

## 대구지역 관광호텔 조리종사원 실태와 직무만족에 관한 연구

김 미 향  
신일전문대학 조리과

### A Study on the Realities and Job Satisfaction of Hotel Cuisine Employees

Mi-Hyang Kim  
Dept. of Food Preparation, Shin-Il Junior College

#### Abstract

This study is aimed to investigate the realities and the job satisfaction of hotel cuisine employees to be occupied with the special grade of tourist hotel in Daegu. As the factors of job satisfaction for the cooks, the 5 items such as social reputation, job itself, human relationship with co-workers, the chance of promotion, and the stability of company and benefits were selected. And 21 subitems of them were also chosen. The 154 persons of all were examined in this study. For the establishment of the factors in the area of job satisfaction, the methods of Cronbach's  $\alpha$  analysis and factor analysis were carried out. The propensities of employees and the differences of job satisfaction were examined by using  $\chi^2$ -test method and one-way ANOVA respectively.

1. In the area of males professional cooks were 89% with respect to age, 51.9% were found to be under 25 years of age which constituted the largest age group. 96% of the cooks had graduated a high school or had a higher education. Those who had four or more years of cooking experience were 46.8% which constituted the largest group, while about 30% had less than one year experience. Approximately 50% of the cooks earned an average of less than ₩700,000 per month. Among these cooks most worked for western type food establishments. Even with their higher education, we found that their work term is short and their income, low.

2. In the research on job satisfaction, the survey result found was in the order of: social security, the work itself, human relationships with their fellow cooks, the chances of promotion, and job security and benefits with index-values of 4.59, 3.98, 3.18, 2.94 and 2.52 respectively.

Key word: job satisfaction, cook, hotel cuisine employees, tourist hotel, job security

#### I. 서 론

최근 우리나라의 식생활은 인구의 증가와 도시화, 소득수준의 향상에 따른 수요구조의 변화, 교육수준의 향상과 가족구조의 변화에 따른 가정생활의 변화, 과학기술의 진보 등에 의해 많은 변화를 겪고 있다<sup>1-3)</sup>. 즉 식생활의 가공 식품화 추세, 보편성과 고급성(hand made)의 양면성 내재, 사치성과 실용성의 혼합 등의 경향을 띠고 있고 이러한 경향은 특히 식품산업과 외식산업의 발전 요인이 되고 있다.

국내 외식 산업의 성장 지표로서 가계의 총 식료품비 중 외식비의 지출비율은 매년 증가하여 1970년 1.9%, 1985년 7.5%에서 1993년 26.7%로 현저히 증가하였으며<sup>4)</sup>, 우리나라 외식 산업의 규모도 80년대의 경우는 연평균 20%의 고도 성장을 보였다. 그러나 경기

침체로 1990년대에 진입하면서 서서히 둔화되어 1993년도에는 전년대비 6.1%, 1994년도에는 약 9.6%의 성장을 보이고 있다<sup>5)</sup>. 더불어 외식 산업에 종사하는 종업원의 수도 증가하여 1982년 24만6천명에서 1986년에는 45%증가된 35만7천명, 1989년에는 130%증가한 82만1천명, 1990년에는 6.1%증가한 87만2천명, 1993년에는 96만7천명으로 나타나<sup>6)</sup> 음식업에 대한 직업의식이 상당히 개선되어 가고 있음을 알 수 있다.

이러한 외식 산업의 외면적인 발전과 함께 people business라 불릴 만큼 조리사의 역량이 크게 영향을 미치는 외식 산업에서의 조리 종사원의 역할도 그 중요성이 점점 확대되고 있다. 특히 Hotel업의 경우 객실판매와 더불어 최대의 수익 발생부분으로 식음료매출의 중요성이 부각되고 있으며 매출 구성 형태도 객실보다 식음료 매출 위주로 변화된지 오래이다<sup>7)</sup>. 따라

서 Hotel의 수익 창출을 위한 식음료 매출액의 증가를 위해서는 먼저 조리 종사원의 역할이 중요하므로 조리 종사원의 작업환경 개선이 무엇보다도 필요하다. 특히 작업환경 개선에 따른 자기 직업에 대한 만족 정도는 우수한 상품(Menu)을 생산하여 고객 만족의 극대화 및 기업의 목적을 달성하는데 중요한 요소가 된다. 종사원의 직무만족은 각 개인이 자기 직무와 관련하여 경험하는 모든 감정의 총화 즉, 사람이 자기의 현 직장에서 누릴 수 있는 자기 근무 조건에 만족하는 정도를 나타내는 감정적인 표현이다<sup>8-9)</sup>. 즉 직무만족은 그 자체가 하나의 실체(Entity)가 아니라 다차원적인 작업환경, 개인의 내재적인 특성 등이 복합적으로 관련되어 있다. 그러므로 서어비스 업종에 대한 사회적 인식이 아직도 미흡한 단계인 국내에서 외식 산업에서의 성패에 가장 영향력을 가질 수 있는 조리 종사원의 직업에 대한 긍지와 만족도는 어떠한지 파악해야 할 필요성이 있다.

이에 본 연구에서는 Hotel 조리 종사원을 중심으로 첫째, 조리 종사원의 실태 및 특성은 어떠한지 분석하고 둘째, 조리 종사원의 직무만족요인과 이의 중요도를 분석한뒤 배경 변수별 직무만족 정도의 차를 분석하여 어떠한 원인이 직무만족에 영향을 미치는지를 파악하고자 한다.

이러한 분석은 조리 종사원의 지위 확립을 위한 자료가 되고 Hotel 경영자들에게는 조리 종사원의 교육 및 작업환경 개선에 기초 자료가 되며, 나아가 기업의 수익 창출에 도움이 될 것이다.

## II. 연구내용 및 방법

### 1. 조사대상 및 기간

본 연구는 대구 지역 1급 이상의 8개 관광호텔에 근무하고 있는 조리 종사원을 대상으로 하였으며 총 210부의 설문지가 배부되었으나 부실 기재된 것을 제외한 154부가 연구자료로 사용되었다.

조사 기간은 예비 조사를 거친 후 1994년 11월 10일부터 11월 30일에 걸쳐 실시되었다.

### 2. 조사도구의 작성

본 연구에 사용된 설문지는 2부분으로 조리 종사원의 실태 조사와 직무만족도에 대한 조사이다.

#### (1) 조리 종사원의 실태

종사원의 성별, 연령, 학력, 직위, 조리업 종사년수, 월평균 소득, 소속부서 등의 7개 문항을 조사하였다.

#### (2) 조리 종사원의 직무만족도

종사원의 직무만족은 직무 그 자체가 단일 대상으로 제시되는 일은 거의 없고 Yoder<sup>10)</sup>는 과업(Task), 역할(Role), 책임(Responsibility), 상호작용(Interaction), 자극(Incentive), 보상(Reward)을, Fournet<sup>11)</sup> 등은 직무만족의 영향 요인을 개인의 특성과 직무의 특성으로 나누었는데 개인의 특성으로는 연령, 교육과 지능, 성별, 직무수준 등을, 그리고 직무의 특성에는 조직과 관리, 감독, 사회적 환경, 의사소통, 안정성, 단조성, 임금 등을 들고 있다. Wexley와 Yukl<sup>12)</sup>은 당연히 존재하여야 할 조건의 지각과 신체작업 조건의 지각으로 나누고 직업만족의 영향요인을 설명하였다. Locke<sup>13)</sup>는 작업(Work), 임금(Pay), 승진(Promotion), 인정(Recognition), 부가급부(Benefit), 작업조건(Working condition), 감독(Supervision), 동료Co-Working), 회사경영방침(Company and management) 등이 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 설명하고 있다. 이에 본 연구에서는 이를 기초로 하여 직무만족 결정요인을 설정하였다 직무만족에 영향을 미치는 요인으로

- ① 업무 자체 (4문항)
- ② 직장 안정 및 혜택 (4문항)
- ③ 승진 기회 (6문항)
- ④ 동료와의 인간 관계 (4문항)
- ⑤ 사회적 인정 (3문항) 등의

총 21문항을 설정하였다. 설문지의 각 문항은 전혀 그렇지 않다, 정말 그렇다를 양극으로 Likert식 5단계 척도법을 사용하였으며, 전혀 그렇지 않다 1점, 정말 그렇다 5점으로 점수화하여 직무만족 정도를 구하였으며, 점수가 높을수록 직무만족도가 높은것으로 해석하였다.

신뢰도 검증: 직무만족 요인인 동료와의 인간관계, 승진기회, 직장안정 및 혜택, 사회적 인정 등의 문항이 실제로 추출되는지 확인하기 위하여 요인분석을 행하였다. 이때 요인추출방법은 직각 회전방식 중의 하나인 varimax 접근방법을 사용하였다. 그 결과 eigen value가 1.0 이상인 5개 요인이 추출되었으며 추출된 요인들의 각각의 문항과 요인적재치는 표 1과 같다.

또한 문항간의 동질성 정도를 파악하기 위하여 Cronbach의  $\alpha$ 신뢰도 분석을 행하였으며 그 결과도 표 1에 나타내었으며  $\alpha$ 값이 0.6 이상으로 타당성이 있었다.

### 3. 분석 방법

자료는 SPSS/PC+ program을 이용하여 전산처리 하였다. 직무만족 요인의 유형 및  $\alpha$ 신뢰도 검증을 위해

표 1. 직무만족 결정요인 및 문항에 대한 신뢰도 검증

요인의 특성	문항번호	요인적재치	문항내용	Cronbach의 $\alpha$ 값
요인 1 업무자체	6	.84223	조리직은 나의 천직이다.	.8268
	9	.77023	조리직은 나의 적성에 맞는다.	
	20	.76562	나는 이일을 평생 할 것이다.	
	21	.71746	조리직은 앞으로 유망한 직종이 될 것이다.	
요인 2 직장안정 및 혜택	10	.86924	나는 쾌적한 환경에서 일하고 있다.	.8024
	11	.79352	내가 사용하는 조리기기 및 시설은 합리적이다.	
	12	.67757	현재의 작업 시간은 적절하다.	
	13	.60666	복지 후생제도는 잘 되어 있다.	
요인 3 승진기회	2	.77973	승진시기, 급여수준이 자신의 능력,경력,업무량에 적당하다.	.8103
	8	.69432	업장의 인원 배치는 합리적이다.	
	3	.62547	나는 지금 나의 능력에 합당한 월급을 받고 있다.	
	5	.59757	내가 노력하면 그 만큼 월급이 오를 것이다.	
	4	.58446	나의 월급이 다른 직종의 월급보다 많은 편이다.	
15	.48114	작업수행에 적당한 책임과 권한이 적절히 할당되어 있다.		
요인 4 동료와의 인간관계	1	.85325	조리 종사원들과는 마음이 통한다.	.7581
	14	.72471	나의 상사 및 경영주는 나에게 친절히 대해준다.	
	16	.57842	경영주는 나의 직업을 높이 평가한다.	
	18	.57601	나의 상사는 나의 기술을 인정하고 있다.	
요인 5 사회적 인정	7	.76004	나의 직업을 다른 사람에게 멋있이 이야기 한다.	.6243
	17	.61346	다른 사람들은 나의 직업을 높이 평가한다.	
	19	.60980	조리 이론 및 기술은 대학에서도 연구되어야 한다.	

여 요인분석 및 Cronbach의 신뢰도 분석을 행하였다. 조사 대상자의 일반적 사항 즉 조리 종사원의 실태를 파악하기 위하여 빈도와 백분율을 구하였고, 조리 종사원의 성별, 연령, 학력별 특성을 파악하기 위하여  $\chi^2$ -test를 행하였다. 조리 종사원의 특성에 따른 직무만족 요인의 차이를 알아보기 위하여 one-way ANOVA, t-test를 행하였다.

### III. 결과 및 고찰

#### 1. 조리 종사원의 특성

##### (1) 조리 종사원의 실태

응답자의 일반적 사항 즉 조리 종사원의 실태는 표 2와 같다. 조사 대상자의 대부분이 남자(89%)였으며 연령은 25세이하가 51.9%로 가장 많고 거의가 20대와 30대였다. 최종 학력은 고졸이 55.8%로 가장 많았고 전문대졸 이상도 40.6%로 비교적 학력이 높음을 알 수 있었다. 조리업 종사년수는 4년이상이 46.8%로 가장 많았고 1년 미만도 약 30%로 나타났다. 월평균 소득은 70만원 미만이 약 50%였으며 130만원 이상은 13%에 불과했다. 조리 종사원이 가장 많이 근무하는 부서는 양식당으로 57.1%였다

##### (2) 조리 종사원의 특성

표 3는 성별에 따른 조리 종사원의 특성을 나타낸 것으로 모든 변수에서 유의차가 있었다. 연령별 차이를 보면( $p < 0.05$ ) 여자는 거의 20대였으며(17명중

표 2. 대구지역 8개 관광호텔에 근무하는 조리 종사원의 실태

변 인	구 분	빈 도(%)
성별	남	137(89.0)
	여	17(11.0)
연령 (세)	- 25	80( 1.9)
	26 - 30	40(26.0)
	31 - 35	26(16.9)
	36 이상	8( 5.2)
학력	중졸이하	6( 3.7)
	고 졸	86(55.8)
	전문대졸	56(36.9)
	대졸이상	6( 3.7)
직위	평사원	92(60.5)
	주임급	26(16.9)
	계장급	28(18.6)
	대리 및 과장급이상	6( 3.9)
조리업 종사년수 (년)	1미만	46(29.8)
	1이상 - 2미만	14( 9.1)
	2이상 - 3미만	14( 9.1)
	3이상 - 4미만	8( 5.2)
	4이상	72(46.8)
월평균 소득 (만원)	70미만	76(49.4)
	70이상 - 90미만	34(22.1)
	90이상 - 110미만	12( 7.8)
	110이상 - 130미만	10( 6.5)
	130이상	20(13.0)
소속 부서	양식당	88(57.1)
	일식당	18(11.7)
	중식당	4( 2.6)
	한식당	24(15.6)
	Bakery	20(13.0)
계		154(100)

표 3. 남·여차에 따른 조리 종사원의 특성

변 인	구 분	남	여	$\chi^2$
연령 (세)	25이하	66(42.0)	14(9.0)	11.322*
	26 - 30	40(26.0)	0(0.0)	
	31 - 35	25(16.2)	1(0.6)	
	36이상	6( 3.9)	2(1.30)	
학력	중졸	6( 3.9)	0(0.0)	22.277**
	고졸	84(54.5)	2(1.3)	
	전문대졸	41(26.6)	15(9.7)	
	대졸	6( 4.4)	0(0.0)	
직위	평사원	78(51.3)	14(9.2)	128.254***
	주임급	27(16.5)	1(0.7)	
	계장급	28(18.4)	0(0.0)	
	대리 및 과장급 이상	4( 2.6)	2(1.3)	
조리업 종사년수 (년)	1미만	32(20.8)	14(9.6)	25.551***
	1이상 - 2미만	14( 9.1)	0(0.0)	
	2이상 - 3미만	14( 9.1)	0(0.0)	
	3이상 - 4미만	8( 5.2)	0(0.0)	
	4이상	69(44.8)	3(1.9)	
계		137(89.0)	17(11.0)	

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

표 4. 연령에 따른 조리 종사원의 직위의 차이

	25 이하	26 - 30	31 - 35	35 -	$\chi^2$
평사원	74(49.4)	18(11.8)	0(0.0)	0(0.0)	128.252
주임급	2( 1.3)	16(10.5)	8(5.2)	0(0.0)	
계장급	2( 1.3)	6( 3.9)	14(9.2)	6(3.9)	
대리급이상	0( 0.0)	9( 0.0)	4(2.0)	2(1.3)	
계	80(51.9)	40(26.0)	26(17.1)	8(5.2)	

14명), 남자의 경우에는 비교적 고른 분포를 보였다. 학력의 경우(p < 0.01)에는 여성 조리사가 17명중 전문대졸 이상이 15명으로 여성의 학력이 높음을 알 수 있다. 성별에 따른 직위도 차이가 있어(p < 0.001) 여성은 평사원이 대부분이었다. 이는 학력은 상대적으로 높지만 근무년수가 짧은 탓으로 생각된다. 근무년수(p < 0.001)도 남녀간에 차이가 있었다. 여자는 1년 미만이 대부분(17명중 14명)이 있으며 남성은 4년 이상이 가장 많은 것으로 나타났다. 전체적으로 볼때 조리 종사원 수가 남성보다 여자의 비율은 현저히 낮으나 여자 조리 종사원의 연령이 적고 학력이 높은 것을 보면 앞으로는 여자 조리 종사원의 수가 늘어날 전망이다.

표 4는 연령에 따른 직위의 차이를 나타낸 것으로 유의차가 있었다(p < 0.001). 연령이 높을 수록 당연히 직위도 높아짐을 알 수 있다. 평사원은 25세이하에, 주임급은 30대에, 계장급 및 대리급은 35세이상인 가장 많았다.

표 5은 학력에 따른 직위, 조리업 종사년수(경력)의 차를 나타낸 것으로 유의차가 나타났다(p < 0.001).

중졸은 대리급 이상은 없었고 전문대졸이 대리급 이상이 상대적으로 많았다. 학력에 따른 조리업 종사년수에도 차이가 있어 중졸은 전부 4년이상, 고졸은 4년 이상에 가장 많았고, 전문대졸 이상은 1년미만이 가장 많고 대졸은 4년이상에 가장 많았다. 학력에 따른 직위와 종사년수를 종합해 볼때 중졸은 조리업 종사년수가 4년 이상임에도 불구하고 대리급 이상이 없었고, 전문대졸의 조리 종사원이 고졸에 비해 경력보다 진급이 빠름을 알 수 있다.

표 6은 경력에 따른 직위의 차를 나타낸 것으로 유의차가 있었다(p < 0.001).

조리업 종사년수가 4년미만인 사람은 주임급 이상의 직위에 한 명도 없었다.

## 2. 조리 종사원의 직무만족도

표 5. 조리 종사원의 학력차에 의한 직위, 조리업 종사년수의 차이

변 인	구 분	중 졸	고 졸	전문대졸	대 졸	$\chi^2$
직 위	평사원	2(1.3)	44(28.9)	44(28.9)	2(1.3)	22.119**
	주임급	2(1.3)	16(10.5)	6( 3.9)	2(1.3)	
	계장급	2(1.3)	22(14.5)	2( 1.3)	2(1.3)	
	대리급이상	0(0.0)	2( 1.3)	4( 2.6)	0(0.0)	
조리업 종사년수 (년)	1미만	0(0.0)	18(11.7)	28(18.2)	0(0.0)	25.552***
	1이상-2미만	0(0.0)	8( 5.2)	4( 2.6)	2(1.3)	
	2이상-3미만	0(0.0)	8( 5.2)	6( 3.9)	0(0.0)	
	3이상-4미만	0(0.0)	6( 3.9)	2( 1.3)	0(0.0)	
	4이상	6(3.9)	46(29.9)	16(10.4)	4(2.6)	
계		6(3.7)	86(55.8)	56(36.9)	6(3.7)	

표 6. 조리 종사원의 경력에 따른 직위의 차이

	1미만	1이상-2미만	2이상-3미만	3이상-4미만	4미만	$\chi^2$
평사원	46(30.2)	14(9.2)	14(9.2)	8(5.3)	10( 6.6)	128.262***
주임급	0( 0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	26(17.1)	
계장급	0( 0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	28(18.4)	
대리급이상	0( 0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	6( 3.9)	

종사원의 직무만족요인은 전술한 바와 같이 업무자체, 직장안정 및 혜택, 승진기회, 동료와의 인간관계, 사회적 인정 등 5개항에 대해 전혀 그렇지 않다 1점, 정말 그렇다 5점으로 점수화 하여 만족 정도를 나타낸 결과는 표 7과 같으며 평균 점수는 3.44였다.

사회적 인정이 4.59, 업무자체가 3.98로 상대적으로 높게 나타나 Hotel조리 종사원은 자기의 직업이 사회적 인정을 받고 있으며 자기 업무에 대한 만족감을 가지고 있었으나 승진기회(2.94)나 직장안정 및 혜택(2.52)면에서는 상대적으로 낮은 점수를 보여 직장 안정적인 측면에서는 부족함을 느끼는 것이 나타났다. 이 결과는 이<sup>19)</sup>의 병원 조리 종사원의 직무만족도 조사에서 1위가 동료들, 그 다음 이 상위자의 감독, 직무자체, 급여, 승진으로 조사 보고된 것과 전 등<sup>18)</sup>은 햄버거 체인점의 종사원의 직무만족도 조사에서는 1위가 동료, 상위자의 감독, 직무자체, 승진, 급여 순이었으며 김<sup>10)</sup>의 관광호텔 종사원에 대한 만족도 조사에서는 1위가 동료와의 인간관계, 직장안정 및 혜택, 임금, 상사의 자세, 업무자체, 승진기회로 보고된 것과 비교하면 업무자체에 대해서는 Hotel 조리 종사자가 상대적으로 높은 순위로 나타났으나 동료와의 인간관계에서는 호텔 조리 종사자의 만족도가 상대적으로 낮게 나타났다.

표 8는 배경 변수별 조리 종사원의 직무만족도 차를 분석한 것이다. 남녀에 따라서는 승진기회( $p < 0.001$ ), 동료와의 인간관계( $p < 0.001$ )에서 유의차가 나타났다.

표 7. 직무만족 요인별 평균 점수

순 위	요 인	Mean $\pm$ S.D.
1	사회적 인정	4.59 $\pm$ 0.56
2	업무자체	3.98 $\pm$ 0.92
3	동료와의 인간관계	3.18 $\pm$ 0.86
4	승진기회	2.94 $\pm$ 0.83
5	직장안정 및 혜택	2.52 $\pm$ 0.87
평 균		3.44 $\pm$ 0.80

다. 승진기회와 동료와의 인간관계에서 남자보다 여자쪽이 유의적으로 높은 점수를 나타내 여성일수록 승진기회나 동료와의 인간관계에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

연령에 따른 차이에서는 업무자체( $p < 0.05$ ), 직장안정 및 혜택( $p < 0.05$ )에서 유의차가 나타났다. 업무자체에 대해서는 연령이 높을수록 만족도가 유의적으로 높았으며 직장안정 및 혜택면에서는 25세이하의 조리 종사원의 만족도가 유의적으로 높았다.

학력에 따른 차이에서는 업무자체( $p < 0.05$ ), 사회적 인정( $p < 0.01$ )에서 유의차가 나타났다. 학력이 높을수록 업무자체에 대한 만족도는 낮았으며 사회적 인정에 대한 만족도는 전문대졸이 가장 높았고, 대졸이상이 가장 낮았다.

직위에 따른 차이에서는 업무자체( $p < 0.001$ ), 직장안정 및 혜택( $p < 0.01$ ), 승진기회( $p < 0.05$ ), 동료와의 인간관계( $p < 0.05$ )에서 유의차가 나타났다. 업무자체

표 8. 배경변수별 조리 종사원의 직무만족도 검증 (Mean)

		업무자체	직장안정 및 혜택	승진기회	동료와의 인간관계	사회적 인정
성별	남	4.01	2.55	2.89	3.11	4.56
	여	3.72	2.26	3.32	3.74	4.80
	t값	1.48	1.61	4.32**	8.35***	2.74
연령 (세)	- 25	3.84	2.67	2.91	3.18	4.53
	26 - 30	3.93	2.19	2.89	3.05	4.66
	31 - 35	4.23	2.60	2.94	3.19	4.59
	36이상	4.75	2.44	3.38	3.72	4.83
	F값	3.25*	2.85*	0.81	1.34	0.95
학력	중졸이하	4.42	2.33	3.44	3.46	4.56
	고 졸	4.12	2.65	2.99	3.19	4.58
	전문대졸	3.80	2.33	2.84	3.15	4.69
	대졸이상	3.13	2.67	2.47	2.92	3.89
	F값	3.60*	1.69	1.82	0.41	3.89*
직위	평사원	3.95	2.57	2.88	3.18	4.55
	주임급	3.52	1.96	2.69	2.88	4.64
	계장급	4.52	2.70	3.21	3.21	4.70
	대리급이상	3.67	2.92	4.00	4.00	4.78
	F값	6.08***	4.76**	2.45*	2.89*	0.82
근무 연수 (년)	1미만	3.86	2.63	3.11	3.29	4.49
	1이상 - 2미만	3.66	2.68	2.50	2.86	4.52
	2이상 - 3미만	4.11	2.39	2.60	3.00	4.57
	3이상 - 4미만	4.13	2.75	2.96	3.31	4.6
	4이상	4.07	2.42	2.97	3.18	4.6
F값	0.88	0.71	2.18*	0.86	0.81	
월평균 소득 (만원)	70미만	3.91	2.62	2.91	3.11	4.54
	70이상 - 89미만	3.53	1.94	2.48	2.97	4.61
	90이상 - 109미만	4.29	2.58	3.25	3.50	4.33
	110이상 - 129미만	4.70	2.65	3.77	3.68	4.70
	130이상	4.40	2.90	3.87	3.25	4.93
F값	5.58***	5.59***	6.73***	1.91	2.87**	
소속 부서	양식당	3.69	2.52	2.70	3.15	4.42
	일식당	3.83	2.42	2.75	2.69	4.89
	중식당	4.00	3.00	2.92	2.75	4.83
	한식당	4.63	2.08	3.22	3.30	4.81
	Bakery	4.59	3.04	3.80	3.65	4.75
F값	8.86***	3.83**	10.24***	3.48***	5.09**	
Mean		3.98	2.52	2.94	3.18	4.59

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

와 승진기회에 대한 만족도는 계장급이, 직장안정 및 혜택과 동료와의 인간관계에 대한 만족도는 대리급이상이 가장 높은 것으로 나타났으며 대체적으로 직위가 높아질 수록 직무만족도가 높은것을 알 수 있다.

근무연수에 따른 차이는 승진기회(p < 0.05)에서만 유의차가 나타났다. 근무기간 이 1년미만인 사람의 만족도가 가장 높았으며, 승진기회에 대한 만족도가 경

력 1년이상에서 낮아지다가 3년이상에서 높아짐을 알 수 있다.

월평균소득에 따른 차이는 업무자체(p < 0.001), 직장안정 및 혜택(p < 0.001), 승진기회(p < 0.001), 사회적 인정(p < 0.01)에서 유의차가 있었으며 대체적으로 월소득이 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

소속부서에 따른 차이는 모든 부분에서 유의차가

나타났다. 사회적 인정( $p < 0.001$ )을 제외한 업무자체( $p < 0.001$ ), 직장안정 및 혜택( $p < 0.01$ ), 승진기회( $p < 0.001$ ), 동료와의 인간관계( $p < 0.001$ )의 만족도가 Bakery 부서가 가장 높았으며, 사회적 인정에 대한 만족도는 일식당의 조리 종사원이 가장 높았고 양식당이 가장 낮았다.

#### IV. 결론 및 제언

본 연구는 대구지역의 1급 이상의 호텔에 근무하는 조리 종사원을 대상으로 설문조사를 실시하여 조리 종사원의 특성, 직무 만족도를 파악하고자 하였으며 그 결과는 다음과 같다.

1. 조리 종사원의 일반적인 특성으로 남자가 89%로 거의가 남자였으며, 연령은 25세이하가 51.9%로 가장 많고 학력은 고졸이상이 조사대상자의 96%를 차지해 비교적 학력이 높았다. 조리업 종사년수는 4년이상이 46.8%로 가장 많았고, 1년 미만도 약30%로 나타났다. 월평균소득은 70만원 미만이 약50%였으며, 가장 많이 근무하는 부서는 양식당이었다. 즉 조리 종사원의 학력은 높으나 조리 종사연수가 짧고 소득이 낮은 것으로 나타났다.

2. 성별에 따른 조리 종사원의 특성은 모든 변수에서 유의차가 있었다. 여자는 거의가 20대였으나 남자는 고른 연령분포를 보였다. 학력은 여자가 남자보다 높았으나 근무년수는 여자가 짧았다. 그러나 여자 조리 종사원의 경우 1년이 지나면 4년 이상의 근무자가 대부분이었으며 직급은 주임급 이상이였다. 그러므로 여자 조리 종사원도 오래 근무하면 직위도 높아짐을 알 수 있으므로 여자 조리 종사원의 수가 늘어날 것으로 전망된다. 학력에 따른 직위, 조리업 종사년수도 유의차가 있었다. 중졸은 대리급이상은 없었으며 평사원의 학력이 다른 직위보다 높은 것을 볼때 앞으로 조리 종사원의 학력은 지금보다 높아질 것으로 전망된다. 조리업 종사년수도 1년미만에 전문대졸이 가장 많았다.

3. 직무 만족도를 요인별로 나누어 조사한 결과에서 사회적 인정요인이 4.59로 가장 높게 나타나 조사 대상자의 거의가 Hotel의 조리 종사직은 사회적으로 인정받는 직업으로 생각하고 있었다. 그 다음이 업무자체였으며, 3.98로 상대적으로 높은 점수를 나타내었다. 반면 승진기회가 2.94, 직장안정 및 혜택이 2.52로 상대적으로 낮은 점수를 보여, Hotel 조리 종사원은 자기 직업에 대해 사회적으로 인정을 받고 있으며, 자기일에 대한 만족감을 가지고 있으나 승진기회나 직

장안정 및 혜택면에서는 부족함을 느끼고 있다는 것을 알 수 있다. 그러므로 Hotel 경영자들은 이러한 면을 고려한다면 위에서 나타난 바와 같이 짧은 조리 종사년수를 늘릴수 있을 것으로 기대되며, 이는 보다 질이 좋은 Menu를 개발해 낼 수 있도록 하는데 가장 도움이 될 것이다.

4. 배경변수별 직무만족도의 차의 검증결과 업무자체에 대한 만족도는 연령이 높을수록( $p < 0.05$ ), 학력이 낮을수록( $p < 0.05$ )만족도가 높아지고 직급별로는 계장급 직급일때( $p < 0.001$ ) 가장 높았으며, 월평균소득이 높을 수록 높았다. 이는 조리직이 연령이 높아질수록 만족도가 높으므로 월소득 수준이 높아지면 직장 이직율이 적어질 것으로 전망된다. 반면 직장안정 및 혜택에 대한 만족도는 25세 이하에서 가장 높았으며 직위가 높아질수록, 월평균소득이 높아질수록 높은 것으로 나타났으며, 승진기회에 대한 만족도는 남자보다는 여자가, 계장급일때 가장 높았으며, 근무년수가 5년미만일때 가장 높았으며, 월평균소득이 높을수록 높았다. 동료와의 인간관계에 관한 만족도는 남자보다 여자가, 직위가 높아질수록, Bakery부서(제과제빵 주방 또는 coffee shop 주방)가 가장 높았다. 사회적 인정에 관한 만족도는 학력, 월평균소득, 소속부서에 따라 유의차가 있었다.

위의 결과를 종합해 볼때

첫째, 조리종사원의 남자의 비율이 절대적으로 높은 것을 볼 때 여자의 특성을 살려 주방에서의 여자의 비율을 늘리는것이 바람직하고 연령이 낮고 월평균소득이 낮은 것으로 인해 전문성을 요하는 호텔 조리직의 수명이 짧은 것을 알 수 있으므로 이에 대한 개선책의 마련이 필요할 것으로 보인다.

둘째, 호텔 조리종사원의 직무만족 요인중에서 사회적 인정은 높은 만족도를 가지나 직장안정 및 혜택에 상대적으로 낮은 점수를 나타내는 것을 볼 때 직장안정 및 혜택면에서 개선이 된다면 직무만족을 보다 높일수 있을 것으로 전망되며 이는 이직율을 낮추고 조리종사원의 질을 높일 수 있는 방법이 될 것이다.

셋째, 본 연구는 대구지역 호텔 조리종사원의 실태 및 직무만족도를 분석하였으나 서울이나 기타 지역으로 범위를 넓힐 필요성이 있다.

#### V. 참고문헌

1. 이명희: 우리나라 식생활 형태의 변화 추이, 배재대학 논문집, 제 7집, 1986.
2. 오수미: 외식산업의 발달이 국민영양 및 식생활에 미

- 치는 영향, 한국영양학회지, 19(2), 1986.
3. 이기열: 한국인의 식생활 100년(1880-1980), 연세논총, 1985.
  4. 통계청: 도시가계연보, 해당년도.
  5. 통계청: '93 도소매업 통계조사 보고서.
  6. 한국관광공사: 관광호텔 경영분석, 한국관광공사, 1989.
  7. 이원형: 관광호텔 종사원의 직무만족요인과 그 수준에 관한 연구, 영남대 경영대학원 석사논문, 1989.
  8. Hardees Food Systems. InC., Mistery Shopper Form, 1992.
  9. Henry, C.S., Psychology of Industrial Behavior, NY: McGraw-Hill Book Co. Inc., 1975.
  10. Yoder, D.: Handbook of Personal Management and Labor Relation, Mcgraw-Hill, 1985.
  11. Fournet, G.P., M.K. Distefana, Jr. & M.W. Pryer: "Job Satisfaction: Issues and Problems", 19, 1986.
  12. Wexley, K.N., G.A. Tukul, Organizational Behavior and Personal Psychology, Richard D.Irwin, Inc., 1977.
  13. Locke, E.A., Satisfier and Dissatisfier among White Color and Blue Color Employee, J. of Applied Psychology, Vol. 58, 1978.
  14. 이화진: 병원급식 조리 종사원의 직무특성과 직무만족도에 대한 연구, 연세대 교육대학원 석사학위논문, 1993.
  15. 전아다, 류은순, 박동경: 햄버거 체인점의 관리실태와 종업원 직무만족과의 관계, 한국식생활문화학회, 10(1), 1995.
  16. 김상무: 관광호텔 종사원의 직무만족요인이 서비스 질에 미치는 영향, 계명대학교 산업경제연구소 경영경제, 제 25집, 1992.
- 
- (1996년 2월 14일 접수)