

위탁급식 업체선정에 영향 미치는 요인에 대한 고객사의 중요도 인식 조사

김현아^{1)§} · 양일선²⁾ · 이보숙³⁾ · 박진영⁴⁾

연세대학교 식품영양과학연구소,¹⁾ 연세대학교 식품영양학과,²⁾
한양여자대학 식품영양과,³⁾ 연세대학교 생활환경대학원 급식경영전공⁴⁾

A Study of the Client's Importance Perception on the Factors Affecting the Foodservice Management Contract

Kim, Hyun-Ah^{1)§} · Yang, Ilsun²⁾ · Yi, Bo-Sook³⁾ · Park, Jin-Young⁴⁾

Research Institute of Food and Nutritional Science,¹⁾ Yonsei University, Seoul 120-749, Korea

Department of Food and Nutrition,²⁾ Yonsei University, Seoul 120-749, Korea

Department of Food and Nutrition,³⁾ Hanyang Women's College, Seoul 133-793, Korea

Department of Foodservice Management, Graduate School of Human Environment Sciences,⁴⁾
Yonsei University, Seoul 120-749, Korea

ABSTRACT

The purposes of this study were 1) to investigate the importance level on factors affecting the foodservice management contract perceived by the clients in the office building, government and public offices and manufacturing company in Seoul and Kyungi 2) to compare the perceived importance levels of the present contract and future contract 3) to compare the perceived importance levels of the competitive bid with those of the private contract. To collect the data on the perceived importance level on the affecting the foodservice management contract, the questionnaires were developed by the delphi technique and modified by the pilot test. The questionnaires consisted of 4 categories and 19 items on the factors affecting the foodservice management contract and the importance level on the factors were measured by 5-likert scale. From March 12 to April 13 in 2003, the self-administrative questionnaires were mailed to 280 clients. The questionnaires were responded from the 50 clients (respondent rate : 25%). On the factors affecting the present contract and the future contract, among the 4 categories (the appropriateness of foodservice operation plan, the evaluation of the foodservice company, sales ability, the conditions of the cost in the contract), the importance level of the appropriateness of foodservice operation plan was higher than those of the other categories. In the comparison of the perceived importance level between the present contract and the future contract, the importance level of 4 items (sanitation and safety management plan, menu management plan, service management plan, food cost per meal) in the future contract were significantly higher than those in the present contract ($p < .01$, $p < .05$, $p < .05$, $p < .01$). There were the significant differences between the private contract and competitive bid on the factors affecting the present contract in the 3 items, which were 「renewal plan for interior and environment」, 「strategic alliance with the contractor」, 「lobby of the foodservice company」 ($p < .05$, $p < .05$, $p < .05$). And on the factors affecting the future contract, there were significant differences in the 2 items, which were 「renewal plan for interior and environment」 and 「cost per meal」 in comparing the competitive bid and private contract ($p < .05$, $p < .01$). The clients perceived the appropriateness of foodservice operation plan was more important than the other categories in the future foodservice management contract. It was proposed that the foodservice management contract company should focus on the foodservice operation to satisfy the customers and clients in order to get more contract in the future. (*Korean J Nutrition* 37 (5): 406~414, 2004)

KEY WORDS : foodservice management contract, client, perceived importance, competitive bid, private contract.

접수일 : 2004년 3월 18일

채택일 : 2004년 6월 10일

§ To whom correspondence should be addressed.

서론

국내 단체급식 시장은 사회·경제발전과 더불어 기업문화의 변화 현상으로 성장하고 있으며,¹⁾ 지난 10 여년간의 눈부신 성장을 통해 2000년대에 들어서면서 외형적인 규모가 더욱 확대되는 한편 급식서비스 품질도 향상되면서 양적 질적으로 더욱 발전하고 있다.²⁾

신무현³⁾은 2003년도의 급식 시장은 양적 성장의 시대에서 질적 성장의 시대로의 변화를 예고하였으며, 이에 맞는 경영을 위해서는 위탁급식업체의 끊임없는 내부시스템 개발을 통한 노하우 축적과 인프라 구축 등으로 눈앞의 이익 보다는 고객의 건강과 안전을 생각하고 오픈 마인드를 통한 투명경영만이 경쟁에서 살 길이라고 제시한 바 있다. Yang과 Han⁴⁾은 급식산업의 환경이 빠르게 변화하여 고객 요구의 다양화 및 고급화, 영양에 대한 관심이 증대하며 맛에 대한 식별능력도 증가하고 있으며 편리하고 간편한 것을 추구하는데 이러한 고객의 다양한 요구를 분석하고 급식소의 운영특성에 따른 고객만족도의 차이를 분석하여 고객의 입장에서 고객의 목소리를 측정하고 차별화하는 작업이 요구된다고 보고하였다.

Yang과 Cha⁵⁾는 위탁급식경영 (contract foodservice management)에 대하여 단체급식기관과 급식시설의 관리를 전문적으로 하는 급식위탁업체 간의 계약에 의해 단체급식 업무의 일부 또는 전부에 대한 관리를 대행하는 것이라고 정의하였다.

영국의 경우, 위탁급식 계약 방식에는 5가지 형태 즉, 관리비제 계약방식 (cost-plus or management fee contracts), 보증실적 계약방식 (guaranteed performance contracts), 식단가제 계약방식 (fixed price contracts), 동업자 계약방식 (partnership contracts), 사용권대여 계약방식 (rent contracts)이 있다.⁶⁾ 그러나 국내에서 위탁급식 계약방식으로 주로 많이 사용하는 방법은 식단가제 형태와 관리비제 형태가 있다.^{2,6)}

국내 여러 학자들⁷⁻¹⁰⁾에 의하여 제시된 계약 방법의 종류 및 정의는 대동소이하며 크게 경쟁입찰과 수의계약으로 나누며, 경쟁입찰은 다시 일반경쟁입찰, 제한경쟁입찰, 지명 경쟁입찰로 나눌 수 있다.

국내에서 이루어진 위탁급식 계약과 관한 연구로는 Lee¹¹⁾의 연구와 Choi의 연구⁶⁾가 있다. Lee¹¹⁾는 업체간 장기계약에 영향을 미치는 요인으로 위탁급식업체의 신뢰, 전환장벽, 지원 및 명성, 갈등, 기존만족으로 보고 관계에 대해 조사하였는데 결과, 장기계약을 수립하기 위해서 위탁급식업

체는 고객사에 대해 지원하는 부분 (예를 들면 특별 이벤트)을 강화시키고, 둘째, 언제라도 이탈할 가능성을 가진 고객사에 대해 인지해야 하며, 셋째, 위탁급식업체의 고객사에 대한 만족측정이 미흡하므로 장기계약을 수립하기 위해 기존 만족의 개념을 정확히 측정할 수 있는 척도가 필요하다고 하였다. Choi⁶⁾는 초기 투자비용의 최소화와, 저단가에 의한 질저하 보다는 중, 고 단가 가격대의 식단가 적용으로 위탁급식의 안정적 운영기반이 된다고 보고하였다.

Shin 등¹²⁾은 프랜차이즈 가맹점 재계약 의도에 미치는 영향으로 첫째, 성과 및 만족이 있으며 모두 재계약 의도에 인과관계가 있는 것으로 조사하였고, 둘째, 본부 영업지원 및 물류지원, 가맹점특성 및 갈등에 대해서 영업지원과 가맹점 특성은 인과관계가 있지만 물류지원과 갈등은 성과와 인과관계가 없는 것으로 조사하였으며, 셋째, 본부 영업지원 및 물류지원과 갈등 및 가맹점 성과와 가맹점 만족의 인과관계에 대해 물류지원, 갈등과 가맹점 성과는 만족과 인과관계가 있지만, 영업지원은 만족과 인과관계가 없는 것으로 확인하였다. 넷째, 본부와 가맹점 사이의 거래에 속하는 영업지원과 물류지원은 갈등에 강한 인과관계가 있는 것으로 조사하였다.

위탁급식의 질적 수준을 유지하기 위하여서는 합리적이고 공정한 위탁급식 계약이 이루어 져야 함이 이미 여러 연구 결과^{13,14)}에서 지적된 바 있지만 위탁급식 계약에 대한 연구는 현재까지 그리 활발하게 진행되지 못 하였다.

이에 본 연구에서는 서울/경기지역 산업체에서 위탁급식 운영을 진행함에 있어 위탁급식업체 선정에 영향을 미치는 요인에 대한 고객사 계약담당자의 중요도 인식을 조사하고 업체선정 방법별로 비교 분석하여 향후 위탁급식업체의 개발 영업 전략방향 제시를 위한 기초 자료를 제시하고자 하였다.

연구방법

1. 조사대상 선정

조사대상은 고객사의 계약담당자로 서울/경기지역 산업체 (관공서/공장/오피스)로 제한하였으며 병원 및 학교는 이번 조사대상에서 제외시켰다. 고객사 계약담당자는 서울/경기지역에 위치한 산업체에서 구내식당 위탁 진행시 실질적으로 위탁급식업체를 선정하고 계약 업무를 진행했던 고객사 소속의 계약담당자로 업체당 1인을 대상으로 조사하였다.

2. 설문지의 개발과 구성

1) 설문지의 개발

본 연구의 설문항목을 도출해내기 위하여, 위탁급식업체

개발영업사원 30명을 대상으로 위탁급식업체를 선정할 때에 영향을 미치는 요인에 대하여 주관식 설문지 (open-ended questionnaire)를 이용하여 예비조사를 실시하였다.

예비조사를 통해 19개 세부항목을 도출하였으며 이를 4가지 영역으로 분류하였다. 4가지 주요영역은 위탁급식 전문업체로서의 능력평가, 운영 계획의 적정성, 비용관련 조건의 적정성, 영업력이었다. '위탁급식 전문업체로서의 능력평가' 영역에서의 세부항목은 운영지원 능력 (물류/전처리 센터/전산/국가공인 인증/기타 지원시스템), 현장조사 (운영실태조사/견학/시식), 브랜드이미지, 일반사항 (연혁/재무상태/운영실적)의 4가지 항목이었다. 운영계획의 '적정성' 영역은 메뉴운영 계획, 서비스관리 계획, 위생/안전관리 계획, 환경개선 계획 (인테리어/동선)의 4개 항목으로 구성되었다. '비용관련 조건의 적정성' 영역은 1인당 식단가, 식재료비, 보증금/임대료, 기부금 (발전기금), 위탁급식업체 부담 투자비용, 수도광열비 부담주체, 위탁운영 수수료 (이윤) 비율의 7개 세부항목으로 구성되었다. 그리고 '영업력' 영역에서는 위탁급식업체와의 전략적 제휴, 위탁급식업체의 로비력, 담당영업 사원의 성실성, 프리젠테이션 (설명회) 능력의 4개 세부항목으로 구성되었다.

도출된 항목에 대해 개발영업업무 경력이 10년 이상인 2인의 전문가를 대상으로 심층면접을 실시하여 내용적 타당성을 검토한 후, 실제 위탁급식업체를 선정하고 계약을 진행했던 고객사 담당자 5인과 위탁급식업체 소속의 개발영업 사원 5인을 대상으로 pilot-test를 실시하여 설문내용을 수정, 보완하였다.

2) 설문지의 구성

고객사 계약담당자 대상 설문지는 고객사 및 계약담당자 관련 일반사항, 위탁급식업체 선정과 관련된 사항의 2부분으로 구성하였다. 1부 고객사 일반사항 및 계약담당자와 관련된 사항 중 고객사 일반사항으로는 고객사의 위치와 유형 (관공서/공장/오피스/기타), 계약형태에 대한 문항으로 구성하였고, 2부 위탁급식업체 선정과 관련된 사항에서는 현재 위탁급식업체 선정방법, 그리고 현재 구내식당을 운영하고 있는 위탁급식업체를 선정하는데 영향을 미친 요인과 향후 재계약이나 위탁급식업체를 변경하게 될 경우에 영향을 미치게 될 요인에 대한 중요도를 평가하는 문항으로 설문내용을 구성하였다.

3. 조사 방법 및 기간

조사방법은 미리 작성된 설문지에 표시된 지시어를 바탕으로 조사대상자가 스스로 기입하도록 하는 자기 기입법 (self-administered questionnaire survey method)을 사

용하였다.

고객사 계약담당자에 대한 설문조사는 2003년 3월 12일부터 2003년 4월 14일에 걸쳐 주로 우편조사를 통해 이루어졌으며 개별조사와 전자우편 (e-mail) 조사도 병행하였다. 우편조사의 경우, 250부를 우편으로 배포하여 그 중 40부가 회수되었고, 개별조사는 고객사 계약담당자에게 설문지를 직접 전달한 후 조사장소에서 즉시, 회수하거나 우편으로 회수하는 방법으로 이루어졌으며 총 8부를 실시하여 8부 전체를 회수하였다. 전자우편 (e-mail) 조사는 총 22부를 전자우편으로 발송하였으며 그 중 7부가 회수되었다. 전체적으로 고객사 계약담당자를 대상으로 조사한 설문지는 총 280부를 배포하였으며 그 중 55부가 회수되어 회수율 20%를 나타내었다. 본 연구의 설문지 회수율은 낮은 수준을 보였는데 이는 조사내용이 민감한 사항들로 구성되어 있기 때문인 것으로 사료된다.

4. 자료 분석 및 통계적 방법

본 연구 결과의 통계 분석은 SPSS 11.0을 사용하여 분석하였으며 세부적인 분석 방법으로는 고객사 계약담당자의 일반사항에 대해서는 기술통계분석을 실시하였고, 현재와 향후의 업체선정시 영향을 미치는 요인에 대한 중요도의 차이는 t-test를 실시하여 분석하였다. 위탁급식 업체 선정시 영향 미치는 요인에 대한 업체선정 방법별 (수의계약과 경쟁입찰) 비교는 independent group t-test를 실시하여 분석하였다.

결과 및 고찰

1. 조사 대상의 일반사항

조사대상 고객사는 총 55개소였으며, 일반적인 사항은 Table 1에 제시하였다. 고객사의 유형은 관공서 (정부기관)와 공장 (제조업체), 오피스가 각각 15개소 (27.3%), 17개소 (30.9%), 18개소 (32.7%)로 서로 비슷한 비율로 조사되었다. 계약형태는 식단가제가 33개소 (64.7%), 관리비제는 18개소 (35.3%)로 나타나 식단가제로 계약하는 고객사가 많음을 알 수 있었다. Eum과 Lyu¹³⁾의 연구 결과에서는 거의 대부분의 회사에서 식단가제로 계약하고 있음이 나타나 본 연구 결과보다도 식단가제의 계약 비율이 훨씬 높은 수치를 보고하였다. 위탁급식 업체를 선정하는 방법은 수의계약 방법과 경쟁입찰 방법이 각각 42.6% (23개소), 51.9% (28개소)로 큰 차이를 보이지 않았다. 현재 구내식당을 운영하고 있는 위탁급식업체와의 계약횟수는 초기계약을 1회로 보고 첫번째 재계약을 2회로 보았을 때 1

Table 1. General information of client

Item	Frequency	Percentage (%)
1. Type of client		
Office building	18	32.7
Manufacturing company	17	30.9
Government and public offices	15	27.3
Etc	5	9.1
Total	55	100.0
2. Type of contract		
Management fee contract	33	64.7
Fixed meal price contract	18	35.3
Total	51	100.0
3. No of contract		
1	18	33.3
2	15	27.8
3	11	20.4
3	3	5.6
4	4	7.4
5	1	1.9
9	1	1.9
14	1	1.9
Total	54	100.
4. Method for contract		
Competitive bid	28	51.9
Private contract	23	42.6
Etc	3	5.6
Total	54	100.0

회 33.3%, 2회 27.8%, 3회 20.4%, 4회 5.6%, 5회 7.4%, 6회 이상이 5.7%이며 평균 2.7회로 나타나 3회 이내가 대부분 (81.5%)인 것으로 조사되었다.

2. 현재계약과 향후계약에서의 위탁급식 선정에 영향을 미치는 요인의 중요도 비교 분석

현재 계약과 향후 계약에서 위탁급식업체 선정에 영향 미치는 요인 (4개 영역 19개 항목)에 대한 중요도 인식 정도와 비교분석 결과를 Table 2에 제시하였다. 먼저, 현재 구내식당을 운영하고 있는 위탁급식업체 선정시 중요도 점수가 4점 이상으로 높게 나타난 항목은 '위탁급식 전문업체로서의 능력평가' 영역에서 2개, '운영계획의 적정성' 영역에서 3개, '비용관련 조건의 적정성' 영역에서 2개였으며, 점수 순으로 나열하면 위생/안전관리계획 (4.52), 메뉴운영 계획 (4.47), 1인당 식단가 (4.26), 서비스관리계획 (4.24), 1인당 식재료비 (4.16), 운영지원 능력 (4.06), 현장조사 (4.04)순으로 나타나 대체로 운영계획에 대한 부분과 식단가를 중요하게 생각하는 것으로 조사되었다.

영역별 세부항목 평가결과, '위탁급식 전문업체로서의 능

력평가' 영역에서는 운영지원능력 4.06점, 현장조사 4.04 점, 브랜드 이미지 3.72점, 회사 일반사항 (연혁, 재무상태, 운영실적 등)이 3.6점으로 운영지원 능력과 현장조사가 높게 나타났다.

'운영 계획의 적정성' 영역에서는 위생/안전 관리 계획 4.52점, 메뉴운영 계획 4.47점, 서비스관리 계획 4.24점, 환경개선 계획 3.66점으로 급식운영의 기본인 Q.S.C (Quality, Service, Cleanness)부분을 높게 평가하는 것으로 조사되었다.

'비용관련 조건의 적정성' 영역에서는 1인당 식단가 4.26 점, 1인당 식재료비 4.16점, 위탁급식업체부담 투자비용 3.04점, 위탁운영 수수료 비율 3.00점, 수도광열비 부담주체 2.88점, 보증금/임대료 2.61점, 기부금 1.96점으로 1인당 식단가와 식재료비를 중요하게 생각하고 상대적으로 위탁 운영을 통해 위탁의뢰기관에서 수익을 기대할 수 있는 보증금이나 임대료, 기부금 등은 중요도가 매우 낮았다. 이는 조사 대상이 산업체이기 때문에 나타난 결과로 사료된다.

'영업력' 영역은 담당영업사원의 성실성이 3.72점, 위탁 급식업체와의 전략적 제휴 3.19점, 프리젠테이션 능력 3.22 점, 위탁급식업체의 로비력 2.47점으로 담당영업사원의 성실성이 가장 높았으며 중요도 4점 이상인 세부항목은 단 하나도 없으며, 앞서 설명한 다른 영역에 비해서 중요도가 비교적 낮았다.

Kim 등¹⁵⁾이 발표한 선행 연구 결과에서는 위탁급식회사의 개발영업사원은 다른 항목에 비해 로비력을 중요하게 인식한 반면 고객사를 대상으로 한 본 연구 결과에서는 로비력의 중요도가 가장 낮게 나타났다. 이는 항목자체가 민감한 사항일 뿐만 아니라 본 연구에서 사용한 조사방법에 있어서 고객사의 계약담당자를 대상으로 자기기업법에 의한 설문조사 방법의 한계성으로 인하여 중요도가 낮게 조사된 것으로 사료된다.

고객사 계약담당자 대상조사에서 현재 위탁업체 선정시 영향을 미치는 요인의 4가지 영역별 평균점수는 '운영계획의 적정성' 영역에 대한 중요도 점수가 가장 높았으며, 운영계획의 적정성 (4.22점), 위탁급식 전문업체로서의 능력평가 (3.85점), 영업력 (3.17점), 비용관련 조건의 적정성 (3.15점)순이었다.

향후 재계약이나 새로운 위탁급식업체를 선정할 경우 영향을 미치게 될 요인에 대한 중요도를 조사한 결과, 전체 19개 세부항목 중 4점 이상으로 높게 나타난 항목은 현재 운영업체 선정시 영향을 미친 요인 중 중요도 점수가 4점 이상인 항목과 동일한 7개 항목이며 이들을 점수 순으로 나열하면 메뉴운영 계획 (4.67), 위생/안전관리 계획 (4.68),

Table 2. Comparison of importance perception on the factors affecting the foodservice management contract between the present and future contract (N = 53)

Item	Present contract	Future contract	T-value
	Mean ± S.D.	Mean ± S.D.	
Evaluation of the foodservice company			
Foodservice operation supportive system	4.06 ± 0.13	4.08 ± 0.83	-0.191
Field trip	4.04 ± 0.78	4.21 ± 0.79	-1.924
Brand image	3.72 ± 0.79	3.79 ± 0.77	-0.753
General information (history, finance, accomplishment)	3.60 ± 0.86	3.68 ± 0.78	-0.683
Average	3.85 ± 0.49	3.94 ± 0.50	-1.507
Appropriateness of foodservice operation plan			
Menu management plan	4.47 ± 0.67	4.67 ± 0.48	-2.472*
Sanitation and safety management plan	4.52 ± 0.65	4.68 ± 0.55	-3.273**
Service management plan	4.24 ± 0.76	4.47 ± 0.58	-2.221*
Renewal plan for interior and environment	3.66 ± 0.82	3.68 ± 0.89	-0.216
Average	4.22 ± 0.54	4.37 ± 0.44	-2.995**
Conditions of cost in the contract			
Cost per meal	4.26 ± 0.72	4.30 ± 0.76	-0.468
Food cost per meal	4.16 ± 0.92	4.49 ± 0.61	-3.007**
Investment cost paid by contractor	3.04 ± 1.05	3.18 ± 1.14	1.703
Percentage of contract management fee	3.00 ± 1.07	3.08 ± 1.14	-0.724
Payment of water, fuel and light expenses	2.88 ± 1.18	2.76 ± 1.22	-1.155
Deposit / rental fee	2.61 ± 1.10	2.43 ± 1.04	0.948
Donation	1.96 ± 1.05	2.02 ± 1.06	-0.781
Average	3.15 ± 0.63	3.17 ± 0.68	-0.227
Sales abilities			
Effort of the salesperson	3.72 ± 1.11	3.58 ± 1.18	0.819
Presentational abilities	3.22 ± 1.13	3.14 ± 1.20	0.850
Strategic alliance with the contractor	3.19 ± 1.10	3.08 ± 1.25	1.309
Lobby of the foodservice company	2.47 ± 1.10	2.39 ± 1.08	0.613
Average	3.17 ± 0.85	3.07 ± 0.89	1.393

*: p < .05, **: p < .01

1인당 식재료비 (4.49), 서비스관리 계획 (4.47), 1인당 식단가 (4.30), 현장조사 (4.21), 운영지원능력 (4.08) 순으로 나타났다.

고객사 계약담당자 대상조사에서 향후 위탁업체 선정시 영향을 미치게 될 요인의 4가지 영역별 평균점수는 '운영계획의 적정성' 영역에 대한 중요도 점수가 가장 높았으며, 운영계획의 적정성 (4.37점), 위탁급식 전문업체로서의 능력평가 (3.94점), 비용관련 조건의 적정성 (3.17점), 영업력 (3.07점) 순이었다. 운영계획의 적정성과 위탁급식 전문업체로서의 능력평가는 평균 점수가 현재 업체선정 시보다 높아졌으나 영업력 영역은 오히려 낮아졌다.

위탁급식업체 선정시 영향을 미치는 요인에 대해 현재계약과 향후계약의 차이를 분석한 결과 현재와 향후 모두 4점 이상을 나타낸 7가지 항목은 위생/안전관리 계획, 메뉴운영 계획, 1인당 식단가, 서비스관리 계획, 1인당 식재료

비, 운영지원능력, 현장조사 순이었다. 이 중 메뉴운영 계획, 위생/안전관리 계획, 서비스관리 계획, 1인당 식재료비는 향후 업체선정시 현재보다 더 중요도가 유의하게 높아지는 것으로 나타났다 (p < .05, p < .01, p < .05, p < .01). '위탁급식 전문업체로서의 능력평가' 및 '영업력' 영역에서는 세부항목별로 유의적인 차이를 보이지 않았다. '운영계획의 적정성' 영역에서는 메뉴운영 계획 (p < .05), 서비스관리 계획 (p < .01), 위생/안전관리 계획 (p < .05)에 있어서 유의적인 차이를 보였고 환경개선 계획은 차이가 없었다. '비용관련 조건의 적정성' 영역에서는 1인당 식재료비 (p < .01)만이 유의적인 차이를 보였으며 그 외 세부 항목에서는 유의한 차이가 없었다.

유의적인 차이를 보인 항목들을 통하여 고객사 소속의 응답자들은 향후 위탁급식업체 선정시 메뉴운영계획, 서비스관리계획, 위생 및 안전관리계획에 대하여 현재 업체선정

시보다 더 중요하게 평가할 것이며, 1인당 식재료비 수준도 지금보다 더 중요하게 평가할 것이라는 것을 알 수 있다. 이는 위탁급식운영의 경험을 통하여 고객이 인식하게 되는 급식 품질 수준과 직접적인 관련성이 있는 항목들로서 향후 위탁급식업체에서 활발한 개발영업 활동을 수행하기 위하여서는 수준 높은 급식 운영을 통하여 고품질의 식사 제공하여야 함을 시사한다 할 수 있다.

다시말하면 유의적인 차이를 보인 4가지 항목 즉, 메뉴 운영 계획, 서비스관리 계획, 위생/안전관리 계획, 1인당 식재료비의 특성에서 볼 수 있듯이 고객사 담당자가 실제 위탁급식 운영을 경험하게 되면서 급식운영의 기본인 Q.S.C (Quality, Service, Cleanness)부분에 대한 의식이 더욱 뚜렷이 됨을 알 수 있다. 이 결과를 통해 위탁급식 업체는 구내식당을 위탁운영하면서 고객에 대해 급식운영의 기본인 Q.S.C 부분을 만족시켜주었는지 다시 한번 되돌아 보

야 할 것이다.

본 연구 결과를 통하여 고객사 소속의 계약 담당자는 현재 위탁급식업체를 선정하여 위탁급식운영을 실시해 본 경험에 의하여 향후 위탁급식업체 선정시에는 급식 품질 서비스와 직접적인 관련성이 높은 항목에 대하여서는 그 중요도를 높게 평가할 것이라고 응답한 것으로 보아 현재 위탁급식업체의 급식 서비스 품질 수준과 그들의 기대 수준에 부응하지 못하고 있음을 의미한다 할 수 있다.

Grant와 Ogden¹⁶⁾가 지적하였듯이 위탁급식 계약 담당자인 고객사와 위탁급식 업체사이에는 고객사가 기대하는 수준과 위탁급식업체가 실제로 제공할 수 있는 서비스 수준의 차이로 인하여 급식의 질과 가격에서 많은 갈등이 있으므로 향후 고객사는 그들이 기대하는 음식과 서비스의 질을 가격과 비교하여 비용효과적인 위탁계약을 체결하기 위하여 노력할 것이라고 하였다. 따라서 고객사와 위탁급식업

Table 3. Comparison of importance perception on the factors affecting the present contract between competitive bid and private contract

Item	Private contract	Competitive bid	T-value
	(N = 23) Mean ± S.D.	(N = 27) Mean ± S.D.	
Evaluation of the foodservice company			
Foodservice operation supportive system	3.87 ± 0.97	4.22 ± 0.89	-1.331
Field trip	3.96 ± 0.82	4.00 ± 0.73	-0.197
Brand image	3.65 ± 0.83	3.81 ± 0.79	-0.710
General information (history, finance, accomplishment)	3.52 ± 0.99	3.70 ± 0.72	-0.747
Average	3.75 ± 0.55	3.94 ± 0.43	-1.311
Appropriateness of foodservice operation plan			
Menu management plan	4.52 ± 0.67	4.38 ± 0.70	0.702
Service management plan	4.22 ± 0.85	4.19 ± 0.69	0.114
Sanitation and safety management plan	4.48 ± 0.67	4.50 ± 0.65	-0.116
Renewal plan for interior and environment	3.43 ± 0.73	3.88 ± 0.82	-2.039*
Average	4.16 ± 0.53	4.24 ± 0.56	-0.495
Conditions of cost in the contract			
Cost per meal	4.35 ± 0.71	4.19 ± 0.69	0.772
Food cost per meal	4.30 ± 1.06	4.00 ± 0.78	1.162
Deposit / rental fee	2.48 ± 1.08	2.62 ± 1.02	-0.456
Donation	2.00 ± 1.15	1.92 ± 0.98	0.250
Investment cost paid by contractor	2.91 ± 1.04	3.15 ± 1.06	-0.788
Payment of water, fuel and light expenses	3.04 ± 1.26	2.62 ± 1.02	1.132
Percentage of contract management fee	3.22 ± 1.09	2.78 ± 0.97	1.509
Average	3.19 ± 0.66	3.06 ± 0.58	0.755
Sales abilities			
Strategic alliance with the contractor	3.57 ± 0.95	2.92 ± 1.20	2.064*
Lobby of the foodservice company	2.87 ± 1.06	2.23 ± 1.07	2.097*
Effort of the salesperson	3.83 ± 0.89	3.56 ± 1.25	0.868
Presentational abilities	3.26 ± 0.92	3.15 ± 1.23	0.362
Average	3.38 ± 0.61	3.01 ± 0.99	1.623

*: p < .05, **: p < .01

체 간의 합리적이고 공정한 계약 수립에 대한 필요성에 대하여 이미 선행 연구^{13,14)}에서 지적된 바와 같이 향후 위탁급식 업체에서는 내부적으로는 내실있는 급식 운영을 꾀함과 동시에 외부적으로는 공격적인 마케팅 활동보다는 공정하고 합리적인 계약 조건에 근거한 위탁급식계약 체결을 할 수 있도록 하여야 할 것이며, 이를 위하여서는 위탁급식 계약의 당사자인 고객사와 위탁급식업체의 쌍방의 노력이 필요할 것이다.

3. 업체선정 방법별 (수의계약/경쟁입찰) 비교분석

1) 업체선정 방법별 현재 위탁급식업체 선정시 영향 미치는 요인의 중요도

현재 구내식당을 운영하고있는 위탁급식업체를 선정했을 때 영향을 미친 요인에 대한 중요도를 업체선정 방법별로 비교 분석한 결과는 Table 3과 같다. 업체선정 방법별로

크게 차이는 없었으나 환경개선 계획 ($p < .05$)과 '영업력' 영역의 위탁급식업체와의 전략적 제휴 ($p < .05$), 위탁급식업체의 로비력 ($p < .05$)에는 유의적인 차이를 보였다. 경쟁입찰 방식에서는 환경개선 계획을, 수의계약 방식에서는 위탁급식업체와의 전략적 제휴와 위탁급식업체의 로비력이 더 중요하게 작용한다고 생각하고 있었다.

2) 업체선정 방법별 향후 위탁급식업체 선정시 영향 미칠 요인의 중요도

향후 재계약이나 위탁급식업체를 변경할 경우, 업체 선정시 영향을 미치게 될 요인의 중요도를 업체선정 방법별로 비교 분석한 결과에서 유의적인 차이를 보인 것은 환경개선 계획 ($p < .05$)과 1인당 식단가 ($p < .01$)였다. 환경개선 계획은 현재 운영업체 선정시에도 경쟁입찰 방식에서 더 중요하게 생각했었지만 향후 운영업체 선정시에도 경쟁입

Table 4. Comparison of importance perception on the factors affecting the future contract between competitive bid and private contract

Item	Private contract (N = 23)	Competitive bid (N = 27)	T-value
	Mean ± S.D.	Mean ± S.D.	
Evaluation of the foodservice company			
Foodservice operation supportive system	3.87 ± 0.81	4.30 ± 0.82	-1.835
Field trip	4.17 ± 0.83	4.15 ± 0.77	0.113
Brand image	3.87 ± 0.63	3.78 ± 0.89	0.414
General information (history, finance, accomplishment)	3.52 ± 0.85	3.78 ± 0.75	-1.134
Average	3.86 ± 0.48	4.00 ± 0.55	-0.974
Appropriateness of foodservice operation plan			
Menu management plan	4.70 ± 0.47	4.63 ± 0.49	0.482
Service management plan	4.39 ± 0.66	4.45 ± 0.58	-0.305
Sanitation and safety management plan	4.70 ± 0.56	4.65 ± 0.56	0.261
Renewal plan for interior and environment	3.39 ± 0.66	3.96 ± 0.82	-2.693*
Average	4.29 ± 0.40	4.42 ± 0.45	-1.015
Conditions of cost in the contract			
Cost per meal	4.60 ± 0.58	4.08 ± 0.70	2.846**
Food cost per meal	4.57 ± 0.66	4.42 ± 0.58	0.802
Deposit / rental fee	2.39 ± 1.20	2.48 ± 0.92	-0.290
Donation	2.17 ± 1.27	1.92 ± 0.86	0.818
Investment cost paid by contractor	3.04 ± 1.11	3.23 ± 1.14	-0.581
Payment of water, fuel and light expenses	2.78 ± 1.35	2.65 ± 1.02	0.380
Percentage of contract management fee	3.17 ± 1.15	2.92 ± 1.09	0.781
Average	3.25 ± 0.72	3.11 ± 0.57	0.729
Sales abilities			
Strategic alliance with the contractor	3.41 ± 1.01	2.88 ± 1.36	1.495
Lobby of the foodservice company	2.73 ± 0.83	2.20 ± 1.19	1.740
Effort of the salesperson	3.68 ± 0.84	3.42 ± 1.42	0.751
Presentational abilities	3.14 ± 0.77	3.12 ± 1.45	0.061
Average	3.24 ± 0.50	2.95 ± 1.14	1.158

*: $p < .05$, **: $p < .01$

찰에서 더 중요하게 고려될 것으로 나타났다. 또한 1인당 식단가는 현재 운영업체 선정시에는 수의계약과 경쟁입찰 방식이 서로 유의적인 차이를 보이지 않았지만 향후에는 수의계약 방식에서 더 중요하게 고려될 것으로 나타났다. 현재 운영업체 선정시 차이를 보인 위탁급식업체와의 전략적 제휴와 위탁급식업체의 로비력에 대해서 향후 위탁급식업체 선정시에는 영향을 미치게 될 중요한 요인으로 생각치 않는 것으로 조사되어 고객사 계약담당자 의식은 운영계획을 가장 중요하게 생각하는 것으로 확인되었다. 그 외 다른 항목들은 업체선정 방법별로 유의적인 차이를 보이지 않았다 (Table 4).

결론 및 제언

본 연구에서는 서울/경기지역 산업체에서 위탁급식운영을 진행함에 있어 위탁급식업체 선정에 영향을 미치는 요인에 대한 고객사의 계약담당자의 중요도 인식을 조사하여 업체 선정 방법별로 비교 분석하고, 이를 통하여 향후 위탁급식업체의 성공적인 개발영업 전략 방향을 제시를 위한 기초 자료를 제공하고자 하였다. 이러한 연구의 목적을 달성하기 위한 조사는 2003년 3월 현재 구내식당을 위탁운영하고 있는 서울/경기지역 산업체 위탁급식 고객사 계약담당자들을 대상으로 설문조사에 의해 이루어 졌다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1) 현재 운영업체 선정시 영향을 미치는 요인의 중요도 조사에서는 4가지 주요영역에 대해 운영계획의 적정성 (4.22점), 위탁급식 전문업체로서의 능력 평가 (3.85점), 영업력 (3.17점), 비용관련 조건의 적정성 (3.15점)순으로 중요하게 생각하는 것으로 조사되었고, 19개 세부항목 중에서는 위생/안전관리 계획 (4.52점), 메뉴운영 계획 (4.47점), 1인당 식단가 (4.26점), 서비스관리 계획 (4.24점), 1인당 식재료비 (4.16점), 운영지원능력 (4.06점), 현장조사 (4.04점)를 중요하게 생각하는 것으로 조사되었다.

2) 향후 위탁급식업체 선정시 영향을 미치게 될 요인의 중요도 조사에서는 현재 운영업체 선정시 영향을 많이 주었던 요인과 동일한 항목에 대해 중요도가 대체적으로 높게 나타났다. 현재와 향후의 위탁급식업체 선정시 영향을 미치는 요인의 중요도에 대해 차이가 있는지 분석한 결과, 향후에 더 중요하게 생각할 것으로 유의적인 차이를 보인 4가지 항목은 위생/안전관리 계획 ($p < .01$), 메뉴운영 계획 ($p < .05$), 서비스관리 계획 ($p < .05$), 1인당 식재료비 ($p < .01$)였다. 4가지 항목의 특성으로 미루어 보아 고객사 계약담당자가 실제 운영을 경험하게 되면서 급식운영의 기

본인 Q.S.C (Quality, Service, Cleanness)부분에 대한 의식이 더욱 뚜렷이 되었음을 알 수 있었다.

3) 업체선정 방법별 (수의계약/경쟁입찰)로 현재 운영업체 선정시 영향을 미친 요인의 중요도는 3개 항목에서만 유의한 차이를 나타냈다. 유의한 차이를 보인 항목은 환경개선 계획, 위탁급식업체와의 전략적 제휴, 로비력이며, 환경개선 계획은 경쟁입찰 방식에서, 위탁급식업체와의 전략적제휴와 로비력은 수의계약 방식에서 더 중요하게 생각하는 것으로 조사되었다 ($p < .05$, $p < .05$, $p < .05$).

4) 업체선정 방법별 (수의계약/경쟁입찰)로 유의한 차이를 보인 향후 위탁급식업체 선정시 영향을 미치게 될 요인의 중요도는 환경개선 계획과 1인당 식단가이다. 환경개선 계획은 현재 위탁급식업체 선정시에도 경쟁입찰 방식에서 더 중요하게 생각했었지만 ($p < .05$) 향후 업체 선정 시에도 경쟁입찰에서 더 중요하게 고려할 것으로 조사되었다. 1인당 식단가는 수의계약 방식이 경쟁입찰 방식에 비해 향후에는 더 중요하게 생각할 것으로 유의적인 차이가 있었다 ($p < .01$).

본 연구 결과를 통하여 고객사 소속의 위탁급식 계약 담당자들은 위생/안전관리 계획, 메뉴운영 계획, 서비스관리 계획, 1인당 식재료비의 항목에서 향후 위탁급식업체 선정시 더욱 중요시 할 것임을 알 수 있었다. 이는 위탁급식 운영의 품질과 관련된 항목들로 활발한 위탁급식 계약 체결을 위하여서는 급식 서비스 품질의 향상과 고객의 만족도 향상이 선행되어야 함을 의미한다. 향후 위탁급식시장이 초기계약이 아닌 재계약 시장 위주로 형성될 것임을 고려하면 본 연구 결과는 위탁급식 업체에서 개발 영업 전략 수립에 중요한 기초 자료를 제공하게 될 것이다.

본 연구 결과를 토대로 향후 연구를 위한 제언을 하면 첫째, 본 연구의 대상은 서울 경기지역에 위치한 사업체 급식소 (관공서, 공장 포함)를 대상으로 하였으나 향후에는 지역적으로 그 대상을 확대한 연구가 진행되어야 할 것이며, 아울러 병원급식, 학교 급식의 영역으로도 진행되어야 할 것이다. 둘째, 본 연구에서는 고객사 소속의 계약담당자의 중요도 인식을 조사하였으나 위탁급식 업체 소속의 개발영업 사원의 인식도 조사가 이루어 져야 할 것이며 함께 고객사 소속의 계약담당자와 위탁급식회사 소속의 개발영업사원의 인식도에 대한 비교 연구도 함께 이루어 져야 할 것이다.

Literature cited

1) Kim J.L. A survey in central commissary school foodservice

- operations and dietitian's perception concerning central commissary. Master's thesis, Yonsei University, Seoul, 1994
- 2) Yang IS, Cha JA. Foodservice Management. Kyomunsa, Seoul, 2001
 - 3) Shin MH. View of the foodservice industry in 2003. Korean Foodservice Association, 2002
 - 4) Yang IS, Han KS. An analysis of customer satisfaction by operational characteristics in business & industry foodservice operated by contracted foodservice management company. Korean J Dietary Culture, 14(5): 487-495, 1999
 - 5) Wilson MMJ, Murray AE, Mckenna-Black MA. Contract catering: a positional paper. Hospitality Management 20: 201-218, 2001
 - 6) Choi SC. Study on foodservice company's profit management through the diverse types of foodservice contracts. Research of Hotel Management, 10(3): 275-302, 2001
 - 7) Gwak SH, Kim MJ, Kim KR. Food purchasing in practices. Hyungseul, Seoul, 2001
 - 8) Chun HR. A Study on the private contract system in the small manufacturing company - focus on the economic function and the problems-. Master's thesis, Yonsei university, Seoul, 2002
 - 9) Jung KY. Bid in practices. C&R Research, Seoul, 2001
 - 10) Lim YG, Gwon YS. A study on the affecting factors in the bid contract method. Journal of Korean Marketing, 1(1): 128-146, 1998
 - 11) Lee CS. A study on the factors affecting long-term contract between contractors and client. Master's thesis, Kyungi University, Kyungi, 2002
 - 12) Shin CH, Kim YS, Kim CM. An empirical analysis on the influence of re-contract intention in a Franchise business. Research of Marketing Management, 5(2): 79-101, 2000
 - 13) Eum TR, Lyu ES. Analysis of current operational practices and issues of contract-managed foodservice companies in Republic of Korea. Journal of The Korean Dietetic Association 9(3): 197-208, 2003
 - 14) Yang IS. Developing the guidelines of meal-pricing and facilities investment cost in contract-managed High School foodservice in Seoul. Seoul Metropolitan Office of Education, Seoul, 2001
 - 15) Grant A, Ogden S. Managing diversity in service contracting: a study of client/contractor relationship in local government contract catering. Paper presented at the 7th Annual CHME Hospitality Research Conference. Glasgow Caledonian University, Glasgow, 1998
 - 16) Kim HA, Yang IS, Yi BS, Park JY. A study on the factors affecting the foodservice management contract perceived by salesperson of the foodservice company. Journal of The Korean Dietetic Association, 10(2): 190-196, 2004