한국식생활문화학회지 22(2): 201 - 209, 2007
KOREAN J. FOOD CULTURE 22(2): 201 - 209, 2007

외식산업 전문인력의 역량 유형별 사용 빈도 및 중요도 인식 분석

최현주[1] · 신서영[2]* · 양일선[1] · 차진아[3]
[1]연세대학교 생활환경대학원 호텔 · 외식 · 급식경영전공, [2]서일대학 식품영양과, [3]전주대학교 문화관광학부 전통음식문화전공

Usage Frequency and Importance of Competencies Required to Restaurant Industry Professionals

Hyun-Joo Choi[1], Seo-Young Shin[2]*, Il-Sun Yang[1], Jin-A Cha[3]
[1]*Hotel, Restaurant & Institutional Management, Graduate School of Human Environmental Sciences, Yonsei University, Seoul, Korea*
[2]*Department of Food & Nutrition, Seoil College, Seoul, Korea*
[3]*Department of Traditional Food Culture, Jeonju University, Jeonju, Korea*

Abstract

The purpose of this study was to analyze usage frequency and importance of competencies which are required to restaurant industry professionals. For this purpose, opinions of restaurant industry professionals on the competency were surveyed using questionnaires. To develop a questionnaire, a total of 27 competency variables which are required to restaurant industry professionals were drawn through literature review. Questionnaires were distributed to 300 professionals in restaurant industry with different positions using random sampling. Out of 300 questionnaires, 221 questionnaires were used for analysis. Statistical analysis was conducted using SPSS 10.0, including descriptive analysis, ANOVA and t-test. Reliability test and factor analysis were also conducted to evaluate the reliability and validity of the questionnaire. As a result, 'attitude and personality' factor was recognized as the most frequently used and the most important competency factor of restaurant industry professionals. Therefore, the competency such as 'sincerity', 'responsibility', 'sense of honesty', 'positive attitude', 'tolerance and justice', should be more emphasized in restaurant management education. The level of current usage and importance of each competency were different according to age, education level, working experience, position, number of employees, type of restaurant and type of management.

Key Words : restaurant industry professionals, competency, importance, usage frequency

1. 서 론

외식산업의 경영환경은 그 어느 때 보다 빠르게 변화하고 있으며, 급변하는 외식산업의 경영환경에 적절히 대응하며 조직을 이끌어나갈 수 있는 전문 인력의 중요성이 점차 커지고 있다. 또한 점차 치열해지는 기업 간 경쟁구도 속에서 각 외식기업의 경쟁력 강화라는 목표를 달성하기 위해 인적자원관리에 있어서도 새로운 대안이 필요하게 되었다. 이러한 상황 속에서 조직 구성원의 직무 역량 강화를 통해 조직의 역량을 강화하는 '역량 중심 인적자원관리'의 도입이 주목을 받고 있다.

역량이란 특정 직무를 수행함에 있어서 필수적으로 요구되는 기본적 행동과 기술을 말하며, 일과 관련된 특정 과업 혹은 직무의 특정 역할을 수행하는데 요구되는 능력을 말한다(Tas, 1988). Spencer & Spencer(1993)는 역량을 개발 가능성의 정도에 따라 동기, 특질, 자기개념, 지식, 기술의 다섯 가지 유형으로 구분하였으며, Sparrow(1996)는 역량의 유형에 관심을 두고 세가지 차원 KSA(Knowledge, Skill, Attitude 및 기타요소)로 역량을 구분하였다. Mirabile(1997)은 역량을 우수성과자와 평균성과자를 구분해 주는 네가지 차원인 KASOs(Knowledge, Ability, Skill, Other characteristics)로 정의하였다. 역량은 해당 조직 내에서 개인이나 조직이 우수한 결과를 산출하는데 영향을 주는 관찰가능한 수행이나 행동의 준거로, 지식, 기능, 태도 등을 포함한다(Hong 등, 2004). 많은 학자들이 각자의 관점에서 역량을 정의하였지만 역량에 대한 공통된 견해는 성공적인 업무수행을 위해 요구되는 개인의 태도, 지식, 기술이라는 것이다.

다양한 분야에서 새로운 인적자원관리의 모델을 제시하기 위한 기초 단계 연구로 핵심역량 도출과 역량모델링에 대한 연구가 시도되었으며, 환대산업(Hospitality industry) 전문 인력의 역량에 대해서도 일련의 연구가 수행되었다. Kay와 Russette(2000)은 Sandwith(1993)의 역량모형에서 언급된 창의력, 리더쉽, 대인관계능력, 행정

* Corresponding author : Seo-Young Shin, Department of Food & Nutrition, Seoil College #22 Seoil College-Gil, Myeonmok-Dong, Jungnang-Gu, Seoul, Korea
Tel : 02-490-7575 Fax : 02-490-7507 E-mail : seoyoung@seoil.ac.kr

능력, 기술의 영역을 중심으로 환대산업의 경영자에게 요구되는 역량에 대한 연구를 수행한바 있으며, Kim 등(2005)은 호텔신입사원의 업무수행역량에 대한 연구에서 개인자질, 관광관련지식, 경영능력, 개인능력, 서비스기술, 호텔경영실무지식 영역의 역량이 있다고 하였다. Lee(2006)는 항공사 객실승무원의 공통역량과 역량 모델링에 관한 연구에서 공통역량을 기본적 특성, 직업적 특성, 자기관리능력, 대인관계능력, 상황대처능력, 전문적 지식과 스킬이라는 역량군을 도출하였다.

역량중심의 인적자원관리는 1990년대 중반부터 미국의 Boeing사, Kodak, Motorola 등과 같은 기업들이 급속한 경영환경 변화와 치열한 기업간 경쟁에 대응하기 위해 도입하였으며, 그동안 기업의 사업전략과 연계 없이 이루어져 온 인적자원관리 활동을 기업전략에 연계시키기 위한 방안으로 주목을 받았다(Park & Yoo, 2001). 최근 외식시장의 변화로 인해 고객들의 요구도 다양해지고 외식산업 종사자의 역할도 달라지고 있어 외식업의 효율적 경영과 고품질서비스 전략이 성공하기 위해서는 외식업 종사자의 역량 강화는 필수 요건이며, 역량기반 인적자원관리의 도입을 검토해 볼 필요가 있다.

한편 외식분야의 전문인력을 양성하기 위하여 국내 4년제 대학의 외식산업관련 학과가 전국에 걸쳐 20여개교에서 개설되어 있으며, 개개의 대학별로 다소 차이는 있으나 그 설립목적은 외식분야의 최신 이론과 지식들을 심도있게 가르치고 현장에서 활용할 수 있도록 함으로써 관련 분야의 학문과 업계의 성장을 동시에 도모하고 선진적이고 전문적인 지식과 경험을 겸비한 미래의 전문인력을 양성하고자 하고 있다. 산업분야의 빠른 발전과 함께 대학 교육에 있어서도 종전의 지식이나 기술의 단순한 전달과 습득의 개념을 넘어서 교육생의 자질을 보다 총체적이고 실제적으로 향상시키는 방향으로 계획되어야 함이 강조되고 있으며, 이러한 배경에서 최근 들어 교육과정 설계모형에서 '역량기반 교육과정'(Competency Based Curriculum: CBC)이 주목받고 있다(Lee & Lee, 2005). 즉 교육과정의 개발에 있어서 우선적으로 필요한 역량을 파악한 후 이러한 역량을 습득하도록 할 수 있는 커리큘럼을 구성하는 접근방법이다. Hong 등(2004)도 외식경영전공 커리큘럼 분석 연구에서 대학교육에서의 커리큘럼은 관리자에게 필요한 역량에 근거하여 계획되어야 함을 지적한 바 있다.

따라서 본 연구는 외식산업 전문가에게 업무 수행시 요구되는 역량 유형별 실질적인 사용빈도와 중요도에 대한 인식을 조사함으로써 외식산업의 '역량기반 인적자원관리'와 대학교육의 '역량기반 교육과정'을 개발하기 위한 기초자료를 제공하고자 하였다. 세부적으로는 외식산업 전문인력 역량요인이 현재 외식산업분야에서 어느 정도 사용되고 있으며 각 역량 요인이 얼마나 중요하다고 인식하고 있는지를 파악하고자 하였으며, 응답자들의 인구통계학적 특성 및 근무특성에 따라 역량요인 사용빈도와 중요도 인식에 차이가 있는지 분석하고자 하였다.

II. 연구내용 및 방법

1. 조사대상 및 방법

본 연구의 조사 대상은 서울·경기지역 외식산업 전문인력을 모집단으로 설정하고 이 중 총 300명을 무작위 추출하여 설문조사를 실시하였다. 외식산업 전문인력은 경영관리자(manager), 조리책임자, 조리사, 서버 등 외식산업 분야에서 종사하는 모든 인력을 포함하며 이들의 다양한 견해를 수렴하려고 하였다. 외식산업 전문인력의 역량에 대한 사용빈도와 중요도를 파악하기 위한 설문지를 사전에 교육받은 조사원이 해당 지역의 업체를 직접 방문하여 설문지를 배포하고 설문의 목적과 기입 방법을 설명해준 뒤 자기평가기입법(self-administering method)으로 응답하도록 하고 완성된 설문지를 회수하는 방법을 이용하였다. 설문지는 2005년 11월 초순부터 11월 중순까지 총 253부를 회수하였으며, 이중 응답이 불성실하거나 일관성이 없다고 판단되는 설문지 32부를 제외한 221부를 실증분석에 사용하였다(이용율: 73.7%).

2. 설문지의 개발과 구성

역량모델을 구축하기 위한 자료수집에 가장 많이 사용되는 방법으로는 행동사건면접법(Behavioral event interview), 전문가패널조사법(Expert panels), 역량설문법(General competency dictionary) 등이 있다. 행동사건면접법은 우수집단과 평균집단을 대상으로 업무성공사례와 실패사례를 설명하도록 함으로써 핵심역량을 파악하는 방법이고 전문가 패널조사법은 직무별 우수성과를 내는 우수집단이나 관련 분야 외부 전문가로 패널을 구성하여 직무별 역량을 추출하는 방법이다(Lee, 2006). 역량설문법은 직무유형별로 이미 개발된 역량사전을 활용하여 설문을 구성하여 조사하는 방법으로 본 연구에서는 이미 외식분야에서 역량 요인에 대해 규명한 연구가 있었으므로 역량 설문법을 사용하여 연구를 수행하였다. 즉 본 연구에서는 외식분야에서 Kim & Kyung(2003)이 개발하여 사용한 역량 요인을 사용하였는데, 이들의 연구에서 사용한 역량요인은 외식관련일반지식, 법규지식, 고객서비스관련지식, 마케팅·홍보관련지식, 회계 및 재무지식, 메뉴관련지식, 영업관리지식, 위생관리지식, 안전관리지식, 시설 및 장비관련지식, 식음자재관리지식, 대인관계지식, 식음료생산개발기술, 고객접객력, 정보분석 및 활용력, 외국어 능력, 컴퓨터 활용력, 의사결정능력, 리더십, 업무추진력, 창의력 및 사고력, 인내심(정신력), 포용력, 성실성과 책임성, 정직성, 긍정적이며 적극적인 태도, 공정한 태도의 27개 항목으로 지식, 기술, 능력에 관한 내용으로 구성되어

있다. 본 연구를 위한 설문지에서는 각 역량 요인의 사용빈도 및 중요도에 대한 인식을 5점 척도로 질문하였다. 또한 응답자의 외식사업경력 및 근무하는 업체에 대한 일반사항, 인구통계학적 특성에 관하여 질문하였다.

3. 분석방법

통계분석 패키지 SPSS 12.0을 사용하여 자료를 분석하였으며 모든 항목에 대해 기술통계량을 구하였다. 항목들 간의 상관관계를 바탕으로 내재된 개념을 묶어 하나의 요인으로 추출해 내기 위해 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 요인분석을 실시하는 데 있어, 본 연구에서는 주성분 분석(principal component analysis)을 통한 직각회전의 배리맥스(varimax)방법을 사용하였다. 인구통계학적 특성 및 근무 특성에 따른 차이 분석을 위해서는 t-test와 ANOVA 분석을 실시하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 조사 대상자의 인구통계학적 특성 및 근무 특성

조사대상자의 특성은 〈Table 1〉에서 보는 것과 같이 남녀의 비율이 각각 52.9%와 47.1% 정도로 남자의 비율이 조금 높지만 비슷한 것으로 조사되었다. 연령층은 20세 이하가 3.6%, 21-30세가 50.7%, 31-40세가 37.1%, 41세 이상이 8.6%인 것으로 나타나 응답자 중 20-30대의 청년층이 대부분인 것으로 조사되었다. 교육수준별로는 고등학교 졸업이 15.8%, 전문대 졸업이 45.7%, 대학교졸업이 30.3%, 대학원 이상이 8.1%를 차지해 약 80% 이상의 응답자가 전문대학 졸업 이상의 학력을 가지고 있는 것으로 나타났다. 거주지역별로는 서울이 80.1%, 기타 시·군이 19.9%를 차지하는 것으로 나타나 조사대상자들의 대부분이 서울에 거주하는 것으로 조사되었다.

조사대상자의 외식산업분야에서의 총 근무기간의 2년 미만이 32.6%, 2-4년 미만이 19.0%, 4-6년 미만이 12.7%, 6년 이상이 35.7%로 나타났다. 또한 현 직장에서의 근무기간은 2년 미만이 35.2%로 가장 많았으며, 2-4년 미만이 20.8%, 4-6년 미만이 9.0%, 6년 이상이 34.8%로 나타났다. 한편, 조사대상자들의 외식산업분야에서의 근무 형태를 살펴본 결과 업무분야에 있어서는 홀 근무(62.0%)가 주방근무(36.7%)보다 많았으며, 직급에 있어서는 정직원이 55.7%(n=123)로 과반수이상을 차지하는 것으로 나타났으며, 장래희망에 있어서는 해당분야 전문가(35.3%)와 창업(33.5%)이 비슷한 비율로 나타났다.

조사대상자들이 근무하는 업장의 종사자 수는 10명 미만이 14.9%, 10-20명 미만이 30.3%, 20-30명 미만이 12.7%, 30-40명 미만이 12.7%, 40명 이상이 30.3%로 나타났다. 또한 조사대상자들의 근무처을 서비스 수준에 의해 분류해 본 결과 패밀리 레스토랑(40.7%)과 호텔 레스

<Table 1> Demographic characteristics of respondents N=221

Variables		N	%
Gender	Male	117	52.9
	Female	104	47.1
Age	Under 20	8	3.6
	21-30	112	50.7
	31-40	82	37.1
	Over 40	19	8.6
Education	High School	35	15.8
	College	101	45.7
	University	67	30.3
	Graduate School	18	8.1
Residential Area	Seoul	177	80.1
	Other Cities	44	19.9

<Table 2> Job characteristics of respondents N=221

Variables		N	%
Year of employment in Foodservice Industry	Under 2 years	72	32.6
	2-4 years	42	19.0
	4-6 years	28	12.7
	Over 6 years	79	35.7
	mean(year)±s.d.	2.51±1.27	
Year of Employment in Current Working Place	Under 2 years	78	35.2
	2-4 years	46	20.8
	4-6 years	20	9.0
	Over 6 years	77	34.8
	mean(year)±s.d.	2.43±1.28	
Department	Hall	137	62.0
	Kitchen	81	36.7
	No answer	3	1.5
Position	CEO	1	0.5
	Manager	36	16.3
	Full time server	123	55.7
	Part time server	11	5.0
	Chef	10	4.5
	Cook	18	8.1
	Others	21	9.5
	No answer	1	0.5
Number of Employees	Under 10	33	14.9
	10-19	67	30.3
	20-29	27	12.2
	30-39	27	12.2
	Over 40	67	30.3
Type of Restaurant	Family restaurant	90	40.7
	Casual restaurant	27	12.2
	Fine dining restaurant	18	8.1
	Hotel restaurant	78	35.3
	Others	8	3.6
Type of Management	Independent	72	31.6
	Franchise	74	33.5
	Chain	74	33.5
	Contract	1	0.5
Head office vs Branch	Head office	108	48.9
	Branch	113	51.1

토랑(35.3%)이 많은 비중을 차지했으며, 경영방식에 따라 분류해 본 결과는 독립(31.6%), 프랜차이즈(33.5%), 체인(33.5%)이 비슷한 비율을 나타났다. 한편 본사와 지점의 구분에 있어서는 양자 모두 비슷한 분포를 보이는 것으로 나타났다(Table 2).

2. 외식산업 전문인력의 역량 사용빈도

총 27개의 외식산업 전문인력의 역량 변수에 대한 요인분석을 실시한 결과 〈Table 3〉과 같이 3개의 요인이 추출되었다. 요인 1은 마케팅/홍보 관련지식, 정보분석 및 활용력, 업무추진력, 리더십, 의사결정능력, 컴퓨터 활용력, 영업관리지식, 외국어능력, 회계 및 재무지식, 창의력 및 사고력, 고객접객력, 대인관계지식, 고객 서비스 관련지식, 법규지식의 15개 변수들이 묶여졌으며, 이 요인에 대하여 '관리적 역량(Managerial Competency)'이라는 요인명을 붙였다. 요인 2는 성실성과 책임성, 정직성, 긍정적이며 적극적인 태도, 포용력, 인내심, 안전관리지식의 6개 변수들이 묶여졌으며, 이 요인에 대하여 '태도 및 인성(Attitude & Personality)'이라는 요인명을 붙였다. 요인 3은 시설 및 장비관련지식, 위생관리지식, 식음자재관리지식, 식음료 생산개발기술, 메뉴관련지식의 5개 변수들이 묶여졌으며, 이 요인에 대하여 '실무적 역량(Technical Competency)'이라는 요인명을 붙였다. 이러한 요인 구조는 Sparrow(1996)의 세가지 역량 차원, 즉 KSA(Knowledge, Skill, Attitude 및 기타요소)과 유사하며 Mirabile(1997)의 역량 차원인 KASOs (Knowledge, Ability, Skill, Other characteristics)의 KAS와도 유사하다.

<Table 3> Competency dimension of restaurant managers

Items	Managerial competency	Attitude & Personality	Technical competency
knowledge on marketing & promotion	.732		
data analysis & application	.708		
initiative & drive	.688		
leadership	.684		
decision making	.680		
computer application	.659		
Knowledge on sales & operation	.617		
Foreign language	.606		
Knowledge on accounting & finance	.595		
creativity & thinking power	.551		
customer relationship	.546		
knowledge on human relationship	.475		
knowledge on customer service	.444		
general knowledge on restaurant business	.436		
knowledge on restaurant related law	.370		
sincerity & responsibility		.807	
sense of honesty		.788	
positive attitude		.785	
broad-mindedness		.729	
justice		.722	
tolerance		.721	
knowledge on safety management			.841
knowledge on facility & equipment			.778
knowledge on hygiene			.776
knowledge on food material			.761
food & beverage production skill			.568
knowledge on menu			.492
variance(%)†	21.503	18.835	15.735

† cumulative variance : 56.073%

<Table 4> Usage frequency of competency required to restaurant managers

Factors	mean±s.d.†
Managerial competency	3.40±0.66
Attitude & personality	4.08±0.75
Technical competency	3.65±0.83

† 5 point likert scale (1 : never used, 5 : frequently used)

도출된 새로운 요인들을 중심으로 외식산업 전문인력의 역량 요인 중 현장에서의 사용빈도에 따른 차이를 살펴본 결과는 〈Table 4〉와 같다. 표에서 보는 것과 같이 외식산

<Table 5> Usage frequency of competency required to restaurant managers by demographic characteristics

mean±s.d.†

Variables		Managerial competency	Attitude & personality	Technical competency
Gender	Male	3.40±0.70	3.99±0.76	3.72±0.75
	Female	3.40±0.62	4.18±0.72	3.58±0.90
	t-value	1.138	0.198	2.465
Age	Under 20	3.12±0.73[a]	4.14±0.82	3.60±0.67[a]
	21-30	3.27±0.63[ab]	4.04±0.80	3.46±0.90[a]
	31-40	3.53±0.66[ab]	4.12±0.70	3.84±0.70[a]
	Over 40	3.73±0.6[b]	4.11±0.65	3.95±0.74[a]
	F-value	4.765**	0.221	4.412**
Education	High school	3.15±0.58[a]	4.03±0.67	3.56±0.73
	College	3.38±0.71[ab]	4.12±0.80	3.77±0.75
	University	3.50±0.58[ab]	4.08±0.67	3.47±0.93
	Graduate school	3.67±0.71[b]	3.96±0.90	3.85±0.90
	F-value	3.345*	0.285	2.328
Residence	Seoul	3.43±0.66	4.11±0.71	3.65±0.84
	Other city or province	3.29±0.69	3.84±0.87	3.61±0.78
	F-value	0.728	3.071	0.900

† 5 point likert scale (1 : never used, 5 : frequently used)

* $p<.05$, ** $p<.01$

[ab] : Tukey multiple comparison

업 전문인력의 역량요인의 현장에서의 사용빈도는 '관리적 역량'의 경우 3.40, '태도 및 인성' 4.08, '실무적 역량' 3.65로 분석되었으며, '태도 및 인성요인'의 경우 현장에서의 사용빈도가 가장 높아 이 요인의 항목에 대한 개별적인 노력과 조직적인 노력이 필요함을 보여주고 있다.

3. 인구통계학적 특성 및 근무특성에 따른 역량 사용빈도

조사대상자의 인구통계학적 특성에 따라 외식산업 전문인력의 역량 요소의 사용빈도에 차이가 있는지 분석한 결과는 〈Table 5〉와 같다. 외식업 현장에서의 사용 빈도에 차이를 보이는 영향 요인으로는 '관리적 역량'의 경우 연령($p<0.01$) 및 최종학력($p<0.05$)에서 집단간 차이가 있는 것으로 나타났으며, '태도 및 인성'에 있어서는 거주지역($p<0.05$)의 항목에서 집단간 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 '실무적 역량'에 있어서는 연령($p<0.01$)의 항목에서 집단간 차이가 존재하는 것으로 나타났다.

<Table 6> Usage frequency of competency required to restaurant managers by job characteristics

mean±s.d.†

Variables		Managerial competency†	Attitude & personality†	Technical competency†
Years of employment (in total)	Under 2 years	3.40±0.72	4.01±0.91	3.62±0.95^{ab}
	2-4 years	3.17±0.57	3.93±0.48	3.36±0.77^{a}
	4-6 years	3.42±0.59	4.39±0.63	3.65±0.82^{ab}
	Over 6 years	3.52±0.66	4.10±0.71	3.83±0.69^{b}
	F-value	2.536	2.425	3.037*
Years of employment (current working place)	Under 2 years	3.18±0.67^{a}	4.02±0.87	3.36±0.87^{a}
	2-4 years	3.27±0.52^{a}	3.98±0.62	3.54±0.75^{ab}
	4-6 years	3.52±0.64^{ab}	4.25±0.72	3.83±0.90^{b}
	Over 6 years	3.67±0.65^{b}	4.15±0.69	3.96±0.69^{b}
	F-value	8.789***	0.957	8.068***
Department	Hall	3.50±0.65	4.06±0.75	3.55±0.87
	Kitchen	3.25±0.65	4.09±0.76	3.82±0.71
	t-value	0.407	0.053	3.793
Position	Manager	3.82±0.60^{a}	4.25±0.68	3.86±0.79
	Full time server	3.29±0.61^{ab}	3.99±0.77	3.53±0.87
	Part time server	3.42±0.76^{ab}	4.19±0.91	3.71±0.88
	Chef	3.65±0.45^{ab}	4.21±0.53	4.06±0.59
	Cook	3.06±0.53^{b}	3.89±0.77	3.63±0.64
	Others	3.50±0.84^{ab}	4.31±0.67	3.77±0.79
	F-value	5.376***	1.487	1.605
Number of employees	Under 10	3.58±0.69	4.13±0.81	3.88±0.82^{a}
	10-20	3.41±0.65	4.02±0.80	3.85±0.72^{a}
	20-30	3.27±0.48	4.00±0.79	3.42±0.69^{b}
	30-40	3.12±0.63	3.91±0.75	3.14±1.01^{ab}
	Over 40	3.47±0.70	4.20±0.63	3.64±0.80^{a}
	F-value	2.316	0.985	5.010**
Type of restaurant	Family restaurant	3.32±0.68	4.12±0.79	3.45±0.90^{a}
	Casual restaurant	3.25±0.55	4.07±0.67	3.51±0.80^{a}
	Fine dining restaurant	3.66±0.56	4.30±0.48	4.00±0.74^{a}
	Hotel restaurant	3.49±0.67	4.00±0.76	3.85±0.69^{a}
	Others	3.35±0.83	3.93±0.93	3.66±0.98^{a}
	F-value	1.740	0.754	3.502**
Type of management	Independent	3.40±0.67	3.86±0.81	3.58±0.85
	Franchise	3.38±0.71	4.20±0.72	3.62±0.89
	Chain	3.43±0.62	4.19±0.60	3.73±0.75
	F-value	0.088	3.588	0.644
Head office vs branch shop	Head office	3.50±0.66	4.08±0.70	3.75±0.86
	Branch	3.31±0.65	4.07±0.79	3.56±0.79
	· t-value	0.365	0.666	0.552

† 5 point likert scale (1 : never used, 5 : frequently used)

** $p<.01$, *** $p<.001$

^{ab} : Tukey multiple comparison

유의한 차이가 있는 것으로 나타난 항목들에 대해 세부적으로 살펴보면 먼저 '관리적 역량'의 경우 연령에 있어서는 30대 이상 집단의 사용빈도가 30대 이하 집단에서의 사용빈도보다 높게 나타났으며, 최종학력에 있어서는 학력이 높을수록 현장 사용빈도가 높은 것으로 조사되었다. '태도 및 인성'의 경우 거주지역에 따라 기타 시·군이 서울에 비해 사용빈도가 낮은 것으로 나타났다. '실무적 역량'에 있어서는 연령에 따라 '관리적 역량'과 마찬가지로 30대 이상의 집단이 30대 이하 집단보다 사용빈도가 높은 것으로 나타났다. 이는 연령이 외식산업 전문인력의 역량 사용빈도에 많은 영향을 미친다는 것을 알 수 있으며, 대부분의 외식업소에서 연령에 따른 직무의 변화에 따른 것으로 해석할 수 있다.

조사대상자의 근무 특성에 따른 외식산업 전문인력의 역량 요소의 현장사용 빈도의 차이를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 Table 6과 같다. 표에서 보는 것과 같이 외식업 현장에서의 사용 빈도에 차이를 보이는 것은 '관리적 역량'의 경우 현직장에서의 총 근무연수($p<0.001$) 및 직급($p<0.001$)이었으며, '태도 및 인성'에 있어서는 집단간 차이가 존재하지 않는 것으로 나타났다. 또한 '실무적 역량'에 있어서는 외식산업 총 근무연수($p<0.05$) 및 현직장에서의 총 근무연수($p<0.001$)와 종업원 수($p<0.01$), 레스토랑 유형($p<0.01$)의 항목에서 집단간 차이가 존재하는 것으로 나타났다.

유의한 차이가 있는 것으로 나타난 항목들에 대해 세부적으로 살펴보면 먼저 '관리적 역량'의 경우 현직장에서의 총 근무연수에 있어서 근무기간이 길수록 사용빈도가 높은 것으로 나타났으며, 직급에 있어서는 매니저와 셰프가 다른 집단에 비해 사용빈도가 높은 것으로 조사되었다. '실무적 역량'에 있어서는 외식산업 총 근무연수에 따라 6년 이상의 집단이 다른 집단보다 사용빈도가 높은 것으로 나타났으며, 현직장에서의 총 근무연수에 있어서는 '관리적 역량'과 마찬가지로 근무연수가 많을수록 사용빈도가 높은 것으로 나타났다. 또한 종사자 수에 있어서는 10명 미만의 소규모 점포집단이 타 집단에 비해 현장 사용빈도가 높은 것으로 나타났으며, 서비스 수준에 있어서는 고급 레스토랑이나 호텔 레스토랑 등의 고품격 서비스를 지향하는 점포가 다른 집단보다 사용빈도가 높은 것으로 나타났다.

4. 외식산업 전문인력의 역량 중요도 인식

외식산업 전문인력의 역량 중요도 변수 총 27개 항목에 대한 요인분석을 실시한 결과 일부 문항에서 차이가 있었으나 사용빈도의 요인분석(Table 3)과 같이 '관리적 역량', '태도 및 인성', '실무적 역량'의 3개의 요인이 추출되었다.

이렇게 추출된 새로운 요인들에 대해 중요도 인식 정도를 분석한 결과는 〈Table 7〉과 같다. 외식산업 전문인력의 역량요인의 중요도는 '관리적 역량'의 경우 4.16, '태도 및 인성' 4.45, '실무적 역량' 4.09로 나타나 모든 요인들이 중요하다고 인지하고 있는 것으로 분석되었으나, 현장에서의 사용빈도에서와 같이 '태도 및 인성' 요인의 중요도가 가장 높았다.

<Table 7> Importance of restaurant managers' competency

Factors	mean±s.d.†
Managerial competency	4.16±0.58
Attitude & personality	4.45±0.65
Technical competency	4.09±0.73

† 5 point likert scale (1 : never used, 5 : frequently used)

5. 인구통계학적 특성 및 근무 특성에 따른 역량 중요도 인식 차이

인구통계학적 특성에 따른 외식산업 전문인력의 역량 요소 중요도의 차이를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 〈Table 8〉과 같다. '관리적 역량'의 경우에는 집단간 차이가 없었으며, '태도 및 인성'에 있어서는 최종학력($p<0.05$)의 항목에서 집단간 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 '실무적 역량'에 있어서도 최종학력($p<0.05$)의 항목에서 집단간 차이가 존재하는 것으로 나타났다. 유의한 차이가 있는 것으로 나타난 항목들에 대해 세부적으로 살펴보면 '태도 및 인성'에 있어서는 최종학력에 따라 전문대졸 및 고졸 집단이 중요도가 높게 나타났으며, '실무적 역량'에 있어서도 '태도 및 인성'과 마찬가지로 전문대

<Table 8> Importance of competency required to restaurant managers by demographic characteristics

mean±s.d.†

Variables		Managerial competency†	Attitude & personality†	Technical competency†
Gender	Male	4.11±0.61	4.25±0.67	4.01±0.73
	Female	4.21±0.53	4.57±0.60	4.18±0.72
	t-value	2.098	3.233	0.016
Age	Under 20	4.13±0.79	4.31±1.11	4.39±0.66
	21-30	4.13±0.59	4.50±0.64	4.03±0.74
	31-40	4.21±0.53	4.44±0.59	4.16±0.72
	Over 40	4.10±0.64	4.28±0.66	4.03±0.74
	F-value	0.397	0.746	0.941
Education	High school	4.20±0.61	4.49 ± 0.60^{ab}	4.23 ± 0.68^{a}
	College	4.23±0.54	4.57 ± 0.56^{a}	4.23 ± 0.66^{a}
	University	4.04±0.53	4.34 ± 0.63^{ab}	3.81 ± 0.76^{a}
	Graduate school	4.07±0.80	4.12 ± 1.04^{b}	4.09 ± 0.85^{a}
	F-value	1.744	3.573*	5.103**
Residence	Seoul	4.17±0.57	4.46±0.63	4.06±0.74
	Other city or province	4.04±0.61	4.38±0.73	4.16±0.71
	F-value	1.284	0.751	1.200

† 5 point likert scale (1 : never used, 5 : frequently used)

* $p<.05$, ** $p<.01$

ab : Tukey multiple comparison

졸 및 고졸 집단의 중요도가 높은 것으로 나타났다. 이는 최종학력이 외식산업 전문인력의 역량 중요도 인식정도에 많은 영향을 미친다는 것을 알 수 있으며, 대부분의 외식관련 종사자들은 학력이 낮을수록 태도나 인성, 실무지식의 중요성을 높게 생각하는 것으로 해석할 수 있다.

근무특성에 따른 역량 요인별 중요도의 차이를 분석한 결과는 〈Table 9〉와 같다. 표에서 보는 것과 같이 외식업 현장에서의 사용 빈도에 차이를 보이는 것은 '관리적 역량'의 경우에는 종사자 수($p<0.05$), 경영방식($p<0.01$)에서 집단간 차이가 있는 것으로 나타났으며, '태도 및 인성'에 있어서는 경영방식($p<0.001$)에서 집단간 차이가 존재하는 것으로 나타났으나 '실무적 역량'에 있어서는 집단간 차이가 존재하지 않는 것으로 나타났다.

유의한 차이가 있는 것으로 나타난 항목들에 대해 세부적으로 살펴보면 먼저 '관리적 역량'의 경우 종사자 수에 있어서는 10명 미만의 집단이 다른 집단에 비해 중요도가

<Table 9> Importance of competency required to restaurant managers by job characteristics

mean±s.d. †

Variables		Managerial competency	Attitude & personality	Technical competency
Years of employment (in total)	Under 2 years	4.15±0.64	4.39±0.76	4.11±0.79
	2-4 years	4.07±0.52	4.42±0.58	3.92±0.61
	4-6 years	4.23±0.59	4.64±0.52	4.22±0.65
	Over 6 years	4.18±0.54	4.46±0.60	4.12±0.75
	F-value	0.511	1.030	1.164
Years of employment (current working place)	Under 2 years	4.07±0.64	4.45±0.72	3.98±0.78
	2-4 years	4.13±0.57	4.46±0.66	4.05±0.66
	4-6 years	4.28±0.52	4.57±0.50	4.28±0.69
	Over 6 years	4.23±0.52	4.42±0.60	4.18±0.72
	F-value	1.309	0.269	1.384
Department	Hall	4.18±0.53	4.49±0.58	4.06±0.76
	Kitchen	4.10±0.65	4.37±0.74	4.14±0.68
	t-value	2.422	2.523	2.269
Position	Manager	4.28±0.49	4.54±0.58	4.21±0.70
	Full time server	4.11±0.61	4.40±0.70	4.02±0.77
	Part time server	4.23±0.69	4.51±0.71	4.34±0.80
	Chef	4.29±0.50	4.21±0.56	4.25±0.58
	Cook	4.09±0.52	4.48±0.59	3.95±0.69
	Others	4.19±0.54	4.62±0.65	4.21±0.57
	F-value	0.720	0.915	0.987
Number of employees	Under 10	4.31±0.58[a]	4.46±0.82	4.28±0.70
	10-20	4.02±0.61[a]	4.41±0.66	4.04±0.69
	20-30	4.16±0.47[a]	4.43±0.55	4.03±0.70
	30-40	4.04±0.70[a]	4.41±0.70	4.09±0.78
	Over 40	4.26±0.50[a]	4.51±0.55	4.07±0.78
	F-value	2.449*	0.218	0.691
Type of restaurant	Family restaurant	4.19±0.59	4.53±0.66	4.06±0.74
	Casual restaurant	4.21±0.44	4.50±0.51	4.04±0.69
	Fine dining restaurant	4.14±0.48	4.57±0.39	4.33±0.62
	Hotel restaurant	4.08±0.61	4.31±0.70	4.06±0.75
	Others	4.33±0.67	4.52±0.70	4.39±0.67
	F-value	0.630	1.446	0.904
Type of management	Independent	3.97±0.65[ab]	4.21±0.72[ab]	3.91±0.76
	Franchise	4.30±0.48[b]	4.65±0.47[b]	4.20±0.70
	Chain	4.20±0.51[ab]	4.51±0.55[b]	4.17±0.70
	F-value	5.086**	7.645***	2.413
Head office vs branch shop	Head office	4.17±0.56	4.40±0.67	4.10±0.70
	Branch	4.14±0.60	4.50±0.62	4.08±0.75
	t-value	0.002	3.571	0.301

† 5 point likert scale (1 : never used, 5 : frequently used)

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

[ab] : Tukey multiple comparison

높은 것으로 조사되었다. 또한 경영방식에 있어서는 프랜차이즈나 체인 등의 광역화 된 점포에서 근무하는 집단이 타 집단에 비해 중요도가 높게 나타났다. '태도 및 인성'에 있어서는 경영방식에 있어서 관리적 역량과 마찬가지로 프랜차이즈나 체인 등의 광역화 된 점포에서 근무하는 집단이 타 집단에 비해 중요도가 높게 나타났다.

Spencer & Spencer(1993)는 역량을 개발 가능성의 정도에 따라 동기, 특질, 자기개념, 지식, 기술의 다섯 가지 유형으로 구분하고, 이 중 지식과 기술은 비교적 가시적이고 표면적인 특성을 가지고 있으나 자기개념, 특질, 동기는 잘 드러나지 않는 역량이란 점을 지적하였다. 또한 역량 중에서 지식과 기술은 교육훈련을 통해 비교적 개발하기 쉬우나, 동기와 특질은 평가와 개발이 어려우므로 동기와 특질에 대한 역량을 갖춘 사람을 선발하는 것이 효과적이라고 주장하였다. 즉, 인력의 채용에 있어서 동기와 특질을 기준으로 선발한 다음, 업무 수행에 필요한 지식과 기술을 가르치는 것이 인사관리에 있어서 효과적이라는 주장이다. 본 연구에서 가장 많이 사용되고 있으며 가장 중요하다고 분석된 '태도 및 인성' 요인의 경우 Spencer & Spencer(1993)가 언급한 특질과 관련이 있는 것으로 특히 인력의 선발에 있어서 태도 및 인성 요인을 중요하게 고려하여 선발하는 것이 중요할 것으로 사료된다. 또한 외식산업의 전문인력을 양성하는 대학 교육에 있어서도 서비스산업 전문인력에 합당한 태도 및 인성을 개발해 줄 수 있는 창의적인 교과목이 개발이 필요할 것으로 사료된다.

역량모델링은 직무에 필요한 역량을 규명하고 역량의 파원을 파악해 나가는 일련의 과정으로 이러한 과정을 통해 도출된 역량모델은 기업의 채용, 교육훈련, 수행평가, 보상 등 인적자원관리를 효율적으로 수행하기 위한 시발점이 된다(Park & Yoo, 2001). 역량모델은 직무설계, 채용, 성과관리, 경력개발, 보직관리, 성과평가, 보상제도 등 다양한 인적자원관리시스템을 하나로 묶어 줄 수 있으므로(Dubois, 1993) 외식산업에서의 인적자원관리시스템을 개발하는데 있어서 본 연구에서 중요성이 강조된 역량 요소들은 외식산업의 인적자원관리시스템을 개발하는데 있어서 중요하게 사용될 수 있을 것이다.

IV. 요약 및 결론

본 연구는 외식산업 전문인력 역량요인의 사용 빈도와 중요도에 대한 현 외식산업 종사자들의 견해를 조사한 것으로, 본 연구의 수행을 통해 각 업체에서의 역량중심 인적자원관리 방안 계획과 학계에서의 역량중심 교과과정을 개발하는데 필요한 기초자료를 제공하였다. 본 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

외식산업 전문인력의 역량요인 사용빈도와 중요도 조사를 위하여 총 27개 역량변수에 대하여 요인분석을 실시하였으며 '관리적 역량', '태도 및 인성', '실무적 역량'의 3개 요인이 도출되었다. 역량의 사용빈도는 '태도 및 인성' 요인(4.08±0.75), '실무적 역량' 요인(3.65±0.83), '관리적 역량' 요인(3.40±0.66)의 순으로 나타났으며, 역량의 중요도는 '태도 및 인성' 요인(4.45±0.65), '관리적 역량요인'(4.16±0.58), '실무적 역량요인'(4.09±0.73) 순으로 나타났다.

외식산업 전문인력 역량요인의 사용빈도는 '관리적 역량'의 경우에는 연령($p<0.01$), 최종학력($p<0.05$), 현직장 근무연수($p<0.001$), 직급($p<0.001$)에서 차이가 있었으며, '태도 및 인성'에 있어서는 거주지역($p<0.05$)에서 차이가 있었고, '실무적 역량'에 있어서는 연령($p<0.01$), 외식산업 근무연수($p<0.05$) 및 현직장 근무연수($p<0.001$)와 종업원 수($p<0.01$), 레스토랑 유형($p<0.01$)의 항목에서 차이가 있는 것으로 나타났다.

외식산업 전문인력 역량의 중요도는 '관리적 역량'의 경우에는 종사자 수($p<0.05$), 경영방식($p<0.01$)에서 차이가 있었으며, '태도 및 인성'에 있어서는 최종학력($p<0.05$), 경영방식($p<0.001$)에서 차이가 있었고, '실무적 역량'에 있어서는 최종학력($p<0.05$)의 항목에서 집단간 차이가 있는 것으로 나타났다.

이상과 같은 결과를 토대로 몇 가지 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 외식산업 전문인력의 역량요인의 사용빈도와 중요성은 모두 '태도 및 인성'과 관련된 것들이 높게 인지되고 있어, 향후 외식업계에 진출하고자 하는 잠재인력들은 직무능력에 우선해서 고객과 관리자에게 믿음과 만족을 줄 수 있는 성실성과 책임감, 정직성, 긍정적이고 적극적인 태도, 포용력, 공정성, 인내심 등을 집중적으로 배양하여야 할 것으로 사료된다.

둘째, 외식산업 전문인력의 역량요인의 사용빈도와 중요성에서 연령, 최종학력, 거주지역, 근무년수, 종업원수, 서비스수준, 경영방식에 따라 차이를 나타내고 있으며, 향후 업계에서는 이러한 차이 인식을 통한 직무형태 및 직급에 맞는 역량요건을 갖춘 인재발탁을 고려해야 할 것으로 판단된다.

셋째, 본 연구는 기존의 연구에서 제안된 역량 요소를 중심으로 연구가 수행되었다. 그러나 경영환경의 변화에 따라 조직에서 필요한 역량 요소는 달라질 수 있으며 그 사용빈도와 중요도 또한 달라질 수 있다. 따라서 후속연구에서는 행동사건 면접법이나 전문가패널조사법 등 다양한 역량 도출 방법을 사용하여 새로운 역량 요소가 발견되는지 파악하고 외식산업 전문인력의 역량 사전을 보강해 가는 노력이 필요할 것이다.

넷째, 본 연구는 직무역량인 개인역량에 초점을 맞추어 진행되었다. 그러나 외식산업에서 개인의 역량(직무역량)과 함께 관리역량(리더십역량) 및 조직역량(핵심역량)도 조

직의 성과에 직접적인 영향을 주므로 향후 연구에서는 관리역량 및 조직역량의 요소와 중요도를 파악하는 것도 필요할 것으로 사료된다.

■ 참고문헌

Dubois DD. 1993. Competency-based performance improvement: A strategy for organizational change. Amherst, MA: HRD Press

Hong SJ, Jang EJ, Seo YK. 2004. The study on identifying competency model for professors in distance education. Journal of Educational Information and Media, 10(2): 81-112

Kay C, Russette J. 2000. Hospitality-management competencies. The Cornell HRA Quarterly, April: 52-63

Kim KY, Kyung YI. 2003. A research on duty-cognition degrees of cookery employees. Korean Journal of Culinary Research, 9(1): 22-38

Kim MS, Byun JW, Park SJ. 2005. A study on competencies that hotel industry demands for hotel new comers. Korean Journal of Hotel Management, 14(4): 19-38

Lee DH. 2006. Study on the competency modeling and general competencies of a cabin attendant. Journal of Korean Tourism Research 20(2): 335-350

Lee HY, Lee HY. A study on the design of the public sector evaluation curriculum: Based on the CBC approach. Journal of Local Administration Research 19(1): 55-82, 2005

Mirabile RJ. 1997. Everything you wanted to know about competency modeling. Training and Development, August: 73-77

Park WS, Yoo GC. 2001. Paradigm shift and changing role of HRM in Korea: Analysis of the HRM experts' opinions and its implication. Korean Journal of Human Resource Management, 25(1): 347-369

Sandwith P. 1993. A hierarchy of management training requirements: The competency domain model. Public Personnel Management, 22(1): 43-62

Sparrow P. 1996. Linking competencies to pay: too good to be true? People Management, 2(23): 1-6

Spencer LM, Spencer SM. 1993. Competency at work: Models for superior performance. John Wiley & Sons, New York, NY.

Tas RF. 1988. Teaching future managers. The Cornell HRA Quarterly, 29: 41-43

(2006년 10월 9일 접수, 2007년 4월 18일 채택)