



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석 사 학 위 논 문

조리 종사원의 주방위생에 대한 중요도
인식과 수행에 관한 연구

-특1급 호텔을 중심으로-



2013년

HANSUNG
UNIVERSITY

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

조 재 영

석사학위논문
지도교수 허진

조리 종사원의 주방위생에 대한 중요도 인식과 수행에 관한 연구

-특 1급 호텔을 중심으로-

An Study of the Important Perception on Sanitation to
Kitchen employee's Performance In Hotel Restaurant
-Centered on the 5star Hotels in Seoul city-

2012년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

조재영

석사학위논문
지도교수 허진

조리 종사원의 주방위생에 대한 중요도 인식과 수행에 관한 연구

-특1급 호텔을 중심으로-

An Study of the Important Perception on Sanitation to
Kitchen employee's Performance In Hotel Restaurant
-Centered on the 5star Hotels in Seoul city-

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2012년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

조재영

조재영의 경영학 석사학위논문을 인준함

2012년 12월 일



심사위원장 _____인

심 사 위 원 _____인

심 사 위 원 _____인

국 문 초 록

조리 종사원의 주방위생에 대한 중요도 인식과 수행에 관한 연구 -특1급 호텔을 중심으로-

한성대학교 경영대학원
호텔관광외식 경영학과
외식경영전공
조 재 영

오늘날, 레스토랑을 평가 또는 선택하는데 이용되는 변수는 음식, 엑스테리어, 인테리어, 종업원, 분위기, 서비스의 질과 양, 신속성, 메뉴, 가격, 위생 등이 이용되고 있으며, 소비자가 음식을 선택할 때, 맛과 가격 그리고 위생을 강조하는 소비자들이 늘어남에 따라 외식업소의 청결과 위생에 대한 중요성이 강조되고 있으며, 식품위생에 대한 중요성과 식품의 안전성에 대하여 관심이 매우 높아지고 있다. 건강에 대한 관심과 이에 따른 연구가 다양해지는 가운데 특히 식품안전을 위한 위생개념이 더욱 강조되는 경향이다. 이에 따라 호텔 주방의 위생은 필수라고 할 것이다.

기존의 위생평가의 문제를 본 연구에서는 IPA(Importance Performance Analysis)로 평가함으로써 기존의 평가의 문제점에 대한 대안을 제시하고자 하였다. 따라서 본 연구의 목적은 호텔 주방과 위생에 관한 이론을 고찰하여 서울시내 특1급 호텔에 종사하는 조리사들의 설문을 통하여 중요도와 수행도를 실증분석하고 주방 위생에 대한 만족에 영향을 미치는 요인을 알아보고자 하였다.

본 연구의 실증연구는 설문지 조사법을 통하여 자료를 수집하였고, 조사기간은 2012년 9월 20일에서 10월 11일까지 약 4주 동안 서울시내 특1급 호텔 조

리부 종사원을 연구의 모집단으로 선정하였으며, 총 400부의 설문지를 배포하여 342부가 회수되었으며, 이 중 불성실하거나 누락된 설문문항이 포함된 46부를 제외한 296부를 분석하였다.

수집된 자료는 SPSS Win Ver. 12.0 통계패키지 프로그램을 사용하였으며 분석방법으로 인구통계학적 특성을 위한 빈도분석, 타당성과 신뢰도 검정을 위한 요인분석, 호텔 주방 조리부 종사원의 위생 인식에 대한 중요도와 수행도를 알아보기 위한 IPA 분석, 그리고 위생 만족에 미치는 영향을 알아보기 위한 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하였다.

본 연구의 결과, 첫째, 요인분석 결과 식품위생관리, 주방환경위생, 개인위생의 3가지 요인으로 분류되었으며 세 가지 모두 위생만족에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

조리업장에서 생산하는 음식의 품질과 안전성은 식재료의 생산 단계에서의 엄격한 품질관리에 의해 좌우된다.

식품을 다루는 조리 종사원의 식품 안전성에 대한 기초적인 이해와 위생적인 작업 습관은 식중독의 발생 위험을 줄이는 중요한 요소라고 할 수 있고, 조리 종사원들의 위생 지식수준과 위생적인 업무 수행은 위생안전에 직접적인 영향을 미치게 되므로 이들에 대한 체계적인 위생교육과 더불어 위생관리 시스템을 갖추는 것이 무엇보다 중요하다.

본 연구는 호텔 조리사의 위생관리 중요도 인식이 위행관리에 미치는 영향에서 대한 체계적인 관리의 필요성을 부각시키고, 조리종사자의 위생관리 중요도 인식과 수행도의 차이를 비교하여 적합한 위생관리 개선방안과 시사점을 제시 하였다.

호텔주방에서 행하여지는 조리과정을 통하여 고객에 대한 위생상의 위험을 방지하고 안전성을 확보하기 위하여 질병으로부터 정신적, 신체적인 건강을 유지하고 쾌적한 주방공간을 유지하여 작업능률을 향상시킴으로서 고객에게 위생적이고 안전한 음식을 제공하는 의무와 책임을 다하여야 할 것이다. 또한 위생지식 습득여부, 식품위생 인지도와 수행도의 전체적인 연관관계를 파악하여 종합적인 흐름을 제시하였다는 점에서 큰 의의가 있

다고 할 수 있다.

【주요어】 식품위생관리, 주방환경위생, 개인위생, 인지도, 수행



목 차

제 1 장 서 론	5
제 1 절 연구의 목적	5
제 2 절 연구의 범위와 방법	10
제 2 장 이론적 고찰	12
제 1 절 호텔 주방	12
제 1 항 호텔 주방의 개념 및 특성	12
제 2 항 호텔 주방의 현황	16
제 2 절 주방위생 관리	20
제 1 항 주방위생 관리의 개념	20
제 2 항 주방위생 관리 요인	21
제 3 절 IPA 분석 기법	28
제 3 장 연구 설계	31
제 1 절 연구모형 및 가설의 설정	32
제 2 절 조사 설계	33
제 1 항 조사 표본 선정 및 자료 수집	33
제 2 항 조작적 정의	33
제 3 항 설문지 구성 및 자료 분석	35

제 4 장 실증 분석	38
-------------------	----

제 1 절 조사표본의 일반적 특징	38
제 2 절 주방 위생의 중요도-수행도 분석(IPA)	40
제 1 항 식품위생관리에 대한 중요도-수행도 분석(IPA)	40
제 2 항 개인 및 주방환경에 대한 중요도-수행도 분석(IPA)	46
제 3 절 측정도구의 타당성 및 신뢰성 검증	52
제 4 절 연구가설의 검정	55

제 5 장 결 론	57
-----------------	----

제 1 절 실증분석 결과 요약 및 시사점	57
제 2 절 연구의 한계 및 향후 연구 과제	64

【참고문헌】	66
--------------	----

【부 록】	74
-------------	----

ABSTRACT	78
----------------	----

【 표 목 차 】

[표 2-1] 특1급 호텔의 직무분장	15
[표 3-1] 설문지의 구성	36
[표 4-1] 표본의 인구통계학적 특성	39
[표 4-2] 식품위생 관리에 대한 중요도-수행도 IPA 분석결과	41
[표 4-3] 식품위생 관리에 대한 중요도-수행도 매트릭스 분석 결과 ...	43
[표 4-4] 개인 및 주방환경에 대한 중요도-수행도 IPA 분석결과	47
[표 4-5] 개인 및 주방환경에 대한 중요도-수행도 매트릭스 분석결과	49
[표 4-6] 주방 위생에 대한 요인분석 및 신뢰성 분석결과	54
[표 4-7] 주방위생 관리가 주방 위생 만족에 미치는 영향	55



【 그림 목 차 】

<그림 1-1> 연구의 흐름도	11
<그림 2-1> IPA 매트릭스	30
<그림 3-1> 연구 모형	32
<그림 4-1> 식품위생 관리에 대한 중요도-수행도 매트릭스	42
<그림 4-2> 개인 및 주방환경에 대한 중요도-수행도 매트릭스	48



제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경 및 목적

정보통신 및 문화, 관광 산업의 발전과 국민소득 향상 및 복지수준의 향상은 문화생활에 대한 이해와 욕구를 증대시켜 지금의 관광사업의 발전을 이루는 근간을 이루어 호텔기업들은 시설의 확충뿐만 아니라 호텔 식음료 상품의 질적 수준까지 높여¹⁾ 소비자의 만족을 유도하며 하여야 한다²⁾.

2000년대의 유망산업으로 등장한 외식산업은 경제성장으로 인한 생활의 안정, 식생활 향상의 변화 등으로 신규 사업으로 발전을 거듭하고 있다. 식생활과 문화 수준이 향상됨에 따라 식품의 안전성과 위생에 대한 관심이 높아지고 있으며³⁾ 이처럼 외식산업에 대한 인식이 높을수록 주방의 중요성이 강조되고 있으며 주방은 실질적으로 눈에 쉽게 띄지는 않지만 그 기능과 중요성은 업소를 운영하는 데 있어 심장부와 같은 것이다⁴⁾. 주방은 고객에게 판매할 음식을 만드는 곳으로 음식을 준비하는 조리사는 주방의 인적구성·시설·공간·공간·위생과 같은 주방환경에 많은 영향을 받게 된다⁵⁾. Holdt는 안전한 음식제공은 모든 외식 업체의 궁극적 목표이며 한 건의 식중독 사고는 재정적 문제를 야기할 뿐 아니라 장기적으로 외식업체의 이미지 관리에 큰 손상을 입힌다고 하였다⁶⁾.

특히 호텔의 경우 위생단속에 적발될 경우 명예 실추뿐만 아니라, 최근 증가되고 있는 호텔의 식음료 매출에 부정적인 영향을 미칠 수도 있을 것

1) 김홍범·최윤영, 호텔 「식음료 위생관리 시스템 도입에 따른 장애요인 지각에 관한 연구 HACCP중심으로」, 『외식경영연구』 11(2), 한국외식경영학회 pp197-220.

2) 황기성, 「호텔 조리사의 주방위생에 관한 중요도 인식이 위생관리에 미치는 영향」, 배재대학교 석사학위논문, 2009, pp7-9.

3) 윤현미, 「주부들의 위생지식과 식습관이 위생 수행도에 미치는 영향」, 고신대학교 석사학위논문, 2007, pp10-12.

4) 진양호, 「외식업의 주방관리에 관한 연구」, 『한국조리학회지』 제6권 1호, 한국조리학회, 2000, p5.

5) 김기영, 『호텔주방관리론』, 백산출판사, 2000, pp11-59.

6) C.S. Hodlt, "Attitudes and Knowledge of university foodservice managers toward sanitation", *Journal of College & University Food Service* 1, 1992, pp17-24.

이다⁷⁾.

소비자는 단순히 음식의 맛이나 시각적인 기준을 넘어 영양성분 뿐 아니라 음식 자체의 위생적인 개념까지 그 관심이 대상이 되고 있는 것이다⁸⁾. 음식 선택 시 맛과 가격 그리고 위생을 강조하는 소비자들이 늘어남에 따라 외식업소의 청결과 위생에 대한 중요성은 강조되고 있다⁹⁾.

이에 대하여 미국에서는 소비자를 대상으로 안전한 식품의 섭취에 대한 관심과 위생지식 습득 의지, 위생교육을 통한 지식향상과 실행도의 연관 관계에 대한 다양한 연구조사가 이루어지고 있으며, 이 결과는 소비자의 위생관리 수준을 파악하고 정부 정책 평가하며 향후 나아갈 방향을 수립하는 근거 자료로 활용되고 있다¹⁰⁾.

외식수요의 증가추세와 식품접객업소의 위생상태 등을 고려해 볼 때, 국민 건강과 직결되는 일반음식점의 위생개선은 매우 중요한 것으로 나타나고 있다¹¹⁾. 국민들의 외식 빈도수가 높아짐에 따라 외부에서 섭취하는 식품의 위생 및 안전성이 심각한 사회적 문제로 대두 되면서 식중독 사고 예방을 위한 선진화된 위생 관리 활동과 시스템 도입의 필요성이 제기되고 있다¹²⁾. 조리종사자들의 위생지식 수준과 위생적인 업무를 실천하는 정도는 식중독 예방에 직접적인 영향을 미치게 되므로 이에 대한 체계적인 위생 교육과 더불어 위생관리 시스템을 갖추는 것이 무엇보다 시급하며¹³⁾ 이를 통한 실천 수준을 향상시키는 것이 중요하다.

7) 최윤영, 「호텔 식음료 위생관리 시스템 도입 시 인식된 장애요인 : HACCP를 중심으로」, 세종대학교 석사학위논문, 2007, pp20-21.

8) 이동기, 「호텔일식주방의 위생상태 및 HACCP 도입의 필요성 제기」, 경기대학교, 석사학위논문, 2004, p.11.

9) 『월간식당(6)』, 1998, p.146.

10) B. M. Allis, Matthew R. Moore, P.M. Griffin, & Tauxe, R.V., "Surveillance for Sporadic Foodborne Disease in the 21st Century : The Food net Perspective", *Clinical Infectious Disease* 38(3), 2004, pp115-120.

11) 김주명, 「호텔 연회주방 종사원의 위생 중요도 인식이 수행도에 미치는 영향 서울시 내 특1급 호텔을 중심으로」, 경기대학교 석사학위논문, 2006, p3.

12) 송동희, 「서울지역 일부 레스토랑 종사자의 식품위생 관련 지식 및 수행도 평가」, 중앙대학교 석사학위논문, 2007, p3.

13) 우인애·황윤경·이윤신, 「수도권 일부지역 외식업체의 위생관리 현황 및 실태조사」, 『한국식품영양학회지』 21(3), 한국식품영양학회, 2008, pp.355-365.

따라서 본 연구는 호텔 조리사들이 인식하는 호텔 주방의 위생관리 중요도에 대한 인식과 실천하는 수행정도를 파악하고자 한다. 또한 인식과 수행 수준이 현재 작업하고 있는 주방 위생의 만족과의 관련성을 파악하고자 한다. 이를 통해 호텔 조리부서의 효율적인 위생관리 방안의 필요한 대책 확립의 기초자료 및 시사점을 제시하고자 한다.

식품 취급자의 위생행동이나 위생 관심도에 관한 기존의 연구 자료들을 살펴보면, 위생교육 여부나 관리자(영양사, 조리사)의 특성에 따른 종사원의 식품위생 지식수준에 관련된 연구와 위생지식과 수행도의 상관관계에 대한 연구 등이 주를 이루고 있다¹⁴⁾¹⁵⁾¹⁶⁾¹⁷⁾¹⁸⁾. 2000년대에 들어서면서 과학적인 식품위생의 관리를 위한 HACCP의 필요성이 요구되면서 이에 대한 연구가 활발해졌다¹⁹⁾²⁰⁾²¹⁾²²⁾²³⁾.

호텔 조리부서에서 생산하는 음식의 품질과 안전성은 식재료의 품질과 생산단계에서의 엄격한 품질관리에 의해 좌우되며 조리사들의 개인위생 및 위생습관의 올바른 실천은 식품의 안전성 유지에 중요한 요소라고 할 수 있다. 식품을 다루는 조리부 종사원들의 식품위생에 대한 기초적인 이해와 올바른 위생적인 작업습관은 식중독의 발생위험을 줄이는 중요한 요소라

-
- 14) 이진옥, 「전남지역 학교급식의 위생관리실태」, 전남대학교 석사학위논문, 2003, p43.
 - 15) 정유경, 「초등학교 급식관리 영양사의 위생관리와 관련된 직무수행도」, 연세대학교 석사학위논문, 1999, p34.
 - 16) 조영란, 「일부집단급식소 조리종사자의 위생실천도 및 지식조사」, 중앙대학교, 석사학위논문, 1999, p33.
 - 17) 한은희, 「전주지역 학교급식 조리종사자의 위생지식 및 위생관리 수행수준 평가」, 전북대학교 석사학위논문, 2003, p23.
 - 18) 황잠옥, 「위탁급식소 영양사와 조리종사원의 HACCP 적용에 필요한 위생지식 및 직무수행수준에 대한 인지도 조사」, 창원대학교 석사학위논문, 2002, p44.
 - 19) 양신철, 「호텔에서 제공되는 스테이크 세트 메뉴에서의 HACCP 모델 적용에 관한 연구」, 동국대학교 석사학위논문, 2000, p54.
 - 20) 유병순, 「레스토랑 위생관리기준의 중요도 차이에 관한 연구 HACCP를 중심으로」, 영산대학교 석사학위논문, 2005, p34.
 - 21) 이동기, 전계논문, 2004, p.11.
 - 22) 이민, 「호텔뷔페연회식의 위해요소분석에 의한 일반 HACCP 모델개발과 공정개선」, 연세대학교 석사학위논문, 2002, p44.
 - 23) 허경숙, 「HACCP 개념에 근거한 패스트푸드 업체의 자체 위생관리기준 설정에 관한 연구 피자·샐러드를 중심으로」, 중앙대학교 석사학위논문, 2000, pp54~55.

고 할 수 있다²⁴⁾²⁵⁾.

대부분의 위생에 관한 연구는 사전의 인식에 대한 중요도(Importance)와 현장에서의 실천 수준의 정도인 수행도(Performance)에 대한 인구통계학적 요인에 의한 각각의 차이에 대한 연구가 주류를 이루고 있었다. 위생에 대한 인식의 중요성과 수행도 차이의 불일치를 종합적인 흐름 속에 분석하기 위한 중요도-수행도(Importance-Performance Analysis : IPA)분석은 이루어지지 않았다.

또한 위생에 대한 인식의 중요성과 수행의 불일치의 의미가 성과 지표인 만족도에 미치는 영향에 대한 분석 또한 간과되었으므로 중요도와 실행도 간의 불일치에 의한 만족도와의 관련성을 파악할 수 없었다. 그러므로 호텔 주방위생에 대한 중요도-실행도 분석(IPA)에 따른 방향제시가 필요하며, 이를 통하여 작업장 내의 위생환경에 대한 종사원의 만족이 생산과 이에 따른 작업환경에 대한 자긍심에 직·간접적인 영향을 미치게 됨에 따라서 이에 관한 실증적으로 규명하기 위해서 주방위생 관련 변수들이 만족도에 긍정적 영향, 부정적 영향을 미치는지 요인들 간의 방향성과 크기를 정확히 검증할 필요가 있다.

호텔 조리부서에서 생산하는 음식의 품질과 안전성은 식재료의 품질과 생산단계부터의 엄격한 품질관리에 의하여 좌우되고 있으며 조리부 종사원의 개인위생 및 위생습관의 올바른 실천이 주방 위생의 안전성을 유지하는 중요한 요소라고 하겠다. 이처럼 식품안전성에 대한 기초적인 이해와 올바른 위생 작업습관은 식중독의 발생위험을 줄이는 중요한 요소이며²⁶⁾, 호텔 조리부 종사원은 식음료의 상품을 생산하는 중요한 인적자원으로 실제로 조리과정에서 식품과 가장 밀접하게 접촉하는 이들의 위생 개념에 대한 인식과 태도는 매우 중요하다고 하겠다.

24) R.L. Bryan, "Impact of Foodborne disease and method of evaluation control program", *J. Environs. Health* Vol. 47(5), 1984, pp241-245.

25) 황기성, 전제논문, 2009, pp7-9.

26) R.L. Bryan, op.cit., pp 241-245.

본 연구에서는 호텔 조리부 종사원이 인식하는 주방위생에 대한 중요도 인식 정도와 실제 작업 과정 중 실천하는 수행하는 정도를 파악하고 주방 위생환경의 만족에 미치는 영향 관계를 알아본다.

이를 통하여 효율적인 위생 관리 방안을 제시함으로써 향후 발생될 수 있는 주방위생 관련 사고를 사전에 예방하고 개선할 수 있는 방안을 연구하며, 조리부 종사원의 위생관리 중요도 인식 수준을 향상시키기 위한 효율적인 개선방안과 함께 더 나아가 고객 만족을 위한 위생관련 방안을 마련해 보고자 한다.

이를 위한 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 호텔 조리부 종사원들의 주방위생에 대한 중요도 인식 정도와 실제 주방에서의 실천 정도인 수행도를 측정하여 IPA분석을 한다.

둘째, 호텔 주방위생이 조리부 종사원의 주방위생 만족에 미치는 영향을 파악한다.

제 2 절 연구의 방법 및 구성

본 연구의 목적을 위하여 호텔 주방의 위생에 관한 이론적 고찰, 관련 문헌을 조사·수집하여 호텔 주방 위생에 대한 중요도-실행도(Importance-Performance Analysis : IPA) 측정 변수를 도출, 실증분석을 통해 속성을 개발하는 방법으로 연구를 전개하였다. IPA분석은 이용자의 만족도를 측정하기 위해 이용 전 어떤 속성을 중요하게 여기는지의 중요도(Importance)를 조사한 뒤 이용 후 속성의 실행도(Performance)를 비교 평가하여 중요도와 실행도의 인식을 분석하는 기법이다²⁷⁾ 본 연구는 IPA 분석을 적용함에 있어서 용어의 혼동을 없애기 위해 위생에 대한 평가속성에 대한 에 대해 얼마나 중요하게 인식하고 있는지를 물어보는 ‘중요도’와 작업장 내에서 실천하고 있는 수준의 정도를 나타내는 ‘수행도’로 표현하고자 한다.

연구의 대상은 서울 시내 특 1급 호텔의 조리부 종사원을 대상으로 표본을 할당하여 설문지 조사방법을 실시하였다.

조사, 수집된 자료는 기술통계를 실시하였으며, IPA분석, 요인분석과 신뢰도 분석, 가설 검증을 위한 다중회귀분석을 진행하였고, 프로그램은 SPSS/Win 12.0을 사용하였다.

본 연구의 구성은 서론을 비롯하여 총 5개의 장으로 구성되어 있다.

먼저 제 1 장 서론에서는 연구의 배경과 목적, 연구의 방법 및 구성에 대해 제시하였다.

제 2 장 이론적 고찰로서 호텔 주방, 주방위생 관리에 관한 선행 연구와 중요도-수행도(IPA분석법) 이론에 대하여 검토하였다.

제 3 장 연구 설계 부분으로 연구 모형과 구체적인 가설 제시와 연구에

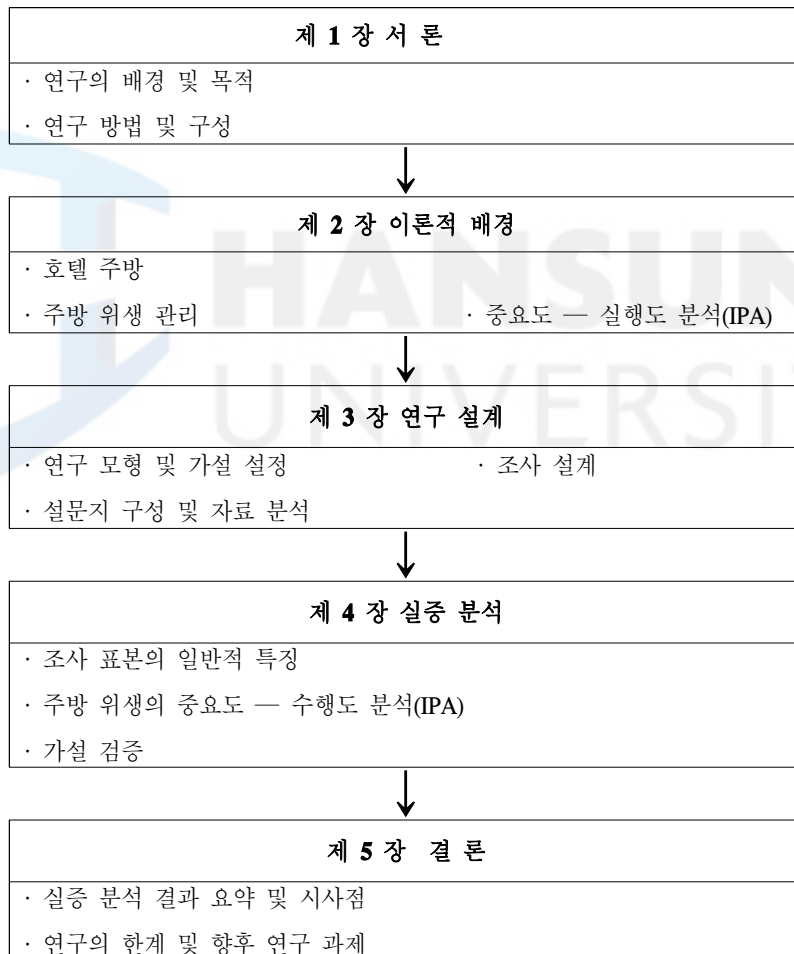
27) J.A. Martilla, & James, J.C., "Importance-performance analysis", *Journal of Marketing* 41(1), 1977, pp 13-17.

관련된 변수의 조작적 정의를 포함한 실증적 연구의 수행방법을 서술하였다.

제 4 장 실증분석으로 IPA분석 및 가설검정 결과의 의미를 해석하였다.

제 5 장 결론으로 전체적 요약 및 시사점, 연구의 한계점 및 향후 연구 방안에 대하여 서술하였다.

본 연구의 전체적인 과정을 제시하면 다음 <그림1-1>과 같다.



<그림 1-1> 연구의 흐름도

제 2 장 이론적 고찰

제 1 절 호텔 주방

제 1 항 호텔 주방의 개념 및 특성

호텔주방이란 고객에게 판매하는 식음료 상품을 만드는 생산라인이며 생산과 소비가 동시에 이루어 질 수 있는 상황변수가 많은 독특한 특성을 가지고 있는 공간으로서 조리기능과 판매기능, 서비스 기능의 복합적인 시스템 속에서 각 구성원들이 역할분담을 형성하여 이루어지는 중요한 부서이다²⁸⁾. 조리 상품을 만들기 위한 각종 조리기구와 식재료의 저장시설을 갖추어 놓고 조리사의 기능적, 위생적인 작업수행으로 고객에게 판매될 음식을 생산하는 작업공간이며, 호텔의 식음료 상품을 판매할 수 있도록 음식을 만들어 내는 생산 공장으로서 식재료를 이용하여 물리적 또는 화학적인 방법으로 제조함과 동시에 판매하는 장소라고 할 수 있다²⁹⁾.

The Cooks Dictionary에 의하면 “The room or area containing the cooking facilities also denoting the generating area where food is prepared”라고 하여 음식을 만들 수 있도록 시설을 차려놓은 일정한 장소 또는 음식을 만들기 편리하도록 시설을 갖추어 놓은 방이라 정의하였다³⁰⁾. 김주명³¹⁾은 조리부서는 그 부서장을 중심으로 법적자격을 갖춘 조리사가 제법 또는 양목표에 의하여 식용 가능한 식품을 조리기구와 장비로 화학적·물리적 기능 및 기능적 방법을 가해 고객에게 판매할 식음료 상품을 만들 수 있도록 차려진 장소라고 하였다.

28) 김기영, 「호텔 조리부분 아웃소싱 전략에 관한 연구」, 경기대학교 박사학위논문, 2001, p44.

29) 손선익, 「호텔 주방 작업환경이 주방 종사원의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구」, 경성대학교 석사학위논문, 2006, p38.

30) 윤선일, 「호텔주방 시설의 효율적인 운영 및 배치에 관한 연구」, 세종대학교 석사학위논문, 2001, p32.

31) 김주명, 전계논문, p5.

이에 대하여 이보순³²⁾은 법적 자격을 갖춘 조리사가 recipe에 의해 식용 가능한 식품을 조리기구와 장비로 화학적·물리적 및 기능적 방법을 가해 고객에게 판매할 식음료 상품을 만들 수 있도록 차려진 장소라고 하였다. 또한 콕미경³³⁾은 호텔 이용고객의 기호에 알맞은 요리를 제공하기 위해 조리능력과 자질 및 법적 자격을 갖춘 조리사가 각종 조리시설 및 조리 기구를 이용하여 안전하고 위생적인 환경 속에서 조리작업을 행 할 수 있는 공간이라고 정의하여 공간에 대한 한정에서 벗어나 인적자원의 중요성 까지 언급되어지고 있다.

호텔 주방은 그 규모의 다양성, 특성, 관리방식 그리고 메뉴의 구성과 가격에 따라 주방의 조직은 여러 가지 면에서 다양하게 형성되며³⁴⁾, 요리의 생산, 식자재, 구매, 인력관리, 메뉴개발, 주방설비의 시설관리 등 요리의 상품 생산과 개발 및 주방 운영에 관계되는 전반적인 업무를 효율적으로 운영하기 위한 일체의 인적·물적 구성을 의미한다.³⁵⁾

이러한 호텔주방의 조직은 조리 상품, 생산 활동을 보다 효율적으로 달성 하기 위하여 종사원 개개인에게 직무를 규정하고 필요한 권한과 책임을 할당함으로써 각 직무의 상호 관계를 적립하는 일체의 인적 구성관계를 의미 한다³⁶⁾. 따라서 주방 조직이란 요리의 생산, 식자재의 구매, 인력관리, 메뉴 개발 등 요리 상품과 주방 운영에 관계되는 전반적인 구성을 의미한다.

호텔주방 조직은 일반적인 조직의 구성과 유사하며 그 역할에 따라 수직 지휘계통적인 라인(Line)조직과 수평보좌 체계적인 스태프(Staff)조직으로 나누게 된다³⁷⁾.

32) 이보순, 「관광호텔 한식주방의 효율적인 운영에 관한 연구」, 경희대학교 석사학위논문, 2000, p43.

33) 콕미경, 「관광호텔 주방환경 평가에 관한 연구」, 경기대학교 석사학위논문, 1995, p54.

34) 나정기, 『프랑스 요리 기초 이론』, 백산출판사. 1994, p.9.

35) 박관용, 「호텔조리사의 직무환경과 조직몰입이 직무만족도에 미치는 영향」, 경기대학교 석사학위논문, 2007, p33.

36) 윤한식, 「호텔연회주방의 효율적인 관리방안에 관한 연구」, 경기대학교 석사학위논문, 2003, p23.

37) 윤대옥, 「호텔 주방 인적자원관리 요인이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구」, 순천향

호텔 내 조리 부서의 조직 구성 형태는 호텔의 규모 및 관리 형태에 따라 달라질 수 있으나 일반적으로 호텔 총주방장, 부 총주방장, 주방장, 조리장, 부 조리장, 1급 조리사, 2급 조리사, 3급 조리사, 조리보조로 구분 한다³⁸⁾. 조리부 영업 활동에 대한 전체적 권한과 책임을 갖는 총부방장, 이를 보좌하는 수석 조리장과 일선 단위 영업장, Banquet를 관할하는 조리 1과장, Main Kitchen과 한식, 일식, 중식 등의 동양식 주방을 책임지는 2과장 등이 있다. 이러한 기본 조직 구성 아래 각 단위 영업장을 중심으로 정·부 조리장이 있다. 직급에 따라 Supervisor, Section Chef, Cook, Assistant Cook, 계약직 사원, Trainee등이 있다. 직무 분장을 자세히 살펴보면 다음의 표<2-1>과 같다.



대학교, 석사학위논문, 2004, p41.

38) 우춘택, 「관광호텔 조리종사원의 이직이유와 이직의사와의 관계」, 상주대학교 석사학위논문, 2004, p22.

<표 2-1> 특1급 호텔의 직무분장

직무분장	역할
Executive Chef (Grand Chef)	조리부의 가장 높은 직책으로 조리부를 대표하며, 직원의 인사관리, 메뉴의 개발, 식자재의 구매 등 조리부의 전반적인 업무를 수행하며 이에 대한 책임을 진다.
Sous Chef	총 주방장 부재 시 그 역할을 대행하며 요리의 개발 및 정보 수집과 직원 조리 교육 등 주방 운영의 실질적인 책임을 진다.
Outlet Chef (Chef de Tournant)	단위 영업장이 부재 시 그 역할을 대신하거나 특별 행사 시 직원, 파견되는 주방장으로 조리부 전 영업장에 대한 일반적인 지식을 갖추고 있어야 한다.
Traning Chef (Chef de Traiteur)	조리에 관한 전문지식을 갖고 교육에 대한 자료수집, 기획, 강의를 담당한다.
Head Chef (Chef de Parte)	단위 업장의 주방 책임자로서 업장의 신 메뉴의 개발, 고객 접대, 인력 관리, 원가 관리, 위생 안전 및 조리 기술 지도 등 단위 영업장의 주방 업무를 총괄하며 그 책임을 진다.
Assistant Head Chef (Commis Chef de Parted)	Head Chef 부재 시 그 역할을 대신하며 단위 주방장의 지시에 따라 실무적 일을 수행하며 주방 업무 전반에 관하여 함께 의논하며 부하직원의 고충을 수렴하여 해결한다.
Supervisor (1 Commis Chef de Partie)	수련 과정의 견습 주방장으로 Ass't Head Chef의 준하는 업무를 수행하며 Section Chef와 함께 모든 조리 업무의 Mise-en-place를 수행, 점검한다.
Section Chef (2 Commis Chef de Partie)	Hot Section, Cold Section, Dessert Section emdd로 크게 나눌 수 있으며, 주방장의 지시에 따라 실무적 조리 업무를 수행한다.
Cook (1 commis de Cuisine)	Section Chef 를 보좌하며 조리업무를 수행하며, 냉장고 정리, Gay Load의 청결상태 등 주방 내 위생 환경에 대한 업무를 수행한다.
Assistant Cook (2 Commis de Cuisine)	Cook을 보좌하며 조리업무를 수행하며, 주방장의 지시에 따라 식재료를 수령하고 이에 따른 Bin Card를 작성한다.
Trainee (Stagiaire)	견습사원으로 주방업무에 관한 기본적인 사항을 신속히 습득하려는 노력이 필요하며, 야채 등 식재료의 기초적인 취급에 대하여 정확히 배워 기본기를 익힌다. 특히 칼의 사용법 및 보관, 방화, 안전 및 위생에 대한 교육을 철저히 받아야 한다.
Chief Steward	각종 주방용기 및 식기류의 구매 의뢰 및 관리와 기물 관리과의 인력관리와 교육을 담당한다.
Assistant Chef Steward	Chief Steward부재 시 그 역할을 대행하며, 각종 연회 행사 시 기물 공급 및 설치를 담당한다.
Steward	일선 영업장의 쓰레기 수거 및 처리와 조리 기물의 세척을 담당한다.
Stewardess	일선 영업장에 배속되어 각종 식기류의 세척과 Dish Washer의 관리를 담당한다.

출처: 논자 재구성

제 2 항 호텔 주방의 현황

관광 진흥법 시행령 제22조 1항 호텔업의 등급 결정에 따른 관광숙박업 중 호텔의 등급은 특1등급·특2등급·1등급·2등급 및 3등급 등의 5개 등급으로 구분한다.

호텔주방은 업장과 규모에 따라 각기 다른 주방을 보유하고 있는데 가장 기본적으로 특급호텔의 주방은 커피숍 주방·메인 주방·뷔페주방·제과주방·한식주방·일식주방·중식주방 등의 독립형태의 주방을 보유하고 있다. 이에 반하여 1·2급 호텔은 메인 주방이 한식과 양식의 혼합형주방으로서 뷔페·양식·한정식 위주의 연회행사에 치중을 하고, 단일주방에서 일품요리(a la carte) 메뉴와 연회행상의 업무를 수행하고 있다. 현재 지방 호텔의 한식당이 없어지는 추세로 메인 주방에서 그 기능을 수행하며 커피숍에서 양식과 한식의 음식을 판매하고 있다³⁹⁾.

호텔주방의 핵심주방으로서 보통 메인 주방(Main kitchen)이라고도 칭한다. 메인 핫 주방에서는 모든 음식에 열을 가하여 만들어내는 장소이다. 각 영업 주방에서 고객에게 판매할 음식을 준비하여 알맞은 시간에 제공할 수 있도록 지원하는 기능을 갖고 있다. 더운 요리 주방의 직무 기증은 저장창고에서 공급받는 각종 기초 식재료를 roasting, poaching, braising, boiling, steaming, deep fat frying, sauteing, baking, broiling, grilling 등 주로 스토브를 사용하여 조리를 하고, stock, soup, sauces, warm vegetable 등을 준비하여 각 업장 주방에 지원하는 역할을 한다⁴⁰⁾

고객에게 제공되는 모든 요리는 조리과정이 더운 요리라도 차갑게 만들어 영업 주방에 지원하게 되는데 이를 준비하는 주방이 메인 콜 주방이다. 뜨거운 요리로서 만들어지는 경우에는 맛과 음식의 양을 중요시 하지만, 차가운 요리는 그릇에 담은 모양새와 색상 및 조화를 중요시 하기 때문에 콜 주방은 무엇보다도 청결을 중요시 하며 작업대 높이 및 조명시설이 적합해야하는 특색을 가지고 있다. 차가운 음식을 담당하는 주방은 과일, 야

39) 황기성, 전계논문, p.8.

40) 김주명, 전계논문, p.9.

채, 어류 및 육류와 가금류 등의 식재료를 다양하게 이용하여 업장별 주방에 공급해야 하는 중요한 부서이다. 차가운 전채요리(cold appetizer), cold sauce, cold soup, salad, antipasto, terrine, pate, galantine 등을 만들어 각 업장별로 공급하는 주방이다⁴¹⁾

부처 주방은 호텔 내의 모든 일선 영업장에 육류와 해산물을 전선, 커팅해서 제공하고 연회 주방의 행사에 필요한 모든 육류가공품을 제공한다. 또한 훈제연어와 햄 또는 소세지(Sausage)를 생산해서 영업장에 제공하는 지원 주방이다. 그리고 일부 호텔 부처 주방에서는 생산되는 품목을 판매하기도 한다.

연회주방은 지원주방과 각 업장별 주방의 지원을 받아 연회행사의 내용에 맞게 음식을 제공하는 주방이다. 호텔 운영에 따라 독립형태의 주방으로 조직이 형성되어 있기도 하고 독립된 연회주방 없이 고객의 주문에 따라 지원주방과 함께 사용하기도 한다. 대부분의 연회주방은 자체 주방에서 뜨거운 요리는 직접 만들어 제공하고, 독립된 주방을 갖추고 있다고 하더라도 차가운 요리와 디저트 및 제빵 류는 지원주방의 도움을 받아야 한다⁴²⁾. 연회주방의 경우는 호텔에 따라 자체적으로 운영하는 부서가 있는가하면, 지원 주방에서 그 업무를 분담하는 호텔도 있다. 연회주방의 경우는 Buffet, Set Menu, Cocktail, Outside Catering, 등의 각종 연회행사의 파티요리를 담당하는 부서라고 할 수 있다⁴³⁾.

제과·제빵 주방은 지원주방으로 서 독립된 시설과 규모 및 기능을 갖추고 각 업장별 주방에서 필요로 하는 dessert를 만들어 제공하는 것이 대부분이다.

그러나 경우에 따라서는 베이커리 주방이 메인 주방에 소속되어 있는 경우도 있다. 연회행사와 각 영업장에서 주문한 다양한 빵과 케이크, 초콜릿, 쿠키, 파이, 뿌띠-뿌아 등의 디저트를 만들어 배분하는 역할을 하는 주방이다. 그리고 독립된 판매의 공간을 확보하여 주방에서 만들어 낸 각종 제

41) 김주명, 전계논문, p.6.

42) 상계논문, p.9.

43) 박선정, 「특급호텔 여성 조리사의 직무 만족도에 관한 연구」, 초당대학교 석사학위논문, 2008, p.22.

과·제빵 류의 제품을 고객에게 직접 판매하기도 한다⁴⁴⁾.

한식주방은 우리나라의 고유하고 독특한 식재료를 이용하여 고객의 필요와 욕구를 충족시킬 수 있는 메뉴 상품을 개발하여 고객이 보다 편리하고 즐겁게 음식을 취할 수 있는 물적·인적 서비스를 제공하는 장소 공간이라고 하였다⁴⁵⁾.

이승일⁴⁶⁾은 우리나라의 고유하고 독특한 한식 재료를 이용하여 고객의 필요와 욕구를 충족시킬 수 있는 메뉴를 조리할 수 있는 작업 공간이라고 그 정의를 내렸으나 현재 많은 호텔의 한식당이 폐쇄되고 있는 추세이다. 중식주방은 면판 부, 칼판 부, 불판 부 등으로 나뉘어져 있고 중국의 지리적, 문화적 환경요소 아래서 독특하게 발달한 중국식 조리법을 활용하여 만드는 특수성이 있다. 화교조리사와 한국조리사들이 함께 근무하는 문화적 특성이 있으며 중식당의 특성상 업무의 구분이 명확하다⁴⁷⁾. 중국요리는 역사와 지역적 특성에 따라 크게 산둥요리, 사천 요리, 강소 요리, 광동 요리로 나뉜다⁴⁸⁾.

회를 전문으로 하는 일식당은 한국요리와 형태가 유사하면서도 섬세함과 깔끔함 그리고 자연미를 강조한 고급 요리를 고객에게 제공하는 공간으로 일본인이 먹는 일상적인 음식 즉, 생선회, 초밥, 우동, 튀김, 조림, 구이 등 요리를 담당하는 업장⁴⁹⁾의 음식을 제공하는 주방이라고 하겠다.

영업주방의 특징은 지원주방에서 만들어진 음식을 제공받아 고객의 주문에 따라 완성하여 제공하는 주방이다⁵⁰⁾. 일반적으로 세계 각국의 호텔들은 그 나름의 특색 있는 음식을 선정하여 고객에게 커피 또는 차와 함께 제공하는 장소로서 요즘 같은 추세에서 많이 보편화되고 있으며 매출도 상승하는 분야라고 하겠다. 이부서의 특징은 고객에게 특선요리 및 그 날의

44) 김기영, 전계서, 2000, p.9.

45) 최영근, 「호텔 한식당 선택 결정요인에 관한 연구」, 경기대학교 석사학위논문, 2002, p.34.

46) 이승일, 「관광호텔 주방관리에 관한 연구」, 초당대학교 석사학위논문, 2005, p.41.

47) 이면희, 『이면희의 중국요리』, 조선일보출판사, 2005, pp.16-20.

48) 황기성, 전계논문, p.12.

49) 허준·한경수, 「호텔 일식당 주방의 조명 환경에 대한 조리사들의 인식도 분석」, 『한국조리학회지』 11(4), 한국조리학회, 2005, pp 178-197.

50) 김기영, 전계서, 2000, p.14.

요리를 제공하며 지원주방의 상호 협조로 아침, 점심, 저녁 식사를 준비하는 곳이기도 하다⁵¹⁾.

직원식당의 주방은 크게 단체급식의 한 부분으로 간주할 수 있으며 영리 목적보다는 소속된 구성원 및 근로자들의 복리후생을 위한 식사를 제공하며 이들의 영양증대 및 건강향상을 목적으로 하는 곳이다. 직원들의 식사를 위한 이 공간에는 기능적인 측면이 중요하지만, 분위기나 마감재까지 신경을 쓴다면 직원들의 사기를 높일 수 있는 공간이 될 것이다⁵²⁾.

각종 기물들을 적절히 배치 관리하고 올바르게 사용하며 항상 깨끗이 관리함으로써 서 기물의 손상 및 손실을 방지하고 사고를 예방하는 등의 관리 활동을 하는 부서로서 각 호텔 주방의 식기류, 접시 류 와 같은 기본 기물을 총괄하는 역할을 한다. 주로 주방기구와 식기류 및 접시 류 를 세척하여 요리를 담당하고, 각 부서의 조리사에게 행사의 특성에 따라 용도가 다양한 식기류 및 접시 류 등을 조달하는 부서이다⁵³⁾

51) 박선정, 전계논문, p.22.

52) 김의근·선동규·김천서·이정실·신창주, 『외식사업 창업론』, 현학사, 2007, p.245.

53) 윤한식, 전계논문. p.33.

제 2 절 주방위생 관리

제 1 항 주방위생 관리의 개념

위생관리의 목적은 식재료, 음식, 첨가물, 기기 및 기구, 포장 등을 대상으로 하는 음식에 관한 위생으로 인체에 유해한 요소를 제거하여 최상의 위생적인 음식을 제공하는데 그 목적이 있다⁵⁴⁾. 식용 가능한 식품을 이용하여 음식상품이 만들어지는 과정에서 조리사와 장비 및 식품취급상의 인체 위해를 방지할 수 있도록 위생적으로 충분히 관리하는 것이다. 특히 식품을 취급하는 일에 직접적으로 관계되는 종사자들, 특히 외식주방의 조리사들은 고객의 정신적, 신체적인 안전을 위한 위생이 모든 것에 우선한다고 하는 위생관념을 철저하게 지켜야 한다.

훌륭한 위생관리를 위한 조리부 종사원들은 개인적으로 신체적·정신적으로 매우 건강해야 하고 위생관념과 동시에 위생준칙을 준수하는 자세가 습관화 되어야 할 것이다. 또한 주방 시설인 장비와 기구 및 기물에 대한 운영환경의 정도는 안전하게 배치되어 있어야 하며 위생적으로 관리되어야 한다. 반입되는 식품을 검수, 조리하는 과정에서 비위생적으로 취급하지 않도록 해야 한다. 따라서 위생관리의 범위는 조리사들에 대한 개인위생과 주방시설환경위생, 식품위생이라 할 수 있으며 어느 한 부분이라도 소홀히 여겨서는 안 될 것이다⁵⁵⁾⁵⁶⁾.

외식업소의 고객만족 조사에 의하면 외식업소의 위생과 청결 및 신선한 식재료의 사용, 화장실의 청결, 업장의 청결 등의 요인들은 외식업소 이용 고객들의 만족도와 재방문 의사 및 전환행동에 많은 영향을 미치는 것으로 발표되고 있다⁵⁷⁾. 고객에게 제공되는 음식상품은 위생상 위해내용을 배

54) 윤태환·이정자, 『최신호텔 외식실무 주방경영론』, 백산출판사, 2005, p.185.

55) 김기영, 호텔주방관리론, 백산출판사, 2002, p.174, p.216.

56) 박계영, 「외식주방의 위생관리를 위한 다면적 위생평가 방안에 관한 연구」, 경기대학교 박사학위논문, 2008, p.15.

57) 상계논문, p.15.

제하여 식품가공을 통한 조리음식을 제공함으로써 식품영양의 질적 향상과 국민의 건강한 식생활 공간을 제공하는 것이 식품위생관리이며, 식품 및 첨가물의 변질, 오염, 유해물질의 유입 등을 방지하고 음식물과 관련 있는 첨가물, 기구, 용기, 포장 등에 의하여 불필요한 이물질이 함유된 비위생적인 요소를 제거함으로써 위생과 관련된 불미스런 원인을 미연에 방지하고 안전성을 확보하는 것이 식품위생의 필요성이라고 하겠다.

제 2 항 주방위생 관리 요인

조리기기, 기구 및 작업환경의 표면 미생물 검사 판정 기준으로 Harrigan & McCance⁵⁸⁾는 일반세균수는 cm^2 당 5CFU미만이면 만족할 만한 수준이고, 5-25 CFU는 시정을 필요로 하며 25CFU이상일 때는 즉각적인 조치를 강구해야 한다고 하였고, 대장균수는 100cm^2 당 10MPN이하를 기준으로 제시하였다. Synder⁵⁹⁾는 도마의 세척·소독 직후 일반세균수가 30 CFU/inch²이하가 적절한 기준이라고 제시하였으며 Taping stripping 방법에 의한 실험에서 기기나 기구표면의 일반세균 수준이 소독한 경우는 허용수준 5 CFU/0.75inch² 미만, 주의한 수준 5-10 CFU/0.75inch², 식품과 직접적으로 접합한 경우 허용수준 20 CFU/0.75inch² 미만, 주의할 수준 20-40 CFU/0.75inch², 위험 수준 40 CFU/0.75inch² 초과의 범위라고 제시하였다⁶⁰⁾

McSwane 등⁶¹⁾은 위생교육의 목적이 위생적이고 안전한 음식을 고객에게 제공하는데 있다고 밝히고 종사자에 대한 위생교육은 식품과 조리시설, 기

58) W.F. Harrigan, & McCance, M.E., "Laboratory Methods in Food and Dairy Microbiology", Academic Press NY, U.S.A, 1976, pp.65-66.

59) O.P. Dnyder, "Food safety technical standards workshop report", *J, Foodservice System* 6, 1991, pp.107-139.

60) J.J. Buchlew, Schaffner, D.W. & Solberg, M., "Surface sanitation and microbiological food quality of a university foodservice operation", *J, foodservice systems* 9, 1995, pp.25-39.

61) D. McSwane, Rue, N. & linton, R., "Essential of Food safety and Sanitation(2nd ed)", Upper Saddle River, NJ. Prentice Hall, 2001.pp43-45

구에 대한 취급에 대한 내용과 함께 종사자 개인의 건강관리, 청결한 생활 습관이 실천되어야 한다고 하였다.

청결한 몸 관리 등 개인의 위생관리는 식중독을 방지하는데 매우 중요하며, 조리원의 깨끗한 이미지와 위생적인 태도는 고객에게 좋은 인상과 신뢰감을 주기 때문에 개인위생의 목적은 고객의 건강과 조리부 종사원 자신의 건강을 지키고 식품의 안전성을 확보하는데 있다⁶²⁾.

개인위생 중 손 위생의 중요성이 가장 중요시 되고 있는데, 1950년 Ignaz Semmelweiss & Oliver, Wendell Holmes가 내과 의사의 손이 분만실을 오염시키는 병원성 박테리아의 감염경로에 작용한다는 사실을 지적함으로써 의료 분야에서는 손이 환자들의 건강한 위생의 요인으로 중요하게 여겨지며 이에 관한 연구가 지속되어 오고 있으며 외식주방에 맞는 손 위생에 관한 연구가 필요하다고 Charbonneay, et al.⁶³⁾ 등이 지적하였다. 손 위생에 대한 총괄적인 연구는 Snyder⁶⁴⁾에 의해 진행되면서 식품의 제조과정이나 단체급식소에서 발생하는 식중독의 25-40%는 종사원의 개인위생 불량인 원인이며, 식품의 오염 없는 생산을 위해 조리 종사원의 청결한 복장 준수와 손 뿐 아니라 장갑의 소독에도 주의를 기울여야 한다고 지적하는 식품 취급자 위생의 중요성을 강조하였다.

이경혜 외 2인⁶⁵⁾의 조사결과 조리원의 시계착용이 14.3%, 팔지 착용 8.5%, 반지 착용 13.6%로 보고되었으며, 종사원의 반지는 오물이나 다른 요소의 질병과 오염원으로부터 박테리아를 번식시킬 수 있고 설비에 걸리거나 열이 전도되어 안전상의 문제를 초래 할 수 있으므로 조리작업 중 시계나 반지를 착용하는 일이 없도록 해야 한다고 하였다.

62) 전희정·주나미·정현아, 『단체급식종사원의 작업매뉴얼』, 교문사, 2002, pp33-46.

63) D.L. charbonneay, Ponte, J.M. & Kochanowske, B.A., "A method of assessing the efficacy of hand sanitizers: use of real soil encountered the food service industry", *Journal of food protectio* 63(4), 2000, pp.495-501.

64) O.P. Synder, *HACCP-An Industry of safety self-control program-part IV*, Dairy food and environmental sanitation, 1992. pp154-155

65) 이경혜·류은순·이경연, 「창원시 식품접객업소의 위생실태에 관한 조사연구」, 『한국식품영양과학회지』 30(1), 한국식품영양과학회, 2001, pp.747-759.

올바른 손 씻기란 손에 묻어 온 비상주 미생물을 효과적으로 제거할 수 있는 손 씻는 방법으로 Dolye, et al.⁶⁶⁾은 손 세척의 대부분의 경우 비누를 칠하여 씻더라도 손바닥과 손등, 손가락의 일부 부위만 문지르는 패턴을 보이기 때문에 분변성 미생물의 분포가 높은 손톱 밑이나 손톱 주변은 세척되지 않고 다만 일부분의 비상주 미생물만이 제거된다고 지적하였으며 교차오염을 방지하기 위한 손 위생을 위해서는 올바른 손 씻기 교육이 필요하다고 하였다.

조리실 환경에 있어 병원성 미생물에 의한 교차오염은 전염 유행성 식중독 발병에 중요한 역할을 하며⁶⁷⁾ 교차오염은 음식을 취급 및 준비하는 동안 식품의 재료로부터 박테리아가 조리 종사원의 손으로 이동 될 수 있으며, 오염된 손에 의해 수도꼭지의 손잡이 같은 다른 표면으로 이동될 수 있다⁶⁸⁾.

올바른 손 씻기란 손에 묻어 온 비상주 미생물을 효과적으로 제거할 수 있는 손 씻는 방법을 말하며 교차오염을 방지하기 위해선 올바른 손 씻는 교육이 필요하다고 하였다⁶⁹⁾.

박유화 외^{2인}⁷⁰⁾은 대구·경북지역의 100평 이상인 한식·양식·중식·일식·뷔페 식당 총 200개소의 대형외식업소의 위생관리 현황을 파악하고 조리종사자 위생인지도 및 수행도조사와 고객위생만족도 조사를 실시하여 업종별로 가장 시급히 개선이 이루어져야 하는 중요 관리 점을 분석하였

66) M.P. Doyle, Ruoff, K.L. Pierson M. Weinber, W. Soule, B. & Michaels, B.S., "Reducing transmission of infectious Agents at Home. Dairy", *Food and Environmental Sanitation* 20(5), 2000, pp.330-337.

67) E.J. Fendler, Dolan, M.J. & Williams, R.A., "Hand washing and gloving for food protection: Part I Examination of the evidence", *Dairy Food Environs Saint* 18, 1998, pp.814-823.

68) J.B. Rose, & Slifko, T.R., Giardia, "Cryptosporidium and Cyclospora and their impact on foods: a review", *J. Food Prot* 62(9), 1999, pp.1059-1070.

69) M.P. Doyle, Ruoff, K.L. Person, M. Weingerg, W. Soule, B. & Michaels, B.S., op.cit., pp.330-337.

70) 박유화·전소윤·이연경, 「대형 외식업소 조리종사자 위생인지도와 수행도 및 고객 위생만족도」, 『한국영양학회지』, 한국영양학회, 2007, pp.88-89.

으며 외식업소 특성에 맞는 간략하면서도 현실적인 위생교육 매체를 개발하여 자발적인 노력 유도과 함께 위생 평가척도 개발을 통한 위생관리 등급제도안을 제시하였다.

이진미 외 2인⁷¹⁾은 천안지역 26개 업소의 위생관리 현황을 점검한 결과 업소별 시설 위생과 개인위생의 점수를 경영주와 관찰자로 비교 평가했을 때 경영주의 평가가 전반적으로 높았으나 유의적으로는 차이가 없다고 하였다. 또한 주방 내 세면시설이 없거나 손 씻기에 대한 인지도가 적고 규정복장 미착용 업소도 있어 개인위생의 중요성에 대한 교육이 필요하다고 지적하였다.

김선정⁷²⁾은 최근 한식음식점의 위생관리 현황을 위생관리 영역별 각 업장의 평균으로 계산하여 보고하였으며 항목별 냉장 및 냉동 온도 유지, 상처·소화기 감염자 및 감염성 질환자의 확인과 대책, 식품의 가열조리/재가열시 규정 온도 게시 및 준수, 냉장·냉동 식재료 검수 시 온도확인조치, 생식품과 조리식품 도구 및 장갑 등의 구분, 조리된 식품의 맨손 취급, 조리 중 식품접촉표면의 소독, 냉장·냉동고 및 저장창고 내부의 청결관리 등이 잘 관리되지 못하고 있다고 하였다.

원철식 외 2인⁷³⁾은 레스토랑 식음료 상품의 생산에 있어서 위생상의 안전성 여부의중요도를 인식하고 울산지역의 레스토랑 종사원을 대상으로 식재료별 온도, 유효기간, 개인위생, 기기와 설비위생요인으로 나누어 조사한 결과 HACCP 문항별 개인의 건강관리 항목이 중요한 것으로 나타났으며 이중 손세척이 유의한 것으로 나타났다.

일본 전문식당을 대상으로 김혜경 외 3인⁷⁴⁾의 연구에 의하면 주방의 위생

71) 이진미·이정희·박정숙, 「외식업소 경영자의 위생관리 평가분석을 통한 영양사의 지어 내 일반음식점 위생교육 지도 필요성 고찰」, 『대한영양사협회학술지』 9(4), 대한영양사협회, pp.273-277.

72) 김선정, 「한식음식점 위생관리 현황 평가를 통한 자주적 위생관리 Module 개발」, 연세대학교 석사학위논문, 2006, pp.54-56.

73) 원철식·박현진·정연국, 「HACCP을 중심으로 한 레스토랑 위생관리기준의 중요도 차이에 관한 연구」, 『관광정보연구』 22, 한국관광정보학회, 2006, p.25.

74) 김혜경·이복희·김인호·조경동, 「일본전문식당의 급식품질 개선을 위한 HACCP시스템 적용 연구」, 『동아시아식생활학회지』 13(1), 동아시아식생활학회, 2003, pp.25-38.

상태에 대한 조사 결과 시설 및 환경, 용기 및 설비는 보통수준이었으나, 조리종사자의 위생습관 평가결과 개인위생 및 식품 취급 습관에 있어서 교차오염에 대한 위험에 대한 체계적이고 기본적인 교육이 실시되고 있지 않아 이에 상대적으로 낮은 점수로 나타났다.

대형 접객업소의 위생수준을 살펴 본 결과 한식업소의 경우 생채소 및 과일, 가열 식품의 내부온도 확인, 기기·기구의 분리, 세척 및 소독, 손 세척에 대한 시급한 개선이 필요함을 이연경⁷⁵⁾을 연구에서 밝혀냈다.

강은아⁷⁶⁾는 경기도에 소재한 오리고기 전문 요식업소를 대상으로 주방과 음식점 종사자의 위생습관을 조사하였으며 그 결과 음식을 준비, 조리하는 과정 중에 조리종사자들이 음식을 직접 손으로 만지는 등의 비위생적인 식품 취급습관이 가장 큰 문제로 대두되었다. 음식을 손으로 취급할 때는 반드시 고무장갑이나 1회용 비닐장갑을 사용해야 하며, 조리종사자들이 손의 청결을 유지할 수 있도록 수세시설을 갖추어야 한다고 강조하였다.

유병순⁷⁷⁾은 레스토랑에 근무하는 종사원을 대상으로 위생관리기준의 중요도를 살펴본 결과 개인의 건강관리 항목을 제일 중요시 하였고 식사준비 시간 요인에서 조리 후 처리에 대하여 유의적인 차이가 있는 것으로 나타났다. 개인의 건강 및 복장 요인에서는 종사원의 손세척이 업장규모별로 차이가 있는 것으로 나타났고 조리사의 조리 작업관리 요인에서는 작업관리의 적합성이 기기와 설비위생에서 음식 및 식기취급습관이 각각 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

이동기⁷⁸⁾는 국내 12곳의 호텔 일식주방을 대상으로 위생관리 시스템 정도와 위생교육 정도를 파악하였는데, 결과적으로 위생부를 가지고 있는 호텔은 단지 3곳에 불과 했으며 2곳의 호텔만 HACCP 인증을 받은 것으로 나타났다. 또한 음식물의 온도관리에 관련된 항목에 관한 행위는 거의 실

75) 이연경, 『대형접객업소 위생수준 제고 방안 연구』, 식품위생안전청, 2005, p.55.

76) 강은아, 「HACCP 개념에 근거한 오리고기 요식업소의 자체 위생관리기준 설정에 관한 연구」, 중앙대학교 석사학위논문, 2000, p.48.

77) 유병순, 전계논문, p.51.

78) 이동기, 전계논문, p.44.

천되지 못하고 있으며 음식물 온도계와 손 씻기 등이 잘 이루어지고 있지 못한 것으로 나타났다.

김현진⁷⁹⁾은 호텔종사원을 대상으로 위생관리 수행도와 위생지식을 평가하였는데 위생관리 수행 도는 전체적으로 높은 수준(80%이상)의 수행 도를 보이고 있었으나 습관적 작업관행에 의한 형식적인 관리가 많은 것으로 나타났다.

많은 업무량에 비해 시간부족으로 인하여 관리 소홀과 예산부족으로 인한 일회용 장갑이나 세척관리, 미생물 검사 등에 제한적인 관리만이 수행되고 있는 점을 지적한 바 있다.

양신철⁸⁰⁾ 은 호텔에서 제공되는 스테이크 세트메뉴를 재료의 검수 단계에서부터 조리작업단계의 전 단계를 대상으로 위해요인을 분석하고 이에 대한 중점 관리 점을 선정하여 점검표를 작성하여 위생관리에 활용하는 방안을 마련할 것을 제안하였다.

이에 대하여 외국의 연구를 살펴보면, 로스앤젤레스 전역의 레스토랑을 1년에 2번씩 무작위로 조사한 Simon, etc 등⁸¹⁾후 점검시간 동안 검사인은 위반사항 지적사항을 설명 한 후 위생 점수가 100점 미만일 경우 위반사항을 공개하여 등급별로 레스토랑의 위생을 관리하기 위한 그룹을 설정하였다. 등급제 실행 후 로스앤젤레스의 식중독 환자 수가 13.1% 감소하는 효과를 보였다. 등급제는 고객의 레스토랑 선택 시 유용한 정보로 쓰이게 되며 등급이 없는 경우 소비자는 해당 레스토랑에 대한 위생과 품질에 대한 정보를 얻지 못하기 때문에 인지도가 떨어지는 효과가 발생할 수 있다. 또한 건강 안전 제품과 관련되었던 심각한 위험을 확인하고 사용자와 종사원이 다른 사람에게 그 정보를 전달하는 방법을 찾아내는 책임이 있으며 관리부서와 같은 각종 조직은 건강위험 등급을 고려하여야 한다고

79) 김현진, 「호텔조리종사자의 위생관리 수행도 및 위생지식 평가」, 경기대학교 석사학위논문, 2003, p.34.

80) 양신철, 전제논문, p.53.

81) Simon, Paul, A, Leslie, P. Run, Grace, J. Ginger Z. Reporter, r. Aquirre, F. Jonathan, E., "Impact of restaurant hygiene grade cards on foodborne-disease hospitalization in Los Angeles County", *Journal of Environmental Health* 67(7), 2005, pp.32-36.

Simmon, 등⁸²⁾은 말하였다. 기술된 과정은 적용 가능한 자료를 분석하고 분석가는 제품의 혼합물과 간행된 위험등급이 없는 내용에 대하여 적당한 건강위험등급 수를 결정할 수 있게 된다고 하였다.

미국의 패스트푸드 음식점의 주방 위생작업에 대하여 Courtney 등⁸³⁾ 미국 북동부의 10개 패스트푸드에 대한 작업자의 위생화의 상태와 오염이 위생에 영향을 미친다고 하였고, 또한 작업환경이 위생의 정도에 영향을 주며 연령에 따라 안전을 위한 위생조건의 마련을 제안하였다.

Robert, 등은⁸⁴⁾ 패스트푸드점으로부터 371개의 Plain flour tortillas를 구입하여 맨손작업과 장갑을 착용한 작업을 분류하여 S. aureus, E. coli, Klebsiella spp., coliform, heterotrophic plate count bacteria 미생물 위해 분석을 실험한 결과 맨손작업에서 생산된 제품에는 coliform이 9.6 % 검출되는데 반하여 장갑 착용 생산품에 대해선 4.4 % 검출되어 위생을 위한 장비의 중요성을 언급하였다.

대량음식이 준비될 때 발생하는 식중독의 원인이 되는 병원체 클로스트리듐속의 세균에 대한 위생에 대하여 Jong⁸⁵⁾은 네덜란드 완두콩 스프를 이용하여 음식의 냉각 도중 병원체의 성장에 대한 다른 냉각 절차의 효력을 예측하기 위한 온도 냉각모형을 개발하였다.

82) F. Simmons Quigley, D. Reshwater, D. Whyte, H. Boads, C.L. & Laul, J.C., "Determining Acute Health Hazard Ratings in the Absence of Applicable Toxicological Data", *Journal of Occupational and Environmental Hygiene* 4(11), 2007, pp.841-847.

83) T.K. Courtbey, Huang, Y.H. Verma, S.K. Chnag, W.R. Li, K.W. & Filiaggi, A.J., "Factors Influencing Restaurant Worker Perception of Floor Slipperiness", *Journal of Occupational environmental Hygiene* 3(11), 2006, pp.592-598.

84) A.L. Robert, Margaret, L.P. Brenda, L.E. Sredhar, H. & Daniel, T.B. op,cit., pp.187-190.

85) A.E.I. Jong, Beumer, R. & Zwietering, M.H. "Modeling growth of Clostridium perfringens in pea soup during cooling", *Risk Analysis* 25(1), 2005, pp.61-73.

제 3 절 IPA분석 기법

IPA(Importance-Performance Analysis)은 1977년 Martilla & James⁸⁶⁾는 관리자가 중요도와 실행도 중 하나만을 관리 측정 요소로 선택하는 것에 대해 문제를 제기하며 이에 대하여 중요도와 수행도를 동시에 다루어야 한다고 주장하며 처음 소개된 이래 처음 건강·마케팅·은행·교육·스포츠·심리학 등 여러 분야에서 활발히 활용되고 있는 분석방법이다.

IPA(Importance-Performance Analysis)분석이란 상품과 서비스에 대한 이용자의 만족도를 측정하기 위하여 이용자가 이용 전에 어떤 속성을 중요하게 여기는지 조사한 뒤 각 속성의 중요도를 기록하고 이용 후에는 각 속성에 대한 수행 정도를 이용자 스스로 평가하게 함으로써 각 속성의 상대적인 중요도와 수행도를 동시에 비교·분석하는 평가 기법이다⁸⁷⁾⁸⁸⁾. 이러한 IPA분석을 관광 분야에서는 서비스 품질⁸⁹⁾⁹⁰⁾, 공원 시설 평가⁹¹⁾⁹²⁾, 관광 이미지 분석⁹³⁾, 패키지여행에 대한 평가 마케팅⁹⁴⁾등에서 사용되었다.

Duke & Persia(1996)는 IPA의 4개 분면을 통해서 우선적으로 개선되어야

86) J.A. Martilla, & James, J.C., op.cit., pp.13-17.

87) W.E. Hammit, Bixler, R.D. & Noe, F.P., "Going Beyond importance-performance analysis to analyze the observance-influence of park impacts", *Journal of Park and Recreation Administration* 14(1), 1996, pp.45-62.

88) H. Oh, "Revisiting importance-performance analysis", *Tourism Management* 22(6), 2001, pp.617-627.

89) S. Hudson, & Shephard, Granham W.H., "Measuring service quality at tourist destination: An application of importance performance analysis to an Alpine Ski Resort", *Journal of Travel and Tourism Marketing* 7(3), 1998, pp.61-77.

90) 손대현·김병삼, *관광지의 서비스 품질 제고:IPA기법을 중심으로*, 한양대학교 사회과학 별책18, 1999, pp.217-249.

91) O. Hollenhorst, & Fortney, "Use of importance-performance analysis to evaluate State Park Cabin: The case of the West Virginia State Park system", *Journal of Park and Recreation Administration* 10(1), 1992, pp.1-11.

92) F. Guadagnalo, "The importance-performance analysis: An evaluation and marketing tool", *Journal of Park and Recreation Administration* 2, 1985, pp.13-22.

93) W. Chon, & Kim, "Marketing your community: Image analysis in Norfolk", *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* (Feb), 1991, pp.31-37.

94) Duke, & Persia, "Measuring service quality: A reexamination and extension", *Journal of Marketing* 56(July), 1996, pp.55-68.

할 속성을 관리자가 쉽게 발견할 수 있다고 하였다. IPA는 요인분석·판별 분석·다차원 척도법과 같은 통계적 기법과 고도의 소프트웨어를 사용하지 않고도 평가 속성의 평균값만 산출하면 매트릭스를 이용하여 빠르고 쉽게 결과를 도출해 낼 수 있기 때문에 시간과 비용의 한계를 앓고 있는 실무 담당자에게 매우 유용한 분석 방법이다⁹⁵⁾.

IPA의 방법은 평가요소의 중요도(Importance)와 수행도(Performance)를 측정하여 XY축으로 2차 평면상의 좌표에 각 요소를 표현하는 분석방법으로 개선해야 할 우선순위와 과잉 투자 요소를 파악하는데 매우 유용한 분석 방법이 된다. 이를 그림으로 나타내면 <그림 2-1>과 같이 2차원의 도면에 표시하고, 그 위치에 따라 의미를 부여하게 된다.

각 요소들의 평균값을 중심으로 기준을 정하고 이에 따라 나뉜 4개 분면에 높은 중요도와 높은 수행도, 높은 중요도와 낮은 수행도, 낮은 중요도와 높은 수행도 그리고 낮은 중요도와 낮은 수행도의 영역으로 표시하게 된다⁹⁶⁾.

이에 대한 각각의 영역을 살펴보면,

첫째, 제 1사분면(좋은 수행도 지속 유지: Keep up the good work) : 이용자도 평가 속성에 대하여 매우 중요하게 인식하고 있으며 이에 따른 수행도 비교적 잘 이루어지고 있어 지속적으로 유지해 나가는 것이 바람직한 영역임을 의미한다.

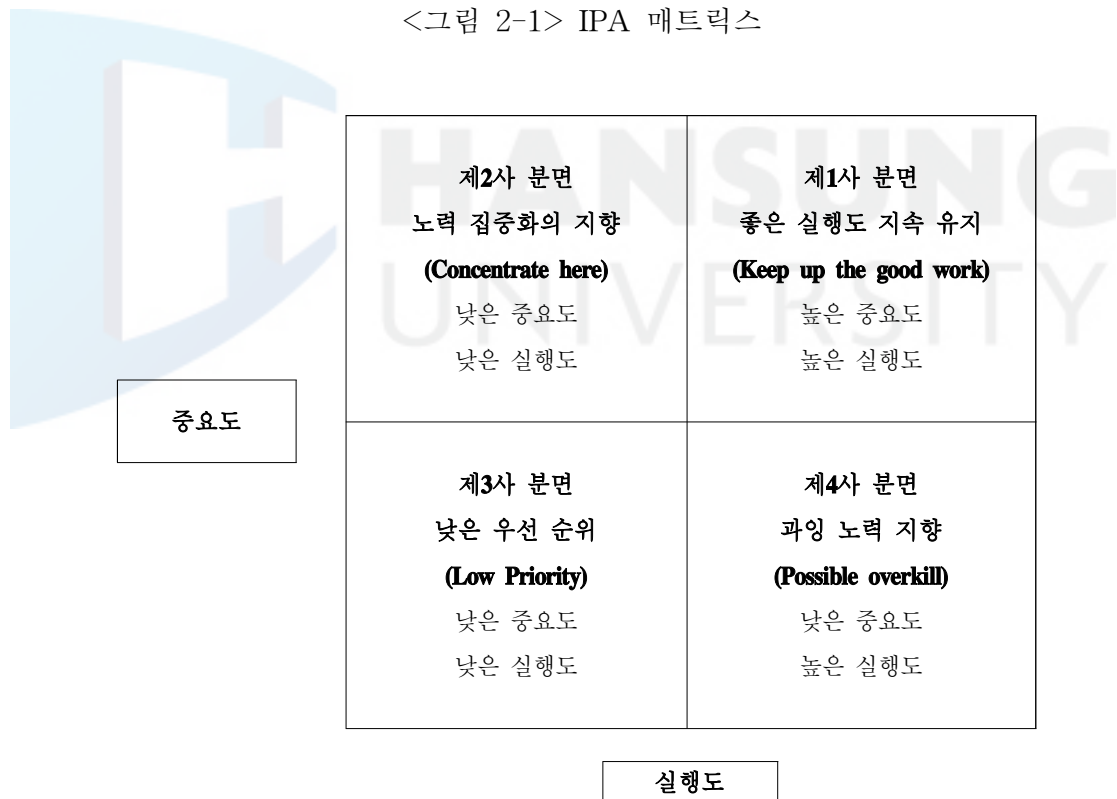
둘째, 제 2사분면(노력 집중화의 지향: concentrate here) : 이용자는 평가 속성에 대해 매우 중요하게 인지하고는 있으나 그 수행 정도에 있어서는 낮게 평가된 상태로 서 향후 집중적으로 개선해야 하는 속성들의 영역임을 의미한다.

95) 원대영, 「중국관광객이 지각한 한국음식 및 서비스 기대불일치가 만족에 미치는 영향」, 경희대학교 석사학위, 2006, p.65.

셋째, 제 3사분면(낮은 우선순위: low priority) : 이용자는 평가 속성에 대하여 그 중요성을 낮게 인지하고 있으며 수행수준 역시 낮은 수준으로서 현재 시행하는 노력이 불필요한 속성들이기 때문에 향후 이에 대한 노력이 필요한 영역이다.

넷째, 제 4사분면(과잉 노력 지양: possible overkill) : 이용자는 평가 속성에 대하여 그다지 중요하게 인식하고 있지 않지만 평가 속성에 대한 수행수준은 상대적으로 높은 수준으로서 수행도가 과잉되게 나타나는 상태이다. 따라서 수행 수준을 줄이거나 투입된 노력을 다른 평가 속성에 투입하여 불필요한 자원의 낭비를 막아야 할 것이다.

<그림 2-1> IPA 매트릭스



자료 : Martilla, J. A. & James, J. C. (1997). Importance-Performance Analysis, Journal of Marketing, 41(1):13-17.

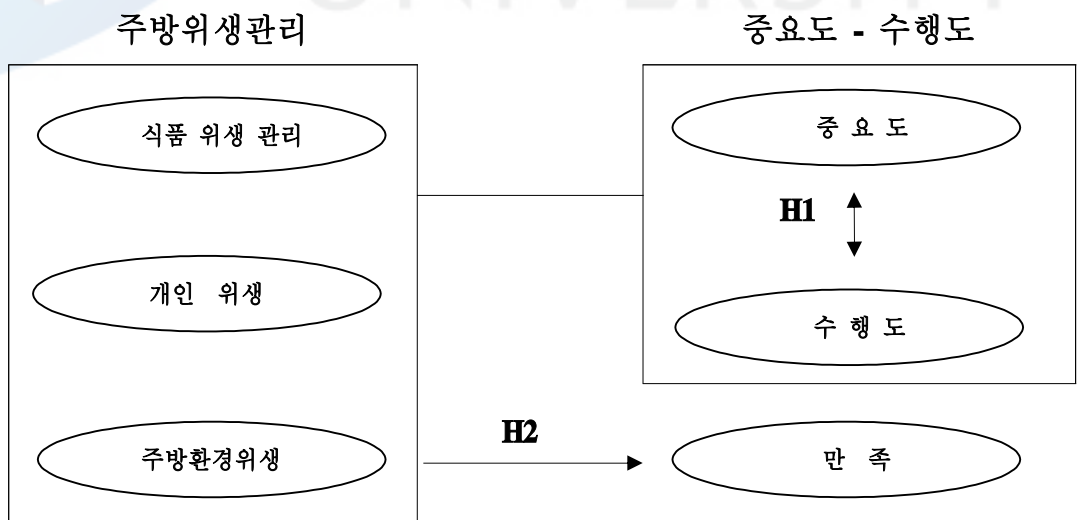
제 3 장 연구 설계

제 1 절 연구의 모형 및 가설의 설정

본 연구는 선행 연구와 중요도-수행도에 적합한 IPA기법을 이용하여 서울 시내 특 1급 호텔 조사원이 인지하는 위생에 대한 중요도에 대한 인식과 업무 중 실제적으로 위생관련 업무를 수행하는 성과를 측정하여 만족스런 위생품질을 고객에게 제공함으로써 종사원 스스로에 대한 위생에 대한 만족을 통한 자부심과 고객 지향적인 위생 마케팅 개념을 실현하는데 그 목적이 있다.

이를 위하여 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 호텔 주방 내에서 인지하고 있는 주방 위생 관리에 대한 중요도-수행도 간의 차이와 주방 위생 관리가 주방 위생에 대한 만족에 미치는 영향을 분석하고자 하였다.

이러한 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 다음의 <그림 3-1>과 같은 연구모형을 설계하였다.



<그림 3-1> 연구모형

본 연구에서는 이러한 선행연구를 바탕으로 호텔 종사원의 위생요인이 전반적인 만족에 미치는 영향을 알아보고자 다음과 같은 연구모형을 설정하였다.

본 연구 모형에 따른 가설은 다음과 같다.

H1 : 주방위생관리 요인에 대한 중요도-수행도는 차이가 있을 것이다.

H2 : 주방위생관리 요인은 위생관리 만족에 유의한(\pm) 영향을 미칠 것이다.

제 2 절 조사 설계

제 1 항 조사 표본 선정 및 자료 수집

본 연구 대상은 2012년 9월 20일에서 10월 11일까지 약 4주 동안 서울시내 특1급 호텔 조리부 종사원을 연구의 모집단으로 선정하여 호텔 조리부의 위생에 대한 인식과 그에 따른 수행 및 전반적인 위생관리 실행에 대한 만족에 대한 설문조사를 실시하였다. 이에 대한 응답방식은 직접 기입하는 자기기입법을 이용하였다.

설문지는 총 400부를 배포하였으며, 이 중 85.5%인 342부가 회수되었고 설문지 중 불성실하거나 누락된 설문문항이 포함된 46부를 폐기하여 전체 배부된 설문지 중 74%인 296부를 이용하여 실증조사를 실시하였다.

제 2 항 조작적 정의

사회과학 분야에서는 추상적인 개념에 해당되는 변수들이 많은 관계로 본 연구에서는 연구 모형과 가설의 검증을 위한 측정에 있어 연구목적에 달성하기 위하여 다음과 같이 변수를 조작적으로 정의하고 있다.

1. 중요도

IPA에서 중요도는 상품이나 서비스가 지니고 있는 속성들에 대한 중요도로서 본 연구에서는 호텔 주방에서의 조리사들의 업무 수행 또는 만든 음식에 대한 여러 가지 건강상의 위해를 미연에 방지하기 위하여 주방에서 다루는 식품이나, 조리기구, 호텔 기업의 위생 정책, 조리사의 인식 정도 등에 대한 주방 위생 관리 방안에 대한 호텔 조리사들이 중요하게 인식하고 있는 정도로 정의하고자 한다.

이러한 항목을 측정하기 위하여 황기성(2009), 박유화(2007), 정유경·곽동경(2000), 김홍범·이상미(2000)의 연구를 종합하여 중복되거나 불필요한 변수를 제거하여 측정도구를 개발하였다.

2. 수행도

IPA에서 수행도는 상품이나 서비스가 지니고 있는 속성들이 얼마만큼 수행이 되었는가를 나타내는 성과로 표현하고 있다. 본 연구에서는 호텔 주방에서 행해지는 다양한 조리과정이 위생상의 위해를 방지하여 안전성이 보장된 상품을 고객에게 제공하는 것을 목적으로 한다(황기영, 2006; 김기영, 2006; 민계홍, 2003).

본 연구에서의 위생관리 수행도란 호텔 종사원들의 위생관리에 대한 지각을 통하여 이를 수 있는 성과로서 업무에서 실제로 수행하고 있는 실천정도라고 정의하고자 한다.

이러한 항목을 측정하기 위하여 이러한 항목을 측정하기 위하여 황기성

(2009), 박유화(2007), 정유경·곽동경(2000), 김홍범·이상미(2000)의 연구를 종합하여 중복되거나 불필요한 변수를 제거하여 측정도구를 개발하였다.

3. 만족도

Westbrook & Oliver(1991)는 “특정구매 선택 후 소비자가 내리는 평가적인 판단”, Howard & Sheth(1969)는 “구매자가 치른 대가에 대해 적절하게 또는 부적절하게 보상되었다고 느끼는 소비자의 인지적 상태”라고 정의하고 있다.

본 연구에서의 만족의 개념은 호텔 조리부 종사원이 위생관리에 대한 인식을 바탕으로 업무에서 실천한 후 느끼는 인지적인 판단으로 사전 인지 에 대한 수행 후의 느낌을 나타내는 것으로 정의한다.

제 3 장 설문지 구성 및 자료 분석

1. 설문지의 구성

본 연구는 호텔 조리부 종사원이 지각한 위생에 대한 중요성과 작업 환경 내에서 위생적인 수행 행위의 속성과 변수의 내용 타당성을 위해 선행연구를 기초로 변수를 추출하였다. Pre-test를 거쳐 작성된 설문지 수정은 총 6개 부분으로 구성되었다.

첫 번째 호텔 조리부 종사원의 주방 위생 중 식품위생 요인에 대한 중요성에 대한 인식 여부에 대한 중요도로서 선행연구와 사례연구를 통하여 도출된 11개의 문항으로 구성하였으며, 이들 항목은 리커트 5점 척도 (Likert-type 5 point scale)로 측정하였다.

두 번째 호텔 조리부 종사원의 주방 위생 중 개인과 주방환경 위생 요인에 대한 중요성에 대한 인식 여부에 대한 중요도로서 선행연구를 통하여

도출된 11개의 문항으로 구성하였으며, 이들 항목은 리커트 5점 척도(Likert-type 5 point scale)로 측정하였다.

세 번째 호텔 조리부 종사원이 주방 내에서 경험하고 실천하고 있는 식품 위생관리에 대한 수행도로서 선행연구와 사례연구를 통하여 도출된 11개 문항으로 리커트 5점 척도(Likert-type 5 point scale)로 측정하였다.

네 번째 호텔 조리부 종사원이 주방 내에서 경험하고 실천하고 있는 개인과 주방환경 위생에 대하여 수행도로서 선행연구와 사례연구를 통하여 도출된 11개 문항으로 리커트 5점 척도(Likert-type 5 point scale)로 측정하였다.

다섯 번째 호텔 조리부 종사원이 주방 내에서 실행하고 있는 위생관리를 통하여 느끼고 있는 전반적인 위생환경에 대한 만족의 단일항목으로 ‘1 : 매우 그렇지 않다’에서 ‘5: 매우 그렇다’로 나누어 리커트 5점 척도(Likert-type 5 point scale)로 측정하였다.

마지막으로 응답자의 인구통계학적 사항인 성별, 연령, 학력, 경력, 직급 등 5문항으로 구성하였으며 이들 항목은 명목척도의 형태로 측정하였다. 설문지 구성은 <표3-1>과 같다.

<표 3-1> 설문지 구성

설문항목	변수	척도	문항수	출처
식품위생요인	<ul style="list-style-type: none"> -식품의 표시사항 및 유통기한 -식품안전 매뉴얼 -선입 · 선출 -음식의 보관온도 -식자재 검수 -음식 보관법 -해동 식품 -음식의 재 가열 -해동 방법 -식품의 분류 보관 -냉장고의 식품 보관 	리커트 5점 척도	11문항	황기성, (2009) 김선정(2006) 원철식·박헌진·정연국(2006) 이동기(2004) Jong, et.al.(2005) Courtney(2006) 김현진(2003) 박주연(2005),
개인 및 주방환경 위생요인	<ul style="list-style-type: none"> -위생 준비 -상처 처리 -손 세척 -건강 기록부 	리커트 5점 척도	11문항	

	-유니폼 -냉장·냉동고 위생 -도마 위생관리 -기구 위생관리 -주방 환경 위생 -바닥 위생 관리 -쓰레기 관리			
전반적인 만족	-주방 내의 위생에 대한 전반적인 만족	리커트 5점척도	1문항	Hunt(1977) Engel & black (1978)
일반적 사항	-연령 - 성별 -학력 - 경력 -직급	명목 척도	5문항	

2. 자료 분석방법

본 연구에서는 이론적 고찰을 통한 문헌연구와 현황분석을 통하여 도출된 변수를 이용하여 수집된 자료의 분석은 SPSS/Win 12.0을 이용하여 분석하였다.

자료 분석에 활용될 분석방법 및 절차는 다음과 같다.

첫째, 응답자들의 인구통계학적인 특성 및 일반적 사항을 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다.

둘째, 호텔 조리부의 식품위생과 개인 및 주방환경 요인에 대한 22개 변수에 대한 IPA 분석을 하였다.

셋째, 식품위생과 개인 및 주방환경의 중요도-수행도의 22개 변수에 대하여 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 요인추출 모델로는 최초의 정보를 가능한 최소의 요인으로 압축하는 주성분분석(Principal Component Analysis : PCA)이 이용 되었고, 요인의 회전은 직각회전방법 중 중 베리

맥스(Varimax)로 분석됨과 동시에 요인으로 묶여진 속성들의 신뢰도분석(reliability analysis)을 실시하여 크론바 알파(cronbach's alpha)값을 제시하였다.

넷째, 식품위생과 개인 및 주방환경의 각각 요인이 전체적인 만족에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.



제 4 장 실증 분석

제 1 절 조사표본의 일반적 특징

서울 시내 특1급 호텔 조리부 종사원 296명을 대상으로 수집한 자료에 대한 표본의 인구통계학적 특성은 <표4-1>과 같다.

성별 구성비는 남자가 253명(85.4%), 여자가 43명(14.5%)으로 표본의 성비는 남자가 여자보다 상당히 높게 구성되어 있음을 알 수 있다.

연령은 20~29세가 164명(55.4%), 30~39세는 64명(21.6%), 40~49세는 43명(14.5%), 50세 이상은 25명(8.4%)로 대다수의 호텔 조리부 종사원이 20~29세로 구성되어 있음을 알 수 있었다.

학력은 고졸 이상 31명(10.5%), 전문대학 이상 115명(38.9%), 대학 재학 63명(21.3%), 대학 졸업 67명(22.6%), 대학원 이상 20명(6.7%)로 반수 이상이 대학 이상의 고등 교육을 받고 있는 것으로 나타났다. 현재 대학에 조리학과를 비롯한 유사계열 학과의 신설 및 이에 따른 고등 교육의 기회와 함께 조리부 종사원의 자기 개발 사례를 직접적으로 보여주는 결과라고 할 수 있겠다.

경력은 2년 미만 39명(13.2%), 2년 이상~5년 미만 89명(30.1%), 5년 이상~10년 미만 74명(25%), 10년 이상~15년 미만 52명(17.5%), 15년 이상 42명(14.2%)로 5년 이하의 짧은 경력의 조리부 종사원이 약 43% 가량이 차지하며 전반적으로 10년 이상의 높은 경력자의 빈도수가 낮은 것으로 밝혀졌다. 이는 현재 많은 수의 기간이 짧은 계약직 종사원의 고용인원의 충당으로 인한 경력자의 부재를 보여 주는 단편적인 예라고 할 수 있겠다.

직급은 인턴 58명(19.6%), 사원 135명(45.6%), 주임이상 57명(19.3%), 대리 이상 46명(15.5%)로 본 연구의 응답에 참여한 종사원의 대다수가 호텔 주방의 정규직 사원이상으로 나타났다.

이를 표로 나타내면 다음과 같다.

<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성

항목	구분	표본 수 (N)	백분율 (%)
성별	남성	253	85.4
	여성	43	14.5
연령	20~29	164	55.4
	30~39	64	21.6
	40~49	43	14.5
	50세 이상	25	8.4
학력	고졸 이상	31	10.5
	전문대학 이상	115	38.9
	대학재학	63	21.3
	대학 졸업	67	22.6
	대학원이상	20	6.7
경력	2년 미만	39	13.2
	2년 이상~5년미만	89	30.1
	5년 이상~10년미만	74	25
	10년 이상~15년미만	52	17.5
	15년 이상	42	14.2
직급	인턴	58	19.6
	사원	135	45.6
	주임	57	19.3
	대리이상	46	15.5
합 계		296	100.0

제 2 절 주방 위생의 중요도-수행도 분석(IPA)

제 1 항 식품위생관리에 대한 중요도-수행도 분석(IPA)

서울 시내 특1급 호텔 조리 종사원의 식품위생 관리에 대한 평가 11개 변수에 대하여 인식한 중요도와 수행 수준에 따른 차이의 크기를 측정하기 위하여 중요도와 실행도의 평균값을 구한 후, 그 차이를 구한 후 이에 대한 새로운 변수를 설정하였으며, 이에 대한 기술적 통계에 관한 결과는 <표 4-2>와 같다.

또한 각 항목들이 통계적으로 유의한 차이가 있는지를 알아보기 위하여 대응표본 t-검정(paired t-test)을 실시한 결과, 식품위생관리에 대한 중요도와 수행도간의 차이에서 식품안전 매뉴얼, 선입 선출, 음식의 보관 온도, 식자재 검수, 음식의 재 가열, 해동 방법, 식품의 분류 보관, 냉장고의 식품 보관 등에 대하여 통계적으로 매우 유의하게 ($p < 0.01$) 나타났다.

또한 현재 설정된 식품위생 관리의 불일치 변수는 중요도에서 수행도를 차감한 것으로 차이의 평균이 음수(-)로 나타난 9개 변수로서 식품의 표시사항 및 유통기한, 식품안전 매뉴얼, 선입 선출, 음식의 보관온도, 식자재 검수, 음식 보관법, 해동식품, 음식의 재 가열, 해동 방법, 식품의 보관 분류 등으로 이는 호텔 종사원들이 식품 위생 관리요인에 대한 평상시 중요하게 인식하고 있는 사항들을 잘 실천하고 있다는 것을 의미한다고 하겠다.

1. 식품위생 관리에 대한 중요도-수행도 분석

다음의 변수는 호텔 조리부 종사원의 주방 내에서 식품위생에 관한 중요성에 대한 인식과 작업 중에 실천하고 있는 수행 여부를 의미한다. 이에 대한 중요도-수행도(IPA) 분석 결과는 다음의 <표 4-2>와 같고, <그림 4-1>는 중요도-수행도의 매트릭스 결과를 나타내고 있으며, 이에 대한 매

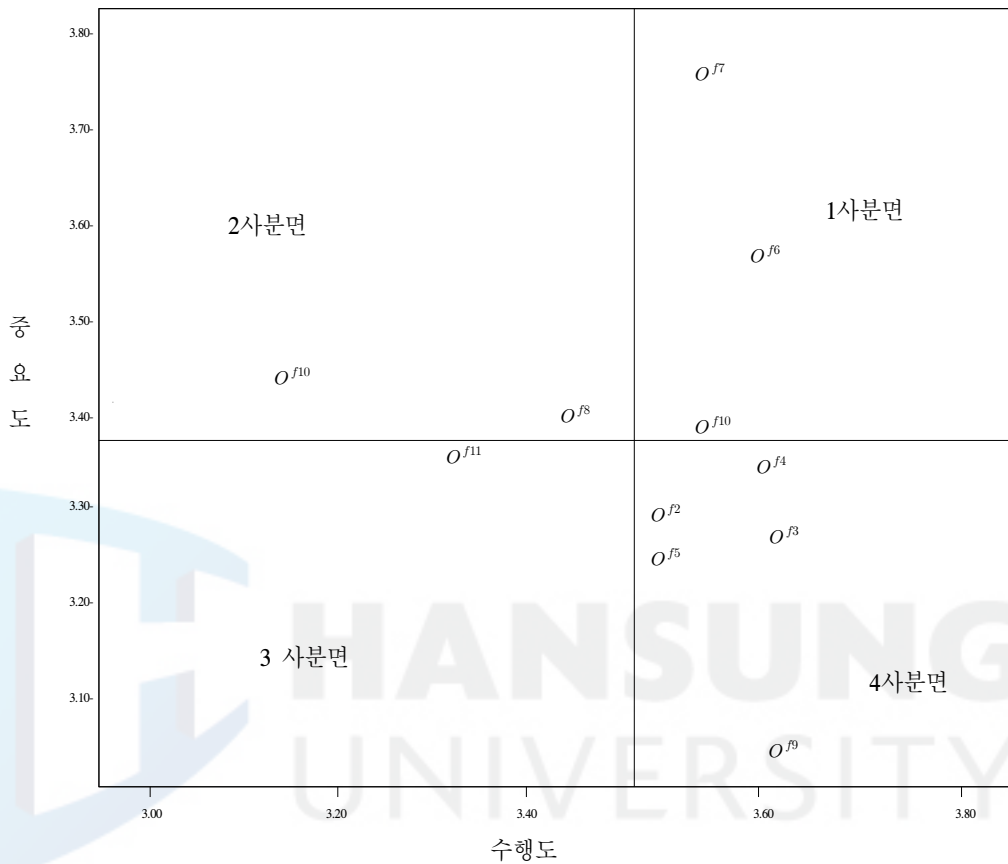
트릭스 분석결과는 <표 4-3>과 같다.

<표 4-2 > 식품위생 관리에 대한 중요도-수행도 IPA 분석결과

IPA분석결과			빈도	평균	표준편차	t ^a 값	p값
F1	식품의 표시사항 및 유통기한	중요도	296	3.402	0.990	-2.302	0.022
		수행도	296	3.561	0.958		
F2	식품안전 매뉴얼	중요도	296	3.318	0.875	-2.857	0.005
		수행도	296	3.500	0.867		
F3	선입 선출	중요도	296	3.287	0.964	-4.812	0.000
		수행도	296	3.608	0.853		
F4	음식의 보관온도	중요도	296	3.361	0.562	-3.467	0.001
		수행도	296	3.601	0.529		
F5	식자재 검수	중요도	296	3.314	0.987	-2.957	0.003
		수행도	296	3.500	0.879		
F6	음식 보관법	중요도	296	3.550	0.555	-0.566	0.572
		수행도	296	3.587	0.057		
F7	해동식품	중요도	296	3.418	0.055	-0.058	0.557
		수행도	296	3.456	0.878		
F8	음식의 재 가열	중요도	296	3.101	0.965	-7.867	0.000
		수행도	296	3.621	0.919		
F9	해동 방법	중요도	296	3.782	0.789	3.627	0.000
		수행도	296	3.615	0.816		
F10	식품의 분류 보관	중요도	296	3.425	0.542	-4.732	0.000
		수행도	296	3.184	0.561		
F11	냉장고의 식품보관	중요도	296	3.386	0.654	3.075	0.000
		수행도	296	3.317	0.703		

^a : p < 0.01 수준에서 유의한 t 통계량 의미함

<그림4-1> 식품위생 관리에 대한 중요도-수행도 매트릭스



제 2사분면	제 1사분면
F8 : 음식의 재 가열 F10 : 식품의 분류 보관	F1 : 식품의 표시사항 및 유통기한 F6 : 음식 보관법 F7 : 해동 식품
제 3사분면	제 4사분면
F11 : 냉장고의 식품보관	F2 : 식품안전 매뉴얼 F3 : 선입 · 선출 F4 : 음식의 보관 온도 F5 : 식자재 검수 F9 : 해동 방법

<표4-3> 식품위생 관리에 대한 중요도-수행도 매트릭스 분석 결과

IPA분석		중요도			수행도			분석 결과
식품위생 관리 평가		빈도	평균	평균비 교	빈도	평균	평균비교	
F1	식품의 표시사항 및 유통기한	296	3.40	높음	296	3.56	높음	1사분면
F6	음식 보관법	296	3.55	높음	296	3.59	높음	
F7	해동 식품	296	3.75	높음	296	3.57	높음	
F8	음식의 재 가열	296	3.42	높음	296	3.46	낮음	2사분면
F10	식품의 분류 보관	296	3.44	높음	296	3.18	낮음	
F11	냉장고의 식품보관	296	3.36	낮음	296	3.32	낮음	3사분면
F2	식품안전 매뉴얼	296	3.32	낮음	296	3.50	높음	4사분면
F3	선입 · 선출	296	3.29	낮음	296	3.61	높음	
F4	음식의 보관 온도	296	3.36	낮음	296	3.60	높음	
F5	식자재 검수	296	3.31	낮음	296	3.50	높음	
F9	해동 방법	296	3.10	낮음	296	3.62	높음	
TOTAL		평균	3.39		평균	3.50		

1) 제 1사분면 (좋은 수행도 지속유지)

본 연구결과 높은 중요도와 높은 수행도가 나타나는 부문의 변수는 해동식품(F7), 음식 보관법(F6), 식품의 표기사항 및 유통기한(F1)으로 나타났다. 해동 식품에 대하여 조리부 종사원은 식품의 신선도 및 위생상에 있어 한 번 해동 하고 난 뒤 사용 유무에 따라 다시 재 냉동하지 않아야만 한다는 사실에 대하여 중요성을 높게 인식하고 있으며 또한 수행도에 있어서도 높게 실천하고 있는 것으로 나타났다. 다음으로 모든 음식은 덮개로 덮거나 밀봉하여 보관해야 한다는 점과 식품의 표기사항 및 유통기한을 꼼꼼히 확인해야 하며 이에 대하여 철저히 관리하고 있음을 알 수 있다. 이러한 변수들은 지속적으로 좋은 성과를 창출하기 위해 유지, 발전시켜야 하겠다.

2) 제 2사분면 (노력집중화의 지향)

높은 중요도에 비하여 낮은 수행도가 나타나는 부문으로서 음식의 재가열(F8), 식품의 분류 보관(F10) 변수가 해당된다. 음식의 재가열 시 65℃이상을 따르고 체크리스트를 작성해야 하는 변수와 육류, 어패류, 가금류, 야채류는 각각 분리하여 보관하여야 식품위생 관리를 위한 중요한 항목임을 높게 인식하고 있음에도 불구하고 현장의 상황이나 기타 여건에 의해 낮게 실천하고 있다고 하였다. 따라서 식품위생 관리를 위하여 보다 집중적인 관리 및 실천 방안이 필요하다고 판단된다.

3) 제 3사분면 (낮은 우선순위)

낮은 중요도와 낮은 수행도가 나타나는 부문의 변수는 냉장고의 식품 보관 변수(F11)로서 호텔 조리부 종사원은 조리된 식품은 냉장고 상단에 조리되지 않은 원재료는 하단에 분리하여 보관해야 한다는 식품위생 관리에 대하여 그 중요성을 인식하지 않고 있으며 또한 실천수준도 떨어진다는

는 사실을 알 수 있다. 냉장고라는 기구가 주방에서는 가장 중요한 식품 저장기구임에도 불구하고 너무 친숙하게 일반화되어 있기 때문에 그 중요성과 수행에 있어 낮은 수준을 나타내고 있다고 할 수 있다. 이 분야의 변수에 대해서 인식의 중요성과 수행 활동에 대하여 지나치게 강조를 하기 보다는 향후 지속적인 관심과 개선 활동을 통하여 제 1사분면으로 높인다면 전반적인 중요도-수행도로 올라갈 수 있으므로 서 식품위생 관리에 높은 수준을 이룰 수 있을 것이다.

4) 제 4분면 (과잉노력 지향)

본 연구의 결과 낮은 중요도에 비해서 높은 수행도가 나타나는 부분의 변수는 식품안전 매뉴얼(F2), 선입·선출(F3), 음식의 보관 온도(F4), 식자재 검수(F5), 해동 방법(F9)로 나타났다. 호텔 조리부 종사원은 식품안전에 관한 매뉴얼을 준수하고, 이미 납입된 식품은 선입·선출방식에 의하여 사용하며 더운 음식은 항상 60℃이상, 찬 음식은 5℃이하로 유지되어야 한다는 사항과 식자재는 검수 후 30분 이내에 정리하여 적합한 장소에 보관하여야 하며, 해동은 냉장고나 저온 저장실에서 실행하고 해동식품은 48시간 이내 사용하여만 하는 식품위생 관리 사항들에 대하여 그다지 중요하게 인식하지 못하고 있지만 현장에서의 수행력에 있어서는 높은 실천 항목들이라고 하겠다. 중요도는 낮고 수행도의 수준이 계속 높은 경우 중요도에 대한 인식을 높이기 위하여 불필요한 자원이 투입되는 경우 자원의 낭비가 예상되기 때문에 지속적인 관리를 통하여 몇 가지 중요한 사항에 있어 인식을 높이는 부분에 투입, 노력하는 것이 효율적인 대안이라고 할 수 있다.

제 2 항 개인 및 주방환경에 대한 중요도-수행도 분석(IPA)

다음은 호텔 조리부 종사원의 주방 내에서 개인 및 주방환경의 위생에 대한 11개 변수에 관한 중요성에 대한 인식과 작업 활동 중 실천하고 있는 수행 수준에 따른 차이의 크기를 측정하기 위하여 중요도와 수행도의 평균값을 구한 후, 그 차이를 구하여 새로운 변수로 설정하였으며, 이에 대한 기술적 통계에 대한 결과는 다음의 <표 4-4>과 같다.

또한 각 항목들이 통계적으로 유의한 차이가 있는지를 알아보기 위하여 대응표본 t-검정(paired t-test)을 실시한 결과 개인 및 주방환경에 대한 중요도와 수행도간의 차이에서 조리활동 전 위생 준비, 상처 처리, 손 세척, 건강 기록부, 유니폼, 냉장·냉동고의 위생, 도마 위생관리, 기구 위생관리, 주방 환경위생 관리, 바닥 위생관리, 쓰레기 관리 등의 항목이 모두 통계적으로 매우 유의하게 ($p < 0.01$) 나타났다.

또한 현재 설정된 개인 및 주방환경 위생관리에서 중요도와 수행도 차이의 불일치 변수는 중요도에서 수행도를 차감한 차이의 평균이 음수(-)로 나타난 8개 변수는 위생 준비, 상처 처리, 손 세척, 건강 기록부, 유니폼, 냉장·냉동고의 위생, 주방 환경위생 관리, 쓰레기 관리로서 호텔 조리부 종사원이 개인 및 주방 환경의 위생에 대하여 중요하게 인식하는 정도보다 실천하고 있는 수행 수준이 더 높다는 것을 의미하고 있다.

1. 개인 및 주방환경에 대한 중요도-수행도 분석

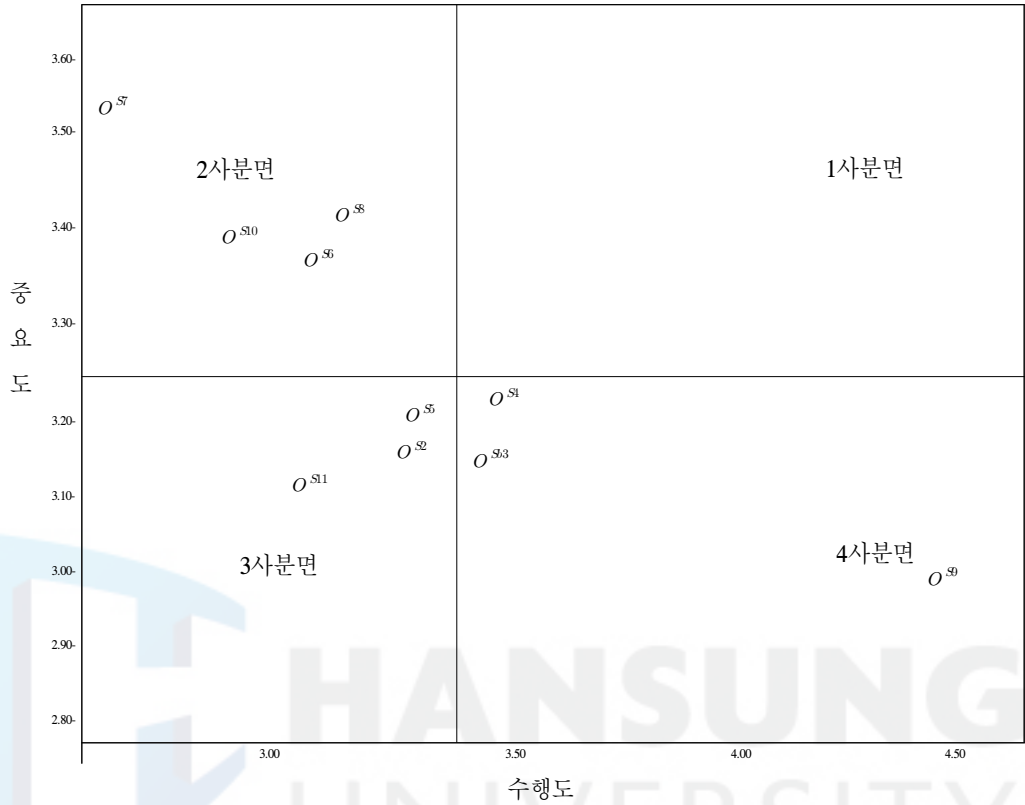
다음의 변수는 호텔 조리부 종사원의 주방 내에서 식품위생에 관한 중요성에 대한 인식과 작업 중에 실천하고 있는 수행 여부를 의미한다. 이에 대한 중요도-수행도(IPA) 분석 결과는 다음의 <표 4-4>와 같고, <그림 4-2>는 중요도-수행도의 매트릭스 결과를 타나내고 있으며, 이에 대한 매트릭스 분석결과는 <표 4-5>과 같다.

<표 4-4> 개인 및 주방환경에 대한 중요도-수행도 IPA 분석 결과

IPA분석결과			빈도	평균	표준편차	t ^a 값	p값
S1	위생 준비	중요도	296	3.125	1.019	-4.717	0.000
		수행도	296	3.429	0.836		
S2	상처 처리	중요도	296	3.138	0.930	-2.897	0.004
		수행도	296	3.320	0.832		
S3	손 세척	중요도	296	3.152	0.879	-4.509	0.000
		수행도	296	3.432	0.849		
S4	건강 기록부	중요도	296	3.195	0.918	-5.009	0.001
		수행도	296	3.473	0.814		
S5	유니폼	중요도	296	3.172	1.028	-2.806	0.005
		수행도	296	3.337	0.819		
S6	냉장·냉동고 위생	중요도	296	2.979	0.927	-6.567	0.000
		수행도	296	3.422	0.875		
S7	도마 위생 관리	중요도	296	3.523	0.627	5.994	0.000
		수행도	296	3.410	0.801		
S8	기구 위생 관리	중요도	296	3.397	0.697	2.646	0.008
		수행도	296	3.321	0.783		
S9	주방 환경 위생	중요도	296	2.974	0.653	-3.075	0.000
		수행도	296	4.384	0.702		
S10	바닥 위생 관리	중요도	296	3.386	0.807	4.434	0.002
		수행도	296	2.876	0.653		
S11	쓰레기 관리	중요도	296	3.125	0.782	-5.127	0.000
		수행도	296	3.158	0.791		

^a : p < 0.01 수준에서 유의한 t 통계량 의미함

<그림4-2> 개인 및 주방환경에 대한 중요도-수행도 매트릭스



제 2사분면	제 1사분면
S6 : 냉장 · 냉동고 위생 S7 : 도마 위생 관리 S8 : 기구 위생 관리 S10 : 바닥 위생 관리	---
제 3사분면	제 4사분면
S2 : 상처 처리 S5 : 유니폼 S11 : 쓰레기 관리	S1 : 위생 준비 S3 : 손 세척 S4 : 건강 기록부 S9 : 주방 환경 위생

<표4-5> 개인 및 주방환경에 대한 중요도-수행도 매트릭스 분석 결과

IPA분석		중요도			수행도			분석 결과
개인 및 주방환경		빈도	평균	평균비교	빈도	평균	평균비교	
S6	냉장·냉동고 위생	296	3.37	높음	296	3.36	낮음	2사분면
S7	도마 위생 관리	296	3.53	높음	296	3.39	낮음	
S8	기구 위생 관리	296	3.38	높음	296	2.97	낮음	
S10	바닥 위생 관리	296	3.12	높음	296	3.07	낮음	
S2	상처 처리	296	3.14	낮음	296	3.32	낮음	3사분면
S5	유니폼	296	3.17	낮음	296	3.34	낮음	
S11	쓰레기 관리	296	3.12	낮음	296	3.07	낮음	
S1	위생 준비	296	3.13	낮음	296	3.43	높음	4사분면
S3	손 세척	296	3.15	낮음	296	3.43	높음	
S4	건강 기록부	296	3.20	낮음	296	3.47	높음	
S9	주방 환경 위생	296	2.98	낮음	296	3.42	높음	
TOTAL		평균	3.23		평균	3.40		

1) 제 1사분면 (좋은 수행도 지속유지)

제 1사분면은 좋은 수행 수준을 지속적으로 유지시켜야 하는 부분으로서 호텔 조리부 종사원이 개인 및 주방 환경의 위생관리 부분에 대하여 높은 인식하는 중요도와 높은 수행도가 나타나는 부문이지만 본 연구의 결과에서는 이에 대한 항목이 나타나고 있지 않고 있다.

이는 개인 및 주방환경에 대하여 많은 종사원들이 간과하고 있기 때문이라고 할 수 있다고 하겠다.

2) 제 2사분면 (노력집중화의 지향)

높은 중요도에 비하여 낮은 수행도가 나타나는 부문으로서 냉장·냉동고 위생(S6), 도마 위생관리(S7), 기구 위생관리(S8), 바닥 위생관리(S10) 등이 포함되고 있다. 냉장·냉동도의 작동 상태를 확인하며, 도마는 용도에 따라 다르게 사용하고 사용 후에는 반드시 소독을 한다. 음식물 접촉 장소와 기구는 매 사용 후 소독을 시행하며 주방의 바닥은 항상 청결하게 관리하는 부문에 대하여 중요성은 높게 인식하고 있지만, 실천하고 있는 수행 수준은 낮은 것으로 나타났다. 아마도 이는 호텔이란 특성 상 주방관리 측면에서 분업화, 특성화 되어 있는 시설관리팀과의 연계로 생각하기 쉽기 때문에 이에 대한 실천 수준이 비교적 낮게 나온 것으로 분석되어진다. 따라서 제 2사분면은 보다 집중적인 관리와 실천 방안에 대한 노력이 필요하다고 하겠다.

3) 제 3사분면 (낮은 우선순위)

낮은 중요도와 낮은 수행도가 나타나는 부문의 변수는 상처 처리(S2), 유니폼(S5), 쓰레기 관리(S11)가 이 부문에 포함되고 있다. 조리부 종사원의 손에 상처가 났을 때에는 반드시 색깔이 있는 밴드를 사용해야 하며, 유니폼은 깨끗하게 착용하여야 한다. 주방에서 발생하는 쓰레기는 분리수거 및 오물 수거에 대하여 철저한 관리를 해야 하는데, 이 부문에 대하여 상대적으로 낮은 인지도를 가지고 있으며 실제적으로도 수행 수준이 낮은 것으로 밝혀져 안일한 대처로 이어질 소지가 많은 것으로 분석되었다. 이에 대하여 인식의 중요성과 수행 활동에 대하여 지나친 강조를 하기 보다는 지속적인 관심과 개선 활동을 통한 교육과 실천도 점검 등을 통하여 분사면의 상향 조정이 필요하다고 하겠다.

4) 제 4분면 (과잉노력 지향)

본 연구의 결과 낮은 중요도에 비해서 높은 수행도가 나타나는 부분의 변수는 위생 준비(S1), 손 세척(S3), 건강 기록부(S4), 주방 환경 위생(S9)으로 나타났다. 호텔 조리부 종사원이 작업 전 비누로 손을 씻어야 하며, 손 세척 시에는 세척액과 종이타월을 사용해야 하고, 조리사의 건강 기록부는 반드시 구비를 해야 한다. 또한 주방 내의 환기시설과 배기구는 깨끗이 관리해야 하는 항목 등에 대하여 인지도 보다 실천하는 수행 수준이 높은 것으로 나타났다. 중요도는 낮고 수행도의 수준이 계속 높은 경우 중요도에 대한 인식을 높이기 위하여 불필요한 자원이 투입되는 경우 자원의 낭비가 예상되기 때문에 지속적인 관리를 통하여 몇 가지 중요한 사항에 있어 인식을 높이는 부분에 투입, 노력하는 것이 효율적인 대안이라고 할 수 있다. 특히 개인위생 부문은 평상시의 습관으로 고정되어져 인식에 대한 중요도보다 수행 수준이 높은 것으로 나타나 주방에서의 위생은 습관적인 관리가 더욱 큰 효과를 보인다는 것을 보여주는 결과라고 할 수 있겠다.

제 3 절 측정도구의 타당성 및 신뢰성 검증

본 연구에서는 특 1급 호텔 조리부 종사원이 지각하는 주방의 위생환경과 만족에 대하여 측정항목들의 신뢰성과 타당성 분석을 실시하였다. 주방 위생환경의 각 속성들이 동일한 의미를 포함하는 변수간의 통합을 통하여 적은 변수의 요인으로 요약하는 요인분석을 실시하였다. 요인분석은 불필요한 항목을 제거하고, 측정변수를 축소해주는 분석방법으로 본 연구에서는 정보의 손실을 최소화 시켜주며, 적은 수의 요인을 추출할 때 이용하는 주성분 분석을 이용하였다. 주성분 분석(Principal Component)을 통하여 나타난 요인추출 결과를 보다 명확하게 구분할 수 있도록 하기 위하여 요인회전 방법 중 가장 널리 사용되는 직각회전의 베리맥스(Varimax) 방법을 이용하였다.

요인적재량(Factor Loading)은 0.5이상이면 유의한 변수로 간주하였고, 요인추출과정에 있어서는 고유치(eigenvalues) 기준을 적용하여 1보다 큰 요인에 대해 요인화 하였다. 수집된 자료에서 변수들 간의 상관관계가 적절히 존재하여 요인분석을 실시하는 것이 적합한지 여부를 확인하기 위하여 바레트(Barlett)의 구형성 검정치(Sphericity)와 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin of sampling adequacy)를 구하였다.

또한 요인범주 내에서 속성들의 결합이 내적 일관성을 갖고 있는지를 알아보기 위하여 내적 일관성 검정을 실시하여 Cronbach's α 값을 제시하였으며 그 값이 0.6이상이면 측정항목들 간의 신뢰성이 인정된다고 볼 수 있다.

본 연구에서 각 측정 변수들의 요인구조가 타당한지 분석하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였는데 이에 분석 결과 다음의 <표 4-6>과 같이 3개의 요인으로 구분되었다.

우선 주방 위생에 대한 요인 분석 결과 총 3개의 요인이 추출되었으며,

설문 문항 중 식품 위생 관리 요인 중 식품 안전 매뉴얼(F2), 선입·선출(F3), 식자재 검수(F5), 해동 방법(F9)은 단일 차원성(uni-dimensionality) 확보 측면에서 제거되어, 식품위생 관리 요인은 총 7개 항목으로 구성되어졌다. 개인위생 관리 요인은 모두 5개의 항목으로 구성되어졌고, 주방 환경위생 관리요인 중 바닥 위생 관리(S10)은 제거 되어 모두 6개의 항목으로 구성되어졌다.

이상 각 요인의 요인적재량은 모두 0.6이상으로 나타났고, 측정 변수간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내는 KMO(Kaiser Meyer Olkin)값은 0.90 이상이면 상당히 좋고 0.70 이상이면 적당한 것으로 판정되는데 본 요인분석을 통해 나타난 KMO 값은 0.762로 나타나 요인분석을 위한 변수의 선정이 적절함을 알 수 있다. 또한 요인분석의 적합성을 확인할 수 있는 구형성검정치는 518.644이며 이때의 유의확률은 0.000으로 나타나 요인분석 모형이 적합하다고 볼 수 있다. 각 요인에 대한 신뢰성 검정결과를 나타내는 Cronbach's Alpha 계수는 모두 0.6 이상으로 나타나 모든 측정변수가 신뢰성을 갖는 것으로 나타났다.

다음의 <표 4-6>은 주방 위생에 대한 요인분석 결과를 나타내고 있다.

<표 4-6> 주방 위생에 대한 요인분석 및 신뢰성 분석 결과

요인명	변수	요인 적재량	신뢰계수
식품위생관리	식품이 표시사항 및 유통기한	0.698	0.777
	음식의 보관 온도	0.687	
	음식 보관법	0.616	
	해동 식품	0.632	
	음식의 재 가열	0.734	
	식품의 분류 보관	0.698	
	냉장고의 식품보관	0.624	
	고유값=3.256, 분산설명력=25.596		
개인위생	위생 준비	0.612	0.606
	상처 처리	0.683	
	손 세척	0.678	
	건강 기록부	0.627	
	유니폼	0.675	
	고유값=1.940, 분산설명력=17.634		
주방환경 위생	냉장 • 냉동고 위생	0.731	0.619
	도마위생 관리	0.622	
	기구 위생 관리	0.724	
	주방 환경 위생	0.765	
	쓰레기 위생 관리	0.718	
	고유값=1.001, 분산설명력=9.104		
KMO=0.762, Bartlett $\chi^2=$ 518.644, Sig.=0.000 누적분산=56.335%			

제 4 절 연구 가설 검증

본 연구에서 제시한 가설의 검증을 위해 요인분석을 통해 도출된 요인인 호텔 주방의 위생관리의 식품 위생 관리, 개인위생, 주방 환경 위생을 독립변수로 설정하고 주방 위생의 만족도를 종속변수로 설정하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 그 결과는 다음의 <표 4-7>과 같다.

<표 4-7> 주방위생 관리가 주방 위생 만족에 미치는 영향

독립변수	비 표준화 계수		표준화계수	t	sig.
	B	S.E	β		
상수	3.542	0.035		100.443	0.000
식품위생관리	0.352	0.035	0.538	9.965	0.000
개인위생	0.117	0.035	0.179	3.318	0.001
주방환경위생	0.198	0.035	0.302	5.590	0.000

$R^2=0.413$, Adj. $R^2=0.404$, $df=3$, $F=47.187$, $p<0.001$, Durbin-Watson=1.893

이 모델의 회귀식($F=47.187$, $p<0.001$)은 종속변수의 분산 중 독립변수들에 의해 설명되는 비율 중 자유도를 반영한 수정된 결정계수(Adjusted R^2) 값이 0.404로 나타나 회귀식이 주방 위생 만족도의 총 분산 가운데 40.4%를 설명하고 있는 것으로 분석되었다. 또한 Durbin-Watson(DW) 값이 1.893으로 서 오차항들의 독립성이 확보되었다. 따라서 가설검증을 위한 회귀모형은 적절한 것으로 나타났다. 본 회귀모형의 회귀식을 나타내면 다음과 같다.

$$\text{주방위생만족} = 3.542 + 0.352 \times \text{식품위생관리} + 0.198 \times \text{주방환경위생} + 0.117 \times \text{개인위생}$$

호텔 주방 위생 관리가 주방 위생 만족도에 미치는 영향을 회귀계수를 통하여 알 본 결과 식품 위생 관리, 개인위생, 주방 환경 위생 모두 $p < 0.001$ 수준에서 주방 위생 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 통하여 호텔 조리부 종사원들의 식품 위생 관리, 개인위생과 주방 환경 위생에 대한 수행 수준에 대한인지가 높을수록 주방 위생에 대한 만족에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

또한 주방 위생 만족에 유의한 영향을 끼치는 세 가지 독립요인의 영향의 크기를 알아보기 위해 표준화 계수(β)를 살펴본 결과 식품 위생 관리가 가장 큰 영향을 미치고 있으며 그 다음으로 주방 환경 위생이 개인 위생보다 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

즉, 호텔 조리부 종사원이 주방 위생에 대하여 만족하는 부문은 직접적인 조리 활동인 식품과 관련된 작업을 할 때 가장 위생에 대하여 주의를 기울이고 있으며 위생에 대하여 많은 인지를 통하여 실천을 하고 있다는 것을 알 수 있다. 주방 위생관리가 두 번째로 큰 영향을 미치는 요인으로 나타났는데, 이는 종사원들이 조리를 함에 있어 주변의 환경이 위생적이어야만 한다고 인식하는 것을 대변해 주는 결과라고 할 수 있다. 이에 반하여 개인위생이 가장 낮은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났는데 이는 일반적으로 습관화된 사항들이기 때문에 이 부문에 대해선 주방 위생에 대하여 크게 영향을 받지 않는다고 느끼는 것이라고 할 수 있겠다.

조리부 종사원이 주방 위생에 대하여 만족할수록 그들의 지각된 식품 위생, 개인위생 및 주방 환경에 대한 위생 관리에 대한 실천이 높아지고 이는 더 나아가 호텔 식음부분의 위생에 대한 질적 수준을 높임으로 기업의 최종적인 성과에 영향을 주게 된다. 따라서 호텔 기업은 조리부 종사원의 위생에 대한 만족을 높이기 위한 노력의 일환으로 앞에서 살펴본 세 요인의 선행변수인 식품 위생 관리와 개인위생, 주방 환경 위생에 대한 인식과 수행 수준을 높일 수 있도록 지속적인 교육과 체크에 힘써야 할 것이다. 이를 통하여 호텔 기업의 경제적인 성과를 이룩할 수 있을 것이다.

제 5 장 결 론

제 1 절 실증분석 결과 요약 및 시사점

본 연구에서는 서울 시내 특 1급 호텔 조리부 종사원을 대상으로 하여 주방 내에서 시행되고 있는 위생관리를 식품 위생관리, 개인위생, 주방 환경 위생의 다면적 측면에서 위생의 중요성에 대한 인식과 실행하고 있는 수행의 수준 정도를 파악하고, 주방 위생관리가 주방 환경에 대한 만족에 미치는 영향에 대하여 연구하였다. 선행연구를 통해 제시된 이론적 배경을 검증하기 위하여 서울 시내 특1급 호텔의 조리부 종사원을 표본으로 선정하였다. 이는 소규모로 운영되는 일반 레스토랑보다 기업명성과 위생에 대한 철저한 교육 프로그램과 함께 까다로운 관리를 시행하고 있기 때문에 위생에 대한 중요성에 대한 인식과 수행 수준이 높을 것이라고 예상되어 대상을 한정하였으며, 이들은 대상으로 기존의 연구를 토대로 재구성한 설문지를 2012년 9월 20일에서 10월 11일까지 측정항목의 적합성 정도를 측정하여 설문 항목을 수정 보완하여 약 4주간에 걸쳐 본 조사를 실시하였다. 설문지는 식품 위생 관리의 중요성 인식에 대한 11문항, 개인 및 주방 환경 위생의 중요성 인식에 대한 11문항, 식품 위생 관리의 수행 수준 정도에 대한 11문항, 개인 및 주방 환경 위생의 수행 수준 정도에 대한 11문항, 주방 위생 환경에 대한 만족도 1문항을 리커트 5점 척도로 측정하도록 구성하였으며, 응답자의 전반적인 인구 통계적 변수들의 측정을 위해 5문항(연령, 성별, 학력, 경력, 직급)을 구성하였다. 총 400부의 설문지를 배포하여 이 중 342부를 회수하였고, 그 후 응답이 불성실하거나 결측값(Missing value)이 있는 설문지 46부를 폐기하여 전체 배부된 설문지 중 74%인 296부를 최종 표본으로 사용하였다.

최종표본의 인구학적 특성을 살펴 본 결과, 성별은 남자가 253명(85.4%), 여자가 43명(14.5%)으로 표본의 성비는 남자가 여자보다 상당히 높게 구성되어 있음을 알 수 있다. 연령은 20~29세가 164명(55.4%), 30~39세는 64명(21.6%), 40~49세는 43명(14.5%), 50세 이상은 25명(8.4%)로 대다수의 호텔 조리부 종사원이 20~29세로 구성되어 있음을 알 수 있었다. 학력은 고졸 이상 31명(10.5%), 전문대학 이상 115명(38.9%), 대학 재학 63명(21.3%), 대학 졸업 67명(22.6%), 대학원 이상 20명(6.7%)로 반수 이상이 대학 이상의 고등 교육을 받고 있는 것으로 나타났다. 현재 대학에 조리학과를 비롯한 유사계열 학과의 신설 및 이에 따른 고등 교육의 기회와 함께 조리부 종사원의 자기 개발 사례를 직접적으로 보여주는 결과라고 할 수 있겠다. 경력은 2년 미만 39명(13.2%), 2년 이상~5년 미만 89명(30.1%), 5년 이상~10년 미만 74명(25%), 10년 이상~15년 미만 52명(17.5%), 15년 이상 42명(14.2%)로 5년 이하의 짧은 경력의 조리부 종사원이 약 43% 가량이 차지하며 전반적으로 10년 이상의 높은 경력자의 빈도수가 낮은 것으로 밝혀졌다. 이는 현재 많은 인원이 짧은 계약직 종사원의 고용인원의 충당으로 인한 경력자의 부재를 보여 주는 단편적인 예라고 할 수 있겠다. 직급은 인턴 58명(19.6%), 사원 135명(45.6%), 주임이상 57명(19.3%), 대리이상 46명(15.5%)로 본 연구의 응답에 참여한 종사원의 대다수가 호텔 주방의 정규직 사원이상으로 나타났다.

다음의 연구의 목적을 위해 2가지의 연구 가설이 설정되었으며, 각 가설의 검증을 위해 SPSS Win Ver. 12.0 통계패키지를 활용하여 호텔 주방 위생에 관한 중요도-수행도 분석(IPA)을 실시하였다. 또한 주방 위생 관리측면과 주방 환경에 대한 만족도의 분석을 위하여 각 요인의 탐색적 요인분석과 신뢰성 분석을 통해 각 요인의 타당성과 신뢰성을 검증하였다. 요인 적재량이 낮은 4개의 문항을 제외한 18개 문항을 요인분석에 사용한 결과 3개의 요인을 도출 하였으며, 요인의 총 분산설명력은 56.3355%, 신뢰도는 0.6 이상을 확보 하였다. 또한 요인분석이 적절한지를 판단하기 위하여 Bartlett의 구형검사와 Kaiser-Meyer-Olkin의 표본적절성 검사를 실

시하였다. Bartlett의 구형검사는 상관계수 행렬이 영행렬이라는 가설은 1% 수준에서 기각되어 통계적 유의성을 확보하였으며($\chi^2=518.644, df=406, Sig.=0.000$), Kaiser-Meyer-Olkin의 표본적절성 검사는 0.762로 나타나 요인분석을 위한 변수의 선정이 적절함이 확인되었다.

본 연구의 가설검증을 통하여 호텔 조리부 종사원의 주방 내에서의 위생 관련 사항들인 식품 위생관리, 개인위생, 주방 환경 위생 등이 주방 위생에 만족에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하여 검증하였다.

먼저 호텔 주방의 위생관리 중 식품 위생 관리에 대한 중요도와 수행도에 대한 평가로서 IPA분석의 결과는 다음과 같다.

제 1사분면인 높은 중요도와 높은 수행도가 나타나는 부문의 해동식품(F7), 음식 보관법(F6), 식품의 표기사항 및 유통기한(F1)으로 나타났다. 해동 식품에 대하여 조리부 종사원은 식품의 신선도 및 위생상에 있어 한번 해동 하고 난 뒤 사용 유무에 따라 다시 재 냉동하지 않아야만 한다는 사실에 대하여 중요성을 높게 인식하고 있으며 또한 수행도에 있어서도 높게 실천하고 있는 것으로 나타났다. 다음으로 모든 음식은 덮개로 덮거나 밀봉하여 보관해야 한다는 점과 식품의 표시사항 및 유통기한을 꼼꼼히 확인해야 하며 이에 대하여 철저히 관리하고 있음을 알 수 있다. 이러한 변수들은 지속적으로 좋은 성과를 창출하기 위해 유지, 발전 시켜야 하겠다.

제 2사분면인 높은 중요도에 비하여 낮은 수행도가 나타나는 부문으로서 음식의 재 가열(F8), 식품의 분류 보관(F10) 변수가 해당된다. 음식의 재 가열 시 65℃ 이상을 따르고 체크리스트를 작성해야 하는 변수와 육류, 어패류, 가금류, 야채류는 각각 분리하여 보관하여야 식품위생 관리를 위한 중요한 항목임을 높게 인식하고 있음에도 불구하고 현장의 상황이나 기타 여건에 의해 낮게 실천하고 있다고 하였다. 따라서 식품위생 관리를

위하여 보다 집중적인 관리 및 실천 방안이 필요하다고 판단된다.

제 3사분면인 낮은 중요도와 낮은 수행도가 나타나는 부문의 변수는 냉장고의 식품보관 변수(F11)로서 호텔 조리부 종사원은 조리된 식품은 냉장고 상단에 조리되지 않은 원재료는 하단에 분리하여 보관해야 한다는 식품위생 관리에 대하여 그 중요성을 인식하지 않고 있으며 또한 실천수준도 떨어진다는 사실을 알 수 있다. 냉장고라는 기구가 주방에서는 가장 중요한 식품 저장기구임에도 불구하고 너무 친숙하게 일반화되어 있기 때문에 그 중요성과 수행에 있어 낮은 수준을 나타내고 있다고 할 수 있다. 이 부문의 변수에 대해서 인식의 중요성과 수행 활동에 대하여 지나치게 강조를 하기 보다는 향후 지속적인 관심과 개선 활동을 통하여 제 1사분면으로 높인다면 전반적인 중요도-수행도로 올라갈 수 있으므로 서 식품위생 관리에 높은 수준을 이룰 수 있을 것이다.

제 4사분면인 본 연구의 결과 낮은 중요도에 비해서 높은 수행도가 나타나는 부문의 변수는 식품안전 매뉴얼(F2), 선입·선출(F3), 음식의 보관 온도(F4), 식자재 검수(F5), 해동 방법(F9)로 나타났다. 호텔 조리부 종사원은 식품안전에 관한 매뉴얼을 준수하고, 이미 납입된 식품은 선입·선출방식에 의하여 사용하며 더운 음식은 항상 60℃이상, 찬 음식은 5℃이하로 유지 되어야 한다는 사항과 식자재는 검수 후 30분 이내에 정리하여 적합한 장소에 보관하여야 하며, 해동은 냉장고나 저온 저장실에서 실행하고 해동식품은 48시간 이내 사용하여만 하는 식품위생 관리 사항들에 대하여 그다지 중요하게 인식하지 못하고 있지만 현장에서의 수행력에 있어서는 높은 실천항목들이라고 하겠다. 중요도는 낮고 수행도의 수준이 계속 높은 경우 중요도에 대한 인식을 높이기 위하여 불필요한 자원이 투입되는 경우 자원의 낭비가 예상되기 때문에 지속적인 관리를 통하여 몇 가지 중요한 사항에 있어 인식을 높이는 부분에 투입, 노력하는 것이 효율적인 대안이라고 할 수 있다.

개인 및 주방 환경 위생에 대한 중요도와 수행도에 대한 평가인 IPA의 분석 결과는 다음과 같다.

제 1사분면은 좋은 수행 수준을 지속적으로 유지시켜야 하는 부분으로서 호텔 조리부 종사원이 개인 및 주방 환경의 위생관리 부분에 대하여 높은 인식하는 중요도와 높은 수행도가 나타나는 부문이지만 본 연구의 결과에서는 이에 대한 항목이 나타나고 있지 않고 있다.

이는 개인 및 주방환경에 대하여 많은 종사원들이 간과하고 있기 때문이라고 할 수 있다고 하겠다.

제 2사분면인 높은 중요도에 비하여 낮은 수행도가 나타나는 부문으로서 냉장·냉동고 위생(S6), 도마 위생관리(S7), 기구 위생관리(S8), 바닥 위생관리(S10) 등이 포함되고 있다. 냉장·냉동도의 작동 상태를 확인하며, 도마는 용도에 따라 다르게 사용하고 사용 후에는 반드시 소독을 한다. 음식물 접촉 장소와 기구는 매 사용 후 소독을 시행하며 주방의 바닥은 항상 청결하게 관리하는 부문에 대하여 중요성은 높게 인식하고 있지만, 실천하고 있는 수행 수준은 낮은 것으로 나타났다. 아마도 이는 호텔이란 특성상 주방관리 측면에서 분업화, 특성화 되어 있는 시설관리팀과의 연계로 생각하기 쉽기 때문에 이에 대한 실천 수준이 비교적 낮게 나온 것으로 분석되어 진다. 따라서 제 2사분면은 보다 집중적인 관리와 실천 방안에 대한 노력이 필요하다고 하겠다.

제 3분면인 낮은 중요도와 낮은 수행도가 나타나는 부문의 변수는 상처처리(S2), 유니폼(S5), 쓰레기 관리(S11)가 이 부문에 포함되고 있다. 조리부 종사원의 손에 상처가 났을 때에는 반드시 색깔이 있는 밴드를 사용해야 하며, 유니폼은 깨끗하게 착용하여야 한다. 주방에서 발생하는 쓰레기는 분리수거 및 오물 수거에 대하여 철저한 관리를 해야 하는데, 이 부문에 대하여 상대적으로 낮은 인지도를 가지고 있으며 실제적으로도 수행수준이 낮은 것으로 밝혀져 안일한 대처로 이어질 소지가 많은 것으로 분석되었다. 이에 대하여 인식의 중요성과 수행 활동에 대하여 지나친 강조를 하기 보다는 지속적인 관심과 개선 활동을 통한 교육과 실천도 점검 등을 통하여 분사면의 상향 조정이 필요하다고 하겠다.

제 4분면인 본 연구의 결과 낮은 중요도에 비해서 높은 수행도가 나타나는 부문의 변수는 위생 준비(S1), 손 세척(S3), 건강 기록부(S4), 주방 환

경 위생(S9)으로 나타났다. 호텔 조리부 종사원이 작업 전 비누로 손을 씻어야 하며, 손 세척 시에는 세척액과 종이타월을 사용해야 하고, 조리사의 건강 기록부는 반드시 구비를 해야 한다. 또한 주방 내의 환기시설과 배기구 등 깨끗이 관리해야 하는 항목 등에 대하여 인지도 보다 실천하는 수행 수준이 높은 것으로 나타났다. 중요도는 낮고 수행도의 수준이 계속 높은 경우 중요도에 대한 인식을 높이기 위하여 불필요한 자원이 투입되는 경우 자원의 낭비가 예상되기 때문에 지속적인 관리를 통하여 몇 가지 중요한 사항에 있어 인식을 높이는 부분에 투입, 노력하는 것이 효율적인 대안이라고 할 수 있다. 특히 개인위생 부문은 평상시의 습관으로 고정되어져 인식에 대한 중요도보다 수행 수준이 높은 것으로 나타나 주방에서의 위생은 습관적인 관리가 더욱 큰 효과를 보인다는 것을 보여주는 결과라고 할 수 있겠다.

마지막으로 주방 위생에 대한 만족에 영향을 주는 식품 위생 관리와 개인위생, 주방 환경 위생에 대한 결과 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설이 채택되었으며($F=47.187$, $p<0.001$), 본 회귀식의 설명력은 41.3%(Adj $R^2=0.404$)로 나타났다. 이러한 분석결과를 통하여 호텔 조리부 종사원의 주방 내에서의 위생에 대한 높은 인지에 따른 수행 수준은 주방의 위생 환경에 매우 긍정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

따라서 호텔 기업은 조리부 종사원의 높은 품질의 상품인 음식과 성과를 위해 주방 내 위생에 대한 중요성에 대한 인식과 수행 수준을 높이는데 많은 노력을 기울여야 할 것이다.

한편 서울 시내 특 1급 호텔 조리부 종사원을 대상으로 주방의 위생에 관한 인식의 중요성과 이를 바탕으로 실천하고 있는 수행 수준 및 주방에 대한 전반적인 만족에 영향에 대한 본 연구의 시사점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 조리부 종사원의 주방 위생에 대한 개념의 연구와 더불어, 주방 위생을 식품 위생 관리, 개인위생, 주방 환경 위생으로 하위구조

를 구분하여 연구를 진행하여 후행 연구자들을 위한 선행연구로서 그 의의가 있다.

둘째, 이전까지의 중요도-수행도(IPA)의 연구는 단순한 중요도와 수행도 사이의 차이만을 분석하여 연구에 한계를 주었으나, 본 연구에서는 주방 위생의 하위 영역을 식품 위생 관리, 개인위생, 주방 환경 위생으로 나누어 이에 대한 중요도-수행도 간의 IPA분석을 통하여 이를 다차원적인 시각에서 분석하여 실증적인 현상을 분석한 최초의 주방 위생 부분의 연구로서 그 의의가 매우 높다고 하겠다.

셋째, 본 연구에서는 조리부 종사원의 주방 위생에 대한 중요성의 인식을 바탕으로 실제 수행하고 있는 정도에 따라 주방 위생 환경에 대한 만족도에 영향을 미치는지에 관한 최초의 연구로서 조리부 종사원의 작업장 내 위생 관련 분야의 만족도를 측정한 최초의 연구로서 그 의의가 크다고 하겠다.

따라서 호텔 기업은 조리부 종사원의 주방 작업장 내의 만족도를 높이고 높은 생산성과 위생적인 상품의 생산을 위하여 위생 관련 교육과 철저한 관리를 통하여 종사원의 더 나은 직무 위생 환경을 마련하는데 심혈을 기울여야 함을 시사한다.

제 2 절 연구 한계 및 향후 연구 과제

본 연구는 서울 시내 특 1급 호텔 조리부 종사원을 대상으로 연구를 진행하였으며, 본 연구에서 사용된 데이터는 296부임을 앞서 밝힌 바 있다. 이러한 연구 진행과정으로 인하여 다음과 같은 한계점을 가지고 있으며, 이와 관련하여 향후 연구를 위한 방향을 제시하고자 한다.

첫째, 호텔 조리부 종사원의 주방 위생에 관련된 연구는 전체 호텔 조리부 종사원을 대상으로 연구가 이루어져야 하나, 본 연구에서는 조사대상이 서울 지역 내 특급호텔을 대상으로 이루어져 연구결과의 일반화에는 다소 한계가 있다고 하겠다. 따라서 연구의 표본을 전국으로 확대하고 지역 간의 차이를 분석하는 연구 등이 절실히 요구된다고 하겠다.

둘째, 조리부 종사원의 위생에 대하여 이미 형성되어진 중요도에 인식과 수행 도에 관한 연구에서 좀 더 나아가 위생 교육 전과 후의 중요도-수행도에 관한 연구로 발전시킨다면 향후 외식산업 전체의 위생에 대한 중요도-수행 도에 직접적인 영향을 미치는 요인을 찾을 수 있는 연구로 발전할 수 있겠다.

셋째, 본 연구에서는 조리부 종사원의 위생 관련 하위 항목을 식품 위생과 개인위생, 주방 환경 위생으로 분류했으나, 이 외에도 HACCP이나 식중독 등과 같은 하위 차원에 대한 좀 더 세밀한 연구가 필요하다.

넷째, 추후 연구에서는 호텔 주방의 위생에 대한 주방 환경에 대한 만족의 연구를 호텔 조리부 종사원에만 한정시키는 것이 아니라 식음료 전체 종사원을 대상으로 이루어져 전반적인 외식분야의 위생관리 및 그 만족에 대한 연구가 진행되어야만 호텔 기업의 식음료 상품에 대한 자긍심에 까지 그 영향력이 전파될 수 있을 것으로 보인다.

따라서 향후에 본 연구를 토대로 보다 심도 깊은 연구가 이루어진다면 호텔 뿐 아니라 외식산업 전체에 대한 위생관련 분야에 실무적이고 학술적인 다양한 연구가 이루어질 수 있다고 사료되는 바이다.



【참고문헌】

1. 국내문헌

- 강은아, 「HACCP 개념에 근거한 오리고기 요식업소의 자체 위생관리기준 설정에 관한 연구」, 중앙대학교 석사학위논문, 2000.
- 곽미경, 「관광호텔 주방환경 평가에 관한 연구」, 경기대학교 석사학위논문.
- 김기영, 『호텔주방관리론』, 백산출판사, 2000.
- _____, 『호텔주방관리론』, 백산출판사, 2002.
- _____, 「호텔 조리부분 아웃소싱 전략에 관한 연구」, 경기대학교 박사학위논문, 2001.
- 김선정, 「한식음식점 위생관리 현황 평가를 통한 자주적 위생관리 Module 개발」, 연세대학교 석사학위논문, 2006.
- 김의근·선동규·김천서·이정실·신창주, 『외식사업 창업론』, 현학사, 2007.
- 김주명, 「호텔 연회주방 종사원의 위생 중요도 인식이 수행도에 미치는 영향 서울시내 특1급 호텔을 중심으로」, 경기대학교 석사학위논문, 2006.
- 김현진, 「호텔조리종사자의 위생관리 수행도 및 위생지식 평가」, 경기대학교 석사학위논문, 2003.
- 김혜경·이복희·김인호·조경동, 「일본전문식당의 급식품질 개선을 위한 HACCP시스템 적용 연구」, 『동아시아식생활학회지』 13(1), 동아시아식생활학회, 2003, pp.25-38.
- 김홍범·최윤영, 호텔 「식음료 위생관리 시스템 도입에 따른 장애요인 지각에 관한 연구 HACCP중심으로」, 『외식경영연구』 11(2), 한국외식경영학회 pp197-220.
- 나정기, 『프랑스 요리 기초 이론』, 백산출판사, 1994.
- 박계영, 「외식주방의 위생관리를 위한 다면적 위생평가 방안에 관한 연구」, 경기대학교 박사학위논문, 2008.

- 박관용, 「호텔조리사의 직무환경과 조직몰입이 직무만족도에 미치는 영향」, 경기대학교 석사학위논문, 2007.
- 박선정, 「특급호텔 여성 조리사의 직무 만족도에 관한 연구」, 초당대학교 석사학위논문, 2008.
- 박유화·전소윤·이연경, 「대형 외식업소 조리종사자 위생인지도와 수행도 및 고객 위생만족도」, 『한국영양학회지』, 한국영양학회, 2007, pp.88-89.
- 손대현·김병삼, *관광지의 서비스 품질 제고:IPA기법을 중심으로*, 한양대학교 사회과학 별책18, 1999.
- 손선익, 「호텔 주방 작업환경이 주방 종사원의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구」, 경성대학교 석사학위논문, 2006.
- 송동희, 「서울지역 일부 레스토랑 종사자의 식품위생 관련 지식 및 수행도 평가」, 중앙대학교 석사학위논문, 2007.
- 양신철, 「호텔에서 제공되는 스테이크 세트 메뉴에서의 HACCP 모델 적용에 관한 연구」, 동국대학교 석사학위논문, 2000.
- 우인애·황윤경·이윤신, 「수도권 일부지역 외식업체의 위생관리 현황 및 실태조사」, 『한국식품영양학회지』 21(3), 한국식품영양학회, 2008, pp.355-365.
- 우춘택, 「관광호텔 조리종사원의 이직이유와 이직의사와의 관계」, 상주대학교 석사학위논문, 2004.
- 원대영, 「중국관광객이 지각한 한국음식 및 서비스 기대불일치가 만족에 미치는 영향」, 경희대학교 석사학위, 2006.
- 원철식·박현진·정연국, 「HACCP을 중심으로 한 레스토랑 위생관리기준의 중요도 차이에 관한 연구」, 『관광정보연구』 22, 한국관광정보학회, 2006, p.25.
- 유병순, 「레스토랑 위생관리기준의 중요도 차이에 관한 연구 HACCP를 중심으로」, 영산대학교 석사학위논문, 2005.
- 윤대옥, 「호텔 주방 인적자원관리 요인이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구」, 순천향대학교, 석사학위논문, 2004.

- 윤선일, 「호텔주방 시설의 효율적인 운영 및 배치에 관한 연구」, 세종대학교 석사학위논문, 2001.
- 윤태환·이정자, 『최신호텔 외식실무 주방경영론』, 백산출판사, 2005.
- 윤한식, 「호텔연회주방의 효율적인 관리방안에 관한 연구」, 경기대학교 석사학위논문, 2003, p23.
- 윤현미, 「주부들의 위생지식과 식습관이 위생 수행도에 미치는 영향」, 고신대학교 석사학위논문, 2007.
- 이경혜·류은순·이경연, 「창원시 식품접객업소의 위생실태에 관한 조사연구」, 『한국식품영양과학회지』 30(1), 한국식품영양과학회, 2001, pp.747-759.
- 이동기, 「호텔일식주방의 위생상태 및 HACCP 도입의 필요성 제기」, 경기대학교, 석사학위논문, 2004.
- 이면희, 『이면희의 중국요리』, 조선일보출판사, 2005.
- 이민, 「호텔뷔페연회식의 위해요소분석에 의한 일반 HACCP 모델개발과 공정개선」, 연세대학교 석사학위논문, 2002.
- 이보순, 「관광호텔 한식주방의 효율적인 운영에 관한 연구」, 경희대학교 석사학위논문, 2000.
- 이승일, 「관광호텔 주방관리에 관한 연구」, 초당대학교 석사학위논문, 2005.
- 이연경, 『대형접객업소 위생수준 제고 방안 연구』, 식품위생안전청, 2005.
- 이전옥, 「전남지역 학교급식의 위생관리실태」, 전남대학교 석사학위논문, 2003.
- 이진미·이정희·박정숙, 「외식업소 경영자의 위생관리 평가분석을 통한 영양사의 지여내 일반음식점 위생교육 지도 필요성 고찰」, 『대한영양사협회학술지』 9(4), 대한영양사협회, pp.273-277.
- 전희정·주나미·정현아, 『단체급식종사원의 작업매뉴얼』, 교문사, 2002.
- 정유경, 「초등학교 급식관리 영양사의 위생관리와 관련된 직무수행도」, 연세대학교 석사학위논문, 1999.

- 조영란, 「일부집단급식소 조리종사자의 위생실천도 및 지식조사」, 중앙대학교, 석사학위논문, 1999.
- 진양호, 「외식업의 주방관리에 관한 연구」, 『한국조리학회지』 제6권 1호, 한국조리학회, 2000, p5.
- 최영근, 「호텔 한식당 선택 결정요인에 관한 연구」, 경기대학교 석사학위논문, 2002.
- 최윤영, 「호텔 식음료 위생관리 시스템 도입 시 인식된 장애요인 : HACCP를 중심으로」, 세종대학교 석사학위논문, 2007.
- 한은희, 「전주지역 학교급식 조리종사자의 위생지식 및 위생관리 수행수준 평가」, 전북대학교 석사학위논문, 2003..
- 허경숙, 「HACCP 개념에 근거한 패스트푸드 업체의 자체 위생관리기준 설정에 관한 연구 피자·샐러드를 중심으로」, 중앙대학교 석사학위논문, 2000.
- 허준·한경수, 「호텔 일식당 주방의 조명 환경에 대한 조리사들의 인식도 분석」, 『한국조리학회지』 11(4), 한국조리학회, 2005, pp 178-197.
- 황기성, 「호텔 조리사의 주방위생에 관한 중요도 인식이 위생관리에 미치는 영향」, 배재대학교 석사학위논문, 2009.
- 황잠옥, 「위탁급식소 영양사와 조리종사원의 HACCP 적용에 필요한 위생지식 및 직무수행수준에 대한 인지도 조사」, 창원대학교 석사학위논문, 2002.
- 『월간식당(6)』, 1998.

2. 국외문헌

- Allis, B.M., R. Matthew P.M. Moore, Griffin, & R.V. Tauxe, "Surveillance for Sporadic Foodborne Disease in the 21st Century : The Food net Perspective", *Clinical Infectious Disease* 38(3), 2004, pp115-120.
- Bryan, R.L., "Impact of Foodborne disease and method of evaluation control program", *J. Environs. Health* Vol. 47(5), 1984, pp241-245.
- Buchlew, J.J., D.W. Schafficer, & M. Solberg, "Surface sanitation and microbiological food quality of a university foodservice poeration", *J, foodservice systems* 9, 1995, pp.25-39.
- Charbonneay, D.L., J.M. Ponte, & B.A. Kochanowske, "A method of assessing the efficacy of hand sanitizers: use of real soil encountered the food service industry", *Journal of food protectio* 63(4), 2000, pp.495-501.
- Chon, W. & Kim, "Marketing your community: Image analysis in Norfolk", *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* (Feb), 1991.
- Courtbey, T.K., Y.H. Huang, S.K. Verma, W.R. Chnag, K.W. Li, & A.J. Filiaggi, "Factors Influencing Restaurant Worker Perception of Floor Slipperiness", *Journal of Occupational environmental Hygiene* 3(11), 2006, pp.592-598.
- Dnyder, O.P., "Food safety technical standards workshop report", *J, Foodservice System* 6, 1991, pp.107-139.
- Doyle, M.P. K.L. Ruoff, M. Pierson W. Weinber, B. Soule, & B.S. Michaels, "Reducing transmission of infectious Agents at Home. Dairy", *Food and Environmental Sanitation* 20(5), 2000, pp.330-337.
- Duke, & Persia, "Measuring service quality: A reexamination and extension", *Journal of Marketing* 56(July), 1996, pp.55-68.

- Fendler, E.J., M.J. Dolan, & R.A. Williams, "Hand washing and gloving for food protection: Part I Examination of the evidence", *Dairy Food Environs Saint* 18, 1998, pp.814-823.
- Guadagnalo, F., "The importance-performance analysis: An evaluation and marketing tool", *Journal of Park and Recreation Administration* 2, 1985, pp.13-22.
- Hammit, W.E. R.D. Bixler, &F.P. Noe, "Going Beyond importance-performance analysis to analyze the observance-influence of park impacts", *Journal of Park and Recreation Administration* 14(1), 1996, pp.45-62.
- Harrigan, W.F., & M.E. McCance, "Laboratory Methods in Food and Dairy Microbiology", *Academic Press NY, U.S.A*, 1976.
- Hodlt, C.S., "Attitudes and Knowledge of university foodservice managers toward sanitation", *Journal of College & University Food Service* 1, 1992, pp17-24.
- Hollenhorst, O. & Fortney, "Use of importance-performance analysis to evaluate State Park Cabin: The case of the West Virginia State Park system", *Journal of Park and Recreation Administration* 10(1), 1992, pp.1-11.
- Hudson, S. & Shephard, W.H. Granham, "Measuring service quality at tourist destination: An application of importance performance analysis to an Alpine Ski Resort", *Journal of Travel and Tourism Marketing* 7(3), 1998, pp.61-77.
- Jong, A.E.I., R. Beumer, & M.H. Zwietering, "Modeling growth of *Clostridium perfringens* in pea soup during cooling", *Risk Anaysis* 25(1), 2005, pp.61-73.
- Martilla, J.A., & J.C. James, "Importance-performance analysis", *Journal of Marketing* 41(1), 1977, pp 13-17.
- McSwane, D., N. Rue, & R. linton, "Essential of Food safety and

- Sanitation(2nd ed)", Upper Saddle River, NJ. Prentice Hall, 2001.
- Oh, H., "Revisiting importance-performance analysis", *Tourism Management* 22(6), 2001, pp.617-627.
- Rose, J.B., & T.R. Slifko, Giardia, "Cryptosporidium and Cyclospora and their impact on foods: a review", *J. Food Prot* 62(9), 1999, pp.1059-1070.
- Simmons, F., D. Quigley, D. Reshwater, H. Whyte, BoC.L. ads, & J.C. Laul, "Determining Acute Health Hazard Ratings in the Absence of Applicable Toxicological Data", *Journal of Occupational and Environmental Hygiene* 4(11), 2007, pp.841-847.
- Sinon, A, Paul, P. Leslie, Run, J. Grace, Z. Ginger r. Reporter, F. Aquirre, & E. Jonathan, "Impact of restaurant hygiene grade cards on foodborne-disease hospitalization in Los Angeles County", *Journal of Environmental Health* 67(7), 2005, pp.32-36.
- Synder, O.P., *HACCP-An Industry of safety self-control program-part IV*, Dairy food and environmental sanitation, 1992.

【부 록】

설 문 지

조리 종사원의 주방위생에 대한 중요도 인식과 수행에 관한 연구

안녕하십니까?

먼저 바쁘신 와중에도 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주셔서 감사합니다.

본 연구는

[조리 종사원의 주방위생에 대한 중요도 인식과 수행에 관한 연구] 에 관한
문항으로 구성되어 있습니다.

귀하의 응답은 오직 본인의 연구 목적으로만 사용되며, 모든 것은 익명으로
처리되기 때문에 특정 개인이나 기업의 특성은 절대로 노출되지 않을 것을
약속드립니다.

귀하의 솔직하고 성의 있는 응답은 논문 작성에 소중한 자료로서 좋은 연구
결과를 얻기 위한 기초가 될 것입니다.

다시 한 번 귀중한 시간과 도움을 주신 귀하에게 깊이 감사드립니다.

2012. 9.

지도교수 : 허 진

연 구 자 : 한성대학교 경영대학원

조 재 영

E-mail : ala418@hanmail.net

I. 다음은 귀하의 식품위생 관리에 대하여 얼마나 중요하게 생각하시는지에 대한 질문입니다. 각 질문에 해당하는 정도에 표시(✓)해 주십시오.

	전혀					매우				
	중요하지 않다.		보통이다		중요 하다					
1. 식품의 표시사항 및 유통기한을 확인해야 한다.	①	②	③	④	⑤					
2. 식품안전에 관한 매뉴얼을 준수해야 한다.	①	②	③	④	⑤					
3. 선입 선출을 실행해야 한다.	①	②	③	④	⑤					
4. 더운 음식은 항상 60℃ 이상, 찬 음식은 5℃ 이하로 유지 되어야 한다.	①	②	③	④	⑤					
5. 식자재는 검수 후 30분 내에 정리하여 적합한 장소에 보관하여야 한다.	①	②	③	④	⑤					
6. 모든 음식물은 덮개로 덮거나 밀봉하여 보관하여야 한다.	①	②	③	④	⑤					
7. 해동식품은 재 냉동 하지 않아야 한다.	①	②	③	④	⑤					
8. 음식의 재가열 시 규격(65℃ 이상)을 따르고 체크리스트를 작성하여야 한다.	①	②	③	④	⑤					
9. 해동은 냉장고나 저온 저장실에서 실행하고 해동식품은 48시간 이내 사용하여야 한다.	①	②	③	④	⑤					
10. 육류 어패류 가금류 야채류는 각각 분리하여 보관하여야 한다.	①	②	③	④	⑤					
11. 조리된 식품은 냉장고 상단에 조리되지 않은 원재료는 하단에 분리하여 보관하여야 한다.	①	②	③	④	⑤					

II. 다음은 귀하의 주방 위생 중 개인 및 주방환경의 위생에 대한 중요성 여부에 대한 질문입니다. 각 질문에 해당하는 정도에 표시(✓)해 주십시오.

	전혀					매우				
	중요하지 않다.		보통이다		중요 하다					
1. 조리 시작 전 비누로 손을 씻어야 한다.	①	②	③	④	⑤					
2. 손에 상처 시 색깔 있는 밴드를 사용하여야 한다.	①	②	③	④	⑤					
3. 손 세척 시 세척액과 종이타월을 사용하여야 한다.	①	②	③	④	⑤					
4. 조리사의 건강 기록부를 구비해야 한다.	①	②	③	④	⑤					
5. 유니폼은 깨끗하게 착용하여야 한다.	①	②	③	④	⑤					
6. 냉장, 냉동고의 작동 상태를 확인해야 한다.	①	②	③	④	⑤					
7. 도마는 용도에 따라 다르게 사용하며, 사용 후 세척, 소독하여 건조시켜야 한다.	①	②	③	④	⑤					

8. 음식물 접촉 장소와 기구는 매 사용 후 소독해야 한다.	①	②	③	④	⑤
9. 주방 내에 환기시설과 배기구를 깨끗이 관리해야 한다.	①	②	③	④	⑤
10. 주방의 바닥은 청결하게 관리해야 한다.	①	②	③	④	⑤
11. 쓰레기 분리수거 및 오물 수거에 대하여 관리해야 한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 귀하가 식품위생 사항에 대하여 얼마나 실천하는 지에 대한 질문입니다. 각 질문에 해당하는 정도에 표시(✓)해 주십시오.

	전혀			매우	
	실행하지 않는다.	보통이다	실행 한다	실행 한다	실행 한다
1. 식품의 표시사항 및 유통기한을 확인 한다.	①	②	③	④	⑤
2. 식품안전에 관한 매뉴얼을 준수해 한다.	①	②	③	④	⑤
3. 선입 선출을 실행 한다.	①	②	③	④	⑤
4. 더운 음식은 항상 60℃ 이상, 찬 음식은 5℃ 이하로 유지 한다.	①	②	③	④	⑤
5. 식자재는 검수 후 30분 내에 정리하여 적합한 장소에 보관 한다.	①	②	③	④	⑤
6. 모든 음식물은 덮개로 덮거나 밀봉하여 보관 한다.	①	②	③	④	⑤
7. 해동식품은 재 냉동 하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
8. 음식의 재가열 시 규격(65℃ 이상)을 따르고 체크리스트를 작성 한다.	①	②	③	④	⑤
9. 해동은 냉장고나 저온 저장실에서 실행하고 해동식품은 48시간 이내 사용 한다.	①	②	③	④	⑤
10. 육류 어패류 가금류 야채류는 각각 분리하여 보관 한다.	①	②	③	④	⑤
11. 조리된 식품은 냉장고 상단에 조리되지 않은 원재료는 하단에 분리하여 보관 한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅳ. 다음은 귀하가 개인 및 주방환경 위생에 대하여 얼마나 실천하고 계시는지에 대한 질문입니다. 각 질문에 해당하는 정도에 표시(✓)해 주십시오.

	전혀			매우	
	실행 하지 않는다.	보통이다	실행 한다	실행 한다	실행 한다
1. 조리 시작 전 비누로 손을 씻는다.	①	②	③	④	⑤
2. 손에 상처 시 색깔 있는 밴드를 사용한다.	①	②	③	④	⑤
3. 손 세척 시 세척액과 종이타월을 사용한다.	①	②	③	④	⑤
4. 조리사의 건강 기록부를 구비하고 있다.	①	②	③	④	⑤

5. 유니폼은 깨끗하게 착용한다.	①	②	③	④	⑤
6. 냉장, 냉동고의 작동 상태를 확인 한다.	①	②	③	④	⑤
7. 도마는 용도에 따라 다르게 사용하며, 사용 후 세척, 소독하여 건조시킨다.	①	②	③	④	⑤
8. 음식물 접촉 장소와 기구는 매 사용 후 소독한다.	①	②	③	④	⑤
9. 주방 내에 환기시설과 배기구를 깨끗이 관리한다.	①	②	③	④	⑤
10. 주방의 바닥은 청결하게 관리한다.	①	②	③	④	⑤
11. 쓰레기 분리수거 및 오물 수거에 대하여 관리한다.	①	②	③	④	⑤

V. 다음 문항은 귀하가 느끼시는 주방 위생에 대한 전반적인 만족도에 관한 질문입니다. 귀하께서 느끼시는 부분에 표시(✓)해 주십시오.

	전혀		보통이다		매우
	만족 하지 않는다.				만족 한다.
1. 우리 호텔 주방의 위생 상태에 대하여 만족한다.	①	②	③	④	⑤

VI. 다음은 개인 인적사항에 관한 질문입니다. 해당하는 곳에 표시(✓)해 주십시오.

1. 귀하의 성별은 ? ① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은 ? ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

3. 귀하의 학력은 ?

① 고등학교 졸업이하 ② 전문대학 ③ 대학 재학

④ 대학교 졸업 ⑤ 대학원 이상

4. 귀하의 경력은 ?

- ① 2년 미만 ② 2년 이상~5년 미만 ③ 5년 이상~10년 미만
④ 10년 이상~15년 미만 ⑤ 15년 이상

5. 귀하의 직급은 ?

- ① 인턴 ② 사원 ③ 주임 이상 ④ 대리 이상



ABSTRACT

An Study of the Important Perception on Sanitation to
Kitchen employee's Performance In Hotel Restaurant
-Centered on the 5star Hotels in Seoul city-

Cho, Jae Young

Major in Food Service Management

**Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant
Management**

**Graduate School of Business Administration
Hansung University**

This day, factors considered when selection or evaluating a restaurant are the food, interior and exterior design, employees, ambience, quantity and quality of the service, swiftness, menu, price, sanitation, and so forth. As seen in the above statement, the sanitation of the restaurants in the most critical among all the factors.

As there are increasing customers who focus on flavors, price and hygiene to choose what to eat, restaurants' cleanness and hygiene become more important. Accordingly, importance of food hygiene and the customers attention to food safety are getting bigger. Especially as diverse interests and researches on health issue are mounting, hygienic circumstances, hygiene in hotel kitchen where food for customers is made can be said a 'must' condition.

This study to propose solutions to the problems of the system of sanitary evaluations by analyzing sanitation from multiple angles. Therefore, the study aims to analyze how recognition of hygiene importance influences maintenance of hygiene by considering hotel kitchen, hygiene and theory by practically analyzing hygiene importance and maintenance through questionnaires given to the chefs who are working at first class hotel kitchens in Seoul.

The objects of the survey were limited to the chefs working at first class hotel kitchens and the period was about 4 weeks, September 20 – October 11, 2012. 342 out of 400 copies of questionnaire were recollcted, of which 296 copies except inadequate 46 copies having uniform answers were used for analysis for the study.

The collected data were analyzed by SPSS. Win. Ver. 12.0 package. Analysis methodologies were frequency analysis to look at demographic features, factor analysis to verify reasonableness and reliability; Importance-Performance Analysis, also Regression analysis was done to see how recognition of hygiene importance influences hygiene maintenance.

Three factors in the hotel kitchen hygiene were obtained: hygiene of foods, environments and personal. With multiple regression analysis, all three hypotheses were supported and influence on satisfaction.

The foods quality and safety that made in the kitchen are depending on how strict the quality management on its production stage.

The chef's sanitation is an important factor to protect the food from poison infection. That is why the chef's sanitary knowledge and procedures are directly affecting to food poisoning prevention. Nevertheless the systematic sanitation education and sanitory management system are urgently needed.

The aims of the study are to understand the necessity of systematic monitoring system and management: the appropriate sanitation management: the remedies to prevent from food poisoning and also to compare the difference of sanitary managements among chefs.

This study indicates that various process in the hotels' kitchen has to emphasize the customer's safety by poor sanitation prevention, maintain the hygiene's level, and improve the labor efficiency to make a comfortable surrounding. Lastly, the chefs in hotel restaurant are responsible for serving foods cordially and safely for customer.

Also, with full analysis of correlation between hygiene knowledge, hygiene awareness and level of practices is one of the success as well.

【Key Words】 Food Hygiene Sanitation, Kitchen Environmental, Personal Hygiene, Awareness, Accompany