

특급 호텔 레스토랑 서비스 제공자의 위생 관리 평가

유양자 · 이정기 · 최영심¹
세종대학교 조리의식경영학과, ¹상명대학교 자연과학연구소

The Evaluation of Service Employees' Sanitary Management in Hotels

Yang-Ja Yoo, Joung-Ki Lee, Young-Sim Choi¹
Department of Cuisine Foodservice Management, Sejong University
¹Natural Science Research Institute, Sangmyung University

Abstract

The purpose of this study was to evaluate the sanitary management of hotel employees in Seoul. The results were summarized as follows : The total mean of sanitary management perception by factor was 3.91 ± 0.62 , in which personal sanitation, property management, environment and facility factors were, in order, 3.99 ± 0.82 , 3.91 ± 0.75 , 3.90 ± 0.86 and 3.85 ± 0.82 , respectively. This study showed that there was a significant difference in the perception of sanitary management among environment, facility and property management by age based on general characteristics. While there were no differences by hiring type, there was a significant difference among environment, facility and property management with personal sanitation factor according to the employee's career path. There was also a significant difference between property management and personal sanitation factor according to hotel management style. In addition, a significant difference was observed among environment facility and property management with personal sanitation factor according to work place. In conclusion, it is imperative to continue educational programs for sanitary management by career, work place and management style in order to improve sanitary management of hotel employees'.

Key words : sanitary, environment, property, facility, hotel

1. 서 론

경제 성장과 외식 산업의 발달로 식생활 양식의 많은 변화가 초래되어 점차 외식이 일반화되고 있으며, 이에 따라 외식 수요의 증가와 외식산업의 양적인 성장을 거듭하고 있다(Lee YU 등 1986). 또한 음식 선택 시 맛과 가격 그리고 위생까지 따지는 소비자들이 늘어남에 따라 식품 위생에 대한 중요성과 식품의 안전성에 대한 국민들의 관심이 높아지고 있는 실정이며 특히 건강에 대한 분위기가 고조되면서 위생개념이 뚜

렷해지는 경향으로 흐르고 있다(Lee HO 등 2001). 식품의약품안전청에서 발표한 식품·의약품 안전관리 중장기 발전계획에 따르면 21세기에는 소득 증가에 따라 복지욕구가 급격히 증가할 것이며, 선진화 과정에서 국민의 건강 욕구가 양적으로 확대되고 질적으로 다양화되고 있어 건강을 위협하는 위해요인에 대한 철저한 관리와 식품에 대한 안전 욕구가 심화될 것으로 전망하고 있다(식품의약품안전청 2000).

식품의 위생안전성확보에 대한 관심이 전 사회적으로 고조되어 가고 있는 가운데, 1960년대 감소하던 식중독이 1990년대에 들어 특히 1995년 이후 급격히 증가하고 있는데 이는 환경적 변화요인으로 지구온난화, 주거생활방식의 변화에 따른 주방의 실내화, 사회구조적 변화요인으로 핵가족화, 맞벌이 증가 등에 의한 외식수요증가, 집단급식소의 증가, 다양한 식품개발, 유

Corresponding author : Young-Sim Choi, Natural Science Research Institute, Sangmyung University, 7 Hongji-dong, Jongno-gu Seoul 110-743, Korea
Tel : 02-3408-3222
Fax : 02-3408-3222
E-mail : cys0411@hanmail.net

통식품의 안전성 미확보 등을 들 수 있다(Jeong KH 2002).

현재 식품위생관리를 위한 새로운 방법의 도입이 모색되고 있는데 그 대표적인 것이 자주적 위생관리 방식인 HACCP 제도이다(Gwak DK 등 1996). HACCP은 식품가공제조와 관련된 미생물적 위해요소를 공정단계별로 파악하고 평가하여 이를 시정하는 조직적인 관리 체계로서 위해요소를 효과적으로 통제하는 수단이라고 할 수 있다(Gye SH 1995). 우리나라에서도 1995년 12월 개정된 식품위생법에 HACCP제도가 도입되었으며 보건복지부에서는 1996년 12월 5일 식품위해요소 중점 관리기준을 확정하였고, 2000년부터는 식품전반에 확대 실시할 예정이다(Kang YJ 1993, Mun JS 1996). 그러나 HACCP제도는 현장마다 그 상황에 맞게 충분한 위해분석 후 원안을 만들어야하는 것으로 개념은 알고 있어도 모범사례가 제각각이다(Yang JS 1997, 이광배 등 2003).

즉 호텔 레스토랑의 입장에서는 고객에게 맛있는 음식을 제공해야하는 것은 물론이며, 고객의 건강과 영양을 고려한 음식을 제공해야할 의무가 있다. 외식사업에서의 목적인 고객 만족을 위해서는 고객들에 의해서 좋은 품질로 평가되어질 수 있는 음식을 만들어야 한다. Gilmore SA 와 Brown NE(1998)는 위생을 음식의 질을 결정하는 주요 요소의 하나로 강조하면서, 질 높은 음식을 맛과 영양이 풍부하면서 불안정한 미생물적, 화학적 오염으로부터 벗어난 것으로 정의하였다. 특히 호텔 레스토랑 서비스 제공자들은 고객의 정신적·신체적인 안전을 위해서 위생을 모든 것에 우선한다고 해도 지나치지 않을 것이다. 위생에 대한 의식 결여로 인한 식중독 발생은 인적 피해, 생산성 악화, 기업 이미지 실추 등 많은 비용 요인들을 초래하게 된다. Hodlt CS(1992)는 안전한 음식제공을 모든 외식업체의 궁극적 목표라고 하였으며, 한 건의 식중독 사고가 재정적 문제를 야기할 뿐만 아니라 장기적으로 외식업체의 이미지 관리에 큰 손상을 입힌다고 하였다. 또한 음식물의 품질과 안전성은 매우 중요한 사항이며 맛이 변질된 음식이나 건조된 음식물, 오래되어 신선해 보이지 않는 음식물은 손님에게 만족을 줄 수 없다. 그러므로 식품의 생산과정에서부터 그 음식물을 고객에게 제공하는 과정까지 식품오염의 기회도 증가되고 있으므로 주방에서 뿐만 아니라 서비스 제공자의

위생관리도 필요하다(신재영과 최대용 1999).

식품 취급자의 개인위생을 연구한 국외 연구들은 Bryan FI(1978), Weingold SE 등(1994), Featsent AW(1998), Sly T 와 Rose E(1999)가 있으며 국내 연구에서는 주방 및 조리 종사자의 위생상태는 잠재적 위험 요인을 연구한 Kim NH 등(1988)이 있으며 위생업소 종사자들의 건강관리를 연구한 Lee YS (1996), 위생교육을 통한 조리 종사원의 위생관리 효과에 대한 보고로는 Ryu ES 와 Jang HJ(1995), Park HH(1991), Hwang SN(1997), Gwak DK 과 Park KH (1986)의 연구가 보고 되었으나 고객에게 직접 서비스를 행하는 서비스 제공자의 위생에 관한 연구는 매우 미흡한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 서울 특급 이상의 호텔 레스토랑 서비스 제공자의 위생관리 인식과 수행수준을 분석하여 호텔 레스토랑 서비스 제공자의 위생관리의 개선에 도움이 되는 자료를 제시하고자 한다.

II. 연구내용 및 방법

1. 조사대상 및 조사기간

본 연구에서는 서울 소재 호텔 특 1급이 외국계 체인호텔, 독립 경영 호텔로 나누어져 있어 이를 대상으로 집단을 선정하였다. 호텔 특 1급 중에 집단의 대표성과 특성을 반영할 수 있도록 외국계 체인호텔 3곳, 독립 경영호텔 3곳을 선정하여 식당유형별로 중식, 양식, 일식, 베이커리로 구분하여 본 연구의 표본으로 삼았다. 설문지는 호텔 레스토랑 서비스 제공자 237명을 대상으로 호텔 레스토랑을 직접 방문하여 개별 배포하고 현장에서 232부(97.8%)를 회수하여 본 연구의 분석 자료로 이용하였다.

2. 조사내용 및 방법

본 연구를 위한 설문지는 기존의 문헌들(Lee GB 등 2003, Kim HJ 2003, Hwang JO 2002)을 참고로 하여 작성한 후 예비조사를 거쳐 수정 보완하였다. 설문지 내용은 조사대상자의 위생관리 인식 구분을 크게 환경 측면, 기기설비 측면, 기물관리 측면, 개인위생 측면으로 구분하고 세부 항목을 50항목으로 나누어 구성하여 Likert 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다, ~5점: 매우 그렇다)로 조사하였다.

3. 조사 자료 통계 및 분석 방법

통계처리는 SPSS Package(V 10.0)을 이용하였으며 연구 내용에 따라 사용된 통계방법은 다음과 같다(원태연와 이용구 2000). 조사 대상자의 일반사항에 대해서 빈도분석을 산출하였다. 위생관리와 관련된 항목은 Cronbach's α 를 조사하여 신뢰도를 평가하고 T-test와 일원배치 분산분석(one-way ANOVA), 다중회귀분석을 통하여 검증하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사 대상자의 일반사항은 Table 1과 같이 성별에서는 여자가 56.9%로 나타났고, 연령에서는 20~29세가 62.9%로 가장 많았다. 고용형태에서는 정규직이 68.5%, 계약직이 23.7%로 나타났고, 근무호텔의 경영방식에서는 체인경영호텔이 48.7%, 독립경영호텔이 51.3%로 나타났다. 근무업장에서는 중식이 25.9%, 양식이 25.4%, 일식이 25.4%, 베이커리가 23.3%로 나타났고, 근무경력에서는 4~6년이 34.9%, 1~3년이 27.6%순으로 나타났다.

Table 1. General characteristics of subjects

Characteristics	Categories	N(%)
Gender	Male	100(43.1)
	Female	132(56.9)
Age(years)	20~29	146(62.9)
	30~39	77(33.2)
	≥ 40	9(3.9)
Hiring type	Temporary job	18(7.8)
	Contract job	55(23.7)
	Regular job	159(68.5)
Management style	Chain hotel	113(48.7)
	Independent hotel	119(51.3)
Working place	Chinese Kit.	60(25.9)
	Western Kit.	59(25.4)
	Japanese Kit.	59(25.4)
	Bakery Kit.	54(23.3)
Career(years)	< 1	26(11.2)
	1~3	64(27.6)
	4~6	81(34.9)
	7~10	37(15.9)
	≥11	24(10.3)
Total		232(100.0)

2. 서비스 제공자의 위생관리

호텔 레스토랑 서비스 제공자의 위생관리 인식수준의 신뢰도를 검증하기 위하여 환경 측면, 설비 측면, 기물관리 측면, 개인위생 측면의 Cronbach's α 계수를 산출하였다. Table 2에서 보는 바와 같이 각 구분에 따른 신뢰도 계수를 살펴보면 환경 측면의 α 값은 0.8745, 설비 측면은 0.8866, 기물관리 측면은 0.8698, 개인위생 측면은 0.8781로 조사되어 Cronbach's α 값은 0.86-0.88의 범위를 보여 모두 높게 나타나 호텔 레스토랑 서비스 제공자의 위생관리 인식수준에 대한 항목의 신뢰성이 높은 것으로 입증되었다.

위생관리 인식수준에 대한 각 문항별 평균과 표준편차를 살펴보면 Table 3과 같이 개인위생 측면이 3.99 ±0.82로 조사되어 가장 높은 것으로 평가되었다. 다음으로 기물관리 측면이 3.91±0.75로 조사되었고, 설비 측면이 3.85±0.82로 가장 낮게 조사되어 전체 평균인 3.91±0.62에도 못 미치는 것으로 조사되었다. 초등학교 영양사들의 위생관련 업무를 연구한 Joung YK 와 Gwak DK(2000)의 보고서에서도 기기설비 위생관리가 낮게 평가되었다고 보고하였다.

각 세부항목별로 살펴보면 환경 측면에서는 기기설비의 고장유무와 보수여부 확인(4.06±0.74), 정기적인 구제작업 실시(4.02±0.78), 청소계획표 작성(4.01±0.79), 냉장고 안의 온도계 설치(4.00±0.81), 위생관리 시스템 적용(3.95±0.74)은 평균보다 높게 조사되었다. 설비 측면에서는 청소상태 청결(3.98±0.70), 저장고 내부 정리(3.96±0.77)가 전체 평균보다 높게 나타났다. 기물관리 측면에서는 평균보다 높은 항목은 음식의 신선도에 따른 반환조치(4.11±0.78), 식재료 유효기간준수(4.10±0.76), 저장용기 사용(4.06±0.73), 라벨링(4.04±0.77), 적정온도 유지(3.94±0.76), 뜨거운 음식 60도 온도유지(3.92±0.74)로 조사되었다. 개인위생 측면은 평균보다 높게 나타난 항목의 경우는 정기검진(4.22±0.81), 화장실이후 손 씻기(4.15±0.79), 손톱 및 장신구(4.13±0.77), 위생교육

Table 2. The factor analysis of sanitary management by general characteristics of subjects

Factor	Cronbach's α
Environment	0.8745
Facilities	0.8866
Property	0.8698
Personal sanitation	0.8781

참여(4.08±0.74), 비위생적인 바닥에 음식 방치하지 않는다(4.00±0.79)로 나타났다. 따라서 개인위생 측면에서는 위생관리가 잘 이루어지고 있을지 모르지만 실제 설비 시설 측면이 위생관리 위험에 대한 노출이 있다

고 사료된다. Hong WS(2004)의 연구에 의하면 개인 위생시 위생교육만이 전체평균보다 높게 나타났으며 개인위생점검, 손세척의 수행수준이 전체 평균보다 낮게 나타났다고 보고하였다. 또 대학교 급식소를 대상

Table 3. The perception of sanitary management by service employees.

	factor	Mean±S.D. ¹⁾
Environment	-Equipment is checked up regularly for possible trouble or to see whether trouble is fixed to keep equipment in fine conditions.	4.06±0.74
	-The workplace is completely free of pests	3.75±0.88
	-Equipment and facilities are sanitized.	3.86±0.70
	-A cleaning schedule is drawn up and brought into practice.	4.01±0.79
	-There is a sterilizer or hot-water cleaning and sterilizing equipment to sterilize tableware.	3.95±0.85
	-A sanitation administration system is in operation based the <i>Food Sanitation Act</i> .	3.95±0.74
	-There are thermometers in a refrigerator and a freezer.	4.00±0.81
	-Periodical extermination is executed and recorded.	4.02±0.78
	-Daily checkup is made with a personal hygiene checklist.	3.72±0.87
	-A sanitation logbook is kept in a workplace on a daily basis.	3.68±0.90
	Mean	3.90±0.86
Facilities	-The storage is well-organized.	3.96±0.77
	-Utensils are used and kept clean and those with problems are repaired properly.	3.85±0.73
	-Facilities are clean-kept and well-organized.	3.98±0.70
	-Food is kept in a refrigerator or a freezer not more than its capacity	3.85±0.80
	-Noxious articles (garbage) are kept away from food, utensils, and other articles that may contact food.	3.88±0.77
	-Detergent or sterilizer are marked in a label and kept away from food.	3.87±0.78
	-A refrigerator or a freezer is defrosted and cleaned at least once a week.	3.83±0.92
	-Trash can is always sanitarly covered.	3.78±0.88
	-Floor, walls and ceiling are kept clean	3.79±0.83
	-Food and beverage are kept at least 6 inches from the floor in a storage.	3.79±0.80
	Mean	3.85±0.82
Property	-Proper tools are used to minimize the frequency of contacting food.	3.80±0.82
	-Hot food is kept more than 60℃ before served.	3.92±0.74
	-The shelf life of food in a storage is kept.	4.10±0.76
	-Food prepared to be served on a table is kept at proper temperature(60℃).	3.94±0.76
	-Food to be stored is packaged properly or put into a proper conservation container.	4.06±0.73
	-When freshness or hygiene state of food is doubtful, the food is discarded	4.11±0.78
	-Food is labeled with a date for First-In First-Out.	4.04±0.77
	-Menu that can cause food poisoning easily is paid attention.	3.87±0.78
	-Food that can easily go bad is kept in a refrigerator while preparing	3.77±0.72
	-Temperature of food is checked in a serving line.	3.55±0.76
	Mean	3.91±0.75
Personal sanitation	-I give or participate in sanitation instructions or education provided in the work department.	4.08±0.74
	-I wash my hands before touching food or after using a toilet.	4.15±0.79
	-I thoroughly keep myself clean.	3.96±0.68
	-I get a medical checkup at least once a year.	4.22±0.81
	-I do not put food on an unsanitary floor.	4.00±0.79
	-I do not wear accessories and always keep my nails short and clean.	4.13±0.77
	-I always wear a clean uniform.	3.99±0.75
	-Employee health sheets are kept in the workplace for systematic healthcare.	3.78±0.81
	-There is a first-aid kit and equipment in possession and use is recorded.	3.88±0.84
	-An employee with a health problem such as fever, cold, flu, and diarrhea is immediately excluded out of work.	3.78±0.92
	Mean	3.99±0.82
	Total Mean	3.91±0.62

¹⁾1: Strongly disagree 2: Disagree 3: Neither 4: Agree 5: Strongly agree

으로 한 Kwak TK 등(2005)의 연구에서는 위생관리가 제대로 이루어지지 않고 있으며 지속적인 자가 진단이 요구되어 진다고 보고하였다.

3. 서비스 제공자의 특성에 따른 위생관리 인식

성별에 따른 위생관리 인식수준은 Table 5와 같이 성별에 따라 위생관리 인식수준의 차이에서 유의한 차이가 발견되지 않았다. 곧 성별에 따라 위생관리에 대한 인식수준은 다르지 않은 것으로 분석되었다.

연령에 따른 위생관리 인식수준은 Table 6과 같이 환경 측면(p<0.01), 설비 측면(p<0.05), 기물관리 측면(p<0.05), 개인위생 측면(p<0.01)에서 유의한 차이가 발견되었다. 연령이 높을수록 환경 측면, 설비 측면, 기물관리 측면, 개인위생 측면에서 위생관리의 중요성을 높게 인식하고 있는 것으로 분석되었다. 20-29세의 경

우는 개인위생 측면, 기물관리 측면, 환경 측면, 설비 측면 순이며, 30-39세의 경우는 개인위생 측면 환경 측면, 설비 측면, 기물 관리 측면 순이며, 40세 이상의 경우는 개인 위생 측면, 환경 측면, 기물관리 측면, 설비 측면 순으로 높게 나타났다. 이는 연령이 많을수록 호텔 주방에서의 경력이 많고 경험이 많기 때문에 위생관리의 중요성을 보다 많이 경험한 결과인 것으로 분석되었다. 또한 이는 해가 거듭됨에 따라 반복적인 위생 교육을 받음으로써 다양한 위생지식을 습득한 결과로 사료되어진다. Rivas KD 와 Canter DD(1982)은 위생교육 실시 후 retention-test를 통해 살펴보면 정답률이 60%까지 감소하였다고 지적하였으며, Gwak DK 등(1994)의 연구에서도 조리 종사자에게 위생교육을 실시한 후에는 약간의 지식 증가를 보였으나, 위생교육 효과를 높이기 위해 위생교육은 일회성으로 그치지 말고 장기간에 걸쳐 반복적으로 이루어져야 한다고 보고하였다.

고용형태에 따른 위생관리 인식수준은 Table 7과 같이 고용형태에 따라 위생관리 인식수준의 차이에서 유의한 차이가 발견되지 않았다. 고용형태가 정규직이나 비정규직이냐에 따라 위생관리의 중요성을 인식하는 수준이 다르지는 않은 것으로 분석되었다. Snyder PO 와 Matthews E(1996)의 연구에 따르면 조리종사원의 위생교육은 고용형태에 관계없이 고용 당시와 그 이후에도 지속적으로 이루어져야 한다고 보고하였다.

Table 4. The perception of sanitary management by gender

Factor	Gender	Mean±S.D. ¹⁾	T-value	p
Environment	Male	3.91±0.63	.254	.800
	Female	3.89±0.49		
Facilities	Male	3.88±0.66	.436	.663
	Female	3.84±0.48		
Property	Male	3.93±0.55	.245	.807
	Female	3.91±0.49		
Personal sanitation	Male	4.00±0.57	.039	.969
	Female	3.99±0.52		

¹⁾1: Strongly disagree 2: Disagree 3: Neither 4: Agree 5: Strongly agree
* p<0.05, ** p<0.01

Table 5. The perception of sanitary management by age

Factor	Age(years)	Mean±S.D. ¹⁾	F	p
Environment	20~29	3.83±0.51 ^c	6.833	.001 ^{**}
	30~39	3.96±0.59 ^b		
	≥40	4.49±0.47 ^a		
Facilities	20~29	3.79±0.55 ^c	4.227	.016 [*]
	30~39	3.94±0.57 ^b		
	≥40	4.24±0.47 ^a		
Property	20~29	3.88±0.52 ^c	4.311	.015 [*]
	30~39	3.94±0.49 ^b		
	≥40	4.39±0.47 ^a		
Personal sanitation	20~29	3.93±0.54 ^c	6.211	.002 ^{**}
	30~39	4.05±0.54 ^b		
	≥40	4.56±0.33 ^a		

¹⁾1: Strongly disagree 2: Disagree 3: Neither 4: Agree 5: Strongly agree
* p<0.05, ** p<0.01

Table 6. The perception of sanitary management by hiring type

Factor	Hiring type	Mean±S.D. ¹⁾	F	p
Environment	Temporary job	3.98±0.47	2.027	.134
	Contract job	3.77±0.55		
	Regular job	3.94±0.56		
Facilities	Temporary job	4.00±0.59	2.303	.102
	Contract job	3.73±0.63		
	Regular job	3.89±0.53		
Property	Temporary job	3.96±0.46	.791	.454
	Contract job	3.84±0.54		
	Regular job	3.94±0.51		
Personal sanitation	Temporary job	3.97±0.51	1.451	.236
	Contract job	3.89±0.56		
	Regular job	4.03±0.54		

¹⁾1: Strongly disagree 2: Disagree 3: Neither 4: Agree 5: Strongly agree
* p<0.05, ** p<0.01

근무경력에 따른 위생관리 인식수준은 Table 8과 같이 환경 측면(p<0.01), 설비 측면(p<0.01), 기물관리 측면(p<0.01), 개인위생 측면(p<0.01)에서 모두 근무경력에 따라 위생관리 인식수준의 차이에서 유의한 차이가 발견되었다. 근무경력이 많을수록 환경 측면, 설비 측면, 기물관리 측면, 개인위생 측면에서 위생관리의 중요성을 높게 인식하고 있는 것으로 분석되었다. 이는 근무경력이 많을수록 호텔 주방에서의 경험이 많기 때문에 위생관리의 중요성을 보다 많이 체득한 결과인 것으로 분석되었다. 따라서 근무경력이 낮은 신입사원일수록 위생교육이 필요하다고 사료된다.

호텔의 경영방식에 따른 위생관리 인식수준은 Table 9와 같이 경영방식에 따라 기물관리 측면(p<0.05), 개인위생 측면(p<0.05)에서 유의한 차이가 발견되었다.

Table 7. The perception of sanitary management by career

Factor	Career(years)	Mean±S.D. ¹⁾	F	p
Environment	≤ 3	3.82±0.54 ^b	7.636	.001 ^{**}
	4~6	3.82±0.56 ^b		
	≥ 7	4.13±0.50 ^a		
Facilities	≤ 3	3.78±0.59 ^b	6.642	.002 ^{**}
	4~6	3.77±0.55 ^b		
	≥ 7	4.08±0.47 ^a		
Property	≤ 3	3.88±0.54 ^b	5.291	.006 ^{**}
	4~6	3.82±0.51 ^c		
	≥ 7	4.10±0.45 ^a		
Personal sanitation	≤ 3	3.92±0.58 ^b	6.358	.002 ^{**}
	4~6	3.92±0.53 ^b		
	≥ 7	4.20±0.46 ^a		

¹⁾1: Strongly disagree 2: Disagree 3: Neither 4: Agree
5: Strongly agree
* p<0.05, ** p<0.01

Table 8. The perception of sanitary management by management style

Factor	Management style	Mean±S.D. ¹⁾	T-value	p
Environment	Chain hotel	3.94±0.59	.930	.353
	Independent hotel	3.87±0.51		
Facilities	Chain hotel	3.92±0.56	1.682	.094
	Independent hotel	3.80±0.56		
Property	Chain hotel	3.98±0.50 ^a	2.042	.049 [*]
	Independent hotel	3.85±0.52 ^b		
Personal sanitation	Chain hotel	4.08±0.54	2.325	.021 [*]
	Independent hotel	3.91±0.54		

¹⁾1: Strongly disagree 2: Disagree 3: Neither 4: Agree
5: Strongly agree
* p<0.05, ** p<0.01

곧 체인경영호텔이 독립경영호텔에 비해 기물관리 측면, 개인위생 측면에 있어서 위생관리의 중요성을 보다 철저하게 인식하는 것으로 분석되었다. 이는 체인경영호텔의 경우 위생교육이 보다 체계적이고 기물관리, 개인위생에 있어서 철저한 규정이 확립되어 있기 때문인 것으로 분석되었다. Mathias RG 등(1995)은 조리 종사원들과 관리자들이 위생교육을 체계적으로 받은 경우 레스토랑의 위생 점수가 향상되었다고 강조한 바 있다.

또한 외국계 체인경영호텔은 글로벌화된 표준관리 매뉴얼에 의해 관리되고 오랜 관리지침과 체계화된 시스템 관리로 독립경영호텔보다 우위로 관리되고 있다. 따라서 독립경영호텔들은 호텔끼리의 제휴를 통해 업무교류를 하거나 외국계 체인경영호텔과의 교류를 통한 업무공유와 표준화된 관리지침과 교육을 위탁할 수 있도록 제도화시킬 것이 필요하다고 사료된다. 즉 독립경영호텔의 위생관리 인식이 향상될 수 있도록 경영자의 의식전환이 필요하며 서비스 제공자에게도 철저한 위생교육이 요구되어져야 한다.

근무업장에 따른 위생관리 인식수준은 Table 10과 같이 환경측면(p<0.01), 설비 측면(p<0.05), 기물관리 측면(p<0.05), 개인위생 측면(p<0.01)에서 모두 근무업장

Table 9. The perception of sanitary management by working place

Factor	Working place	Mean±S.D. ¹⁾	F	p
Environment	Chinese Kit.	3.61±0.50 ^d	10.887	.000 ^{**}
	Western Kit.	3.97±0.50 ^b		
	Japanese Kit.	3.89±0.56 ^c		
	Bakery Kit.	4.16±0.52 ^a		
Facilities	Chinese Kit.	3.70±0.59 ^c	2.839	.039 [*]
	Western Kit.	3.90±0.60 ^b		
	Japanese Kit.	3.85±0.52 ^{bc}		
	Bakery Kit.	3.99±0.50 ^a		
Property	Chinese Kit.	3.76±0.49 ^c	3.325	.020 [*]
	Western Kit.	3.95±0.56 ^b		
	Japanese Kit.	3.91±0.48 ^b		
	Bakery Kit.	4.06±0.50 ^a		
Personal sanitation	Chinese Kit.	3.82±0.53 ^c	3.303	.021 [*]
	Western Kit.	4.04±0.58 ^b		
	Japanese Kit.	4.02±0.53 ^b		
	Bakery Kit.	4.12±0.50 ^a		

¹⁾1: Strongly disagree 2: Disagree 3: Neither 4: Agree
5: Strongly agree
* p<0.05, ** p<0.01

에 따라 위생관리 인식수준의 차이에서 유의한 차이가 발견되었다. 곧 베이커리, 양식, 일식, 중식의 순으로 위생관리의 중요성을 높게 인식하고 있는 것으로 분석되었다. 위생관리 인식에 따른 근무업장별 차이에서도 인지수준의 차이는 평소 업장에서의 위생관리에 대한 감독자나 책임자의 관심도나 교육수준에 기인한 것으로 보여지며 이는 모든 업장에서 위생관리가 중요함에도 불구하고 동급의 특급호텔일지라도 평소 관리에 따른 업장간 차이가 있다고 사료된다.

IV. 요약 및 결론

본 연구에서는 서울 특급이상의 호텔 레스토랑 서비스 제공자를 대상으로 위생관리 인식과 수행수준을 조사 분석하여 문제점을 파악한 후 수행수준을 향상시킬 수 있는 방안을 모색하기 위하여 실시하였다. 설문지는 237부를 대상으로 총 232부가 회수되어 98.7%의 높은 회수율을 보였으며 연구 결과는 다음과 같다.

조사 대상자의 일반사항을 살펴보면 여자가 56.9%이며 연령은 20~29세가 62.9%, 고용형태는 정규직이 68.5%, 경영방식은 독립경영호텔이 51.3%, 근무업장의 경우는 중식이 25.9%, 근무경력은 4~6년이 34.9%로 가장 높게 나타났다.

서비스 제공자의 위생관리를 살펴보면, 환경 측면의 α 값은 0.8745, 설비 측면은 0.8866, 기물관리 측면은 0.8698, 개인위생 측면은 0.8781로 신뢰성이 확보되었다. 각 측면별 평균을 보면, 위생관리 인식수준의 전체 평균이 3.91 ± 0.62 로 조사되었으며 개인위생 측면이 3.99 ± 0.82 , 기물관리 측면이 3.91 ± 0.75 , 환경 측면이 3.90 ± 0.86 , 설비 측면이 3.85 ± 0.82 순으로 나타났다.

서비스 제공자의 일반적 특성에 따른 위생관리 인식수준의 차이를 보면, 연령별로는 환경 측면, 설비 측면, 기물관리 측면, 개인위생 측면에서 유의한 차이가 나타났다. 고용형태별로는 유의한 차이가 없었으며 근무경력에 따라서는 환경 측면, 설비 측면, 기물관리 측면, 개인위생 측면에서 유의한 차이가 발견되었다. 호텔의 경영방식별로는 기물관리 측면, 개인위생 측면에서 유의한 차이가 나타났다. 근무업장 별로는 환경 측면, 설비 측면, 기물관리 측면, 개인위생 측면에서 유의한 차이가 나타났으며 베이커리, 양식, 일식, 중식의 순으로 위생관리의 중요성을 높게 인식하고 있는 것으

로 분석되었다.

이상의 결과를 볼 때 호텔 레스토랑 서비스 제공자의 위생관리를 향상시키기 위해서 경력별, 근무업장별, 경영방식에 따른 적절한 위생관리 교육체계 프로그램이 필요하며 본 연구가 특급호텔을 대상으로 한 한계점이 있으므로 추후에 특급호텔 이외의 호텔이나 더 나아가 외식업체를 대상으로 한 연구가 지속적으로 연구되어야 할 것으로 사료된다.

참고문헌

식품의약품안전청. 2000. 식품·의약품 안전관리 증장기 발전 계획
 신재영, 최대용. 1999. 외식위생관리론. 백산출판사. p 20, 80, 84-85
 원태연, 이웅구. 2000. 마케팅조사 통계분석. SPSS 아카데미
 이광배, 김성오, 김관유, 이치영, 김영성, 정종갑, 지의상, 황상용, 김재근 2003. 식품위생관리학. 광문각. p 346-347, 445, 470
 Bryan FI. 1978. Factors that contribute to outbreaks of food borne disease. J Food Prot 41(10) : 16-32
 Featsent AW. 1998. Food fright. Restaurant U.S.A. 18(2) : 18-34
 Gilmore SA, Brown NE, Dana. 1998. J.T.A food quality model for school foodservices. J Child Nutrition Management 22(1) : 32-39
 Gwak DK, Cho YS, Lee HS. 1994. Estimation of hygiene education effect of meals official at public day-care facilities. Korean J. Food culture. 9(3): 251-262
 Gwak DK, Kim SH, Park SJ, Cho YS, Choi EH. 1996. Study for quality improvement of kimbap lunch basket production and circulation process for convenience store sale. J. Fd Hyg. Safety. 11(3): 177-187
 Gwak DK, Park KH. 1986. Study for quality improvement sanitary conditions and microbial improvement in quality of provided food of restuarant in Seoul. J. Fd Hyg. Safety. 3(1): 21-38
 Gye SH. 1995. Study for HACCP establishment by mesh dipper step of marketing food (II): analysis that is danger and injury main point of one-course dinner (Naengmyeon, Pibimbap). Korean J Food culture. 10 (1):167-174
 Hodlt CS. 1992. Attitudes and knowledge of university foodservice managers toward sanitation. J College & University Food Service. 11(2):17-24
 Hong WS. 2004. Estimation of hygienics control achievement level of nutrition technician at middle and high school. Korea J Foodservice Management. 7(1):7-28
 Rivas KD, Canter DD. 1982. Effectiveness of Telenet for training school food service employees. School Food Service Res. 6(2):113-118

- Hwang JO. 2002. Awareness investigation about hygiene knowledge and job achievement level which is necessary for HACCP application of feeding facilities nutrition technician and hotel cook employees. Master thesis. Changwon National University of Korea. 85-97
- Hwang SN. 1997. Government official present condition and improvement plan of our country school feeding. J. Fd Hyg. Safety. Autumn seminar
- Jeong KH. 2002. food poisoning occurrence present condition and hygienics raising plan of group feeding facilities. Chonnam National University researches :150-174
- Joung YK, Gwak DK. 2000. Job achievement connected with hygienics control of elementary school nutrition technician in Seoul. Korea J community Nutrition. 5(1):100-109
- Kang YJ. 1993. HACCP is what. Food science and industry. 4-16
- Kim HJ. 2003. Hygiene knowledge review and level of hygienics control of hotel employees. Master degree thesis. Kyonggi university. 75-78
- Kim NH, Gwak DK, Lyu K. 1988. Study for meals government official improvement of university feeding facilities in Seoul. Yonsei Univ. Human Ecology Symposium, 2(1):55-65
- Kwak TK, Lee KM, Chang HJ, Kang YJ, Hong WS, Moon HK. 2005. Analysis of critical control points through field assessment of sanitation management practices in foodservice establishments. Korean J. Food Cookery Sci. 21(3):290-300
- Lee HO, Sim JY, Kim YK, Cho MH, Choi HS, Eom AS. 2001. Seoul area business meals administrator's hygienics estimation for food danger and injury element emphasis government official standard. Korean J. Food Cookery Sci. 17 (6): 542-548
- Lee YS. 1996. Result and attitude of some restaurant employees' health examination. master's thesis. Master degree thesis. Chosun University. 68-72
- Lee YU, Kim JG, Cho HY. 1986. Employer and employees hygiene form investigation study connected with restaurant hygiene. Korea J. Public Health Association. 12(1): 63-79
- Mathias RG, Sizto R, Hazlewood A, Cocksedge W. 1995. The effects of inspection frequency and food handler education on restaurant inspection violations. J Public Health 86(1):46-50
- Mun JS. 1996. The Food Sanitation Hygiene Law explanation : To the food health control center. Food science and industry 29(1): 22-32
- Park HH. 1991. The hygiene education from food reception industry. Kyung Hee hotel College. Hotel management symposium.
- Ryu ES, Jang HJ. 1995. Study of group feeding facilities meals employees' hygiene habit. Korean J. Food Cookery Sci. 11(3): 274-281
- Sly T, Rose E. 1999. Chinese foods: Relationship between hygiene and bacterial flora. J Food Prot 62(11): 1285-1296
- Snyder PO, Matthews E. 1996. Food safety-review and implications for dietitians and dietetic technicians. J Am Diet Assoc. 96(2): 164-171
- Weingold SE, Guzewish JJ, Fudala SK. 1994. Use of foodborne disease data for haccp risk assessment. J Food Prot 57(4): 820-830.
- Yang JS. 1997. Safety and HACCP of food. Food science and industry 30(4): 172-180

(2006년 6월 10일 접수, 2006년 9월 17일 채택)