

## 부산 지역 특급호텔에 종사하는 조리사들의 직무 실태에 관한 연구

신애숙<sup>¶</sup>·김은희<sup>\*</sup>

양산대학 호텔조리과, <sup>\*</sup>서라벌대학 관광호텔조리과

### A Study on Current Status on Job Activities of Cooks at Deluxe Hotels in Busan

Ae-Sook Shin and Eun-Hee Kim<sup>\*</sup>

*Dept. of Hotel Culinary Arts, Yangsan College,*  
*<sup>\*</sup>Dept. of Hotel Culinary Arts, Sorabol College*

#### ABSTRACT

A study was carried out to get information on hotel cooks. We needed to obtain the information on the working environment and satisfaction of the cooks to improve the working environment, a culinary art training program and an efficient man power control program. This study surveyed 305 cooks who work for deluxe hotels in Busan. The results were as follows:

The great part(67.2%) of the cooks was male and less than forty years old (85.6%). 67.0% of the cooks graduated from college and they had over 5 years(33%) or 1~3 years(32.0%) in their current work places. 74.8% of the cooks earned less than 1.5 million won in a month. The cooks had on the average 1.53 licences per person, and the most popular ones were the Western style(55.1%) and Korean style(49.2%) culinary arts. The most work places of the male cooks were Western style(49.3%) and Japanese style(41.8%) restaurants, but those of the female cooks were Western style(49.3%) and Korean style(30.6%) restaurants. The male cooks have worked over 5 years(36.0%) or 1~3 years(31.0%) at these work places and the working period of female cooks ranged overall. Job satisfaction was found higher than satisfaction of work places and had no connection with age, job ranks, level of salary and academic background. The higher the age, job ranks, level of salary and academic background were, the more all the cooks satisfied about their jobs and work places.

Key words: cooks, deluxe hotel, job related attitude, working environment, satisfaction.

#### I. 서론

호텔 산업은 관광 및 외식 분야에서 중추적인 역할을 하는 것으로 21세기의 가장

주목받는 유망한 서비스 사업으로서 미래의 국가 전략사업으로 인식되고 있으며 사회경제적 발전과 더불어 꾸준히 성장해왔다. 그리고 높은 부가가치와 고용 창출, 국가 이미지 고양 등의 효과가 크므로 세계 각국은 관련 산업을 발전시키기 위하여 전략 산업으로 집중 육성하고 있다(Choi KS 2001). 과거에는 객실 판매에 중점을 두었지만 현대에는 식음료 부문에 더 큰 비중을 두고 있다(Lee SI 2000). 우리나라에서의 호텔 외식 사업은 1978년 조선 호텔이 세종문화회관에서 외식 사업을 최초로 시작한 이래 지속적으로 발전하고 있다(Mo SM 1994). 과거 식음료 부문은 객실 판매의 보조 역할 정도로 인식되었으나 현대에는 주요한 수익 창출 부서로서 주도적인 역할을 하고 있다. 실제로 조리 부서와 단위 영업장에서 일하는 종사원의 인원 및 인건비 비율이 40% 이상이며 호텔 원가의 60% 이상을 차지하고 있다(Lee EY 2003). 호텔 주방은 인적 의존도가 높고 기술이 요구되는 부문으로 업무의 기계화에 대한 한계성이 높아 많은 부분이 수작업으로 이루어지므로 호텔 식음료 상품의 질은 주방 조리사의 인적 요소와 큰 관련이 있다. 주방 인적 자원의 가치는 주방 종사자가 창출하는 상품과 서비스의 가치에 의해 측정된다. 훌륭한 인적자원의 확보와 관리는 고객의 욕구에 적합한 상품과 양질의 서비스를 제공할 수 있으므로 판매, 호텔 이미지 및 호텔의 가치 평가에 있어 중요한 요인이 된다. 따라서 주방에서의 인적 자원은 조직의 최대 자원으로 인식될 만큼 중요성이 크다. 더욱이 주방은 본질적으로 인적 요소가 상품의 가치를 결정하므로 인적 자원 개발을 통한 생산성과 상품 가치의 증대는 주방 조직의 존속과 성장을 결정하는 요소이기도 하다(Lee SI 2000). 이와 같이 인건비의 지출이 크고 식음료를 실질적으로 생산하는 조리 업무의 역할이 커지므로 주방은 앞으로 집중적으로 관심을 가져야 할 부분으로 등장하고 있다. 호텔 주방의 합리적인 운영 기법은 제반 비용과 생산성에 상당한 영향을 미치며, 경영 성과의 결과로 나타난다는 것을 인식할 때 특급 호텔에서의 조리 업무의 중요성은 뚜렷해진다(Ann HG 2000, Shin AS 1996b). 또한 과거의 고객은 서비스와 상품의 질보다는 양을 선택하였으나 최근에는 질을 중시하는 경향이 있고, 다양하고 가변적인 욕구로 인하여 고품질의 서비스와 경쟁력 있는 식음료 상품 생산은 호텔 운영의 필수적인 요건이라 할 수 있고 그만큼 조리사의 역할은 커지고 있다.

그러나 호텔에 근무하는 조리 종사원들은 자신의 직무가 전문성과 숙련성이 요구되어지는 직종임에도 불구하고, 예전부터 조리사에 대한 비하된 사회적 인식과 업무 수행에 고된 육체적인 노동이 수반되어 작업장의 근무 환경이 좋지 않다는 점이 만족감을 낮춘다(Yang IS 2004). 또한, 경기 침체와 경영 합리화에 따른 주방 종사원에 대한 투자 감소와 인원 감축으로 인하여 조리 종사자가 인지하는 고용 불안정과 직무 불안정의 정도가 높아지고 있다. 실제로 1997년 IMF를 거치며 국내 호텔들은 경영난을 겪으면서 이 시기에 특급 및 중소 규모의 호텔을 비롯한 조리 산업의 인력 구조 조정으로 인하여 10~50%에 달하는 인력이 삭감되었다(Oh ST 2000). 따라서

근로 의욕이 상실되고 양질의 식음료 상품 생산이 저하되어 주방의 생산성 향상에도 저해요인이 되어 어려움이 발생하고 있다(Hhyn YH 2000). 최근 사회, 경제 사정과 함께 식문화의 방향이 급격히 변화하고 있으며 고객의 서비스에 대한 욕구가 다양해지고 있다. 또한 전문대학과 4년제 대학의 외식 조리 관련학과 학생들의 배출이 늘어나고, 호텔의 구조 조정을 거치면서 주방의 채용 구조 및 배치에 변화가 일어나고 있다. 특히 부산의 특급 호텔이 밀집해 있는 해운대 관광특구 지역은 국제영화제, 2002년 아시안 게임, 2005년 APEC 등의 국제 행사를 맞이하여 급격한 변화를 맞이하였다. 따라서 급변하는 상황 아래 특급 호텔 조리사를 대상으로 직무 특성의 현 위치를 조명하여 앞으로의 주방 종사자들의 효율적인 관리의 방향 정립을 위한 자료로 삼고자 이 연구를 수행하였다. 따라서 급변하는 상황 아래 특급 호텔 조리사를 대상으로 직무 특성의 현 위치를 조명하여 앞으로의 주방 종사자들의 효율적인 관리의 방향 정립을 위한 자료로 삼고자 이 연구를 수행하였다.

## II. 조사내용 및 방법

### 1. 조사 대상 및 기간

부산 시내에 위치한 5개의 특급 호텔에 종사하는 조리사 305명을 대상으로 2003년 10월 5일부터 10월 19일 사이에 직무에 관련된 내용에 대하여 설문 조사를 실시하였다. 총 360부를 배부하여 320부를 회수하였으며 그 중 부실하게 기재된 것을 제외한 305부를 대상으로 분석하였고 회수율은 84.7%였다.

### 2. 조사 내용 및 통계처리

본 조사에 사용된 설문지는 Shin AS & Go GC (1997)의 설문지를 기초로 하여 수정 보완한 후 예비 조사를 통하여 최종 문항을 수정하여 작성하였으며 조사 내용은 다음과 같았다.

#### 1) 일반적인 특성

직무 특성에 영향을 미치는 성별, 연령, 교육 정도, 직급, 근무 년수, 총 경력, 월 보수에 대하여 조사하였다.

#### 2) 소지 자격증

자격증의 소지 유무, 소지 자격증의 종류를 조사하였다.

#### 3) 근무 현황 분석

현 근무 부서 내에서의 호텔 조리사에 대한 현황 분석, 호텔 조리사의 현 근무처에서의 근무 년수에 따른 현황 분석 및 직업과 직장, 본인의 주관적 실력에 대한 만족도에 대하여 조사하였다.

#### 4) 분석 방법

결과의 분석은 SPSS/PC (Norusis MJ & Kim YC 1990)를 이용하여 각 항목에 대한 빈도와 백분율, 평균과 표준편차를 구하였고 현 근무 부서에서의 근무 현황과 근무 년수에 따른 현황에 대해서는  $\chi^2$ -test로 분석하고, 직업, 직장, 주관적 실력 정도에의 만족도에 대해서는 ANOVA 분석(Kim BJ 1994)으로 평균과 표준편차를 구하여 F값으로 유의성을 살펴보았다.

### Ⅲ. 결과 및 고찰

#### 1. 조사 대상자의 일반적인 특성

부산 지역의 5개 특급 호텔에 종사하는 조리사들의 일반적인 특성은 <표 1>과 같았다. 남자 조리사(67.2%)의 비율이 여자 조리사(32.8%)의 2배였다. 이는 Shin AS & Go GC(1996a)이 1996년 발표한 부산 지역 남자 89.4%, 여자 10.6%, Hhyn YH (2000)이 2000년 발표한 서울 지역의 남자 90.2%, 여자 9.8%, Kim MH (1996)이 1997년 발표한 대구 지역의 남자 89%, 여자 11%보다 여자 조리사의 수가 3배 이상 증가하였다. 연령 분포는 29세 이하가 47.2%로 가장 많았으며 30~40세 미만이 38.4%, 40세 이상이 14.4%로 40세 이하는 85.6%를 차지하며 이는 Shin AS & Go GC(1996a)이 1996년 발표한 부산 지역 40세 이하 85.2%, Hhyn YH (2000)이 2000년 발표한 서울 지역의 86.7%와 비슷한 경향을 나타내었다. 교육 정도는 전문대졸이 67.0%로 가장 많고, 고졸 24.4%, 대졸 8.5%였다. 이는 1996년 발표한 부산 지역(Shin AS & Go GC 1996a)보다 전문대졸 1.4배, 대졸 4.5배가 증가하고, Hhyn YH (2000)의 서울 지역에 비해 대졸 이상은 0.8배에 불과하였다. 따라서 조리사들의 학력은 더 높아졌으며 서울 지역에서 대졸 이상의 고학력 조리사의 수가 훨씬 더 많았음을 알 수 있었다.

직급은 조리사(59.5%)가 가장 많고, 조리장 및 주방장은 13.5%이며 조리 보조 및 실습생이 27.0%였다. Shin AS & Go GC(1996a)이 발표한 부산 지역의 경우 조리사 70.3%, 조리장 및 주방장 10.7%, 조리 보조 19.0%와 비교하여 조리 보조가 약 1.4배 늘고 관리 조리사의 수는 1.3배 늘어 조리의 주축을 이루는 숙련된 중간 계급의 조리사가 줄어 노동력이 저하됨을 알 수 있었다.

근무 년수는 5년 이상 (33.0%), 1~3년 미만(32.0%), 1년 미만(15.2%), 3~5년 미만 (11.2%)의 순으로 적고 3~5년 미만이 가장 적었다. Shin AS & Go GC(1996a)의 연

구 결과와 비교하여 5년 이상 근무자의 수는 비슷하나, 3~5년 미만은 2배, 1~3년 미만자는 0.2배 줄고, 1년 미만이 2.5배 증가하여 미숙련 조리사가 크게 증가하고 3~5년의 경력 조리사가 이직하는 현상을 보였다.

총 경력은 5년 이상 근무(47.0%)가 가장 많고 3~5년 미만(21.5%), 1~3년 미만(16.2%), 1년 미만(15.2%)의 순이었다. 이 결과는 5년 이상의 근무자의 경우 Shin AS & Go GC (1996a)이 발표한 59.2%, Hhyn YH (2000)이 발표한 60.2% 보다 적고, 1년 미만의 경우 Shin AS & Go GC(1996a)의 9.7%, Hhyn YH (2000)의 12.6%보다 높고, 2~5년 근무자는 Shin AS & Go GC(1996a)의 31.1%, Hhyn YH (2000)의 27.3%보다 는 많으나 5년 이상의 숙련조리사가 적고 1년 미만의 초보자가 더 늘었다.

월 보수는 100만원 미만이 35.1%, 100~150만원 미만 39.7%, 150~200만원 미만 13.6%, 200만원 이상 11.6%로 나타나 150만원 미만이 74.8%였다. 이는 Hhyn YH (2000)의 100만원 미만 25.2%, 100~150만원 미만 51.7%, 150~200만원 미만 10.5%, 200만원 이상 12.7%와 비교하여 약간 낮았다. Kim MH (1996)이 발표한 대구 지역의 110만원 미만 79.3%, 110~130만원 미만 6.5%, 130만원 이상 13.0%에 비하여 훨씬 높았다. Shin AS & Go GC(1996a)의 100만원 미만 56.0%, 100~150만원 미만 40.3%, 150~200만원 미만 2.8%, 200만원 이상 0.9%와 비교할 때 가장 빈도가 높은 100~150만원 미만은 비슷하며 100만원 미만이 40% 감소, 150~200만원 미만이 4.9 배 증가, 200만원 이상은 비슷하여 최고 임금은 증가하지 않았으나 최저 임金的 증가와 함께 전체 임금이 증가함을 알 수 있었다.

이를 종합하면 부산 지역의 특급 호텔 조리사들의 일반적인 특성을 Shin AS & Go GC(1996a), Hhyn YH (2000), Kim MH(1996)의 결과와 비교해 볼 때 여자 조리사와 소지 자격증의 수가 증가하고 학력 역시 전문대졸과 대졸이 증가하였으나 서울 지역에 비해 대졸의 수는 더 적었다. 또한 5년 이상의 경력을 가지거나 현 근무처에서 5년 이상 근무한 숙련 조리사의 수는 줄고 5년 이하 특히 1년 미만의 초보 및 조리 보조의 비율이 높아졌다. 이는 호텔의 조리 작업이 날로 표준화되어 숙련 조리사의 필요성이 그만큼 줄어들었거나 경영상의 문제로 인한 인원 감축 등이 반영된 결과로 보인다. 급여는 증가하는 경향이었으나 Hhyn YH (2000)의 서울 지역에서 보다 낮은 수준이었다.

## 2. 소유 자격증의 종류

호텔 조리사들의 소지 자격증의 종류는 <표 2>와 같았다. 응답자 305명이 469개의 자격증을 취득하여 1인당 1.53개를 소지하였다. 이는 Shin AS & Go GC(1996a)이 보고한 경주의 1인당 0.9개, 부산의 1.1개 비교하여 각각 1.7배, 1.4배 증가하고, 서울의 1.6개(Hyun YH 2000)와 비슷하였다. 한식(49.2%), 양식(55.1%) 조리사 자격증이 가장 많고 일식(19.3%), 중식(13.1%), 제과 제빵사(10.5%) 자격증이 적으며, 복어

<Table 1> General characteristics of subjects

Variables	Group	N	%
Gender	Male	203	67.2
	Female	99	32.8
	Total	305	100.0
Age (year)	Under 29	144	47.2
	30~39	117	38.4
	40 over	44	14.4
	Total	305	100.0
Education level	High school	74	24.4
	College	203	67.0
	University	26	8.5
	Total	305	100.0
Job classification	Assistant · Trainee	82	27.0
	Licensed cook	181	59.5
	Head cook · Chef	41	13.5
	Total	304	100.0
Working period at current work(year)	<1	72	23.8
	1~3	97	32.0
	3~5	34	11.2
	>5	100	33.0
	Total	303	100.0
Total career (year)	<1	46	15.2
	1~3	49	16.2
	3~5	65	21.5
	>5	142	47.0
	Total	305	100
Monthly income (million won)	<100	106	35.1
	100~150	120	39.7
	150~200	41	13.6
	>200	35	11.6
	Total	305	100.0

(3.0%), 조리 산업 기사(1.0%), 기능장(1.0%), 조주사(1.3%) 자격증의 소지자와 자격증 미소지자(0.3%)는 극히 적었다. 이는 Shin AS & Go GC(1996a)의 부산 지역 한식(31.0%), 양식(52.0%), 일식(10.5%), 중식(1.2%), 제과제빵사(3.6%)와 비교하여 양식 조리사 자격증 취득 비율이 낮아지고 한식이 1.6배나 증가하였으며, 일식, 중식, 제과제빵사의 비율도 높아졌다. 또한 서울 지역(Hyun YH 2000)의 한식(49.0%), 양식(68.5%), 일식(10.5%)에 비해 양식의 비율이 낮아지고 일식의 비율이 높아졌다. 한식 자격증 취득 비율이 높아진 것은 국내 한식 조리업계의 발전으로 인하여 인식이 개선되고 한식을 가장 먼저 취득하는 자격증이므로 생각되며 또한 한식과 양식 자격증이 많은 것은 이 계통의 음식점이 많기 때문으로 사료된다. 부산 지역이 해산물이 풍부하게 생산되는 지역이므로 일식 자격증의 취득 비율이 증가되긴 했으나, 타 자격증의 수에 비해 월등히 적고, 특히 복어 조리사 자격증 소지자가 적었는데, 이는 업장 내 조리부서의 규모가 적고 또한 복어 조리는 전문 식당에서 주로 취급하기 때문으로 보인다.

〈Table 2〉 The kind of one's licences

Variables	N*	%**	Total***
Korean style	150	49.2	0.49
Western style	168	55.1	0.55
Japanese style	59	19.3	0.19
Chinese style	40	13.1	0.13
Swellfiss	9	3.0	0.03
Bakery	32	10.5	0.10
Advanced cook	3	1.0	0.01
Master in cuisine	3	1.0	0.01
Cocktail	4	1.3	0.01
None	1	0.3	0
Total	469	100.0	1.52

\* The resort of overlapped owners.

\*\* Percentage of total 469 licenses.

\*\*\* The ratio to total 305 subjects.

신선한 해산물이 많이 생산되는 부산의 특징을 살려 수산물을 취급하는 자격증의 취득을 더욱 강화시키고 다양한 수산물을 취급하는 식당을 개설하여 다양하고 균형 잡힌 조리 발전을 유도함이 바람직하다고 사료된다.

### 3. 현 근무 부서의 근무 현황

현 근무 부서 내에서의 근무 현황은 <표 3>과 같았다. 전체 조리사들의 근무처는 양식 주방(44.9%), 일식 및 기타 주방(37.9%)에 치중되어 있는데 이는 호텔 사업에서의 주력 식당과 일치하는 것으로 사료되며, Hyun YH (2000)이 발표한 양식 (58.7%), 일식 및 중식 주방(7.7%), 한식(19.6%)과 비교해 볼 때 일식 및 기타 주방의 근무비율이 훨씬 높았다. 남자 조리사는 주로 양식 (49.3%)과 일식 및 기타 주방(41.9%)에 근무하고 여자 조리사들은 양식(35.7%)과 한식 주방(30.6%)의 근무자가 많았으며, Shin AS & Go GC(1996a)이 발표한 부산의 경향과 비슷하지만 여자 조리사가 한식 주방보다 양식 주방에 더 많이 근무하였다. 여자 조리사들이 한식 주방에서 근무 빈도가 높은 것은 한식당의 손이 많이 가는 섬세한 조리 작업에 많이 투입되기 때문인 것으로 사료된다. 양식 주방에는 대졸 이상자(65.4%)가 가장 많고 전문대졸(46.5%), 고졸 이하(33.8%)의 순이었다. 일식 주방에는 전문대졸(39.1%)이 가장 많고 고졸(33.8%)과 대졸 이상자(30.8%)의 수가 비슷하였다. 한식 주방은 고졸(13.95%), 전문대졸(13.9%), 대졸(3.8%)의 순이었다. 직원 식당에는 대졸 이상은 없고 고졸, 전문대졸이 근무하였다. 주방을 통틀어 전문대졸 출신이 가장 많고 그 다음으로 고졸자가 많은데 양식 주방 근무자들의 교육 수준이 가장 높고, 일식 기타 주방, 한식 주방의 순이었다. 양식 주방의 학력 수준이 가장 높은 이유는 양식의 특수성을 감안해 볼 때 양식을 담당하는 조리사들은 메뉴 개발을 위하여 외국어, 해외 연수, 학력, 지식, 연구 자세 등이 더 요구되기 때문(Choi SG 2001)으로 사료된다.

조리장이나 총주방장 등의 관리 조리사의 출신 주방은 양식 주방(53.7%)이 가장 많고, 일식 기타 주방(34.1%), 한식 주방(9.8%), 직원 식당(2.4%) 순이었는데, 이는 Shin AS & Go GC(1996a)의 결과와 일치하며 호텔에서의 주방 규모와 중요도, 학력 차이에 따른다고 사료된다. 조리사 직급과 조리 보조는 양식과 일식 주방(43.9%)에 많고, 한식과 직원 식당 주방에는 없었다. 200만원 이상은 일식 기타 주방(48.6%)에서 가장 높고 양식 주방 (37.1%), 한식 주방(14.3%) 순이었다. 조리사의 수가 양식과 일식 주방에 많고 한식 주방에는 적었는데, 이는 호텔의 양식당과 일식당의 규모가 커서 각 직급의 조리사와 관리조리사가 많이 배치되고 반대로 한식당은 규모가 적어서 조리사의 수도 적은 것으로 사료된다.

주방별 월 보수는 100만원 미만(42.9%), 100~150만원 미만(45.0%)의 수준이 양식 당에 가장 많았다. 150~200만원 미만의 경우 양식 주방(56.1%), 일식 기타 주방은 150만원 이상이 많은 반면 150만원 미만이 적고, 양식 주방은 150만원 이상이지만 150만원 미만도 많았다. 따라서 보수는 일식이 가장 높고 양식, 한식 주방의 순이었다.

### 4. 현 근무처에서의 근무 년수에 따른 현황



〈Table 3〉 General characteristics at current work

N(%)

	Variables	Korean restaurant	Western restaurant	Restaurant for worker	Japanese restaurant	Total	Significance
Gender	Male	17( 8.4)	100(49.3)	1(0.5)	85(41.9)	203( 67.4)	$\chi^2=31.393$ 0.000***
	Female	30(30.6)	35(35.7)	4(4.1)	29(29.6)	98( 32.6)	
	Total	47(15.6)	135(44.9)	5(1.7)	114(37.9)	301(100.0)	
Age (year)	Under 29	23(16.1)	73(51.0)	1(0.7)	46(32.2)	143( 47.0)	$\chi^2=25.315$ 0.000***
	30~39	12(10.3)	52(44.4)	1(0.9)	52(44.4)	117( 38.5)	
	40 over	14(31.8)	11(25.0)	3(6.8)	16(36.4)	44( 14.5)	
	Total	49(16.1)	136(44.7)	5(1.6)	114(37.5)	304(100.0)	
Education level	High school	20(27.0)	25(33.8)	4(5.4)	25(33.8)	74( 24.5)	$\chi^2=22.123$ 0.001*
	College	28(13.9)	94(46.5)	1(0.5)	79(39.1)	202( 66.9)	
	University	1( 3.8)	17(65.4)	0	8(30.8)	26( 8.6)	
	Total	49(16.2)	136(45.0)	5(1.7)	112(37.1)	302(100.0)	
Job classification	Assistant	16(19.8)	34(42.0)	2(2.5)	29(35.8)	81( 26.7)	$\chi^2=3.623$ N.S
	Licensed cook	29(16.0)	80(44.2)	2(1.1)	70(38.7)	181( 59.7)	
	Head cook · Chef	4( 9.8)	22(53.7)	1(2.4)	14(34.1)	41( 13.5)	
	Total	49(16.2)	136(44.9)	5(1.7)	113(37.3)	303(100.0)	
Monthly income (million won)	>100	26(24.8)	45(42.9)	3(2.9)	31(29.5)	105( 34.9)	$\chi^2=18.818$ 0.027*
	100~150	18(15.0)	54(45.0)	2(1.7)	46(38.3)	120( 39.9)	
	150~200	0	23(56.1)	0	18(43.9)	41( 13.6)	
	<200	5(14.3)	13(37.1)	0	17(48.6)	35( 11.6)	
	Total	49(16.3)	135(44.9)	5(1.7)	112(37.1)	301(100.0)	

The differences of the total number in each variable was the reason for no respondents \* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$ , \*\*\* $p < 0.001$ .

현 근무처에서의 근무 년수에 따른 호텔 조리사의 근무 현황을 분석한 결과는 <표 4>와 같았다. 근무 년수에 따른 연령, 직급, 보수 정도는 유의적인 차이( $p < 0.001$ )를 보였다. 남자 조리사의 경우 현 근무처에서 5년 이상 근무자(36.0%)가 가장 많고 1~3년 미만(31.0%), 1년 미만(21.2%), 3~5년 미만 (11.8%)의 순으로 적었다. 여자 조리사의 경우 근무 기간은 1~3년 미만(33.0%), 1년 미만 (29.9%), 5년 이상(26.8%)의

순서로 적고 3~5년 미만 근무자(10.3%)가 가장 적었다. 남녀 조리사 모두 3~5년 미만의 근무자가 가장 적었는데, 이는 기술을 습득한 조리사들이 이 기간 중에 이직이나 전직을 행하기 때문인 것으로 사료되며, 숙련된 조리사들의 이직을 방지하기 위한 효율적인 인사 관리가 필요하다고 본다.

<Table 4> General characteristics at current work according to working period N(%)

	Variables	<1yr	1~3>yrs	3~5>yrs	>5yrs	Total	Significance
Gender	Male	13(21.2)	63(31.0)	24(11.8)	73(36.0)	203( 67.7)	$\chi^2=3.956$
	Female	29(29.9)	32(33.0)	10(10.3)	26(26.8)	97( 32.3)	N.S
	Total	72(24.0)	95(31.7)	34(11.3)	99(33.0)	300(100.0)	
Age (year)	Under 29	62(43.7)	60(42.3)	12( 8.5)	8( 5.6)	142( 46.9)	$\chi^2=129.418$ 0.000***
	30~39	8( 6.8)	31(26.5)	20(17.1)	58(49.6)	117( 38.6)	
	40 over	2( 4.5)	6(13.6)	2( 4.5)	34(77.3)	44( 14.5)	
	Total	72(23.8)	97(32.0)	34(11.2)	100(33.0)	303(100.0)	
Education level	High school	17(23.0)	19(25.7)	6( 8.1)	32(43.2)	74( 24.5)	$\chi^2=7.972$ N.S
	College	50(24.8)	69(34.2)	26(12.9)	57(28.2)	202( 66.9)	
	University	4(15.4)	9(34.6)	2( 7.7)	11(42.3)	26( 8.6)	
	Total	71(23.5)	97(32.1)	34(11.3)	100(33.1)	302(100.0)	
Job classification	Assistant	47(58.0)	23(28.4)	6( 7.4)	5( 6.2)	81( 26.8)	$\chi^2=104.853$ 0.000***
	Licensed cook	24(13.3)	67(37.2)	25(13.9)	64(35.6)	180( 59.6)	
	Head cook · Chef	1( 2.4)	6(14.6)	3( 7.3)	31(75.6)	41( 13.6)	
	Total	72(23.8)	96(31.8)	34(11.3)	100(33.1)	302(100.0)	
Monthly income (million won/month)	>100	58(55.2)	35(33.3)	5( 4.8)	7( 6.7)	105( 34.9)	$\chi^2=168.478$ 0.000***
	100~150	12(10.0)	48(40.0)	27(22.5)	33(27.5)	120( 39.9)	
	150~200	2( 4.9)	9(22.0)	0	30(73.2)	41( 13.6)	
	<200	0	4(11.4)	2( 5.7)	29(82.9)	35( 11.6)	
	Total	72(23.9)	96(31.9)	34(11.3)	99(32.9)	301(100.0)	

N.S: Not Significant, \* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$ , \*\*\* $p < 0.001$ .

근무 년수에 따른 연령( $p < 0.001$ )은 29세 이하는 주로 1년 미만(43.7%)과 1~3년

미만자(42.3%)가 많고, 30~39세 미만의 경우 5년 이상(49.6%)이 가장 많으며, 그 다음으로 1~3년 미만(26.5%) 근무자가 많았다. 40세 이상의 경우 5년 이상(77.3%)이 대부분이며 1~3년 미만(15.4%), 3~5년 미만(7.7%) 근무자가 상대적으로 매우 적었다. 따라서 29세 이하의 조리사는 1년 미만과 1~3년 미만 근무가 대부분이고, 30대는 5년 이상 근무자가 가장 많고, 그 다음으로 1~3년 미만의 근무자가 많았다. 40세 이상은 주로 5년 이상 근무자였다.

근무 년수에 따른 교육 정도( $p < 0.001$ )는 고졸 이하의 5년 이상 근무(42.3%)가 가장 많고, 1~3년 미만(25.5%), 1년 미만(23.0%)의 순이었다. 전문대졸은 1~3년 미만(34.2%)이 가장 많고 5년 이상(28.2%), 1년 미만(24.8%)이 순이었다. 대졸 이상은 5년 이상(42.3%)이 가장 많고 그 다음이 1~3년 미만(34.6%)이었다. 5년 이상 근무자 중에는 고졸, 대졸자가 많고, 전문대졸은 1~3년이 많은데, 이는 전문대졸 출신자들이 3년 이상 근무 후 이직이 많은 것으로 사료된다.

근무 년수에 따른 직급은 조리보조의 경우 1년 미만 근무자(58.0%)가 가장 많고 그 다음으로 1~3년 미만 근무자(28.4%)가 많았다. 조리사의 경우 1~3년 미만(37.2%), 5년 이상(35.6%)이 비슷하였다. 조리장과 총 주방장은 5년 이상이 75.6%로 대부분이었다. 조리사는 1~3년 미만 근무자와 5년 이상 근무자의 수가 비슷하며 합하여 72.8%를 차지하였다. 이를 통해 살펴보면 주방에서 조리 보조로 취업하여 3년까지 승진되지 않을 수도 있으나 58.0%는 1년 내에 조리사로 승진하고 조리장과 주방장은 5년 이상 근무 후 승진되는 것으로 보인다.

근무 년수에 따른 월 보수를 살펴보면 100만원 미만의 경우 1년 미만(55.2%) 근무자의 절반을 넘고 그 다음이 1~3년 미만자(31.8%)였다. 150~200만원 미만을 받는 조리사는 1~3년 미만 근무자(40.0%)가 가장 많고 5년 이상(27.5%), 3~5년 미만자(22.5%)의 순이었다. 150~200만원 미만자는 대부분 5년 이상(73.2%)의 근무자이며 200만원 이상은 5년 이상 근무자(89.0%)가 대부분이었다.

조리사들의 보수는 1년 미만의 경우 100만 원 미만, 1~3년 미만의 경우 150~200만원 미만, 5년 이상의 경우 150~200만원 이상인 것으로 나타났다.

## 5. 직업, 직장 및 주관적 실력 정도에 대한 만족도

호텔 조리사의 직업에 대한 만족도(직업 만족도), 직장에 대한 만족도(직장 만족도) 및 주관적 실력 정도에 대한 만족도(실력 만족도)는 <표 5>와 같았다. 남녀 모두 직업(평균  $3.47 \pm 0.78$ ), 직장(평균  $3.19 \pm 0.71$ ), 주관적 실력(평균  $3.04 \pm 0.80$ )에 대하여 만족하고 만족도는 비슷하였다. 직업 만족도는 남자가 여자보다, 직장 만족도는 여자가 남자보다 높고 유의차는 없었다. 실력 만족도는 남자가 여자보다 훨씬 높고 유의적인 차이가 있었다. 직업과 직장 만족도는 나이와는 무관하고 실력 만족도는 나이가 들수록 증가하였다. 29세 이하에서는 실력 만족도가 가장 낮는데, 이는 근무 년

수가 낮고 잦은 취업한 미숙련 상태이기 때문으로 보이며, 30~39세에는 직업 만족도가 가장 높는데(3.55±0.77), 이 시기는 대개 직장 경력이 1~5년 이상이 되어 조리사로서 적응되는 시기이기 때문으로 보인다. 그러나 40세 이상에서는 직장 만족도가 가장 낮았는데 그 이유는 Shin AS & Go GC (1996a)이 지적한 임금, 작업 환경, 인간 관계, 승진 등의 문제 때문인 것으로 사료된다. 이 결과는 Shin AS & Go GC (1996a)이 발표한 31~40세에 직업과 직장 만족도가 가장 낮다가 그 이후에 점점 증가한다는 점과 상반되는데, 이는 시대적인 변화로서 조리사의 입사시 확률이 증가됨에 입사 연령이 이미 높아져 적응 시기가 그만큼 빨라지고 40세 이후의 구조 조정 등에 대한 불안감을 반영하는 것으로 사료된다. 모든 교육 수준에서 직업(평균 3.47±0.78), 직장(평균 3.23±0.74) 및 실력 만족도(평균 3.05±0.80)는 대체로 높고 그 중 대졸(각각 3.65±1.13, 3.42±0.99, 3.58±0.95)이 가장 높았다.

전 직급에서 직장(평균 3.47±0.78), 직업(평균 3.23 ±0.74)에 대하여 만족하고 유의적인 차이는 인정되지 않았다. 직장 만족도는 조리사가 가장 높고 조리장과 총주방장이 가장 낮는데 이는 직장 만족도의 경우 조리사가 가장 낮고 조리사, 보조조리사, 조리장과 총주방장이 비슷하다는 Shin AS & Go GC(1996a)의 결과와 차이가 있었다. 실력 만족도는 직급별 유의적인 차이가 인정되었으며 ( $p < 0.001$ ) 조리보조가 가장 낮고(2.53±0.78) 조리사(3.15±0.69), 조리장과 총주방장(3.61±0.74)의 순으로 높아졌으며 이는 조리 숙련도를 반영한 것이라 생각된다. 근무 연수와 직업 만족도(평균 3.48±0.78), 직장 만족도(평균 3.23±0.73) 사이의 유의차는 없고 대체로 만족하는 수준이며, 1~3, 3~5년 근무자의 만족도가 평균치 이하로 가장 낮고, 실력 만족도는 대체로 높고(평균 3.05±0.80), 직급간 유의적인 차이가 인정되었고( $p < 0.001$ ), 1년 미만은 평균치 이하이며 가장 낮고 근무 연수가 증가함에 따라 높아졌다. 보수에 따른 직업 만족도는 유의차가 없고, 직장( $p < 0.05$ ) 및 실력( $p < 0.001$ ) 만족도는 유의차가 있으며 모두 대체로 만족하는 수준이었다. 100만원 미만, 100~150만원의 직업, 직장 만족도가 평균치 이하로 가장 낮고, 실력 만족도는 급여가 증가할수록 높아졌다.

성별, 연령별, 교육수준별, 직급별, 근무 연수별, 보수별로 직업 만족도, 직장 만족도, 실력 만족도는 대체로 만족하는 수준이고 직업 만족도가 가장 높고, 직장 만족도, 실력 만족도의 순으로 낮으며 직업 만족도가 직장 만족도보다 더 높은 점은 Shin AS & Go GC (1996a)의 연구 결과와 일치하였다. 5년 이하의 근무자와 150만원 이하의 급여자의 직장과 직업에 대한 만족도가 가장 낮았다. 실력 만족도는 여자 조리사와 근무 연수, 직급, 보수가 낮을수록 낮았다. 따라서 호텔 조리사들이 조리사라는 직업에 대해 만족하는 수준만큼 근무 환경은 이에 미치지 못하는 것으로 사료되며 근무 연수가 낮은 조리사들의 만족도가 더 낮은 것은 이들의 빠른 적응을 돕는 프로그램이 절실함을 의미한다. 따라서 호텔 조리사들의 사기를 더욱 진작시킬 수 있는 효율적인 교육 정책과 인사 방침의 마련이 필요하다고 사료된다.

〈Table 5〉 The satisfaction of job, work and level of own skill according to general characteristics (M±S.D.)

Variables	Satisfaction level			
	Job	Current work	Own skill	
Gender	Male	3.52±0.77	3.19±0.71	3.16±0.78
	Female	3.37±0.80	3.30±0.76	2.80±0.79
	M±S.D.	3.47±0.78	3.19±0.71	3.04±0.80
	F-value	2.419	1.466	14.632***
Age (year)	<29	3.43±0.78	3.22±0.74	2.76±0.79
	30~39	3.55±0.77	3.26±0.72	3.28±0.68
	>40	3.43±0.82	3.14±0.77	3.36±0.78
	M±S.D.	3.48±0.78	3.23±0.73	3.05±0.79
F-value	0.794	0.491	20.609***	
Education level	High school	3.43±0.76	3.19±0.66	3.00±0.79
	College	3.46±0.74	3.21±0.72	3.00±0.75
	University	3.65±1.13	3.42±0.99	3.58±0.95
	M±S.D.	3.47±0.78	3.19±0.66	3.05±0.79
F-value	0.806**	1.088	6.508**	
Job classification	Assistant	3.40±0.78	3.28±0.72	2.53±0.78
	Licensed cook	3.52±0.71	3.22±0.70	3.15±0.69
	Head cook · Chef	3.37±1.02	3.17±0.92	3.61±0.74
	M±S.D.	3.47±0.78	3.23±0.74	3.05±0.80
F-value	1.125	0.353	35.298***	
Working period	<1	3.56±0.82	3.29±0.70	2.43±0.77
	1~3	3.40±0.75	3.14±0.72	3.04±0.68
	3~5	3.44±0.70	3.12±0.78	3.12±0.48
	>5	3.50±0.82	3.30±0.75	3.47±0.73
M±S.D.	3.48±0.78	3.23±0.73	3.05±0.80	
F-value	0.586	1.163	31.025***	
Monthly income (million won)	<100	3.39±0.81	3.19±0.72	2.58±0.77
	100~150	3.43±0.67	3.12±0.68	3.11±0.56
	150~200	3.76±0.80	3.54±0.67	3.46±0.71
	>200	3.54±0.98	3.29±0.93	3.77±0.77
M±S.D.	3.47±0.78	3.22±0.73	3.05±0.79	
F-value	2.484	3.563**	35.156***	

\* $p < 0.01$ , \*\* $p < 0.05$ , \*\*\* $p < 0.001$ .

Level of satisfaction 5 : very satisfied.

Level of satisfaction about own skill 5 : very high.

#### IV. 결 론

부산 시내의 특급호텔에 종사하는 조리사 305명을 대상으로 설문지를 이용하여 조리사들의 일반적인 특성, 소유 자격증의 숫자와 종류, 현 근무 부서에서의 근무 현황, 근무 년수에 따른 근무 현황, 직업, 직장 및 주관적 실력 정도에 대한 만족도 등의 직무 실태를 조사한 결과를 요약하면 다음과 같았다.

1. 조사 대상자는 주로 남자(67.2%), 29세 이하(47.2%) 및 30~40세 미만 (38.4%), 전문대졸(67%), 조리사 직급(59.5%), 근무 기간 5년 이상(33.0%)과 1~3년 미만 (32.0%), 월 보수 100~150만원 미만(39.7%)와 100만원 미만(35.1%)이었다.
2. 주로 양식(5.1%), 한식(49.2%) 자격증을 소지하며, 1인당 1.53개 소지하였다.
3. 직업(49.5%), 직장(33.25), 실력 만족도(22.7%)의 순으로 만족하였다.
4. 조리사들은 주로 양식(44.9%)과 일식 등의 기타 주방(37.9%)에 근무하였다. 남자조리사는 양식, 일식 및 기타 주방에, 여자조리사는 양식 및 한식 주방에 많았다. 양식주방은 대졸 이상(65.4%), 전문대졸(46.5%)이 많아 학력이 가장 높고, 일식 기타 주방, 한식 주방의 순으로 학력이 낮았다. 조리장이나 총주방장은 양식(53.7%)과 일식 기타 주방(34.1%) 출신이 많았다. 조리사와 조리보조는 양식 당에, 고위 직급은 양식 주방에 많았다. 월 보수는 일식 주방이 가장 높고 양식, 한식, 직원식당주방의 순이었다.
5. 현 근무처에서 남자 조리사는 5년 이상(36.0%), 1~3년 미만(31.0%)의 근무자가 많고 여자 조리사는 전 기간에 걸쳐 골고루 분포하였다. 29세 이하는 1~3년 미만, 30~39세 미만은 5년 이상(49.6%), 40세 이상은 5년 이상(77.3%) 근무자가 많았다. 고졸 이하는 5년 이상(42.3%), 전문대졸은 1~3년 미만(34.2%), 대졸 이상은 5년 이상(42.3%) 근무하였다. 조리 보조는 1년 미만(58.0%) 근무자가 가장 많고, 조리사는 1~3년 미만(37.2%), 5년 이상 (35.6%)으로 비슷하였다. 조리장과 총주방장은 5년 이상(75.6%)이 대부분을 차지하였다. 월 보수는 근무 기간이 5년 이상 일 때 150~200만원 이상, 1~5 미만이 100~150만원, 1년 미만이 100만원 정도였다.
6. 직업, 직장, 실력 만족도는 각각 평균 3.47±0.78, 3.19±0.71, 3.04±0.80으로 대체로 만족하는 수준이었다. 직업 만족도가 가장 크고 직장 만족도, 실력 만족도의 순이었다.

최근에는 호텔의 경영 방식, 사회, 경제 사정, 식문화, 고객의 서비스에 대한 욕구의 변화, 대학의 외식조리 관련 학과 학생들의 배출 증가 등으로 인하여 호텔 주방의 구조에도 큰 변화가 일어나고 있다. 특히 대학에 조리 관련 학과가 많고 국제 규모의 행사를 많이 치르고 있는 부산 해운대 지역의 특급 호텔은 변화의 정도가 심할 것으로 예상되어 현재 상황에서의 직무 특성에 대한 기초 자료를 확보하고 주방 종사원

들의 보다 효율적인 관리 방향을 정립하기 위하여 이 연구를 수행하였다. 그 결과 여자 조리사의 진출이 늘고 조리사들의 조리사 자격증 취득 수와 학력 수준 등의 질적인 향상이 증가함에 비해 실습생, 조리보조의 수가 증가하고 3~5년 근무한 숙련된 조리사의 이직이 심하고 직업과 직장 만족도가 낮아지는 등의 직무 환경의 저하를 나타내었다. 이는 자칫 음식과 서비스의 질 저하 및 외식 시장의 질 저하로 연결될 수 있으며 따라서 지속적으로 다양한 조사 연구를 통하여 변화 경향을 분석하고 다양한 대책을 마련하여 이를 개선함이 시급한데 지금까지의 연구는 주로 한 개 지역을 대상으로 진행되어 왔는데 비해 앞으로는 여러 지역을 대상으로 동시에 비교 분석할 필요가 있다고 사료된다. 끝으로 본 연구가 우리나라 외식산업의 발전에 기초가 되기를 기대하는 바이다.

### 참고문헌

1. 김범중, 채서일(1994) : SPSS/PC<sup>+</sup> 사용법과 통계분석 기법 해설. p.143, 학현사, 서울.
2. Ann HG (2000) : Study for the effective cuisine management of Korean special class hotel. p.16, A Master's thesis. Kyongju University of Korea.
3. Choi KS (2001) : The relationship between job satisfaction and turnover tendency or cooking employees at special hotels and family restaurants. pp.101-105, A Master's thesis. Sejong University of Korea.
4. Choi SG, Shin MJ (2001) : Job-related attitudes and occupational environments of cooks for deluxe hotels. *The Foodservice Management Society of Korea* 4(2): 149-164.
5. Hyun YH (2000) : The study on the job attitude of cooks at the delux hotel in Seoul. *Korean J. Soc. Food Sci.* 16(2):143-150.
6. Kim MH (1996) : A study on the relation and job satisfaction of hotel cuisine employees. *Korean J. Soc. Food Sci.* 12(2):138-145.
7. Lee EY (2003) : A study on factors associated with job leave intention of cook working for tourist hotel, pp.1-5, A Master's thesis. Kyonggi university of Korea.
8. Lee SI (2000) : A Study on the Job Satisfaction Among deluxe hotel Cooking Employees. pp.39-44, A Master's thesis. Kyonggi University of Korea.
9. Mo SM (1994) : Development of outeating life style in Korea. *Korean J. Dietaryculture.* 9(2):185.
10. Norusis MJ, 김영천 역(1990) : IBM PC/XT/AT용 SPSS/PC<sup>+</sup> 매뉴얼. p.195, 기전 연구사, Seoul.

11. Oh Jh (2000) : Prince of the hotel industry. Gimoonsa. p.204, Seoul.
12. Oh ST(2000) : The strategies of outsourcing for hotel. *The Korean Journal of Culinary Research* 6(1):275-290.
13. Shin AS, Lee JY (1996a) : A Study on the job attitude of cooks at the delux hotel in Pusan(1). *Korean J. Dietary Culture*. 11(3):169-178.
14. Shin AS (1996b) : The study on the job attitude of cooks at the delux hotel in Pusan(Ⅱ). *Korean J. Dietary Culture*. 11(3):393-402.
15. Shin AS, Go GC (1997) : A study on the job attitude of cooks at the delux hotel in Kyongju (1). *Korean J. Soc. Food Sci*. 13(2):157-167.
16. Yang IS, Myong MS, Lee SJ, Lee HY (2004) : The relationship between job satisfaction and intention to quit of employees in F&B department of hotels by job type, *Korean Journal of Food & Cookery Science*. 20(2):151-157.

---

2005년 10월 18일 접수  
2005년 12월 16일 게재확정