

심층면접(In-depth interview)을 활용한 위탁급식전문업체 인증제도 도입에 대한 요구 조사 및 관련분야 제도에 대한 고찰

양일선 · 박문경[†] · 이해영*

연세대학교 식품영양학과 · 상지대학교 식품영양학과*

An Inquiring Demand for Certification of Contract Foodservice Management Company by in-depth Interview and a Review about the System in a Related Field

Il-Sun Yang · Moon-kyung Park[†] · Hae-Young Lee*

Dept. of Food & Nutrition, Yonsei University

Dept. of Food & Nutrition, Sangji University*

ABSTRACT

This study was performed to inquire demand for introducing certification on contract foodservice management company(CFMC) and review about the system in a related field. The methodology was practiced an in-depth interview for grasping demand on certification of CFMC and composition on an appraiser group. Content analysis was reviewed about the system in a related field. Large enterprises and small and medium-sized enterprises were positive opinion on a certification of CFMC and they suggested that education and research institution, industry, government, association will be included in appraiser group. The review about the system of a related industry was investigated by field such as similar product and service with restaurant industry, similar service with hotel and tourism industry. And similar purpose with a certification of CFMC was put in operation as PQ(pre-qualification) and selecting an adequate corporation in architecture industry. Therefore, a certification of CFMC should be tried to scientific introduction by objective verification.

Key Words : contract foodservice management company(CFMC), certification, in-depth interview, content analysis, appraiser

서 론

국내 급식산업 분야에 도입되어 1998년 IMF 이후 많은 기업들이 구조조정과 경영합리화 추세에 따라 위탁급식의 효율성에 대한 인식이 높아짐으로써 급식소를 위탁하는 회사들이 증가하면서, 국내 위탁급식 전

본 연구는 2002년도 한국학술진흥재단의 지원(KRF-2002-041-C00345)에 의하여 연구되었음.

접수일 : 2004년 3월 14일, 채택일 : 2004년 3월 30일

*Corresponding author : Moon-kyung Park, Yonsei University, 134 Shinchon-dong, Seodaemun-ku, Seoul 120-749, Korea
Tel : 02)2123-4276, Fax : 02)343-3460, E-mail : mnpark0710@yonsei.ac.kr

문업체는 학교급식, 병원급식, 사업체 급식 부문에서 활발히 시장을 확대하며, 업체의 수도 급속히 증가하였다. 현재 1,000여 개 이상의 위탁급식전문업체들이 2004년 현재 전체 5조 8천억원, 총 급식시장의 52%인 3조 시장규모를 점유하게 될 것으로 예측되고 있다^{1,4)}.

이와 같이 1988년 국내 위탁급식시장이 활성화 된 이후 2001년 현재 운영형태 및 가격대가 다양화, 다각화되고 있는 모습은 위탁급식시장이 기존의 정형적 틀에서 벗어나 이용고객의 요구에 부응하며 차별화되어 성장하고 있으며⁵⁾, 현재 국내 위탁급식산업은 이제 성

숙기에 접어들어 계속적으로 증가하는 추세이다.

현재 3조 원대 시장으로 성장하는 10여년 동안 일반 대중음식점과 마찬가지로 식품점업체로 분류되어 관리되었으며, 2003년 4월에 와서야 식품위생법 개정에 따라 '위탁급식업'이라는 새로운 업종으로 탄생하게 되었다⁶⁾. 식품위생법 시행령(대통령령 제17971) 제7조 제8호 마목에서 '집단급식소를 설치·운영하는 자와 위탁계약에 의하여 그 집단급식소 내에서 음식류를 조리하여 제공하는 영업'으로 규정함으로써 위탁급식업종이 법적 근거를 갖게 되었다³⁾.

이와 같이 위탁급식전문업체는 지금까지 법적·제도적인 면에서 위탁급식업무에 대한 범위, 시설기준, 인력배치, 위탁범위, 관리사항 등에 대한 가장 기본적인 기준도 미비한 상태이므로 과다경쟁의 유발, 과다한 시설설비 투자, 위생 및 안전사고 등의 문제들이 야기되고 있다⁷⁾. 또한, 정책적 지원 및 법적 제도 미비뿐만 아니라, 병원급식과 사업체 급식은 보건복지부, 학교급식은 교육부, 군대급식은 국방부 등 급식업장 유형에 따른 다원화된 관리가 이루어지고 있으며, 그 동안 급속한 양적 성장과 함께 급식산업의 기본적인 자격조건에 대한 의식없이 위탁급식업체들이 난립해 왔다. 현재 위탁급식전문업체간의 급식서비스에 대한 운영수준과 능력이 상이한데, 위탁업체에 대한 자격 및 급식관리 기준이 마련되어 있지 않으므로 운영능력에 대한 일정 수준을 확보하지 못한 업체들이 급식을 위탁운영하여 전체 위탁급식의 질적 저하를 초래하고 있는 현실이다. 이로 인해, 집단 식중독 사고의 증가와 함께 대국민 위탁급식업에 대한 의식 저하가 이루어져, 최근에는 민간자본 유치로 인한 급식실시 확대 이후 학교급식의 직영화 변화로의 모색이 이루어지고 있어⁸⁾ 사회 문제로 되고 있다. 따라서, 고객뿐만 아니라 기존의 위탁급식전문업체들도, 이와 같은 문제에 대한 인식이 증가되고 있으며, 사회적 요구와 함께 위탁급식전문업체 측에서 인증제도 도입에 대한 요구가 조심스럽게 일고 있다.

그러므로 급식위탁을 진행하고자 하는 회사나 학교 등의 기관 및 기업들이 각자의 환경과 조건에 적합한 위탁급식전문업체와 계약을 체결하고 급식의 품질을 향상시키기 위해서는 위탁급식업체의 적합성 여부를 객관적으로 공정하게 판단할 수 있는 기준을 마련할 필요가 있으며, 이와 같은 객관적 평가는 위탁의뢰기관과 급식위탁회사 양측 모두에게 공동의 편익을 제공

할 뿐만 아니라 국내 위탁급식의 질적 수준이 향상될 것이다.

따라서, 본 연구에서는 위탁급식전문업체 인증제도를 실시하기 위한 기초자료를 제공하고자 위탁급식전문업체 실무자의 인증제도 도입에 대한 의견 및 요구도를 파악하고, 관련 산업의 유사 제도를 살펴보고자 한다.

연구 내용 및 방법

1. 인증제도 도입에 대한 심층면접(in-depth interview)

본 연구에서는 위탁급식전문업체 인증제도 도입에 대한 대기업과 중소기업 실무자의 의견을 구조화되지 않고 가장 제한됨 없이 수렴할 수 있으며, 자유스러운 개인적 의견의 교환을 유도하기에 적합한 연구방법인 심층면접(in-depth interview)을 채택하였다⁹⁾. 편의 추출법에 의해 표본으로 선정된 위탁급식전문업체 대기업 5개 업체와 중소기업 5개 업체 중간관리자 또는 최고경영자 1명씩을 대상으로 면담을 통해서 위탁급식전문업체 인증제도에 대한 요구 및 실시 방식에 대한 사항을 조사하였다.

2. 관련 산업 제도에 대한 고찰

2003년 현재 실시되고 있는 환대산업 관련 제도에 대해 조사하고 이를 내용분석(content analysis)함으로써 재분류하였다. 또한, 위탁급식전문업체와 유사한 취지로 실시되고 있는 기타 산업의 실시 사항에 대해 조사하였다.

연구 결과 및 고찰

1. 심층면접 대상 위탁급식전문업체 및 면접대상자 일반사항

심층면접에 참여한 위탁급식전문업체는 대기업 5개 업체, 중소기업 5개 업체로, 대부분 단체급식 이외의

(2) 위탁급식전문업체 인증제도를 위한 평가단 구성에

대한 안

위탁급식전문업체 인증제도 평가와 관련된 방법과 관련해서 찬성한 7개 업체 모두 평가단을 구성하여 실시하는 것이 바람직하다고 대답하였으며, 평가단 구성과 관련되어 포함되어야 할 관계단체에 대한 의견은 다음 표 2와 같다.

질문에 응답한 6개의 기업 모두 학계가 평가단 구성에 포함되어야 한다고 대답하였으며, 업계와 정부부처의 참여 필요성도 동감하는 입장이었다. 일부 업체에서는 민간 협회가 포함되어야 한다고 대답하였으며, 기타 대한영양사협회 및 조리사협회에 대한 지적도 있었다. 또한 인증 심사위원회 구성에 대한 추가 요구가 있었으며, 인증 시기 및 횟수에 대해서는 기타 다른 산업의 인증제도와 유사한 방식이 바람직할 것으로 대답하였다.

3. 관련 제도의 내용분석

관련 산업 제도에 대한 내용분석을 실시하여 담당기관, 평가자, 평가시기, 평가방법, 평가목적, 평가대상, 관련 법규별로 분류한 결과는 다음 표 3과 같다. 유사제품 생산의 외식산업 분야 및 동일 환대산업 분야에 포함되는 호텔, 서비스 산업분야에 해당되는 기업을 대상

으로 하는 인증제도에 대해 조사하였다. 또한, 위탁급식전문업체가 급식위탁의뢰기관의 입장에서는 위탁업체 선정 및 계약과 관련해서 건설업에서 적격업체를 선정하는 것과 유사취지 선상에 있으므로, 기타 산업 중에서 위탁급식전문업체 인증제도의 목적과 가장 유사한 취지로 실행되고 있는 '정부공사 입찰참가자격 전심사(PQ : Pre-Qualification)' 및 '적격심사'를 조사하였다.

영리를 목적으로하는 외식산업의 특징과 특정다수에게 급식을 제공하는 단체급식의 특징을 갖고 있는 위탁급식전문업체의 출현으로 단체급식과 외식산업의 경계가 점점 모호해지고 있으며, 위탁급식전문업체의 외식업으로의 사업 확장이 두드러지고 있는 현 시점에서, 외식업체와 관련된 행정 제도는 각 담당기관에 따라 '모범음식점 평가', '모범 우수업소 평가', '깨끗한 식당'의 3종류가 실시되고 있다.

또한, 병원급식의 벤치마킹(benchmarking) 대상이 되고 있는 호텔업계는 평가를 거쳐, 등급이 부여되고 있다. 그러나, 호텔의 경우에는 호텔 경영층과 지원팀이 모두 고객과의 접점지역에 있다는 점이, 위탁급식전문업체가 본사와 업장이 분리되어 고객의 접점에서 생산되는 급식 및 서비스가 본사와는 분리되어 있다는 점과 상이하므로, 제도 실시 방법에 대한 참고만이 이루어질 수 있을 것으로 사료된다.

표 2. 위탁급식전문업체 인증 평가단 구성

항 목	대기업						중소기업				포함될 것을 요구 : ✓
	A	B	C ¹⁾	D	E	F ²⁾	G	H	I ³⁾	J	
업 계	✓	-	✓	✓	-	-	-	-	✓	✓	
학 계	✓	-	✓	✓	-	✓	-	-	✓	✓	
정부부처	☒	-	✓	✓	-	✓	-	-	✓	✓	
민간협회	☒	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	
기 타	-	-	-	-	-	✓ ⁴⁾	-	-	-	-	

¹⁾ 인증을 위한 전문가 구성 및 협회의 연계가 필요함.

²⁾ 대답 : 인증제도가 법으로 가능해진다면 보복부가 협회에 위임해서 인증심사위원회를 구성하게 될 때, 학계, 정부기관, 협회(영양사, 조리사 포함 여부는 토의에 의해) 등으로 구성된 위원회에서 심사하여 인증하는 것으로, 인증시기 또는 횟수에 따라 인증을 요구하는 기업에 평가하여 인증이 부여되어야 함.

³⁾ 대답 : 이해관계가 형성되지 않는 객관성이 요구됨. 학계는 전문성은 있으나, 이해관계가 있고, 정부부처는 전문성이 결여되어 있을 것으로 생각됨.

⁴⁾ 대한영양사협회, 조리사협회

- 무응답

☒ 토의에 의해 가능

표 3. 국내 관련 제도 내용분석

¹¹⁾ 위원장 1인과 영양사, 조리사, 헌법학자 등 13인 이내의 위원으로 구성하여 한글음식업종인협회에 속속되어 간소화하고, 양식적인 식단보조, 음악은 식사예상정도, 음식문화 개선을 주제로 추진하여 올바른 음식문화를 정착시키기 위함

항목 : 시공경험, 경영형태, 기술능력평가, 신인도 평가액, 기타

위탁급식전문업체 인증제도의 목적과 유사취지로 현재 실행되고 있는 건설업체의 심사로는 사전에 종합적으로 평가하여 자격과 능력을 갖춘 업체에게 입찰 참가자격을 부여하는 제도인 '입찰참가자격사전심사(PQ)'를 실시하고 있으며, 이는 급식위탁의뢰기관이 위탁업체 선정 절차 중 입찰 공고시 현행 자본금 규모 혹은 운영업장 규모 등의 소극적인 기준으로 응찰 가능업체를 통제하는 상황과 유사하므로 PQ에 대한 면밀한 검토를 통해 적용가능성을 탐색해 볼 수 있겠다. 또한 입찰참가자격사전심사(PQ) 이후에 낙찰자로 선정되는 제도인 적격심사를 통해서 적정건설업체를 선정하고 있다. 이 역시, 위탁의뢰기관이 위탁급식전문업체와 계약시에 적정 위탁급식전문업체를 객관적으로 선정하기 위한 취지와 유사하다. 따라서, 다른 산업분야이나, 유사 취지로 시행되고 있는 분야의 이와 같은 관련 제도들을 참고하여 올바른 취지와 방법을 가진 위탁급식전문업체 인증제도가 요구되는 바이다.

결론 및 제언

위탁급식전문업체로서 갖추어야 할 최소한의 수준을 보유함으로써 급식산업의 질적 수준이 저하되는 것을 방지하고자 하는 취지로 요구되고 있는 위탁급식전문업체 인증제도에 대해서 관련된 실무업계 담당자의 의견을 수렴하고 관련 제도를 기초자료로 활용하고자 하였다.

1. 위탁급식전문업체 인증제도의 도입에 대해서는 대기업과 중소기업 모두 긍정적인 견해를 나타내고 있었고, 인증제도를 위해서 모두 평가단을 구성해서 실시하는 것이 바람직하다고 대답하였다.
2. 위탁급식전문업체 인증제도에 대해서는 학계, 업계, 정부부처, 협회 등 다양한 관련 기관이 모두 포함되어야 한다고 대답하였으며, 인증 시기 및 횟수에 대해서는 다른 산업의 인증제도와 유사한 방식의 추구가 요구되었다.

3. 따라서, 기타 관련 제도를 분석한 결과, 유사 산업 분야의 외식 및 호텔의 제도를 참고하고, 취지 및 시행실시 방법에 대해서 건설업체의 선정 절차 및 심사 방법의 객관적 검토를 실시함으로써 위탁급식전문업체 인증제도 구축을 위한 자료로 활용이 가능할 것으로 사료된다.

다양한 시장상황과 상이한 수준의 위탁급식전문업체에 의한 급식의 질적 저하를 막고 위탁급식업체의 장점을 객관적으로 검증하며 급식위탁의뢰기관에게 올바른 정보 제공과 선정 작업의 공정성 확보를 위해서 이상의 연구 결과에서 밝혀진 위탁급식업체 인증제도에 대한 관련 학계, 업계, 정부부처, 협회 등의 관심 속에 올바른 취지와 과학적인 방법을 가진 인증제도의 도입에 대한 인식의 전환이 필요하며, 추후 이와 같은 제도의 실행을 위한 추가 연구가 요구된다.

참고문헌

1. National Restaurant Association : Restaurant USA 21 (10):38-45, 2001.
2. 양일선, 차진아. 급식경영학, 교문사, 2001.
3. 식품세계 편집부 : 위탁급식업계 현황과 전망, 한국식품정보원, 월간 식품세계 2(5):28-38, 2004.
4. 김태희. 국내외 위탁급식산업의 현황과 전망, 대한영양사협회 국민영양, 226:16-26, 2001.
5. 최상철. 위탁급식의 계약형태에 따른 수탁사의 수익성에 관한 연구, 호텔경영연구, 호텔경영학연구 10(3):275-301, 2001.
6. www.moleg.go.kr
7. 임영람, 류은순. 위탁급식 전문업체의 운영 현황 조사 및 현안 분석, 대한영양사협회 학술지 9(3):197-208, 2003.
8. www.moe.go.kr
9. 이군희. 사회과학연구방법론, 법문사, 2001.
10. www.servqual.or.kr
11. www.pps.go.kr