

## 교직원 급식소 리모델링을 위한 교직원들의 급식 서비스 요구도 분석 - 질적연구의 활용 -

양일선<sup>1</sup> · 박문경 · 김동훈<sup>\*</sup> · 신서영<sup>\*\*</sup> · 이해영 · 차진아<sup>\*\*\*</sup>

연세대학교 생활과학대학 식품영양전공 · 연세대학교 상경대학 경영학전공<sup>\*</sup>

연세대학교 식품영양과학연구소<sup>\*\*</sup> · 전주기전여자대학 식품영양계열<sup>\*\*\*</sup>

Assessment of University Faculty Needs for Developing Managerial Strategies  
: A qualitative research application

Il-Sun Yang<sup>1</sup> · Moon-Kyung Park · Dong-Hoon Kim<sup>\*</sup> · Seo-Young Shin<sup>\*\*</sup>

Hae-Young Lee · Jin-A Cha<sup>\*\*\*</sup>

Department of Food & Nutrition, Yonsei University, Seoul, Korea

Department of Business Administration, Yonsei University, Seoul, Korea<sup>\*</sup>

Research Institute of Food & Nutritional Sciences, Yonsei University, Seoul, Korea<sup>\*\*</sup>

School of Food Science & Nutrition, Chonju Kijeon Women's College, Chonju, Korea<sup>\*\*\*</sup>

### ABSTRACT

The purposes of this study were to : (1) identify the faculty and staffs' patronage behaviors, (2) evaluate customer perception and complaint on service quality attributes, (3) diagnose customer needs to construct scheme for building a new faculty foodservice. The qualitative method of this research was proceeded by interviewing 20 individuals. Most respondents considered that 'taste', 'atmosphere', 'clean and sanitation', and 'menu variety' were important rather than 'price' in general faculty foodservice. Therefore, 'taste', 'menu variety', 'atmosphere' were the most important service attributes for remodeling present faculty foodservice.

KEY WORDS : customer needs, faculty foodservice, qualitative research, individual interview, service quality attributes

---

접수일 : 2001년 12월 4일, 채택일 : 2002년 1월 18일

본 연구는 1999년도 연세대학교 생활협동조합 연구비 지원으로 수행되었음.

<sup>1</sup>Corresponding author : Il-Sun Yang, Department of Food and Nutrition, Yonsei University, #134, Sinchon-dong, Seodaemun-gu, Seoul 120-749, Korea

Tel : 02)2123-3121, Fax : 02)363-3430, E-mail : isyang@yonsei.ac.kr

## 서 론

학교는 공공 서비스에 기여하도록 설립된 기관이나 단체로 정의되고 있지만<sup>1)</sup>, 대학급식은 기관의 이미지는 줄어들고 상업적인 급식소의 이미지를 더해가고 있다<sup>2)</sup>. Green의 연구에 따르면, 대학급식도 건강을 증진시키고 기대에 부응하는 음식을 먹고자하는 고객의 동기에 맞춰 변하고 있고, 최근에는 대학급식이 직영에서 위탁으로 경영방식이 변화하는 경향을 보이고 있다고 보고되었다<sup>3)</sup>. 이처럼, 과거에는 대학 급식소의 역할이 단순히 음식을 제공하는데 국한되어 있었으나, 근래에는 점차 외식산업에 접할 기회와 선택범위가 증가함에 따라, 대학 급식소에 대한 관심이 음식의 제공뿐만 아니라 영양 요구량의 충족과 양질의 서비스 제공, 청결 및 위생 등에 이르기까지 확대되고 있다<sup>4)</sup>. 하지만 제한된 식단가 내에서 이와 같이 점점 다양해지고 확대된 피급식자들의 요구를 충족시키기 위해 발생되는 재정적 압박은 대학급식소에 상당한 영향을 미치게 되어 품질과 소비자 만족에 초점을 두는 다양한 양적 조사 방법(quantitative research)을 이용한 마케팅 전략의 강화 경향이 두드러지게 되었다<sup>5)(6)</sup>. 또한, 다른 단체급식과의 경쟁을 위해 대학급식은 food courts, branding, 건강 메뉴제공 등으로 변모함으로써, 단체급식의 이미지 증진 및 단골 증가에 일조하고 있다<sup>6)(7)</sup>. 이와 같은 환경적 변화에 맞추어 최근 국내에서도 대학급식소를 이용하는 학생들을 대상으로 다각도의 연구들이 행해지고 있으나<sup>8)(9)(12-13)</sup>, 대학 급식소 세분시장 중 한 부류인 대학 교직원을 대상으로 현황 파악 및 고객 요구에 대한 연구가 행해지고 있지 못한 실정이다.

이러한 연구분야에서 기존에 많이 활용되어온 양적 연구 방법(quantitative research)은 명확한 패러다임에 기초한 방법으로 수학적 통계방법을 근간으로 하여 통계적 유의 수준을 추론함으로써 특정 집단을 일반화하는 방식이지만<sup>14)</sup>, 연구주제의 탐색, 연구방향의 설정, 새로운 계획안 창출을 위한 탐색적 연구와 같은 경우에 양적 연구 방법을 통해 결과를 수량화하는 방식보다는 연구 대상자 사고의 폭에 제한을 최소화하고 다양한 의견을 자유롭게 수렴할 수 있는 질적 연구 방법(qualitative

research)의 이용이 요구된다<sup>15)</sup>. 질적 연구 방법은 불명확한 패러다임에 기초한 방법이지만, 문구, 이미지, 소리 및 기타 다른 기구 등의 형태를 통해서 무수한 자료를 얻고 분석하는데 이용할 수 있을 뿐만 아니라<sup>16)</sup>, 상황에 맞춰 질문내용을 조정할 수 있고 필요하다면 추가적인 설명을 하거나 내용을 보다 명확히 할 수도 있으며 양적 방법에 비해서 면접 대상자의 생각의 폭에 제한을 가지지 않는다는 장점이 있다. 질적 연구방법은 주요 자료 수집 절차에 따라 개별면접(individual interview), 그룹면접(group interview), 관찰을 접목한 현장면접(observat-ion combined with fieldwork interview) 및 기타 방법으로 분류된다. 이 중 개별면접은 여러 명에 대해서 한 명씩 면접을 하는 방식과 한 명의 대상자에 대해서 여러 명의 면접자가 각각 면접하는 방식이 있으며, 그룹면접은 연구자에 대해서 소집된 포커스 그룹(focus group)을 면접하는 방식과 연구자의 소집 없이 존재하고 있던 그룹에 대해서 면접자가 면접을 하는 방식이 있다. 관찰을 접목한 현장면접은 민족학 등의 연구에서 많이 활용되는 방법으로 참여관찰 방식에 의해 수행된다. 기타 방법으로는 기록물, 도구 양식, 시각적 이미지 및 기타 자료 등을 활용한 방식이 있다<sup>17)</sup>. 개별면접을 위한 적정 표본의 크기 산정에서 초기 연구자들은 12~26명의 면접 대상인원이 적정하다고 여겼고<sup>18)</sup>, 연구자에 따라 20명 이상<sup>19)</sup>, 30명 정도<sup>20)</sup>, 30~50명을 주장하였으며, 드물게 시행되고 있는 60명 이상의 면접의 경우에는 표본 크기의 상위 제한 범위를 설정해야 한다고 설명하였지만<sup>21)</sup>, 현재 수행되고 있는 대부분의 개별면접법에서는 보통 8~10명을 표본 크기로 하고 있다<sup>19)</sup>.

이에 본 연구는 현존하는 교직원 급식소에 대한 이용 실태 및 인식을 파악하고 이의 개선을 위한 중요 서비스 품질 속성을 밝힘으로써 기존의 급식소 개선 방안 및 리모델링 계획을 도출하고자 하는 탐색적 연구로, 이를 위해 가장 적합한 연구방법인 개별면접법을 활용하였다.

## 연구내용 및 방법

### 1. 표본 추출 및 조사 기간

A대학교의 교수 및 직원을 대상으로 층화표본추출법(stratified sample)을 이용하여 단과대/근무지별로 각각 1명씩 교수 10명과 직원 10명을 단순무작위추출(simple random sampling)하였고<sup>22)</sup>, 남·녀의 성비를 고려하여 여성은 교수 및 직원 모두 2명씩으로 하여 대표성을 갖도록 하였다(표 1).

고객만족도 조사에서 가장 많이 이용되는 개별면접은 1대1 대면접촉을 통해 응답자로부터 정보를 수집하는 방법으로, 자료 수집 방법 중 가장 많은 목적에 이용할 수 있고 융통성도 큰 방법이다<sup>23)</sup>. 즉, 상황에 맞춰 질문내용을 조정할 수 있고 필요하다면 추가적인 설명을 하거나 내용을 보다 명확히 말해 줄 수도 있으며 보조장치나 자료를 활용할 수 있는 장점도 갖고 있어, 교직원 급식소에 대한 인식 및 이용실태를 파악하고자 실시되었다. 1999년 11월 3일부터 9일까지 직원을 대상으로, 11월 10일부터 11월 18일까지는 교수를 대상으로 면접을 실시하였다.

표 1. 면접 대상자 분포

단과대	교 수(N=10)		직 원(N=10)	
	성 별	근무부서	성 별	근무부서
이과대학	남	문과대학 사무실	남	
공과대학	남	공과대학 사무실	남	
문과대학	남	기획실	남	
상경대학	남	이과대학 사무실	남	
사과대학	남	생활관	여	
교육대학	남	음악대학 사무실	남	
신과대학	남	상경대학 사무실	남	
법과대학	남	중앙도서관	남	
생활과학대학	여	입학관리처	남	
문과대학	여	여학생처	여	

### 2. 조사 방법

본 조사는 개별면접을 위해 면접지(individual interview sheet)를 자체 개발하여 면접 대상자(interviewee)의 대답을 면접자(interviewer)에 의해서 세밀

히 기록하도록 하였다. 면접을 수행할 면접자는 면접시 주의사항에 대해 미리 숙지하도록 교육하였고, 면접 대상자가 이해하지 못하는 부분에 대한 설명을 충실히 수행할 수 있도록 면접지에 준비된 질문 및 용어에 대해서 완벽하게 이해하도록 하였으며, 주관 면접자 이외에 보조 면접자가 동행하여 면접실시 중에 발생하는 의문점을 다각도로 기록하도록 하였다. 또한 이를 모두 녹음하여 면접 후 다시 기록 정리함으로써 면접 진행 및 결과를 다양한 각도에서 확인하는 절차로 진행되었다.

개발된 면접지는 면접 대상자의 사고에 제한을 최소화하면서 필수적으로 파악해야 할 사항으로 구성되었는데, 세부 내용으로는 면접 일자, 면접 조사자 및 기록자 성명, 대상자의 일반사항, 식사 행동 및 교직원 급식소 이용실태(주요 식사장소, 급식소 이용빈도, 식사 시간대, 식사 소요시간, 지불비용, 동반자수), 교직원 급식소의 서비스 속성에 대한 대상자의 중요수준 파악 부분, 기존 교직원 급식소에 관한 교직원의 인식을 파악하고 교직원 급식소 리모델링 컨셉을 도출하기 위한 문항, 기록자의 면접평이 포함되었다.

## 연구결과 및 고찰

### 1. 조사 대상자의 기존 교직원 급식소의 이용실태

조사 대상자가 주로 식사하는 시간대는 대부분 12시부터 1시 사이에 이루어지고 있었으며, 이는 교수에 비해서 직원의 경우에 더욱 철저히 지켜지고 있었고, 교직원 급식소의 식사 가격은 두 그룹 모두 현 수준인 3000원~4500원의 가격대가 적당하다고 대답하였다. 교직원 급식소의 이용빈도는 교수가 평균 1.75회/주, 직원이 평균 0.75회/주로 조사되었으나, 교수의 경우에는 1명이 6회/주를 이용하고 있고 대부분 0~3회/주정도 이용하고 있었으며, 직원의 경우에는 10명 중 3명만이 가끔 이용하는 정도였다. 그러나 질적 연구를 통한 이용빈도 결과는 분산이 크기 때문에 교직원 급식소의 평균 이용빈도값에 대한 절대적인 신뢰는 위험이 따를 수 있다.

대부분의 면접 대상자들이 교직원 급식소를 이용하는

가장 큰 이유는 '시간이 없어서 급하게 식사를 해결해야 할 상황일 때' 였으나, 이와 같은 경우는 빈번하게 발생하지 않는 것으로 조사되어 고객들을 지속적으로 끌어들이기 위해서는 시간을 절약할 수 있는 편익(benefit) 이외의 다른 효익이 필요할 것으로 분석되었다. 교직원 급식소 이외 장소에서 식사를 하는 경우, 가장 큰 장점은 '맛있는 음식'과 '편안한 분위기'를 대답하였고 단점으로는 '비싼 가격'과 '식사하는데 시간이 오래 소요된다'는 점을 꼽았다.

## 2. 교직원 급식소의 서비스 속성에 대한 대상자의 중요수준 파악

면접자가 급식소의 서비스 속성에 대한 설명 후, 면접 대상자가 생각하는 '교직원 급식소로서 가장 중요하게 실시해야 하는 서비스 품질 속성' 3가지를 들고 각 속성별 효용성에 대해서 자유롭게 의견을 피력하도록 하였다. 교수 및 직원 모두 공통적으로 '음식의 맛'을 가장 중요한 서비스 품질 속성으로 인식하고 있었으며, 그 다음으로 교수는 '급식소의 분위기', '청결한 위생상태', '영양적으로 균형이 고려된 식단'을, 직원은 '항상 다양한 메뉴', '급식소의 분위기'가 중요하다고 대답하여, 두 계층의 조사 대상자간에 교직원 급식소로서 중요하게 지켜야 할 서비스 속성은 비슷한 것으로 분석되었다(표 2). 또한, 학교의 중심부에 위치하면서 교내에서 유일한 현재의 교직원 급식소가 학교를 대표하는 교직원전용 급식소로서는 품위와 격이 많이 떨어진다고 지적하였고, 조사 대상자들이 선호하는 교외 외식업소 등을 예로 들어 비교하면서 문제점을 토로하는 경향을 보였다. 결국, 서비스 품질 속성 중 '음식의 맛과 질', '급식소의 분위기'가 가장 중요한 것으로 평가되었으나, 대학교 구성원의 일부인 대학생이 '가격'을 중요시하였다는 타 연구 결과<sup>12-13)</sup>와는 상이하게 본 연구 조사 대상인 교직원들은 가격에 대한 중요도가 떨어지는 것으로 조사되었다. 한편 직원의 경우 급식소에서 아는 사람들을 만나게 되는 것에 대해 비호의적인 사람들이 과반수였지만, 교수의 경우에는 교직원 급식소에서 점심시간을 통해 다른 분야의 많

은 사람들을 만나는 것에 대해 호의적인 반응을 보였다. 기존의 교직원 급식소에서 간헐적으로 평가하고 있는 자체 설문 조사 결과에 따르면<sup>20)</sup>, 조사 대상자들은 교직원 급식소 운영에서의 중요점은 '음식의 맛', '음식의 질/영양가', '청결/위생', '서비스' 순으로 나타나, 유사한 결과를 보이는 것으로 나타났다.

표 2 교직원 급식소의 서비스 품질 속성 중요도 순위

속성순위	교 수(N) <sup>19)</sup>	직 원(N) <sup>19)</sup>
1	음식의 맛(8)	음식의 맛(9)
2	급식소의 분위기(6)	항상 다양한 메뉴(8)
3	청결한 위생상태(6)	영양적으로 균형이 고려된 식단(4)
4	빠른 식사시간의 해결(3)	영양적으로 균형이 고려된 식단(3)
5	저렴한 가격(2)	저렴한 가격(3)
6	항상 다양한 메뉴(0)	빠른 식사시간의 해결(1)

<sup>19)</sup> 복수응답

## 3. 조사 대상자의 점심식사를 통해 충족되기를 원하는 요구

교직원 급식소에서 충족되기를 원하는 요구사항에 대해서 질문한 결과, 면접 대상자별로 여러 가지 속성을 증복 대답하는 경향을 보였다. 교수는 '편안하고 분위기 좋은 식사 장소 및 휴식', '빠른 식사의 해결', '질 높은 식사'를 점심식사를 통해 충족되기를 원하는 요구로 대답한 반면, 직원은 '음식의 맛', '저렴한 가격으로 식사 해결', '휴식을 할 수 있는 조용한 분위기'라고 대답하였

표 3 점심식사를 통해 충족되기를 원하는 요구

속성순위	교 수(N) <sup>19)</sup>	직 원(N) <sup>19)</sup>
1	분위기 및 휴식(4)	음식의 맛(7)
2	빠른 식사의 해결(2)	저렴한 가격으로 식사 해결(3)
3	질 높은 식사(2)	휴식, 조용한 분위기(2)
4	영양, 가격, 사교, 청결, 맛	빠른 식사의 해결, 청결, 다양한 식단, 끼니를 때우는 것

<sup>19)</sup> 복수응답

다(표 3). 교수에 비해서 직원의 경우에는 교직원 급식소가 직원 복지 차원으로 운영되어야 하는 면을 좀 더 인식해 주기를 원하고 있어 식사 가격에 대해 교수보다 좀 더 민감한 반응을 보였으며, 교수는 상대적으로 가격보다 급식소의 시설적인 면과 음식의 질적인 면에 좀 더 민감한 반응을 나타내었다.

#### 4. 기존 교직원 급식소의 문제점 및 개선 사항

기존의 교직원 급식소에서 가장 개선해야 할 사항은 교수의 경우에는 「급식소의 분위기」, 「음식의 질」, 「학부생 및 외부 손님 출입 문제」를, 직원의 경우에는 「다양한 메뉴」, 「맛」, 「분위기」, 「소음」을 가장 개선해야 할 문제점으로 지적하였다(표 4). 결국, 조사 대상자들은 「음식 측면」과 「급식소의 분위기 측면」에 대한 불만이 가장 큰 것으로 나타났으며, 면접 대상자 전체 중에 18명(90%)이 교직원 급식소가 개선되면 지금의 이용빈도 수준 이상으로 이용하겠다고 응답하여 개선될 경우에는 더 많은 고객 유치의 가능성을 시사했다.

교직원 급식소에서 99년에 자체 설문 조사한 결과에 따르면<sup>24)</sup>, 이용자의 불만사항으로 가장 개선을 요하는 점은 「배식의 신속성」으로 나타났는데, 이는 조사를 급식소 입구에서 실시하여 교직원 급식소를 이용하는 사람들 만을 대상으로 하였기에 본 면접결과와는 다소 상이한

표 4 교직원 급식소에서 가장 개선되기를 바라는 점

속성순위	교 수(N) <sup>19)</sup>	직 원(N) <sup>20)</sup>
1	급식소의 분위기 · 소음, 조명, 시설(9)	다양한 메뉴(6)
2	음식의 질(7)	맛(4) / 소음(3)
3	학부생 및 외부 손님 출입 문제(4)	서비스(2) 일부 자율배식(2)
4	다양한 메뉴(3)	위생, 시간, 가격, 장소의 협소함
5	일부 자율배식(2) 집기류(2)	
6	경영자의 mind, 서비스, 맛, 위생(1)	

<sup>19)</sup> 복수응답

결과를 보인 것으로 사료되었다. 또한, 본 연구의 이용실태에서도 지적된 바와 같이 대부분 교직원 급식소에 식사를 하러 오는 고객은 식사를 빠르게 해결하기 위한 목적으로 이용하므로, 「배식의 신속성」에 대한 요구가 더욱 부각된 것으로 사료된다.

기숙사 급식소 교직원식을 이용해본 경험이 있는 면접 대상자들은 교직원 급식소에 비해 기숙사 급식소 교직원식을 선호하고 있었고, 그 이유로는 「음식의 질」, 「다양한 메뉴」, 「자율배식으로 인한 기호에 맞는 식사가 가능한 점」과 이로 인한 「잔반량의 감소」, 「급식소의 분위기」 및 「급식소까지의 주변 도보 환경」 등을 꼽았다. 기숙사 급식소 교직원식을 이용해본 경험이 없는 면접 대상자의 경우, 자율배식 혹은 추가배식대를 설치하는 것에 대해 공간이 넓으면 가능하겠지만, 지금과 같이 공간이 협소한 상황에서는 더 소란해질 것을 우려했다.

#### 5. 교직원 급식소 리모델링 컨셉 설정

이상의 결과에 따라 교직원 급식소 리모델링 계획시 중요하게 고려해야하는 서비스 품질 속성은 「음식의 맛」, 「다양한 메뉴」, 「급식소의 분위기」로 파악되었고, 표 5와 같은 각 속성별 세부 내용이 제시되었다. 「음식의 맛」 속성은 음식의 품질에 대한 사항을 지적하였고, 「다양한 메뉴」 속성은 「메뉴 item의 수」에 중점을 두고 제시되었으며, 「급식소의 분위기」는 교직원 급식소에서 느끼고 싶은 분위기 및 내부 집기류에 관해서 구체적으로 고객이 기대하는 바를 제안했다.

표 5 도출된 신규 업장의 중요 서비스 품질 속성 및 수준

속 성	세부 내용
음식의 맛	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 음식의 마르지 않고 부드러운 질감</li> <li>· 입맛에 맞는 간</li> <li>· 음식에 정성이 들어간 깔끔한 외관</li> </ul>
다양한 메뉴	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 3~4가지 item을 매일 다양하게 바꾸는 메뉴 형식</li> <li>· 1가지라도 질해서 매일 다양하게 바꾸는 형식</li> <li>· 특별식, 건강식 등의 독특한 item이 항상 있고 1가지 item(백반)이 매일 바뀌는 형식</li> </ul>
급식소의 분 위 기	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 조용하고 편안한 여유로운 분위기</li> <li>· 교직원 급식소에 맞는 품위있는 분위기</li> <li>· 새집기 및 가구로 이뤄진 밝고 깔끔한 분위기</li> </ul>

면접 결과에 따르면 교수와 직원간 급식소 이용 및 인식에 대해 약간의 상이한 견해를 보이므로, 후속 연구의 연구 주제에 대한 방향 및 연구 가설의 설정과 전체적인 흐름 파악에 이점을 주지할 필요가 있다고 사료된다.

## 결론 및 제언

질적 연구를 활용한 본 연구에서 도출된 기존 대학 교직원 급식소에 대한 이용실태 및 인식, 중요 서비스 품질 속성, 급식소 개선 방안 및 급식소 리모델링을 위한 컨셉 설정은 다음과 같다.

1. 교직원 급식소를 이용하는 대부분의 면접 대상자들은 시간이 없을 때 이용하는 경우가 많으므로 시간 절약 및 이로 인한 편리성이라는 편익을 최대화하면서 기타 차별화된 경쟁력이 요구된다. 교수 및 직원 모두 교직원 급식소 이외 장소에서 식사를 하는 경우에 '맛있는 음식'과 '편안한 분위기'에서 식사를 할 수 있다'는 장점이 있지만, '비싼 가격'과 '식사하는데 시간이 오래 소요된다'는 단점을 지적하였다.
2. 중요한 서비스 품질 속성에 대해서 교수 및 직원 모두 '음식의 맛'으로 인식하고 있었으며, 다음으로 교수는 '급식소의 분위기', '청결한 위생상태', '영양적으로 균형이 고려된 식단' 순으로 대답하였고, 직원은 '항상 다양한 메뉴', '급식소의 분위기' 순으로 대답하였다. 즉, 교직원 급식소의 서비스 품질 속성에 대한 교직원의 평가는 '음식의 맛과 질', '급식소의 분위기'가 가장 중요한 것으로 나타났고, 반면 '가격'에 대한 중요도가 떨어지는 것으로 조사되었다. 급식소 식사 가격에 대해서, 교수는 직원에 비해서 상대적으로 가격보다 급식소의 외부 환경적인 면과 음식의 질적인 면에 좀 더 민감한 반응을 나타내었다.
3. 점심식사를 통해 충족되기를 원하는 요구는 교수가 '편안하고 분위기 좋은 식사 장소 및 휴식', '빠른 식사의 해결', '질 높은 식사'를 대답한 반면, 직원

은 '음식의 맛', '저렴한 가격으로 식사 해결', '휴식을 할 수 있는 조용한 분위기'라고 대답하였다.

4. 기존의 교직원 급식소에서 가장 개선해야 할 사항은 교수의 경우에는 '급식소의 분위기', '음식의 질', '학부생 및 외부 손님 출입 문제'를, 직원 경우에는 '다양한 메뉴', '맛', '분위기', '소음'을 가장 개선해야 할 문제점으로 지적하였다.
5. 따라서, 기존 교직원 급식소의 리모델링은 「음식의 맛」, 「다양한 메뉴」, 「급식소의 분위기」의 서비스 품질 속성에 중점을 두어야 할 것이다.

이상의 결과에 따라, '음식의 질', '메뉴의 다양성', '빠른 식사의 해결', '시설 및 분위기', '위생 및 청결' 측면이 대학 교직원 급식소에서 수행해야 할 중요한 서비스 품질 속성이 것으로 인식되고 있었고, 그 중 「음식의 맛」, 「다양한 메뉴」, 「급식소의 분위기」가 기존 급식소 리모델링을 위한 중요 서비스 품질 속성으로 파악되었다. 이번 개별면접 방법을 이용한 대학 교직원들의 요구도 파악 결과가 급식소 운영에 반영되어 현재 고객의 요구 및 수요를 수용하고 있지 못한 기존의 교직원 급식소의 개선에 있어, '음식의 질/맛', '메뉴', '급식소의 시설 및 분위기'를 경쟁력으로 한 급식소의 리모델링에 기여할 것으로 사료된다.

## 참고 문헌

1. Webster's II New Riverside University Dictionary. Boston : Houghton Mifflin Company, 1988.
2. Sutherlin, D.H. & Badinelli, K.A., The future of college and university foodservice : an environmental perspective, Journal of College & University Foodservice 1(1):53-61, 1993.
3. Green, C.G., Nutrition awareness and branding in college/university foodservices : What motivates these trends?, Journal of

- College & University Foodservice 2(1):39-57, 1994.
4. Dohrman, K., Critical issues of the 1990's, Journal of College & University Foodservice 1(1):71-74, 1993a.
5. Green, C.G., Using customer survey data to develop marketing strategies in college/university foodservices, Journal of College & University Foodservice 1(1):39-51, 1993.
6. Rudd, D.P. & Beahan, S.A., Marketing research in an institutional environment, Journal of College & University Foodservice 1(4):55-59, 1994.
7. Edett, S.J. & Prout, H.W., Marketing research in an institutional environment, Journal of College & University Foodservice 2(1):13-32, 1994.
8. Badinelli, K.A. & Engstrom, J.C., Licensed foodservice outlets in campus : What is it? and Why? Journal of College & University Foodservice 1(3):33-53, 1993.
9. Dohrman, K., Future challenges facing today's dining services, Journal of College & University Foodservice 1(1):75-77, 1993b.
10. McCool, A.C., Smith, F.A., Tucker, D.L., Dimensions of Noncommercial Food Service Management, Van Nostrand Reinhold, 1994.
11. Hurst, A., Emerging trends in college and university food service, Journal of College & University Foodservice 3(3):17-32, 1997.
12. 양일선, 이영은, 김동훈, 대학급식소 운영형태 변화에 따른 이용실태 및 만족도 비교분석, 한국식생활문화학회지 13(5):423-430, 1998.
13. 양일선, 장윤정, 김성혜, 김동훈, 효율적인 대학급식 관리 체계 및 경영전략을 위한 소비자 태도분석, 한국식생활문화학회 10(4):327-337, 1995.
14. Cohen, J., Statistical power analysis for the behavioral sciences, 2nd ed. New York : Academic Press, 1977.
15. 이군희, 사회과학 연구방법론, 법문사, 2001.
16. Achterberg, C., Shepherd S.K., The components and use of qualitative research. In : Monson ER, ed. Research : successful approaches. Chicago : American Dietetic Association, pp.73-81, 1992.
17. Quandt, S.A., Arcury, T.A., Qualitative methods in arthritis research : overview and data collection, Arthritis Care Res, 10:273-281, 1997.
18. Luborsky, M.R., Rubinstein, R.L., Sampling in qualitative research, Res Aging 17:89-113, 1995.
19. Kuzel, A.J., Sampling in qualitative inquiry, In : Crabtree BF, Miller WL, eds. Doing qualitative research, Newbury Park, CA: Sage, pp.31-44, 1992.
20. Soares, E.J., Cost-effective marketing research : a guide for marketing managers, New York : Quorum, 1988.
21. Britten, N., Qualitative interviews in medical research, BMJ 311:251-253, 1995.
22. 윤상근, 구자룡, 최찬규, 고객만족도 조사방법 실무지침서, 한국능률협회, 1996.
23. 성내경, Windows용 SAS를 이용한 통계적 자료분석, 자유아카데미, 1998.
24. 교직원 급식소 자체운영 조사보고서, 연세대학교 총무처, 1999.