

호텔조리사의 직무 속성이 레스토랑 식자재 관리 수행도에 미치는 영향에 관한 연구

서민석[¶]

대림대학 호텔관광외식계열

A Study on the Effects of Hotel Restaurant Chefs' Job Attributes on Food Material Management

Min Suk Seo[¶]

Dept. of Tourism Hotel & Restaurant Management, Daelim College

Abstract

The purpose of this study was to examine the structural relationship where the job satisfaction of chefs who directly handle the food materials in the hotel restaurants influences their purchase and management of the food materials. For this, 350 chefs of 11 five-star hotels were surveyed with a questionnaire about the process and consciousness in managing food materials. 293 copies of the questionnaire were used in the empirical study by excluding unanswered and insincere ones. Before verifying the hypothesis, the reliability and propriety of the concepts suggested by the study model were analyzed through structural equation model using AMOS 5.0 to analyze concepts and verify the hypothesis. As the result of, the job satisfaction of five-star hotel restaurant chefs appeared to have positive influence on the chefs' purchase attitude, food material satisfaction, food material management performance. Also, the supplier satisfaction increased when the cooking and purchase departments communicate well with each other. Therefore, for the efficient purchase of food materials, the purchase and cooking departments shall survey the market periodically, increase communication between departments to obtain food material satisfaction, organization satisfaction and job satisfaction.

Key words : food material, purchase, chef's job satisfaction, food material purchase attitude, food material satisfaction, food material management performance.

I. 서론

호텔 경영이란 객실, 식음료 기타 부대 서비스를 판매하여 투자된 자본에 대하여 이익을 극대화 시키는 것에 목적을 둔 사업이라 할 수 있다. 현대의 호텔 경영 환경은 이전에 경험해 보지 못

한 글로벌한 경쟁 시대에 직면했으며, 경영 환경의 변화에 유연하고 신속하게 대응할 수 있는 경영 활동이 호텔 경쟁력을 높이는데 가장 중요한 요인의 하나가 되고 있다(Kang OG 2005).

호텔 레스토랑 운영에서 가장 중요한 과제는 높은 비용 구조를 가지고 있는 인건비와 식재료

부분을 효율적으로 관리하는 것이다(Matsumoto 1997). 식재료는 판매할 음식의 상품 품질을 결정하는 중요한 요인으로 많은 비용을 수반한다. 식자재 원가는 경영상 막대한 영향을 미치고 있으므로 식당 운영의 성패는 식자재를 효과적으로 관리하는 것이 중요한 변수라고 할 수 있다.

효과적인 식재료 구매 활동은 음식의 상품 수요에 대응한 적절한 공급이라는 양적 목표와 음식 상품의 질적 목표를 동시에 달성하고자 하는데 일반적으로 호텔 식음료 상품의 가격은 식재료 가격에 의존하고 식재료의 가격은 식재료 구매의 효율성에 의존한다. 이러한 측면에서 식재료 구매 관리는 식음료 상품의 질과 가격 등에 관련하여 식음료 부문 경영의 중요한 과제로 대두되고 있다(이종길 2003). 위와 같은 일들을 수행함에 있어서 사람과 사람의 관계와 부서들 간에 원활한 커뮤니케이션이 이루어질 때 그 효과를 극대화시킬 수 있다고 하겠다.

식음료 서비스업에서는 서비스 종사자들의 의욕 자체가 사업 성패에 결정적 역할을 하기 때문에 기업이 제공하는 서비스의 질을 향상시키고 고객 만족을 증대시키기 위해서는 서비스 종사자의 역할이 무엇보다도 중요하다. 식음료 서비스업에서의 고객 관리는 질 좋은 음식을 고객에게 제공하는 것이라고 볼 수 있는데, 그 상품을 만들어 내는 생산자가 바로 조리사이다.

조리사의 조리 업무는 요리를 위해 식용 가능한 식자재를 선별 구매, 검수, 조리 상품 생산, 상품 판매, 서비스에 이르는 공정 과정에서 발생하는 제반 업무를 말하며, 이를 통해 조리 상품으로써의 가치를 극대화하여 다양한 소비자의 욕구를 충족시킴으로써 주방 경영의 목표를 달성하는데 있다. 이를 위해서는 식자재를 직접 다루고 취급하는 조리사들의 마인드 의식이 무엇보다 중요하다.

레스토랑 영업은 다양화된 요리로 구성된 메뉴를 최단기에 주문받아 생산하여 소비되는 동시성을 보이는 독특한 방식의 제조업이다. 따라서

조리사들에 의해 만들어지는 메뉴 상품의 생산 과정에서 식자재 순환과 조리 과정에서 절감 행동이 레스토랑 손익 매출에 큰 영향을 미치게 된다. 하지만 현재 우리의 특급 호텔을 비롯한 많은 외식업체들은 조리사들의 직무 만족에 대한 고려와 식자재의 효율적인 관리로 인한 원가 절감을 가지는 곳은 그리 많지 않다(Chong et al 2004).

이러한 견지에서 볼 때 호텔 조리 종사원의 직무 만족과 구매 의식, 식자재 관리 요인을 파악하여 생산성을 높일 수 있는 방법을 모색하는 것은 큰 의미가 있다고 할 수 있겠다. 김영철(2001)의 연구에서 밝힌 바에 의하면 호텔 종사원은 직무 수행과 관련하여 높은 동기 부여가 있을 때 전체적인 만족도가 높아진다는 결과를 제시하고 특히 업무에 대한 성취감, 경험 등의 내적인 만족이 외적인 만족보다 영향력이 크다고 하였다.

김창곤(2006)의 호텔 종사원의 직업 의식과 직무 만족에 관한 연구에서는 직무 만족 요인으로 회사에 대한 만족, 동료 관계, 직무 자체, 경영층에 대한 만족, 급여, 복지시설 등으로 연구한 결과 직무 만족이 높을수록 갈등은 낮아진다고 하였다. 최규환(2005)은 호텔 종사원의 팔로워십 유형을 독립적·의존적 사고 방식과 능동적·수동적 행동 양식의 차원으로 구분하여, 직무 만족간의 영향 관계를 분석하였다. 연구결과 직무 만족 요인으로 근로 환경, 상사, 동료, 직무 자체, 회사 정책 등의 요인을 제시하였다.

외식업계의 경영 개선과 경쟁력 향상을 위해서는 조리사의 구매 의식과 직무 만족에 따른 일련의 식자재 수행도가 절실히 요구되지만 이에 대한 연구는 미비한 실정이다. 그동안 식자재 구매 시스템을 통한 효율적인 원가 관리에 관한 연구(Buying Power 1997; Pitts 1989; Um 1999), 조리사의 직업 만족도에 관한 연구와 호텔 분야(Kim MH 1996; Lee CK 2000; Yang IS et al 1995) 연구에서의 직무 특성과 직무 만족도에 관한 연구 등은 많이 이루어졌다. 또한, 식자재 구매 과정은 조리 부서와 구매 부서 간의 상호 협의

및 의사 전달 과정을 통해서 상품으로서 가치를 만들어 내는 과정으로 보고 부서간 협조가 식자재 관리 수행도에 미치는 영향에 관한 연구(Chong et al 2004)도 있었다.

하지만 식자재 구매 관리의 보다 더 궁극적인 목적은 효율적인 원가 관리를 통해 영업 이익을 창출하기 위한 기본적인 행위로서 식자재 구매 관리 업무는 모든 종사원이 식재료 원가에 대한 올바른 이행과 정확한 인식이 없이는 제대로 이루어질 수 없는 기초적인 업무이다. 따라서 식재료 부서의 핵심적인 임무를 맡고 있는 조리사들의 직무 만족과 구매 의식이 무엇보다 필요하며, 이들의 서비스 품질은 바로 특급 레스토랑의 평가와 직결된다고 할 수 있다(최수근 1998).

이에 본 연구에서는 식자재를 직접 취급하는 조리사들의 직무 속성과 식자재 구매 의식, 식자재 만족도, 식자재 관리 수행도에 미치는 영향 관계를 분석하여 개선점을 제안함으로써 레스토랑 운영의 장기적인 관점에서 식자재 절감 및 효율화를 이루는 이론과 외식경영의 궁극적인 목적인 이윤 극대화에 기여하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 호텔 조리 종사원의 직무 속성

주방 조직이란 요리의 생산, 식자재의 구매, 인력 관리, 메뉴 개발, 주방 설비의 시설 관리 등 요리 상품의 생산과 개발 및 주방 운영에 관계되는 전반적인 업무를 효율적으로 하기 위한 일체의 인적·물적 구성을 의미한다. 특히, 현대 사회에서는 기업 경영에 있어 고객이 차지하는 비중이 커지고 서비스 혁신을 통한 고객 만족 유도가 기업 경영의 성패에 가장 중요한 요인으로 작용하면서 주방 조직에서도 음식을 통한 고객 서비스에 충력을 기울이고 있다.

다시 말해, 조리 업무란 식자재의 구매, 상품의 생산, 판매 서비스에 이르는 전 공정에서 발생하는 제반 업무를 말하며, 여기에 인사 관리 및 주

방시설 관리 등이 포함된 것이다. 또한, 이러한 업무를 수행함은 합리적인 조리 업무를 통하여 상품가치를 극대화시키고 이를 통하여 고객 욕구를 만족시킴과 동시에 기업 경영의 목표인 이윤 달성을 이루고자 하는 것이다(진양호 1995).

직무 만족이란 한 개인이 일에서 얻는 즐거움의 정도이며, 이것은 자신의 일에 대한 평가의 결과로 나타나는 정서적인 상태이다. 즉, 개인적 반응이며 직무에 대한 감정 상태를 의미하는 것으로 이것은 조직 환경과 개인 특성간의 상호작용에 의해 성립된다. 개인 특성의 측면은 개인이 가진 능력과 욕구를 포함하는 성격의 체계이며, 환경 측면의 특성은 그와 같은 능력을 요구하는 요건과 욕구를 보장해 주는 요건으로 구성되는 조직 체계를 말한다.

이렇게 개인의 특성과 조직 요건과의 일치도가 높을수록 개인의 직무 만족도는 높아진다고 할 수 있다. 다시 말해 사람은 자신의 일을 통해서 무엇인가를 얻고자 하며, 그것의 충족 정도는 그 일에 대한 만족도를 결정하는 것이다. 직무 만족에 관한 선행 연구 결과들을 보면 직무 만족의 중요성에 대한 신념이나 직업으로서의 가치 등은 높게 나타나는 반면 근무 부담(근무 조건), 보수, 승진 등에서 불만족하는 것으로 나타나고 있다(강혜경 2002).

조직 구성원이 그 조직에서 수행하고 있는 직무에 대해 만족하느냐의 여부는 그 조직의 성과와 관련하여 중요한 의미를 갖는다. 과학적 관리를 중심으로 한 경영관리의 고전이론에서는 종업원을 하나의 기계에 보았을 뿐이며, 종업원의 직무 만족에 대해서는 별다른 관심을 두지 않았다. 그러나 호손 실험의 결과로 등장한 인간 관계론에서는 종업원의 생산성은 오직 그들의 기술이나 능력에만 달려 있는 것이 아니라고 하였다(신철우 1998). 즉, 직무 만족의 여부에 따라 구성원은 그 조직에 대하여 긍정적 태도를 지닐 수 있을 뿐만 아니라 반대로 부정적 태도를 지닐 수도 있는데, 이는 곧바로 조직의 성과에 영향을 미치게 되

기 때문이다. 다시 말하면 직업에 대한 감정이나 태도가 종업원의 능률이나 성과에 영향을 준다는 것이다(김영철 2001).

2. 식자재 구매 정의

구매란 각 식음료 영업장에서 필요한 자재의 소요량 파악에서부터 시작하여 사용 장소에 식자재 입고가 완료되기까지의 소요 계획, 자재 청구, 구매 발주, 운반, 보관, 투입 및 폐기물 처리 등의 사후 관리까지 일련의 행위를 지시, 통제, 조정하는 관리 기능을 말하며, 그 목적은 호텔 영업을 효율적으로 지원하고 자금 부담을 최소화하여 구매 비용을 절감하는데 있으며, 공급된 품목이 환경에 미치는 영향이 적은 품목으로 선정될 수 있도록 한다(Kang OG 2005).

Stefanelli & Feinstein(2002)의 연구에서 밝힌 바에 의하면 구매는 식음료 원가 관리의 기초단계로써 호텔 기업에서 판매 목적으로 제품을 생산하기 위하여 지정된 거래업체와 제품을 생산하는데 필요한 원재료를 구입하는 행위라고 규정지을 수 있다고 하였다. 즉, 구매란 소비자가 제품 또는 원재료를 구입하기 위하여 생산자 또는 유통업체와 상담을 하고 유형무형의 계약을 거쳐 상품을 인도받고 그 대금을 지불하는 전체 과정을 말한다. 순수한 의미의 구매 관리 대상은 원재료와 제품의 구매 활동에 국한된다고 할 수 있다(양일선 1993).

식자재를 구매하기 위한 여러 가지 과정 중에서도 특히 강조되어야 하는 부분이 조리 종사원들이 식자재의 수요를 정확히 예측하는 것이라고 하겠다. 식품이라는 특성상 일정 기간이 지나면 부패, 변질되기가 쉽고 유통기한이 지나서 사용할 수 없는 식자재가 발생하게 되므로 구입 단계에서부터 정확히 수요를 예측하여 구입하게 된다면 비용, 식자재 신선도, 저장 공간 등 여러 가지 효과를 가져올 수가 있다(이종길 2003).

이선영(1999)은 오늘날의 구매 관리는 기업의 이익과 직결되는 재고 자산 회전을, 투자 수익면

등에서 광범위하게 영향을 미치고 있기 때문에 단지 가격과 질에 초점을 맞추던 종래의 구매 관리에서 탈피하여 통합적인 구매 관리 체제로 변환하고 있다고 하였다. 즉, 구매는 조리사와 구매자가 시장 조사에서부터 시작하여 업자 선정, 계약, 납품, 검수, 저장, 보관, 불출을 마지막으로 재구매의 일련의 순환성을 가지고 있기 때문이라고 할 수 있다.

어느 한 과정이라도 부실하게 되면 전체의 과정에서 문제가 발생한다. 따라서 관련되는 시설 및 설비 등의 하드웨어적인 시스템 접근뿐만 아니라, 구매 내부 공간인 각 주방과 각 창고 그리고 관리 부서와 영업 부서간 및 구매 외부의 공급업자 등과 연결시켜 주는 구매 시스템에 대한 즉각적이며 탄력적인 시스템 구축이 무엇보다 중요시 된다고 할 수 있다(박운성 1997).

구매 부서와 조리 부서와의 긴밀한 관계도 조리 부서의 업무 효율 증진을 위해 중요한 요인이 될 수 있다. 특히 조리 부서의 요구에 따라 구매되는 식자재의 특성이 정해지고 구매 부서에서는 조리 부서의 요구에 부합하기 위해 가장 적합한 공급자로부터 식재료를 구매하게 되므로 조리 부서와 구매 부서 간의 상호 협의 및 의사 전달 과정은 이러한 일련의 구매 과정의 시작이며, 양질의 음식을 조리하기 위해 팀이 되어 진행되어야 하는 과정으로 서비스의 품질에 영향을 미치는 중요한 부분이 될 수 있다(Chong et al 2004).

조직에서의 팀웍은 한 그룹에 속해 있는 사람들이 자신들의 기술, 재능, 지식을 함께 조화하여 품질을 향상시키거나 생산성을 증가시키는데 기여한다(Scholters et al 2001). 특히 특급 호텔의 구매 부서와 조리 부서의 경우처럼 서로 다른 부서에서 일하면서 유사한 직급을 가지고 있는 직원들이 같은 업무를 완수하기 위해 구성되는 팀은 특별히 기능별로 구성되어진 팀이 된다(Robbins 2000). 구매 업무와 조리 업무에 전문적인 지식을 갖고 있는 담당자들이 팀이 되어 부서 간에 협조적인 관계로 업무를 진행한다면 이는 조리 종사

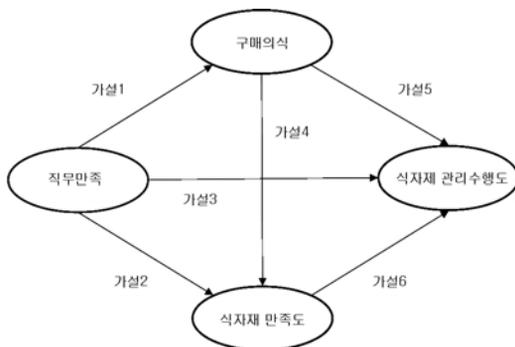
원들의 식자재 관리 수행 정도나 구매 전반적인 시스템에 대한 만족도에 긍정적인 영향을 끼치게 될 것이다. 즉, 부서간의 협조적인 의식은 조리사들이 양질의 음식을 조리하는 과정에 직접적으로 작용하지 않더라도 전반적인 조리 업무의 만족이나 작업의 효율성을 증진시키는데 중요한 촉매작용을 할 수 있다고 여겨진다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구모형 및 가설설정

본 연구의 목적은 특급 레스토랑에서 식자재를 직접 다루고 취급하는 조리사들의 직무 만족이 구매 의식에 따른 일련의 식자재 수행도에 영향을 미치게 되는 구조적 관계를 살펴보는 데 있다. 구체적으로 조리사들의 직무 만족이 구매 의식, 식자재 만족도, 식자재 관리 수행도에 미치는 영향과 구매 의식과 식자재 만족도가 식자재 관리 수행도에 미치는 영향, 구매 의식이 식자재 만족도에 미치는 영향, 그리고 식자재 만족도가 식자재 관리 수행도에 미치는 영향에 대한 관계를 규명해 보고자 한다. 이를 위한 구조방정식 연구모형과 모형에 근거하여 도출된 연구가설은 다음과 같으며, 이를 도식화하면 <그림 1>과 같다.

가설 1: 조리사의 직무 만족은 조리사의 구매 의식에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.



<그림 1> 연구모형.

가설 2: 조리사의 직무 만족은 조리사의 식자재 만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 조리사의 직무 만족은 조리사의 식자재 관리 수행도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 4: 조리사의 구매 의식은 조리사의 식자재 만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 5: 조리사의 구매 의식은 조리사의 식자재 관리 수행도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 6: 조리사의 식자재 만족도는 조리사의 식자재 관리 수행도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

2. 조사대상 및 기간

레스토랑 경영은 식자재 관리를 얼마만큼 효율성 있게 잘 관리하느냐에 따라 원가 관리에 좋은 영향을 미치게 되며, 나아가서는 손익 결과에 중요한 요인이 된다. 따라서 본 연구는 이러한 영향을 많이 받는 서울시내 특급 호텔(Ht, Hy, Ic, Jw, Lw, Pl, Rc, R, S, Wch, Wh) 레스토랑에 종사하고 있는 조리사를 대상으로 식재료 관리 직접 사용하고 관리하는 과정과 의식이 어떠한지를 알기 위해 표본 추출을 구성하였다. 조사기간은 2007년 9월 25일부터 10월 15일까지 350부의 설문지를 배포하였으며, 미 응답 설문지를 제외한 총 293부(83.7%)를 회수하였다.

3. 설문지의 구성

본 연구에서 사용된 설문지는 조리사 직무 만족, 원가 의식도, 구매 의식도, 식자재 만족도를 측정하기 위한 Kim MH(1996)과 이종길(2003)의 연구에서 사용된 설문지를 각각 본 연구의 목적에 맞게 수정·보완하여 13문항으로 구성하였으며, Likert 5점 척도(5-point scale: 매우 그렇다 5점, 그렇다 4점, 보통이다 3점, 그렇지 않다 2점,

매우 그렇지 않다 1점)를 사용하였다.

식자재 관리 수행도에 대한 도구는 김정리(2002)와 박헌진(1999)의 연구에서 사용된 설문지를 중심으로 본 연구의 목적을 규명할 수 있도록 수정 보완하여 40문항으로 구성하였으며, 설문지는 연구자 본인의 조사 목적과 설문지 개요를 설명한 다음 조사자들에게 배포한 후 회수되었으며, 조사대상은 설문지에 나타난 지시어를 바탕으로 자기 기입법으로 실시되었다.

4. 자료 분석

총 293부(83.7%)를 실증분석에 이용하였으며, 연구 단위들 간의 영향력 검증을 위해서 SPSS 12.0을 이용하여 탐색적 요인분석을 실시하였고, 각 요인에 대하여 신뢰도 검증을 한 후 확인적 요인분석을 통해 연구에 사용된 개념적 독립성을 검증하였다. 측정된 구성 개념들 간의 모형분석과 연구가설을 검증하기 위해 AMOS 5.0을 이용하여 구조방정식 모형을 통해 분석하였다.

IV. 분석결과

1. 응답자의 일반적 특성

조사 대상자들의 일반적 특성 분석을 위하여 실시한 빈도 분석(frequency analysis)의 결과는 <표 1>에서 보는 바와 같이, 성별에 있어서는 총 293명 중 남성이 233명으로 전체의 79.5%를 차지하였고, 여성은 60명 20.5%로 대부분의 특급 호텔 조리사들의 성별 비율과 유사한 결과를 보여주고 있다. 연령별 특성에서는 30대가 131명으로 44.7%, 20대는 121명으로 41.3%, 40대 이상은 41명으로 14%의 구성비를 보였으며, 20~30대가 주를 이루고 있다.

학력별로는 전문대졸이 186명 63.5%로 가장 많았으며, 다음으로 고졸 24.2%, 대학교졸 7.5%를 차지하는 것으로 나타났다. 직급별로는 인턴 사원이 69명 23.5%, 사원급이 191명 65%로 가장 많은 것으로 나타났으며, 주임급 28명 9.6% 순이

<표 1> 응답자의 일반적 특성

	구분	빈도	백분율(%)
성별	남	233	79.5
	여	60	20.5
연령	20대	121	41.3
	30대	131	44.7
	40대	31	10.6
	50대	9	3.1
	50대 이상	1	0.3
	중졸	8	2.7
학력	고졸	71	24.2
	전문대졸	186	63.5
	대학교졸	22	7.5
직급	대학원 이상	6	2.0
	인턴 사원	69	23.5
	사원급	191	65.2
연봉	주임급	28	9.6
	대리급	4	1.4
	과장급 이상	1	0.3
근무 년수	1,500만원	90	30.7
	2,000만원	69	23.5
	2,500만원	76	25.9
	3,000만원	42	14.3
	3,500만원 이상	16	5.5
근무 부서	3년 이하	72	24.6
	4~7년	101	34.5
	8~11년	81	27.6
	12~15년	27	9.2
	16년 이상	12	4.1
	한식	74	25.3
계	중식	50	17.1
	일식	42	14.3
	양식	110	37.5
	베이커리	17	5.8
계	293	100.0	

었다. 연봉의 경우 1,500만원에서 2,500만원 사이가 약 80% 정도를 차지하였고, 3,500만원 이상인 경우에도 16명으로 약 5.5%에 해당하였다.

해당 부서의 총 경력에서는 3년 이하는 72명으로서 24.6%, 4~7년은 101명으로 34.5%, 8~11년

은 81명으로 27.6%로 나타났으며, 12년 이상의 경우에도 13% 가량을 차지하였다. 부서별로는 양식이 37.5%, 한식 25%, 중식 17%, 일식 14% 순으로 대부분의 경우 양식과 한식에 소속되어 있었다.

1) 설문지의 신뢰도와 타당도 검증

본 연구에 사용된 설문지의 타당도 검증은 구성 타당도(construct validity)를 이용하였다. 구성 타당도 검증을 위해서 탐색적 요인분석 방법을 사용하였고, 요인의 추출은 고유치(Eigen value) 1.0 이상을 기준으로 하였으며, 인자구조의 단순화를 위하여 직교회전 방법 중 베리맥스(varimax) 회전을 이용하였다.

설문지의 신뢰도 검증은 문항 간 내적 일관성(internal consistency)을 확인하는 Cronbach's α 계수를 산출하였다. <표 2>는 직무 만족 요인분석 및 신뢰도 검증 결과이고, <표 3>은 구매 의식 요인분석 및 신뢰도 검증 결과이며, <표 4>는 식자재 만족도 요인분석 및 신뢰도 검증 결과이고, <표 5>는 식자재 관리 수행도 요인분석 및 신뢰도 검증 결과이다.

2) 직무 만족

직무 만족 요인분석 결과를 모두 3개의 요인으로 추출하였는데, 첫 번째 요인은 직업 만족, 두 번째 요인은 조직 만족, 세 번째 요인은 업무 만족으로 명명하였다. 첫 번째 요인은 요인의 신뢰도가 너무 낮아 내적 일치도를 떨어뜨리는 2개 문항을 제거한 후 다시 요인분석을 실시하였다. 이를 통해 묶인 요인구조를 중심으로 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시하여 타당성과 신뢰성을 검증하였으며, 그 결과는 <표 2>와 같다.

<표 2>에서 보는 바와 같이 각 측정 항목이 해당 구성 개념을 나타내는 요인에 적재되어 판별 타당성이 확보되었으며, 각 요인적재량이 모두 .40 이상으로 나타나 구성 개념을 잘 설명하고 있다고 보여진다. 일반적으로 요인적재량(factor loading)은 .3 이상이면 유의하다고 보지만 보수적인 기준은 .4 이상이고, .5 이상이면 매우 높은 유의성을 가진 것으로 본다(이군희 2001). 추출된 요인은 3가지로서 요인 1은 직업 만족으로 전체 분산의 35.6%를, 요인 2는 조직 만족으로 14.0%를, 그리고 요인 3은 업무 만족으로 9.7%를 설명해 주고 있으며, 이 세 요인은 직무 만족을 59.2% 정도 설명하고 있다고 볼 수 있다. 각 요인들의 신뢰도 지수는 모두 .60 이상으로 나타나 직무 만족을 측정하기 위한 척도로 사용하기에 무리가

<표 2> 직무 만족 요인분석 및 신뢰도 검증 결과

요인	문항	요인 I	요인 II	요인 III	Eigen value	% of variance	Cumulative %	Cronbach's α
직업 만족	JS1	.775			3.911	35.552	35.552	.7571
	JS2	.697						
	JS3	.685						
	JS10	.711						
	JS13	.486						
조직 만족	JS6		.791		1.533	13.934	49.487	.6125
	JS7		.626					
	JS8		.687					
업무 만족	JS9			.655	1.068	9.709	59.196	.7332
	JS11			.844				
	JS12			.734				

없는 것으로 나타났다.

3) 구매 의식

요인분석 결과 요인이 설명할 수 있는 변수들의 분산 크기인 고유값(Eigen value)이 1 이상인 요인이 3요인, 11문항으로 나타났다. 총 14문항 가운데 높은 요인 부하량을 가지고 혼자 떨어져 있거나 관련이 없다고 판단된 요인 속에 포함되어 있는 3개 문항은 삭제되었다. 첫 번째 요인은 적극적 원가 의식, 두 번째 요인은 소극적 원가 의식, 세 번째 요인은 원가 의식 중요도로 명명하였다. 이를 통해 묶인 요인구조를 중심으로 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시하여 타당성과 신뢰성을 검증하였으며 그 결과는 <표 3>과 같다.

<표 3>에서 보는 바와 같이 각 측정 항목이 해당 구성 개념을 나타내는 요인에 적재되어 판별 타당성이 확보되었으며, 각 요인적재량이 모두 .60 이상으로 높게 나타나 구성 개념을 잘 설명하고 있다고 보여진다. 추출된 요인은 3가지로써 요인 1은 적극적 원가 의식으로 전체 분산의 35.2%를, 요인 2는 소극적 원가 의식으로 15.9%를, 그리고 요인 3은 원가 의식 중요도로 10.2%를 설명해 주고 있으며, 이 세 요인은 구매 의식을 61.2%

정도 설명하고 있다고 볼 수 있다. 각 요인들의 신뢰도 지수는 모두 .60 이상으로 나타나 구매 의식을 측정하기 위한 척도로 사용하기에 무리가 없는 것으로 나타났다.

4) 식자재 만족도

분석 결과를 보면 요인이 설명할 수 있는 변수들의 분산 크기인 고유값(Eigen value)이 1 이상인 요인이 3요인, 16문항으로 나타났다. 첫 번째 요인은 식자재 품질 만족, 두 번째 요인은 부서간의 교류 만족, 세 번째 요인은 식자재 운송 만족으로 명명하였다. 이를 통해 묶인 요인구조를 중심으로 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시하여 타당성과 신뢰성을 검증하였으며, 그 결과는 <표 4>와 같다.

<표 4>에서 보는 바와 같이 각 측정 항목이 해당 구성 개념을 나타내는 요인에 적재되어 판별 타당성이 확보되었으며 각 요인적재량이 모두 .60 이상으로 높게 나타나 구성 개념을 잘 설명하고 있다고 보여진다. 추출된 요인은 3가지로써 요인 1은 식자재 품질 만족으로 전체 분산의 44.1%를, 요인 2는 부서간의 교류 만족으로 11.0%를, 그리고 요인 3은 식자재 운송 만족으로 7.1%를 설명해 주고 있으며, 이 세 요인은 식자재 만족도를

<표 3> 구매 의식 요인분석 결과

요인	문항	요인 I	요인 II	요인 III	Eigen value	% of variance	Cumulative %	Cronbach's α
적극적 원가 의식	CA2	.615			3.868	35.162	35.162	.7790
	CA3	.700						
	CA4	.766						
	CA5	.735						
	CA6	.674						
소극적 원가 의식	CA7		.675		1.747	15.878	51.040	.7437
	CA12		.699					
	CA13		.829					
	CA14		.698					
원가 의식 중요도	CA9			.698	1.123	10.211	61.251	.6880
	CA10			.879				

〈표 4〉 식자재 만족도 요인분석 및 신뢰도 검증 결과

요인	문항	요인 I	요인 II	요인 III	Eigen value	% of variance	Cumulative %	Cronbach's α
식자재 품질 만족	FS3	.684			7.062	44.137	44.137	.9145
	FS4	.731						
	FS5	.818						
	FS6	.804						
	FS7	.689						
	FS8	.673						
	FS10	.699						
	FS11	.619						
	FS14	.806						
	FS15	.678						
FS16	.627							
부서간의 교류 만족	FS1		.801		1.758	10.986	55.123	.6975
	FS2		.816					
	FS9		.595					
식자재 운송 만족	FS12			.826	1.140	7.128	62.251	.7179
	FS13			.820				

62.3% 정도 설명하고 있다고 볼 수 있다. 각 요인들의 신뢰도 지수는 모두 .60 이상으로 나타나 구매 의식을 측정하기 위한 척도로 사용하기에 무리가 없는 것으로 나타났다.

5) 식자재 관리 수행도

요인분석 결과를 살펴보면 요인이 설명할 수 있는 변수들의 분산 크기인 고유값(Eigen value)이 1 이상인 요인이 5요인, 20문항으로 나타났다. 첫 번째 요인은 교육 관리, 두 번째 요인은 식자재 품질 관리, 세 번째 요인은 식자재 낭비 관리, 네 번째 요인은 메뉴 관리, 다섯 번째 요인은 구매 관리로 명명하였다. 이를 통해 묶인 요인구조를 중심으로 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시하여 타당성과 신뢰성을 검증하였으며, 그 결과는 〈표 5〉와 같다.

〈표 5〉에서 보는 바와 같이 각 측정 항목이 해당 구성 개념을 나타내는 요인에 적재되어 판별 타당성이 확보되었으며, 각 요인적재량이 모두 .40 이상으로 나타나 구성 개념을 잘 설명하고

있다고 보여진다. 추출된 요인은 5가지로서 요인 1은 교육 관리로 전체 분산의 28.2%를, 요인 2는 식자재 품질 관리로 13.9%를, 그리고 요인 3은 식자재 낭비 관리로 10.0%를, 요인 4는 메뉴 관리도로 6.2%를, 요인 5는 구매 관리로 5.2%를 설명해 주고 있으며, 이 다섯 요인은 식자재 관리 수행도를 63.4% 정도 설명하고 있다고 볼 수 있다. 각 요인들의 신뢰도 지수는 모두 .60 이상으로 나타나 구매 의식을 측정하기 위한 척도로 사용하기에 무리가 없는 것으로 나타났다.

2. 모형의 검증 및 가설의 검증

1) 연구모형의 적합도 검증

구조방정식모형은 연구하고자 하는 연구모형의 이론적 적합성과 각 변수들 간의 유의성을 확인할 수 있다는 점에서 유용한 방법이다. 본 연구에서는 측정된 구성 개념들 간의 모형분석과 연구가설을 검증하기 위해 AMOS을 이용한 구조방정식 모형을 통해 전반적인 연구모형의 적합도

<표 5> 식자재 관리 수행도 요인분석 및 신뢰도 검증 결과

요인	문항	요인 I	요인 II	요인 III	요인 IV	요인 V	Eigen value	% of variance	Cumulative %	Cronbach's α
교육 관리	MP4	.741								
	MP5	.795								
	MP6	.694					5.913	28.159	28.159	.8008
	MP7	.488								
	MP19	.678								
식자재 품질 관리	MP2		.452							
	MP17		.847							
	MP21		.564				2.910	13.859	42.018	.7892
	MP24		.725							
식자재 낭비 관리	MP28		.743							
	MP1			.753						
	MP10			.580						
	MP11			.495			2.094	9.969	51.988	.7452
메뉴 관리도	MP12			.723						
	MP13			.579						
	MP25				.598					
구매 관리	MP26				.814		1.304	6.208	58.195	.7570
	MP27				.793					
구매 관리	MP14					.638				
	MP15					.767	1.096	5.219	63.414	.6922

모수들을 추정하였다.

본 연구에서는 모형의 적합성 평가 지수로 GFI (Goodness-of-Fit Index: $\geq .90$ 이상 바람직함), AGFI (Adjusted Goodness-of-Fit Index: $\geq .90$ 이상 바람직함), RMR(Root Mean Square Residual: .05보다 작을수록 바람직함), NFI(Normed Fit Index: $\geq .90$ 이상 바람직함), RMSEA(Root mean square error of approximation: $\geq .08$ 이하일 때 수용할 만한 모형)에 대한 p 값($\geq \alpha=.05$ 이면 바람직함) 등을 이용하였다.

모형적합도 지수와 관련해서 χ^2 의 값이 기준에 못 미치기는 하지만 데이터의 사소한 불일치에도 카이스퀘어값의 p 값은 민감하게 반응하므로 GFI, AGFI, RMR 등의 수치가 기준치를 넘어서면 이를 고려해서 판정해야 한다.

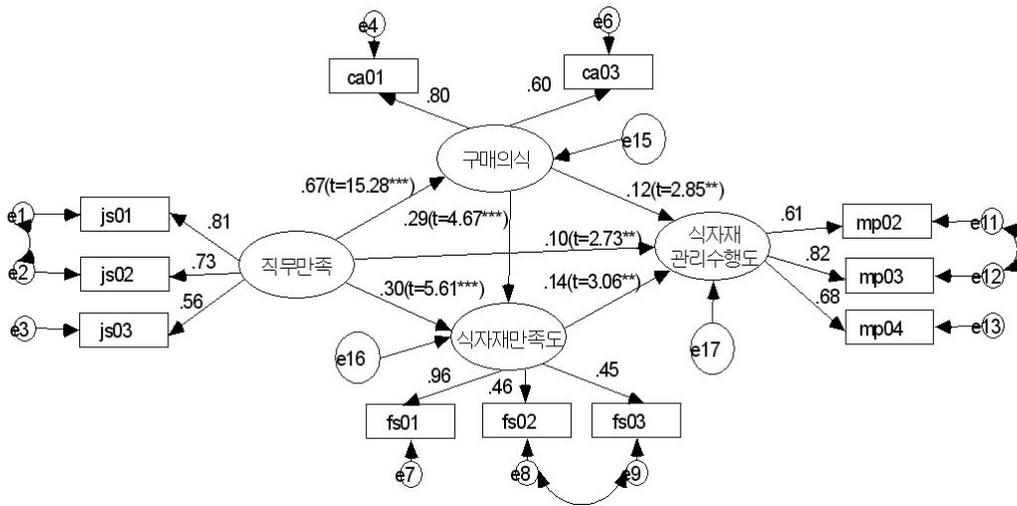
전반적 적합도의 가장 기본이 되는 측정치인 카

이제곱 및 확률 값을 모형 적합도의 판단 근거로 하는 동시에 이와 더불어 적합도지수(GFI), 조정된 적합도지수(AGFI), 평균자승잔차자승근(RMR), 비표준적합지수(NNFI) 등을 고려하면서 적합도를 평가하였다. 연구모형의 전반적 적합도 평가 지표인 χ^2 , GFI, AGFI, RMR, NNFI를 사용하여 연구모형의 전체적인 구조모형(overall mode)을 검증한 결과 $\chi^2=204.681$, $df=41$, $p=.000$, GFI=.891, AGFI=.825, RMR=.041, NNFI=.856으로 최적모형으로 판단하기에는 무리가 있음을 확인하였다. 따라서 모형의 적합도 지수를 개선하여 좀 더 적합한 모형을 구축하기 위해서 수정지수(Modification Indices)를 이용하였다. 수정지수는 각 변수들 간에 추정되지 못하고 남아있는 비추정관계를 의미하는 것으로 고정 및 제약특징수를 자유특징수로 할 경우 즉 모형에 미지수 하나를 추가할 시형의

적합도가 최소한 얼마나 증가하는 가를 나타내는 수치이다.

본 연구에서는 내용적 의미가 있다고 판단되며, 또한 χ^2 값이 가장 큰 폭으로 감소하는 3개의 측정오차의 변량(e11, e12; e1, e2; e8, e9)을 수정 지수에 대응하는 미지수로 자유화시켰다. 수정 지수에 대응하는 미지수를 자유화시켜 전체적인 구조모형을 검증한 결과, $\chi^2=135.987$, $df=38$, $p=.000$, $GFI=.922$, $AGFI=.864$, $TLI=.914$, $CFI=.936$, $RMR=.035$ $RMSEA=.094$ 등의 적합지수를 얻었다. 본 논문에서는 카이자승 차이검증을 통해서 수정모형의 적합성 여부를 판단하기로 한다. 초기 연구모형과 수정모형의 카이자승 차이는 68.694(204.681-135.987)가 자유도 3(41-38)에

비해서 커 수정모형을 <그림 2>와 같은 최종모형으로 선정하기로 하였다. 이 모형은 구조방정식에서 일반적인 평가기준을 삼는 지표들과 비교할 때 타당성을 갖춘 모델이라 할 수 있다. 전반적 적합도의 가장 기본이 되는 측정치인 χ^2 을 살펴보면, χ^2/df 값이 보수적으로 2 이하, 수용 가능한 권장 수준은 4 이하일 때 연구모형의 적합성을 인정받음)의 값이 3.58로 4 이하로 수용 가능한 권장 수준으로 나타나 수용할만한 모형으로 간주할 수 있다. 주어진 모형이 전체 자료를 얼마나 잘 설명하는지를 나타내는 지표인 적합도지수(GFI)와 조정된 적합도지수(AGFI)는 .90을 넘는 경우 매우 우수한 모형으로 판단된다. AGFI가 .864로서 .90에는 다소 못 미치지만 GFI는 .922로서 모



* $p>.01$, *** $p>.001$.

<그림 2> 수정모형.

<표 6> 수정모형의 적합도 평가

모형	χ^2	df	p	GFI	AGFI	NNFI (TLI)	CFI	RMR	비고
연구 모형(1)	204.681	41	.000	.891	.825	.856	.893	.041	
수정 모형(2)	135.987	38	.000	.922	.864	.914	.936	.035	
모형1: 모형2	68.694	3	.000						

형의 적합성은 우수한 편으로 볼 수 있다.

연구모형과 수정모형의 비교에 자주 사용되는 표준적합지수(NFI)는 .90보다 크면 적합한 모형을 의미하는데 .914로 나타났으며, 설정된 모형에서 설명되지 않은 변량과 공변량의 정도를 나타내는 원소간 평균차이(RMR)는 .035로 나타나 권장수준인 .05 이하를 충족시켜 본 연구의 수정모형은 수용할만한 좋은 모형이라고 판단 내릴 수 있다. 초기 연구모형과 수정모형의 적합지수를 비교하면 <표 7>과 같으며, 수정모형의 분석결과는 <그림 2>와 같다.

2) 가설의 검증

앞의 구조관계의 분석결과가 전반적으로 통계적 적합도를 가지므로 개별경로계수에 대한 유의성도 확인되었다. 이에 따라 각 요인들 간의 관계에 대한 연구가설의 검증결과는 다음과 같다.

본 연구에서는 특급 레스토랑 조리사의 직무 만족은 조리사의 구매 의식에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것으로 기대하고 가설 1을 제안하였다. 분석결과 <그림 2>에서 보는 바와 같이 직무 만족과 구매 의식과의 인과관계를 나타내는 경로계수가 .67($t=15.28, p<.001$)로 유의한 관계를 갖는 것으로 나타나 제안한 가설을 지지하였다.

가설 2에서는 특급 레스토랑 조리사의 직무 만족은 조리사의 식자재 만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것으로 기대하고 가설 2를 제안하였다. 분석결과 <그림 2>에서 보는 바와 같이 직무 만족과 식자재 만족도와의 인과관계를 나타내는 경로계수가 .30($t=5.61, p<.001$)로 유의한 관계를 갖는 것으로 나타나 제안한 가설을 지지하였다.

가설 3에서는 특급 레스토랑 조리사의 직무 만족은 조리사의 식자재 관리 수행도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것으로 기대하고, 가설 3을 제안하였다. 분석결과 <그림 2>에서 보는 바와 같이 직무 만족과 식자재 관리 수행도와의 인과관계를 나타내는 경로계수가 .10($t=2.73, p<.01$)로 유의한 관계를 갖는 것으로 나타나 제안한 가설

을 지지하였다.

가설 4에서는 특급 레스토랑 조리사의 구매 의식은 조리사의 식자재 만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것으로 기대하고 가설 4를 제안하였다. 분석결과 <그림 2>에서 보는 바와 같이 구매 의식과 식자재 만족도와의 인과관계를 나타내는 경로계수가 .29($t=4.67, p<.001$)로 유의한 관계를 갖는 것으로 나타나 제안한 가설을 지지하였다.

가설 5에서는 특급 레스토랑 조리사의 구매 의식은 조리사의 식자재 관리 수행도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것으로 기대하고 가설 5를 제안하였다. 분석결과 <그림 2>에서 보는 바와 같이 구매 의식과 식자재 관리 수행도와의 인과관계를 나타내는 경로계수가 .12($t=2.85, p<.01$)로 유의한 관계를 갖는 것으로 나타나 제안한 가설을 지지하였다.

가설 6에서는 특급 레스토랑 조리사의 식자재 만족도는 조리사의 식자재 관리 수행도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것으로 기대하고 가설 6을 제안하였다. 분석결과 <그림 2>에서 보는 바와 같이 식자재 만족도와 식자재 관리 수행도와의 인과관계를 나타내는 경로계수가 .14($t=3.06, p<.01$)로 유의한 관계를 갖는 것으로 나타나 제안한 가설을 지지하였다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 레스토랑 운영에서의 원가 절감을 위해 식자재 관리 효율성을 높이는데 목적을 두고 식자재를 직접 다루고 취급하는 조리사들의 식자재 구매 의식, 직무 만족, 식자재 만족도, 식자재 관리 수행 및 구매 부서와 조리 부서의 관계에 따른 일련의 식자재 관리 수행도에 영향을 미치게 되는 구조적 관계에 대한 연구를 시행하였다.

이를 위해 각 개념들에 대한 문헌고찰을 통해 조작화를 실시하여 설문지를 작성하였다. 작성된 설문지는 서울 지역의 특급 호텔 11곳에 종사하고 있는 조리사 350명을 대상으로 식재료를 직접

사용하고 관리하는 과정과 의식이 어떠한지를 알기 위해 우선 표집하였으며, 이 중 설문 응답이 불성실하거나 미 응답 설문을 제외한 총 293부를 실증분석에 이용하였다. 가설검증에 앞서 연구모형에서 제시한 개념들의 신뢰성과 타당성을 분석하였으며, 측정된 구성 개념들 간의 모형분석과 연구가설을 검증하기 위해 AMOS 5.0을 이용하여 구조방정식모형을 통해 분석하였다.

실증 분석결과 조사대상자의 일반적인 특성은 20~30대의 남성으로 80% 이상이 전문대를 졸업한 비교적 고학력자이며, 근무년수 4년에서 7년 이하로 양식과 한식에 대부분 소속되어 있는 것으로 나타났다. 가설검증결과 특급 레스토랑 조리사의 직무 만족은 조리사의 구매 의식, 식자재 만족도, 식자재 관리 수행도에 정(+의) 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 특급 레스토랑 조리사의 구매 의식은 조리사의 식자재 만족도, 식자재 관리 수행도에 정(+의) 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 특급 레스토랑 조리사의 식자재 만족도는 조리사의 식자재 관리 수행도에 정(+의) 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 조리사의 구매 의식과 직무 만족이 식자재 관리 수행도에 유의한 영향을 미치므로 직무에 대한 가치 극대화를 통한 경영 효율성 제고가 필요함을 의미한다. 또한, 조리사들이 현재 담당하고 있는 직무 자체와 식자재 만족도에 대해 만족을 유발할 수 있는 다양한 프로그램 개발과 함께 신선한 식자재를 필요로 하는 시점에 정확히 공급함으로써 최고의 상품을 제조하는데 있어 하자가 발생치 않도록 하여야 한다.

본 연구결과를 바탕으로 식자재 관리 수행을 보다 더 효율적으로 수행하기 위한 실무적인 측면을 살펴보면 다음과 같다. 식재료 관리는 메뉴 구성 단계에서부터 체계적으로 이루어져야 하는데, 기획 시 일별, 월별 또는 계절에 따라 식자재 공급이 원활함을 고려해야 한다. 구매자는 최선의 방법을 강구하여 필요한 식자재를 필요한 시점에 정확히 공급될 수 있도록 최선의 노력을

다해야 한다. 메뉴 가지 수는 최고의 음식 상품이 조리되어 고객께 제공될 수 있도록 종업원 수에 비례하여 선정하여야 한다. 또한, 스타 메뉴와 공현도가 낮은 메뉴를 선별하는 메뉴 리엔지니어링을 수시로 하여 식재료 재고가 적재되지 않도록 심혈을 기울여야 한다.

모든 식자재는 조리사의 손끝을 거쳐 완성된 요리로 상품화되어 고객께 제공되므로, 식재료의 각 부류별 명칭과 유통의 흐름을 상세히 인지하여 메뉴 구성과 조리 과정에서 자료로 활용해야 한다. 현대 요리는 맛도 중요하지만 영양적 균형이 잡힌 음식이어야 하며, 조리 과정도 식품이 갖는 성질에 맞도록 과학적으로 검증된 방법들을 활용하여 건강식 음식을 만들어야 함은 조리사의 의무이며 사명감이므로 식재료 하나하나가 갖는 특성을 깊이 있게 알고 조리해야 한다. 예약문화가 확실하게 정착되지 않은 우리나라 현실을 비취볼 때 익일에 입고되어야 할 식재료의 정확한 소모량을 예측하기는 매우 어려우므로 예측 시스템을 갖춰야 한다.

또한, 부서간의 협조가 식자재 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으므로 부서간의 협조가 잘 이루어지도록 경영자는 조율을 해야 한다. 한편으로는 주방과 구매 부서간의 의사소통이 원활할 때 공급자의 만족도도 좋아진다고 할 수 있다. 따라서 효율적인 식자재 구매를 위해서는 구매 부서와 조리 부서가 합동으로 시장 조사를 주기적으로 시행하여 특이 상품과 가격 정보를 파악, 색다르고 합리적인 가격을 형성하고 있는 식자재를 찾아 품목별 시세 흐름을 공유, 경쟁력 있는 메뉴 구성에 활용해야 한다는 점을 시사한다. 위의 결과를 보면 부서 간 협조와 사람간의 커뮤니케이션이 식재료 만족과 조직 만족, 업무 만족을 얻을 수 있을 것으로 사료된다.

VI. 연구의 한계점

위와 같은 연구의 결과와 시사점에도 불구하고

고 본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 먼저 설문조사 연구이지만 일부 외식업체 조리종사자들에 국한된 표본 선정 방법상의 문제이다. 즉, 이러한 설문조사 결과는 개인적 특성을 담아 내지 못했다는 점이 한계로 작용한다. 또한, 식자재 관리 수행도에 있어 영향을 미칠 수 있는 다른 요인들을 파악하지 못했다는데 한계가 있다. 향후 연구에서는 연구결과의 일반화를 위해 조사대상 지역 및 연구대상을 다양화하여 연구에 임하는 것이 필요하며, 본 연구에서 고려하지 못한 여러 가지 제반 요인들을 체계적으로 다루어 연구되어야 할 것이다. 이러한 연구는 결과적으로 레스토랑 경영의 효율화를 가져올 것이며, 나아가 우리나라 외식 문화를 세계화하는데 기여할 것이다.

참고문헌

1. 강혜경 (2002) : 보육교사의 직무스트레스가 직무 만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 이화여자대학교, 32, 서울.
2. 김정리 (2002) : 의료기관의 식자재 공급자 선정 기준 및 공급관계특성이 영양부서 생산성과에 미치는 영향. 연세대학교, 7-8, 서울.
3. 김창곤 (2006) : 호텔 종사원의 직업 의식과 직무 만족에 관한 연구. *관광연구저널* 20(3):207-217.
4. 김영철 (2001) : 식음료 종사원의 직무스트레스와 이직의도 연구. 경기대학교, 17, 서울.
5. 박운성 (1997) : 현대 구매 관리. 박영사, 15-16, 서울.
6. 박현진 (1999) : 호텔 식자재 관리의 현황과 개선방안에 관한 연구. 연세대학교, 3-4, 서울.
7. 양일선 (1993) : 식품 구매. 수학사, 50-51, 서울.
8. 이준희 (2001) : 사회과학 연구 방법론. 법문사, 57-61, 경기.
9. 이선영 (1999) : 호텔직원의 식음료 원가에 대한 인식이 식자재 관리행동에 미치는 영향에 관한 연구. 동아대학교, 21-27, 부산.
10. 이종길 (2003) : 호텔 식자재 구매 관리의 효율화 방안을 위한 실증분석. 연세대학교, 6-7, 서울.
11. 신철우 (1998) : 조직행동론. 문영사, 231, 서울.
12. 진양호 (1995) : 호텔 수입 식재료관리에 관한 연구. *Tourism Research* 9(1):53.
13. 최규환 (2005) : 호텔 종사원의 팔로워십을 통한 직무 만족도 평가 연구. *관광레저연구* 17(3): 321-340.
14. 최수근 (1998) : 호텔식자재 구매절차 만족도에 관한 연구. *한국조리학회지* 4(3):104-108.
15. Buying Power (1997) : Purchasing groups save money and jobs. *Club Management* Jan-Feb: 48.
16. Chong YK · Lee JK · Kwak TK (2004) : The effect of departmental corporation perceived by cooks of deluxe hotels to their performance of food-items management, satisfaction with purchase process and job satisfaction. *Korean J. Soc. Food Cookery Sci.* 20(2):196- 203.
17. Kang OG (2005) : The study of the efficient management plan for purchase of hotel food and kitchen equipment. Chodang University, 5-6, Jeonnam.
18. Kim MH (1996) : A study on the realities and job satisfaction of hotel cuisine employees. *Korean J. Soc. Food Cookery Sci.* 12(2):138-145.
19. Lee CK (2000) : An analysis of job satisfaction and top-class hotel restaurant's cook. *Jouranl of Foodservice Management* 4(2):159-177.
20. Lendal H. Kotschevar (1987) : Management by Menu. Wm. C. Brown Publishers 2nd ed, 19.
21. Matsumoto J (1997) : Getting the order right. *Restaurant and Institutions* 7(5):142.
22. Pitts W (1989) : A material manager's perspective of group purchasing. *Hospital Material Manage-*

- ment Quarterly* 10(3):4.
23. Robbins SP (1993) : *Essential of Organization Behavior* Prentice Hall. Upper Saddle River, NJ, 621, New York.
24. Scholters PR · Joiner BL · Streibel BJ (2001) : *The Team Hand Book*(2nd ed). Joiner Associates Inc. 316.
25. Stefanelli JM · Feinstein A (2002) : *Purchasing Selection and Procurement for Hospitality Industry*. 5th(Ed.) John Wiley & Sons, Inc. New York.
26. Um YH (1999) : A study on the effective management of food materials. *Journal of Food-service Management* 2(1):175.
27. Yang IS · Lee HJ · Kang HR · Kim SH · Yi BS (1995) : Job satisfaction and its relationship to job characteristics of hospital foodservice employees. *Korean J. Dietary Culture* 9(5): 479-487.
-
- 2007년 12월 5일 접수
2008년 3월 26일 1차 논문수정
2008년 6월 30일 2차 논문수정
2008년 8월 11일 게재확정