

조리종사자의 식자재구매시스템 인지와 비재무적 성과의 영향 관계 - 대구·경북 위탁급식업체를 중심으로 -

정 옥 영·오 영 섭[¶]
경주대학교 외식·조리학과

The Impact of Kitchen Employees' Perception of a Food Purchasing System on Non-Financial Performance in a Contract Food Service Company - Focused on Taegu · Gyeongbuk Area -

Wook-Young Jeong · Young-Sub Oh[¶]

Dept. of Foodservice Management and Culinary, Gyeongju University

Abstract

This study aims to analyze how the perception of a food purchasing system affects non-financial performance and job satisfaction among the kitchen employees of contract foodservice companies in Taegu · Gyeongbuk area. By a convenience method, 197 copies(85%) out of 230 copies of the questionnaire were used for analysis. For data processing, the SPSS WIN Version 14.0 statistical package program was used and the frequency analysis reliability analysis, factor analysis were conducted so the hypothesis was verified through the multiple regression analysis. The results are as follows: First, the perception of a food purchasing system affected job satisfaction as a whole, which was significant in food ingredients management factors of sub-hypothesis1-2. Second, the perception of a food purchasing system affected non-financial management performance, which was significant in food ingredients management factors of sub-hypothesis2-2, and food ingredients supply and demand factors of sub-hypothesis2-3. Third, job satisfaction affected non-financial management performance of a company as suggested by hypothesis 3. From these results, it was found that kitchen employees' perception of a food purchasing system can induce their positive attitude, which exerts positive effects on business performance.

Key words: contract foodservice management, food purchasing system, non-financial performance, job satisfaction, purchasing satisfaction

I. 서 론

과거의 급식산업은 일반외식산업과 동일한 개념으로 받아들여졌지만 1988년 서울올림픽 이후 본격적인 위탁급식업체의 출현은 일반외식산업과 더불어 급식산업의 커다란 축으로 자리 잡게

되었다(Koo YH 2002). 이는 기업이 종업원에 대한 식사시간의 편의와 균형 잡힌 영양공급을 제공함으로써 기업의 생산성을 높이고자 하는 후생복지차원의 비영리사업으로 시작되었다. 또한 여성의 사회진출증대와 핵가족화 등에 따른 편의지향적 생활추구 등 사회적 변화의 영향으로 급식

¶ : 오영섭, 011-230-5463, cmcysoh@gnu.ac.kr, 경북 경주시 태평로188 경주대학교 외식조리학과

산업도 새로운 서비스산업분야로 발전하게 되었다. ‘한신정평가’에 의하면 전체 급식시장(직영·위탁 포함)이 약 7조 8000억 원(2008년 기준) 규모로 전체 외식시장의 12.9%를 차지하는 중요한 산업으로 성장했고, 최근 들어 위탁급식 시장의 성장세가 둔화됐지만 2009년 위탁율이 58.0%에 그치는 점을 고려하면 추후 지속적인 성장이 가능할 것으로 예상하였다(Choi HY·Ryou OH 2010). 최근에는 위탁급식업체들의 인수·합병·분사·독립 등 더욱 대형화·전문화되는 추세에 있다. 이러한 변화는 식자재의 대량구매를 통한 원가절감과 인력의 전문화 및 효과적인 급식지원 시스템으로 생산성향상은 물론 음식과 서비스품질향상에 기여하고 있다(Han KS 등 2001).

국내 단체급식시장에서 위탁급식사업은 1989년 LG유통의 FS사업부가 경영합리화, 업종전문화 추세에 따라 국내단체급식시장에 본격적으로 뛰어들어 직원급식의 전문위탁급식을 증가와 함께 직원복지후생측면으로 전환되어 매년 꾸준히 증가추세에 있으나, 국내위탁급식업체의 시장규모에 비해 최근 과열된 급식시장의 포화상태는 위탁급식업체의 심화된 경쟁과 식재료비와 인건비상승은 이들의 경영환경을 더욱 어렵게 하고 있다(Lyu ES 1998; Kim JS 2002). 외식산업의 식자재비율은 일반적으로 매출의 30~35% 정도이나 위탁급식업체들은 매출액대비 식자재구입비율은 대체적으로 평균 55.5%로 높게 나타나고 있으므로 효율적·체계적 구매관리를 통해 다양한 경제적 효과를 거둘 수 있다(Koo YH 2002).

기업성과를 성과영역관점에서 볼 때 비재무적 성과는 가장 협의의 개념으로 기업의 경제적 목표에 영향을 미치는 재무적 지표에 기초하지만, 복잡하고 다양한 경영환경을 둘러싼 공급자, 프로세스, 기술 및 혁신 등 무형자산을 점검할 수 있는 비재무적 성과측정이 필요하다(Lee JR 2007; Kim JK 2007). 조직성과의 비재무적 성과를 측정하는 요인 중 하나로 내부고객의 몰입, 직무만족, 경영에 대한 신뢰 등 심리적 성과지표가

핵심으로, 이는 기업의 단기적 재무성과에 큰 영향을 끼치지 못하지만 장기적으로는 전략목표를 추구하게 되어 궁극적으로는 기업의 수익성을 높이는 결과를 가져오게 된다(Bansal HS et al 2001). 위탁급식업체에 식자재구매에 대한 연구로는 위탁급식업체의 식자재구매체계 개선방안(Koo YH 2002), 위탁급식업체의 식자재구매시스템 만족도(Choi HM 2003)등이 있으나 위탁급식업체의 구매시스템과 비재무적 성과에 대한 연구는 일천하다. 따라서 본 연구에서는 위탁급식업체의 식자재구매시스템 인지를 구매과정인지, 식자재관리, 식자재수급 등으로 구분하고 각각의 요인들이 위탁급식기업의 비재무적 성과에는 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다. 특히 비재무적 성과로는 조직유효성에 기초한 조리종사자들의 직무만족과 조직시민행동의 차원으로 경쟁력우위의식, 활용의식, 원가절감의식, 적절한 관리의식 등이 식자재구매시스템 인지와 관계를 단편적으로나마 검증하여 위탁급식업체경영에 의미 있는 이론적·실증적 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 위탁급식업체

식품위생법 제2조 9항에서 집단급식소란 “영리를 목적으로 하지 아니하고 계속적으로 특정 다수인에게 음식물을 공급하는 기숙사, 학교, 병원, 기타 후생기관 등의 급식시설로서 대통령령으로 정한다.” 시행령 제2조에서는 “집단급식소는 50인/1회(1일)이상에게 상시 식사를 제공하는 급식소” 라고 규정하고 있다. 집단급식소인 단체급식의 위탁급식기업은 다점포체계로 식자재대량구매와 유통체계급식지원시스템을 통해 급식업무의 효율화 및 전문성을 구축하려고 노력하고 있다(Choi SC 2001). 단체급식 또는 집단급식은 크게 산업체급식, 기숙사급식, 학교급식 등으로 분류할 수 있다. 산업체의 위탁급식은 1988년 이

후 종사자의 복리후생과 경영효율에 따라 활성화 되었으며, 이는 지속적인 인건비와 부대비용상승은 물론 인력감소차원에서 직영급식체계에서 위탁급식으로 전환된 사례가 많다(Choi SC 2001).

위탁급식경영이란 단체급식을 필요로 하는 기관이나 단체와 급식시설관리를 전문적으로 하는 위탁급식회사의 계약으로 급식업무의 일부 또는 전체에 대한 관리를 대행하는 것을 의미한다. 국내에는 1980년대 말 본격적으로 도입되었으며 인건비상승은 물론 자체관리에 따르는 다양한 문제점극복을 위한 하나의 대안이 되었다(Eom YL · Lyu ES 2003). 이러한 배경에서 탄생하고 성장한 위탁급식시장은 외형경쟁과 내실화의 두 가지 전략이 공존하면서도 국가의 정치, 경제의 외적 환경영향으로 내실화를 중시하는 경영전략이 추구된다(Kim SJ 2007).

2. 식자재구매시스템

“식자재란 국내법이 규정하고 있는 적법한 절차에 따라 외국 또는 국내로부터 유입되는 물적 자원으로써 호텔 및 외식업체의 업장을 이용하는 고객에게 판매할 목적인 음식상품의 중간재 또는 최종상품의 총체라고 할 수 있다(관세법 제3조)”. 이는 외식산업에서 최종제품을 만드는 물리적 변화의 성질을 의미하는 직접재료로써 식음재료를 의미한다.

식자재구매(purchasing)란 적정한 품질 및 수량의 물품을, 적정한 시기와 가격 그리고 공급원으로부터 필요한 장소에 공급하는 등 모든 외식업체의 공통적으로 중요한 기능으로 조직성과에 크게 영향을 미친다(Han KS 등 2001). 따라서 식자재구매란 식음료원가관리의 기초가 되는 단계로써 단순히 필요한 물품만을 구입하는 업무가 아니라 계획, 통제, 관리하는 경영활동으로 인식되며, 직접재료비인 식자재원가비율은 인건비와 더불어 최대단일비용항목으로 나타나기 때문이다.

특히 위탁급식업체의 경우 타 직종에 비해 영업이익이 비교적 낮으므로 매출액증가와 재료비

인하의 의미는 더욱 중요하게 고려되어야 하고, 식자재구매에 있어서 매입원가인하로 영업이익을 향상시킬 수 있는 노력이 필요하다(Choi HM 2003). 단체급식을 전문으로 하는 위탁급식업체들의 식재료비 비율은 식수인원이나 업장의 환경에 따라 일부 상이하지만 평균 55.5%로 높게 나타난다. 따라서 효율적인 식자재구매시스템은 외식기업의 성과에 중요한 역할로 식자재의 매입원가인하 및 안정적인 공급체계구축은 위탁급식업체경쟁력의 원천이라 할 수 있다(Koo YH 2002).

3. 직무만족

직무만족이란 조직구성원이 자신의 직무자체 및 직무와 관련한 다양한 현상들에 대해 느끼는 감정으로 조직구성원이 소속되어 있는 조직의 직무에 대하여 개인의 신념, 가치에 따라서 주관적으로 다르게 지니는 태도를 의미하며, 내재적, 외재적 욕구충족정도에 의해 평가되는 직무에 대한 긍정적인 반응의 의미로 볼 수 있다(Kwon HG · Park BG 2010).

Wu L · Norman IJ(2005)는 직무만족은 가치관단의 준거기준과 전체근무환경에 따라 태도가 형성되며, 본질적인 직무자체의 만족과 더불어 기업 내·외적 요인에 의해서 영향을 받지만, 조직에 대한 호의적인 태도가 성과에 미치는 영향과 또한 그들이 직무에 대해 어느 정도 만족을 느끼는가에 대한 개념정의를 하기는 매우 어렵다 하였다.

Wendy R 등(2005)은 직무만족은 구성원의 업무수행 중 물리적·사회적 조건에 대한 감정적 반응이나 태도를 의미하는 것으로써 직무만족도가 낮으면 직무전환이 있으므로 성과에 부정적 영향을 미친다 하였다. 이렇듯 직무만족이란 개인의 내재된 정서적 반응으로 객관화가 어렵고 어떠한 물리적 척도로도 측정될 수 없는 것이 특징이다. 직무만족의 다양한 측정방법 중 표준화된 하나의 측정방법은 Smith PC 등(1969)에 의해 개발된 JDI로 광범위한 직무의 종류와 서로 다른

개인적 특성을 가진 외식기업의 종업원들에게도 적용이 가능하다(Myung MS 1999).

4. 비재무적 성과

성과측정시스템은 조직문화와 철학을 반영하며 원가, 시간, 그리고 품질측면에서 성과달성여부를 보여준다. 또한 성과측정은 표준과 목표를 설정, 프로세스 추적과 동기부여는 물론 조직의 전략방향을 전체조직에 전달해주는 역할을 한다(Tatikonda LU · Tatikonda RJ 1998). 전통적 경영성과 측정지표에서는 재무적 성과의 평가에만 치우쳤지만, 최근에는 비재무적 성과요인들이 기업의 가치와 성과에 직접적인 연관을 갖는다고 주장하고 있다. 즉 조직의 목표달성도와 환경변화에 대한 적응 및 생존능력, 구성원욕구를 충족시킬 수 있는 조직능력, 기업의 생산성 또는 수익성 등 다양하게 정의하고 있다(Jang HM 2008). 기업성과 측정을 위한 전통적 접근방법으로 산출목표 · 자원획득 능력 · 내부적 건강과 효율 등이 있으나 현대적 접근방법은 대부분 복수지표와 다양한 기준을 동시에 적용해야 한다(Daft RL 1998).

재무적 성과평가는 일반적으로 이해하기 쉽고 경영진과 구성원이 익숙하지만, 복잡 다양한 기업현상설명에 제한적이므로 기업경영환경을 둘러싼 공급자, 프로세스, 기술 및 혁신 등 무형자산을 점검할 수 있는 비재무적 성과측정이 요구된다(Kim JK 2007). 비재무적 성과지표는 재무적 경영성과측정지표의 원천으로 기업의 핵심적인 성공요인을 탐색하여 활용할 수 있다는 장점이 있다. 그러나 기업마다 상이한 회계처리방법 적용으로 성과결과에 대한 단순한 비교보다는 설문지 등을 이용하여 응답자들이 제시하는 주관적인 평가를 경영성과로 사용하는 것이 중요하다(Yu HK 등 2007).

비재무적 측정치는 정성적, 비계량적이며 과정 중심과 장기지향적 측정으로 어려움이 따르지만, 대표적으로는 제품 생산성, 사이클 타임, 공급자의 공급시간, 종업원 만족, 기업비전의 수용정보,

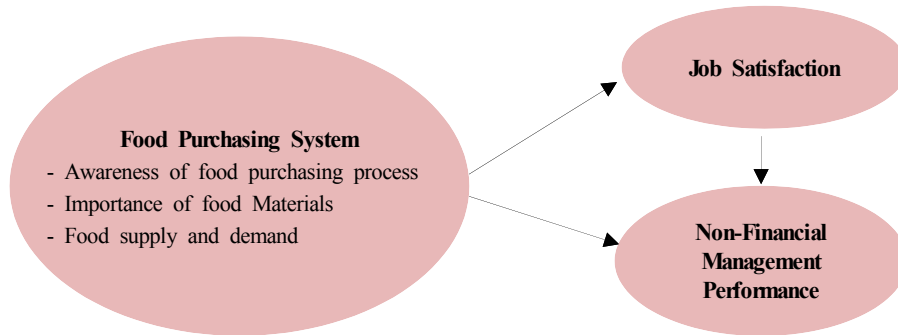
인적자원개발에 대한 투자 등 다양한 측정치들을 포함하고 있다. 또한 조직성과의 비재무적 성과를 측정하는 요인 중 하나인 조직유효성의 관점에 따라 조직효율성, 조직의 유연성, 조직구성원의 만족도 등 다양한 형태로 구분되고 있다(Bansal HS et al 2001; Lee CD 2003). 비재무적 성과변수들은 기업성과영역의 관점에서 볼 때 가장 협의의 개념으로 기업의 단기적인 재무성과에 큰 영향을 못 미치지만 장기적인 전략목표추구로 궁극적으로는 기업의 수익성을 높이는 결과를 가져온다. 비재무적 성과측정의 노력은 내부 프로세스, 혁신 등의 관점들을 결합하여 재무적 성과측정시스템의 한계를 극복하기도 한다(Lee JR 2007). 이와 같이 비재무적 성과가 기업성과에 부분적으로나마 상승효과가 있으나 기업이 적절한 방법으로 구성원들에게 정보제공이 되지 않기 때문에 현실적으로 비재무적 활용도가 낮다(Lee CD 2003).

Ⅲ. 연구방법

1. 연구의 가설

본 연구는 이론적 배경에서 논의된 고찰을 토대로 위탁급식업체의 식자재구매시스템 인지가 조리종사자들의 직무만족과 비재무적 성과에 미치는 영향관계를 파악하고자 독립변수인 ‘식자재구매시스템 인지’는 Lee SY(2000), Lee JG(2003), Choi HM(2003)등의 선행연구를 바탕으로, 종속변수인 ‘직무만족’은 Myung MS(1999), 이유재(2004), Lee CY(2006), ‘비재무적 성과’는 Lee CD(2003), Kim JK(2007), Jang HM(2008) 등의 선행연구를 바탕으로 연구모형과 연구가설을 설정하였다.

1) 연구모형



<Fig. 1> Conceptual model

2) 연구가설

H1. 식자재구매시스템 인지는 직무만족에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

H1-1. 식자재구매과정 인지는 직무만족에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 식자재의 중요성 인식은 직무만족에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

H1-3. 식자재의 원활한 수급은 직무만족에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

H2. 식자재구매시스템 인지는 비재무적 성과에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

H2-1. 식자재구매과정 인지는 비재무적 성과에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

H2-2. 식자재의 중요성 인식은 비재무적 성과에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

H2-3. 식자재의 원활한 수급은 비재무적 성과에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

H3. 직무만족은 비재무적 성과에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

2. 자료의 수집 및 분석방법

본 연구의 모집단은 대구·경북지역의 상시근로자 500인 이상 기업체 중 위탁운영하는 직원식

당 20개 위탁급식업체조리종사원으로 연구자가 임의로 한정하여 설문지법을 이용하였다. 조사방법은 연구자의 충분한 설명을 들은 후 응답자가 작성하는 자기기입식 설문지방식으로 실시하였다. 조사기간은 2008년 11월 15일부터 12월 14일까지 총 30일간 설문지 총 230부를 배부하여 215부를 회수하였다. 이 중 애매하거나 불성실하다고 인정되는 응답 18부를 제외한 197부를 최종분석에 사용하였다. 수집된 자료의 분석은 SPSS 14.0통계패키지를 이용하여 빈도분석, 신뢰도분석, 요인분석, 다중회귀분석을 실시하였다.

3. 설문구성

1) 식자재구매시스템 인지

식자재구매시스템 인지는 위탁급식기업의 내부환경으로 제한하였으며 설정한 식자재구매시스템 인지의 '구매과정인지'는 Choi HM(2003)의 선행연구를 바탕으로 가격변동, 가격인지, 구매방법, 구매과정정보, 구매관련정보, 품질인지, 원가인지 등 7문항으로, '식자재관리'는 Lee JG(2003)의 선행연구를 바탕으로 재고량 파악, 원재료가격, 발주과정, 신선도유지, 원산지표기 및 포장 등 5문항으로, '식자재수급'은 Lee SY(2000)의 선행연구를 바탕으로 품질의 일관성, 원활한 구매, 업체능력 등 3문항으로 구성하였으며, 각 문항들은

리커트 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다 ~ 5: 매우 그렇다)로 측정하였다.

2) 직무만족

직무만족요인은 Myung MS(1999), 이유재 (2004), Lee CY(2006)의 선행연구를 바탕으로 적극적인 태도, 결속력, 업무에 대한 호감, 자부심, 인사평가와 처우의 공정성 등 5문항을 본 연구목적에 맞게 연구자가 일부분항의 문구를 수정·보완하여 작성하였다. 각 문항들은 리커트 5점 척도 (1: 전혀 그렇지 않다 ~ 5: 매우 그렇다)로 측정하였다.

3) 비재무적 성과

비재무적 성과요인은 Lee CD(2003), Kim JK(2007), Jang HM(2008)등의 선행연구를 바탕으로 경쟁력우위인지, 활용의식, 원가절감의식, 유통기관관리의식 등 4문항으로 구성하였으며, 각 설문문항은 리커트 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다 ~ 5: 매우 그렇다)로 측정하였다. 인구통계학적 특성은 명목척도로 구성하여 측정하였다.

37.1%, 20대 36.5%, 40대 19.3%, 50대 이상 7.1%의 순으로 나타났다. 결혼여부는 기혼 48.2%, 미혼 51.8%로 미혼이 조금 높게 나타났으며, 학력은 전문대졸 52.3%, 고졸 27.9%, 대졸 17.3%, 대학원졸 이상 2.5%의 순으로 나타났다. 직위는 사원 55.3%, 주임·대리 25.4%, 과장 13.7%, 부장 이상 5.6%의 순으로 나타났으며, 마지막으로 경력은 5년 미만 46.7%, 5~10년 23.4%, 10~20년 21.3%, 20년 이상 8.6%의 순으로 나타났다.

2. 측정변수의 신뢰성과 타당성 분석

본 연구에서는 신뢰성분석을 위하여 전체항목과 구성요소별로 Cronbach's α 를 이용하여 측정하였다. 요인분석은 일반적으로 Cronbach's α 값이 0.5이상이면 신뢰성이 있는 것으로 볼 수 있다. 각 연구단위별로 직각회전방식에 의한 주요인성분법에 의해 요인분석을 실시하고 남은 측정항목들에 대하여 신뢰성분석을 실시하였다.

1) 식자재구매시스템 인지의 타당성 및 신뢰성분석

식자재구매시스템 인지에 대한 신뢰성과 타당성분석은 <Table 2>와 같다. 식자재구매시스템 인지는 3개의 요인으로 나타났으며, 각각의 요인은 구매과정인지, 식자재관리, 식자재수급으로 명명하였다. 다항목적도의 내적 일관성을 나타내는 Chronbach's α 값이 .894로 적절한 신뢰도를 확보한 것으로 나타났다. 또한 KMO .881, Bartlett

IV. 분석결과 및 고찰

1. 조사대상자의 일반적 특성

본 연구의 응답자 총 197명 표본의 특징은 <Table 1>과 같다. 성별로는 남성 66.0%, 여성 34.0%로 남성의 비율이 높았으며, 연령은 30대

<Table 1> General characteristics of the subjects (n=197)

Characteristics		n(%)	Characteristics		n(%)
Gender	Male	130(66.0)	Marriage	Married	95(48.2)
	Female	67(34.0)		Unmarried	102(51.8)
Age (yrs)	20s	72(36.5)	Education	High school	55(27.9)
	30s	73(37.1)		College	103(52.3)
	40s	38(19.3)		University	34(17.3)
	50s≤	14(7.1)		Graduate school	5(2.5)
Title	Employee	109(55.3)	Career (yrs)	5≥	92(46.7)
	Captain, MGR	50(25.4)		5~10	42(21.3)
	Manager	27(13.7)		10~20	46(23.4)
	Exe'Manager≤	11(5.6)		20≤	17(8.6)

<Table 2> Factor analysis of the perception of a food purchasing system

Factor	Variables	Factor loading	Eigen value	Proportion(%)
The awareness of food purchasing process	Change in prices	.808	6.137	40.915
	Price	.795		
	Way of purchasing	.783		
	Information of food purchasing process	.779		
	Information of food purchasing	.772		
	Quality of food	.753		
	Actual food cost	.746		
Importance of food materials	Identify stocks	.872	2.231	14.870
	Price for raw material	.859		
	Order process	.787		
	Keeping food in freshness	.712		
	Origin displays & packing	.511		
Food supply and demand	Consistency in quality	.794	1.269	8.459
	Food purchase in smoothness	.760		
	Ability of companies	.564		
Chronbach's α		.894		
KMO		.881		
Bartlett		1537.427		
Sig.		.000		

1537.427, 설명력은 64.244%로 나타났다.

2) 직무만족에 대한 타당성과 신뢰성분석

직무만족에 대한 타당성과 신뢰성분석은 <Table 3>과 같이 단일요인으로 나타났다. 다항 목적도의 내적일관성을 나타내는 Chronbach's α 값이 .795로 적절한 신뢰도를 확보한 것으로 나타났다. 또한 KMO .742, Bartlett 262.694, 설명력은 62.936% 로 나타났다.

3) 비재무적 성과에 대한 타당성과 신뢰성분석

비재무적 성과에 대한 타당성과 신뢰성분석은

<Table 4>와 같이 단일요인으로 나타났다. 다항 목적도의 내적일관성을 나타내는 Chronbach's α 값이 .864로 적절한 신뢰도를 확보한 것으로 나타났다으며, KMO는 .859, Bartlett은 584.227, 설명력은 55.855% 로 나타났다.

3. 가설검증과 해석

1) 식자재구매시스템 인지가 직무만족도에 미치는 영향의 검증

식자재구매시스템 인지가 직무만족도에 영향을 미칠 것이라는 연구가설 1을 검증한 결과는

<Table 3> Factor analysis of job satisfaction

Factors	Variables	Factor loading	Eigen value	Proportion(%)
Job Satisfaction	Positive attitude	.848	2.517	62.936
	Bond in staff	.821		
	Positive emotions to work	.780		
	Personnel evaluation and treatment in fairness	.719		
Chronbach's α		.795		
KMO		.742		
Bartlett		262.694		
Sig.		.000		

<Table 4> Factor analysis of non-financial management performance

Factor	Variables	Factor loading	Eigen value	Proportion(%)
Non financial performance	Customer satisfaction	.806	3.910	55.855
	Awareness of competitive power among competitors	.081		
	Consciousness for materials utilization	.764		
	Consciousness for cost savings	.731		
	Shelf life manageability	.712		
	Will for developing new menu	.707		
Chronbach's α			.864	
KMO			.859	
Bartlett			584.227	
Sig.			.000	

<Table 5>와 같이 $R^2=.130$ 으로 영향을 미치는 것으로 나타났다($p<.001$). 세부가설에서는 1-2.식자재관리요인($t=4.012, p<.001$)에서 $R^2=.159$ 로 직무만족에 영향을 미치며, 식자재구매시스템의 발주과정, 재고량과약, 원산지표기, 신선도유지 등은 모두 매우 중요하게 인식하는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 1>은 부분 채택되었다.

2) 식자재구매시스템 인지가 비재무적 성과에 미치는 영향

식자재구매시스템 인지가 비재무적 성과에 영향을 미칠 것이라는 연구가설 2의 검증결과는 <Table 6>과 같이 나타났다. $R^2=.120$ 로 식자재구매시스템 인지는 비재무적 성과에 영향을 미치는

것으로 나타났다($p<.001$). 세부가설 1-1.구매과정 인지에서는 유의성이 나타나지 않았으나, 1-2.식자재관리요인($t=3.042, p<.05$)과 1-3.식자재수급요인($t=4.279, p<.001$)에서 $R^2=.189$ 로 식자재구매시스템 인지는 비재무적 성과에 유의적인 영향을 미치는 것으로 <가설 2>는 부분 채택되었다.

3) 직무만족이 비재무적 성과에 미치는 영향

종사원들의 직무만족이 기업의 비재무적 성과에 영향을 미칠 것이라는 연구가설 3의 검증결과와는 <Table 7>과 같다. $R^2=.151$ 로 직무만족은 비재무적 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다($p<.001$). 따라서 직무만족도가 비재무적 성과에 유의적인 영향을 미칠 것이라는 <가설 3>은 채택

<Table 5> Regression between job satisfaction and the perception of a food purchasing system (Interdependence)

Model	B	S.E.	β	t-value	Sig	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
(constant)	2.586	.236		10.977	.000		
Perception of food purchasing system	.377	.068	.367	5.515***	.000	1.000	1.000
$R^2= .135, \text{Adj. } R^2= .130, F= 30.416$							
(constant)	2.352	.255		9.207	.000	1.848	2.855
The awareness of food purchasing process	.070	.060	.092	1.166	.245	-.049	.190
Management of food materials	.252	.063	.295	4.012***	.000	.128	.376
Food supply and demand	.096	.069	.106	1.390	.166	-.040	.233
$R^2= .159, \text{Adj. } R^2= .146, F= 12.167$							
Dependent variable : Job satisfaction							

** $p<.01$, *** $p<.001$

〈Table 6〉 Regression between non-financial management performance and the perception of a food purchasing system(Interdependence)

Model	B	S.E.	β	t-value	Sig	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
(constant)	2.202	.230		9.582	.000		
Food purchasing System	.335	.064	.353	5.264***	.000	1.000	1.000
$R^2 = .124$, Adj. $R^2 = .120$, $F = 27.707$							
(constant)	1.957	.257		7.616	.000		
The awareness of food purchasing process	-.018	.061	-.023	-.297	.767	.705	1.419
Management of food materials	.192	.063	.219	3.042**	.003	.809	1.237
Food supply and demand	.298	.070	.322	4.279***	.000	.743	1.345
$R^2 = .189$, Adj. $R^2 = .177$, $F = 15.011$							
Dependent variable : Non financial performance							

** $p < .01$, *** $p < .001$

되었다. 직무만족이란 개인입장에서 가치판단적, 정신건강적으로 이는 개인의 내재된 정서적 반응으로 객관화나 어떠한 물리적 척도로도 측정될 수 없는 것이 특징으로 직무에 만족한 구성원은 조직에 대한 높은 충성도를 나타낸다.

V. 요약 및 결론

단체급식산업은 단순히 식사제공의 차원이 아닌 충분한 영양을 고려한 양질의 식사를 공급함으로써 조직이나 기업의 생산성을 높이고자 하는 복지사업의 일환으로 고려되고 있다. 특히 산업화 등 사회적 변화의 영향으로 단체급식시장도 새로운 서비스산업분야로 발전하게 되었다. 이러한 현상에 따라 자연스럽게 발전한 위탁급식업체의 운영체제는 식자재대량구매를 통한 원가절감, 인력의 전문화 및 효과적인 급식지원시스템을 통한 생산성 향상, 전문 인력의 교육·훈련 등 효율적 경영

방식을 통해 목표를 달성하려 노력하고 있다.

단체급식산업의 식자재원가율은 계절이나 식수인원 등 환경적 요인과 규모의 경제에 따라 차이가 있으나 일반적으로 매출의 50~60% 정도의 높은 원가율로 직접원가에 미치는 영향이 크다. 이와 같이 원가에서 높은 비율을 차지하고 있는 식자재매입원가를 낮추기 위한 다양한 노력을 강구하고 있으나 시장의 상황과 여건은 그리 만만치가 않은 것이 현실이다. 이러한 복잡한 환경속에서 효율적인 식재료구매전략수립과 함께 음식물 생산을 담당하는 조리종사자들의 능동적·적극적 동참이 필요하게 인식되고 있다. 따라서 본 연구에서는 위탁급식업체의 식자재구매시스템 인지가 조리종사원의 직무만족과 비재무적 성과에 미치는 영향관계파악을 위해 설문지를 통한 실증분석을 실시한 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 식자재구매시스템 인지는 직무만족 전반에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 하위

〈Table 7〉 Regression between job satisfaction and Non financial management performance

Model	B	S.E.	β	t-value	Sig	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
(constant)	1.995	.264		7.558	.000		
Job satisfaction	.403	.067	.394	5.979***	.000	1.000	1.000
$R^2 = .155$, Adj. $R^2 = .151$, $F = 35.748$							
Dependent variable : Non financial performance							

*** $p < .001$

가설 1-2.식자재관리요인에서 유의성이 나타났으나 15.9%의 낮은 설명력을 나타냈다($p < .001$). 이는 발주과정인지, 재고량파악, 원산지표기, 신선도유지 등 조리종사자들이 긍정적·적극적인 사고와 자세로 자신의 직무를 수행할 수 있는 근무환경이 필요하다. 특히 발주과정에 대한 개방되고 신속 정확한 정보제공은 조리종사자들의 원가절감자재관리에 긍정적으로 작용할 것으로 사료된다. 둘째, 식자재구매시스템 인지는 비재무적 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다($p < .001$). 하위가설 1-2.식자재관리요인($p < .05$)과 1-3.식자재수급요인($p < .001$)에서 18.9%의 설명력을 나타내고 있다. 셋째, 직무만족은 비재무적 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다($p < .001$). 직무만족이란 개인입장에서 보면 가치판단적, 정신건강적으로 이는 개인의 내재된 정서적 반응으로 객관화나 어떠한 물리적 척도로도 측정될 수 없는 것이 특징으로 직무에 만족한 구성원은 조직에 대한 높은 충성도를 나타낸다.

본 연구결과의 시사점은 식자재구매시스템 인지의 중요성과 식자재수급이 위탁급식업체에 비재무적 성과에 영향을 미친다는 것을 확인하였는데 그 의의를 부여할 수 있다. 위탁급식업체의 비재무적 성과를 높이기 위해 식자재구매시스템 인지에 대한 조리종사자들의 신뢰에 기초한 적극적인 참여기회를 제공하여야 할 것이다. 특히 식자재의 수급요인이 위탁급식업체의 비재무적 성과에 가장 큰 영향력을 미치는 것을 확인하였다는 것이다. 즉 식자재활용의식, 유통기간관리, 직무만족, 원가절감 등 조직유효성과 조직시민행동 측면에서 접근의 필요성이 요구된다. 또한 종사원의 직무만족도가 높을수록 비재무적 성과가 높게 나타난 연구결과에 따라 조리종사자들의 직무만족도 향상을 위한 적절한 조치가 필요할 것으로 사료된다.

본 연구는 한계점으로는 위탁급식업체조리종사자들의 식자재구매시스템 인지가 제한적이기는 하나 비재무적 성과에 영향을 미친다는 점을

확인하였다는데 의의를 들 수 있다. 그러나 연구대상을 대구·경북지역의 위탁급식업체로 한정하였고 비재무적 성과측정에 있어서 객관화에 한계가 있었음을 들 수 있다. 특히 상대적으로 많은 수의 위탁기업이 분포한 수도권과 기타 지역의 위탁급식업체를 제외한 본 연구결과를 일반화하는 데는 다소의 문제점이 있을 것이라 사료된다. 또한 식자재구매시스템 인지를 구매과정인지요인, 식자재파악중요요인, 식자재수급요인으로 한정하였다는 점과 비재무적성과를 직무만족을 비롯한 경쟁력우위인지, 활용의식, 원가절감의식, 유통기간관리의식 등으로 한정하였다는 점은 물론 비재무적 성과에 영향을 미치는 기타 영향요인을 확인하지 못하였다는 점을 들 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 위탁급식업체의 비재무적성과를 측정하기 위하여 식자재구매시스템 인지와 비재무적 성과에 대한 구체적인 평가항목의 개발과 구체적인 연구가 필요할 것이다. 또한 위탁급식업체 경영·관리자들에게 식자재구매시스템 인지의 측정기법은 물론 비재무적 성과측정의 도구화를 위한 방법 및 실질적인 후속연구를 기대해 본다.

한글 초록

본 연구는 대구·경북지역의 위탁급식업체 조리종사자를 대상으로 식자재구매시스템 인지가 종사원의 직무만족과 비재무적 성과에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 이를 위해 편의추출법을 이용하여 2008년 11월 15일부터 12월 14일(30일)까지 설문지 총 230부를 배포하여 197부(85%)의 설문지가 분석에 사용되었다. 자료처리는 SPSS 14.0 통계패키지를 이용하여 빈도분석, 신뢰도분석, 요인분석을 실시하였으며 가설검정은 다중회귀분석을 통하여 검증하였다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 가설1 식자재구매시스템 인지요인은 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 하위가설1-2 식자재의 중요성 인식은

직무만족에 유의성이 나타났다. 둘째, 가설2 식자재구매시스템 인지요인은 비재무적 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 하위가설2-2 식자재구매시스템 인지요인과 2-3식자재의 원활한 공급은 비재무적 성과에 유의성이 나타났다. 셋째, 가설3 위탁급식업체 조리종사자의 직무만족은 비재무적 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 위탁급식업체조리종사자들의 식자재구매시스템 인지로 그들의 긍정적 태도유발은 바람직한 기업성으로 나타날 수 있을 것이다.

참고문헌

- 이유재 (2004). 서비스마케팅. 학현사, 135-150. 서울.
- Bansal HS, Mendelson MB, Sharma B (2001). The impact of internal marketing activities on external marketing outcomes. *J Quality Management*, 6(1): 61-76.
- Choi HM (2003). Development of efficient supply chain management strategies based on the empirical analysis of factors influencing satisfaction index of food purchasing system in a contract-managed foodservice company. MS. Degree Yonsei University, 23-25. Seoul.
- Choi HY, Ryou OH (2010). A study of the priority order of kitchen employees' turnover factors in the contract food service management company. *J Foodservice Management Soc Korea*, 13(4): 79-98.
- Choi SC (2001). Study on foodservice company's profit management through the diverse types of foodservice contract. *Korean J Hospitality Administrations*, 10(3): 275-301.
- Daft RL (1998). Organization Theory and Design. 6ed, Cincinnati South-Western College Publishing, 127.
- Eom YL, Lyu ES (2003). Analysis of current operational practices and issues of contract-managed food-service companies in republic of korea. *J Korean Diet Assoc*. 9(3): 197-208.
- Han KS, Yang IS, Kim DH (2001). Development of customer satisfaction measurement scale for contracted food service management establishment. *J Tourism Sci*, 24(3): 191-208.
- Jang HM (2008). An empirical study on quality management affecting the business performance. Ph. D. Dissertation Korea Maritime University, 55-58. Pusan.
- Kim JK (2007). A study on the management performance of venture companies using the balanced scorecard(BSC); Based on semiconductor equipment manufactures. MS. Degree Hanyang University, 19. Seoul.
- Kim JS (2002). Korean wave and its implications on cultural industry policy: foreign markets and governmental support. *Korean Policy Studies Rev*. 11(4): 1-22.
- Kim SJ (2007). The influence of service quality of company employees on satisfaction of customers. *Korea J Culinary Res*, 13(4): 164-177.
- Koo YH (2002). Improvement plan for food material purchasing system of contract foodservice industry. MS. Degree Seoul National University, 47-48. Seoul.
- Kwon HG, Park BG (2010). The effects of transformation leadership and self-efficacy on job satisfaction. *Korean Academy Human Resource Management*. 17(2): 203-218.
- Lee CD (2003). An empirical investigation on the use of non-financial measurement in performance measurement and reward systems. Ph. D. Dissertation Sogang University, 51. Seoul.
- Lee CY (2006). Effectiveness of internal marketing on employ's job satisfaction, organizational commitment, and service quality in con-

- tracted foodservice management company. MS. Degree Gyeongju University, 38-40. Gyeongbuk.
- Lee JG (2003). Empirical analysis of hotel foodservice purchasing practices for strategic purchasing schemes. MS. Degree Yonsei University, 45-50. Seoul.
- Lee JR (2007). Restaurant manager to non-financial performance: Focus on Pygmalion effects Parameter. Ph. D. Dissertation Kyonggi University, 26. Kyonggi.
- Lee SY (2000). A study on the impact of food material management behavior in accordance with hotel staff's perception in F&B cost control. MS. Degree Dong-A University, 33-38. Pusan.
- Lyu ES (1998). Customer satisfaction index of business & foodservice operations in Pusan and Kyungnam area. *J Korean Dietetic Assoc*, 4(2): 152-159.
- Myung MS (1999). Job Satisfaction And Its Relationship To Intention to Quit Of Employees In Food & Beverage Department of Hotel Industry. MS. Degree Yonsei University, 15. Seoul.
- Smith PC, Kendall LM, Hulin CL (1969). The Measurement of Satisfaction work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes. Chicago: Rand McNally & Co. 145-147.
- Tatikonda LU, Tatikonda RJ (1998). We need dynamic performance measures. *Management Accounting*, 2(sep): 49-56.
- Wendy R, Boswell JT, Boudreau (2005). The relationship between employee job change and job satisfaction: The honeymoon-hangover effect. *J Applied Psychology*, 90(1) : 882-892.
- Wu L, Norman IJ (2005). An Investigation of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Role Conflict and Ambiguity in a Sample of Chinese Undergraduate Nursing Students, Nurse Education Today, in Press. 125-134.
- Yu HK, Park SS, Park HM, Kim HS (2007). Employee's personality, cohesiveness, and performance in family restaurants. *J Tourism Sci*, 31(5): 9-28.

2012년 01월 09일 접 수
 2012년 02월 15일 1차 논문수정
 2012년 04월 19일 2차 논문수정
 2012년 05월 03일 3차 논문수정
 2012년 06월 08일 게재확정