

경주지역 특급호텔에 종사하는 조리사들의 직무에 대한
실태와 의식조사 연구 (II)
- 조리사들의 조리기술과 조리사 및 외식산업의 발전에 관한 견해 -

신 애 숙
양산전문대학 전통조리과

A Study on the Job Attitude of Cook at Deluxe Hotel in Kyongju (II)
- An Analysis on Development of Technics, Cook and Food Industry -

Ae-Sook Shin
Department of Traditional Food Preparation, Yangsan Junior College

Abstract

A survey was conducted to get information on the job attitude of cooks working for deluxe hotels at Bomun, Kyongju. Total 203 cooks participated the survey and the results were as follows: They believed that the most important factor for good cooking is the deep attention. Although 51% of the cooks estimated their level of expertise as average, 64% of them believed that their level of cooking is higher than those of other areas. They indicated that an important factor to be a good cook is a sincere attitude but not an academic background or knowledge. However, they believed that their insufficient knowledge on cooking is the greatest hinderance for improvement of cooking skill. For promotion, the ability of cooking and human relationship were indicated as important factors. Cooks for Korean dishes had the best prospect, while Western cooking had relatively lower prospect among them. For the improvement of hotel cooking department, a recruitment of superior manpower, adjustment of hotel policy, expanded study opportunity, and proper arrangement of equipments were suggested in order.

Key words: deluxe hotel at Bomun, cooks, job attitude, human relation, hotel policy

I. 서 론

관광산업은 문화전쟁 시대의 첨병으로서 우리문화를 널리 알리는 수단과 경제적 의미의 외화 획득의 수단으로서 뿐만 아니라 일명 굴뚝 없는 무공해 산업으로서 공해문제나 환경파괴의 위험이 적어 더욱 더 그 유용성을 인정받을 수 있는 이른바 녹색산업이기도 하다. 특히 관광산업은 각 지방의 역사 및 문화적 환경과 자연환경을 바탕으로 한 지역의 전통산업으로 육성하여 지역경제의 활성화에 기여한다는 관점에서 볼 때 관광산업은 지방화 시대에 적합한 사업이기도 하다¹⁾.

관광산업의 중추를 이루고 있는 것은 호텔이다. 호텔은 관광객에게 숙박, 식음료, 유희 등을 종합적으로 제공한다. 전통적인 호텔관에 의하면 호텔경영의 중심은 객실판매인 반면 식음료의 판매는 객실판매의

부수적인 것에 지나지 않는다. 그런데 최근 호텔은 영업매출 구성면에서 객실부문의 매출은 한계성에 도달한 반면 식음료 부문의 비중은 점차 증가할 것으로 판단하여 식음료 외식산업부의 영업활동을 점차 강화하고 있다²⁾. 호텔이 외식산업에 본격적으로 진출하기 시작한 것은 1978년 4월 조선호텔이 세종문화회관의 외식사업을 경영하기 시작하면서 부터이다. 이후 프라자 호텔이 1980년 4월에 외식산업에 진출하고, 호텔신라는 1982년 무역회관내 연회장과 식당을 개업함에 이어 프레스센터, 상공회의소 등에 식당을 개업하였다³⁾. 호텔업계가 외식산업부분에 대한 영업활동을 강화한 결과 1996년 국내의 일부 호텔의 경우 총매출액 중 식음료 부분이 본업적인 객실부분보다 앞서는 것으로 나타났다. 하얏트호텔의 경우 1996년 총매출액 7백20억중 식음료부분이 3백80억으로 52.3%를 차지, 처음으로 객실 부문을 능가하였으며, 조선호텔과 위

커피호텔의 경우에도 식음료부문 매출이 60~65%를 차지하였다⁴⁾.

외식산업이란 음식을 고객에게 판매하는 사업이므로 외식사업의 성공적 경영을 위한 가장 중요한 일은 조리사들의 체계적 관리에 있다. 서울소재 직장인에 대한 외식실태조사 결과 전체응답자의 77.2%가 '비싸더라도 맛있는 음식을 찾는다'는 반응을 보였다는 점⁵⁾과 외식산업 성공의 초석은 메뉴라는 점⁶⁾을 고려할 때, 우수한 양질의 음식을 다양하게 만들 수 있는 조리사의 자질과 능력이 외식산업의 성공적 경영을 위한 관건인 것이다.

그런데 외식산업의 성공적 경영을 위한 조리사들의 체계적인 관리를 위해서는 조리사들의 실태와 의식에 대한 정보가 필수적이다. 관리계획의 수립과 집행은 기초자료를 바탕으로 이루어져야 하는 것이다. 이에 본 연구자는 부산에 이어 경주지역 특급호텔에 종사하는 조리사들의 실태 및 의식조사를 실시하여 전반부인 실태조사 결과는 본 학회지 제 13권 2호에 소개하였고, 금번 호에 그 후반부를 소개하고자 한다. 본 연구결과는 우리나라의 대표적인 관광지역인 경주지역 특급호텔 조리사에 대한 관리계획의 수립과 집행의 기초자료가 될 것이다.

II. 조사내용 및 방법

1. 조사대상 및 기간

본 연구는 전보⁷⁾에서 밝힌 바와 같이 경주의 관광특구지역에 위치한 5개 특급호텔에 종사하는 조리사들 203명을 대상으로 1996년 1월 21일부터 1월 29일까지 직접 방문하여 설문조사한 것이다.

2. 조사내용 및 통계처리

203부의 설문지를 spss/pc+⁸⁾를 이용하여 연령별, 직급별, 경력별에 따른 자신들의 조리기술에 대한 견해는 χ^2 -test로 분석하여 그 유의성을 살펴보고, 조리시 중요성, 기술상의 장애점, 조리발전 및 승진을 위한 사항, 외식산업의 전망 그리고 호텔 조리부 발전을 위해 개선되어야 할 사항 등의 견해는 ANOVA 분석⁹⁾으로 평균과 표준편차를 구하여 F값으로 유의성을 보았다.

III. 결과 및 고찰

1. 조사대상자의 일반적 특성

경주지역 특급호텔에 종사하는 조리사들의 일반적 특성은 전보⁷⁾의 표 1과 동일하다.

표 1. 조사 대상자의 일반적 특성

변 인	구 분	빈 도	백분율(%)
성 별	남	166	81.8
	여	37	18.2
연 령 (세)	만 21~30	108	53.2
	31~40	65	32.1
	41~50	27	13.3
	51~60	2	1.0
	61 이상	1	0.5
교 육 정 도	중졸	21	10.3
	고졸	115	56.7
	전문대졸	57	28.1
	대졸이상	10	4.9
직 급	조리보조	36	17.7
	조리사(1급,2급)	120	59.1
	부조리장	18	8.9
	조리장	25	12.3
	총주방장	4	2.0
현 호텔 근무년수	1년 미만	20	9.9
	1~3년 미만	83	40.9
	3~5년 미만	47	23.2
	5~9년 미만	20	9.8
	9년 이상	33	16.3
조리사 총경력	1년 이하	22	10.9
	2~5년 정도	68	33.5
	6~9년 정도	42	20.6
	10~15년 정도	56	27.6
	16~20년 정도	5	2.5
	21년 이상	10	4.9
계		203	100

2. 호텔조리사의 조리기술에 대한 의식

음식을 조리할 때 중요시 하여야 할 요건, 다시 말해 좋은 조리의 조건에 대한 경주지역 특급호텔 조리사들의 견해인 표 2에 의하면 조리사들은 전 항목에 걸쳐 높은 점수를 부여하였다. 조리사들은 조리인의 정성과 음식의 맛을 가장 중요한 조리요건으로 보았으며 양념 및 조미료나 모양 및 도구는 그 중요성을 상대적으로 낮게 평가하였다. 음식재료 질의 중요성에 대한 평가는 직급별로 유의한 차이(p < 0.01)가 있었는데, 직급이 높은 총주방장과 조리장은 조리보조나 부조리장 보다 음식재료의 질이 더욱 중요하다고 평가하였다. 양념 및 조미료의 중요성에 대한 평가는 연령별로 유의한 차이(p < 0.05)가 있었는데 20, 30대 조리사들은 40, 50대 조리사들보다 양념 및 조미료의 중요성을 더욱 높게 평가하였다. 모양 및 도구의 중요성에 대한 평가는 성별(p < 0.05), 연령별(p < 0.05)로 유의한 차이가 있었다. 여자 조리사보다는 남자 조리사들이, 40-50대 조리사보다는 20~30대 조리사들이

표 2. 음식 조리시 중요성에 관한 특급호텔 조리사들의 견해 (M±S.D.)

항목	구분	내 용									
		재료의 질	조리인의 기술	양념 및 조미료	서빙시간 및 서비스	조리시 위생	음식의 맛	영양	모양 및 도구	원가	조리인의 정성
성별	남	4.70±0.54	4.66±0.51	4.16±0.83	4.48±0.64	4.64±0.58	4.72±0.46	4.31±0.69	4.23±0.74	4.27±0.77	4.72±0.49
	여	4.54±0.56	4.62±0.55	3.97±0.96	4.43±0.87	4.51±0.77	4.57±0.73	4.14±0.98	3.95±0.94	4.03±0.87	4.57±0.73
	F-value	2.53	0.19	1.50	0.16	1.23	2.70	1.72	4.02*	2.75	2.52
연령 (세)	만 21-30	4.70±0.53	4.60±0.56	4.27±0.83	4.56±0.58	4.70±0.50	4.70±0.46	4.38±0.68	4.29±0.72	4.19±0.77	4.75±0.48
	만 31-40	4.64±0.60	4.69±0.47	4.05±0.80	4.37±0.70	4.57±0.68	4.66±0.51	4.23±0.70	4.14±0.73	4.34±0.76	4.66±0.54
	만 41-50	4.56±0.51	4.78±0.42	3.81±0.92	4.33±0.96	4.41±0.80	4.56±0.75	4.04±0.94	3.89±0.85	3.96±0.94	4.52±0.75
	만 51-60	5.00	4.50±0.71	3.00±1.41	4.50±0.71	4.00±1.41	5.00	3.50±2.12	3.00±2.83	5.00	5.00
	만 61이상	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	F-value	0.69	0.91	3.05*	1.30	2.02	1.01	2.08	3.01*	1.86	1.31
직급	조리보조	4.53±0.61	4.61±0.49	4.08±0.84	4.33±0.89	4.36±0.76	4.58±0.69	4.11±0.92	3.97±0.88	4.08±0.91	4.53±0.70
	조리사	4.72±0.49	4.63±0.55	4.21±0.80	4.51±0.64	4.68±0.55	4.72±0.49	4.36±0.68	4.25±0.76	4.20±0.72	4.73±0.52
	부조리장	4.33±0.84	4.72±0.46	4.00±0.84	4.39±0.70	4.56±0.78	4.67±0.49	4.00±0.69	4.11±0.68	4.28±1.02	4.78±0.43
	조리장	4.84±0.37	4.80±0.41	3.88±1.09	4.52±0.59	4.76±0.52	4.76±0.44	4.36±0.76	4.12±0.83	4.44±0.82	4.76±0.44
	총주방장	5.00	4.75±0.50	4.25±0.96	4.75±0.50	4.50±0.58	4.75±0.50	4.25±0.96	4.50±0.58	4.50±0.58	4.50±0.58
F-value	3.66*	0.77	0.94	0.71	2.25	0.58	1.51	1.12	0.91	1.29	
조리사총 경력	1년 이하	4.50±0.61	4.60±0.60	4.05±0.89	4.15±0.75	4.60±0.50	4.60±0.60	4.05±0.69	4.00±0.65	3.80±0.95	4.70±0.47
	2~5년 정도	4.75±0.50	4.57±0.58	4.29±0.81	4.60±0.55	4.71±0.52	4.75±0.44	4.46±0.68	4.31±0.72	4.29±0.75	4.74±0.48
	6~9년 정도	4.64±0.53	4.69±0.47	4.12±0.80	4.40±0.80	4.55±0.74	4.69±0.52	4.31±0.68	4.14±0.78	4.26±0.59	4.57±0.63
	10~15년 정도	4.57±0.63	4.71±0.46	3.98±0.94	4.43±0.74	4.50±0.71	4.68±0.61	4.13±0.85	4.11±0.87	4.20±0.86	4.77±0.54
	16~20년 정도	5.00	4.60±0.55	4.20±0.84	4.60±0.55	5.00	4.60±0.55	4.20±1.10	4.20±1.30	5.00	4.80±0.45
	21년 이상	4.90±0.32	4.90±0.32	4.00±0.82	4.60±0.52	4.70±0.48	4.70±0.48	4.30±0.67	4.10±0.74	4.20±1.03	4.50±0.71
F-value	1.79	1.03	0.92	1.63	1.19	0.32	1.66	0.71	2.93*	1.02	
Total	4.67±0.55	4.66±0.52	4.13±0.85	4.47±0.68	4.62±0.62	4.70±0.52	4.28±0.75	4.18±0.78	4.22±0.79	4.70±0.54	

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001. 5점 척도: 1. 전혀 중요치 않다, 2. 별로 중요치 않다, 3. 보통이다, 4. 중요하다, 5. 매우 중요하다.

모양 및 도구의 중요성을 더욱 높게 평가하였다. 원가의 중요성에 대한 평가는 총경력별로 유의한 차이(p<0.05)가 있었는데, 1년 이하 경력의 조리사들은 원가의 중요성을 낮게, 16~20년 경력의 조리사들은 원가의 중요성을 높게 평가하였다.

표 3은 경주지역 조리사들이 생각하는 타 업소 조리사와의 기술적 차이에 관한 견해이다. 조리사들의 64.5%가 타 업소 조리사들에 비하여 호텔조리사의 기술수준이 높다고 응답하였고, 별 차이없이 보통이라는 견해는 21.7%이었다. 그러므로 경주지역 조리사들은 타 업소 조리사들에 비하여 조리기술 수준이 높다는 자부심을 가지고 있었다. 그런데 이 결과를 부산지역 특급호텔 조리사들에 대한 신¹⁰⁾의 연구에서 부산지역 특급호텔 조리사들은 호텔 조리사가 일반 조리사에 비하여 기술수준이 더 높다고 응답한 비율이 73.6%임을 고려할 때 그 자부심의 정도가 부산지역에 비하여 약간 낮게 나타났다.

표 3. 타 업소 조리사와의 기술적 차이에 대한 견해

항 목	빈 도	백분율(%)
호텔 조리사가 수준이 높다	131	64.5
타업소 조리사가 수준이 높다	5	2.5
둘 다 수준이 높다	20	9.9
별차이가 없이 보통이다	44	21.7
둘 다 낮다	1	0.5
계	203	100

표 4에 의하면 경주지역 특급호텔 조리사들의 20.5%가 자신의 조리기술이 높다고 평가하고 있으며 보통이라고 평가하고 있는 조리사는 51%, 그리고 낮다 또는 초보라고 평가하는 조리사는 27.5%로 나타나 이는 경주지역 특급호텔의 조리사들은 자신의 조리기술을 보통이상이라고 평가하고 있어 부산지역의 조리사들과 비슷하나, 낮다 또는 초보라고 평가하는 비율은 부산지역에 비해 훨씬 높은 것으로 나타났다. 자신의 조

표 4. 자신들의 조리기술에 관한 견해

항 목	구 분	매우 높다	비교적 높다	보통이다	낮다	초보이다	모르겠다	계	비고
연 령 (세)	만21~30	21(19.4)	14(13.0)	60(55.6)	11(10.2)	2(1.9)	0(0.0)	108(100)	df=4 χ ² = 60.7383 p < 0.001
	만31~40	0(0.0)	2(3.1)	30(46.2)	24(36.9)	8(12.3)	1(1.5)	65(100)	
	만41~50	1(3.7)	4(14.8)	12(44.4)	6(22.2)	3(11.1)	1(3.7)	27(100)	
	만51~60	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(100)	0(0.0)	1(100)	
	만61 이상	0(0.0)	0(0.0)	1(100)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(100)	
직 급	조리보조	15(42.9)	7(20.0)	11(31.4)	0(0.0)	2(5.7)	0(0.0)	35(100)	df=20 χ ² = 103.3872 p < 0.001
	조리사	7(5.8)	12(10.0)	78(65.0)	20(16.7)	2(1.7)	1(0.8)	120(100)	
	부조리장	0(0.0)	1(5.6)	6(33.3)	8(44.4)	3(16.7)	0(0.0)	18(100)	
	조리장	0(0.0)	0(0.0)	7(28.0)	11(44.0)	6(24.0)	1(4.0)	25(100)	
	총 주방장	0(0.0)	0(0.0)	1(25.0)	2(50.0)	1(25.0)	0(0.0)	4(100)	
조리사 총 경 령	1년 이하	14(70.0)	5(25.0)	1(5.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	20(100)	df=20 χ ² = 144.1828 p < 0.001
	2~5년	8(10.4)	10(14.9)	44(65.7)	5(7.5)	1(1.5)	0(0.0)	68(100)	
	6~9년	0(0.0)	3(7.1)	26(61.9)	1(23.8)	3(7.1)	0(0.0)	42(100)	
	10~15년	0(0.0)	2(3.6)	27(48.2)	17(30.4)	8(14.3)	2(3.6)	56(100)	
	16~19년	0(0.0)	0(0.0)	2(40.0)	3(60.0)	0(0.0)	0(0.0)	5(100)	
	20년 이상	0(0.0)	0(0.0)	2(20.0)	6(60.0)	2(20.0)	0(0.0)	10(100)	
총 응답자		22(10.5)	20(10.0)	102(51.0)	41(20.5)	14(7.0)	2(1.0)	200(100)	

표 5. 조리기술 발전의 장애물에 관한 견해

(M±S.D.)

항 목	구 분	이론적 지식부족	상급자의 권위주의	자신의 의지부족	소질 적성문제	시간·분위기 여건부족
성 별	남	3.81±0.80	3.87±1.03	4.02±0.94	3.65±0.98	3.69±0.93
	여	3.62±0.68	3.46±1.10	3.65±1.23	3.59±1.07	3.30±0.88
	F-value	1.83	4.70*	4.28*	0.10	5.56*
연 령 (세)	만21~30	3.82±0.82	3.89±1.04	4.06±0.92	3.77±0.99	3.81±0.94
	만31~40	3.77±0.77	3.86±0.98	3.97±0.98	3.57±0.93	3.49±0.89
	만41~50	3.56±0.58	3.37±1.04	3.48±1.28	3.26±1.10	3.11±0.75
	만51~60	4.00±1.41	2.00±1.41	4.00±1.41	3.50±0.71	4.00±1.41
	만61 이상	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	F-value	1.31	3.32*	2.08	2.03	4.27*
교 육 정 도	중졸	3.71±0.72	3.00±1.18	3.38±1.36	3.19±1.08	3.19±0.81
	고졸	3.78±0.77	3.88±1.01	4.11±0.96	3.62±0.98	3.57±0.95
	전문대졸	3.72±0.82	3.84±1.01	3.82±0.91	3.79±1.01	3.82±0.93
	대졸이상	4.20±0.79	4.30±0.67	4.10±0.74	4.00±0.67	3.90±0.74
	F-value	1.13	5.39**	3.76	2.35	2.87*
Total		3.78±0.78	3.80±1.05	3.96±1.01	3.64±1.00	3.62±0.93

*p < 0.05, **p < 0.01. 5점 척도: 1. 전혀 장애 아님, 2. 장애 아님, 3. 보통이다, 4. 장애이다, 5. 가장 큰 장애이다.

리기술에 대한 평가는 연령별(p < 0.001), 직급별(p < 0.001), 총경력별(p < 0.001)로 유의한 차이를 보였다.

연령별로 차이를 보면 50세 이하의 조리사들은 대체로 연령이 높을수록 기술수준이 매우 높다, 비교적 높다고 여기는 비율이 높고 연령이 낮을수록 기술수준이 보통이라는 비율이 높았다. 그러나 직급별로는 직급이 낮을수록 자신의 조리기술 수준이 높다고 여기는 비율이 높아 부산지역의 조리사들과는 대조적이었다. 또한

총 경력별로도 경력이 낮을수록 조리기술 수준이 높다고 평가하는 조리사의 비율이 높게 나타나 이는 조리사의 직급이 높아지고 경력이 많아질수록 조리의 범위가 많아져 자신의 조리기술에 대한 자신감이 떨어지는 한편, 오히려 자신을 낮추어 보는 경향이 있으며 호텔 조리사의 기술수준에 대한 자부심이 부산지역에 비해 낮은 것과는 관계가 있는 것으로 판단된다.

경주지역 호텔 조리사가 생각하는 조리기술 발전의

장애물에 대한 견해는 표 5와 같다. 조리사들이 생각하는 가장 심각한 장애물은 자신의 의지부족이었고, 그 다음으로는 상급자의 권위주의와 이론적 지식부족, 소질 적성의 문제라고 지적하였다. 이 결과는 이론적 지식부족을 가장 심각한 장애물로 지적하였던 (4.00 ± 0.80) 부산지역 조리사들과는 약간의 차이가 있었다. 상급자의 권위주의를 장애물로 생각하는 정도는 성별($p < 0.05$), 연령별($p < 0.05$), 교육정도별($p < 0.01$)로 유의한 차이가 있었다. 성별로는 남자조리사가 여자조리사들 보다 상급자의 권위주의를 더 큰 장애물로 생각하였고, 연령별로는 연령이 낮을수록, 교육정도별로는 고졸, 전문대졸이 권위주의를 더 큰 장애물로 지적하였다. 자신의 의지부족을 장애물로 생각하는 정도는 성별로 유의한 차이($p < 0.05$)가 있었는데 남자조리사가 여자조리사에 비하여 더 큰 장애물로 지적하였다. 시간, 분위기, 여건 부족을 장애물로 생각하는 정도는 성별($p < 0.01$), 연령별($p < 0.01$), 교육정도별($p < 0.05$)로 유의한 차이가 있었다. 남자조리사가 여자조리사에 비하여 50세 이상 조리사가 그 이하의 조리사에 비하여, 학력이 높은 조리사가 낮은 조리사에 비하여, 시간·분위기·여건부족을 더욱 심각한 장애물로 지적하였다.

3. 호텔 조리사들의 직무관련 사항

조리사의 발전을 위해 필요한 사항에 대한 경주지역 호텔 조리사의 견해는 표 6과 같다.

표 6에 의하면 조리사들은 조리기술의 발전을 조리사의 발전을 위해 가장 필요한 것으로 인식하였으며, 그 다음으로는 이론적 연구, 해외연수, 외국어 능력개발, 경영기법 연수의 순으로 조리기술의 발전을 위하여 필요한 사항으로 지적하였다.

조리사의 발전을 위하여 경영기법의 연수가 필요하다고 느끼는 정도는 성별($p < 0.01$), 연령별($p < 0.05$), 교육정도별($p < 0.05$)로 유의한 차이가 있었다. 성별로는 남자조리사가 여자조리사에 비하여 경영기법의 연수가 더욱 필요하다고 여겼고, 연령별로는 20대와 50, 60대 조리사가 30, 40대 조리사보다, 교육정도별로는 학력이 높아질수록 경영기법의 연수가 더욱 필요하다고 여기고 있었다. 외국어 능력개발에 있어서는 성별($p < 0.01$), 연령별($p < 0.01$), 교육정도별($p < 0.01$)로 유의한 차이가 있었다. 남자조리사가 여자조리사에 비하여 외국어 능력개발이 더욱 필요하다고 지적하였고, 연령별로는 20, 30대 조리사가 40, 50대 조리사보다 교육정도별로는 학력이 높아질수록 경영기법 연수가 더욱 필요하다고 하였다. 컴퓨터 능력에 있어서는 연령별로 유의한 차이($p < 0.01$)가 있었는데 연령이 낮을수록 컴퓨터 능력의 향상을 조리사의 발전을 위하여 더욱 필요하다고 하였다. 해외연수에 있어서는 성별($p < 0.05$), 연령별($p < 0.05$)로 유의한 차이가 있었는데, 남자조리사가 여자조리사보다, 20대와 50, 60대 조리사가 30, 40대 조리사보다 해외연수가 조리사의 발전을 위하여 더욱 필요하다고 지적하였다.

표 6. 조리사의 발전을 위해 필요한 사항에 관한 견해 (M±S.D.)

항 목	구 분	조리 기술 개발	이론적 연구	경영기법 연수	외국어 능력개발	컴퓨터 능력	해외연수
성 별	남	4.75±0.46	4.34±0.67	4.07±0.86	4.10±0.78	3.81±0.91	4.27±0.84
	여	4.68±0.53	4.19±0.74	3.65±0.89	3.62±0.92	3.57±1.01	3.95±0.94
	F-value	0.68	1.41	7.20*	10.65**	2.11	4.18*
연 령 (세)	만21~30	4.74±0.46	4.38±0.69	4.16±0.91	4.18±0.76	3.94±0.89	4.34±0.81
	만31~40	4.72±0.48	4.26±0.64	3.86±0.81	3.94±0.77	3.65±0.89	4.12±0.86
	만41~50	4.70±0.54	4.11±0.75	3.59±0.80	3.56±1.05	3.44±1.05	3.78±0.97
	만51~60	5.00	4.50±0.71	4.50±0.71	3.50±0.71	2.50±0.71	5.00
	만61 이상	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	F-value	0.27	1.22	3.33*	4.00**	3.47**	3.24*
교 육 정 도	중졸	4.67±0.58	4.10±0.77	3.48±0.87	3.43±1.08	3.43±1.12	3.90±1.04
	고졸	4.70±0.50	4.28±0.68	4.04±0.85	3.98±0.82	3.70±0.90	4.21±0.86
	전문대졸	4.82±0.38	4.42±0.68	4.05±0.93	4.30±0.63	3.98±0.92	4.32±0.78
	대졸이상	4.80±0.42	4.50±0.53	4.20±0.63	4.00±0.82	4.00±0.82	4.20±0.92
	F-value	1.15	1.53	2.88*	6.22***	2.36	1.16
Total	4.73±0.48	4.31±0.69	4.00±0.88	4.02±0.83	3.77±0.93	4.21±0.87	

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$. 5점 척도: 1. 전혀 필요치 않다, 2. 필요치 않다, 3. 보통이다, 4. 필요하다, 5. 꼭 필요하다.

경주지역 호텔조리사의 직무만족 정도는 표 7과 같다. 표 7에서 조리사들은 조리사라는 직업과 근무호텔에 관하여서는 그저 그런 정도를 넘는 만족도를 보이거나 보수면에서는 약간의 불만을 가지고 있었으며 사회적 지위정도에 있어서는 약간 불만족하고 있었다. 이 결과를 신¹⁰⁾의 부산지역 조리사들의 직무만족정도(직업 4.00±0.79, 근무호텔 3.77±0.71, 월 보수수준 2.92±0.88, 사회적 지위정도 3.03±0.76)와 비교할 때 경주지역 조리사들의 직무만족정도는 부산지역 조리사들에 비하여 전반적으로 불만족스러워 하고 있으며, 근무호텔과 사회적 지위정도의 만족도에 있어서는 그 차이가 뚜렷하였다. 특히, 약간 불만인 2.78±0.67이라는 사회적 지위정도에 대한 자기평가는 김¹¹⁾의 대구지역 관광호텔 조리사들의 사회적 지위 인정정도인 4.59±0.56과는 매우 큰 차이가 있었다. 대구지역, 부산지역, 경주지역 호텔 조리사들간의 사회적 지위정도에 대한 자기평가 결과의 차이가 이같이 크게 된 원인이 무엇인지에 대한 추수적인 연구가 필요할 것으로 판단된다. 직업으로서 조리사에 대한 만족도는 조리사 총경력별로 유의한 차이(p<0.001)가 있었다. 16년 이상의 조리사 경력자들은 그 이하의 경력

자에 비하여 만족도가 높았다.

조리사의 승진시 고려되어야 할 사항에 대한 경주지역 특급호텔 조리사들의 견해는 표 8과 같다.

표 8에서 보면 조리사들은 조리능력을 승진시 상당히 중요하게 고려하여야 할 사항으로 지적하였으며, 그 다음으로는 인간관계나 경력, 나이도 중요한 고려사항으로 지적하였다. 이와 반면, 뒷배경은 거의 고려하지 말아야 할 사항으로 지적하였다. 승진시 고려사항으로서 조리능력은 교육정도별로 유의한 차이(p<0.05)가 있었는데 학력이 낮을수록 조리능력을 더욱 중요한 고려사항으로 지적하였다. 뒷배경은 교육정도별로 유의한 차이(p<0.01)가 있었는데, 학력이 높아질수록 뒷배경을 승진시 더 중요한 고려사항으로 지적하였다. 이것은 뒷배경이 중요시 되어야 한다는 것보다는, 중요시되고 있는 현실을 지적한 것으로 보인다.

표 9는 훌륭한 조리인이 갖추어야 할 자질기준에 대한 경주지역 특급호텔 조리사의 견해이다. 조리사들은 전항목에 걸쳐 높은 점수를 부여하여 전반적으로 중요하다고 생각하고 있었지만 특히 조리기술면과 성실성을 특히 중요한 것으로 보았다. 기능의 우수성과

표 7. 직업, 근무호텔, 월 보수 수준 만족정도와 사회적 지위정도에 관한 견해 (M±S.D.)

항 목	구 분	만 족 정 도			사 회 적 지 위 정 도
		직업	근무호텔	월 보수 수준	
연 령 (세)	만21~30	4.00±0.78	3.42±0.79	2.69±0.86	2.76±0.64
	만31~40	3.89±0.62	3.48±0.76	2.82±0.93	2.74±0.64
	만41~50	4.04±1.02	3.48±0.85	2.67±0.92	2.96±0.85
	만51~60	3.50±0.71	3.50±0.71	2.00	3.00
	만61 이상	4.00	4.00	3.00	3.00
	F-value	0.45	0.21	0.60	0.67
직 급	조리보조	4.00±0.83	3.33±0.79	2.58±0.84	2.83±0.88
	조리사	3.96±0.75	3.47±0.73	2.72±0.87	2.81±0.61
	부조리장	3.89±0.58	3.67±0.69	2.72±0.75	2.67±0.59
	조리장	4.00±0.87	3.32±1.03	2.80±1.12	2.72±0.68
	총주방장	4.00±0.82	3.75±0.50	3.50±0.58	2.50±0.58
	F-value	0.08	0.89	1.04	0.46
조리사 총경력	1년 이하	3.90±0.85	3.30±0.92	2.75±0.85	2.65±0.81
	2~5년	4.15±0.74	3.37±0.79	2.54±0.89	2.78±0.57
	6~9년	3.54±0.67	3.45±0.59	2.90±0.79	2.71±0.67
	10~15년	3.96±0.74	3.49±0.86	2.68±0.94	2.84±0.76
	16~19년	4.40±0.55	3.80±0.45	3.00±0.71	3.00
	20년 이상	4.30±0.67	3.80±0.79	3.30±0.95	2.80±0.63
F-value	4.46***	0.93	1.92	0.43	
Total		3.97±0.76	3.45±0.78	2.72±0.89	2.78±0.67

***p<0.001. 만족정도 척도: 1. 매우 불만이다, 2. 불만이다, 3. 그저 그렇다, 4. 비교적 만족한다, 5. 매우 만족한다. 사회적 지위정도 척도: 1. 매우 낮다, 2. 낮다, 3. 보통이다, 4. 비교적 높다, 5. 매우 높다.

표 8. 승진에 고려되어야 할 사항에 관한 견해

(M±S.D.)

항 목	구 분	내			용	
		조리 능력	경력, 나이	인간 관계	학력	뒷 배경
연 령 (세)	만21~30	4.56±0.59	3.97±0.86	4.39±0.64	3.32±0.96	2.67±1.39
	만31~40	4.63±0.60	3.94±0.83	4.18±0.68	3.31±0.97	2.45±1.34
	만41~50	4.81±0.40	4.30±0.87	4.22±0.80	3.11±0.93	1.89±1.01
	만51~60	5.00	4.50±0.71	4.00	3.00±1.41	2.00±1.41
	만61 이상	5.00	1.00	5.00	5.00	1.00
	F-value	1.48	4.23**	1.40	1.11	2.26
교 육 정 도	중졸	4.81±0.40	4.29±0.96	4.24±0.83	3.14±0.91	2.14±1.28
	고졸	4.67±0.56	4.07±0.86	4.28±0.70	3.26±1.00	2.25±1.29
	전문대졸	4.53±0.60	3.86±0.81	4.35±0.61	3.40±0.92	3.02±1.37
	대졸이상	4.20±0.63	3.30±0.95	4.40±0.52	3.40±0.84	2.70±1.16
	F-value	3.50*	3.75	0.27	0.50	4.95**
현 호텔 근무년수	1년 미만	4.76±0.56	3.94±1.09	4.47±0.72	3.24±1.03	2.35±1.41
	1~3년 정도	4.61±0.56	4.45±0.79	4.49±0.59	3.30±0.91	2.58±1.41
	3~5년 정도	4.49±0.62	3.85±0.88	4.04±0.69	3.36±0.87	2.64±1.28
	5~9년 정도	4.50±0.69	4.05±0.69	4.15±0.59	3.25±0.85	2.65±1.31
	10년 이상	4.82±0.39	4.03±1.05	4.15±0.76	3.18±1.18	1.94±1.14
	F-value	2.15	0.44	4.61	1.20	1.77
Total	4.62±0.57	4.00±0.88	4.30±0.68	3.30±0.96	2.48±1.34	

*p<0.05, **p<0.01. 5점 척도: 1. 전혀 중요치 않다, 2. 별로 중요치 않다, 3. 보통이다, 4. 중요하다, 5. 매우 중요하다.

표 9. 훌륭한 조리인이 갖추어야 할 자질기준에 관한 견해

(M±S.D.)

항 목	구 분	내			용	
		인간관계	조리 기술면	학력·지식정도	성실성	경험 및 연구태도
성 별	남	4.53±0.57	4.60±0.60	3.96±0.82	4.59±0.58	4.51±0.57
	여	4.27±0.73	4.49±0.69	3.62±0.76	4.46±0.80	4.35±0.98
	F-value	5.65*	1.06	5.46*	1.31	1.79
연 령 (세)	만21~30	4.57±0.53	4.60±0.60	3.96±0.81	4.63±0.50	4.55±0.59
	만31~40	4.46±0.59	4.55±0.61	3.95±0.80	4.55±0.69	4.48±0.56
	만41~50	4.22±0.70	4.52±0.75	3.56±0.80	4.30±0.87	4.33±0.83
	만51~60	3.50±2.12	5.00	3.00	5.00	3.00±2.83
	만61 이상	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	F-value	3.52**	0.47	2.58*	1.92	3.40*
교 육 정 도	중졸	4.24±0.89	4.48±0.81	3.38±0.80	4.38±0.92	4.24±1.18
	고졸	4.50±0.57	4.58±0.59	3.83±0.83	4.58±0.53	4.48±0.57
	전문대졸	4.53±0.57	4.61±0.62	4.18±0.68	4.60±0.70	4.60±0.59
	대졸이상	4.50±0.53	4.60±0.52	4.20±0.79	4.60±0.52	4.40±0.52
	F-value	1.29	0.26	6.15***	0.68	1.58
Total	4.48±0.61	4.58±0.62	3.90±0.82	4.57±0.63	4.48±0.66	

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001. 5점척도: 1. 전혀 중요치 않다, 2. 별로 중요치 않다, 3. 보통이다, 4. 중요하다, 5. 매우 중요하다.

성실한 태도는 모든 기능 기술직에서 훌륭한 직업인이 되기 위하여 필요한 양대요소인 것이다. 이와 반면 학력과 지식정도는 상대적으로 그 중요성이 낮은 것

으로 지각하고 있었다. 훌륭한 조리인이 갖추어야 할 자질기준으로서 인간관계는 성별(p<0.05), 연령별(p<0.01)로 유의한 차이가 있었다. 남자조리사가 여자조

리사보다, 그리고 연령이 낮을수록 자질기준으로 인간 관계가 더 중요하다고 생각하고 있었다. 자질기준으로서 학력과 지식정도는 성별(p<0.05), 연령별(p<0.05), 교육정도별(p<0.001)로 유의한 차이가 있었다. 여자조리사보다는 남자조리사가, 연령이 낮은 조리사일수록 그리고 학력이 높아질수록, 학력과 지식정도가 더욱 중요하다고 여기고 있었다. 연령이 낮아질수록 경험 및 연구태도를 자질기준으로서 더욱 중요하다고 응답하였다.

4. 호텔조리부 발전에 대한 견해

조리분야별 외식산업의 전망에 관한 경주지역 호텔 조리사들의 견해는 표 10과 같다. 표 10에서 볼 수 있는 바와 같이 조리사들은 한식 조리업을 가장 전망있는 조리분야로 생각하고 있었으며 그 다음으로는 일식, 베이커리, 패스트푸드, 중식의 순으로 전망이 좋다고 인식하고 있었으며, 양식조리업의 상대적 전망이 가장 좋지 않다고 생각하고 있었다. 이 결과는 일식이 가장 전망이 좋고 그 다음으로 한식, 패스트푸드, 베이커리 순으로 전망이 좋고 중식이 상대적 전망이 가장 좋지 않다는 부산지역 조리사들에 대한 신¹⁰⁾의 연구결과와 비교하면 상대적 전망이 가장 좋은 조리업종과 가장 나쁜 조리업종이 경주지역과 부산지역 조리사들

간에 다르게 나타났다.

외식산업으로서 양식에 대한 전망은 연령별(p<0.05), 교육정도별(p<0.05)로 유의한 차이가 있었다. 연령별로는 연령이 높은 조리사들이, 교육정도별로는 학력이 낮을수록 양식의 전망을 더욱 긍정적으로 평가하고 있었다. 일식에 관해서는 현 호텔 근무년수별로 유의한 차이(p<0.05)가 있었는데 1~5년 정도의 근무년수자와 10년 이상 근무년수자가 일식의 전망을 더욱 긍정적으로 평가하였다. 중식에 관해서도 현 호텔 근무년수별로 유의한 차이(p<0.05)가 있었는데 3~5년 근무년수자가 중식의 전망을 더욱 긍정적으로 평가하였다.

호텔 조리부의 발전을 위해 개선되어야 할 사항에 관한 경주지역 특급호텔 조리사의 견해는 표 11과 같다.

표 11에서 볼 수 있는 바와 같이 조리사들은 전 항목에 걸쳐 높은 점수를 부여하여 개선이 매우 필요한 사항으로 지적하였다. 경주지역 조리사들은 그 중에서도 특히 우수인력의 확보와 경영진의 경영방침 변화를 가장 중요한 개선사항으로 생각하고 있었으며, 작업공간의 확대는 그 중요성을 상대적으로 낮게 평가하였다. 개선사항으로서 작업공간의 확대는 연령별로 유의한 차이(p<0.05)가 있었는데 연령이 낮을수록 작업공간의 확대를 더욱 필요한 개선사항으로 지적하

표 10. 조리분야별 외식산업의 전망에 관한 견해 (M±S.D.)

항 목	구 분	내 용					
		한식	양식	일식	중식	베이커리	패스트푸드
연 령 (세)	만21~30	4.05±0.86	3.24±0.90	3.97±0.80	3.81±0.88	3.96±0.99	3.89±0.85
	만31~40	4.00±0.93	3.18±0.86	4.03±0.75	3.85±0.75	3.86±0.88	3.85±0.69
	만41~50	4.26±0.81	3.67±1.00	3.81±0.92	3.44±0.93	4.19±0.88	4.04±0.94
	만51~60	4.50±0.71	3.50±0.71	3.00±1.41	3.00±1.41	4.00±1.41	3.50±0.71
	만61 이상	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00
	F-value	0.91	2.42*	1.47	1.62	0.56	0.39
교 육 정 도	중졸	4.29±0.85	3.81±1.03	3.76±1.04	3.48±1.03	3.95±0.97	3.71±0.90
	고졸	4.02±0.82	3.28±0.89	4.00±0.77	3.76±0.86	3.85±0.95	3.93±0.79
	전문대졸	4.05±0.87	3.14±0.85	3.95±0.81	3.84±0.82	4.19±0.95	3.88±0.85
	대졸이상	4.30±0.95	3.10±0.99	4.10±0.74	4.10±0.32	3.90±0.57	3.90±0.57
F-value	0.87	3.02*	0.61	1.47	1.69	0.43	
현 호텔 근무년수	1년 미만	4.29±0.85	3.41±1.18	3.53±0.80	3.71±0.85	3.71±1.05	3.65±0.79
	1~3년 정도	4.01±0.90	3.16±0.83	4.16±0.74	3.65±0.90	3.96±1.02	3.76±0.85
	3~5년 정도	3.94±0.79	3.21±0.91	3.96±0.72	4.13±0.71	3.96±0.86	4.11±0.63
	5~9년 정도	4.10±0.72	3.30±1.03	3.65±0.88	3.65±0.75	3.80±0.89	3.85±0.75
	10년 이상	4.27±0.80	3.67±0.85	3.97±0.95	3.70±0.85	4.15±0.87	4.03±0.92
F-value	1.19	2.03	3.28*	2.79*	0.78	2.07	
Total	4.07±0.84	3.29±0.91	3.97±0.81	3.77±0.86	3.96±0.94	3.89±0.81	

*p<0.05. 5점 척도: 1. 전혀 전망없다, 2. 전망없다, 3. 보통이다, 4. 전망있다, 5. 매우 전망있다.

표 11. 호텔 조리부의 발전을 위해 개선되어야 할 사항에 관한 견해

(M±S.D.)

항 목	구 분	내 용				
		경영진의	작업공간의	기계설비의 확충	우수인력확보	연구여건 조성
연 령 (세)	만21~30	4.36±0.75	4.19±0.70	4.36±0.74	4.46±0.68	4.41±0.68
	만31~40	4.42±0.61	4.00±0.77	4.12±0.70	4.26±0.78	4.23±0.77
	만41~50	4.07±0.87	3.89±0.85	3.89±1.15	4.30±0.78	4.00±0.58
	만51~60	4.50±0.71	3.00±1.41	2.50±2.12	4.50±0.71	5.00
	만61 이상	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	F-value	1.32	2.58*	4.68**	1.08	2.71*
교 육 정 도	중졸	4.14±0.91	3.95±0.92	3.71±1.27	4.29±0.78	4.05±0.74
	고졸	4.36±0.69	4.03±0.78	4.18±0.79	4.34±0.72	4.28±0.72
	전문대졸	4.35±0.74	4.21±0.67	4.42±0.68	4.47±0.73	4.44±0.71
	대졸이상	4.60±0.70	4.20±0.63	4.30±0.67	4.50±0.53	4.40±0.70
	F-value	0.95	1.03	3.91**	0.65	1.67
현 호텔 근무년수	1년 미만	4.59±0.62	4.35±0.61	4.53±0.51	4.47±0.51	2.59±0.71
	1~3년 정도	4.35±0.74	4.11±0.73	4.24±0.84	4.36±0.77	4.31±0.73
	3~5년 정도	4.30±0.75	4.04±0.69	4.13±0.68	4.47±0.65	4.36±0.67
	5~9년 정도	4.30±0.66	4.20±0.77	4.45±0.60	4.35±0.67	4.25±0.79
	10년 이상	4.30±0.81	3.88±0.93	3.88±1.17	4.27±0.84	4.09±0.68
	F-value	0.56	1.33	2.52*	0.44	1.52
Total	4.35±0.73	4.08±0.76	4.21±0.84	4.38±0.72	4.31±0.72	

*p<0.05, **p<0.01. 5점 척도: 1. 전혀 필요없다, 2. 필요없다, 3. 보통이다, 4. 필요하다, 5. 매우 필요하다.

였다. 개선사항으로서 기계설비의 확충은 연령별(p<0.01), 교육정도별(p<0.01), 현 호텔 근무년수별(p<0.05)로 유의한 차이가 있었다. 연령이 낮을수록, 학력이 낮을수록 1년 미만과 5~9년 정도의 근무년수자들이 기계설비의 확충을 더욱 필요한 개선사항으로 생각하고 있었다. 연구여건 조성은 연령별로 유의한 차이(p<0.05)가 있었는데 20대, 50대, 60대 조리사들이 30대, 40대 조리사들보다 연구여건의 조성을 더욱 개선이 필요한 사항으로 지적하고 있었다.

IV. 요약 및 결론

본 연구의 목적은 호텔 외식산업 및 조리문화의 발전적 연구를 위한 기초자료의 수집에 있다. 경주 보문지역에 있는 특급호텔에 종사하는 조리사 203명을 대상으로 조리업무와 관련된 조리사의 의식에 관하여 설문지로 조사한 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 경주지역 특급호텔 조리사들은 좋은 음식조리의 요건으로서 조리인의 정성과 음식의 맛을 가장 중요한 요건으로 보았다. 그리고 호텔 조리사들은 자신의 조리기술이 타업소 조리사에 비하여 조리기술 수준이 높다는 자부심을 가지고 있었다. 조리사들은 조리기술의 발전에 있어서 가장 큰 장애물을 자신의 의지부

족이라고 지적하고 있었다.

2. 경주지역 호텔조리사들은 조리사의 발전을 위해서는 조리기술의 발달이 가장 필요하다고 생각하고 있었다. 조리사들은 직무만족정도에 있어서 조리사라는 직업과 근무호텔에 관해서는 그저 그런 정도의 만족도를 보이거나 보수면에서는 약간 불만을 가지고 있었다. 그리고 사회적 지위정도에 대한 자기평가에 있어 타지역과는 달리 불만족하고 있었다. 승진시에 고려하여야 할 사항에 대해서 조리사들은 조리능력이 가장 중요한 고려사항이어야 한다고 생각하고 있었으며, 훌륭한 조리인이 갖추어야 할 자질기준에 대해서는 뛰어난 조리기술과 성실성이 가장 중요한 기준이라고 생각하고 있었다.

3. 조리분야별 외식산업의 전망에 대하여 경주지역 호텔 조리사들은 한식을 가장 전망있는 조리분야로 본 반면 양식을 상대적으로 전망이 가장 낮은 조리분야로 보고 있었다. 호텔 조리부의 발전을 위해서 개선되어야 할 사항에 있어서 조리사들은 우수인력의 확보와 경영진의 경영방침변화를 가장 중요하고 시급한 개선사항으로 보고 있었다.

관광산업은 중요한 미래지향적 산업이다. 그리고 호텔은 이 관광산업의 중추이며, 최근 우리나라 호텔들은 식음료 외식산업부의 영업활동을 강화하고 있

다. 이러한 관점에서 볼 때 호텔 식음료 외식산업의 주축 인력인 조리사들의 자질향상을 위하여 이들에 대한 지속적인 연구와 인적·물적 투자가 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

1. 신한 종합연구소간: 관광으로 열어가는 지방시대. 2 (1995).
2. 정경훈, 박호래: 호텔경영론. 형설출판사, 387 (1995).
3. 오정환: 외식산업의 특수성에 관한 고찰. 호텔경영연구논총(경기대 호텔경영연구소). 8 (1994).
4. 월간 HOTEL & RESTAURANT. 1997년 2월호: 70 (1997).
5. 월간 HOTEL & RESTAURANT. 1997년 4월호: 84(1997).
6. 월간 HOTEL & RESTAURANT. 1997년 4월호: 256 (1997).
7. 신애숙, 고기철: 경주지역 특급호텔에 종사하는 조리사들의 직무에 대한 실태와 의식조사 연구(I). 한국조리과학회지, 13(2): 157 (1997).
8. 경북대학교 통계학과 편: spss/pc+ 사용법. 자유아카데미, 26 (1992).
9. 김법중, 채서일: spss/pc+ 사용법과 통계분석기법 해설. 서울, 학현사. 143 (1994).
10. 신애숙: 부산지역 특급호텔에 종사하는 조리사들의 직무에 대한 의식조사연구 (II). 한국식생활문화학회지. 11(3): 393 (1996).
11. 김미향: 대구지역 관광호텔 조리종사원 실태와 직무만족에 관한 연구. 한국조리과학회지, 12(2): 138 (1996).

(1997년 6월 28일 접수)