

經營學碩士 學位論文

# 학교급식의 메뉴에 대한 기대와 만족에 관한 연구

경주대학교 산업경영대학원

호텔外食經營學科

丁 保 化

2005년 12월

# 학교급식의 메뉴에 대한 기대와 만족에 관한 연구

지도교수 李 蓮 正

이 논문을 석사학위 논문으로 제출함

2005년 12월

경주대학교 산업경영대학원

호텔外食經營學科

丁 保 化

# 정보화의 석사학위논문을 인준함

심사위원장 \_\_\_\_\_ (인)

심 사 위 원 \_\_\_\_\_ (인)

심 사 위 원 \_\_\_\_\_ (인)

경주대학교 산업경영대학원

2005년 12월

## 감사의 글

입학한 지 엿그제 같은데 벌써 논문을 제출하게 되었습니다. 무사히 논문을 제출하게 됨을 감사 드리며, 그동안 부족한 저에게 용기와 힘을 주신 많은 분들께 지면으로나마 먼저 고마운 마음 전합니다.

논문 시작부터 마침까지 세심한 지도와 따뜻한 배려로 항상 관심과 용기를 주신 이연정 교수님, 조언과 충고를 아끼지 않으신 김영훈 교수님, 논문심사 기간 중 정성을 다해 심사를 받아 주신 주현식 교수님, 늘 뵈 때마다 마음써 주시는 김만술 교수님, 부족한 부분을 일깨워 주신 이방식 교수님, 이창호 교수님, 박진영 교수님, 앞이 막막하여 답답한 마음으로 전화하면 언제든지 흔쾌히 지도해 주셨던 변경숙 교수님, 어찌 말로, 글로써 그 크신 은혜를 갚을 수 있겠습니까. 선생님들의 말씀과 행동을 가슴 깊이 새기며 나보다는 남을 먼저 배려할 줄 아는 사람으로 살아가는게 선생님들께 대한 보답이라 생각하며 매사에 최선을 다하겠습니다.

또한 이 자리를 빌려 그동안 영문초록을 정성으로 가르쳐 주신 이경희 선생님, 설문지를 무사히 완성할 수 있도록 협조해주셨던 이명근 선생님, 이상협 선생님, 이홍주 선생님, 허남수 주사님, 후배 순우, 친구 복녀, 주표, 교회 주일학교 선생님들과 형제·자매들, 대학원 선후배님들, 힘들 때마다 나의 온갖 불평불만을 묵묵히 다 받아 주셨던 어머니, 과분한 사랑을 베풀어주신 모든 분들께 다시 한 번 감사의 말씀을 드립니다.

끝으로, 크신 사랑 안에 항상 저를 지켜주시는 하나님께 감사드립니다.

2005年 12月

정 보 화

# 목 차

## I. 서 론

1. 문제의 제기 .....	1
2. 연구의 목적 .....	2
3. 연구의 범위와 방법 .....	3
1) 연구의 범위 .....	3
2) 연구의 방법 .....	4
3) 연구의 흐름도 .....	5

## II. 이론적 배경

1. 학교급식의 운영현황 .....	6
1) 국내외의 학교급식 제도 비교 .....	6
2) 학교급식의 중요성 .....	10
2. 급식메뉴 .....	12
1) 메뉴의 정의와 역할 .....	12
2) 메뉴의 분류 .....	13
3) 급식메뉴 .....	14
3. 급식메뉴 기호도 .....	16
1) 급식메뉴 기호도의 개념 및 변천 .....	16
2) 급식메뉴 기호도의 구성요인 .....	20
4. 급식메뉴에 대한 만족도 .....	22
1) 고객만족의 개념 .....	22
2) 학교급식 메뉴의 중요도와 만족도 .....	23
5. 선행연구 고찰 .....	29
1) 국내 선행연구 .....	29
2) 국외 선행연구 .....	33

### Ⅲ. 연구의 방법

1. 연구과제의 설정 .....	35
2. 설문지의 설계 .....	36
1) 설문문항의 추출 .....	36
2) 설문지의 구성 .....	37
3. 조사설계 .....	39
1) 표본의 추출 .....	39
2) 자료수집 및 기간 .....	39
3) 분석방법 .....	40

### Ⅳ. 결과분석

1. 표본의 일반적 특성 .....	42
1) 조사대상자의 인구통계적 특성 .....	42
2. 식행동 특성 .....	44
1) 식생활 규칙성 실태 .....	44
2) 성별에 따른 식생활 규칙성 차이분석 .....	46
3) 식생활에 대한 관심도 .....	46
4) 성별에 따른 식생활에 대한 관심도 .....	49
3. 학교급식에 대한 기호도 .....	49
1) 학교급식 메뉴 기호도 .....	49
2) 성별에 따른 학교급식 기호도 .....	53
3) 급식형태에 따른 학교급식 기호도 .....	57
4. 급식메뉴에 대한 기대와 만족도 .....	61
1) 메뉴별 기대(중요도)와 만족도의 대응표본 t-test 결과 .....	61
2) 메뉴별 기대(중요도)와 만족도 IPA 그래프 .....	65
5. 급식 메뉴품질속성에 대한 만족도 .....	68

1) 성별에 따른 급식 메뉴품질속성에 대한 만족도 .....	68
2) 급식형태에 따른 급식 메뉴품질속성에 대한 만족도 차이분석 .....	71
6. 급식 메뉴품질속성에 대한 기대와 만족도 .....	73
1) 급식 메뉴품질속성의 대응표본 t-test 결과 분석 .....	73
2) 메뉴품질 속성별 기대(중요도)와 만족도 IPA 그래프 .....	75
 <b>V. 결론 및 제언</b>	
1. 연구의 결론 .....	80
2. 향후 연구방향에 대한 제언 .....	83
 <b>참고문헌</b> .....	84
 <b>설 문 지</b> .....	90
 <b>Abstract</b> .....	96

## <표 목 차>

<표 1-1> 연구의 흐름도 .....	5
<표 2-1> 우리나라 학교급식의 변천과정 .....	7
<표 2-2> 메뉴의 분류 .....	14
<표 2-3> 급식메뉴 구분 .....	15
<표 2-4> 서비스품질평가 방법 .....	26
<표 3-1> 급식품질 속성의 측정문항의 추출 .....	37
<표 3-2> 설문지 구성 .....	38
<표 3-3> 표본의 개요 .....	39
<표 4-1> 표본의 인구통계적 특성 .....	43
<표 4-2> 남녀 키·몸무게 평균 .....	44
<표 4-3> 식생활 규칙성 실태 .....	45
<표 4-4> 성별에 따른 식생활 규칙성 차이분석 .....	46
<표 4-5> 식생활에 대한 관심도 .....	48
<표 4-6> 성별에 따른 식생활에 대한 관심도 .....	49
<표 4-7> 급식메뉴 기호도 .....	51
<표 4-8> 성별에 따른 학교급식 기호도(주식) .....	53
<표 4-9> 성별에 따른 학교급식 기호도(부식Ⅰ) .....	55
<표 4-10> 성별에 따른 학교급식 기호도(부식Ⅱ) .....	56
<표 4-11> 성별에 따른 학교급식 기호도(후식) .....	57
<표 4-12> 급식형태에 따른 학교급식 기호도(주식) .....	58
<표 4-13> 급식형태에 따른 학교급식 기호도(부식Ⅰ) .....	59
<표 4-14> 급식형태에 따른 학교급식 기호도(부식Ⅱ) .....	60
<표 4-15> 급식형태에 따른 학교급식 기호도(후식) .....	61

<표 4-16> 메뉴별 대응표본 t-test 결과 .....	63
<표 4-17> 성별에 따른 급식 메뉴품질 속성 만족도 차이 .....	70
<표 4-18> 급식형태별 급식 메뉴품질 속성 만족도 차이 .....	72
<표 4-19> 급식 메뉴품질속성의 대응표본 t-test 결과 .....	74

## 〈그림 목차〉

<그림 2-1> IPA 매트릭스 .....	27
<그림 3-1> IPA의 개념 .....	41
<그림 4-1> 메뉴별 중요도-만족도 IPA 그래프 .....	65
<그림 4-2> 좋은 성과를 계속 유지해야 하는 메뉴항목 .....	66
<그림 4-3> 과잉노력 지향 .....	67
<그림 4-4> 낮은 우선순위 .....	67
<그림 4-5> 노력 집중화 지향 .....	68
<그림 4-6> 메뉴품질속성별 중요도-만족도 IPA 그래프 .....	75
<그림 4-7> 좋은 성과 계속 유지 .....	76
<그림 4-8> 과잉노력지향 .....	77
<그림 4-9> 낮은 우선순위 .....	78
<그림 4-10> 노력 집중화 지향 .....	78

# I. 서 론

## 1. 문제의 제기

급식산업의 발전을 가져오게 된 것은 핵가족화, 여성의 사회 참여가 늘어나고 가족과 함께 식사하는 시간이 줄어들면서 사회적, 경제적 이유로 단체급식은 우리 생활에 밀접한 관계에 있다.

학교급식이 전면시행 됨과 함께 정착되는 단계인 현재, 소득증가로 인한 학생들의 패스트푸드점, 고급음식점을 포함한 외식경험이 다양해짐에 따라 학교급식에서도 다양하고 수준높은 음식과 서비스를 제공받기를 원하고 있다. 따라서 학교급식에서도 저단가, 고정인원 확보 등의 고정관념에서 깨어나 일반 대중음식점, 패스트푸드점, 패밀리레스토랑 등 주변의 모든 외식업체들이 경쟁상대라는 새로운 인식을 가지고 양질의 음식, 서비스품질 향상, 쾌적하고 위생적인 환경을 제공해야만 할 것이다.

학교급식에 있어 서비스품질에 대한 관리는 사업의 성과에 크게 영향을 주는 요소이며, 타 급식업체나 상업성 외식업소와의 차별화를 꾀할 수 있는 아주 중요한 요소임을 급식 관리자들은 인식해야 한다. 또한 급식산업에서 고객이 접할 수 있는 서비스 영역은 음식에만 국한된 것이 아니며 음식 외에 음식이 제공되는 급식점이나 음식점의 시설, 서비스를 제공하는 종업원 및 환경에 이르기까지 매우 다양하다는 것을 인지해야 할 것이다. 그러므로 양질의 급식서비스란 음식과 서비스 두 가지 측면에서 고객들의 기대하는 품질 수준을 만족시킬 수 있어야 하는 것이다.<sup>1)</sup>

이제 학교급식 분야도 고객들의 음식 및 서비스의 품질에 대한 요구도가 증가함에 따라 식사의 품질, 메뉴 선택권, 시설 등 다양한 방면에서 상업성 급식의 개념을 접목하여 고객 중심의 급식 서비스로 전환되어야 한다.<sup>2)</sup>

---

1) 양일선(1995). 급식경영 전략과 기업의 경쟁력 강화. 『대한영양사회 심포지움 자료집』, 117-133.

본 연구에서는 학교급식의 메뉴 기호도, 지각된 만족도 등을 분석하여 전반적인 운영의 합리성을 제고하고, 급식메뉴에 대한 기호도가 낮을 경우 생기는 잔반량을 줄이므로 해서 영양적 손실과 재정적 손실, 환경오염 저감 등과 함께 학교급식 발전방향의 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구의 목적

본 연구는 고등학교 학생들의 급식 메뉴 기호도에 관한 현황을 파악하고 급식 메뉴품질 속성에 대한 중요도와 만족도 분석을 통해 마케팅 방향에 기초자료를 제공하며, 메뉴개선 방안 모색과 동시에 효과적인 발전방안을 제시하는데 있다. 이러한 연구목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 세부적인 연구목표를 설정하였다.

첫째, 조사대상자들의 급식 메뉴에 대한 선호도를 알아보고자 한다.

둘째, 조사대상자들의 급식 메뉴에 대한 만족도를 알아보고자 한다.

셋째, 급식 메뉴에 대한 중요도와 만족도의 관계를 IPA를 이용하여 분석한다.

넷째, 급식 메뉴품질 속성에 대한 중요도와 만족도의 관계를 IPA를 이용하여 분석한다.

다섯째, 분석 결과를 토대로 학교급식산업의 마케팅전략 방법을 제안하고자 한다.

본 연구의 목적을 달성하므로써 급식의 품질 평가에 대한 이론을 체계화하고 기대와 실행도를 분석하여 급식품질관리의 전략을 제시하여 학교급식 품질관리의 자료가 되고자 한다.

---

2) 김민정(2004). 대학 급식점에서 고객석이 인식하는 급식 서비스 품질이 가치, 만족, 재구매 의도에 미치는 영향. 연세대학교 생활환경대학원 석사학위논문, 3.

### 3. 연구의 범위와 방법

#### 1) 연구의 범위

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 연구의 범위는 시간적으로는 설문조사를 실시한 2005년을 기준년도로 설정하였으며, 공간적으로는 경주시 고등학교로 한정하였고, 대상적 범위는 고등학교 학생들로 한정하였다.

내용적 범위는 학교급식 메뉴와 메뉴품질속성에 관련된 것으로 한정하였으며, 전체 내용은 서론을 포함하여 다음과 같다.

제 I 장은 서론으로 문제의 제기, 연구의 목적, 연구의 범위와 방법을 논의 하였다.

제 II 장은 본 연구의 이론적 배경으로 학교급식의 운영현황, 고등학교의 식생활 실태, 메뉴품질 중요도와 만족도, 급식 서비스품질 관리 등에 대해 논의하였다.

제 III 장은 본 연구의 조사 설계 부분으로 이론적 고찰로 얻어진 메뉴품질 속성요인을 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.

제 IV 장은 결과분석으로 고등학생의 급식메뉴에 대한 기호도와 만족도 분석, 급식 메뉴품질 속성에 대한 중요도와 실행도(만족도)의 차이검증을 통해 IPA를 실시하였다.

제 V 장은 결론으로 연구의 결과를 요약하고 급식 메뉴관리 방안과 마케팅에 관한 제안을 했으며, 연구의 한계와 시사점, 향후 연구 방향을 제시하였다.

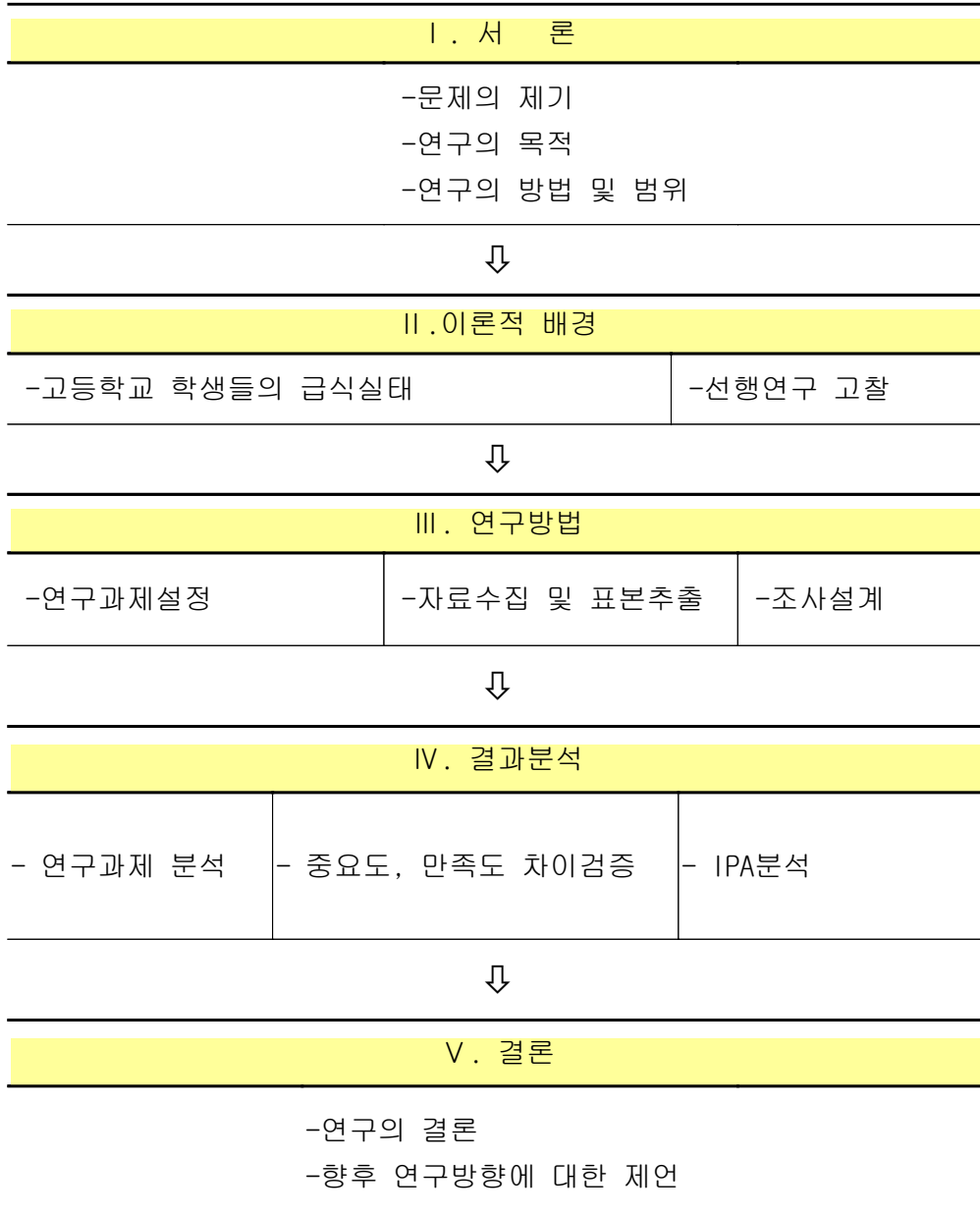
## 2) 연구의 방법

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

실증조사 분석을 위한 조사대상은 경주지역 고등학교 직영급식 학교와 위탁급식학교를 선정하였다. 조사대상자는 경주지역 고등학생들로 한정하였다. 자료수집방법은 자기기입식 설문조사 방법(self-administered questionnaire survey method)으로 조사하였다. 모집단을 위한 표본추출방법은 단순무작위 추출법(simple random sampling)을 활용한 편의적 표본추출법(convenient sampling)을 이용하였다. 수집된 자료의 통계처리는 SPSS 12.0 통계패키지 프로그램을 활용하여 분석하였고, 사용된 통계기법으로는 빈도분석, 차이분석(t-test)을 통한 IPA그래프 작성, 요인분석을 실시하였다.

### 3) 연구의 흐름도

<표 1-1> 연구의 흐름



## Ⅱ. 이론적 배경

### 1. 학교급식의 운영현황

#### 1) 국내외의 학교급식 제도 비교

세계적으로 학교급식을 시작한 역사는 대체적으로 1790년에 독일 뮌헨에서 어려운 가정의 아동을 구호할 목적으로 ‘스프식당’이 개설된 것이 시초이고 그 후 1800~1850년 사이에 영국, 프랑스, 노르웨이 등 유럽제국의 일부 지역에서 역시 어려운 가정의 아동을 구호할 목적으로 자선단체나 독지가에 의해 실시되었으며, 1860~1900년대에 와서 국고보조와 외원단체보조(스위스 1903년, 이태리 1925년, 폴란드 1945년)에 의하여 시작되는 등 급속한 발전을 하였다.<sup>3)</sup>

#### (1) 국내

초등학교의 급식은 1998년도부터 전면적으로 실시하여 학교수를 기준으로 현재 99.8%의 급식 실시율을 보이고 있으며 고등학교의 경우 1999년도에 48.2%, 2003년 12월 현재 98.4%의 실시율을 보이고 있다. 또한 중학교는 2000년부터 연차적으로 확대하여 현재 99.8%의 급식 실시율을 보이고 있다.

현재 급식 학교수는 2003년 12월 기준으로 초·중·고·특수학교 10,509교 중 98.4%인 10,343교에서 급식을 실시하고 있으며, 운영형태별로는 학교급식 8,413교(81.3%)중 자체조리 6,276교(74.6%), 공동조리 2,137교(25.4%), 위탁급식 1,930교(18.7%)중 교내조리 1,643교(85.1%), 외부운반 287교(14.9%)의 비율을 보이고 있다. 또한 급식학생수로 계산했을 경우에는 1일 704만명(전체 학생의 90%)이 학교급식을 제공받는 것으로 나타났다.<sup>4)</sup>

3) 성기향(1982). 학교급식의 의의와 필요성. 「학교급식담당 교사연수자료」, 1.

4) 교육인적자원부(2005). 학교급식현황. [www.moe.go.kr](http://www.moe.go.kr)

<표 2-1> 우리나라 학교급식의 변천과정<sup>5)</sup>

구호급식기 (1953~1972)	1953. 외부지원에 의한 구호 급식 시작(탈지분유)
자립급식기 (1973~1977)	1973. 외부지원양곡 종료, 자활급식 실험학교 및 빵급식 실시 1977. 빵급식에 의한 식중독 발생으로 제빵급식 전면 폐지
제도확립기 (1978~1983)	1978. 학교급식 조리체제로 전환, 담당직원(영양사) 배치 1982. 학교급식 업무가 체육부로 이관, 행정체계 이원화
제도확충기 (1984~1991)	1991. 학교급식업무 문교부로 재이관, 학교급식확대를 문교부의 주요 정책과제로 추진
전면확대기 (1992~1997)	1992. 제7차 경제개발 5개년 계획에 학교급식 전면 확대실시가 포함됨 1995. 1997년까지 초등학교의 학교급식 전면 확대 실시를 목표 로 추진 1996. 3월 현재 총 초등학교 5,772교중 4,140개교 급식실시 (71.7%)

급식비용은 정부정책사업의 일환으로 실시되었기에 급식시설을 국가(지방자치단체)에서 부담하고 나머지 비용은 형태에 따라 급식비는 수익자 부담을 원칙으로 한다.

## (2) 미국

미국에서 학교급식을 본격적으로 시작한 것은 1930년대 대공황기부터이며, 미국정부는 농업공황으로 인한 농가의 파산을 막고자 잉여농산물을 처분하기 위해 농무성 주관으로 학교급식에 대한 지원을 시작, 학교급식에 대한 정부의 정책적 지원이 되었다.

1932년 연방정부의 대여금(federal loan)과 잉여농산물에 의존하여 일부 학교가 독자적으로 급식을 실시하였고 1935년 연방정부가 농산물을 구매하여

5) 김혜영(1998). 『최신 단체급식』. 효일문화사, 21.

직접 학교에 배분하도록 제정한 법과 1939년의 고용확대 정책에 힘입어 학교에서 조리, 배식 등의 급식종사원들의 노동력을 적극적으로 이용하기 시작했다.

학교급식법의 제정 계기는 제2차 세계대전 중 장병징집을 위한 신체검사 과정에서 많은 청소년들이 건강상의 결함이 발견되었고, 그 원인이 대공황기에 어린시절을 보내면서 제대로 먹지 못한다는 사실이 밝혀지므로써 이를 계기로 모든 어린이가 적어도 하루에 한끼는 충분한 식사를 할 수 있도록 만들자는 공감대가 형성되어 종전 다음해인 1946년에 법을 제정하였다.

1946년 학교급식법(NSLA : National School Lunch Act) 제정으로 기본적인 틀을 마련한 점심급식제도는 정책목표, 운영효율성, 경제여건 등 필요에 따라 지속적인 개선과정을 거쳐 1949년 농산물의 가격지지와 잉여농산물의 효율적인 처분을 위하여 연방정부의 현금보조금에 더하여 현물지원이 가능하도록 법률을 개정하였다. 1954년 신선우유 소비촉진을 위하여 Commodity Credit Corporation(CCC)에 의해 조성된 기금으로 학생들에게 우유를 공급할 수 있도록 우유급식제도(SMP:Special Milk Program)를 법제화하였고 1956년 우유급식 자격을 아동보호센터, 여름방학 캠프 등으로 확대하였으며 1962년 학교급식에서의 무료·할인 급식자에 대한 지원을 법제화, 학교와 학생들의 급식참여를 홍보하기 위해 학교급식주간(National School Lunch Week : 매년 10월 둘째주)을 지정·운영하고 있다. 1996년 아동영양법(Child Nutrition Act) 제정과 함께 시범사업으로 아침급식제도(SBP : School Breakfast Program)를 도입하고 우유급식제도가 아동영양법에 통합되었다.

1970년 연방 소득빈곤기준(National Income Poverty Guideline)을 법으로 정하여 무료·할인 급식의 수급자격자를 규정하고 우유급식제도(SMP)를 영구적으로 정착시키고 그 수혜지역 범위도 확대하였다. 1975년 아동영양법 개정에 의해 아침급식제도(SBP)가 영구적으로 정착되었고 1978년 아침급식제도

확산을 위해 재정지원의 확대와 함께 참여학교에 대해 급식설비를 지원하였다. 1981년 통합예산 조정법(Omnibus Budget Reconciliation Act) 제정과 함께 학교급식에 대한 지원기준을 강화하고, 1986년 통합예산조정법에 의해 축소되었던 학교급식에 대한 지원기준을 다시 확대하여 푸드스탬프(Food Stamp) 등 기존에 정부의 지원을 받아온 가정의 아동에 대해 별도의 확인절차 없이 급식수혜 자격을 부여하였다. 1987년에는 사립학교에 대한 급식프로그램 참여 제한을 철폐하고 아침급식 확산 캠페인을 전개하여 1988년에는 아침급식주간(National School Breakfast Week : 3월 첫째주)을 지정·운영하고 있으며 1989년 아동·성인급식프로그램(CACFP) 참여학교가 방과후 아동보호 프로그램 운영시 제공하는 간식에 대해 지원토록 법제화하였다.

1994년 건강식생활법(Healthy Meals for Healthy Americans Act) 제정으로 급식에 대한 영양기준을 설정하고 1995년 권장식단(Dietary Guidelines for American)에 맞추어 학교급식에 대한 영양기준을 개정하였다. 1998년에는 아동영양재인가법(The Child Nutrition Reauthorization Act) 제정으로 방과후 프로그램에 참여하는 18세 이하의 아동 및 청소년에 대해 무료로 간식을 제공하고 있다.<sup>6)</sup>

### (3)일본

일본의 경우에는 2차 세계대전 직후인 1946년부터 학교급식을 실시하였고 1954년에는 학교급식법을 제정하여 초등학교생의 90% 이상이 급식혜택을 받게 되었는데 일본 학생들의 체위향상에 많은 기여를 하게 되었다.

학교급식은 현재 학교급식법, 야간과정이 있는 고등학교에 있어서의 학교급식에 관한 법률, 맹학교·농학교 및 양호학교의 유치부 및 고등부에 있어서의 학교급식에 관한 법률 등에 의해 실시하고 있는데 빵과 쌀밥, 우유 및 반찬을

---

6) 이영화(2002). 고등학교 위탁급식의 합리적인 식단 계획을 위한 식당 선호도 및 식재료 비율사례 분석. 연세대학교 생활환경대학원 석사학위논문, 7-8.

함께 제공하는 “완전급식”과 완전급식 이외의 급식으로 빵과 밥을 제외한 우유와 반찬만을 제공하는 “보식급식”, 우유만을 제공하는 “우유급식”의 3가지 형태가 있다. 급식의 조리방식에는 각 학교의 조리실에서 만드는 단독조리방식과 급식센터에서 조리해서 각학교로 배달하는 공동조리방식이 있는데 현재는 민간위탁의 방식을 취하고 있는 곳도 있다.<sup>7)</sup>

학교급식비는 크게 급식시설 및 운영에 필요한 경비(시설, 설비유지비, 연료비, 인건비) 및 식품비로 구분되는데, 시설비 및 운영비는 국고에서 지원하며 이 가운데 50%는 중앙정부가 나머지 50%는 지방정부가 지원하고 있다. 식품비는 도시, 농촌을 불문하고 학부모가 부담하는 것을 원칙으로 하고 생활보호대상자에 한해서 일부 또는 전부를 국고보조금으로 지원하고 있다. 급식전담직원은 영양사, 조리원이 있는데 그 배치 기준이 학생의 수에 따라 다르다.

최근 영양사의 수를 증가시키고 조리원의 수를 감소시켜 식단 작성을 세심하게 하고, 조리작업은 외부 위탁식으로 운영하여 합리화를 꾀하고 있다.<sup>8)</sup>

## 2) 학교급식의 중요성

급격한 경제 발전은 국민의 전체적인 생활수준을 향상시키면서 국민의 식생활에 많은 변화를 가져왔다. 인스턴트 식품과 단백질, 지방질 등의 고칼로리 식품의 과다섭취로 인한 비만학생의 증가, 불균형적인 식단으로 인한 편식학생의 증가, 맞벌이 가정의 증가로 인한 도시락에 대한 학부모의 부담 가중, 매식에서 올바르지 못한 식생활 습관 등 경제적·신체적·심리적인 측면에서 많은 문제를 야기하기도 하였다.<sup>9)</sup>

청소년기는 제2의 성장기로서 이때 형성된 식습관은 일생을 좌우하므로 이

7) 박은숙(1985). 일부 중학생의 편식실태에 관한 조사연구. 『전주우석대학교 논문집』

8) 조정순(1990). 국내외 학교급식의 현황. 「한국영양사회 학교급식 심포지움자료」, 33.

9) 김은신(2003). 중학생의 학교급식에 대한 만족도 및 메뉴 선호도 조사 연구. 원광대학교 교육대학원 석사학위논문, 3.

시기의 올바른 식습관 형성이 중요하다.<sup>10)</sup> 이에 학교급식은 성장기에 있는 학생들의 성장발달에 필요한 적절한 영양을 공급함으로써 건전한 심신의 발달을 도모하고 향후 합리적인 식생활 영위에 필요한 기초 영양지식의 이해 및 올바른 식습관 형성을 위하여 학교에서 일정한 지도목표를 설정하여 계획적으로 실시하고 있다.

우리의 몸을 구성하는 성분은 우리가 섭취한 식품 속에 함유되어 있었던 성분들이다. 영양상태가 나쁘면 쉽게 피곤하고 활력이 부족하여 목적의식과 의욕이 낮고 쉽게 불평하며 침착성을 잃기 쉽고 질병의 근원도 영양에서 비롯된다.<sup>11)</sup>

좋은 영양상태는 올바른 영양지식과 올바른 식습관에 의하여 결정되며 바른 식습관은 적절한 건강을 유지하도록 하여 신체 발육을 양호하게 할 뿐 아니라, 정신적·정서적 안정유지에 중요한 역할을 한다.

---

10) 이선민·정현아·박상현·주나미(2005). 중·고등학교 급식의 대표메뉴 선정 및 표준 조리법 개발. 『대한영양사협회 학술지』, 11(1) : 28-43.

11) 김송전·서화중·이명렬·노희경·김경수·장애준·박평식(2000). 『식품영양과 건강』. 서울:청구문화사, 13.

## 2. 급식메뉴

### 1) 메뉴의 정의와 역할

시대의 흐름에 따라 메뉴에 대한 정의가 변해 이제는 단순한 음식목록만이 아니라 마케팅과 관리적인 측면이 강조되어 정의되고 있다.

메뉴는 고객의 관점에서는 음식의 특성과 감각적 태도, 식습관과 음식의 선호도, 영양가 등이 중요 사안이며, 기업의 관점에서는 조직의 목적과 목표, 시장상황, 예산, 시설과 장비, 직원의 기술, 생산 형태와 서비스체계가 중요한 고려사항이다.

고객은 그들의 최대 만족을 위하여 행동할 것이며, 기업은 최대의 이윤 창출을 위하여 활동하게 되는데 이 두가지 입장은 상호대립적인 것이 아니라 상호보완적인 관계에 있다. 고객은 끊임없이 변화하고 새로운 것을 추구하게 되므로 외식업체는 고객의 욕구에 민감해야 하며 서비스는 언제나 새로워야 한다. 메뉴는 광범위한 의미에서 시장의 도달 가능한 범위를 결정한다. 그리고 메뉴는 매우 중요한 마케팅 수단으로 경영진과 고객간의 의사소통을 용이하게 하며 음식 제공을 위한 목록표 이상의 기능을 수행함으로써 식음료서비스업의 수익성 있는 경영성과를 위한 전제조건이 되고 있으며, 실제로 외식업체 경영관리의 시발점은 메뉴이다.

메뉴는 식자재량, 구입처, 구입시기와 방법을 결정하며, 아이템의 양과 종류, 생산 담당자의 역할, 음식의 제공방법까지 전 과정을 관리하게 된다. 이에 따라 요구되는 물적 시설물, 레스토랑 규모, 인테리어, 위치 설정, 시설과 장비, 디자인에 관한 전반적인 사항들을 메뉴가 결정한다. 따라서 메뉴는 기획의 중요한 도구이며 레스토랑의 수입, 구입 과정과 주방의 디자인을 결정한다.

따라서 메뉴를 결정하기 전에 표적시장(target market)을 조사하고 고객들의 기호, 수입, 습관까지도 파악하여야 하며 경쟁분석을 통하여 경영에 필요

한 정보를 얻을 수 있도록 해야한다.

메뉴는 학교급식에 있어서 무엇보다도 중요한 도구이며 메뉴기획자나 기업은 메뉴를 통하여 기업의 목적과 목표를 표현한다. 보통 ‘영양학’ 분야에서는 메뉴를 「식단」으로 정의하면서 메뉴작성시 균형적인 영양공급을 가장 중요한 고려요소로써 제시한다. 학교급식은 청소년기에 필요한 균형잡힌 영양공급과 올바른 식습관 형성이 중요목표이므로 학교급식에서의 메뉴정의는 「식단」의 정의가 더 타당하다 하겠다.

메뉴는 음식 제공의 목록표로, 제공 상품의 가격과 품목의 목록표로, 제공되는 품목과 형태를 체계적으로 짜놓은 차림표로, 수익성 있는 경영성과를 위한 전제조건으로, 시장점유의 수단으로, 마케팅 수단으로 다양하게 정의되고 있다.<sup>12)</sup>

## 2) 메뉴의 분류

메뉴는 기능, 계절, 시간, 가격, 구성 형태, 레스토랑의 종류에 따라서 다양하게 분류되는데 Khan은 메뉴의 아우트라인(outline)과 폭에 따라서 크게 두가지로 나누었다<표 2-2> 아우트라인에 따라서는 고정메뉴, 순환메뉴, 일시메뉴, 그리고 선택폭에 따라서 선택 폭이 없는 메뉴(병원식이나 기내식 같은 환자나 고객이 선택하기보다는 사안별로 단체에서 일률적으로 제공하는 메뉴를 말한다.)로 구분하고, 식사시간에 따라서 아침메뉴, 점심메뉴, 저녁메뉴로 구분하나 때로는 브런치메뉴(brunch menu)가 아침과 점심사이에 추가되기도 한다. 그리고 계절별로 주기적으로 기획되는 계절메뉴가 있다.

---

12) 윤혁수·조문수(2000). 『외식사업경영론』. 기문사, 147-150.

<표 2-2> 메뉴의 분류

구 분	선택 폭이 없음	선택 폭이 제한됨	선택 폭이 넓음
고정적	-	패스트푸드 레스토랑	정식메뉴 판매레스토랑, 카페테리아
순환적	병원급식 항공기 기내식	학교급식	카페테리아
일시적	연회	짜여진 오찬	부 폐

자료 : D. H. Sutherlin(1993). Food Production and Recipe Standardization.  
M. A. Khan. M. D. Olson & Turgut Var, ed., Vnr's  
*Encyclopedia of Hospitality and Tourism*. 110.

### 3) 급식 메뉴

과거 메뉴는 영양적인 측면과 조리방법 및 레시피 중심으로 강조되었으나 이제는 영양가, 레시피 중심에서 관리중심으로 변화해 마케팅 중심의 연구가 많이 이루어지고 있다. 마케팅의 사고변화는 생산지향적 사고에서 판매지향적 사고의 변화를 가져왔고 고객지향적 사고에서 사회지향적 사고로 변화를 가져왔다. 학생들의 급식메뉴에 대한 기호도 조사는 학생들의 식습관을 파악하여 다양한 조리법을 활용함으로써 편식조정, 바른 식습관 태도를 갖도록 하는 것은 물론이고, 메뉴 판매촉진으로 이윤증가에 사용되는 강력한 마케팅 도구이다.

메뉴의 마케팅 도입은 기존의 판매지향적인 마케팅에서 고객지향적인 마케팅으로 전환을 의미하며, 메뉴 마케팅 믹스전략을 일반적인 마케팅 믹스전략과 연계하여 가격정책, 메뉴계획, 메뉴를 이용한 이벤트전략으로 분류할 수 있다.<sup>13)</sup>

13) 안선정(2003). 사업체 급식소 고객의 메뉴선택 행동에 따른 메뉴 만족도 평가. 연세대학교 생활환경대학원 석사학위논문, 8.

현재 제공되고 있는 급식메뉴를 중심으로 조리방법에 따라 메뉴별로 구분하면 <표 2-3>과 같다.

<표 2-3> 급식메뉴 구분

구 분	종 류
밥 류	쌀밥, 현미밥, 흑미밥, 보리밥, 녹두밥, 옥수수밥, 완두콩밥, 팔밥, 울무밥, 밤밥 등
면 류	짜장면, 비빔국수, 비빔쫄면, 장국수, 만두국, 냉면, 감자수제비, 스파게티 등
국 류	미역국, 육개장, 닭계장, 쇠고기국, 갈비탕, 복어국, 동태국, 달걀파국, 어묵국, 뼈다귀해장국, 콩나물국, 오징어국, 시금치된장국, 오이냉국, 순두부찌개, 김치찌개, 꽃게탕 등
일품류	비빔밥, 짜장면, 오징어덮밥, 카레라이스, 하이라이스 등
빵 류	도너츠, 샌드위치, 모닝빵, 핫도그, 크림빵 등
전·구이류	달걀말이, 호박전, 완자전, 두부전, 생선전, 버섯전, 감자전, 깻잎전, 햄구이, 김구이, 콩치구이, 고등어구이, 갈치구이, 두부구이 등
찜 류	닭찜, 돼지갈비찜, 소갈비찜, 미더덕찜, 달걀찜, 연두부찜, 파리고추찜 등
절임류	마늘장아찌, 오징어젓갈, 단무지, 오이피클 등
나물및 무침류	콩나물무침, 깻잎양념무침, 오이생채, 숙주나물무침, 시금치나물, 상추겉절이, 골뱅이야채무침, 도라지무침, 잡채, 샐러드 등
조림류	감자조림, 연근조림, 콩조림, 고등어조림, 두부조림, 파리고추멸치조림, 어묵조림, 일미조림, 달걀장조림, 소불고기 등
볶음류	버섯볶음, 고구마줄기볶음, 오징어볶음, 감자야채볶음, 호박볶음, 떡볶이, 쥐포볶음, 미역줄기볶음 등
튀김류	돈까스, 오징어튀김, 야채튀김, 고구마맛탕, 생선까스, 닭양념튀김, 만두튀김 등
김치류	배추김치, 총각김치, 열무김치, 깍두기, 배추겉절이, 오이소박이 등
후식류	우유, 요구르트, 요플레, 오렌지쥬스, 자두, 수박, 포도, 방울토마토, 바나나, 오렌지 등

자료 : 연구자 재정리

### 3. 급식메뉴 기호도

#### 1) 급식메뉴 기호도의 개념 및 변천

사람들은 자기가 원하는 것을 우선 선택하게 된다. 아무리 영양이 풍부한 음식이라도 맛이 없으면 가치는 감소하게 된다. 학교 단체급식에 있어 급식대상자의 영양 소요량과 기호도는 성장기 학생들의 식습관을 형성하는데 있어서 매우 중요한 역할을 하며 또한 잔식을 줄이고 학교급식 자체에 대한 만족을 높일수 있으므로 영양적인 측면과 경제적인 측면에서도 기호성은 매우 중요하다.

식품의 선택과 기호도는 연령과 남녀의 차이에 따라 차이가 다소간 있다. Young과 Lanfortune(1957)은 특정 식품의 섭취 부족은 그 식품을 싫어하기 때문이며 싫어하는 식품이 시기적으로는 사춘기에 많고 성별에 있어서는 남자보다 여자에게 더 많이 발견되었다고 한다.<sup>14)</sup> 식품의 기호도는 바로 식품 섭취와 직결되므로 특정 식품의 섭취 부족은 그 식품을 싫어하기 때문이며 식품의 기호도가 영양 문제 중요한 영향을 미친다고 하였는데, 연구 결과 동일재료의 식품이라도 조리방법여하에 따라 기호도에 큰 차이가 생긴 것으로 나타났다. 그러므로 식습관과 기호도는 단기간에 고치기는 어려우며 나이가 어릴수록 교육을 하는 것이 효과적이라 할 수 있다고 하였다.

Thomson(1989)등은 청소년들이실제로 섭취한 음식의 양은 기호도와 높은 상관성을 보인다고 하였다.<sup>15)</sup>

초등학생을 대상으로 한 김미애(2002)의 연구에서 학교 급식 식품에 대한 기호도에 있어서는 주식으로 쌀밥과 같은 단일재료의 식품을, 별식에서는 외래식품을 선호하였다. 또한 반찬류와 국류는 육류를 좋아하였고, 된장국류는

---

14) 김수자(2002). 광주·전남지역 중학생의 학교급식 만족도 및 음식기호도 조사. 전남대학교 교육대학원 석사학위논문, 6에서 재인용.

15) C. H. Thomson, M. K. Head, S. M. Rodman(1989). Factors Influencing Accuracy in Estimating Plate Waste, *Jada* 87(9) : 12-19.

기피하였으며, 좋아하는 후식으로는 핫도그, 피자, 사과 순으로 나타났다. 전체적으로는 선호하는 식품이 몇 가지로 편중되었다.<sup>16)</sup>

이혜민(2002)의 선행연구에서는 고등학생의 메뉴 선호도와 급식 만족도를 조사한 메뉴 선호도에 있어 주식류인 밥류 보다 면류를 더 선호하는 것으로 나타났으며 남녀학생 모두 쌀밥, 비빔밥, 볶음밥, 짜장밥, 카레라이스, 스파게티, 쫄면, 만두국을 선호하였고, 콩밥, 팔밥, 잡곡밥 등의 선호도는 낮은 것으로 나타났다. 주식류는 남학생이 여학생보다 더 많이 선호하는 것으로 나타났으며, 그 중 밥류를 더 선호하였고, 여학생은 면류를 더 선호하는 것으로 나타났다.<sup>17)</sup>

또 용희영(2002)의 초등학교 급식연구에서 초등학교생들이 몸에 좋은 것은 영양제보다는 음식이라는 것을 알고 있으며, 후라이드치킨, 햄버거 같은 것보다는 우리 전통음식이 더 영양가 있고 몸에 좋다는 것을 알고 있으나, 실제로 즐겨 먹고 있는 것은 후라이드치킨 같은 인스턴트 식품이었다. 연구자는 이러한 자료를 토대로 학생 스스로 자신의 식생활 관리를 할 수 있도록, 올바른 식생활 태도를 기르기 위한 이론과 식단작성 프로그램을 개발하여 지도함으로써, 아동 스스로의 성장발육에 주체적인 역할을 하여 가정이나 학교에서 자신의 건강관리를 잘 실천할 수 있도록 지도하는 것이 시급하다고 주장하였다.<sup>18)</sup>

학생들의 급식 메뉴에 대한 기호도 조사는 성장기 학생들의 입맛에 맞는 영양이 풍부한 식단을 짜기 위한 중요한 자료가 되며, 또한 식습관을 형성하는데 있어서 메뉴에 대한 기호도는 매우 중요한 역할을 하므로 식단을 작성할 때에는 기호도를 잘 파악하는 것이 중요하다.<sup>19)</sup>

---

16) 김미애(2002). 초등학교 학생들의 급식식품에 대한 기호도 조사. 인천교육대학원 교육대학원 석사학위논문, 초록.

17) 이혜민(2002). 학교급식을 통한 남/여고생의 식습관 및 메뉴 선호도 비교. 경희대학교 산업정보대학원 석사학위논문, 초록.

18) 용희영(2002). 초등학교 급식에 대한 분석과 아동의 급식에 대한 만족도 및 기호도에 관한 연구. 서울교육대학교 교육대학원 석사학위논문, 초록.

우리나라 식생활 변천과 기호도는 다음과 같다.

### (1) 주·부식의 변천

구미 문명의 유입으로 빵식이 소개되면서 국가에서 식량 정책상 오래 전부터 빵식을 장려했음에도 불구하고 보급이 부진상태에 머물러 있었던 것은 쌀밥 제일주의의 식습관을 쉽게 벗어나지 못하였기 때문이었다. 그러나 사회경제의 발전과 식품산업의 발달, 가공기술의 혁신으로 빵식이 간식뿐만아니라 주식용으로 한끼의 식사로 대치되어 가는 정도로 자리를 굳혀 가고 있다. 오늘날의 주·부식의 개념은 종래의 뚜렷한 구별에서 벗어나 주식과 부식이 일원화되면서 보다 많은 영양식품의 배합이 자유스러워지고 전분 위주의 식품을 줄이고 질적 개선은 물론 식생활 전반의 간소화가 이루어지고 있다고 하였다.<sup>20)</sup> 이처럼 주·부식은 생활의 변화와 밀접한 관계를 가지고 많은 변화를 거듭해 오고 있다.

### (2) 기호도식품의 변천

조선시대부터 뿌리 박힌 한국인의 기호도 식품 중 대표적인 것은 주류, 떡류, 약과류, 다식, 강정 등이다.

1900년대부터 국내의 정세변화와 더불어 해외에서 설탕을 수입하여 양과자 및 각종 당제품을 만들어 시판함으로써 재래의 다과, 다식 등이 퇴화되었고 1945년 이후에는 밀가루, 유제품, 설탕을 주재료로 한 보다 다양하고 풍성한 과자 종류의 판매로 한국 재래의 다과는 점점 대중의 기호도에서 소외되어 갔다. 차와 음료에 있어서도 유교를 숭상하는 조선사회에서는 불교와 밀접한 관계가 있는 고려시대의 차 마시는 풍습을 널리 유포시키지는 못했지만 민간에서는 여러 가지 재료를 배합하여 만드는 독특한 유자차, 당귀차, 구기차 등

19) 한경수·홍숙현(2002). 위탁운영 중학교 급식에 있어 중학생들의 메뉴 기호도 조사. 『한국식생활문화학회지』, 17(1) : 1-15

20) 박일화·김숙희·모수미(1986). 『영양 원리와 식이용법』. 이화여자대학교 출판부, 5.

이 있었다고 하였다.<sup>21)</sup>

1930년 이후 일부 도시인들이 커피, 홍차, 중국차 등을 애용하였으나, 다류의 기호도는 1945년 이후부터 본격적으로 시중에 퍼지게 되었으며 커피를 마시는 습성이 대중화되는 양상을 띠었다. 차와 커피 이외의 음료는 조선시대의 식혜, 수정과, 배숙, 화채 등이 있으며, 1970년 이후 사이다, 콜라 등의 청량음료가 1980년 이후에는 과일주스, 유산균, 발효음료 등의 생산량과 소비량이 폭증하고 있는 실정이다.

### (3) 가공 식품의 변천

식품가공에 있어서는 1945년까지 각종 생선, 육류, 야채류, 과일류의 통조림이 시장에 하나 둘 선보이기 시작한 정도였다.

그 이후 미군의 군용식품 유입 등으로 각종 통조림 식품이 우리 생활에 등장하였다. 점차 식품가공법의 개발이 활발해 지면서 냉동식품 및 건조식품이 등장되어 통조림, 병조림이 대량으로 증가해 한국인의 식단이 서서히 변화되는 계기가 되었다. 1960년 이전까지는 가공식품의 기업적 생산이 아주 미비한 상태여서 가공식품이라면 전통적으로 내려온 가내 가공품인 간장, 고추장, 절임류, 면류 정도였다. 1970년 이후 도시의 아파트 건립이 성행되면서 아파트 단지 생활을 하는 가정에서 가공식품의 이용이 차차 늘게 되었다. 이에 발 맞추어 업체에서도 통조림, 유제품, 과즙음료, 과자류 등의 생산량이 현저하게 늘어나게 되었다. 이러한 경향을 뒷받침해 주는 가장 강력한 조건은 식품을 자가생산하여 자급자족한 인구가 약 70%였던 것에서 80년대에 이르러는 반대로 매식 인구가 70%가 넘는다는 사실을 입증하였다.<sup>22)</sup>

---

21) 이기열(1992). 『특수 영양학』. 신광출판사, 201-203.

22) 서기봉(1982). 식생활 개선을 위한 가공식품 개발 보급상의 문제점 및 대책. 농어촌개발공사 『농광』, 4(2) : 80-84.

## 2. 급식메뉴 기호도의 구성요인

식품기호는 어떤 특정식품을 좋아하거나 싫어하는 것으로 식품의 섭취를 결정하는 의사선택행위이다. 식품기호를 식품의 선택행위라고 말하는 것은 식품자체가 가진 맛, 냄새, 모양, 촉감과 그 식품을 섭취하는 개개인 감각의 예민도 또는 그 식품을 전에 먹어 보았을 때의 소화상태 그리고 심리적 상태가 식품의 선택에 영향을 주기 때문이다.<sup>23)</sup>

식품섭취의 궁극적인 목적은 신체의 유지, 성장 및 발달에 필요한 적절한 영양소의 공급에 있지만 식품의 선택행위에 영향을 주는 요인은 영양적인 요소보다 관능적인 요인이 크게 작용하고 있다는 것이 여러 조사에서 밝혀진 바 있다.<sup>24)</sup>

사람들은 메뉴 품목을 선택하거나 음식을 소비하기 전에 여러 가지 다양한 요인에 영향을 받는다.<sup>25)</sup> 즉 한 개인이 가지는 식습관은 한순간에 형성되어지는 것이 아니라 개인이 속한 사회 또는 문화, 그 외 여러 가지 원천에 의해 그리고 지각과 경험을 바탕으로 이루어진다. 식습관과 수용은 개인의 자아표현이며 이것은 점차 어느 특정음식을 선호하는 태도를 형성하게 한다.

또한 Khan은 개인의 특정음식에 대한 태도형성에 영향을 미치는 요인에는 본질적 요인(조리방법, 온도, 색깔, 맛 등), 비본질적 요인(환경적 요인, 시간 등), 생물적·생리적·심리적인 요인(성별 등), 개인적 요인(기대수준, 개성 등), 사회·경제적 요인(준거집단, 위신 등) 그리고 문화 및 종교적 요인 등이 있다고 하였다. 특히 본질적 요인은 음식을 선택하는데 직접적으로 영향을 미치고 비본질적 요인은 선호태도에 영향을 미친다. 이때 각 요인들은 독립적으

---

23) 강인수(1998). 초등학교 고학년 아동들의 식습관과 음식기호도에 관한 조사연구. 동국대학교 교육대학원 석사학위논문, 7.

24) 현기순(1981). 『식생활관리학』. 교문사, 113-114.

25) M. A. Khan(1982). Factors Affecting Consumer Food Preferences and Their Utilization in Hospitality Management. In A. Pizam, R. S. Lewis & Maming(eds.), *Practice of Hospitality Management*, West Port : A VIPublishing Co., 455

로 작용하는 것이 아니라 하나의 유기체처럼 서로 상호작용을 하여 복합적으로 영향을 미친다고 하였다.<sup>26)</sup>

어떤 음식물을 받아들이는가의 여부를 결정하는 강력한 요인의 하나로 생리적인 감각이 있다. 음식의 맛에 대한 심리적, 정신적인 반응도 이 감각기관과 밀접한 관계를 가지고 있으므로 식품의 조리는 물론이고 조리한 요리를 어떻게 어느 만큼 고객에게 제공하는가, 주방의 위생상태, 식당의 분위기, 가격 등 여러 가지 고객의 반응을 살펴야 한다.<sup>27)</sup>

Martin(1991)에 의하면 식생활에 있어서 식품의 기호는 식품에 대한 ‘좋다’, ‘싫다’의 표현으로 식행동을 일으키는데 동기가 되는 심리현황이며, 기호도가 높으면 식욕의 증진과 소화액의 분비촉진으로 식품 중 영양소의 소화율이 향상될 뿐 아니라 좋지 못한 식습관도 변화시킬 수 있는 요인이 된다고 하였다.<sup>28)</sup>

1988년 서울 올림픽 개최를 전후하여 우리 나라의 경제규모가 급격히 성장하였고 이와 아울러 국민들의 소비양식이 고급화되면서 외식문화가 더욱 발달하게 되었다. 식생활의 질이 높아지면서 식품의 선호도에 관한 인식이 크게 달라지기 시작하였고, 편의식품의 소비가 폭증하였으며, 양보다는 질 위주의 외식문화가 자리잡게 되었다.<sup>29)</sup>

---

26) M. A. Khan(1993). Menus and Menu Planning. In M. A. Khan, M. D. Olsen & Turgut Var(eds), *Urrn's Encyclopedia of Hospitality and Tourism*, N. Y : VNR, 91

27) 채병식(1997.12). 21세기를 향한 바람직한 식생활의 전략. 「대한보건협회, 국민건강증진과 보건 교육전략에 관한 세미나」, 87.

28) E. A. Martin(1991). Nutrition in Action 3ed. *Holt Rinehart & Winston Ins*, 5-20

29) 김미애(2002). 전개논문, 15-17에서 재인용

## 4. 급식메뉴에 대한 만족도

### 1) 고객만족의 개념

고객만족의 개념은 학자에 따라 다양하게 정의되고 있는데, Westbrook과 Newman(1978)<sup>30)</sup>은 개인의 제품이나 서비스의 구매과정에 초점을 맞추어 “소비자 만족, 불만족이란 소비자들이 제품이나 서비스를 구매·비교·평가·선택하는 과정에서 그들이 경험하는 호의적, 비호의적 감정”이라고 했다.

Howard와 Sheth(1969)<sup>31)</sup>는 희생과 보상의 관계에 초점을 맞추어 “소비자 만족, 불만족이란 소비자들이 구매한 상황에서 제공한 희생의 대가가 적절하게 혹은 부적절하게 보상되고 있다고 보는 인식적 상태”라고 정의하고 있다. 그리고 Goodman은 고객만족을 “고객의 니즈(needs)와 기대에 부응하여 그 결과로써 상품, 서비스의 재구매가 이루어지고, 고객의 신뢰감이 연속되는 상태”라고 하였다.

기대-불일치 모형(expectation-disconfirmation model)에서는 고객만족이 기대와 실제성과의 비교과정에서 나온다고 보고 있으며, 고객만족을 평가과정과 연계시키는 것이 여러 학자들에 의해 받아들여지고 있다.<sup>32)</sup>(Oliver)

Oliver(1981)에 의해 주장되고 있는 기대-불일치 이론은 소비자 만족/불만족의 개념을 소비자의 기대수준과 사용 후 실제 제품성과와의 비교를 통해 이루어 진다고 규정하고 있다. 제품성도가 기대보다 높은 경우 만족이 상승하나, 기대한 것과 부정적 불일치가 발생할 경우 불만족의 증가가 일어난다는 것이다.<sup>33)</sup>

---

30) R. A. Westbrook & W. J. Newman(1978). An Analysis of Shopper Dissatisfaction for Major Household Application. *Journal of Marketing Research*, 15 : 456-466.

31) J. A. Howard & J. N. Sheth(1969). *The Theory of Buyer Behavior*. Wiley.

32) R. L. Oliver(1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decision. *Journal of Marketing Research*, 17 : 460-469.

33) R. L. Oliver(1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Setting. *Journal of Marketing*, 57(3) : 25-47.

고객만족은 어떤 특정한 제품이나 서비스의 획득이나 소비 경험에 대한 구매자의 전반적인 주관적이며 평가적인 반응이라고 볼 수 있다.

## 2) 학교급식 메뉴의 중요도와 만족도

### (1) 학교급식에서의 만족도

학교급식에 대하여 학부모를 비롯하여 지역사회의 관심이 더욱 커지고 있다. 급식에 대한 중요가 커짐에 따라 수요자인 학생들을 대상으로 한 고객만족 연구가 활발하게 이루어지고 있으며, 학교급식 서비스의 질적향상을 추구함과 아울러 음식의 위생적 관리와 조리종사원의 개인위생 철저, 식당시설의 개선을 통해 학교급식의 전반적 만족도를 높여야 한다.

고객에게 음식을 제공하기까지의 절차상의 서비스(procedural service)와 고객에게 기분좋은 분위기로 서비스 할 수 있는 우호적인 서비스(convivial service)가 잘 조화되어야만, 양질의 서비스를 제공할 수 있는데, 이와 같은 두 가지 부분이 잘 조화되면 어떤 급식소에서도 양질의 서비스 제공이 가능할 수 있다. 절차상의 서비스의 요소로는 서비스의 원활한 흐름, 적시성, 수용, 예견, 의사소통, 고객의 feed-back, 효과적 감독 등을 들 수 있다. 우호적 서비스와 관련된 요소로는 태도, 몸짓, 대화, 억양, 재치, 고객의 이름 기억하기, 주의 집중, 조언하기, 판촉, 문제 해결력 등을 들 수 있다.<sup>34)</sup>

고객만족은 급식소의 지속적인 운영을 가능하게 하며, 고객만족이 결여되면 급식소의 운영에 있어서 실망스런 결과를 초래할 수 있다. 또한 만족(satisfaction)과 불만족(dissatisfaction)은 제품과 서비스에 대한 고객의 행동에 영향을 주고, 전체 조직에 대한 인식(perception)에도 영향을 미칠 수 있

---

34) W. B. Martin(1986). Defining What Quality Serve is for You. *The Cornell H.R.A. Quarterly*, 26(4) : 32-38.  
M. C. Spears(1991). *Foodservice Organization*. 2nd edition. N. Y: MacMillan Pub., 467-473. 김희연(2004). 전계논문, 7에서 재인용.

다.<sup>35)</sup> 따라서 급식소의 관리자는 고객 만족의 요인 및 속성을 분석함으로써 고객들이 그들의 급식소를 다시 방문하게 만드는 전략을 수립해야 할 것이다. 그러기 위해서는 급식소 관리자들이 표적시장(target market)의 고객만족에 대하여 이해 할 수 있어야 하며, 고객만족을 예측할 수 있는 능력을 갖추는 것이 고객 만족의 실현을 위한 선결 과제라 할 수 있겠다.<sup>36)</sup>

Oh와 Jeong(1996)은 고객 및 급식소 관리자를 대상으로한 면담을 통해 급식소의 장·단점 및 급식소의 전망을 조사한 결과, 효율적인 급식소 운영을 위한 적절한 마케팅 계획의 수립, 고객중심 경영에 초점을 둔 관리를 해야 한다고 강조하였고, 또한 급식시설의 재설계, 종업원 교육 및 관리기술 개발의 중요성도 함께 지적하였다.<sup>37)</sup>

## (2) 메뉴품질의 중요도와 만족도

### (가) IPA 선행이론

중요도-만족도 분석(Importance-Performance Anyalysis, IPA)은 급식운영의 강점과 약점을 쉽게 분석할 수 있는 효과적인 방법으로 경영자에게 급식운영의 특성에 대한 고객의 기대와 고객에게 인식된 급식의 실제 수행수준을 격자도에 가시적으로 보여줄 수 있다<sup>38)</sup>. Martilla와 James(1977)는 중요도-만족도 분석은 상품이나 서비스가 지니고 있는 주요 속성들에 대하여 중요도

35) J. D. Barsky & R. Labagh(1992). A Strategy for Customer Satisfaction. *The Cornell H.R.A. Quarterly*, 33(5) : 32-40.

36) M. M. Oh & M. Y. Jeong(1996). Improving Marketer's Predictive Power of Customer Satisfaction on Expectation-based Target Market Levels. *Hospitality Research Journal*, 19(4) : 65-85.

37) D. P. Rudd & S. A. Beahen(1994). Marketing for Quality : State University at Buffalo Food Service Operations. *Journal of College & University Foodservice*, 1(4) : 55-59.

38) 장윤정(1995). 효율적인 대학급식 관리체계를 위한 소비자 태도분석. 『한국식생활문화학회지』, 10(4) : 327-337.

(importance) 및 만족도(performance)를 소비자가 어떻게 인식하고 있는지 동시에 분석하기 위해 마케팅에서 개발된 기법으로 기존 연구에서 밝혀진 만족 관련 이론을 단순화시키고 분석결과를 그래프로 표현함으로써 실무자들도 연구결과를 쉽게 파악할 수 있는 장점이 있다고 하였다. 연구자들은 소비자 만족이 제품에 대해 느끼는 소비자의 기대감과 제품속성의 활용도에 대한 판단에 따라 결정된다고 보아, 소비자 의견조사에 의한 경영진단기법을 제안한 최초의 연구였다. 이어서 이 측정방법은 건강진단, 교육, 스포츠, 심리학 등 다양한 연구분야에서 적용되었다. 관광분야에서는 서비스품질, 공원시설 평가, 이미지분석, 패키지여행 평가, 마케팅, 관광정보시스템, 관광발전을 위한 가치평가, 호텔정보시스템, 컨벤션 개최지 서비스 등에서 채택되어 사용되었다.

Frank Guadagnolo(1985)는 특정 제품의 속성이나 특성이 소비자에게 얼마나 중요한 지를 판별함으로서 소비자의 만족도를 평가하고, 각각의 특징에 대한 상대적인 중요도와 각각의 특성에 대한 공급자 측의 활용도 설정이 중요도↔만족도 분석의 목적이라 하였으며, 중요도↔만족도 분석은 이용자 만족 또는 경영주체의 경영평가를 위하여 이용자가 무엇을 중요하게 여기고 있는지를 파악하여 스스로 이 항목의 중요도를 평가하도록 하고, 경영주체의 성취 정도를 측정하여 중요도와 만족도를 비교·검토하는 기법을 의미한다. 이와 같이 경영진단에 있어서 소비자의 의견을 체계적으로 분석하는데 여러 종류의 정교한 통계기법이 응용되고 있지만 그중에서 Martilla와 James(1977)가 제안한 중요도-만족도 분석기법은 수행과정과 결과해석이 용이하여 실무적으로 가장 활용도가 높다고 하였다.

따라서 본 연구에서는 급식 품질속성에 대한 이론적인 측면보다는 관리자가 현장에서 활용가능하고 마케팅적 활용도가 높은 결과를 얻기 위하여 IPA를 활용하고자 한다.

<표 2-4> 서비스품질 평가방법

분석방법	연구자	평가방법
I-P Analysis	Martilla & James (1977)	중요도(importance)와 성과(performance)분석틀을 통해 관리기법 개발, 주어진 속성에 대한 개인적 중요도와 조직의 성과를 반영
SERVQUAL	Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)	서비스를 받기 전 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

자료 : 송성인 · 전효재(2000). 서비스품질평가에 관한 연구.<sup>39)</sup>

#### (나) IPA 특성

IPA의 기본가정은 만족도 속성에 대한 고객의 수준은 상품이나 서비스 성취도의 기대와 판단에 의해 주로 파생되고 있다는 것이다. 즉 IPA는 이용자의 만족도를 측정하기 위하여 이용 전에는 각 속성의 중요도, 이용 후에도 실행도를 이용자 스스로가 평가하게 함으로써 각 속성의 상대적인 중요도와 실행도를 동시에 비교·분석하는 평가기법이다.<sup>40)</sup>

IPA는 다속성 모델의 개념적 구조를 가지고 있다. 이러한 IPA모형의 특성은 중요도와 만족도의 속성별 비교평가 값에 의하여 4가지의 다면적 의사결정을 내린다는 데 있다. IPA는 <그림 2-1>과 같이 평가요소의 중요도(importance)와 만족도(performance)를 측정하여 2차원 도면상에 표시하고, 그 위치에 따라 의미를 부여한다.<sup>41)</sup> IPA는 중심점을 기준으로 나누어진 4분

39) 송성인 · 전효재(2000). 서비스품질평가에 관한 연구. 국립중앙박물관 방문객의 중요도·만족도 분석. 『관광개발논집』, 13.

40) E. A. Hammitt(1996). Going beyond Importance Performance Analysis to Analyze the Observance-Influence of Park Impack and Recreation Administration. 14(1) : 45-62.

면에 대해 각각 ‘집중’·‘유지’·‘과잉’·‘저순위’를 표시하는데, ‘집중 (concentrate here)\*’면에 표시된 평가속성은 중요도는 높지만 실행이 잘 되지 않는 것으로 향후 개선의 집중대상이 된다. ‘유지(keep up the good work)’면에 표시된 평가속성은 중요도가 높고 실행도도 비교적 잘 이루어지고 있는 것으로 계속 유지해 나가는 것이 바람직하다는 것을 의미한다. ‘과잉(possible overskill)’면에 표시된 평가속성은 별로 중요하지도 않은 곳에 과잉 실행된 상태이므로 실행을 줄이거나 상황에 따라 중단해도 좋다는 것을 의미한다. ‘저순위(low priority)\*’는 중요도와 만족도가 모두 낮은 상태이며 의사결정에서 낮은 우선순위이다. 이러한 4분면을 통해서 관리자는 우선적으로 개선되어야 할 속성을 쉽게 발견할 수 있게 된다.

IPA 매트릭스는 정해진 인력과 예산으로 우선적으로 해결해야 할 사항을 결정하는데 유용한 정보를 제공하며, ‘집중’면에 속한 항목들이 개선의 우선대상이 된다.

중요도(고)

과잉 (Possible Overkill)	유지 (Keep up the Good Work)
저순위 (Low Priority)	집중 (Concentrate Here)

중요도(저)

<그림 2-1> IPA 매트릭스

자료 : Martilla & James(1977). Importance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1) : 13-17.

IPA에서 중심점은 평가요소가 어떤 영역에 속하게 될지를 구분하는 결정적

41) J. J. Martilla(1997). Importance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1) : 13-17.

요소이므로 매우 중요한데 선행 연구자들이 제안하는 방법은 크게 4가지로 요약된다. 즉 척도의 중앙값, 표준편차에 의한 계산, 전체 평균값, 임의적인 방법이 그것이다. 그런데 ‘척도의 중앙값’을 중심으로 하는 방법은 평가요소가 전체적으로 잘 분포되어 있을 때만이 유효하다는 전제를 가지고 있다. 또한 어떤 속성들을 집중적으로 개선해야 하는지를 알 수 없다.

‘표준편차에 의한 계산방법’은 5점 척도에서 표준편차가 2보다 큰지, 적은지에 따라 중앙값 또는 평균값을 중심으로 결정하는데, 분포의 형태를 수치로 판단하고 중심점을 결정하게 된다. ‘전체평균값’을 중심으로 하는 경우는 각 평가에 대해서 전체평균값을 구하고, 그 값을 중앙값으로 결정하는 방법이다. ‘임의적인 방법’은 연구자가 임의적으로 설정하는 방법이다.

IPA는 SWOT분석의 매트릭스 구조와 유사한 형태를 띠고 있으며, 각 4분면에 해당하는 의미도 유사한 측면이 있다. Duke와 Persia(1996)는 IPA와 SWOT을 대비하여 설명하면서, ‘집중’은 ‘위협’, ‘유지’는 ‘기회’, ‘과잉’은 ‘강점’, ‘저 순위’는 ‘약점’으로 간주하였다.

그러나 IPA와 SWOT 분석을 동일시하는 것은 무리가 따른다. 왜냐하면 IPA는 하나의 대상에 대한 절대평가이고 주로 사용자가 평가하는 것이지만, SWOT는 경쟁환경에서의 비교평가이고 주로 관리자가 주관적으로 평가하기 때문에 두 분석기법의 의미가 종종 다르게 나타나기 때문이다. 예를 들어 IPA의 ‘저순위’는 중요도와 실행도가 낮은 평가속성이므로 개선의 우선순위가 낮은 반면 SWOT의 ‘약점’이라고 말할 수는 없다. 또한 IPA의 ‘과잉’도 중요도는 낮는데 과도하게 실행된 상태이므로, 이 부분에 대한 실행을 줄이거나 중단하여야 하는데 이를 SWOT의 ‘강점’으로 간주하는 것은 모순이다.

IPA는 Parasuraman, Zeithaml 및 Berry(1985)의 SERVQUAL과 서비스품질 개념에서 기대와 성과의 차이라는 면에서 상통하는 일면이 있다.

SERVQUAL은 서비스품질에 대해 기대와 성과의 차이를 비교해서 평가요소에 대한 기대보다 성과가 낮으면 품질이 낮은 것이고, 성과가 높으면 품질이

높은 것으로 판단한다. 품질이 낮을수록, 즉 성과에 대해 기대의 음(-)의 차이가 클수록 개선의 우선순위가 높은 것으로 이해할 수 있는데 IPA에서 중요도와 만족도의 차이를 비교하여 그 정도를 분석하는 것은 유용할 것이다.

## 5. 선행연구 고찰

### 1) 국내 선행연구

이혜숙 등(1988)은 입원환자들의 급식만족여부에 영향을 미치는 요인분석에서 환자들의 급식에 대한 만족도가 음식특성 뿐만 아니라 서비스 특성에 의해 많은 영향을 받으며, 식단의 다양성, 식단의 빈도, 식품의 조화, 1인 분량, 배식원의 태도, 식기의 청결성, 식사 환경 및 분위기 등이 식사섭취에 영향을 미치고 있음을 보고하였다.<sup>42)</sup>

류은순(1994)은 환자가 바라는 우리나라 영양서비스에 대한 만족도 및 요구도 조사에서 병원급식소의 고객만족도를 음식특성 측면과 급식서비스 측면을 연구한 결과 음식의 품질(영양, 맛, 신뢰성, 간)보다 급식의 서비스의 특성(청결, 식단의 다양성, 친절성 등)을 더 중요하게 평가하고 있는 것으로 조사되었다.<sup>43)</sup>

장윤정(1995)은 효율적인 대학급식관리체계를 위한 소비자 태도분석에서 대학 급식소가 제공하는 8가지 영역 중 ‘음식’과 ‘위생’이 만족도에 유의적인 영향을 미친다고 하였다.<sup>44)</sup>

김정희 등(1996)은 급식관리 방법에 따른 환자 만족도 비교 연구에서 환자가 병원급식에서 최우선 개선점으로 생각하는 것은 음식의 맛, 식단의 다양

---

42) 이혜숙·안수연(1988). 입원환자들의 급식만족여부에 영향을 미치는 요인분석. 『인간과학』, 12(8) : 16-19.

43) 류은순(1994). 환자가 바라는 우리나라 영양서비스에 대한 만족도 및 요구도 조사. 「대한영양사회심포지움자료집」, 27-52.

44) 장윤정(1995). 전계논문, 327-337.

성, 음식의 온도 순이라고 하였다.<sup>45)</sup>

신소영(1999)은 충북지역에 위치한 중학교 중에서 직영급식과 위탁급식을 받는 중학생의 학교급식 만족도를 연구하였다. 그의 연구결과에 의하면, 전반적인 학교급식의 만족도는 음식의 품질Ⅰ(음식의 맛, 냄새, 온도, 모양조화, 영양 등 음식의 내적품질에 관한 사항)에 대한 만족도, 음식의 품질Ⅱ(식품 품질의 일정성, 양, 반찬 가지수 등 음식의 외적품질에 관한 사항)에 대한 만족도, 위생 및 시설에 대한 만족도, 급식 서비스에 대한 만족도 순으로 나타났다. 대부분의 항목에 한 평가에서 보통보다 불만족인 것으로 나타났다.<sup>46)</sup>

원지현(1999)의 대학급식소 고객을 대상으로 한 연구에서도 서비스품질 속성 35개 항목에 대한 고객의 중요도 및 수행도를 분석한 결과 음식의 신선도, 선택의 다양성, 새로운 메뉴, 계절 음식, 식단의 주기적 변화, 편안함, 식기의 위생, 식탁 및 의자, 환기, 난방·냉방, 줄서는 시간, 식사 후 휴식공간, 식당 운영 시간, 휴일 판매, 아침메뉴 제공의 15개 속성이 기존의 좋은 성과를 계속 유지해야 하는 것으로 분석되었다.<sup>47)</sup>

김미애(2002)의 초등학교 학생들의 급식식품에 대한 기호도에 있어서는 주식으로는 쌀밥과 같은 단일재료의 식품을, 별식에서는 외래식품을 선호하였다. 또한 반찬류와 국류는 육류를 좋아하였고, 된장국류는 기피하였으며, 좋아하는 후식으로는 핫도그, 피자, 사과 순으로 나타났다. 또한 선호하는 식품이 몇가지 식품으로 편중되었다.<sup>48)</sup>

이혜민(2002)의 고등학교급식 연구에서는 주식류는 남학생이 여학생보다 더 긍정적인 반응을 나타냈으며, 그 중 밥류를 더 선호하였으며, 여학생은 면류

---

45) 김정희·한민현·김지현(1996). 급식관리 방법에 따른 환자 만족도 비교 연구. 『대한영양사회 학술지』, 2(1) : 10-19.

46) 신소영(1999). 중학생의 급식 만족도. 충북대학교 교육대학원 석사학위논문. 김은신(2003). 전계논문, 7에서 재인용

47) 원지현(1999). 대학 기숙사 급식소의 운영 실태와 서비스품질 속성에 대한 인식 분석. 연세대학교 식품영양학과 석사학위논문, 13.

48) 김미애(2002). 전계논문, 74.

를 더 선호하였다. 대부분의 학교에서는 주식으로 밥류를 제공하는데 반해서 여학생들은 면류를 더 선호하고 있으며, 국, 탕 및 찌개류 선호도는 남녀 학생 모두 갈비탕, 설렁탕, 육개장 등을 선호하는 것으로 조사되었다. 찜/조림류에서는 닭찜, 갈비찜의 선호도가 높게 나타났으며 김치류에서는 배추김치의 선호도가 높게 나타났으며 남학생이 여학생보다 더 선호하는 것으로 나타났다. 학교급식 품질 만족도의 경우 음식의 맛, 냄새, 적정온도에 대한 만족도는 비교적 높은 편이나 주·부식, 후식의 양 및 적정량에 대한 만족도는 낮게 나타났다.<sup>49)</sup>

김숙희 등(2003)은 급식음식, 급식위생, 급식에서의 식사분위기, 식당환경에 대한 중·고등학생의 만족도를 조사한 결과, 이들 중 급식위생의 만족도가 가장 낮게 나타나 학교급식에서 음식과 시설, 조리종사원에 대한 철저한 위생관리가 최우선 과제임을 지적하였다.<sup>50)</sup> 또 다른 중·고등학생들의 만족도를 조사한 연구에서도 급식음식의 질, 메뉴의 다양성, 위생상태나 급식환경에 대한 만족도가 상당히 낮게 나타났다.<sup>51)</sup>

김은신(2003)의 중학교 급식 연구에서 탕·찌개류에서는 갈비탕이 선호도가 가장 높았으며, 김치찌개, 육개장, 설렁탕 등의 순으로 나타났다. 찜·조림류에서는 갈비찜이 선호도가 가장 높았으며 닭찜, 장조림, 계란조림 등의 순으로 나타났으며, 연근조림은 가장 낮은 선호도를 나타냈다. 중학생들이 느끼고 있는 급식 개선사항은 위생상태의 개선이 가장 많았으며, 그 다음으로 음식의 맛, 식단의 다양성, 균형잡힌 영양, 적절한 급식비, 음식의 양 등의 순으로 나타났다.<sup>52)</sup>

49) 이해민(2002). 전개논문, 39-54.

50) 김숙희·이경애·유춘희·송요숙·김우경·윤혜려·김주현·이정숙·김미강(2003). 급식유형에 따른 중·고등학생의 학교급식 만족도. 『한국영양학회지』, 36(2) : 211-222.

51) K. S. Han, S. H. Hong(2002). A Study of the Operation of Contract Foodservice Management and Menu Preference of Middle School Students in Seoul. *Korean Journal of Community Nutrition*, 7(4) : 559-570.

추윤정(2003)의 초등학교 급식소의 서비스품질의 중요도와 수행도를 조사한 결과를 살펴보면 서비스 영역을 첨가한 연구결과에서 반응성 영역, 즉 학생과 급식소간의 상호 긴밀한 관계, 배식의 신속성, 운영 시간의 적절성 등이 학생들이 가장 중요하게 여기는 부분으로 평가되었으나, 서비스 영역이 첨가되지 않은 연구에서는 위생, 메뉴, 가격의 순으로 소비자들이 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.<sup>53)</sup>

김민정(2004)의 대학 급식점에 대한 연구에서는 고객 기대도(중요도), 인식도(만족도) IPA 결과 기대도(중요도)도 높고 인식도(만족도)도 높은 영역으로는 적당한 1인분량, 음식의 온도, 음식의 위생관리, 제시된식단의 품질없는 음식제공이었으며, 기대도(중요도)는 낮으나 인식도(만족도)가 높은 영역으로는 음식의 외관, 음식의 영양적 균형이었고, 기대도(중요도), 인식도(만족도) 모두 낮은 영역으로는 메뉴 다양성, 음식의 맛, 음식재료의 질과 신선도, 주·부식 반찬의 조화, 계절 및 명절음식 제공, 선호메뉴 제공으로 나타났으며, 기대도(중요도)는 높으나 상대적으로 인식도(만족도)가 낮아 불만족 하는 영역은 나타나지 않았다.<sup>54)</sup>

김유자(2004)의 중학생을 대상으로 한 연구에서는 위탁급식에 비하여 직영급식을 받는 학생이, 남학생보다는 여학생이 학교급식에 더 만족감을 나타냈다.<sup>55)</sup>

---

52) 김은신(2003). 전개논문, 23-40.

53) 추윤정(2003), 초등학교 급식의 서비스 품질 향상을 위한 요인 분석, 가톨릭대학교 식품영양학과 석사학위논문, 36.

54) 김민정(2004). 전개논문, 55.

55) 김유자(2004). 학교급식 운영형태에 따른 중학생의 급식 만족도 연구. 공주대학교 교육대학원 석사학위논문, 37.

## 2) 국외 선행연구

Deluco와 Cremer(1990)는 대학 카페테리아에 대한 학생들의 만족도 조사에서 음식의 온도와 서비스가 소비자 만족도 향상을 위한 필수요소라 하였다.<sup>56)</sup>

Jackie(1991)는 식사에 관한 소비자의 만족도를 평가하기 위한 2가지 요인으로서 음식 자체와 급식체계(foodservice system)를 지적하였다.<sup>57)</sup>

Osana와 Matthew(1991)는 급식소 서비스품질 중 음식과 서비스가 가격, 메뉴, 편리성보다 더 영향을 끼친다고 하였다.<sup>58)</sup>

McMahon(1992)은 대학 급식소를 대상으로 서비스 품질 속성의 중요도와 수행도를 조사하였는데 고객들은 무형적인 속성보다 유형적인 속성을 중요하게 여기는 것으로 조사되었으며, 또한 위생을 가장 중요한 속성으로 여기고 있었다.<sup>59)</sup>

Green(1993)은 대학생을 대상으로 서비스품질 속성 18개 항목에 대한 고객의 중요도 및 수행도를 분석한 결과, 급식소 관리자가 가장 중점을 두어야 할 부분인 IV사분면에는 식품의 유용성(availability of foods), 맛(taste of foods), 외관(food eye appeal), 적온배식(hot foods served hot), 서비스의 신속성(speed of service), 종업원의 친절(courtesy of employees), 전반적인 식사에 대한 평가(overall dining experience), 점심식사에 대한 평가(overall rating of lunch), 저녁식사에 대한 평가(overall rating of dinner) 등이 포함되었다고 보고하였다.<sup>60)</sup>

---

56) D. D. Deluco & M. Cremer(1990). Consumer's Perceptions of Hospital Food and Foodservice. *Journal of American Diet Association*, 90: 1711.

57) R. J. Jackie(1991). Many Factors Influence College Student's Eating Patterns. *The Cornell H.R.A. Quarterly*.

58) E. E. Osana & M. E. Matthew(1991). Student Acceptance of Meals Served in University Cafeterias. *School Food Service Research Review*, 15(2) : 114-116.

59) P. S. McMahon(1992). Quality Attributes Used by Customer, Managers and Service Providers in University Foodservice.

60) C. G. Green(1993). Using Customer Survey Data to Develop Marketing Strategies in College/University Food Services. *Journal of College & University Food*

Meyer와 Conklin(1998)의 고등학생들에 대한 학교급식 만족도에 영향을 주는 요인으로 음식의 맛, 음식의 다양성, 음식과 식당의 외관, 직원의 친절성, 식재료의 품질 등으로 조사되었으며, 그 중에서도 음식의 다양성이 가장 영향을 끼치는 것으로 나타났다.<sup>61)</sup>

---

*Service*, 1(1) : 39-51.

- 61) M. K. Meyer & M. T. Conklin(1998). Variables Affecting High School Students Perceptions of School Foodservice. *Journal of the American Dietetic Association*, 98(12) : 1424-1431.

### Ⅲ. 연구의 방법

#### 1. 연구과제의 설정

본 연구에서는 연구모형을 토대로 한 가설의 검증보다는 고등학교 학교급식 실태조사와 메뉴의 기호도, 메뉴의 기대 및 지각에 대한 만족도, 급식품질 속성의 중요도와 실행도(만족도)를 조사 분석하여 급식발전 향상과 급식사업의 마케팅 전략을 제시하고자 한다.

##### 1) 급식 메뉴에 대한 학생들의 기호도 조사

조사된 표본을 통해 기호도를 알아봄으로써 급식향상에 기초자료로 활용할 수 있다.

연구과제 I : 조사된 표본을 토대로 학생들의 메뉴기호도를 분석하고자 한다.

##### 2) 급식 메뉴 품질속성에 대한 학생들의 만족도 조사

조사된 표본을 통해 메뉴 품질속성에 대한 만족도를 알아봄으로써 마케팅의 기초자료로 활용할 수 있다.

연구과제 II : 조사된 표본을 토대로 학생들의 메뉴 품질속성에 대한 만족도를 분석하고자 한다.

##### 3) 급식 메뉴별 중요도와 만족도의 차이분석

수요자가 급식 메뉴 품질속성에 대해 중요하다고 판단하는 기대와 그 실행과의 차이분석을 통해 선택과 집중을 해야 할 영역의 속성을 파악하고, 이들 속성에 대한 개선을 통해 수요자들의 만족도 향상 추구 및 마케팅 전략의 기초자료를 구축하고자 한다.

연구과제 Ⅲ : 급식메뉴에 대한 중요도와 행도의 차이분석을 통해 IPA를 하고자 한다.

#### 4) 급식 메뉴 품질속성에 대한 중요도와 실행도 차이분석

급식품질을 구성하는 변수들의 중요도—실행도가 수요자인 학생들의 입장에서 나타나는 정도 차이를 통계적으로 분석하고 급식품질을 향상시킬 수 있는 방안을 찾는다.

연구과제 Ⅳ : 학교급식품질 속성에 대한 중요도와 실행도의 차이분석을 통해 IPA를 하고자 한다.

## 2. 설문지의 설계

### 1) 설문문항의 추출

학교급식에 관한 많은 연구들은 주로 초등학교 학교급식에 대한 연구였으며 식단의 질을 향상시키기 위한 연구와 아동의 기호도, 식단의 영양적인 면, 다양성, 정통성 등에 대한 횡단적인 연구와 학교급식의 직접적인 대상인 학생들을 대상으로 한 고객만족도 연구가 대부분이며, 초등학생이외의 고등학생을 대상으로 한 학교급식 만족도의 연구가 필요한 것으로 생각된다. 선행연구에서 검토된 대부분의 연구들을 보면 음식의 맛, 주식의 양, 부식의 양, 영양가, 위생관리, 밥, 국, 탕, 찌개, 김치, 샐러드 등의 적정온도에 공통성이 있으며 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 품질속성 27항목을 사용하였다. 선행연구에서 나타난 메뉴품질의 속성들은 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 급식품질 속성의 측정항목의 추출

설문문항	김은영 (1999)	김미애 (2002)	김수자 (2002)	이혜민 (2002)	김은신 (2003)	여운승 (2003)	이정화 (2003)	본연구
1. 메뉴의 다양성	○	○				○	○	○
2. 식단의 질	○						○	○
3. 음식의 맛		○	○	○	○		○	○
4. 음식의 냄새				○	○			○
5. 음식의 간	○				○			○
6. 음식의 적정온도	○	○	○	○	○	○	○	○
7. 주식의 양	○	○	○	○	○	○	○	○
8. 부식의 양	○	○	○	○	○	○	○	○
9. 반찬가지수			○	○	○	○		○
10. 색의조화				○	○		○	○
11.모양의조화				○	○			○
12.영양가				○	○	○	○	○
13.재료의 신선도					○			○
14.위생관리			○	○	○	○	○	○
15.식기의 청결		○			○	○		○
16.식당의 냄새					○			○
17.인테리어					○	○		○
18.식당의 의자,식탁배치				○	○	○		○
19.급식장소		○					○	○
20.식기모양, 재질				○	○			○
21.종사자복장				○	○	○		○
22.식당분위기				○	○	○		○
23.조리종사원 친절도				○	○	○	○	○
24.영양교육 효과				○	○			○
25.영양사의 업무수행				○	○			○
26. 급식비			○	○	○		○	○
27.배식시간		○		○	○	○	○	○

## 2) 설문지의 구성

본 연구에서 사용되는 설문지는 크게 7개 부분으로 구성하였다.

첫째, 급식메뉴의 기호도를 알아보기 위해 밥류, 면류, 국류, 일품류, 빵류, 전·구이류, 찜류, 절임류, 나물 및 무침류, 조림류, 볶음류, 튀김류, 김치류, 후식류등으로 묶어서 48항목으로 구성 한뒤, Likert 5점 척도로 측정하였다.

둘째, 급식메뉴별 48항목에 대하여 중요도와 만족도를 Likert 5점 척도로 측정하였다.

셋째, 학생들의 급식 메뉴품질속성에 대한 중요도와 만족도를 알아보기 위한 설문 27문항을 Likert 5점을 사용하여 구성하였다.

넷째, 학생들의 식생활의 규칙성을 알아보기 위한 4문항을 Likert 5점을 사용하여 구성하였다.

다섯째, 이용한 학교급식의 전반적인 만족도를 알아보기 위해 Likert 5점을 이용하였다.

여섯째, 학생들의 식생활에 대한 관심도를 알아보기 위한 8문항을 Likert 5점을 사용하여 구성하였다.

일곱째, 마지막으로 표본의 인구통계적 특성을 파악하기 위하여 성별, 급식 형태, 월평균소득, 가족수, 가족구성형태 등 9문항을 명목척도를 사용하여 구성하였다.

내용을 정리하면 <표 3-2>와 같다.

<표 3-2> 설문지 구성

측 정 변 수	문항수	선행연구	척 도
메뉴의 기호도	48	손 연(1998), 김은영(1999), 김미애(2002), 김은신(2003), 김유자(2004), 김현주(2005),	Likert 5점
급식 메뉴별 중요도와 만족도	48	최영심(1999), 김수경(2002)	Likert 5점
급식 메뉴 품질속성별 중요도와 만족도	27	김은영(1999), 원지현(1999), 김미애(2002), 김수자(2002), 이혜민(2002), 김은신(2003), 여운승(2003), 이정화(2003)	Likert 5점
식생활의 규칙성	4	용희영(2002), 이혜민(2002)	Likert 5점
급식에 대한 만족도	1	김민정(2004)	Likert 5점
식생활에 대한 관심도	8	용희영(2002)	Likert 5점
인구통계적 특성	9		명목척도

### 3. 조사설계

#### 1) 표본의 추출

연구수행을 위한 자료(data)의 수집은 예비조사와 본 조사로 나누어 실시하였다. 먼저 예비조사는 연구수행 중 필요에 따라 시행하였으며 비표준화된 면접(unstandardized interview)을 이용하여 학교급식 영양사와의 인터뷰를 통해 수행하였고 이를 바탕으로 설문지에 대한 문항 등을 수정하였다.

본 연구의 모집단은 경주시내 고등학교 직영, 위탁급식 학교의 학생들로 하였다. 표본추출은 경주시내 고등학교중 직영급식교 5개교, 위탁급식교 5개교를 연구자가 임의로 선정하여 설문지를 배부하였으며, 조사방법은 설문조사 방법을 통한 직접 기입법을 이용하였다.

#### 2) 자료수집 및 기간

표본추출방법은 비확률 표본추출방법(non-sampling error method)의 하나인 편의적 표본추출방법(convenience sampling method)을 실시하였으며, 직영 및 위탁급식고등학교를 10개교 선정하여 2005년 9월 20일~9월 30일까지 총 11일간 설문지 조사를 하였다. 설문지는 총 640부가 배포되었고, 637부가 회수되어 99%의 회수율을 보였다.

<표 3-3> 표본의 개요

조사대상	직영급식, 위탁급식 대상 고등학생
조사범위	경주지역 고등학교
조사기간	2005년 9월 20일~9월 28일
자료수집	설문지 배포수 :640매 (직영급식대상자 335매, 위탁급식대상자 305매) 회수된 표본 수 : 637매 분석사용 : 637매 (직영급식대상자333명, 위탁급식대상자 304매)

### 3) 분석방법

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

첫째, 표본의 인구통계적 특성과 식행동 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 성별, 급식형태별 급식메뉴에 대한 기호도의 차이를 분석하기 위하여 t-test를 실시하였다.

셋째, 성별, 급식형태별 메뉴 품질속성에 대한 만족도의 차이를 분석하기 위하여 t-test를 실시하였다.

넷째, 메뉴에 관한 중요도와 실행도의 차이와 급식 메뉴품질속성에 대한 중요도와 실행도 차이를 분석하기 위하여 대응표본 t-test를 실시 하였다.

다섯째, 급식 메뉴의 중요도와 만족도에 대하여 IPA를 실시하였다.

여섯째, 급식 메뉴품질속성의 중요도와 만족도에 대하여 IPA를 실시 하였다.

급식대상자의 만족도 향상을 위해서는 학교급식 품질을 구성하는 모든 변수의 실행도를 높이는 것이 이상적이겠지만 현실적으로 불가능하다. 그러므로 IPA에서 추구하는 바와 같이 중요도가 높게 나타나면서도 실행도는 떨어지는 중점관리변수를 찾아내어 이러한 부문에 집중하는 것이 급식품질관리에 있어 현실적으로 타당한 개선방법이다.

IPA(Importance-Performance Analysis)는 여러 속성들이 포함되어 있는 급식 메뉴품질속성들의 상대적인 중요도와 실행도를 보여주는 과정이다. 이 분석은 2차원 격자에 관리자가 어디에 자원과 프로그램을 집중해야 되는지를 명확히 해 준다. IPA격자는 <그림 3-1>과 같이 4사분면으로 각 변수의 중요도와 실행도를 이용하여 점을 찍고 격자로서 4개면으로 나타내어 보여주는 방법으로, 각 면은 다음과 같은 의미를 갖는다.

- I. 기존의 좋은 성과를 계속 유지 : 메뉴에 대한 고객의 만족이 높음.
- II. 과잉노력 지양 : 고객에게 중요도가 낮음에도 기업의 실행도가 높은 영역으로 기업의 자원배분에 재조정이 필요함.
- III. 낮은 중요도 : 기업도 낮은 실행도를 보이고, 고객도 중요하게 여기지 않음.
- IV. 노력집중화 지향 : 고객은 매우 중요하게 여기나 기업의 실행도가 낮은 영역으로 우선적으로 중점관리해야 할 영역.

실행도(높음)

<p>II. 과잉노력지양</p> <p>중요도</p>	<p>I. 좋은 성과를 계속 유지</p> <p>중요도</p>
<p>(낮음)</p> <p>III. 낮은 중요도</p>	<p>(높음)</p> <p>IV. 노력 집중화 지향</p>

실행도(낮음)

<그림 3-1> IPA의 개념

## IV. 결과 분석

### 1. 표본의 일반적 특성

#### 1) 조사대상자의 인구통계적 특성

각 항목별 관계를 분석하기에 앞서 조사대상자의 성, 급식형태, 한달용돈, 외식횟수, 월평균소득, 가족수, 출생순위, 가족구성형태, 키, 몸무게 등 9개 항목에 대해 빈도분석 및 기술분석한 결과는 <표 4-1>에 나타난 바와 같다.

성별로는 남자가 435명(68.3%), 여자가 202명(31.7%)으로 남자가 여자보다 많았고, 급식형태별로는 직영급식이 333명(52.3%), 위탁급식이 304명(47.7%)이며, 한달용돈으로 10만원 이하가 478명(75.0%), 11만원~20만원이 126명(19.8%), 21만원~30만원이 19명(3.0%), 40만원 이상이 10명(1.6%), 31만원~40만원이 4명(0.6%)으로 나타났다.

외식횟수로는 거의 하지 않는다가 297명(46.6%)으로 가장 많았고, 그 다음은 1주에 1~2번이 271명(42.5%), 이틀에 1번이 35명(5.5%), 하루에 1번이 26명(4.1%), 하루에 2번 이상이 8명(1.3%)으로 나타났다.

가계 월평균 소득에서는 300만원 이상이 178명(27.9%)으로 가장 많았으며, 그 다음은 200만원~249만원이 150명(23.5%), 250만원~299만원 이상이 90명(14.1%), 150만원~199만원이 85명(13.3%), 100만원~149만원이 82명(12.9%), 100만원 미만이 52명(8.2%)으로 나타났다.

가족수는 4명의 가족구성이 393명(61.6%)으로 가장 많았으며, 그 다음은 4명 이상이 175명(27.5%), 3명이 59명(9.3%), 2명이하가 10명(1.6%)으로 나타났다.

출생순위에서는 첫째가 309명(48.5%)으로 가장 많았으며, 둘째 249명(39.1%), 셋째가 47명(7.4%), 다섯째가 17명(2.7%), 넷째가 15명(2.4%)으로 나타났다. 가족구성 형태로는 핵가족이 569명(89.3%)으로 대부분을 차지하였으

며, 확대가족이 68명(10.7%)으로 나타났다.

<표 4-1> 표본의 인구통계적 특성

변수명	항목	빈도	백분율
성 별	남자	435	68.3
	여자	202	31.7
급식형태	직영	333	52.3
	위탁	304	47.7
한달용돈	10만원 이하	478	75.0
	11만원~20만원	126	19.8
	21만원~30만원	19	3.0
	31만원~40만원	4	0.6
	40만원 이상	10	1.6
외식횟수	하루에 2번이상	8	1.3
	하루에 1번	26	4.1
	이틀에 1번	35	5.5
	1주에 1~2번	271	42.5
	거의 하지 않는다	297	46.6
가계월평균 소득	100만원 미만	52	8.2
	100만원~149만원	82	12.9
	150만원~199만원	85	13.3
	200만원~249만원	150	23.5
	250만원~299만원 이상	90	14.1
	300만원 이상	178	27.9
가 족 수	2명이하	10	1.6
	3명	59	9.3
	4명	393	61.6
	4명 이상	175	27.5
출생순위	첫째	309	48.5
	둘째	249	39.1
	셋째	47	7.4
	넷째	15	2.4
	다섯째	17	2.7
가족구성형태	핵가족	569	89.3
	확대가족	68	10.7
합 계		637	100.0

남녀 고등학생들의 평균키는 남자는 172.3cm이었으며, 여자는 161.5cm이었고, 평균 몸무게는 남자가 65.4kg, 여자는 51.4kg으로 나타났다.

<표 4-2> 남녀 키·몸무게 평균

변수명	항목	빈도	평균
평균키	남자	435	172.3cm
	여자	202	161.5cm
평균몸무게	남자	435	65.4kg
	여자	202	51.4kg
합 계		637	

## 2. 식행동 특성

### 1) 식생활 규칙성 실태

식생활 규칙성에 대한 실태는 <표 4-3>에 나타난 바와 같다. ‘아침·저녁 식사 시간의 규칙성’ 조사에서는 보통이다가 181명(28.4%)으로 가장 많았으며 그 다음으로는 규칙적이다 172명(27.0%), 규칙적이지 않다 122명(19.2%), 매우 규칙적이다 113명(17.7%), 전혀 규칙적이지 않다 49명(7.7%) 순이었다.

‘일정한 식사량’을 묻는 항목에서는 보통이다가 245명(38.5%)으로 가장 많았으며 일정하지 않다 162명(25.4%), 일정한 편이다 152명(23.9%), 전혀 일정하지 않다 44명(6.9%), 매우 일정하다 34명(5.3%) 순으로 나타났다.

‘식사량’ 조사에서는 보통이다가 336명(52.7%)으로 가장 많았으며 많이 먹는다 203명(31.9%), 조금 먹는다 69명(10.8%), 매우 많이 먹는다 24명(3.8%), 아주 적게 먹는다 5명(0.8%) 순으로 나타났으며, ‘간식의 유무’ 물음에는 보통이다가 279명(43.8%)으로 가장 많았으며 간식을 먹는 편이다 184명(28.9%), 하지 않는 편이다 79명(12.4%), 간식을 아주 많이 하는편이다 68명(10.7%), 전혀 하지 않는다 27명(4.2%) 순이었다.

‘음식에 대한 전반적 만족도’에서는 보통이다가 242명(38.0%)으로 가장 높은 빈도를 보였으며, 만족하지 않는다 192명(30.1%), 전혀 만족하지 않는다

102명(16.0%), 만족한다 91명(14.3%), 매우 만족한다 10명(1.6%) 순으로 나타났다.

<표 4-3> 식생활 규칙성 실태

변수명	항목	빈도	백분율
아침·저녁식사 시간의 규칙성	전혀 규칙적이지 않다	49	7.7
	규칙적이지 않다	122	19.2
	보통이다	181	28.4
	규칙적이다	172	27.0
	매우 규칙적이다	113	17.7
일정한 식사량	전혀 일정하지 않다	44	6.9
	일정하지 않다	162	25.4
	보통이다	245	38.5
	일정한 편이다	152	23.9
	매우 일정하다	34	5.3
식사량	아주 적게 먹는다	5	0.8
	조금 먹는다	69	10.8
	보통이다(적당하게)	336	52.7
	많이 먹는다	203	31.9
	매우 많이 먹는다	24	3.8
간식의 유무?	전혀 하지 않는다	27	4.2
	하지 않는 편이다	79	12.4
	보통이다	279	43.8
	간식을 먹는 편이다	184	28.9
	간식을 아주 많이 하는편이다	68	10.7
급식에 대한 전반적 만족도	전혀 만족하지 않는다	102	16.0
	만족하지 않는다	192	30.1
	보통이다	242	38.0
	만족한다	91	14.3
	매우 만족한다	10	1.6
합 계		637	100.0

## 2) 성별에 따른 식생활 규칙성 차이분석

성별에 따른 식생활 규칙성에 관한 조사결과는 <표 4-4>와 같이 아침·저녁 식사시간의 규칙성, 일정한 식사량, 식사량, 간식의 유무 항목에서 유의한 차이를 보였다.

차이를 보인 항목 중에서 아침·저녁 식사시간의 규칙성(남자 3.39점, 여자 3.03점), 일정한 식사량(남자 3.06점, 여자 2.72점), 식사량(남자 3.34, 여자 3.14) 등의 항목에서 여자 보다 남자가 더 규칙적인 식생활 습관을 가진 것으로 나타났으며, 간식의 유무(남자 3.24, 여자 3.42) 경우에는 남자보다 여자가 간식을 더 많이 먹는 것으로 나타났다.

<표 4-4> 성별에 따른 식생활 규칙성 차이분석

(Mean±SD)

번호	항목	식생활 규칙성		남녀평균	t값	p값
		남자	여자			
1	아침·저녁 식사시간의 규칙성	3.39±1.17	3.03±1.19	3.28±1.18	3.567	.000 ***
2	일정한 식사량	3.06±0.97	2.72±0.99	2.95±0.99	4.105	.000 ***
3	식사량	3.34±0.74	3.14±0.74	3.27±0.74	3.066	.002 **
4	간식의 유무?	3.24±0.98	3.42±0.92	3.29±0.96	-2.245	.025 *
5	급식에 대한 전반적 만족도	2.52±1.05	2.62±0.79	2.55±0.97	-1.170	.243

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

## 3) 식생활에 대한 관심도

식생활에 대한 관심도 조사 결과는 <표 4-5>에 나타난 바와 같이 \*규칙적인 생활을 하려는 노력\* 을 묻는 질문에는 보통이다가 243명(38.1%)으로 가장 많았으며, 그 다음은 노력하고 있다 233명(36.6%), 노력하지 않는다 71명(11.1%), 매우 노력하고 있다 59명(9.3%), 전혀 노력하지 않는다 31명(4.9%) 순으로 나타났다. \*식사 시간을 지키려는 노력\* 에서는 보통이다가 239명

(37.5%)으로 가장 많았으며, 그 다음은 노력하고 있다가 221명(34.7%), 노력하지 않는다 87명(13.7%), 매우 노력하고 있다 55명(8.6%), 전혀 노력하지 않는다 35명(5.5%) 순이었고, ‘편식을 하지 않으려는 노력’이란 질문에서는 노력하고 있다가 236명(37.0%)으로 가장 많았으며, 보통이다 182명(28.6%), 매우 노력하고 있다 117명(18.4%), 노력하지 않는다 71명(11.1%), 전혀 노력하지 않는다 31명(4.9%) 순으로 나타나 편식에 관한 관심이 매우 높음을 알 수 있었다. 또한 ‘적량의 음식을 섭취하려는 노력’을 묻는 질문에는 보통이다가 227명(35.6%), 노력하고 있다 211명(33.1%), 노력하지 않는다 83명(13.0%), 매우 노력하고 있다 80명(12.6%), 전혀 노력하지 않는다 36명(5.7%) 등의 순으로 나타났다.

‘소금섭취를 줄이려는 노력’에서는 보통이다가 225명(35.3%), 노력하지 않는다 180명(28.3%), 노력하고 있다 101명(15.9%), 전혀 노력하지 않는다 80명(12.6%), 매우 노력하고 있다 51명(8.0%) 순으로 나타났으며, ‘당분 섭취를 줄이려는 노력’ 항목에 대한 물음에서는 보통이다 216명(33.9%), 노력하지 않는다 172명(27.0%), 노력하고 있다 118명(18.5%), 전혀 노력하지 않는다 76명(11.9%), 매우 노력하고 있다 55명(8.6%) 등의 순으로 나타나 소금과 당분 섭취를 줄이려는 노력은 그다지 기울이지 않는 것으로 조사됐다.

또한 ‘자극적인 식품섭취를 줄이려는 노력’에서는 보통이다가 232명(36.4%)으로 가장 높았으며 그 다음은 노력하지 않는다 159명(25.0%), 노력하고 있다 122명(19.2%), 전혀 노력하지 않는다 67명(10.5%), 매우 노력하고 있다 57명(8.9%) 등의 순으로 나타났으며, ‘인스턴트식품 섭취를 줄이려는 노력’에는 보통이다가 189명(29.7%)으로 가장 높았으며 그 다음은 노력하지 않는다 138명(21.7%), 노력하고 있다 129명(20.3%), 매우 노력하고 있다 94명(14.8%), 전혀 노력하지 않는다 87명(13.7%) 등의 순으로 나타났다.

<표 4-5> 식생활에 대한 관심도

변수명	항목	빈도	배분율
규칙적인 생활을 하려는 노력	전혀 노력하지 않는다	31	4.9
	노력하지 않는다	71	11.1
	보통이다	243	38.1
	노력하고 있다	233	36.6
	매우 노력하고 있다	59	9.3
식사시간을 지키려는 노력	전혀 노력하지 않는다	35	5.5
	노력하지 않는다	87	13.7
	보통이다	239	37.5
	노력하고 있다	221	34.7
	매우 노력하고 있다	55	8.6
편식을 하지 않으려는 노력	전혀 노력하지 않는다	31	4.9
	노력하지 않는다	71	11.1
	보통이다	182	28.6
	노력하고 있다	236	37.0
	매우 노력하고 있다	117	18.4
적량의 음식을 섭취하려는 노력	전혀 노력하지 않는다	36	5.7
	노력하지 않는다	83	13.0
	보통이다	227	35.6
	노력하고 있다	211	33.1
	매우 노력하고 있다	80	12.6
소금섭취를 줄이려는 노력	전혀 노력하지 않는다	80	12.6
	노력하지 않는다	180	28.3
	보통이다	225	35.3
	노력하고 있다	101	15.9
	매우 노력하고 있다	51	8.0
당분섭취를 줄이려는 노력	전혀 노력하지 않는다	76	11.9
	노력하지 않는다	172	27.0
	보통이다	216	33.9
	노력하고 있다	118	18.5
	매우 노력하고 있다	55	8.6
자극적인 식품섭취를 줄이려는 노력	전혀 노력하지 않는다	67	10.5
	노력하지 않는다	159	25.0
	보통이다	232	36.4
	노력하고 있다	122	19.2
	매우 노력하고 있다	57	8.9
인스턴트식품 섭취를 줄이려는 노력	전혀 노력하지 않는다	87	13.7
	노력하지 않는다	138	21.7
	보통이다	189	29.7
	노력하고 있다	129	20.3
	매우 노력하고 있다	94	14.8
합 계		637	100.0

#### 4) 성별에 따른 식생활에 대한 관심도

성별에 따른 식생활에 대한 관심도 결과는 <표 4-6>과 같이 ‘규칙적이 생활을 하려는 노력’, ‘식사 시간을 지키려는 노력’, ‘편식을 하지 않으려는 노력’ 항목에서 유의한 차이를 보였다.

유의한 차이를 보인 항목 중 ‘규칙적인 생활을 하려는 노력(남자 3.43점, 여자 3.16점)\*’, ‘식사시간을 지키려는 노력(남자 3.35점, 여자 3.10점)\*’, ‘편식을 하지 않으려는 노력(남자 3.60점, 여자 3.37점)\*’ 등에서 남자가 여자보다 관심도가 높게 나타났으며 식생활 전반에 대해 남자들이 여자들보다 관심이 많은 것으로 나타났다.

<표 4-6> 성별에 따른 식생활에 대한 관심도

(Mean±SD)

번호	항 목	식생활 관심도		남녀평균	t값	p값
		남자	여자			
1	규칙적인 생활을 하려는 노력	3.43±0.98	3.16±0.90	3.34±0.96	3.413	.001 **
2	식사시간을 지키려는 노력	3.35±1.00	3.10±0.94	3.27±0.99	3.129	.002 **
3	편식을 하지 않으려는 노력	3.60±1.07	3.37±1.04	3.53±1.06	2.587	.010 **
4	적량의 음식을 섭취하려는 노력	3.35±1.05	3.32±1.01	3.34±1.04	0.287	.774
5	소금섭취를 줄이려는 노력	2.82±1.17	2.71±0.94	2.78±1.10	1.200	.231
6	당분섭취를 줄이려는 노력	2.86±1.18	2.82±0.99	2.85±1.12	0.422	.673
7	자극적인 식품섭취를 줄이려는 노력	2.94±1.14	2.84±1.00	2.91±1.10	1.076	.282
8	인스턴트 식품섭취를 줄이려는 노력	3.01±1.25	3.00±1.24	3.01±1.25	0.176	.860

\* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

### 3. 학교급식에 대한 기호도

#### 1) 학교급식 메뉴 기호도

조사 대상자들의 급식메뉴에 대한 기호도를 5점 Likert 척도로 조사한 결과 <표 4-7>에서 보는 바와 같이 주식으로는 빵(3.94점)을 가장 선호하였으며, 그 다음은 면류(3.82점), 일품류(3.78점), 밥류(3.66점) 등의 순으로 나타났다. 부식의 경우 튀김류(4.11점), 찜류(3.71점), 김치류(3.71점), 전·구이류(3.56점), 국류(3.50점), 나물 및 무침류(3.36점), 볶음류(3.27점), 절임류(3.01점), 조림류(3.00점) 등의 순으로 나타났다. 전체적인 내용으로 볼 때 튀김류(4.11점), 후식류(3.98))에 대한 기호도가 높은 반면에 절임류(3.01점)와 조림류(3.00점)는 기호도가 낮은 것으로 나타났다.

각각의 항목별 기호도를 보면 빵류에는 샌드위치(4.14점), 면류에는 스파게티(3.97점), 일품류에는 비빔밥(4.05점), 밥류에는 쌀밥(4.02점), 튀김류에는 닭양념튀김(4.30점), 찜류는 돼지갈비찜(4.30점), 김치류는 배추김치(3.74점), 전·구이류는 계란말이(3.88점), 국류에는 갈비탕(4.20점), 나물 및 무침류는 샐러드(3.70점), 볶음류에는 떡볶이(3.86점), 조림류에는 두부조림(3.40점)이 기호도가 높은 것으로 나타났다. 후식류(3.98점)에 대한 기호도도 높게 나타났으며 가장 선호하는 후식으로는 요구르트(4.16점), 우유(3.91점)의 순이었다.

기호도가 낮은 메뉴로는 국류에는 시금치된장국(2.68점), 찜류에 미더덕찜(2.70점), 나물 및 무침류에 오이생채(2.91점), 조림류에 연근조림(2.79점), 찐고추멸치조림(2.82점), 볶음류에 버섯볶음(2.94점), 고구마줄기볶음(2.89점) 등이 기호도가 낮았다. 김미애(2002)의 초등학교 급식에서도 시금치된장국이 낮은 기호도를 나타냈으며, 갈비탕과 만두국이 높은 기호도를 나타내 본 연구와 같은 결과를 보였다. 김연주(2002)의 초등학교와 중학교의 급식 연구에서 일품요리의 기호도가 면류보다 높게 나와 본 연구와 다른 결과를 보였으나, 쌀밥이 가장 기호도가 높은 결과와 튀김류가 전반적 기호도가 높았으므로 본 연구와 유사한 결과를 보였다. 김현주(2005)의 초등학교 급식 연구에서 면류는 스파게티가 김치류에는 배추김치가 가장 높은 기호도를 나타냈으며 전반적으로 모든 조리법에서 육류에 대한 높은 기호도를 나타냈고, 어패류와 채소

류에서 낮은 기호도를 나타내어 본 연구와 같은 결과를 보였다.

<표 4-7> 급식메뉴 기호도

분류별	항 목		Mean±SD
주 식	밥 류	쌀 밥	4.02±0.83
		현미밥	3.63±0.93
		보리밥	3.33±1.00
		합 계	3.66±0.71
	면 류	장국수	3.52±1.09
		만두국	3.96±1.00
		스파게티	3.97±0.98
		합 계	3.82±0.75
	빵 류	도너츠	3.74±1.12
		샌드위치	4.14±0.93
		합 계	3.94±0.90
	일품류	비빔밥	4.05±1.06
		오징어덮밥	3.65±1.19
		카레라이스	3.65±1.22
		합 계	3.78±0.85
부 식 류 I	국류	미역국	3.70±1.04
		육개장	3.76±1.00
		갈비탕	4.20±0.95
		콩나물국	3.14±1.08
		시금치된장국	2.68±1.11
		합 계	3.50±0.69
	전 · 구이류	계란말이	3.88±0.94
		호박전	3.30±1.14
		완자전	3.23±1.12
		햄구이	3.81±1.01
		김구이	3.76±0.97
		고등어구이	3.38±1.15
		합 계	3.56±0.68
	찜류	닭 찜	4.20±0.92
		돼지갈비찜	4.30±0.84
		미더덕찜	2.70±1.18
		계란찜	3.65±0.98
	절임류	합계	3.71±0.66
		단무지	3.02±1.07
		합계	3.02±1.07

<표 4-7계속> 급식메뉴 기호도

	항 목		Mean±SD
부  식  류  II	나물및 무침류	콩나물무침	3.22±1.00
		오이생채	2.91±1.07
		잡 채	3.61±1.04
		샐러드	3.70±1.09
	조림류	합 계	3.36±0.73
		연근조림	2.79±1.12
		두부조림	3.40±1.04
		파리고추멸치조림	2.82±1.13
	볶음류	합 계	3.00±0.84
		버섯볶음	2.94±1.23
		고구마줄기볶음	2.89±1.11
		감자야채볶음	3.40±1.05
		떡볶이	3.86±1.07
	튀김류	합 계	3.27±0.75
		돈까스	4.19±0.92
		고구맷탕	3.83±1.09
		닭양념튀김	4.30±0.88
	김치류	합 계	4.11±0.76
		배추김치	3.74±1.05
		총각김치	3.60±1.11
		깍두기	3.72±1.12
		합 계	3.71±1.19
후 식 류	후식류	우 유	3.91±1.13
		요구르트	4.16±0.93
		방울토마토	3.86±1.13
		수 박	4.00±1.11
		합 계	3.98±0.83

## 2) 성별에 따른 학교급식 기호도

### (1) 성별에 따른 학교급식 기호도(주식)

성별에 따른 주식 기호도는 <표 4-8>에서와 같이 남자는 빵(3.97점), 일품류(3.81점), 면(3.83), 밥(3.70점) 순으로 선호하였으며, 여자는 빵(3.89점), 면(3.79점), 일품류(3.72점), 밥류(3.56점) 순으로 선호하였다.

성별에 따라 유의한 차이를 보인 메뉴를 보면 현미밥( $p<0.01$ ), 도너츠( $p<0.05$ ) 등은 남자가 여자보다 높은 기호도를 보인 반면에 만두국( $p<0.05$ )은 여자가 남자보다 높은 기호도를 보였다.

주식에 있어 남녀간 유의한 차이를 보이는 항목으로는 현미밥(남자 3.70점, 여자 3.47점), 만두국(남자 3.91점, 여자 4.07점), 도너츠(남자 3.81점, 여자 3.60점)로 남자가 여자에 비해 단단한 식감의 음식에 대해 거부감이 덜한 것으로 나타났다.

<표 4-8> 성별에 따른 학교급식 기호도(주식)

(Mean±SD)

항목		성별		남녀평균	t값	p값
		남자	여자			
밥 류	쌀밥	4.04±0.86	3.97±0.75	4.02±0.83	1.045	.296
	현미밥	3.70±0.96	3.47±0.85	3.63±0.93	3.038	.003 **
	보리밥	3.37±1.03	3.25±0.91	3.33±1.00	1.471	.142
	합 계	3.70±0.74	3.56±0.63	3.66±0.71	2.49	.013
면 류	장국수	3.57±1.13	3.41±1.01	3.52±1.09	1.737	.083
	만두국	3.91±1.06	4.07±0.84	3.96±1.00	-2.067	.039 *
	스파게티	4.00±1.00	3.90±0.94	3.97±0.98	1.164	.245
	합 계	3.83±0.79	3.79±0.67	3.82±0.75	0.504	.614
일품류	비빔밥	4.03±1.10	4.07±0.98	4.05±1.06	-0.385	.700
	오징어덮밥	3.69±1.26	3.57±1.01	3.65±1.19	1.186	.236
	카레라이스	3.71±1.25	3.53±1.14	3.65±1.22	1.723	.085
	합 계	3.81±0.91	3.72±0.73	3.78±0.85	1.214	.225
빵 류	도너츠	3.81±1.11	3.60±1.13	3.74±1.12	2.154	.032 *
	샌드위치	4.13±0.95	4.17±0.89	4.14±0.93	-0.469	.639
	합 계	3.97±0.92	3.89±0.87	3.94±0.90	1.094	.274

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

## (2) 성별에 따른 학교급식 기호도(부식 I)

성별에 따른 국류, 전구이류, 찜류, 절임류에 대한 기호도는 <표 4-9>에서와 같이 항목별 남녀 기호도를 살펴보면 남자는 여자보다 갈비탕(남자 4.30점, 여자 3.97점), 햄구이(남자 3.87점, 여자 3.67점), 돼지갈비찜(남자 4.35점, 여자 4.17점) 등에 대한 기호도가 높은 반면에 여자는 남자보다 미역국(남자 3.53점, 여자 4.07점), 김구이(남자 3.68점, 여자 3.94점), 단무지(남자 2.92점, 여자 3.23점) 등에 대한 기호도가 높게 나타났다. 남녀 모두 찜류(남자 3.72점, 여자 3.70점), 전·구이류(남자 3.56점, 여자 3.56점), 국류(남자 3.48점, 여자 3.54점), 절임류(남자 2.92점, 여자 3.23점) 등의 순으로 선호를 하며, 찜류는 남자가 여자보다 더 선호를 하고, 국류와 절임류는 여자가 더 선호하는 것으로 나타났다. 국류에서 남자는 갈비탕(4.03점)을 여자는 미역국(4.07점)을 가장 선호하였고, 전·구이류에서는 남자는 계란말이(3.91점)를, 여자는 김구이(3.94점)를 더 선호하였으며, 찜류에서는 모두 돼지갈비찜을 선호하였지만 남자가 더 선호하는 것으로 나타났다.

홍숙현(2000)의 중학교 위탁급식 연구에서 감자국, 김치국, 콩나물국은 남자보다는 여자가 더 선호하였으며, 돼지고기찌개, 쇠고기찌개, 전골 등은 여학생보다 남학생이 더 선호하여 본 연구와 비슷한 결과가 나타났다.

이혜민(2002)의 고등학교 급식 연구에서 국·탕·찌개류는 남자가 여자보다 더 긍정적인 반응을 보였으며 북어국, 콩나물국, 갈비탕, 설렁탕을 선호하는 것으로 나타난 결과와 찜·조림류에서는 닭찜, 갈비찜, 닭도리탕, 장조림의 선호도가 높게 나타났으며 반면 연근조림, 콩자반의 선호도는 낮게 나타난 결과 및 남학생이 우유, 요구르트, 주스, 탄산음료의 음료류를 더 선호하는 것으로 나타나 본 연구와 비슷한 결과가 나타났다.

김은신(2003)의 중학교 급식 연구에서 갈비탕, 설렁탕, 육개장에서 남자가 여자보다 선호도가 높은 유의한 차이를 보여 본 연구와 비슷한 결과가 나타났으며, 볶음류 중에서 돼지고기, 쇠고기 등 육류의 볶음류를 매우 선호하고

있으며, 특히 남자가 여자보다 더 선호하고 있는 것으로 나타난 결과에 대하여 육류를 남자가 여자 보다 선호하고 있는 것에서 본 연구와 일치한다.

기호도가 낮은 음식은 조리법 변화 및 개선으로 식품기호도를 높이는 것이 바람직 할 것으로 사료된다.

<표 4-9> 성별에 따른 학교급식 기호도(부식 I)

		(Mean±SD)				
항목		성별		남녀평균	t값	p값
		남자	여자			
국 류	미역국	3.53±1.07	4.07±0.86	3.70±1.04	-6.877	.000 ***
	육개장	3.75±1.03	3.76±0.93	3.76±1.00	-0.098	.922
	갈비탕	4.30±0.91	3.97±1.00	4.20±0.95	3.993	.000 ***
	콩나물국	3.09±1.12	3.24±0.98	3.14±1.08	-1.584	.114
	시금치된장국	2.70±1.15	2.64±1.02	2.68±1.11	0.685	.494
	합계	3.48±0.71	3.54±0.64	3.50±0.69	-1.042	.298
전 · 구이류	계란말이	3.91±0.97	3.82±0.89	3.88±0.94	1.223	.222
	호박전	3.28±1.16	3.33±1.09	3.30±1.14	-0.506	.613
	완자전	3.23±1.15	3.22±1.04	3.23±1.12	0.127	.899
	햄구이	3.87±1.03	3.67±0.98	3.81±1.01	2.314	.021 *
	김구이	3.68±1.00	3.94±0.85	3.76±0.97	-3.377	.001 ***
	고등어구이	3.36±1.19	3.41±1.08	3.38±1.15	-0.458	.647
	합계	3.56±0.70	3.56±0.64	3.56±0.68	-0.138	.891
찜류	닭찜	4.22±0.93	4.17±0.90	4.20±0.92	0.668	.505
	돼지갈비찜	4.35±0.81	4.17±0.89	4.30±0.84	2.428	.016 *
	미더덕찜	2.71±1.21	2.69±1.09	2.70±1.18	0.176	.860
	계란찜	3.61±1.01	3.74±0.90	3.65±0.98	-1.474	.141
	합계	3.72±0.67	3.70±0.62	3.71±0.66	0.493	.622
절임류	단무지	2.92±1.12	3.23±0.95	3.02±1.07	-3.666	.000 ***
	합계	2.92±1.12	3.23±0.95	3.02±1.07	-3.666	.000

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

### (3) 성별에 따른 학교급식 기호도(부식Ⅱ)

성별에 따른 나물 및 무침류, 조림류, 볶음류, 튀김류, 김치류에 대한 기호도는 <표 4-10>에서와 같이 콩나물 무침(남자 3.16점, 여자 3.36점), 잡채(남자 3.55점, 여자 3.75점), 샐러드(남자 3.55점, 여자 4.01점), 고구마줄기볶음(남자 2.82점, 여자 3.04점), 떡볶이(남자 3.81점, 여자 3.98점), 고구마맛탕(남자 3.74점, 여자 4.02점), 닭양념튀김(남자 4.36점, 여자 4.18점)에서 유의한 차이가 나타났으며, 닭양념튀김을 제외한 모든 항목에서 여자가 남자보다 메뉴에 대한 기호도가 높았다.

<표 4-10> 성별에 따른 학교급식 기호도(부식Ⅱ)

		(Mean±SD)				
항목		성별		남녀평균	t값	p값
		남자	여자			
나물 및 무침류	콩나물무침	3.16±1.04	3.36±0.90	3.22±1.00	-2.474	.014 *
	오이생채	2.88±1.10	2.99±1.00	2.91±1.07	-1.202	.230
	잡채	3.55±1.09	3.75±0.90	3.61±1.04	-2.476	.014 *
	샐러드	3.55±1.14	4.01±0.91	3.70±1.09	-5.485	.000 ***
	합계	3.28±0.77	3.53±0.60	3.36±0.73	-4.320	.000
조림류	연근조림	2.74±1.13	2.90±1.09	2.79±1.12	-1.610	.108
	두부조림	3.38±1.10	3.46±0.90	3.40±1.04	-0.858	.391
	파리고추멸치조림	2.78±1.14	2.91±1.11	2.82±1.13	-1.312	.190
	합계	2.97±0.88	3.09±0.75	3.00±0.84	-1.661	.097
볶음류	버섯볶음	2.98±1.26	2.86±1.17	2.94±1.23	1.127	.260
	고구마줄기볶음	2.82±1.13	3.04±1.04	2.89±1.11	-2.462	.014 *
	감자야채볶음	3.38±1.09	3.43±0.94	3.40±1.05	-0.551	.582
	떡볶이	3.81±1.13	3.98±0.93	3.86±1.07	-1.992	.047 *
	합계	3.25±0.79	3.33±0.67	3.27±0.75	-1.267	.206
튀김류	돈까스	4.17±0.97	4.23±0.80	4.19±0.92	-0.857	.392
	고구마맛탕	3.74±1.14	4.02±0.97	3.83±1.09	-3.147	.002 **
	닭양념튀김	4.36±0.88	4.18±0.88	4.30±0.88	2.316	.021 *
	합계	4.09±0.78	4.15±0.71	4.11±0.76	-0.876	.381
김치류	배추김치	3.70±1.10	3.82±0.95	3.74±1.05	-1.397	.163
	총각김치	3.57±1.15	3.67±1.00	3.60±1.11	-0.993	.321
	깍두기	3.67±1.17	3.83±1.00	3.72±1.12	-1.656	.098
	합계	3.65±0.98	3.85±1.54	3.71±1.19	-1.766	.078

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

#### (4) 성별에 따른 학교급식 기호도(후식)

성별에 따른 후식에 대한 기호도는 <표 4-11>에서와 같이 남자는 요구르트(4.21점), 우유(4.03점)를 선호하는 반면, 여자들은 방울토마토(4.00점)를 선호하였다.

<표 4-11> 성별에 따른 학교급식 기호도(후식)

(Mean±SD)

항목		성별		남녀평균	t값	p값
		남자	여자			
후식류	우유	4.03±1.10	3.67±1.15	3.91±1.13	3.690	.000 ***
	요구르트	4.21±0.93	4.04±0.92	4.16±0.93	2.149	.032 *
	방울토마토	3.80±1.14	4.00±1.09	3.86±1.13	-2.100	.036 *
	수박	3.98±1.14	4.04±1.04	4.00±1.11	-0.615	.539
	합 계	4.01±0.85	3.94±0.77	3.98±0.83	0.962	.337

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

### 3) 급식형태에 따른 학교급식 기호도

#### (1) 급식형태에 따른 학교급식 기호도(주식)

급식형태에 따른 주식에 대한 기호도는 <표 4-12>와 같이 각각의 항목별 기호도를 보면 직영급식에서는 빵(3.90점), 면류(3.90점), 일품류(3.82점), 밥류(3.71)순으로 선호하였고, 위탁급식에서는 빵(3.99점), 일품류(3.75점), 면류(3.73점), 밥류(3.61점) 순으로 선호하였다. 전체적으로 보았을때 직영급식이 위탁급식에 비해 기호도가 더 높은 경향을 보였으며, 특히 보리밥(직영 3.41점, 위탁 3.25점), 장국수(직영 3.63점, 위탁 3.40점), 만두국(직영 4.06점, 위탁 3.85점)은 직영급식 수급자들이 더 선호하는 것으로 나타났다. 하지만 앞서 살펴보았듯이 남자들이 더 선호하는 도너츠의 경우 위탁급식 수급자들이 더 선호하였다.

김유자(2004)의 학교급식 운영형태에 따른 중학교 급식 연구에서 직영급식

과 위탁급식 집단 간에 큰 차이를 보여 모든 메뉴에서 위탁급식보다 직영급식이 섭취정도가 높은 것으로 나타나 본 연구와 비슷한 결과가 나타났다.

<표 4-12> 급식형태에 따른 학교급식 기호도(주식)

(Mean±SD)

항목		급식형태		평균	t값	p값
		직영	위탁			
밥류	쌀밥	4.04±0.79	4.00±0.87	4.02±0.83	0.693	.489
	현미밥	3.68±0.85	3.57±1.01	3.63±0.93	1.488	.137
	보리밥	3.41±0.92	3.25±1.07	3.33±1.00	2.006	.045 *
	합 계	3.71±0.65	3.61±0.77	3.66±0.71	1.848	.065
면류	장국수	3.63±1.04	3.40±1.14	3.52±1.09	2.571	.010 **
	만두국	4.06±0.87	3.85±1.11	3.96±1.00	2.741	.006 **
	스파게티	4.00±0.94	3.93±1.02	3.97±0.98	0.810	.418
	합 계	3.90±0.68	3.73±0.82	3.82±0.75	2.802	.005
일품류	비빔밥	4.11±0.96	3.98±1.16	4.05±1.06	1.487	.137
	오징어덮밥	3.73±1.08	3.57±1.29	3.65±1.19	1.666	.096
	카레라이스	3.62±1.20	3.68±1.24	3.65±1.22	-0.648	.517
	합 계	3.82±0.79	3.75±0.93	3.78±0.85	1.071	.284
빵류	도너츠	3.66±1.13	3.84±1.09	3.74±1.12	-2.056	.040 *
	샌드위치	4.15±0.93	4.14±0.94	4.14±0.93	0.121	.903
	합 계	3.90±0.91	3.99±0.90	3.94±0.90	-1.204	.229

\* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

## (2) 급식형태에 따른 학교급식 기호도(부식 I)

급식형태에 따른 국류, 전·구이류, 찜류, 절임류의 기호도는 <표 4-13>에서 보는 바와 같이 직영·위탁급식 모두 찜류(직영 3.76점, 위탁 3.67점), 전·구이류(직영 3.59점, 위탁 3.53점), 국류(직영 3.57점, 위탁 3.42점), 절임류(직영 3.15점, 위탁 2.88점) 등의 순으로 선호하였다. 국류에서 미역국, 육개장 모두 직영급식에서 기호도가 높았고, 돼지갈비찜 및 단무지에서도 직영급식의 기호도가 더 높게 나타났으며, 통계적으로 유의하지 않은 다른 메뉴항목에서도 전반적으로 직영급식의 경우 기호도가 더 높았으므로, 부식 I에 대한 급식대상자들의 기호도 경향은 직영급식체제가 더 만족도가 높음을 암시한다 하겠다.

<표 4-13> 급식형태에 따른 학교급식 기호도(부식 I)

(Mean±SD)

항목		급식형태		평균	t값	p값
		직영	위탁			
국류	미역국	3.78±1.01	3.62±1.08	3.70±1.04	2.004	.045 *
	육개장	3.87±0.94	3.63±1.05	3.76±1.00	3.023	.003 **
	갈비탕	4.26±0.85	4.13±1.05	4.20±0.95	1.643	.101
	콩나물국	3.18±1.01	3.10±1.15	3.14±1.08	0.953	.341
	시금치된장국	2.75±1.09	2.61±1.13	2.68±1.11	1.686	.092
	합 계	3.57±0.60	3.42±0.76	3.50±0.69	2.778	.006
전·구이류	계란말이	3.91±0.90	3.86±0.99	3.88±0.94	0.646	.518
	호박전	3.26±1.09	3.34±1.18	3.30±1.14	-0.791	.429
	완자전	3.28±1.05	3.16±1.19	3.23±1.12	1.330	.184
	햄구이	3.87±0.95	3.74±1.08	3.81±1.01	1.591	.112
	김구이	3.79±0.92	3.73±1.02	3.76±0.97	0.781	.435
	고등어구이	3.41±1.08	3.34±1.23	3.38±1.15	0.761	.447
	합 계	3.59±0.63	3.53±0.74	3.56±0.68	1.087	.277
찜류	닭찜	4.24±0.86	4.17±0.98	4.20±0.92	0.951	.342
	돼지갈비찜	4.36±0.77	4.22±0.90	4.30±0.84	2.053	.041 *
	미더덕찜	2.73±1.13	2.67±1.22	2.70±1.18	0.665	.507
	계란찜	3.69±0.91	3.61±1.04	3.65±0.98	1.116	.265
	합 계	3.76±0.61	3.67±0.71	3.71±0.66	1.650	.099
절임류	단무지	3.15±1.02	2.88±1.12	3.02±1.07	3.165	.002 **
	합 계	3.15±1.02	2.88±1.12	3.02±1.07	3.165	.002

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

### (3) 급식형태에 따른 학교급식 기호도(부식 II)

급식형태에 따른 나물 및 무침류, 조림류, 볶음류, 튀김류, 김치류의 기호도는 <표 4-14>와 같이 직영·위탁급식 모두 튀김류(직영 4.13점, 위탁 4.27점), 김치류(직영 3.81점, 위탁 3.60점), 나물및무침류(직영 3.47점, 위탁 3.25점), 볶음류(직영 3.33점, 위탁 3.21점), 조림류(직영 3.07점, 위탁 2.93점) 등의 순으로 선호하였다.

통계적으로 유의한 메뉴항목으로는 나물 및 무침류의 경우 오이생채를 제

외한 모든 메뉴에서 직영급식 대상자들의 선호가 더 높았고, 조림류의 파리고 추멸치조림 및 볶음류의 떡볶이 메뉴 또한 직영급식 대상자들의 기호도가 더 높게 나타났다. 뿐만 아니라 통계적으로 유의하지 않지만 대부분의 메뉴에서도 직영급식의 경우가 더 높은 기호도를 나타내었으므로, 직영급식체제에서 급식자들이 더 만족할 것으로 예측된다.

<표 4-14> 급식형태에 따른 학교급식 기호도(부식Ⅱ)

		(Mean±SD)				
항목		급식형태		평균	t값	p값
		직영	위탁			
나물 및 무침류	콩나물무침	3.32±0.94	3.12±1.06	3.22±1.00	2.510	.012 *
	오이생채	2.96±1.01	2.86±1.13	2.91±1.07	1.248	.213
	잡채	3.75±0.91	3.46±1.14	3.61±1.04	3.483	.001 ***
	샐러드	3.84±1.00	3.55±1.17	3.70±1.09	3.406	.001 ***
	합계	3.74±0.64	3.25±0.81	3.36±0.73	3.825	.000
조림류	연근조림	2.84±1.10	2.74±1.15	2.79±1.12	1.170	.242
	두부조림	3.40±0.96	3.40±1.13	3.40±1.04	-0.027	.979
	파리고추멸치조림	2.97±1.08	2.65±1.18	2.82±1.13	3.522	.000 ***
	합계	3.07±0.80	2.93±0.88	3.00±0.84	2.081	.038
볶음류	버섯볶음	2.92±1.23	2.97±1.23	2.94±1.23	-0.558	.577
	고구마줄기볶음	2.96±1.09	2.82±1.12	2.89±1.11	1.657	.098
	감자야채볶음	3.45±0.95	3.34±1.14	3.40±1.05	1.422	.156
	떡볶이	4.01±0.95	3.71±1.18	3.86±1.07	3.473	.001 ***
	합계	3.33±0.71	3.21±0.78	3.27±0.75	2.113	.035
튀김류	돈까스	4.24±0.85	4.13±0.99	4.19±0.92	1.448	.148
	고구맛탕	3.80±1.06	3.86±1.13	3.83±1.09	-0.658	.511
	닭양념튀김	4.33±0.84	4.27±0.93	4.30±0.88	0.955	.340
	합계	4.13±0.73	4.09±0.79	4.11±0.76	0.642	.521
김치류	배추김치	3.81±0.97	3.65±1.13	3.74±1.05	1.949	.052
	총각김치	3.65±1.06	3.56±1.15	3.60±1.11	1.055	.292
	깍두기	3.83±1.04	3.60±1.19	3.72±1.12	2.514	.012 *
	합계	3.81±1.31	3.60±1.02	3.71±1.19	2.260	.024

\* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

#### (4) 급식형태에 따른 학교급식 기호도(후식)

급식형태에 따른 후식에 대한 기호도는 <표 4-15>와 같이 직영·위탁급식 체제 모두 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 이러한 결과는 후식으로 배식되는 메뉴가 완제품 혹은 과일 종류이므로, 조리과정에 영향을 받지않는 특성에서 기인하는 것으로 해석된다.

<표 4-15> 급식형태에 따른 학교급식 기호도(후식)

(Mean±SD)

항목		급식형태		평균	t값	p값
		직영	위탁			
후식류	우유	3.91±1.12	3.91±1.14	3.91±1.13	-0.051	.959
	요구르트	4.16±0.90	4.16±0.97	4.16±0.93	-0.112	.910
	방울토마토	3.91±1.11	3.82±1.15	3.86±1.13	1.051	.294
	수박	4.00±1.09	4.00±1.13	4.00±1.11	0.072	.943
	합계	3.99±0.82	3.97±0.83	3.98±0.83	0.334	.739

\* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

## 4. 급식메뉴에 대한 기대와 만족도

### 1) 메뉴별 기대(중요도)와 만족도의 대응표본 t-test 결과

메뉴별 중요도와 만족도에 대한 대응표본 t-검증 결과 모든 메뉴에서 통계적으로 유의한 차이가 있었으며, <표 4-16>에서 보는 바와 같이 중요도 평균은 3.65, 만족도 평균은 3.22로 기대(중요도)에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 돼지갈비찜(4.07), 우유(4.06), 요구르트(4.04), 닭찜(4.03), 쌀밥(4.03), 갈비탕(4.02), 배추김치(4.01점), 깍두기(3.98), 비빔밥(3.98), 수박(3.95), 닭양념튀김(3.94), 방울토마토(3.94), 총각김치(3.91), 현미밥(3.86), 미역국(3.85), 육개장(3.83), 계란말이(3.82), 돈까스(3.73), 샐러드(3.73), 김구이(3.69), 만두국(3.68), 고구마맛탕(3.66), 샌드위치(3.65), 고등어구이(3.65), 보리밥(3.65) 등의

항목에서 는 중요도 평균값보다 높은 중요도가 나타났으므로 급식대상자들이 더 선호하는 메뉴임을 알 수 있었다.

메뉴별 만족도의 경우에는 갈비탕(3.65), 닭양념튀김(3.63), 돼지갈비찜(3.62), 요구르트(3.60), 닭찜(3.59), 비빔밥(3.59), 쌀밥(3.58), 돈까스(3.57), 계란말이(3.46), 수박(3.44), 육개장(3.44), 우유(3.42), 방울토마토(3.41), 배추김치(3.41), 만두국(3.41), 스파게티(3.38), 떡볶이(3.37), 고구마맛탕(3.37), 깍두기(3.36), 햄구이(3.35), 샌드위치(3.34), 미역국(3.34), 김구이(3.34), 샐러드(3.33), 카레라이스(3.30), 현미밥(3.28), 계란찜(3.24), 총각김치(3.20) 등의 항목에서 만족도 평균 보다 높은 만족도를 보였다.

그러나 연근조림(2.73), 고구마줄기볶음(2.70), 시금치된장국(2.65) 등은 중요도와 만족도 모두 낮은 것으로 나타났는데, 앞서 기호도 결과에서도 유사한 경향을 보였으므로 이들 메뉴의 식물성섬유질을 대체할 수 있는 메뉴개발이 필요할 것으로 생각된다. 뿐만아니라 모든 메뉴에 있어서 만족도가 중요도보다 유의하게 낮게 나타나 메뉴에 대한 만족를 높일 수 있는 방안 연구가 있어야 할 것으로 판단된다.

<표 4-16> 메뉴별 대응표본 t-test 결과

항목		중요도 (Mean±SD)	순위	만족도 (Mean±SD)	순위	t값	p값
밥류	쌀밥	4.03±0.92	5	3.58±1.00	7	9.864	.000 ***
	현미밥	3.86±0.97	14	3.28±1.04	26	12.640	.000 ***
	보리밥	3.65±0.98	25	3.10±1.03	32	11.914	.000 ***
면류	장국수	3.40±1.06	40	3.06±1.14	35	7.272	.000 ***
	만두국	3.68±0.99	21	3.41±1.18	15	5.585	.000 ***
	스파게티	3.51±1.12	33	3.38±1.24	16	2.356	.019 *
국류	미역국	3.85±1.01	15	3.34±1.15	22	11.346	.000 ***
	육개장	3.83±0.97	16	3.44±1.12	11	8.865	.000 ***
	갈비탕	4.02±0.98	6	3.65±1.16	1	7.824	.000 ***
	콩나물국	3.51±1.03	34	2.99±1.06	38	11.194	.000 ***
	시금치된장국	3.30±1.21	43	2.65±1.16	47	12.767	.000 ***
일품류	비빔밥	3.98±1.01	9	3.59±1.21	6	8.402	.000 ***
	오징어덮밥	3.57±1.12	28	3.18±1.27	29	7.830	.000 ***
	카레라이스	3.59±1.14	27	3.30±1.26	25	6.099	.000 ***
빵류	도너츠	3.38±1.23	41	3.10±1.30	31	4.921	.000 ***
	샌드위치	3.65±1.15	23	3.34±1.31	21	5.403	.000 ***
전·구이류	계란말이	3.82±0.94	17	3.46±1.12	9	8.094	.000 ***
	호박전	3.53±1.03	31	2.99±1.11	37	11.795	.000 ***
	완자전	3.41±1.03	39	2.94±1.08	39	10.801	.000 ***
	햄구이	3.50±1.07	35	3.35±1.18	20	2.921	.004 **
	김구이	3.69±0.97	20	3.34±1.12	23	7.472	.000 ***
	고등어구이	3.65±1.12	24	3.09±1.22	33	11.115	.000 ***
찜류	닭찜	4.03±0.99	4	3.59±1.24	5	8.350	.000 ***
	돼지갈비찜	4.07±0.97	1	3.62±1.25	3	8.658	.000 ***
	미더덕찜	3.09±1.19	47	2.49±1.15	48	12.478	.000 ***
	계란찜	3.63±0.93	26	3.24±1.13	27	8.781	.000 ***

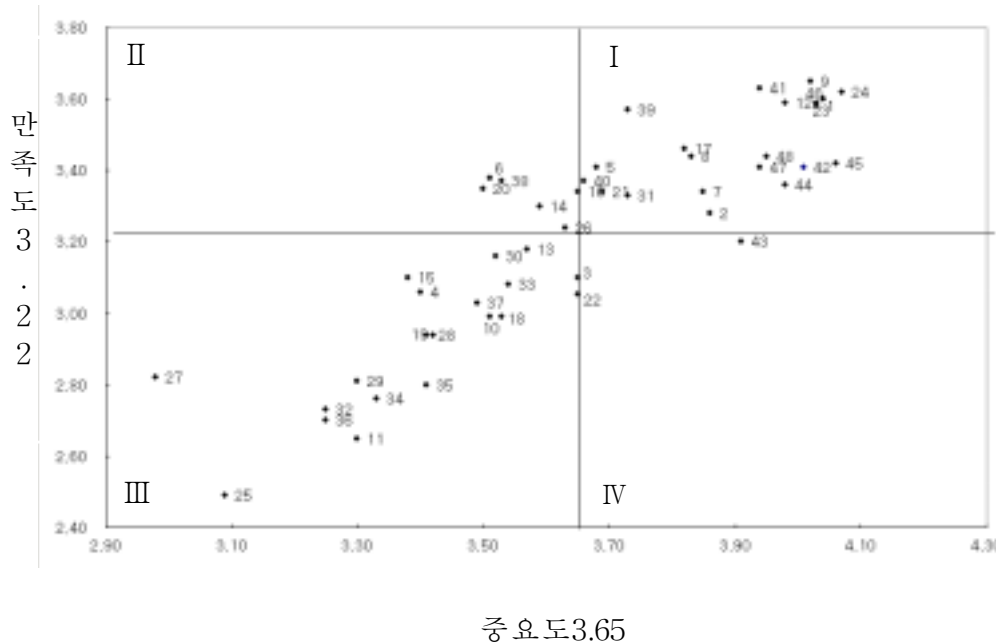
\* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

<표 4-16계속> 메뉴별 대응표본 T-test 결과

항 목		중요도 (Mean±SD)	순위	만족도 (Mean±SD)	순위	t값	p값
절임류	단무지	2.98±1.15	48	2.82±1.15	41	3.427	.001 ***
나물 및 무침류	콩나물무침	3.42±1.02	37	2.94±1.05	40	10.628	.000 ***
	오이생채	3.30±1.09	44	2.81±1.05	42	10.471	.000 ***
	잡채	3.52±1.03	32	3.16±1.20	30	7.323	.000 ***
	샐러드	3.73±1.06	19	3.33±1.23	24	7.718	.000 ***
조림류	연근조림	3.25±1.14	45	2.73±1.13	45	10.775	.000 ***
	두부조림	3.54±1.05	29	3.08±1.12	34	9.880	.000 ***
	파리고추멸치조림	3.33±1.16	42	2.76±1.16	44	11.867	.000 ***
볶음류	버섯볶음	3.41±1.18	38	2.80±1.18	43	12.316	.000 ***
	고구마줄기볶음	3.25±1.14	46	2.70±1.12	46	11.756	.000 ***
	감자야채볶음	3.49±1.04	36	3.03±1.14	36	9.316	.000 ***
	떡볶이	3.53±1.14	30	3.37±1.26	17	3.051	.002 **
튀김류	돈까스	3.73±1.11	18	3.57±1.24	8	2.938	.003 **
	고구마맛탕	3.66±1.09	22	3.37±1.21	18	5.516	.000 ***
	닭양념튀김	3.94±1.89	11	3.63±1.23	2	3.721	.000 ***
김치류	배추김치	4.01±1.06	7	3.41±1.21	14	12.105	.000 ***
	총각김치	3.91±1.08	13	3.20±1.24	28	13.923	.000 ***
	깍두기	3.98±1.08	8	3.36±1.20	19	12.908	.000 ***
후식류	우유	4.06±1.06	2	3.42±1.35	12	11.734	.000 ***
	요구르트	4.04±0.99	3	3.60±1.27	4	8.456	.000 ***
	방울토마토	3.94±1.06	12	3.41±1.30	13	10.561	.000 ***
	수박	3.95±1.07	10	3.44±1.34	10	9.690	.000 ***
합 계		3.65		3.22			

\* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

## 2) 메뉴별 기대(중요도)와 만족도 IPA 그래프



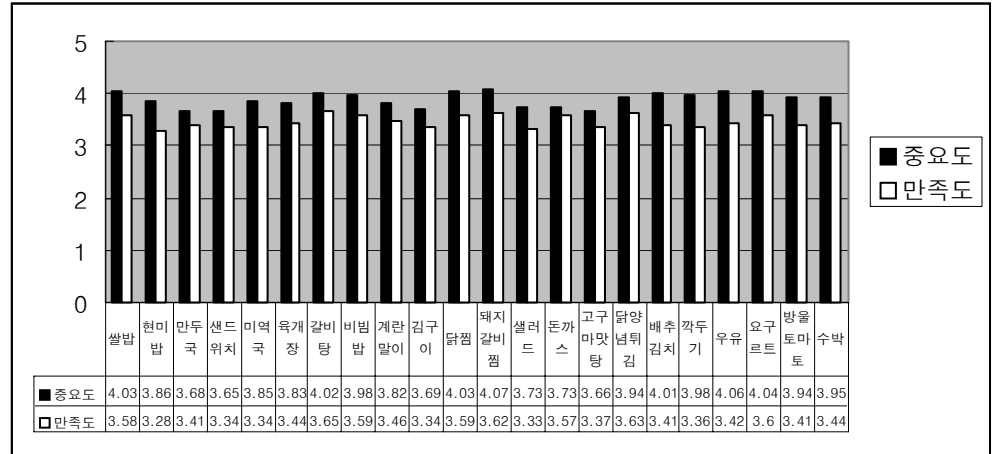
<그림 4-1> 메뉴별 중요도-만족도 IPA 그래프

1. 쌀밥 2. 현미밥 3. 보리밥 4. 장국수 5. 만두국 6. 스파게티 7. 미역국 8. 육개장 9. 갈비탕 10. 콩나물국 11. 시금치된장국 12. 비빔밥 13. 오징어덮밥 14. 카레라이스 15. 도너츠 16. 샌드위치 17. 계란말이 18. 호박전 19. 완자전 20. 햄구이 21. 김구이 22. 고등어구이 23. 닭찜 24. 돼지갈비찜 25. 미더덕찜 26. 계란찜 27. 단무지 28. 콩나물무침 29. 오이생채 30. 잡채 31. 샐러드 32. 연근조림 33. 두부조림 34. 파리고추멸치조림 35. 버섯볶음 36. 고구마줄기볶음 37. 감자야채볶음 38. 떡볶이 39. 돈까스 40. 고구마맛탕 41. 닭양념튀김 42. 배추김치 43. 총각김치 44. 깍두기 45. 우유 46. 요구르트 47. 방울토마토 48. 수박

### (1) 제 I 사분면(좋은 성과 계속 유지)

급식메뉴에 대한 중요도가 전체 평균값보다 높고 만족도 또한 평균값보다 높게 나타난 메뉴항목으로 쌀밥, 현미밥, 만두국, 샌드위치, 미역국, 육개장,

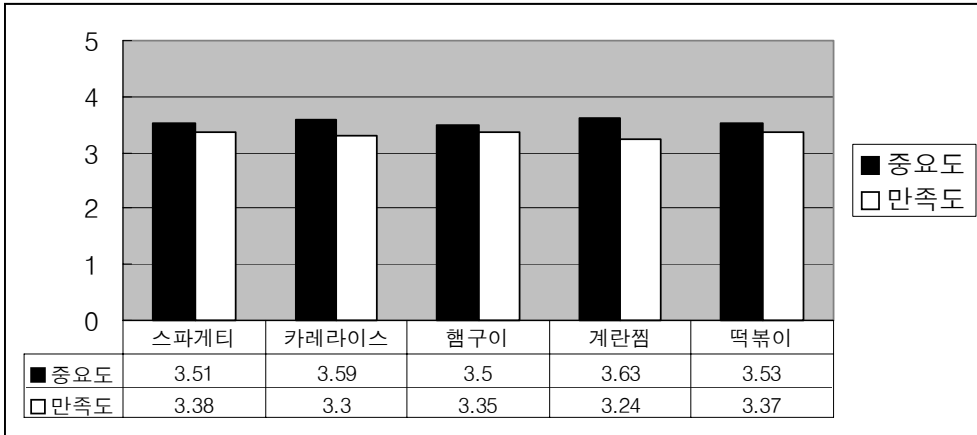
갈비탕, 비빔밥, 계란말이, 김구이, 닭찜, 돼지갈비찜, 샐러드, 돈까스, 고구마 맛탕, 닭양념튀김, 배추김치, 깍두기, 우유, 요구르트, 방울토마토, 수박 등이 추출되었다. 따라서 이 메뉴항목들은 현재도 잘 지켜지고 있지만 앞으로도 지속적인 품질을 유지시켜 주어야 하는 것으로 나타났다.



<그림 4-2> 좋은 성과를 계속 유지해야 하는 메뉴항목

(2) 제 II 사분면(과잉노력 지양)

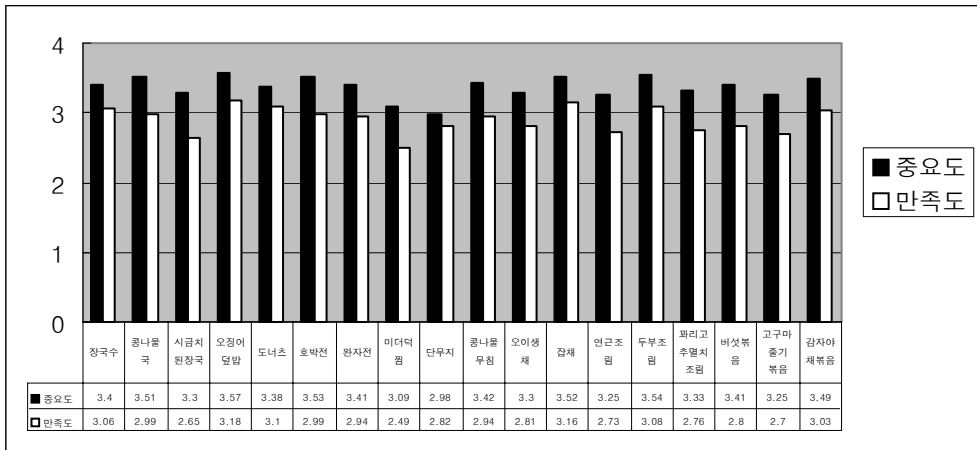
급식대상자들이 중요한 항목으로 인식하고 있지는 않은 반면 그 만족도는 평균값에 비해 높게 나타난 과잉노력 지양 메뉴항목으로 스파게티, 카레라이 평균값에 비해 높게 나타난 과잉노력 지양 메뉴항목으로 스파게티, 카레라이스, 햄구이, 계란찜, 떡볶이가 분석되었다. 중요도를 높이기 위해서는 대체메뉴 개발이나 현 메뉴에 대한 조리방법 변화 등 개선이 필요한 것으로 판단된다.



<그림 4-3> 과잉노력지양

### (3) 제 III 사분면(낮은 우선 순위)

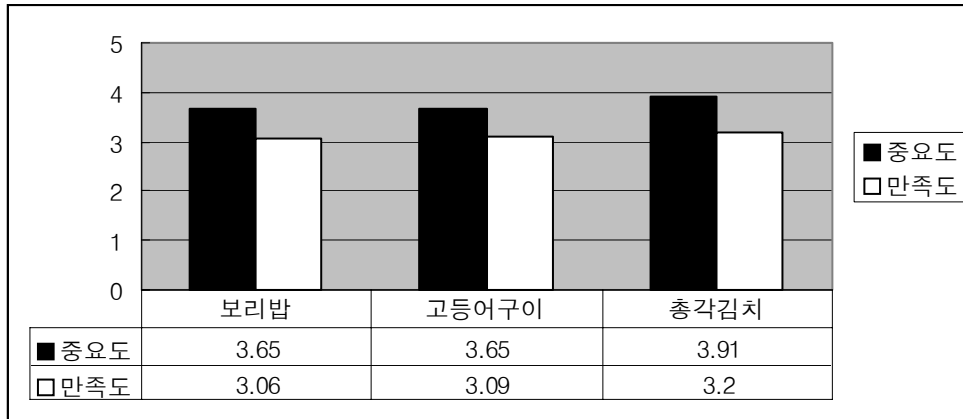
급식대상자들이 느끼는 중요도와 만족도 모두 낮게 나타나는 메뉴들로는 장국수, 콩나물국, 시금치된장국, 오징어덮밥, 도너츠, 호박전, 완자전, 미더덕 찜, 단무지, 콩나물무침, 오이생채, 잡채, 연근조림, 두부조림, 파리고추멸치조림, 버섯볶음, 고구마줄기볶음, 감자야채볶음 등이 분석되었다.



<그림 4-4> 낮은 중요도

#### (4) 제 IV 분면(노력집중화 지향)

급식대상자들이 느끼는 중요도가 높은 반면 만족도가 낮은 메뉴들로 메뉴 개선이 시급히 필요한 항목으로는 보리밥, 고등어구이, 총각김치 등으로 나타났다.



<그림 4-5> 노력 집중화 지향

### 5. 급식 메뉴품질속성에 대한 만족도

#### 1) 성별에 따른 급식 메뉴품질속성에 대한 만족도

성별에 따른 메뉴품질의 만족도에 관한 결과는 <표 4-17>에서와 같이 음식의 맛, 음식의 냄새, 재료의 신선도, 위생관리, 식기의 청결, 식당의 냄새, 식당의 인테리어, 급식하는 장소, 식기모양·재질, 종사자 복장, 조리종사원 친절도, 급식비 등에서 유의한 차이를 보였다. 급식 메뉴품질속성에 대한 만족도는 여자가 남자보다 상대적으로 높은 만족도를 나타냈으며, 남자의 경우 종사자 복장(3.09), 주식의 양(3.05) 등에서 평균값보다 높은 만족도를 보였다. 여자의 경우는 종사자 복장(3.26), 음식의 냄새(3.14), 영양가(3.03), 주식의 양(3.00) 등에서 남자보다 높은 만족도를 보였다. 남녀 모두 종사자 복장(남자 3.09, 여자 3.26)에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 나타나 음식의 본질적측

면보다 위생관리, 청결함 등의 위생측면과 종사자의 서비스 측면의 중요성을 인식하게 한다.

김은신(2003)의 학교급식 품질만족도 연구에서도 음식의 맛, 냄새, 적정온도에 대한 만족도는 비교적 높은 편이었으나 주·부식, 후식의 양 및 음식의 적정량에 대한 만족도는 낮게 나타났다. 학교급식의 시설 만족도와 위생적 관리는 남자가 여자보다 약간 더 만족스러운 것으로, 서비스 만족도는 영양교육 및 정보제공 항목에서 여자가 남자보다 더 만족스런 결과가 나타났다.

이혜민(2002)의 남녀고생의 학교급식 연구에서 급식 메뉴품질속성에 대한 전체 만족도에서 여학생보다 남학생이 긍정적으로 나타났다.

본 연구에서는 통계적으로 유의하지는 않지만 □□주식의 양□□을 제외한 모든 조사항목에서 남자보다 여자의 만족도가 더 높은 것으로 나타나, 김은신(2003), 이혜민(2002)의 결과와는 정반대의 경향을 보였다.

이영화(2002)의 고등학교 위탁급식의 식단선호도 연구에서 성별에 따른 급식만족도에 관한 차이에서 전반적으로 남자들의 만족도가 여자들보다 낮게 나타났으며, 급식종사자의 친절도에 대해서는 여학생들이 더 친절하다고 나타나 본 연구와 비슷한 결과가 나타났다.

<표 4-17> 성별에 따른 급식 메뉴품질 속성 만족도 차이

(Mean±SD)

번호	항목	만족도		t값	p값
		남자	여자		
1	메뉴의 다양성	2.56±1.13	2.70±0.94	-1.473	.141
2	식단의 질	2.59±1.09	2.73±0.93	-1.602	.110
3	음식의 맛	2.74±1.08	2.96±0.90	-2.601	.010 **
4	음식의 냄새	2.83±1.06	3.14±0.76	-4.219	.000 ***
5	음식의 간	2.80±1.09	2.87±0.86	-0.816	.415
6	음식의 적정온도	2.91±1.06	2.93±0.73	-0.220	.826
7	주식의 양	3.05±1.20	3.00±0.85	0.564	.573
8	부식의 양	2.60±1.15	2.72±0.93	-1.377	.169
9	반찬가지수	2.68±1.13	2.72±0.92	-0.410	.682
10	색의 조화	2.48±1.04	2.59±0.81	-1.373	.170
11	모양의 조화	2.46±1.04	2.54±0.82	-1.075	.283
12	영양가	2.95±1.09	3.03±0.80	-0.905	.366
13	재료의 신선도	2.60±1.12	2.94±0.90	-4.014	.000 ***
14	위생관리	2.44±1.20	2.78±1.08	-3.557	.000 ***
15	식기의 청결	2.25±1.16	2.78±1.03	-5.866	.000 ***
16	식당의 냄새	2.57±1.13	2.97±0.86	-4.928	.000 ***
17	식당의 인테리어	2.34±1.07	2.64±0.85	-3.852	.000 ***
18	식당의 의자식탁 배치	2.61±1.14	2.76±0.85	-1.727	.085
19	급식하는 장소	2.62±1.15	2.94±0.90	-3.795	.000 ***
20	식기모양·재질	2.65±1.08	2.97±0.73	-4.406	.000 ***
21	종사자 복장	3.09±1.14	3.26±0.86	-1.960	.050 *
22	식당분위기	2.64±1.14	2.72±0.91	-0.859	.390
23	조리종사원 친절도	2.43±1.19	2.70±1.08	-2.912	.004 *
24	영양교육 효과	2.48±1.08	2.60±0.82	-1.386	.166
25	영양사의 업무수행	2.59±1.12	2.74±0.89	-1.665	.096
26	급식비	2.24±1.15	2.43±1.04	-2.090	.037 *
27	배식시간	2.55±1.23	2.73±1.00	-1.850	.065
	평      균	2.62	2.81		

\* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

## 2) 급식형태에 따른 급식 메뉴품질속성에 대한 만족도 차이분석

급식형태별 품질의 만족도 차이에 관한 분석 결과는 <표 4-18>에 나타난 바와 같이 메뉴의 다양성, 식단의 질, 음식의 맛, 음식의 냄새, 음식의 간, 음식의 적정온도, 주식의 양, 반찬가지수, 색의 조화, 모양의 조화, 영양가, 재료의 신선도, 위생관리, 식기의 청결, 식당의 냄새, 종사자 복장, 영양교육 효과, 영양사의 업무수행 등의 27개 조사 항목 중 18개 항목에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

식기모양·재질(직영 2.79점, 위탁 2.71점), 위생관리(직영 2.78점, 위탁 2.29점), 영양사의 업무수행(직영 2.77점, 위탁 2.50), 급식하는장소(직영 2.73점, 위탁 2.71점), 식당분위기(직영 2.71점, 위탁 2.61점), 식당의 의자·식탁배치(직영 2.69점, 위탁 2.62점), 모양의 조화(직영 2.61점, 위탁 2.35점), 부식의 양(직영 2.67, 위탁 2.60점), 영양교육 효과(직영 2.63점, 위탁 2.39점), 모양의 조화(직영 2.61, 위탁 2.35), 식기의 청결(직영 2.57점, 위탁 2.24점), 조리종사원 친절도(직영 2.57점, 위탁 2.45점), 식당의인테리어(직영 2.50점, 위탁 2.37점) 등의 항목에서 불만족이 나타났으며, 음식의 품질에 대한 만족도 보다 위생, 시설, 급식서비스에 대한 만족도가 평균점 2.81점 보다 낮게 나타나므로 이 항목의 관리가 요구된다.

또한 조사 분석한 27개 항목 중 유의한 차이를 보인 18개 항목 모두에서 위탁급식 보다는 직영급식의 메뉴품질속성의 만족도가 높은 것으로 나타나므로, 학교급식의 경우 위탁급식 보다는 직영급식의 형태로 나아가는 것이 급식대상자들의 만족도를 높일 수 있을 것이나 신중함이 요구된다.

김문형(2001)은 중·고등학교 학생들과 교사를 대상으로 학교급식 유형별 성과에 관한 연구를 실시한 바 4개 대상항목인 급식서비스, 청결성, 급식서비스의 질, 영양사 및 조리종사자 서비스에서의 급식서비스 만족도 조사에서 고등학교는 급식서비스의 질 항목에서 위탁급식이 직영급식보다 높게 나타났으며, 다른 항목에서는 모두 직영급식과 위탁급식의 경우 유의한 차이가 없게

나타나므로 본 연구와 정반대의 결과가 나타났다.

<표 4-18> 급식형태별 급식 메뉴품질 속성 만족도 차이

(Mean±SD)

번호	항 목	만족도		t값	p값
		직영	위탁		
1	메뉴의 다양성	2.84±0.99	2.35±1.11	5.887	.000 ***
2	식단의 질	2.91±0.94	2.34±1.07	7.186	.000 ***
3	음식의 맛	3.08±0.87	2.51±1.11	7.212	.000 ***
4	음식의 냄새	3.22±0.87	2.61±1.01	8.124	.000 ***
5	음식의 간	2.99±0.95	2.63±1.06	4.606	.000 ***
6	음식의 적정온도	3.08±0.84	2.74±1.05	4.564	.000 ***
7	주식의 양	3.13±1.04	2.93±1.15	2.303	.022 *
8	부식의 양	2.67±1.05	2.60±1.12	0.823	.411
9	반찬가지수	2.78±1.01	2.60±1.12	2.181	.030 *
10	색의 조화	2.68±0.91	2.34±1.00	4.538	.000 ***
11	모양의 조화	2.61±0.91	2.35±1.03	3.335	.001 **
12	영양가	3.19±0.89	2.74±1.08	5.724	.000 ***
13	재료의 신선도	2.96±0.96	2.43±1.11	6.408	.000 ***
14	위생관리	2.78±1.09	2.29±1.20	5.454	.000 ***
15	식기의 청결	2.57±1.09	2.24±1.18	3.655	.000 ***
16	식당의 냄새	2.87±0.97	2.50±1.13	4.463	.000 ***
17	식당의 인테리어	2.50±0.93	2.37±1.10	1.537	.125
18	식당의 의자식탁 배치	2.69±0.98	2.62±1.14	0.860	.390
19	급식하는 장소	2.73±1.03	2.71±1.14	0.220	.826
20	식기모양·재질	2.79±0.90	2.71±1.09	1.046	.296
21	종사자 복장	3.29±0.95	2.97±1.16	3.801	.000 ***
22	식당분위기	2.71±0.99	2.61±1.16	1.171	.242
23	조리종사원 친절도	2.57±1.15	2.45±1.18	1.365	.173
24	영양교육 효과	2.63±0.92	2.39±1.08	3.033	.003 **
25	영양사의 업무수행	2.77±0.99	2.50±1.11	3.293	.001 **
26	급식비	2.32±1.10	2.28±1.14	0.435	.663
27	배식시간	2.56±1.15	2.65±1.18	-0.974	.330
	평 균	2.81	2.54		

\* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

## 6. 급식 메뉴품질속성에 대한 기대와 만족도

### 1) 급식 메뉴품질속성의 대응표본 t-test 결과 분석

메뉴품질속성의 중요도와 만족도에 있어서 대응표본 t-test를 실시한 결과 <표 4-19>와 같이 모든 항목에 있어서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

특히 대응 t값이 모두 양(+)의 값을 보였으므로 중요도에 비해 실행도가 떨어지는 것으로 해석되며, 따라서 지각된 만족도 또한 낮아 급식품질 전체에 대한 불만요인이 될 수도 있으므로 급식관리자로서는 이 점을 유의해야 할 것이다. 위생관리(4.54), 식기의 청결(4.53), 음식의 맛(4.45), 재료의 신선도(4.41), 식단의 질(4.39), 영양가(4.32), 음식의 간(4.32), 메뉴의 다양성(4.23), 식당의냄새(4.21), 조리종사원 친절도(4.18), 영양사의 업무수행(4.15), 급식비(4.08), 주식의 양(4.06), 부식의 양(4.05), 음식의 냄새(4.05), 배식시간(4.04), 음식의 적정온도(4.03) 등은 평균값(4.01)보다 높은 중요도가 나타났으며, 식당의 인테리어(3.53), 색의 조화(3.19), 모양의 조화(3.16) 등은 중요도 인식에 있어 상대적으로 낮은 순위를 보였다.

또한 메뉴품질속성의 만족도에 관한 평균을 살펴보면 종사자 복장(3.14), 주식의 양(3.04), 영양가(2.98), 음식의 냄새(2.93), 음식의 적정온도(2.92), 음식의 간(2.82), 음식의 맛(2.81), 식기의 모양·재질(2.75), 급식하는 장소(2.72), 재료의 신선도(2.71), 반찬가지수(2.69), 식당의 냄새(2.69) 등은 평균값(2.68) 보다 높게 나타났으며, 급식비(2.30), 식기의 청결(2.42), 식당의 인테리어(2.44), 모양의 조화(2.48), 조리종사원 친절도(2.51), 색의 조화(2.52), 영양교육 효과(2.52), 위생관리(2.55) 등에 대해서는 상대적으로 만족도가 낮게 나타났다. 이러한 결과는 학교급식의 경우 저렴한 급식비로 청결하고 깨끗한 공간을 기대한다는 급식대상자들의 기대로 해석되므로 학교급식 운영상 중요 성공요인으로 여겨야할 것으로 보인다.

추윤정(2003)의 초등학교 급식연구에서도 학생 급식 만족도 영역의 각 요인

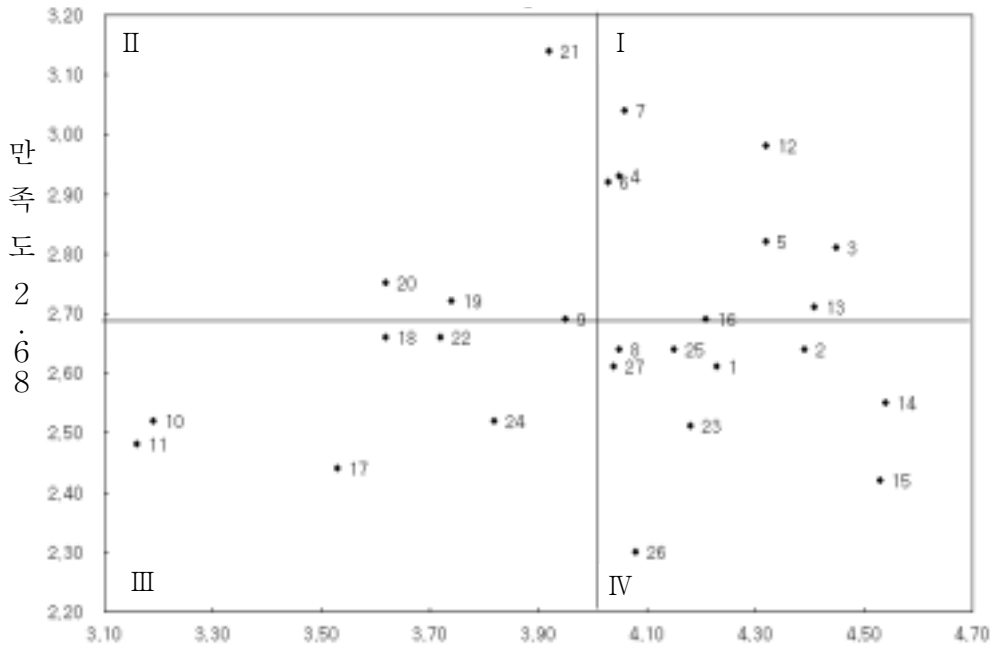
별 순위를 알아본 결과 음식요인, 위생요인, 서비스요인 순으로 나타나 본 연구와 유사하게 나타났다.

<표 4-19> 급식 메뉴품질속성의 대응표본 t-test 결과

번호	항 목	중요도 (Mean±SD)	순위	만족도 (Mean±SD)	순위	t값	p값
1	메뉴의 다양성	4.23±1.00	8	2.61±1.08	19	28.259	.000***
2	식단의 질	4.39±0.92	5	2.64±1.04	17	32.727	.000***
3	음식의 맛	4.45±0.87	3	2.81±1.03	7	31.745	.000***
4	음식의 냄새	4.05±0.98	15	2.93±0.98	4	21.415	.000***
5	음식의 간	4.32±0.91	7	2.82±1.02	6	28.951	.000***
6	음식의 적정온도	4.03±0.99	17	2.92±0.96	5	21.375	.000***
7	주식의양	4.06±1.02	13	3.04±1.10	2	18.149	.000***
8	부식의 양	4.05±1.03	14	2.64±1.09	15	23.729	.000***
9	반찬가지수	3.95±1.07	18	2.69±1.07	11	20.934	.000***
10	색의조화	3.19±1.20	26	2.52±0.97	22	11.278	.000***
11	모양의조화	3.16±1.21	27	2.48±0.98	24	11.375	.000***
12	영양가	4.32±0.93	6	2.98±1.01	3	27.080	.000***
13	재료의 신선도	4.41±0.94	4	2.71±1.07	10	30.960	.000***
14	위생관리	4.54±0.92	1	2.55±1.17	20	34.033	.000***
15	식기의 청결	4.53±0.93	2	2.42±1.15	26	36.121	.000***
16	식당의 냄새	4.21±1.03	9	2.69±1.07	12	26.152	.000***
17	식당의 인테리어	3.53±1.19	25	2.44±1.02	25	17.446	.000***
18	식당의 의자식탁 배치	3.62±1.15	23	2.66±1.06	14	14.998	.000***
19	급식하는장소	3.74±1.13	21	2.72±1.08	9	16.614	.000***
20	식기모양재질	3.62±1.13	24	2.75±0.99	8	14.216	.000***
21	종사자 복장	3.92±1.09	19	3.14±1.06	1	13.178	.000***
22	식당분위기	3.72±1.13	22	2.66±1.08	13	17.297	.000***
23	조리종사원 친절도	4.18±1.03	10	2.51±1.17	23	26.368	.000***
24	영양교육 효과	3.82±1.11	20	2.52±1.01	21	23.010	.000***
25	영양사의 업무수행	4.15±1.88	11	2.64±1.06	16	17.772	.000***
26	급식비	4.08±1.20	12	2.30±1.12	27	26.885	.000***
27	배식시간	4.04±1.09	16	2.61±1.17	18	22.160	.000***
전체평균		4.01		2.68			

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

## 2) 메뉴품질속성별 기대(중요도)와 만족도 IPA 그래프



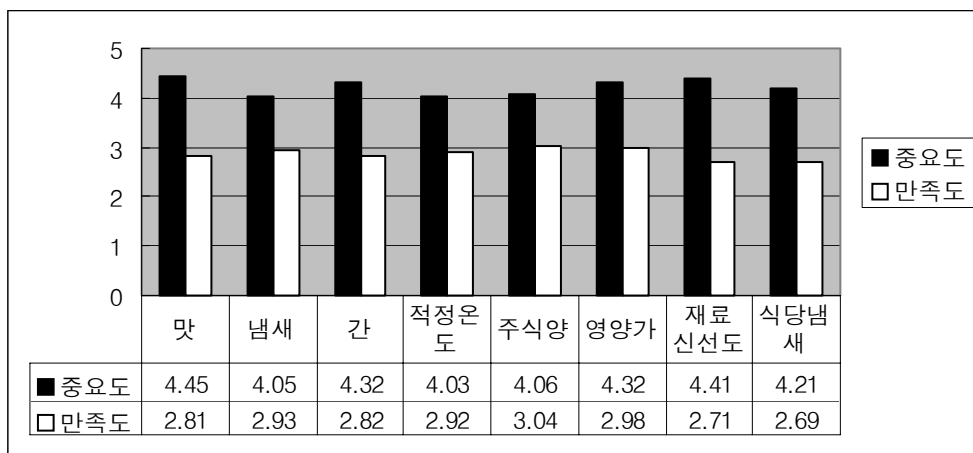
중요도4.01

<그림 4-6> 메뉴품질속성별 중요도-만족도 IPA그래프

1. 메뉴의 다양성 2. 식단의 질 3. 음식의 맛 4. 음식의 냄새 5. 음식의 간 6. 음식의 적정온도 7. 주식의 양 8. 부식의 양 9. 반찬가지수 10. 색의조화 11. 모양의 조화 12. 영양가 13. 재료의 신선도 14. 위생관리 15. 식기의 청결 16. 식당의 냄새 17. 식당의 인테리어 18. 식당의 의자식탁배치 19. 급식하는 장소 20. 식기모양·재질 21. 종사자 복장 22. 식당분위기 23. 조리종사원 친절도 24. 영양교육 효과 25. 영양사의 업무수행 26. 급식비 27. 배식시간

### (1) 제 I 사분면(좋은 성과 계속 유지)

중요도도 높고 실행도(만족도)도 평균보다 높게 나타나는 영역으로 <그림 4-6> 음식의 맛, 음식의 냄새, 음식의 간, 음식의 적정온도, 주식의 양, 영양가, 재료의 신선도, 식당의 냄새 등이 추출되었다. 따라서 이 항목들은 현재도 잘 지켜지고 있지만 앞으로도 지속적으로 유지시켜 주어야 하는 것인데, 경계선에 위치한 식당의 냄새, 재료의 신선도 평가는 만족한다고 볼 수는 없으므로 중점개선해야 할 것으로 판단된다.



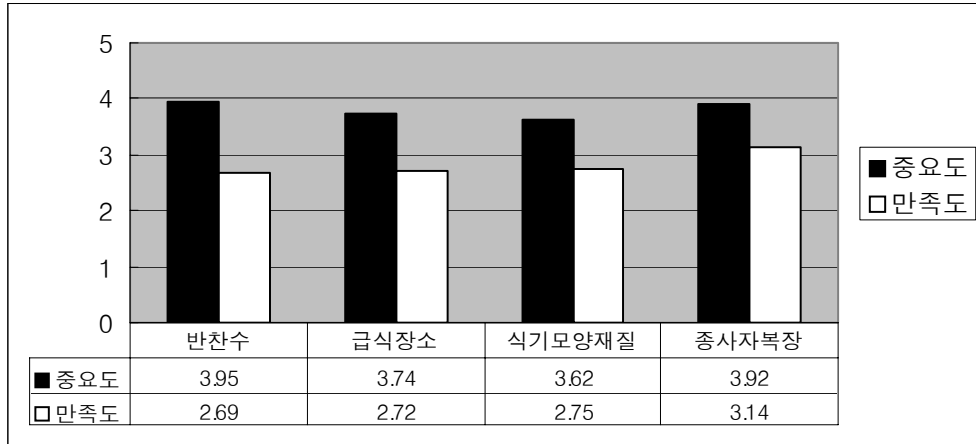
<그림 4-7> 좋은 성과를 계속 유지

### (2) 제 II 사분면(과잉노력 지양)

급식대상자들이 중요한 항목으로 인식하고 있지 않은 반면, 만족도는 매우 높은 항목들로, 이러한 속성부분에 시정이 필요하다고 분석하는 영역이다. 이 영역에 위치하는 속성으로는 반찬가지수, 급식하는 장소, 식기모양·재질, 종사자 복장으로 나타났다.

급식대상자들은 중요하게 지각하지 않는 속성이라 할지라도 ‘반찬가지 수’의 경우에는 영양사들의 계획된 식단에 따른 것으로 식품 5군에 대한 영양소 및 조절소 분배와 상관성이 있고, 급식하는 장소는 동선과도 관련성이 있

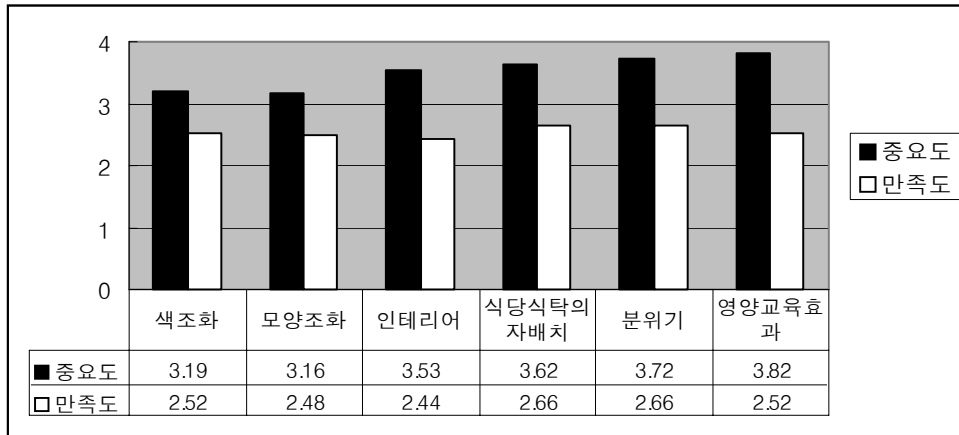
는 속성이므로, 급식대상자들의 응답에만 기초하여 마케팅전략을 수정하는 것에 신중성이 요구된다. 따라서 영양교육을 통해 급식대상자들에게 이들 속성에 대한 중요도를 지각시켜 I 사분면으로 이들 속성의 위치변경 전략이 필요할 것으로 판단된다.



<그림 4-8> 과잉노력 지양

### (3) 제 III 사분면(낮은 우선순위)

<그림 4-9>에서 보는 바와 같이 중요도와 실행도가 모두 낮게 나타나는 항목들이다. 이 영역에 위치하는 속성으로는 색의 조화, 모양의 조화, 식당의 인테리어, 식당의 의자식탁 배치, 식당분위기, 영양교육 효과 등이었다.

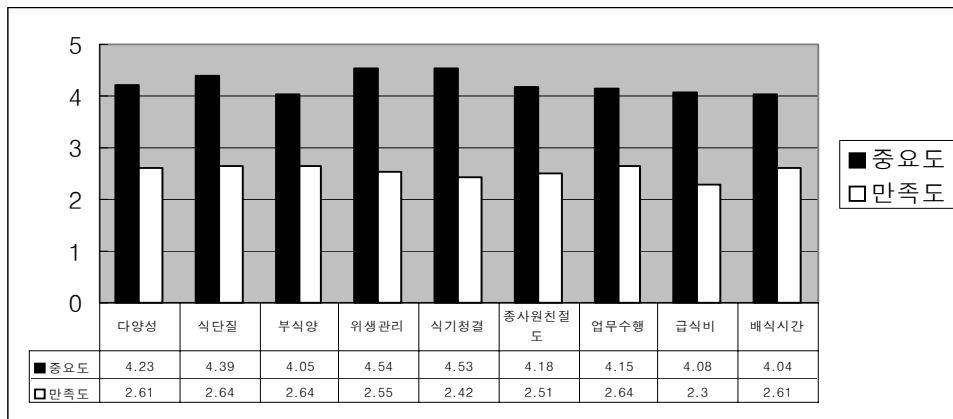


<그림 4-9> 낮은 우선순위

#### (4) 제 IV 분면(여기에 집중)

<그림 4-10>에서와 같이 집중적으로 관리 및 운영을 하여야 하는 속성이 위치하는 영역으로, 급식대상자들은 중요하다고 느끼는 반면에 만족도는 그 기대에 미치지 못하므로 시급히 개선되어야 하는 부분이다.

이 영역에 위치한 속성으로는 메뉴의 다양성, 식단의 질, 부식의 양, 위생관리, 식기의 청결, 조리종사원 친절도, 영양사의 업무수행, 급식비, 배식시간 등으로 나타났다.



<그림 4-10> 노력 집중화 지향

이혜민(2002)의 고등학교 급식연구에서 학교급식 품질 만족도는 음식의 맛, 냄새, 적정온도에 대한 만족도는 비교적 높은편이나 주·부식의 적정량에 대한 만족도는 낮게 나타나므로 본 연구와 비슷한 결과가 나타났다.

원지현(1999)의 대학 기숙사 급식에 대한 연구에서는 중요도와 수행도 모두 높아서 가장 바람직한 영역인 I사분면에는 위생, 종업원의 태도가 해당되었고, 중요도는 낮으나 수행 수준이 높은 II사분면에 식당시설, 배식으로 나타났다. 중요도와 실행도가 가장 낮은 III사분면에는 분위기, 메뉴가 해당되었으며, 중요도는 높는데 비해 수행도가 낮은 IV사분면에는 음식, 편리성이 나타났다. 따라서 본 연구결과와는 상당히 많은 차이를 보였다.

## V. 결론 및 제언

### 1. 연구의 결론

본 연구는 학교급식에 대한 메뉴기호성과 메뉴품질에 대한 중요도와 만족도를 분석함으로써 학교급식 운영자에게는 효율적인 급식소 경영전략의 수립을 위한 기초자료를 제시하고, 급식대상자에게는 더 나은 서비스품질을 제공하여 고객만족을 실현할 수 있는 방안을 모색하고자 실시하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 성별에 따른 식생활 규칙성에 관한 조사결과 아침·저녁식사 시간의 규칙성(남자 3.39, 여자 3.03), 일정한 식사량(남자 3.06, 여자 2.72), 식사량(남자 3.34, 여자 3.14) 등의 항목에서는 여자 보다 남자가 규칙적인 식생활 습관을 가진 것으로 조사됐다.

둘째, 성별에 따른 식생활에 대한 관심도에 관한 조사결과 규칙적인 생활을 하려는 노력(남자 3.43, 여자 3.16), 식사 시간을 지키려는 노력(남자 3.35, 여자 3.10), 편식을 하지 않으려는 노력(남자 3.60, 여자 3.37) 등의 항목에서 남자가 여자보다 식생활에 대한 관심도가 높은 결과가 나타났다.

셋째, 급식에 대한 전반적인 만족도에서는 ‘보통이다(38.0%)’가 가장 높은 빈도를 보였으며, ‘만족하지 않는다(30.1%)’, ‘전혀 만족하지 않는다(16.0%)’, ‘만족한다(14.3%)’, ‘매우 만족한다(1.6%)’ 등의 순으로 나타났다.

넷째, 학교급식에 대한 기호도 분석에서 주식으로는 빵(3.94점)을 가장 좋아하고 그 다음은 면(3.82점), 일품류(3.78점), 밥(3.66점) 순으로 선호하였다. 부식으로는 튀김류(4.11점), 찜류(3.71점), 김치류(3.71점), 전·구이류(3.56점), 국류(3.50점), 나물 및 무침류(3.36점), 볶음류(3.27점), 절임류(3.01점), 조림류(3.00점) 순으로 절임류와 조림류에 대한 기호도는 낮은 편이었다.

다섯째, 성별에 따른 학교급식 기호도 차이분석에서는 현미밥(남자 3.70점,

여자 3.47점), 갈비탕(남자 4.30점, 여자 3.97점), 도너츠(남자 3.81점, 여자 3.60점), 햄구이(남자 3.87점, 여자 3.67점), 돼지갈비찜(남자 4.35점, 여자 4.17점), 닭양념튀김(남자 4.36점, 여자 4.18점) 등은 남자가 여자보다 높은 기호도를 보이는 반면에 만두국(남자 3.91점, 여자 4.07점), 미역국(남자 3.53점, 여자 3.23점), 콩나물무침(남자 3.16점, 여자 3.36점), 잡채(남자 3.55점, 여자 3.75점), 샐러드(남자 3.55점, 여자 4.01점), 고구마줄기볶음(남자 2.82점, 여자 3.04점), 떡볶이(남자 3.81점, 여자 3.98점), 고구마맛탕(남자 3.74점, 여자 4.02), 방울토마토(남자 3.80점, 여자 4.00점) 등은 여자가 남자보다 높은 기호도를 보였다. 남자는 여자보다 육류를, 여자는 나물 및 무침류, 과일류를 남자보다 더 선호하는 것으로 나타났다.

여섯째, 급식형태에 따른 메뉴 기호도 차이분석에서는 도너츠(3.84)만이 위탁급식형태에서 기호도가 높았고 나머지 항목에서는 직영급식의 메뉴 기호도가 높았다.

일곱째, 급식대상자들이 중요도를 높게 평가한 메뉴는 돼지갈비찜(4.07), 우유(4.06), 요구르트(4.04), 닭찜(4.03), 쌀밥(4.03), 갈비탕(4.02) 등이었고, 고구마줄기볶음(3.25), 미더덕찜(3.09), 단무지(2.98) 등은 상대적으로 중요성 인식에 있어 낮은 순위를 나타냈다. 메뉴별 만족도를 살펴보면 갈비탕(3.65), 닭양념튀김(3.63), 돼지갈비찜(3.62), 요구르트(3.60), 닭찜(3.59)에 대해 만족하고 있는 것으로 나타났다.

여덟째, 연구과제로 제시한 메뉴별 그리고 메뉴속성별 품질의 중요도와 만족도의 차이를 분석하기 위하여 중요도와 만족도에 대하여 대응표본 t-test를 실시한 결과, 모든 항목에서 중요도와 실행도는 차이가 있는 것으로 나타났으며, 평균적으로 중요도가 만족도보다 높은 것으로 나타났다. 이는 기대치에 비해 지각된 실행도가 낮은 것을 의미하며 따라서 급식대상자들이 학교급식에 불만족함을 의미한다.

아홉째, 급식메뉴에 대한 IPA에서는 쌀밥, 현미밥, 만두국, 샌드위치, 미역

국, 육개장, 갈비탕, 비빔밥, 계란말이, 김구이, 닭찜, 돼지갈비찜, 샐러드, 돈까스, 고구맛탕, 닭양념튀김, 배추김치, 깍두기, 우유, 요구르트, 방울토마토, 수박 등은 중요도와 만족도가 높아서 기존의 품질을 계속 유지해야하는 것으로 나타났고, 과잉노력 지양 메뉴로는 카레라이스, 햄구이, 계란찜, 떡볶이가 분석되었다. 중요도와 만족도 모두 낮게 나타난 메뉴로는 장국수, 콩나물국, 시금치된장국, 오징어덮밥, 도너츠, 호박전, 완자전, 미더덕찜, 단무지, 콩나물무침, 오이생채, 잡채, 연근조림, 두부조림, 파리고추멸치조림, 버섯볶음, 고구마줄기볶음, 감자야채볶음 등이었으며, 중요도가 높은 반면 만족도가 낮아 시급히 개선해야할 메뉴로는 보리밥, 고등어구이, 총각김치로 나타났다.

열번째, 급식 메뉴품질속성에 대한 IPA에서는 기존의 좋은 품질을 계속 유지해야 하는 속성으로 음식의 맛, 음식의 냄새, 음식의 간, 음식의 적정온도, 주식의 양, 영양가, 재료의 신선도, 식당의 냄새 등이었으며, 과잉노력 지양 속성으로는 반찬가지 수, 급식하는 장소, 식기모양·재질, 종사자 복장 등이었다. 중요도와 만족도 모두 낮게 나타난 속성은 색의 조화, 모양의 조화, 식당의 인테리어, 식당의 의자식탁 배치, 식당분위기, 영양교육 효과였으며, 중요도가 높은 반면 만족도가 낮아 급식대상자들의 불만을 초래하는 속성은 메뉴의 다양성, 식단의 질, 부식의 양, 위생관리, 식기의 청결, 조리종사원 친절도, 영양사의 업무수행, 급식비, 배식시간으로 나타났다.

열한번째, 메뉴의 다양성, 식단의 질, 부식의 양, 위생관리, 식기의 청결, 조리종사원 친절도, 영양사의 업무수행, 급식비, 배식시간 등은 기대도는 높으나 만족도가 낮으므로 경영자가 우선적으로 개선해야 할 속성이며, 이를 위한 전략을 수립하여 중점관리 하여야 할 것으로 생각된다.

## 2. 향후 연구방향에 대한 제언

본 조사는 다음과 같은 몇 가지 한계점을 가지고 있다.

첫째, 본 연구에서는 표본대상을 경주시 지역 고등학생으로 한정하였기 때문에 본 논문의 결과를 일반화하기 어렵다.

둘째, 급식대상자에 대해서만 메뉴기호도, 메뉴품질속성의 중요도와 만족도를 조사하였으므로, 이들 결과 해석에 있어 관리자(영양사)의 의견을 충분히 고려하여야 하므로, 논문의 결과를 그대로 경영전략의 기초자료로 사용하는데 무리가 따를 수도 있으므로 신중성이 요구된다.

본 논문에서는 급식대상자인 학생들의 응답만을 기초로 수행하였으므로, 결과해석을 실무적으로 적용하는데 무리가 따르는 것은 사실이다. 따라서 향후 연구에서는 서비스품질 기준을 제공하는 영양사, 조리사, 경영자의 의견을 동시에 분석하여, 공급자 및 소비자(학생) 모두가 만족할 수 있는 연구수행이 필요하다고 판단된다.

## 참 고 문 헌

### <국내문헌>

- 장인수(1998). 초등학교 고학년 아동들의 식습관과 음식기호도에 관한 조사 연구. 동국대학교 교육대학원 석사학위논문, 74.
- 김미애(2002). 초등학교 학생들의 급식식품에 대한 기호도 조사. 인천교육대학교 교육대학원 석사학위논문, 96.
- 김민정(2004). 대학 급식점에서 고객이 인식하는 급식 서비스품질이 가치, 만족, 재구매 의도에 미치는 영향. 연세대학교 생활환경대학원 석사학위논문, 126.
- 김문형(2001). 학교급식 유형별 성과에 관한 연구. 부산대학교 석사학위논문, 104.
- 김수경(2002). 위탁급식과 직영급식 형태에 따른 남자고등학생들의 급식만족도 비교. 계명대학교 교육대학원 석사학위논문, 52.
- 김수자(2002). 광주·전남지역 중학생의 학교급식 만족도 및 음식기호도 조사. 전남대학교 석사학위논문, 48.
- 김숙희·이경애·유춘희·송요숙·김우경·윤희려·김주현·이정숙·김미강(2003). 급식유형에 따른 중·고등학생의 학교급식 만족도. 『한국영양학회지』, 36(2) : 211-222.
- 김연주(2000). 학교급식을 통한 초등학교와 중학생의 식품기호·식습관 및 식생활태도 비교. 대구대학교 교육대학원 석사학위논문, 72.
- 김유자(2004). 학교급식 운영형태에 따른 중학생의 급식 만족도 연구. 공주대학교 교육대학원 석사학위논문, 63.
- 김은신(2003). 중학생의 학교급식에 대한 만족도 및 메뉴선호도 조사 연구. 원광대학교 교육대학원 석사학위논문, 58.
- 김은영(1999). 초등학교의 급식만족도와 음식기호도 조사. 전남대학교 교육대

- 학원 식사학위논문, 68.
- 김정희·한민현·김지현(1996). 급식관리 방법에 따른 환자 만족도 비교 연구. 『대한영양사회 학술지』, 2(1) : 10-19.
- 김현주(2005). 초등학교 급식의 만족도 및 기호도 조사 연구. 연세대학교 생활환경대학원 식사학위논문, 79.
- 김희연(2004). 위탁급식업체 영양사의 직무만족이 고객지향성과 재무성과에 미치는 영향. 연세대학교 생활환경대학원 식사학위논문, 119.
- 류은순(1994). 환자가 바라는 우리나라 영양서비스에 대한 만족도 및 요구도 조사. 「대한영양사회 심포지움자료집」, 27-52.
- 박은숙(1985). 일부 중학생의 편식실태에 관한 조사연구. 전주우석대학교 논문집 자연과학대학.
- 서기봉(1982). 식생활 개선을 위한 가공식품 개발 보급상의 문제점 및 대책. 농어촌개발공사, 『농광』, 4(2) : 80-84.
- 성기향(1982). 학교급식의 의의와 필요성. 학교급식담당 교사연수자료, 1.
- 손 연(1998). 아동의 음식기호에 관한 조사 연구. 인천대학교 교육대학원 식사학위논문, 55.
- 송성인·전효재(2000). 서비스품질평가에 관한 연구. 국립중앙박물관 방문객의 중요도·만족도 분석. 『관광개발논집』, 13.
- 신소영(1999). 중학생의 급식 만족도. 충북대학교 교육대학원 식사학위논문.
- 안선정(2003). 사업체 급식소 고객의 메뉴선택 행동에 따른 메뉴 만족도 평가. 연세대학교 생활환경대학원 식사학위논문, 70.
- 양일선(1995). 급식경영 전략과 기업의 경쟁력 강화. 「대한영양사회 심포지움 자료집」, 117-133.
- 여운승(2003). 신세대 장병을 위한 급식서비스 만족도에 관한 연구. 경기대학교 관광전문대학원 식사학위논문, 108.
- 윙희영(2002). 초등학교 급식에 대한 분석과 아동의 급식에 대한 만족도 및

- 기호도에 관한 연구. 서울교육대학교 교육대학원 석사학위논문, 126.
- 원지현(1999). 대학 기숙사 급식소의 운영 실태와 서비스 품질 속성에 대한 인식 분석. 연세대학교 식품영양학과 석사학위논문, 111.
- 이민아(2004). 학교급식 운영 품질 평가를 위한 도구의 개발과 표준화. 연세대학교 대학원 박사학위논문, 204.
- 이선민 · 정현아 · 박상현 · 주나미(2005). 중 · 고등학교 급식의 대표메뉴 선정 및 표준조리법 개발. 『대한영양사협회 학술지』, 11(1) : 28-43.
- 이영화(2002). 고등학교 위탁급식의 합리적인 식단계획을 위한 식당 선호도 및 식재료 비율사례 분석. 연세대학교 생활환경대학원 석사학위논문, 69.
- 이정화(2003). 중학생의 학교급식 만족도 및 음식기호도 조사. 단국대학교 멀티미디어대학원 석사학위논문, 81.
- 이혜민(2002). 학교급식을 통한 남/여고생의 식습관 및 메뉴 선호도 비교. 경희대학교 산업정보대학원 석사학위논문, 79.
- 이혜숙 · 안수연(1988). 입원환자들의 급식만족 여부에 영향을 미치는 요인분석. 『인간과학』, 12(8) : 16-19.
- 장윤정(1995). 효율적인 대학급식 관리체계를 위한 소비자 태도분석. 『한국식생활문화학회지』, 10(4) : 327-337.
- 조정순(1990). 국내외 학교급식의 현황. 「한국영양사회 학교급식 심포지움자료」, 33.
- 채병식(1997.12). 21세기를 향한 바람직한 식생활의 전략. 대한보건협회, 「국민건강증진과 보건교육전략에 관한 세미나」, 87.
- 최영심(1999). 고등학생의 학교 급식 만족도 연구. 세종대학교 대학원 박사학위논문, 73.
- 추윤정(2003). 초등학교 급식의 서비스 품질 향상을 위한 요인분석. 가톨릭대학교대학원 식품영양학과 석사학위논문, 156.
- 한경수 · 홍숙현(2002). 위탁운영 중학교 급식에 있어 중학생들의 메뉴 기호도

조사. 『한국식생활문화학회지』, 17(1) : 1-15

홍숙현(2000). 중학교 위탁급식의 메뉴 선호도 연구. 경기대학교 서비스경영  
전문대학원 석사학위논문, 137.

#### <국외문헌>

- Barsky, J. D. & R. Labagh(1992). A Strategy for Customer Satisfaction.  
*The Cornell H.R.A. Quarterly*, 33(5) : 32-40.
- Deluco, D. D. & M. Cremer(1990). Consumer's Perceptions of Hospital  
Food and Foodservice. *Journal of Am. Diet. Assoc.*, 90 : 1711.
- Green, C. G.(1993). Using Customer Survey Data to Develop Marketing  
Strategies in College/University Food Service. *Journal of College &  
University Foodservice*, 1(1) : 39-51.
- Hammitt, E. A.(1996). Going Beyond Importance Performance Analysis to  
Analyze the Observance-Influence of Park Impact. *Journal of Park and  
Recreation Administration*, 14(1) : 45-62.
- Han, K. S. & S. H. Hong(2002). A Study of the Operation of Contract  
Foodservice Management and Menu Preference of Middle School  
Students in Seoul. *Korean Journal Community Nutrition*, 7(4): 559-570.
- Howard, J. A. & J. N. Sheth(1969). *The Theory of Buyer Behavior*.  
Wiley.
- Jackie, R. J.(1991). Many Factors Influence College Student's Eating  
Patterns. *The Cornell H.R.A. Quarterly*.
- Khan, M. A.(1982). Factors Affecting Consumer Food Preferences and  
Their Utilization in Hospitality Management. In A. Pizam, R. S. Lewis  
& Maming, *Practice of Hospitality Management*, West Port : A VIP  
ublishing Co., 455.

- Khan, M. A.(1993). Menus and Menu Planning. In M. A. Khan, M. D. Olsen & Turgut Var(eds.), *Urn's Encyclopedia of Hospitality and Tourism*, N. Y. : VNR, 91.
- Martilla, J. J.(1997). Importance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1) : 13-17
- Martin, W. B.(1986). Defining What Quality Serve is for You. *The Cornell H.R.A. Quarterly*, 26(4) : 32-38.
- Martin, E. A.(1991). Nutrition in Action 3ed. *Holt Rinehart & Winston Ins*, 5-20
- Mcmahon, P. S.(1992). Quality Attributes used by Customer, Managers and Service Providers in Universit Foodservice.
- Meyer, M. K. & M. T. Conklin(1998). Variables Affecting High School Students Perceptions of School Foodservice. *Journal of the American Dietetic Association*, 98(12) : 1424-1431.
- Oh, M. M. & M. Y. Jeong(1996). Improving Marketers' Predictive Power of Customer Satisfaction on Expectation-Based Target Market Levels. *Hospitality Research Journal*, 19(4) : 65-85.
- Oliver, R. L.(1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decision. *Journal of Marketing Research*, 17(11), 460-469.
- Oliver, R. L.(1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Setting. *Journal of Marketing*, 57(3) : 25-47.
- Osana, E. E. & M. E. Matthew(1991). Student Acceptance of Meals Served in University Cafeterias. *School Food Service Research Review*, 15(2) : 114-116.
- Rudd, D. P. & S. A. Beahen(1994). Marketing for Quality : State

- University at Buffalo Food Service Operations. *Journal of College & University Foodservice*, 1(4) : 55-59.
- Spears, M. C.(1991). *Foodservice Organization*. 2nd edition. N. Y. : Macmillan Pub. Co., 467-473.
- Thomson. C. H. & M. K. Head, S. M. Rodman(1989). Factors Influencing Accuracy in Estimating Plate Waste, *Jada* 87(9) : 12-19.
- Westbrook, R. A. & W. J. Newman(1978). An Analysis of Shopper Dissatisfaction for Major Household Application. *Journal of Marketing Research*, 15(8) : 456-466.

## 관련서적

- 김송전 · 서화중 · 이명렬 · 노희경 · 김경수 · 장애준 · 박평식(2000), 『식품영양과 건강』. 서울 : 청구문화사
- 김혜영(1998). 『최신 단체급식』. 효일문화사.
- 나정기(1995). 『메뉴관리론』. 백산출판사.
- 나정기(2000), 『외식산업의 이해』, 백산출판사.
- 박일화 · 김숙희 · 모수미(1986). 『영양원리와 식이용법』. 이화여자대학교 출판부.
- 윤혁수 · 조문수(2000). 『외식사업경영론』. 기문사.
- 이기열(1992). 『특수영양학』. 신광출판사.
- 이학식 · 안광호 · 하영원(1997). 『소비자행동론』. 서울 : 법문사.
- 진양호(1998). 『메뉴관리론 호텔 & 외식산업』. 지구문화사.
- 현기순(1981). 『식생활관리학』. 교문사.
- 현기순 · 이애랑 · 임양순 · 홍성아(1998). 『단체급식』. 수학사.

# 설문지

--	--	--

안녕하십니까?

저는 경주대학교 산업경영대학원 호텔외식경영학과에서 학위 논문을 준비하고 있는 정보화 학생입니다.

본 설문조사는 “학교급식의 메뉴에 대한 기대와 만족에 관한 연구”에 대한 자료를 수집하기 위한 것입니다.

응답하신 내용은 무기명으로 처리되어 오로지 학술적 통계 및 연구자료로 사용됨을 약속드리며, 평소에 생각하신 내용을 빠짐없이 솔직하게 답변하여 주실 것을 부탁드립니다.

바쁘신 와중에도 설문에 응해 주셔서 감사합니다.

2005. 9.

경주대학교 산업경영대학원 호텔외식경영학과

지도교수 : 이연정

연구자 : 정보화

호텔외식경영학과

☎ 011-555-4483, 054-772-4482

- 다음은 학교급식의 기호도에 관한 질문입니다. 이 설문지 좌·우측 모두 답을 할 수 있게 되어 있습니다. 해당되는 양쪽 모두에 √표 하여 주시기 바랍니다.

설문내용		기 호 도					설문내용		기 호 도				
		아주 싫어 한다	싫어 한다	보통 이다	좋아 한다	아주 좋아 한다			아주 싫어 한다	싫어 한다	보통 이다	좋아 한다	아주 좋아 한다
밥 류	쌀밥							미더덕찜					
	현미밥							계란찜					
	보리밥						절임류	단무지					
면 류	장국수						나물 및 무침류	콩나물무침					
	만두국							오이생채					
	스파게티							잡채					
국 류	미역국						조 림 류	샐러드					
	육개장							연근조림					
	갈비탕							두부조림					
	콩나물국						볶 음 류	파리고추멸치조림					
	시금치된장국							버섯볶음					
일 품 류	비빔밥							고구마줄기볶음					
	오징어덮밥							감자야채볶음					
	카레라이스							떡볶이					
빵 류	도너츠						튀 김 류	돈까스					
	샌드위치							고구마맛탕					
전 · 구 이 류	계란말이							닭양념튀김					
	호박전						김 치 류	배추김치					
	완자전							총각김치					
	햄구이							깍두기					
	김구이						후 식 류	우유					
	고등어구이							요구르트					
찜 류	닭찜							방울토마토					
	돼지갈비찜							수박					

□ 다음은 학교급식의 중요도와 만족도에 관한 질문입니다. 이 설문지 좌·우측 모두 답을 할 수 있게 되어 있습니다. 해당되는 양쪽 모두에 √표하여 주시기 바랍니다.

중요도					설문내용	만족도					중요도	설문내용	만족도				
전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다		전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다	전혀 아니 다		전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
					밥 류												
					면 류												
					국 류												
					일 품 류												
					빵 류												
					전 · 구 이 류												
					점 류												



□ 다음은 귀하께서 평소 급식에 대하여 중요하다고 여기는 사항과 급식에 대한 귀하의 만족도에 관한 사항입니다. 평소 느낌을 바탕으로 생각과 일치되는 해당란에 양쪽 모두 √ 표시하시면 됩니다.

중요도					설문내용	만족도				
전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다		전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
					1. 메뉴의 다양성					
					2. 식단의 질					
					3. 음식의 맛					
					4. 음식의 냄새					
					5. 음식의 간					
					6. 음식의 적정온도					
					7. 주식의 양					
					8. 부식의 양					
					9. 반찬가지수					
					10. 색의조화					
					11. 모양의 조화					
					12. 영양가					
					13. 재료의 신선도					
					14. 위생관리					
					15. 식기의 청결					
					16. 식당의 냄새					
					17. 식당의 인테리어					
					18. 식당의 의자·식탁 배치					
					19. 급식하는 장소					
					20. 식기모양·재질					
					21. 종사자 복장					
					22. 식당분위기					
					23. 조리종사원 친절도					
					24. 영양교육 효과					
					25. 영양사의 업무수행					
					26. 급식비					
					27. 배식시간					

다음은 식습관에 대한 귀하의 의견을 묻는 문항입니다. 해당번호에  
√표하여 주십시오.

□ 식생활 규칙성

1. 아침과 저녁식사는 정해진 시간에 규칙적으로 하십니까?  
 ①전혀 그렇지 않다.    ②그렇지 않다.    ③보통이다.  
 ④그렇다.    ⑤매우 그렇다.
2. 식사량은 일정한 편이십니까?  
 ①전혀 그렇지 않다.    ②그렇지 않다.    ③보통이다.  
 ④그렇다.    ⑤매우 그렇다.
3. 식사를 할 때 먹는 양은 어느 정도입니까?  
 ①매우 많이 먹는다.    ②많이 먹는다.    ③보통이다(적당하게 먹는다).  
 ④조금 먹는다.    ⑤아주 적게 먹는다.
4. 간식을 하는 편입니까?  
 ①전혀 그렇지 않다.    ②그렇지 않다.    ③보통이다.  
 ④그렇다.    ⑤매우 그렇다.
5. 급식에 대한 전반적인 만족도는 어떠합니까?  
 ①매우 만족한다.    ②만족한다.    ③보통이다.  
 ④만족하지 않는다.    ⑤전혀 만족하지 않는다.

□ 식생활에 대한 관심도

항 목	매우 노력 하고 있다	노력하고 있다	보통이다	노력하지 않는다	전혀 노력 하지 않는다
①규칙적인 생활을 하려는 노력					
②식사시간을 지키려는 노력					
③편식을 하지 않으려는 노력					
④적량의 음식을 섭취하려는 노력					
⑤소금섭취를 줄이려는 노력					
⑥당분섭취를 줄이려는 노력					
⑦자극적인 식품섭취를 줄이려는 노력					
⑧인스턴트 식품섭취를 줄이려는 노력					

□ 인구통계적 특성

1. 귀하의 성별은?  
①남      ②여
2. 귀하의 학교급식 형태는?  
①직영    ②위탁
3. 귀하의 한달 용돈은?  
①10만원 이하    ②11만원-20만원    ③21만원-30만원  
④31만원-40만원    ⑤40만원 이상
4. 귀하의 키와 몸무게는?  
①(        )cm    ② (        )kg
5. 얼마나 자주 외식을 하십니까?  
①하루에 2번 이상    ②하루에 1번    ③이틀에 1번  
④1주에 1-2번    ⑤거의 하지 않는다.
6. 귀하의 월평균 소득은?  
①100만원 미만    ②100만원-149만원    ③150만원-199만원  
④200만원-249만원    ⑤250만원-299만원  
⑥300만원 이상
7. 귀하 가정의 가족수는 모두 몇 명입니까?  
①2명 이하    ②3명    ③4명    ④4명 이상
8. 귀하는 몇째 자녀입니까?  
①첫째    ②둘째    ③셋째    ④넷째    ⑤다섯째
9. 귀하의 가족 구성형태는?  
①핵가족    ②확대가족

-끝까지 응답해 주셔서 감사합니다-

<ABSTRACT>

**Research on the Expectation and Satisfaction  
About the Menu of School Foodservice.**

Jung, Bo Hwa

Department of Hotel Food Management  
Graduate School of Gyeongju University

(Supervised by professor Lee, Yeon Jung)

This study examines the menu preference and satisfaction rate on students in order to provide the basic data for marketing direction by analyzing the importance and satisfaction rate of the menu quality property.

The investigation students are high school students of direct and trust management in Gyeongju area 637 questionnaires returned out of the total 640 were analyzed and put to use.

The statistical treatment of the collected data was analyzed by the spss12.0 statistical package program the statistical technigue executed the drawing up of IPA graph, and element analysis through the frequency analysis, difference analysis. (correspondence sample t-test)

The results in this study are as follows.

In question about preference, for the main food, bread ranked the first(3.94 points), followed by noodle kinds(3.82 points), ilpum kinds(3.78

points), rice(3.66 points) and for side dishes, fried food kinds ranked first(4.11 points), followed by steamed kinds(3.71 points), Gimchi kinds(3.71 points) Jeon and steamed kinds(3.56 points), soup kind(3.50 points), seasoned green(3.36 points), roasted food(3.27 points), Jeolym(3.01 points), hard boiled foods(3.00 points).

The preference degree was different according to sexual difference : unpolished boiled rice(man 3.70 points, woman 3.47 points), beef-rib soup(man 4.30points, woman 3.97points), doughnut(man 3.81points, woman 3.60points), roasted ham(man 3.87points, woman 3.67points), steamed pork rib(man 4.35points, woman 4.17points), fried seasoned chickens(man 4.36points, woman 4.18points) on the other hand, following foods are reverse dumpling soup(man 3.91points, woman 4.07points), seaweed soup(man 3.53points, woman 4.07points), seasoned bean sprout(man 3.16points, woman 3.36points), chop suey(man 3.55points, woman 3.75points), salad(man 3.55points, woman 4.01points), roasted sweet potato stalks(man 2.82points, woman 3.04points), roasted rice cake(man 3.81points, woman 3.98points), sweet potato tasted soup(man 3.74points, woman 4.02points), currant tomato(man 3.80points, wonan 4.00points) Man preferred meat kinds, but woman preferred seasoned green, fruits.

Only doughnut(3.84points) were preferred highly in trust management and the rest menus were preferred in direct management.

The questioned students think highly of the menus such as steamed pork rib(4.07), milk(4.06), yogurt(4.04), steamed chicken(4.03), boiled rice(4.03), beef rib soup(4.02) and put the less importance on boiled sweet potato stalks(3.25), steamed Mideodeok(3.09), pickled radish(2.98).

The menus they are satisfied with were beef rib soup(3.65), seasoned fried

chicken(3.63), steamed pork rib(3.62), yogurt(3.60), steamed chicken(3.59).

In order to analyze the gap between the importance degree and satisfaction degree among the menu and menu quality property, correspondence sample t-test was performed on the mean value of the importance degree and satisfaction degree. As a result, there was gap between the importance degree and practice degree. On the average, the importance degree was higher than the satisfaction degree, which means that students do not be satisfied with the school meal.

As a result of the analyzing the IPA, following menu should maintain the present quality. They were boiled rice, unpolished rice, dumping soup, sandwiches, seaweed soup, chopped beef soup, beef rib soup, boiled rice with assorted mixtures, rolled fried egg, roast seaweed, steamed chicken, steamed pork rib, salad, breaded pork cutlet, sweet potato tasted soup, seasoned roast chicken, cabbage kimchi, sliced radish kimchi, milk, yogurt, currant tomato, watermelon, such items as the following need to make strenuous efforts they are spaghetti, curried rice, roasted ham, steamed egg, broiled dish of sliced rice cake.

As the following items show low satisfaction and importance degree, they are supposed to be menu controlled.

They are noodle, bean sprout soup, spinach soybean soup, cuttle fish rice, doughnuts, roast pumpkin pie, wonton pie, steamed Mideodeok, pickled radish, seasoned bean sprouts, chopped and seasoned cucumbers, chop suey, boiled lotus root, boiled beancurd, boiled pepper and anchovy, roasted mushroom, roasted sweetpotato stalk, roasted potato and vegetable. as the following menu showed low satisfaction degrees though high importance degrees, they needed a concentrated effort. They are voiled barley, roasted

mackerels, pickled young radishes.

In IPA for the menu quality property, as the following properties are high in expectation as well as satisfaction they needed to maintain. They are the taste, scent, saltiness, proper temperature of the food, the quantity main food nutritional value, the degree of freshness, the smell of dining room. The following properties need the excessive efforts. They are the number of side dishes, eating place, the shape and material quality of dish, the costume of dining workers. As the following showed low importance degrees as well as satisfaction degrees, they don't need concentrated efforts. They are the harmony of color and shape, the interior design of the dining room, the arrangement of tables and chairs, the atmosphere of dining room, the effect of nutrition instruction. As the education of nutrition is compulsory among the school group meal, the analysis based on the response of questioned students is supposed to be more careful.

The items showing low satisfaction degrees while high importance degrees are considered to make an operational plans for the improvement through a variety of menu, the quality of food, the quantity fo sidedishes, health control, the cleanness of dishes, the kindness of cooks, the performance of nutritionists, the charge of school meal, meal time.

**Key words : school foodservice, direct management, trust management, preference, satisfaction, importance performance analysis**