

대학 기숙사 급식 서비스 품질 평가가 급식에 대한 관계 지향성에 미치는 영향 - 광주광역시 일부 여대생 기숙사를 대상으로 -

† 송 은
순천대학교 조리과학과

Effects of a Quality Assessment of a University Dormitory Foodservice on the Relationship Intention toward the Foodservice - Focusing on the University Dormitories for Female Students in Gwangju -

† Eun Song

Dept. of Food & Cooking Science, Suncheon National University, Jeonnam 540-742, Korea

Abstract

The purpose of this study was to investigate the effects of a quality assessment of a university dormitory foodservice on the satisfaction degree, value awareness and relationship intention toward the foodservice. A total of 328 questionnaires were completed. Using SPSS package, Cronbach's alpha, analysis of variance and multiple regression analysis were applied. The results are as follows. First, the quality assessment of the foodservice varied depending on the period of service utilization. Customers of less than one year rated the nutrition supply of the university foodservice the highest, followed by those who were customers for more than 3 years and those who were customers for 2 to 3 years, respectively. Second, the quality assessment of the foodservice was substantially influenced by price as compared to service quality. Third, the quality assessment was significantly influenced by the price appropriateness of the foodservice. Fourth, foodservice assessment items such as customer-centeredness, pursuit of nutrition supply and food quality had a meaningful effect on the satisfaction degree toward the university foodservice. Fifth, customer-centeredness, pursuit of nutrition supply and food quality had a significant effect on relationship intention. Sixth, among the items of value awareness for the foodservice, value assessment as compared to service quality, and not price appropriateness, greatly affected the relationship intention. Seventh, the overall degree of satisfaction for the foodservice affected the relationship intention.

Key words: university dormitory foodservice, quality assessment, value awareness, satisfaction degree, relationship intention.

서 론

대학 급식은 대학 구성원인 학생 및 교직원들을 대상으로 충분한 영양을 공급하여 대학 구성원들이 건강한 생활을 유지하도록 하는 것을 목적으로 하는 단체 급식을 의미한다^{1,2)}. 현재, 우리나라 단체 급식 시장에서 대학 급식은 산업체 급

식, 초·중·고등학교 급식, 병원 급식에 이어 네 번째로 큰 규모를 차지하고 있다^{3,4)}. 1894년 성균관의 유생들을 대상으로 시작된 우리나라 대학 급식은 1960년대 무렵부터 활성화 되기 시작하여 근래에 와서는 거의 모든 대학에서 급식 서비스를 실시하고 있다⁵⁾. 그러나 교내 급식 서비스뿐 아니라 대학 밖의 출장 서비스 등 다양한 급식 서비스를 제공하고

† Corresponding author: Eun Song, Dept. of Food & Cooking Science, Suncheon National University, Jeonnam 540-742, Korea.
Tel: +82-61-750-3696, Fax: +82-61-750-3690, E-mail: esong@suncheon.ac.kr

있는 외국의 경우와는 달리, 우리나라의 대학 급식은 일반 학생 및 교직원을 대상으로 하는 일반 급식과 학교 기숙사에 거주하는 사람들을 대상으로 하는 기숙사 급식으로 제한되어 있다⁶⁾.

그런데 우리나라 대학 기숙사 급식은 정부의 지원과 규제를 받는 초, 중, 고등학교 학생들의 학교 급식과 달리, 사업체 급식으로 분류되어⁷⁾ 특별한 규제 없이 학교 직영 체제나 위탁 경영 체제로 운영되고 있어 제대로 된 급식이 이루어지지 않고 있는 실정이다⁸⁾. 특히 하루 3식을 기숙사 급식 서비스를 이용하는 학생들은 기숙사 급식소에서 제공하는 획일화된 메뉴와 서비스 품질에 대해 불만족한 것으로 보고되었다⁹⁻¹¹⁾. 이는 외식업의 발달과 생활 수준의 향상으로 대학생들이 낮은 가격보다는 좋은 품질의 음식, 쾌적하고 위생적인 환경을 요구하고 있고,^{12,13)} 매스컴과 인터넷의 영향으로 다양한 정보를 접하고 수용하여 선호하는 브랜드나 맛, 인테리어 등에 특별한 기호를 가지고 있으며^{14,15)} 최근 유행하는 웰빙 트렌드 등에 따라 건강과 맛에 대한 관심이 높아지면서¹⁶⁻¹⁸⁾ 급식 서비스 품질에 대한 요구 역시 고급화되고 다양해지고 있기 때문인 것으로 생각된다.

고객 확보에 치열한 경쟁을 벌이고 있는 일반 외식 업체들과는 달리, 이용자 확보에 어려움이 적었던 대학 기숙사 급식소는 경쟁력 강화의 필요성을 크게 인식하지 못하고 있었으나¹¹⁾, 앞서 언급한 것처럼 다양해지고 고급화된 대학생들의 요구는 이제 대학 기숙사 급식이 변화되어야 한다는 것을 시사해 주고 있다. 또한, Bottler와 Rho¹⁹⁾는 식당의 서비스에 대해 불만족한 고객은 불만 사항이 시정되도록 요구하는 적극적인 행동을 취하기보다는 다른 식당을 선택한다고 보고하였다. 따라서 대학 기숙사 급식소의 경우도 기숙사의 급식 서비스 품질에 불만족한 학생들이 기숙사 식당을 이용하지 않게 될 가능성이 높으며, 이에 따라 급식소의 급식 서비스 품질이 더욱 더 나빠지는 결과를 초래할 수 있다.

대학의 기숙사 급식이 경쟁력을 갖추기 위해서는 가격 경쟁력뿐만 아니라, 급식 서비스 품질의 지속적 향상과 차별화를 통하여 학생들의 급식 서비스에 대한 만족도를 높이도록 하여야 한다.⁶⁾ 또한, 기숙사 급식 서비스에 대한 가치 지각을 높이고, 나아가 급식소와의 지속적인 관계를 유지하려고 하는 의도인 기숙사 급식에 대한 관계 지향성을 높이려는 노력이 필요하다.

지금까지 행해진 대학의 단체 급식과 관련된 연구들을 살펴보면 급식 만족도 조사에 관한 연구^{20,21)}, 식행동에 관한 연구^{9,22)}, 학생들의 외식 실태 조사^{23,24)}, 급식소의 품질 평가에 관한 연구^{25,26)}, 대학 급식소의 운영 특성에 관한 연구^{27,28)}, 대학 급식소 이용 실태에 관한 연구^{29,30)} 등으로 요약된다. 그러나 기숙사 급식 서비스 품질 평가가 학생들의 급식에 대한

관계 지향성에 미치는 영향에 대한 연구는 많지 않다.

따라서 본 연구에서는 대학교 기숙사 급식소에서 제공되는 급식 서비스 품질을 평가하고, 급식 서비스 품질 평가가 학생들의 급식에 대한 서비스 만족도 및 서비스 가치 지각, 그리고 급식에 대한 관계 지향성에 미치는 영향을 실증적으로 조사하여 살펴보고자 한다. 또한, 학생들의 기숙사 급식 서비스에 대한 불만족 요인을 파악함으로써 급식 서비스 품질을 향상시키는데 기여할 수 있는 기초 자료로 활용되기를 기대하며, 기숙사 급식소의 경쟁력 강화를 위한 기본방안을 제시하고자 한다.

연구 방법

1. 연구의 틀과 연구 가설

참고 문헌을 기반으로 다음과 같은 가설을 설정하였다(Fig. 1). 본 연구의 연구 가설을 구체적으로 정리하면 다음과 같다.

〈연구 가설 1 : H1〉 단체 급식 이용 기간에 따라 단체 급식 서비스 품질 평가를 다르게 할 것이다.

〈연구 가설 2 : H2〉 단체 급식 서비스 품질 평가는 단체 급식 서비스에 대한 가치 지각에 유의한 영향을 미칠 것이다.

〈연구 가설 3 : H3〉 단체 급식 서비스 품질 평가는 단체 급식 서비스에 대한 전반적 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

〈연구 가설 4 : H4〉 단체 급식 서비스 품질 평가는 단체 급식에 대한 관계 지향성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

〈연구 가설 5 : H5〉 단체 급식 서비스 가치 지각은 단체 급식에 대한 관계 지향성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

〈연구 가설 6 : H6〉 단체 급식 서비스에 대한 전반적 만족도는 단체 급식에 대한 관계 지향성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

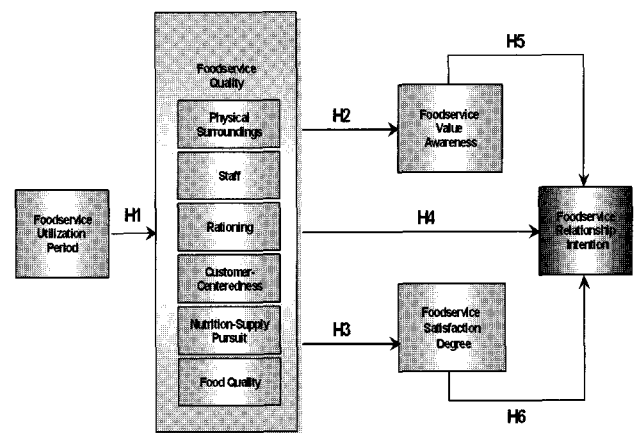


Fig. 1. Research hypothesis.

2. 측정 도구

본 연구는 실증 연구를 위하여 설문지법을 이용하였으며, 측정척도는 선행 연구^{13,31~33)}에서 사용한 문항을 토대로 구성하였다. 먼저 작성된 설문지를 식품영양 전공 교수 및 대학원생 10여 명을 대상으로 예비 조사를 실시하였다. 이는 문항의 안면 타당도(face validity)를 검증하고, 설문문의 흐름이나 표현, 용어상의 문제를 체크하기 위한 것으로, 최종적으로 사용된 측정 도구는 다음과 같다.

1) 단체 급식 서비스 품질 평가

단체 급식 서비스 품질 평가를 위한 측정 도구로는 기존 연구^{13,31~33)}에서 사용한 문항을 토대로 수정, 보완하여 사용하였다. 단체 급식 서비스 품질 평가를 위한 서비스 품질 차원은 물리적 환경 서비스, 직원 서비스, 배식 서비스, 고객 지향성, 영양 공급 지향성, 음식 품질 서비스의 6개 항목으로 구분하여 제시하였다.

물리적 환경 서비스 차원은 기숙사 식당 시설의 현대적 설

비, 기숙사 식당의 쾌적한 분위기, 식당에서 사용하는 용기 모양 등 4문항으로 구성되었고, 직원 서비스 차원은 기숙사 식당 종사자의 청결성, 기숙사 식당 종사원의 용모, 기숙사 식당 종사원의 친절성에 대한 3문항, 배식 서비스 차원은 계획된 메뉴의 실행 여부, 배식의 신속성, 운영 시간의 적절성 등으로 구성되었다. 그리고 고객 지향성의 경우는 이용 학생인 고객에게 항상 최선을 다하는 정도, 고객을 항상 소중하게 생각하는지의 여부, 다른 식당보다 더 향상된 서비스를 제공하려고 노력하는지의 등의 여부 등 4문항, 영양 공급 지향성 차원은 기숙사 식당에서 제공하는 음식의 영양 공급에 대한 믿음, 기숙사 식당의 식품과 영양에 대한 정보의 제공 유무, 기숙사 식당의 식사가 건강 유지에 도움이 되는지 등의 4문항으로 구성되었다. 마지막으로 음식 품질 서비스 차원은 제공되는 음식 맛, 음식 양, 음식 온도, 메뉴의 다양성, 음식의 외관 및 형태 등의 5가지로 구성되었다. 6개의 서비스 품질 차원의 각 요인별 신뢰도 검증을 위해 Cronbach 알파 계수를 산출한 결과, 0.75 이상의 높은 신뢰도를 보였다(Table 1).

Table 1. Analysis of foodservice quality dimensions and attributes

Dimension	Attributes	Cronbach' α
Physical surroundings service	The dormitory cafeteria has modernized facilities(interior design, restroom, lighting, etc.).	0.783
	The dormitory cafeteria is cozy.	
	The dormitory cafeteria keeps kitchenware and tableware clean.	
	The dormitory cafeteria has beautiful tableware.	
Staff service	The dormitory cafeteria staffs are clean.	0.806
	The dormitory cafeteria staffs have neat features.	
	The dormitory cafeteria staffs are kind.	
Rationing service	The dormitory cafeteria is sure to serve the planned menu.	0.754
	The dormitory cafeteria provides nutritionally balanced meals to the customer.	
	The dormitory distributes meals to the customer quickly.	
Customer - centeredness	The business hour of the dormitory cafeteria is appropriate.	0.784
	The dormitory cafeteria is making a great effort to improve the taste and nutrition of the food provided.	
	The dormitory cafeteria offers a better service to the customer than the other restaurants.	
Nutrition supply pursuit	The dormitory cafeteria does its best for the customer.	0.866
	The dormitory cafeteria always considers the customer the most importantly.	
	The dormitory cafeteria is reliable in terms of overall nutrition supply.	
	The dormitory cafeteria offers information on food and nutrition.	
Food quality service	The meals at the dormitory cafeteria are helpful for being healthy.	0.895
	The food ingredients provided at the dormitory cafeteria are fresh.	
	The food taste at the dormitory cafeteria is generally satisfactory.	
	The food amount at the dormitory cafeteria is generally satisfactory.	
	The food temperature at the dormitory cafeteria is generally satisfactory.	
	The food selection at the dormitory cafeteria is generally satisfactory.	
	The food appearance at the dormitory cafeteria is generally satisfactory.	

2) 단체 급식 서비스 가치 평가

단체 급식 서비스 가치는 단체 급식을 이용할 때 가격에 대한 이용 고객의 만족 수준을 의미하는 것으로 기존 연구^{10,31)}에서 사용한 측정 도구를 토대로 개발하였다.

2개의 문항이 사용되었는데, 기숙사 식당의 식사비의 가격 대비 품질이 좋은지 좋지 않은지, 현재 납부하고 있는 기숙사 식비가 적당하다고 생각하는지 적당하다고 생각하지 않는지를 각각 5점 Likert 척도를 이용하여 측정하였다.

3) 단체 급식 서비스 전반적 만족도와 관계 지향성

단체 급식 서비스에 대한 전반적 만족도는 행동을 예측하기 위한 핵심변수로서 단체 급식 음식에 대해 전반적으로 만족하는지를 질문하였는데 '전혀 만족하지 않다'의 1점에서 '매우 만족한다'까지의 5점 Likert 척도를 이용하여 측정하였다.

단체 급식 관계 지향성은 단체 급식 이용자가 서비스 제공 업체와 지속적인 관계를 희망하느냐의 의미로 향후에도 기숙사 식당을 이용하고 싶은 의도가 어느 정도인지를 질문하였다. 단체 급식 관계 지향성 역시 '전혀 이용하고 싶지 않다'의 1점에서 '매우 이용하고 싶다'의 5점 Likert 척도로 측정하였다.

이외에도 현재 재학 중인 학교, 학년, 기숙사 식당 이용 기간, 하루 평균 이용 회수 및 식사 시간 등을 질문하였다.

3. 연구 조사 대상 및 기간

본 연구는 대학교 기숙사에서 제공하는 단체 급식 서비스 품질 평가가 서비스 가치 지각, 서비스 만족도, 급식에 대한 관계 지향성에 어떠한 영향을 미치는가를 조사하기 위한 것으로 현재 대학교 기숙사에서 생활하며 1일 평균 2회 이상 기숙사 식당에서 식사를 하는 여대생을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 자료 수집은 2005년 10월 17일부터 10월 23일까지 기숙사 시설을 갖추고 있는 광주광역시 소재 2개 대학에서 실시되었다. 총 370부의 설문지를 배포하였고, 이 중 350부가 회수되었으며(회수율 94.5%), 응답자 가운데 불성실한 응답자를 제외한 최종 328명(93.7%)의 데이터를 분석하였다.

4. 자료 분석

본 연구에서는 자료의 통계 분석을 위해 SPSS 11.0 프로그램을 사용하였다. 먼저 연구의 가설 검증을 위해서 분산분석(Analysis of Variance)과 다중회귀분석(multi-regression analysis)을 실시하였으며, 기타 평균과 빈도를 구하였다. 연구 가설 1을 위해 분산분석을 하였으며, 연구 가설 2~6을 위해 다중회귀분석을 하였다.

결과 및 고찰

1. 조사 대상자 특성

본 조사에 응답한 기숙사 이용 대학생의 특성을 학년, 기숙사 이용 기간, 하루 평균 기숙사 식당 이용 빈도, 식사 시간에 걸쳐서 살펴본 결과는 Table 2와 같다.

우선 학년을 살펴보면, 전체 응답자 328명 가운데 1학년이 118명으로 36.0%를 차지하고 2학년이 88명(26.8%), 3학년 76명(23.2%), 4학년이 46명인 14.2%로 1학년의 응답비율이 가장 높은 것으로 나타났다. 기숙사 이용 기간에 대해서는 2~3년 동안 이용했다는 응답자가 153명으로 전체의 46.6%를 차지하여 가장 높았으며, 다음으로는 1년 이내 이용했다는 응답자가 138명인 42.1%, 3년 이상 이용하였다는 응답자가 37명인 11.3% 순으로 나타났다. 기숙사 이용 기간이 2~3년 이용하였다는 경우와, 1년 이내 이용하였다고 응답한 사람들이 전체의 88.7%였는데, 이는 응답자가 1학년과 2학년 학생들이 많았기 때문인 것으로 생각된다. 하루 평균 기숙사에서 식사를 하는 이용 빈도를 살펴본 결과, 2회 이용한다는 경우가 전체의 69.8%인 229명으로 가장 많았으며, 3회 이용은 53명(16.2%), 1회 이용은 46명인 14.0%로 나타났다. 이는 수업이나 친구 또는 선배들과의 식사 모임 등으로 하루에 한 끼 정도는 다른 방법을 통해 식사를 해결하고 있음을 유추해 볼 수 있겠다. 식사 시간을 살펴보면, 10~19분 소요되는 경우가 214명으로 전체 응답자의 65.2%를 차지하여 가장 많았으며, 5~9분은 19.8%(65명), 20~29분은 11.0%(36명), 30분 이상은

Table 2. General characteristics of respondents

Characteristics	Respondents	
	(N=328)	(Percent=100.0)
Grade	Freshman	118 36.0
	Sophomore	88 26.8
	Junior	76 23.2
	Senior	46 14.2
Years in residence hall	Over 3 years	37 11.3
	2~3 years	153 46.6
	Under 1 year	138 42.1
Frequency per day	Once	46 14.0
	Twice	229 69.8
	3 times	53 16.2
Time spent in eating meal	Under 5 minutes	6 1.8
	5~9 minutes	65 19.8
	10~19 minutes	214 65.2
	20~29 minutes	36 11.0
	Over 30 minutes	7 2.1

2.1%(7명), 5분 이내는 1.8%(6명)인 것으로 나타났다. 전체의 응답자 중 과반수 이상이 기숙사의 단체 급식 이용 시 평균 10~19분 정도 시간을 소비하는 것을 알 수 있었으며, 상대적으로 30분 이상이나 5분 이내에 식사를 끝마치는 경우는 적은 것을 알 수 있었다.

한편, 이와 같은 응답자 특성은 기숙사 급식을 이용하는 전체 학생들이 아닌 일부만을 대상으로 나온 것이기 때문에 조사 결과를 일반화하는 데 한계점을 가지고 있다. 즉, 조사 지역이 특정 지역과 특정 대학의 재학생으로 한정되어 있고, 응답 학생들의 학년 비율이 골고루 분포되어 있지 않아서 조사 결과를 해석할 때는 신중을 기해야 할 것이다.

2. 단체 급식 이용 기간과 단체 급식 서비스 품질 평가

<연구 가설 1>은 단체 급식 이용 기간과 단체 급식 서비스 품질 평가에 관한 관계를 검증하려는 것으로, 가설 검증에 앞서서 물리적 환경 서비스, 직원 서비스, 배식 서비스, 고객 지향성, 영양 공급 지향성, 음식 품질 서비스의 6개 차원으로 구성된 단체 급식 서비스 품질에 대한 만족 수준을 살펴보았다(Table 3).

결과에 따르면, 단체 급식 서비스 품질 중 배식 서비스(mean=3.17)에 대한 만족도가 가장 높게 나타났으며, 그 다음은 직원 서비스(m=3.11), 음식 품질 서비스(m=3.03), 물리적 환경 서비스(m=2.79), 고객 지향성(m=2.72)의 순이었다. 그리고 단체 급식에 대한 영양 공급 지향성(m=2.54)은 6개의 차원 중 가장 낮은 것으로 나타났다. 그러나 단체 급식 서비스 품질 차원 가운데 영양 공급 지향성이 평균 2.54로 가장 낮게 나타나, 단체 급식을 실시하는 중요한 목표의 하나인 균형 잡힌 영양 공급에 관한 만족도가 가장 낮았으며, 또한 급식을 이용하는 학생들을 소중하게 생각하고 고객을 위해 최선을 다하려 하는 고객 지향성 역시 평균 2.72로 낮게 나타났다. 이러한 결과들은 급식소를 이용하는 학생들이 직원 서비스나 배식 서비스 등에 대해서는 만족하나 급식 서비스 업체의 고객을 위한 보다 더 향상된 서비스의 제공 노력, 고객에게 제공되는 음식의 맛과 영양에 대한 진지한 노력 등에 대해

Table 3. Satisfaction degree on foodservice quality dimension

Dimension	Mean	SD
Rationing service	3.17	0.74
Staff service	3.11	0.87
Food quality service	3.03	0.71
Physical surroundings service	2.79	0.79
Customer-centeredness	2.72	0.92
Nutrition supply pursuit	2.54	0.84

학생들이 만족하지 못하고 있다는 것을 보여주는 것으로 급식의 질이 학생들의 기대 수준에 미치지 못해서 나타난 결과라 생각한다. 그러므로 급식 서비스 제공 업체는 기숙사 단체 급식이 학생들이 불가피하게 선택하여야 하는 결정이 아닌 학생들의 기대 수준을 충족시킬 수 있는 급식이 이루어지도록 지속적인 노력을 기울여야 할 것이다. 또한, 학생들에게 제공되는 음식이 개인의 건강 유지에 도움이 되는 영양적으로 균형 잡힌 식사라는 것에 대한 믿음을 학생들에게 인식시켜 줄 수 있는 노력 역시 필요하다고 생각된다.

Table 4는 <연구 가설 1>을 검증한 결과로 단체 급식 이용 기간에 따른 단체 급식 서비스 품질 평가의 차이를 나타낸 것이다.

단체 급식 이용 기간을 1년 이내, 2~3년, 3년 이상의 세 집단으로 나누어 분산 분석을 실시한 결과, 단체 급식 서비스 품질의 여러 요인 중 영양 공급 지향성($F=3.28, p<0.05$)에서만 유의한 차이가 나타났다. 단체 급식을 1년 이내 이용한 응답자가 가장 높게 단체 급식이 영양 공급을 지향하는 상태로 구성되었다고 평가하였고, 다음으로는 3년 이상 이용 응답자가 영양 공급 지향성이라고 평가했으나, 2~3년 이용한 응답자는 가장 낮게 평가하는 것으로 나타났다. 따라서 3년 이상

Table 4. Foodservice quality assessment based on utilization period

Dimension		Mean	SD	F
Physical surroundings service	Over 3 years	2.86	0.86	0.20
	2~3 years	2.77	0.77	
	Under 1 year	2.80	0.79	
Staff service	Over 3 years	3.14	0.79	3.03
	2~3 years	2.99	0.89	
	Under 1 year	3.24	0.86	
Rationing service	Over 3 years	3.29	0.76	0.72
	2~3 years	3.13	0.67	
	Under 1 year	3.18	0.81	
Customer-centeredness	Over 3 years	2.75	0.86	1.26
	2~3 years	2.63	0.94	
	Under 1 year	2.80	0.92	
Nutrition supply pursuit	Over 3 years	2.56	0.88	3.28*
	2~3 years	2.42	0.81	
	Under 1 year	2.67	0.84	
Food quality service	Over 3 years	3.08	0.61	2.03
	2~3 years	2.94	0.71	
	Under 1 year	3.12	0.73	

* $p<0.05$.

의 장기간 이용자와 1년의 단기간 이용자들이 대체로 단체 급식에 대한 영양 공급 구성이 잘 되어 있다고 평가하는 것을 알 수 있다.

3. 단체 급식 서비스 품질 평가와 서비스 가치 지각

〈연구 가설 2〉는 단체 급식 서비스 품질 평가가 단체 급식 서비스 가치 지각에 어떠한 영향을 미치는지를 나타내는 것으로 그 검증 결과는 Table 5와 같다. 이를 위하여 서비스 품질 평가의 6가지 차원 즉 물리적 환경 서비스, 직원 서비스, 배식 서비스, 고객 지향성, 영양 공급 지향성, 음식 품질 서비스를 독립변수로 이용하였다. 그리고 종속변수인 서비스 가치 지각은 품질 대비 가격 평가와 가격 적합성으로 구분하여, 각각 다중 회귀분석을 실시하였다.

먼저 단체 급식 서비스 품질 평가에 따른 품질 대비 가격 평가의 결과를 살펴보면, 단체 급식 서비스 품질 평가가 단체 급식 품질 대비 가격 평가($F=22.31, p<0.001$)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 설명력은 35%이다. 좀 더 세부적으로 살펴보면, 6개의 급식 서비스 품질 차원 중 고객 지향성($\beta=0.20, p<0.05$)과 음식 품질 서비스 차원($\beta=0.30, p<0.001$)이 품질 대비 가격 평가에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가격 적합성에 대한 결과를 보면, 단체 급식의 서비스 품질이 단체 급식 가격 적합성($F=7.66, p<0.001$)에 유의한 영향을 미쳤으나, 결정계수가 0.16으로 낮은 설명력을 보여, 결과를 확대 해석하기에는 제한점이 있다고 사료된다. 특히 6개의 단체 급식 서비스 품질 중 음식 품질 서비스($\beta=0.26, p<0.01$)만이 가격 적합성에 의미 있는 것으로 나타났다.

이와 같은 결과를 토대로 단체 급식을 이용하는 사람들은

단체 급식 업체의 고객을 위한 서비스가 우수하고 음식 품질이 우수할수록 품질 대비 가격이 적당하다고 평가하며, 단체 급식의 음식 품질 서비스가 좋을수록 음식 가격이 적합하다고 평가하는 것을 알 수 있다. 따라서 단체 급식 업체는 이용 고객을 위한 다양한 편의 서비스를 개발하면서 동시에 음식 품질을 우수하게 유지하는 노력을 통해 이용자들이 적합한 가격에 좋은 품질의 음식을 먹는다는 이미지를 심어줄 필요가 있음을 시사한다.

4. 단체 급식 서비스 품질 평가와 단체 급식 서비스 만족도

Table 6은 〈연구 가설 3〉을 검증한 결과로 단체 급식 서비스 품질 평가가 단체 급식 서비스 전반적 만족도에 미치는 영향을 살펴 본 것이다. 이를 위하여 서비스 품질 평가의 6가지 차원을 독립변수로 이용하여 다중회귀분석을 실시한 결과, 단체 급식 서비스 품질 평가가 단체 급식 서비스 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($F=37.16, p<0.001$), 총 설명력은 47%였다.

세부적으로 살펴보면, 단체 급식 서비스 품질 평가 차원 중 음식 품질 서비스 차원($\beta=0.41, p<0.001$), 고객 지향성 차원($\beta=0.22, p<0.01$), 영양 공급 지향성 차원($\beta=0.18, p<0.05$)이 단체 급식 서비스에 대한 만족도에 의미 있는 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 즉, 단체 급식을 이용하는 사람들은 음식 품질이 우수하다고 인식하고 단체 급식소가 영양 공급을 위해 최선을 다하고 있다는 믿음과 고객을 위해 최선의 서비스를 제공한다는 믿음을 가질수록 단체 급식 서비스에 만족한다는 것을 의미한다. 이는 단체 급식 공급 업체와 관리자가 고객을 위해 단체 급식 장소에 대한 물리적 서비스나 직원

Table 5. Effect of foodservice quality assessment on foodservice value awareness

Variables		Beta	t	F	Adjusted R ²
Dependent variables	Independent variables				
Price as compared to quality	Physical surroundings service	0.03	0.41	22.31***	0.35
	Staff service	0.07	0.81		
	Rationing service	0.02	0.27		
	Customer-centeredness	0.20	2.34*		
	Nutrition supply pursuit	0.05	0.59		
	Food quality service	0.30	3.40***		
Price appropriateness	Physical surroundings service	-0.05	-0.57	7.66***	0.16
	Staff service	0.11	1.13		
	Rationing service	-0.00	-0.05		
	Customer-centeredness	0.12	1.20		
	Nutrition supply pursuit	-0.00	-0.03		
	Food quality service	0.26	2.60**		

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$.

Table 6. Effect of foodservice quality assessment on foodservice satisfaction degree

Variables		Beta	<i>t</i>	<i>F</i>	Adjusted <i>R</i> ²
Dependent variables	Independent variables				
Satisfaction degree of foodservice	Physical surroundings service	-0.00	-0.06	37.16***	0.47
	Staff service	-0.13	-1.67		
	Rationing service	0.07	0.97		
	Customer-centeredness	0.22	2.90**		
	Nutrition supply pursuit	0.18	2.20*		
	Food quality service	0.41	5.11***		

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

서비스, 배식 서비스를 제공하는 것도 중요하지만, 보다 실질적으로 단체 급식을 이용하는 고객들의 만족감을 높이기 위해서는 고객을 위한 배려와 음식의 질적 향상을 추구하는 것이 중요하다는 것을 시사한다.

5. 단체 급식 서비스 품질 평가와 단체 급식 관계 지향성

〈연구 가설 4〉와 관련하여 단체 급식 서비스 품질 평가가 단체 급식 관계 지향성에 미치는 영향을 살펴보기 위해 다중 회귀분석을 실시한 결과는 Table 7과 같다.

그 결과, 단체 급식의 서비스 품질 평가는 관계 지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($F=33.64$, $p < 0.001$), 45%의 설명력을 가졌다. 세부적으로 살펴보면, 서비스 품질 평가 차원 중 고객 지향성($\beta=0.20$, $p < 0.05$)과 영양 공급 지향성($\beta=0.20$, $p < 0.05$) 그리고 음식 품질 서비스($\beta=0.41$, $p < 0.001$) 차원이 관계 지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 고객을 배려하는 고객 지향 서비스가 우수하고 음식의 충분한 영양이 공급되는 영양 공급 지향 서비스와 훌륭한 음식 품질 서비스를 유지할 경우에는 이용자와 운영자간의 관계 지향성이 높아짐을 알 수가 있다. 그러므로 운영자는 고객과 음식이라는 두 가지 차원에 주의를 기울일 필요가 있겠다. 고객이 원하는 서비스를 제공하는 고객 지향 마인드를 갖추고 음식의 품질과 영양적인 측면에서 모두 우수한 상태를

유지하도록 식단 관리, 식품의 선택, 조리법과 보관 상태에 대한 세심한 배려가 필요함을 시사한다.

6. 단체 급식 서비스 가치 지각, 서비스 만족도, 관계 지향성과의 관계

〈연구 가설 5〉와 〈연구 가설 6〉은 단체 급식 서비스 가치 지각과 서비스 만족도가 각각 단체 급식 관계 지향성에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보기 위한 것으로, 이를 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며, 그 결과는 Table 8과 같다.

먼저 단체 급식 서비스 가치 지각에 따른 단체 급식 관계 지향성과의 관계를 살펴보면, 단체 급식에 대한 서비스 가치 지각($F=86.06$, $p < 0.001$)이 관계 지향성에 대하여 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 총 설명력은 35%이다. 세부적으로 살펴보면 서비스 가치 지각 중 품질 대비 가격 평가($\beta=0.55$, $p < 0.001$)만이 의미 있는 영향을 미치는 것으로 나타났고, 가격 적합성은 아무런 영향도 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉, 품질 대비 시 가격이 적당하다고 평가할수록 관계 지향성이 높아지는 것을 알 수 있다. 그러므로 제공되는 음식의 품질을 향상시켜서 이용 고객들이 품질 대비 가격이 적당하다고 체감할 수 있게 해야만이 단체 급식 이용자와 운영자, 업체와의 관계가 긍정적인 방향으로 지속될 수 있을 것이라 생각된다.

Table 7. Effect of foodservice quality assessment on relationship intention

Variables		Beta	<i>t</i>	<i>F</i>	Adjusted <i>R</i> ²
Dependent variables	Independent variables				
Relationship intention	Physical surroundings service	0.03	0.43	33.64***	0.45
	Staff service	-0.07	-0.95		
	Rationing service	-0.03	-0.41		
	Customer-centeredness	0.20	2.56*		
	Nutrition supply pursuit	0.20	2.39*		
	Food quality service	0.41	4.99***		

* $p < 0.05$, *** $p < 0.001$.

Table 8. Effect of foodservice value awareness and foodservice satisfaction degree on relationship intention

Variables		Beta	t	F	Adjusted R ²	
Dependent variables	Independent variables					
Relationship intention	Service value	Price as compared to quality	0.55	9.44***	86.06***	0.35
	awareness	Price appropriateness	0.06	0.94		
		Satisfaction degree of foodservice		0.73	19.32***	373.174***

*** $p < 0.001$.

또한, 서비스 만족도와 관계 지향성과의 관계를 살펴보면 서비스 만족도($F=373.174, p<0.001$)가 관계 지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 결정 계수(R^2)는 0.54였다. 즉, 단체 급식의 서비스 만족도($\beta=0.73, p<0.001$)가 높을수록 관계 지향성도 높아짐을 알 수 있다. 급식 서비스 품질이 우수할수록 급식 서비스에 대한 만족도가 높아지듯이 서비스 만족도가 높아질수록 급식소와의 관계도 긍정적인 방향으로 지향됨을 알 수 있겠다. 이는 대학생들이 기숙사에서 식사할 때 향후에도 재이용하겠다는 의도가 기숙사를 선택하기 때문에 어쩔 수 없이 수반되는 의사 결정이 아니고 기숙사 급식 서비스에 대한 만족으로부터 비롯된 결정이 될 수 있다는 것을 의미한다. 따라서 기숙사 급식 이용자의 급식에 대한 전반적 만족도를 향상시킴으로써 더 이상 급식에 대한 불만족 때문에 기숙사 탈퇴가 나타나지 않고 지속적으로 단체 급식을 이용할 수 있도록 하는 다각적인 노력이 필요하다고 본다. 다시 말해서 급식 서비스 업체나 관리자는 급식을 이용하는 고객들이 급식에 대한 서비스 가치를 긍정적으로 지각할 수 있도록 노력하여야 한다. 또한, 음식과 함께 제공되는 서비스 등을 통해 단체 급식 서비스에 대한 만족도를 높이고, 나아가 이용자와 공급자의 관계가 상호간 긍정적인 면을 갖추도록 할 필요가 있다고 생각된다.

요약 및 결론

본 연구의 목적은 대학교 기숙사에서 제공하는 단체 급식 서비스 품질이 대학교 기숙사 단체 급식에 대한 만족도, 가치 지각 및 관계 지향성에 어떠한 영향을 미치는가를 살펴보는 데 있다. 연구 목적을 수행하기 위해 현재 기숙사에서 생활하고 있는 여대생을 대상으로 설문지 조사를 실시하였고, 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 단체 급식 이용 기간에 따른 단체 급식 서비스 품질 평가의 차이를 검증한 결과, 단체 급식을 1년 이내 이용한 응답자가 가장 높게 단체 급식이 영양 공급을 지향하는 상태로 구성되었다고 평가하였고, 다음으로는 3년 이상 이용 응답자가 영양 공급 지향성이라고 평가했으나, 2~

3년을 이용한 응답자는 가장 낮게 평가하는 것으로 나타났다.

2. 단체 급식 서비스 품질 평가가 단체 급식 품질 대비 가격 평가에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 특히 6개의 급식 서비스 품질 차원 중 고객 지향성과 음식 품질 서비스 차원이 품질 대비 가격 평가에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.
3. 단체 급식 서비스 품질 평가는 단체 급식 가격 적합성에 유의한 영향을 미쳤으며, 특히 단체 급식 서비스 품질 차원 중 음식 품질 서비스만이 가격 적합성에 의미 있는 것으로 나타났다.
4. 단체 급식 서비스 품질 평가가 단체 급식 서비스 전반적 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 서비스 품질 차원 중 고객 지향성, 영양 공급 지향성, 음식 품질 서비스 차원이 단체 급식 서비스에 대한 전반적 만족도에 의미 있는 영향을 미치는 것으로 나타났다.
5. 단체 급식 서비스 품질 평가가 단체 급식 관계 지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 세부적으로 살펴보면, 서비스 품질 평가 차원 중 고객 지향성과 영양 공급 지향성 그리고 음식 품질 서비스 차원이 관계 지향성에 유의한 영향을 미쳤다.
6. 단체 급식에 대한 서비스 가치 지각이 관계 지향성에 대하여 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 서비스 가치 지각 중 품질 대비 가격 평가만이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 가격 적합성은 아무런 영향도 미치지 않는 것으로 나타났다.
7. 단체 급식 서비스 전반적 만족도는 단체 급식 관계 지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 단체 급식의 서비스 전반적 만족도가 높을수록 관계 지향성도 높아졌다.

이러한 결과로부터 대학 기숙사가 제공하는 급식 서비스 품질이 대학생의 급식 서비스에 대한 가치 지각과 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 급식 서비스에 대한 가치 지각과 만족도는 관계 지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나, 기숙사 급식소와 지속적 관계를 지향하

고 있는 것으로 여겨진다.

그러나 기숙사 단체 급식을 실시하는 중요한 목적인 영양 공급 지향성과 고객 지향성에 대한 부문에서 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 따라서 급식 서비스 운영 업체나 관리자 등은 이들 불만 사항을 적극적으로 반영하여 학교 급식에서 제공되는 음식이 학생 개인의 건강 유지에 필요한 영양소를 충분히 함유하고 있는 식단임을 이용자들에게 인식시키고, 또 그에 맞추어 조리한 음식을 제공함으로써 음식의 품질에 대한 만족도 향상뿐만 아니라 단체 급식에 대한 이용의도와 만족도, 그리고 대학 급식소의 경영 개선에도 긍정적인 평가가 나올 수 있도록 하여야 할 것이다. 즉, 음식 품질을 지속적으로 개선하고 다양한 종류의 메뉴를 제공함으로써 대학 급식 만족도를 제고하고 지속적인 단체 급식의 관계 지향성을 향상시켜야 할 것이다.

그리하여 학교 기숙사 식당의 질적 향상을 이루어 학교에서의 단체 급식이 학생들에게 있어 불가피한 결정이 아닌 학생들의 욕구에 맞는 음식 맛과 다양성을 충족시킬 수 있는 고객 지향적인 단체 급식이 되도록 노력하여야 할 것이다.

참고문헌

1. Kwak, TK and Chang, HJ. Assessment of main management components for successful university foodservice operations by using SERVQUAL model. *J. Kor. Dietetic Assoc.* 3:123-140. 1997
2. Kim, KJ and Park, KY. Research on efficient operation of university foodservice through conjoint analysis. *Kor. J. Culinary Research.* 12:33-45. 2006
3. Park, MK, Kim, CJ and Yang, IS. A case on establishment of the authority for newly-formed foodservice and the marketing strategies for college union foodservice. *J. Kor. Dietetic Assoc.* 13:15-29. 2007
4. Park, MK and Kim, CJ. Identifying the relative importance of service quality attribute for developing on operation proposal on hypothetical college foodservice approached to conjoint analysis. *J. Kor. Dietetic Assoc.* 12:390-403. 2006
5. 김혜영. 최신 단체 급식, pp.19-20. 효일문화사. 1998
6. Park, JS, Song, YJ, Lee, YS and Paik, HY. Assessment of customer satisfaction of service quality in University foodservices. *Kor. J. Comm. Nutr.* 5:324-332. 2000
7. Yang, IS, Weon, CH and Kang, HS. University residence hall foodservice in Korea: Investigation on the operation and management systems. *Kor. J. Dietary Culture.* 15:69-78. 2000
8. Yang, IS, Jang, YJ, Kim, SH and Kim, DH. Assessing how the Yonsei University foodservice is perceived by the students: Toward and effective strategy formulation. *Kor. J. Dietary Culture.* 10:327-337. 1995
9. Lyu, ES. A study on dietary behavior of college students in Pusan. *Kor. J. Dietary Culture.* 9:43-54. 1993
10. Yang, IS, Weon, CH and Kang, HS. Evaluation of customer's patronage behaviors and satisfaction levels towards service quality dimensions of university residence hall foodservice. *Kor. J. Dietary Culture.* 15:79-94. 2000
11. Park, SJ, Kim, JA and Lee, SY. A study on attitude and satisfaction of service quality in university foodservices. *J. East Asian Soc. Dietary Life.* 11:83-91. 2004
12. Han, MJ. A survey of college students opinions on school cafeteria in Seoul area. *Kor. J. Dietary Culture.* 7:113-118. 1992
13. Kim, SH, Kwon, SJ and Ly, SY. Comparison of students' satisfaction with sanitary, environment and service of college food service by operating system. *Kor. J. Comm. Nutr.* 10: 331-340. 2005
14. Rho, JO and Woo, KJ. A study on university student's recognition and preference of Korean rice cake in Incheon area. *J. East Asian Soc. Dietary Life.* 13:1-8. 2003
15. 김혜정. 외식업, P세대들 주목하라, 월간 식당, 10:170-173. 2003
16. Jeon, JW. A study on the changed lives of customers visiting Korean restaurants from "well-being". *Kor. J. Culinary Research.* 11:87-104. 2005
17. Song, E. A study on the effect of the well-being awareness on the satisfaction of University dormitory foodservice. *J. Kor. Home Econ. Asso.* 44:161-170. 2006
18. Kim, HK and Kim, JH. Comparison of awareness and practice on well-being life and related behaviors according to generation. *Kor. J. Comm. Nutr.* 12:426-439, 2007
19. Bottler, J and Rho, JO. Measuring quality in the foodservice industry with the quality assessment process developed from the terms relating to quality in DIN EN ISO 9000: 2000. *Hauswirtschaft und Wissenschaft.* 49:58-70. 2001
20. Park, SJ, Kim, JA and Lee, SY. A study on attitude and satisfaction of service quality in university foodservices. *J. East Asian Soc. Dietary Life.* 11:83-91. 2004
21. Han, MJ, Yoon, JY, Kim, NY and Yoo, YH. Satisfaction of meal and service quality in university foodservice institutions. *Kor. J. Soc. Food Cookery Sci.* 20:545-552. 2004
22. Chang, YK, Oh, EJ and Sun, YS. A study on the food habit

- & the health responses of college students to the Today health index. *J. Kor. Home Econ. Asso.* 26:43-51. 1988
23. Rho, JM and Yoo, YS. A study on the survey of eating out and food preference of college students in Seoul. *J. Kor. Home Econ. Asso.* 27:65-74. 1989
 24. Ro, HK. Factors in food selection and eating out behavior of college students. *Kor. J. Dietary Culture.* 14:241-249. 1999
 25. Woo, KJ, Han, BJ and Rho, JO. Quality assessment of performance in the university foodservice by students living in Incheon. *J. East Asian Soc. Dietary Life.* 14:294-301. 2004
 26. Park, SW and Ha, KH. Assessment of university food service by students in Daejeon area. *Kor. J. Food & Nutr.* 11: 528-535. 1998
 27. Cho, SH and Hong, SY. Assessment of food service management in University foodservice. *Kor. J. Soc. Food Sci.* 14:482-491. 1998
 28. Lee, YE, Yang, IS, Cha, JA, Chae, IS and Kang, HS. School food service in Korea: Investigation of the operation and management systems. *Kor. J. Comm. Nutr.* 7:361-372. 2002
 29. Park, SW and Chang, YS. A survey on the utilization university food service by student in Daejeon city. *Kor. J. Soc. Food Sci.* 14:400-416. 1998
 30. Rho, JO and Woo, KJ. A Study on the dietary behavior of students and utilization of university foodservice in Incheon area. *J. East Asian Soc. Dietary Life.* 13:362-370. 2003
 31. Cha, YS, Kwak, TK and Hong, WS. The analysis of customers satisfaction with foodservice quality according to the types of foodservice. *Kor. Dietetic. Assoc.* 10:309-321. 2004
 32. Kim, JY and Lee, EY. A study on the relationship benefit perception and long-term relationship intention among fashion product consumers. *J. Kor. Soci. Clothing and Textile.* 30:176-186. 2006
 33. Kim, JY. A study on the long term relationship intention process according to consumer characteristics. *J. Kor. Soci. Costume.* 56:91-106. 2006

(2007년 11월 19일 접수; 2007년 12월 10일 채택)