

대구·경북 일부지역 학교급식 조리종사자의 감정노동이 직무 소진 및 직무 열의에 미치는 영향

허창구¹ · 이경아²

¹대구가톨릭대학교 심리학과
²대구가톨릭대학교 식품영양학과

Contribution of Emotional Labor to Burnout and Work Engagement of School Foodservice Employees in Daegu and Gyeongbuk Province

Chang-Goo Heo¹ and Kyung-A Lee²

¹Department of Psychology and ²Department of Food & Nutrition, Catholic University of Daegu

ABSTRACT The purpose of this study was to analyze differences in emotional labor strategies, burnout, and work engagement according to general characteristics of school foodservice employees as well as verify differential effects of two emotional labor strategies on burnout and work engagement. Our survey was administered to 400 school foodservice employees in Gyeongbuk from March 3 to April 25, 2014. A total of 358 completed questionnaires were returned, and 350 questionnaires were used for final analysis. For verification of mean differences, the mean scores for surface acting, deep acting, burnout, and work engagement were shown to be 2.38/5.00, 3.46, 2.67, and 3.41, respectively. The mean surface acting was significantly different according to cooking certification ($P<0.001$), turnover number ($P<0.001$), salary ($P<0.001$), and school level ($P<0.01$). The mean deep acting was significantly different according to educational background ($P<0.001$), cooking certification ($P<0.001$), employment status ($P<0.001$), salary ($P<0.001$), school level ($P<0.01$), and meal service time ($P<0.05$). The mean burnout was significantly different according to educational background ($P<0.01$), cooking certification ($P<0.05$), employment status ($P<0.001$), school level ($P<0.001$), and meal service time ($P<0.001$). The mean work engagement was significantly different according to cooking certification ($P<0.001$), employment status ($P<0.001$), salary ($P<0.001$), school level ($P<0.01$), and meal service time ($P<0.05$). Verification of causal models found that surface acting and deep acting increased burnout and deep acting, respectively (research model). Additionally, surface acting did not influence work engagement, and deep acting did not influence burnout (alternative models). In other words, we identified that emotional labor strategies have differential influences on burnout and work engagement. Finally, implications and limitations of this study are discussed.

Key words: school foodservice, foodservice employees, emotional labor, burnout, work engagement

서 론

최근 교육과학기술부가 발표한 2013년도 학교급식 실시 현황 자료에 따르면 전국 초·중·고·특수학교 전체 11,575 개교에서 100% 급식을 실시하는 것으로 나타났다. 전체 학생 수의 99.6%인 1일 평균 649만 명의 학생에게 급식이 제공되고 있으며, 교당 평균 급식 학생 수는 560명에 이른다. 급식담당 인력 규모는 영양(교)사·조리사·조리원 등 총 72,923명이 배치되어 학교당 평균 6명으로 나타났으며, 이 중 정규직은 10.2%에 불과하고 89.8%에 해당하는 65,508 명이 비정규직으로 근무하는 것으로 보고되었다(1). 이처럼

2003년부터 실시된 학교급식의 전면 확대를 통해 양적 성장이 이루어져 온 반면, 학교급식의 규모와 중요성에 비해 급식종사자의 근로조건이 열악하고 인적자원관리에 대한 관심과 이해도가 낮은 것으로 나타났다(2).

학교급식과 같은 급식산업은 여타의 제조업이나 타 산업에 비하여 노동 집약적인 산업으로 인적자원 의존도가 매우 높으며 인적자원에 의해 생산되는 서비스의 제공은 담당자의 마음가짐 여부에 따라 달리 결정되므로(3) 보다 안전하고 질 높은 학교급식을 제공하기 위해 내부고객인 조리종사자에 대한 관리가 중요하다(4). 서비스는 감정노동이며 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. 이와 같이 감정노동자들은 작업장에 들어서는 순간부터 유형 혹은 무형으로 존재하는

Received 16 October 2014; Accepted 26 February 2015

Corresponding author: Kyung-A Lee, Department of Food & Nutrition, Catholic University of Daegu, Gyeongbuk 712-702, Korea
E-mail: yika0108@cu.ac.kr, Phone: +82-53-850-3522

감정표현규칙(emotion display rule)을 준수하며 그 과정에서 자신의 실제 감정과 관계없이 규정된 형식의 감정표현을 해야 하는 심리적 부담감을 경험한다(5). 조직에서 요구하는 감정표현 요구가 높을수록 종사원의 감정노동의 지각이 높아지면서 높은 수준의 감정노동이 필요로 하게 되고 결국 직무 소진이나 자신의 직무에 대한 불만족을 겪게 된다. 직무에 대해 만족하지 못한 종사원은 조직을 떠나려는 이직 의도의 발생이 높아지므로 내부고객 관리 측면에서 종사원의 소진에 대한 연구가 이루어져야 한다(6).

감정노동이란 개인이 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 실제 감정 상태와 조직의 감정표현 규범에 의해 요구되는 감정표현에 차이가 존재할 때 자신이 경험하는 감정을 조절하려는 개인적인 노력이라고 할 수 있다(7). 즉 외적으로 관찰 가능한 표정과 몸짓을 표현하기 위한 느낌의 관리로 감정노동을 정의하고 있으며(8), 보편적으로 표면행동(surface acting)과 내면행동(deep acting)의 두 가지 전략으로 개념이 설명되고 있다. 즉 감정노동에서 가장 중요한 스트레스 원인은 긍정적 혹은 부정적 표현을 해야 하는 것 자체가 아니라 그 과정에서 발생하는 표현된 감정과 실제 감정 간의 불일치(emotional dissonance)로 알려져 있는데 이를 표면행동이라 한다(9). 한편 내면행동은 자신이 표현한 감정을 실제 감정으로 받아들이려고 적극적으로 노력하는 것을 말한다(8). 기존 연구에서는 감정노동의 두 가지 전략(표면행동, 내면행동)의 결과에 대해서 연구마다 상이한 결과를 보여주었는데, 표면행동의 경우 대부분의 연구에서 직무 소진을 증가시키지만 내면행동의 경우에는 직무 소진을 감소시키거나 오히려 직무 열의를 증가시킨다는 연구도 보고된 바 있다(10-12). 다시 말해 감정노동 수행자가 어떠한 방식으로 감정노동을 수행하는가에 따라 직무태도가 달라질 수 있다는 것이다(13).

그동안 학교급식 종사자의 직무스트레스(2,3), 직무 소진(4,14), 직무만족도(15-17)에 관한 연구는 다수 수행되어 왔다. 그러나 학교급식 종사자의 감정노동에 관한 연구로는 학교급식 영양사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 살펴본 연구(18)와 학교급식 직영 영양사의 감정노동이 감정 고갈에 미치는 영향을 살펴본 연구(19)가 있었으나 학교급식 조리종사자에 관해서는 감성지능과 직무태도, 조직성과와의 관계분석 연구(20)가 보고되었을 뿐 감정노동과 직무 소진 및 직무 열의에 관한 연구는 전무한 실정이다. 따라서 학교급식 조리종사자와 같은 감정노동자에 대한 직무 소진을 줄여주는 데 필요한 교육훈련의 기초자료가 절실한 실정이다.

이에 본 연구에서는 대구 경북지역 학교급식 조리종사자들이 인지하는 감정노동의 2가지 전략과 직무 소진 및 직무 열의를 살펴보고, 표면행동과 내면행동 같은 감정노동이 직무 소진 및 직무 열의에 미치는 영향을 알아보고자 하였다.

대상 및 방법

조사대상 및 방법

본 연구는 대구·경북지역 학교급식소에 근무하고 있는 조리종사자를 대상으로 하였으며, 2014년 3월 3일부터 2014년 4월 25일까지 총 400부의 설문지를 영양사를 통해 조리원에게 배부하여 설명한 후, 직접 기록하게 하는 자가기록방법을 이용하였다. 배부된 설문지 중 358부를 회수하였고(회수율 89.5%), 이 중 미기재된 응답이 있는 8부를 제외한 총 350부를 분석에 사용하였다.

조사내용

본 연구에서 사용된 설문지는 감정노동(표면행동, 내면행동), 직무 소진(정서 소진, 냉소), 직무 열의(활력, 헌신, 몰입)와 조사대상자의 일반 사항(연령, 학력, 조리 경력, 고용 형태, 1일 평균 근무시간, 조리사 자격증 유무, 이직 횟수, 연봉) 및 급식소 일반사항(근무학교, 1일 급식 횟수)으로 구성하였다. 구성된 설문문항은 문항의 안면타당도를 높이기 위해 조리사를 대상으로 예비조사를 실시했다. 예비조사는 임의로 2개 학교를 선정한 후 조리원 9명을 대상으로 설문내용에 대한 문항을 검토하도록 한 후 이해도를 고려하여 일부 용어나 표현을 수정하였다.

측정된 도구를 세부적으로 살펴보면 감정노동은 Diefendorff 등(21)의 연구에서 사용된 척도를 사용했다. 본 연구에서는 이들의 연구에서 두 샘플의 교차타당화 결과 요인부하량이 높은 순으로 표면행동과 내면행동 각 3문항씩 선정하여 사용하였다. 총 6문항 중 표면행동은 '내가 고객을 대할 때 보여주는 감정은 진심이 아니다', '내가 일하면서 표현하는 감정은 단지 내가 느낀 척 하고 있는 감정이다', '나는 고객을 적절하게 응대하기 위해 연기를 한다' 등의 3개 문항, 내면행동은 '나는 고객에게 보여줘야 하는 감정들을 실제로도 느끼려고 노력한다', '나는 고객에게 표현해야 하는 감정들을 실제 감정으로 받아들이려고 노력한다', '내가 고객에게 보여줘야 했던 감정들을 실제 감정으로 경험하려고 노력한다' 등의 3개 문항으로 구성하였다.

직무 소진은 Schaufeli 등(22)이 개발한 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)를 이용하였다. 직무 소진 척도는 세 가지 하위요인(정서 소진, 냉소, 효능감 감소)으로 구성되어 있는데, 선행연구에 따르면 이들 중 정서 소진과 냉소가 직무 소진의 핵심적 요인이며(23-25), 효능감 감소는 직무 소진보다는 개인의 자가효능감 차원과 유사하다고 주장된 바 있다(26,27). 따라서 본 연구에서는 정서 소진과 냉소만을 이용하여 총 10문항으로 직무 소진 점수를 구성하였다. 하위 요인 중 정서 소진은 '내 직무로 인해 정서적으로 지쳐버렸다', '하루 일을 마치고 나면 완전히 지쳐버린다', '아침에 출근할 생각을 하면 가슴이 답답하다', '하루 종일 일한다는 것은 나에게 스트레스이다', '내 직무로 인해 완전히 지친 느낌이다' 등의 5문항, 냉소는

‘처음 시작할 때에 비해 현재의 직무에 대한 관심이 줄어들었다’, ‘현재의 직무에 대한 열정이 줄어들었다’, ‘나는 내 일을 하고 싶을 뿐 현재의 직무에 대한 고민을 하고 싶지는 않다’, ‘현재의 직무가 나에게 아무 도움도 안 될 것 같은 생각이 든다’, ‘현재의 직무가 중요한 일인지 모르겠다’ 등의 5문항으로 구성하였다.

직무 열의는 Schaufeli와 Bakker(28)가 개발한 UWES(Utrecht Work Engagement Scale)를 이용하였다. 직무 열의 척도는 세 가지 하위요인(활력, 헌신, 몰입)으로 구성되어 있는데, 본 연구에서는 9문항으로 구성된 단축형(UWES-9)을 이용하였다. 하위 요인 중 활력은 ‘나는 직장에서 에너지가 넘치는 느낌이 든다’, ‘나는 일하면서 원기 왕성한 느낌이 든다’, ‘아침에 일어나면 나는 일하러 가고 싶은 기분이 든다’ 등의 3문항, 헌신은 ‘나는 내 직무에 열정을 가지고 있다’, ‘나의 직무는 내가 열심히 일하고 싶게 만든다’, ‘내가 맡은 직무에 대해서 자부심을 느낀다’ 등의 3문항, 몰입은 ‘내 일을 집중해서 하다보면 행복감을 느낀다’, ‘나는 내 일에 푹 빠져 있다’, ‘내 일을 하다보면 정신없이 몰입을 하게 된다’ 등의 3문항으로 구성하였다.

위의 모든 측정 척도는 Likert의 5점 척도(1점: 매우 그렇지 않다~5점: 매우 그렇다)를 이용하였다.

통계처리

자료의 통계처리는 SPSS 21 및 AMOS 21(IBM, Chicago, IL, USA)을 이용하였다. 조사대상자들의 일반사항은 기술통계를 실시하여 빈도, 백분율을 구하였고 일반적 특성에 따른 감정노동(표면행동, 내면행동), 직무 소진, 직무 열의에 대한 차이는 t-test와 one-way ANOVA를 사용하였다. 변량분석 결과에 대한 사후검정은 Duncan의 방식을 사용하였다. 각 변인들 간의 상관관계는 Pearson 상관관계분석을 이용하였으며, 변인 간의 영향 관계는 다중회귀분석을 이용하여 분석하였다.

결과 및 고찰

일반사항

조사대상자의 일반사항에 대한 결과는 Table 1과 같다. 조사대상자의 연령은 40~50세가 49.9%, 50세 이상이 44.7%, 40세 미만이 5.5%로 나타났다. 학력은 고졸 78.1%, 중졸 이하 11.6%, 전문대졸 이상 10.3%였고, 조리사 자격증은 51.3%가 소지하고 있었다. 조리 경력은 10년 이상 46.1%, 5~10년 28.0%, 5년 미만 25.9%로 나타났으며 평균 경력이 8.81년으로 나타났다. 이직 횟수는 없다 53.9%, 1회 22.9%, 2회 16.5%, 3회 이상이 6.7%로 나타났고, 고용형태는 무기계약직 81.8%, 계약직 13.0%, 정규 조리직 공무원 3.9%, 파트타임 1.2%로 조사되었다. 1일 근무시간은 8시간 이하 79.5%, 10시간 이상 13.0%, 9시간 7.6%로 나타났으며, 연봉은 1,000~1,500만 원 51.0%, 1,500~2,000만 원

40.3%, 2,000만 원 이상 6.2%, 1,000만 원 미만 2.6%로 나타났다. 급식소 일반사항을 살펴보면 초등학교 41.3%, 고등학교 30.2%, 중학교 28.4%로 나타났으며, 1일 급식 횟수는 1회 76.5%, 3회 18.7%, 2회 4.5% 순으로 나타났다.

측정도구의 타당도 및 신뢰도 검증

본 연구에 사용된 척도의 신뢰도와 타당도를 확인하기 위해 문항내적합치도 분석과 요인분석을 실시하여 Table 2와 3에 제시하였다. 독립변인인 감정노동의 경우 표면행동과 내면행동에 해당하는 문항이 상이한 요인으로 구분되었으며 요인 적재치는 0.967~0.597로 높은 적재치를 보여주었다. KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 값은 0.665로 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 적절히 설명되고 있었으며, Bartlett 구형성 검증도 유의한 것으로 나타나 요인분석의 사용이 적합하다고 할 수 있었다. 신뢰도 검증을 위한 Cronbach's α 값을 산출한 결과 내면행동은 0.853, 표면행동은 0.659로 양호한 신뢰도를 보여주었다. 종속변인의 요인분석 결과에서도 직무 소진 문항과 직무 열의 문항이 상이한 요인으로 구분되었으며, 요인 적재치는 0.461~0.775로 높은 적재치를 보여주었다. KMO 값은 0.879로 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 매우 잘 설명되고 있었으며, Bartlett 구형성 검증도 유의하게 나타나 요인분석의 사용이 적합하다고 할 수 있었다. 신뢰도 검증을 위한 Cronbach's α 값을 산출한 결과 직무 소진 0.882, 직무 열의 0.893으로 높은 신뢰도를 보여주었다.

일반사항에 따른 감정노동과 직무 소진, 직무 열의 차이

조리종사자의 일반적 특성에 따른 감정노동과 직무 소진, 직무 열의에 대한 차이를 분석한 결과는 Table 4와 같다. 표면행동과 내면행동, 직무 소진과 직무 열의의 전체 평균 점수를 살펴보면 표면행동 2.38/5.00점, 내면행동 3.46/5.00점, 직무 소진 2.67/5.00점, 직무 열의 3.41/5.00점으로 나타났다. 이는 부산 일부지역 학교 급식 조리원에 대한 연구(15) 결과에서 나타난 직무 소진(3.46/5.00점)과 직무 열의(3.41/5.00점)의 전체 평균 점수와 비교해 볼 때 본 연구 대상자들의 직무 소진이 다소 낮게 나타났다.

표면행동 점수는 일반적 특성 가운데 조리사 자격증이 없는 군이 자격증이 있는 군보다 유의적($P<0.001$)으로 높았고, 이직 횟수가 있는 군이 없는 군보다 유의적($P<0.001$)으로 높게 나타났다. 연봉 1,000만 원 미만이 다른 군에 비해 유의적($P<0.001$)으로 높았으며 중학교에 근무하는 군에 비해 초등학교와 고등학교에 근무하는 군이 유의적($P<0.01$)으로 높게 나타났으나 다른 항목에서는 유의적인 차이가 없었다.

내면행동 점수는 학력이 전문대졸 이상인 군이 고졸 이하 군에 비해 유의적($P<0.001$)으로 높았고, 조리사 자격증이 있는 군이 없는 군보다 유의적($P<0.001$)으로 높게 나타났다. 고용형태에서 정규 조리직 공무원이 비정규직에 비해

Table 1. General characteristics of cooks and foodservice operations

		Variable	N	%
Characteristics of cooks	Age (years)	40 less	19	5.5
		40~50 less	173	49.9
		50 and over	155	44.7
		Mean±SD: 48.39±5.28		
	Educational background	Middle school	38	11.6
		High school	257	78.1
		2-yr college	29	8.8
		University or higher	5	1.5
	Cooking certification	Yes	172	51.3
		No	163	48.7
	Total careers as a cook (years)	5 less	86	25.9
		5~10 less	93	28.0
		10 and over	153	46.1
		Mean±SD: 8.81±4.88		
	Number of turnover (times)	0	153	53.9
1		65	22.9	
2		47	16.5	
3 and over		19	6.7	
Mean±SD: 1.79±1.04				
Employment status	Public official cook	13	3.9	
	Unlimited period contract cook	270	81.8	
	Contractor worker	43	13.0	
	Part timer	4	1.2	
Work hours (hours/day)	8 and less	263	79.5	
	9	25	7.6	
	10 and over	43	13.0	
	Mean±SD: 8.27±0.94			
Salary (₩10,000/year)	1,000 less	8	2.6	
	1,000~1,500 less	157	51.0	
	1,500~2,000 less	124	40.3	
	2,000 and over	19	6.2	
Characteristics of foodservice operations	School level	Elementary school	138	41.3
		Middles school	95	28.4
		High school	101	30.2
	No. of meal service time	Once/day	254	76.7
		Two times/day	15	4.5
		Three times/day	62	18.7

유의적($P<0.001$)으로 높았고, 연봉이 2,000만 원 이상인 군이 2,000만 원 미만 군에 비해 유의적($P<0.001$)으로 높게 나타났다. 고등학교에 근무하는 군에 비해 초등학교와 중학교에 근무하는 군이 내면행동 점수가 유의적($P<0.01$)으로 높았으며 1일 급식 횟수가 1회인 군이 2회 이상인 군에 비해 유의적($P<0.05$)으로 높게 나타났으나 다른 항목에서는 유의적인 차이가 없었다.

직무 소진 점수는 학력이 고졸 이하인 군이 전문대졸 이상인 군에 비해 유의적($P<0.01$)으로 높았고 조리사 자격증이 없는 군이 자격증이 있는 군에 비해 유의적($P<0.05$)으로 높게 나타났으며, 비정규직군이 정규 조리직 공무원에 비해 유의적($P<0.001$)으로 높은 점수를 보였다. 중학교에 근무하는 군에 비해 초등학교와 고등학교에 근무하는 군이 유의

적($P<0.001$)으로 높게 나타났으며 1일 급식 횟수가 2회 이상인 군이 1회인 군에 비해 유의적($P<0.001$)으로 높았으나 다른 항목에서는 유의적인 차이가 없었다. 이는 학교급식 조리종사자에 대한 선행연구(4)에서 전문대졸 이상이 중·고졸보다, 정규직이 비정규직보다 소진 인식 정도가 높게 나타나 유의적인 차이를 나타냈다고 보고한 것과 다소 다른 결과를 보였다. 직무 열의 점수는 조리사 자격증이 있는 군이 자격증이 없는 군보다 유의적($P<0.01$)으로 높았고 고용형태에서 정규 조리직 공무원이 다른 군에 비해 유의적($P<0.001$)으로 높았다. 고등학교에 근무하는 군에 비해 초등학교와 중학교에 근무하는 군이, 1일 급식 횟수가 1회인 군이 2회 이상인 군에 비해 직무 열의 점수가 유의적($P<0.001$)으로 높았으나 다른 항목에서는 유의적인 차이가 없었다. 이는

Table 2. Validity and reliability analysis of measurement tool for emotional labor

	Factor 1 'deep acting'	Factor 2 'surface acting'	Corrected item- total correlation	Cronbach's α if item deleted	Cornbach's alpha
I work hard to feel the emotions that I need to show to customers. (DA2)	0.967		0.824	0.699	
I try to actually experience the emotions that I must show to customers. (DA3)	0.788		0.709	0.808	0.853
I make an effort to actually feel the emotions that I need to display toward others. (DA1)	0.694		0.646	0.868	
I fake the emotions I show when dealing with customers. (SA1)		0.669	0.502	0.519	
I put on an act in order to deal with customers in an appropriate way. (SA3)		0.622	0.480	0.549	0.659
I just pretend to have the emotions I need to display for my job. (SA2)		0.597	0.431	0.612	
Eigen value	2.481	1.681			
% of variance	36.118	36.118			
Cumulative % of variance	18.663	54.780			
Kaiser-Meyer-Olkin			0.665		
Bartlett test of sphericity			—		
χ^2			706.588		
P-value			0.000		

DA: deep acting, SA: surface acting.

Table 3. Validity and reliability analysis of measurement tool for burnout and work engagement

	Factor 1 'burnout'	Factor 2 'work engagement'	Corrected item- total correlation	Cronbach's α if item deleted	Cronbach's α
Working all day is stressful to me. (BO4)	0.746		0.703	0.864	
I feel burned out from my work. (BO5)	0.730		0.700	0.864	
I feel tired when I get up in the morning and have to face another day on the job. (BO3)	0.715		0.685	0.865	
I have become less enthusiastic about my work. (BO7)	0.706		0.626	0.869	
I have become less interested in my work since I started this job. (BO6)	0.700		0.634	0.869	0.882
I have become more cynical about whether my work contributes to anything. (BO9)	0.682		0.649	0.868	
I feel emotionally drained from my work. (BO1)	0.642		0.623	0.870	
I just want to do my job and not be bothered. (BO8)	0.601		0.556	0.874	
I feel used up at the end of the workday. (BO2)	0.536		0.515	0.878	
I doubt the significance of my work. (BO10)	0.461		0.420	0.884	
I am enthusiastic about my job. (EN4)		0.775	0.733	0.875	
I am proud on the work that I do. (EN6)		0.765	0.732	0.875	
My job inspires me. (EN5)		0.761	0.699	0.877	
I am immersed in my work. (EN8)		0.754	0.687	0.878	
I feel happy when I am working intensely. (EN7)		0.747	0.714	0.876	
When I get up in the morning, I feel like going to work. (EN3)		0.645	0.652	0.881	0.893
At my job, I feel strong and vigorous. (EN2)		0.638	0.610	0.884	
At my work, I feel bursting with energy. (EN1)		0.581	0.547	0.890	
I get carried away when I'm working. (EN9)		0.559	0.506	0.892	
Eigen value	6.613	3.243			
% of variance	32.150	14.350			
Cumulative % of variance	32.150	46.500			
Kaiser-Meyer-Olkin			0.879		
Bartlett test of sphericity					
χ^2			3,453.073		
P-value			0.000		

BO: burnout, EN: work engagement.

Table 4. Emotional labor, burnout, and work engagement by general characteristics of cooks and foodservice operations

Variable	Emotional labor		Burnout	Work engagement	
	Surface acting	Deep acting			
Age (years)	40 less	2.21±0.55 ¹⁾	3.31±1.05	2.45±0.58	3.46±0.58
	40~50 less	2.35±0.67	3.43±0.75	2.65±0.61	3.39±0.59
	50 and over	2.42±0.81	3.52±0.74	2.72±0.60	3.43±0.62
	F-value	0.915	0.896	1.754	0.278
Educational background	Middle school	2.44±0.79	3.56±0.76 ^{a2)}	2.77±0.60 ^b	3.42±0.62
	High school	2.39±0.76	3.38±0.74 ^a	2.70±0.62 ^b	3.39±0.59
	2-yr college or higher	2.25±0.47	3.91±0.87 ^b	2.33±0.49 ^a	3.58±0.71
	F-value	0.665	7.757 ^{***}	5.947 ^{**}	1.396
Cooking Certification	Yes	2.24±0.69	3.62±0.78	2.60±0.65	3.48±0.65
	No	2.50±0.75	3.27±0.72	2.73±0.55	3.31±0.53
	t-value	-3.231 ^{***}	4.266 ^{***}	-2.081 [*]	2.652 ^{**}
Total careers as a cook (years)	5 less	2.29±0.74	3.46±0.72	2.62±0.59	3.43±0.53
	5~10 less	2.51±0.79	3.34±0.83	2.78±0.65	3.40±0.55
	10 and over	2.33±0.69	3.53±0.76	2.63±0.60	3.43±0.67
	F-value	2.425	1.617	1.986	0.100
Number of turnover (times)	0	2.17±0.64 ^a	3.47±0.75	2.64±0.59	3.39±0.57
	1	2.53±0.78 ^b	3.33±0.72	2.76±0.62	3.33±0.59
	2 and over	2.62±0.72 ^b	3.43±0.89	2.61±0.64	3.50±0.69
	F-value	12.010 ^{***}	0.707	1.119	1.324
Employment status	Public official	2.38±0.57	4.58±0.73 ^b	2.11±0.57 ^a	4.02±1.08 ^b
	Unlimited period	2.35±0.73	3.43±0.73 ^a	2.69±0.60 ^b	3.41±0.57 ^a
	Contracted or Part time	2.46±0.82	3.31±0.65 ^a	2.70±0.57 ^b	3.24±0.41 ^a
	F-value	0.425	16.757 ^{***}	5.737 ^{**}	8.913 ^{***}
Work hours (hours/day)	8 and less	2.43±0.74	3.51±0.77	2.66±0.65	3.44±0.64
	9	2.24±0.79	3.25±0.69	2.65±0.59	3.36±0.42
	10 and over	2.24±0.52	3.19±0.69	2.71±0.39	3.20±0.46
	F-value	1.751	4.149	0.145	3.106
Salary (₩10,000/year)	1,000 less	3.49±0.57 ^b	3.37±1.18 ^a	2.58±0.62	3.50±0.66
	1,000~1,500 less	2.42±0.73 ^a	3.54±0.75 ^a	2.68±0.65	3.44±0.63
	1,500~2,000 less	2.37±0.71 ^a	3.28±0.73 ^a	2.71±0.61	3.35±0.51
	2,000 and over	2.12±0.33 ^a	4.14±0.84 ^b	2.40±0.45	3.52±1.04
	F-value	7.418 ^{***}	7.684 ^{***}	1.445	0.679
School level	Elementary school	2.48±0.76 ^b	3.52±0.81 ^b	2.68±0.68 ^b	3.54±0.63 ^b
	Middles school	2.18±0.67 ^a	3.57±0.73 ^b	2.49±0.55 ^a	3.45±0.60 ^b
	High school	2.40±0.71 ^b	3.24±0.74 ^a	2.81±0.52 ^b	3.20±0.51 ^a
	F-value	5.027 ^{**}	5.508 ^{**}	6.930 ^{***}	9.416 ^{***}
No. of meal service time (per day)	Once	2.37±0.74	3.51±0.76	2.60±0.63	3.48±0.61
	Two times and over	2.35±0.72	3.30±0.71	2.87±0.53	3.20±0.51
	t-value	0.181	2.084 [*]	-3.342 ^{***}	3.598 ^{***}
	Total	2.38±0.73	3.46±0.77	2.67±0.61	3.41±0.61

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.

* $P < 0.05$, ** $P < 0.01$, *** $P < 0.001$.

Song(4)의 연구에서 비정규직이 정규직보다 직무관여의 하위 영역인 활기에 대한 인식이 높게 나타났다고 보고한 것과 다소 다른 결과를 보였다.

학교급식 직원의 고용 유형에 따른 인적자원관리 활동에 대한 인식 연구(29)에서 비정규직원은 정규직원보다 자부심과 충성심을 낮게 평가하였는데 보상영역이 개선된다면

직무만족과 자부심, 충성심이 높아져 조직 몰입도가 개선될 것으로 보고하였다. 이를 통해 본 연구에서 직무 소진 점수가 높고, 내면행동과 직무 열의 점수가 낮게 나타난 비정규직의 비율이 높은 학교급식의 특성을 감안하여 정규직원뿐 아니라 비정규직원에 대한 감정노동 및 직무 소진 관리가 절실하다 여겨진다.

감정노동이 직무 소진 및 직무 열의에 미치는 영향 분석

변인 간 상관관계 분석 결과는 Table 5와 같다. 표면행동과 내면행동은 약한 부적 상관관계($r=-0.134$, $P<0.05$)를 보여주었으며, 직무 소진과 직무 열의는 비교적 높은 부적 상관관계($r=-0.339$, $P<0.01$)를 보여주었다. 한편 표면행동은 직무 소진($r=0.452$, $P<0.01$)과 정적 상관관계를 보여주었으나 직무 열의와는 유의한 상관관계를 보여주지 않았으며, 그와 반대로 내면행동은 직무 열의($r=0.359$, $P<0.01$)와 정적 상관관계를 보여주었으나 직무 소진과는 유의한 상관관계를 보여주지 않았다.

감정노동자는 표면행동과 내면행동을 동시에 경험하며, 이들의 영향 관계에 의해 결과변인인 직무 소진과 직무 열의가 달라질 수 있다. 따라서 감정노동의 두 가지 전략(표면행동, 내면행동)을 동시에 고려하여 이들이 직무 소진 및 직무 열의에 미치는 영향 관계를 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시했다. 표면행동과 내면행동을 독립변수로 하고 직무 소진과 직무 열의를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과는 Table 6과 같다.

우선 감정노동의 두 가지 전략인 표면행동과 내면행동이 직무 소진에 미치는 영향을 분석한 결과 표면행동은 직무 소진($\beta=0.449$, $P<0.001$)에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났으나 내면행동은 직무 소진에 전혀 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 감정노동 전략은 직무 소진을 20.5% 설명하고 있었다. 다음으로 표면행동과 내면행동이 직무 열의에 미치는 영향을 분석한 결과 표면행동은 직무 열의에 전혀 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으나 내면행동은 직무 열의($\beta=0.363$, $P<0.001$)에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동 전략은 직무 열의를 13.0% 설명하고 있었다.

이상의 결과로부터 감정노동의 두 가지 전략은 직무 소진과 직무 열의에 각각 차별적인 영향을 미치는 것을 확인할

수 있었다. 다시 말해 표면행동을 사용할수록 직무 소진이 높아졌으나 직무 열의는 변화하지 않았으며, 내면행동을 사용할수록 직무 열의가 높아졌으나 직무 소진은 변화하지 않았다. 또한 표면행동이 직무 소진에 미치는 영향이 내면행동이 직무 열의에 미치는 영향에 비해 상대적으로 강하게 나타났다. 이는 내면행동과 표면행동의 차별적인 영향력을 보여주는 것으로서 이전 연구들(10-12)이 보여준 결과가 조리원을 대상으로 한 본 연구에서도 다시 한 번 확인되었다 할 수 있다.

본 연구의 분석을 통해 학교급식 조리종사자의 감정노동은 표면행동이 내면행동에 비해 강한 영향력을 보여주었는데 이는 감정노동 상황에서 주로 관심을 기울여야 할 변인은 표면행동으로 인한 직무 소진임을 말해주는 것이라 하겠다. 하지만 표면행동이 직무 열의를 낮추지는 않는다는 점과 내면행동과 표면행동의 상관관계가 매우 높지는 않았다는 점을 통해 표면행동 상황에서도 내면행동이 유발될 수 있으며, 내면행동의 증가로 직무 소진을 낮추지는 못하지만 직무 열의를 증가시킴으로써 긍정적인 직무태도를 유지시킬 수 있다고 할 수 있다.

따라서 학교급식의 품질 및 서비스 향상을 위해서는 학교급식 조리종사자들이 직장 내에서 감정노동을 잘 관리하여야 할 것이다. 즉 본인 스스로의 내부적 감정관리와 함께 업무 수행 중 이루어지는 다른 사람들과의 상호관계에서의 감정관리가 적절히 이루어져야 하겠다. 이를 위해 향후 조리종사자를 대상으로 내면행동의 의미, 필요성, 결과에 대한 교육을 통해 긍정적 감정노동 전략을 학습시킴으로써 감정노동 종사자의 직무태도를 긍정적으로 전환시키는 것이 필요하다. 또한 조리 종사자에 대한 주기적인 감정노동 진단을 통해 낮은 내면행동과 높은 표면행동을 주로 사용하는 종업원에 대한 적극적인 관리가 이루어져 직무 소진으로 진행하지 않도록 사전에 개입하는 것이 중요하다 하겠다.

요 약

본 연구는 대구·경북지역 학교급식소 조리종사자들의 감정노동이 직무 소진 및 직무 열의에 미치는 영향을 확인함으로써 이들의 감정노동에 대한 기초자료를 확보하고 조리원의 감정노동에 대한 적절한 대책 및 개입요소를 알아보기 위해 실시되었다. 조사는 2014년 3월 3일부터 2014년 4월 25일까지 총 358명을 대상으로 실시되었으며 350부를 분석에 사용하였다. 조리종사자의 일반적 특성에 따른 표면행동과 내면행동, 직무 소진과 직무 열의의 전체 평균 점수를 살펴보면 표면행동 2.38/5.00점, 내면행동 3.46/5.00점, 직무 소진 2.67/5.00점, 직무 열의 3.41/5.00점으로 나타났다. 표면행동 점수는 일반적 특성 가운데 조리사 자격증의 유무($P<0.001$)와 이직 횟수($P<0.001$), 연봉($P<0.001$), 근무학교($P<0.01$) 항목에서 유의적인 차이를 보였고, 다른 항목에서는 유의적인 차이를 보이지 않았다. 내면행동 점수는 학력

Table 5. Correlation analysis between variables

	Surface	Deep	Burnout	Work engagement
Surface	1			
Deep	-0.134*	1		
Burnout	0.452**	-0.080	1	
Work engagement	-0.019	0.359**	-0.339**	1

* $P<0.05$, ** $P<0.01$.

Table 6. Regression analysis of emotional labor to burnout and work engagement

	Burnout		Work engagement	
	B	β	B	β
Surface	0.375	0.449***	0.025	0.030
Deep	-0.015	-0.019	0.285	0.363***
R ²	0.205		0.130	
F	44.647***		25.829***	

*** $P<0.001$.

($P < 0.001$), 조리사 자격증 유무($P < 0.001$), 고용형태($P < 0.001$), 연봉($P < 0.001$), 근무학교($P < 0.01$), 1일 급식 횟수($P < 0.05$) 항목에서 유의적인 차이를 나타냈으나 다른 항목에서는 유의적인 차이가 없었다. 직무 소진 점수는 학력($P < 0.01$), 조리사 자격증 유무($P < 0.05$), 고용형태($P < 0.001$), 근무학교($P < 0.001$), 1일 급식 횟수($P < 0.001$) 항목에서 유의적인 차이를 보였고, 다른 항목에서는 유의적인 차이를 보이지 않았다. 직무 열의 점수는 조리사 자격증 유무($P < 0.01$), 고용형태($P < 0.001$), 근무학교($P < 0.001$), 1일 급식 횟수($P < 0.001$) 항목에서 유의적인 차이를 나타냈으나 다른 항목에서는 유의적인 차이가 없었다. 학교급식 조리종사자의 감정노동이 직무 소진과 직무 열의에 미치는 영향을 살펴본 결과 그들이 사용하는 감정노동의 두 가지 전략에 따라 매우 상이한 결과를 유발하는 것으로 나타났다. 다시 말해 이들이 표면행동을 사용할수록 직무 소진이 높아졌으나 직무 열의는 변화하지 않았으며, 이들이 내면행동을 사용할수록 직무 열의가 높아졌으나 직무 소진은 변화하지 않았다. 특히 조리원의 감정노동은 표면행동이 내면행동에 비해 강한 영향력을 보여주었는데, 이는 감정노동 상황에서 주로 관심을 기울여야 할 변인은 표면행동으로 인한 직무 소진임을 말해주는 것이라 하겠다. 하지만 표면행동이 직무 열의를 낮추지는 않는다는 점과 내면행동과 표면행동의 상관관계가 매우 높지는 않았다는 점을 통해 표면행동 상황에서도 내면행동이 유발될 수 있으며, 내면행동의 증가로 직무 소진을 낮추지는 못하지만 직무 열의를 증가시킴으로써 긍정적인 직무태도를 유지시킬 수 있다 하겠다. 이상의 결과를 바탕으로 본 연구의 시사점을 살펴보면 먼저 이론적인 측면에서 감정노동의 두 가지 전략, 즉 표면행동과 내면행동을 직무장면의 주요 결과변인인 직무 소진과 직무 열의에 대하여 분석하였으며 그 결과 감정노동 전략의 차별적 영향력을 확인했다는 점이다. 다음으로 실제적인 측면에서 감정노동자의 감정노동 행위가 부정적인 결과로만 나타나는 것이 아니라 긍정적인 결과를 유발할 수 있음을 확인하였다. 따라서 향후 조리원을 대상으로 내면행동의 의미, 필요성, 결과에 대한 교육을 통해 긍정적 감정노동 전략을 학습시킴으로써 감정노동 종사자의 직무태도를 긍정적으로 전환시키는 노력을 수행할 기초자료를 확보하였다. 또한 표면행동이 직무 소진에 강하게 영향을 미치는 결과를 바탕으로 볼 때 주기적인 감정노동 진단을 통해 낮은 내면행동과 높은 표면행동을 주로 사용하는 종업원의 경우 직무 소진으로 진행하지 않도록 사전에 개입할 필요가 있다 하겠다. 본 연구는 몇 가지 제한점을 지니는데 먼저 자기보고식 설문조사 연구가 지닌 공통방법편의(common method bias)의 제한점을 본 연구 역시 지니고 있다. 즉 독립변인과 종속변인을 동일한 설문지에서 측정함으로써 변인의 영향 관계가 역전될 수 있는 가능성이 존재한다. 또한 응답자의 응답환경을 통제하지 못했다. 즉 각 작업장 별로 동일한 시간과 환경 하에서 조사가 이루어지지 못함으로써 그로 인한 오염요소가 존재했을 것으로

판단된다. 따라서 향후 연구에서는 위의 제한점이 보완되어야 할 것이며, 연구주제와 관련해서는 학교급식뿐 아니라 다양한 형태의 단체급식소에서 근무하고 있는 영양사와 조리종사자의 감정노동과 그로 인한 결과에 대한 비교연구가 진행될 필요가 있을 것이며, 감정노동 이외의 직무 소진 및 직무 열의에 영향을 미치는 요인들에 대한 연구가 진행될 수 있을 것이다.

REFERENCES

1. Ministry of Education. 2014. Position of school Foodservice of 2012. <http://www.moe.go.kr/web/100066/ko/board/view.do?bbsId=318&boardSeq=53992#me2day> (accessed Sep 2014).
2. 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: 18-34.
3. 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: 143-151.
4. 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: 606-616.
5. Brotheridge CM, Grandey AA. 2002. Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of "people work". *J Vocational Behavior* 60: 17-39.
6. 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. *Korean Journal of Hospitality Administration* 23: 105-122.
7. Na YS, Cho SH, Lee OJ. 2011. Effect of emotional labor and emotional dissonance on burnout and turnover intention of hotel and foodservice culinary employees; focusing on the culinary-related service. *Korean J Culinary Res* 17: 104-116.
8. Hochschild AR. 1983. *The managed heart: commercialization of human feeling*. University of California Press, Berkeley, CA, USA. p 7.
9. Dollard MF, Dormann C, Boyd CM, Winefield HR, Winefield AH. 2003. Unique aspects of stress in human service work. *Australian Psychologist* 38: 84-91.
10. Brotheridge CM, Lee RT. 2002. Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *J Occup Health Psychol* 7: 57-67.
11. Judge TA, Woolf EF, Hurst C. 2009. Is emotional labor more difficult for some than for others?: A multilevel, experience-sampling study. *Personnel Psychology* 62: 57-88.
12. 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 Industrial and Organizational Psychology* 19: 573-596.
13. Heo CG. 2014. The mediating role of perceived customer-related social stressor on the relation between emotional labor and burnout. *J Korea Academia-Industrial Cooperation Society* 15: 3524-3533.
14. Choi EY, Kim HA. 2012. Effect of job stress on job burnout of nutrition teachers and dietitians in school foodservice.

- Korean J Food Cookery Sci* 28: 97-110.
15. 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 Cookery Sci* 25: 619-631.
 16. Im HJ, Lee YE. 2011. Job satisfaction of school foodservice employees in Chungbuk province. *Korean J Human Ecology* 20: 651-663.
 17. Cho IJ, 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: 321-328.
 18. Kim HA. 2010. Contribution of emotional labor to job stress of dietitians in school foodservice. *Korean J Food Cookery Sci* 26: 41-53.
 19. Lee HY. 2014. The effects of emotional labor on emotional exhaustion of school dietitians: comparison on level of self-efficacy. *Korean J Food Cookery Sci* 30: 84-91.
 20. Kim HA, Jung HY. 2012. Understanding relationship among emotional intelligence, job attitude, and organizational performance in kitchen staff. *Korean J Food Culture* 27: 354-366.
 21. Diefendorff JM, Croyle MH, Gosserand RH. 2005. The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *J Vocational Behavior* 66: 339-357.
 22. Schaufeli WB, Leiter MP, Maslach C, Jackson SE. 1996. The Maslach burnout inventory—general survey. In *MBI Manual*. 3rd ed. Maslach C, Jackson SE, Leiter MP, eds. Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA, USA. p 22-26.
 23. Bakker AB, Demerouti E, Verbeke W. 2004. Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management* 43: 83-104.
 24. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. 2001. Job burnout. *Annu Rev Psychol* 52: 397-422.
 25. Shirom A. 2002. Job related burnout: A review. In *Handbook of Occupational Health Psychology*. Quick JC, Tetrick LE, eds. American Psychological Association, Washington, DC, USA. p 245-264.
 26. Cordes CL, Dougherty TW. 1993. A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review* 18: 621-656.
 27. Leiter MP. 1993. Burnout as a developmental process: Consideration of models. In *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Schaufeli W, Maslach C, Marek T, eds. Taylor and Francis, Washington, DC, USA. p 237-250.
 28. Schaufeli WB, Bakker AB. 2003. *Utrecht work engagement scale: Preliminary manual*. Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University, Utrecht, Netherlands.
 29. Lee O, Cho M, Chang H. 2014. The organization commitment and perception of human resource management by employment types of school foodservice employees. *J Korean Soc Food Sci Nutr* 43: 162-171.