

## 전통한식당과 서양식 레스토랑의 음식품질의 비교분석에 따른 전통한식당 활성화 방안에 관한 연구

김 헌 철<sup>¶</sup>

광주대학교 호텔외식조리학과<sup>¶</sup>

### Study of the Traditional Korean Restaurant Activation Plan in Accordance with the Comparative Analysis of the Quality of Traditional Korean Restaurants and Western Food Restaurants

Heon-Choul Kim<sup>¶</sup>

*Dept. of Hotel Culinary Food Service Art, Gwangju University<sup>¶</sup>*

#### Abstract

This study is to compare the differences in food quality between traditional Korean restaurants and Western-style restaurants, and then to identify the shortcomings as traditional Korean food preferred than western food. The object of this study is not only to provide the basic data of the domestic food service industry to enable the traditional food ingredients but also increase the sales produced in the farm and fishing economy.

Western-style and traditional Korean restaurant food quality were subjected to an IPA analysis to understand the importance and satisfaction with each of them.

The IPA analysis of Western-style restaurants and traditional Korean restaurants showed that using regional specialties ingredients, healthy food, and the number of dishes in a set menu were commonly included in the first quadrant. Menu planners of Korean restaurants in should consider the need to develop traditional food using regional ingredients prepared by a reputable chef from the region, and develop delicious healthy food using local specialties without artificial flavors. In addition, considering the demographic characteristics, the ideal food should target visitors in their 40s who with 300~400,000 to spend with friends or colleagues.

**Key words:** traditional Korean restaurant, western food restaurants, foods quality, importance, satisfaction, activation plan

#### I. 서 론

어떤 음식물을 받아들이는가의 여부를 결정하는 강력한 요인들에는 생리적인 감각과 음식의 맛에 대한 심리적·감정적인 반응도 밀접한 관계를 가지고 있으므로 음식의 조리는 물론이고 조리한 요리를 어떻게, 얼마큼 고객에게 제공하는

가, 주방의 위생, 식당의 분위기, 가격 등 여러 가지 고객의 반응을 살펴야 한다. 고객은 또한, 어디서, 무엇을, 누구와 함께 식사할 것인지를 결정함에 있어서 가격에 대한 기대감과 판단점을 갖고, 레스토랑을 선택할 뿐만 아니라, 국적, 지역, 성별, 연령, 직업, 결혼, 라이프스타일 여부 등에 따라 식성과 레스토랑에 대한 선호도가 차이를 보이고

<sup>¶</sup>: 김헌철 headchef1@gwangju.ac.kr, 광주광역시 남구 효덕로 277 전산관 308호, 광주대학교 호텔외식조리학과

있다(Yoo R · Lee EJ · Jeon YH 2010).

또한 한식은 다른 국가의 음식에 비해 상대적으로 건강식이고, 육류 중심의 고칼로리의 서양음식에 비해 곡류, 채소류, 해산물, 어류를 주로 사용하는 칼로리 기능성 음식으로 웰빙트렌드(Lee YJ & Lee SB 2008; Kim JS 2006)에 부합될 뿐만 아니라, 우리나라의 고유문화와 함께 다양한 재료와 양념으로 이루어진 가장 자연식에 가까운 음식으로(Shin BK 2009) 독특한 맛, 영양, 건강기능성, 식재료의 다양성으로 타 민족의 어떤 음식보다 경쟁력이 클 것으로 기대되고 있다(Hong SP · Chae IS · Kim EM · Lee MA 2007). 그러나 한편, 최근 소비의 다양화 및 고급화, 1인 가구 및 맞벌이 증가, 주말 쇼핑의 보편화, 신도시 개발 및 지방인구 감소 등으로 젊은 층의 소비 참여가 두드러지고, 편리한 쇼핑공간을 선호하는 경향이 증가하여 전통한식을 찾는 고객이 서서히 감소하고 있는 추세이다.

최근 국내 정부에서는 한식 세계화를 위하여 많은 노력을 지속적으로 추진해 왔다. 이에 외국의 언론 등에서도 한국음식의 우수성을 인정하고 있지만, 아직까지는 한식의 가치는 제로 평가받지 못했던 것이 현실이다

최근 외식시장에는 현대인의 트렌드에 발맞추어 차별화된 한식 메뉴와 프리미엄 서비스 등을 통해 소비자 공략에 나서고 있으며, 전통한식을 그대로 재현한 것이 아니라, 현대화된 컨셉에 맞춰 세련되고 모던하게 재해석하고 있다. 전통요소를 통해 건강한 음식의 이미지를 주는 동시에 트렌디한 인테리어나 캐주얼한 서비스 방식 등을 접목시켜 새로운 방식으로 접근(행복한 식당이야기 2015)하고 있음에도 불구하고, 한국전통음식이 서양식 레스토랑에 비해 선호도가 떨어지고 있는 추세이다. 따라서 이제는 전통한식의 장점을 살려 외식시장에서 서양음식이 아닌 우리의 맛과 멋을 선택할 수 있는 계기를 만들어야 할 것이다.

지금까지의 국내 외식시장에서 한식과 관련된 선행연구는 주로 한국을 찾는 외국관광객을 대상

으로 한식당의 선호도(Lee SE · Seo MR · Jeong HS 2014; Song JS · Moon SJ 2011), 선택속성에 따른 재방문(Choi BC · Kim KM 2015; Park DS · Kim SJ 2011), 세계화 방안(Lee EJ 2011; Ju JH 2012) 측면에서 연구가 많이 진행되어 왔고, 서양식 레스토랑과 전통한식당의 비교분석에 따른 결과의 연구는 전무한 상태이기 때문에, 본 연구에서는 전통한식당과 서양식 레스토랑의 음식품질을 IPA 분석을 시도하였다. 그리고 고객이 인지하는 중요도와 만족도를 측정한 다음, 서양식 레스토랑에 비하여 전통한식당이 가지는 부족한 부분을 파악하여 국내 외식시장에서 점점 외면 받고 있는 우리 전통음식을 활성화를 하고자 하는데 기초자료를 제공하고자 하였다.

## II. 이론적 배경

### 1. 전통한식당과 서양식 레스토랑의 기준

한국의 전통음식을 살펴보면 근접한 아시아의 여러 나라들과 문화 교류가 밀접하였음을 알 수 있다. 지리적으로 가까운 중국과 일본의 식생활과 공통점도 있으나, 민족이 서로 다르므로 각기 특색 있게 발전하였으며, 밥이나 곡물 음식을 주식으로 하고, 그 외의 식품으로 찬을 만들어서 먹는 식사의 형태는 공통이다. 한국전통음식은 약 2,800 가지이며, 크기는 주식류, 부식류, 조미료류, 기호식품 등 5가지로 나눌 수 있다.

Jeong YW(2008)는 일반적으로 한국요리를 궁중요리와 각 고장마다 특색을 지닌 향토요리를 포함하여 정의하지만, 현대에 와서 인적 물적 교류가 많아지면서 음식의 차이가 적어졌고, 전국으로 거의 음식패턴 및 맛이 같아지는 경향이 두드러지고 있는데, 한식은 전통한식, 전통음식, 향토음식 등 다양하게 표시되고 있다

Lee SJ(1987)는 한식당을 한국 고유의 전통음식에 한국의 전통인 맛과 멋을 결들인 식당이라고 정의하고 있으며, 한국식품연구원에서는 전문가를 통한 델파이 기법을 시행하여 한국음식을

중심으로 한국적 분위기가 나는 시설에 맛과 서비스를 제공하는 식당, 한국 고유의 전통음식과 식문화 관련 서비스를 제공하는 외식업체, 우리 고유의 전통음식과 전통주를 중심으로 경영하는 외식업체를 한식당이라고 정의하였다.

서양요리는 한국요리에 다양한 방법으로 퓨전화 되어 스며들고 있고, 일반적으로 서양식 레스토랑의 메뉴를 크게 분류하면 Full Course menu, A la Cart menu, Special menu 등이 있다. Full Course menu에는 Appetizer, Soup, Salad, Main, dessert 등이 있다(Jung JW 2014). 또한, 서양요리에서 메뉴선택에는 식사를 할 때 와인과 곁들여 식사를 하는 것이 일반적이다. 와인을 선택할 때 full course 요리, 조리방법, 식재료 등 여러 가지 사항을 고려하여 선택하게 된다(Jeong JW 2014).

현재 국내 외식시장에서 양식당이라 불리는 것은 주류판매를 자제하고, 패스트푸드보다 다양한 메뉴와 1~1.5배 정도 비싸지만, 부담 없는 가격으로 가족단위(Lee IY 2005)로 식사를 할 수 있는 T.G.I-Friday, Bennigans, Outback Steak, VIPS와 같은 패밀리레스토랑과 애플타이저로 시작해 메인코스, 디저트, 커피에다 와인 등을 곁들인 프랑식 고급 코스요리에 세련된 분위기와 빈틈없는 서비스를 갖춘 파인다이닝(Chef news 2016)이 있다.

본 연구에서의 양식당의 범위를 특급호텔이 아닌 지역 또는 경치 있는 곳에 위치한 레스토랑에서 프랑스요리와 이태리요리가 혼합된 Full Course menu, A la Cart menu, Special menu와 종사원이 정중하게 제공하는 와인을 즐길 수 있는 곳을 서양식 레스토랑이라고 한정하였고, 전통한식당은 일반적으로 식당이란 일정한 장소가 갖추어진 상태에서 먹는다는 단순한 의미의 장소가 아니라, 서비스와 분위기, 음식의 맛 그리고 여러 가지 고객편의를 고려한 기능들이 합쳐진 장소에서 한정식류, 찌개류, 고기류, 보쌈, 족발류, 탕류 등이나 독립된 객실을 갖추고, 한정식을 제공하는 음식을 판매하는 곳으로 한정하였다.

## 2. IPA 분석에 따른 음식품질 측정의 선행 연구

IPA(Importance-Performance Analysis)는 중요도와 실행도 분석을 전략적인 마케팅 접근법으로서 가치 있는 수단으로 활용되어 왔다. 회사가 과도한 투자를 하고 있거나, 향후 투자 가치가 있는 분야 등에 대한 통찰력을 제시해 줄 수 있기 때문이다. 정해진 인력과 예산으로 우선으로 해결해야 될 사안이나 관련 정보를 제공한다는 점에서 시간과 비용의 한계를 안고 있는 실무 담당자에게 매우 유용한 분석도구로 활용되고 있다(Han HJ · Kim YM 2010). 따라서 IPA 분석을 기법을 이용한 서비스 품질을 측정 한 선행연구에서는 Lim HC · Song KO · Hong JE(2012)의 연구에서는 1사분면에는 분위기, 인테리어, 위생상태, 교통의 접근성, 메뉴 선택의 다양성, 식당의 분위기와 음식의 조화로 나타났으며, 2사분면에는 메뉴의 음식에 대한 설명, 메뉴의 외국어 표기, 종사원의 친절도, 종사원들의 메뉴 이해도, 종사원들의 용모, 3사분면에는 메뉴의 디자인, 메뉴의 그림, 메뉴표 기법의 통일성, 전통식기의 사용 유무, 체인 시설물 및 장식물의 매력성으로 나타났으며, 4사분면에는 포장의 용이성으로 나타났다.

Byun GI · Lee JY · Kim GJ(2013)는 IPA를 이용하여 한식당 서비스품질 속성에 대한 명시적 중요도와 내재적 중요도를 알아보는 1사분면에는 편리성, 메뉴품질 등의 2개 항목이 포함되었다. 2사분면에 포함된 요소는 없는 것으로 나타났다. 3사분면에는 서비스, 서비스 환경 등의 2개 항목이 포함되었다. 마지막으로 4사분면에는 청결성이 포함되었다.

메뉴 품질에 대한 선행연구를 살펴보면 Kim YG(2008)는 외식메뉴에 대한 소비자의 품질지각이 높아질수록 소비자들이 지각하는 메뉴가치는 높아지며, 소비자의 품질지각은 가치지각의 선행변수로써 직접적으로 구매의도에 영향을 미치기 보다는 가치지각을 매개로 구매의도에 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 뿐만 아니라 제품의 원

산지는 국가이미지나 환경적 요인들에 따라서 구매의사결정에 긍정적인 영향을 미칠 수도 있고, 부정적으로 작용한다(Hastak & Hong 1991)고 하였다.

Kim YG · Kim YJ · Jo HS(2013)는 외식메뉴의 구매의도에 영향을 미치는 변수는 MSG 사용량에 대한 인식이 아니라, 소비자의 MSG 허용량이 입증되었다. 따라서 외식사업자는 과학적으로 무해하다는 정보, 천연재료성분과 동일하다는 점, 가격대비 효용성들을 홍보해야 된다고 했다.

Kim KH(2013)는 한·중·일 소비자 공통적으로는 ‘신선도 유지(1)’, ‘양 균형(2)’, ‘맛의 다양성(3)’ 등의 속성에서는 중요도와 수행도가 모두 높게 나타났기에, 향후 시장에서 이를 계속 유지하는 전략이 필요하다. 그리고 ‘약리작용(4)’, ‘발효식품(6)’, ‘재료의 브랜드(7)’, ‘식당의 브랜드(8)’ 등의 속성들은 중요성 인식이 낮고, 실제 잘 수행되지 않은 것으로 나타났다.

Lim HC · Song KO · Hong JE(2012)는 한식 업체를 이용한 경험이 있는 고객을 대상으로 한식 세계화, 서비스품질과 음식품질에 대한 중요도와 만족도를 조사한 결과, 만족도에서는 환경요인이 높으며, 서비스요인, 메뉴관리요인은 만족도에서 낮은 인지도를 보이고 있다. 음식품질 만족도에서는 영양성 요인과 스타일 요인이 높은 편이며, 특히 차이검증 결과, 품질의 경우 전체 중요도에 비해 만족도는 더 적은 것으로 나타났다.

Kim JM · Kwon TI · Rho SH(2009)는 외식업체 음식 및 서비스품질 관련 21개 항목 중 ‘음식의 양과 ‘고객에 대한 개별적 관심’의 2개 항목을 제외하고, 전체항목 모두에서 중요도와 수행도의 차이가 유의수준 0.5%에서 유의하게 나타났으며, 중요도와 수행도 평균값 차이를 보면, ‘음식기물의 위생’, ‘화장실 청결성’, ‘종사원의 위생·청결’ 등의 항목에서 평균값 차이가 크게 나타났다.

이와 같이 소비자의 만족도를 측정하기 하여 상품이나 서비스가 지니고 있는 특정 속성들에 대해 소비자는 이용 전에 각각 속성들에 대한 중

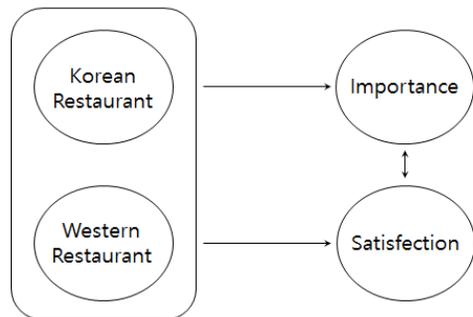
시하는 정도(중요도)와 이용 후에 각각 속성에 대한 만족하는 정도(만족도)를 이용자가 스스로 평가함으로써 각 속성별로 상대적인 중요도와 만족도를 동시에 비교하고 분석하며, 고객만족은 특정 속성에 대한 고객의 중시 정도와 만족 정도 간의 차이에 의해 결정될 수 있다. 따라서 본 연구에서는 선행연구를 통하여 서비스 품질 및 메뉴속성을 음식으로 관련된 것들만 추출하였다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구의 모형

본 연구에서는 갈수록 치열해지고 있는 외식시장에서 서양음식의 강세에 따른 전통한식의 선호도가 서서히 떨어지는 만큼 우리 전통한식을 활성화를 하고자 한다. 전통한식당 및 양식당의 음식품질이라는 변수를 통해 차이분석을 하고 난 뒤, 중요도와 만족도를 규명하고자 파악하기 위하여 IPA 분석을 실시하였다. <Fig. 1>과 같이 연구모형을 설정하였다

2016년 1월 1일~1월 31일까지 1개월간 방학 및 신년회 등 외식빈도가 높은 1월을 선택하여 남도음식을 대표로 하는 도시중심인 광주, 여수, 순천의 전통한식당 및 서양식 레스토랑을 방문한 고객이 식사 후 퇴장할 때 설문조사를 실시하였다. 자료수집방법은 설문지법을 적용하여 설문항목에 대해 개인적으로 기입하는 자기기입방법을



<Fig. 1> Research model.

사용하였다. 설문형태는 음식품질(20항목)을 사용하였다. 총 400부의 설문지를 회수되어 불성실하게 응답한 39부를 제외한 361부의 설문지가 최종연구 자료로 사용되었다.

수집된 자료는 SPSS 17.0통계패키지를 활용하여 분석하였다. 첫 번째로 선행연구의 자료들로 구성된 음식의 품질의 변수를 추출하고자 탐색적 요인분석을 실시하였고, 단계에서는 도출된 구성원들의 중요도와 만족도를 측정하고자 차이분석과 IPA 분석을 실시하였다.

## 2. 변수의 조작 정의

본 연구는 전통한식당과 서양식 레스토랑의 음식품질의 따른 중요도와 만족도에 관한 내용을 연구하기 위하여 우선 전통한식당과 양식당의 구분하기 위하여 전통한식당에서는 Jeong YW(2008)의 연구에서는 전통한식당은 일반적으로 일정한 장소가 갖추어진 상태에서 먹는다는 단순한 의미의 장소가 아니라 한정식류, 찌개류, 고기류, 보쌈, 족발류, 탕류 등이나 독립된 객실을 갖추고 한정식을 제공하는 음식을 판매하는 곳으로 한정하였다.

서양식 레스토랑에서는 Jeong JW(2014), Lee IY(2005)의 연구에서는 서양식 레스토랑의 범위를 특급호텔이 아닌 지역 또는 경치 있는 곳에 위치한 레스토랑에서 프랑스로리와 이태리요리가 혼합된 Full Course menu, A la Cart menu, Special menu와 종사원이 정중하게 제공하는 와인을 즐길 수 있는 곳을 서양식 레스토랑이라 칭하였다.

전통한식당과 서양식식당 음식품질에서는 Kim YG(2008), Kim YG·Kim YJ·Jo HS(2013), Kim KH(2013)의 연구서에는 신선도, 영양, 맛, 질, 그릇, 명성, 퓨전음식, 조미료, 밑반찬, 지역특산물, 양, 주방공개, 가치, 전통성, 독창성 등을 다루었고 중요도와 만족도 분석에서는 Kim JM·Kwon TI·Rho SH(2009), Byun GI·Lee JY·Kim GJ(2013)의 연구를 측정변수로 사용하였다. 측정방식으로는 ‘전혀 그렇지 않다’(1점)에서 ‘매우 그렇

다(5점)까지 Likert 5점 척도로 구성하였다.

## IV. 실증분석

### 1. 표본의 일반적인 특성

조사대상자의 일반적인 특징은 <Table 1>에서 살펴보면, 성별은 남성이 229명(63.4%), 여성 132명(36.6%)으로 여성보다 남성이 많았으며, 연령은 40대 108명(29.9%), 50대 87명(24.0%), 30대 82명(22.7%) 순으로 나타났다.

교육수준은 전문대학 173명(47.9%), 정규대학 104명(28.3%) 순으로 높으며, 월소득에서는 300~400만원이 128명(35.5%), 200~300만원이 91명(25.2%)이다. 직업에서는 직장인 102명(28.3%), 자영업 96(26.6%)으로 나타났고, 동반자는 동료 142명(39.3%), 친구 120명(33.2%) 순으로 나타났다. 마지막으로 선호레스토랑에서는 한식당 126(34.9%)이 양식당 235(65.1%)보다 낮게 나타났다.

### 1) 한식당의 음식 및 서비스품질에 따른 요인분석

본 연구에서는 2016년 1월 1일~1월 31일까지 1개월간 외식빈도가 가장 높은 달 선택하여 전통한식당 및 서양식 레스토랑을 이용한 고객들을 대상으로 음식품질에 대한 중요도와 만족도를 측정하고자 하였다.

음식품질을 측정하는 20개 항목에 대한 구성타당성을 검정하기 위해 요인분석을 실시하여 4개의 요인으로 추출되었다. 그리고 각 요인들을 구성하는 항목들에 대하여 단일 차원성을 검정하였다.

추출된 요인의 내적 일관성을 검증하기 위해 신뢰도 분석을 실시하였으며, 외관(.834), 실속(.879), 신뢰(.869), 가치(.841)는 모두 신뢰성을 가진다. Total Cumulative Variance 71.581%, KMO=.892, Bartlett's test=1,886.273으로 변수선택과 모형적합성에 문제가 없는 것으로 판단되었다.

서양식 레스토랑 품질을 측정하는 20개 항목은

〈Table 1〉 Measurement of the variables (n=361)

Category	Classification	Frequency	Percentage(%)
Gender	Male	229	63.4
	Female	132	36.6
Age	Twenty	47	13.0
	Thirty	82	22.7
	Forty	108	29.9
	Fifty	87	24.0
	Sixty and older	37	10.4
Education	High school diploma	74	20.5
	Graduated from junior college	173	47.9
	Graduated from university	104	28.8
	Graduate school and more	10	2.8
Monthly income	Under 2.0 million won	20	5.5
	More than 2.0 under 3.0 million won	91	25.2
	More than 3.0 million won under 4.0 million won	128	35.5
	More than 4.0 million won under 5.0 million won	53	14.7
	More than 5.0 million won	69	19.1
Occupation	Professional	42	11.6
	Housewife	89	24.7
	Own business	96	26.6
	Salary worker	102	28.3
	Student	21	5.8
	Other	11	3.0
Companion	Family	53	14.7
	Colleagues	142	39.3
	Friend	120	33.2
	Other	46	12.8
Preferred restaurant	Korean restaurant	126	34.9
	Western restaurant	235	65.1

4개 요인으로 추출되었고, 신뢰도 분석에서는 명성(.914), 신뢰도(.980), 질(.874), 가치(.784)은 모두 신뢰성을 가진다. Total Cumulative Variance 74.032%, KMO=.964, Bartlett's test=4198.762로 변수선정과 모형적합성에 문제가 없는 것으로 판단되었다.

## 2. 중요도와 만족도 간 차이분석

### 1) 한통한식당 음식품질에 대한 중요도와 만족도 간 차이분석

음식품질에 대한 중요도와 만족도를 분류하여 조사하고, 그에 대한 결과를 보면 중요도 항목에서는 ‘밑반찬의 다양성’, ‘세트음식의 가짓수’, ‘음식의 유행성’, ‘주방의 공개정도’, ‘신선한 식재료 사용’ 등의 순서로 나타났다. 만족도에서는 ‘세트음식의 가짓수’, ‘음식의 독창성’, ‘음식의 전통

〈Table 2〉 Analysis of Korean restaurant food quality

Factor	Variables	Component			
		Varimax rotated loadin	Eigen value	% of variance explained	Cronbach' $\alpha$
Appearance	The quality of foods	.871			
	Dish and food luxury	.871			
	Chef's reputation	.737	9.977	49.887	.834
	Fusion food	.692			
	Healthy food	.621			
Benefit	Using fresh ingredients	.858			
	Seasoning used or not	.858			
	Nutritional balance	.767			
	Originality of food	.686	1.757	8.783	.879
	Tradition of food	.577			
	The adequacy of the price of food value.	.446			
	Variety of side dish	.414			
Trust	Using local foods and ingredients	.795			
	The taste of foods	.770			
	Food trend	.768	1.346	6.730	.869
	Open kitchen	.615			
	Amount of food	.564			
Value	Food cleanliness	.822			
	Set menu items	.817	1.236	6.182	.841
	Restaurant's reputation	.698			
KMO=.892, Bartlett's test=1,886.273, $p$ =.000, Total cumulative variance=71.582					

성', '신선한 식재료 사용', '밑반찬의 다양성'으로 나타났다. 공통적으로 중요도와 만족도가 낮은 것은 '주방장의 명성', '음식의 퓨전화', '음식의 질' 등으로 나타났다.

또한 중요도의 항목 평균값에서 만족도 항목 평균값을 보면 '식기 및 음식의 고급성', '음식의 전통성', '신선한 식재료사용', '음식의 양', '실제 음식가치에 대한 가격의 적절성' 등의 순으로 나타났다고, '주방의 공개', '조미료의 사용 여부', '음식의 유행성' 등은 낮게 나타났다.

## 2) 서양식 레스토랑에 대한 중요도와 만족도 간 차이분석

서양식 레스토랑에 대한 중요도와 만족도를 분류하여 조사하고, 그에 대한 결과에서는 중요도 항목에서는 '세트음식의 가짓수', '지역특산물 식자재 사용 정도', '건강식 음식', '음식의 청결성', '조미료 사용 여부' 등의 순으로 나타났으나, '식기 및 음식의 고급성'은 가장 낮게 나타났다.

만족도에서는 '음식의 전통성', '세트음식의 가짓수', '신선한 식재료 사용', '영양적 균형', '지역

〈Table 3〉 Analysis of western restaurant food quality

Factor	Variables	Component			
		Varimax rotated loadin	Eigen value	% of variance explained	Cronbach' α
Reputation	Fusion food	.875	9.685	48.427	.914
	The taste of food	.875			
	Nutritional balance	.781			
	Seasoning used or not	.721			
	Food trend	.707			
	Restaurant's reputation	.670			
	Chef's reputation	.514			
Trust	Tradition of food	.869	2.154	10.769	.980
	Amount of food	.869			
	Using fresh ingredients	.869			
	Open kitchen	.830			
Quality	Using local food and ingredients	.950	1.698	8.488	.874
	Set menu items	.950			
	Healthy food	.919			
	Foods cleanliness	.620			
Value	Dish and food luxury	.740	1.270	6.348	.784
	Originality of food	.740			
	The quality of food	.713			
	The adequacy of the price of food value.	.580			
	Variety of side dish	.423			
KMO=.964, Bartlett's test=4,198.762, p=.000, Total cumulative variance=74.032					

특산물 식자재 사용 정도' 등의 순으로 나타났으며, '음식의 맛'은 최고 낮게 나타났다. 중요도의 항목 평균값에서 만족도 항목 평균값을 보면 '식기 및 음식의 고급성', '음식의 독창성', '음식의 전통성', '음식의 유행성', '밑반찬의 다양성' 순으로 나타났으며, 음식의 맛이 가장 낮게 나타났다.

### 3. 중요도와 만족도 IPA 분석

#### 1) 전통한정식의 중요도와 만족도 IPA 분석

전통한식당의 음식품질에 대한 중요도와 만족도의 평균값을 평면도형 위에 표시하여 각 항목에 대한 차이를 파악할 수 있도록 하였다. 1사분면(높은 중요도와 높은 만족도)의 영역은 '세트음식의 가짓수', '음식의 청결성', '음식의 독창성', '신선한 식재료 사용', '밑반찬의 다양성', '식당의 명성', '음식의 유행성'이 포함되었다. 2사분면(높은 중요도와 낮은 만족도)의 영역은 '주방의 공개정도', '조미료 사용 여부', '음식의 맛'이 포함되어 있다. 1사분면과 2사분면에 포함된 '지역특산물

**〈Table 4〉 Korean restaurant food quality importance and satisfaction**

Menu Quality	Importance average	Importance sequence	Satisfaction average	Satisfaction sequence	Importance-satisfaction	Importance-satisfaction sequence
1. Nutritional balance	3.7258	12	3.4903	13	0.2355	1
2. Foods cleanliness	3.9141	7	3.6537	8	0.2604	12
3. Set menu items	4.1274	2	4.0609	1	0.0665	6
4. Fusion foods	3.2798	17	2.9806	18	0.2992	13
5. Using fresh ingredients	3.9391	5	3.7784	4	0.1607	10
6. Tradition of foods	3.8366	9	3.9224	2	-0.0859	3
7. The adequacy of the price of food value.	3.7368	11	3.6814	6	0.0554	5
8. The quality of food	3.0277	19	2.9584	19	0.0693	7
9. Amount of food	3.6537	14	3.6094	11	0.0443	4
10. Open kitchen	3.9557	4	3.4072	15	0.5485	20
11. Variety of side dish	4.1690	1	3.7064	5	0.4626	17
12. Originality of food	3.6343	15	3.8255	3	-0.1911	2
13. Food trend	4.1080	3	3.6427	9	0.4654	18
14. Healthy foods	3.2853	16	3.2133	17	0.0720	8
15. Chef's reputation	3.0970	18	2.7368	20	0.3601	15
16. Using local food and ingredients	3.8366	10	3.4931	12	0.3435	14
17. The taste of food	3.8753	8	3.4321	14	0.4432	16
18. Seasoning used or not	3.9391	6	3.4044	16	0.5346	19
19. Dish and food luxury	3.0277	20	3.6814	7	-0.6537	1
20. Restaurant's reputation	3.7202	13	3.6094	10	0.1108	9

식자재 사용정도'는 1사분면으로 더 많이 치우쳤다. 3사분면(낮은 중요도와 낮은 만족도)에는 '음식의 퓨전화', '건강식음식', '음식의 질', '주방장의 명성'이 포함되었다. 4사분면(낮은 중요도와 높은 만족도)에 포함된 '식기 및 음식의 고급성', '음식의 양'이 포함되었다. '음식의 전통성'은 4사분면에 공통적으로 '영양적 균형'은 1사분면과 공통적으로 포함되었으나, 4사분면으로 많이 치우쳤다.

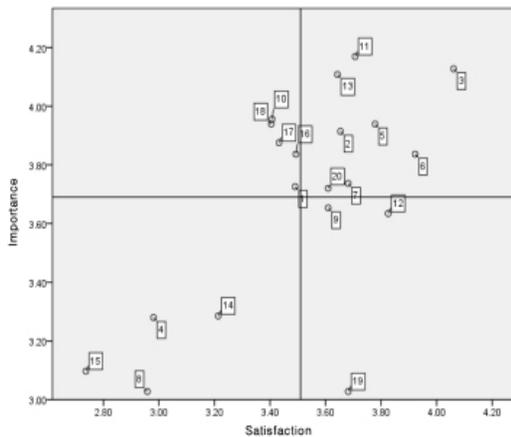
## 2) 서양식 레스토랑의 중요도와 만족도 IPA 분석

서양식 레스토랑의 식품품질에 대한 중요도와 만족도의 평균값을 평면도형 위에 표시하여 각 항목에 대한 차이를 파악할 수 있도록 하였다. 1사분면(높은 중요도와 높은 만족도)의 영역은 '영양적 균형', '세트음식의 가짓수', '음식의 전통성', '주방장의 명성', '조미료 사용 여부', '건강식음식' 등이 포함되었다. '음식의 퓨전화'는 1사분면과 2사분면에 공통적으로 포함되어 있었다.

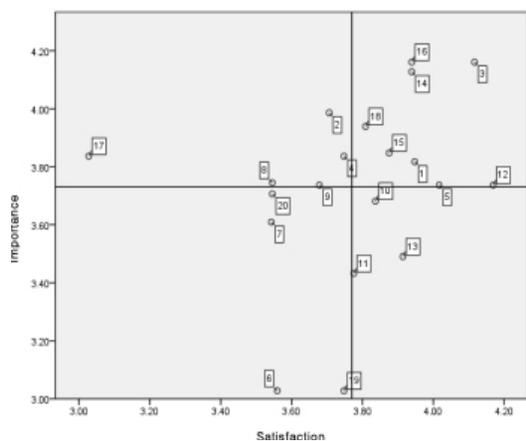
3사분면(낮은 중요도와 낮은 만족도)에는 '음식의 독창성', '실재 음식가치에 대한 가격의 적절성', '음식의 양', '식당의 명성' 등이며, 4사분면에서는 '밑반찬의 다양성', '음식의 유행성', '신선

〈Table 5〉 Western restaurant food quality importance and satisfaction

Menu quality	Importance average	Importance sequence	Satisfaction average	Satisfaction sequence	Importance-satisfaction	Importance-satisfaction sequence
1. Nutritional balance	3.8172	9	3.9474	4	-0.1302	8
2. Food cleanliness	3.9861	4	3.7064	14	0.2798	19
3. Set menu items	4.1607	1	4.1163	2	0.0443	10
4. Fusion foods	3.8366	7	3.7479	12	0.0886	13
5. Using fresh ingredients	3.7368	11	4.0166	3	-0.2798	6
6. Tradition of food	3.0277	19	3.5596	16	-0.5319	2
7. Price of food is good value	3.6094	16	3.5429	19	0.0665	12
8. The quality of food	3.7452	10	3.5457	17	0.1994	17
9. Amount of food	3.7368	12	3.6787	15	0.0582	11
10. Open kitchen	3.6814	15	3.8366	9	-0.1551	7
11. Variety of side dish	3.4321	18	3.7756	11	-0.3435	5
12. Originality of food	3.7368	13	4.1690	1	-0.4321	3
13. Food trend	3.4903	17	3.9141	7	-0.4238	4
14. Healthy food	4.1274	3	3.9391	6	0.1884	16
15. Chef's reputation	3.8476	6	3.8753	8	-0.0277	9
16. Using local food and ingredients	4.1607	2	3.9391	5	0.2216	18
17. The taste of food	3.8366	8	3.0277	20	0.8089	20
18. Seasoning used or not	3.9391	5	3.8089	10	0.1302	14
19. Dish and food luxury	3.0277	20	3.7479	13	-0.7202	1
20. Restaurant's reputation	3.7064	14	3.5457	18	0.1607	15



〈Fig. 2〉 Korean restaurant IPA matrix.



〈Fig. 3〉 Western restaurant IPA matrix.

한 식재료 사용' 등이 포함되었다. '식기 및 음식의 고급성'이 3, 4사분면에 공통적으로 포함되었다. 1, 4분면에 포함된 '주방의 공개 정도'는 4사분면으로 많이 치우쳤다.

## V. 결 론

본 연구는 전통한식당과 서양식 레스토랑의 음식품질의 차이점을 비교한 다음, 서양식음식에 비하여 선호도가 점점 떨어지는 우리 전통음식이 가지는 부족한 부분을 파악하여 국내 외식시장에서 우리 전통음식을 활성화 하하고자 하는데 기초자료를 제공할 뿐만 아니라, 농·어촌에서 생산되는 식재료 판매량을 증가시켜 농·어촌경제를 활성화 하하고자 하였다.

본 연구를 위해서 서양식 레스토랑 음식품질 및 전통한식당 음식품질 요인분석을 실시하였고, 이에 대한 각각의 중요도와 만족도를 파악하기 위하여 IPA 분석을 실시하였다.

연구결과는 다음과 같다. 첫째, 전통한식당 음식품질에 대한 중요도와 만족도 간 차이분석을 보면 '음식의 퓨전화', '음식의 질', '식기 및 음식의 고급성' 등은 중요도와 만족도가 공통적으로 떨어지고 있다. 이는 Lee YS·Yang GS(2012)의 연구에서 외식고객만족을 위해서 건강기능성을 강조한 웰빙메뉴를 제시했듯이, 현시점의 외식시장에서는 본 연구의 결과와 같이, 퓨전음식, 질, 음식 및 식기의 고급성 등과 관련된 항목들은 중요도와 만족도에 영향을 미치지 못하기 때문에 향후 메뉴기획자는 건강과 관련된 음식을 개발해야 할 것이다.

둘째, 서양식 레스토랑의 음식품질에 대한 중요도와 만족도 간 차이분석을 보면 '세트음식의 가짓수', '지역특산물 식자재 사용 정도', '건강식 음식', '조미료 사용 여부', '음식의 청결성' 등은 중요도와 만족도가 공통적으로 높게 나타난다. Um EK·Park KK(2007), Kim SI·Park YJ·Kim SY·Chang HJ(2013)의 연구에서는 레스토랑선

택속성을 음식의 신선도, 맛, 재료의 품질, 지역식재료사용 등을 제시하였다. 따라서 본 연구에서 나타난 항목들은 선행연구에서 제시한 항목들 일부 겹친다. 따라서 향후 전통한식당을 운영하는 메뉴기획자는 서양음식의 연구결과를 참조하여 천연조미료 및 지역특산물의 식재료를 사용하여 만든 건강식 음식 또는 지역 특색 메뉴를 포함시켜 기존에 제공되는 메뉴나 세트메뉴보다 음식가짓수를 늘려야 할 것이다.

셋째, 한식당 IPA 분석결과, 1사분면에 포함된 항목(세트음식의 가짓수, 음식의 청결성, 음식의 독창성, 신선한 식재료 사용, 밑반찬의 다양성, 식당의 명성, 음식의 유행성)들은 향후에도 지속적으로 유지와 관리를 해야 할 것이며, 2사분면에 포함된 항목(주방의 공개 정도, 조미료 사용 여부, 음식의 맛)을 수정하여 1사분면 포함시켜야 할 것이다. 따라서 새롭게 시설을 계획하는 영업자는 오픈주방을 해야 할 것이며, 기존 영업자는 고객이 보이는 곳에 청결을 유지해야 할 것이다. 뿐만 아니라 지속적인 맛을 유지시키기 위해서는 표준 조리법을 개발하여 맛을 유지해야 할 것이다. 또한, 3사분면의 항목들 중 "음식의 퓨전"은 지역적으로 내려오는 조리법들을 고수하고 있기 때문에, 퓨전음식은 한식당에서는 큰영향을 미치지 못하는 것으로 나타나는 것으로 볼 수 있다.

넷째, 서양식 레스토랑의 IPA 분석결과, 1사분면에 포함된 항목 들 중 '지역특산물 식자재 사용 정도', '건강식 음식', '세트음식의 가짓수'는 전통한식당과 공통적으로 1사분에 포함이 되었지만, 서양식 레스토랑에서만 나타난 '음식의 전통성', '주방장의 명성', '영양적 균형' 등은 한식당운영자는 연구결과를 참조하여 지역적으로 잘 알려진 조리장이 역사가 있는 전통과 영양가가 높은 음식을 만들어야 할 것이다.

마지막으로 전략적 시사점을 제시하고자 한다. 서양식 레스토랑과 전통한식당의 IPA 분석결과, "지역특산물 식자재 사용 정도", "건강식 음식", "세트음식의 가짓수" 등은 공통적으로 1사분면에

포함되어지기 때문에 한정식당을 운영하는 메뉴 기획자는 전국 공통적으로 느낄 수 있는 한정식의 맛이 아닌 남도지역에서 생산되는 신선한 특산물을 이용하여 지역전통조리법을 고수한 건강식 및 향토음식을 만들어 향수적 맛을 느끼게 해야 할 것이며, 타 지역보다 음식의 가짓수가 많은 남도음식의 특성을 계속 유지해야 하여 남도음식의 명맥을 이어야 할 것이다. 따라서 전통한식당을 운영하는 경영자는 위의 연구결과를 참조하여 마케팅 전략을 세운다면 서양식 레스토랑으로 발을 돌리고 있는 외식고객을 다시 전통한식당으로 끌어당길 수 있을 것이다.

본 연구의 한계점으로는 전국을 대상으로 결과를 제시해야 하지만, 남도음식의 대표로 하는 광주광역시를 중심으로 여수, 순천으로 한정하여 분석을 실시하였기 때문에 연구결과에 대한 일반화하는 데는 다소무리가 있을 수 있을 것으로 판단된다.

## 한글 초록

본 연구는 전통한식당과 서양식 레스토랑의 음식품질의 차이점을 비교한 다음 서양식음식에 비하여 선호도가 점점 떨어지는 우리 전통음식이 가지는 부족한 부분을 파악하여 국내 외식시장에서 우리 전통음식을 활성화를 하고자 하는데 기초자료를 제공할 뿐만 아니라, 농·어촌에서 생산되는 식재료 판매량을 증가시켜 농·어촌경제를 활성화 하고자 하였다.

본 연구를 위해서 서양식 레스토랑 음식품질 및 전통한식당 음식품질 요인분석을 실시하였고, 이에 대한 각각의 중요도와 만족도를 파악하기 위하여 IPA 분석을 실시하였다.

서양식 레스토랑과 전통한식당의 IPA 분석결과, 지역특산물 식재료 사용 정도, 건강식 음식, 세트음식의 가짓수 등은 공통적으로 1사분면에 포함되어지기 때문에 향후 한정식당을 운영하는 메뉴 기획자는 지역에서 명성이 나 있는 조리장

이 지역특산물을 이용한 전통음식과 조미료를 사용하지 않는 맛이 우수한 건강식 음식이 개발되어야 할 것이며, 또한, 인구통계적 특성을 고려하여 40대의 300~400만원 수입의 동료 또는 친구들과 함께 할 수 있는 기존에 제공되는 음식보다 푸짐하게 제공되어야 할 것이다.

주제어: 전통한정식, 서양식 레스토랑, 음식품질, 중요도, 만족도, 활성화 방안

## 감사의 글

이 연구는 2016년도 광주대학교 연구비의 지원을 받아 수행되었음.

## 참고문헌

- Byun GI, Lee JY, Kim GJ (2013). A study on the service quality of Korean restaurants through revised IPA - Focused on Daegu. *Journal of Foodservice Management Society of Korea* 16 (5):171-192.
- Choi BC, Kim KM (2015). Structural relationship of a Korean restaurant's selection attributes, customer satisfaction and revisit intention. *Korea Academic Society of Tourism Management* 29(6):273-290.
- Han HJ, Kim YM (2010). The research on MICE industry awareness and revitalization of the Gangwon-do, a skilled areas of ipa analysis techniques. *Hotel Research* 12(3):18.
- Hastak M, Hong ST (1991). Country-of-origin effects on product quality judgement: An information integration prespective. *Psychology & Marketing* 8(2):129-143.
- Hong SP, Chae IS, Kim EM, Lee MA (2007). Sensory evaluation of Korean traditional for American. *Journal of the Korean Society of*

- Food Culture* 22(6):801-807.
- Ju JH (2012). A study on the globalization of Korean food, functionality of scientific research excellence. *The Korea Society of Food and Cookery Science* 1:120-129.
- Jung JW (2014). A study on wine selection attributes by western food menu - Based on western cooking methods-. *The Korean Journal of Culinary Research* 18(4):67-82.
- Jeong JW (2014). A study on the influence of menu selection attributes and design of western restaurants on the customer value and customer satisfaction. *69 The Korean Journal of Culinary Research* 20(6):69-79.
- Jeong YW (2008). A study in a Korean multicultural - optionally central symbols of Western research on ways to add cooking of food, Doctor's Thesis, Kyung Hee University.
- Kim JM, Kwon TI, Rho SH (2009). The effects of restaurant service quality attributes in two cities on consumer satisfaction and intention to revisit. *Journal of Foodservice Management Society of Korea* 12:17-34.
- Kim JS (2006). A study on the method globalization of Korean food. *Journal of the Korean Society of Food Culture* 20(5):499-507.
- Kim KH (2013). A study on the selection attributes for Korean food restaurants using IPA analysis - comparison on Korea, China, Japan. *Journal of Foodservice Management Society of Korea* 16(5):125-146.
- Kim SI, Park YJ, Kim SY, Chang HJ (2013). A study on the Damyang area restaurants in bamboo food village. *Korea J Culture* 28(4): 348-355.
- Kim YG (2008). Structural relationships between price level, customers' perception and purchasing intention: Focused on restaurants menu. *Journal of Foodservice Management Society of Korea* 11(4):247-266.
- Kim YG, Kim YJ, Jo HS (2013). The effects of allowable range of the MSG and awareness of the usage on the consumer's purchase intention. - Focusing on the restaurant menu items included in the consumer price index. *Journal of Foodservice Management Society of Korea* 16 (1):241-258.
- Lee EJ (2011). A study on the globalization of Korean foods strategy and direction of project implementation. *The Korea Society of Food and Nutrition* 16(2):1-5.
- Lee IY (2005). A Study on the Impact on Customer Satisfaction Service Quality. Master's Thesis, Dongguk University.
- Lee SE, Seo MR, Jeong HS (2014). A study on the Korean food preferences and choice properties of foreigners living in Korea, a vegetarian. *The Korea Society of Food and Cookery Science* 30(5):579-587.
- Lee YJ, Lee SB (2008). A study on Korean foods globalization strategies of the nation's image, Korean attitude, Korean production to purchase intentions. *The Academy of Korean Hospitality & Tourism* 17(3):117-135.
- Lim HC, Song KO, Hong JE (2012). The research on globalization of *Hansik* for service quality & food qualities with IPA model analysis. *Journal of Hotel & Resort* 11(2):59-83.
- Lee SJ (1987). A Study on Improvement of the Management of Korean Restaurants. Master's Thesis, Donga University.
- Lee YS, Yang GS (2012). A study on the development of choice attributes measure of well-being restaurant. *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research, Korea Tourism Research Association* 26(5):283-304.

- Park DS, Kim SJ (2011). A study on the relationship between selection attributes and behavioral intention on the Korean restaurant in five-star hotel. *Service Management* 12(5):63-81.
- Shin BK (2009). The effect of cognition at Korean food on image, attitude, globalization, and purchasing intention. *Journal of Foodservice Management Society of Korea* 12(4):129-149.
- Song JS, Moon SJ (2011). Survey of Chinese university or college students' preference for and satisfaction with Korean food in Daegu and Gyeongbuk. *Journal of the Korean Society of Food Culture* 26(2):113-119.
- Um EK, Park KK (2007). A study on the menu choice factors and customer satisfaction of restaurant - Emphasized on the Italian restaurant in Seoul. *Korea Literature Research Association* 9(1):127-139.
- Yoo R, Lee EJ, Jeon YH (2010). A study on the menu choice factors and customer satisfaction of Korean restaurant. *Korea Hotel Resort Association* 9(2):71-87.
- 행복한 식당이야 (2015). 외식트렌드 “한식의 재해석”, <http://blog.naver.com/PostView.nhn?blogId=taehofms&logNo=220264755743>
- Chef new(2016). 파인 다이닝에 처음 가는 사람이 알아야 할 어휘 20가지, <http://chefnews.kr/archives/12246>

---

2016년 06월 13일 접수

2016년 06월 28일 1차 논문수정

2016년 08월 06일 논문게재확정