

## 호텔 조리종사자의 메뉴개발 직무만족도에 대한 평가시스템의 영향 및 상호관계

이 정 호<sup>1</sup> · 강 근 옥<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>한화호텔 & 리조트, <sup>2</sup>국립한경대학교 영양조리학과

### Effect and Interrelationship of Evaluation System in Employee's Job Satisfaction at Deluxe Hotel Kitchen

Jung-Ho Lee<sup>1</sup> and Kun-Og Kang<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Hanwha Hotel & Resorts, Seoul 100-797, Korea

<sup>2</sup>Dept. of Nutrition and Culinary Science, Hankyong National University, Ansong 456-749, Korea

#### ABSTRACT

This study investigated the effect and interrelationship of evaluation system in employee's job satisfaction at deluxe hotel kitchen in the Seoul area. The questionnaires developed for this study were distributed to 400 chefs during June to August, 2012. A total of 364 questionnaires were used for analysis (91.0%) and the statistical analysis was completed using PASW (SPSS) 18. The status of operating menu evaluation and menu development was analyzed by dividing the questionnaires into three categories: 'menu idea', 'menu evaluator' and 'menu evaluation system'. The 'menu idea' category showed the highest concern for 'Is the selected idea differentiated from competitors' menu?' (3.10 Likert scale), the 'menu evaluator' category showed the highest concern for 'Do the evaluator's individual factors affect menu evaluation?' (3.88±0.96), and the 'menu evaluation system' showed the highest concern for 'Is the menu commercialized by the menu evaluation system?' (3.32 Likert scale). Overall job satisfaction was studied into three categories: 'human field', 'material field' and 'evaluation field'. Overall satisfaction about one's job was 3.24 Likert scale. For satisfaction in each category, satisfaction for 'human field' was the highest with 3.30 Likert scale compared to 'material field' and 'evaluation field' with 2.76 Likert scale and 3.27 Likert scale, respectively. In conclusion, establishment of a unified evaluation system to improve employee's job satisfaction related to menu development is needed.

**Key words:** Job satisfaction, menu development, evaluation system

#### 서 론

외식기회의 확대와 고객욕구의 다양화로 외식문화가 급속히 변하고 있으며, 이에 따라 외식산업은 갈수록 전문화, 세분화 되어가는 추세에 있다. 또한 소득수준에 의한 양극화 현상으로 소비계층의 외식 소비패턴에 뚜렷한 이중화 현상도 나타나고 있다(Kim *et al* 2011). 호텔 레스토랑은 세계의 음식 트렌드가 즉각 반영되고, 질적으로 높은 수준의 음식이 조리되는 공간으로서 Lee SJ(2000)는 고객의 호텔 레스토랑 선택영향 요인 중 음식제공 적정성에 의한 요인이 가장 높기 때문에, 메뉴개발 합리성 및 음식 내용별 평가요인 향상에 더 심혈을 기울일 필요가 있다고 하였다. 또한 호텔 이용 고객의 특성상 기호와 욕구는 점점 높아가고, 메뉴 교체주기는 더

짧아지고 있다. 이렇듯 현대의 호텔산업은 급변하는 환경변화에 따라 식음료 부문의 경영관리가 점점 중요성을 더해가고 있고, 이 중 메뉴관리가 가장 중요한 부문의 하나임을 경영자나 종사자 모두 인식하고 있음에도 불구하고(Lee DK 2002), 합리적인 기준을 바탕으로 한 효율적인 메뉴관리가 잘 이루어지지 않고 있는 것이 현실이다.

메뉴는 고객의 기호와 욕구에 따라 변화되고 관리되어야 하지만, 메뉴가 관리도구로서 또 마케팅 도구로서 제 역할을 수행하지 못하고 있는 실정이다. Cho HY (2006)은 호텔 조리부서의 메뉴개발 전략 및 관리적 측면에서 R&D팀 운영, 자료수집과 평가, 인센티브, 인력 양성 및 동기 부여가 중요하다고 하였다. 이는 특정 인력에게만 메뉴개발을 의존하는 시스템이 아닌 자료의 수집에서부터 상품화되는 과정까지의 메뉴개발 프로세스가 결국 장기적으로는 직원의 자기개발과 조직몰입을 높이고, 결과적으로 고객 만족도로 이어지게 될 것을 나타내는 것이다. 또한 직무 중 개발된 메뉴의 가치가 인

\*Corresponding author : Kang Kun Og, Tel: +82-31-670-5181, Fax: +82-31-670-5189, E-mail : cocco-9522@hanmail.net

사고과에서 중요한 지표로 인정받는 것이 바람직하므로, 메뉴개발의 단계별 프로세스에서 적절한 평가시스템의 구축은 매우 중요하다고 할 수 있다.

이 같은 맥락에서 호텔 조리종사자의 직무만족, 메뉴개발, 평가시스템에 초점을 맞춰 선행연구를 살펴보면 직무만족과 관련해서 업장의 인적, 물적 작업환경에 따른 직무만족도(Lee CK 2000; Choi & Sin 2001; Park KY 2010; Kim *et al* 2011)와 프로모션 메뉴특성에 의한 직무만족(Cho *et al* 2006; Lee & Lee 2012)에 관한 연구가 수행된 바 있다. 메뉴개발과 관련한 선행연구를 구분해 보면 메뉴개발을 고객관점에서 살펴본 서비스 효율화(Cho *et al* 2002), 고객의 선택속성(Ko *et al* 2003), 고객만족 및 재방문의도(Kim HS 2014)에 관한 연구가 있으며, 메뉴개발 방안 및 관리에 관한 연구로는 메뉴교체의 관리방안(Kim & Lee 2002), 메뉴개발의 새로운 접근방법(Na JK 2004), 양식당(Lee & Lee 2006) 및 중식당(Yang & Kim 2013)에서의 메뉴개발이 있다. 또한 Wang HS(2010)는 호텔 메뉴개발 시 부서 간 업무지원활동이 갈등 지각과 성과에 미치는 영향, Chun *et al*(2011)은 특급호텔 조리사의 푸드 스타일링 수행현황에 따른 메뉴개발 인식 및 활용을 보고한 바 있다. 평가와 관련해서는 Um & Lee(2000)의 관광호텔 메뉴 평가모델 개발연구가 있으나, 이는 기존 메뉴의 장·단점에 대한 정보를 메뉴 평가를 통해 얻고자 한 것으로, 본 연구에서 다루고자 하는 목적과는 방향이 다르며, 이외 메뉴개발 평가 관련 연구는 미흡한 실정이다.

본 연구에서는 호텔 조리종사자의 메뉴개발 활동과 직무만족도에 대한 메뉴개발 평가시스템과의 상호관계를 파악하고자 조사를 수행함으로써 조직과 개인적무의 가치가 회사의 비전과 일치되어 새로운 성과주의 문화를 정착함과 동시에 직무만족 향상을 위해 조직문화의 관리자인 경영자가 메뉴개발 및 평가 프로세스를 구축해야 할 당위성을 제시하고자 하였다.

## 연구내용 및 방법

### 1. 조사도구와 조사대상

본 연구는 설문지법을 이용하였으며, 사용된 설문지의 내용은 직무만족, 메뉴개발 및 평가와 관련한 선행연구(Lee & Lee 2006, Lee & Lee 2012)를 참고로 하여 본 논문의 연구목적에 부합되는 설문문항을 도출하였다. 문항은 총 21문항으로 조사대상자의 성별, 연령 등 일반적 특성관련 6문항, 메뉴개발 현황 및 인식관련 6문항, 메뉴 평가 및 개발 메뉴 운영현황관련 5문항, 메뉴개발 평가시스템에 따른 직무만족도와 메뉴개발의 영향관련 4문항으로 구성하였다. 조사대상은 서울지역 9곳의 특1급 호텔 조리종사자들로서 조사내용을 설

명한 후, 응답자가 직접 기입하는 자기 기입형 설문지법을 이용하였다. 조사는 2012년 6월에서 8월까지 400부의 설문지를 배부하고, 회수된 설문지 중 부실 기재된 것을 제외한 364부(91.0%)를 최종 분석자료로 사용하였다.

### 2. 조사자료의 분석방법

본 연구의 자료처리는 PASW(SPSS)18 통계프로그램을 이용하였다. 분석방법은 조사대상자들의 인구통계학적 특성과 메뉴개발 현황 및 인식, 메뉴 평가 및 개발 메뉴의 운영현황 및 메뉴개발 평가시스템에 따른 직무만족도와 메뉴개발의 영향 등의 요인별 기술통계량을 알아보기 위하여 빈도분석 및 기술통계분석을 하였다. 그리고 각 요인별 영향관계를 알아보기 위해 타당도분석(요인분석), 신뢰도분석, 다중회귀분석, Duncan's multiple range test를 이용한 사후분석을 하였다. Likert 5점 척도는 '매우~않다'를 1점, '매우~하다'를 5점으로 하여 평균 및 표준편차로 나타내었다.

## 결과 및 고찰

### 1. 조사대상자의 일반적 특성

본 연구의 설문에 응답한 특급호텔 조리종사자의 일반적 인 특성은 Table 1과 같았다. 성별분포를 보면 전체 364명 중 남자가 308명(84.67%), 여자가 56명(15.4%)이었으며, 연령은 20대가 124명(34.1%), 30대가 155명(42.6%)으로 전체 응답자의 76.7%를 차지하였다. 학력에서는 전문대가 53.0%로 가장 많았고, 대학교 이상은 40.7%였으며, 근무연수에서는 5~10년이 34.1%로 가장 많았고, 다음은 5년 미만인 30.5%, 11~15년이 16.8%, 16~20년이 12.9%, 21년 이상이 5.8%의 분포를 나타내었다. 그리고 직급은 보조조리사가 48.4%, 계약직 보조조리사가 20.1%, 조리사가 17.9%, 쉐션조리사가 9.9%, 수석조리사가 3.8%의 순이었으며, 종사하고 있는 업장현황은 양식당이 31.6%로 가장 많았고, 다음은 뷔페가 23.4%, 연회장이 16.2%의 순으로 분포되었다.

### 2. 메뉴개발 현황 및 인식

호텔 조리업장의 메뉴개발 현황(Table 2)에서 직장 내 메뉴개발 전담부서는 46.7%가 '있다'고 하였고, 53.3%는 '없다'고 하여 메뉴개발 전담부서가 없는 호텔이 다소 더 많았다. 메뉴개발 방법으로는 '연간계획 하에 쉐션별로 수행한다'는 응답이 30.8%로 가장 많았으며, 다음은 '연간계획 하에 직급별로'가 26.4%, '책임자가 전적으로 수행한다'가 22.2%를 차지하였다. 메뉴 아이디어를 획득하는데 근무시간을 포함하여 주당 할애하는 시간은 '2시간 이내'라는 응답이 48.4%로 가장 많았으며, '2~4시간'이 25.0%, '없다'가 15.7% 순이었

Table 1. General characteristics of subjects

Variation	Items	n	%
Gender	Male	308	84.6
	Female	56	15.4
Age (years)	20~29	124	34.1
	30~39	155	42.6
	40~49	66	18.1
	≥50	19	5.2
Education	Highschool	19	5.2
	College	193	53.0
	University	109	29.9
	Graduate school	43	11.8
Career as cook (years)	<5	111	30.5
	5~10	124	34.1
	11~15	61	16.8
	16~20	47	12.9
	≥21	21	5.8
Class of position	Contract cook	73	20.1
	Cook	176	48.4
	Section chef	65	17.9
	Chef	36	9.9
	Sous chef	14	3.8
Work field of restaurant	Western	115	31.6
	Japanese	33	9.1
	Chinese	28	7.7
	Buffet	85	23.4
	Banquet	59	16.2
	Bar	7	1.9
	Others	37	10.2

다. 그리고 메뉴개발 아이디어가 상품으로 판매되는 비율은 '10~30%'가 36.8%로 가장 많았으며, '10% 미만'과 '30~50%'는 25.8%로 비슷하였다. 그러나 Chun *et al*(2011)의 연구에서 개발된 메뉴의 판매비율은 '30~50%' 수준이 42.7%로 가장 많아 본 연구와 차이를 보였다. 이는 조사대상 호텔이 모두 같지 않았을 것이라는 점과 2009년 조사에 비해 2012년 조사에서는 개발메뉴의 상품화가 용이하지 않은 환경으로 변화되었음을 나타내는 것으로 추정할 수 있다.

메뉴개발 현황에 대한 인식은 업장과 개인으로 구분하여 조사하였는데, Table 3과 같이 먼저 업장에 관련해서 '실현가능하고 업장 컨셉에 맞는 메뉴가 개발되고 있는가'란 항목이 평균 3.30점으로 가장 인식도가 높았다. 다음은 '메뉴개발자의 의도대로 상품화가 이루어지고 있는가'가 3.23점, '메뉴개발이 확실한 공정에 의해 이루어지고 있는가'가 3.04점, '메뉴개발 시 회사가 적절한 정보의 제공과 교육을 하고 있는가'는 2.82점의 인식도를 나타내었다. 개인에 관련해서는 '본인은 국내외 음식 트렌드를 잘 이해하고 있는가'가 3.61점, '본인은 경쟁사의 메뉴를 잘 이해하고 있는가'가 3.55점의 인식도를 보였는데, 업장에 관련한 항목에 비해 인식도가 더 높은 것으로 나타났다. Cho *et al*(2002)의 레스토랑 중업원의 메뉴개발 및 관리시스템에 대한 인식도 연구에서 '메뉴개발 시 대표 브랜드 유지 및 장수요인' 항목의 인식도가 3.71점으로 가장 높았으며, 반면 '메뉴개발 연구팀의 운영(2.82점)'과 '메뉴계획 및 개발시스템(2.90점)'은 잘 되고 있지 않다고 하였다. 또한 메뉴계획 시 현장종사자의 의견 반영이 잘 고려되지 않은 상태에서 메뉴계획 및 개발이 되고 있는 것으로 보고하여 3.04점 정도로 메뉴개발이 시스템적으로 이루어지고 있다고 한 본 연구보다 개발시스템 운영이 다소 미진했던 것으로 나타났다. 그리고 Kim & Lee(2002)는 메뉴개발에 따른 교체는 고객만족의 극대화(3.69점)에 도움이 되며, 또한 메뉴품질(3.63점) 및 매출액(3.62점) 향상에도 바람직하다고 하여 적절한 메뉴개발에 의한 상품의 교체는 회사의 경영에 필수요소인 것을 알 수 있었다.

### 3. 메뉴 평가 운영현황 및 관리의 타당도 분석

'메뉴 아이디어', '메뉴 평가자' 및 '메뉴 평가시스템'의 3 영역에 대한 메뉴 평가 운영현황을 보면(Table 4) '메뉴아이디어' 영역에서는 '경쟁업체와 차별화된 아이디어가 잘 채택되고 있는가'에서 평균 3.10점으로 가장 높았고, 다음은 '아이디어 선택 시 타겟 고객 선호도 조사가 이루어지고 있는가'에서 평균 2.99점을 나타내었다.

'메뉴 평가자' 영역에서는 '메뉴 평가자의 개인적 요인이 메뉴 평가에 영향을 미친다고 보는가'에서 평균 3.88점의 척도로 가장 높았으며, 다음은 '평가자에 의한 피드백으로 초기 아이디어가 좀 더 향상되었는가'에서 평균 3.29점을 보였다. 또한 '메뉴 평가시스템' 영역에서는 '메뉴 평가를 통한 메뉴가 상품화 되고 있는가'에서 평균 3.32점으로 가장 높았고, 다음은 '메뉴 평가가 평가시스템에 의해 공정하게 이루어지고 있는가'에서 평균 3.29점을 나타내었다. 이러한 결과는 조리종사자들이 메뉴개발을 위한 아이디어보다는 메뉴개발 평가자 및 평가시스템에 대한 인식이 더 높다는 것을 나타내는 것이다. 그리고 개발된 메뉴의 데이터는 평균 2.96점으로 다

**Table 2. Current status of menu development**

Variation	Items	n	%
Whether existence of menu development department or not	Yes	170	46.7
	No	194	53.3
Methods of menu development	By each section in annual menu development plan	112	30.8
	By each position in annual menu development plan	96	26.4
	By the incharge of restaurant	81	22.2
	By personal contest	37	10.2
	Menu development department	29	8.0
	Others	6	1.6
	Technical partnership	3	0.8
Duration of menu development per week (including work hours)	Nothing	57	15.7
	<2 hours	176	48.4
	2~4 hours	91	25.0
	5~10 hours	30	8.2
	11~20 hours	10	2.7
Ratio of commercialization from your own idea (%)	<10	93	25.8
	10~30	133	36.8
	30~50	93	25.8
	>50	42	11.6

**Table 3. Recognition of menu development on the restaurants and individuals**

(n=364)

Variation	Items	Mean±S.D.
Restaurants	Feasible menu development for restaurants' concept	3.30±1.10
	Providing the provision of adequate information and education to staff in menu development	2.82±1.21
	Have the menu development done by obvious process?	3.04±1.07
	Merchandising is made according to the intent of menu developer.	3.23±1.04
Individual	Do you know competitors' menu?	3.55±0.90
	Do you understand the internal and external trend?	3.61±0.90

Mean±S.D., Scores were based on the mean scores measured on a Likert scale from 1 to 5.

소 낮게 관리되고 있었으며, 개발된 메뉴의 매출에 미치는 영향에 대한 인식은 평균 3.28점이었다. 또한 메뉴 평가 운영 현황 중 가장 낮은 항목은 '메뉴 아이디어 제공 시 본인이 이름이 제시되는가'(2.70점)이었는데, 이의 개선을 위해서는 실명제를 적극 도입하여 조리종사자들의 메뉴개발 의욕을 고취시키는 방향으로 나가야 할 것으로 사료된다.

'메뉴 아이디어', '메뉴 평가자', '메뉴 평가시스템' 3개 요

인별 4가지 항목에 대한 타당도를 분석한 결과, Table 5와 같이 이들 요인은 모두 하위 항목들에 의해 적절히 구성되어 있음을 확인하였다. 이 때, 메뉴 평가자 3항목인 '메뉴 평가자의 개인적인 요인이 메뉴 평가에 영향을 미친다고 보는가?'는 어떤 요인에도 속하지 않는 것으로 나타났는데, 이는 다른 3개 항목이 메뉴 평가자로서의 역할에 대한 질문이었다면, 메뉴 평가자 3항목은 메뉴 평가자 개인에 대한 질문으

**Table 4. Operating status of menu evaluation and menu development on each field**

(n=364)

Variation	Items	Mean±S.D.
Menu idea	1. Is your name reported when you provide the menu idea?	2.70±1.42
	2. Is the idea evaluated fairly by evaluators?	2.94±1.23
	3. Is the survey of target customer preference done when the idea is selected?	2.99±1.10
	4. Is the selected idea differentiated from competitors' menu?	3.10±1.04
Menu evaluator	1. Do the evaluators know the competitors' menu?	3.20±1.08
	2. Do the evaluators know about food trend?	3.26±1.10
	3. Do the evaluator's individual factors affect menu evaluation?	3.88±0.96
	4. Is the first idea improved by evaluators' feedback?	3.29±1.01
Menu evaluation system	1. Is the menu evaluation conducted fairly by evaluation system?	3.29±1.03
	2. Can the members of evaluation represent all the customers?	3.17±1.04
	3. Are the opinions of the customers reflected in menu evaluation?	3.20±1.08
	4. Is the menu commercialized by the menu evaluation system?	3.32±1.05
Data management	1. Is the data of the new menu managed well?	2.96±1.03
Effect on sales	1. How much effect the new menu has on increase in sales?	3.28±0.79

Mean±S.D., Scores were based on the mean scores measured on a Likert scale from 1 to 5.

**Table 5. Validity analysis of menu evaluation**

Items <sup>1)</sup>	Factor			Cronbach's $\alpha$
	1	2	3	
Menu evaluation system 3	0.837	0.308	0.265	0.924
Menu evaluation system 2	0.803	0.304	0.323	
Menu evaluation system 4	0.742	0.419	0.260	
Menu evaluation system 1	0.663	0.450	0.396	
Menu evaluator 2	0.389	0.795	0.280	0.890
Menu evaluator 1	0.377	0.752	0.319	
Menu evaluator 4	0.468	0.649	0.319	
Menu idea 1	0.265	0.202	0.872	0.890
Menu idea 2	0.273	0.398	0.788	
Menu idea 3	0.343	0.336	0.699	
Menu idea 4	0.301	0.643	0.498	
Eigen value	3.203	2.912	2.798	-
Cumulative distribution		81.025		-

<sup>1)</sup> Legends for the menu evaluation system, menu evaluator, and menu idea are in Table 4.

로 타당성이 부족했기 때문인 것으로 파악되었다. 따라서 해당항목을 분석에서 제외하고 각 요인에 대한 타당도를 확인

한 후 신뢰도 분석을 수행하였는데, Cronbach's  $\alpha$ 값이 '메뉴 평가시스템' 0.924, '메뉴 평가자' 0.890, '메뉴 아이디어' 0.890

으로 신뢰도 측정을 위한 Cronbach's  $\alpha$ 값이 모두 0.6 이상으로 나타남에 따라, 메뉴 평가에 대한 '메뉴아이디어', '메뉴 평가자', '메뉴 평가시스템' 3개 요인은 모두 의미있는 것으로 확인되었다.

#### 4. 메뉴개발 평가시스템에 따른 직무만족도와 메뉴개발의 영향

##### 1) 메뉴개발의 평가현황 인식

메뉴개발의 평가현황에 대한 인식 정도는 Table 6과 같이 '개발된 메뉴가 자신과 회사조직의 역량향상과 밀접한 관계가 있다'는 응답이 평균 3.54점으로 가장 높았다. '메뉴 아이디어를 제공함에 있어 스트레스를 받는지'는 3.49점이었고, '메뉴개발에 대한 평가주기의 속도'에서는 3.40점으로 나타났다. 반면, '피 평가자로서 평가자의 피드백에 대한 만족도'는 평균 2.92점이었고, 현재의 '메뉴 평가시스템이 메뉴 개발 의욕을 높이고 있는지 여부'에서는 평균 2.61점으로 낮았으며, '본인의 메뉴 아이디어가 상품으로 책정되었을 때 인사고과 또는 인센티브가 이루어지고 있는지'에 대해서는 평균 2.25점으로 가장 낮은 수준을 보였다. 이상에서 볼 때 대체로 메뉴개발 필요에 대한 인식에 비해 평가시스템 운용 및 보상에 대한 인식은 매우 낮은 경향임을 알 수 있었는데, Chun *et al*(2011)의 연구에서도 적극적인 메뉴개발 추진과 더불어 만족도 상승을 위해서는 우수한 개발 메뉴에 대한 인센티브 지급이 가장 요구되는 점이라고 한 바 있으므로, 경영정책면에서 적절한 보상제도의 도입 및 확대가 적극적으로 수행되어야 할 것으로 사료된다.

##### 2) 업무별 직무만족도 현황과 타당도 분석

'인적분야', '물적분야', '평가분야'의 3영역에 대한 직무만족도(Table 7)에서 본인의 직무에 대한 전반적인 만족도는 평균 3.24점의 수준이었다. 각 업무에 따른 직무만족도를 살

펴보면 '인적분야'의 직무만족도는 평균 3.30점으로 '물적분야'나 '평가분야'에 비해 높았으며, 3항목 중 '동료에 대한 만족도'가 3.53점으로 가장 높았다. '물적분야'의 직무만족도는 평균 2.76점으로 '메뉴개발 평가에 따른 인사고과 반영'에 대한 만족도는 2.80점이었다. '평가분야'에 대한 직무만족도는 평균 3.27점이었고, 3항목 중 '개발메뉴에 대한 고객의 만족도'가 평균 3.34점으로 가장 높은 반면, '메뉴 평가시스템에 대한 만족도'는 3.20점으로 가장 낮았다. Lee & Lee(2012)가 수행한 호텔 조리종사원의 인적분야 직무만족에서는 '직무태도에 대한 만족도'가 4.07점으로 가장 높았고, 다음은 '동료에 대한 만족도'로 3.98점을 나타내, 본 연구에서와 같이 인적자원에 대한 직무만족도가 큼을 알 수 있었다.

'인적분야', '물적분야', '평가분야' 3개 요인별 3개 항목씩을 구성하여 타당도를 분석한 결과, Table 8과 같이 이들 요인은 하위 항목들에 의해 적절히 구성되어 있음을 확인하였다. 각 요인에 대한 타당도를 확인한 후 신뢰도 분석을 수행하였는데, Cronbach's  $\alpha$ 값이 '인적분야' 0.946, '물적분야' 0.912, '평가분야' 0.864로 신뢰도 측정을 위한 Cronbach's  $\alpha$ 값이 모두 0.6 이상으로 나타남에 따라, 직무만족도에 대한 '인적분야', '물적분야', '평가분야' 3개 요인 모두 의미있는 것으로 나타났다.

##### 3) 메뉴개발 활동과 평가시스템에 따른 직무만족도

메뉴개발에 할애하는 시간에 따른 분야별 직무만족도와외 교차분석 결과(Table 9), 모든 항목에서  $p < 0.001$  범위의 유의적인 차이를 볼 수 있었다. 전반적인 만족도( $F=4.047^{***}$ )는 '10시간 이내'에서 만족도가 높았으나(3.55점), 인적분야( $F=6.927^{***}$ ), 물적분야( $F=16.405^{***}$ ), 평가분야( $F=15.902^{***}$ )에서는 모두 '20시간 이내'의 만족도가 높았으며, 모든 항목 중 '평가분야'의 '20시간 이내'가 4.03점으로 가장 높은 만족도를 나타내었다.

월간 아이디어 제공횟수에 따른 분야별 직무만족도와외 교

Table 6. Status of menu development evaluation status

(n=364)

Items	Mean±S.D.
Evaluation cycle about menu development	3.40±0.86
Stress of providing ideas about new menus	3.49±1.04
Performance assessment reflection or incentive when one's idea is selected as new menu	2.25±1.27
Does the current evaluation system affect the will to develop a new menu?	2.61±1.23
Satisfaction about feedback of evaluator	2.92±0.99
The relation between new menu and capacity improvement of the individual and the company	3.54±0.90

Mean±S.D., Scores were based on the mean scores measured on a Likert scale from 1 to 5.

**Table 7. Sectoral job satisfaction**

(n=364)

Variation	Items	Mean±S.D.
Overall satisfaction about one's job		3.24±1.13
Human field	1. Satisfaction about colleagues	3.53±1.01
	2. Satisfaction about one's superior	3.24±1.14
	3. Satisfaction about menu evaluator	3.13±1.12
	Average	3.30±1.09
Material field	1. Is the result of menu development reflected in the employees' performance assessment?	2.80±1.40
	2. Are sales results of new menu reflected in the employees' performance assessment?	2.79±1.40
	3. Is there incentive for the menu development?	2.69±1.40
	Average	2.76±1.40
Evaluation field	1. Personal satisfaction after menu development	3.26±1.15
	2. Customers' satisfaction about new menu	3.34±1.04
	3. Satisfaction about menu evaluation system	3.20±1.15
	Average	3.27±1.11

Mean±S.D., Scores were based on the mean scores measured on a Likert scale from 1 to 5.

**Table 8. Validity analysis of job satisfaction**

Items <sup>1)</sup>	Factor			Cronbach's $\alpha$
	1	2	3	
Material field 3	0.845	0.363	0.179	0.946
Material field 2	0.836	0.369	0.292	
Material field 1	0.822	0.364	0.321	
Evaluation field 2	0.320	0.865	0.226	0.912
Evaluation field 1	0.418	0.755	0.319	
Evaluation field 3	0.481	0.719	0.276	
Human field 1	0.162	0.154	0.906	0.864
Human field 2	0.291	0.314	0.818	
Human field 3	0.453	0.464	0.586	
Eigen value	2.913	2.574	2.283	-
Cumulative distribution		86.335		-

<sup>1)</sup> Legends for the menu evaluation system, menu evaluator, and menu idea are in Table 6.

차분적 결과에서도 모든 항목에서  $p < 0.001$  범위내의 유의적인 차이를 볼 수 있었다. 전반적인 만족도( $F=4.8768^{***}$ )는 '1~2건'에서 만족도가 높았으나(3.37점), 인적분야( $F=6.157^{***}$ ), 물적분야( $F=11.412^{**}$ ), 평가분야( $F=13.990^{***}$ )에서는 모두 '6~10건'의 만족도가 높았으며, 모든 항목 중 '평가분야'의 '6~10건'이 3.91점으로 가장 만족도가 높았다.

그리고 메뉴 평가가 전반적 직무만족도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 메뉴 평가 관련 항목들을 독립변수로, 전반적인 직무만족도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과, Table 10과 같이 전반적인 만족도에 영향을 미치는 변수로는 '메뉴 아이디어'(b=0.572,  $t=7.774^{***}$ ), '평가자의 피드백에 대한 만족도'(b=0.213,  $t=3.339^{***}$ ), '메뉴개발 및 평가의

Table 9. Difference in job satisfaction of menu development activities

(Mean±S.D.)

Variation	Items	Overall satisfaction (n=364)	Human field (n=364)	Material field (n=364)	Evaluation field (n=364)
Duration of menu development per week (hours)	None	2.74±0.96 <sup>a</sup>	2.81±0.84 <sup>a</sup>	1.77±0.90 <sup>a</sup>	2.49±0.81 <sup>a</sup>
	<2	3.26±1.14 <sup>ab</sup>	3.29±1.03 <sup>b</sup>	2.66±1.38 <sup>b</sup>	3.25±1.02 <sup>b</sup>
	2~4	3.39±1.14 <sup>b</sup>	3.45±0.85 <sup>bc</sup>	3.23±1.21 <sup>bc</sup>	3.47±0.97 <sup>bc</sup>
	<10	3.55±1.09 <sup>b</sup>	3.72±0.73 <sup>bc</sup>	3.48±0.93 <sup>c</sup>	3.95±0.82 <sup>cd</sup>
	<20	3.50±1.27 <sup>b</sup>	3.87±1.08 <sup>c</sup>	3.53±1.02 <sup>c</sup>	4.03±0.68 <sup>d</sup>
	<i>F</i> -value	4.047 <sup>***</sup>	6.927 <sup>***</sup>	16.405 <sup>***</sup>	15.902 <sup>***</sup>
The number of offering idea monthly (times)	None	2.76±0.91 <sup>b</sup>	2.86±0.81 <sup>b</sup>	1.98±1.04 <sup>a</sup>	2.51±0.88 <sup>a</sup>
	1~2	3.37±1.11 <sup>b</sup>	3.34±0.96 <sup>b</sup>	2.70±1.35 <sup>ab</sup>	3.26±1.01 <sup>ab</sup>
	3~5	3.25±1.13 <sup>b</sup>	3.51±0.98 <sup>b</sup>	3.28±1.18 <sup>bc</sup>	3.70±0.89 <sup>b</sup>
	6~10	3.32±1.46 <sup>b</sup>	3.63±0.97 <sup>b</sup>	3.83±1.08 <sup>c</sup>	3.91±0.78 <sup>b</sup>
	>10	1.67±1.16 <sup>a</sup>	1.89±0.96 <sup>a</sup>	2.78±0.19 <sup>abc</sup>	3.56±0.51 <sup>b</sup>
	<i>F</i> -value	4.876 <sup>***</sup>	6.157 <sup>***</sup>	11.412 <sup>***</sup>	13.990 <sup>***</sup>

\*  $p<0.1$ , \*\*  $p<0.05$ , \*\*\*  $p<0.01$ .<sup>a~d</sup> Mean followed by different letters are significantly different by Duncan's multiple range test.

Mean±S.D., Scores were based on the mean scores measured on a Likert scale from 1 to 5.

주기'(b=0.111,  $t=2.147^{**}$ )의 순으로 나타났다. 즉, 전반적인 직무만족도는 메뉴아이디어에 대한 평가 시스템과 관련성이 높았으며, 평가자의 피드백에 대한 만족도가 높고 메뉴개발 및 평가의 주기가 빠르다고 생각할수록 전반적인 직무만족도는 높아지는 것으로 나타났다.

### 요약 및 결론

호텔 조리종사자의 메뉴개발 직무만족도에 대한 평가시스템의 영향 및 상호관계를 파악하기 위해 서울 소재 특1급 호텔 조리종사자 400명을 대상으로 2012년 6월부터 8월까지

조사하고, 이 중 364부(91.0%)를 분석자료로 사용하였다. '메뉴 아이디어', '메뉴 평가자' 및 '메뉴 평가시스템'의 3영역에 대한 메뉴 평가 현황 조사를 통해 '메뉴아이디어' 분야에서는 '경쟁업체와 차별화된 아이디어가 잘 채택되고 있는가'에서 3.10점, '메뉴 평가자' 분야에서는 '메뉴 평가자의 개인적 요인이 메뉴 평가에 영향을 준다고 보는가'에서 3.88점, 또한 '메뉴 평가시스템' 분야에서는 '메뉴 평가를 통한 메뉴가 상품화 되고 있는가'에서 3.32점으로 가장 높음을 알 수 있었다.

메뉴개발 평가시스템에 따른 직무만족도와 메뉴개발 영향에서 개발된 메뉴와 자신 및 회사의 역량 향상과는 3.54점,

Table 10. Effect of menu evaluation on overall job satisfaction

(n=364)

Variation	Items	B	<i>t</i>	<i>F</i>	R <sup>2</sup>
Overall satisfaction	Constant	0.443	1.736 <sup>*</sup>		
	Menu idea	0.572	7.774 <sup>***</sup>		
	Menu evaluator	-0.002	-0.019		
	Menu evaluation system	0.114	1.311	58.088 <sup>***</sup>	0.503 <sup>***</sup>
	Data management	-0.078	-1.279		
	Evaluation cycle	0.111	2.147 <sup>**</sup>		
	Feedback	0.213	3.339 <sup>***</sup>		

\*  $p<0.1$ , \*\*  $p<0.05$ , \*\*\*  $p<0.01$ .

평가자의 피드백에 대한 만족도는 2.92점인 것으로 나타났다. 그리고 메뉴 평가시스템에 의한 메뉴개발 의욕은 2.61점, 채택된 메뉴 아이디어에 의한 인사사고 또는 인센티브 반영은 2.25점으로 낮게 나타났다. ‘인적분야’, ‘물적분야’, ‘평가분야’ 등 3영역에 대한 전반적인 직무만족도는 3.24점이었고, ‘인적분야’의 만족도는 3.30점으로 ‘물적분야(2.76점)’나 ‘평가분야(3.27점)’에 비해 더 높았다.

이상에서 파악된 바로 미루어 볼 때 호텔 조리종사자의 76.7%가 20~30대로 이들의 메뉴개발 직무인지도 및 참여도는 메뉴개발을 통한 장기적인 동기 부여와 성과 인센티브 제도의 적극적인 도입을 통해 높여야 할 것이며, 이는 장차 회사조직의 역량 향상과 밀접한 관계를 가진다고 할 수 있다. 또한 지식경영 시대에 있어서 호텔조직이 보유하고 있는 자원 중 가장 중요한 것은 인적 자원이라 할 수 있으며, 이의 체계적인 관리는 공정성 확보에 있다. 따라서 메뉴개발 평가시스템에서 공정한 평가와 참여가 성과주의 문화 확산과 직무만족을 높일 수 있을 것이다. 그러므로 조리종사자들의 메뉴개발과 관련된 직무를 명확히 분장하고, 이에 따른 평가지표를 개발한 후, 평가시스템을 통한 인적자원관리, 동기부여, 성과와 관련된 보상 및 인사를 수행하는 통합된 프로세스를 각 회사의 특성에 맞게 구축하는 것이 혁신적인 조리분야 경영체제 정착에 필수요건일 것으로 사료된다.

## REFERENCES

- Cho CB, Choi SB, Yoo SJ (2002) A study on the menu development and the service efficiency for hotel restaurants. *J Korea Service Management Society* 3: 125-149.
- Cho CB, Lee SI, Chae BS (2006) Effects of Japanese restaurants of super deluxe hotels on the promotion menu characteristic affecting the employee's job satisfaction and the job loyalty. *J Hotel & Resort* 5: 371-387.
- Cho HY (2006) Menu development strategy in hotel kitchen department. *Busan Women's College Academic J* pp. 197-207.
- Choi SK, Sin MJ (2001) A study of the job performing state and awareness of chefs in deluxe hotel. *J Foodservice Management* 4: 149-164.
- Chun DS, Kim BH, Kang KO (2011) Recognition and utility properties of menu development derived from the performance of food styling for cooks in a super deluxe hotel. *J East Asian Soc Dietary Life* 21: 771-778.
- Kim HS (2014) A study on the influences of buffet restaurants menu managing on customer's satisfaction and revisit intention in hotel. *MS Thesis* Hansung University, Seoul. pp 43-46.
- Kim KY, Lee DK (2002) A study on the menu management of hotel restaurants. *Korean J Culinary Research* 8: 1-20.
- Kim YJ, Jung HS, Yoon HH (2011) The influence of deluxe hotel culinary staff's roll stress in job satisfaction and organizational commitment: Focus on moderating effects on staff's career and gender. *Korean J Hospitality Administration* 20: 31-48.
- Ko KD, Na TK, Lee DK (2003) A study on promotion menu of hotel restaurant and customers' choice attribute. *Korean J Culinary Research* 9: 55-72.
- Lee CK (2000) An analysis of job satisfaction and top class hotel restaurant's cook. *J Foodservice Management* 3: 159-177.
- Lee DK (2002) A study on the menu management of hotel restaurants. *MS Thesis* Kyonggi University, Seoul. pp 20.
- Lee EJ, Lee JK (2006) A exploratory study on the development of star menus in the western restaurants of the hotel. *Korean J Food Culture* 21: 629-637.
- Lee SJ (2000) Valuation about the influence that menu development have effect on selecting hotel restaurant. *Ph. D. Dissertation* Geongju University, Geongju. pp 88-90.
- Lee WH, Lee YJ (2012) The effects of restaurants' promotional menu features on the hotel image, job satisfaction and organizational commitment in deluxe hotels. *Korean J Hospitality Administration* 21: 55-72.
- Na JK (2004) A new approach for menu development. *J Foodservice Management* 7: 139-155.
- Park KY (2010) Burn-out of female cook in hotel on job satisfaction. *Foodservice Industry J* 6: 97-117.
- Um YH, Lee YS (2000) The study on the development of menu evaluation model in the hotel. *Korean J Culinary Research* 6: 307-328.
- Wang HS (2010) The effect of business support activities among department on the perception of conflict and performance in developing hotel menu. *MS Thesis* Sejong University, Seoul. pp 1-74.
- Yang JY, Kim YH (2013) A study on the menu development for chinese dining restaurants of deluxe hotels. *International Soc Tourism Industry* 6: 61-102.

---

Date Received Feb. 12, 2015  
Date Revised Apr. 15, 2015  
Date Accepted Apr. 17, 2015