

서울·경기지역 위탁급식전문업체 영양사의 직무만족에 영향을 미치는 개인 특성과 급식소 운영 특성 분석

최미경[†] · 김희연¹⁾ · 신서영¹⁾ · 양일선¹⁾

연세대학교 식품영양과학연구소, 연세대학교 생활환경대학원 호텔·외식·급식경영전공¹⁾

The Impacts of Personal Characteristics and Company-Related Characteristics on the Job Satisfaction of Dietitians Engaged in Contract Food Service Management Company

Mi-Kyung Choi,[†] Hee-Yeon Kim,¹⁾ Seo-Young Shin,¹⁾ Il-Sun Yang¹⁾

Research Institute of Food & Nutritional Science, Yonsei University, Seoul, Korea
Hotel, Restaurant & Institutional Management,¹⁾ The Graduate School of Human Environmental Science,
Yonsei University, Seoul, Korea

ABSTRACT

The purposes of this study were to measure job satisfaction levels of dietitians engaged in a contract food service management company, and to examine the impacts of personal characteristics and organizational characteristics on the job satisfaction of dietitians. The questionnaires developed for this study were distributed to 230 dietitians of contract food service management companies in the Seoul and Gyeonggi areas, and a total of 187 (81.3%) questionnaires were used for analysis. Statistical analyses were completed using SPSS (Win 11.5) for descriptive analysis, correlation analysis, t-test and ANOVA. The average job satisfaction score of the dietitians was 2.83, which is lower than “not satisfied” and “not dissatisfied” (3). “Marital status” ($p < 0.001$), “payroll per year” ($p < 0.001$), “age” ($p < 0.05$) and “work experience as a dietitians” ($p < 0.05$) had significant effects on job satisfaction of work and environmental factors. “Operating group” ($p < 0.05$), “type of menu” and “type of service” also affected the job satisfaction. Overall, it is important that managers of contract food service management companies establish specified human resource management strategies with understandings of the characteristics of their dietitians and companies to enhance the job satisfaction of dietitians, and to achieve their managerial goals. (*Korean J Community Nutrition* 11(4) : 502~511, 2006)

KEY WORDS : contract foodservice management company · dietitians · job satisfaction · personal characteristics · company-related characteristics

서론

급식산업은 기업의 종업원들에 대한 후생복지 차원의 비영리사업으로 시작되었으나, 고객들의 음식 및 서비스 품질에 대한 요구도가 점차 증가함에 따라 급식분야도 식사의

품질, 메뉴 선택권, 시설 면에서 상업성 급식의 개념을 접목하여 고객중심의 급식 서비스를 제공하는 영역으로 인식이 전환되고 있다(Dohrman 1993). 국내 급식시장은 1998년 IMF 사태 이후 기업들의 경영합리화 추세에 따라 위탁급식의 효율성에 대한 인식이 높아지면서 직원급식의 위탁율이 증가하였다(Kim 2001). 뿐만 아니라 학교급식 확대와 함께 위탁급식업장 수는 대폭 증가하였고, 운영형태 및 가격대가 다양화·다각화되는 등 위탁급식 시장이 기존의 정형적 틀에서 벗어나 차별화되어 성장하고 있다(Choi 2001). 조직의 성과와 관련되는 중요 요소로서 다루어져 온 종사원의 직무만족에 대해서는 개념적으로 다양하게 인식되어 왔고, 연구에 따라 다르게 정의되고 있다. Lawler &

접수일 : 2006년 5월 12일

채택일 : 2006년 7월 27일

[†]Corresponding author: Mi-Kyung Choi, Research Institute of Food & Nutritional Science, Yonsei University, 134 Sinchondong, Seodaemun-gu, Seoul 120-749, Korea

Tel: (02) 2123-4276, Fax: (02) 363-3430

E-mail: chmikyung@hanmail.net

Porter (1968)는 직무만족을 '실제로 얻는 보상이 정당하다고 인지되는 수준을 충족하거나 초과하는 것'으로 정의하였고, Locke (1969)는 '자신의 직무와 연관된 경험으로부터 발생하는 긍정적 감정 상태'라고 하였으며, Robbins & Coulter (1996)는 '자신의 직무에 대한 종사원의 전반적인 태도'로 정의하였다. 종사원의 직무 만족에 영향을 주는 직무 관련 요인들에 대해서도 연구자들의 관심이 지속되어 왔는데(Smith 등 1969; Porter & Steers 1973; O'Brien & Dowling 1980; Atkins 등 1996), 업무 자체, 급여, 승진, 동료, 상사의 감독(Smith 등 1969), 조직 전체 요인, 작업환경 요인, 직무 내용 요인(Porter & Steers 1973) 또는 업무 자체, 경제적 요인, 비경제적 외재적 요인(Atkins 등 1996) 등으로 세분하여 연구가 진행되어 왔다.

또한 조직 구성원의 직무만족은 개인의 삶의 질 뿐 아니라 조직의 성과에도 영향을 미치게 되며 조직 구성원의 유지(retention)에 긍정적 영향을 미치는 선행 변수로 나타났다(Porter & Steers 1973; Campion 1991; Manning 등 2005). 특히 외식업체와 같은 서비스 업체에서는 만족한 종사원이 더 높은 품질의 서비스를 제공하게 되고, 고객 만족과 더불어 고객 충성도를 높여 이익을 창출하게 된다(Schmitt & Allscheid 1995; Hallowell 등 1996). 이러한 측면에서 위탁급식전문업체의 급식소 운영에 있어 점포관리, 메뉴관리, 위생관리, 유통·구매관리, 고객관리 등의 업무를 관장하며 중심적 역할을 하고 있는 영양사(Eum & Lyu 2003)의 직무만족은 영양사 개인의 삶의 질을 향상시킬 뿐 아니라 위탁급식전문업체의 경영 성과에 핵심적 역할을 하게 된다.

영양사 직무만족과 관련한 국내 선행 연구들은 학교(Yang & Ham 1993; Shin 등 1999; Chang 2001; Park & Kim 2002), 병원(Lee & Kim 1996; Yang 등 1997), 사업체 영양사(Yang 등 1997; Kim & Song 2002) 등 영양사 집단을 대상으로 다양하게 이루어져 왔으나 급식소 운영 특성에 따른 직무만족도 차이에 대한 세부 분석이 다소 부족하였고, 최근 급식시장에서의 비중이 커진 위탁급식전문업체 영양사들에 초점을 둔 연구는 미흡한 실정이다. Moon 등(1997)의 연구에서 급식형태와 영양사의 직무만족도와 의 관련성에 대한 분석이 실시되기도 하였으나 위탁시장이 확대되기 이전의 연구인 관계로 위탁급식과 관련하여 차별화된 분석은 이루어지지 못하였다. 또한 Yang 등(2004b)의 연구에서 위탁급식전문업체 종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 규명하기도 하였으나, 영양사에 대한 세부적 분석이 없었고 급식소별 운영 특성에 따른 차이에

대한 분석이 이루어지지 못하였다.

위탁급식전문업체의 경우 경영 시스템과 인력관리 등에 있어 차별화된 특성을 가지게 되고(Eum & Lyu 2003; Yang 등 2004a), 급식소의 운영 특성에 따라서도 종사원들의 직무만족도가 달라질 것으로 판단되므로(Moon 등 1997), 위탁급식전문업체의 효율적 경영 관리와 조직 성과 증대 및 이들에 있어 직·간접적으로 중요한 역할을 하고 있는 영양사들의 삶의 질 개선을 위해 위탁급식전문업체 영양사들의 직무만족에 영향을 미치는 요인들에 대한 연구가 시급하다 하겠다.

따라서 본 연구에서는 위탁급식전문업체 영양사의 직무만족 수준을 측정하고, 개인 특성과 근무업장 사업군, 1일 평균 식수, 1일 식사제공 횟수, 식단 형태, 배식 형태, 1식당 계약 단가 등의 급식소 세부 운영 특성에 따른 영양사 직무만족도 차이를 분석함으로써 위탁급식전문업체 영양사의 직무만족 제고를 위한 합리적인 경영 전략 수립을 돕고, 위탁급식전문업체 인적자원관리에 대한 기초 자료를 제공함으로써 관련 연구에 대한 연구자들의 관심을 유도하고자 한다.

조사대상 및 방법

1. 조사대상 및 기간

본 연구는 2004년 4월 20일부터 5월 3일까지 총 14일에 걸쳐 대기업 4곳을 포함한 서울·경기지역 위탁급식전문업체 영양사 230명을 대상으로 개인 또는 집단적 설문 조사를 통해 실시되었다. 설문지는 총 187부(81.3%)가 회수되었으며 회수된 설문지 전량을 분석에 이용하였다.

2. 조사내용 및 방법

본 연구에서는 직무만족을 '조직구성원들이 자신의 욕구와 가치, 그리고 태도와 신념 등의 수준이나 차원에 따라 직무나 직무환경 등에 대해 가지는 감정적 상태'로 정의하고 JDI (Job Descriptive Index) (Smith 등 1969), Hackman & Lawler (1971), Moorman (1991) 등의 연구에서 개발된 직무 만족 측정 도구들을 참고로 하여 개발된 Lee & Yang (2004)의 측정도구를 수정·보완하여 영양사의 업무 자체, 급여수준, 승진제도, 동료들과의 관계, 상사의 지도와 감독, 근무조건 및 환경에 대한 6개 문항과 전반적 직무만족도에 대한 1개 문항을 리커트 5점 척도로 측정하였다.

영양사의 개인 특성과 관련하여서는 성별, 결혼여부, 학력, 직위, 연공여, 근무시간 등 6개 문항을 명목척도로 제시하였고, 연령, 현 직장 근무경력, 영양사 근무경력 등 3

개 항목에 대해 주관식으로 응답하게 하였다. 급식소 운영 특성에 대해서는 근무업장의 사업군, 1일 식사제공 횟수, 식단 형태, 배식 형태 등 4개 문항에 대해 명목척도로 제시하였고, 1일 평균 식수, 1식당 계약 단가를 주관식으로 기입하도록 하였다.

통계분석은 SPSS Win(11.5)를 이용하였고, 영양사 개인 특성과 급식소 운영 특성에 대한 현황 파악을 위해 기술통계분석을 실시하여 문항에 따라 빈도, 백분율, 평균, 표준편차를 구하였다. 직무만족 조사도구의 타당도 검증에 위해 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도 분석을 위해서는 크론바하 알파(Cronbach's alpha) 계수를 구하였다. 직무만족 요인 간 상관성 분석을 위해서는 Pearson's correlation coefficient를 구하였고, 영양사 개인 특성과 급식소 운영 특성에 따른 영양사 직무만족 차이 평가를 위해서는 t-검정(t-test)과 일원분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였으며, Tukey의 다중비교(Tukey's multiple comparison)방법을 이용하여 사후검정을 실시하였다.

결 과

1. 조사 대상자의 개인 특성

조사 대상자의 개인 특성에 대한 빈도 분석 결과는 Table 1에 제시한 바와 같다. 전체 조사 대상자 187명 중 여성(185명, 98.9%)이 남성(2명, 1.1%)보다 월등히 많았고, 그에 따라 본 연구에서는 남성과 여성의 성별에 따른 차이 분석은 의미가 없을 것으로 판단하여 성별에 따른 추가분석을 실시하지 않았다. 평균 연령은 26세로 나타났으며, 전체적인 분포는 20~24세가 61명(32.6%), 25~29세가 109명(58.3%), 30세 이상이 17명(9.1%)으로 나타났다. 영양사의 결혼 여부에 있어서는 미혼(146명, 78.1%)이 기혼(41명, 21.9%)인 경우보다 훨씬 많은 것으로 나타났고 최종학력은 대학교 졸업이 140명(74.9%)으로 가장 높게 나타났으며, 전문대졸이 38명(20.3%), 대학원 재학 이상이 9명(4.8%) 순으로 나타났다.

영양사의 직위는 사원이 148명(79.1%)으로 가장 많았고, 대리 21명(11.2%), 주임 18명(9.6%)의 순으로 나타났다. 업체에 따라서는 '주임' 직급이 없는 경우도 있었다. 연급 여는 1,500~2,000만원 미만이 111명(59.4%)으로 가장 많았으며, 2,000~2,500만원 미만의 경우가 39명(20.9%), 1,500만원 미만의 경우가 20명(10.7%), 2,500만원 이상의 경우가 17명(9.1%)의 순으로 나타났다. 일 근무 시간은 9~10시간 미만이 70명(37.4%)으로 가장 많았고, 8~

Table 1. Personal characteristics of the respondents

Category	Frequency	Percentage (%)	
Gender	Male	2	1.1
	Female	185	98.9
Marital status	Single	146	78.1
	Married	41	21.9
Education	College	38	20.3
	University	140	74.9
	≥ Postgraduate	9	4.8
Position	Staff	148	79.1
	Chief	18	9.6
	Assistant manager	21	11.2
Payroll per year (a million won)	< 15	20	10.7
	15~below 20	111	59.4
	20~below 25	39	20.9
	≥ 25	17	9.1
Daily hours of duty (hour)	< 8	4	2.1
	8~below 9	54	28.9
	9~below 10	70	37.4
	10~below 11	41	21.9
	≥ 11	18	9.6
Total	187	100	
Age (mean ± SD)	26.01 ± 2.46		
Period of working for the present company (month, mean ± SD)	18.04 ± 16.65		
Work experience as a dietitian (month, mean ± SD)	39.33 ± 24.93		

9시간 미만의 경우가 54명(28.9%), 10~11시간 미만의 경우가 41명(21.9%), 11시간 이상의 경우가 18명(9.6%), 8시간 미만의 경우가 4명(2.1%)의 순으로 나타났다.

영양사 근무 경력은 무응답자 2명을 제외한 185명에 대한 분석 결과 평균 3년 3개월로 나타났으며, 전체적인 분포는 1년 미만이 21명(11.3%), 1년 이상~3년 미만이 74명(39.8%), 3년 이상~5년 미만이 44명(23.6%), 5년 이상~7년 미만이 12명(6.5%)으로 나타났으며, 7년 이상의 경력은 12명(6.5%)이 차지하는 것으로 나타났다. 현 급식소 근무 경력은 평균 1년 6개월로 나타났고, 6개월 이하의 경우가 53명(28.5%), 7~12개월이 33명(17.7%), 13~18개월이 36명(19.4%), 19~24개월이 23명(12.4%), 그리고 25개월 이상의 근무경력을 지닌 영양사는 41명(22.0%)으로 나타났다.

2. 급식소 운영 특성

조사 대상자들의 소속 급식소 운영 특성에 대한 빈도 분석 결과, 근무업장 사업군에 있어 회사 및 관공서가 37.4%로 가장 많은 부분을 차지하였고, 공장 및 산업장 26.2%,

기타(대형마트, 백화점, 병원 등) 19.3%, 연수원 및 교육 기관 10.7%, 학교 6.4%의 순으로 나타났다. 1일 식사제공 횟수는 1일 2회(중·석식, 중·간식) 제공하는 경우가 32.1%로 가장 많았고, 1일 3회(조·중·석식, 중·간·석식, 중·석·야식) 제공하는 경우도 30.5%로 비슷한 수준을 보였으며, 1일 4회(조·중·석·야식) 제공하는 경우는 20.3%, 1일 1회 제공하는 경우는 13.9%, 기타(1일 제공 횟수를 구분하지 않고, 종일 식사를 제공하는 형태)의 경우는 3.2%이었다(Table 2).

식단의 형태는 단일 식단이 61.5%로 가장 많았고, 복수 식단의 경우가 35.8%, 카페테리아 형태의 경우가 1.1%의 순으로 나타났으며, 기타(고객 집단별로 단일 식단과 복수 식단을 구분하여 제공하는 형태)의 경우가 1.6%이었다. 배식 형태에 있어서는 자율 배식이 54.5%로 가장 많았고, 부분 자율 배식이 27.8%, 표준 배식이 13.4%, 카페테리아 식 1.6%, 기타 2.7%(고객 집단별 구분)로 나타났다.

1일 평균 식수는 평균 960명으로, 식수 분포에 있어서는 무응답자 3명을 제외한 184명 중 52명(유효백분율 28.2%)이 일평균 301~500 식수를 제공하는 것으로 응답하였고, 501~1,000 식수 44명(유효백분율 23.9%), 100~300 식

수 38명(유효백분율 20.7%), 1,001~2,000 식수 30명(유효백분율 16.3%), 2001 식수 이상 20명(유효백분율 10.9%)의 분포를 보였다.

1식당 계약단가는 평균 2,687원으로 나타났으나 표준편차가 643.94원으로 비교적 크게 나타났다. 계약단가의 분포는 무응답자 10명을 제외한 177명 중 2,001~2,500원 57명(유효백분율 32.2%), 2,501~3,000원 53명(유효백분율 29.9%), 3,001~3,500원 32명(유효백분율 18.1%), 1,000~2,000원 25명(유효백분율 14.1%), 3,501원 이상이 10명(유효백분율 5.6%)로 나타났다.

3. 조사도구의 타당도 및 신뢰도 검증

조사도구의 타당도 검증을 위해 직무만족 6개 문항에 대해 탐색적 요인분석을 실시한 결과 2개의 요인이 추출되었고, 각 요인에 속한 문항들의 속성을 감안하여 동료들과의 관계, 승진제도, 상사의 지도와 감독, 급여수준이 포함된 요인을 '업무 외적 요인'으로, 업무 자체, 근무 조건 및 환경이 포함된 요인을 '업무 및 환경 요인'으로 명명하였다(Table 3). 전반적 직무만족에 대한 항목은 독립적 항목인 관계로 요인분석에서는 제외시켰고, 개별 항목 자체를 하나의 요인으로 지정하여 추가분석에 이용하였다.

크론바하 알파(Cronbach's alpha) 계수를 이용하여 신뢰도를 분석한 결과, 0.7 이상이 권장되는(Nunnally 1978) 크론바하 알파계수가 0.7978로 나타나 신뢰도가 검증되었다(Table 4). '동료들과의 관계' 항목을 제외한 모든 항목에서 제거시 크론바하 알파계수(alpha if item deleted)가 높아지는 경우가 없었고, '동료들과의 관계' 항목의 경우도 제거시 크론바하 알파계수가 다소 높아지기는 하였으나(0.7997), 그 차이가 크지 않았고 선행 연구들을 통해 해당 항목이 고유의 의미를 가지는 것으로 나타났으므로

Table 2. Organizational characteristics of the respondents

Category	Frequency	Percentage (%)	
Operating group	Office	70	37.4
	Factory	49	26.2
	Institutions	20	10.7
	Schools	12	6.4
	The others	36	19.3
	(Hospital, outlet, department store)		
Frequency of meals per day	4	38	20.3
	3	57	30.5
	2	60	32.1
	1	26	13.9
	Continuous serving	6	3.2
Type of menu	Nonselective	115	61.5
	Selective	67	35.8
	Cafeteria	2	1.1
	The others	3	1.6
Type of service	Counter service	25	13.4
	Buffet	102	54.5
	Semi-buffet	52	27.8
	Cafeteria service	3	1.6
	The others	5	2.7
Total	187	100	
Number of total servings per day (mean ± SD)	961.74 ± 113.82		
Unit price (won, mean ± SD)	2687.69 ± 643.94		

Table 3. Factor analysis for job satisfaction measure

Item	Factor 1	Factor 2
	Extrinsic factor	Work & environmental factor
Relationship with coworkers	0.808	
Promotion system	0.755	
Guidance & supervision from boss	0.655	
Payroll	0.567	
Work itself (characteristics, workload)		0.859
Working conditions & environments		0.804
% of variance	34.275	30.007
Cumulative % of variance	34.275	64.282

The item of overall job satisfaction was excluded from the factor analysis because it is an individual factor

Table 4. Reliability coefficients for job satisfaction measure

Item	Corrected item-total correlation	Alpha if Item deleted	Cronbach's alpha
Relationship with coworkers	0.3630	0.7997	
Promotion system	0.5932	0.7589	
Guidance & supervision from boss	0.5606	0.7655	
Payroll	0.5627	0.7650	0.7978
Work itself (characteristics, workload)	0.4990	0.7769	
Working conditions & environments	0.5975	0.7582	
Overall job satisfaction	0.5235	0.7738	

Table 5. Pearson's correlation coefficients between job satisfaction factors

	Extrinsic factor	Work & environmental factor	Overall job satisfaction
Extrinsic factor	1.000		
Work & environmental factor	0.478***	1.000	
Overall job satisfaction	0.564***	0.393***	1.000

***: p < 0.001

모든 항목을 분석에 이용하였다.

4. 직무만족 요인 간 상관성 분석

직무만족 각 요인 간 상관성 분석을 위해 피어슨 상관계수(Pearson's correlation coefficient)를 구한 결과, '업무 외적 요인', '업무 및 환경 요인', '전반적 직무만족' 각 항목 간 유의적인 양(+)의 상관성이 나타났다(p < 0.001). 특히 '업무 외적 요인' 과 '전반적 직무만족' 간의 피어슨 상관계수가 가장 높은 것으로 나타나(0.564) 직무와 관련한 간접 요소들이 직접 요소들에 비해 위탁급식전문업체 영양사의 전반적인 직무만족과 더 높은 관련성이 있음을 알 수 있었다(Table 5).

5. 위탁급식전문업체 영양사의 직무만족 분석

1) 위탁급식전문업체 영양사의 직무만족 수준

위탁급식전문업체 영양사들의 직무만족 수준 항목별 평균 수준을 Table 6에 제시하였다. 직무만족 전체 평균은 보통(3점)에 못 미치는 것으로 나타났는데(2.83 ± 0.59), 항목별로는 동료들과의 관계에 있어서만 보통 이상의 평균을 보였고(3.68 ± 0.83), 상사의 지도와 감독(2.74 ± 0.90), 근무 조건과 환경(2.73 ± 0.92), 승진제도(2.72 ± 0.97), 업무 자체(특성, 양)(2.69 ± 0.86), 급여 수준(2.34 ± 0.93)

Table 6. Average job satisfaction scores of dietitians

Item	Mean ± SD
Relationship with coworkers	3.68 ± 0.83
Promotion system	2.72 ± 0.97
Guidance & supervision from boss	2.74 ± 0.90
Payroll	2.34 ± 0.93
Work itself (characteristics, workload)	2.69 ± 0.86
Working conditions & environments	2.73 ± 0.92
Overall job satisfaction	2.94 ± 0.75
Total	2.83 ± 0.59

에 있어서는 보통 이하의 직무만족 수준을 나타냈다. 한편 1개 문항으로 질문한 전반적인 만족 항목에 있어서는 전체 평균보다 다소 높은 점수를 보였다(2.94 ± 0.75).

2) 영양사 개인 특성에 따른 직무만족 차이 분석

위탁급식전문업체 영양사의 개인특성에 따른 직무만족 요인별 차이를 분석한 결과(Table 7), 미혼이 기혼에 비해 직무와 관련한 업무 및 환경 요인에 대해 유의적으로 더 큰 만족을 느끼는 것으로 나타났고(p < 0.001), 업무 외적 요인과 전반적 직무만족에 있어서도 유의적이지는 않으나 동일한 경향을 보였다. 또한 연급여에 따라서도 직무의 업무 및 환경 요인에 대한 만족도가 유의적으로 달라지는 것으로 나타났는데(p < 0.001), 연간 2,000~2,500만원 미만의 급여를 받는 경우의 업무 및 환경 요인에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다. 연령(p < 0.05)과 영양사 근무경력(p < 0.05)은 업무 및 환경 요인에 대한 만족 정도와 음(-)의 상관성을 보였는데, 이는 연령이 높을수록, 영양사 근무경력이 길수록 직무와 관련한 직접 요소들에 대해 만족하지 못함을 의미한다. 한편, 학력과 직급은 요인별 직무만족에 유의적인 영향을 끼치지 못하였으나, 높은 직급일수록 요인별 직무만족도가 다소 높아지는 경향을 보이기도 하였다.

3) 급식소 운영 특성에 따른 직무만족 차이 분석

조사대상 영양사가 근무하는 급식소의 운영 특성에 따른 요인별 직무만족 차이 분석 결과는 Table 8에 제시하였다. 근무업장 사업군에 따라 직무관련 업무 외적 요인(p < 0.05)과 업무 및 환경 요인(p < 0.05)에 대한 만족 정도가 달라지는 것으로 나타났는데, 집단별로는 학교 급식(2.41 ± 0.56)에 비해 공장 및 산업체(3.00 ± 0.65)와 연수원 및 교육기관(3.11 ± 0.75) 급식의 경우 영양사의 직무 관련 업무 및 환경 요인에 대한 만족도가 유의적으로 높은 것으로 나타났다(p < 0.05). 1일 식사제공 횟수에 따라서는 1일 4회 제공하는 경우가 기타(횟수 구분 없음)의 경우에 비해 업

Table 7. Job satisfaction level of dietitian by personal characteristics n = 187

Personal characteristics		N	Extrinsic factor [†]	Work & environmental factor [†]	Overall job satisfaction [†]
Marital status	Single	146	2.71 ± 0.79	2.97 ± 0.43	2.94 ± 0.77
	Married	41	2.68 ± 0.76	2.53 ± 0.69	2.93 ± 0.69
	t-value		0.238	3.769***	0.086
Education	College	38	2.59 ± 0.72	2.79 ± 0.74	3.00 ± 0.70
	University	140	2.74 ± 0.81	2.90 ± 0.66	2.89 ± 0.75
	≥ Postgraduate	9	2.78 ± 0.51	2.69 ± 0.57	3.33 ± 1.00
	F-value		0.543	0.743	1.635
Position	Staff	148	2.65 ± 0.81	2.84 ± 0.68	2.92 ± 0.73
	Chief	18	2.81 ± 0.55	2.93 ± 0.74	3.00 ± 0.69
	Assistant manager	21	3.07 ± 0.66	3.01 ± 0.61	3.00 ± 0.95
	F-value		2.968	0.651	0.178
Payroll per year (a million won)	<15	20	2.60 ± 0.88	2.75 ± 0.77 ^o	2.90 ± 0.85
	15–below 20	111	2.66 ± 0.76	2.73 ± 0.65 ^o	2.91 ± 0.68
	20–below 25	39	2.76 ± 0.78	3.24 ± 0.57 ^b	2.87 ± 0.83
	≥ 25	17	3.03 ± 0.74	3.10 ± 0.61 ^{ob}	3.29 ± 0.85
	F-value		1.277	7.202***	1.449
Daily hours of duty (hour)	<8	4	3.00 ± 0.71	2.81 ± 0.38	2.75 ± 0.50
	8–below 9	54	2.77 ± 0.83	2.89 ± 0.73	3.00 ± 0.75
	9–below 10	70	2.64 ± 0.79	2.76 ± 0.64	2.87 ± 0.72
	10–below 11	41	2.66 ± 0.69	2.92 ± 0.59	2.95 ± 0.81
	≥ 25	18	2.86 ± 0.82	3.13 ± 0.85	3.00 ± 0.84
	F-value		0.583	1.147	0.320
Age [†]			-0.045	-0.158*	-0.029
Period of working for the present company (month) [†]			0.020	0.008	0.063
Work experience as a dietitian (month) [†]			0.078	0.153*	0.011

[†]Mean ± SD (1: not satisfied at all, 5: satisfied very much),

[†]Pearson's correlation coefficient

*: p < 0.05, ***: p < 0.001

ab: Tukey's multiple comparison

무 및 환경 요인에 대한 만족도가 높았고(p < 0.05), 기타 (횟수 구분 없음)로 응답한 영양사들의 경우 다른 집단에 비해 전반적 직무 만족도가 유의적으로 낮게 나타났으나(p < 0.05), 식사 제공 횟수와 직무만족도가 비례하지는 않았다.

식단 형태는 업무 외적 요인(p < 0.05), 업무 및 환경 요인(p < 0.05), 전반적 직무만족(p < 0.05) 모두에 유의적 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 카페테리아 형태의 경우 세 가지 요인 모두에 있어 다른 배식 형태에 비해 영양사의 만족 정도가 유의적으로 높은 것으로 나타났다. 배식 형태에 있어서는 표준배식과 부분적 자율배식을 실시하는 급식소의 영양사들이 카페테리아식 배식을 실시하는 경우의 영양사들에 비해 업무 및 환경 요인의 직무만족도가 유의적으로 낮았다(p < 0.05).

급식소의 1일 평균 식수 인원, 1식당 계약 단가는 요인 별 직무만족 수준과 유의적인 상관성을 보이지 않아 직접적인 관련성은 없는 것으로 판단된다.

고 찰

위탁급식전문업체 영양사들의 개인 특성과 관련하여서 최종학력의 경우 4년제 대학교 졸업 이상이 가장 많았던 결과는 Yang 등(1997)의 연구와 Lee (2003)의 연구 결과와 일치하였고, 연급여에 있어서는 본 연구 결과 1,500~2,000만원 미만의 비율이 가장 높았는데(59.4%), Lee (2003)의 연구와 Shin & Lee (2003)에서도 유사한 결과가 나타난 바 있다. 하지만 연령에 있어서는 단체급식 영양사 전체를 대상으로 한 연구들(Yang 등 1997; Shin & Lee 2003)에 비해 다소 낮은 연령대를 보였는데, 이는 위탁급식전문업체의 경우 90년대부터 전문 업체로서 등장하기 시작하여 90년대 중순 이후 본격적인 시장 확대가 이루어진 관계로 종사원들의 근무 경력과 연령이 상대적으로 낮게 나타난 것으로 판단된다.

Table 8. Job satisfaction level of dietitian by organizational characteristics

n = 187

Personal characteristics		N	Extrinsic factor [†]	Work & environmental factor [†]	Overall job satisfaction [†]
Operating group	Office	70	2.74 ± 0.75	2.81 ± 0.68 ^{ab}	3.00 ± 0.70
	Factory	49	2.86 ± 0.82	3.00 ± 0.65 ^b	3.00 ± 0.74
	Institutions	20	2.90 ± 0.97	3.11 ± 0.75 ^b	3.05 ± 0.89
	Schools	12	2.38 ± 0.61	2.41 ± 0.56 ^a	2.67 ± 0.23
	The others (Hospital, outlet, department store)	36	2.11 ± 0.64	2.81 ± 0.63 ^{ab}	0.77 ± 0.03
F-value			2.440*	2.710*	1.273
Frequency of meals per day	4	38	2.86 ± 0.78	3.11 ± 0.69 ^b	2.92 ± 0.78 ^b
	3	57	2.68 ± 0.81	2.82 ± 0.73 ^{ab}	3.05 ± 0.69 ^b
	2	60	2.63 ± 0.76	2.76 ± 0.56 ^{ab}	2.90 ± 0.68 ^b
	1	26	2.81 ± 0.75	2.97 ± 0.61 ^{ab}	3.04 ± 0.82 ^b
	Continuous serving	6	2.42 ± 0.80	2.46 ± 1.02 ^a	1.83 ± 0.75 ^c
F-value			0.815	2.362*	3.962*
Type of menu	Nonselective	115	2.67 ± 0.68 ^a	2.86 ± 0.60 ^a	2.92 ± 0.66 ^a
	Selective	67	2.74 ± 0.90 ^a	2.83 ± 0.77 ^a	2.90 ± 0.84 ^a
	Cafeteria	2	4.25 ± 0.35 ^b	4.13 ± 0.18 ^b	4.50 ± 0.71 ^b
	The others	3	2.67 ± 0.78 ^a	3.33 ± 0.72 ^{ab}	3.33 ± 1.16 ^{ab}
	F-value		2.848*	2.936*	3.363*
Type of service	Counter service	25	2.58 ± 0.84	2.74 ± 0.78 ^a	2.92 ± 0.86
	Buffet	102	2.70 ± 0.73	2.88 ± 0.67 ^{ab}	2.90 ± 0.67
	Semi-buffet	52	2.77 ± 0.81	2.83 ± 0.61 ^a	2.96 ± 0.79
	Cafeteria service	3	3.33 ± 1.61	3.75 ± 0.66 ^b	3.67 ± 1.53
	The others	5	2.60 ± 0.55	3.30 ± 0.51 ^{ab}	3.00 ± 1.00
F-value			0.758	2.098*	0.783
Number of total servings per day [†]			0.118	0.134	-0.040
Unit price (won) [†]			0.063	-0.018	0.139

[†]Mean ± SD (1: not satisfied at all, 5: satisfied very much)

[†]Pearson's correlation coefficient

*: p < 0.05

ab: Tukey's multiple comparison

또한 직급에 있어서도 Eum & Lyu (2003)의 연구 결과와 달리 과장과 부장 이상의 직위를 지닌 영양사는 한 명도 없는 것으로 나타났다. 이는 과장이나 부장 이상의 직급을 지닌 영양사들의 비율이 낮기 때문일 수도 있으나 또 다른 측면으로는 이러한 직급 영양사의 경우 지점의 급식소 운영에 직접 참여하기보다는 본사의 관리직으로 근무하는 경우가 많기 때문으로 추정할 수도 있다.

위탁급식전문업체 영양사의 일 근무 시간은 8시간 이상인 경우가 전체의 97.9%를 차지하였는데, 이는 대부분 영양사들의 근무 시간이 근로기준법상의 근로시간인 8시간보다 적게는 1시간, 많게는 2시간 이상 초과하고 있는 실정을 보여주었다. 위탁급식전문업체 영양사들의 전반적으로 낮은 직무만족 수준이 이러한 상황들을 반영한 것으로 판단되는데, 특히 급여 수준에 있어서는 불만족하다(2점)에 가까운 점수를 보여 영양사 직무만족 제고를 위해서는 근무시간과 급여조건 개선 등의 대책 마련이 필요한 것으로 사료된다.

요인별 직무만족도 간 상관성 분석에서는 업무 외적 요인이 전반적 직무만족과 높은 양(+)의 상관성을 보여 위탁급식전문업체 영양사의 직무만족과 관련되는 중요한 요인으로 나타났고, 업무 및 환경 요인의 경우도 전반적 직무만족과의 상관성이 업무 외적 요인에 비해 다소 낮았으나 유의적인 양(+)의 상관성이 나타났다. 이를 통해 기존의 연구들에서 중요한 직무 관련 요인들로 나타났던 상사·동료와의 관계, 급여수준, 승진 등의 업무 외적 요인과 업무 자체의 특성과 양, 근로 조건 및 환경 등의 업무 및 환경 요인 모두가 위탁급식전문업체 영양사의 직무만족 제고를 위해 고려되어야 할 요소인 것으로 판단되었다.

영양사 개인 특성별 직무만족도에 있어서는 2,000만원 이상의 연급여를 받는 집단에서 업무 및 환경 요인에 대한 만족도가 높게 나타났는데, 이는 연급여가 높아질 경우 업무 자체의 특성과 양, 근무 조건 및 환경 등에 대한 불만족이 감소될 수 있음을 보여주며 급여 인상 등을 통한 보상이 직무만족 제고의 방법이 될 수 있음을 시사한다.

연령과 영양사 근무경력은 업무 및 환경 요인에 대한 만족도와 유의적인 음(-)의 상관성을 가지는 것으로 나타나, 급여에 대한 만족도가 연령에 따라 높아지는 것으로 나타났던 Yang 등(1997)의 연구와 급식업체 근무 경력이 길수록 위탁급식전문업체 종사원의 전반적 직무 만족이 높아지는 것으로 나타났던 Yang 등(2004b)의 연구와는 다소 다른 결과를 보였다. 이러한 결과는 이들 연구들에서도 직무 요인별, 대상별로 다소 다른 결과가 나타났고, 호텔 종사원을 대상으로 한 Lee 등(2006)의 연구 결과에서는 업체에 따라서 연령이 직무만족도에 미치는 영향이 달라지는 것으로 나타났던 점을 고려할 때, 선행 연구들에 비해 조사대상자들의 연령대가 낮았던 이유에 일부 기인한 것으로 판단되기도 한다. 하지만 근본적으로는 일반 단체급식 영양사에 비해, 그리고 위탁급식전문업체에 있어서도 일반 종사원에 비해 영양사의 경우에 있어 연령과 근무 경력 증가에 따른 적절한 직무 설계가 이루어지지 못하고 있음을 보여준다.

급식소 운영 특성에 따라서는 학교급식 영양사의 경우 다른 사업군에서 급식소를 운영하는 경우에 비해 직무의 간접, 업무 및 환경 요인 모두에 있어 만족도가 낮은 것으로 나타나 전체 단체급식 영양사를 대상으로 한 연구들(Yang 등 1997; Shin & Lee 2003)과 일치하는 결과를 보였다. 따라서, 학교급식 영양사의 직무만족도 향상을 위한 근본적이고 전반적인 대책 마련이 시급한 것으로 사료된다.

식단 형태에 있어서는 카페테리아 형태의 경우에 직무의 간접, 직접, 전반적 만족이 모두 유의적으로 높았는데, 전체 단체급식 영양사를 대상으로 하였던 Moon 등(1997)의 연구에서도 직무담당 업무에 대한 재량권, 영양사로서의 전문적 가치실현, 상사의 지도와 감독, 동료들과의 관계에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 나타난 바 있다.

결과적으로 위탁급식전문업체 영양사의 직무만족에 있어서는 일반 단체급식소 및 기타 직업 군에서와 마찬가지로 직무와 관련된 업무 외적 요인과 업무 및 환경 요인이 모두 중요한 것으로 판단된다. 하지만, 업무 외적 요인의 경우 영양사 개인 특성 및 급식소 운영 특성에 따른 만족도 차이가 여러 항목에서 유의적으로 나타나 직무만족 차이가 크지 않았고, 업무 및 환경 요인에 있어서는 결혼 여부, 급여, 연령, 영양사 근무경력, 급식업장의 사업군, 1일 식사제공횟수, 식단형태, 배식형태 등 많은 특성들이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 직무 관련 업무 및 환경 요인에 대한 만족도의 경우 일반 단체급식 영양사들과 다른 경향이 나타나기도 하여 위탁급식전문업체 영양사의 직무만족도 제고를 위해서는 개인 및 급식소 운

영 특성에 따른 직무만족 개선 전략을 통해 업무 및 환경 요인에 대한 만족도를 높일 수 있어야 함을 보여주었다.

업무 및 환경 요인 중 업무 자체에 대한 만족도는 직무 단순화(job simplification), 직무 확대(job enlargement), 직무 순환(job rotation), 직무 충실화(job enrichment), 직무 특성에 의한 직무 설계 등 다양한 직무 설계 방법을 통해 개선될 수 있다(Yang & Cha 2001). 위탁급식전문업체 영양사는 업무 특성상 복잡한 업무를 반복적으로 수행하는 경우가 많다는 점을 고려할 때, 이러한 특성으로 인해 발생할 수 있는 불만족 요인들을 해소할 수 있도록 작업 분석을 통해 불필요한 업무는 최대한 줄이는 동시에, 메뉴 개발, 이벤트 기획 등 지점 영양사들에 있어 비교적 제한적으로 이루어지고 있는 영양사 고유 업무들을 활성화시킬 수 있는 다양한 장려 정책들이 마련되어야 할 것으로 사료된다. 또한 본사와의 순환 근무를 통해 다양한 업무를 경험하며 포괄적인 시각을 가질 수 있도록 하는 것도 위탁급식전문업체 영양사의 직무만족 뿐 아니라 자질 개선에도움을 줄 수 있는 하나의 전략이 될 수 있을 것으로 판단되고, 나아가서는 영양사 자신과 업체의 비전 제시에도 중요한 기회가 될 것으로 사료된다.

동시에 업무 및 환경 요인에 대한 불만족감을 상쇄시킬 수 있도록 업무 외적 요인과의 관련하여서 상사·동료와의 관계 개선을 위해 본사와 지점을 아울러 대화와 화합의 기회를 제공할 수 있는 각종 사내 그룹 및 과외 활동을 활성화시키고, 다양한 개인별·지점별 인센티브 제도를 마련하여 동기부여를 유도하며, 승진 기회를 보장하는 등 다각적 전략을 통해 전반적인 직무만족도를 높이는 방안이 검토되어야 하겠다.

요약 및 결론

본 연구는 위탁급식전문업체 영양사의 개인 특성과 급식소 운영 특성에 따른 영양사 직무만족도 차이를 분석함으로써 위탁급식전문업체 영양사의 직무만족 제고를 위한 합리적인 경영 전략 수립을 돕기 위해 실시되었다.

2004년 4월 20일부터 5월 3일까지 서울·경기지역 위탁급식전문업체 영양사 230명을 대상으로 설문조사가 실시되었고, 187부(81.3%)가 분석에 이용되었다.

위탁급식전문업체 영양사의 개인 특성에 있어서는 여성(98.9%), 미혼(78.1%)의 비율이 높았고, 대학교 졸업(74.9%)의 학력을 보인 경우가 가장 많아 선행 연구들에서 나타난 일반 단체급식 영양사들의 개인 특성과 유사한

경향을 보였다. 연령의 경우 평균 만 26세로 나타나 선행 연구들의 결과에 비해 상대적으로 낮은 연령대를 보였다. 급식소 운영 특성에 대한 빈도 분석 결과에서는 근무업장 사업군은 회사 및 관공서(37.4%), 공장 및 산업장(26.2%), 기타(19.3%), 연수원 및 교육기관 (10.7%), 학교(6.4%) 순으로 나타났고 1일 식사제공 횟수는 1일 2회(중·석식, 중·간식) 제공하는 경우(32.1%)가 가장 많았다. 식단의 형태는 단일 식단이 61.5%로 가장 많았고, 배식 형태에 있어서는 자율 배식(54.5%)이 가장 많았으며, 1일 평균 식수는 평균 960명, 1식당 계약단가는 평균 2,687원으로 나타났다.

직무만족 요인으로는 업무 외적 요인과 업무 및 환경 요인이 도출되었고, 업무 외적 요인, 업무 및 환경 요인, 전반적 직무만족 간에는 유의적인 양(+)의 상관성이 나타났다. 위탁급식전문업체 영양사들의 평균 직무만족 수준은 보통(3점)에 못 미치는 것으로 나타났고, 항목별로는 동료들과의 관계를 제외한 모든 항목에서 보통 이하의 점수를 보였으며, 특히 급여 수준(2.34 ± 0.93)에 있어서는 불만족에 가까운 점수를 나타냈다.

위탁급식전문업체 영양사의 개인특성에 따른 직무만족 요인별 차이를 분석한 결과, 미혼이 기혼에 비해, 연간 2,000만원 이상의 급여를 받는 경우 업무 및 환경 요인에 대한 만족도가 유의적으로 높게 나타났다. 연령과 영양사 근무 경력은 업무 및 환경 요인에 대한 만족 정도와 음(-)의 상관성을 보여 업무 자체, 근무 조건 및 환경에 대한 개선의 중요성을 보여주었다. 급식소 운영 특성별로는 학교 급식에 비해 공장 및 산업체와 연수원 및 교육기관을 대상으로 급식하는 업장의 영양사가 업무 및 환경 요인에 대한 만족도가 유의적으로 높게 나타났고, 식단 형태 및 배식 형태에 있어 카페테리아 형태의 경우 영양사들의 직무만족도가 유의적으로 높게 나타났다.

이상의 결과를 종합해 볼 때, 위탁급식전문업체 영양사의 직무만족 제고를 위해서는 개인 및 급식소 운영 특성에 따른 세분화된 직무만족 개선 전략이 필요하고, 업무 자체의 특성과 양, 근무 조건 및 환경 등의 업무 및 환경 요인에 대한 만족도를 높이는 동시에 상사의 지도 및 감독, 동료와의 관계, 승진제도, 급여 등 업무 외적 요인에 대한 지속적인 관리와 개선도 필요한 것으로 판단된다. 향후 연구에서 위탁급식전문업체 영양사의 직무만족과 고객 만족, 조직의 성과 등과의 관련성에 대한 연구가 이루어진다면 위탁급식전문업체의 효율적 인적자원관리와 경영 전략 수립을 위한 더 많은 시사점이 도출될 수 있을 것으로 사료된다.

참 고 문 헌

- Atkins PM, Marshall BS, Javalgi RG (1996): Happy employees lead to loyal patients. *Journal of Healthcare Marketing* 16(4): 14-23
- Campion MA (1991): Managing and measurement of turnover: comparison of alternative measures and recommendations for research. *Journal of Applied Psychology* 76(2): 199-212
- Chang UJ (2001): Job importance and job satisfaction among elementary school foodservice dietitians in Seoul. *Korean Journal of Dietary Culture* 16(5): 423-430
- Choi SC (2001): Study on foodservice company's profit management through the diverse types of foodservice contract. *The Journal of Hotel Management* 10(3): 275-301
- Dohrman K (1993): Critical issues of the 1990's. *Journal of College & University Food-service* 1(1): 71-74
- Eum YR, Lyu ES (2003): Human resource management on dietitians in contract-managed foodservice companies. *Journal of the Korean Dietetic Association* 9(3): 248-258
- Hackman JR, Lawler EE (1971): Employee reaction to job characteristics. *Journal of Applied Psychology* 55(3): 259-286
- Hallowell R, Schkesinger LA, Zornitsky L (1996): Internal service quality, customer and job satisfaction: Linkages and implications for management. *Human Resource Planning* 19(2): 20-31
- Kim JM, Song JH (2002): An analysis on the job satisfaction and job characteristics for the dietitians who perform nutrition service in the field of industry foodservice. *Journal of Korean Dietetic Association* 8(1): 33-41
- Kim TH (2001): Present status and prospect of contracted food service management of the inside and outside of the country. *Nutrition and Dietetics* 226: 16-26
- Lawler EE, Porter LW (1968): The effect of performance on job satisfaction. *Industrial Relation* 7: 20-28
- Lee HS, Kim JI (1996): A study on the factors of job satisfaction of the dietitians working in hospitals. *Korean Journal of Nutrition* 29(6): 651-660
- Lee HY, Yang IS (2004): The model of TQM performance according to the organizational capacity of the family restaurant industry. *Korean Journal of Tourism Research* 28(3): 203-219
- Lee JH (2003): Analyzing job satisfaction of hospital dietitians: based on job related factors of contracted foodservice management company, Master's thesis, Yonsei University, Seoul
- Locke EA (1969): What is job satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance* 4(4): 309-336
- Manning ML, Davidson M, Manning RL (2005): Measuring tourism and hospitality employee workplace perception. *Hospitality Management* 24(1): 75-90
- Moon HK, Joung HJ, Cho JS (1997): Relationships between characteristics of foodservice and job satisfaction of the Korean Dietitian. *Korean Journal of Community Nutrition* 2(2): 232-245
- Moorman RH (1991): Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology* 76(6): 845-855
- Nunnally JC (1978): Psychometric theory, 2nd ed, McGraw-Hill, New

- York
- O'Brien GE, Dowling P (1980): The effects of congruency between perceived and desired job attributes upon job satisfaction. *Journal of Occupational Psychology* 53: 121-130
- Park EJ, Kim KN (2002): Job achievement and job satisfaction of dietitian in elementary school. *Journal of Korean Dietetic Association* 8(2): 163-174
- Porter WL, Steers MR (1973): Organizational work and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin* 80: 151-176
- Robbins SP, Coulter M (1996): Management, 5th ed, Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ
- Schmit MJ, Allscheid SP (1995): Employee attitudes and customer satisfaction: Making theoretical and empirical connection. *Personnel Psychology* 48: 521-536
- Shin EK, Lee YK (2003): Effects of personal and job characteristics on organizational commitment and job satisfaction of Daegu · Gyeongbuk area dietitians by foodservice employment type. *Korean Journal of Food Culture* 18(2): 75-88
- Shin EK, Lee MJ, Lee YK (1999): The effect of job characteristics and work values on organizational commitment and job satisfaction of the school foodservice dietitians. *Korean Journal of Community Nutrition* 4(3): 441-453
- Smith PC, Kendall LM, Hulin CL (1969): The measurement of satisfaction work and retirement: A strategy for the study of attitudes. Rand McNally & Co, Chicago
- Yang IS, Cha JA (2001): Foodservice management, Kyomunsa, Seoul
- Yang IS, Ham SO (1993): Job satisfaction and its relationship to job characteristics of school foodservice dietitians. *Korean Journal of Dietary Culture* 8(1): 11-19
- Yang IS, Lee JM, Cha JA, Yoon JS (1997): Relationship among job satisfaction, job characteristics, and organizational commitment of dietitians in hospital, school and industry foodservices. *Journal of Korean Dietetic Association* 3(1): 9-22
- Yang IS, Park MK, Cha JA, Lee HY (2004b): The analysis on job satisfaction of personnel engaged in contract foodservice management company. *Korean Journal of Community Nutrition* 9(4): 519-527
- Yang IS, Park MK, Han KS, Chae IS, Park SH, Lee HY (2004a): Importance, support and application for contract foodservice management company's infra-system in the viewpoint of headquarters and branch office. *Korean Journal of Community Nutrition* 9(2): 233-240