

조리종사자의 직무인지도에 따른 특성요인 연구

김기영* · 경영일**

* 경기대학교 외식조리학과 교수

** 동부산대학교 전임강사

A Research on Duty-Cognition Degrees of Cookery Employees

Ki-Young Kim** and Young-il, Kyong*

* Professor, Division of Tourism Science, Kyonggi University

** Dongbusan College

ABSTRACT

This study divided all cooking-related employees into hotel organization and family restaurant organization, and analyzed the present duties' characteristics along with an analysis on population statistics. Also, the study examined each employee's recognition degree of his/her duty in each group and investigated which knowledge and skill they thought as important parts for their developing ability and attaining duties in the future.

The collected data tell the followings; with respect to the characteristics of the employees' duties, the characteristics of hotel employees were different from those of family restaurant employees; in case of hotel employees, the characteristic items recognized at a high level were the importance of duty, independence, self-reliance, the knowledge degree, career, controlling-ship, and development-ship. On the contrary, in case of family restaurant employees, the highly recognized items were complexity of duty, stagnation-ship, and human relationship. Generally, it was clear that family restaurant employees showed more complaints than hotel employees did in the section of recognition degree on the present duties.

The imperfect matter is that this study could not specify particulars or details of knowledge and skills that are necessary to make a perfect food-service company. However, this study will become a basis to develop further research on a perfect supposition and detailed particulars by detailed variables in a demonstrative way.

I. 서 론

인적자원에 대한 관심은 국·내외 모든 분야에서 그 관심도가 커가고 있으며 특히 서비스기업의 한 분야로써 노동집약적이며 무형성의 서비스 상품을 취급하는 호텔 및 외식기업의 인적자원에 대한 비중은 매우 높다고 할 수 있다. 이러한 호텔 및

외식기업이 급변하는 환경변화에 대응하고 치열한 경쟁환경 내에서 국제적인 경쟁력을 갖기 위해선 인적자원관리에 대한 노력과 효율적 운영이 중요하다. 그렇지만 국내의 호텔 및 외식기업의 경우 인적자원관리에 대한 이해도가 낮은 편으로 인적자원에 대한 계획 및 관리 등이 단편적이고 비통합적이다. 조직의 장기적인 목적을 향한 통합적인 총괄된 노력보다는 인력수요예측, 기술목록(skill inventory)의 작성, 채용계획 등의 단편적 분야에 한정적으로 이루어지고 있다.

이러한 현황 속에서 향후 호텔 및 외식기업의 인적자원관리는 각각의 직무를 정확히 파악하고 이들의 현재 직무와 앞으로의 제발계획에 필요한 요인에 대한 연구가 필요하리라 생각된다. 따라서 본 연구에서는 다음과 같은 사항에 대해서 연구의 목적을 두려한다.

첫째, 외식업계 조리종사원의 현 직무에 대한 이해부분을 비교하고 분석하여, 조직의 목표달성을 위한 적절한 인력의 직무인지도에 도움을 주고자 한다.

둘째, 조리종사원이 현 직무에서 필요한 기술 및 지식의 중요도를 비교 분석하여 차후 인력 수급 및 인력의 배치·전환 시 그에 적절한 각 조직별 필요 인적자원관리의 자료를 제시하고자 한다.

셋째, 조리종사원의 경력 및 직무 성취를 높이기 위해서 앞으로 필요하다고 생각되는 지식, 기술에 대한 특성을 파악하고, 이를 호텔과 패밀리레스토랑으로 분류 비교하여 각 조직별 종사원의 효율적 경력 개발 및 교육, 훈련의 기초 자료를 제시하고자 한다.

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 문헌에 기초를 둔 문헌적 연구방법과 실증적 연구방법을 수행하였으며 문헌적 이론연구를 토대로 직무인지도 특성 요인을 고찰하였으며, 실증연구를 기초 연구방법으로 설정하였으며, 서울시내 호텔 및 패밀리레스토랑 조리 종사원을 대상으로 설문조사 방법으로 자료를 수집하여 이를 분석하였다.

II. 연구의 이론적 배경

1. 직무분석에 대한 이론

직무란 과업, 임무 또는 책임, 역할 등의 용어가 가지는 개념과 유사한 용어이나 그 의미나 강조점 등은 다소 차이가 있다. 이중에서도 직무란 개인에게 사회가 요구하는 역할 중에서 자신이 소속된 집단의 구성원으로 요구되는 역할이라고 할 수 있다.¹⁾

직무란 어떤 개인이 담당하고 있는 일 그 자체를 말하며, 사회조직 구조 속에서 누구든지 가지고 있는 일들을 직무라고 한다. 다시 말해, 직무란 어떤 조직 구조 속에서 맡겨진 일, 그것뿐만이 아니고 개인적 사항에 따른 일도 직무의 범주에 해당

1) 신유근 (1991), 인사관리- 현대 인적자원 관리, 경문사, p.36.

된다는 것이다. 이러한 직무, 즉 조직 기능적이든 개인 특정적이든 그에게 주어진 일과 그가 스스로 찾아하는 일들에 대하여 어떤 척도를 가지고 분류하고 평가하여 보는 일을 직무분석이라 한다.²⁾

직무분석이란 직무를 구성하고 있는 일의 전체 및 그 직무를 완수하기 위해 담당자에게 요구되는 경험, 기능, 지능, 능력, 책임과 그 직무가 타직무와 구별되는 요인을 각각 명확하게 밝히고 기술하는 절차로 정의할 수 있다. 직무분석의 영역은 특정 직무에 관한 내용과 특성이 무엇인지를 결정하기 위하여 조사하고 분석하는 일련의 과정이다.³⁾

직무분석의 이론적 바탕을 이룬 것은 20세기 초 테일러(F.W. Taylor)의 시간연구와 질브레스(F.B. Gilbreth)의 “동작연구”이다. 오늘날 직무가 다양해지고 그에 따라 직무분석의 방법과 내용은 매우 다양하지만 시간연구나 “동작연구에 그 근간에 두고 있으며 관리의 과학화라는 기본정신은 변함이 없다고 볼 수 있다.⁴⁾ 그러나 이러한 기본적인 조건 속에서도 직무분석에 대한 정의는 학자마다 매우 다양하다. Yoder는 직무분석에 대해 각각의 직무에 관한 사실을 발견하여 기술하는 절차로 일의 내용, 처리 절차, 책임, 수행자의 자격요건 등을 세밀히 조사하는 과정이라고 정의하였으며,⁵⁾ 또한 미국 노동성의 직무분석 지침서(Training and reference manual job analysis)에서는 직무분석을 직무를 구성하고 있는 일의 전체, 그 직무를 수행하기 위해서 담당자들에게 요구되는 경험, 기능, 지식, 능력, 책임, 그 직무와 타 직무가 구별되는 요인을 각각 명확히 밝혀서 기술하는 수단이라고 정의하였다.⁶⁾ Campboll은 직무분석을 통하여 조직 내에서 실제로 어떤 일들을 수행하고 있으며, 직무 활동을 위해 어떠한 기계, 도구, 장비 등을 사용하는지, 그리고 직무수행에서의 시간, 질, 양 및 수행 기준이 무엇이며, 작업환경이나 대인적 요건이 무엇인지를 파악할 수 있다고 하였으며, 직무의 의미와 성질을 알아내어 그 직무에 고용하여야 할 사람들이 지녀야 하는 지능, 지식, 능력, 기술 등을 밝히는 절차가 직무분석이라 하였다.⁷⁾ 그 외에 OTead와 H.C Metcalf에 의하면 직무 또는 직위의 내용 및 그들을 한정적으로

2) 편의상 (1993), 직무분석 어떻게 할 것인가?, 음마니, p.15.

3) 원상봉외 1인 (2001), 직무분석의 실제, 지샘, pp.10-11.

4) 신유근 (1991), 인사관리: 현대 인적자원 관리, 경문사. p.36.

5) Yoder, D. (1956), Personnel management and industrial relations, Prentice-Hall.

6) U.S Department of Labor. Employment and training administration (1991), The revised handbook for analyzing. JIST Works Inc, Ind; Anapolis.

7) Campbell, J. P. (1990), The role of theory in industrial and organizational Psychology. In handbook of industrial and organizational Psychology(2nd ed), Dunnette, M. D. and Hough, L. M. eds., Vol. 1, Palo Alto, CA : Consulting Psychologists Press.

수식하는 요인을 나타내는 제 사실을 조직적으로 제시하고 기록하는 것이다”라고 했으며 R.W. Bellows는 하나의 사업장 및 한 국가의 산업계에 있어서 특정한 직무를 다른 직무로부터 구별하는 특성, 의무, 책임 등을 질서적 및 조직적으로 연구하는 것이다. 직무분석은 ‘직무명세서, 직무관계, 직무정보를 제공하는 것이라고 정의하였다.⁸⁾

한편 국내의 연구자 중 안경모는 직무분석을 “효율적인 인력관리를 위해서 직무가 그 조직의 특성에 어떤 연관성을 가지고 역할을 수행하는가. 또한 그 직무의 양적·질적 수준은 어떠한가? 하는 등의 척도를 가지고 분류하고 평가해 보는 일”이라고 정의⁹⁾하였으며, 김상진은 직무분석은 관찰이나 연구를 통하여 직무의 성질, 그 직무를 수행함에 있어 종업원에게 요구되는 숙련, 지식, 능력 및 책임과 같은 직무상의 제요건을 알아내는 과정이라고 정의¹⁰⁾하였다.

이상과 같은 다양한 정의를 종합하면 직무분석이란 직무의 내용을 체계적으로 분석하여 조직에서의 인적자원을 합목적적으로 관리하도록 인력관리의 방향을 전환하는 과정에서의 가장 기본적 작업”이라고 할 수 있다.¹¹⁾ 다시 말하면 직무에 대한 정보를 수집하고 수집된 정보를 분석하여 직무의 내용을 파악한 다음 각 직무의 수행에 필요한 지식, 능력, 숙련 등의 제 요건을 명확히 하는 일련의 과정을 말한다. 이와 같은 직무분석은 일반기업체의 경영 및 인사관리의 출발점이 되며 호텔 및 외식기업 등의 인사관리에도 유효하게 사용될 수 있는 도구이다.

2. 조리종사자의 직무

1) 주방조직의 일반적 직무

주방 조직이란 요리의 생산, 식자재의 구매, 인력관리, 메뉴 개발, 주방 설비의 시설 관리 등 요리 상품의 생산과 개발 및 주방 운영에 관계되는 전반적인 업무를 효율적으로 운영하기 위한 일체의 인적·물적 구성을 의미한다.

다시 말해, 조리업무란 식재료의 구매, 상품의 생산, 판매 서비스에 이르는 전 과정에서 발생하는 제반 업무를 말하며 여기에 인사관리 및 주방 시설 관리 등이 포함

8) 박종선 (2000), 직무분석의 이해와 성공적 시행. 노동법률 106호, pp.76-79.

9) 안경모 (1998), 산업디자이너의 직무분석에 관한 연구, 한국과학기술원 석사논문, p.13.

10) 김상진의 2인 (2000), 국가표준직무능력 체제에 관한 기초 연구, 한국직업능력개발원, p.93.

11) 공덕중 (2000), 임업기술지도원의 직무분석을 위한 공유립 경영활성화 방안에 관한 연구, 강원대학교 석사논문, pp.24-25.

된 것이다. 또한 이러한 업무를 수행함은 합리적인 조리업무를 통하여 상품가치를 극대화시키고 이를 통하여 고객 욕구를 만족시킴과 동시에 기업 경영의 최종 목표인 이윤달성을 이루고자 하는 것이다.

2) 조리종사자의 일반적 직무

과거에 비해 조리종사자는 조리의 종류와 과정의 증가로 기술적 지식이 더욱 발전했다. 그러나 조리기술과 방법이 다양하고 독창적이라 하여도 위생적이고 과학적이지 못하면 결국 인간의 생명을 위협하는 요인이 되므로 이는 아무런 의미가 없을 것이다.

따라서 조리종사자가 조리 직무를 수행함에 있어 가장 궁극적인 목적은 “식품을 조리함으로써 식품자체의 성분 및 형태의 변화를 일으켜 미각적·시각적·영양적·후각적 효과를 최대로 높여 위생적으로 처리하여 소화·흡수가 잘 되면서 모든 사람에게 맛과 영양적인 효익을 주어야 한다”라고 할 수 있다.¹²⁾

조리종사의 일반적 직무를 몇가지로 나누어 설명하면 다음과 같다.

첫째, 메뉴관리이다. 과거의 “차림표”의 개념에서 벗어나 강력한 마케팅 도구로서 그 역할이 중요시되고 있다. 성공적인 외식업체를 운영하기 위해서는 구매관리, 원가관리, 인사관리, 시설관리 등과 함께 메뉴관리도 유기적인 관계를 유지하여 효율적으로 그 기능을 발휘함으로써 비용을 최소화하고, 품질과 서비스를 최대화하여 고객의 만족을 극대화한다. 조리종사자는 메뉴마케팅의 필요성을 인식하고, 경영효율성을 증대시킬 수 있는 메뉴관리가 필수적인 역할로 대두되고 있다.

둘째는 원가관리이다. 원가관리는 외식기업이든 그렇지 않은 기업이든 기업을 운영함에 있어 그 기업경영에 궁극적인 목적과 관련이 깊은 사실상의 경영활동을 의미한다.

과거 조리사의 직무가 조리를 생산하는 업무에 한정되었다면 현대사회에서 조리종사자는 경영관리자로서의 역할의 전환을 요구받고 있다.

따라서 조리종사자의 직무 중 상당 부분은 원가 관리의 영향을 받고 있다.

외식기업의 경영활동은 크게 원활하고 경제적인 식자재 구입을 위한 구매활동, 상품을 생산하는 조리활동, 그리고 고객이나 소비자에게 상품을 구매하고 소비하게 하는 판매활동의 3요소로 형성되어 있으며 조리활동은 기업의 이익을 창출하는 원가계산의 핵심이라고 볼 수 있다.¹³⁾

셋째는 위생관리이다. 조리종사자는 메뉴 상품의 생산을 생산하기 위해 확보된 원재료를 식품의 영양적 가치를 손상시키지 않도록 보호하여야 하며, 더 나아가 영

12) 정중훈 (1998), 식음료경영론, 백산출판사, pp.283-284.

13) 진양호외 1인 (2000), 원가관리론, 지구문화사, p.17.

양성을 증강시키는 노력을 하여야 한다. 따라서 조리 종사자는 식재료의 생산에서 섭취까지의 모든 부분을 이해하고 관리하여야 하며 직무수행 중에 식품 및 사람, 시설 등으로 인한 건강상의 이해와 그것을 예방할 수 있는 원리와 실천적 방법, 그리고 나아가 영양의 질적 향상을 위한 직무를 수행하여야 한다. 특히 근래에 들어 환경오염 문제와 더불어 외식업계 내에 제조물책임법에 대한 관심이 높아지면서 더욱 관심이 필요하다.

넷째는 구매관리이다. 조리종사자는 좋은 음식 서비스를 고객에게 제공하기 위하여 적정의 질을 가진 상품을 적기에 구매하여 최적의 상태로 확보, 보관하여 이를 적기에 고객에게 제공하여 영업을 활성화시키는 직무를 수행하여야 한다.

다섯째, 품질관리이다. 외식기업의 품질관리란 눈에 보이는 식음료 상품의 품질관리와 눈에 보이지 않는 서비스 품질관리에 만전을 기울여야 한다. 품질관리의 기초가 되는 물적상품인 식음료 상품은 조리 종사자들이 가장 신경을 써야 하는 기초적 직무라 할 수 있다. 하지만 이와 더불어 서비스 품질관리 또한 고객만족을 위해서 지속적인 관리가 필요한 업무라 할 수 있다.

위의 직무이외에 앞으로 미래 지향적인 조리종사자는 현장에서 조리뿐만 아니라 외식기업 전체를 넓게 포괄적으로 볼 수 있는 안목과 미래 지향적 사고를 가져야 하며, 조직을 이끌 수 있는 기본적 직무지식의 계발이 필요하다고 할 수 있다.

Ⅲ. 연구내용과 방법

1. 설문지의 구성

본 연구의 직무분석에 대한 설문지는 지식, 능력, 기술 및 인성(Knowledge, abilities, skills and other characteristics:KASO)에 관한 내용으로 구성하였으며, 본 연구조사에서 사용되는 설문지의 작성을 위하여 설문지 구성으로는 크게 네 부분으로 구성하였다.

첫째, 현재 조리 종사자들의 직무에 대한 인지성을 알아보기 위한 질문으로 총 14 문항에 대하여 5점 척도로 질문하였다. 둘째, 현재 근무환경 내에서 업무를 수행할 때 필요한 지식 및 기술능력의 활용도와 중요도를 살펴보기 위하여 8개 문항으로 구성하였다. 셋째, 조리 종사자들이 장기적인 경력개발이나 목표 및 가치실현을 위하여 업무에 필요한 지식 및 기술과 필요한 성향을 알아보기 위하여 23개 문항에 대해서 설문을 구성하였다. 마지막으로 응답자의 인구통계학적 특성에 대하여 질문하였다. 전체 질문 문항수는 53문항이며 본 설문지의 척도는 명도척도와 등간척도를 이용하였다.

2. 조사방법 및 기간

본 연구의 목적과 문제 해결을 위하여 표본 대상은 특급호텔 8곳과 패밀리레스토랑 5곳의 15개 지점 조리 종사자들을 대상으로 실시하였다.

표본추출은 자료의 수집이 용이하고, 경제적, 시간적 한계로 인하여 서울시내 지역의 특1급 호텔과 프랜차이즈 형태의 패밀리 레스토랑의 종사자로 한정하여 선정되었다.

총 530부의 설문지 중에서 270부를 서울의 호텔레스토랑의 조리 종사자에게 배포하여, 246부가 회수되었으며, 패밀리레스토랑 조리 종사자에게는 260부를 배포하여, 232부가 회수되었다. 회수율은 90%였으며, 그 중에서 분석에 적합하지 않은 설문지 44부를 제외한 총 434부를 분석하였다.

본 연구를 위한 조사기간은 2001년 12월부터 2002년 1월까지로 서울의 특1급 호텔에서 종사하고 있는 종사자를 대상으로 하여 조사하였으며, 2002년 1월부터 2월에 걸쳐 서울시내 패밀리레스토랑 조리 종사자를 대상으로 실시하였다. 본 연구를 수행하는데 있어서 자료의 처리는 다음과 같은 과정을 거쳤다. 회수된 자료 중 무성의한 반응을 보인 응답자는 통계처리에서 제외시켰으며 여기서 사용된 구체적인 실증분석방법은 빈도분석, 집단간의 평균차이 검증인 t-검증(t-test), 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 살펴보는 회귀분석(Regression analysis)을 활용하여 각각 분석하였다. 유의수준 $p < .05$ 에서 검증했으며 통계처리는 SPSSWIN 10.0 프로그램을 사용하여 분석하였다.

IV. 연구결과와 고찰

1. 일반적 사항

조사대상자의 일반적 특성을 분석하기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시한 결과는 다음과 같다. 본 연구의 설문에 응답한 전체 조사 대상자는 총 434명으로 호텔 조리종사자 230명, 패밀리레스토랑 조리조상자는 204명이다. 각 표본 집단의 인적사항은 <표 1>에 나타난 바와 같다.

2. 직무특성별 요인분석

인구통계학적 분석에 따라 각 요인의 특성에 따른 직무의 인지도를 분석해 본 결과 <표 2>와 같다. 학력수준에 따른 직무의 독립성에 대한 인지도를 살펴보면 유의수준 $p < .05$ 에서 유의적인 차이를 보이지 않았다. 경력기간별로 직무의 경력성을 살펴보면 경력이 높은 경우 직무의 경력성이 높게 나왔음을 알 수 있다. 유의수준 $p < .001$ 수준에서 유의한 차이를 보임을 알 수 있다. 직무의 자율성을 살펴보면 기혼자일수록 높은 자율성을 보였으며, 직무의 통제성의 경우 연령이 낮은 20대인 경우 낮게 나타났으며 40대와 50대의 경우가 높은 직무의 통제성을 보임을 알 수 있다.

유의수준 $p < .001$ 수준에서 유의한 차이를 보였다.

〈표 1〉 조사대상자의 인구통계학적 특성

구분	빈도(명)	비율(%)	
연령	20대 전반	115	26.5
	20대 후반	138	31.8
	30대 전반	97	22.4
	30대 후반	47	10.8
	40대 전반	21	4.8
	40대 후반	9	2.1
	50대 전반	3	0.7
	50대 후반	4	0.9
	합계	434	100.0
직위	주방책임자	28	6.5
	중간관리자	100	23.0
	사원	245	56.5
	조리사보조	61	14.1
	합계	434	100.0
근속기간	1년 미만	103	23.7
	1년 이상~3년 미만	143	32.9
	3년 이상~5년 미만	70	16.1
	5년 이상~10년 미만	72	16.6
	10년 이상~20년 미만	42	9.7
	20년 이상	4	0.9
	합계	434	100.0
경력기간	1년 미만	84	19.4
	1년 이상~3년 미만	102	23.5
	3년 이상~5년 미만	83	19.1
	5년 이상~10년 미만	86	19.8
	10년 이상~20년 미만	64	14.7
	20년 이상	15	3.5
	합계	434	100.0
학력	고졸	84	19.4
	전문대졸	271	62.4
	대졸	74	17.1
	대학원졸	5	1.2
	합계	434	100.0
성별	여자	163	37.6
	남자	271	62.4
	합계	434	100.0
혼인여부	기혼	158	36.4
	미혼	276	63.6
	합계	434	100.0
근무지	호텔	230	53.0
	패밀리레스토랑	204	47.0
	합계	434	100.0

〈표 2〉 인구통계학적 특성에 따른 분석

		구 분	평균(M)	표준편차(S.D)	F값	유의수준
직무의 독립성	학력	고졸	3.4643	.8842	.224	.880
		전문대졸	3.3727	.9455		
		대졸	3.4189	.9067		
		대학원졸	3.4000	.5477		
		합 계	3.3986	.9219		
직무의 경력성	경력기간	1년 미만	3.8810	.8418	4.018 ****	.001
		1년 이상~3년 미만	3.9412	.8062		
		3년 이상~5년 미만	4.1084	.7811		
		5년 이상~10년 미만	4.2674	.7424		
		10년 이상~20년 미만	4.2188	.7862		
		20년 이상	4.5333	.8338		
		합 계	4.0876	.8080		
직무의 자율성	결혼여부	기혼	3.8924	.9279	3.920 ****	.000
		미혼	3.5217	.9589		
		합 계	3.4240	1.0418		
직무의 통제성	연령	20대 전반	2.8783	1.0187	12.001 ****	.000
		20대 후반	3.3116	.9421		
		30대 전반	3.7526	.8169		
		30대 후반	3.9362	1.0301		
		40대 전반	4.0952	1.0911		
		40대 후반	4.3333	.8660		
		50대 전반	4.0000	1.0000		
		50대 후반	3.0000	1.6330		
직무의 반복성	성별	여자	3.7117	.9669	.539	.590
		남자	3.6568	1.0595		
		합 계	3.4240	1.0418		

p<.01, *p<.001.

3. 현 직무에 대한 직무인지도

호텔종사자와 패밀리 종사자의 직무특성 요인에 대한 차이 검증결과를 살펴보면 직무의 중요도의 경우 호텔종사자들이 4.08점으로 패밀리레스토랑 종사자들의 3.76점보다 높게 나타났으며 유의수준 $p<.001$ 수준에서 유의한 차이를 보임을 알 수 있다. 직무의 독립성을 살펴보면 호텔종사자들의 경우가 3.20점으로 패밀리레스토랑의 3.57점 보다 낮게 나타났으며 유의수준 $p<.001$ 수준에서 유의한 차이를 보임을 알 수 있다. 직무의 자주성의 경우에도 호텔종사자들이 3.97점으로 패밀리레스토랑 종사자들의 3.70점보다 높게 나타났으며 유의수준 $p<.01$ 수준에서 유의한 차이를 보

〈표 3〉 호텔 종사자와 패밀리 종사자의 직무특성 요인 차이 검증-1

	구 분	명	평균(M)	표준편차	t값	유의수준
직무의 중요도	호텔	230	4.0826	.8950	3.587	.000
	패밀리레스토랑	204	3.7696	.9209	****	
직무의 독립성	호텔	230	3.2010	.9896	4.290	.000
	패밀리레스토랑	204	3.5739	.7964	****	
직무의 영향력	호텔	230	3.9069	.8967	1.550	.122
	패밀리레스토랑	204	4.0435	.9335		
직무의 자주성	호텔	230	3.9739	1.0148	2.925	.004
	패밀리레스토랑	204	3.7010	.9172	***	
직무의 반복성	호텔	230	3.6961	.9653	-.357	.721
	패밀리레스토랑	204	3.6609	1.0768		

p<.01, *p<.001.

임을 알 수 있다.

이러한 결과에서 보듯이 직무의 중요도, 자주성의 경우 호텔종사자의 경우가 패밀리 레스토랑종사자들보다 직무특성요인에 대한 만족도가 높게 나타났으며, 패밀리 레스토랑 종사자가 직무의 독립성이 높은 것으로 나타났다.

호텔종사자와 패밀리 종사자의 직무특성요인에 대한 차이 검증결과를 살펴보면 직무의 복잡성의 경우 패밀리레스토랑 종사자들이 3.93점으로 호텔 종사자들의 3.53점보다 높게 나타났으며 유의수준 p<.001 수준에서 유의한 차이를 보임을 알 수 있다. 직무의 정체성을 살펴보면 패밀리레스토랑 종사자들의 경우가 4.27점으로 호텔 종사자의 4.04점 보다 높게 나타났으며 유의수준 p<.01 수준에서 유의한 차이를 보

〈표 4〉 호텔 종사자와 패밀리 종사자의 직무특성 요인 차이 검증-2

	구 분	명	평균(M)	표준편차	t값	유의수준
직무의 복잡성	호텔	230	3.5343	.9488	4.512	.000
	패밀리레스토랑	204	3.9391	.9184	****	
직무의 정체성	호텔	230	4.0441	.8440	2.937	.003
	패밀리레스토랑	204	4.2783	.8152	***	
직무의 지식도	호텔	230	4.2261	.8046	7.280	.000
	패밀리레스토랑	204	3.6078	.9639	****	
직무의 경력성	호텔	230	4.2217	.7698	3.728	.000
	패밀리레스토랑	204	3.9363	.8250	****	
직무의 자율성	호텔	230	3.8609	.9474	4.807	.000
	패밀리레스토랑	204	3.4265	.9309	****	

p<.01, *p<.001.

〈표 5〉 호텔 종사자와 패밀리 종사자의 직무특성 요인 차이 검증-3

구 분	명	평균(M)	표준편차	t값	유의수준	
직무의 통제성	호텔	230	3.5870	1.1053	3.506	.001
	패밀리레스토랑	204	3.2402	.9344	***	
직무의 결정성	호텔	230	3.4783	1.1472	4.503	.000
	패밀리레스토랑	204	3.0098	1.0024	***	
직무의 개발성	호텔	230	3.7522	1.0341	3.605	.000
	패밀리레스토랑	204	3.4167	.8866	***	
직무의 대인관계성	호텔	230	3.5245	1.0548	2.886	.004
	패밀리레스토랑	204	3.8000	.9175	**	

p<.01, *p<.001.

임을 알 수 있다. 직무의 경력성과 자율성, 지식도의 경우에도 호텔종사자들이 패밀리 레스토랑 종사자들보다 높게 나타났으며 유의수준 p<.001 수준에서 유의한 차이를 보임을 알 수 있다.

이러한 결과에서 보듯이 직무의 지식도, 경력성, 자율성의 경우 호텔종사자의 경

〈표 6〉 호텔 종사자와 패밀리 종사자의 직무지식 변인 요인 차이 검증

구 분	명	평균	표준편차	t값	유의수준	
외식관련 일반지식	호텔	230	4.1261	.8130	3.415	.001
	패밀리레스토랑	204	3.8480	.8830	***	
법규지식	호텔	230	3.8870	.8843	4.809	.000
	패밀리레스토랑	204	3.4755	.8957	***	
고객서비스 관련지식	호텔	230	3.2941	.8663	6.796	.000
	패밀리레스토랑	204	3.8913	.9537	***	
창의력 및 사고력	호텔	230	4.2957	.8251	5.867	.000
	패밀리레스토랑	204	3.7990	.9384	***	
마케팅 지식	호텔	230	3.9217	.9406	3.705	.000
	패밀리레스토랑	204	3.5735	1.0168	***	
영업 및 판매지식	호텔	230	3.5245	.9543	5.749	.000
	패밀리레스토랑	204	4.0304	.8786	***	
대인관계 기술	호텔	230	4.3609	.7792	3.444	.001
	패밀리레스토랑	204	4.1029	.7779	***	
정신력	호텔	230	4.3652	.7096	2.844	.004
	패밀리레스토랑	204	4.1667	.7439	**	

p<.01, *p<.001.

우가 패밀리 레스토랑종사자들보다 직무특성요인에 대한 만족도가 높게 나타났으며, 직무의 복잡성, 정체성은 패밀리레스토랑 종사자가 호텔종사자 보다 높게 나타났음을 알 수 있다.

호텔종사자와 패밀리 종사자의 직무특성요인 차이를 살펴보면 직무의 통제성, 결정성, 개발성의 경우 호텔종사자의 경우가 높게 나타났으며 유의수준 $p<.001$ 수준에서 유의한 차이를 보임을 알 수 있다. 직무의 대인관계성의 경우에도 패밀리레스토랑 종사자의 경우가 높게 나타났으며 유의수준 $p<.01$ 수준에서 유의한 차이를 보임을 알 수 있다.

4. 직무특성 따른 지식 및 기술

1) 현 직무에 대한 지식 및 기술

〈표 7〉 경력개발, 직무 성취 관련 지식 요인 차이 검증-1

	구 분	명	평균	표준편차	t값	유의수준
외식관련 일반지식	호텔	230	4.1000	.7894	.616	.538
	패밀리레스토랑	204	4.0539	.7637		
법규지식	호텔	230	3.9435	.8418	4.108 ***	.000
	패밀리레스토랑	204	3.6127	.8317		
고객서비스 관련지식	호텔	230	4.0245	.8791	.748	.004
	패밀리레스토랑	204	4.0870	.8572		
마케팅 홍보 관련 지식	호텔	230	3.8284	.8509	1.426	.154
	패밀리레스토랑	204	3.9522	.9449		
회계 및 재무지식	호텔	230	3.6870	1.0603	2.154 *	.032
	패밀리레스토랑	204	3.4755	.9747		
메뉴관련 지식	호텔	230	4.3739	.8196	2.797 **	.005
	패밀리레스토랑	204	4.1520	.8313		
영업관리 지식	호텔	230	4.1435	.9210	3.654 ***	.000
	패밀리레스토랑	204	3.8284	.8681		
위생관리 지식	호텔	230	4.4391	.7948	2.049 *	.041
	패밀리레스토랑	204	4.2794	.8277		
안전관리 지식	호텔	230	4.2794	.8102	1.289	.003
	패밀리레스토랑	204	4.3826	.8569		
시설 및 장비 관련 지식	호텔	230	4.2478	.8224	2.929 **	.004
	패밀리레스토랑	204	4.0147	.8333		

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$.

직무지식 변인 중 외식관련 일반지식, 법규지식, 창의력 및 사고력, 마케팅 지식, 대인관계기술의 경우 호텔종사원의 경우가 높게 나타났으며, 직무지식 변인 중 고객 서비스 관련지식, 영업 및 판매지식에 대해서는 패밀리레스토랑 종사자의 경우가 높은 것으로 나타났으며 유의수준 $p<.001$ 수준에서 유의한 차이를 보임을 알 수 있다. 정신력의 경우에도 호텔종사원이 높게 나타났으며 유의수준 $p<.01$ 수준에서 유의한 차이를 보임을 알 수 있다.

〈표 8〉 경력개발, 직무 성취 관련 지식 요인 차이 검증-2

구분	명	평균	표준편차	t값	유의수준	
식음자재 관리 지식	호텔	230	4.2913	.7971	2.458	.014
	패밀리레스토랑	204	4.1029	.7967	*	
고객 접객력	호텔	230	4.4913	1.0017		.888
	패밀리레스토랑	204	4.0392	.7283	-.141	
식음료 생산 개발 기술	호텔	230	4.4913	.7283	5.375	.000
	패밀리레스토랑	204	4.0833	.8526	***	
대인관계 지식	호텔	230	4.1078	.8353	2.688	.007
	패밀리레스토랑	204	4.3217	.8206	**	
정보분석 및 활용력	호텔	230	3.9696	.9080	3.445	.001
	패밀리레스토랑	204	3.6569	.9826	***	
외국어 및 컴퓨터 활용력	호텔	230	4.1609	.8989	3.386	.001
	패밀리레스토랑	203	3.8571	.9669	***	
의사결정 능력	호텔	230	4.2174	.8543	3.858	.000
	패밀리레스토랑	204	3.8971	.8734	***	
인내심(정신력)	호텔	230	4.1029	.9174	3.747	.000
	패밀리레스토랑	204	4.4043	.7575	***	
성실성과 책임성	호텔	230	4.3627	.6913	2.103	.003
	패밀리레스토랑	204	4.5174	.8398	*	
긍정적이며 적극성	호텔	230	4.5000	.6787	2.539	.011
	패밀리레스토랑	204	4.3137	.8478	*	
공정하고 도덕적인 태도	호텔	230	4.3913	.7262	3.841	.000
	패밀리레스토랑	204	4.1078	.8113	***	
업무 추진력	호텔	230	4.4957	.6787	4.788	.000
	패밀리레스토랑	204	4.1618	.7742	***	
창의력 및 사고력	호텔	230	4.5565	.6365	5.180	.000
	패밀리레스토랑	204	4.1912	.8291	***	

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$.

여러 가지 직무지식의 변인 요인 중에서 모든 조리종사자들이 정신력의 부분이 가장 높게, 법규지식이 가장 낮은 것으로 나타났다.

2) 경력개발 및 직무성취 요인

직무지식 변인 중 외식관련 일반지식, 법규지식, 회계 및 재무지식, 메뉴관련 지식, 영업관리 지식, 위생관리 지식, 시설 및 장비관련 지식의 경우 호텔종사원의 경우가 패밀리 레스토랑 종사원보다 높게 나타났음을 알 수 있다. 고객서비스 관련지식, 마케팅홍보지식은 패밀리 종사원들이 높은 수준을 나타냈다.

직무지식 변인 중 식음자재 관리지식, 식음료 생산 개발 기술, 정보분석 및 활용력, 외국어 및 컴퓨터 활용력, 의사결정 능력, 긍정적이며 적극성, 공정하고 도덕적인 태도, 업무추진력, 창의력 및 사고력의 경우 호텔종사원의 경우가 패밀리 레스토랑 종사원보다 높게 나타났으며, 대인관계지식, 인내심(정신력), 성실성과 책임성은 패밀리레스토랑 종사원들이 높게 나타났음을 알 수 있다. 이와 더불어 호텔종사원은 창의력과 사고력이 가장 중요한 요인으로 패밀리레스토랑 종사자는 성실성과 책임성을 가장 높게 나타냈다.

V. 연구 결론 및 제언

본 연구는 외식기업을 호텔과 패밀리레스토랑으로 크게 분류하여 그들이 가지고 있는 직무에 대한 인지도, 현재 활용도와 중요도가 높은 기술 및 지식, 또한 종사자들이 느끼는 향후 경력개발 및 본인의 성취도를 높이기 위해서 필요한 기술과 지식에 대해서 분석하였다. 또한 현재 느끼는 직무에 대한 인지도가 향후 경력개발에 필요한 지식 및 기술에 어떠한 영향을 주는지 알아보았다.

연구 결과 분석을 위해서 총 434명의 설문지를 분석한 결과 대졸이상의 학력 소지의 조리종사자가 직무의 독립성이 높다고 나왔으며 전문대졸의 종사자는 직무의 독립성이 가장 낮게 분석되었다. 직무의 경력성 부분에서는 장기근속자일수록 직무의 경력성이 높다. 라고 답을 했으며 직무의 자율성에서는 기혼의 종사자가 미혼의 종사자 보다 높은 결과를 나타냈다. 직무의 통제성 부분에서는 40대 전후의 연령에서 가장 높은 직무의 통제성을 나타냈으며 그 후로 갈수록 통제성이 거의 20대 전후와 비슷한 수준을 나타내고 있는 것으로 나타났다.

종사자들의 직무특성에 대한 분석결과 호텔종사자와 패밀리레스토랑 종사자간의 차이를 나타냈는데 직무의 중요도, 독립성, 자주성의 부분에서 호텔종사자가 패밀리레스토랑 종사자보다 높게 나타났으며 직무의 반복성과 영향성 부분에서는 패밀리레스토랑 종사자가 높은 것으로 나타났다. 이 외에도 직무의 지식도와 경력성, 자율성, 통제성, 결정성, 개발성의 경우 호텔 종사자가 높게 인지하고 있는 것으로 분석

되었으며, 패밀리레스토랑 종사자는 자신의 현 직무에서 복잡성과 정체성, 대인관계성 부분이 높게 분석되었다. 이를 통해서 패밀리레스토랑 종사자는 직무의 반복성과 복잡성, 정체성이 높으며 대체적으로 업무 수행시 대인관계가 많은 영향력을 미치는 것으로 판단되어 전체적인 인지도에서 불만의 요소를 많이 갖고 있는 것으로 판단되었다.

두 번째는 현 직무에서 지식 및 기술의 활용도에 관한 질문으로 외식관련일반지식, 법규지식, 창의력 및 사고력, 마케팅 지식, 대인관계 기술 등은 호텔 종사자가 높게 나왔으며, 패밀리레스토랑 종사자는 고객서비스 관련지식, 영업 및 판매지식이 높게 나왔다. 전체적으로 여러 가지 요인중에서 창의력 부분이 공통적으로 많은 비중을 차지하는 요인으로 분석되었으며 가장 활용도와 중요도가 낮은 것은 공통적으로 법규관련 지식이었다.

차후 본인의 경력 개발 및 직무성취도를 높이기 위해서 필요한 지식과 기술에 대한 질문에서는 여러 가지 변인 중 식음자재 관리지식, 식음료 생산 개발 기술, 정보 분석 및 활용력, 외국어 및 컴퓨터 활용력, 의사결정 능력, 긍정적이며 적극성, 공정하고 도덕적인 태도, 업무추진력, 창의력 및 사고력의 경우 호텔종사원의 경우가 패밀리 레스토랑 종사원보다 높게 나타났으며, 고객접객력, 대인관계지식, 인내심(정신력), 성실성과 책임성은 패밀리레스토랑 종사원들이 높게 나타났음을 알 수 있다. 이와 더불어 호텔종사원은 창의력과 사고력이 가장 중요한 요인으로 패밀리레스토랑 종사자는 성실성과 책임성을 가장 높게 나타냈다.

연구결과 호텔종사원이 현 직무에 대해서는 대체적으로 긍정적인 부분에서 인지도가 높게 나타났지만, 패밀리레스토랑 종사원의 경우는 부정적으로 현업무를 인지하고 있는 것으로 나타나서 여러 가지 직원 불만족의 요인이 산재되어 있음을 볼 수 있었으며 이와 더불어 호텔종사원의 경우 현 직무에서 가장 중요한 기술과 지식은 창의력이라는 분석을 통해 조리종사원으로써 가장 갖추어야 할 자질은 스킬이 아닌 정신력과 창의력임을 알 수 있었다. 이는 패밀리레스토랑 종사원의 경우도 같았다. 향후 경력 및 직무성취를 위해서 호텔 조리종사원이 필요한 기술로는 식음료 생산기술, 위생관리기술, 긍정적이며 적극적인 태도와 창의력과 사고력이 높고, 패밀리레스토랑 종사원은 성실성과 책임성, 업무의 추진력, 식음료 생산기술, 인내심(정신력)이 높은 요인으로 분석되었다.

본 연구 한계점은 무엇보다 조리 종사자의 직무인지도에 대한 연구가 전무한 관계로 인하여 충분한 선행연구를 참고하는데 있어서, 대부분 직무분석과 관련된 사항 등을 참고할 수밖에 없었으며, 여러 가지 요인을 분류함에 있어서 영향 요인을 충분히 고려하지 못한 점이다.

또한 외식업체 전반에 걸친 연구가 불가능하여 연구의 용이성을 위해 호텔 조리종사원과 패밀리레스토랑 조리종사원으로 분류하여 연구함으로써 다수 표본 수로

인한 요인분석의 해석에 있어 다소 한계가 나타남을 지적할 수 있다. 직무인지도에 대한 향후 지속적인 연구를 통해서 앞으로는 서울의 한정적인 장소의 호텔과 패밀리 레스토랑이 아닌 일반적으로 외식업소의 조리종사자로서 갖추어야 기본적인 소양과 기술 및 지식에 대한 기초를 확립되어야 하며, 본 연구의 자료를 기반으로 외식기업내의 조리종사자의 교육 및 훈련, 선발 등에 자료로써 활용될 수 있는 기초 자료를 제공하였으리라 생각된다.

참고문헌

1. 강석민 (1987) : 노무관리론, pp.34-36, 일신사, 서울.
2. 공덕중 (2000) : 임업기술지도원의 직무분석을 위한 공유립 경영활성화 방안에 관한 연구, pp.24-25, 강원대학교 석사논문.
3. 공신모 (1998) : 직무분석 실시 방안에 관한 연구, p.18, 성균관대 석사논문.
4. 김상진의외 (2000) : 국가표준직무능력 체제에 관한 기초 연구, p.93. 한국직업능력개발원, 서울.
5. 박종선 (2000) : 직무분석의 이해와 성공적 시행, pp.76-79, 노동법률 106, 서울.
6. 박충균외 1인 (1995) : 관광호텔의 직무분석과 교과과정 개선에 관한 연구, pp. 313-315, 계명대학교 연구논집.
7. 백남균 (1999) : 합리적인 인사, 조직관리와 직무분석의 활용방안. pp.23-24. 인사관리.
8. 신유근 (1991) : 인사관리 - 현대 인적자원 관리, p.36, 경문사, 서울.
9. 안경모 (1998) : 산업디자인의 직무분석에 관한 연구, p.13. 한국과학기술원 석사논문.
10. 원상봉외 1인 (2001) : 직무분석의 실제, pp.10-11, 지샘, 서울.
11. 이학중 (2000) : 전략적 인적자원관리. pp.41-44, 세경사, 서울.
12. 전략기업컨설팅 (1994) : 인사제도를 위한 직무분석, pp.89-90, 전략기업컨설팅, 서울.
13. 정종훈 (1998) : 식음료경영론, pp.283-284, 백산출판사, 서울.
14. 진양호외 1인 (2000) : 원가관리론, p.17, 지구문화사 서울.
15. 차진아 (1997) : 직무분석에 의한 사업체 급식소 영양사의 직무수행 특성요인, pp.26-31. 연세대학 박사논문.
16. 편의상 (1993) : 직무분석 어떻게 할 것인가?, p.15, 음마니, 서울.
17. Campbell. J. P. (1990) : The role of theory in industrial and organizational Psychology. In handbook of industrial and organizational Psychology(2nd ed), Dunnette, M. D. and Hough, L. M. eds., Vol. 1, Palo Alto, CA : Consulting

Psychologists Press,

18. U.S Department of Labor (1991) : Employment and training administration. The revised handbook for analyzing. JIST Works Inc, Indianapolis,
19. Yoder, D. (1953) : Personnel management and industrial relations, Prentice-Hall.