

## 호텔조리사의 직무 만족과 숙련 향상에 관한 연구

박 경 곤<sup>¶</sup>

청운대학교 호텔조리식당경영학과 교수

### A Study on Skill Upgrading and Job Satisfaction in Hotel Cooks

Kyung-Kon Park<sup>¶</sup>

Professor, Department of Hotel Culinary and Catering Management,  
Chungwoon University

#### ABSTRACT

The purpose of this study is to illuminate the influence happened by the process of acquirement of professional cooking skills related to satisfaction with duty of hotel cooks according to the development and expansion of the food service industry. First, interaction with colleagues, working environment, accomplishment of duty, satisfaction of duty etc. have a big effect on improvement of cooking skills, that is, acquirement and accumulation of cooking skill. Therefore, it's confirmed that improvement of skill can be promoted if we focus on this kind of factors and meet more positively. Second, field education training should be operated professionally with systematic education training. Third, duty rotation has an effect on skill advancement. It can be interpreted that oppressive feelings caused by ability, skill, knowledge, human relations etc. which is required in new business related to frequent change of the business in one's charge can have an effect on duty satisfaction.

It's considered that comprehensive and in-depth study should be accomplished in future concerning duty rotation, field training.

**Key words:** skill upgrading, job satisfaction, on the job training, job rotation, interaction between co-workers.

#### I. 서 론

호텔 및 외식 사업체의 식음료 부문은 21세기에 들어와서 날로 그 규모와 수가 커지고 있으며, 오늘날 호텔 조리 현장은 규모와 근무 환경, 근로 조건, 조리 기능 및 기술 등에 있어서 과거에 비해 매우 크게 변화하였으며, 변화의 속도 또한 빠르게

---

¶ : 교신저자, skpkp@chungwoon.ac.kr

전개되고 있다. 이러한 호텔 조리 환경의 변화에 따라 조리 현장에서의 조리 기능 및 기술에 있어서도 많은 변화가 있었으며, 또한 요구되고 있다. 이와 같은 호텔 조리 환경의 변화는 조리 기능 및 기술에 있어서도 고도의 전문성을 필요로 하고 있고, 조리 기능 및 기술의 전문성은 조리사의 높은 조리 숙련도를 의미하는 것이다.

한 근로자가 전문 기술자로 성장하기까지는 여러 요소들의 영향을 받으며 성장한다(박기성, 1992). 조리사도 대학 등 다양한 교육기관에서 조리 관련 전공을 이수하고 사회로 진출하여 여러 과정을 거치면서 중견 조리사로 성장하게 된다. 예비 조리사가 중견 조리사로의 성장 의미는 조리 기술(cooking skills)의 향상 즉, 조리 숙련 향상을 의미한다. 조리사는 취업 후에도 현장에서 실시하는 현장 훈련(OJT)과 직무 순환, 선배와 동료 등과의 인간 관계, 수행하고 있는 업무, 조리장의 환경, 임금 등 다양한 근무 환경 요인에 영향을 받으면서 조리 기능 및 기술이 향상된다 할 수 있다.

한편 직무 만족(job satisfaction)은 조직 구성원이 자신의 직무에 대해 긍정적 혹은 부정적으로 느끼는 감정을 의미하는 태도에 관한 변수이다. 일반적으로 직무에 불만족하는 조직 구성원은 자신의 업무에 충실하지 못하고 생산성도 낮으며, 이직율도 높게 나타나는 경향을 보이는 반면, 자신의 직무에 만족하는 조직 구성원은 높은 생산성과 낮은 결근율, 이직율 등을 보인다(박기성, 1992). 아울러 직무 만족도는 조직의 효율성 및 기타 성과 변수에도 영향을 미치며, 생산직 근로자의 기능·기술 향상 및 생산성 향상과 관련하여 근로자의 직무 만족과 깊은 관계가 있음을 선행 연구 결과에 나타나고 있다(小池和男, 1987). 이러한 연구 결과들은 근로자의 직무 만족이 높을 때 근로자의 기술이 빠르게 향상되고 이는 나아가 생산성이 높게 나타난다는 것이다. 이와 같은 연구들은 타 산업에서는 많이 논의되고 있으나 호텔 조리사의 조리 기능 및 기술의 향상과 관련하여 조리사들의 직무 만족과 조리 숙련 향상에 관한 논의는 미흡한 점에 주목하여 본 연구에서는 호텔 조리 환경의 변화에 따른 호텔 조리 종사원의 직무 만족이 조리 숙련 향상에 미치는 영향을 밝히고자 한다.

## II. 이론적 고찰

### 1. 숙련 향상

어떤 근로자는 우수한 기능 기술을 보유하고 있어 생산 과정에서 탁월한 업무 능력을 발휘할 수 있는가 하면, 특별한 기능이나 기술이 필요하지 않은 단순 반복 작업만을 수행하는 근로자도 있다. 생산 과정에 직접적인 영향을 미치는 이러한 노동 능력을 일반적으로 숙련(skill)이라 한다. 근로자가 숙련을 향상하는 과정은 학교 교육이나 직업 훈련 등과 같이 공식적인 방식과 작업 현장에서의 직무 만족에 영향을 미치는 요인 등을 통한 비공식적인 방식 등 여러 가지가 있을 수 있다(Koike, 1988).

이처럼 교육, 훈련 및 경험 등을 통해서 향상될 수 있는 점에서 숙련 향상(skill upgrading)은 경제현상으로 의미를 갖게 된다(심규범, 2000). 이러한 경제현상의 의미로 숙련 향상에 관한 이론으로는 Becker(1962) 등이 제시한 인적 자본론(human capital theory), Doeringer & Piore(1971)이 주장한 내부 노동 시장론, Ben-Porath (1967)가 주장한 동학적 최적 인적 자본 축적론 등이 있다.

이들의 각 이론에 의하면 인적 자본론(human capital theory)은 숙련은 생산성을 높이고 인간 체내에 내재한다는 의미에서 인적 자본으로 보는 견해이며, 내부 노동 시장론은 근로자의 숙련 향상에 있어서 기업의 역할을 강조하였다. 또한 동학적 최적 인적 자본 축적론에 의하면 근로자의 숙련은 축적되어 향상되는 의미를 갖기 때문에 숙련에 대한 투자와 숙련 향상은 근로자의 근로 환경에 많은 영향을 받게 된다고 했다. 따라서 근로 현장의 교육 훈련, 직무 순환, 인간 관계(동료), 시설 환경, 수행 업무 등의 근로 환경에 따른 직무 만족에 영향을 받게 된다. 이상의 결과를 토대로 본 연구에서는 숙련 향상을 근로자의 근로 환경에 따른 기능 및 기술의 축적으로 본다.

## 2. 직무 만족

직무 만족(job satisfaction)은 “실제로 얻는 보상이 정당하다고 인정되는 수준을 초과한 정도”라고 정의할 수 있다. 여기서 보상은 내재적 보상과 외재적 보상으로 구분할 수 있는데, 내재적 보상은 조직 구성원이 직무를 수행하는 데 있어 도전감(feeling of challenge), 인정(feeling of recognition), 책임감(responsibilities), 경력 기회(career opportunity), 발전(advancement) 등으로부터 얻게 되는 성취감이나 자아 실현을 경험하는 내재적 직무 만족(intrinsic job satisfaction)을 가져다준다. 반면 외재적 보상은 주로 조직과 상사로부터 주어지는 보상으로 임금, 승진, 고용 안정, 작업 환경 등으로 외재적 직무 만족(extrinsic job satisfaction)을 가져다준다(신유근, 1985).

길머(Gilmer, 1996)는 직무 만족 요인으로 안정, 승진, 임금, 직무의 본질적 측면, 감독, 직무의 사회적 측면, 의사 소통, 작업 환경 및 복리 후생 등으로 분류하고 있으며, 쥘젠서(Jurgenson, 1978)는 직무 만족에 영향을 주는 요인으로 안전, 승진의 기회, 복리 후생, 작업 유형, 조직, 동료, 임금, 근무 시간, 감독 등으로 분류하였고, 포터(Porter, 1973)는 직무 만족과 관련이 있는 중요 요인을 직무 전체 요인, 작업 환경 요인, 직무 내용 요인, 개인 요인의 4가지로 분류하고 있으며, 직무 전체 요인에는 급여 및 승진 기회, 회사 정책과 절차, 조직 구조 등이 있고, 작업 환경 요인에는 감독 스타일, 참여적 의사 결정, 동료와의 관계, 작업 조건 등이며, 직무 내용 요인에는 직무 자체, 역할 모호성과 역할 갈등 등이고, 개인적인 요인에는 사회인구학적 요인, 퍼스낼리티(personality) 요인 등이 이에 속한다. 특히 직무 자체에 속하는 구체적인 요인을 보면 개인의 능력과 기능, 새로운 직무를 학습할 기회를 제공할 수 있는 교육 훈련 및 직무 순환, 창의성, 다양성, 책임 등이 있다.

지금까지 여러 학자들이 논의한 직무 만족 이론과 결정 요인을 바탕으로 본 연구에서 매개 변수로 채택한 직무 만족에 영향을 주는 요인을 교육 훈련 요인, 직무 순환 요인, 동료간의 상호 작용, 작업 환경 요인, 직무 내용 요인 등을 요인으로 하였다 (Koike 1988, 박기성 1992, 1994, 최종태 1993, 김장호 1995).

### 1) 현장 교육 훈련(OJT)

교육 훈련의 직접적인 목적은 교육 훈련에 참여하는 근로자의 지식, 기술, 태도를 향상시키는 것이다. 그리고 사내 교육 훈련의 궁극적인 목표는 조직 구성원이 조직의 목표를 달성하는 것을 돕고자 하는 것이며, 동시에 교육 훈련 참가자들로 하여금 그들 개인의 목표를 달성시키는 것이다(Sherman, Bohlander and Snell 1996). 이와 같은 교육 훈련의 목적을 달성하기 위하여 활용되고 있는 교육 훈련의 기법 중 하나가 OJT(on-the-job training, 이하 현장 훈련으로 표기함)이다. 일반적으로 교육 훈련 중 현장 훈련 기법을 주로 선택하는 이유는 다른 교육 훈련의 기법에 비해서 교육 훈련 후 현장에서의 적용성과 때문이며(Goldstein 1992), 현장 훈련이 상대적으로 교육 훈련의 성과가 높은 이유는 교육 훈련이 이루어지는 물리적 조건과 사회적 관계가 교육 훈련 이후에도 동일할 뿐만 아니라 현장 훈련의 경우 개별 피훈련자들이 실제 직무 수행에서 겪게 되는 다양한 내용들이 교육 훈련 과정 중에 다루어지기 때문이다. 이와 같이 현장 교육 훈련은 직무를 수행하는 현장에서 직무에 직접적으로 필요한 기술, 지식, 태도 등을 익히므로 직무 만족의 요인으로 파악되며, 나아가 기술의 향상에 매우 효과적인 교육 훈련이라 할 수 있다.

### 2) 직무 순환

Koike(1988)에 따르면 숙련을 ‘폭(breadth)’과 ‘깊이(sophistication)’라는 두 측면으로 정의하고 있으며, 숙련의 폭이란 근로자 자신이 담당하는 직무 이외에도 여러 인접 작업에 대한 기능들을 다양하게 보유하고 있음을 의미한다. 그리고 숙련의 깊이란 자신이 다루고 있는 기계나 설비의 작동 원리를 포함해서 직무 수행에 있어서 높은 기술 수준이 요구되는 보다 전문적이고 고도의 테크닉의 보유를 의미한다. 직무 순환은 배치 전환의 일종으로 볼 수 있으며, 배치 전환은 한 작업 현장에서 다른 작업 현장으로의 이동을 의미하고 이를 통해서 근로자의 숙련의 폭을 넓히는 유용한 방법이며, 직무 순환은 동일한 작업 현장에서 서로 다른 직무로 이동하면서 보다 전문적인 업무를 습득하여 숙련의 깊이를 깊게 하는 방법이라 할 수 있다. 호텔에서 근무하는 조리사들도 이러한 직무 순환과 배치 전환을 통해서 숙련의 깊이와 폭을 습득할 수 있을 것이다. 그러나 숙련의 폭은 서로 상이한 기술의 습득을 의미하므로 여기서는 보다 전문적인 기술 습득에 유용한 방법으로 이용되는 직무 순환이 직무 만족과 숙련 향상에 미치는 정도를 파악하고자 한다.

### 3) 동료간 상호 작용(인간 관계)

생산 현장에서 숙련 향상에 가장 중요한 것은 고참 사원이 신입 사원에게 가르쳐 주고 동료 사원 간에 서로 가르쳐 주고 배우는 상호 작용이다(박기성 1994). 생산 장비와 도구 등의 미묘한 특성과 조작 방법, 이상 발생시의 대처 방법 등은 현장에서 숙련된 근로자가 하는 것을 보고 배우는 것이 가장 효율적인 습득 방법이다. 한 근로자가 알고 있는 지식이나 축적된 숙련은 근로자간의 상호 작용을 통해 다른 근로자에게 전파(propagation)된다. 선배 근로자의 지식과 숙련을 습득한 후 그것에 기초하여 더 앞선 기술과 지식을 향상시킬 수 있다.

따라서 호텔 조리 현장에서도 조리의 기능과 기술의 특수성으로 인하여 동료 사원간의 상호 작용이 한층 더 요구되어지고 있다.

### 4) 작업 환경

작업 환경에 대한 정의는 일반적으로 작업을 수행하는 환경 요인으로 설명되는데, 인간이 작업을 수행할 때 사용하는 물리적 수단을 작업 수단이라고 하고, 인간이 작업을 수행하는 환경을 작업 환경이라고 하였다(이순룡 1999). 작업 환경 요인으로는 생산 작업에 이용하는 작업장의 시설 및 설비, 장비, 도구 등과 함께 온도, 습도, 열, 조명, 광선, 소음 등이 작업자의 피로로 건강 및 작업 태도 등에 영향을 주어 생산성과 더불어 직무 만족에 영향을 줄 수 있다고 한다(K.F.H. Murrell 1985). 이러한 작업 환경의 범주에 있는 주방 환경에 대한 정의로는 “호텔 주방 내의 조리사 및 관련자들에게 미칠 수 있는 영향으로 근무 의욕이 떨어질 수 있는 사항과 주방 조직 관리에 어려움을 줄 수 있는 제 조건이다”(김기영, 유정봉 1994)라고 했고, 주방 환경이란 “관광호텔 주방을 둘러싸고 주방활동에 상호 작용으로 영향을 미치는 인적, 시설적, 안전 및 위생적 여건이다”(곽미경 1994)라고 정의하였다.

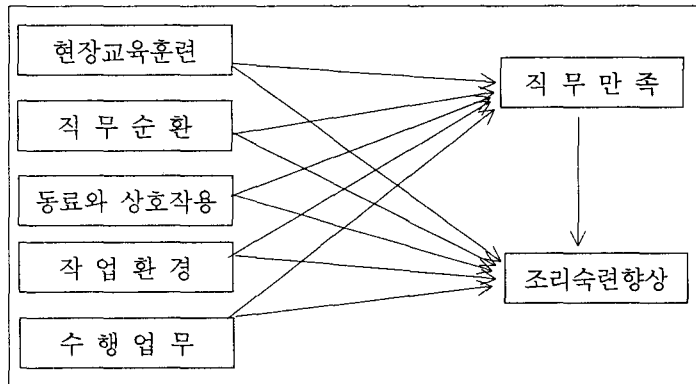
### 5) 수행 업무

숙련 향상은 생산 현장의 조직 내에서 이루어진다. 따라서 생산 현장 조직 내부의 직무가 숙련의 향상을 촉진시키는 형태로 이루어지고 있느냐가 중요하게 대두된다(성경룡 외 6인 1996). 근로자가 생산 현장에 수행하고 있는 업무의 폭과 깊이에 따라서 그 근로자의 근로 의욕 및 동기 부여가 증진되어 직무 만족에 영향을 주는 요인이 된다. 직무 만족의 요인에서 직무 그 자체가 얼마나 흥미롭고 자기 개발 및 경력 개발의 기회를 제공하는지의 정도와 책임의 수용 정도 등이 직무 만족의 요소로 들 수 있다.

## Ⅲ. 연구모형 및 조사 설계

### 1. 연구 모형

본 연구는 호텔 조리사의 직무 만족이 조리 기능 및 기술 향상 즉, 숙련 향상에 미치는 영향을 규명하고자 호텔 조리사의 현장 교육 훈련, 직무 순환, 동료와의 상호 작용, 작업 환경 및 수행 업무 등을 직무 만족 요인으로 선정하여 이러한 요인들이 직무 만족과 숙련 향상에 미치는 영향을 검증하고자 <그림 1>과 같이 연구 모형을 제시하였다.



<그림 1> 연구모형

### 2. 연구 가설

본 연구는 선행 연구의 결과에 대한 논의를 토대로 연구 모형을 제시하였으며, 연구의 목적을 달성하기 위하여 제시한 연구 모형에 따라 다음과 같이 가설을 설정하였다.

- 가설 1. 현장 교육 훈련은 숙련 향상에 유의한 영향을 미칠 것이다.
  - 1-1. 현장 교육 훈련은 직무 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 직무 순환은 숙련 향상에 유의한 영향을 미칠 것이다.
  - 2-1. 직무 순환은 직무 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 동료와의 상호 작용은 숙련 향상에 유의한 영향을 미칠 것이다.
  - 3-1. 동료와의 상호 작용은 직무 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4. 작업 환경은 숙련 향상에 유의한 영향을 미칠 것이다.
  - 4-1. 작업 환경은 직무 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 5. 수행 업무는 숙련 향상에 유의한 영향을 미칠 것이다.
  - 5-1. 수행 업무는 직무 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 6. 직무 만족은 숙련 향상에 유의한 영향을 미칠 것이다.

### 3. 조사 설계

### 1) 설문지의 구성

본 연구를 위해 사용된 설문지는 이론적 배경을 바탕으로 5개의 독립 변수, 1개의 매개 변수, 1개의 종속 변수를 도출하여 총 7개의 변수에 58개 문항으로 구성했다.

독립변수로 선정된 현장 교육 훈련, 직무 순환, 동료간의 상호 작용, 작업 환경, 수행 업무의 측정 항목은 박기성(1992), 박덕제(1994), 광미경(1994), 김기영, 유정봉(1994), 성경룡(1996) 등의 연구를 바탕으로 측정 항목을 도출 재구성하였으며, 매개 변수로 선정된 직무 만족 측정 항목의 선정은 직무 만족에 관한 요인 JDI(Job Descriptive Index)를 기준으로 Jurgenson(1978), Porter(1973), 신유근(1985) 등의 연구에서 직무 만족 요인을 인용하여 총 12개 문항으로 재구성하였다. 종속 변수로 선정된 숙련 향상의 측정 항목의 선정은 박기성(1994), 박덕제(1994), 남기곤(1994)의 연구에서 숙련 형성의 측정 도구로 사용된 것을 총 8개 문항으로 압축 재구성하였으며, 각 설문들은 리커트(Liker) 5점 척도법을 이용하여 ① 전혀 중요하지 않았다, ② 중요하지 않다, ③ 보통이다, ④ 중요하다, ⑤ 매우 중요하다고 측정하였다. 인구통계학적 변수를 측정하기 위하여 성별, 연령, 소득 수준, 학력, 근무 장소, 경력, 전공을 명목 척도 및 등간 척도로 된 항목으로 구성하였다.

### 2) 자료 수집 및 분석 방법

본 연구는 호텔 조리사의 직무 만족이 숙련 향상에 대한 영향을 조사 분석하기 위해서 서울 소재 8개 특급호텔을 선정하여 현재 조리 부서에 근무하는 조리사를 대상으로 2005년 8월 2일부터 8월 26일까지 25일간 총 300부의 설문지를 배포하여 총 245부가 회수됐으며(회수율 82%), 이중 응답에 신뢰성이 떨어지는 35매를 제거한 210부(유효율 86%)를 확보하여 분석에 사용되었으며, 분석 방법은 통계 패키지 프로그램은 SPSS WIN(ver 10.0)를 사용하여 회귀분석을 하였다. 인구통계학적인 변수와 일반 사항, 정보 형태를 파악하기 위해서는 빈도 분석과 측정 도구의 신뢰성을 위하여 신뢰성 검증(Reliability) 및 타당성 검증을 실시하였다.

## IV. 실증 분석

### 1. 표본의 일반적 특성

조사 대상자의 일반적 특성을 분석하기 위하여 빈도 분석(Frequency Analysis)을 실시한 결과는 <표 1>과 같다. 조사 대상의 특성을 보면, 남자 155명, 여자 55명으로 남자가 여자보다 99명이 많았다. 연령은 20대가 108명으로 가장 많았으며, 학력은 전문대졸 이상이 179명, 전공은 조리 및 외식 관련에 168명으로 조사되었다. 재직 기간은 1~5년이 121명, 6~10년이 52명, 11~15년이 17명, 16년 이상이 20명으로 조사되었다. 급여는 1~149만원이 122명, 150~199만원이 55명으로 전체 84%로 조사

되었으며, 근무 호텔의 등급은 특 1등급 호텔에 152명(72.4%), 특 2등급 호텔에 58명으로 나타났다. 직위는 과장급 이상이 42명, 주임 이상 32명, Cook 78명, Cook helper 59명이며, 고용 형태는 정규직 109명, 계약직 53명, 임시직 48명으로 나타났다.

〈표 1〉 조사 대상의 특성 (n = 210명)

항목	변수	빈도 (명)	비율 (%)	항목	변수	빈도 (명)	비율 (%)
성별	남자	155	74	호텔 등급	특1등급	152	72
	여자	55	26		특2등급	58	28
연령	20대	109	51	고용 형태	정규직	109	52
	30대	87	41		계약직	53	25
	40대	14	7		임시직	48	23
학력	중졸	2	1	근무 위치	양식 주방	141	67
	고졸	29	14		한식 주방	19	9
	전문대졸	146	70		일식 주방	17	8
	대졸 이상	33	16		중식 주방	16	8
			제과 주방		17	8	
전공	조리	146	70	직위	과장 이상	10	5
	외식경영	12	6		주임 이상	32	24
	호텔경영	8	4		Cook	78	37
	관광관련	19	9		Cook helper	59	28
재직 기간	1~5년	121	57.4	급여	1~149만원	122	58
	6~10년	52	24.9		150~199만원	55	26
	11~15년	17	8.1		200~249만원	19	9
	16년 이상	20	9.6		299만원 이상	14	7

## 2. 측정 척도의 신뢰성과 요인 분석

신뢰성 분석(Reliability Analysis)은 동일한 개념을 측정하기 위해 여러 개의 항목을 이용할 때 가장 널리 사용되는 크론바하의 알파(Cronbach's  $\alpha$ ) 계수를 이용하여 내적 일관성(Internal Consistency Reliability)에 초점을 두고 실시되었다. 아울러 측정 항목들이 모두 동일한 개념을 측정하였는가를 측정하기 위한 타당성 검증으로서 주 성분 분석을 이용하여 요인 분석을 실시하고 요인들의 해석을 용이하게 하기 위해 직교 회전(Orthogonal rotation) 중에서 주로 사용되는 베리맥스 회전(Varimax rotation)을 실시하였다. 요인의 점수는 아이겐 값(Eigen-value)이 1 이상 되는 요인의 수에 의해 결정하였다(노형진, 1999).

측정 척도에 대한 신뢰도 및 요인 분석 결과는 〈표 2〉에 나타난 바와 같이 숙련



향상에 대한 신뢰도 분석에서 평균은 3.8666이며, Alpha값은 .8278로 나타났다. 요인 분석에서는 1개의 요인으로 추출되었으며, 고유치는 3.682이고 총 분산은 46.023%를 설명하고 있다.

직무 만족에 대한 신뢰도 분석에서 평균은 3.5350이고, Alpha값은 .9072로 나타났다. 요인 분석에서 2개의 요인으로 추출되었으며, 요인 1과 2의 고유치는 각각 6.007과 1.480이고, 총 분산은 각각 50.062%, 12.334%로 전체 설명력은 62.396%로 나타났다.

직무 순환에 대한 신뢰도 분석에서 평균은 4.0431이고, Alpha값은 .8812로 나타났다. 요인 분석에서 1개의 요인으로 추출되었으며, 고유치는 4.382이고 총 분산은 54.775%를 설명하고 있다.

현장 훈련에 대한 신뢰도 분석에서 평균은 4.1452이고 Alpha값은 .7944로 나타났다. 요인 분석은 3개의 요인으로 추출되었으며, 각각의 고유치는 요인 1이 3.7487, 요인 2가 1.744, 요인 3이 1.179이며, 총 분산은 각각 34.069%, 15.855%, 10.722%를 설명하고 있어 전체적으로 60.646%의 설명력을 보여준다.

동료간 상호 작용에 대한 신뢰도 분석에서 평균은 4.1573이고, Alpha값은 .8985로 나타났다. 요인 분석은 1개의 요인으로 추출되었으며, 고유치는 4.358이며 전체 변량 중 1개의 요인이 62.261%를 설명하고 있다.

작업 환경에 대한 신뢰도 분석에서 평균은 4.0333이고, Alpha값은 .9063으로 나타났다. 요인 분석은 1개의 요인으로 추출되었으며, 고유치는 4.117이며 전체 변량 중 1개의 요인이 68.616%를 설명하고 있다.

〈표 2〉 측정척도에 대한 신뢰도 및 요인분석 결과

항목(항목 수)	추출된 요인	Eigen - value	설명력 (%)	평균	Alpha 값
숙련 향상(8)	F1 숙련 향상	3.682	46.023	3.8666	.8278
직무 만족(12)	F1 개인 능력	6.007	50.062	3.5350	.9072
	F2 성취감	1.480	12.334		
직무 순환(8)	F1 직무 순환	4.382	54.775	4.1452	.8810
현장 교육 훈련(11)	F1 경력 개발	3.748	34.069	4.0431	.7944
	F2 기술 개발	1.744	15.855		
	F3 업무 협조	1.179	10.722		
동료와 상호 작용(7)	F1 상호 작용	4.358	62.261	4.1573	.8985
작업 환경(6)	F1 주방 시설	4.117	68.616	4.0333	.9065
수행 업무(6)	F1 업무 중요도	3.720	62.005	3.8447	.8761

수행 업무에 대한 신뢰도 분석에서 평균은 3.8447이고, Alpha값은 .8761로 나타났다. 요인 분석은 1개의 요인으로 추출되었으며, 고유치는 3.720이며 전체 변량 중 1개의 요인이 62.005%를 설명하고 있다.

### 3. 가설의 검증

본 연구를 위해 설계된 연구 모형에 근거하여 호텔 조리사의 직무 만족과 조리 숙련 향상과의 관계를 규명하기 위하여 6개의 연구 가설을 설정하고, 가설을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 회귀분석(regression)은 변수들 간의 상호 관계를 분석하고, 독립변수의 변화로부터 종속변수의 변화를 예측하기 위하여 사용되는 것으로 종속변수에 영향을 미치는 변수를 규명하여 변수들에 의해서 독립 변수와 종속 변수와의 선형 결합 관계를 유도하고자 하는 것이다.

#### 1) 가설 1의 검증

가설 1의 현장 교육 훈련은 숙련 향상에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가정하기 위하여 현장 교육훈련 요인 1(경력 개발), 요인 2(기술 개발), 요인 3(업무 협조)을 독립 변수로 놓고 숙련 향상을 종속 변수로 하여 분석한 결과 <표 3>과 같이 회귀모형의 F값이 5.74에서  $p=0.001$ 로 나타나고 있어 통계적으로 유의한 것으로 해석하여 종속 변수와 독립 변수 간에는 상관 관계가 있다고 볼 수 있으므로 가설 1은 채택되었다. 독립변수의 요인 중 요인 1(경력 개발)의 T값 .783에서 유의확률 .435, 요인 2(기술 개발)의 T값 1.671에서 유의확률 .096으로 나타나 요인 1과 요인 2는  $p<0.001$ 에서 숙련 향상에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 요인 3(업무 협조)은 T값 3.734에서 유의확률이 0.000으로 나타나 숙련 향상에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 3> 현장 교육 훈련과 숙련 향상간의 회귀분석 결과

변수	분석	B	Beta	T값	Sig T	
(상수)		3.531		114.156	.000	
F1 경력 개발		3.441E-02	.053	.783	.435	
F2 기술 개발		7.376E-02	.113	1.671	.096	
F3 업무 협조		.166	.252	3.734	.000***	
R <sup>2</sup> =.078		df 1=3	df 2=210	F=5.74	Sig F=.001***	DW=1.641

\*\*\* $p<0.001$ .

가설 1-1의 현장 교육훈련은 직무 만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가정하기

위하여 현장 교육 훈련 요인 1(경력 개발), 요인 2(기술 개발), 요인 3(업무 협조)을 독립변수로 놓고 직무 만족을 종속변수로 하여 분석한 결과 <표 4>와 같이 회귀모형의 F값이 10.172에서  $p=0.000$ 으로 나타나고 있어 통계적으로 유의한 것으로 해석하여 종속 변수와 독립 변수 간에는 상관 관계가 있다고 볼 수 있으므로 가설 1-1은 채택되었다. 독립 변수의 요인 중 요인 1(경력 개발)의 T값 1.665에서 유의확률 .097, 요인 2(기술 개발)의 T값 0.306에서 유의확률 .760으로 나타나 요인 1과 요인 2는  $p < .001$ 에서 직무 만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 요인 3(업무 협조)은 T값 5.256에서 유의확률이 0.000으로 나타나 직무 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 4> 현장 교육 훈련과 직무 만족간의 회귀분석 결과

변수	분석	B	Beta	T값	Sig T
(상수)		3.865		80.404	.000
F1 경력 개발		5.638E-02	.109	1.665	.097
F2 기술 개발		1.038E-02	.020	.306	.760
F3 업무 협조		.179	.343	5.256	.000 ***
R <sup>2</sup> =.130 df 1=3 df 2=210 F=10.172 Sig F=.000*** DW=1.709					

\*\*\*  $p < 0.001$ .

## 2) 가설 2의 검증

가설 2의 직무 순환은 숙련 향상에 유의한 영향을 미칠 것임을 가정하기 위하여 직무 순환 요인 1(직무 순환)을 독립변수로 놓고 숙련 향상을 종속 변수로 하여 분석한 결과 <표 5>와 같이 회귀모형의 F값이 10.630에서  $p=0.001$ 로 나타나고 있어 통계적으로 유의한 것으로 해석하여 종속 변수와 독립 변수 간에는 상관 관계가 있다고 볼 수 있으므로 가설 2는 채택되었다.

<표 5> 직무 순환과 숙련 향상간의 회귀분석 결과

변수	분석	B	Beta	T값	Sig T
(상수)		3.866		109.251	.000
F1 직무순환		.116	.222	3.260	.001***
R <sup>2</sup> =.049 df 1=1 df 2=210 F=10.630 SigF=.001*** DW=1.689					

\*\*\*  $p < 0.001$ .

가설 2-1의 직무 순환은 직무 만족에 유의한 영향을 미칠 것임을 검증하기 위하여 직무 순환 요인 1(직무 순환)을 독립 변수로 놓고 직무 만족을 종속 변수로 하여 분석한 결과 <표 6>과 같이 회귀모형의 F값이 3.229에서  $p=0.074$ 로 나타나고 있어  $p < 0.001$ 에서 직무 만족에 영향을 미치는 직무 순환 요인을 파악하려는 회귀 모델이 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타나 종속 변수와 독립 변수 간에는 상관 관계가 있다고 볼 수 없으므로 연구가설 2-1은 기각되었다.

<표 6> 직무 순환과 직무 만족간의 회귀분석 결과

변수	분석	B	Beta	T값	Sig T
(상수)		3.535		77.904	.000
F1 직무순환		8.182E-02	.125	1.797	.074
R <sup>2</sup> =.016    df 1=1    df 2=210    F=3.229    SigF=.074    DW=1.519					

### 3) 가설 3 검증

가설 3의 동료와의 상호 작용은 숙련 향상에 유의한 영향을 미칠 것임을 검증하기 위하여 동료와의 상호 작용 요인 1(상호 작용)을 독립 변수로 놓고 숙련 향상을 종속 변수로 하여 분석한 결과는 <표 7>과 같이 회귀모형의 F값이 35.571에서  $p=0.000$ 으로 나타나고 있어 통계적으로 유의한 것으로 해석하여 종속 변수와 독립 변수 간에는 상관 관계가 있다고 볼 수 있으므로 가설 3은 채택되었다.

<표 7> 동료간 상호 작용과 숙련 향상간의 회귀분석 결과

변수	분석	B	Beta	T값	Sig T
(상수)		3.872		115.883	.000
F1 상호 작용		.200	.385	5.964	.000***
R <sup>2</sup> =.148    df 1=1    df 2=210    F=35.571    SigF=.000***    DW=1.773					

\*\*\* $p < 0.001$ .

가설 3-1의 동료와의 상호 작용은 직무 만족에 유의한 영향을 미칠 것임을 검증하기 위하여 동료와의 상호 작용 요인 1(상호 작용)을 독립 변수로 놓고 직무 만족을 종속 변수로 하여 분석한 결과 <표 8>과 같이 회귀모형의 F값이 15.944에서  $p=0.000$ 으로 나타나고 있어 통계적으로 유의한 것으로 해석하여 종속 변수와 독립 변수 간

에는 상관 관계가 있다고 볼 수 있으므로 가설 3-1은 채택되었다.

〈표 8〉 동료간 상호 작용과 직무 만족간의 회귀분석 결과

변수	분석	B	Beta	T값	Sig T
(상수)		3.542		80.690	.000
F1 상호 작용		.175	.270	3.993	.000***
R <sup>2</sup> =.073 df 1=1 df 2=210 F=15.944 SigF=.000*** DW=1.594					

\*\*\* $p < 0.001$ .

#### 4) 가설 4의 검증

가설 4의 작업 환경은 숙련 향상에 유의한 영향을 미칠 것이다를 검증하기 위하여 작업 환경 요인 1(주방시설)을 독립 변수로 놓고 숙련 향상을 종속 변수로 하여 분석한 결과 〈표 9〉와 같이 회귀모형의 F값이 51.432에서  $p=0.000$ 으로 나타나고 있어 통계적으로 유의한 것으로 해석하여 종속변수와 독립변수 간에는 상관 관계가 있다고 볼 수 있으므로 가설 4는 채택되었다.

〈표 9〉 작업 환경과 숙련 향상간의 회귀분석 결과

변수	분석	B	Beta	T값	Sig T
(상수)		3.850		119.935	.000
F1 주방시설		.230	.450	7.172	.000***
R <sup>2</sup> =.203 df 1=1 df 2=210 F=51.432 SigF=.000*** DW=1.852					

\*\*\* $p < 0.001$ .

가설 4-1의 작업 환경은 직무 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다를 검증하기 위하여 작업 환경 요인 1(주방시설)을 독립 변수로 놓고 직무 만족을 종속 변수로 하여 분석한 결과 〈표 10〉과 같이 회귀모형의 F값이 28.522에서  $p=0.000$ 으로 나타나고 있어 통계적으로 유의한 것으로 해석하여 종속 변수와 독립 변수 간에는 상관 관계가 있다고 볼 수 있으므로 가설 4-1은 채택되었다.

#### 5) 가설 5의 검증

가설 5의 수행 업무는 숙련 향상에 유의한 영향을 미칠 것이다를 검증하기 위하여 수행 업무 요인 1(업무 중요도)을 독립 변수로 놓고 숙련 향상을 종속 변수로 하여

〈표 10〉 작업 환경과 직무 만족간의 회귀분석 결과

변수	분석	B	Beta	T값	Sig T
(상수)		3.528		81.491	.000
F1 작업 환경		.231	.353	5.341	.000***
R <sup>2</sup> =.125 df 1=1 df 2=210 F=28.522 SigF=.000*** DW=1.614					

\*\*\* $p < 0.001$ .

분석한 결과는 〈표 11〉과 같이 회귀모형의 F값이 83.376에서  $p=0.000$ 으로 나타나고 있어 통계적으로 유의한 것으로 해석하여 종속 변수와 독립 변수 간에는 상관 관계가 있다고 볼 수 있으므로 가설 5는 채택되었다.

〈표 11〉 수행 업무와 숙련 형성간의 회귀분석 결과

변수	분석	B	Beta	T값	Sig T
(상수)		3.866		126.553	.000
F1 수행업무		.279	.540	9.131	.000***
R <sup>2</sup> =.291 df 1=1 df 2=210 F=83.376 SigF=.000*** DW=1.942					

\*\*\* $p < 0.001$ .

가설 5-1의 수행업무는 직무 만족에 유의한 영향을 미칠 것임을 검증하기 위하여 수행 업무 요인 1(주방 시설)을 독립 변수로 놓고 직무 만족을 종속 변수로 하여 분석한 결과는 〈표 12〉와 같이 회귀모형의 F값이 113.650에서  $p=0.000$ 으로 나타나고 있어 통계적으로 유의한 것으로 해석하여 종속 변수와 독립 변수 간에는 상관 관계가 있다고 볼 수 있으므로 가설 5-1은 채택되었다.

〈표 12〉 수행 업무와 직무 만족간의 회귀분석 결과

변수	분석	B	Beta	T값	Sig T
(상수)		3.538		96.585	.000
F1 수행업무		.390	.600	10.661	.000***
R <sup>2</sup> =.360 df 1=1 df 2=210 F=113.650 SigF=.000*** DW=1.665					

\*\*\* $p < 0.001$ .

6) 가설 6의 검증

가설 6의 직무 만족은 숙련 향상에 유의한 영향을 미칠 것이다를 검증하기 위하여 직무 만족 요인 1(개인 능력)과 요인 2(성취감)를 독립 변수로 놓고 숙련 향상을 종속 변수로 하여 분석한 결과는 <표 13>과 같이 회귀모형의 F값이 34.581에서  $p=0.000$ 로 나타나고 있어 통계적으로 유의한 것으로 해석하여 종속 변수와 독립 변수 간에는 상관 관계가 있다고 볼 수 있으므로 가설 6은 채택되었다. 독립 변수의 요인 중 요인 1(개인 능력)의 T값 5.615에서 유의확률 0.000, 요인 2(성취감)의 T값 6.137에서 유의확률 0.000으로 나타나 요인 1과 요인 2는 숙련 향상에  $p<0.001$ 에서 영향을 미치지 것으로 나타났다.

<표 13> 직무 만족과 숙련 향상간의 회귀분석 결과

변수	분석	B	Beta	T값	Sig T	
(상수)		3.874		123.381	.000	
F1 개인 능력		.176	.340	5.615	.000***	
F2 성취감		.193	.372	6.137	.000***	
R <sup>2</sup> =.254		df 1=2	df 2=210	F=34.581	SigF=.000***	DW=1.874

\*\*\*  $p < 0.001$ .

4. 종합 토의

호텔 조리사의 직무 만족이 조리 숙련 향상과의 관계를 규명하기 위해서 이론적 고찰을 통해 조리 숙련 향상에 영향을 주는 요인들을 선정한 후, 조리 숙련 향상 모형을 정립하였다. 이렇게 정립된 모형에 대한 측정 변수들 간의 관계를 파악하기 위해서 신뢰성 및 타당성 분석을 하였으며, 가설을 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 연구가설을 검증한 결과는 다음과 같이 나타났다.

첫째, 현장 교육 훈련이 숙련 향상과 직무 만족에 미치는 영향을 측정한 결과 업무 협조 요인에서만 유의한 결과가 나와 부분적으로 영향을 주는 것으로 나타났다.

둘째, 직무 순환은 직무 만족에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 숙련 향상에는 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.

셋째, 동료간 상호 작용이 조리 숙련 향상과 직무 만족에 미치는 영향을 측정한 결과 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 작업 환경이 조리 숙련 향상과 직무 만족에 미치는 영향을 측정한 결과 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다섯째, 수행 업무가 조리 숙련 향상과 직무 만족에 미치는 영향을 측정한 결과

유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다

여섯째, 직무 만족이 조리 숙련 향상에 미치는 영향을 측정된 결과 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.

분석 결과에 대한 논의는 현장 교육 훈련이 조리 숙련 향상과 직무 만족에는 부분적으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무 순환은 직무 만족에는 영향을 미치지 않고 숙련 향상에만 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과는 모두 타 산업의 숙련 향상 요인 조사(Koike 1988, 박기성 1994, 1992, 박덕제 1997, 심규범 2000)에서는 숙련 향상에 유의한 인과 관계를 갖고 영향을 미치는 요인으로 보고되고 있으나, 본 연구 조사에는 부분적으로만 영향을 미치는 것으로 나타나 이는 현장 교육훈련의 단점 중 하나인 현장 교육 훈련이 전문적인 고도의 지식과 기능을 가르칠 수 없다는 한계(최종태, 1991)에서 기인한다고 추정하며, 또한 호텔 조리사들이 받고 있는 현장 교육 훈련의 프로그램이 체계화되지 않고 필요에 따라서 업무 중이나 업무 후에 이루어지므로 일과 교육이 구분되지 않은 데서 비롯된 것으로 현장 교육 훈련을 실시함에 있어서 체계적인 교육 프로그램의 마련과 전문적인 교육 훈련이 실시되어야 할 것으로 사료된다.

직무 순환이 숙련 향상에 영향을 주는 것으로 나타난 것은 직무를 순환하면서 조리 기술을 습득하기 때문에 다양한 조리 기술의 숙련 향상에 도움이 될 것으로 보여지며, 직무 순환이 직무 만족에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 결과는 잦은 업무 변경으로 새로운 업무에서 요구하는 기능과 기술, 지식, 인간 관계 등에서 받는 압박감이 직무 만족에 영향을 미치지 않음에 따라 잦은 직무 순환은 직무 만족에 유의한 영향을 미치지 않는다는 데 시사점이 있다.

## V. 결 론

본 연구의 목적은 외식 산업의 발전과 팽창에 따른 호텔 조리사들의 전문 조리 기술을 습득하는 숙련 향상에 직무 만족이 주는 영향을 조명하기 위하여 서울 지역 특 1등급 호텔 조리부에서 근무하고 있는 조리사들을 중심으로 조리 숙련 향상에 미치는 요인을 분석하여 다음과 같은 결론을 도출하였다. 첫째, 동료와의 상호 작용, 작업 환경, 수행 업무, 직무 만족 등은 조리 숙련 향상에 유의한 영향을 미치고 있으므로 이러한 요인에 주목하여 보다 적극적으로 대처하면 숙련 향상을 촉진시킬 수 있다는 점이 확인되었다. 둘째, 현장 교육 훈련 요인에서는 부분적인 요인만 직무 만족과 조리 숙련 향상에 영향을 미침에 따라 현장 교육 훈련을 실시함에 있어서 체계적인 교육프로그램으로 전문적인 교육훈련이 되어야 한다. 셋째, 직무 순환이 숙련 향상에 유의한 영향을 주는 것으로 나타남에 따라 조리사의 경력과 능력 스킬을 고려하여 직무 순환은 적기에 시행되어야 하며 향후 직무 순환, 현장 훈련 등에 대한



다양한 요인을 적용한 실증적인 연구가 있기를 제안한다.

## 감사의 글

이 논문은 2002년도 청운대학교 교내연구지원비에 의하여 연구되었습니다.

## 참고문헌

1. 광미경 (1994) : 관광호텔 주방환경 평가에 관한 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
2. 김기영, 유정봉 (1994) : 관광호텔 주방의 조리 환경에 관한 연구. 관광산업학회 관광연구 제8호.
3. 김장호 (1995) : 산업경쟁력 제고를 위한 인력개발 방안 -사업장 숙련 형성을 중심으로-. 한국노사관계학회 노사관계연구 제5권.
4. 남기곤 (1994) : 독점-비독점 부문간 노동 시장 구조의 차이에 관한 세 논문. 서울대학교 경제학과 박사학위논문.
5. 노형진 (1999) : 한글 SPSS WIN에 의한 알기 쉬운 다변량 분석, 형설출판사.
6. 박기성 (1992) : 한국의 숙련 형성, 한국노동연구원.
7. 박기성 (1994) : 숙련인력의 형성과 활용, 한국노동연구원.
8. 박덕제 (1997) : 숙련형성과 교육, 노동경제논집, 한국노동경제학회지 20(2).
9. 박덕제 (1994) : 사업내 직업훈련제도의 현황과 발전 방향, 한국노동연구원.
10. 성경룡 외 6인 (1996) : 기업조직과 생산성, 도서출판 소화, 한림과학원총서 45.
11. 신유근 (1985) : 조직행동론, 다산출판사.
12. 심규범 (2000) : 한국건설시장의 비공식성과 숙련 형성의 한계. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
13. 이순룡 (1999) : 생산관리론, 법문사.
14. 최종태 (1991) : 현대인사관리론, 박영사.
15. 小池和南, 猪木武徳 編 (1987) : 人材形成の國際比較. 東洋經濟新報社.
16. Ben-Porath Y (1967) : The production of human capital and life cycle of earnings. *J. P. E.* 75, No. 6(June).
17. Becker GS (1962) : Investment in human capital : A theoretical analysis. *Journal of Political Economy(Suppl.)* 70(5):Part 2.
18. Clifford E. Jurgenson (1978) : Job Preference (What makes a job good or bad?), *Journal of Applied Psychology* 63(3).
19. Doeinger P, Piore M (1971) : International labor markets and manpower 21.

- Analsis, D. C. Health.
20. Gilmer BH (1996) : Industrial psychology, 2nd ed, Tokyo, Mcgraw-Hill Kogakusha.
  21. Goldstein IL (1992) : Training in work organizations, In M. D. Dunnet and L. M. Hough(eds.), Handbook of industrial and organizational psychology, CA : Consulting Psychologists Press.
  22. Murrell KFH (1985) : Ergonomics, Chapman and Hall.
  23. Koike Kazuo (1988) : Understanding industrial relations in modern Japan Macmillan Press.
  24. Porter LW, Steers RM (1973) : Organizational, work and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin*, Vol. 80.
  25. Sherman A, Bohlander G, Snell S (1996) : Managing human resources. Southwestern.

---

2005년 10월 31일 접수  
2005년 12월 16일 게재확정