

호텔 조리부서의 인적자원관리에 관한 실증적 연구

김 현 덕¹⁾

목 차

I. 서 론

1. 연구의 목적

2. 연구의 범위 및 방법

II. 인적자원관리에 관한 이론적 배경

1. 인적자원의 개념과 특징

1) 인적자원의 개념

2) 인적자원의 특징

2. 인적자원관리의 중요성

3. 인적자원의 관리요소

1) 인적자원의 관리체계

2) 인적자원의 확보관리

3) 인적자원의 활용관리

4) 인적자원의 개발관리

5) 인적자원의 보상유지관리

III. 인적자원관리에 관한 실증적 연구

1. 연구의 설계

1) 연구의 모형

2) 가설의 설정

3) 변수의 조작적 정의

2. 조사자료의 설계

1) 설문지의 구성

2) 자료의 수집

3) 자료의 분석방법

3. 조사자료의 분석

1) 인구통계적 특성

2) 변수별 특성

3) 신뢰성 검증결과

4. 가설의 검증 및 결과분석

1) 가설 1의 검증 및 결과분석

2) 가설 2의 검증 및 결과분석

3) 가설 3의 검증 및 결과분석

IV. 결 론

참고문헌

ABSTRACT

1) 성덕대학 호텔조리과 교수

1. 서론

1. 연구의 목적

관광호텔 경영은 일반 기업 경영보다도 인륜문화 창달과 민간외교 사업이라는 특수하고 폭넓은 영역까지 포함하고 있으며 그리고 어떤 형태의 기업보다도 상하동료간의 협동이 요구되고 인적자원 의존도가 큰 노동집약적 산업으로서 고객에게 서비스가 제공되는 과정에서도 종사원의 창의와 판단력이 요구되는 서비스업의 특성을 지니고 있다.²⁾

또한 호텔경영의 특성상 투자마인드의 제고, 고부가가치의 창출, 노사간의 안정 등 제반문제에 능동적으로 대처하기 위해서는 효과적이고도 과학적인 관리방법으로 생산성을 향상시키지 않으면 기업의 유지존속과 발전을 기대하기 어렵다.

이러한 호텔 생산성의 제고는 고객에게 만족을 주는 유형, 무형의 효용가치를 증대시키는 활동으로서 새로운 관리의 사고와 관리능력의 효율화가 없이는 불가능하다.

실제로 호텔 조리부서 관리에 있어서 관리 관계자들에게는 조리업무관리에 영향을 미치는 요인은 무엇이며, 어떻게, 왜 영향을 미치는가를 분석하고, 효과적인 관리를 위해서는 변화되어야 할 요소가 무엇인지를 밝히는 것은 중요한 관심의 대상이 아닐 수 없다. 따라서 본 연구의 목적은 앞에서 제기된 문제의식을 바탕으로 호텔 조리부서의 인적자원관리에 관한 이론적 고찰과 실증적 분석을 통하여 향후 개선되어야 할 방향을 제시함으로써 보다 효과적인 인적자원관리가 이루어지도록 하는데 있다.

2. 연구의 범위 및 방법

본 연구의 범위는 대구, 경북지역 관광호텔 조리부서의 종사원으로 국한시켰으며, 연구대상은 대구 및 경북에 소재하고 있는 9개 특급 호텔을 선정하여 각 호텔 조리부서의 종사원으로 설정하였다. 그리고 연구의 방법으로는 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 문헌적 연구방법과 실증적 연구 방법을 병행하였다.

문헌적 연구는 국내외의 연구주제와 관련된 선행연구와 문헌 자료를 탐색하여 활용하였다.

또한 실증적 연구방법으로는 관광호텔 조리부서의 종사원을 대상으로 한 설문지 조사방법을 실시하였다.

설문지는 대구, 경북지역의 9개 특급호텔의 조리 종사원 총 430명에게 배포하여 326매를 회수 하였으며 그 중 유효한 305매를 가지고 자료분석에 활용하였다.

자료분석은 PC SAS PACKAGE를 이용하여 빈도분석(Frequency Analysis), 상관분석(Correlation Analysis), 분산분석(ANOVA) 방법을 내용에 따라 각각 실시하였다.

2) 함봉수. 한국관광호텔의 경영평가에 관한 연구(서울: 경기대학교 대학원, 박사학위논문.1992),p1

II. 인적자원관리에 관한 이론적 배경

1. 인적자원의 개념과 특징

1) 인적자원의 개념

가) 경제학적 개념

고전과 경제학의 대표학자 아담 스미스(A. Smith)는 인간과 그들이 가진 기술을 자본의 한 구성요소로 보았으며 밀(J. S. Mill)은 인간의 존재가치는 부가 아니지만 인간의 능력은 수단으로 존재하며 노동을 통하여 실현된다고 말하여, 인적자원을 고정자산으로 보고 있다.³⁾

이외에도 고전 및 현대경제학자들도 대부분 생산에 있어서 인적 자원의 중요성을 강조하고 있으며, Warshall 등은 인적자원의 가치를 방정식으로 표현하여 계량적인 평가를 시도하고 있다.

이러한 관점이 1944년 필라델피아에서 개최된 국제노동기구(ILLO)의 제 26차 총회에서 채택된 <국제노동기구의 목표와 목적에 관한 선언>에서 노동은 상품이 아니다.⁴⁾ 라고 규정하여 인적자원의 경제학적 개념도 단순한 생산요소에서 벗어나 생산주체로서의 인적자원의 중요성을 인식하게 되었다.

나) 회계학적 개념

일반적으로 회계학에서 말하는 인적자원은 이를 조직이 보유하는 재산으로 보고 이의 객관적 합리적인 측정에 주안점을 둔다. 인적자본론 창안자의 한사람인 Irving Fisher는 “자본이란 수익창출의 원천이며, 자본가치는 특정한 율로 할인한 거래예상이익(Estimated future income)의 현재(present value)이기 때문에 인적자원은 한 조직의 구성원이 그 원천이 되어 창출한 거래 예상 이익의 현재가치” 라고 정의하고 있다.⁵⁾

이러한 인적자원에 대한 견해는 인적자원의 개념을 개인적 측면에서 다루고 있는 입장이며, 즉, 개인 가치를 인적자원으로 보는 개인가치설과 인적자원의 개념을 조직 가치적 측면에서 다루고 있는 입장으로 인적 조직가치를 인적자원으로 보는 인적 조직가치설이 있다.

다) 조직론적 개념

고전적 조직론에서는 조직구성원으로서의 인간을 주어진 것으로 간주하고, 조직목표를 기능에 따라 전문화하여 기계적인 조직구조를 설계해서 세분화된 직무 하나 하나를 개인에게 맡기면 흡사 잘 설계된 기계가 버튼만 작동시키면 동일한 투입에 동일한 산출이 나오듯이 사람도 기계적 원리에 따라 잘 움직일 것이라고 생각하였다.⁶⁾ 그러나 최근 조직론의 경향은 인본주의적 조직이론을 거쳐 개인의 필요와 조직의 목표를 통합하고 조직목표자체에 인간과 관련된 재가치를 설정하여, 건강한 인간, 건강한 조직으로 개발하려는 것이다. 환언하

3) J.S.Mill, Principle of Political Economy(New York: Augustus M. Keney Bookseller, 1961), p. 41.

4) 신유근, 인사관리: 현대인적자원관리(서울: 경문사, 1983), p.12.

5) I.Fisher, The Theory of Investment(AM. Kelley, Reprint of Economic Classics, 1961), pp.12-14

6) G. Dessler, Organization Theory: Integrating Structure and Behavior(Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, 1980), pp. 16-30.

면 현대 조직이론에서 보는 인적자원관리는 조직의 목표에 따라 필요한 직무를 설정하고, 그 직무에 맞는 자격을 갖춘 종사원을 선발, 채용, 배치함으로써 직무와 인간을 결합시키는 것을 말한다.

2) 인적자원의 특징

가) 인적자원의 능동성

자금이나 기계, 설비, 자재 등의 물리적자원은 스스로 활동할 능력이 없고 수동적이며, 이들은 일반적으로 양과 질의 지배를 받는다. 그러나 이에 비하여 인적자원인 조직구성원은 그들의 역할을 인식하여 그를 둘러싼 환경에 참여하고 적응해 나가는 능동적 성격이다. 따라서 인적자원관리의 성과는 인적자원의 욕구와 동기, 태도와 행동 그리고 만족도 여하에 따라 결정되고 인적자원의 동기행동과 만족감은 경영관리에 대한 반응으로 나타나게 되므로 능동적이면서 반응적인 성격을 지니고 있다.⁷⁾

나) 인적자원의 개발성

자금과 물질자원에 비하여 인적자원의 또한가지 특징은 그 개발가능성에 있다. 즉 자금이나 물질자원은 일반적으로 주어진 자체의 양과 질을 한계로 이들 자원의 확장과 개발이 고정되어 있는데 비하여, 인적자원은 자연적인 성장과 성숙은 물론 오랜기간에 걸쳐서 개발될 수 있는 많은 잠재력의 개발 중요성은 더욱 커졌다. 따라서 이는 현대 조직의 인적자원관리에 매우 중요한 부분을 차지하고 있다.

다) 시장모델 적용범위의 차이

일반적으로 자금 및 물적자원의 경우 수요와 공급이 시장의 결제기능에 의해 단기적으로 조절된다고 하는 시장모델에 의하여 필요한 경우, 증산이나 감산 또는 재고조절을 통한 공급조절이 가능하지만, 인적자원의 경우 이의 시장모델이 성립되지 못한다.⁸⁾

라) 전략적 자원

조직체의 성과는 자금, 물질자원, 그리고 인력자원 등 조직체의 자원을 얼마나 잘 관리하느냐에 따라 결정되나, 이중에는 가장 밀접한 관계를 맺고 있는 것은 인적자원이므로 다른 어느 자원보다는 조직체 성과에 있어서 가장 전략적인 요소로 작용하고 있다.

2. 인적자원 관리의 중요성

기업은 인적자원(human resources), 물적자원(physical resources), 재무자원(money resources), 정보자원(information resources) 등으로 구성되어 있다. 따라서 이들 제자원은 경영활동에서 어느 하나도 소홀히 할 수 없는 중요한 요소가 되고 있는데 그 중에서도 인적자원이야말로 제일가는 요소가 되고 있다.⁹⁾

이러한 물적자원, 재무자원, 정보자원 등을 관리하는 인적자원은 리더(leader)와 추종자(follower)로 구분되며 이들은 조직구성원이라고 한다. 경영의 성패는 이 조직구성원의 리더가 어떤 주어진 상황에서 목표를 달성

7) 강인호, 호텔기업의 인적자원개발에 관한 연구, 관광연구 제 2집, 영남관광학회, 1994, pp.7-8

8) 신유근, 전개서, pp 16-17

9) 송기현, 한국관광호텔 종사원 교육훈련의 실증적 연구(서울; 경기대학교 대학원, 박사 학위논문. 1992), p.2

하기 위하여 구성원에게 어떻게 영향력을 행사하는가에 달려있다고 한다.¹⁰⁾

인적자원관리의 영역에서 오늘날 조직이 직면한 문제와 도전은 무수히 많다.¹¹⁾ 또한 인적자원에 대한 비용 지출이 전체 운영비 가운데 큰 몫을 차지하기 때문에 비효과적인 인력의 충원이나 배정은 예상외로 심각한 문제를 초래할 수가 있다.¹²⁾

현실면에서 인적자원관리가 적절하게 운영되고 있는 기업은 업적이 좋고, 생산성이 높은 기업체에 예외 없이 인적자원관리가 원활하게 추진되어지고 있다는 사실이다.¹³⁾

앤드류 카네기(Andrew Carnegie)는 “경영은 물건이나 돈이 아니라 사람”이라고 말했다.¹⁴⁾ 이것은 한 기업이 성장발전을 결정하는 가장 중요한 요인은 그 기업을 구성하고 있는 사람들의 자세와 능력에 달려 있다는 것을 상징적으로 표현한 말이라고 볼 수 있다.

특히, 관광호텔업은 노동집약적 기업이기 때문에 생산해서 제공되는 상품의 특성상 규격화와 자동화에는 한계가 있으므로 인적자원에 대한 의존도가 타 기업에 비해 상대적으로 크다고 할 수 있다.

따라서 인적자원은 호텔조직의 기본적 구성요소로서 호텔경영상 공동목적, 협동의욕, 원활한 의사소통이 필요하다. 양질의 서비스를 갖춘 종사원에 의해 호텔상품이 판매될 때 고객은 만족하게 된다. 결국 호텔에 대한 소비자의 태도를 결정하는 주요사항은 종사원의 서비스에 의해 결정된다고 할 수 있다.¹⁵⁾

호텔 조리부서의 존재가치는 이른바 인적자원, 물적자원으로 대별되는 자원을 어떻게 효율적으로 관리하는가가 관건이다. 즉, 음식이라는 상품을 생산하기에 필요한 식품, 시설, 장비 등으로 구성되는 물리적인 요인들과 이들을 이용하여 정상적인 조리부서의 운영에 필요한 인력에 관한 자원관리여부가 존재관건이 된다는 것이다.

즉, 자원이라는 것은 영리목적의 업체에 있어 최대과제인 수익과 직접적으로 관련되어 있는 자산이기 때문에 그 중요성은 더욱 크다.¹⁶⁾

이와 같이 주방조직은 인적·물적요소가 복합되어 있으나 주방조직의 실질적 기능화는 종사원, 즉 인적자원에 크게 의존한다. 이러한 관점에서 인적자원의 효율적인 관리는 주방조직 전체의 목표를 달성하고 나아가 기업의 전체적인 목표를 달성하는데 중요한 영향을 미친다.¹⁷⁾

그러므로 주방조직이 설정한 목표달성을 할 수 있도록 조정관리하는 것은 총합적 서비스 관리팀¹⁸⁾으로서 인적자원을 관리하는 주방조직관리자 입장에서는 중요한 관리요소이다.

10) Paul Hersey & Ken Blanchard, Management of Organizational Behavior, 4th ed (Englewood : Prentice-Hall, Inc., 1982).P83.

11) Richard B. Preterson and Lane. Trace, Systematic Management of Human Resources (New York : Addison-Wesley, 1979). p.5.

12) W.J.Abernathy, N.Ealoff, J.C.Hershey and S.Wanled, "A Three-Stage Manpower Planning and Scheduling Model : A Service-sector Example", Pperations Research, Vol.21, No.3(May-June, 1973),p.633.

13) 堀野不二生, 人的資源管理 と 教育訓練(東京 : 日本生産性本部, 1984). p.3.

14) 황정현, 한국기업의 인사관리문제와 대응방안(서울:한국인사관리학회, 인사관리연구, 제10집, 1986), p.97.

15) 정봉원, 관광호텔 종사원의 성격과 갈등관리방법에 관한 연구, 관광연구 제10집, 대한관광경영학회, 1998, p.230.

16) 진양호, 호텔 조리부의 물적자원관리에 관한 연구, Culinary Research 제2호, 한국조리학회, 1996, p.8.

17) 진양호, 호텔 주방조직의 인적자원관리에 관한 연구, Culinary Research 창간호, 한국조리학회, 1995, p.6.

18) Nancy Scanlon, Restaurant Management, New York, Van Nostrand Reinhold, 1993, p.157.

이러한 측면에서 주방의 인적자원관리는 단지 조직을 운영하는 기능적자원으로서 가치를 넘어 경쟁상황에서 전략적 우위를 차지하는 수단으로 재평가되고 있다.

따라서 호텔 주방조직은 고객에게 제공될 상품과 서비스를 창출하는 경영부문으로 주방조직의 효율성과 경쟁상의 우위를 위해서는 물적요소에 대한 관리보다 인적자원관리에 보다 세심한 관심이 필요한 부문이라 할 수 있다. 서비스 중심 가치창출 조직에 있어서는 노동의 질적 가치 측정이 어려워, 근로시간, 근로자수 등 양적 지표를 통해서 간접적으로 생산성을 측정¹⁹⁾하기 때문에 효율적 인적자원 관리의 필요성은 한층 더 높다고 하겠다.

3. 인적자원의 관리요소

1) 인적자원의 관리체계

인사관리란 조직이 필요로 하는 인력을 조달하고 유지, 개발하며 이를 활용하는 관리 활동의 체계라 한다.²⁰⁾

즉 인사관리란 기업의 종사원이나 노사관계를 대상으로 행해지는 여러 가지 경영의 시책을 의미하며, 종사원을 채용, 교육, 배치, 이동, 승진, 퇴직 등의 일련의 인사행정의 체계를 의미할 수 있다.²¹⁾

따라서 호텔 인사체계는 호텔 인사목표 체계와 호텔 인사제도 체계 및 호텔 인사 운영 체계로 구분하여 인식할 수 있다.²²⁾

이러한 호텔 인사체계의 기본구조는 호텔 인사제도를 중심으로 첫째, 인적자원의 확보(채용관리 및 직급제도), 둘째, 인적자원의 활용(직무제도, 배치전환제도, 지원제도), 셋째, 인적자원의 개발(교육훈련제도, 평가제도, 순환근무제도 또는 배치이동제도), 넷째, 인적자원의 보상(승진 및 승급제도, 임금 및 급여제도, 근무시간 및 휴가제도, 복지후생제도)으로 나누어 볼 수 있다.

그러나 조리부서의 인적자원관리는 주로 인사부(Personnel Department)의 주관으로 조리부서와 연계하여 밀접한 업무협조로 이루어지고 있다. 이러한 조리부서의 인적자원관리는 대개 조리책임자의 결정에 의해서 수행되므로 필요한 인력의 확보와 효율적인 인력의 활용 및 개발 그리고 공정한 인력의 보상이 이루어지도록 인적자원관리 계획을 수립하여 합리적이고 효과적인 관리를 해야할 것이다. 따라서 인적자원관리 체계를 토대로 호텔 조리부서의 인적자원관리 요소에 관하여 고찰하고자 한다.

2) 인적자원의 확보관리

가) 채용관리

인사관리의 영역에서 채용이라 하면 “지원자 가운데서 조직이 필요로 하는 직무에 가장 적합한 자질을

19) 조성기, 서비스산업의 노동생산성 측정, 한국생산성본부, 1993, pp.15-17.

20) 김석현, 인사 관리론(무역경영사, 1993), p.4

21) 김충호, 호텔인사 관리(형설 출판사, 1994), p.10.

22) 김봉규, 관광호텔의 인사관리 효율성 평가방법에 관한 실증적 연구(경기대학교 대학원 박사학위 논문, 1993), p.123

갖추었다고 판단되는 인력을 고용할 것을 결정하는 과정"²³⁾을 말하며, 이에 수반하는 인력의 계획, 모집, 선발, 직급 및 직무의 할당 그리고 오리엔테이션 등의 제반 관리업무 절차를 채용관리라 할 수 있다.

호텔의 인사체계를 구조적 차원에서 보면 채용관리는 인력부문에 따라 직급별로 채용이 이루어지므로 직급 제도로 연결되고 있다. 따라서 호텔에서 인적자원의 확보관리란 필요한 인력을 직무에 따라서 직급별로 채용하는 제반관리 활동이라 할 수 있다. 이러한 관리절차는 다음과 같이 요약될 수 있다.

(1) 인적자원의 계획

조리부서 조직의 목표와 전략 및 계획에 따라 인력의 질적수준과 양적수준을 결정하는 인력관리 활동으로 업적목표의 분석과 여러 가지 직무수행을 위해 요구되는 필요인력의 산정 및 현재 활용 가능한 인력간의 조정에 의해 그 구체적인 내용이 확정된다.

(2) 모집

모집(Recruitment)이란, 선발을 전제로 하여 양질의 인력을 조직으로 유인하는 과정이라고 할 수 있다.²⁴⁾ 이는 선발이 조직에 가장 적합한 사람만을 추려내는 "소극적(negative)" 고용활동인데 반하여, 모집은 선발비율(선발예정자 수/총 응모자 수)을 높일 목적으로 수행된다는 의미에서 "적극적(positive)" 고용활동으로 불리워 진다.²⁵⁾

따라서 충원해야할 인력의 질적수준과 양적수준이 일단 확정되고 나면 각 직무가 필요로 하는 질적수준의 인력을 필요한 양만큼 선발하기 위해서 선발대상 인원을 확보하는 모집활동으로 공개모집, 추천모집, 연고모집 등의 방법이 있으며, 효과적인 방법의 선택으로 모집활동이 이루어지도록 해야 할 것이다.

(3) 선발

모집활동을 통해서 확보된 선발대상인원을 직무상의 필요에 적합한 자질과 적성 및 능력을 고려하여 신중하게 평가하여 필요한 인력을 선발하여야 할 것이다.

(4) 직급 및 직무의 할당

조리부서의 인적자원관리를 구조적 차원에서 보면 필요인력의 부문에 따라 직급별로 채용이 이루어지므로 새로이 선발된 종사원에게 그가 해야할 일과 책임 및 권한을 부여하고 필요한 오리엔테이션을 실시 한 다음에 자기 직무에 배치한다.

3) 인적자원의 활용관리

인력의 활용 영역으로 조리부서 조직관리의 효율화 관리부문이라 할 수 있다.

조직의 직무와 역할에 따라 합리적으로 인력을 적정하게 배분하고 적재적소에 배치 활용함으로써 인력의 잠재 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 하여 노동생산성을 높일 수 있는 인력활용 방안으로 직무제도, 배치, 전환제도, 또는 재배치제도, 그리고 지원제도 등을 말한다.

이러한 여러 제도에 따라서 각자의 업적을 높이며 또한 다양한 업무 능력 또는 기술을 습득케하고 각 부문

23) Hebert J.chruden & Arthar W, sherman, Jr., personnel Management, 5th, ed (south-western publishing Co, 1976), p.119.

24) William F.Glueck, Personnel : A Diagnostic Approach(Dallas, Texas : BusinessPublication Inc., 1974), p.153.

25) Edwin B.Flippo, personnel Management, 5th ed.(McGraw-Hill, 1980), p.131.

별로 상호 협력하여 필요한 지원업무의 신속효율화가 이루어질 수 있다.

또한 근무계획서 또는 근무편성표를 신축성 있게 효율적으로 작성하여 실시함으로써 업무의 능률을 올릴 수 있을 것이다.

4) 인적자원의 개발관리

인력개발 영역으로 역시 직무와 역할에 따라 인력의 능력과 잠재력을 개발하여 인력의 효용성을 증진시키기 위한 관리부문으로 교육훈련제도 및 평가제도, 그리고 순환근무제도 등이 포함된다고 할 수 있다.

이러한 인적자원의 효과적인 개발관리는 종사원 자신과 회사가 더불어 발전하는 효과를 거둘 수 있다.

따라서 지속적인 훈련 및 개발을 위한 기회를 제공함으로써 직무기술을 유지하게 하고 시간의 경과와 함께 늘어나는 책임을 감당할 수 있도록 개인의 능력을 증진시켜야 한다.

그리하여 인적자원의 효율적 활용 및 유지 그리고 근로생활의 질을 높이고 급변하는 기업의 환경변화에 능동적으로 대처할 수 있도록 해야 할 것이다.

그러기 위해서는 필요한 조리직무교육과 특히 국내외의 정상급 선진호텔의 견학 및 연수교육을 실시하여 전문을 넓히고 새로운 지식과 기술을 습득하도록 해야 한다.

5) 인적자원의 보상 및 유지관리

인력 보상관리는 인사처우 영역으로서 승진 및 승급제도와 임금 및 급여제도 그리고 근무시간 및 휴가제도와 복지후생제도 부문이 해당된다.

이러한 인사처우는 일에 의한 근무적 보상과 자리에 의한 직급 또는 직책적 보상 그리고 돈에 의한 임금 또는 급여적 보상을 중심으로 한 직접적인 보상이 중요한 비중을 차지한다.

따라서 유능한 인적 자원을 계속 유지, 확보하기 위해서는 대내적 공정성과 대외적 공정성을 기초로 하여 적절한 보상이 이루어져야 한다.

또한 인력 보상관리는 종사원들의 사기와 근로의욕에 직결되는 민감하고 중요한 부분이므로 신중을 기하여 공정하고 합리적으로 관리하여야 할 것이다.

Ⅲ. 인적자원관리에 관한 실증적 연구

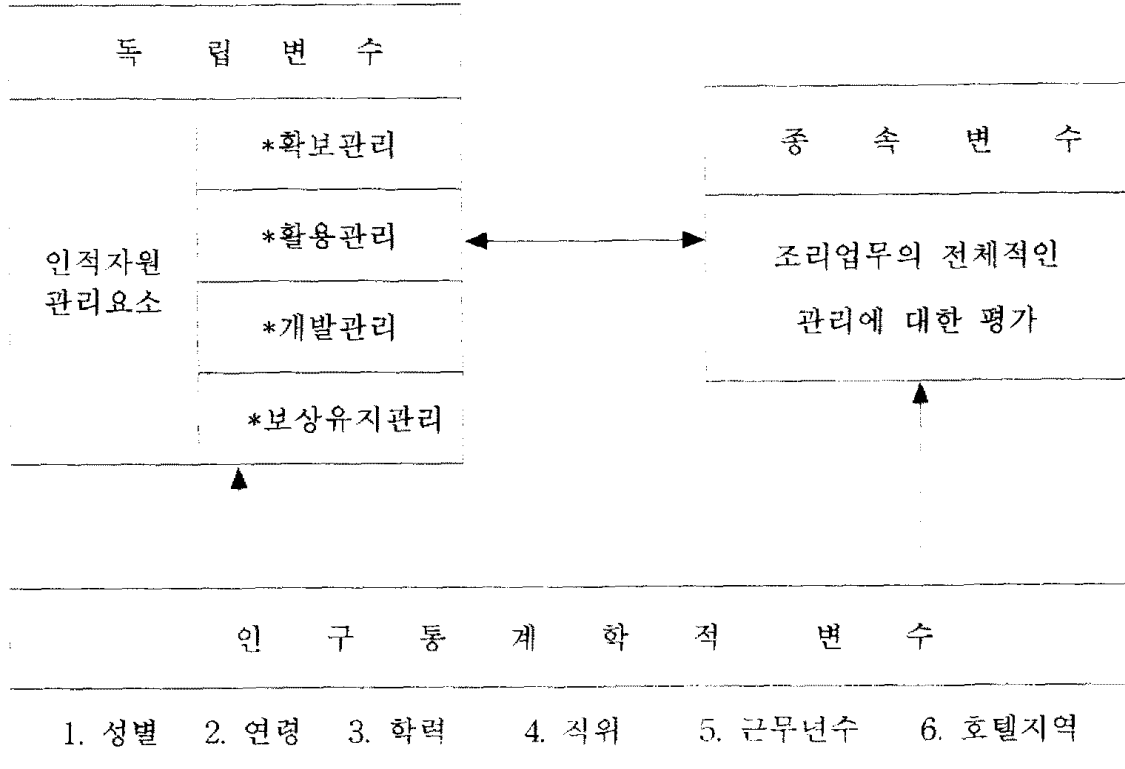
1. 연구의 설계

1) 연구의 모형

전장의 이론적 배경에서 고찰한 바와 같이 호텔 조리부서의 인적자원관리란 호텔 인사체계 및 제도에 따라 그 관리요소를 확보관리, 활용관리, 개발관리, 보상유지관리로 크게 나누어 볼 수 있다.

이러한 재물관리 요소들은 조리업무관리의 전체적인 성과에 영향을 미친다고 볼 수 있다.

따라서 본 연구에서는 효과적인 인적자원관리를 연구하기 위해서 전체적인 조리업무관리에 영향을 미치는 부분적인 관리요소들과 인구통계학적 변수들을 선별하여 <그림 III-1>과 같이 실증연구를 위한 개념적 연구모형을 설정하였다.



<그림III-1> 실증연구를 위한 개념적 연구모형

* 자료 : 논자 작성

2) 가설의 설정

본 연구의 모형을 토대로 인적자원관리 요소들이 조리업무의 전체적인 관리에 대한 평가와 유의한 정적 상관관계가 있는지를 알아보고, 또한 조리업무의 전체적인 관리에 대한 평가 및 인적자원관리 요소별 평가가 인구통계적 변수에 따라서 유의한 차이가 있는지를 알아보기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

<가설1> : 인적자원관리 요소들에 대한 평가는 조리업무의 전체적인 관리에 대한 평가와 유의한 상관관계가 있을 것이다.

<가설2> : 조리업무의 전체적 관리에 대한 평가는 인구통계학적 특성에 따라서 유의한 차이가 있을 것이다.

<가설3> : 인적자원관리에 대한 평가는 인구통계학적 특성에 따라서 유의한 차이가 있을 것이다.

3) 변수의 조작적 정의

가) 독립변수의 조작적 정의

(1) <가설 1>의 검증을 하기 위하여 실증연구에 사용된 독립 변수로는 인적자원의 확보관리, 활용관리, 개발관리, 보상유지관리 등의 4개 관리요소이다.

각 독립변수의 측정방법은 각 독립변수의 구성요소별 하위문항에 대한 응답자들의 관리평가를 Likert type 5점 등간척도로 하고 이를 평가치로 하여 각 하위문항에 대한 평가의 합한 값을 각 독립변수의 값으로 측정하였다.

따라서 본 연구에서 각 독립변수의 조작적 정의는 다음과 같다.

본 연구에서 인적자원관리라 함은 조리부서의 인력을 확보, 활용, 개발, 보상유지관리를 말하며 이들의 각 하위 문항들에 대한 평가의 합산을 인적자원관리의 평가치로 하여 이를 독립변수로 규정하였다.

(2) <가설 2>와 <가설 3>의 검증을 하기 위하여 실증 연구에 사용된 독립변수로는 성별, 연령, 학력, 직위, 근무년수 및 호텔지역 등 6개의 인구통계학적 변수이다.

각 독립변수의 측정방법은 명목척도로써 성별 및 호텔지역은 2점 척도로 하고, 학력은 3점 척도로 하였으며, 연령, 직위 및 근무년수는 5점 척도로 하였다.

따라서 본 연구에서 독립변수의 조작적 정의는 다음과 같다.

본 연구에서 인구통계학적 변수라 함은 호텔조리 종사원을 대상으로 한 성별, 연령, 학력, 직위, 근무년수 및 호텔지역별 표본수에 따른 인구통계학적 속성들을 말하며, 이들 각 문항들에 대한 평가의 합산을 각 변수의 평가치로 하여 이를 독립변수로 규정하였다.

나) 종속 변수의 조작적 정의

인적자원의 관리에 관하여 독립변수와의 상관관계 및 인구통계학적 변수에 따른 차이 정도를 객관적으로 알아보기 위해서 사용된 종속변수로는 다음과 같다.

(1) <가설 1>과 <가설 2>의 검증을 하기 위하여 실증연구에 사용된 종속변수로는 조리업무의 전체적인 관리에 대한 평가이다.

이의 측정방법은 종속변수의 문항에 대한 응답자들의 평가를 Likert type 5점 등간척도로 하고, 이를 평가치로 하여 종속변수의 값으로 측정하였다.

따라서 본 연구에서 종속변수의 조작적 정의는 다음과 같다.

본 연구에서 조리업무의 전체적인 관리에 대한 평가라 함은 조리업무의 인력, 식재료, 메뉴, 시설 및 안전위생관리 등의 조리업무에 필요한 전반적인 관리활동을 말하며, 이를 종속변수로 규정하였다.

(2) <가설 3>의 검증을 하기 위하여 실증연구에 사용된 종속변수로는 인적자원 관리요소이다. 이의 측정방법과 조작적 정의는 “독립변수의 조작적 정의 (1)”과 동일하며, 이를 본 연구에서 종속변수로 규정하였다.

2. 조사자료의 설계

1) 설문지의 구성

앞에서 기술한 변수의 조작적 정의에 따라서 <표 III-1>과 같은 자료조사를 위한 설문지를 구성하였다.

<표Ⅲ-1> 설문지의 구성

변수 구분	변수 명	분 항	척도 방법
독립변수	확 보 관 리	I 1 - 2	Likert의 5점 척도
	활 용 관 리	I 3 - 5	
	개 발 관 리	I 6 - 8	
	보 상 유 지 관 리	I 9 - 12	
종속변수	조리업무관리의 전체적 관리	II 1	Likert의 5점 척도
인구통계 변 수	성 별	III 1	2점 명목 척도
	연 령	III 2	5점 명목 척도
	학 력	III 3	3점 명목 척도
	직 위	III 4	5점 명목 척도
	경 력	III 5	5점 명목 척도
	호 텔 지 역	III 6	2점 명목 척도

2) 자료의 수집

본 연구의 범위는 서론에서 밝힌바와 같이 대구 및 경북에 소재하고 있는 특급호텔 전체를 대상으로 하고 있기 때문에, 이들 각 호텔 조리부서 종사원중에서 연구의 신뢰성을 높이기 위하여 직접 조리에 종사하지 않는 기물관리부서(Steward) 및 조리부서의 서무(사무원) 등의 일부를 제외하고 직접 조리에 참여하는 종사자 전원 (430명)을 조사 대상으로 선정하였다.

자료의 조사방법은 각 해당호텔을 직접 방문해서 총 430매의 설문지를 배포하여 자기기입법으로 설문에 답하도록 하였다. 그중에서 326매(75.8%)가 회수되었으며, 실증분석에 활용할 수 있는 유효표본은 305매(70.9%)였다.

따라서 전체적으로 각 호텔별 조사대상자 선정에 따른 설문지 배포 표본수 및 유효 표본수는 <표Ⅲ-2>와 같다.

〈표III-2〉 호텔별 설문지 배포 표본수 및 유효 표본수

지역	호텔	배포 표본수	유효 표본수	비율
대구	P R	50	43	86.0
	K H	30	20	66.7
	P K	40	24	60.0
	G R	50	33	66.0
	소계	170	120	70.6
경북	H D	60	44	73.3
	C S	45	28	62.2
	K L	60	55	91.7
	C C	40	24	60.0
	H T	55	34	61.8
	소계	260	185	71.2
총계		430	305	70.9

3) 자료의 분석방법

조사자료의 분석방법은 PC SAS PACKAGE를 사용하여 응답자의 인구통계적인 특성을 분석하기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)과 조사자료의 변수별 특성을 분석하기 위하여 단일 변량분석(Univariate Analysis)을 하였으며, 자료의 신뢰성을 검증하기 위하여 Cronbach's α 값을 계산하였다.

그리고 <가설1>을 검증하기 위하여 조리업무에 대한 전체적인 관리평가를 종속변수로 하고 인적자원관리의 각 요소들을 독립변수로 하여 상관분석(Correlation Analysis)을 실시하였고, <가설 2>를 검증하기 위하여 조리업무에 대한 전체적인 관리평가를 종속변수로 하고 인구통계학적 변수를 독립변수로 하여 분산분석(ANOVA)을 실시하였으며, <가설3>을 검증하기 위하여 인적자원관리요소를 종속변수로 하고 인구통계학적 변수를 독립변수로 하여 분산분석을 실시하였다.

3. 조사자료의 분석

1) 인구통계적 특성

조사응답자의 일반적 특성을 분석하기 위하여 빈도분석을 한 결과는 다음 <표III-3>에서 나타난 바와 같다.

가) 조사응답자의 성별 분포는 전체 305명중 남자가 260명(85.2%), 여자가 45명(14.8%)으로서 남자가 월등히 많은 것으로 나타났으며, 이는 호텔조리직의 특성이나 조리업무수행에 필요한 제반조건 등이, 특히 신체

직 조건 등으로 인해서 여자보다 남자를 선호하기 때문인 것으로 추정된다.

나) 연령별 분포에서는 26~30세 사이가 111명(36.4%)으로 가장 많았다. 특히 35세 이하의 청년층이 212명(79.3%)으로서 대부분을 차지하고 있으며, 36세 이상은 63명(20.9%)으로서 비교적 중년층 이상은 낮은 분포를 보이고 있다.

다) 학력별 분포에서는 고졸 이하가 185명(60.6%)으로 절반 이상을 차지하고 있으나 전문대졸 이상이 120명(39.4%)으로서, 이는 과거에 비하면 학력이 많이 높아진 것으로 나타났다.

라) 직위별로는 평사원이 216명(70.8%)으로 가장 많았고, 대리, 과장급이 25명(8.2%)으로 오히려 직위가 낮은 계장급 15명(4.9%) 보다 많았다. 이는 호텔에 따라서 기구조직상 계장을 두지 않는 곳도 있기 때문으로 보인다.

〈표III-3〉 인구통계적 특성

변 수	구 분	빈 도(명)	비 율(%)
성 별	남 자	260	85.2
	여 자	45	14.8
연 령	25세 이하	76	24.9
	26 ~ 30세	111	36.4
	31 ~ 35세	55	18.0
	36 ~ 40세	29	9.5
	41세 이상	34	11.1
학 력	고졸 이하	185	60.7
	전문대졸(재학포함)	99	32.5
	대졸이상(재학포함)	21	6.9
직 위	평 사 원	216	70.8
	주 임 급	43	14.1
	계 장 급	15	4.9
	대리,과장급	25	8.2
	차장급이상	6	2.0
근 속 년 수	1 년 이하	46	15.1
	2 ~ 5년	109	35.7
	6 ~ 9년	78	25.6
	10 ~ 13년	41	13.4
	14년 이상	31	10.2
호 텔 지 역	대구 지역	120	39.3
	경북 지역	185	60.7

마) 한편, 조리업계의 근무년수별 등간은 보편적으로 호텔 조리직에서 직급별 해당 수준에 준하는 근무년수로 구분하였는데, 일반적으로 조리 보조(cook helper) 직급에 해당하는 근무년수인 1년이하는 46명(15%)이며, 3급에서 2급조리사(3rd~2nd cook)직급에 해당하는 근무년수인 2~5년까지는 109명(35.7%)으로 가장 많았다. 그리고 1급조리사(1st cook) 직급에 해당하는 근무년수인 6~9년까지는 78명(25.6%)으로 나타났고, 부조리장에서 조리장(Ass't chef~chef de partie) 직급에 해당하는 근무년수인 10~13년까지는 41명(13.4%)이며, 부총조리장(sous chef or head chef)직급 이상에 해당하는 근무년수인 14년 이상은 31명(10.2%)으로 나타났다.

따라서 위의 현 직위와 관련하여 상호 비교해 볼 때 상당한 인사적체 현상이 있는 것으로 볼 수 있다.

바) 마지막으로 호텔 소재지별 인원 분포를 보면 대구 지역이 120명(39.3%), 경북지역이 185명(60.7%)으로서 대구지역 보다 경북지역이 과반수 이상 많은 것으로 나타났다. 이는 관광특구지역인 경주에 비교적 대형 특급호텔이 밀집해 있기 때문인 것으로 보인다.

따라서 대구.경북지역의 전체적인 호텔 조리종사원들의 특징은 30세 이하의 젊은층으로서 조리경력이 5년미만인 미숙련 조리사가 절반이상을 차지하고 있는 것으로 나타났다.

2) 변수별 특성

조사자료에 의한 인적자원관리의 각 요소별 평가를 토대로 특성을 분석한 결과는 다음 <표Ⅲ-4>와 같다.

인적자원관리의 각 관리요소에 대한 평가는 다음 <표Ⅲ-4>에서 나타난 바와 같이 각자 평균이 그들의 각 중앙값 보다 모두 낮으므로 인적자원관리에 대한 전반적인 관리가 잘 안된다고 볼 수 있으며 이중에서는 보상유지관리가 제일 낮았다.

또한 조리업무에 대한 전체적인 관리평가에서도 평균이 중앙값에 미치지 못하여 전반적으로 볼때 모든 관리가 부족한 것으로 평가되었다.

<표Ⅲ-4> 변수별 특성분석

변 수	문항수	중앙값	평 균	표준편차	평가(만족)순위
확보관리	2	6	5.50819	1.71317	2
활용관리	3	9	8.27868	2.37538	1
개발관리	3	9	7.83934	2.43678	3
보상유지관리	4	12	10.36065	3.11423	4
전체적 관리	1	3	2.79672	0.90211	중속변수

3) 신뢰성 검증결과

자료의 신뢰성을 검증하기 위하여 내적 일관성을 나타내는 Cronbach's α 값을 구한 결과는 다음 <표Ⅲ-5>과 같다.

인적자원관리의 각 요소별 자료의 신뢰성을 검증한 결과는 각 요소별 집단의 Cronbach's α 값계수의 값이

<표Ⅲ-5>에서 보는 바와 같이 모두 0.81이상으로 높게 나왔다. 일반적으로 신뢰 계수가 0.60이상이면 신뢰도가 우수하다고 판단함으로써, 따라서 본 조사에 사용된 자료의 신뢰도는 상당히 높다고 할 수 있다.

<표Ⅲ-5> 신뢰성 검증결과

변 수	관 리 요 소	Cronbach's α 값
인 적 자 원 관 리	확 보 관 리	0.847044
	활 용 관 리	
	개 발 관 리	
	보 상 유 지 관 리	

4. 가설의 검증 및 결과분석

1) 가설 1의 검증 및 결과분석

<가설1> 인적자원관리 요소들에 대한 평가는 조리업무의 전체적인 관리에 대한 평가와 유의한 상관관계가 있을 것이다.

위의 가설1을 검증하기 위하여 조리업무의 전체적인 관리에 대한 평가를 종속변수로 하고 인적자원관리의 관리요소들을 독립 변수로 하여 상관분석(Correlation Analysis)을 실시하였다.

한편, 상관관계 γ 값에 대한 평가는 γ 값과 자유도에 기초한 유의 수준에 따라서 평가해야하나, 본 가설의 분석에서는 객관적인 이해를 돕기 위해서 "Culford" 가 제시한²⁶⁾ 다음과 같은 절대값을 기준으로 검증결과를 분석하기로 한다.

0.00 $\leq \gamma < 0.20$: 거의 무시할 만한 상관관계

0.20 $\leq \gamma < 0.40$: 낮은 상관관계

0.40 $\leq \gamma < 0.70$: 비교적 높은 상관관계

0.70 $\leq \gamma < 0.90$: 높은 상관관계, 뚜렷한 관계

0.90 $\leq \gamma < 1.00$: 매우 높은 상관관계

가설1의 검증 결과 인적자원관리 요소들과 조리업무의 전체적인 관리에 대한 평가와의 상관관계는 <표Ⅲ-6>에서 보는 바와 같이 비교적 높은 것으로 나타났다.

관리요소별로 보면은 보상유지관리가 γ 값이 0.52로서 상관관계가 가장 높고 그 다음이 활용관리($\gamma=0.49$), 개발관리($\gamma=0.48$), 확보관리($\gamma=0.44$) 순으로 상관관계가 나타났다.

따라서 가설1은 비교적 높은 상관관계가 있으므로 채택되었다.

26) 오택섭, 사회과학데이터 분석법, 나남출판사, 1987, p.190.

〈표Ⅲ-6〉 인적자원관리 요소들과 전체적인 조리업무관리와의 상관관계

변 수	확보관리	활용관리	개발관리	보상유지관리	전체적관리
확 보	1.00000				
관 리	0.0				
활 용	0.47637	1.00000			
관 리	0.0001	0.0			
개 발	0.43596	0.51364	1.00000		
관 리	0.0001	0.0001	0.0		
보 상	0.44368	0.52391	0.47764	1.00000	
유 지관 리	0.0001	0.0001	0.0001	0.0	
전 체 적	0.44960	0.49692	0.48755	0.52078	1.00000
관 리	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0

2) 가설 2의 검증 및 결과 분석

〈가설 2〉 조리업무의 전체적인 관리에 대한 평가는 인구통계학적 특성에 따라서 유의한 차이가 있을 것이다.

조리업무관리의 인구통계변수로 설정한 성별, 연령, 학력, 직위, 근무년수 및 호텔지역별에 따라서 조리업무의 전체적인 관리에 대한 평가에 유의한 차이가 있는지를 검증하기 위하여 분산분석(ANOVA)을 실시한 결과는 다음 〈표Ⅲ-7〉과 같다.

위의 가설2를 검증한 결과 조리업무의 전체적인 관리에 대한 평가는 인구통계학적 변수중에서 직위별에 따라서만 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

그러나 구체적으로 집단내의 평균값 비교를 통해 상호간의 차이를 분석해 보면 다음과 같다.

첫째, 성별에 따라서는 여자가 남자에 비해 약간 높게 평가하였으며,

둘째, 연령에 따라서는 31~35세층이 25세 이하층과 비슷한 수준으로 낮게 평가하였고 나머지 층은 대체적으로 연령이 높을수록 높게 평가한 것으로 나타났다.

셋째, 학력에 따라서는 고졸과 대졸이 전문대졸 보다 높게 평가하였으며,

넷째, 직위에 따라서는 대체적으로 직위가 높을수록 높게 평가한 것으로 나타났다.

다섯째, 근무년수에 따라서는 대체적으로 근무년수가 많을수록 높게 평가하였으며,

여섯째, 호텔지역에 따라서는 경북지역이 대구지역에 비해 약간 높게 평가하였다.

<표III-7> 인구통계변수에 따른 전체적인 조리업무관리 평가의 차이검증

변수	구분	빈도	평균	표준편차	F값	유의도
성별	남자	260	2.7885	0.9245	0.15	0.6997
	여자	45	2.8444	0.7674		
연령	25세 이하	76	2.6974	0.8947	1.32	0.2613
	26~30세	111	2.8018	0.9707		
	31~35세	55	2.6909	0.9598		
	36~40세	29	2.9310	0.7036		
	41세 이상	34	3.0588	0.6937		
학력	고졸이하	185	2.8486	0.9605	0.58	0.5599
	전문대졸(재학)	99	2.6869	0.8036		
	대졸이상(재학)	21	2.8571	0.7928		
직위	평사원	216	2.7176	0.8938	2.10	0.0814*
	주임급	43	2.8837	0.8226		
	계장급	15	2.8000	1.2071		
	대리과장급	25	3.2400	0.8307		
	차장급 이상	6	3.1667	0.7528		
근무년수	1년 이하	46	2.7391	0.8547	0.27	0.8976
	2~5년	109	2.7248	0.9513		
	6~9년	78	2.7179	0.9244		
	10~13년	41	2.9756	0.8800		
	14년 이상	31	3.0968	0.7002		
호텔지역	대구지역	120	2.6667	0.8027	2.71	0.1011
	경북지역	185	2.8811	0.9538		

* : $\alpha=0.1$ 에서 유의한 차이가 있음을 나타냄.

3) 가설 3의 검증 및 결과분석

<가설3> 인적자원관리에 대한 평가는 인구통계학적 특성에 따라서 유의한 차이 있을 것이다.

가설3을 검증하기 위하여 분석방법은 분산분석을 실시하였으며 인구통계변수의 설정은 성별, 연령, 학력, 직위, 근무년수 및 호텔지역 등의 6가지로 구분하였다.

인적자원관리 요소에 대한 인구통계학적 변수에 따라서 유의한 차이가 있는지를 검증한 결과는 <표III-8>에서 보는 바와 같이 학력과 직위 및 호텔지역에 따라서는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

한편, 구체적으로 집단내의 평균값을 통하여 상호차이를 분석해 보면 다음과 같다.

첫째, 성별로는 여자가 남자에 비해 높게 평가하였고,

둘째, 연령별로는 36세 이상층이 35세 이하층보다 높게 평가하였으며, 셋째, 학력별로는 고졸과 대졸이상이 전문대졸보다 높게 평가하였다.

〈표III-8〉 인구통계변수에 따른 인적자원관리 평가의 차이검증

변 수	구 분	빈도	평 균	표준편차	F값	유의도
성 별	남 자	260	31.9577	7.8383	0.03	0.8649
	여 자	45	32.1556	5.9618		
연 령	25세 이하	76	31.7237	7.8699	1.23	0.2997
	26~30 세	111	31.5405	7.8645		
	31~35 세	55	31.3273	7.5964		
	36~40 세	29	33.7931	7.6596		
	41세 이상	34	33.5588	5.6149		
학 력	고 졸 이 하	185	32.8486	7.7613	2.94	0.0545*
	전문대졸(재학)	99	30.3333	7.0392		
	대졸이상(재학)	21	32.1905	7.5141		
직 위	평 사 원	216	31.0880	7.5222	3.39	0.0099***
	주 임 급	43	33.4419	6.5075		
	계 장 급	15	33.5333	9.2572		
	대리 과장급	25	35.5200	7.9641		
	차장급 이상	6	35.3333	5.1251		
근 무 수	1년 이하	46	31.5652	8.2856	1.67	0.1570
	2 ~ 5 년	109	31.9266	7.3342		
	6 ~ 9 년	78	30.5128	7.7153		
	10 ~ 13 년	41	34.1220	7.2048		
	14년 이상	31	33.7097	6.9819		
호 텔 지 역	대 구 지 역	120	29.4417	6.9992	18.38	0.0001***
	경 북 지 역	185	33.6378	7.5061		

* : $\alpha=0.1$ 에서 유의한 차이가 있음을 나타냄.

*** : $\alpha=0.01$ 에서 유의한 차이가 있음을 나타냄.

넷째, 직위별로는 대체로 직위가 높을수록 높게 평가하였고, 다섯째, 근무년수별로는 10~13년층이 제일 높게, 6~9년층이 제일 낮게 평가하였으며, 여섯째, 호텔지역별로는 경북지역이 대구지역보다 높게 평가하였다.

IV. 결 론

현대 호텔기업은 경영목적 달성을 위하여 인적 및 물적자원을 유기적으로 종합하여 경영활동을 전개하고 있다.

특히 서비스기업의 특성상 인적자원의 의존도가 큰 노동집약적 호텔기업으로서는 가장 높은 관심을 가져야 할 중요한 자산은 인적자원이 아닐 수 없다. 따라서 인적자원의 가치가 그 무엇보다도 중요한 부분을 차지하는 조리현장부서에서 인적자원을 보다 효과적으로 관리할 수 있는 방안을 모색하는데 필요한 기초자료를 얻고자 함이 본 논문의 목적이었다.

이와 같은 목적을 달성하기 위해서 다음과 같이 본 연구를 진행하였다.

제Ⅱ장에서는 이론적 배경으로 인적자원관리에 필요한 국내외의 문헌적 연구를 종합하여 정리함으로써 호텔 조리부서의 인적자원관리에 관한 이론적 체계를 정립하고자 노력하였다.

제Ⅲ장은 실증적 연구부문으로 실증연구를 하기 위한 개념적 연구모형을 설계하고 그 모형에 따른 실증분석을 하기 위한 3가지 연구가설을 각각 설정하였다. 그리고 대구 및 경북에 소재하고 있는 특급호텔 조리종사원 전원을 대상으로 한 설문지 조사방법을 실시하여 각 연구의 가설에 따라서 상관분석 및 분산분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

첫째, 가설1의 검증결과에서는 인적자원관리 요소들은 조리업무의 전체적인 관리에 대한 평가와 비교적 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 특히, 이 중에서 보상유지관리 요소가 높은 상관관계가 있는 것으로 나타나서 이 부분에 관심을 더 많이 가지고 관리를 해야 할 것이다.

둘째, 가설2의 검증결과에서는 조리업무관리에 대한 전체적인 평가에 대해서 인구통계학적으로 직위에 따라서만 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 연구통계학적 변수들의 시각이 대동소이함으로 관리에 참고가 될 것이다.

셋째, 가설3의 검증결과 인적자원관리 요소들에 대한 인구통계학적 평가에서 학력, 직위 및 호텔지역에 따라서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

따라서 유의한 차이가 있는 변수들에 대해서는 해당 요소별 관리에서 고려를 하여 차등 또는 개별적 관리가 효과적일 것이다.

그리고 본 연구의 한계점으로는 첫째, 자료조사의 대상을 대구 및 경북에 소재하고 있는 특급호텔의 조리종사원에만 한정했다는 점과, 둘째, 인적자원관리에 영향을 미치는 수많은 변수들 중에서 중요한 일부변수들만 활용되었다는 점이다.

따라서 향후의 연구에서는 이러한 한계점을 극복하여 다각적이고 보다 넓은 과학적인 연구가 이루어져서 호텔 조리부서의 인적자원에 큰 발전이 되도록 해야 할 것이다.

참고문헌

국내문헌

1. 강인호, 호텔기업의 인적자원개발에 관한 연구, 영남관광학회, 관광연구 제2집, 1994, pp.3-4.
2. 김봉규, 관광호텔의 인사관리 효율성 평가방법에 관한 실증적 연구
(경기대학교 대학원 박사학위 논문, 1993), p.123
3. 김식현, 인사 관리론(무역경영사, 1993), p.4.
4. 김충호, 호텔인사 관리(형설 출판사, 1994), p.10.
5. 송기현, 한국관광호텔 종사원 교육훈련의 실증적 연구(서울 ; 경기대학교 대학원, 박사 학위논문, 1992), p.2.
6. 신유근, 인사관리; 현대인적자원관리(서울: 경문사, 1983), p.12.
7. 오택섭, 사회과학데이터 분석법, 남남출판사, 1987, p.190.
8. 정봉원, 관광호텔 종사원의 성격과 갈등관리방법에 관한 연구, 대한관광경영학회, 관광연구 제10집, 1998, p.230.
9. 조성기, 서비스산업의 노동생산성 측정, 한국생산성본부, 1993, pp.15-17.
10. 진양호, 호텔 조리부의 물적자원관리에 관한 연구, 한국조리학회, Culinary Research 제2호, 1996, p.8.
11. 진양호, 호텔 주방조직의 인적자원관리에 관한 연구, 한국조리학회, Culinary Research 창간호, 1995, p.6.
12. 함봉수, 한국관광호텔의 경영평가에 관한 연구(서울: 경기대학교 대학원, 박사학위논문, 1992), p.1
13. 황정현, 한국기업의 인사관리문제와 대응방안(서울: 한국인사관리학회, 인사관리연구, 제10집, 1986), p.97.

외국문헌

1. Abernathy, W.J., Baloff, N., Hershey, J.C., and Wandels, S., "A Three-stage Manpower Planning and Scheduling Model : A Service-sector Example", Operation Research, Vol.21., No.3, May-June 1973
2. Chrudden, Hebert J., & Sherman, Arthur A. W., Jr., personnel Management, 5th, ed (south-western publishing Co., 1976), p.119.
3. Dessler, G., Organization Theory: Integrating Structure and Behavior(Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, 1980), pp. 16-30.
4. Fisher, I., The Theory of Investment (A.M. Kelley, Reprint of Economic Classics, 1961), pp.12-14
5. Flippo, Edwin, B., "Personnel Management", 5th ed.(McGraw-Hill, 1980), p.131.
6. Glueck, William, F., Personnel : A Diagnostic Approach(Dallas, Texas : Business Publication Inc., 1974), p.153.
7. Hersey, Paul., & Blanchard, Ken., Management of Organizational Behavior, 4th ed (Englewood : Prentice-Hall, Inc., 1982).P.83.
8. Mill, J. S., Principle of Political Economy (New York : Augustus M. Kelley Bookseller, 1961), p. 41.
9. Preterson, Richard, B., and Trace, Lane., Systematic Management of Human Resources (New York : Addison-Wesley, 1979). p.5.
10. Scanlon, Nancy., Restaurant Management, New York, Van Nostrand Reinhold, 1993, p.157.
11. 堀野不二生, 人的資源管理 と 教育訓練(東京 : 日本生産性本部, 1984). p.3.

ABSTRACT

An Empirical Study on the Human Resources Management of Cooking Department in the Hotel

Kim, Hyun-Duk

The human resources play an important role in a hotel cooking department. The object of this study is to gain basic data for searching an effective human resources management method of cooking department in the hotel.

To achieve this object, I proceeded like this.

In the second chapter, I exerted myself to arrange the theoretical system on the content of the human resources management through an internal and external philological research.

In the third chapter, I established conceptional research model to study factual research and three hypotheses. And I made all high-grade hotel cooking employee in Taegu and Kyung-Buk answer an questionnaire, so practiced interrelation analysis and dispersion analysis according to research hypothesis.

The results are as follows.

First, the result of hypothesis 1 was that there was rather a high interrelation between the human resources management factor of cooking department and its overall evaluation.

Second, the result of hypothesis 2 was that there was a significant difference about the overall evaluation of cooking business management according to the position demographically.

Third, the result of hypothesis 3 was that there was a significant difference according to the scholastic ability, position and the district of hotel in the demographical evaluation of human resources management factors.

The limits of this study were that first, I defined the subject as the cook employee of high-grade hotel in Taegu and Kyung-Buk, second, I utilized partial variance among many variances affecting human resources management.

Therefore after this study, these limits must be overcome and multiple and scientific study must be accomplish. So human resources of cooking department in the hotel must improve more.