

## 서울시 초등학교 영양사의 직무중요도 및 직무만족도 분석

장 은 재

동덕여자대학교 자연과학부 식품영양전공  
(2001년 10월 7일 접수)

### Job Importance and Job Satisfaction among Elementary School Foodservice dietitians in Seoul

Un-Jae Chang

Dept. of Food and Nutrition, Dongduk Women's University  
(Received October 7, 2001)

#### Abstract

The facts of job satisfaction and their perceived importance among elementary school foodservice dietitians were assessed. The survey instrument consisted of three parts: the job satisfaction survey was used to measure facets of job satisfaction and the level of total satisfaction; perceived importance questions for corresponding job facets; and demographic items. A survey of school food service operations was undertaken and detailed information was collected from 170 dietitians. The collected data were processed using the SPSS package program for descriptive analysis and analysis of variance. School foodservice dietitians' importance and satisfactions scores on their job and working environment were 4.25 and 2.83, respectively. The respondents rated the subscales of 'communication' and 'nature of work' the highest and the subscales of 'pay' and 'working environment' the lowest. The results of facet satisfaction scores and corresponding perceived importance scores were paired to be plotted on the Importance-Performance Analysis Grid. IPA grid was used to provide a strategy for food service managers to counteract dietitian dissatisfaction.

**Key Words** : dietitians, job importance, job satisfaction, school foodservice

#### I. 서론

학교급식은 성장기 어린이에게 필요한 영양을 공급함으로써 건전한 심신의 발달을 도모하고 향후 식생활에 필요한 기초 지식의 습득과 바람직한 식습관을 배양함으로써 건강증진을 꾀할 뿐 아니라 국민 체력향상 및 식생활을 개선하는데 목적을 두고 있다<sup>1)</sup>. 학교급식은 비약적인 발전과 더불어 여러 가지의 긍정적인 효

과가 입증되었으나 급식의 확대에 따른 급식업무의 노동집약적 특성, 제한된 시설과 막대한 예산으로 인한 운영상의 차질로 인해 체계적인 연구가 요구되고 있으며<sup>2)</sup>, 학교급식 프로그램의 빈약, 급식비 부족 및 급식 행정기구의 비합리적 운영이라는 문제점을 안고 있다<sup>3)</sup>. 학교급식의 확대에 따라 그 중요성과 필요성이 점점 더 커지고 있는 만큼 합리적이고 과학적인 운영을 위한 방법이 모색되어야 할 것이다. 학교급식을 비롯한

모든 조직의 성공요인은 조직의 내부고객인 종업원의 만족에서 비롯된다. 종업원의 만족은 직무 성격과 작업환경 뿐 아니라 개인의 가치와 욕구를 포함하는 매우 복잡한 현상으로 현재의 추세, 기대, 갈등, 일반적 사기수준, 직무만족수준에 영향을 받으며 작업자의 업무수행능력에 커다란 영향을 줄 수 있다. 이러한 이유에서 작업장의 삶의 질(Quality of Work Life: QWL)은 몇몇 학자에 의해서 논의되기 시작하였는데 이는 직무 자체와 작업환경에 대한 종업원의 인식을 탐색함으로써 조직의 성공에 영향을 미치는 삶의 만족도를 향상시키려는데 그 목적이 있다<sup>4)</sup>.

직무만족에 대한 정의는 학자에 따라 다양한 차이를 보이고 있어 한<sup>5)</sup>은 직무만족의 개념을 명확히 할 필요가 있다고 하였다. Cranny 등<sup>6)</sup>은 직무만족이란 종사자의 기대감과 실제의 결과로부터 생성되는 직무에 대한 감정적인 반응으로 정의하였고, McCormick<sup>7)</sup>은 직무만족이란 그 직무를 통해서 경험할 수 있는 욕구만족(Need satisfaction)의 정도를 나타내는 함수라고 정의하여 직무만족은 직무에서 얻어지는 자아실현의 감정, 직무에서 얻어지는 성취감이라 하였다. Campbell<sup>8)</sup>은 직무만족이란 개인욕구 충족수준, 목표달성여부 또는 개인의 가치 등이 직무환경에 의해 제공되는 보상 등과 관련되어 결정되는 것이라 하였고, Locke<sup>9)</sup>는 직무만족은 자신의 직무에 대한 평가에서 비롯되는 유쾌함 또는 긍정적인 감정상태(Pleasurable or Positive emotional state)라고 정의하였다. 그러므로, 직무만족이란 조직구성원이 자신의 직무에 대해 갖고 있는 태도로서 직무에 대한 개인의 정서반응이라 할 수 있다<sup>10)</sup>. 직무만족과 직무관련 행동과의 관계를 살펴보면, 일반적으로는 직무에 만족하는 종업원들이 직무를 더 잘 수행하리라고 여겨지나 직무수행은 직무만족 이외의 다른 요인들과의 상호작용 효과를 가지거나 제한된 상황에서만 직무만족이 직무수행에 영향을 미친다고 보고되었다<sup>11)</sup>. 그러므로 직무만족은 직무수행과 내적 및 외적 보상, 그리고 보상의 형평수준에 대한 지각의 세 요인에 의해 결정된다<sup>12)</sup>. 직무특성에 영향을 미치는 요인에는 감독자의 적절성, 동료의 배려, 직무보상에 대한 만족, 상사의 인정, 승진기회, 회사의 정책, 커뮤니케이션, 작업조건 등이 속한다고 할 수 있다<sup>13)</sup>.

Smith<sup>14)</sup> 등에 의해 개발되어 가장 많이 사용되고 있는 표준화된 직무만족도 측정 도구인 JDI(Job Descriptive Index)는 직무를 다섯가지 범주 즉 직무자체(work), 감독(supervision), 동료들(co-works), 승진(promotion), 급여(pay)로 분류하여 72문항으로 구성되어 있다. JCI(Job Characteristics Inventory)는 직무 특성

을 측정하는 척도 중 가장 널리 알려진 것으로 Turner와 Lawlence<sup>15)</sup>에 의해 최초로 개발되고, Hackman과 Lawler<sup>16)</sup>에 의해 수정되었는데 여기에는 직무 특성을 여섯가지 범주 즉 다양성(Variety), 직무 파악(Task Identity), 자율성(Autonomy), 피드백(Feedback), 다른 사람과의 관계(Dealing with others), 친구의 기회(Friendship Opportunity)로 분류하였다. Martin과 Hunt<sup>17)</sup>는 직무에 대한 불만이 조직을 떠나는 종사원들에게 직접적으로 부정적 영향을 미친다고 보고하였고, Mobley<sup>18)</sup>는 높은 이직율은 남아있는 종사원의 업무수행과 사기에 영향을 미쳐 공석을 채워야 하기 때문에 업무 수행력은 떨어지고 분열된 업무수행과 의사소통 체계로 사기가 저하된다고 하였다. 국내에서 행해진 직무만족에 관한 연구를 살펴보면, 김<sup>19)</sup>은 병원급식 담당 영양사를 대상으로 직무만족에 관한 연구를 수행하였는데, Herzberg의 2요인 이론의 내용인 만족요인과 불만요인을 분석하였다. 결과로는 영양사는 담당업무의 가치, 역할, 자아발전, 직원과의 관계, 감독자와의 관계, 인정, 정책 및 관리, 감독의 타당성, 근로 조건, 봉급, 승진의 순서로 만족하였고, 직무만족요인과 직무만족도와의 관계를 분석한 결과 자신의 업무를 통해 자아발전이 이루어진다고 느끼는 사람일수록 직무만족도가 높았다. 양<sup>20)</sup> 등은 서울과 경기지역의 학교 급식 영양사를 대상으로 직무만족도를 조사했는데, 만족도 순위는 직무자체, 상위자의 감독, 동료들, 급여, 승진의 순으로 조사되었다. 조사 결과 직무만족도에 영향을 미치는 직무 특성 요인들은 친구, 직무의 자율성, 직무상 다른 사람과의 관계인 것으로 나타나, 직무만족도에 기여하는 것은 직무 내용보다는 인간관계라는 것을 알 수 있었다. 또한 병원급식 종사원을 대상으로 한 연구<sup>19)</sup>에서는 동료, 상사의 감독, 직무자체, 급여, 승진의 순으로 만족도 순위가 조사되었다.

학교급식 업무의 효과적인 수행을 위해서는 급식에 종사하는 영양사의 직무만족이 매우 중요하므로 본 연구의 목적은 총체적인 학교급식의 질 향상을 위하여 학교급식 영양사의 일반적 특성과 직무만족도를 측정하고 이의 관련성을 분석하여 직무만족도에 영향을 미치는 변수를 규명하고 이를 통한 효율적인 업무향상을 도모하고자 한다.

## II. 연구내용 및 방법

### 1. 조사대상 및 기간

조사대상은 서울지역의 초등학교를 모집단으로 실

시하였으며 예비조사는 서울지역 남부교육청에 위치한 초등학교 10곳을 택하여 1998년 11월 19일부터 24일까지 영양사를 대상으로 실시하여 그 결과를 토대로 설문지를 수정, 보완하였다. 조사대상 영양사는 서울시교육청의 협조를 얻어 1999년 1월 22일 학교급식관계자 연수에 참여하여 서울시내 초등학교 영양사 총 502명 중 약 1/3에 해당하는 170명을 표본으로 조사하였다. 조사대상 설문지 회수율은 매우 양호하여 영양사의 직무에 대한 중요도와 만족도는 학교급식소의 영양사 170명에 배부하여 전수를 회수(100%)하였다.

### III. 결과 및 고찰

#### 2. 조사내용 및 설문지개발

영양사를 대상으로 한 설문지는 관련문헌 및 1차 예비조사를 참고하여 개발하였으며, 설문지 내용은 일반사항과 작업장내 업무의 중요도와 수행도의 2개 영역으로 구성하였다. 일반사항으로는 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 경력, 직종, 고용조건, 근무시간 및 임금의 9문항으로 구성하였으며, 작업장내 삶의 중요도와 만족도 평가는 직무 3문항, 대인관계 3문항, 성장 4문항, 급여 2문항, 의사소통 2문항, 환경 5문항, 작업조건 3문항의 22개 문항으로 구성하였고 각각의 문항은 Likert의 5점 Scale을 사용하여 중요도에서는 매우 중요하다, 만족도에서는 매우 만족하다를 5점으로, 그렇지 않을 경우를 1점으로 표기하였다.

#### 3. 자료의 통계처리

자료의 통계분석은 SAS PC 6.12를 이용하여 평균, 표준편차 등의 기술적 통계값을 산출하였고, 독립된 두 집단의 평균값 비교는 t-검정(two sample t-test), 여러 집단의 평균값 비교는 일원분산분석(One-way ANOVA)을 사용하여 유의적인 차이가 있을 경우에는 사후 검정방법으로 다중 비교방법중 하나인 tukey방법으로 그룹간의 차이를 비교 분석하였다.

연구 내용별로 사용된 통계처리 방법은 다음과 같다.

- 1) 조사대상자의 일반사항은 빈도수와 백분율을 산출하였다.
- 2) 조사대상자의 작업장내 삶의 중요도와 만족도 평가를 위해 평균과 표준편차를 구하였다.
- 3) 작업장내 삶의 만족도는 22개 문항에 대한 평균과 표준편차로 7개 영역으로 설정된 항목의 신뢰성 Cronbach's  $\alpha$ 를 산출 검증하였으며, 조리종사원의 인적 변수에 따른 7개 영역의 차이는 ANOVA 검증을 실시하였다.

#### 1. 영양사 일반사항

<표 1>에서는 영양사의 일반사항을 제시하였다. 조사대상 영양사는 모두 여성이었고 연령 분포를 살펴보면 28~30세, 27세 이하, 31세 이상이 각각 39.4%, 33.5%, 28.8%로 30세 이하의 젊은층이 70% 이상을 차지하고 있었다. 미국의 경우 1981년 영양사회 자료에 의하면 40대 이상이 전체의 3.7%로 조사되어 우리나라와 마찬가지로 영양사의 대부분이 젊은층임을 알 수 있었다<sup>21)</sup>. 결혼여부를 보면 기혼이 51.8%이고 미혼이 48.2%로 그 비율이 비슷하게 나타났고, 학력은 4년제 졸업이 65.3%로 가장 많았으며, 다음은 전문대졸이 18.2%를 차지해 기존의 학교 영양사를 대상으로 한 연구<sup>22-24)</sup>에 비해 학력수준이 높은 것으로 조사되었다.

<Table 1> Demographic information of respondents N=170

Characteristics Segments		N	%
Gender	Female	170	100.0
Age	Less than 27	54	31.8
	28~30	67	39.4
	More than 31	49	28.8
Marital status	Single	82	48.2
	Married	88	51.8
Education level	Junior college	31	18.2
	Junior college+admission	18	10.6
	Bachelor's degree	111	65.3
	> Master's degree	10	5.9
Payment/year (won)	5,000,000~1,000,000	33	19.4
	10,000,000~15,000,000	102	60.0
	15,000,000~20,000,000	18	10.6
	> 20,000,000	17	10.0
Internship period	None	68	40.0
	Less than 4weeks	77	45.3
	4weeks~< 6months	16	9.4
	More than 6months	9	5.3
Certified cook's license	With	111	65.3
	Without	59	34.7
Word license	With	22	12.9
	Without	148	87.1
Other licenses	With	18	10.6
	Without	152	89.4
Work experience in school	≤ 32 months	58	33.5
	33~54 months	54	32.4
	≥ 55 months	58	34.1

연봉의 경우는 1,000~1,500만원의 경우가 60%로 나타났다는데 이는 공무원인 영양사의 경우 호봉에 따라 연봉이 올라가므로 학교급식 영양사의 경력과 관련이 있음을 알 수 있다.

수련기간은 4주 이내가 45.3%로 가장 많았으며, 없음(40.0%), 6개월 미만(9.4%), 6개월 이상(5.3%)의 순으로 김<sup>25)</sup>의 조사에서 병원영양사의 경우 대부분 수련기간을 거치고 있는 것과는 다른 결과를 보여주었다.

번허증의 소지여부를 살펴보면, 조리사 자격증의 경우 65.3%가 소지하고 있었고, 워드자격증은 12.9%, 기타 자격증은 10.6%로 조사되었는데 기타 자격증의 예를 살펴보면 위생사, 식품제조기사, 실기교사, 정보처리기사 등이었다.

영양사 근무경력은 직접 기록토록 한 후 전체를 비슷한 비율의 3개 집단으로 분류한 결과 32개월 이하, 33~54개월, 55개월 이상으로 나뉘어 졌으며 각각 33.5%, 32.4%, 34.1%의 분포를 보여주었고, 전체 영양사의 평균 경력은 64개월로 조사되었다. 이는 차<sup>26)</sup>의 사업체 영양사 평균 경력 54개월 보다는 긴 것으로 조사되었으나, 김<sup>25)</sup>의 병원 영양사의 평균 경력 88개월 보다 짧게 나타났다. 이는 학교급식 영양사들의 경우 최근에 임용된 경우가 많고 공무원인 학교급식 영양사의 경우 앞으로 장기간 근무할 것으로 예측되어진다.

## 2. 학교급식 영양사의 작업장 내 삶의 중요도와 만족도

학교급식 영양사들의 작업장 내 삶의 중요도와 만족도를 측정하기 위해 설정한 22개 항목을 직무의 성격, 다른 사람과의 관계, 성장기회, 급여체계, 의사소통, 작업장내 물리적 환경, 작업조건, 7개 영역으로 분류하여 영역별 신뢰도를 검증한 결과 및 영역별 속성을 <표 2>에 제시하였다. 각 영역의 표준화된 Cronbach's  $\alpha$ 값이 0.50-0.95로 양호하여 의도대로 분류하였다.

22개 속성에 대한 전체 평균점수를 살펴보면, 삶의 중요도 점수는 5점 척도의 약 85.0% 수준인 4.25로 중요하게 생각하고 있었다. 반면 만족도의 전체 평균 점수는 2.83점으로 약 56.6% 수준을 보여 중요도 점수가 수행도보다 높게 평가되어, 그 차이는 1.42점으로 조사되었다. 영양사는 만족도는 만족스럽지 않은 상태임을 알 수 있는데 이는 서울과 강릉의 영양사를 대상으로 한 김<sup>23)</sup>의 연구결과(2.72)와 유사한 결과를 보여주었다.

작업장내 삶의 중요도 점수는 모두 4점 이상으로 '중요하다' 이상인 것으로 조사되었으며, 중요도의 순으로 살펴보면 급여체계(4.34)>작업장내 물리적 환경(4.32)>다른 사람과의 관계(4.31)>작업조건(4.27)>의사소

통(4.26)>직무의 성격(4.17)>성장기회(4.16)의 순으로 조사되었다. 만족도의 경우는 의사소통(3.59), 직무의 성격(3.52), 타인과의 관계(3.04)가 상위 60% 이내의 점수를 보여준 반면에 성장기회(2.90), 작업조건(2.80), 작업장내 물리적 환경(2.29), 급여체계(2.06)는 3점 미만으로 조사되어 불만족 요소로 나타났으며, 이중 급여체계와 작업장내 물리적 환경은 작업장내 삶의 중요도에서 가장 중요하게 생각되는 영역으로 조사되었으나 실제 만족도 점수는 가장 낮은 영역으로 나타나 이에 대한 개선책 마련이 필요함을 알 수 있었다. 이는 병원의 조리종사원을 대상으로 한 김<sup>25)</sup>의 연구결과 작업환경이 최대 불만족 요소로 보고된 것과 유사한 결과이다. 작업장내 소음 허용기준은 소음강도의 경우는 100~90dB일 때 2~8시간이며, 조도는 150LUX, 온도는 26.7°C, 습도는 40~70%, 환기는 0.5~1.0m/sec가 작업장의 적정환경 조건이지만 영양사의 경우 직접 작업을 수행하지는 않지만 간접적인 기계소음이 작업능률을 저하시키는 요인으로 작용하는 것 같다. 이는 식기세정 작업을 실시하는 병원 조리종사원을 대상으로 한 박정순<sup>27)</sup>의 연구에서와 같이 학교급식의 영양사도 실내 온도, 습도, 환기, 소음과 휴식시간이 불만족 요소로 파악되었으므로 급식실내의 작업환경 측정 후 개선과 아울러서 업무시간중에도 휴식시간과 휴식공간 확보가 필요하리라 사료된다.

또한 본 연구 결과는 Smith 등<sup>14)</sup>이 학교급식 종사자들을 대상으로 급식소내 삶의 질을 파악한 연구에서 동료간의 협력, 직무 등에는 만족하였으나, 승진이나 월급 및 복지혜택에는 불만족한다는 보고와도 유사한 것으로 조사되었다. 이와 같은 결과는 학교급식소가 출퇴근 시간이 일정하고 공무원이라는 신분의 안정성 등의 이점을 갖고 있으나 승진기회가 부족하고, 열악한 시설 환경에서 비롯되는 좋지 않은 작업환경과 저조한 임금체계의 문제점을 가지고 있기 때문으로 생각된다.

<그림 1>은 <표 2>에 제시된 영양사의 직무 속성에 따른 만족도 점수를 x 좌표, 중요도 점수를 y 좌표로 하여 22개 특성들의 좌표점(x,y)을 평면에 표시하고, 만족도의 전체 평균점수를 x 축 분할선(x=2.83)으로, 중요도의 전체 평균점수를 y 축 분할선(y=4.25)으로 이용하여 평면을 4등분하여 그린 분석 격자도이다. 본격자도는 영양사의 작업장내 삶에 대한 중요정도와 실제 만족정도를 가시적으로 볼 수 있어, 만족요인과 불만족요인을 평가할 수 있는 효과적인 방법이다.

A 사분면(Concentrate here)은 중요하게 생각하나 만족도가 낮아 불만인 영역으로 복리후생(11), 생활하기 적당한 급여(12), 실내환기(17), 조명(18), 작업장내 실내소음(19), 정신적 노동력(22) 등이 이에 속하였으며

&lt;Table 2&gt; Mean Scores of Job Satisfaction and Importance for elementary school foodservice dietitians

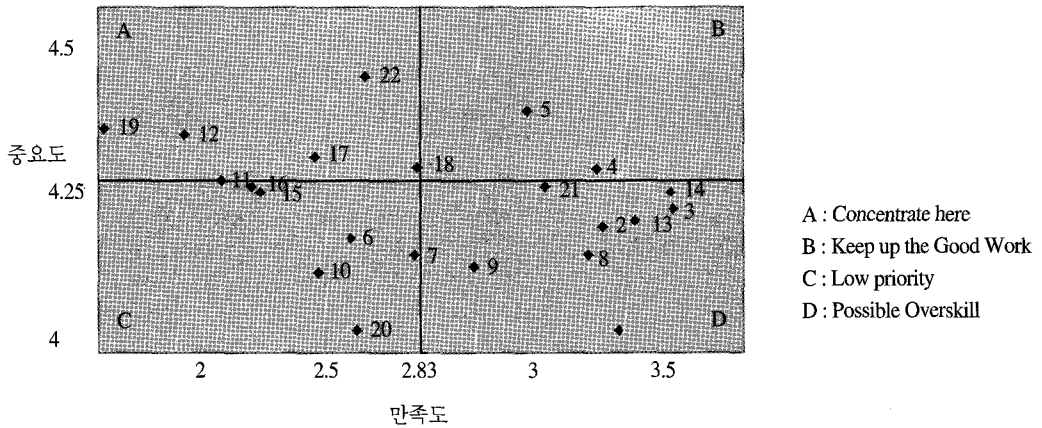
	Attributes	Importance <sup>1)</sup>	Standard $\alpha$ coefficient	Satisfaction <sup>2)</sup>	Standard $\alpha$ coefficient
Nature of Work	Work variety	4.04 $\pm$ 0.71	0.58	3.47 $\pm$ 0.81	0.50
	Progressive attitude	4.22 $\pm$ 0.68		3.42 $\pm$ 0.77	
	Work security	4.25 $\pm$ 0.68		3.66 $\pm$ 0.80	
	Sub total	4.17 $\pm$ 0.69		3.52 $\pm$ 0.79	
Relationship with others	Cooperation with co-workers	4.32 $\pm$ 0.73	0.74	3.40 $\pm$ 0.87	0.63
	Supervisor's support	4.42 $\pm$ 0.69		3.16 $\pm$ 0.87	
	Student perception	4.20 $\pm$ 0.74		2.56 $\pm$ 0.83	
	Sub total	4.31 $\pm$ 0.72		3.04 $\pm$ 0.86	
Promotion	Opportunity for education	4.17 $\pm$ 0.79	0.82	2.78 $\pm$ 0.85	0.69
	Challenge	4.17 $\pm$ 0.69		3.37 $\pm$ 0.87	
	Perspective	4.15 $\pm$ 0.81		2.98 $\pm$ 0.97	
	Promotion opportunity	4.14 $\pm$ 0.88		2.45 $\pm$ 0.92	
	Sub total	4.16 $\pm$ 0.46		2.90 $\pm$ 0.90	
Pay	Welfare	4.30 $\pm$ 0.83	0.72	2.12 $\pm$ 0.84	0.78
	Adequate pay for life	4.38 $\pm$ 0.74		1.99 $\pm$ 0.88	
	Sub total	4.34 $\pm$ 0.79		2.06 $\pm$ 0.86	
Communication	Smooth communication	4.23 $\pm$ 0.59	0.76	3.53 $\pm$ 0.75	0.73
	Participating chance in decision making	4.28 $\pm$ 0.60		3.65 $\pm$ 0.87	
	Sub total	4.26 $\pm$ 0.60		3.59 $\pm$ 0.81	
Working environment	Temperature	4.28 $\pm$ 0.67	0.95	2.25 $\pm$ 0.94	0.80
	Humidity	4.29 $\pm$ 0.64		2.22 $\pm$ 0.99	
	Ventilation	4.34 $\pm$ 0.66		2.44 $\pm$ 1.06	
	Lighting	4.30 $\pm$ 0.65		2.81 $\pm$ 0.98	
	Noisiness	4.39 $\pm$ 0.62		1.72 $\pm$ 0.89	
	Sub total	4.32 $\pm$ 0.65		2.29 $\pm$ 0.97	
Working condition	Recess	4.04 $\pm$ 0.71	0.80	2.58 $\pm$ 0.91	0.68
	Labor work	4.29 $\pm$ 0.68		3.22 $\pm$ 0.93	
	Mental work	4.48 $\pm$ 0.65		2.61 $\pm$ 0.95	
	Sub total	4.27 $\pm$ 0.68		2.80 $\pm$ 0.93	
	Mean	4.25 $\pm$ 0.46		2.83 $\pm$ 0.45	

1) 1: very unimportant 2: unimportant 3: so-so 4: important 5: very important

2) 1: very unsatisfactory 2: unsatisfactory 3: so-so 4: satisfactory 5: very satisfactory

로 이의 개선을 위한 체계적인 대안의 모색이 필요하다. B 사분면(Keep up the Good Work)은 중요하게 생각되며 실제로도 만족하고 있는 영역으로 중요도와 만족도가 모두 높게 나타난 항목으로 동료간의 협력(4)과 상사의 지원(5)에 만족을 보여준다. Mok and Finley<sup>28)</sup> 그리고 Patterson<sup>29)</sup>의 보고에 의하면 조리종사원들은 대인관계에 의존하는 동료나 상사에 대한 만족도가 직무자체, 급여 및 승진만족도 보다 더 높은 것으로 조사된 바 있다. 본 연구에서도 영양사들은 직무자체 또는 급여에 비해 동료나 상사에 대해 만족하는 것

으로 조사되어 위의 연구와 유사함을 보여 주었다. C 사분면(Low priority)은 중요하게 생각하는 인식도 낮고 실제로도 만족되지 않는 항목이 있는 영역으로 학생의 이해도(6), 교육기회(7), 승진의 기회(10), 실내온도(15), 실내습도(16), 휴식시간(20) 등에 대하여 중요도와 만족도를 모두 낮게 평가하고 있었다. D 사분면(Possible Overskill)은 중요하게 생각하지 않으나 실제로는 만족하는 항목이 있는 영역으로 업무의 다양성(1), 진취적인 태도(2), 직장의 안정성(3), 도전성(8), 장애성(9), 원활한 의사소통(13), 의사결정 참여기회(14), 육체적 노



<Fig. 1> Job Importance and satisfaction analysis of dietitians

<p><u>Nature of work</u></p> <p>1. Work variety</p> <p>2. Progressive attitude</p> <p>3. Work security</p>	<p><u>Relationship with others</u></p> <p>4. Cooperation with co-worker</p> <p>5. Supervisor's support</p> <p>6. Student's perception</p>	<p><u>Promotion</u></p> <p>7. Opportunity for education</p> <p>8. Challenge</p> <p>9. Perspective</p> <p>10. Promotion opportunity</p>
<p><u>Pay</u></p> <p>11. Welfare</p> <p>12. Adequate pay for life</p> <p>13. Smooth communication</p> <p>14. Participating chance for decision making</p>	<p><u>Working environment</u></p> <p>15. Temperature</p> <p>16. Humidity</p> <p>17. Ventilation</p> <p>18. Lighting</p> <p>19. Noisiness</p>	<p><u>Work condition</u></p> <p>20. Recess</p> <p>21. Labor work</p> <p>22. Mental work</p>

동력(21) 등은 중요하게 생각하지 않으나 만족도는 높은 것으로 조사되었다. 대학급식소의 종사원을 대상으로 한 Hsiao 등<sup>30)</sup>의 연구에 따르면 IPA 격자도 분석결과 승진과 의사소통이 A 사분면에 속하는 속성으로 조사되었으며, 봉급과 부가적인 보상은 만족도와 중요도의 인식이 낮은 C 사분면에 속하는 것으로 보고되었다. 연구자들은 격자도 분석결과에서 A 사분면과 C 사분면에 속하는 속성들에 대해서는 이의 개선을 위한 꾸준한 노력이 필요하다고 제시하였다. 본 연구에서는 복리후생, 급여, 승진, 작업환경 등의 요인들이 A 사분면과 C 사분면에 속하는 것으로 조사되었으므로 학교급식소 영양사들의 직무향상을 위해서는 이 요인들에 대한 개선책이 모색되어야 할 것이다.

#### IV. 결론 및 제언

본 연구는 학교 급식의 품질 개선을 위하여 현재 수행되고 있는 급식 서비스 현황을 관리자인 영양사를 평

가하고 분석하여 개선책을 제시하기 위해 수행되었다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 학교급식 영양사들의 개인적 특성에 따른 빈도와 백분율을 분석한 결과, 연령은 30세 이하의 젊은층이 70% 이상이었고, 학력은 4년제 졸업이 65.3%로 가장 많았으며, 결혼여부는 기혼과 미혼이 51.8%, 48.2%로 비슷한 분포를 보였다. 학교영양사 경력은 32개월 이하, 33~54개월, 55개월 이상이 33.5%, 32.4%, 34.1% 였다.

2. 영양사들은 작업장 내 삶의 중요도 점수는 4.25점, 만족도는 2.83점으로 평가해 전반적으로 낮은 만족도를 나타내었는데, 특히 급여, 승진, 작업장 환경에 불만을 갖고 있었다.

3. 영양사의 작업장내 삶에 대한 중요정도와 실제 만족정도를 가시적으로 볼 수 있어서 만족요인과 불만족요인을 효과적으로 평가할 수 있는 격자도 분석 결과, 월 급여 및 복리후생, 생활하기 적당한 급여, 실내 환기, 조명, 작업장내 실내소음, 정신적 노동력 등은 A 사분면(Concentrate here)에 속하였다. A 사분면(Concentrate here) 영역은 영양사들이 직무요인으로 중

요하게 생각하고 있으나 만족도가 낮아 불만인 영역으로 이 영역에 속하는 요인들에 개선이 필요함을 시사하고 있다.

4. 영양사의 일반적 특성에 따른 작업장내 삶의 만족도 점수는 연령이 증가할수록, 연봉과 경력이 증가할수록 만족도가 높아지는 것으로 조사되었다.

이상에서 살펴본 연구결과를 토대로, 학교 급식의 질적개선을 위해 제언하고자 한다.

영양사들의 직무에 대한 만족도와 중요성 분석 결과 직무의 만족수준이 직무중요성 보다 훨씬 낮은 것으로 조사되었다. 특히 영양사의 급여 및 작업환경에 대한 만족도가 매우 낮게 조사되었으므로 이에 대한 보다 체계적이며 적극적인 대안마련이 필요하다고 사료된다. 직무에 대한 만족도와 직무속성에 대한 중요도는 시간이 지남에 따라 변화한다. 그러므로 이런 유형의 연구는 지속적으로 실시되어야 하며, 변화하는 영양사의 요구를 파악하고 이를 대처하기 위한 체계적인 전략들이 꾸준히 모색되어야 한다. 본 연구에서는 서울지역의 일부 급식학교만을 대상으로 하였는데 전국의 급식학교를 대상으로 광범위한 연구를 실시한다면 좀 더 보편성 있고 객관적인 결과를 제시할 수 있을 것이다.

#### ■참고문헌

- 1) 박준교. 학교급식 영양사의 역할. 국민영양, 1985.
- 2) Yang IS, Lyu IK, Lee WJ, Cha JA. The Assessment of optimum labour hour and labour personnel in school foodservice operations. J. Koran Society of Dietary Culture 8(1): 55~62, 1993.
- 3) Unklesbay N, Maxcy RB, Knickrehm, Foodservice Systems: product flow and microbial quality and safety of foods, North Central Regional Research Bull. No. 245, Missouri Agricultural Experiment Station, Columbia, 1977.
- 4) Smith DL, Smith LJ, Jhonsey. A quality of worklife: A study of the perceptions of school food service managers. School Food Ser. Res. Rev. 14(2): 108~113, 1990.
- 5) 한덕웅. 조직행동의 동기이론. 서울: 법문사, 1983.
- 6) Cranny CJ, Smith PC, Stone EF. (Eds.) Job Satisfaction. New York, N.Y: Lexington Books, 1990.
- 7) McCormick EJ, Tiffin J. Industrial Psychology. 6th ed. Prentice-Hall, 1974.
- 8) Campbell JP, Scarpello V. Job satisfaction and the fit between industrial needs and organizational rewards. Journal of Occupation Psychology 56: 315~328, 1983.
- 9) Locke EA. Handbook of industrial and organizational psychology: the nature and causes of job satisfaction. 3rd ed. Skokie: Rand McNally, 1976.
- 10) Steers RM. Introduction to organizational behavior. Scott IL: Glevew, Foresman and Company, 1981.
- 11) Organ DW. A reappraisal and reinterpretation of the satisfaction-cause-performance hypothesis. Academy of Management Review 2: 46~53, 1978.
- 12) Porter LW, Lawer EE. The effect of performance or job satisfaction, Industrial Relation 7: 20~28, 1967.
- 13) Gilmer H. Industrial Psychology. N.Y. : McGraw~Hill, 1961.
- 14) Smith PC, Kendall LM, Hulin CL. The measurement of satisfaction in work and retirement : A strategy for the study of attitudes. Chicago, Rand McNally Co., 1969.
- 15) Turner AN, Lawrence PR. Industrial jobs and worker: an investigation of response to task attributes. Cambridge. Mass: Harvard University Press, 1965.
- 16) Hackman JR, Lawer EE. Employee to job characteristics. Journal of Applied Psychology 55(3): 259~286, 1971.
- 17) Matin TN, Hunt JG. Social influence and intent to leave: a path analytic process model. Personnel Psychology 33: 505~528, 1980.
- 18) Mobley WH. Employee turnover: cause, consequences, and control. Philippines: Addison-Wesley Publishing Company, Inc. 1982.
- 19) Kim JH, Han MY, Kim JH. Choi JY. Ha SH. A comparison of in-patients' satisfaction in hospital foodservice method. J. Korean Dietetic Association 2(1): 10~19, 1996.
- 20) Yang IS, Ham SO. Factor analysis on the job satisfaction of dietitians in elementary school foodservice systems. J. Koran Society of Dietary Culture 8(1): 11~19, 1993.
- 21) ADA, A new look at the profession of dietetics: report of the 1984 Study commission on dietetics. J. American Dietetic Association, 1984.
- 22) Ham SO. A study on factors affecting the job satisfaction of dietitians in elementary school foodservice systems. Graduate School of Yonsei University, MSc thesis, 1992.
- 23) Kim EM. An analytical study for quality improvement of school fooservice systems - a comparison of school foodservice systems in Seoul and Kangnung. The Graduate School of Kangnung University, Msc thesis 1997.
- 24) Moon HK, Joung HJ, Cho JS. Relationships between

- general characteristics and job satisfaction of the Korean dietician. *J. Korean Dietetic Association* 2(2): 181~198, 1996.
- 25) Kim HJ. Development of a quality assessment model for hospital food and nutrition services-with a manual for the adoption of total quality management- The Graduate School of Dongduk Women's University, Ph.D. Thesis, 1998.
- 26) Cha JA. Job characteristics and competencies of dietitians in employee foodservice by worker-oriented job analysis methodology. The Graduate School of Yonsei University, 1996.
- 27) Park JS. A study on factors affecting the productivity of dishwashing work in hospital foodservice systems. Graduate School of Occupational Health, Catholic University, MSc thesis, 1995.
- 28) Mok C, Finley DA. Job satisfaction and its relationship to graphics and turnover of hotel food service workers in Hong Kong, *Int. J. Hospitality Management* 5(2): 71-78, 1994.
- 29) Patterson RF. Factors related to job satisfaction in unskilled foodservice employees. Master's Thesis, University of Maryland, USA, 1992.
- 30) Hsiao HV, Kohnke CS. Assessment of university foodservice employee job satisfaction and strategy formulation for managerial practitioners. *J. College & University Foodservice* 3(4): 13-27, 1998.