

## 인지된 호텔주방환경이 조리사의 직무 몰입에 미치는 영향

오 영 섭<sup>¶</sup> · 김 영 훈<sup>\*</sup>

경주대학교 외식조리학과, \*경주대학교 외식조리학과

### Perceived Hotel Kitchen Environment on The Effective Cook's Job Involvement

Young Sub Oh<sup>¶</sup> and Young Hoon Kim<sup>\*</sup>

*Dept. of Food Service Management & Culinary Art, Gyeongju University*

*\*Dept. of Food Service Management & Culinary Art, Gyeongju University*

#### Abstract

The objective of this study is validating the effect of Hotel kitchen environment on the cook's job involvement. The literature examination classifies the study domains into the hotel kitchen environment and job involvement for this study. In particular, it has provided the theoretical background for the field study and questionnaires developed for the research were distributed to the employees of five-star hotels in Seoul, Busan and Gyeongju, and questionnaires were collected to use for analysis. The finding of this study involves the factors of human resources and safety and sanitary effect on cook's job involvement. The physical environment factors, nonetheless, are treated important to the cooks but didn't have a positive impact on job involvement.

**Key words :** hotel kitchen environment, job involvement, human resources, safety, sanitary effect.

#### I. 서 론

현대 호텔산업은 고도의 경제성장과 대중화 시대의 도래에 따른 호텔의 기능 변화에 따라 과거의 객실 위주에서 이제는 식음료 상품을 통한 성장으로 그 성장배경이 달라지고 있다. 실례로 한국관광호텔협회의 통계자료(2003. 3)에 의하면, 2002년도 운영실적 면에서 서울 특급호텔의 경우 총 매출 1조 8백여억원 가운데 객실 수입이 4천 4백 6십억원(43.1%)과 식음료 수입 5천 9십억원(47.1%)으로 나타나 호텔산업의 주요 수입 발생부문이 식음료 상품을 확인할 수 있었다. 따라서 식음료 사업부문을 제대로 운영할 수 있다면 전반적인 운영관리를 원활히 할 수 있을 만큼 호텔 경영에 있어서 식음료 부문이 중추적 역할을 하고 있는 것으로 판단된다. 따라서 대부

¶ : 교신저자, 011-230-5463, cmcysoh@giu.ac.kr, 경북 경주시 효현동 산42-1번지

분의 식음료 상품의 생산을 담당하는 주방은 호텔산업의 핵심 부서로 관리되어야 할 것이다.

한편 호텔산업의 특징은 생산과 소비가 동시에 이루어짐으로서 기계화의 관계성에 있어서도 모든 식음료 상품의 생산과 품질은 종사원에 의존해야 하는 인적 자원 산업이라는 점이다. 과거 산업사회에서는 인적 자원 관리가 거의 생산 지향적인 측면으로 고려되어 왔으나, 최근에 들어서는 인간 중심적 차원으로 인식되고 있다. 특히 호텔 식음료의 생산부문인 주방에서는 인적 자원 관리를 종사원 중심으로 하여 보다 체계적인 관리를 함으로서 효율성과 질적 개선을 필요시 하고 있다.

호텔 주방환경에 대해서는 크게 인적 환경, 시설 설비 환경, 그리고 위생 안전 환경으로 나누어 볼 수 있는데(김기영 1997), 이러한 환경적 요소가 부적절할 경우에는 종사원들에게 공간적 제약과 업무 위험성 등의 부정적 결과를 초래하여 결국에는 이직, 애사심 결여, 직무 불만, 위생 및 안전 사고 등의 원인이 되기도 한다. 그러므로 적절하지 못한 주방환경은 외부적으로 기업에, 그리고 내부적으로는 주방 종사원의 근무 의욕과 작업 수행에 직접적인 영향을 미치게 된다.

따라서 본 연구는 서울, 부산, 경주 지역의 특급호텔 주방 환경의 내적 환경 요인 전반의 실태를 조사하여 호텔 주방 종사원들의 주방 환경 인지도를 살펴보고 나아가 지역적으로 조리 종사자들이 주방환경에 대한 지각과 그들이 가장 많은 관심을 가지는 요인에 등을 조사하여 호텔산업의 생산성 향상에 직접적인 영향을 미치는 호텔 주방의 환경을 개선하고, 호텔 주방의 신설 및 개·보수시보다 긍정적인 방향을 제시하는데 기본적 목적을 두고 있다. 본 연구의 결과는 향후 호텔산업의 주방 환경에 대한 긍정적인 방향 제시에 중요한 시사점을 제시할 것으로 판단된다.

## II. 이론적 고찰

호텔산업의 주방 환경이란 다양한 요인이 있을 수 있겠지만, 국내 연구자의 경우 광미경(1994)은 관광호텔 주방환경 평가 구성요소에서 주방의 인적 자원, 주방의 시설, 주방의 안전·위생으로 나누어 주방환경을 평가하였으며, 유정남(1992)은 호텔환경을 내적 환경과 외적 환경으로 구분하고, 내적 환경으로는 호텔 자체적으로 보유하고 있는 각종 물적·인적·재정적 자원 및 이들의 활용 방법 및 활용 능력으로 보았다. 따라서 본 연구에서는 2차적인 환경요인이라 할 수 있는 외적 환경요인보다는 1차적인 요소인 호텔의 내적 환경요소인 인적 환경, 물리적 환경요인, 그리고 안전 위생 등 주방 부서의 직간접으로 영향을 미치는 요인에 관하여 살펴볼 것이다.

### 1. 호텔 주방의 내적 환경

#### 1) 인적 환경

호텔산업처럼 인적자원 의존도가 높은 산업은 드물다고 판단되며, 나아가 호텔 주방은 각각의 구성원들의 전문성이 요구되는 부서이며, 적재적소에 적절한 인력을 배치하지 않으면 경제적 손실뿐만 아니라, 종사원들 간의 불화가 생겨 종사원은 업무 환경에 커다란 영향을 받게 될 것이다. 특히 호텔주방인력 구성의 경우 직급별, 업장별, 그리고 전문분야별 특성을 충분히 고려하여 이루어져야만 동료 종사원간의 관계와 구성원들 간의 협동심, 친밀감, 신뢰성이 작동되어 주방종사원의 가장 기본적인 환경요인이 된다.

인적 자원의 중요성에 관하여서는 많은 연구자들이 주장하였는데, Wright & McMahan(1992)은 인적 자원(human resources)을 조직이 목적을 달성할 수 있도록 하기 위한 계획된 인적 자원 전개 및 활동들의 유형이라고 정의하였고, Keiser(1989)는 인적 자원을 생산성의 기본요소 중의 하나라고 하였다. 인적 자원은 물적 자원, 재정적 자원, 그리고 최근에는 정보적 자원과 더불어 조직의 필수 자원이며(이익중 1989), 인적 자원 관리는 기업이 종사원이나 노사관계를 대상으로 행해지는 여러 가지 경영상의 시책을 의미하며 종사원의 채용, 교육, 배치, 이동, 승진, 퇴직 등의 일련의 인사 행정 체계를 의미한다. 뿐만 아니라 조직이 인적 자원 관리를 어떻게 수행하는가는 조직의 목표 달성만이 아니라, 조직 구성원과 사회 전체에도 큰 영향을 미친다고 보았다.

이상 여러 연구자의 견해를 종합해 보면 기업의 무형자산의 대부분을 차지하는 인적자원은 기업의 가장 중요한 요소 중 하나라고 판단된다.

## 2) 물리적 환경요인

호텔 주방의 시설물은 대량의 식음료 상품을 생산하기 때문에 복잡한 시설과 많은 장비 및 다양한 기구를 이용하고 있어 효율적이고 적절한 운영계획을 마련하여야 할 것이다. 전체적인 주방의 레이아웃과 각 업장별 시설 및 기구가 잘 설비되어야 주방 내 종사원들이 작업능률을 높일 수 있다(조우제 2004, 김기영 1995).

특히 호텔 주방의 시설과 설비, 장비의 배치에 있어서 중요한 점은 식재료의 반입, 조리, 저장, 서비스 등 작업 동선의 흐름을 효과적으로 처리할 수 있도록 해야 하며, 아울러 청결한 기물관리를 할 수 있는 공간적인 배치와 조리사의 동선을 고려해야 한다는 것이다. 주방설계 전문가인 Kazarian(1989)은 주방설비에 있어서 디자인적 요소는 영업의 최초 계획과 입지 선정, 메뉴 개발, 장비 선정 등을 포함한 전반적인 식음료부문의 설비측면에서 일반적인 기능과 구조적이고 실제적인 업무에 있어서 발전에 필요한 여러 부문의 적절한 기능의 계획을 의미하고 배치는 계획과정에서 좀 더 세부적이며 제한된 기능으로 업무를 위한 물리적 설비의 배치를 의미한다 하였다.

이상의 호텔 주방의 물리적 환경에 관한 여러 연구자들의 견해를 종합해 보면 호텔주방의 물리적 환경요인인 주방의 크기 및 규모, 종류, 시설물 및 기물의 배치 등

이 주방 종사원들에게 직간접적으로 생산성과 직무 만족 그리고 업무의 효율성에 영향을 미치는 요인임을 할 수 있다.

### 3) 위생·안전요인

인간이 생명을 유지하는 데는 각종 영양소가 필요하다. 대부분의 경우 이러한 영양소들은 식품으로부터 섭취하는데, 이렇게 중요한 식품에 각종 세균이나 유해한 물질이 함유 또는 오염되어 있다면 생명을 위협하는 중대한 요인이 될 것이다. 호텔 주방에서 위생과 안전을 분리해서 생각하기란 쉽지 않다. 왜냐하면 이 두 가지의 요인이 대부분은 상호 작용을 하기 때문이다. 안전한 주방환경을 위해서는 정기적 점검, 장비 및 기계, 시설물의 청결관리 및 정비, 항상 건조한 바닥상태, 소화 장비관리, 종사원 유니폼 관리 등이 필수적이며, 종사원에 대한 주기적인 안전교육이 실시되어야 할 것이다. 조리장비의 현대화 및 주방시설의 변화와 더불어 근본적인 안전사고의 원인은 지속적으로 관리되어야 하며, 이러한 요인들의 체계적인 관리가 조리업무의 효율성을 극대화 할 수 있다고 판단된다.

David(1984)는 안전사고와 재해의 원인으로 안전설비 미흡, 기물과 기구에 대한 지식 결여, 가스·전기 등에 의한 화재 사고, 즉 모든 안전 사고 및 산업 재해는 개인의 부주의에 의한 것이 85%를 차지하고 나머지 15%만이 부적절한 훈련, 시설 및 장비의 안전장치 결여 그리고 불안정한 근무환경에 의한 것이라 하며, 안전시설에 대한 부분을 강조하였다.

## 2. 직무만족과 직무 몰입

직무 효과성의 개념인 직무만족과 직무 몰입은 많은 연구자들에 의해 연구되어 왔다. 우선 직무 만족이란 한 개인이 자신의 직무나 이를 통해서 얻게 되는 경험을 평가해서 나타내는 유쾌함이나 긍정적인 정서 상태(Pleasurable or Positive Emotional State) 라고 정의할 수 있으며(Loke, 1976), 이러한 직무 만족에 영향을 미치는 요소로는 도전할만한 직무, 공정한 보상, 지원적 직무환경 그리고 지원적 동료관계 등이 제시되고 있다.

다음으로 종사원의 태도와 행동을 영향을 미치는 직무 몰입은 종업원 자신이 직무와 심리적으로 동화되는 정도 또는 전체적인 자아 이미지(total self image) 속에 일이 중요하다고 생각하는 정도라고 정의되고 있다(Lodahl & Keiner 1965).

종사원의 태도와 행동에 영향을 미치는 요인 중 직무 만족과 직무 몰입의 두 가지 요인은 상호 밀접한 관계를 가지고 있지만 구체적으로 보면 구별되어진다. Loke (1976)는 직무 몰입과 유의한 개념으로 직무 만족과 직무 유인을 들고 있는데, 이들 개념의 차이점을 다음과 같이 정의했다. “직무 몰입은 개인이 그의 작업에서 심리적으로 일체감을 느끼는 정도 내지는 개인의 전체 자기 이미지 (image)에서 일이 차지

하는 중요성의 정도"라 하고 자신의 직무에 몰입된 사람은 그 직무를 진지하게 다루는 사람으로 그에게 있어서 중요한 가치는 그 직무에 성패를 걸며 자신의 기분과 감정은 직무 경험에 의해 중요하게 영향을 받으며, 직무에 정신적으로 몰입되어 있다는 것이다. 많은 연구자들의 의견을 확인해 보면 종사원의 태도와 행동에 영향을 미치는 요인 중 직무만족과 직무 몰입의 두 가지 요인에 관계를 명확히 구분하기란 쉽지 않지만 직무만족은 직무 몰입의 선행변수로서의 의미를 갖는다는 것이다.

### Ⅲ. 조사방법 및 분석방법

#### 1. 조사대상 및 기간

본 연구의 목적을 달성하기 위해 서울, 부산, 경주에 소재하는 특1급 호텔의 주방 종사자들을 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 설문조사는 2005년 10월 15일부터 10월 30일까지 15일에 걸쳐 시행하였으며, 설문 방법은 설문문항에 대하여 피 설문자가 직접 자가 기입하도록 하였다. 총 350부의 설문지를 배포하여 그중 320부를 회수하였으며, 불완전한 응답으로 인하여 신뢰성이 부족한 15부를 제외한 301부를 통계 분석에 이용하였다.

#### 2. 조사내용

설문항목의 조사내용은 응답자들의 일반적인 사항과 호텔 주방의 인적 환경, 물리적 환경 그리고 안전·위생환경에 관한 사항으로 주방 종사원들이 인지하는 주방 환경 등을 알아보기 위하여 네 부분으로 구성하였다. 첫째, 조사대상자의 인구 통계적 특성을 파악하기 위하여 성별, 결혼 여부, 연령, 경력, 직급, 급여 등 총 8문항으로 구성하였다. 이때, 측정 방법은 명목척도를 사용하였다. 둘째, 주방 환경 요인을 측정하기 위하여 선행 연구의 검토를 통해 추출된 주방환경을 인적 환경요소, 물리적 환경요소, 안전 및 위생환경요소 및 직무와 관련된 사항으로 재구성하였다.

먼저 인적 환경요소로는 적절한 인력 배치, 공평한 승진 기회, 상사와의 인간 관계, 직급에 맞는 권한과 책임 등 8개 문항으로 구성되었으며, 물리적 환경요소로는 냉·난방 시설, 급·배기 시설, 장비 및 설비, 유지 보수 등 11개 문항, 그리고 안전 및 위생환경요소로는 가스와 전기의 정기적 검사, 안전교육 실시, 정기적 방제, 하수 처리 시설, 정기적 건강 검진, 화재 시 대피로 등 12문항으로 구성되었다. 마지막으로 직무와 관련된 사항으로 회사에 대한 신뢰성, 업무에 대한 자신감, 본인의 장래성 등 5문항 등 총 31 문항에 대해 중요도와 만족도를 Likert scale에 의한 5점 척도법을 이용하여 매우 만족한다는 5점, 매우 만족하지 않는다는 1점 등 각 단계를 점수화하여 평가하였다.

#### 3. 분석방법

본 조사의 자료 분석은 SPSS 12.0 WINDOWS 통계패키지를 이용하여 응답자들의 분포비율을 보기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 그리고 다 변량 통계기법 중의 하나인 요인분석을 이용하여 직무 몰입에 영향을 미치는 주방의 인적 환경, 주방의 물리적 환경, 주방의 안전 및 위생환경을 구성하는 변수들을 몇 가지 동질적인 차원으로 보다 이해하기 쉽게 축소 및 요약하고자 했다. 요인분석에 사용된 항목은 인적관리에 관련된 문항을 8개 문항과, 주방의 물리적 환경에 관련된 11개 문항, 주방의 위생 및 안전에 관련된 문항 12개 문항에 대해 Likert 5점 척도를 이용한 요인분석을 실시하되 주성분분석(principal component analysis)으로 실시하였다. 회전방법으로는 직각회전(Orthogonal Rotation)중 베리맥스 회전 방법을 실시하였다. 여러 가지 설문 문항에 따라 인적 환경, 주방의 물리적 환경, 주방의 위생 및 안전 환경과 직무 몰입과의 관계를 측정하기 위해 각 구성개념간의 내용타당성을 검증하기 위해 요인분석을 통해 구분하기로 하였으며, 인적 환경, 주방의 물리적 환경, 주방의 위생 및 안전 환경과 직무 몰입과의 영향관계를 구분하기 위해 회귀분석을 수행하였다.

### Ⅲ. 분석 결과

#### 1. 조사대상자의 일반적 특성

본 설문에 응답한 응답자들은 총 301명으로 이들의 일반적 특성을 구체적으로 살펴보면 <표 1>과 같다. 성별로는 남자가 261명(86.4%), 여자가 40명(13.2%)으로 전체적으로 남자가 많은 것으로 나타났다.

연령별로는 25세 이하 40명(13.2%), 26세~35세가 171명(56.6%), 36세~45세 75명(24.8%)이며 46세 이상은 15명(5.0%)으로 26세에서 35세가 가장 많은 것으로 나타났다.

교육수준은 고졸 46명(15.2%), 전문대졸 196명(64.9%), 대학졸업 51명(16.9%), 대학원 이상 8명(2.6%)으로 설문 참여 조리사 대부분이 전문대에서 조리를 전공한 자로서 이것은 호텔의 조리 부서가 질적으로 전문화 경향을 보이고 있다는 것을 의미한다.

종사원들의 연봉별로는 일천만원 이하 28명(9.3%), 일천만~이천만원 101명(33.4%), 이천백만원~삼천만원 109명(36.1%), 삼천백만원~사천만원이 60명(19.9%), 사천만원 이상이 3명(1.0%)으로 응답자 대부분이 연봉 일천만원에서 삼천만원을 나타내고 있다.

고용형태로는 정규직 178명(58.9%), 계약직 123명(40.7%)으로 나타나고 있으며, 근무 부서별로는 양식(후렌치, 이태리, 커피숍, 름서비스 등) 주방 126명(41.7%), 콜(부처) 주방 22명(7.3%), 연회 주방 67명(22.2%), 동양식(한식, 중식, 일식) 주방 55명(18.2%), 제과 주방 31명(10.3%)으로 대체적으로 고른 분포를 보이고 있다.

〈표 1〉 조사표본의 일반적 특성

구분	내용	빈도	비율(%)
성 별	남 자	261	86.4
	여 자	40	13.2
연 령	25세 이하	40	13.2
	26세~35세	171	56.4
	36세~45세	75	24.8
	46세 이상	15	5.0
학 력	고 졸	46	15.2
	전문대졸	196	64.9
	대학졸업	51	16.9
	대학원 이상	8	2.6
연 봉	1천만원 이하	28	9.3
	1천만원~2천만원	101	33.4
	2천백만원~3천만원	109	36.1
	3천1백만원~4천만원	60	19.9
	4천만원 이상	3	1.0
고용 형태	정규직	178	58.9
	계약직사원	123	40.7
근무 부서	양식 주방	126	41.7
	콜(부처) 주방	22	7.3
	연회 주방	67	22.2
	동양식	55	18.2
	제과 주방	31	10.3
직 위	계약직	101	33.4
	평사원	101	33.4
	주임 및 계장급	66	21.9
	대리급	25	8.3
	과장급 이상	8	2.6
조리경력	1년~3년	77	25.6
	4년~7년	74	24.5
	8년~11년	68	22.5
	12년~15년	38	12.6
	15년 이상	44	14.6
근무기간	1년 미만	44	14.6
	1년~5년	140	46.4
	6년~10년	70	23.2
	11년~15년	40	13.2
	16년 이상	7	2.3
근무지	서 울	97	32.1
	부 산	98	32.5
	경 주	106	35.4

직위별로는 계약직 101명(33.4%), 평사원 101명(33.4%), 주임 및 계장급 66명(21.9%), 대리급 25명(8.3%), 과장급 이상 8명(2.6%)등으로 고른 분포로 구성되어 있다. 근무기간별로는 1년 미만 44명(14.6%), 1년~5년 140명(46.4%), 6년~10년 70명(23.2%), 11년~15년 40명(13.2%), 16년 이상 7명(2.3%)등으로 구성되어 있다.

## 2. 요인분석과 신뢰도 분석

본 연구에서는 신뢰도 분석을 위하여 전체항목과 구성요소별로 Cronbach's  $\alpha$ 를 이용하여 측정하였다. 먼저, 요인분석은 적재치가 0.4 이상인 요인으로 구성하였으며, Cronbach's  $\alpha$  값이 0.6 이상인 요인으로 이루어졌다.

주방환경에 대한 요인 분석 결과 서울, 부산, 경주 3개 지역에서 가장 중요하게 여기는 주방 환경 요인은 첫째는 안전 및 위생환경요인이며, 둘째는 인적 환경요인이고, 마지막으로 물리적 환경요인으로 나타났다. 각각의 아이젠 값은 위생 및 안전요인이 6.368, 인적 환경요인이 5.370이다. 마지막으로 물리적 환경요인이 3.908로 나타났다으며, 각 요인의 분산설명력(%)은 각각 안전·위생환경요인 19.768%, 인적 환경요인 16.781%, 물리적 환경요인 12.214%로 나타났으며, 총 분산설명력은 43.763%로 <표 2>와 같이 나타났다.

다음으로 주방 종사원의 직무 몰입에 대한 요인분석 결과 <표 3>에서와 같이 아이젠 값이 2.786, 분산설명력(%)은 55.723%로 나타났다.

## 3. 연구가설의 검증과 결과분석

### 1) 연구가설의 검증

#### (1) 가설 I의 검증

가설 I: 호텔주방의 인적 환경이 종사원의 직무 몰입에 영향을 미칠 것이다.

호텔 주방 환경 요인 중 인적 환경은 종사원의 직무 몰입에 영향을 미칠 것이라는 가설 I을 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과 <표 4>에서 나타나는 것처럼 호텔 주방의 인적 환경요인은 종업원의 직무 몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀모형은  $F$  값이  $P=0.000$ 에서 89.519를 보이고 있어 유의도 0.000% 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.  $R^2$ 는 .230으로 나타나 23%의 설명력을 보여 주고 있다.

#### (2) 가설 II의 검증

가설 II: 호텔주방의 물리적 환경이 종사원의 직무 몰입에 영향을 미칠 것이다.



〈표 2〉 주방환경에 대한 요인분석과 신뢰도 분석 결과

요인명 / 항목	요인적재값	아이겐값 (분산설명력, %)	$\alpha$ 값	
안전 및 위생 환경	· 정기적인 방제 및 소독	.809	6.326 (19.768)	.9160
	· 하수 및 위생처리시설	.781		
	· 안전수칙 교육 및 이행	.769		
	· 정기적 위생 점검	.724		
	· 안전장비 지급	.719		
	· 외부인 출입통제	.682		
	· 응급상황에 대비한 구급약 비치	.669		
	· 가스시설의 정기 점검	.658		
	· 화재예방시설의 정기점검	.654		
	· 전기안전 시설의 정기점검	.617		
	· 종업원의 건강검진 실시	.613		
	· 비상통로 확보 여부	.602		
	물리적 환경	· 업장별 적절한 주방의 위치		
· 업장별 주방간의 적절한 거리		.695		
· 주방시설의 유지보수		.681		
· 충분한 작업 공간		.668		
· 기물과 장비의 위치		.658		
· 급·배수 관리시설		.651		
· 주방의 냉·난방시설		.629		
· 식재료 보관 장소의 적정선		.607		
· 적절한 기물의 종류와 수		.605		
· 주방의 급기 및 배기시설		.600		
· 적절한 설비 및 장비 교체 시기		.519		
인적 환경	· 주방의 인력 배치	.754	3.908 (12.214)	.8292
	· 조리사 채용방법의 합리성	.631		
	· 인사 고과 및 승진의 공정성	.626		
	· 적급에 맞는 권한과 책임	.606		
	· 직무교육 실시	.602		
	· 적절한 부서 내 순환근무환경	.598		
	· 상사와 동료와의 관계	.563		
	· 업무와 관련 상사에게 의사 표현	.549		

〈표 3〉 직무 몰입 요인에 대한 요인분석과 신뢰도 분석 결과

항목	요인적재값	아이겐값 (분산설명력, %)	$\alpha$ 값
· 자신의 업무에 대한 자신	.791	2.786	.7937
· 회사의 정책을 신뢰	.779	(55.723)	
· 능력발휘를 위한 적극적인 행동	.750		
· 목표 달성을 위한 기여도	.747		
· 업무능력의 자부심	.659		

\* KMO와 Bartlett의 검정값 .817. 주성분 분석.

〈표 4〉 주방의 인적 환경이 종사원 직무 몰입에 미치는 영향

구분	비표준화 계수	표준화계수	t	유의확률
(상수)	2.000		11.513	.000
인적 환경	.508	.480	9.461	.000

$R = .480$ ,  $R^2 = .230$ , 조정  $R^2 = .228$ ,  $F = 89.519$ , 유의도 = .000.

호텔 주방의 물리적 환경요인이 종사원의 직무 몰입에 영향을 미칠 것이라는 가설을 분석한 결과 〈표 5〉에서와 같이 호텔 주방의 물리적 환경요인은 종업원의 직무 몰입에 영향을 거의 미치지 않는 것으로 나타났다. 회귀모형은  $F$  값이  $P=0.000$ 에서 19.364 보이고 있어 유의도 0.000% 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났지만  $R^2$ 는 .061로 나타나 약 6%의 설명력을 보여 주고 있다. 따라서 호텔 주방 종사원들의 물리적 환경에 대한 지각은 직무 몰입에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

〈표 5〉 주방의 물리적 환경이 종사원 직무 몰입에 미치는 영향

구분	비표준화 계수	표준화계수	t	유의확률
(상수)	2.897		17.347	.000
물리적 환경	.236	.054	4.400	.000

$R = .247$ ,  $R^2 = .061$ , 조정  $R^2 = .058$ ,  $F = 19.364$ , 유의도 = .000.

### (3) 가설 III의 검증

가설 III: 호텔 주방의 안전·위생요인이 종사원의 직무 몰입에 영향을 미칠 것이다.

호텔 주방의 안전위생요인이 종사원의 직무 몰입에 영향을 미칠 것이라는 가설을 분석한 결과 <표 6>에서와 같이 호텔 주방의 안전위생요인은 종업원의 직무 몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀모형은  $F$  값이  $P=0.000$ 에서 56.574 보이고 있어 유의도 0.000% 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.  $R^2$ 는 .160으로 나타나 약 16%의 설명력을 보여 주고 있다. 따라서 호텔주방 종사원들의 위생안전요인에 대한 지각은 직무 몰입에 영향을 미치나 그 설명력은 낮은 수준으로 나타났다.

<표 6> 주방의 안전·위생요인이 종사원 직무 몰입에 미치는 영향

구분	비표준화 계수	표준화계수	$t$	유의확률
(상수)	2.280		12.643	.000
안전위생요인	.362	.399	7.522	.000

$R = .399$ ,  $R^2 = .160$ , 조정  $R^2 = .157$ ,  $F = 56.574$ , 유의도 = .000.

### (3) 가설 IV의 검증

가설 IV: 지역별로 호텔 주방 환경 요인이 직무 몰입에 미치는 영향은 차이가 있을 것이다.

호텔 주방 환경 요인이 종사원의 직무 몰입에 영향을 미치는 정도가 지역별로 차이가 있을 것이라는 가설을 검증하기 위하여 결과를 분석하였다. 분석 결과 <표 7> ~ <표 9>에서 나타난 것과 같이 지역별로 호텔 종사원들의 주방 환경 요인에 대한 지각이 직무 몰입에 미치는 정도가 차이가 있음을 보여주고 있다. 서울지역의 호텔에서 종사하고 있는 주방 종사원들은 주방 환경 요인이 직무 몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 주방 환경 요인 중 물리적 환경요인은 종사원의 직무 몰입에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

<표 7> 서울지역 호텔 주방 환경 요인이 종사원 직무 몰입에 미치는 영향

구분	비표준화 계수	표준화계수	$t$	유의확률
(상수)	.605		2.342	.021
인적 환경	.391	.078	5.034	.000
물리적 환경	.059	.070	.836	.405
안전위생	.386	.067	5.759	.000

$R = .778$ ,  $R^2 = .606$ , 조정  $R^2 = .593$ ,  $F = 47.689$ , 유의도 = .000.

부산지역 호텔에 종사하는 주방 종사원 역시 주방 환경 요인이 종사원의 직무 몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 서울 지역 호텔 주방 종사원에 비하여 그 설명력은 낮게 나타났다. 그리고 부산지역 호텔 종사원 역시 물리적 환경요인이 종사원 직무 몰입에는 영향력이 미치지 않는 것으로 나타났다.

〈표 8〉 부산지역 호텔 주방 환경 요인이 종사원 직무 몰입에 미치는 영향

구분	비표준화 계수	표준화계수	t	유의확률
(상수)	1.162		2.966	.004
인적 환경	.669	.100	6.663	.000
물리적 환경	-.193	.091	-2.111	.038
안전위생	.282	.075	.332	.000

$R = .629$ ,  $R^2 = .395$ , 조정  $R^2 = .376$ ,  $F = 20.057$ , 유의도 = .000.

마지막으로 경주지역 호텔주방종사원의 주방환경에 대한 지각이 직무 몰입에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

〈표 9〉 경주지역 호텔 주방 환경 요인이 종사원 직무 몰입에 미치는 영향

구분	비표준화 계수	표준화계수	t	유의확률
(상수)	3.193		7.245	.000
인적 환경	.212	.185	1.498	.137
물리적 환경	-.215	-.185	-1.691	.094
안전위생	.667	.057	.502	.617

$R = .211$ ,  $R^2 = .044$ , 조정  $R^2 = .016$ ,  $F = 1.592$ , 유의도 = .196.

## V. 결론 및 제언

호텔산업은 인적 자원 의존도가 큰 노동 집약적 산업으로서 고객에게 제공되는 서비스와 상품 제조 과정에서 종사원의 협동력, 창의력, 판단력, 그리고 만족도에 의해 생산성의 성과가 다르게 나타날 수 있다. 따라서 본 연구에서는 호텔 주방에서 식음료 상품 생산의 근간이 되는 주방 종사원의 직무 만족도에 영향을 미치는 여러 요인 중 주방의 내적 환경 요인으로 제한하여 종사원의 직무 몰입 정도를 확인하고자 서울, 부산, 경주지역의 특급호텔 주방 종사원들을 대상으로 지역별 주방의 인적 환경요인, 물리적 환경요인, 안전·위생요인을 측정하기 위해 설문지를 작성하여 자

가 기입토록 하였으며, 직무 몰입도를 측정하기 위해 실증분석을 실시하였다.

본 연구의 목적인 호텔주방 환경 요인이 종사원의 직무 몰입에 미치는 영향에 대하여 실증 분석한 결과 내적 환경 요인 중 인적 환경요인이 종사원의 직무 몰입에 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났으며, 다음으로 안전·위생요인으로 나타났다. 연구 결과 다른 기존의 연구 결과와 상이한 점은 호텔 주방의 물리적 환경요인은 종사원의 직무 몰입도에는 거의 영향력을 미치지 않는 것으로 나타났다는 점이다. 이러한 결과는 기존의 주방환경에 대한 종사원의 만족도를 확인한 연구 결과와는 다른 결과를 나타냈는데 이는 종사원의 만족도를 확인하기 위한 조사와 직무 몰입도를 확인하는 연구와는 연구의 목적이 다르기 때문이라 사료된다. 그리고 주방환경 특히 물리적 환경이 종사원들의 직무 몰입에 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 원인으로는 현재 국내 특급호텔의 경우 일정 수준 이상의 물리적 환경을 갖추고 있어, 종사원들은 호텔 주방환경의 물리적 환경에 대한 인지 수준은 낮아지는 반면, 조직 내에서의 인간관계 즉 동료들과의 관계, 상사와의 관계, 그리고 회사의 인력 정책 등 물리적 환경보다는 인적 환경요소에 더 많은 관심을 기울이고 있는 것으로 판단된다. 과도한 업무에 비해 부족한 인력, 미래가 불확실한 비정규직의 확대 등 불안정한 인력관리 현안에 더 많은 관심을 가져야 하는 현재의 노동시장 및 산업 환경에서부터 기인된 결과로 판단된다.

본 연구가 특급호텔의 주방 종사원의 내적 환경에 대한 지각 정도가 직무 몰입도에 미치는 영향을 확인하였다는 점에서는 의의가 있다 하겠으나, 몇 가지 한계점을 지니고 있다. 첫째, 연구대상을 우리나라 호텔의 대부분인 중소규모의 호텔을 제외하고, 특급호텔의 주방 종사원을 대상으로 한정하였다는 점에서 본 연구 결과를 일반화하는 점에는 문제점이 있을 것이라 사료된다. 둘째, 호텔 주방의 내적 환경을 인적 요인, 물리적 요인, 안전·위생요인으로 제한한 요인분석의 결과를 가지고 직무 몰입 정도를 확인하였으므로 종사원의 직무 몰입도에 영향을 미치는 기타 많은 외적 요인에 대한 영향요인을 확인하지 못하였다는 점이 본 연구의 한계점이다. 향후 주방 종사원의 직무 몰입도를 측정하기 위하여 주방 환경 요인에 대한 구체적인 평가항목의 개발과 더불어 현장에서 직접 적용하여 활용할 수 있는 체계적이고 실질적인 연구가 계속되어지길 기대한다.

## 참고문헌

1. 김기영 (1995) : 호텔주방의 시설배치 관리시스템모델 개발에 관한 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문 p.66.
2. 김기영 (1997) : 호텔주방관리론, 백산출판사, 서울 pp.57-67.
3. 김충호 (1994) : 호텔인사관리, 형설출판사, 서울 p.10.

4. 곽미경 (1994): 관광호텔 주방환경 평가에 관한 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문 pp.3-4.
5. 권세정 (2001) : 호텔 주방의 내부 환경과 구성원의 직무성과와의 관계. 계명대학교 대학원. 석사학위논문 pp.70-73.
6. 유정남 (1992) : 관광호텔 운영에 있어서의 객실 환경중심설에 관한 연구. 경기대학교 대학원. 박사학위논문 p.2.
7. 이익중 (1989) : 인사관리, 세경사, 서울: pp.19-21.
8. 조영호, 오철환 (1985) : 직무스트레스가 직무 몰입도와 조직 애착도에 미치는 영향. 경영학 연구 15:200.
9. 조우재 (2004) : 외식소비자의 물리적 환경지각이 서비스 품질평가와 만족에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위논문 p.50.
10. David CP (1984) : Preventing Employee. *Cornell HRA Quarterly* 25(3):13.
11. Gilley JW, Egglund SA (1989) : Principles of Human Resource Development. Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
12. Kazarian EA (1989) : Food service Facilities Planning, 3rd. ed. New York Van Nostrand Reinhold.
13. Keiser JR (1989) : Principles and Practices of Management in the Hospitality industry. New York: Van Nostrand Reinhold, p.223.
14. Lohdal TM, Keiner M (1965) : The definition and measurement of job involvement. *Journal of Applied Psychology* 49(1):4-32.
15. Loke EA (1976) : The Nature and Cause of Job Satisfaction. In Marvin D. Dunnett, Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Chicago; Rand McNally College Publishing Company.
16. Lucas GH, Ingram TN (1990) : An empirical test of the job satisfaction-turnover relationship: Assessing the role of the job performance for retail managers. *Journal of the Academy of Marketing Science* 18:199-208.
17. Niebel BW (1999) : Methods, Standards and Work Design, McGraw-Hill.
18. Wright PM, McMahan GC (1992) : Theoretical perspectives for strategic human resource management. *Journal of Management* 18:295-320.

---

2006년 1월 25일 접수  
2006년 3월 17일 게재확정