

# 위탁급식 전문업체의 ERP 시스템에서 표준메뉴 정보품질이 사용자 만족도 및 업무성과에 미치는 영향

김현아<sup>†</sup> · 양일선\* · 김장미\*\*

경남대학교 식품영양학과 · 연세대학교 식품영양학과\* · 연세대학교 생활환경대학원 식품영양정보관리전공 석사과정\*\*

## Effect of Information Quality of Standard Menu on User's Satisfaction and Performance in ERP System of Contract Foodservice Management Company

Kim, Hyun-Ah<sup>†</sup> · Yang, Il-Sun\* · Kim, Jang-Mi\*\*

*Department of Food and Nutritional Sciences, Kyungnam University*

*Department of Food and Nutrition, Yonsei University\**

*Department of Food and Nutrition Information management, Graduate School of Human Environmental Sciences,  
Yonsei University\*\**

### ABSTRACT

The purposes of this study were 1) to analyze the effect of the information quality of standard menu system of ERP on the user's satisfaction 2) to analyze the effect of the information quality of standard menu system of ERP on the user's performance. The questionnaires were distributed to 260 end users(dietitians, foodservice management managers) in charge of managing the institutional foodservice such as the office(government agencies, factories), schools(universities, middle and high school) and hospitals which were managed by contract foodservice management company "C" in Seoul and Kyunggi. The surveys were performed from July 26 to July 30, 2004. Two hundred and fifty questionnaires were responded(response rate : 96.2%). The statistical analysis was conducted by using SPSS Win(11.5). And the descriptive analysis, factor analysis, reliability test, pearson correlation and simple regression analysis were performed. The results showed that the information quality of standard menu system of ERP have a significant positive effect on the user's satisfaction( $p<0.001$ ) and user's performance( $p<0.001$ ). When constructing standard menu system on ERP in the contract foodservice management company, the information quality of standard menu system of ERP should be guaranteed in order to satisfy the end-user and to improve the user's performance.

**Key Words** : contract foodservice management company, information quality, user's performance, user's satisfaction, standard menu, Enterprise Resource Planning(ERP)

This work is supported by the Kyungnam University Research Fund, 2005.

접수일 : 2004년 12월 31일, 채택일 2005년 3월 4일

<sup>†</sup>Corresponding author : Kim, Hyun-Ah Department of Food and Nutritional Sciences, Kyungnam University, 449 Wolyoung-dong, Masan, Gyeongnam 631-701, Korea

Tel : 055)249-2220, Fax : 055)244-6504, E-mail : hakim@kyungnam.ac.kr

## 서론

최근의 경제기류인 경쟁, 비용절감, 인건비 상승 등의 요구에 따라 노동집약적 특성이 강한 급식산업은 비용절감 등을 고려한 효율적인 경영을 위한 급식생산성 향상의 문제에 직면하게 되었다. 그러나 급식산업에서의 생산성향상은 조직의 중요한 목표이지만 실질적으로 효과적인 통제를 하기가 어려운 실정이다. 이것은 생산성에 영향을 주는 많은 변수들이 변수들 간에 단독으로 또는 복합적으로 상호 작용을 하여 생산성에 영향을 미치고 있기 때문이다(1). 생산성 향상을 위한 방안 중의 하나로서 최근 정보 기술의 경쟁적 이용은 사업전략의 일부로서 그 중요성이 대두되고 있다. 그 까닭은 응용 소프트웨어(Application)의 효과가 첨단 정보기술 그 자체에 있기보다는 이를 사업기회에 기업 나름대로 독특하게 활용, 접목함으로써, 경쟁우위를 지속적으로 가져다주는 특성을 지니고 있기 때문이다(2).

21세기 정보화시대를 맞이하여 컴퓨터는 업무의 처리 및 계획, 연구뿐만 아니라 인터넷을 통하여 다양한 정보를 제공하고 있으며, 현대인의 일상생활에 있어서 필수적인 요소로 자리 잡고 있다. 컴퓨터를 이용한 영양관리는 외국에서는 1960년대부터 개발이 시작되어 영양상태의 진단 및 평가, 영양교육, 임상영양관리, 재무와 재고관리 등이 개발되어 이용되고 있으며, 컴퓨터 프로그램들이 다양하게 개발되고 상품으로 널리 보급됨에 따라 영양전문가가 아닌 일반인도 손쉽게 이용할 수 있게 되었다(3). 우리나라는 1980년대에 일부병원 및 전문기관에서 사무부분의 전산화가, 1990년대에는 병원, 학교, 사업체 등의 급식시설과 전문기관의 급식관리를 위한 소프트웨어 개발이 이루어지고 있다. 이들 프로그램은 그 시설의 대상, 연령, 조리시설 및 설비 등의 특수성을 고려하여 작성된 것이므로 그 급식시설에 맞는 프로그램으로 한정되고 있는 실정이다(4).

일반적으로, 중소기업이 정보화를 구축하기 위해 관련 정보기술을 수용하는데 있어서 나타나는 현상은 경영자 및 관리자의 전산마인드가 부족, 통합전산시스템 Package의 선정의 어려움, 업무 분석능력의 부족과 도입 후 적용하기까지의 과도한 기간소요, 전산시스템의 도입이 성공했다라도 이를 유지 및 관리에 소요되는 과도한 비용, 운영인력의 이직율이 높고 전산업무 인수인계의 어려움, 운용인력의 역량부족, 업무규정 미비와 철저한 권한이 위임되어 있지 않아 그 도입과 성공의 가능성이 낮다(5). 이러한 한계점을 극복하기 위

하여 기업의 경영자들은 정보시스템 도입을 통한 효과적인 업무 프로세스를 재구축하고, 기존의 한계적인 의사결정지원을 과감히 탈피한 전문 의사결정 지원 시스템의 지원을 받아 보다 합리적이고 효율적인 의사결정을 추구하고 있으며, 또한 치열한 기업경쟁에서 살아남기 위하여 전략적 우위를 가질 수 있는 정보시스템에 대하여 막대한 투자를 하고 있다. 통합적인 정보 기술을 기반으로 하는 최근의 정보시스템은 업무흐름의 재설계와 사용자 중심의 환경구축을 바탕으로 기업의 업무 프로세스와 구성원간의 원활한 의사결정지원과 각 프로세스간의 효율적인 커뮤니케이션의 지원 및 전사적인 정보를 적시에 제공할 수 있어야만 한다. 따라서 이러한 요구를 수용하고, 정보시스템에 유연성과 확장성을 더하며, 나아가 각 업무 프로세스와 구성원간의 관계 및 관련기술에 혁신적인 변화를 가져올 수 있는 시스템이 바로 전사적자원관리시스템(ERP : Enterprise Resource Planning)이다(6). ERP라는 용어는 미국의 'ERP 벤더'라 불리는 소프트웨어 개발회사가 자사의 소프트웨어 제품에 붙인 명칭으로 처음 생겨났으며, 그 후 미국의 시장조사회사 및 컨설팅 회사들이 기존의 생산자원계획시스템인 MRP II를 대체할 차세대 시스템으로 지칭하면서 용어의 사용이 확산되었다(7). ERP시스템의 정의에 대하여서는 "제조(Manufacturing), 재무(Financial), 물류(Distribution), 그리고 다른 업무 기능들이 균형을 이루도록 해주는 응용 어플리케이션 소프트웨어의 집합(A set of applications software that bring manufacturing financial, distribution and other business functions into balance)"이라고 보다 구체화시켜 발표된 바 있다(8).

기업의 ERP 시스템 도입은 조직의 통합을 유도하여 기업의 효율적인 구조조정이 가능할 뿐 아니라 다변화하는 경제상황에 적합하도록 기업을 변화시킬 수 있으며, 조직의 통합을 통하여 기업정보의 흐름을 통합하여 실시간으로 정보공유가 가능한 장점이 있다(9). ERP 시스템 도입의 최종목표는 1차적인 효과로서 기업의 인건비 절감, 사무비 절감, 재고 비용감소 등을 들 수 있으며, 2차적인 효과는 효율의 향상, 업무처리 시간의 단축, 업무의 질 향상, 업무처리의 단일화라고 할 수 있으며, 계획판단의 신속화, 최적화에 의한 수익의 향상, 서비스의 향상, 신용의 증가, 관리순서의 표준화, 경영계획 선정의 최적화, 경영의 근대화 및 경영정보시스템의 확립 등을 들 수 있다(10). 이러한 장점으로 인하여 많은 기업에서는 ERP를 개발, 적용하고

있으며, 이러한 추세는 급식산업에도 그대로 적용되고 있어 현재 많은 위탁급식업체에서 막대한 자본과 기술을 투입하여 ERP 시스템을 개발·적용하고 있다.

한국 ERP 협회 홈페이지의 '성공사례' 메뉴에서는 삼성 SDI, 대웅제약, 풀무원, 만도 등의 ERP 도입효과를 구체적으로 소개하고 있다. 예를 들어, 풀무원의 경우는 ERP 도입효과를 업무 및 프로세스 개선, 조직변경, 전략적 효과 등으로 구분한 후 이들 세부 항목에 대한 효과를 구체적으로 설명하고 있다(11-12).

양일선 등(13)은 단체급식에서는 질(quality), 양(quantity), 원가(cost), 시간(time)을 효율적으로 조절하기 위한 수단으로 급식소의 상황에 맞는 표준레시피를 사용한다고 하였다. 레시피의 표준화작업은 실험 조리 및 문헌을 통해 여러 번의 반복 수행을 거쳐야 확립될 수 있는 복잡하고 시간이 많이 소요되는 작업이지만(14), 일단 레시피의 표준화가 이루어지면 균일한 양과 맛을 가진 메뉴의 생산, 조리작업의 시간절약, 식재 낭비 및 재고조절에 의한 예산절약, 메뉴원가 산출의 단순화, 신입조리원 훈련의 단순화(용이화) 등의 장점과 젊은층과 노인층, 건강인을 비롯한 반건강인, 환자 등의 건강관리를 위한 식사 제공시에도 매우 중요한 의의를 가질 것이라 하였다(4).

지금까지 진행된 많은 연구들(14-27)의 결과를 통하여 ERP 도입으로 인한 성과에 대하여 입증된 바 있지만 급식 분야를 대상으로 ERP의 도입으로 인한 성과에 대하여 실시된 연구가 거의 전무한 실정이다. 위탁급식 전문회사에서 구축하고 있는 ERP 시스템은 다른 제조 기업에서 구축하고 있는 시스템과는 다른 특징이 있는데 바로 그것은 급식 경영에 있어서 가장 중요한 기본이 되는 표준메뉴 시스템이 포함된다는 것이다.

이에 본 연구에서는 최근 정보화 추세에 의하여 많은 위탁급식 전문업체에서 구축하고 있는 ERP 시스템 내에서 표준메뉴의 정보 품질이 최종 사용자 만족도와 사용자 업무성과에 미치는 영향에 대하여 분석하고자 하였다.

## 연구대상 및 방법

### 1. 조사대상 및 기간

본 연구 대상은 편의표본추출법(convenience sampling method)을 사용하여 위탁급식 전문 회사인 C사

의 서울/경기지역 산업체(오피스, 관공서, 공장), 학교(대학, 중고교), 병원의 운영자로 현재 ERP 시스템을 사용하고 있는 최종사용자(영양사 혹은 점포운영자)로 제한하여 선정하였다. 본 연구의 수행을 위하여 위탁급식 전문회사인 C사의 전사적 자원관리(ERP)의 최종사용자를 대상으로 하는 설문지를 배포하여 회수하였으며, 설문조사기간은 2004년 7월 26일부터 7월 30일까지였다. 총 배부된 설문지는 260부가 배부되었고, 그 중에서 250부가 회수되었으며(회수율 : 96.2%), 그 중에서 부적절한 응답을 한 5부를 제외한 245부가 본 연구의 최종분석에 사용되었다.

### 2. 조사내용 및 방법

본 연구의 설문항목을 도출해내기 위하여, 기존의 국·내외 관련문헌(5-6,9-10,28-40)들을 참조하여 전사적자원관리 시스템의 표준메뉴의 정보 품질, 표준메뉴 시스템의 사용자 만족도, 표준메뉴의 업무 성과의 영역별 세부항목을 도출하였다. 위탁급식 전문업체에서 운영하고 있는 ERP 시스템의 표준메뉴의 정보품질 영역의 세부항목은 5항목, 표준메뉴 시스템에 대한 사용자 만족도 영역에는 6항목, 표준메뉴 시스템의 업무 성과 영역에는 2항목으로 구성하였다. 도출된 항목에 대해 C사에서 5년 이상 근무경력이 있는 3인의 전문가를 대상으로 심층면접을 실시하여 내용적 타당성을 검토한 후, 실제 전사적 자원관리(ERP)시스템의 최종사용자 5인에게 pilot-test를 실시하여 설문내용을 수정, 보완하였다. 설문지는 크게 2부분으로 구성하였다. 첫 번째 부분에서는 전사적자원관리(ERP) 시스템의 표준메뉴 정보품질, 표준메뉴 시스템의 사용자 만족도, 표준메뉴 시스템의 업무 성과에 대한 문항으로 구성하였으며, 두 번째 부분에서는 조사대상자의 인구통계학적 특성 및 근무하는 급식소의 특성으로 조사대상자의 연령, 성별, 업무형태, 평균 판매가, 근무연수, 전사적자원관리(ERP) 시스템 사용 경력에 대한 내용으로 구성하였다. 메뉴의 정보 품질 항목, 표준메뉴 시스템에 대한 사용자 만족도 항목, 표준메뉴 시스템의 업무 성과 항목들에 대하여서는 5점척도를 사용하여 측정하였다.

### 3. 통계분석

본 연구 결과의 통계 분석은 SPSS Win(11.5)을 사

Table 1. General information of the subject

N=245

	Frequency	%
Sex		
Female	236	96.3
Male	3	1.2
No response	6	2.4
Age		
< 20 yr	0	0.0
20 yr ~ 30 yr	200	81.6
30 yr ~ 40 yr	31	12.7
> 40yr	3	1.2
No response	11	4.5
Role of job		
Dietitian	189	77.1
Dietitian + manager	47	19.2
Etc	2	0.8
No response	7	2.9
Selling price of meal(Won) <sup>1)</sup> (N=213)	2691±641.5 <sup>2)</sup>	
Food cost of meal(Won) <sup>1)</sup> (N=211)	1406±299.3 <sup>3)</sup>	
Working period of present company(mo) <sup>1)</sup> (N=228)	37.0±21.53	
Working period of last company(mo) <sup>1)</sup> (N=90)	33.8±32.9	
Period of using present information system(mo) <sup>1)</sup> (N=203)	34.4±21.0	
Period of using last information system(mo) <sup>1)</sup> (N=51)	22.7±21.1	

<sup>1)</sup> Mean±S.D<sup>2)</sup> Maximum : 5500 Won, minimum : 1450 Won<sup>3)</sup> Maximum : 3500 Won, minimum : 850 Won

용하였다. 본 연구를 위해 사용된 평가 도구의 구성개념 타당도를 검증하기 위하여 요인 분석을 실시하였고, 내적 일관성을 검증하기 위하여 Cronbach's alpha 값을 이용하여 신뢰도를 측정하였다. 조사 항목에 대한 전체적인 현황파악을 위해 기술통계분석(descriptive analysis)을 실시하였고, 실증분석방법으로는 요인분석(factor analysis), 신뢰도 분석(reliability analysis), 상관분석(correlation analysis), 회귀분석(regression analysis)을 이용하였다.

## 연구결과 및 고찰

### 1. 조사대상의 일반사항

본 연구의 실증분석을 위한 설문조사에 응답한 조사 대상자의 일반사항은 Table 1에 제시한 바와 같다. 성별은 여자 96.3% 와 남자 1.2%, 무응답 2.4%의 분포를 보였으며, 업무연령은 20대가 81.6%로 가장 많았으며,

업무형태는 영양사업무를 하고 있는 응답자 77.1%로 가장 높았으며 점장업무(영양사 업무 포함)를 하고 있는 응답자도 19.2%, 기타업무를 하고 있는 응답자가 0.8%로 분석되었다. 업장의 전체 평균 판매가는 2,691 원으로 파악되었고, 그 중 식재료비는 1,406원으로 판매가의 52.2% 정도를 차지한다고 볼 수 있다. 현 직장에서의 근무경력은 평균 37개월 수준으로 나타났으며, 경력자의 경우 전 직장에서의 근무경력에 대한 응답은 평균 33개월로 경력 입사의 경우 2년 이상의 근무 경력이 많은 것으로 나타났다. 현 직장에서의 정보 시스템 사용경력은 평균 34.4개월로 나타났고 전 직장에서 정보 시스템 사용경력은 평균 22.7개월로 나타났다(Table 1).

### 2. 측정도구의 신뢰도 및 타당도 검증

본 연구에 사용된 측정 도구의 신뢰도를 분석하기 위하여 측정 항목간의 내적 일관성을 검증하는 cronbach's alpha 분석 결과 모두 0.8이상으로 높은 신뢰성

**Table 2.** Reliability and validity test of measurement tool

Construct	Item	Cronbach's Alpha	Factor 1	Factor 2
Information quality of standard menu	SMIQ1	0.848		0.924
	SMIQ2		0.878	
	SMIQ3		0.872	
	SMIQ4		0.664	
	SMIQ5		0.560	
	% of variance		46.175	30.597
	% of cumulative variance			76.771
User's satisfaction of standard menu	SMUS1	0.910	0.823	
	SMUS2		0.814	
	SMUS3		0.798	
	SMUS4			0.861
	SMUS5			0.811
	SMUS6			0.692
	% of variance		41.497	37.310
	% of cumulative variance			78.806
User's performance of standard menu	SMUP1	0.864	0.881	
	SMUP2		0.881	
				88.084
				88.084

**Table 3.** Correlation analysis of dependent variables and independent variables

		Information quality of standard menu
User's satisfaction of standard menu	Pearson Correlation	0.686
	Sig(2-tailed)	0.000
	N	228
User's performance of standard menu system	Pearson Correlation	0.769
	Sig(2-tailed)	0.000
	N	231

을 나타내었다(41-43). 연구 모형에 사용된 변수에 대한 요인 분석을 실시하였는데 추출방법은 주성분 요인 분석 방법을 사용하였고 요인 회전은 베리맥스 회전을 사용하였다. 표준 메뉴 정보 품질은 2개의 요인으로, 표준 메뉴 시스템의 사용자 만족도는 3개의 요인으로 표준 메뉴 사용자의 업무 성과는 1개의 요인으로 추출되었다(Table 2).

### 3. 표준 메뉴의 정보 품질이 시스템 사용자 만족도와 업무 성과에 미치는 영향

ERP 시스템에서 표준메뉴의 정보 품질이 시스템의 사용자 만족도와 업무 성과에 미치는 영향을 검증하기 위하여 우선 독립변수(표준 메뉴 시스템의 정보 품질)와 종속변수(표준 메뉴 시스템의 사용자 만족도, 표준

메뉴 시스템 사용자의 업무 성과) 간의 상관관계를 분석한 결과 모두에서 유의 수준 0.001에서 상관계수가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 즉 독립변수(표준 메뉴 시스템의 정보 품질)와 종속변수(표준 메뉴 시스템의 사용자 만족도, 표준 메뉴 시스템 사용자의 업무 성과) 간의 양의 상관관계가 있음을 알 수 있었다(Table 3).

본 연구에서는 표준메뉴의 정보 품질이 표준메뉴 시스템의 사용자 만족도와 업무 성과에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다. 설정된 가설은 유의수준  $p < 0.05$ 에서 검증하였다.

표준메뉴 시스템 정보품질이 사용자 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 실시한 결과 선형모형은 38%의 설명력을 나타내었으며 통계적으로 유의한 수준이었으며( $p < 0.001$ ) 표준메뉴 정보 품질이

**Table 4.** Regression analysis of effect of Information quality of standard menu on user's satisfaction of standard menu

Dependent variable	Independent variable	standardized( $\beta$ )	Unstandardized coefficients( $\beta$ )	SE	T	Sig
User's satisfaction of standard menu	Contant		1.095	0.127	8.651	0.000
	Information quality of standard menu	0.623	0.607	0.050	12.196	0.000
		$R^2 = 0.389$		Adjusted $R^2 = 0.386$		p-value = 0.000

**Table 5.** Regression analysis of effect of Information quality of standard menu on user's performance of standard menu

Dependent variable	Independent variable	Standardized( $\beta$ )	Unstandardized coefficients( $\beta$ )	SE	T	Sig
User's performance of standard menu	Contant		1.321	0.184	7.177	0.000
	Information quality of standard menu	0.454	0.567	0.072	7.837	0.000
		$R^2 = 0.206$		Adjusted $R^2 = 0.202$		p-value = 0.000

사용자의 업무 성과에 미치는 영향에 대한 회귀 분석 결과에서도 마찬가지로 검증 모형은 통계적으로 유의한 수준으로 타당성이 있는 것으로 나타났다(Table 4, Table 5). 이러한 결과는 선행연구(6,10,15,40)의 결과와도 유사하였다. Lee (6)의 연구에서는 시스템의 품질 변수 중 시스템 유연성에 따라 사용자 만족도가 높아짐이 입증하였으며, Chio (40)의 연구에서도 시스템 정보 품질이 사용자 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설이 입증된 바 있다.

위탁급식 업체의 ERP 시스템 내 표준메뉴 구축에 있어 표준메뉴의 정보품질은 사용자 만족도와 업무 성과에 모두 유의적인 양의 영향을 미치며, 이는 ERP 시스템 내의 표준메뉴 정보 품질 수준이 얼마나 높느냐에 따라 사용자가 느끼는 만족을 느낌과 동시에 업무 성과에 양의 영향을 미침을 의미한다.

회귀분석 결과 얻어진 독립변수들의 종속변수에 대한 영향력은 품질개선의 성과를 높이고 여러 문제점을 해결하는데 유용한 시사점과 개선방안을 제공할 것이다. 즉 본 연구 결과에 의하면 표준 메뉴 시스템의 정보 품질이 높을수록 사용자의 만족도가 증가하며, 표준 메뉴 시스템 사용자의 업무 성과도 증가함을 알 수 있었으므로, 향후 위탁급식 업체에서는 표준 메뉴 시스템을 통한 사용자의 만족도 향상과 업무 성과를 꾀하기 위하여서는 정확하고 품질 수준이 높은 표준 메뉴 시스템

의 정보 품질의 구축이 우선되어야 할 것이다.

## 결론 및 제언

본 연구에서는 전사적 자원관리를 도입해서 사용하고 있는 국내 위탁급식 전문업체의 표준메뉴 시스템의 정보 품질이 사용자의 만족도와 업무성과에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 위탁급식 전문업체인 C사의 서울, 경인지역의 영양사 및 점장 260명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 그 중 250부가 회수되었으며, 부적절한 응답을 한 5부를 제외한 총 245부가 최종 분석에 사용되었다. 표준 메뉴의 정보 품질, 표준 메뉴 시스템에 대한 사용자 만족도와 업무 성과를 측정하기 위한 측정 도구의 신뢰성과 타당성 검증 결과 모두 높은 신뢰성과 타당성을 보였으며, 독립변수(표준 메뉴 시스템의 정보 품질)와 종속변수(표준 메뉴 시스템의 사용자 만족도와 업무 성과) 사이에는 유의적인 양의 상관관계가 분석되었으며, 독립변수(표준 메뉴 시스템의 정보 품질)가 종속변수(표준 메뉴 시스템의 사용자 만족도와 업무 성과)에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과에 의하면 표준메뉴의 정보 품질이 메뉴 운영 업무에 대하여 사용자 만족도( $p < 0.001$ )와 업무성과( $p < 0.001$ )에 유의한

영향을 미치는 것으로 나타났다.

위탁급식 전문업체의 ERP 시스템 내 표준메뉴 구축에 있어 표준메뉴의 정보품질은 사용자 만족도와 업무 성과에 모두 영향을 미치며, 이는 ERP 시스템 내의 표준메뉴 정보 품질 수준이 얼마나 높느냐에 따라 사용자가 느끼는 만족을 느낌과 동시에 업무 성과에 유의적인 영향이 있음을 알 수 있었다. 따라서 ERP 시스템의 메뉴운영 업무에 대한 효율성을 높이기 위해서는 ERP 시스템 내 표준메뉴의 품질이 보장되어질 때 시스템 사용자들의 사용자 만족, 업무 성과 또한 향상되어질 수 있음을 보여주는 결과라 할 수 있다.

앞으로 표준 메뉴 시스템의 정보 품질 향상을 위한 구체적인 운영 전략으로써 현재 수행중인 표준 메뉴의 구축 실태를 보다 구체적으로 점검하고, 표준메뉴의 레시피 관리를 정기적으로 점검하며, 업데이트하여 표준메뉴의 품질을 지속적으로 관리 할 수 있도록 하며, 표준메뉴 운영 면에서도 보다 효율적인 시스템 활용을 위해 담당부서의 기준마련과 교육이 세부적으로 이루어져야 할 것이라 사료된다.

본 연구는 몇 가지 한계점을 지니고 있으므로, 후속 연구를 위하여 향후의 연구방향을 다음과 같이 제시하고자 한다. 첫째, 설문조사에 응답한 조사대상이 국내 위탁급식회사인 C사의 서울, 경기지역으로 국한시킴으로 인해 응답결과가 위탁급식업체의 ERP의 표준메뉴 사용에 대해 다양하게 적용시키지 못했으므로 향후에는 여러 업체를 대상으로 전국적으로 폭 넓은 의견수렴 조사할 필요성이 있겠다. 둘째, 본 연구에서는 전사적 자원관리 시스템 내에서의 표준 메뉴 시스템에 대하여 분석하였으나 향후에는 급식소 운영 전반에 걸친 전사적 자원관리 시스템 구축 실태를 조사하여야 할 것이다. 즉 표준 메뉴 뿐만 아니라 인사관리, 구매 및 재고 관리, 근태 관리, 식자재 관리, 영양관리, 매출 관리, 잔반관리 등의 급식 시스템의 운영을 위한 전반적인 영역에 대한 구축 실태에 대한 현황 조사가 이루어져야 할 것이다.

이러한 한계점에도 불구하고 본 연구는 ERP 시스템에서 표준메뉴의 중요성을 부각시키고 급식 운영에 있어서 가장 핵심적인 표준 메뉴 관리의 주요 관리 요인을 규명함으로써 ERP 시스템을 운영하고 있거나 도입 예정인 위탁급식업체의 경영자에게 바람직한 표준메뉴 구축과 운영을 위한 의사결정에 기초자료를 제시함으로써 조직이 설정한 목표를 합리적으로 달성하는

데 기여할 것으로 본다.

## 감사의 글

본 연구는 2005학년도 경남대학교 학술논문게재연구비 지원으로 이루어졌기에 이에 감사드립니다.

## 참고문헌

1. Kim HJ. Development of standard labor intensity measurement model according to various types of cooking. Master's thesis, Yonsei university, Seoul, 2001
2. Kettinger WJ, Choong CL, William J. Perceived service quality and user satisfaction with the information service function. *Decision Sciences* 25(5,6):737-767, 1994
3. Hong SM, Hwang HJ. A study on the current situation and needs of the internet program of the nutrition computing. *Journal of the Korean Dietetics Association* 8(1):9-18, 2002
4. Lee SH. A study on menu management - categorization of menu and computerization of standard recipe. MS thesis, Pusan Woman's University, Pusan, 1995
5. Kim DG. Determinants of ERP acceptance in small-sized firms. *Research of Industrial Economy* 16(3):293-309, 2003
6. Lee SY. A study of the ERP system quality affecting the performance of information system. MS thesis, Wonkwang University, Ilsan, 2003
7. SAP Korea. New Paradigm of managerial innovation. Daechung, Seoul, 1998
8. ERP Key Issues : Defining the New Environment. Gartner Group, K345-910, 1996
9. Ha JY. The effect of organization characteristics and ERP characteristics on performance of ERP. Master's thesis, Konkuk University, Seoul, 2002
10. Lee SY. A study of the ERP system quality affecting the performance of information system. Master's thesis, Wonkwang University, Iksan, 2003
11. No MH. An analysis on implementation success and performance ERP system. *Research of Small Business* 26(1):3-25 2004
12. www.erp21.com

13. Yang IS, Lee BW, Cha JA, Chae IS, Lee JM. Institutional Foodservice Management. Kyomunsa, Seoul, 2003
14. Guak DK. Establishment of recipe. *Nutrition and Dietetics* 116:7-10, 1990
15. Kim SK. An empirical study on the user information satisfaction and job performance. Master's thesis, Yonsei university, Seoul, 2001
16. Kim JD, Kim HS. A study of renovative methodology of process of adopting ERP : focused on the concurrent approach of case. Proceedings of Korean Management Sciences Symposium, 1996
17. Kim TU, Nam YS. A study on the implementation strategy and performance of enterprise resource planning system in Korean manufacturing firms. *Research of Management Information* 10(1):62-79, 2000
18. Lee JH, Ju SH. A study on the performance variables and introducing factor in the ERP system. *Productivity Review* 16(2):95-116, 2002
19. Jang YS, Kim JH. An empirical study of performance of ERP of accounting information system. *Journal of Management Education*, pp.28, 2002
20. Kim DK. A study of factors affecting adopting the ERP system. *Journal of Korean Industrial Economics* 16(3) :293-309, 2003
21. Noh MH. An analysis on implementation success and performance of ERP system. *Journal of Small Business Research* 26(1):3-25, 2004
22. Lee MB, Park BS. Analysis of performance of ERP : case study of LG Electronics, focused on the manufacturing and accounting. *Journal of Accounting Information* 1(2):47-58, 2001
23. Lee SY. A study on the factors influencing the performance of ERP systems. Master's thesis, Chonnam National University, Chonnam, 2003
24. Lee SJ. An empirical study on critical success factors and user performance of ERP systems : Small and medium firms. *Research of Management Information* 11 (4):155-174, 2001
25. Song SG, Baek JW. A study on factors affecting the relationship between the diffusion of ERP systems and performance. *Research of Industrial Economics* 17(2): 543-566, 2004
26. Lee YH. The relation between the characteristics of ERP adoption and effectiveness. Master's thesis, Pusan University, Pusan, 2000
27. Lee CH. Empirical study over the influence factors affecting performance of ERP system adoption : Focused on manufacturers implementing manufacturing management modules. Doctor's thesis, Seoul National University, Seoul, 2003
28. Kim DI. A study of performance of combination function of ERP (Enterprise Resource Planning). *Research Institute of Myungji University* 20(1):149-162, 2001
29. Kim JH. An empirical study of performance assessment in ERP system. ERP. Master's thesis, Wonkyang University, 2002
30. Bailey JE, Pearson SW. Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management Science* 29(5):530-545, 1983
31. Baroudi JJ, Orlikowski. A Short-Form Measure of User Information Satisfaction : A Psychometric Evaluation and Notes of Use. *Journal of Management Information Systems*, Spring, 1998
32. Davis GB, Olson MH. Management Information System : Conceptual Foundation. Structure and Development, pp.2, 1985
33. DeLone WH, McLean ER. Information System Success : The Quest for the Dependent Variable. *Information System Research* 3(1):60-95, 1992
34. Doll W, Torkzadeh G. The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly* pp.259-274, 1988
35. Eldon YL. Perceived Importance of Information System Success Factors: A Meta Analysis of Group Difference. *Information & Management* 32:15-28, 1997
36. Franz CR, Robey D. Organizational context, user involvement and the usefulness of information systems. *Decision Sciences*, Chicago, IL, 1971
37. Gatian AW. Is user satisfaction a valid measure of system effectiveness?. *Information Management* 3(26): 119-31, 1994
38. Pitt FL, Waston TR, Kava CB. Service Quality : A Measure of Information System Effectiveness. *MIS Quarterly* 19(2):173-187, 1995
39. Seddon P, Kiew MY. A Partial Test and Development of the DeLone and McLean Model of IS Success. Proceeding of the Fifteenth International Conference of Information on System, 1994



40. Choi SK. Development of quality evaluation tool to build hospital foodservice information systems and its empirical analysis. Doctor's thesis, Yonsei University, Seoul, 2002
41. Nunnally JC. Psychometric theory. McGraw-Hill, New York, 1978
42. Huh KO, Bae MK, Kim KO, Lee SS, Park SY. Research methodology and statistical analysis in the life sciences. pp.112, Kyomunsa, Seoul, 2003.
43. Chae SI. Research methodology in social sciences. 2nd ed. p.250, p.561, Hakhyunsa, Seoul, 1994