

# 호텔 한식당의 유니폼 디자인 현황에 관한 연구

김 은 정\* · 강 순 제\*\*

가톨릭대학교 의류학 박사과정\* · 가톨릭대학교 의류학 전공 교수\*\*

## A Study of Present Circumstance of Uniform Design for Korean Restaurant Employees in Hotels

Eun-Jung Kim\* · Soon-Che Kang\*\*

Doctor Course, Dept. of Clothing & Textiles, Catholic University of Korea\*

Professor, Dept. of Clothing & Textiles, Catholic University of Korea\*\*

(2004. 7. 26 투고)

### ABSTRACT

The purpose of this study was to survey the present circumstance of uniform's design and to suggest a design for employees who work for Korean restaurants in Hotels. The subject of study are 10 restaurants which are located in the first class hotels in Seoul. And the period of research were 2 months between November, 2003 and December, 2003. The result of research was analyzed by various methods - which consider the frequency, percentage, T-test, crosstabs, and one-way ANOVA.

The results are as follows:

1. 40% of subject adopt a general style which is not traditional style and 60 % of subject do a Han-Bok or casual Han-Bok which is traditional style.
2. About satisfaction of uniforms, 50% of people who is wearing general style has been satisfying their uniform. And 33% of people who is wearing traditional style has only been satisfying.
3. People prefer uniform that is made of wrinkle free fabrics and has pockets. In shape of design, they want that ankle-length of trousers, 7/8 sleeves's jackets with waist line-length, and narrow ends. They prefer that a coat has a knob button and there is a zipper in a skirt.

Key words : uniform(유니폼), Han-Bok(한복), casual Han-Bok(생활한복)

## I. 서론

유니폼은 일정한 기준 하에 정해진 의복<sup>1)</sup>으로 대외적으로는 직권을 표시하고 내부적으로는 일체감을 확보하기 위해 착용하는 옷이다. 또한 종사원들의 신분을 확인해 주고 업무의 효율성과 종사원에 대한 신뢰감을 고객에게 제공해 줌으로써 기업에 번영을 가져다주는 역할도 한다.

숙박업소인 호텔에서도 대부분의 종사원들이 이러한 유니폼을 각각의 역할에 따라 착용하고 있는데, 그 중에서도 특히 호텔의 한식당은 내외국인에게 음식으로 우리의 문화를 소개하는 것은 물론, 이에 종사하는 직원들의 유니폼을 통해서 한국적인 미를 살린 우리의 의복문화를 반영할 수 있는 중요한 장소이기도 하다.

호텔 한식당 및 전통 음식점의 유니폼 현황에 관한 연구<sup>2)</sup>들을 보면, 이들은 대체로 1990년대 초반에 이루어진 것들로서, 종사자들의 유니폼 착용 현황과 불만족 사항을 조사하고, 나아가 종사원 및 고객이 선호하는 디자인을 바탕으로 한 유니폼 개발의 필요성에 관한 내용들을 담고 있다. 이들 연구에서 보면 당시 한식당들은 전통한복의 불편함을 지적하면서도 유니폼으로는 주로 전통한복을 착용하고 있는 경우가 많았다. 아마도 이는 선행연구들의 연구 시점이 아직 생활한복에 대한 개념이 도입되기 전이었으므로, 전통한복의 장점을 살리면서 이에 실용성이 가미된 유니폼을 개발하고자 하는 노력이 아직은 활성화되지 못했던 데에 기인하는 것으로 이해된다. 이외 관련연구로서 호텔 종업원의 유니폼에 대한 만족도 및 선호도에 관한 연구<sup>3)</sup>에서는 대체로 종업원들의 유니폼에 대한 만족도는 직무에 대한 만족도와 연관이 있음을 지적하고 있다.

그런데 근래에 이르러 실용성과 한국적 미를 살린 생활한복이 평상복, 유니폼 등에 활용되고 있으므로 90년대 초의 한식당 유니폼에 대한 형태나 만족도와 비교하여 오늘날의 호텔 한식당의 유니폼에 대한 변화된 상황을 고찰해 볼 필요가 있다.

따라서 본 논문은 음식과 함께 우리 옷의 아름다움을 전달할 수 있을 것이라 기대되는 서울 시내 특

급 호텔 10곳의 한식당 유니폼 디자인 현황을 파악하고, 현 유니폼에 대한 불만족 사항 및 개선사항을 조사하여, 호텔 내 한식당의 이미지 提高와 함께 우리 옷의 미가 잘 표현되는 유니폼을 개발하는 데에 도움이 되고자 한다.

## II. 호텔 한식당에 대한 이론적 고찰

### 1. 호텔 한식당의 현황과 종사원의 업무에 관한 고찰

호텔 한식당은 우리나라의 고유하고 독특한 식재료를 이용하여 고객의 필요와 욕구에 의해 상품을 개발하여 고객이 보다 편리하고 안전하며 즐겁게 음식을 취할 수 있는 물적·인적 서비스를 제공하는 영리 또는 비영리의 시설을 말한다.<sup>4)</sup>

이처럼 호텔 한식당은 내·외국인에게 한국의 음식을 맛 볼 기회를 제공하는 좋은 장소이기는 하나 원가의 높은 비중과 인건비, 과도한 음식쓰레기, 메뉴개발의 어려움, 식단 표준화의 어려움으로 많은 위기를 맞고 있다. 또한 이용하는 고객층이 한정되어 있다는데 커다란 문제점이 있는데, 특히 내국인의 이용이 적다는 것이 경영의 가장 큰 어려움이라 말하고 있다. 내국인 이용객은 성별에는 크게 차이는 없으나 남성의 경우 주로 사업의 목적으로, 다음으로 친목도모의 목적으로 이용하는 것으로 나타났다. 여성의 경우에는 가족모임의 목적으로 이용하는 경우가 가장 많았고, 친목도모, 사업의 목적 순이었다.<sup>5)</sup> 이렇듯 다른 외식분야에 비해 관심도가 적어 이용하는 고객이 한정되면서 경영상의 이유로 국내 특급 호텔에서 많이 사라지고 있는 실정이다.

호텔 한식당의 업무분야에 대해 살펴보면 지배인 혹은 캡틴, 프론트 직원(캐서), 서빙, 주방, 주차관리요원 등 3~5개의 분야로 나뉘어 진다.<sup>6)</sup> 지배인 혹은 캡틴은 성별에 크게 구분되지 않는 것으로 보이는데, 대체로 한식당의 전반적인 관리를 맡아 운영한다. 프론트 직원은 예약이나 계산 등의 업무를 맡고 있는데 호텔에 따라 캡틴이 담당하기도 한다. 또 주

문을 받거나 음식을 나르는 등 일을 담당하는 종사원이 있는데, 여자가 대부분이며 간혹 남자와 함께 일하는 곳도 있었다. 이외 주방의 일을 담당하는 조리사가 있으며, 주차만을 담당하는 주차관리요원을 따로 두고 있는 곳도 있다.

## 2. 유니폼에 관한 선행연구

유니폼은 개인적인 미보다는 통일된 의식이 집단을 형성하게 되므로 상징성을 내포하게 된다. 또한 기능적이어야 하며 동시에 인간이 옷을 통해 아름다워지고자 하는 심리적 욕구 또한 만족되어야 한다. 특히 호텔산업에서 유니폼은 호텔의 브랜드 아이덴티티를 구성하는 요소로서 고객으로 하여금 호텔의 가장 눈에 띄는 시각적인 효과를 나타낼 뿐만 아니라 고객과의 결정적 순간에 긍정적인 첫인상을 형성하는데 중요한 영향을 미치게 된다.<sup>7)</sup>

호텔 유니폼에 관한 연구(이형룡외, 2003)<sup>8)</sup>에서 보면 호텔 직원의 유니폼은 직무만족과 관계가 있는 것으로 나타났는데, 직무만족도는 곧 서비스와 연결되는 문제이기 때문에 서비스를 주된 업무로 하고 있는 곳에서는 그 만큼 유니폼의 역할이 중요하게 된다.

호텔 유니폼 만족도 및 선호도에 관한 연구(양리나, 2001)<sup>9)</sup>에서 대부분의 종사원은 유니폼에 대한 만족도 수준이 낮았으며 개선되었으면 하는 부분이 많았는데, 그 중에서도 디자인과 기능적인 면의 개선 요구정도가 높게 나타났다. 또한 근무처마다 다른 유니폼 착용을 선호하였고, 유행하는 디자인이 유니폼에 반영되기를 희망하였다. 호텔 종사원들은 유니폼을 선택할 때 편안하고 기능성이 뛰어난 것을 가장 중요시하며, 디자인이나 색상 등 미적인 측면도 중요하다고 생각하고 있었다.

호텔내 한식당 유니폼에 관한 연구(이은영, 1990)<sup>10)</sup>에서 보면, 당시에는 전통 한복 유니폼을 주로 착용하고 있었음을 알 수 있다. 연구자는 전통 한복 유니폼이 한복의 실용성을 부각시키고 심미성이나 고유성에 있어서 큰 장점을 가지고 있으나 접객업소 유니폼으로는 활동성이 결여되는 큰 단점이 있음을 지적하였다. 또 활동성을 살리면서 고유성을 살리는

한복의 개량에도 전문가들의 노력이 필요하며, 한복이 기능면에서 볼 때 양복에 비해 방서효과가 부족하므로 냉·난방 시설이 완비된 관광업체의 유니폼으로만 적합하다고 하였다. 경제성에 있어 한복 유니폼은 천이 많이 들고 세탁이 용이하지 않으므로 실용성이 결여되며, 이상의 단점을 보완하는 디자인으로 한복을 응용한 디자인, 즉 생활한복을 유니폼으로 제안하였다.

전통 음식점의 유니폼 디자인을 조사한 연구(김문숙외, 1991)<sup>11)</sup>에서 보면 유니폼은 전통음식점이라는 이미지 부각이 부족하며, 디자인의 독특함과 기능성을 고려하지 못하고 있음을 알 수 있었다.

이상의 선행연구에서 조사된 결과를 요약해 보면, 호텔 및 전통 음식점의 유니폼은 기능적 심미적인 면이 부족하며, 호텔 내 한식당 및 전통음식점의 경우에는 한국적인 특색을 살리면서 기능적인 유니폼 개발이 필요하다는 것을 알 수 있었다.

## Ⅲ. 호텔 한식당의 유니폼에 대한 조사결과

### 1. 유니폼 조사에 대한 일반사항

조사대상은 서울 소재 특급호텔<sup>12)</sup>로 정하고 이중 한식당을 중심으로 유니폼의 착용실태를 조사하였다. 서울에 소재한 특급호텔<sup>13)</sup> 31군데 중 한식당을 갖추고 있는 곳은 15곳이었는데, 본 연구에서는 C호텔, H호텔, K호텔, L호텔, I호텔, S호텔, T호텔, O호텔, W호텔, R호텔, 10곳의 호텔을 방문하여 설문지를 통해 조사하였다.

설문지 내용은 책임자에게는 매장의 개업연도, 유니폼의 착용시기, 생활한복일 경우 유니폼의 착용시기에 관한 문항과, 유니폼의 선택과정 및 구매방법, 유니폼의 착용목적, 기타 매장관련 질문으로 구성하였다. 종업원에게는 유니폼의 만족도 및 개선점, 현 유니폼의 디자인, 유니폼의 관리, 유니폼 선택시 중요사항, 새로운 유니폼이 생활한복일 경우 원하는 소재, 색, 디자인에 관한 질문과 현재 회사에 대한 만족

도 및 인구통계학적 문항으로 구성하였다.

조사기간은 2003년 11월~12월에 걸쳐 각 호텔을 방문하여, 한식당 책임자에게 묻는 설문지 10부와 종업원에게 묻는 설문지 54부를 회수하여 분석에 모두 사용하였다. 자료의 분석은 SPSS 11.0을 이용하여 각 문항별 빈도분포 및 백분율, Crosstab, one-way ANOVA, 독립표본 T-test 등을 시도하였다.

## 2. 유니폼의 착용 및 구매 실태에 관한 조사 결과

현재 서울에 소재한 호텔 중 특급호텔은 31곳으로 이중 15개의 호텔만이 한식당을 보유하고 있었다. 이러한 현황에 대해 S호텔 지배인은 한식당이 최근 들어 점차 감소하고 있는 추세이며, 그 이유에 대해 일반인이 '외식'을 할 경우 일식이나 중식, 그 외 서양 요리 전문점을 선택하는 경우가 많아서 고객이 외국인으로 한정되어 호텔에 많은 이윤을 배출하지 못하기 때문이라 하였다.

본 연구에서 조사한 10곳의 개업연도는 표 1과 같으며, 1970~2000사이로 80년대에 가장 많이 개업했음을 알 수 있다.

<표 1> 개업연도

개업연도	빈도	%
70년대	2	20
80년대	4	40
90년대	3	30
2000년대	1	10
합계	10	100

유니폼의 착용동기에 대해서는 한식당의 이미지를 부각시키기 위해서라고 80%가 대답하였다.(표 2) 구입방법에 있어서는 10곳이 모두 일괄적으로 맞춤 주문하였고, 유니폼의 유형에 있어서는 8곳이 1개의 유형, 2곳이 계절별로 동복, 하복으로 각각 1벌씩 있음을 확인할 수 있었다. 디자인 선정방법에 있어서는 관리자가 선정하는 곳이 7군데, 종업원이 선정한 곳이 1군데, 이외 관리자와 종업원이 함께 채택하는 곳이 2군데였다. 구매가격은 60%가 20만원 미

만이고, 25만원미만 20%, 기타 25만원이상이 20%로 나타났다.

<표 2> 착용 및 구매실태에 관한 일반사항

문항	구분	빈도	%
착용동기	한식당의 이미지 부각을 위해	8	80
	기타	2	20
구입방법	일괄주문-맞춤	10	100
유니폼 유형	한가지	8	80
	계절별 동,하복 각각 1가지	2	20
디자인 선정방법	관리자	7	70
	종업원	1	10
구매가격	관리자+종업원	2	20
	20만원미만	6	60
	25만원미만	2	20
	25만원이상	2	20

한식당 지배인이 유니폼의 선택시 중요하게 고려하는 점을 표 3으로 제시하였다.

이를 통해 유니폼 선택시 식당의 분위기를 ('매우 그렇다'가 60%) 가장 많이 고려한다는 것을 알 수 있었고, 다음으로 활동성과 미적인 면('매우 그렇다'가 50%), 재질 ('다소 그렇다'가 40%) 순이었으며, 가격은 '매우 그렇다'가 10%로 유니폼 선정시 가격은 다른 문항에 비해 중요도가 낮다는 것을 알 수 있었다. 여기서 유니폼 가격에 대한 중요도는 이경희(1991)<sup>14)</sup>와 양리나(2001)<sup>15)</sup>의 연구 결과와 같다는 것을 알 수 있었다.

<표 3> 유니폼 선택시 중요도

단위: 명(%)

	매우 그렇다	다소 그렇다	보통 이다	다소 아니다	매우 아니다
활동성	5 (50)	3 (30)	1 (10)	1 (10)	
미적인 면과 상징성	5 (50)	2 (20)	3 (30)		
가격	1 (10)	3 (30)	6 (60)		
재질	2 (20)	4 (40)	3 (30)	1 (10)	
색상	4 (40)	4 (40)	2 (20)		
식당의 분위기	6 (60)	3 (30)	1 (10)		



한식당의 유니폼을 살펴 본 결과는 표 4와 같다. 본 연구에서는 유니폼의 유형을 전통적인 요소를 가미한 경우 생활한복 유니폼으로, 이외는 일반 유니폼으로 명명하였으며, 이에 따라 생활한복 유니폼을 착용한 경우가 6곳, 일반유니폼을 착용한 경우가 4곳으로 분석되었다. 생활한복으로 분류된 곳의 디자인을 보면 전통한복의 깃을 응용하거나, 전통적인 소재 및 실루엣을 응용하여 제작하였음을 알 수 있으며, 이중 I 호텔 캡틴과 W 호텔 캐서는 전통한복을 착용하여 다른 종업원과 차별화한 것을 알 수 있었다. 일반

유니폼의 경우 흔히 볼 수 있는 디자인으로 스커트나 바지, 블라우스, 조끼를 착용하는 경우가 많았다.

종업원들의 인구통계학적 특성은 표 5와 같다. 여자가 전체 응답자 중에 88.9%로 대부분 여성응답자였으며, 나이는 20~25세 이하가 전체 응답자의 반이 넘는 55.9%였다. 학력은 전문대학 졸업이 66%로 가장 많았으며, 응답자의 담당업무는 서빙이 88.9%로 가장 많았음을 알 수 있다. 끝으로 회사에 대한 만족도는 '대체로 만족한다'가 72.2%로 가장 높게 나타났다.

<표 4> 각 호텔의 유니폼

<p><b>C 호텔</b></p> <p>검정바지 검정 블라우스 회색앞치마 (이름표 부착)</p>		<p><b>S 호텔</b></p> <p>검정치마 누비저고리 (황색·청록색) (이름표부착)</p>	
<p><b>H 호텔</b></p> <p>검정바지 흰색블라우스 검정 조끼 (이름표 부착)</p>		<p><b>T 호텔</b></p> <p>남색치마 흰색블라우스 남색조끼 나비넥타이 (이름표부착)</p>	
<p><b>K 호텔</b></p> <p>갈색 치마 흰색 깃과 매듭단추 를 응용한 7부 소매 상의</p>		<p><b>O 호텔</b></p> <p>회색치마 (옆트임) 흰색블라우스 회색 상의 (이름표부착)</p>	 <p>*때때로 캡틴만 생활한복 착용</p>

<p><b>L 호텔</b></p> <p>발목길이 갈색 치마 허리선과 소매 끝에 주름장식을 한 베이 지색 상의 (이름표부착)</p>		<p><b>W 호텔</b></p> <p>여: 보라색 치마, 깃, 매듭 단추를 응용한 상의 남: 보라색 바지 (주머니 등은 양복바지와 동일, 바지부리는 주름을 잡아 처리) 상의는 女와 동일 (이름표부착)</p>	 <p>男종업원    女종업원    캐셔</p>
<p><b>I 호텔</b></p> <p>캡틴: 전통한복 치마와 당의 종업원: 빨간색치마 흰색저고리 (매듭 여밈, 이름표부착)</p>	 <p>캡틴                      종업원</p>	<p><b>R 호텔</b></p> <p>캡틴과 종업원이 상·하의 색상이 다름. 발목길이 남색 민소매 원피스 가슴아래 길이의 상의 (허리에는 하얀색 턱을 잡은 15cm가량의 허리띠와 눈물고름 부착, 이름표부착)</p>	 <p>캡틴                      종업원</p>

<표 5> 인구통계학적 사항

문항	구분	빈도	(%)	문항	구분	빈도	(%)
성별	여자	48	88.9	담당하는 업무	매니저, 지배인	4	7.3
	남자	6	11.1		서빙	48	88.9
나이	20~25세 이하	28	51.9		캐셔	1	1.9
	26~30세 이하	15	27.7		주차관리	1	1.9
	31~35세 이하	6	11.1		업무조건	정식직원	38
	36~40세 이하	2	3.7	계약직원		11	20.4
	41~45이하	3	5.6	파트타임		4	7.3
학력	고등학교 졸	8	15.1	기타		1	1.9
	전문대학 졸	35	66				
	대학교 졸	7	13.2				
	대학원 졸	1	1.9				
	기타(대학재 중, 대학원재 중)	2	3.8				

### 3. 업체별 유니폼에 대한 불만족도

형태에 관한 불만족도는 ANOVA를 통해 분석한 결과 표 6과 같다. 현 유니폼에 대해 불만족도가 높은 곳은 I 호텔, 낮은 곳은 K 호텔로 모두 생활한복

유니폼을 착용한 곳임을 알 수 있었다.

유니폼의 형태는 C, H, T, O 호텔 유니폼은 일반 유니폼으로, 나머지는 생활한복 유니폼으로 분류하여 교차분석을 통해 불만족도의 차이를 살펴보았다. 만족하다고 응답한 경우 생활한복 유니폼이 10.5%

<표 6> 현 유니폼에 대한 불만족도

업체별 현 유니폼	일반 유니폼				생활한복 유니폼						F값
	C	H	T	O	K	L	S	I	W	R	
불만족도	3.60	3.00	2.67	2.75	1.00	3.30	2.89	4.00	3.33	2.00	7.483***

p\*≤.05, p\*\*≤.01, p\*\*\*≤.001 이하 모든 표에 적용

였고, 대체로 만족한 경우 일반유니폼은 18.8%, 생활한복 유니폼은 26.3%로 생활한복이 높았으며, 다소 불만족하다고 응답한 경우 일반유니폼은 56.3%, 생활한복의 경우 39.5%로 일반유니폼의 경우가 더 높았다. 또한 불만족도에서 생활한복 유니폼과 일반 유니폼사이에는 유의한 차이가 없었다.

<표 7> 일반유니폼과 생활한복 유니폼의 불만족도

	유니폼 형태		합계
	일반 유니폼	생활한복유니폼	
만족		4(10.5%)	4(7.4%)
대체로 만족	3(18.8%)	10(26.3%)	13(24.1%)
다소 불만족	9(56.3%)	9(23.7%)	18(33.3%)
불만족	4(25%)	15(39.5%)	19(35.2%)
합계	16(100%)	38(100%)	54(100%)

유니폼 착용시 불만족 사항이라고 생각되는 점을 사전 조사하여, 일반 유니폼과 생활한복 유니폼 착용자로 분류하여 조사 비교한 결과는 <표 8>과 같다. 불만족 사항에 관한 문항은 18개로 5점 척도를 사용하였고, 독립 표준 t-test를 통해 분석하였다. 일반유니폼의 경우 C 호텔이 불만족도가 가장 높았는데, 주요인은 팔을 들어올릴 때 당기는 점, 내가 멋있어 보이지 않기 때문인 것으로 나타났다. 생활한복 유니폼에서는 I 호텔이 불만족도가 가장 높았는데, 주 요인은 소매통이 넓어 음식이 묻는 점, 땀 흡수가 안 되는 점, 디자인이 예쁘지 않는 점으로 나타났다. 반면 유니폼에 대한 만족도가 가장 높은 곳은 일반유니폼의 경우 T 호텔이 만족도가 높았는데, 고개를 숙일 때 속옷이 보이지 않는 점과 색상이 화려하지 않는 점 등에서 만족도가 높은 것으로 나타났다. 생활한복 유니폼의 경우에는 K 호텔이 만족도가 가장 높았는데, 디자인과 소재면에서 대체로 만족하고 있었다.

일반유니폼과 생활한복 유니폼 착용시 불만족사항

<표 8> 불만족 사항에 대한 일반유니폼과 생활한복유니폼의 비교 분석

항목	일반 유니폼	생활한복 유니폼	t 값
디자인이 예쁘지 않다	2.19	2.71	.203 *
치마폭이 너무 넓다	3.38	2.82	.100
치마길이가 너무 길다	3.31	2.89	.209
소매의 형태가 예쁘지 않다	2.63	2.84	.557
깃 길이가 길다	3.56	3.24	.325
장식이 없다	2.00	2.53	.122
오염이 잘 된다	2.31	2.37	.869
세탁이 잘 안 된다	2.50	3.00	.130
옷이 무겁다	3.50	3.74	.365
원단의 촉감이 나쁘다	3.00	2.97	.943 **
원단에 구김이 잘 간다.	2.81	3.05	.491
땀 흡수가 안 된다.	2.31	1.89	.163
고개 숙일 때 가슴이 드러나 보인다	4.69	2.95	.000 ***
팔을 올릴 때 옷이 당긴다	2.88	2.50	.371
몸을 굽힐 때 속에 입은 옷이 겉으로 나온다	3.50	2.50	.016
착용이 불편하다	3.19	3.21	.949
음식을 나를 때 소매통이 넓어 음식이 묻는다	3.00	2.68	.420
유니폼의 색이 화려하다	4.19	3.63	.071
내가 멋있어 보이지 않는다	2.38	2.42	.930

18개를 업체별로 조사하였고, ANOVA를 실시한 결과는 <표 9>, <표 10>과 같다. 먼저 일반 유니폼의 경우 디자인부문에서는 O 호텔을 제외한 나머지 업체에서 모두 평균이하로 응답하였고, O 호텔에서 가장 만족하고 있는 것으로 보인다. 또한 유니폼의 오염에 대해서는 4 업체 모두가 만족도가 낮은 것으로 나타나고 있다. T 호텔은 일반 유니폼 착용업체 중에서 만족도가 가장 높았으나, 세탁이 안되는 점, 땀 흡수가 안 되는 점에서 평균이하의 점수로 불만족하다는 것을 알 수 있다. 이외 C 호텔은 팔을 올릴 때 불편한 점, 멋있어 보이지 않는 점에서 불만족도가 높았으며, H 호텔은 디자인이 예쁘지 않아서 가장 높았고, O 호텔은 장식이 없는 점이 가장 불만족한 사항으로 나타났다.

<표 9> 일반유니폼의 불만족 사항에 대한 업체별 비교 분석

불만족사항	일반유니폼				
	C	H	T	O	F값
디자인이 예쁘지 않다	2.00	2.00	2.00	2.75	.403
치마폭이 너무 넓다	2.80	4.50	2.67	3.50	6.061 *
치마길이가 너무 길다	2.80	4.50	3.00	3.00	5.267 *
소매의 형태가 예쁘지 않다	3.20	2.25	1.00	3.50	11.604 *
앞 목 길이가 길다	3.20	3.75	2.67	4.50	2.917
장식이 없다	2.60	2.25	1.33	1.50	1.509
오염이 잘 된다	2.60	2.25	1.33	2.75	1.433
세탁이 잘 안된다	2.20	3.00	1.67	3.00	2.429
옷이 무겁다	4.00	3.75	3.00	3.00	1.926
원단의 촉감이 나쁘다	3.40	2.75	2.33	3.25	1.430
원단에 구김이 잘 간다.	3.40	3.00	1.67	2.75	1.845
땀 흡수가 안 된다.	3.20	2.25	1.00	2.25	4.404 *
고개 숙일 때 가슴이 드러나 보인다	4.20	5.00	4.67	5.00	2.274
팔을 올릴 때 옷이 당긴다	1.80	3.25	2.00	4.50	6.120 *
몸을 굽힐 때 속에 입은 옷이 걸로 나온다	3.60	3.75	2.33	4.00	1.044
착용이 불편하다	2.60	2.75	3.67	4.00	1.593
음식을 나를 때 소매통이 넓어 음식이 묻는다	3.20	4.25	2.33	2.00	7.582 *
유니폼의 색이 화려하다	4.00	4.75	4.33	3.75	1.112
내가 멋있어 보이지 않는다	1.80	2.00	3.67	2.50	2.337

생활한복 유니폼의 불만족 사항에 대한 업체별 비교 분석을 보면, 땀 흡수가 안 되는 점, 고개 숙일 때 가슴이 드러나 보이는 점, 팔을 올릴 때 옷이 당기는 점 등에서 불만족하다는 것을 알 수 있다. 각 업체별로 보면 K 호텔의 경우 속옷이 걸로 들어 나는 점에 불만족도가 높게 나타났다. L 호텔의 경우 '속옷이 걸로 나온다', '팔을 올리 때 속옷이 걸로 들어난다', '땀 흡수가 안된다', '오염이 잘된다', '치마폭이 너무 넓다'의 문항에서 불만족도가 높았다. I 호텔의 경우 형태에 대한 불만족도가 100%로, 불만족 사항은 소매통이 넓어 음식이 묻는 점, 땀 흡수가 안되는 점, 디자인이 예쁘지 않는 점으로 나타났다. S 호텔의 경우 땀 흡수가 안되는 점, 가슴이 드러나는 점, 팔을 올릴 때 당기는 점에 불만족도가 높은 것으로 나타났다. W 호텔은 장식이 없는 점, 오염이 잘되는 점, 소매통이 넓어 음식이 잘 묻는 점에 불만족도가 높았다. R 호텔은 비교적 형태에 관한 만족도가 높았는데, 이는 디자인 채택 시 중업원의 의견이 먼저 제시되고 다음으로 지배인과 관리자가 선택한 형태로 선정 방법이 있어 다른 호텔과는 달리 중업원의 의

<표 10> 생활한복유니폼의 불만족 사항에 대한 업체별 비교 분석

불만족사항	생활한복유니폼						
	K	L	S	I	W	R	F값
디자인이 예쁘지 않다	4.50	2.90	2.22	1.20	2.33	4.00	5.025
치마폭이 너무 넓다	3.50	2.40	3.67	1.60	2.50	3.25	3.675 *
치마길이가 너무 길다	4.00	2.60	3.00	2.80	2.50	3.00	1.031
소매의 형태가 예쁘지 않다	4.00	2.60	2.67	1.60	3.17	3.75	2.648
깃 길이가 길다	3.75	3.40	2.22	3.20	3.67	4.00	2.734
장식이 없다	3.25	2.30	2.89	2.20	1.67	3.25	1.798
오염이 잘 된다	3.25	1.80	3.22	1.40	1.83	3.00	4.468 **
세탁이 잘 안된다	3.00	3.00	3.67	2.00	2.83	3.00	1.437
옷이 무겁다	4.25	4.10	3.56	3.80	3.17	3.50	1.270
원단의 촉감이 나쁘다	4.50	2.90	3.00	2.00	2.33	3.75	2.432
원단에 구김이 잘 간다.	3.00	2.90	3.11	2.80	3.67	2.75	.424
땀 흡수가 안 된다.	3.00	1.70	1.89	1.20	1.67	2.50	2.509
고개 숙일 때 가슴이 드러나 보인다	3.75	3.10	1.78	2.60	3.17	4.50	4.081 **
팔을 올릴 때 옷이 당긴다	4.00	1.80	1.89	2.60	2.50	4.00	3.899 **
몸을 굽힐 때 속에 입은 옷이 걸로 나온다	2.50	1.90	2.67	2.00	2.50	4.25	2.214
착용이 불편하다	3.00	2.50	4.00	2.80	3.67	3.25	2.000
음식을 나를 때 소매통이 넓어 음식이 묻는다	4.50	2.80	2.56	1.20	2.17	3.50	4.439 **
유니폼의 색이 화려하다	4.75	3.50	3.67	3.40	3.83	2.75	1.656
내가 멋있어 보이지 않는다	3.75	3.40	1.11	1.00	2.50	3.25	3.053



견이 많이 반영되었기 때문인 것으로 분석되었다. R호텔은 땀 흡수가 안 되는 점과 원단에 구김이 가는 점이 비교적 다른 문항에 비해 불만족도가 높게 나타났다.

현재 유니폼의 수정부위와 그 이유에 관한 문항에서는 응답자가 직접 기록하도록 하였는데 이를 정리하여 <표 11>에 제시하였다. 이 문항에 대해 10곳 중 7곳의 종업원들이 응답해 주었으며, 디자인과 색상 등 전체적으로 마음에 들지 않는다는 대답이 제일 많았다. 생활한복 유니폼을 착용하는 곳을 증점적으로 보면, 상의에 있어서는 몸을 숙일 때 속옷이 보이지 않도록 상의 길이 및 목선에 대한 수정을 요하였으며, 이외 소매길이가 길어 이를 수정하기 원하였고, 하의에 있어서는 활동성의 이유로 치마폭과 치마 길이를 줄여 주기를 원하고 있었다.

<표 11> 유니폼의 수정부위 및 이유

호텔명	수정부위 및 이유
C	디자인, 색상
I	색상, 디자인 수정 (조끼와 바지 부위 : 조끼를 여미는 방법이 불편하다)
L	디자인, 색상수정 (옷옷이 길이가 짧아 불편하다, 치마와 소매가 길다)
K	목 부위 물이 빠져 색이 변한다 깃에 때가 잘 묻는다
S	색상, 디자인, 재질 모두 수정 (저고리 구김이 많고 어둡다, 몸을 숙이면 속이 보인다)
I	색상, 디자인, 재질 모두 수정 (원단이 약해서 잘 해짐, 스커트 폭이 넓고 끌린다)
W	색상, 디자인, 재질 모두 수정(영덩이가 커 보인다)

<표 12> 생활한복 유니폼에 대한 요구 사항(%)

요구사항	일반유니폼					생활한복유니폼						
	C	H	T	O	F값	K	L	S	I	W	R	F값
원단(고급스러워 보이는 실크)	3.60	3.50	3.67	4.25	.256	2.50	3.20	2.78	2.40	4.50	3.00	2.386
원단(물빨래 가능한 합성섬유)	3.40	3.75	3.67	4.00	.198	3.75	3.50	3.89	3.40	4.33	3.50	.921
원단(구김이 안가는 원단)	3.80	4.25	3.00	4.00	.591	4.00	4.60	4.67	4.00	4.67	3.75	2.806 *
주머니가 있었으면 좋겠다(수납효과)	3.60	4.75	4.33	3.50	1.123	3.75	4.20	4.89	3.80	4.50	4.75	2.293
착용의 편리함(입고 벗기가 편리)	3.40	4.25	3.67	4.00	.353	3.75	4.00	4.89	4.40	4.00	4.00	1.338
세탁의 용이성(물세탁 가능, 때가 잘 짐)	3.60	4.50	4.00	4.00	.507	3.50	3.70	4.44	4.00	4.50	4.00	1.053
내 자신이 돋보여야 한다	3.60	4.50	3.67	4.00	.491	4.25	4.80	4.56	4.40	4.00	3.75	1.295

#### IV. 한식당 유니폼 디자인 연구

##### 1. 생활한복 유니폼 착용시 선호 유형 조사 결과

각 호텔의 종업원에게 전통한복의 잇점을 살린 생활한복을 유니폼으로 착용할 때 원하는 소재 및 디테일, 세탁 등에 관한 기본적인 요구 사항에 대해 조사하였다. (표 12참고)








요구사항을 보면 생활한복 유니폼을 착용한 경우 대체로 고급스러운 원단 사용에 있어 일반유니폼에 비해 비교적 낮은 점수가 나타나는 것을 알 수 있다. 이는 실제 생활한복을 착용하는 경우 좋은 원단일수록 강도가 낮고, 세탁시 불편하기 때문인 것으로 생각된다. 이외 결과를 요약하면 호텔의 경우 회사에서 일괄 세탁함에도 불구하고 세탁에 대한 용이함이 높은 비중을 차지하였고, 구김이 안가는 원단, 수납이 가능한 디자인을 바라고 있었다.

생활한복 유니폼의 선호 유형에 관한 질문에서는 하의는 발목길이, 옷웃은 허리선 부분이 가장 높게 나타났다. 소매길이는 7부 소매, 소매의 형태는 수구로 갈수록 좁아지는 형태를 선호 하였으며, 여밈 방법에 있어 저고리는 매듭단추, 치마는 지퍼를 선호하였다. 치마의 모양은 돔 형태의 실루엣을 가장 선호하는 것으로 분석되었으며, 이상과 같은 결과를 <표 13>로 제시하였다.

##### 2. 생활한복 유니폼 디자인 제시

본 연구자는 이상의 생활한복 유니폼 선호유형을

<표 13> 생활한복 유니폼의 선호 유형

문항	구분	빈도	(%)	문항	구분	빈도	(%)	
하의 길이	바닥에 닿을 정도	5	9.3	저고리 여밌 형식	일반단추	18	33.3	
	발목 길이	36	66.7		매듭단추	24	44.4	
	종아리 길이	6	11.1		끈	4	7.4	
	무릎 길이	7	13		지퍼	6	11.1	
					기타(스냅)	2	3.7	
옷옷 길이	영덩이 부분	10	18.5	치마 여밌 형식	일반단추	12	22.2	
	허리부분	33	61.1		매듭단추	9	16.7	
	가슴부분	4	7.4		끈	2	3.7	
	허리와 가슴 중간부분	7	13		지퍼	31	57.4	
소매 길이	긴팔소매	20	37	치마 모양		17	31.5	
	7부소매	27	50			20	37	
	9부 소매	5	9.3			16	29	
	팔꿈치 길이	2	3.7			1	1.9	
소매 형태		18	33.3					
		29	53.7					
		7	13					

<표 14> 종업원들의 선호유형을 바탕으로 한 유니폼 디자인



바탕으로 3가지 유형의 디자인을 <표 14>와 같이 도식화로 제시하였다. 소매의 길이, 상의의 길이, 치마의 길이 등은 설문문을 통한 자료에 기본을 두었고, 기타 깃 모양과 세부 디테일은 우리 옷을 부분적으로 응용하여 디자인 하였다. 디자인 1은 옷치마의 주름을 섰과 치마에 응용하였고, 디자인 2는 문양과 스티

치를 응용하였으며, 디자인 3은 당의 선과 전통 여밌 방법을 치마에 응용하여 제시하였다.

## V. 결론 및 제언

본 연구는 음식문화와 함께 우리 의복 문화를 잘 전달할 것으로 기대되는 호텔 내 한식당의 유니폼 현황을 조사하였다. 조사 대상은 특급호텔 10곳의 한식당 종업원을 대상으로 하고 구매실태, 현 유니폼에 대한 만족도, 선호 유형을 설문조사하였으며, 선호유형을 바탕으로 디자인을 제시하였다. 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 특급호텔의 한식당의 유니폼은 60% 정도만이 전통한복이나 생활한복을 채택하고 있었는데, 특급호텔이라는 이미지에도 불구하고 유니폼으로서 기능성과 호텔 이미지, 한식당이라는 특정 장소를 통한 한국적 이미지를 살린 유니폼이 없다는 것을 알 수 있었다. 또한 대부분의 특급호텔이 외국계 호텔이고 유니폼을 개발하는 사람들이 외국인이어서 전통미와 실용성을 살린 유니폼 개발에 있어 미흡하다는 것을 알 수 있었다.

둘째, 현재 착용하고 있는 유니폼에 대한 만족도를 살펴본 결과 일반 유니폼을 착용한 경우 50%가 대체로 만족하였고, 생활한복 유니폼의 경우 약 33%로 정도만이 만족하고 있음을 알 수 있었다. 유니폼에 대한 불만족 사항을 비교해 보면 일반 유니폼과 생활한복 유니폼 사이에 유의한 차이는 없었으나, 허리를 구부릴 때 가슴이 드러나 보이는 점, 원단의 촉감이 나쁜 점 등에서 생활한복 유니폼이 일반유니폼에 비해 불만족도 높아 생활한복 디자인 시 수정되어야 할 부분으로 나타났다.

셋째, 착용자는 유니폼 디자인시 구김이 안가는 원단, 수납이 가능한 디자인을 바라고 있었다. 형태에 있어서는 하의는 발목길이, 상의의 길이는 허리선 정도, 소매는 7부 길이에 수구로 갈수록 좁아지는 형태를 선호 하였으며, 여민 방법에 있어 저고리는 매듭단추, 치마는 지퍼를 선호하였다. 치마의 모양은 둥 형태의 실루엣을 가장 선호하는 것으로 분석되었다.

넷째, 호텔한식당 유니폼을 조사한 90년대 초반의 연구결과와 비교해 보면, 당시 8곳 중 50%가 전통한복을 착용했던 것과는 달리 본 조사에서는 전통한복을 유니폼으로 채택한 경우가 W호텔 캐서 1명 외에

는 없었고, 대신에 생활한복을 유니폼으로 채택한 경우가 많았다. 이러한 결과는 전통미와 실용성을 살린 생활한복이 유니폼으로 활성화될 수 있는 가능성을 보여주는 것이라 생각된다.

이상의 연구결과를 토대로 몇 가지 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 호텔 내 한식당의 경우 일반 한식당과는 달리 각 나라의 고객을 쉽게 접할 수 있기 때문에 유니폼 또한 우리의 의복문화를 잘 전달하고, 호텔의 이미지를 살리는 디자인이 되어야 할 것이다. 이를 위해서는 전통한복의 장점을 살린 생활한복이 유니폼으로 적극 활용되어야 한다고 생각된다.

둘째, 디자인 선정 시 종업원도 함께 참여한 경우가 유니폼에 대한 불만족도가 낮은 것으로 확인되었다. 따라서 디자인 선정과정에서 전문가와 함께 착용자의 의견을 반영하여, 실용성과 멋을 살린 유니폼 디자인을 통해 우리의 맛과 함께 복식문화를 전달할 수 있도록 해야 한다.

## 참고문헌

- 1) 고정일 (1995). 한국세계백과사전. 동서문화, p. 14125.
- 2) 李恩英 (1990). 호텔內的 韓式當 從業員의 유니폼 디자인에 關한 研究. 홍익대학교 대학원 석사학위논문. pp. 39-49.  
이서희 (1990). 우리나라 전통음식점 유니폼에 관한 연구. 서울여자대학교 대학원 석사학위논문. pp. 15-49.
- 3) 이병홍 (1986). 우리나라 호텔종업원의 유니폼 선호도에 관한 연구. 세종대학교 대학원 석사학위논문. pp. 38-67.  
이형룡 · 하인주 · 이종직 (2003). 호텔직원의 유니폼이 직무만족과 서비스품질에 미치는 영향. 관광 · 레저 연구, 15(1), pp. 201-216.  
양리나 (2001). 한국호텔 종사원의 유니폼 만족도 및 선호도에 관한 연구. 복식문화연구, 9(5), pp. 687-698.
- 4) 최영근 (2001). 호텔 한식당 선택결정요인에 관한 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문. p. 15.
- 5) 최덕주 (2003). 호텔 한식레스토랑의 고객충성도에 관한 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문. pp. 47-53.
- 6) 양일선 · 명미선 · 이소정 · 이해영 (2004). 직무유형에 따른 특급호텔 조리 · 식음료 종사원의 직무만족도가

- 이직의사 견해에 미치는 영향분석. 한국조리과학회지, 20(2), p. 153.
- 7) 이종직 (2004). 호텔직원의 유니폼 만족도가 고객지향성에 미치는 영향. 세종대학교 대학원 박사학위논문, p. 82.
- 8) 이형룡 · 하인주 · 이종직 (2003). 앞의 글. 관광 · 레저연구, 15(1), p. 215.
- 9) 양리나 (2001). 앞의 글. 복식문화연구, 9(5), p. 698.
- 10) 李恩英 (1990). 호텔內的 韓食堂 從業員의 유니폼 디자인에 關한 研究. 홍익대학교 대학원 석사학위논문, pp. 70-73.
- 11) 김문숙 · 이서희 (1991). 우리나라 전통음식점 유니폼 조사연구. 대한 가정학회지, 29(4), p. 22.
- 12) [http://www.hotelguide.co.kr/old\\_home/korea/hotels/seoul/seoul.htm](http://www.hotelguide.co.kr/old_home/korea/hotels/seoul/seoul.htm).
- 13) 우리나라에서는 관광 진흥법시행령 제64조제2항 및 같은 법 시행규칙 제15조제3항의 규정과 문화관광부고시 제1999-29호(1999.11.12)에 의한 “종합관광호텔업등급 결정기관등록및등급결정에관한요령”에 의거 등급결정기관으로 등록된 한국관광호텔업협회가 등급을 결정하며 특1급, 특2급 및 1급, 2급, 3급 등으로 결정된다.
- 14) 이경희 (1991). 직업인의 유니폼 선호도에 관한 연구-부산시내 은행원 유니폼을 중심으로-. 경성대학교 대학원 석사학위논문, p. 41.
- 15) 양리나 (2001). 앞의 글, p. 698.