혜정·이경희·구성자, 7종 야생초의 식용화를 위한 조리방법에 관한 연구-관능검사를 중심으로-, 한국조리과학회, 한국조리과학회지, 1994, Vol.10, No.3.
- 장영숙, 쌀의 취반 특성과 식미 평가 방법, 연구현황 및 방향, 한국조리과학회, 한국조리과학회지, 한국조리과학회 임시 총회 및 춘계 학술 발표회 1992년, 1992, Vol.7 No.2
- 장영수·이효지, 조리조건이 연계백숙의 성분과 관능적 품질에 미치는 영향, 한국조리과학회, 한국조리과학회지, 1993, 31-38; 이명숙·김기숙, 조리기구와 난역의 농도가 알짚의 품질특성에 미치는 영향, 한국조리과학회, 한국조리과학회지, 1991, vol.7, no.1,
- 최수근·박정아, 식용버섯 메뉴 개발에 관한 연구-서양요리를 중심으로-, Tourism Research, 한국관광산업학회, 2000, Vol.14,
- 하영선·김종경·박인식, 포장식품의 유통기한 표시기법에 대한 소비자 심리연구, 한국농산물저장유통학회, 한국농산물저장유통학회지, 1998, Vol.5, No.4,
- 하영선·김종경·박인식, 포장식품의 유통기한 표시기법에 대한 소비자 심리연구, 한국농산물저장유통학회, 한국농산물저장유통학회지, 1998, Vol.5, No.4,
- 한명주·박해원·신지은·한여옥, 썩 첨가량을 달리한 품질특성, 한국조리과학회, 한국조리과학회지, 2000, Vol.16, No.3,
- Churchill, G. A. and Surprenant, C.(1982), "An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction," Journal of Marketing Research, 19, Nov.
- Deming, W. E., "Improvement of Quality and Productivity Through Action by Management," National Productivity Review, 1981-1982, Winter,
- Garvin, D. A., "What does Quality Mean?," Sloan Management Review, 1984, Vol.26,
- Juran, J. M., "The Upcoming Century of Quality," ASQC Annual Quality Congress, 1974, Vol.24, May.
- Teas, R. K.(1995), "Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality : An Assessment of a Reassessment," Journal of Marketing, Vol.58, No.1,
- Zeithaml, V. A., "Consumer Perceptions of Price, Quality and Value : A Means-End Model and Synthesis of Evidence," Journal of Marketing, 1988, Vol.52, July, pp.2-22;
- Gale, B. T., Managing Customer Value, New York : Free Press, 1994.

ABSTRACT

## Chief Factors in the Quality of Western Food

Jung, Jin Woo

There have been many discussions on the importance and part of quality in the marketing field. It also has been an effort in the cooking field to understand how the quality, recognized by customers, influences customer satisfaction in the process of serving western food. This study is a theory about evaluation methods of western food. It can be summarized in three views as below especially with sensuous evaluation methods.

First, it is decoration. Visual factors, such as a receptacle and the amount of food in it, the arrangement of food colors, gloss of food, steam rising from food, additional garnishes on food should be harmonious.

Second, it is a flavor. The factors like the taste and smell of food, and feeling of food in the mouth can be evaluated with the taste and the smell.

Third, it is texture. It is considered with the sense of touch, the motor sensation in the mouth and the hearing sense. Especially the sense of touch involves feel of receptacle when it is hot or cold as well as feel of food.

This study has been conducted for providing customers with higher-quality western food, which is based on a theoretical study about evaluation methods. During the study, the limit was found that there is no measuring instrument, since the study was restricted in a theoretical work. For more accurate research, the measuring instrument should be developed through the positive research.

3인 익명심사 료

2001년 11월 3일 논문접수

2001년 11월 30일 최종심사