

부산지역 중·고등학교 조리종사자의 직무변인이 직무소진과 직무관여 및 이직의도에 미치는 영향

류은순·*이경아*

부경대학교 식품영양학과, *대구가톨릭대학교 식품영양학과

The Effects of Job Characteristics on Job Burnout, Engagement and Turnover Intention of Middle and High School Foodservice Employees

Eun-Soon Lyu and †Kyung-A Lee*

Dept. of Food Science & Nutrition, Pukyong National University, Busan 48513, Korea

*Dept. of Food & Nutrition, Catholic University of Daegu, Kyungsan 38430, Korea

Abstract

The purpose of this study was to obtain data on the contribution of job characteristics (work, autonomy, reward, community, fairness, value) towards job burnout (emotional exhaustion, cynicism), job engagement (vigor, dedication, absorption) and turnover intention in school foodservice employees. Typically, 594 school foodservice employees in the Busan area participated in our survey. Workload ($\beta = -0.512, p < 0.001$) had the highest negative influence on emotional exhaustion, whereas reward ($\beta = -0.216, p < 0.001$) and community ($\beta = -0.214, p < 0.001$) had the highest negative influence on cynicism. Community ($\beta = 0.305, p < 0.001$) and workload ($p < 0.001$) had the highest positive influence on vigor. Community ($\beta = 0.261, p < 0.001$) and workload ($\beta = 0.238, p < 0.001$) had the highest positive influence on dedication. Workload ($\beta = 0.287, p < 0.001$) and community ($\beta = 0.224, p < 0.001$) had the highest positive influence on absorption. Workload ($\beta = -0.195, p < 0.001$) and community ($\beta = -0.182, p < 0.001$) had the highest negative influence on turnover intention. Overall, the results show that job characteristics are very important factors affecting foodservice employee's burnout, engagement, and turnover intention. So should try to reduce the employees' workload and increase the rewards for them along with activating communication among each other.

Key words: school foodservice employee, job characteristic, burnout, engagement, turnover intention

서론

학교급식은 1997년 초등학교에 전면급식이 실시된 이후 양적성장을 거듭하여 2017년 2월 현재, 급식을 실시하는 학교 수는 전국 초·중·고·특수학교 전체 11,747개교에서 100% 급식을 실시하고 있으며, 1일 평균 593만 명에게 급식을 제공하고 있다(Ministry of Education 2017). 학교급식이 확대됨에 따라 급식의 위생과 안전뿐 아니라, 급식의 질에 대한 관심이 높아지고 있어 학교급식의 내실화가 절대적으로 필요하며, 이는 학교급식을 책임지고 있는 전담인력 및 제반종

사자들에게 대한 인력관리의 중요성을 더욱 부각시키고 있다. 학교급식소의 조리종사자는 고객인 학생들의 급식품질 만족을 위해 최일선에서 양질의 음식과 서비스를 제공하는 실무자로 매우 중요한 역할을 담당하고 있다. 따라서 조리종사자가 좋은 직무환경에서 직무에 만족할 때만이 학교급식의 생산성과 질적 향상이 가능할 것이다(Shin BK 2011).

그러나 2017년 교육부의 급식인력 현황에 따르면 조리실이 설치된 학교에 조리사 10,322명, 조리원 51,303명이 근무하고 있으며, 조리사의 20.6%(2,131명)와 조리원의 1.0%(518명)만이 정규직으로 근무하는 것으로 보고되었다(Ministry of

† Corresponding author: Kyung-A Lee, Dept. of Food & Nutrition, Catholic University of Daegu, Kyungsan 38430, Korea. Tel: +82-53-850-3522, Fax: +82-53-359-6585, E-mail: yika0108@cu.ac.kr

Education 2017). 조리종사자들의 직무개선에 비해 학교급식 환경과 업무내용은 빠르고 복잡하게 변화되고 있어 이들의 업무 부담은 지속적으로 증가하고 있는 실정이다(Kim & Baek 2011). 급식종사자의 근무환경이 열악하고 고용관계가 불안하며, 업무가 과다한 것이 양질의 식사가 제공되지 않는 원인이 될 수 있어(Eves & Dervisi 2005), 인적자원에 대한 의존도가 높은 급식산업에서 열악한 근무환경과 고용불안정성은 서비스의 질적 저하를 초래하고, 직무환경에도 영향을 미쳐 결국 이직을 초래할 수 있다(Lee 등 2011).

이직은 자기 자신이나 고용주에 의해 일시적 또는 영구적으로 고용이 종료되어 다른 직무나 조직으로 이동하는 것을 의미한다(Meyer & Allen 1991). 조직의 관리에 있어 높은 이직률은 퇴직금, 신규직원의 채용비, 교육·훈련비 등의 상승으로 조직의 재정적 손실과 조직의 효율성 저하를 초래할 수 있음은 물론 조직 내 직원의 사기 저하에도 큰 영향을 미치게 된다(Hwang & Yoon 2012). 이직의도가 있다는 것은 구성원이 실제로 이직을 하지는 않더라도 조직에 부정적인 영향력을 줄 수 있기 때문에 급식서비스 접점에 있는 조리종사자의 이직의도는 문제가 될 수 있다(Cho & Ko 2010).

Mor Barak 등(2001)은 이직의도를 예측할 수 있는 요인 중 하나로 직무소진을 꼽았으며, Song 등(2007)은 학교급식 조리종사자에 대한 연구에서 소진이 이직의도와 밀접한 관련성이 있음을 보고하였다.

직무소진은 주어진 업무를 현신적으로 수행했으나, 그에 따른 성과나 보상이 기대에 못 미쳐 좌절감이나 회의감을 겪는 상태로 정의되며, 정서적 소진과 냉소의 두 하위영역으로 구성되어 있다(Freudenberger HJ 1974). Leiter & Maslach(1999)는 직무소진의 예측요인을 개인이 아닌 조직과 직무에서 찾을 것을 강조하고, Six Area of Work Life Model을 통해 업무량, 자율성, 보상, 커뮤니티, 공정성, 그리고 가치를 직무소진 예측과 관련된 직무변인으로 제시하였으며, 간호사에 대한 연구에서 직무소진에 가장 영향을 미치는 직무변인은 가치와 보상이고, 이직의도에 영향을 주는 직무소진 항목은 냉소라고 보고하였다(Leiter & Maslach 2009).

직무관여는 기본적 직무 요구 이상의 직무를 자발적으로 수행하는 정도를 말하며, 활기, 현신, 그리고 몰입의 세 하위영역으로 구성되어 있다. 종업원에 대한 역량을 벗어난 과도한 직무요구는 직무소진과 함께 직무관여를 떨어뜨리고(Maslach & Jackson 1981), 결국 고객에 대한 무관심과 고객 욕구 무시와 같은 부정적인 태도를 초래하여 서비스의 질이 저하된다고 보고되었다(Kim SH 2006). 학교영양(교)사에 대한 연구에서 일과 보상이 적절하고 직무가치를 느끼면 심리적 이탈감이 낮아지고, 직무를 자발적으로 수행하고자 하는 열의가 높아지는 반면, 직무에 대한 처우가 불공정하다고 느끼면 정서

적으로 지치고 스트레스를 받는 것으로 보고하였다(Lyu & Lee 2017).

학교급식의 경우, 조리종사자의 직무환경 즉, 학교의 유형, 하루 급식제공횟수, 고용체계 등이 다양하므로 이에 따른 업무량, 자율성, 보상 등의 직무변인에 차이가 있을 수 있다. 따라서 학교급식 조리종사자들이 직무변인을 긍정적으로 인식하면 직무관여가 고취되고 소진이 완화되어 최종적으로 이직의향이 낮아질 수 있지만, 부정적으로 인식할 경우, 스트레스가 유발되어 심한 좌절감이나 상실감을 느끼고 직장을 이직할 수도 있다. 따라서 학교급식 조리종사자의 직무변인 파악을 통한 직무소진, 직무관여 및 이직의도 조사는 조리종사자의 생산성 향상 및 효율적인 학교급식 관리를 위해 매우 중요하다고 하겠다.

이에 본 연구에서는 부산지역 학교급식 조리종사자를 대상으로 6가지 직무변인이 직무소진, 직무관여 및 이직의도에 미치는 영향력을 규명함으로써 학교급식 조직환경 개선 및 조리종사자의 직무 개선에 필요한 기초자료를 제공하고자 하였다.

연구대상 및 방법

1. 연구대상 및 방법

본 연구는 부산광역시 중·고등학교 95개교(중학교 49개교, 고등학교 46개교) 급식소의 종사자 610명을 대상으로 하였다. 연구방법은 연구자가 개발한 설문지를 각 학교의 영양(교)사에게 직접 배부하고, 연구목적에 대해 설명하였으며, 이에 동의한 조리종사자가 설문지에 직접 기입한 후 봉한 설문지를 영양(교)사가 회수하였다. 배부된 설문지 중 604부를 회수하였고(회수율: 99%), 이중 부실 기재된 10부를 제외한 594부를 분석에 사용하였다. 조사는 2014년 6월 2일부터 2014년 7월 6일까지 실시하였다.

2. 연구내용

설문지는 응답자 일반사항, 직무변인, 직무소진, 직무관여, 이직의도로 구성하였다. 일반사항으로는 조리종사자의 연령, 학력, 근무기간, 조리사 자격증 보유, 근무학교, 근무형태, 근무시간, 하루 급식제공횟수 등으로 측정하였다. 6가지 직무변인 측정은 Leiter & Maslach(2000; 2003)가 개발한 척도를, 직무소진은 Schaufeli WB(1996)이 개발한 MBI-GS(Maslach Brunout Inventory-General Survey)를, 직무관여는 Schaufeli & Bakker(2003)이 개발한 UWES(Utrecht Work work engagement Scale)를, 이직의도는 Hellgren 등(1997)이 검증한 척도를 기초로 본 연구에 맞게 설문지를 개발하고, 조리종사자 20명을 대상으로 예비조사를 실시한 후 수정하여 최종 구성하였다.

직무변인은 업무량, 자율성, 보상, 커뮤니티, 공정성, 가치 등 직무와 조직적 특성의 6가지 하위요인으로 구성하였다. 6가지 직무변인 중 업무량은 ‘일을 마치고 귀가하면 내가 하고 싶은 것들을 못할 정도로 피곤하다’ 등 3문항, 자율성은 ‘내 직무에 필요한 장비나 장소들을 얼마든지 요청하고 확보할 수 있다’ 등 3문항, 보상은 ‘직무수행 시 내가 들인 노력이 대개 간과되어 버린다’ 등 3문항, 커뮤니티는 ‘우리 직장 사람들은 서로 협력한다’ 등 3문항, 공정성은 ‘우리 직장은 모든 직원들을 공정하게 대우한다’ 등 3문항, 가치는 ‘내가 추구하는 가치와 직장이 추구하는 가치가 유사하다’ 등 3문항을 포함하여 총 18문항으로 구성하였다. 직무소진은 ‘하루 종일 일한다는 것은 나에게 스트레스이다’ 등 정서적 소진 5문항과 ‘현재의 직무가 중요한 일인지 모르겠다’ 등 냉소 5문항을 포함하여 총 10문항으로 구성하였다. 직무관여는 ‘아침에 일어나면 나는 일하러 가고 싶은 기분이 든다’ 등 활력 3문항을, ‘나의 직무는 내가 열심히 일하고 싶게 만든다’ 등 헌신 3문항을, ‘내 일을 집중해서 하다보면 행복감을 느낀다’ 등 몰입 3문항을 포함하여 총 9문항으로 구성하였다. 이직의도는 ‘내 마음대로 할 수만 있다면, 이 직장을 그만 두겠다’ 등 3문항으로 구성하였다. 직무변인, 직무소진, 직무관여 및 이직의도 측정도구의 문항은 Likert의 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다~5점: 매우 그렇다)를 이용하여 평가하였다.

3. 자료분석

수집된 자료의 통계처리는 SPSS WIN 18.0 program(SPSS Inc., Chicago, IL, USA)을 이용하여 분석하였다. 조사 대상자의 일반적 특성은 기술통계와 빈도분석을 이용하였고, 일반적 특성에 따른 직무변인, 직무 소진, 직무관여, 이직의도에 대한 차이는 *t*-test와 one way-ANOVA를 사용하였으며, 사후검증은 Duncan's multiple range test를 이용하였다. 각 변인들 간의 상관관계는 Pearson's correlation 분석을 하였으며, 직무변인이 직무소진, 직무관여, 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 각 문항 간의 내적 일관성을 알아보기 위해 Cronbach's alpha값을 이용하여 신뢰도 분석을 하였다.

결과 및 고찰

1. 대상자의 일반사항

연구대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 연령은 46~50세가 35.0%, 51~55세가 30.5%, 41~45세가 20.9%, 56세 이상이 9.8%, 40세 이하가 3.9% 순이었으며, 평균 연령은 49세이었다. 학력은 고졸이 77.8%, 중졸 이하가 8.6%, 전문대졸 이상이 6.9%로 나타났으며, 조리사 자격증은 53.0%가 소지하고

Table 1. General characteristics of subjects

Characteristics	Categories	N (%)
Age (years)	≤ 40	23(3.9)
	41~45	124(20.9)
	46~50	208(35.0)
	51~55	181(30.5)
	≥56	58(9.8)
	Mean±S.D.	48.99±4.82
Educational background	≤ Middle school	51(8.6)
	High school	462(77.8)
	≥ College	41(6.9)
	No responses	40(6.7)
Cooking certification	Yes	315(53.0)
	No	262(44.1)
	No responses	17(2.9)
Employment status	Public official cook	8(1.4)
	Unlimited period contract cook	477(80.3)
	Contractor worker	88(14.8)
	No responses	21(3.5)
Total careers as a cook (years)	3 less	99(16.7)
	3~5 less	160(26.9)
	5~12 less	180(30.6)
	12 and more	142(23.9)
	No responses	13(2.2)
	Mean±S.D.	6.4±3.9
School type	Middle school	273(46.0)
	High school	321(54.0)
No. of meal service time	One/day	307(51.6)
	Two times/day	222(37.4)
	Three times/day	32(5.4)
	No responses	33(5.6)
Work hours (hours/day)	8 and less	317(53.4)
	9~10 less	49(8.2)
	10~12 less	126(21.2)
	12 and more	90(15.2)
	No responses	12(2.0)
	Mean±S.D.	9.23±1.54

있었다. 근무형태는 무기계약직이 80.3%, 계약직이 14.8%, 일반직은 1.4%이었다. 근무 경력은 5~12년 미만은 30.6%, 3~5년 미만이 26.9%, 10년 이상이 23.9%, 3년 미만이 16.7% 순이었으며, 평균 경력은 6.4년으로 나타났다. 근무학교는 고등학교가 54.0%, 중학교가 46.0%였으며, 1일 급식 횟수는 1회가 51.6%, 2회가 37.4%, 3회가 5.4%이었다. 1일 근무시간은 8시

간 이하가 53.4%, 10~12시간이 21.2%, 12시간 이상이 15.2%, 9~10시간이 8.2%이었고, 평균 근무시간은 9.23시간으로 나타났다.

2. 조리종사자의 직무변인

조리종사자의 6가지 직무변인에 대한 점수는 Table 2와 같다. 6가지 직무변인 측정도구의 내적 일관성 검증을 위해 Cronbach's alpha값을 이용하여 신뢰도 분석을 한 결과, 업무량은 0.762, 자율성은 0.732, 보상은 0.787, 커뮤니티는 0.853, 공정성은 0.776, 가치는 0.786으로 모두 0.7 이상으로 신뢰도가 매우 높게 나타났다. 6가지 직무변인에 대한 조리종사자의 점수는 낮을수록 그 직무변인에 대해 부정적 인식을, 높을수록 긍정적 인식을 의미하는데, 하위요인의 평균 점수는 커뮤니티 3.76/5.00점, 공정성 3.52/5.00점, 가치 3.19/5.00점, 보

상 3.15/5.00점, 자율성 3.00/5.00점, 업무량 2.51/5.00점 순으로 나타났다. 커뮤니티 점수가 가장 높게 나타난 것은 학교 조리종사자들은 상사나 동료들과 서로 협력하고, 의사소통이 잘 되는 것으로 보이며, 직무의 공정성 점수가 그 다음으로 높다는 것은 조직생활의 과정에서 공정하게 대우를 받고 있음을 의미한다. 그리고 업무량 점수가 가장 낮게 나타난 것은 조리종사자의 직무 부담정도가 매우 크다는 것을 의미하며, 업무량이 많고 강도가 높아 개인 취미생활이 어려울 정도로 극도로 피곤한 것으로 보인다. 대구·경북지역 학교급식 영양사의 직무 특성에 관한 연구(Sin & Lee 2003)에서 직무파악과 직무자율성 점수가 높게 나타났으며, 부산지역 학교영양사(Lyu & Lee 2017)의 직무변인 점수는 커뮤니티, 자율성, 가치, 공정성, 보상, 업무량 순으로 나타나, 직무자율성이 낮게 나타난 본 연구와는 다른 결과를 보였다. 이는 직무에 대한

Table 2. The scores for job characteristics by personal characteristics

Characteristics	Category	Workload	Autonomy	Reward (Approval)	Community	Fairness	Value
Age (years)	≤ 40	2.74±0.90 ¹⁾	3.21±0.90 ^{b2)}	3.34±0.67	3.79±0.44	3.60±0.55 ^b	3.42±0.55 ^b
	41~45	2.44±0.79	3.15±0.79 ^{ab}	3.12±0.62	3.82±0.62	3.65±0.67 ^b	3.24±0.63 ^{ab}
	46~50	2.50±0.84	2.99±0.84 ^{ab}	3.14±0.66	3.75±0.66	3.46±0.71 ^b	3.14±0.71 ^a
	51~55	2.51±0.81	2.93±0.81 ^{ab}	3.17±0.64	3.72±0.70	3.57±0.69 ^b	3.24±0.70 ^{ab}
	≥ 56	2.65±0.84	2.87±0.84 ^a	3.30±0.68	3.71±0.62	3.18±0.91 ^a	3.01±0.71 ^a
	<i>F</i> value	0.877	2.434 [*]	0.736	0.508	4.504 ^{***}	2.171 [*]
Total career as a employee (years)	3 less	2.43±0.82	2.87±0.64	3.06±0.62	3.81±0.63 ^{ab}	3.52±0.72	3.29±0.68
	3~5 less	2.57±0.81	3.07±0.73	3.22±0.60	3.68±0.69 ^a	3.58±0.69	3.21±0.72
	5~12 less	2.54±0.89	2.95±0.78	3.10±0.69	3.73±0.62 ^{ab}	3.46±0.70	3.17±0.70
	12 and more	2.47±0.77	3.06±0.76	3.22±0.65	3.88±0.66 ^b	3.54±0.81	3.11±0.63
	<i>F</i> value	0.777	2.009	2.032	2.239 [*]	0.791	1.367
Cooking certification	Yes	2.51±0.84	3.09±0.72	3.16±0.67	3.81±0.67	3.54±0.73	3.20±0.70
	No	2.52±0.81	2.92±0.76	3.13±0.61	3.70±0.63	3.50±0.71	3.17±0.65
	<i>t</i> -value	0.061	2.582 [*]	0.526	1.869 [*]	0.548	0.423
School level	Middle school	2.52±0.82	2.97±0.75	3.13±0.67	3.87±0.63	3.53±0.69	3.16±0.61
	High school	2.51±0.83	3.03±0.74	3.16±0.62	3.67±0.66	3.51±0.66	3.22±0.74
	<i>t</i> -value	0.116	0.967	0.633	3.565 ^{***}	0.242	1.076
Work hours (hours/day)	8 and less	2.66±0.82	3.01±0.73	3.17±0.67	3.82±0.64	3.54±0.71	3.16±0.63
	9 and more	2.32±0.78	3.00±0.76	3.13±0.62	3.70±0.67	3.50±0.75	3.24±0.74
	<i>t</i> -value	5.024 ^{***}	0.066	0.585	2.248 [*]	0.650	1.429
No. of meal service time/day	1	2.58±0.83	2.98±0.73	3.12±0.65	3.83±0.63	3.52±0.71	3.16±0.62
	2 and more	2.43±0.84	3.02±0.74	3.20±0.61	3.68±0.69	3.53±0.75	3.19±0.74
	<i>t</i> -value	1.939 [*]	0.636	1.547	2.660 ^{**}	0.240	0.484
Total		2.51±0.82	3.00±0.74	3.15±0.67	3.76±0.75	3.52±0.73	3.19±0.69

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

¹⁾ Mean±S.D.

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.

전문적인 독립성을 가지는 영양사와는 달리 조리종사자의 직무 대부분은 독자적인 업무라기보다는 다소 엄격한 서열 구분 속에서 팀 구성원들의 협력을 통하여 수행되는 것에 기인한 것으로 여겨진다.

조리종사자의 일반적 특성에 따른 직무변인 점수 차이에서, 업무량 점수는 근무시간 8시간 이하 군이 8시간 초과 군보다($p<0.001$), 급식횟수가 1식 군이 2식 이상인 군보다($p<0.05$) 유의하게 높았다. 자율성 점수는 40세 이하 군이 56세 이상인 군보다, 조리사 자격증 소지 군이 미소지 군보다 유의하게($p<0.05$) 높았으며, 보상 점수는 일반 특성에 따른 유의한 차이를 보이지 않았다. 커뮤니티 점수는 근무경력 12년 이상 군이 3~5년 미만 군보다($p<0.05$), 조리사 자격증 소지 군이 미소지 군보다($p<0.05$), 중학교 근무 군이 고등학교 근무 군보다($p<0.001$), 근무시간 8시간 이하 군이 8시간 초과군보다($p<0.05$), 급식횟수가 1식 군이 2식 이상인 군보다($p<0.01$) 유의하게 높았다. 공정성 점수는 55세 이하 군이 56세 이상 군보다 유의하게($p<0.001$) 높았으며, 가치 점수는 40세 이하 군이 46~50세와 56세 이상 군보다 유의하게($p<0.05$) 높았다. 특히 연령이 많은 경우, 젊은 연령층보다 자율성, 공정성, 가치에 대한 점수가 낮게 나타났는데, 영양(교)사는 연령층이 높은 학교급식 조리종사자에 대해 직무에 대해 의미를 가질 수 있도록 배려와 관심이 필요하겠다. 또한, Song 등(2007)의 연구에서 학교급식 조리종사자의 직무만족도가

상위자의 감독, 동료들, 직무자체, 승진, 급여 순이었고, Choi 등(2009)의 연구에서 부산지역 학교급식 조리원의 직무만족도는 동료들, 직무자체, 상위자의 감독, 급여 순이라 보고하였다. 이는 대부분 비정규직인 학교급식 조리종사자의 업무 수행이 정규직 조리사와 크게 다르지 않음에도 불구하고, 그에 따른 만족할만한 처우개선이 이루어지지 못하는 현실을 반영한 것으로 여겨진다. 따라서 호봉제와 같이 시간의 흐름에 따른 경력을 인정하고, 이에 대한 적절한 보상을 제공하는 등 조리종사자에 대한 급여 및 처우개선에 대한 제도적인 보장이 마련되어야 할 것으로 사료된다.

3. 조리종사자의 직무소진과 직무관여

조리종사자의 근무 특성에 따른 직무소진, 직무관여 결과는 Table 3과 같다. 직무소진과 직무관여 측정도구의 내적 일관성 검증을 위해 Cronbach's alpha값을 이용하여 신뢰도 분석을 한 결과, 정서적 소진은 0.889, 냉소는 0.834, 활력은 0.775, 헌신은 0.812, 몰입은 0.772로 나타났다. 직무소진의 하위요인 평균 점수는 정서적 소진 2.96/5.00점, 냉소 2.26/5.00점이었다. 이는 경북지역 학교급식 조리종사자의 직무만족에 관한 연구(Song 등 2007)에서 직무소진 중 정서적 소진(2.98점), 냉소(2.33점) 점수와 유사하였으며, 부산지역 학교영양사의 직무 특성에 관한 연구(Lyu & Lee 2017)의 직무소진 중 정서적 소진(3.50점), 냉소(2.69점) 점수보다

Table 3. The mean scores for job burnout and job engagement by personal characteristics

Characteristics	Category	Job burnout		Job engagement		
		Emotional exhaustion	Cynicism	Vigor	Dedication	Absorption
Age (years)	≤ 40	2.75±0.67 ¹⁾	2.41±0.65 ^{b2)}	3.29±0.35	3.40±0.46	3.40±0.56
	41~45	3.05±0.83	2.19±0.63 ^{ab}	3.41±0.53	3.52±0.66	3.53±0.58
	46~50	2.97±0.84	2.25±0.62 ^{ab}	3.40±0.56	3.57±0.59	3.45±0.62
	51~55	2.91±0.80	2.32±0.66 ^{ab}	3.36±0.54	3.54±0.61	3.45±0.63
	≥ 56	2.94±0.95	2.14±0.64 ^a	3.37±0.57	3.54±0.58	3.46±0.64
	<i>F</i> value	0.849	1.495 [*]	0.168	0.414	0.492
Total career as a employee (years)	3 less	2.97±0.87 ^{ab}	2.34±0.64	3.34±0.59	3.46±0.64	3.42±0.61
	3~5 less	2.82±0.78 ^a	2.16±0.59	3.40±0.49	3.58±0.57	3.46±0.56
	5~12 less	3.08±0.87 ^b	2.31±0.67	3.39±0.58	3.54±0.63	3.48±0.67
	12 and more	2.93±0.81 ^{ab}	2.26±0.66	3.39±0.52	3.57±0.59	3.50±0.60
		<i>F</i> value	2.871 [*]	2.018	0.572	0.401
Cooking certification	Yes	2.96±0.83	2.22±0.65	3.20±0.69	3.57±0.63	3.51±0.60
	No	2.97±0.85	2.30±0.63	3.04±0.67	3.51±0.58	3.41±0.63
	<i>t</i> -value	0.077	1.342	2.773 ^{**}	1.039	1.857 [*]
School level	Middle school	3.01±0.81	2.26±0.65	3.14±0.70	3.57±0.62	3.49±0.60
	High school	2.92±0.85	2.26±0.63	3.13±0.67	3.53±0.59	3.45±0.62
	<i>t</i> -value	1.287	0.062	0.284	0.804	0.762

Table 3. Continued

Characteristics	Category	Job burnout		Job engagement		
		Emotional exhaustion	Cynicism	Vigor	Dedication	Absorption
Work hours (hours/day)	8 and less	2.93±0.82	2.26±0.62	3.18±0.64	3.54±0.59	3.46±0.63
	9 and more	3.00±0.85	2.26±0.66	3.08±0.72	3.56±0.63	3.48±0.60
	<i>t</i> -value	0.940	0.075	1.653	0.035	-0.482
No. of meal service time/day	1	3.01±0.80	2.28±0.63	3.14±0.67	3.54±0.60	3.45±0.61
	2 and more	2.91±0.89	2.23±0.66	3.13±0.69	3.55±0.57	3.46±0.61
	<i>t</i> -value	1.441	0.846	0.170	0.026	0.029
Total		2.96±0.83	2.26±0.64	3.38±0.54	3.55±0.60	3.47±0.61

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

¹⁾ Mean±S.D.

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

p*<0.05, *p*<0.01.

낮았다. 직무관여의 하위요인 평균 점수는 활력 3.38/5.00점, 헌신 3.55/5.00점, 몰입 3.47/5.00점으로 나타났다. 학교급식 조리종사자의 직무만족에 관한 연구(Song 등 2007)에서 직무관여 중 활력(3.22점), 헌신(3.65점), 몰입(3.67점)의 점수에 비해 활력은 높고 헌신과 몰입은 낮은 점수를 보였으며, 부산지역 학교급식 조리원의 직무만족에 관한 연구(Choi 등 2009)에서 직무관여 중 활력(3.53점), 헌신(3.64점), 몰입(3.06점)의 점수에 비해 활력과 헌신은 높고, 몰입은 낮은 점수를 보였다.

조리종사자의 일반사항에 따른 차이에서, 직무소진 중 정서적 소진 점수는 근무경력이 5~12년 군이 3~5년 군보다 유의하게(*p*<0.05) 높았고, 냉소 점수는 40세 이하 군이 56세 이상 군보다 유의하게(*p*<0.05) 높았으나, 다른 항목에서는 유의한 차이를 보이지 않았다. 직무관여 중 활력(*p*<0.01) 점수와 몰입(*p*<0.05) 점수는 조리사 자격증 소지군이 미소지 군보다 유의하게 높았으며, 다른 항목에서는 유의한 차이를 보이지 않았고, 헌신 점수는 모든 항목에서 유의적인 차이를 보이지 않았다. 이는 대구·경북 학교급식 조리종사자의 감정노동에 관한 연구(Heo & Lee 2015)에서 조리사 자격증 소지군이 미소지군에 비해 직무소진 점수는 낮고, 직무관여 점수는 높게 나타난 것과 유사한 결과를 보였다. 종업원 개인의 역량을 넘어서는 무리한 직무요구는 직무소진을 초래하고 직무관여를 떨어뜨리므로(Maslach & Jackson 1981), 조리종사자들을 채용한 이후 능력개발을 위한 다양한 교육프로그램을 제공하고, 특히 조리사 자격증을 취득할 수 있도록 지원하는 등 개인의 역량을 향상시키는 것이 필요할 것으로 여겨진다.

4. 조리종사자의 이직의도

조리종사자의 일반적 특성에 따른 이직의도는 Table 4와 같다. 이직의도 측정도구의 내적 일관성 검증을 위해 Cron-

Table 4. The mean scores for turnover intention by personal characteristics

Characteristics	Category	Turnover intention
Age(years)	≤ 40	2.20±0.69 ¹⁾
	41~45	2.28±0.63
	46~50	2.29±0.75
	51~55	2.21±0.75
	≥ 56	2.16±0.62
	<i>F</i> -value	0.548
Total career as a employee (years)	3 less	2.30±0.76
	3~5 less	2.15±0.63
	5~12 less	2.32±0.71
	12 and more	2.21±0.73
<i>F</i> -value		2.013
Cooking certification	Yes	2.28±0.73
	No	2.20±0.70
<i>t</i> -value		1.386
School level	Middle school	2.26±0.70
	High school	2.23±0.72
	<i>t</i> -value	1.315
Work hours (hours/day)	8 and less	2.23±0.72
	9 and more	2.26±0.71
	<i>t</i> -value	0.390
No. of meal service time/day	1	2.28±0.70
	2 and more	2.21±0.73
	<i>t</i> -value	1.085
Total		2.24±0.71

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

¹⁾ Mean±S.D.

bach's alpha값을 이용하여 신뢰도 분석을 한 결과, 0.711으로 신뢰도가 매우 높게 나타났다. 이직의도 점수는 평균 2.24/5.00점으로 Shin BK(2011)의 연구에서 학교급식 조리종사원(2.85/5.00점)과 외식산업 조리종사원(2.88/5.00점)의 이직의도 점수보다 낮은 것으로 조사되었다. 또한, 항공사 객실승무원(Hwang & Yoon 2012)의 이직의도 점수(2.69/5.00점)와 장애인 생활시설 영양사(Lee HS 2009)의 이직의도 점수(2.73/5.00점), 그리고 국내 간호사(Kim & Lee 2014)의 이직의도 점수(3.45/5.00점)에 비해 본 연구 대상자인 학교급식 조리종사자들의 이직의도 점수가 낮은 것으로 나타났다. 이는 무기계약직과 계약직 등의 비정규직의 비율이 높은 것과 연관이 있는 것으로 여겨진다. 조리종사자의 일반사항에 따른 차이는 없었으며, 이는 유아교사에 관한 연구(Kim MR 2004)에서 개인적 배경이 이직의도에 크게 영향을 미치지 않는다고 보고한 것과 유사한 결과였다.

5. 직무변인, 직무소진 및 직무관여 간의 상관관계

직무변인, 직무소진, 직무관여 및 이직의도 간의 상관관계를 살펴본 결과는 Table 5와 같다. 직무변인 중 업무량은 정서적 소진, 냉소와는 음(-)의 상관관계를($p<0.001$), 활력, 헌신과는 양(+)의 상관관계를($p<0.01$), 이직의도와는 음(-)의 상관관계를 보였다($p<0.001$). 직무변인 중 자율성, 보상, 커뮤니티, 공정성, 가치는 정서적 소진, 냉소와는 음(-)의 상관관계를($p<0.01$), 활기, 헌신, 몰입과는 양(+)의 상관관계를($p<0.01$), 이직의도와는 음(-)의 상관관계를 보였다($p<0.01$). 이는 초등교사에 관한 연구(Kim BR 2012)에서 직무환경에 대해 부정적으로 인식할수록 심리적 소진 수준이 증가하고, 직무환경에 대해 긍정적으로 인식할수록 직무열의가 증가된다고 보고한 것과 비슷한 경향을 보였다. 외식 서비스 종사자에 대한 연구(Kim & Yoo 2004)에서 직무관련변인인 장래성, 급여, 복리후생, 동료관계, 근무여건, 고객관계, 업무량 모두 이직의도에 음(-)의 상관관계를 나타낸다고 보고한 것과 유사한 결과를 보였다.

6. 직무변인이 직무소진, 직무관여 및 이직의도에 미치는 영향력

조리종사자가 인식하는 직무변인이 직무소진, 직무관여 및 이직의도에 주는 영향력이 어느 정도인지 알아보기 위해 다중회귀분석을 한 결과는 Table 6과 같다.

직무변인이 직무소진에 미치는 영향을 분석하기 위해 6가지 직무변인을 독립변수로 설정하고, 정서적 소진과 냉소를 종속변수로 설정하여 다중회귀분석을 실시한 결과, 정서적 소진의 회귀모형의 설명력은 48.5%이고, 냉소의 회귀모형의 설명력은 26.1%로 나타나, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($p<0.001$). β 값을 보면 업무량($\beta = -0.512$)이 정서적 소진에 가장 크게 영향을 미치고 있었으며, 보상($\beta = -0.157$), 공정성($\beta = -0.154$), 커뮤니티($\beta = -0.113$) 순으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 보상($\beta = -0.216$)이 냉소에 가장 크게 영향을 미치고 있었으며, 커뮤니티($\beta = -0.214$), 업무량($\beta = -0.140$), 공정성($\beta = -0.133$), 가치($\beta = -0.131$) 순으로 유의한 부(-)의 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 조리종사자가 업무량에 대해 긍정적인 인식을 할수록, 수행한 직무에 대한 보상이 잘 이루어질수록, 조직이 공정하게 운영된다고 인식할수록, 조리종사자들 간의 의사소통이 자유로울수록 직무소진이 낮아지는 것으로 분석되었다.

직무변인이 직무관여에 미치는 영향을 분석하기 위해 6가지 직무변인을 독립변수로 설정하고, 활력, 헌신, 몰입을 종속변수로 설정하여 다중회귀분석을 실시한 결과, 활력의 회귀모형의 설명력은 16.4%이고, 헌신의 회귀모형의 설명력은 18.3%이며, 몰입의 회귀모형의 설명력은 20.7%로 나타나, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($p<0.001$). β 값을 보면 커뮤니티($\beta=0.305$)가 활력에 가장 크게 영향을 미치며, 업무량($\beta=0.216$)도 유의한 정(+의) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 커뮤니티($\beta=0.261$)가 헌신에 가장 크게 영향을 미치며, 가치($\beta=0.238$), 업무량($\beta=0.098$) 순으로 유의한 정(+의) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가치($\beta=0.287$)가 몰입에 가장 크게 영향을 미치며, 커뮤니티($\beta=0.224$), 자율성($\beta=0.102$)

Table 5. Correlation between job characteristics and job burnout, job engagement, and turnover intention

Category	Job burnout		Job engagement			Turnover intention
	Emotional exhaustion	Cynicism	Vigor	Dedication	Absorption	
Workload	-0.595***	-0.243***	0.210**	0.137**	0.087	-0.233**
Autonomy	-0.200**	-0.178**	0.139**	0.195**	0.223**	-0.136**
Reward (Approval)	-0.445**	-0.350**	0.205**	0.215**	0.198**	-0.257**
Community	-0.196**	-0.304**	0.314**	0.315**	0.302**	-0.222**
Fairness	-0.432**	-0.365**	0.216**	0.210**	0.198**	-0.261**
Values	-0.266**	-0.294**	0.212**	0.327**	0.393**	-0.242**

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

Table 6. Contribution of job characteristics to job burnout

Category	Job burnout						Job engagement						Turn over					
	Emotional exhaustion			Cynicism			Vigor			Dedication			Absorption			Turn over		
	B	β	t value	B	β	t value	B	β	t value	B	β	t value	B	β	t value	B	β	t value
(Constant)	6.403		29.006***	4.412		16.524***	2.051		7.180***	1.902		7.680***	1.401		5.710***	3.425		11.723***
Work load	-0.511	-0.512	14.286***	-0.106	-0.140	3.266***	0.178	0.216	4.754***	0.071	0.098	2.096*	0.001	0.021	0.435	-0.164	-0.195	4.278***
Autonomy	-0.023	-0.020	0.566	0.003	0.004	0.087	-0.007	-0.007	0.164	0.045	0.055	1.244	0.084	0.102	2.329*	-0.004	-0.005	0.104
Reward	-0.204	-0.157	3.944***	-0.214	-0.216	4.555***	0.095	0.089	1.764	0.081	0.086	1.732	0.087	0.091	1.872	-0.143	-0.130	2.571**
Community	-0.149	-0.113	3.162***	-0.204	-0.214	4.752***	0.327	0.305	6.726***	0.247	0.261	5.854***	0.213	0.224	5.048***	-0.197	-0.182	3.976***
Fairness	-0.175	-0.154	3.811***	-0.116	-0.133	2.798**	-0.019	-0.020	0.403	-0.030	-0.036	-0.724	-0.015	-0.019	-0.376	-0.056	-0.059	1.158
Value	-0.079	-0.065	1.816	-0.122	-0.131	3.061**	0.083	0.084	1.837	0.208	0.238	5.290***	0.253	0.287	6.479***	-0.103	-0.102	2.218*
F value (p)	76.430***			29.264***			16.881***			19.350***			22.080***			15.796***		
Adjusted R ²	0.485			0.261			0.164			0.183			0.207			0.155		

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

순으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 조리종사자가 업무량에 대해 부정적으로 인식할수록 직무에 대한 활력과 헌신은 낮아지며, 상사나 동료들과 서로 협력하고, 의사소통이 잘 될수록 직무에 대한 직무에 대한 활력과 헌신 및 몰입이 높아지고, 직무의 가치에 만족할수록 직무에 대한 헌신과 몰입이 높아지는 것으로 분석되었다. 이는 초등교사에 대한 연구(Kim BR 2012)에서 직무환경 중 업무과부하는 직무관여에 유의한 음의 영향력을 나타낸다고 보고한 것과 유사한 결과로 나타났다.

직무변인이 이직의도에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 회귀모형의 설명력은 15.5%로 나타나, 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(p<0.001). β 값을 보면 업무량($\beta = -0.195$)이 가장 크게 영향을 미치고 있었으며, 커뮤니티($\beta = -0.182$), 보상($\beta = -0.130$), 가치($\beta = -0.102$) 순으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 학교 조리종사자가 업무량에 대해 긍정적으로 인식할수록, 수행한 직무에 대한 보상이 잘 이루어질수록, 상사나 동료들간의 협력과 의사소통이 잘 될수록, 직무의 가치에 만족할수록 이직의도가 낮아지는 것으로 분석되었다.

이상의 결과로부터 학교 조리종사자의 경우, 많은 작업량을 제한된 시간 내에 완료해야 하는 부담으로 인하여 직무소진 상태가 되고, 직무에 대한 활력과 헌신이 상실되면 이직의도가 높아지기 쉬우므로 업무과부하가 되지 않도록 관리가

필요하다. 또한, 직무변인 중 커뮤니티는 직무관여에 양의 영향력을 직무소진과 이직의도에 음의 영향력을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 학교영양(교)사의 경우, 직무변인 중 커뮤니티가 직무소진과 직무열의 모두에 영향력을 나타내지 않은 것과는 대조적인 결과이다(Lyu & Lee 2017). 따라서 관리자인 영양(교)사는 인적자원관리에 있어서 영양(교)사와 조리종사자간, 조리종사자들 간에 자유롭게 업무에 대한 의견을 표현함으로써 내부고객 간의 친밀감과 유대감을 형성할 수 있는 근무환경을 조성하여 조리종사자의 직무소진을 완화되고 직무관여를 고취시켜 최종적으로 이직의도를 낮출 수 있도록 힘써야 하겠다. 더불어 조리종사자의 업무량, 자율성, 보상, 그리고 공정성은 조직적인 체계에 의해 부여하거나 달라질 수 있는 부분이므로 개인차원의 직무 특성의 개선이 아니라 국가 정책적으로 보수에 대한 예산 지원 확대와 더불어 조리사와 조리원의 자격과 경력에 대한 보수의 차등지급 등 조직적으로 업무환경을 개선시켜 나가는 것이 매우 중요하다 여겨진다.

요약 및 결론

부산지역 중·고등학교 조리종사자를 대상으로 직무변인이 직무소진과 직무관여 및 이직의도에 미치는 영향력을 규명함으로써 조리종사자의 직무 개선과 학교급식 조직환경 개

선에 필요한 기초자료를 제공하고자, 부산광역시 중·고등학교 조리종사자 594명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구결과, 조리종사자의 직무변인 평균 점수는 커뮤니티 3.76/5.00점, 공정성 3.52/5.00점, 가치 3.19/5.00점, 보상 3.15/5.00점, 자율성 3.00/5.00점, 업무량 2.51/5.00점 순으로 나타났다. 직무소진, 직무관여 및 이직의도의 전체 평균 점수는 직무소진 중 정서적 소진 2.96/5.00점, 냉소 2.26/5.00점이었고, 직무관여 중 활력 3.38/5.00점, 헌신 3.55/5.00점, 몰입 3.47/5.00점이었으며, 이직의도는 2.24/5.00점이었다. 직무변인, 직무소진, 직무관여 및 이직의도간의 상관관계에서, 업무량은 정서적 소진, 냉소와는 음(-)의 상관관계를($p < 0.001$), 활력, 헌신과는 양(+)의 상관관계를($p < 0.01$), 이직의도와는 음(-)의 상관관계를 보였다($p < 0.001$). 직무변인 중 자율성, 보상, 커뮤니티, 공정성, 가치는 정서적 소진, 냉소와는 음(-)의 상관관계를($p < 0.01$), 활기, 헌신, 몰입과는 양(+)의 상관관계를($p < 0.01$), 이직의도와는 음(-)의 상관관계를 보였다($p < 0.01$).

6가지 직무변인이 직무소진, 직무관여 및 이직의도에 미치는 영향력에서, 직무소진 중 정서적 소진에는 업무량($\beta = -0.512, p < 0.001$)이 가장 큰 음(-)의 영향력을 주었고, 냉소에는 보상($\beta = -0.216, p < 0.001$)과 커뮤니티($\beta = -0.214, p < 0.001$)가 음(-)의 영향력을 주었다. 직무관여 중 활력에는 커뮤니티($\beta = 0.305, p < 0.001$)와 업무량($\beta = 0.216, p < 0.001$)이 양(+)의 영향을 주었고, 헌신에는 커뮤니티($\beta = 0.261, p < 0.001$)와 가치($\beta = 0.238, p < 0.001$)가 양(+)의 영향을 주었으며, 몰입에는 가치($\beta = 0.287, p < 0.001$)와 커뮤니티($\beta = 0.224, p < 0.001$)가 양(+)의 영향을 주었다. 이직의도에는 업무량($\beta = -0.195, p < 0.001$)과 커뮤니티($\beta = -0.182, p < 0.001$)가 음(-)의 영향을 주었다.

이상의 결과를 살펴볼 때, 학교급식 조리종사자는 일과 보상이 적절하고 공정하며 자신의 일에 대해 가치를 느끼면 직무소진이 낮아지고, 자발적으로 직무를 수행하는 직무관여가 높아지는 반면, 직장 내 상위 관리자인 영양(교)사 및 동료들 간에 친밀감과 유대감이 낮고 자유로운 의사표현이 되지 않을 경우, 정서적으로 지치고 결과적으로 이직이 발생하게 된다. 따라서 조리종사자의 과중한 업무량을 줄이고 공정한 처우와 업무에 따른 적절한 보상이 이루어지도록 조직적 직무환경 개선이 시급하며, 무엇보다 관리자인 영양(교)사는 조직 내 원활한 의사소통을 통한 협력관계가 이루어지도록 조직문화를 조성하는데 노력을 기울여야 할 것으로 여겨진다.

References

Cho KH, Ko HS. 2010. Effect of cabin attendants' job stress on job satisfaction and organizational commitment and turnover intention in the airline service. *Korea Contents Assoc* 10:

404-419

- 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
- Eves A, Dervisi p. 2005. Experiences of the implementation and operation of hazard analysis critical control points in the food service sector. *Int J Hosp Manag* 24:3-19
- Freudenberger HJ. 1974. Staff burn out. *J Soc Issues* 30:159-165
- Hellgren J, Sjöberg A, Sverke M. 1997. Intention to quit: Effects of job satisfaction and job perceptions, in Avallone F, Arnold J & de Witte K (Eds.). *Feelings Work in Europe*, pp.415-423
- 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* 44:610-618
- Hwang SM, Yoon JH. 2012. Impacts of flight attendants' emotional labor on burnout and turnover intentions in the airline industry. *Korean J Hosp Tour* 21:277-294
- Kim BR. 2012. A study on the moderating effect of teacher's stress management in relation to work environment with job engagement and burnout respectively. Master Thesis, Ewha Womans University, Seoul, Korea
- Kim EJ, Yoo TY. 2004. The effects of job-related variables and personality traits on turnover intention of service employees in the food and beverage industry. *Korean J Ind Organ Psychol* 17:355-373
- 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
- Kim MR. 2004. Early childhood teachers' personal behaviors and their susceptibility to burnout from institutional characteristics: And its effect on teacher turnover. Master Thesis, Konkuk University, Seoul, Korea
- Kim SH. 2006. A study on relationship of salesperson's emotional intelligence, burnout and customer-oriented selling behavior. *Korean Manag Review* 35:183-225
- Kim SH, Lee MA. 2014. Effects of emotional labor and communication competence on turnover intention in nurses. *J Korean Acad Nurs Adm* 20:332-341
- Lee HS. Factors influencing on the job satisfaction and the turnover intention of dietitians working in the institutions for the disabled in Korea - Focused on the general characteristics

- and the job burnout. *Korean J Community Nutr* 14:182-189
- Lee JT, Shin BK, Kim HC. 2011. Research articles: The impacts of job insecurity, job stress and organizational commitment on turnover intention of commercial and institutional food-service employees. *J Tour Sci* 35:209-228
- Leiter Mp, Maslach C. 1999. Six areas of worklife: A model of the organizational context of burnout. *J Health Hum Serv Adm* 21:472-489
- Leiter Mp, Maslach C. 2000. Preventing Burnout and Building Engagement: A Complete Program for Organizational Renewal. San Francisco: Jossey-Bass Inc
- Leiter Mp, Maslach C. 2003. Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. In Emotional and Physiological Processes and Positive Intervention Strategies. Emerald Group Publishing Limited. pp. 91-134
- Leiter Mp, Maslach C. 2009. Nurse turnover: the mediating role of burnout. *J Nurs Manag* 17:331-339
- Lyu ES, Lee KA. 2017. Effects of job characteristics on job burnout and engagement in school foodservice dietitians in Busan area. *J Korean Soc Food Sci Nutr* 46:132-139
- Maslach C, Jackson SE. 1981. The measurement of experienced burnout. *J Organ Behav* 2:99-113
- Meyer Jp, Allen NJ. 1991. A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review* 1:61-89
- Ministry of Education. 2017. Current state of school foodservice in 2016. Available from <http://www.moe.go.kr> [cited 10 August 2017]
- Mor Barak ME, Nissly JA, Levin A. 2001. Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: What can we learn from past research? A review and metanalysis. *Soc Serv Rev* 75:625-661
- Schaufeli WB, Bakker AB. 2003. Utrecht work engagement scale: Preliminary manual. Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University, Utrecht
- Schaufeli WB. 1996. Maslach burnout inventory-general survey (MBI-GS). *MBI Manual*, pp.19-26
- Shin BK. 2011. The impacts of job insecurity, job stress and organizational commitment on turnover. Master Thesis, Jungang University, Seoul, Korea
- Sin EK, Lee YK. 2003. Effects of personal and job characteristics on organizational commitment and job satisfaction of Daegu & Gyeongbuk area dietitians by foodservice employment type. *Korean J Food Culture* 18:75-88
- 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

Received 09 November, 2017

Revised 16 December, 2017

Accepted 02 January, 2018