

위탁과 직영운영 병원의 급식 종업원들의 자가 평가에 의한 만족도 비교 연구

윤혜려*[§] · 강남이**

호서대학교 식품영양학과, * 서울보건대학 식품영양학과**

The Study of Self-Evaluated Employee Satisfaction Comparing Contract Foodservice and Independent Foodservice

Yoon, Hei-Ryeo *[§] · Kang, Namee **

Department of Food & Nutrition, * Hoseo University, Asan 336-795, Korea

Department of Food & Nutrition, ** Seoul Health College, Sungnam 461-713, Korea

ABSTRACT

The study estimated employee satisfaction to apply TQM system to hospital foodservice management. A survey was mailed to foodservice employees of five general hospitals with more than 300 beds, three of them were independent and two of them were contract foodservice management. A total of 129 questionnaires were returned and analyzed for statistical analysis. Statistical analysis was completed using SPSS for chi-square test, t-test and Pearson's correlation. The results of this study showed that employees of contract foodservice presented higher scores than independent foodservice in interests, affection, importance of works. And achievement of work was significantly different between contract and independent foodservice employees ($p < 0.05$). The satisfaction of payment adequacy was lower for contract foodservice employees ($p < 0.05$). The employees of both contract and independent foodservice were satisfied with attitude of foodservice managers toward employee. Attitude scores of foodservice employees toward co-worker were higher in independent foodservice. Employees of independent foodservice showed higher scores for the attitude toward institution represented satisfaction. (*Korean J Nutrition* 38(2): 173~179, 2005)

KEY WORDS : employee satisfaction, independent foodservice, contract foodservice, TQM.

서론

현대사회의 구조 변화는 사회를 산업화, 도시화, 집단화 시켰고 이는 많은 사람들이 가정 이외의 장소에서 식사하는 기회를 제공하였다. 여성들의 사회진출은 전통적인 식생활인 가정식사를 밖으로 끌어내었으며, 생활 수준의 향상과 다양한 외래문화의 도입은 식생활의 다양성과 레저화를 가능하게 하였다. 또한 식품산업 및 외식산업의 발달은 외식에 대한 소비자들의 가치관을 변화시켜 다양한 음식의 맛과 품질 그리고 높은 수준의 서비스¹⁾를 요구하며 단체급식소의 전통적이고 수동적인 역할을 재고할 수 있는 계기를 제공하였다. 그러나 단체급식은 인건비와 식품비의

상승, 급식 종사자들에 대한 후생 복지 요구의 증대 등으로 경영 운영면의 어려움에 직면하게 되었고,²⁾ 서비스산업의 발달과 산업의 전문화경향 및 고객들의 생활수준의 향상과 사회복지개념의 확대에 따른 고품질 식사의 요구, 메뉴의 다양성과 건강 지향적인 식생활 경향 등은 급식 경영 전문 산업의 탄생과 발달을 가속화하였다.

그 예로 특정한 여러 사람들에게 지속적으로 식사를 제공하는 학교, 병원, 사회복지시설 및 산업체 등에 전문 경영개념이 도입되면서 급식소의 위상은 이제 단순히 음식을 조리하여 제공하는 구내식당이라는 고정관념을 벗어나 합리적인 경영을 통해 사내 고객의 만족을 도모하는 급식조직으로서 새롭게 변모하고 있다. 이는 각 기업에 새롭게 도입된 경영 합리화, 업종 전문화의 영향으로 위탁경영 산업이 각광을 받게 되고 전문인에 의한 경영 전문화 개념이 단체급식에도 적용되어 단체급식 산업도 직영과 위탁의 경영형태로 나누어지게 되었다. 우리나라의 위탁급식 경영업체

접수일 : 2004년 12월 14일

채택일 : 2005년 2월 11일

[§]To whom correspondence should be addressed.

는 1988년 서울 케이터링을 시작으로 급식업무를 전문적으로 위탁받아 경영하는 급식전문 위탁경영회사가 등장하게 되었다. 2000년 국내 급식시장은 총 규모가 4조원대로 그 중 위탁시장은 전체의 40.6%인 1조 6천억 원 정도로 추산되고 있으며, 이는 매년 꾸준한 성장세를 보이고 있다.³⁾ 2003년도 급식 시장에 대한 예측에서 Shin⁴⁾은 양적인 성장에서 질적 성장의 시대로의 변화를 언급 하면서 위탁 급식사들의 끊임없는 내부시스템 개발과 노하우축적, 인프라 구축으로 고객을 위한 경영으로 변화하여야 함을 제시한바 있다.

위탁급식의 분야는 학교, 병원, 사업체 등의 단체급식시설의 급식업무 전반에서 행하여지고 있으며, 지금까지는 주로 사업체를 대상으로 하는 위탁업에서 강세를 보여 왔던 것이 사실이다. 그러나 1999년 각급 학교의 단체급식 실시와 함께 위탁경영 회사들의 학교급식참여와 병원급식의 위탁경영도 늘어나고 있다.

대한병원협회에서 1999년 4월 집계한 전국 병원 명부에 의하면 전국의 병원 및 병상 수는 771개 병원에 175,159 병상으로 집계 되고 있으며, 100병상 미만 소규모 병원이 전체 병원의 47.6%, 200병상 미만의 중소규모 병원이 전체 병원의 76.7%, 500병상 이상 규모의 종합병원은 전체 병원의 9.9%로 집계되고 있다.⁵⁾ 이에 취업하고 있는 영양사 수는 1000여명에 이르고 병원 급식시장의 규모는 4천억 원으로 전체 단체급식시장의 10% 규모로 추정하고 있다.

이제까지 국내 단체급식의 주류를 이루었던 전통적인 경영 방식인 직영경영의 형태는 변화하는 내적, 외적 요인들에 의하여 위탁경영 방식으로 전환되고 있으며 위탁경영은 그 운영을 전문적인 경영인이 전문적인 노하우를 가지고 경영한다는 점에서 직영과 차별되어 질 수 있다고 하겠다. 직영 단체급식은 그 내적인 경영의 질에서 위탁급식과의 경쟁을 피할 수 없으며 이제 두 운영 형태는 총체적인 품질 경영 (Total Quality Management)이라는 새로운 형태의 운영방식을 그 내외부적인 경영요소에 적극적으로 도입하고 있다.^{6,7)} 1950년대 그 개념이 시작되어 80년대 품질 극대화에 대한 중요성이 부각되면서 제조업과 산업의 전반에 적용 되어온 종합적인 품질 경영 (Total quality management, TQM)은 이제 병원경영의 전반에 걸쳐 폭 넓게 적용되고 있다. 특히 병원 급식 부서에서는 고객인 환자의 기대감을 충족시키기 위한 경영자와 종업원의 노력의 일환으로 영양관리가 환자치료에 기여함을 증빙하는 근거자료를 마련하고, 양질의 영양관리를 위한 영양업무 표준 및 기준 개발과 감사활동을 위한 품질보증 (Quality assurance, QA)의 프로그램을 활용하여 왔다.⁸⁾ TQM은 전략적 품질

경영시대에 개발되고 있는 새로운 전략적인 경영방식으로 조직의 모든 기능과 계층에 속하는 모든 종업원이 최고경영층의 리더십 하에서 품질개선의 노력을 추구해야 함을 의미하며, 품질 향상을 위한 전사적인 노력이고 이는 품질 향상을 위해 조직의 모든 구성원을 포함하고자 하는 이념이라고 할 수 있다.⁹⁾ 조직 내 모든 종업원의 참여 또한 TQM을 성공적으로 실행하는데 필요한 요소이다. 의사결정과정에 모든 종업원을 포함함으로써 그들의 지식과 기능을 이용할 수 있으며 창의력을 활용하고 종업원에게 좋은 결정을 내릴 기회와 공헌의 자유와 용기를 줌으로써 일에 대한 동기를 유도하고 서로간의 신뢰감을 쌓으며 책임을 공유할 수 있다. 특히 TQM 개념에서는 조직 구성원들을 과학적이고 합리적인 방법으로 관리하고 팀웍의 강화 등을 강조하여 종업원들의 만족감을 유도하고 이는 그들이 지속적으로 품질을 개선할 수 있도록 동기를 부여하는 것이다. 종업원의 태도는 서비스 품질의 만족요인에서 서비스 품질을 설명하는 제 1 요인으로 분석되고 있으며,¹⁰⁾ 종업원들의 경영형태에 대한 직무 만족도와 경영환경 전반에 대한 태도는 종업원들이 급식업무에 임하여 환자들을 대하는 기본적인 서비스의 질을 결정할 수 있는 중요한 요소로서 간주될 수 있겠다.

종업원은 최일선에서 고객과 만나며 그들의 업무수행은 고객의 만족을 유도하며 기업의 효율적 운영과도 관련된다. Hartline과 Ferrell¹¹⁾은 종업원이 고객과 접촉할 때의 행위에 대한 조직의 사회화와 관리적 행동의 효과에 대한 조사에서 종업원이 고객과 만나서 서비스를 전달할 때 종업원 자신의 만족이 서비스 질과 가치를 상승시키는 가장 강력한 예측자라고 보았다. 즉 서비스 질에 대한 고객의 만족이라는 측면이 아니라 서비스를 전달하는 자신이 만족하는 경우 서비스의 질이 높아진다는 점에서 종업원의 만족을 중요한 요인으로 본 것이다. 1935년 Hoppock¹²⁾는 직무만족에 대한 최초의 연구를 수행하였는데, 업무 수행의 직무수준과 만족사이의 관계는 양의 상관관계가 있음을 검증하였다. 또한 직무만족이란 일반적으로 개인의 욕구와 필요를 충족시켰을 때 느끼는 정도를 의미하는 것으로 “나는 내 직무에 만족한다”라고 솔직히 말하게 하는 심리적, 환경적인 상황의 모든 결합이라고 정의하고 있다. 직무만족이란 자신의 직무/직무경험에 대한 평가로부터 결과 되어지는 종업원 자신의 윤택하거나 부정적인 감정 상태라고도 Locke¹³⁾에 의해 정의되고 있다. Herzberg¹⁴⁾는 직무만족요인을 동기요인과 위생요인으로 구분하고, 직무만족요인으로는 직무 그 자체, 성취감, 도전감, 책임감, 성장과 발전 등을 들고 있다. 또한 직무만족요인으로 사회의 방침과 행

정, 동료와의 관계, 신분안전 등을 들 수 있다. Gillmer¹⁵⁾는 직무만족의 결정요인으로 안정, 승진, 임금, 직무의 본질적 측면, 감독, 직무의 사회적 측면, 의사유통, 작업환경 및 복리후생 등으로 분류하고 있다. 또한 Jurgenson¹⁶⁾은 직무만족에 영향을 주는 요인으로 안전, 승진의 기회, 복리후생, 작업 유형, 조직, 동료, 봉급, 감독, 근무시간 및 근무조건 등을 강조하고 있으며 이 요소들은 남성, 여성에서 각각 그 우선 순위가 달라지며 시간, 연령, 교육 수준 등에 의해서 변한다고 지적하고 있다. 이와 같은 종업원의 직무만족은 고객만족에 중요한 영향을 주는 것으로 나타났으며, 서비스를 담당하는 종업원의 정직성과 유능함, 기회주의 행동자세 등은 이와 같은 요소로 분류되었다.¹⁶⁾ Kelley¹⁷⁾는 1993의 연구에서 종업원의 고용과 관련되는 요인인 동기, 조직의 참여, 지식 및 분위기, 재량권은 일상적, 창조적 및 일탈적인 재량권으로 나누어 조사하였는데, 종업원에게 재량권을 주는 것은 서비스 관리에서 아주 중요하며 서비스 종업원에 대한 기회부여의 가장 기본적인 것으로 조사되었다. 조직외부의 입장에서 직무만족은 사회에 대하여 지는 사회적 책임의 한 범주이며, 종업원이 정신적 신체적 건강에 영향을 미친다. 조직의 입장에서 직무만족은 작업자의 성과에 영향을 주며, 외부사회에 긍정을 보이며, 조직 구성원의 인간 관계를 원만하게 유지하게 하며, 이직율 및 결근율의 감소와 생산성 향상효과를 가진다. 그러므로 직무만족이 조직 구성원들의 작업과 고객 만족도에 미치는 영향을 파악하여 직무만족의 효과를 규명함으로써 경영자들에게 현실적인 지침을 제공할 수 있다.

본 논문에서는 직영과 위탁 급식경영을 실시하는 종합병원에서 근무하고 있는 종업원들의 직무 만족도와 관리자, 동료에 대한 태도, 소속기관에 대한 충성심과 소속감, 전반적인 만족도 등을 자가 평가를 통하여 평가하여 직영급식소와 위탁급식소에서 근무하고 있는 종업원들의 근무 만족도를 조사함을 그 목적으로 한다. 또한 이 연구조사 결과는 TQM을 전략적 경영 기법으로 도입하여 급식시스템에 도입하기 위한 준비 작업으로 내부 종업원의 만족과 고객의 만족을 경영의 전략적 방법으로 삼는 품질 경영을 이루기 위한 기초 자료 작성을 그 목적으로 한다.

연구방법

1. 조사대상

본 연구는 위탁급식경영과 직영급식경영을 실시하고 있는 수도권에 위치한 300병상 이상 규모의 종합병원 (직영 급식소 3곳, 위탁급식소 2곳)을 대상으로 병원급식 작업

종사원들에게 설문지를 우편으로 발송하고 반송우편을 통하여 회수하였다. 설문지의 배부와 회수는 해당 병원 영양사가 작업 종사원들에게 직접 배포하여 기록하게 하고 자발적인 참여자의 설문지만이 회수되었다. 회수된 설문지 중 부실하게 기재한 것을 제외한 129부 (직영 81부, 위탁 45부)를 통계자료에 이용하였으며, 회수된 설문지 중 응답이 안된 것은 Missing 처리하였다.

2. 설문지의 개발

설문지는 기존의 문헌들과 P. Smith의 Job description Index¹²⁾를 참고로 하고, 그 외 병원내의 자체 만족도 조사 시 개발된 조사 설문지로 예비 조사한 결과 등을 고려하여 수정 보완되어 21가지 항목으로 개발되었다. 각각의 항목에 대한 응답자의 대답은 Likert scale 5점 척도로 측정되었으며 각 문항에 대한 중요도는 1점 (전혀 그렇지 않다), 2점 (그렇지 않다), 3점 (보통이다), 4점 (그렇다), 5점 (매우 그렇다)로 구분하였다. 설문지의 구성은 자신의 직무 만족도와 관리자, 동료에 대한 태도, 소속기관에 대한 충성심과 소속감, 전반적인 만족도 등의 조사 항목으로 구성하였다.

3. 통계처리

모든 조사자료는 SPSS (Version 10.0)를 이용하여 빈도, 백분율을 산출하였고 항목간 빈도의 차이 검증은 chi-square test를 이용하였으며, 독립된 두 집단의 평균, 표준편차 등의 유의적 차이비교는 t-test로 분석하였다. 이들 항목간의 상관관계 분석은 Pearson correlation으로 검증되었다.

결과 및 고찰

1. 조사대상자의 일반사항

수도권의 5개 종합병원 급식 부서에서 근무하고 있는 종업원을 대상으로 조사대상자의 일반적인 사항을 Table 1에 나타내었다. 성별은 여성 (100%), 연령은 26세부터 41세 이상의 분포를 나타내었고, 41세 이상이 103명 (84.4%)으로 가장 많았으며, 대부분 (94.3%) 기혼자였다. 최종학력은 중학교 졸업이 60명, 고등학교 졸업이 47명을 나타내어 대부분이 중학교 졸업이상의 학력이었다. 업무형태는 책임 조리사, 조리사, 그리고 대부분이 (71.3%) 작업 조리원이었으며, 기타의 형태도 25.4%를 나타내었다.

2. 결과분석

조사대상자의 직무자체에 대한 만족도와 급여 수준에 대

Table 1. General characteristics of subjects N (%)

	Foodservice system			Total N = 122
	Independent N = 75	Contract N = 47		
Age	26 - 30	0	1 (2.0)	1 (1.9)
	31 - 35	3 (4.0)	0	3 (2.4)
	36 - 40	6 (8.0)	0	6 (4.9)
	<41	66 (88.0)	37 (75.5)	103 (84.4)
	Missing		9 (19.1)	9 (7.3)
Marital status	Married	74 (98.6)	41 (87.2)	115 (94.3)
	Single	1 (1.4)	3 (6.3)	4 (3.2)
	Missing	-	3 (6.3)	3 (2.5)
Education level	Middle school	46 (61.3)	14 (29.8)	60 (49.2)
	High school	25 (33.3)	22 (46.8)	47 (38.5)
	University	0	1 (2.1)	1 (0.8)
	Missing	4 (5.3)	10 (21.2)	14 (11.5)
Job status	Chief cook	1 (1.3)	1 (2.1)	2 (1.6)
	Cook	2 (2.7)	0	2 (1.6)
	Production worker	49 (65.3)	38 (80.8)	87 (71.3)
	The other	23 (30.7)	8 (17.0)	31 (25.4)

Table 2. Work satisfaction scores¹⁾ of foodservice employees

Characteristics	Independent N = 75	Contract N = 47	t-test ²⁾
Work			
Interests	3.47 ± 0.86	3.65 ± 1.04	1.02
Affection	3.31 ± 1.02	3.57 ± 0.85	1.52
Importance	3.93 ± 0.87	4.02 ± 0.96	0.48
Achievement	3.02 ± 0.86	3.34 ± 0.84	2.04*
Dislike	2.43 ± 0.80	2.39 ± 0.95	0.27
Payment			
Adequacy	2.85 ± 0.75	1.76 ± 0.91	6.91*
Low payment	2.65 ± 0.69	4.04 ± 1.14	7.52*

1) Mean ± SD

2) *: p < 0.05 significantly different between independent and contract foodservice management by t-test

한 만족도 점수 결과는 Table 2에 제시하였다. 위탁급식관리 병원의 종업원들은 직무 자체에 대한 만족도 비교에서 직무에 대한 흥미도에 3.65 ± 1.04, 호감도 3.57 ± 0.85, 중요성 4.02 ± 0.96 등에서 높은 평균점수를 나타냈었으나 통계적으로 유의적인 차이를 나타내지는 않았다. 그러나 직무의 성취감 3.34 ± 0.84에 있어 위탁 급식소가 직영 급식소의 직무 성취감 3.02 ± 0.86에 비해 유의적으로 (p < 0.05) 높게 나타났다. 이는 위탁급식소 근무 종업원들이 직영 급식소 근무 종업원들에 비하여 대체적으로 직무 자체에 대하여 높은 만족도를 보이고 특히 성취감도 높은 것으로 보여진다. 급여수준의 적절성에 대하여 두 집단 평균이 모두 그렇지 않다에 가까웠으며, 위탁급식소 종업원들의 급여수준 적절도 점수는 위탁급식소의 1.76 ± 0.91

Table 3. Attitude scores¹⁾ of foodservice employees toward a manager

Characteristics	Independent N = 75	Contract N = 47	t-test ²⁾
Comply with advise	3.15 ± 1.12	3.17 ± 0.93	0.61
Being a help	3.37 ± 1.11	3.10 ± 0.89	1.47
Compliment on good work	3.56 ± 0.98	2.82 ± 1.02	3.95*
Being an influence	2.71 ± 1.15	3.24 ± 0.95	2.74*
knowledge of work	3.45 ± 1.203	3.10 ± 0.9	1.80
Undesirable instruction	2.25 ± 0.94	2.82 ± 0.92	3.32*

1) Mean ± SD

2) *: p < 0.05 significantly different between independent and contract foodservice management by t-test

이 직영급식소의 2.85 ± 0.75에 비해 유의적으로 (p < 0.05) 더 낮게 나타났다. 그러나 직영급식소의 종업원들은 보통이라는 응답자가 전체의 63.4%를 나타내어 반수 이상이 보통정도의 만족감을 나타내었다. 또한 위탁급식소의 종업원들은 급여수준이 낮다는 질문에 4.04 ± 1.14의 높은 점수 분포를 나타내어 낮은 급여수준에 대한 강한 불만을 나타내었고 (p < 0.05), 이는 직영급식소에 비하여 위탁급식소의 급여 수준이 종업원들에게 만족스럽지 못함을 나타내고 있음을 알 수 있다.

직무와 싫증 여부에 대한 질문에서는 두 집단 모두 낮은 평균 점수를 나타내어 대체적으로 싫증정도는 적은 것으로 분석되며 이는 직무에 대한 호감도 평균이 보통이상으로 나타난 것과 상관되는 결과라고 하겠다. 직무자체 흥미도와 호감도에 대한 Pearson correlation test에서 직무자체에 대한 흥미와 호감도는 직무에 대한 싫증정도와 음의 상관관계를 나타내어 흥미와 호감도가 높을수록 직무에 대한 싫증정도는 적은 것으로 분석되었다 (p < 0.05).

직장과 직무에 대한 질문에서 직영과 위탁 급식소 근무 종업원들은 모두 근무 자체에 대한 흥미와 호감, 중요성 등에서 보통이상의 만족감을 나타내었으며 일 자체를 좋아하지 않는다는 질문에는 두 집단 모두 낮은 점수 분포를 보여 일 자체를 싫어하지는 않는 것으로 평가된다. 홍²⁾ 등의 연구결과에서도 성별, 연령, 근무기간, 직종 등이 직무 만족도에 유의적으로 영향을 주는 것으로 조사되었으나 병원 급식소 작업원들의 만족도 평가는 다른 산업분야 종업원들의 만족도보다 낮은 것으로 나타나고 있다.

급식종업원들의 관리자에 대한 태도 분석결과는 Table 3에 제시하였다. 직영과 위탁 급식소 모두 관리자가 종업원들의 조언을 들어 준다 또는 도움이 된다는 항목 등에서 3점 이상의 평균을 나타내어 관리자가 종업원을 대하는 태도에 대한 만족도는 보통이상으로 나타났으며, 관리자는 종업원들의 직무에 대해서도 보통이상으로 잘 알고 있는 것

으로 나타났다. 그러나 위탁급식소의 종업원들은 칭찬 항목에서 직영 급식소와의 유의적인 ($p < 0.05$) 차이를 나타내면서 낮은 점수를 보여 위탁급식소의 관리자는 종업원들의 직무에 대한 칭찬을 보통이하로 함을 나타내고 있으며, 영향을 미친다 또는 바람직하지 못한 지시를 내린다는 항목에서 직영급식소는 보통이하의 낮은 평균 점수로 위탁 급식소와의 유의적인 ($p < 0.05$) 차이를 보여준다. 결과적으로 직영급식소의 관리자는 종업원들에게 낮은 영향력을 미치지만 바람직하지 못한 지시는 위탁급식소의 관리자에 비하여 적게 하는 편으로 분석된다.

동료에 대한 태도조사에서 (Table 4) 직영급식소의 종업원들은 동료들이 수다스럽다는 항목에서 위탁 급식소의 종업원들에 비하여 높은 평균을 보이고 위탁과의 유의적인 ($p < 0.05$) 차이를 나타내었다. 동료들의 책임감 항목과 자극과 격려가 된다는 항목에서는 직영이 위탁보다는 높은 평균과 보통이상의 높은 점수를 보였으나 직영과 위탁 간의 유의적인 차이는 보이지 않았다. 그러나 직영과 위탁 모두 동료들에 대한 반조감도에 낮은 점수평 균을 나타내어 전체적인 동료에 대한 만족도는 높은 것으로 판정된다.

소속 기관에 대한 태도와 만족도 조사에서 (Table 5) 직영급식소의 종업원들은 보람과 소속감항목에서 보통이상의 높은 점수를 나타내었고, 소속감을 느낀다라는 항목은 위탁급식소의 종업원들과 비교하여 유의적인 ($p < 0.05$) 차이를 나타내었다. 그러나 위탁급식소의 종업원들은 직영 급식소의 종업원들에 비하여 소속감을 덜 느끼고 이에 따

라 소속 기관에 대한 보람도 직영에 비해 낮게 나타났으며 소속 기관을 떠나고 싶은 항목에 대한 점수는 직영에 비하여 유의적으로 ($p < 0.05$) 높은 것으로 나타났다. 이러한 항목들에 대한 낮은 만족도는 이직 항목에 대한 점수도 보통이상을 나타내어 전반적으로 소속기관에 대한 보람과 소속감이 낮고 이직에 대한 높은 욕구로 이어진다. 이는 대부분의 위탁 급식소의 종업원의 근무형태가 일용직인 것과도 관계가 있을 것으로 추정되며 이는 전체적인 만족도를 측정하는 항목에서 낮은 점수를 기록한 것과도 음의 상관관계가 있다 ($p < 0.01$).

직영 급식소에서 근무하고 있는 종업원들은 대체적으로 관리자와 동료 종업원들에게 만족하고 있으며 소속 기관에서 즐겁게 일하고 있는 것으로 분석된다. 반면 위탁 급식소에서 근무하고 있는 종업원들은 직무자체, 관리자 동료들과의 관계 등 직영과 비교하여 큰 불만족을 보이지는 않았지만 급여에 있어 만족스럽지 못함을 나타내고 있고, 이와 같은 요인은 처우개선을 약속하는 다른 기관으로의 높은 이직 희망율과 직영과 비교하여 상대적으로 낮은 직장에서의 소속감이나 즐거운 상태 등과 상관관계가 있음이 분석되었다. 병원급식은 기본적으로 입원환자를 대상으로 하루 세끼를 공급하는 특성을 지니며 환자의 병에 따른 처방식과 일반 환자식 등을 포함하고 있다. 특히 질병에 시달리는 환자를 대상으로 그 기호를 만족시키고 동시에 필요한 영양을 공급하여야 하므로 병원급식에 종사하는 종업원들은 매우 복잡하고 긴 노동을 감당하여야 하고, 노동생산성도 낮은 것으로 Smith와 Park^{18,19)} 등의 선행연구 등에서 보고된 바 있다. 이와 같은 결과는 Jurgenson¹⁶⁾의 연구에서도 나타나 있듯이 조직과 동료와의 관계, 급여수준이 직무만족에 영향을 미치는 요소들이며, 직무 자체에 만족한 중에도 급여의 충족을 위한 이직을 고려하는 비율도 높아 근무환경과 급여 수준이 직무만족에 지대한 영향을 미침을 알 수 있다. 선행의 연구¹⁹⁻²²⁾들에서 나타난바 직원의 낮은 직무 만족도와 비효율적인 작업, 인건비의 상승이 경영자에게는 원가상승의 부담으로 반영되고 있으며, 반면 종업원들은 낮은 급여를 받고 있어 낮은 직무 만족도와 저임금의 악순환을 보여주고 있다. 이와 같은 종업원들의 직무 만족도는 고객에 대한 서비스로 반영되며, 불만족한 종업원은 환자들에게 불만족스러운 서비스를 제공하는 반면에 만족한 종업원들은 능률적이고 만족스러운 생산과 서비스로 이어져 생산되는 음식의 품질과 서비스의 품질에도 향상을 꾀할 수 있다. Gregoir²³⁾의 연구에서도 나타난바와 같이 병원급식에서의 환자들의 만족도는 종업원의 친절과 밀접한 관계를 나타내고 있어 종업원들의 친절이 환자들의

Table 4. Attitude scores¹⁾ of foodservice employees toward co-workers

Characteristics	Independent N = 75	Contract N = 47	t-test ²⁾
Being responsible	3.92 ± 0.71	3.70 ± 1.04	1.31
Love gossip	3.01 ± 1.31	2.25 ± 0.98	3.69*
Unfavorable	2.51 ± 0.84	1.97 ± 0.76	3.65*
Being an encourager	3.32 ± 0.94	3.21 ± 1.04	0.58

1) Mean ± SD

2) *: $p < 0.05$ significantly different between independent and contract foodservice management by t-test

Table 5. Attitude scores¹⁾ of foodservice employees toward institution

Characteristics	Independent N = 75	Contract N = 47	t-test ²⁾
Worthwhile	3.80 ± 0.59	3.59 ± 0.64	1.81
Belonging	3.72 ± 0.71	3.06 ± 1.14	3.90*
Want quit	2.28 ± 1.03	3.28 ± 0.77	6.13*
Be pleased	3.89 ± 0.75	3.52 ± 0.69	0.06*

1) Mean ± SD

2) *: $p < 0.05$ significantly different between independent and contract foodservice management by t-test

만족도를 높게 하는 요인으로 판명되고 있다.

요약 및 결론

본 연구는 병원급식의 품질 향상을 목적으로 급식의 운영형태별로 직영급식과 위탁급식을 실시하고 있는 병원급식 종업원의 직무 만족도와 소속기관에 대한 태도 등을 조사하고 분석하여 급식부서에 종업원들의 만족도를 극대화하여 급식 운영 형태별 품질향상을 병원급식에 도입하기 위한 기초 자료를 제시하고자 하였다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1) 직무자체에 대한 흥미, 호감, 중요성, 성취감에 대한 조사에서 두 집단 모두 보통이상의 만족도 점수를 나타내었고, 위탁급식소 종업원들은 대체적으로 직영급식소의 종업원들 보다 직무 자체에 대한 전체적인 점수는 높게 나타났다. 급여에 대하여는 두 집단 모두 낮은 평균점수로 위탁급식소의 종업원이 직영급식소의 종업원에 비하여 급여수준의 적절성에 만족하지 못하는 것으로 나타났다 ($p < 0.05$).

2) 직영급식소의 관리자는 평균이상으로 종업원들의 조언에 귀를 기울이고 도움이 되며 잘한 일에 칭찬하고 종업원들의 직무에 대해서도 지식을 갖고 있으며 적절한 지시를 내리는 것으로 평가되며, 위탁급식소의 관리자는 종업원에게 좀더 영향을 미치지만 종업원들의 직무에 대한 지식은 보통정도이고 보통정도의 도움이 되고 조언에도 귀를 기울이는 것으로 해석될 수 있다. 이는 아마도 위탁급식소의 관리자의 근무기간정도가 직영급식소의 근무기간에 비해서 상대적으로 짧기 때문에 종업원들과의 관계 확립이 조언이나 도움을 적극적으로 주는 관계로까지 발전하지 못한 것으로 보여진다.

3) 직영과 위탁 모두 동료 종업원들에 대한 책임감과 호감도 그리고 자극이 되고 용기가 된다는 항목에 보통이상의 점수 평균을 나타내어 대체적인 만족도는 높은 것으로 분석되었으며 특히 위탁급식소의 종업원들이 직영급식소의 종업원들보다 동료들간의 만족도가 높은 것으로 평가된다.

4) 직영급식소의 종업원들은 소속기관에 대한 태도와 만족도에서 보통이상의 점수 평균을 나타내고 기관을 떠나고 싶다는 항목에서는 위탁급식소와 유의적인 ($p < 0.05$) 차이를 보이며 낮게 나타났다. 또한 즐겁게 일하고 있다는 항목에서 보통이상의 평균점수를 나타내면서 유의적인 차이도 나타내 대다수가 즐겁게 소속감과 보람을 느끼면서 직무에 임하고 있음을 시사해 준다. 위탁급식소의 종업원들도 항목 전체에 대한 점수는 보통이상을 나타내어 기관에 소속감과 즐거움을 느끼고 있지만, 51.2%의 종업원들이

병원을 떠날 기회가 있으면 매우 떠나고 싶다고 대답했으며 97.2%의 종업원이 이직에 긍정적인 답변을 보여 대다수의 종업원이 소속기관에서 떠나고 싶음을 나타내고 있다. 이는 낮은 급여에 대한 보통이하의 평균점수와 양의 상관관계를 나타내어 급여에 대한 불만족과 소속기관을 떠나고 싶음이 관계가 있음을 나타낸다.

병원급식에서 환자들에게 만족스러운 급식 서비스를 공급하기 위한 경영관리의 일환으로 종업원들에게 직무에 대한 자부심을 길러주고 그 직무에서 만족감을 갖게 하여 서비스의 질을 높이는 품질 경영 등이 시도 되고 있으며, 이와 같은 시도는 종업원들에게 쾌적하고 위생적인 작업환경과 친밀감 있는 동료들과의 관계, 지도력 있는 관리자, 적절한 급여수준이 제공될 때 종업원들의 만족도를 극대화할 수 있다. 그러므로 병원급식에서 환자들의 만족을 유도하고 종합적인 품질경영을 이루기 위하여 종업원들의 직무를 대하는 태도나 직무 만족도는 지속적으로 향상되어야 할 것이다. 그러나 위탁경영이나 직영 경영 등과 같은 경영관리의 형태에 따라서 각기 상반되거나 유의적인 차이를 나타내는 요인들이 분석되어지므로 이와 같은 요인들이 환자 서비스와 내부환경 개선에 미치는 영향 평가 등은 앞으로의 연구를 통하여 이루어져야 될 것이다.

Literature cited

- 1) Cadotte ER, Turgeon N. Key factors in guest satisfaction. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 28: 45-51, 1988
- 2) Hong WS. Foodservice employee job satisfaction in 14 hospital food service systems. *Korean J Soc Food Sci* 10(3): 294-300, 1994
- 3) Han DK. Strategy for Korean Health industry development. *International Symposium of Strategy for Health Industry Development*, 1994.
- 4) Shin MH. View of the foodservice industry in 2003. *Korean Foodservice Association*, 2002
- 5) Lee MJ, Lee YK. Analysis of patient satisfaction with hospital foodservice quality. *Korean J Nutrition* 33(4): 464-476, 2000
- 6) Chon, K. Strategies for service quality management in restaurant and hospitality industry. *Food Industry and Nutrition* 2(2): 24-29, 1997
- 7) Decuco D, Cremer M. Consumers' perceptions of hospital food and dietary services. *J Am Diet Assoc* 90(12): 1711-1715, 1990
- 8) Alvarez RJ. Managing total quality in foodservice. *Food Technol* 48(9): 140-143, 1994.
- 9) Chun AD, Lyu ES, Kwak TK. Relationship between management practices of hamburger chain restaurants and job satisfaction of restaurant employees. *Korean J Dietary Culture* 10(1): 57-66, 1995

- 10) Yang IS, Kim HY, Shin SY, Kim SH. Analysis of the customers' expectation and satisfaction for service quality in restaurant. *Korean J Dietary Culture* 15(1) : 41-49, 2000
- 11) Hartline MD, Ferrell OC. Service quality implementation: the effects of organization socialization and managerial actions on customer-contact employee behaviors. Marketing Science Institute, Cambridge, Report No., pp.93-122, 1993
- 12) Hoppock R. Job satisfaction, Haper & Row. New York, 1935
- 13) Locke EA. Satisfiers & dissatisfies among white collar& blue collar employees. *J of Applied Psychology* 58(4) : 481-491, 1973
- 14) Herzberg F. The Managerial Choice, Dow Jones & Irwin. IL, 1976
- 15) Gilmer BH. Industrial Psychology, 2nd ed. McGraw-Hill Kogakusha, Tokyo, 1996
- 16) Jurgenson CE. job Preference (What makes a job good or bad?). *J of Applied Psychology* 63(3) : 382-386, 1978
- 17) Kelly SW. Discretion and the service employee. *J Marketing* 61(1) : 104-125, 1993
- 18) Smith PC, Kendall LM, Hulin CL. The measurement of satisfaction in work and retirement: a strategy for the study of attitudes. Rand, McNally, & Co., Chicago, 1969
- 19) Park JS. Factors affecting the dishwashing workers' job satisfaction in hospital foodservice systems. *Korean J Soc Food Sci* 13(4) : 402-409, 1997
- 20) Hong WS. The development of a methodology for assessing food quality in hospital food service systems. Phd Thesis, Sheffield Hallam University, UK, 1993
- 21) Swartz RS, Vaden AG. Behavioral science research in hospital foodservice. I. Work values of foodservice employees in urban and rural hospitals. *J Am Diet Assoc* 73: 120-126, 1978
- 22) Sneed J, Herman CM. Influence of job characteristics and organizational commitment of job satisfaction of foodservice employees. *J Am Diet Assoc* 90(8) : 1072-1076, 1990
- 23) Gregoir MB. Quality of patient meal service in hospitals: delivery of meals by dietary employees vs. delivery by nursing employees. *J Am Diet Assoc* 94(10) : 1129-1134, 1994