

특급호텔 조리부서와 구매부서의 부서간 협조가 조리사의 식자재 관리 수행도와 구매시스템 만족도 및 직무 만족도에 미치는 영향

정유경* · 이종길** · 곽동경***
세종대학교 조리외식경영학과*, 타워호텔**, 연세대학교 식품영양학과***

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

Yukyeong Kathy Chong*, Jong Kil Lee**, Tong Kyung Kwak***
Department of Culinary and Foodservice Management, Sejong University*
Tower Hotel**
Department of Food and Nutrition, Yonsei University***

Abstract

The current study addresses the issue of whether the extent of cooperation between purchase and production departments relied on the food-items management, purchase process and cook's own job satisfaction. A self-administered questionnaire comprised of 61 statements was presented to the anonymous cooks to assess their perception of inter-departmental cooperation. Also, we asked them to evaluate the performance of food-items management, satisfaction with purchase process, i.e. purchase process, food-items, food suppliers, and job satisfaction.

Out of 367 responses, 342 (93.2%) were available for analysis. The demographic characteristics of the respondents are presented and six hypotheses were tested using SPSS 11.0 and AMOS 5.0. The structural equation analysis revealed that the departmental cooperation between purchase and production departments, the exogenous variable, was not directly related with the respondents' job satisfaction. However, it was indirectly related with the job satisfaction through the two endogenous variables: -satisfaction with purchase process and performance of food-items management.

Key words : Department corporation, Purchase process, Food-items management, Job satisfaction

1. 서 론

조리 혹은 외식 부분에 있어서의 식자재 구매란 공급자와 구매자간의 체계적인 상호교환으로, 바람직한 물품, 식재료, 서비스 등을 획득하는 과정이라고 정의될 수 있다. 이 과정은 필요한 식자재의 형태결정, 구매, 검수, 운반 및 저장, 각 과정 행정적인 활동 등을 모두 포함하는 일련의 전 과정을 의미한다¹⁾. 어떤 조직에서든지 식재료 구매과정의 의사결정에는 직접적으로 조직내부의 조리자, 구매자, 관리

자층, 간접적으로 조직외부의 고객층이 참여하게 된다. 여기서 구매자는 해당 외식 조직의 규모에 따라 조직의 내부에 있을 수도 있지만, 규모가 작은 경우는 일종의 외부 대리인이 구매자가 되어 다른 외식 기업과 공동으로 구매하는 형태가 되기도 한다. 전문성이 요구되는 식재료 구매에서는 이러한 네 가지 의사결정 그룹 중 특히 조리사들의 의견이 제대로 반영되지 않을 때, 구매결과에 예상치 못한 부정적인 결과가 초래될 수도 있다²⁾.

호텔조직은 매출을 창출하는 수익부서(front-of-the house)와 지원부서(back-of-the house)로 크기 나뉘는데, 호텔에서의 구매부서는 지원부서의 하나로서 매출을 창출하는 객실부서, 식음료부서, 그리고 기타 서비스 부서들에서 필요한 식재료를 포함한 각종 물

Corresponding author: Yukyeong Kathy Chong, Sejong University, 98, Kunja-Dong, Kwanggin-Gu, Seoul 143-747, Korea
Tel : 82-2-3408-3715
Fax : 82-2-3408-3312
E-mail : ykchong@sejong.ac.kr

품구매를 지원한다^{3,4)}. 따라서 구매부서의 구매담당관은 호텔 운영에 소요되는 모든 원자재 및 각종 물품들을 안정적으로 확보하여야 하며, 원자재의 품질, 생산부서의 요구, 원자재의 원가 등을 기초로 효율적인 구매 의사결정을 내려야한다. 특히 선택의 폭이 더욱 다양해진 식자재의 구매는 구매담당자의 식자재에 대한 전문지식을 더욱 요구하고 있다⁵⁾.

호텔의 식음료 및 부대업장의 수익은 전체 매출액의 약 56.7%(범위 : 46.32~87.31%) 정도를 차지하고 있어 객실수익 이상으로 호텔기업에 기여하고 있다⁶⁾. 이에 따라 식재료의 원가절감을 통한 직접적인 수익증대에 기여하고자 접근하는 연구가 많이 선행되었으며⁷⁻⁹⁾, 효율적인 구매, 검수, 저장, 재고관리 등에 대한 문제점과 개선방안 등을 지적하여 식재료의 전반적인 관리적인 측면을 강조함으로써 기업에 기여하고자 하는 연구도 선행되어 왔다¹⁰⁾. 구매방식을 운영상의 구매시스템으로 구분 할 수 있는 전략적인 공동구매 방식으로 전환하거나^{11,12)}, 온라인을 통한 서류없는(paperless) 구매방식을 시도한 관리적인 효율에 대한 제안도 이루어지고 있다^{13,14)}. 제품이나 서비스를 구매한다는 것은 조직의 내부적인 시스템에만 의존하는 것이 아니고 공급자, 판매자, 벤더들과의 관계에 의해서도 큰 영향을 받을 수 있으므로, 구매자와 공급자들의 성과와 구매방식을 고려한 전략적 구매에도 관심을 가져왔다¹⁵⁾. 특히 식음료 부서의 구매담당자들은 제시간의 배달, 경쟁적인 가격, 일관성 있는 식재료 품질 이상을 제공해 주는 공급자를 원하며 식음료 부서의 요구나 어떤 당면 문제를 함께 풀어낼 수 있는 구매자와 공급자 간의 파트너십을 강조하고 있다^{16,17)}.

호텔이나 레스토랑의 조직 규모가 커지면 식재료를 직접 다루는 조리사보다는 구매과정 자체에 경험이 많은 구매전문가들이 식재료를 구입하게 된다. 대부분 이러한 구매절차는 조리사의 요청에 따라 구매담당자가 식재료를 구매하게 되는데, 이 경우 때로는 여러 단계의 의사결정 과정을 거쳐 효과적인 구매과정에 저해가 되기도 한다. 효율적인 구매를 수행하기 위해서는 구매절차를 단순화 시켜야 함은 물론, 특히 식음료 부서의 경우는 직접 조리를 담당하고 있는 조리부문이 그 주체가 되어 구매가 이루어져야 한다¹⁸⁾. 구매절차와 구매된 식재료를 이용하여 실제로 조리업무를 담당하고 있는 호텔 조리사의 식재료 구매절차에 대한 만족도를 측정된 결과, 응답자의 30%만이 현재 운영되고 있는 구매시스템에 대하여 만족함을 보여주었다¹⁹⁾. 고객에게 판매되는

식음료 부서의 서비스 향상에 대한 노력은 구매된 식품의 원재료에서부터 시작된다고 할 수 있다. 이는 구매된 식재료에 대하여 조리사들이 충분히 만족스럽지 못하다면 조리되어 고객에게 판매되고 제공되는 식음료 부서의 서비스 품질도 만족스럽지 않을 수 있다는 말이 된다.

호텔에서의 조리종사원은 호텔의 중요한 수익원인 식음료부서의 핵심적인 임무를 담당하고 이들의 인적서비스는 호텔의 수익에 중요한 역할을 하므로 조리사들의 조직내부에서의 갈등²⁰⁾이나 혹은 이직²¹⁾ 등의 부정적인 측면에 관하여는 중요하게 인식되어 왔다. 이러한 부정적인 영향을 줄이기 위해 조리사들의 직무를 분석하거나 직무에 대한 만족도를 조사한 연구는 이미 여러 측면에서 선행되어, 단체급식 특히 병원급식 분야의 조리종사원의 직무특성과 직무만족도에 대한 연구²²⁾ 외에, 특급호텔^{23,26)}이나 관광호텔^{27,28)}의 조리종사원의 직무에 대한 분석과 만족도에 대한 연구 등이 이루어졌다. 그러나 대부분의 호텔 조리종사원들에 관한 선행연구들은 조리사들의 근무처에 대한 전반적인 인식이나 실태, 혹은 주방의 근무환경과 그에 대한 만족도에 대한 연구들이 대부분을 이루고 있다.

조리종사원의 직무 그 자체에 대한 연구도 중요한 과제이나, 대부분의 큰 호텔에서 조직상 분리되어 운영되는 구매부서와 조리부서와의 긴밀한 관계도 조리부서의 업무 효율 증진을 위해 중요한 요인이 될 수 있다. 특히 조리부서의 요구에 따라 구매될 식자재의 특성이 정해지고, 구매부서에서는 조리부서의 요구에 부합하기 위해 가장 적합한 공급자로부터 식재료를 구매하게 되므로, 조리부서와 구매부서간의 상호협업 및 의사전달과정은 이러한 일련의 구매과정의 시작이며 양질의 음식을 조리하기 위해 팀이 되어 진행되어야 하는 과정으로 서비스의 품질에 영향을 미치는 중요한 부분이 될 수 있다.

조직에서의 팀웍은 한 그룹에 속해 있는 사람들이 자신들의 기술, 재능, 지식을 함께 조화하여 품질을 향상시키거나 생산성을 증가시키는데 기여한다²⁹⁾. 특히 특급호텔의 구매부서와 조리부서의 경우처럼 서로 다른 부서에서 일하면서 유사한 직급을 가지고 있는 직원들이 한 가지 같은 업무를 완수하기 위해 구성되는 팀은 특별히 기능별로 구성되어진 팀(cross-functional team)이 된다³⁰⁾. 구매업무와 조리업무에 전문적인 지식을 갖고 있는 담당자들이 팀이 되어 부서간에 협조적인 관계로 업무를 진행한다면 이는 조리종사원들의 식자재 관리수행 정도나 구매

전반 시스템에 대한 만족도, 궁극적으로 직무만족에 까지 긍정적인 영향을 끼치게 될 것이다. 즉, 부서간의 협조적인 의식은 조리사들이 양질의 음식을 조리하는 과정에 직접적으로 작용하지 않더라도 전반적인 조리업무의 만족이나 작업의 효율성을 증진시키는 데 중요한 촉매작용을 할 수 있다고 여겨진다.

그러나 지금까지 호텔 조직 내에서 중요한 역할을 하고 있는 조리사들과 구매부서, 즉 조리부서의 조리사들과 밀접하게 관계를 유지하여야 하는 부서와의 부서간의 협조에 관련된 연구는 찾아보기 어려운 실정이다. 이점에 대한 중요성을 인식하여 본 연구에서는 특급호텔의 조리부서와 구매부서의 부서간 협조에 대한 조리사들의 인식이 조리부서의 식자재 관리 수행도, 식자재에 대한 만족도와 공급자에 대한 만족도를 포함한 구매 전반 시스템에 대한 만족도 그리고 조리사들의 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 계획되었으며 궁극적으로 호텔 조리부서의 조리업무 향상에 기여하여 고객에게 보다 양질의 서비스를 제공하도록 하는데 연구목적을 두고 있다.

II. 연구 방법

1. 조사대상 및 기간

서울지역 특급호텔 10곳의 조리부서에 종사하고 있는 조리사들을 대상으로 설문지에 의한 조사를 실시하였다. 조사기간은 2003년 3월 10일부터 3월 25일까지 실시하였다. 각 호텔에 설문지에 응할 수 있는 대상자의 정도에 따라 7개 호텔에는 각 30부씩, 2개의 호텔에는 40부씩, 그리고 1개의 호텔에는 77부를 배분하여 총 367부의 설문지 중 357부를 회수하여 97.2%의 회수율을 보였다. 회수된 설문지중 분석에 이용하기에 부적합한 것 15개를 제외한 342개의 설문지가 최종 분석에 이용되어 93.2%의 설문지 최종이용률을 보여주었다.

2. 예비조사 및 조사내용

본 조사를 시작하기에 앞서 2003년 2월 25일부터 3월 5일까지 특급호텔에 종사하는 조리사 20명을 대상으로 예비조사를 실시하였다. 예비조사는 초기 설문문항이 만들어진 후 문항과 척도에 대한 문제점을 파악하기 위해 실시되는 조사로서 실제연구에 참여하게 될 대상자와 유사하다고 판단되는 특성이 있으나 실제 연구에 참여하지 않는 대상으로 구성되는 것이 바람직하다고 제안되고 있다³¹⁾. 예비조사 결과

설문문항에 큰 무리가 없는 것으로 나타나 설문지의 전체적인 형식만을 보완하여 본 조사를 실시하였다.

설문지는 이미 선행되어진 연구들³²⁻³⁴⁾을 참조하여 연구자들에 의해 재구성되었으며 총 61문항의 5점 척도 문항으로 응답자의 태도를 조사할 수 있도록 구성하였다. 조사내용으로는 부서간의 협조체계에 관한 5문항, 식자재 관리 수행도 23문항(원가의 식도 7문항, 재고관리 6문항, 재료관리 4문항, 구매시스템 6문항), 구매관련 만족도 23문항(구매시스템에 대한 만족도 5문항, 식자재에 대한 만족도 10문항, 공급업자에 대한 만족도 8문항)과 조리사의 직무만족에 관련된 10문항(조직만족도 5문항, 업무만족도 5문항)으로 구성되었다. 직무만족도의 측정을 위한 도구는 기존의 많은 연구들이 JSS(Job Satisfaction Survey) 혹은 JDI(Job Descriptive Index)를 이용하였으나 JSS의 경우는 급여, 승진, 감독, 혜택, 물리적 환경, 동료들, 일의 특성, 의사소통, 보상 등의 아홉 가지 범주를 측정하고³⁵⁾, JDI의 경우는 직무자체, 급여, 승진, 감독, 동료들 등의 다섯 가지 범주를 측정하여³⁶⁾ 이 도구들은 보다 포괄적인 직무만족도를 측정하는데 관심이 있는 측정도구였다. 그러나 본 연구에서는 부서간의 업무협조와 관련되어 조리사들이 느끼는 해당부서에 대한 조직과 그 업무에 대한 직무만족도에 관심을 두고 있기 때문에 이들을 측정하는 10개의 문항을 선정하여 연구에 이용하였다. 응답자들의 일반적인 사항으로는 성별, 연령, 교육경력, 근무경력, 직무유형, 직책, 부서 등의 7문항으로 구성되었다.

3. 연구가설 및 연구모형

본 연구는 응답한 조리사들의 인구통계학적 특성에 대하여는 기술적인 분석을 통하여 그 분포를 알아본 후, 각 연구변수들 간의 구체적인 상호 인과관계 형성 여부의 파악을 위해 공분산 구조분석을 통한 분석을 실시하였다. 이를 위한 구조방정식 연구모형과 모형에 근거하여 도출된 연구가설은 다음과 같으며 이를 도식화하면 다음 <Fig. 1>과 같다.

가설 1 : 조리부서와 구매부서와의 부서간 협조에 대한 조리사의 인식은 조리사의 구매관련 만족도에 정(+)의 방향으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2 : 조리부서와 구매부서와의 부서간 협조에 대한 조리사의 인식은 조리사의 식자재 관리 수행도에 정(+)의 방향으로 유의한

영향을 미칠 것이다.

- 가설 3 : 조리부와 구매부서와의 부서간 협조에 대한 조리사의 인식은 조리사의 직무만족도에 정(+)²²⁾의 방향으로 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4 : 조리사의 구매관련 만족도는 조리사의 식자재 관리 수행도에 정(+)²³⁾의 방향으로 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 5 : 조리사의 구매관련 만족도는 조리사의 직무만족도에 정(+)²⁴⁾의 방향으로 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 6 : 조리사의 식자재 관리 수행도는 조리사의 직무만족도에 정(+)²⁵⁾의 방향으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

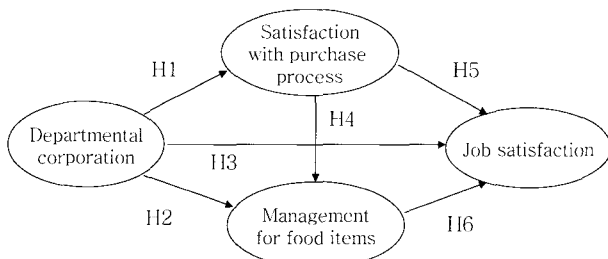


Fig. 1. Research Model for the Study

4. 자료분석

총 342부의 설문지를 연구에 이용하였으며 설문지 문항에 대한 신뢰성 평가, 자료에 대한 기술적인 분석과 부서간 협조에 대한 인식, 식자재 관리 수행도, 일반적인 구매관련 만족도와 직무만족 등의 인과관계 분석을 실시하여 연구가설을 검증하였다. 분석에 이용된 통계적인 방법은 SPSS 11.0을 이용하였으며 특히 구조방정식 모형의 분석을 위해서는 AMOS 5.0을 이용하였다.

III. 연구 결과 및 고찰

1. 응답자의 일반적 특성

연구에 응답한 특급호텔의 조리사들의 일반적인 사항을 Table 1에 제시하였다. 응답자들중 약 90% 정도가 남자로 나타나 병원조직의 조리사 분포²²⁾와는 다소 차이가 있지만 대부분의 특급호텔 조리사들의 성별 비율과는 유사한 결과를 보여주고 있다^{19,23-26)}.

연령은 26-35세가 가장 많았고 다음은 36-45세의 범위가 많은 것으로 나타났다. 교육수준의 경우는

전문대졸이 59.4%로 가장 많은 분포를 하고 있었으며 대졸 이상도 21%나 차지하고 있어 전체 응답자중 전문대졸 이상의 경우가 약 80% 정도를 차지하는 것으로 나타났다. 이 결과는 지방의 특급호텔 조리사들의 분포와는 다소 차이가 있었지만²³⁾, 본 연구와 유사한 서울의 특급호텔 조리사들의 교육정도 분포와는 유사한 결과를 보여주고 있다²⁶⁾. 근무경력은 3-10년 사이의 경력자가 약 38%로 나타났으며 10-15년 미만의 경우도 29.4%로 나타났고 15년 이상의 경력자도 17%로 분포되어 있다. 근무하고 있는 업장의 유형을 보면 양식당의 주방에 근무하는 조리사가 가장 많았으며 나머지의 주방에서는 비교적 비슷한 조리사의 분포를 보여주고 있다.

2. 설문문항에 대한 신뢰성 평가

본 연구에서 이용된 설문문항은 연구 모형에 근거하여 크게 부서간 협조에 대한 인식, 식자재 관리 수행도, 구매관련 만족도, 직무만족도의 네 가지로 나뉘어 진다. 부서간 협조에 대한 인식은 5개의 문항 -- ①식자재 구매 업무는 구매팀과 조리팀의 원활한 협조로 이루어진다. ②공급업체는 조리팀과 구매팀의 협의에 의해 선정된다. ③단가결정은 조리, 구매, 공급자 모두가 협의하여 결정된다. ④신규 식자재 샘플은 구매팀과 조리팀이 동등한 입장에서 평가한다. ⑤정해진 시간의 주문외에 추가주문 협조는 잘 이루어진다. -- 로 구성되어 호텔의 구매부서와

Table 1. Demographic Characteristics of Respondents

Categories		<Number of total : 342> Respondents (%)
Gender	Male	306 (89.5)
	Female	36 (10.5)
Age	20-25	18 (5.3)
	26-35	165 (48.2)
	36-45	126 (36.8)
	46-55	33 (9.6)
Education	Middle school	2 (0.6)
	High school	65 (19.0)
	College	203 (59.4)
	Above University	72 (21.1)
Career years	< 1 year	13 (3.8)
	1~3 years	41 (12.0)
	3~10 years	129 (37.7)
	10~15 years	101 (29.5)
	> 15 years	58 (17.0)
Kitchen type of working	Western style	206 (60.2)
	Korean style	41 (12.0)
	Chinese style	13 (3.8)
	Japanese style	29 (14.3)
	Bakery shop	33 (9.6)

조리부서의 협조에 대한 조리사들의 인지하고 있는 의견을 알아보았다. 식자재 관리 수행도는 원가의식, 재고관리, 재료관리, 구매시스템의 네 가지 영역에 대하여 조리사들이 스스로 생각하는 본인의 업무수행 정도를 조사하였고, 구매관련 만족도의 경우는 구매시스템에 관한 만족도, 구매된 식자재에 대한 만족도, 공급업자에 대한 만족도를 알아보기 위해 문항을 구성되었다.

연구에 이용된, 부서간 협조에 대한 인식, 식자재 관리 수행도, 구매관련 만족도, 직무만족에 대한 각 항목들 간의 내적 일관성을 알아보기 위해 Cronbach's alpha 값을 구하였고 그 결과는 Table 2에 제시하였다.

식자재의 재료관리를 통하여 식자재 관리 수행도를 알아보는 문항들 간에 Cronbach's alpha가 0.69로 나타나 가장 낮은 값을 보였고, 식재료 공급자에 대한 만족도를 알아보는 문항들에서 0.91로 가장 높은 값을 나타냈다. 전체적으로 0.69-0.91의 범위에 분포하고 있어 연구에 사용된 설문지의 각 문항들은 설명하고자 하는 개념에 대한 내적일관성을 가지고 있다고 설명할 수 있다.

3. 인과관계 분석

1) 연구모형의 검토

다섯가지 항목으로 조리사들의 의견을 알아본 호텔 구매부서와 조리부서의 부서간 협조에 대한 인식을 외생변수로 하여 조리사들의 식자재 관리 수행도, 구매관련 만족도, 직무만족에 대하여 알아본 연구 단위간의 구조모형을 Fig. 2에 나타내었다. Fig. 2에서는 각 경로간에 표준화된 경로계수와 특히 외생변수와 내생변수간의 t값, p값을 나타내고 있다. 연구에 대한 구조모형 분석 결과, $\chi^2=183.752$, $d.f=71$, $p=.000$, $GFI=.923$, $AGFI=.886$ 를 갖는 구조모형이 도출되었다. GFI(Goodness-of-fit index)는 모형의 잔차행렬의 요약을 보여주어 모형의 적합도를 지수를 나타

내 주는 것으로 보통 0.9이상이면 모형이 적합한 것으로 판단되고, AGFI(Adjusted goodness-of-fit)는 모형의 자유도를 고려하여 GFI를 수정한 모형 적합도 수정 지수로서 일반적으로 0.8이상이면 모형이 적합한 것으로 판단한다³¹⁾. 따라서 본 연구의 실증모형은 비교적 양호하게 나타났다고 판단할 수 있다.

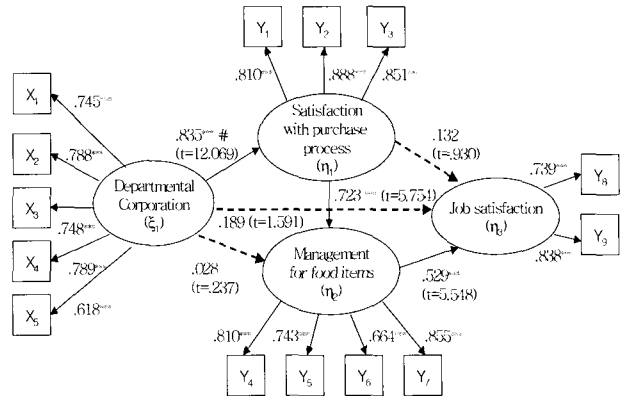


Fig. 2. The Results of the Structural Equation Analysis

: Standardized coefficients (t-value)

*** : $p < .001$

$\chi^2=183.759$, $d.f=71$

GFI=.923, AGFI=.886

X1-X5 : exogenous variables

Y1-Y9 : endogenous variables

분석결과 내생변수인 호텔 조리사의 식자재 관리 수행도는 외생변수인 호텔의 구매부서와 조리부서간의 부서간 협조에 대한 인식에 의해서 55.7% ($R^2=.557$) 설명될 수 있고, 구매관련 만족도의 경우는 69.7% ($R^2=.697$), 직무만족도가 외생변수인 호텔의 구매부서와 조리부서간의 협조에 대한 인식에 의해서 설명되는 정도는 60.5% ($R^2=.605$)로 나타났다. 즉, 예로서 호텔 조리부서와 구매부서의 부서간 협조에 대한 인식정도는 호텔 조리사의 구매관련 만족정도를 약 69.7% 설명할 수 있다고 말할 수 있다.

Table 2. Reliability of Each Construct

Construct	Classification	Number of Items	Cronbach's α
Department corporation		5	0.85
	Cost awareness	7	0.79
Management for food items	Inventory control	6	0.76
	Food item control	4	0.69
	Purchase method	6	0.80
Satisfaction with purchase process	Satisfaction with purchase method	5	0.85
	Satisfaction with food items purchased	10	0.90
	Satisfaction with suppliers	8	0.91
Job satisfaction	Satisfaction with organization	5	0.79
	Satisfaction with work	5	0.78

2) 연구단위의 효과분해와 연구가설의 검증

호텔 조리부서와 구매부서의 부서간 협조에 대한 인식이 호텔 조리사의 구매관련 만족도, 식자재 관리수행도, 직무만족도 미치는 효과에 대한 구조적인 관계인 Fig. 2의 내용을 보다 간단하게 요약하여 각 연구단위를 효과를 분해하여 정리하면 Table 3과 같이 나타낼 수 있다.

연구 단위들 간에 직접적인 효과가 $p < 0.001$ 수준에서 유의적인 효과가 있게 나타난 것은 호텔 조리부서와 구매부서의 부서간 협조에 대한 조리사의 인식이 조리사의 구매관련 만족도(DC->SP)에 직접적인 효과를 나타내는 표준화된 계수는 0.853, 조리사의 구매관련 만족도가 조리사의 식자재 관리 수행도(SP->MF)에 미치는 직접효과는 0.723, 조리사의 식자재 관리 수행도가 조리사의 직무만족도(MF->JS)에 미치는 직접적인 효과는 0.529로 각각 나타났다. 그 이외에 나타난 직접효과인 DC->MF, DC->JS, SP->JS는 유의하지 않은 결과를 보여주고 있다. 외생변수인 호텔 조리부서와 구매부서의 부서간 협조에 대한 조리사의 인식이 조리사들의 직무만족도에 영향을 미치는 간접적인 효과는 Table 3의 아래 부분에 나타나 있듯이 조리사가 인지하고 있는 부서간의 협조

는 조리사의 구매관련 만족도에 영향을 미치고, 다시 이들의 식자재 관리 수행도에 영향을 미친 후 결국 이들의 직무만족도에 영향을 미치는 간접적인 효과가 있음을 나타내고 있다(DC->SP->MF->JS : 간접 효과 계수=0.319).

결국 본 연구에서 외생변수로 이용된 조리사들이 느끼고 있는 구매부서와의 부서간 협조에 대한 인식 정도는 구매관련 만족도에 가장 큰 직접적인 효과를 가지고 있고, 식자재 관리 수행도나 직무만족도에는 직접적인 효과는 가지고 있지 않으나 구매관련 만족도를 통하여 식자재 관리 수행도에 영향을 미치며 다시 이를 통하여 조리사들의 직무만족도에 영향을 미치는 간접 효과가 있음이 나타난 것이다.

본 연구에서 이용된 여섯 가지의 관계 중에 세 가지의 관계에서 유의적인 직접효과를 보여주고 있어 이 세 가지의 가설이 지지되는 것으로 나타났으며 나머지 세 가지의 가설은 지지할 수 없는 것으로 나타났다. 연구의 가설 검증에 대한 결과를 요약하면 Table 4와 같이 나타낼 수 있다. 즉, <가설 1> 조리부서와 구매부서와의 부서간 협조에 대한 조리사의 인식은 조리사의 구매관련 만족도에 정(+의) 방향으로 유의한 영향을 미칠 것이다. <가설 4> 조리사의

Table 3. Direct and Indirect Effect among Constructs

Effect	Constructs	Satisfaction with purchase process	Management for food items	Job satisfaction
Direct effect	Department corporation (DC)	.835*** (t=12.069)	.028 (t=.237)	.189 (t=1.591)
	Satisfaction with purchase process (SP)		.723*** (t=5.754)	.132 (t=.930)
	Management for food items (MF)			.529*** (t=5.448)
Indirect effect	Department corporation --> Satisfaction with purchase process			(.835*.723*.529=) .319
	--> Management for food items			
	--> Job satisfaction (DC -> SP -> MF -> JS)			

Table 4. Results of the Hypotheses Test

	Hypotheses	Results
H1	There is a positive relationship between the level of corporation between purchase and production departments perceived by cooks and their satisfaction with purchase system (DC->SP)	Support
H2	There is a positive relationship between the level of corporation between purchase and production departments perceived by cooks and their performance of food-items management (DC->MF)	Do not support
H3	There is a positive relationship between the level of corporation between purchase and production departments perceived by cooks and their job satisfaction (DC->JS)	Do not support
H4	There is a positive relationship between cooks' satisfaction with purchase process and their performance of food-items management (SP->MF)	Support
H5	There is a positive relationship between cooks' satisfaction with purchase process and their job satisfaction (SP->JS)	Do not support
H6	There is a positive relationship between cooks' performance of food-items management and their job satisfaction (MF->JS)	Support

구매관련 만족도는 조리사의 식자재 관리 수행도에 정(+)¹의 방향으로 유의한 영향을 미칠 것이다. <가설 6> 조리사의 식자재 관리 수행도는 조리사의 직무만족도에 정(+)¹의 방향으로 유의한 영향을 미칠 것이다. 의 3가지 가설의 경우는 모두 그 경로의 표준화 계수가 유의적인 값을 보여주어 가설을 지지할 수 있었으며, 나머지 가설 즉, <가설 2> 조리부서와 구매부서와의 부서간 협조에 대한 조리사의 인식은 조리사의 식자재 관리 수행도에 정(+)¹의 방향으로 유의한 영향을 미칠 것이다, <가설 3> 조리부서와 구매부서와의 부서간 협조에 대한 조리사의 인식은 조리사의 직무만족도에 정(+)¹의 방향으로 유의한 영향을 미칠 것이다, <가설 5> 조리사의 구매관련 만족도는 조리사의 직무만족도에 정(+)¹의 방향으로 유의한 영향을 미칠 것이다, 등 3가지 가설은 유의적이지 못한 결과를 보여 가설을 지지할 수 없었다.

IV. 연구 결론 및 제언

호텔 기업의 수익창출에 중요한 역할을 담당하고 식음료 부서의 양질의 서비스 제공에 일익을 담당하고 있는 조리사들이 인식하고 있는 구매부서와의 부서간 협조에 대한 연구를 시행하였다. 호텔 기업, 특히 비교적 규모가 큰 특급호텔의 경우는 대부분 구매부서와 조리부서가 분리되어 운영되기 때문에 식자재를 구매하는데 있어서 양 부서간에 긴밀한 협의가 이루어진다는 것은 고객에게 전달되는 음식을 조리하는 조리부서의 업무를 향상시킬 수 있다. 이러한 배경에 의해 진행된 본 연구는 특급호텔 조리사들이 인식하고 있는 조리부서와 구매부서간의 부서간 협조가 조리사의 식자재 관리 수행도 및 구매시스템과 직무만족에 영향을 미치는지 알아보았다.

부서간 협조에 대한 조리사의 인식은 식자재 구매업무, 공급업체 선정과정, 식자재의 단가 결정, 식자재 샘플의 평가, 추가주문 협조 등에 관한 업무가 양 부서의 원활한 협조로 이루어지는지를 알아보는 다섯 가지 문항으로 측정하였다. 조리사들의 식자재 관리 수행도의 경우는 원가의식, 재고관리, 재료관리, 구매시스템의 영역에 대하여 평가하였으며, 구매관련 만족도는 구매시스템에 관한 만족도, 구매된 식자재에 대한 만족도, 공급업자에 대한 만족도로 나누었고, 업무만족과 조직에 대한 만족도를 알아보는 직무만족도를 측정하였다.

본 연구의 분석결과에 따라 다음과 같은 결론을 이끌어 낼 수 있다. 연구에 참여한 응답자의 특성에

관한 결과는 응답자의 약 90%정도가 남자로서 특급호텔의 조리에 종사하는 남성 편중적인 현상을 보여주었으며, 80%이상이 전문대를 졸업한 비교적 고학력의 응답자 경력을 보여주었다. 10년 이상의 근무 경력을 갖고 있는 조리사의 경우도 거의 47%정도를 차지하는 것으로 나타나 이 분야의 전문성을 보여주는 결과였다.

연구에 대한 응답자들의 태도에 따라 나타난 결과는 우선 첫 번째로 조리사들이 인식하고 있는 특급호텔 조리부서와 구매부서간의 부서간 협조정도는 조리사들의 현재 일하고 있는 해당부서의 조직이나 본인들의 업무에 대한 직무만족도에는 직접적으로 영향을 끼치지 않았다. 반면에 두 번째로 지적할 수 있는 결과는 조리사들이 인식하고 있는 특급호텔 조리부서와 구매부서간의 부서간 협조정도는 조리사들의 구매관련 만족도에 직접적인 영향을 끼쳐 부서간의 협조에 대한 인식도가 높으면 구매관련 만족도가 직접적으로 향상되었고, 이는 다시 조리사들의 식자재 관리 수행도를 증가에 기여하여 결국에는 조리사들의 직무만족도가 높아지는 데까지 영향을 미치는 결과를 보여주었다. 즉, 특급호텔의 조리사들이 느끼고 있는 조리부서와 구매부서간의 부서간 협조 정도는 조리사들의 식자재 관리 수행도나 직무만족에는 직접적인 영향을 끼치지 않았지만, 구매관련 만족도를 향상시킴으로써 해서 결국에는 조리사들의 식자재 관리 수행도에 정(+)¹의 방향으로 영향을 끼치고, 이들의 직무만족을 높이는 데도 기여하게 된다는 결과이다.

본 연구는 전문성이 많이 요구되고 있는 각 기업에서 부서간의 팀웍의 증가가 궁극적으로 조직원들의 업무수행 능력을 향상시키고, 이에 따라 그들의 직무만족을 높이는 한 예를 보여주는 연구이다. 조직원들의 업무향상이나 직무만족을 증가시켜 기업의 수익성을 높이기 위해 노력하고 있는 호텔조직에서도 이러한 부서간의 협조에 따른 생산성 증가는 더욱 강조되어야 할 부분이므로 본 연구 결과의 의의가 있다고 볼 수 있다. 그러나 이 연구가 가지고 있는 제한점은 서울지역의 특급호텔을 대상으로 실시되었기 때문에 조리사의 남, 여 비율이나 구매부서와 조리부서의 조직형태의 차이가 있는 지방의 관광호텔 등의 경우는 다르게 적용되어야 한다. 또한 연구 설계 초기부터 서울지역의 특급호텔을 한 단위로 묶어서 분석에 이용하여 각 호텔간에 차이가 존재할 수 있다는 부분은 고려하지 않았다. 10개의 연구대상 호텔간의 운영상의 차이에 따라 조리사들의 인식

에도 차이가 나타날 수 있지만, 본 연구에서는 특급 호텔의 조리사를 연구의 한 단위로 하여 자료를 분석하였다.

이러한 연구의 제한점을 고려하면 서울지역의 특급호텔이라 하더라도 어떤 한 특정 호텔이나 혹은 지방의 관광호텔에서 그 기업 조직에 맞도록 연구를 자체적으로 실시하여 서로 상호 연관성이 있는 부서 간의 협조나 팀웍 등에 대한 인식도를 조사하고 이에 따른 업무 수행도를 평가하여 대상 기업에 직접적으로 기여 할 수 있는 결과를 얻는 것이 더욱 바람직하다고 볼 수 있다.

V. 참고문헌

1. Stefanelli, JM and Feinstein, A : Purchasing-Selection and Procurement for Hospitality Industry, 5th(Ed.). John Wiley & Sons, Inc. 2002.
2. Kotschevar, LH and Donnelly, R : Quantity Food Purchasing. Macmillian Publishing Company. 1993.
3. 정종훈, 한진수 : 호텔프런트 & 객실관리론, 현학사, 2003
4. Vallen, JJ and Vallen, GK : Check-In Check-Out, 4th (Ed). Wm.C.Brown Publishers, 1991.
5. 김경환, 차길수 : 호텔경영학, 현학사, 2002.
6. 월간 Hotel & Restaurant, 7:40, 1999
7. 송성미 : 한국호텔의 효율적 원가관리에 관한 연구. 경희대학교 경영대학원 석사학위논문, 1993.
8. 이철수 : 관광호텔의 식료 원가관리에 관한 연구. 경기대학교 경영대학원 석사학위논문, 1997.
9. Park, HJ : A Study in Present Situation over Managing Food Material and the Way of Improving Management Skills in Hotels. Journal of Foodservice Management, 3(1):57, 2000.
10. Um, YH : A Study on the Effective Management of Food Materials. Journal of Foodservice Management, 2(1): 175, 1999.
11. Pitts, W : A material manager's perspective of group purchasing. Hospital Material Management Quarterly, 10(3):4 (Feb), 1989.
12. Buying Power : Purchasing groups save money and jobs. Club Management, Jan-Feb:48, 1997.
13. Matsumoto, J : EDI: Getting the Order Right. Restaurant and Institutions, July, 15: 142, 1997.
14. Pizza Hut embraces e-commerce with e-store. National Restaurant News, Nov.2:50, 1998.
15. Eames, D and Norkus, GX : Developing Your Purchasing Strategy.
16. Dzever, S, Merdji, M and Saives, A : Purchasing decision making and buyer-seller relationship development in the French food processing industry. Supply Chain Management, 6(5):216, 2001.
17. Brownell, J and Reynolds, D : Strengthening the F&B Purchaser-Supplier Partnership: Actions that make a difference. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 43(6):49-61, 2002
18. 나영선 : 관광호텔 조리부문의 식재료 구매관리에 대한 연구. 한국조리학회지, 3(0):181, 1997.
19. 최수근 : 호텔 식재료 구매절차 만족도에 관한 연구 < 서울지역 특 S,H 호텔 조리사를 중심으로>. 한국조리학회지, 4(0):295, 1998.
20. Choi, SK and Cho, WJ : A Study on Complication factors between foreign and domestic chefs. The Korean Journal of Culinary Research, 6(3):99, 2000.
21. Lee, CK : A Study of Hotel Restaurant's Cook Separation. The Korean Journal of Culinary Research, 6(3):373, 2000.
22. Yang, IS, Lee, HJ, Kang, HR, Kim, SH and Yi, BS : Job Satisfaction and its Relationship to Job Characteristics of Hospital Foodservice Employees. Korean J. Dietary Culture, 9(5):479, 1995.
23. Shin, AS and Ko, KC : A Study on the Job Attitude of Cook at Delux Hotel in Kyongju (1) - An Analysis on the General Characteristics about Job of the Cook -. Korean J. Soc. Food Cookery Sci., 13(2):157, 1997.
24. Shin, AS : A Study on the Job Attitude of Cook at Deluxe Hotel in Kyongju (2) - An Analysis on the Development of Technics, Cook and Food Industry -. Korean J. Soc. Food Cookery Sci., 13(3):304, 1997.
25. Lee, CK : An Analysis of Job Satisfaction and Top-class Hotel Restaurant's Cook. Journal of Foodservice Management, 3(1):159, 2000
26. Choi, SK and Sin, MJ : A study of the Job Performing State and Awareness of chiefs in Deluxe Hotel. Journal of Foodservice Management, 4(2):149, 2001.
27. Kim, MH : A Study on the Realities and Job Satisfaction of Hotel Cuisine Employees. Korean J. Soc. Food Cookery Sci., 12(2):138, 1996.
28. Cho, YD and Lim, HY : A Study on the Consciousness and the Job Satisfaction of Hotel Cuisine Employees. Tourism Research, 16(1):25, 2001.
29. Scholters, PR, Joiner, BL and Streibel, BJ : The Team Handbook, (2nd ed.). Joiner Associates Inc. 2001.
30. Robbins, SP : Essentials of Organizational Behavior (6th ed.). Prentice Hall. Upper Saddle River, NJ. 2000.
31. 이근희 : 사회과학 연구방법론. 법문사, 2001.
32. 김정리 : 의료기관의 식자재 공급자 선정 기준 및 공급업자 특성이 영양부서 생산성과에 미치는 영향. 연세대학교 대학원 박사학위 논문, 2002.
33. 박현진 : 호텔 식자재 관리의 현황과 개선방안에 관한 연구 -S 호텔 사례를 중심으로-. 연세대학교 산업대학원 석사학위 논문, 1999.
34. 백승호 : 호텔 식·음료의 구매의사 결정 영향요인에 관한 연구. 세종대학교 경영대학원 석사학위논문, 2000.
35. Specter, PE : Job Satisfaction - Application, assessment, cause, and consequences. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 1997.
36. Smith, PC, Kendall, LM and Hulin, CL : The measurement of satisfaction in work and retirement. Rand McNally & Company, 1969.

(2004년 2월 17일 접수, 2004년 3월 29일 채택)