

부산지역 고등학교 급식서비스에 대한 학생과 급식종사자의 평가

모성중 · 서재수¹ · 류은순²
호텔농심, ¹고신대학교 식품영양학과, ²부경대학교 식품생명공학부

AnThe Evaluation of the Perception of Students and Employees for Foodservice
Characteristics of in High Schools in the Busan Area

Sung-Jong Mo, Jae-Soo Suh¹, Eun-Soon Lyu²
Hotel Nongshim

¹Dept. of Food and Nutrition, Kosin University

²Food Science & Biotechnology, Pukyong National University

Abstract

The purpose of this study was to evaluate the perception of students' and employees' perception with for their high school foodservice in Busan area. For this purpose, questionnaires were distributed among the 324 students and 93 employees in 12 high schools in the Busan area. The students assessed the importance and performance of school foodservice as 4.00/5.00 and 2.97/5.00., respectively, and The employees assessed the importance and performance of as 4.07/5.00 and 3.77/5.00, respectively. The importance mean scores of students wereshowed significantly ($p<0.01$) higher scores in internal environment factor and sanitation factor than those of employees, but the performance mean scores of students wereshowed significantly ($p<0.01$) lower scores in all the factors than those of employees. The importance grid of students and employees showed that the items of the high with to the low with of consideration of preference in menu, appropriate the meal hours, rapidnessrapidity of service, and prompt dealing with complaints were high scores to the students, but low scoresto the employees. The performance grid of students and employees showed that the items of the low with students to the high with employeesfreshness of food ingredients, offering the consistency of consistently good service, rapidnessrapidity of service, prompt dealing with complaints, communication between students and employees, and food cleanliness were low scores to the students, but high scores to the employees of dish. Therefore, it would seem to be desirable that the foodservice manager may be plans the strategies with the involvement of students in the process from planning the menu to proposing of ideas for improvement.

Key words : foodservice, high school

1. 서 론

고등학교급식은 1996년 학교급식법 개정으로 위탁급식 제도를 도입하게 되어 직영급식, 운영 위탁급식, 외

부운반급식 등 급식형태가 다양화되었고 2002년에는 초·중·고등학교 및 특수학교까지 급식 확대사업이 종료되어 양적으로 급격한 증가를 보였다. 그러나 이러한 학교급식은 위생적이고 안전한 식사공급, 쾌적한 식사환경, 식단의 다양화 등의 질적 성장이 뒷받침되지 못함으로 인해 많은 문제점들이 나타났다.

국내 학교급식의 현황을 살펴보면, 2004년 1월 기준 10,509개교 중 98.4%인 10,343개교에서, 전체학생의 90%

Corresponding author: Eun-Soon Lyu, Pukyong National University,
599-1, Daeyeong3-Dong, Nam-gu, Gusan 606-737, Korea
Tel : 051-620-6336
Fax : 051-620-6330
E-mail : eslyu@pknu.ac.kr

인 7,035,000명에게 학교급식이 실시되고 있다. 운영형태에서 전국적으로 초등학교는 거의 모든 학교가 직영급식을 실시하고 있으나 중학교는 31.2%, 고등학교는 52.1%가 위탁으로 운영되고 있다. 부산지역의 고등학교급식은 93.2%가 위탁으로 서울의 96.6%에 이어 위탁 비율이 매우 높은 상황이다(교육인적자원부 2005).

학교급식의 위탁운영은 운영 초기에 시설 투자로 인한 원가관리 측면에서의 어려움으로 인해 음식의 품질, 위생, 서비스면에 대한 문제점들이 제기되었다. 이에 대한 방안으로 고등학교의 급식 위탁 시, 일률적인 급식비의 산정보다는 각 고등학교의 특성에 맞는 급식비의 적정 수준 설정의 필요성과 적정 시설 투자비 및 계약기간의 설정이 있어야 학교급식의 품질이 유지될 수 있음이 보고되기도 하였다(Yang IS 등 2002a, Yang IS 2002b).

청소년은 21세기 우리 사회의 주역이다. 이들이 바른 식생활을 영위하고 건전한 심신을 갖도록 좋은 품질의 식사를 제공하는 것은 학교의 급식담당자 뿐 아니라 교육당국과 학교, 학부모, 지역사회 모두의 책임이라 할 수 있다.

미국의 경우, 고객만족이 오늘날의 경영환경에서 성공의 척도가 되는 매우 중요한 요소라 하여 이미 1990년대부터 경영전략을 고객지향에 초점을 맞추고 있다. 이러한 사항은 학교급식도 예외가 아니어서 많은 학교에서 학생의 만족과 관련된 급식과 영양프로그램을 개발하고 있다(Green 1998, Gilmore 1998, Schuster 1997). Meyer(2000)는 고등학생들의 급식만족에 영향력을 주는 요인에는 학생이 좋아하는 식품이 메뉴에 들어 있고 음식을 선택할 수 있는 정도, 학생들이 가지고 있는 돈에 적절한 음식이라 하였다. Schuster(1997)는 식당의 분위기 및 인테리어를 새롭게 개조함으로써 학생들의 만족을 높였다고 보고하였다.

국내의 경우, 위탁급식을 하고 있는 고등학생들은 식기의 청결성, 다양한 메뉴에 대한 불만이 높다고 보고되었고(Lee JS 1999), Yoo YS 등(1999)도 급식관련 전체 조사항목 중 43%에 해당하는 항목에서 학생들이 인식하고 있는 중요도는 높으나 수행정도가 낮게 나타나 학생들의 학교급식에 대한 만족이 낮다고 보고하였다. Kim SH 등(2003)의 전국 중·고등학교의 학교급식 만족도에 대한 연구에서도 위탁급식이 음식, 위생, 식사분위기, 식당 환경 등의 급식서비스에 대한 전반적인 만족도가 낮아 학교급식의 효과를 보이지 못하고 있다고 하였

다. Kim KA 등(2002)의 연구에서도 학생들의 급식에 대한 전반적인 만족도는 3.00점/5.00이고 음식가격, 위생상태에 대한 만족도가 가장 낮다고 보고하였다.

학교급식은 그동안 단순하게 음식을 공급함으로써 부족한 영양소를 공급하는데 주 목적을 두었지만 생활수준의 향상과 식품 및 외식산업의 급속한 발전으로 인한 다양한 식품소비와 외식빈도 증가 등으로 인해 학생들은 좋은 분위기의 식당과 다양한 음식을 경험하고 있다. 이제 학교급식은 영양·위생 뿐 아니라 학생들의 기대를 충족시킬 수 있는 양질의 음식과 서비스를 제공하기 위해서는 급식소 내부, 외부환경에 민감하게 대처해야 하며 고객만족에 더 많은 관심을 기울여야 한다.

급식소에서 고객의 만족에 영향을 주고 있는 요인에는 급식종사자의 역할이 매우 중요하다. 급식종사자는 고객과 직접적인 대면을 함으로써 고객의 급식소에 대한 인식에 큰 영향을 주게 된다(Spears 2000). 따라서 학생들의 급식에 대한 만족을 증진시키기 위해서는 급식에 대한 학생들의 인식 조사 뿐 아니라 실제 급식소 내의 모든 생산과정에 참여하는 급식종사자의 급식수행에 대한 인식 조사를 병행하는 것이 필요하다 보겠다.

그동안 학교급식에 대해 수행된 연구들은 학생들의 학교급식에 대한 만족도 연구(Lee MS 1998, Park YS 1997), 기호도 조사(Kim KA 2003, Han KS와 Hong SH 2002a, Han KS와 Hong SH 2002b)이 진행되었고 급식종사자들의 직무만족도(Kim EK 1998, Chang SY와 Han NJ 2002)에 대한 연구도 진행되었으나 학교급식에 대해 학생과 급식종사자간의 급식 수행에 대한 인식 차이에 대한 연구는 매우 미흡한 실정이다.

이에 본 연구에서는 학교급식의 효과를 증진시키기 위해서 학생들과 급식종사자의 급식에 대한 중요도 및 수행도에 대한 인식을 평가하고 또한 학생들과 급식종사자간의 급식에 대한 인식의 차이를 분석하고자 한다. 이를 통해 위탁급식 고등학교의 실제적인 문제점들을 파악함으로써 학교급식을 개선시키는데 필요한 기초 자료를 제시하고자 한다.

II. 연구방법

1) 조사대상 및 기간

조사대상자는 부산지역의 위탁급식을 하는 12개교 고등학교를 대상으로 하였다. 조사대상 학생들은 12개

교에 각 30명씩 360명을, 급식종사자는 학생들과 동일한 12개교의 급식소에 종사하는 급식종사자 각 10명씩 120명을 대상으로 하였다. 조사방법은 각 학교의 영양사에게 설문지를 배부한 후, 영양사가 학생과 급식종사자에게 설문지를 배부하였고 이들이 직접 기록하게 하는 자기기록방법을 사용하였다. 설문지 배부는 2004년 4월 20일부터 5월 13일에 실시하였으며 회수된 설문지 가운데 부실 기재된 설문지를 제외한 자료로 학생은 324부(95.0%)를, 급식종사자는 93부(77.5%)를 통계자료에 이용하였다.

2) 조사도구 및 측정방법

본 조사를 측정하기 위한 설문지는 관련문헌(Lee JS 1999, Yoo YJ 등 2000, Kim SH 등 2003, Kim KA 등 2002)을 기초로 연구자가 고안한 설문 문항에 대해 예비조사를 실시한 후, 수정·보완하여 본 연구에 적용 가능하도록 작성하였다.

조사내용으로는 학생용 설문지는 일반사항으로는 성별, 연령, 학년, 급식연수, 배식방법 등으로 구성하였다. 급식서비스 특성에 대한 중요도와 수행도에 관한 문항은 음식의 맛, 영양적 균형, 다양한 메뉴, 적절한 급식비, 종사자의 친절성, 식당 홀의 청결성, 식기류의 청결성, 음식의 영양소 함량, 급식종사자의 단정함, 음식 홍보와 각종 판촉 등의 총 29개 항목으로 구성하였다. 급식종사자용 설문지는 일반사항으로 연령, 학력, 근무기간, 근무조건 등의 8가지 항목으로 구성하였으며 급식서비스 특성에 대한 중요도 및 수행도 문항은 학생용 설문지와 동일한 항목으로 구성하였다.

학생 및 급식종사자의 중요도 및 수행도 측정은 Likert의 5점 척도를 사용하여 평가하였고, 각 문항의 평가 기준은 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다)까지의 5개 범주로 구분하였다.

통계처리 방법

본 연구 결과는 SPSS Package(version 10.0)를 이용하여 분석하였다. 조사대상자의 일반사항은 빈도와 백분율을 산출하였다. 학생 및 급식종사자의 일반사항인 성별, 학년, 급식연수, 학력, 임금수준 등의 각 변수에 따른 급식서비스 특성에 대한 중요도와 수행도는 평균, 표준편차를 구하였으며 t-test와 One-way ANOVA에 의하여 검증하였고 각 집단간의 유의성 검증은

Scheffe-test를 적용시켰다. 본 연구의 설문지 항목의 내적일관성을 평가하기 위하여 설문항목의 수행도를 기초로 Cronbach의 α -신뢰도계수를 산출하였고 타당성 검사를 위해서는 직각회전방식(varimax rotation)에 의해 요인분석(factor analysis)을 실시하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 조사대상자의 일반 사항

본 연구 조사대상자 고등학생들의 일반사항은 Table 1과 같다. 조사대상자 중 남학생은 61.4%, 여학생은 38.6%이었다. 연령은 17세 이하는 23.1%, 18세 5.1%, 19세 41.8%로 평균 18세이였으며, 학년은 1학년 19.6%, 2학년 31.6%, 3학년 48.8%로 3학년의 분포가 높았다. 또한, 급식연수는 평균 7년이었고 배식형태는 교실배식 56.4%, 식당배식 43.6%이었다.

급식종사자의 일반사항은 Table 2와 같다. 설문지에 응한 총 93명 모두 여아이었고 결혼 유무에서 기혼 96.8%, 미혼 3.2%이며, 연령은 30~39세가 17.2%, 40~49세는 66.7%, 50세 이상은 16.1%이었고 이들의 평균 연령은 44.7세로 나타났다. 학력은 중졸이하 15.1%, 고등학교 졸업 78.5%, 전문대학 졸업 3.2%, 대학교 졸업이상 3.2%로 대부분이 고등학교 졸업 이상으로 나타났다. 이는 Lyu ES(1999)의 1999년 부산·경남지역 사업체 급식종사자의 학력이 중학교 졸업 이하가 63.4%인 것과 비교 시 급식종사자의 학력이 높아진 것을 알 수 있었다.

종사자들의 근무기간은 평균 2년 2개월(25.8개월)이

Table 1. Characteristics of students

Variables	N(%)	
Gender	Male	210 (61.4)
	Female	132 (38.6)
Age(yrs.)	≤17	79 (23.1)
	18	120 (35.1)
	19	143 (41.8)
Grade	1 grade	67 (19.6)
	2 grade	108 (31.6)
	3 grade	167 (48.8)
Meal periods (yrs.)	3	27 (7.9)
	4 ~ 6	104 (30.4)
	7 ~ 9	162 (47.4)
	10 ~ 12	49 (14.3)
Place for meal service	Class room	193 (56.4)
	Restaurant	149 (43.6)
Total	342 (100.0)	

었으며 개인적인 차이가 큰 것으로 나타났다. 근무조

건은 일용직 74.2%, 계약직 20.4%, 정직원 3.2%, 기타 (급식 도우미 등) 2.2%로 나타나 정직원의 비율이 매우 낮았다. 임금수준은 50만원 미만 10.8%, 50~80만원 미만은 78.5%, 80~100만원 미만은 8.6%, 100~150만원 미만은 2.2%로 대부분이 50~80만원을 박도 있는 것으로 나타났다.

Table 2. Characteristics of employees

Variables		N(%)
Gender	Female	93(100.0)
Age(yrs.)	30~39	16(17.2)
	40~49	62(66.7)
	50<	15(16.1)
Education level	Middle school	14(15.1)
	High school	73(78.5)
	Junior college	3(3.2)
	University	3(3.2)
Working periods (months)	<21	46(49.5)
	≥21	47(50.5)
Employment status	Temporary	71(76.4)
	Regular	22(23.6)
Level of wages(won)	<500,000	10(10.8)
	500,000~800,000	73(78.5)
	810,000~1,000,000	8(8.6)
	1,000,000~1,500,000	2(2.2)
	소 계	93(100.0)

2. 급식서비스 특성의 요인분석

본 영역의 특성을 변수들 간의 상관관계를 이용하여 서로 유사한 변수끼리 분류한 후 이를 분석에 이용하고자 요인분석을 실시하였다(Table 3). 요인분석 결과, 전체 급식서비스 특성은 5개의 영역으로 구분되었고 5가지 요인들은 전체 변인에 대해 60.8%의 설명력을 가진 것으로 나타났다. 요인 1은 ‘적정한 급식비’, ‘다양한 메뉴’, ‘학생들의 기호를 고려한 식단’, ‘음식의 맛’, ‘음식 재료의 신선도 등이었고 요인 2는 ‘배식시간의 정확성’, ‘종사자들의 친절성’, ‘신속한 배식’, ‘학생, 급식종사자

Table 3. Factor analysis of foodservice attributes

Variables	Factor				α-coefficient
	1	2	3	4	
Appropriate menu price	0.56				0.82
Variety of menu	0.62				
Consideration of preference in menu	0.52				
Taste of food	0.63				
Fresh of food ingredients	0.57				
Portion size of food	0.53				
Offering the consistently good service	0.59				
Exactness meal time		0.63			0.81
Courteousness of employees		0.57			
Appropriate the meal hours		0.61			
Rapidity of service		0.72			
Prompt dealing with complaints		0.50			
Communication between the students and employees		0.53			
Sanitation of food			0.52		0.86
Materials of dish			0.66		
Sanitation of kitchen facilities			0.59		
Cleanliness of dish			0.74		
Cleanliness of restaurant			0.66		
Cleanliness of kitchen inside			0.72		
Presentation to nutrition composition of meal				0.67	0.91
Neatness of restaurant ambience				0.63	
Quiet of restaurant and kitchen				0.68	
Employees' neatness				0.64	
Provision of food and nutrition information				0.72	
Promotion and advertising to new menu				0.66	
Quiet of assembly time				0.71	
Comfortable restaurant ambience				0.67	

간의 긴밀한 의사소통체계', '학생의 불만사항에 즉각적으로 반응 및 조치' 등이었다. 요인 3은 음식의 위생면, '식기류의 재질', '식기의 청결성' 등으로 분류되었고 요인 4는 '음식의 영양소 함량 표시', '급식종사자의 단정함', '식품 및 영양관련정보 제공', '새로운 음식 홍보와 각종 판촉' 등으로 분류되었다. 이 결과로부터 요인 1은 급식의 내적환경, 요인 2는 외적환경, 요인 3은 위생, 요인 4는 홍보/분위기로 명명하였다. 이를 토대로 평가 항목의 내적 일관성을 검증하기 위해 Cronbach's α 계수를 이용하여 신뢰도를 검증한 결과, 문항 전체의 Cronbach's α 계수는 0.94이었고 '내적환경' 요인은 0.82, '외적환경' 요인은 0.81, '위생' 요인은 0.86, '홍보/분위기' 요인은 0.91로 각 특성 모두 Nunnally(1967)가 제시한 0.70 수준을 만족시켰다.

3. 학생들의 급식서비스 특성에 대한 중요도 및 수행도 평가

학생들의 성별, 학년, 급식연수, 배식방법 등 일반적인 특성에 따른 급식 서비스 의 중요도 평가 결과를 Table 4에 제시하였다.

중요도에 대한 결과에서, 전체적으로 학생들은 '위생'에 대한 중요도가 4.44점으로 가장 높게 나타났고 다음은 '내적환경'이었고 '홍보/분위기'에 대한 중요도

가 가장 낮았다. Lee JS(1999)의 연구에서도 급식서비스에 대한 중요도에서 학생 대상 식품 및 영양관련 정보 제공과 영양교육 및 상담에 대한 중요도가 가장 낮은 점수를 보였는데 이는 아직 학생들은 학교급식에서 직접 느끼고 보이는 위생, 음식의 맛 등에 대한 만족이 안 되어 있는 상황이므로 영양정보 등에 대한 중요성 및 관심은 떨어진다고 사료된다.

성별에 따른 차이는 '위생'(p<0.01), '내적 환경'(p<0.05)에서 여학생이 남학생보다 유의적으로 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났으나 나머지 항목에서는 유의적인 차이를 보이지 않았다. Lee JS(1999)의 연구결과에서도 위생적인 면에서 여학생이 남학생보다 중요시 하는 것으로 조사되어 본 연구와 유사한 결과를 보였다. 학년에 따른 차이에서, 1,2학년이 3학년보다 '홍보/분위기', '외적환경'에서 유의적(p<0.01)으로 중요하게 여기고 있는 것으로 나타났다. 급식연수에 따른 차이에서, 10년~12년을 급식한 학생들이 '내적 환경'과 '위생'에서 유의적(p<0.05)으로 중요도 점수가 낮게 나타났다. 배식장소에 따른 차이에서, 교실배식 학생이 식당배식 학생보다 '내적환경'(p<0.01), '외적 환경'(p<0.01), '위생'(p<0.01)'에서는 유의적으로 중요도 점수가 높은 것으로 나타났다. 배식장소에 따른 중학교 급식의 만족도 연구(Lee KA와 Lyu ES 2005)에서

Table 4. Importance of students

Variables	Importance factors				Mean±SD
	Internal environment	External environment	Sanitation	Promotion/ambience	
Gender	Male	4.32±0.54	4.08±0.70	4.33±0.68	3.79±0.74
	Female	4.45±0.36	4.16±0.63	4.61±0.41	3.87±0.58
	t-value	2.30*	ns	4.29**	ns
Grade	1 grade	4.46±0.52	4.27±0.66 ^{a1)}	4.48±0.67	4.01±0.74 ^a
	2 grade	4.38±0.50	4.20±0.69 ^a	4.49±0.56	3.92±0.68 ^a
	3 grade	4.33±0.45	4.00±0.65 ^b	4.39±0.62	3.68±0.64 ^b
	F-value	ns	5.06**	ns	7.41**
Meal periods (yrs.)	3	4.47±0.51 ^a	4.15±0.76	4.52±0.59 ^a	3.85±0.69
	4 ~ 6	4.46±0.41 ^a	4.18±0.62	4.56±0.45 ^a	3.87±0.67
	7 ~ 9	4.35±0.48 ^{ab}	4.06±0.69	4.40±0.67 ^{ab}	3.78±0.69
	10 ~ 12	4.20±0.59 ^b	4.10±0.70	4.28±0.67 ^b	3.80±0.71
	F-value	3.47*	ns	3.01*	ns
Place for meal	Class room	4.45±0.41	4.20±0.61	4.56±0.48	3.85±0.65
	Restaurant	4.27±0.54	4.00±0.74	4.29±0.72	3.77±0.73
	t-value	3.56**	2.74**	4.06**	ns
Total	4.37±0.49	4.11±0.68	4.44±0.61	3.82±0.69	

¹⁾ Different letters indicate significant differences among groups by Duncan's multiple range test

²⁾ ns: not significant

* p<0.05, ** p<0.01

는 급식 서비스 특성에 대한 중요도에서 교실배식이 음식, 위생, 식단, 급식의 신속·정확성에서 식당배식보다 중요도 점수가 높았다고 보고하여 본 연구의 고등학생과 유사한 결과를 보였다.

학생들의 성별, 학년, 급식연수, 배식방법 등 일반적인 특성에 따른 급식 서비스의 수행도 평가 결과를 Table 5에 제시하였다. 수행도에 대한 결과에서, 전체적으로 수행도 평가는 급식 외적환경이 3.03점으로 가장 높았고 다른 항목들은 3.00점 이하로 나타나 전반적으로 급식서비스가 보통 정도로 수행되고 있다고 학생들은 평가하였다. 서울시 고등학교 급식만족도 연구(Yoo YS 등 2000)에서도 직영급식, 위탁급식 모두 급식특성에 대한 수행도 점수가 3.00점 미만이라 보고하여 본 연구와 유사한 결과를 나타냈다.

성별에 따른 차이에서, '위생'에서는 여학생이 남학생보다 유의적(p<0.01)으로 낮은 평가 점수를 보였으나 다른 항목에서는 유의적인 차이를 보이지 않았다. Meyer(2000)은 미국 고등학생의 경우, 여학생이 남학생보다 학교급식에 대해 더 만족하고 있다고 보고하여 본 연구 결과와는 다소 차이가 있었다.

학년에 따른 차이에서, '내적환경'(p<0.01), '외적환경'(p<0.05), '홍보/분위기'(p<0.01)는 1학년이 2, 3학년보다 유의적으로 높은 평가 점수를 보였으며 '위생'에

서는 1학년, 3학년, 2학년의 순서대로 평가 점수가 낮게 나타났으며 유의적인(p<0.01) 차이를 보였다. 급식연수에 따른 차이에서, 전반적으로 급식연수가 높은 경우, 수행도 점수가 높게 나타났는데 급식연수가 10~12년인 학생이 급식연수가 9년 이하인 학생보다 '내적환경'(p<0.01), '위생'(p<0.05), '홍보/분위기'(p<0.01)에서 유의적으로 높은 평가 점수를 보였다. 배식방법에 따른 차이에서, 교실배식이 식당배식보다 '위생'에서 유의적(p<0.01)으로 낮은 평가 점수를 보였다.

4. 급식종사자들의 급식서비스 특성에 대한 중요도 및 수행도 평가

급식종사자들의 연령, 학력, 근무기간, 임금수준 등 일반적인 특성에 따른 급식서비스 요인의 중요도에 대한 결과를 Table 6에 제시하였다. 중요도에 대한 결과에서, 급식종사자들은 '위생'이 4.23점으로 가장 높았고 다음은 '내적환경'이었고 학생들과 마찬가지로 '홍보/분위기'가 가장 낮은 점수를 보였다. 위생에 대한 중요도 점수가 높은 것은 최근 학교급식 중 위탁급식에서의 식중독사고 발생의 증가로 인해 위생교육 및 중요성이 강조되고 있기 때문이라 사료된다.

연령 및 근무기간, 학력, 임금수준, 주요업무에 따른 차이에서는 모든 항목에서 유의적인 차이를 보이지 않았다.

Table 5. Performance of students

Variables		Performance factors				Mean±SD
		Internal environment	External environment	Sanitation	Promotion/ambience	
Gender	Male	3.01±0.82	3.04±0.88	3.09±0.87	2.89±0.83	
	Female	2.90±0.82	3.00±0.76	2.81±0.83	2.82±0.76	
	t-value	ns ²⁾	ns	2.95 ^{**}	ns	
Grade	1 grade	3.50±0.66 ^a	3.36±0.77 ^a	3.40±0.74 ^a	3.26±0.74 ^a	
	2 grade	2.77±0.83 ^b	2.84±0.84 ^b	2.73±0.90 ^c	2.81±0.83 ^b	
	3 grade	2.78±0.79 ^b	3.01±0.87 ^b	2.98±0.82 ^b	2.74±0.77 ^b	
	F-value	19.94 ^{**}	7.65 [*]	13.05 ^{**}	20.98 ^{**}	
Meal periods (yrs.)	3	2.72±0.79 ^b	2.79±0.88	2.75±0.94 ^b	2.69±0.77 ^b	
	4 ~ 6	2.82±0.86 ^b	2.99±0.91	2.96±0.82 ^b	2.78±0.81 ^b	
	7 ~ 9	3.00±0.76 ^{ab}	3.02±0.79	2.94±0.80 ^b	2.85±0.74 ^b	
	10 ~ 12	3.30±0.86 ^a	3.24±0.91	3.32±1.02 ^a	3.18±0.94 ^a	
	F-value	4.89 ^{**}	ns	3.38 [*]	6.87 ^{**}	
Place for meal service	Class room	2.96±0.78	3.04±0.85	2.84±0.85	2.88±0.77	
	Restaurant	2.98±0.87	3.01±0.87	3.17±0.85	2.84±0.85	
	t-value	ns	ns	3.62 ^{**}	ns	
Total		2.97±0.82	3.03±0.86	2.98±0.87	2.86±0.81	

¹⁾ Different letters indicate significant differences among groups by Duncan's multiple range test

²⁾ ns: not significant
^{*} p<0.05, ^{**} p<0.01

그러나 근무조건에서 정규직이 임시직보다 '외적환경'에서 유의적 ($p<0.05$)으로 중요도 점수가 높게 나타났다.

급식종사자들의 연령, 학력, 근무기간, 임금수준 등 일반적인 특성에 따른 급식서비스 요인의 수행

도에 대한 결과를 Table 7에 제시하였다. 급식종사자들은 '위생'이 3.90점으로 가장 잘 수행한다고 하였고 '홍보/분위기'가 가장 낮은 수행도 점수를 나타냈다. Moon HS등(2004)의 연구에서는 조리종사

Table 6. Importance of employees

Variables		Importance factors				Mean±SD
		Internal environment	External environment	Sanitation	Promotion/ambience	
Age(yrs.)	<45	3.89±0.36	4.02±0.54	4.32±0.49	3.97±0.51	
	≥45	3.88±0.52	4.00±0.69	4.15±0.70	3.85±0.72	
	t-value	ns ¹⁾	ns	ns	ns	
Education level	Middle school	3.95±0.46	4.24±0.64	4.40±0.54	4.07±0.53	
	High school	3.87±0.45	3.86±0.64	4.17±0.63	3.96±0.61	
	Beyond junior college	4.02±0.44	4.07±0.66	4.64±0.22	4.12±0.59	
	F-value	ns	ns	ns	ns	
Working periods (months)	<21	3.89±0.41	4.00±0.59	4.29±0.55	3.92±0.49	
	≥21	3.89±0.48	4.02±0.65	4.18±0.67	3.90±0.74	
	t-value	ns	ns	ns	ns	
Employment status	Temporary employees	3.88±0.46	3.94±0.63	4.18±0.64	3.91±0.65	
	Regular employees	3.93±0.40	4.24±0.53	4.40±0.45	3.90±0.56	
	t-value	ns	2.00*	ns	ns	
Level of pay(won)	<500,000	3.91±0.31	4.12±0.28	4.28±0.24	4.07±0.45	
	500,000~800,000	3.87±0.47	3.95±0.65	4.19±0.66	3.87±0.65	
	810,000~1,500,000	3.98±0.39	4.32±0.55	4.53±0.39	4.02±0.54	
	F-value	ns	ns	ns	ns	
Mean		4.19±0.36	4.09±0.62	4.23±0.61	3.91±0.62	

¹⁾ ns: not significant

* $p<0.05$

Table 7. Performance of employees

Variables		Performance factors				Mean±SD
		Internal environment	External environment	Sanitation	Promotion/ambience	
Age(yrs.)	<45	3.90±0.58	3.90±0.54	3.95±0.57	3.63±0.56	
	≥45	3.73±0.47	3.83±0.73	3.84±0.66	3.53±0.59	
	t-value	ns ¹⁾	ns	ns	ns	
Education level	Middle school	3.93±0.48	3.88±0.63	4.13±0.74	4.20±0.64	
	High school	3.78±0.56	3.83±0.64	3.85±0.60	3.53±0.56	
	Beyond junior college	3.96±0.24	3.57±0.52	3.86±0.46	3.52±0.57	
	F-value	ns	ns	ns	ns	
Working periods (months)	<21	3.88±0.53	3.89±0.54	3.92±0.59	3.59±0.59	
	≥21	3.75±0.54	3.85±0.74	3.88±0.66	3.58±0.57	
	t-value	ns	ns	ns	ns	
Employment status	Temporary employees	3.85±0.54	3.85±0.67	3.84±0.61	3.58±0.58	
	Regular employees	3.70±0.53	3.92±0.59	4.08±0.63	3.60±0.57	
	t-value	ns	ns	ns	ns	
Level of pay(won)	<500,000	3.88±0.66	4.00±0.48	4.07±0.54	3.75±0.67	
	500,000~800,000	3.79±0.53	3.83±0.66	3.84±0.63	3.53±0.58	
	810,000~150,000	3.91±0.48	4.04±0.65	4.10±0.63	3.79±0.54	
	F-value	ns	ns	ns	ns	
Mean		3.81±0.52	3.87±0.65	3.90±0.62	3.58±0.58	

¹⁾ ns: not significant

원의 위생에 대한 직무수행 수준이 3.41점이라 보고하였고 Hong WS(2004)의 연구에서는 영양사들이 조리종사자들의 위생관련 업무에 대한 수행수준을 3.15점이라 평가하고 있음을 보고하여 본 연구 결과보다 낮은 점수를 보였는데 이는 본 연구에서는 급식종사자가 스스로 수행도에 대한 평가를 한 것이므로 위생에 대한 수행도 점수가 높은 것이라 생각된다. 현재 위생의 중요성이 더욱 커지고 있는 상황에서 업무를 담당하고 있는 급식종사자들의 위

생에 대한 수행점수가 4.00점(비교적 수행하고 있다)미만임을 볼 때, 앞으로 급식종사자들에 대한 위생교육이 더욱 철저하게 이루어지고 이를 실천할 수 있도록 지속적인 관리가 필요하겠다.

연령, 근무기간, 근무조건, 학력, 임금수준 등의 모든 항목에 따른 유의적인 차이는 보이지 않았는데 Lyu ES(1999)의 연구에서도 급식종사자의 위생적인 수행도는 연령, 근무기간, 학력에 따른 유의적 차이가 없다고 보고하여 본 연구와 유사한 결과를 보였다.

Table 8. Gap of importance between the students and employees

Variables	Students	Employees	GAP ¹⁾	Mean±SD t-value
<u>Foodservice internal environment</u>				
Appropriate menu price	4.15±0.76	4.10±0.76	0.05±0.09	ns ¹⁾
Variety of menu	4.39±0.64	4.11±0.76	0.28±0.07	3.66**
Consideration of preference in menu	4.42±0.73	4.02±0.83	0.40±0.08	4.56**
Taste of food	4.63±0.60	4.29±0.73	0.34±0.07	4.65**
Fresh of food ingredients	4.65±0.65	4.44±0.74	0.21±0.07	2.66**
Portion size of food	4.07±0.89	4.16±0.75	-0.09±0.10	ns
Offering the consistently good service	4.25±0.72	4.18±0.71	0.07±0.08	ns
Sub-total	4.37±0.61	4.19±0.45	0.48±0.05	8.60**
<u>Foodservice external environment</u>				
Exactness meal time	4.17±0.89	4.14±0.72	0.03±0.10	ns
Courteousness of employees	4.16±0.83	4.13±0.68	0.03±0.09	ns
Appropriate the meal hours	4.08±0.88	3.99±0.75	0.09±0.10	ns
Rapidity of service	4.16±0.89	4.00±0.82	0.16±0.10	ns
Prompt dealing with complaints	4.40±0.83	3.94±0.76	0.46±0.09	4.90**
Communication between the students and employees	3.99±1.00	3.87±0.78	0.12±0.11	ns
Sub-total	4.11±0.68	4.09±0.62	0.10±0.07	ns
<u>Sanitation</u>				
Sanitation of food	4.68±0.66	4.45±0.71	0.23±0.07	2.91**
Materials of dish	4.48±0.79	4.09±0.77	0.39±0.09	4.63**
Sanitation of kitchen facilities	4.19±0.88	4.24±0.76	-0.05±0.10	ns
Cleanliness of dish	4.56±0.75	4.30±0.75	0.26±0.08	2.93**
Cleanliness of restaurant	4.31±0.86	4.17±0.76	0.14±0.09	ns
Cleanliness of kitchen inside	4.42±0.85	4.20±0.79	0.22±0.09	2.21*
Sub-total	4.44±0.61	4.23±0.61	0.21±0.85	2.85*
<u>Promotion/ambience</u>				
Presentation to nutrition composition of meal	3.56±1.13	4.03±0.79	-0.47±0.12	3.80**
Neatness of restaurant ambience	3.96±0.89	3.97±0.82	-0.01±0.10	ns
Quiet of restaurant and kitchen	3.67±1.02	3.74±0.96	-0.07±0.12	ns
Employees' neatness	3.97±0.95	4.22±0.72	-0.25±0.11	ns
Provision of food and nutrition information	3.61±1.02	3.99±0.67	-0.38±0.11	2.98**
Promotion and advertising to new menu	3.43±1.13	3.65±0.87	-0.22±0.13	ns
Quiet of assembly time	3.67±1.10	3.76±0.87	-0.09±0.13	ns
Comfortable restaurant ambience	3.82±0.93	3.90±0.77	-0.08±0.11	ns
Sub-total	3.82±0.69	3.91±0.63	-0.09±0.07	1.15
Total	4.00±0.87	4.07±0.78	0.05±0.91	ns

¹⁾ ns: not significant

** p<0.01 * p<0.05

5. 학생과 급식종사자의 급식서비스 특성에 대한 중요도 비교

학생과 급식종사자의 급식서비스 특성에 대한 중요도를 비교 분석한 결과는 Table 8과 같다. 전체 중요도 점수는 학생은 4.00점, 급식종사자는 4.07점으로 급식종사자의 중요도 점수가 높았으나 유의적인 차이는 보이지 않았다. 그러나 각 요인에서는 ‘내적환경’ ($p<0.01$), ‘위생’($p<0.05$) 특성에서는 학생이 급식종사자보다 중요도 점수가 유의적으로 높게 나타났다. 세부 항목별로 살펴보면, ‘다양한 메뉴’, ‘학생들의 기호를 고려한 식단’, ‘음식의 맛’, ‘음식 재료의 신선함’, ‘학생의 불만사항에 즉각적으로 반응 및 조치’, ‘음식의 위생면’, ‘식기류의 재질’, ‘식기의 청결성’, ‘주방 내부의 청결성’에서 학생이 급식종사자보다 유의적($p<0.01$)으로 중요도 점수가 높게 나타났다. Meyer과 Conklin (1999)은 고등학생들의 급식 만족에 영향을 주는 주된 요인은 메뉴의 다양성이라고 보고하였는데 현재 우리나라 고등학교 급식소는 아직 단일 메뉴가 시행되고 있는데 앞으로 복수 메뉴의 제공에 대해서도 많은 관심을 기울여야 하겠다.

학생과 급식종사자간의 급식 서비스 특성의 중요도에 대해 중점관리 할 특성을 규명하기 위한 격자도를 Fig. 1에 제시하였다. Green(1993)이 제시한 격자도 구분에 의해 본 연구에서도 학생의 중요도 평균값(4.00 점)을 X축의 분할선으로 하고, 급식종사자의 중요도 평균값(4.07점)을 Y축의 분할선으로 하여 A,B,C,D 4구간으로 구분하였다. A 사분면은 급식종사자의 중요도 수준은 높으나 학생의 중요도 수준이 낮은 영역이고, B사분면은 급식종사자, 학생 모두 중요도 수준이 높은 영역이며, C 사분면은 급식종사자의 중요도 수준은 낮으나 학생의 중요도 수준은 높은 영역이고, D사분면은 급식종사자와 학생 모두 중요도 수준을 낮게 인식하는 영역으로 구분하였다.

도식한 격자도의 제 A사분면에 속하는 특성은 ‘급식종사자의 복장과 외모의 청결성’이었다. 이 영역은 학생의 중요도 점수는 낮으나 급식종사자의 중요도 점수가 높은 부분이지만 급식종사자는 지속적으로 중요성을 인식하여야 하겠다.

제 B사분면에 속하는 특성은 ‘적정한 급식비’, ‘다양한 메뉴’, ‘음식의 맛’, ‘음식 재료의 신선함’, ‘음식의 일인분량’, ‘음식의 위생면’, ‘음식의 영양적 균형’, ‘식

기류의 재질’, ‘항상 좋은 서비스 제공’, ‘배식시간의 정확함’, ‘급식종사자들의 친절성’, ‘주방시설의 위생면’, ‘식기의 청결성’, ‘식당 홀의 청결성’, ‘주방 내부의 청결성’이었다. 총 29개 항목 중 15개 항목에 대한 중요도 인식이 학생과 급식종사자가 일치하고 있었는데 이는 51.7%에 해당하는 범위로 인식에 대한 인식이 낮음을 알 수 있었다. 따라서 이 영역에 속한 특성들은 학생과 급식종사자간에 모두 중요도 점수가 높아 급식 학생과 급식종사자간에 어느 정도 공감대가 형성되고 있는 급식 서비스 특성들이므로 계속적으로 중요성을 상태를 유지하기 위해 노력해야 한다.

제 C사분면에 속하는 특성은 ‘학생들의 기호를 고려한 식단’, ‘신속한 배식’, ‘급식하기에 적당한 식사시간’, ‘학생의 불만사항에 즉각적으로 반응 및 조치’로

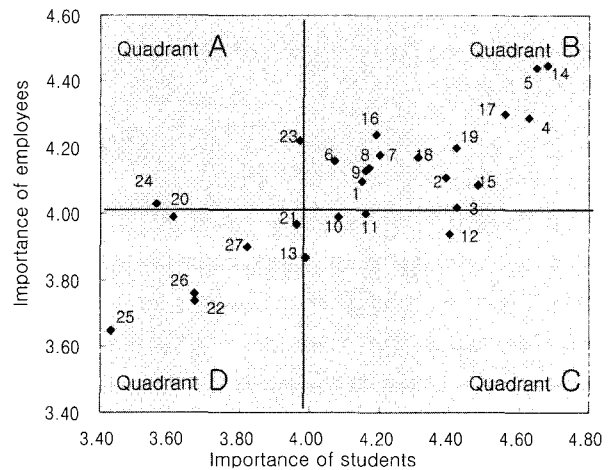


Fig. 1. Importance analysis of the students and employees
 Quadrant A : 23. Employees' neatness
 Quadrant B : 1. Appropriate menu price 2. Variety of menu
 4. Taste of food 5. Fresh of food ingredients
 6. Portion size of food 8. Exactness meal time
 9. Courteousness of employees 14. Sanitation of food
 15. Materials of dish 16. Sanitation of kitchen facilities
 17. Cleanliness of dish 18. Cleanliness of restaurant
 19. Cleanliness of kitchen inside
 Quadrant C : 3. Consideration of preference in menu
 10. Appropriate the meal hours 11. Rapidity of service
 12. Prompt dealing with complaints
 Quadrant D : 13. Communication between the students and employees
 20. Presentation to nutrition composition of meal
 21. Neatness of restaurant ambience
 22. Quiet of restaurant and kitchen
 24 Provision of food and nutrition information
 25. Promotion and advertising to new menu
 26. Quiet of assembly time
 27. Comfortable of restaurant ambience

학생은 중요하다고 인식하는 반면, 급식종사자의 중요도에 대한 인식이 낮은 영역이므로 급식종사자는 학생이 중요시 여기는 이 영역의 특성들에 대해 제고하고 중요성에 대해 인식하여야 하겠다.

제 D사분면 속하는 특성은 ‘음식의 영양소 함량 표시’, ‘식당 분위기의 안락함’, ‘식당, 주방의 조용함’, ‘식품 및 영양관련정보 제공’, ‘새로운 음식 홍보와 각종 판촉’, ‘배식준비시의 조용함’, ‘식당분위기의 안락함’, ‘학생과 급식종사자간의 긴밀한 의사소통체계’로

급식종사자와 학생 모두 중요도 수준이 낮았으나 차후에는 급식서비스 개선을 위해 중점을 두어야 할 영역인 것으로 나타났다.

6. 학생과 급식종사자의 급식서비스 특성에 대한 수행도 비교

학생과 급식종사자의 급식서비스 특성에 대한 수행도를 비교 분석한 결과는 Table 9와 같다. 전체 수행도 점수는 학생은 2.97점, 급식종사자는 3.77점이며 유의

Table 9. Gap of performance between the students and employees

Variables	Students	Employees	GAP ¹⁾	Mean±SD t-value
<u>Internal environment of foodservice</u>				
Appropriate menu price	3.37±0.95	3.32±1.02	0.05±0.11	ns
Variety of menu	3.08±1.05	3.88±0.78	-0.72±0.12	6.37**
Consideration of preference in menu	3.07±1.06	3.81±0.74	-0.74±0.12	6.30**
Taste of food	3.01±1.09	3.89±0.84	-0.88±0.12	7.25**
Fresh of food ingredients	2.85±1.06	4.02±0.87	-1.17±0.12	9.76**
Portion size of food	2.86±1.10	3.69±0.85	-0.83±0.12	6.75**
Offering the consistently good service	2.87±1.13	3.84±0.88	-0.97±0.13	7.69**
Sub-total	2.97±0.82	3.81±0.54	-0.85±0.09	9.35**
<u>External environment of foodservice</u>				
Exactness meal time	3.06±1.10	3.94±0.88	-0.87±0.12	7.04**
Courteousness of employees	3.13±1.15	3.88±0.82	-0.75±0.13	5.93**
Appropriate meal hours	3.29±1.06	3.87±0.88	-0.59±0.12	4.88**
Rapidity of service	2.94±1.12	3.83±0.92	-0.89±0.13	7.04**
Prompt dealing with complaints	2.62±1.14	4.13±0.76	-1.51±0.12	12.09**
Communication between the students and employees	2.72±1.22	3.83±0.85	-1.11±0.13	8.22**
Sub-total	3.03±0.86	3.87±0.65	-0.84±0.09	8.78**
<u>Sanitation</u>				
Sanitation of food	3.08±1.03	4.32±0.68	-1.24±0.11	11.05**
Materials of dish	2.79±1.08	3.88±0.89	-1.05±0.12	8.49**
Sanitation of kitchen facilities	3.06±1.05	3.48±0.98	-0.43±0.12	3.52**
Cleanliness of dish	2.81±1.06	3.92±0.85	-1.14±0.12	9.35**
Cleanliness of restaurant	3.04±0.98	3.78±0.94	-0.75±0.11	6.56**
Cleanliness of kitchen inside	3.17±0.98	4.02±0.81	-0.85±0.11	7.73**
Sub-total	2.98±0.87	3.90±0.62	-0.91±0.09	9.49**
<u>Promotion /ambience</u>				
Presentation to nutrition composition of meal	2.60±1.35	3.49±0.95	-0.89±0.15	6.00**
Neatness of restaurant ambience	3.08±1.03	3.46±1.05	-0.38±0.12	3.13**
Quiet of restaurant and kitchen	2.83±1.08	3.33±1.07	-0.50±0.13	3.98**
Employees' neatness	3.27±1.07	4.13±0.84	-0.87±0.12	7.20**
Provision of food and nutrition information	2.77±1.20	3.62±0.88	-0.85±0.13	6.36**
Promotion and advertising to new menu	2.43±1.22	3.28±0.98	-0.85±0.14	6.19**
Quiet of assembly time	2.54±1.06	3.35±1.09	-0.78±0.13	6.17**
Comfortable restaurant ambience	2.67±1.05	3.37±0.96	-0.69±0.12	5.72**
Sub-total	2.86±0.81	3.58±0.58	-0.72±0.08	8.06**
Total	2.97±1.22	3.77±0.88	-0.77±0.12	5.97**

¹⁾ ns: not significant

** p<0.01

적인(p<0.01) 차이를 보여 급식종사자가 학생보다 급식과 관련된 사항들을 더 잘 수행하고 있다고 인식하고 있었다. 5가지의 모든 요인에서도 학생이 급식종사자보다 급식서비스 특성에 대한 수행도 점수가 유의적(p<0.01)으로 낮았고, 세부 항목에서도 ‘적정한 급식비’를 제외한 모든 항목에서도 학생이 급식종사자보다 유의적(p<0.01)으로 낮은 수행도 점수가 나타났다.

수행도에서 학생과 급식종사자간에 가장 큰 차이를 나타낸 항목은 ‘학생의 불만사항에 대한 즉각적인 반응’(1.51점), ‘음식의 위생면’(1.24점), ‘음식재료의 신선도’(1.17), ‘식기의 청결성’(1.14점), ‘학생, 급식종사자간의 긴밀한 의사소통 체계(1.11점)’, ‘식기류의 재질’(1.05점)로 나타났다.

학생과 급식종사자의 급식서비스 수행도에서 중점관리할 급식서비스 특성을 규명하기 위한 격자도를 Fig. 2에 나타내었다. 학생의 수행도 평균값(2.97점)을 X축의 분할선으로 하고, 급식종사자의 수행도 평균값(3.77점)을 Y축의 분할선으로 하여 A,B,C,D 4구간으로 구분하였다.

제 A 사분면은 급식종사자의 수행도 점수는 평균보다 높으나 학생의 수행도 점수는 평균보다 낮은 영역으로 학생들의 불만족을 급식서비스 제공자들이 간과하고 있는 특성들이라 할 수 있다. 이 영역에 속하는 급식서비스 특성은 ‘음식재료의 신선함’, ‘항상 좋은 서비스 제공’, ‘식기류의 재질’, ‘식기의 청결성’, ‘신속한 배식’, ‘학생의 불만사항에 즉각적으로 반응 및 조치’, ‘학생, 급식종사자간의 긴밀한 의사소통체계’ 이므로 이 항목들에 대한 조속한 개선조치가 필요하겠다.

제 B사분면은 급식종사자와 학생의 수행도 점수가 모두 평균보다 높은 특성들로 ‘다양한 메뉴’, ‘학생들의 기호를 고려한 식단’, ‘음식의 맛’, ‘음식의 위생면’, ‘급식종사자의 단정함’, ‘배식시간의 정확성’, ‘종사자들의 친절성’, ‘식당 홀의 청결성’, ‘주방 내부의 청결성’, ‘급식하기에 적당한 식사시간’이었다. 이 영역은 급식종사자와 학생이 같이 잘 수행되고 있다고 인식하고 있는 영역이지만 9개 항목으로 31.0%에 불과하여 급식종사자와 학생간에 급식소에서 수행되고 있는 항목에 대한 의견일치가 낮음을 알 수 있었다. 그러나 이 영역에 속한 특성들은 급식종사자와 학생간에 어느 정도 공감되고 있으므로 계속으로 이러한 상태를 유지하기 위해 노력해야 한다.

제 C사분면은 급식종사자의 수행도 점수는 낮으나

학생은 잘 수행된다고 하는 인식하고 있는 특성들로 ‘적정한 급식비’, ‘주방시설 위생면’, ‘식당 분위기의 쾌적성’, 이었다.

제 D사분면은 급식종사자, 학생 모두 수행도 수준이 낮게 평가된 특성으로 ‘음식의 일인분량’, ‘음식의 영양소 함량 표시’, ‘식당, 주방의 조용함’, ‘식품 및 영양관련정보 제공’, ‘새로운 음식 홍보와 각종 판촉’, ‘배식 준비시의 조용함’, ‘식당 분위기의 안락함’으로 나타났는데 이 부분은 앞으로 서비스 개선에 중점을 두어야 할 영역인 것으로 나타났다.

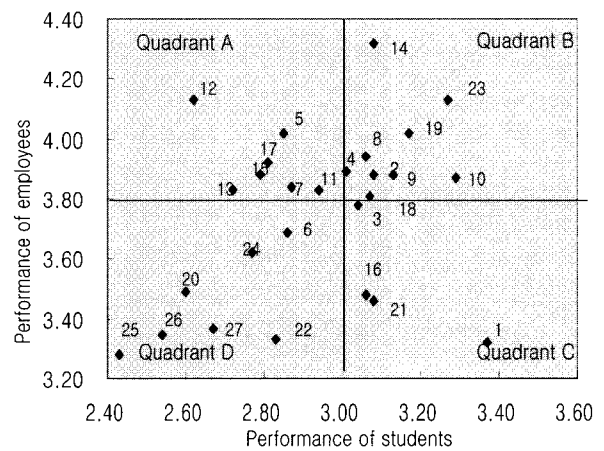


Fig. 2. Performance analysis of the students and employees

- Quadrant A : 5. Fresh of food ingredients
7. Offering the consistently good service
11. Rapidity of service
12. Prompt dealing with complaints
13. Communication between students and employees
15. Materials of dish 17. Cleanliness of dish
- Quadrant B : 2. Variety of menu
3. Consideration of preference in menu 4. Taste of food
8. Exactness meal time 9. Courteousness of employees
10. Appropriate meal hours 14. Sanitation of food
18. Cleanliness of restaurant
19. Cleanliness of kitchen inside 23. Employees' neatness
- Quadrant C : 1. Appropriate menu price
16. Sanitation of kitchen facilities
21. Neatness of restaurant ambience
- Quadrant D : 6. Portion size of food
20. Presentation to nutrition composition of meal
22. Quiet of restaurant and kitchen
24. Provision of food and nutrition information
25. Promotion and advertising to new menu
26. Quiet of assembly time
27. Comfortable of restaurant ambience

이상의 학생과 급식종사자의 급식서비스 특성에 대한 중요도와 수행도에 대한 격차도 분석을 살펴볼 때, ‘신속한 배식’과 ‘학생의 불만사항에 대한 반응 및 조치 사항’의 중요도 점수에 대해 학생은 높으나 급식종사자는 낮았고 수행도 점수에서는 학생은 낮으나 급식종사자는 높게 나타나 학생과 급식종사자간의 인식에 큰 차이가 있는 것으로 나타났다. 이러한 인식의 차이는 결국 급식에 대한 불만족으로 이어지므로 급식관리자는 ‘신속한 배식’을 위한 방안을 모색하고 ‘불만사항에 대한 반응 및 조치 사항’의 수행도를 높이기 위해서는 급식종사자에게 서비스 교육을 실시 할 뿐 아니라 학생의 불만사항에 대응하는 구체적인 매뉴얼을 작성하고 이에 대한 교육도 필요하겠다.

IV. 요약 및 제언

본 연구는 부산지역 12개 위탁급식 학교의 고등학생 324명과 동일 학교급식소에 근무하는 급식종사자 93명을 대상으로 고등학교 급식서비스 특성에 대한 중요도와 수행도를 조사하여 고등학교급식이 개선되는데 필요한 자료를 제공하자 시도하였으며 이에 대한 결과는 다음과 같다.

1. 학생의 중요도 점수는 위생이 가장 높았고 ‘홍보/분위기’가 가장 낮은 점수를 나타냈다. ‘외적환경’과 ‘홍보/분위기’에서 1,2학년이 3학년보다 중요도 점수가 유의적($p<0.01$)으로 높게 나타났다. 수행도 점수는 ‘외적환경’이 가장 높았고 ‘홍보/분위기’는 가장 낮게 나타났다. ‘내적환경’, ‘위생’, ‘홍보/분위기’에서 1학년이 2,3학년보다 수행도 점수가 유의적($p<0.01$)으로 높게 나타났고 급식연수가 많은 경우, ‘내적환경’($p<0.01$), ‘위생’($0<0.05$), ‘홍보/분위기’($p<0.01$)에 대한 수행도 점수가 유의적으로 높게 나타났다.
2. 급식종사자 중요도 점수와 수행도 점수 모두 ‘위생’이 가장 높았고 ‘홍보/분위기’는 가장 낮은 점수를 보였다. 중요도 점수에서는 ‘외적환경’에서 정규직이 임시직보다 유의적($p<0.05$)으로 높은 점수를 보였고 수행도 점수에서는 조리 관리 담당자가 ‘위생’에 대한 점수가 다른 업무 담당자보다 유의적($p<0.05$)으로 높게 나타났다.
3. 학생과 급식종사자간의 중요도 점수에 대한 차이에

서, 전체 중요도 점수는 유의적인 차이는 보이지 않았으나 각 요인에서는 ‘내적환경’($p<0.01$), ‘위생’($p<0.05$)특성에서 학생이 급식종사자보다 유의적으로 높은 점수를 보였다. 중요도에 대한 학생과 급식종사자간의 격차도 분석에서, 급식종사자의 중요도 수준은 높으나 학생이 낮게 인식하는 영역은 ‘음식의 일인분량’, ‘급식종사자의 단정함’으로 나타났다. 급식종사자의 중요도 수준은 낮으나 학생이 높게 인식하는 영역에 속하는 특성은 ‘학생들의 기호를 고려한 식단’, ‘신속한 배식’, ‘학생의 불만사항에 즉각적으로 반응 및 조치’로 나타났다.

4. 학생과 급식종사자간의 수행도 점수에 대한 차이에서, 전체 수행도 점수는 학생은 2.97점, 급식종사자는 3.77점으로 유의적인($p<0.01$) 차이를 보였으며 모든 요인에서도 급식종사자가 학생보다 유의적($p<0.01$)으로 높은 점수를 나타냈다. 수행도에 대한 학생과 급식종사자간의 격차도 분석에서, 급식종사자의 수행도 수준은 높으나 학생이 낮게 인식하는 영역에 속하는 특성은 ‘음식 재료의 신선도’, ‘식기류의 재질’, ‘항상 좋은 서비스 제공’, ‘식기류의 청결성’, ‘불만사항에 즉각적으로 반응 및 조치’, ‘학생, 급식종사자간의 긴밀한 의사소통체계’로 나타났다. 특히, ‘신속한 배식’과 ‘학생의 불만사항에 대한 반응 및 조치 사항’에 대해서는 학생의 중요도 점수는 높으나 급식종사자의 중요도 점수는 낮았으며 학생의 수행도 점수는 낮으나 급식종사자의 수행도 점수는 높게 나타난 특성으로 학생과 급식종사자간의 인식에 큰 차이가 있음을 알 수 있었다.

이상의 결과를 살펴볼 때, 학생과 급식종사자는 급식서비스 특성에 대한 중요도에 대해서는 두 집단 모두 중요하다는 인식이 유사하게 나타났으나 수행도에 대한 인식에서는 두 집단간에 큰 차이가 있었다. 특히, 학생과 급식종사자간의 수행도 인식의 차이가 크게 나타나는 특성들에 대한 집중적인 관리가 필요하다. 먼저, 식재료에 대한 학생의 신뢰를 높이기 위해서는 사용하고 있는 제품의 출처를 학생에게 알릴 수 있는 방안에 대한 모색이 필요하고 식기류의 재질, 청결성은 낡고 오래된 식기류의 교체, 식기세척 후의 식기류 위생상태에 대한 철저한 점검이 필요하겠다. 최근 외식업체 등에서는 고객관리를 위해 다각적인 서비스교육이 이루어지고 있다.

학교급식소에서도 학생들의 불만 사항에 대한 대처 방법에 대해 급식관계자 및 급식종사자를 대상으로 한 서비스교육을 수행하여야 하겠다. 또한 급식관계자는 학생들을 급식에 참여시키는 전략을 세워야 하겠다. 즉 메뉴 계획부터 급식개선 방안 과정에 학생들을 참여시켜 급식관계자와 학생간에 의사소통이 활발하게 이루어질 수 있는 방안에 대한 노력이 필요하겠다.

참고문헌

- 교육인적자원부. 2005. <http://www.moe.go.kr>
- Chang SY, Han Nyung Joo. 2002. A study on the job and need satisfactions of elementary school foodservice employees in Seoul area, *Korean J. Soc. Food Cookery Sci* 18(6):625-631
- Gilmore SA, Brown NE, Dana JT. 1998. A food quality model for school foodservice. *J. Child Nutrition & Management* 22(1): 32-39
- Green CG, Neill KC, Badinelli KA, Murmann SK. 1998. Quality improvement in child nutrition programs: developing and testing a strategic quality model & customer survey instrument. *J. Child Nutrition & Management* 22(1): 13-19
- Green CG. 1993. Using customer survey data to develop marketing strategies in college/university foodservice. *J. College & University Foodservice* 1(1):39-51
- Han KS, Hong SH. 2002a. The menu preference of middle school students in contracted management middle school foodservice. *Korean J. Dietary Culture* 17(1): 1-15
- Han KS, Hong SH. 2002b. A study of the operation of contract food service management and menu preferences of middle school students in Seoul. *Korean J. Community Nutrition* 7(4): 559-570
- Hong WS. 2004. The evaluation of foodservice employees' sanitary performance in secondary school foodservice operations, *J. Foodservice Management* 7(1):7-28
- Kim KA, Kim SJ, Jung LH, Jeon ER. 2002. Degree of satisfaction on the school foodservice among the middle school students in Gwangju and Chonman area. *J Soc Food Sci* 18(6): 579-585
- Kim KA, Kim SJ, Jung LH, Jeon ER. 2003. Meal preference on the school food service of middle school students in Gwangju and Chollanamdo area. *Korea J. Soc. Food Cookery Sci* 19(2): 144-154
- Kim EK, Kim EM, Kang MH Hong WS. 1998. A study on the foodservice worker's job satisfaction in elementary school foodservice system located in Seoul and KangNung, *Korean J. Soc. Food Sci* 14(1):68-77
- Kim SH, Lee KA, Yu CH, Song YS, Kim WJ, Yoon YH, Kim JH, Lee JS, Kim MK. 2003. comparisons of student satisfaction with the school food service programs in middle and high schools by food service management types. *Korean J. Nutrition* 36(2): 211-222
- Lee KA, Lyu ES. 2005. Comparison of Student Satisfaction with Foodservice of Middle School by Place for Meal Service in Busan Area. *J. Korean Soc. Food Sci. Nutr* 34(2): 209-218
- Lee JS. 1999. The assessment of high school students' satisfaction on the foodservice. *Korean J. Soc Food Sci* 15(6): 626-632
- Lee MS, Park YS, Lee JW. 1998. Comparisons of children's and their parents' satisfaction of school lunch program in elementary school by foodservice system. *Korean J. Nutrition* 31(2): 179-191
- Lyu ES. 1999. Food sanitary procedures of employees in business & industry foodservice operations of Pusan and Kyung Nam. *J. Korean Soc. Food Sci. Nutr* 28(4):942-947
- Meyer MK, Conklin MT. 1998. Variables affecting high school students' perceptions of school foodservice, *J. American Dietetic Association* 98(12): 1424-1431
- Meyer MK. 2000. Top predictors of middle/junior high school students' satisfaction with school foodservice and nutrition programs. *J. American Dietetic Association* 100(1):100-103
- Moon HK, Jean JY, Lyu ES. 2004. Assessment of hygiene knowledge and recognition on job performance levels for HACCP implementation for dieticians and employees at contract foodservice. *J. Korean Dietetic Association* 10(3): 261-271
- Nunnally JC. 1967. Psychometric theory. McGraw-Hill Book Co. NY. pp55-56
- Park YS, Lee JW, Lee MS. 1997. Comparisons of students' and their parents' satisfaction of school lunch program in middle school by foodservice management. *Korean J. Community Nutrition* 2(2): 218-231
- Schuster, K. 1997. Giving a new look to school lunchrooms. *Food Management* 32(4): 69-70
- Spears, MC. 2000. Foodservice Organization. Prentice Hall Inc., NJ. pp 537-538
- Yang IS, Kim HA, Shin SY, Jo MN, Park SY, Cha JA, Yi BS. 2002a. The analysis of operational characteristics in contract-managed highschool foodservice in Seoul. *J. Korean Dietetic Association* 8(3): 280-288.
- Yang IS, Bae HM, Kim HA, Shin SY, Jo MN, Park SY, Cha JA, Yi BS. 2002b. The comparative analysis of the present and expected level on meal-price and facilities investment cost perceived by foodservice managers of contract-managed highschools in Seoul. *Korean J. Food Culture* 17(5):578-583
- Yoo YJ, Hong WS, Chio YS. 2000. The assessment of high school students' foodservice satisfaction in accordance with type of foodservice management. *Korean J. Soc. Food Sci* 16(2):112-120

(2005년 3월 17일 접수, 2005년 4월 19일 채택)