

학교급식 조리종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 직무 소진, 직무 관여 및 조리작업안전에 대한 인식

송남청 · 이혜상[†] · 이경은¹⁾

안동대학교 식품영양학과, ¹⁾서울여자대학교 식품과학부 식품영양전공

The Factors (Job Burnout, Job Engagement, the Workplace Safety) Influencing Employees' Job Satisfaction in School Food Service Operations

Nam-Chung Song, Hye-Sang Lee[†], Kyung-Eun Lee¹⁾

Dept of Food & Nutrition, Andong National University

¹⁾Dept of Food & Nutrition, Seoul Women's University

ABSTRACT

The study was conducted to investigate the influences of food service employees' job burnout, job engagement, and workplace safety perception on their job satisfaction. A survey was administered on 589 school food service employees in Gyeongbuk from December 5, 2005 to February 18, 2006. The final response rate was 71% (N = 416); the data were analyzed using SPSS Windows (ver. 12.0). A majority of the respondents were females (99.0%) and 40 years old or older (75.3%); 84% were temporary contract-based or irregular workers. Among the job burnout dimensions, exhaustion (2.98 ± 0.59) was rated higher than cynicism (2.33 ± 0.54), while professional efficacy level (3.61 ± 0.47) was relatively high. In terms of job engagement, the means of absorption (3.67 ± 0.49) and dedication (3.65 ± 0.52) were higher than that of vigor (3.22 ± 0.46). A systematic environmental level (3.15 ± 0.58) was lower than safety knowledge level (3.63 ± 0.49) among the workplace safety statistics, whereas the anxiety level (3.25 ± 0.74) was relatively high. The food service staff were more satisfied with 'supervisors' and 'co-workers' than with 'pay' and 'promotion'. A hierarchical regression analysis revealed that dedication, absorption, systematic environment, and safety knowledge were significant factors to increase job satisfaction and exhaustion which significantly decreased their job satisfaction. (*Korean J Community Nutrition* 12(5) : 606~616, 2007)

KEY WORDS : food service employees · school food service · job satisfaction · job burnout · job engagement · workplace safety

서론

1990년대 이후 여성의 사회진출 증가에 따라 학교급식 전면 확대의 필요성이 대두되면서 2002년까지 전국 초·중·고등학교에 급식이 확대되었다. 지난 2006년 9월 현재 전국적으로 10,780교(전체 학교 수의 99.4%)에서 매일 735만 명의 학생(전체 학생수의 93.7%)들이 급식서비스를 제공받았다(Ministry of Education & Human Resources

Development 2007). 학교급식은 학생들의 건강에 직결된 교육사업으로 성장기 식습관과 건강은 평생의 건강에 밀접한 영향을 미치기 때문에 국민건강 면에서도 중요하다. 그러나 학교급식에서 위생사고가 지속적으로 발생하고 보다 안전하고 질 높은 학교급식에 대한 사회적 요구가 증가하면서 학교급식 정책은 '양 중심의 확대 정책'에서 '질 중심의 내실화 정책'으로 전환되었다.

학교급식은 위생, 영양, 시설·설비, 예산, 인사관리 등 여러 요소가 연결되어 상호 작용하는 시스템이며, 노동집중적인 서비스업의 한 종류로서 학교급식의 '질 중심의 내실화'의 실현을 위해서는 내부고객인 조리종사자에 대한 관심이 필요하다.

학교급식 조리사는 1992년 3월 기능직 10등급으로 지정되어 공동조리교는 2명, 단독조리교는 1명, 특수학교 1~3명을 배치하기 시작하였는데, 초기에는 지역 교육청의 추천

접수일: 2007년 9월 4일 접수

채택일: 2007년 10월 10일 채택

Corresponding author: Hye-Sang Lee, Dept of Food & Nutrition, Andong National University 386 Songchun-dong Andong, 760-749 Korea

Tel: (054) 820-5493, Fax: (054) 823-1625

E-mail: hslee@andong.ac.kr

으로 고용되었으나 후에 공개채용으로 바뀌고 점차적인 승진을 할 수 있도록 하였다(Han 등 2002). 학교급식 조리종사자는 초등학교 학교급식의 전면 확대 후 그 수요가 급증하여 2006년 현재 초·중등학교, 특수학교에 근무하는 조리사와 조리보조원은 각각 8,172명, 54,288명이나, 이 중 90%가 비정규직이다(MOE & HRD 2007). 효율적인 학교급식 운영과 위생관리를 위해서 효율적인 인력운용이 요구되며, 특히 조리종사자의 직무만족이 고객인 급식대상자의 만족으로 이어지므로 조리종사자의 직무만족은 중요하다. 직무만족에 대해 Locke(1976)는 직무만족을 ‘자신의 직무나 직무에 대한 경험의 평가에서 얻어지는 유쾌함 또는 긍정적인 감정 상태’라고 하였고, McCormick과 Tiffin(1974)은 ‘직무에서 얻거나 경험한 욕구 만족의 정도’라고 정의하였다. 일반적으로 조직구성원의 직무에 대한 만족은 업무수행 능력을 향상시키는 것으로 알려져 있다(Chang 2001; Choo 등 2006). 특히 인적자원에 대한 의존도가 높은 급식업소에서의 생산성은 구성원의 직무만족과 깊은 관련이 있다고 생각할 수 있다.

개인의 직무만족도는 직업의 특성, 직업환경, 임금, 연령, 교육수준 등 일반특성에 의해 영향을 받는데, 관리직에 비해 비관리직의 만족도가 높고, 나이가 많을수록 만족도가 높다고 한다(Duke & Sneed 1989). 우리나라에서의 직무만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 실증적 연구를 살펴보면 보건 영양사는 학력이 높을수록 만족도가 낮고 정규직에 비해 일용직의 만족도가 낮았으며(Park & Kwon 1999), 사업체, 학교, 병원 등의 영양사는 연령과 근무 기간이 증가할수록 만족도가 증가하였다(Moon 등 1996). 학교 영양사는 연령이 증가할수록 급여에 대한 만족도가 높았고(Park & Kim 2002; Lee & Lee 2005), 대구 경북지역 영양사는 학력이 낮고 임금이 높을수록 직무만족도가 높았다(Sin & Lee 2003).

조리종사자의 직무와 관련된 직무소진(job burnout)에 대하여 파악하는 것은 업무 수행능력을 증진시키는데 중요하다(Lee & Shin 2005). 직무 소진이란 ‘인간봉사조직 또는 서비스 종사자들이 서비스를 전달하면서 업무와 관련하여 많은 스트레스를 경험하고 무력감, 절망감, 신체적 고갈, 부정적 자아개념과 직업 및 삶에 대한 부정적인 태도를 갖게 되는 것’을 의미하는데, 직무 소진으로 의하여 서비스의 질적 효과성을 저하시키고 직무만족에도 영향을 끼치게 되어 결국 이직을 초래하게 되므로 이에 대한 연구가 필요하다(Maslach 2003). Maslach & Jackson(1981)은 직무 소진이 정서적 소진, 비인격화, 개인 성취감의 감소의 세 가지 서로 다른 하위 구성요소로 구성된다고 하였으며, 간호사,

교사, 사회사업 관련 직종과 같이 대인접촉이 많은 사람으로 대상을 한정시켰다. 반면 Pine과 Aronson(1988)은 직무 소진을 “정서적으로 부담이 되는 환경에 오랜 시간동안의 관여에서 비롯되는 생리적, 정서적, 정신적인 소진상태”라고 정의하면서 직무 소진을 일반 직종에까지 확대할 수 있는 개념이라고 하였다. 이런 요구에 따라 개발된 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)는 직무 소진이 소진(exhaustion), 냉소(cynicism), 직업 자신감(professional efficacy)의 세 가지 하위영역으로 구성되어 있다. 최근 Lee & Shin(2005)은 위탁급식업체 영양사와 조리종사자의 직무 소진에 관한 연구를 통해 종업원의 인사 관리를 위해서는 무엇보다 직무 소진관리가 필요하다고 하였다. 더구나 직무 소진은 일반 스트레스와는 달리 비가역적인 반응이므로 직무 소진된 사람들은 정상으로 복귀가 불가능하다고 한다(Shin 2003). 이와 같이 급식종사자들이 소진으로 인해 업무수행에 영향을 미칠 수 있기 때문에 직무 소진에 대한 연구가 필요하지만, 아직까지 학교급식 조리종사자의 소진에 관한 연구는 미미한 실정이다.

직무 관여(job engagement)는 직무 소진의 긍정적인 반대 영역으로 ‘업무수행에 있어 지속적이고 긍정적이며 동기 부여가 되는 상태’로 정의할 수 있는데 개인과 직무와의 복잡한 관계를 설명하는 활기(vigor), 헌신(dedication)과 몰두(absorption)의 세 하위영역으로 구성되어 있다(Maslach 등 2001). 활기는 높은 수준의 에너지와 탄력, 자신의 직무에 노력을 하려는 의지, 쉽게 피곤해하지 않는 능력, 어려움에 직면했을 때의 지속성을 의미한다. 헌신은 열의와 의미가 있다는 느낌으로 자부심과 도전 의욕을 가지고 직무에 적극적으로 참여하는 것을 의미하며, 몰두는 자신의 작업에 완전히 집중하고 깊이 마음을 빼앗겨 시간가는 것도 모르고 즐겁게 일하는 것을 의미한다(Maslach 등 2001). 조리종사자의 경우 과중한 업무와 제한된 시간 내에 작업을 완료해야 하는 부담으로 인하여 직무 소진 상태가 되고, 직무에 대한 활기, 헌신, 몰두가 상실되면 직무에 대한 만족도 저하를 가져올 것으로 예측할 수 있다.

조리장은 미끄러운 바닥, 협소한 조리실, 뜨거운 조리기구와 음식 등으로 인하여 조리종사자가 작업하기 열악한 환경이다. 조리종사자는 항상 안전사고의 위협에 노출되어 있으므로 조리작업 안전에 대한 인식도 직무만족에 영향을 미칠 수 있을 것이다. 따라서 조리종사자가 인지하는 조리작업 안전에 대한 연구도 필요한데 이에 대한 체계적인 연구는 거의 전무한 실정이다.

따라서 본 연구는 학교급식에서 조리 종사자의 직무 소진, 직무 관여, 조리작업 안전에 대한 인식 및 직무만족을 개인

적인 특성과 학교의 특성에 따라 분석하고, 학교급식 조리 종사자의 소진, 관여 및 안전관리 등에 관한 인식이 직무만족에 어떤 영향을 미치고 있는가를 평가하여 인적자원관리의 기초 자료로 활용하고 궁극적으로는 학교급식의 질적 향상을 도모하고자 하였다.

조사대상 및 방법

1. 조사대상

본 연구는 경북지역의 학교급식소에 근무하고 있는 조리종사자를 대상으로 하였으며, 2005년 12월 5일부터 2006년 2월 18일까지 총 589부의 설문지를 우편으로 배부하여 이 중 71%인 416부를 회수하였다.

2. 측정도구의 개발

본 연구에 사용된 설문문항 중 조리작업 안전에 대한 인식은 연구가가 직접 개발하였고, 직무소진, 직무관여, 직무만족은 선행연구(Smith 등 1969; Lee 1995; Maslach 등 2001; Schaufeli 등 2002; Shin 2003; Lee & Shin 2005)에서 이용된 도구를 활용하였다. 개발된 설문지의 내용타당도를 확보하기 위해 안동교육청 소속 조리사 15명으로 구성된 조사대상 포커스그룹을 이용해 문항을 검토하고, 그 결과를 반영하여 수정하였다. 직무 소진, 직무 관여, 조리작업안전에 대한 인식에 대한 문항은 Likert 유형 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다 - 5: 매우 그렇다)로 평가하였고, 직무만족은 '그렇다', '아니다', '모르겠다'로 응답하도록 한 후 이를 점수화하였다(긍정적인 답-3, 잘 모르겠다-1, 부정적인 답-0).

1) 직무 소진은 소진, 냉소, 직업 자신감의 3개 하위영역으로 구성되었다. 소진은 '직장 일을 마치고 퇴근 시 완전히 녹초가 된다', '하루 종일 일하는 것이 나를 긴장 시킨다' 등 5개 문항으로 심리적 부담에 의해 정서적으로 고갈 되었다고 느끼는 것을 의미하고, 냉소는 '내가 맡은 일을 시작한 이후 직무에 대한 관심이 줄어들었다', '내 일의 중요성에 대해 의심스럽다' 등 4개 문항으로 사람들에 대한 관심이 냉담한 것을 의미하며, 직업 자신감은 '직무상에서 무언가를 성취했을 때 기쁨을 느낀다', '나는 일을 잘 처리하고 있다는 자신감이 있다' 등 5개 문항으로 직무상에서 성취도 부족이 자신에 대한 부정적인 평가로 인식될 수 있다는 측면에서 직무 소진의 하위영역에 속한다. 소진과 냉소는 점수가 높을수록, 직업 자신감은 점수가 낮을수록 소진경험이 높음을 나타낸다(Maslach 등 2001; Shin 2003; Lee & Shin 2005). 내적합치도 지수로 알아본 신뢰도계수 α 는 0.60~0.75이었다.

2) 직무 관여는 활기, 헌신, 몰두의 3개 하위영역으로 구성되었다. 활기는 '직장에서 일이 뜻대로 되지 않을 때도 항상 인내심을 가진다', '한 번에 장시간 일을 계속할 수 있다' 등 5개 문항이며 헌신은 '내가 맡은 직무는 매우 의미 있고 가치 있는 일이다', '나의 직무는 나를 열심히 일하도록 만든다' 등 4개 문항이고, 몰두는 '직무를 수행할 때 시간가는 줄을 모른다', '집중해서 일을 할 때면 행복감을 느낀다' 등 5개 문항으로 구성되었다(Maslach 등 2001; Schaufeli 등 2002; Lee & Shin 2005). 내적합치도 지수로 알아본 신뢰도계수 α 는 0.60~0.75이었다.

3) 조리작업안전에 대한 인식은 환경시스템, 안전지식, 심리적 불안의 3개 하위영역으로 구성되었다. 환경시스템은 '소모성 비품은 적절한 시기에 잘 공급되고 있다.' '채광 통풍 환기 시설은 잘 되어 있다.' 등 5개 문항으로, 안전지식은 '설비 및 각종기기의 작동방법을 잘 알고 있다.' '바닥에 이물질이 떨어졌을 때 즉시 제거하고 있다.' 등 5개 문항이며, 심리적 불안($\alpha = 0.41$)은 '조리실 바닥은 미끄러질 위험이 있다.' '위험한 조리기기를 사용할 때 심리적으로 불안하다.'의 2개 문항이었다. 내적합치도 지수로 알아본 신뢰도계수 α 는 0.41~0.64이었다.

4) 직무만족도 기본 요소에는 직무자체 18문항, 급여 8문항, 승진 9문항, 동료들 18문항, 상사 18문항의 총 71문항으로 구성되었는데, 각 영역별로 가능한 최고 점수(문항수*3)를 100점으로 하여 표준점수를 환산하였다(Smith 등 1969; Lee 1995).

3. 통계처리

수집된 자료는 SPSS 12.0 for Windows 프로그램(SPSS Inc., 2004)을 이용하여 분석하였다. 척도의 신뢰도 검정을 위하여 Cronbach's α 를 산출하였고, 집단차이를 알아보기 위해서는 χ^2 검정, t 검정, ANOVA 검정을 하였고, ANOVA 실시 후 사후검정은 Duncan-test를 하였다. 그리고 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

결 과

1. 조리종사자의 일반적 특성

대상 조리종사자의 일반적 특성을 Table 1에 제시하였다. 대상 조리종사자의 99%는 여성이었고, 연령은 45세 이상이 42.1%를 차지하였으며, 40~45세는 33.2%, 40세 미만은 20.9%로 평균연령은 43세였다. 대상 조리종사자의 조리 경력은 평균 6.6년으로 3년 이하가 11.8%였고, 3~5

년이 21.6%, 5~10년이 36.3%였으며, 10년 넘게 근무한 조리종사자는 27.2%로, 5년 이상 경력자가 63.5%였다. 학력은 7.9%가 전문대졸 이상이었고, 대부분(86.3%)이 중졸이나 고졸이었다. 84.1%가 비정규직으로 근무하고 있었고, 79.1%가 연봉 1000만원 미만이었으며, 주간 근무시간은 44시간 미만인 경우가 37.3%, 45시간 이상인 경우가 18.5%였다. 대상자 중 24.5%가 이직의향을 나타내었다.

Table 1. Descriptive characteristics of participating cooks

	Frequency	Percentage
Gender		
Male	2	0.5
Female	412	99.0
No responses	2	0.5
Age (Mean ± SD : 43.4 ± 4.6 years)		
< 40 years	87	20.9
40 - 45 years	138	33.2
≥ 45 years	175	42.1
No responses	16	3.8
Career as a cook (Mean ± SD : 6.6 ± 3.7 years)		
≤ 3 years	49	11.8
3 - 5 years	90	21.6
5 - 10years	151	36.3
> 10years	113	27.2
No responses	13	3.1
Educational background		
Middle school	111	26.7
High school	248	59.6
> 2-yr college	33	7.9
No responses	24	5.8
Status of employment		
Regular employee	64	15.4
Temporary employee	350	84.1
No responses	2	0.5
Salary (₩ 10,000 /year)		
<1,000	329	79.1
≥ 1,000	80	19.2
No responses	7	1.7
Work hours (hours/week)		
< 44	155	37.3
44	179	43.0
≥ 45	77	18.5
No responses	5	1.2
The readiness to quit		
Yes	102	24.5
No	308	74.1
No responses	6	1.4

2. 학교급식 운영 특성

조사 대상 조리종사자가 근무하는 87개교 학교급식소의 운영특성은 Table 2와 같다. 근무 학교는 초등학교가 63.2%였고, 중학교와 고등학교는 34.5%였다. 학교급식 유형은 도시형이 34.5%, 농어촌형이 62.1%, 도서벽지형이 3.4%였다. 급식시스템은 자체조리·단독관리인 경우(단독조리)가 69.0%였고, 공동조리 또는 공동관리를 하는 경우(비단독조리)는 31.0%였다. 대상 급식학교의 하루 급식 인원은 500식 이하가 56% 정도 수준으로 소규모 급식소가 많았다. 86.2%의 급식학교가 1일 1회 점심만 배식하였고, 배식장소는 90.8%가 식당에서 배식하고 있었으며 6.9%는 식당과 교실 배식을 겸하고 있었다.

3. 직무 소진

직무 소진의 각 하위영역은 소진 2.98 ± 0.59, 냉소 2.33 ± 0.54, 직업 자신감 3.61 ± 0.47로, 소진이 냉소보다 높게 나타났다(Table 3).

Table 2. Descriptive characteristics of participating schools

	Frequency	Percentage
School level		
Elementary schools	55	63.2
Middle schools	20	23.0
High schools	10	11.5
Others	2	2.3
Location		
Urban areas	30	34.5
Rural areas	54	62.1
The isolated areas	3	3.4
Food production system		
On-site production	60	69.0
Commissary food production / co-management	27	31.0
No. of meals served / day		
< 200	25	28.7
200 - 500	24	27.6
501 - 1,000	25	28.7
> 1000	8	9.2
No responses	9	5.7
No. of meal service times		
Once / day	75	86.2
Three times / day	12	13.8
Service style		
Cafeteria service (A)	79	90.8
Classroom services (B)	1	1.1
Combination of A & B	6	6.9

Table 3. Comparison of job burnout, job engagement, and cooks' perception of the workplace safety by descriptive characteristics
Mean ± SD

	Job burnout			Job engagement			Workplace safety perception		
	Exhaustion	Cynicism	Professional efficacy	Vigor	Dedication	Absorption	Systematic environment	Safety knowledge	Anxiety
Age (year)									
< 40 (n = 87)	2.98 ± 0.66	2.31 ± 0.52	3.60 ± 0.45	3.20 ± 0.45	3.62 ± 0.50	3.59 ± 0.47	3.15 ± 0.67	3.67 ± 0.43	3.14 ± 0.81
30 - 44 (n = 138)	2.94 ± 0.57	2.30 ± 0.59	3.67 ± 0.46	3.24 ± 0.46	3.69 ± 0.50	3.72 ± 0.50	3.19 ± 0.55	3.65 ± 0.52	3.25 ± 0.74
≥ 45 (n = 174)	3.04 ± 0.58	2.34 ± 0.51	3.58 ± 0.48	3.21 ± 0.46	3.64 ± 0.56	3.66 ± 0.48	3.11 ± 0.57	3.63 ± 0.48	3.31 ± 0.70
F value	1.144	0.270	1.825	0.186	0.584	2.102	0.679	0.176	1.498
Career as a cook									
< 3 years (n = 49)	3.04 ± 0.63	2.37 ± 0.56	3.58 ± 0.44	3.27 ± 0.43	3.58 ± 0.50	3.60 ± 0.54	3.21 ± 0.59	3.68 ± 0.44	3.13 ± 0.77
3 - 5 years (n = 90)	2.86 ± 0.58	2.31 ± 0.48	3.58 ± 0.43	3.21 ± 0.45	3.60 ± 0.50	3.68 ± 0.46	3.16 ± 0.58	3.58 ± 0.44	3.21 ± 0.73
5 - 10 years (n = 150)	2.99 ± 0.55	2.28 ± 0.51	3.62 ± 0.45	3.21 ± 0.45	3.67 ± 0.50	3.65 ± 0.48	3.17 ± 0.58	3.69 ± 0.54	3.33 ± 0.71
> 10 years (n = 113)	3.06 ± 0.61	2.37 ± 0.60	3.66 ± 0.53	3.19 ± 0.48	3.70 ± 0.58	3.73 ± 0.49	3.08 ± 0.58	3.59 ± 0.46	3.25 ± 0.77
F value	2.066	0.766	0.646	0.291	0.936	0.957	0.802	1.490	1.088
Educational background									
Middle school (n = 111)	2.91 ± 0.60 ^a	2.32 ± 0.55	3.57 ± 0.47	3.29 ± 0.44	3.67 ± 0.49	3.71 ± 0.43	3.26 ± 0.53 ^b	3.63 ± 0.46	3.16 ± 0.75
High school (n = 248)	2.98 ± 0.58 ^a	2.30 ± 0.53	3.61 ± 0.46	3.20 ± 0.46	3.64 ± 0.53	3.63 ± 0.51	3.13 ± 0.59 ^b	3.67 ± 0.47	3.27 ± 0.72
> 2-yr college (n = 33)	3.27 ± 0.57 ^b	2.27 ± 0.56	3.78 ± 0.45	3.12 ± 0.46	3.67 ± 0.57	3.77 ± 0.47	2.94 ± 0.63 ^a	3.55 ± 0.59	3.50 ± 0.80
F value	4.765**	0.150	2.388	2.512	0.160	1.720	4.368*	1.054	2.872
Status of employment									
Regular employee (n=64)	3.19 ± 0.57	2.37 ± 0.59	3.64 ± 0.53	3.11 ± 0.43	3.66 ± 0.60	3.69 ± 0.50	3.02 ± 0.59	3.53 ± 0.50	3.22 ± 0.77
Temporary employee (n = 350)	2.94 ± 0.59	2.31 ± 0.53	3.61 ± 0.45	3.25 ± 0.47	3.65 ± 0.51	3.67 ± 0.49	3.18 ± 0.57	3.66 ± 0.49	3.25 ± 0.74
t value	3.004**	0.770	0.563	-2.243*	0.076	0.297	-2.019*	-1.854	-0.310
Readiness to quit									
Yes (n = 102)	3.23 ± 0.58	2.41 ± 0.57	3.51 ± 0.42	3.06 ± 0.44	3.45 ± 0.53	3.52 ± 0.48	2.96 ± 0.63	3.51 ± 0.49	3.23 ± 0.73
No (n = 308)	2.90 ± 0.58	2.29 ± 0.52	3.65 ± 0.48	3.27 ± 0.46	3.71 ± 0.51	3.72 ± 0.48	3.21 ± 0.55	3.68 ± 0.48	3.26 ± 0.75
t value	4.984***	2.076*	-2.582**	-3.928***	-4.408***	-3.523***	-3.732***	-3.187**	-0.423
Location									
Urban areas (n = 208)	3.07 ± 0.56	2.34 ± 0.54	3.69 ± 0.45	3.24 ± 0.45	3.69 ± 0.52	3.69 ± 0.50	3.13 ± 0.58	3.68 ± 0.48	3.32 ± 0.73
Rural and isolated areas (n = 207)	2.90 ± 0.61	2.31 ± 0.55	3.53 ± 0.47	3.20 ± 0.48	3.61 ± 0.52	3.65 ± 0.47	3.17 ± 0.61	3.59 ± 0.50	3.18 ± 0.74
t value	3.047**	0.559	3.678***	0.867	1.545	0.935	-0.417	1.995*	1.805
Food production system									
On-site production (n = 324)	3.02 ± 0.58	2.36 ± 0.53	3.63 ± 0.46	3.22 ± 0.47	3.66 ± 0.52	3.68 ± 0.48	3.14 ± 0.58	3.65 ± 0.47	3.30 ± 0.73
Commissary food production / co-management (n = 91)	2.84 ± 0.62	2.20 ± 0.57	3.52 ± 0.47	3.24 ± 0.45	3.59 ± 0.54	3.63 ± 0.51	3.18 ± 0.60	3.59 ± 0.55	3.05 ± 0.76
t value	2.521*	2.470*	2.214*	-0.349	1.149	0.907	-0.595	0.953	2.932*
No. of meal service times									
Once/day (n = 361)	2.97 ± 0.58	2.31 ± 0.54	3.61 ± 0.47	3.23 ± 0.47	3.65 ± 0.52	3.67 ± 0.48	3.18 ± 0.57	3.64 ± 0.50	3.27 ± 0.75
Three times/day (n = 54)	3.09 ± 0.69	2.42 ± 0.57	3.63 ± 0.47	3.20 ± 0.45	3.63 ± 0.56	3.66 ± 0.55	2.98 ± 0.62	3.63 ± 0.46	3.07 ± 0.67
t value	-1.402	-1.380	-0.368	0.355	0.213	0.158	2.299*	0.080	1.865
Total (n = 415)	2.98 ± 0.59	2.33 ± 0.54	3.61 ± 0.47	3.22 ± 0.46	3.65 ± 0.52	3.67 ± 0.49	3.15 ± 0.58	3.63 ± 0.49	3.25 ± 0.74

*: p < 0.05, **: p < 0.01, ***: p < 0.001, A 5-point scale was used ('5-strongly agree', '1-strongly disagree')

a, b: Different superscripts mean significant differences at the alpha = 0.05 by an Duncan post-hoc test.

개인특성과 학교급식 운영특성에 따라 직무 소진의 하위 영역인 소진, 냉소, 직업 자신감에 차이가 있는지를 살펴보면 (Table 3), 연령, 경력, 1일 급식 횟수에 따라서는 유의적 차이를 나타내지는 않았다. 그러나 학력, 정규직 여부, 급식 유형, 급식시스템에 따라 소진의 차이를 나타내서, 전문대졸 이상이 중·고졸 보다 ($p < 0.01$), 정규직이 비정규직보다 ($p < 0.01$), 이직의향이 있는 집단이 이직의향이 없는 집단보다 ($p < 0.001$), 도시형이 비도시형보다 ($p < 0.01$), 단독 조리교가 비단독조리교보다 ($p < 0.05$) 소진 인식의 정도가 높은 것으로 나타났다. 냉소의 경우 이직의향이 있는 집단이 이직의향이 없는 집단보다 ($p < 0.05$), 단독조리교가 비단독조리교보다 ($p < 0.05$) 인식의 정도가 높은 것으로 나타났다. 직업 자신감의 경우 이직의향이 없는 집단이 이직의향이 있는 집단에 비해 ($p < 0.01$), 도시형이 비도시형보다 ($p < 0.001$), 단독조리교가 비단독조리교보다 ($p < 0.05$) 인식의 정도가 높은 것으로 나타났다.

4. 직무 관여

조리종사자의 직무 관여 하위영역의 평균은 활기 3.22 ± 0.46 , 헌신 3.65 ± 0.52 , 몰두 3.67 ± 0.49 로 몰두, 헌신, 활기 순으로 활기가 가장 낮은 수준을 나타냈다 (Table 3).

개인특성과 학교급식 운영특성에 따라 직무 관여의 하위 영역인 활기, 헌신, 몰두에 차이가 있는지를 살펴보면 (Table 3), 연령, 경력, 학력, 학교급식 운영특성에 따라서는 차이가 없는 것으로 나타났다. 그러나 근로조건이나 이직의향에 대해서는 일부 차이가 나타나, 비정규직이 정규직보다 ($p < 0.05$) 활기에 대한 인식의 정도가 높은 것으로 나타났고, 이직의향이 있는 집단이 이직의향이 없는 집단보다 활기 ($p < 0.001$), 헌신 ($p < 0.001$), 몰두 ($p < 0.001$)에 대한 인식이 낮은 것으로 나타났다.

5. 조리작업안전에 대한 인식

조리종사자의 조리작업안전에 대한 인식의 하위영역 평균은 환경시스템 3.15 ± 0.58 , 안전지식 3.63 ± 0.49 , 심리적 불안 3.25 ± 0.74 로 나타났다 (Table 3).

개인특성과 학교급식 운영특성에 따라 조리작업안전에 대한 인식의 하위영역인 환경시스템, 안전지식, 심리적 불안에 차이가 있는지를 살펴보면 (Table 3), 연령, 경력에 따른 차이는 없었다. 환경시스템에 대한 인식은 중·고졸이 전문대졸이상보다 ($p < 0.05$), 비정규직이 정규직보다 ($p < 0.05$), 이직의향이 없는 집단이 이직의향이 있는 집단보다 ($p < 0.001$), 1일 1회 급식학교가 1일 3회 급식학교보다 ($p < 0.05$) 높은 것으로 나타났다. 안전지식은 이직의향이 없는

집단이 이직의향이 있는 집단에 비해 ($p < 0.01$), 도시형이 비도시형에 비해 ($p < 0.05$) 높았다. 심리적 불안은 단독조리교가 비단독조리교보다 ($p < 0.05$) 인식의 정도가 높은 것으로 나타났다.

6. 직무만족도

다섯 개의 영역으로 구분된 조리종사자의 직무만족도를 Fig. 1에 제시하였다. 각 영역의 점수를 100점 만점으로 환산했을 때 상위자(영양사)의 감독에 대한 만족도가 가장 높았고 (73.6%), 동료들 (72.0%), 직무자체 (50.7%), 승진 (24.3%), 급여 (17.9%)의 순으로 나타나, 승진과 급여의 경우에는 다른 영역에 비해 아주 낮은 만족도를 나타내었다.

개인특성과 학교급식 운영특성에 따라 직무만족도의 영역인 직무자체, 급여, 승진, 동료, 상위자에 차이가 있는지를 살펴보면 (Table 4) 연령, 학교급식 유형에 따른 직무만족도 차이는 없었다. 직무자체에 대한 만족도는 중졸이 고졸이상보다 ($p < 0.001$), 이직의향이 없는 사람이 이직의향이 있는 사람보다 ($p < 0.001$) 높게 나타났다. 급여에 대한 만족도는 10년 이상 근무자가 10년 미만 근무자보다 ($p < 0.001$), 전문대졸이상이 중·고졸 보다 ($p < 0.001$), 정규직이 비정규직보다 ($p < 0.001$), 비단독조리교가 단독조리교보다 ($p < 0.05$) 높게 나타났다. 승진에 대한 만족도는 중졸이 전문대졸이상 보다 ($p < 0.05$), 이직의향이 없는 사람이 이직의향이 있는 사람보다 ($p < 0.05$), 비단독조리교가 단독조리교보다 ($p < 0.05$) 높게 나타났다. 동료에 대한 만족도는 개인특성과 학교급식 운영특성에 따라 차이를 나타내지 않았다. 상위자에 대한 만족도는 이직의향이 없는 사람이 이직의향이 있는 사람보다 ($p < 0.001$), 1일 1회 급식학교가 3회 급식공보다 ($p < 0.05$) 상위자에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

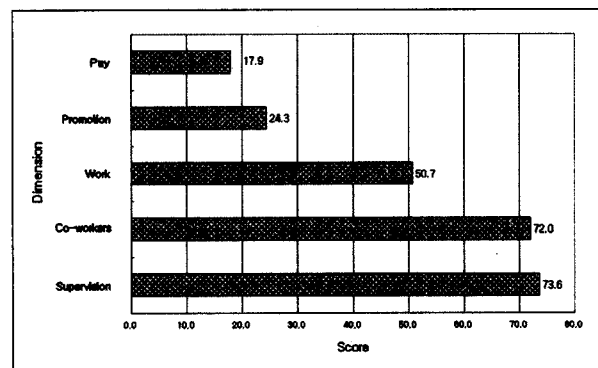


Fig. 1. The cooks' job satisfaction. A possible maximum score for a dimension is 100.

Table 4. Comparison of job satisfaction by descriptive characteristics

	Work	Pay	Promotion	Co-workers	Supervision
Age (year)					
< 40 (n = 87)	51.75 ± 20.59	18.01 ± 19.15	23.93 ± 14.87	76.05 ± 19.16	77.31 ± 19.75
30 - 44 (n = 138)	49.53 ± 19.18	16.43 ± 18.00	24.21 ± 14.91	71.94 ± 21.26	75.04 ± 20.89
≥ 45 (n = 174)	51.06 ± 20.97	18.98 ± 20.92	23.56 ± 15.79	70.59 ± 22.03	71.80 ± 24.80
F value	0.372	0.658	0.071	1.955	1.927
Career as a cook					
< 3 years (n = 49)	50.30 ± 19.41	15.39 ± 14.59 ^a	29.10 ± 16.18	75.02 ± 18.00	76.34 ± 20.57
3 - 5 years (n = 90)	50.04 ± 17.08	14.12 ± 14.82 ^a	23.42 ± 13.68	75.32 ± 20.51	76.63 ± 22.61
5 - 10 years (n = 150)	51.39 ± 20.14	15.78 ± 17.60 ^a	23.40 ± 15.26	71.94 ± 20.93	72.99 ± 22.11
> 10 years (n = 113)	50.43 ± 22.73	24.89 ± 24.67 ^b	23.30 ± 15.85	68.78 ± 23.06	71.88 ± 23.61
F value	0.103	7.175***	2.037	1.950	1.020
Educational background					
Middle school (n = 111)	56.99 ± 20.76 ^b	17.23 ± 19.08 ^a	27.63 ± 17.13 ^b	71.15 ± 21.62	74.07 ± 21.95
High school (n = 248)	49.25 ± 18.92 ^a	16.62 ± 17.73 ^a	22.85 ± 14.50 ^{ab}	73.45 ± 21.03	74.82 ± 21.80
> 2-yr college (n = 33)	43.10 ± 21.67 ^a	30.05 ± 28.47 ^b	21.44 ± 12.55 ^a	67.68 ± 23.69	70.71 ± 26.91
F value	8.773***	7.218***	4.364*	1.282	0.501
Status of employment					
Regular employee (n = 64)	46.64 ± 20.50	32.10 ± 27.85	25.58 ± 15.34	67.36 ± 23.42	71.38 ± 22.18
Temporary employee (n = 350)	51.50 ± 20.02	15.24 ± 16.22	24.03 ± 15.31	72.95 ± 20.60	74.22 ± 22.52
t value	-1.779	4.698***	0.743	-1.786	-0.928
Readiness to quit					
Yes (n = 102)	41.03 ± 18.36	16.38 ± 20.40	21.35 ± 15.63	68.63 ± 22.67	64.87 ± 26.02
No (n = 308)	53.94 ± 19.84	18.52 ± 19.21	25.07 ± 15.01	73.17 ± 20.73	76.70 ± 20.57
t value	-5.798***	-0.960	-2.148*	-1.872	-4.179***
Location					
Urban areas (n = 208)	50.23 ± 18.96	16.90 ± 18.07	23.68 ± 15.16	71.39 ± 21.23	71.89 ± 23.38
Rural and isolated areas (n = 207)	51.15 ± 21.36	18.82 ± 20.71	25.00 ± 15.54	72.55 ± 21.28	75.32 ± 21.69
t value	-0.466	-1.005	-0.877	-0.558	-1.552
Food production system					
On-site production (n = 324)	49.78 ± 19.75	16.51 ± 17.85	23.32 ± 15.30	72.42 ± 21.42	73.60 ± 22.91
Commissary food production / co-management (n = 91)	53.93 ± 21.42	22.67 ± 23.74	27.96 ± 15.60	70.35 ± 20.61	73.59 ± 21.54
t value	-1.737	-2.297*	-2.569*	0.822	0.004
No. of meal service times					
Once/day (n = 361)	50.67 ± 20.43	17.33 ± 18.89	24.01 ± 15.01	71.82 ± 21.26	74.74 ± 21.54
Three times/day (n = 54)	50.82 ± 18.48	21.37 ± 22.58	26.47 ± 17.42	72.98 ± 21.31	65.88 ± 27.67
t value	-0.052	-1.251	-1.100	-0.374	2.255*

*: $p < 0.05$, ***: < 0.001 , A possible maximum score for each dimension is 100.

a, b: Different superscripts mean significant differences at the $\alpha = 0.05$ by an Duncan post-hoc test.

7. 직무만족도에 영향을 주는 요인 분석

직무 소진, 직무 관여, 조리작업안전에 대한 인식이 직무 만족도에 미치는 영향을 파악하기 위해, 직무만족도의 5개 하위 차원 각각을 종속변수로, 직무 소진, 직무 관여, 조리작업안전에 대한 인식의 하위 차원을 독립변수로 하여 회귀분석을 실시하였다(Table 5). 직무자체에 대한 만족도에 영향을 미치는 변인은 소진, 헌신, 몰두, 환경시스템으로 전체

분산 중에서 37.9%를 설명하고 있었다. 즉 헌신과 몰두가 높게 나타날수록, 소진이 적을수록, 환경시스템이 잘 갖추어질수록 직무자체에 대한 만족도가 높았다.

급여에 대한 만족도에는 헌신만이 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타나, 전체 분산 중 2.2%만을 설명하였다. 승진에 대한 만족도는 소진, 냉소, 헌신, 심리적 불안이 전체 분산 중에서 10.4%를 설명하고 있었다. 즉 소진과 심리적 불

Table 5. Prediction of job satisfaction scores using a regression model

Independent variables	Work		Pay		Promotion		Co-workers		Supervision	
	B	β	B	β	B	β	B	β	B	β
Exhaustion	-8.70	-0.256***			-4.86	-0.188***	-4.09	-0.114*	-4.48	-0.119*
Cynicism					6.03	0.213***	-4.90	-0.125*	-8.40	-0.203***
Professional efficacy										
Vigor										
Dedication	13.30	0.343***	5.52	0.147**	4.48	0.152**	7.62	0.187***	7.38	0.171***
Absorption	4.36	0.105*								
Systematic environment	6.31	0.181***							4.13	0.106*
Safety knowledge							5.58	0.130**	5.75	0.126**
Anxiety					-2.18	-0.106*				
R ²	0.379		0.022		0.104		0.128		0.202	
Adjusted R ²	0.373		0.019		0.095		0.120		0.192	
F	62.15***		9.11**		11.75***		14.96***		20.57***	

*: < 0.05, **: < 0.01, ***: < 0.001

안이 적을수록, 냉소와 헌신이 높게 나타날수록 승진에 대한 만족도가 높았다. 동료에 대한 만족도는 소진, 냉소, 헌신, 안전지식이 전체 분산 중에서 12.8%를 설명하고 있었다. 즉 헌신과 안전에 대한 지식이 높게 나타날수록, 소진이나 냉소가 적게 나타날수록 동료에 대한 만족도가 높았다. 상위자에 대한 만족도는 소진, 냉소, 헌신, 환경시스템, 안전지식이 전체 분산 중에서 20.2%를 설명하였다. 즉 헌신이 높게 나타날수록, 소진과 냉소가 적을수록, 환경시스템이 잘 갖추어지고 안전에 대한 지식이 높을수록 상위자에 대한 만족도가 높았다.

고 찰

대상 조리종사자의 연령은 45세 이상이 42.1%를 차지하였고 40세 미만은 20.9%로, Kim 등(1998)의 초등학교 조리종사자의 경우 45세 이상이 28.8%인 것과 Han 등(2002)의 학교급식 조리사의 경우 40세 미만이 47.5%인 것에 비하면 40세 미만의 비율은 낮고 45세 이상의 비율은 높게 나타났다. 본 연구는 선행연구에 비해 5~10년이 지난 시기로 이직하지 않은 조리종사자의 나이가 많아졌기 때문으로 생각된다. 대상 조리종사자의 경력은 평균 6.6년으로 Han 등(2002)의 5.8년보다 약간 많았고, 5년 이상 경력자가 63.5%로 위탁급식 업체 조리종사자의 경우(Lee & Shin 2005)에 4년 이상 경력자가 23.3%인 것에 비해 근무경력이 많은 조리종사자의 비율이 높았다. 본 연구에서 조리종사자의 비정규직의 비율은 84.1%로, 2006년 교육부 자료(MOE & HRD 2007)의 비정규직 비율이 90%인 것과

Kim 등(1998)의 초등학교 조리종사자의 비정규직 비율이 81.3%인 것과 유사하였다. 비정규직은 직업에 대한 불안감이 높으므로 비정규직 조리종사자의 비율이 높은 학교급식은 좋은 품질의 급식을 생산하는데 어려움이 있을 것으로 생각된다.

대상 학교의 하루 급식 인원은 500식 이하가 56% 정도 수준으로 소규모 급식소가 많았는데 500식 이하의 비율이 서울지역의 경우(Chong & Kwak 2000)는 10.9%, 서울, 경기, 인천, 광주 등을 대상으로 한 경우(Choi 등 2003)는 14.1%로 본 연구에 비해 낮았던 반면 최근 경북북부지역을 대상으로 한 Lee(2006)의 경우는 500식 이하가 55%로 이 연구와 유사하였다.

조리종사자의 소진이 냉소보다 높은 점수를 나타낸 것은 위탁급식의 조리종사자를 대상으로 한 Lee & Shin(2005)의 연구결과와 같다. 소진이 높게 나타난 것은 조리종사자들의 작업량이 많고 정해진 시간 내에 작업을 완료해야 하는 압박감으로 인한 결과라 하겠다. 소진이 전문대졸이상인 중·고졸 보다($p < 0.01$) 인식의 정도가 높은 것으로 나타난 것은 Maslach 등(2001)이 학력이 높을수록 직무 소진 수준이 높았다고 한 것과 같은 결과라 할 수 있다. 그런데 정규직이 비정규직보다($p < 0.05$) 소진의 정도가 높은 것은 소진이 직무의 안정성 보다는 책임의 과부하에서 올 수 있는 것임을 나타낸다. 이직의향은 직무 소진의 세 하위영역에 차이를 나타내었고, 선행연구(Lee & Shin 2005)에서도 같은 결과를 보여 이직의향과 직무 소진이 밀접한 관련성이 있음을 알 수 있다. 도시형과 단독조리교에 근무하는 조리종사자는 소진과 직업 자신감 인식 정도가 모두 높았는데, 도시형

과 단독조리교에 근무하는 조리종사자는 많은 급식인원으로 인하여 ($p < 0.001$) 작업량이 많으므로 지치기 쉬우나 직무에 대한 성취감은 더 많이 느끼는 것으로 사료된다.

본 연구대상 조리종사자의 직무 관여 중 활기차원이 몰두와 헌신차원에 비해 낮은 점수를 나타냈는데 이는 조리작업이 육체적 피로감을 주기 때문에 활기를 떨어뜨리는 것으로 사료된다. 한편 직무 관여는 학교급식 운영특성에 따른 차이를 나타내지 않았는데 이는 직무 소진과는 차이를 보이는 점이라 할 수 있다. 직무 관여가 직무 소진과 상대개념이기는 하지만 직무 관여는 사회적 지원이나 자율성에 의해 영향을 받는 반면, 직무소진은 직무 과부하나 역할모호성에 의해 영향을 받기 때문이다(Shin 2003).

조리작업 안전에 대한 인식 중에서 환경시스템(물리적환경)이 잘 되어있다는 인식은 낮게 나타났는데 이를 위한 대책으로 급식설비 배치의 효율성, 통풍 환기 시설, 근무여건 보완이 필요하다. 심리적 불안의 경우에 단독조리교가 비단독조리교보다 ($p < 0.05$) 높은 것은 단독조리교의 급식인원이 비단독조리교에 비해 많아 ($p < 0.001$) 정해진 시간 내에 작업을 완료해야 하는 압박감이 커서 안전에 대한 심리적 불안감이 생긴 것으로 보인다.

대상 조리종사자의 상위자에 대한 감독(73.6%)과 동료들(72.0%)에 대한 만족도는 높은 반면 승진(24.3%)과 급여(17.9%)에 대한 만족도는 매우 낮게 나타났다. 이는 조리종사자가 상위자의 감독(73.1%) > 동료들(70.5%) > 직무자체(53.3%) > 승진(18.9%) > 급여(14.2%)의 직무만족도를 나타낸 연구결과와 순서나 점수 분포에 있어 매우 유사하였으며(Kim 등 1998), 학교급식 영양사들이 상위자의 감독, 직무자체, 동료들에 대한 만족도가 높고, 승진과 급여에 대해 만족도가 낮다고 보고한 기존의 연구결과와도 비슷한 경향을 보였다(Johnson & Broski 1982; Lee 1995; Chang 2001; Park & Kim 2002; Jang & Kim 2003; Lee & Lee 2005; Cho & Yoon 2006). 그런데, 영양사를 대상으로 한 선행연구 중 Lee & Lee(2005)의 연구 결과와 비교하면 급여를 제외한 모든 영역에서 영양사에 비해 조리종사자의 직무만족도가 높게 나타난 반면 급여는 영양사에 비해 아주 낮은 만족도를 보였다. 조리종사자의 급여에 대한 만족도가 낮은 것은 대상자의 연봉이 1,000만원 미만인 경우가 79.1%로 지나치게 낮은 급여 때문이다.

개인특성과 학교급식 운영특성에 따른 직무만족도의 차이를 보였는데, 학력이 높은 경우에 직무자체 만족도가 낮았으며, 근무기간이 10년 이상인 경우와 정규직인 경우 보수에 대한 만족도가 높았다. 학력이 높은 경우에 직무자체 만족도가 낮았던 것은 학력이 높을수록 학교급식의 단순한 조리작

업에 대해 만족하지 못하고 있기 때문으로 생각된다. 근무기간이 10년 이상이거나 정규직인 경우 보수에 대한 만족도가 높았던 것은 실제 보수가 다른 사람에 비해 많은 편이기 때문으로 생각된다. 이직의향이 있는 사람은 직무자체($p < 0.001$), 승진($p < 0.05$), 상위자($p < 0.001$)에 대한 만족도가 낮았는데 특히 직무자체나 상위자에 대한 만족도가 낮은 경우에 이직을 생각할 가능성이 높음을 시사한다. 단독조리교가 보수와 승진에 대한 만족도가 낮은 것은 단독조리교의 경우에 정규직 비율이 더 낮고($p < 0.001$), 연봉도 더 적었기($p < 0.05$) 때문으로 생각된다. 학교급식 유형(학교위치)에 따른 직무만족도에 차이가 없었던 것은 영양사를 대상으로 한 경우(Kim 등 1998; Lee & Lee 2005)와 일치한다.

직무 소진, 직무 관여, 조리작업안전에 대한 인식의 하위변인을 독립변수로 한 회귀분석에서 직무만족도의 하위영역 중 직무자체에 대한 만족도가 독립변수에 의한 설명력이 가장 좋았으며, 소진, 헌신, 몰두, 환경시스템에 대한 인식에 의해 37.9%의 설명력을 나타내었다. 조리종사자의 작업이 힘들어서 지치게 되면 소진 상태가 되고 이로 인해 만족도가 떨어지게 되는 것이다. 반대로 직무에 대한 열정과 자부심으로 헌신이 높아지면 직무만족도가 높아지게 된다. 직무만족도가 직무 소진, 직무 관여, 조리작업안전에 대한 인식에 의해 영향을 받았지만 각 직무만족도의 하위영역에 따라 영향을 주는 요인에는 차이가 있었고 설명력에도 차이를 나타내었다. 특히 급여에 대한 만족도는 헌신에 의해 2.2%만의 설명력을 나타내었으므로 급여에 대한 만족도는 직무 소진, 직무 관여, 조리작업안전에 대한 인식 이외에 다른 변수에 의해 더 많은 영향을 받을 것으로 생각된다.

Cho(2005)에 의하면 직무 소진의 영역 중 소진이 직무만족도에 가장 많은 설명력을 지닌다는 결과를 제시한 반면 Shin(2003)는 직무만족에 가장 많은 설명력을 가지는 것은 냉소라고 하였다. 그런데 본 연구에서도 소진이 보수를 제외한 모든 영역의 직무만족도에 대해 유의미한 설명력을 보였다. 선행연구에 의하면 소진은 직무 과부하와 상사지원이 많은 영향을 주고 냉소와 직업 자신감은 역할의 모호성과 직무 과부하 영향을 준다고 하였으므로(Shin 2003), 직무 소진 관리를 위해서 직무가 과부하 되지 않도록 역할 분담을 잘 하는 것이 필요함을 지적할 수 있다.

직무 소진, 직무 관여, 조리작업안전에 대한 인식이 직무만족도를 일부 설명하고 있으며, 이 중 직무자체와 상위자에 대한 만족도는 20% 이상의 설명력을 나타내었으나 보수, 승진, 동료에 대한 만족도의 경우에는 20% 미만의 낮은 설명력을 나타냈으므로 다른 요인을 찾아낼 필요가 있음을 시사한다.

요약 및 결론

본 연구는 학교급식에서 조리 종사자의 직무 소진, 직무 관여, 조리작업안전에 대한 인식 및 직무만족을 개인적인 특성과 학교의 특성에 따라 분석하고, 학교급식 조리 종사자의 직무 소진, 직무 관여 및 안전관리 등에 관한 인식이 직무만족에 어떤 영향을 미치고 있는가를 평가하고자 경북북부지역의 학교급식소에 근무하고 있는 조리종사자를 대상으로 하여 2005년 12월 5일부터 2006년 2월 18일까지 설문지 총 589부를 배부하여 이 중 71%인 416부(87개교) 자료를 분석하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 대상 조리종사자의 99%는 여성이었고, 연령은 45세 이상이 42.1%로 선행연구에 비해 45세 이상 비율이 높았고, 학력은 7.9%가 전문대졸 이상이었고, 대부분(86.3%)이 중졸이나 고졸이었다. 84.1%가 비정규직으로 비정규직의 비율이 높게 나타났으며, 대상자 중 24.5%가 이직의향을 나타내었다.

2. 근무학교는 초등학교가 63.2%였고, 단독조리교가 69.0%였고, 도시형 34.5%, 농어촌형 62.1%, 도서벽지형 3.4%였다. 대상 급식학교의 하루 급식 인원은 500식 이하가 56% 정도 수준으로 소규모 급식소가 많았고, 86.2%의 급식학교가 1일 1회 점심만 배식하였고, 90.8%가 식당에서 배식하고 있었다.

3. 직무 소진의 각 하위영역은 소진 2.98 ± 0.59 , 냉소 2.33 ± 0.54 , 직업 자신감 3.61 ± 0.47 로, 소진이 냉소보다 높게 나타났다. 소진은 학력이 높거나 정규직이거나 이직의향이 있는 경우와 도시형이거나 단독조리교에 근무하는 경우에 높았고, 냉소의 경우는 이직의향이 있는 경우와 단독조리교에 근무하는 경우에 인식의 정도가 높은 것으로 나타났다. 직업 자신감은 이직의향이 없는 집단인 경우와 도시형이거나 단독조리교인 경우 인식의 정도가 높은 것으로 나타났다.

4. 직무 관여 하위영역의 평균은 활기 3.22 ± 0.46 , 헌신 3.65 ± 0.52 , 몰두 3.67 ± 0.49 로 연령, 경력, 학력, 학교급식 운영특성에 따라서는 차이가 없는 것으로 나타났다. 그런데 활기에 대한 인식의 정도는 비정규직이거나 이직의향이 없는 집단이 높게 나타났다.

5. 조리작업안전에 대한 인식의 하위영역 평균은 환경시스템 3.15 ± 0.58 , 안전지식 3.63 ± 0.49 , 심리적 불안 3.25 ± 0.74 로 연령, 경력에 따른 차이는 없었다. 환경시스템에 대한 인식은 학력이 낮거나 비정규직이거나 이직의향이 없는 집단이 높게 나타났으며, 안전지식은 이직의향이 없

는 집단이나 도시형에 근무하는 경우에 높았다. 심리적 불안은 단독조리교에 근무하는 경우에 인식의 정도가 높은 것으로 나타났다.

6. 직무만족도는 각 영역의 점수를 100점 만점으로 환산했을 때 상위자(영양사)의 감독에 대한 만족도가 가장 높았고(73.6%), 동료들(72.0%), 직무자체(50.7%), 승진(24.3%), 급여(17.9%)의 순으로 나타나, 승진과 급여의 경우에는 다른 영역에 비해 아주 낮은 만족도를 나타내었다.

7. 헌신과 몰두, 잘 갖추어진 환경시스템, 안전에 대한 지식은 직무만족도를 증가시키고, 소진은 직무만족도를 감소시킨다.

본 연구결과는 조리종사자의 직무만족향상을 위해서 직무 소진 관리 뿐 아니라 직무 관여를 높이는 방안이나 조리작업 안전을 개선하는 것이 필요함을 시사하는데 특히 직무자체와 상위자에 대한 직무만족도의 경우 더 많은 영향을 받는 것을 알 수 있다. 직무 소진 관리를 위해서 직무가 과부하 되지 않도록 역할 분담을 잘 하는 것이 필요하고, 직무 관여를 증진시키기 위해서 직무에 대한 자율성과 지원이 필요하며, 조리작업 안전을 위해서 환경시스템 개선과 안전에 대한 교육이 필요하다.

이 연구는 경북 북부지역에 국한된 연구로서 그 결과를 일반화 하는데 제한이 있으나, 학교급식에서 종사하는 조리종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 분석을 통해 인적자원관리의 기초 자료로 활용하여 궁극적으로는 학교급식의 질적 향상을 도모할 수 있을 것이다. 차후에 전국의 조리종사자를 대상으로 층화추출방법에 의해 추출하여 분석하면 더 보편성 있는 결과를 제시해 줄 것으로 생각된다.

참고 문헌

- Chang UJ (2001): Job importance and job satisfaction among elementary school foodservice dietitians in Seoul. *Korean J Diet Culture* 16(5): 423-430
- Cho KW, Yoon JY (2006): TQM performance and job satisfaction of dietitians in institutional foodservices. *Korean J Comm Nutr* 11(6): 750-760
- Choi SH, Kim SH, Kwak TK (2003): The survey of perception on obstacles in implementing generic HACCP plan for school foodservice operations. *J Korean Diet Assoc* 9(3): 209-218
- Chong YK, Kwak TK (2000): Perceived performance of sanitary management for school food service managers in the Seoul area. *Korean J Comm Nutr* 5(1): 100-108
- Choo YJ, Ryu SH, Yoon JH (2006): Dietitian's job satisfaction and perception of foodservice quality in elementary schools. *Korean J Nutr* 39(2): 192-200
- Cho SY (2005): Child care teacher's job satisfaction and burnout. *J Korean Living Sci Assoc* 14(1): 69-79

- Duke KM, Sneed J (1989): A research model for relating job characteristics to job satisfaction of university foodservice employees. *J Am Diet Assoc* 89: 1087-1091
- Han KS, Chae YC, Kim SH, Pyo EY (2002): The job analysis of cooks of school foodservice. *Korean J Nutr* 35(10): 1104-1119
- Jang MR, Kim MH (2003): Job satisfaction of dietitians between elementary school and high school. *J Korean Diet Assoc* 9(1): 13-21
- Johnson CA, Broski D (1982): Job satisfaction of dieticians in the United States. *J Am Diet Assoc* 81: 555-559
- Kim EK, Kim EM, Kang MH, Hong WS (1998): A study on the foodservice worker's job satisfaction in elementary school foodservice systems located in Seoul and Kangnung. *Korean J Soc Food Sci* 14(1): 68-75
- Lee HS (1995): Evaluation of the common-management foodservice system of the elementary schools in Kyungbook region. *Korean J Soc Food Sci* 11(4): 370-378
- Lee HS (2006): Analysis for internal audit and external audit of the sanitation/safety management performance for the school foodservice in Gyeongbuk area. *Korean J Comm Nutr* 11(3): 374-382
- Lee KE, Lee HS (2005): Influences of school food service dietitians' job satisfaction and perception of barriers to HACCP implementation on food sanitation/safety management performance in Gyeongbuk province. *J Korean Diet Assoc* 11(2): 179-189
- Lee KE, Shin KH (2005): Job burnout, engagement and turnover intention of dietitians and chefs at a contract foodservice management. *J Comm Nutr* 7(2): 100-106
- Locke EA (1976): The nature and causes of job satisfaction. In Marvin D. Dunnette (ed.): *Handbook of industrial and organizational psychology*, 3rd ed. Rand McNally, Chicago
- Maslach C (2003): *Burnout, the cost of caring*. pp. 1-24, Malor Books, Cambridge, MA.
- Maslach C, Jackson SE (1981): The measurement of experienced burnout. *J Occup Beh* 2:99-113
- Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP (2001): Job Burnout. *Ann Rev Psychol* 52: 397-422
- McCormick EJ, Tiffin J (1974): *Industrial psychology*, 6th ed. Prentice Hall, Englewood Cliffs
- Ministry of Education & Human Resources Development (2007): 학교급식종합대책 중 2006년도 9월 학교급식 실시현황. Available at <http://www.moe.go.kr>
- Moon HK, Joung HJ, Cho JS (1996): Relationships between general characteristics and job satisfaction of the Korean dietitian. *J Korean Diet Assoc* 2(2): 181-198
- Park EJ, Kim KN (2002): Job achievement and job satisfaction of dietitian in elementary school. *J Korean Diet Assoc* 8(2): 163-174
- Park HR, Kwon JY (1999): The job satisfaction and self-assessment of public health nutritionists. *Korean J Comm Nutr* 4(1): 83-94
- Pine AM, Aronson E (1988): *Career Burnout : Cases and Cures*. New York : Free Press
- Schaufeli WB, Salanova M, Gonzalez-Roma V, Bakker AB (2002): The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytical approach. *J Happiness Studies* 3: 71-92
- Shin KH (2003): The Malach burnout inventory-general survey (MBI-GS): an application in south korea. *Korean J Industrial and Org Psyc* 16(3): 1-17
- Sin EK, Lee YK (2003): Effects of personal and job characteristic on organizational commitment and job satisfaction of DaeguGyeongbuk area dietitians by foodservice employment type. *Korean J Food Culture* 18(2): 75-88
- Smith PC, Kendall ML, Hulin CL (1969): *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes*. Rand McNally, Chicago
- SPSS Inc. (2004): *SPSS 12.0 for Windows*, Chicago.