

학교급식 영양사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향

김 현 아

경남대학교 식품영양학과

Contribution of Emotional Labor to Job Stress of Dietitians in School Foodservice

Hyun-Ah Kim

Department of Food and Nutritional Sciences, Kyungnam University

Abstract

The purposes of this study were to: a) investigate personal and foodservice operational factors affecting job stress of school foodservice dietitians, b) analyze the contribution of emotional labor to job stress of school foodservice dietitians. A survey was conducted from May 2 to June 13, 2008 to collect data from school foodservice dietitians (N=546). 206 questionnaires were returned completed, and 15 improperly-completed questionnaires were excluded. Finally, 191 questionnaires were used for final statistical analysis (usage rate : 34.98%). The results of the study were as follows. First, personal variables significantly affecting dietitians' job stress were 'monthly bills($p<0.05$)' and 'total length of time in school foodservice ($p<0.05$)'. Second, foodservice operational variables affecting dietitians' job stress were 'school level ($p<0.05$)', 'type of school foodservice management ($p<0.01$)', 'number of meal service times ($p<0.05$)', 'total number of meals served per day ($p<0.001$)', 'number of meals served per day for students ($p<.001$)', 'number of meals served per day for teachers ($p<0.001$)', and 'number of foodservice staff ($p<0.001$)'. Third, emotional labor was found to contribute significantly to the job stress of dietitians in school foodservice ($p<0.001$). It was found that as dietitians experience more emotional labor at work, more job stress is experienced. Stress management is a very important and meaningful contributor to foodservice quality as well as to personal well-being for workers in school foodservice. Therefore, it is proposed that management of emotional labor is essential for stress management. Further, emotional labor and job stress should no longer be considered a personal matter, but rather should be approached systematically in all aspects of a school foodservice organization.

Key words: emotional labor, job stress, dietitian, school foodservice

I. 서 론

노동은 정신노동(mental labor), 육체노동(physical labor), 감정노동(emotional labor)의 세 가지 형태로 분류될 수 있다. 정신노동은 종업원의 전문적인 지식과 기술을 의미하며, 육체노동은 조직 목표 달성을 위한 종업원의 육체적 활동을 말하며, 감정노동은 효과적이고 효율적인 직무 수행을 목적으로 종업원들이 적절한 감정을 표현하기 위해 노력하는 것을 뜻한다. 예를 들어 항상 고객들에게 친절하게 응대하여야 하는 항공승무원은 감정노동 수준이

높은 직종이라고 할 수 있다(Wong CS와 Law KS 2002). 이외에도 여러 학자들이 감정노동에 대하여 정의하였는데 Morris JA와 Feldman DC(1996)은 '고객과의 상호 작용 과정에서 조직이 요구하는 감정을 표현하기 위한 종업원의 노력, 계획 그리고 통제'라고 하였고, Hochschild AR(1983)는 '직접한 얼굴 표정과 몸짓을 만들기 위해 감정을 관리하는 것'이라고 하였다(Diefendorff JM 등 2005).

최근 감정노동이 연구 주제로써 주목받고 있는데 이는 감정노동에 따른 스트레스가 종사원의 직무만족이나 조직몰입을 저해하는 요소로 작용하여 결과적으로 서비스 성과를 저해하기 때문이다. 특히 서비스 산업에서 종사원들이 고객과의 서비스 접점에서 감정 통제를 위해 경험하는 감정노동이 서비스의 질을 좌우하기에 감정노동은 더욱 중요한 것으로 인식되는 것이다(Koo KW와 Kim PY 2008).

[†]Corresponding author: Hyun-Ah Kim, Department of Food and Nutritional Sciences, Kyungnam University
Tel: 055-249-2220
Fax: 055-244-6504
E-mail: hakim@kyungnam.ac.kr

감정노동과 관련한 외국의 연구 동향을 살펴보면 Horschchild AR(1983)의 연구를 통해 감정노동이 직무스트레스의 원인 중의 하나라는 것을 알 수 있었으며, Pugliesi K(1999)는 감정노동은 직무스트레스를 증가시킴과 동시에 직무만족도를 감소시키며 심리적 피로를 증가시킨다고 보고하였다. Zapf D 등(1999)은 장애아동시설의 근무자, 호텔 근무자, 콜센터 근무자를 대상으로 연구한 결과 감정노동은 심리적 건강과 상관관계가 있다고 제시하였다. Seymour D(2000)는 고객 개인에 따라 개별적인 섬세한 서비스를 제공해야 하는 전통적 레스토랑과 표준화된 서비스를 제공하는 패스트푸드 레스토랑에서 요구되는 감정노동의 수준과 종류의 차이를 분석하였으며, 직장에서 종업원들의 효과적인 감정 관리 방안에 대하여 소개하여 종업원들로 하여금 적절한 그들만의 감정 관리 전략을 찾을 수 있도록 도와야 한다고 제언하였다. Sandiford PJ 와 Seymour D(2002)의 연구에서도 역시 감정노동이 직장 내에서 직무스트레스를 초래함과 동시에 직무스트레스를 증폭시키며, 직장 내 생활뿐만 아니라 개인적인 생활에도 영향력을 미쳐 개인적 인간관계에 있어서도 문제를 야기할 수 있다고 주장하였다. Mann S와 Cowburn J (2005)는 정신요양원의 간호사를 대상으로 연구한 결과 감정노동이 상호작용 스트레스와 일상생활에서의 스트레스와 양의 상관관계가 있으며, 상호작용 스트레스의 강도가 높고 경험해야 하는 감정의 종류가 다양할수록 감정노동이 증가한다고 하였다. Kim MJ(2006)는 감정노동이 직무스트레스에 유의한 영향을 미쳐 감정노동 수준이 높을수록 직무스트레스가 높아진다고 보고하였으며, 감정노동과 직무스트레스 간의 정(+)의 상관관계는 미국보다 한국에서 더 높은데 이는 집합주의 문화권에서 더 큰 스트레스를 야기하기 때문이라고 제언하였다. 이외에도 감정노동은 직장 내에서 소진에 대한 매개효과를 가지고 있으며(Kim HJ 2008), 감정노동의 수준이 높을수록 직무만족과 조직몰입이 낮은 것으로 보고된 바 있다(Joung MS와 Kim KJ 2006). 임상 간호사를 대상으로 한 연구(Yang FH와 Chang CC 2008)에서는 감정 노동이 직무 만족에 유의적으로 상관관계가 있으며, 직무만족은 조직 몰입에 긍정적인 영향력을 미친다고 제시하였다. Gray B (2009)는 간호사를 대상으로 질적 연구를 실시하여 간호사가 근무하면서 경험하게 되는 감정노동, 일상적으로 경험하게 되는 감정노동에 대하여 개념 및 그 중요성에 대하여 언급하였으며, 향후 교육 훈련을 통하여 간호사의 감정 노동의 관리, 환자 상담시의 기술 등의 향상을 꾀하여야 한다고 하였다. 이렇듯 감정노동은 최근 관심받기 시작한 개념으로 활발하게 연구되어지고 있으나 우리나라 단체급식 분야에서는 감성지능 및 감성리더십(Jung HY 2005, Jung HY 등 2007, Kim HA와 Jung HY 2007)에 대하여 연구되었을 뿐 아직까지는 감정노동과 관련

하여 활발한 연구가 이루어 지지 않았다.

직무스트레스는 ‘직무 환경으로부터 유발되는 긴장에 대한 반응’으로 ‘직무를 수행하는 과정에서 느끼는 긴장, 걱정 등의 감정’이라고 정의될 수 있다(Lambert EG 등 2007). 식음료 종사자들을 대상으로 한 연구(Kim YC 2001)에서는 직무스트레스에 영향 미치는 변수로 조직적 특성과 개인적 특성에 대하여 검증하였는데 조직적 특성은 다시 직무 특성, 조직 내적 특성, 조직 외적 특성으로 구분되며 개인적 특성은 사회적 지원, 과업수행자신감, 이직의 용이성으로 구분하였다. 그 결과 조직적 특성과 개인적 특성은 직무스트레스에 유의한 양의 영향을 미침을 제시하였다. Park HY(2005)은 항공사 객실승무원을 대상으로 호텔 직무 다양성, 호텔 직무 중요성, 자율성, 피드백의 변수들이 직무스트레스에 유의한 영향력이 있음을 발표하였으며, 개인적 특성이 직무스트레스에 영향 미치는 조절효과와 매개효과를 검증한 결과에서 각각에서 부분적으로 유의한 결과가 보고되었으며 직무스트레스가 조직 유효성(직무만족, 조직몰입)에 유의한 영향이 있음을 제안하였다. Kim KG와 Kim YC(2006)는 직무스트레스에 대한 선행 변수로써 촉진적 의사소통의 3가지 요인인 공감, 직면, 공격 중 공감과 직면은 직무스트레스에 부(-)의 영향을, 공격은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미친다고 발표하였다. 즉 결과적으로 호텔기업에서 상급자의 촉진적 의사소통은 하급자의 직무스트레스에 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. Na EJ 등(2009)은 학교급식 조리종사자를 대상으로 근무자세, 작업환경, 역할과다의 직무특성이 직무스트레스에 미치는 유의한 영향력을 검증하였으며, 또한 개인적 특성 중 직위 변수가 작업 특성이 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 데 조절 변수로 작용한다고 하였다.

직무스트레스의 결과변수에 대하여 수행된 선행 연구를 살펴보면, 호텔종사자를 대상으로 한 연구(Kwon JH 2003)에서 직무스트레스는 직무만족도에 유의한 영향을 미치며, 직무스트레스의 세부 요인으로써 보상제도에 대한 스트레스, 역할관련 스트레스, 직무특성 스트레스, 인간관계 스트레스의 순으로 직무만족도에 유의한 영향을 보였다. Choi E(2004)는 항공사 승무원을 대상으로 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 분석하기 위하여 직무스트레스의 개인역할, 직무자체, 경력개발, 물리적 환경의 4 가지 요인을 독립변수로, 직무만족의 동료관계, 보상, 도전성, 자율성, 회사정책의 5가지 요인을 각각 종속변수로 설정하여 분석한 결과 직무스트레스는 직무만족에 유의적인 음의 영향을 미친다고 발표하였다. 외식업체 종사원들을 대상으로 실시한 연구(Kim MS 등 2005)에서는 직무스트레스가 직무만족과 조직몰입에 모두 부의 영향을 미치는 것으로 나타나 직무스트레스를 많이 지각할수록 직무만족 및 조직몰입은 낮아진다고 하였다. 호텔종사원

을 대상으로 한 연구(Kim HS 2005)에서는 직무스트레스가 이직의도에 정(+)의 영향을 미치며, 직무만족과 조직몰입에는 부(-)의 영향을 미친다고 보고하였다. Goo JD (2007)는 관광호텔 근무자를 대상으로 연구하여 직무스트레스가 이직 성향에 유의한 부의 영향을 미친다고 검증하였으며, Na EJ 등(2009)은 학교급식 조리종사자를 대상으로 연구하여 직무스트레스가 이직의도에 유의한 양의 영향을 미치며 과업수행자신감, 근무경력, 직위의 개인 특성 변수가 조절 변수로 작용한다고 하였다.

Suh CJ(2006)는 종사자들에 의하여 지각된 직무스트레스는 내부고객만족도, 외부고객만족도 그리고 서비스 품질에 부(-)의 영향을 미치며 궁극적으로 외부 및 내부 고객만족도 및 서비스 품질의 향상을 위하여 직무스트레스의 관리가 필수적임을 제안하였다. 또한 직무스트레스는 단순히 개인의 차원에서 문제되는 불건강의 위험 요인일 뿐만 아니라 사업주, 지역사회 그리고 전체 국가의 발전과 건강을 위협하는 요인으로 인식되어야 하며, 해결을 위하여 다각도로 모색되어야 한다고 제언된 바 있다(Chung ST 2006).

학교 급식 분야에서는 진행된 직무스트레스 관련 연구를 살펴보면 Hwang HJ(2005)은 대구 지역 초등학교 영양사를 대상으로 직무스트레스와 직무만족도를 연구한 결과 두 변수 간에 높은 부적 상관관계가 있음을 보고하였으며, 학교 영양사의 직무 스트레스 지각 수준이 비교적 높은 편으로 학교 경영자는 영양사의 급식 관련 업무에 대해 자율성을 부여하고 과중한 업무를 경감시키며, 직무 불만족 요인을 제거해 줄 수 있는 환경 및 근무 조건을 조성해 주는 것이 시급하다고 제언하였다. Kim GM과 Lee SY(2007)는 서울 인천 지역 식품위생직 공무원인 학교 영양사를 대상으로 직무 스트레스 요인과 직무만족 요인의 관련성을 분석한 결과 부적 영향관계가 있다고 발표하였다. 강원 지역 학교급식 영양사를 대상으로 한 연구를 살펴보면 직무스트레스 요인으로써 직무관련 스트레스, 환경관련 스트레스, 개인관련 스트레스, 조직관련 스트레스, 인간관련 스트레스 순으로 보고하였으며(Noh MA 2008), 근무연수에 따른 직무스트레스 요인을 분석한 결과 직무스트레스 요인 중 인간, 조직, 환경적 관련에서 스트레스가 근무연수가 낮을수록 유의적으로 높게 나타났다(Noh MA 등 2009).

환대 산업 분야에서 수행된 직무스트레스에 관한 연구를 살펴보면 호텔 및 외식업 분야에서는 매우 활발하게 진행되었음에도 불구하고(Kim YC 2001, Lee JH와 Lee YC 2002, Kwon JH 2003, Kim SH 등 2004, Kim HS 2005, Kim MS 등 2005, Ko HS 2005), 학교급식 분야에서는 연구 대상이 지역적으로 제한되었으며, 직무만족도와의 관련성을 분석하였을 뿐 최근 관심 받기 시작한 연구 주제인 감정노동과의 연관성을 진행한 논문을 미흡한 실정이다.

그러나 인적자원에 대한 의존도가 높은 학교급식 산업에서는 종사원이 제공하는 서비스가 하나의 상품으로써 학교급식 서비스 품질에 상당한 영향을 미치는 점을 고려할 때 학교급식 종사원이 근무하면서 경험하는 직무스트레스와 감정노동의 효율적인 관리의 중요성은 크다 하겠다.

이에 본 연구에서는 우선적으로 학교급식 영양사의 직무 스트레스에 영향 미치는 변수를 개인적 특성과 급식 소 특성의 두 가지 측면에서 분석하고자 하였으며, 영양사가 업무를 수행하면서 인식하는 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향력을 검증하고자 하였다.

II. 연구 방법

1. 연구 대상 및 기간

본 연구대상은 할당표본추출법(quota sampling)을 이용하여 전국 초, 중, 고등학교의 5%를 표본으로 선정하였다. 즉 전국 16개 시도교육청 및 소속 지역교육청에서 관할하는 초, 중, 고등학교인 모집단의 크기 측정 후 각각 집단의 5%에 해당되는 표본을 추출하였다. 본 설문조사에 앞서 2007년 11월 10일부터 11월 25일까지 학교급식 영양사 25명을 대상으로 예비조사를 실시하여 설문 문항의 타당도 및 신뢰도를 분석한 후 최종 설문을 완성하였다. 본 설문조사는 2008년 5월 2일부터 6월 13일까지 우편으로 실시하였다. 총 546개의 표본 가운데 206개가 회수되었으며(회수율 : 37.73%) 이중 부적절한 응답을 한 설문 15부을 제외하여 191부를 최종 분석에 사용하였다(이용률 : 34.98%).

2. 연구 내용

설문지는 크게 학교급식 영양사의 개인적 특성, 학교급식 조직적 특성, 감정노동, 직무스트레스의 문항으로 구성하였다. 개인적 특성과 조직적 특성은 국내에서 이루어진 선행 연구들(Hwang HJ 2005, Kim GM과 Lee SY 2007, Noh MA 2008, Na EJ 등 2009, Noh MA 등 2009)을 참고로 하여 작성하였다. 개인적 특성 문항으로는 성별, 결혼여부, 학력, 연령, 현재 학교에서의 영양사 근무경력, 총 영양사 근무 경력, 직책(영양사/영양교사), 고용형태(정규직/비정규직), 월급여를 조사하였다. 조직적 특성 문항으로는 학교설립구분(국립/공립/사립), 학교급(초/중/고), 급식운영형태(직영/위탁), 1일 급식횟수(1회/2회/3회), 조리유형(자체조리/공동조리-조리교/공동조리-비조리교), 배식유형(식당배식/교실배식), 학생급식인원수, 교직원급식인원수, 총급식인원, 급식부서 직원수를 조사하였다. 감정노동의 측정도구는 Wong CS와 Law KS(2002)가 제시한 5개 문항을 수정, 보완하여 7점 척도(7-point likert-type scale)로 측정하였고 직무스트레스의 측정도구는 Lambert

EG 등(2007)이 개발한 5개 문항을 수정, 보완하여 5점 척도(5-point likert-type scale)로 측정하였다.

3. 자료의 통계 분석

설문자료는 SPSS Win(12.0)을 이용하여 통계 분석을 실시하였다. 먼저 조사대상자의 개인적 특성과 조직적 특성을 알아보기 위하여 기술통계분석과 빈도분석을 실시하였다. 본 연구에서 사용한 직무스트레스와 감정노동의 측정도구의 개념타당성(construct validity) 검증을 위하여 탐색적 요인 분석(exploratory factor analysis)을 실시하였으며, 요인추출법은 주성분분석(principal component analysis : PCA)법을 실시하였고 요인회전방식으로는 직교회전(varimax)법을 사용하였는데 이는 요인들 간의 상호독립성을 검정하는데 유용하며 요인 추출시 요인수 및 정보손실을 최소화하는데 유용하기 때문이다(정충영과 최이규 2006). 그리고 고유치(eigen value) 1 이상을 기준으로 요인을 추출하였다. 측정도구의 신뢰도 검증을 위해 크론바하 알파계수(cronbach's alpha)를 산출하였다. 직무스트레스에 영향 미치는 학교급식 영양사의 개인적 특성 변수 및 급식소 특성 변수를 분석하기 위하여 독립표본 t-검증, 일원분산분석(ANOVA), 상관관계 분석을 실시하였으며, 일

원분산분석(ANOVA)후 사후검증에 있어서는 Scheffe의 다중검정치를 이용하였다. 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 조사대상의 개인적 특성 및 급식소 특성

조사 대상의 개인적 특성은 Table 1과 같다. 성별에 있어서는 대부분이 여성이었으며(99.5%) 결혼여부 항목에서는 ‘기혼’이 129명(67.5%), ‘미혼’이 62명(32.5%)이었으며, 직책을 살펴보면 ‘영양교사’가 99명(51.8%), ‘영양사’가 92명(48.2%)이었으며, 고용형태의 경우 정규직이 95명(53.7%), 비정규직이 82명(46.3%)로 나타났다. 평균 연령은 34.98세이었으며 현재 학교에서의 근무경력은 47.25 개월로 약 4년 정도였으며, 영양사로서의 총 근무경력은 116개월로 약 10년 정도 되는 것을 알 수 있었으며, 월평균 급여는 190만원이었다. 현재 학교근무 경력 및 영양사로서의 총 근무 경력 그리고 월평균 급여 모두에서 편차가 크게 나타났다.

조사대상자가 근무하는 급식소 특성을 조사한 결과는 Table 2에 제시하였다. 학교설립구분에서는 ‘국립’이 12

Table 1. Personal characteristics of subject

| | Personal characteristic | Frequency | Percentage(%) | | |
|--|--------------------------|--------------|---------------|-----|-----|
| Gender | Male | 1 | 0.5 | | |
| | Female | 190 | 99.5 | | |
| | Total | 191 | 100.0 | | |
| Marital status | Married | 129 | 67.5 | | |
| | Single | 62 | 32.5 | | |
| | Total | 191 | 100.0 | | |
| Education level | College | 21 | 11.1 | | |
| | University | 138 | 72.6 | | |
| | Graduate school and over | 31 | 16.3 | | |
| | Total | 190 | 100.0 | | |
| Job position | Nutrition teacher | 99 | 51.8 | | |
| | Dietitian | 92 | 48.2 | | |
| | Total | 191 | 100.0 | | |
| Status of employment | Regular | 95 | 53.7 | | |
| | Irregular | 82 | 46.3 | | |
| | Total | 191 | 100.0 | | |
| | No | Mean±SD | Min | Max | Med |
| Age(yr) | 191 | 34.98±6.72 | 22 | 53 | 36 |
| Length of time in present school foodservice (month) | 187 | 47.25±54.83 | 1 | 330 | 26 |
| Total length of time in school foodservice (month) | 184 | 116.00±68.96 | 1 | 328 | 120 |
| Monthly bills (10,000 Won/month) | 183 | 190.11±61.19 | 100 | 350 | 180 |

Table 2. Foodservice operational characteristics of subject

| Item | | Frequency | Percentage(%) | |
|---|--|---------------|---------------|-------|
| School type | National school | 12 | 6.3 | |
| | Public school | 156 | 81.7 | |
| | Private school | 23 | 12.0 | |
| | Total | 191 | 100.0 | |
| School level | Elementary | 104 | 54.7 | |
| | Middle school | 46 | 24.2 | |
| | High school | 37 | 19.5 | |
| | Middle + High school | 3 | 1.6 | |
| Type of school fooservice management | Total | 190 | 100.0 | |
| | Managed directly by school | 182 | 95.3 | |
| | Contract foodservice management | 9 | 4.7 | |
| | Total | 191 | 100.0 | |
| No. of meal service times | Once/day | 155 | 81.2 | |
| | Two times/day | 21 | 11.0 | |
| | Three times/day | 15 | 7.9 | |
| | Total | 191 | 100.0 | |
| Foodservice system | Conventional foodservice | 171 | 90.0 | |
| | Commissary foodservice (central kitchen) | 18 | 9.5 | |
| | Commissary foodservice (satellite service center) | 1 | 0.5 | |
| | Total | 190 | 100.0 | |
| Service type | Cafeteria service | 140 | 74.7 | |
| | Classroom service | 36 | 18.9 | |
| | Combination of cafeteria service and classroom service | 12 | 6.3 | |
| | Total | 190 | 100.0 | |
| | No | Mean±SD | Min | Max |
| No. of meals served per day(students) | 189 | 846.52±510.18 | 36 | 2,370 |
| No. of meals served per day(teachers) | 187 | 50.28±20.40 | 10 | 100 |
| Total no. of meals served per day | 187 | 891.14±525.61 | 50 | 2,470 |
| No. of foodservice staff | 191 | 8.09±3.70 | 1 | 21 |

곳(6.3%), ‘공립’이 156곳(81.7%), ‘사립’이 23곳(12.0%)이었으며, 학교급식에서는 ‘초등학교’가 104곳(54.7%), ‘중학교’가 46곳(24.25), ‘고등학교’가 37곳(19.5%), ‘중학교와 고등학교가 함께 있는 경우’가 3곳(1.6%)로 나타났다. 급식운영형태의 경우 ‘직영’이 182곳(95.3%), ‘위탁’이 9곳(4.7%)로 대부분이 직영의 형태로 이루어짐을 알 수 있었다. 1일 급식횟수를 조사한 결과 ‘1일1식’이 155곳(81.2%), ‘1일2식’이 21곳(11.0%), ‘1일3식’이 15곳(7.9%)이었으며, 조리 형태의 경우 ‘자체조리’가 171곳(90.0%), ‘공동조리’가 19곳이었으며 그 중 ‘조리교’가 18곳(9.5%), ‘비조리교’가 1곳(0.5%)이었으며, 배식 유형을 조사한 결과 ‘식당배식’이 140곳(74.7%), ‘교식배식’이 36곳(18.9%), ‘식당배식과 교실배식의 병행’이 12곳(6.3%)이었다. 총급식 인원은 평균 891명이었으며 이중 학생 급식인원은 846명, 교직원 급식인원은 50명이었으며, 급식부서 인원수

는 평균 8명이었다.

2. 측정도구의 타당도 및 신뢰도 분석

본 연구에서 사용한 감정노동과 직무스트레스 측정도구의 신뢰도 및 타당도 검증 결과는 Table 3과 Table 4에 제시하였다. 요인분석시 요인적재치에 있어 일반적인 기준은 ± 0.3 이상이면 유의하다고 보는 견해도 있지만 본 연구에서는 0.5 이상인 경우를 적용하여 매우 높은 적재량에 대한 유의성을 나타냈다. 본 연구에서 사용한 감정노동 측정도구의 요인분석 결과 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)의 값은 0.697로 나타나 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도가 평범한 수준으로 나타났다. 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형검정치가 289.856이며 유의확률값이 0.000으로 나타나 전반적으로 변수들 간의 상관관계는 유의적이며 공

Table 3. Validity and reliability analysis of measurement tool for emotional labor

| To perform my job well, it is necessary for me to : | Mean±SD ¹⁾ | Factor 1 'Internal emotional labor' | Factor 2 'Interactive emotional labor' | Corrected item - total correlation | Cronbach's Alpha if item deleted | Cronbach's Alpha |
|--|-----------------------|---|--|--|--|---------------------|
| Hide my negative feeling(e.g., anger and depression) | 4.73±1.07 | 0.878 | | 0.584 | 0.670 | |
| Hide my actual feelings when acting and speaking with people | 4.57±1.13 | 0.823 | | 0.636 | 0.608 | 0.756 |
| Be considerate and think from the point of view of others. | 5.05±1.27 | 0.675 | | 0.547 | 0.718 | |
| Spend most of my work time interacting with people (ex. customers, colleagues and other workers in this organization). | 5.66±1.00 | | 0.885 | 0.642 | . | 0.782 |
| Spend a lot of time with every person whom I work with | 5.35±1.20 | | 0.883 | 0.642 | . | |
| Average | 5.07±0.81 | | | | | |
| Eigen Value | | 2.556 | 1.192 | | | |
| % of Variance | | 51.114 | 23.842 | | | |
| Cumulative % of Variance | | 51.114 | 74.956 | | | |
| Kaiser-Meyer-Olkin | | | 0.697 | | | |
| Bartlett test of sphericity | | | | 289.856 | | |
| X ² | | | | | | |
| P-value | | | | 0.000 | | |
| Overall cronbach's Alpha | | | | 0.758 | | |

¹⁾ 7-point likert scale (1 : strongly disagree / 7 : strongly agree)

통요인이 존재한다고 볼 수 있어 요인분석의 사용이 적합하다고 판단할 수 있었다. 요인분석을 통하여 두 개의 요인이 추출되었는데 요인 1은 ‘내부감정노동’, 요인 2는 ‘상호작용 감정노동’이라고 명명하였다. 전체 요인들의 설명력은 74.956%로 일반적인 사회과학 기준을 충분히

만족시키는 수준이었다. 신뢰성 검정을 위하여 크론바하의 알파값(Cronbach's alpha)을 산출한 결과 ‘내부감정노동’요인과 ‘상호작용 감정노동’요인에 대한 각각의 알파값은 0.7 이상이므로 내적일관성을 지니고 있다고 볼 수 있었다(Nunnally JC 1978, 정충영과 최이규 2006, 이학

Table 4. Validity and reliability analysis of measurement tool for job stress

| Job Stress | Mean±SD ¹⁾ | Factor loadings | Corrected item - total correlation | Cronbach's Alpha if item deleted | Cronbach's Alpha |
|--|-----------------------|--------------------|--|--|---------------------|
| A lot of time my job makes me very frustrated or angry. | 3.50±0.94 | 0.816 | 0.692 | 0.833 | |
| I am usually under a lot of pressure when I am at work. | 3.72±0.91 | 0.892 | 0.800 | 0.806 | |
| When I am at work I often feel tense or uptight | 3.56±0.99 | 0.877 | 0.779 | 0.810 | 0.863 |
| There are a lot of aspects of my job that make me upset | 3.31±1.00 | 0.802 | 0.675 | 0.838 | |
| I am usually calm and at ease when I'm working (reverse coded) | 3.48±0.92 | 0.628 | 0.487 | 0.881 | |
| Average | 3.52±0.76 | | | | |
| Eigen Value | | | 3.267 | | |
| % of Variance | | | 65.349 | | |
| Cumulative % of Variance | | | 65.349 | | |
| KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) | | | 0.830 | | |
| Bartlett test of sphericity | | | | 484.770 | |
| X ² | | | | | |
| P-value | | | | 0.000 | |

¹⁾ 5-point likert scale (1 : strongly disagree / 5 : strongly agree)

식과 임지훈 2008).

직무스트레스 측정도구의 요인분석 결과 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)의 값은 0.830으로 꽤 좋은 수준이었으며, Bartlett의 구형검정치가 484.770이며 유의확률값이 0.000으로 나타나 요인분석의 사용이 적합하다고 판단할 수 있었다. 요인분석 결과 한 개의 요인으로 추출되었으며 전체 요인들의 설명력은 65.349%로 일반적인 사회과학 기준을 충분히 만족시키는 수준이었다. 측정항목의 신뢰도 분석 결과 직무스트레스 측정도구의 알파값은 0.863으로 내적일관성을 지니고 있다고 볼 수 있었다. 하지만 항목별로 삭제시 알파값을 살펴본 결과 ‘직장에서 일하는 동안 차분해지고 편안해진다’ 항목의 경우 삭제시 알파값이 0.881로 개선되는 것으로 나타나 이후 분석에서는 이 항목을 삭제하였다(정충영과 최이규 2006, 이학식과 임지훈 2008).

3. 직무스트레스에 영향 미치는 개인적 특성 분석

영양사의 개인적 특성 변수가 직무스트레스에 미치는 영향을 분석하기 위하여 개인적 특성 변수가 명목형 변수인 경우(결혼여부, 학력, 직급, 고용형태)에는 독립표본 t-검증과 일원분산분석을 실시하였으며(Table 5), 이산형 변수인 경우(연령, 월급여, 현재학교에서의 영양사 근무 경력, 영양사 근무 경력)에는 상관관계 분석을 실시하였다(Table 6). 결혼 여부 및 학력에 따른 직무스트레스의 차이는 유의하지 않았다. 연령 변수도 마찬가지로 직무스트레스와 상관관계가 없는 것으로 나타났지만 Chung ST(2006)의 연구에서는 낮은 연령층에서 직무스트레스가 낮은 것으로 나타나 본 연구 결과와는 다른 결과를 보였다. Hwang HJ(2005)의 연구와 Kim KH(2004)의 연구

결과에서 연령과 결혼여부에 따른 직무스트레스의 유의한 차이를 보이지 않았으며, Kim YC(2001)의 연구와 Choi E(2004)의 연구에서 결혼 여부에 따라 직무스트레스의 유의한 차이가 없는 것으로 나타나 본 연구 결과와 유사하였다. Na YK(2006)의 연구에서는 연령에 따라 유의한 차이를 보이지 않았지만 Kim HC(2003)에서는 연령에 따라 직무스트레스가 유의한 차이를 보여 본 연구 결과와는 상반된 결과를 보였다. Park IM(2006)은 직무스트레스의 총점에서는 연령에 따른 유의한 차이를 없었으나 직무스트레스의 세부 요인으로써 관계 갈등으로 인한 직무스트레스의 경우 30~39세 근로자가 다른 연령대에 비해 유의적으로 높게 경험하고 있는 것으로 나타났는데 이에 중간관리자 계층으로 조직적으로는 직장 상사와 회사로부터, 아래로는 부하직원들의 관리로부터 이중적인 직무스트레스 요인이 있음으로 해석할 수 있다고 하였다. 영양사를 대상으로 한 논문들은 본 연구 결과를 포함하여 일관된 결과를 보였지만 다른 집단을 대상으로 한 연구에서는 각기 다른 결과를 보였는데 이는 연구 대상 및 업무 특성에 따른 차이에 기인한다고 볼 수 있다. 즉 업무 특성에 따라 연령이 높아질수록 업무에 대하여 적응하면서 직무스트레스의 수준이 낮아지는 경우도 있지만 연령이 높아질수록 높은 직급에 위치하면서 책임져야 할 범위가 넓어지고 인간관계의 폭도 넓어지면서 직무스트레스를 많이 받게 되는 경우도 있기 때문이다.

영양사와 영양교사의 직무스트레스의 차이를 분석한 결과 영양교사의 직무스트레스와 영양사의 직무스트레스의 수준 간에는 유의한 차이가 없었으며, 정규직의 직무스트레스와 비정규직의 직무스트레스 수준 간에는 유의한 차이가 없었다. 선행 연구(Noh MA 2008)에서는 비정

Table 5. Personal factors affecting jobs stress of dietitian in school foodservice

| Item | | N | Mean±SD ¹⁾ |
|----------------------|--------------------------|-----|-----------------------|
| Marital status | Married | 129 | 3.48±0.83 |
| | Single | 62 | 3.60±0.81 |
| | T-value | | 0.975 |
| Education level | College | 21 | 3.55±0.86 |
| | University | 138 | 3.54±0.79 |
| | Graduate school and over | 31 | 3.41±0.97 |
| Job position | F-value | | 0.325 |
| | Nutrition teacher | 99 | 3.46±0.88 |
| | Dietitian | 92 | 3.58±0.76 |
| Status of employment | T-value | | -1.023 |
| | Regular | 95 | 3.51±0.86 |
| | Irregular | 82 | 3.51±0.75 |
| | T-value | | -0.60 |

¹⁾ 5-point likert scale (1 : strongly disagree / 5 : strongly agree)

**p<0.05

Table 6. Correlation analysis between job stress and dietitian's personal factors

| | Job stress | Age | Monthly bills | Length of time in present school foodservice | Total length of time in school foodservice |
|--|---------------------|--------|---------------|--|--|
| Job stress | 1.000 ¹⁾ | -0.100 | -0.156* | -0.033 | -0.129* |
| Age | | 1.000 | 0.576*** | 0.178* | 0.763*** |
| Monthly bills | | | 1.000 | -0.023 | 0.730*** |
| Length of time in present school foodservice | | | | 1.000 | 0.214** |
| Total length of time in school foodservice | | | | | 1.000 |

¹⁾ Pearson correlation coefficient *p<0.05 **p<0.05 ***p<0.001

규직이 스트레스를 많이 경험하고 있다고 보고되어 본 연구는 상반된 결과를 보였다.

월급여 수준에 따른 직무스트레스 분석 결과 음의 상관관계를 보여(p<.05) 급여 수준이 높아질수록 직무스트레스는 낮아지는 것을 알 수 있었다. 현재학교에서의 영양사로써의 근무 경력은 유의한 상관관계가 없었으며, 대신 영양사로서의 총 근무 경력이 유의한 음의 상관관계가 있어 영양사로서의 총 근무 경력이 많아질수록 직무스트레스가 낮아지는 것을 알 수 있었다(p<.05). 즉 근무경력이 오래될수록 영양사로서의 업무 처리에 익숙해짐으로 인하여 직무스트레스가 낮아지는 것으로 사료된다. 따라서 영양사의 업무에 익숙하지 않은 영양사의 초임시절에는 직무로 인한 스트레스의 수준이 높을 것으로 예상되므로 영양사의 직무 교육을 초기에 충분히 실시함으로써 되도록 빠른 시기에 직무에 적응할 수 있도록 하는 것이 중요하다고 하겠다. 근무 경력에 따른 직무스트레스의 차이를 분석한 선행 연구들을 살펴보면 근무 경력에 따른 직무스트레스가 유의적인 차이를 보이지 않은 연구들(Kim YC 2001, Kim HC 2003, Hwang HJ 2005)도 있었고 근무 경력에 따른 직무스트레스의 차이 분석 결과에 대하여 유의적인 차이를 보인 연구들(Choi E 2004, Kim KH 2004, Park HY 2005, Na YK 2006, Noh MA 2008)도 있어 연구마다 각기 다른 결과를 제시함을 알 수 있었다.

4. 직무스트레스에 영향 미치는 급식소 특성 분석

학교급식의 조직적 특성에 따른 학교급식 영양사의 직무스트레스의 차이를 분석한 결과(Table 7) 학교설립구분, 조리유형, 배식유형에 있어서는 각 집단별로 직무스트레스의 유의한 차이가 없었다. 조리유형의 경우 충분한 표본수가 확보되지 않아 통계적으로 유의성을 검증할 수는 없었지만 ‘공동조리의 비조리교’의 직무스트레스 수준이 ‘단독조리’나 ‘공동조리의 조리교’의 직무스트레스 수준보다 낮은 수치를 보였다. 이는 조리를 위한 업무 부담이 없기 때문인 것으로 사료된다. 학교급에 따른 직무스

트레스의 차이를 분석한 결과 유의적인 차이를 보였지만(p<0.05) 사후검증을 통한 집단 형성은 되지 않았다. 다만 학교급이 올라갈수록 직무스트레스의 수준이 높아지는 경향을 보였으며 특히 중학교와 고등학교가 함께 급식을 실시하는 경우가 다른 경우에 비하여 직무스트레스 수준이 다소 높게 분석되었다. 이는 아마도 중학교와 고등학교의 급식 업무를 함께 수행함으로 인하여 비롯되는 업무의 과중함으로 인한 것으로 사료된다. 하지만 학교사회복지사를 대상으로 한 연구(Na YK 2006)에서는 학교급에 따라 유의한 차이를 보이지 않아 조사대상의 특성에 따라 상반된 결과를 보였다. 이는 사회복지사와 학교급식 영양사의 업무 특성에 기인한 것으로 사료된다. 학교급식 영양사의 경우 학교급이 올라감에 따라 하루에 제공하는 급식 횟수가 많아져 업무량이 과다해지며 또한 고학년의 학생들이 저학년에 비해 급식 관련하여 요구도가 높기 때문에 이로 인한 부담으로 인한 스트레스를 경험하게 되기 때문이다. 급식운영형태에서 직영과 위탁을 비교한 결과 비록 위탁의 표본수가 충분히 많지는 않았지만 위탁에서의 직무스트레스 수준이 직영에 비하여 유의적으로 높았다(p<0.01). 위탁급식 영양사의 경우 직영과는 다르게 고객만족도 향상과 수익성 확보의 두 가지를 학교급식 관리자인 영양사에게 요구하기 때문이며, 동시에 직영에 비해 급식 업무 관련하여 학교 관계 당국 및 행정부서로부터의 지원을 받기가 용이하지 않기 때문에 직무스트레스를 높게 인지하고 있는 것으로 사료된다.

1일 급식 횟수도 마찬가지로 급식횟수가 많을수록 직무스트레스 수준이 높아짐을 알 수 있었으나(p<0.05), 사후검증 결과 집단 구분이 형성되지 않았다. 다만 하루에 3식을 제공하는 경우에 영양사가 인지하는 직무스트레스 수준은 하루에 2식을 제공하는 경우보다 높게 나타났으며, 하루에 2식을 제공하는 경우는 하루에 1식을 제공하는 경우보다 높게 나타났다. 이는 급식횟수가 많아질수록 급식 관련 업무의 양이 늘어나기 때문일 것으로 사료된다.

1일 급식 횟수, 총 급식인원수, 학생급식인원수, 교직원급식인원수, 급식부서 직원수와 직무스트레스와 상관관

Table 7. Foodservice operational factors affecting job stress of dietitians in school foodservice

| Foodservice operational factors | | N | Mean±SD ¹⁾ |
|---------------------------------------|---|----------|-----------------------|
| School type | National school | 12 | 3.92±0.68 |
| | Public school | 156 | 3.46±0.83 |
| | Private school | 23 | 3.74±0.76 |
| | F-value | 2.687 | |
| School level | Elementary | 104 | 3.38±0.82 |
| | Middle school | 46 | 3.57±0.81 |
| | High school | 37 | 3.86±0.76 |
| | Middle + High school | 3 | 3.92±0.72 |
| F-value | | 3.679* | |
| Type of school foodservice management | Managed directly by school | 182 | 3.49±0.82 |
| | Contract foodservice management | 9 | 4.22±0.63 |
| | T-value | -2.657** | |
| No. of meal service times | Once/day | 155 | 3.45±0.83 |
| | Two times/day | 21 | 3.76±0.83 |
| | Three times/day | 15 | 3.90±0.62 |
| | F-value | 3.100* | |
| Foodservice system | Conventional foodservice | 171 | 3.51±0.83 |
| | Commissary foodservice (central kitchen) | 18 | 3.61±0.72 |
| | Commissary foodservice (satellite service center) | 1 | 2.50±0.00 |
| | F-value | 0.888 | |
| Service type | Cafeteria service | 140 | 3.48±0.85 |
| | Classroom service | 36 | 3.55±0.68 |
| | Combination of cafeteria service and classroom service | 12 | 3.98±0.80 |
| | F-value | 2.106 | |

¹⁾ 5-point likert scale (1 : strongly disagree / 5 : strongly agree)

*p<0.05 **p<0.05

계분석을 실시한 결과는 Table 8에 제시하였다. 1일 급식 횟수, 총 급식인원수, 학생급식인원수, 교직원급식인원수, 급식부서직원수의 5개 변수 모두에서 유의적인 양의 상관관계를 보였다($p<0.05$, $p<0.001$, $p<0.001$, $p<0.001$, $p<0.001$). 즉 1일급식횟수가 많을수록, 총급식인원수가 많을수록, 학생급식인원수가 많을수록, 교직원급식인원수가 많을수록, 급식부서직원수가 많을수록 영양사가 인지하는 직무스트레스의 수준은 높아짐을 알 수 있었다. 이는 급식으로 인한 업무 부담이 늘어날수록 영양사가 인지하는 직무스트레스의 수준이 높아지는 것을 의미하므로 향후 영양사가 감당할 수 있는 수준의 급식규모에 대한 연구가 이루어짐과 동시에 그와 함께 적정 인력 배치 기준에 관한 연구도 함께 이루어 져야 할 것이다. 대구 지역 영양사를 대상으로 실시한 선행 연구(Hwang HJ 2005)에서는 급식인원 규모, 배식 유형, 조리종사원수의 모든 변수에서 유의한 차이를 보이지 않아 본 연구 결과와는 상

반된 결과를 보여 주었다. 하지만 강원지역의 영양사를 대상으로 한 연구(Noh MA 2008)에서는 급식인원이 많은 학교급식 영양사들이 스트레스를 많이 경험하고 있다고 보고하여 본 연구 결과와 유사하였다. 이는 Hwang HJ (2005)의 연구 대상은 초등학교 영양사를 대상으로 하였고 Noh MA(2008)의 연구 대상은 본 연구와 동일하게 초, 중, 고등학교 영양사를 하였기 때문인 것으로 사료된다. 즉 초등학교의 경우 하루 총 급식인원수가 증가하여도 이는 곧 대부분이 하루에 한 끼의 급식의 증가를 의미하나 중, 고등학교의 경우 하루 총급식인원수가 증가함은 많은 경우의 경우 하루에 두 끼, 혹은 세 끼의 급식을 제공함을 의미하여 그로 인하여 업무량이 증가하기 때문이다. 또한 학교사회복지사를 대상으로 한 연구(Na YK 2006)에서 학교규모에 따른 직무스트레스를 분석한 결과 유의미한 차이를 보였으나 특이한 점은 규모가 클수록 직무스트레스를 적게 경험하는 것으로 나타났다.

Table 8. Correlation analysis between job stress and foodservice operational characteristics

| | Job stress | No. of meal service times | Total no. of meals served per day | No. of meals served per day (students) | No. of meals served per day (teachers) | No. of foodservice staff |
|--|---------------------|---------------------------|-----------------------------------|--|--|--------------------------|
| Job stress | 1.000 ¹⁾ | 0.172* | 0.312*** | 0.310*** | 0.294*** | 0.325*** |
| No. of meal service times | | 1.000 | 0.031 | 0.027 | 0.123 | 0.253*** |
| Total no. of meals served per day | | | 1.000 | 1.000*** | 0.806*** | 0.807*** |
| No. of meals served per day (students) | | | | 1.000 | 0.791*** | 0.803*** |
| No. of meals served per day (teachers) | | | | | 1.000 | 0.751*** |
| No. of foodservice staff | | | | | | 1.00 |

¹⁾ Pearson correlation coefficient

*p<0.05 ***p<0.001

Table 9. Contribution of emotional labor to job stress of dietitians in school foodservice

| Dependent variable | Independent variable | Unstandardized coefficients | | | T | Sig T |
|--------------------|-----------------------------|--------------------------------------|-----------|-------|----------------------------------|-------|
| | | β | Std error | Beta | | |
| Job Stress | Constant | 1.546 | 0.354 | | 4.367 | 0.000 |
| | Internal emotional labor | 0.204 | 0.063 | 0.235 | 3.242 | 0.001 |
| | Interactive emotional labor | 0.190 | 0.060 | 0.229 | 3.166 | 0.002 |
| | | $R^2 = 0.147$ Adjusted $R^2 = 0.138$ | | | F-value = 16.205 p-value = 0.000 | |

5. 감정노동이 직무스트레스에 영향 미치는 영향 분석

학교급식 영양사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 분석하기 위하여 감정노동의 두 개 요인(내부감정노동요인, 상호작용 감정노동요인)을 독립변수로, 직무스트레스를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다(Table 9). 그 결과 내부감정노동요인과 상호작용감정노동요인의 두 개 요인 모두가 영양사가 인지하는 직무스트레스에 유의적인 양(+)의 영향을 미친다는 것을 알 수 있었다($p<0.01$). 따라서 학교급식 영양사가 직무를 수행하는데 있어서 인지하는 내부감정노동과 상호작용감정노동의 수준이 높아질수록 직무로 인한 스트레스를 많이 느낀다는 것을 알 수 있었다. Pugliesi K(1999)는 감정노동이 직무스트레스의 인식을 증가시킨다고 하였으며, Kim MJ(2006)는 감정노동의 강도는 직무스트레스에 정의 영향을 미친다고 보고하였고, Mann S와 Cowburn J(2005)의 연구에서는 감정노동과 스트레스의 상관관계 계수가 0.638(유의수준 $P<0.01$)로 강한 상관관계를 나타내었으며, 감정노동은 스트레스에 유의한 영향력($p<0.01$)이 있음을 발표하여 본 연구 결과와 유사하였다. 즉 학교급식 영양사가 직무를 수행하면서 소요하는 감정노동은 직무스트레스에 유의한 양의 영향을 미친다는 본 연구

결과는 선행 연구들과 일치된 연구 결과를 보여 주었다.

본 연구의 분석을 통해 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향력을 분석한 결과 감정노동은 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 즉 학교급식 영양사들이 직장에서 경험하는 감정노동의 수준이 높을 수록 직무스트레스가 높아진다고 할 수 있다.

따라서 학교급식의 품질 및 서비스의 향상을 위해 학교급식 영양사들이 직장 내에서의 직무스트레스를 줄여야 하며, 이를 위해 직무스트레스의 선행 변수인 감정노동을 잘 관리하여야 하겠다. 즉 본인 스스로의 내부적 감정 관리와 함께 직장 내에서 이루어지는 다른 사람들과의 상호 관계에서의 감정 관리가 적절히 이루어져야 할 것이다. 또한 학교급식 영양사의 직무 교육 내용에 감정 관리에 대한 내용을 포함시킴으로써 영양사들이 감정노동으로 인한 직무스트레스를 줄이는데 도움이 되어야 할 것이다.

IV. 요약 및 결론

학교급식은 정부의 적극적인 지원으로 하나의 독립된 세부 급식 분야로써 자리매김하였으며, 지금까지 학생과

학부모의 외부 고객 측면에서 많은 연구가 이루어져 외부고객의 중요성은 충분히 인식되었다. 이제는 학교급식의 내부고객 측면에서 관리의 중요성이 인식되어야 할 때라고 할 수 있다. 왜냐면 궁극적으로는 내부 고객의 만족을 통한 외부 고객의 만족이 가능하고 이는 곧 학교급식 품질의 향상과 밀접하기 때문이다.

본 연구의 목적은 학교급식 영양사의 직무스트레스에 영향 미치는 개인적 특성 변수와 급식소 운영 특성 변수를 분석함과 동시에 영양사가 업무를 수행하면서 요구되는 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 본 연구의 수행을 위해 2008년 5월 2일부터 6월 13일까지 전국 16개 지역별 초, 중, 고등학교의 5%에 해당되는 표본을 선정하여 우편으로 총 546개의 설문지를 배포하였으며 회수된 191부가 최종 분석에 사용되었다(이용률 : 34.98%).

본 연구 결과는 다음과 같다. 학교급식 영양사의 직무스트레스에 영향 미치는 변수를 영양사 개인적 특성과 급식소 특성의 두 가지 측면에서 분석하였다. 영양사의 개인적 특성 변수에 따른 직무스트레스의 차이를 분석해 본 결과 월급여의 수준($p<0.05$)과 영양사로서의 총근무경력($p<0.05$)이 직무스트레스에 유의한 영향을 미침을 알 수 있었다. 즉 월급여가 많을수록 직무스트레스를 낮게 인식하며, 근무 경력이 많을수록 직무스트레스를 낮게 인식하는 것을 알 수 있었다.

학교급식의 조직적 특성 변수 중 급식운영형태($p<0.01$), 학교급(p<0.05), 일일급식횟수($p<0.05$), 총급식인원수($p<0.001$), 학생급식인원수($p<0.001$), 교직원급식인원수($p<0.001$), 급식부서직원수($p<0.001$)가 학교급식 영양사의 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 즉 학교급이 올라갈수록 직무스트레스 수준이 높아졌으며, 직영보다는 위탁에서 직무스트레스가 높았으며, 하루 제공끼니수가 많을수록 직무스트레스가 높게 인식되었으며, 하루제공식수(학생식수, 교직원식수, 총식수)가 많을수록 직무스트레스가 높아지는 것을 알 수 있었다. 또한 함께 일하는 급식부서 직원의 수가 많아질수록 직무스트레스 수준이 높아졌다.

영양사가 직무를 수행하면서 인식하는 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향력을 분석하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과 감정노동이 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 학교급식 영양사가 인식하는 감정노동의 수준이 높아질수록 직무스트레스의 수준이 높아짐을 알 수 있었다.

지금까지는 영양사를 대상으로 직무스트레스를 연구한 선행 연구들을 살펴보면 대구지역(Hwang HJ 2005), 강원지역(Noh MA 2008), 서울 인천지역(Kim GM과 Lee SY 2007)을 대상으로 진행되어 조사대상이 지역적으로 제한되었다. 하지만 본 연구는 전국 학교급식 영양사를

대상으로 실시하였다는 점에서 선행 연구들과의 차별점이 될 것이며 그와 함께 최근 연구 관심의 대상이 되고 있는 감정노동을 단체급식에 적용하여 직무스트레스와의 인과관계를 분석하였다는 점에서 본 연구 수행의 의의를 찾을 수 있다.

본 연구의 수행으로 학교급식 영양사의 직무스트레스의 영향 요인 및 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향 분석이 가능하였다. 조직 내에서 직무스트레스의 효율적인 관리는 학교급식 종사자의 개인적 차원에서는 만족도, 삶의 질 및 심리적 웰빙의 향상에 그리고 학교급식의 조직적 차원에서는 내부 고객 만족을 통한 외부 고객의 만족도 향상 그리고 궁극적으로 학교 급식 품질의 향상에 기여할 수 있을 것이다. 따라서 학교급식조직에서의 직무스트레스의 효율적인 관리는 필수적이며 이를 위하여 내부 고객들로 하여금 자신들에게 맞는 감정노동의 관리 방법을 찾을 수 있도록 방안을 모색하는 것이 우선적으로 필요함을 알 수 있었다.

본 연구의 결과를 바탕으로 제언을 하면 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서는 학교급식분야를 대상으로 하였으므로 조사대상을 다른 단체급식 영역으로 확대 진행하여 서로 다른 영역 간의 비교 분석이 이루어 져야 할 것이다. 둘째, 감정노동 및 직무스트레스의 성과 변수에 대하여 다양하고 폭넓은 연구가 이루어 져야 할 것이다. 셋째, 향후 효율적인 인적자원관리를 위해 교육 훈련 프로그램 및 직무 교육 내용에 효과적인 감정 및 직무스트레스 관리 방안을 포함시킴으로써 학교급식 종사원이 업무를 수행하면서 감정 및 스트레스를 잘 관리할 수 있도록 하여야 할 것이다.

V. 감사의 글

본 논문은 2007년 정부(교육인적자원부)의 재원으로 한국학술진흥재단의 지원을 받아 수행된 연구(KRF-2007-531-C00069)로 이에 감사드립니다.

참고문헌

- 이학식. 임지훈. 2008. SPSS 14.0 매뉴얼. 2판. 법문사. 서울. pp 115, 342
- 정충영, 최이규. 2006. SPSS Win을 이용한 통계분석. 4판. 무역 경영사. 서울. pp 136-173, 190-228
- Choi E. 2004. A study on effect of the job stress factors to job satisfaction of cabin crew-with a focus in the A airline. Masters degree thesis. Kyunghee University. pp 40-45, 59
- Chung ST. 2006. Relationship between work environment, job stress, psychosocial stress, and fatigue of metropolitan rapid transit workers. Doctorate thesis. Kangwon National University. pp 3, 20, 52-53

- Diefendorff JM, Croyle MH, Gosserand RH. 2005. The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *J of Vocational Behavior* 66(2):339-357
- Goo JD. 2007. A study on the relationship between emotional leadership and job stress, turnover propensity. *J of Tourism Sciences* 31(5):375-392
- Gray B. 2009. The emotional labour of nursing - defining and managing emotions in nursing work. *Nurse Education Today* 29(2):168-175
- Hochschild AR. 1983. *The managed heart : commercialization of human feeling*. University of California Press. Berkeley. pp 7
- Hwang HJ. 2005. Job satisfaction and stress of dietitians - dietitians of elementary school in Daegu city-. Masters degree thesis. Yeungnam University. pp 20-21, 39-40
- Joung MS, Kim KJ. 2006. A study on the effect of emotional labor and leader's emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment for nurses. *J of Hospital Management* 11(4):1-18
- Jung HY, Kim HA, Yang IS. 2007. Verification on the effectiveness of emotional leadership of branch managers on organizational performance in contracted foodservice company - through the construction of a structural equation model-. *J of Korean Home Economics Association* 45(4): 109-120
- Jung HY. 2005. Effectiveness of emotional leadership and emotional intelligence of foodservice employees on organizational performance in contracted foodservice management company. Doctorate thesis. Yonsei University. pp 126, 173
- Kim HA, Jung HY. 2007. A verification on the effectiveness of middle managers' emotional leadership in foodservice management companies. *J Korean Soc Food Sci Nutr* 36(4):488-498
- Kim HC. 2003. A study of the job stress management of tourist hotel employees. Doctorate thesis. Kyonggi University. pp 134, 138, 143
- Kim HJ. 2008. Hotel service providers' emotional labor : The antecedents and effects on burnout. *International J of Hospitality Management* 27(2):151-161
- Kim HS. 2005. A study on the relationship of job stress, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention of hotel employees. *J of Tourism* 19(30):203-225
- Kim KG, Kim YC. 2006. The effect of facilitative communication on job-esteem and job stress in the hotel industry. *J of Tourism Research* 21(1):131-151
- Kim KH. 2004. A study on the effects of job stress of the staffs and employees of Korea Labor Welfare Corporation in their job satisfaction. Masters degree thesis. Ewha Womans University. pp 37-38
- Kim GM, Lee SY. 2007. Effects of job stress factors on psychological job stress and job satisfaction levels of school dietitians in the Seoul and Incheon Area. *J East Asian Soc Dietary Life* 17(1):143-151
- Kim MJ. 2006. A comparative study of the consequences of emotional labor between Korea and U.S.A. : focused on the relationship between the hotel employees' emotional labor and their job stress. *J of Hotel Management* 15(1):35-57
- Kim MS, Park HK, Choi WS. 2005. A study of the effect organizational commitment and job satisfaction on the employee's stress in the food service industry. *Research of Hotel & Tourism* 7(1):7-19
- Kim SH, Kim ES, Lee SH. 2004. Relationship analysis between job stress and job satisfaction of hotel employees. *J of Hotel & Tourism* 6(2):27-48
- Kim YC. 2001. A study on job stress and intention to resign of service employees in the food and beverage industry. Doctorate thesis. Kyonggi University. pp 146
- Ko HS. 2005. A study on the influence relation of job stress & job satisfaction of the family restaurant employees in Busan area. *J of Cultural Tourism* 7(3):55-73
- Koo KW, Kim PY. 2008. The relationship between hotel service providers' emotional labor and it's antecedents : focused on the hotel food & beverage and room employees. *J of Food-service Management Society of Korea* 11(2):57-76
- Kwon JH. 2003. A study on the job satisfaction & job stress of hotel employees. Masters degree thesis. Kyonggi University. pp 58-62
- Lambert EG, Hogan NL, Griffin ML. 2007. The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment. *J of Criminal Justice* 35(6):644-656
- Lee JH, Kim YC. 2002. A study on the relationships of job stress and turnover intention about the employee of F & B. *J of Tourism Management* 6(3):217-241
- Mann S, Cowburn J. 2005. Emotional labour and stress within mental health nursing. *J of Psychiatric and Mental Health Nursing* 12(2):154-162
- Morris JA, Feldman DC. 1996. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review* 21(4):986-1010
- Na EJ, Kim HA, Jung HY. 2009. The relationship analysis between job stress and turnover intention of school foodservice employees. *Korean J Food Cookery Sci* 25(5):575-585
- Na YK. 2006. A study on relationship between job stress and job satisfaction of school social workers. Masters' thesis. Seoul Women's University. pp 49-60
- Noh MA. 2008. A study on the job stress factors of school nutritionists -focusing on Gangwon area-. Masters degree thesis. Kyunghee University. pp 51
- Noh MA, Kim JS, Lee YS. 2009. A study on the job stress factors according to the working years of school food service nutritionists in Gangwon area. *Korean J. Food Culture* 24(6):728-738
- Nunnally JC. 1978. *Psychometric Theory*. Second Edition. McGraw-

- Hill. N.Y. pp 225-255.
- Park HY. 2005. A study on the job stressors and organizational effectiveness of flight attendants : focusing on the moderating and mediating effects of job stress. Doctorate thesis. Kyonggi University. pp 130, 154
- Park IM. 2006. The influence of worker's job stress and stress-solving activities on job satisfaction -focused on difference between small companies and large companies. Masters degree thesis. Yonsei University. pp 78
- Pugliesi K. 1999. The consequences of emotional labor : Effects on work stress, job satisfaction and well-being. *Motivation and Emotion* 23(2):125-154
- Sandiford PJ, Seymour D. 2002. Emotional labor in public houses : reflections on a pilot study. *J of Hospitality & Tourism Research* 26(1):57-70
- Seymour D. 2000. Emotional labour : A comparison between fast food and traditional service work. *International J of Hospitality Management* 19(2):159-171
- Suh CJ. 2006. An affect on service quality of employee's job stress. *J of Management* 17(1):103-125
- Wong CS, Law KS. 2002. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude : An exploratory study. *The Leadership Quarterly* 13(3):243-274
- Yang FH, Chang CC. 2008. Emotional labor, job satisfaction and organizational commitment among clinical nurses : A questionnaire survey. *International J of Nursing Studies* 45(6): 879-887
- Zapf D, Vogt C, Seifert C, Mertini H, Isic A. 1999. Emotion work as a source of stress : the concept and development of an instrument. *European J of Work and Organizational Psychology* 8(3):371-400

2009년 9월 4일 접수; 2010년 2월 2일 심사(수정); 2010년 2월 2일 채택