

서울지역 일부 특급 호텔 조리종사자의 직무실태와 직업의식조사에 관한 연구

현영희 · 이윤신
수원여자대학 식품과학부

The study on the job attitude of cooks at the Deluxe Hotel in Seoul

Young-Hee Hyun and Yoon-Shin Lee

Department of Food Science, Suwon Women's College

Abstracts

A survey was carried out from 143 cooks working at the deluxe hotels in Seoul to obtain the information on the working environment, characteristics, and the satisfaction of the cooks to improve the culinary art training program and the working environment. The results were as follows: Most of the cooks(58.7%) worked for 8-9 hours/day and 51.7% of the cooks earned 1-1.5 million won in a month. The cooks had average 1.6 licenses per person, however, their licenses accorded with their work place only with 85.3%. Subjects were unsatisfied with the pay(55.2%), but 42.7% of the cooks hoped to work in their current work place. If they could transfer to other work place, they wished to run a restaurant of their own. The unsatisfaction rate was high among the cooks worked for 10-15 years, and 19.2% of them was unsatisfied with the environment of work place and 11.5% was in promotion. The longer the working period of the cook, the higher the recognition of the culinary skill. Also, the more frequently transfer to other places, the higher the self-estimation in their skills. Subjects answered that the most important factors for good cooking are the good taste and hygiene. The quality of ingredients was recognized more important among the cooks worked for longer period. The greatest hindrance for the improvement of cooking skill was indicated as insufficient knowledge among the cooks worked under one year, lack of confidence among those worked for 2-5 years, and authoritarianism of seniors for 6-15 years. They answered that the most important qualification for cook is the sincere attitude. The cooks with under 5 years of experience indicated experience and studying attitude and the ones with over 6 years of experience culinary skill as the important factors for cooks. The important factors for promotion was pointed out as culinary skill and human relationship.

Key words: cooks, hotels, working environment, characteristics, satisfaction

I. 서 론

외식산업은 가정의외에서 조리가공된 음식을 판매하는 사업으로 근대 산업이 발달되기 시작했던 1978년 조선훈텔이 세종문화회관에서 외식사업을 시작한 이래 지속적인 발전을 이루었다¹⁾. 또한 해외 외식업체의 국내 진출로 다양한 패밀리 레스토랑 형태가 확산되면서 하나의 사업형태로 자리잡게 되었다. 최근 IMF 외환위기로 다소 분위기가 위축되었으나 고급화된 레스토랑, 패스트 푸드점, 호텔을 중심으로 매출액이 신장되고 있는 추세이다.

외식산업의 발전과 더불어 외식산업에 종사하는 인구가 증가하고 있으며 보다 고급화된 음식 서비스를 위해 조리종사자의 역할과 중요성이 대두되고 있다. 조리 종사원의 직무만족은 개인의 직무와 관련하여 경험하는 모든

감정의 총화, 즉, 현 직장에서 누릴 수 있는 근무 조건에 만족하는 정도를 나타내는 감정적인 표현이다^{2,3)}.

급식업무의 효율성을 강조해온 외국의 경우는 종업원의 직무만족도를 측정하는 연구가 다양하게 시도되었다. Mok와 Finley⁴⁾는 홍콩의 호텔 급식종사원을 대상으로 직무만족도를 조사하여 보수에 대한 만족도가 가장 낮았음을 보고하였다. 또한 Yoder⁵⁾는 종사원의 직무만족은 직무 그 자체가 단일 대상으로 제시되는 일은 거의 없고 과업(Task), 역할(Role), 책임(Responsibility), 상호작용(Interaction), 자극(Incentive), 보상(Reward)이 직무만족에 관련된다고 보고했다. Fournet 등⁶⁾은 직무만족의 영향요인을 개인의 특성과 직무의 특성으로 나누었는데 개인의 특성으로는 연령, 교육과 지능, 성별, 직무수준을, 직무의 특성에는 조직과 관리, 감독, 사회적 환경, 의사소

통, 안정성, 임금을 들고 있다. Locke⁷⁾는 작업(Work), 임금(Pay), 승진(Promotion), 인정(Recognition), 부가급부(Benefit), 작업조건(working condition), 감독(Supervision), 동료(Co-Working), 회사경영방침(Company and management)등이 직무만족에 영향을 미치는 요인이라고 보고하고 있다.

우리나라의 경우도 최근 들어 이에 대한 연구가 진행되어 홍⁸⁾은 급식종사원의 직무만족도 연구에서 급여, 승진에 대한 불만족이 크게 나타난다고 보고하였다. 김⁹⁾은 대구지역 관광호텔 조리종사원을 대상으로 직무만족도를 조사한 결과 연령이 높을수록 월소득 수준이 향상되어 이직율이 줄어든 것을 보고하였다. 또한 경주지역 특급호텔 조리사들을 대상으로 조사한 결과 직무만족도의 중요성을 보고하였다^{10,11)}. 또한 호텔의 종사원을 대상으로 직무만족 요인^{12,13)}과 직무의식¹⁴⁾을 연구한 논문이 있으며 그 밖에 급식소의 직무실태를 파악하기 위한 초등학교 급식소 종사원의 직무만족도 조사¹⁵⁾, 병원급식 조리 종사원의 직무특성에 관한 연구^{16,17)}, 햄버거 체인점 종업원의 직무만족에 대한 연구¹⁸⁾ 및 급식학교 영양사의 직무개선을 위한 연구보고¹⁹⁾가 있다. 그러나 대부분의 국내 연구는 대구, 경주, 부산등 지방을 중심으로 이루어질 뿐 외식산업이 활발히 전개되고 특급호텔이 집중된 서울지역의 조리종사원을 대상으로 한 연구는 거의 없어, 각 지방의 호텔 조리종사원과 서울지역 조리종사원의 직무만족도 차이를 비교할 수 없는 실정이다. 그러므로 김⁹⁾의 연구에서도 지적했듯이 연구의 범위를 서울지역으로 확대하여 호텔 조리 종사원의 직무실태와 직업의식을 조사할 필요가 있다.

따라서 본 연구는 서울지역 일부 특급호텔에 근무하는 조리사들을 대상으로 근무실태 및 특성과 직무만족요인, 직업의식에 대하여 설문조사를 실시하고, 확보된 자료는 조리종사원의 지위 확립을 위한 자료로 활용함은 물론 조리종사원의 재교육 및 직업 환경개선을 위한 기초자료로 활용하고자 한다.

II. 연구방법

서울 지역 특급호텔 조리종사원의 근무실태 및 특성과 직무만족요인을 다음과 같이 조사하였다.

1. 조사대상자 및 조사요원

서울지역의 특급호텔 조리종사자 200명을 대상으로 근무실태 및 특성 조사와 직업 만족요인, 직업의식에 대하여 본교의 훈련원 조사원을 활용하여 1999년 7월-1999년 8월까지 설문조사를 실시하였다. 수거된 설문지는 총

143부로 71.5%의 회수율을 보였다.

2. 설문조사

본 조사에 사용된 설문지는 신 등¹⁰⁾의 설문지를 기초로 수정, 보완하여 작성하였다.

(1) 근무실태 및 특성

조리종사자의 근무실태 및 특성과 관계가 있다고 생각이 되는 연령, 성별, 학력, 근무년수, 조리사로서의 총경력, 월 평균 근무시간, 월 보수액, 소속부서, 조리사 자격증 소지현황, 근무처와의 관계성을 조사 하였다.

(2) 직무만족 요인

직무만족에 영향을 주는 요인으로 알려진 근무 불만족 사항, 희망근무처, 이직희수를 조사하였다.

(3) 직업의식 조사

조리 종사자들의 직업에 관한 의식은 조리시 중요요소, 조리기술에 대한 인식도, 조리발전의 장애물, 조리인의 중요 자질, 승진시 고려사항에 대하여 '전혀 중요치 않다'에서 '매우 중요하다'까지 5점 척도법으로 구성하였으며 Cronbach's alpha는 0.79로 본 문항의 신뢰도는 높았다.

(3) 분석방법

자료는 SAS 통계프로그램을 이용하여 각 설문지 항목에 대한 빈도분석을 실시하였으며, 조리사 경력과 이직희수에 따른 각 항목들의 차이는 χ^2 -test로, 조리사 경력에 따른 직무인식도는 ANOVA로 분석하였고 유의성이 검증된 항목은 $\alpha=0.05$ 수준에서 Duncan's multiple range test를 실시하였다.

III. 연구결과 및 고찰

1. 연구대상의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 Table 1에서 보는 바와 같다. 성별에 따라 남자가 차지하는 비례는 90.2%였고 여자는 9.8%에 불과했으며 이는 여성조리인력이 18.2%라고 보고한 경주지역 특급호텔¹⁰⁾보다도 현저히 낮은 수치로 서울지역 여성 조리인력의 적극적인 호텔업계 진출 의지가 필요하다고 보겠다. 연령층은 21세-30세가 53.1%로 가장 많았으며 41세-50세가 33.6%, 31세-40세가 9.8%를 차지하고 51세-60세는 3.5%였다. 학력은 전문대 졸업이 46.9%로 가장 많았으며 대학원 졸업자도 1.4%나 되었다. 현근무처의 근무년수는 9년이상 근무자가 21.7%, 1년 미만인 21.0%, 5-9년 미만인 20.3%, 3-5년 미만과 1-3년 미만이 각각 18.9%, 18.2%로 나타났다. 조리사의 총경력은 2-5년이 27.3%, 6-9년이 22.4%로 나타났으며 16년 이상 경력자도 19.6%나 되었다.

Table 1. General distribution of subjects

Variables		N	Percentage(%)
Gender	Male	129	90.2
	Female	14	9.8
	Total	143	100.0
Age	21-30 years	76	53.1
	31-40 years	48	33.6
	41-50 years	14	9.8
	51-60 years	5	3.5
	Total	143	100.0
Education level	Middle	6	4.2
	High	55	38.5
	College	67	46.9
	University	13	9.1
	Graduate school	2	1.4
Total	143	100.0	
Working period at current work	< 1 year	30	21.0
	1-3 years	26	18.2
	3-5 years	27	18.9
	5-9 years	29	20.3
	> 9 years	31	21.7
	Total	143	100.0
Total career	< 1 year	18	12.6
	2-5 years	39	27.3
	6-9 years	32	22.4
	10-15 years	26	18.2
	> 16 years	28	19.6
	Total	143	100.0

Table 2. The working condition of subjects

Variables		N	Percentage(%)
Daily working time	8-9 hrs	84	58.7
	10-11 hrs	51	35.7
	12-13 hrs	6	4.2
	Other	2	1.4
	Total	143	100.0
Pay (million won /month)	< 1	36	25.2
	1-1.5	74	51.7
	1.5-2	15	10.5
	2-2.5	11	7.7
	2.5-3	6	4.2
	>3	1	0.7
Total	143	100.0	
Working department	Korean restaurant	28	19.6
	Western restaurant	84	58.7
	Japanese restaurant	6	4.2
	Chinese restaurant	5	3.5
	Bakery	15	10.5
	Other	5	3.5
	Total	143	100.0

2. 연구대상자의 근무조건

연구대상자의 근무조건은 Table 2에서 보는 바와 같다. 일평균 근무시간은 8-9시간이 58.7%로 가장 많았으며 10시간 근무자도 39.9%나 되었다. 이는 신 등¹⁰⁾이 발표한 경주지역 10시간 이상 근무자 14.1% 보다 월등히 높은 것으로 IMF 외환위기 이후에 근무시간이 다소 연장된 것을 알 수 있다. 월보수는 100만원-150만원 미만이 51.7%로 가장 많았으며 100만원 미만이 25.2%였으며 250만원이상도 4.9%나 되었다. 이는 신 등¹⁰⁾이 발표한 경주지역 월보수액이 100만원미만이 56.0%, 100-150만원이 40.3%였던 것에 비하여 월보수액은 서울지역의 경우 다소 높은 것으로 나타났다. 근무처의 경우는 양식당이 58.7%, 한식당이 19.6%, 베이커리가 10.5%였으며 일식당이 4.2%, 중식당이 3.5%로 나타났다.

한편 자격증 소지현황은 Fig. 1에서 보는 바와 같이 양식이 68.5%, 한식이 49%, 제빵이 11.2%, 일식이 10.5%의 순이었으며 조리기능장도 0.7%있었다. 이는 조리사 1인당 자격증 소지 개수가 평균 1.6개로 신 등¹⁰⁾이 발표한 경주지역 특급호텔의 조리사들이 소지한 자격증 1인당 평균 0.9개 보다 월등히 높았다.

또한 소지한 자격증과 근무처와의 일치도는 85.3%가 일치한다고 답했으며 14.7%는 소지한 자격증과 일치하지 않는다고 답했다. 따라서 소지한 자격증과 근무처가 일치하지 않는 조리사를 위한 재교육이나 근무처에 적합한 자격증 취득을 위한 프로그램 운영이 필수적으로 요구된

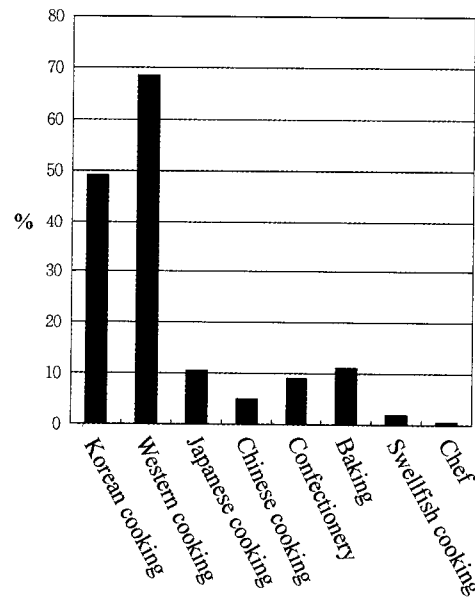


Fig. 1. The possessing status of cooking qualification.

Table 3. The dissatisfaction of work and desirous work place

	Variables	N	Percentage(%)
The factor of dissatisfaction on job	Pay	79	55.2
	Working environment	15	10.5
	Human relationship	5	3.5
	Promotion	7	4.9
	Authority	7	4.9
	Satisfaction	29	20.3
	No answer	1	0.7
	Total	143	100.0
Desirous work place	Running own restaurant	45	31.5
	Other hotel	19	13.3
	Current work place	61	42.7
	Special restaurant	16	11.2
	Buffet	1	0.7
	No answer	1	0.7
	Total	143	100.0

다고 하겠다.

3. 근무 불만족 사항과 희망근무처

연구대상자의 근무 불만족 사항과 희망 근무처는 Table 3에 나타나있다. 근무 불만족 사항은 월보수 문제가 55.2%로 가장 높게 나타났으며 이는 신 등¹⁰⁾이 보고한 불만사항의 임금문제 49.2%와 진²⁰⁾이 보고한 서울과 부산지역의 불만사항중 임금문제 41.5% 보다 월등하게 높았다. 근무 불만족 사항중 작업환경에 대한 의견은 10.5%였으며 승진과 직무권한에 대한 불만이 각각 4.9%를 나타냈다. 한편 불만이 없다고 답한 비율이 20.3%로 이는 신 등¹⁰⁾이 보고한 불만없다고 답한 비율 9.3%에 비하여 월등히 높은 것으로 나타났다.

희망근무처의 경우는 42.7%가 현근무처라고 답하였으며 31.5%는 자영업으로 독립하고 싶어했으며 다른 호텔로 옮기고 싶은 경우가 13.3%로 나타났다. 신 등¹⁰⁾의

연구 결과가 자영업으로의 전환이 38.0%, 다른 호텔로 옮기고 싶은 경우가 31.3%, 전문식당가가 11.4%의 순서로 나타난 것과 비교할 때 서울지역 특급호텔 조리 종사자의 경우 자신의 현재 근무처에 대한 만족도가 매우 높은 것을 알 수 있다.

근무 불만족 사항의 가장 큰 원인인 월 보수를 조리사로 근무한 총 경력과 관련하여 살펴본 결과는 Table 4와 같다. 즉, 조리사로 근무한 총경력이 오래 될수록 월보수액이 증가됨을 알 수 있다($p < 0.001$). Table 5는 불만족 사항 및 희망근무처를 조리사로 근무한 총경력별로 분석한 것이다. 경력 16년이상은 불만 없음이 가장 높은 비율로 42.9%를 차지했으나 경력이 15년 미만인 경우 가장 높은 비율을 나타낸 것은 임금문제였으며, 총경력 9년이하는 불만없음이, 중견조리사인 10-15년 경력자는 작업환경이 19.2%, 승진이 11.5%로 승진적체에 대한 불만을 나타냈다.

조리사의 총 경력에 따른 희망 근무처는 16년 이상의 경우 자영업이 46.4% 현재의 근무처가 42.9%로 노후에 독립하거나 그대로 현재의 근무처에 남고 싶어했다. 한편 15년 이하의 경우는 현재 근무처에 남고 싶어 하는 비율이 가장 높았으며 그 다음이 자영업의 순이었다. 단 1년 미만의 경우는 다른 호텔로 옮기고 싶어하는 비율이 27.8%로 다소 높게 나타났다.

이는 IMF 외환위기 이후의 외식업체가 다소 위축되어 다른 호텔이나 전문식당가 뷔페식당등으로 이직 보다는 현재의 근무처를 유지하거나 자신이 지닌 기술을 바탕으로 자영업으로 전환하고자 하는 심리 때문인 것으로 사료된다.

4. 조리기술의 인식도

연구대상자의 조리기술에 대한 인식도를 조리사로서의 총경력과 관련하여 분석한 결과는 Table 6과 같다. 본인의 조리기술에 대한 인식도는 조리사로서의 총경력이 오래될수록 높다고 답했으며 1년 이하의 경우는 낮다고 답해 자신의 조리기술에 대한 불만감을 강하게 나타내었다

Table 4. The pay level as the total career on cooks

		N(%)					Total	Significance
Variables		< 1 yr	2-5 yrs	6-9 yrs	10-15 yrs	> 16 yrs		
Pay (million won /month)	< 1	15(83.3)	17(43.6)	4(12.5)	0(0.0)	0(0.0)	36(25.2)	$p < 0.001$ (d.f = 24) $\chi^2 = 33.57$
	1-1.5	2(11.1)	21(53.9)	27(84.4)	16(61.5)	8(28.6)	74(51.8)	
	1.5-2	0(0.0)	1(2.6)	1(3.1)	5(19.2)	8(28.6)	15(10.5)	
	2-2.5	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	4(15.4)	7(25.0)	11(7.7)	
	2.5-3	1(5.6)	0(0.0)	0(0.0)	1(3.9)	4(14.3)	6(4.2)	
	> 3	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(3.6)	1(0.7)	
Total		18(100.0)	39(100.0)	32(100.0)	26(100.0)	28(100.0)	143(100.0)	

Table 5. The dissatisfaction of work and desirous work place as the total career on cooks N(%)

Variables	< 1 yr	2-5 yrs	6-9 yrs	10-15 yrs	> 16 yrs	Total	Significance	
The factor of dissatisfaction on job	Pay	8(44.4)	28(71.8)	19(59.4)	15(57.7)	9(32.1)	79(55.2)	
	Working environment	2(11.1)	2(5.1)	3(9.4)	5(19.2)	3(10.7)	15(10.5)	
	Human relationship	1(5.6)	1(2.6)	2(6.3)	1(3.9)	0(0.0)	5(3.5)	
	Promotion	1(5.6)	2(5.1)	0(0.0)	3(11.5)	1(3.6)	7(4.9)	
	Authority	1(5.6)	1(2.6)	1(3.1)	2(7.7)	2(7.1)	7(4.9)	
	Satisfaction	5(27.8)	5(12.8)	7(21.9)	0(0.0)	12(42.9)	29(20.3)	
	No answer	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(3.6)	1(0.7)	
Total	18(100.0)	39(100.0)	32(100.0)	26(100.0)	28(100.0)	143(100.0)	NS (d.f = 24) $\chi^2 = 28.22$	
Desirous work place	Running own restaurant	1(5.6)	12(30.8)	10(31.3)	9(34.6)	13(46.4)		45(31.5)
	Other hotel	5(27.8)	5(12.8)	4(12.5)	3(11.5)	2(7.1)		19(13.3)
	Current work place	9(50.0)	16(41.0)	12(37.5)	12(46.2)	12(42.9)		61(42.7)
	Special restaurant	2(11.1)	6(15.4)	5(15.6)	2(7.7)	1(3.6)		16(11.2)
	Buffet	1(5.6)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)		1(0.7)
	No answer	0(0.0)	0(0.0)	1(3.1)	0(0.0)	0(0.0)		1(0.7)
	Total	18(100.0)	39(100.0)	32(100.0)	26(100.0)	28(100.0)	143(100.0)	NS (d.f = 20) $\chi = 23.49$

Table 6. The self estimation of cooking skill as the total career on cooks N(%)

Variables	< 1 yr	2-5 yrs	6-9 yrs	10-15 yrs	> 16 yrs	Total	Significance
The self estimation of cooking skill	Expert	0(0.0)	2(5.1)	2(6.3)	3(11.5)	3(10.7)	10(7.0)
	High	1(5.6)	5(12.8)	7(21.9)	9(34.6)	14(50.0)	36(25.2)
	Moderate	4(22.2)	22(56.4)	21(65.6)	12(46.2)	11(39.3)	70(49.0)
	Low	6(33.3)	2(5.1)	1(3.1)	1(3.9)	0(0.0)	10(7.0)
	Very low	6(33.3)	8(20.5)	1(3.1)	1(3.9)	0(0.0)	16(11.2)
	Not clear	1(5.6)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(0.7)
	Total	18(100.0)	39(100.0)	32(100.0)	26(100.0)	28(100.0)	143(100.0)

Table 7. The frequency of job transferring as the total career on cooks N(%)

Variables	(times)	0	1	2	3	>3	Total	Significance
	< 1 yr	13(68.4)	1(2.9)	2(5.7)	1(3.3)	1(4.2)	18(12.6)	
Total career	2-5 yrs	1(5.3)	23(65.7)	11(31.4)	3(10.0)	1(4.2)	39(27.3)	
	6-9 yrs	0(0.0)	7(20.0)	14(40.0)	7(23.3)	4(16.7)	32(22.4)	
	10-15 yrs	3(15.8)	1(2.9)	3(8.6)	12(40.0)	7(29.2)	26(18.2)	
	> 16 yrs	2(10.5)	3(8.6)	5(14.3)	7(23.3)	11(45.8)	28(19.6)	
	Total	19(100.0)	35(100.0)	35(100.0)	30(100.0)	24(100.0)	143(100.0)	p<0.001 (d.f = 16) $\chi^2 = 122.43$

(p<0.001). 이는 신¹¹⁾이 경주지역 특급호텔 조리사는 경력이 낮을수록 자신의 조리기술 수준이 높다고 평가하고 직급이 높아질수록 조리에 대해 자신감이 떨어져 자신의 조리수준을 낮게 평가 한다는 보고와 상반된 결과를 보였다. 따라서 모든 외식산업체는 초보조리사를 위한 각 직급별 작업 매뉴얼을 작성하여 보급하고, 각각의 직급을 수행하는데 어려움이나 불안감이 나타나지 않도록 지속적

인 사내교육을 실시할 필요가 있겠다.

5. 이직문제

연구대상자의 이직횟수를 조리사로 근무한 총경력과 관련하여 분석한 결과는 Table 7과 같다. 조리사로서의 총경력이 1년 이하인 경우는 68.4%가 이직경험이 없는 것으로 나타났으며 2년-5년인 경우는 이직 횟수 1회가

65.7%, 6-9년의 경우는 2회가 40%로 나타났고, 10-15년의 경우는 3회가 40%로 높게 나타났고 16년 이상은 4회 이상이 45.8%로 나타나 근무기간에 따른 이직횟수에 유의적인 차이가 나타났다($p < 0.001$). 이는 신 등¹⁰⁾에 의한 경주지역의 연구와 진 등²⁰⁾에 의한 부산지역에서의

이직횟수와 직급등의 비교분석과 동일한 경향이며 이들 경력이 오래되고 직급이 높아질수록 근무조건이 좋은 다른곳으로 이직할 수 있는 기회가 많아지는 것으로 볼 수 있겠다.

Table 8은 이직횟수와 자신의 조리기술에 대한 인식도

Table 8. The self estimation of cooking skill as the frequency of job transferring on cooks N(%)

Variables	(times)						Total	Significance
		0	1	2	3	>3		
The self estimation of cooking skill	Expert	0(0.0)	3(8.6)	3(8.6)	2(6.7)	2(8.3)	10(7.0)	p < 0.01 (d.f = 20) $\chi^2 = 38.86$
	High	5(26.3)	7(20.0)	6(17.1)	10(33.3)	8(33.3)	36(25.2)	
	Moderate	4(21.1)	14(40.0)	22(62.9)	17(56.7)	13(54.2)	70(49.0)	
	Low	3(15.8)	3(8.6)	3(8.6)	1(3.3)	0(0.0)	10(7.0)	
	Very low	6(31.6)	8(22.9)	1(2.9)	0(0.0)	1(4.2)	16(11.2)	
	Not clear	1(5.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(0.7)	
Total		19(100.0)	35(100.0)	35(100.0)	30(100.0)	24(100.0)	143(100.0)	

Table 9. The job recognition as the total career on cooks

		< 1 yr	2-5 yrs	6-9 yrs	10-15 yrs	>16 yrs	F value
The important factor of cooking	Quality of ingredient	4.56±0.51 ^{1)ab2)}	4.38±0.63 ^b	4.50±0.57 ^b	4.81±0.40 ^a	4.82±0.48 ^a	4.03**
	Cooking skill	4.78±0.43	4.54±0.51	4.66±0.48	4.62±0.57	4.68±0.48	0.81
	Seasoning	4.33±0.59 ^{ab}	4.03±0.63 ^b	4.25±0.84 ^{ab}	4.54±0.71 ^a	4.46±0.64 ^a	2.74*
	Serving time & service	4.44±0.51	4.46±0.55	4.66±0.60	4.58±0.70	4.46±0.64	0.68
	Hygiene	4.67±0.59	4.74±0.44	4.75±0.44	4.73±0.45	4.64±0.62	0.26
	Taste	4.72±0.46	4.74±0.44	4.72±0.52	4.85±0.37	4.75±0.52	0.32
	Nutrition	4.44±0.78	4.28±0.69	4.38±0.61	4.58±0.50	4.43±0.69	0.84
	Appearance	4.50±0.62	4.33±0.62	4.63±0.55	4.62±0.57	4.36±1.06	1.20
	Cost	4.28±0.67	4.36±0.63	4.53±0.51	4.50±0.65	4.25±0.97	0.92
The hinderance for improvement of cooking skill	Insufficient academic knowledge	3.50±0.92	3.54±0.82	3.44±0.95	3.65±0.89	3.43±1.07	0.27
	Authoritarianism of seniors	3.28±0.96	3.56±0.85	3.53±0.98	3.81±1.02	3.46±0.64	1.03
	Lack of confidence	3.33±1.28	3.85±1.14	3.47±1.22	3.65±0.98	3.82±1.06	1.01
	Discord of Aptitude	3.11±1.23	3.33±1.11	3.38±1.13	3.50±1.21	3.57±1.23	0.50
	Poor working condition	3.17±0.99	3.33±1.01	3.28±1.05	3.38±1.06	3.32±0.82	0.14
The important factor of cooks' attitude	Human relationship	4.44±0.51	4.28±0.56	4.22±0.55	4.54±0.58	4.21±0.57	1.78
	Cooking skill	4.50±0.62	4.36±0.58	4.53±0.57	4.58±0.50	4.61±0.50	1.04
	Academic background	4.11±0.68 ^a	3.90±0.64 ^{ab}	3.50±0.72 ^b	3.77±0.82 ^{ab}	3.57±0.88 ^b	2.74*
	Sincerity	4.61±0.61	4.62±0.54	4.53±0.57	4.65±0.49	4.57±0.50	0.22
	Exprience & studying attitude	4.56±0.62	4.62±0.54	4.53±0.51	4.50±0.58	4.50±0.69	0.23
The important factor of promotion	Cooking skill	4.39±0.50	4.44±0.60	4.31±0.54	4.50±0.65	4.25±0.65	0.79
	Career	4.00±0.77	3.79±0.89	3.69±0.64	4.08±0.84	3.86±0.65	1.13
	Age	3.22±1.22	3.21±1.13	2.94±0.91	3.46±1.14	2.89±0.99	1.30
	Human relationship	4.00±0.77 ^{ab}	4.03±0.90 ^{ab}	3.78±0.79 ^b	4.38±0.70 ^a	3.71±0.94 ^b	2.71*
	Academic background	3.39±0.78	3.31±1.08	3.09±0.73	3.46±0.86	3.21±0.99	0.69

¹⁾Mean ± Standard deviation.

²⁾Means with different letters within row are significantly different from each other at $\alpha=0.05$ as determined by Duncan's multiple range test.

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$.

를 비교 분석한 것으로 이직횟수가 많을수록 자신의 조리기술이 매우 높다고 답한 비율이 증가됨을 알 수 있다. 즉, 이직하지 않은 경우는 자신의 기술이 보통이상이라고 답한 비율이 47.4%였으며 1회 이직한 경우는 보통이상이라고 답한 비율이 68.6%였고 2회는 88.6% 3회는 96.7% 4회는 95.8%로 나타나 유의적인 차이를 보였다($p<0.01$). 이는 여러 외식산업체에서 다양한 경험을 통하여 조리기술을 습득했으므로 자신의 조리기술에 대하여 우수하다는 평가를 내리는 것으로 보인다. 그러나 이러한 사항은 자신이 평가하는 것과 경영주나 다른 유사 직종이 평가하는 것과 병행하여 조사할 필요가 있다고 생각이 된다.

6. 직무 인식도

연구대상자의 조리과 관련된 직무 인식도를 조리사의 총경력과 관련하여 비교 분석한 결과는 Table 9와 같다. 서울지역 특급호텔 조리종사자들은 조리시 중요점에 대하여 거의 모든 항목에 높은 점수를 주었으며 1년이하 근무자의 경우는 조리원리 기술, 2-5년 근무자의 경우는 조리사의 위생과 음식의 맛, 6-9년 근무자의 경우는 조리사의 위생, 10-15년 근무자의 경우는 음식의 맛을 조리시 가장 중요한 항목으로 답했다. 한편 조리사로서의 총경력이 높을수록 식품재료의 질($p<0.01$)과 양념과 조미료($p<0.05$)가 중요하다고 답한 비율이 높아 유의적인 차이를 나타냈다. 이는 신¹¹⁾의 직급이 높아질수록 재료의 질에 높은 평가점수를 주었다는 보고와 일치하는 결과를 보여 상위직급자일수록 좋은 재료가 맛있는 음식을 만든데 가장 중요하다.

조리기술 발전의 장애요소를 묻는 질문에서 1년이하 경력자는 이론적 지식의 부족을 가장 큰 요인으로, 2-5년은 자신의 의지부족을, 중급조리사인 6-15년 경력자는 상급자의 권위주의를 가장 큰 요인으로 분류한 반면, 16년이상 경력자는 자신의 의지부족을 3.82 ± 1.06 으로 가장 중요한 요인으로 구분했다. 이는 신¹¹⁾이 경주지역 조리사들이 생각하는 가장 심각한 장애물은 자신의 의지부족이고 그다음으로 상급자의 권위주의와 이론적 지식의 부족이라는 조사 결과와 완전히 일치하는 것이며 진²⁰⁾의 부산지역 조리사들의 이론적 지식부족이 가장 심각한 발전의 장애 요소라는 결과와는 다소 차이를 보였다. 따라서 조리사는 자신의 기술발전에 대한 지속적인 의지를 지녀야 함은 물론이고 회사는 조리사의 조리기술 발전에 대하여 지속적인 자극을 할 수 있는 행사나 재교육을 실시하는 것이 바람직하겠다.

조리인으로서의 자질은 전체 항목 모두에 고루 높은 점수를 주어 전반적인 중요성을 나타내었으며 그중에서도

성실성을 가장 중요하다고 선택했고 그다음으로 5년미만의 경력자는 경험 및 연구태도를, 6년이상 경력자는 조리기술을 꼽았다. 한편 학력 및 지식의 정도에 대하여 조리사로서의 총경력이 짧을수록 높은 점수를 주어 유의적인 차이를 나타냈다($p<0.05$). 이는 신¹¹⁾의 경주지역 특급호텔 조리사들이 성실성과 조리기술을 가장 중요하다고 평가한 보고와 일치하는 경향으로 나타났다. 성실성은 모든 직업인에 있어서 가장 중요한 요소로서 조리과 관련된 교육기관은 조리기술 뿐만 아니라 성실성도 함양할 수 있도록 지도해야 할 것이다.

승진시의 중요한 고려사항은 조리능력이 가장 중요하며 그다음이 인간관계라고 답했다. 인간관계의 경우는 조리경력에 따라 유의적인 차이를 보였다($p<0.05$). 여기에서 인간관계란 뒷배경을 뜻하는 것이 아니라 주위 동료와의 인간관계를 말하는 것으로 신¹¹⁾이 보고한 승진시 고려사항이므로 조리능력과 인간관계 경력나이의 순서와 유사한 경향을 보인다. 조리는 개별작업이 아닌 팀작업으로 주위의 동료와의 협조와 도움이 필수적으로 요구된다. 또한 조리시간의 단축을 위하여 남을 배려하고 일손을 거들어 주는 등의 팀웍을 위한 인간관계가 무척이나 중요하다고 보겠다.

IV. 요약 및 결론

서울지역 특급호텔 조리종사원 143명의 근무실태 및 특성과 직무 만족요인을 조사한 결과에 대한 요약은 다음과 같다.

1. 조리종사원의 월 평균 근무시간은 8-9시간이 가장 많은 빈도를 차지하였으며(58.7%), 월보수는 100-150만원 미만이 51.7%로 나타났다. 조사대상자는 평균 1.6개의 자격증을 소지하는 것으로 조사되었으며 소지한 자격증과 근무처와의 일치도는 85.3%로 이들이 일치하지 않는 대상자를 중심으로한 재교육 프로그램이 필요한 것으로 나타났다.

2. 조사대상자의 근무 불만족 사항중 가장 많은 부분을 차지한 것은 월 보수 문제로 55.2%를 차지하였으나, 42.7%의 조리사가 현근무처에서 근무하기를 희망하는 것으로 조사되었으며 이직에 대하여 31.5%가 현재 기술을 활용하여 자영하고 싶다고 답했다.

3. 조리사로서 근무한 경력별로 근무 불만족 사항을 분석한 결과 15년 미만을 근무한 조리사는 임금에 대하여 불만이 가장 높은 것으로 조사되었으며 근무경력 9년 이하의 조리사는 불만이 없다고 답한 비율이 12.8-27.8%인 반면 중견 조리사인 10-15년 경력자는 19.2%가 작업환경, 11.5%가 승진 등에 대하여 만족하지 못하

고 있는 것으로 나타났다. 조리기술에 대한 대상자들의 인식도는 조리사로서의 경력이 길수록 높았으며 이직횟수가 높은 조사자일수록 자신의 조리기술을 높게 평가하고 있었다.

4. 조리와 관련된 직무 인식도를 조사한 결과 조리사 음식의 맛과 위생의 순으로 중요하다고 답했다. 조리사로서의 총경력이 높을수록 식품재료의 질이 중요하다고 답하였다. 조리기술 발전의 장애요소로 1년 이하 경력자는 이론적 지식이 부족함을 지적하였고, 2-5년은 자신의 의지부족을, 중급조리사인 6-15년 경력자는 상급자의 권위주의, 16년 이상 경력자는 자신의 의지부족을 가장 큰 장애요인으로 분류했다.

5. 조사대상자는 조리인의 자질 중 성실성이 가장 중요하다고 답하였으며 5년 미만의 경력자는 경험 및 연구태도를, 6년이상 경력자는 조리기술이 중요하다고 답하였다. 특히 조리사로서의 총경력이 짧을수록 학력 및 지식의 중요성을 높게 인식하는 것으로 나타났다. 승진시 중요한 사항은 조리능력과 인간관계라는 의견이 높았다.

이상과 같이 조리종사원의 근무실태 및 직무만족도는 조리사로서 근무한 총경력에 따라 유의한 차이를 보이므로 각 경력단계에 맞는 자기개발 노력과 재교육 프로그램의 개발이 필요할 것으로 사료된다.

감사의 글

본 연구는 1999년도 수원여자대학의 연구과제 지원에 의해 수행되었으므로 이에 감사드립니다.

참고문헌

- 오정환 : 외식산업의 특수성에 관한 고찰, 호텔경영연구는 총. 경기대 호텔경영연구소. 8:8, 1994
- Hardees Food Systems. Inc., Mystery Shopper Form 1992
- Henry, C. S., Psychology of Industrial Behavior, NY : McGraw-Hill Book Co. Inc. 1975
- Mok C. and Finley D. A. : Job Satisfaction and its relationship to demographics and turnover of hotel food service workers in Hong Kong. *Int. J. Hospitality Management*, 5(2):71-78, 1974
- Yoder, D. : Handbook of Personal Management and Labor Relation. McGraw-Hill. 1985
- Fournet, G. P., M. K. Distefana, Jr. & M.W. Pryer : "Job Satisfaction: Issues and Problems". 19, 1986
- Locke, E. A., Satisfier and Dissatisfier among White Color and Blue Color Employee. *J. of Applied psychology*, 58, 1978
- 홍완수 : 병원급식 조사의원의 직무만족도에 관한 연구. 한국조리과학회지, 10(3):296, 1994
- 김미향 : 대구지역 관광호텔 조리종사원 실태와 직무만족에 관한 연구. 한국조리과학회지, 12(2):136, 1996
- 신애숙, 고기철 : 경주지역 특급호텔에 종사하는 조리사들의 직무에 대한 실태와 의식조사 연구(I). 한국조리과학회지, 13(2):157, 1997
- 신애숙 : 경주지역 특급호텔에 종사하는 조리사들의 직무 실태와 의식조사연구(II). 한국조리과학회지, 13(3):304 1997
- 김상무 : 관광호텔 종사원의 직무만족요인이 서비스 질에 미치는 영향. 계명대학교 산업경제연구소 경영경제 제 25 집. p70, 1992
- 이원형 : 관광호텔 종사원의 직무만족요인과 그 수준에 관한 연구. 영남대 경영대학원 석사논문. 1989
- 신애숙, 이진용 : 부산지역 특급호텔에 종사하는 조리사들의 직무에 대한 의식과 실태조사연구(I). 한국식생활문화학회지, 11(2):169, 1996
- 김은경, 김은미, 강명희, 홍완수 : 서울·강릉지역 초등학교 급식소 종사원의 직무만족도 조사. 한국조리과학회지 14(1):68, 1998
- 양일선, 이화진, 강혜련, 김성혜, 이보숙 : 병원 급식조리 종사원의 직무특성과 직무만족도 분석. 한국식생활문화학회지, 9(6):479, 1994
- 이화진 : 병원급식 조리 종사원의 직무특성과 직무만족도에 대한 연구. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문. 1993
- 전아다, 류은순, 박동경 : 햄버거 체인점의 관리실태와 종업원 직무만족과의 관계. 한국식생활문화학회지, 10(1), 1995
- 박영선 : 급식학교 영양사의 직무개선을 위한 실태조사 및 평가. 한국조리과학회지, 13(2):124, 1997
- 진양호 : 한국 관광호텔 조리사들의 의식과 전망에 관한 연구. 혜전전문대 논문집, 11:163, 1993

(2000년 3월 2일 접수)