

호텔 조리사의 이직에 관한 연구

이창국*

< 목 차 >	
I 서론	IV 연구 결과
II 이직에 관한 이론적 배경	V 결론
III 분석 결과	참고문헌
	ABSTRACT

I. 서론

호텔경영에서 주방은 식음료 부서를 지원하는 성격을 띠고 있다. 호텔주방이 식음료 사업을 중심으로 이뤄지고 있으며, 식음료 사업에서 많은 이익창출은 조리사가 제공하고 있다. 따라서 호텔주방의 조리사의 인적자원관리가 호텔 식음료 상품의 질을 향상시키고 호텔 경영에 있어서 식음료 판매 비중이 많은 부분을 차지하고 있다.

이와 같이 식음료의 제도가 주방에서 이뤄지고 있으므로 주방이 차지하는 비중과 역할이 호텔경영에 있어서 매우 중요하다. 주방은 조리사의 작업공간 또는 생활공간으로 질 높은 수준의 복지시설과 경제적 부가가치를 창출하는 곳이다.

그러나 호텔경영에 있어서 비용절감, 경영합리화, 구조조정에 의한 인원감축으로 호텔조리사의 이직에 관하여 사회문제가 되고 있다.

노동부 자료에 따르면 2000년 7월 평균 근로시간은 204.6시간(주당47.1시간)으로 전년동기(월 평균204.5시간, 주당47.1시간)와 보합 수준을 보이고 있으며, 정상 근로시간은 181.0시간(주당47.1시간)으로 0.7%감소하였으나, 초과 근로시간은 23.5시간(주당5.4시간)으로 5.9%증가하고 있으며 2000년 7월 도소매 음식숙박업의 노동이동은 이직자가 1만9천명¹⁾으로 음식숙박업의 조직 내에서 이직자수가 문제가 되고 있다.

1997년 말 이후 한국의 경제적 상황이 호텔경영 정상화를 위해 호텔기업에서 구조조정으로 많은 인원을 감축되었고, 2000년 11월에 2차 구조조정이 이뤄지고

*

1) 노동부, 2000. 7월 누계 평균 임금, 근로시간 및 노동이동 동향, pp. 7~11.

있는 현실이다.

따라서 사회 전반적으로 경제가 침체되면서 호텔 조리사의 노동강도는 높아지고 임금의 삭감 등의 원인으로 조리사의 이직에 많은 영향을 주고 있다.

이와 같이 호텔주방은 인적서비스에 크게 의존하고 있으므로 다른 기업과 달리 효율적인 조리사의 인적관리가 조직의 생산성 향상, 비용절감, 경영합리화, 이직률의 감소 등에 중요한 요인이 되고 있다.

이에 본 연구는 서울에 소재하고 있는 몇 개의 호텔을 선정하여 호텔주방에 근무하는 조리사를 중심으로 조리사의 이직요인에 대하여 문제를 제기하고자 한다.

II 이론적 배경

1. 이직의 개념

이직이란 넓은 의미로는 조직에 들어오고 나가는 조직 구성원의 이동을 모두 포함한다. 즉, 이직이란(separation) 종업원이 기업으로부터 이탈²⁾하는 것을 말한다. 그러나 좁은 의미로는 재직의 반대되는 말로서 담당직무를 그만두고 다른 직무나 조직으로 옮겨가는 것을 말한다.

이직의 개념은 거시적 연구와 미시적 연구로 구분할 수 있으며, 거시적 연구에는 지역 간 이동, 산업간 이동, 기업 간 이동 등을 모두 포함하여 노동이동이라고 하고, 미시적 연구에서는 그중 기업 간 이동 등을 모두 포함하여 노동이라고 하고, 미시적 연구에서는 그중 기업 간 이동에 관심을 두고 있으며 이를 일반적으로 이직이라고 표현하고 있다.

미시적 연구에서는 이직은 조직내부이동과 조직외부이동으로 구분할 수 있다. 조직내부이동은 배치전환, 승진, 강등과 같이 조직내부에서의 직무나 직위와 변화를 의미하며, 조직외부이동은 입사와 이직을 의미한다.

2. 이직의 기능

이직은 채용비용이나 훈련비용의 증가를 초래하고 생산량의 감소 등 많은 부분에서 불이익을 발생시키는 것이 사실이다. 하지만 이직은 조직에 입장에서 어느 경우이나 바람직하지 못한 것은 아니다. 때로는 이직은 무능력자를 제거하거나

2) 김창의, 현대인사관리, 두남, 1998, p.196.

조직에 새로운 분위기를 창조하고 보다 진취적인 조직으로서의 전환을 모색할 수 있는 효과를 가져올 수 있으며 이직 당사자인 개인에 있어서는 자기발전의 기회가 될 수 있기 때문에 필요하다.³⁾

그러나 이직은 순 기능적 이직이 있고, 역기능적 이직이 있으며 또한 순기능과 역기능을 동시에 나타낼 수도 있기 때문에 한마디로 말할 수 없다. 따라서 조직의 입장에서 볼 때 이직하는 사람이 그 조직에 대한 기여도가 높고 유능한 사람일 때 문제가 발생한다.

또한 개인에 있어서도 이직을 하기 위해서는 새로운 직무를 탐색하고 또 새로운 직무의 상황에 적응하기 위해서는 많은 시간과 비용을 소비함은 물론 상당한 갈등을 경험해야 하기 때문에 바람직하게만 생각할 수는 없다.

그러므로 이직의 중요성은 이직이 조직의 상태를 반영하고 있다는 사실에 있다. 즉, 높은 노동이동을 보이는 조직은 종업원들에 의해서나 또는 사회에 의해서 좋은 조직으로 평가받지는 못할 것으로 여겨지기 때문이다.

이직은 비단 개별기업의 차원에서뿐만 아니라 사회 전체의 입장에서 그 중요성이 매우 크다. 생산의 수단이면서 동시에 목적인 인력은 임금이 낮은 곳에서 높은 곳으로 이동하게 마련이다.

이와 같은 인력의 자유로운 이동은 인력 인력을 효율적으로 배치하도록 하는 원동력으로 이해되고 있으며 반면에 노동시장이 그만큼 유동성이라는 사실은 동시에 한 직장에서부터 다른 직장으로의 이동하는 동안의 실직상태, 즉 마찰적 실업의 정도가 높을 수밖에 없다는 부정적인 측면도 존재하고 있다.

따라서 부정적 측면의 근거로 이직에 의해서 유능한 구성원이 조직을 이탈하게 되면 양질의 인력확보가 위협받게 되며, 이들의 모집, 선발, 훈련에 막대한 비용이 소요된다는 점을 들고 있다.

또한 이직 율이 높은 경우 이탈해 버리는 인력에 투자한 비용이 회수 불가능하게 되고, 타사와의 구인경쟁에서 나타나는 임금상승의 부담이 가중된다.⁴⁾

그러나 이직은 노동이동의 과정을 통하여 조직 분위기의 쇄신과 인사적체의 해소, 새로운 기술과 지식의 습득, 정책, 관행의 변화촉진, 결근, 지각 등 다른 일탈행위의 감소 등으로 조직활성화의 계기가 됨으로써 조직의 유연성과 적응성을 향상시킬 수 있을 뿐만 아니라 특히 불필요한 종업원이 자발적으로 이직할 때에는 보다 유능한 인력으로 대체할 수 있다는 점에서 긍정적이다.⁵⁾

3) 한상훈, "국내진출 외국업체 간부사원들의 이직의향에 관한 연구: 과장급 이상을 중심으로." 연세대학교 경영대학원 석사학위논문, 1998, p.7.

4) 김호식, "직무만족과 이직의도의 연관성 연구: 대구지역 안경제조업을 중심으로." 영남대학교 대학원 석사학위논문, 1999, pp.5~6.

5) D. R. Dalton and W. D. Tudor, Turnover turned over : An expanded and positive

따라서 이직의 효과는 양면적인 효과를 나타내며 조직의 이직관리는 조직유효성을 재고시키는 방안을 모색하고, 이를 위해서는 종업원의 이직행동에 영향을 미치는 제반요인을 정확히 파악하는데 노력을 기울여야한다.

3. 이직결정요인

조직 구성원이 조직을 떠나는 이유는 무엇이며 이직은 조직에 어떠한 영향을 미치며 불필요한 이직을 줄일 수 있는 방법을 규명하기 위해서 연구자들은 이직의 발생요인을 알아내어 대응하려는 노력으로 구성원의 직무만족과 이직과의 관계에 대해서 오랫동안 분석을 시도해 왔다.

일반적으로 이직의 원인은 한가지만 존재하는 것이 아니고 여러 가지가 복합적으로 작용한다. 피고즈와 마이어즈(P. Pigors & C. A. Myers)는 구체적인 이직사유를 다음과 같이 들고 있다.⁶⁾

첫째, 보다 나은 다른 직무를 찾아서

둘째, 통근조건, 작업조건, 교대조건의 어려움 때문에

셋째, 다른 사원이나 동료 때문에

넷째, 성취감을 얻지 못해서

다섯째, 집안사정, 학교복학, 결혼, 임신, 배우자이동 때문에 일할 수 없게 되어
서 등이다.

마치와 사이먼(J. G. March & H. A. Simon)에 따르면 조직이 성원에게 제공하는 유인(inducement)과 조직성원이 조직에 주는 공헌도(contribution)의 정도가 최소한 같거나 유인이 많을 때 종업원은 조직에 남게된다.

따라서 개인이 조직을 떠나는 원인은 그가 원하는 보상(reward)을 조직이 충족시켜 주지 못해 종업원이 기대가 어긋나게 되기 때문이다. 이러한 이직에 효율적으로 대처하기 위해서는 이직결정에 영향을 주는 요인을 밝혀내는 것이 중요하다.

이직요인을 밝혀져야 비생산적인 이직에 대한 경영 전체적인 관점에서 근원적이고 사전 대응책을 마련할 수 있을 것이다. 조직에서 인사계획, 조직계획을 수립하기 위해서 이직예측은 필수적으로 선행되어야 할 과제이다. 이직에 영향을 주는 일반적인 요인을 조직전체요인, 작업환경요인, 직무내용요인, 개인요인으로 나누어 분류하고있다.

perspective, Academy of Management Review 4(1979) : pp.225~235.

6) P. Pigors and C. A. Myers, Personnel Administration: A Point of view and a Method, 3rd ed McGraw-Hill, 1956, pp.225~227.

III. 분석 결과

본 연구는 호텔주방에 있어서 조리사의 이직에 관하여 알아보고자 하였다. 연구의 대상은 서울시내 호텔주방 5개를 선정하여 표본은 유의표출방법을 통하여 2000년 4월 10부터 4월 16일까지 6일간 설문지를 배포하고 수거하였다.

이때 조사원은 본인과 해당업체의 조리사가 설문지를 배포하고 자기 기입 법을 통한 설문지법을 사용하여 즉시 수거하였다. 이 연구의 설문지는 크게 2부분으로 구성되었으며, 첫째 부분에서는 조사대상자의 일반적 특성을 질문하였고, 둘째는 호텔 조리사의 이직에 관하여 조사하였다.

응답자의 일반적 특성을 분석하기 위하여 8개의 문항으로 구성하였고, 조리사의 이직 원인에 관하여 15개 문항으로 구성하였다. 이직요인을 측정하기 위한 문항은 리커드 5점 척도(5-point Likert scale)를 사용하여 설문지를 구성하였다.

총230부의 설문지를 응답자에게 배포하여 회수된 200부의 설문조사에서 얻어진 표본들 중에서 설문작성이 불성실하거나 미비한 사항이 많은 7부의 설문지는 분석에 적당치 않아 제외하고 총 193매를 이용하여SPSS WIN Package를 사용하여 분석을 실시하였고 분석방법은 빈도분석, 신뢰도분석, 요인분석, Duncan's ultiple analysis 분석을 사용하였다. 본 연구에서는 호텔 조리사의 이직에 대해 구체적으로 알아보기 위해 분석하였다. 위 연구를 위한 설문지의 구성은 다음 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 설문지 구성

조사항목	변 수	문항수	척도
I. 이직 요인	1. 새로운 메뉴 개발의 기회 2. 새로운 기술 습득의 기회 3. 상사와의 관계 4. 동료들과의 관계 5. 주방의 작업환경 6. 주방의 안정성 7. 주방 배치의 편리성 8. 주방동선의 편리성 9. 공정한 인사관리 10. 직장별 직무전환 및 배치 11. 주방종사원의 교육 12. 근무시간에 대한 만족도 13. 타 호텔과의 급여관계 14. 타 호텔과의 후생복지 시설 비교 15. 회사의 해고에 대한 불안감	15문항	리커드 5점 척도
II. 일반적 사항	1. 성별 2. 연령 3. 결혼여부 4. 소득 5. 교육수준 6. 근무기간 7. 직위 8. 이직 횟수	8문항	명목 척도

1. 조사 대상자의 일반적 특성

본 조사에 응답한 응답자의 분포를 살펴보면 <표 3-2>에 나타난 것과 마찬가지로 남성의 경우가 143명 74.1%로 대부분을 차지하고 있는 것으로 나타났다. 여성의 경우에는 50명으로 25.9%로 나타났다.

연령의 경우에는 26-30세의 경우가 82명 42.5%로 높게 나타났으며, 31-40세의 경우는 76명으로 39.4%로 나타났다. 이에 반하여 40세 이상의 경우에는 18명으로 9.3%로 나타났고 25세 이하의 경우에는 17명, 8.8%로 나타났다.

본 조사에 응답한 응답자의 81.9%가 26세-40세에 집중적으로 분포되어 있는 것으로 나타났다.

응답자의 결혼 여부에 관해서 미혼인 경우와 기혼인 경우는 96명, 49.7%와 97, 50.3%로 미혼인 경우와 기혼인 경우 동등한 비율로 분포되어 있는 것으로 나타났다.

소득의 경우에 100만원에서 199만원에 분포된 응답자는 140명으로 전체의 72.5%로 나타났다. 이는 호텔 주방 종사원의 전체적인 평균이 100만원에서 199만원 사이에 분포되어있는 것을 알 수가 있다.

소득이 200만원 이상인 경우는 23명 11.9%로 나타났으며, 100만원 이하인 경우는 전체의 30명, 15.5%로 나타났다.

종사자의 근무기간은 5-10년을 근무한 종사자가 68명, 35.2%로 나타났으며, 4-5년은 51명, 26.4%, 1-3년은 27명 14%로 나타났다. 근무기간이 1년 이하인 경우는 21명으로 전체의 10.9%이고, 10년 이상의 경우가 13.5%로 나타났다.

직급의 경우에는 3rd cook이 76명, 39.4%로 가장 높게 나타났으며, 2nd cook은 55명으로 28.5%로 나타났다. 1급은 36명, 18.7%로, 그리고 chef de parties or demi chef은 20명으로 10.4%를 차지하고 있는 것으로 나타났다. 응답자 중 sous chef 의 경우에는 6명으로 3.1%가 본 조사에 응답한 것으로 나타났다.

종사자들의 이직 횟수는 이직을 하지 않은 경우가 96명 49.7%로 가장 높게 나타났으며, 1-2번 의 이직을 한 경우가 82명, 42.5%로 나타났다. 응답자 중 3번 이상 이직을 한 경우는 14명 7.3%로 나타났다.

<표 3-2> 조사대상자의 일반적 특성

구분	내용	Frequency	Percent (%)
성별	남 성	143	74.1
	여 성	50	25.9
연령	25세 이하	17	8.8
	26-30세	82	42.5
	31-40세	76	39.4
	40세 이상	18	9.3
결혼여부	미혼	96	49.7
	기혼	97	50.3
소득	100만원 미만	30	15.5
	100-199만원	140	72.5
	200-299만원	22	11.4
	300만원이상	1	5
교육수준	고졸이하	4	2.1
	고졸	39	20.2
	대재	39	20.2
	대졸이상	111	57.5
근무시간	1년 미만	21	10.9
	1 - 3년	27	14.0
	4 - 5년	51	26.4
	5 - 10년	68	35.2
	10년 이상	26	13.5
직급	3rd cook이하	76	39.4
	2nd cook	55	28.5
	1st cook	36	18.7
	chef de parties	20	10.4
	sous chef	6	3.1
이직 횟수	없다	96	49.7
	1 - 2번	82	42.5
	3 - 5번	10	5.2
	5번 이상	4	2.1

2. 변수의 신뢰도 및 적합도 검증

이 연구에서는 내적 일관성(internal consistency reliability)을 고려하는 크론바흐 알파(Cronbach's α) 측정방법을 사용하여 신뢰도를 검증하였다.⁷⁾

크론바흐 알파(Cronbach's α) 계수는 신뢰도 분석의 개념의 내적 일치 도에 관한 하나의 개념에 대해 여러 가지의 항목으로 구성된 척도를 이용한 경우에 이를 검증하는 방법이다. 크론바흐 알파 (Cronbach's α) 값은 0에서 1까지 변하며

7) 채서일, 김범중, 이성근. SPSS/PC+를 이용한 통계분석, 학연사, 1996, p.78.

1에 가까울수록 신뢰도가 높다는 것을 의미한다. 일반적으로 사회과학에서는 α 값이 0.70이상이면 신뢰도가 높다고 하며, 집단수준의 경우 0.60이상이면 신뢰도가 높다고 할 수 있다.

본 연구에 대한 측정항목의 신뢰 검증을 위해 요인분석에 해당하는 호텔 조리사의 이직요인에 대하여 α 계수를 구하였는데, 신뢰도 분석 결과는 <표 3-3>과 같다.

본 조사에 사용된 변수에 대한 신뢰도 α 계수는 .8990으로 높게 나타났으며, 수정된 α 계수는 .9196으로 높게 나타났다. 사회과학의 경우 신뢰도가 .70이상이면 높다고 평가하는데 본 조사는 .9196으로 대단히 높게 나타났다.

이직 시 변수의 평균값의 경우 가장 높은 값을 나타내는 변수는 공정한 인사관리와 급여 관계의 변수에서 평균값이 4.36으로 가장 높게 나타났으며, 동료와의 관계는 4.25의 값으로 나타났다.

<표 4-3>이직시 변수의 신뢰도 및 적합도 검증결과

변수명	평균	아이템을 제거했을 경우 α
새로운 메뉴 개발의 기회	3.95	.8995
새로운 기술 습득의 기회	4.09	.9005
상사와의 관계	3.95	.8992
동료와의 관계	4.25	.9006
주방의 작업환경	4.09	.9008
주방의 안전성	4.17	.9009
주방 배치의 편리성	4.13	.8994
주방 동선의 편리성	4.08	.8995
공정한 인사관리	4.36	.9002
직무 전환 및 배치	3.92	.8998
주방 종사원 교육	3.97	.8997
근무시간에 대한 만족	4.18	.9006
급여 관계	4.36	.9003
후생복지 시설	4.16	.9009
회사의 해고에 대한 불안감	4.14	.8983

3. 조리사의 이직시 중요도 분석

이직시 중요도에 대한 요인분석 결과는 <표 3-4>와 같다. 요인분석 결과 9개의 변수가 4개의 요인으로 묶였으며, 4개의 요인에 대한 Eigen value(고유치)값이 1 이상이므로 모두 유의한 것으로 간주하여 4개의 요인을 추출하였다. 나머지 변수들은 분석대상에서 제외되었으며 분류된 각 요인들의 특성을 고려하여 요인 1은 주방 환경, 요인 2는 직장 유대관계, 요인 3은 노무에 대한 대가 요인 4는 새로운 기회 접촉으로 본 연구자가 명명하였다. <표 3-4>는 요인 행렬 표를 나타내고 있다.

<표 3-5> 조리사의 이직시 중요도에 대한 요인분석

항목	주방환경	내적 근무조건	외적 근무조건	노무에 대한 처우
주방 배치의 편리성	788	a	160	a
주방의 안정성	748	a	a	a
주방 동선의 편리성	661	147	a	131
상사와의 관계	a	661	a	398
동료와 관계	a	660	- 139	285
후생복지시설	a	a	850	a
급여 관계	202	200	733	- 130
새로운 메뉴 개발의 기회	234	263	a	780
새로운 기술 습득의 기회	278	220	a	762
고유치(Eigen values)	3.290	2.180	1.864	1.839

※ a: 적재량(Lodings)값이 .10이하의 값

4. 이직시 중요도에 따른 차이검증 결과

1) T-test 분석 결과

다음의 <표 3-5>는 성별에 따른 요인들의 평균의 차이 검증을 한 결과이다. 집단간의 평균의 차이를 검증한 결과 성별에 따라서 요인의 유의한 차이는 노무에 대한 대가에서 집단간의 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

그러나 응답자가 이직 시 중요하게 생각하는 요인들에 있어서의 평균값은 4를 넘는 것으로 나타났으며, 가장 평균값이 높은 집단은 노무에 대한 대가의 경우 남성에 있어서 4.2907로 가장 높았으며, 가장 낮은 평균값을 가지는 집단은 새로운 기회 접촉의 여성의 경우 평균값이 3.8814로 가장 낮게 나타났다. 본 조사에 응답한 응답자의 대부분이 이직 시 모든 요인을 중요하게 여기는 것으로 나타났다.

<표 3-6> 성별에 따른 검증결과 차이

요인	성별	평균	T값	sig
주방환경	남성	4.1442	2.279	.132
	여성	4.1942		
유대관계	남성	4.1471	.018	.893
	여성	4.0928		
노무에 대한 대가	남성	4.2907	5.068	.025*
	여성	4.2784		
새로운 기회 접촉	남성	4.1073	1.813	.179
	여성	3.8814		

※ a: $p \leq .05$, b: $p \leq .10$

다음의 <표 3-6>은 결혼여부에 따른 집단간의 차이검증 결과이다. 결혼 여부에 따른 차이 검증 결과도 집단간의 차이는 주방환경, 유대관계, 노무에 대한 대가에서 차이가 있는 것으로 나타났으며 집단의 평균이 가장 높은 집단은 노무에 대한 대가에서 기혼인 경우 평균 4.3245로 가장 높았으며, 가장 낮은 집단은 유대관계의 기혼인 경우에 평균 3.9548로 가장 낮게 나타났다.

그러나 전체적으로 평균값이 4이상을 상회하지만 미혼인 경우가 기혼인 경우보다 요인들에 있어서 아직 시 더욱 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

<표 3-6> 결혼여부에 따른 검증결과

요인	결혼 여부	평균	F값	sig
주방환경	미혼	4.2290	3.633	.057 ^a
	기혼	4.0798		
유대관계	미혼	4.3030	3.783	.052 ^a
	기혼	3.9548		
노무에 대한 대가	미혼	4.2525	8.070	.005 ^a
	기혼	4.3245		
새로운 기회 접촉	미혼	4.1111	1.012	.315
	기혼	3.9867		

※ a: $p \leq .05$, b: $p \leq .10$

2) 분산 분석 결과

이직시 중요도에 따른 차이검증을 위하여 분산분석을 한 결과를 <표 3-7>에 제시하였다. 본 연구에서 수행된 조사의 이직 시 중요하게 생각하는 항목에 따른 차이 검증 결과는 전체적인 평균의 값이 4점을 상회하면서 유의한 집단간의 차이를 보이는 요인은 유대관계, 노무에 대한 대가, 새로운 기회 접촉으로 나타났다.

유대관계의 경우에는 나이가 적을수록 평균값이 높게 나타났으며, 노무에 대한 대가, 새로운 기회 접촉의 경우에는 평균값이 31세 이상에서 높게 나타났다.

주방환경의 경우 집단간의 차이는 보이지 않았지만 나이가 많을수록 평균값이 높은 것으로 나타나 더욱 중요시하는 것으로 볼 수 있을 것이다.

다음 <표 3-7>은 연령에 따른 집단간의 평균의 차이를 분석한 결과이다.

<표 3-7> 이직시 연령에 따른 분산 분석결과

구분 요인	집단별 평균				F	P	Homo geneous
	25세 이하	26 - 30	31 - 40	41세 이상			
주방환경	4.0707	4.1350	4.1645	4.2963	.932	.425	abcd
유대관계	4.2879	4.1564	4.1396	3.8611	2.784	.041 ^a	abc, d
노무에 대한 대가	4.2879	4.1718	4.3864	4.3889	3.410	.018 ^a	abcd
새로운 기회 접촉	3.7424	4.1442	4.0227	4.0278	3.124	.026 ^a	a, bcd

※ a: p ≤ .05, b: p ≤ .10

다음 <표 3-8>은 소득에 따른 집단간의 평균의 차이를 분석한 결과를 제시한 것이다. 집단간의 평균의 차이를 보이는 요인은 주방환경, 노무에 대한 대가에서 나타났으며 가장 평균이 높은 집단은 300만원 이상의 소득 자에게서 나타났으며, 이는 300만원 이상의 소득을 가지는 응답자의 빈도가 적기 때문이라고 사료된다.

소득 300만원 이상의 집단을 제외한 집단 중 가장 높은 평균은 4.6071로써 노무에 대한 대가에서 200-299만원 소득의 집단으로 나타났다.

노무에 대한 대가의 경우에는 소득이 높을수록 평균값이 높은 것으로 나타났다. 소득 분포에 있어서 응답자의 대부분이 100-199만 원대의 급료를 받는 것으로 나타났다.

<표 3-8> 소득에 따른 분산 분석결과

구분 요인	집단별 평균				F	P	Homo geneous
	100만원 이하	100-199 만원	200-299 만원	300만원 이상			
주방환경	4.0565	4.2061	3.9524	4.3333	2.841	.038 ^a	abcd
유대관계	4.1356	4.1466	4.0238	4.500	.635	.593	abcd
노무에 대한 대가	4.2288	4.2509	4.6071	4.5000	4.197	.006 ^a	abcd
새로운 기회 접촉	3.8898	4.0936	3.9643	4.5000	1.820	.143	abcd

※ a: p ≤ .05, b: p ≤ .10

다음 <표 3-9>에 제시된 분석 결과는 근무기간에 따른 집단간의 평균의 차이검증 결과이다. 근무기간에 따라 집단간의 평균의 차이를 보이는 집단은 유대관계, 노무에 대한 대가로 나타났으며, 나머지 2개의 요인에 있어서는 집단간의 평균의 차이를 보이지 않았다. 가장 높은 평균값을 보인 요인은 노무에 대한 대가에서 10년 이상 근무한 종사자들로 나타났으며, 가장 낮은 평균은 새로운 기회 접촉에서 1년 미만의 근무경력을 가진 집단으로 3.8000으로 나타났다.

대체적으로 근무기간이 5-10년인 집단이 모든 요인(factor)에서 평균값이 높은 것으로 나타났다.

<표 3-9> 근무기간에 따른 분산분석 결과

구분	집단별 평균					F	P	Homo geneous
	1년 미만	1-3년	4-5년	5-10년	10년 이상			
주방환경	4.0167	4.1698	4.1603	4.1836	4.1699	6.10	.656	abcde
유대관계	4.0625	4.1226	4.2644	4.1268	3.9510	2.170	.072 ^b	abce, d
노무에 대한 대가	4.2500	4.3208	4.0721	4.3877	4.4510	4.951	.001 ^a	ad, bcd
새로운 기회 접촉	3.8000	4.1132	4.1394	4.0471	4.0098	1.793	.129	ae, bcde

※ a: p ≤ .05, b: p ≤ .10

다음 <표 3-10>은 직급에 따른 차이검증 결과로 모든 요인에 있어서 집단간의 유의한 차이를 가지고 있는 것으로 나타났다.

유의수준 0.05이하에서 유의한 차이를 보이는 요인은 주방환경과 유대관계로 나타났으며, 유의수준 0.10이하에서 유의한 차이를 보이는 집단은 노무에 대한 대가와 새로운 기회 접촉으로 나타났다.

주방환경의 경우 sous chef은 다른 집단보다 중요하게 생각하지 않는 것으로 나타났으며, 노무에 대한 대가에서는 sous chef이 다른 직급보다 더욱 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

<표 3-10> 직급에 따른 분산 분석결과

구분	집단별 평균					F	P	Homo geneous
	3rd cook	2nd cook	1st cook	chef de parties	sous chef			
주방환경	4.1774	4.1848	4.0628	4.2833	3.6970	2.568	.038 ^a	d, abce
유대관계	4.2853	4.0818	3.9638	4.000	4.0455	3.992	.003 ^a	abcde
노무에 대한 대가	4.3077	4.2545	4.1739	4.3750	4.7237	2.197	.069 ^b	d, abce
새로운 기회 접촉	3.9936	4.1409	3.9394	4.2500	3.8636	2.026	.090 ^b	a, b, cd, abce

※ a: p ≤ .05, b: p ≤ .10

이직 횟수에 따른 요인에 대한 집단간의 차이검증 결과를 <표 3-11>에서 제시하고 있다. 집단간의 평균의 차이가 유의하게 나타난 요인은 주방환경과 유대관계에서 나타났으며, 주방환경과 유대관계에서 이직횟수가 3-5번인 집단은 다른 집단보다 덜 중요시하는 것으로 나타났다.

가장 높은 평균은 4.3571로 유대관계에서 5번 이상의 이직의 경험한 집단으로 나타났다. 이직의 경험이 없는 경우에는 평균값이 40이상을 상회하면서 4개의 요인에 대하여 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

<표 3-11> 이직 회수에 따른 분산 분석결과

구분 요인	집단별 평균				F	P	Homo geneous
	없다	1-2번	3-5번	5번 이상			
주방환경	4.0615	4.2886	3.9298	4.2857	5.325	.001 ^a	abcde
유대관계	4.0615	4.2500	3.8684	4.3571	3.943	.009 ^a	ac, abd
노무에 대한 대가	4.2641	4.3232	4.0789	4.7143	2.005	.113	abc, d
새로운 기회 접촉	4.0436	4.0945	3.8684	3.9286	.695	.556	abcde

※ a: $p \leq .05$, b: $p \leq .10$

IV. 연구 결과

호텔 주방 조리사들이 이직 시 중요하게 생각하는 요인들에 있어서의 평균값은 4를 넘는 것으로 나타났으며, 가장 평균값이 높은 집단은 노무에 대한 대가의 경우 남성에게 있어서 4.2907로 가장 높았으며, 가장 낮은 평균값을 가지는 집단은 새로운 기회 접촉의 여성의 경우 평균값이 3.8814로 가장 낮게 나타났다. 그러나 본 조사에 응답한 응답자의 대부분이 이직시 모든 요인 모두를 중요시하는 것으로 나타났다. 결혼 여부에 따른 차이 검증 결과도 집단간의 차이는 주방환경, 유대관계, 노무에 대한 대가에서 차이가 있는 것으로 나타났으며 집단의 평균이 가장 높은 집단은 노무에 대한 대가에서 기혼인 경우 가장 높았으며, 가장 낮은 집단은 유대관계의 기혼인 경우에 낮게 나타났다. 그러나 전체적으로 평균값이 40이상을 상회하지만 미혼인 경우가 기혼인 경우보다 요인들에 있어서 이직 시 더욱 중요하게 생각하는 것으로 나타났다. 연령에 따른 분석결과 유대관계의 경우에는 나이가 적을수록 평균값이 높게 나타났으며, 노무에 대한 대가, 새로운 기회의 접촉의 경우에는 평균값이 31세 이상에서 높게 나타났다. 주방환경의 경우 나이가 많을수록 평균값이 높은 것으로 나타나 더욱 중요시하는 것으로 볼 수 있을 것이다.

소득에 경우 가장 평균이 높은 집단은 300만원 이상의 소득 자에게서 나타났으며, 이는 300만원 이상의 소득을 가지는 응답자의 빈도가 적기 때문이라고 사료된다. 소득 300만원 이상의 집단을 제외한 집단 중 가장 높은 평균은 4.6071로써 노무에 대한 대가에서 200-299만원 소득의 집단으로 나타났다.

노무에 대한 대가의 경우에는 소득이 높을수록 평균값이 높은 것으로 나타났다. 소득 분포에 있어서 응답자의 대부분이 100-199만 원대의 급료를 받는 것으로 나타났다. 근무기간에 따라 가장 높은 평균값을 보인 요인은 노무에 대한 대가에서 10년 이상 근무한 종사자들로 나타났으며, 가장 낮은 평균은 새로운 기회 접촉에서 1년 미만의 근무경력을 가진 집단으로 3.8000으로 나타났다. 대체적으로 근무기간이 5-10년인 집단이 모든 요인에서 평균값이 높은 것으로 나타났다.

이직 횟수에 따른 경우 주방환경과 유대관계에서 이직횟수가 3-5번 인 집단은 다른 집단보다 덜 중요시하는 것으로 나타났다. 가장 높은 평균은 4.3571로 유대관계에서 5번 이상의 이직의 경험한 집단으로 나타났다. 이직의 경험이 없는 경우에는 평균값이 4이상을 상회하면서 4개의 요인에 대하여 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

V. 결론

호텔주방의 조리사는 호텔산업에서 가장 유망한 업종으로써 21세기 호텔산업의 일익을 담당하는 미래의 음식문화를 개발하는 선구자이다. 따라서 호텔 주방에서 조리사는 매우 중요한 경영요소로 인식되어지고 있다.

그러나 종래의 호텔주방의 조리사는 음식을 만드는 생산 부서로 인식하여 채용 배치하여 임금을 지급하는 형태로 관리되었다. 그렇지만 현재의 호텔주방의 조리사가 호텔 경영에 매우 중요한 역할을 담당하고 있다.

이처럼 호텔조리사가 호텔경영에 많은 부분을 차지하고 있지만 1997년 말 경제적 위기 상황에서 호텔의 경영합리화에 따른 구조조정과 인원감축, 정리해고 등에 따라 호텔조리사들이 많은 이직을 하였고, 최근 경제상황이 다시 침체되면서 조리사의 고용의 안정성이 위협받고 있다.

그러므로 미래의 호텔 조리사는 업무현황에 따라 탄력적인 인적구성과 변형근로시간이 요구되어질 것이다. 따라서 호텔기업은 경영정상화를 위해 조리사에 대한 연봉제와 계약직으로 전환될 것으로 사료된다.

이 연구결과 조리사가 이직할 때 중요하게 여기는 사항은 노무에 대한 대가(임금), 주방환경, 직장 동료와의 관계, 새로운 기회 접촉에 관하여 중요하게 생각

하고 있다.

따라서 호텔조리사의 이직을 줄이기 위해서는 회사차원의 적절한 임금보상과 근무환경을 개선하고 조리사들이 새로운 음식을 접할 수 있는 기회를 제공하여 주고 동료간에 유대관계를 맺을 수 있도록 회사차원에서 연수의 기회를 자주 부여하여 다른 부서의 조리사와 서로가 이해할 수 있는 시간을 만들어 제공해주어야 할 것이다.

이상의 연구결과를 볼 때 호텔경영자는 조리사의 이직이 호텔경영에 중요한 부분을 차지하고 있기 때문에 조리사의 이직에 관하여 많은 관심을 기울여야 할 것이다.

본 연구는 서울지역의 5개 호텔을 대상으로 하였다는 점에서 추가적인 연구가 필요하고 호텔조리사의 이직에 관하여 체계적이고 조직적인 연구가 계속되길 바란다.

참고문헌

김창의, 현대인사관리, 두남, 1998.

김호식, "직무만족과 이직의도의 연관성 연구", 영남대학교 대학원 석사학위논문, 1999.

한상훈, "국내진출 외국업체 간부사원들의 이직의향에 관한 연구", 연세대학교 경영대학원 석사학위논문, 1998.

채서일, 김법종, 이성근, SPSS/PC+를 이용한 통계분석, 학연사, 1996.

노동부, 2000. 7월 누계 평균 임금, 근로시간 및 노동이동 동향, 2000.

D. R. Dalton and W. D. Tudor, Turnover turned over : An expanded and positive perspective, Academy of Management Review 4(1979).

P. Pigors and C. A. Myers, Personnel Administration: A Point of view and a Method, 3rd ed McGraw-Hill, 1956.

ABSTRACT

A Study of Hotel Restaurant's Cook Separation

Changekuk Lee

This study is about job change hotel kitchen cook. In addition, through case analysis, by choosing three hotels in Seoul, the relation job changes was found out, and through the interviews with cooking employees for more than three months, their opinions and reliabilities were collected and analyzed. The surveyed questionnaires were analyzed and studied through SPSS WIN Package, reliability analysis, factor analysis, frequency analysis, correlation, and distribution analysis and T-test were conducted to figure out the population statistical difference.

According to the study results, those employees who thought kitchen environment, internal and external working conditions, the welfare for the employees are the most important factors in case of changing jobs scored over average 4 in the statistical analysis.

For this reason, in order to reduce the rate of job changes the hotels efforts for and interests in appropriate compensation, improvement of working environment, continuous educational training, fair human resource management, and maintenance of good relation with co-workers are necessary.

3인 익명심사 룩

2000년 10월 31일 최종 접수

2000년 12월 10일 최종 심사