

## 패밀리레스토랑 종업원의 위생과 청결에 관한 중요도 인식

고호석 · 김선경<sup>1</sup> · 김동기<sup>2</sup> · 김범진<sup>3</sup>

서라벌대학 호텔경영과, <sup>1</sup>서라벌대학 관광호텔조리과,  
<sup>2</sup>서라벌대학 외식사업이벤트경영과, <sup>3</sup>세종대학교 호텔관광경영학과

Importance perception on the sanitation and cleanliness of family restaurant employees

Ho-Seok Ko, Sun-Kyung Kim<sup>1</sup>, Dong-Ki Kim<sup>2</sup>, Beom-Jin Kim<sup>3</sup>

*Department of Hotel Management, Sorabol College*

*<sup>1</sup>Department of Hotel Culinary Arts, Sorabol College*

*<sup>3</sup>Department of Hotel & Tourism Management, Sejong University*

### Abstract

The purpose of this study was to identify factors associated with sanitation and cleanliness regarding the importance of family restaurant employees in the Ulsan and Busan areas. Accordingly, this study conducted a survey questionnaire consisting of 28 measures of food-service as well as major subject descriptors.

From the results, the frequency, descriptive, factor, correspondence analysis, major findings and marketing implications could be summarized as follows:

First, 6 factors were extracted: cooking and control factor, food and tableware handling factor, personal cleanliness condition factor, purchase and receiving factor, unit food material store factor and Kitchen utensil sanitation factor. KMO and Bartlett's test statistics showed that the data fitted the factor analysis well. Results of factor analysis, average variance extracted estimates and shared variance showed that the convergent and discriminant validity of 6 factors are supported and Cronbach's alpha showed that the internal consistency of the 6 factors was supported.

Second, correspondence analysis indicated that statistically significant relationships existed between some of the family restaurant employee sanitation and cleanliness factors and the family restaurant enterprise.

Key words : Family Restaurant, Sanitation and cleanliness importance, Correspondence analysis

## 1. 서 론

경제성장과 외식산업의 발달로 국민들의 식생활양식도 많은 변화를 가져오고 있다. 음식선택 시의 맛과 가격 그리고 위생까지 따지는 소비자들이 늘어남에 따라 외식업소의 청결과 위생에 대한 중요성이 강조되고 있다. 이에 따라 식품위생에 대한 중요성과

식품의 안전성에 대해 국민들의 관심이 매우 높아지고 있는 실정이고, 특히 건강에 대한 다각적인 관심과 연구 등의 분위기가 고조되면서 식품안전에 대한 위생개념이 뚜렷해지는 경향으로 흐르고 있다.

또한 급속한 외식인구의 증가로 비위생적인 음식물을 섭취, 이로 인해 발생하는 질병의 수가 증가하고 여름철만 되면 식중독 문제가 사회문제로 부각되고 있으며, 식중독 사고가 하절기에 자주 발생하고 있어서 보건당국은 음식점과 단체급식소 등의 위생사고 예방책 마련에 나서 외식 및 급식업계가 위생관리에 촉구를 곤두세우고 있는 실정이다. 일반적으로 음식물 관

Corresponding author: Ho-Seok Ko, Sorabol College, 165 ChungHyo-dong, Gyeongju City GyeongBuk 780-711, Korea  
Tel : 054-770-3624  
Fax : 054-741-5429  
E-mail : kohs32@korea.com

리 소홀로 인한 식중독은 구토와 설사와 같이 가볍게 지나치는 경우가 대부분이지만 증세가 심하면 생명까지 잃는 경우도 있으며 특히 6~9월에 가장 많이 일어나 하절기를 대비해 각별한 주의가 요구되는 시점에 와 있다(월간식당 1998b).

그러나 캠필로박터, 포도상구균, O-157, 살모넬라 등 다양한 식중독 세균에 의한 대형외식업체의 철저한 위생관리가 시급하지만 국내호텔과 외식업체의 위생관리는 관리체계의 미흡과 전문 인력의 부족으로 현실적 어려움이 많으며 식품안전성에 대한 인식 부족으로 체계적인 시스템이 정착되지 못한 상태다. 따라서 식품안전성이 사회문제로 부각되면서 국내 외식업체의 품질과 생산성을 향상시킴과 동시에 식품의 안전성을 강조하는 새로운 경영체제인 HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point: 식품위해요소중점관리기준)시스템이 도입되고 있으나 국내호텔과 외식업체 가운데 HACCP제도를 시행하고 있는 업체는 드문 실정이다(월간 Hotel & Restaurant 2000).

따라서 본 연구에서는 울산지역과 부산지역에 소재한 패밀리레스토랑(T.G.I. Friday', 마르쉐, 아웃백스테이크하우스)을 대상으로 위생과 청결에 관한 중요도를 알아보고 요인분석을 통한 중요도요인을 확인하는데 있다. 구체적으로는 본 조사를 통하여 패밀리레스토랑의 위생관리 현황을 조사하고 외식업체의 위생관리 시스템의 문제점과 개선방향을 제시하여 실무운영에 보다 체계적인 위생관리 시스템의 구축방향을 제시하는데 연구의 목적이 있다.

위생(sanitation)이란, 건강을 유지하는 것이며 건강의 조건이다. 위생의 원어는 라틴어 'sanitas'에서 나온 말이며 뜻은 건강이다. 위생이란 청결과는 엄연히 의미가 다른 것으로서, 청결은 오염된 것이 눈에 안 보이는 상태를 말하지만, 위생은 병균의 미생물들이 거의 모두 제거되었을 때를 말한다(월간식당 1998a).

식품위생이란 식품에 의해서 발생하는 건강상의 위험을 방지하는 일이다. 우리나라 식품위생법에서는 식품위생을 식품, 첨가물, 기구 및 용기와 포장에 대상으로 하는 음식물에 관한 위생이라고 정의하고 있는데, 이는 식품으로 인한 위험을 방지하고 식품영양의 질적 향상을 꾀하기 위해 식품 그 자체의 변질, 오염, 유해, 유독 물질의 혼입 등을 방지함은 물론 식품의 제조, 가공, 저장, 또는 유통과 소비에 이르기까지의 전 과정을 위생적

로 확보하기 위하여 동식물과 관련이 있는 첨가물, 기구, 용기의 포장에 대해서도 비위생적인 요소를 제거해야 함을 뜻한다(월간 Hotel & Restaurant 1998).

인류의 건강문제를 다루는 국제기구인 WHO(세계보건기구)에서 전문가들의 자문을 거쳐 확정된 식품위생의 정의는 다음과 같다. 식품위생이란 식품의 성장(지배·양식)단계에서부터 생산·조리·소비하는 과정에 이르기까지 그 식품에 요구되는 위생적인 안전성(safety), 식품 성분상의 완전무결성(wholesomeness), 관능적인 기호성 및 품질상의 건전성(soundness)의 유지와 향상을 기함으로 인간의 건강을 보호하고 증진하기 위한 필요한 수단과 방법을 적절히 강구하는 것을 말한다(신광순 1995).

식품위생의 목적은 식품으로 인한 위생상의 위험을 방지하고 식품영양의 질적 향상을 도모함으로써 국민보건의 향상과 증진에 기여함을 목적으로 한다.

식품의 위생관리를 위해서는 식품의 생산에서 소비에 이르기까지의 각 과정에서 식품의 안전성을 위협할 수 있는 요인들을 파악하여, 이에 대응하는 적절한 관리대책을 수립하여야 한다. 식품의 위생관리가 부주의할 때 식중독이 발생하게 된다. 식중독은 영업 및 이미지 손실도 크지만 인명에 치명적이므로 식중독에 대한 예방 및 교육을 철저히 해야 한다.

시설과 기물의 청결, 위생은 효과적인 식당위생 관리에 반드시 필요한 부분이다. 많은 위생안전 사고가 제대로 관리를 하지 않았던 시설과 기물에서 발생되고 있는 만큼 음식물 취급 못지 않은 주의를 기울여야 한다. 시설과 설비의 위생적인 관리를 위해서는 업장을 시공할 때부터 세심한 신경을 써야 한다. 바닥, 벽, 천장 등의 설계와 사용되는 재질 등을 작업의 편의성과 함께 청결, 위생사항 등도 고려해야 한다(월간식당 1998c). 바닥은 청결과 위생적인 면 때문에 무엇보다도 주방의 경우에는 세라믹 타일을 주로 깔게 된다. 물이 묻으면 미끄럽고 깨지거나 떨어지기도 쉬운 단점이 있지만 청소와 위생관리의 용이성으로 업장에 많이 시공되어 있다. 또한 방수제의 시공도 중요한 사항이다. 처음부터 방수제가 시공되어 있는 업장이라도 정기적으로 재시공되어야 한다. 위생적인 관점에서뿐만 아니라 건물의 내구성에도 큰 영향을 미치기 때문이다. 홀 이외에는 카펫트류의 사용을 자제하도록 한다. 여러 해충과 세균의 번식은 물론 청소작업에 적합하지 않다. 벽은 실내분위기에 많은 영향을 미치는 요소인 만큼 업주나 관리자는 화려한 디자

인만을 선호하는 경향이 있다. 물론 업장, 특히 홀의 분위기에 따라 고객의 중요도가 높아질 수 있다. 하지만 청결이나 위생적인 측면이나 방음 등의 요소를 고려하지 않고서는 식당의 기본설계의 취지라 할 수 없다. 페인트의 경우 납성분이나 여러 가지 독극물이 섞인 경우가 많기 때문에 주방이나 홀에서의 시공은 절대로 금해야 한다. 천장·커튼·벽 장식물 등은 바닥이나 벽에서와 같은 경우를 참조하여 시공하는 것이 좋으며 못, 구조물, 배관 등은 청소나 관리 등의 목적이 아닌 경우 드러나 있지 않도록 한다. 천장을 청소할 때에는 조명시설이나 배기 팬에 물기가 닿지 않도록 한다. 커튼이나 벽 장식물의 경우 해충의 은신처나 통로가 되기 쉬우므로 청결과 위생관리 측면에서 설계되어야 한다. 조명시설은 시설전체에 걸쳐 적절한 자연조명이나 인공조명이 제공되어야 하며, 조리장은 50Lux 이상이어야 한다(식품위생법 시행규칙의 식품접객업소의 시설기준). 조명시설은 식품을 변색시켜서는 안되며, 식품 재료 위에 설치된 조명전구와 부착물은 안전성이 있는 것이어야 하며 파손될 경우 식품을 오염시키지 않도록 보호되어야 한다. 또한 기물과 기구의 위생관리에 있어서도 식품과 접촉하게 되는 모든 기물과 기구는 각종 세균과 쥐, 해충 등에 노출되어 있다. 기물과 기구의 위생관리를 위해서 선행되어야 할 것은 위생적인 기준으로 제조된 기물과 기구를 도입하는 일이다. 그래서 국내·외적으로 공인된 인증마크가 부착된 제품을 설치, 사용하는 것이 바람직하다.

외식업체 관리자는 물론 업장에 종사하는 전문인이라면 주방이나 창고 등에 설치된 기물과 기구의 완벽한 관리의 운용을 통해 위생안전사고나 산업재해를 대비해야 한다.

식재료의 위생관리에 있어서도 위생적인 식당운영을 위해서는 사업단계에서 철저한 위생관리가 필요하다. 아무리 고가의 식재를 구매하더라도 변질이나 세균에 감염되었다면 아무런 가치가 없기 때문이다. 그렇기 때문에 외식업 관리자는 식재를 다루는데 있어 반드시 위생적인 관점에서 확신이 있어야 한다.

실제적인 검품작업과 함께 식재는 위생적으로 배달되었는가, 냉장탑차의 온도는 적절했는가, 공급업자 종사원들의 위생상태는 어떠한가, 포장은 잘 되어있는가 등의 항목을 점검하여 식재공급단계에서부터 식품안전사고의 요소를 미연에 방지하도록 한다. 사업된 식재의 검품에 있어 반드시 필요한 것이 온도계이다. 온도

계의 사용은 업소에 있어 식재사업, 저장, 조리에 이르기까지 매우 중요하다. 식품을 냉장하거나 냉동할 때 표면공기와의 접촉차단이 중요하므로 반드시 뚜껑을 덮어 식품간의 교차오염과 공기 내 미생물 오염도 방지해야 한다(계성희 등 1996). 외식업에 있어 과거에는 '감'에 따라 식품 취급이 이뤄졌으나 이제는 객관적인 도구에 의한 정확한 수치와 이에 따른 식품생산이 늘고 있다. 또한 음식은 식중독 미생물의 존재를 막기 위해 60℃이상에서 제공되어야 한다. 60℃이상에서 제공되지 않은 음식은 자칫 조리과정에서 살아남은 미생물이나 조리 후 오염된 미생물이 증식, 식중독과 변질을 일으킬 가능성이 높기 때문이다. 따라서 음식을 조리하고 보관, 제공하는데 있어 온도관리는 매우 중요하다(월간 Hotel & Restaurant 2000). 외식업체 위생관리에 관한 선행연구로는 Unklesbay(1977)는 처음으로 일반 외식업소에 대한 품질관리에 HACCP 개념을 적용하였다. 그는 외식업소의 형태를 4가지로 구분하였고 각각의 증점관리사항을 설정하여 식품안전에 요구되는 온도·시간관계를 제시하였다(Maria Setiabuhdi 1997).

Sly & Ross(1982)는 중국식 업소의 위생 상태와 미생물적 품질 상태에 대한 연구에서 중국 음식은 조리 방법이 대부분 고온에서 행해지기 때문에 미생물 수준이 양호한 편이나, 조리 후 여러 취급 과정을 거치는 음식의 경우는 예외로 특별한 주의가 요구된다고 지적하였다. Bryan et al(1982)은 중국음식점을 대상으로 하여 'char sit'와 'roast pork' 등을 온도와 소요시간을 측정하고, 생산단계 중 음식 및 생산에 이용되는 기구표면에 대한 미생물 분석을 통하여 식품의 보존단계, 냉각 및 재 가열 단계에서 미생물이 증식할 위험이 있다고 보고하였다. 홍종해(1992)는 HACCP 모델을 이용한 식품접객업소의 위생개선을 위한 검사항목개발 연구에서 식중독 발생의 기여 인자와 그 질병 발생 빈도수를 통해 기여 인자를 4개의 집단으로 분류하고, 위해도가 높은 위해요인에 위생관리의 비중을 높일 수 있도록 위해점수를 설정하였다. 각 기여 인자별로 검사항목을 제시하였고, 식품접객업소의 업무흐름을 6가지의 유형으로 구분하여, 각각의 검사항목과 그에 따른 위해점수를 업무흐름 유형의 특성에 맞게 적용시켜 업소자체의 위생관리에 활용할 것을 제안하였다.

식당위생과 자가 위생점검의 효율적인 관리를 위해서 최근 HACCP이 강조되고 있다. HACCP은 음식물

제조분야에서 뿐만 아니라 식당위생 전반에 도입돼 최근에는 국내에서도 외식산업 관련 위생관리의 기본이 되고 있다. 식품안전성을 위해 국내 호텔·외식업계에 서 체계적이고 철저한 위생관리에 대비해야 한다는 지적이 일고 있는 가운데 HACCP제도의 도입 및 관심을 보이는 업체들이 늘고 있다.

## II. 연구방법

본 연구는 울산지역과 부산지역에 위치한 패밀리레스토랑의 6개 업장(T.G.I.F 업장, 마르쉐 업장, 아웃백 스테이크하우스 업장)을 연구대상으로 선정하여 각 업장의 주방에서 근무하는 종사원들을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 조사기간은 2003년 11월 3일~28일 약 4주간 실시하였다.

설문지는 연구대상으로 지정된 각 패밀리레스토랑의 주방에 근무하는 종사원 수에 근거하여 총 150부를 배포하여 140부(93.3%)를 회수하였으며 응답이 불충분한 6부의 설문지를 제외한 134부(89.3%)를 가지고 실증분석을 실시하였다.

설문지는 세 부분으로 구성되어 있으며, 첫째, 현재 종사하고 있는 업장의 위생과 청결에 관한 항목들로서 총 12문항으로 되어 있으며, 둘째, 패밀리레스토랑 업장의 주방기기의 위생과 식자재 처리, 조리시 위생, 종사원 개인위생 등으로 총 28개 항목으로 구성되어 있다. 이 항목들은 단체급식소에서 사용하고 있는 HACCP 측정기준표의 항목들을 선별하여 구성하였다. 셋째, 인구통계학적 항목으로 성별, 연령, 결혼여부, 최종학력, 월평균소득, 재직기간, 직위 등으로 구성하였다. 6개 패밀리레스토랑에서 회수된 설문지는 사회과학분야에서 널리 활용되고 있는 통계패키지, SPSS PC Ver 6.0과 10.0

에 의해 본 분석을 수행하였다(정충영과 최이규 1996). 자료 분석에 활용된 분석방법들은 다음과 같다.

첫째, 설문지 응답자들의 인구통계적인 특성과 일반적인 특성을 고찰하기 위해서 빈도분석(frequency analysis) 및 기술분석(descriptive analysis)을 실시하여, 본 자료가 지녀야 하는 대표성, 규칙성, 신뢰성 등과 같은 특성을 검토하도록 하였다.

둘째, 패밀리레스토랑 종사원의 위생 및 청결 28개의 속성에 관한 요인분석을 실시하였다. 일련의 변수들의 집합 속에 존재하고 있는 구조를 발견하여 여러 변수들을 몇 개의 동질적인 차원으로 묶어줌으로써 자료의 양적 축소와 더불어 이해를 보다 용이하게 해 준다. 또한 본 연구의 요인추출모델로는 최초의 정보를 가능한 최소의 요인으로 압축하는 주성분분석(principal component analysis: PCA)이 이용되었고, 요인의 회전(factor rotation)은 직각회전방법(orthogonal rotation) 중 베리맥스(varimax)로 분석됨과 동시에 요인으로 묶여진 속성들의 신뢰도분석(reliability analysis)을 실시하여 크론바하알파(cronbach's alpha) 값을 제시하였다.

셋째, 패밀리레스토랑 위생 및 청결 요인과 각 패밀리레스토랑별, 종업원의 교육수준, 종업원의 소득수준과의 지각도와 상호 관련성을 알아보기 위해 대응일치 분석을 실시하였다.

## III. 결과 및 고찰

### 1. 표본의 인구통계적 특성

본 연구는 조사대상자들의 일반적인 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 시행하였는데 그 결과는 아래의 Table 1과 같다.

성별분포는 남성 65명(48.5%), 여성 69명(51.5%)으로

Table 1. Background characteristics of respondents

Variables				Variables			
		N	%			N	%
Gender	Male	65	48.5	Marital status	Married	9	6.7
	Female	69	51.5		Single	125	93.3
Age	29 years and younger	118	88.1	job classification	part-time	68	50.7
	30 years and older	16	11.9		employee	51	38.1
Highest education level	High school & below	40	29.9		Captain & above	15	11.2
	Junior college	76	56.7	Monthly income	less than 1 million won	78	58.2
	University & above	18	13.4		1.01 ~ 1.50 million won	34	25.4
years of office	1 years & below	74	55.2		1.51 ~ 2.00 million won	13	9.7
	1-3 years	50	37.3		2 million won or higher	9	6.7
	3 years & above	10	7.5				

나타났으며, 연령은 20대가 118명(88.1%), 30대가 16명(11.9%)인 것으로 나타났다. 결혼여부는 기혼이 9명(6.7%), 미혼이 125명(93.3%)이며, 최종학력의 경우는 고졸이하가 40명(29.9%), 전문대를 졸업한 사람들이 76명(56.7%), 대학교 졸업이상인 사람들이 18명(13.4%)인 것으로 나타났다. 월평균소득은 100만원 이하가 78명(58.2%), 101~150만원 이하가 34명(25.4%), 151~200만원 이하가 13명(9.7%), 201만원 이상이 9명(6.7%)으로 나타났다. 또한 재직기간을 살펴보면 1년 미만이 74명(55.2%), 1~3년 미만이 50명(37.3%), 3년 이상이 10명(7.5%)인 것으로 나타났다. 마지막으로 직위에 대한 설문에 대해서는 파트타임이 68명(50.7%), 일반직원이 51명(38.1%), 매니저 이상이 15명(11.2%)으로 나타났다.

**2. 패밀리레스토랑의 위생과 청결에 관한 중요도 평가**

패밀리레스토랑의 위생과 청결에 관해 종사원이 중요하게 생각하는 속성은 Table 2와 같이 ‘위생이 좋지 않은 업장 고객 재방문 여부’, ‘음식의 안전사고’, ‘종사원의 유니폼과 복장 청결’ 순으로 나타났으며, 상대적으로 중요하지 않게 생각하는 속성은 ‘주문된 음식에 불평’, ‘서빙된 음식에 이물질 함유 경험’, ‘음식의 원재료가 메뉴얼에 의한 위생적 처리’ 등의 순으로 분석 결과 나타났다.

**3. 패밀리레스토랑 종업원의 위생과 청결에 관한 요인 도출**

패밀리레스토랑 종업원의 위생과 청결에 관한 요인분석을 실시하는데 있어 본 연구에서는 변수들의 상관관

계를 이용하여 본래의 변수들이 갖고 있는 의미를 최대한 보존하면서 보다 적은 수의 요인으로 요약하는 R-type 요인분석을 적용하였으며, 주성분분석을 통하여 직각회전의 베리멕스(varimax) 방법을 사용하였다. 요인 추출과정에 있어서는 고유치(eigenvalue) 기준을 적용하여 1보다 큰 요인에 대해 요인화 하였다. 또한 요인범주 내에서 속성들의 결합이 내적일관성을 갖고 있는지를 알아보기 위하여 내적일관성 검정을 실시하여 크론바하알파(cronbach  $\alpha$ )값을 제시하였다. 요인분석의 결과는 Table 3과 같다.

패밀리레스토랑 종업원의 위생 및 청결속성을 요인 분석한 결과, 6개 요인으로 도출되었다. 여기서 각 요인명은 가장 핵심적인 속성들을 대표할 수 있는 이름으로 명명하였다. 다항목 척도의 내적 일관성을 나타내는 크론바 알파계수는 모두 0.63~0.84로 비교적 신뢰도가 높은 것으로 나타났다. 또한, 전체 KMO와 Bartlett의 구형성 검정에서 0.87(근사 카이제곱: 1630.33)로 나타나 요인분석을 위한 만족스런 표본크기의 적합도를 나타냈으며, 이들에 의한 총 분산설명력은 60.1%로 나타났다.

도출된 6개요인 중 첫 번째 요인은 ‘조리 및 전처리’로 7개의 위생 및 청결 항목으로 구성되었으며, 분산 설명력은 32.6%로 요인들 중 가장 높은 것으로 나타났다. 두 번째 요인은 ‘음식 및 식기 취급’으로 4개 항목으로 구성되었으며, 분산 설명력은 8.0%를 나타냈다. 세 번째 요인은 ‘개인청결상태’로 5개 항목과 함께 6.1%의 분산 설명력을, 네 번째 요인은 ‘구매 및 검수’로 5개 항목과 함께 4.9%의 분산 설명력을, 다섯 번째 요인은 ‘원재료 저장’으로 4

**Table 2. The importance regarding the sanitation and a cleanliness of the restaurant ranking**

Variables	Mean	S.D	Rank
Sanitation condition satisfaction of restaurant menu	3.754	.827	9
Uniform of employee and dress cleanliness	3.978	.730	3
Menu of restaurant nutrition from sufficiency	3.784	.887	7
Accident of food	4.037	.654	2
Food temperature of restaurant	3.769	1.011	8
From round in the food which becomes dirty material quality containing experience	3.425	.896	11
Food market where the sanitation is not good the customer revisit	4.291	.774	1
After being ordered, it was quick from round	3.858	.717	5
In the food which is ordered dissatisfaction	3.388	.900	12
The interior of restaurant and cleanliness condition satisfaction of toilet	3.836	.787	6
Cleanliness of tableware and cup back courage	3.866	.734	4
The sanitation control the unit material of the food due to manual	3.754	.770	9

개 항목과 함께 4.5%의 분산 설명력을, 마지막 요인은 ‘주방기구 위생’으로 3개 항목과 함께 3.8%의 분산 설명력을 각각 나타냈다.

**4. 패밀리레스토랑 종업원의 위생 및 청결요인과 패밀리레스토랑간의 관계분석**

다음의 대응일치분석은 다차원척도분석(MDS : Multidimensional Scaling)의 한 방법으로 행과 열의 분할표로 나타낼 수 있는 질적 자료의 분석방법으로써, 행과 열의 유사성 분석을 통해 상관관계를 파악하는 것이다. Fig. 1.에서는 패밀리레스토랑(3)과 종업원의 위생만족도 요인별 지각도(6)사이의 상호관계를 지각도(perceptual map)상에서 분석하는 대응일치분석(correspondence analysis)을 실시하였다. 울산 및 부산지역에 위치한 패밀리레스토랑(rest1-rest 3)과 위생만족도 요인(Fac 1-Fac 6)을 2차원의 공간에 나타내었다. 차원

(dimension) 1과 차원(dimension) 2의 수치는 2차원 평면상의 X축과 Y축 좌표를 나타내는데, 이는 각 좌표점의 위치에 따른 해석을 하는데 객관적 기준을 제공하고 있다.

3개의 패밀리레스토랑과 위생만족도 요인과의 관계를 차원 1(68.8%)과 차원 2(31.1%)상에 도식적으로 표시한 누적설명 분산은 99.9%로 나타났고, 이에 따라 매우 유의적인 지각도상의 관계를 제시하고 있다. 3개의 패밀리레스토랑과 이에 대한 자극요인(위생중요도 요인)과의 기하학적 거리의 접근은 지각된 3개 패밀리레스토랑과의 연계성을 나타낸다.

이 결과 패밀리레스토랑별 지각도로는, TGI Friday’s 경우에는, 음식 및 식기 취급 요인과 관련이 있는 것으로 나타났으며, Marche 경우에는, 원재료 저장 요인과 관련이 많은 것으로 나타났으며, Outback Steakhouse 경우, 개인 청결 상태 요인과 관련이 많은 것으로 나타나는 것으로 분석결과 설명된다.

**Table 3. Results of factor analysis**

Variables	Factor loading	Eigen value	Pct of Var	Cum Pct	Alpha	Factor
Food material with it puts on, delivery of goods from a warehouse one marking	.730					
Thaw method of freeze food material suitability	.716					
When seeing the taste of the food, the cooking utensiles use	.693					
Thaw food material immediately propriety custody or cooking	.692	9.15	32.6	32.6	.839	Cooking and control
Cooking base temperature and hour observance	.647					
Dividing handling of Cooking foodstuffs	.493					
When keeping the food, it covers the lid	.473					
Food which is cooked bad material interception	.771					
The use it washes, disinfecting execution	.759	2.25	8.0	40.6	.815	Food and tableware handling
Cooking utensil, machinery and tools handling sanitation	.753					
Custody of food and care thoroughness	.506					
The dress which is provided observance	.711					
Hand washing method and hand washing point of view observance	.667					
Washing facility perfection of separate use inside kitchen	.529	1.72	6.1	46.7	.706	Personal cleanliness condition
Inspection due to the personal sanitation checking list	.424					
Ornament and manicure or artificial nail use	.416					
Counting which is accurate due to manual	.651					
Food material delivery always the entrance of the cooking employee	.587					
Internal temperature care of transportation vehicle	.550	1.38	4.9	51.8	.769	Purchase and receiving
Food material label affix and specify	.528					
Accuracy of food material delivery temperature	.518					
Food material custody place and accuracy of location	.745					
Food material a tool custody and store packing condition	.632	1.29	4.5	56.3	.633	Unit food material store
Accuracy of food material refrigerator temperature	.552					
Terms of validity observance the inside food material refrigerator	.418					
Separate use custody and custody facility cleanliness	.676					
Sanitation of washing, disinfecting and dryness method	.673	1.07	3.8	60.1	.699	Kitchen utensil sanitation
Cooking utensil use dividing and separation use clearness	.412					

#### IV. 요약 및 결론

본 연구는 울산지역 및 부산지역에 소재한 각 3개의 패밀리레스토랑의 위생수준과 청결에 관한 종업원의 중요도를 알아보려고 하였다. 패밀리레스토랑의 종업원의 중요도에 미치는 요인들은 많은 선행연구에서 다양한 요인들이 제시되어왔으나 패밀리레스토랑의 위생과 관련된 선행연구에 대해서는 소수의 연구만이 이루어져왔다. 패밀리레스토랑의 음식 선택 시 맛과 가격 그리고 위생까지 따지는 소비자들이 늘어남에 따라 외식업소의 청결과 위생에 대한 중요성이 강조되고 있다. 이에 따라 식품위생에 대한 중요성과 식품의 안전성에 대해 국민들의 관심이 매우 높아지고 있는 실정이다. 특히 건강에 대한 다각적인 관심과 연구 등의

분위기가 고조되면서 식품안전에 대한 위생개념이 뚜렷해지는 경향으로 흐르고 있다.

일반적으로 음식물 관리 소홀로 인해 식중독의 발생은 패밀리레스토랑 및 식당업계의 큰 이슈가 되어가고 있는 실정이다. 따라서 식품안전성이 사회문제로 부각되면서 국내 외식업계의 품질과 생산성을 향상시키고 동시에 식품의 안전성을 강조하는 새로운 경영체제인 HACCP(Hazard Analysis Critical Control Point: 식품위해요소중점관리기준)시스템이 도입되고 있으나 국내호텔과 외식업체 가운데 HACCP제도를 시행하고 있는 업체는 드문 실정이다.

본 연구에서 6개 패밀리레스토랑 종업원을 대상으로 실증분석을 실시할 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 패밀리레스토랑의 위생과 청결에 관하여 종업원이 중요하게 생각하는 속성은 ‘위생이 좋지 않은 업

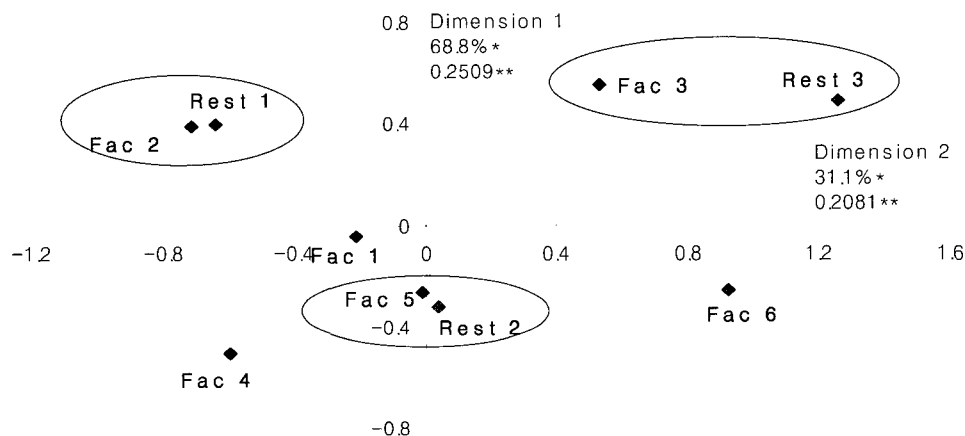


Fig. 1. Two-dimensional correspondence analysis of Family Restaurant & sanitation and cleanliness factor

\* Accounted of model variance  
 \*\* Singular Value

Table 4. Summary of dimension results for Restaurant & sanitation and cleanliness factor

Configuration Points	Point Definition	Coordinations of X(Dim. 1)	Coordinations of Y(Dim. 2)
Rest 1	TGI Friday's	-.641	.394
Rest 2	Marche	.040	-.324
Rest 3	Outback Steakhouse	1.256	.490
Fac 1	Cooking and control	-.212	-.049
Fac 2	Food and tableware handling	-.710	.387
Fac 3	Personal cleanliness condition	.535	.550
Fac 4	Purchase and receiving	-.597	-.509
Fac 5	Unit food material store	-.009	-.264
Fac 6	Kitchen utensil sanitation	.923	-.263

장 고객 재방문 여부', '음식의 안전사고', '종사원의 유니폼과 복장 청결' 순으로 나타났으며, 상대적으로 중요하지 않게 생각하는 속성은 '주문된 음식에 불평', '서빙 된 음식에 이물질 함유 경험', '음식의 원재료가 매뉴얼에 의한 위생적 처리' 등의 순으로 분석 결과 나타났다. 따라서 종업원과 관련된 유니폼의 청결상태나 제공된 음식의 안전사고 예방에 힘써야 할 것으로 생각된다.

둘째, 패밀리레스토랑 종업원의 위생 및 청결에 대한 28개 속성을 요인분석한 결과, 6개 요인으로 도출되었다. 도출된 6개요인 중 첫 번째 요인은 '조리 및 전처리' 요인으로, 두 번째 요인은 '음식 및 식기 취급' 요인으로, 세 번째 요인은 '개인청결상태' 요인으로, 네 번째 요인은 '구매 및 검수' 요인으로, 다섯 번째 요인은 '원재료 저장' 요인으로, 마지막 요인은 '주방기구 위생' 요인으로 명명하였으며, 요인분석 결과를 바탕으로 상호 관련성을 알아보는 대응일치분석을 실시하였다.

대응일치분석 결과 패밀리레스토랑별 지각도로는, **TGI Friday's** 경우에는, 음식 및 식기 취급 요인과 관련이 있는 것으로 나타났으며, **Marche** 경우에는, 원재료 저장 요인과 관련이 많은 것으로 나타났으며, **Outback Steakhouse** 경우, 개인 청결 상태 요인과 관련이 많은 것으로 나타나는 것으로 분석결과 설명된다.

따라서, 향후 패밀리레스토랑에서 근무하고 있는 종업원들이 중요하게 생각하고 있는 사항을 잘 고려하여 영업장에서 위생 및 청결 상태와 관련된 속성을 고려하여야 할 것으로 사료된다.

하지만 본 연구는 6개 패밀리레스토랑 종업원을 대상으로 하여 위생 및 청결과 관련된 분석한 결과 의미 있는 결과를 얻을 수 있었지만 다음과 같은 한계점을 제시함으로써 향후 연구자들에게 보다 나은 연구가 수행되도록 하고자 한다.

첫째, 패밀리레스토랑 위생 및 청결에 대한 선행연구가 많지 않기 때문에 호텔에서의 위생 및 청결이나 레스토랑 위생 및 청결을 기반으로 연구한 결과 기존 연구와의 비교·검토가 이루어지지 못한 점이다.

둘째, 울산지역과 부산지역에 소재한 6개 패밀리레

스토랑을 대상으로 설문조사를 실시하였으나 수도권에 소재한 패밀리레스토랑과의 비교를 한 연구결과가 나왔다면 의미 있는 결과가 나왔으리라고 생각하고, 또 본 연구자가 대상으로 정한 6개의 패밀리레스토랑이 모든 패밀리레스토랑의 위생 및 청결을 대표하기에는 다르게 나타날 수도 있다는 점이다.

따라서 향후 연구에서는 이와 같은 점을 보완해 감으로서 보다 철저한 연구의 방법 측면을 고려하여 연구 결과의 적정성과 심도를 더욱 강화하여 연구되어야 할 것이고, 더 나은 비교·검토를 실시하면 의미 있는 연구결과를 얻을 수 있으리라고 사료된다.

## 참고문헌

- 계승희, 신애자, 김초일, 김동엽, 하명주. 1996. 식중독 발생 동향 분석 및 효과적 관리방안 모색 연구. 한국식품위생 연구원: 175.
- 신광순. 1995. 식품의 안전성 확보를 위한 식품위생 정책방향. 한국식품위생연구원: 34.
- 월간 Hotel & Restaurant. 1998. 9: 161.
- 월간 Hotel & Restaurant. 2000. 6: 140.
- 월간식당. 1998a. 1: 211.
- 월간식당. 1998b. 6: 146.
- 월간식당. 1998c. 11: 178.
- 정충영, 최이규. 1996. SPSS WIN을 이용한 통계분석 제2판. 무역경영사.
- 홍종해. 1992. 식품접객업소의 위생개선을 위한 검사항목개발과 활용에 관한 연구: HACCP 모델을 이용한 기여인자 분석방법으로. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- Bryan, F.L., Bartleson, C.A., Sugi, M. 1982. Hazard analysis of charsi and roast pork in Chinese restaurants and markets. *Journal of Food Protection*. 45 :422.
- Maria Setiabudi. 1997. Monica Thesis and John Norback. Integrating Hazard Analysis & Critical and Sanitation for verifiable food safety. *Journal of American Diet Association*. 91: 889
- Sly, T. and Ross, E. 1982. Chinese Foods : Relationship between hygiene and bacterialflora. *Journal of Food Protection*, 45(2): 115.
- Unklesbay, N. 1977. Monitoring for quality control in alternate food service system. *Journal of American Diet Association*. 71: 423.

(2004년 11월 30일 접수, 2005년 3월 25일 채택)