

조리사 인성형성에 미친 주방환경에 관한 연구
- 서울 시내 특1급 호텔 조리사를 중심으로 -

민 계 흥
전주대학교 문화관광학부

**The Study of Personality Changes about Cooks that
Would Possibly Result from Kitchen Environment**

Kye-Hong Min

Department of Cultural Tourism, Cheonju University

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the personality change of cooks that would possibly result from kitchen environment. It's basically meant to determine the relationship of environment to personality, by investigating how cooks felt about their own personality before and after working as a cook and conducting a self-diagnostic personality test based on theories on kitchen environment and personality. The subjects in this study were the cooks who served at top-rated hotels in Seoul, and the survey was carried out from April 8 through 12, 2002.

The collected data were encoded and analyzed with SPSS 10.0 program. To identify the characteristics of the subjects, frequency analysis was implemented, and reliability analysis, T-test and ANOVA were employed. To verify the reliability of the questionnaire items, Cronbach's Alpha that represented internal consistency was calculated, and factor analysis was fulfilled to minimize related variables about cuisine environment and eliminate irrelevant ones.

The findings of this study were as below: Out of total 27 cuisine environment variables, 22 ones boiled down to six factors. Factor 1 was conflicts, and factor 2 was job performance. Factor 3 was work, and factor 4 was environment. Factor 5 was facilities, and factor 6 was social.

To make better cuisine environment, each and every part of kitchen environment that affects cook personality should be improved, and further, what causes employee turnover should be eliminated.

In the future, there is a need for broader research effort that could cover more extensive region and a wider variety of subjects other than cooks at the top-rated hotels.

Key words : cook, personality, kitchen environment, cuisine, hotel.

I. 서 론

1. 문제의 제기 및 연구 목적

인성이란 사람이 갖는 다양한 심리적 특성을 총칭하는 의미의 개념이며, 영어의 *personality*와 같은 의미의 것으로 『사람됨』을 말한다. 우리말에는 성품, 인품, 인격, 인성, 성격, 성질, 기질 등 다양한 용어로 사람됨을 표현하고 있지만 이들 용어 중에는 체질적·감성적 특성을 보다 더 강조하는 의미의 것(기질, 성질 등)이 있는가 하면 인품, 인격과 같은 인지적, 도덕적 특성을 더 강조하는 의미의 것도 있다. 자주 사용하는 성격은 비교적 중립적인 의미를 갖는다고 할 수 있다.

인간은 부모로부터 태어날 때 신체적으로 독특한 특성을 가지고 태어났으며, 출생 후 가정환경, 학교환경, 사회환경의 제 요인 등에 의하여 가지고 있는 특성을 인성이라 하며, 인성이라는 개념은 인품과 인격과 같이 바람직한 인간 특성을 다소 강조하는 의미를 내포하고 있다. 즉, 인성 개념은 "인간이 접촉하는 환경에 비교적 일관되게 반응하는 심리적 경향성 내지 일관된 반응성향"이다.¹⁾

인성은 선천적인 기질과 생육환경 그리고 사회적 역할 등에 의하여 형성된다. 그러나 성격은 선천적인 기질보다는 생육 환경 또는 사회적 역할 등에 더 큰 영향을 받는다.

Shirley는 인간 성격의 중심은 출생 시부터 가지고 나오는 것이지만 출생이후 성숙과 환경요인이 성격발달에 더 큰 영향을 미친다고 보았다.²⁾

열대·한대·섬나라·사막 등 지리적·풍토적인 환경에서 생활하는 사람은 그 풍토 내지는 엄격한 생활조건에 가장 적합한 생활을 하여 성격이 형성되어간다. 그리고 인간의 직업 생활에 있어서 일정한 역할을 하면 그 직업에 알맞는 형이 형성된다.³⁾

이처럼 인성은 한 사람의 사람됨을 나타내며, 이러한 사람됨은 단순히 사람을 평가하는 인사평가의 기준뿐만이 아니라, 개인의 적성과 나아가 개인의 삶의 만족에도 중요한 영향을 미친다고 할 수 있다. 이러한 인성에 미치는 환경적인 요소의 연구는 교육학이나 심리학·상담학에서는 끊임없이 연구하던 과제이다.

그러나 사회적으로 조리사에 대한 직업 인식이 차츰 상승되고 있으며, 외식이나 조리학에서 가장 근본이 되는 조리사 인성 자체에 대한 연구는 부재한 실정이며, 조리사 인성에 영향을 미친 주방환경에 대한 연구도 많이 부재한 실정으로 조리사의

1) www. myq. co. kr.

2) Shirley, N. L. Munn (1965), Psychology Boston : Houghton Mifflin, pp.165~166.

3) 인성검사 (1994), 이대희 편저, 도서출판 참나무, p.36.

인성 및 주방환경에 대한 연구가 요구되어, 본 연구에서는 앞에서 제기된 문제 의식을 바탕으로 주방환경과 인성에 대한 연구를 이론적 배경을 통해서 인식하고 이를 바탕으로 주방환경에 의해서 조리사의 인성에 미쳤다고 생각하는 부분을 설문지를 통하여 요인분석을 통하여 각 요인을 도출하여 인성에 미친 주방환경에 대해서 파악하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 주방 환경에 관한 연구

1) 주방환경의 개념

사람은 누구나 주어진 환경에 적응하고 살아가기 마련이다. 지리학에서는 인간이 환경을 어떻게 보느냐에 따라 '인간과 환경과의 관계'에서 독일의 라첼(F. Ratzel)은 인류의 생활과 역사는 자연 환경의 영향에 의해 규제된다고 함으로써 인간과 자연과의 관계를 자연 과학적인 법칙에 의해 설명하여, 환경이 인간의 생활을 결정한다는 환경 결정론적인 측면을 제시하였다. 이는 자연 환경이 인간 생활에 미치는 영향을 절대적으로 보는 환경론적 견해로 인간생활이 자연환경에 의해 규제되며, 인간 생활은 환경이 부여한 조건에 의하여 결정된다고 보는 입장이다.

주방환경에 대한 접근은 실내디자인이나 레스토랑의 시설관리에서 일부분으로 다루어졌으나, 주방환경만을 접근한 것은 부재한 실정이다. 실내디자인에서는 실내공간에 대한 기본구성 요소를 구분하였으나,⁴⁾ 본 논문에서는 주방환경과 조리에 대하여 각각의 개념에 대해서 접근하였다.

인간이 생활하고 있는 환경의 개념은 매우 포괄적이며 그 원어인 milieu, environment, umgegend 등이 상징하는 것과 같이 환경이란 “생물(폐쇄적인 것으로 봄)을 싸고 있는 것, 그 입지적인 것 또는 매개체적인 것, 즉 생물을 둘러싸고 있는 외위(外圍) 가운데 생물의 생활에 영향을 미치는 모든 것을 의미하며⁵⁾, 유기적 경향을 미칠 가능성을 지니고 있는 외적 조건과 요인의 결합⁶⁾” 이라고 일반적으로 설명한다.

환경(environment)에 대한 사전적 의미는 “생활체를 둘러싸고 그것과 일정한 접촉을 유지하고 있는 외계” 라고 정의⁷⁾ 하고 있다. 이러한 일반적인 환경의 의미로부터

4) 한국실내디자인학회 편 (1997), 실내디자인 각론, 기문당, p.38.

5) 정용외 1인 (1996), 인간과 환경, 지구문화사, p.11.

6) 정원식 (1998), 교육환경론, 교육출판사, p.60.

전효진 (2001), 호텔주방의 조리작업환경에 대한 연구, 경기대학교 석사학위논문, p.12. 재인용.

환경의 두 가지 중요한 개념적 요소를 발견할 수 있다. 하나는 환경은 외계, 즉 외부의 조건이라는 것이고, 다른 하나는 그러한 외부의 조건은 관심의 중심이 되는 일정한 접촉을 유지하고 있다는 것이다.⁸⁾

다시 말해서 환경이란 “자연의 상태인 환경과 사람의 일상생활과 밀접한 관계가 있는 재산의 보호 및 동·식물의 생육에 필요한 생활환경”을 말하며, 환경은 우주를 형성하는 실체이며, 상대적 의미로 어떤 주체를 둘러싸고 있는 유형 및 무형의 객체를 의미한다.⁹⁾

즉, 이는 환경이란 인간을 둘러싼 유·무형의 외부 조건에 대한 모든 것을 가리키며, 여기에는 자연환경뿐만 아니라 사회 문화적인 측면도 포함된다. 우리나라의 환경정책기본법 제3조의 용어 정의에 의하면 “환경이라 함은 자연환경과 생활환경을 말한다. 자연환경이라 함은 지하·지표(해양을 포함한다.) 및 지상의 모든 생물과 이를 둘러싸고 있는 생물적인 것을 포함한 자연의 상태를 말하며, 생활환경이란 대기, 물, 폐기물, 소음, 진동, 악취 등 사람의 일상생활과 관계되는 환경을 말한다”라고 규정하고 있다.

인간은 자연 환경 속에 제각기 독특한 조리법을 개발·전승해 오고 있는데 현대적 의미의 조리(Cooking; Cuisine)를 “The Art of preparing dishes and the place (kitchen) in which they are prepared”라고 조리는 맛을 승화시키고 먹기 쉽게 하는 인류만의 독특한 기술이라고 설명할 수 있으며¹⁰⁾ 장소적 의미와 기술적 의미를 내포하고 있음을 알 수 있다.

김기영은 조리란 “법적 기술을 가진 사람이 식용 가능한 식품 균들을 선별·검수하여 물리적·화학적·기술적 방법을 통해 새로운 형태의 상품으로 만드는 일련의 과정”이라 하여, 일정한 자격을 갖춘 전문 조리사가 식품에 열과 각종 향신료를 첨가하여 조리기구를 이용, 굽거나 조리거나 끓이고 볶는 행위라 말했다.¹¹⁾

따라서 조리는 주방 안에서 이루어지는 조리사의 행위이며, 일련의 과정으로 이에 따른 작업 환경 또한 수반된다.

1998. 2. 28. 노동부고시 제98-15호 제1장 산업안전보건법(이하 법이라 한다) 제27조의 규정에 따르면 작업공간이라 함은 작업대, 의자, 작업 기기 및 공구 등이 놓인 장소로 작업이 지속적으로 이루어지는 공간을 말한다. 그러나 작업환경이라 함은 작

7) 한국어사전편집회 (2000), 한국어대사전.

8) 이연택 (1995), 관광기업환경론, 법문사, pp.29-30.

9) 윤오섭 (1997), 환경오염개론, 세진사, p.140.

10) Turgeon, Charlotte (1977), The New Larousse Gastronomique, The Hanlyn Publishing Group Limited, p.266.

11) 김기영 (1997), 호텔주방관리론, 백산출판사, p.37.

업공간보다 확대된 개념으로 작업공학(ergonomics or human factor engineering)에서 비롯된 용어로 Ergonomics는 작업을 뜻하는 희랍어 ergo에서 비롯된 용어로 작업공학이란 인간이 일하고 생활하는 환경이라든가 이들이 사용하는 제품이나 기구, 작업자가 수행하는 작업방법 내지 작업수단들을 인간의 신체 및 심리적 특성, 환경 등과 연관시켜 효율적인 시스템을 만들어 운영하려는 노력이다.¹²⁾

작업공학의 목표는 작업의 안전과 속도 그리고 정확성을 높여서 일의 성과를 높이며 교육훈련을 줄이고, 인간의 오류로 인한 안전사고를 감소시키고, 작업자가 안락하고 편리하도록 작업에 임하게 하는 것이다.¹³⁾

작업환경에 대한 정의는 일반적으로 작업을 수행하는 환경요인으로 설명되어지는데, 이순룡은 인간이 작업을 수행할 때 사용하는 물리적 수단을 작업수단이라 하고, 인간이 작업을 수행하는 환경을 작업환경이라 정의하였다.¹⁴⁾

Murrell¹⁵⁾은 열·온도·습도·광선·소음 등의 작업환경 요인이 작업자의 피로, 건강 및 작업태도 등에 영향을 주어 제품과 서비스의 품질과 생산성이 떨어질 수 있다고 했다.

황 학¹⁶⁾은 작업환경이란 작업에 미치는 재료의 품질이나 기계의 성능 등의 작업조건이 아니라, 작업가에게 영향을 주는 작업장의 온도, 환기, 소음 등을 의미한다고 정의하였다.

주방환경을 정의한 문헌적 자료는 거의 전무한 상태이나 김기영은 조리환경이란 “법적 자격을 갖춘 조리사가 주방 내에서 식용 가능한 식품에서 물리적·화학적·기술적인 방법으로 음식을 만드는 일련의 과정에서 직·간접적으로 유형 또는 무형의 영향을 받는 제반 여건으로 주방내의 조리사 및 관련자들에게 미칠 수 있는 영향으로 이는 근무의욕이 떨어질 수 있는 사항과 주방 조직 관리에 어려움을 줄 수 있는 여러 조건” 이라고 정의하였다.¹⁷⁾

김기영·유정봉¹⁸⁾은 주방환경이란 “호텔주방내의 조리사 및 관련자들에게 미칠 수 있는 영향으로 이는 근무의욕이 떨어질 수 있는 사항과 주방조직 관리에 어려움을 줄 수 있는 여러 조건이다.” 라고 정의하였으며, 박미경¹⁹⁾은 관광호텔 주방환경이

12) 日本規格協會 편집·한국표준협회역 (1991), 도해 에르고노믹스, p.214.

13) Huchingson, R. Dale (1981), New Horizon for Human Factor in Design, McGraw-hill, p.89.

14) 이순룡 (1999), 생산관리론, 법문사, p.415.

15) Murrell, K. F. H. (1985), Ergonomics, Chapman and Hall, p.42.

16) 황학(2001), 작업관리론, 영지문화사, p.366-367.

17) 김기영, 전게서, p.56.

18) 김기영, 유정봉(1994), "관광호텔주방의 조리환경에 관한 연구", *Tourism Research*, 제 8호, 관광산업학회, p.368.

란 “관광호텔 주방을 둘러싸고 주방활동에 상호작용으로 영향을 미치는 인적, 시설·안전·위생적 여건이다.”라고 정의하였다.

따라서 주방환경이란 조리작업환경으로 주방 내에서 행해지는 조리업무를 수행하는데 주방내의 조리사 및 관련자들에게 영향을 미치는 내·외적 작업 환경적 요인으로서 근무의욕과 작업 생산성 등에 영향을 미치는 여러 조건이다.

2) 주방환경의 종류

주방환경에 대해서 광미경은 관광호텔 주방환경 평가 구성요소에서 주방의 인적 자원, 주방의 시설, 주방의 안전·위생으로 나누어 주방환경에 대해서 평가하였으며, 유정남은 호텔환경에 대해서 외적 환경과 내적 환경으로 구분 외적 환경으로는 정치·경제 및 법률적인 환경을, 내적 환경으로는 호텔 자체적으로 보유하고 있는 각종 물적·인적·재정적 자원 및 이들의 활용방법 및 활용 능력으로 보았다.²⁰⁾ 김기영은 주방조리환경의 종류는 크게 외적 주방조리환경과 내적 주방조리환경으로 구분하여 대별할 수 있다. 외적환경이란 주방 내에서 관리하고 통제할 수 없는 외부 형태의 환경으로 국민소득의 향상, 사회인식의 변화, 고객 층의 다양한 변화, 기업의 사회 참여성, 경영주의 경영이념, 사회적·경제적 요인, 문화적인 관습, 지역적인 특색을 말하며, 내적 환경이란 주방 내에서 자체적으로 관리와 통제가 가능한 요소로 주방근무자인 조리사들에게 직접적으로 관계가 있으며, 업무수행에 있어서 능률이 저하되고, 불화음이 일어날 수 있으며, 더 나아가 직장을 옮기든지 퇴직할 수 있는 사항이 발생하는데 여기에는 주방의 크기와 규모, 주방의 시설물 및 기물의 배치, 주방내의 인적 구성요인, 임금 및 후생복지시설을 말한다.²¹⁾

(1) 주방조리환경의 외적 영향

① 국민의 소득수준 영향

기업의 경영환경에서 나타났듯이 여가산업의 수익발생물의 형태는 국민의 소득수준이 향상됨으로써 다양한 여가활동을 가져다 주며, 이에 따른 식문화산업도 소비자의 취향에 맞는 다양한 레스토랑 시설의 이용빈도가 높게 나타나고 있으며, 다양한 요구에 대응하기 위하여 레스토랑의 시설뿐만이 아니라 생산라인이라 할 수 있

19) 광미경 (1994), "관광호텔주방환경 평가에 관한 연구", 경기대학교 대학원 석사학위논문, p.11.

20) 유정남 (1992), 관광호텔 운영에 있어서의 객실환경중심설에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.2.

21) 김기영 (1997), 전계서, pp.57-67.

는 조리작업 환경도 다양하게 변하기 마련이다.

② 사회인식의 변화

헌법 제 35조에서는 「모든 국민은 건강하고 쾌적한 환경에서 생활할 권리를 가지며, 국가와 국민은 환경보전을 위하여 노력하여야 한다.」고 규정하고 있다. 이는 인간은 누구나 쾌적하고 안락한 분위기에서 여행할 권리가 있다는 관광환경권 문제가 대두되는 것으로 국가와 사회 그리고 관광관련 업계 중 특히 호텔을 찾는 고객들에 대한 물질·인적·서비스적 환경조성을 이루어야 한다. 따라서 호텔을 이용하는 이용자뿐만 아니라 모든 국민이 긍정적인 인식으로 전환되게 됨으로써 주방에서 종사하는 조리사에 대한 사회적인 지위가 한층 상승되게 될 것이다. 조리사에 대한 사회적 인식의 변화는 곧 직업에 대한 직무만족도가 상승되어 활기 차고 능동적인 근무욕구의 발생으로 최상의 상품을 창출할 수가 있는 성과의 결과를 얻을 수가 있다.

③ 고객층의 다양한 변화

고객이라 하면 지불능력이 있는 불특정 다수의 사람에게 제공되는 상품에 대해서 가치의 평가에 따라 그 대가를 지불하는 사람을 가리킨다. 이는 판매자 중심의 시대에서 소비자인 고객 중심의 시대로 바뀌면서 고객은 제품뿐만 아니라 서비스의 욕구가 다양해지듯 고객층은 지역별 특성, 욕구의 다양성, 국적별 이용형태의 변화로 인해 최상의 상품과 서비스의 제공에 있어서 주방의 조리환경은 고객층의 다양한 변화형태에 따라 지속적으로 변화한다.

④ 레스토랑의 사회적 참여성

레스토랑은 다른 타 산업과 비교해서 종사원들에 대한 인적의존도가 매우 높게 나타나고 있는 기업 중의 하나이다. 고객들과 직접 대변하면서 고객들의 다양한 욕구를 충족시키기 위해 직·간접적인 방법으로 서비스를 제공하기 때문에 사회 전반에 걸쳐 참여한다는 인식이 필요하다.

특히 사회·문화적인 측면에서 볼 때, 그 지역의 사회·문화적인 공간, 예술적인 공간, 커뮤니케이션의 공간으로서 어떻게 참여하느냐가 매우 중요하게 작용하는 역할을 하게 된다.

레스토랑 기업이 기업 형태에 다른 참여의 정도는 제공되어지는 조리상품에 변화를 가져와 결국 조리환경에 커다란 영향을 미친다.

⑤ 기업 경영주의 경영이념

레스토랑도 일반기업처럼 경영주의 경영이념에 방향 설정의 내용에 따라 현저한 차이를 가지고 기업이 형성되고 있다. 특히 레스토랑은 최고 경영자, 총지배인, 총주

방장 등이 고객과 밀접한 의사소통이 잘 이루어져야 전체 수익에 민첩하게 대처할 수 있다. 따라서 경영주의 경영 방침은 판매방식과 더불어 생산라인이라 할 수 있는 조리작업환경에도 많은 변화를 일으킬 수 있다.

⑥ 사회 경제적인 요인

한 나라의 사회환경과 경제의 발전으로 인해 가장 크게 영향을 받는 곳이 여가사업과 서비스산업이라 할 수 있으며, 여기에는 먹거리 문화라 할 수 있는 식문화는 반드시 동반된다. 따라서 사회 문화적 요인으로 인하여 식문화가 변함에 따라 조리작업환경도 변한다.

⑦ 문화적인 관습과 지역적인 특색

관습이란 의식주·관혼상제, 가족이나 친족 관계, 남녀교제의 관례 등이 포함되는데, 도덕·법과 더불어 사회규범으로 오랜 역사를 내려오면서 습득한 시대나 지역에 따라 다르다. 따라서 역사적으로 볼 때 직업에 대한 귀천이 뚜렷한 요인으로 직업과 직업에 따른 사람에 대한 평가에 있어서도 직업의 선택에 영향을 미친다고 할 수 있다.

(2) 조리환경의 내적 영향

① 주방의 규모와 크기

조리작업 공간이라 할 수 있는 주방의 규모나 공간확보율의 비율은 레스토랑의 규모나 종류에 따라 상이한 차이가 있으나, 주방의 표준치를 설정하고자 했을 때 우선 조리사 한사람이 서서 일할 수 있는 공간확보 비율에 기준을 두어야 한다.

보통 특급호텔 주방의 경우 조리사 1인당 작업할 수 있는 공간은 1.39제곱미터가 기본적인 표준설정공간이며, 남자의 경우 168 cm인 경우 작업대의 길이는 182 cm, 작업대의 높이는 76 cm가 이상적인 작업 공간의 비율이며, 주방의 크기나 규모는 식당에 비해 호텔의 경우는 40~50%, 레스토랑의 경우 26~30%, 병원 50%, 사무실이 있는 주방은 37~40% 정도 배분한다.²²⁾

② 주방시설물의 장비 배치

주방의 모든 조리업무에 직접적인 환경의 조건이 되는 것은 주방 규모와 위치에 맞게 주방 시설이나 조리기구와 장비 등을 배치하는 것인데, 이는 조리업무가 진행되는 과정의 근본적인 제1차적인 단계로 주의할 점은 주방시설에 있어서 직선배치 방법은 가능한 한 피하는 것이 좋으며, 조리업무량의 파악을 기초로 필요한 도구와

22) 김기영, 전계서, 1997, p.65.

재료는 주방업무를 효율적으로 수행할 수 있게 배치하여야 한다.

③ 주방내의 인적 구성

모든 기업조직의 경영목표를 달성하기 위해서는 인적 자원(manpower), 물적 자원(material), 재정적 자원(money)의 3M과 그리고 최근에는 정보적 자원(impormtion)의 4가지 요소를 갖추어야 한다. 서비스산업에서는 인적 자원에 대한 의존도가 높은 산업이다. 레스토랑 주방 역시 인적 의존도가 높으며, 구성원들 또한 전문성을 갖추어야 하며, 관광진흥법에 의한 국가가 요구하는 법정자격을 갖추어야 하기 때문에 종사원을 적재적소에 배치하지 않으면 경제적인 손실뿐만 아니라 종사원간의 불화음이 생겨 조리업무에 커다란 영향을 받게 될 것이다.

④ 임금 및 복리 후생시설

기업의 내적 환경요인에서 임금과 직무간의 관계, 후생복지 시설의 영향이 이직 결정 과정에서 1차적인 원인이 되고 있어, 기업들의 전체적인 경영과정에서 근본적으로 중요시하여 해결할 부분이 바로 종사원들에 대한 적정수준의 임금 책정과 후생복지 시설 문제이다. 이는 조리사들에 대한 개인적인 근무 조건을 어떠한 환경에서 할 수 있는가에 대한 직접적인 관계를 갖고 있으며, 또한 대체 직업을 선택하는데 가장 큰 영향을 미치게 된다.

⑤ 기타 요인들

내적 영향으로는 근무시간, 휴식시간, 진급, 동료관계, 중간 간부에 대한 불만족, 업무자체에 대한 흥미와 만족도, 업적에 대한 인정도, 작업공간의 환경(실내 온도, 환풍 장치, 습도, 안정성), 관리자와의 인간적인 관계 등이 있다.

2. 인성형성에 관한 연구

1) 인성의 개념 및 특성

인성이란 그리스 단어 “per sonare”에서 유래되었으며 “대중에게 드러나는 행동자(actor)의 역할”이라는 의미를 가지며, 영어의 Personality(불어: Personnalite, 독어: Personlicchkeit)라는 어휘와 같은 용어로 ‘성격’ 또는 ‘인격’이라고 하며, 흔히 성품, 기질, 개성, 인격 등의 여러 가지 말로 일컬어지며,²³⁾ 개인의 행동을 결정짓는 성향의 총체와 변화하는 환경에의 독특한 적응양식을 포괄하는 성격(Character : 정신적, 도덕적 측면), 기질(Temperameut : 신체적 측면), 개성(individuality : 개별적 측면)을

23) 정범모 (1980), 인성검사 방법요강, 서울: 코리아 테스트 센터, p.5.

포괄하는 종합적인 상위 개념이다.²⁴⁾

인성에 대한 정의는 아직까지도 학자들간의 합의가 이루어지지 않고 있어 그 개념은 구성개념, 분류법, 관점, 학자에 따라 여러 가지로 표현하고 있으며, 인성에 대한 연구에 과학적인 방법이 적용되기 시작한 것은 극히 최근의 일이다.

May는 인성을 개인의 타인에게 준 자극에 대한 그의 반응이라고 하였고,²⁵⁾ Allport는 인성을 실제로 존재하는 생물적, 물리적 관점에서 보고 환경에 대한 개인의 독특한 적응을 결정하는 심리적, 신경적, 특성에 따라 인성이 형성되는 것이라 하였다. 환경에 대한 개인의 독특한 적응을 결정하는 물리적·정신적 체계의 역학적 조직이라 정의내렸다. 여기서 역학적 조직은 인성은 항상 변하는 것을 의미하는 동시에 인성의 성분을 한데 묶어 상호 연결시킴을 뜻한다. 또한 정신적·물리적 체계라 함은 정신과 신체와의 통일된 체계라는 의미이다.²⁶⁾

Sullivan은 생물사회학적 관점에서 인성이란 인간 생활을 특징 지우는 재현적 인간 상호적 장면의 비교적 지속적인 유형이라고 했고, Guilford는 한 개인이 다른 개인과 다른 면을 구별할 수 있는 비교적 지속적인 행동으로 인성을 대단히 광범위한 용어를 사용하면서 인성 속에 인간의 모든 개인적 특성 즉 개인의 신체적 특성, 지적 특성, 기질적 특성, 흥미 등을 모두 포함시키고 있다.²⁷⁾

Eysenck는 타인과 구별되는 개체의 인식, 감정, 의지 및 신체적 모든 특성의 통합된 체계를 인성이라 하였고, Stanger는 그 사람에 의해 가치가 부여된 안정된 상태의 한 조직 형태이며, 또한 그것을 보호하기 위해 학습된 독특한 방식이라고 하였다.

(1) 생물학적 요소

인성형성에 영향을 미치는 생물학적인 요인은 생득적 요인, 신경계통의 기능, 내분비샘의 기능, 체력, 체격, 건강 등에 대한 연구를 통해서 규명되어 있다.

① 생득적 요인

인성의 생득적, 유전적인 요인은 주로 쌍생아에 대한 연구에 의해서 밝혀지고 있다. Holzinger는 쌍생아 연구법을 통하여 일란성 쌍생아 50쌍과 이란성쌍생아 52쌍

24) 신승 (1995), 심성개발프로그램이 학생의 자아개념 및 인성 특성 변화에 미치는 효과, 목포대학교 대학원 석사학위논문, p.16.

25) 서태석 (1998), 가정환경이 아동의 인성에 미치는 영향, 관동대학교 석사학위논문, p.11.

26) 장진호 (1972), 교육과 사회, 경지사, p.48.

27) Hall & Lindzey (1970), 신승, 심성 개발 프로그램이 학생의 자아 개념 및 인성 특성 변화에 미치는 효과, 목포대학교 대학원 석사학위논문, 1995, p.17. 재인용.

에 대하여 여러가지 측정치의 차이를 비교하였는데, 이에 의하면 인성은 신체적 특징이나 지능에 비하여 환경의 영향을 훨씬 많이 받는다고 하였다.

② 신경계통의 기능과 인성

자율신경계의 작용은 정서반응과 밀접한 관계가 있다. 인성의 유전적 구성요소로서의 자율신경계의 중요성은 많은 학자들에 의해서 연구되었으나 아직까지 만족스러운 결론을 얻지 못하고 있다.

③ 내분샘의 기능과 인성

호르몬과 인성 사이에 관계가 있다는 사실은 일찍부터 알려져 있다 그러나 정상인에 있어서는 내분비샘의 기능과 인성과의 관계는 확실히 단언할 정도로 밝혀져 있지 않다.

④ 체격, 체력, 건강과 인성

사람의 체격, 체력, 건강 등 신체적 특성은 그 개인의 인성 형성에 중요한 영향을 미친다. 요컨대 용모가 추한 사람이나 불구자는 문제성격이 형성되기 쉽다. 한 개인의 신체적인 특성은 사람들로 하여금 그 특징에 알맞는 기대를 갖게 하며, 그 기대의 영향을 받아 그 사람에 대한 반응이 달라질 수 있다.

(2) 환경적 요인

인성형성에 영향을 미치는 환경적 요인 중에는 가정 환경, 학교환경, 문화적 요인 등이 있다.

① 가정환경과 인성

인성형성에 영향을 미치는 가정환경의 중요성은 옛부터 오늘에 이르기까지 강조되어 왔다. 그 이유는 인간의 최초의 사회학습경험이 가정을 중심으로 하여 이루어지며, 가정과의 인간관계를 통하여 사회화의 틀을 형성하기 때문이다.

② 학교환경과 인성

학교는 지적 영역뿐만 아니라 정의적 영역에 관한 교육목표 달성에 중요한 역할을 지닌 것이 교육환경이다. 교사와 학생과의 상호작용, 학우간의 상호작용, 학교의 사회적인 분위기 등은 인성형성에 중요한 영향을 미친다.

③ 문화환경과 인성

인성발달에 영향을 미치는 요인 중에서 문화적인 요인이 차지하는 비중은 매우

높다고 할 수 있다. 사람은 누구나 그 사회의 문화 속에서 생활하여, 이에 적응하기 위해서는 그 사회의 문화가 기대하는 방향으로 인성이 형성되어야 한다. 즉 사회의 문화적 특수성은 그 사회 구성원의 행동을 부지불식간에 좌우하고 있는 것이다.

Ⅲ. 조사설계 및 분석방법

1. 설문지의 구성

본 연구에서 조리사의 인성 파악과 인성을 변화시킨 환경적인 요인을 파악하기 위하여 설문지 구성을 크게 3개 항목으로 구성하였다.

첫째 항목은 일반적 사항에 관한 질문으로 성별, 연령, 결혼 여부, 교육 수준, 근무 부서, 근속년수, 직급에 의한 유의적인 차이를 알고자 7개 세부항목으로 구성하였으며, 둘째 항목으로는 주방이라는 환경에 의해 조리사를 하기 전에 대한 과거 인성에 비하여 현재 조리사를 하면서 변했다고 생각하는 것에 대한 느끼는 정도에 따라 인성에 미친 영향에 대한 질문으로 김기영의 주방환경에 관한 연구와 광미경의 관광호텔 주방환경 평가에 관한 연구를 바탕으로 총 27개의 문항으로 구성하였으며, 마지막 항목으로 인성에 관한 자기진단검사 항목으로 집단 검사에 사용되는 질문지법을 이용한 Freyd-heidbreder의 성향검사로 이태희의 저서 인성검사에서 발췌하여 총 10개 항목과 각각 40개의 문항으로 정서 안정성, 내·외향성, 명량성, 협조성, 지도성, 낙천성, 이성적 태도, 태평성, 개방성, 공격성으로 구성하여 각각의 성향을 묻는 질문으로 구성하였다.

2. 조사의 대상선정 및 분석방법

본 연구의 목적인 조리사 인성에 영향을 미친 주방환경에 관한 요인을 파악하고자 현재 현업에서 근무하는 조리사를 조사대상으로 설정하였으며, 시간적 범위로는 2002년 4월 8일에서 4월 12일까지 설문지를 배포하여 회수하였으며, 공간적 범위로는 주방환경에 대한 측정이 가능한 서울 지역에 위치한 특1급 호텔에 근무하는 조리사로 제한을 두었다.

본 연구의 조사 방법은 현재 서울에 소재하고 있는 특1급 호텔에 근무하는 조리사를 대상으로 설문지를 이용하여 총 280부 중에서 260부를 회수하였으며 3부는 설문지 기입에서 오기로 나타나 제외하고 257부만을 통계처리하여 회수율은 92.86%이고 유효표본은 91.7%이다.

수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩(data coding) 과정을 거쳐, SPSS 10.0 통계패키지 프로그램을 이용하였으며, 통계분석 중 조사대상자의 특성을 분석하기 위하여 빈도분석(Frequency analysis), 조사자료의 신뢰성을 위한 신뢰도 검증(Reliability Analysis), T-test, 분산분석(ANOVA) 등을 적용하였다. 이용 통계기법은 설문지를 구

성하는 각 항목들의 신뢰성을 검증하기 위해 내적 일관성을 나타내는 Cronbach's Alpha를 사용하고, 주방환경에 대한 요인 변수들을 축소화하고, 불필요한 변수들을 제거하기 위하여 요인 분석을 실시하였다. 인구 통계적 특성에 따른 표본 평균을 통한 집단간의 차이를 검증하기 위해 요인분석으로 묶여진 요인값을 이용하여 T-test와 분산분석(ANOVA)을 실시하였다.²⁸⁾

IV. 결과분석 및 종합토의

1. 조사대상의 일반적 특성

조사자의 일반적인 특성을 파악하기 위해서 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시한 결과 조사응답자의 성별 구성에 있어서는 전체응답자 257명중 남성이 217명으로 전체 응답자의 84.4%이고, 여성은 40명으로 15.6%로 나타났으며, 연령별로는 20~24세가 14명으로 5.4%, 25~29세가 86명으로 33.5%, 30~34세가 92명으로 35.8%, 35~39세가 35명으로 13.6%, 40~44세는 18명으로 7%, 45세 이상은 12명으로 4.7%를 차지하였다.

결혼 여부에 따라서는 미혼이 126명으로 48.2%, 기혼이 131명으로 50.2%를 차지하였으며, 교육수준에 따라서는 고졸이 65명으로 25.3%, 2년제 졸업생이 151명으로 58.8%, 4년제 대학 졸업생은 33명으로 12.8%, 대학원 이상 졸업생은 8명으로 3.1%를 차지하였다. 근무부서는 메인 주방이 46명으로 17.9%, 커피숍 주방이 30명으로 11.7%, 베이커리 주방이 12명으로 4.7%, 일식당 주방이 41명으로 16%, 중식당 주방이 24명으로 9.3%, 양식당 주방이 72명으로 28.0%, 연회 주방이 17명으로 6.6%, 부처 주방이 15명으로 5.8%로 나타났다.

근속년수에 있어서는 1년 이하가 38명으로 14.8%, 1~3년이 67명으로 26.1%, 3~5년은 41명으로 16%, 5~7년은 27명으로 10.5%, 7~9년은 55명으로 21.4%로 나타났다.

직급에 따라서는 아르바이트생이 80명으로 31.1%, Cook helper는 59명으로 23.0%, 3rd cook은 41명으로 16.0%, 2nd cook은 37명으로 14.4%, 1st cook은 27명으로 10.5%, 계장-대리급은 10명으로 3.9%, 과장급 이상이 3명으로 1.2%로 나타났다.

2. 신뢰도 검증

신뢰성은 측정된 결과치의 일관성, 정확성, 의존 가능성, 안전성, 예측 가능성과 관련된 개념으로, 동일한 측정 대상에 대해서 얼마간의 시간을 둔 후 동일한 상황에서 동일한 측정도구를 사용하여, 재측정을 하고 두 개의 측정값들간의 차이를 분

28) 채서일 (1997), 사회과학조사방법론, 학현사.

〈표 1〉 조사 대상자의 일반적 특성

구분	내용	빈도(명)	비율
성 별	남성	217	84.4
	여성	40	15.6
연 령	20~24세	14	5.4
	25~29세	86	33.5
	30~34세	92	35.8
	35~39세	35	13.6
	40~44세	18	7.0
	45세 이상	12	4.7
결혼 여부	미혼	126	48.2
	기혼	131	51.8
교육 수준	고졸	65	25.3
	2년제졸	151	58.8
	4년제졸	33	12.8
	대학원 이상	8	3.1
근무부서	메인주방	46	17.9
	커피숍	30	11.7
	베이커리	12	4.7
	일식당	41	16.0
	중식당	24	9.3
	양식당	72	28.0
	연회주방	17	6.6
	부처주방	15	5.8
근속년수	1년 이하	38	14.8
	1~3년	67	26.1
	3~5년	41	16.0
	5~7년	27	10.5
	7~9년	29	11.3
	9년 이상	55	21.4
직 급	아르바이트	80	31.1
	Cook helper	59	23.0
	3rd cook	41	16.0
	2nd cook	37	14.4
	1st cook	27	10.5
	계장-대리급	10	3.9
	과장급 이상	3	1.2
	총 계		257

석하는 방법(test-retest reliability)과 동일한 측정도구에 의한 재측정이 아니라 측정하고자 하는 속성을 위하여 대등한 두 가지의 측정도구를 이용하여 동일한 측정 대상

을 동시에 측정하는 방법(alternative-form reliability), 다수의 측정항목을 서로 대등한 두 개의 그룹으로 나누고 두 그룹의 항목별 측정치 사이의 상관관계를 조사하여 신뢰도를 측정하는 방법(split-half reliability) 그리고 동일한 개념을 측정하기 위해 여러 개의 항목을 이용하는 경우 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에서 제외시킴으로써 내적 일관성을 분석하여 측정도구의 신뢰도를 높이기 위한 방법으로 Cronbach's alpha 계수를 이용한다.²⁹⁾

본 연구에서는 문항간에 어느 정도의 일관성을 갖는지를 측정하는 방법으로 Cronbach's alpha를 이용하여, 내적 일관성(internal consistency reliability)에 관한 해당 문항을 가지고 모든 신뢰도를 구하고, 이에 평균치를 산출하여, 계수값을 구하였다.

〈표 2〉 항목에 대한 신뢰도 검증 결과

변수명	평균값	신뢰도계수 (Cronbach α)	전체 신뢰도
1	부서간의 갈등	3.14	.6402
2	동료와 선배간의 갈등	3.42	.7094
3	상사와의 갈등	3.57	.6652
4	커뮤니케이션의 결여	3.36	.6481
5	리더쉽의 부재	3.39	.6670
6	미래에 대한 불확실성	3.43	.7203
7	과중한 업무	3.47	.6838
8	근무 시간	3.38	.6164
9	복리 후생	3.46	.7365
10	급료 수당	3.53	.7344
11	순환 근무	3.51	.6373
12	노조	3.46	.6380
13	승진	3.67	.6476
14	각종 수당	3.46	.6967
15	조명	3.26	.6838
16	온도	3.39	.7314
17	습도	3.62	.6494
18	잡음(소음)	3.70	.6838
19	청결성	3.62	.6498
20	주방 크기의 적절성	3.47	.6839
21	주방기기	3.56	.6709
22	주방시설	3.42	.7965
23	동선	3.42	.8065
24	안전설비	3.51	.7544
25	조리사에 대한 인지도	3.57	.6553
26	조리사에 대한 시각	3.68	.7632
27	사회적 직위	3.61	.7956

29) 채서일 (2000), 마케팅 조사론, 학연사, 3판, pp.203-207.

보통 사회과학에서는 α 계수가 0.6 이상이 되면 신뢰도가 높다고 볼 수 있는데, 본 연구에서는 전체 신뢰도가 0.6950으로 나타났다.

3. 타당성 검증

요인분석(Factor analysis)은 다변량 통계기법 중의 하나로 변수들간의 상관관계에 바탕을 두고 행하여지는 분석 방법으로 많은 변수들 속에 내재하는 체계적인 구조를 발견하여, 각 항목들간의 상관관계가 높은 것들을 하나의 요인으로 묶어, 요인간에 상호 독립성을 유지하도록 하는 것을 말한다. 요인분석은 여러 개의 변수로 측정된 자료들을 변수들 간에 공분산 관계 및 상관관계를 이용하여 이해하기 쉬운 형태로 요약하여, 정보량을 축소시키고, 추가적인 분석상의 경제성을 가져오며, 연구자가 알지 못했던 변수들간에 내재하고 있는 구조와 타당성 검증의 일부로서 많은 항목들이 어떠한 개념이나 현상을 측정하였을 때 과연 변수들이 모두 동일한 개념을 측정하였는가를 확인하는데 사용된다.

본 연구에서는 요인분석 방법으로 주성분분석과 베리맥스 회전(Rotation=varimax

〈표 3〉 주방환경에 대한 Varimax 회전후 요인 행렬표

	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5	요인 6
부서간의 갈등	.705	.158	.229	.326	.124	-.131
동료와 선배간의 갈등	.812	.198	.113	.166	-.214	.077
상사와의 갈등	.675	.284	-.154	.254	.118	.102
커뮤니케이션의 결여	.681	.175	.114	-.146	.140	.126
리더쉽의 부재	.674	-.127	.129	.216	.222	.104
미래에 대한 불확실성	.638	.240	.103	.140	.112	.267
과중한 업무	.179	.769	.257	.126	.381	-.068
근무시간	.140	.676	.221	.203	.453	.046
복리후생	.115	.546	.532	.106	.329	-.064
급료수당	.136	.534	.593	.132	.260	.114
순환근무	.190	.221	.782	.022	.294	.197
노조	.124	.272	.698	.244	.021	.156
승진	.021	.230	.603	.288	.351	.182
각종 수당	.130	.212	.500	.477	.059	.206
온도	.111	.309	.221	.684	.325	-.231
습도	.231	-.145	.172	.744	.354	.107
잡음	.053	.223	.205	.681	.270	.113
주방시설	-.106	.128	.250	.276	.801	.185
동선	.201	.154	.155	.259	.828	.151
안전설비	.118	.165	.104	.154	.814	.123
조리사에 대한 시각	.132	.211	.166	.105	.273	.799
사회적 직위	.112	.021	.109	.138	.145	.854
고유치	3.702	3.333	3.206	2.991	2.305	2.000

with Kaiser Normalization)을 사용하였으며, 기준 고유값(Eigenvalue) 1이상, 요인적 채치(factor loading) 0.5이상의 것을 사용하고, 요인 적채치를 높이기 위해 배리맥스 회전(Rotation=varimax)을 실시하였다.

그 결과 주방환경에서 총 27개의 변수 중에서 22개의 변수가 6개의 요인으로 추출되었으며, 각각의 요인을 요인 1은 갈등적 요인, 요인 2는 업무적 요인, 요인 3은 근무적 요인, 요인 4은 주변환경 요인, 요인 5는 시설적 요인, 요인 6는 사회적 요인으로 명하였다.

4. T-test 및 분산분석

1) 성별에 따른 T-test

성별에 따른 조리사 인성에 대한 환경요인은 평균치와 T-test 검증 결과 유의수준 0.05에서 업무적인 요인과 시설적 요인에 있어서 유의적인 차이가 있는 것으로 나타났다. 업무적인 요인에서는 여성보다는 남성이 높게 나타났으며, 시설적인 요인에서는 남성보다 여성이 높은 평균치를 나타냈다.

〈표 4〉 성별에 따른 T-test 결과

	집 단 별 평 균		T	P
	남	여		
갈등 요인	3.479	3.320	1.115	.602
업무 요인	3.421	3.229	.964*	.016
근무 요인	3.502	3.624	-1.659	.658
환경 요인	3.652	3.454	-2.118	.055
시설 요인	3.145	3.429	-1.860*	.014
사회 요인	3.67	3.61	.277	.097

주: p<0.05.

2) 연령에 따른 분산분석

연령에 따른 주방 환경에 의한 조리사 인성요인은 유의수준 0.05이하에서 갈등적 요인에 있어서 집단간의 차이가 있는 것으로 나타났으며, 평균치는 20~24세가 가장 높은 평균치를 나타냈으며, 사후검증인 던칸 검증에서는 20~24세와 45세 이상이 비슷한 성향을 보이고 있으며, 25~29세와 35~39세에서 비슷한 성향을 보이고 있으며, 나머지 연령에서는 각기 다른 성향을 나타냈다.

3) 결혼에 따른 T-test

결혼 여부에 따른 t-test 분석 결과 업무적인 요인과 시설적인 요인에서 미혼 집단

〈표 5〉 연령에 따른 분산분석 결과

	연령						F	P
	20~24	25~29	30~34	35~39	40~44	45이상		
갈등 요인	3.82 ^a	3.543 ^{ab}	3.242 ^c	3.429 ^{ab}	3.33 ^b	3.72 ^a	2.678*	.040
업무 요인	3.743	3.321	3.392	3.479	3.509	3.647	.930	.350
근무 요인	3.837	3.721	3.224	3.321	3.439	3.324	.826	.532
환경 요인	3.521	3.45	3.279	3.345	3.247	3.113	.200	.362
시설 요인	3.298	3.432	3.398	3.213	2.893	2.923	1.099	.061
사회 요인	3.321	3.421	3.457	3.817	3.732	3.798	1.394	.227

주 : P < 0.05.

과 기혼 집단간의 유의수준 0.05에서 차이가 있는 것으로 나타났으며, 기혼인 집단이 업무적인 요인과 시설적인 요인에서 각각 미혼인 집단이 높은 평균치를 나타냈다.

〈표 6〉 결혼 여부에 따른 T-test 결과

	집단별 평균		T	P
	미혼	기혼		
갈등 요인	3.642	3.521	2.7432	.432
업무 요인	3.350	3.512	-2.143*	.002
근무 요인	3.147	3.321	1.479	.084
환경 요인	3.559	3.447	3.332	.095
시설 요인	3.33	3.521	-3.324*	.001
사회 요인	3.67	3.59	1.798	.653

주: p < 0.05.

4) 교육수준에 따른 분산분석

교육 수준에 따른 분산 분석 결과는 〈표 7〉과 같다. 교육수준에 따른 조리사 인성에 미치는 환경적인 요인에 관한 분산분석 결과 유의 수준 0.05이하에서 갈등적인 요인과 근무적인 요인에서 각각 유의적인 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후 검증에 의한 Duncan 검증에 의해서는 갈등적인 요인에서는 2년제 졸업과 대학원 이상에서는 비슷한 성향을 나타내고 있으며, 평균치는 고졸에서 가장 높은 평균치를 나타내고 있다.

근무적인 요인에서는 2년제 졸업생과 4년제 졸업생은 비슷한 성향을 나타내며, 고졸과 대학원 이상이 비슷한 성향을 나타내고 있으며, 평균치는 4년제 졸업생이 가장 높은 평균치를 나타냈다.

〈표 7〉 교육수준에 따른 분산분석 결과

	교육수준				F	P
	고졸	2년대졸	4년대졸	대학원 이상		
갈등 요인	2.832 ^a	3.332 ^c	3.425 ^b	3.282 ^c	4.321*	.0032
업무 요인	3.134	3.247	3.837	3.536	.742	.420
근무 요인	3.212 ^b	3.305 ^a	3.317 ^a	3.198 ^b	3.249*	.022
환경 요인	3.232	3.242	3.192	3.249	1.427	.382
시설 요인	3.432	3.521	3.412	3.472	.429	.729
사회 요인	3.542	3.778	4.121	3.432	.398	.621

주 : P<0.05.

5) 근무부서에 따른 분산분석

근무부서에 따른 분산 분석 결과는 〈표 8〉에서 유의수준 0.05 이하 모두 유의적인 차이를 보이고 있으며, 갈등적 요인에서는 메인주방과 연회주방이 비슷한 성향을 보이고 있다. 또한 일식당과 중식당이 비슷한 성향을 보이고 있으며, 커피숍, 양식당, 부처주방이 비슷한 성향을 보였다. 평균치는 메인주방과 연회주방이 높은 수치를 나타냈다. 업무적인 요인에서는 양식당이 가장 높은 평균치를 보이고 있고, 던칸 검정에 의해서는 양식당과 연회주방이 비슷한 성향을 보였으며, 부처주방과 메인 주방이, 베이커리와 일식당이 각각 비슷한 성향을 보이고 있다. 근무적 요인으로는 연회주방이 높은 평균치를 나타내고 있으며, 메인주방과 양식당이 비슷한 성향을 보이고 있으며, 커피숍, 일식당, 부처주방이 비슷한 성향을 나타내고 있다. 환경적 요인으로는 연회주방이 가장 높은 평균치를 나타내고 있으며, 메인 주방과 연회주방이 비슷한 성향을 나타내고 있으며, 커피숍과 일식당, 중식당이 비슷한 성향을 나타내고 있다. 시설적인 요인으로는 연회주방이 높은 평균치를 나타냈으며, 메인주방과 부처주방이 비슷한 성향, 양식당과 연회주방이, 일식당과 중식당이 각각 비슷한 성향을 나

〈표 8〉 근무부서에 따른 분산분석 결과

	근무부서								F	P
	메인	커피숍	베이커리	일식당	중식당	양식당	연회주방	부처주방		
갈등	3.42 ^a	3.27 ^{bc}	3.19 ^c	3.34 ^b	3.32 ^b	3.21 ^{bc}	3.41 ^a	3.22 ^{bc}	8.42*	0.001
업무	3.24 ^{bc}	3.39 ^b	3.12 ^c	3.11 ^c	2.98 ^d	3.53 ^a	3.48 ^a	3.29 ^{bc}	3.99*	0.001
근무	3.52 ^b	3.38 ^c	3.29 ^d	3.34 ^c	3.42 ^{bc}	3.62 ^b	3.82 ^a	3.35 ^c	11.36*	0.002
환경	3.62 ^a	3.42 ^{bc}	3.32 ^c	3.40 ^{bc}	3.43 ^{bc}	3.51 ^b	3.78 ^a	3.39 ^c	10.32*	0.001
시설	3.28 ^b	3.35 ^{ab}	3.21 ^{bc}	3.12 ^c	3.18 ^c	3.42 ^a	3.45 ^a	3.22 ^b	4.55*	0.002
사회	3.53 ^c	4.12 ^a	3.34 ^d	3.48 ^c	3.72 ^b	3.62 ^{bc}	3.82 ^b	3.21 ^d	12.39*	0.001

주 : p<0.05.

타냈다.

사회적인 요인으로는 커피숍 주방이 높은 평균치를 나타내고 있으며, 중식당과 연회주방이 비슷한 성향을 보이고 메인 주방과 일식당이, 부처주방과 베이커리 주방이 비슷한 성향을 보임을 알 수 있다.

6) 근속년수에 따른 분산분석

근속년수에 따른 분산분석 결과는 유의수준 0.05이하에서 업무적 요인, 환경적 요인, 시설적 요인, 사회적 요인에서 각각 유의적인 차이를 나타냈다.

업무적인 요인에서는 5~7년과 7~9년이 비슷한 성향을 나타내고 있으며, 평균치는 1~3년이 가장 높은 평균치를 나타냈다.

환경적인 요인에서는 근속년수가 3~5년 사이가 가장 높은 평균치를 나타냈으며, 3~5년과 1년 이하와 9년 이상에서 각각 비슷한 성향을 나타냈다.

시설적인 요인에서는 3~5년 사이에서 가장 높은 평균치를 나타냈으며, 사후검증인 던칸 검증에서는 1~3년과 3~5년 사이의 근속년수가 비슷한 성향을 나타냈으며, 7~9년과 9년 이상에서 비슷한 성향을 나타냈다. 사회적인 요인으로는 5~7년 사이에 가장 높은 평균치를 나타냈으며, 5~7년과 7~9년이, 3~5년과 9년 이상에서 비슷한 성향을 나타내었다.

〈표 9〉 근속년수에 따른 분산분석 결과

	근속년수						F	P
	1년 이하	1~3년	3~5년	5~7년	7~9년	9년 이상		
갈등 요인	2.821	3.742	3.527	3.231	3.472	3.219	5.66	.064
업무 요인	3.021 ^{bc}	3.378 ^a	3.243 ^{ab}	3.132 ^b	3.047 ^b	2.997 ^c	16.46*	.002
근무 요인	3.132	3.621	3.358	3.279	3.239	2.792	2.827	.321
환경 요인	3.321 ^b	3.217 ^c	3.735 ^a	3.579 ^a	3.472 ^{ab}	3.378 ^b	15.33*	.001
시설 요인	3.214 ^c	3.734 ^a	3.821 ^a	3.543 ^{ab}	3.421 ^b	3.473 ^b	12.77*	.001
사회 요인	3.176 ^c	3.276 ^{bc}	3.312 ^b	3.432 ^a	3.416 ^a	3.332 ^b	3.69*	.042

주 : P < 0.05.

7) 직급에 따른 분산분석

직급에 따른 분산분석결과는 〈표 10〉과 같이 유의수준 0.05에서 업무적 요인과 근무적 요인에서 각각 유의적인 차이를 보였다. 사후검증인 던칸 검증에서는 업무적 요인은 각각 다른 성향을 보였으며, 근무적인 요인에서는 2nd cook과 1st cook이 비슷한 성향을 보였으며, 아르바이트와 계장-대리에서 비슷한 성향을 보였다.

〈표 10〉 직급에 따른 분산분석 결과

	직 급							F	P
	아르바이트	Cook heiper	3rd cook	2nd cook	1st cook	계장-대리	과장급 이상		
갈등	2.998	3.523	3.428	3.627	3.643	3.582	3.47	.237	.543
업무	3.421 ^{abc}	3.628 ^{ac}	3.714 ^a	3.272 ^d	3.321 ^c	3.521 ^b	3.339 ^{bc}	6.574*	.001
근무	3.347 ^{bc}	3.472 ^b	3.567 ^{ab}	3.712 ^a	3.671 ^a	3.369 ^{bc}	3.21 ^c	8.329*	.002
환경	2.892	3.389	3.432	3.576	3.2	3.339	2.97	1.325	.213
시설	2.937	3.621	3.276	3.627	3.4	3.216	3.187	2.429	.521
사회	3.217	3.412	3.365	3.698	3.529	3.468	3.627	.428	.352

주 : p < 0.05.

V. 결 론

조리사 인성에 미친 환경 요인은 총 27개의 변수 중에서 6개의 요인으로 추출되었으며, 각각의 요인을 요인 1은 갈등요인, 요인 2는 업무적 요인, 요인 3은 근무요인, 요인 4는 환경요인, 요인 5는 시설요인, 요인 6은 사회요인으로 나타났다.

주방환경에 대한 갈등 요인의 차이 검증은 성별에서는 여성이 남성보다 높게 나타났다으며, 연령에 따라서는 20~24세로 높은 평균치를 보였으며, 결혼에 따라서는 미혼이 기혼보다 높게 나타났으나 그 평균값은 거의 비슷하며, 교육수준에 대한 갈등 요인은 4년 대졸이 가장 높은 평균값을 나타냈다. 이는 조리사라는 직업이 다른 분야의 4년 대졸에 비하여 봉급이나 직원들 간의 차별성이 없는데서 오는 것으로 사료되며, 앞으로 4년제 졸업생이 많이 배출될 것으로 보아서 여기에 따른 정책적인 뒷받침이 되어야 할 것이다.

근무부서 간의 차이검증은 메인주방과 연회주방의 평균값이 높게 나타났는데 이는 부서 특성상 타부서와 접하는 부분도 많고 지원해 주는 업무에 따른 특성에서 오는 것으로 사료된다. 현재 호텔 주방의 구조는 인건비 비용의 절감으로 인해 적은 인원으로 최대의 이윤을 추구하다 보니까 부서간의 갈등이나 동료간의 갈등적인 것을 해결하지 못하고 있다. 이는 나아가 종사원의 이직에서도 가장 근본적인 원인이 되고 있는 것으로 보아 갈등적인 요인 해결은 기업 운영에 있어 중요한 과제이다.

근속년수에 따른 갈등요인은 조리를 약간 배운 후인 1~3년이 가장 높은 평균값을 나타냈다. 직급에 따라서는 2nd cook과 1st cook이 가장 높은 평균치를 보였는데 이는 호텔 인사구조상 인사의 적채와 진급에서 오는 문제라 사료된다.

주방환경의 업무요인에 따른 차이검증은 성별은 남성이 여성보다 높은 평균치를 나타냈으며, 이는 특1급 호텔의 조리사가 대부분 남성이며, 업무에 있어서도 연장업무와 기타 업무를 주로 남성이 하기 때문이라고 사료된다. 연령에 따라서는 연령이

제일 적은 20~24세 사이가 가장 높은 평균값을 나타냈으며, 결혼 여부에 따라서는 미혼보다는 기혼이 높은 평균값을 나타냈다 이는 기혼은 직장 생활 이외에 가정 생활이 있기 때문에 서비스 직업 특성상 타 직업에 비해 남들은 휴무일에 근무하고 남들 일할 때 휴무를 배정 받기에 직업에 대한 불만이 어느 정도는 반영된 것이라 사료된다. 교육수준에 따른 차이 검증은 4년 대졸이 가장 높은 평균값을 나타냈으며, 근무부서에 따른 차이검증은 양식당이 업무요인 면에서 높은 평균치를 나타냈다. 이는 양식당 특성상 대부분이 귀빈 고객을 접하다보니까 고객 불평사항에 대해서 민감하기에 이에 따른 정신적인 스트레스에서 오는 것으로 사료된다.

근속년수에 따라서는 1~3년이 가장 높은 평균값을 나타냈는데, 이는 업장 업무에서도 어느 정도 알기 때문이라 생각한다. 직급에 따른 업무요인의 차이검증은 3rd cook이 가장 높은 평균값을 나타냈는데 이는 업무가 가장 많다고 느껴지는 직책이다 보니까 이에 따른 평균값도 높게 나타났다고 사료된다.

주방환경의 근무요인에 따른 차이 검증은 성별에 따라서는 거의 비슷하게 나타났다. 이는 성별에 따라서 근무적인 요인이 크게 차별화 되지 않기 때문이다. 연령에 따라서는 20~24세가 가장 높은 평균값을 나타냈는데, 이는 조리사가 돈을 많이 버는 직업으로 알고서 선택하였으나 그렇지 못한 것을 조리사가 된 이후에 깨달았기 때문이라 사료된다. 결혼 여부에 따라서는 기혼이 높은 평균값을 나타냈으며, 교육수준에 따라서는 학력이 높음에 관계없이 4년 대졸이 높은 평균값을 보였는데 이는 대학원 이상은 대부분 관리자 급으로 취업 후 직장 생활을 어느 정도 하고 있으며, 직책 또한 어느 정도 위치에 있기 때문이라 사료된다.

근무부서에 따른 근무요인의 차이검증은 연회주방이 가장 높은 평균값을 나타냈다. 이 또한 업무에 비해 수당이나 급료 등이 적다고 느끼는 것으로 사료된다. 근속년수에 따른 근무요인은 1~3년이 가장 높은 평균값을 나타냈으며, 직급에 따라서는 2nd cook이 가장 높게 나타났다.

주방환경의 환경요인 차이검증은 성별에 따라서는 남성이 여성보다 높은 평균값을 나타냈으며, 연령에 따라서는 20~24세가 가장 높은 평균값을 나타냈는데 이는 일을 처음 배우는 단계로 환경에 적응하는 과정이기 때문이라 할 수 있다. 결혼 여부에 따라서는 미혼이 기혼보다 약간 높게 나타났으며, 교육수준에 따라서는 환경요인이 거의 비슷한 수치로 나타났으며, 근무부서에 따라서는 연회주방환경 요인이 가장 높게 나타났다. 근속연수에 따라서는 3~5년이 가장 높은 평균값을 나타냈으며, 1~3년이 가장 낮은 평균값을 나타냈다.

직급에 따라서는 2nd cook이 가장 높은 평균값을 나타냈다.

주방환경의 시설요인에 따른 차이검증은 성별에 따라서는 여성이 남성보다 높게 나타났으며, 이는 주방의 시설이 어느 한사람에게 맞추어진 것이 아니라 여러 사람들의 평균에 의해 맞추어져 있을 뿐만 아니라 조리사라는 직업이 남성을 위주로 해

서 작업공간이 이루어져 있기 때문이라고 사료된다. 연령에 따라서는 25~29세가 가장 높은 평균값을 나타냈으며, 결혼 여부에 따라서는 기혼이 높은 평균값을 나타냈다. 교육수준에 따라서는 실무에서 주로 많이 일하는 2년 대졸이 높은 평균값을 나타냈다. 근무부서에 따라서는 연회주방이 높은 평균값을 나타냈다. 근속년수에 따라서는 3~5년이 가장 높은 평균값을 나타냈다.

이는 호텔에 대해서 어느 정도 알고 이에 따라서 시설에 대한 불만이나 시정사항에 요구가 되어지는 시기라 할 수 있다.

직급에 따라서는 2nd cook이 가장 높은 평균값을 나타냈다. 이는 근속년수와 비슷하여 호텔에서 3~5년이면 2nd cook에 많이 해당되기 때문이라 할 수 있다.

주방환경의 사회요인에 따른 차이점증은 성별에 따라서는 비슷한 평균값을 나타냈으며, 연령에 따라서는 35~39세로 조리사라는 직업과 사회적 인지도, 자녀의 교육에 의해서 평균값이 높게 나타난 것으로 사료된다. 결혼 여부에 따라서는 미혼이 기혼보다 높은 평균값을 보였는데 이는 기혼은 이미 직업에 대해서 다른 사람이 어떻게 보는 것에 관계없이 체념하였다고 할 수 있다. 교육수준에 따라서는 4년 대졸이 가장 높은 평균값을 보였는데, 이는 타 전공분야 4년 대졸 직업에 비해 대우가 동등하지 않기 때문이라 사료된다.

근무부서에 따라서는 5~7년이 가장 높은 평균값을 보였는데 커피숍 주방에서 일하는 조리사가 대체로 높은 평균값을 나타냈다. 근속년수에 따라서는 5~7년이 높게 나타났는데 이는 현재 호텔이 당면하고 있는 인사 적체 요인으로 회사의 직급이 사회적 평가에 중요한 역할을 하기 때문이라 사료된다.

본 연구는 위에 결과를 가지고 향후 인사고용에 있어서 조리사 인성 측정값을 가지고 이에 적합한 인물을 고용하고, 또한 나아가 부서의 배치 또한 고려할 수 있을 것이다. 그리고 보다 나은 주방 환경을 만들기 위해서 인성에 미치는 주방 각각의 환경에 대해서 보다 건전한 방향으로 개선하고 나아가 종사원의 이직에 원인이 되는 주방환경의 개선까지도 고려해야 할 것이다.

향후 연구의 과제로는 연구의 한계점에서 밝힌 지역의 한계성과 특1급 호텔이라는 조리사라는 층에서 벗어나 보다 폭넓은 연구가 필요하다.

참고문헌

1. 김기석 (1967) : 성격과 지도, 현대교육 출판사.
2. 김기영 (1997) : 호텔주방관리론, 백산출판사.
3. 윤오섭 (1997) : 환경오염개론, 세진사.
4. 이권복 (1997) : 현대 주방관리론, 문지사.
5. 이순룡 (1999) : 생산관리론, 법문사.

6. 이연택 (1995) : 관광기업환경론, 법문사.
7. 인성검사 (1994) : 이태희 편저, 도서출판 참나무.
8. 日本規格協會 편집·한국표준협회 역 (1991) : 도해 에르고노믹스
9. 장진호 (1972) : 교육과 사회, 경지사.
10. 정범모 (1980) : 인성검사 방법요강, 서울: 코리안 테스트 센터.
11. 정용외 1인 (1996) : 인간과 환경, 지구문화사.
12. 정원식 (1998) : 교육환경론, 교육출판사.
13. 채서일 (1997) : 사회과학조사방법론, 학현사.
14. 한국실내디자인학회 편 (1997) : 실내디자인 각론, 기문당.
15. 한국어사전편집회 (2000) : 한국어대사전.
16. 황학 (2001) : 작업관리론, 영지문화사.
17. 광미경 (1994) : "관광호텔주방환경 평가에 관한 연구", 경기대학교 대학원 석사학위논문.
18. 김기영, 유정봉 (1994) : "관광호텔주방의 조리환경에 관한 연구", *Tourism Research* 제8호, 관광산업학회.
19. 대한 교육심리 연구회, 교육심리 (1992) : 신승 (1995) : 심성 개발 프로그램이 학생의 자아 개념 및 인성 특성변화에 미치는 효과, 목포대학교 대학원 석사학위논문.
20. 서태석 (1998) : 가정환경이 아동의 인성에 미치는 영향, 관동대학교 석사학위논문.
21. 신승 (1995) : 심성개발프로그램이 학생의 자아개념 및 인성 특성 변화에 미치는 효과, 목포대학교 대학원 석사학위논문.
22. 유정남 (1992) : 관광호텔 운영에 있어서의 객실환경중심설에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
23. 전효진 (2001) : 호텔주방의 조리작업환경에 대한 연구, 경기대학교 석사학위논문.
24. 최범식 (1999) : 초등학교 유아의 심리적 가정환경이 인성특성에 미치는 영향, 관동대학교 교육대학원.
25. 최혜영 (1999) : NEO 인성검사에 의한 성격과 직업 선호도 분석, 부산교육대학원.
26. www. myq. co. kr
27. Cattell. R. B. (1950) : The description of personality: Basic traits resolved into clusters, *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 38.
28. Turgeon, Charlotte (1977) : The New Larousse Gastronomique, The Hanlyn Publishing Group Limited.

29. Hjelle, L. A. & Ziegler, D. J. (1981) : Personality theories McGraw-Hill.
30. Shirley, N. L., Munn (1965) : Psychology Boston : Hoghton Mifflin.
31. Murrell, K.F.H. (1985) : Ergonomics, Chapman and Hall.
32. Huchingson, R. Dale (1981) : New Horizon for Human Factor in Design, McGraw
-hill.