

## 가족생활주기에 따른 외식업소의 품질 요소별 중요성 차이

유 정 립<sup>†</sup> · 박 동 연

동국대학교 자연과학대학 가정교육과

### Korean Family's Perception of the Importance of the Quality of Restaurants according to Family Life Cycle

Jeong-Lim Yu,<sup>†</sup> Dong-Yean Park

Department of Home Economics Education, Dongguk University, Gyeongju, Korea

#### ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the customer's perception of the importance of restaurant quality by using a developed SERVQUAL model. In particular, it was intended to provide the basic information for nutrition education for family's eating out. The data were collected through the survey over 440 families who have lived around the apartments in Kyongju and Seoul. The structured questionnaire included 35 items evaluating the quality of restaurants, adapting SERVQUAL model and adding other factors related to restaurant and the general characteristics of the families. The data were analyzed using SPSS 10.0 WIN program for descriptive analysis, a chi-square test and Pearson's correlation test. The major results were as follows: From the factor analysis, the 35 items related to the quality of restaurant have been categorized into 10 factors, i.e., 'Health', 'Reliability', 'Employee', 'Food', 'Facilities', 'Product', 'Empathy', 'Access', 'Comfort' and 'Safety'. From the analysis of the correlation between family life cycle of four steps and 10 factors, four factors such as 'Health', 'Facilities' ( $p < 0.001$ ), 'Comfort' ( $p < 0.01$ ) and 'Product' ( $p < 0.05$ ) showed statistical significance. 'Health' and 'Product' factors marked the highest score in the family with senior couple live without children or single, but the lowest score in the family with young couple without children or single. 'Facilities' and 'Comfort' factors showed the highest scores in the family with under elementary school children, and the lowest scores in the family with over elementary school children. (*Korean J Community Nutrition* 7(1): 130~140, 2002)

KEY WORDS: eating-out · restaurants quality · SERVQUAL · family lifecycle.

#### 서 론

최근 우리 나라 가구의 외식 비중은 급속하게 증가하고 있으며 앞으로 더욱 증가될 것으로 예상된다(모수미 등 1986, 1994; 문현경 등 1992; 박기용 · 신재영 1998). 이와 함께 지난 20년간 외식시장도 과다하게 팽창하였고, 그로 인해 경쟁이 심화되고 수요보다 공급이 앞서고 있다(양일선 등 2000). 이러한 외식 시장에서 서비스 품질은 많은 변화를 겪었으며, 서비스 제공자의 고객에 대한 태도도 고객의 기

채택일 : 2002년 2월 1일

<sup>†</sup>Corresponding author: Jeong-Lim Yu, Department of Home Economics Education, Dongguk University, 707 Seockchang-dong, Gyeongju 780-714, Korea

Tel: 054) 770-2527, Fax: 054) 770-2527

E-mail: acouoction@yahoo.co.kr

대를 만족시키는 방향으로 변화하고 있다(Disney 1999). 왜냐하면 이와 같이 급변하는 환경에 대응하기 위해서는 경영의 대상인 고객의 욕구를 철저히 분석 파악하여 그 결과를 외식업소 관리에 신속히 반영하는 고객 만족 경영(customer satisfaction management)의 필요성이 대두되었기 때문이다.

일반적으로 서비스의 질은 기대(expectation)와 지각(perception)의 비교에 의해 결정된다. 즉 고객은 여러 가지 영향요인에 의하여 서비스 구매 이전에 그것에 대한 기대를 가지며, 이러한 기대와 고객이 실제로 제공받는 서비스의 지각을 비교하여 서비스의 질을 인식하게 된다(Gronroos 1984). 특히, 외식에 있어서 품질이란 음식의 양과 질, 색의 균형, 식기 등 개인에게 제공되는 음식에 국한된 것 뿐 아니라 식당의 환경, 종업원의 서비스 태도 등도 포함되는 개념이다(이혜상 등 2000). 고객은 실제 제공받은 서비스가 사

전 기대치에 일치하거나 더 클 때 만족감을 느끼게 되며, 방문했던 업소를 다시 찾게 되고 이는 업소의 이익으로 연결된다. 실제로 기존 고객을 유지하는 것이 새로운 고객을 발굴하는 것보다 마케팅비용을 절약하고 또한 좋은 구전의 효과도 얻을 수 있으므로 더욱 유용한 결과를 가져온다(곽동경 등 1997; Chon 1997; Golomski 1993). 그러므로 외식업소 운영의 성패와 존립 여부는 고객 만족에 초점을 두고 여러 가지 외식의 품질 중에서 고객이 어떤 특성을 중시하는지 다양한 고객 만족도 조사를 통해 고객의 불만 원인과 고객의 요구가 무엇인지를 객관적으로 파악하여 이를 개선하려고 노력하는 데에 달려 있다(박정숙 등 2000; 이해상 등 2000).

1985년 Parasuraman 등은 서비스품질의 개념과 서비스 품질을 창출하는 것이 무엇인지를 고객의 관점에서 조사하였다. 그 결과 고객들이 서비스 품질을 평가할 때 서비스의 유형과 무관하게 기본적으로 유사한 기준을 이용한다는 사실을 밝혀내고 서비스 품질 측정에 적합한 10개의 구성차원을 도출하여 서비스 품질 결정요인(Service Quality Determinants)으로 규정하였다. 이 구성차원은 신뢰성(Reliability), 반응성(Responsiveness), 능력(Competence), 접근용이성(Access), 정중함(Courtesy), 의사소통(Communication), 신용성(Credibility), 안전성(Security), 고객에 대한 이해(Understanding/Knowing the customer), 유형성(Tangibles) 등이다. 그들은 5년 후 후속 연구(1990)에서 상기의 모형에 따라 서비스 품질과 그 영향요인을 측정해 현장에 적용할 수 있는 도구로서 개발하였는데 그것이 바로 SERVQUAL 모형이다. 이 연구에서는 5개로 압축된 품질차원을 제시하였는데 그 첫째는 유형성(Tangibles)으로 이는 물적 시설, 장비, 인력, 의사소통자의 외향과 같은 부분이다. 둘째는 신뢰성(Reliability)으로 약속된 서비스를 믿음직스럽고 정확하게 수행할 수 있는 능력을 말한다. 셋째는 반응성(Responsiveness)으로 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하겠다는 의지를 측정하는 것이고, 넷째는 확신성(Assurance)으로 직원의 지식과 정중함, 그리고 신뢰와 믿음을 전달할 수 있는 능력을 말한다. 마지막으로 공감성(Empathy)은 고객에게 사려 깊고 개인적인 관심을 보일 준비성과 같은 부분이다.

서비스 업체의 품질에 대한 연구는 Parasuraman 등(1985)의 SERVQUAL 연구를 기초로 여러 학자들의 조사가 계속되고 있다. 먼저 Struman & Swinyard(1986)은 레스토랑을 평가하기 위해 기본적인 가격, 위치, 분위기, 친절, 신속한 서비스와 같은 요소 외에 다양한 음식과 가족친체가 어울릴 수 있는 분위기 등에 대한 속성을 조사하여야

한다고 주장하였다. Cadott & Turgeon(1988)은 호텔이나 레스토랑의 만족요인을 규명하기 위해 SERVQUAL의 기본적인 문항 외에 신용카드의 사용여부와 주차시설, 예약제도 등을 조사하였다. Khan(1991)은 특별히 레스토랑의 속성을 조사하기 위해 계절에 따른 음식메뉴, 후식, 독특한 메뉴, 요리 전시품 등의 전반적인 사항을 연구하였다. Dube 등(1994)은 급식의 속성을 알아보기 위해 주문 받기(customization)와 같은 항목을 넣어 7차원으로 구분하여 조사하였다. Lee & Hing(1995)은 레스토랑 경영에 SERVQUAL을 그대로 적용하여 서비스 품질을 측정하고자 하였고, 박정숙 등(2000)은 대학식당의 고객 만족도를 측정하기 위해 SERVQUAL의 요소를 그대로 이용하였다. 김성혁·고호석(1998)은 패밀리레스토랑 이용객의 서비스 품질에 대한 기대를 조사하기 위해 인적·물적 요인, 종업원 대처능력, 예약요인, 편의성 요인, 주차요인, 메뉴 요인으로 그 속성을 나누어 조사하였다. 또한 양일선 등(2000)의 연구에서는 종업원의 태도, 음식, 신뢰성, 분위기, 인지도, 가격 등의 요인으로 나누어 만족도를 조사하여 그 중 어떠한 영역이 충성도에 영향을 미치는지 분석하고자 하였다. 그러나, 지금까지 외식업소의 서비스 품질에 대한 연구는 대부분 업소의 이용객을 대상으로 이루어져 왔고 가족과 함께 하는 외식에 대한 조사는 거의 이루어지지 않고 있는 실정이다.

이에 본 연구는 외식 중 특히 가족과 함께 할 때 그 가족의 생활주기에 따라 외식업소에서 제공되는 여러 가지 품질 중에서 어떠한 속성에 가치를 두고 중요하게 평가하고 있는가를 분석하여 그들의 문제점을 파악하고 앞으로 더욱 만연될 외식환경 속에서 고객은 안전하며 영양적인 외식을 선택할 수 있고, 외식업자는 고객의 욕구를 파악하고 그것을 충족시킴으로써 이익을 창출할 수 있는 바람직한 외식문화 발전에 기초자료를 제공하고자 하는 목적으로 수행되었다.

## 연구내용 및 방법

### 1. 조사대상 및 조사기간

본 연구는 서울의 강남지역과 경북 경주의 황성동, 동천동, 충효동 주변의 아파트 밀집지역에 거주하는 가족을 대상으로 이루어졌다. 설문조사는 2001년 4월 20일부터 5월 26일까지 미리 작성된 설문지를 가지고 거주지로 직접 방문하여 작성을 의뢰한 후 회수하였고, 회수된 설문지 중에서 가족생활주기에 답하지 않았거나 편모·편부 가족과 같이 본 연구의 가족생활주기 분류에 포함되는 않는 가족의 경우를 제외하고 모두 440부(서울 192부, 경주 248부)를 분석에 이용하였다.

2. 조사내용 및 방법

설문지의 내용은 조사대상가족의 일반적 사항, 외식업소 품질평가 요소에 대한 문항으로 구성되었다.

1) 조사대상자의 일반적인 특성

조사대상가족 부부의 나이와 교육수준, 취업여부, 가족의 월수입과 월 외식지출비, 거주지, 가사 도우미 여부와 같은 사항들이 포함되었다. 가족의 생활주기는 젊은 독신이나 부부만 같이 거주하는 경우를 1주기 가족으로, 부부와 막내가 초등학교 미만인 자녀와 함께 거주하는 경우를 2주기 가족으로, 부부와 막내가 초등학교 이상인 자녀가 함께 거주하는 경우를 3주기 가족으로, 함께 거주하는 자녀가 없는 노년기 부부나 독신의 경우를 4주기 가족으로 분류하여 조사하였다.

2) 외식업소 품질 평가 요소

Parasuraman 등(1985)의 SERVQUAL에 쓰인 측정 문항 22가지를 토대로 이를 외식업소에 적합하게 응용한 기초설문지를 가지고 경주와 서울의 아파트 밀집지역에 거주하는 30~50대의 주부 9명을 대상으로 오픈 인터뷰를 실시하였다. 이를 바탕으로 외식업소의 품질측정에 영향을 미치는 요소를 수정·보완하여 경주와 서울의 아파트 밀집지역에 거주하는 40가족을 대상으로 예비조사를 실시하였고, 타당도와 신뢰도를 검증하여 최종적으로 '어린이 놀이시설', '화장실', '인터넷을 통한 예약 가능성', '안전한 서비스', '안전한 재료', '평판', '다양한 쿠폰·이벤트', '음식 맛', '음식 외양', '신선한 재료', '국내산 재료', '건강식 메뉴', '채소를 포함한 메뉴', '인공조미료 사용 여부', '고기방 재료 사용 여

부'와 같은 항목을 추가하여 총 35문항으로 구성된 설문지를 확정하였다. 전체 문항은 5점 Likert-type으로 조사하여 '전혀 중요하지 않다'는 1점에서 '매우 중요하다'는 5점까지 단계적으로 점수를 부여하였다.

3. 통계분석

설문지 자료는 SPSS Win 10.0 프로그램을 이용하여 전산처리 하였다. 조사대상자의 특성을 설명하기 위해서 기술 통계(Descriptive statistics)를 이용하였고, 외식업소 품질평가에 관한 35문항은 주성분분석(principal component analysis)을 실행한 후 Varimax rotation을 통해서 요인 분석(factor analysis)을 실시하였고, 요인별 유의성 검증을 위하여 ANOVA를 실시하였으며, 가족생활주기와 상관관계를 알아보기 위해 Pearson's correlation을 사용하였다.

결과 및 고찰

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상가구의 가족생활주기에 따른 일반적 특성은 Table 1, 2에 제시하였다. 전체 조사대상은 440가구이고 그 중 막내가 초등학교 이상인 자녀와 함께 거주하는 3주기 가족이 204가구(46%)로 가장 많았고, 그 다음으로는 부부가 초등학교 미만인 자녀와 함께 거주하는 2주기 가족이 140가구(32%), 독신이거나 부부만 거주하는 1주기 가족이 52가구(12%), 노년기 부부나 독신인 4주기 가족이 44가구(10%)를 차지하였다.

먼저 1주기 가족의 부인은 주로 20대 이하로 86%가 대

Table 1. General characteristics of wives & husbands according to family lifecycle Frequency N(%)

Variables characteristics	Step I		Step II		Step III		Step IV		Total	
	Wife	Husband	Wife	Husband	Wife	Husband	Wife	Husband	Wife	Husband
Age(year)										
≤ 29	22( 48.9)	7( 26.9)	13( 10.3)	1( 1.0)	2( 1.0)	-	1( 2.6)	-	38( 9.4)	8( 2.4)
30 - 39	18( 40.0)	15( 57.7)	99( 78.6)	70( 69.3)	22( 11.2)	9( 5.2)	-	-	139( 34.2)	95( 29.1)
40 - 49	5( 11.1)	4( 15.4)	12( 9.5)	28( 27.7)	109( 55.6)	70( 40.5)	5( 12.8)	1( 3.8)	131( 32.3)	104( 31.8)
50 ≤	-	-	2( 1.6)	2( 2.0)	63( 32.1)	94( 54.3)	33( 84.6)	25( 96.2)	98( 24.1)	120( 36.7)
Total	45(100.0)	26(100.0)	126(100.0)	101(100.0)	196(100.0)	173(100.0)	39(100.0)	26(100.0)	406(100.0)	327(100.0)
Education										
≤ Middle school	-	-	-	-	20( 10.2)	14( 8.1)	11( 29.7)	5( 19.2)	31( 7.7)	19( 5.8)
High school	6( 13.3)	1( 3.8)	33( 26.2)	14( 13.7)	91( 46.4)	54( 31.2)	10( 27.0)	8( 30.8)	140( 34.7)	77( 23.5)
College	28( 62.2)	16( 61.5)	83( 65.9)	63( 61.8)	76( 38.8)	79( 45.7)	16( 43.2)	8( 30.8)	203( 50.2)	166( 50.8)
Post graduate ≤	11( 24.4)	9( 34.6)	10( 7.9)	25( 24.5)	9( 4.6)	26( 15.0)	-	5( 19.2)	30( 7.4)	65( 19.9)
Total	45(100.0)	26(100.0)	126(100.0)	102(100.0)	196(100.0)	173(100.0)	37(100.0)	26(100.0)	404(100.0)	327(100.0)
Job										
None	9( 20.0)	2( 7.7)	75( 59.5)	2( 1.9)	119( 60.7)	5( 2.9)	19( 51.4)	6( 23.1)	222( 55.0)	15( 4.6)
Part-time	4( 8.9)	3( 11.5)	11( 8.7)	5( 4.9)	13( 6.6)	6( 3.5)	5( 13.5)	1( 3.8)	33( 8.2)	15( 4.6)
Full-time	32( 71.1)	21( 80.8)	40( 31.7)	96( 93.2)	64( 32.7)	162( 93.6)	13( 35.1)	19( 73.1)	149( 36.9)	298( 90.9)
Total	45(100.0)	26(100.0)	126(100.0)	103(100.0)	204(100.0)	173(100.0)	37(100.0)	26(100.0)	404(100.0)	328(100.0)

**Table 2.** General characteristics of the families according to family lifecycle

Frequency N(%)

Variables	Characteristics	Step I	Step II	Step III	Step IV	Total
Family residence	Large city	34( 65.4)	30( 21.4)	109( 53.4)	19( 43.2)	192( 43.6)
	Small city	18( 34.6)	110( 78.6)	95( 46.6)	25( 56.8)	248( 56.4)
	Total	52(100.0)	140(100.0)	204(100.0)	44(100.0)	440(100.0)
Family income per month(₩10,000)	< ₩150	13( 25.0)	17( 12.1)	9( 4.4)	9( 20.5)	48( 10.9)
	₩150 - ₩299	11( 21.2)	69( 49.3)	78( 38.2)	20( 45.5)	178( 40.5)
	₩300 - ₩499	14( 26.9)	32( 22.9)	73( 35.8)	10( 22.7)	129( 29.3)
	₩500 - ₩699	8( 15.4)	8( 5.7)	23( 11.3)	1( 2.3)	40( 9.1)
	₩700 ≤	6( 11.5)	14( 10.0)	21( 10.3)	4( 9.1)	45( 10.2)
	Total	52(100.0)	140(100.0)	204(100.0)	44(100.0)	440(100.0)
Eating-out expenditure per month (₩10,000)	< ₩10	17( 32.7)	48( 34.3)	59( 28.9)	19( 43.2)	143( 32.5)
	₩10 - ₩19	22( 42.3)	51( 36.4)	70( 34.3)	17( 38.6)	160( 36.4)
	₩20 - ₩29	6( 11.5)	21( 15.0)	49( 24.0)	6( 13.6)	82( 18.6)
	₩30 - ₩50	1( 1.9)	11( 7.9)	17( 8.3)	1( 2.3)	30( 6.8)
	₩50 ≤	6( 11.5)	9( 6.4)	9( 4.4)	1( 2.3)	25( 5.7)
	Total	52(100.0)	140(100.0)	204(100.0)	44(100.0)	440(100.0)
Housework helper	Yes	19( 36.5)	39( 27.9)	43( 21.1)	11( 25.0)	112( 25.5)
	No	33( 63.5)	101( 72.1)	161( 78.9)	33( 75.0)	328( 74.5)
	Total	52(100.0)	140(100.0)	204(100.0)	44(100.0)	440(100.0)

학졸업 이상의 학력을 가지며 특히, 대학원을 졸업한 비율이 다른 가족에 비해 2배 이상 많아 고학력이었고, 80% 정도가 취업을 하고 있어서 다른 주기의 가족에 비해 취업율도 2배 정도 높았다. 더구나 대도시 거주비율도 65%로 높게 나타났다. 이에 따라 가사 도우미를 정기적으로 이용하는 비율도 37% 정도로 가장 높았고, 월수입도 150만원 이하·150~299만원·300~500만원에 약 20~25%씩 분포하여 젊은 가족임에도 불구하고 고소득에 많은 분포를 보였다. 2주기 가족의 부인은 대부분이 30대였고, 약 75%가 대학졸업 이상의 학력을 가지고 40% 정도가 취업을 하고 있었다. 이들 가족은 80% 정도가 소도시에서 거주하여 소도시 거주 비율이 다른 가족에 비해 가장 높았고, 반 정도가 150~299만원의 월수입을 가지고, 약 70%의 가족이 20만원 이하를 월외식비로 지출하였고, 약 30%가 가사 도우미의 도움을 받고 있었다. 3주기 가족의 부인은 거의 대부분이 40~50대 이상의 연령에 해당하였고 고등학교졸업이 46%, 대학졸업이 약 40%의 학력분포를 보였고, 약 40%가 취업을 하고 있었다. 월 150~299만원과 300~500만원의 수입을 가진 가족이 각각 40% 가량 되었으며, 월 20만원 이하를 외식비로 지출하는 가족이 약 60% 정도로 다른 가족과 비슷하였으나, 월 20~29만원을 외식비로 지출하는 분포가 다른 가족에 비해 월등히 높게 나타나서 이들 가족의 인원수가 높으리라고 유추할 수 있었고, 이에 반해 가사 도우미를 이용하는 비율은 가장 낮았다. 4주기 가족의 부인과 남편은 거의 대부분 50대 이상의 연령에 해당되었고, 부인은 43.2%가 대학을 졸업하고 50% 정도가 취업을 하고

있었고, 남편은 대학졸업과 고교졸업이 각각 30.8%이며, 75% 정도가 취업을 하고 있어 남편의 학력정도와 취업률이 다른 가족에 비해 가장 낮았다. 이들은 주로 150~299만원의 월수입을 가졌고, 외식비로 월 10만원 이하를 지출하는 비율이 가장 높아 외식비 지출정도가 가장 낮게 나타났다.

전체적으로 월수입의 분포는 2·3·4주기 가족의 경우 월 150~299만원을 수입으로 가지는 가족의 비율이 가장 높았고, 외식비의 지출은 대부분 2000년 1/4분기 도시근로자가구의 월 평균 외식지출비인 17만7천원(통계청 2000)의 분포와 비슷한 결과를 보였지만 4주기 가족만이 월 10만원 이하를 외식에 지출하고 있는 비율이 가장 높아 앞으로 다른 요인들과 외식비와의 상관관계를 연구해 볼 가치가 있다고 생각된다.

## 2. 외식업소 품질의 속성 평가

### 1) 외식업소 품질평가속성의 요인분석을 통한 분류

가족이 함께 외식을 할 때 이용하는 음식점의 품질을 평가하는 속성에 대한 35가지 문항을 요인 분석(factor analysis)하여 그 결과 10개의 요인을 도출하였고 각 변수들에 대한 요인 적재량(factor loading)을 Table 3에 제시하였다. 각 영역과 속성간의 상관관계의 방향과 강도가 어느 정도인가를 나타내 주는 최도인 요인 적재량(양일선 2000 : 임종원 1997)은 일반적으로 0.3 이상이면 고려할 만한 유의성을 갖는 것이고, 0.5 이상인 경우 매우 의미 있는 것이라고 할 수 있다(김혜영 등 2000 : Harnett 1991). Table 3에서

알 수 있듯이 모든 속성의 적재량이 0.3을 넘어 고려할 만한 유의성을 가졌고, 더구나 '영업시간의 준수', '위생적인 관리', '다양한 이벤트와 쿠폰'의 속성을 제외하고는 모두 0.5 이상의 요인 적재량을 가져 매우 의미 있는 속성들이라 할 수 있다. 이들 요인은 음식점 품질의 평가정도를 63.4% 설명하고 있는 것으로 분석되었고 요인 1이 8.4%의 설명력을 지녀 가장 높은 분산 비율을 나타내고 있었으며, 요인 2는 7.0%, 요인 3은 6.9%, 요인 4는 6.7%, 요인 5는 6.0%, 요인 6은 5.9%, 요인 7은 5.9%, 요인 8은 5.6%, 요인 9는 5.6%, 요인 10은 5.5%로 음식점의 품질 평가정도를 설명하는 것

로 분석되었다.

요인 1에는 '인공조미료의 사용 여부', '고지방 재료의 사용 여부', '국내산 재료의 사용 여부', '건강에 좋은 음식을 포함한 식단', '신선한 채소를 포함한 식단'이 음식점 품질 평가 요소로 구성되어 이를 '건강(Health)' 영역으로 명명하였다. 요인 2에는 '편리한 위치', '종업원이 제시한 대기시간의 준수', '신속한 서비스', '서비스와 음식 질의 동일성 유지', '운영시간의 준수'의 요소로 구성되어 '신뢰성(Reliability)'의 영역으로 분류하였으며, 요인 3은 '종업원의 친절', '종업원의 서비스교육 정도', '종업원의 자발적 고객지원태세'의 요소

**Table 3.** Factor analysis based on subjects' evaluation towards the quality of restaurants

Factor	$\alpha^1$	Restaurant quality	Factor loading												
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Factor 1 Health	.82	MSG limitation	.81												
		Fat limitation	.78												
		Domestic material	.72												
		Healthy food in menu	.61												
Factor 2 Reliability	.67	Fresh vegetables	.57												
		Convenient location		.66											
		Keeping waiting time		.65											
		Prompt service		.57											
		Consist quality		.52											
Factor 3 Employee	.69	Consist business hours		.41											
		Employee kindness			.78										
		Employee training			.68										
		Availability of service			.56										
Factor 4 Food	.66	Fresh material				.74									
		Safety from disease				.64									
		Food taste				.55									
		Sanitation				.41									
Factor 5 Facilities	.67	Facilities for children				.66									
		Restroom cleanliness				.65									
		Representation				.55									
Factor 6 Product	.64	Food amount					.79								
		Food appearance					.61								
		Resonable price					.57								
		Event & coupon					.40								
Factor 7 Empathy	.64	Hospitality						.73							
		Reputation							.64						
		Convenient serve hour							.52						
Factor 8 Access	.81	Easy delivery								.89					
		Easy reservation									.78				
Factor 9 Comfort	.65	Comfort facilities										.76			
		Convenient parking										.69			
		Employee neatness										.55			
Factor 10 Safety	.74	Safety facilities											.76		
		Safety service											.76		
		Bill accuracy											.53		
Eigenvalues			2.94	2.46	2.41	2.34	2.09	2.07	2.05	1.96	1.95	1.93			
% of variance			8.40	7.01	6.89	6.68	5.98	5.91	5.85	5.59	5.57	5.50			

Cumulative % of variance : 63.39%

1) Cronbach's alpha

로 구성되어 '종업원(Employee)'의 영역으로 명명하였다. 요인 4는 '신선한 재료 사용', '질병이나 식중독으로부터 안전한 재료 사용', '음식의 맛', '위생'의 요소로 구성되어 '음식수준(Food)'의 영역으로, 요인 5는 '아이들 놀이시설', '화장실의 청결성', '메뉴판이나 팜플렛의 구비'의 요소로 구성되어 '시설(Facilities)'의 영역으로, 요인 6은 '음식의 양', '음식의 모양', '적절한 가격', '다양한 이벤트와 할인쿠폰'으로 구성되어 '상품력(Product)'이라는 영역으로, 요인 7은 '개별적인 관심과 우대', '평판', '편리한 이용시간'이라는 요소로 구성되어 '공감성(Empathy)'의 영역으로, 요인 8은 '쉬운 배달', '쉬운 예약의 2가지 요소로 구성되어 '접근용이성(Access)'의 영역으로, 요인 9는 '안락한 내·외장 시설과 분위기', '편리한 주차', '종업원 용모'로 구성되어 '안락함(Comfort)'이라는 영역으로, 요인 10은 '시설과 환경의 안전성', '서비스의 안전성', '정확한 계산서'의 요소가 분류되어 '안전성(Safety)' 영역으로 명명하였다.

이와 같이 외식업소의 서비스품질을 분석한 선행연구를 살펴보면 Qu(1997)는 음식과 환경·가격과 가치·서비스와 정중함·위치광고 촉진의 4개 영역으로 품질을 나누어 연구하였으며, 양일선 등(1999)은 일반 매장 관리·분위기·음식·종업원 태도·편이성·인지도의 영역으로 나누어 연구하였고, 김혜영 등(2000)은 종업원 태도·청결성·인지도·신뢰도·음식수준·가격·편이성·메뉴의 다양성 영역으로 분류하여 연구한 바 있다. 선행연구와 본 연구가 중복되는 영역으로는 Qu(1997)의 연구와는 '음식수준', '안락함', '상품력', '종업원'의 영역이 있고, 위치요소의 경우 '신뢰성' 영역에 포함되었으며 양일선 등(1999)의 연구와는 '신뢰성', '안락함', '음식수준', '종업원', '접근용이성'의 영역이 일치했고, 인지도는 본 연구에서는 '공감성' 영역의 한 요소를 차지했다. 김혜영 등(2000)의 연구와도 많은 부분 일치하고 있었지만 메뉴의 다양성에 대한 요인은 본 연구에 포함되지 않았다. 그렇지만 선행연구에서 찾아볼 수 없었던 영역으로 '건강'요인이 추가되어 외식업소 서비스품질에 있어 변화하는 트렌드를 반영하고 있다고 생각된다.

## 2) 가족생활주기에 따른 외식업소 품질평가 요인의 중요성 인식 차이

외식업소 품질을 평가하는 속성을 요인분석 하여 총 10가지 요인으로 분류하였다. 이렇게 분류된 요인들이 가족생활주기에 따라 중요하게 인식되는 정도에 차이가 있는가를 분석한 표가 Table 4이다.

요인별로 나누어 가족생활주기에 따라 중요성을 인식하는 정도에 차이가 있는가를 살펴보면 '건강(Health)'과 '시

설(Facilities)' 요인( $p < 0.001$ )과 '안락함(Comfort)' 요인( $p < 0.01$ ), 또한 '상품력(Product)' 요인( $p < 0.05$ )에서 유의적인 차이를 보였다.

'건강(Health)'의 요인을 살펴보면 4주기 가족( $4.30 \pm 0.64$ )이 가장 중요하게 인식하고 그 다음으로 2주기( $4.07 \pm 0.73$ ), 3주기( $3.89 \pm 0.67$ ), 1주기( $3.75 \pm 0.78$ )의 순으로 중요하게 인식하고 있었다. 각각의 속성들에 대해서도 모두 유의적인 차이가 나타났는데 '국내산 재료의 사용 여부' 속성( $p < 0.001$ )과 '인공조미료의 사용 여부와 건강에 좋은 음식을 포함한 식단' 속성( $p < 0.01$ ), 그리고 '고지방 재료의 사용 여부와 신선한 채소를 포함한 식단' 속성( $p < 0.05$ )에서 유의적인 차이를 보였다. 이러한 속성들은 대부분 4주기 가족이 가장 중요하게 인식하고 있었고 1주기 가족이 가장 중요성을 인식하지 못하고 있었다. 즉 1주기 가족과 같이 젊은 가족 구성원만 생활하는 환경에서는 '건강' 요소를 중요하게 고려하지 않으나 4주기가 되어서야 건강을 중요하게 생각한다는 것이다. 이 현상은 최근 건강에 대한 관심이 높아지고 있는 미국에서도 유독, 젊은이들은 건강에 반하는 식행동을 많이 하고 있다는 Koszewski & Kuo(1996)의 연구나, 젊은이들은 현재 자신들이 젊고 건강하다는 생각에 '건강'에 대한 관심도 낮고(이경애 1999) 식생활습관도 매우 우려할 만하다(김기남·이경신 1996; 김우경·이경애 1998; 류은순 1993; 박영숙 등 1995; 이기완·이영미 1995; 이윤나 등 1996)는 이전의 연구와도 일맥상통하는 결과이다. 그렇지만 이는 영양학적으로 볼 때 잘못된 외식관념으로 사실상 젊은 시절의 식습관이 노년의 건강에 영향을 미친다(Brenner 등 1982; DeGroot 등 1992; Kretchmer & Zimmermann 1997; Wellman 1994)는 많은 연구결과가 제시되어 왔다. 특히, 심장병, 암, 골다공증과 같은 만성퇴행성질환의 경우 병이 발병되기 훨씬 전부터 질병의 위험요인에 약한 강도라도 지속적으로 노출되면 질병에 걸릴 가능성이 점점 커진다(Rockett 등 1995)고 한다. 이와 같은 선행연구에서 알 수 있듯이 노인이 되어서야 '건강'을 고려한다면 이미 건강을 지키기에는 늦은 시기라 할 수 있겠다. 그러므로 성인이후 건강에 있어 기반이 되는 시기인 청소년기부터(Splett & Story 1991) 건강한 외식습관을 몸에 익히기 위해서는 여러 매체나 학교 같은 교육기관을 통해 지속적으로 현실적인 영양교육을 실시하는 것이 중요하며 이로 인해 성인이 되고 또한 부모가 되어서도 올바른 가치관을 가지고 외식을 할 수 있게 되리라 생각된다.

'시설(Facilities)' 요인의 경우 2주기 가족이 가장 높은 점수( $3.97 \pm 0.85$ )를 부여하여 가장 중요하게 고려하고 있었고 그 다음으로 4주기( $3.69 \pm 0.64$ ), 1주기( $3.49 \pm 0.91$ ),

3주기(3.38 ± 0.75)의 순으로 중요하게 생각하는 것으로 나타났다. 내부 속성 중 '아이들 놀이시설'에서 유의적 차이(p < 0.001)를 보이며 가족생활주기에 따라 가장 큰 인식

의 차이를 보였는데 역시 초등생 이하의 자녀를 가진 2주기 가족의 경우 2.52에서 2.89까지 점수를 부여한 다른 주기의 가족에 비해 월등하게 높은 점수(3.95 ± 1.13)를 부여하고

**Table 4.** Evaluations of the quality of restaurants according to family lifecycle M ± SD<sup>1)</sup>

Factor	F.L.C. Step				Total	F-value	
	Step I	Step II	Step III	Step IV			
1. Health	MSG limitation	3.98 ± 1.00	4.11 ± 0.94	4.03 ± 0.84	4.55 ± 0.70	4.10 ± 0.89	4.442**
	Fat limitation	3.56 ± 1.11	3.72 ± 1.05	3.70 ± 0.92	4.14 ± 0.90	3.73 ± 0.99	3.073*
	Domestic material	3.69 ± 1.02	4.29 ± 0.88	3.97 ± 0.91	4.32 ± 0.77	4.07 ± 0.92	7.745***
	Healthy food in menu	3.42 ± 1.09	3.89 ± 0.95	3.62 ± 0.90	4.05 ± 0.86	3.72 ± 0.95	5.823**
	Fresh vegetables	4.10 ± 1.01	4.36 ± 0.80	4.14 ± 0.95	4.45 ± 0.87	4.24 ± 0.91	3.026*
		3.75 ± 0.78	4.07 ± 0.73	3.89 ± 0.67	4.30 ± 0.64	3.97 ± 0.72	6.785***
2. Reliability	Convenient location	4.02 ± 1.00	4.06 ± 0.99	4.20 ± 0.89	4.14 ± 0.85	4.13 ± 0.93	0.866
	Keeping waiting time	4.17 ± 0.83	4.01 ± 0.90	3.92 ± 0.91	4.00 ± 0.91	3.99 ± 0.90	1.210
	Prompt service	3.87 ± 0.89	3.93 ± 0.93	4.03 ± 0.82	4.11 ± 0.69	3.99 ± 0.86	1.099
	Consist quality	4.83 ± 0.55	4.79 ± 0.54	4.75 ± 0.56	4.77 ± 0.48	4.78 ± 0.54	0.297
	Consistbusiness hours	4.04 ± 1.17	3.86 ± 1.06	3.80 ± 0.99	4.16 ± 0.94	3.88 ± 1.03	1.920
		4.18 ± 0.59	4.13 ± 0.61	4.14 ± 0.56	4.24 ± 0.49	4.15 ± 0.57	.495
3. Employee	Employee kindness	4.71 ± 0.50	4.58 ± 0.58	4.45 ± 0.64	4.43 ± 0.79	4.52 ± 0.63	3.325*
	Employee training	4.25 ± 0.81	4.28 ± 0.74	4.05 ± 0.83	4.16 ± 0.86	4.16 ± 0.81	2.430
	Availability of service	4.50 ± 0.75	4.46 ± 0.86	4.50 ± 0.70	4.32 ± 0.80	4.47 ± 0.77	0.671
		4.49 ± 0.57	4.44 ± 0.56	4.33 ± 0.58	4.30 ± 0.62	4.38 ± 0.58	1.833
4. Food	Fresh material	4.77 ± 0.51	4.81 ± 0.45	4.74 ± 0.64	4.84 ± 0.43	4.77 ± 0.55	0.690
	Safety from disease	4.79 ± 0.57	4.86 ± 0.43	4.75 ± 0.56	4.84 ± 0.43	4.80 ± 0.51	1.452
	Food taste	4.88 ± 0.32	4.91 ± 0.36	4.89 ± 0.32	4.93 ± 0.25	4.90 ± 0.33	0.298
	Sanitation	4.60 ± 0.75	4.72 ± 0.60	4.71 ± 0.51	4.70 ± 0.51	4.70 ± 0.57	0.645
		4.76 ± 0.44	4.82 ± 0.32	4.77 ± 0.36	4.83 ± 0.28	4.79 ± 0.35	.944
5. Facilities	Facilities for children	2.60 ± 1.30	3.95 ± 1.13	2.52 ± 1.12	2.89 ± 1.15	3.02 ± 1.13	45.705***
	Restroom cleanliness	4.35 ± 0.97	4.39 ± 0.91	4.12 ± 0.85	4.48 ± 0.59	4.27 ± 0.87	3.815*
	Representation	3.52 ± 1.08	3.57 ± 1.01	3.50 ± 0.96	3.70 ± 0.76	3.55 ± 0.97	0.585
		3.49 ± 0.91	3.97 ± 0.85	3.38 ± 0.75	3.69 ± 0.64	3.61 ± 0.83	15.748***
6. Product	Food amount	3.90 ± 0.87	3.94 ± 0.86	4.10 ± 0.79	4.14 ± 0.67	4.03 ± 0.81	1.865
	Food appearance	3.98 ± 0.75	4.06 ± 0.87	4.02 ± 0.80	4.25 ± 0.72	4.05 ± 0.81	1.085
	Reasonable price	4.42 ± 0.75	4.41 ± 0.80	4.50 ± 0.60	4.68 ± 0.52	4.48 ± 0.68	1.911
	Event & coupon	2.81 ± 1.10	3.34 ± 0.95	3.33 ± 1.03	3.34 ± 1.01	3.27 ± 1.02	4.116**
			3.78 ± 0.58	3.94 ± 0.61	3.99 ± 0.58	4.10 ± 0.47	3.96 ± 0.58
7. Empathy	Hospitality	3.63 ± 0.89	3.79 ± 0.94	3.37 ± 0.94	3.68 ± 0.98	3.57 ± 0.95	5.780**
	Reputation	3.75 ± 0.79	3.84 ± 0.91	3.85 ± 0.90	3.86 ± 0.95	3.84 ± 0.89	0.200
	Convenient serve hour	3.83 ± 1.08	3.99 ± 0.91	3.94 ± 0.84	4.32 ± 0.64	3.98 ± 0.88	2.880
		3.74 ± 0.66	3.87 ± 0.72	3.72 ± 0.69	3.95 ± 0.64	3.79 ± 0.69	2.259
8. Access	Easy delivery	3.04 ± 1.30	3.38 ± 1.27	3.46 ± 1.12	3.36 ± 1.18	3.37 ± 1.20	1.679
	Easy reservation	3.13 ± 1.25	3.35 ± 1.25	3.17 ± 1.13	3.27 ± 1.21	3.23 ± 1.19	0.793
		3.09 ± 1.19	3.36 ± 1.16	3.31 ± 1.03	3.32 ± 1.08	3.30 ± 1.10	.829
9. Comfort	Comfort facilities	4.13 ± 0.84	4.26 ± 0.72	4.10 ± 0.73	4.14 ± 0.70	4.16 ± 0.74	1.254
	Convenient parking	4.23 ± 0.81	4.29 ± 0.86	3.85 ± 0.99	4.09 ± 0.96	4.06 ± 0.95	6.757***
	Employee neatness	4.17 ± 0.92	4.13 ± 0.85	3.99 ± 0.81	4.05 ± 0.81	4.06 ± 0.84	1.108
		4.18 ± 0.63	4.22 ± 0.66	3.98 ± 0.63	4.09 ± 0.64	4.09 ± 0.65	4.312**
10. Safety	Safety facilities	4.08 ± 1.03	4.23 ± 0.89	3.99 ± 0.88	4.25 ± 0.75	4.10 ± 0.90	2.427
	Safety service	4.40 ± 0.75	4.30 ± 0.85	4.38 ± 0.75	4.36 ± 0.72	4.36 ± 0.78	0.386
	Bill accuracy	4.46 ± 0.83	4.37 ± 0.88	4.10 ± 0.89	4.18 ± 0.97	4.24 ± 0.90	3.771*
		4.13 ± 0.75	4.30 ± 0.74	4.16 ± 0.66	4.27 ± 0.65	4.23 ± 0.70	1.478
	Average	3.91 ± 0.48	4.02 ± 0.41	3.90 ± 0.39	4.04 ± 0.38	3.95 ± 0.41	3.325*

1) M = Mean, SD = Standard Deviation

\* : p < 0.05, \*\* : p < 0.01, \*\*\* : p < 0.001

있었다. '화장실의 청결성' 속성도 유의적인 차이( $p < 0.05$ )를 보였고 전반적인 점수가 4.27로 높은 수준을 보여 이 속성에 대해서는 모두가 매우 중요하게 인식하고 있었다. '안락함(Comfort)'의 요인도 2주기 가족이 가장 높은 점수( $4.22 \pm 0.66$ )를 부여하여 '시설(Facilities)' 요인의 결과와 일맥상통한다고 할 수 있는데 그 다음으로도 1주기( $4.18 \pm 0.63$ ), 4주기( $4.09 \pm 0.64$ ), 3주기( $3.98 \pm 0.63$ ) 가족의 순으로 나타나 유사한 결과를 보였다. 특히 '편리한 주차' 속성( $p < 0.001$ )에서 유의적 차이를 보이는데 역시 1·2주기 가족(4.2 이상)의 경우 다른 가족에 비해 높은 점수를 부여하고 있었다. 특히 2주기 가족의 경우 유아를 동반한 가족외식의 경험이 많아서 유아를 배려할 수 있는 '어린이 놀이시설', '안락한 분위기', '주차시설'과 같은 속성을 포함한 '시설(Facilities)'과 '안락함(Comfort)' 요인을 중요하게 고려하고 있는 것으로 생각된다. 하지만 현재 이러한 요인을 충족시켜줄 수 있는 음식점은 fast food점이나 패밀리레스토랑과 같이 서구식 메뉴를 주로 제공하는 곳이 대부분이다. 자칫 이러한 요인에 치중하여 자주 외식을 하다보면 이러한 외식업소의 제한된 메뉴를 자주 이용하여 동물성 지방이나 탄산음료와 같이 영양학적인 문제를 일으킬 가능성이 높은 음식을 과다하게 섭취할 수 있다. 또한 어린 시절부터 이러한 메뉴를 자주 접하다보면 어린이의 기호를 서구식으로 고착화시켜 비타민과 무기질 등 성장에 필수적인 영양소의 공급에 불균형을 초래하여 비만이나 퇴행성 만성질환과 같이 잘못된 식습관으로 인해 일어날 수 있는 질병을 발병시키는 원인을 제공할 수 있다(Shannon 등 1980 : Truswell & Ian 1981). 그러므로 이들에게 바람직한 외식을 유도하기 위해서는 맛뿐 아니라 영양학적으로 우수한 메뉴를 개발하기 위해 노력해야 하겠다. 또한, 전통외식업소도 고객의 기대 수준에 초점을 두고 외식 서비스 품질을 강화(service quality improvement)하기 위해 식당 시설의 재배치, 종업원 및 관리자의 교육, 개발 훈련 등을 실시하여(Alvarez 1994 : Dorhman 1993) 고객에게 만족을 줄 수 있도록 제품(meal)과 서비스 품질(service quality)을 지속적으로 개선해야 급변하는 환경에 능동적으로 대처할 수 있다(곽동경 1997)고 사료된다.

'상품력(Product)'의 요인은 4주기( $4.10 \pm 0.47$ ), 3주기( $3.99 \pm 0.58$ ), 2주기( $3.94 \pm 0.61$ ), 1주기( $3.78 \pm 0.58$ ) 가족의 순으로 중요성을 인식하고 있었는데 이는 4주기로 갈수록 외식에 대한 경제적인 손익을 세심하게 계산하고 있다는 것을 말한다. 노인들의 경우 경제적인 자립도는 현재 취업활동을 하지 않더라도 과거의 저축금 및 그 이자, 퇴직금, 연금, 및 재산소득에 의해 좌우되지만(한임섭 1987),

아직도 우리 나라 노인들의 대부분은 자신의 생활비와 용돈을 자녀에게 의존하고 있는 실정이다(김태현 1981 ; 임종권 등 1985). 이렇게 경제적인 자립도도 낮으면서 생의 주기에서 영양취약 집단에 속하는 대부분의 노인들이 외식 또한

**Table 5.** Correlation between the quality of restaurants assessment and family lifecycle correlation coefficients

	Factor	F.L.C. Step	
		Pearson's	Sig.
Factor 1 <i>Health</i>	MSG limitation	.097	.042*
	Fat limitation	.105	.028*
	Domestic material	.060	.209
	Healthy food in menu	.065	.174
	Fresh vegetables	.019	.692
		.091	.056
Factor 2 <i>Reliability</i>	Convenient location	.062	.195
	Keeping waiting time	-.070	.145
	Prompt service	.086	.072
	Consist quality	-.038	.425
	Consist business hours	-.003	.950
		.017	.716
Factor 3 <i>Employee</i>	Employee kindness	-.142	.003**
	Employee training	-.089	.061
	Availability of service	-.033	.483
		-.107	.025*
Factor 4 <i>Food</i>	Fresh material	-.009	.852
	Safety from disease	-.032	.508
	Food taste	.013	.784
	Sanitation	.036	.446
		.001	.983
Factor 5 <i>Facilities</i>	Facilities for children	-.191	.000***
	Restroom cleanliness	-.049	.309
	Representation	.017	.719
		-.111	.020*
Factor 6 <i>Product</i>	Food amount	.105	.028*
	Food appearance	.052	.273
	Reasonable price	.098	.039*
	Event & coupon	.113	.017*
		.132	.006**
Factor 7 <i>Empathy</i>	Hospitality	-.095	.047*
	Reputation	.030	.530
	Convenient serve hour	.092	.054
		.008	.861
Factor 8 <i>Access</i>	Easy delivery	.077	.107
	Easy reservation	-.011	.823
		.036	.448
Factor 9 <i>Comfort</i>	Comfort facilities	-.045	.342
	Convenient parking	-.140	.003**
	Employee neatness	-.071	.135
		-.116	.015*
Factor 10 <i>Safety</i>	Safety facilities	-.026	.583
	Safety service	.012	.803
	Bill accuracy	-.136	.004**
		-.065	.173

\* :  $p < 0.05$ , \*\* :  $p < 0.01$ , \*\*\* :  $p < 0.001$



적은 비용으로 만족하고자 하는 욕구가 높아져 '상품력(Product)'에 비중을 두고 음식점을 평가하는 경향이 있는 것으로 생각된다. 이는 결국 앞에서 나타난 바와 같이 외식비의 최소 지출을 유발하게 되고 이러한 요인에 너무 치중하여 노인들이 값싼 음식만을 선택하여 외식을 한다면 그들의 영양적인 측면이나 위생적인 측면에 문제가 생길 수 있을 것이다. 더군다나 2010년에는 65세 이상의 노인인구가 9.9%로 증가할 것으로 예측하는(통계청 1998) 지금 앞으로 노인 인구의 증가에 따른 다양한 서비스 욕구 증대에 효율적으로 대처하기는 극히 부족한 실정이다(도진태 1997). 그러므로 이들에 대한 체계적인 지원 및 관리 프로그램을 개발하고 합리적인 가격에 그들의 미각과 영양을 고려한 노인전용 음식점이나 메뉴를 개발하는 것은 인간의 삶을 질적 차원에서 향상시킬 수 있다는 점에서 매우 절실하다(김현주 1997; 김화영 등 1997)고 생각된다.

### 3) 가족생활주기와 외식업소 품질평가 요인과의 상관관계

가족생활주기와 외식업소의 품질을 평가하는 10가지의 요인이 어떠한 상관관계를 가지는지를 조사한 결과가 Table 5이다. 우선 가족생활주기에 따라 음식점의 품질평가 요인의 중요성 인식에 유의적인 차이를 나타낸 항목은 '종업원(Employee)' 요인( $p < 0.05$ )과 '시설(Facilities)'의 요인( $p < 0.05$ ), '상품력(Product)'의 요인( $p < 0.01$ ), '안락함(Comfort)'의 요인( $p < 0.05$ )이었다. 이 요인들 중 '상품력(Product)'을 제외하고는 모두 가족생활주기의 단계와 음의 상관관계를 보였는데 이는 가족이 외식을 하기 위한 식당을 고려할 때 '종업원(Employee)', '시설(Facilities)', '안락함(Comfort)'의 요인은 가족생활주기 단계가 낮은 젊은 가족일수록 더 중요하게 인식하고 있지만 오직 '상품력(Product)'의 요인만이 가족생활주기가 높아지는 노년층일수록 더 중요하게 고려하는 요인이라는 것을 의미한다. 즉, 이 결과도 1, 2주기 가족일수록 외식업소의 시각적·환경적 서비스품질 요인에 더 크게 영향을 받고 있음을 알 수 있다.

## 요약 및 결론

본 연구는 가족을 생활주기별로 4주기로 나누어 가족이 함께 외식을 할 때 외식업소에서 제공되는 여러 가지 품질속성 중에서 특히 어떤 속성에 가치를 두고 평가하고 있는가를 조사하고자 실시되었다. 조사를 통해 얻어진 결과는 다음과 같다.

1) 전체 조사대상은 440가구이고 그 중 탁내가 초등학생

이상인 자녀와 함께 거주하는 3주기 가족이 204가구(46%)로 가장 많았고, 그 다음으로는 부부가 초등학생 미만인 자녀와 함께 거주하는 2주기 가족이 140가구(32%), 독신이거나 부부만 거주하는 1주기 가족이 52가구(12%), 노년기 부부나 독신인 4주기 가족이 44가구(10%)를 차지하였다. 1주기에서 4주기로 갈수록 부인과 남편의 연령은 20대에서 50대 이상으로 높아졌으며, 대학졸업 이상의 학력분포는 4주기로 갈수록 점차 낮아졌고, 1·2·3주기 가족의 남편은 모두 90% 이상이 취업을 하고 있었으나 4주기 가족의 남편은 75% 정도가 취업을 하고 있었다. 부인에 있어서는 1주기 부인이 80% 정도의 취업율을 보인 것을 제외하고 나머지는 40~50%의 취업율을 보였다. 월외식비는 4주기 가족만이 월 10만원 이하의 지출을 가장 많이 하고 있었고, 나머지는 월 10~19만원을 지출하는 분포가 가장 높았다.

2) 음식점의 품질을 평가하는 속성을 35가지로 제시하고 중요성을 조사하여 나타난 결과를 요인분석 하였다. 그 결과 10개의 요인이 도출되었고 이를 '건강(Health)', '신뢰성(Reliability)', '종업원(Employee)', '음식수준(Food)', '시설(Facilities)', '상품력(Product)', '공감성(Empathy)', '접근용이성(Access)', '안락함(Comfort)', '안전성(Safety)'의 영역으로 명명하였고 이들 요인은 음식점 품질의 평가 정도를 63.4% 설명하고 있는 것으로 분석되었다.

3) 음식점 평가의 10가지 요인 중 가족생활주기에 따라 유의적인 차이를 보이는 요인은 '건강(Health)'과 '시설(Facilities)'의 영역( $p < 0.001$ )과 '안락함(Comfort)'의 영역( $p < 0.01$ ) 그리고 '상품력(Product)'의 영역( $p < 0.05$ )으로 나타났다. 건강의 속성들은 대부분 4주기 가족이 가장 중요하게 인식하고 있었고 1주기 가족이 가장 중요성을 인식하지 못하고 있었다. '시설(Facilities)' 요인의 경우 2주기 가족이 가장 높은 점수를 부여하여 가장 중요하게 고려하고 있었고 그 다음으로 4주기, 1주기, 3주기 가족의 순으로 중요하게 생각하였다. 특히, 내부 속성 중 '아이들 놀이 시설'( $p < 0.001$ )은 초등학생 이하의 자녀를 가진 2주기 가족의 경우 다른 가족에 비해 월등하게 높은 점수를 부여했다. '회장실의 청결성'이라는 내부 속성( $p < 0.05$ )도 전반적인 점수가 매우 높아 이 속성에 대해서 모두 매우 중요하게 인식하고 있었다. '안락함(Comfort)'의 요인도 2주기 가족이 가장 중요하게 생각하고 있었고 그 다음으로 1주기, 4주기, 3주기 가족의 순으로 나타났다. 특히 '편리한 주차'라는 내부 속성( $p < 0.001$ )은 1·2주기 가족의 경우 다른 가족에 비해 매우 중요하게 생각하고 있었다. '상품력(Product)'의 경우 4주기, 3주기, 2주기, 1주기의 순서로 중요성을 인식하고 있었다.

4) 음식점의 품질을 평가하는 요인별 중요도와 가족생활주기와의 상관관계를 분석한 결과 '종업원(Employee)'과 '시설(Facilities)'의 영역( $p < 0.05$ )과, '상품력(Product)'의 영역( $p < 0.01$ ), 또한 '안락함(Comfort)'의 영역( $p < 0.05$ )에서 유의적인 차이를 보였고, 이 중 '상품력(Product)'을 제외하고는 모두 음의 상관관계를 가졌다.

지금까지의 연구결과를 통해서 다음과 같은 결론을 제시할 수 있겠다.

외식에 있어 '건강(Health)'의 요인은 노인이 되어서야 중요하게 생각하고 있어서 영양학적인 위험을 안고 있었다. 그러므로 젊은 시절의 식습관이 노년의 건강을 좌우한다는 사실을 가치관의 형성기인 청소년기부터 올바르게 주지시키기 위하여 여러 매체나 학교와 같은 교육기관을 통한 지속적이고 현실적인 외식 영양교육이 필요하다고 생각된다.

'시설(Facilities)'과 '안락함(Comfort)'의 요소는 주로 유아를 동반하고 가족외식을 많이 하는 젊은 부부들이 중요하게 생각하고 있는 반면 현재의 외식환경은 이러한 요인이 있어 fast food점이나 서구형 패밀리 레스토랑과 같이 서구식 메뉴를 주로 제공하는 곳이 훨씬 유리한 조건을 갖추고 있다. 따라서 자칫 이러한 요인에 치중한 잦은 외식은 영양적 문제를 일으킬 수 있으며 또한, 유아의 기호도 서구식으로 고착시키게 되어 성장기 어린이의 영양소 공급에 불균형을 초래하고 비만과 퇴행성 질환 발병의 원인을 제공할 수 있다. 그러므로 바람직한 외식을 유도하기 위해서는 메뉴의 개발과 더불어 '시설'이나 '안락함'과 같은 서비스 부문도 개선할 수 있는 적용 가능한 교육과 지원이 필요하다고 사료된다.

'상품력(Product)' 요소는 노인이 되어 갈수록 중요하게 인식하고 있는데, 만일 이런 경제적 이유로 인해 노인들이 값싼 음식만을 선택하려 한다면 그들의 영양이나 위생에 문제가 생길 수 있으므로 합리적인 가격에 그들의 미각과 영양을 고려한 노인전용 음식점이나 메뉴의 개발이 시급하게 이루어져야 할 것으로 보인다.

### 참고 문헌

곽동경 · 장혜자(1997) : 대학급식소 성공적인 운영을 위한 필수관리 요소 평가 : 서브콜 모델을 활용한 서비스 품질관리 활동 평가. *대한영양사회학술지* 3(2) : 123-140  
 김기남 · 이경신(1996) : 남녀 대학생의 영양지식, 식태도 및 식행동. *지역사회영양학회지* 1(1) : 89-99  
 김성혁 · 고효석(1998) : 패밀리레스토랑 이용객의 서비스품질 속성에 대한 기대와 만족 차이에 관한 연구. *관광학연구* 22(1) : 78-97  
 김우경 · 이경애(1998) : 음식섭취와 관련된 제 요인들이 대학생들의

영양 및 식품섭취에 미치는 영향. *한국식생활문화학회지* 27(6) : 1285-1298  
 김태현(1981) : 한국에 있어서 노인부양에 관한 연구. 고려대학교대학원 박사학위논문  
 김현주(1997) : 부산지역에 위치한 시설 거주노인의 식생활, 영양섭취상태 및 건강상태에 관한 연구. *동아시아식생활학회지* 7(4) : 445-459  
 김화영 · 양은주 · 원혜숙(1997) : 노인복지시설의 급식관리 및 영양건강 증진에 관한연구. *한국식생활문화학회지* 12(3) : 331-339  
 김혜영 · 양일선 · 신서영(2000) : 외식 서비스 제공자의 서비스 품질 인식이 고객 충성도에 미치는 영향. *대한지역사회영양학회지* 5(2) : 236-242  
 도진태(1997) : 한국노인복지정책의 실태와 개선방안 - 공적부조와 사회 복지 서비스를 중심으로 -. 한양대학교 교육대학원 석사학위논문  
 류은순(1993) : 부산지역 대학생들의 식생활 행동에 대한 조사연구. *한국식문화학회지* 8(1) : 43-54  
 모수미(1986) : 외식산업의 발달이 국민영양 및 식생활에 미치는 영향. *한국영양학회지* 19(2) : 123-127  
 모수미 · 김창임 · 이심열 · 윤은영 · 이경신 · 최경숙(1986) : 패스트푸드의 외식행동에 관한 실태조사 - 여의도 아파트단지를 중심으로 -. *한국식문화학회지* 1(3) : 299-305  
 문헌경 · 정혜랑 · 조은영 · 최혜미(1992) : 1989년도 국민영양조사에 따른 한국인의 식사양상. *한국식문화학회지* 7(3) : 271  
 박기용 · 신재영(1998) : 식사의 성립요인과 외식의 범위에 관한 이론적 고찰. *외식경영학연구* 1(1) : 180  
 박영숙 · 이연화 · 현태선(1995) : 거주지별로 비교한 대학생의 식생활 태도. *한국식문화학회지* 10(5) : 391-404  
 박정숙 · 송윤주 · 이연숙 · 백희영(2000) : 일부 서울지역 대학식당의 급식서비스에 대한 고객만족도 평가. *대한지역사회영양학회지* 5(25) : 324-332  
 양일선 · 신서영 · 김혜영(2000) : 외식업체 고객의 서비스품질 기대도 / 만족도가 고객 충성도에 미치는 영향. *대한지역사회영양학회지* 5(2) : 225-235  
 양일선 · 김성혜 · 김동훈(1999) : 외식업체에서 제공하는 서비스 품질에 대한 고객과 서비스 제공자 인식의 차이점 분석. *대한지역사회영양학회지* 4(3) : 466-478  
 이경애(1999) : 부산지역 대학생들의 성별과 건강관심도에 따른 건강관리 및 식행동 비교. *한국식품영양과학회지* 28(3) : 732-746  
 이기완 · 이영미(1995) : 서울 및 경기도 일부지역 대학생의 식생활 관련 지식과 태도 및 행동에 관한 실태조사. *한국식생활문화학회지* 10(2) : 125-132  
 이윤나 · 이정선 · 고유미 · 유지성 · 김복희 · 최혜미(1996) : 대학생의 거주형태에 따른 영양 섭취실태 및 식습관에 관한 연구. *대한지역사회영양학회지* 9(1) : 1-10  
 이해상 · 한영순 · 이재만(2000) : 군인 급식 개선을 위한 급식 서비스 만족도 조사. *대한지역사회영양학회지* 5(3) : 522-528  
 임중권 · 공세권 · 김진숙 · 남정자 · 유효신(1985) : 한국노인의 생활 실태 - 서울 -. 한국인구보건연구원  
 임중권(1997) : 마케팅 조사 이렇게, 법문사  
 통계청(1998) : 도표로 보는 통계  
 통계청(2000) : 1/4분기 도시근로자가구의 가계수지동향  
 한임섭(1987) : 노인의 생활만족도에 관한 연구. 이화여자대학교 대

- 학원 석사학위논문
- Alvarez RJ(1994) : Mnaging total quality in foodservice. *Food Technology* 48(9) : 140-142
- Brenner BM, Meyer TW, Hostetter TH(1982) : Dietary Protein Intake and the Progressive Nature of Kidney Disease. *N Engl J Med* 307 : 652-659
- Cadott ER, Turgeon N(1988) : Key factor in guest satisfaction. *The Cornell H.R.A. Quarterly*, February, pp.45-51
- Chon K(1997) : Strategies for service quality management in restaurant and hospitality industry. *Food Industry & Nutrition* 2(2) : 24-29
- DeGroot CPGM, Hautvast JGAJ, van Staveren WA(1992) : Nutrition and Health of Elderly People in Europe - The EURO-NUTSENECA Study - . *Nutr Rev* 50 : 185-194
- Disney J(1999) : Customer Satisfaction and Royalty : The Critical Elements of Service Quality. *Total Quality Management*. 10
- Dorhman SK(1993) : Manager's profile and viewpoint. *J of College & University Foodservice* 1(1) : 63-69
- Dube L, Renaghan LM, Miller JM(1994) : Measuring customer satisfaction for strategic management. *The Cornell H.R.A. Quarterly February*, pp.39-47
- Colomski WA(1993) : Total quality management and the food industry : Why is it important. *Food Technology* 47(5) : 74-78
- Gronroos C(1984) : "Innovative Marketing Strategies and Organization Structures for Service Firms." *Emerging Perspectives on Service Marketing AMA*, pp.9-21
- Harnett DL(1991) : Statistical Method, Addison-Wesley publishing Company, Inc.
- Khan MA(1991) : Concepts of foodservice operations and management, *Van Nostand Reinhold*, pp.18-38
- Koszewski WM, Kuo M(1996) : Factors that influence the food consumption behavior and nutritional adequacy of college woman. *J Am Diet Assoc* 96(12) : 1286-1288
- Kretchmer N, Zimmermann M(1997) : Developmental Nutrition, Allyn and Bacon
- Lee YL, Hing N(1995) : Measuring quality in restaurant operations - an application of the SERVQUAL instrument-. *Hospitality Management* Vol. 14 : 293-310
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL(1985) : A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* (49) : 41-50 & *Delivering quality service*(Free Press, New York, 1990), pp.181-183
- Qu H(1997) : Determinant factors and choice intention for Chinese restaurant dining -a multivariate approach-. *Journal of Restaurant & Foodservice Marketing* 9 : 5-17
- Rockett HH, Wolf AM, Colditz GA(1995) : Development and reproducibility of a food frequency questionnaire to assess diets of older children and adolescents. *J Am Diet Assoc* 95(3) : 336-340
- Shannon BM, Parks SC(1980) : Fast food -A prospective on their nutritional impact-. *J Am Diet Assoc* 76(3) : 242-247
- Splett PL, Story M(1991) : Child nutrition : objectives for the decade. *J Am Diet Assoc* 87(5) : 615-619
- Swinyard WB, Struman KD(1986) : Market segmentation -finding the heart of your restaurant's market-. *The Cornell H.R.A. Quarterly*, May
- Truswell AS, Ian Darton-Hill(1981) : Food Habits of Adolescents. *Nutr Rev* (3992) : 73-88
- Wellman NS(1994) : The Nutrition Screening Initiative. *Nutr Rev* 52 : S44-47