

어린이급식관리지원센터 직원의 성격유형과 직무수행도가 감정고갈 및 직무만족도에 미치는 영향

이 경 민¹⁾ · 전 민 선^{2)†}

¹⁾(재)중앙급식관리지원센터, 연구원, ²⁾충남대학교 식품영양학과, 교수

The Effect of Personality Type and Job Performance on Emotional Exhaustion and Job Satisfaction - Staff of the Center for Children's foodservice management -

Kyung-Min Lee¹⁾, Min-Sun Jeon^{2)†}

¹⁾National Institute of Food and Nutrition Service, Cheongju, Korea, Researcher

²⁾Department of Food and Nutrition, Chungnam National University, Daejeon, Korea, Professor

†Corresponding author

Min Sun Jeon
Department of Food and
Nutrition, Chungnam National
University, 99, Daehak-ro,
Yuseong-gu, Daejeon 34134,
Korea

Tel: (042) 821-6836
Fax: (042) 821-8887
E-mail: dearms@cnu.ac.kr
ORCID: 0000-0003-4997-5178

Received: October 8, 2018
Revised: November 30, 2018
Accepted: November 30, 2018

ABSTRACT

Objectives: This study examined the relationship between the personality traits and job performance of Centers for Children's Foodservice Management (CCFSM) staff on emotional exhaustion and job satisfaction. In addition, the characteristics of the center organization were examined to provide practical guidelines for the operation of the center. The aim was to determine management implications with an important meaning in human resource management to enhance the efficiency of the operation of Centers for Children's Foodservice Management (CCFSM).

Methods: Out of 207 centers, there were 1,057 employees at 173 centers who agreed to participate in the study, the questionnaire was mailed on February 17, 2017 and collected by mail on March 31, 2017. Finally, 81 centers (46.82%) participated in the survey and 493 questionnaires were used.

Results: Neuroticism among the five personality factors had a positive (+) influence on 'cynicism' and 'exhaustion' among the three subordinate factors of emotional exhaustion, negative (-) effects on the 'job' among the six subscales of job satisfaction. In addition, openness showed a negative (-) effect on 'loss of professional confidence' of emotional exhaustion and positive (+) relationship with the 'job' of job satisfaction. Agreeableness appeared to have a negative (-) effect on all factors of emotional exhaustion and a positive (+) influence on all factors of job satisfaction. As a result of analyzing the effects of job performance on emotional exhaustion and job satisfaction, the planning and operations management team showed a positive (+) influence on all factors of emotional exhaustion and negative (-) influence on all factors of job satisfaction. On the other hand, the nutrition management team showed a negative (-) influence on all emotional exhaustion factors and a positive (+) influence on the factors of job satisfaction. The hygiene management team showed a positive (+) relationship with 'Emotional exhaustion' among the subordinate factors of emotional exhaustion and a negative (-) influence on the 'Educational opportunity' of job satisfaction.

Conclusions: The personality type and job performance of Centers for Children's foodservice management (ccfsm) staff significantly affected the emotional exhaustion and job satisfaction.

Korean J Community Nutr 23(6): 496~505, 2018

KEY WORDS Centers for Children's Foodservice Management (CCFSM), five personality factors, job performance, emotional exhaustion, job satisfaction

서론

정치, 경제, 사회, 문화의 급속한 변화 및 산업구조의 변화, 그리고 여성들의 교육기회의 확대 및 남녀평등의식의 확산 등으로 가정에서 사회로의 진출 기회가 여성에게 다양한 형태로 주어지면서 여성들의 사회진출이 활발해졌다[1]. 경제활동인구조사 지표(2018년 2월 기준)에 의하면 성인 20세부터 49세까지의 경제활동참가율은 남성 83.0%, 여성 64.4%이며[2], 2016년도 어린이집 보육시설 이용 아동은 1,451,215명인 것으로 조사되었다[3]. 이는 그간 여성 또는 가정이 담당했던 아동 양육의 기능을 대신할 사회적 양육 지원시스템이 강화되어야 한다는 것을 의미하며 여성의 경제 및 사회 활동의 참여 확대와 가족의 구조 및 기능의 변화로 인해 아동보육에 대한 사회적인 책임이 중요해지고 있음을 보여준다[4]. 이러한 여성 경제활동 참여율의 증가는 어린이집 보육에 대한 요구 상승뿐 아니라 영유아를 위한 보다 전문화된 보육서비스의 높은 필요성과 연결된다. 영유아기는 신체 및 정서적으로 급성장하는 시기로 이 시기의 성장결과가 평생을 좌우하는 결정적인 시기임을 고려할 때 어린이집에서 영양관리는 매우 중요하다[5]. 최근 영유아기의 영양 문제는 소식 및 편식으로 인한 영양결핍 문제와 과식으로 인한 영양과잉 또는 비만의 문제로 양분되어 드러나고 있는데, 이는 영유아가 아직 음식의 섭취량을 포함한 스스로 조절 및 관리 능력이 없음을 고려할 때 상당부분 양육 주체인 부모와 어린이집에게 책임이 있다고 여겨진다[6]. 이 같은 책임의식을 바탕으로 어린이집의 급식에 대한 전문적인 관리방안 마련의 요구가 높아지고 유아 급식의 중요성이 대두되면서 어린이집 급식위생관리의 중요성도 강조되고 있는 실정이며[7], ‘어린이 식생활안전관리 특별법’이 2008년 3월에 제정되어 2011년부터 어린이급식관리지원센터가 설치 및 운영되고 있다[6]. 어린이급식관리지원센터는 한국인 영양섭취기준에 근거하여 적절한 칼로리와 영양섭취가 가능하도록 다양한 식품을 활용한 식단 및 레시피를 개발하여 어린이집 및 유치원에 제공하며, 또한 어린이를 대상으로 한 영양관리 자료 개발 및 보급하고 영양교육 프로그램 운영을 지원한다[8]. 센터 직원들의 노력으로 유아 급식환경 개선을 위한 성과는 운영을 시작한 지 5년 이내에 많은 결실을 이루었으나, 인력 의존도가 매우 높다는 특성 때문에 유능한 인적 자원의 확보와 유지 및 관리를 위한 효율적인 인력관리 방안이 요구되는 실정이다[9]. 조직의 성과 측면에서 인적자원의 관리에 따라 조직원의 잠재능력이 결정되기 때문에[10], 영유아 급식관리시스템의 성장을 위해서는 그 선두에서 고

군분투하고 있는 어린이급식관리지원센터에 대한 인적자원의 개발이 중요하다. 그럼에도 불구하고 효율적인 급식관리나 영양사직무에 대한 연구[5, 6, 8]는 꾸준히 수행되고 있으나, 어린이급식관리지원센터의 중요성과 그 사업의 성패를 좌우하는 직원들에 대한 연구는 직원의 업무만족, 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 대한 연구[9]가 있을 뿐이다. 한편 많은 선행논문에서 감정고갈이 직무수행도와 직무만족도에 미치는 영향에 대해 연구한 바 있으며[1, 11, 12, 13, 14, 15, 16], 직원의 성격은 감정고갈 정도를 이해하는데 높은 관련성이 있는 것으로 알려져 있다[14]. 따라서, 인적자원의 효율적인 관리를 위해서는 그 구성원들의 성격을 분석하고 직무수행도와 감정고갈의 원인을 이해할 필요가 있으며, 이러한 이해를 바탕으로 한 직무 및 업무환경의 개선은 직무만족도 향상에 기여할 것으로 기대된다. 이에 본 연구에서는 전국의 어린이급식관리지원센터 직원들의 성격유형을 조사하여 성격과 직무수행도가 감정고갈 및 직무만족도에 미치는 관계를 파악하고자 한다. 궁극적으로 어린이급식관리지원센터의 운영 효율성을 높이기 위한 인적자원관리 측면에서의 시사점을 제시하고, 나아가 어린이급식관리의 효율적인 발전방안을 위한 제도적인 장치마련을 위한 기초자료로 활용될 것으로 기대된다.

연구대상 및 방법

1. 연구모형 및 가설

본 연구에서는 앞에 제시한 선행논문을 바탕으로 다음과 같은 연구모형(Fig. 1)을 제시하고 4개의 연구가설을 검증하고자 하였다

- H1. 어린이급식관리지원센터 직원들의 성격 5요인(신경증, 외향성, 개방성, 친화성, 성실성)은 감정고갈에 영향을 미칠 것이다.
- H2. 어린이급식관리지원센터 직원들의 성격 5요인(신경증, 외향성, 개방성, 친화성, 성실성)은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.
- H3. 어린이급식관리지원센터 직원들의 직무수행도(기획운영직, 위생직, 영양직)는 감정고갈에 영향을 미칠 것이다.
- H4. 어린이급식관리지원센터 직원들의 직무수행도(기획운영직, 위생직, 영양직)는 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

2. 변수의 조작적 정의

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 성격을 ‘개인의 특유

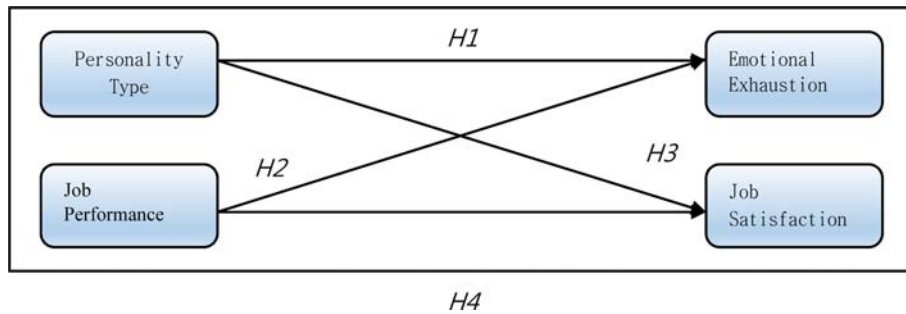


Fig. 1. Conceptual model of research

한 행동과 사고이며, 남과 다른 자기만의 독특한 심리체계로 타인과 구별되는 행동의 표현양식', 직무수행도는 '개인이 직책에서 책임감을 가지고 수행해야 하는 과업'이라 하였다. 또한 감정고갈은 '과도한 스트레스로 인한 신체 및 정신적 탈진상태'로, 직무만족도는 '개인이 자신의 직무 혹은 직무경험을 평가할 때 발생하는 유쾌하고 긍정적인 상태'로 정의하고 연구를 수행하였다.

3. 설문지 구성

성격유형의 측정도구는 Costa & McCrae [17]가 공동 개발한 NEO-PI-R (NEO Personality Inventory Revised)을 Lee 등 [18]이 국내 실정에 맞게 번역하고 재구성한 것을 활용한 Park 등 [13]의 연구를 바탕으로 설문지를 개발하였다. 성격유형은 5가지 요인으로 신경증, 외향성, 경험에 대한 개방성, 친화성, 성실성으로 정의하였다. 감정고갈 정도의 측정을 위해서는 Maslach & Jackson [14]가 개발한 설문지를 Shin [15]이 일반직 종사자를 위한 직무 소진 척도 (MBI-GS)에 대한 타당화 연구에 사용한 도구를 사용하였다. 직무수행도는 어린이급식관리지원센터 가이드라인 [6]에 따른 센터의 조직도 및 각 팀 별 주요 업무를 토대로 설문지 문항을 구성하였다. 직무만족도는 객관적으로 타당한 지표를 활용하여 측정하기 위해 Smith 등 [16]이 발표한 직무기술지표 (JDI : The Job Descriptive Index) 문항을 활용하였다. 본 연구에 사용된 설문지는 성격 25문항, 직무수행도 20문항, 감정고갈 15문항, 직무만족도 30문항, 인구통계학적 특성 14문항으로 구성하였으며, 각 문항은 Likert 5점 척도를 사용하여 전혀 그렇지 않다 (1점) - 매우 그렇다 (5점)로 응답하도록 하였다. 각 변수의 요인구조에 대한 적합성을 파악한 결과에서는, 각 변수별 요인의 적재량이 0.5 이상인 항목만 채택하였으며, 모든 변수의 KMO 값이 0.8 이상으로 높았고 구형성 검증결과 유의한 것으로 나타나 모든 변수의 요인구조의 타당성을 확보하였다. 또한 설문지 문항 간의 내적일관성을 파악하고 신뢰도를 검증한 결과,

Cronbach's alpha 계수는 성격유형은 모두 0.75 이상 (신경증 0.85, 외향성 0.794, 개방성 0.794, 친화성 0.776, 성실성 0.799), 직무수행도는 모두 0.80 이상 (기획운영직 0.848, 위생직 0.873, 영양직 0.906), 감정고갈 0.80 이상 (소진 0.849, 냉소 0.867, 자신감의 상실 0.866), 직무만족도 0.68 이상 (직무 0.868, 급여 0.872, 교육의 기회 0.773, 상사와 관계 0.919, 동료와 관계 0.910, 근무환경 0.683)으로 나타나 신뢰성을 확보하였다.

4. 자료수집 및 분석방법

1) 자료수집

본 연구는 2017년 1월 기준으로 전국의 어린이급식관리지원센터 207개소를 대상으로 수행되었다. 각 센터로 유선을 통해서 연구목적과 설문지자료에 대해서 설명하고, 최종적으로 연구참여에 동의한 173개소 (참여율 83.57%)를 조사대상으로 선정하였다 (IRB 승인번호 201611-SB-056-01). 설문지는 173개소 센터의 1,057명 직원들을 대상으로 우편으로 배포하여 자기기입방식으로 진행한 후, 2017년 2월-3월 약 2달 동안 수거하였다. 본 조사에 동의한 전국의 173개 센터 중 81개소 (46.82%)가 실제 설문제에 응답하였으며, 배포한 설문지 1,057부 중 총 501부 (47.4%)가 회수되었다. 응답이 미흡한 설문지 8부를 제외하고, 최종적으로 설문지 총 493부 (46.64%)를 분석에 활용하였다.

2) 분석방법

본 연구의 자료분석은 일반적인 특성과 측정변수에 대한 기본적인 분석을 위해 빈도분석, 기술통계분석을 하였고, 가설의 검증에 앞서서 모형의 적합도와 집중타당성을 확인하기 위해서 신뢰도분석, 탐색적 요인분석을 하였으며 분석은 SPSS Ver. 22.0 통계 프로그램을 사용하였다. 또한 판별타당성을 검증하고 요인간의 영향관계를 분석을 위해 확인적 요인 및 상관관계분석을 하였고, 요인분석을 기초로 연구가설을 검증하기 위해서 독립변수인 성격 5요인과 직무수행도,

중속변수인 감정고갈 및 직무만족도의 영향관계에 대해 구조방정식모형분석을 하였고 분석에는 AMOS Ver. 24.0이 사용되었다. 통계적 유의성은 유의수준 $p < 0.001$ 수준에서 검증하였다.

결 과

1. 인구통계적 특성

본 연구의 설문조사 응답자에 대한 인구통계적 특성을 요약한 결과는 다음과 같다. 연령대 분포는 21~25세가 91명 (18.6%), 26~30세가 220명 (44.9%), 31~35세가 71명 (14.5%), 36~40세가 50명 (10.2%), 40세 이상 58명 (11.8%)으로 나타났다. 결혼은 미혼 346명 (70.3%), 기혼 146명 (29.7%)으로 교육의 정도는 대학교졸업이 338명 (68.7%)으로 가장 높은 비율을 차지하였고, 대학원 졸업이 92명 (18.7%), 전문대 졸업이 61명 (12.4%), 기타 1명 (0.2%) 순으로 나타났다. 근무하는 지역은 전국의 고른 분포를 나타냈고, 고용형태는 비정규직이 474명 (96.5%)으로 가장 높았고, 정규직이 17명 (3.5%)으로 보여졌다. 직책은 팀원이 386명 (78.5%)로 가장 많았고, 팀장이 106명 (21.5%)로 나타났다. 업무부서는 위생팀 171명 (35.0%), 영양팀 160명 (32.7%), 기획운영팀 109명 (22.3%), 업무총괄(팀장업무포함)이 36명 (7.4%), 전체적인 관리가 13명 (2.7%)인 순으로 나타났다. 주당근무시간은 45시간 이상~50시간 미만 214명 (43.9%), 44시간이 110명 (22.6%), 44시간 미만 107명 (22%), 50시간 이상 55명 (11.3%), 기타 1명 (0.2)인 순으로 보여졌다. 월평균급여는 150만원 이상~200만원 이하 314명 (64.2%)로 가장 많았고, 다음으로 200만원 이상~250만원 미만 92명 (18.8%), 150만원 미만 71명 (14.5%), 250만원 이상이 12명 (2.5%)순으로 나타났다. 관련직종에 근무한 경력은 있다는 응답이 267명

(54.2%), 없다는 응답이 226명 (45.8%)로 보여졌다. 관련 직종에 근무한 경력의 분야는 단체급식관리 영양사가 180명 (70.3%)으로 가장 많았고, 그 다음으로 영양교육 및 상담이 19명 (7.4%), 보건소가 14명 (5.5%), 병원(임상)영양사 12명 (4.7%), 영양교사 12명 (4.7%), 타어린이급식관리지원센터 9명 (3.5%) 등 다양하게 나타났다. 관련직종에 근무한 경력기간은 1~3년 미만 103명 (36.8%)으로 가장 높았고, 5년 이상 79명 (28.2%), 3년~5년 미만 56명 (20.0%), 1년 미만 41명 (14.6%)순으로 보여졌다. 현재 직장(센터)에 근무한 경력은 1~3년 미만 208명 (43.1%)로 가장 높은 비율을 보였고, 1년 미만 142명 (29.4%), 3~5년 미만 130명 (26.9%), 5년 이상 3명 (0.6%)순으로 나타났다. 면허증 및 자격증 보유현황은 영양사면허증이 467명 (95.5%)로 가장 높은 비율을 보였고, 위생사면허증 374명 (76.5%), 조리기능사 308명 (63.0%)순으로 나타났다.

2. 변수들의 확인적 요인분석

확인적 요인분석 결과, 연구모형적합도 지수는 다음 Table 1과 같다. 모든 변수에서 구조모델 추정에 대한 기각비(C.R.)가 1.96을 크게 초과하고, 유의수준 $p < 0.001$ 에서 유의한 것으로 분석되었다. 성격유형의 적합도 지수는 $df=289$, $p=.000$, $CMIN=1044.465$, $RMSEA=0.073$, $CFI=0.860$, $NFI=0.819$, $TLI=0.830$, $IFI=0.862$ 로 나타났다. 절대적합도 지수에서 $RMSEA$ 가 적합도 기준을 충족시키는 것으로 나타났고, 충분적합도 지수에서 CFI , NFI , TLI , IFI 의 모든 값이 평가기준치를 상향하는 것으로 보여졌다. 직무수행도의 적합도 지수는 $df=206$, $p=.000$, $CMIN=1393.920$, $RMSEA=0.108$, $CFI=0.833$, $NFI=0.811$, $TLI=0.795$, $IFI=0.834$ 로 나타났다. 전반적으로 절대적합도 지수와 충분적합도 지수에서 CFI , NFI , IFI 의 값이 평가기준치를 충족하는 것으로 나타났다. 감정고갈의 확인적 요

Table 1. Study of variables model fit index

Division	Absolute fitness index				Incremental fitness index				
	df	CMIN	P value	χ^2/df	RMSEA	CFI	NFI	TLI	IFI
Evaluation standard				<3.0	RMSEA	>0.8 Good	>0.8 Good	>0.8 Good	On 1 The closer it is, the more suitable
Effect of personality type	289	1,044.465	***	3.614	0.073	0.860	0.819	0.830	0.862
Job performance	206	1,393.920	***	6.767	0.108	0.833	0.811	0.795	0.834
Emotional exhaustion	87	611.991	***	7.034	0.111	0.866	0.848	0.815	0.867
Job satisfaction	390	1,287.724	***	3.302	0.068	0.890	0.851	0.869	0.891

1) CMIN : minimum chi-square, 2) P-value : $P < 0.001$, 3) χ^2/df : chi-squared distribution/degree of freedom, 4) RMSEA : Root Mean Square Error of Approximation, 5) CFI : Comparative Fit Index, 6) NFI : Normed Fit Index, 7) TLI : Tucker-Lewis Index, 8) IFI : Incremental Fit Index

***: $p < 0.001$

인분석결과, 측정모형에 대한 적합도 지수는 $df=87, p=.000, CMIN=611.991, RMSEA=0.111, CFI=0.866, NFI=0.848, TLI=0.815, IFI=0.867$ 로 나타났다. 분석결과, 전반적으로 절대적합도 지수와 증분적합도 지수에서 CFI, NFI, TLI, IFI의 값이 평가기준치를 충족하는 것으로 보여졌다. 직무만족도의 적합도 지수는 $df=390, p=.000, CMIN=1287.724, RMSEA=0.068, CFI=0.890, NFI=0.851, TLI=0.869, IFI=0.891$ 로 나타났다. 분석결과, 전반적으로 절대적합도 지수와 증분적합도 지수에서 CFI, NFI, TLI, IFI의 값이 평가기준치를 충족하는 것으로 보여졌다.

3. 상관관계 및 판별타당성 분석

본 연구의 측정모형에서 사용된 구성개념간의 평균분산추출값은 다음 Table 2와 같다. 평균분산추출값(AVE)은 외

Table 2. AVE and conceptual reliability

Factor	AVE	CR
Neuroticism	0.612	0.886
Extraversion	0.322	0.809
Openness to experience	0.646	0.879
Agreeableness	0.589	0.851
Conscientiousness	0.511	0.807
Planning and operations	0.469	0.885
Hygiene	0.684	0.912
Nutrition	0.678	0.943
Emotional exhaustion	0.556	0.861
Cynicism	0.639	0.876
Loss of professional confidence	0.649	0.916
Job	0.54	0.902
Salary and benefits	0.533	0.836
Educational opportunity	0.701	0.823
Relationship with Superiors	0.62	0.917
Relationship with Peers	0.764	0.942
Working environment	0.382	0.641

1) AVE : Average Variance Extracted
 2) CR : Construct reliability

향성변수와 기쁨운영변수가 0.5를 약간 하회하고 나머지 변수는 0.5 이상으로 분석되었다. 개념신뢰도는 0.8 이상으로 비교적 높은 신뢰도를 갖는 것으로 나타났다.

4. 연구모형 및 연구가설의 검증

1) 성격유형이 독립변수일 경우 연구모형에 대한 적합도 평가

성격 유형이 독립변수일 경우, 연구모형 적합도 지수는 다음의 Table 3와 같다. AGFI, RMSEA, CFI, IFI가 적합도 기준을 상회하여 적합도 지수가 우수한 것으로 분석되어 최종적인 연구모형을 채택하였다.

본 연구에 대한 가설의 검증은 구조방정식 모형을 통해서 확인되었고 그 경로계수와 유의성 평가 결과는 다음의 Table 4와 같다. 성격의 요인 중에서 신경중요인이 감정고갈에 정(+), 직무만족도에 부(-)의 관계로 유의적으로 영향을 주는 것으로 분석되었다($p<0.001$). 개방성요인은 감정고갈의 자신감상실상태에 부(-)의 관계를 보였고, 직무만족도에서 직무자체에 정(+), 관계인 것으로 나타났다. 친화성요인은 감정고갈의 모든 요인에 부(-)의 관계와 직무만족도의 모든 요인에 정(+), 관계로 유의적인 관계를 보였다.

성격5요인이 감정고갈 및 직무만족도에 미치는 영향에 대한 가설 검증결과, [가설H1]의 ‘어린이급식관리지원센터 직원들의 성격5요인은 감정고갈에 영향을 미칠 것이다.’는 부분채택 되었다. [가설H2]의 ‘어린이급식관리지원센터 직원들의 성격 5요인은 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.’는 부분채택 되었다.

2) 직무수행도가 독립변수일 경우 연구모형에 대한 적합도 평가

직무수행도가 독립변수일 경우, 연구모형 적합도 지수는 다음의 Table 5와 같다.

가설의 검증은 경로계수와 유의성의 평가는 다음의 Table

Table 3. If the personality type is an independent variable, Research Model Fit Index

Division	Absolute fitness index						Incremental fitness index				
	df	CMIN	P값	χ^2/df	RMR	GFI	AGFI	RMSEA	CFI	NFI	IFI
Evaluation standard				<3.0	Minimum value	>0.8 Good	>0.7 Good	<0.1 selection	>0.8 Good	>0.8 Good	On 1 The closer it is, the more suitable
Suggested model	2,300	6,376.430	***	2.772	0.079	0.705	0.681	0.060	0.784	0.700	0.785
Modified model	2,296	5,860.398	***	2.552	0.073	0.730	0.708	0.056	0.811	0.724	0.812

1) CMIN : minimum chi-square, 2) P-value : $P<0.001$, 3) χ^2/df : chi-squared distribution/degree of freedom, 4) RMSEA : Root Mean Square Ero of Approximation, 5) CFI : Comparative Fit Index, 6) NFI : Normed Fit Index, 7) TLI : Tucker-Lewis Index, 8) IFI : Incremental Fit Index

***: $p<0.001$

Table 4. If the personality type is an independent variable, research model structural equation analysis results

	Division	Estimate	S.E.	C.R.	P
Neuroticism	→ Emotional exhaustion	0.319	0.061	5.212	***
	→ Cynicism	0.281	0.062	4.51	***
	→ Loss of professional confidence	0.101	0.041	2.449	0.014
	→ Job	-0.218	0.05	-4.383	***
	→ Salary and benefits	-0.063	0.064	-0.985	0.325
	→ Educational opportunity	-0.153	0.064	-2.397	0.017
	→ Relationship with superiors	-0.185	0.057	-3.256	0.001
	→ Relationship with Peers	-0.134	0.051	-2.599	0.009
	→ Working environment	-0.142	0.05	-2.818	0.005
Extraversion	→ Emotional exhaustion	0.125	0.064	1.956	0.05
	→ Cynicism	0.049	0.065	0.756	0.45
	→ Loss of professional confidence	-0.151	0.046	-3.286	0.001
	→ Job	-0.002	0.052	-0.036	0.971
	→ Salary and benefits	-0.19	0.071	-2.692	0.007
	→ Educational opportunity	-0.002	0.069	-0.023	0.982
	→ Relationship with superiors	-0.103	0.061	-1.687	0.092
	→ Relationship with peers	0.045	0.056	0.812	0.417
	→ Working environment	-0.123	0.054	-2.263	0.024
Openness to experience	→ Emotional exhaustion	0.037	0.053	0.708	0.479
	→ Cynicism	-0.021	0.055	-0.378	0.706
	→ Loss of professional confidence	-0.286	0.041	-7.031	***
	→ Job	0.162	0.045	3.642	***
	→ Salary and benefits	-0.079	0.058	-1.349	0.177
	→ Educational opportunity	-0.04	0.058	-0.697	0.486
	→ Relationship with superiors	0.005	0.051	0.103	0.918
	→ Relationship with peers	0.029	0.047	0.623	0.533
	→ Working environment	0.01	0.044	0.236	0.813
Agreeableness	→ Emotional exhaustion	-2.747	0.756	-3.634	***
	→ Cynicism	-3.46	0.938	-3.69	***
	→ Loss of professional confidence	-1.499	0.428	-3.504	***
	→ Job	3.313	0.889	3.726	***
	→ Salary and benefits	2.316	0.659	3.517	***
	→ Educational opportunity	3.093	0.843	3.667	***
	→ Relationship with Superiors	2.92	0.796	3.67	***
	→ Relationship with Peers	1.951	0.55	3.545	***
	→ Working environment	3.414	0.952	3.586	***
Conscientiousness	→ Emotional exhaustion	-0.03	0.052	-0.588	0.556
	→ Cynicism	-0.097	0.054	-1.816	0.069
	→ Loss of professional confidence	-0.117	0.037	-3.142	0.002
	→ Job	0.031	0.043	0.717	0.473
	→ Salary and benefits	-0.055	0.057	-0.958	0.338
	→ Educational opportunity	0.01	0.057	0.169	0.866
	→ Relationship with superiors	-0.006	0.05	-0.13	0.896
	→ Relationship with peers	-0.023	0.046	-0.501	0.616
	→ Working environment	-0.035	0.043	-0.815	0.415

***: $p < 0.001$

Table 5. If job performance is an independent variable, Research Model Fit Index

Division	Absolute fitness index						Incremental fitness index				
	df	CMIN	P value	χ^2/df	RMR	GFI	AGFI	RMSEA	CFI	NFI	IFI
Evaluation standard				<3.0	minimum value	>0.8 Good	>0.7 Good	<0.1 selection	>0.8 Good	>0.8 Good	On 1 The closer it is, the more suitable
Suggested model	2,117	7,295.415	***	3.446	0.271	0.658	0.632	0.071	0.748	0.680	0.750
Modified model	2,111	6,633.578	***	3.142	0.352	0.698	0.674	0.066	0.780	0.709	0.781

1) CMIN : minimum chi-square, 2) P-value : P<0.001, 3) χ^2/df : chi-squared distribution/degree of freedom, 4) RMSEA : Root Mean Square Error of Approximation, 5) CFI : Comparative Fit Index, 6) NFI : Normed Fit Index, 7) TLI : Tucker-Lewis Index, 8) IFI : Incremental Fit Index

***: p<0.001

Table 6. If job performance is an independent variable, research model structural equation analysis results

	Division	Estimate	S.E.	C.R.	P
Planning and operations management	→ Emotional exhaustion	1.498	0.172	8.709	***
	→ Cynicism	1.94	0.212	9.166	***
	→ Loss of professional confidence	1.101	0.13	8.498	***
	→ Job	-1.854	0.195	-9.486	***
	→ Salary and benefits	-1.137	0.149	-7.643	***
	→ Educational opportunity	-1.626	0.181	-8.962	***
	→ Relationship with superiors	-1.647	0.182	-9.038	***
	→ Relationship with peers	-1.056	0.13	-8.095	***
Hygiene management	→ Working environment	-1.81	0.207	-8.727	***
	→ Emotional exhaustion	0.295	0.089	3.312	***
	→ Cynicism	0.028	0.086	0.323	0.747
	→ Loss of professional confidence	0.044	0.063	0.695	0.487
	→ Job	-0.126	0.066	-1.901	0.057
	→ Salary and benefits	-0.077	0.095	-0.808	0.419
	→ Educational opportunity	-0.34	0.095	-3.597	***
	→ Relationship with superiors	0.112	0.081	1.383	0.167
Nutrition management	→ Relationship with peers	0.003	0.076	0.042	0.967
	→ Working environment	-0.083	0.07	-1.197	0.231
	→ Emotional exhaustion	-0.725	0.073	-9.927	***
	→ Cynicism	-0.819	0.077	-10.663	***
	→ Loss of professional confidence	-0.224	0.047	-4.792	***
	→ Job	0.694	0.061	11.457	***
	→ Salary and benefits	0.597	0.075	7.929	***
	→ Educational opportunity	0.817	0.076	10.698	***
	→ Relationship with superiors	0.738	0.071	10.469	***
	→ Relationship with peers	0.419	0.059	7.102	***
	→ Working environment	0.879	0.079	11.127	***

***: p<0.001

6와 같다(p<0.001). 직무수행도의 3가지요인 모두 감정고갈과 직무만족도에 유의적으로 영향을 주는 것으로 분석되었다. 기획운영직은 감정고갈의 모든 요인과 정(+)의 관계를 보였고, 직무만족도 요인과는 부(-)의 관계로 나타났다. 위생직을 수행할수록 감정의 고갈요인이 높아질 수 있는 것으로 분석되었고 직무만족도의 요인 중 교육의 기회에 대한

만족도가 낮아지는 것으로 보여졌다. 반면에 영양직의 수행도에 대한 결과는 감정고갈의 모든 요인과 부(-)의 관계, 직무수행도 요인과는 정(+)의 관계인 양상을 보였다.

직무수행도가 감정고갈 및 직무만족도에 미치는 영향에 대한 가설 검증은 [가설H3]의 ‘어린이급식관리지원센터 직원들의 직무수행도는 감정고갈에 영향을 미칠 것이다.’와 [가

설H4]의 ‘어린이급식관리지원센터 직원들의 직무수행도는 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.’는 완전채택 되었다.

고 찰

본 연구는 성격5요인으로 분석한 어린이급식관리지원센터 직원들의 성격유형과 직무수행도가 감정고갈 및 직무만족도에 영향을 줄 것으로 판단하여 그 관계를 규명하고자 하였다. 인적자원을 바탕으로 이루어지는 교육서비스에서 어린이급식관리지원센터의 영양전문인의 역할은 매우 중요하다. 이에 어린이급식관리지원센터 지원에 대한 효과평가를 연구한 Kim 등 [8]의 연구에서는 영양전문인의 중요한 역할과 영양교육서비스를 제공하는 직원들의 성격유형과 직무와의 관련성이 중요함을 보여준 바 있다. 본 연구의 결과에서는 어린이급식관리지원센터 직원들의 감정고갈을 낮추고 직무만족도를 높이기 위한 시사점을 제공하고자 한다.

첫째, 성격유형에서 개방성요소가 높은 직원은 자신감실의 정도가 낮고 직무에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났고, 특히 친화성이 높은 직원들은 감정고갈을 낮게 느끼고 직무만족도도 높은 것으로 드러났다. 이는 어린이급식관리지원센터의 업무 특성상 교육 및 평가로 인한 순회방문 등으로 출장이 잦고, 영양교육 및 상담을 수행해야 한다는 점을 감안하면 성격에서 대인관계역량이 중요하게 좌우할 것을 예상할 수 있다. 어린이급식관리지원센터는 식품영양학을 전공한 인적자원을 기반으로 하여 어린이급식관리의 효율화를 도모하기 위해 조직된 특수성이 있다. 따라서, 영양교육전문적인 직원들을 대상으로 전문성을 향상시키고 도움을 줄 수 있는 전략이 필요하다. 유치원교사의 직무스트레스와 성격 5요인특성의 관계를 연구한 Lee 등 [11]도 외향성과 우호성이 강하여 타인과 편안하고 조화로운 관계를 유지하는 교사는 대인과의 교제와 상호작용을 통해 스트레스 상황을 해결하고 다시 긍정적인 관계를 유지하는 특성을 보인다고 하여 본 연구와 유사한 결과를 나타냈다. 같은 맥락으로 선행연구의 Kim 등 [19]도 성격 5요인특성과 대인관계 특성은 매우 밀접한 영향이 있으며, 특히 대인관계특성은 교직의 적성과는 직접적으로 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 영양 및 위생교육을 수행하는 어린이급식관리지원센터의 특성을 파악하고 신규직원의 채용 시 특히 면접과정에서 경험에 대한 개방성과 친화적인 성향을 먼저 판단해 본다면 인사관리에 도움이 될 수 있을 것이다. 또한 고몰입 인적자원관리를 연구한 선행연구 [10]에서도 인적자원의 효과적인 관리가 조직몰입에 미치는 영향이 높아진다고 언급한 바 있다. 그러므로 인적자원의 특성에 맞는 관리 노력은 직원들의 직무만족도

를 높이고 감정고갈의 정도를 낮추는데 기여할 수 있을 것으로 사료된다.

둘째, 어린이급식관리지원센터의 팀 기능과 세부 직무에 대한 연구와 직원들의 조직 구성 및 운영에 대한 전략이 필요하다. 본 연구의 결과, 기획운영직무는 감정고갈의 정도를 심화시키고 직무만족도를 낮추는 영향관계가 나타났다. 반면에 영영(관리)직무는 감정고갈의 정도가 낮아지고 직무만족도는 높아지는 양상으로 분석되었다. 이는 영양(관리)직무인 경우 영양사 업무의 이력과 일치한다는 점이 감안된다. 이러한 결과는 어린이급식관리지원센터 직원의 직무만족과 조직몰입 및 이직의도에 대한 선행연구 [9]에서도 어린이대상 영양교육업무의 경우 다른 업무에 비해 만족도가 확연히 높게 응답되었다는 결과와도 일치하였다. 극명한 차이를 나타내는 이 부분에서 센터의 조직 및 운영에 대한 특수성이 드러나는 것으로 판단된다. 기획운영직무는 사업의 계획·예산 및 회계, 채용 및 근무평가 같은 인사·노무관리까지 담당하게 된다. 이는 식품영양전공분야가 아닌 직무를 수행해야 한다는 부담감이 예상되며 이는 곧 감정고갈을 심화시키고 직무만족도를 낮추는 결과를 초래하게 될 것으로 사료된다. Park & Lee [9]의 연구에서는 업무만족도가 낮은 업무를 수행하는 직원은 중요한 역할을 줌으로써 조직몰입을 상기시키고, 업무만족이 낮은 업무와 높은 업무를 적절히 혼합하여 직무만족도를 높이는 방안을 강조하였다. 따라서 세부 직무에 대한 특성과 차이점을 파악하고 업무의 배려로 인원을 조정하거나 순환근무제 등의 대안이 있다면 직원들의 직무만족도는 향상될 것으로 기대한다.

마지막으로, 직무에 적합한 직원교육 및 학회 등 자기개발의 기회를 제공하는 방안이 구축되어야 한다. 어린이급식관리지원센터의 위생직무는 식품위생법에 따른 지도와 위생교육을 실시하는 점을 본다면 직무만족도의 요인 중 ‘교육의 기회’에서 유의적인 값을 보인 연구결과의 근거가 된다. 또한 업무효율성과 직무만족에 직무교육훈련프로그램이 미치는 영향에 관해 연구한 Lee & Kang [12]의 선행연구에서도 직원들의 교육수요와 요구도를 최대한 파악하고 최신 교육자료 및 환경을 구축하는 여건조성의 중요성을 강조하였다. Jeong 등 [20]의 미동남부지역 15개의 외식레스토랑의 종사자를 대상으로 한 연구에서도 직원들의 교육만족도는 직무만족도에 긍정적인 영향을 주며, 직무수행도를 높여 직원 스스로 자기개발을 하도록 도와준다는 본 연구와 유사한 결과를 제시하였다. 따라서 직원교육에 대한 비중을 높이고 직무에 필요한 지식을 교육할 수 있는 전략이 필요할 것이다. 직무에 적합한 교육을 다원화하고 기회를 제시한다면 직원들의 호응도는 더욱 높아질 것으로 사료된다.

요약 및 결론

본 연구는 어린이급식관리지원센터 직원의 성격유형에 따라 감정고갈, 직무만족도의 정도가 다르게 나타날 수 있으며, 그 영향관계를 밝히는 데 있다. 그리고 어린이급식관리지원센터 직원들의 직무수행도가 감정고갈 및 직무만족도에 영향을 줄 것으로 판단하여 그 관계를 확인하고자 하였다. 연구에서는 총 4개의 주 효과 연구가설이 설정되었는데 4개의 가설이 모두 채택되었다. 세부적으로 가설은 총 16개이고 4개의 가설이 기각되고 총 12개의 세부가설이 부분 및 완전 채택되었다.

첫번째 가설인 성격유형이 감정고갈에 미치는 영향을 분석한 결과는 성격5요인 중 신경중요인이 감정고갈의 3개 하위요인 중 '고갈'과 '소진상태'에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 또한 개방성요인은 감정고갈의 '자신감상실상태'에 부(-)의 영향을 보였고, 친화성요인은 감정고갈의 3개 하위요인에 모두 부(-)의 영향을 나타냈다. 이러한 결과는 성격유형에서 신경증, 개방성, 친화성 요인이 감정의 상태를 나타내는 성격요인으로 분석되며 이는 곧 감정고갈과 중요한 작용을 하는 것으로 사료된다. 두번째 가설인 성격유형이 직무만족도에 미치는 영향을 분석한 결과는 성격5요인 중 신경중요인이 직무만족도의 6개 하위요인 중 '직무'요인에 부(-)의 영향을 주는 것으로 분석되었다. 반면에 개방성요인은 직무만족도의 '직무'요인에 정(+)의 관계를 나타냈고, 친화성요인은 직무만족도의 6개 하위요인에 정(+)의 영향력을 미치는 것으로 보였다. 신경증이 높을수록 '직무'에 대한 만족도는 낮아지는 경향을 보일 것으로 판단된다. 개방성이 높을수록 '직무'의 만족도는 높아지는 것을 예상할 수 있고, 친화성이 높을수록 전체적인 감정고갈의 정도는 낮아지고 직무만족도는 높아지는 것으로 판단된다. 세번째 가설인 직무수행도가 감정고갈에 미치는 영향을 분석한 결과는 기획운영직무의 수행은 감정고갈의 3개 하위요인에 모두 정(+)의 영향을 나타내는 것으로 분석되었다. 영양직무의 수행은 이 결과와 반대적인 양상을 보였는데, 모든 감정고갈 요인에 부(-)의 관계를 보였고, 위생직무의 수행은 감정고갈의 하위요인 중 '고갈'에 정(+)의 관계를 미치는 것으로 밝혀졌다. 네번째 가설인 직무수행도가 직무만족도에 미치는 영향을 분석한 결과는 기획운영직무의 수행은 직무만족도의 6개 하위요인에 모두 부(-)의 영향력을 나타내는 것으로 분석되었다. 영양직무의 수행은 직무만족도 요인에 정(+)의 영향력을 보여 반대의 결과를 나타냈다. 또한 위생직무의 수행은 직무만족도의 하위요인 중 '교육의 기회'에서

만 부(-)의 영향력을 미치는 것으로 밝혀졌다. 본 연구는 어린이급식관리지원센터 직원들을 대상으로 한 연구라는 점에서 매우 의미가 깊다. 앞으로 연구사업이 진행되어 적극적인 설문조사를 토대로 발전적인 연구결과가 모색될 것을 기대한다. 또한 본 연구는 AMOS를 활용한 구조방정식 모델을 바탕으로 성격, 직무수행도, 감정고갈, 직무만족도를 다차원적으로 분석하였다는 점에서 의미가 있다. 이는 구조적인 인과관계를 한눈에 보여주는 연구결과로서 향후 후속 연구에 참고자료로 활용될 수 있을 것이다.

References

1. Koo MK. Study on the job satisfaction of female public servants: focusing on the 9th grade national assemblyman secretary [master's thesis]. Yonsei University; 2000.
2. Ministry of Employment and Labor. Economically active population by sex / age [internet]. Korean statistical information service; 2018 [cited 2018 Mar 14]. Available from: <http://kosis.kr/>.
3. Ministry of Health and Welfare. Yearly child care center childcare status [internet]. Korean statistical information service; 2017 [cited 2017 Oct 24]. Available from: <http://kosis.kr/>.
4. Jeon MY. A study on operation of younger children's daycare facilities: focused on national and public children's houses in Youngdungpo-gu, Seoul [master's thesis]. Dongguk University; 2006.
5. Kang GN. According to the actual conditions of early childhood care centers feedservice parent satisfaction study: focused Incheon [master's thesis]. Incheon National University; 2015.
6. Ministry of Food and Drug Safety. Korean childcare service guideline. Cheongju: Ministry of Food and Drug Safety; 2017. p. 3-96.
7. Seo YJ, Jeon MS. Effects of an education program on sanitation status at Centers for Children's Food Service Management: focusing on Jung-gu and Dong-gu regions of Daejeon metropolitan city. Korean J Community Nutr 2015; 20(6): 447-459.
8. Kim HY, Yang IS, Chae IS, Yi BS, Park MK, Kim HY et al. Effectiveness of center for Child-Care Foodservice Management for menu management and dietary variety. Korean J Community Nutr 2013; 18(3): 243-256.
9. Park EH, Lee YE. Task satisfaction, job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention of Center for Children's Foodservice Management Employees. J Korean Soc Food Sci Nutr 2015; 44(12): 1881-1894.
10. Kim JH. The effects of high commitment HRM on internalization of HRM practices, organizational commitment and quality management activity. Korea Labor Inst 2009; 9(3): 81-111.
11. Lee HR, Kang JR, Park JR. The relationship of private kindergarten teacher's job stress and their ways of coping by neuroticism and conscientiousness. Cent Educ Res 2014; 30(2): 273-294.

12. Lee JH, Kang JM. A study on the effects of job education and training program on task efficiency and job satisfaction: focused on job satisfaction of midsize and large businesses in Cheongju. *J Converg Inf Technol* 2018; 8(2): 171-181.
13. Lim A, Park YK, Back YJ. The effects of emotional dissonance on the employees' job satisfaction and organizational citizenship behavior: mediating effect of exhaustion and stress and moderating effects of personality and tenure. *Korean Acad Soc Bus Adm* 2016; 45(2): 615-658.
14. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *J Occup Behav* 1981; 2(2): 99-113.
15. Shin KH. The Maslach burnout inventory-general survey (MBI-GS): an application in South Korea. *Korean J Ind Organ Psychol* 2003; 16(3): 1-17.
16. 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.
17. Costa P, McCrea RR. The NEO PI-R professional manual: revised NEO five factor inventory. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources; 1992.
18. Lee KI, Ahn CG. Clinical application of the revised NEO personality inventory. *Korean J Couns Psychother* 1996; 8(1): 65-79.
19. Kim HY, Lee KY. The structural relationships among personality, interpersonal relation traits, and aptitude of school for pre-service elementary school teacher. *Korean Assoc Learn Cent Curric Instr* 2015; 15(10): 615-634.
20. Jeong HW, Choi EK, Kim HS. A study on the relationships among training motivation factors, employees' training satisfaction, and job satisfaction in foodservice operations. *Culin Sci Hosp Res* 2012; 18(5): 165-175.