

# 작업장내 삶의 만족도에 대한 대학급식소 직원의 인식도

장혜자

연세대학교 생활과학대학 식품영양과학연구소

## A Quality of Worklife : A Study of the Perceptions of University Foodservice Employees

Chang, Hye Ja

*Research Institute of Food and Nutritional Sciences, Yonsei University*

### ABSTRACT

The purposes of this research were to assess the quality of worklife of university foodservice managers and workers by operation type, and to investigate the characteristics of demographic variables in university foodservice employees.

A questionnaire was administered to 27 managers and 180 personnels who are working in 9 university foodservice facilities. And 21 managers and 160 workers were responded with a response rate of 78% and 89%, respectively.

Statistical data analysis was completed using the SPSS programs for descriptive analysis, ANOVA, T-test and SNK test.

The results of this study can be summarized as follows :

1. Almost all respondents were female(87%), 40.5 percent of the respondents were between 40 to 49 years of age, 42.9 percent of the respondents had been in their current job between 2 to 5 years, and 55.2 percent of the respondents earned pays between 500,000won to 800,000won per month. Only 42.6% percent of the respondents were full-time employee.
2. The mean scores for the quality of worklife was 3.07 on a 5-point scales of 1=disagree very much and 5=agree very much.
3. Factors receiving the higher ratings included "optimum levels of work variety"(3.83), "positive attitude toward work"(4.14), and "cooperative relationship with coworkers"(4.22). But respondents were least satisfied with "promotion"(2.07), "temperature of workplace"(2.17), "rest time"(2.25), and "pay"(2.28) factors.
4. There was a significant difference in the perception of the quality of worklife according to the operation type(self-operated, contracted, and rented management), but no difference was noted by position(managers vs workers)

Results can be used to develop intervention and training strategies for enhancing positive attitude and the quality of work of employees.

Key words : perception of the quality of worklife, university foodservice employees, operation type, position

## 서론

단체급식은 높은 이직률, 결근율, 낮은 생산성 등의 문제를 지니고 있는 노동집약적 산업<sup>1)</sup>으로 결과과 이직률을 감소시키는 한 방안으로 직무만족도의 증진을 주요한 과제로 삼고 있다<sup>2)</sup>. 대학급식소 역시, 오늘날의 주요 당면문제 중의 하나로 급식종사원의 이직률 증가를<sup>3)</sup> 들고, 그 원인을 임금수준, 교대근무 및 일반인의 인식부재 등으로 보고 있다. 한편, 직무만족은 종업원의 업무수행<sup>4)</sup>과 고객이 인지하는 서비스의 질에도 영향을 준다<sup>5)</sup>. 슬레진저와 헤스<sup>6)</sup>는 서비스 기업의 결정적인 성공요인은 곧 종업원의 만족에서 비롯되며, 종업원 만족은 종업원의 선발과 훈련이 적절하고, 고객들의 문제를 해결할 재량을 갖고 있고, 부분적으로라도 성과급을 받고, 다양한 책임을 부여받는 일선 서비스 근무자들에게서 훨씬 더 높다고 지적한 바 있다.

그러므로 관리자들은 직무만족에 영향을 주는 요인들을 이해함으로써 효과적인 직무설계를 통해 작업환경을 조정하여 작업장내 삶의 질을 향상시켜야 할 필요성이 있다.

직무만족도는 직무 성격과 작업환경 뿐만 아니라 개인의 가치와 욕구를 포함하는 매우 복잡한 현상으로 심리학과 조직행동학에서 폭 넓게 연구되어 왔다. 조직행동 측면에서 직무만족의 중요성을 강조하는 이유는 종업원의 개인적인 측면에서 볼 때 가치판단면, 정신적 건강면, 신체적 건강면에서 영향을 주고, 기업입장에서 볼 때 작업자의 성과에 직접적으로 영향을 줄 수 있으며, 조직의 홍보관계, 조직내부와 외부에서 친구, 원만한 인간관계, 생산성, 효율성면에서 효과를 줄 수 있기 때문이다<sup>7)</sup>.

직무만족은 직무와 관련하여 개인적 경험으로부터 느끼는 능동적인 감정상태<sup>8)</sup>로 정의된다. 직무만족은 직무에 대한 불만족 요소를 가려주는 인자로 인식하고 직무만족에 영향을 주는 요소를 규명하는 연구가 다양하게 이루어졌다. 직무만족에 영향을 주는 요소<sup>9)</sup>로는 직무자체, 동료, 감독의 양, 권위, 책임, 보상이

있으며 Herzberg등<sup>10)</sup>은 직무 만족요인으로 지위, 안정, 작업조건, 감독, 책임, 성장기회를 지적하였다. 또한 인구통계학적인 변수도 직무만족도와 밀접한 관련이 있는데, 개인의 가치나 작업조건에 따라 크게 다르지만 일반적으로 연령이 많을수록, 미혼보다는 기혼일 경우, 교육정도가 낮을수록, 직무수준이 높을수록, 근무기간이 길수록 높게 나타났다<sup>7)</sup>. 온도, 조명, 소음과 같은 작업장소의 환경조건도 종사원의 작업장 삶의 질 만족도 뿐만 아니라 생산성에 영향을 주는 요소로 보고되고 있다. Weisbord<sup>12)</sup>는 1) 의사결정시 참여기회 2) 승진, 교육 등에 의한 성장기회 3) 관리자 종업원 고객간의 협력과 지원 4) 도전성이 있는 업무 5) 봉급, 휴가, 장애에 대한 공정성이 직무만족에 중요한 요인으로 지적하였고, 이러한 요소들의 지속적인 통제를 강조하였다.

급식분야에서의 직무만족에 관한 국외 연구동향을 살펴보면, 학교급식소를 대상으로 직무특성과 만족도를 측정한 연구<sup>11,13-14)</sup>, 대학급식소의 관리자와 비관리자를 대상으로 한 연구<sup>9)</sup>, 대학급식소의 종업원을 대상으로 직무만족에 영향을 주는 요소를 규명한 연구<sup>15)</sup> 등이 있다.

국내에서 수행된 연구로는 학교급식, 병원급식 등의 급식시설에 종사하는 영양사 대상의 직무만족 및 직무특성 조사에 관한 연구<sup>16-18)</sup>, 병원급식소 종사자를 대상으로 한 연구<sup>19)</sup> 등이 있으나, 단체급식시장에, 특히 대학급식소에 위탁운영이 확산되고 있는 현 시점에서 대학급식소를 대상으로 운영형태 및 관리계층에 따른 작업장내 삶의 만족도에 관한 연구는 전무한 실정이다.

이에 본 연구에서는 대학급식소의 관리직원과 비관리직원을 대상으로 작업장내 삶의 만족도를 측정하고 이를 운영형태별로 분석함으로써 작업장내 삶의 만족도에 영향을 미치는 주요 문제점을 파악하고자 한다. 본 연구의 세부목적은 다음과 같다.

1. 대학급식소 직원의 인구통계학적인 특징을 살펴보고자 한다.
2. 대학급식소 직원의 작업장내 삶의 만족도를 측정하

고 이를 운영형태별로 분류하여 차이 여부를 분석한다.

3. 대학급식소 직원의 관리계층별 작업장내 삶의 만족도를 측정하고 이를 운영형태별로 재분류하여 평가한다.

## 연구 내용 및 방법

### 1. 조사 대상 및 기간

조사 대상은 서울시 소재 종합대학 35개소 중 대학 영양사, 학교관리자 및 학생을 통해 잘 운영되고 있다고 알려진 대학급식소 13곳을 방문하여 1차 실태조사를 시행한 후, 그 중에서 운영체계가 준수하다고 평가된 곳을 운영형태-직영, 급식전문업체에 의한 위탁, 개인에 의한 임대-별로 3개교씩 총 9개 대학으로 선정하였다. 설문지는 대학별로 학생식당 관리자 및 영양사 3명, 조리사 및 조리원 20명을 대상으로 총 207부를 배부하였다.

설문지 예비조사는 1995년 8월 1일에서 2일에 걸쳐 1개 대학급식소를 대상으로 영양사 및 급식종사원에게 직접 배부하여 내용의 이해력, 정확성, 적절성 등을 평가하였고, 설문지 내용 수정 및 완성에 이용하였다. 본 조사는 1995년 8월 4일부터 9월 20일에 걸쳐 실시하였다.

### 2. 조사 방법 및 내용

본 연구의 자료수집은 설문지를 이용하였다. 설문조사 방법으로는 대학급식소를 직접 방문하여 설문내용과 그 취지를 설명하는 방법을 채택하므로써 회수율을 높일 수 있었다. 특히, 설문지에 대한 조리직원의 이해도를 높이기 위해 조리원 대상의 설문조사시에는 10명씩 조를 구성하게 하고, 설문지를 직접 읽어주면서 응답하게 하였다. 배부된 설문지 207부 중에서 195부가 회수되었고, 작업장내 삶의 만족도 분석에서는 무용한 설문지를 제외한 총 181부(관리자 및 영양사

21부, 조리사 및 조리원 160부)가 분석에 이용되었다.

설문지 내용은 예비실태조사와 문헌을 참조<sup>11),12),21)</sup>하여 개발되었으며, 크게 두 부분으로 구성되어 있다. 첫번째 부분은 급식소 직원의 일반사항을 알아보기 위한 것으로 성별, 결혼여부, 연령, 최종학력, 근무경력, 월평균 임금, 고용조건, 담당업무에 관한 문항으로 구성되어 있다. 두번째 부분은 업무, 직장, 교육기회, 동료·상사, 고객의 지원, 교육기회, 승진기회, 의사소통, 봉급, 혜택, 휴식 및 작업장의 물리적 환경 등에 관한 20항목으로 구성되어 있다. 각각의 항목에 대해 5점 척도를 이용하여 1점 매우 그렇다, 2점 다소 그렇다, 3점 그저 그렇다, 4점 그렇지 않다, 5점 전혀 그렇지 않다고 응답, 표기하도록 하였다. 통계처리시에는 '매우 그렇다'를 5점으로, '그렇지 않다'는 1점으로 재분류하여 분석에 이용하였다.

### 3. 통계분석 방법

자료의 분석은 SPSS(Statistical Package for the Social Science) V. 6.0<sup>22)</sup>를 이용하였으며 연구내용별로 사용한 통계방법은 다음과 같다.

- 1) 조사대상자의 일반사항은 빈도수, 백분율의 기술통계량을 산출하였다.
- 2) 작업장내 삶의 만족도에 관한 20개 속성의 평균점수, 표준편차를 조사하였고, 7개 영역으로 설정된 속성간에 신뢰성을 Cronbach's alpha를 통해 검증하였다.
- 3) 작업장내 삶의 만족도를 영역별로 분류하여 운영형태별로 평균점수와 표준편차를 산출하고, 분산분석을 통해 분석한 후 유의적인 차이가 있을시에는 SNK(Student Newman Keuls)를 이용하여 집단간에 차이를 규명하였다.
- 4) 관리계층별 작업장내 삶의 만족도는 T-test를 통해 검증하였고 계층간의 운영형태별 차이는 분산분석 후 SNK를 이용하여 집단간에 차이를 규명하였다.

## 연구 결과 및 고찰

### 1. 설문 응답자의 일반 사항

대학급식소 직원용 설문 응답자의 인적사항은 표 1과 같다. 응답자수는 195명으로 이 중에서 남자는 25명, 여자가 167명, 무응답자는 3명으로 나타났다. 88.1%에 이르는 대부분이 기혼자였으며, 연령별로 보면 40대(40.5%)가 주요 연령층이며 30대(25.3%) > 50대(20.5%) > 20대(11.6%) 순의 분포를 보였다. 근무경력은 2~5년 미만이 36.7%로 가장 많았고 그 다음으로 2년 미만이 33.5%를 나타내어 총 70%에 달하는 급식소 직원이 5년 미만의 경력을 소유하고 있는 것으로 나타나 Chuskey<sup>23)</sup>가 지적한 바 있는 비영리 급식소의 잦은 이직과 노동관리의 어려움을 단적으로 표현해 주고 있다.

대학급식소 직원의 평균 임금은 50만원에서 80만원 사이로 나타났으며(55.2%), 그 다음이 50만원 미만(20.2%)이었다. 이는 1993년도 도·소매 및 음식, 숙박업의 상용근로자의 평균 임금수준(759,094원)과 제조업의 임금수준(855,390원)과 비교해 볼 때<sup>24)</sup> 대학급식소 종사원의 임금수준은 저조한 것으로 나타났다.

고용조건을 보면 15.3%가 임시직이며 정규직원은 42.6%, 계약직은 40%로 나타났다.

응답자의 담당업무는 영양사를 포함한 관리자 12.4%, 주방장 4.8%, 조리사 자격증 소유자 11.8%, 그 밖의 조리업무, 식기세척 및 청소, 배식업무를 담당하는 조리원 66.7%에 걸친 분포를 보였다. 관리자 23명 중에 18명이 영양사 자격증을 소지하고 있었다. 운영체제별로 조직구조를 보면 직영의 경우는 행정 관리 직원 하위에 1명의 관리 영양사가 있고, 그 아래에 식당별 실무담당 영양사가 있다. 위탁의 경우에는 점장 아래에 영양사가 있고, 본사의 시설, 설비, 재무 및 운영개발 부서로부터 수평적 관계의 지원을 받고 있었다. 점장은 위탁업체의 특성에 따라 자격조건이 다른 하지만 일반적으로 급식계통에 경험이 있는 사무직원, 주방장 출신의 조리사, 혹은 경력 영양사들이었

표 1. 설문응답자의 인적사항 (N=195)

인적사항	구분	응답자 수	백분율(%)
성 별	남	25	13.0
	여	167	87.0
	무응답	3	
결혼여부	기혼	163	88.1
	미혼	22	11.9
	무응답	10	
연 령	20대	22	11.6
	30대	48	25.3
	40대	77	40.5
	50대	39	20.5
	60세 이상	4	2.1
	무응답	5	
학 력	국졸 이하	38	20.0
	중졸	54	28.4
	고졸	70	36.8
	전문대졸	9	4.7
	대학졸업	16	8.4
	대학원 이상	3	1.6
근무경력	무응답	5	
	2년 미만	63	33.5
	2-5년 미만	69	36.7
	5-10년 미만	38	20.2
	10-20년 미만	18	9.6
	20년 이상	0	
월평균 임금	무응답	7	
	50만원 미만	37	20.2
	50-80만원 미만	101	55.2
	80-100만원 미만	17	9.3
	100-150만원 미만	14	7.7
	150-200만원 미만	12	6.6
	200-250만원 미만	2	1.1
	250만원 이상		
고용조건	무응답	12	
	임시직	29	15.3
	계약직	76	40.0
	정규직	81	42.6
	기타	4	2.1
	무응답	5	
담당업무	관리자 <sup>1)</sup>	23	12.4
	주방장	9	4.8
	조리사	22	11.8
	조리업무	44	23.7
	식기세정 및 청소	21	11.3
	배식	59	31.7
	스넥	5	2.7
	제빵기사	-	-
	기타	3	1.6
	무응답	9	

<sup>1)</sup> 영양사 자격증 소유자 : 18명

다. 임대의 경우에는 조직의 상층에 사장이 있고 그 아래에 실무담당 영양사가 1명 이상 있거나, 학교측의 관리영양사가 영양 및 위생에 관련된 업무를 지원해주는 구조로 되어 있다.

주요 인구통계적 변수의 운영형태별 분포를 표 2에 제시하였다. 연령은 직영의 경우에 40대가 57.1%로 높은 분포를 나타냈고 50대는 12.7%로 낮은 분포를 보였으나 위탁과 임대의 경우에 30대, 40대, 50대의 고른 분포를 보이는 한편 50세, 60세의 비율도 30%나 되어 고령화 추세를 보였다. 근무경력을 보면, 직영의 경우에 2년 미만인 23.8%, 2년~5년 미만이 42.9%, 5년~10년이 19%의 분포를 보였다. 위탁과 임대의 경우에는 2년 미만의 근무경력자가 각각 31.9%, 46.4%의 분포를 보여 직영의 급식소 종사자보다 근무경력이 짧음을 나타내 주었다. 한편 10~20년 미만의 근무 경력자는 직영, 위탁의 경우 각각 14.3%, 13%로 나타났다. 임금은 급식종사원의 직무만족도와 밀접한 연관이 있는 요소이다. 운영형태별 임금분포에서 직영의 경우 50~80만원 미만의 임금 수령자가 62.3%, 50만원 미만

이 13.1%를 보인 반면에 위탁의 경우 50만원 미만 25.4%, 50~80만원 미만 47.8%를 보였다. 또한 임대의 경우에는 50만원 미만이 21.8%, 50~80만원이 56.4%를 나타내어 위탁이나 임대의 경우가 직영의 운영형태보다 임금수준이 전반적으로 낮았다.

## 2. 대학급식소 직원의 작업장내 삶의 만족도

### 1) 요소별 작업장내 삶의 만족도

대학급식소 종사자들의 작업장내 삶의 만족도를 측정하기 위해 설정한 20개 항목을 직무태도, 다른 사람 간의 관계, 성장기회, 봉급체계, 의사소통, 작업장의 물리적 환경, 작업조건의 7개 영역으로 분류하여 영역별 신뢰도를 검증한 결과 및 영역별 속성을 표 3에 제시하였다. 각 영역의 표준화된 Cronbach's alpha값은 0.55~0.75 사이로 비교적 양호하게 나타나서 의도한 영역대로 분류하는데 문제가 없었다.

20개 속성에 대한 평균점수를 살펴보면, 5점 척도의 60%에 해당하는 3.07로 대학급식소 종사원의 작업장

표 2. 운영형태별 연령, 근무경력 및 임금의 분포도 빈도수(열의 백분율)

구 분	전 체 (N=195)	직 영 (N=64)	위 탁 (N=72)	임 대 (N=59)	
연 령	20대	22 (11.6)	5 (7.9)	10 (14.3)	7 (12.3)
	30대	48 (25.3)	14 (22.2)	15 (21.4)	19 (33.3)
	40대	77 (40.5)	36 (57.1)	23 (32.9)	18 (31.6)
	50대	39 (20.5)	8 (12.7)	19 (27.1)	12 (21.1)
	60세 이상	4 ( 2.1)		3 (4.3)	1 (1.8)
	무응답	5	1	2	2
근 무 경 령	2년 미만	63 (33.5)	15 (23.8)	22 (31.9)	26 (46.4)
	2-5년 미만	69 (36.7)	27 (42.9)	23 (33.3)	19 (33.9)
	5-10년 미만	38 (20.2)	12 (19.0)	15 (21.7)	11 (19.6)
	10-20년 미만	18 ( 9.6)	9 (14.3)	9 (13.0)	-
월평균 임 금	50만원 미만	37 (20.2)	8 ( 4.4)	17 ( 9.3)	12 ( 6.6)
	50-80만원 미만	101 (55.2)	38 (20.8)	32 (17.5)	31 (16.9)
	80-100만원 미만	17 ( 9.3)	6 ( 3.3)	5 ( 2.7)	6 ( 3.3)
	100-150만원 미만	14 ( 7.7)	5 ( 2.7)	6 ( 3.3)	3 ( 1.6)
	150-200만원 미만	12 ( 6.6)	3 ( 1.6)	6 ( 3.3)	3 ( 1.6)
	200-250만원 미만	2 ( 1.1)	1 ( 0.5)	1 ( 0.5)	-
250만원 이상	-	-	-	-	

표 3. 작업장내 삶의 만족도

영역	문항	평균± 표준편차	표준화된 α값
직무태도	다양성의 적정성	3.83±1.26	0.72
	적극적인 태도	4.14±0.97	
	직장의 안정성	3.64±1.26	
다른 사람간의 관계	동료간의 협력	4.22±0.95	0.55
	상사의 지원	3.64±1.07	
	소비자의 이해도	3.39±1.17	
성장기회	교육 기회	2.81±1.49	0.63
	도전성	3.17±1.17	
	장래성	2.90±1.30	
봉급체계	승진 기회	2.07±1.27	0.75
	월급 및 복지혜택	2.46±1.26	
의사소통	생활하기에 적당한 봉급	2.28±1.23	0.54
	원활한 의사소통	3.44±1.23	
작업장내 물리적 환경	의사결정에 참여기회	2.91±1.35	0.61
	작업장내 실내온도	2.17±1.13	
	작업장내 조명	3.41±1.18	
작업조건	작업장내 소음	2.53±1.14	0.71
	휴식 시간	2.25±1.31	
	육체적 노동력	2.82±1.15	
	정신적 노동력	3.06±1.09	
전체 평균		3.07±0.65	

내 삶의 만족도는 불만족스럽지도 만족스럽지도 않은 보통의 상태임을 알 수 있었다. 특히 동료간의 협력관계(4.22), 직무에 대한 적극적인 태도(4.14), 직무의 다양한 정도의 적정성(3.83), 직장의 안정성(3.64), 상사의 지원(3.64)의 항목이 상위 75% 이내의 높은 점수를 보여 만족하는 요소로 나타난 반면에 승진기회(2.07), 작업장의 실내온도(2.17), 휴식시간(2.25), 생활하기에 적당한 봉급(2.28), 월급 및 복지혜택(2.46), 작업장의 소음(2.53)은 25% 범주에 속하는 불만족을 주는 요소로 나타났다.

이는 Smith<sup>10)</sup> 등이 수행한 학교급식 종사자들을 대상으로 급식소내 삶의 질을 파악하는 연구에서 학교급식 종사자들은 동료간의 협력관계, 직무의 적극적인 태도, 직무의 다양한 정도에 만족하고 승진기회, 월급 및 복지혜택에 불만족한다는 결과와 일치하였다.

이와 같은 결과는 대학급식소의 조직구조가 재관적이며 냉정한 구조이기보다는 가족주의적 구조를 띄고 있어 동료간의 협력관계가 돈독하다는 점을 반영해주는 한편, 상업성 음식점과는 달리 학생들을 상대하며, 출퇴근 시간이 일정하고, 공휴일에 쉴 수 있다는 이점은 있으나, 대량급식과 노동집약적인 작업조건, 열악한 시설 환경에서 비롯되는 작업장내 무더위, 소음 등의 작업환경, 저조한 임금 등의 문제점을 지니고 있는 대학급식소의 현실을 단적으로 보여준다.

최근에 신축된 시설을 제외한 대부분의 대학급식소 학생식당은 식당 목적으로 건립되지 않았으며 더구나 다른 부문에 비해 학교측의 관심도 저조하기 때문에 조리원이 효율적인 작업동선, 휴식공간 확보 및 쾌적한 환경하에서 작업한다는 것은 요원한 실정이다. 특히 대학급식소가 대형화되면서 식기세척기, 취반기 및 가열조리의 구비율 상승과 용량 증가로 작업장의 물리적 환경은 더욱 악화되고 있는 실정이다. 작업장의 적정 환경수준으로는 실내온도 26.7°C(중등작업강도에서 계속작업시), 습도 40-70%로 지적되고 있다<sup>25,26)</sup>.

2) 운영형태별 작업장 내 삶의 만족도

작업장내 삶의 만족도를 7개 영역-직무태도, 다른 사람간의 관계, 성장기회, 봉급체계, 의사소통, 작업장내 물리적 환경, 작업조건-으로 분류하여 운영형태에 따른 영역별 작업장내 삶의 만족도를 조사하였다(표 4). 직무태도, 다른 사람간의 관계, 의사소통의 영역은 평균점수(3.07) 이상의 점수를 보인 반면, 성장기회, 봉급체계, 작업장의 물리적 환경, 작업조건 영역은 낮은 점수를 보였다. 운영형태별로 작업장내 삶의 만족도를 전체 평균면에서 보면, 위탁이 임대나 직영의 형태보다 낮게 나타났으며(P<0.01, F값=5.710), 영역별로는 직무태도, 작업장의 물리적 환경, 작업조건, 봉급체계의 영역에서 운영형태간의 유의적인 차이를 보였다.

직무태도 영역은 직무의 다양한 정도의 감당능력, 직무에 대한 적극적인 태도, 직장의 안정성의 속성으로 구성되어 있으나 응답 결과는 직영이 4.25, 임대

표 4. 운영형태별 작업장 내 삶의 만족도 (평균±표준편차)

영역	전체	직영	위탁	임대	F값
직무태도	3.87±0.93	4.25±0.86 <sup>(1)</sup>	3.49±0.92 <sup>a</sup>	3.91±0.86 <sup>b</sup>	12.176 <sup>***</sup>
다른 사람간의 관계	3.74±0.78	3.84±0.71	3.60±0.88	3.80±0.71	1.863
성장기회	2.74±0.90	2.96±0.91	2.67±0.87	2.58±0.89	2.841
봉급체계	2.37±1.11	2.85±0.93 <sup>a</sup>	1.88±0.97 <sup>a</sup>	2.45±1.21 <sup>b</sup>	14.514 <sup>***</sup>
의사소통	3.17±1.07	3.21±0.94	3.23±1.07	3.05±1.19	0.480
작업장내 물리적 환경	2.70±0.86	2.79±0.92 <sup>b</sup>	2.39±0.75 <sup>a</sup>	2.96±0.81 <sup>b</sup>	7.864 <sup>***</sup>
작업조건	2.72±0.95	2.91±0.96 <sup>b</sup>	2.36±0.81 <sup>a</sup>	2.90±0.99 <sup>b</sup>	7.237 <sup>***</sup>
전체 평균	3.07±0.65	3.26±0.62 <sup>b</sup>	2.85±0.58 <sup>a</sup>	3.14±0.68 <sup>b</sup>	5.710 <sup>**</sup>

\*\* p<0.01 \*\*\* p<0.001

<sup>1)</sup> SNK방법으로 다중비교한 결과 유의적인 차이를 보인 집단

3.91, 위탁 3.49를 각각 나타내어 세 집단이 유의수준 0.001 이하에서 유의적인 차이를 보인 서로 다른 집단이었다.

봉급체계의 만족도는 예상했던 결과와 마찬가지로 직영(2.85) > 임대(2.45) > 위탁(1.88) 순으로 유의적인 차이를 보였으며(F=14.514, P<0.001) 직영으로 운영되는 대학급식소 종사원들은 위탁으로 운영되는 대학급식소의 종사원보다 월급 및 기타 혜택제도에 상대적으로 만족하는 것으로 나타났다. 영양사와의 심층면담 결과에 의하면 직영의 대학급식소 종사원은 한국 근로자의 임금수준과 비교할 때 비록 낮은 수준이긴 하지만, 월평균 초임이 60~65만원에 각종 수당이 제공되기 때문에 다른 운영형태의 대학급식소 종사원의 임금수준인 평균 45~50만원보다 다소 높은 편이라고 지적하였다. 특히 직영의 경우, 채용되면 이직하는 경우가 거의 없는 반면, 위탁이나 임대의 경우 이직률이 다소 높다고 한다. 이러한 이유 중의 하나는 임대나 위탁의 경우, 급식소 운영경비의 통제수단으로 노동비의 인축이 불가피하기 때문에 나타나는 현상으로 사료된다.

작업장의 물리적 환경영역은 실내온도, 조명, 소음의 속성으로 구성되어 있다. 운영형태별 만족도는 임대(2.96), 직영(2.72) > 위탁(2.39)의 순으로 위탁으로 운영되는 대학급식소 종사원이 다른 두 형태의 종사원보다 불만족을 느끼고 있는 것으로 나타났다

(F=7.864, P<0.001). 작업조건 역시 위탁으로 운영되는 대학급식소 종사원이 다른 두 형태의 종사원보다 불만족을 느끼고 있는 것으로 나타났다(F=7.237, P<0.001).

Stracener & Boudreaux<sup>27)</sup>는 초등학교 급식에서 위탁 운영을 선택하는 이유는 재정적 문제 해소, 학교의 투자부담이 없는 상태에서 서비스 향상, 노동관리 해소의 이점이 있기 때문으로 지적한 바가 있다. 본 연구에서 위탁 급식소 종사원의 작업장내 삶의 만족도가 특히 봉급체계, 작업조건면에서 다른 두 운영형태보다 낮게 나타난 이유도 위탁운영업체의 엄격한 비용통제와 관련이 있는 것으로 사료된다.

### 3) 관리계층별 작업장내 삶의 만족도

직위에 따른 작업장내 삶의 만족도의 차이 여부를 분석하였다(표 5). 영양사와 관리자를 관리계층으로, 주방장을 포함하여 조리사, 조리원을 비관리계층으로 분류하여 분석한 결과, 전체평균은 관리계층이 비관리계층보다 높은 점수를 보여주고 있지만 유의적인 차이는 없었다(3.34 vs 3.05). 그러나 성장기회(T값=2.48, P<0.01), 봉급체계(T값=4.58, P<0.001), 의사소통(T값=2.72, P<0.01), 작업조건(T값=2.86, P<0.01)의 영역에서 관리계층이 비관리계층보다 유의적으로 더 높은 점수를 보여 만족하고 있는 것으로 나타났다. 한편 직무태도, 다른 사람간의 관계, 작업장내 물리적 환경의

작업장내 삶의 만족도에 대한 대학급식소 직원의 인식도

표 5. 관리계층별 작업장내 삶의 만족도 (평균±표준편차)

영역	관리계층 <sup>1)</sup> (N=21)	비관리계층 <sup>2)</sup> (N=160)	T 값
직무태도	3.93±0.83	3.89±0.94	0.18
다른 사람간의 관계	3.57±0.66	3.78±0.78	-1.19
성장기회	3.20±0.80 <sup>3)</sup>	2.69±0.91*	2.48**
봉급체계	3.38±0.93*	2.26±1.07*	4.58***
의사소통	3.76±0.92*	3.10±1.06*	2.72**
작업장내 물리적 환경	2.40±0.79	2.75±0.86	-1.77
작업조건	3.27±0.74*	2.66±0.95*	2.86**
전체 평균	3.34±0.51	3.05±0.65	1.93

\*\* p<0.01 \*\*\* p<0.001

<sup>1)</sup> 관리계층: 영양사 및 관리자

<sup>2)</sup> 비관리계층: 조리사 및 조리원

<sup>3)</sup> T-test 결과 유의적인 차이를 보인 집단

영역에서는 관리계층과 비관리계층간의 유의적인 차이를 보이지 않았다.

이러한 결과는 대학급식소의 관리자와 비관리자를

대상으로 직무특성과 직무만족간의 관계를 규명한 Sneed<sup>9)</sup>의 연구에서 관리계층간의 전반적인 직무만족도에는 차이가 없다는 보고와 유사하지만, 피드백과 다른 사람간의 관계의 영역에서는 비관리계층보다 관리계층 직원이 더 높은 만족도를 보였다는 결과를 차이를 보였다.

이러한 결과를 운영형태별로 재분류하여 살펴보면 (표 6) 관리계층에 속하는 대학급식소 직원들의 작업장내 삶의 만족도는 임대(3.49), 위탁(3.27), 직영(3.19)의 순으로 나타났으나 유의적인 차이를 보이지 않았다. 유의적인 차이를 보인 영역은 작업장의 물리적 환경-온도, 소음, 조명-의 1개 영역으로 직영과 위탁으로 운영되는 급식소의 관리직원이 임대운영형태의 관리직원보다 낮은 만족도를 보였다(F값=4.787, P<0.05).

관리계층에 속한 직원과는 달리 비관리계층의 직원들은 운영형태별로 작업장내 삶의 만족도에 차이를 보였다. 전체적인 작업장내 삶의 만족도는 직영(3.26),

표 6. 관리계층별 운영형태에 따른 작업장 내 삶의 만족도

(평균±표준편차)

영역	직 위 운영형태	관리계층			비관리계층		
		직영 (N=6)	위탁 (N=7)	임대 (N=8)	직영 (N=56)	위탁 (N=56)	임대 (N=48)
직무 태도		4.13±0.80	3.76±0.96	3.96±0.81	4.26±0.88*	3.51±0.92*	3.92±0.88*
			F값=0.277			F값=9.689**	
다른 사람간의 관계		3.27±0.49	3.48±0.72	3.83±0.67	3.93±0.68	3.64±0.91	3.79±0.73
			F값=1.276			F값=1.806	
성장기회		2.96±0.66	3.57±1.06	3.06±0.59	2.95±0.94 <sup>b</sup>	2.59±0.81*	2.51±0.92*
			F값=1.162			F값=3.490*	
봉급체계		3.58±0.74	3.21±1.22	3.38±0.88	2.78±0.93*	1.74±0.83*	2.27±1.19 <sup>b</sup>
			F값=0.233			F값=15.191***	
의사소통		3.25±1.21	4.00±0.71	3.94±0.78	3.19±0.92	3.18±1.05	2.91±1.20
			F값=1.367			F값=1.164	
작업장내 물리적 환경		1.89±0.50 <sup>a)</sup>	2.19±0.72*	2.96±0.74 <sup>b</sup>	2.88±0.91 <sup>b</sup>	2.42±0.75*	2.97±0.83 <sup>b</sup>
			F값=4.787*			F값=6.609**	
작업조건		3.39±0.25	2.81±0.79	3.58±0.81	2.87±1.00 <sup>b</sup>	2.33±0.78*	2.76±0.97*
			F값=2.444			F값=5.102**	
전체 평균		3.19±0.30	3.27±0.58	3.49±0.57	3.26±0.66 <sup>b</sup>	2.82±0.53*	3.06±0.68 <sup>b</sup>
			F값=0.612			F값=5.301**	

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\* p<0.001

<sup>a)</sup> SNK방법으로 다중비교한 유의적인 차이를 보인 집단



임대(3.06) > 위탁(2.82)의 순으로 유의적인 차이를 보였다(F값=5.301, P<0.01). 영역별로는 직무태도(F값=9.689, P<0.01), 성장기회(F값=3.490, P<0.05), 봉급체계(F값=15.191, P<0.001), 작업장의 물리적 환경(F값=6.669, P<0.05), 작업조건(F값=5.102, P<0.01)에서 운영형태간에 유의적인 차이를 보여, 위탁으로 운영되는 대학급식소의 비관리계층 종사원의 삶의 만족도가 다른 두 운영형태보다 유의적으로 더 낮은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 표 4에서 살펴본 운영형태별 작업장내 삶의 만족도의 결과와 비교해 볼 때 성장기회의 영역을 제외한 4영역에 유의적인 차이를 보인 결과와 유사하였다. 즉, 작업장내 삶의 만족도에서 운영형태별로 유의적인 차이를 보인 영역은 관리계층에 의한 효과보다는 비관리계층에 의해 비롯된 것으로 사료된다.

### 결론 및 제언

서울시내 대학급식소를 직영, 위탁, 임대 운영형태별로 구분하여 예비조사를 통해 운영체제가 전실한 9개 대학급식소를 선정하여 급식소 직원을 대상으로 작업장내 삶의 만족도를 살펴보았다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 대학급식소 직원의 87%가 여성으로 구성되어 있으며, 40대(40.5%)의 연령분포가 가장 우세하였다. 근무경력은 2~5년이 가장 넓은 분포를 보였고(36.7%), 임금은 50~80만원이 전체의 55.2%의 분포를 보여 한국인 평균 임금수준보다 훨씬 낮게 나타났다. 직영의 경우를 제외한 두 운영형태에 속한 조리원들의 고용조건은 학교와의 계약기간에만 신분이 보장되는 계약직 혹은 임시직으로 고용되어 있는 불안정한 상태였다.
2. 대학급식소 직원이 느끼는 작업장내 삶의 만족도는 전체의 60.7%수준인 3.07점으로 보통수준이었다. 속성별로 보면, 동료간의 협력(4.22), 직무에 대한 적극적인 태도(4.14), 직무 다양성의 적정성(3.83), 상사의 지원(3.64) 및 직장의 안정성(3.64)은 75% 범

주에 속하는 만족요소로 평가된 반면, 승진기회(2.07), 작업장내 실내온도(2.17), 휴식시간(2.25), 생활하기에 적당한 봉급(2.28)은 하위 25% 범주에 속하는 불만족요소로 평가되어 이들 속성들의 개선이 요구되었다.

3. 작업장내 삶의 만족도를 7개 영역-직무태도, 다른 사람간의 관계, 성장기회, 봉급체계, 의사소통, 작업장내 물리적 환경, 작업조건으로 분류하여 운영형태별로 삶의 만족도를 살펴본 결과 전체 점수는 직영(3.26) > 임대(3.14) > 위탁(2.85)의 순으로 나타났고(P<0.01, F값=5.710), 운영형태에 따른 유의적인 차이를 보인 영역은 직무태도(F값=12.176, P<0.001), 봉급체계(F값=14.514, P<0.001), 작업장의 물리적 환경(F값=7.864, P<0.001), 작업조건(F값=7.237, P<0.001)으로 나타났다. 직무태도는 직영(4.25) > 임대(3.91) > 위탁(3.49), 봉급체계는 직영(2.85) > 임대(2.45) > 위탁(1.88), 작업장내 물리적 환경은 임대(2.96), 직영(2.79) > 위탁(2.39), 작업조건은 직영(2.91), 임대(2.90) > 위탁(2.36)의 순위를 보여, 위탁의 경우 다른 두 운영형태보다 급식소 종사원의 작업장내 삶의 만족도가 낮았다.
4. 관리계층에 따른 전반적인 작업장내 삶의 만족도는 관리계층 직원이 비관리계층 직원보다 더 높게 나타났다으나 유의적인 차이는 없었다. 그러나 영역별로는 관리계층 직원이 비관리계층 직원보다 성장기회(T값=2.48, P<0.01), 봉급체계(T값=1.58, P<0.000), 의사소통(T값=2.72, P<0.01), 작업조건(T값=2.86, P<0.01)의 영역에서 더 만족하고 있는 것으로 나타났다.
5. 관리계층별 운영형태에 따른 작업장내 삶의 만족도를 살펴본 결과, 관리직원의 만족도는 운영형태에 따라 유의적인 차이가 없었지만, 비관리계층 직원은 직영(3.26), 임대(3.06) > 위탁(2.82)의 순으로 유의적인 차이를 보였다(F값=5.301, P<0.01). 영역별로는 직무태도(F값=9.689, P<0.01), 성장기회(F값=3.490, P<0.05), 봉급체계(F값=15.191, P<0.001), 작업장의 물리적 환경(F값=6.669, P<0.05), 작업조건

(F값=5.102, P<0.01)에서 유의적 차이를 보였다. 즉, 위탁운영체제보다는 직영체제에 종사하는 대학급식소의 비관리직원이 작업장내 삶에 더 만족하고 있는 것으로 나타났다.

이상과 같은 결과를 토대로 성공적인 대학급식소의 운영을 위해서는 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

1. 종업원과 관리자의 작업장내 삶의 만족도를 지속적으로 평가하므로써 인사관리면에서 개선되어야 할 주요 문제점의 인식과 이의 해결에 기여하는 교육 프로그램의 개발이 이루어져야 하겠다.
2. 대학급식 관리자는 급식소의 성공 여부는 종업원의 만족도와 밀접한 연관성이 있음을 인식하고 종업원의 작업장내 물리적 환경, 승진 및 봉급수준 개선에 주의를 기울여야 하겠다. 또한 종업원의 욕구에 초점을 맞추고, 팀웍 분위기 제공, 보상과 인식시스템 도입 및 일선 종업원에게 의사결정권을 부여하므로써 특히 비관리계층의 급식종사원의 작업장내 삶의 만족도를 향상시켜야 하겠다.

## 참 고 문 헌

1. Riggs, S. Labor losses : Will the well run dry? *Restaurant and Institutions*, 96(10):257, 1986.
2. Holdt, C.S. and Gates, G.E. Performance appraisals in school food service systems. *School Foodservice Res. Rev.* 15(1):12-17, 1991.
3. Hurst, A. Emerging trends in college and university food service. *J. of College and University Foodservice* 3(3):17-31, 1997.
4. Roberts, K. and Savage, F. Twenty questions : Utilizing job satisfaction measures. *California Management Rev.* 15(3):82-90, 1973.
5. Rafaeli, A. When cashiers meet customer : An analysis of role of supermarket cashier. *Academic of management J.* 30:245-273, 1989.
6. 이도성, 서비스 기업의 경영 : 전문가들의 견해. SHB, 5:27-38, 1992.
7. 진유근, 조직행동론, 다산출판사, 1983.
8. Locke, E.A. The Nature and Causes of Job Satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational psychology*, Rand McNally, Chicago, 1976.
9. Duke, K.M., and Sneed, J. A research model for relating job characteristics to job satisfaction of university foodservice employees. *J. Am. Diet. Assoc.* 89:1087-1091, 1989.
10. Herzberg, F., Mausner, B., and Snyderman, B. *The Motivation to Work*, 2nd ed. John Wiley and Sons, Inc. N.Y. 1959.
11. Nettles, M.F. and Partlow, C.G. Comparison of job characteristics and motivating potential in school foodservice operation. *School Food Serv. Res. Rev.* 14(2):108-113, 1990.
12. Weisbord, M.R. *Productive Workplaces : Organizing and Managing for Dignity, Meaning, and Community*. Jossey-Bass, San Francisco, 1988.
13. Sneed, J. Job characteristics and job satisfaction of school foodservice employees. *School Food Serv. Res. Rev.* 12(2):65-58, 1988.
14. Smith, D.L., Smith, L.J. and Jhohnsey. A quality of worklife : A study of the perceptions of school foodservice managers. *School Food Serv. Res. Rev.* 14(2):108-113, 1990.
15. Jaffe, W.F., ALmanza, B.A., and Chen, C.C. A study of factors affecting job satisfaction among university foodservice employees. *J. of College and University Foodservice* 2(2):35-47, 1994.
16. 함선옥, 학교급식 영양사의 직무만족도와 그에 영향을 미치는 직무특성요인 분석, 연세대학교 대학원 석사학위논문, 1992.
17. 양일선, 이진미, 차진아, 윤정신, 병원·학교·사업체 급식소 영양사의 직무만족, 직무특성 및 조직몰입성 상관관계 분석, *대한영양사회 학술지* 3(1):9-

- 22, 1997.
18. 문현경, 정효지, 조정순, 우리나라 영양사 일반적 특성과 직무만족도의 관련성에 관한 연구, 대한영양사회 학술지 2(2): 181-198, 1996.
19. 김혜진, 병원급식 종사자의 조직현신성 분석, 대한영양사회 학술지 2(1): 49-61, 1996.
20. Smith, P.C., Kendall, K.M., and Hulin, C.L. The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement : A Study of Attitude. Chicago, Rand McNally & Co., Inc. 1969.
21. Hackman, J.R., and Oldham, G.R. Development of the job diagnostic survey, J. Appl. Psychol, 60:159, 1975.
22. 김범중, 채서일, SPSS/PC<sup>+</sup> 사용법과 통계분석 기법 해설, 학현사, 1994.
23. Cluskey, M., and Messersmith, A.M. Status of training programs and perceived labor problems in four types of noncommercial foodservice operation. J. Am. Diet. Assoc.
24. 보건사회부, 보건사회통계연보, 1994.
25. 노동부 고시, 산업안전보건법. 산업환기기법 의거, 국소대기장치에 관한 기준, 서울, 제90-45호, 1990.
26. 노동부 고시, 산업보건기준에 관한 규칙, 서울, 제 91호, 1994.
27. Stracener, J.G., Boudreaux, L.J. Contract foodservice management in schools : Administrators' decision factors and satisfaction, School Food Serv. Res. Rev. 21(2):70-76, 1997.