

영양사의 전문직 자아개념이 직무만족도와 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구

A Study on the effects of Professional Self-Concept of Dietitian's on Job Satisfaction and Customer Orientation

고성희

성신여자대학교 식품영양학과

Seong Hee Ko(kosh0220@sungshin.ac.kr)

요약

최근 국내의 외식산업은 양적, 질적으로 많은 성장을 해 왔다. 그 중 단체급식 시장도 많은 성장은 물론 무한 경쟁화되면서 영양사의 역할도 다변화되어 왔다고 할 수 있다. 전문직 자아개념은 전문 직업인으로서의 자기 자신의 업무에 대한 느낌과 스스로의 견해를 말하며 긍정적인 전문직자아개념을 가진 전문직업인일수록 업무 수행능력이 높아진다. 본 연구는 영양사의 전문직 자아개념이 직무 만족도와 고객지향성에 미치는 영향에 관한 분석을 실시하였고, 연구결과는 다음과 같다. 전문직 자아개념의 하위요인인 지도력, 융통성, 기술, 의사소통 중에서 기술과 의사소통이 직무 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 중에서 기술의 영향력이 큰 것으로 나타나 영양사 업무와 직접 관련된 기술 요인에 대해 영양사 스스로 긍정적으로 평가할수록 직무 만족도가 높다는 것을 알 수 있었다. 고객지향성의 경우에는 의사소통과 기술의 순으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 영양사로서 고객의 필요와 욕구를 충족시키기 위해 노력하는 태도는 고객 혹은 타인과의 공감 능력이 높다고 스스로 평가하는 경우에 높아지는 것을 알 수 있었다.

■ 중심어 : | 전문직 자아개념 | 영양사 | 직무만족도 | 고객지향성 |

Abstract

Recently, the domestic food service industry has grown in quantity and quality. Among them, the foodservice market in the group has grown to become infinitely competitive as well as the growth, and the role of the dietitian has been diversified. The professional self-concept refers to the feeling of self-own work as a professional person and his or her opinion, and the professional worker with a positive professional self-concept improves his / her ability to perform his or her job. The purpose of this study is to analyze the effect of dietitian's professional self-concept on job satisfaction and customer orientation. Among the subordinate factors of professional self-concept, leadership, usability, technology, and communication showed that technology and communication had a significant effect on job satisfaction. The results of this study are as follows. First, the effect of technology was found to be significant. Customer orientation is significantly influenced by communication and technology. In other words, the attitude of trying to satisfy the needs and desires of the customers as a nutritionist was found to be higher when the self-evaluating ability of the customer or other people is high.

■ keyword : | Dietitian | Foodservice | Professional Self-concept | Job Satisfaction | Customer Orientation |

* 본 연구는 성신여자대학교 2018년도 학술연구조성비의 지원으로 수행되었습니다.

접수일자 : 2018년 08월 29일

심사완료일 : 2018년 10월 11일

수정일자 : 2018년 10월 11일

교신저자 : 고성희, e-mail : kosh0220@sungshin.ac.kr

1. 서론

전문직은 일반적으로 전문 직업분야를 의미하는데, “일반 직업들에 비해 독특한 직업조직, 직업윤리, 직업 문화를 형성하고 있을 뿐만 아니라 상대적으로 이론적이고 체계적인 지식 및 기술을 갖추고 있음은 물론, 일반 직업들에 비해 고도의 직업적 자율성을 사회적으로 보장받는 직업”으로 정의된다[1]. 즉 전문직이란 사회에서 인증된 학력과 자격증을 필요로 하는 직업에 종사함을 의미하며[2], 또한 전문직은 “장기간의 추상적이고 이론적인 지식 체계의 교육과 훈련, 경험에 의하여 공공에 대한 일정한 전문적 서비스를 제공하는 직업”을 말한다[3].

영양사는 개인이나 집단의 영양관리를 책임지는 직업으로 대한 영양사협회에서는 “질병 예방과 건강 증진을 위해 급식관리 및 영양서비스를 수행하는 전문인”으로 정의하고 있다. 한국 표준 직업 분류에는 보건·사회 복지 및 종교 관련 직 중에 영양사로 분류되어 있으며, 근무분야에 따라 크게 산업체, 병원, 학교 영양사 등으로 구분하기도 한다. 영양사의 면허제는 1962년 식품위생법에 처음으로 명시되었고, 1964년부터 보건사회부가 인정하는 면허증을 교부하여 2017년 현재 39,972 여명의 영양사가 활동 중이며, 식품위생법 제52조에 따라 주로 “1일 1회 급식인원 50인 이상의 집단급식소”에 78% 이상 근무하고 있으며, 그 외 교육, 연구, 급식산업, 공무원, 보건소 등에서 전문직으로서 활동하고 있다[4].

최근 국내의 외식산업은 양적, 질적으로 많은 성장을 해 왔다. 그 중 단체급식 시장도 많은 성장은 물론 무한 경쟁화되면서 영양사의 역할도 다변화되어 왔다고 할 수 있다. 기존 영양사의 역할이 단순한 메뉴작성 및 식단관리, 영양관리, 위생관리, 식재료 관리, 조리원 관리였다면, 지금은 그 역할 외에 급식운영의 실질적인 책임자인 급식 관리자로서 재무관리, 판매관리 등의 역할이 확대 요구되고 있다. 이에 영양사가 급식 관리자로서 해당 단체급식업장의 주 고객에 대한 니즈를 파악하고, 더 나은 급식 서비스를 제공하기 위해서는 창의적이고 다양화된 능력이 요구되고 있다. 영양사는 이처럼 고도의 지식과 기술 및 경험을 바탕으로 한 전문직

서비스를 제공하기 위한 전문인이다. 영양사직이 이처럼 전문직임에도 불구하고 아직 사회 일반의 이해 부족이나 제도적인 한계 등으로 영양사 스스로 전문가로서 지각하는 정도는 높지 않을 것으로 사료된다.

전문직 직업인으로서 자기 자신에 대한 정신적 지각을 전문직 자아개념이라고 한다[5]. 전문직 종사자의 전문직 자아개념은 긍정적이거나 부정적일 때 그들의 업무 수행에 매우 상반되는 영향을 끼치는 것으로 보고되고 있다[6-8].

영양사는 앞서 기술한 바와 같이 전문직 서비스를 제공하기 위한 전문인으로서 변화하는 외식 및 급식산업 시장의 흐름과 소비자들의 요구에 부응하여 최상의 서비스를 제공하기 위해서는 영양사의 긍정적인 전문직 자아개념이 중요하다고 볼 수 있다. 영양사들이 자신의 전문직 자아개념을 긍정적으로 높이 정립한다면 영양사의 전문적 업무를 능률적으로 수행할 수 있음은 물론 직무에 대한 만족 역시 증가할 것이다.

그러나 지금까지 영양사와 관련된 선행 연구들은 영양사의 직무 수행과 관련된 연구, 리더십, 직무 만족도에 관한 연구들이 주를 이루고 있으며 영양사직에 대한 영양사 자기 평가에 관한 연구는 없는 실정이다. 특히 전문직 자아개념에 관한 연구는 지금까지 주로 간호사를 대상으로 한 연구들이 많이 진행되었으며, 이들 연구들은 간호학사 과정생, 요양병원 간호사, 신장실 간호사, 임상 간호사 등으로 세분화되어 진행되어 왔다 [8-13]. 또한 간호사직 외에 장기이식코디네이터[7], 치과기공사[14], 피부미용관리사[6], 응급구조사[15] 등으로 다양한 전문직에 대한 연구들이 있다. 반면에 영양사를 대상으로 한 전문직 자아개념에 관한 연구는 아직 진행된 바가 없다.

이에 본 연구에서는 영양사를 대상으로 전문직 자아개념에 대해 파악해 보고, 영양사의 전문직 자아개념이 직무 만족도와 고객지향성에 어떠한 영향을 미치는지를 규명해봄으로써 전문직 자아개념의 중요성을 확인하고 영양사 업무 수행에 대한 인식을 새롭게 하여 전문직 서비스를 제공하는 영양사직의 발전에 도움이 되는 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 전문직 자아개념

자아개념은 “자기 자신과 환경에 대한 지각을 통해서 형성된 견해로서 신념의 체계”라고 할 수 있으며, 긍정적인 자아개념은 긍정적인 자아평가와 자기존중, 자기 수용과 동일하고 부정적 자아개념은 부정적 자아평가와 자기혐오, 자존감 결여 등과 동의어가 된다[14].

전문직 자아개념이란 “전문직 직업인으로서 자신 스스로에 대한 정신적 지각”을 말하며, 전문직 자아개념의 형성에 대해 외적요인으로는 학교 교육과 계속 교육, 결혼 상태, 자녀수, 연령, 성별 등을 들었으며, 내적요인으로 근무, 부서, 동료와 상사와의 관계, 조직의 정책, 전문직에 관한 신념 등이 있다[5]. 자아개념에 대한 정의는 다양하고 자아개념을 구성하고 있는 요소도 다양하다. Arthur[16]는 간호사의 전문직 자아개념의 구성요소로 전문직 실무에 대한 자부심, 업무만족감, 의사소통 등 세 영역으로 나누었으며 간호사직에 대한 많은 연구들에서 이 구성요소를 사용하고 있다. 전문직 실무에는 전문직으로서 간호사가 다른 사람을 지도하고 인도하는 능력인 지도력, 업무를 유능하게 수행하는 기술, 그리고 자신의 상황 및 자원을 잘 활용하고 최선을 다하는 융통성 등이 포함 된다. 두 번째 영역인 업무 만족감은 업무 수행의 면에서 느끼는 즐거움과 만족에 대한 자아인식을 뜻하며, 마지막으로 의사소통이란 업무수행 과정에 있어서 다른 사람과 공감하며 열린 마음에게 대한 자아인식 등에 관한 견해를 나타낸다.

선행 연구들을 살펴보면 간호사의 전문직 자아개념과 근무성적과는 정(+)적 상관관계가 있다고 보고하면서 전문직 자아개념이 높은 간호사는 자신에 대한 견해와 이해가 긍정적이므로 양질의 간호를 제공할 수 있다고 하고 반대로 전문직 자아개념이 낮은 간호사는 실무에 대해 자신감과 의사소통 능력 및 융통성의 결여로 효과적인 간호 수행에 어려움을 경험한다고 하였다[17]. 임상간호사의 전문직 자아개념과 간호업무 수행과의 관계에서 유의하나 약한 상관관계가 있는 것으로 보고하기도 하였다. 정영지[18], 박보근[12]도 변화하고 다양해진 간호 요구에 부응하여 최고의 서비스를 제공

하기 위해서는 무엇보다 긍정적인 전문직 자아개념이 필요하다고 하였다.

이상의 문헌 고찰에서 본 바와 같이 전문직 자아개념은 전문 직업인으로서의 자기 자신의 업무에 대한 느낌과 스스로의 견해를 말하며 긍정적인 전문직자아개념을 가진 전문직업인 일수록 업무 수행능력이 높아짐을 알 수 있다. 이에 전문직 서비스를 제공하는 영양사에게 있어서도 긍정적인 전문직 자아개념의 형성은 매우 중요하다고 할 수 있겠다.

2. 직무만족도

조직구성원이 직무에 대한 만족이 클수록 효율적인 직무수행이 가능하고, 직무만족으로 인한 생활의 질적 향상을 기대할 수 있다[19]. 직무만족에 대한 개념은 여러 학자들에 의해 다양하게 정의되고 있는데, 직무만족(Job Satisfaction)이란 개인이 자신의 직무에 대해 만족하는 정도로 Locker[20]는 직무만족을 “개인이 직무경험에 대한 평가의 결과로 얻게 되는 긍정적이고 즐거운 감정상태”라고 정의하였고, 직무만족의 요인은 특성상 단순한 속성이 아닌 매우 복합적인 속성으로 구성되어 있는데 직무자체, 안정감, 작업조건, 복리후생, 승진, 임금, 동료관계, 회사의 경영방침, 감독 등 9요인으로 분류한 바 있다. 즉, 직무만족도는 조직 구성원들이 직무와 연관하여 갖게 되는 가치, 신념, 태도 등의 감정적 상태로서 직무에 대해 개인이 갖게 되는 보편적 태도라고 할 수 있다.

또한 직무만족도는 개인이 직무나 직무경험에 대한 평가의 결과로 얻게 되는 긍정적인 감정 상태로서, 종사자들의 직무만족이 충족되면 기업의 제품 품질은 향상하게 된다[21]. 학교 영양사의 직무만족도와 급식품질에 관한 연구[22]에서도 영양사의 전반적인 직무만족도와 급식품질 간에는 유의적인 양의 상관성이 있었다. 요양(병)원 영양사의 직무중요도 및 수행도 분석 결과에서는 영양사의 직무 중요도와 직무수행도는 모두 직무만족도와 유의적으로 높은 상관관계를 보였다[23]. 이상과 같이 선행연구를 종합해 보면, 직무만족은 조직의 생산성과 깊게 연관되어 있으며, 영양사의 직무 만족은 급식 관리를 수행하는 데에 긍정적인 영향과

급식 생산성, 고객의 급식 서비스 만족도 등에 영향을 미칠 것으로 보여 진다. 또한 영양사의 전문직 자아개념은 직무만족도에 영향을 미칠 것으로 예상되는 바이다.

3. 고객지향성

외식 및 급식 산업을 포함하는 서비스 산업과 관련한 연구자들은 고객지향성을 서비스 조직의 핵심요인으로 보고 있다[24]. 선행연구들을 살펴보면 고객지향성이란 “고객의 입장에서 사고하는 관점에서의 기업 활동으로서 고객의 필요와 욕구를 파악하고 충족시키기 위해 고객의 이익을 최우선으로 하는 신뢰의 집합, 혹은 고객의 입장에서 욕구를 충분히 파악하고 이해함으로써 고객을 경쟁자보다 더욱 잘 충족시킴으로 고객이 지속적으로 보다 나은 가치를 얻을 수 있도록 노력하는 태도 또는 마음 등”으로 정의한다[25][26]. 즉 종사자가 고객지향적일수록 고객만족도를 위해 노력하며 또한 고객의 불만족이 발생하지 않도록 노력하게 된다. 이러한 고객지향성에 관한 연구들은 호텔 및 외식업체를 중심으로 한 서비스업체를 중심으로 진행되어 왔으나, 급식 산업의 경우에도 성장하는 외식 산업 안에서 치열한 경쟁과 변화하는 환경에 능동적으로 대처하기 위해서 급식 서비스 제공자이자 관리자인 영양사의 고객지향성이 앞으로 강조될 필요가 있다고 생각된다. 이에 본 연구에서는 영양사의 고객지향성 정도를 평가해 보고, 전문직 자아개념과 고객지향성간의 관계를 살펴보고자 한다.

III. 연구방법

1. 연구모형

본 연구는 선행 연구들에 기초하여 영양사의 전문직 자아개념과 직무 만족 및 고객 지향성간의 관계를 실증 분석 하고자 [그림 1]과 같은 연구모형과 가설을 설정 하였다.

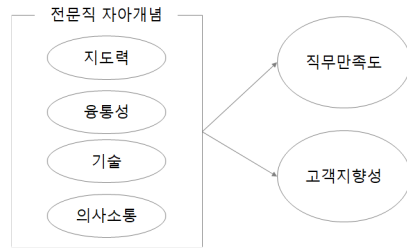


그림 1. 연구모형

가설 1: 영양사의 전문직 자아개념은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 영양사의 전문직 자아개념은 고객지향성에 영향을 미칠 것이다.

2. 조사설계 및 분석방법

2.1 표본선정 및 자료수집

본 연구에 필요한 자료를 수집하기 위한 조사 대상의 표본은 서울 및 경기 지역에 재직 중인 영양사로서 편의 표본 추출에 의해 선정되었다. 선정된 표본에 대하여 조사의 목적과 취지를 설명하고 이에 대한 협조를 얻어 자기기입식 설문조사법과 구글 설문지를 이용하여 설문조사를 실시하였다. 특히 구글 설문지를 통한 설문조사는 문자서비스를 통하여 배포, 사용하여 자료를 수집하였다. 설문조사는 2018년 5월 1일부터 5월 25일까지 진행하였다.

설문지의 구성은 크게 전문직 자아개념(13문항), 직무 만족도(5문항), 고객지향성(5문항), 조사 대상자의 일반적 특성(10문항)으로 4개의 부분으로 구성되었으며, 총 33문항이었다.

2.2 분석방법

본 연구의 대상자인 영양사들로부터 회수된 설문지 120부 중 응답이 불완전하거나 불성실한 11부를 제외한 109부(90.8%)를 분석 자료로 사용하였으며, 수집된 자료의 통계처리에는 IBM SPSS 22.0이 사용되었다. 먼저 측정항목의 타당성과 신뢰도 검증을 위해 요인분석 및 신뢰도 분석을 실시하였고, 빈도분석, 기술통계, 그리고 각 요인간의 관계는 상관관계 분석을 실시하였

다. 그 후 전문직 자아개념이 직무 만족도 및 고객 지향성에 미치는 영향을 확인하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

3. 변수의 조작적 정의 및 측정

3.1 전문직 자아개념

전문직 자아개념에 관한 선행연구들에 의하면 대부분 Authur[16]의 27문항을 전문직 자아개념 도구로 사용하였는데, 여기에는 크게 전문직 실무, 만족감, 의사소통의 세 가지 영역으로 구성되어 있고, 전문직 실무는 다시 하위영역으로 지도력, 기술, 융통성으로 구성되었다[13][27][28]. 본 연구에서도 이상의 선행연구들의 문항을 수정 보완하여 사용하였는데 전문직 자아개념이 직무 만족도 및 고객지향성에 미치는 영향을 분석하는 데에 전문직 자아개념의 하위영역 중 하나인 만족감이라는 영역은 제외하고, 전문직 자아개념 중 전문직 실무와 의사소통, 그 중에서도 전문직 실무의 하위 영역과의 관계를 알아보기 위함이다. 즉 전문직 자아개념의 구성요인을 본 연구의 목적에 맞게 지도력, 기술, 융통성, 의사소통, 총 4개의 하위영역으로 구성하고 13개의 문항으로 5점 리커트 척도로 평가하였다.

3.2 직무만족도

본 연구에서 직무 만족도는 손은수·이정호[29]의 정의를 토대로 개인이 조직 안에서 직무를 수행하면서 자신의 직무에 대해 느끼는 만족의 정도를 의미한다. 선행연구[28][30][31]의 측정도구를 바탕으로 본 연구의 목적에 맞게 수정·보완하여 총 4개의 문항으로 5점 리커트 척도로 측정하였다.

3.3 고객지향성

고객지향성은 선행 연구[24][25]를 토대로 고객의 필요와 욕구를 파악하고 충족시키기 위해 지속적으로 노력하는 태도라고 정의하고자 한다. 본 연구에서는 고객지향성 측정을 위해서 김현철 등의 연구[26]에서 개발한 척도를 수정 보완한 후 총 5개 문항을 도출하였으며 5점 리커트 척도로 측정하였다.

IV. 연구결과

1. 표본의 특성

본 연구의 표본의 일반적 특성을 살펴보면 먼저 여성과 남성의 비율은 102명(93.6%)과 7명(6.4%)로 대부분의 응답자가 여성 영양사임을 알 수 있었다. 연령의 경우에는 30대가 50명(45.9%)으로 가장 높고, 20대가 45명(41.3%)로 20-30대가 대다수였으며, 그 밖의 학력, 급식소의 운영형태, 급식소의 종류, 근무년수에 대한 표본의 특성은 [표 1]과 같다. 근무하는 급식소의 종류의 경우 병원(37.6%), 산업체(31.0%), 학교(27.5%) 순이었으며, 기타의 경우 연구소, 건강증진센터 상당직 등이 있었다. 영양사 근무년수의 경우, 2년 미만(27.5%), 5-8년(26.6%), 2-5년(24.8%), 8년 이상(22.1%)순이었다.

표 1. 표본의 인구 통계적 특성

구 분	측정항목	빈도(명)	비율(%)
성 별	남	7	6.4
	여	102	93.6
연 령	20대	45	41.3
	30대	50	45.9
	40대 이상	14	12.8
학 력	전문학사	11	10.1
	학사	46	42.2
	대학원 재학이상	52	47.7
급식소 운영형태	직영 급식	48	44
	위탁 급식	61	56
급식소 종류	병원	41	37.6
	산업체	33	31.0
	학교	30	27.5
	기타	5	4.6
근무년수	2년 미만	30	27.5
	2-5년	27	24.8
	5-8년	29	26.6
	8년 이상	23	22.1
총 계		109	100

2. 측정 항목의 타당성 및 신뢰도 검증

본 연구에서 사용한 측정항목의 타당성을 분석하기 위해 요인분석을 실시한 결과 [표 2]와 같은 결과를 얻었다. 총 6개의 요인으로 추출되었으며, 이 중 요인 1-4

는 전문직 자아개념과 관련된 것으로서 이를 각각 ‘지도력’, ‘융통성’, ‘기술’, ‘의사소통’으로 명명하였다. 요인 5, 요인 6은 각각 직무 만족도와 고객 지향성으로 명명하였으며 모두 요인 적재값이 0.5 이상의 의미있는 값을 보여주고 있다.

내적 일관성을 검증하는 신뢰도 검증에서는 신뢰도 계수가 모두 0.6보다 크게 나타나 측정 변수들은 전반적으로 높은 내적 일관성을 가지고 있으며 척도들의 신뢰성은 모두 인정된다고 할 수 있다.

표 2. 요인분석 및 신뢰도 검증 결과

요인명	측정항목	요인 적재치	고유값	신뢰도 계수
요인 1. 지도력	나는 리더로서 영양사 업무를 유능하게 처리한다.	0.736	4.861	0.898
	내가 책임을 맡으면 내 동료들은 능률적으로 일하게 된다.	0.788		
	나는 책임감있게 영양사 업무를 수행한다.	0.669		
요인 2. 융통성	나는 내가 융통성이 있다고 생각한다.	0.789	3.909	0.756
	급식관련 문제 발생 시 침용성을 발휘하여 해결하는 수가 많다.	0.859		
	나는 급식관련 문제를 해결할 수 있는 융통성이 있다.	0.623		
요인 3. 기술	나는 영양사 업무를 창의적으로 수행한다.	0.722	3.817	0.885
	내가 융통성을 발휘하면 좋은 결과가 나타난다.	0.804		
	나는 영양사로서 나의 기술에 자신감을 가지고 있다.	0.607		
	나는 대체적으로 유능하다.	0.782		
요인 4. 의사소통	나는 급식 및 영양관리 문제 해결책을 찾기 위해 적극적이다.	0.695	3.736	0.768
	나는 다른 사람들과 쉽게 공감한다.	0.818		
요인 5. 직무만족도	고객들(급식대상)과 공감하는 것은 중요하다.	0.763	2.081	0.881
	나는 나의 업무에 전반적으로 만족한다.	0.804		
	나는 내가 일하는 근무환경에 만족한다.	0.819		
	나는 내가 하고 있는 일이 가치있는 일이라 생각한다.	0.648		
	나는 직장생활에 만족한다.	0.860		
요인 6. 고객지향성	나는 이 직업을 택한 것을 잘했다고 생각한다.	0.794	1.520	0.883
	고객에게 봉사하려고 노력한다.	0.852		
	고객이 욕구를 충족시키려고 노력한다.	0.811		
	고객에게 일관된 서비스를 제공하려고 한다.	0.768		
	고객에게 도움이 되는 서비스를 제공하려고 한다.	0.811		
	고객에게 개인적인 관심을 주려고 노력한다.	0.670		

3. 전문직 자아개념, 직무만족도, 고객지향성의 상관관계

먼저 대상자의 전문직 자아개념과 직무만족도, 고객지향성에 대한 정도는 [표 3]과 같다. 전문직 자아개념의 전체 값은 최고 5점 만점에 3.68점이었으며, 하위 영역의 점수를 각각 살펴보면 의사소통 3.74, 지도력 3.70, 기술 3.65, 융통성 3.62점의 순으로 나타났다.

직무만족도와 고객지향성의 평균 점수는 각각 3.15점과 3.73점으로 나타났다.

전문직 자아개념과 고객지향성, 직무만족도간의 상관관계를 분석한 결과는 [표 4]와 같다. 전문직 자아개념의 하위영역인 지도력, 융통성, 기술, 의사소통은 고객지향성, 직무만족도와 모두 양의 상관관계가 나타났다. 특히 전문직 자아개념의 하위 영역인 지도력, 융통성, 기술, 의사소통에 대한 점수가 높을수록 고객지향성과 직무만족도가 높다는 것을 알 수 있었다. 특히 고객지향성과 직무만족도 모두 전문직 자아개념 영역 중 가장 높은 양의 상관관계가 있는 영역은 기술 영역이었다 ($r=.476, .458, p<.001$). 또한 하위영역 간에도 양의 상관관계가 있음을 알 수 있었다.

표 3. 대상자의 전문직 자아개념, 직무만족도, 고객지향성

개념		평균	표준편차
전문직 자아개념	지도력	3.70	.566
	융통성	3.62	.548
	기술	3.65	.670
	의사소통	3.75	.459
	계	3.68	.864
직무 만족도		3.15	.937
고객 지향성		3.76	.667

표 4. 전문직 자아개념과 직무만족도 및 고객지향성의 상관관계

구분	전문직 자아개념				고객 지향성	직무 만족도
	지도력	융통성	기술	의사소통		
전문	지도력	1				
직	융통성	.639**	1			
	기술	.757**	.695**	1		
자아 개념	의사소통	.367**	.411**	.286**	1	
	고객지향성	.411**	.423**	.476**	.373**	1
직무만족도	.276**	.334**	.458**	.266**	.503**	1

** 상관이 0.01 수준에서 유의함

4. 전문직 자아감이 직무만족도 및 고객지향성에 미치는 영향

본 연구에서 전문직 자아개념이 직무 만족과 고객 지향성에 미치는 영향을 분석하기 위해 회귀 분석한 결과는 [표 5][표 6]과 같다.

영양사의 전문직 자아개념과 직무 만족도간의 영향 관계에서 설명력(R 제곱)은 35%로 나타났으며, 전문직 자아개념의 4개의 요인 중에서 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것은 '기술'과 '의사소통'이었으며 그 중에서도 기술의 영향력이 큰 것으로 나타났다. '지도력'과 '융통성'은 직무만족에 유의한 영향을 미치지 않았으며, 회귀식은 다음과 같다.

$$\text{직무만족도} = 0.387 + (0.806 \times \text{기술}) + (0.375 \times \text{의사소통})$$

표 5. 전문직 자아개념과 직무만족도 간의 회귀분석

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수 베타	t	유의 확률	VIF
	B	표준오차				
(상수)	.387	.733		.255	.030	
지도력	.082	.225	.231	1.699	.092	2.011
융통성	.011	.215	.006	.051	.960	1.503
기술	.806	.201	.576	4.001	.000**	2.347
의사소통	.375	.193	.184	1.940	.055*	1.461
종속변수=직무만족도, F=8.693, **p<0.05, *p<0.1, R제곱=0.351						

영양사의 전문직 자아개념이 고객지향성에 미치는 영향 관계는 설명력(R 제곱) 33%로 직무만족도에서와 마찬가지로 '기술'과 '의사소통'만 유의한 (+)의 영향을 미치고 '지도력'과 '융통성'은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 직무만족도와 다른 점은 고객지향성의 경우에는 의사소통, 기술의 순으로 영향력의 정도가 크다는 것을 확인할 수 있었다. 이상의 회귀식은 다음과 같다.

$$\text{고객지향성} = 1.520 + (0.371 \times \text{의사소통}) + (0.288 \times \text{기술})$$

표 6. 전문직 자아개념이 고객지향성에 미치는 영향

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수 베타	t	유의확률	VIF
	B	표준오차				
(상수)	1.520	.393		3.864	.000	
지도력	-.132	.122	-.125	-1.087	.280	2.011
융통성	.063	.104	.061	.612	.542	1.503
기술	.288	.088	.323	3.285	.001**	2.347
의사소통	.371	.124	.373	2.990	.003**	1.461
종속변수=고객 지향성, F=4.171, p<0.05, R제곱=0.338						

V. 결론

국내의 외식산업은 양적, 질적으로 많은 성장을 해왔고, 그 안에서 단체급식 시장 역시 무한 경쟁과 발전 속에 급식 관리자인 영양사의 역할은 다변화되어 왔다. 영양사는 급식 관리자로서 전문직 서비스를 제공하기 위한 전문가이다. 본 연구는 영양사의 전문직 자아개념을 평가하고 직무 만족도와 고객지향성과의 관계에 관한 분석을 실시하였으며 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 조사 대상자의 대부분은 여성 영양사였으며 연령대의 경우 30대가 45.9%로 가장 높았고, 근무하는 급식소의 형태는 병원 37.6%, 산업체 31%, 학교 27.5%의 순이었다.

둘째, 영양사의 전문직 자아개념은 지도력, 융통성, 기술, 의사소통, 총 4개의 하위 요인으로 구성되었다.

셋째, 전문직 자아개념의 전체 값은 최고 5점 만점에 3.68점이었으며, 직무만족도와 고객지향성의 평균 점수는 각각 3.15점과 3.73점으로 나타났다. 또한 전문직 자아개념의 하위영역인 지도력, 융통성, 기술, 의사소통은 고객지향성, 직무만족도와 모두 양의 상관관계를 보였는데, 특히 고객지향성과 직무만족도 모두 전문직 자아개념 영역 중 가장 높은 양의 상관관계가 있는 영역은 기술 영역이었다(r=.476, .458, p<.001).

넷째, 전문직 자아개념의 하위요인인 지도력, 융통성, 기술, 의사소통 중에서 기술과 의사소통이 직무 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 중에서 기술의 영향력이 큰 것으로 나타나 영양사 업무와 직접

관련된 기술 요인에 대해 영양사 스스로 긍정적으로 평가할수록 직무 만족도가 높다는 것을 알 수 있었다.

다섯째, 고객지향성의 경우에는 의사소통과 기술의 순으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 영양사로서 고객의 필요와 욕구를 충족시키기 위해 노력하는 태도는 고객 혹은 타인과의 공감 능력이 높다고 스스로 평가하는 경우에 높아지는 것을 알 수 있었다.

즉 영양사의 전문직 자아개념 중에서 기술과 의사소통 요인이 직무만족도와 고객지향성에 유의적으로 영향을 미치는 반면에 지도력이나 융통성은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 영양사의 직무만족도와 고객지향성 향상을 위해서는 영양사 스스로 영양사업무와 관련된 기술과 의사소통 능력을 높임으로서 전문직 자아개념을 확립하고 증가시킬 수 있도록 해야 할 것이다. 조직 차원에서는 전문직 자아개념 향상 프로그램 개발에 있어 특히 기술과 의사소통에 대한 가치와 실천의지를 심어주고, 새로운 전문성을 확보하도록 함으로써 전문가로서의 긍지와 자부심을 고양하도록 해야 한다.

본 연구는 영양사의 전문직 자아개념, 직무만족도, 고객지향성을 실증 분석을 통하여 관련 기초자료를 제시하고자 하였으며, 향후 영양사의 교육 훈련에 필요한 실무적인 내용을 제공하는데 의의가 있다고 사료되며, 학술적으로는 영양사직에 대한 전문직 자아개념에 관한 연구로서 그 의의가 있다고 생각된다. 그러나 서울 경기 지역의 영양사들을 대상으로 한정되고 있어 전국의 영양사에 적용하기에는 대표성에 한계가 있고 표본의 수가 적은 한계가 있다. 또한 기존 전문직 자아개념에 관한 주된 연구 분야인 간호학을 바탕으로 설문문항을 개발하였으나 외식산업, 영양사의 특성이 완전하게 반영되기에는 어려울 수 있다. 이에 영양사직에 관한 후속 연구들로 전문직 자아개념에 관한 척도개발이 필요하며 영양사직에 해당하는 척도를 통한 연구가 이루어져야 하겠다. 또한 영양사 외에 외식산업에서의 다양한 직무가 전문직 화 되고 있는 것을 감안하여, 직무별 전문직 자아개념에 관한 다양한 연구가 앞으로도 필요하다고 생각된다.

참 고 문 헌

- [1] 조외영, *전문직 서비스 인력의 해외진출과 해외취업에 관한 연구 - 관련 직종 전공 대학생의 해외 진출 · 취업 의사를 중심으로-*, 서울대학교, 석사학위논문, 2018.
- [2] 박상복, *전문직 은퇴자의 성공적 노화에 대한 요구 분석: 역량, 학습 및 사회활동을 중심으로*, 경상대학교, 박사학위논문, 2010.
- [3] 최윤경, *한국 상담자의 전문직 정체성과 전문업무에 관한 연구*, 연세대학교, 석사학위논문, 2003.
- [4] https://www.dietitian.or.kr/work/introduction/kI_about.do
- [5] J. W. K. Geiger and J. S. Davit, "Self-Image and Job Satisfaction in Varied Settings," *Nursing Management*, Vol.19, No.12, pp.50-58, 1988.
- [6] 김향진, *피부미용관리사의 전문직자아개념이 서비스 지향성에 미치는 영향*, 숙명여자대학교, 석사학위논문, 2016.
- [7] 양아기, 유혜숙, "장기이식코디네이터의 감정노동, 소진의 관계에서 전문직 자아개념이 매개 및 조절 효과," *기본간호학회지*, 제19권, 제2호, pp.158-167, 2012
- [8] 김춘길, 노춘희, "간호학사 특별과정생의 직업만족도와 전문직 자아개념," *한국간호교육학회지*, 제5권, 제2호, pp.250-266, 1999.
- [9] 박종현, *요양병원 간호사가 인식하는 전문직 자아개념과 직무만족*, 창원대학교, 석사학위논문, 2017.
- [10] 최은영, 김건효, "신장실 간호사의 전문직 자아개념, 자기효능감과 직무만족도에 관한 연구," *성인간호학회지*, 제12권, 제3호, pp.345-355, 2000.
- [11] 한수정, "병원 간호사의 자아개념이 실무능력에 미치는 영향," *성인간호학회지*, 제19권, 제2호, pp.274-282, 2007.
- [12] 박보근, *임상간호사의 전문직 자아개념과 간호업무 수행에 관한 이론적 고찰*, 경희대학교, 석사학위논문, 2001.
- [13] 송경애, 노춘희, "임상간호사의 전문직 자아개념

- 에 관한 연구,” 대한간호학회지, 제26권, 제1호, pp.94-106, 1996.
- [14] 이혜은, *치과기공사의 전문직 자아개념과 직무만족과의 관계연구: 서울지역 근무자에 대하여*, 중앙대학교, 석사학위논문, 2007.
- [15] D. Authur, *The development of an instrument for measuring the professional self concept of nurses*, University of Newcastle, Master's thesis, 1990.
- [16] 안근규, 박정미, “응급구조사의 전문직 자아개념이 임파워먼트와 소진에 미치는 영향,” 한국응급구조학회지, 제18권, 제2호, pp.59-71, 2014.
- [17] 이영현, *간호사의 전문직 자아개념과 직무만족도와의 관계연구*, 고려대학교, 석사학위논문, 1995.
- [18] 정영지, *임상간호사의 전문직 자아개념과 간호업무수행과의 관계*, 계명대학교, 석사학위논문, 1998.
- [19] 신은경, 이민지, 이연경, “학교급식 영양사의 직무특성과 직무가치관이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향,” 대한지역사회영양학회지, 제4권, 제4호, pp.441-453, 1999.
- [20] E. A. Locker, *The Nature and Causes of Job Satisfaction. In Dunnette, M. C.(eds.). Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago : Rand McNally, pp.1297-1349, 1976.
- [21] 김효연, 방지영, 류기상, “커피전문점 종사자의 직무요구와 직무자원(JD-R), 직무열의, 직무만족의 관계연구,” 외식경영연구 제18권, 제1호, pp.95-115, 2015.
- [22] 추운정, 류시현, 윤지현, “초등학교 영양사의 직무만족도와 급식품질의 관계,” 한국영양학회지, 제39권, 제2호, pp.192-200, 2006.
- [23] 강혜숙, 이윤경, 채인숙, “제주지역 요양(병)원 영양사의 직무중요도, 직무수행도 및 직무만족도 분석,” 한국영양학회지, 제49권, 제3호, pp.189-200, 2016.
- [24] 이강호, “패밀리레스토랑 관리자의 편 리더십에 대한 인식, 직무스트레스, 고객 지향성 및 서비스 지향성간의 관계에 관한 연구: 고객지향성과 서비스지향성 매개효과 비교,” 인적자원관리연구, 제18권, 제4호, pp.1-21, 2011.
- [25] 이학만, 오영호, “내부마케팅요인이 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 고객지향성에 미치는 영향,” 대한경영학회지, 제31권, 제1호, pp.49-74, 2018.
- [26] 김현철, 이정탁, 황금주, 김성희, “병원 영양사의 일-가족 갈등, 역할정체성, 직무스트레스, 이직의도 및 고객지향성 간의 구조적 관계-혼인여부와 조직후원 인식의 조절효과를 중심으로-,” 서비스경영학회지, 제12권, 제5호, pp.285-313, 2011
- [27] 김수지, 정금희, 한양숙, “간호전문직 자아개념에 관한 연구: 임상간호사를 대상으로,” 간호과학, 제8권, 제1호, pp.1-13, 1996.
- [28] 송희란, *간호사와 간호학생의 전문직 자아개념과 돌봄 지각의 비교*, 을지대학교, 석사학위논문, 2010.
- [29] 손은수, 이종호, “산업체 단체급식 종사자의 직무 특성과 직업몰입, 직무만족 간의 구조적인 인과 관계에 관한 연구,” 한국조리학회지, 제23권, 제4호, pp.193-202, 2017
- [30] 김애정, 양향숙, 한명륜, 노정옥, “학교급식소와 사업체급식소 영양사 직무의중요도와 수행도 및 직무만족도 비교연구,” 한국생활과학회, 제20권, 제4호, pp.871-884, 2011
- [31] 김은미, 진순실, 윤지영, “영양사의 리더십과 조리 종사원의 직무만족도에 관한 연구,” 한국식품영양 과학회지, 제33권, 제10호, pp.1646-1652, 2004.

저 자 소 개

고 성 희(Seong Hee Ko)

정희원



- 1995년 2월 : 성신여자대학교 식품영양학과(생활과학석사)
- 2003년 2월 : 성신여자대학교 식품영양학과(이학박사)
- 2011년 3월 ~ 현재 : 성신여자대학교 식품영양학과 조교수

<관심분야> : 급식 및 외식산업, 다량조리 및 메뉴개발