

부산지역 고등학교 조리종사자의 감정노동, 직무소진, 직무관여와 고객지향성간의 관계 연구

이경아·류은순^{1†}

대구가톨릭대학교 식품영양학과, ¹부경대학교 식품영양학과

Study on Relations among Emotional Labor, Burnout, Engagement and Customer Orientation of High School Foodservice Employees in Busan Area

Kyung-A Lee · Eun-Soon Lyu^{1†}

Dept. of Food & Nutrition, Catholic University of Daegu, Gyeongbuk 712-702, Korea

¹Dept. of Food Science & Nutrition, Pukyong National University, Busan 608-737, Korea

Abstract

The purpose of this study was to obtain data to improve customer orientation by managing emotional labor in foodservice employees. This study investigated the correlation between emotional labor (surface acting, deep acting), job burnout (emotional exhaustion, cynicism), and job engagement (vigor, dedication, absorption) in high school foodservice employees, and how they affect customer orientation. Our survey was administered to 330 school foodservice employees in the Busan area from June 2 to June 27, 2015. A total of 321 questionnaires were used for final analysis. The mean values for deep acting ($p<0.01$), cynicism ($p<0.01$), and dedication ($p<0.05$) significantly according to the position of the employees. The mean customer orientation significantly according to employment status ($p<0.01$) and meal service time ($p<0.01$). There was positive correlation ($p<0.01$) between surface acting, and emotional exhaustion cynicism, but negative correlation ($p<0.01$) between surface acting and vigor, dedication, absorption, and customer orientation. Deep acting had negative correlation ($p<0.01$) with emotional exhaustion and cynicism, positive correlation ($p<0.05$) with vigor, dedication, absorption, and customer orientation. Surface acting had negative influences on emotional exhaustion and cynicism, cynicism had negative influences on vigor, dedication, absorption, and customer orientation. Deep acting had positive influences on absorption and customer orientation, absorption had positive influences on customer orientation. Thus, nutrition teacher(dietitian) should educate foodservice employees the positive effects of deep acting to change their surface acting to deep acting, while actively managing internal customers.

Key words: school foodservice employee, emotional labor, burnout, engagement, customer orientation

I. 서론

1997년 전국 초등학교에 전면급식이 실시된 데 이어 2000년부터 중·고등학교에까지 완전급식을 실시한다는 정부의 발표 이후 2003년부터 전면 확대 실시된 학교급식은 양적 성장이 이루어져 온 반면, 그 규모와 중요성에 비해 급식종사자의 근로조건이 열악하고 인적자원관리에 대한 관심과 이해도가 낮은 것으로 나타났다(Kim HC & Baek SH 2011). 학교급식과 같은 급식산업은 노동 집약적인 산업으로 인적자원 의존도가 매우 높으며 인적자원

에 의해 생산되는 서비스 제공은 담당자의 태도에 따라 달라지므로(Kim GM & Lee SY 2007) 보다 질 높은 학교급식의 제공을 위해 내부고객인 조리종사자에 대한 관리가 중요해지고 있다(Song NC 등 2007).

서비스는 감정노동이며 감정노동이란 자신의 감정을 있는 그대로 표현하기보다 효율적인 업무처리에 적합하다고 인정되는 형태로 자신의 감정을 겉으로 표현하는 것을 말한다(Kim SR & Kim G 2010). 고객접점 직원인 조리종사자는 자신의 감정을 조절하고 통제하는 감정노동자로서 고객접점 서비스에서 불쾌한 상황이 발생하게 되더라도 항상 친절하고 예의 바르게 미소를 잃지 않는 서비스 태도로 응대하여야 한다(Brotheridge CM & Grandey AA 2002). 이때 조직에서 요구하는 감정표현 요구가 높을수록 종사원의 감정노동의 지각이 높아지면서 높은 수준의 감정노동을 필요로 하게 되고, 결국 내적 감

[†]Corresponding author: Eun-Soon Lyu, Dept. of Food Science & Nutrition, Pukyong National University, 45 Yongso-ro, Nam-Gu, Busan 608-737, Korea

Tel: +82-51-629-5848

Fax: +82-51-629-5842

E-mail: eslyu@pknu.ac.kr

정과 겉으로 드러내는 감정 사이의 괴리로 인하여 감정노동 종사자들은 정서적 탈진으로 대표되는 소진을 경험한다(Lee HM & Han JS 2014).

직무 소진(job burnout)은 자신에게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였으나 기대하였던 성과나 보상 없이 인간적인 회의감이나 좌절감을 겪는 상태라 정의되며, 정서적으로 부담이 되는 환경에 장시간 노출됨으로써 생기는 생리적, 정서적, 정신적인 소진 상태이다(Freudenberger H 1974). 직무관여(job engagement)는 직무의 기본적인 요구수준을 넘어서 자발적으로 직무를 수행하는 정도를 말하며 활기(vigor), 헌신(dedication), 몰입(absorption)의 세 하위영역으로 구성되어 있다. 종업원 개개인의 역량을 벗어나게 되는 직무요구는 힘든 근무환경과 업무의 과부하로 인해 직무소진과 함께 직무관여를 떨어뜨리고(Maslach C & Jackson S 1981), 업무의 질적 효과성을 저하시켜 직무만족에도 영향을 주며 결과적으로 고객지향성에 부정적 영향을 미치게 된다고 보고되었다(Yagil D 2004). 즉 만성적인 정신적 탈진과 피로감 및 긴장을 경험하고 의욕을 상실한 종업원은 고객에게 무관심 하거나 고객 욕구를 무시하는 부정적인 태도를 취함으로써 서비스의 질을 저하시킨다고 보고되었다(Kim SH 2006). 따라서 종업원의 직무관여를 고취시키고 소진을 완화하여 최종적으로 고객층의 욕구를 신속하게 파악하고 이를 충족시키고자 하는 고객지향성을 높이는 것이 중요하다(Sung OH 2013).

그동안 학교급식 종사자의 직무스트레스(Kim GM & Lee SY 2007, Kim HC & Baek SH 2011), 직무 소진(Song NC 등 2007, Choi EY & Kim HA 2012), 직무만족도(Choi KB 등 2009, Im HJ & Lee YE 2011, Cho IJ & Lee HS 2012)에 관한 연구는 다수 수행되어 왔다. 그러나 학교급식 종사자의 감정노동에 관한 연구로는 학교급식 영양사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 살펴본 연구(Kim HA 2010)와 학교급식 직영 영양사의 감정노동이 감정 고갈에 미치는 영향을 살펴본 연구(Lee HY 2014)가 있었으나 학교급식 조리종사자에 관해서는 감성지능과 직무태도, 조직성과와의 관계분석 연구(Kim HA & Jung HY 2012), 감정노동이 직무소진과 직무관여에 미치는 영향(Heo CG & Lee KA 2015)이 보고되었을 뿐 이에 대한 연구는 매우 미비한 실정이다. 특히 고등학교 조리종사자의 감정노동과 직무 소진, 직무관여 및 고객지향성에 관한 연구는 전무한 실정이다. 따라서 학교급식 조리종사자와 같은 감정노동자에 대한 직무 소진을 줄여주고 고객지향성을 향상시키고 잠정적으로 고객만족과 서비스 향상에 기여하는데 필요한 교육훈련의 기초자료가 절실한 실정이다.

이에 본 연구에서는 부산지역 고등학교 조리종사자의 감정노동(표면행동, 내면행동), 직무소진(정서적 소진, 냉소), 직무관여(활기, 헌신, 몰입)간의 관계 및 이들 요인들

이 고객지향성에 미치는 영향을 규명함으로써 조리종사자의 감정노동 관리를 통한 고객지향성을 높이는데 필요한 자료를 제공하고자 한다.

II. 연구내용 및 방법

1. 연구 대상 및 방법

본 연구는 부산광역시 46개교 고등학교에 종사하는 330명의 전체 조리종사자를 대상으로 하였다. 연구방법은 연구자가 개발한 설문지를 영양(교)사에게 배부한 후, 조리종사자가 직접 설문지에 기입하는 자가 기록 방법을 이용하였으며 영양(교)사가 회수하였다. 배부된 설문지 330부 중 325부(회수율: 98.5%)가 회수되었으며 부실기재된 것을 제외한 321부를 통계처리 하였다. 조사기간은 2014년 6월 2일부터 6월 27일 이었다.

2. 연구내용

조사도구인 설문지에 사용된 측정도구를 세부적으로 살펴보면 감정노동은 Diefendorff JM 등(2005)과 Heo CG & Lee KA(2015)의 연구에서 사용된 척도를 사용하였으며, 직무소진은 Schaufeli WB 등(1996)이 개발한 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)를 이용하였다. 직무관여는 Schaufeli WB & Bakker AB(2003)가 개발한 UWES(Utrecht Work Engagement Scale)를 이용하였으며, 고객지향성은 Diefendorff JM 등(2005)이 개발한 COS Scale을 이용하였다. 이를 기초로 연구자가 개발한 설문 문항을 20명의 조리종사자를 대상으로 예비조사를 실시한 후, 이해하기 어려운 문장을 수정·보완한 후, 본 연구에 적용 가능하도록 구성하였다.

설문지 구성은 일반사항으로 조리종사자의 연령, 교육 정도, 조리사자격증 유무, 고용형태, 조리 경력, 1일 근무 시간, 1일 급식횟수, 연봉 등으로 구성하였다. 감정노동은 표면행동과 내면행동으로 구성하였다. 표면행동은 ‘내가 학생이나 교직원을 대할 때 보여주는 감정은 진심이 아니다’, ‘나는 학생이나 교직원을 적절하게 응대하기 위해 연기를 한다’ 등 3문항, 내면행동은 ‘나는 학생이나 교직원에게 보여줘야 하는 친절한 감정을 실제로 느끼려고 노력한다’, ‘내가 학생이나 교직원에게 보여줘야 했던 감정을 실제 나의 감정으로 경험하려고 노력했다’ 등 3문항으로 구성하였다.

직무소진은 정서적 소진, 냉소의 두 가지 하위요인으로 구성하였다. 정서적 소진은 ‘나는 내 직무로 인해 정서적으로 지쳐버렸다’, ‘내 직무로 인해 완전히 지친 느낌이 다’ 등 5문항, 냉소는 ‘현재의 직무에 대한 열정이 줄어들었다’, ‘현재의 직무가 중요한 일인지 모르겠다’ 등 5문항으로 구성하였다. 직무관여는 활력, 헌신, 몰입의 세가지

하위요인으로 구성하였다. 활력은 '나는 직장에서 에너지가 넘치는 느낌이 든다', 나는 일하면서 원기 왕성한 느낌이 든다' 등 3문항, 헌신은 '나는 내 직무에 열정을 가지고 있다', '나의 직무는 내가 열심히 일하고 싶게 만든다' 등 3문항, 몰입은 '내 일을 집중해서 하다보면 행복감을 느낀다', '나는 내일에 꼭 빠져 있다' 등 3문항으로 구성하였다. 고객지향성은 '나는 학생이나 교직원이 원하는 것을 제공하기 위해 애쓴다', '나는 학생이나 교직원의 요구 사항을 들으려고 노력한다' 등 3문항으로 구성하였다.

모든 문항의 측정척도는 Likert의 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다 ~ 5점: 매우 그렇다)를 이용하였으며, 각 문항 간의 내적 일관성을 알아보기 위해 신뢰도를 분석해 본 결과, Cronbach's α 계수는 표면행동은 0.732, 내면행동은 0.750, 정서적 소진은 0.894, 냉소는 0.823, 활력은 0.762, 헌신은 0.821, 고객지향성은 0.738로 나타났다.

3. 통계 분석

자료의 통계처리는 SPSS WIN 18.0 program(SPSS Inc., Chicago, IL, USA)을 이용하였다. 연구 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율로 산출하였고, 일반적 특성에 따른 감정노동(표면행동, 내면행동), 직무 소진(정서적 소진, 냉소), 직무관여(활력, 헌신, 몰입), 고객지향성의 차이는 t-test와 one way-ANOVA를 사용하였고, 유의성 검증은 Duncan's multiple range test를 이용하였다. 각 변인들 간의 상관관계는 Pearson's correlation 분석을 이용하였으며 변인간의 영향력은 다중회귀분석을 이용하여 분석하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 조사대상 일반사항

조사대상자의 일반사항에 대한 결과는 Table 1과 같다. 조사대상자의 연령은 46~50세가 37.1%, 51~55세가 31.8%, 41~45세가 17.8%, 56세 이상이 8.4%, 40세 이하가 5.0% 순이었으며, 평균 연령은 49세로 나타났다. 학력은 고졸이 83.9%, 중졸 이하가 9.9%, 전문대졸이 4.8%, 4년제 대학교졸이 1.4%였고, 조리사 자격증은 47.6%가 소지하고 있었다. 근무형태는 무기계약직이 79.4%, 계약직이 18.4%, 일반직은 1.6% 이었다. 근무 경력은 3~5년 미만인 38.9%, 5~10년 미만이 30.6%, 3년 미만이 19.7%, 10년 이상이 10.8% 순이었으며, 평균 경력은 5.13년으로 나타났다. 1일 급식 횟수는 2회가 70.4%, 1회가 19.4%, 3회가 5.7% 순으로 나타났으며, 1일 근무시간은 8~10시간이 30.4%, 12시간 초과가 26.8%, 8시간 이하가 26.5%, 10~12시간이 16.3%였고, 평균 근무시간은 10시간으로 나타났다. 연봉은 1,500~2,000만원이 49.2%, 1,000~1,500만원이 43.2%, 2,000만원 이상이 5.7%, 1,000만원 미만이

Table 1. Characteristics of cooks

Characteristics	Category	N	%
Age (years)	40 and less	16	5.0
	41-45	57	17.7
	46-50	119	37.1
	51-55	102	31.8
	56 and more	27	8.4
	Mean±SD : 49.02±4.7		
Educational background	Middle school	29	9.1
	High school	246	76.6
	2 yrs. college	14	4.4
	University	4	1.2
	No responses	28	8.7
Cooking certification	Yes	149	46.4
	No	164	51.1
	No responses	8	2.5
Employment status	Public official cook	5	1.6
	Unlimited period contract cook	246	76.6
	Contractor worker	57	17.8
	No responses	13	4.0
Total careers as a cook (years)	3 less	62	19.3
	3-5 less	122	38.0
	5-10 less	96	29.9
	10 and more	34	10.6
	No responses	7	2.2
Mean±SD : 5.13±3.4			
No. of meal service time	Once/day	59	18.4
	Two times/day	214	66.6
	Three times/day	31	9.7
	No responses	17	5.3
Work hours (hours/day)	8 and less	83	25.9
	9-10 less	95	29.6
	11-12 less	51	15.8
	12 and more	84	26.2
	No responses	8	2.5
Mean±SD : 10.09±1.54			
Salary (₩ 10,000/year)	1,000 less	6	1.9
	1,000~1,500 less	136	42.3
	1,500~2,000 less	155	48.3
	2,000 and over	18	5.6
	No responses	6	1.9
Total		321	100.0

1.9%로 나타났다.

2. 조리종사자의 감정노동

조리종사자의 특성에 따른 감정노동 결과는 Table 2와 같다. 감정노동 중 표면행동은 2.12점, 내면행동은 3.62점이었다. 이는 대구·경북 일부지역 학교급식 조리종사자에 대한 연구(Heo CG & Lee KA 2015)에서의 표면행동 점수(2.38점)보다는 다소 낮고, 내면행동 점수(3.46점)보다는 다소 높았다.

조리종사자의 근무특성에 따른 차이에서, 감정노동 중 표면행동 점수는 근무특성에 따른 차이를 보이지 않았다. 내면행동 점수는 근무경력 10년 이상 군이 10년 미만 군보다 유의적으로($p<0.01$) 높은 점수를 보였고, 근무시간 10~12시간 군이 10시간 미만 군과 12시간 이상 군보다 유의적($p<0.01$)으로 높게 나타났으나 다른 항목에서는 유의한 차이가 없었다. Heo CG & Lee KA(2015)의 연구에서도 근무특성에 따른 표면행동 점수는 유의적인 차이를 보이지 않았고 근무경력이 많은 군에서 내면행동 점수가

높았으나 유의적인 차이는 보이지 않았다. Cho WJ 등(2011)의 학교 영양(교)사의 감정노동에 대한 연구에서는 근무경력이 많은 군이 공감적 배려가 유의적으로 높다고 보고하여 근무경력이 많은 경우, 스스로 긍정적 감정을 실제 감정으로 받아들이려는 노력을 많이 한다고 사려할 수 있겠다.

3. 조리종사자의 직무 소진, 직무 관여

조리종사자의 특성에 따른 직무소진, 직무관여 결과는 Table 3과 같다. 직무 소진 중 정서적 소진은 2.93점, 냉소는 2.26점이고, 직무 관여 중 활력은 3.13점, 헌신은 3.53점, 몰입은 3.45점으로 나타났다. 부산 일부지역 초·중등학교 급식 조리원의 직무만족에 대한 연구(Choi KB 등 2009)의 직무소진 중 소진(3.09점)과 직무관여 중 활력(3.53점), 헌신(3.64점), 몰입(3.06점)과 비교해 볼 때 본 연구 결과보다 직무 소진과 몰입은 낮은 점수를 보였고 활력과 헌신은 높은 점수를 보였다. Song NC 등(2007)의 경북지역 조리종사자의 직무소진, 직무관여에 대한 연구에서, 직무소진 중 소진(2.98점), 냉소(2.33점)와 직무관여(3.22점), 직무헌신(3.65점), 몰입(3.67점) 점수가 본 연구보다 모두 높았다.

조리종사자의 근무특성에 따른 차이에서, 직무소진 중 정서적 소진은 근무경력 5-10년과 3년 미만 군이 10년 이상 군보다($p<0.01$), 급식횟수 3회 군이 2회군 보다($p<0.05$), 근무시간 12시간 이상 군이 12시간 미만 군 보다($p<0.05$) 유의적으로 높게 나타났으나 다른 항목에서는 유의한 차이가 없었다. 냉소는 근무경력 10년 이상이 유의적($p<0.01$)으로 낮게 나타났으나 다른 항목에서는 유의한 차이를 보이지 않았다. Heo CG & Lee KA(2015)의 연구에서 근무시간이 길고 급식횟수가 많은 군에서 직무소진 점수가 높다고 보고하였으나 Song NC 등(2007)의 연구에서는 직무소진과 냉소는 근무경력에 따른 유의적인 차이를 보이지 않는다고 보고하였고, Choi KB 등(2009)의 연구에서도 직무소진이 근무경력에 따른 유의적인 차이가 없다고 보고하였다.

직무관여 중 활기는 근무특성에 따른 유의적인 차이를 보이지 않았고 헌신은 근무경력 10년 이상이, 몰입은 일반직 및 무기계약직이 일반계약직보다 유의적($p<0.05$)으로 높았다. 강원지역 초·중·고등학교 조리종사자 연구(Ji SU 2013)에서는 정규직이 비정규직보다 조직몰입이 유의적($p<0.05$)으로 높다고 보고하였고, Song NC 등(2007)은 활기는 비정규직이 정규직보다 유의적($p<0.05$)으로 높은 점수를 보였으나 몰입은 유의적인 차이는 없었으나 정규직이 비정규직보다 높은 점수를 보였다고 보고하였다. Lee O 등(2014)은 비정규직원은 근로조건과 후생복지 제도에 가장 높은 불만족을 나타내고 정규직원보다 조직몰입도가 낮게 나타나 보상영역의 개선이 필요함을 지적하

Table 2. Emotional labor by general characteristics of cooks and foodservice operations

Category	Emotional labor		
	Surface acting	Deep acting	
Total careers as a cook (years)	3 less	2.07±0.74 ¹⁾	3.70±0.52 ^{a2)}
	3-5 less	2.16±0.70	3.58±0.64 ^a
	5-10 less	2.12±0.74	3.49±0.62 ^a
	10 and more	1.96±0.87	4.00±0.62 ^b
	F value	0.711	5.722 ^{***}
Employment status	Public official & Unlimited period contract cook	2.13±0.76	3.58±0.63
	Contractor worker	2.04±0.67	3.64±0.68
	t-value	0.831	-0.672
No. of meal service time	Once/day	2.04±0.68	3.50±0.64
	Two times/day	2.08±0.75	3.64±0.68
	Three times/day	2.36±0.73	3.58±0.43
	F value	2.088	0.968
Work hours (hours/day)	8 and less	2.01±0.76	3.56±0.61 ^a
	9-10 less	2.27±0.77	3.52±0.70 ^a
	11-12 less	2.03±0.66	3.89±0.57 ^b
	12 and more	2.09±0.72	3.62±0.57 ^a
	F value	2.144	4.117 ^{**}
Total	2.12±0.74	3.62±0.64	

Score scale: 1 (very disagree) ~ 5 (very agree).

¹⁾ Mean±SD

²⁾ Different letters on the same column indicate significant differences among groups by Duncan's multiple range test.

** $p<0.01$, *** $p<0.001$

Table 3. Job burnout, and job engagement by general characteristics of cooks and foodservice operations

Category	Job burnout		Job engagement			
	Emotional exhaustion	Cynicism	Vigor	Dedication	Absorption	
Total careers as a cook (years)	3 less	2.91±0.87 ^b	2.33±0.69 ^b	3.16±0.74	3.46±0.63 ^a	3.45±0.59
	3-5 less	2.84±0.79 ^{ab}	2.20±0.59 ^{ab}	3.14±0.63	3.50±0.57 ^a	3.42±0.55
	5-10 less	3.13±0.87 ^b	2.35±0.63 ^b	3.03±0.65	3.51±0.63 ^a	3.43±0.70
	10 and more	2.56±0.87 ^a	2.05±0.65 ^a	3.17±0.69	3.79±0.47 ^b	3.62±0.69
F value	4.158 ^{**}	2.592 [*]	0.715	2.589 [*]	0.992	
Employment status	Public official & Unlimited period contract cook	2.91±0.88	2.25±0.64	3.12±0.65	3.54±0.59	3.47±0.62
	Contractor worker	3.02±0.75	2.32±0.63	3.08±0.74	3.41±0.56	3.26±0.60
t-value	-0.873	-0.788	0.383	1.452	2.354 [*]	
No. of meal service time	Once/day	2.99±0.82 ^{ab}	2.34±0.56	3.18±0.50	3.53±0.55	3.38±0.63
	Two times/day	2.87±0.86 ^a	2.26±0.66	3.10±0.67	3.51±0.58	3.41±0.62
	Three times/day	3.29±0.92 ^b	2.18±0.66	3.13±0.81	3.56±0.51	3.60±0.54
F value	3.140 [*]	0.505	0.347	0.126	1.420	
Work hours (hours/day)	8 and less	2.82±0.91 ^a	2.22±0.62	3.20±0.52	3.55±0.55	3.42±0.68
	9-10 less	2.88±0.78 ^a	2.23±0.63	3.04±0.75	3.49±0.62	3.38±0.64
	11-12 less	2.81±0.90 ^a	2.26±0.62	3.18±0.72	3.62±0.65	3.62±0.68
	12 and more	3.16±0.82 ^b	2.33±0.65	3.12±0.69	3.51±0.57	3.45±0.49
F value	2.711 [*]	0.538	0.889	0.621	1.747	
Total	2.93±0.85	2.26±0.63	3.13±0.67	3.53±0.59	3.45±0.63	

Score scale: 1 (very disagree) ~ 5 (very agree).

¹⁾ Mean±SD

²⁾ Different letters on the same column indicate significant differences among groups by Duncan's multiple range test.

p*<0.05, *p*<0.01

였다. 따라서 직원채용 시 경력자를 우선 채용하고, 시간제 근로자의 낮은 직무 만족도를 높이는 방안 연구가 필요하다고 여겨진다.

4. 조리종사자의 고객지향성

조리종사자의 특성에 따른 고객지향성 결과는 Table 4와 같다. 고객지향성 점수는 3.83점으로 나타났다. 조리종사자의 근무특성에 따른 차이에서, 고객지향성은 일반직 및 무기계약직이 계약직보다 유의적(*p*<0.01)으로 높았으며, 급식횟수 3회가 유의적(*p*<0.01)으로 높게 나타났다. 경기지역 초등학교 급식 조리종사자의 고객지향성 점수는 4.02점으로 보고되어(Heu HN & Lee HY 2013) 본 연구결과의 고등학교 조리종사자보다 고객지향성 점수가 높았고, 무기계약직이 계약직보다 고객지향성 점수가 높았으나 유의적인 차이는 보이지 않았다. Mo SJ 등(2005)은 부산지역 고등학교 급식서비스에서 학생과 급식종사자간의 갭이 가장 큰 항목은 학생의 불만사항에 대한 즉각적인 반응이라고 보고하며 급식종사자의 고객지향성

마인드가 필요하다고 하였다. 학교급식은 외식과는 달리 영리를 추구하지 않기 때문에 고객접점에서의 서비스에 대한 인식이 부족할 수 있으므로 학생을 최종 소비자인 고객이라는 의식을 조리종사자가 갖는 것이 중요하다 보겠다.

5. 감정노동, 직무소진, 직무관여 및 고객지향성 간의 상관관계

감정노동, 직무소진, 직무관여 및 고객지향성의 변인 간의 상관관계 결과는 Table 5와 같다. 감정노동 중 표면행동은 직무소진의 하위요인인 정서적 소진과 냉소와는 유의한(*p*<0.001) 양(+)의 상관관계를, 직무관여의 하위요인인 활기, 헌신, 몰입에 대해서는 유의한(*p*<0.01) 음(-)의 상관관계를 보였다. 감정노동 중 내면행동은 정서적 소진(*p*<0.05), 냉소(*p*<0.01)에 대해서 유의한 음(-)의 상관관계를 나타냈으나 직무관여의 하위요인인 활기(*p*<0.05), 헌신(*p*<0.01), 몰입(*p*<0.01), 그리고 고객지향성(*p*<0.001)에 대해서는 유의한 양(+)의 상관관계를 나타냈다. 직무소진

Table 4. Customer orientation by general characteristics of cooks and foodservice operations

Category		Customer orientation
Total careers as a cook (years)	3 less	3.84±0.48
	3-5 less	3.79±0.57
	5-10 less	3.82±0.43
	10 and more	3.90±0.63
F value		0.462
Employment status	Public official & Unlimited period contract cook	3.86±0.52
	Contractor worker	3.66±0.47
t-value		2.587**
No. of meal service time	Once/day	3.81±0.49 ^{ab}
	Two times/day	3.77±0.51 ^a
	Three times/day	4.08±0.56 ^b
F value		4.958**
Work hours (hours/day)	8 and less	3.85±0.57
	9-10 less	3.76±0.59
	11-12 less	3.94±0.33
	12 and more	3.80±0.47
F value		1.362
Total		3.83±0.52

Score scale: 1 (very disagree) ~ 5 (very agree).

¹⁾ Mean±SD

²⁾ Different letters on the same column indicate significant differences among groups by Duncan's multiple range test.

***p*<0.01

중 정서적 소진은 냉소(*p*<0.001)에서, 직무관여의 하위요인인 활기와 헌신, 몰입(*p*<0.001)에서, 그리고 고객지향성 (*p*<0.05)에 대해서 유의한 음(-)의 상관관계를 나타냈다. 직무소진 중 냉소는 직무관여의 하위요인인 활기, 헌신,

몰입에서, 그리고 고객지향성에 대해서 유의한(*p*<0.001) 음(-)의 상관관계를 보였다. 직무관여 중 활기(*p*<0.01), 헌신(*p*<0.001), 몰입(*p*<0.001)은 모두 고객지향성에 대해서 유의한 양(+)의 상관관계를 보였다. Heo CG & Lee KA (2015)의 연구에서 표면행위는 직무소진과 유의한(*p*<0.01) 양(+)의 상관관계를, 내면행위는 직무관여와 유의한(*p*<0.01) 양(+)의 상관관계를, 직무소진은 직무관여에 유의한 (*p*<0.01) 음(-)의 상관관계가 있다고 하여 본 연구 결과와 유사하였다. 외식산업 종사원에 대한 연구(Kim SR & Kim G 2010)에서도 표면행위는 소진에 대해 양(+), 고객 지향성에 대해 음(-)의 상관관계를 나타내며, 내면행위는 소진에 대해 음(-), 고객지향성에 대해 양(+)의 상관관계를 나타내며 소진은 고객지향성에 대해 음(-)의 상관관계를 나타낸다고 보고한 결과와 유사하였다.

6. 감정노동이 직무소진에 미치는 영향

감정노동의 두 가지 요인(표면행동, 내면행동)이 결과 변인인 직무소진, 직무관여 및 고객지향성이 어떻게 영향을 주는지 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 다중회귀분석을 실시한 결과, 설명력(*R*²)이 낮은 변인은 제외하였으며 감정노동과 직무소진과의 결과가 설명력 (*R*²)이 25%를 나타내 이에 대한 결과를 Table 6에 제시 하였다.

감정노동의 두 가지 요인인 표면행동과 내면행동이 직무소진의 하위요인인 정서적 소진에 미치는 영향을 살펴 본 결과, 표면행동은 정서적 소진($\beta=0.360, p<0.001$)에 유의하게 양(+)의 영향을 주었으나, 내면행동은 정서적 소진에 영향을 미치지 않았는데 13.5%의 설명력을 보여 회귀식 모델로 적합하지 않았다. 다음으로 표면행동과 내면행동이 냉소에 미치는 영향을 분석한 결과 표면행동은 냉소($R^2=0.250, p<0.001$)에 유의한 양(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 내면행동은 영향을 미치지 않는 것으

Table 5. Correlation between emotional labor, job burnout, job engagement and customer orientation

Category	Emotional labor		Job burnout		Job engagement			Customer orientation
	Surface acting	Deep acting	Emotional exhaustion	Cynicism	Vigor	Dedication	Absorption	
Emotional labor	Surface acting	1.000						
	Deep acting	-0.156**	1.000					
Job burnout	Emotional exhaustion	0.363***	-0.133*	1.000				
	Cynicism	0.501***	-0.160**	0.600***	1.000			
Job engagement	Vigor	-0.174**	0.140*	-0.363***	-0.361***	1.000		
	Dedication	-0.255**	0.243**	-0.375***	-0.486***	0.569***	1.000	
	Absorption	-0.250**	0.244**	-0.470***	-0.470***	0.495***	0.676***	1.000
Customer orientation	-0.200	0.188***	-0.122*	-0.329***	0.141*	0.304***	0.434***	1.000

p*<0.05, *p*<0.01, ****p*<0.001

Table 6. Contribution of emotional labor to job burnout

Category	Job burnout					
	Emotional exhaustion			Cynicism		
	B	β	t-value	B	β	t-value
(Constant)	2.330		7.228***	1.663		7.232***
Surface acting	0.421	0.360	6.536***	0.426	0.484	9.299***
Deep acting	0.087	-0.064	-1.168	-0.083	-0.083	-1.588
F value (p)	23.717			48.624***		
Adjusted R ²	0.135			0.250		

*** $p < 0.001$

로 나타났다. 감정노동은 냉소를 25.0% 설명하고 있어 회귀식 모델로 적합하였다.

이상의 결과로부터 감정노동의 표면행동이 직무소진 중 냉소에 양의 영향력을 미치는 것으로 나타났으며 이는, 표면행동을 사용할수록 직무에 대한 냉소가 높아진다고 볼 수 있겠다. 이는 이전 연구들(Brotheridge CM & Lee RT 2002, Yi R 등 2006, Judge TA 등 2009, Ji YH 등 2012)에서 표면행동이 직무소진에 양(+)의 영향력을 주었고, 외식기업 직원에 대한 연구(Baek NG 2013)에서 감정노동은 소진에 양(+)의 영향을 미친다고 보고한 것과 일치하였다. 특히 Moon YH 등(2008)은 서비스 접점 종업원의 감정노동 중 표면행동을 줄이기 위해 노력을 많이 기울일수록 일에 대한 심리적 이탈감이 낮아져 결국은 고객지향성이 높아진다고 보고하였다.

IV. 요약 및 결론

본 연구는 부산지역 고등학교 급식 종사자의 감정노동, 직무소진, 직무관여간의 관계 및 이들 요인들이 고객지향성에 미치는 영향을 규명하고자 부산지역 고등학교 46개 교의 조리종사자 330명을 대상으로 설문조사를 실시하였으며 회수된 설문지 중 불완전하게 응답된 설문지를 제외한 총 321부를 자료 분석에 이용하였다.

1. 감정노동, 직무 소진, 직무 관여 및 고객지향성의 전체 평균 점수는 감정노동 중 표면행동은 2.12/5.00점, 내면행동은 3.62/5.00점, 직무 소진 중 정서적 소진은 2.93/5.00점, 냉소는 2.26/5.00점, 직무 관여 중 활력은 3.13/5.00점, 헌신은 3.53/5.00점, 몰입은 3.45/5.00점이었으며 고객지향성은 3.83/5.00점 이었다.

2. 조리종사자의 근무특성에 따른 차이에서, 내면행동 점수는 근무경력이 10년 이상인 군이 10년 미만인 군 보다($p < 0.01$), 근무시간 10~12시간인 군이 10시간 미만 군과 12시간 이상 군 보다($p < 0.01$) 높게 나타났다. 직무소진 중 정서적 소진은 근무경력 5-10년과 3년 미만 군이 10년 이상군보다($p < 0.01$), 급식횟수 3회 군이 2회군 보다($p < 0.05$),

근무시간 12시간 이상 군이 12시간 미만 군 보다($p < 0.05$) 높았으며, 냉소는 근무경력 10년 이상이 유의적($p < 0.01$)으로 낮게 나타났다. 직무관여 중 헌신은 근무경력 10년 이상과 일반직 및 무기계약직이 유의적($p < 0.05$)으로 높았다. 고객지향성은 일반직과 무기계약직이 계약직보다, 급식 횟수 3회가 유의적($p < 0.01$)으로 높았다.

3. 감정노동과 직무소진, 직무관여 및 고객지향성간의 상관관계에서, 표면행동은 정서적 소진 및 냉소와 유의적인($p < 0.01$) 양의 상관관계를 보였으나 활기, 헌신, 몰입, 고객지향성과는 유의적인($p < 0.01$) 음의 상관관계를 보였다. 내면행동은 정서적 소진 및 냉소와 유의적인($p < 0.01$) 음의 상관관계를 보였으나 활기, 헌신 몰입 및 고객지향성과는 유의적인 ($p < 0.05$) 양의 상관관계를 나타냈다.

4. 감정노동이 직무소진에 미치는 영향력에서, 표면행동은 냉소($\beta = 0.484$, $p < 0.001$)에 유의한 양(+)의 영향을 미쳤고 설명력이 25.0%로 나타났다. 반면 표면행동은 정서적 소진($\beta = 0.360$, $p < 0.001$)에도 유의한 양(+)의 영향력을 주었으나 설명력이 낮아 회귀분석 모델로 적합하지 않았다.

이상을 살펴볼 때, 감정노동 중 표면행동은 직무에 부정적인 영향을 주고 있으므로 조리종사자들의 표면행동이 내면행동으로 전환될 수 있도록 영양(교)사는 내면행동이 주는 긍정적인 영향에 대해서 조리종사자들에게 교육을 시킴과 동시에 행동 전환이 이루어지도록 내부고객에 대한 적극적인 관리가 필요하겠다.

References

- Baek NG. 2013. The effect of burnout and customer orientation on emotional labor of food service company staff. *Academy Customer Satisfaction Manag* 15(3):25-50
- Brotheridge CM, Grandey AA. 2002. Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of "people work". *J Vocat Behav* 60(1):17-39
- Brotheridge CM, Lee RT. 2002. Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *J Occup Health Psychol* 7(1):57-67
- Cho JJ, Lee HS. 2012. The job satisfaction and the turnover intention of dietitians working at foodservice of the correctional institutions in Korea. *Korean J Community Nutr* 17(3):321-328
- Cho WJ, Yang IS, Choi HS, Lee HY. 2011. The effects of individual emotional characteristics on emotional labor of school dietitians. *Korean J Community Nutr* 16(5):592-601
- Choi EY, Kim HA. 2012. Effect of job stress on job burnout of nutrition teachers and dietitians in school foodservice. *Korean J Food Cook Sci* 28(2):97-110
- Choi KB, Shin KJ, Lyu ES. 2009. A study on the factors influencing job satisfactions of school foodservice employees

- in Busan area. *Korean J Food Cook Sci* 25(5):619-631
- Diefendorff JM, Croyle MH, Gosserand RH. 2005. The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *J Vocat Behav* 66(2):339-357
- Freudenberger H. 1974. Staff burnout. *J Soc Issues* 30(1):159-165
- Heo CG, Lee KA. 2015. Contribution of emotional labor to burnout and work engagement of school foodservice employees in Daegu and Gyeongbuk province. *J Korean Soc Food Sci Nutr* 44(4):610-618
- Heu HN, Lee HY. 2013. The effect of employee service mind on customer orientation in elementary school foodservice. *J Korean Diet Assoc* 19(1):82-94
- Im HJ, Lee YE. 2011. Job satisfaction of school foodservice employees in Chungbuk province. *Korean J Human Ecol* 20(2):651-663
- Ji YH, Jung SK, Byun JW. 2012. Impact of emotional labor on customer orientation in hotel employees: focused on the moderating effects of perceived display role. *J Korean Hosp Adm* 21(4):35-51
- Ji SU. 2013. Determinant and consequence of workplace mobbing for school food service employees. Master's thesis. Sangji University. Kangwondo, Korea. p 53
- Judge TA, Woolf EF, Hurst C. 2009. Is emotional labor more difficult for some than for others?: A multilevel, experience sampling study. *Pers Psychol* 62(1):57-88
- 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 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
- Kim HA. 2010. Contribution of emotional labor to job stress of dietitians in school foodservice. *Korean J Food Cook Sci* 26(1):41-53
- Kim HC, Baek SH. 2011. The structural relationship of job stress, job burnout, and turnover intention of school dietitians, school nutrition teachers and school foodservice employees. *Korean J Culinary Res* 17(2):18-34
- Kim SH. 2006. A study on relationship of salesperson's emotional intelligence, burnout, and customer-oriented selling behavior. *Korean Manag Rev* 35(1):183-225
- Kim SR, Kim G. 2010. Relations among emotional labor, burnout and customer orientation of employee in food service industry. *Korea J Tour Hosp Res* 24(1):119-136
- Lee HM, Han JS. 2014. The effects of perceived expression request on the emotional labor, job burnout and job satisfaction of hotel employees: A case of five star hotels in Seoul. *J Korean Hosp Adm* 23(3):105-122
- Lee HY. 2014. The effects of emotional labor on emotional exhaustion of school dietitians: comparison on level of self-efficacy. *Korean J Food Cook Sci* 30(1):84-91
- Lee O, Cho MJ, Chang HJ. 2014. The organization commitment and perception of human resource management by employment type of school foodservice employees. *J Korean Soc Food Sci Nutr* 43(1):162-171
- Maslach C, Jackson S. 1981. The measurement of experienced burnout. *J Occup Behav* 2(2):99-113
- Mo SJ, Suh JS, Lyu Es. 2005. An the evaluation of the perception of students and employees for foodservice characteristics of high schools in the Busa area. *Korean J Food Cook Sci* 21(2):250-262
- Moon YH, Chung KE, Yi SK, Choi JH. 2008. The relationship among emotional labor, job burnout, and customer orientation in airline service. *J Commodity Sci Tech* 26(1):131-140
- Schaufeli WB, Bakker AB. 2003. Utrecht work engagement scale: Preliminary manual. Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University, Utrecht, Netherlands. pp 1-58
- Schaufeli WB, Leiter MP, Maslach C, Jackson SE. 1996. The Maslach Burnout Inventory—General Survey. In *MBI manual* (3rd). Maslach C, Jackson SE, Leiter MP, ed. Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA, USA. pp 22-26
- 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
- Sung OH. 2013. The structural relationships between job demand, burnout, job engagement and customer orientation of hotel service encounter employees : Focused on the moderating effect of ego-resilience. Master's thesis. Sejong University. Seoul, Korea. p 94
- Yagil D. 2004. The relationship of service provider power motivation, empowerment and burnout to customer satisfaction. *Int J Service Mark* 17(3):258-270
- Yi R, Gim WS, Shin KH. 2006. The role of emotional labor strategies in the job demand-resource model with burnout and engagement: call centre employee case. *Korean J Ind Organ Psychol* 19(4):573-596

Received on May29, 2015/Revised on Jun.16, 2015/Accepted on Jun.25, 2015