

碩 士 學 位 論 文

호텔 뷔페의 서비스 품질에 관한 研究

-慶州地域 特1級 호텔 뷔페를 對象으로-

慶州大學校 大學院

호텔外食經營學科

李 鎭 馨

指導教授 崔 壽 根

2004年 8月

016415

호텔 뷔페의 메뉴品質에 關한 研究

-慶州地域 特1級 호텔 뷔페를 對象으로-

慶州大學校 大學院

호텔外食經營學科

李 鎭 馨

이 論文을 碩士學位 論文으로 提出함

指導教授 崔 壽 根

2004年 8月

李鎭馨의 碩士學位論文을 認准함

審査委員長 지 병갑 

審査委員 이 인정 

審査委員 최 비진 

慶州大學校 大學院

2004年 8月

차 례

I. 서 론	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	2
3. 연구의 범위와 방법	2
1) 연구의 범위	2
2) 연구의 방법	3
II. 이론적 배경	5
1. 호텔 뷔페에 대한 고찰	5
1) 호텔 뷔페의 개념	5
2) 호텔 뷔페의 종류	6
3) 호텔 뷔페의 역할과 특성	9
2. 뷔페메뉴의 계획과 관리	12
1) 뷔페의 메뉴계획	12
2) 상설뷔페의 메뉴관리	14
3. 뷔페메뉴의 품질	16
1) 뷔페메뉴의 품질의 개념	16
2) 메뉴품질의 측정방법	17
4. 선행연구의 고찰	20
1) 국내 연구	20
2) 국외 연구	24
III. 연구의 설계	27
1. 연구과제의 설정	27
1) 뷔페 메뉴품질에 대한 중요도와 실행도의 차이분석	27

2) 호텔 뷔페별로 메뉴품질에 대한 실행도 분석	27
3) 호텔 뷔페 메뉴품질에 대한 IPA 그래프 작성	28
4) 호텔별 IPA그래프 작성	28
2. 설문지의 설계	28
1) 설문문항의 추출	28
2) 설문지의 구성	30
3. 조사설계	31
1) 표본의 추출	31
2) 자료수집	31
3) 분석방법	31
4. 조사대상의 현황	33
1) 조사대상 호텔의 뷔페운영 현황	33
2) 조사대상 호텔의 메뉴현황	34
IV. 실증분석	40
1. 표본의 특성	40
1) 표본의 일반적 특성	40
2) 표본의 이용특성	41
2. 뷔페 메뉴품질에 관한 기술분석	43
1) 뷔페메뉴의 중요도 순위	43
2) 뷔페음식의 실행도 순위	44
3) 뷔페 메뉴 품질속성 순위	44
4) 뷔페 메뉴품질속성 실행도 순위	45
3. 연구과제의 분석	46
1) 연구과제 1의 분석 결과	46
2) 연구과제 2의 분석 결과	47
3) 연구과제 3의 분석 결과	52
4) 연구과제 4의 분석 결과	58

V. 결 론	63
1. 연구의 요약	63
2. 연구의 시사점	66
3. 연구의 한계와 향후 연구과제	68
참고문헌	70
부록(설문지)	74
Abstract	78

표 차 례

<표 2-1> 호텔 뷔페의 장·단점	11
<표 2-2> 서비스 품질평가 방법	20
<표 2-3> 국내 선행연구	23
<표 2-4> 국외 선행연구	26
<표 3-1> 메뉴품질 측정항목의 추출	29
<표 3-2> 설문지 구성	30
<표 3-3> 조사대상호텔의 상설뷔페 현황	34
<표 4-1> 표본의 일반적 특성	40
<표 4-2> 표본의 이용특성	42
<표 4-3> 뷔페메뉴의 중요도 순위	43
<표 4-4> 뷔페메뉴의 실행도 순위	44
<표 4-5> 뷔페 메뉴품질 속성 중요도 순위	45
<표 4-6> 뷔페 메뉴품질 속성 실행도 순위	45
<표 4-7> 메뉴별 품질의 대응표본 t-test 결과	46
<표 4-8> 메뉴품질속성의 대응표본 t-test 결과	47
<표 4-9> 호텔별 메뉴품질 실행도의 ANOVA 결과	48
<표 4-10> 호텔별 메뉴품질속성 실행도의 ANOVA 결과	50

그 립 차 례

<그림 3-1> IPA의 개념	32
<그림 4-1> 뷔페메뉴에 대한 중요도-실행도 분석	53
<그림 4-2> 기존의 좋은 성과 계속 유지(1사분면)	54
<그림 4-3> 집중관리면(2사분면)	54
<그림 4-4> 낮은 중요도(3사분면)	54
<그림 4-5> 과도함(4사분면)	55
<그림 4-6> 메뉴품질속성에 대한 중요도-실행도 분석	56
<그림 4-7> 기존의 좋은 성과를 계속유지(1사분면)	57
<그림 4-8> 집중관리면(2사분면)	57
<그림 4-9> 낮은 중요도(3사분면)	57
<그림 4-10> 과도함(4사분면)	58
<그림 4-11> 조사대상 호텔의 메뉴에 관한 중요도-실행도 분석	59
<그림 4-12> 메뉴품질 속성별 중요도-실행도 분석 결과	61

I. 서론

1. 연구의 배경

현대 외식 대중들의 사회적, 경제적 여건 변화에 따라 다양해지고 있는 식당고객의 욕구는 종래와 달리 차별화 된 상품, 시설, 분위기 및 색다른 외식경험을 추구해 오고 있다. 과거의 외식은 배고픔을 극복하는 먹거리로서 인식되어 왔으나, 이제는 여가활동의 하나로서 보편적으로 인식되어가고 있으며, 이에 따른 고객의 기호와 욕구는 점점 더 높아지고 있으며 다양해지고 메뉴 교체주기도 역시 점점 더 짧아지고 있다.

따라서 이러한 다양한 욕구를 소화시킨 조리상품을 이용한 뷔페음식은 음식 각각의 특성과 이미 수반된 운영의 노하우를 필요로 하게 되었다. 즉 고객이 음식의 취향에 흥미를 느낄 수 있게 메뉴를 개발하거나 서비스를 항상 제공하는 서비스 맨으로서의 기량과 창조적 행위는 고객의 욕구 충족과 호텔 사업발전에 연결될 수 있도록 기대에 부응해야 한다.

지난 1990년대의 뷔페식 식사는 대부분 낯설은 외국음식의 진열에 급급했었다. 그러나 고객의 수요가 많이 일반화되면서 고객의 요구는 갈수록 새로이 개발된 독특한 입맛을 요구하게 되었다. 따라서 이에 따른 외국음식의 특성과 맛내기 등이 더욱 절실해진 실정이다.

메뉴는 고객의 기호와 욕구변화에 따라 교체되어져야 하고 관리되어져야 하나, 이에 따른 체계적인 관리와 능동적인 대처가 부족한 것이 현실이다. 지금까지의 모든 메뉴에 대한 계획과정을 살펴 볼 때 대부분의 메뉴계획자나 주방관리자들은 새로운 메뉴를 개발하기보다는 기존의 메뉴를 수정, 보완하거나 또는 모방하여 사용하는 한계성을 내포하고 있는 것이 사실이다. 메뉴계획과 관리과정이 식음료 경영관리에 있어서 중요함에도 불구하고 대부분의 호텔이나, 외식산업을 운영하는 경영자는 경영방식과 메뉴에 대한 기존의 틀을 벗어나지 못하고 독창성이 없는 메뉴를 그대로 사용하고 있기 때문에 많은 문제점을 안고 있는 실정이다.

그러나 뷔페의 메뉴에 관한 연구는 거의 이루어지지 않았을 뿐만 아니라 뷔페에 관한 연구도 많지 않은 실정이다. 이런 의미에서 호텔 뷔페에서 고객에게 제공되는 메뉴품질을 정확히 파악하고 평가하여 이를 운영

에 반영한다면 뷔페뿐만 아니라 호텔의 경쟁력을 크게 강화시킬 수 있을 것이다.

따라서 지금까지의 선행연구들과 문헌들을 정리하여 뷔페 메뉴의 품질을 측정할 수 있는 측정변수들을 도출하고 이를 이용하여 고객들의 메뉴 품질에 대한 인식을 분석하는 연구의 필요성이 대두되었다.

2. 연구의 목적

본 연구는 경주지역 특급호텔을 중심으로 뷔페 이용객의 메뉴품질에 대한 중요도와 실행도 요인을 도출하여 세분화된 마케팅 방향을 설정하는데 유용한 정보를 제공하며, 향후 뷔페의 매출증대와 효율적인 경영성과를 위한 시사점을 제시하는데 있다. 이러한 연구목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 세부적인 연구목표를 설정하였다.

첫째, 호텔 뷔페의 개념과 메뉴품질과 관련된 구성개념들의 이론적 체계화를 통하여 뷔페 이용객의 메뉴품질 평가요인을 규명하고자 하였다.

둘째, 호텔 뷔페 이용객을 대상으로 실증분석을 실시하여 뷔페메뉴의 품질측정에 사용된 측정변수에 대한 신뢰성과 타당성을 입증하였다.

셋째, 호텔 뷔페에서 제공되는 메뉴품질에 대한 고객의 지각에 대하여 IPA를 이용하여 중요도와 실행도간의 관계를 분석하였다.

넷째, 분석결과를 토대로 호텔 뷔페의 마케팅 전략방법을 제안하였다.

본 연구의 목적을 달성함으로써 호텔 뷔페 이용객의 메뉴품질 평가에 대한 이론을 체계화하고, 뷔페 레스토랑 이용객의 메뉴품질에 대한 기대와 실행도를 분석하여 메뉴관리의 전략을 제시하여 호텔업계에서 실용적으로 활용할 수 있도록 도움을 주고자 하였다.

3. 연구의 범위와 방법

1) 연구의 범위

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 연구의 범위는 시간적으로는 설문

조사를 실시한 2004년을 기준년도로 설정하였으며, 공간적으로는 경상북도 경주시로 한정하였고, 대상적 범위는 경주시내의 특급호텔 상설뷔페를 이용하는 고객들로 한정하였다.

본 연구의 내용적 범위는 호텔 뷔페 메뉴의 품질과 관련된 것으로 한정하였으며, 전체내용은 제1장 서론을 포함하여 전체 5개의 장으로 구성하였다.

제1장은 서론으로 문제의 제기, 연구의 목적, 연구의 범위와 방법을 논의하였다.

제2장은 본 연구의 이론적 배경으로 호텔 뷔페의 개념과 정의, 역할, 특징 등을 다루는 호텔 뷔페의 개관과 호텔뷔페의 메뉴와 메뉴품질의 구성변수 등을 고찰하였다. 마지막으로 종합적인 선행연구의 동향을 통하여 호텔 뷔페의 메뉴품질 요인을 논의하였다.

제3장은 본 연구의 조사설계부분으로 이론적 고찰로 얻어진 메뉴품질 요인을 체계적으로 도출하였으며, 각 구성개념의 변수로 사용될 측정문항과 척도를 개발하였다. 그리고 실증분석을 위한 조사목적, 표본추출방법, 조사시기 등을 포함한 조사방법의 체계를 기술하고, 마지막으로 자료분석에 대한 구체적인 방법을 기술하였다.

제4장은 실증분석으로 연구대상호텔의 뷔페를 방문한 고객들을 대상으로 조사한 설문결과를 분석하여 연구과제를 분석하였다. 그리고 중요도와 실행도의 차이검증, IPA를 이용하여 메뉴품질을 분석하였다.

제5장은 결론으로 연구의 결과를 요약하고 호텔 뷔페 메뉴 관리자들에 위한 시사점을 제시하고 연구의 한계와 향후 연구방향을 제시하였다.

2) 연구의 방법

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 문헌연구(literature study)와 실증연구(empirical study)를 병행하였다. 문헌연구를 위해서 관련서적, 논문, 기타 각종 간행물 및 통계자료를 활용하여 호텔 뷔페 관련 이론을 파악하여 이론적 체계화를 기하였다. 이러한 이론적 연구와 체계화를 바탕으로 실증분석에 사용될 측정문항을 도출하고 측정척도를 개발하였다.

실증조사 분석을 위한 조사대상은 경주시내 특급호텔을 선정하였다. 특급호텔은 일반 뷔페와 비교해 볼 때 대규모 사업규모로 간주할 수 있

으며, 다양한 응답자로부터 호텔 뷔페 이용시 메뉴의 품질에 대한 인식을 분석하기 위함이다. 조사대상자는 경주시내에 소재하는 특급호텔 뷔페를 이용하는 고객으로 한정하였다. 자료수집방법은 자기기입식 설문조사 방법(self-administered questionnaire survey method)으로 조사하였다.

모집단을 위한 표본추출방법은 단순무작위추출법(simple random sampling)을 활용한 편의적 표본추출법(convenient sampling)을 이용하였다. 자료분석방법은 수집된 자료의 통계처리는 SPSS 11.0 통계패키지 프로그램을 활용하여 분석하였고, 사용된 통계기법으로는 빈도분석, 기술분석(descriptive statistics), 차이분석인 대응표본 t-test와 일원분산분석(one-way ANOVA) 등을 활용하고, IPA 그래프의 작성은 EXCEL 프로그램을 이용하여 작성하였다.

II. 이론적 배경

1. 호텔 뷔페에 대한 고찰

1) 호텔 뷔페의 개념

뷔페란 일정한 요금을 지불하면 기호에 따라 마음껏 먹을 수 있는 요리로써 일명 ‘smorgasbord’ 라고도 한다. ‘smor’ 는 버터를 뜻하고 빵에 버터를 발라먹는다는 뜻이다. 또한 ‘gas’ 는 영어의 ‘goes’ 라는 말로 거위를 의미한다. 이는 가금류(家禽類)의 구이 등의 요리를 제공한다는 말이다. ‘bord’ 는 영어 ‘board’ 로 식탁¹⁾을 뜻한다.

현대 레스토랑 영업에 있어서 스모가드보드는 스웨덴 요리로서 자신이 원하는 음식을 먹는다는 기본은 변하지 않았지만, 술이나 음료 등 마실 것은 모두 별도로 계산하도록 되어 있어 식사는 저렴하게 제공하더라도 음료부분에서 이익을 올리는 경향이 강하다.

외국의 여러 나라의 경우 전채(前菜)는 먹고 싶은 대로 제공하나 육류로부터 후식, 이외의 음식은 모두 별도 메뉴에 따라 계산한다. 뷔페라고 하는 것은 스모가스보드에 비하여 보다 소규모적인 것으로 자신이 원하는 음식을 먹을 수 있는 식사형태이다. 그리고 바이킹 레스토랑은 대규모적이고 불특정다수의 고객을 대상으로 준비된 요리를 셀프 서비스(self-service)하는 식사 형식²⁾을 의미한다.

뷔페의 어원은 문헌에서 찾아 볼 수는 없으나 중세 프랑스에서 귀족들이 즐겨 찾던 식사형태로서 그 당시의 식도락가들로부터 대단한 찬사를 받으며 성장해 온 식사양식이다. 짝 짜여진 기존의 일품요리 또는 정식 요리에 싫증을 느낀 미식가들에게 획기적인 새로운 식사형태³⁾로 제공되어졌다.

일정한 요금을 지불하면 기호에 따라 마음껏 먹을 수 있는 요리로 뷔페는 내용상으로는 지불한 가격에 의해 자신의 기호에 맞는 음식을 먹는

1) 우문호, “뷔페식당판촉에 관한 연구,” 관광레저연구, 4, 1992.

2) 오정환, 호텔케이타링원론, 기문사, 1989.

3) 최성철, “대구지역 관광호텔뷔페식당 서비스 평가에 관한 연구”, 계명대학교 무역대학원 석사학위논문, 1994.

오픈(open)뷔페와 일정한 고객의 수에 따라 정해진 양의 음식이 제공되는 크로스(closed)뷔페⁴⁾가 있다. 일반 뷔페가 바로 계획된 뷔페인 크로스 뷔페⁵⁾이다.

오픈(open)뷔페는 불특정 다수를 대상으로 하며, 표기된 정해진 가격을 지불하면 잘 차려진 여러 가지 각 국가의 음식을 고객 자신의 기호에 따라 마음대로 먹을 수 있는 식사형태이다. 이는 주로 소규모 단체모임, 가족모임, 또는 개인이 많이 이용하며, 음주류의 매출도 증진시킬 수 있는 일반적인 호텔 뷔페 레스토랑의 형식을 말한다. 이용고객의 수가 적절하지 않을 경우 한번 차려진 음식은 보관이 불가능하기 때문에 코스트의 부담이 클 수 있고, 인건비 부담이 높다는 단점이 있다.

크로스(closed) 뷔페는 일정한 고객의 수에 따라 정해진 양의 음식이 제공되는 것으로 연회나 기타 행사시 운영되어지는 식사형태이다. 이는 예약에 따라 음식의 종류, 가격 디스플레이(display)상태, 정해진 인원수 등의 고객요구에 의해 제공된다. 즉 주문된 메뉴에 의해 제공하여 행사에 관계없이 사람은 입장할 수 없는 형식의 뷔페이다. 이러한 형태는 단체고객의 유치가 가능하며, 예약에 의해 음식을 준비하기 때문에 음식의 낭비도 최소화 할 수 있다. 아르바이트를 활용한 인력관리가 가능하고, 고객의 입장에서 행사와 관계없는 사람을 의식하지 않아도 되며, 기획적 음식 및 행사내용에 맞는 음식을 주문할 수 있기 때문에 연회행사 및 예식행사 등에 많이 이용되고 있는 뷔페형태이다. 특히 대규모 행사시에는 서비스 방식이 셀프서비스이기 때문에 많은 인원이 필요로 하지 않는다. 그러므로 연회공간만 충분하다면 별 무리 없이 진행할 수 있는 규모의 행사를 진행할 수 있는 장점이 있다.

따라서 본 연구에서 제시하는 호텔 뷔페 레스토랑이란 “호텔 식당의 종류 중에서 일정요금을 지불하고 자신의 기호에 맞게 마음대로 양껏 먹을 수 있는 셀프서비스의 식당으로 호텔 내에서 상설적으로 준비되는 식사형태의 식당”을 말한다.

4) 김현목, “호텔상설뷔페 레스토랑의 효율적인 운영을 위한 메뉴관리에 관한 연구”, 대구대학교 사회복지개발대학원 석사학위논문, 2000.

5) 원윤희, 현대호텔식당경영론, 대왕사, 1992.

2) 호텔 뷔페의 종류

(1) 기능별 분류

① 상설 뷔페

주로 메인 홀(main hall)에서 개별고객들이 이용할 수 있는 형태이며, 가족 단위의 소그룹들이 주된 고객층이다. 지배인이 입구에서 영접하고, 고객별로 분류해서 자리를 안내하고, 웨이터는 자연스럽게 와인을 권한다. 다음에 조리사는 항상 음식 배치 테이블 옆에서 특선요리(special menu)에 대한 고객의 질문에 대비해서 친절하게 답변할 준비⁶⁾를 한다. 한국에서 상설 뷔페는 일반적으로 세계 각국 음식을 혼합한 절충식 뷔페⁷⁾와 전문 뷔페(한식)⁸⁾으로 구분된다.

② 연회 뷔페

연회 뷔페는 구별된 장소에서 일반 고객과 같이 식사하는 것이 아니라 단체 고객을 대상으로 연회나 기타행사를 위한 형태이다.

③ 출장 뷔페

출장 뷔페는 보통 스탠딩 각테일 파티 형식으로 많이 이루어지며 요리, 음료, 기물 등 연회에 필요한 일체의 집기를 준비하여 고객이 원하는 장소에 운반하여 연회행사를 연출하는 형태이다.

(2) 음식내용별 분류

① 절충식 뷔페

전통적으로 행해져오는 뷔페 형태이며, 대부분의 뷔페 레스토랑이 여

6) 롯데호텔 식음료부, 호텔롯데 서어비스 매뉴얼, 1989.

7) 각 지원 주방과 동양식 각 주방으로부터 음식 지원을 받아 요리를 완성하여 판매하는 형태이다. 자체 주방에서는 간단한 샐러드류, 드레싱류, 카빙(carving)류 또는 즉석 요리 등과 일부 품절된 요리의 보충 등 비교적 제한된 일부 요리만 조리하여 판매하는 것이 특징이다.

8) 요리의 특성에 따라 전문적으로 영업을 하는 형태이다. 이는 대체적으로 해당주방 자체에서 모든 음식을 만들어서 판매하는 것이 특징이다.

기에 해당된다. 다양한 메뉴를 준비하기 때문에 입맛이 까다로운 고객들도 흡수할 수 있다. 일식, 양식, 중식 등의 다양한 주제로 음식을 차려놓기 때문에 다소의 인원이 많이 소요되는 경향이 있지만 가장 매출이 높고 고객들이 선호하는 형태이다. 호텔이나 전문 뷔페식당이 주로 이 형태에 속한다.

② 중국식 뷔페

전통중국식 요리를 주로 진열하지만 최근에는 다양한 고객들의 입맛을 돋구기 위해 야채와 해물류도 같이 제공하는 경우가 많다. 중국식 풀 코스의 메뉴가 뷔페 식사형태와 유사하기 때문에 흔하게 찾아보기는 어려운 형태이다.

③ 양식 뷔페

1980년대에 유명한 뷔페 형태에 최근에 주로 각테일 뷔페 또는 핑거 뷔페의 행사시의 양식의 메뉴가 많이 제공되어지는 형태이다. 고객의 기호가 다양해짐에 따라 점점 절충식 뷔페 형태로 바뀌어 가는 과도기라고 볼 수 있다. 현재 하얏트호텔의 양식당에서 선데이 브런치(sunday brunch)의 형태로 매주 일요일에만 영업하면서 전통양식 뷔페의 맥을 이어가고 있다.

④ 한식 뷔페

고객의 기호가 다양하고 푸짐한 전통메뉴로 변함에 따라 양식 뷔페에 싫증을 느낄 때 새로운 전통 한국식의 뷔페 메뉴가 등장하기 시작했다. 1980년대 중반쯤에 본격적으로 시작되어 뷔페 이용 고객의 입맛을 완전히 바꾸는 계기가 되었다. 양식 뷔페 메뉴에 익숙하지 못한 소스와 시각 위주에서 완전히 탈피한 메뉴로 대중에게 소구된 형태이다.

⑤ 일식 뷔페

깔끔한 일식을 선호하는 고객을 위해서 비싼 일식집 보다 훨씬 저렴한 가격으로 다양한 일식을 즐길 수 있도록 일식을 선호하는 고객의 구매를 자극하는 형태⁹⁾이다.

9) 정종순·정인태, 호텔식음료경영론, 형설출판사, 1990.

⑥ 육고기 뷔페

뚜렷한 주제를 가진 뷔페의 한 형태로 저렴한 가격과 다양한 육류로 육식애호가들과 애주가들에게 상당한 인기가 있는 형태¹⁰⁾이다. 최근에는 다양한 수입육에 대량반입으로 인해 원가가 절감되고 체인화로 인해 안정되고 표준화된 원자재의 공급이 가능하다는 장점¹¹⁾을 내포하고 있다.

3) 호텔 뷔페의 역할과 특성

(1) 호텔 뷔페의 역할

호텔업은 객실위주의 경영이 지배적이었으나 최근 식음료 및 부대시설 사업의 비중이 커지고 있다. 선진국의 사례로 볼 때 무한정 호텔 뷔페 레스토랑의 성장을 기대할 수는 없지만 향후의 호텔 뷔페 레스토랑은 호텔에 적절한 새로운 계층의 고객을 확보할 수 있는 경쟁력을 길러야 할 것이다. 기존의 호텔 뷔페 레스토랑들은 비교적 많은 종류의 메뉴를 준비하여 많은 원가의 부담을 안고 높은 가격수준을 유지하고 있기 때문에 일반 레스토랑의 전문화 및 대형화로 가격이 낮아진다면 호텔 뷔페 레스토랑의 혁신적인 시설기획이나 경영환경을 개선하지 않으면 경쟁에서 유리한 영역을 확보하기는 쉽지 않게 된다.

효율적인 호텔 뷔페 레스토랑 관리하기 위해서 기존의 복잡한 시설 및 설비를 단순화하고 고객과 종업원에서 만족감을 줄 수 있도록 효율적인 기본설계 계획의 개념과 상관관계가 있다고 볼 수 있다. 즉 일방적인 운영방침에 따라 매년 개·보수공사(renovation)가 연례행사와 같이 치러지고 있는데, 이것은 호텔업의 경영수지악화를 부채질하는 원인 중에 하나로 작용하게 된다. 이와 관련된 호텔 뷔페 레스토랑의 이미지도 변화하여 고객에 대한 만족도나 전통성이 결여될 수 있다. 따라서 호텔 뷔페 레스토랑 구성하는 각종 환경들을 상호간의 시스템적인 환경¹²⁾에 대한

10) 우문호, 전개논문, p.71.

11) 최성철, 전개논문, pp.7~9.

12) 박병렬, “호텔레스토랑환경의 효율적인 관리에 관한 연구”, 관광경영학연구, 4, 1999.

우선적인 이해가 있어야 한다. 그리고 따라서 대부분의 호텔들이 경영성과 높이려면 부대업장 중의 하나인 뷔페 레스토랑의 중요성과 매출 극대화를 위한 새로운 인식전환이 필요한 시점이라 사료된다.

뷔페 레스토랑은 주 5일제 근무 확대에 따른 단순한 메뉴에서 탈피하여 저렴한 가격으로 단체나 가족 위주 고객, 특별한 고객들에게 소구·제시할 수 있는 다양한 메뉴개발을 통하여 넓은 고객층을 확보할 수 있다.

오늘날 호텔경영은 부대시설의 매출에 의존하는 경향이 증가할 뿐만 아니라 외식의 증가로 소모임에 의한 외식뿐만 아니라 연회나 기타 회의나 발표회, 세미나 등의 순서에 2부 순서로 뷔페식의 식사가 많이 제공되고 있다. 따라서 뷔페 레스토랑의 역할은 호텔의 매출증가에 큰 부분을 기여할 수 있는 보다 효과적인 경영방침이 요구된다.

(2) 호텔 뷔페의 특성

호텔에서의 상설뷔페 레스토랑의 위치는 명칭에 의한 분류로는 스모가스보드와 뷔페 레스토랑이며, 서비스 형식에 따른 분류로는 고객이 직접 음식을 선택하여 식탁으로 운반하여 먹는 셀프서비스의 형식을 취한다. 주된 상품에 따른 분류로는 양식, 한식, 일식 등의 복합적 형태를 취하는 것이 일반적이다.

뷔페는 연회행사에서 양식 위주로 차려지는 것이었으나 각 국가로부터 보급되면서 전통적 양식에 그 국가의 기호 음식을 보완하여 제공하였다. 그러나 최근 뷔페가 상설영업의 형태로 정착하게 되면서 고객 유치를 위해 고객의 기호에 의한 메뉴를 계획하고 관리하게 되었다. 그리고 다양한 고객의 요구와 욕구를 충족시키기 위해 각 국가의 요리를 적절히 조화시킨 메뉴를 제공하는 것이 현재 호텔 뷔페 레스토랑의 주된 특징¹³⁾이다.

호텔에서의 뷔페 레스토랑의 운영은 코스트(cost)상 많은 문제점을 초래할 때도 있지만 정책적으로 운영하는 것이 일반적이다. 이것은 뷔페 레스토랑 영업장의 자체적 손익관계보다는 뷔페 레스토랑 영업장의 운영유무가 연회행사 및 기타 행사에 파급효과가 많이 발생하기 때문이다.

13) 김현목, 전개논문, pp.9~10.

특히 특1급 호텔에서도 허용된 예식행사는 매출을 크게 상승시키는 요인이 되고 있다. 이는 예식행사의 예약결정과정에 호텔 뷔페 레스토랑의 명성이 고객의 의사결정에 많은 영향을 주고 있음을 시사한다. 또한 호텔에서 많은 고객의 유입은 타 영업장의 매출을 촉진시키기도 하므로 정책적으로 운영하게 된다. 그러나 대부분의 호텔 뷔페 레스토랑은 자체적으로 효율적인 고객관리, 영업장 관리 및 메뉴관리로 영업을 활성화되어 손익을 충분히 조절해 나가고 있으며, 이러한 호텔들은 침체된 호텔 뷔페 레스토랑의 모범이 되기도 한다.

호텔 뷔페 레스토랑의 특징으로는 많은 종류의 요리가 제공되므로 다양한 요리를 즐길 수 있는 장점이 있다. 부가적으로는 신속하게 식사를 할 수 있고, 가격이 저렴하고, 고객의 불평이 적으며, 인력의 수요가 적어 인건비가 적게 든다는 것 등을 들 수 있다. 또한 호텔의 뷔페 레스토랑은 기호에 맞는 음식을 선택해서 먹을 수 있으며, 회전율이 빨라서 매출이 증진되는 장점도 가지고 있지만 한번 만들어진 요리는 보관하기 어려우므로 재료가 낭비되는 원가가 상승되는 단점을 내포하고 있다.

<표 2-1> 호텔 뷔페의 장·단점

장 점	단 점
· 식사시간의 절약 · 적은 종업원으로 많은 고객을 맞이할 수 있음 · 위생적인 식사 제공 · 저렴한 가격으로 여러 요리를 접할 수 있음 · 빠른 좌석 회전율 · 음식 쓰레기를 줄일 수 있음 · 고객의 불평이 비교적 적음	· 재료소비가 많음 · 요리 보관의 어려움으로 인한 높은 원가 · 시설비가 많이 듦 · 일반요금보다 상대적으로 비쌈 · 개별적 서비스의 제공이 곤란

자료 : 조양선, “뷔페식당 선택결정요인에 대한 연구”, 세종대학교 경영대학원 석사학위논문, 1993, pp.5~6.

2. 뷔페메뉴의 계획과 관리

1) 뷔페의 메뉴계획

(1) 뷔페메뉴의 기본적인 구성

뷔페메뉴의 구성은 가격에 따라, 고객의 특성에 의한 요구에 따라, 메뉴 계획자의 개성에 따라, 또는 호텔의 특성에 따라 다소 차이는 있겠지만 기본적인 흐름은 풀 코스의 원칙과 Hot Food와 Cold Food로 나누는 것을 기본으로 하고 있다. 통상으로 Hot Food와 Cold Food로 크게 분류하여 기본적으로 국가별, 향토음식별, 재료별, 메뉴코스별 등으로 세부적인 구분을 하고 있지만 상황에 따라서 복합적으로 구성하고 있다. 또한 주방의 위치에 따라서 메뉴의 구성을 달리한다. 즉 단일 뷔페주방일 경우와 각 주방에서 지원을 운영할 때로 달리하는데, 단일 주방일 경우 주방자체에서 한식, 일식, 양식, 중식 등을 Hot Food와 Cold Food를 자체에서 조리하지만, 각 주방에서 지원을 운영할 때는 각 주방별로 메뉴를 배정하여 Hot Food와 Cold Food로 조리를 하게 되는 경우가 통상적이다.

① 뷔페메뉴 계획의 기본적인 요소

메뉴의 계획은 호텔의 전반적인 이미지와 품격, 고객의 기호성향, 지방의 특색음식 등을 고려해야 한다¹⁴⁾. 뷔페의 메뉴는 조리예술의 종합이며 조리능력의 총합이라 할 만큼 다양하고 깊이 있게 짜여진다.

원래 뷔페메뉴는 양식을 기준을 짜여졌으나, 시대에 따라 또는 새로운 맛에 대한 이용고객의 끊임없는 욕구의 추구로 지금은 각 국 요리, 각 지역의 향토요리, 계절적인 요리, 퓨전 요리 등 특별한 음식, 건강식, 서비스의 방식, 음식의 장식, 상차림의 효율성 및 예술성 등의 조합으로 변모하여 왔다. 그러므로 단순메뉴와 다르게 세계 각 국의 요리 및 위에서 언급한 다양한 요리에 대한 여러 요인에 대하여 해박한 지식을 필요로 한다. 이러한 지식이 없으면 뷔페메뉴는 단순함으로 인하여 뷔페의 매력을 잃게 되고 외식적 관점에서는 영업적 지장을 초래하게 되는 것이다.

14) Deway A. Dyer, So you want to start a restaurant?, CBI Publishing Company. Inc., 1971.

그러므로 뷔페메뉴의 계획 시에는 항상 새로운 맛과 새로운 형태의 음식을 개발하는 것이 고객의 만족과 이로 인한 고객의 재창출이 가능해 지는 것이다.

음식의 기본적인 관점에서의 뷔페메뉴의 기본적인 메뉴계획을 위한 원리는 다음 세 가지 측면에서 살펴볼 수 있다¹⁵⁾.

② 미식적 측면(gastronomic aspects)

메뉴는 단편적으로 구성하기보다는 전체적으로 조화있게 배열하여 음식의 색상, 재료, 질감 등을 다양하게 배합되도록 계획하여야 한다. 즉 색상의 대비, 질감의 다양성, 전체적인 균형과 조화, 재료의 계절감과 중복성, 조리방식의 중복성 등을 고려하여 메뉴를 작성하여야 한다.

③ 경제적 측면 (economic aspects)

비용을 전혀 생각하지 않고 메뉴를 구성하는 일은 거의 드물 것이다. 어떤 가격 수준을 설정하든지 주최측은 예산을 세워서 할 것이고 요리장은 당연한 마진을 내려 할 것이다. 비용의 의미는 파티 계획 요금에 따른 식재료 원가, 인건비, 기타 경비 등일 것이고 이의 적절한 조절을 감안하여 메뉴계획을 세워야 할 것이다. 즉 구매력을 향상시킨다든지, 요리사의 일손이 많이 가는 메뉴를 조정하여 추가 인건비를 줄인다든지, 기타 경비의 고려 등이 이에 속한다.

④ 실제적 측면 (practical aspects)

이는 주방의 설비능력, 조리요원의 기능, 서비스의 형태를 메뉴 계획시 고려해야 할 요소로 보고 있다.

(2) 뷔페메뉴계획의 중요성

뷔페메뉴의 계획이 잘못 계획되면 메뉴는 음식의 많은 낭비를 가져 올 수 있다. 뷔페음식은 차려진 음식 중 고객의 선호음식에 대한 부족현상을 유발시키고, 고객의 비 선호 음식은 남아 버리기 때문에 Cost의 상승

15) Kasavana Michael L., Computer Systems for Foodservice Operations, VNR, 1984

및 재료의 낭비를 초래하게 되므로 행사 후 버려지는 음식의 양에 대한 충분한 고려가 있어야 한다.

그러므로 뷔페의 메뉴계획은 호텔의 이미지와 품격에 의한 음식의 질적인 요소와 고객의 기호성향의 파악의 조화가 타 요인보다 더욱 심도있게 다루어야 할 부분인 것이다. 따라서 성공적인 뷔페메뉴의 계획은 경영조직에 대해서는 이윤을 창출시킬 수 있는 방향으로 고객의 욕구를 충족시킬 수 있는 방향으로 음식의 질과 맛을 갖추어야 한다¹⁶⁾

메뉴를 계획할 때 고객의 기호를 파악, 식 재료의 원가와 수익성 분석, 구입가능한 식 재료의 준비, 주방에 설치된 조리기구의 한계성 파악, 음식의 다양성 및 창조성 발휘, 영양적 요소 고려, 식당의 종류 및 계절적인 식 재료와 맛의 고려, 식당의 입지 조건과 같은 내용들은 포함되어야 한다¹⁷⁾

메뉴의 주기 결정도 중요하다. 일품요리는 제시된 메뉴에 의한 음식만을 선택하지만 뷔페는 음식의 변화를 주지 않으면 고객들은 금방 싫증을 내므로 주기적인 메뉴의 변화는 꼭 필요하다. 메뉴의 변화는 고객의 호기심을 자극할 수 있는 정도에서 단편적인 신 메뉴 교체는 계속해야 하고 일정 주기별 전반적인 메뉴계획이 필요하며, 여러 가지의 차려진 음식에 대한 고객의 음식 선호도 조사를 통해 인기음식, 비 인기음식, 구색음식, 원가관리 측면의 음식을 감안하여 조화로운 메뉴계획을 해야 할 것이다.

뷔페메뉴의 경우, 개인적인 메뉴선택요인이 다른 불특정 다수를 위하여 음식을 미리 차려 놓아야 하기 때문에 메뉴계획의 어려움이 많다. 상설 뷔페의 이용자가 같은 특성을 가진 고객이라면 그들이 원하는 방향으로 메뉴를 작성하면 된다. 그렇지만 특성이 각기 다른 고객의 집단이라면 그 집단의 기호에 맞는 음식은 반드시 제공되어야 하므로 거부음식은 배제하고, 다수가 선호하는 음식을 찾아내어 메뉴에 반영해야 메뉴계획은 무리없이 진행될 수 있을 것이다.

2) 상설뷔페의 메뉴관리

16) 이정자, 호텔 식음료 원가 관리, 형설출판사, 1988.

17) 원용희, 호텔식당경영론, 대왕사, 1989.

상설뷔페 메뉴의 관리는 우선 네 가지 측면에서 고찰해 볼 수 있는데, 첫째, 업장의 고유한 음식을 개발하여 대표적인 음식을 개발 해 놓는데 있다. 둘째, 고객의 새로운 음식에 대한 기대에 부응하기 위하여 새로운 메뉴를 개발하는데 있으며, 셋째, 지역 및 고객의 특성상 구색으로 항상 구비해 놓는 것과 같은 것을 말한다.

마지막으로 메뉴의 진부함을 피하기 위하여 일정기간 내에 메뉴의 교체를 통한 변화를 주는 것인데 이는 고객의 기호변화에 대응하기 위한 방법을 주 단위, 월 단위, 분기별 또는 계절별, 6개월, 1년 단위로 기존의 메뉴를 변화시키는 방법을 선택하게 된다. 통상적으로는 주 단위 메뉴구성으로, 분기별로 변화를 시키는 방식을 제일 많이 택하고 있는데, 중요한 것은 고객의 기호 및 욕구의 변화에 중점을 두어 신속하게 대응해야 상설 뷔페레스토랑이 침체되지 않고 활성화될 수 있다는 것이다.

여기서 주 단위 메뉴로 분기별의 메뉴변화에 대한 기본적인 구성을 살펴보면, Hot Food와 Cold Food, Salad, Dessert로 구분되는 메뉴의 구성에서, Hot Food의 메뉴, Cold Food의 메뉴, Salad의 메뉴, Dessert의 메뉴를 월, 화, 수, 목, 금, 토, 일의 각 요일별, 각 일별의 메뉴를 구성하여 미리 작성하여 놓고 그 메뉴에 따라 조리작업을 하여 음식을 배치하는 방식이며, 매일 메뉴가 바뀌며 이러한 순환이 해당 분기 내 반복되는 것을 말한다.

영업활성화를 위한 메뉴관리는 뷔페메뉴에 대한 깊은 지식이 선행이 되어야 가능하다. 다양한 메뉴를 포함하는 뷔페메뉴는 고객만족과 기업의 목적달성 즉, 수익성 창출이라는 두 가지 목적을 달성하기 위하여 많은 심사숙고를 해야 하지만 메뉴를 계획할 때는 고객의 욕구와 기호의 반영도, 아이템 수의 적합성과 다양성, 다양한 조리방식과 정확성, Sauce와 가니쉬의 다양성 점검, 표준 양 목표의 사용, 음식의 추세를 맞는 개발, 조리사의 기능수준의 개발여부, 아이템의 차별화, 수익성고려, 타 호텔과의 경쟁성을 고려한 아이템, 계절적인 식 자재의 사용, 재고현황 감안, 메뉴계획과 전체적인 컨셉 등과 같은 내용을 철저히 반영하여야 할 것이다¹⁸⁾.

뷔페는 여러 가지의 음식을 차려놓고 고객이 원하는 만큼 떠다먹는 음식이기 때문에 그 음식마다의 특색이 있어야 하는 것이 생명이라 할 수

18) 도기백, “커피숍 메뉴의 비교분석에 관한 연구”, 관광경영학연구, 8, 1997.

있다. 그런 만큼 음식의 맛, 재료, Sauce, 조리방법 등의 다양성에 많은 관심을 기울여야 하며, 음식의 담는 방법이라든지 그릇의 사용 등에 단조로움을 피해야 하며, 상차림 또한 볼륨이 있어 음식을 고를 때도 구경거리를 제공하여야 훌륭한 뷔페메뉴가 될 수 있다.

뷔페메뉴작성 시 반영해야 할 사항은 다음과 같다. 즉 같은 재료로 두 가지 이상의 요리를 만드는 것을 피해야 하며, 요리의 장식에 주의한다. 비슷한 색의 요리를 반복해서는 안되며, 같은 Sauce나 비슷한 Sauce가 중복되는 것도 피해야 하며, 두 가지 이상의 요리에 같은 조리방법을 가 능한 사용하지 않는다.

요리코스의 균형을 맞추어야 하며, 계절의 감각에 알맞은 메뉴를 작성 하여야 하고, 식품의 위생을 충분히 고려하고 영양의 배합을 고려한 메뉴를 구성해야 한다. 이외에도 창의적인 고안, 경제적인 상품, 기호에 맞는 메뉴, 경영상에 맞는 메뉴가 되어야 하며, 특히 고객만족을 위하여 다양한 메뉴 개발과 새로운 메뉴의 제시가 되도록 해야 할 것이다¹⁹⁾.

3. 뷔페메뉴의 품질

1) 뷔페메뉴의 품질의 개념

호텔뷔페의 메뉴품질에 관한 연구는 거의 이루어지지 않았다. 다만 뷔페메뉴의 선택속성이나 메뉴 만족도에 관한 연구가 일부 진행되었다. 메뉴품질과 관련된 연구는 주로 호텔이나 호텔레스토랑 또는 패밀리 레스토랑의 서비스품질에 관한 연구에서 부분적으로 다루어지고 있을 뿐이다.

따라서 뷔페의 메뉴품을 측정하기 위하여 서비스산업분야에서 널리 사용되고 있는 서비스품질의 개념을 도입하였다. 서비스품질에 관한 연구는 Parasuraman, Zeithaml과 Berry(1985)²⁰⁾가 SERVQUAL을 발표하고 난 후 급속히 서비스산업의 전반으로 확산되었다. SERVQUAL은 조

19) 원용희 · 고재윤, 최신식음료 실무론, 백산출판사, 1998.

20) Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., "A conceptual model of service quality and its implication for future research", *Journal of Marketing*, 49(Fall), 1985, pp. 41~50.

직의 서비스품질에 대한 고객만족을 포함한 가치적인 정보를 제공하는데 상대적으로 간단하고 비용이 적게 드는 도구로서 많은 연구자들에 의해 성공적으로 적용되어 왔다. 그러나 SERVQUAL의 측정시간(measuring time)과 서비스품질 차원, 인식론적 문제 등에 대해 제기되는 여러 한계 점들에 대해 Parasuraman은 특정 산업의 서비스를 연구하는 경우에는 특정산업에 적합하게 서비스 항목을 수정 및 추가하는 것은 바람직하다고 지적한 바 있다

이러한 맥락에서 Stevens, Knutson와 Patton(1995)은 레스토랑의 품질에 대한 고객의 지각을 측정하고자 DINESERV라고 하는 측정척도를 만들었다. DINESERV는 SERVQUAL과 LODGSERV를 정제하여 만들어 낸 29개의 항목으로 구성되어 있으며, 고급 레스토랑에서부터 캐주얼 레스토랑, 퀵 서비스 레스토랑의 598명의 고객을 대상으로 레스토랑의 서비스 품질을 측정한 결과에 의하면 DINESERV는 레스토랑의 서비스 품질 뿐만 아니라 고객의 레스토랑에 대한 주기적인 변화를 측정하는데 유용한 도구임을 밝혀 내었다.

그러나 DINESERV는 SERVQUAL의 측정척도를 이용하여 연구대상을 레스토랑으로 옮긴 것에 지나지 않는다. 레스토랑에서 가장 중요한 메뉴에 대한 품질의 측정은 거의 이루어지지 않았다. 따라서 DINESERV를 이용하여 호텔뷔페메뉴의 품질을 측정하기에는 어려움이 많다.

외식산업 특히 뷔페식당에 있어서 서비스품질은 인적인 서비스와 물리적인 서비스보다는 메뉴자체의 품질에 있는 것으로 판단된다. 따라서 본 연구에서는 호텔레스토랑이나 패밀리 레스토랑 등의 식당들을 대상으로 서비스품질에 관한 연구에서 인적서비스나 물적 서비스를 제외한 메뉴의 품질만을 대상으로 하고자 한다. 뷔페메뉴의 품질을 측정할 수 있는 측정척도는 선행연구를 토대로 새로이 구성하고자 한다.

2) 메뉴품질의 측정방법

서비스 품질을 측정하는 방법으로 지금까지는 특정 항목에 대해서 서비스 기대와 성과(지각)의 차이를 포함하는 SERVQUAL 측정방법이 가장 인정을 받았으나, 최근 들어 이 측정방법에 대한 많은 논란과 문제점

들이 제기되고 있다. 지금까지 개발된 서비스품질 측정방법인 SERVQUAL, SERVPERF, IPA 등에 대해서 그 특징을 중심으로 설명하고자 한다.

(1) SERVQUAL

서비스품질을 측정하고자 하는 시도는 Parasuraman 등(1985, 1988, 1991)에 의해 체계화되었다. 서비스품질의 측정은 제품품질의 경우와는 달리 불량률과 같은 객관적인 척도를 통한 측정이 어렵기 때문에 Parasuraman 등²¹⁾(1988)은 지각의 평가를 위하여 다항목의 측정도구인 SERVQUAL을 개발하였다. 이 방법은 최초로 개발된 서비스품질 측정방법으로, 이후 서비스산업에 폭넓게 적용시킬 수 있는 일반적인 방법으로 서비스마케팅 영역에서 매우 광범위하게 응용되어지고 인용되어진 방법이다.

SERVQUAL은 Oliver²²⁾의 기대-성과 불일치 모델(expectation-performance disconfirmation model)을 근거로 하고 있다. 이와 같은 기대와 성과의 차이 비교를 통해 서비스품질이 나타난다는 서비스품질 모형으로 인지된 성과가 기대수준보다 낮다면 이것은 서비스품질이 낮다는 것이고 그 반대는 서비스품질이 높다는 것이다. 이러한 관계를 식으로 표현하면 다음과 같다.

$$SQ = PS - ES$$

SQ : 서비스품질

PS : 지각된 서비스품질

ES : 기대된 서비스품질

(2) SERVPERF

Cronin과 Taylor²³⁾는 SERVQUAL 접근방법의 문제점을 인식하고 서

21) Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., "SERVQUAL : A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality", *Journal of Retailing*, 64(Spring), 1988, pp.12~40

22) Oliver, R. L., "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions", *Journal of Marketing Research*, 17(September), 1980, pp.46~49.

서비스품질에 관하여 기대보다는 성과지각만이 품질에 대한 유용한 예측변수가 될 수 있음을 주장하는 SERVPERF 모델을 제안하였다. 즉 이들은 PZB의 SERVQUAL 척도를 구성하고 있는 22개의 성과(performance) 항목은 적절하다고 판단되지만, SERVQUAL 척도에 의한 서비스품질 평가에서 기대(expectation)개념이 가지고 있는 비현실성의 문제로 인하여 “지각-기대”가 가지는 결과에 대한 의문을 제기하였다. 구체적인 SERVPERF 측정방법을 기술하면 다음과 같다.

$$SQ_i = \sum_{j=1}^n P_{ij}$$

P_{ij} : 속성 i 와 관련된 자극 j 의 수행된 지각

Cronin과 Taylor(1992)는 은행과 방역회사, 드라이 클리닝, 패스트푸드 등을 대상으로 서비스품질이 만족과 구매의도에 미치는 영향에 대한 연구를 하였는데, 서비스품질 측정항목은 Parasuraman 등(1985)이 사용했던 22개의 항목을 이용하였으며, SERVQUAL 척도와 가중 SERVQUAL 척도, SERVPERF 척도, 가중 SERVPERF 척도를 사용하여 비교하였다. 연구 결과에서 서비스품질 측정에 있어서 SERVQUAL을 포함한 다른 척도들보다는 SERVPERF가 더 우세하다고 주장하였다.

(3) IPA

중요도-실행도 분석(importance-performance analysis : IPA)은 20여 년 전 Martilla와 James(1977)에 의해 소개된 이래 건강, 마케팅, 은행, 교육, 스포츠심리학 등 여러 분야에서 다양하게 활용되었으며, 관광분야에서는 서비스품질, 공원시설 평가, 이미지 분석, 패키지 여행평가, 관광정책, 지역축제의 중요도-성취도 분석에 관한 연구 등의 연구를 볼 수 있다²⁴⁾.

Martilla와 James(1977)가 연구한 IPA는 이용자 성취도를 측정하기 위

23) Cronin J. J., & Taylor S. A., "Measuring service quality : A reexamination and extension", *Journal of Marketing*, 56(July), 1992, pp.55~68.

24) 송성인·전효재, “서비스품질평가에 관한 연구 : 국립중앙박물관 방문객의 중요도-만족도 분석”, 관광개발논집. 13, 2000.

하여 첫째, 이용자가 어떤 속성을 중요하게 여기는지를 조사하였고, 둘째, 이용 전에는 각 속성의 중요도를 셋째, 이용 후에는 성취도를 이용자가 스스로 평가하게 하여 마지막으로 각 속성의 상대적인 중요도와 성취도를 동시에 비교하는 기법으로 결과해석이 용이하여 실무적으로 활용도가 높다.

따라서 본 연구에서는 호텔뷔페의 메뉴품질에 대한 이론적인 측면보다는 호텔기업들이 현장에서 즉시 활용가능하고 마케팅적 활용도가 높은 결과를 얻기 위하여 IPA를 활용한다.

<표 2-2> 서비스 품질평가 방법

분석방법	연구자	평가방법
SERVQUAL	Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)	서비스에 대한 고객의 기대(expectations)와 서비스를 받은 후 고객의 인지도(perceptions)간의 차이를 분석
SERVPERF	Cronin & Taylor (1992)	성과 기반(performance-based)의 서비스 품질을 평가 및 분석
I-P Analysis	Martilla & James (1977)	중요도(importance)와 성과(performance) 분석틀을 통해 관리기법 개발, 주어진 속성에 대한 개인적 중요도와 조직의 성과를 반영

자료 : 송성인 · 전효재(2000)의 연구를 참고로 재작성

4. 선행연구의 고찰

1) 국내 연구

1980년대에 들어와서부터 우리나라의 호텔산업이 크게 발달하면서 호텔식음료 부문도 함께 확대되어 왔고 식음료부문에 있어 중요한 위치를 차지하는 메뉴관리부문에 관한 학문적 관심이 고조됨에 따라 다수의 연구논문들이 발표되었다. 전개방향은 첫째, 메뉴의 수익성분석에 초점을 맞춘 연구, 둘째, 메뉴선택행동에 관한 연구, 셋째, 이용고객의 메뉴 만족

도에 관한 연구, 넷째, 메뉴엔지니어링의 기법을 이용한 연구, 다섯째, 메뉴계획과 디자인 평가에 관한 연구 등으로 연구 방향을 달다르다.

선행연구를 살펴보면, Miller²⁵⁾, Kasavana²⁶⁾, Pavesic²⁷⁾의 분석기법을 근간으로 한 메뉴관리에 관한 수익성분석을 한 연구에서, 정희²⁸⁾는 “호텔 식음료부분의 효율적인 메뉴관리에 관한 연구”에서 서울지역 3개 특급호텔 일식당의 메뉴들 중 공통적인 메뉴 20개 품목을 선정하여 한 달간 판매한 실적을 Miller²⁹⁾, Kasavana³⁰⁾, Pavesic³¹⁾의 분석기법을 이용하여 수익성분석을 하였으며, 황춘기³²⁾도 “호텔업 커피샐의 메뉴관리에 관한 연구”에서 매출자료와 표준 양 목표를 기초자료로 하여 Kasavana와 Smith의 메뉴분석기법을 근간으로 매출분석을 통한 메뉴관리의 방향을 제시하고자 하였다.

엄란숙³³⁾ 역시 “호텔 기업의 효율적인 메뉴관리에 관한 연구”에서 Miller와 Kasavana와 Smith의 메뉴분석기법을 이용하여 일정기간 판매된 메뉴상에 있는 모든 품목의 매출액, 판매수량, 식료원가, 공헌이익을 살펴봄으로써 레스토랑 경영에 있어 합리적인 메뉴관리를 연구하였다.

메뉴 선택행동에 관한 연구에서 하경희³⁴⁾는 “관광호텔 양식메뉴 관리에 관한 연구”에서 고객이 메뉴상의 아이টে를 선택하는데 영향을 미치는 요인과 선택한 아이টে에 대한 만족의 정도 즉, 고객 만족도를 통한 메뉴관리상의 개선방안에 대하여 실시한 실증분석을 하였다. 조문수³⁵⁾도 “호

25) Miller Jack E. Menu : Pricing and Strategy, CBI Books, 1980.

26) Kasavana Michael L., Computer Systems for Foodservice Operations, VNR, 1984

27) David V. Pavesic, "Prime Numbers ; Finding Your Menu's strengths", *Cornell H.R.A. Quarterly*, Nov, 1985.

28) 정희, “호텔 식음료부분의 효율적인 메뉴관리에 관한 연구”, 경희대학교 대학원 석사학위논문, 1989.

29) Miller Jack E., *op. cit.*

30) Kasavana Michael L., *op. cit.*

31) David V. Pavesic, *op. cit.*

32) 황춘기, “호텔업 커피샐의 메뉴관리에 관한 연구”, 세종대학교 경영대학원 석사학위논문, 1996.

33) 엄란숙, “호텔 기업의 효율적인 메뉴관리에 관한 연구”, 세종대학교 대학원 석사학위논문, 1997.

34) 하경희, “관광호텔 양식메뉴 관리에 관한 연구”, 세종대학교 대학원 석사학위논문, 1992.

35) 조문수, “호텔고객의 메뉴선택행동과 메뉴기획”, 한양대학교 대학원 박사학

텔고객의 메뉴선택행동과 메뉴기획”을 통하여 고객이 메뉴를 선택할 때 고려하는 요인과 메뉴선택행동에 영향을 주는 제 요인의 파악에 의하여 영향요인을 정립하여 고객의 메뉴에 대한 정보처리방식을 파악하고, 아이템의 위치와 가격의 상관관계 등에 대한 연구를 하였다.

메뉴엔지니어링의 기법을 이용한 연구에서 김경란³⁶⁾은 “S호텔 기업의 효율적인 메뉴관리에 관한 연구”에서 S호텔의 한식당, 양식당, 일식당에 대한 메뉴 엔지니어링 기법을 이용한 수익성과 선호도에 대한 사례분석을 하였다. 진양호³⁷⁾의 “호텔 레스토랑의 메뉴엔지니어링에 관한 연구”에서도 메뉴의 관리분야가 확대되어 국내적으로도 더 포괄적인 연구가 필요한 시점에서 호텔 레스토랑의 메뉴현황을 분석하여 문제점을 도출하여 실증분석을 실시하고, 이론을 토대로 향후 호텔 레스토랑의 메뉴엔지니어링의 방향을 구체화한 연구를 하였다.

나정기³⁸⁾는 “메뉴계획과 디자인 평가에 관한 연구”에서 메뉴계획과 디자인 과정에서 반영해야 할 변수들이 어떠한 요인을 구성하는가, 또 이 과정에서 메뉴관리자들이 실제 메뉴 작성 시에 어느 정도 메뉴에 대한 이론적인 배경을 가지고 제작하며, 변수들을 반영해 왔는지에 관한 제 이론의 재조명을 실시하였다.

메뉴에 대한 고객의 만족도에 관한 연구에서 김선정³⁹⁾은 “호텔 한식 레스토랑 메뉴의 고객평가 요인에 관한 연구”에서 고객평가에 의한 만족도에 초점을 맞추고 3개 특급호텔 한식당 메뉴를 고객측면에서 메뉴마케팅에 대하여 연구하였다. 강영욱⁴⁰⁾은 “호텔 이용객의 메뉴 만족도에 관한 실증적 연구”에서 뷔페식당을 중심으로 호텔뷔페식당 이용객의 메뉴 종류별 선호도 요인을 도출해 내고, 호텔 뷔페식당 이용객의 메뉴 종류

위논문, 1995.

36) 김경란, “S호텔 기업의 효율적인 메뉴관리에 관한 연구”, 세종대학교 대학원 석사학위논문, 1992.

37) 진양호, “호텔·레스토랑의 메뉴엔지니어링에 관한 연구”, 경기대학교 대학원 박사학위논문, 1997.

38) 나정기, “메뉴계획과 디자인 평가에 관한 연구”, 경기대학교 대학원 박사학위논문, 1994.

39) 김선정, “호텔 한식 레스토랑 메뉴의 고객평가 요인에 관한 연구”, 경기대학교 대학원 석사학위논문, 1999.

40) 강영욱, “호텔이용객의 메뉴만족도에 관한 실증적 연구”. 경희대학교 경영대학원 석사학위논문, 1999.

별 선호도 요인을 도출해 내고, 호텔 뷔페식당 이용객의 메뉴에 대한 만족도를 고찰함으로써 메뉴 만족도에 대한 문제점 및 개선방안을 제시함을 목적으로 한 연구를 하였다.

호텔 식음료 서비스품질에 관한 선행연구를 살펴보면 함석종은 Cadotte와 Turgeon의 연구에서 사용한 측정항목을 이용하여 식음료 시설속성, 식음료 속성 각각 4개씩 모두 8개의 측정항목을 개발하였다. 김성혁과 고평석⁴¹⁾은 패밀리 레스토랑 이용객의 서비스품질에 대한 기대와 만족 차이에 대한 연구에서 인적·물적 요인, 종사원 대처능력요인, 예약요인, 편의지향성요인, 주차서비스요인, 메뉴의 질과 다양성 요인 등 6개의 요인, 21개의 측정항목을 개발하여 패밀리 레스토랑의 서비스품질을 측정하였다. 이용기 등⁴²⁾은 Parasuraman 등이 제시한 22개 문항을 변경한 Lee 등의 연구를 기초로 하여 Stone과 Side가 제시한 관능성을 포함시켜 유형성, 신뢰성, 반응성, 공감성, 확신성, 관능성 등 6개 요인, 17개 측정항목을 개발하여 서비스품질을 측정하였다. 이정실도 호텔 식음료 서비스품질이 서비스 애호도에 미치는 영향을 분석하면서 Parasuraman 등이 제시한 22개 문항을 이용하여 서비스품을 측정하였다. 이를 정리하여 표로 나타내면 다음 <표 2-3>과 같다.

<표 2-3> 국내 선행연구

연구자	연구내용
정희 (1989)	서울지역 3대 특급호텔 일식당의 메뉴 중 공통적인 메뉴 20개 품목을 선정하여 한 달간의 판매실적을 카사바나, 파베직, 밀러 등의 분석방법으로 분석한 연구
하경희 (1992)	고객만족도 분석을 통한 메뉴관리상의 개선방안에 관한 연구
김경란 (1992)	S호텔의 한, 양, 일 식당에 대한 메뉴 엔지니어링 기법을 이용한 수익성과 선호도에 대한 사례연구
나정기 (1994)	메뉴계획과 디자인에 반영해야 할 요소들을 실제 메뉴작성 시 어느 정도 반영해왔는지에 대하여 조사 연구.

41) 김성혁·고평석, “패밀리레스토랑 이용객의 서비스품질 속성에 대한 기대와 만족 차이에 관한 연구”, 관광학 연구, 22(1), pp.78~97, 1988.

42) 이용기, 박경희, 김우곤, 권용주, “서비스품질, 점포이미지 그리고 서비스가치가 고객만족에 미치는 영향: 한식당을 중심으로”. 호텔경영학연구. 8(2). pp.259-276. 1999.

<표 계속>

조문수 (1995)	고객이 메뉴를 선택할 때 고려하는 요인과 메뉴선택행동에 영향을 주는 제요인의 파악에 의한 메뉴계획에 대한 연구
황춘기 (1996)	매출자료와 표준양목표를 기초자료로 카사바나와 스미드의 메뉴분석기법을 근간으로 매출분석을 통한 메뉴관리의 방향의 제시
엄란숙 (1997)	밀러와 카사바나의 메뉴분석기법을 이용하여 일정기간 판매된 메뉴상에 있는 모든 품목의 매출액, 판매수량, 식료원가, 공헌이익을 살표 봄으로서 레스토랑 경영에 있어 합리적인 메뉴관리에 연구
진양호 (1997)	호텔레스토랑의 메뉴현황을 분석하여 문제점을 도출하여 실증분석을 실시하고 이론을 토대로 향후 호텔 레스토랑의 메뉴엔지니어링의 방향의 구체화
김선정 (1999)	고객평가에 의한 만족도에 초점을 맞추고 3객 특급호텔 한 식당 메뉴를 고개측면에서 메뉴마케팅에 대하여 연구
강영욱 (1999)	호텔 뷔페식당 이용객의 메뉴 종류별 선호도, 요인을 도출해 내고, 호텔 뷔페식당 이용객의 메뉴에 대한 만족도를 고찰

2) 국외 연구

연구의 흐름에서 메뉴의 선호도와 수익성분석을 근거로 한 연구와 메뉴계획시 고려할 요인과 고객만족에 관한 연구로 대별하여 살펴보면 다음과 같다.

Miller⁴³⁾는 메뉴분석에 있어서의 포트폴리오방식으로 일정기간에 판매된 메뉴상에 있는 모든 품목의 원가와 판매량을 전체 품목에서 차지하는 비율로 선정하는 것은 Winner, Marginals I, Marginals II, Losers를 메뉴분석의 매트릭스로 하고 있다. 이는 메뉴계획자가 전달하고자하는 정보를 메뉴를 통하여 전달하고, 고객은 메뉴를 통해서 전달받은 정보를 해석하여 원하는 상품을 선택하는 과정을 모형화 했다.

Kasavana와 Smith(1984)에 의해 체계화된 메뉴분석프로그램으로서 가격결정, 고객의 수요, 메뉴믹스의 분석, 아이템의 공헌이익에 중요도에 따라 메뉴의 모든 품목을 선호도와 원가를 기준으로 Plowhorses, Star, Dogs, Puzzles의 4그룹으로 나누어 메뉴를 분석했으며, Pavesic⁴⁴⁾의 연

43) Miller Jack E., Menu : Pricing and Strategy. CBI Books, 1980.

구는 Kasavana와 Smith(1984)의 방식의 단점을 제시한 연구로서 식료원 가비율, 선호도, 공헌이익을 혼합한 분석방법으로 Prime, Standards, Sleepers, Problems로 분류하였으며, 이상적인 메뉴가격을 결정하기 위해서는 양적인 요인뿐만 아니라 질적인 요인도 고려해야 한다고 주장하였다.

Ninemier⁴⁵⁾는 메뉴관리의 전 단계인 메뉴 계획자가 메뉴계획시 고려해야 할 사항들을 고객, 상품의 질, 상품을 생산하는데 고려되는 요인을 대별하고 이것들을 다시 세분화하여 제시하였다.

Mahmood⁴⁶⁾의 연구 또한 메뉴계획시 고려해야 할 요소를 고객의 관점과 관리자의 관점을 대별하고 이에 대하여 고객의 관점에서 3개와 관리자의 관점에서 6개의 세부요인을 구분하여 메뉴계획의 모형을 제시하였다.

식음료의 서비스품질에 관한 연구로는 Hart와 Casserly는 레스토랑 산업에서 경쟁적 우위를 확보하는 방법은 오직 서비스품질에 있음을 전제하고 레스토랑의 경영자나 마케터가 이를 실천하기 위한 전략적 계획의 도구들을 명확하게 하는 것이 중요하다고 지적하면서 음식의 질, 음식의 양과 영양, 서비스품질, 메뉴의 다양성, 건물의 외양 및 상태, 건물의 외적분위기, 가격, 청결 및 위생정도 등을 제시하였다. Swinyard와 Struman⁴⁷⁾의 연구에서는 레스토랑의 속성으로 다양한 음식유형에 대한 구분, 새로운 사람들을 만나기 위한 좋은 장소, 음식의 질의 일관성, 친절한 서비스, 음식의 양, 신속한 서비스, 가족전체가 어울릴 수 있는 장소, 훌륭한 가치, 훌륭한 분위기, 편리한 위치, 종사원들의 친절한 태도 등을 들고 있으며, Khan은 고품질 서비스, 금연·흡연구역의 구분, 계절에 따른 음식 메뉴, 후식, 오락시설, 독특한 메뉴, 주차시설, 서비스의 다양성, 쉬운 메뉴, 전시품(요리) 등으로 구분하고 있다. Cadotte와 Turgeon⁴⁸⁾은 호텔과 레스토랑에 대하여 칭찬과 불만을 받게 되는 요인

44) David V. Pavesic, *op. cit.*

45) Ninemeier. Jack D., F&B Contrls, 2nd, AH & MA, 1986.

46) Khan, Mahmood A, Concepts of Food Service Operation and Management, Van Nostrand Reinhold, New York, 1991.

47) Swinyard, William R. and Kenneth D. Struman, "Market segmentation Finding the Heart of Your Restaurant Market," *Connell H.R.A Quarterly*, 27(1). pp.89-96. 1986.

들에 대한 조사에서 만족요인과 불만족요인을 구성하고 있는 25개의 속성을 제시하고 있다. 또한 Lee 등은 레스토랑을 이용하는 고객들이 그 레스토랑의 질을 평가하고 어떻게 품질을 개선시킬 수 있는지 기준에 대하여 품질을 비교·측정하는데 있어 Parasuraman 등이 제시한 SERVQUAL의 적용과 유용성을 평가하면서 시설적 요인 2개, 서비스 요인 7개, 종사원 요인 12개 등 21개 요인을 사용하였다. <표 2-4>는 이를 정리하여 표로 나타낸 것이다.

<표 2-4> 국외 선행연구

연구자	연구내용
Miller (1980)	메뉴분석에 있어서의 포트폴리오 방식으로 일정기간에 판매된 메뉴상에 있는 모든 품목의 원가와 판매량을 전체 품목에서 차지하는 비율로 산정하는 것으로 Winner, Marginals I, Marginals II, Losers를 메뉴분석의 매트릭스로 분석.
Kasavana & Smith (1984)	메뉴분석프로그램으로서 가격결정, 고객의 수요, 메뉴믹스의 분석, 그리고 아이템의 공헌이익에 중요도에 따라 메뉴의 모든 품목을 선호도와 원가를 기준을 나누었는데 다음의 Plowhorses, Star, Dogs, Puzzles의 4그룹으로 분류
Pavesic (1985)	카사바나와 스미스의 단점을 제시한 연구로서 식료원가비율, 선호도, 공헌이익을 혼합한 분석방법으로 Prime, Standards, Sleepers, Provblems으로 분류
Ninemier (1986)	메뉴관리의 전 단계인 메뉴 계획자가 메뉴계획 시 고려해야 할 사항들을 고객, 상품의 질, 상품의 생산하는데 고려되는 요인을 대별하고 이것들을 다시 세분화하여 제시
Mahmood (1991)	메뉴계획시 고려해야 할 요소를 고객의 관점에서 대별하고 이에 대하여 각각3개와 6개의 세부요인으로 구분하여 메뉴계획의 모형을 제시

48) Cadott, E. R, and N. Turgeon "Key Factor in Satisfaction," *Connell H.R.A Quarterly*, 28(4). pp.45-56. 1988.

Ⅲ. 연구의 설계

1. 연구과제의 설정

본 연구에서는 연구모형을 토대로 한 가설의 검증보다는 호텔뷔페 메뉴품질의 중요도와 실행도를 조사·분석하여 조사대상 호텔별로 뷔페의 메뉴품질에 대한 고객들의 지각을 분석하고 마케팅 전략을 제시하고자 한다.

1) 뷔페 메뉴품질에 대한 중요도와 실행도의 차이분석

호텔 뷔페의 메뉴를 관리하고 있는 관리자들은 메뉴가 잘 관리되는 것으로 판단하고 있으나, 수요자인 고객들은 메뉴 품질의 중요도에 대하여 실행도가 못 미치는 것으로 판단한다. 그러므로 메뉴품질을 구성하는 변수들의 중요도와 실행도가 수요자인 고객의 평가에서는 어떻게 나타나는지의 차이를 통계적으로 분석해보고자 한다.

연구과제 1 : 뷔페 메뉴품질의 속성에 대한 중요도와 실행도의 차이를 분석하고자 한다.

2) 호텔 뷔페별로 메뉴품질에 대한 실행도 분석

조사대상 호텔별로 고객들이 이용후 인지하는 메뉴품질을 분석함으로써 각 호텔의 현재 뷔페 메뉴품질의 수준을 비교·분석할 수 있다. 이러한 결과를 바탕으로 각 호텔별로 강점과 약점을 파악하여 뷔페메뉴품질을 향상시킬 수 있는 방안을 찾을 수 있을 것이다.

연구과제 2 : 호텔 뷔페별 메뉴품질의 실행도의 차이를 분석하고자 한다.

3) 호텔 뷔페 메뉴품질에 대한 IPA 그래프 작성

메뉴의 품질을 구성하는 모든 변수의 실행도를 높이는 것이 이상적이겠지만, 현실적으로는 불가능하다. 그러므로 IPA에서 추구하는 바와 같이 중요도가 높게 나타나면서 실행도가 떨어지는 중점관리변수를 찾아내어 이러한 부문에 집중하는 것이 메뉴를 관리하는 담당자에게는 현실적인 해결방안이다. 그러므로 각 변수들이 IPA 그래프에서 어떠한 의미를 갖게 되는지를 분석해 보는 것이 필요하다.

연구과제 3 : 호텔 뷔페의 메뉴품질에 대한 IPA 그래프를 작성하고자 한다.

4) 호텔별 IPA그래프 작성

호텔의 특성이나 메뉴관리자의 특성에 따라 메뉴품질 속성에 대한 중요도가 달라질 수 있으며 고객들의 평가도 다르게 나타나 호텔에 따라 IPA의 결과도 다르게 나타날 것이다.

따라서 연구과제 3에서 제시된 호텔뷔페 메뉴품질에 대한 IPA 그래프와 조사대상 호텔별로 작성된 IP 그래프를 비교·분석하고 호텔별의 강점과 약점을 동시에 파악함으로써 뷔페메뉴품질의 향상을 위한 효율적인 전략을 제시할 수 있을 것이다. 따라서 다음과 같은 연구과제를 실증적으로 분석하고자 한다.

연구과제 4 : 조사대상 호텔별 IPA 그래프를 작성하고자 한다.

2. 설문지의 설계

1) 설문문항의 추출

선행연구들을 통하여 뷔페의 메뉴품질과 관련된 문제점들을 발견할 수 있는데 첫째는 호텔뷔페에 관한 연구가 거의 없으며, 주로 호텔 레스토랑

량이나 패밀리 레스토랑의 서비스품질 즉, 인적서비스나 물리적 서비스만을 측정대상으로 하고 있다는 것이다. 호텔뷔페는 다른 서비스업종이나 레스토랑에 비해 인적서비스의 중요도가 낮으며, 핵심적인 상품은 메뉴 그 자체라고 할 수 있기 때문에 메뉴품질에 대한 연구가 필요하다. 둘째는 메뉴품질과 관련된 속성의 도출 시 호텔 뷔페의 다양한 측면을 모두 포괄하지 못하여 결과적으로 개괄적인 속성만을 조사 평가하게 된다는 문제가 있으며 셋째, 속성의 도출을 어떤 기준이나 이론적 근거의 제시없이 각각의 연구상황에 따라 메뉴의 선택속성이나 만족을 측정하기 위하여 단순히 속성들을 열거하여 평가하고 있다.

따라서 이와 같은 문제점을 보완할 수 있는 체계적인 속성의 개발이 시급함에 따라 본 연구에서는 앞서 지적한 바와 같이 서비스품질 이론을 도입하여 뷔페메뉴의 품질속성의 도출에 사용하였다. 선행연구에서 나타난 뷔페메뉴의 속성들은 다음 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 메뉴품질 측정항목의 추출

설문문항	강영욱	임효원	정중근	양기승	조문수	본연구
① 메뉴의 계절성	○		○	○	○	○
② 메뉴의 다양성	○	○		○	○	○
③ 메뉴의 온도	○		○		○	○
④ 메뉴의 교체시기		○				○
⑤ 메뉴의 독창성				○		○
⑥ 음식의 맛	○	○	○		○	○
⑦ 음식의 양	○	○	○		○	○
⑧ 메뉴의 영양	○	○		○	○	○
⑨ 음식의 모양	○	○	○	○	○	○
⑩ 음식의 청결성		○			○	○
⑪ 음식의 신선도				○		○
⑫ 음식의 크기						○
⑬ 요리의 색상						○
⑭ 요리의 향기						○
⑮ 요리의 질감						○
⑯ 요리에 대한 설명		○			○	○
⑰ 건강식 요리						○
⑱ 재료나 조리법	○	○	○		○	○

선행연구에서 검토된 대부분의 연구들이 매우 공통성이 크며, 대개

“메뉴의 계절성, 메뉴의 다양성, 메뉴의 온도, 메뉴의 교체시기, 메뉴의 독창성, 음식의 맛, 음식의 양, 음식의 영양, 음식의 모양, 음식의 청결성, 음식의 신선도, 음식의 크기, 요리의 색상, 요리의 향기, 요리의 질감, 요리에 대한 설명, 건강식 요리, 재료나 조리법 등”으로 집약되므로 본 연구에서도 영향에 대한 속성은 이것을 그대로 사용하였다.

또한 이와는 별도로 메뉴별 품질을 측정하기 위하여 찬요리, 죽·스프, 샐러드, 더운 요리, 즉석요리, 디저트와 음료를 동양식과 서양식으로 나누어 포함하였다.

2) 설문지의 구성

본 연구에서 사용하는 설문지는 크게 4개의 부분으로 구성하였다.

첫째, 메뉴별 품질을 측정하기 위하여 찬요리, 죽·스프, 샐러드, 더운 요리, 즉석 요리, 디저트와 음료 등 7개의 메뉴를 동양식과 서양식으로 나누어 총 14개의 문항으로 구성하였다. 측정은 Likert 5점 척도를 사용하였다. 둘째, 메뉴품질 속성을 측정하기 위하여 선행연구의 검토를 통해 추출된 <표 3-1>에서 제시된 18문항을 사용하였다. 설문문항의 측정은 Likert 5점 척도를 사용하였다. 셋째, 본 연구 표본의 이용행태에 관한 특성을 파악하기 위해 정보원천, 호텔선택기준, 호텔방문시 이용 시설, 뷔페 이용빈도, 동반자, 이용목적 등 7문항으로 구성하였다. 넷째, 표본의 인구통계적 특성을 파악하기 위하여 성별, 연령, 학력, 월평균소득, 직업 등 총 5문항으로 구성하였다. 이상의 내용을 정리하면 <표 3-2>와 같다.

<표 3-2> 설문지 구성

측정변수	문항수	선행연구	척도
메뉴별 품질	14	강영욱·최민우(2000)	Likert 5점
속성별 품질	18	조문수(1995), 임효원(1997), 양기승(2002), 정중근(2000), 강영욱(1999)	Likert 5점
이용특성	7	-	명목척도
인구통계적 특성	5	-	명목척도

3. 조사설계

1) 표본의 추출

표본추출을 위해 본 연구의 모집단은 조사대상 호텔의 뷔페 이용객으로 설정하였다. 표본추출은 추출된 표본에서 나온 통계치가 모집단에 존재하고 있는 모수치에 근접하는 대표성을 확보하기 위해 단순무작위추출법에 의한 확률표집으로 이루어진다. 또한 설문조사방법을 통한 직접기입법을 이용하여 조사하였다.

2) 자료수집

연구수행을 위한 1차 자료(primary data)의 수집은 예비조사와 본 조사로 나누어 실시하였다. 먼저 예비조사는 연구 수행 중 필요에 따라 시행하며, 비표준화된 면접(unstandardized interview)를 이용한 호텔 뷔페 이용객의 관찰 및 인터뷰와 뷔페 메뉴 관리자와의 인터뷰를 통해 수행하였다. 수집된 자료는 설문지 작성의 참고자료로 활용하였다.

예비조사와 문헌연구에 기초하여 설문지를 완성한 후 실증조사를 실시하였다. 조사는 2004년 5월 5일부터 15일까지 약 10일간에 걸쳐 경주시에 위치한 5개의 특급호텔에서 시행하였다. 각 호텔별로 100부씩 총 500부의 설문지를 배포하였고, 회수된 설문지는 불성실하거나 누락된 항목이 많은 설문지를 제외한 유효한 표본만을 분석에 사용하였다.

3) 분석방법

본 연구는 변수의 신뢰성과 타당성 검증을 수행함에 앞서 바람직한 연구결과를 도출하기 위해 변수의 수, 분석의 성격, 척도의 종류 등 표본의 전반적인 성격을 고려하여 이에 부합되는 통계분석을 사용하였다.

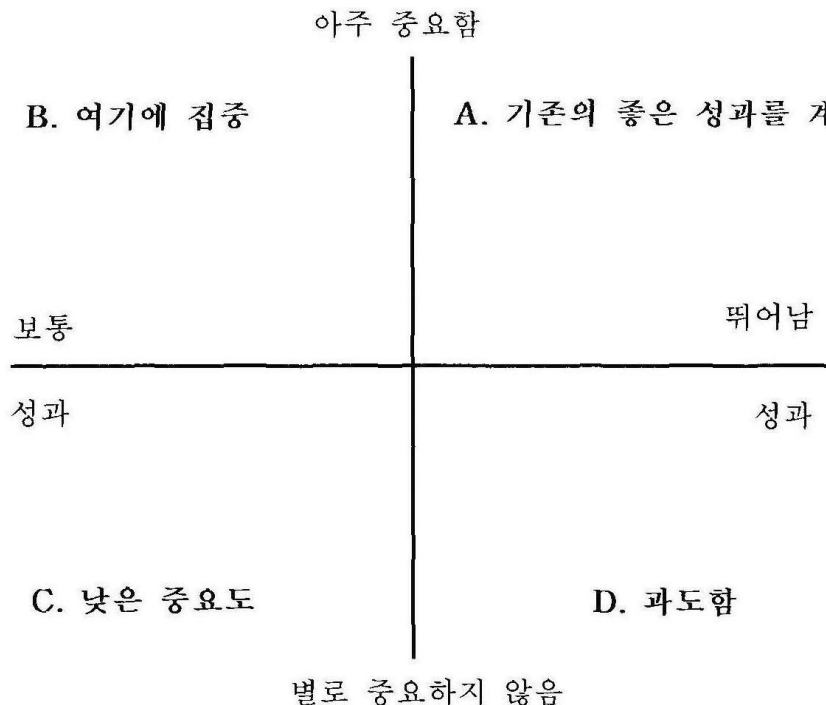
첫째, 표본의 인구통계학적 특성과 이용행태적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 선행연구를 검토하여 추출한 호텔뷔페 메뉴품질의 측정변수에 대하여 기술통계분석을 실시하였다.

셋째, 뷔페메뉴의 품질에 관한 중요도와 실행도의 차이를 분석하기 위하여 대응표본 t-test를 실시하였다. 각 호텔별 메뉴품질 실행도의 차이를 분석하기 위하여 일원분산분석을 실시하였다. 뷔페메뉴의 품질에 대한 IPA 그래프를 작성하기 위하여 IPA(Importance-Performance Analysis)를 실시하였다.

IPA는 여러 속성들을 포함되어 있는 뷔페 메뉴에서 여러 속성들의 상대적인 중요도와 실행도를 보여주는 과정이다. 이 분석은 2차원 격자에 메뉴관리자가 어디에 자원과 프로그램을 집중해야 되는지를 밝혀 준다. IPA격자는 <그림 3-1>과 같이 4사분면으로 각 변수의 중요도와 실행도를 이용하여 점을 찍고 격자로서 4개 면으로 나타내어 보여주는 방법이다. 그러므로 각 면은 다음과 같은 의미를 갖는다.

- A. 기존의 좋은 성과를 계속유지 : 기업의 서비스에 대해 고객이 만족해 함
- B. 여기에 집중 : 고객에게는 아주 중요한 속성이지만 기업의 성과는 낮음
- C. 낮은 중요성 : 기업도 낮은 중요도를 두고, 고객도 중요하게 여기지 않음
- D. 과도함 : 기업은 높은 중요도를 두지만, 고객은 중요하게 여기지 않음



<그림 3-1> IPA의 개념

IPA의 개념과 포지셔닝 맵은 비슷한 개념이지만 전통적으로 각 모델의 적용방법에 있어 상이하게 나타난다. 즉 포지셔닝 맵은 같은 범주(예: 호텔산업)에 있는 여러 호텔(예: 힐튼, 하얏트, 조선, 롯데호텔)들이 포지셔닝 맵에서 어디에 속해 있는지를 알아볼 때 사용하며, IPA모델은 한 제품(예: 롯데호텔)내에서 이러한 제품을 구성하는 여러 요소들이 실행도와 중요도로 고려하여 어디에 위치해 있는지를 표시할 때 사용하는 모델로 사용되어 왔다. 이 연구에서는 메뉴의 품질을 구성하는 요인들을 도출하고 그 중요도와 실행도를 통하여 어떠한 부문에 집중해야 되는지를 알아보고 메뉴품질 향상방안을 제안하는 연구로서 이 기법을 사용한다.

4. 조사대상의 현황

1) 조사대상 호텔의 뷔페운영 현황

(1) 콩코드 호텔

주로 토요일 저녁에만 영업을 실시하며, 투숙객에 따라 일요일 아침 Buffet를 실시함. 또한 연휴 또는 성수기에는 상설 Buffet를 아침, 저녁으로 식사를 제공한다.

(2) 코오롱 호텔

콩코드와 마찬가지로 토요일 저녁에만 영업을 실시하며 투숙객수, 연휴, 성수기(3~4월 벚꽃시즌, 7~9월 휴가시즌, 12월말)에는 상설 Buffet에서 아침, 저녁으로 식사를 제공한다.

(3) 교육문화 회관

토요일 저녁, 일요일 아침에만 영업을 하며, 연휴 또는 성수기에는 상설 Buffet를 실시하고 있다.

(4) 현대호텔

년중 무휴로 Coffee shop에서 상설 Buffet를 아침, 저녁으로 실시하며,

고객수에 따라 Lunch 때에도 영업을 실시하며, 연회장에도 상설 Buffet를 실시한다.

(5) 힐튼호텔

현대와 마찬가지로 연중 무휴로 Coffee shop에서 상설 Buffet를 아침, 저녁으로 실시하며, 특징적으로 국적 또는 대륙별로 메뉴를 구성하여 요일별로 식사를 제공하고 있다.

<표 3-3> 조사대상호텔의 상설뷔페 현황

	현대		힐튼		교육문화회관		콩코드		코오롱	
장 소	1층 Coffee shop		1층 Coffee shop		1층 Lobby Lounge		지하 1층 Coffee shop		2층 양식당	
좌석수	176		148		120		150		204	
직원수 (명)	홀	주방	홀	주방	홀	주방	홀	주방	홀	주방
	22	16	18	12	8	18	6	8	6	9
평 균 고객수(명)	250~300		150~200		80~90		60~70		100~150	
영업시간	18:00~22:00									
가격(원)	대인	소인	대인	소인	대인	소인	대인	소인	대인	소인
	29,500	19,500	29,500	19,500	22,000	12,600	27,830	19,360	28,000	18,150

2) 조사대상 호텔의 메뉴현황

(1) Cold Food

호텔	메뉴명
H	smoked salmon(훈제연어), tomato and cheese salad(토마토와 치즈 샐러드), dried beef with sweet melon(메론에 말린 소고기), freash oyster(굴요리), assorted cheese(모듬 치즈), cold jelly fish(해파리 냉채), octopus(문어), octopus ocellatus(쭈꾸미), smoked duck bveast(훈제오리가슴살), tuna(마구로) 3kind assorted raw sasimi(모듬 생선회)/sea bream(도미), freash rawbeef(육회)
T	smoked salmon(훈제연어), cold cut(콜 컷), cold jelly fish(해파리 냉채), smoked chicken(훈제 닭고기), 2kind assorted raw sasimi(모듬 생선회), freash oyster(굴요리), tuna(마구로)
K	smoked salmon(훈제연어), boiled shrimps(삶은 새우), cold jelly fish(해파리 냉채), freash rawbeef(육회), 3kind assorted raw sasimi(모듬 생선회)/sea bream(도미), oyster(굴), tuna(마구로), stuffed cuttle(오징어순대), 고래수육, 인삼, 마, 천엽, 과매기, 두릅, 장육, mussel(홍합요리), smoked pork leg(족발)

C	smoked salmon(훈제연어), octopus w/bean paste(문어와 고추장), cold cut(콜 컷), chicken river terrine(치킨 테린), pate(빠테요리), smoked pork leg(족발), freash rawbeef(육회), boiled shrimps(삶은 새우), roast beef(소고기 요리), freash oyster(굴요리), cuttle(오징어), tuna(마구로) 2kind assorted raw sasimi(모듬 생선회),
E	smoked salmon w/ caviar sauce(훈제연어와 철갑상어알), roast beef w/ green asparagus(로스트비프와 그린아스파라거스), three color fish w/ Italian dressing(전생선과 이탈리아드레싱), pizza roll(피자롤), smoked shrimp(훈제오리가슴살), chicken galatine(치킨 갈라틴), Smoked Pork Leg(훈제족발), 2kind assorted raw sasimi(모듬 생선회), Jelly Fish w/ Mastard Sauce(해파리냉채), Mixed Starch Noodle(잡채)

주 : H 현대호텔, T 힐튼호텔, K 코오롱호텔, C 콩코드호텔, E 교육문화회관

(2) Salad

호텔	메뉴명
H	mixed salad(2가지) ①sweet corn salad(콘 샐러드) ②smoked salmon salad(훈제연어 샐러드), freash vegetable(6가지) ①heart of lettuce(양상치) ②green vitamen(그린 비타민) ③chicory(치커리) ④kalware(무순이) ⑤rolarosa(플라로사) ⑥mustard leaves(겨자잎) dressing(4가지) ①herb dressing(허브드레싱) ②french dressing(프렌치 드레싱) ③oil viger dressing(기름과 식초 드레싱) ④thousand island dressing
T	mixed salad(5가지) ①pickled beet salad(절인 비트샐러드) ②pickled mushrooms(절인 버섯 샐러드) ③poached chicken salad(치킨 샐러드) ④sweet pumpkin or mushroom salad(호박 또는 버섯 샐러드) ⑤potato or sausage salad(감자 또는 소시지 샐러드) freash vegetable(6가지) ①heart of lettuce(양상치) ②red cabbage(적채) ③chicory(치커리) ④kalware(무순이) ⑤tomato(토마토) ⑥green vitamen(그린 비타민)
K	mixed salad(1가지) sweet corn salad(콘 샐러드) or friut salad(과일 샐러드) freash vegetable(6가지) ①heart of lettuce(양상치) ②green vitamen(그린 비타민) ③chicory(치커리) ④cauliflower(양배추) ⑤cucumber(오이) ⑥mustard leaves(겨자잎) ⑦tomato(토마토) ⑧red cabbage(적채) dressing(3가지) ①french dressing(프렌치 드레싱) ②oil viger dressing(기름과 식초 드레싱) ③thousand island dressing(사우전드 아일랜드 드레싱)

C	mixed salad(3가지) ①sweet corn salad(콘 샐러드) ②paste salad(파스타 샐러드) ③fruit salad(과일 샐러드) fresh vegetable(6가지) ①heart of lettuce(양상치) ②green vitamen(그린 비타민) ③chicory(치커리) ④cauliflower(양배추) ⑤cucumber(오이) ⑥mustard leaves(겨자잎) ⑦tomato(토마토) ⑧red cabbage(적채)
E	mixed salad(5가지) ①seafood salad(해물 샐러드) ②fruits salad (과일 샐러드) ③sweet corn salad(콘샐러드) ④Macaroni Salad (마카로니 샐러드) ⑤Corm & Ham Salad(스위트콘과 햄 샐러드) fresh vegetable(5가지) ①heart of lettuce(양상치) ②red cabbage(적채) ③chicory(치커리) ④alware(무순이), ⑤tomato(토마토)

(3) Soup

호텔	메뉴명
H	cream of corn soup(크림스프), bean pasts soup(된장찌개), pumpkin soup(호박 스프)
T	-2 kind of soup(2가지) ①corn and cerery soup(콘과 샐러리 스프) ②pumpkin soup(호박 스프)
K	①cream of corn soup(크림스프) ②bean pasts soup(된장찌개) ③pumpkin soup(호박 스프)
C	①cream of corn soup(크림스프) or mushroom soup(버섯스프) ②seaweed(미역국)
E	cram of chowder soup (조개크림스프), cream of corn soup (크림스프) pumpkin soup(호박 스프)

(4) Hot Food

호텔	메뉴명
H	*chopped steak(찹 스테이크) *assorted sausage(모듬 소시지) *snail(달팽이 요리) *mash potato(감자요리) *marinated chicken(닭고기 요리) *steamed ox-tail(소꼬리찜) *broiled eel(장어요리) *steamed beef ribs(갈비찜) *pan-fried salmon with cream sauce(연어구이와 크림소스) *spaghetti with meet sauce(스파게티와 고기소스) *beef quesadilla(밀 전병요리)

T	한식	*5kind of standard side dishes *kimchi(김치) -밥류 *흰밥 *오곡밥
	중식	*sweet and sour pork(탕수육) *sauteed chicken(라조기) *3kind of tamales(만두요리) ①steamed shomai(중국식 만두) ②steamed tamales(찜 만두) ③chinese steamed rolls(꽃빵)
	일식	*Assorted sushi(스시) *sea weed rolls(김밥) *buckwheat noodle(모밀국수)
K	한식	*4kind of standard side dishes *kimchi(김치2가지) -밥류 *steamed rice(흰밥) *steamed rice with five kinds of grains(오곡밥)
	중식	*sweet and sour pork(탕수육)
	일식	*Assorted sushi(스시) *sea weed rolls(김밥) *buckwheat noodle(모밀국수)
C	한식	*5kind of standard side dishes *kimchi(김치2종) - 밥류 *steamed rice(흰밥) *steamed rice with five kinds of grains(오곡밥)
	중식	*braised sea cucumber(해삼탕) *sweet and sour pork(탕수육) *special poached duck(오리고기 요리)
E	한식	*3kind of standard side dishes *kimchi(김치) -밥류 *steamed rice(흰밥) *steamed rice with five kinds of grains(오곡밥)
	일식	*Assorted sushi(스시) *sea weed rolls(김밥) *buckwheat noodle(모밀국수)
	중식	*sweet and sour pork(탕수육) *steamed shomai(중국식 만두) *sauteed seafood with chill sauce(팔보채와 칠리소스) *sauteed soy bean w/ chinese bread (중국식빵과 숙주나물볶음)

(6) Carving Table

호텔	메뉴명
H	*sea food 'shabv shabv'(해산물 샤브샤브) *L.A rids grilled(갈비구이) *roasting rideye(등심구이) *baked potato(감자요리) *grilled vegetable(야채요리)
T	*roasting ribeye(등심구이) *cooked ham(햄 요리) *Grilled fish(생선요리) *crepes w/cherry(체리 크랩)
K	*carrot, fish fillet, sweet potato, squash, shrimp (튀김요리) *L.A rids grilled(갈비구이) *roasting rideye(등심구이) *baked potato(감자요리) *grilled vegetable(야채요리) *bulgogi(불고기요리) *sushi(스시3가지)-rise roll(김밥), fish sushi(생선초밥) fried bean curd sushi (유부초밥)

C	*Grilled shrimp(새우요리) *L.A rids grilled(갈비구이) *sea weed rolls(김밥)	*buckwheat noodle(모밀국수) *Assorted sushi(스시)
E	*roasting rideye(등심구이)	

(7) Dessert

호텔	메뉴명	
H	*Assorted cake and pie(케익, 파이 4가지) *assorted mouse(각종 모듬 무스 2가지) *3kind of bread and buffer(3가지 빵과 버터) *seasonal fruits(신선한 계절과일) *Tartlet(타틀렛3가지) *Ice cream(아이스크림)	
T	*Assorted cake and pie(케익, 파이 2가지) *hot dessert(1가지) *3kind of bread and buffer(3가지 빵과 버터) *seasonal fruits(신선한 계절과일) *Tartlet(타틀렛2가지) *Ice cream(아이스크림)	
K	*3kind of bread and buffer(3가지 빵과 버터) *Assorted pastry(각종 패스트리 6종) *seasonal fruits(신선한 계절과일5종) *rice cake(떡) *Ice cream(아이스크림)	
C	*Assorted cake and pie(케익, 파이 2가지) *pudding(푸딩1종) *3kind of bread and buffer(3가지 빵과 버터) *seasonal fruits(신선한 계절과일8종) *Ice cream(아이스크림)	
E	*French Pastry (페스트리) *Seasonal Fruits (신선한 계절과일) *Assorted Punch (식혜, 과일편지) *Assorted Pie (여러 가지 파이) *Assorted Bread (여러 가지 빵)	

(8) Beverage

호텔	메뉴명	
H	*coffee or Tea(커피 또는 홍차) *cinnamon punch(수정과)	*rice punch(식혜)
T	*coffee or Tea(커피 또는 홍차) *rice punch(식혜)	*cinnamon punch(수정과)
K	*coffee or Tea(커피 또는 홍차) *rice punch(식혜) *yoghurt(요구르트)	*cinnamon punch(수정과)
C	*coffee or Tea(커피 또는 홍차) *rice punch(식혜) or cinnamon punch(수정과)	
E	*coffee or Tea(커피 또는 홍차) *rice punch(식혜) or *cinnamon punch(수정과)	

IV. 실증분석

1. 표본의 특성

1) 표본의 일반적 특성

본 연구를 위한 설문지에 응답한 응답자 253명의 일반적 특성인 성별, 연령, 학력, 월평균 소득, 직업 등을 살펴보면, <표 4-1>와 같다.

<표 4-1> 표본의 일반적 특성

구 분		빈도수(명)	구성비율(%)
성별	남 자	141	55.7
	여 자	112	44.3
	계	253	100.0
연령	20대	30	11.9
	30대	89	35.2
	40대	121	47.8
	50대	13	5.1
	계	253	100.0
학력	고졸이하	39	15.4
	대졸(재학포함)	199	78.7
	대학원 졸업(재학포함)	15	5.9
	계	253	100.0
소득	100만원 미만	52	20.6
	150만원 미만	74	29.2
	200만원 미만	56	22.1
	250만원 미만	29	11.5
	300만원 미만	24	9.5
	300만원 이상	18	7.1
	계	253	100.0
직업	학생	5	2.0
	회사원	127	50.2
	자영업	29	11.5
	주부	20	7.9
	전문직	52	20.6
	기타	20	7.9
	계	253	100.0

먼저, 성별로는 남성이 141명(55.7%), 여성이 112명(44.3%)으로 나타났으며, 연령별로는 20대가 30명(11.9%), 30대가 89명(35.2%), 40대가 121명(47.8%), 50대 이상이 13명(5.1%)으로 30대와 40대가 전체 80%이상을 차지하는 것으로 나타났다. 학력은 고졸이하가 39명(15.4%), 대학졸업(재학포함)은 199명(78.7%), 대학원 졸업(재학포함) 이상은 15명(5.9%)으로 대학재학 및 대졸의 수가 가장 큰 것으로 나타났다. 월평균 소득은 100만원 미만이 52명(20.6%), 150만원 미만이 74명(29.2%), 200만원 미만이 56명(22.1%), 250만원 미만이 29명(11.5%), 300만원 미만이 24명(9.5%), 300만원 이상이 18명(7.1%)으로 나타났다. 이는 호텔뷔페의 주 방문객의 소득수준이 200만원을 넘지 않는 것으로 나타났다(71.9%). 직업은 학생이 5명(2.0%), 회사원이 127명(50.2%), 자영업이 29명(11.5%), 주부가 20명(7.9%), 전문직이 52명(20.6%), 기타가 20명(7.9%)으로 나타났다. 주이용고객이 회사원과 전문직인 것으로 나타났다.

2) 표본의 이용특성

본 연구를 위한 설문지에 응답한 응답자 253명의 이용 특성인 정보원천, 선택기준, 이용시설, 이용 레스토랑, 뷔페이용빈도, 동반자와 이용목적 등을 살펴보면, <표 4-2>와 같다.

호텔뷔페에 대한 정보의 원천은 TV·라디오가 13명(5.1%), 신문·잡지가 14명(5.5%), 선전·광고물이 71명(28.1%), 주위사람을 통해서가 116명(45.8%), 여행사를 통해서가 4명(1.6%), 인터넷이 26명(10.3%), 기타가 9명(3.6%)으로 나타났다. 주목할 만한 것은 호텔뷔페의 정보의 원천은 언론매체보다는 주위사람이나 선전·광고물 그리고 인터넷을 통한 홍보 효과가 크다는 것이다.

호텔뷔페의 선택기준으로는 위치가 15명(5.9%), 명성이 57명(22.5%), 위생상태가 42명(16.6%), 가격이 52명(20.6%), 서비스가 75명(29.6%), 기타가 12명(4.7%)으로 나타나 서비스와 가격 그리고 위생상태가 중요 선택 속성인 것을 알 수 있다.

호텔방문시 이용시설은 객실이 31명(12.3%), 식당이 157명(62.1%), 휘트니스 클럽이 32명(12.6%), 연회장이 22명(8.7%), 기타가 11(4.3%)명으로 주로 식당을 이용하기 위하여 호텔을 방문하는 것으로 나타났다.

<표 4-2> 표본의 이용특성

구 분		빈도 (명)	구성비율 (%)	구 분		빈도 (명)	구성비율 (%)
정보 원천	TV·라디오	13	5.1	주이용 시설	객실	31	12.3
	신문·잡지	14	5.5		식당	157	62.1
	선전·광고물	71	28.1		휘트니스클럽	32	12.6
	주위사람	116	45.8		연회장	22	8.7
	여행사	4	1.6		기타	11	4.3
	인터넷	26	10.3	계		253	100.0
	기타	9	3.6	이용 빈도	주 1~2회	11	4.3
	계	253	100.0		월 1~2회	90	35.6
선택 기준	위치	15	5.9		년 5~8회	68	26.9
	명성	57	22.5		년 1~4회	84	33.2
	위생상태	42	16.6	계		253	100.0
	가격	52	20.6	동반자	사업파트너	13	5.1
	서비스	75	29.6		친구·동료	87	34.4
	기타	12	4.7		연인	44	17.4
	계	253	100.0		가족·친지	88	34.8
주이 용 식당	양식당	49	19.4		계모임	21	8.3
	한식당	42	16.6	계		253	100.0
	중식당	27	10.7	이용 목적	사업목적	15	5.9
	일식당	23	9.1		친목도모	71	28.1
	뷔페식당	107	42.3		가족·친지모임	61	24.1
	기타	5	2.0		행사	58	22.9
	계	253	100.0		식사목적	48	19.0
				계		253	100.0

이용 레스토랑은 양식당이 49명(19.4%), 한식당이 42명(16.6%), 중식당이 27명(10.7%), 일식당이 23명(9.1%), 뷔페가 107명(42.3%), 기타가 5명(2.0%)으로 나타나 뷔페의 이용이 가장 많은 것으로 나타났다.

호텔뷔페의 이용빈도는 주 1~2회가 11명(4.3%), 월 1~2회가 90명(35.6%), 년 5~8회가 68명(26.9%), 년 1~4회가 84명(33.2%)으로 월 1~2회가 가장 많은 것으로 나타났다.

뷔페이용시 동반자로는 사업파트너가 13명(5.1%), 친구·동료가 87명

(34.4%), 연인이 44명(17.4%), 가족·친지가 88명(34.8%), 계모임이 21명(8.3%)으로 나타났다.

뷔페이용목적은 사업목적이 15명(5.9%), 친목도모가 71명(28.1%), 가족·친지모임이 61명(24.1%), 행사(생일·기념일)가 58명(22.9%), 식사목적이 48명(19.0%)인 것으로 나타났다.

2. 뷔페 메뉴품질에 관한 기술분석

1) 뷔페메뉴의 중요도 순위

호텔뷔페를 선택할 때 메뉴의 중요도를 파악하고자 메뉴별 중요도의 평균값을 분석하였다. 분석결과에 의하면 호텔뷔페에서 가장 중요하다고 생각하는 메뉴는 서양식 즉석요리, 동양식 더운 요리, 서양식 더운 요리, 동양식 즉석요리, 서양식 디저트, 서양식 샐러드, 서양식 죽·스프, 동양식 디저트, 서양식 찬요리, 동양식 죽·스프, 동양식 샐러드, 동양식 찬요리, 동양식 음료와 서양식 음료의 순으로 나타났다. 고객들은 주로 즉석요리와 더운 요리를 중요하다고 생각하며, 찬요리와 음료는 중요도가 낮다고 생각하는 것으로 나타났다.

<표 4-3> 뷔페메뉴의 중요도 순위

순위	요리의 종류	중요도	순위	요리의 종류	중요도
1	서양식 즉석요리	4.24	8	동양식 디저트	3.87
2	동양식 더운요리	4.21	9	서양식 찬요리	3.86
3	서양식 더운요리	4.21	10	동양식 죽·스프	3.84
4	동양식 즉석요리	4.12	11	동양식 샐러드	3.78
5	서양식 디저트	4.06	12	동양식 찬요리	3.75
6	서양식 샐러드	4.02	13	동양식 음료	3.75
7	서양식 죽·스프	3.95	14	서양식 음료	3.74

2) 뷔페음식의 실행도 순위

호텔뷔페 메뉴의 실행도에 대한 평균값을 이용하여 메뉴별 순위를 살펴 보았다. 경주지역 호텔 뷔페 이용고객들은 서양식 샐러드, 서양식 더운 요리, 서양식 디저트, 동양식 더운 요리, 서양식 즉석요리, 동양식 샐러드, 서양식 죽·스프, 동양식 죽·스프, 동양식 디저트, 동양식 즉석요리, 서양식 찬요리, 동양식 찬요리, 서양식 음료와 동양식 음료의 순으로 품질을 평가하였다.

<표 4-4> 뷔페메뉴의 실행도 순위

순위	설문문항	실행도	순위	설문문항	실행도
1	서양식 샐러드	3.58	8	동양식 죽·스프	3.42
2	서양식 더운요리	3.58	9	동양식 디저트	3.41
3	서양식 디저트	3.57	10	동양식 즉석요리	3.40
4	동양식 더운요리	3.53	11	서양식 찬요리	3.34
5	서양식 즉석요리	3.50	12	동양식 찬요리	3.31
6	동양식 샐러드	3.47	13	서양식 음료	3.29
7	서양식 죽·스프	3.44	14	동양식 음료	3.27

3) 뷔페 메뉴 품질속성 순위

뷔페 이용객들이 지각하는 메뉴품질의 속성에 대한 중요도의 평균값을 이용하여 순위를 선정하였다. <표 4-5>에 나타난 것처럼 음식의 청결성, 음식의 신선도, 음식의 맛 등이 가장 높았으며, 메뉴의 계절성, 메뉴의 다양성, 메뉴의 온도, 메뉴의 교체시기, 메뉴의 영양과 메뉴의 독창성, 음식의 모양, 건강식 요리, 재료나 조리법, 요리의 질감, 요리의 향기, 요리에 대한 설명, 요리의 색상, 음식의 양과 음식의 크기 순으로 중요한 것으로 나타났다.

이러한 분석결과는 뷔페이용객들이 중요하게 생각하는 것은 음식의 청결성과 신선 등 위생적인 측면을 중요하게 인식하는 것을 보여주는 것이다. 뷔페의 특성상 음식의 양과 음식의 크기는 상대적으로 중요도가 떨어지는 것으로 나타났다.

<표 4-5> 뷔페 메뉴품질 속성 중요도 순위

순위	설문문항	중요도	순위	설문문항	중요도
1	음식의 청결성	4.45	10	음식의 모양	3.97
2	음식의 신선도	4.45	11	건강식 요리	3.93
3	음식의 맛	4.45	12	재료나 조리법	3.91
4	메뉴의 계절성	4.19	13	요리의 질감	3.87
5	메뉴의 다양성	4.19	14	요리의 향기	3.85
6	메뉴의 온도	4.11	15	요리에 대한 설명	3.85
7	메뉴의 교체시기	4.09	16	요리의 색상	3.79
8	음식의 영양	4.08	17	음식의 양	3.68
9	메뉴의 독창성	4.03	18	음식의 크기	3.53

4) 뷔페 메뉴품질속성 실행도 순위

뷔페 메뉴품질 속성 중에서 호텔에서 제공한 메뉴에 대해 고객들이 지각하는 실행도는 음식의 맛, 음식의 청결성, 음식의 신선도, 음식의 모양, 메뉴의 계절성, 음식의 양, 음식의 영양, 메뉴의 다양성, 메뉴의 온도, 요리의 질감, 요리에 대한 설명, 음식의 크기, 요리의 색상, 요리의 향기, 재료나 조리법, 메뉴의 교체시기, 메뉴의 독창성과 건강식 요리의 순으로 나타났다.

<표 4-6> 뷔페 메뉴품질 속성 실행도 순위

순위	설문문항	실행도	순위	설문문항	실행도
1	음식의 맛	3.60	10	요리의 질감	3.31
2	음식의 청결성	3.59	11	요리에 대한 설명	3.30
3	음식의 신선도	3.51	12	음식의 크기	3.30
4	음식의 모양	3.44	13	요리의 색상	3.29
5	메뉴의 계절성	3.43	14	요리의 향기	3.26
6	음식의 양	3.40	15	재료나 조리법	3.19
7	음식의 영양	3.40	16	메뉴의 교체시기	3.16
8	메뉴의 다양성	3.36	17	메뉴의 독창성	3.16
9	메뉴의 온도	3.31	18	건강식 요리	3.15

음식의 맛이나 음식의 청결성 등은 다른 속성에 비해 높게 지각하는데

반해, 메뉴의 독창성과 건강식 요리에 대해서는 상대적으로 낮게 지각하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 이용고객들이 뷔페메뉴는 다 비슷하다는 인식을 가지고 있으며, 건강식에 대한 실망도 크다는 것을 보여주는 것이다.

3. 연구과제의 분석

1) 연구과제 1의 분석

본 연구에서 제안된 연구과제 1을 실행하기 위하여 메뉴별 품질의 중요도와 실행도의 평균값과 메뉴속성별 품질의 중요도와 실행도의 평균값에 대하여 대응표본 t-test를 실시하였다.

<표 4-7> 메뉴별 품질의 대응표본 t-test 결과

	항 목	평균		t값	p값
		중요도	실행도		
1	동양식 찬요리	3.75	3.31	8.058	.000**
2	서양식 찬요리	3.86	3.34	9.286	.000**
3	동양식 죽·스프	3.84	3.42	7.378	.000**
4	서양식 죽·스프	3.95	3.44	8.628	.000**
5	동양식 샐러드	3.78	3.47	4.659	.000**
6	서양식 샐러드	4.02	3.58	6.947	.000**
7	동양식 더운요리	4.21	3.53	11.895	.000**
8	서양식 더운요리	4.21	3.58	10.015	.000**
9	동양식 즉석요리	4.12	3.40	11.270	.000**
10	서양식 즉석요리	4.24	3.50	11.355	.000**
11	동양식 디저트	3.87	3.41	6.823	.000**
12	서양식 디저트	4.06	3.57	7.935	.000**
13	동양식 음료	3.75	3.27	8.004	.000**
14	서양식 음료	3.74	3.29	7.839	.000**

* $p < .05$ ** $p < .01$

메뉴별 그리고 메뉴속성별 품질의 중요도와 실행도의 차이를 분석하기 위하여 중요도와 실행도의 평균값에 대하여 대응표본(paired samples) t-test를 실시하여 <표 4-7>과 <표 4-8>과 같은 결과를 얻었다. 분석결과 뷔페메뉴품질의 중요도와 실행도는 차이가 있는 것으로 나타났으며, 평균적으로 중요도가 실행도보다 높은 것으로 나타나 호텔뷔페의 메뉴품질이 고객의 기대보다 낮은 것으로 나타났다.

<표 4-8> 메뉴품질속성의 대응표본 t-test 결과

	항 목	평균		t값	p값
		중요도	실행도		
1	메뉴의 계절성	4.19	3.43	13.677	.000**
2	메뉴의 다양성	4.19	3.36	12.686	.000**
3	메뉴의 온도	4.11	3.31	12.007	.000**
4	메뉴의 교체시기	4.09	3.16	13.866	.000**
5	메뉴의 독창성	4.03	3.16	11.998	.000**
6	음식의 맛	4.45	3.60	13.758	.000**
7	음식의 양	3.68	3.40	4.948	.000**
8	음식의 영양	4.08	3.40	11.342	.000**
9	음식의 모양	3.97	3.44	8.309	.000**
10	음식의 청결성	4.45	3.59	14.218	.000**
11	음식의 신선도	4.45	3.51	14.011	.000**
12	음식의 크기	3.53	3.30	3.869	.000**
13	요리의 색상	3.79	3.29	8.264	.000**
14	요리의 향기	3.85	3.26	9.614	.000**
15	요리의 질감	3.87	3.31	8.434	.000**
16	요리에 대한 설명	3.85	3.30	10.871	.000**
17	건강식 요리	3.93	3.15	10.992	.000**
18	재료나 조리법	3.91	3.19	11.847	.000**

* $p < .05$ ** $p < .01$

2) 연구과제 2의 분석.

호텔에 따라 고객이 지각하는 뷔페메뉴 실행도의 차이를 분석하고자 하는 연구과제 2를 실행하기 위하여 뷔페메뉴의 실행도에 대한 일원분산분석(one-way ANOVA)을 실시하여 <표 4-9>과 <표 4-10>과 같은 결과를 얻었다.

음식별 메뉴품질의 실행도에 있어서 14개의 문항 모두에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 동양식 찬요리는 E호텔, 서양식 찬요리는 C호텔, 동양식 죽·스프는 B호텔, 서양식 죽·스프는 C호텔, 동양식 샐러드는 C호텔, 서양식 샐러드는 A호텔, 동양식 더운 요리는 B호텔, 서양식 더운 요리는 B호텔, 동양식 즉석요리는 B호텔, 서양식 즉석 요리는 B호텔, 동양식 디저트는 A호텔, 서양식 디저트는 A호텔, 동양식 음료는 A호텔, 서양식 음료는 B호텔이 가장 높은 점수를 얻은 것으로 나타났다.

<표 4-9> 호텔별 메뉴품질 실행도의 ANONA 결과

항목	호텔	평균	표준편차	F값	p값
FP1 동양식 찬요리	A	3.77	.765	4.633	.001**
	B	3.35	.820		
	C	3.56	.586		
	D	3.33	.777		
	E	3.96	.613		
FP2 서양식 찬요리	A	3.47	.675	8.735	.000**
	B	3.51	.758		
	C	3.60	.539		
	D	2.97	.810		
	E	3.04	.513		
FP3 동양식 죽·스프	A	3.57	.772	5.317	.000**
	B	3.69	.787		
	C	3.44	.693		
	D	3.21	.857		
	E	3.09	.734		
FP4 서양식 죽·스프	A	3.54	.896	9.008	.000**
	B	3.71	.701		
	C	3.76	.712		
	D	3.12	.992		
	E	3.00	.644		
FP5 동양식 샐러드	A	3.63	.802	3.889	.004**
	B	3.49	.784		
	C	3.69	.701		
	D	3.36	.994		
	E	3.13	.870		
FP6 서양식 샐러드	A	3.79	.815	5.090	.001**
	B	3.71	.782		
	C	3.67	.739		
	D	3.52	1.004		
	E	3.17	.771		

FP7 동양식 더운 요리	A	3.69	.790	5.552	.000**
	B	3.73	.802		
	C	3.67	.853		
	D	3.36	.822		
	E	3.13	.728		
FP8 서양식 더운 요리	A	3.74	.846	7.166	.000**
	B	3.84	.731		
	C	3.71	.727		
	D	3.36	.859		
	E	3.15	.763		
FP9 동양식 즉석 요리	A	3.50	.959	4.116	.003**
	B	3.65	.770		
	C	3.42	.866		
	D	3.42	.867		
	E	3.00	.847		
FP10 서양식 즉석 요리	A	3.74	.879	6.515	.000**
	B	3.75	.744		
	C	3.51	.869		
	D	3.39	1.144		
	E	3.02	.812		
FP11 동양식 디저트	A	3.73	.900	3.431	.009**
	B	3.29	.923		
	C	3.44	.841		
	D	3.24	.902		
	E	3.19	.992		
FP12 서양식 디저트	A	3.84	.879	2.983	.020**
	B	3.49	.784		
	C	3.53	.661		
	D	3.52	1.064		
	E	3.35	.781		
FP13 동양식 음료	A	3.47	.880	4.079	.003**
	B	3.37	.799		
	C	3.38	.806		
	D	2.85	.972		
	E	3.07	.821		
FP4 서양식 음료	A	3.49	.913	6.628	.000**
	B	3.51	.908		
	C	3.47	.894		
	D	2.88	.960		
	E	2.94	.596		

* $p < .05$ ** $p < .01$

메뉴품질속성의 실행도에 있어서 18개의 문항 중에서 메뉴의 계절성과 메뉴의 다양성 문항을 제외한 16개의 문항이 통계적으로 유의한 차이가

<표 4-10> 호텔별 메뉴품질속성 실행도의 ANOVA 결과

항목	호텔	평균	표준편차	F값	p값
MP1 메뉴의 계절성	A	3.53	.737	2.143	.076
	B	3.55	.702		
	C	3.40	.580		
	D	3.42	.867		
	E	3.20	.626		
MP2 메뉴의 다양성	A	3.49	.794	2.258	.063
	B	3.43	.781		
	C	3.49	.787		
	D	3.12	.857		
	E	3.19	.754		
MP3 메뉴의 온도	A	3.50	.897	5.107	.001**
	B	3.49	.758		
	C	3.38	.684		
	D	3.12	.927		
	E	2.94	.656		
MP4 메뉴의 교체시기	A	3.36	.835	4.438	.002**
	B	3.25	.659		
	C	3.29	.695		
	D	2.88	1.023		
	E	2.87	.754		
MP5 메뉴의 독창성	A	3.27	.867	5.472	.000**
	B	3.14	.722		
	C	3.53	.661		
	D	3.06	1.059		
	E	2.78	.883		
MP6 음식의 맛	A	3.80	.694	7.863	.000**
	B	3.90	.700		
	C	3.58	.690		
	D	3.45	.905		
	E	3.17	.863		
MP7 음식의 양	A	3.59	.771	3.071	.017*
	B	3.49	.644		
	C	3.36	.609		
	D	3.21	.740		
	E	3.20	.737		
MP8 음식의 영양	A	3.67	.737	9.110	.000**
	B	3.49	.543		
	C	3.53	.786		
	D	3.30	.883		
	E	2.93	.669		
MP9 음식의 모양	A	3.73	.815	6.519	.000**
	B	3.35	.627		
	C	3.51	.626		
	D	3.48	.906		
	E	3.06	.738		

항목	호텔	평균	표준편차	F값	p값
MP10 음식의 청결성	A	3.90	.725	7.822	.000**
	B	3.69	.787		
	C	3.64	.679		
	D	3.48	.972		
	E	3.11	.883		
MP11 음식의 신선도	A	3.77	.887	4.035	.003**
	B	3.57	.755		
	C	3.51	.727		
	D	3.33	.777		
	E	3.22	.816		
MP12 음식의 크기	A	3.60	.769	7.434	.000**
	B	3.33	.653		
	C	3.36	.645		
	D	2.97	.467		
	E	3.04	.726		
MP13 요리의 색상	A	3.60	.788	8.547	.000**
	B	3.12	.621		
	C	3.51	.695		
	D	3.12	.696		
	E	2.98	.629		
MP14 요리의 향기	A	3.43	.714	4.313	.002**
	B	3.33	.653		
	C	3.33	.798		
	D	3.24	.614		
	E	2.94	.564		
MP15 요리의 질감	A	3.53	.737	6.976	.000**
	B	3.39	.532		
	C	3.47	.694		
	D	3.15	.755		
	E	2.93	.749		
MP16 요리에 대한 설명	A	3.01	.909	5.122	.001**
	B	3.12	.816		
	C	3.36	.802		
	D	2.94	1.059		
	E	2.59	.790		
MP17 건강식 요리	A	3.37	.802	5.673	.000**
	B	3.27	.603		
	C	3.27	.889		
	D	3.03	1.104		
	E	2.70	.861		
MP18 재료나 조리법	A	3.27	.760	5.551	.000**
	B	3.27	.568		
	C	3.47	.757		
	D	3.06	.899		
	E	2.83	.666		

* $p < .05$ ** $p < .01$

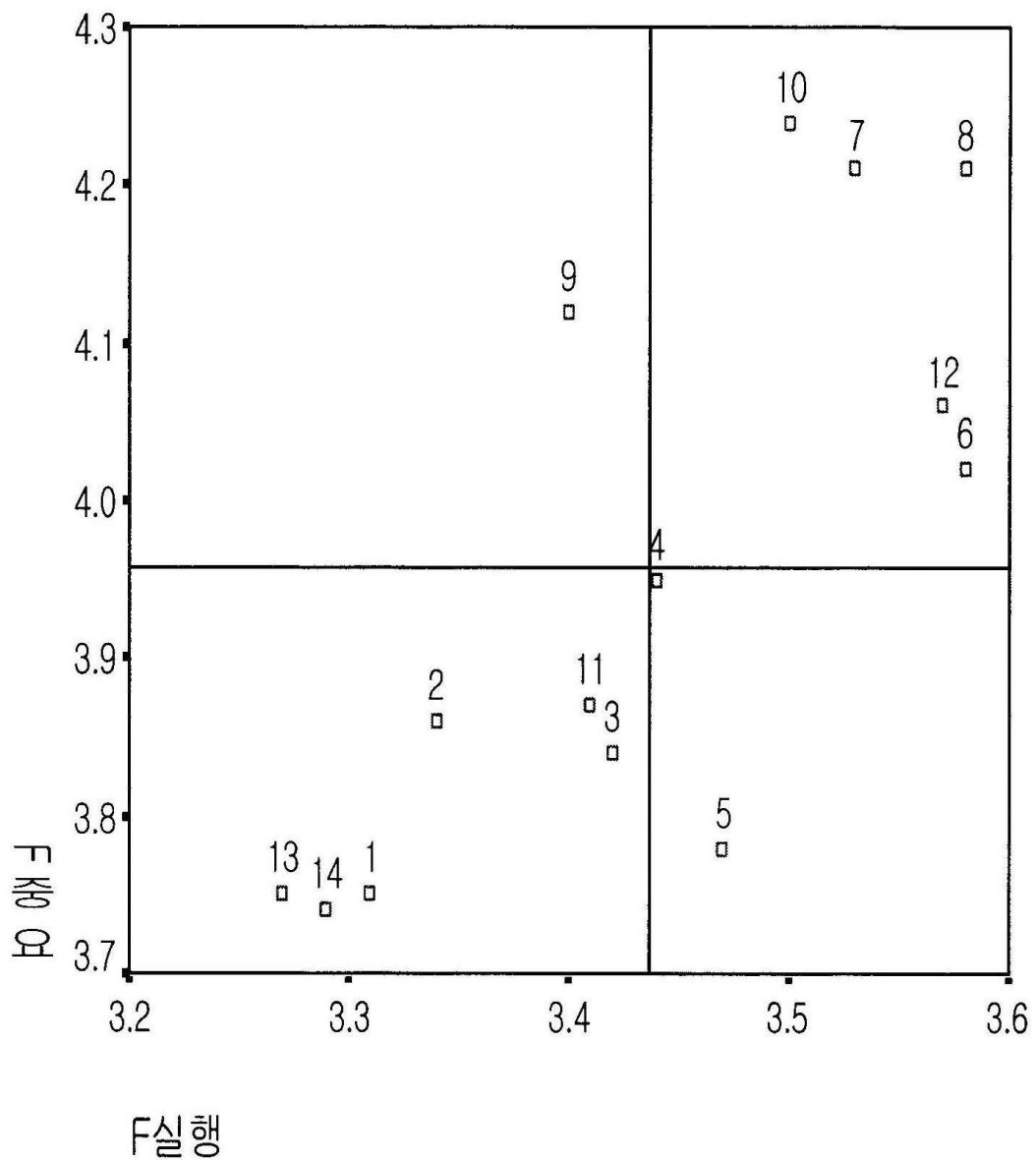
있는 것으로 나타났다.

메뉴의 온도는 A호텔, 메뉴의 교체시기는 A호텔, 메뉴의 독창성은 C호텔, 음식의 맛은 B호텔, 음식의 양은 A호텔, 음식의 영양은 A호텔, 음식의 모양은 A호텔, 음식의 청결성은 A호텔, 음식의 신선도는 A호텔, 음식의 크기는 A호텔, 요리의 색상은 A호텔, 요리의 향기는 A호텔, 요리의 질감은 A호텔, 요리에 대한 설명은 C호텔, 건강식 요리는 A호텔, 재료나 조리법은 C호텔이 가장 높은 점수를 받았다. 대체적으로 경주지역 특급호텔의 뷔페 중에서 A호텔의 메뉴품질이 뛰어난 것으로 나타났다.

3) 연구과제 3의 분석 결과

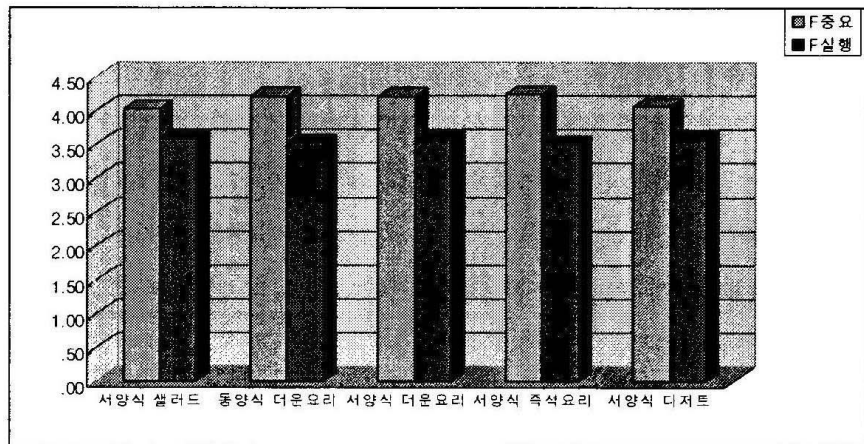
실증조사를 통해 얻은 자료를 토대로 호텔뷔페 메뉴품질 중에서 메뉴별 품질에 대한 IPA 그래프를 작성하였다. X축에는 메뉴별 품질의 실행도를 Y축에는 메뉴별 품질의 중요도를 배치하였다. 각 축의 중심선은 평균값으로 설정하였다.

<그림 4-1>에서 나타난 것처럼 메뉴별 품질에 있어서 기존의 좋은 품질을 계속 유지하는 기대도 높고 실행도도 좋은 1사분면에는 서양식 샐러드, 동양식 더운 요리, 서양식 더운 요리, 서양식 즉석요리와 서양식 디저트가 포함되었다. 집중관리를 해야 할 2사분면에는 동양식 즉석요리만이 포함되었다. 낮은 중요도를 나타내는 3사분면에는 동양식 찬요리, 서양식 찬요리, 동양식 죽·스프, 동양식 디저트, 동양식 음료와 서양식 음료가 포함되었다. 기업들은 높은 중요도를 두지만 고객들이 중요하게 여기지 않는 4사분면에는 서양식 죽·스프와 동양식 샐러드가 포함되었다.

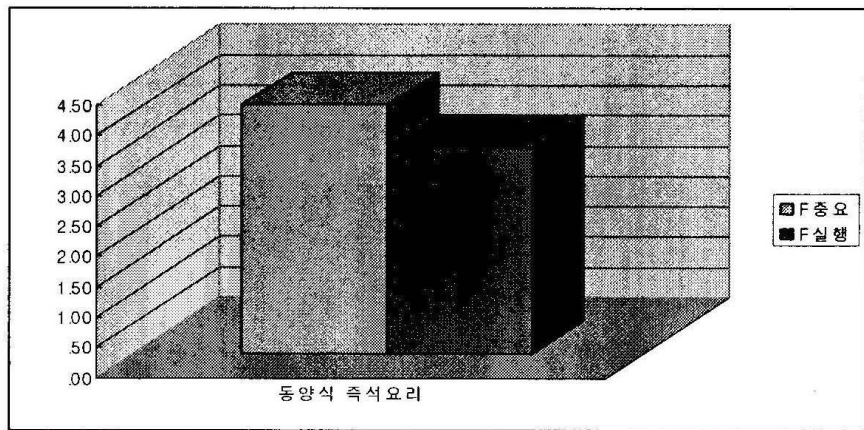


<그림 4-1> 뷔페메뉴에 대한 중요도-실행도 분석

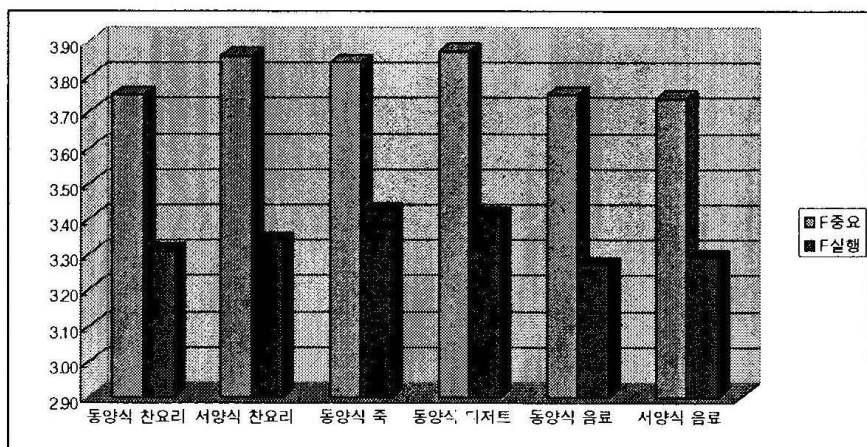
주 : 1. 동양식 찬요리, 2. 서양식 찬요리, 3. 동양식 죽·스프, 4. 서양식 죽·스프, 5. 동양식 샐러드, 6. 서양식 샐러드, 7. 동양식 더운요리, 8. 서양식 더운요리, 9. 동양식 즉석요리, 10. 서양식 즉석요리, 11. 동양식 디저트, 12. 서양식 디저트, 13. 동양식 음료, 14. 서양식 음료.



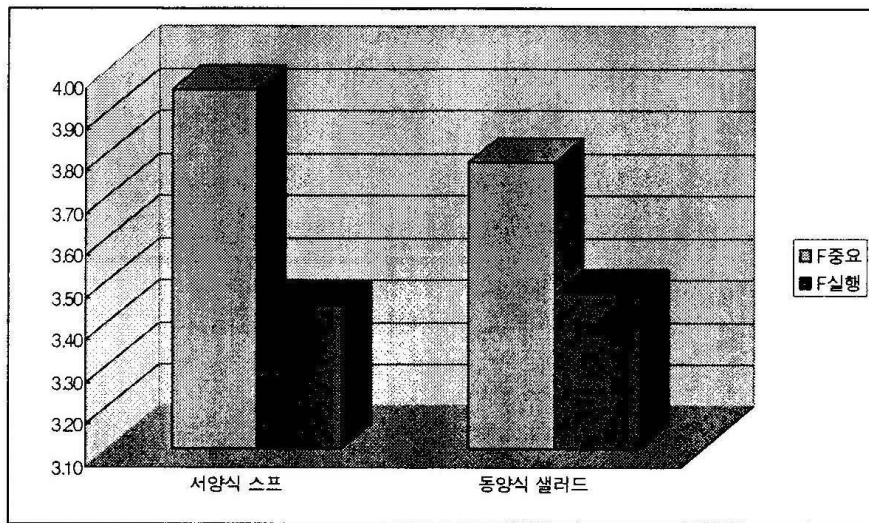
<그림 4-2> 기존의 좋은 성과 계속 유지(1사분면)



<그림 4-3> 집중관리면(2사분면)

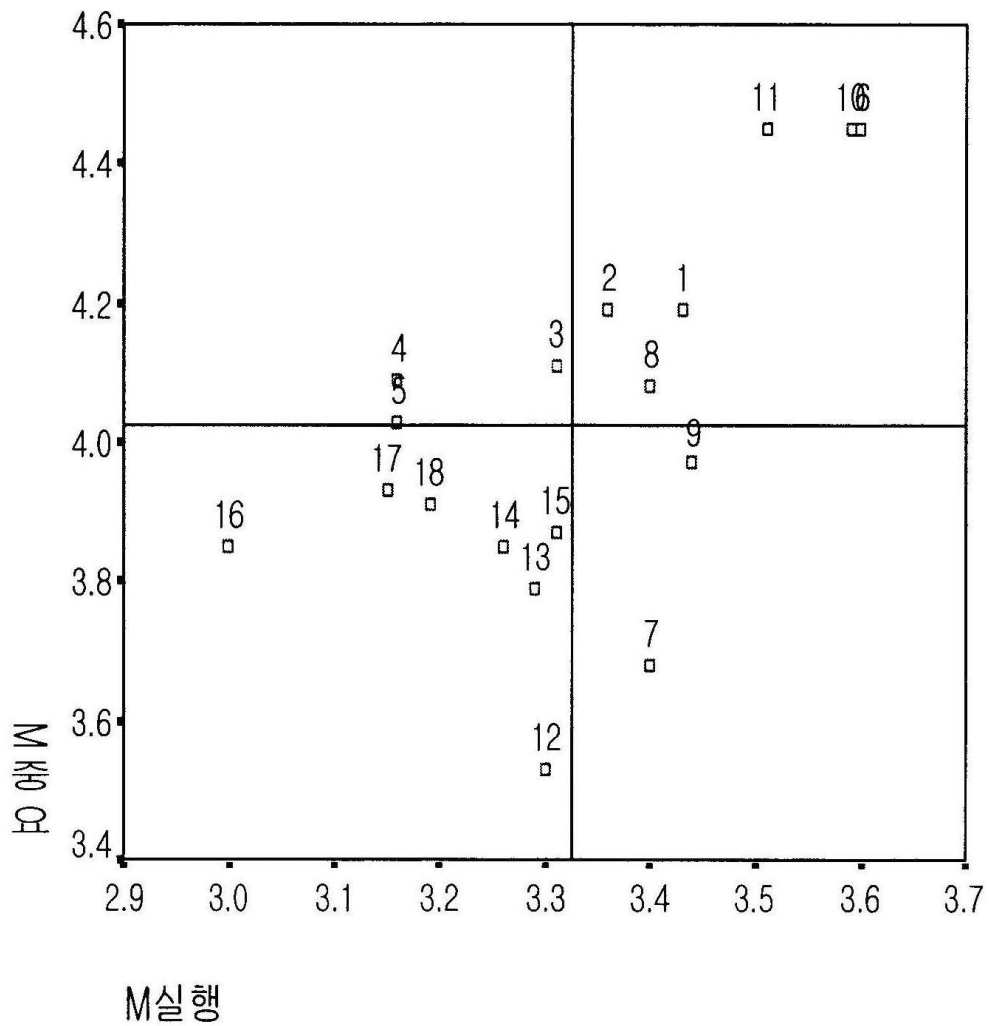


<그림 4-4> 낮은 중요도(3사분면)



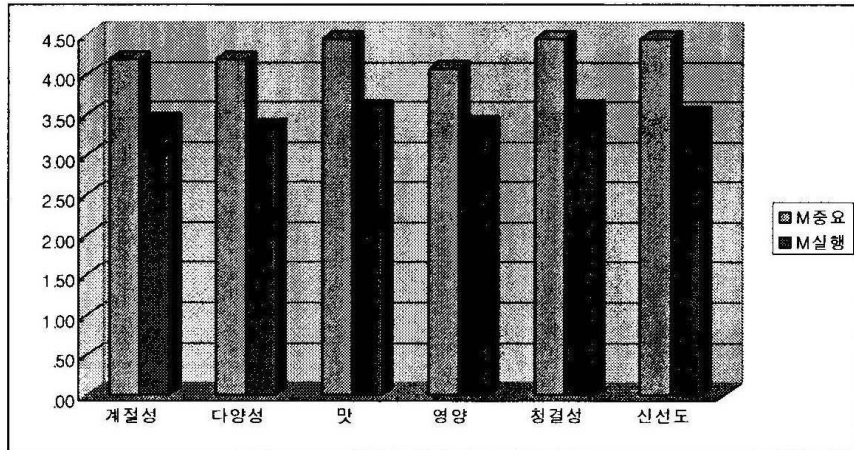
<그림 4-5> 과도함(4사분면)

<그림 4-6>은 호텔뷔페 메뉴품질 속성별 IPA 그래프이다. <그림 4-6>에서 제시된 것처럼 메뉴품질에 있어서 기존의 좋은 품질을 계속 유지하는 기대도 높고 실행도도 높은 1사분면에는 메뉴의 계절성, 메뉴의 다양성, 음식의 맛, 음식의 영양, 청결성과 신선도 등 6개의 속성이 포함되었다. 집중관리를 해야할 2사분면에는 음식의 온도, 음식의 교체시기, 메뉴의 독창성 등 3개의 속성이 포함되었다. 기업도 고객도 중요하게 생각하지 않는 3사분면에는 음식의 크기, 음식의 색상, 음식의 향기, 음식의 질감, 요리에 대한 설명, 건강식 요리와 재료나 조리법 등 7개의 속성이 포함되었다. 기업들은 높은 중요도를 두지만 고객들이 중요하게 여기지 않는 4사분면에는 음식의 양과 모양 등 2개의 속성이 포함되었다.

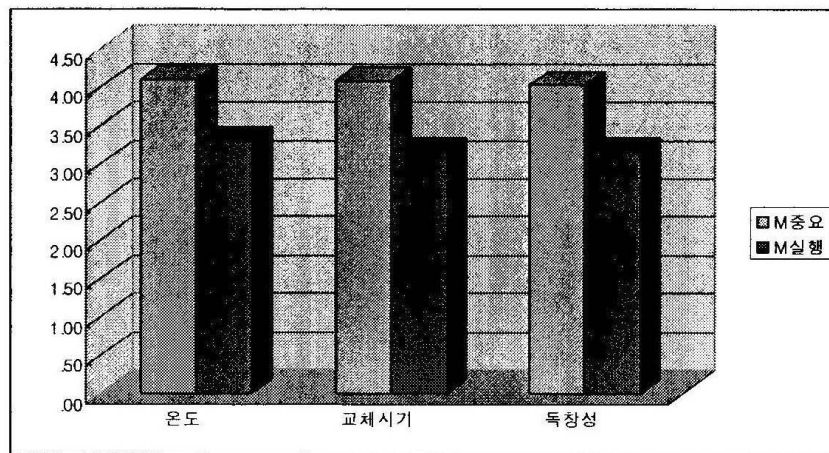


<그림 4-6> 메뉴품질속성에 대한 중요도-실행도 분석

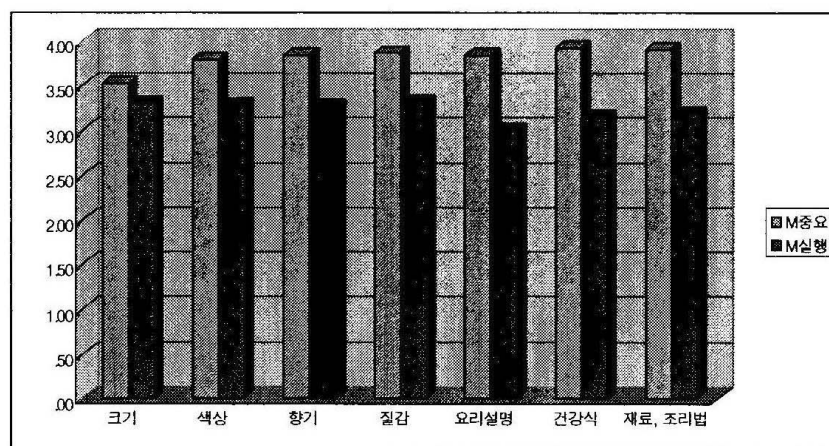
주 : 1. 메뉴의 계절성, 2. 메뉴의 다양성, 3. 메뉴의 온도, 4. 메뉴의 교체시기, 5. 메뉴의 독창성, 6. 음식의 맛, 7. 음식의 양, 8. 음식의 영양, 9. 음식의 모양, 10. 음식의 청결성, 11. 음식의 신선도, 12. 음식의 크기, 13. 요리의 색상, 14. 요리의 향기, 15. 요리의 질감, 16. 요리에 대한 설명, 17. 건강식 요리, 18. 재료나 조리법.



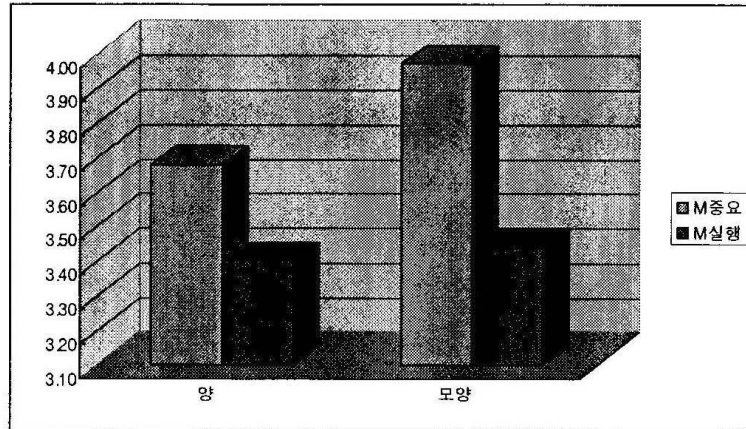
<그림 4-7> 기존의 좋은 성과를 계속유지(1사분면)



<그림 4-8> 집중관리면(2사분면)



<그림 4-9> 낮은 중요도(3사분면)



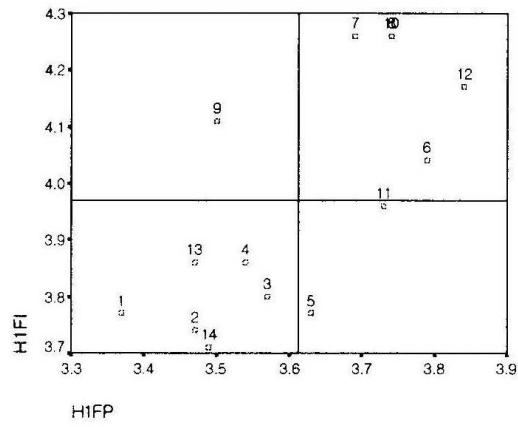
<그림 4-10> 과도함(4사분면)

4) 연구과제 4의 분석 결과

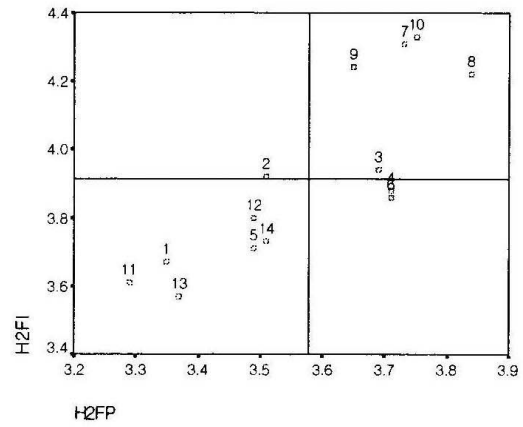
연구과제 4는 조사대상 호텔별로 IPA 그래프를 작성하여 비교·분석하는 것이다. 먼저 메뉴별 품질에 대한 IPA 결과 <그림 4-11>과 같이 나타났다.

기존의 좋은 성과를 계속 유지하는 1사분면에는 A호텔은 서양식 샐러드, 동양식 더운 요리, 서양식 더운 요리, 서양식 즉석요리, 서양식 디저트 등 6개 메뉴, B호텔은 동양식 죽·스프, 동양식 더운 요리, 서양식 더운 요리, 동양식 즉석요리, 서양식 즉석요리 등 5개 메뉴, C호텔은 서양식 찬요리, 서양식 죽·스프, 동양식 더운 요리와 서양식 더운 요리 등 4개 메뉴, D호텔은 서양식 샐러드, 동양식 더운 요리, 서양식 더운 요리, 동양식 즉석요리, 서양식 즉석요리, 서양식 디저트 등 6개 메뉴, E호텔은 서양식 샐러드, 동양식 더운 요리, 서양식 더운 요리, 동양식 디저트, 서양식 디저트 등 5개 메뉴가 포함된 것으로 나타났다.

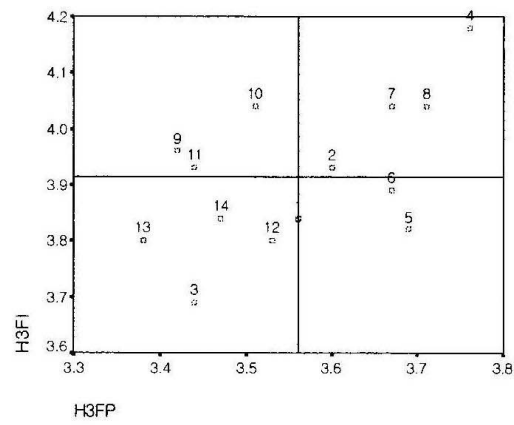
고객들에게는 아주 중요한 속성이지만 기업의 성과가 낮아 집중관리가 필요한 2사분면에는 A호텔은 동양식 즉석요리 1개 메뉴, B호텔은 서양식 찬요리 1개 메뉴, C호텔은 동양식 즉석요리, 서양식 즉석요리, 동양식 디저트 등 3개 메뉴, D호텔은 하나도 없었으며, E호텔은 서양식 죽·스프, 동양식 즉석요리, 서양식 즉석요리 등 3개의 메뉴가 포함되는 것으로 나타났다.



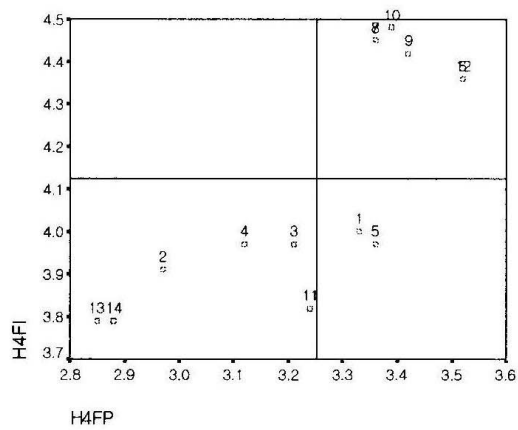
A호텔



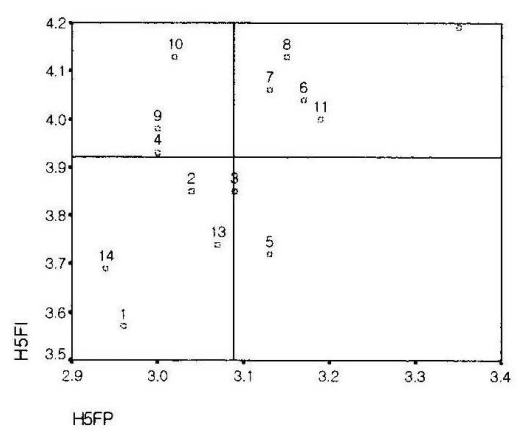
B호텔



C호텔



D호텔



E호텔

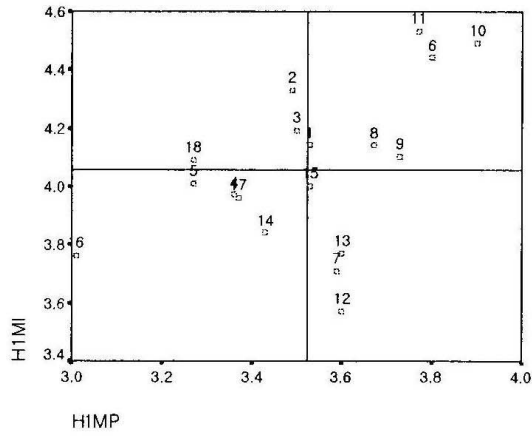
<그림 4-11> 조사대상 호텔의 메뉴에 관한 중요도-실행도 분석

낮은 중요도와 실행도를 나타내는 3사분면에는 A호텔은 동양식 찬요리, 서양식 찬요리, 동양식 죽·스프, 서양식 죽·스프, 동양식 음료와 서양식 음료 등 6개 메뉴, B호텔은 동양식 찬요리, 동양식 디저트, 서양식 디저트, 동양식 음료와 서양식 음료 등 6개 메뉴, C호텔은 동양식 찬요리, 동양식 죽·스프, 서양식 디저트, 동양식 음료와 서양식 음료 등 5개 메뉴, D호텔은 서양식 찬요리, 동양식 죽, 스프, 서양식 죽, 스프, 동양식 디저트, 동양식 음료와 서양식 음료 등 6개 메뉴, E호텔은 동양식 찬요리, 서양식 찬요리, 동양식 음료와 서양식 음료 등 4개 메뉴가 포함되는 것으로 나타났다.

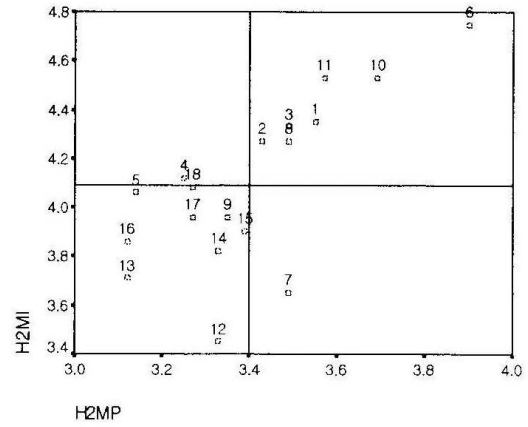
고객이 중요하게 여기지 않으나 기업이 높은 중요도를 두어 과도함을 의미하는 4사분면에 A호텔은 동양식 샐러드, 동양식 디저트 등 2개 메뉴, B호텔은 서양식 죽·스프와 서양식 샐러드 등 2개 메뉴, C호텔은 동양식 샐러드와 서양식 샐러드 등 2개 메뉴, D호텔은 동양식 찬요리와 동양식 샐러드 등 2개 메뉴, E호텔은 동양식 죽·스프와 동양식 샐러드 등 2개 메뉴가 포함되는 것으로 나타났다.

메뉴품질 속성에 대한 IPA 결과 <그림 4-12>와 같이 나타났다. 기존의 좋은 성과를 계속 유지하는 1사분면에는 A호텔은 메뉴의 계절성, 음식의 맛, 음식의 영양, 음식의 모양, 음식의 청결성, 음식의 신선도 등 6개 속성, B호텔은 메뉴의 계절성, 메뉴의 다양성, 메뉴의 온도, 음식의 맛, 음식의 영양, 음식의 청결성, 음식의 신선도 등 7개 속성, C호텔은 메뉴의 다양성, 음식의 맛, 음식의 영양, 음식의 모양, 음식의 청결성, 음식의 신선도 등 6개 속성, D호텔은 메뉴의 계절성, 음식의 맛, 음식의 영양, 음식의 청결성, 음식의 신선도 등 5개 속성, E호텔은 메뉴의 계절성, 메뉴의 다양성, 음식의 청결성, 음식의 신선도 등 4개 속성이 포함되는 것으로 나타났다.

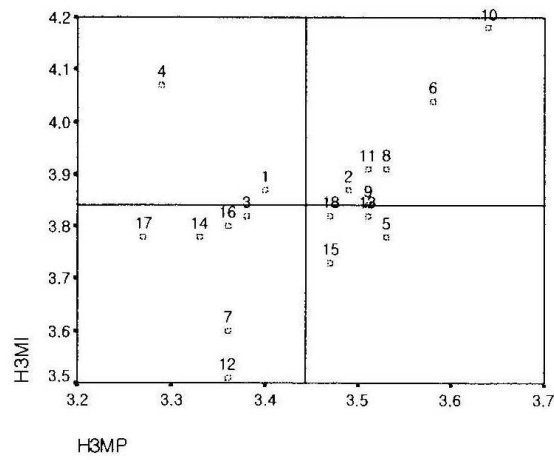
고객들에게는 아주 중요한 속성이지만 기업의 성과가 낮아 집중관리가 필요한 2사분면에는 A호텔은 메뉴의 다양성, 메뉴의 온도, 재료나 조리법 등 3개 속성, B호텔은 메뉴의 교체시기 1개 속성, C호텔은 메뉴의 계절성, 메뉴의 교체시기 등 2개 속성, D호텔은 메뉴의 다양성, 메뉴의 온도, 메뉴의 교체시기, 메뉴의 독창성, 건강식 요리 등 5개 속성, E호텔은 메뉴의 온도, 메뉴의 교체시기, 메뉴의 독창성 등 3개 속성이 포함되는 것으로 나타났다.



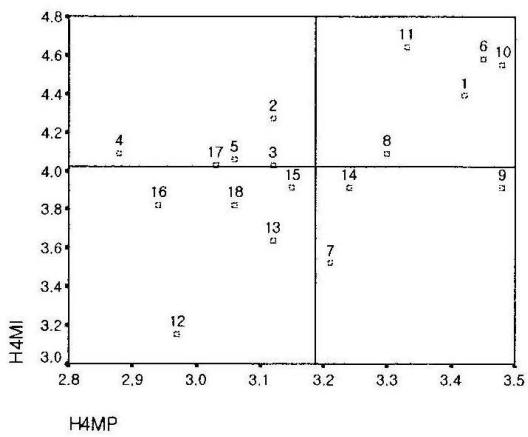
A호텔



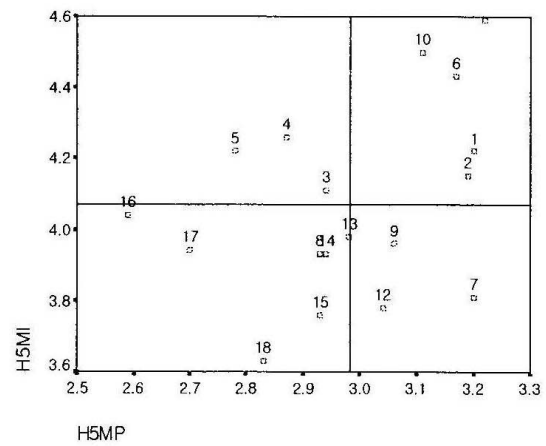
B호텔



C호텔



D호텔



E호텔

<그림 4-12> 메뉴품질 속성별 중요도-실행도 분석 결과

낮은 중요도와 실행도를 나타내는 3사분면에는 A호텔은 메뉴의 계절성, 메뉴의 다양성, 메뉴의 온도, 메뉴의 교체시기, 요리의 색상과 요리의 향기 등 6개 속성, B호텔은 메뉴의 계절성, 메뉴의 독창성, 음식의 신선도, 음식의 크기, 요리의 색상, 요리의 향기 등 6개 속성, C호텔은 메뉴의 계절성, 메뉴의 온도, 음식의 크기, 요리의 색상, 요리의 향기 등 5개 속성, D호텔은 메뉴의 다양성, 메뉴의 온도, 메뉴의 교체시기, 음식의 신선도, 요리의 색상, 요리의 향기 등 6개 속성, E호텔은 메뉴의 계절성, 메뉴의 다양성, 요리의 색상과 요리의 향기 등 4개 속성이 포함되는 것으로 나타났다.

고객이 중요하게 여기지 않으나 기업이 높은 중요도를 두어 과도함을 의미하는 4사분면에 A호텔은 메뉴의 독창성과 음식의 신선도 등 2개 속성, B호텔은 메뉴의 교체시기와 음식의 맛 등 2개 속성, C호텔은 메뉴의 독창성과 음식의 맛 등 2개 속성, D호텔은 메뉴의 계절성과 메뉴의 독창성 등 2개 속성, E호텔은 메뉴의 온도와 메뉴의 독창성 2개 속성이 포함되는 것으로 나타났다.

V. 결 론

1. 연구의 요약

본 연구는 경주지역 특급호텔을 중심으로 뷔페 이용객의 메뉴품질에 대한 중요도와 실행도 요인을 도출하여 세분화된 마케팅 방향을 설정하는데 유용한 정보를 제공하며, 향후 호텔 뷔페의 매출증대와 효율적인 경영성과를 위한 시사점을 제시하고자 하였다.

본 연구의 내용적 범위는 호텔 뷔페 메뉴의 품질과 관련된 것으로 한정하였으며, 전체내용은 5개의 장으로 구성하였다. 제1장은 서론으로 문제 제기, 연구 목적, 연구 범위와 방법을 논의하였다. 제2장은 본 연구의 이론적 배경으로 호텔 뷔페의 개념, 정의, 역할, 특징 등을 다루는 호텔 뷔페의 개관과 호텔뷔페의 메뉴와 메뉴품질의 구성변수 등을 고찰하였다. 마지막으로 종합적인 선행연구 동향분석을 통하여 호텔 뷔페의 메뉴품질 요인을 논의하였다. 제3장은 본 연구의 조사·설계부분으로 이론적 고찰로 얻어진 메뉴품질 속성을 체계적으로 도출하였으며, 각 구성개념의 변수로 사용될 측정문항과 척도를 개발하였다. 그리고 실증분석을 위한 표본추출방법, 조사시기 등을 포함한 조사방법의 체계를 기술하고, 마지막으로 자료분석에 대한 구체적인 방법을 기술하였다. 제4장은 실증분석으로 연구대상호텔의 뷔페를 방문한 고객들을 대상으로 조사한 설문결과를 분석하여 연구과제를 분석하였다. 표본의 일반적인 특성을 기술하고 중요도와 실행도의 차이검증, IPA를 이용하여 메뉴 품질을 분석하였다. 제5장은 결론으로 연구의 결과를 요약하고 호텔 뷔페 메뉴 관리자들을 위한 시사점을 제시하고 연구의 한계와 향후 연구방향을 제시하였다.

본 연구의 목적을 달성하기 위한 실증연구는 경주시내 특급호텔을 대상으로 진행하였다. 조사는 경주시내에 소재한 5개의 특급호텔 뷔페를 이용하는 고객을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 각 호텔당 100부씩 총 500부의 설문지를 배부하여 총 266부의 설문지를 회수하였다. 회수한 설문지 중에서 불성실하게 응답한 13부의 설문지를 제외한 253부의 설문지를 분석에 활용하였다.

자료의 분석은 통계패키지 SPSS 11.0을 활용하여 표본의 인구통계학

적 특성과 이용행태적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 뷔페메뉴의 품질에 관한 중요도와 실행도의 차이를 분석하기 위하여 대응표본 t-test를 실시하였다. 각 호텔별 메뉴품질 실행도의 차이를 분석하기 위하여 일원분산분석을 실시하였다. IPA 그래프는 SPSS 11.0과 EXCEL XP 버전을 활용하여 작성하였다.

실증분석의 결과에 의하면 호텔이용객들이 중요도를 가장 높게 평가한 메뉴는 서양식 즉석요리이다. 그 다음으로 중요도가 높은 메뉴는 동양식 더운 요리, 서양식 더운 요리의 순서로 평가하였으며, 동양식 음료와 서양식 음료는 메뉴 중요도가 가장 낮은 것으로 평가하였다. 호텔뷔페 이용객들은 즉석 요리와 더운 요리를 중요도가 높은 메뉴로 평가하였으며, 찬요리와 음료는 중요도가 낮은 메뉴로 평가하였음을 확인하였다.

호텔뷔페 메뉴 만족도를 의미하는 실행도 순위는 서양식 샐러드가 가장 높은 것으로 나타났다. 그 다음으로 실행도가 높은 메뉴는 서양식 더운 요리, 서양식 디저트, 동양식 더운 요리 등의 순으로 평가하였으며, 서양식 음료와 동양식 음료는 실행도가 가장 낮은 메뉴로 평가되었다.

호텔뷔페 메뉴품질 속성의 중요도 평가에 있어서, 이용객들은 음식의 청결성, 음식의 신선도, 음식의 맛 등 이 세가지 메뉴품질 속성을 가장 높게 평가하였다. 그 다음으로 메뉴의 계절성, 메뉴의 다양성, 메뉴의 온도 등의 순으로 나타났으며, 음식의 양과 음식의 크기는 낮은 중요도를 가진 것으로 나타났다.

호텔뷔페 품질속성별 만족도 평가에 있어서 이용고객들은 음식의 맛, 음식의 청결성, 음식의 신선도 등을 가장 높게 평가하는 것으로 나타났다. 그 다음으로 음식의 모양, 메뉴의 계절성, 음식의 양 등의 순으로 평가하였으며, 메뉴의 독창성과 건강식 요리 등은 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다.

연구과제로 제시한 메뉴별 그리고 메뉴속성별 품질의 중요도와 실행도의 차이를 분석하기 위하여 중요도와 실행도의 평균값에 대하여 대응표본 t-test를 실시한 결과, 뷔페메뉴품질의 중요도와 실행도는 차이가 있는 것으로 나타났으며, 평균적으로 중요도가 실행도보다 높은 것으로 나타났다.

호텔에 따라 고객이 지각하는 뷔페메뉴 실행도의 차이분석에서는 메뉴별 품질의 실행도에 있어서 14개의 문항 모두에서 통계적으로 유의한 차

이가 있는 것으로 나타났다. 메뉴품질속성의 실행도에 있어서 18개의 문항 중에서 메뉴의 계절성과 메뉴의 다양성 문항을 제외한 16개의 문항이 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

호텔뷔페 메뉴품질 중에서 메뉴별 품질에 대한 IPA 그래프에서는 기존의 좋은 품질을 계속 유지하는 기대도 높고 실행도도 높은 1사분면에는 서양식 샐러드, 동양식 더운 요리, 서양식 더운 요리, 서양식 즉석요리와 서양식 디저트가 포함되었다. 집중관리를 해야 할 2사분면에는 동양식 즉석요리만이 포함되었다. 낮은 중요도를 나타내는 3사분면에는 동양식 찬요리, 서양식 찬요리, 동양식 죽·스프, 동양식 디저트, 동양식 음료와 서양식 음료가 포함되었다. 기업들은 높은 중요도를 두지만 고객들이 중요하게 여기지 않는 4사분면에는 서양식 죽·스프와 동양식 샐러드가 포함되었다.

호텔뷔페 메뉴품질 속성별 IPA 그래프에서는 기존의 좋은 품질을 계속 유지하는 기대도 높고 실행도도 높은 1사분면에는 메뉴의 계절성, 메뉴의 다양성, 음식의 맛, 음식의 영양, 청결성과 신선도 등 6개의 속성이 포함되었다. 집중관리를 해야할 2사분면에는 음식의 온도, 음식의 교체시기, 메뉴의 독창성 등 3개의 속성이 포함되었다. 기업도 고객도 중요하게 생각하지 않는 3사분면에는 음식의 크기, 음식의 색상, 음식의 향기, 음식의 질감, 요리에 대한 설명, 건강식 요리와 재료나 조리법 등 7개의 속성이 포함되었다. 기업들은 높은 중요도를 두지만 고객들이 중요하게 여기지 않는 4사분면에는 음식의 양과 모양 등 2개의 속성이 포함되었다.

호텔별 IPA 그래프에서는 기존의 좋은 성과를 계속 유지하는 1사분면에는 A호텔은 서양식 샐러드, 동양식 더운 요리, 서양식 더운 요리, 서양식 즉석요리, 서양식 디저트 등 6개 메뉴, B호텔은 동양식 죽·스프, 동양식 더운 요리, 서양식 더운 요리, 동양식 즉석요리, 서양식 즉석요리 등 5개 메뉴, C호텔은 서양식 찬요리, 서양식 죽·스프, 동양식 더운 요리와 서양식 더운 요리 등 4개 메뉴, D호텔은 서양식 샐러드, 동양식 더운 요리, 서양식 더운 요리, 동양식 즉석요리, 서양식 즉석요리, 서양식 디저트 등 6개 메뉴, E호텔은 서양식 샐러드, 동양식 더운 요리, 서양식 더운 요리, 동양식 디저트, 서양식 디저트 등 5개 메뉴가 포함된 것으로 나타났다. 고객들에게는 아주 중요한 속성이지만 기업의 성과가 낮아 집중관리가 필요한 2사분면에는 A호텔은 동양식 즉석요리 1개 메뉴, B호

텔은 서양식 찬 요리 1개 메뉴, C호텔은 동양식 즉석요리, 서양식 즉석 요리, 동양식 디저트 등 3개 메뉴, D호텔은 하나도 없었으며, E호텔은 서양식 죽·스프, 동양식 즉석요리, 서양식 즉석요리 등 3개의 메뉴가 포함되는 것으로 나타났다. 낮은 중요도와 실행도를 나타내는 3사분면에는 A호텔은 동양식 찬요리, 서양식 찬요리, 동양식 죽·스프, 서양식 죽·스프, 동양식 음료와 서양식 음료 등 6개 메뉴, B호텔은 동양식 찬 요리, 동양식 디저트, 서양식 디저트, 동양식 음료와 서양식 음료 등 6개 메뉴, C호텔은 동양식 찬요리, 동양식 죽·스프, 서양식 디저트, 동양식 음료와 서양식 음료 등 5개 메뉴, D호텔은 서양식 찬요리, 동양식 죽, 스프, 서양식 죽, 스프, 동양식 디저트, 동양식 음료와 서양식 음료 등 6개 메뉴, E호텔은 동양식 찬요리, 서양식 찬요리, 동양식 음료와 서양식 음료 등 4개 메뉴가 포함되는 것으로 나타났다. 고객이 중요하게 여기지 않으나 기업이 높은 중요도를 두어 과도함을 의미하는 4사분면에 A호텔은 동양식 샐러드, 동양식 디저트 등 2개 메뉴, B호텔은 서양식 죽·스프와 서양식 샐러드 등 2개 메뉴, C호텔은 동양식 샐러드와 서양식 샐러드 등 2개 메뉴, D호텔은 동양식 찬요리와 동양식 샐러드 등 2개 메뉴, E호텔은 동양식 죽·스프와 동양식 샐러드 등 2개 메뉴가 포함되는 것으로 나타났다.

2. 연구의 시사점

실증분석을 통해 제시된 결과를 토대로 호텔뷔페의 효율적인 운영과 마케팅 전략을 제시하고자 한다.

첫째, 경주지역 호텔뷔페의 중요도와 실행도의 차이를 분석한 결과 중요도가 실행도 보다 많이 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 아직까지 고객들의 호텔뷔페에 대한 기대가 높다는 것을 의미하는 것이며, 다른 한편으로는 호텔뷔페의 메뉴품질이 고객의 기대를 충족시키지 못한다는 것을 의미하는 것이다. 따라서 전반적으로 뷔페메뉴의 품질을 향상시켜야 할 것이다.

둘째, 호텔뷔페에서 가장 중요하다고 생각하는 메뉴는 음료, 스프와 샐러드와 같은 메뉴보다는 주 요리라고 할 수 있는 더운 요리와 즉석 요리

인 것으로 나타났으며, 메뉴품질 속성에 있어서는 음식의 청결성, 음식의 신선도, 음식의 맛, 메뉴의 계절상과 다양성 등에 높은 중요도를 두고 있는 것으로 나타났다. 따라서 메뉴에 있어서는 더운 요리와 즉석요리에 중점을 두고 음식의 청결하고 신선하게 보이도록 해야 할 것이다. 특히 뷔페를 자주 이용하는 고객들은 매일 같은 메뉴에 쉽게 식상하게 되므로 메뉴를 계절에 따라 변화시키고 메뉴의 종류를 늘려 다양성을 제공해야 할 것이다.

셋째, 뷔페메뉴에 대한 IPA에서 집중관리를 해야 할 2사분면에는 동양식 즉석요리가 포함되었다. 고객들은 즉석요리, 특히 동양식 즉석요리에 대한 기대가 매우 높으나 호텔에서 적정수준으로 요리를 제공하지 못한 것으로 나타났다. 동양식 즉석요리 중 고객의 인지도가 높은 한식, 중식, 일식 메뉴 중 즉석요리로 활용할 수 있는 메뉴를 구성하여 개개인의 특성에 따른 다양한 요구시 종업원이 즉석에서 조리하며 고객의 심리적, 시각적 요인 및 음식의 적절한 온도를 유지할 수 있게되어 실행도를 높일 수 있을 것이다. 연구대상이 되는 경주지역의 호텔인 경우에는 경주지역에서 생산되는 지역농산물과 먹거리 단지에서 판매되는 메뉴를 적극 활용하는 방안을 들 수 있다. 가장 적합한 메뉴는 고유의 브랜드를 가지고 있는 경주한우를 이용한 불고기류가 될 수 있을 것이다. 농산물은 전국 생산량의 25% 이상, 경북지역 생산량의 98%를 차지하는 버섯이 대표적인 메뉴가 될 수 있을 것이다. 그밖에 동해안에서 생산되는 신선한 해산물을 이용한 즉석 메뉴를 개발한다면 고객들에게 좋은 반응을 얻을 수 있을 것이다.

호텔뷔페 메뉴품질 속성별 IPA 그래프에서 2사분면에는 음식의 온도, 음식의 교체시기, 메뉴의 독창성 등 3개의 속성이 포함되어 있다. 음식의 온도를 유지하기 위해서 기존에 사용하던 알코올램프는 주기적으로 교체해야 하며, 시간이 경과된 음식은 온도가 계속 상승하여 음식이 건조해지는 문제점을 가지고 있었다. 이러한 문제점을 보완하기 위해서는 요리의 특성에 따라 전기코일 및 전기기기를 이용하여 자동적으로 적절한 온도가 유지되도록 하는 방법과 더불어 종사원들이 항상 체크하며 고객들이 불편을 느끼지 않도록 해야 할 것이다. 음식의 교체시기에 있어서는 대부분 뷔페장내에서 한 두명의 조리사요원만 배치하고 있어 고객이 많을 시 음식물이 즉시 제공되지 못하는 경우가 발생하고 있다. 이를 보완

하는 방안으로 상설뷔페 코너별로 조리사요원을 배치하여 특히 고객이 집중되는 시간에는 제때에 음식의 보충을 할 수 있도록 해야 한다. 더불어 음식에 대한 설명을 곁들인다면 고객에게 좋은 반응을 얻을 수 있을 것이다. 뷔페는 특성상 새롭거나 독창적인 메뉴를 이용객들에게 제공하는 것은 힘들지만, 타 호텔뷔페에 비해 경쟁우위를 확보하기 위해서는 지속적으로 창의적인 메뉴개발의 노력이 필요하다.

넷째, 호텔별로 IPA 그래프에서는 집중관리가 필요한 메뉴는 A호텔은 동양식 즉석요리, B호텔은 서양식 찬요리, C호텔은 동양식 즉석요리, 서양식 즉석요리, 동양식 디저트, E호텔은 서양식 죽·스프, 동양식 즉석요리, 서양식 즉석요리를 개선해야 하는 것으로 나타났다.

3. 연구의 한계와 향후 연구과제

본 연구의 결과는 다음과 같은 한계를 가지고 있다.

첫째, 연구결과의 적용범위와 관련하여 본 연구에서는 표본대상을 2004년 5월중에 경주지역 특급호텔 뷔페를 이용한 고객으로 한정하였기 때문에 다른 기간의 이용고객과는 차이가 있을 수 있으므로 연구결과의 일반화에 주의가 요구된다. 또한 조사대상호텔을 경주지역 특급호텔로 한정하였기 때문에 연구결과를 전체 호텔로 확대하여 적용하기에는 한계가 있다.

둘째, 메뉴품질을 평가하는 주체로는 경영자, 관리자, 종업원, 소비자 및 경쟁자를 들 수 있는데, 본 연구에서는 소비자(고객)만을 대상으로 메뉴품질을 측정하여 종합적인 메뉴품질의 측정이 이루어지지 못하였다.

셋째, 메뉴품질을 측정하여 뷔페의 효율적인 운영방안과 향후 마케팅 전략을 제시하기 위하여 IPA를 실시한 결과, 뷔페메뉴품질의 속성이 이용고객의 만족이나 재방문 의도나 추천의도와 같은 행동의도에 미치는 영향을 밝히지 못하였다. 따라서 이상의 한계점을 고려하여 미래의 연구는 다음과 같은 방향으로 추진되어야 할 것이다.

첫째, 본 연구에서는 자료수집의 어려움과 시간적 제약으로 인하여 호텔 중에서 경주지역 특급호텔만을 대상으로 조사가 이루어졌으나, 미래 연구에서는 전국의 호텔을 대상으로 하는 연구가 요구된다.

둘째, 본 연구는 중요도·실행도 분석을 통하여 메뉴품질에 대한 고

객들의 지각만을 파악하여 고객의 만족이나 행동의도에 중요한 영향을 미치는 변수들을 파악하지 못하였다. 향후 연구에서는 메뉴품질속성과 만족과 행동의도간의 관계를 규명하는 연구가 요구된다.

참고문헌

국내문헌

- 강영욱, 호텔 이용객의 메뉴 만족도에 관한 실증적 연구 - 뷔페식당을 중심으로, 경희대학교 석사학위논문, 1999.
- 강영욱 · 최민우, 호텔레스토랑 고객의 메뉴만족 주요 요인에 관한 연구, “관광정보연구”, 6, 153-177, 2000.
- 권혁진, 관광호텔식당 선택행동에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 - 계획행동이론을 중심으로, 경기대학교 대학원 석사학위논문, 1998.
- 금경호, 관광호텔식당 선택행동에 관한 실증적 연구, 경기대학교 대학원 석사학위논문, 1997.
- 김경란, S호텔 기업의 효율적인 메뉴관리에 관한 연구, 세종대학교 대학원 석사학위논문, 1992.
- 김기영 · 이동근, 메뉴교체의 관리 방안에 관한 연구 - 호텔 레스토랑을 중심으로, 한국조리학회지, 8(3), 1-20, 2002.
- 김동섭, 관광호텔 뷔페주방관리의 효율적인 운영방안에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사학위논문, 1997.
- 김동섭, 원가관리를 통한 뷔페 메뉴개발에 관한 연구, 관광정보연구, 10, 23-43, 2002.
- 김선정, 호텔 한식 레스토랑 메뉴의 고객평가 요인에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사학위논문, 1999.
- 김성혁 · 고호석, “패밀리레스토랑 이용객의 서비스품질 속성에 대한 기대와 만족 차이에 관한 연구”, 관광학 연구 22(1), 78-97, 1998.
- 김현묵, “호텔 상설뷔페 레스토랑의 효율적인 운영을 위한 메뉴관리에 관한 연구”, 대구대학교 대학원 석사학위논문, 2000.
- 나정기, 메뉴계획과 디자인 평가에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문, 1994.
- 도기백, 커피숍 메뉴의 비교분석에 관한 연구, 관광경영학연구, 8, 1997.
- 롯데호텔 식음료부, 호텔롯데 서어비스 매뉴얼, 1989.
- 박병렬, 호텔레스토랑환경의 효율적인 관리에 관한 연구, 관광경영학연구

- 구, 4, 1999.
- 박병렬 · 조성문, 호텔레스토랑 서비스품질평가에 관한 연구, 한국관광개발학회, 75-95.
- 백용창, 패스트푸드레스토랑과 패밀리레스토랑의 서비스품질평가 요인의 차이에 관한 연구, 관광 · 레저연구, 10(2), 147-167.
- 송성인 · 전효재, 서비스품질평가에 관한 연구 : 국립중앙박물관 방문객의 중요도-만족도 분석. 관광개발논집. 13, 2000.
- 양기승, 호텔 뷔페 레스토랑 이용객의 만족도에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사학위논문, 2002.
- 엄란숙, 호텔 기업의 효율적인 메뉴관리에 관한 연구, 세종대학교 대학원 석사학위논문, 1997.
- 엄영호 · 이윤식, 관광호텔 메뉴 평가모델 개발에 관한 연구, Culinary Research 6(3), 307-328, 2000.
- 오정환, 호텔케이팅원론, 기문사, 1989.
- 우문호, “뷔페식당판촉에 관한 연구,” 관광레저연구, 4, 1992
- 원윙희, 현대호텔식당경영론, 대왕사, 1992.
- 원윙희 · 고재운, 최신식음료 실무론, 백산출판사, 1998.
- 이선호, 호텔레스토랑 경영활성화를 위한 메뉴분석에 관한 연구 - 특1급 호텔 이태리식당을 중심으로, 외식경영연구, 4(1), 203-222. 2001.
- 이애주 · 박대환 · 박진우, 외식업체 서비스품질이 고객만족과 재방문 의도, 구전의도에 미치는 영향 - 부산지역 패밀리레스토랑을 중심으로, 호텔경영학연구, 12(1), 191-213, 2003.
- 이용기, 박경희, 김우곤, 권용주, 서비스품질, 점포이미지 그리고 서비스 가치가 고객만족에 미치는 영향: 한식당을 중심으로. 호텔경영학연구. 8(2). pp.259-276. 1999.
- 이욱, 호텔 한식메뉴를 찾는 외국인의 메뉴선택선호도 조사연구, 경주대학교 대학원 석사학위논문, 2003.
- 이정실, 호텔 식음료 서비스품질이 서비스 애호도에 미치는 영향, 동아대학교 대학원 석사학위논문, 2000.
- 이정자, 호텔 식음료 원가 관리, 형설출판사, 1988.
- 이철우, 외식산업 서비스품질의 영향요인과 이용현황의 차이에 관한 연구, 산업경제연구 13(3), 295-325, 2000.

- 이형룡 · 하인주, DINESERV를 이용한 인천국제공항 레스토랑 서비스품질에 관한 연구, 호텔경영학연구, 12(1), 1-17. 2003.
- 임효원, 레스토랑 이용고객의 메뉴선택행동에 관한 연구, 대구대학교 대학원 석사학위논문, 1997.
- 정연길, 호텔레스토랑 이용객의 메뉴선택요인에 관한 연구 - 경주지역 특1급 호텔 양식당 이용객을 대상으로, 2003.
- 정종순 · 정인태, 호텔식음료경영론, 형설출판사, 1990.
- 정중근, 호텔양식당 이용객 메뉴 만족도에 관한 연구 - 경주지역 특1급 호텔을 중심으로, 경주대학교 대학원, 석사학위논문, 2000.
- 정희, 호텔 식음료부분의 효율적인 메뉴관리에 관한 연구, 경희대학교 대학원 석사학위논문, 1989.
- 조문수, 호텔 고객의 메뉴 선택행동과 메뉴기획, 한양대학교 대학원 박사학위논문, 1995.
- 조선배 · 홍영택, 경제침체상황의 호텔식당 서비스품질 향상에 관한 연구 - H호텔 I식당 사례를 중심으로, 호텔관광연구, 255-268.
- 조양선, 뷔페식당 선택결정요인에 관한 연구 - 부산지역을 중심으로, 세종대학교 대학원 석사학위논문, 1993.
- 조윤식, 외식업체 유형별 서비스품질차원의 중요도 차이에 관한 연구, 관광경영학연구, 7(3), 367-390, 2003.
- 조춘봉 · 최성백 · 유시정, 호텔 레스토랑의 메뉴개발과 서비스 효율화에 대한 연구, 서비스경영학회지, 3(1), 2002.
- 진양호, 호텔 · 레스토랑의 메뉴엔지니어링에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문, 1997.
- 최성철, 대구지역 관광호텔뷔페식당 서비스 평가에 관한 연구, 계명대학교 무역대학원 석사학위논문, 1994.
- 추상룡, 호텔 연회 행사 활성화를 위한 메뉴개선에 관한 연구 - 이벤트를 중심으로, 경희대학교 경영대학원 석사학위논문, 1997.
- 하경희, 관광호텔 양식메뉴 관리에 관한 연구, 세종대학교 대학원 석사학위논문, 1992.
- 황춘기, 호텔업 커피샐의 메뉴관리에 관한 연구, 세종대학교 경영대학원 석사학위논문, 1996.

국외문헌

- Cadott, E. R, and N. Turgeon "Key Factor in Satisfaction," *Cornell H.R.A Quarterly*, 28(4), 45-56. 1988
- Cronin J. J., & Taylor S. A., "Measuring service quality : A reexamination and extension". *Journal of Marketing*, 56(July), 55-68, 1992.
- David V. Pavesic, "Prime Numbers ; Finding Your Menu's strengths", *Cornell H.R.A. Quarterly*, Nov, 1985.
- Kasavana Michael L., Computer Systems for Foodservice Operations, VNR, 1984.
- Khan, Mahmood, A Concepts of Food Service Operation and Management, Van Nostrand Reinhold, New York, 1991
- Miller Jack E. Menu : Pricing and Strategy. CBI Books. 1980
- Ninemeier. Jack D. F&B Contrls, 2nd, AH & MA. 1986.
- Oliver, R. L., "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions". *Journal of Marketing Research*, 17(September), 46-49, 1980.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., "A conceptual model of service quality and its implication for future research", *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41-50. 1985.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., "SERVQUAL : A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality", *Journal of Retailing*, 64(Spring), 12-40, 1988.
- Swinyard, William R. and Kenneth D. Struman, "Market segmentation Finding the Heart of Your Restaurant Market," *Cornell H.R.A Quarterly*, 27(1), 89-96. 1986.

부록(설문지)

안녕하십니까?

바쁘신 중에서도 본 조사에 응해 주셔서 대단히 감사합니다. 본 설문지는 “호텔뷔페의 메뉴품질에 관한 연구”를 수행하기 위하여 작성된 것입니다.

귀하의 정성어린 응답이 본 연구에 매우 귀중한 자료가 된다는 점을 유념하시고 한 문항도 빠짐없이 성의껏 그리고 진솔하게 응답하여 주시면 감사하겠습니다.

바쁘신 중에서도 본 설문에 응해 주신데 깊이 감사드립니다.

2004년 5월 일

지도교수 : 최 수 근
경주대학교 대학원
호텔외식경영학과
054-770-5120

연구자 : 이 진 형
경주대학교 대학원
호텔외식경영학과 석사과정
011-9566-0536

좌측은 호텔뷔페 음식에서 중요하다고 생각하는 항목이고, 우측은 이용하신 뷔페의 음식 만족도에 관한 질문입니다. 느끼신 바를 양쪽 모두에 V표 하여 주시기 바랍니다.

중요도								만족도				
전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매 우 그렇다	설 문 내 용			전혀 아니다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매 우 그렇다
1	2	3	4	5	동양식	① 찬요리 (Cold Food)	동양식	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	서양식		서양식	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	동양식	② 죽, 스프 (Soup)	동양식	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	서양식		서양식	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	동양식	③ 샐러드 (Salad)	동양식	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	서양식		서양식	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	동양식	④ 더운요리 (Hot Food)	동양식	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	서양식		서양식	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	동양식	⑤ 즉석요리 (Carving menu)	동양식	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	서양식		서양식	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	동양식	⑥ 디저트 (Dessert)	동양식	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	서양식		서양식	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	동양식	⑦ 음료 (beverage)	동양식	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	서양식		서양식	1	2	3	4	5

좌측은 호텔뷔페를 이용하신 때 중요하다고 생각하는 항목이고, 우측은 이용하신 뷔페의 메뉴의 만족도에 관한 질문입니다. 느껴신 바를 양쪽 모두에 V표 하여 주시기 바랍니다.

중요도					설 문 내 용	만족도				
전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매 우 그렇다		전혀 아니다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매 우 그렇 다
1	2	3	4	5	① 메뉴의 계절성	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	② 메뉴의 다양성	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	③ 메뉴의 온도	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	④ 메뉴의 교체시기	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	⑤ 메뉴의 독창성	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	⑥ 음식의 맛	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	⑦ 음식의 양	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	⑧ 음식의 영양	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	⑨ 음식의 모양	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	⑩ 음식의 청결성	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	⑪ 음식의 신선도	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	⑫ 음식의 크기	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	⑬ 요리의 색상	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	⑭ 요리의 향기	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	⑮ 요리의 질감	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	⑯ 요리에 대한 설명	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	⑰ 건강식 요리	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	⑱ 재료나 조리법	1	2	3	4	5

다음 문항들은 이번 방문에 관한 일반적인 질문입니다. 적합한 곳에 V로 표시하여 주십시오.

1. 호텔뷔페에 대한 정보는 주로 어떤 경로를 통해 얻습니까?

- ① TV·라디오 ② 신문·잡지 ③ 호텔판촉물 ④ 주위사람
⑤ 여행사 ⑥ 인터넷 ⑦ 기타()

2. 호텔뷔페를 선택하는 가장 중요한 기준은 무엇이라 생각하십니까?

- ① 위치 ② 명성 ③ 위생상태 ④ 가격
⑤ 서비스 ⑥ 기타

3. 호텔에서 주로 이용하는 시설은 무엇입니까?

- ① 객실 ② 식당 ③ 휘트니스클럽
④ 연회장 ⑤ 기타

4. 호텔에서 주로 이용하는 레스토랑은 무엇입니까?

- ① 양식당 ② 한식당 ③ 중식당
④ 일식당 ⑤ 뷔페식당 ⑥ 기타

5. 호텔뷔페를 자주 이용하십니까?

- ① 매일 ② 주 1~2회 ③ 월 1-2회
④ 년 5~8회 ⑤ 년 1~4회

6. 호텔 뷔페는 주로 누구와 함께 이용하십니까?

- ① 사업파트너 ② 친구·동료 ③ 연인
④ 가족·친지 ⑤ 계모임

7. 호텔뷔페를 이용하는 주된 목적은 무엇입니까?

- ① 사업목적 ② 친목도모 ③ 가족·친지모임
④ 행사(생일·기념일) ⑤ 식사목적

다음 문항들은 귀하에 관한 일반적인 질문입니다. 적합한 곳에 V로 표시하여 주십시오.

1. 귀하의 성별?

- ① 남 ② 여

2. 귀하의 연령?

- ① 20 ~ 29세 이하 ② 30 ~ 39세 ③ 40 ~ 49세
④ 50 ~ 59세 ⑤ 60세 이상

3. 귀하의 학력은?

- ① 고졸이하 ② 대졸(재학포함) ③ 대학원 졸업(재학 포함)이상

4. 귀하의 월 평균 소득?

- ① 100만원 미만 ② 100만원 ~ 149만원 ③ 150만원 ~ 199만원
④ 200만원 ~ 249만원 ⑤ 250만원 ~ 299만원 ⑥ 300만원 이상

5. 귀하의 직업은?

- ① 학생 ② 회사원 ③ 자영업
④ 주부 ⑤ 전문직 ⑥ 기타()

끝까지 응답해 주셔서 감사합니다

Study on the Menu Quality of Hotel Buffet

- Focus on buffet of first-grade hotel located in Gyeongju -

Lee, Jin Hyung

Department of Hotel & Food Management
Graduate School of Gyeongju University

(Supervised by Professor Choi, Soo Keun)

(Abstract)

This study aims at providing useful information to establish subdivided marketing direction by deriving factors of significant extent and practicable extent of buffet users toward menu quality among super deluxe hotels in Gyeongju, and furthermore aims at presenting implications for efficient management result and sales increase of buffet in the future. In order to accomplish such purpose, this study established the following objects in detail.

Firstly, the study tried to examine factors estimating menu quality of buffet users by means of theoretical organization of constructs regarding the concept of hotel buffet and menu quality.

Secondly, the study proved reliability and feasibility of measured variable which was used to estimate the quality of buffet menu by means of empirical analysis as to users of hotel buffet.

Thirdly, the study analyzed the relation between importance and

performance by using IPA(importance-performance analysis) in regards to customer's awareness of menu quality offered by hotel buffet.

Empirical study to accomplish the object of this study is proceeded among the subjects of first-grade hotels in Gyungju-city. The study researched by questionnaire to customers using buffets of 5 first-grade hotels located in Gyungju-city. Total 500 copies of questionnaire were distributed to the hotels by delivering 100 copies for each hotel, and then total 266 copies of questionnaire were collected. 253 copies of questionnaire were used to analysis except for 13 copies to which respondents insincerely answered.

To find out demographic and behavioral feature of sample, Frequency analysis was used by a statistics package SPSS 11.0. The paired samples t-test was used to analyze difference between importance and performance regarding the quality of buffet menu, and also executed one-way ANOVA to analyze difference among the practical extent of menu quality by hotel. IPA graph was drawn up by making use of SPSS 11.0 and EXCEL XP version.

The result of positive analysis is as follows.

Firstly, in result of analyzing difference between importance and performance of hotel buffet in Gyungju area, importance is much higher than performance.

Secondly, respondents consider that the most important menu of hotel buffet is main dish such as hot food and instant food rather than menu such as beverage, soup and salad. When it comes to attribute of menu quality, it appeared that respondents put highly significant extent on sanitariness of food, freshness of food, flavor of food, and seasonality and variety of menu.

Thirdly, oriental instant food is included in the second quadrant of IPA regarding buffet menu which should be intensively managed. And three attributes such as temperature of food, time of changing food, and creativity of menu are included in the second quadrant of IPA graph by attribute of hotel buffet's menu quality.

Lastly, in IPA graph by hotel, the following menus of each hotel need to be intensively managed: Oriental instant food of A hotel, Western cold food of B hotel, Oriental instant food, Western instant food, and Oriental dessert of C hotel, and Western porridge · soup, Oriental instant food, and Western instant food of E hotel. The aforementioned menus should be improved.