

## 호텔주방설비가 직무만족, 자기유능감, 생산효율에 미치는 영향에 관한 연구

김인환\*, 박헌진, 정진우<sup>1</sup>

\*부산 롯데호텔 조리팀장, 영산대학교 서양조리학과

### A Study of the Effect of Hotel Kitchen Facilities on Production Efficiency

In-Hwan Kim\*, Heon-Jin Park, Jin-Woo Jung<sup>1</sup>

\*Executive Chef, Hotel Lotte Busan

Dept. of Western Cuisine & Culinary Arts, Youngsan University

#### Abstract

The results of hotel management have revealed a lot of problems in regard to the suitable placement of kitchen facilities, equipment and utensils, appropriate positioning of kitchen workers, and management of kitchen supplies.

To solve these problems, this study examined the relationships among kitchen equipment, layouts, job satisfaction, a sense of self-competence, and production efficiency, proposing the efficient management measures of a reasonable kitchen system.

The following are the results. Kitchen facilities had a significant effect on job satisfaction, not on a sense of self-competence. Hotel cooks' awareness of kitchen utensils as well as kitchen layouts had significant influence on both job satisfaction and a sense of self-competence whereas hotel cooks' job satisfaction and their sense of self-competence had great influence on production efficiency.

**Key words :** kitchen equipment, layouts, job satisfaction, self-competence, production efficiency.

#### I. 서 론

레스토랑에서는 주방의 중요성을 인식하지 못하고 요리를 만드는 곳으로 후미진 곳에 주방을 만들어 주방의 레이아웃이나, 설비, 기계, 소기물 등의 계획 없이 설치하게 된다. 그래서 주방의 생산과 능률이 떨어지고 더 나아가 조리사의 질병까지 유발하게 된다. 이것은 경영에 있어서 막대한 손실이고 비경제적이며 국가적으로 손질 크

다. 그러므로 주방시설은 과학적이고 보다 효율적인 계획과 관리가 필요하다. 그리고 이것을 사용하는 조리종사자는 능률이 향상되고 자기만족을 가지고, 자기의 특정한 과업과 능력에 대한 믿음과 개인의 능력에 대한 믿음과 업무목표를 도전적으로 스스로 설정하고 목표를 달성할 때 자기존중과 자부심으로 이어진다. 호텔의 조리종사원은 스스로 자기 자신의 능력에 대해 자부심을 가지고 고객에게 제공되는 식음 서비스를 자기실

현의 기회로 느낄수록, 직무에 대한 가치를 높게 인식하고, 조직에 기여하고 자아를 성취한다는 의식을 돋우게 된다. 이러한 환경이 주어질 때 주방의 생산효율이 향상된다.

주방의 좋은 환경을 만들기 위해서는 레스토랑을 계획에서 주방을 적당한 면적과 레이아웃, 설비 등 사전 계획이 준비되어 있어야 한다. 이러한 시설들은 조리 과정의 다양한 작업을 합리적으로 수행하기 위한 것으로써 진양호(1991)는 주방계획에서 세심한 주의를 제시했으며, 직무만족에 있어서는 강무근(2004)은 주방의 시설관리가 좋으면 직무만족에 영향을 미치고 있음을 증명하였다. 서영애(2005)는 주방의 설비가 잘 되어 있으며 생산효율에 유익하다고 모델을 제시하였다. 또한, 장혁래·이서형·조춘봉(2004)은 호텔마다 조리장비 및 기기들이 다양한 조리작업에 적합하게 구비됨과 장비의 설치 및 설계는 생산효율에 관련에 대하여 설명하였다. 뿐만 아니라 이희영(2001)은 자기유능감과 직무성과 및 생산에 영향 관련에 대한 연구를 제시하였다.

본 연구에서는 주방설비, 직무만족, 자기유능감, 생산효율에 대한 이론적 배경을 재정립하고, 선행 연구를 중심으로 관광호텔 주방의 주방설비에 따라서 조리종사자의 직무만족과 조리종사자의 자기유능감, 생산효율에 미치는 영향을 연구하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 주방 설비 개념

주방 설비란 주방설계에 따른 부대설비를 말한다. 즉, 박병근(1995)은 냉·난방시설을 비롯한 환기시설, 가스, 스팀 등의 시설과 조명, 채광시설, 식기세척기, 기물 세척장소, 바닥, 벽, 청정의 설비 등을 주장하였다. 또한 주방이 차지하고 있는 공간에서부터 식품을 다루는 모든 기구와 장비들을 말한다. 이러한 시설들은 식품조리 과정의 다양한 작업을 합리적으로 수행하기 위한 것

이다. 진양호(1991)는 주방계획에서부터 이루어져야 함을 주장하였으며, 주방설비는 조리를 하는데 있어서 기계와 장비를 합리적으로 사용하기 위하여 잘 계획하고 설치해야 한다. 그러므로 주방설비 조회를 하는데 있어서 일의 흐름에 따른 동선 조리능률 위생 등의 기본적 요소들이 고려되어야 한다.

따라서 주방설비의 효율적인 배치는 중요하기 때문에 여기에 대한 방안을 제시하면 각 주방의 특성에 따른 작업을 할 수 있도록 적정하고도 합당한 설비를 갖추어야 할 것이다. 주방의 설비는 조리업무 전반에 걸친 많은 영향을 미치므로 휴식할 수 있는 공간도 배치가 되어야 한다. 고객에게는 안락한 분위기와 제공되는 요리를 위해 최선의 상태로 보존을 목적(손대현·전희정·지순 1991)으로 하며, 식사를 최대한으로 즐길 수 있도록 해야 한다. 또한 정청송·김동승·이종춘·최호삼(1986)은 설비의 효율성을 강조하였다. 주방 설비의 선택 시 원칙은 그 설비가 필요한 정도와 그때의 기능을 만족스럽게 수행하느냐에 달려 있으며, 그 호텔의 규모, 재정적 능력이 이 설비에 직접적으로 연관되어 있다. 또한 강무근(2004)은 주방의 시설관리와 직무만족에 이론을 제시했으며, 장혁래·이서형·조춘봉(2004)은 조리장비 및 기기 설치와 효율적에 대하여 이론을 제시하였다.

### 2. 자기유능감

자기유능감(self-efficacy)이란 특정한 과업을 잘 수행할 수 있다는 개인의 능력에 대한 믿음(Bandura, 1977)이라 할 수 있다. 자기 유능감이 높은 사람일수록 더욱 어렵고 도전적인 목표를 설정하며 과업성공에 대해서 부정적인 피드백을 받으면 더욱 동기부여가 되어서 열심히 노력하며 성과가 향상된다. 박경규·윤종록(1997)은 자기 유능감의 주어진 상황의 요구를 충족시키기 위해서 필요한 동기, 인지적 자원, 일련의 행위를 동원하는 자신의 능력의 이론을 제시하였다. 엄격히 말해서 자기존중 개념은 여러 가지 현상 속에서 자기 자신

전부를 평가하는 포괄적인 개념과 특정한 상황 또는 과업수행시의 자신에 대한 평가를 나타내는 특수한 자기존중을 모두 포함하고는 반면, 자기유능감은 후자에 속하는 개념이다.

호텔의 조리종사원은 스스로 자기 자신의 능력에 대해 자부심을 가지고 고객에게 제공되는 식음서비스를 자기실현의 기회로 느낄수록, 직무에 대한 가치를 높게 인식하고, 조직에 기여하고 자아를 성취한다는 의식을 갖추게 된다. 특히, 조리종사원은 육체적인 노동과 전문적인 기술이 혼합되어야 보다 양질의 음식서비스를 연출할 수 있게 되고, 이러한 육체적인 노동과 전문적인 기술 그 자체가 자기유능감을 결정하는 중요한 동인으로 작용하게 된다. 따라서 이희영(2001)은 자기유능감은 직무성과에 유의한 영향관계를 가지는 것으로 나타나고 있으며, 조리종사원의 직무만족에 유의한 영향관계를 가질 것이라는 추론을 할 수 있다.

### 3. 직무만족

일반적으로 직무만족에서 이영재(1999)는 만족(satisfaction)을 욕구충족, 기쁨·불쾌, 인지적 상태, 속성 혹은 편익평가, 경험의 주관적 평가로서 정의하였으며, Oliver(1980)는 만족을 “사전기대와 사용 후 성능간의 비교과정에 대한 소비자의 감성적 반응”이라고 정의하면서, 만족은 “획득이나 경험에서 나온 기쁨이나 놀라움에 대한 감성적 평가”라고 주장하였다. 이러한 직무만족의 인

지적·감성적 반응에 대해 이두희·김준환(1995)은 만족을 인지적인 측면과 정서적인 측면을 동시에 공유하고 있는 심리적인 반응으로 보았다.

호텔의 조리종사원의 직무만족에 영향을 주는 요인으로서 조직지원이나 조직몰입, 직무가치, 자기유능감과 같은 종사원의 태도(attitudinal)변수가 선행연구를 통해 검증되고 있으나 김형섭, (2005), 물리적 조리환경과 조직지원, 자기유능감에 대한 규명하였다. Smith(1955)는 직무만족은 각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 호악감의 총화 또는 이러한 호악감의 균형 상태에서 기인된 일련의 태도라고 정의하였다. Hackmal & Oldham(1980)는 직무만족에 대한 정의를 하였다.

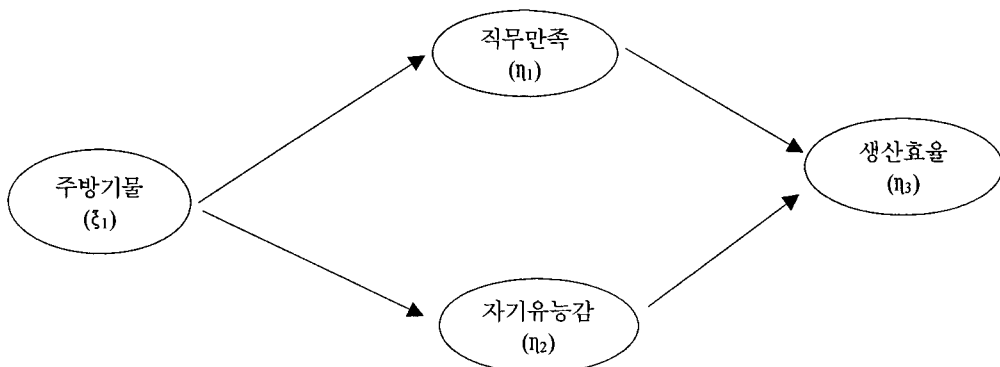
## III. 연구의 모형과 조사 설계

### 1. 연구의 모형

지금까지 검토한 개념적 이해를 토대로 호텔 레스토랑의 조리종사자를 중심으로 주방설비가 직무만족, 자기유능감, 생산효율 각각에 어떠한 영향을 미치는지 여부를 검토하기 위하여 <그림 1>의 연구모형을 제시한다.

### 2. 조사설계

본 연구의 실증분석을 위해 분산지역의 특급호텔의 주방에서 근무하고 있는 호텔 주방 종사원



<그림 1> 본 연구의 제시모형

을 대상으로 하여 2006년 10월 25일부터 11월 26일까지 32일간 설문조사를 실시하였다. 총 320부의 설문지 중에서 297부가 회수되었다. 이중 부분적인 무응답 설문지와 불성실한 응답을 10부를 제외한 287부가 본 연구에 사용되었다. 본 연구에서는 실증분석을 위하여 SPSS Win 12.0을 이용하여 빈도분석 및 상관관계 분석과 요인분석을 실시한 후 신뢰성과 타당성을 검증하였다.

본 연구에서는 연구모형에서 제시된 구성개념들(constructs)간에 상호 미치는 영향관계를 검증하기 위하여 구조방정식 모형을 통해 구성개념들간의 상호관계를 검증하고 평가하는데 유용한 AMOS 4.0을 이용한다. 구조방정식 모형은 공분산 구조방정식이라고도 불리는데, 이는 확인적 요인분석을 통해서 측정오차가 없는 잠재요인을 발견하고 회귀분석으로 잠재요인 간을 연결하는 방법으로 요인분석과 회귀분석을 결합한 형태라고 할 수 있다(김계수 2004).

가설을 검증하기 위해서는 AMOS 4.0을 이용한 구조방정식 모형(structural equation model)을 이용하고자 한다.

### 3. 가설설정 및 조작적 정의

본 연구목적을 달성하기 위해서 제시된 주방설비가 직무만족, 자기유능감, 그리고 생산효율을 측정하기 위한 각 변수에 대한 조작적 정의와 측정은 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 이루어졌다.

#### 1) 가설설정

- H1 : 주방설비는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2 : 주방설비는 자기유능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H3 : 직무만족은 생산효율에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H4 : 자기유능감은 생산효율에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

#### 2) 조작적 정의

본 연구에서 사용된 변수는 각각의 변수간의 선정하였는데, 이들 변수에 대한 조작적 정의는 다음과 같다.

김기영(1995)은 주방설비에서 작업선반, 싱크대, 배수시설 주방환기 등을 주장하였다. 정진우(2005)는 작업공간, 작업테이블의 넓이, 기물의 배치, 등의 중요성을 변수로 연구되었다. 주방설비와 직무만족에서는 강무근(2004)의 주방설비와 직무만족에 대해 영향이 있다고 밝혔다. 장혁래·이서형·조춘봉(2004)은 장비의 설치 및 설치는 효율적으로 이루어진다면 전반적으로 직무만족을 높게 평가하는 결과를 연구하였다. 주방설비의 측정은 정진우(2005)의 주방설비, 기물배치, 동선관리의 측정도구를 근거로, 호텔양식주방의 동선관리연구의 논문에서 개발한 연구에서 사용된 설문문항들을 본 연구에 적합하도록 수정하여 20개 항목을 Likert 5점 척도로 측정하였다.

자기유능감에 대한 가설은 서영애(2005)의 연구에 의하면, 주방설비가 잘 되어 있으며, 효율성에 관한 유익한 연구가 있었다. 자기유능감과 직무성과간의 관계는 자기유능감이 직접적으로 직무성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이희영(2001)의 연구에서는 자기 유능감과 직무성과간의 직접적인 관계에 대한 것으로는 자기유능감이 생명보험 판매와 교수의 연구생산성에 영향을 미친다는 연구가 있다. 자기유능감의 설문문항은 이희영(2001) 논문을 설문문항들을 본 연구에 적합하도록 수정하여 8개 항목을 Likert 5점 척도로 측정하였다.

직무만족은 각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 호악감의 총화 또는 이러한 호악감의 균형 상태에서 기인된 일련의 태도라고 정의하였으며(Smith 1955), 직무만족의 측정을 위해서는 Hackmal & Oldham 1980)가 개발하여 사용한 척도 9개 문항을 5점 척도로 측정하였다.

생산효율은 주방의 기물, 장비, 시설, 레이아웃이 잘 되어 있는 작업환경에서의 생산이 나쁜 환경에서의 생산보다 우월하다는 것을 말하며, 또한 인적자원관리 등의 시스템이 잘 되어 있으며

생산효율은 좋아질 것으로 정의한다. 생산효율의 측정은 송경숙(1999)은 주방의 식재료관리, 주방 설비관리, 위생관리, 종사원관리 개발한 측정도구를 근거로, 관광호텔 주방의 효율적 관리에 관한 연구에서 제기된 요소들을 본 연구에 적합하도록 수정하여 9개 항목을 Likert 5점 척도로 측정하였다.

#### IV. 분석결과

##### 1. 분석결과

본 연구의 설문에 응답한 전체 표본의 인구 통계적 특성은 다음과 같다. 성별 구성은 남성이 219명(76.3%), 여성이 68명(23.7%)으로 나타나 일반적인 조리사의 성별 비율과 비슷하게 나타났다. 연령 분포는 25세 이하가 29명(10.1%), 26~30세 79명(27.4%), 31~35세 73명(25.3%), 36~40세 44명(15.3%), 41~45세 28명(9.7%), 46~50세 24명(8.3%), 51세 이상 11명(3.8%)으로 나타났다. 결혼 여부는 미혼이 120명(42.0%), 기혼이 166명(58.0%)으로 나타났으며, 학력 분포는 고졸 이하가 45명(15.8%), 전문대 재학(졸업)이 182명(63.9%), 대학 재학(졸업) 47명(16.5%), 대학원 재학(졸업) 11명(3.9%)으로 나타났다.

근무 부서는 커피숍 주방 20명(7.5%), 이태리 주방 16명(6.0%), 프랑스 주방 13명(4.9%), 뷔페 주방 89명(33.5%), 메인 주방 84명(31.6%), 룸서비스 주방 11명(4.1%), 제과제빵 주방 33명(12.4%)으로 나타났으며, 직책은 apprentice 31명(12.2%), 3rd cook 47명(18.4%), 2nd cook 61명(23.9%), 1st cook 46명(18.0%), demi chef de partie 26명(10.2%), chef de partie 21명(8.2%), sous chef 13명(5.1%), executive sous chef 5명(2.0%), executive chef 5명(2.0%)으로 나타났다. 조리경력의 분포는 1년 이하가 24명(8.6%), 2~5년 78명(28.0%), 6~10년 74명(26.5%), 11~15년 56명(20.1%), 16~20년 35명(12.5%), 21~25년 9명(3.2%), 26년 이상 3명(1.1%)으로 나타났다. 근무년수는 1년 이하 54명

(19.4%), 2~3년 99명(35.6%), 4~6년 57명(20.5%), 7~8년 15명(5.4%), 9~10년 34명(12.2%), 11~13년 11명(4.0%), 14년 이상 8명(2.9%)으로 나타났다. 월평균 소득은 100만원 미만 46명(16.4%), 100~200만원 미만 161명(57.5%), 200~300만원 미만 61명(21.8%), 300~400만원 미만 10명(3.6%), 400만원 이상 2명(0.7%)으로 나타났다.

##### 2. 신뢰성 분석

여러 측정항목들로 구성된 척도의 경우, Cronbach's  $\alpha$  계수가 가장 많이 사용되는 신뢰성 검증 방법(Peter & Reliability 1979) 이므로, 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$  계수를 측정하여 내적 일관성에 의한 신뢰성을 검증하였다. Cronbach's  $\alpha$  계수 값은 0과 1사이에서 변하게 되는데, 집단수준의 경우 알파계수가 0.6 이상이고, 개인수준인 경우 0.9 이상이 되면 신뢰도가 높다고 할 수 있다.

본 자료의 분석 결과는 <표 1>와 같이 나타났는데, 생산효율의 신뢰성 계수는 유능함이 0.915로 가장 높게 나타났고, 다음으로 직무만족이 0.906으로 나타났으며, 자기유능감이 0.898, 주방설비 0.872 순으로 나타났다. 따라서 본 실증 연구의 측정도구 신뢰성 계수는 모두 0.8 이상으로 상당히 높게 나타나 Nunally가 제시하고 있는 신뢰성 평가 기준인 0.6 이상을 상회하는 것으로 아주 우수한 신뢰성을 갖는 것으로 판단되었다.

##### 3. 타당성의 평가

###### 1) 확인적 요인분석

관별 타당성의 평가를 위해 탐색적 요인분석

<표 1> 각 변수들의 신뢰성 검증

구 분	Cronbach's $\alpha$
주방설비	0.872
직무만족	0.906
자기유능감	0.898
생산효율	0.915

에 이어 확인적 요인분석을 AMOS의 측정모형을 이용하여 실시하였다. 확인적 요인분석은 탐색적 요인분석과 대비되는 요인 분석의 한 방법으로 연구자가 자료 내부에 숨겨져 있는 이론적 구조에 대한 정보를 사전에 알고 있어서, 이 이론적 구조를 확인하고자 할 때에 쓰는 방법이다.

주방설비와 주방기물 변수에 대한 확인적 요인 분석 결과는 <표 2>와 같이 나타났으며,  $\chi^2=102.26$ ,  $p=0.086$ , GFI=0.955, AGFI=0.935, NFI=0.952, RMR=0.024 등으로 우수한 것으로 나타났다. 또한 측정 변수의 모수 추정치는 0.799~1.017이고, 표준화 모수 값은 0.539~0.798로 나타났다.

자기유능감 변수에 대한 확인적 요인분석 결과는 <표 3>과 같이 나타났으며,  $\chi^2=29.989$ ,  $p=$

0.038, GFI=0.975, AGFI=0.950, NFI=0.974, RMR=0.014 등으로  $\chi^2$ 값과  $p$ 값을 제외하고는 우수한 것으로 나타났다.

생산효율 변수에 대한 확인적 요인분석 결과는 <표 4>와 같이 나타났으며,  $\chi^2=45.047$ ,  $p=0.006$ , GFI=0.965, AGFI=0.934, NFI=0.968, RMR=0.016 등으로  $\chi^2$ 값과  $p$ 값을 제외하고는 우수한 것으로 나타났다.

4. 가설의 검증 및 결과의 해석

1) 가설의 검증

H1 : 주방설비는 직무만족에 정(+)<sup>의</sup> 영향을 미칠 것이다.

<표 2> 설비 변수의 확인적 요인분석 결과

항 목	모수 추정치	표준화 모수값	표준 오차	C.R.	
주방설비	1.000	.715			
작업테이블	.851	.539	.099	8.630***	
배수시설	.821	.680	.077	10.730***	
주방 설비	작업공정	.914	.700	.083	11.045***
상수도 위치	.928	.708	.083	11.224***	
장비 위치	.885	.673	.083	10.679***	
주방환기	.956	.694	.087	11.006***	
수납장 위치	1.017	.728	.088	11.521***	

$\chi^2=102.26$ ,  $p=0.086$ , GFI=0.955, AGFI=0.935, NFI=0.952, RMR=0.024

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

C.R.=Critical Ratio.

<표 3> 자기유능감 변수의 확인적 요인분석 결과

항 목	모수 추정치	표준화 모수값	표준 오차	C.R.	
자기유능감	1.000	.612			
업무수행의 능력	1.099	.717	.113	9.718***	
활동능력	1.102	.724	.113	9.785***	
자기 유능감	수행과제	1.121	.770	.109	10.256***
수행만족	1.200	.773	.117	10.281***	
수행성과	1.129	.772	.110	10.273***	
신뢰성과	1.009	.726	.103	9.835***	
과업수행	.962	.646	.107	9.011***	

$\chi^2=29.989$ ,  $p=0.038$ , GFI=0.975, AGFI=0.950, NFI=0.974, RMR=0.014

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

C.R.=Critical Ratio.

〈표 4〉 생산효율 변수의 확인적 요인분석 결과

항 목	모수 추정치	표준화 모수값	표준 오차	C.R.
생산효율	1.000	.716		
시스템효율	.990	.681	.090	10.955***
관리효율	1.025	.724	.088	11.645***
설비효율	.990	.720	.086	11.566***
직무효율	1.096	.724	.095	10.567***
장비효율	1.079	.756	.089	12.133***
위치효율	1.144	.783	.091	12.583***
동선효율	1.067	.762	.087	12.203***
작업여건효율	1.061	.724	.092	11.584***

$\chi^2=45.047, p=0.006, GFI=0.965, AGFI=0.934, NFI=0.968, RMR=0.016$

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

C.R.=Critical Ratio.

H2 : 주방설비는 자기유능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

호텔의 주방설비는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1을 검증하기 위하여 AMOS에 의한 구조방정식 모형분석을 실시한 결과 <표 5>와 같이 나타났다. 주방설비는 직무만족에 영향을 미칠 것이라는 가설 1을 검증한 결과, CR값은 2.001로서 유의수준 0.05에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. CR값은 해당 미지수의 값이 0이란 가설에 대한 가설검증 정보를 제공해주는데, CR 값이 ±1.960 이상이면 95% 신뢰수준에서, ±2.576 이상이면 99% 신뢰수준에서, ±3.291 이상이면 99.9% 신뢰수준에서 해당 미지수의 값이 0이란 가설이 기각되므로 해당 미지수는 통계적으로 유의하게 된다. 따라서 주방설비는 직무만족에 통계적으로 유의한 영향을 미친다고 할 수 있다.

호텔의 주방설비는 자기유능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 2를 검증하기 위하여 AMOS에 의한 구조방정식 모형분석을 실시한 결과 <표

5>와 같이 나타났다. 주방설비는 자기유능감에 영향을 미칠 것이라는 가설 2를 검증한 결과, CR값은 -1.296로서 유의수준 0.05에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

이상과 같이 가설 1 주방설비는 직무만족에 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되었다. 그러나 가설 2 주방설비는 자기유능감에 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었다.

H3 : 직무만족은 생산효율에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4 : 자기유능감은 생산효율에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

호텔주방 종사원의 직무만족은 생산효율에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 3을 검증하기 위하여 AMOS에 의한 구조방정식 모형분석을 실시한 결과 <표 6>과 같이 나타났다. 주방종사원의 직무만족은 생산효율에 영향을 미칠 것이라는 가설 3을 검증한 결과, CR값은 9.380로서 유의수준 0.001에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. CR값은 해당 미지수의 값이 0이란 가설에 대

〈표 5〉 주방설비와 직무만족 및 자기유능감에 관한 AMOS 분석 결과

가 설	추정경로계수	표준경로계수	표준오차	C.R.	유의도
주방설비 → 직무만족	0.184	0.186	0.092	2.001	0.045*
주방설비 → 자기유능감	-0.143	-0.191	0.110	-1.296	0.195

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

〈표 6〉 직무만족 및 자기유능감과 생산효율에 관한 AMOS 분석 결과

가 설	추정경로계수	표준경로계수	표준오차	C.R.	유의도
직무만족 → 생산효율	0.633	0.718	0.068	9.380	0.000***
자기유능감 → 생산효율	0.185	0.159	0.065	2.839	0.005**

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

한 가설검증 정보를 제공해 주는데, CR 값이  $\pm 1.960$  이상이면 95% 신뢰수준에서,  $\pm 2.576$  이상이면 99% 신뢰수준에서,  $\pm 3.291$  이상이면 99.9% 신뢰수준에서 해당 미지수의 값이 0이란 가설이 기각되므로 해당 미지수는 통계적으로 유의하게 된다. 따라서 주방종사원의 직무만족은 생산효율에 통계적으로 유의한 영향을 미친다고 할 수 있다.

호텔주방 종사원의 자기유능감은 생산효율에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설4을 검증하기 위하여 AMOS에 의한 구조방정식 모형분석을 실시한 결과 〈표 6〉과 같이 나타났다. 주방종사원의 자기유능감은 생산효율에 영향을 미칠 것이라는 가설 4을 검증한 결과, CR값은 2.839로서 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

이상과 같이 가설 3 주방종사원의 직무만족은 생산효율에 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되었다. 또한 가설 4 주방종사원의 자기유능감은 생산효율에 영향을 미칠 것이라는 가설 역시 채택되었다.

## V. 결 론

본 연구는 관광호텔조리종사원이 인지하는 주방설비가 직무만족, 자기유능감, 주방의 생산효율에 미치는 영향을 규명하는데 있다. 다음과 같은 결과가 도출되었다.

첫째, 조리종사원이 인지하는 주방설비가 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 주방설비는 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 강무근(2004)의 연구결과와 같이 주방설비가 조리사의 직무만족을 영향을 미친다는 연구결과와 일치한다. 이는 주방시설이 잘 되어 있으며 조리종사원이 작업하는데 직무만족에도 느끼는 것으로 나타났다.

둘째, 조리종사원이 인지하는 주방설비가 자기유능감에 미치는 영향을 분석한 결과, 주방설비는 자기유능감에 유의한 설명력을 가지고 있지 않은 것으로 나타났다. 이러한 결과로 볼 때, 주방설비는 조리종사원의 자기유능감에는 큰 영향을 미치지 않는 것으로 밝혀졌다. 이 점은 조리종사자들이 주방의 설비에 대하여 크게 인식하고 있지 않은 것으로 생각된다.

셋째, 조리종사원의 직무만족은 생산효율에 미치는 영향에 대한 분석 결과, 직무만족은 생산효율에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조리종사원은 주방시설과 기물 또는 레이아웃이 잘 되어 있으면 작업의 편의성이 높아 직무만족이 느끼고, 그 결과 조리업무의 생산성 향상으로 이어지는 것이다. 이 결과는 조리종사원이 만족하며 생산효율이 높다는 것을 설명하고 있다.

넷째, 주방종사원의 자기유능감은 생산효율에 미치는 영향을 분석한 결과, 자기유능감은 생산효율에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구의 결과는 이희영(2001)의 결과와 일치하며, 이는 호텔의 조리종사원은 스스로 자기 자신의 능력에 대해 자부심을 가지게 되면 조리업무의 효율성은 향상되는 것으로 나타났다.

본 논문의 한계점으로는 조사대상을 국내 전국 호텔을 대상으로 하여야 하나 일부 지역에 한정된 점 그리고 주방설비에 있어서 직무만족, 자기유능감이 생산효율에 자료로 제시하며 더욱 정확한 논문이 될 것이다. 본 연구는 향후 연구에서는 각각 업장의 매출액을 가지고 연구가 이루어져야 한다.

## 참고문헌

1. 강무근 (2004) : 호텔주방관리가 조리사의 직



1. 무만족에 미치는 영향. *한국컨벤션학회지* 6:46.
2. 김계수 (2004) : AMOS 구조방정식 모형 분석 (데이터솔루션) 서울.
3. 김기영 (1997) : 호텔 주방관리론. 백산출판사, 서울.
4. 김기영 (1995) : 호텔주방의 시설배치관리시스템 모델개발에 관한 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
5. 김형섭 (2005) : 호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과, 이직의 도와의 관계에 대한 연구. *관광연구* 19(3):206.
6. 박경규 · 윤종록 (1997) : 신입사원의 조직사회화에 대한 자기유능감의 역할.
7. 박병근 (1995) : 관광호텔 조리업무의 효율적인 운영방안에 관한 연구. 경기대학교 석사학위논문.
8. 서영애 (2005) : 외식산업주방 레이아웃(layout) 평가에 관한 연구. *외식경영학회지* 8(1):251.
9. 손대현 · 전희정 · 지순 (1991) : 단체급식관리. 교문사, 서울.
10. 송경숙 (1999) : 관광호텔 주방의 효율적 관리에 관한 연구. *관광정보연구* 3(3).
11. 이두희 · 김준환 (1995) : 고객만족도의 측정과 분석에 관한 체계적 고찰. *상품학 연구* 12:54-72.
12. 이영재 (1999) : 관광호텔의 서비스 지향성이 고객 애호도에 미치는 영향에 관한 실증적 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
13. 이희영 (2001) : 자기유능감과 직무성과간의 관계에 대한 셀프매니지먼트의 매개 작용. *한국경영학회지* 650.
14. 장혁래 · 이서형 · 조춘봉 (2004) : 호텔규모에 따른 주방의 업무환경에 관한 연구. *외식경영학회지* 119.
15. 전재균 · 김친서 (2002) : 역할갈등 · 역할모호성이 직무성과 및 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구 : *관광연구* 17(1):60.
16. 정진우 (2005) : 호텔양식 주방의 동선관리 연구. *한국관광·레저학회지* 17(1):262.
17. 정진우 (2006) : 물리적 조리환경과 직무편의성. 자기유능감이 호텔조리종사원의 직무만족에 미치는 영향. *한국관광·레저학회지* 18(1):30.
18. 정청송 · 김동승 · 이종춘 · 최호삼 (1986) : 호텔 식당시설관리론. 경희대학교 출판 서울.
19. 진양호 (1991) : 현대서양요리. 형설출판사. 서울.
20. Bandura A (1982) : Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*. 37(2): 122-147.
21. Bandura A (1977) : Self-efficacy : Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*. 84:191-215
22. Hackman JR · GR Oldham (1980) : Work redesign, reading, mass. Addison-Wesley.
23. McCormock EJ · Tiffin J (1974) : Industrial psychology. 6th ed. New York: Prentice- Hall. 310.
24. Oliver RL (1980) : Conceptualizing land measurement of disconfirmation perception in the prediction of consumer satisfaction, *Journal of Consumer Satisfaction/Dissatisfaction and Complaining Behavior* 22:41-49.
25. Peter JP Reliability (1979) : A review of psychometric basics and recent marketing practices, *Journal of Marketing Research* 16(1):6-17.
26. Quinn RP · Magine TW (1973) : Evaluation wegh-ted model of measurig job satisfaction : a cinderella story. *Organezational Behavior and Human Performance*. 10(1):116.
27. Silvia S (1988) : Effects of sampling error and model misspecification on goodness-of-fit index for structural equation models. Unpublished Ph. Dr. Dissertation, Ohio State University.
28. Smith HC (1955) : Psychology of industrial behavior. New York : McGraw-Hill.