

5 중국관광객의 외식메뉴 선호도와 외식서비스 산업

강 다 원
경기대학교

I. 서 론

1. 문제제기 및 연구의 목적

최근 급속한 경제성장과 더불어 세계의 주목을 받고 있는 13억 인구대국 중국은 2008년 베이징 올림픽 유치 확정과 WTO 가입 등으로 세계무대에서 그 잠재력이 실로 거대한 국가로 평가받고 있다. 우리나라와는 지리적·문화적 근접성이 있으며, 1998년 중국 정부에 의해 한국이 해외여행 자유화 국가로 지정되면서 해마다 중국인의 방한이 늘고 있다.

한편, 2001년 12월 27일 “제주도 국제자유도시 특별법”이 국회를 통과했으며, 2002년 4월 1일부터 그 시행에 들어갔다. 제주도가 이제 싱가포르나 홍콩처럼 사람·상품·자본의 출입이 자유로운 국제자유도시가 되는 것이다. 이미 제주도는 우리나라의 다른 지역에 앞서 1998년부터 중국인 무비자 지역으로 지정되었고, 특히 강택민 주석 등 중국 유명인사들이 제주도를 찾아옴으로써 제주도가 중국의 여러 지역에 홍보되는 효과를 가져왔다. 이처럼 중국의 경제력 성장과 한류열풍, 해외여행 전면 자유화 등으로 중국의 해외여행 시장에 계속 신장할 것으로 전망되며, 특히 2002년 월드컵 행사 중국팀 경기가 제주도에서 열리는 등으로 인하여, 제주도 차원에서

중국관광객을 보다 많이 유치하기 위한 노력이 어느 때보다 강조되고 있다.

최근 제주도를 방문한 중국인 관광객의 불편사항을 조사해 본 결과 언어소통 문제와 음식에 관한 불만이 제일 높은 것으로 나타났다. 그 만큼 외식과 밀접한 관계가 있다. 그러므로 중국인 관광객들을 만족시키고 재방문을 유도하기 위한 음식 메뉴개발과 서비스 개선이 시급한 문제라고 사료된다. 이러한 연구를 하기에 앞서 중국관광객들이 어떠한 음식을 선호하며 외식서비스에 대하여는 어떻게 생각하는지에 대한 연구가 선행되어야 한다고 본다.

그러므로 본 연구의 목적은 첫째, 인바운드 시장으로서의 중요성이 더해 가는 중국관광객의 관광실태와 외식성향에 대하여 분석하고, 둘째, 제주지역 경제의 발전이라는 효과를 얻기 위하여 중국인 관광객들에게 그들이 선호하는 환경 속에서 선호하는 음식을 제공함으로써 중국인 관광객들을 대상으로 영업하는 외식업체의 경영이 활성화될 수 있고, 보다 많은 관광객을 유치할 수 있는 방안을 마련하는데 그 목적을 둔다.

2. 연구의 방법 및 범위

우선 중국관광객들의 방한여행 현황과 제주도 내

도 중국인 관광객 현황 및 중국식 문화·외식환경에 대한 이론적 연구를 통계자료와 문헌으로 연구하고, 외식성향 조사는 중국관광객들을 대상으로 설문지를 작성하여 실증연구를 하였다.

연구의 시간적 범위는 2002년 5월이며, 공간적 범위는 제주도를 방문한 중국관광객이 주 대상이다.

II. 중국관광객의 관광실태

1. 중국인 관광객 방한여행 현황

한국을 방문하는 중국관광객의 1992년 8월 국고 수립 이후 지속적으로 증가하고 있다. 특히 1998년 5월 한국이 중국 정부에 의해 해외여행 자유화 국가로 지정되었고, 11월부터 단체관광객이 한국을 찾으면서 기록적인 성장을 하고 있다. 이러한 성장에 힘입어 외래객 입국 순위에서 2000년까지 일본, 미국에 이어 인바운드 3위에 머무르던 중국은 2001년 11월 말까지 444,113명이 입국하여 처음으로 미국(395,963명)을 제치고 일본(2,224,672명)에 이어 제2의 인바운드 시장으로 급부상하기에 이르렀다.

한편 중국 정부는 2002년 2월 1일부터 중국인들이 외국인의 초청장없어도 해외여행을 할 수 있게 하고 출국등록카드 발급 및 확인 수속도 폐지하는 등

의 해외여행자유화 조치를 본격적으로 시행한다고 발표했다. WTO(세계무역기구) 가입을 계기로 실시되는 이 여행자유화 조치로 전문가들은 2002년 출국자가 1500만 명에 이를것으로 전망한다.

한편 중국의 휴일 현황을 살펴보면, 1995년 5월부터 주 5일 근무제를 실시하고 있으며 1일 8시간 근무한다. 1년이 52주라고 볼 때 104일은 기본적으로 휴일인 셈이다. 중국의 국정공휴일은 원단(元旦)(양력 1월 1일), 춘절(음력1월 1일-3일), 노동절(양력 5월1일), 국경일(양력 10월1일)등이며, 2002년부터 중국은 원단휴일을 제외한 춘천, 노동절, 국경일 3번의 휴일을 각각 일주일로 연장 시행하면서 과감한 소비잔자책을 펴고 있다. 이 7일씩의 휴가를 통상 '황금주'(黄金周: golden weeks)라 일컫으며, 관광분야 성장과 국가 경제 성장에 큰 역할을 하고 있다.

연도별 입국 현황을 보면 지난 10년간('91-2000) 방한 중국인은 지속적으로 증가해 오고 있으며, 승무원을 포함한 입국객의 경우, 한국의 IMF 등의 여파로 '98년 한해만 1.7% 감소를 보였고, '98년 5월 중국정부가 한국을 해외여행 자유화 국가로 지정한 것에 힘입어 '99년도에는 316,639명이 방한, 무려 50.3%라는 놀라운 성장을 기록하였다. 또한 방한 전체 외래객 대비 중국인의 비율도 '91년도 2.5%

〈표 2-1〉 연도별 중국인 입국 (1991-2001).

	전체외국인 입국		중국인입국(승무원포함)			중국인입국(승무원제외)	
	총수(명)	증감률(%)	총수(명)	증감률(%)	구성비(%)	총수(명)	증감률(%)
1991	2,882,886	9.4	78,640	85.0	2.5	44,188	75.2
1992	2,918,007	1.2	86,865	10.5	2.7	45,187	2.3
1993	3,004,007	2.9	99,957	15.1	3.0	40,001	-11.5
1994	3,259,859	8.5	140,985	41.0	3.9	63,302	58.2
1995	3,417,539	4.8	178,359	26.5	4.8	81,120	28.1
1996	3,381,413	-1.1	199,604	11.9	5.4	91,415	12.7
1997	3,601,095	6.5	214,244	7.3	5.5	94,999	3.9
1998	3,936,221	9.3	210,662	-1.7	5.0	104,286	9.8
1999	4,358,758	10.7	316,639	50.3	6.8	198,664	90.5
2000	5,044,269	15.7	442,794	39.8	8.3	268,076	34.9
2001	4,791,901	-5.0	482,248	8.9	9.3	293,978	19.3

자료 : 한국관광공사, 「한국관광통계」, 각 연도.

에서 2000년도 8.3%로 지속적인 증가추세를 보이고 있다.(표 2-1 참조)

2001년까지의 수치를 보면 전세계적인 경기불황과 미국의 9.11테러사태로 인해 전체 외래객 입국은 전년 대비 -5.0%감소를 보인 반면 중국인 입국은 전년도에 비해 39.8%에 비하면 상당히 둔화된 수치이긴 하나 8.9% 증가하여 주요 인바운드 국가 중 가장 높은 성장률을 기록했다 또한 승무원을 제외한 중국인 입국은 이보다 2배이상 높은 19.6%의 증가를 보여 어려운 인바운드 시장에서 희망을 주고 있다.

2. 내도 중국인 관광객 현황

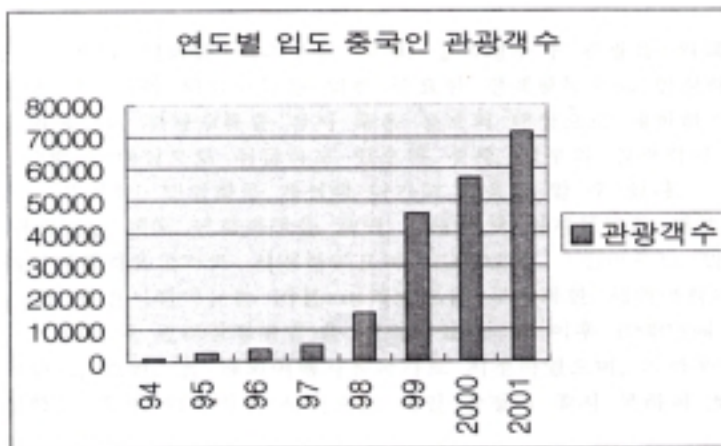
2002년 제주도를 찾은 외국인 관광객을 국적별로 살펴보면 일본 147,525명(30.6%), 중국 71,650명(14.9%), 홍콩 20,329명(4.2%), 교포 10,501명(2.2%), 미국 10,935명(2.3%), 싱가포르 9,506명(2.0%), 대만 2,414명(0.5%) 순으로 나타나면서 최근 중국관광객들이 다른 관광객에 비해 급증하고 있다.

특히 1994년을 기준으로 2001년과 비교하면 중

〈표 2-2〉 연도별 입도 외국인 관광객 현황 (1994-2001).

연도	교포	일본	중국	대만	홍콩	미국	기타	합계
1994	31,180 (14.0)	156,900 (70.5)	1,117 (0.5)	19,587 (8.8)	4,294 (1.9)	5,344 (2.4)	4,020 (1.8)	222,442 (100%)
1995	20,323 (8.4)	152,672 (63.1)	2,582 (1.0)	29,471 (12.2)	28,020 (11.6)	3,163 (1.3)	5,923 (2.4)	214,884 (100%)
1996	21,610 (10.3)	128,529 (61.4)	3,944 (1.9)	25,778 (12.3)	18,447 (8.8)	3,800 (1.8)	7,145 (3.4)	209,253 (100%)
1997	15,594 (8.4)	121,446 (65.8)	5,075 (2.8)	13,543 (7.3)	18,191 (9.9)	3,082 (1.7)	7,472 (4.1)	184,403 (100%)
1998	18,324 (8.2)	117,978 (52.7)	15,142 (6.9)	8,467 (3.8)	43,101 (19.3)	5,079 (2.3)	15,640 (7.0)	233,701 (100%)
1999	12,139 (6.1)	126,128 (51.1)	46,247 (18.7)	2,222 (0.9)	31,894 (12.9)	7,788 (3.2)	17,547 (7.1)	246,965
2000	14,737 (5.1)	147,358 (51)	57,236 (19.9)	2,294 (0.7)	28,777 (10)	11,216 (4)	26,824 (9.3)	288,452 (100%)
2001	10,501 (3.6)	147,525 (50.9)	71,650 (24.7)	2,414 (0.8)	20,329 (7)	10,935 (3.8)	26,696 (9.2)	290,050 (100%)

자료 : 제주도 관광협회



국관광객은 70,533명이나 증가한 반면, 대만 관광객은 17,173명이 감소하였을 뿐만 아니라 일본 관광객도 9,375명이나 감소하는 현상이 나타나면서 제주도의 관광시장이 크게 변화하고 있음을 시사하고 있다.(표 2-2 참조)

2001년 9월 11일 일어난 미국 테러사건의 영향으로 전반적인 방한 관광객의 수가 감소되고 있었던 상황에도 불구하고, 방한 중국인 관광객은 꾸준히 증가하여 2001년 12월 말 현재 482,248 명의 중국인이 우리나라를 찾았고 이 중 입도한 중국 관광객은 전년 대비 25.2%가 증가한 71,650명에 달하였다. 또한 2001년 제주를 찾은 중국관광객이 방한 전체 중국관광객 수와 비교해 볼 때 비율로 14.9%를 점유하여, 방한 일본관광객에 대한 입도 일본인 관광객의 점유 비율 (5.9%)보다 상당히 앞서고 있는 상황이다.

더욱이 2002년 6월에 FIFA월드컵 본선 진출로 중국이 참여하는 예선 조별리그가 제주도에서 개최됨으로써 월드컵 기간 동안 3~5만 여명의 중국관광객이 내도할 것으로 예측됨에 따라 2002년도에는 내도 중국관광객이 더욱 증가할 것이다.

3. 중국인 방한여행 외식 실태 조사분석

2001년도에 한국관광공사에서 실시한 설문조사를 살펴보면, 방한 중국인들의 한국여행에 대한 만족도는 2002년도와 거의 비슷한 수준이나 조금 증가한 것으로 나타났다. (2000년 : 3.92 → 2001년 : 3.96, 5점 만족) 그러나 전체 외래객(4.22)보다는 만족의 정도가 낮았다.

중국인들의 한국여행에 대한 부분별 평가에서는 '공항', '교통', '숙박', '쇼핑', '관광진반' 모두에 대한 만족도가 전체적으로 2000년도에 비해 증가하였으나 세부항목에서 '식당'부문에서만 '식당서비스'와 '음식의 질'에서 만족도가 2000년도보다 감소하여 가장 낮은 점수를 기록하였다.

한편 한국여행 중 인상깊었던 점으로 꼽은 것은 2000년도와 대체로 비슷하게 나타난 '사람들의 친

절성'(65.1%), '깨끗한 거리'(60.4%), '청명한 날씨'(45.0%) 등으로 나타났다. 그러나 '맛있는 음식'은 2000년도 19.4%에서 2001년에는 16.0%로 오히려 감소되었고, 분석의 곳곳에서 '음식'에 대한 불만이 나타나고 있어 이에 대한 개선이 시급한 문제로 등장하고 있다¹⁾.

Ⅲ. 중국관광객의 외식환경 및 잠재력

1. 중국의 관광정책 특징

중국관광정책의 변화를 살펴보면 첫째, 중국정부가 관광을 외교적 수단으로만 인정하던 태도를 바꿔 외화획득을 위한 중요한 경제활동으로 인식하기 시작하였고, 둘째, 내·외국인의 관광교류를 감시 혹은 통제의 대상으로 제한하기보다는 적극적인 지원·개발의 대상으로 취급하고 있으며, 셋째, 정부의 일괄적이고 독점적인 여행업 운영을 분권화·민영화로 개선해 나가고 있음을 알 수 있다.

주요 관광관련 제도 변화과정을 보면, 1990년에 싱가포르와 태국·말레이시아를 최초로 해외여행자유국가로 지정하였으며, 1997년에 「인바운드 발전에 발맞추어 아웃바운드를 발전시킨다」는 기본 정책방향을 구체화한 해외여행관리규칙(중구공민 자비출국 자유국 관리잠정변법)을 제정하였다. 그 이후 1998년 한국을 비롯한 호주, 뉴질랜드, 스위스를 해외여행자유국가로 지정하였으며, 가까운 일본에 대하여는 '남경대학살' 등의 역사적인 사건으로 대일 감정이 좋지 못하여 2000년에야 해외여행자유국가로 지정하였으며 3개 성시(북경시, 상해시, 광둥성)에 한해 허용하였다.

2000년 6월에는 우리나라와 '관광교류합의각'을 교환하면서 중국인 단체여행객의 방한 허용지역을 기존 9개 성·시에서 중국 전역으로 확대하였으며, 그로 인하여 양국은 관광객 유치에 상호간 도움을 주며 현재 방한 관광전담 여행사로 우리나라는 56개사가 지정되었고 중국에서는 66개가 운영되고 있다.

1) 한국관광공사, 중국관광시장 분석, 2001, p. 76.

2. 중국식문화와 중국관광객의 음식 성향

중국 식문화를 살펴보면 등근 식탁에 함께 둘러앉아 먹는 방법이 전통적인 식사법이다. 손님을 맞을 때는 음식을 충분히 장만하여 푸짐하게 대접하고 많은 음식이 남아야 잘한 것이라고 여긴다. 또한 우리나라는 좌식문화인데 반해 거의 모든 음식점들이 입식으로 되어 있다. 중국 관광객들이 한국에 와서 식사할 때 물리적 환경 중 자리가 좌식이어서 불편하다는 불만족 요소가 많이 나왔는데, 중국관광객을 주고객으로 하는 외식업체에서는 이 점을 유념하여야 한다.

한편, 중국인들은 거의 하루종일 차를 마신다. 이러한 차마시는 습성은 벌써 4천년의 유구한 역사를 가지고 있으며, 중국인들이 한국을 여행하며 음식을 먹을 때 가장 먼저 당하는 문화적 충격은 모두 냉수를 준다는 사실이다. 뜨거운 차를 물처럼 마시는 중국인들에게는 큰 고통이므로, 중국인 관광객에게는 따뜻한 차를 주는 배려를 하여야 한다.

중국요리는 역사와 지역적 특성에 따라 크게 산둥 요리, 사천요리, 강소요리, 광둥요리 이렇게 네 계통으로 나눈다. 좀 더 세분해 8대 요리로 나누면 절강요리·북경요리·호남요리·안휘요리가 더해지고, 10대 요리로 나누었을 때는 북경요리와 상해요리가 추가된다. 크게 보아 황하를 중심으로 한 중국북방 문화권에서는 만두·교자·국수·포자 등 밀가루를 주재료로 한 음식을 주식으로 하고 독한 증류주를 마셨으며, 남방 문화권에서는 쌀을 주식으로 하고 알코올 농도가 낮은 발효주를 마셨다. 중국의 4대 요리를 나누는 방식이 한국, 일본, 대만 등에서 모두 다르며, 본연구의 인구통계학적 문항에는 중국 본토의 분류법에 따라 산둥, 사천, 강소, 광둥 지역으로 나누어 조사하였다.

3. 중국관광객의 잠재력

잠재력이란 한 지역이 지니는 인적 및 물적 자원의 활용으로 발전이나 성장을 가져오게 할 수 있는

현재의 내적 소지 또는 가능성의 정도를 뜻하며, 잠재력은 현재보다는 미래의 발전을 유도할 수 있는 가능성의 소지라 할 수 있다. 또한 WTO에서는 관광잠재력을 크게 잠재적 자원(potential supply), 기존자원(existing supply), 기술자원(technic resources)으로 구분한다.

12억 6,583만 명의 인구(2000년 기준), 1978년 개혁·개방이래 연평균 10%를 상회하는 경제성장의 지속, 외국인 직접투자 유치 세계 2위, 외환보유고 등 각종 경제지표를 종합해 볼 때, 중국은 21세기에 미국·일본을 능가하는 세계 최대의 경제대국으로 성장할 전망이다.

한편 계속되는 경제 성장으로 중산층이 광범위하게 형성되기 시작했으며, 이들의 소비형태도 상당히 고도화되어 가고 있다. 중국의 연구기관들은 이들 여행을 자유롭게 할 수 있는 중산층이 약 2억5천만 명에 이른다는 통계를 내고 있는데, 이는 2억 7천만 명에 달하는 미국인구와 거의 맞먹는 수치이다.

IV. 외식성향과 외식서비스 조사결과

1. 조사설계 및 분석 방법

1.1 조사의 시기 및 대상

본 연구는 중국관광객들의 외식 만족도를 조사하기 위하여 제주도를 1박 이상 머무르며 외식을 경험한 사람들을 대상으로 2001년 5월 1일부터 8일(노동절 황금주)까지 제주공항에서 설문지 조사를 수행하였으며, 조사방법은 사전에 연구자가 조사목적과 설문지 개요를 충분히 설명한 조사원을 통해 직접 설문지를 배포하고 회수하는 방법을 사용하였다. 응답자들이 즉석에서 직접 기입하는 자기기입법을 사용하였으며, 제주도를 방문한 중국관광객 중 310명을 대상으로 배포·회수하였다. 회수된 설문지 중 10부는 분석에 적합하지 못한 관계로 사용되지 않았으며, 총 300부의 설문지가 본 연구의 분석에 사용되었다.

1.2 설문지의 구성과 조사 방법

본 연구의 설문지는 3개 부분으로 구성되었다.

첫째, 인구통계학적인 특성으로 성별·연령·학력·출신지역·방문목적·여행기간·방문횟수, 월수입 등 9문항으로 응답자의 특성과 분포를 살펴보자 하였다.

둘째, 중국관광객의 외식메뉴선호도를 알아보기 위한 항목으로 총 15개 문항이며, 식사량·입맛·맛평가·기호음식·메뉴가격·선호음식·위생수준·식생활만족도·관광영향도 등으로 구성되었다.

셋째, 중국관광객의 외식서비스 만족을 알아보기 위해 응대태도·불평처리수준·물리적 환경·청결성·메뉴다양성·서비스품질 6문항으로 설문지를 구성하였다.

만족도 조사 문항은 리커트(Likert) 5점 척도법을 이용하였고, '미우 만족'의 경우 5점, '만족'의 경우 4점, '보통'의 경우 3점, '불만족'의 경우 2점, '매우불만족'의 경우 1점으로 구분하여 평가하였다.

본 연구에서 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩(data coding)과정을 거쳐, SPSS 10.0 통계패키지 프로그램을 이용하여 분석하였다. 연구 세부 내용별로 보면, 조사대상자의 일반적 사항에 대하여는 기술통계분석을 빈도분석을 실시하였으며, 신뢰성을 검증하기 위해 내적 일관성을 나타내주는 Cronbach's Alpha 계수를 산출하여 신뢰도를 검증하였다. 또한 외식서비스 만족도에 관하여 인구통계적 문항들과 t-test와 분산분석, 회귀분석을 실시하였다.

2. 조사대상자의 일반적 특성

본 연구의 설문에 응답한 응답자수는 총 300명이었으며 이들의 빈도분석(Frequency) 결과는 <표 4-1>에 제시되었다.

조사대상자의 성별 분포는 남자가 45.6%, 여자가 54.4%로 여자가 약간 더 많았으며, 연령별로는 30대가 34.1%로 가장 많았으며 그 다음으로는 40대가 23.74%, 20대가 20.7%이었다. 거주지역별

<표 4-1> 조사 대상의 일반사항

구 분		빈도수(명)	퍼센트(%)
성 별	남 자	135	45.6
	여 자	161	54.4
	합 계	296	100.0
연 령	10대(20세 미만)	33	11.0
	20-30세 미만	62	20.7
	30-40세 미만	102	34.0
	40-50세 미만	71	23.7
	50-60세 미만	29	9.6
	60대 이상	3	1.0
	합 계	300	100.0
거주 지역	사천지역	4	1.4
	산동지역	131	46.0
	강소지역	103	36.1
	광둥지역	47	16.5
	합 계	285	100.0
학 력	고졸 이하	53	18.0
	전문대 졸업	18	6.1
	대학 졸업	182	61.7
	대학원 이상	42	14.2
	합 계	295	100.0
직 업	회사원	123	42.7
	교육공무원	34	11.8
	국가공무원	52	18.1
	개인사업	13	4.5
	공장근로자	8	2.8
	기타(주부 포함)	58	20.1
	합 계	288	100.0
여행 기간	1박2일	1	0.3
	2박3일	9	3.0
	3박4일	78	26.4
	4박5일	160	54.1
	4박5일 이상	48	16.2
	합 계	296	100.0

로 보면 산동지역이 46.0%로 가장 많았으며 강소지역이 36.1%로 그 다음이었고 광둥지역이 16.5%이었다. 2000년도 중국의 국민소득을 보면 지역간

경제 발전 수준의 불균형을 알 수 있고, 연해지역의 직원·노동자의 임금수준이 전체적으로 내륙지역보다 높다. 2000년도 평균 임금수준이 가장 높은 지역은 상해(18,531元)이며 이어 북경(16,350元), 광둥성(13,823元)이 그 뒤를 따르고 있다.²⁾ 그러므로 상해가 속한 강소계와 북경이 속한 산둥계에서 온 관광객이 많음을 알 수 있다. 또한 한·중간 직항 항공기 운항이 주로 이 도시로 연결되고 있는 것도 연관이 있다고 사료된다. (2002년 5월 현재 한국측의 대한항공, 아시아나 항공 2개사를 비롯한 중국측의 7개사 항공 포함 총 9개 항공사가 주당 176편을 운항하고 있다.) 최종학력은 대학졸업이 61.7%로 단연코 많았으며, 한국을 찾는 관광객들의 75.9%가 학력이 대졸 이상자로 상당히 높은 것으로 나타난다. 직업별로는 회사원이 42.7%로 가장 많고, 이어 교육공무원이나 국가공무원이 29.9%이었다. 여행기간은 한국 여행의 전체기간을 질문한 것을 4박5일이 54.1%, 3박4일이 26.4%, 4박5일 이상이 16.2%이었다. 그러나 한국을 여행할 때 제주도만 오지 않고 서울이나 경주 등과 연계되는 단체 패키지를 많이 이용하며, 제주도에서는 1박 혹은 2박 정도로 체류기간이 짧았다. 방문목적은 일반 단체여행이 48.6%로 가장 많았으며, 가족여행도 33.6%나 되었다. 본 연구의 기간동안에는 카지노(1.7%)나

레저(골프)/휴양(9.5%)을 위해 제주도를 찾는 사람들의 숫자가 많지 않았다. 방문횟수는 '처음 찾는다(1회)'는 사람이 89.4%로 절대적으로 많았으며, 그 다음이 두 번째(6.1%)이었다.

3. 실증분석

3.1 신뢰성 검증

본 연구에서는 중국관광객들의 외식서비스 만족도에 관한 문항간에 어느정도의 일관성을 갖는지를 측정하는 방법으로 Cronbach's alpha를 이용하여 신뢰도를 구하고 평균치를 산출하였다. <표4-2>의 신뢰도계수 표에서 볼수 있듯이 변수들은 높은 신뢰도를 나타내고 있다. 변수들의 전체 평균값은 3.3738이고 평균 최소값은 2.7683으로 메뉴다양성이며, 최대값은 응대태도로 3.6602이다. 외식서비스 만족도에 관한 전체 신뢰도(Alpha)는 .7818로 타당성이 있는 것으로 나타났다.

3.2 t-test 및 분산분석

3.2.1 성별에 따른 t-test

성별에 따른 변수들에 대한 평균의 차이를 t-검증한 결과 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았

<표 4-2> 신뢰도 분석 결과

변수명	평균	표준편차	Alpha if item Deletes
메뉴다양성	2.7683	.6991	.7994
청결성(시설/종업원)	3.5985	.6654	.7395
응대태도/친절성	3.6602	.7473	.7229
불평 처리수준	3.4208	.6444	.7574
물리적 환경	3.3514	.6735	.7535
서비스품질	3.4440	.6098	.7133
ALPHA			.7818
Standardized item alpha			.7849

2) KOTRA, www.kotra.or.kr

〈표 4-3〉 성별에 따른 t-test 검증 결과

변 수	구 분	인 원	평 균	표준편차	t값	유의도
메뉴다양성	남자	122	2.75	.73	-.682	.496
	여자	152	2.80	.64		
청결성	남자	127	3.65	.60	1.380	.169
	여자	158	3.54	.72		
응대태도	남자	129	3.69	.73	.215	.830
	여자	158	3.67	.76		
불평처리수준	남자	122	3.44	.68	.414	.679
	여자	149	3.41	.64		
물리적환경	남자	127	3.35	.67	-.029	.977
	여자	157	3.36	.68		
서비스품질	남자	130	3.45	.64	.196	.845
	여자	157	3.44	.60		

〈표 4-4〉 연령에 따른 차이검증 결과

	집단별 평균					F	p
	20세미만	21-30세	31-40세	41-50세	51세 이상		
메뉴다양성	3.00	2.69	2.72	2.73	2.96	1.785	.132
청결성	3.55	3.62	3.54	3.62	3.69	.410	.802
응대태도	3.64	3.70	3.67	3.68	3.76	.120	.975
불평처리수준	3.34	3.43	3.48	3.39	3.45	.353	.842
물리적환경	3.47	3.31	3.37	3.32	3.41	.399	.809
서비스품질	3.58	3.39	3.44	3.41	3.50	.585	.674

〈표 4-5〉 학력에 따른 차이검증 결과

	집단별 평균				F	p
	고졸이하	전문대졸	대졸	대졸이상		
메뉴다양성	3.11	2.93	2.64	2.85	6.985	.000
청결성	3.75	3.61	3.53	3.66	1.521	.209
응대태도	3.94	3.94	3.57	3.78	4.549	.004
불평처리수준	3.64	3.94	3.34	3.38	6.937	.000
물리적환경	3.63	3.61	3.28	3.29	4.671	.003
서비스품질	3.65	3.72	3.34	3.54	5.612	.001

주 : *p < 0.05

다. 외식서비스 요소에 대한 남녀간의 평균값은 거의 비슷하였으며, 전체 변수 중에서 응대태도에서 남녀 모두 평균치가 높았다.

3.2.2 연령에 따른 분산분석

연령에 따른 분산분석 결과를 보면, 20대에서 50대 이상, 모든 집단에서 유의수준 .05 이하에서 유의한 차이를 보이지 않았다. 그러나 메뉴다양성 면에서는 20세 미만이 3.00인데 비해 20대 집단이 2.69로 평균값 차이를 보이고 있다.

3.2.3 학력에 따른 분산분석

학력에 따른 분산분석의 결과를 보면 메뉴다양성, 응대태도, 불평처리수준, 물리적 환경, 서비스품질 등에서 유의수준 .05 이하에서 유의한 값을 나타내며, 집단간의 차이를 보이는 것으로 나타났다.

가장 낮은 평균을 나타내는 집단은 대졸 학력의 집단으로 메뉴다양성에서 평균 2.64를 보여주고 있으며, 가장 높은 평균을 나타내는 집단은 고졸이하의 집단으로 응대태도에 대하여 높은 평균인 3.94를 나타내고 있다.

3.2.4 지역에 따른 분산분석

중국관광객들의 주거 지역에 따른 집단 간의 차이를 위한 분산분석 결과를 보면 메뉴다양성, 응대태도, 물리적 환경 면에서 유의수준 .05 이하에서 집단 간의 차이가 있는 것으로 나타났다. 메뉴다양성 면에서는 사천지방 사람들의 평균값이 2.00으로 가장 낮게 나타났으며, 응대태도에 대해서는 산둥지방 사람들의 평균이 3.51로 가장 낮게 보인다. 한편 물리적 환경에서는 강소지방 사람들의 평균값이 타

<표 4-6> 지역에 따른 차이검증 결과

	집단별 평균				F	p
	사 천	산 동	강 소	광 동		
메뉴다양성	2.00	2.71	2.87	2.73	2.677	.048
청결성	3.25	3.53	3.55	3.76	3.731	.054
응대태도	3.75	3.51	3.84	3.80	4.320	.005
불평처리수준	3.50	3.36	3.49	3.50	.900	.442
물리적환경	3.50	3.35	3.20	3.67	5.168	.002
서비스품질	3.25	3.36	3.49	3.54	1.549	.202

주 : *p < 0.05

<표 4-7> 직업에 따른 차이검증 결과

	집단별 평균						F	p
	회사원	교육공무원	개인사업	국가공무원	공장근로자	기 타		
메뉴다양성	2.71	2.88	2.00	2.74	3.13	2.88	4.301	.001
청결성	3.55	3.64	3.33	3.63	3.63	3.68	.758	.581
응대태도	3.62	3.85	3.25	3.72	3.75	3.79	1.610	.157
불평처리수준	3.39	3.48	3.42	3.40	3.66	3.51	.417	.837
물리적환경	3.29	3.12	3.42	3.46	3.88	3.45	2.516	.030
서비스품질	3.38	3.52	3.08	3.50	3.63	3.53	1.700	.135

주 : *p < 0.05

지역에 비해 낮은 값을 나타내는데, 이는 각 변수마다 다양한 지방 사람들의 평균값이 다르다는 것을 알 수 있다.

3.2.5 직업에 따른 분산분석

직업에 따른 집단 간의 차이분석을 위한 분산분석 결과를 보면, 메뉴다양성과 물리적 환경 면에서 유의수준 0.05이하에서 집단 간의 차이가 있는 것으로 나타났다. 가장 낮은 평균을 나타내는 집단은 개인사업 집단으로 메뉴다양성, 청결성, 서비스 품질 등에서 타 집단에 비해 낮은 평균값을 보였다. 가장 높은 평균을 나타내는 집단은 공장근로자 집단으로 물리적 환경에 대해서 3.88의 높은 평균을 나타내고 있다.

3.3 회귀분석

본 연구에서 수행한 회귀분석은 식생활 만족도를 종속변수로 하여 종속변수에 영향을 미치는 독립변수들의 선형조합의 관계를 설명하기 위하여 사용한 기법이다. 여러 종류의 독립변수들을 입력하여 "식생활 만족"에 크게 영향을 미치는 순서로 단계선택을 하여 분석해 보았으며, 그 결과는 <표4-8>에 나와 있다. 식생활 만족에 영향을 끼치는 변수들로는 메뉴다양성, 서비스품질, 식사량, 위생수준, 연령 등 5가지로 나타났다. 종속변수에 대한 전체 설명력

(R-Square)은 26.5%로 나타났으며, 회귀식에 대한 통계적 유의성을 검증하는 F 통계량 값은 3.901이고 유의도가 .050이다.

3.4 외식메뉴 선호도 분석

한국여행 중 외식할 때 선호하는 음식으로 중국음식이 42.3%, 한국음식이 30.7%, 제주향토음식이 13%이었다. 선호음식과 성별·연령을 교차분석 해본 결과, 남자들이 여자보다 제주향토음식을 더 선호하고 여자가 남자보다 중국음식을 더 선호하는 것으로 나타났다. 또한 30대 집단이 한국음식을 더 선호하고 40대 집단이 중국음식을 더 많이 선호하는 것으로 나타났다. 그만큼 중국인들은 여행하면서 자국의 음식을 먹고 싶어하지만, 제주지역에서는 중국인의 입맛에 맞는 음식을 해주는 중국음식점이 거의 없다.

메뉴가격에 대해서는 '높다'가 45%로 가장 많았고 '보통'이 40.7%이었으며 대체적으로 가격이 비싸다고 생각하였다. 위생수준에 있어서는 '위생적이다'가 52%로 단연 앞서고 '보통'이 35%이었으며, 평균값이 3.68로 다른 변수들보다 높았다. 즉 위생수준에 대한 만족도가 다른 변수요인들(식사량, 메뉴판, 식생활만족도) 평균보다 높게 나타났다.

메뉴판을 보고 다른 사람들의 도움없이 음식을 주문할 수 있었느냐는 질문에 대해서는 '전혀 할 수

<표 4-8> 식생활 만족에 미치는 영향요인에 대한 회귀분석

독립변수	분석	B	Beta	t	sig.(T)
(상수)		.265		.761	.447
① 메뉴는 자체가 얼마나 다양한가?		.214	.217	3.212	.002
② 서비스 품질		.242	.216	3.219	.002
③ 식사량		.183	.182	2.860	.005
④ 위생수준		.162	.171	2.619	.010
⑤ 연령		3.460E-02	.122	1.975	.050
R Square = .265		df1 = 1	df2 = 195	F = 3.901	Sig F = .050***

없었다가 15.3%이었고, '할 수 없었다'가 58.3%로 나타났다. 이 두 경우를 합한 74.7%나 되는 사람들이 메뉴를 보고 주문을 할 수 없다고 응답하였는데, 중국인 관광객들이 조금이라도 오는 외식업체에서는 빠른 시일 내에 메뉴판에 중국어 표기를 병행해야 한다고 사료된다.

V. 결 론

중국인에게 있어서 식생활은 매우 중시된다. 그런데 우리나라를 찾는 중국인 관광객들이 토로하는 가장 큰 불만사항 중 하나가 바로 음식문제이다. 2001년도 한국 관광공사에서 행한 외래객 대상 실태조사에서도 음식에 대한 만족도가 가장 낮아 이에 대한 대책이 시급한 것으로 나타났다.

그러므로 본 연구의 목적은 제주도를 찾는 중국관광객들을 대상으로 외식메뉴 선호도와 외식서비스 만족 등 외식성향을 분석하고자 하였고, 이를 토대로 보다 나은 외식환경을 제공하여 앞으로 늘어날 추세에 있는 중국관광객들의 방문을 유도하고 제주도 관광의 활성화를 기대하고자 하였다.

본 연구 결과를 살펴보면, 외식서비스에 대한 조사에서 가장 만족도가 높은 것은 응대태도/친절성이었고 그 다음으로 청결성, 불평처리수준, 물리적 환경이었다. 이들은 평균 3.5 ± 0.15 정도로 비교적 높게 나타났으나, 메뉴다양성 면에서는 상당히 낮게 (2.7683) 나타났다. 또한 성별이나 연령에 따른 차이 검증에는 유의적으로 영향을 주는 것으로 나타났다.

이러한 연구 결과를 토대로 몇가지 제언을 하고자 한다.

첫째, 중국인들의 입맛에 맞는 메뉴개발이 필요하다. 본 연구 결과 외식메뉴 선호도면에서 중국음식을 한국음식보다 더 선호하는 것으로 나타났으며, 메뉴다양성에 대한 만족도가 다른 요인에 비해 제일

낮게 나타났다. 이는 중국사람에게 맞는 한국음식의 메뉴를 다양하게 하는 방법뿐만 아니라, 중국음식을 한국에서 먹을 때 변형된 한국식 중국음식이 아니라 중국 본토에서의 음식을 한국의 식재료로 만드는 메뉴개발 노력이 있어야 할 것이다.

둘째, 중국인 전문식당가 조성이 필요하다. 중국인들을 위한 수용태세의 일환으로 한국관광공사에서는 서울, 부산, 제주지역 음식점들을 대상으로 일제 점검을 통해 그중 우수한 '중국관광객 전문식당'을 선정할 바 있다. 앞으로도 중국인 관광객들을 위해서 우수식당을 지정하거나 중국인 전문식당가를 조성할 필요가 있다고 사료된다. 서울이나 인천, 경기도 등지에 차이나타운 조성 계획이 있었으나 지연되고 있으며, 국제자유도시가 된 제주도에는 장기적인 안목으로 관광지 인접지역에 양과 질이 확보된 중국인 전문식당가를 조성하는 것을 고려해야 한다. 식당가 주변의 보행자 도로에 스탠드형의 다양한 종류의 거리 음식들을 저렴한 가격으로 판매하는 것도 한 방법이 될 수 있을 것이다.

셋째, 단체여행 상품가격의 정상화가 선행되어야 한다. 현재 중국인 관광객들이 자주 방문하는 식당은 대체로 두 부류로 분류될 수 있다. 그 하나는 중국인 단체관광객만 받는 중국인 전문식당이고, 다른 부류는 내국인도 함께 받는 식당이다. 개인여행으로 왔을 경우 주로 이용하는 내·외국인을 동시에 받는 식당은 대체로 우수한 편이나 단체 여행객들이 이용하는 중국인 전문식당은 낮은 단체여행 상품가격에서 오는 저가의 질 낮은 음식으로 관광객의 불만이 쌓여가고 있다. 즉 저가 상품인 관계로 음식의 양과 질은 떨어지고 그 비용으로 관광객들이 만족스러운 정도로 음식단가를 높이기 어려운 상황이다. 그러므로 보다 질 높은 음식을 제공하기 위해서는 패키지 상품가격의 정상화가 선행되어야 한다.