

부산지역 학교급식 영양(교)사의 감정노동과 조직몰입이 이직의도 및 고객지향성에 미치는 영향

이경아·류은순^{1†}

대구가톨릭대학교 식품영양학과, ¹부경대학교 식품영양학과

Contribution of Emotional Labor and Organizational Commitment to Turnover Intention and Customer Orientation of School Foodservice Dietitian in the Busan Area

Kyung-A Lee · Eun-Soon Lyu^{1†}

Department of Food & Nutrition, Catholic University of Daegu, Gyeongbuk 38430, Korea

¹Department of Food Science & Nutrition, Pukyong National University, Busan 48513, Korea

Abstract

Purpose: This study aimed to analyze the contribution of emotional labor (surface acting, deep acting) and organizational commitment (affective commitment, continuance commitment) to turnover intention and customer orientation of school foodservice dietitian. **Methods:** Our survey was administered to 393 school foodservice dietitian in the Busan area on February 11, 2014. **Results:** For verification of mean differences, the mean scores for surface acting, deep acting, affective commitment, and continuance commitment were found to be 2.53/5.00, 3.71, 2.88, and 3.57, respectively. The mean surface acting score was significantly different according to age ($p<0.001$), total length of career as a dietitian ($p<0.01$), school type ($p<0.001$), and employment status ($p<0.05$). The mean deep acting and turnover intention scores were significantly different according to age ($p<0.001$), total length of career as a dietitian ($p<0.001$), school type ($p<0.001$), employment status ($p<0.001$), and no. of meals served ($p<0.001$). The mean customer orientation score was significantly different according to age ($p<0.05$), employment status ($p<0.01$), and number of work hour ($p<0.05$). There was a positive correlation ($p<0.01$) between turnover intention and surface acting and continuance commitment, but a negative correlation ($p<0.01$) with deep acting and affective commitment. Also, there was a positive correlation ($p<0.01$) between customer orientation and deep acting, affective commitment, but a negative correlation ($p<0.01$) with surface acting. Affective commitment had a negative influence on turnover intention ($\beta=-0.444$, $p<0.001$), but surface acting had a positive influence on turnover intention ($\beta=0.110$, $p<0.05$). **Conclusion:** These results suggest that management of affective commitment is essential for decreasing turnover intention. Therefore, emotional labor and organizational commitment of school foodservice dietitians should be managed from the school foodservice organizational viewpoint of The Ministry of Education.

Key words: emotional labor, organizational commitment, turnover intention, customer orientation, school foodservice dietitian

I. 서론

급식을 실시하는 우리나라 학교 수는 2015년을 기준으로 11,698개교이며 급식시설을 갖춘 학교에 총 9,975명의 영양(교)사가 배치되어 있고, 이 중 정규직은 4,978명, 비정규직인 회계직은 4,997명이다(Ministry of Education 2016). 이

들은 1인당 업무부담의 과중, 승진기회 부족, 열악한 근로조건 등으로 인해 직무만족도가 낮다고 보고되고 있다 (Baek SH 2010, Kim JY & Lee YE 2014).

오늘날 조직에서는 조직구성원들의 직장 내에서의 삶의 질을 증진시키는데 많은 관심을 가지고 있다(Spear MC & Bregoire MB 2007). 이에 조직구성원의 감정관리

[†]Corresponding author: Department of Food Science and Nutrition, Pukyong National University, 45, Yongso-ro, Nam-gu, Busan, 48513, Korea
ORCID:<http://orcid.org/0000-0002-2554-2880>
Tel: +82-51-629-5848, Fax: +82-51-629-5842, E-mail: eslyu@pknu.ac.kr



에 관한 패러다임도 변화하여 직장 내에서 조직구성원의 감정노동은 개인차원에서 벗어나 조직차원에서 관리하는 것이 조직성과에 중요한 영향을 주는 요소임이 보고되었다(Kim BS 2009). 감정노동이란 서비스 종사자들이 고객의 무리한 요구나 거친 행동에도 조직의 서비스 매뉴얼에 따라 친절하게 서비스를 제공하기 위해 자신의 감정을 관리하는 것이다. 즉, 타인의 감정에 맞추기 위해 자신의 감정을 억누르고 통제하는 것으로(Ashforth BE & Humphrey RH 1998) 외식, 호텔 등의 서비스 관련 기업뿐 아니라 최근 모든 산업에서 감정노동 관리가 고객만족의 경쟁우위를 가져오는 수단이 됨으로써 경영관리에서 중요한 관심사항이 되었다(Park SH & Song YJ 2013). 학교급식에서도 영양(교)사의 감정노동이 직무스트레스에 영향을 주었고(Kim HA 2010), 학교급식 조리종사자의 감정노동도 직무소진에 영향을 준다고 보고되었다(Heo CG & Lee KA 2015, Lee KA & Lyu ES 2015).

조직몰입은 조직에 소속된 종사원들이 자신을 조직과 동일시하고 조직목표에 몰입하는 정도로, 구성원이 조직에 대한 심리적 애착과 일체감을 나타내는 정서적 몰입(affective commitment), 구성원이 자기 조직을 떠나면 손해라고 인식하는 계속적 몰입(continuance commitment), 한 조직을 위해 재직하거나 충성을 해야 한다는 규범적 몰입(normative commitment)의 3요소로 구분하였다(Allen NJ & Meyer JP 1990). 조직몰입에서도 조직에 대한 심리적 애착심인 정서적 몰입이 직무만족과 이직의도에 영향을 주므로 효율적인 인적자원관리를 위해서는 조직몰입에 대한 조직원의 성향 파악이 중요하다(Eu YS & Lee HR 2011).

이직의도는 종사원이 스스로 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 하는 의도로 조직을 이탈하려고 하는 의향이 있는 경우, 고객지향적인 사고보다는 개인주의적 성향을 보이게 된다(Mobley WH 1977). 이직 현상은 고객에게 제공하는 서비스의 질이 낮아지게 되고 관리의 효율성도 낮아져 조직에 부정적인 영향을 미친다고 보고 되었다고(Park BG 2008), Park JY(2015)도 학교급식에서 2식 이상 급식을 제공하는 영양사의 이직의사가 높으므로 이에 대한 제도적인 개선이 필요하다고 하였다.

고객지향성이란 서비스 제공자가 고객과 상호작용하면서 고객이 친근하고 공손하며 배려를 받는다고 생각하게 하는 행동이다(Levitt T 1980). 조리종사자의 감정노동은 고객지향성에 영향을 주었고(Kim SR & Kim G 2010, Lee KA & Lyu ES 2015), 또한 고객지향성이 경영성과에 높은 영향을 미친다고 보고되었다(Tajeddini K & Trueman M 2008).

영양(교)사의 업무는 급식만족도 조사 뿐 아니라 다양한 급식 운영 계획 실시, HACCP 실행, 알레르기 유발 식품 표시제 등 계속 증가하고 있어 이들의 직무부담도 늘

어가고 있다. 특히 영양(교)사의 근무학교, 고용형태, 급식제공 횟수, 근무시간 등의 근무 환경에 따라 직무부담은 더욱 가중되는 실정이다. 따라서 학교급식의 질적 향상을 위해서는 감정노동, 조직몰입 등의 영양(교)사의 직장 내 삶에 대한 연구를 통해 문제점을 파악하는 것이 중요하겠다.

그동안 학교급식 영양(교)사의 직무관련 연구로는 직무만족, 직무스트레스, 직무소진과 관련된 연구가 진행되었고(Baek SH 2010, Cho WJ 등 2011, Lee DN 2012, Kim JY & Lee YE 2014, Lee JE 2015), 감정노동과 직무스트레스 연구(Kim HA 2010), 감성지능과 직무만족, 조직몰입 연구(Ahn SC 2013)가 진행되었다. 영양(교)사의 업무는 학생들을 대상으로 하는 서비스의 일환이므로 이들의 직장 내에서의 삶의 질을 향상시키기 위해서는 감정 상태를 반영하는 감정노동, 조직 몰입 등에 대한 연구가 필요하다. 그러나 우리나라에서는 영양(교)사를 대상으로 감정노동을 표면행동과 내면행동으로, 조직몰입을 정서적 몰입과 계속적 몰입으로 세분화하여 이직의도 및 고객지향성과에 미치는 영향을 조사한 연구는 매우 미비한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 감정노동(표면행동, 내면행동), 조직몰입(정서적 몰입, 계속적 몰입), 이직의도, 고객지향성을 조사하고 감정노동과 조직몰입이 이직의도 및 고객지향성에 미치는 영향력을 분석함으로써 학교급식의 효율적인 인적관리와 영양(교)사의 직장에서의 삶의 가치를 증진시키는데 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구대상 및 방법

본 연구는 부산광역시교육청 주최 학교급식직무연수에 참여한 초·중·고등학교 영양(교)사를 대상으로 하였다. 조사방법은 연구자가 개발한 설문지를 영양사에게 배부하여 직접 기록하는 자기기록방법을 이용하였다. 배포된 설문지 532부 중 401부(회수율: 76.7%)가 회수되었으며 이중 부실기재된 것을 제외한 398부를 통계자료에 이용하였다. 조사날짜는 2014년 2월 11일이었다.

2. 연구내용

조사도구인 설문지에 사용된 측정도구를 세부적으로 살펴보면, 감정노동은 Diefendorff JM 등(2005)과 Heo CG & Lee KA(2015)의 연구에서 사용된 척도를 사용하였으며 조직몰입은 Allen NJ & Meyer JP(1990)가 사용한 척도를 사용하였고, 이직의도는 Hellgren J 등(1997)이 검증한 척도를, 고객지향성은 Saxe R & Weitz BA(1982)가 개발한 척도를 이용하여 본 연구자가 학교급식 영양(교)

사에 맞도록 설문문항을 개발하였다. 개발한 설문문항은 12명의 학교영양(교)사를 대상으로 예비조사를 실시한 후, 이해하기 어려운 문구를 수정·보완하여 본 연구에 적용 가능하도록 구성하였다.

설문지 구성은 일반사항으로 영양(교)사의 연령, 교육 정도, 영양사 경력, 근무학교, 고용형태 등 6개 문항으로 구성하였다. 감정노동은 표면행동과 내면행동으로 구성하였다. 표면행동은 '내가 일하면서 표현하는 감정은 단지 보여주기 위한 감정이다' 등 3문항, 내면행동은 '나는 학생이나 교직원에게 보여주어야 하는 감정을 실제 나의 감정으로 표현하려고 노력한다' 등 3문항으로 구성하였다. 조직몰입은 정서적 몰입과 계속적 몰입으로 구성하였다. 정서적 몰입은 '이 직장은 나에게 있어 매우 의미 있는 곳이다' 등 3문항으로, 계속적 몰입은 '이 직장을 그만 둘 경우 내가 갈 수 있는 직장이 별로 없다' 등 3문항으로 구성하였다. 이직의도는 '내 마음대로 할 수만 있다면, 이 직장을 그만 두겠다' 등 3문항, 고객지향성은 '나는 학생과 교직원이 원하는 것을 제공하기 위해 애쓴다' 등 3문항으로 구성하였다.

모든 문항의 측정척도는 Likert의 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다 ~ 5점: 매우 그렇다)를 이용하였다.

3. 통계 분석

자료의 통계처리는 SPSS Statistics(ver. 18.0, SPSS Inc., Chicago, IL, USA)를 이용하였다. 각 문항 간의 내적 일관성을 알아보기 신뢰도를 분석하여 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 연구대상자의 근무학교에 따른 일반적 사항은 교차분석을 이용하였고, 일반적 사항에 따른 감정노동, 조직몰입, 이직의도, 고객지향성의 각 변인은 *t*-test와 one-way ANOVA를 사용하였으며 유의성 검증은 Duncan's multiple range test를 이용하였다. 각 변인들 간의 상관관계는 Pearson's correlation 분석을 하였고 감정노동과 조직몰입이 이직의도와 고객지향성에 미치는 영향력은 다중회귀분석을 이용하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 조사대상의 일반사항

조사대상자의 근무학교에 따른 일반사항에 대한 결과는 Table 1에 제시하였다. 조사대상자 중 초등학교 영양(교)사는 48.7%, 중학교는 26.8%, 고등학교는 24.5%이었다. 연령은 20대 18.8%, 30대 36.1%, 40대 39.4%, 50대는 5.3%이었고, 초등학교는 40대 비율이 62.8%, 중학교는 30대가 53.3%, 고등학교는 20대가 46.9%로 가장 높았고 유의적인($p < 0.001$) 차이를 보였다. 학력에서 전문대 졸업은 6.6%, 대학교 졸업은 59.5%이며 대학원 졸업은 33.8%이었고, 초등학교는 대학교 졸업이 71.9%이며 중학교는

대학원 졸업이 57.0%, 고등학교는 대학교 졸업이 62.5%로 가장 높았으며 유의적인($p < 0.001$) 차이를 보였다. 영양(교)사 경력은 15년 이상~20년 미만인 27.5%로 가장 높았고 5년 미만은 23.2%, 10년 이상~15년 미만은 21.6%이고 20년 이상도 8.1%이었다. 초등학교는 15년 이상~20년 미만이 51.6%이었으나 중학교는 10년 이상~15년 미만이 41.9%, 고등학교는 5년 미만이 47.9%로 가장 높게 나타나 유의적인($p < 0.001$) 차이가 있었다. 고용형태는 정규직 영양교사 44.5%, 비정규직인 회계직 영양사는 55.5%이었고, 초등학교에는 정규직 영양교사가 80.7%이었으나 중학교에는 4.8%, 고등학교에는 15.6% 배치되어 있어 유의적인($p < 0.001$) 차이를 보였다. 우리나라 학교급식의 직종별 인력배치 현황(Ministry of Education 2016)에서 정규직 영양교사는 초등학교가 72.1%인 반면, 중학교는 25.5%, 고등학교는 25.8%라 보고하였고, 경남지역의 경우(Lee JE 2015), 정규직 영양교사가 초등학교는 71.4%, 중학교는 32.1%, 고등학교는 38.5%라 보고되어 부산지역의 정규직 영양교사 배치율이 타 지역에 비해 초등학교는 높고 중·고등학교는 낮은 것을 알 수 있었다.

본 연구에서 조사대상자의 일일 근무시간은 8시간 52.8%, 9시간 이상은 47.1%이며 8시간 근무자는 초등학교 63.4%, 중학교는 61.0%, 고등학교는 22.9%로 나타나 유의적인($p < 0.001$) 차이를 보였다. 하루 급식횟수는 1식 제공이 전체의 80.9%이었고 초, 중학교는 100% 1식 급식을 하였고, 고등학교는 78.1%가 2식 이상 급식을 하고 있어 초·중·고등학교 간에 고용형태, 근무시간, 급식횟수에 차이가 있음을 알 수 있었다.

2. 감정노동과 조직몰입

감정노동과 조직몰입 문항에 대한 신뢰도 계수인 Cronbach's α 값은 표면행동은 0.812, 내면행동은 0.898, 정서적 몰입은 0.736, 계속적 몰입은 0.787이었다.

조사대상자의 일반사항에 대한 감정노동과 조직몰입 결과는 Table 2에 제시하였다. 감정노동의 전체 평균점수는 표면행동은 2.53/5.00점이고 내면행동은 3.71/5.00점이었다. Cho WJ 등(2011)의 연구에서 서울지역 학교 영양(교)사의 표면행동은 3.28점, 내면행동은 3.32점으로 조사되어 서울지역에 비해 부산지역의 표면행동 점수는 낮았고 내면행동 점수는 높게 나타났다. 이는 지역적인 차이와 함께 선행연구의 조사기간(2010년) 이후 회계직 영양사의 무기계약직 전환이 지속적으로 증가하여 고용의 안정화에 따른 것으로 사료할 수 있겠다.

연령에 따른 차이에서, 표면행동은 50대가 유의적($p < 0.001$)으로 가장 낮았고, 내면행동은 40대와 50대가 20대와 30대 보다 유의적($p < 0.001$)으로 높았다. 경력에서 20년 이상 경력자가 5년 미만 경력자보다 표면행동이 유의적($p < 0.01$)으로 낮았고 내면행동은 15년 경력 이상이 10년

Table 1. General characteristics of subjects according to school type n(%)

Category		Elementary school	Middle school	High school	Total
Age (yr)	21-29	13(6.8)	16(15.2)	45(46.9)	74(18.8)
	30-39	47(24.1)	56(53.3)	40(41.7)	142(36.1)
	40-49	120(62.8)	25(23.8)	10(6.5)	155(39.4)
	50-57	12(6.3)	8(7.6)	1(4.8)	21(5.3)
$\chi^2 = 130.388^{***}$					
Education level	College	3(1.5)	9(8.6)	14(14.6)	26(6.6)
	University	138(71.9)	36(34.4)	60(62.5)	234(59.5)
	Graduate school	51(26.6)	60(57.0)	22(22.9)	133(33.8)
$\chi^2 = 56.762^{***}$					
Total career as a dietitians (yr)	<5	23(12.0)	22(21.0)	46(47.9)	91(23.2)
	5 ≤ ~ <10	22(11.5)	28(26.7)	27(28.1)	77(19.6)
	10 ≤ ~ <15	24(12.5)	44(41.9)	17(17.7)	85(21.6)
	15 ≤ ~ <20	99(51.6)	5(4.8)	4(4.2)	108(27.5)
	20 ≤ ~	24(12.5)	6(5.7)	2(2.1)	32 (8.1)
$\chi^2 = 165.561^{***}$					
Employment status	Nutrition teacher	155(80.7)	5(4.8)	15(15.6)	175(44.5)
	Dietitian	37(19.3)	100(95.2)	81(84.4)	218(55.5)
$\chi^2 = 201.556^{***}$					
Work hours (hr/day)	8	121(63.4)	64(61.0)	22(22.9)	207(52.8)
	9 and more	70(36.6)	41(39.0)	74(77.1)	185(47.1)
$\chi^2 = 45.732^{***}$					
No. of meal service (/day)	Once	192(100.0)	105(100.0)	21(21.9)	318(80.9)
	Two times and over	0(0.0)	0(0.0)	75(78.1)	75(19.1)
$\chi^2 = 286.756^{***}$					
Total		192(48.7)	105(26.8)	96(24.5)	393(100.0)

*** $p < 0.001$.

미만보다 유의적($p < 0.001$)으로 높게 나타났다. Cho WJ 등(2011)은 표면행동은 40대 이후가 젊은 연령층보다 유의적($p < 0.05$)으로 낮았으나 내면행동에서는 유의적인 차이가 없다고 하여 본 연구와 유사한 결과를 보였는데 연령이 높아지는 경우, 감정 관리를 한다고 볼 수 있겠다.

근무학교에 따른 차이에서, 표면행동은 초등학교가 고등학교보다 유의적($p < 0.001$)으로 낮았고 내면행동은 초등학교와 중학교가 고등학교보다 유의적($p < 0.001$)으로 높게 나타났다. 고용형태에 따른 차이에서, 영양교사가 회계직 영양사보다 표면행동은 유의적($p < 0.05$)으로 낮았고 내면행동은 유의적($p < 0.001$)으로 높았다. 1일 급식횟수에 따른 차이에서, 1회가 2회 이상 보다 표면행동은 유의적($p < 0.01$)으로 낮았고 내면행동은 유의적($p < 0.001$)으로 높게 나타났다. Lee HY(2014)는 영양(교)사의 표면행동이 직무소진에 영향을 주는데 이는 급식조직에 부정적인 영향을 미칠 수 있으므로 영양(교)사가 스스로의 감정

을 조절할 수 있는 교육프로그램이 필요하다고 하였다. Heo CG & Lee KA(2015)와 Lee KA & Lyu ES(2015)도 학교급식 조리원의 표면행동이 내면행동보다 직무소진에 강한 영향력을 주므로 주기적인 감정노동 진단을 통해 표면행동이 직무소진으로 진행되지 않도록 해야 한다고 보고하였다. 본 연구 결과에서 고등학교에 재직하는 영양(교)사가 표면행동은 높고 내면행동은 낮으므로 특히 이들의 감정에 영향을 주는 업무 구조 및 환경에 대한 개선이 필요하다고 보겠다.

조직몰입을 조직에 대한 심리적 애착과 일체감을 나타내는 정서적 몰입과 자기의 조직을 떠나면 손해라고 인식으로 조직에 머물고자하는 계속적 몰입으로 나누어서 분석한 결과, 전체 평균점수는 정서적 몰입은 2.88/5.00점이고 계속적 몰입은 3.57/5.00점으로 정서적 몰입은 낮으나 계속적 몰입은 높았다. 영양(교)사가 학교에 대한 심리적 애착은 낮은 반면, 학교를 떠나면 손해라는 인식은

Table 2. Emotional labor organizational commitment and of subjects

Category	Emotional labor		Organizational commitment		
	Surface acting	Deep acting	Affective commitment	Continuance commitment	
Age (yr)	21-29	2.61±0.70 ^{1)b}	3.42±0.65 ^a	2.77±0.74	3.44±0.84 ^a
	30-39	2.67±0.77 ^b	3.62±0.63 ^a	2.83±0.73	3.42±0.89 ^a
	40-49	2.44±0.79 ^b	3.91±0.62 ^b	2.91±0.74	3.82±0.80 ^b
	50-57	1.88±0.59 ^a	3.93±0.72 ^b	3.22±0.72	3.36±0.91 ^a
	<i>F</i> -value	7.810 ^{***}	11.749 ^{***}	2.206	6.785 ^{***}
Education level	College	2.30±0.52	3.52±0.58	2.84±0.75	3.27±0.83 ^a
	University	2.53±0.81	3.75±0.70	2.88±0.71	3.70±0.84 ^b
	Graduate school	2.57±0.75	3.68±0.60	2.87±0.78	3.41±0.90 ^{ab}
	<i>F</i> -value	1.246	1.637	0.033	6.415 ^{**}
Total career as a dietitians (yr)	<5	2.75±0.81 ^c	3.50±0.60 ^a	2.75±0.73	3.42±0.88 ^{ab}
	5≤ ~ < 10	2.44±0.61 ^{ab}	3.59±0.69 ^{ab}	2.94±0.73	3.29±0.84 ^a
	10≤ ~ < 15	2.55±0.91 ^{bc}	3.76±0.63 ^{bc}	2.95±0.76	3.65±0.90 ^{bc}
	15≤ ~ < 20	2.47±0.76 ^{abc}	3.91±0.63 ^c	2.84±0.73	3.83±0.77 ^c
	20≤ ~	2.20±0.52 ^a	3.84±0.70 ^c	3.00±0.77	3.61±0.92 ^{bc}
	<i>F</i> -value	3.655 ^{**}	5.991 ^{***}	1.253	5.450 ^{***}
School type	Elementary school	2.42±0.72 ^a	3.85±0.62 ^b	2.89±0.76	3.66±0.88
	Middle school	2.47±0.73 ^{ab}	3.72±0.62 ^b	2.91±0.68	3.53±0.84
	High school	2.78±0.87 ^b	3.42±0.68 ^a	2.80±0.77	3.45±0.88
	<i>F</i> -value	6.979 ^{***}	15.006 ^{***}	0.326	1.476
Employment status	Nutrition teacher	2.42±0.75	3.85±0.63	2.91±0.77	3.65±0.90
	Dietitian	2.61±0.79	3.60±0.67	2.85±0.72	3.51±0.85
	<i>t</i> -value	2.325 [*]	3.653 ^{***}	0.837	1.516
Work hours (hr/day)	8	2.50±0.75	3.75±0.66	2.88±0.72	3.59±0.85
	9 and more	2.56±0.80	3.68±0.66	2.86±0.76	3.56±0.88
	<i>t</i> -value	0.711	1.044	0.192	0.282
No. of meal service	Once	2.47±0.75	3.78±0.64	2.90±0.73	3.61±0.86
	Two times and over	2.77±0.84	3.41±0.67	2.78±0.77	3.43±0.90
	<i>t</i> -value	3.045 ^{**}	4.438 ^{***}	1.451	1.638
Total		2.53±0.78	3.71±0.66	2.88±0.74	3.57±0.87

Scale score: 1 (very disagree) - 5 (very agree).

¹⁾ Mean±SD.

²⁾ Superscripts with different alphabets in a row are significantly different by Duncan's multiple range test at $p<0.05$.

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

높은 편임을 알 수 있었다. 이는 영양(교)사 1인당 업무 부담이 많을 뿐 아니라 일반교사와 달리 승진제도가 없고 연수 기회도 부족하여 자존감이 낮다고 보고되었고(Baek SH 2010), Kim JY & Lee YE(2014)도 학교 영양(교)사는 승진에 대한 만족도가 가장 낮고 조직몰입에 영향을 주므로 승진 체계에 대한 고려가 필요하다 하였다. Kim MJ(2016)는 정서적 몰입은 직무만족에 긍정적인 영향력을 주므로 조직구성원의 정서적 몰입을 높이는 조직의

분위기 조성이 중요하다 하였는데, 정부에서는 학교급식 영양(교)사가 학교급식에 애착을 갖고 일할 수 있는 분위기 조성에 힘써야 할 것이다.

정서적 몰입은 모든 일반적 특성에 따른 유의적인 차이를 보이지 않았다. 계속적 몰입은 40대군이 다른 연령군보다, 대학교 졸업군이 전문대 졸업군보다, 영양사 경력 15년 이상~20년 미만 군이 10년 이하군보다 유의적($p<0.001$)으로 높았다. 이는 중년이 시작되는 연령과 경

력이 높은 군은 이제 학교를 떠나면 손해라는 생각이 큰 것으로 여겨진다.

3. 이직의도

이직의도 문항에 대한 신뢰도 계수인 Cronbach's α 값은 0.735이었다. 조사대상자의 일반사항에 대한 이직의도 결과는 Table 3에 제시하였다. 이직의도 전체 평균 점수는 2.58/5.00점 이었다. Baek SH(2010)의 서울·경기지역 영양(교)사의 이직의도는 2.72점이었고, 경남지역 영양(교)사의 이직의도 점수는 2.74점이며(Lee DN 2012), 일반 단체급식소 영양사의 이직의도가 3.12점(Park BG 2008)이라 보고되어 학교급식 영양(교)사의 이직의도가 낮음을 알 수 있었다.

일반사항에 따른 차이에서, 이직의도는 40대와 50대가 20대와 30대보다, 초등학교가 중학교와 고등학교 영양(교)사보다, 정규직 영양교사가 회계직 영양사보다, 1일 1회 급식제공 영양(교)사가 2회 이상 제공 영양(교)사 보다 유의적($p < 0.001$)으로 낮았다. 이는 고등학교 영양(교)사가 초등학교 영양(교)사보다 이직의도가 유의적으로 높다고 보고된 것(Baek SH 2010, Lee DN 2012)과 유사한 결과로 나타났다. 특히 회계직 영양사의 경우, 선행연구에서 서울지역은 3.31점(Park JY 2015), 경남지역은 2.92점(Lee DN 2012), 경기·서울지역은 2.96점(Baek SH 2010)으로 보고된 것에 비해 다소 높은 이직의도를 보였으며, 정규직 영양(교)사보다 이직의도가 유의적으로 높다고 보고되어 본 연구결과와 유사한 결과를 보였다. 이직의도는 급식 질과도 연결될 수 있으므로 이와 관련된 원인을 체계적으로 파악하여 영양(교)사가 학교급식에 대한 애착을 가지고 적극적으로 급식을 수행할 수 있는 제도적인 방안이 필요하겠다.

4. 고객지향성

고객지향성 문항에 대한 신뢰도 계수인 Cronbach's α 값은 0.778이었다.

조사대상자의 일반사항에 대한 고객지향성 결과는 Table 4에 제시하였다. 고객지향성 전체 평균 점수는 4.14/5.00점으로 높게 나타났다. 근무형태에서 영양교사가 회계직 영양사보다 고객지향성이 유의적($p < 0.01$)으로 높았고 9시간 이상 근무하는 영양(교)사가 8시간 근무하는 영양(교)사보다 유의적($p < 0.05$)으로 고객지향성이 높았다. 이는 위탁급식 전문업체 영양사의 고객지향성에 관해 보고된 3.77점(Shin SY 등 2006)과 3.75점(Kim HY 2004)에 비해 학교급식 영양(교)사는 높은 점수를 보였다. 고객지향성은 재무성과와 유의한 양(+)의 상관관계가 있으며(Kim HY 2004) 고객과의 호의적인 관계 구축에 중요하고 경영 성과에 유의미한 영향을 미치므로(Tajeddini K & Trueman

Table 3. Turnover intention of subjects

Category	Turnover intention	
Age (yr)	21-29	2.95±0.95 ^{1)b}
	30-39	2.70±0.83 ^b
	40-49	2.35±0.82 ^a
	50-57	2.19±0.77 ^a
	<i>F</i> -value	10.688 ^{***}
Education level	College	2.70±0.77
	University	2.55±0.91
	Graduate school	2.61±0.85
<i>F</i> -value	0.479	
Total career as a dietitians (yr)	<5	2.91±0.92 ^d
	5 ≤ ~ <10	2.58±0.79 ^{bc}
	10 ≤ ~ <15	2.67±0.99 ^{cd}
	15 ≤ ~ <20	2.36±0.75 ^{ab}
	20 ≤ ~	2.12±0.69 ^a
<i>F</i> -value	7.833 ^{***}	
School type	Elementary school	2.34±0.81 ^a
	Middle school	2.71±0.82 ^b
	High school	2.91±0.95 ^b
	<i>F</i> -value	15.725 ^{***}
Employment status	Nutrition teacher	2.30±0.82
	Dietitian	2.81±0.86
<i>t</i> -value	5.934 ^{***}	
Work hours (hr/day)	8	2.48±0.78
	9 and more	2.69±0.96
	<i>t</i> -value	2.357 [*]
No. of meal service	Once	2.51±0.84
	Two times and over	2.89±0.98
	<i>t</i> -value	3.412 ^{***}
<i>t</i> -value	3.412 ^{***}	
Total	2.58±0.88	

Scale score: 1 (very disagree) - 5 (very agree).

¹⁾ Mean±SD.

²⁾ Superscripts with different alphabets in a row are significantly different by Duncan's multiple range test at $p < 0.05$.

* $p < 0.05$, *** $p < 0.001$.

M 2008) 회계직 영양사의 고객지향성 향상을 위한 환경 조성이 필요하다고 보겠다.

5. 감정노동, 조직몰입과 이직의도, 고객지향성 간의 상관관계

감정노동, 조직몰입과 이직의도, 고객지향성 간의 상관관계 결과는 Table 5와 같다. 이직의도는 표면행동($r = 0.261$, $p < 0.01$)과는 유의적인 양(+)의 상관관계를, 내면행동($r = 0.241$,

Table 4. Customer orientation of subjects

Category		Customer orientation
Age (yr)	21-29	4.11±0.45 ¹⁾
	30-39	4.06±0.42
	40-49	4.23±0.46
	50-57	4.17±0.40
	<i>F</i> -value	3.684*
Education level	College	4.03±0.28
	University	4.17±0.46
	Graduate school	4.12±0.44
	<i>F</i> -value	1.382
Total career asa dietitians (yr)	≤5	4.08±0.44
	5< ~ ≤10	4.09±0.45
	10< ~ ≤15	4.14±0.43
	15< ~ ≤20	4.17±0.42
	20< ~	4.32±0.49
<i>F</i> -value	2.121	
School level	Elementary school	4.18±0.42
	Middle school	4.09±0.43
	High school	4.12±0.49
	<i>F</i> -value	1.586
Employment status	Nutrition teacher	4.21±0.44
	Dietitian	4.08±0.44
	<i>t</i> -value	2.858**
Work hours (hr/day)	8	4.09±0.41
	9 and more	4.19±0.47
	<i>t</i> -value	2.183*
No. of meal service	Once	4.15±0.43
	Two times and over	4.12±0.49
	<i>t</i> -value	0.461
	Total	4.14±0.44

Scale score: 1 (very disagree) - 5 (very agree).

¹⁾ Mean±SD.

²⁾ Superscripts with different alphabets in a row are significantly different by Duncan's multiple range test at $p < 0.05$.

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$.

$p < 0.01$)과는 유의적인 음(-)의 상관관계를, 계속적 몰입 ($r = 0.154$, $p < 0.01$)과는 유의적인 양(+)의 상관관계를, 정서적 몰입 ($r = -0.495$, $p < 0.01$)과는 유의적인 음(-)의 상관관계가 있었다. Kim MJ(2016)는 서비스관련 직원들의 이직의도와 정서적 몰입 간에는 유의적인 부(-)의 상관관계가 있다고 하였고, Kim WH(2005)는 기업 직원들도 이직의도는 정서적 몰입과는 유의한 음(-)의 상관관계가 있으나 계속적 몰입과는 유의한 양(+)의 상관관계가 있다고 하여

Table 5. Correlation between emotional labor, organizational commitment and turnover intention, customer orientation

Category	Turnover intention	Customer orientation
Surface acting	0.261**	-0.172**
Deep acting	-0.241**	0.399**
Affective commitment	-0.495**	0.151**
Continuance commitment	0.154**	0.072

** $p < 0.01$.

본 연구와 유사한 결과를 보였다.

고객지향성은 표면행동($r = -0.172$, $p < 0.01$)과는 음(-)의 상관관계를 보였고, 내면행동($r = 0.399$, $p < 0.01$), 정서적 몰입($r = 0.151$, $p < 0.01$)과는 양(+)의 상관관계가 있었다. Choi HJ 등(2014)은 조직몰입은 고객지향성과 정(+)의 상관관계가 있고, Ahn SC(2013)는 초등학교 영양사의 감성지능은 조직몰입과 유의미한 정(+)의 상관관계가 있다고 보고하여 본 연구와 유사한 결과를 보였다. 반면 서비스업 종사자의 고객지향성은 표면행동 및 내면행동과 유의한 양(+)의 상관관계가 있다고 보고하여 본 연구결과와 다소 차이를 보였다. 종사자들이 과도한 업무로 인해 감정적 괴리감을 느끼지 않게 하는 것이 장기적인 고객지향을 가능하게 한다고 보고되므로(Kim SI 2011) 학교급식의 질적 향상을 위해서는 영양(교)사의 직무부담을 감소 해주는 방안 마련이 시급하다 사료할 수 있겠다.

6. 감정노동과 조직몰입이 이직의도와 고객지향성에 미치는 영향

감정노동과 조직몰입이 이직의도와 고객지향성에 미치는 영향력에 관한 결과를 Table 6에 제시하였다. 표면행동은 이직의도에 유의적인 양의 영향력($\beta = 0.110$, $p < 0.05$)을 주었고, 정서적 몰입은 이직의도에 음(-)의 영향력($\beta = -0.444$, $p < 0.001$)을 주었으며 설명력(R^2)은 25.6%이었다. 고객지향성은 내면행동만이 유의적인 양의 영향력($\beta = 0.358$, $p < 0.001$)을 주었으나 설명력(R^2)은 15.8%를 보여 회귀식 모델로 적합하지 않았다. Lee HY(2014)는 자기효능감이 낮은 영양사는 표면행동이 높았는데 이는 곧 직무소진을 유도할 수 있으므로 직무에 대한 긍정적인 피드백을 부여하고 감정노동에 대한 관리가 필요하다고 하였다. Cho WJ 등(2011)은 영양(교)사는 학교급식 업무를 수행하면서 감정노동의 내면행동 및 표면행동을 경험하는데 감정노동의 부정인 면은 이들의 직장생활에 영향을 미치므로 이에 대한 관리방안이 필요하다고 하였다. Kim WH(2005)는 정서적 몰입은 이직의도에 유의한 음(-)의 영향력을 주었고 계속적 몰입은 유의한 양(+)의 영향력을 준다 하였고, Kim MJ(2016)와 Eu YS & Lee HR(2011)도 환대산업에

Table 6. Contribution of emotional labor and organizational commitment to turnover intention and customer orientation

Category	Turnover intention			Customer orientation		
	B	β	t-value	B	β	t-value
(Constant)	4.185		11.499	3.129		16.253***
Surface acting	0.125	0.110	2.310*	-0.041	-0.071	1.404
Deep acting	-0.100	-0.075	1.552	0.241	0.358	7.236***
Affective commitment	-0.528	-0.444	8.898***	0.028	0.048	0.898
Continuance commitment	-0.008	-0.008	0.871	0.041	0.080	1.584
F-value (p)		34.114***			19.122***	
Adjusted R ²		0.256			0.158	

* $p < 0.05$, *** $p < 0.001$.

서는 정서적 몰입이 이직의도에 유의적인 부(-) 영향을 미친다고 보고하여, 정서적 몰입이 낮은 영양(교)사는 학교에 대한 애착이 낮아 학교를 떠나려는 의도가 높다고 사료할 수 있겠다.

IV. 요약 및 결론

본 연구는 부산지역 학교급식 영양(교)사의 감정노동(표면행동과 내면행동)과 조직몰입(정서적 몰입, 계속적 몰입)이 이직의도와 고객지향성에 미치는 영향을 규명하고자 초·중·고등학교 영양(교)사 398명에게 설문조사를 실시하였고 조사기간은 2014년 2월 11일이었으며 연구결과는 다음과 같다. 감정노동 중 표면행동은 2.53/5.00점, 내면행동은 3.32/5.00점이었다. 연령에서, 표면행동은 50대가 유의적($p < 0.001$)으로 가장 낮았고, 내면행동은 40대, 50대가 유의적($p < 0.001$)으로 높았다. 고등학교 영양(교)사와 회계직 영양사의 표면행동은 유의적($p < 0.001$)으로 높았고 내면행동은 유의적($p < 0.001$)으로 낮았다. 정서적 몰입은 2.88/5.00점, 계속적 몰입은 3.57/5.00점이었다. 계속적 몰입은 40대군, 대학교 졸업군이 유의적($p < 0.001$)으로 높았으며 영양사 경력 15년 이상~20년 미만 군이 유의적($p < 0.001$)으로 높았다. 이직의도는 2.58/5.00점이었고 40대, 50대, 초등학교 영양(교)사, 영양교사가 유의적($p < 0.001$)으로 낮았다. 고객지향성은 4.14/5.00점으로 높았으며, 영양교사가 회계직 영양사보다 고객지향성이 유의적($p < 0.01$)으로 높았고, 9시간 근무영양(교)사가 8시간 근무 영양(교)사보다 유의적($p < 0.05$)으로 높았다. 감정노동, 조직몰입과 이직의도, 고객지향성 간의 상관관계에서, 이직의도는 표면행동($r = 0.261, p < 0.01$)과는 유의적인 양(+)의 상관관계를, 내면행동($r = -0.241, p < 0.01$)과는 유의적인 음(-)의 상관관계를 보였고, 계속적 몰입($r = 0.154, p < 0.01$)과는 유의적인 양(+)의 상관관계를, 정서적 몰입($r = -0.495, p < 0.01$)과는 유의적인 음(-)의 상관관계가 있었다. 고객지향성은 표면행위($r = -0.172, p < 0.01$)와는 음(-)의 상관관계를, 내면

행위($r = 0.399, p < 0.01$), 정서적 몰입($r = 0.151, p < 0.01$)과는 양(+)의 상관관계가 있었다. 이직의도에는 표면행위가 유의적인 양의 영향력($\beta = 0.110, p < 0.05$)을 주었고, 정서적 몰입은 음(-)의 영향력($\beta = -0.444, p < 0.001$)을 주었으며 설명력(R^2)은 25.6%이었다. 고객지향성에는 내면행동이 유의적인 양의 영향력($\beta = 0.358, p < 0.001$)을 주었으나 설명력이 낮아 회귀분석 모델로 적합하지 않았다. 이상을 살펴 볼 때, 영양(교)사의 정서적 몰입은 영양(교)사의 일반적인 특성에 따른 차이는 없었으나 이직의도에는 강하게 영향을 미치고 있었다. 직장 내의 삶의 질은 곧 급식 질과 연결되므로 정부에서는 학교영양(교)사가 학교급식에 애착을 갖고 일 할 수 있도록 정서적 몰입에 대한 관리가 필요하고 또한 학교급식에 관한 업무 분석을 통해 업무의 문제점을 체계적으로 개선시키는 노력이 필요하겠다.

Conflict of interest

No potential conflict of interest relevant to this article was reported.

References

Ahn SC. 2013. The effect of emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment of dietician in elementary school. *Korean J Culin Res* 19(4):307-320.

Allen NJ, Meyer JP. 1990. The measurement and antecedents of affective, normative and continuance commitment to the organization. *J Occup Organ Psychol* 63(1):1-18.

Ashforth BE, Humphrey RH. 1998. Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Acad Manag Rev* 18(1):88-115.

Baek SH. 2010. The causal model of job stress, job burnout and turnover intention. Master's thesis. Chung-Ang University, Seoul, Korea. pp 31-32.

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 HJ, Yang JH, Chang DM. 2014. Impact of internal marketing on job satisfaction, job commitment, organizational commitment, and customer orientation in hospital employees. *J Korea Contents Assoc* 14(11):783-797.
- Diefendorff JM, Croyle MH, Gosserand RH. 2005. The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *J Vocat Behav* 66(2):339-357.
- Eu YS, Lee HR. 2011. A study on relationship of food service emotional intelligence, creativity, organization commitment: Focused on the moderator of changed-oriented organizational culture. *Korean J Hosp Admin* 20(4):161-182.
- Hellgren J, Sjoberg A, Sverke M. 1997. Intention to quit: Effects of job satisfaction and job perceptions. pp 415-423. In: *Feelings work in Europe*. Avallone F, Arnold J, de Witte K (eds.). Guerini, Milano, Italy.
- 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.
- Kim BS. 2009. A study on the influence of emotional labor on employees' level of service delivery and firm performance. Doctorate dissertation. Kyonggi University, Gyeonggi, Korea. pp 114-118.
- 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 HY. 2004. The effects of dietitians' job satisfaction, working in contracted food service management company, on customer orientation and financial performance. Master's thesis. Yonsei University, Seoul, Korea. pp 74-77.
- Kim JY, Lee YE. 2014. Job satisfaction and engagement of school food service dietitians and nutrition teachers in Chungbuk. *J Korean Soc Food Sci Nutr* 43(6):943-954.
- Kim MJ. 2016. The effects of work-life balance on social support, affective commitment, job satisfaction and turnover intention of employee's -Focusing on the hospitality industry. Doctorate dissertation. Deong-Eui University, Busan, Korea. pp 73-87.
- Kim SI. 2011. A study on the effect of customer orientation and emotional labor on the job satisfaction and job stress. Master's thesis. Kyung Hee University, Seoul, Korea. pp 52-53.
- Kim SR, Kim G. 2010. Relations among emotional labor, burnout and customer orientation of employee food service industry. *Korea J Tour Hosp Res* 24(1):119-136.
- Kim WH. 2005. Exploratory causal relationship models of three components or organizational commitment. *J Organ Manag* 29(1):55-91.
- Lee DN. 2012. The effects of job satisfaction and organizational commitment on turnover intention of dietitians in school foodservice -Focused on moderating effect of meal serving frequency-. Master's thesis. Kyungnam University, Gyungnam, Korea. pp 31-69.
- 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 JE. 2015. The relation of job characteristics, emotional labor and job burnout of school dietitians and school nutrition teachers. Master's thesis. Kyungnam University, Gyungnam, Korea. pp 48-49.
- Lee KA, Lyu ES. 2015. Study on relations among emotional labor, burnout, engagement and customer orientation of high school foodservice employees in Busan area. *Korean J Food Cook Sci* 31(3):370-377.
- Levitt T. 1980. Marketing success through differentiation of anything. *Harv Bus Rev* 58(1,2):84-91.
- Ministry of Education. 2016. Current state of school foodservice in 2015. Available from: <http://moe.go.kr/boardCnts/view.do?boardID=318&lev=0&statusYN=W&s=moe&m=030207&opType=N&boardSeq=64387>. Accessed December 30, 2016.
- Mobley WH. 1977. Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *J Appl Psychol* 62(2):237-240.
- Park BG. 2008. A study on factors in influencing turnover of nutritionists working at catering food industries. Master's thesis. Catholic University of Daegu, Gyeongbuk, Korea. pp 20-24.
- Park JY. 2015. Working stress, occupational satisfactor, and turnover intention of dieticians of school foodservice in Seoup depending on meal frequency. Master's thesis. Chung-Ang University, Seoul, Korea. pp 36-40.
- Park SH, Song YJ. 2013. The relationship of emotional labor with job performance: Dimensions, impacts and implications. *Korean J Gov Rev* 20(1):1-24.
- Saxe R, Weitz BA. 1982. The SOSO scale: A measure of the customer orientation of salespeople. *J Mark Res* 19(3):343-351.
- Shin SY, Kim HY, Choi MK, Yang IS. 2006. Dietitians' customer orientation at contract foodservice management company. *J Korean Soc Food Sci Nutr* 35(6):801-808.
- Spear MC, Gregoire MB. 2007. *Foodservice organizations*. 6th ed. Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ, USA. pp 397-398.
- Tajeddini K, Trueman M. 2008. Effect of customer orientation and innovativeness on business performance: A study of small-sized service retailers. *Int J Entrep Small Bus* 6(2):280-295.

Received on Nov.17, 2016/ Revised on Jan.12, 2017/ Accepted on Jan.13, 2017