

위탁급식업체 규모에 따른 급식관리자 직무만족에 영향을 미치는 개인, 급식소 및 조직특성 분석

한정혜 · 이나영¹⁾ · 홍완수^{2)†}

삼성에버랜드 푸드컬처 사업부, ¹⁾연세대학교 식품영양과학연구소, ²⁾상명대학교 외식영양학전공

Identifying the Effect of Personal, Foodservice and Organizational Characteristics on Foodservice Managers' Job Satisfaction by the Contract Management Company Scale

Jeong-Hye Han, Na-Young Yi¹⁾, Wan-Soo Hong^{2)†}

Division of Food Culture, Samsung Everland, Kyung-gi, Korea

¹⁾Research Institute of Food & Nutritional Sciences, Yonsei University, Seoul, Korea

²⁾Major in Foodservice Management and Nutrition, Sangmyung University, Seoul, Korea

Abstract

The purpose of the study was to investigate the influences of contract foodservice managers' personal characteristics, foodservice characteristics and organizational characteristics on job satisfaction, including interpersonal relationships, self-actualization and promotion opportunity categories. A survey was administered to four hundred contract foodservice managers of five large companies and five small/medium companies in the Seoul and Kyungin areas. The final response rate was 66% (N = 265), and the data were analyzed using SPSS Windows (ver. 12.0). The respondents were 76.1% female, average age 28.8 years, and 73.0% were regular workers. Contract foodservices have profit and loss contracts (69.1%), single menu types (59.6%) and buffet serving styles (37.7%). There are significant differences of job satisfaction by some personal characteristic variables (gender, marital status, age, education, position, work hours, period of working for the present company, and payroll per year) and foodservice characteristic variables (type of contract and charge of food costs). In three job satisfaction categories, foodservice managers reported the highest interpersonal relationship satisfaction, following self-actualization satisfaction and promotion opportunity satisfaction in both large companies and small/medium companies. However, foodservice managers of large companies tended to be more satisfied regarding their promotion opportunities than foodservice managers of small/medium companies ($p < 0.05$). Work hours, number of meals served/day, male, workload, communication with the clients, relationship with co-workers, obvious role and autonomy were significant factors to increase the job satisfaction in contract foodservices of large companies. On the other hand, relationships with co-workers and males were significant factors to increase the job satisfaction in contract foodservices of small/medium companies. This research suggests that contract foodservice companies need to understand the characteristics of their managers, foodservices and organizations to enhance the job satisfaction of foodservice managers and to develop specified human resource management strategies that can be applied to each company scale. (*Korean J Community Nutrition* 14(2) : 216~228, 2009)

KEY WORDS : contract foodservice · foodservice manager · personal characteristics · organizational characteristics · job satisfaction

서론

국내 단체급식 시장은 사회·경제 발전과 더불어 급격히 성장하고 있으며, 1988년 서울 케터링서비스주식회사가 위탁급식경영을 시작한 이래 중소기업 뿐만 아니라 대기업들이 위탁급식에 진출하면서 위탁급식은 매우 빠른 속도로

접수일: 2009년 2월 9일 접수

채택일: 2009년 4월 9일 채택

†Corresponding author: Wan-Soo Hong, Major in Foodservice Management and Nutrition, Sangmyung University, 7 Hongji-dong, Chongro-gu, Seoul 110-743, Korea.

Tel: (02) 2287-5350, Fax: (02) 2287-0071

E-mail: wshong@smu.ac.kr

성장하였다. 학교, 병원, 산업체 등의 기존 시장 외에도 실버타운, 노인요양시설 등의 새로운 급식시장의 위탁화가 가속화되고 있으며, 2000년대 들어 다양한 형태로 발전하고 있다(Kwak 등 2008; Dining monthly magazine 2008). 2007년 단체급식시장 규모는 약 7조4000억원이고, 이 중 위탁급식의 규모는 50%를 넘어서 3조 7000억원 정도로 집계되고 있으며, 위탁급식시장의 규모는 매년 꾸준히 증가하고 있다(Dining Monthly Magazine 2008).

위탁급식경영체제의 증가는 단체급식시장의 내적·외적 환경을 크게 변화시키고 있으며 위탁급식업체에서 근무하는 급식관리자에게는 기존 영양사의 고유직무라고 여겨지던 식단작성, 위생관리, 조리과 같은 직무에서 보다 확대된 급식관리자로서의 직무 개발, 즉 메뉴 및 위생관리, 점포관리, 고객관리, 종사자의 인사관리 등 경영 전반을 종합하는 능력이 요구되고 있다(Eum & Lyu 2003; Yang 등 2004). 따라서 위탁급식소의 목표인 고객만족, 적정 이윤확보 및 지속적인 품질향상을 달성하기 위해서는 메뉴운영, 손익관리, 인사노무관리, 고객관리, 마케팅에 이르는 모든 단계를 이해하고, 업무를 효과적으로 수행할 수 있는 전문적인 능력과 자질을 갖춘 급식관리자를 확보하여야 한다(Kim 2001). 또한 이러한 급식관리자가 좋은 직무환경에서 긍지와 자부심을 가지고 자신의 직무에 만족하면서 일할 때 급식관리자는 급변하는 급식산업분야에서 합리적인 급식 운영을 실현할 수 있다.

최근 위탁급식시장이 포화상태에 이르면서 한정된 시장을 놓고, 위탁급식업체들의 신규업장 수주와 개발을 위한 업체간 경쟁이 심화되면서, 위탁급식업체들은 다양한 고객의 요구에 부합하기 위한 서비스 및 품질 제공의 고객가치 지향을 최우선적 과제로 여기며 외부고객만족과 더불어 종사원의 만족을 강조하고 있다(Yang 등 2006; Park 2007). 고객이 고품질의 다양한 서비스를 요구하고 있는 상황에서 위탁급식업체들의 고객만족을 위한 노력도 중요하지만 고객과 직접 접촉해 서비스를 제공하는 종사자의 만족을 통한 동기부여가 경영성과에 결정적인 역할을 하기 때문에(Yang 등 2006) 위탁급식관리자의 직무만족은 매우 중요하다고 생각된다.

직무만족에 대해 Locke (1969)는 ‘자신의 직무나 직무에 대한 경험의 평가에서 얻어지는 유쾌함 또는 긍정적인 감정 상태’라고 하였고, Stanley (2001)는 ‘직무에 대한 사람들의 태도’라 하였으며, Lawler & Porter(1968)는 ‘실제로 얻는 보상이 정당하다고 인지되는 수준을 충족하거나 초과하는 것’으로 정의하였다. 일반적으로 조직구성원의 직무만족은 업무수행 능력을 향상시키는 것으로 알려져 있으며 특히, 인적자원에 대한 의존도가 높은 급식업소에서 종사원에 직무만족에 관심을 두는 것은 조직구성원들이 직무에 대

한 만족을 높게 평가할수록 효율적인 직무를 수행할 수 있기 때문이다(Shin 1985; Chang 2001; Choo 등 2006). 따라서 효율적인 위탁급식 운영을 위해서 효율적인 인력운용이 요구되며, 급식관리자의 직무만족이 고객인 급식대상자의 만족으로 이어지므로 급식관리자의 직무만족은 매우 중요하다. 여러 연구에서 직무만족은 종업원이 양질의 서비스를 전달하는 중요한 원인이라고 하였으며(Schneider & Bowen 1993; Schimit & Allscheid 1995; Hallowell 등 1996), 종업원 만족과 조직 수행도간의 명확한 관련성 때문에, 서비스산업 조직에서 종업원의 만족에 영향을 주는 요인을 규명하는 것은 기업의 경쟁력 측면에서 필수적이라고 하였다(Lee 2002).

직무만족에 대한 선행연구에서, Herzberg 등(1959)은 직무만족 요인으로 성취, 인정, 직무자체, 책임 등을 제시하였고, 직무불만족 요인으로 회사의 정책, 감독, 작업조건, 대인관계, 임금 안정을 제시하였다. Smith 등(1969)은 직무만족 요인을 업무자체, 급여, 승진, 동료, 상사의 감독으로, Porter & Steers(1973)는 조직전체 요인, 작업환경 요인 및 직무내용을 직무만족 요인으로 보았다. Jurgenson (1978)은 승진기회, 복리후생, 직장동료, 작업시간, 임금, 안전, 작업조건 등을 직무만족 요인으로 제시하였으며 성별, 연령, 교육수준, 전 직업 등에 따라서 직무만족 요인이 달라진다고 하였다. 급식소 종사원의 직무만족과 관련한 국내 연구는 학교(Sin 등 1999; Park & Kim 2002; Won 등 2002; Nam 2005; Cha & Seo 2006; Choo 등 2006; Song 등 2007), 병원(Lee & Kim 1996), 사업체(Kim & Song 2002)를 중심으로 다양하게 이루어져 왔으나, 최근 급식시장에서 50%이상의 비중을 차지하고 있는 위탁급식업체 급식관리자들을 대상으로 한 연구는 매우 부족하며, 특히 위탁급식업체의 규모에 따른 연구는 거의 없는 실정이다. 위탁급식업체의 경우 경영시스템과 인력관리 등에서 차별화된 특성을 가지게 되고(Eum & Lyu 2003), 위탁운영 회사의 기업 규모, 급식소의 운영특성 및 조직특성에 따라서도 직무만족도가 달라질 것으로 예상되므로 위탁급식업체 급식관리자를 대상으로 한 직무만족 연구를 수행 할 필요성이 대두되고 있다. 위탁급식업체 급식관리자의 직무만족도를 향상시키기 위해서는 개인, 환경, 조직 등 직무와 관련된 제반 사항이 직무만족에 미치는 영향을 파악하여, 급식관리자들이 전문가로서의 합리적인 업무를 수행할 수 있도록 하는 것이 시급하다. 따라서 위탁운영 회사의 기업 규모에 따라 급식관리자의 직무만족도와 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하는 것은 위탁급식업체 급식업무의 생산성 향상 뿐 아니라 급식관리자 업무의 발전을 위한 중요한 자료가 될 수

있고, 위탁급식업체는 급식관리자 직무만족 향상과 내부마케팅을 위한 실질적인 지침을 만드는 데 활용할 수 있을 것으로 사료된다.

그러므로 본 연구는 대기업 및 중소기업의 위탁급식업체 급식관리자를 대상으로 개인 및 급식소의 특성에 따라 직무만족도에 차이가 있는지를 검증하고 개인 및 급식소 특성, 조직특성이 급식관리자의 직무만족도에 미치는 요인 및 영향을 분석함으로써 기업의 규모별 위탁급식업체 급식관리자의 직무만족 향상을 위한 경영전략수립과 인적자원관리에 대한 기초 자료를 제공하고자 한다.

조사대상 및 방법

1. 조사대상자 및 방법

본 연구를 수행하기 위해 대기업 위탁급식 5개 업체와 중소기업 위탁급식 5개 업체를 선정하였으며, 이 업체들의 서울·경인 지역 사업체 급식소에서 근무하는 급식관리자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 대기업과 중소기업의 분류기준은 Park(2004)의 연구에서 활용한 기업의 전체 매출액, 단체급식 부문의 매출액, 보유한 급식업장 수로 분류한 기준과 동일한 기준에 의하여 분류하였으며, 이러한 기준을 근거로 서울·경인 지역에 급식소 운영사업장이 많은 기업을 중심으로 선정하였다. 설문지를 실시하기 전에 조사대상 위탁급식업체의 본사에 의뢰하여 연구의 목적, 내용, 필요성을 설명하고 협조를 구하여 설문조사를 진행하였다. 자료수집 방법은 설문지를 해당 지점이나 점포를 방문하여 직접 배부하여 실시하였고, 일부는 우편으로 발송하여 회수하는 방법을 사용하였다. 설문지는 총 400부가 배부되었고, 265부가 회수되어 66%의 회수율을 보였다.

2. 설문지 구성

설문지의 내용은 크게 응답자의 개인특성, 급식소특성, 조직특성, 직무만족도 측정으로 구성되었다(Table 1). 개인특성으로는 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 현 직장에서의 근무기간, 과거 직장에서의 근무기간, 직위, 고용형태, 주간 근무시간, 연봉을 조사하였다. 급식소의 특성을 측정하기 위해서는 급식소의 유형, 1일 평균 식수, 근무 종업원 수, 위탁계약방식, 1일 식사 제공 횟수, 식단 형태, 배식 형태, 1인 평균 식재료비 단가, 식비담당자를 조사하였다. 조직특성에 관한 측정 도구는 기존의 직무만족과 관련한 연구를 기초로 본 연구의 급식 관리자의 상황에 맞게 수정·보완하였다(Sims 등 1974; Jayaraten & Chess 1983; Jayaraten & Chess 1984; Poulin & Walter 1993). 조직특성은 업무량에 관

Table 1. Reliability coefficients for organizational characteristic measures and job satisfaction measures

Variables	Items	Cronbach alpha
Organizational characteristics	Workload	9 0.785
	Obvious role	5 0.770
	Autonomy	3 0.586
	Communication with the clients	3 0.726
	Relationship with co-workers	4 0.759
	Total	24 0.833
Job satisfaction	Interpersonal relationship	5 0.676
	Self-actualization	5 0.512
	Promotion opportunity	6 0.657
	Total	16 0.833

한 9문항(신속하게 처리해야 하는 정도, 동료의 도움, 업무 완성을 위해 주어지는 시간, 주어진 일을 진행하기 위한 적정한 직원 수, 힘든 정도, 늦은 시간까지 계속되는 업무 정도, 직무의 양, 자신의 능력으로 하기 어려운 직무의 양), 분명한 역할에 관한 5문항(직무에 대한 책임, 중요성, 목적, 관리자에게 기대되는 역할, 맡은 업무에 대한 다른 사람의 기대 정도), 자율성에 관한 3문항(재량권, 융통성, 업무절차에 대한 영향력), 고객사 담당직원과의 의사소통에 대한 문항 3문항(고객사 담당자와의 관계, 접근성, 친절한 정도), 동료와의 관계에 대한 4문항(동료와의 관계, 대화, 도움을 받는 정도, 구성원으로써 대접받는 정도)으로 총 24문항으로 이루어져 있으며 각기 문항마다 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'로 구분하여 1점에서 5점까지의 Likert 척도로 측정하였다. 내부적합도 지수로 알아본 조직특성의 신뢰도 계수 Cronbach Alpha 값은 0.59~0.79이었다.

급식관리자의 직무만족도를 측정하기 위해서 기존의 연구에서 사용된 도구를 급식 관리자의 상황에 맞게 수정·보완하였다(Cho 1989). 직무만족도의 측정은 하위영역인 대인관계 5문항(상사의 적극적 지원, 직무이해, 인정, 동료와의 관계, 종업원들의 개인감정 고려한 작업관리 정도), 직무에 포함된 자아실현 5문항(임무의 할당, 직무에 대한 적극적인 태도, 직장의 안전성, 일에 대한 선호도, 작업 조건), 인정할 수 있는 향상기회 6문항(직무수행에 대한 성취감, 인정, 승진의 기회, 책임감, 각종 교육의 기회, 급여와 복지혜택 정도)으로 구성하였으며, 각 문항은 급식 관리자가 업무에서 얼마나 만족을 느끼는지에 따라 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'로 구분하여 1점에서 5점까지의 Likert 척도로 측정하였다. 내부적합도 지수로 알아본 신뢰도 계수 Cronbach Alpha 값은 0.51~0.68이었다. 또한 대인관계, 자아실현, 향상기회, 각 영역별로 가능한 최고점수(문항수*5)를 100점으로 하여 표준점수를 환산하였다.

3. 조사자료의 분석방법

수집된 자료는 SPSS 14.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 조사대상의 일반적 특성, 직무만족에 대한 문항들은 기술통계분석을 통해 빈도, 백분율, 평균, 표준편차를 구하였다. 집단차이를 알아보기 위해 t-test와 ANOVA 검정을 하였고 ANOVA 실시 후 사후검정은 Turkey-test를 하였다. 개인 특성, 급식소특성, 조직특성들 중 직무만족도에 영향을 미치는 요인과 영향을 대기업과 중소기업 위탁급식업체 별로 규명하기 위하여 단순회귀분석(Simple Regression Analysis) 및 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 대기

업과 중소기업 별로 각각 실시하였다. 회귀분석에서 독립변수가 메트릭척도가 아닌 명목척도를 갖는 경우에, 명목척도를 표현하기 위한 더미변수(Dummy Variable)를 사용하여 회귀분석을 실시할 수 있으므로 본 연구에서는 명목척도를 더미변수로 이용하여 회귀분석을 실시하였다.

결 과

1. 급식관리자의 개인특성

대상 급식관리자의 개인특성을 Table 2에 제시하였다. 대

Table 2. Demographic characteristics of respondents

Characteristics	Category	Large company N (%)	Small/medium company N (%)	Total N (%)
Gender	Male	53 (26.8)	10 (15.2)	63 (23.9)
	Female	146 (73.2)	56 (84.8)	202 (76.1)
Marital status	Married	80 (39.9)	18 (27.7)	98 (36.9)
	Single	119 (60.1)	47 (72.3)	167 (63.1)
Age (year)	< 30	148 (75.1)	48 (72.3)	196 (74.4)
	30 - < 40	35 (17.3)	14 (21.5)	49 (18.3)
	≥ 40	16 (7.6)	4 (6.2)	20 (7.3)
	Mean ¹⁾	28.83 (6.38)	28.54 (7.17)	28.8 (6.58)
Education	Middle school	4 (2.0)	1 (1.5)	5 (1.9)
	High school	37 (18.7)	10 (13.8)	47 (17.5)
	2-yr college	77 (38.4)	38 (58.5)	115 (43.3)
	4-yr university	78 (39.4)	16 (24.6)	94 (35.7)
	Graduate school	3 (1.5)	1 (1.5)	4 (1.5)
Position	Staff	124 (63.7)	39 (68.0)	163 (64.6)
	Chief	47 (23.2)	16 (24.4)	63 (23.3)
	Assistant section chief	19 (8.4)	5 (2.0)	24 (7.1)
	Section chief	9 (3.2)	6 (4.0)	15 (3.3)
Employment status	Temporary	5 (2.5)	0	5 (1.9)
	Regular	135 (68.2)	58 (87.8)	193 (73.0)
	Contract	54 (26.8)	8 (12.3)	62 (23.2)
	Others	5 (2.5)	0	5 (1.9)
Work hours (hr/week)	≤ 54	67 (33.9)	22 (32.8)	89 (33.6)
	55 - 60	64 (32.3)	33 (50.0)	97 (36.7)
	≥ 61	68 (33.9)	11 (17.2)	79 (29.7)
	Mean ¹⁾	56.33 (15.87)	54.25 (11.31)	55.8 (14.87)
Period of working for the present company (month)	≤ 15	67 (33.7)	22 (33.3)	89 (33.6)
	16 - 41	59 (29.5)	27 (41.3)	86 (32.4)
	≥ 42	73 (36.8)	17 (25.4)	90 (34.1)
	Mean ¹⁾	36.79 (30.22)	28.63 (26.15)	34.8 (29.43)
Whole carrier in foodservice company (month)	≤ 30	63 (29.5)	24 (41.2)	87 (32.6)
	31 - 72	67 (34.7)	21 (29.4)	88 (33.3)
	≥ 73	69 (35.8)	21 (29.4)	90 (34.1)
	Mean ¹⁾	73.72 (64.32)	80.62 (89.51)	75.5 (71.51)
Payroll per year (a million won)	< 10	7 (3.1)	12 (18.2)	19 (6.9)
	10 - < 15	100 (50.8)	45 (68.2)	145 (55.2)
	15 - < 20	66 (33.3)	3 (4.5)	69 (26.1)
	20 - < 25	20 (9.7)	5 (7.6)	25 (9.2)
	≥ 25	6 (3.1)	1 (1.5)	7 (2.7)

1) () Standard deviations are in parentheses.

상 급식관리자의 76.1%는 여성이었고, 업체의 규모별로 살펴보면 대기업군은 여성 73.2%, 중소기업군은 여성 84.8%로 여성의 비율이 양쪽 모두 높은 것으로 나타났다. 결혼 상태를 보면, 미혼이 대기업군에는 60.1%, 중소기업군에는 72.3%로 나타났다. 급식관리자의 평균 연령은 28.8세로 20대가 74.4%를 차지하여 30대(18.3%), 40대 이상(7.3%)에 비해 높은 비중을 차지하였고, 대기업군과 중소기업군 모두 같은 양상을 보였다. 학력은 대기업의 경우, 전문대졸이 38.4%, 4년제 대졸이 39.4%를 차지하였고, 중소기업의 경우에는 전문대졸이 58.5%, 4년제 대졸이 24.6%로 나타나, 대기업보다 중소기업에서 근무하는 관리자들과의 전문대 졸업자 비중이 더 높은 것으로 나타났다. 직위에 대한 분포를 살펴보면 사원이 64.6%, 주임이 23.3%, 대리가 17.1%, 과장이 3.3%의 분포로 나타났고, 대기업과 중소기업의 분포는 비슷한 것으로 나타났다. 고용형태는 대기업의 경우 정규직이 68.2%, 계약직이 26.8%, 중소기업의 경우 정규직이 87.8%, 계약직이 12.3%로 나타나, 대기업에 비해 중소기업의 정규직 비율이 더 높았다. 일주일의 평균 근무시간을 살펴보면, 대기업군의 경우 56.33시간, 중소기업의 경우 54.25시간으로 나타났다. 현 직장에서의 근무경력도 대기업군의 경우 평균 약 3년 1개월이고, 중소기업의 경우 평균 약 2년 5개월로 나타났으며, 총 직장근무경력도 대기업군의 경우 평균 약 6년 2개월이었고, 중소기업의 경우 약 6년 9개월로 나타났다. 수입은 연봉을 기준으로 하였을 때, 대기업의 경우 1,000~1,500만원 미만인 50.8%로 가장 높았고, 1500~2000만원 미만인 33.3%, 2000~2500만원 미만인 9.7%, 1,000만원 미만인 3.1%를 차지하였으나, 중소기업의 경우 1,000~1,500만원 미만인 68.2%, 1500~2000만원 미만이 4.5%, 1,000만원 미만인 경우도 18.2%를 차지하여 대기업과 중소기업 관리자들과의 연봉에는 다소 차이가 있는 것으로 나타났다.

2. 급식관리자의 근무 급식소 특성

조사대상 급식관리자들이 근무하는 급식소 일반사항은 Table 3과 같다. 조사대상 급식관리자들이 근무하는 급식소의 유형은 대기업군의 경우 오피스 유형이 33.3%, 산업체 유형이 30.8%, 교육기관·연수원 유형이 25.6%의 분포로 나타났고, 중소기업의 경우 오피스 유형이 60.9%, 산업체 유형이 18.8%, 교육기관·연수원 유형이 9.4%의 분포로 나타나 분포의 순위는 비슷하나 중소기업군의 경우 오피스 유형의 분포가 높은 비중을 차지하는 것으로 나타났다. 위탁 계약방식은 대기업군, 중소기업군 모두 식단가제 방식이 64.8%, 85.0%로 높은 비중을 차지하였고, 관리비제 방식

은 각각 31.1%, 10.0%를 보였다. 급식소의 종업원 수는 대기업군의 경우 20명 미만인 경우가 63.0%, 21명 이상이 36.9%로 나타나, 20명 미만인 경우가 83.9%, 21명 이상이 16.1%로 나타난 중소기업에 비해 대기업이 21명 이상의 종업원을 둔 급식소가 많았다.

급식소 평균 식수의 분포를 살펴보면, 하루 300식 이상을 제공하는 급식소가 대기업의 경우 83.6%, 중소기업의 경우 69.8%로 나타났다. 1일의 식사제공횟수는 대기업의 경우, 1회 18.0%, 2회 34.5%, 3회 23.7% 4회 12.9%로 나타났고, 중소기업의 경우 1회 4.7%, 2회 39.1%, 3회 28.1%, 4회 25.0%의 분포로 나타났다. 식단의 형태는 대기업의 경우 단일식단이 56.1%, 복수식단이 29.6%, 중소기업의 경우 단일식단이 70.3%, 복수식단이 20.3%로 나타나 중소기업에서 단일식단의 비중이 더 높은 것으로 나타났다. 1인의 평균 식재료비 단가의 분포는 대기업의 경우 1,001~1,500원이 44.6%, 1,501~2,500원이 39.4%, 1,000원 이하가 13.1%, 3,001원 이상이 1.7%, 2,501~3,000원 이상이 1.1%의 순으로 분포를 이루었고, 중소기업군의 경우 1,001~1,500원의 경우가 70.6%, 1,501~2,500원이 21.6%, 1,000원 이하가 7.8%, 2501원 이상은 없는 것으로 나타나, 주로 식재료비의 단가가 2,500원 이하인 것으로 나타났다. 식비부담자는 본인 부담이 36.3%, 기타가 30.9%, 회사 부담이 30.5%, 본인의 부분 부담의 경우가 2.3%의 순으로 나타났다.

3. 개인특성에 따른 직무만족도

개인 특성에 따라 직무만족 측정의 하위영역인 대인관계, 자아실현, 향상기회에 차이가 있는지를 살펴보기 위한 ANOVA와 t-test의 결과를 Table 4에 제시하였다. 성별에 따른 차이를 살펴보면, 남자가 여자 보다 대인관계, 자아실현, 향상기회에 대한 만족이 유의적으로 높게 나타났다($p < 0.01$). 결혼 유무에 따라서는 미혼인 응답자가 대인관계와 자아실현 만족이 높았다($p < 0.05$). 연령은 30대 이상의 급식관리자가 20대의 급식관리자에 비해 대인관계와 자아실현 만족정도가 높은 것으로 나타났다($p < 0.01$). 학력이 낮을수록 대인관계와 자아실현 만족도가 높은 것으로 나타났으나($p < 0.01$), 2년제 대학 졸업자와 4년제 대학 졸업자 간의 차이는 없었고 대학원을 졸업한 경우 직무만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다. 직위, 총 근무시간에 따라 향상기회 만족에 차이가 나타났으며($p < 0.05$), 고용상태와 급식업체에서의 총 근무 기간에 따른 직무만족도는 차이를 보이지 않았다. 현 직장에서의 근무경력 42개월 이상인 급식관리자 집단이 자아실현과 향상기회 만족도가 가

Table 3. Demographic characteristics of foodservices

Characteristics	Category	Large company N (%)	Small/medium company N (%)	Total N (%)
Foodservice type	Office	66 (33.3)	40 (60.9)	106 (40.2)
	Industry	61 (30.8)	13 (18.8)	74 (27.8)
	School & training institute	51 (25.6)	6 (9.4)	57 (21.6)
	Others	21 (10.3)	7 (10.9)	28 (10.4)
Contract type	Profit & loss	127 (64.8)	53 (85.0)	180 (69.6)
	Management fee	62 (31.1)	8 (10.0)	70 (26.1)
	Others	10 (4.1)	5 (5.0)	15 (4.3)
No. of employees	≤ 5	32 (16.1)	14 (21.0)	46 (17.3)
	6 – 10	53 (26.6)	23 (35.5)	76 (28.7)
	11 – 20	40 (20.3)	18 (27.4)	58 (22.2)
	21 – 40	41 (20.8)	9 (12.9)	50 (18.9)
	≥ 41	33 (16.1)	2 (3.2)	35 (13.0)
No. of meals served/day	< 100	6 (2.6)	2 (3.2)	8 (2.7)
	100 – < 300	28 (13.8)	18 (27.0)	46 (17.1)
	300 – < 500	41 (20.5)	16 (23.8)	57 (21.3)
	≥ 500	154 (63.1)	30 (46.0)	154 (58.9)
No. of meal service times	1	36 (18.0)	3 (4.7)	39 (14.7)
	2	68 (34.5)	26 (39.1)	94 (35.7)
	3	47 (23.7)	19 (28.1)	66 (24.8)
	4	26 (12.9)	16 (25.0)	42 (15.9)
	Others	22 (10.8)	2 (3.1)	24 (8.9)
Menu type	Single menu	111 (56.1)	46 (70.3)	157 (59.6)
	Double menu	59 (29.6)	14 (20.3)	73 (27.3)
	Cafeteria	16 (7.7)	4 (6.3)	20 (7.3)
	Others	13 (6.6)	2 (3.1)	15 (4.3)
Serving style	Counter service	44 (21.9)	12 (18.8)	56 (21.2)
	Buffet	86 (43.4)	14 (20.3)	100 (37.7)
	Semi-buffet	44 (22.4)	37 (56.3)	81 (30.8)
	Cafeteria service	11 (5.1)	2 (3.1)	13 (4.6)
	Others	14 (7.1)	1 (1.6)	15 (5.8)
Meal cost per person (won)	≤ 1000	23 (13.1)	4 (7.8)	27 (11.9)
	1,001 – 1,500	78 (44.6)	36 (70.6)	114 (50.4)
	1,501 – 2,500	69 (39.4)	11 (21.6)	80 (35.4)
	2,501 – 3,000	2 (1.1)	0	2 (0.9)
	≥ 3,001	3 (1.7)	0	3 (1.3)
Charge of food costs	Consumer	71 (34.9)	27 (40.6)	98 (36.3)
	Company	55 (26.6)	28 (42.2)	83 (30.5)
	Consumer+company	10 (3.1)	0	10 (2.3)
	Others	73 (35.4)	11 (17.2)	84 (30.9)

장 높은 것으로 나타났다($p < 0.01$). 급여에 따라 급식관리자들의 대인관계와 자아실현 만족에 차이가 있었으며, 특히 연봉 1,500만원 이상에 경우에 대인관계에 대한 만족이 높은 것으로 나타났고, 특히, 2500만원 이상의 경우에는 자아실현에 대한 만족이 가장 높은 것으로 나타났다($p < 0.01$).

4. 급식소특성에 따른 직무만족도

급식소특성에 따른 직무만족도 측정 요소의 하위영역인 대인관계, 자아실현, 향상기회에 대한 차이 분석결과를 Table 5에 제시하였다. 급식소의 위탁계약이 관리비제인 경우에 방식에 따라 대인관계($p < 0.05$), 자아실현($p < 0.001$), 향상기회($p < 0.05$)에 대한 만족이 높았다. 또한 식비부담의

Table 4. Comparison of job satisfaction by personal characteristics

Characteristics	Category	N	Job satisfaction scores ¹⁾ Mean (SD)		
			Interpersonal relationship	Self-actualization	Promotion opportunity
Gender	Male	63	19.07 (2.28)	17.65 (2.48)	20.30 (2.58)
	Female	198	16.96 (2.56)	15.86 (2.39)	19.00 (3.13)
	t-value		33.91**	25.87**	8.90**
Marital status	Single	94	17.07 (2.42)	15.96 (2.27)	19.14 (3.07)
	Married	166	18.02 (2.96)	16.94 (2.79)	19.67 (2.98)
	t-value		6.16*	9.42*	1.78
Age (year)	≤ 25	100	16.95 (2.48) ^a	15.87 (2.30) ^a	18.84 (2.80)
	26-29	79	17.50 (2.74) ^{ab}	16.10 (2.38) ^{ab}	19.67 (3.40)
	≥ 30	80	18.16 (2.64) ^b	17.06 (2.75) ^b	19.67 (2.86)
	F-value		4.68**	5.47**	2.27
Education	Middle school	5	21.60 (2.40) ^a	20.00 (3.74) ^a	22.00 (2.34)
	High school	46	18.77 (2.24) ^{ac}	17.57 (2.40) ^{ac}	19.71 (2.50)
	2-yr colledge	112	17.20 (2.57) ^b	16.05 (2.32) ^b	19.22 (2.32)
	4-yr university	93	17.07 (2.59) ^b	15.91 (2.42) ^b	19.19 (3.34)
	Graduate school	4	16.00 (2.16) ^{bc}	14.50 (1.73) ^{bc}	18.50 (1.00)
	F-value		7.59**	7.63**	1.30
Position	Staff	153	17.16 (2.70)	16.05 (2.37)	18.36 (2.89)
	Chief	55	18.63 (2.32)	16.76 (2.32)	20.25 (3.35)
	Assistant section chief	17	17.58 (2.57)	17.11 (2.61)	19.82 (2.32)
	Section chief	8	17.75 (2.60)	17.11 (2.61)	19.37 (3.20)
	F-value		2.04	2.22	2.67*
Employment status	Temporary	5	17.00 (3.39)	15.60 (4.35)	18.40 (2.30)
	Regular	191	17.54 (2.70)	16.38 (2.51)	19.56 (3.15)
	Contract	59	17.52 (2.50)	16.16 (2.54)	18.64 (2.79)
	Others	5	15.20 (1.30)	15.00 (0.70)	19.00 (2.34)
	F-value		1.33	0.69	1.55
Work hours (hr/week)	≤ 54	83	17.02 (2.65)	16.22 (2.37)	18.75 (2.96)
	55-60	94	17.56 (2.75)	16.28 (2.81)	19.30 (3.20)
	≥ 61	76	17.82 (2.50)	16.38 (2.34)	19.97 (2.84)
	F-value		1.92	0.08	3.18*
Period of working for the present company (month)	≤ 15	86	17.47 (2.55)	16.08 (2.48) ^{ab}	19.40 (2.84) ^{ab}
	16 - 41	82	17.04 (2.85)	15.96 (2.24) ^a	18.48 (2.90) ^a
	≥ 42	87	17.93 (2.49)	16.87 (2.81) ^b	19.98 (3.33) ^b
	F-value		2.36	3.26**	5.22**
Whole carrier in foodservice company (month)	≤ 30	42	17.34 (2.88)	16.16 (2.65)	19.35 (2.84)
	31 - 72	40	17.34 (2.88)	1.56 (2.23)	19.43 (2.58)
	≥ 72	44	18.72 (2.62)	17.22 (2.97)	20.18 (2.91)
	F-value		2.83	1.75	1.14
Payroll per year (a million won)	≤ 9	18	15.72 (2.37) ^a	14.94 (2.62) ^a	18.00 (2.78)
	10 - < 15	141	17.20 (2.60) ^{ab}	15.95 (2.36) ^a	18.74 (2.83)
	15 - < 20	68	18.11 (2.51) ^b	16.88 (2.35) ^{ab}	20.50 (3.17)
	20 - < 25	24	18.58 (2.70) ^b	17.25 (2.67) ^{ab}	20.00 (3.10)
	≥ 25	7	18.14 (3.07) ^b	18.71 (3.72) ^c	20.85 (3.38)
	F-value		4.73**	5.65**	5.70

1) A possible maximum score : Interpersonal relationship = 25, self-actualization = 25 and promotion opportunity = 30

*: p < 0.05, **: p < 0.01

a,b,c Turkey's multiple comparison

Table 5. Comparison of job satisfaction by foodservice characteristics

Characteristics	Category	N	Job satisfaction scores ¹⁾		
			Interpersonal relationship	Self-actualization	Promotion opportunity
Foodservice type	Office	106	17.80 (2.54)	16.58 (2.45)	19.39 (2.79)
	Industry	74	16.92 (2.77)	15.92 (2.42)	18.80 (3.34)
	School & training institute	57	17.58 (2.59)	15.96 (2.57)	19.50 (3.41)
	Others	28	17.34 (2.27)	16.80 (2.11)	20.00 (1.87)
	F-value		1.64	1.71	1.21
Contract type	Profit & loss	180	17.33 (2.63) ^{ab}	16.04 (2.49) ^a	19.20 (3.03) ^{ab}
	Management fee	75	18.20 (2.64) ^a	17.37 (2.36) ^b	20.06 (3.19) ^a
	Others	15	16.00 (2.52) ^b	14.54 (2.50) ^a	17.36 (2.01) ^b
	F-value		4.40*	9.84***	4.30*
No. of employees	≤ 7	83	17.38 (2.54)	16.03 (2.58)	18.95 (3.02)
	8-18	83	17.71 (2.76)	16.69 (2.29)	19.73 (3.10)
	≤ 19	85	17.42 (2.69)	16.29 (2.64)	19.28 (3.05)
	F-value		0.36	1.46	1.37
No. of meals served/day	≤ 430	85	17.54 (2.48)	16.03 (2.43)	18.84 (2.48)
	431 – 1000	83	17.56 (2.80)	16.36 (2.51)	19.26 (3.49)
	≤ 1001	87	17.34 (2.75)	16.45 (2.70)	19.83 (3.10)
	F-value		0.17	0.63	2.27
No. of meal service times	1	42	17.41 (2.19)	16.75 (1.99)	19.12 (2.83)
	2	66	17.89 (2.99)	16.39 (2.83)	19.70 (3.25)
	3	94	17.32 (2.73)	16.03 (2.63)	19.05 (3.08)
	4	39	17.23 (2.63)	16.18 (2.25)	19.18 (2.83)
	Others	24	17.43 (2.46)	16.30 (2.83)	19.43 (3.32)
	F-value		0.53	0.60	0.47
Menu type	Single menu	157	17.29 (2.53)	16.11 (2.42)	22.00 (2.34)
	Double menu	73	17.64 (2.88)	16.53 (2.70)	19.71 (2.50)
	Cafeteria	20	18.44 (3.27)	17.11 (2.84)	19.22 (2.32)
	Others	15	17.42 (2.02)	15.85 (2.47)	19.19 (3.34)
	F-value		1.12	1.21	1.27
Service type	Counter service	56	17.81 (2.94)	16.43 (2.58)	19.30 (3.12)
	Buffet	100	17.47 (2.49)	16.24 (2.27)	19.27 (3.35)
	Semi-buffet	81	17.28 (2.72)	16.32 (2.68)	19.25 (2.80)
	Cafeteria service	13	18.00 (3.25)	16.81 (3.25)	19.63 (3.44)
	Others	15	17.28 (1.97)	15.71 (2.52)	19.78 (2.32)
	F-value		0.43	0.35	0.12
Meal cost per person (won)	≤ 1,250	74	17.59 (2.65)	16.02 (2.65)	19.39 (3.11)
	1,251 – 1,550	67	17.42 (2.74)	16.00 (2.48)	18.74 (3.09)
	> 1551	82	17.42 (2.68)	16.59 (2.30)	19.65 (3.15)
	F-value		0.97	1.43	1.62
Charge of food costs	Consumer	98	17.56 (2.33)	16.43 (2.49) ^{ab}	19.56 (2.86) ^{ab}
	Company	83	17.11 (2.79)	15.72 (2.56) ^a	18.69 (3.42) ^a
	Consumer+company	10	16.33 (3.26)	14.00 (1.41) ^a	17.50 (2.58) ^a
	Others	84	17.78 (2.85)	16.78 (2.53) ^b	19.76 (2.90) ^b
	F-value		1.20*	4.04**	2.53*

1) A possible maximum score : Interpersonal relationship = 25, self-actualization = 25 and promotion opportunity = 30

*: $p < 0.05$, **: $p < 0.01$, ***: $p < 0.001$

a,b Turkey's multiple comparison

주체에 따라 자아실현, 향상기회 만족에 차이가 있는 것으로 나타났는데, 식사고객 본인이 식비를 부담하는 경우가 회사가 식비를 부담하는 경우나 식사고객과 회사가 같이 식비를

부담하는 경우보다 자아실현과 만족도($p < 0.01$), 향상기회 만족도($p < 0.05$)가 더 높았다.

5. 대기업군과 중소기업군의 급식관리자의 직무만족도

직무만족도 측정을 위한 하위영역인 대인관계, 자아실현, 향상기회 만족도를 100점으로 환산한 점수와 대기업과 중소기업에 따른 차이를 분석한 t-test 결과를 Table 6에 제시하였다. 각 영역의 점수를 100점 만점으로 환산했을 때 대인관계에 대한 만족도가(대기업: 70.4점, 중소기업: 68.2점) 가장 높았고 다음으로 자아실현(대기업: 65.7점, 중소기업: 63.7점), 향상기회 만족도(대기업: 65.0점, 중소기업: 62.1점) 순으로 나타났으며, 대기업과 중소기업의 순위는 같은 것으로 나타났다. 기업의 규모에 따른 각 영역별 차이를 살펴보면, 대인관계 만족, 자아실현 만족에서는 대기업과 중소기업의 유의적인 차이를 보이지는 않았지만, 향상기회 만족에서는 대기업이 중소기업보다 유의적으로 높은 것으로 나타났다(p < 0.05).

6. 급식관리자의 직무만족에 영향을 주는 요인 분석

개인 및 급식소, 조직특성이 직무만족도에 미치는 영향을 파악하기 위해, 직무만족도의 하위영역인 대인관계, 자아실

현, 향상기회를 각각 종속변수로, 개인특성, 급식소특성, 조직특성을 독립변수로 하여 회귀분석을 실시하였다. 대기업군과 중소기업군 관리자의 직무만족에 영향을 주는 요인을 비교하기 위하여 대기업군과 중소기업군을 각각 나누어 회귀분석을 실시하였고, 결과 중 유의한 영향을 미치는 요인들을 Table 7, 8, 9에 제시하였다.

대기업군과 중소기업군을 구분하여 개인 및 급식소, 조직 특성 중 급식 관리자들의 대인관계 만족에 미치는 요인 및 효과 분석 결과를 Table 7에 제시하였는데, 대기업군에서 대인관계에 대한 만족도에 영향을 미치는 변인은 직무시간, 업무량, 고객사 담당직원과의 의사소통, 동료와의 관계로 회귀 모형의 설명력은 80.9%였다(p < 0.01). 즉, 대기업의 경우 직무시간, 업무량이 많을수록, 고객사 담당직원과의 의사소통, 동료와의 관계가 좋을수록 대인관계에 대한 만족이 높았다. 중소기업의 경우는 대인관계 만족도에는 동료와의 관계만이 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 설명력은 49.9%이었다(p < 0.05).

대기업군과 중소기업군을 구분하여 급식관리자들의 자아

Table 6. Comparison of job satisfaction scores by company scales

Categories	Company scale	N	Job satisfaction score ¹⁾	t-value
Interpersonal relationship	Large company	198	70.44 (10.60)	1.449
	Small/medium company	64	68.24 (9.92)	
Self-actualization	Large company	198	65.68 (9.80)	1.388
	Small/medium company	64	63.68 (10.92)	
Promotion opportunity	Large company	198	65.03 (10.36)	2.006*
	Small/medium company	64	62.10 (9.22)	

1) A possible maximum score for a dimension is 100.
 () Standard deviations are in parentheses.
 *: p < 0.05

Table 7. Prediction of interpersonal relationship scores using regression models

Company scale	Characteristics	Independent variables	β	t	R	R ²	F
Large company	Person	Work hours	0.290	3.816**	0.809	0.654	24.216**
		Organization	Workload	0.191			
	Organization	Communication with the clients	0.416	5.188**			
		Relationship with co-workers	0.391	3.893**			
Small/medium company	Organization	Relationship with co-workers	0.499	2.153*	0.499	0.249	4.634*

*: p < 0.05, **: p < 0.01

Table 8. Prediction of self-actualization scores using regression models

Company scale	Characteristics	Independent variables	β	t	R	R ²	F
Large company	Person	Female ¹⁾	-0.183	-1.999*	0.718	0.516	23.456**
		Organization	Obvious role	0.516			
	Organization	Autonomy	0.226	2.441*			
Small/medium company	Person	Female ¹⁾	-0.588	-2.721*	0.588	0.346	7.406*

1) Dummy variable, *: p < 0.05, **: p < 0.01

Table 9. Prediction of promotion opportunity scores using regression models

Company scale	Characteristics	Independent variables	β	t	R	R ²	F
Large company	Foodservice	No. of meals served/day	0.334	3.836**	0.730	0.533	18.511**
		Organization	0.269	2.292*			
	Autonomy	0.375	3.763**				
	Obvious role	0.238	2.154*				
Small/medium company	Organization	Relationship with co-workers	0.697	3.639**	0.697	0.486	13.244**

*: $p < 0.05$, **: $p < 0.01$

실현 만족에 미치는 요인과 효과를 분석한 결과를 Table 8에 제시하였다. 대기업군에서 자아실현에 대한 만족도에 영향을 미치는 변인은 성별, 분명한 역할, 자율성으로 회귀모형의 설명력은 71.8%였다($p < 0.01$). 대기업의 경우 여성이 남성보다 자아실현 만족도가 낮았으며, 역할이 분명하고 자율성이 많을수록 자아실현에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 중소기업의 경우는 자아실현 만족도에 성별만이 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났고 설명력은 58.8%로 나타났다($p < 0.05$). 중소기업의 경우도 대기업과 마찬가지로 여성이 자아실현의 만족정도가 낮은 것으로 나타났다.

대기업군과 중소기업군을 구분하여 향상기회 만족에 미치는 요인과 효과를 분석한 결과를 Table 9에 제시하였다. 대기업군의 급식관리자의 향상기회 만족에 영향을 미치는 요인은 급식소에서 제공하는 식수, 동료와의 관계, 자율성, 분명한 역할로 나타났으며 회귀모형의 설명력은 73.0%였다($p < 0.01$). 급식소에서 제공하는 식수, 분명한 역할, 자율성이 많을수록, 동료와의 관계가 좋을수록 대기업에서 근무하는 급식관리자의 향상기회 만족도가 높았다. 중소기업의 경우는 동료와의 관계만이 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났고 설명력은 69.7%였다($p < 0.01$). 즉, 중소기업 급식관리자는 동료와의 관계가 좋을수록 향상기회에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

고 찰

위탁급식업체 급식관리자들의 개인특성과 관련해서 학력인 경우 2년제 대학교 졸업이(43.3%) 가장 많았던 결과는 4년제 대학교 졸업자가 가장 높은 비율을 차지한 위탁업체 영양사를 대상으로 한 연구들과는 다소 차이가 있었다(Yang 등 1997; Lee 2002; Cho & Yoon 2006; Choi 등 2006). 연령에 있어서는 20대 74.4%, 30대 18.3%로 나타났는데, 위탁급식 업체 영양사를 대상으로 한 Yang 등(1997)의 연구결과에서는 20대 42.9%, 30대 31.4%를 보여, 본 연구 대상자들의 연령대가 다소 낮은 것으로 나타났다. Choi 등(2006)의 연구에서는 위탁급식 영양사들의 직

급의 분포가 사원, 주임, 대리 순으로 나타나, 직급의 분포 순위는 본 연구와 일치하였으나, 본 연구에서는 과장이 3.3%를 차지한 것에 비해 Choi 등(2006)의 연구에서는 과장 이상의 직위를 가진 영양사는 한명도 없는 것으로 나타났다. 고용상태는 정규직이 가장 높은 비율을 차지하여 Yang 등(1997)의 연구결과와 같은 결과를 보였다. 연급액은 1000만원에서 1500만원 미만의 비율이 가장 높았는데(55.2%), 1500~2000만원이 가장 높은 비율을 차지한 기존 연구의 대상자들 보다는 다소 낮은 급여를 받고 있는 것으로 나타났다(Sin & Lee 2003; Choi 등 2006). 급식관리자의 근무급식소의 특성과 관련하여 종사자의 수는 6~10명, 총식수는 300~500미만이 가장 높은 비율을 차지하여 기존 연구의 급식소와 비슷한 규모를 보였다(Moon 등 1997; Bu & Chae 2008). 식단 및 배식 형태는 단일 식단과 자율배식이 가장 높은 비율을 차지하는 것으로 나타나 기존의 위탁급식업체에 관련된 연구와 같은 결과를 보여주고 있다(Moon 등 1997; Cho & Yoon 2006; Choi 등 2006). 또한 1일 식사제공 횟수는 2회가 35.4%로 가장 높았는데 병원, 학교급식, 사업체 급식을 대상으로 한 연구 결과들과 일치하였다(Moon 등 1997; Sin 등 1999; Choi 등 2006).

급식관리자들의 개인특성과 관련한 직무만족을 살펴보면, 남성이 여성보다 직무만족도가 높은 것으로 나타났는데 이는 위탁급식업체 종사자를 대상으로 한 Yang 등(2004)의 연구와 일치하는 결과였다. 이는 성별 자체가 직무만족의 정도를 결정하는 요인이기 보다는 성별과 더불어 급여, 직무수준, 승진의 기회, 사회적 수준 등의 변인들과 집약된 결과라고 사료된다. 결혼여부에 따른 직무만족도는 기혼자의 대인관계와 자아실현 만족도가 미혼자보다 높은 것으로 나타나 전국 영양사를 대상으로 한 Cho & Yoon(2006)의 연구와 같은 결과를 보였다. 이는 기혼이 미혼보다 급식소에서의 근무경력 오래된 경우가 많고 직무에 대한 노하우가 많아져 일을 융통성있게 처리하고 급여가 높아지면서 동료와의 관계가 원만해지고 자아실현에 대한 만족이 높아진 것으로 사료된다. 연령은 나이가 가장 많은 그룹(30대 이상)에서 대인관계, 자아실현에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 나타났는데

데 학교급식 영양사를 대상으로 한 연구들에서도 나이가 가장 많은 그룹(40대 이상)에서 직무에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났고(Sin 등 1999; Cha & Seo 2006), Moon 등(1997)과 Bu & Chae(2008)의 연구에서도 영양사의 연령이 높아질수록 전반적인 직무만족도가 향상된다고 보고된 바 있다. 본 연구에서는 학력에 따른 직무만족도에는 차이가 있었으나 2년제 대학 졸업자와 4년제 대학 졸업자의 차이는 없는 것으로 나타났다. 이것은 영양사를 대상으로 한 다른 연구의 결과에서, 2년제 대학 졸업자가 4년제 대학 졸업자보다 직무만족도가 상대적으로 높게 나타난 결과와는 차이가 있는 것이었다(Sin 등 1999; Yang 등 2004). 또한 본 연구에서는 중학교 학력을 가진 관리자들의 자아실현의 만족도가 가장 높은 것으로 나타난 반면, 대학원 졸업자의 경우는 가장 낮은 자아실현 만족도를 보였는데, 이는 대학원 졸업 관리자들이 학력이 높은 것에 비하여 합당한 대우를 받지 못한다고 생각 하고 있는 것으로 판단된다. 본 연구에서는 고용형태에 따른 직무만족에는 차이가 없었으나 Cho & Yoon 등(2006)과 Cha & Seo(2006)의 연구에서는 정규직이 계약직에 비해 승진에 대한 만족도와 직무에 대한 전반적인 만족도가 더 높은 것으로 나타났다. 본 연구의 결과는 정규직 관리자가 계약직에 비하여 높은 급여를 받고 승진의 기회가 더 많이 제공되기는 하나 계약직 관리자의 경우는 자아실현이나 향상기회에 대한 기대가 높지 않아 대체적으로 정규직과 크게 다르지 않은 만족도를 보이게 된 것으로 생각된다. 급식업체에서의 총경력에 따른 직무만족에 대한 차이는 없는 것으로 나타나, 급식업체 총 경력에 따라 직무만족도에 차이를 보인, 위탁급식업체 종사자(Yang 등 2004)와 학교급식 영양사(Cha & Seo 2006)를 대상으로 한 연구들과는 차이를 보였다. 본 연구에서는 연봉이 높을 때 대인관계와 자아실현 만족도가 증가하였고, 향상기회에는 차이가 없는 것으로 나타났으나 기존의 영양사 대상 연구에 의하면 연봉이 높아질수록 승진에 대한 만족이 높았고, 동료와의 관계에 대한 만족도는 차이가 없어 본 연구와는 차이가 있었다(Cha & Seo 2006; Cho & Yoon 2006).

급식관리자들의 근무 급식소특성과 관련한 직무만족은 급식소 계약방식과 급식비 부담만이 직무만족에 영향을 끼치는 것으로 나타났고 급식소 유형에 따른 차이는 나타나지 않았다. 기존의 연구에서도 급식소의 유형(산업체, 학교, 병원)에 따른 직무만족의 세부 요소에 차이가 없는 것으로 나타나 본 연구와 일치하였다(Yang 등 1997). 제공하는 급식 끼니 횟수와 총식수에 따라 직무만족에 대한 유의적인 차이가 없었으나 직영 및 위탁 급식소에서 근무하는 양양사를 대상으로 한 Moon 등(1997)의 연구에서는 점심 급식 한번을 제

공하는 경우, 자아실현 만족도가 가장 낮았고 부서 직원과의 관계에 대한 만족도는 가장 높은 것으로 나타났으며, 총식수는 주로 500~700명인 경우에 가장 전반적인 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 본 연구에서는 직무만족도가 급식관리자의 일반적인 특성에 따라서 유의한 차이가 있었으나, 급식소의 특성에 따라서는 비교적 큰 차이가 없는 것으로 나타났다.

급식관리자들의 향상기회 만족은 중소기업에 비하여 대기업 관리자들이 높게 평가하였는데, 이는 대기업이 중소기업에 비하여 승진의 기회, 급여수준 및 복지혜택 수준의 만족도가 높기 때문으로 사료된다. 대기업 급식관리자들의 대인관계 만족에 영향을 미치는 요인은 작업시간, 작업량, 고객사 담당직원과의 의사소통, 동료와의 관계로 나타났고, 중소기업의 경우는 동료와의 관계로 나타났다. 따라서 급식관리자가 급식소를 운영함에 있어, 고객사의 담당직원과 의사소통을 원활하게 이루질 수 있도록 본사차원의 적극적인 지원이 필요할 것으로 사료되며, 동료와의 관계 개선을 위해 본사와 지점을 아울러 대화와 화합의 기회를 마련하기 위한 각종 사내 활동을 활성화시킬 필요가 있다. 대기업 급식관리자들의 자아실현 만족에 영향을 미치는 요인은 성별, 분명한 역할, 자율성이었고, 중소기업의 경우는 성별로 나타났다. 즉, 대기업 급식관리자는 조직 내에서 역할이 분명하게 주어지고 자율성을 많이 갖는 것을 긍정적으로 받아들여 자신의 업무를 개발하는 자아실현의 기회로 삼는 것으로 사료된다. 대기업과 중소기업 모두에서, 여성인 경우 자아실현의 만족도가 낮아지는 결과를 보였는데 급식관리자의 여성 비율이 높은 만큼, 여성 급식관리자에 대한 직무만족 제고를 위해서는 수행하는 업무, 승진, 보상 등의 성별간 적용 기준의 차별적 조건 등을 시급히 개선해야 할 필요가 있는 것으로 생각된다. 대기업의 급식관리자의 향상기회에 대한 만족은 총식수, 동료와의 관계, 분명한 역할, 자율성에, 중소기업의 급식관리자들은 동료와의 관계에 영향을 받는 것으로 나타났다. 이는 분명한 역할과 동료와의 관계가 직무만족과 정의 상관관계를 나타낸다고 보고한 Sin 등(1999)의 연구와 일치하는 것이었다. 또한 사업체 급식소 영양사를 대상으로 한 연구에서도 직무만족과 자율성은 양의 상관관계(Kim & Song 2002)를 보였다. 대기업의 급식관리자들은 자신이 제공하는 식수가 많고 자신의 역할이 분명하고 자율성이 보장될수록, 앞으로 자신의 승진이나 앞으로 기업에서의 자신의 위치에 대한 기대가 커지면서 향상기회에 대한 만족도가 높아지는 것으로 생각된다.

중소기업의 경우에는 성별을 제외하고는 동료와의 관계가 직무만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타나, 기업의

규모가 작을 경우에 동료와의 관계가 급식관리자의 직무만족에 매우 중요한 요인으로 작용하는 것을 알 수 있었다. 대기업의 경우에는 개인 및 급식소의 특성 중에는 성별과 총식수가 직무만족도에 영향을 미친 것으로 나타났고, 조직특성은 측정된 5가지 속성 모두가 급식관리자의 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타나, 기업의 규모가 큰 경우에는 급식관리자가 조직적 문제에 부딪히고 그 과정에서 갈등을 겪지 않고 급식관리자들이 효율적인 업무를 수행할 수 있도록 조직의 방침이나 정책 수립 시 더욱 신중을 기해야 할 것으로 사료된다.

요약 및 결론

본 연구는 위탁급식업체 급식관리자들의 개인 및 급식소 특성을 알아보고, 직무만족도 측정 하위영역인 대인관계, 자아실현, 향상기회에 영향을 미치는 개인특성, 급식소특성, 조직특성 요인들을 규명하고자 서울·경인지역 위탁급식업체에 근무하고 있는 급식관리자를 대상으로 설문지 총 400부를 배부하여 이 중 66%인 265부 자료를 분석하였다.

1. 대상 급식관리자의 76.1%는 여성이었고 연령은 평균 28.8세였으며 교육수준은 전문대졸이 43.3%, 4년제 대학졸이 35.7%였다. 직급은 사원이 64.6%로 가장 높았고 고용상태는 정규직이 73.0%로 가장 높았다. 연봉은 1000만원~1500만원 미만인 55.2%, 1500만원~2000만원 미만이 26.1%를 차지하는 것으로 나타났다.

2. 근무 급식소 유형은 오피스 40.2%, 산업체 27.8%였고, 계약방식은 식단가계가 69.6%였으며, 500식 이상을 제공하는 급식소가 58.9%를 차지하였다. 식단형태는 단일식단이 59.6%, 배식형태는 자율배식이 37.7%였고, 1인식 단가는 1000원~1500원이 50.4%로 가장 높은 비율을 보였으며, 식비부담자로는 회사부담과 본인부담이 각각 30.5%, 36.3%로 비슷한 분포를 보였다.

3. 개인의 특성에 따른 직무만족도를 살펴보면, 성별, 결혼여부, 연령, 교육정도, 연봉에 따라 대인관계 만족도에 차이가 있었고, 성별, 결혼여부, 연령, 교육정도, 현직장 근무경력, 연봉에 따라 자아실현 만족도에 차이가 있었으며, 성별, 직급, 업무시간, 현직장 근무경력에 따라 향상기회 만족도에 차이가 있는 것으로 나타났다. 급식소특성에 따른 직무만족도를 살펴보면, 급식소의 계약방식, 식비부담자에 따라 대인관계, 자아실현, 향상기회 만족도에 차이가 있었다.

4. 직무만족 측정 하위영역의 순위는 대기업군과 중소기업군 모두에서 대인관계 만족도가 가장 높았고, 다음으로 자아실현, 향상기회 만족도 순으로 나타났고, 향상 기회 만족도

에서 대기업군의 만족도가 중소기업군에 비해 유의적으로 높은 것으로 나타났다($p < 0.05$).

5. 대기업군의 급식관리자의 경우, 개인특성으로는 남성일 때, 업무시간이 많을수록, 급식소특성으로는 총식수, 조직특성으로는 업무량, 분명한 역할, 자율성이 많고 고객사 직원과의 의사소통, 동료와의 관계가 좋을수록 직무에 대한 만족이 높아지는 것으로 나타났다. 반면에 중소기업군의 급식관리자의 경우에는 개인특성으로는 남성일 때, 조직 특성으로는 동료와의 관계가 좋을수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타났다.

이상의 결과, 중소기업의 급식소의 경우에는 동료와의 관계가 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났고 대기업의 경우에는 직무시간, 업무량, 고객사 담당직원과의 의사소통, 동료와의 관계, 분명한 역할, 자율성, 총식수가 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타나 대기업과 중소기업 급식소 관리자들의 직무만족도에 영향을 미치는 요인은 차이가 있었다. 이처럼 위탁급식업체의 규모에 따라서 직무만족에 영향을 미치는 요인과 영향력이 다르므로, 기업은 자신 기업의 특성을 고려하여 급식관리자들의 직무만족과 직무성과를 향상시키기 위한 인적자원관리의 경영전략 수립을 해야 할 것으로 판단된다. 위탁급식업체는 해당 기업의 규모에 따라 효과적인 급식소 경영을 위해 본 연구결과의 자료를 활용하여 급식관리자들의 직무만족 향상을 꾀할 수 있을 것으로 사료되며 이를 통해 위탁급식의 품질향상에 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것으로 생각한다. 본 연구는 위탁급식 10개 업체의 서울과 경인지역에서 근무하는 급식관리자를 대상으로 하여 이를 위탁급식업체 전체 급식관리자의 직무만족을 나타내는 자료라고 하기에는 편중된 한계가 있으므로 전국의 위탁급식업체를 대상으로 후속연구를 실시하면 더 보편성 있는 연구가 될 것이다. 위탁급식업체는 급식관리자들의 직무만족도 증진을 위한 지속적인 내부마케팅 방안과 동시에 위탁급식 업체에 규모에 따라 규명된 직무만족에 영향을 주는 속성을 중심으로 한 효과적이고 효율적인 경영전략수립과 인적자원관리의 노력이 요구된다.

참고 문헌

- Bu YJ, Chae IS (2008): Analysis of school foodservice manager's job satisfaction by organizational culture and commitment in Jeju. *Korean J Food Culture* 23(3): 366-376
- Cha MY, Seo SH (2006): Comparison analysis of school foodservice dietitians' job satisfaction, work value, and turnover intention based on the expectation to be a nutrition teacher. *Korean J Community Nutr* 11(3): 361-373
- Chang UJ (2001): Job importance and job satisfaction among

- elementary school foodservice dietitians in Seoul. *Korean J Food Culture* 16(5): 423-430
- Cho KW, Yoon JY (2006): TQM Performance and job satisfaction of dietitians in institutional foodservices. *Korean J Community Nutr* 11(6): 750-760
- Cho SD (1989): Relationships between organizational climate and job satisfaction. MS thesis, Kyunghee University, Seoul
- Choi MK, Kim HY, Shin SY, Yang IS (2006): The impacts of personal characteristics and company-related characteristics on the job satisfaction of dietitians engaged in contract food service management company. *Korean J Community Nutr* 11(4): 502-511
- Choo YJ, Rye SH, Yoon JH (2006): Dietitian's job satisfaction and perception of foodservice quality in elementary schools. *Korean J Nutr* 31(2): 179-191
- Dining Monthly Magazine (2008): Present status and prospect of Foodservice industry in Korea, pp.97, Korea Restaurant Information, Seoul
- Eum YR, Lyu ES (2003): Human resource management on dietitians in contract-managed foodservice companies. *J Korean Diet Assoc* 9(3): 248-258
- Hallowell R, Schlesinger LA, Zomitsky J (1996): Internal service quality, customer and job satisfaction: Linkages and implications for management. *Human Resource Planning* 19(2): 20-31
- Herzberg F, Mausner B, Synderman BB (1959): The motivation to work, pp. 52-89, John Wiley & Sons, New York
- Jayaraten S, Chess WA (1984): Job satisfaction, burnout, and turnover: A natinal study. *Social Work* 29(5): 448-453
- Jayaraten S, Chess WA (1983): Job satisfaction and burnout in social work. In: Faber B, eds, *Stress and Burnout in Human Services Professions*, pp. 129-141, Pergamon Press, New York
- Jurgenson CE (1978): Job preference "What make a job or bad". *J Applied Psychology* 63(3): 267-276
- Kim JM, Song JH (2002). An analysis on the job satisfaction and job characteristic for the dietitians who perform nutrition service in the fileld of industry foodservice. *J Korean Diet Assoc* 8(1): 33-41
- Kim TH (2001): Present status and prospect of contracted food service management of the inside and outside of the country. *Nutr and Diet* 22(6): 16-26
- Kwak TK, Lyu ES, Lee HS (2008): Foodservice management, pp. 13-16, Shinkwang, Seoul
- Lawler EE, Porter LW (1968): The effect of performance on job satisfaction. *Industrial Relations* 7(2): 20-28
- Lee HS, Kim JI (1996): A study on the factors of job satisfaction of the dietitians working in hospitals. *Korean J Nutr* 29(6): 651-660
- Lee JH (2002): Analyzing job satisfaction of hospital dietitians: based on job related factors of contracted foodservice management company. MS thesis, Yonsei University, Seoul
- Locke EA (1969): What is job satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance* 4(4): 309-336
- Moon HK, Jung HJ, Cho JS (1997): Relationships between characteristics of foodservice and job satisfaction of the Korean dietitian. *Korean J Community Nutr* 2(2): 232-245
- Nam SM (2005): A study on the job satisfactions of school foodservice employees. *Korean J Food Culture* 20(6): 688-694
- Park EJ, Kim KN (2002): Job achievement and job satisfaction of dietitian in elementary school. *J Korean Diet Assoc* 8(2): 163-174
- Park MK (2004): The development of intellectual capital(IC) measurement tool on contract foodservice management company (CFMC) and analysis of cause and effect relationship of intellectual capital. Ph Dissertation Yonsei University, Seoul
- Park MK (2007): Identifying the effect of service quality attributes on an overall customer satisfaction by the foodservice type and the contract management company scale. *J Korean Diet Assoc* 13(2):138-156
- Porter WL, Steers MR (1973): Organizational work and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin* 80: 151-171
- Poulin J, Walter C (1993): Social worker burnout: A longitudinal study. *Social Work Research & Abstracts* 29(4): 5-11
- Schimit MJ, Allscheid SP (1995): Employee attitudes and customer satisfaction: Marketing theoretical and empirical connection. *Personnel Psychology* 48(3): 521-536
- Schnesider B, Bowen DE (1993): The service organization: Human resources management is crucial. *Organizational Dynamics* 21(4): 39-52
- Shin YG (1985): *Organization Behavior*. pp. 198-200, DaSan, Seoul
- Sims HP, Szilagyi AD, Keller RT (1974): The measurement of job characteristics. *Academy of Management J* 19: 195-212
- Sin 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 J Community Nutr* 4(3): 441-453
- Sin EK, Lee YK (2003): Effects of personal and job characteristics on organizational commitment and job satisfaction of Deagu Gyeongbuk area dietitians by foodservice employment type. *Korean J Food Culture* 18(2): 75-88
- Smith PC, Kendall LM, Hulin CL (1969): The measurement of satisfaction work ann retirement: A strategy for the study of attitudes, Rand Mcanlly & Co, Chicago
- Song NC, Lee HS, Lee KE (2007): The factors (Job burnout, job engagement, the workplace safety) influencing employees' job satisfaction in school food service operations. *Korean J Community Nutr* 12(5): 606-616
- Stanley TL (2001): The joy of working: A new look at job satisfaction. *Supervision* 62(9): 3-6
- Won S, Park H, Chang Y (2002): Job satisfaction and customer-oriented service performance of university foodservice employees. *J Korean Diet Assoc* 8(4): 359-371
- 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 foodservice. *J Korean Diet Assoc* 3(1): 9-22
- Yang IS, Park MK, Cha JA, Lee HY (2004). The analysis on job satisfaction of personnel engaged in contract foodservice management company. *Korean J Community Nutr* 9(4): 519-527
- Yang IS, Park MK, Shin SY, Park HJ (2006): Analysis of the usability and significance of internal marketing activities by contracted foodservice management company. *Korean J Foodservice Management* 9(3): 155-176