

호텔주방의 HACCP 시스템적용 유무에 따른 조리종사원의 직무스트레스, 만족, 몰입의 비교 분석

민 경 천 · 홍 완 수[†]

상명대학교 외식영양학과

A Comparative Study of Job Stress, Satisfaction and Commitment of Cooking Employees in Hotel Kitchens with and without HACCP Systems

Kyung-Cheon Min, Wan-Soo Hong[†]

Department of Foodservice Management and Nutrition, Sangmyung University, Seoul, Korea

[†]Corresponding author

Wan-Soo Hong
Department of Foodservice
Management and Nutrition,
Sangmyung University,
Honggimun 2-Gil, Jongno-Gu,
03016 Seoul, Korea

Tel: (02) 2287-5350
Fax: (02) 2287-0104
E-mail: wshong@smu.ac.kr
ORCID: 0000-0003-3645-2802

Acknowledgments

This work was supported by a research grant from Sangmyung University (2017-A000-0094).

Received: February 13, 2018
Revised: March 3, 2018
Accepted: March 3, 2018

ABSTRACT

Objectives: This study was conducted to identify differences in job stress, satisfaction and commitment of cooking employees working in hotel kitchens with and without HACCP systems.

Methods: Culinary employees of 12 five-star hotels were surveyed and 504 valid data were used for SPSS analysis. Sub factors of working environment factors (job stress, job satisfaction, and job commitment) were examined for analysis.

Results: The results showed that hotels that implemented the HACCP system had significantly higher values for the five sub factors of employee job stress (job demand, relationship conflict, organizational system, lack of job autonomy, and job instability; $p < 0.001$). For the sub factors of job satisfaction (internal and external satisfaction) statistic showed a statistically significant value in hotels that did not implement the HACCP system ($p < 0.001$). Job attachment and job importance, which are sub factors of job commitment, showed no difference in relation to the implementation of HACCP system, and job responsibility showed a higher p-value in hotels that did not implement HACCP ($p < 0.05$).

Conclusions: The results of the study indicate that culinary employees working at venues with HACCP systems have more job related stress, lower job satisfaction and partially less job commitment. Based on this outcome, venues that have already implemented or are planning to implement HACCP systems should consider the implications regarding their management of employees. Managerial policies that enhance autonomy, job stability, achievement, self-development, promotion, and compensation should also be implemented. Finally, meticulous attention and high investments into the work environment and human resources are necessary.

Korean J Community Nutr 23(1): 28-37, 2018

KEY WORDS HACCP, job stress, job satisfaction, job commitment, hotel cooking staff

서론

점점 더 많은 사람들이 사업, 여행, 휴식 등뿐만 아니라 레스토랑을 이용하기 위해 호텔을 방문하고 있다. 이와 같은 변화는 여러 사회적 현상과 맞물려 물질적인 생활수준의 향상과 외식 비중의 증가가 이루어지면서, 최상의 서비스와 좋은 품질의 음식을 통해 보상과 행복을 동시에 추구하는 소비자들의 경향으로 볼 수 있다. 나아가 최근 외식문화는 미디어를 통해 빠른 속도로 확산되고 변화하고 있어, 고객들의 니즈도 품질의 수직적 기준에 더해 수평적으로 다양화되는 등 좋은 품질의 양적·질적인 면을 동시에 요구하고 있다[1]. 이러한 변화들을 생각해볼 때, 위의 모든 것들의 가장 근본이 되는 호텔레스토랑의 위생수준 역시 이전과는 구분되는 차별화된 수준에 이르러야함을 추론할 수 있다.

Gilmore 등[2]은 식당의 위생이 음식의 질을 결정하는 주요 요소 중 하나로 강조하며 좋은 품질의 음식은 맛과 영양이 풍부하면서 유해 미생물과 화학적인 오염에서 벗어난 것이라고 정의 하였다. 안전한 음식을 제공하는 것은 외식업체의 책무이며 식품안전 사고 발생 시 재정적 손실 및 장기적인 기업 이미지에 큰 손상을 입힌다고 하였다[3]. 따라서 호텔 주방에서 생산하는 음식의 품질과 위생요인으로부터 안전성은 식재료의 생산단계에서부터 엄격한 관리에 의해 좌우되며, 조리종사원들의 개인위생 및 위생습관의 올바른 실천은 식품의 안전성을 유지하는 데에 있어 매우 중요한 요소라고 할 수 있다[4]. 식품접객업소에서의 질병발생의 예방을 위해서는 HACCP에 의한 식품의 안전성 확보가 효과적인 방법이고[5], 조리종사원들의 위생지식과 위생적인 업무를 실천하는 정도는 식품안전의 예방에 직접적인 영향을 미치므로 이에 대한 체계적인 위생교육과 더불어 위생관리 시스템을 갖추는 것이 매우 중요하다[6].

안전한 식품을 취급하기 위해서는 위생적인 시스템이 선행되어야 하는데 대표적인 위생관리 시스템으로는 식품안전관리인증기준(Hazard Analysis Critical Control Point, HACCP)과 국제표준기구(International Organization for Standardization, ISO) 22000이 있다. ISO 22000은 HACCP 시스템을 포함하고 있으며, 비록 이 두 가지 시스템은 그 명칭은 다르나 식품제조의 환경을 안전하게 통제한다는 목적에 있어서는 같다고 할 수 있다[7].

한국식품안전관리인증원에 따르면 2017년 8월 기준 국내 식품관련 업체 중 HACCP 시스템으로 운영되고 있는 곳은 총 4,691개소였으며[8], 이는 2016년까지의 통계청의 식품관련 업체 자료 기준으로[9] 0.89%에 해당되는 수치

이다. 이 중 대부분이 식품제조 및 가공 업체였고 즉석조리를 하는 곳 중 식품접객업은 174개소, 집단급식소는 11개소였다[8]. 한편, 2004년 아·태 지역 최초로 그랜드 인터콘티넨탈 호텔이 호텔로서는 국제품질 인증기관(Technical Quality Certification Service International, TQCSD)으로부터 HACCP 인증을 받아 운영하였으며[10], 그 이후로 서울과 인천의 특급호텔 중 7개 호텔이 HACCP 시스템으로 운영되었으나 2017년 12월 현재는 5곳의 호텔만이 HACCP 시스템으로 운영되고 있다.

선행연구들에 따르면, HACCP 시스템을 적용하면 호텔조리 종업원의 의식수준이 제고되고 경영이익의 확보에도 도움이 된다는 연구결과가 있으며[11, 12], 외식업체 종업원들의 HACCP 실천정도는 품질효과 및 경영성과에 상당한 영향을 미친다고 하였다[13]. 이처럼 많은 선행연구들에서 HACCP 시스템은 식품을 안전하게 관리하고 공급할 뿐만 아니라 그것을 구축하기 위한 체계적인 관리 시스템을 통해 원가관리부터 경영성과에 까지 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 반면에 Panisello & Quantick[14]은 HACCP 시스템의 실행에 있어 장애요인으로 종사자의 시간 부족, 복잡한 작업일지 작성, 관리비용, 여러 분야의 식품산업에 동등 적용의 문제점을 제시하였다. 또한, HACCP에 대한 이해부족, 지식부족, 이직률, 복잡한 시스템, 개인교육 부족도 장애요인이라 하였다[15]. 이는 직무와 관련된 스트레스, 만족, 몰입에도 영향을 줄 것으로 예상된다.

직무스트레스는 현장에서 업무와 직접적인 연관이 있을 뿐만 아니라 조직 및 기업 생산성에 직접적인 영향을 미치고 있는 요인으로서 조직 형태연구에 관심이 되어온 중요한 요인이다[16]. Yoon[17]은 과도한 직무스트레스가 호텔 조리 종사자의 소진 및 이직의도에 커다란 영향을 미칠 수 있다고 보고하였으며, Kim[18]은 호텔 조리 종사원이 느끼는 직무스트레스는 직무만족 및 조직몰입에 유의한 영향을 미친다고 지적하였다.

한편, 직무만족이란 직무에 관한 개인의 일반적인 행동과 태도를 말하는 것으로 개별 구성원이 느끼는 평소의 업무나 직무의 경험에서 나오는 행복하고 긍정적인 정서 상태를 의미하고[19], 직무몰입은 자신이 직면해 있는 과제나 직무(task)에 대하여 완전하게 집중·몰두하여 최적의 상태로 기능을 수행할 수 있는 형태를 의미한다[20]. Hong 등[21]의 연구에서 호텔 조리종사원의 직무만족은 기술의 다양성, 과업의 중요성, 자율성에 유의한 영향을 받는 것으로 나타났으며, 이는 조직몰입에 영향을 준다고 조사되었다. Jung & Cho[22], Choi 등[23]은 주방환경 역시 호텔 조리 종사원의 직무만족과 직무몰입에 매우 중요한 영향을 미친다고 지

적하였으며, Kim & Jeon[24]은 직무몰입을 하지 못하는 경우에는 이직이나 경력변경 의도에 영향을 준다고 하였다.

이렇듯, 직무와 관련하여 많은 연구가 이루어지고 있으나, 이를 HACCP와 연결하여 분석한 연구, 나아가 더 구체적으로는 호텔 주방에서의 HACCP 적용과 관련한 직무스트레스, 만족, 몰입에 대한 연구는 없는 실정이다. 앞서, 선행연구에서 언급한 HACCP 시스템 실행에 있어 장애요인들은 종사원들의 직무스트레스, 만족, 몰입에도 적지 않은 영향을 줄 것으로 예상되는데, 이에 따라 위 주제에 대한 체계적인 분석은 관련 업장들에 커다란 함의를 가진 연구가 될 것이라 기대된다. 본 연구에서는 호텔 주방에서의 HACCP 시스템 적용 유무에 따른 조리종사원의 직무스트레스, 직무만족, 직무몰입의 차이를 비교 분석하여 호텔주방에 HACCP 시스템의 운영 및 도입에 있어 내부마케팅을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

연구대상 및 방법

1. 조사대상 및 기간

본 연구의 조사 대상자는 서울과 인천지역 12개의 특급호텔 중 HACCP 시스템을 적용하여 운영되고 있는 5개 호텔의 조리종사원과 HACCP 시스템을 적용하지 않는 7개 호텔의 조리종사원 570명을 대상으로 조사의 목적과 취지를 설명하고 협조를 얻어 2017년 8월 14일부터 2017년 9월 29일 까지 설문 대상자가 직접 기입하는 방법으로 설문조사를 시행하였다. 총 570부의 설문지를 우편 및 직접 배부하였으며, 이후 수거된 설문지 516부(90.5%) 중 내용이 불성실하거나 통계 활용이 불가능한 12부를 제외한 504부(88.4%)를 실증분석에 활용하였다. 본 연구는 상명대학교 생명윤리심의위원회(IRB 승인번호: BE2017-29)의 승인을 받아 수행되었다.

2. 설문지 구성

본 연구의 설문지로 사용된 직무스트레스, 직무만족, 직무몰입의 측정 도구는 학술연구 및 실무에서 사용되고 있는 문항을 근거로 고안되었다. 직장인의 직무스트레스의 다양한 요인을 측정하기 위해 Jang 등[25]이 개발한 한국인의 직무스트레스에 대한 측정도구에서 설문 문항수를 고려하여 하위요인의 문항수를 축소한 단축 형을 사용하였다. 이 도구는 총 20문항으로 구성되어 있고, 5점 Likert 척도인 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’, ‘그렇지 않다(2점)’, ‘보통이다(3점)’, ‘그렇다(4점)’, ‘매우 그렇다(5점)’로 측정하였다. 하위요인으로는 직무에 대한 요구, 직무에 대한 자율성 결여, 직무의

불안정, 관계적 갈등, 조직의 체계, 보상의 부적절이 포함되어 있다.

직무만족도를 측정하기 위해 Weiss 등[26]의 미네소타 만족설문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ)를 Park[27]이 한국의 직장인에 맞게 번안한 번안본을 사용하였다. 이 도구는 20문항으로 구성되어 있으며, 하위요인으로는 내적만족과 외적만족이 있다.

직무몰입에 사용한 측정 도구는 Kanugo[28]가 개발한 직무몰입설문지(Job involvement Questionnaire, JIQ), 직무몰입측정지(Measurement of Job and Work Involvement, MJWI)와 Weiss 등[26]이 개발한 미네소타만족질문매뉴얼(Manual for Minnesota Satisfaction Questionnaire, MMSQ)을 토대로 Ha & Joo[29, 30]의 선행연구에서 사용하였던 설문과 이론을 근거로 하여 본 연구의 목적에 맞지 않는 1개 문항을 제외한 13문항을 사용하였다. 직무몰입의 하위요인으로는 직무애착 및 중요성, 직무책임감이 있다.

3. 통계 처리

본 연구의 모든 자료는 IBM SPSS Statistics 22.0을 이용하여 통계 처리를 하였다. 응답자의 인구 통계적 특성을 분석하기 위해 빈도 및 평균, 표준편차를 산출하였고 통계적인 타당성 검토를 위해 요인분석을 실시하였으며 특히, 요인의 수를 최소화하는 주성분분석 방식과 베리맥스(Varimax) 직각회전 방식을 사용하였다. 요인의 수는 고유 값 1 이상, 요인 적재치 값이 0.4 이상인 경우를 유의한 것으로 판단하였다. 측정된 문항의 내적일관성을 검증하기 위해 Cronbach's α 계수를 산출하였으며, 그룹 간 유의성을 검증하기 위하여 독립표본 t-검정을 실시하였다.

결 과

1. 조사대상자의 일반사항

조사대상자의 인구 통계적 특성을 분석하기 위해 빈도분석을 실시한 결과는 아래 Table 1과 같다. 성별 분포로는 남성이 78.0%로 여성보다 높게 나타났으며, 연령별 분포는 30대가 38.7%로 가장 높았고 20대, 40대, 50대 이상의 순서로 나타났다. 학력별 분포는 전문대졸이 59.0%로 가장 높게 나타났고 결혼여부는 미혼이 57%의 분포로 가장 높았으며 기혼, 기타 순으로 나타났다. 근무부서의 분포는 양식당 근무자가 35.7%로 가장 높게 나타났으며, 근속년수는 1~3년이 20.2%로 가장 높게 나타났다. 직급별로는 46.4%의 분포를 보인 사원이 가장 많았으며, 월평균소득의 분포는 200

Table 1. General demographic characteristics of the subjects

	Variable	Frequency (%)
Gender	Male	393 (78.0)
	Female	111 (22.0)
Age (yr)	20 ~ 29	170 (33.7)
	30 ~ 39	195 (38.7)
	40 ~ 49	107 (21.2)
	≥50	32 (6.4)
Education level	Less than High school	38 (7.5)
	Associate's Degree	297 (59.0)
	Bachelor's Degree	129 (25.6)
	Master's Degree or higher	40 (7.9)
Marital status	Single	290 (57.5)
	Married	204 (40.5)
	Etc.	10 (2.0)
Working department	Western Restaurant Kitchen	180 (35.7)
	Banquet Kitchen	89 (17.7)
	Bakery Kitchen	59 (11.7)
	Korean Restaurant Kitchen	49 (9.7)
	Chinese Restaurant Kitchen	46 (9.1)
	Japanese Restaurant Kitchen	39 (7.7)
	Butcher Kitchen	16 (3.2)
	Etc.	26 (5.2)
Years of experience	<1	64 (12.7)
	1 ~ 3	102 (20.2)
	4 ~ 7	76 (15.1)
	8 ~ 10	63 (12.5)
	11 ~ 15	70 (14.0)
	16 ~ 19	95 (18.8)
Job grade	≥20	34 (6.7)
	Intern	48 (9.5)
	Commis	234 (46.4)
	Demi Chef	154 (30.6)
	Chef de Partie	50 (9.9)
	≥Sous Chef	18 (3.6)
Monthly income (KRW)	<2,000,000	158 (31.3)
	2,000,000 ~ 2,500,000 less	114 (22.7)
	2,500,000 ~ 3,000,000 less	82 (16.3)
	3,000,000 ~ 3,500,000 less	73 (14.5)
	3,500,000 ~ 4,000,000 less	38 (7.5)
	≥4,000,000	39 (7.7)
HACCP system implementation	Apply	247 (49.0)
	Unapplied	257 (51.0)
	Total	504 (100.0)

n (%)

만원미만이 31.3%로 가장 높게 나타났다. HACCP 적용 여부는 미적용이 51.0%, 적용이 49.0%로 나타났다.

2. 직무스트레스, 만족, 몰입의 요인분석 및 신뢰도 분석

변수의 타당성을 검증을 위해 본 연구에서는 구성개념 타당도인 탐색적 요인분석을 실시하였다. 분석결과, 모든 요인의 Cronbach's α 값은 0.6 이상으로 신뢰도가 높은 것으로 분석되었다.

Table 2는 직무스트레스의 요인에 대한 타당성 및 신뢰도를 검증하기 위해 20개의 문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과이다. 추출된 요인 중 모든 문항이 요인 적재치 0.4 이상을 나타냈으나, 6개 문항이 요인에 맞지 않게 적재되어 제거하였다. 그 결과 총5개의 하위요인이 도출되었고 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다.

각 하위요인별 요인명은 직무요구(17.29%), 관계갈등(16.95%), 조직체계(15.23%), 직무자율성결여(12.00%), 직무불안정(11.43%)으로 명명하였다. 5개의 하위요인들의 요인적재 값이 모두 0.6 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석됐으며, 신뢰도 또한 모두 0.7 이상을 보여 내적일관성이 있는 것으로 판단되었다. 총 분산 설명력은 72.89%로 높게 나타났다.

Table 3은 직무만족과 관련한 20개의 문항에 대해 타당성 및 신뢰도를 검증한 결과이다. 추출된 요인 중 모든 문항이 요인 적재치 0.5 이상을 나타냈으나, 2개 문항이 요인에 따른 이론구조에 맞지 않게 적재되어 제거하였다. 그 결과 총 2개의 하위요인이 도출되었고 각 요인을 구성하고 있는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 각 하위요인별 요인명은 내적만족(33.70%), 외적만족(25.77%)으로 명명하였다. 2개의 하위요인들의 요인적재 값이 모두 0.5 이상을 보여 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석됐으며, 신뢰도 또한 모두 0.8 이상으로 나타나 내적일관성이 있는 것으로 판단된다. 총 분산 설명력은 59.46%로 나타났다.

Table 4는 직무몰입과 관련한 13개의 문항에 대해 타당성 및 신뢰도를 검증한 결과이다. 추출된 요인 중 모든 문항이 요인 적재치 0.4 이상을 나타냈으나, 2개 문항이 요인에 따른 이론구조에 맞지 않게 적재되어 제거하였다. 그 결과 총 2개의 하위요인이 도출 되었으며 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 각 하위요인별 요인명은 직무애착 및 중요성(39.85%), 직무책임감(24.22%)으로 명명하였다. 2개의 하위요인들의 요인적재 값이 모두 0.6 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석됐으며, 신뢰도 또한 모두 0.7 이상으로 나타나 내적일관성이 있는 것으로 판단된다. 총 분산 설명력은 64.07%로 나타났다.

Table 2. Reliability and exploratory factor analysis of the job stress variable

Factor		Factor loading	Communality	Eigen value	Variance (%)	Cronbach's α
Job demand	Increased workload	0.863	0.772	2.421	17.292	0.859
	Doing various work the same time	0.844	0.799			
	Pressed with work and lack of time	0.831	0.772			
Relationship conflict	Receives help from colleagues	0.837	0.809	2.372	16.945	0.801
	Has understanding colleagues who shows empathy during difficult times	0.782	0.665			
	Receives boss's help	0.767	0.675			
Organization system	Fairness of the personnel management system	0.802	0.688	2.132	15.231	0.764
	Receiving work support	0.712	0.616			
	Degree of my opinion being reflected at work	0.613	0.629			
	Cooperation with other departments	0.588	0.638			
Lack of job autonomy	Requires work creativity	0.871	0.795	1.679	11.995	0.722
	High level of skill and knowledge	0.801	0.738			
Job instability	Uncertainty about the future	0.890	0.814	1.600	11.427	0.728
	Expectation of a turn for the worse	0.841	0.781			
KMO				0.819		
Total % of Variance				72.890		
Sig.				0.000		

Table 3. Reliability and exploratory factor analysis of the job satisfaction variable

Factor		Factor loading	Communality	Eigen value	Variance (%)	Cronbach's α
Inner satisfaction	Can help others	0.793	0.681	6.066	33.699	0.929
	Using of my ability for work	0.760	0.637			
	Work that does not violate conscience	0.740	0.612			
	Can direct my work	0.702	0.586			
	Relationship with colleagues	0.678	0.520			
	Opportunity to become an essential member	0.619	0.595			
	Job stability	0.617	0.515			
	A sense of accomplishment for work	0.615	0.607			
	Autonomy in judgment about work	0.608	0.594			
	Gain various work experience	0.598	0.573			
	Granted independent tasks	0.548	0.494			
	Doing work my way	0.548	0.457			
	External satisfaction	Promotion opportunity	0.844			
Salary level		0.797	0.679			
Work environment		0.675	0.624			
Boss's leadership		0.632	0.609			
Boss's decision making		0.619	0.645			
Way of implementation of internal policies	0.598	0.529				
KMO				0.959		
Total % of Variance				59.466		
Sig.				0.000		

3. HACCP 적용 유무에 따른 직무스트레스, 만족, 몰입의 차이분석

1) 직무스트레스 차이분석

HACCP 적용 유무에 따른 직무스트레스 5개의 하위요인

에 대한 차이분석을 실시한 결과는 Table 5와 같다. 각각의 하위요인들의 평균값 중 HACCP을 적용하는 곳의 직무 요구는 5점 만점에 4.06점, 관계갈등은 3.17점, 조직체계는 3.20점, 직무자율성 결여는 3.67점, 직무불안정은 3.42점

Table 4. Reliability and exploratory factor analysis of the job commitment variable

Factor		Factor loading	Communality	Eigen value	Variance(%)	Cronbach's α
Job attachment and importance	Job relevance in my life	0.823	0.711	4.384	39.853	0.907
	Job relevance with personal goals	0.794	0.656			
	The importance of my job in my life	0.744	0.617			
	Using my time for work	0.743	0.606			
	Joy and happiness at work	0.647	0.586			
	Usability of my ability for my job	0.646	0.593			
	Most of my interests are job related	0.638	0.590			
	My job and I are inseparable	0.631	0.597			
Job responsibility	Making sacrifices during joint work	0.835	0.707	2.664	24.221	0.783
	Helping colleagues or customers by request	0.771	0.719			
	Efforts to satisfy colleagues and customers	0.685	0.666			
KMO				0.931		
Total % of Variance				64.074		
Sig.				0.000		

Table 5. Analysis of difference in job stress with and without HACCP

Factor		With HACCP (n=247)	Without HACCP (n=257)	t-value
Job demand	Increased workload	4.14 ± 0.76 ¹⁾	2.79 ± 0.84	18.96***
	Doing various work the same time	3.94 ± 0.81	2.74 ± 0.78	16.74***
	Pressed with work and lack of time	4.09 ± 0.65	2.56 ± 0.93	21.29***
Sub total		4.06 ± 0.58	2.70 ± 0.68	23.988***
Relationship conflict	Receives help from colleagues	3.32 ± 0.84	2.18 ± 0.74	16.127***
	Has understanding colleagues who shows empathy during difficult times	3.15 ± 1.00	2.34 ± 0.83	9.913***
	Receives boss's help	3.03 ± 1.04	2.25 ± 0.80	9.441***
Sub total		3.17 ± 0.77	2.26 ± 0.63	14.387***
Organization system	Fairness of the personnel management system	3.12 ± 1.07	2.60 ± 0.82	6.162***
	Receiving work support	3.17 ± 0.94	2.35 ± 0.78	10.619***
	Degree of my opinion being reflected at work	2.97 ± 0.95	2.37 ± 0.73	8.025***
	Cooperation with other departments	3.52 ± 0.89	2.52 ± 0.82	13.053***
Sub total		3.20 ± 0.70	2.46 ± 0.56	13.028***
Lack of job autonomy	Requires work creativity	3.64 ± 0.81	3.38 ± 0.86	3.436**
	High level of skill and knowledge	3.71 ± 0.82	3.40 ± 0.87	4.052***
Sub total		3.67 ± 0.71	3.39 ± 0.77	4.250***
Job instability	Uncertainty about the future	3.51 ± 0.93	3.09 ± 1.02	4.920***
	Expectation of a turn for the worse	3.33 ± 1.00	3.09 ± 1.04	2.606
Sub total		3.42 ± 0.82	3.09 ± 0.94	4.222***

1) Values are mean ± SD. A 5-point scale was used from 1 (strongly disagree) to 5 (strongly agree).
 : p<0.01, *: p<0.001

으로 나타났고, HACCP을 적용하지 않는 곳의 직무요구는 2.70점, 관계갈등은 2.26점, 조직체계는 2.46점, 직무자율성 결여는 3.39점, 직무불안정은 3.09점의 수치로 나타나 HACCP을 적용하는 곳이 적용하지 않은 곳에 비하여 통계적 유의수준 하에서 직무스트레스를 더 높게 지각하는 것으로 나타났다(p<0.001).

2) 직무만족 차이분석

HACCP 시스템적용 유무에 따른 직무만족 2개의 하위요인에 대한 차이분석을 실시한 결과는 Table 6과 같다. 각각의 하위요인들의 평균값 중 HACCP을 적용하는 곳의 내적만족은 5점 만점에 3.00점, 외적만족은 2.71점으로 나타났고 HACCP을 적용하지 않는 곳의 내적만족은 3.74점, 외적만족은 3.56점의 수치로 나타나 HACCP을 적용하지 않는

Table 6. Analysis of difference in job satisfaction with and without HACCP

Factor		With HACCP (n=247)	Without HACCP (n=257)	t-value
Inner satisfaction	Can help others	3.11 ± 0.79 ¹⁾	3.89 ± 0.71	-11.582***
	Using of my ability for work	3.14 ± 0.81	3.84 ± 0.71	-10.389***
	Work that does not violate conscience	3.15 ± 0.85	3.86 ± 0.73	-9.978***
	Can direct my work	2.98 ± 0.82	3.74 ± 0.73	-10.975***
	Relationship with colleagues	3.11 ± 0.87	3.87 ± 0.70	-10.690***
	Opportunity to become an essential member	2.86 ± 0.89	3.65 ± 0.76	-10.617***
	Job stability	3.06 ± 0.85	3.62 ± 0.78	-7.580***
	A sense of accomplishment for work	2.97 ± 0.89	3.82 ± 0.75	-11.548***
	Autonomy in judgment about work	2.78 ± 0.89	3.69 ± 0.74	-12.485***
	Gain various work experience	2.90 ± 0.88	3.58 ± 0.74	-9.410***
	Granted independent tasks	2.97 ± 0.89	3.57 ± 0.74	-8.190***
	Doing work my way	3.03 ± 0.83	3.72 ± 0.77	-9.520***
Sub total		3.00 ± 0.57	3.74 ± 0.53	-14.938***
External satisfaction	Promotion opportunity	2.44 ± 0.89	3.42 ± 0.95	-11.850***
	Salary level	2.48 ± 0.90	3.40 ± 0.98	-10.920***
	Work environment	2.84 ± 0.84	3.55 ± 0.83	-9.489***
	Boss's leadership	2.76 ± 0.85	3.71 ± 0.75	-13.189***
	Boss's decision making	2.81 ± 0.86	3.72 ± 0.81	-12.122***
Way of implementation of internal policies	2.91 ± 0.88	3.56 ± 0.84	-8.480***	
Sub total		2.71 ± 0.61	3.56 ± 0.66	-14.909***

1) Values are mean ± SD. A 5-point scale was used from 1 (strongly disagree) to 5 (strongly agree).
***: p<0.001

Table 7. Analysis of difference in job commitment with and without HACCP

Factor		With HACCP (n=247)	Without HACCP (n=257)	t-value
Job attachment and importance	Job relevance in my life	3.53 ± 0.94 ¹⁾	3.53 ± 0.82	-0.086
	Job relevance with personal goals	3.55 ± 0.92	3.67 ± 0.81	-1.476
	The importance of my job in my life	3.72 ± 0.91	3.77 ± 0.72	-0.567
	Using my time for work	3.64 ± 0.94	3.71 ± 0.77	-0.887
	Joy and happiness at work	3.50 ± 0.96	3.68 ± 0.77	-1.897
	Usability of my ability for my job	3.71 ± 0.84	3.76 ± 0.75	-0.703
	Most of my interests are job related	3.43 ± 0.98	3.52 ± 0.87	-1.063
	My job and I are inseparable	3.45 ± 0.98	3.60 ± 0.87	-1.808
Sub total		3.57 ± 0.74	3.65 ± 0.60	-1.377
Job responsibility	Making sacrifices during joint work	3.50 ± 0.90	3.66 ± 0.71	-2.186*
	Helping colleagues or customers by request	3.66 ± 0.88	3.81 ± 0.69	-1.994*
	Efforts to satisfy colleagues and customers	3.76 ± 0.88	3.81 ± 0.76	-0.759
Sub total		3.64 ± 0.74	3.76 ± 0.60	-1.963*

1) Values are mean ± SD. A 5-point scale was used from 1 (strongly disagree) to 5 (strongly agree).
*: p<0.05

곳이 적용하는 곳에 비하여 통계적 유의수준 하에서 직무만족을 더 높게 지각하는 것으로 나타났다(p<0.001).

3) 직무몰입 차이분석

HACCP 시스템적용 유무에 따른 직무몰입 2개의 하위요

인에 대한 차이분석을 실시한 결과는 Table 7과 같다. 각각의 하위요인들의 평균값 중 HACCP을 적용하는 곳의 직무에착 및 중요성은 5점 만점에 3.57점, 직무책임감은 3.64점으로 분석되었고, HACCP을 적용하지 않는 곳의 직무에착 및 중요성은 3.65점, 직무책임감은 3.76점의 수치로 나타나

직무애착 및 중요성은 HACCP 시스템적용 유무에 따라 차이가 없는 것으로 나타났다. 그러나 직무책임감은 HACCP을 적용하지 않는 곳이 적용하는 곳에 비하여 통계적 유의수준 하에서 더 높게 지각하는 것으로 나타났다($p < 0.05$).

고 찰

본 연구는 호텔주방 조리종사원의 직무스트레스, 직무만족, 직무몰입의 HACCP 적용 유무에 따른 차이를 비교 조사하였다.

연구대상자의 일반적 특성에서는 남자의 비율이 여자보다 월등히 높았는데 이는 체력적 소모가 많은 직업의 특성 때문으로 생각된다.

HACCP 시스템의 적용 유무에 따른 직무스트레스를 비교한 결과 유의적인 차이를 보였는데 ($p < 0.001$), HACCP 시스템을 적용하여 실행하고 있는 조리종사원이 실행하지 않는 조리종사원에 비해 직접적인 직무스트레스의 하위요인인 직무요구, 관계갈등, 조직체계, 직무자율성결여, 직무불안정에 직무스트레스를 더 받는 것으로 나타나 HACCP을 실행 중인 곳과 실행 예정인 곳에 중요한 시사점을 제공할 것으로 사료된다. 직무스트레스 자체는 그 직무를 수행하는 당사자가 받게 되지만 직무스트레스에 대한 요인의 대부분은 직무와 관련되어 있는 직무환경에서 찾아야 한다[31]. 소비자에게 보다 위생적이고 안전한 식품을 제공하기 위해 즉석으로 조리하여 제공하는 호텔 주방에서의 HACCP 시스템 적용을 확대하기 위해서는 실행 당사자인 조리종사원의 직무스트레스를 줄이는 것이 중요한 요소라 생각된다.

직무만족의 HACCP 시스템적용 유무에 따른 분석 결과 또한 유의적인 차이를 보였는데 ($p < 0.001$), 위에서 살펴본 듯 직무스트레스가 높게 조사된 HACCP을 적용한 호텔의 종사원이 적용하지 않는 호텔의 조리종사원보다 직무만족도의 하위요인인 내적만족과 외적만족이 모두 낮게 나타났다. 직무스트레스와 직무만족과의 관계는 전통적으로 직무스트레스가 많을수록 그 만큼 직무만족은 낮아지고[32] 지나치게 과도한 스트레스나 반대로 너무 적은 스트레스는 일상생활 및 직장만족에 바람직하지 못하다 지적된 바 있다[33]. 이러한 견해는 직무스트레스와 직무만족이 역 U자 관계를 가진다는 미국과 스웨덴의 남자종업원을 대상으로 연구한 Robert & Karasek[34]의 실증분석 결과에 의해서 검증되었다. 또한 직무스트레스와 직무만족은 동시 또는 연속적으로 발생한다는 특징을 가지고 있다[35]. 따라서 HACCP을 적용하여 운영되는 조리종사원의 직무만족을 높이기 위해서는 우선 근본적으로 직무스트레스를 줄이기 위

한 방안이 선행되어야 할 것이며, 소속된 조직에서의 자율성, 안정성, 성취감, 자기개발, 승진, 보상 등을 높일 수 있는 정책이 필요할 것이다.

직무몰입의 HACCP 시스템적용 유무에 따른 결과는 그 하위요인 중 직무애착 및 중요성은 통계적 차이가 없는 것으로 나타났지만, 직무책임감은 HACCP을 적용하지 않는 곳이 유의적으로 ($p < 0.05$) 더 높게 나타났다. HACCP을 적용한 조리종사원의 직무책임감이 낮은 이유로는 HACCP 실행을 위한 절차의 복잡성과 HACCP을 적용하지 않는 곳에 비해 과다한 업무량일 것으로 사료된다.

본 연구결과, HACCP 시스템이 조리종사원의 직무스트레스, 만족, 몰입에 부정적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그러나 HACCP 시스템은 세계적으로 가장 효과적이고 효율적인 위생관리 시스템이고[36], 호텔에서 HACCP 시스템을 도입하여 집중적인 위생관리와 안전한 식품을 소비자에게 제공한다면 회사의 이미지 제고, 신뢰성 향상, 위생관리 효율성 도모 등의 효과가 있을 것으로 생각된다. 이에, 본 연구에서는 연구결과를 토대로 호텔 주방의 HACCP 시스템 적용에 있어 조리종사원의 직무스트레스, 만족, 몰입의 향상과 호텔 및 다양한 외식업체에서 HACCP 적용을 위한 시사점을 제안하고자 한다.

첫째, 호텔 주방의 HACCP 시스템은 절차의 복잡성, 수시로 작성하는 서류작업, 사후관리의 어려움은 실무자인 조리종사원에게 적지 않은 영향을 미칠 것이라 사료된다. 호텔 조리종사원의 직무향상을 위해서는 HACCP 시스템 도입과 관리에 있어 식품 제조·가공업과는 차별화된 혁신적으로 간소화 할 수 있는 제도적 개선방안이 강구되어야 할 것이다. 구체적으로 위생표준작업순서(Sanitation Standard Operation Procedure, SSOP)와 같은 간략한 지침서가 마련되도록 하여야 할 것이다. 즉, 작업담당자, 작업내용, 실시빈도, 실시상황의 점검, 기록의 방법을 기재한 간단, 명료하게 위생관리를 할 수 있도록 하여야 한다.

둘째, 호텔 조리종사원들이 HACCP 시스템의 절차를 준수하며 직무를 수행함에 있어 부족한 시간으로 인한 직무에 대한 부정적인 영향을 보완하기 위해 고용자는 충분한 인적 자원을 확보하여야 할 것이며, 궁극적으로 인력관리에 있어 이직률을 줄일 수 있는 방안을 도모 하여 원활한 HACCP 시스템관리를 유지해야 할 것이다. 이러한 인력관리를 위해서는 동기부여를 위해 자기개발의 기회, 승진과 적절한 보상을 제공해야 할 것이다. 셋째, 호텔 및 다양한 외식업체에서 HACCP 시스템을 적용하기 위해서는 도입 및 관리 시 적지 않은 비용이 발생에 대한 대책으로 식품진흥기금에서 식품접객업소 및 제조·가공업체의 위생수준을 향상시켜 안전한

식품을 제공하기 위한 정책을 활용하는 것이다. 또한, HACCP 인증 호텔에 대한 투자비용 및 유지·관리비의 등을 고려하여 경제적 이익을 도모할 수 있도록 정부는 재정 및 제도적으로 지원방안을 마련해야 할 것이다. 세금혜택 또는 일정기간 식품안전사고 미사고시 포상제도도 고려해볼 수 있겠다.

넷째, HACCP에 대한 이해부족과 지식부족은 HACCP를 실천하기 위한 장애요인 중 하나로 [15] 이는, 위생관련 교육이 조리종사원의 직무스트레스, 만족, 몰입에 영향을 줄 것으로 사료된다. 이에, 관리자와 위생책임자는 조리종사원을 위해 정기적으로 HACCP 관리의 위생교육을 실시하되, 쉽게 이해되고 공감할 수 있는 교육프로그램을 구성해야 할 것이다.

마지막으로, 본 연구의 한계점으로는 호텔의 조리종사원들을 연구대상자로 한정하였지만, 향후에는 호텔뿐만 아니라 다양한 외식업체로 확대하여 HACCP 시스템 적용이 실무자에게 미치는 영향과 HACCP 시스템 도입 및 유지를 위해 피고용자의 직무스트레스, 만족, 몰입 및 고용자의 비용적 측면에서 구체적인 접근을 하는 체계적이고 심층적인 실증분석들이 계속 이어서 수행되길 기대해 본다.

요약 및 결론

본 연구는 특급호텔 주방에서 종사하는 조리종사원을 대상으로 HACCP 시스템적용 유무에 따른 직무스트레스, 만족, 몰입의 차이를 알아보았으며 분석결과를 토대로 호텔주방에 HACCP 시스템의 운영 및 도입에 있어 내부마케팅을 위한 기초자료를 제공하고 시사점을 제안하고자 하였다. 이를 위하여 본 연구자는 2017년 8월 14일~2017년 9월 29일까지 12개의 특급호텔 중 HACCP 시스템을 적용하는 곳과 적용하지 않는 곳의 조리종사원들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문은 총 516부가 회수되었고, 이 가운데 통계분석이 가능하고 유효한 504부를 실증분석에 활용하여 빈도분석과 신뢰도 및 타당성 검증, 평균값의 차이검정 등을 실시하였다. 또한, 직무스트레스, 직무만족, 직무몰입 변인의 하위요인들을 비교 조사하였다. HACCP를 적용한 곳과 적용하지 않는 곳의 호텔주방 조리종사원의 직무스트레스의 차이검정을 분석한 결과, 5개의 하위요인인 직무요구, 관계갈등, 조직체계, 직무 자율성결여, 직무불안정 모두 HACCP를 적용한 곳이 적용하지 않는 곳에 비해 유의하게 ($p < 0.001$) 높게 나타났으며, 직무만족 2개의 하위요인인 내적만족과 외적만족에서도 HACCP를 적용하지 않는 곳이 적용하는 곳에 비해 통계적으로 유의적으로 ($p < 0.001$) 더 높게 나타났다. 직무몰입의 하위요인인 직무애착 및 중요성은 HACCP

적용 유무에 따라 차이가 없는 것으로 나타났고 직무책임감은 통계적으로 유의하게 ($p < 0.05$) HACCP를 적용하지 않는 곳에서 더 높게 나타났다.

결론적으로 위 결과들에서는 HACCP를 적용하고 있는 곳의 조리종사원이 적용하지 않는 곳의 조리종사원 보다 직무스트레스를 더 받고 있으며, 직무만족도와 부분적인 직무몰입도가 낮아 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 HACCP 시스템은 세계적으로 가장 효과적이고 효율적인 위생관리 시스템이고 [36], 호텔에서 HACCP 시스템을 도입하여 집중적인 위생관리와 안전한 식품을 소비자에게 제공한다면 회사의 이미지 제고, 신뢰성 향상, 위생관리 효율성도 등의 효과가 있을 것으로 생각된다.

호텔 주방의 HACCP 시스템 적용에 있어 조리종사원의 직무스트레스, 만족, 몰입의 향상과 호텔 및 다양한 외식업체에서 HACCP 적용을 위해서는 복잡한 시스템의 절차를 간소화하는 제도적 개선방안이 필요할 것이며, 실무자의 업무의 효율성을 위해 고용자는 충분한 인적자원 확보와 관리, 그리고 보상을 제공해야 할 것이다. 또한, 운영자는 정부나 기관에서 제공하는 지원정책을 적극 활용하여 유지비용을 줄이고 정부는 모범적인 운영자에게는 다양한 혜택을 제공해야 할 것이다. 관리자는 실무자에게 HACCP 시스템의 충분한 이해와 지식을 위한 체계적인 교육을 제공하여 실무자가 직무에 어려움이 없도록 적극 지원하여야 할 것이다.

References

1. Choi JG. The consuming trend of customers in the food service industry. *Int Soc Tour Ind* 2009; 2(4): 127-142.
2. Gilmore SA, Brown NE, Dana JT. A food quality model for school food services. *J Child Nutr Manag* 1998; 22(1): 32-39.
3. Holdt CS. Attitudes and knowledge of university food service managers toward sanitation. *J Coll Univ Food Serv* 1992; 16: 17-24.
4. Bryan RL. Impact of food borne disease and method of evaluation control program. *J Environ* 1984; 47(5): 241-245.
5. Bryan FL. Hazard analysis critical control point approach: Epidemiologic rational and application to food service operations. *J Environ Health* 1981; 44(1): 7-14.
6. Woo IE, Hwang YK, Lee YS. The status and the actual sanitation management conditions of food services within the metropolitan area. *Korean J Food Nutr* 2008; 21(3): 355-365.
7. Edaily news. Re-certification of intercontinental hotel ISO 22000 [Internet]. Edaily news; 2017 [cited 2017 Oct 20]. Available from: http://www.edaily.co.kr/news/news_detail.asp?newsId=01590806616029616&mediaCodeNo=257&OutLnkChk=Y.
8. Korea Agency of HACCP Accreditation and Services. HACCP certified company status [Internet]. Korea Agency of HACCP Accreditation and Services; 2017 [updated 2017 Dec 31; cited

- 2017 Oct 20]. Available from: <https://www.haccp.or.kr/site/haccp/boardList.do?boardSeq=770&key=2215>.
9. Korean Statistical Information Service. Number of food manufacturers and restaurants [Internet]. KOSIS; 2006 [updated 2017 Dec 29; cited 2018 Feb 27]. Available from: http://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1K52B01&conn_path=I3.
 10. Money today. Intercontinental hotel sanitary HACCP certification [Internet]. Money today; 2004 [cited 2017 Oct 20]. Available from: <http://news.mt.co.kr/mtview.php?no=2004102115035702608&type=1>.
 11. Byun JS, Park SS, Jo CB. A fact analysis on the level of perception and performance for the HACCP system. *J Hotel Resort* 2005; 4(2): 423-437.
 12. Kim HB, Lee SM. A study on perceptual discrepancy the sanitation standard according to F&B service staff's position & workplace in the hotels: HACCP. *J Foodserv Manag* 2000; 3(2): 87-104.
 13. Jo WG, Jo CB. The effects of the employees of food industry about the level of HACCP system practice affecting the quality effectiveness and the operation results. *J Hotel Resort* 2009; 8(1): 39-57.
 14. Panisello PJ, Quantick PC. Technical barriers to hazard analysis critical point. *J Food Control* 2001; 12(3): 165-173.
 15. Bas M, Yuksel M, Cavusoglu T. Difficulties and barriers for the implementing of HACCP and food safety system in food businesses in Turkey. *J Food Control* 2007; 18(2): 124-130.
 16. Lee HB, Lee SC. A study on the relationship of job stress, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention of policemen. *Korean Assoc Organ Stud* 2006; 3(2): 83-101.
 17. Yoon JH. A study on the relationship between job stress, burnout and turnover intention of hotel cooking employees. *Jpn Mod Assoc Korea* 2004; 9: 213-228.
 18. Kim HS. A study on the relationship of job stress, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention of hotel employees. *Int J Tour Manag Sci* 2005; 19(3): 203-225.
 19. Lee JH, Park HS, Park HJ. A relationship of hotel cooks' HACCP product use, job satisfaction, organizational commitment, and organizational performance: centered on deluxe hotels in South Korea. *Inst Bus Manag* 2015; 38(3): 269-292.
 20. Csikszentmihalyi M. *Flow: the psychology of optimal experience*. 1st ed. New York: Harper & Row Inc; 2009. p. 281-303.
 21. Hong YJ, Kim YW, Kim YJ. The influence of deluxe hotel culinary staff job characteristics on job satisfaction and organizational commitment: focus on the moderating effects of the staff's gender and career. *J Tour Sci* 2017; 41(5): 155-170.
 22. Jung JW, Cho YB. The effect of the physical culinary environment and work convenience, self-efficacy to job satisfaction of hotel culinary employees. *J Tour Leis Res* 2006; 18(1): 27-45.
 23. Choi W, Kwak JH, Kim KH. The effects of hotel open kitchen environment on cooking employees job satisfaction and job commitment. *J Hotel Resort* 2016; 15(2): 87-102.
 24. Kim SY, Jeon HW. Effects of hotel employee's personality on job involvement and career involvement: focused on big 5 personality. *Int J Tour Manag Sci* 2008; 23(2): 239-257.
 25. Chang SJ, Koh SB, Kang DM, Kim SA, Kang MG, Lee CG et al. Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Korean J Occup Environ Med* 2005; 17(4): 297-317.
 26. Weiss DJ, Dawis RV, England GW, Lofquist LH. *Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire*. 1st ed. Minneapolis: Industrial Relations Center, University of Minnesota; p. 120.
 27. Park IJ. A validation study of the Minnesota satisfaction questionnaire [master's thesis]. Seoul University; 2005.
 28. Kanungo RN. Measurement of job and work involvement. *J Appl Psychol* 1982; 67(3): 341-349.
 29. Ha YJ. Civil servant's motivation and self-regulated learning capability as predictors of their satisfaction achievement and job involvement in relation to online job training [dissertation]. Ewha Women's University; 2005.
 30. Joo YJ, Ha YJ. Motivation variables as predictors of learning effectiveness and job involvement. *J Educ Stud* 2005; 36(2): 65-90.
 31. Kim KY, Yu JB. A study on the cooking environment of tourist hotel kitchen. *J Tour Res* 1994; 8(1): 359-383.
 32. Parker DF, DeCotiis TA. Organizational determinants of job stress. *Organ Behav Hum Perform* 1983; 32(2): 160-177.
 33. Hamilton V, Warburton DM. *Human stress and cognition: an information processing approach*. 1st ed. New York: Wiley Ltd; 1979. p. 11-33.
 34. Robert A, Karasek Jr. Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Adm Sci Q* 1979; 24(2): 285-308.
 35. Cooper CL, Marshall J. *Organizational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental health*. 1st ed. London: Palgrave Macmillan; 2013. p. 3-23.
 36. HACCP KOREA. HACCP synopsis [Internet]. HACCP KOREA; 2017 [cited 2018 Feb 02]. Available from: <http://www.haccp.or.kr/site/haccp/sub.do?key=91>.