

초등학교 영양사의 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향

안 선 정[¶]

신흥대학교 호텔외식경영과[¶]

The Effect of Emotional Intelligence on Job Satisfaction and Organizational Commitment of Dietitians in Elementary Schools

Sun-Choung Ahn[¶]

Dept. of Hotel & Restaurant Management, Shin Heung College[¶]

Abstract

The purpose of this study is to investigate the effect of emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment of dietitians in elementary schools. The correlation analysis was conducted in order to examine the relationship among emotional intelligence, job satisfaction and organizational commitment. Multiple regression analysis was conducted to determine the impact of dietitians' emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment. The analysis results are as follows. Emotional intelligence showed a statistically significantly positive correlation with job satisfaction and organizational commitment. Especially, emotional perception and emotional intelligence had a correlation coefficient of 0.774, the highest but emotional management and organizational commitment had a correlation efficient of 0.254, the lowest. As for the effect of dietitians' emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment, emotional thinking promotion gave a statistically significantly positive impact on dietitians' organizational commitment. As dietitians' emotional function of thought and emotional management got higher, their job satisfaction got higher. As dietitians' emotional function of thought got higher, their organizational commitment got higher as well. These results recommend that development of an emotional intelligence promotion program to effectively control factors related to dietitians' emotional intelligence is necessary to enhance their job satisfaction and organization commitment in the future.

Key words: Emotional intelligence, Job satisfaction, Organizational commitment, Emotional perception, Emotional understanding, Emotional function of thought, Emotional management

I. 서 론

국가의 정책적 노력으로 학교급식은 학생들 개인의 건강유지 및 증진과 식생활 개선에 크게 기여하였으나 양적인 성장에만 치우친 채 발전한 결과, 질적인 부분이 많이 간과되고 있다(Sin EK *et al.* 1999). 최근에는 국가식량생산과 소비기반

을 확보하는 방향으로 정책이 추진되어 왔다. 그러나 향후에는 학교 급식의 양적 확대와 질적 향상의 필요성이 강조되어, 보다 안전하고 질 높은 학교급식 운영과 안전상의 문제에 대한 관심이 높아질 것이며, 학교 급식을 교육 복지 시책의 중심축으로 정착, 발전시켜 나가기 위한 대책이 요구되고 있다(Chang UJ 2001; 최혜연 2007).

¶: 안선정, 010-4728-0426, ahn-sc@hanmail.net, 경기도 의정부시 호원동 117 신흥대학교 호텔외식경영과

질 높은 학교급식과 급식의 안전성을 높이기 위해 학교 급식 관리자인 영양사의 역할은 매우 중요하다. 학교 급식에서 영양사의 중요성이 부각되면서 2003년 교육법이 개정되고 2006년에 영양교사 배치기준이 정해졌다. 이처럼 학교 급식에서의 영양사의 중요성은 국가적인 차원에서 이루어지고 있고, 이들의 주 업무는 학생들에게 올바른 식생활 지도 및 영양교육을 실시하여 궁극적으로는 영양교육의 장으로서의 학교 급식을 만드는 일이다(Bu YJ · Chae IS 2008).

이와 같이 중요한 역할을 하는 영양사는 학교 급식 업무를 효과적으로 수행할 수 있는 전문적인 능력과 자질을 갖추어야 한다. 급식경영인으로서 서비스 산업의 선두주자이며 직업윤리의 사명감이 있는 전문인으로 자격을 갖춘 영양사가 좋은 직무 환경에서 긍지와 자부심을 가지며 직무에 만족할 때 작업 능률이 향상되고 궁극적으로 학교 급식의 질도 향상되는 것이다(Yang IS *et al.* 1997).

그러므로 영양사가 좋은 직무환경에서 긍지와 자부심을 가지고 자신의 직무에 만족하면서 일할 때 비로소 합리적인 급식 운영을 실현할 수 있는 것이다(Han JH *et al.* 2009).

영양사의 직무만족도를 향상시키기 위해서는 개인, 환경, 조직직무와 관련된 제반사항이 직무만족에 미치는 영향을 파악하여, 영양사들이 전문가로서의 합리적인 업무를 수행할 수 있도록 하는 것이 필요하다. 직무만족과 함께 조직에 대한 개인적인 성향을 보여주는 조직몰입은 한 개인이 속한 조직에 대해 얼마나 애착을 가지고 몰두하느냐의 정도를 나타내는 것으로 직무성과, 이직률, 결근율 등을 예측할 수 있는 변수로서 사용되고 있다(Sin EK · Lee YK 2003). 따라서 영양사의 직무만족도와 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하는 것은 급식업무의 생산성 향상뿐만 아니라 급식 관리자 업무의 발전을 위한 중요한 자료가 될 수 있고, 학교의 입장에서는 영양사의 직무만족 향상과 더불어 내부마케팅을 위한

실질적인 지침을 만드는데 활용할 수 있을 것으로 사료된다(Sin EK *et al.* 1999; Han JH *et al.* 2009).

그러나 직무만족은 직무종사자의 내적인 감정 상태를 파악해야 한다는 특수성 때문에 정확한 파악이 용이하지 않으며 조직적 차원의 노력 이외에 개인적 차원에서 어떤 역량을 증진시키는 것이 효과적인 것인지에 대한 연구는 제한적인 실정이다(Yang IS *et al.* 1997). 이에, 감성지능 연구의 필요성이 제기되었다.

감성지능이란 자기 자신과 다른 사람의 감성을 잘 지각하고 이해하며, 관리하는 능력을 의미하며 효율적인 조직 관리를 위해 중요하다(Kim JH *et al.* 2011). 훌륭한 업무 성과를 창출할 수 있는 직무자를 예측 판별하는데 있어서 감성지능은 중요한 요인이며 업무 능력을 예측하는데 있어서도 감성지능이 좌우되며 조직의 구성원이 우수한 성과를 끌어내기 위해서는 그들의 지식뿐만 아니라 감성적인 것을 중요시해야하며 조직의 구성원의 지식과 감성을 어떻게 통제해 주느냐에 따라 조직 성공과 직결될 수 있다(Won YS 2007; You HK · Kim SP 2008).

국내 선행연구 가운데 영양사를 대상으로 한 감성지능 관련 연구는 거의 전무한 실정이며 학교 직무만족과 관련한 연구(Yang IS · Ham SO 1993; Moon HK *et al.* 1997; Sin EK *et al.* 1999; Chang UJ 2001; Park EJ · Kim KN 2002)가 대부분이며 병원 직무만족(Yang IS *et al.* 1997)과 산업체 직무(Kim JM · Song JH 2002), 조리종사자(Jang HR *et al.* 2013; Na EJ *et al.* 2009) 관련 연구 등이 있다. 즉, 영양사의 감성지능이 직무 만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구는 거의 없는 실정으로 그 연구의 필요성이 크다.

이에, 본 연구에서는 학교급식 영양사의 감성지능과 직무만족, 그리고 조직몰입간의 상관관계를 분석하였으며, 영양사들의 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 알아보았다. 본 연구를 통해 급식업무의 생산성 향상과 영양사의

직무 만족과 조직몰입을 증진시키기 위한 방안을 모색하고 급식 관리자의 직무만족 향상을 위한 전략수립과 인적 자원 관리 등의 영양사 업무의 발전을 위한 기초자료를 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 감성지능(Emotional Intelligence)

효율적인 조직 관리를 위해 인적관리는 매우 중요하며 영양사는 학생들의 건강을 책임지는 중추적인 역할을 수행하는 전문 인력이므로 이들의 효율적인 관리는 매우 중요하다. 감성지능은 자기 자신과 다른 사람의 감성을 잘 지각하고 이해하며, 관리하는 능력을 의미하며 정서와 지능은 상반된 개념이 아니라 주변 상황에 적응적이고 기능적인 인지 활동과 후속 행동을 구성하고 조직하는 역할을 한다(Salovey P · Mayer JD 1990).

감성지능은 심리학에서 감정과 지능의 두 요소가 결합된 개념으로 감성지능에 관하여 감성지능(Emotional Intelligence), 감성지수(Emotional Quotient: EQ), 인적지능(Personal Intelligence)등의 다양한 용어들이 사용되어지며 감성지능의 하위 요소도 학자마다 다르게 사용되고 있다(Kim H A · Jung HY 2012, Salovey P · Mayer JD 1990).

Goleman D(1995)는 감성지능을 좌절상황에도 개인을 동기화시키고 자신을 지켜낼 수 있게 하며 충동의 통제와 지연만족이 가능하게 한다고 하였으며, 기분상태나 스트레스로 인해 합리적인 사고를 억누르지 않게 하며 타인에 대해 공감 할 수 있고 희망을 버리지 않는 능력이라고 정의하였다. 또한 구인요인을 정서자각능력, 타인정서 인지능력, 정서관리능력, 자기동기화 및 대인관계 조절능력으로 설명하며 훌륭한 업무 성과를 창출할 수 있는 종사원을 예측하는데 감성지능은 중요한 요인이라 하였다.

Won YS(2007)은 감성지능을 구성하는 요소는 자신의 감성을 인식하고 적절하게 조절할 줄 아는 능력과 공감과 감성이입을 통하여 타인의 정

서를 잘 인식하고 적절하게 조절하는 능력에 초점을 맞추고 있다고 할 수 있으며 자신과 타인의 정서를 정확하게 지각, 평가 표현하는 능력, 인식된 정서를 사고하고 이해하는 과정, 정서적 지적 성숙을 증진시키기 위해 자신과 타인의 정서를 조절하는 능력과 관련된다고 할 수 있다.

감성지능을 측정하는 도구 중 가장 많이 사용되는 도구로는 Wong CS과 Law KS(2002)의 자기 감성 인식, 타인 감성 이해, 자기 감정 조절, 자기 감정 활용의 자기보고서 측정법이 있으며 Salovey P와 Mayer JD(1990)의 정서지각, 정서적 사고촉진, 정서이해, 정서관리로 나누어 설명한 이론을 바탕으로 만들어진 도구들이 많이 사용되고 있다.

감성지능의 모형 연구에 관하여 You HK와 Kim SP(2008)는 정서역량의 4가지 영역인 자기 인식, 자기조절, 사회인식, 관계조절을 감성지능 요인으로 연구하였다.

감성지능에 관해 서로 다른 명칭과 용어들이 사용되고 있지만 이들 모두 인지능력과 정서능력을 말하고 있어 기본적으로 감성지능으로 사용되며 자기 자신과 다른 사람의 감정을 이해하고 자신의 감성을 활용할 줄 알고 자신의 감성을 잘 조절할 줄 하는 능력이라 정의 할 수 있다(Kim H A · Jung HY 2012).

2. 직무만족(Job Satisfaction)

직무만족이란 개인의 직무 또는 직무 경험의 평가로부터 나타나는 긍정적 상태로부터, 직무 그 자체와 개인이 발견하는 보상, 충족, 만족, 또는 불만족, 좌절 등의 심리적 측면과 보상적인 측면을 종합한 물리적, 심리적 만족에 대한 인식의 정도라 하며 개인 스스로 직무에 대해 평가하고 그 결과 파생되는 유쾌한 또는 긍정적인 감정 상태를 직무만족이라 하였다(Kang MH 2011; Kim JM · Song JH 2002).

You HK과 Kim SP (2008)은 직무만족이란 주관적인 감정으로 인해 나타나는 개인의 반응으로

써 조직과 직무 및 근로 조건에 대한 긍정적 반응 상태가 직무만족이라 하며 자기실현의 감정과 가치 있는 성취감이 만족의 차원과 정도를 결정하는 것으로 욕구와 가치가 관련된 것으로 보았다.

Kim HA와 Jung HY(2012)는 감성지능이 직무 만족에 정의 영향을 미치며 이는 고객과 상호작용하는 서비스의 종사원이 상대 고객의 감정을 이해하는 정도가 직무만족에 중요한 요인이 될 수 있다고 하였다.

Kang MH *et al.* (2011)의 연구에서 감성지능의 하위 요인 중 타인감정이해와 감성조정은 직무 만족에 직접영향을 미치고 직무만족은 감성 조정과 조직몰입 관계에서의 조절 효과를 가진다고 하였다. Jang HR *et al.* (2013)의 연구에서 조리종사자의 대인애착이 직무만족과 직무애착에 상관관계를 가지며 지속적인 영향을 미치는 요인으로 나타나는 것으로 보고하였다.

본 연구에서는 이러한 연구들을 참조하여 연구 목적에 맞게 수정하여 전반적인 직무만족으로 일에 대한 전반적 만족, 동료 만족, 학교에 만족, 학생들을 위해 일하는 것에 만족, 작업환경에 만족, 급여에 만족에 대한 6문항으로 구성하였다.

3. 조직몰입

조직몰입이란 개인이 조직과 동일시하고 공헌하는 것에 대한 상대적 강도로서(Mowday RT *et al.* 1982) 1960년대 처음으로 시작되어 지금까지 많은 관심이 집중되고 있다. Allen NJ와 Mayer JD(1991)는 조직몰입을 구성원들이 자신이 속한 조직에 대해 헌신하고 애착을 가지며 조직의 발전을 위해 노력하는 의지와 조직의 구성원으로 남아 있으려는 욕구라고 하였으며 조직몰입을 조직 자체에 대한 개인의 감성을 반영하는 태도이고 조직 구성원의 행동 양식으로써 이직률, 결근율 및 다양한 작업행동 등을 결정하는 변수로 보고 있다.

조직의 효율성을 높이기 위해서는 조직을 구성하는 구성원의 태도가 중요하며 조직몰입은 조직 구성원의 조직에 대한 태도를 나타내주기 때문에

많은 관심과 연구가 되고 있다.

Eu YS와 Lee HR(2011)은 조직몰입을 개인이 어떤 행위를 할 것이라고는 서약으로 정의하고 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 애착, 조직을 위해 열심히 일하려는 의지 그리고 구성원으로 존재하려는 의지라고 하였으며 감성지능과 조직몰입간의 연구결과에서 타인감성지능만이 정의 영향을 끼치지 않고 자기 감성인식과 감성조절, 감성 활용은 유의한 정의 영향을 주는 것으로 나타났으며 이는 조직몰입에 있어 구성원이 느끼는 심리적 애착심이 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다고 보고 하였다. Lee HY와 Yang IS(2004)의 연구에서는 직무만족이 조직몰입과 높은 정적 상관관계를 가지며 구성원의 이직의도에 영향을 주는 것으로 나타났다고 하였다.

이러한 연구들은 효율적인 인적자원관리를 제시하기 위해서이며 효율적인 인적 관리를 위해 조직몰입과 관련된 변수들을 적절히 활용하여 조직몰입이 안정적이고 지속적인 태도만이 아니라 조직에 남아 있으려는 성향이 더 잘 나타나게 하기 때문이다. 이러한 태도 속에서 조직몰입도 감정적인 부분이 많이 포함되어 감성지능이 높은 사람일수록 서로 배려하고 관계가 좋으며 조직의 분위기도 좋아져 조직몰입도 높아질 것이다(Eu YS· Lee HR 2011).

이러한 기존 선행연구 결과를 바탕으로 하여 영양사들의 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 영향을 분석함으로써 학교 급식 업무의 생산성 향상과 영양사의 업무 발전을 위한 기초자료를 제시하고자 한다.

Ⅲ. 연구 조사 설계

1. 연구 모형과 가설 설정

1) 연구의 모형

본 연구는 기존 Wong CS과 Law KS(2002)와

Salovey P와 Mayer JD(1990)의 정서지각 정서적 사고촉진 정서이해 정서관리로 나누어 설명한 이론을 바탕으로 하였으며 선행연구결과를 기초로 영양사 감성지능, 직무만족 및 조직몰입을 정리 하였으며, 연구의 목적은 1) 영양사 감성지능, 직무만족, 조직몰입 간의 상관관계를 알아보고, 2) 영양사 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 관계를 알아보는 것이다. 이에 연구모형은 다음의 <Fig.1>과 같다.

2) 연구의 가설

본 연구에서는 영양사의 감성지능, 직무만족, 조직몰입은 서로 상관관계가 있을 것이라 판단하였으며, 감성지능이 직무만족, 조직몰입에 영향을 줄 것이라 생각되어 가설을 아래와 같이 설정하였다.

가설 1. 영양사의 감성지능은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1 정서지각은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 정서이해는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3 정서적 사고촉진은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-4 정서관리는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 영양사의 감성지능은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1 정서지각은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2 정서이해는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

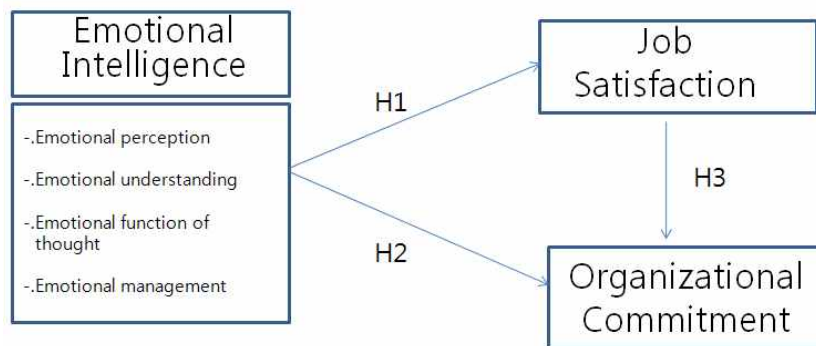
가설 2-3 정서적 사고촉진은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4 정서관리는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 영양사의 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 설문문의 구성

본 연구에 사용된 설문은 선행연구 Wong CS 과 Law KS(2002)가 개발한 자기보고서 측정법과 Salovey P와 Mayer JD(1990)의 정서지각 정서적 사고촉진 정서이해 정서관리로 나누어 설명한 이론을 바탕으로 하였으며 연구에 맞게 수정 보완하여 사용하였다. 인구 통계학적 일반적 특성에 관하여 7문항, 감성지능 변수 15 문항, 전반적 직무만족 6 문항, 조직몰입 6문항으로 구성하였다. 인구통계학적 일반적 특성을 제외한 모든 문항은 리커트 7점 척도로 전혀 그렇지 않다(1점)에서 매우 그렇다(7점)으로 하였다.



<Fig. 1> The Research Model

3. 변수의 조작적 정의

1) 감성지능

감성지능은 자기 자신과 다른 사람의 감성을 잘 지각하고 이해하며, 관리하는 능력으로 정의하고 이를 측정하기 위한 척도로 선행연구 Wong CS과 Law KS(2002)가 개발한 자기감정 인식, 타인감정 인식, 자기감정 조절, 자기감정 활용의 자기보고서 측정법과 Salovey P와 Mayer JD(1990)의 설명한 이론을 바탕으로 정서지각, 정서적 사고촉진, 정서이해, 정서관리로 구성된 15문항을 리커트 7점 척도로 측정하였다.

2) 직무만족

직무만족은 개인 스스로 직무에 대해 평가하고 그 결과 파생되는 유쾌한 또는 긍정적인 감정 상태라 정의하고(Kang MH *et al.* 2011; Kim JM · Song JH 2002) 이를 측정하기 위한 전반적인 직무만족으로 ①일에 대한 전반적 만족, ②동료 만족, ③학교에 만족, ④학생들을 위해 일하는 것에 만족, ⑤작업환경에 만족, ⑥급여에 만족의 6문항을 리커트 7점 척도로 측정하였다.

3) 조직몰입

조직몰입은 구성원들이 자신이 속한 조직에 대해 헌신하고 애착을 가지며 조직의 발전을 위해 노력하는 의지와 조직의 구성원으로 남아 있으려는 욕구라 정의하고(Allen NJ · Mayer JD, 1991) 이를 측정하기 위한 ①현재의 학교는 내가 일할 수 있는 직장 중 최선의 곳이다. ②이 학교에 계속 근무하면 보다 많은 것을 얻을 것이다. ③학교를 위해서라면 학교에서 내게 기대하는 그 이상의 노력을 기꺼이 기울인다. ④나는 직장으로서 다른 곳이 아닌 이 학교를 택한 것이 기쁘다. ⑤나의 가치관과 우리 학교의 가치관은 매우 비슷하다. ⑥나는 이 학교의 직원임을 자랑스럽게 이야기한다 6문항을 리커트 7점 척도로 측정하였다.

4. 자료수집 및 분석방법

조사의 대상은 수도권 지역의 영양사를 대상으로 2011년 7월부터 2012년 2월 까지 실시하였다. 설문지는 사전 교육을 받은 면접원이 직접 방문 또는 유선으로 영양사들에게 설문 조사의 목적을 설명하고, 설문조사에 동의한 영양사들을 대상으로 하여 설문지를 145부 배포하여 총 127부가 회수되었으며(회수율 87.6 %) 불성실한 응답으로 분석에 부적합하다고 판단되는 7부를 제외한 120부가 분석에 사용되었다.

본 연구의 수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for the Social Science) WIN 15.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 분석기법으로는 연구대상자의 일반적 특성을 살펴보기 위해 빈도와 백분율을 산출하였으며, 변수의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 요인분석과 Cronbach's α 를 산출하였다. 또한 감성지능과 직무만족, 그리고 조직몰입과의 관계를 파악하기 위해 Correlation(상관관계분석)을 실시하였으며, 영양사들의 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중(단순)회귀분석을 실시하였다.

IV. 결과 및 고찰

1. 조사대상자의 일반적 특성

본 연구의 조사대상자의 일반적 특성은 <Table 1>과 같다. 연령별로는 40세 미만이 65.0%로 35.0%로 나타난 40세 이상 보다 많았다. 학력별로는 대졸이 88.3%로 대부분을 차지하였으며, 다음으로 대학원 이상 10.0%, 전문대졸 1.7% 순이었다. 이는 Sin EK *et al.*(1999)의 연구의 우리나라 전체 영양사 중 전문대졸이 61.5%, 4년제 대학졸업 36.5%와 비교해보면 본 연구의 영양사의 학력이 매우 높은 것으로 나타났다.

영양사 경력별로는 13~15년 미만이 58.3%로 가장 많았으며, 다음으로 15년 이상 22.5%, 13년 미만 36.7% 순으로 나타났다. 이러한 결과는 Yang IS과 Ham SO (1993)의 결과와 비슷한 결과

〈Table 1〉 General characteristics of the subjects

Variable	Frequency(n)	(%)	
Age (yrs)	<40	78	65.0
	≥40	42	35.0
Education	College	2	1.7
	University	106	88.3
	Graduate school and over	12	10.0
Work period (yrs)	<13	23	19.2
	13~15	70	58.3
	≥15	27	22.5
Capacity of providing meals (person)	<1000	44	36.7
	1000~1300	49	40.8
	≥1300	27	22.5
Method of foodservice	self operated	120	100.0
	contract foodservice	-	-
Service style	classroom service(A)	69	57.5
	cafeteria service(B)	40	33.3
	combination of (A) & (B)	11	9.2
Food cost (10,000won)	<1600	19	15.8
	1600~1800	36	30.0
	1800~2000	38	31.7
	≥2000	27	22.5
Total	120	100.0	

를 보이고 있다. 급식인원별로는 1000~1300명 미만이 40.8%로 가장 높은 분포를 보였으며, 다음으로 1000명 미만 36.7%, 1300명 이상 22.5% 순으로 차지하였다. 급식방식별로는 학교 직영이 100.0%를 차지하였다. 배식형태별로는 이동식이 57.5%로 가장 많았으며, 다음으로 급식실 이용 33.3%, 복합 9.2% 순으로 나타났다. 식품비별로는 1800~2000만원 미만이 31.7%로 가장 높은 분포를 보였으며, 다음으로 1600~1800만원 미만 30.0%, 2000만원 이상 22.5%, 1600만원 미만 15.8% 순으로 나타났다.

2. 측정도구의 타당성과 신뢰도 검증

감성지능, 직무만족, 조직몰입 변수에 대해 요인분석을 실시한 결과는 <Table 2>와 <Table 3>과 같다.

<Table 2>에서 보는 바와 같이 감성지능은 총 15개의 변인이 추출되었으며, 4개의 요인으로 묶였다. 이 중 요인 1(문항 1번, 2번, 3번, 4번)은 정서지각으로, 요인 2(문항 8번, 9번, 10번, 11번)는

정서적 사고 촉진으로, 요인 3(문항 5번, 6번, 7번, 12번)은 정서의 이해로, 요인 4(문항 13번, 14번, 15번)는 정서관리로 명명하였다. 변량기여율은 요인 1이 48.5%, 요인 2는 16.8%, 요인 3은 9.1%, 요인 4는 8.5%이었으며, 누적기여율은 82.3%이었다.

<Table 3>에서 조직몰입에 관한 6문항, 직무만족을 설명하는 항목 6개에 대한 요인분석을 실시한 결과 직무만족의 5번 문항은 다른 요인에 수렴되어 연구의 타당성을 저해하는 변수로 판단되어 이를 삭제하여 제외하고 나머지 5개 문항만을 가지고 요인분석을 실시하여 다음의 결과를 얻었다. 직무만족과 조직몰입의 변량기여율은 43.82%, 35.96% 이었으며 누적기여율은 43.82%, 79.78%이었다.

신뢰도 평가방법은 일반적으로 가장 많이 쓰이는 내적일관성의 cronbach's alpha값으로 분석하였다. <Table 2>와 <Table 3>에서 Cronbach α 가 감성지능 0.91, 직무만족 0.93, 조직몰입 0.96으로, 모두 0.70 이상으로 나타났다. 따라서 본 연구의

<Table 2> Factor analysis and reliability analysis of emotional intelligence

Variable	Factor	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4
		Emotional perception	Emotional function of thought	Emotional understanding	Emotional management
I think I know whether I'm happy or not.		0.914			
I understand my own feelings well.		0.908			
I think I understand what I feel very well.		0.892			
In most cases, I have some feelings I know how to reason about.		0.860			
I have people that are self-motivated.			0.897		
I always set a goal and do my best to achieve the goal.			0.809		
I want to be promoted to the job fit for my performance.			0.750		
I always say to myself, I am a competent person			0.685		
I understand other people's feelings around me				0.808	
I always know my friends' feelings from their behavior.				0.735	
I always calm myself down easily when I get angry.				0.730	
I can catch how other people feel very well.				0.676	
I will control my own feelings well.					0.869
I control my anger and I can solve the difficulties rationally					0.811
I can control my emotions well					0.774
Eigen value		7.269	2.519	1.369	1.268
Percentage of variance		48.461	16.791	9.124	8.454
Cumulative percentage		48.461	65.252	74.376	82.830
Cronbach's α		0.95	0.89	0.87	0.86

측정도구는 신뢰할만한 수준임을 알 수 있다.

의 상관관계에 대해 살펴본 결과는 <Table 4>와 같다.

3. 변수간의 상관관계

감성지능과 조직만족, 그리고 조직몰입 변수간

정서지각과 정서이해, 정서적 사고촉진, 정서 관리, 그리고 감성지능을 제외하고, 감성지능은

<Table 3> Factor Analysis and reliability analysis of Job Satisfaction and Organizational Commitment

Variable	Factor	Job Satisfaction	Organizational Commitment
I am satisfied that I am working for students		0.867	
I am satisfied with my job		0.817	
I am satisfied with my co-workers.		0.812	
I am satisfied with the school I work for		0.780	
I am happy with my salary		0.694	
I make more efforts than the school expected me to			0.895
I am proud to be an employee of the school			0.862
I'm pleased with my choosing this school			0.853
My values and the values of the school are very similar			0.853
If I continue working at this school, I will get more			0.830
This school is the best place for me to work for			0.758
Eigen value		4.821	3.95
Percentage of variance		43.821	35.95
Cumulative percentage		43.821	79.781
Cronbach's α		0.93	0.96

직무만족 및 조직몰입과 통계적으로 유의미한 정적 상관관계를 보였으며, 특히 정서지각과 감성지능이 상관계수가 0.774로 가장 높았으며, 정서관리와 조직몰입이 상관계수가 0.254로 가장 낮았다.

이러한 결과는 Yang IS *et al.* (1997)의 연구에서 조직몰입성은 직무만족과 양의 상관성을 나타냈다고 보고한 결과와 비슷한 경향을 보였다. Kang MH *et al.*(2011)의 연구에서 감성지능의 하위요인 감성조절과 직무만족, 직무만족과 조직몰입, 조직몰입과 조직충성 간에 통계적으로 유의한 직접효과가 있다고 보고하였다. Kim JH *et al.*(2011)의 연구에서 감성지능이 높을수록 직무만족과 조직몰입이 높을수록 조직성도가 높은 것으로 나타났다고 보고 하였다.

4. 가설 검증

1) 감성지능이 직무만족에 미치는 영향

영양사들의 감성지능이 직무만족에 미치는 영향에 대해 살펴본 결과는 <Table 5>와 같다.

구성개념 요인간 영향관계를 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 약 46.7%($R^2=.467$)의 설명력을 지니며, 영양사의 직무만족에는 정서적

사고촉진($\beta=.026$, $p<.05$)과 정서관리($\beta=.329$, $p<.01$)가 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤다. 가설 1-1 정서지각은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 기각, 가설 1-2 정서이해는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 기각, 가설 1-3 정서적 사고촉진($\beta=.026$, $p<.05$)은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 채택, 가설 1-4 정서관리($\beta=.329$, $p<.01$)는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 채택되었다.

따라서 영양사들은 정서적 사고촉진과 정서관리가 높을수록 직무만족이 높음을 알 수 있다. 또한 영양사의 직무만족에는 정서관리($\beta=.329$)가 정서적 사고촉진($\beta=.262$)보다 큰 영향을 미쳤다. 그러므로 영양사의 감성지능은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1은 부분 채택되었다.

이러한 결과는 Jung HW와 Kim CH(2007)의 연구에서 감성지능이 조직시민행동에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타난 결과와 비슷한 경향을 보였다.

You HK과 Kim SP (2008)의 연구에서 감성지능이 높을수록 직무 스트레스를 적게 받는 부의 관계와 감성지능이 직무 스트레스를 더 과중하게 할 수 있다는 정의관계를 나타낸다고 보고하였다.

<Table 4> Correlation among study variables

Variable	Emotional perception	Emotional understanding	Emotional function of thought	Emotional management	Emotional intelligence	Job satisfaction	Organizational commitment
Emotional perception	1						
Emotional understanding	0.601**	1					
Emotional function of thought	0.577**	0.624**	1				
Emotional management	0.323**	0.579**	0.484**	1			
Emotional intelligence	0.774**	0.861**	0.858**	0.725**	1		
Job Satisfaction	0.232*	0.284**	0.383**	0.415**	0.410**	1	
Organizational Commitment	0.338**	0.281**	0.568**	0.254**	0.463**	0.789**	1

* $p<.05$, ** $p<.01$

〈Table 5〉 Effect of emotional intelligence on job satisfaction

Variable	Job satisfaction			
	B	β	t	p
Emotional perception	0.027	0.026	0.238	0.812
Emotional understanding	-0.092	-0.086	-0.683	0.496
Emotional function of thought	0.219	0.262	2.293*	0.024
Emotional management	0.271	0.329	3.175**	0.002
Constant		2.323	4.722***	0.000
R ²			0.145	
Adjusted R ²			0.123	
F			6.568***	
(p)			(0.000)	

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

2) 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향

영양사들의 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향에 대해 살펴본 결과는 <Table 6>과 같다.

다중회귀분석결과 약 33.5%(R²=.335)의 설명력을 지니며, 영양사의 조직몰입에는 정서적 사고촉진(β =.614, p<.001)이 통계적으로 유의미한 정(+)¹의 영향을 미쳤다. 가설 2-1 정서지각은 조직몰입에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이라는 기각, 가설 2-2 정서이해는 조직몰입에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이라는 기각, 가설 2-3 정서적 사고촉진(β =.614, p<.001)은 조직몰입에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이라는 채택, 가설 2-4 정서관리는 조직몰입에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이라는 기각되었다. 따라서 영양사들은 정서적 사고촉진이 높을수록 조직몰입이 높음을 알 수 있다. 그러므로 영양사의 감성지능은 조직몰입에 정(+)¹의 영향을 미칠 것

이라는 가설 2는 부분 채택되었다.

Kim JH *et al.*(2011)의 연구에서 감성지능은 직무 만족, 조직몰입과 함께 조직성과의 유의한 영향변수로서 회귀모델에 포함되었으며 이들 변수는 조직성과 변동의 38%를 설명하는 것으로 나타났다고 보고 하였다.

3) 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향

영양사들의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 대해 살펴본 결과는 <Table 7>과 같다. 단순 회귀분석결과 약 62.2%(R²=.622)의 설명력을 지니며, 영양사의 직무만족에는 조직몰입(β =.789, p<.001)이 통계적으로 유의미한 정(+)¹의 영향을 미쳤다.

그러므로 영양사의 직무만족은 조직몰입(β =.789, p<.001)에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이라는

〈Table 6〉 Effect of emotional intelligence on organizational commitment

Variable	Organizational commitment			
	B	β	t	p
Emotional perception	0.111	0.073	0.720	0.473
Emotional understanding	-0.249	-0.161	-1.395	0.166
Emotional function of thought	0.743	0.614	5.824***	0.000
Emotional management	0.031	0.026	0.275	0.783
Constant		1.582	2.412*	0.017
R ²			0.335	
Adjusted R ²			0.305	
F			14.457***	
(p)			(0.000)	

* p<.05, *** p<.001

〈Table 7〉 Effect of emotional intelligence on organizational commitment

Variable	Organizational commitment			
	B	β	t	p
Job satisfaction	0.082	0.789	13.941**	0.000
Constant		0.356	-0.832	0.407
R ²			0.622	
Adjusted R ²			0.619	
F(p)			194.339** (0.000)	

** p<.01

가설 3은 채택되었다. 즉 영양사가 직무에 만족도가 높으면 조직에 몰입하는 것을 알 수 있다.

Yang IS *et al.* (1997)의 연구에서 급식영양사의 일반특성에 따른 조직몰입성은 3점 만점 중 1.88의 평균 점수를 나타냈으며 급식소의 유형별로 학교 영양사의 경우가 사업체와 병원 영양사에 비해 유의적으로 낮은 조직몰입성을 보였다고 하였다. Sin EK과 Lee YK (2003)의 연구와 Bu YJ과 Chae IS (2008)의 연구에서 영양사의 조직몰입은 개인의 특성과 직무 특성에 영향을 받는다고 하였으며 조직문화를 통해 영양사들의 조직몰입 수준을 높여 줌으로써 궁극적으로 영양사들의 직무만족도 향상과 함께 효율적인 영양사의 업무수행이 가능하다고 보고하였다.

V. 결론 및 요약

본 연구는 학교에서 근무하는 영양사의 감성지능이 질적 생산성의 지표가 되는 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 연구하기 위해 감성지능과 직무만족, 그리고 조직몰입과의 관계를 파악하기 위해 Correlation(상관관계분석)을 실시하였으며, 영양사들의 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중(단순)회귀분석을 실시하였으며 분석결과는 다음과 같다.

1. 조사대상자들의 일반적인 특성으로 연령은 40세 미만이 65.0%로 40세 이상 35.0%보다 많았다. 학력별로는 대졸이 88.3%로 대부분을 차지하였으며, 영양사 경력별로는 13~15년 미만이

58.3%로 가장 많았다. 급식인원별로는 1000~1300명 미만이 40.8%로 가장 높은 분포를 보였으며, 급식방식별로는 학교 직영이 100.0%를 차지하였다. 배식형태별로는 이동식이 57.5%로 가장 많았으며, 다음으로 급식실 이용 33.3%, 복합 9.2% 순으로 나타났다. 식품비별로는 1800~2000만원 미만이 31.7%로 가장 높은 분포를 보였다.

2. 정서지각과 정서이해, 정서적 사고촉진, 정서관리, 그리고 감성지능을 제외하고, 감성지능은 직무만족 및 조직몰입과 통계적으로 유의미한 정적 상관관계를 보였으며, 특히 정서지각과 감성지능이 상관계수가 0.774로 가장 높았으며, 정서관리와 조직몰입이 상관계수가 .254로 가장 낮았다.

3. 영양사들의 감성지능이 직무만족에 미치는 영향에 대해 살펴본 결과는 약 46.7%(R²=.467)의 설명력을 지니며, 영양사의 직무만족에는 정서적 사고촉진(p<.05)과 정서관리(p<.01)가 통계적으로 유의미한 정(+의 영향을 미쳤다. 따라서 영양사들은 정서적 사고촉진과 정서관리가 높을수록 직무만족이 높음을 알 수 있다.

또한 영양사의 직무만족에는 정서관리(β =.329)가 정서적 사고촉진(β =.262)보다 큰 영향을 미쳤다.

4. 영양사들의 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향에 대해 살펴본 결과는 약 33.5%(R²=.335)의 설명력을 지니며, 영양사의 조직몰입에는 정서적 사고촉진(β =.614, p<.0011)이 통계적으로 유의미

한 정(+)의 영향을 미쳤다. 따라서 영양사들은 정서적 사고촉진이 높을수록 조직몰입이 높음을 알 수 있다.

5. 영양사들의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 대해 살펴본 결과는 약 62.2%($R^2=.622$)의 설명력을 지니며, 영양사의 직무만족에는 조직몰입($\beta=.789$, $p<.001$)이 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤다. 그러므로 영양사가 직무에 만족도가 높으면 조직에 몰입하는 것을 알 수 있다.

이상의 연구 결과들로 초등학교 영양사의 감성지능은 개인의 정서뿐만 아니라 직무만족과 직무몰입에도 긍정적 효과를 주는 것으로 나타났다.

연구결과에 따른 시사점으로 첫째, 영양사의 감성 교육프로그램을 타인의 감정과 생각을 이해할 수 있는 프로그램으로 구성한다면 학교급식에서 영양사들에게 큰 효과가 있을 것으로 판단된다. 둘째, 감성지능 관리를 체계적이고 계획적으로 하여야 하며 영양사 채용과 인적관리에 보다 신경써야 하는 것으로 판단된다.

본 연구의 한계점으로는 현직 학교 급식 영양사를 대상으로 이루어졌고 지역적으로 제한된 범위 내에서 이루어져 연구결과를 일반화시키기에 한계가 있으며 향후 조사 대상지역의 확대와 보다 더 객관적이며 보편타당한 측정도구의 개발 및 적용이 필요하다.

그러므로 급식의 책임자인 영양사들의 직무만족과 조직몰입을 향상시켜 학교 급식의 질적인 생산성 향상에 기여하도록 하며 향후 영양사 조직의 성과를 증진시키기 위해 조직몰입과 직무만족에 대한 중재가 필요하며 직무만족과 조직몰입에 영향을 주는 감성지능과 같은 영양사의 감성적 잠재력을 개발하는 연구가 필요하다고 사료된다.

또한 학교급식의 효율성을 제고하기 위해 영양사들의 전문성 및 자질향상을 위한 자기개발과 자발적인 노력이 필요하며 학교뿐만 아니라 제도적 및 행정적 측면에서도 적극적인 지원이 필요

하다고 볼 수 있다.

그러므로 영양사의 감성적 지능관련 요소들의 효과적 조절을 위한 감성지능 증진 프로그램을 개발하여 영양사의 감성적 특성 및 직무관련 특성에 미치는 영향에 대한 깊이 있는 연구가 필요하다 사료된다.

한글 초록

본 연구는 본 연구는 영양사의 감성지능이 직무 만족과 조직 몰입에 미치는 영향 요인으로 감성지능과 직무만족, 그리고 조직몰입과의 관계를 파악하기 위해 상관관계분석을 실시하였으며, 영양사들의 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며 분석결과는 다음과 같다. 감성지능은 직무만족 및 조직몰입과 통계적으로 유의미한 정적 상관관계를 보였으며, 특히 정서지각과 감성지능이 상관계수가 0.774로 가장 높았으며, 정서관리와 조직몰입이 상관계수가 0.254로 가장 낮았다. 영양사들의 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 대해 살펴본 결과로 영양사들은 정서적 사고촉진과 정서관리가 높을수록 직무만족이 높았으며 영양사들은 정서적 사고촉진이 높을수록 조직몰입이 높음을 알 수 있다. 이러한 결과를 통하여 향후 영양사의 직무 만족과 조직 몰입을 증진시키기 위해 영양사의 감성적 지능관련 요소들의 효과적 조절을 위한 감성지능 증진 프로그램의 개발이 필요하다고 사료된다.

참고문헌

- 최혜연(2007). 광주지역 중,고등학교 급식에 있어서 친환경 농산물에 대한 이용실태와 만족도 분석. 조선대학교 석사학위논문.1-3 광주
- Bu YJ, Chae IS (2008). Analysis of school food-service managers' job satisfaction by organizational culture and commitment in jeju. *Korean*

- J of Food Culture* 23(3):366-376.
- Chang UJ (2001). Job importance and job satisfaction among elementary school foodservice dietitians in Seoul. *Korean J of Dietary Culture* 16(5):423-230.
- Eu YS, Lee HR (2011). A study on relationships of food service emotional intelligence, creativity, organization commitment: focused on the moderator of changed-oriented organizational culture. *Korean Journal of Hotel Administration* 20(4):161-182.
- Han JH, Yi NY, Hong WS (2009). Identifying the effect of personal, foodservice and organizational characteristics on foodservice managers job satisfaction by the contract management company scale. *Korean J of Community Nutrition* 14(2):216-228.
- Jang HR, Kim KS, Ahn HM, Jhun KC (2013). The influence of culinary employee's interpersonal attachment on their job satisfaction and job attachment. *Korean J Cullinary Research* 19(1): 1-11.
- Kang MH, Kim BH, Yoo YR, Lim HJ (2011). Constructing a structural equation model using emotional intelligence, job satisfaction, commitment, and loyalty of organization members. *Korean Society for learning and performance* 13(2):111-135.
- Kim JH, Song JE, Lee SK, Heo SK, Sung YH, Lee JE(2011). The effect of emotional intelligence on organizational performance in clinical nurses. *J of Korean Acad Soc Nurs Edu* 17(1): 80-89.
- Kim JM, Song JH (2002). An analysis on the job satisfaction and job characteristics for the dietitian who perform nutrition service in the field of industry foodservices. *J of the Korean Dietetic Association* 8(1):33-41.
- Kim HA, Jung HY(2012). Understanding relationship among emotional intelligence, job attitude, and organizational performance in kitchen staff. *Korean J Food Culture* 27(4): 354-366
- Lee HY, Yang IS(2004). The model of TQM performance according to the organizational capacity of the family restaurant industry. *Tourism Research* 28: 203-219.
- Moon HK, Joung HJ, Cho JS (1997). Relationships between characteristics of foodservice and job satisfaction of the Korean dietitian. *Korean J of Community Nutrition* 2(2):232-245.
- Na EJ, Kim HA, Jung HA (2009). The relationship analysis between job stress and turnover intention of school foodservice employees. *J of Food Cookery Sci* 25(5):575-585.
- Park EJ, Kim KN (2002). Job achievement and job satisfaction of dietitian in elementary school. *J of the Korean Dietetic Association* 8(2):163-174.
- 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 of Community Nutrition* 4(3): 441-153.
- Sin EK, Lee YK (2003). Effects of personal and job characteristics on organizational commitment and job satisfaction of daegu · gyengbuk area by foodservice employment type. *Korean J Food Culture* 18(2): 75-88.
- Won YS(2007). A study on influence of emotional intelligence the hotel employee on performance. *Korean Journal of Hotel Administration* :16(3):97-120.
- Wong CS, Law KS(2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study.

- The Leadership Quarterly* 13: 243-274.
- 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 food-services. *J of the Korean Dietetic Association* 3(1):9-22
- Yang IS, Ham SO (1993). Job satisfaction and its relationship to job characteristics of dietitian in elementary school. *Korean J of Dietary Culture* 8(1):11-19.
- You HK, Kim SP (2008). A study on the relationship between emotional intelligence, job stress, job satisfaction and job performance. *Journal of Human Resource Management Research* 15(4):127-146.
- Allen NJ, Meyer JD (1991). The measurement and antecedent of affective, continuance and normative commitment to the organization. *J of Occupational Psychology* 63: 1-18.
- Goleman D(1995). Emotional intelligence. Bantam books, 12-15, New York.
- Mowday RT, Porter LW, Steers RM(1979). The measurement of organizational commitment. *J of vocational behaviour* 14:224-227
- Salovey P, Mayer JD(1990). Emotional intelligence. Imagination. *Cognition and Personality* 9(3):185-211.
-
- 2013년 06월 28일 접수
 2013년 07월 25일 1차 논문수정
 2013년 08월 20일 2차 논문수정
 2013년 09월 10일 3차 논문수정
 2013년 09월 15일 논문게재확정