

위탁급식업체 선정에 영향을 미치는 요인에 대한 개발영업사원의 인식도 조사

김현아[†] · 양일선* · 이보숙** · 박진영***

연세대학교 식품영양과학연구소 · 연세대학교 식품영양학과*

한양여자대학 식품영양과** · 연세대학교 생활환경대학원 급식경영전공***

A Study on the Factors Affecting the Foodservice Management Contract Perceived by Salesperson of the Foodservice Company

Hyun-Ah Kim[†] · Il-Sun Yang* · Bo-Sook Yi** · Jin-Young Park***

Research Institute of Food & Nutritional Science, Yonsei University

Dept. of Food & Nutrition, Yonsei University*

Dept. of Food & Nutrition, Hanyang Women's College**

Dept. of Foodservice Management, Graduate School of Human Environment Sciences, Yonsei University***

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the importance level on factors affecting the foodservice management contract perceived by the salespersons in the foodservice company. To get the data on the perceived importance level on the affecting the foodservice management contract, the questionnaires were developed by the delphi technique and modified by the pilot test. The questionnaires consisted of 4 categories and 19 items on the factors affecting the foodservice management contract and the importance level on the factors were measured by 5-likert scale. From March 12 to April 13 in 2003, the self-administrative questionnaires were mailed to the 60 salespersons. The questionnaires were responded from the 48 salespersons (respondent rate : 77%). As a result, the salesperson's perceived importance level of 「the sales ability」 was higher than those of the other categories in the private contract and the salesperson's perceived importance level of 「the evaluation of the foodservice company」 was higher than those of the other categories in the competitive bid. The importance of the 「the evaluation of the foodservice company」 between the private contract and the competitive bid was significantly different ($p < .05$), and the importance of 「the sales ability」 of the competitive bid was significantly higher than that of the private contract ($p < .001$).

Key Words : Foodservice management contract, Salesperson, Foodservice company, importance perception

서론

국내 단체급식 시장은 사회·경제발전과 더불어 기업문화의 변화 현상으로 성장하고 있으며¹⁾, 지난 10여

년간의 눈부신 성장을 통해 2000년대에 들어서면서 외형적인 규모가 더욱 확대되는 한편 급식서비스 품질도 향상되면서 양적·질적으로 더욱 발전하고 있다²⁾.

이러한 시간적 흐름에 따른 위탁급식시장의 변화에 대하여 최³⁾는 위탁급식 사업에 대한 기업의 참여가 증가되고 대기업은 물론, 개인사업 운영자까지 다양한 사업형태로 접근하여 대기업과 중소기업, 개인사업 운영자의 복잡한 시장형성이 이루어지고 있다고 지적하

접수일 : 2004년 3월 4일, 채택일 : 2004년 4월 6일
[†]Corresponding author : Hyun-Ah Kim, Research Institute of Food and Nutritional Science, Yonsei University, 134 Shincheon-dong, Seodaemun-gu, Seoul, 120-749, Korea.
Tel : 02)2123-3121, Fax : 02)363-3430, E-mail : kim_hyunah@yonsei.ac.kr

였다. 또한, 신⁴⁾은 2003년도의 급식시장은 양적 성장의 시대에서 질적 성장의 시대로의 변화를 예고하였으며, 이에 맞는 경영을 위해서는 위탁급식업체의 끊임 없는 내부시스템 개발을 통한 노하우 축적과 인프라 구축 등으로 눈앞의 이익보다는 고객의 건강과 안전을 생각하고 오픈 마인드를 통한 투명 경영만이 경쟁에서 살길이라고 제시한 바 있다. 양과 한⁵⁾은 급식산업의 환경이 빠르게 변화하여 고객 요구의 다양화 및 고급화, 영양에 대한 관심이 증대하며, 맛에 대한 식별능력도 증가하고 있으며, 편리하고 간편한 것을 추구하는데 이러한 고객의 다양한 요구를 분석하고, 급식소의 운영특성에 따른 고객만족도의 차이를 분석하여 고객의 입장에서 고객의 목소리를 측정하고 차별화 하는 작업이 요구된다고 보고하였다.

위탁급식시장은 다른 어떤 사업분야보다 고객의 요구가 다양하고 경쟁 또한 치열하여 운영상 어려움은 많으나 현금 흐름성이 원활하여 사업성 자체에 있어서 높게 평가받고 있다. 이러한 이유로 국내 위탁급식 업체들간의 경쟁은 대기업 위주로 향후에도 지속적으로 치열할 것으로 보이며 더불어 기업 간 경쟁력 확보를 위한 방법으로 내부시스템 개발을 통한 노하우축적과 인프라 구축 외에도 매출증대를 위한 방법으로 인적자원 부분에 있어서 개발영업사원의 역량강화를 통한 수주영업력 확보와 함께 위탁급식업체의 체계화된 개발 영업전략의 필요성 역시 강하게 대두되고 있다.

Ronald⁶⁾는 미국의 경제가 서비스지향으로 가고 있으므로, 더 많은 영업사원은 컨설팅, 보험, 시장예측 등 무형의 상품을 판매하게 될 것이고 이는 모든 사람이 보고 만질 수 있는 물건을 가지고 올 수 있는 것이 아니므로 훨씬 더 어렵고 시간이 많이 걸리므로 적절한 기술을 가진 영업사원의 필요성이 대두될 것이라고 보고하였다.

위탁급식 시장이 성숙기에 접어들어 따라 위탁급식 업체입장에서는 기존 운영업체의 내실 있는 운영과 함께 새로운 운영 업체 확보를 통한 매출 및 이익의 증대를 피하고자 하는 이 시점에 개발영업사원의 개발 활동의 중요성이 더해 가고 있다. 그러나 기존에 위탁급식에 대한 연구들은 운영측면에 초점을 맞춘 연구들이 대부분으로 주로 급식운영에 대한 만족도^{5,7-9)} 운영현황 및 요구도¹⁰⁻¹⁵⁾, 급식비 및 재무관리¹⁶⁻¹⁷⁾, 품질관리¹⁸⁻¹⁹⁾에 대하여 연구되어 왔으며 개발영업에 관하여 진행된 연구는 전무한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 서울/경기지역 산업체에서 위탁급식 운영을 진행함에 있어 위탁급식업체 선정에 영향을 미치는 요인에 대한 개발영업사원들이 갖는 중요도 인식을 조사하여 업체선정 방법별로 비교 분석하고자 하였다.

연구 내용 및 방법

1. 조사대상 선정

본 연구는 수주영업을 위해 초기방문에서 계약날인까지의 업무를 담당하는 위탁급식업체 소속의 직원인 개발영업사원을 대상으로 수행하였으며, 국내 위탁급식업체 7개사 소속의 개발영업사원(관리직 포함)들을 대상으로 실시하였다.

2. 설문지의 개발과 구성

1) 설문지의 개발

본 연구의 설문항목을 도출해내기 위하여, 위탁급식업체 개발영업사원 30명을 대상으로 위탁급식업체를 선정할 때에 영향을 미치는 요인에 대하여 주관식 설문지(open-ended questionnaire)를 이용하여 예비조사를 실시하였다.

예비조사를 통해 19개 세부항목을 도출하였으며 이를 4가지 영역으로 분류하였다. 4가지 주요영역은 위탁급식 전문업체로서의 능력평가, 운영 계획의 적정성, 비용관련 조건의 적정성, 영업력이었다.

‘위탁급식 전문업체로서의 능력평가’ 영역에서의 세부항목은 운영지원 능력(물류/전처리 센터/전산/국가공인 인증/기타 지원시스템), 현장조사(운영실태조사/견학/시식), 브랜드이미지, 일반사항(연혁/재무상태/운영실적)의 4가지 항목이었다. ‘운영계획의 적정성’ 영역은 메뉴운영 계획, 서비스관리 계획, 위생/안전관리 계획, 환경개선 계획(인테리어/동선)의 4개 항목으로 구성되었다. ‘비용관련 조건의 적정성’ 영역은 1인당 식단가, 식재료비, 보증금/임대료, 기부금(발전기금), 위탁급식업체부담 투자비용, 수도광열비 부담주체, 위탁운영 수수료(이윤) 비율의 7개 세부항목으로 구성되었다. 그리고 ‘영업력’ 영역에서는 위탁급식업체와의 전략적 제휴, 위탁급식업체의 로비력, 담당영업 사원의 성실

성, 프리젠테이션(설명회) 능력의 4개 세부항목으로 구성되었다.

도출된 항목에 대해 개발영업업무 경력이 10년 이상인 2인의 전문가를 대상으로 심층면접을 실시하여 내용적 타당성을 검토한 후, 실제 위탁급식업체를 선정하고 계약을 진행했던 고객사 담당자 5인과 위탁급식업체 소속의 개발영업 사원 5인을 대상으로 pilot-test를 실시하여 설문내용을 수정, 보완하였다.

2) 설문지의 구성

설문지는 3부분으로 구성하였으며 1부 개발 영업업무 관련 일반사항에서는 현재 담당하고 있는 지역, 담당하는 고객사 유형, 근무경력, 현 업무의 만족도에 대한 문항으로 구성하였다. 2부 위탁급식업체 선정과 관련된 사항에서는 수의계약과 경쟁입찰시 각각 위탁급식 업체선정에 영향을 미치는 요인에 대한 중요도 인식을 조사하는 항목으로 구성하였으며 개발영업사원이 생각하는 고객사 유형별 적정 계약기간에 대해서도 조사항목에 포함시켰다. 3부 개발영업사원 인적사항에서는 성별, 연령, 직위 등을 조사하였다.

3. 조사방법 및 기간

조사방법은 미리 작성된 설문지에 표시된 지시어를 바탕으로 조사대상자가 스스로 기입하도록 하는 자기 기입법(self-administered questionnaire survey method)을 사용하였다. 본 조사는 2003년 3월 18일부터 2003년 4월 14일에 걸쳐 이루어졌으며 총 60부를 배포, 46부가 회수되어 77%의 회수율을 나타내었다.

4. 조사자료의 분석 방법

본 연구 결과의 통계 분석은 SPSS 11.0을 사용하여 분석하였으며 개발영업 사원의 일반사항은 기술통계 분석을 실시하였고, 수의계약과 경쟁입찰의 계약방법별 비교는 t-test를 실시하여 분석하였다.

연구 결과 및 고찰

1. 개발영업사원의 업무에 대한 일반사항

개발영업사원에 대한 일반사항은 Table 1에 제시하

Table 1. 개발영업사원의 담당지역 및 담당 유형

항 목	빈도	백분율(%)
담당 지역		
서울경기지역	35	76.1
기타*	10	21.7
전국(서울/경기 포함)	1	2.2
총계	46	100.0
업체 유형		
모든 유형	32	74.4
산업체	6	14.0
병원	3	7.0
학교	2	4.7
총계	43	100.0

* : 기타(호남, 전북, 광주, 전남, 대전, 충남, 대구)

Table 2. 개발영업사원의 경력 및 개발업무만족도

구 분	빈도	평균±표준편차	최소	최대
경력(년)				
개발영업경력	46	2.7±1.7	0	8
개발영업 경력외 급식관련 경력	35	3.3±3.1	0	15
개발업무만족도	46	3.46±0.89	1	5

였다. 현재 업무를 담당하고 있는 지역은 서울/경기지역이 35명(76.1%)이었으며 서울/경기지역을 포함한 전국이 1명(2.2%), 기타지역이 10명(21.7%)이었다. 담당하고 있는 고객사 유형은 모든 유형(산업체/병원/학교)이 32명(74.4%)로 가장 많았고, 산업체 6명(14%), 병원 3명(7%), 학교 2명(4.7%)순이었다. 고객사 유형별로 담당 전문 인력이 따로 정해져 있지 않고 대체적으로 개발영업사원은 모든 유형의 고객사를 담당하고 있음을 알 수 있었다.

개발영업업무 경력은 평균 2.7±1.7년으로 최소 0년에서 최대 8년까지이었으며 업무에 대한 만족도는 5점 척도 기준 보통이상 수준(3.46±0.89점)을 나타내었다(Table 2). 개발영업업무를 제외한 급식관련 업무는 평균 3.3년(0년에서 15년)으로 개발영업업무를 포함한 전체급식관련 업무는 평균 6년인 것으로 조사되었다.

2. 위탁급식업체 선정에 대한 개발영업사원 견해조사

1) 업체선정 방법별(수의계약/경쟁입찰) 업체선정 요인의 중요도 비교

업체선정 방법별 업체선정 요인의 중요도 비교 분석 이전에 본 연구에 사용된 측정도구의 신뢰도 검증을 실시하였다. 수의계약에서 업체선정에 영향 미치는 요인에 대한 측정도구의 내적일치도인 Cronbach's α 값은 0.7178, 경쟁입찰에서 업체선정에 영향 미치는 요인에 대한 측정도구의 내적일치도인 Cronbach's α 값

이 0.7510으로 나타나 비교적 높게 나타났다.

업체선정방법별 위탁급식업체 선정에 영향을 주는 요인에 대해 개발 영업사원의 견해와 업체선정방법의 비교 결과는 Table 3에 제시하였다. 위탁급식업체에서 수주영업을 담당하고 있는 개발영업사원의 수의계약으로 진행시 위탁업체 선정에 영향을 주는 요인의 중요도를 평가한 결과, 전체 19개 세부항목 중 점수가 4점 이상으로 높게 나타난 항목은 브랜드 이미지(4.11점), 1인당 식단가(4.27점), 1인당 식재료비(4.09점), 담당 영업사원의 성실성(4.11점), 위탁급식업체의 로비력(4.09점)의 5개 항목이었다.

Table 3. 업체 선정 방법별 급식업체 선정 요인의 중요도 비교

(N=44)

항 목	수의계약	경쟁입찰	T-value
	평균±표준편차	평균±표준편차	
위탁급식 전문업체로서의 능력평가			
운영지원 능력	3.70±0.12	4.20±0.12	- 3.172*
현장조사	3.95±0.15	4.52±0.11	- 3.339*
브랜드이미지	4.11±0.11	4.09±0.13	0.167
일반사항(연혁, 재무, 실적)	3.45±0.11	3.64±0.13	- 1.185
평 균	3.81±0.54	4.11±0.64	- 2.612*
운영계획의 적정성			
메뉴운영 계획	3.82±0.13	4.05±0.13	- 1.755
서비스관리 계획	3.45±0.12	3.59±0.13	- 1.062
위생/안전관리 계획	3.93±0.15	3.73±0.14	1.648
환경 개선 계획	3.95±0.12	4.30±0.11	- 2.475
평 균	3.79±0.68	3.91±0.62	- 1.395
비용관련 조건의 적정성			
1인당 식단가	4.27±0.11	4.45±0.09	- 1.666
1인당 식재료비	4.09±0.12	4.57±0.08	- 4.154***
보증금/임대료	3.30±0.15	3.82±0.16	- 3.642**
기부금	3.41±0.19	3.68±0.17	- 1.744
위탁급식업체 부담 투자비용	3.68±0.12	4.11±0.12	- 3.280*
수도광열비 부담 주체	3.14±0.16	3.18±0.15	- 0.404
위탁운영 수수료 비율	3.05±0.16	3.26±0.15	- 1.269
평 균	3.56±0.55	3.87±0.47	- 4.159***
영업력			
위탁급식업체와의 전략적 제휴	3.61±0.15	3.61±0.14	0.000
위탁급식업체의 로비력	4.09±0.14	3.91±0.15	1.071
담당영업사원의 성실성	4.11±0.11	3.73±0.14	2.521*
프레젠테이션 능력	3.75±0.12	4.36±0.13	- 3.917***
평 균	3.89±0.53	3.90±0.65	- 0.126

수의계약으로 진행시 위탁급식업체 선정에 영향을 주는 요인에 대해 '영업력' 영역에 대한 중요도 점수가 가장 높았는데 '영업력' 영역이 다른 영역에 비해 높은 점수를 나타낸 것은 조사 대상이 개발영업사원으로 실제 개발영업 업무를 수행하는 입장에서 느낀 결과인 것으로 사료되었다.

경쟁입찰로 진행시 위탁급식업체 선정에 영향을 주는 요인의 중요도를 평가한 결과, 전체 19개 세부항목 중 점수가 4점 이상으로 높게 나타난 항목은 1인당 식재료비(4.57점), 현장조사(4.52점), 1인당 식단가(4.45점), 프리젠테이션 능력(4.36점), 환경개선 계획(4.30점), 운영지원 능력(4.2점), 위탁급식업체부담 투자비용(4.11점), 브랜드 이미지(4.09점), 메뉴운영 계획(4.05점)의 9개 항목이었다. 경쟁입찰로 진행시 업체 선정에 대한 영향으로 '위탁급식 전문업체로서의 능력평가' 영역에 대한 점수가 가장 높았다.

'위탁급식 전문업체로서의 능력평가' 영역에서 운영지원 능력과 현장조사가 각각 경쟁입찰 방식에서 더 중요하게 생각하는 항목으로 조사되었고 (각각 $p < .05$, $p < .05$), '비용관련 조건의 적정성' 영역에서는 1인당 식재료비($p < .001$), 보증금/임대료($p < .01$), 위탁급식업체부담 투자비용($p < .05$)이 경쟁입찰 방식에서 더 중요한 것으로 나타났다.

'영업력' 영역에서 프리젠테이션 능력은 경쟁입찰(4.36점)에서 더 높은 것으로 유의적인 차이가 발생했고 ($p < .001$), 담당영업사원의 성실성은 수의계약으로 진행시 영향을 더 많이 주는 것으로 유의적인 차이를 나타냈다($p < .05$). 위탁급식 업체와의 전략적 제휴와 로비력은 업체선정 방법에 따른 개발영업사원 의식 조사에서 유의적인 차이가 없었다.

수의계약과 경쟁입찰방식에 따라 업체선정시 영향을 주는 요인의 중요도에 차이가 발생하는 것은 고객사에서 위탁을 진행하는 방법에 따른 차이로 보여진다. 즉, 수의계약에서는 현장조사와 프리젠테이션이라는 단계가 많이 생략되는 반면, 경쟁입찰에서는 매우 중요한 평가항목으로 작용되기 때문에 사료된다.

우리나라 위탁급식의 역사는 그리 길지 않음으로 인하여 지금까지 이루어진 연구는 대체적으로 위탁급식의 운영 특성 및 운영현황, 고객 만족도 조사, 품질관리 등에 대하여 실시되었다^{5,7-19}. 또한 현재 위탁급식 시장은 성숙기에 접어들음으로 인하여 내실 있는 운영, 품질 경영 등에 대하여 많은 관심이 집중되고 있다.

업과 류¹⁰의 연구에서 지적되었듯이 현재 위탁급식의 새로운 현안 과제는 고객사와 위탁급식회사 간에 이루어지는 위탁급식 계약의 공정성을 확립하는 것이다. 또한 현재까지 위탁급식 계약에 대한 연구가 전무할 실정임으로 인하여 위탁급식계약에 대하여 실시한 본 연구의 수행은 탐색적 연구로써 그 의미가 깊다 하겠다.

본 연구에서는 위탁급식회사 소속의 개발영업사원의 위탁급식업체 선정에 영향 미치는 요인에 대한 중요도 인식을 조사하였으나 향후에는 고객사를 대상으로 한 중요도 인식 조사가 실시되어야 할 것이며, 계약 당사자 간의 인식도 차이를 규명함으로 위탁급식회사에서는 향후 개발영업 전략 수립에 필요한 기본 자료를 확보함과 동시에 개발영업사원의 훈련 프로그램에도 반영될 수 있을 것이다.

2) 개발영업사원의 적정 계약기간에 대한 견해조사

개발영업사원은 위탁급식의 적정 계약기간을 2년 단위, 1년 단위, 3년 단위 순으로 적정하다고 생각하고 있으며 고객사 유형별로 살펴보면 관공서의 경우, 2년 단위 65.2%, 1년 단위 21.7%, 3년 단위 13%, 평균 1.91년이 적정하다고 생각하고 있었다. 공장의 경우는 2년 단위 54.3%, 3년 단위 30.4%, 1년 단위 13%, 평균 2.22년을 적정계약기간으로, 사무실은 2년 단위 58.7%, 1년 단위와 3년 단위 19.6%, 평균 2.04년이 적정하다고 생각하는 것으로 조사되어 유형별로 차이를 보였다. 세 가지 유형 모두에서 2년 단위가 적당하다는 의견이 가장 많았고, 공장 유형에서만 3년 단위의 선호도가 높았다(Table 4).

3. 개발영업사원의 일반사항

개발영업사원의 일반사항은 Table 5에 나타났다. 남자가 전체의 80.4%(37명), 여자가 19.6%(9명)으로

Table 4. 적정 계약기간에 대한 개발영업사원 견해

적정 계약기간	N(%)		
	관공서	공 장	사무실
1년 단위	10(21.7)	6(13.0)	9(19.6)
2년 단위	30(65.2)	25(54.3)	27(58.7)
3년 단위	6(13.0)	14(30.4)	9(19.6)
기타 의견	0	1(2.2)	1(2.2)
총 계	46(100.0)	46(100.0)	46(100.0)

Table 5. 개발영업사원 인적사항

	빈도	백분율 (%)
성별		
남자	37	80.4
여자	9	19.6
소계	46	100.0
연령		
20대	10	71.7
30대	33	21.7
40대	3	6.5
50대 이상	0	0
소계	46	100.0
직위		
대리	18	39.1
사원	12	26.1
주임	8	17.4
과장	5	10.9
차장	2	4.3
기타	1	2.2
소계	46	100.0

위탁급식 부분의 영업활동에 있어서 여성의 활동은 아직까지 미진한 것으로 조사되었다. 연령층은 30대가 71.7%로 가장 많았고 20대 21.7%, 40대 6.5%로 나타났으며, 직위에 있어서는 대리(39.1%), 사원(26.1%), 주임(17.4%), 과장(4.3%), 기타(2.2%)순으로 대리직급이 가장 많았다.

결론 및 제언

국내 위탁급식 시장의 치열한 경쟁으로 인해 위탁급식업체에서는 기업 간 경쟁력 확보를 위한 방법으로 내부시스템 개발을 통한 노하우 축적과 인프라 구축 외에도 매출증대를 위한 방법으로 인적자원 부분에 있어서 개발영업사원의 역량강화를 통한 수주영업력 확보와 함께 위탁급식업체의 체계화된 개발영업 전략의 필요성이 강하게 대두되고 있다. 개발영업사원이 신규 개발시 대상 고객사에서 위탁급식업체를 선정함에 있어 위탁급식 전문업체로서의 능력평가와 운영계획의 적정성 여부, 비용관련 조건의 적정성 여부, 영업력 중 어떠한 영역에 많은 영향을 받게 될 것인지 사전에 파

악하고 적절한 전략을 세워 접근한다면 수주 성공률을 높이는 데 많은 도움을 줄 수 있을 것이다.

본 연구에서는 서울/경기지역 산업체에서 위탁급식 운영을 진행함에 있어 위탁급식업체 선정에 영향을 미치는 요인에 대한 개발영업사원이 갖는 중요도 인식을 조사하여 향후 위탁급식업체의 성공적인 영업활동을 위한 영업개발전략 수립을 위한 기초자료로써 제시하고자 하였다.

이러한 연구의 목적을 달성하기 위한 조사는 2003년 3월 현재 국내 위탁급식 7개 업체 소속의 개발영업사원(관리직 포함)들을 대상으로 한 설문조사에 의해 이루어졌으며, 그 결과는 다음과 같았다.

1. 수의계약으로 진행시 위탁급식업체 선정에 영향을 미치는 요인의 중요도는 4가지 주요영역에 대해 영업력(3.89점), 위탁급식 전문업체로서의 능력평가(3.81점), 운영계획의 적정성(3.79점), 비용관련 조건의 적정성(3.56점) 순으로 중요하게 생각하는 것으로 나타났고, 19개 세부항목 중 1인당 식단가(4.27점), 1인당 식재료비(4.09점), 브랜드 이미지(4.11점), 담당영업사원의 성실성(4.11점), 위탁급식업체의 로비력(4.09점)을 중요하게 생각하는 것으로 조사되었다.
2. 경쟁입찰로 진행시 위탁급식업체 선정에 영향을 미치는 요인의 4가지 주요영역에 대해 위탁급식 전문업체로서의 능력평가(4.11점), 운영계획의 적정성(3.91점), 영업력(3.90점), 비용관련 조건의 적정성(3.87점)순으로 중요하게 생각하는 것으로 조사되었고, 19가지 세부항목 중 1인당 식재료비(4.57점), 현장조사(4.52점), 1인당 식단가(4.45점), 프리젠테이션 능력(4.36점), 환경개선 계획(4.30점), 운영지원 능력(4.20점), 위탁급식업체부담 투자비용(4.11점), 브랜드 이미지(4.09점), 메뉴운영 계획(4.05점)을 중요시하고 있었다.
3. 업체선정 방법별(수의계약/경쟁입찰)로 위탁급식업체 선정에 영향 미치는 요인의 중요도에 대한 조사 결과, 경쟁입찰 방식에서 더 중요하게 생각하는 것으로 유의적인 차이를 나타낸 것은 1인당 식재료비, 프리젠테이션, 보증금/임대료, 운영지원 능력, 현장조사, 위탁급식업체부담 투자비용($p < .001$, $p < .001$, $p < .01$, $p < .05$, $p < .05$, $p < .05$)으로 1인당 식재료비 부분의 유의적 차이가 컸다.

반대로 경쟁입찰에 비해 수의계약에서 더 중요하게 생각하는 것으로 유의적인 차이를 나타낸 것은 담당영업사원의 성실성(p<.05)이다. 수의계약에서는 현장조사와 프리젠테이션이라는 단계가 많이 생략되는 반면, 경쟁입찰에서는 매우 중요한 평가항목으로 작용되고 있고 각 항목별 평가표를 적용하는 경우가 많아 중요도에 차이가 발생한 것으로 사료되었다.

향후 위탁급식업체의 시장에서 개발영업사원에 의한 영업력이 위탁급식업체의 생존에 중요한 역할을 차지하고 있으며, 업과 류¹⁰⁾가 제안한 바와 같이 위탁급식 계약 당사자 간의 공정한 계약이 이루어져야하며 이를 위하여서는 위탁급식 전문업체 경영자들은 이에 대한 기준을 마련하여야 한다고 하였다. 또한 무엇보다 실제 위탁급식 계약 체결에 있어서 개발영업사원의 역할이 상당히 중요하므로 우선적으로 개발영업사원의 위탁급식계약에 대한 인식도 조사가 필수적으로 선행되어야 할 것이다.

이를 고려하면 본 연구의 수행은 위탁급식 업체에서의 위탁급식계약 기준 마련 및 개발영업 전략 수립을 위한 기초자료를 제공하는 측면에서 의의를 찾을 수 있겠다.

본 연구에서는 위탁급식업체 소속의 개발영업사원을 대상으로 위탁급식 업체선정에 영향 미치는 요인에 대하여 조사하였지만 고객사 소속의 위탁급식 관련 계약 담당자를 대상으로 한 조사가 이루어져야 할 것이며 개발영업사원과 계약담당자 간의 견해 차이 또한 조사되어야 보다 효율적이며 성공적인 개발영업전략 수립이 가능하게 될 것이다.

참고문헌

- 김정리. 공동조리급식 체계를 활용한 학교급식의 실태 및 영양사 대상 견해조사, 연세대학교 대학원 석사학위논문, 1994.
- 양일선, 차진아. 급식경영학, 서울: 교문사, 2001.
- 최상철. 위탁급식의 계약형태에 따른 수탁사의 수익성에 관한 연구, 호텔경영학연구 10(3):275-302, 2001.
- 신무현. 2003년 급식산업 전망, 한국급식관리협회, 2002.
- 양일선, 한경수. 위탁운영 사업체급식소의 운영현황에 따른 고객만족도 분석, 한국식생활문화학회지 14(5):487-495, 1999.
- Ronald, B.M., *Personal Selling : A Relationship Approach*, Pearson Education Inc, 1997.
- 김우곤. 서울시내 고등학교 위탁급식의 만족도에 관한 실증연구, 관광학연구 23(2):189-206, 2000.
- 한경수, 양일선, 김동훈. 위탁급식전문업체의 사업체 급식소 대상 고객 만족도 측정도구 개발, 관광학연구 24(3):191-208, 2001.
- 한경수, 양일선, 김동훈. 위탁급식 전문업체의 마케팅 전략 수립을 위한 고객만족도 분석, 외식경영연구 2(1):215-234, 1999.
- 엄영람, 류은순. 위탁급식 전문업체의 운영 현황 조사 및 현안과제 분석, 대한영양사협회 학술지 9(3):197-208, 2003.
- 엄영람, 류은순. 위탁급식 전문업체 영양사의 인력관리 실태조사, 대한영양사협회 학술지 9(3):248-258, 2003.
- 이은정, 한경수. 위탁급식경영업체의 영양사, 조리사의 고용형태 및 학력별 교육요구도 분석, 한국식생활문화학회지 15(4):241-251, 2000.
- 양일선, 김현아, 신서영, 조미나, 박수연, 차진아, 이보숙. 서울시 소재 고등학교 위탁급식 운영현황 분석, 대한영양사협회 학술지 8(3):280-288, 2002.
- 김진수, 양일선, 김현아, 박문경, 박수연. 병원급식 위탁관리의 운영 실태조사, 대한영양사협회 학술지 9(2):128-137, 2003.
- 이은정, 김기영, 한경수. 위탁급식경영업체의 영양사, 조리사의 교육훈련 Program 개발에 관한 연구, 외식경영연구 3(1):133-149, 2000.
- 양일선, 배환미, 김현아, 신서영, 조미나, 박수연, 차진아, 이보숙. 서울시내 고등학교 위탁급식의 급식비와 투자비의 실태 및 위탁업체의 기대수준 비교 분석, 한국식생활문화학회지 17(5):578-583, 2002.
- 양일선, 현성원, 김현아, 신서영, 조미나, 박수연, 차진아, 이보숙. 서울시내 고등학교 위탁급식의 재무성과 분석을 통한 급식비 및 투자비의 적정 수준 산정, 한국영양학회지 36(5):528-535, 2003.
- 김혜영, 고성희, 김지연. 고등학교 위탁급식에서 이용되는 식재료의 전처리 유무에 따른 품질 연구, 한국조리과학회지 18(5):495-504, 2002.
- 김혜영, 김희정. 위탁급식을 실시하고 있는 고등학교 급식음식의 품질관리에 관한 연구, 한국식품위생안전성학회지 15(4):304-314, 2000.