

한식당의 경영관리가 경영성과에 미치는 영향 - 수도권을 중심으로 -

박 명 규[¶]

전북과학대학교 호텔조리영양과

The Effect of Business Management on the Business Performance of Korean Restaurants - Focusing on the Seoul metropolitan region -

Myung-Gyu Park[¶]

Dept. of Hotel Culinary Art and Food Nutrition, Jeonbuk Science College[¶]

Abstract

This research aimed to investigate the effect of business management of Korean restaurants on business performance and to propose an alternative. For this investigation, a survey was carried out targeting Korean restaurant managers in the capital area, and with 360 copies as sample, factor analysis, difference test, and multiple regression analysis were conducted. As a result of analysis, among the factors of business management of Korean restaurants, only information management and fund management appeared to have effects on both financial performance and nonfinancial performance. This means, in case of Korean restaurants, business performance can be improved by understanding every environment about food service management and customer demands, by investing fund in the right place, and by managing inefficient expenses. Therefore, it is most important for a Korean restaurant manager to cultivate knowledge in management and to put effort into cost-reduction of all employees.

Key words: Korean restaurants, business management, business performance, Seoul metropolitan region

I. 서 론

오늘날과 같은 변화의 시대에 생존하고 성장하려면 기업은 환경변화에 따른 신속한 의사결정과 더불어 경영혁신을 통하여 탄력적이고 효율적인 조직체계를 유지할 수 있어야 한다(Byun JE·Ko JY, 2012). 외식산업의 기업환경 또한 더욱 복잡해지고 다양해질 뿐만 아니라 불확실성이 증대되어 기업이 지속적으로 생존·발전하기 위해서는

자사의 알맞은 경영전략의 구축여부가 성공의 관건이 되었다(Jin YH·Jung SY, 2003).

또한 외식산업은 다른 업종에 비해 상대적으로 소자본으로 창업이 용이한 장점으로 점차 증가하고 있으나 그에 반해 창업의 높은 위험과 실패율은 외식업 경영자들에게 지속적인 경영 및 경쟁우위를 창출하기 위한 전략을 요구하고 있다(Park KY, 2009). 조직의 목표달성도, 환경개척능력, 환경변화에 대한 적응 및 생존능력, 인적자원

¶ : 박명규 010-7373-8545mgpia@jbsc.ac.kr 전북 정읍시 정읍사로509 전북과학대학교 호텔조리영양과

개발과 구성원 조직능력, 기업생산성과 수익성 등 다양하게 평가되는 경영성과를 향상시키기 위한 구체적인 전략들이 필요하다(Kwon ST, 2009).

2008년 통계청의 자료에 의하면 국내 일반 음식점 중 한식당이 차지하는 비율은 89.5%로 매우 높은 점유율을 차지하고 있다. 그러나 타 업종에 비해 경영수준이 영세하며, 한식당에 대한 경영성과에 대한 연구가 부족한 실정이고(Jeon YM, 2012), 기존의 연구들을 살펴보면 경영성과에 영향을 미치는 요인으로 인적자원관리(Lee BS·Kim GJ, 2013), 서비스 품질(Jeon YM, 2012)에 대한 연구가 진행되었다. 이는 기업경영에 있어 작은 하나의 전략이라고 할 수 있다. 오히려 기업경영에 있어 인적·물적 자원, 자본, 기술 등을 계획, 조직, 통제, 관리하는 경영 전반에 대한 경영관리와 경영성과 간의 영향관계 연구가 필요한 실정이다. 한식당 경영에 있어서도 일반 기업에 비해 규모는 작지만 경영성과를 위해 부족한 부분을 확인하고 이에 대한 노력을 기울여야 할 것이며, 또한 한식당 경영관리 중 경영성과에 가장 많은 영향을 미치는 경영관리 요인을 밝힘으로써 향후 한식당 경영에 특화된 맞춤형 전략을 기획하는데 밑바탕이 될 것이다.

그러므로 본 연구의 목적은 한식당 경영관리가 경영성과에 어떠한 영향을 미치는지 실증적 분석을 통하여 알아보고 관련 시사점을 제시하는 것이다. 이를 위하여 본 연구에서는 경영관리와 경영성과에 관련된 변수들이 관련 연구들에서 어떻게 제시되어 왔는지에 대한 이론적 고찰을 함으로써 각 변수의 특성과 관계를 파악할 수 있는 이론적 근거를 마련하고자 하였다. 이를 통하여 실증분석을 위한 이론적 가설을 연역적 검증을 위해 전제로 제시하였다. 본 연구의 목적을 통하여 한식당 경영관리와 경영성과의 인과관계를 확인함으로써 향후 한식당 경영에 있어서 경영자의 경영방안을 이해하는데 도움이 될 것으로 사료된다.

II. 이론적 배경

1. 경영관리

경영관리는 기업에서 경영자의 관리활동 수행 과정에서 일정한 기업목표 또는 조직목표를 보다 효과적이고 능률적으로 달성하기 위하여 계획, 조직, 통제 등의 관리기능을 통해 기업의 모든 자원, 즉 인적 및 물적 자원, 자본, 기술 등을 기업 경영의 모든 활동에 배분, 조정, 통제하는 과정이라고 할 수 있다(서울대학교 경영연구소, 1994).

그리고 경영자의 경영관리요인에 대한 적절한 통제는 경영성과에 영향을 미친다(Kim EK·Bae KY, 2010). 기업전략 연구자들은 핵심역량 및 경쟁우위의 원천으로 경영자원을 내부환경으로 간주하고 있으며 전략결정에 있어서 핵심적 역할을 하는 내부 환경요소로 핵심역량(core competence), 조직능력(organizational capability), 관리적 유산(administrative heritage)을 지적하고 있다(Collis DJ, 1991). 또한 기업의 성공요인으로 경영관리요인을 언급하고 있다. 조직의 성공과 생존을 위해 경영관리의 노력이 필요하며, 관리의 역할은 전략적 수단들을 운영상에서 취급하고 수행할 수 있는 능력과 정확한 자금관리, 효율적 운영, 비용절감, 제품관리, 서비스 품질향상, 다양한 아이디어 추진과 근로의욕 고취 등 다양한 프로그램을 개발하고 실행하는 것이다. 경영관리능력은 사업이 성공하는데 중요한 기준이 되며, 성공을 위한 중요한 요인이다(김양주, 2006).

선행연구 결과를 살펴봐도 경영관리의 중요성을 확인할 수 있다. Haswell RC와 Homes (1989)는 경영자가 좋은 아이템과 풍부한 자본을 가지고 사업을 시작하더라도 경영 관리적 기술이 부족하여 사업실패로 귀착하는 경우가 많이 일어난다고 하였고, Foffman RC와 Preble JF(1991)는 프랜차이즈 시스템을 네트워크로 파악하는 탐색적 연구에서 시스템의 성공을 위해서는 네트워크의 구조화, 원활한 경영관리를 위한 조직화, 동일한 상표아래 통일한 서비스를 제공하기 위한 운영관

리지침 등의 표준화가 중요하다고 주장하였다.

박정기(2002)는 소상공인의 창업성공에 관한 연구에서 경영관리요인으로 생산, 기술, 자금통제, 전문가상담, 종업원, 마케팅 등을 제시하였고 실증적 분석을 통해 생산, 기술, 자금통제, 유능한 종업원, 마케팅이 사업성공에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 확인하였고, 외식산업과 관련해서도 Kim EK와 Bae KY(2010)는 경영관리 요인인 운영관리, 입지·부대시설, 전문가 조언, 자금·인적자원 등이 외식업체 창업성공에 영향을 미친다는 것을 밝혔다.

그러나 한식당과 관련된 선행연구는 서비스 품질이 경영성공에 미치는 영향(Jeon YM, 2012), 인적자원관리와 재무성공의 관계(Lee BS·Kim GJ, 2013) 이외의 대다수 연구들이 한식당 이용객의 선택속성 연구가 다수를 차지하고 있다. 그러므로 경영관리에 대한 연구가 필요하다.

2. 경영성공

경영성공이란 기업의 생존 및 수익성, 장기적 성장을 위해 매우 중요하게 고려해야 하는 것 중의 하나이다. 기업의 경영성공은 이익과 생산성, 종사원 만족, 사회적 책무, 재정적인 안정 등의 목표들을 실현하고 적응성과 환경적 제약요소, 생존 등과 같은 환경에의 적응과 생존해 나갈 수 있는 조직의 능력 즉 조직의 장단기 목표의 달성정도, 조직의 목표에 대한 달성여부로서 정의하고 있다(Price JJ, 1972).

또한, 경영성공은 기업이라는 조직 내에서 발생하는 재무성공 및 비재무성공에 대하여 조직원들이 느끼고 생각하는 정도 또는 내용이라고 정의하기도 한다. 재무성공에는 수익성, 성장성, 생산성, 총매출액 등의 계수적 분석이 가능한 성과로 말하며, 비재무성공에는 구성원들의 사기, 직무만족, 조직몰입 등의 계수적 분석이 어려운 성과를 비재무성공이라고 말한다(홍운선, 2012).

그러나, 기업의 궁극적 목표인 이익의 극대화를 위해서는 재무성공에 초점을 맞추게 되며(이

준재·김희기, 2008), 경영성공이 회계용어로 간주되고, 영업이익률, 투자회수율(ROI: return on investment), 순이익(net earning) 등 객관적 자료를 분석하는 형태로 측정되지만, 판매증가, 순이익 증가 그리고 수익성에 대해 인지적 측정과 객관적 측정을 동시에 수행한 결과 인지적 데이터를 BEP(Business Economic Performance)로 사용될 수 있다(Venkatraman N·Ramanujam V, 1985). 따라서 많은 연구들이 재무성공 측정에 있어 주관적 성과(subjective performance) 혹은 인지적 성과(perceived performance) 등의 비재무성공과도 사용되고 있다(Han HJ·Yoon SM, 2011).

경영성공과 관련한 선행연구들 살펴보면, Stuart RW와 Abetti PA(1987)는 기업의 성공을 주관적 성공과 객관적 성공으로 표현할 수 있다고 하였다. 기업의 성공을 매출액, 고용성장률, 수익성, 자기자본 수익률, 종업원 대비 매출액과 자산대비 매출액 등의 계량적 성공과 기대목표의 달성정도, 생존확률, 외부자본 조달능력, 종업원의 만족도, 사회에의 기여 등 주관적 성공의 2가지 지표로 조사를 실시하여 기업의 성공을 실증적으로 측정하였다.

Tsailan et al.(1991)은 경영성공 측정의 정확성을 기하기 위하여 객관적 지표와 주관적 지표의 두 가지를 활용할 것을 강조했다. 따라서 다수의 성과 관련 연구에서 객관적인 재무적 지표 이외에 인지된 직무성과 만족도, 만족도의 조직유효성 등의 주관적 지표가 추가적으로 사용되기도 하였다. Park SI(2009)은 객관적 지표는 재무성공 측정치고 매출액, 수익성 등이 주로 활용되었고, 반면 주관적 지표로는 고객중시 관점을 대상으로 한 시장점유율, 고객확보율, 고객유지율, 고객만족도 등이 주로 활용되었다.

Ⅲ. 연구설계

1. 연구모형 및 가설

본 연구는 지금까지 수행한 이론적 연구결과를

기초로 하여 경영관리와 경영성과를 정리하였으며, 연구의 목적으로는 한식당 경영자의 경영관리가 경영성과에 미치는 영향에 대하여 알아보는 것이다.

선행연구에서 한식당을 대상으로 하여 경영성과는 서비스 품질(Jeon YM, 2012), 인적자원관리(Lee BS·Kim GJ, 2013)로 인해 영향을 받는다고 연구되어져 왔으며, 미용실의 경우에 있어서도 경영관리가 경영성과에 영향을 미친다(Kim HJ, 2012; Yun H·Ji JH, 2011)는 선행연구를 통해, 본 연구에서는 이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같은 연구모형과 가설을 설정하였다.

H. 한식당 경영관리는 경영성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H-1 한식당 경영관리는 재무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H-2 한식당 경영관리는 비재무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2. 설문지 구성

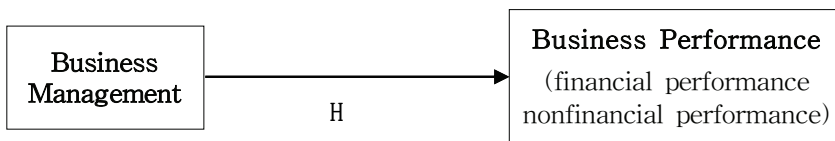
경영관리는 기업의 경영성과를 창출할 수 있는 기본적인 원동력은 기업이 보유하고 있는 내부요인인 제품이나 서비스 특성, 인적자원, 기술, 자금여력의 존재여부에 따라서 영향을 받는다. 그리고 경영관리요소는 기업이 설정된 목표를 효율적으로 달성하는데 있어 활용할 수 있는 필요한 경영관리 자원의 풍요성으로 정의하였다(Kim EK·Bae KY). 구성차원은 기존문헌에서 외식사업의 특성과 공통적으로 지적되고 있는 운영관리, 자금, 인적자원, 정보관리, 전문가 조언을 경영관리요소로 선정하였다. 측정항목은 Yun H와 Ji

JH(2011), Kwon KD(2006), 박정기(2002) 등의 연구를 참고하여 외식사업의 특성에 맞게 수정하여 14문항을 5점 리커트 척도(1=전혀 그렇지 않다, 3=보통이다, 5=매우 그렇다)로 구성하였다.

경영성과는 기업이 설정한 목표달성을 위하여 각 기능 부분별 목표수행결과로서 재무적 비재무적 성과의 총합이다. 기업이 전략 실행 후 경영성과 달성 정도를 평가하기 위한 측정지표와 방법에 대하여 많은 연구가 이루어져 왔으나 연구자마다 다양한 견해를 제시하고 있다. 하지만 선행연구에서 제시하고 있는 경영성과 평가방법에 대하여 대분하여 보면 정량화가 가능한 재무성과 지표로 판단하는 방법과 정량화가 쉽지 않은 비재무지표를 활용하여 평가하는 방법 두 가지로 구분할 수 있다(Choi CY 등, 2012). 본 연구에서는 Choi CY 등(2012), Kwon ST(2009), Cho SB와 Kim CH(2008), Ortega MJR(2010), Kaplan RS와 Norton DP(1996) 등의 연구를 토대로 한식당 경영자가 인지하고 있는 주관적 재무성과와 한식당 경영 만족도인 비재무성과에 대한 7개의 설문문항을 5점 리커트 척도(1=전혀 그렇지 않다, 3=보통이다, 5=매우 그렇다)로 측정하고자 하였다.

3. 자료수집 및 분석방법

본 연구에서는 측정척도의 타당성과 신뢰성을 확보하기 위하여 본 조사에 앞서 예비조사(pretest)를 실시하였다. 예비조사는 2013년 3월 10일부터 3월 24일까지 15일간 서울 소재 한식당 5곳을 선정하여 한식당을 창업하여 경영하고 있는 경영자와 더불어 고용된 경영자들을 대상으로 하였고, 설문지를 이용한 설문조사를 실시하였다. 이러한 예비조사를 통해 연구자가 의도하는 내용



<Fig. 1> Research Model

이 설문 문항을 통해 응답자에게 충분히 전달되었는지, 설문에 사용된 용어가 응답자에게 어렵거나 이해하기 힘든 부분은 없었는지, 문장의 구성 및 배열 등에 문제는 없는지 등 주로 척도의 타당성 측면에서 예비 조사를 통한 평가를 하였으며, 이를 통해 나타난 문제점을 보완한 설문지를 본 조사의 척도로 사용하였다. 대상자로 선정된 한식당은 메뉴에 있어 주메뉴가 한식인 경우에 한하는 식당을 대상으로 하였다.

본 설문조사는 2013년 4월 15일부터 5월 26일까지 42일간 서울, 경기, 인천 등 수도권 지역의 한식당의 경영자 및 직장을 대상으로 조사를 실시하였다. 조사방법은 연구자의 연구목적에 충분히 이해한 학생들에게 한식당을 직접 방문하여 설문조사를 실시하였으며, 총 400부의 설문지 중 불성실한 응답지 40부를 제외한 360부를 실증분석에 이용하였다. 본 연구 목적을 수행하기 위하여 SPSS 18.0 통계 프로그램을 이용하였으며, 빈도분석(frequency analysis), 측정척도의 신뢰성분석(reliability analysis), 요인분석(factor analysis), 독립표본 t-test 및 일원변량분석(one way ANOVA) 그리고 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 살펴보면, 성별은 남자 164명(45.6%), 여자 196명(54.4%)으로 나타났다. 연령은 40대 126명(35.0%), 50대 이상 126명(35.0%)으로 가장 많았다. 학력은 고졸이하 178명(48.4%), 대졸 150명(41.7%) 순이었고, 점포 유형은 개인 점포 266명(73.9%), 프랜차이즈 점포 94명(26.1%)으로 나타났다. 직위는 경영자가 254명(70.6%), 고용된 실장(점장)이 106명(29.4%)으로 나타났고, 음식업 종사경력은 4-6년이 118명(32.8%), 3년 이하 104명(28.9%), 7-9년이 80명(22.2%), 10년 이상 58명(16.1%)순으로 나타났다.

파트타임 직원을 제외한 종업원 수는 3명 132명(36.7%), 4명이상이 108명(30.0%) 순으로 나타났고, 점포 크기는 11-20평이 112명(31.1%), 41평 이상 82명(22.8%), 21-30평이 76명 순이었다. 점포 위치는 거주지(아파트 단지 등) 126명(35.0%), 번화가(역세권) 86명(23.9%), 마트·백화점·쇼핑몰 내 50명(13.9%) 순으로 나타났고, 자세한 사항은 <Table 1>과 같다.

<Table 1> Demographic characteristics of the respondents(n=360)

Item		N	%	Item		N	%
Gender	Male	164	45.6	Store type	Independent	266	73.9
	Female	196	54.4		Franchise	94	26.1
Age (yrs)	20~29	30	8.3	Number of employees	1	50	13.9
	30~39	78	21.7		2	70	19.4
	40~49	126	35.0		3	132	36.7
	Over 50	126	35.0		4	104	30.0
Education (graduate)	Highschool	178	49.4	Store size (pyeong)	Under 10	44	12.2
	University	150	41.7		11~20	112	31.1
	Grad school	32	8.9		21~30	76	21.1
			31~40		46	12.8	
Position	Owner	254	70.6	Over 41	82	22.8	
	Manager	106	29.4	Store location	Main street	86	23.9
Career (1yrs)	1~3	104	28.9		Shopping centre	50	13.9
	4~6	118	32.8		Residential area	126	35.0
	7~9	80	22.2		University town	30	8.3
	Over 10	58	16.1		Others	68	18.9

2. 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증

변수의 타당성을 검증하기 위해 본 연구에서는 구성개념 타당도를 검증하기 위한 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 사용하였다. 타당성이란 측정을 위해 개발한 도구를 사용하여 측정하고자 하는 개념이나 속성을 얼마나 정확하게 측정할 수 있는가를 나타내는 지표이다. 특히, 요인의 수를 최소화하여 정보의 손실을 최소화하기 위해 주요인분석(principal components analysis)방식을 이용하였고, 회전방식은 직각회전(varimax)방식을 사용하였다. 요인의 수 결정은 고유값(eigen value)이 1 이상인 요인만 선택하였으며, 각 변수와 요인간의 상관관계를 나타내주는 요인 적재치(factor loading)는 그 값이 0.4 이상인 경우를 유의적인 것으로 판단하였다. 또한 본 연구에서 다 문항 척도로 측정된 문항이 동질적인 문항들로 구성되었는지 신뢰도를 검증하기 위

해 문항간의 내적 일치도를 보는 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 일반적으로 신뢰도의 척도인 Cronbach's α 값은 정해진 기준이 없지만 0.60 이상이면 신뢰도가 있다고 보며 0.50 이상이면 분석하는데 큰 문제가 없는 것으로 본다.

1) 경영관리에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

경영관리에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 결과는 다음 <Table 2>와 같다. 먼저 Bartlett의 단위행렬 점검 결과 $\chi^2=1685.780$ (Sig.=0.000)이므로 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO 값이 0.901로 나타났으며, 공통성 등을 점검한 결과에서도 측정자료의 요인분석 가정을 만족시키므로 다음과 같이 요인분석을 실시하였다. 그 결과 총 5개의 요인이 도출되었고 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였

<Table 2> Factor loading of the business management

Variable	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5
I try to lower costs through operational change and innovation such as food and menu.	.838	.147	.133	.052	.132
I am striving for efficient working of employees.	.784	.264	.247	.169	.012
I am trying to increase the employees' motivation to work.	.720	.196	.269	.188	.227
I am pushing various ideas for the growth of the current business.	.636	.470	.256	.316	.009
Before starting the current business, I consulted an expert in that field of business.	.225	.823	.298	.127	.216
I am managing and using customer information.	.203	.812	.261	.160	.195
I am exchanging opinions with people who have professional knowledge in the current type of business, and I am running the business by applying the opinions.	.378	.745	.180	.127	.251
Whenever there is a business deal, I keep a record of the deal accurately.	.284	.214	.804	.124	.142
I calculate income and expenses every month and check them.	.147	.256	.765	.208	.044
I manage funds by understanding exactly the details of income and expenses every month.	.294	.222	.712	.234	.212
I am trying to improve quality management of food.	.138	.169	.228	.860	.250
I am trying to improve quality management of service.	.319	.164	.285	.736	.317
I am investing time separately in facilities management.	.097	.222	.114	.186	.897
I am investing time separately in hygienic management.	.172	.279	.194	.384	.730
Eigen Value	2.824	2.585	2.328	1.802	1.784
Variance Description (%)	20.170	18.462	16.629	12.872	12.745
Cumulative of Variance (%)	20.170	38.632	55.261	68.133	80.878
Cronbach's Alpha	.872	.902	.829	.860	.845

KMO =0.901, Bartlett's test결과 $\chi^2=1710.433$ (df=91, Sig.=0.000)

다. 요인분석 결과로서 Factor 1(20.170%)은 ‘운영관리’, Factor 2(18.462%)는 ‘정보관리’, Factor 3(16.629%)은 ‘자금관리’, Factor 4(12.872%)는 ‘품질관리’, Factor 5(12.745%)는 ‘시설관리’로 명명하였다. 이 5개의 요인 적재값이 ±0.4이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 .6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

2) 경영성과에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

경영성과에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 결과는 다음 <Table 2>와 같다. 먼저 Bartlett의 단위행렬 점검 결과 $\chi^2=788.473$ (Sig.=0.000)이므로 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO 값이 0.820으로 나타났으며, 공통성 등을 점검한 결과에서도 측정자료의 요인분석 가정을 만족시키므로 다음과 같이 요인분석을 실시하였다. 그 결과 총 2개의 요인이 도출되었고 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 요인분석 결과로서 Factor 1은 ‘재무성과’(38.234%)로, Factor 2는 ‘비재무성과’(36.573%)로 명명하였다. 이 2개의 요인 적재값이 ±0.4이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 0.6 이상으

로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

3. 기술통계적 분석

다음은 한식당의 경영관리와 경영성과를 알아보고, 조사대상자의 일반적 특성에 따라 차이가 있는지를 알아보기 위하여 독립표본 t-test 및 일원변량분석(One way ANOVA)을 실시하였으며, 사후검정 방법으로는 Duncan test를 실시한 결과이다.

1) 한식당의 경영관리

(1) 한식업종의 전반적인 경영관리

다음 <Table 3>은 한식당의 전반적인 경영관리에 대해 알아보기 위하여 기술통계분석을 실시한 결과이다. 분석결과 전체적으로 볼 때, ‘품질관리’(M=3.74)가 가장 높게 나타났고, ‘자금관리’(M=3.73), ‘운영관리’(M=3.64), ‘시설관리’(M=3.45), ‘정보관리’(M=3.41) 순으로 나타났으며, 한식당의 전반적인 경영관리 평균 3.60점으로 나타났다.

(2) 일반적 특성에 따른 한식당의 경영관리 차이
다음 <Table 4>는 일반적 특성에 따라 한식당

<Table 3> Factor loading of the business performance

Variable	Factor 1	Factor 2
After starting the store, currently the growth rate of net income is highly compared to other stores.	.837	.296
After starting the store, currently the rate of return on investment is highly compared to other stores.	.810	.285
After starting the store, the growth rate of sales is highly compared to other stores.	.800	.260
Compared to other stores, financial performance is satisfactory.	.612	.450
I am satisfied with the early decision-making about starting the store.	.250	.889
After starting the store, I am satisfied with the current business compared to other stores.	.363	.849
Overall, I am satisfied with operation of the store.	.334	.782
Eigen Value	2.676	2.560
Variance Description (%)	38.234	36.573
Cumulative of Variance (%)	38.234	74.808
Cronbach's Alpha	.852	.883

KMO =0.820, Bartlett's test결과 $\chi^2=788.473$ (df=21, Sig.=0.000)

<Table 4> Descriptive statistics of the business management

Variable		Mean	Standard Deviation
Business management	Operation management	3.64	.771
	Information management	3.41	.980
	Fund management	3.73	.873
	Facilities management	3.45	.905
	Quality management	3.74	.915
	Total	3.60	.713

의 경영관리 차이가 있는지를 분석한 결과이다. 분석결과, 먼저 학력에 따라서는 전반적인 경영관리와 하위요인별 운영관리, 정보관리에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < 0.05$), 고졸이하에 비해 대졸, 대학원이상의 경우 상대적으로 전반적인 경영관리와 하위요인별 운영관리, 정보관리가 높게 나타남을 알 수 있다.

점포 유형에 따라서는 경영관리의 하위요인별 운영관리에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < 0.05$), 프랜차이즈 점포의 경우 개인 점포에 비해 상대적으로 운영관리가 높은 것으로 나타났다.

직위에 따라서는 전반적인 경영관리와 하위요인별 운영관리, 정보관리, 자금관리에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < 0.05$), 고용된 실장(점장)의 경우 경영자에 비해 상대적으로 전반적인 경영관리와 하위요인별 운영관리, 정보관리, 자금관리가 높은 것으로 나타났다.

음식업 종사경력에 따라서는 전반적인 경영관리와 하위요인별 운영관리, 자금관리, 품질관리에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < 0.05$), 10년 이상의 경우 10년 미만에 비해 상대적으로 전반적인 경영관리와 하위요인별 운영관리, 자금관리, 품질관리가 높은 것으로 나타남을 알 수 있다.

종업원 수에 따라서는 전반적인 경영관리와 하위요인별 운영관리, 정보관리, 자금관리, 품질관리에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < 0.05$), 4명이상의 경우 3명 이하에 비해 상대적으로 전반적인 경영관리와 하위요인별 운영관리, 정보관리, 자금관리, 품질관리가 높은 것

로 나타났다.

점포 크기에 따라서는 전반적인 경영관리와 하위요인별 운영관리, 정보관리, 자금관리, 시설관리, 품질관리에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < 0.05$), 비교적 점포 크기가 클수록 전반적인 경영관리와 하위요인별 운영관리, 정보관리, 자금관리, 시설관리, 품질관리가 높은 것으로 나타났다.

점포 위치에 따라서는 전반적인 경영관리와 하위요인별 시설관리에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < 0.05$), 대학가 주변의 경우 상대적으로 전반적인 경영관리와 하위요인별 시설관리가 높은 것으로 나타났다.

이 외에 성별, 연령에 따라서는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다($p > 0.05$).

2) 한식당의 경영성과

(1) 한식당의 전반적인 경영성과

다음 <Table 5>는 한식당의 전반적인 경영성과에 대해 알아보기 위하여 기술통계분석을 실시한 결과이다. 분석결과 전체적으로 볼 때, ‘재무성과’(M=3.43), ‘비재무성과’(M=3.43)로 나타났으며, 한식당의 전반적인 경영성과는 평균 3.43점으로 나타났다.

(2) 일반적 특성에 따른 한식당의 경영성과 차이

다음 <Table 6>는 일반적 특성에 따라 한식당의 경영성과에 차이가 있는지를 분석한 결과이다. 분석결과, 먼저 학력에 따라서는 전반적인 경영성과와 하위요인별 재무성과, 비재무성과에 대해

〈Table 5〉 Difference verification of the business management

Variable	Operation		Information		Fund		Facilities		Quality		Total		
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	
Gender	Male	3.66	.852	3.31	1.022	3.73	.903	3.38	.980	3.68	.973	3.57	.749
	Female	3.62	.699	3.49	.941	3.73	.852	3.51	.839	3.79	.865	3.63	.684
	<i>t-value(p)</i>	.361(.719)		-1.207(.229)		-.028(.978)		-.937(.350)		-.750(.454)		-.551(.583)	
Age (yrs)	20~29	4.13	.790	3.89	.973	4.07	.910	3.60	.806	4.00	.926	3.97	.738
	30~39	3.58	.863	3.38	1.049	3.62	.981	3.44	1.059	3.42	1.156	3.50	.868
	40~49	3.61	.752	3.26	.988	3.63	.937	3.37	.866	3.78	.893	3.53	.719
	Over 50	3.59	.697	3.47	.907	3.82	.700	3.49	.878	3.83	.718	3.64	.566
	<i>F-value(p)</i>	2.308(.078)		1.800(.149)		1.481(.221)		.333(.801)		2.267(.082)		1.881(.134)	
Education (graduate)	Highschool	3.45 ^a	.769	3.23 ^a	.994	3.61	.858	3.30	.868	3.57	.916	3.43 ^a	.718
	University	3.83 ^b	.729	3.56 ^{ab}	.967	3.89	.855	3.55	.952	3.92	.897	3.76 ^b	.673
	Grad school	3.77 ^b	.766	3.73 ^b	.791	3.63	.973	3.81	.750	3.81	.873	3.75 ^b	.695
	<i>F-value(p)</i>	5.476 ^{**} (.005)		3.288 [*] (.040)		2.296(.104)		3.034(.051)		3.054(.050)		4.924 ^{**} (.008)	
Store type	Individual	3.57	.746	3.36	.989	3.67	.891	3.39	.915	3.67	.875	3.54	.705
	Franchise	3.83	.814	3.55	.949	3.89	.808	3.60	.870	3.93	1.005	3.77	.715
	<i>t-value(p)</i>	-1.992 [*] (.048)		-1.173(.242)		-1.438(.152)		-1.311(.192)		-1.635(.104)		-1.887(.061)	
Position	Proprietor	3.56	.751	3.27	.986	3.61	.840	3.39	.897	3.66	.892	3.50	.696
	Manager	3.83	.791	3.74	.888	4.02	.890	3.58	.922	3.93	.946	3.83	.706
	<i>t-value(p)</i>	-2.119 [*] (.035)		-3.011 ^{**} (.003)		-2.932 ^{**} (.004)		-1.229(.221)		-1.861(.064)		-2.906 ^{**} (.004)	
Foodservice career (yrs)	Under 3	3.42 ^a	.837	3.26	1.030	3.49 ^a	1.004	3.31	.976	3.46 ^a	1.079	3.39 ^a	.868
	4~6	3.79 ^{ab}	.739	3.49	.970	3.77 ^{ab}	.712	3.48	.876	3.74 ^{ab}	.935	3.67 ^{ab}	.649
	7~9	3.52 ^a	.746	3.35	.930	3.70 ^{ab}	.924	3.55	.807	3.84 ^{ab}	.754	3.57 ^{ab}	.630
	Over 10	3.88 ^b	.629	3.60	.977	4.13 ^b	.721	3.48	.977	4.10 ^b	.573	3.86 ^b	.540
	<i>F-value(p)</i>	3.582 [*] (.015)		.913(.436)		3.533 [*] (.016)		.625(.600)		3.418 [*] (.019)		3.045 [*] (.030)	
Number of employees (n)	1	3.40 ^a	.774	3.24 ^a	.814	3.61 ^a	.438	3.16	.760	3.58 ^a	.624	3.40 ^a	.547
	2	3.45 ^a	.688	3.27 ^a	.949	3.48 ^a	.868	3.37	.798	3.41 ^a	.911	3.40 ^a	.677
	3	3.55 ^a	.805	3.27 ^a	1.036	3.59 ^a	1.037	3.40	.895	3.67 ^a	1.039	3.50 ^a	.795
	Over 4	3.99 ^b	.672	3.75 ^b	.938	4.12 ^b	.677	3.69	1.006	4.11 ^b	.750	3.95 ^b	.571
	<i>F-value(p)</i>	5.934 ^{**} (.001)		3.174 [*] (.026)		5.644 ^{**} (.001)		2.267(.082)		5.179 ^{**} (.002)		7.084 ^{***} (.000)	
Store size (pyeong)	Under 10	3.31 ^a	.685	3.11 ^a	.799	3.32 ^a	.604	2.86 ^a	.676	3.27 ^a	.798	3.20 ^a	.570
	11-20	3.45 ^a	.807	3.27 ^a	1.078	3.47 ^{ab}	.994	3.35 ^b	.958	3.38 ^a	1.079	3.39 ^{ab}	.871
	21-30	3.65 ^{ab}	.732	3.45 ^{ab}	.864	3.79 ^{bc}	.843	3.66 ^b	.627	3.89 ^b	.659	3.68 ^{bc}	.552
	31-40	3.87 ^b	.753	3.28 ^a	1.057	3.91 ^c	.842	3.48 ^b	.911	4.22 ^b	.600	3.77 ^c	.576
	Over 41	3.94 ^b	.686	3.80 ^b	.897	4.15 ^c	.650	3.68 ^b	1.023	4.06 ^b	.808	3.94 ^c	.551
<i>F-value(p)</i>	4.257 ^{**} (.003)		2.713 [*] (.032)		5.618 ^{***} (.000)		3.906 ^{**} (.005)		7.648 ^{***} (.000)		6.458 ^{***} (.000)		
Store location	Main street	3.87	.702	3.56	.899	3.99	.696	3.52 ^{ab}	.763	3.94	.750	3.80 ^{ab}	.529
	Shopping centre	3.68	.812	3.43	.955	3.56	.989	3.68 ^a	1.009	3.84	1.058	3.63 ^{ab}	.765
	Residential area	3.51	.878	3.23	1.074	3.59	.990	3.41 ^{ab}	.961	3.63	1.032	3.47 ^a	.850
	University town	3.82	.753	3.98	1.065	3.93	.910	3.83 ^b	.816	3.90	.986	3.89 ^b	.762
	Others	3.47	.529	3.28	.783	3.69	.666	3.07 ^a	.827	3.54	.678	3.43 ^a	.474
<i>F-value(p)</i>	2.085(.085)		2.222(.069)		1.857(.120)		2.745 ^{**} (.030)		1.354(.252)		2.472 [*] (.046)		
Total	3.64	.771	3.41	.980	3.73	.873	3.45	.905	3.74	.915	3.60	.713	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

Duncan : a<b<c

<Table 6> Descriptive statistics of the business performance

Variable		Mean	Standard deviation
Business performance	Financial performance	3.43	.743
	Nonfinancial performance	3.43	.824
	Total	3.43	.715

통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < 0.001$), 비교적 학력이 높을수록 상대적으로 전반적인 경영성과와 하위요인별 재무성과, 비재무성과가 높은 것으로 나타났다.

점포 유형에 따라서는 전반적인 경영성과와 하위요인별 재무성과, 비재무성과에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < 0.05$), 프랜차이즈 점포가 개인 점포에 비해 상대적으로 전반적인 경영성과와 하위요인별 재무성과, 비재무성과가 높은 것으로 나타났다.

직위에 따라서는 전반적인 경영성과와 하위요인별 재무성과에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < 0.05$), 고용된 실장(점장)이 경영자에 비해 상대적으로 전반적인 경영성과와 하위요인별 재무성과가 높은 것으로 나타났다.

종업원 수에 따라서는 전반적인 경영성과와 하위요인별 재무성과, 비재무성과에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < 0.001$), 4명인 경우 3명 이하에 비해 상대적으로 전반적인 경영성과와 하위요인별 재무성과, 비재무성과가 높은 것으로 나타났다.

점포 크기에 따라서는 전반적인 경영성과와 하위요인별 재무성과, 비재무성과에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < 0.001$), 점포 크기가 클수록 상대적으로 전반적인 경영성과와 하위요인별 재무성과, 비재무성과가 높은 것으로 나타났다.

점포 위치에 따라서는 전반적인 경영성과와 하위요인별 재무성과, 비재무성과에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < 0.05$), 대학가 주변 등의 경우 상대적으로 전반적인 경영성과와 하위요인별 재무성과, 비재무성과가 높은 것으로 나타났다. 이 외에 성별, 연령, 음식업 종사경력에

따라서는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다($p > 0.05$).

4. 가설의 검증

1) 각 변수간 상관관계

각 변수간 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계 분석을 실시한 결과 <Table 7>과 같다. 분석결과 한식당의 경영관리 하위요인별 운영관리, 정보관리, 자금관리, 시설관리, 품질관리는 재무성과와 통계적으로 유의미한 정(+)적 상관관계가 있는 것으로 나타났으며($p < 0.001$), 비재무성과와도 통계적으로 유의미한 정(+)적 상관관계가 있는 것으로 나타났다($p < 0.001$).

2) 가설의 검증

본 연구에서는 경영관리가 경영성과에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하였다. 독립변수로는 요인분석을 통하여 도출된 5개의 요인을 설정하였고, 종속변수로는 경영성과에 해당하는 재무성과와 비재무성과를 설정하여 분석하였다.

독립변수의 요인이 5개인 관계로 독립변수의 수로 인해 발생할 수 있는 다중공선성의 문제를 해결하기 위하여 독립변수에 대한 공차한계(tolerance)와 VIF(Variance Inflation Factor)값을 통하여 다중공선성진단을 실시하였다. 공차한계가 0.10이하이고 VIF값이 1.0이상이면 공선성이 높다고 해석하는데, 그 결과 조직 갈등 요인의 공차한계가 모두 1.000로 0.10이하가 아니므로 다중공선성에 문제가 없는 것으로 해석되었다.

다음 <Table 8>은 한식당의 경영관리 요인이 재무성과에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중

〈Table 7〉 Difference verification of the business performance

Variables	Business performance				Total		
	Financial		Nonfinancial		M	SD	
	M	SD	M	SD			
Gender	Male	3.44	.733	3.45	.699	3.44	.660
	Female	3.42	.755	3.42	.919	3.41	.762
	<i>t-value(p)</i>	.190(.850)		.205(.838)		.282(.778)	
Age (yrs)	20~29	3.70	.553	3.33	.873	3.54	.587
	30~39	3.44	.770	3.41	.880	3.43	.776
	40~49	3.30	.703	3.37	.800	3.32	.697
	Over 50	3.49	.794	3.54	.809	3.51	.722
	<i>F-value(p)</i>	1.429(.236)		.574(.633)		.906(.439)	
Education (graduate)	Highschool	3.24 ^a	.784	3.19 ^a	.805	3.21 ^a	.738
	University	3.55 ^a	.664	3.60 ^b	.711	3.57 ^b	.605
	Grad school	3.94 ^b	.496	4.00 ^c	.996	3.96 ^c	.653
	<i>F-value(p)</i>	8.276 ^{***} (.000)		9.855 ^{***} (.000)		11.163 ^{***} (.000)	
Store type	Individual	3.36	.740	3.35	.860	3.35	.731
	Franchise	3.63	.722	3.67	.667	3.65	.625
	<i>t-value(p)</i>	-2.195 [*] (.029)		-2.285 [*] (.023)		-2.484 [*] (.014)	
Position	Proprietor	3.33	.774	3.39	.849	3.36	.741
	Manager	3.66	.611	3.55	.757	3.60	.623
	<i>t-value(p)</i>	-2.728 ^{**} (.007)		-1.199(.232)		-2.086 [*] (.038)	
Foodservice career (yrs)	Under 3	3.35	.697	3.21	.866	3.29	.705
	4~6	3.41	.715	3.47	.819	3.44	.691
	7~9	3.40	.875	3.47	.743	3.41	.765
	Over 10	3.67	.668	3.70	.803	3.68	.676
	<i>F-value(p)</i>	1.296(.277)		2.403(.069)		1.945(.124)	
Number of employees (n)	1	3.13 ^a	.726	3.04 ^a	.709	3.09 ^a	.641
	2	3.15 ^a	.821	3.19 ^a	.930	3.17 ^a	.803
	3	3.41 ^a	.720	3.37 ^a	.850	3.39 ^a	.708
	Over 4	3.77 ^b	.587	3.85 ^b	.574	3.79 ^b	.526
	<i>F-value(p)</i>	7.624 ^{***} (.000)		8.682 ^{***} (.000)		9.275 ^{***} (.000)	
Store size (pyeong)	Under 10	3.07 ^a	.583	3.02 ^a	.613	3.05 ^a	.564
	11~20	3.25 ^{ab}	.840	3.15 ^{ab}	.960	3.20 ^{ab}	.809
	21~30	3.43 ^{ab}	.723	3.46 ^{bc}	.753	3.44 ^{bc}	.672
	31~40	3.57 ^{bc}	.662	3.64 ^{cd}	.602	3.60 ^{cd}	.564
	Over 41	3.80 ^c	.569	3.91 ^d	.619	3.83 ^d	.545
<i>F-value(p)</i>	5.458 ^{***} (.000)		7.955 ^{***} (.000)		7.496 ^{***} (.000)		
Store location	Main street	3.59 ^{ab}	.624	3.68 ^b	.690	3.63 ^{bc}	.553
	Shopping centre	3.54 ^{ab}	.828	3.15 ^a	1.028	3.37 ^{ab}	.851
	Residential area	3.29 ^a	.757	3.42 ^{ab}	.785	3.35 ^{ab}	.719
	University town	3.82 ^b	.747	4.11 ^c	.742	3.94 ^c	.724
	Others	3.23 ^a	.705	3.06 ^a	.649	3.13 ^a	.622
<i>F-value(p)</i>	2.951 [*] (.022)		6.820 ^{***} (.000)		4.870 ^{**} (.001)		
Total		3.43	.743	3.43	.824	3.43	.715

^{*}p<.05, ^{**}p<.01, ^{***}p<.001

Duncan : a<b<c<d

<Table 8> Testing the correlations between the variables

Variable	Business management				Business performance		
	Operation	Information	Fund	Facilities	Quality	Financial	nonfinancial
Operation management	1						
Information management	.655***	1					
Fund management	.627***	.622***	1				
Facilities management	.426***	.566***	.461***	1			
Quality management	.549***	.511***	.591***	.641***	1		
Financial performance	.415***	.510***	.455***	.339***	.330***	1	
Nonfinancial performance	.356***	.458***	.458***	.382***	.383***	.668***	1

*** p<.001

회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 27.4%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=14.518, p<0.001). 독립변수별로는 정보관리와 자금관리가 재무성과에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<0.05). 즉, 정보관리가 높아지면 재무성과는 0.324의 상승이 있는 것으로 나타났고, 자금관리가 높아지면 재무성과는 0.203의 상승이 있는 것으로 나타났다. 따라서 한식당의 재무성과 향상에 있어서는 경영관리 하위요인별 정보관리, 자금관리가 중요한 요인임을 알 수 있다.

다음으로 <Table 9>는 한식당의 경영관리 요인이 비재무성과에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과 회귀

모형의 설명력은 25.3%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=13.125, p<0.001). 독립변수별로는 정보관리, 자금관리가 비재무성과에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<0.05). 즉, 자금관리가 높아지면 비재무성과는 0.244의 상승이 있는 것으로 나타났고, 정보관리가 높아지면 비재무성과는 0.232의 상승이 있는 것으로 나타났다. 따라서 한식당의 비재무성과 향상에 있어서는 경영관리 특성의 하위요인별 정보관리, 자금관리가 중요한 요인임을 알 수 있다.

<Table 9> Multiple regression analysis of the business management and financial performance

Variable	B	Std. Error	β	t	p	F	R ²
Operation management	.066	.090	.068	.730	.466		
Information management	.246	.074	.324	3.343**	.001		
Fund management	.173	.079	.203	2.196*	.029	14.518***	.274
Facilities management	.040	.073	.048	.542	.588		
Quality management	-.020	.077	-.024	-.258	.797		

Dependent: financial performance

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

〈Table 10〉 Multiple regression analysis of the business management and nonfinancial performance

Variable	B	Std. Error	β	t	p	F	R ²
Operation management	-.036	.101	-.034	-.356	.722		
Information management	.195	.083	.232	2.361*	.019		
Fund management	.230	.089	.244	2.599*	.010	13.125***	.253
Facilities management	.097	.083	.107	1.175	.242		
Quality management	.064	.086	.071	.737	.462		

Dependent: nonfinancial performance

*p<.05, ***p<.001

V. 결 론

본 연구의 서론에서도 밝혔듯이 외식산업의 전반적인 환경은 빠르게 변화해 가고 있는 것에 반해 한식당은 경우는 소자본으로 창업하여 경영하는 경우가 다수를 차지하고 있기 때문에 외식산업 경쟁 속에서 살아남기 위한 맞춤형 경영전략이 필요하다. 그러므로 최적의 경영성과를 올리기 위해 어떠한 경영관리가 적절한지 확인하기 위하여 경영관리 요인이 경영성과에 어떠한 영향을 미치는지 면밀히 살펴볼 필요가 있다.

따라서 본 연구에서는 한식당의 경영관리가 경영성과에 어떠한 영향을 미치는지 확인함으로써 한식당의 최적의 경영관리 방안을 모색하는데 필요한 시사점을 도출하고자 하였다.

분석결과를 살펴보면, 경영관리는 운영관리, 정보관리, 자금관리, 시설관리, 품질관리 등 5가지 유형으로 구분되었고, 경영성과는 재무성과와 비재무성과로 구분되어졌다. 한식당 경영자들은 경영관리 요인 중 품질관리, 자금관리, 운영관리 순으로 비중을 두고 한식당을 운영하고 있고, 경영성과의 경우는 재무성과나 비재무성과를 동일하게 중요하게 고려하고 있다. 이러한 경영관리가 경영성과에 미치는 영향을 분석한 결과, 정보관리와 자금관리만이 재무성과와 비재무성과 모두에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

지금까지 나타난 본 연구의 결과를 토대로 시사점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 한식당을 운영하는 경영자들이 인식하고

있는 경영관리 요인의 평균값을 살펴보면 품질관리(3.74), 자금관리(3.73), 운영관리(3.64), 시설관리(3.45), 정보관리(3.41)의 순으로 나타났다. 즉 한식당 경영자들은 품질관리를 가장 중요하게 인식하고 있지만 이는 경영성과에는 유의한 영향을 미치지 않는다. 여러 가지로 해석할 수 있지만 식당에서의 품질은 음식의 맛과 신선한 재료에서 나오는 것이지만, 판매상품이 음식이기 때문에 음식을 최고의 품질로 유지하는 것은 식당을 운영하는 경영자로서 가장 기본이 되는 것이기 때문에 경영성과와 별개의 것으로 판단할 수 있을 것이다. 즉 보기도 좋고 맛도 좋으며 위생적 음식을 만들어 판매하는 것은 모든 외식업체 가져야 할 기본자세이고 어느 누구나가 인식하고 있는 것이기에 경영자가 인식하는 경영성과에는 아무런 영향을 미치지 못하는 것으로 사료된다. 만약, 조사대상자가 소비자일 경우는 반대의 결과가 나타날 수도 있었을 것이다. 오히려 가장 낮게 인식하는 정보관리가 경영성과에 유의한 영향을 미치고 있다는 것은 한식당 경영자들이 경영관리에 있어 전략적 판단이 부족하다는 사실을 반증하는 것이라 사료된다.

둘째, 정보관리가 재무성과에, 자금관리가 비재무성과에 더 큰 영향을 미치고 있다. 전문가에게서 경영에 대한 자문을 구하고, 최근의 경영 또는 고객의 동향을 파악하며, 스스로 보다 나은 경영자가 되기 위한 전문지식을 공부하는 것이 한식당의 수익, 목표달성, 순이익증가 등에 대한 평가가 가능하게 할 것이고 평가에 따라 경영의 성과

를 인식할 수 있기 때문이다. 그리고 매출현황을 잘 기록하고, 원가를 파악하여 비용대비 수익을 비교할 수 있어야 하며, 지출과 수입을 꼼꼼히 체크함으로써 경영에 대한 스스로의 만족을 체험할 수 있기 때문에 경영자 자신이 경영의 대한 만족을 인식하는 것이다.

셋째, 한식당 경영성파에 영향을 미치는 경영관리 요인이 정보관리와 자금관리로 이에 대한 경영 자세를 가져야 한다. 먼저 외식업 경영에 대한 제반환경, 고객의 욕구 등을 잘 파악하여 적재적소에 자금을 투자하고 비효율적 비용을 관리함으로써 경영성파를 높일 수 있다는 것이다. 이를 위해서 경영자 스스로가 지식을 습득하고 다양한 모임에 가입하여 최신의 정보를 찾는 노력을 기울이거나 스스로의 능력이 부족하다고 생각되면 다양한 정부기관에서 지원하는 소상공인 컨설팅이나 무료교육을 통하여 부족한 부분을 채워나가야 할 것이다. 더불어 같은 업종에 있는 경영자들과의 인적 네트워크를 통하여 정보를 교류해 나가는 것도 중요할 것이다. 자금관리의 경우도 회계처리도 중요하지만 경영자뿐만 아니라 모든 종사원들이 주인의식을 가지고 비용절감을 위해 노력하는 것도 중요하므로 이러한 부분에 대한 경영자의 노하우도 필요하리라 사료된다.

마지막으로, 한식당 경영과 관련한 선행연구가 부족하였으나 경영관리에 대한 명확한 기준을 제시하였고, 경영성파에 있어서도 객관적 성과지표를 사용하지 않고 경영자가 인지하는 주관적 성과로 연구를 진행함으로써 앞으로 유사연구를 진행할 수 있는 지표를 제시하였다는 것이다. 더불어 경영관리와 경영성파의 인과적 관계에 대해 실증 분석을 통하여 한식당을 경영하는 경영자에게 이론적 토대를 제공하였다는 점을 들 수 있다.

본 연구의 한계점으로는 한식당과 기타 식당을 구분할 수 있는 기준이 명확하지 않음으로 본 연구의 표본을 선정하는 어려움이 있어 소수의 한식메뉴를 판매하는 일반음식점 또한 한식당으로 구분하여 자료수집을 수행하였기 때문에 전체 한

식당을 대표하기에는 무리가 따랐고 규모에 있어서도 편차가 너무 커서 일반화에 어려움이 있다. 향후 추가적인 연구를 위해 소규모 외식업체이더라도 객관적인 재무지표 더불어 주관적인 재무지표를 활용함으로써 최선의 결과를 도출할 필요가 있을 것으로 사료된다.

한글 초록

본 연구의 목적은 한식당 경영관리가 경영성파에 어떠한 영향이 미치는지를 살펴보고 대안을 제시하고자 하였다. 본 조사를 위하여 수도권 소재 한식당 경영자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 360부를 표본으로 요인분석, 차이검증, 다중회귀분석 등을 실시하였다. 분석결과 한식당 경영관리 요인 중 정보관리와 자금관리만이 재무성과와 비재무성과 모두에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 한식당의 경우 외식업 경영에 대한 제반환경, 고객의 욕구 등을 잘 파악하여 적재적소에 자금을 투자하고 비효율적 비용을 관리함으로써 경영성파를 높일 수 있다는 것이다. 그러므로 한식당 경영자는 경영지식 함양과 전직원의 비용절감 노력을 기울이는 것이 무엇보다 중요하리라 생각된다.

참고문헌

- 김양주 (2006). 외식 프랜차이즈 가맹점의 성공요인에 관한 연구. 경성대학교 대학원 박사학위논문, 72-77.
- 박정기 (2002). 소상공인 창업의 성공요인에 관한 실증적 연구. 동의대학교 대학원 박사학위논문, 130-134.
- 서울대학교 경영연구소 (1994). 경영학핸드북. 서울대출판부, 136, 서울.
- 이준재, 김희기 (2008). 호텔 레스토랑 구성원의 집단갈등관리와 경영성과 연구. 한국호텔외식경영학회 춘계학술대회, 경희대학교, 87-105.

- 홍운선 (2012). 혁신활동이 기업의 경영성과에 미치는 영향. 서강대학교 대학원 박사학위논문.
- Byun JE, Ko JY (2012). Impact of supervisor's transformational leadership style perceiving by hotel F&B employees on organizational commitment and job satisfaction: Focused on moderating effects on staffs career and gender. *Korean J Culinary Res*, 18(2): 64-81.
- Cho SB, Kim CH (2008). Effect of market orientation on the hotel management performance. *J Hotel & Resort*, 7(1): 41-46.
- Choi CY, Bae HS, Lee HJ (2012). The effect of food service worker's personality characteristics on their service orientation and business performance. *J of Foodservice Management Society of Korea*, 15(1): 299-319.
- Collis DJ (1991). A resource-based analysis of global competition: The case of the bearings industry. *Strategic Management J*, 12(1): 49-68.
- Han HJ, Yoon SM (2011). A study on the influence of corporate culture on financial performance: Focusing on hotel corporate culture and perceived performance. *Korean J of Hospitality Administration*, 20(1): 33-48.
- Hoffman RC, Preble JF (1991). Franchising: Selecting a strategy for rapid growth. *Long Range Planning*, 24(4): 74 - 85.
- Jeon YM (2012). The impact of Korean restaurant service quality on customer satisfaction and management performance-Focused on Ulsan metropolitan city. *Korean J Culinary Res*, 18(1): 199-212.
- Jin YH, Jung SY (2003). Competitive advantage in chain restaurant by value chain. *J of Foodservice Management Society of Korea*, 6(3): 181-192.
- Kaplan RS, Norton DP (1996). Using the balanced scorecard as a strategic management system. *Harvard Business Review*, 29(1): 154-161.
- Kim EK, Bae KY (2010). The effect of entrepreneurs's psychologic characteristics, start-up environment and managerial factors on the start-up performance: A case study of foodservice industry. *J of Tourism & Leisure Res*, 22(2): 303-322.
- Kwon KD (2006). Environmental factors, growth stages and interorganizational cooperation strategies : Focused on firms of starting up a business and a large enterprise. *J of Economics Studies*, 24(2): 165-196.
- Kwon ST (2009). A study on the relationship between market orientation and business perform in food service industry. *J of Foodservice Management Society of Korea*, 12(3): 213-233.
- Lee BS, Kim GJ (2013). A study on the relationships among an executive's human resources management, customer satisfaction, customer loyalty and financial performance: Focusing on Korean traditional restaurants. *Korean J Culinary Res*, 19(1): 26-41.
- Ortega MJR (2010). Competitive strategies and firm performance: Technological capabilities' moderating roles. *J of Business Res*, 63(12): 1273-1281.
- Park KY (2009). A study on entrepreneurship and its effects on corporate performance in the foodservice industry. *Korean J Culinary Res*, 15(3): 153-165.
- Park SI (2009). Analysis of factors affecting the performance of Korean franchise business by stages. *Asia-Pacific J of Business Venturing and Entrepreneurship*, 4(1): 89-111.
- Price JI (1972). The study of Turnover. Ames, LA: Iowa State University Press.
- Stuart RW, Abetti PA (1987). Start-up venture: Towards the Prediction of initial success. *J*

Business Venturing ,2(3): 215-230.
Venkatraman N, Ramanujam V (1985). Planning system success: A conceptualization and an operational model. *Management Science*, 33(6): 687-705.
Yun H, Ji JH (2011). A study on effect of the management by management performance of beauty salon-Focused on hair and makeup

shop. *J of the Korean Society of Cosmetology*, 17(3): 433-440.

2013년 10월 21일 접수
2013년 12월 20일 1차 논문수정
2014년 02월 15일 2차 논문수정
2014년 03월 15일 3차 논문수정
2014년 04월 10일 논문게재확정