creative commons
COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

[UCI]I804:11061-200000499759

석사학위논문

고등학교 단체급식의 서비스 품질에 관한 중요도 및 성과 분석(IPA)과 그 개선방안에 관한 연구

- 직영급식과 위탁급식 비교 -

HANSUNG UNIVERSITY

2021년

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

이 현 경

HANSUNG
UNIVERSITY

석사학위논문
지도교수 김 옥 현

고등학교 단체급식의 서비스 품질에 관한 중요도 및 성과 분석(IPA)과 그 개선방안에 관한 연구

- 직영급식과 위탁급식 비교 -

A Study on the Importance and Performance Analysis (IPA) of Service Quality Attributes of Highschool Foodservice
- Comparison between Self-operated and Contracted management-

2021년 06월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

이 현 경

석사학위논문
지도교수 김 옥 현

고등학교 단체급식의 서비스 품질에 관한 중요도 및 성과 분석(IPA)과 그 개선방안에 관한 연구

- 직영급식과 위탁급식 비교 -

A Study on the Importance and Performance Analysis (IPA) of Service Quality Attributes of Highschool Foodservice
- Comparison between Self-operated and Contracted management-

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2021년 06월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

이 현 경

이현경의 경영학 석사학위 논문을 인준함

2021년 06월 일

심사위원장_____(인)

심 사 위 원_____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

고등학교 단체급식의 서비스 품질에 관한 중요도 및 성과 분석(IPA)과 그 개선방안에 관한 연구 -직영급식과 위탁급식 비교-

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원
호 텔 관 광 외 식 경 영 학 과
외 식 경 영 전 공
이 현 경

본 연구는 학교급식의 직영화와 전면 무상급식에 따른 학교급식의 문제점을 진단하고, 교육적 의미에서 중요한 의미를 갖는 학교급식의 현재 상황을 파악하여 학교급식의 서비스품질을 측정 및 개선전략 수립을 위해 중요도와 성과를 분석하고자 하였다. 이를 위해 서울지역에서 직영급식과 위탁급식을 모두 이용하고 있는 학생들을 대상으로 각각 직영, 위탁 급식에서 학생들이 인식하는 서비스품질을 측정하여 분석하고, 중요도-성과 분석을 통해 효과적이며 실질적인 개선방안을 제안하는데 목적이 있다.

선행연구를 바탕으로 한 문헌적 조사를 통해 관련 이론을 검토하고, 급식서비스 품질 구성요인을 3가지 차원으로 구분하고 21개의 선택속성 문항을 만들어 IPA 분석을 실시하였다. 또한 양적연구 결과를 바탕으로 학생 및 직영급식 영양교사, 위탁급식 영양사를 대상으로 하여 심층면접을 진행하여 연구결과를 보충하였다. 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 모든 서비스품질의 속성요인에서 신뢰성과 타당성이 확보되었으며

대응표본 t-test를 실시한 결과 21개의 항목 모두 유의한 차이가 있는 것으로 본석되었다. 전체적으로 평균값을 비교한 결과 중요도에 비해 직영급식의 성과는 모두 낮게 나타났으며 위탁급식의 성과는 급식의 질과 관련된 4개의 항목에서 중요도를 넘어서는 것으로 확인하였다.

둘째, IPA Matrix 분석을 실시한 결과 제1사분면(유지)에 해당되는 것은 직영급식은 '급식운영'과 '위생', 위탁급식은 '위생'과 관련된 속성들이 분류되고 강점으로 지속적인 유지가 필요한 것으로 나타났다. 2사분면(집중)부분은 직영급식의 경우 '주반찬과 부반찬이 조화되어 급식 품질 우수', '건강을 위한 메뉴 자주 제공' 2개의 속성으로 분류되었고, 위탁급식은 '급식서비스 직원들이 친절', '신속하게 음식 제공', '식사 시 문제발생하면 친절·신속 처리', '급식에 대한 요구사항 잘 반영', '급식장소가 전반적으로 청결' 등 5개의 속성으로 분류되어 개선사항으로 분석되었다. 제4사분면(과잉)에는 직영급식에서는 총 1개의 항목이 위탁급식에서는 총 9개의 항목이 위치하고 있었다. 이 영역에 포함되는 속성에 대한 노력을 다른 속성들에 효과적으로 배분하여야 할 것으로 분석되었다.

셋째, 인터뷰를 종합한 결과 학생들은 급식에서 맛과 위생이 중요한 것으로 나타났다. 직영급식은 '급식운영'이나 '위생'부분에서, 긍정적이었으나 '급식의 질' 부분에서 부정적인 대답으로 개선이 필요하다고 분석되었다. 위탁급식은 '급식의 질' 부분에서 높은 성과를 보였으나 '급식운영' 부분에서 개선이 필요한 것으로 분석되었다. 직영급식 영양교사와의 인터뷰를 통해 급식 식단에 신경을 쓰고 있지만 과도한 행정업무로 인해 어려운 것으로 확인되었다. 위탁급식 영양사와의 인터뷰에서는 매년 재계약 경쟁으로 다른 급식업체와의 차별화을 위해 자사 제품을 통해 이벤트 및 다양한 급식운영을 하고 있는 것으로 나타났다.

끝으로 학교급식은 집중과 선택을 통해 학교급식의 질을 향상시키고 학생의 만족도를 상승시킬 수 있도록 노력해야 할 것이다.

【주요어】 학교급식, 직영급식, 위탁급식, 급식서비스 품질, IPA

목 차

제 1 장 서 론 ····· 1

제 1 절 연구의 배경 ····· 1

제 2 절 연구의 목적 ····· 7

제 2 장 연구의 이론적 배경 ····· 8

제 1 절 학교급식 ····· 8
1) 학교급식의 정의와 목적 ····· 8
2) 우리나라 학교급식의 변천과정 ····· 9
3) 학교급식의 운영현황 ····· 11
4) 학교급식의 운영방식 ····· 12

제 2 절 학교급식과 학업성취도 관련 선행연구 ····· 14

제 3 절 학교급식의 서비스 품질 ····· 16
1) 급식 서비스 품질 ····· 16
2) 급식 서비스 품질과 급식 만족도 ····· 20

제 4절 IPA 분석 ····· 21

제 3 장 연구내용 및 방법 ····· 26

제 1 절 연구대상 및 기간 ····· 27

HANSUNG UNIVERSITY

제 2 절 설문지의 개발과 구성 ····· 27

제 3 절 분석방법 ····· 30

제 4 장 분석결과 ····· 31

제 1 절 조사대상자의 일반적 사항 ····· 31
1) 조사대상자의 인구통계학적 특성 ····· 31
2) 조사대상자의 식습관 특성 ····· 33

제 2 절 중요도와 성과 평가 항목 신뢰성 분석 및 탐색적 요인분석 · 36
1) 측정항목의 신뢰성 분석 ····· 36
2) 측정항목의 탐색적 요인분석 ····· 37

제 3 절 고등학교 단체급식의 서비스품질의 갭 분석 ····· 39
1) 고등학교 직영급식의 서비스품질에 대한 갭 분석 ····· 39
2) 고등학교 위탁급식의 서비스품질에 대한 갭 분석 ····· 42

제 4 절 직영급식과 위탁급식의 평균차이 분석 ····· 45

제 5 절 IPA의 분석결과 ····· 52
1) 고등학교 직영급식 IPA 분석결과 ····· 52
2) 고등학교 위탁급식 IPA 분석결과 ····· 57

제 6 절 학교급식 이용자에 대한 심층면접 결과 ····· 61
1) 학교급식의 중요도 ····· 63
2) 직영급식의 성과 ····· 65
3) 위탁급식의 성과 ····· 68
4) 학교급식이 학업성취도에 미치는 영향 ····· 70

제 5 장 결 론 ····· 72

제 1 절 연구결과 요약 ····· 72

제 2 절 연구의 시사점 ····· 75
1) 이론적 시사점 ····· 75
2) 실무적 시사점 ····· 76

제 3 절 연구의 한계점 및 향후 방향 ····· 78

참고문헌 ····· 80

부 록(설문지) ····· 88

ABSTRACT ····· 93

HANSUNG UNIVERSITY

표 목 차

[표 1-1] 2015~2019년 6월 식중독 발생 현황 ····· 3
[표 2-1] 서울시 무상급식 추진경과 ····· 11
[표 2-2] 학교급별 급식현황 ····· 12
[표 2-3] 선행 연구별 급식서비스의 품질 요소 ····· 18
[표 3-1] 설문지 구성 ····· 28
[표 3-2] 서비스품질 요인별 속성 문항 ····· 29
[표 4-1] 조사대상자의 인구통계학적 특성 ····· 32
[표 4-2] 조사대상자의 식습관 특성 ····· 34
[표 4-3] 측정항목의 중요도에 대한 요인분석 결과 ····· 38
[표 4-4] 직영급식 중요도와 성과인식 간 차이 및 대응표본 t-검증결과 40
[표 4-5] 위탁급식 중요도와 성과인식 간 차이 및 대응표본 t-검증결과 43
[표 4-6] 직영급식과 위탁급식의 성과 평균차이 분석 ····· 45
[표 4-7] 직영급식과 위탁급식의 중요도와 성과 평균차이 분석 ····· 48
[표 4-8] 직영급식과 위탁급식의 중요도-성과 순위 ····· 50
[표 4-9] 고등학교 단체급식 서비스품질 항목 ····· 53
[표 4-10] 차원별 IPA의 분석결과(직영급식) ····· 54
[표 4-11] 속성별 IPA 분석결과(직영급식) ····· 56
[표 4-12] 고등학교 단체급식 서비스품질 항목 ····· 57
[표 4-13] 차원별 IPA의 분석결과(위탁급식) ····· 58
[표 4-14] 속성별 IPA 분석결과(위탁급식) ····· 60
[표 4-15] 학생 참여자의 일반적 특성 ····· 61
[표 4-16] 직영급식 영양교사 참여자의 일반적 특성 ····· 61
[표 4-17] 위탁급식 영양사 참여자의 일반적 특성 ····· 62

그 림 목 차

[그림 2-1] IPA 매트릭스 ····· 23
[그림 4-1] 직영급식 서비스품질 IPA grid ····· 53
[그림 4-2] 위탁급식 서비스품질 IPA grid ····· 57

HANSUNG UNIVERSITY

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경

학교급식은 성장기 학생들에게 필요한 영양을 골고루 제공하고, 편식 교정, 식습관 지도, 올바른 식사능력 배양 등 바람직한 식생활 습관을 형성 및 심신의 발달과 함께 평생 건강한 삶의 기틀을 마련하기 위해 도입되었다. 최근 청소년들의 식습관을 보면 아침 결식, 식사 시간 불규칙, 인스턴트 섭취 과다, 폭식, 다이어트로 인한 결식 등 잘못된 식습관으로 소아비만이 증가하고 있고 체격은 예전보다 좋아졌지만 체력은 점점 떨어지고 있어 미래사회의 주역이 될 청소년들의 건전한 식습관 형성은 매우 중요한 교육적 화두로 대두되었다(김병하, 2007). 특히 초등학교를 거쳐 중·고등학교 때 식습관이 형성되고 확립되는 시기이므로 학교급식의 중요성이 더 강조된다(박주현, 2010).

학교급식은 국가의 미래 인적 자원인 아동들의 발육과 건강 증진을 위한 것으로 이러한 목적을 달성하기 위해서는 국가의 장기적이고 계획적인 정책 지원이 필요하다(양일선 등, 2003).

그러나 학교급식의 교육적 효과는 단시간에 드러나는 것이 아니라, 미래 도약을 위한 장기적인 효과를 얻는 값진 교육적 투자이기 때문에 미래 사회 건강한 인재를 육성하기 위해서는 가정뿐만 아니라 학교, 국가가 공동으로 책임져야 할 과제이다. 이런 의미에서 학교급식의 중요성에 대한 인식은 점차 높이지고 있다(전은희, 2007).

정부에서는 학교 내의 효율적 운영, 자체 조리 및 경비 절감 등을 위해 학교 이외의 곳에서도 공동조리장을 설치·운영할 수 있도록 함으로써 학교장과 학부모의 의사를 반영하여 급식실시 여부 및 실시 방법 등을 학교에서 자율적으로 결정하며, 학교급식 공급업자가 외부 위탁급식도 할 수 있도록 학교급식법이 1996년 12월 30일 개정되었다. 이러한 위탁급식의 도입은 학교급식 민영화의 한 형태으로 볼 수 있다. 대기업 소속의 단체급식업체를 중심으로 상승세를 누리던 위탁급식 사업은 학교급식법이 개정되면서 중·고등학생을 대

상으로 실시할 수 있게 되면서 다수의 학생들이 밀접하여 있는 대도시의 중·고등학교를 중심으로 빠른 속도로 발전하여 학교급식 시장으로 진출하게 된다. 이러한 위탁급식업체의 학교급식으로의 진출은 위탁급식 시장의 확대를 불러왔고 시장을 선점하기 위한 치열한 경쟁을 계속하게 되었다(박주현, 2010).

과거 학교급식은 1990년대 후반 학교급식이 보편화 되기 시작하고 전문업체에 위탁을 맡기는 학교들이 많이 늘어나면서 직영이 아닌 위탁 운영이 주를 이루었다. 그러나 2006년 6월 CJ 푸드시스템에서 운영하는 서울시내 소재 25개교에서 대규모 식중독 사고가 발생하였고 그로 인해 7월 학교급식의 직영문제가 본격적으로 거론되기 시작하였다. 직영으로 운영되면 위탁급식 회사들이 이윤을 확보하기 위해 낮은 질의 재료를 사용하는 문제를 줄이면서 재료비에 더 많은 돈을 지출할 수 있어 안전하고 질 높은 학교 급식을 학생들이 먹을 수 있다는 직영급식의 장점이 부각되며 초·중등학교의 모든 학교급식을 직영급식으로 전환하는 '학교급식법'이 개정되었다. 이후 초·중·고등학교의 대부분이 직영급식으로 전환되었다.

2020년 교육부 학교급식 자료에 따르면 현재 전국 초·중·고·특수학교 전체 11,835개교에서 100% 급식을 실시하고 있다. 2020년 2월 기준 1일 평균 547만명으로 전체 학생 대비 99.9%에게 급식이 실시되고 있다. 이 중 직영급식은 11.596교로 98% 운영되며 위탁급식은 239교로 2% 운영되고 있다.

학교급식이 직영으로 전환되며 위탁급식 시장은 급속히 축소되기 시작하였고 국내 위탁급식 시장은 대기업군(삼성, 현대, 아워홈, CJ, 신세계, 한화) 위주의 시장으로 재편되었다. 대기업에서 운영 중인 급식업체가 전체 단체급식 시장의 70%를 차지하고 있으며, 동원, 풀무원, 아라코 등 중견기업이 10%, 그 외 군소업체가 20% 시장을 놓고 경쟁 중이다(Yang IS et al 2015). 이미 포화상태인 단체급식 시장은 연평균 2~3%대의 낮은 성장세로 보이고 있으며 이로 인해 위탁급식 전문업체들은 신규 수주를 위하여 치열하게 경쟁 중에 있다.

많은 연구에서 학교급식법 개정 이후 급식 품질이 오히려 악화되었는 등 여러 가지 문제점들이 지적되고 있다. 학교급식 직영화로 인해 발생하는 문제

점들은 학교급식의 대규모 식중독 사태와 비정규직 노조의 파업, 그리고 증가되고 있는 공산품화된 식재료의 사용 비율 등이 있다. 그 중 가장 큰 문제로 지적되고 있는 부분은 위생과 관련된 문제이다. 학교급식과 관련하여 2006년 이후 한 해도 거르지 않고 대규모 식중독 사태는 계속되고 있다. 학교 내 식중독 위험은 과거보다 더욱 높아지고 있다. 2013년 국정감사 자료에 따르면 학교급식의 전체 사고 중 88.5%가 직영급식을 운영하는 학교에서 발생했다. 학교급식 식중독 사고는 2010년 38건(위탁급식8, 직영급식30), 2011년 30건(위탁급식3, 직영급식27), 2012년 54건(위탁급식3, 직영급식51) 등으로 매년 증가하고 있는데다 직영급식 발생 비율이 크게 증가하고 있다. 지난 2010년부터 2015년까지 발생한 식중독 사고의 92%가 직영급식에서 나왔다.

김승희 의원실(2019)에서 발표한 '2015~2019년 6월 식중독 발생 현황'에 따르면 2015년부터 2019년 6월까지 5년간 학교에서 식중독 발생 건수가 202건으로 음식점 973건에 비해 발생 건수는 적었으나 발생 환자는 학교 1만 2047명으로 전체 발생 건수의 36%를 차지하는 것으로 나타났다. 이는 발생 건수가 가장 높은 음식점 환자 수 8,665명보다 높은 수치이다. 학교급식의 특성상 음식점에 비해 한꺼번에 조리 후 다수의 학생들에게 일괄적으로 식수하여 폭발적 집단 발병을 일으킨다. 따라서 학교에서 식중독에 걸려 아이들의 급식 안전 문제를 더는 방치할 수 없는 상태를 보여주는 사례라고 할 수 있다.[표1-1]

[표 1-1] 2015~2019년 6월 식중독 발생 현황

(단위: 명, 건, %)

구분	학교	음식점	학교 외 집단급식소 (어린이집, 유치원 등)	가정집	기타	불명	합계
환자수	1만2047(36)	8665(26)	4470(14)	79(0)	7850(23)	487(1)	3만3597(100)
발생건수	202(12)	973(59)	148(9)	20(1)	277(17)	27(2)	1647(100)

출처: 자유한국당 김승희 의원실

그러나 법령으로 제한을 했던 급식 대기업의 경우 상위 빅3(삼성, 현대, 아워홈) 업체는 지난 2015년부터 2019년까지 자체 조리로 인한 급식사고는 단 한 건도 일어나지 않아서 학교 자체조리 급식과 큰 비교가 되고 있다.

학교급식이 직영급식으로 전환되면서 학교가 직접 식재료 전처리 및 조리 시설을 갖추고 학교가 직접 식단 구성, 친환경 식재료 구매, 식재료 전처리, 조리 및 배식 등을 운영하고 급식의 위생, 영양, 안전을 직접 책임질 수 있도록 하였다. 급식 품질 관리뿐 아니라 급식 노동자의 노무관리 역할까지 학교가 떠맡게 되면서 학교장과 영양사의 행정업무가 과중으로 문제점이 나타나고 있다.

또다른 문제점은 영양사와 급식조리원, 돌봄전담사 등으로 구성된 학교 비정규직 노조의 영향으로 인건비 비중이 높아지고 오히려 조리종사원들의 노동강도는 낮아지고 있다는 점이다. 원칙적으로 학교급식을 직영급식으로 운영하게 되면서 위탁급식업체라는 경쟁자가 없어진 급식 노동자들은 힘을 가지게 되었다. 이들을 포함한 학교 비정규직 노동자 수는 2004년 6만~8만 명 정도에서 2012년 12만 명까지 증가했다. 이들은 2011년 노조를 결성하여 2014년 학교장이 아니라 시·도 교육감에게 고용 주체로 인정받고, 2017년부터 교육부 및 17개 시·도교육청과 단체교섭이 가능할 수 있게 되었다.

학교 비정규직 노동자 1만5000여 명이 2017년 파업에 참여하여 전국 1,929개 초·중·고등학교의 급식이 중단되어 빵과 우유로 대체되었다. 2019년 파업 규모가 커지면서 전국 1만426개 학교 가운데 4,601개교로 44.1%이 급식이 중단되었다. 급식이 중단된 학교 중 3,637개교는 대체식으로 빵과 우유를 준비하거나 학생들에게 도시락을 싸오도록 하였다. 계속된 '급식 대란'으로 아이들 밥상을 볼모로 처우 개선을 요구하는 노조의 목소리가 커지고 학교급식의 품질 저하로 인해 급식의 안정화 및 질적 향상이 중요하게 대두되고 있다.

2009년 이후 학교급식 개선방안으로 무상급식 확대와 필요성을 제시되었다(이선희·이재은, 2011). 이후 보편적 복지에 대한 사회적 분위기와 지지 속에서 변화된 교육부의 정책은 무상급식의 흐름에 명분을 제공하며 빠르게 확산시켰다.

무상급식을 전면으로 시행하게 되면 더욱 '교육 급식'의 역할이 중심이 되길 기대하지만, 교육자의 역할을 하는 영양(교)사의 직무에는 영양·식생활 교육 및 영양상담의 임무에 과업 정도가 낮으며 대부분 급식 운영 및 관리에 집중되어 있으며(김지희 외, 2019), 업무의 경감이나 추가 인력의 확보가 제대로 이루어지지 않을 경우 영양 및 식생활 교육은 제대로 수행될 수 없음을 강하게 주장하였다(김지희 외, 2017).

또한, 예산 마련에 관한 충분한 협의 없이 이루어지는 무분별한 시행은 부작용을 더 크게 유발한다. 한정된 예산이 무상급식 부분에만 치우쳐지면서 우선되어야 할 교육환경 개선이나 교육과정 개발에 필요한 예산 편성을 방해하고, 취약계층 및 저소득층 자녀의 학비에 지원했던 예산까지 축소될 수 있기 때문이다(장미영, 2019; 장은령 등 2016).

학생들이 무상급식으로 제공하는 급식에 대한 고마움과 음식에 대한 소중함을 느끼지 않음으로써 음식물쓰레기의 발생량 증가의 우려가 지적되기도 하였다(Kim HJ, 2012). 실제 2011년부터 2014년 7월까지 인천, 대전, 울산, 경북, 경남을 제외한 무상급식 시행 초·중학교에서 발생하는 음식물쓰레기는 연간 11만톤으로 매년 증가하고 있으며 처리비용은 한해 140억원이 소요되는 것으로 추산된다(Park TJ, 2014). Shin(2014)은 연구에서 무상급식에서의 문제점으로 급식 학생 인원 감소에도 불구하고 음식물쓰레기가 지속적으로 증가하고 있음을 문제점으로 지적하였다.

따라서 무상급식을 전면시행하면서 직영급식의 우려로 지적되어온 학교 및 영양사 행정업무 증가, 급식의 질 하락 및 잔반량 증가, 무상급식 예산 편성으로 인한 학생 복지 감소현상이 더욱 가속화되고 있다.

학교급식은 단순히 한끼 식사를 제공한다는 것 이상의 의미와 목적을 가지고 운영되어져야 한다. 학교급식법의 내용을 바탕으로 학교급식은 단순히 끼니를 해결하기 위해 음식을 섭취한다는 식사의 개념을 넘어 식사의 예절과 바른 이해를 배우고 더 나아가 학생 심신의 건전한 발달을 도모하여 국민 식생활 개선에 이바지함을 목적으로 하고 있다.

또한, 학교급식을 통하여 학생들에게 음식을 생산하는 것에서부터 배분과 소비에 이르기까지 합리적 지식을 습득하게 하는 것은 편식 교정, 올바른 식

습관 지도, 전인적 인간교육 기여에서 매우 중요한 일이라 하였다. 따라서 학교급식은 교육의 일환이자 그 목적에 맞게 운영되어야 한다(장미영, 2019; 권선희, 2006).

본 연구에서는 직영급식과 위탁급식을 모두 이용하고 있는 학생들을 대상으로 학교급식의 직영화와 무상급식으로 인한 학교급식의 변화와 문제점을 파악하고, 개선점을 모색하고자 한다. 많은 선행연구에서 학교 직영급식에 대한 연구들이 이루어지고 있지만 실제 급식 소비자인 학생들이 느끼는 직영급식과 위탁급식에 대한 만족도의 차이에 대한 연구는 아직 부족한 실정이다. 특히 본 연구는 직영과 위탁급식을 모두 이용하고 있는 학생들을 대상으로 한 연구하는 점에서 차별점이 있다고 할 수 있다.

학교급식의 궁극적인 목적은 학생들에게 최상의 서비스를 제공하므로써 학업 성과와 행동에 긍정적인 영향을 미치도록 하는 것이다. 이미 학교급식과 관련된 연구에서 많은 연구에서 학교급식에 대한 만족도가 높으면 학생들 행복지수가 상승하고(경기도교육청, 2016) 개선된 영양은 학생들의 학업 성과와 행동에 긍정적인 영향을 미쳐 학습성과가 높아지며 결석도 줄고 학생 행동도 개선되는 것으로 나타났다(Sorhaindo & Feinstein, 2006).

따라서 본 연구에서는 학교급식의 서비스품질 개선방안을 수립하기 위하여 제한된 자원을 효율적으로 배분하고, 개선사항의 우선순위를 파악할 수 있는 방법인 중요도-성과분석(Importance- Performance Analysis; IPA)를 활용하여 분석을 진행하였다. 이를 통해 학교급식의 서비스품질의 중요도와 성과에 대해 분별하고 판단하여 중요도는 높으나 성과가 낮은 품질요인, 중요도는 낮으나 성과는 높은 자원 과잉영역을 분석하여 학교급식에 대한 개선방안과 의사결정을 방향을 제시하고자 하였다.

제 2 절 연구의 목적

학교급식은 교육적 의미에서 학생들에게 중요한 의미를 가지며, 효율적인 학교급식 서비스 품질 향상을 위해서는 학교 급식서비스 품질에 대한 만족도를 파악하는 것이 중요하다. 따라서 본 연구에서는 직영급식 위주로 이루어지고 있는 학교급식에서 직영급식의 서비스품질을 측정하고, 서비스품질 개선전략 수립을 위해 중요도와 성과를 분석하고자 하였다. 이를 위해 직영급식과 위탁급식을 모두 이용하고 있는 학생들을 대상으로 하여 각각 직영, 위탁 급식에서 학생들이 인식하는 서비스품질을 측정하여 분석하고, 중요도-성과 분석을 통해 효과적이며 실질적인 개선방안의 우선순위를 제안하고자 한다.

본 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 직영급식과 위탁급식을 모두 이용하고 있는 이용자를 대상으로 학교에서 제공받는 급식의 서비스품질을 측정한다. 서비스품질 속성에 대하여 이용자가 느끼는 중요도와 실제 제공받은 서비스의 성과를 조사 비교하여 이용자가 중요하게 생각하는 서비스품질 속성은 무엇이며, 실제로 제공받은 서비스품질 속성에 대하여 인식하는 성과는 어느 정도인지를 조사한다.

둘째, 서비스품질 속성에 대한 중요도와 성과 인식 정도 간의 갭을 분석한다. 또한, 서비스품질 속성을 중요도와 성과의 정도에 따라 사분면상에 위치시켜 중요도-성과 분석을 실시하여 서비스품질 속성을 유지, 집중, 저순위, 과잉영역으로 분류한다.

셋째, 연구결과를 바탕으로 실제 직영급식과 위탁급식에서의 중요도와 성과분석 결과로 나타난 내용을 바탕으로 학생들과의 인터뷰를 진행하여 분석결과에 대한 보다 심층적인 내용을 탐색하고 나아가 학교급식의 서비스품질 개선방안을 제안한다.

제 2 장 연구의 이론적 배경

제 1 절 학교급식

1) 학교급식의 정의와 목적

학교급식이라 함은 학교급식법 제4조(학교급식 대상)규정에 따른 학교 학생을 대상으로 학교급식법 제11조(영양관리)의 기준에 맞는 주식과 부식 등을 제공하기 위해 학교의 장이 실시하는 급식을 말하며 학교의 장이 직접 관리하고 운영하는 직영급식을 원칙으로 한다.

학교급식의 질을 향상시키고 학생의 건전한 심신의 발달과 국민 식생활 개선에 기여함을 목적으로 한다.(학교급식법 1조 목적) 국가와 지방자치단체는 양질의 학교급식이 안전하게 제공될 수 있도록 행정적·재정적으로 지원하여야 하며, 영양교육을 통한 학생의 올바른 식생활 관리능력 배양과 전통식문화의 계승·발전을 위하여 필요한 시책을 강구하여야 한다.(학교급식법 3조 국가·지방자치단체의 임무) 학교급식은 학생의 발육과 건강에 필요한 영양을 충족할 수 있으며, 올바른 식생활 습관 형성에 도움을 줄 수 있는 식품으로 구성되어야 한다.(학교급식 관리·운영 제11조) 학교의 장은 올바른 식생활 습관의 형성, 식량생산 및 소비에 관한 이해 증진 및 전통 식문화의 계승·발전을 위하여 학생에게 식생활 관련 지도를 하며, 보호자에게는 관련 정보를 제공한다.(학교급식 관리·운영 제13조) 식생활에서 기인하는 영양불균형을 시정하고 질병을 사전에 예방하기 위하여 저체중 및 성장부진, 빈혈, 과체중 및 비만학생 등을 대상으로 영양상담과 필요한 지도를 실시한다.(학교급식 관리·운영 제14조)

학교급식법의 내용을 바탕으로 권선희(2006), 장미영(2019)은 학교급식은 단순히 끼니를 해결하기 위해 음식을 섭취한다는 식사의 개념을 넘어 식사의 예절과 바른 이해를 배우고 더 나아가 학생 심신의 건전한 발달을 도모하여 국민 식생활 개선에 이바지함을 목적으로 하고 있다고 하였다.

또한, 학교급식을 통하여 학생들에게 음식을 생산하는 것에서부터 배분과 소비에 이르기까지 합리적 지식을 습득하게 하는 것은 편식 교정, 올바른 식습관 지도, 전인적 인간교육 기여에서 매우 중요한 일이라 하였다. 따라서 학교급식은 교육의 일환이며 그 목적에 맞게 운영되어야 한다.

2) 우리나라 학교급식의 변천과정

우리나라 학교급식은 1953년에 아동 구호를 목적으로 시작되었으며 현재 전국 모든 초·중·고등학교에서 실시하고 있다.

1996년 학교급식법이 개정되어, 학교 자체의 조리 및 경비 절감, 효율적인 운영 등을 목적으로 학교 이외의 장소에서도 공동 조리장을 설치·운영할 수 있도록 하였으며, 학교장과 학부모의 의사를 바탕으로 급식 실시 여부와 배식 방법 등을 자율적으로 결정할 수 있도록 하였다(권선희, 2006; 박윤주, 1999).

과거 학교급식은 직영이 아닌 위탁으로 운영되었다. 1990년대 후반에 학교급식이 보편화되기 시작하면서 많은 학교에서 전문업체를 위탁급식 업체로 맡기게 되었다. 그러나 2006년 수도권 중·고등학교 46곳에서 식중독 사고가 연쇄적으로 발생하자 위탁급식에 대한 여론이 급격히 악화되었고 국회에선 여론에 의식하여 식중독 사고 발생 한 달 만인 7월 위탁운영 초·중등학교 위탁급식 금지를 골자로 한 학교급식법 개정안을 통과시켰다. 직영급식으로 운영하게 되면 회사의 이윤 확보를 위해 질 낮은 재료를 사용하는 문제를 줄이면서, 식재료비에 더 많은 돈을 쓸 수 있어 질 좋고 안전한 학교급식을 학생들이 섭취 수 있다는 것이 이유였다. 이후 대부분의 초·중·고등학교가 직영급식으로 전환되었으며, 정부가 대규모 예산을 투자하여 급식시설 개선을 위한 비용 등을 지원한 결과 학교 급식 직영 비율이 2006년 84.6%에서 현재 98%로 크게 높아졌다.

각 시도에서 학교급식을 지원할 수 있는 법률적인 근거로 학교급식지원심의회와 학교급식지원센터를 설치 및 운영할 수 있는 규정을 마련함으로써 학교급식의 정책 추진 주도권이 중앙에서 지방으로 이전되었다고 볼 수 있으며

이것은 무상급식제도의 뿌리가 된 학교급식과 관련된 정책을 마련하게 되었다(장미영, 2019; 이효주, 2016).

2009년 이후 학교급식 개선방안으로 무상급식 확대와 필요성을 제시하였다.(이선희 · 이재은, 2011). 2008년 경상남도의 무상급식 대상이 확대되면서 병설 유치원에서부터 초·중학교의 학생 전원이 무상급식을 실시하기로 하였다(이덕난 외, 2014). 2010년 6월 지방선거 및 교육감·교육위원 선거에서는 무상급식 지원 대상의 확대 여부를 두고 온 국민의 관심을 갖게 되었다. 그러던 중 이종건 의원은 초등학교와 중학교가 각각 2011년과 2012년을 거쳐 전면 무상급식을 실시하자고 제안하는 안건을 발의 후, 오세훈 시장은 2011년 초·중학생을 대상으로 하는 무상급식은 전체 무상급식이 아닌 부분 무상급식하자는 정책을 고수하다 주민투표를 통하여 시장직을 사퇴하게 된다. 이후 보궐선거를 통하여 박원순 시장이 당선되고 초·중학교의 무상급식은 전체를 대상으로 전진적 확대 실시하도록 한다.

2019년 기준으로 전체 무상급식은 전국 공립 초·중학교에서 실시하고 있다. 고등학교 무상급식의 경우 인천, 강원, 세종, 울산, 전북, 전남, 제주에서 전면 무상급식을 2018년부터 시행하였고, 2019년부터는 충남, 충북, 경남, 경기, 광주 지역에서 실시하였다. 또한, 서울, 부산, 대전 지역은 2019년부터 학년별 및 지자체를 기준으로 단계적 무상급식을 실시하여 2021년에는 전 학년 학교에서 무상급식을 시행 중이다. 반면 경북과 대구지역은 2020년부터 단계적 무상급식을 실시하고 2022년까지 전면 무상급식을 실시할 예정이다.

서울지역의 경우, 무상급식 실시 현황은 21개구의 공립 초등학교 4학년을 시작으로 본격적인 무상급식을 지원하였다. 2012년에는 중학교 1학년을 추가로 지원함으로써 무상급식의 지원 범위를 중학교까지 넓혔으며 2019년에는 국립과 사립의 초등학교와 고등학교 3학년으로 하여 지원범위를 고등학교까지 넓히게 되었다. 2021년 현재 서울시는 초·중·고등학교에서 전면 무상급식을 실시하고 있다.

서울시 2021년 친환경 학교급식 지원계획에 따르면 전국 최초로 공공조달 시스템인 '친환경유통센터'를 설립(2010년)하여 학교급식에서 안정적이고 안전한 친환경 식재료 공급을 하고자 하였다. 생산-유통-소비의 모든 단계에

걸쳐 급식재료 안전관리에 나서고 있다고 한다. 현재 서울시 내 초·중·고등학교의 약 75%가 '친환경유통센터'를 이용하여 식재료를 조달하고 있다.

또한, 올 한 해 친환경 무상급식에 드는 예산은 서울시 30%, 자치구 20%, 교육청 50% 씩을 각각 분담하여 총 7,271억 원이다. 한다. 지난해 지원 규모보다 292억 원 늘어난 2,150억 원이 서울시 지원 규모이다.

[표 2-1] 서울시 무상급식 추진경과

현황	추진경과
2011.03.01	(공립) 초1~3학년(교육청), 초 4학년(21개 자치구)
2011.11.01	(공립) 초 5~6학년 지원, 초 4학년(4개 자치구)
2012.03.01	(공립) 초 및 중학교 1학년 지원
2014.03.01	(공립) 초 및 중학교 1~3학년 지원
2016.03.01	(공립) 초 및 중학교 전체, 초등인가 대안학교(지구촌학교) 지원
2019.03.01	(국립·사립) 초 전체 및 고 3학년 지원
2020.03.01	초·중 전체 및 고 2~3학년 지원
2021.03.01	초·중·고등학교 전체 학년 지원

출처: 2020년 친환경 무상급식 추진계획(서울시)

3) 학교급식의 운영현황

우리나라 초·중·고·특수학교 학교급식은 1992~2002년까지 8,254개 학교에 급식시설을 확충하여 특수학교(92'), 초등학교(98') 고등학교(1999), 중학교(03) 순으로 급식이 전면 실시되었다. 2015년 11,698교, 2016년 11,747교, 2017년 11,800교, 2018년 11,881교에서 급식을 실시하였으나 2019년 전국 전체 11,835개교 초·중·고·특수학교에서 100% 급식을 실시하고 있다.

학교급별 급식현황 [표 2-2]를 보면 2020년 2월 기준 1일 평균 547만명인 전체학생 대비 99.9%에게 급식이 실시되고 있다. 이 중 직영급식은 11.596교로 98% 운영되며 위탁급식은 239교로 2% 운영되고 있다.

[표 2-2] 학교급별 급식현황

구 분	학교수(교)			학생수(천명)			운영형태(교)	
	전체	급식	%	전체	급식	%	직영(%)	위탁(%)
초등학교	6,087	6,087	100	2,746	2,746	100	6,082(99.9)	5(0.1)
중 학 교	3,218	3,218	100	1,294	1,294	100	3,195(99.3)	23(0.7)
고등학교	2,357	2,357	100	1,412	1,410	99.9	2,149(91.2)	208(8.8)
특수학교	173	173	100	25	24	99.3	170(98.3)	3(1.7)
합 계	11,835	11,835	100	5,477	5,474	99.9	11,596(98)	239(2)

출처 : 2020. 2. 28 기준 교육부

4) 학교급식의 운영방식

학교 급식의 운영형태는 직영, 위탁으로 나뉜다.

대부분의 학교급식은 직영급식으로 운영하고 있고 학교급식에서의 직영급식은 학교급식의 목적을 이루기 위하여 정부가 급식을 직접 생산하고 제공하는 공급자의 역할로, 급식 운영에 필요한 여러 가지 재원을 부담하며 인력(영양사, 조리사 등)을 채용·관리하는 형태로 이루어지고 있다(권선희 외, 2006). 위탁급식은 기관의 급식 운영 및 관리 업무 전체 또는 일부를 외부 위탁급식 업체에 의뢰하는 형태이며, 영리를 목적으로 운영한다(이재혁, 2021).

가) 직영급식의 장단점

직영급식은 학교장의 책임운영이 가능하고 교육의 일환으로 운영된다. 또한, 학교장의 소속직원 배치로 책임감이 있게 인력배치가 이루어지며 균형된 영양식 제공이 가능하고 위생에 있어 문제점 발굴 및 개선 조치가 가능하다는 장점을 가지고 있다. 단점으로는 교직원의 급식업무 부담이 가중되고 인건비 및 급식설비, 운영비 등 교육청의 재정부담이 증가하며 정규직 직원 확보의 어려움을 통해 영양사, 조리사 단체행동(노조가입 등) 급식 차질이 우려된다. 또한, 급식설비, 인력 부족으로 다양한 식단 제공이 어려울 수 있다.

나) 위탁급식의 장단점

위탁급식은 학교의 급식 관리 업무가 경감되고 민자유치로 과도한 교육청의 재정부담이 경감될 수 있다. 또한, 업체 소속으로 채용되고 임금이 지급되는 등 인력관리 업무의 부담이 경감되고 기호도에 따른 다양한 식단 제공이 가능하다. 더불어 위생사고 발생 및 급식 질 저하 시 계약 해지 등 업체 제재가 가능하다는 장점이 있다. 그러나 식생활 지도 및 교직원 참여 등이 미흡하고 업체 소속으로 낮은 급여 때문에 이직이 발생하여 결손이 발생할 수 있으며 학생기호도에 치우친 식단 제공의 우려도 보인다. 또한, 이윤 추구로 급식의 질 저하의 우려도 발생할 수 있다.

현재 학교급식의 직영화를 목적으로 한 학교급식법으로 직영급식 비율이 98%, 위탁급식 비율이 2%로 위탁급식이 적다. 학교급식의 위탁급식 시장의 감소로 대부분 국내 위탁급식 시장은 대기업군(삼성, 현대, 아워홈, CJ, 신세계, 한화)에서 운영 중에 있는 급식업체가 전체에서 약 70%를 차지하고 있으며, 동원, 풀무원, 아라코 등 중견기업이 10%, 그 외 군소업체가 20% 시장을 놓고 경쟁 중이다(Yang IS et al 2015).

제 2 절 학교급식과 학업성취도 관련 선행연구

음식은 삶의 기본 요건이며, 음식과 식품의 영양적 가치, 식품의 심리적 효과, 식품의 건강상의 이점에 대한 우리의 지식은 계속해서 성장하고 확장되지만, 우리의 사회학적 지식은 우리 삶에서 학교 음식의 역할에 대한 중요성에는 주목하지 않고 있다(Murcott 2019; Fossgard et al. 2019). 학교 교육은 학생들에게 자신의 삶을 스스로 선택할 수 있는 능력을 제공하는 것으로 그 중 학교급식은 중요한 사회적 이익이며, 학생들의 평생 식습관과도 연관된다(Earl, L., & Lalli, G. S. 2020).

식사 시간 동안 학생과 교사 또는 학생과 친구들 간의 상호 작용은 청소년의 복지를 지원하고 학생들이 함께 의사소통 할 수 있도록 하는 수단이 될 수 있다(Pike, J., & Kelly, P. 2014). 또한, 학교가 아이들을 시민으로 만드는 장소이며 학교급식은 단순한 영양식이나 식사 경험을 넘어서는 것이다. 학교는 사회의 사회적, 문화적 참여자로서 어린이와 청소년의 삶을 준비시키는 장소로 간주되어야 한다(Murray 2017).

학교급식이 학업성취도에 미치는 영향은 중요한 부분으로 국내 선행 연구에서도 송재철(1993), 신완철 외(1996)은 적절한 영양공급을 이루어지지 못하면 학습능력이 떨어지고 스트레스도 예민하게 반응하는 것으로 나타났으며 영양불량에 의해 발생한 학습능력의 저하는 우수한 영양이 공급되면 부분적으로 교정이 가능하다고 연구되었다. 또한, 김점숙(1996)은 고등학생의 식습관과 건강상에 대한 연구에서 규칙적인 하루의 식사를 하는 학생이 불규칙적인 학생보다 건강상태가 양호하고 성적도 우수한 것으로 연구된 바 있고, 김미화(1989)의 연구에서도 식생활 행동이 양호하고 간식을 섭취하며 결식 횟수가 적을수록 성적이 우수한 것으로 나타났다.

국외 사례에서는 Benton, D 2010은 영양학적으로 균형 잡힌 식단이 아이들의 학습 및 학교 성적에 유익하며 잘못된 식단은 인지 발달에 역할을 할 수 있는 영양소 결핍을 초래할 수 있음을 연구한 바 있다. 또한, Francis, H & Stevenson, R (2013)은 식이 구성은 학습 및 기억과 관련된 신경학적 요인에 대한 영향을 통해 인지 및 학습수행에 영향을 미친다고 하였고, Golley,

R, Baines, E, Bassett, P, et al. (2010), Storey, HC, Pearce, J, Ashfield-Watt, PAL, et al. (2011)의 두 연구에서는 학교 식당에서 더 건강한 옵션을 제공할 경우 점심 식사 후 학습 관련 행동에 긍정적인 영향을 미친다는 사실을 발견하였다. 또한, Florence, M. D., Asbridge, M., & Veugelers, P. J. (2008)의 연구에서는 식단의 질에 대한 다양한 지표에서 학업 성과와의 연관성이 관찰하여 식단의 질이 저하된 학생들은 평가에서 저조한 성과를 보일 가능성이 훨씬 더 높게 나타났다.

이상의 학교급식과 학업성취도간의 선행연구에서 제시한 연구 결과와 같이 학교에서 이루어지는 급식은 학생들의 학업과 밀접한 관련이 있다. 학교급식법에서 규정한 학교급식의 질을 향상시키고 학생의 건전한 심신의 발달과 국민 식생활 개선에 기여함을 목적으로 한다는 학교급식의 목적에 맞는 내용이다. 따라서 학교급식이 메뉴의 구성 및 규칙적인 식사, 적절한 영양 공급, 식단의 질 향상을 통해 학생이 만족할 경우 학업성취도에 영향을 미친다는 중요성을 검토하고자 한다.

HANSUNG UNIVERSITY

제 3 절 학교급식의 서비스 품질

1) 급식 서비스 품질

서비스 품질은 고객의 지각된 서비스와 기대된 서비스의 비교 및 평가의 결과로서 특정 서비스의 우수성과 관련되어 갖는 개인의 주관적이면서 서비스를 제공받는 전 과정에서 연속적으로 작용하게 되는 전반적인 판단 혹은 태도를 말한다(최보윤, 2015; 안관영, 곽영환, 2003). Gronroos(1984)은 서비스품질은 고객 가치와 만족에 긴밀한 관계를 가지며, 급식운영을 성공적으로 운영하기 위한 필수 요인이며, 이러한 서비스 품질은 과정적 서비스를 지각하여 주관적으로 인식되는 '인식된 서비스 품질'이라고 정의했다. Cronin & Taylor(1992)은 인식된 서비스품질이란 특정 서비스에 대한 장기적이고 종합적인 평가를 의미하는 태도로서 구체화되고 측정되어야 한다고 지적하고, 서비스품질이 소비자의 만족에 선행 요소라 하였다.

양일선(1996)은 급식산업에서의 서비스는 '제공되는 서비스'과 '서비스 제공환경' , '상품'의 3가지 요인으로 요약할 수 있으며, 소비자는 자신의 문화적 배경 또는 경험 요소, 상황적인 변수에 따라 강조되는지는 점이 달라진다고 하였다. 따라서 고품질의 서비스 제공을 위해서는 고객의 물리적인 요구와 함께 심리적인 기대요구가 필요하며, 이때 양질의 급식서비스란 음식과 서비스의 두 가지 측면에서 소비자가 기대하는 수준을 만족하는 것을 의미한다고 하였다(양일선·이진미, 1997).

따라서 홍석환, 서재원(2004)은 서비스품질은 품질경영에 있어 매우 중요한 요소이자 고객만족의 선행 변수라고 하였으며, 고객이 서비스품질에 대하여 확신하게 되면 해당 상품에 대한 충성도가 형성되어 기업의 이윤 및 시장점유율로 이어지기 때문에 서비스품질에 대한 중요도는 점차 높아지고 있다고 하였다.

급식에 있어 품질은 양과 질을 포함하는 음식 품질과 음식을 조합시켰을 때의 양, 맛, 색의 조화 및 식기, 서비스를 포함하는 식사 품질로 나누어지는데 소비자는 이 두 가지 품질이 만족되어야 만족할 수 있다(추윤정, 2003). 고품질의 급식서

비스 체계는 음식의 품질관리(foodqualitycontrol)와 서비스 품질관리(servicequalitycontrol)로 나누어지며 음식의 품질특성은 관능적 품질(맛), 미생물적 품질(위생), 영양적 품질(영양)이며 서비스의 품질 특성은 메뉴(선택성, 다양성, 변화 등), 가격, 분위기(실내장식, 편안함), 종업원의 태도(용모, 친절, 신속성), 식당시설(배치, 환기, 냉난방), 편리성(대기시간, 운영시간)등이다(전세열, 2003). 최근에는 비영리성 단체급식도 고객들의 음식 및 서비스 품질에 대한 요구도가 증가함에 따라 식사의 품질, 메뉴 선택권, 시설 면에서 상업성 급식 개념을 접목하여 고객 중심의 급식 서비스로 인식이 전환되고 있으며(양일선, 2001) 고객불만처리 시스템을 활용함으로써 문제를 신속하게 조치, 처리하여 생산제품에 대해 긍정적인 평가를 하도록 하고 있다(곽동경 외, 2013).

학교급식 서비스품질 평가 속성은 일반 레스토랑과는 다르게 학생들의 선택권이 제한되어있다. 따라서 단순한 서비스 공급이 아니라 교육적 기능을 같이하고 있으며, 그러므로 학교급식 서비스 품질 요인은 일반 레스토랑과 다를 수밖에 없으며(박화연, 2009), 서비스를 평가한다는 것은 고객의 주관성으로 이루어지기 때문에, 기존에 제시한 서비스 품질 차원만으로는 학교급식 서비스 품질 차원의 특성을 정확하게 평가한다는 것은 매우 어렵다(오정란, 2006).

품질 요소들은 서비스에 대한 품질을 결정 요인 이외에 급식서비스의 품질을 측정하기 위한 구체적인 측정 요소들로는 여러 가지가 제시될 수 있는데, 고품질의 급식서비스는 '음식의 품질관리'와 '서비스의 품질관리'가 잘 조합되어야 한다(최순태, 2013).

이러한 급식서비스 품질평가 요소는 외식업이나 일반서비스 업체가 제공하는 서비스 차원과는 달리 급식서비스만이 갖고 있는 속성이 있기 때문에 기존의 서비스 품질 평가모형에서 제시하는 서비스 품질 차원만으로는 급식서비스의 품질 차원의 특성을 평가할 수 없으므로 다른 각도에서 연구 되어왔다(조경숙, 2006).

지금까지 관련된 대표적인 선행연구들의 선택속성을 근거로 하여, 기존의 연구과제와 최근 급식 트렌드를 반영하여 새롭게 중시되는 서비스품질 속성을 추가하여 요약해 보면 아래의 [표 2-3]과 같다.

[표 2-3] 선행 연구별 급식서비스의 품질 요소

변수		양태석 (2005)	박창식 (2008)	안정하 (2008)	이경아 류은순 (2010)	최순태 (2013)	최보윤 (2015)	본 연구
급식의 질	음식의 품질	○	○	○	○		○	●
	음식의 맛	○	○	○	○	○	○	●
	음식의 외양	○		○	○			●
	메뉴의 다양성	○	○		○	○	○	●
	음식의 적정온도	○	○	○	○			●
	음식의 제공양	○	○		○	○	○	●
	선호하는 메뉴의 제공	○			○			●
	다양한 후식의 제공	○						●
	식재료의 신선도	○	○			○	○	●
	친환경 식재료의 사용					○		●
	건강을 위한 메뉴 제공							●
	빈번한 신메뉴 출시						○	●
	잔반량							●
급식 운영	종사원의 친절성	○	○	○		○	○	●
	종사원의 신속한 서비스	○	○	○	○	○		●
	불평의 즉각적인 개선 (급식불만 응대)	○		○	○			●
	고객제안 채택여부 (급식의견수렴)				○			●
	특별식 등 이벤트 제공 여부						○	●
위생	음식 집기류의 청결성	○	○	○				●
	종업원의 청결	○			○			●
	식당의 청결	○		○	○	○	○	●

출처: 선행연구를 토대로 논자 재정리

양태석(2005)은 위탁 급식업체의 중요도·만족도 관련 연구에서 음식의 양, 메뉴 선택의 다양성, 음식 위생, 식당 위치 편리, 식당의 냉난방 선택속성은 중요도와 만족도가 모두 높은 것으로 나타났다. 위치 편리성, 배식 시 대기시간, 메뉴의 품질 선택속성의 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

박창석(2008)은 산업체 근로자들의 급식속성과 급식만족의 영향을 연구에서 급식 품질, 급식시설, 위생상태, 급식서비스 4가지 속성으로 나누어 연구한 결과 급식품질과 급식서비스는 급식만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 급식시설과 위생상태는 유의하지 않은 것으로 나타났다.

안정하(2008)은 위탁급식업체의 고객만족도 비교 연구에서 선택속성을 16가지 항목으로 구분하여 연구하였으나 대부분 만족하지 않은 것으로 나타났으며 위생, 음식, 종업원친절도, 시설 및 환경 순으로 만족도가 가장 낮게 나타났다.

이경아·류은순(2010)은 부산지역 대학교 급식서비스 만족 및 충성도 관련 연구에서 음식, 환경, 위생, 서비스 등으로 급식서비스 속성을 구분하여 분석한 결과 음식, 위생, 환경, 서비스 순으로 서비스 영역의 만족도는 가장 낮은 것으로 조사되었다.

최순태(2013) 위탁급식 이용고객의 소비가치 유형별 급식서비스 품질 및 만족에 대한 연구에서 급식 서비스 품질에 대한 공통성을 추출하기 위해 탐색적 요인분석을 시행한 결과 식재료, 물리적환경, 메뉴, 편리성, 인적서비스로 나누어 분석한 결과 전반적으로 변수들 간의 상관관계가 유의적인 것으로 나타났다.

최보윤(2015) 고객이 지각한 단체급식 식당 선택속성의 중요도 만족도 차이 관련 연구에서 선택속성을 20가지 항목으로 구분하여 연구하여 분석한 결과 식재료의 신선도가 가장 중요한 선택속성으로 나타났다. ‘음식의 건강지향성’, ‘음식의 영양가’, ‘메뉴의 다양성’,의 중요도 순위가 높게 나타났고 상대적으로 기획 상품, 식사 후 휴식시간 유무여부, 빈번한 신 메뉴 출시, 이벤트 실시여부는 낮게 나타났다.

2) 급식 서비스 품질과 급식 만족도

만족(Satisfaction)이란 “상품 또는 서비스 이용 후에 나타나는 사후행동의 한 요소로서 소비자가 갖는 인식”을 의미한다. 즉, 소비자가 인식하는 구매이전의 기대수준(expectation)과 이용 후의 지각된 성과(performance)와의 불일치에 대한 반응으로 정의할 수 있다(Oliver, 1981).

따라서 기대의 생성과 소비경험에 따라서 어떤 영향을 받느냐를 이해하는 것은 매우 중요하다(박창식, 2008). 홍성환(2008)은 만족에 대해 고객이 서비스나 상품을 구매하기 이전에 두 가지 이상의 상품 및 서비스를 비교·평가하여 선택하는 과정 또는 구매 이후의 가치에 따른 고객의 개인차에 대해 느끼는 포괄적인 감정이며, 이는 소비자의 심리적 과정 중 최종적인 상태로서 고객의 평가, 정서적 반응, 인지적 상태로 보는 관점 등 세 가지 관점으로 분류하였다. 또한, 만족은 소비자가 자신의 욕구가 얼마나 충족되었는지를 판단하는 반응으로서 분석 수준에 따라서 여러 형태로 변화되어 나타난다(Oliver, 1996).

즉, 소비자의 만족에 관한 반응을 기업, 산업, 사회 차원으로 군집화할 수 있으며, 개인 기준에서의 만족은 제품의 거래 시점에서 사용 이후까지 시간의 연속성을 가지고 살펴볼 수 있다. 이와 같은 만족의 형성과정은 다양한 심리학적 이론에 근거를 두고 진행되고 있다(Oliverand & Desarbo, 1988).

급식 만족도란 고객을 만족시키며 감동적인 경험을 하게 하는 것으로, 급식업소의 이윤과 밀접한 관계가 있다(오영란, 2010). 또한, 피급식자인 학생이 급식환경, 맛, 영양의 균형, 친절도 등을 통해 복합적으로 느끼는 급식 서비스 품질에 대한 만족 정도를 의미한다. 이것은 단순히 학생이 급식에 대해 느끼는 감정의 차원에서 끝나는 것이 아니고, 그것이 학생의 급식에 대한 태도와 정서, 충분한 음식섭취, 잔반량 감소, 올바른 식습관 형성 등에 영향을 미치게 되므로 급식만족도를 제고하는 것은 학교급식의 효율성을 높이는데 주요한 변인으로 작용할 수 있다(윤영숙, 2008). 오늘날 학교급식 전면 확대

실시와 더불어 정착되는 단계에서, 급성장기에 있는 고등학생들에게 선호 메뉴 조사를 통한 메뉴개선 방안 모색과, 고객만족 급식메뉴관리의 전략적인 연구가 시급히 요구된다(윤영숙, 2008).

제 4 절 IPA 분석

IPA(Importance-Performance Analysis)는 소비자가 생각하는 특정요소에 대한 만족도와 중요도를 X와 Y축으로 각각 2차원상의 평면 위에 좌표로 각 요소를 표현하는 분석방법이다. Martilla와 James(1977)가 자동차 판매서비스 사업의 실행도 분석을 위해 개발한 기법으로, 상품이나 서비스 속성의 중요도와 성과를 비교 분석하기 위해 개발된 경영 전략 도구이다. 김경자(2019)는 소비자가 특정한 상품이나 서비스를 이용하기 전에 그 상품이나 서비스를 선택하는 데 있어서 어떠한 속성을 중요하게 여기고 있는지를 평가하며, 이용 후에는 이용자 스스로가 만족도의 수준을 평가함으로써 속성들의 상대적인 중요도와 만족도를 동시에 비교 분석하여 소비자의 인식을 파악한 결과를 바탕으로 경영자나 운영자가 정해진 인력과 예산으로 우선하여 해결해야 할 것과 지양해야할 것을 결정하는데 유용한 정보를 제공하는 분석법이라 하였다.

현재 IPA 기법은 서비스업, 여행 및 관광, 여가 및 레크레이션, 교육, 의료서비스 마케팅 등 다양한 분야에서 활용되고 있으며(Oh, 2001), 관광분야에서는 관광목적지 이미지 평가(Lee & Lee, 2009), 우선순위 설정(한상일, 2009), 서비스질 평가(Zhang & Chow, 2004; 김계섬, 조주은, 2005), 축제평가(이태희·김홍렬·윤설민, 2007), 호텔근무자 역량평가(김영미·김성섭·현재천, 2008), 메뉴 및 음식평가(안현경·조광익, 2006) 등에 활발하게 사용되고 있다.

IPA 방법은 마케팅 목적에 맞는 자원의 할당, 고객 유치와 고객창출, 고객으로부터 고객 요구에 초점을 맞춘 급식운영 방법에 대한 종합적인 자료를 수집하게 하여 효과적인 마케팅 전략을 수립하고 개발하는데 기여한다(GREEN, 1993). IPA의 분석에서 소비자들의 주요 속성들에 대한 중요도와 성과 평가는 평균값, 중앙값, 피어슨 상관계수, 스페어만 순위 상관계수를 이

용하여 계산할 수 있는데 대부분의 연구에서 평균값이 가장 빈번하게 사용되고 있다(김홍근, 2012).

IPA의 장점으로는 평균값과 같은 간단한 수치로 분석이 가능하기 때문에 분석이 용이하다는 점을 들 수 있다(정철·서용석, 2010). 또한, 소비자들의 중요도와 성과의 비교를 통해 도출한 평가속성들을 2차원 도면상에 각각 배치함으로서 전략적 시사점을 시각적으로 쉽게 파악할 수 있다는 장점이 있다. 김경자(2019)는 IPA의 분석 논리는 통계적인 기법을 사용하지 않고도 매우 간단하게 평가속성에 따라 평균값과 Matrix를 이용하여 쉽고 빠르게 결과를 도출해 내어 시간과 비용에 대한 한계를 가지고 있는 실무담당자에게 유용하게 사용할 수 있는 분석법이며, 객관적 공감대를 형성하는 것도 다른 분석기법에 비해 비교적 간편하다는 장점이 있다고 하였다. Zhang & Chow(2004)은 IPA 분석은 중요도와 만족도의 평균값을 기준으로 Matrix 상에 표시된 4분면의 영역에 따라 마케팅 실무자들은 기업의 자원을 효율적으로 활용할 수 있다고 하였다. 또한, IPA 방법은 평균값과 2차원적 좌표에 총 4개의 Matrix 구조를 이용하기 때문에 복잡하거나 어려운 통계적 기법 없이도 매우 쉽고 빠르게 결과를 도출할 수 있다는 장점이 있다(최훈호, 2019; Lai & Hitchcock, 2015).

따라서 개선이 시급하거나 불필요한 과잉 투자가 이루어진 분야를 파악하는데 매우 유용한 방법이다.

IPA 분석에서 4분면의 의미는 [그림 2-1]과 같이 구간별 분포에 따라 그 속성의 의미가 부여된다.

[그림 2-1] IPA 매트릭스

출처: Oh(2001), Zhang & Chow, 2004

첫째, 제1사분면 (유지-Keep Up the Good Work)은 고객으로부터 품질의 속성에 대한 중요도, 성과가 모두 높은 분야이다. 응답자 즉 소비자에게 중요한 의미가 있으면서 기업이 비교적 잘 만족시키고 있는 영역이다.

기업에서는 현재 높은 성과를 지속시킬 필요가 있음을 시사한다. 따라서 소비자들이 평가속성에 대해 중요하게 생각하고 있으며 우위를 유지하기 위한 차별환된 경쟁을 지속적으로 유지하기 위한 노력이 필요한 분야이다(최훈호, 2019; 임채호, 2014).

둘째, 제2사분면(집중-Concentrate Here)은 고객으로부터 품질의 속성에 대한 높은 중요도, 낮은 성과 분야이다. 중요도는 높으나 성과가 낮은 속성들이 배치된 영역으로 기업에서 개선해야 할 사항들을 제시해 준다.

시급한 개선이 필요하나 개선 활동으로 인한 효과성도 가장 크다. 하지만 임채호(2014)는 이러한 문제를 방치할 경우 조직 또는 기업이 큰 어려움에 처할 수 있는 부분이라고 하였다.

셋째, 제3사분면(낮은 우선순위-Low Priority)은 고객들이 생각하는 품질 속성의 중요도와 성과가 모두 낮은 분야이다. 성과가 낮지만 이용자들의 중요도 또한, 낮은 영역이기 때문에 경영자들은 과잉 집중할 필요가 없는 영역으로 제한된 자원을 배분할 경우 상대적으로 우선 순위가 낮은 영역에 속한다(김홍근, 2012). 이 영역은 추가자원이 투입되지 않아도 되는 부분으로 더 이상의 노력은 불필요함을 의미한다(임채호, 2014).

넷째, 제4사분면(과잉노력 지양-Possible Overkill)은 중요도는 높지 않으나 성과는 높은 분야이다. 소비자들은 중요하게 생각하지 않고 있으나 만족도는 높게 나타난다. 이 영역은 기업에서 큰 문제 영역이라 볼 수 있다. 소비자들에게는 중요하지 않음에도 불구하고 기업이 지나친 투자나 과잉 노력으로 불필요하게 만족도가 높은 경우이다. 제한된 자원을 과잉부분에 노력을 지양하여야 할 분야이다(전영록, 2016). 따라서 이 부분에 투입된 자원을 다른 영역에 투입함으로 더욱 바람직한 결과의 방향으로 이끌 수 있다.

이처럼 IPA는 과잉 투자 영역의 불필요한 자원이나 노력들을 줄임으로써 중점개선영역을 우선적으로 개선하게 하는 분석 도구이다. 이를 통하여 기업은 효율적으로 마케팅 활동이나 신상품 개발 등을 가능하게 한다.

따라서 소비자들이 중요하게 생각하는 제품이나 서비스에 대한 속성들을 매트릭스에 도식적으로 제시함으로써 기업의 전략적인 의사결정이나 자원배분 등을 가능하게 해준다(고미영·양필수·고계성, 2011).

IPA 분석은 다양하고 복잡한 성격을 가진 항목을 평가할 수 있을 뿐만 아니라 어려운 통계적 기법을 사용하지 않고도 평가 속성의 평균값과 매트릭스를 이용하여 빠르고 쉽게 결과를 도출해낼 수 있기 때문에 정해진 인력과 예산으로 우선적으로 해결해야 될 사항을 결정하는데 유용한 정보를 제공한다(공기열, 2006). 이러한 이유 때문에 많은 학자들이 IPA 분석을 활용하고 연구하였다.

IPA 분석을 활용한 선행연구로 관광분야에서는 전재균·오홍철(1999)은 IPA를 적용하여 국제회의 목적지로서의 한국의 이미지에 대한 연구에 활용하고, 김성우(2008)는 중요도-성취도 분석을 이용하여 관광지 매력성 평가에, 박경호(2009)는 IPA 기법을 활용하여 생태관광 매력성 평가에 관한 연구에, 김용범(2016)은 빅데이터를 활용한 호텔 선택속성의 중요도-성과에 관한 연구에 활용하였다.

외식분야에서는 권동극(2011)은 외식사업체 서비스품질 향상 방안에 관한 연구에서 서비스 품질 수준을 평가하여 하는데 활용하였고, 김종훈(2014)은 외식 고객이 레스토랑을 선택할 때 가장 중요하게 고려하는 요인으로 음식관련 요인, 메뉴관련 요인, 장소 및 분위기 요인 등 6개 요인과 음식의 질, 음

식의 양, 음식의 맛 등의 15개 하위요인으로 나누어 선택속성을 16개 문항으로 나누어 연구에 활용하였다. 박정화(2010)는 소규모 식당 서비스 선택속성에 대한 연구를 통해 고객은 음식, 공감성 요인, 청결성을 중요하게 여기고 있고 소규모 식당 서비스 속성의 중요도와 만족도에 유의한 차이가 있음을 알아냈다. 손정님·김학선(2014)은 IPA 분석을 활용하여 일식 레스토랑의 품질 특성에 관한 연구에 활용하고, 김홍근(2012)은 IPA 분석을 통한 단체급식 서비스 품질에 대한 위탁사와 수탁사 관리자 비교 연구를 통해 양쪽 급식관리자들 모두 서비스 품질 요인 중 본질적인 급식 품질의 문제에 앞서 관리자의 특성상 보증성과 반응성의 요인들을 특히 중요시 여기고 있는 것으로 나타났으며 이에 대한 지속적인 개선과 종사자 교육을 통해 서비스의 수준을 유지시켜나가야 함을 파악하였다.

따라서 본 연구에서는 IPA 선행연구들을 토대로 단체급식 서비스품질의 선택 속성에 따른 직영급식과 위탁급식의 중요도와 성과 비교 분석을 활용하여, 학교급식 서비스품질 속성을 평가하여 개선방안에 대해 연구하고자 한다.

HANSUNG UNIVERSITY

제 3 장 연구 내용 및 방법

제 1 절 연구대상 및 기간

본 연구는 서울지역 6개 일반계고등학교 직업교육 위탁기관[1](산업정보학교, 문화예술정보학교)에 다니는 고등학교 3학년 학생들을 대상으로 2021년 4월 6일부터 4월 16일까지 진행하였다.

일반계고등학교 직업교육 위탁기관 6곳에 다니는 학생들을 예비조사한 결과 서울 전지역 약 200여개의 원적교[2]를 두고 있으며 원적교 모두 직영급식을 실시하고 있고, 위탁교 6곳은 위탁급식을 실시하고 있다. 따라서 원적교에서 직영급식, 위탁교에서 위탁급식을 동시에 섭취하는 학생들을 대상으로 비교 설문을 실시하였다.

서울지역 6개 일반계고등학교 직업교육 위탁기관 중 아현산업정보학교 학생 15명에게 설문지를 예비조사하여 실시한 후 수정 보완하였다. 각 반 담임선생님들의 협조하에 학생들에게 내용을 직접 설명하고 설문지를 배부한 후 직접 기록하도록 자기기록방법으로 설문지를 작성하였다. 설문지는 총 540부 배부하여 남자 280부, 여자 242부를 회수한 총 522부(회수율 96.7%)를 분석에 활용하였다.

또한, 서울시를 지역구로 구분하여 설문응답자 중 5명의 학생들에게 설문지 내용과 관련하여 급식의 중요도와 만족도에 관한 인터뷰를 진행하였다. 강서구와 강남구 일반계고등학교의 직영급식 영양교사 2명과 6개 산업정보학교 중 대기업 3개 주요 위탁급식업체는 아니지만 중견기업으로 계속 증가추세에 있는 A학교 급식업체(본), B학교 급식업체(풀무원) 영양사와 인터뷰를 통해 급식 운영의 중점 사항 및 애로사항에 대해 인터뷰하였다.

---

1) 일반고등학교 학생 중 직업기술 교육을 받고자 희망하는 학생에게 고3(1년 이내로 제한) 시기에 적성과 능력에 맞게 직업교육의 기회를 부여하여 졸업 후 직업인으로 사회생활을 영위할 수 있는 교육을 실시하는 기관(신훈희, 2015)

2) 소속된 일반계고등학교

제 2 절 설문지의 개발과 구성

본 연구는 연구목적을 달성하기 위해 학교급식, 직영급식, 위탁급식, 급식서비스 품질과 관련된 선행연구를 바탕으로 한 문헌적 조사를 통해 관련 이론을 검토하고 설문에 반영하였다. 특히 급식서비스 품질 구성요인 항목을 광범위하게 수집하여 유사한 내용은 통폐합하고, 최근 새롭게 중시되는 급식서비스 품질 속성을 추가하여 설문지로 사용하였다.

1) 일반사항

일반적인 사항은 기초적인 형태의 사회적 요소들로 성별, 가족형태, 식사준비, 부모 연령, 부모 직업 등으로 구성하여 기술통계분석을 실시하여 평균, 표준편차, 빈도, 백분율을 산출해 분석하였다.

2) 식습관 특성

학업 성취도와 급식 섭취에 영향을 끼칠 수 있는 요소로서 학생 식습관과 관련하여 아침식사 유무, 아침결식 이유, 아침식사 메뉴, 간식섭취, 가족의 외식횟수 등을 파악할 수 있도록 구성하였다. 추가적으로 학교급식으로 인한 식생활 변화와 급식을 통해 학교생활 및 학습활동에 도움이 되는지의 학생들의 생각을 파악하였다.

3) 학교급식 서비스 품질에 따른 중요도 및 성과

학교급식에 대한 중요도 및 성과에 관한 설문지 내용은 위탁 급식 업체에 대한 중요도 만족도에 관한 연구(양태석, 2015), 산업체 근로자들의 급식의 속성이 급식만족에 미치는 영향(박창식, 2007), 위탁급식업체의 급식 유형별 고객만족도 비교(안정하, 2008), 부산지역 대학교 급식소의 급식서비스 만족도와 고객 충성도와의 관계(이경아, 류은순, 2010), 위탁급식 이용고객의 소비

가치 유형별 급식서비스 품질 및 만족, 신뢰 관계에 대한 연구(최순태, 2013), 고객이 지각한 단체급식 식당 선택속성의 중요도, 만족도 차이가 재방문의도 및 전환의도에 미치는 영향(최보윤, 2015.) 등의 선행연구를 참고하여 작성하였다.

중요도 항목은 5점 척도를 이용하여 1점 전혀 중요하지 않다. 2점 대체로 중요하지 않다. 3점 보통이다. 4점 대체로 중요하다. 5점 매우 중요하다로 표시하도록 하였고, 성과 항목은 1점 전혀 그렇지 않다. 2점 대체로 그렇지 않다. 3점 보통이다. 4점 대체로 그렇다. 5점 매우 그렇다 로 표시하도록 하였다.

연구대상의 인구통계학적 특성은 7문항, 식습관 특성은 8문항으로 명목척도를 사용하였으며 [표 3-1]와 같이 요약할 수 있다.

[표 3-1] 설문지 구성

설문내용		척도	출처
학교급식 서비스 품질 항목 (21)	• 급식의 질 • 급식운영 • 위생	리커트 5점 척도	박창식(2007) 안정하(2008) 이경아·류은순(2010) 양태석(2015) 최순태(2013) 최보윤(2015)
식습관 (8)	• 아침식사 • 간식 • 외식 • 학교급식과 식생활	명목척도	논자구성
인구통계학적 특징 (7)	• 성별 • 가족형태 • 식사담당 • 부모님 연령 • 부모님 직장	명목척도	논자구성
합계			36문항

본 연구에서는 선행연구를 통하여 고등학교 단체급식의 선택속성 즉, 평가영역을 '급식의 질', '급식운영', '위생' 등 3개 항목으로 선정하였으며, 각 평가영역의 하위 평가 요소는 '급식의 질' 13개 요소, '급식운영' 5개 요소, '위생' 3개요소로 [표3-2]와 같다.

[표 3-2] 서비스품질 요인별 속성 문항

급식의 질 (13)	1.주반찬과 부반찬이 잘 조화되어 급식 품질이 우수하다.
	2.음식의 간이 잘 맞아 맛이 입에 잘 맞는다.
	3.음식의 색감과 구성이 좋아 맛있어 보인다.
	4.제공하는 메뉴의 종류가 다양하다.
	5.음식의 종류에 따라 적당한 온도로 배식된다.
	6.제공되는 음식의 양이 적당하다.
	7.선호하는 메뉴가 자주 제공된다.
	8.식사 후 디저트가 다양하게 제공된다.
	9.신선한 식재료를 사용한다.
	10.친환경 식재료를 사용한다.
	11.건강을 위한 메뉴가 자주 제공된다.
	12.주기적으로 새로운 메뉴가 자주 제공된다.
	13.음식의 잔반이 남지 않는다.
급식운영 (5)	14.급식서비스 직원들이 친절하다.
	15.신속하게 음식을 제공한다.
	16.식사 시 문제가 발생하면 친절하고 신속하게 처리해준다.
	17.급식에 대한 요구사항을 잘 반영한다. (선호메뉴 체택, 불만사항 등)
	18.메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트에 적극적이다.
위생 (3)	19.급식 식기와 기물들은 늘 깨끗하다.
	20.급식종사자들의 용모와 복장 상태가 양호하다.
	21.급식장소가 전반적으로 청결하다.

제 3 절 분석방법

본 연구에 수집된 총 522개의 유효표본은 SPSS(Statisical Package for Social Science) 22.0 통계 프로그램을 이용하여 분석하였다. 자료분석에 활용한 분석방법 및 절차는 다음과 같다.

첫째, 조사 대상자의 일반사항 성별, 가족형태, 식사준비, 부모님 연령, 부모님 직장 근무 여부 및 식습관과 관련하여 아침식사 유무, 아침결식 이유, 아침식사 메뉴, 간식섭취, 가족의 외식횟수 등을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 중요도와 성과 평가 항목은 문항별 신뢰도를 측정하기 위하여 Cronbach' alpha value를 통해 신뢰도를 산출하고, 문항의 요인 구조와 타당성을 파악하기 위해 탐색적 요인 분석을 실시하였다. 요인분석은 주성분 분석(principal component anaylysis: PCA)을 이용하여 직각회전 방법 중 베리맥스(varimax)로 분석되었다

셋째, 대응표본 t검정(paired t-test)을 이용하여 직영급식 및 위탁급식에 대한 중요도와 성과 간의 차이 유무를 검정하였다.

넷째, IPA 분석을 통해 매트릭스를 작성하여 직영급식, 위탁급식 각각의 중요도 평균값과 성과 평균값을 비교의 기준선으로 하여 높은 중요도에 비해 낮은 성과를 보이는 요인을 추출하여 개선이 요구되는 사항으로 제시하고자 하였다.

제 4 장 분석결과

제 1 절 조사대상자의 일반적 사항

1) 조사대상자의 인구통계학적 특성

본 연구의 설문조사에 응답한 표본의 전체 응답자 522명의 인구통계학적 특성을 파악하기 위한 빈도분석 결과는 다음의 [표 4-1]과 같다.

전체 조사대상 표본 522명 중 성별에서는 남성이 280명(53.6%), 여성이 242명(45.8%)로 남성이 상대적으로 높은 빈도를 보이고 있으며, 가족형태는 핵가족(부모, 형제)가 398명(75.7%)로 가장 많았으며, 대가족(조부모, 부모, 형제) 71명(13.6%), 한 부모(부자가정, 모자가정)이 52명(10.0%), 기타 4명(0.8%)의 순으로 나타났다.

가족 중 주로 식사준비는 어머니가 395명(75.7%)로 가장 높은 빈도를 나타냈고, 기타 36명(6.9%), 본인 31명(5.9%), 조부모 28명(5.4%), 아버지 26명(5.0%), 형제·자매 6명(1.1%)로 분석되었다. 가족 중 아버지의 연령은 50대 342명(65.5%), 40대 161명(30.8%), 60대 이상 16명(3.1%), 30대 3명(0.6%)의 순으로 나타났으며, 어머니의 연령은 40대 269명(51.5%), 50대 235명(45.0%), 30대 15명(2.9%), 60대 이상 3명(0.6%)의 순으로 분석되었다.

아버지가 직장에 다닌다는 응답에 '예'라고 응답한 비율이 489명(93.7%)로 대다수를 차지했으며, '아니오'라고 응답한 비율은 33명(6.3%)로 나타났다. 반면, 어머니가 직장에 다닌다는 응답에 '예'라고 응답한 비율이 371명(71.7%), '아니오'라고 응답한 비율은 151명(28.9%)로 나타났다.

[표 4-1] 조사대상자의 인구통계학적 특성

항목	내용	빈도 (명)	비율 (%)
성별	남성	280	53.6
	여성	242	45.8
가족형태	핵가족(부모, 형제)	395	75.7
	대가족(조부모, 부모, 형제)	71	13.6
	한 부모(부자가정, 모자가정)	52	10.0
	기타	4	0.8
식사준비	어머니	395	75.7
	조부모	28	5.4
	아버지	26	5.0
	본인	31	5.9
	형제·자매	6	1.1
	기타	36	6.9
아버지 연령	30대	3	0.6
	40대	161	30.8
	50대	342	65.5
	60대 이상	16	3.1
어머니 연령	30대	15	2.9
	40대	269	51.5
	50대	235	45.0
	60대 이상	3	0.6
아버지 직장여부	예	489	93.7
	아니오	33	6.3
어머니 직장여부	예	371	71.1
	아니오	151	28.9

2) 조사대상자의 식습관 특성

본 연구의 설문조사에 응답한 표본의 전체 응답자 522명의 식습관 관련 실태를 파악하기 위한 빈도분석 결과는 다음의 [표 4-2]와 같다.

아침식사를 매일 하고 있는지에 대한 응답에 '먹지 않는다'(일주일 0회)가 171명(32.8%), '가끔 먹는다'(일주일 1~2회)가 134명(25.7%)로 대다수의 학생들이 아침식사를 하지 않는 것으로 나타났으며, '보통이다'(일주일 3~4회) 77명(14.8%), '자주 먹는 편이다'(일주일 5~6회) 78명(14.9%), '매일 먹는다'(일주일 7회) 62명(11.9%)의 순으로 나타났다.

아침식사를 거르는 이유는 '등교준비로 시간이 없어서'라는 응답이 225명(43.1%)로 가장 많았으며, '배가 고프지 않아서' 80명(15.3%), '잠을 좀 더 자고 싶어서' 79명(15.1%), '안 먹는 것이 속이 편해서' 43명(8.2%), '아침식사 준비가 안되어 있어서' 27명(5.2%), '습관적으로' 27명(5.2%), '체중 조절을 위해서' 23명(4.4%), '기타' 18명(3.4%)의 순으로 분석되었고, 아침식사의 주요 메뉴는 '일반 가정식'이 220명(42.1%), '토스트, 빵, 샌드위치 등'이 129명(24.7%), '시리얼과 우유' 97명(18.6%), '기타' 76명(14.6%)로 나타났다.

식사 외에 간식을 자주 먹느냐는 응답에는 '하루 1번 정도' 192명(36.8%), '하루 2~3번 정도' 132명(25.3%)으로 가장 많은 응답을 나타냈으며, '일주일에 3~4번 정도' 68명(13.0%), '일주일에 1~2번 정도' 66명(12.6%), '거의 먹지 않는다' 64명(12.3%)의 순으로 나타났다.

하루 중 간식은 주로 '점심과 저녁 식사 사이에 먹는다'는 응답이 342명(65.5%)로 절반 이상이었으며, 그 외에 '저녁 식사 후'가 117명(22.4%), '아침과 점심 식사 사이' 56명(10.7%), '아침식사 전' 7명(1.3%)의 순으로 분석되었다.

가족과 함께 외식을 하는 빈도(배달음식 포함)로는 '일주일에 1~2번'과 '한달에 1~2번'이 각각 168명(32.2%), 165명(31.6%)로 가장 많이 나타났으며, '거의 하지 않는다'가 98명(18.8%), '일주일에 3~4번' 65명(12.5%), '두달에 1~2번' 26명(5.0%)으로 나타났다.

학교 급식으로 인하여 식생활에 변화된 것이 있느냐는 질문에는 '변화된

점이 없다'는 응답이 264명(50.6%)로 가장 많았고, '식사량이 적정해졌다'가 114명(21.8%)로 그 뒤를 이어 응답자가 많았으며, 그 외에 '군것질이 줄었다' 44명(8.4%), '편식이 없어졌다' 43명(8.2%), '영양에 대한 인식이 높아졌다' 29명(5.6%), '기타' 24명(4.6%), '식사예절이 좋아졌다' 4명(0.8%)의 순으로 응답율을 나타냈다.

만족스런 학교 급식의 제공이 학교생활 및 학습활동에 도움이 되느냐는 질문에는 '매우 그렇다' 223명(42.7%), '대체로 그렇다' 114명(27.6%)로 대부분의 학생이 그렇다고 응답했으며, '보통이다' 137명(26.2%), '대체로 그렇지 않다' 14명(2.7%), '전혀 그렇지 않다' 4명(0.8%)의 순으로 나타났다.

[표 4-2] 조사대상자의 식습관 특성

항목	내용	빈도 (명)	비율 (%)
아침식사 빈도	먹지 않는다(일주일 0회)	171	32.8
	가끔 먹는다(일주일 1~2회)	134	25.7
	보통이다(일주일 3~4회)	77	14.8
	자주 먹는 편이다(일주일 5~6회)	78	14.9
	매일 먹는다(일주일 7회)	62	11.9
아침식사 거르는 이유	아침식사 준비가 안되어 있어서	27	5.2
	등교준비로 시간이 없어서	225	43.1
	배가 고프지 않아서	80	15.3
	잠을 좀 더 자고 싶어서	79	15.1
	체중 조절을 위해서	23	4.4
	안 먹는 것이 속이 편해서	43	8.2
	습관적으로	27	5.2
	기타	18	3.4
아침식사 주요 메뉴	일반 가정식	220	42.1
	토스트, 빵, 샌드위치 등	129	24.7
	시리얼과 우유	97	18.6
	기타	76	14.6

식사 외에 간식	하루 2~3번 정도	132	25.3
	하루 1번 정도	192	36.8
	일주일에 3~4번 정도	68	13.0
	일주일에 1~2번 정도	66	12.6
	거의 먹지 않는다	64	12.3
간식 시간	아침식사 전	7	1.3
	아침과 점심 식사 사이	56	10.7
	점심과 저녁 식사 사이	342	65.5
	저녁 식사 후	117	22.4
가족외식빈도 (배달음식 포함)	일주일에 1~2번	168	32.2
	일주일에 3~4번	65	12.5
	한달에 1~2번	165	31.6
	두달에 1~2번	26	5.0
	거의 하지 않는다	98	18.8
학교급식으로 인해 식생활에 변화된 점	변화된 점이 없다	264	50.6
	식사량이 적정해졌다	114	21.8
	군것질이 줄었다	44	8.4
	편식이 없어졌다	43	8.2
	영양에 대한 인식이 높아졌다	29	5.6
	식사예절이 좋아졌다	4	0.8
	기타	24	4.6
만족스런 학교급식이 학교생활 및 학습활동에 도움	전혀 그렇지 않다	4	0.8
	대체로 그렇지 않다	14	2.7
	보통이다	137	26.2
	대체로 그렇다	144	27.6
	매우 그렇다	223	42.7

제 2 절 중요도와 성과 평가 항목 신뢰성 분석 및 탐색적 요인분석

1) 측정항목의 신뢰성 분석

신뢰성(reliability)이란 측정하려는 현상이나 대상을 얼마나 일관성이 있게 측정하는가를 나타내는 것으로, 신뢰성을 다른 말로 안정성(stability), 정확성(accuracy), 예측가능성(predictability), 일관성(consistency) 등으로 표현하기도 한다. 신뢰성을 측정하는 방법에는 여러 가지가 있는데 대표적으로 재검사법(test-retest method), 반분법(spilt-half method), 내적 일관성(internal consistency reliability) 방법이 있다(이훈영, 2008).

그 중에서 내적 일관성 방법은 동일한 개념을 측정하기 위하여 여러 개의 측정항목을 이용하는 경우에 신뢰성을 분석하는 방법으로 이 방법은 여러 개의 측정항목 중에서 신뢰성을 저해하는 항목을 찾아 측정항목에서 제외시켜 측정도구의 신뢰성을 높이는데 사용하며, 크론바하 알파(Cronbach's α) 값을 산출해서 여러 항목들로 구성된 측정방법의 신뢰성을 평가하며, 크론바하 알파(Cronbach's α) 값을 이용한 내적 일관성 방법은 신뢰성 분석에서 가장 많이 쓰이는 측정방법이다(이훈영, 2008).

크론바하 알파(Cronbach's α) 값이 어느 정도 이상이어야 신뢰성이 있다고 평가할 수 있는 명확한 기준은 없으나, 일반적으로 연구에서는 0.6~0.7 이상이 되면 신뢰성이 비교적 높다고 판단한다.

측정항목의 중요도에 대한 신뢰성 분석결과 Cronbach's α 계수가 급식의 질이 .959, 급식운영이 .815, 위생이 .955로 기준치를 충족하는 것으로 나타나 신뢰성이 확보된 것으로 분석되었다.[표 4-3]

2) 측정항목의 탐색적 요인분석

본 연구에서는 측정항목의 타당성을 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)을 실시하였다. 탐색적 요인분석은 변수들의 전체 분산의 변화을 바탕으로 변수를 축소하는 분석방법으로, 본 연구에서는 변수들의 손실을 최소화하면서 가장 작은 수의 요인으로 압축할 때 효과적인 주성분 분석을 실시하였다. 요인의 회전방식은 직각회전 방식 중 베리맥스(varimax) 회전방식을 적용하였고, 요인의 추출은 고정된 요인 수의 추출 방법으로 요인화하였고, 각 측정항목의 요인적재량이 0.4 이상인 경우를 해당 요인에 적재하여 분석을 실시하였다.

측정항목의 타당성 검증을 위하여 중요도 항목의 탐색적 요인분석을 실시한 결과, KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 값은 .937, Bartlett's Test of Sphericity χ^2 = 10446.205(df=210, p<.001)로 나타나 통계적으로 유의한 것으로 나타나 자료가 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 요인적재량은 모두 0.4 이상의 값을 갖는 것으로 나타났으며, 총 분산 설명력은 74.307% 수준에서 총 3개의 요인으로 도출되었다.

측정항목의 중요도에 대한 요인분석 결과는 다음 [표 4-3]와 같다.

[표 4-3] 측정항목의 중요도에 대한 요인분석 결과

요인	문항	요인 적재량			Cronbach's alpha
급식의질	9. 신선한 식재료 사용	.888			.959
	10. 친환경 식재료 사용	.868			
	12. 주기적으로 새로운 메뉴 자주 제공	.858			
	6. 제공되는 음식의 양이 적당	.822			
	3. 음식의 색감과 구성이 좋아 맛있어 보임	.821			
	4. 제공하는 메뉴의 종류 다양	.808			
	7. 선호하는 메뉴가 자주 제공	.746			
	5. 음식의 종류에 따라 적당한 온도로 배식	.743			
	8. 식사 후 디저트가 다양하게 제공	.696			
	13. 음식의 잔반이 남지 않음	.671			
	2. 음식의 간이 잘 맞아 맛이 입에 맞음	.670			
	11. 건강을 위한 메뉴 자주 제공	.603			
	1. 주반찬과 부반찬이 조화되어 급식 품질 우수	.530			
급식운영	14. 급식서비스 직원들이 친절		.805		.815
	18. 메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트 적극적		.782		
	17. 급식에 대한 요구사항 잘 반영		.700		
	15. 신속하게 음식 제공		.681		
	16. 식사 시 문제 발생하면 친절 · 신속 처리		.675		
위생	21. 급식장소가 전반적으로 청결			.910	.955
	20. 급식종사자들의 용모와 복장 상태 양호			.899	
	19. 급식 식기와 기물 늘 깨끗			.895	
Eigen Value		8.053	2.910	3.216	
분산설명력(74.307%)		38.347	20.646	15.314	

KMO = .937, Bartlett's Test of Sphericity X^2 = 10446.205, df = 210, p<.000

제 3 절 고등학교 단체급식의 서비스품질에 대한 갭 분석

1) 고등학교 직영급식의 서비스품질에 대한 갭 분석

고등학교 직영급식의 IPA 분석을 위해 대응표본 t-검정을 실시하여 중요도와 성과의 차이를 분석하였으며, 분석결과는 [표 4-4]와 같이 나타났다.

분석결과 측정항목 총 21개 문항 중 21개 모든 항목에서 유의수준 .000 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다.

분석결과에 대한 자세한 내용은 다음과 같다. 총 21개 항목 중에서 모든 항목은 중요도에 미치지 못하는 성과 수준을 나타냈으며, 중요도와 성과와의 차이가 가장 큰 항목 세 가지는 첫째, '급식 식기와 기물 늘 깨끗'(P-I=-1.460) 항목으로 중요도 평균은 4.730으로 나타났으나 성과는 3.270으로 가장 큰 차이를 보였으며 둘째, '친환경 식재료 사용'(P-I=-1.441) 항목으로 중요도는 4.272로 나타났으나 성과는 2.831로 두 번째로 큰 차이를 보였다. 셋째, '급식장소가 전반적으로 청결'(P-I=-1.408) 항목으로 중요도 4.751으로 중요도 부분에서 1순위로 나타난 항목이었으나 성과는 3.343으로 세 번째로 큰 차이를 보였다.

그 외에도 '급식종사자들의 용모와 복장 상태 양호'(P-I=-1.400), '주반찬과 부반찬이 조화되어 급식 품질 우수'(P-I=-1.385), '음식의 종류에 따라 적당한 온도로 배식'(P-I=-1.335), '음식의 색감과 구성이 좋아 맛있어 보임'(P-I=-1.320), '건강을 위한 메뉴 자주 제공'(P-I=-1.314), '주기적으로 새로운 메뉴 자주 제공'(P-I=-1.299), '음식의 잔반이 남지 않음'(P-I=-1.299), '신선한 식재료 사용'(P-I=-1.289), '선호하는 메뉴가 자주 제공'(P-I=-1.269), '제공하는 메뉴의 종류 다양'(P-I=-1.260), '식사 후 디저트가 다양하게 제공'(P-I=-1.207), '신속하게 음식 제공'(P-I=-1.163), '제공되는 음식의 양이 적당'(P-I=-1.060), '음식의 간이 잘 맞아 맛이 입맛에 맞음'(P-I=-.960), '급식서비스 직원들이 친절'(P-I=-.922), '메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트 적극적'(P-I=-.747), '급식에 대한 요구사항 잘 반영'(P-I=-.649), '식사 시 문제발생하면 친절 · 신속 처리'(P-I=-.594)의 순으

로 중요도가 성과보다 높은 것으로 나타났다.

본 연구에서는 확인된 결과 앞서 언급한 중요도와 성과의 차이가 가장 큰 세 가지 항목 이외에도 고등학교 단체급식 서비스품질의 중요도는 전반적으로 높은 편이나 직영급식 서비스품질의 성과는 전반적으로 낮은 것으로 확인되었으며, 모든 항목이 중요도에 미치지 못하는 성과를 나타내고 있는 것으로 확인되었다.

직영급식 이용자들이 실제로 느끼고 있는 성과(Performance)와 중요하게 생각하는 정도(Importance)의 평균값과 그 차이(P-I) 및 이에 대한 t-검증결과는 [표 4-4]와 같다.

[표 4-4] 직영급식의 중요도-성과 인식 간 차이 및 대응표본 t-검증결과

고등학교 직영급식 서비스품질		중요도		성과		P-I	t
		평균	순위	평균	순위		
급식의 질	1.주반찬과 부반찬이 조화되어 급식 품질 우수	4.473±.736	5	3.088±1.151	11	-1.385	22.532***
	2.음식의 간이 잘 맞아 맛이 입에 맞음	4.092±.949	19	3.132±1.216	9	-.960	13.602***
	3.음식의 색감과 구성이 좋아 맛있어 보임	4.303±.838	13	2.983±1.171	18	-1.320	20.665***
	4.제공하는 메뉴의 종류 다양	4.262±.866	16	3.002±1.201	17	-1.260	19.116***
	5.음식의 종류에 따라 적당한 온도로 배식	4.358±.856	10	3.023±1.208	13	-1.335	19.868***
	6.제공되는 음식의 양이 적당	4.167±.928	17	3.107±1.227	10	-1.060	15.142***
	7.선호하는 메뉴가 자주 제공	4.167±.942	18	2.898±1.151	19	-1.269	19.991***
	8.식사 후 디저트가 다양하게 제공	4.067±1.017	21	2.860±1.235	20	-1.207	16.611***
	9.신선한 식재료 사용	4.307±.853	12	3.017±1.205	15	-1.290	19.529***
	10.친환경 식재료 사용	4.272±.856	15	2.831±1.24	21	-1.441	20.993***
	11.건강을 위한 메뉴 자주 제공	4.389±.761	8	3.075±1.213	12	-1.314	20.986***
	12.주기적으로 새로운 메뉴 자주 제공	4.318±.839	11	3.019±1.195	14	-1.299	20.227***
	13.음식의 잔반이 남지 않음	4.303±.843	14	3.004±1.208	16	-1.299	19.927***

급식운영	14.급식서비스 직원들이 친절	4.439±.755	6	3.517±1.151	4	-.922	15.495***
	15.신속하게 음식 제공	4.734±.533	3	3.571±1.099	3	-1.163	22.613***
	16.식사 시 문제발생하면 친절 · 신속 처리	4.418±.795	7	3.824±1.037	1	-.594	10.267***
	17.급식에 대한 요구사항 잘 반영	4.377±.811	9	3.728±1.094	2	-.649	11.161***
	18.메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트 적극적	4.090±.936	20	3.343±1.159	5	-.747	11.388***
위생	19.급식 식기와 기물 늘 깨끗	4.730±.556	4	3.270±1.125	8	-1.460	27.229***
	20.급식종사자들의 용모와 복장 상태 양호	4.739±.534	2	3.339±1.056	7	-1.400	28.398***
	21.급식장소가 전반적으로 청결	4.751±.543	1	3.343±1.075	6	-1.408	28.034***
전체평균		4.369		3.189			

HANSUNG UNIVERSITY

2) 고등학교 위탁급식의 서비프품질에 대한 갭 분석

고등학교 위탁급식의 IPA 분석을 위해 대응표본 t-검정을 실시하여 중요도와 성과의 차이를 분석하였으며, 분석결과는 [표 4-5]과 같이 나타났다.

분석결과 측정항목 총 21개 문항 중 11개 항목에서 유의수준 .000과 .01 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다.

분석결과에 대한 자세한 내용은 다음과 같다. 총 21개 항목 중에서 11개의 항목은 중요도에 미치지 못하는 성과 수준을 나타냈으며, 중요도와 성과와의 차이가 가장 큰 항목 세 가지는 첫째, '신속하게 음식 제공'(P-I=-.654) 항목으로 중요도 평균은 4.734로 나타났으나 성과는 4.080으로 가장 큰 차이를 보였으며 둘째, '급식장소가 전반적으로 청결'(P-I=-.477) 항목으로 중요도는 4.751로 나타났으나 성과는 4.274로 두 번째로 큰 차이를 보였다. 셋째, '급식종사자들의 용모와 복장 상태 양호'(P-I=-.409) 항목으로 중요도 4.739로 중요도 부분에서 상위권으로 나타난 항목이었으나 성과는 4.330으로 세 번째로 큰 차이를 보였다.

그 외에도 '급식식기와 기물 늘 깨끗'(P-I=-.314), '식사 시 문제발생하면 친절 · 신속 처리'(P-I=-.238), '급식서비스 직원들이 친절'(P-I=-.223), '주반찬과 부반찬이 조화되어 급식 품질 우수'(P-I=-.189), '급식에 대한 요구사항 잘 반영'(P-I=-.159), '음식의 종류에 따라 적당한 온도로 배식'(P-I=-.071), '선호하는 메뉴가 자주 제공'(P-I=-.067), '음식의 색감과 구성이 좋아 맛있어 보임'(P-I=-.052), '신선한 식재료 사용'(P-I=-.016), '음식의 잔반이 남지 않음'(P-I=-.004) 순으로 중요도가 성과보다 높은 것으로 나타났으며, 반대로 중요도보다 성과가 높게 나온 항목으로는 '건강을 위한 메뉴 자주 제공'(P-I=.008), '친환경 식재료 사용'(P-I=.031), '제공하는 메뉴의 종류 다양'(P-I=.033), '주기적으로 새로운 메뉴 자주 제공'(P-I=.050), '음식의 간이 잘 맞아 맛이 입에 맞음'(P-I=.088), '제공되는 음식의 양이 적당'(P-I=.163), '식사 후 디저트가 다양하게 제공'(P-I=.236), '메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트 적극적'(P-I=0.308)으로 나타났다.

본 연구에서는 확인된 결과 앞서 언급한 중요도와 성과의 차이가 가장 큰

세 가지 항목 이외에 고등학교 단체급식의 중요도는 전반적으로 높은 것으로 나타났으며, 위탁급식 서비스품질의 성과도 중요도와 마찬가지로 전반적으로 높은 것으로 나타났다.

위탁급식 이용자들이 실제로 느끼고 있는 성과(Performance)와 중요하게 생각하는 정도(Importance)의 평균값과 그 차이(P-I) 및 이에 대한 t-검증결과는 [표 4-5]와 같다.

[표 4-5] 위탁급식의 중요도-성과 인식 간 차이 및 대응표본 t-검증결과

	고등학교 위탁급식 서비스품질	중요도		성과		P-I	t
		평균	순위	평균	순위		
급식의질	1.주반찬과 부반찬이 조화되어 급식 품질 우수	4.473±.736	5	4.284±.808	13	-.189	4.440***
	2.음식의 간이 잘 맞아 맛이 입에 맞음	4.092±.949	19	4.180±.862	19	.088	-1.762
	3.음식의 색감과 구성이 좋아 맛있어 보임	4.303±.838	13	4.251±.854	15	-.052	1.124
	4.제공하는 메뉴의 종류 다양	4.262±.866	16	4.295±.811	10	.033	-.710
	5.음식의 종류에 따라 적당한 온도로 배식	4.358±.856	10	4.287±.809	12	-.071	1.611
	6.제공되는 음식의 양이 적당	4.167±.928	17	4.330±.814	6	.163	-3.338**
	7.선호하는 메뉴가 자주 제공	4.167±.942	18	4.100±.949	20	-.067	1.216
	8.식사 후 디저트가 다양하게 제공	4.067±1.017	21	4.303±.818	7	.236	-4.567***
	9.신선한 식재료 사용	4.307±.853	12	4.291±.812	11	-.016	.323
	10.친환경 식재료 사용	4.272±.856	15	4.303±.808	8	.031	-.629
	11.건강을 위한 메뉴 자주 제공	4.389±.761	8	4.397±.778	3	.008	-.174
	12.주기적으로 새로운 메뉴 자주 제공	4.318±.839	11	4.368±.793	4	.050	-1.132
	13.음식의 잔반이 남지 않음	4.303±.843	14	4.299±.821	9	-.004	.088
급식운영	14.급식서비스 직원들이 친절	4.439±.755	6	4.216±.896	17	-.223	4.828**
	15.신속하게 음식 제공	4.734±.533	3	4.080±1.204	21	-.654	13.527***
	16.식사 시 문제발생하면 친절 · 신속 처리	4.418±.795	7	4.180±.914	18	-.238	5.299***

	17.급식에 대한 요구사항 잘 반영	4.377±.811	9	4.218±.909	16	-.159	3.228**
	18.메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트 적극적	4.090±.936	20	4.398±.689	2	.308	-6.671***
위생	19.급식 식기와 기물 늘 깨끗	4.730±.556	4	4.416±.762	1	-.314	8.334***
	20.급식종사자들의 용모와 복장 상태 양호	4.739±.534	2	4.330±.708	5	-.409	12.379***
	21.급식장소가 전반적으로 청결	4.751±.543	1	4.274±.728	14	-.477	14.503***
전체평균		4.369		4.276			

HANSUNG UNIVERSITY

제 4 절 직영급식과 위탁급식의 평균차이 분석

직영급식과 위탁급식에 따른 분석은 [표 4-6]과 같이 성과에서 직영급식과 위탁급식 간 평균차이가 있는지를 검토하였다. 그 결과 성과에서 모든 항목에서 위탁급식이 직영급식보다 평균이 높은 것으로 나타났으며, 모든 항목에서 유의수준 .000에서 통계적으로 유의한 결과로 조사되었다.

[표 4-6] 직영급식과 위탁급식의 성과 평균차이 분석

변수			성과		
			평균	표준편차	t
급식의 질	1.주반찬과 부반찬이 조화되어 급식 품질 우수	0	3.088	1.151	18.463***
		1	4.284	.808	
	2.음식의 간이 잘 맞아 맛이 입에 맞음	0	3.132	1.216	15.146***
		1	4.180	.862	
	3.음식의 색감과 구성이 좋아 맛있어 보임	0	2.983	1.171	18.808***
		1	4.251	.854	
	4.제공하는 메뉴의 종류 다양	0	3.002	1.201	19.663***
		1	4.295	.811	
	5.음식의 종류에 따라 적당한 온도로 배식	0	3.023	1.208	19.347***
		1	4.287	.809	
	6.제공되는 음식의 양이 적당	0	3.107	1.227	18.491***
		1	4.330	.814	
	7.선호하는 메뉴가 자주 제공	0	2.898	1.151	17.062***
		1	4.100	.949	
	8.식사 후 디저트가 다양하게 제공	0	2.860	1.235	21.461***
		1	4.303	.818	
	9.신선한 식재료 사용	0	3.017	1.205	19.038***
		1	4.291	.812	
	10.친환경 식재료 사용	0	2.831	1.240	22.335***
		1	4.303	.808	
	11.건강을 위한 메뉴 자주 제공	0	3.075	1.213	20.691***
		1	4.397	.778	
	12.주기적으로 새로운 메뉴 자주 제공	0	3.019	1.195	20.610***
		1	4.368	.793	
	13.음식의 잔반이 남지 않음	0	3.004	1.208	19.756***
		1	4.299	.821	

급식 운영	14.급식서비스 직원들이 친절	0	3.517	1.151	11.097***
		1	4.216	.896	
	15.신속하게 음식 제공	0	3.571	1.100	7.741***
		1	4.080	1.024	
	16.식사 시 문제발생하면 친절 · 신속 처리	0	3.824	1.037	5.802***
		1	4.180	.913	
	17.급식에 대한 요구사항 잘 반영	0	3.728	1.094	7.899***
		1	4.218	.910	
	18.메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트 적극적	0	3.343	1.159	18.115***
		1	4.398	.689	
위생	19.급식 식기와 기물 늘 깨끗	0	3.270	1.1245	19.394***
		1	4.416	.762	
	20.급식종사자들의 용모와 복장 상태 양호	0	3.339	1.056	18.873***
		1	4.330	.708	
	21.급식장소가 전반적으로 청결	0	3.343	1.075	17.480***
		1	4.274	.728	

주 1) 0: 직영급식, 1: 위탁급식
2) *: p<.05, **: p<.01, ***: p<.000

직영급식과 위탁급식의 중요도와 성과의 평균차이가 있는지 검토한 결과 [표 4-7]에서 보는 바와 같이 직영급식은 중요도와 성과의 평균차이가 유의수준 .000에서 통계적으로 유의한 것으로 분석되었으며, 중요도 평균이 성과 평균보다 높은 것으로 나타났다.

반면, 위탁급식은 중요도와 성과의 평균차이가 11개의 항목에서 유의수준 .000과 .01에서 통계적으로 유의한 것으로 분석되었으며, 전반적으로 중요도의 평균이 성과의 평균보다 높지만, 일부 항목에서는 성과의 평균이 중요도보다 높은 것으로 나타났다. 특히 '급식장소가 전반적으로 청결'은 직영급식과 위탁급식 모두 중요도와 성과 평균차이에서 큰 편으로 나타났다.

그 외에도 직영급식에서는 '급식 식기와 기물 늘 깨끗', '친환경 식재료 사용', '급식장소가 전반적으로 청결', '급식종사자들의 용모와 복장 상태 양호', '주반찬과 부반찬이 조화되어 급식 품질 우수', '음식의 종류에 따라 적당한 온도로 배식', '음식의 색감과 구성이 좋아 맛있어 보임', '건강을 위한 메뉴 자주 제공', '주기적으로 새로운 메뉴 자주 제공', '음식의 잔반이 남지 않음', '신선한 식재료 사용', '선호하는 메뉴가 자주 제공', '제공하는 메뉴의 종류 다양', '식사 후 디저트가 다양하게 제공', '신속하게 음식 제공', '제공되는 음식의 양이 적당', '음식의 간이 잘 맞아 맛이 입맛에 맞음', '급식서비스 직원

들이 친절', '메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트 적극적', '급식에 대한 요구사항 잘 반영', '식사 시 문제가 발생하면 친절 · 신속 처리'의 순으로 중요도가 성과보다 높은 것으로 나타났다.

위탁급식에서는 '신속하게 음식 제공', '급식장소가 전반적으로 청결, '급식종사자들의 용모와 복장 상태 양호', '급식식기와 기물 늘 깨끗', '식사 시 문제발생하면 친절 · 신속 처리', '급식서비스 직원들이 친절', '주반찬과 부반찬이 조화되어 급식 품질 우수', '급식에 대한 요구사항 잘 반영', '음식의 종류에 따라 적당한 온도로 배식', '선호하는 메뉴가 자주 제공', '음식의 색감과 구성이 좋아 맛있어 보임', '신선한 식재료 사용', '음식의 잔반이 남지 않음' 순으로 중요도가 성과보다 높은 것으로 나타났으며, 반대로 중요도보다 성과가 높게 나온 항목으로는 '건강을 위한 메뉴 자주 제공', '친환경 식재료 사용', '제공하는 메뉴의 종류 다양', '주기적으로 새로운 메뉴 자주 제공', '음식의 간이 잘 맞아 맛이 입에 맞음', '제공되는 음식의 양이 적당', '식사 후 디저트가 다양하게 제공', '메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트 적극적'으로 나타났다.

HANSUNG UNIVERSITY

[표 4-7] 직영급식과 위탁급식의 중요도와 성과 평균차이 분석

변수			직영급식			위탁급식		
			평균	표준편차	t	평균	표준편차	t
급식의 질	1.주반찬과 부반찬이 조화되어 급식 품질 우수	I	4.473	.736	22.532***	4.473	.736	4.440***
		P	3.088	1.151		4.284	.808	
	2.음식의 간이 잘 맞아 맛이 입에 맞음	I	4.092	.949	13.602***	4.092	.949	-1.762
		P	3.132	1.216		4.180	.862	
	3.음식의 색감과 구성이 좋아 맛있어 보임	I	4.303	.838	20.665***	4.303	.838	1.124
		P	2.983	1.171		4.251	.854	
	4.제공하는 메뉴의 종류 다양	I	4.262	.866	19.116***	4.262	.866	-.710
		P	3.002	1.201		4.295	.811	
	5.음식의 종류에 따라 적당한 온도로 배식	I	4.358	.856	19.868***	4.358	.856	1.611
		P	3.023	1.208		4.287	.809	
	6.제공되는 음식의 양이 적당	I	4.167	.928	15.142***	4.167	.928	-3.338**
		P	3.107	1.227		4.33	.814	
	7.선호하는 메뉴가 자주 제공	I	4.167	.942	19.991***	4.167	.942	1.216
		P	2.898	1.151		4.100	.949	
	8.식사 후 디저트가 다양하게 제공	I	4.067	1.017	16.611***	4.067	1.017	-4.567***
		P	2.860	1.235		4.303	.818	
	9.신선한 식재료 사용	I	4.307	.853	19.529***	4.307	.853	.323
		P	3.017	1.205		4.291	.812	
	10.친환경 식재료 사용	I	4.272	.856	20.993***	4.272	.856	-.629
		P	2.831	1.240		4.303	.808	
	11.건강을 위한 메뉴 자주 제공	I	4.389	.761	20.986***	4.389	.761	-.174
		P	3.075	1.213		4.397	.778	
	12.주기적으로 새로운 메뉴 자주 제공	I	4.318	.839	20.227***	4.318	.839	-1.132
		P	3.019	1.195		4.368	.793	
	13.음식의 잔반이 남지 않음	I	4.303	.843	19.927***	4.303	.843	.088
		P	3.004	1.208		4.299	.821	
급식 운영	14.급식서비스 직원들이 친절	I	4.439	.754	15.495***	4.439	.754	4.828**
		P	3.517	1.151		4.216	.896	
	15.신속하게 음식 제공	I	4.734	.533	22.613***	4.734	.533	13.527***
		P	3.571	1.100		4.080	1.024	
	16.식사 시 문제발생하면 친절 · 신속 처리	I	4.418	.795	10.267***	4.418	.795	5.299***
		P	3.824	1.037		4.18	.914	
	17.급식에 대한 요구사항 잘 반영	I	4.377	.811	11.161***	4.377	.811	3.228**
		P	3.728	1.094		4.218	.909	
	18.메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트 적극적	I	4.090	.936	11.388***	4.090	.936	-6.671***
		P	3.343	1.159		4.398	.689	

위생	19.급식 식기와 기물 늘 깨끗	I	4.730	.556	27.229***	4.730	.556	8.334***
		P	3.270	1.125		4.416	.762	
	20.급식종사자들의 용모와 복장 상태 양호	I	4.739	.534	28.398***	4.739	.534	12.379***
		P	3.339	1.056		4.330	.708	
	21.급식장소가 전반적으로 청결	I	4.751	.543	28.034***	4.751	.543	14.503***
		P	3.343	1.075		4.274	.728	

주 1) *: p<.05, **: p<.01, ***: p<.000

직영급식과 위탁급식의 중요도와 성과의 순위를 비교해 본 결과 [표 4-8]와 같다. 상위 5위에서 중요하다고 여기는 것을 살펴보면 '급식장소가 전반적으로 청결' '급식종사자들의 용모와 복장 상태 양호', '신속하게 음식 제공', '급식 식기와 기물이 늘 깨끗', '주반찬과 부반찬이 조화되어 급식 품질 우수' 등을 가장 중요하다고 생각하는 것으로 나타났으며, 성과에서는 직영급식은 '식사 시 문제발생하면 친절·신속 처리', '급식에 대한 요구사항 잘 반영', '신속하게 음식 제공', '급식서비스 직원들의 친절', '메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트 적극적' 순이고, 위탁급식은 '급식 식기와 기물 늘 깨끗', '메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트 적극적', '건강을 위한 메뉴 자주 제공', '주기적으로 새로운 메뉴 자주 제공', '급식종사자들의 용모와 복장 상태 양호' 등으로 나타났다.

하위 순위를 차지한 중요도와 성과를 살펴보면, 중요하다고 느끼지 않는 속성들로는 '식사 후 디저트가 다양하게 제공', '메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트 적극적', '음식의 간이 잘 맞아 맛이 입에 맞음', '선호하는 메뉴가 자주 제공', '제공되는 음식의 양이 적당' 등으로 나타났으며, 성과가 낮은 속성들로는 직영급식에서는 '친환경 식재료 사용', '식사 후 디저트가 다양하게 제공', '선호하는 메뉴가 자주 제공', '음식의 색감과 구서이 좋아 맛있어 보임', '제공하는 메뉴의 종류 다양', 순이고, 위탁급식은 '신속하게 음식 제공', '선호하는 메뉴가 자주 제공', '음식의 간이 잘 맞아 맛이 입에 맞음', '식사 시 문제발생하면 친절·신속 처리', '급식서비스 직원들이 친절' 등으로 나타났다.

직영급식과 위탁급식의 가장 큰 차이점으로는 직영급식은 '식사 시 문제발생하면 친절·신속 처리'가 1위로 높은 성과를 보이고 있는 반면 위탁급식은 '식사 시 문제발생하면 친절·신속 처리'의 성과가 18위로 낮은 성과를 나타

내고 있어 직영급식과 위탁급식의 문제해결에 대한 학생들의 인식차이를 알 수 있다.

[표 4-8] 직영급식과 위탁급식의 중요도-성과 순위

순위		변수	
		직영급식	위탁급식
1	I	급식장소가 전반적으로 청결	급식장소가 전반적으로 청결
	P	식사 시 문제가 발생하면 친절·신속 처리	급식 식기와 기물 늘 깨끗
2	I	급식종사자들의 용모와 복장 상태 양호	급식종사자들의 용모와 복장 상태 양호
	P	급식에 대한 요구사항 잘 반영	메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트 적극적
3	I	신속하게 음식 제공	신속하게 음식 제공
	P	신속하게 음식 제공	건강을 위한 메뉴 자주 제공
4	I	급식 식기와 기물 늘 깨끗	급식 식기와 기물 늘 깨끗
	P	급식서비스 직원들이 친절	주기적으로 새로운 메뉴 자주 제공
5	I	주반찬과 부반찬이 조화되어 급식 품질 우수	주반찬과 부반찬이 조화되어 급식 품질 우수
	P	메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트 적극적	급식종사자들의 용모와 복장 상태 양호
6	I	급식서비스 직원들이 친절	급식서비스 직원들이 친절
	P	급식장소가 전반적으로 청결	제공되는 음식의 양이 적당
7	I	식사 시 문제가 발생하면 친절·신속 처리	식사 시 문제가 발생하면 친절·신속 처리
	P	급식종사자들의 용모와 복장 상태 양호	식사 후 디저트가 다양하게 제공
8	I	건강을 위한 메뉴 자주 제공	건강을 위한 메뉴 자주 제공
	P	급식 식기와 기물 늘 깨끗	친환경 식재료 사용
9	I	급식에 대한 요구사항 잘 반영	급식에 대한 요구사항 잘 반영
	P	음식의 간이 잘 맞아 맛이 입에 맞음	음식의 잔반이 남지 않음
10	I	음식의 종류에 따라 적당한 온도로 배식	음식의 종류에 따라 적당한 온도로 배식
	P	제공되는 음식의 양이 적당	제공하는 메뉴의 종류 다양
11	I	주기적으로 새로운 메뉴 자주 제공	주기적으로 새로운 메뉴 자주 제공
	P	주반찬과 부반찬이 조화되어 급식 품질 우수	신선한 식재료 사용
12	I	신선한 식재료 사용	신선한 식재료 사용
	P	건강을 위한 메뉴 자주 제공	음식의 종류에 따라 적당한 온도로 배식
13	I	음식의 색감과 구성이 좋아 맛있어 보임	음식의 색감과 구성이 좋아 맛있어 보임
	P	음식의 종류에 따라 적당한 온도로 배식	주반찬과 부반찬이 조화되어 급식 품질 우수
14	I	음식의 잔반이 남지 않음	음식의 잔반이 남지 않음
	P	주기적으로 새로운 메뉴 자주 제공	급식장소가 전반적으로 청결

15	I	친환경 식재료 사용	친환경 식재료 사용
	P	신선한 식재료 사용	음식의 색감과 구성이 좋아 맛있어 보임
16	I	제공하는 메뉴의 종류 다양	제공하는 메뉴의 종류 다양
	P	음식의 잔반이 남지 않음	급식에 대한 요구사항 잘 반영
17	I	제공되는 음식의 양이 적당	제공되는 음식의 양이 적당
	P	제공하는 메뉴의 종류 다양	급식서비스 직원들이 친절
18	I	선호하는 메뉴가 자주 제공	선호하는 메뉴가 자주 제공
	P	음식의 색감과 구성이 좋아 맛있어 보임	식사 시 문제가 발생하면 친절·신속 처리
19	I	음식의 간이 잘 맞아 맛이 입에 맞음	음식의 간이 잘 맞아 맛이 입에 맞음
	P	선호하는 메뉴가 자주 제공	음식의 간이 잘 맞아 맛이 입에 맞음
20	I	메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트 적극적	메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트 적극적
	P	식사 후 디저트가 다양하게 제공	선호하는 메뉴가 자주 제공
21	I	식사 후 디저트가 다양하게 제공	식사 후 디저트가 다양하게 제공
	P	친환경 식재료 사용	신속하게 음식 제공

HANSUNG UNIVERSITY

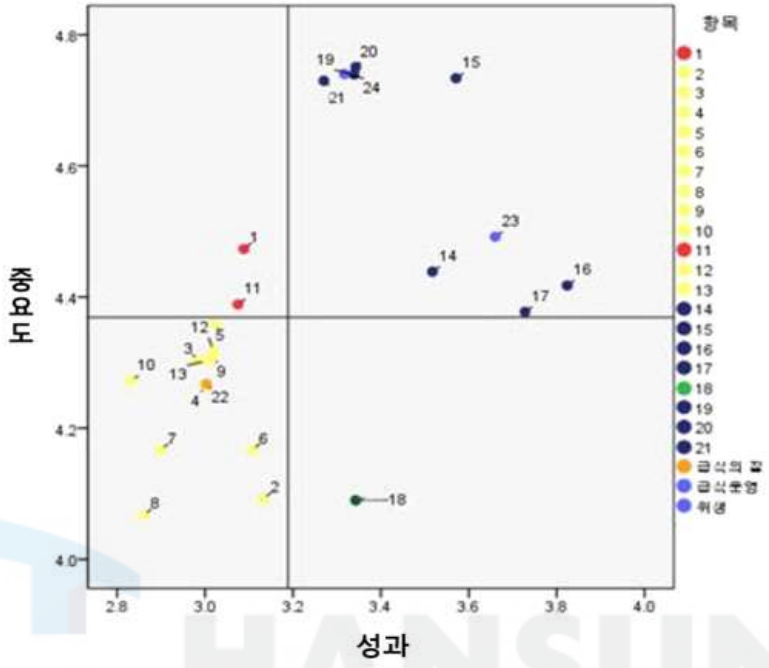
제 5 절 IPA의 분석결과

평균값을 기준으로 중요도와 성과 간의 관계를 그래프로 나타내는 분석기법인 IPA(Importance Performance Analysis)를 활용하였다. 앞서 살펴본 중요도와 성과의 결과는 X축의 성과와 Y축의 중요도로 나타내고 있으며 고등학교 단체급식 서비스품질의 중요도와 직영급식 서비스품질 및 위탁급식 서비스품질 성과간의 상호 비교를 통해 수치화 한 표이다.

즉, 중요도도 높고 성과도 높은 1사분면과 중요도는 높지만 성과는 낮은 2사분면, 성과는 높지만 중요도가 낮은 3사분면, 중요도와 성과가 모두 낮은 4사분면으로 구분된다. 특히 2사분면의 선택속성들은 높은 실행력으로 지속할 것인지의 여부를 판단하게 될 것이며 3사분면의 선택속성들은 과잉 투자를 지양해야 할 것이다. 그러므로 낮은 영역의 속성을 파악하여 어떤 속성을 개선할 것이며, 강화할 것인지 여부를 판단하는 평균을 기준으로 파악하고자 한다.

1) 고등학교 직영급식 IPA 분석결과

고등학교 단체급식 서비스품질 중요도와 직영급식 서비스품질 성과에 대한 IPA의 분석결과로 [그림 4-1] 과 같이 나타났다.



[그림 4-1] 직영급식 서비스품질의 IPA grid

[표 4-9] 고등학교 단체급식 서비스품질 항목

1. 급식품질 우수	9. 신선한 식재료 사용	17. 요구사항 잘 반영
2. 음식의 간이 잘 맞음	10. 친환경 식재료 사용	18. 이벤트 적극적
3. 음식의 색감과 구성이 좋음	11. 건강을 위한 메뉴 제공	19. 식기와 기물 깨끗
4. 제공하는 메뉴의 종류 다양	12. 새로운 메뉴 제공	20. 용모와 복장 상태 양호
5. 적당한 온도로 배식	13. 음식의 잔반이 남지 않음	21. 급식장소 청결
6. 음식의 양이 적당	14. 급식서비스 직원들이 친절	22. 급식의 질
7. 선호하는 메뉴 자주 제공	15. 신속하게 음식 제공	23. 급식운영
8. 디저트 다양하게 제공	16. 문제발생 시 친철·신속 처리	24. 위생

직영급식 서비스품질의 차원별 IPA의 분석결과는 [표 4-10]과 같이 나타났다.

제1사분면은 높은 중요도와 높은 성과의 속성들이 위치하고 있는 영역으로써 고등학교 단체급식 서비스품질의 차원에서 '급식운영'과 '위생'이 분류되었다. 급식운영'과 '위생'은 고등학교 단체급식 서비스품질이 가진 강점으로 지속적인 유지가 필요하다.

제2사분면에는 고객들이 중요하다고 생각하고 있지만 해당 속성에 대해 성과가 낮다고 생각하는 영역으로써 고등학교 단체급식 서비스품질의 차원에는 위치하지 않은 것으로 나타났다.

제3사분면에는 낮은 중요도와 낮은 성과의 속성들을 나타내는 영역으로써 '급식의 질'이 분류되었다. '급식의 질'은 고등학교 단체급식 서비스품질에 있어서 장기간 점진적 개선을 해야 할 필요성이 있다.

제4사분면에는 낮은 중요도와 높은 성과의 속성이 위치하고 있는 영역으로써 고등학교 단체급식 서비스품질의 차원에는 위치하지 않은 것으로 나타났다.

[표 4-10] 차원별 IPA의 분석결과(직영급식)

사분면	번호	차원	중요도	성과
제1사분면 (유지)	23	급식운영	4.492	3.660
	24	위생	4.740	3.317
제2사분면 (집중)	-	-	-	-
제3사분면 (저순위)	22	급식의 질	4.267	3.003
제4사분면 (과잉)	-	-	-	-

직영급식의 서비스품질에 대해 속성별 IPA의 분석결과는 [표 4-11]과 같이 나타났다.

제1사분면은 높은 중요도와 높은 성과의 속성들이 위치하고 있는 영역으로써 '급식서비스 직원들이 친절', '신속하게 음식 제공', '식사 시 문제발생하면 친절·신속 처리', '급식에 대한 요구사항 잘 반영', '급식 식기와 기물 늘 깨끗', '급식종사자들의 용모와 복장 상태 양호', '급식장소가 전반적으로 청결' 등 7개의 속성으로 분류되었다. 제1사분면의 속성들은 상당한 경쟁력을 갖추고 있다는 것을 의미하며 고등학교 단체급식 서비스품질의 강점을 나타내고 있다. 강점을 가진 속성들에 대한 지속적인 유지가 필요로 하는 영역이다.

제2사분면에는 고등학교 단체급식 서비스품질에 대해 중요하다고 생각하고 있지만 해당 속성에 대해 성과가 낮다고 생각하는 경우로 많은 노력을 필요로 하는 영역으로써 '주반찬과 부반찬이 조화되어 급식 품질 우수', '건강을 위한 메뉴 자주 제공' 2개의 속성으로 분류되었다. 고등학교 단체급식은 해당 결과를 바탕으로 급식의 서비스품질 속성을 활용할 수 있도록 더욱 노력을 해야 할 것이다.

제3사분면에는 낮은 중요도와 낮은 성과의 속성이 위치하고 있는 영역이며 추가적인 자원 배분의 필요성이 상대적으로 낮은 영역으로써 '음식의 간이 잘 맞아 맛이 입에 맞음', '음식의 색감과 구성이 좋아 맛있어 보임', '제공하는 메뉴의 종류 다양', '음식의 종류에 따라 적당한 온도로 배식', '제공되는 음식의 양이 적당', '선호하는 메뉴가 자주 제공', '식사 후 디저트가 다양하게 제공', '신선한 식재료 사용', '친환경 식재료 사용', '주기적으로 새로운 메뉴 자주 제공', '음식의 잔반이 남지 않음' 등 11개의 속성으로 분류되었다. 장시간 점진적으로 개선을 해나갈 필요가 있다.

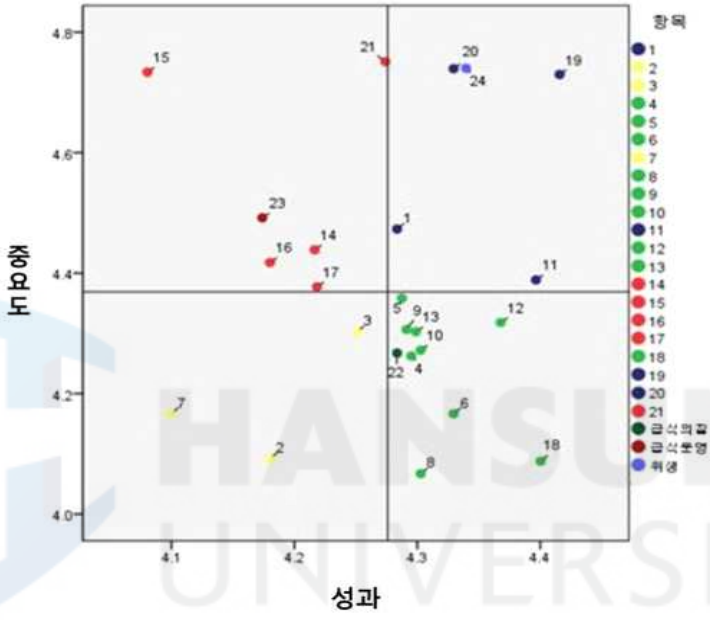
제4사분면에는 낮은 중요도와 높은 성과의 속성이 위치하고 있는 영역으로써 '메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트 적극적' 속성으로 분류되어 있으며 고등학교 단체급식 서비스품질 부분에서 과잉으로 노력을 하고 있는 속성들이라고 할 수 있다. 이 영역의 속성들에 대한 노력을 다른 속성들에 효과적으로 배분하여야 할 것이다.

[표 4-11] 속성별 IPA 분석결과(직영급식)

사분면	번호	속성	중요도		성과	
제1사분면 (유지)	14	급식서비스 직원들이 친절	4.439	높음	3.517	높음
	15	신속하게 음식 제공	4.734		3.571	
	16	식사 시 문제발생하면 친절 · 신속 처리	4.418		3.824	
	17	급식에 대한 요구사항 잘 반영	4.377		3.728	
	19	급식 식기와 기물 늘 깨끗	4.730		3.270	
	20	급식종사자들의 용모와 복장 상태 양호	4.739		3.339	
	21	급식장소가 전반적으로 청결	4.751		3.343	
제2사분면 (집중)	1	주반찬과 부반찬이 조화되어 급식 품질우수	4.473	높음	3.088	낮음
	11	건강을 위한 메뉴 자주 제공	4.389		3.075	
제3사분면 (저순위)	2	음식의 간이 잘 맞아 맛이 입에 맞음	4.092	낮음	3.132	낮음
	3	음식의 색감과 구성이 좋아 맛있어 보임	4.303		2.983	
	4	제공하는 메뉴의 종류 다양	4.262		3.002	
	5	음식의 종류에 따라 적당한 온도로 배식	4.358		3.023	
	6	제공되는 음식의 양이 적당	4.167		3.107	
	7	선호하는 메뉴가 자주 제공	4.167		2.898	
	8	식사 후 디저트가 다양하게 제공	4.067		2.860	
	9	신선한 식재료 사용	4.307		3.017	
	10	친환경 식재료 사용	4.272		2.831	
	12	주기적으로 새로운 메뉴 자주 제공	4.318		3.019	
	13	음식의 잔반이 남지 않음	4.303		3.004	
제4사분면 (과잉)	18	메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트 적극적	4.090	낮음	3.343	높음

2) 고등학교 위탁급식 IPA 분석결과

고등학교 단체급식 서비스품질 중요도와 위탁급식 서비스품질 성과에 대한 IPA의 분석결과로 [그림 4-2]와 같이 나타났다.



[그림 4-2] 위탁급식의 서비스품질 IPA grid

[표 4-12] 고등학교 단체급식 서비스품질 항목

1. 급식품질 우수	9. 신선한 식재료 사용	17. 요구사항 잘 반영
2. 음식의 간이 잘 맞음	10. 친환경 식재료 사용	18. 이벤트 적극적
1. 음식의 색감과 구성이 좋음	11. 건강을 위한 메뉴 제공	19. 식기와 기물 깨끗
1. 제공하는 메뉴의 종류 다양	12. 새로운 메뉴 제공	20. 용모와 복장 상태 양호
1. 적당한 온도로 배식	13. 음식의 잔반이 남지 않음	21. 급식장소 청결
1. 음식의 양이 적당	14. 급식서비스 직원들이 친절	22. 급식의 질
1. 선호하는 메뉴 자주 제공	15. 신속하게 음식 제공	23. 급식운영
8. 디저트 다양하게 제공	16. 문제발생 시 친철 · 신속 처리	24. 위생

HANSUNG UNIVERSITY

위탁급식 서비스품질의 차원별 IPA의 분석결과는 [표 4-13]과 같이 나타났다.

제1사분면은 높은 중요도와 높은 성과의 속성들이 위치하고 있는 영역으로써 '위생'으로 분류되었다. 이 영역의 속성들은 상당한 경쟁력을 갖추고 있다는 것을 의미하며 서비스의 강점을 나타내고 있다. '위생'은 고등학교 위탁급식 서비스품질이 가진 유형의 강점으로 지속적인 유지가 필요하다.

제2사분면에는 고객들이 중요하다고 생각하고 있지만 해당 속성에 대해 성과가 낮다고 생각하는 경우로 '급식운영'이 분류되었다. '급식운영'은 고등학교 위탁급식 서비스품질 중 집중해서 개선이 필요하다.

제3사분면에는 낮은 중요도와 낮은 성과의 속성들을 나타내는 영역으로써 고등학교 단체급식 서비스품질의 차원에는 위치하지 않은 것으로 나타났다.

제4사분면에는 낮은 중요도와 높은 성과의 속성이 위치하고 있는 영역으로써 '급식의 질' 속성으로 고등학교 단체급식 서비스품질에서 과잉으로 노력을 하고 있는 속성들이라고 할 수 있다. 이 영역에 포함되는 속성에 대한 노력을 다른 속성들에 효과적으로 배분하여야 할 것이다.

[표 4-13] 차원별 IPA의 분석결과(위탁급식)

사분면	번호	차원	중요도	성과
제1사분면 (유지)	24	위생	4.740	4.340
제2사분면 (집중)	23	급식운영	4.492	4.174
제3사분면 (저순위)	-	-	-	-
제4사분면 (과잉)	22	급식의 질	4.267	4.284
	-	-	-	-

위탁급식의 서비스품질에 대해 속성별 IPA의 분석결과는 [표 4-14]과 같이 나타났다.

제1사분면은 높은 중요도와 높은 성과의 속성들이 위치하고 있는 영역으로써 '주반찬과 부반찬이 조화되어 급식 품질 우수', '건강을 위한 메뉴 자주 제공', '급식 식기와 기물 늘 깨끗', '급식종사자들의 용모와 복장 상태 양호' 등 4개의 속성으로 분류되었다. 제1사분면의 속성들은 상당한 경쟁력을 갖추고 있다는 것을 의미하며 고등학교 단체급식 서비스품질의 강점을 나타내고 있다. 강점을 가진 속성들에 대한 지속적인 유지가 필요로 하는 영역이다.

제2사분면에는 고등학교 단체급식 서비스품질에 대해 중요하다고 생각하고 있지만 해당 속성에 대해 성과가 낮다고 생각하는 경우로 많은 노력을 필요로 하는 영역으로써 '급식서비스 직원들이 친절', '신속하게 음식 제공', '식사 시 문제발생하면 친절 · 신속 처리', '급식에 대한 요구사항 잘 반영', '급식장소가 전반적으로 청결' 등 5개의 속성으로 분류되었다. 고등학교 단체급식은 해당 결과를 바탕으로 급식의 서비스품질 속성을 활용할 수 있도록 더욱 노력을 해야 할 것이다.

제3사분면에는 낮은 중요도와 낮은 성과의 속성이 위치하고 있는 영역이며 추가적인 자원 배분의 필요성이 상대적으로 낮은 영역으로써 '음식의 간이 잘 맞아 맛이 입에 맞음', '음식의 색감과 구성이 좋아 맛있어 보임', '선호하는 메뉴가 자주 제공' 등 3개의 속성으로 분류되었다. 장시간 점진적으로 개선을 해나갈 필요가 있다.

제4사분면에는 낮은 중요도와 높은 성과의 속성이 위치하고 있는 영역으로써 '제공하는 메뉴의 종류 다양', '음식의 종류에 따라 적당한 온도로 배식', '제공되는 음식의 양이 적당', '식사 후 디저트가 다양하게 제공', '신선한 식재료 사용', '친환경 식재료 사용', '주기적으로 새로운 메뉴 자주 제공', '음식의 잔반이 남지 않음', '메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트 적극적' 등 9개의 속성으로 분류되어 있으며 고등학교 단체급식 서비스품질 부분에서 과잉으로 노력을 하고 있는 속성들이라고 할 수 있다. 이 영역에 포함되는 속성에 대한 노력을 다른 속성들에 효과적으로 배분하여야 할 것이다.

[표 4-14] 속성별 IPA 분석결과(위탁급식)

사분면	번호	속성	중요도		성과	
제1사분면 (유지)	1	주반찬과 부반찬이 조화되어 급식 품질 우수	4.473	높음	4.284	높음
	11	건강을 위한 메뉴 자주 제공	4.389		4.397	
	19	급식 식기와 기물 늘 깨끗	4.730		4.416	
	20	급식종사자들의 용모와 복장 상태 양호	4.739		4.330	
제2사분면 (집중)	14	급식서비스 직원들이 친절	4.439	높음	4.216	낮음
	15	신속하게 음식 제공	4.734		4.080	
	16	식사 시 문제발생하면 친절 · 신속 처리	4.418		4.180	
	17	급식에 대한 요구사항 잘 반영	4.377		4.218	
	21	급식장소가 전반적으로 청결	4.751		4.274	
제3사분면 (저순위)	2	음식의 간이 잘 맞아 맛이 입에 맞음	4.092	낮음	4.180	낮음
	3	음식의 색감과 구성이 좋아 맛있어 보임	4.303		4.251	
	7	선호하는 메뉴가 자주 제공	4.167		4.100	
제4사분면 (과잉)	4	제공하는 메뉴의 종류 다양	4.262	낮음	4.295	높음
	5	음식의 종류에 따라 적당한 온도로 배식	4.358		4.287	
	6	제공되는 음식의 양이 적당	4.167		4.330	
	8	식사 후 디저트가 다양하게 제공	4.067		4.303	
	9	신선한 식재료 사용	4.307		4.291	
	10	친환경 식재료 사용	4.272		4.303	
	12	주기적으로 새로운 메뉴 자주 제공	4.318		4.368	
	13	음식의 잔반이 남지 않음	4.303		4.299	
	18	메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트 적극적	4.090		4.398	

제 6 절 학교급식 이용자에 대한 심층면접 결과

본 연구에서는 양적연구를 통해 도출된 연구결과를 보충하기 위하여 직영, 위탁급식 이용자인 학생, 그리고 급식을 제공하는 영양교사, 영양사를 대상으로 하여 심층면접을 진행하였다. 심층면접의 목적은 앞선 연구결과에 대한 풍부한 해석과 논의를 통해 실질적인 내용을 보완하여 도출하는데 있다. 이를 위해 양적연구 결과를 통해 나타난 결과를 바탕으로 반구조화된 질문지를 만들어 면담을 진행하였다. 인터뷰는 2021년 4월 30일부터 5월 7일까지 진행되었으며 심층면접에 참여한 대상자의 일반적 특성은 학생 [표 4-15], 직영급식 영양교사 [표 4-16], 위탁급식 영양사 [4-17]와 같다.

[표 4-15] 학생 참여자의 일반적 특성

	성별	원적교	가족형태	아침식사	부모 맞벌이 여부	인터뷰
사례1	남	종로구 A고등학교	핵가족	×	○	대면
사례2	남	노원구 B고등학교	대가족	○	×	대면
사례3	여	강남구 C고등학교	한부모	×	○	대면
사례4	여	구로구 D고등학교	핵가족	×	○	대면
사례5	여	마포구 E고등학교	핵가족	○	○	대면

[표 4-16] 직영급식 영양교사 참여자의 일반적 특성

	성별	연령	직영급식 학교	학교형태	경력	인터뷰
사례6	여	36	강서구 A고등학교	공립	11년	서면
사례7	여	41	강남구 B고등학교	공립	13년	전화

[표 4-17] 위탁급식 영양사 참여자의 일반적 특성

	성별	연령	위탁급식 학교	위탁급식업체	경력	인터뷰
사례8	여	27	마포구 A학교	본	4년	대면
사례9	여	30	종로구 B학교	풀무원	6년	전화

심층면접 대상자는 본 연구의 연구 참여자 522명 중 서울지역 6개 일반계 고등학교 직업교육 위탁기관(산업정보학교, 문화예술정보학교)에 다니는 고등학교 3학년 학생 중 종로구 A고등학교 1명, 구로구 B고등학교 1명, 노원구 C고등학교 1명, 강남구 D고등학교 1명, 마포구 E고등학교 1명 총 5명을 대상으로 실시하였다. 인터뷰에서는 IPA 분석결과를 바탕으로 급식에서 가장 중요하게 생각하는 것, 원적교 직영급식의 장단점(성과), 위탁교 위탁급식의 장단점(성과), 학교급식이 학업성취도에 영향이 미치는지의 여부 등에 대해 심층적으로 질문을 하였다.

또한 본 연구에서는 다루지 않았지만 급식 운영 주체측에 대한 심층면접도 진행하였다. 인터뷰는 직영급식을 실시하는 강서구 A고등학교, 강남구 B고등학교 영양교사 2명과 위탁급식을 운영하고 있는 A학교 급식업체(본), B학교 급식업체(풀무원)의 영양사 2명과 진행하였다. 인터뷰를 통해 직영급식과 위탁급식이 학교급식 운영에서 가장 신경쓰고 있는 부분, 그리고 급식 운영에서 차별되는 부분, 학교급식을 하면서 어려운 점, 앞으로의 개선 방향 등에 대해 심층적으로 질문을 하였다.

1) 학교급식의 중요도

IPA 분석결과 학생들이 학교급식에서 중요하게 생각하고 있는 속성으로는 '급식장소가 전반적으로 청결', '급식종사자들의 용모와 복장 상태 양호', '급식 식기와 기물 늘 깨끗' 순으로 중요도가 높게 분석되었는데, 고등학생들 역시 단체급식에서 청결과 위생을 가장 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

"위생은 정말 중요하다고 생각해요. 깨끗한 곳에서 음식을 만들고 먹어야 한다고 생각합니다."(사례 5)

"배식하는데 음식이 깨끗하지만 정갈하게 담겨져 있고, 음식 나눠주시는 분들이 깨끗한 요리복을 입고 웃으며 맞이해 주시면 대접받는 느낌이 들어서 좋아요. 그래서 첫 번째로 배식받고 싶어 항상 종치기 전부터 뛸 준비를 해요."(사례 2)

"위생은 정말 필수입니다. 더러운 건 참을 수 없어요."(사례 4)

"제가 비위가 약해서 혹시라도 식판에 이물질이 묻어 있거나 음식에서 이물질이 나오면 급식을 먹지 않고 나와요. 그래서 맛이랑 위생이 가장 중요한 것 같아요."(사례 3)

위생 다음으로 학생들이 중요하게 생각하고 있는 것은 '급식의 질'인 것으로 나타났다. 특히 주반찬과 부반찬이 조화롭게 배치된 급식에 대한 중요도가 높게 나타났다.

학생들의 인터뷰에서도 맛에 대한 언급이 많았는데 맛이 없으면 식사를 하지 않고 그대로 음식을 남기고 있는 것으로 나타났다. 이렇게 음식을 남길 경우, 부족한 식사량을 채우기 위해 매점을 이용해 간식으로 섭취하거나(사례 3) 굶었다가 저녁으로 식사를 채우는 것(사례 2)으로 나타났다.

사례 2, 사례 3의 경우 급식 결식으로 인해 오후수업의 집중도가 떨어질 수 있다고 나타났다.

특히 가정형편 상 가정에서의 식사가 어려운 경우 학교급식이 제대로 된

식사라는 점(사례 1)을 고려할 때, 급식은 학생들의 생활에 중요한 부분을 차지한다고 보인다.

"밥이 간이 안 맞아 맛이 없다면 맛있게 먹을 수 없고 반찬을 남기는 경우도 많기 때문입니다. 그날 메뉴를 보고 급식을 먹을지 결정하기도 해요."(사례 5)

"저희 부모님이 바쁘셔서 집에서 밥을 잘 챙겨먹기가 힘들어요. 그래서 급식 한 끼가 제대로 된 식사예요. 그래서 그냥 많이 맛있게 다양한 음식을 먹는게 가장 좋은 것 같아요."(사례 1)

"가장 중요한 건 맛이라 생각해요. 할머니가 요리를 잘하셔서 급식 안 먹으면 참았다가 집 가서 많이 먹어요. 인스턴트 같은 걸 잘 안 먹어서 매점에서 먹을 것도 없고, 배고픈거 참으니 오후에 졸리고 힘이 없어서 집중이 잘 안되요."(사례 2)

"맛이 없으면 먹지도 않아서 맛이 중요하고 먹기도 좋은 떡이 맛도 좋다고 종류에 따라서 맛있게 담겨져 있는 것도 좋아요. 지난주에 생선구이 나온거 비리고 맛없어서 다 버리고 나왔어요."(사례 4)

"급식이 맛없으면 다 버리고 바로 매점가서 만두나 소세지빵 사서 먹어요. 그거라도 안 먹으면 배고파서 실습할 힘이 없어요."(사례 3)

위생문제와 급식품질 관련은 학생들과 마찬가지로 직영급식과 위탁급식 모두가 중요하게 인식하는 것으로 나타났다.

위생관리를 위해 소독과 방역(사례 6), 조리기구 관리(사례 7) 등에 신경을 쓰고 있는 것으로 나타났으며 위생관리가 학생들의 건강에 매우 중요한 요소임을 잘 인식하고 있었다. 단체급식처럼 한꺼번에 많은 양을 조리하고 조리기구가 지속적으로 사용되는 환경에서 조리기구를 통한 안전문제도 꾸준히 제기되고 있다. 사례 7의 경우는 주방기구로 인한 위생문제를 해결하기 위해 조리기구 교체예산을 따로 편성해 주지적으로 조리기구를 교체하고 있는 것으로 나타났다.

"위생점검을 철저히 하고 소독과 방역에 신경쓰고 있어요. 위생점검을 수시로 진행하고 코로나로 인해 방역도 계속하고 있어요."(사례 6)

"요즘 특히 조리기구 식기 등에 신경쓰고 있습니다. 최근 비빔밥 중 계란후라이 조리 시 판에 열기 가하여 탄 듯한 색감으로 학생들에게 미안했던 적이 있습니다. 그 이후로 조리기구 교체 예산 신청을 계획하고 있습니다. 사소한 것에 민감한 학생들이 많아 위생을 제일 신경 쓰고 있습니다."(사례 7)

직영급식과 위탁급식에서 급식품질과 관련하여 학생들의 요구에 맞는 식단 구성에 계속적으로 노력하고 있는 것으로 나타났다.

특히 위탁급식의 경우 연마다 재계약을 진행하고 있으며 그로 인해 사례 9의 내용처럼 학생과 교사의 만족도를 위해서 급식품질과 관련하여 상당히 치열한 반응도 있었다.

"학생, 교직원 모두 입맛에 맞고 영양소에 맞는 식단과 여러 종류의 식단을 접할 수 있도록 무엇보다 식단의 신경을 쓰고 있다."(사례 6)

"저희는 재계약을 해야해서 급식 수요자인 학생과 교사의 만족도가 정말 신경쓰입니다. 그래서 매일 학생들의 잔반량을 확인하고 있어요. 학생들이 요구하는 급식을 반영한 식단의 결과가 어떤지 확인하는거지요. 저희는 생존이니까요."(사례 9)

"학생들이 요구하는 부분을 최대한 수용하려고 노력하고 있습니다. 건의사항을 적극 반영하여 메뉴에 넣고 있습니다. 학생들이 새로운 것들을 많이 요구하고 고기 종류를 특히 많이 요구합니다."(사례 8)

2) 직영급식의 성과

IPA 분석결과에서 직영급식의 성과는 '식사 시 문제 발생하면 친절·신속처리', '급식에 대한 요구사항 잘 반영', '급식서비스 직원들이 친절, 신속하게 음식 제공' 순으로 높게 나타나 급식운영이 잘 운영되고 있으며 유지해야 한

다고 나타났다.

학생들의 인터뷰에서도 급식운영 면에서 잘 되고 있는 것으로 나타났다. 특히 특별한 날 이벤트를 진행하여 학생들에게 선물을 나눠주는 등 급식운영에서 다양한 시도를 진행하는 곳도 있었다.(사례 2)

"배식해주시는 분들이나 영양사 선생님은 친절하세요."(사례 1)

"빼빼로데이나, 시험 보는 날, 이벤트도 있고, 잔반 없는 날 해서 잔반 제일 없는 학생한테 선물도 주세요."(사례 2)

"저희가 좋아하는 음식을 많이 반영해 주셔서 좋아하는 음식이 많이 제공되는 편이예요."(사례 3)

그러나 IPA 분석결과 개선사항으로 '주반찬과 부반찬이 조화되어 급식품질 우수', '건강을 위한 메뉴 자주 제공' 등이 도출되었다.

먼저 급식품질에서 맛과 음식의 간에 대한 지적이 주를 이루고 있다.

서울시 교육청 '2021학년도 학교급식 기본방향'에 따르면 학교급별 학교급식 1끼당 나트륨 줄이기 정책목표를 설정하여 초등학교 900mg, 중학교 1,000mg, 고등학교 1,300mg, 평균 1,067mg 수준 또는 이하로 저감화가 추진되고 있다. 학교급식에서 나트륨 저감화 실천으로 저염식단 제공 및 나트륨 섭취량 줄이기 등에 대한 교육을 실시하고, '염도계'를 구입하여 활용하고 있다. 국 권고염도 0.6~0.7% 수준으로 단계적 저감화를 진행 중이라고 하였다.

이러한 학생들의 건강을 위한 나트륨 저감화 지침들이 오히려 자극적인 맛에 길들여진 학생들의 만족도를 충족시키지 못하고 있는 것으로 보인다.

"간이 싱겁고 맛이 없어요. 양념을 덜한 느낌???"(사례 4)

"본교에서는 급식을 많이 남겨요. 간도 싱겁고... 저는 별로 입에 맞지는 않습니다."(사례 1)

"매일 나오는 국이 무슨 맛인지 모르겠어요. 국이 맹탕이라 국은 잘 안 먹어요."(사례 2)

또한 급식품질의 맛과 간에 대한 지적뿐 아니라 급식품질에서 식단의 메뉴 구성이 다양하지 못해 동일한 메뉴가 반복적으로 나오고 있다는 지적도 있었다.

"달마다 너무 비슷한 메뉴가 반복되서 나오는 것 같습니다. 메뉴가 자주 겹치게 나온다고 생각합니다."(사례 5)

"같은 메뉴도 주기적으로 자주 나와서 메뉴가 다양하진 않은 것 같아요."(사례 4)

위 사례의 학생들 식단 메뉴 중복에 관한 인터뷰 내용은 직영급식 영양교사들의 인터뷰 내용에서 이유를 확인할 수 있었다.

학교급식이 직영급식으로 전환되면서 학교가 직접 식재료 전처리 시설 및 조리시설을 갖추고 학교가 직접 식단 작성, 친환경 식재료 구매, 식재료 전처리, 조리 및 배식 등을 운영하고 급식의 위생, 안전, 영양을 직접 책임질 수 있도록 하였다. 급식품질 관리는 물론 급식 노동자의 노무관리 역할까지 학교가 떠맡게 되면서 학교장과 영양교사의 행정업무가 과중으로 문제점이 나타나고 있다.

사례6을 통해 직영급식의 영양교사들은 과도한 행정업무에 시달려 식단에 신경쓰기가 어렵다는 내용을 확인할 수 있었다.

"영양교사 혼자서 전체적 관리와 책임이 따른다. 조리사의 복무 및 관리부터 재료 검수 및 위생까지 행정업무(품의, 지출, 예산파악 등) 학생, 교직원 입맛, 기호도를 하나로 맞추는 것도 어려운 사항 중 하나이다. 특히 행정업무가 많아 식단에 더 신경쓰기가 어렵다."(사례 6)

"영양사로써 당연한 업무이지만 총괄적인 책임이 부담이 크다는 것입니다. 조리실무사의 복무 및 안전책임 등 관리가 따릅니다. 또한 기타 행정적인 업무까

지....."(사례 7)

3) 위탁급식 성과

IPA 분석결과 위탁급식의 성과 순위에서 특히 '주반찬과 부반찬이 조화되어 품질 우수', '제공하는 메뉴의 종류 다양', '식사 후 디저트가 다양하게 제공', '주기적으로 새로운 메뉴 자주 제공' 등의 급식의 질과 관련된 서비스 속성은 학교급식의 중요도보다 성과가 높게 나타나 학생들이 매우 만족하는 것으로 나타났다. 이런 높은 성과는 학생들의 인터뷰에서도 계속적으로 언급되었다.

특히 급식의 질과 관련하여 메뉴의 구성이 다양하다는 의견이 주를 이루었다.

직영급식의 경우 분석결과 개선사항으로 급식의 질이 해당되는 것과 비교하여 위탁급식에서는 유지 및 과잉으로 나타나 높은 만족도 차이가 학생들의 인터뷰 내용에서도 확인할 수 있었다.(사례 2, 사례 4)

"메뉴 구성이 알차고 맛있습니다. 또한, 목요일마다 간장요리, 고추장요리를 구분해서 선택해서 먹을 수 있는 것이 좋습니다."(사례 5)

"정말 제가 좋아하는 음식이 많아서 좋아요. 고기 종류가 많은 것도 좋구요. 부수적인 음식이 더 많은 것 같아요."(사례 1)

"메뉴가 다양해요. 본교 급식보다 훨씬 메뉴도 다양하고 맛있어요."(사례 2)

"급식에 쓰는 재료도 많고 메뉴도 다양하고 간도 잘 맞는 것 같아요. 본교랑 차이가 나니까 더 이 급식이 먹고 싶어지는 것 같습니다."(사례 4)

메뉴의 다양성을 위해 위탁급식 업체에서는 테마 급식(사례 8), 유행요리를 급식에 접목(사례 9) 하는 등 차별화를 두고 급식 품질관리에 신경을 쓰고 있는 것으로 나타났다.

유행에 민감한 학생들에게 사례9의 경우 백종원이라는 네임벨류를 이용해 매체에서 제공한 새로운 메뉴들을 직접 경험하게 함으로써 급식에 대한 긍정적인 이미지와 재미를 주고자 하는 급식업체만의 전략으로 보인다.

"저희는 매일 테마를 만들어 진행합니다. 화요일은 즉석 철판요리, 목요일은 간장 또는 고추장 메뉴로 한가지 재료로 두가지 맛을 내어 학생들이 선택할 수 있게 하고 있습니다. 금요일은 디저트로 개인 컵과일을 제공하고 있습니다."(사례 8)

"요일별로 다양하게 이벤트적인 식단을 준비하고 있습니다. 특히 학생들은 유행에 민감해 TV에서 새롭게 등장한 요리들을 급식에서도 선보이고 있습니다. 백종원 님이 나오시는 프로그램을 많이 응용하는 편입니다."(사례 9)

또한 급식품질 중 간에 대한 언급이 많았다. 간이 세다는 의견이 다수 있었으나 간이 세고 짜다고 해서 음식을 먹지 않거나 남긴다는 대답보다는 오히려 간이 세서 더 잘 먹는다고 하거나(사례 1) 세면 밥과 같이 먹으면 된다는 식의 익숙함을 나타냈다.(사례 5)

식습관 특성에 관한 설문 결과 하루 1번 이상 간식을 섭취하는 학생은 전체 응답자의 60% 이상이고, 배달음식을 포함한 가족외식빈도도 평균 일주일에 한 번은 하는 것으로 조사되어 평소 학생들은 인스턴트와 배달음식, 외식문화에 길들어져 자극적인 음식에 많이 노출된 결과라고 보인다.

"가끔 간이 세다고 느낄 때가 있습니다. 짜더라구요. 그래도 밥이랑 먹으면 괜찮아요."(사례 5)

"가끔 간이 좀 세다 라는 생각이 들 때가 있어요. 그래도 본교 급식보다 훨씬 맛있어요."(사례 2)

"제가 간을 세게 먹는 편인데 딱 맞네요. 그럼 좀 간이 세긴 하다는 말이겠죠? 자극적이지만 그래도 먹고 나면 배도 부르고 기분 좋아요."(사례 1)

국내 위탁급식 시장은 대기업에서 운영 중인 급식업체가 전체 단체급식 시장의 70%를 차지하고 있으며, 동원, 풀무원, 아라코 등 중견기업이 10%, 그 외 군소업체가 20% 시장을 놓고 경쟁 중이다(Yang IS et al 2015). 단체급식 시장은 이미 포화상태로 연평균 2~3%대의 낮은 성장세로 인하여 위탁급식 전문업체들은 신규 수주를 위하여 치열하게 경쟁 중에 있다.

또한 현재 위탁급식은 매년 경쟁입찰을 통해 계약이 성사되어 업체만의 차별화 전략을 세우지 않으면 살아남기 힘들다.

위탁급식 영양사와의 인터뷰 내용에서 치열한 경쟁 속에서 업체만의 차별화 전략 내용에 대해 엿볼 수 있었다. 우선 영세업체가 아닌 인지도가 있는 중견기업 급식업체(본, 풀무원)로 자사의 제품을 자연스럽게 노출시키고 있었다. 미래 고객을 확보하고(사례 8), 회사의 이미지 상승 높이고자하는(사례 9) 업체의 노력으로 보인다.

> "위장이 안좋은 친구들을 위해 자사 본죽 제품을 항시 준비해 놓고 필요시 급식을 죽으로 대체하고 있습니다. 미래의 잠재적 고객이기 때문에 우선 이미지에 중점을 두려고 합니다."(사례 8)

> "풀무원 업체 제품들 중 칼슘이나 영양제 등을 제공하고 있습니다. 또한, 학교 행사 시 무료로 이벤트를 진행하여 상품으로 저희 업체 제품들을 나눠주며 좋은 이미지를 유지하고 있습니다."(사례 9)

4) 학교급식이 학업성취도에 미치는 영향

학교급식법에서 규정한 학교급식의 목적은 학교급식의 질을 향상시키고 학생의 건전한 심신의 발달과 국민 식생활 개선에 기여한다고 하였다.

또한, 선행연구들을 통해 적절한 영양공급은 학습능력에 영향을 미치므로 질 높은 학교급식 공급을 통해 학생들에게 올바른 식습관 및 학습능력 신장을 이루어야 한다고 하였다. 그러나 양적연구 결과 학교급식으로 인해 식생활이 변화되었냐는 질문에 응답자 중 50.6%로 과반이 넘는 수가 변화된 점이 없다고 답했다. 이는 현재 학생들이 학교급식으로 인한 교육적인 부분을 부족

하다고 느끼는 것으로 보인다. 그러나 만족스러운 학교급식이 학교생활과 학습활동에 도움이 되냐는 질문에 전체 응답자의 70.3%가 그렇다고 대답해 학생들은 학교급식이 학업성취도에 영향을 미친다고 생각하였다.

학생 인터뷰 내용에서도 급식이 맛있으면 학교 등교에 긍정적인 자극이(사례 1, 사례 2) 되고, 수업을 받기 위한 원동력을 부여한다는(사례 3, 사례 5) 것으로 나타나 급식은 학생들의 학업에 중요한 부분을 차지한다고 보인다.

"오전에 실기 수업을 받고 나면 체력을 많이 써서 그런지 힘듭니다. 근데 급식을 먹고 나면 힘이 나서 오후수업까지 열심히 할 수 있습니다."(사례 5)

"지금도 학교 오는거 만족하고 너무 좋은데 급식까지 맛있으니 학교 오는게 즐겁습니다. 좋은 음식은 사람의 기분을 좋게 만들고 하루의 에너지를 낼 수 있다고 생각합니다."(사례 1)

"급식 메뉴 보고 학교 빨리 가고 싶다는 생각도 해요."(사례 2)

"맛없는 급식 먹으면 그날 오후에는 힘이 없어요. 그래서 밥먹으면 기운이 살아나니 학업과도 관련이 큰 것 같습니다."(사례 3)

제 5 장 결 론

제 1절 연구결과 요약

본 연구는 서울지역 6개 일반계고등학교 직업교육 위탁기관(산업정보학교, 문화예술정보학교)에 다니는 고등학교 3학년 학생들을 대상으로 고등학교 단체급식(직영급식, 위탁급식)의 서비스품질을 파악하고 IPA 기법을 활용하여 서비스품질의 중요도의 실제 성과 차이의 인지를 조사하였다. 이를 통해 고등학교 단체급식 서비스품질의 효율적인 운영을 위한 기초 자료를 제시하고자 하였다.

본 연구의 목적을 달성하기 위한 자료 수집 조사 대상은 서울시 6개 산업정보학교 위탁고 3학년 학생 522명을 대상으로 하였으며, 조사방법은 인구통계학적 특성 및 고등학교 단체급식 서비스품질의 중요도-성과 차이에 대하여 설문조사를 실시하였다. 설문조사를 통해 수집된 자료를 바탕으로 빈도분석, 신뢰도 분석, 타당성 검증을 위한 탐색적 요인분석, 기술통계분석, 대응표본 t-test, IPA 분석을 실시하고 분석결과를 도표와 IPA 격자도로 제시하였다.

또한, 질적연구를 위해 응답자 중 지역구별로 학생들을 무작위로 5명 선별하여 학생들의 급식에 대한 중요도, 만족도, 학교급식과 학업성취와의 영향유무를 인터뷰하여 매우 유의한 결과를 도출하였다. 또한, 직영급식 영양교사 2명과 위탁급식업체 영양사 2명을 인터뷰하여 현재 운영 형태별 급식을 비교하여 학생들이 학교급식에서 느끼는 부분에 대한 결과의 신뢰도를 높이고 운영적 차이를 찾고자 하였다.

연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 문헌조사를 바탕으로 고등학교 단체급식 서비스품질을 4개의 요인, 21개의 세부 항목으로 도출하였다. 측정항목에 대한 신뢰성 분석결과 Cronbach's α 계수가 급식의 질이 .959, 급식운영이 .815, 위생이 .955로 기준치를 충족하는 것으로 나타나 신뢰성이 확보되었다. 타당성 검증을

위한 탐색적 요인분석을 실시한 결과 급식의 질, 급식운영, 위생의 3가지로 분류되었고, 측정항목의 중요도에 대한 탐색적 요인분석 결과, KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 값은 .937, Bartlett's Test of Sphericity χ^2 = 10446.205(df=210, p<.001)로 나타나 통계적으로 유의한 것으로 나타나 자료가 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 대응표본 t-test를 실시하여 21개의 항목 모두 유의한 차이가 나타났음을 확인하였다.

둘째, 기술통계 분석을 실시하여 산출된 평균값을 비교해본 결과 학생들이 학교급식에서 가장 중요하게 생각하는 속성으로는 '급식장소가 전반적으로 청결', '급식종사자들의 용모와 복장 상태 양호', '급식 식기와 기물늘 깨끗', '주반찬과 부반찬이 조화되어 급식 품질 우수' 순으로 확인되었다. 학생들 인터뷰를 통해 음식을 다루는 단체급식에서 청결과 위생은 가장 기본이 되는 요소로 생각되어 중요도가 가장 높은 것으로 나타났다. 이를 위해서 급식관리자들 또한 주기적으로 위생 문제와 관련하여 예산을 편성하고 소독과 방역을 철저히 하고 있는 것을 확인할 수 있었다. 또한 급식품질과 관련하여 학생들은 맛이 없으면 급식을 먹지 않고 버리거나 간식을 섭취해 보충하는 것으로 나타나 급식의 질적인 부분도 매우 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

셋째, IPA 분석 결과, 중요도가 높음에도 불구하고 성과가 낮아 2사분면에 위치하며 개선해야하는 속성으로 직영급식에서는 '주반찬과 부반찬이 조화되어 급식 품질 우수', '건강을 위한 메뉴 자주 제공' 총 2개의 항목이 위치하고 있었다. 학생 인터뷰를 통해서도 직영급식의 경우 간이 싱겁거나 메뉴구성이 좋지 않다는 급식품질에 대한 불평이 많았는데 이는 직영급식 영양교사의 인터뷰를 통해 서울시 학교급식 기본 방향에 의거하여 나트륨 저감화와 친환경 식재료 사용을 권장하고 있어 자극적인 맛에 길여들여 학생들의 만족도를 충족시키지 못하는 것으로 보인다. 또한 직영급식의 경우 학교가 급식과 관련된 모든 업무를 수반하며 발생하는 행정업무 과중으로 식단 메뉴 구성에 신경쓰기 어려운 것으로 확인되었다.

넷째, 중요도에 비해 성과가 높은 제4사분면에 직영급식에서는 '메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트 적극적'으로 총 1개의 항목이 위치하고 있었

으며, 위탁급식에서는 '제공하는 메뉴의 종류 다양', '음식의 종류에 따라 적당한 온도로 배식', '제공되는 음식의 양이 적당', '식사 후 디저트가 다양하게 제공', '신선한 식재료 사용', '친환경 식재료 사용', '주기적으로 새로운 메뉴 자주 제공', '음식의 잔반이 남지 않음', '메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트 적극적'으로 총 9개의 항목이 위치하고 있었다. 특히 위탁급식에서 과잉으로 나타난 항목들은 급식의 질적인 부분이 대다수로 위탁급식 업체에서는 연마다 재계약을 위해 학생과 교사의 만족도를 높이고자 메뉴의 다양성을 위해 테마급식, 유행요리를 급식에 접목, 이벤트 진행 및 자사 제품을 이용한 홍보 등 다양한 시도를 하고 있었다. 과잉되는 부분으로 효과적인 배분이 필요하지만 위탁급식 업체의 이미지 상승으로 고객 확보에는 도움을 되는 행동으로 생각하여 진행하는 것으로 보여진다. 또한 학생들 인터뷰 내용에서 간이 세다는 의견이 다수 포함되어 있었는데 이는 자극적인 음식에 노출된 학생들의 만족도를 위해 높이기 위한 전략으로 보인다.

다섯째, 학교급식은 학습능력 향상과 식생활 개선 등 교육적 목적을 가지고 있다. 현재 그 목적에 맞게 학교급식이 운영되거나 도움이 된다는 학생들의 인식은 낮은 것으로 나타났다. 그러나 만족스런 학교급식으로 인해 학교생활 및 학습활동에 도움이 된다는 의견은 높게 나타났다. 이는 학생 인터뷰에서도 급식에 따라 학교 등교에 긍정적인 자극을 주고, 수업을 받기 위한 원동력을 부여한다는 의견이 많았다. 따라서 학교급식의 질적 향상은 학업 성취도에 중요한 영향을 미치나 아직 개선해야 할 내용이 많다는 것을 반증하는 부분으로 학교급식에 대한 꾸준한 개선을 통해 학생들의 학업성취도를 높이는 노력을 하여야 한다.

제 2 절 연구의 시사점

1) 이론적 시사점

첫째, 기존의 연구에서는 서비스품질의 인과관계를 규명하는 연구가 다수를 차지하고, 급식형태에 따른 학교급식의 서비스 품질과 관련된 최근 연구가 부족하다. 따라서 본 연구를 통해 단체급식에서 직영급식과 위탁급식의 중요도-성과를 분석하여 유용한 자료를 제공하고 최근의 급식 변화를 반영했다는 점에서 기존의 연구와 차별점이 있다고 하겠다.

둘째, 학교급식의 직영화와 전면 무상급식에 따른 학교급식의 문제점을 동시에 연구한 사례가 없었다. 본 연구에서는 학교급식의 직영화와 전면 무상급식으로 이어지며 발생할 수 있는 사회적 문제점과 연계하여 연구를 발전시켜 학교급식과 관련하여 다양한 시각에서 문제점을 진단하고 개선사항을 찾고자 하는데 의의가 있다.

셋째, 기존의 연구에서는 2006년 학교급식의 직영화가 진행되기 이전에 직영급식과 위탁급식을 비교하는 연구가 다수였으나 현재는 학교급식에서 위탁급식의 비율이 현저히 적어 비교 연구가 이루어지고 있지 않다. 학교급식과 관련해서는 직영급식과 무상급식으로 인한 변화연구로 학교급식의 학생과 종사자의 연구가 주를 이루고 있다. 또한, 직영급식과 위탁급식을 동시에 접하는 학생들을 대상으로 한 연구사례는 없었다. 본 연구에서는 직영급식과 위탁급식을 동시에 접하는 학생들을 대상으로 직영급식과 위탁급식을 직접 비교할 수 있는 연구로 기존의 연구와 차별점이 있다고 하겠다.

넷째, 양적, 질적연구가 서로 철학적 입장이 다르고 연구의 기본 가정이 다르긴 하지만 연구의 문제에 따라서는 그 연구 문제를 해결하는데 유용하다면 두 방법이 서로 결합될 수도 있다. 두 방법이 연구에서 서로 활용되어진다면 연구의 실행에 많은 이로움과 발전이 있을 것이다(성용구, 2012). 따라서 주연구인 양적연구 결과를 바탕으로 주연구의 기능을 보완해 주기 위하여 보조연구인 질적연구를 실시하여 연구를 이해하고 설명하는데 도움을 주고자 한데 의의가 있다. 또한, 설문대상자였던 학생뿐만 아니라 직영급식의 영양교

사와 위탁급식의 영양사의 인터뷰를 포함하여 다양한 시각에서 연구를 보완하고자 하였으며 이를 통해 공급자와 수요자가 요구하는 학교급식의 내용과 개선사항을 점검할 수 있는 계기를 마련한데 그 의의가 있다.

2) 실무적 시사점

IPA 분석을 통해 매트릭스를 작성하여 직영급식, 위탁급식 각각의 중요도 평균값과 성과 평균값을 비교의 기준선으로 하여 높은 중요도에 비해 낮은 성과를 보이는 요인을 추출하여 개선이 요구되는 사항을 찾아 제시하고자 하였다. 이를 통해 실질적으로 급식을 이용하는 고등학생을 대상으로 직영급식과 위탁급식의 서비스 품질에 알맞은 문항을 추출하고 분석을 실시하여 적절한 급식의 서비스품질을 관리할 수 있는 전략을 세울 수 있는 기초 자료를 제공하였다. 또한, 급식서비스가 이용고객의 요구에 맞게 변화해야 하는데 중요하게 생각하는 점과 수행되고 있는 점을 실질적으로 비교함으로써 급식업체들이 서비스품질 향상을 위하여 어느 곳에 집중해야 하는지를 밝히고, 소비자 관점에서 이를 살펴봄으로써 소비자 중심의 연구로 전환했다는 점에서 의의가 있다.

첫째, 현재의 급식을 이용하는 학생들이 중요하고, 성과가 높다고 여기는 1사분면에 위치한 직영급식에서의 ‘급식서비스 직원들의 친절’, ‘신속하게 음식 제공’, ‘식사 시 문제가 발생하면 친절 · 신속 처리’, ‘급식에 대한 요구사항 잘 반영’, ‘급식 식기와 기물 늘 깨끗’, ‘급식종사자들의 용모와 복장 상태 양호’, ‘급식장소가 전반적으로 청결’ 등 급식운영과 위생부분, 위탁급식에서는 ‘급식품질 우수’, ‘건강을 위한 메뉴 제공’, 식기와 기물 깨끗‘, ’용모와 복장상태 양호‘등 급식품질과 위생 부분으로 나타났다. 이는 질적연구에서도 도출한 내용과 유사하며 학교급식에서 학생과 종사자 모두 위생을 가장 중요하게 생각하며 수행하고 있는 것으로 현재와 같이 지속적으로 유지해야 할 것이다.

둘째, 2사분면에 위치한 직영급식에서의 ‘주반찬과 부반찬이 조화되어 급식 품질 우수’, ‘건강을 위한 메뉴 자주 제공’과 위탁급식에서의 ‘급식서비스 직원들의 친절’, ‘신속하게 음식 제공’, ‘문제발생 시 친절·신속 처리’, ‘요구사

항 잘 반영', 급식장소 청결' 등에 대해서는 고객이 중요하게 생각하는 요소임에도 불구하고 성과가 낮은 부분으로 학교급식을 운영 시 중점적으로 투자하여 개선해야 할 분야라고 할 것이다. 학생 인터뷰를 통해서도 직영급식에서 채소 반찬의 비율이 높고 간이 싱겁다는 의견이 다수 있는 것으로 보여 직영급식에서는 학생들의 기호를 반영한 급식메뉴 구성에 노력을 기울여야 할 것이다. 직영급식과 위탁급식은 고객인 학생들의 심리적 불만족을 최소화 할 수 있는 서비스는 물론 만족을 높이기 위한 시스템을 구축하도록 노력해야 할 것으로 분석되었다.

셋째, 4사분면의 경우 고객은 중요하게 생각하지 않은 요소임에서 불구하고 성과가 높은 직영급식의 '이벤트 적극적' 1개 항목, 위탁급식의 '제공하는 메뉴의 종류 다양', '음식의 종류에 따라 적당한 온도로 배식', '제공되는 음식의 양이 적당', '식사 후 디저트가 다양하게 제공', '신선한 식재료 사용', '친환경 식재료 사용', '주기적으로 새로운 메뉴 자주 제공', '음식의 잔반이 남지 않음', '메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트 적극적' 등 9개 항목의 경우 소비자의 만족도 수준이 높은 긍정적인 면이 있지만 운영자의 입장에서 살펴보면 소비자의 근본적 요구에 집중하기보다는 불필요한 요소에 노력을 지향하는 모습 즉, 불필요하게 자원을 과잉 배분 또는 낭비 요소가 있는지를 분석해볼 필요가 있다고 하겠다. 운영자의 입장에서 면밀히 분석하여 고객의 관심이 높은 부분에 효과적으로 최대로 투입됨으로써 학교급식의 운영의 효율성을 높이는데 기여할 수 있도록 해야 할 것이다.

제 3 절 연구의 한계점 및 향후 방향

본 연구는 서울지역 6개 일반계고등학교 직업교육 위탁기관(산업정보학교, 문화예술정보학교)에 다니는 고등학교 3학년 학생들을 대상으로 고등학교 단체급식의 서비스 품질에 관한 중요도 및 성과 분석(IPA)과 그 개선방안에 관한 연구를 직영급식과 위탁급식을 비교하여 진행하였다. 연구의 한계점과 향후 연구 방향은 다음과 같다.

첫째, 연구대상이 서울지역으로 한정되어 있고 여러 가지 조사 여건상 국내 많은 위탁급식 업체를 대상으로 하지 못하고 있어 연구결과를 일반화하기에는 한계가 있다. 따라서 후속 연구에서는 연구대상을 서울 지역에서 전국으로 확대하여 조사하고 국내 학교급식에서 위탁급식을 하고 있는 업체들을 광범위하게 연구를 확대할 필요가 있다. 이런 연구를 통해 학교급식의 문제점을 도출하고 학교급식의 서비스품질을 한 차원 높이는데 기여할 수 있을 것이다.

둘째, 급식은 고등학생들뿐만 아니라 초등학교, 중학교, 대학교 등의 학생들도 이용하고, 회사 등 성인들도 이용하는 서비스로 향후에는 다양한 집단군의 각각 또는 광범위한 집단의 분류를 통해 고등학생뿐만 아니라 다양한 집단을 대상으로 하여 연구를 진행한다면 한 차원 높은 수준의 연구결과를 얻을 수 있을 것으로 사료된다.

셋째, 학교급식과 관련하여 직영급식 영양교사와 위탁급식 영양사의 인터뷰를 통해 급식 운영자가 고려하고 있는 학교급식의 부분 및 운영상 어려운 점을 일부 알 수 있었지만 일반화하기에는 어려운 부분이 있었다. 학교급식 중 직영급식과 위탁급식 등 운영형태에 따른 운영자에 대한 심층적 연구를 통해 운영상의 문제와 학생들이 느끼는 만족도 간의 연결부분을 찾아 수요자와 공급자 간의 절충점을 찾는다면 한 차원 발전된 연구결과를 기대할 수 있을 것이다.

넷째, 본 연구에서는 직영급식과 위탁급식의 중요도-성과 분석을 주연구로 하고, 급식의 중요성을 부각시키기 위해 학생들의 아침식사 결식 및 급식과 학업성취도간의 영향 유무를 묻는 문항을 추가하여 급식이 학업성취도에 영향을 미친다는 결론은 도출해내었으나 이와 관련된 선행연구도 부족함이

있어 향후 연구에서는 급식과 학업성취도간의 관계에 대한 추가 연구의 필요성이 대두될 것으로 사료된다.

마지막으로 본 연구에서는 주연구를 양적연구로 하고 질적연구를 보조연구로 하여 주연구의 이해를 돕고 보완하고자 하였으나 표본집단에 따른 인터뷰 참여수가 적고 주연구의 일반화를 돕는데 크게 반영하지 못한다는 한계를 느꼈다. 또한, 급식과 관련된 양적, 질적연구 혼합 모형의 연구가 부족하므로 추가적으로 양적연구와 질적연구의 혼합유형으로 학교급식에 대한 연구를 심화 진행한다면 높은 수준의 급식 연구결과를 얻을 수 있을 것이다.

HANSUNG UNIVERSITY

참 고 문 헌

1. 국내문헌

강미나. (2018). “제주지역 초·중학교 무상급식에 대한 교직원의 인식에 관한 연구”. 제주대학교 교육대학원 석사학위 논문.

고미영 · 양필수 · 고계성. (2011). 면세점 쇼핑 관광객의 중요도-만족도 (IPA)에 관한 연구:제주 방문 중국인 관광객을 중심으로. 『관광연구』, 26(2): 1-20.

공기열. (2006). IPA 기법을 이용한 여가활동 평가. 『관광연구』, 20(3): 285-303.

권동극. (2011). IPA 방법을 이용한 외식업체 서비스품질 향상 방안에 관한 연구. 『관광연구』, 26(1): 1-31.

권선희. & 김유경. (2006). 대구지역 고등학생의 학교급식 운영방식에 따른 급식 만족도 『한국가정과교육학회 학술대회』, 193-194.

김경자. (2019). “뷔페 레스토랑의 선택속성에 관한 연구:KANO 모델, IPA 분석, AHP 분석”. 한성대학교 대학원 박사학위 논문

김덕화. (2008). “광주지역 학교급식 조리종사원의 직무만족도에 관한 연구”. 전남대학교 교육대학원 석사학위 논문.

김미경 · 김희연 · 신서영· 양일선. (2006). 서울경기지역 위탁급식전문업체 영양사의 직무만족에 영향을 미치는 개인특성과 급식소 운영 특성 분석. 『대한지역사회영양학회』, 11(4): 502-511.

김미화. (1989). “고3 여고생의 식생활 행동이 학교성적에 미치는 영향”. 원광대학교 석사학위 논문.

김민선. (2010). “전주지역 고등학교 학교급식소의 급식유형에 따른 서비스 품질에 대한 고객만족도와 고객충성도 연구”. 충북대학교 교육대학원 석사학위 논문.

김민정. (2004). “대학 급식점에서 고객이 인식하는 급식 서비스 품질이 가치,

만족, 재구매 의도에 미치는 영향". 연세대학교 대학원 석사학위 논문.
김민희. 2013. "무상급식에 대한 교직원과 학생의 인식도 연구". 울산대학교 교육대학원 석사학위 논문.
김병하. (2007). "학교급식 조리종사원의 직무 실태 및 직무능력 향상 방안에 관한 연구:충남지역 직영급식학교를 중심으로". 한국교원대학교 교육정책대학원. 석사학위 논문.
김석준 · 조용범. (2007). 기업체 종사원의 급식서비스품질요인이 이용 고객만족도에 미치는 영향. 『한국조리학회』, 13(4): 164-177.
김성우. (2008). IPA기법을 이용한 생태관광 매력성 평가에 관한 연구:금상산 관광을 대상으로. 『관광연구농촌』, 20(1): 101-115.
김용범. (2016). "빅데이터를 활용한 호텔 선택속성의 중요도-만족도에 관한 연구: 특급호텔과 중저가 호텔 비교". 대구 카톨릭대학교 대학원 박사학위 논문.
김영미 · 김성섭 · 현재천. (2008). 중요도-실행도 분석을 이용한 호텔부서별 근무자가 갖춰야 할 역량 평가. 『관광레저연구』, 20(4): 199-219
김영훈 · 조용범. (2009). 부산 · 경남지역 고등학생들의 급식 중요도와 만족도에 관한 연구. 『한국조리학회』, 15(2): 338-347.
김윤경. (2007). "대구지역 고등학생의 급식 만족도 향상을 위한 영양 및 급식현황에 관한 연구". 대구한의대학교 영양교육대학원 석사학위 논문.
김종훈. (2013). 외식 고객의 레스토랑 선택요인에 대한 중요도와 만족도에 관한 연구. 『관광연구』, 28(1): 173-188.
김정미 · 권태일 · 노선희. (2009). 외식소비자의 서비스품질 평가가 만족도 및 재방문의도에 미치는 영향:포천과 서울지역 비교연구. 『한국외식경영』, 12(1): 7-34.
김현진. (2012). "창원지역 초등학생의 유상, 무상급식의 만족도 분석". 경남대학교 교육대학원 석사학위 논문.
김홍근. (2012). "IPA분석을 통한 단체급식 서비스 품질에 대한 위탁사와 수탁사 관리자 비교 연구". 부경대학교대학원 석사학위 논문.
남세환 · 이준혁 · 이창호. (2011). 산업체 급식서비스 요인이 고객만족 및 충

성도에 미치는 영향:울산지역 급식기업 비교를 중심으로. 『한국호텔외식경영학회지』, 20(5): 181-199.
류은순. (1998). 부산, 경남지역 사업체 급식소 운영방식에 따른 고객만족지수. 『대한영양사협회』, 4(2): 152-159.
류은순 · 모성종 · 서재수. (2005). 부산지역 고등학교 급식 서비스에 대한 학생과 급식 종사자의 평가. 『한국조리과학학회지』, 21(2): 250-262.
문경은. (2013). "고등학교 급식서비스품질이 급식 만족도에 미치는 영향 및 1인1회 급식 분량 인식연구". 수원대학교 교육대학원 석사학위 논문.
박경호. (2009). IPA 기법을 이용한 생태관광 매력성 평가에 관한 연구. 『관광연구』, 24(2): 1-20.
박자은. (2021). "서울시 무상급식 전환 후 영양(교사)의 직무변화와 영양교육의 실태". 건국대학교 대학원 석사학위 논문.
박정화. (2010). IPA를 활용한 소규모 식당 서비스 선택속성에 대한 연구. 『외식경영연구』, 13(4): 195-216
박주현. (2010). "학교급식 운영형태에 따른 고등학교의 급식만족도 연구". 경희대학교 교육대학원 석사학위 논문.
박창식. (2008). "산업체 근로자들의 급식속성이 급식만족에 미치는 영향". 부경대학교 대학원 석사학위 논문.
박화연. (2009). "중학교 학교급식의 품질평가와 급식만족도에 미치는 요인". 성신여자대학교 석사학위 논문.
손정민 · 김학선. (2014). 중요도-만족도 분석을 활용한 일식 레스토랑의 품질특성에 관한 연구. 『한국조리학회지』, 20(2): 199-213.
신완철 · 송재철 · 김영호. (1996). 서울시내 여고생들의 비만도에 따른 영양상태와 식습관에 관한 연구. 『韓國食品營養學會誌』, 9(4), 521-528.
안정하 · 문혜경. (2008). 위탁급식업체의 급식유형별 고객만족도 비교, 『대한영양사협회 학술지』, 14(2): 114-126.
안정하. (2006). "급식 만족도 향상을 위한 서비스 품질 평가 및 6시그마 기법적용". 창원대학교 석사학위 논문.
안현영 · 조광익. (2006). IPA를 이용한 패스트푸드의 웰빙메뉴의 평가. 『관

광연구』, 21(3): 237-254
양일선. (1996). 급식경영전략과 기업의 경쟁력 강화. 『대한영양사회 심포지움 자료집』, 117-133.
양일선 · 차진아(2001). 급식경영학(교문사)
양일선. (1995). 단체급식산업의 과거, 현재, 그리고 미래. 『월간식당』, 119(2): 105-107.
양일선 · 이해영 · 김혜영 · 강여화. (2003). 중·고등학생 대상 영양교육 목표설정을 위한 영양 관련 문제점 분석. 『대한지역사회영양 학회지』, 8(4): 495-503.
양재원. (2014). "초등학교 급식의 배식유형에 따른 급식 서비스질 평가 및 만족도 분석". 국민대학교 교육대학원. 석사학위 논문.
양지선. (2011). "무상급식에 대한 초등학생과 학부모의 인식에 관한 연구". 경희대학교 교육대학원 석사학위 논문.
양태석 · 유병주 · 전효진(2005). 위탁급식업체에 대한 중요도 만족도에 관한 연구-제주지역 대학업체를 대상으로. 『한국조리학회지』, 11(2): 1-25.
양희선. (2020). "부산지역 고등학생의 무상급식 인식 및 만족도 연구". 숙명여자대학교 교육대학원 석사학위 논문.
오정란. (2006). "학교급식 서비스 품질이 고객만족도와 충성도에 미치는 영향;서울시 일반계 고등학교 중심으로". 경기대학교 경영대학원 석사학위 논문.
오찬영. (2019). "급식만족도 중심의 학교급식 유형 및 특성 비교:대전 지역 초.중.고등학교를 중심으로". 한국교원대학교 교육정책전문대학원 석사학위 논문.
왕미미. (2010). "IPA 분석을 이용한 중국 관광객의 한식당 음식품질 및 서비스 품질인식에 관한 연구". 세종대학교 대학원 석사학위 논문
염지연. (2011). "서울지역 중 · 고등학교 급식 종업원의 급식유형에 따른 직무만족도 비교". 경희대학교 교육대학원 석사학위 논문.
윤영숙. (2008). "초등학교 남·여학생의 학교급식 만족도 및 기호도 조사 연

구:춘천지역 초등학교 고학년 중심". 강원대학교 석사학위 논문.
이경아 · 류은순(2010). 부산지역 대학교 급식소의 급식서비스 만족도와 고객 충성도와의 관계. 『한국식품조리과학회지』, 26(4): 413-421
이고은. (2019). "인천지역 일부 고등학교 무상급식 전환에 대한 학생과 영양(교)사의 급식만족도". 중앙대학교 교육대학원. 석사학위 논문.
이동숙. (2021). "IPA/AHP 분석을 통한 레스토랑의 선택 속성에 대한 연구: 한정식 레스토랑을 중심으로". 한성대학교 대학원 박사학위 논문.
이덕난 · 한지호 · 김연경. (2014). 주요 6개국의 학교 무상급식 지원 현황 및 시사점 분석:미국과 영국, 독일, 스웨덴, 핀란드를 대상으로. 『국회입법조사처』, 6(2): 37-74.
이연정. (2006). 고교급식의 서비스품질에 대한 중요도와 만족도에 관한 연구:경주지역. 『한국식생활문화학회지』, 154－160.
이재혁. (2021). "위탁급식업체 Y세대 직원들의 내부마케팅, 이직의도, 직무열의, 조직시민행동의 구조적 관계". 상명대학교 대학원 박사학위 논문.
이태희 · 김홍렬 · 운설민. (2007). 축제와 관광지 매력의 중요도-성취도 비교 연구:춘천국제마임 축제와 위도관광지를 대상으로. 『관광레저연구』, 12(1): 61-76
이효주. (2016). "한국 지방정부의 무상급식정책 확산에 관한 연구:점화사건을 중심으로". 성균관대학교 국정전문대학원 석사학위 논문.
이훈영. (2008). 『연구조사방법론』. 청람
인지현. (2011). "위탁급식 전문업체 운영요인들이 급식의 질, 업체신뢰 및 재이용의사에 미치는 영향". 충북대학교 석사학위 논문.
임채호. (2014). "IPA 기법 및 QFD 기법을 이용한 염색가공업 품질경쟁력 제고 방안에 관한 연구". 한양대학교 대학원 박사학위 논문.
장미영. (2019). "고등학교 전면 무상급식 시행에 따른 영양(교)사의 인식 및 학교급식의 변화". 국민대학교 교육대학교 석사학위 논문
장석준 · 김두래. (2012). 정책갈등 상황에서 지방정부 정책의 확산:학교급식 조례 제정을 중심으로. 『한국정책학회보』, 21(4): 285-311.
장은령. (2015). "부산지역 일부 초등학생들의 무상급식에 대한 인식 및 급식

품질 만족도". 부경대학교 교육대학원 석사학위 논문.
전은희. (2007). "학교급식 조리종사자들의 직무만족도에 관한 조사". 영남대학교 환경보건대학원 석사학위 논문.
전재균 · 오홍철. (1999). 중요성-성과분석을 도입한 한국의 국제회의개최지로서 해외이미지에 관한 연구. 『관광레저연구』, 11(1): 57-67.
정청 · 서용석. (2010). 국내 관광학연구에 사용된 중용도-성취도 분석(IPA)의 재고찰. 『관광연구』, 22(1): 265-287.
조영미. (2018). "서울시 일부 지역 중학생의 식행동과 수면 양상에 따른 학업 성취도 분석 연구". 중앙대학교대학원 석사학위 논문.
최보윤. (2015). "고객이 지각한 단체급식 식당선택속성의 중요도, 만족도 차이가 재방문의도 및 전환의도에 미치는 영향". 세종대학교 대학원 석사학위 논문.
최예영. (2012). "고등학생의 사회경제적 지위, 가정환경, 성취불안 및 식습관이 학업성취도에 미치는 영향". 동국대학교 대학원 석사학위 논문.
최순태. (2013). "위탁급식 이용고객의 소비가치 유형별 급식서비스 품질 및 만족, 신뢰관계에 대한 연구". 경희대학교대학원 박사학위 논문.
최윤정. (2016). "고등학교 무상교육 도입방안에 관한 교원 및 학부모의 인식분석". 중앙대학교 대학원 박사학위 논문.
최주현. (1996). "서울일부지역 중학생의 영양상태와 식행동 특성에 관한 생태학적 연구". 연세대학교 대학원 석사학위 논문.
최훈호. (2019). "IPA 매트릭스 분석을 통한 주거복지정책 방향에 관한 연구: 부산광역시를 중심으로". 한양대학교 대학원 석사학위 논문
하점순 · 이효지. (1995). 중학생의 식행동이 건강상태와 학업선취도에 미치는 영향. 『대한가정학회지』, 33(3): 225-242.
한상일. (2009). IPA분석을 이용한 펜션경영의 우선순위 분석에 관한 연구. 『관광레저연구』, 21(1): 217-230.
홍석환 · 서재원. (2004). 레스토랑의 서비스품질 관리에 관한 연구. 『문화관광연구』, 6(1): 177-223.

2. 국외문헌

Adolphus, K, Lawton, CL & Dye, L (2013) The effects of breakfast on behavior and academic performance in children and adolescents. *Front Hum Neurosci 7*, 425.

Benton, D (2010) The influence of dietary status on the cognitive performance of children. *Mol Nutr Food Res 54*, 457-470.

Earl, L., & Lalli, G. S. (2020). Healthy meals, better learners? Debating the focus of school food policy in England. *British Journal of Sociology of Education*, 41(4), 476-489.

Florence, M. D., Asbridge, M., & Veugelers, P. J. (2008). Diet quality and academic performance. *Journal of school health*, 78(4), 209-215.

Francis, H & Stevenson, R (2013) The longer-term impacts of Western diet on human cognition and the brain. *Appetite 63*, 119-128.

Gilsenan, MB, de Bruin, EA & Dye, L (2009) The influence of carbohydrate on cognitive performance: a critical evaluation from the perspective of glycaemic load. *Br J Nutr 101*, 941-949.

Golley, R, Baines, E, Bassett, P, et al. (2010) School lunch and learning behaviour in primary schools: an intervention study. *Eur J Clin Nutr 64*, 1280-1288.

Jomaa, LH, McDonnell, E & Probart, C (2011) School feeding programs in developing countries: impacts on children's health and educational outcomes. *Nutr Rev 69*, 83-98.

Kim HJ. (2012). An analysi ofstudents'satisfaction with free and aid schoolmeal in Changwon .Master's thesi. *Gyungnam University. Masan. Korea*. pp7-56.

Lee, G. H. & Lee, C. K. (2009). Cross-cultural comparison of the image of gram perceived by Korean and Japanese leisure travelers: IPA. *Joural of Marketing*, 41(1): 77-79.

Murcott, A. (2019). Introducing the sociology of food and eating. *Bloomsbury Publishing*.

Sørensen, L. B., Dyssegaard, C. B., Damsgaard, C. T., Petersen, R. A., Dalskov, S. M., Hjorth, M. F., ... & Egelund, N. (2015). The effects of Nordic school meals on concentration and school performance in 8-to 11-year-old children in the OPUS School Meal Study: a cluster-randomised, controlled, cross-over trial. *British Journal of nutrition*, 113(8), 1280-1291.

Storey, HC, Pearce, J, Ashfield-Watt, PAL, et al. (2011) A randomized controlled trial of the effect of school food and dining room modifications on classroom behaviour in secondary school children. *Eur J Clin Nutr 65*, 32-38.

Oh, H. (2001). Revisiting importance-performance analysis. *Tourism Management*, 22: 617-627.

Park TJ. (2014). Leftfood diposalcostoffreeschool food service up to KRW 1.4 bilion, reconsideration aboutunconditional foodservice requied.

Pike, J. & Kelly, P. (2014). Dinner Ladies and Junk Food Mums: Gender, Class and the Battleground of School Meals. *In The Moral Geographies of Children, Young People and Food,* 145-171.

Yang IS, Lee BS, Cha JA, Han KS, Chae IS. (2013) Foodservice ininstitutions. Paju. Kyomoonsa.

Zhang, H. Q.&Chow, I(2004). Application ofimportance-performance model in tour guides' performance: evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong. *Tourism Management*, 25:81-89.

부 록

[설 문 지]

고등학교 단체급식의 서비스 품질에 관한 중요도 및 성과 분석(IPA)과 그 개선방안에 관한 연구 - 직영급식과 위탁급식 비교

안녕하십니까?

본 설문조사는 **고등학교 단체급식의 서비스 품질에 관한 중요도 및 성과 분석(IPA)과 그 개선방안에 관한 연구**를 수행하기 위하여 작성된 것입니다. 개인의 프라이버시이기 때문에 절대로 타인에게 노출하거나 공개되지 않으며, 본 연구의 학술 연구 이외의 다른 목적으로 이용되지 않습니다.

질문에는 정답이 없으며, 평소에 귀하께서 생각하시는 바를 솔직하게 답변해 주시면 감사하겠습니다.

귀하의 응답에 다시 한번 깊게 감사를 표합니다.
가정의 평화와 행복을 기원합니다.

2021. 4.

한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과
지도교수: 김 옥 현
연 수 자: 이 현 경

Ⅰ. 다음은 학교급식에 대해 귀하께서 느끼는 중요도에 관한 질문입니다.
다음의 문항들에 대해 현재의 학교급식을 이용하면서 귀하께서 중요하다고 생각하는 정도에 따라 해당 번호에 √표하여 주시기 바랍니다.

서비스 품질 항목 (중요도)		전혀 중요하지 않다	대체로 중요하지 않다	보통이다	대체로 중요하다	매우 중요하다
급식의 질	주반찬과 부반찬이 잘 조화되어 급식 품질이 우수하다.	①	②	③	④	⑤
	음식의 간이 잘 맞아 맛이 입에 잘 맞는다.	①	②	③	④	⑤
	음식의 색감과 구성이 좋아 맛있어 보인다.	①	②	③	④	⑤
	제공하는 메뉴의 종류가 다양하다.	①	②	③	④	⑤
	음식의 종류에 따라 적당한 온도로 배식된다.	①	②	③	④	⑤
	제공되는 음식의 양이 적당하다.	①	②	③	④	⑤
	선호하는 메뉴가 자주 제공된다.	①	②	③	④	⑤
	식사 후 디저트가 다양하게 제공된다.	①	②	③	④	⑤
	신선한 식재료를 사용한다.	①	②	③	④	⑤
	친환경 식재료를 사용한다.	①	②	③	④	⑤
	건강을 위한 메뉴가 자주 제공된다.	①	②	③	④	⑤
	주기적으로 새로운 메뉴가 자주 제공된다.	①	②	③	④	⑤
	음식의 잔반이 남지 않는다.	①	②	③	④	⑤
급식 운영	급식서비스 직원들이 친절하다.	①	②	③	④	⑤
	신속하게 음식을 제공한다.	①	②	③	④	⑤
	식사 시 문제가 발생하면 친절하고 신속하게 처리해준다.	①	②	③	④	⑤
	급식에 대한 요구사항을 잘 반영한다. (선호메뉴 체택, 불만사항 등)	①	②	③	④	⑤
	메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트에 적극적이다.	①	②	③	④	⑤
위생	급식 식기와 기물들은 늘 깨끗하다.	①	②	③	④	⑤
	급식종사자들의 용모와 복장 상태가 양호하다.	①	②	③	④	⑤
	급식장소가 전반적으로 청결하다.	①	②	③	④	⑤

급식의 운영형태는 직영, 위탁으로 나뉩니다. 학교급식에서 **직영급식은** 학생들을 위해 **학교가 영양교사를 두고 직접 식당을 운영하는 형태**입니다. 그에 반해 **위탁급식은 학교에서 위탁을 의뢰한 기관과 계약을 통해 학교 내에서 조리 후 급식하는 형태**를 말합니다. 현재 일반고등학교(원적교)의 대부분은 직영급식을 실시하며, 위탁교(산업정보학교, 문화예술정보학교)에서는 위탁급식을 실시하고 있습니다.

Ⅱ. 다음은 학교급식에 대해 귀하께서 느끼는 성과(만족도)에 관한 질문입니다. 다음의 문항들에 대해 원적교(직영급식)와 위탁교(위탁급식)를 비교하여 현재의 학교급식을 이용하면서 귀하께서 생각하는 성과(만족도) 정도에 따라 해당 번호에 √표하여 주시기 바랍니다.

원적교(직영급식)					서비스 품질 항목 (성과)	위탁교(위탁급식)				
전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다		전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	주반찬과 부반찬이 잘 조화되어 급식 품질이 우수하다.	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	음식의 간이 잘 맞아 맛이 입에 잘 맞는다.	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	음식의 색감과 구성이 좋아 맛있어 보인다.	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	제공하는 메뉴의 종류가 다양하다.	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	음식의 종류에 따라 적당한 온도로 배식된다.	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	제공되는 음식의 양이 적당하다.	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	선호하는 메뉴가 자주 제공된다.	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	식사 후 디저트가 다양하게 제공된다.	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	신선한 식재료를 사용한다.	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	친환경 식재료를 사용한다.	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	건강을 위한 메뉴가 자주 제공된다.	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	주기적으로 새로운 메뉴가 자주 제공된다.	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	음식의 잔반이 남지 않는다.	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	급식서비스 직원들이 친절하다.	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	신속하게 음식을 제공한다.	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	식사 시 문제가 발생하면 친절하고 신속하게 처리해준다.	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	급식에 대한 요구사항을 잘 반영한다. (선호메뉴 체택, 불만사항 등)	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	메뉴홍보나 특별식 진행 등 이벤트에 적극적이다.	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	급식 식기와 기물들은 늘 깨끗하다.	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	급식종사자들의 용모와 복장 상태가 양호하다.	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	급식장소가 전반적으로 청결하다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 귀하의 식습관 관련 실태 파악을 위한 질문입니다.
다음 문항을 읽고 해당 번호에 √표하여 주시기 바랍니다.

1. 아침식사는 매일 하고 있습니까?
① 먹지 않는다.(일주일 0회) ② 가끔 먹는다.(일주일 1~2회)
③ 보통이다.(일주일 3~4번) ④ 자주 먹는 편이다.(일주일 5~6번)
⑤ 매일 먹는다.(일주일 7회)

2. 아침식사를 거르는 이유는 무엇입니까?
① 아침식사 준비가 안되어 있어서 ② 등교준비로 시간이 없어서
③ 배가 고프지 않아서 ④ 잠을 좀 더 자고 싶어서
⑤ 체중 조절을 위해서 ⑥ 안 먹는 것이 속이 편해서
⑦ 습관적으로 ⑧ 기타( )

3. 아침식사의 주요 메뉴는 무엇입니까?
① 일반 가정식 ② 토스트, 빵, 샌드위치 등 ③시리얼과 우유 ④ 기타( )

4. 식사 외에 간식을 자주 먹습니까?
① 하루에 2~3번 정도 ② 하루에 1번 정도 ③ 일주일에 3~4번 정도
④ 일주일에 1~2번 정도 ⑤ 거의 먹지 않는다.

4. 하루 중 간식은 주로 언제 먹습니까?
① 아침식사 전 ② 아침과 점심 식사 사이
③ 점심과 저녁 식사 사이 ④ 저녁 식사 후

5. 현재 우리 집은 가족과 함께 외식을 얼마나 자주 하나요? (배달음식 포함)
① 일주일에 1- 2번 ② 일주일에 3- 4번
③ 한달에 1- 2번 ④ 두달에 1- 2번
⑤ 거의 하지 않는다.

6. 학교급식으로 인하여, 식생활에 변화된 것이 있다면?
① 변화된 점이 없다. ② 식사량이 적정해졌다.
③ 군것질이 줄었다. ④ 편식이 없어졌다.
⑤ 영양에 대한 인식이 높아졌다. ⑥ 식사예절이 좋아졌다.
⑦ 기타

7. 만족스런 학교 급식의 제공이 학교생활 및 학습활동에 도움이 된다고 생각하나요?

① 전혀 그렇지 않다. ② 대체로 그렇지 않다. ③ 보통이다.
④ 대체로 그렇다. ⑤ 매우 그렇다.

Ⅳ. 다음은 귀하의 일반적인 사항을 알기 위한 것입니다.
다음 문항을 읽고 해당 번호에 √표하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은?	① 남 ② 여
2. 본인의 가족형태는?	① 핵가족(부모, 형제) ② 대가족(조부모, 부모, 형제) ③ 한 부모(부자가정, 모자가정) ④ 기타( )
3. 집에서 식사를 주로 준비하는 사람은 누구인가요?	① 어머니 ② 조부모 ③ 아버지 ④ 본인 ⑤ 형제·자매 ⑥ 기타( )
4. 아버지의 연령은 어떻게 되나요?	① 30대 ② 40대 ③ 50대 ④ 60대 이상
5. 어머니의 연령은 어떻게 되나요?	① 30대 ② 40대 ③ 50대 ④ 60대 이상
6. 아버지는 직장을 다니시나요?	① 예 ② 아니요
7. 어머니는 직장을 다니시나요?	① 예 ② 아니요

끝까지 성의껏 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다.
좋은 연구가 되도록 열심히 노력하겠습니다.

HANSUNG UNIVERSITY

ABSTRACT

A Study on the Importance and Performance Analysis (IPA) of Service Quality Attributes of Highschool Foodservice
- Comparison between Self-operated and Contracted management-

Lee, Hyun-Kyung

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant Management

Graduate School of Business Administration

Hansung University

This study diagnoses the problems of school meals due to direct management of school meals and free school meals, and identifies the current situation of school meals, which has an important educational meaning, to measure the service quality of school meals and establish improvement strategies and performance. To this end, for students who are using both Self-operated and Contracted management in the Seoul area, we measure and analyze the service quality perceived by students in

Self-operated and Contracted management, respectively, and suggest effective and practical improvement plans through importance-performance analysis.

IPA analysis was conducted by examining related theories through a literature survey based on previous studies, classifying the food service quality components into three dimensions, and creating 21 optional attribute items.

In addition, based on the results of the quantitative study, in-depth interviews were conducted with students, directly managed nutrition teachers, and consigned food nutritionists to supplement the research results.

The analysis results are summarized as follows.

First, reliability and validity were secured in all attribute factors of service quality, and as a result of performing the corresponding sample t-test, it was found that there were significant differences in all 21 items.

As a result of comparing the average values as a whole, the performance of the Self-operated was lower than the importance, and it was confirmed that the performance of the Contracted management exceeded the importance in the four items related to the quality .

Second, as a result of the IPA Matrix analysis, it was found that the attributes related to 'feeding management' and 'sanitation' for Self-operated and 'sanitation' for Contracted management were classified in the first quadrant (maintenance), and continuous maintenance was required as a strength. In the second quadrant (focused), Self-operated were classified into two attributes: 'excellent food quality with a harmonious combination of main and side dishes' and 'frequently providing menus for health', and

Contracted management were classified as 'friendly food service staff' , 'Promptly provide food', 'If there is a problem during meals, kindly and promptly handle it', 'Reflect food requirements well', and 'Cleanliness of the food service area'. In the fourth quadrant (excess), a total of 1 items were located in Self-operated and 9 items in Contracted management. It was analyzed that efforts on attributes included in this area should be effectively allocated to other attributes.

Third, as a result of the interview, it was found that taste and hygiene were important for students in lunch. Self-operated was analyzed to need improvement in terms of 'feeding management' and 'sanitation', but with a negative answer in the 'quality of food service'. Contracted management showed high performance in the ‘quality of meal service’, but it was analyzed that improvement was needed in the ‘meal service operation’ area. Through an interview with a nutrition teacher for Self-operated, it was confirmed that although he was paying attention to the meal plan, it was difficult due to excessive administrative work. In an interview with a consignment catering nutritionist, it was revealed that they are running events and various catering services through their products to differentiate themselves from other catering companies due to annual contract renewal competition.

Finally, school meals should strive to improve the quality of school meals and improve student satisfaction through concentration and selection.

【Keyword】 Highschool Foodservice, Self-operated, Contracted managemen, Service Quality Attributest, IPA