

영양서비스업무를 수행하는 사업체급식소 영양사의 직무만족 및 직무특성 분석

김정미[†] · 송준희

대구과학대학 식품영양학과

An Analysis on the Job Satisfaction and Job Characteristic for the dietitians who perform
Nutrition Service in the field of Industry Foodservice

Jung Mi Kim[†] · Jun Hee Song

Department of Food & Nutrition, Taegu Science College

ABSTRACT

This study has been focused on understandings for the problems of dietitians who perform nutrition service in the field of industry foodservice and then focused on using of its findings as basic material for smooth nutrition service performance through analyzing job satisfaction, job characteristic and its importance of dietitians' task in industry foodservice. A questionnaire survey of 120 dietitians who have engaged themselves in industry foodservice—60 are under direct management and 60, held in trust—has been performed, and 95 responses (79%) have been collected and categorized, except some unfinished responses. The examined data have been classified statistically by using of SPSS, and then analyzed into frequency, percentage, mean value, standard deviation, and correlation among factors, according to questionnaires.

The findings of the research can be summarized as following:

The details of the surveyed dietitians were: 20~25 years old on an average; working less than two years; college graduates; mere employees; receiving monthly pay of 70~100 won on an average; working more than 52 hours weekly; and providing with four meals a day in a single menu. For job satisfaction and job

접수일 : 2002년 1월 7일, 채택일 : 2002년 1월 21일

[†]Corresponding author : Jung Mi Kim, Department of Food and Nutrition, Taegu Science College, #390, Teajeon-dong, Buk-gu, Teagu 702-723, Korea

Tel : 053)320-1092, Fax : 053)320-1091, E-mail : gra-ra@hanmail.net

characteristic, the service itself and the understanding of the service appear as main features. For the relative importance of the service, the findings show that the menu making, sanitation and cost control occupy an important position, while nutrition counseling, nutrition education and dietary control by ailments make up very low portion. For the cause of not enacting the nutrition service, the lack of counseling ability and the overburden of food service are at the top. The findings of this research, therefore, present the needs of the service capacity education and the reduction of excessive foodservice hours of dietitians in order to secure the efficient nutrition service in industry foodservice. To achieve this goal, first of all, there should be an intensive education course in school by using of practice hours. For enhancing practical service adaptability, and then the computerization of foodservice should be executed perfectly to reduce the excessive foodservice hours.

KEY WORDS : job characteristic, job satisfaction, nutrition service

서 론

현대사회는 산업화의 급속한 발달로 인하여 각 사업체에서의 양질의 급식제공이 생산성 증대에 영향을 미치게 되었으며, 피급식자의 건강증진 뿐만 아니라 더 나아가 국민전체의 건강증진 및 복지증진과 밀접한 관련이 있다.

우리나라의 영양사직 현황을 살펴보면 1950년대부터 시작하여, 면허는 1977년까지는 보건복지부 장관이 지정한 양성학교 졸업자에게 부여 되다가 1978년부터 국가자격시험제도로 바뀌었고 2000년 현재 배출된 영양사 면허 취득자 수는 82,139명이며, 그 중 13,263명이 취업되어 활동하고 있는데 2000년 말 기준으로 보면 전체 취업영양사 중 42.2%인 5,601명이 사업체 영양사이므로¹⁾ 사업체 급식소는 5,600개소를 넘는다고 예측할 수 있다.

1980년대 이후 산업의 발달과 생활의 변화 및 사회적 인식의 변화 등으로 근로자에게 직장의 의미는 예전과 같지 않으며, 기업에 있어서도 근로자의 위치가 변화하고 있다. 과거 급속한 경제성장 과정에서 근로자는 생산성 향상에만 급급하였으며, 기업도 근로자를 위한 복지 후생차원의 지원을 방치해 왔다²⁾.

단체급식은 영양관리, 작업관리, 위생관리, 구매관리 및 인사관리 등으로 이루어져 있기 때문에 급식업무에 종사하는 영양사의 개인적인 성장을 추진시킬 수 있는

급식산업체의 여건 조성은 필수적이다. '최고의 회사는 최고의 만족된 종업원들로 구성된 회사이다'라는 Smith³⁾의 표현에서도 알 수 있듯이 조직의 목표라 할 수 있는 생산성의 향상과 이를 통한 조직의 이익 증대에 있어 측면이 미치는 효과는 매우 중요하다.

단체급식소에 있어서 영양사는 급식 경영인으로서 서비스 산업의 선두주자의 역할자요, 직업윤리에 사명감이 있는 전문인으로서 급식업무를 수행할 수 있는 전문적 능력과 자질을 갖춤이 필수적이며, 이와같은 자격을 갖춘 영양사가 좋은 직무환경에서 긍지와 자부심을 느끼며 직무에 만족할 때만이 작업능률의 향상을 통하여 양적 측면은 물론 질적 측면에서도 생산성의 증가를 가져오게 된다. 따라서 직무만족은 개인의 성장 및 생산성의 향상에 매우 긴요한 요소가 된다고 본다⁴⁾.

그리고 급식소의 운영목적을 효과적으로 수행하기 위해서는 영양사가 적절한 통제 및 피드백 기능을 통해서 급식과정을 신속히 수정·보완할 수 있을 때 가능하게 된다. 따라서 급식을 계획하고 실천한 후 피급식자의 식사에 대한 반응 및 평가를 수령하는 과정이 절실히 요구되며 또한 그 결과가 다시 급식 계획에 반영되어야만 비로소 단체급식의 발전을 기대할 수 있을 것이다⁵⁾.

국내 사업체 급식소의 경우 일반적으로 영양사의 업무는 단순한 급식관리에 국한되고 있는 실정이며, 영양 관리와 영양교육적 기능은 극히 미흡한 실정이다. 급식

의 제공만이 급선무였던 이전과는 달리 양질의 급식제공이 요구되고 있으며 특히 영양사의 역할 증대와 직무의 개발이 절실히 요구되어진다⁹. 영양관리 업무는 급식관리 업무와 함께 매우 중요하지만 현재 영양관리는 소수 종합병원의 임상영양 측면에서의 수요가 대부분¹⁰이다. 경우에 따라서는 단편적인 지식이 올바른 식생활의 장애가 될 수 있으며, 올바른 영양지식이라도 식생활에 충분히 살려서 적용되지 못할 수도 있다¹¹. 이러한 까닭에 영양사는 실생활과 합치되도록 하기 위해 많은 노력을 하여야 하며 근로자의 건강증진이라는 넓은 시야에서 일 할 수 있도록 꼭 필요한 사람이 되어야 할 것이다.

우리나라에서는 사업체 급식소 영양사들의 직무만족도, 직무특성에 관한 연구¹²가 이루어졌지만 급식운영 형태별로는 수행되어지지 않은 상태이며 또한 장 등¹³이 연구한 결과에 의하면 영양교육 및 영양상담을 받아야겠다고 생각하는 사업체 근로자는 높은 반면에 영양서비스를 받은 경험이 있는 근로자는 매우 낮게 나타나서 사업체 급식소에서의 영양서비스업무 수행이 많이 이루어지고 있지 않은 실정이다.

이에, 본 연구에서는 영양서비스업무를 수행하는 사업체 급식소 영양사의 직무만족 및 직무특성을 분석하여 영양서비스업무를 수행하는데 있어서 문제점이 무엇인지를 파악하여 원활한 영양서비스업무 수행을 위한 기초 자료로 활용하고자 한다.

연구내용 및 방법

1. 조사 대상자 선정 및 기간

경상북도 구미시 산업단지 사업체에 근무하는 영양사들 중 직영소속 60명과 위탁소속 60명을 대상으로 하여 2000년 1월 5일부터 1월 20일까지 15일에 걸쳐서 시행하였다. 자료수집 방법은 설문지를 우편으로 배부하여 응답자가 설문지에 자가기록한 후 반송하도록 하는 설문지 법을 사용하였다. 총 120부 중 불완전 기재된 것을 제외한 95부가 회수되어 회수율은 79%이었다.

2. 조사 방법 및 내용

본 조사에 사용된 설문지는 선행연구⁴⁾⁽¹⁰⁾⁽¹¹⁾에서 실시하였던 설문지를 인용·보완하여 사용하였다. 설문지의 구성은 조사대상자의 일반사항, 직무자체, 상위자의 감독, 승진에 관한 사항, 직무의 다양성, 직무의 자율성, 직무의 피드백, 직무파악 및 영양관리의 중요성에 관한 사항으로 구성되었다.

직무만족도 측정은 Smith 등¹²이 개발한 Job Descriptive Index(JDI)를 참고로 작성하였는데 급여와 동료들에 관한 문항은 사업체 급식소 영양사의 근무여건 특성상 급여체계 및 직급체계가 일반사원과 다르기 때문에 같은 사업체내에서 상대비교 답변이 어려울 것 같아서 문항에 삭제하였으며, 직무자체, 상위자의 감독 및 승진에 관한 사항으로 작성하여 긍정적인 진술인 경우 “그렇다” 3점, “보통이다” 2점, “아니다” 1점으로 부과하였고 진술문이 부정적인 경우는 이와 반대의 순서로 점수화하였다. 질문지는 각각 17항, 16항, 8항으로 구성되었다.

직무특성 측정은 Sims 등¹³의 Job Characteristics Inventory(JCI)를 참고로 하여 이용하였으며 직무의 다양성, 직무의 자율성, 직무의 피드백 및 직무파악에 관한 사항으로 작성하여 각각 4항, 6항, 5항, 4항으로 구성되었으며 응답자는 각 문항에 대하여 5점 척도로 표기하게 되어있는데 “거의 없다” 또는 “거의 아니다” 1점, “약간” 2점, “보통” 또는 “중간” 정도 3점, “많이” 4점, “매우많이” 5점으로 하여 점수화 하였다.

영양관리의 중요성에 관한 문항은 현재 수행하고 있는 업무의 비중도를 파악하기 위해 10문항으로 구성하여 각 문항별로 “매우 많이”, “많이”, “보통”, “약간”, “없다”로 답하도록 하였으며, 영양서비스 업무를 실시하고 있지 않다면 그 이유에 대하여 5문항으로 구분하여 답하도록 하였다.

3. 자료의 통계처리

조사된 자료는 SPSS(Statistical Package for Social Science)를 이용하여 통계처리 하였다. 조사항목

에 따라 빈도와 백분율, 평균값과 표준편차(Mean±S.D.)를 구하였고 각 요인과의 상관관계는 Pearson's correlation coefficients를 이용하여 분석하였다.

연구 결과 및 고찰

1. 조사 대상자의 일반 사항

본 조사에 응답한 조사 대상 영양사의 연령, 학력, 경력, 직위, 근무시간, 월평균 임금, 급식소 운영형태, 식단 형태 및 제공되는 끼니 수를 표 1에 나타내었다. 응답자 95명의 연령분포를 보면 20~25세가 49.5%로 가장 많고, 그 다음으로 26~30세가 39.0%로 20~30세의 젊은층이 약 89%정도로 많이 차지하고 있음을 알 수 있다. 이는 Sneed¹⁴⁾에 의한 선행연구에서 미국의 경우 학교급식 영양사의 대부분이 40세 이상인 것과 대조적인 결과를 보여주고 있다. 최종학력을 살펴보면 전문대졸이 58.9%로 가장 많았고 전문대 졸업 후 학사편입이 21.1%였고 4년제 대학교 졸업 이상이 20.0%로 가장 낮게 나타났다. 영양사로서의 근무경력은 2년 미만이 29.5%로 가장 높았고 6년 이상은 18.9%, 8년 이상 근무한 영양사는 6.3%에 불과하여 학교와 병원¹⁵⁾에 비하여 김¹⁵⁾의 연구에서도 나타났듯이 사업체급식 영양사의 경우 단기간 근무하는 경향을 보여준다. 직위는 대부분이 평영양사(81.1%)이었고, 주당 근무시간은 52시간 이상이 47.4%로 가장 높게 나타나 대부분의 사업체 영양사들이 법정 근무시간 44시간에 비교해서 초과근무를 하고 있음을 알 수 있다. 임금은 월평균 70~100만원 이상이 62.1%로 가장 높게 나타났으며 120만원 이상이 9.5%로 가장 낮게 나타났다. 이는 근무시간에 비해서 임금수준이 낮음을 보여준다. 제공되는 식단의 형태는 81.1%가 단일식단으로 제공되고 있으며 끼니 수는 아침, 점심, 저녁, 야식의 4끼로 제공되는 급식소가 50.5%로 가장 높게 나타났다. 서울, 경인, 전북지역에 있는 사업체 급식소의 경우 1일 3끼 이상의 급식을 제공하는 곳이 63~73% 이상이라는 보고들^{16~18)}에서도 알 수 있듯이 사업체 근로자의 대부분이 1일 영양필요량을 직장에서 제공받고 있음을 시사하고 있으므로 사업체 급

표 1. 조사대상자의 일반사항

개인적인 특성	구 분	응답자수(백분율)
연 령	20~25세	47(49.5)
	26~30세	37(39.0)
	31~35세	8(8.4)
	36~40세	3(3.2)
학 력	전문대졸	56(58.9)
	전문대졸+학사편입	20(21.1)
	4년제 대학졸 이상	19(20.0)
경 력	2년 미만	28(29.5)
	2~4년	22(23.2)
	4~6년	27(28.4)
	6~8년	12(12.6)
	8년 이상	6(6.3)
직 위	계장	2(2.1)
	점장	13(13.7)
	평영양사	77(81.1)
	기타	3(3.2)
근무시간	40시간 미만	30(31.6)
	40~82시간	15(15.8)
	52시간 이상	50(47.4)
임 금	70만원 미만	10(10.5)
	70~100만원 미만	59(62.1)
	100~120만원 미만	17(17.9)
	120~150만원 미만	8(8.4)
	150~200만원 미만	1(1.1)
급식소 운영형태	직영	52(54.7)
	위탁	43(42.1)
식단형태	단일식단	77(81.1)
	복수식단	15(15.8)
	기타	3(3.2)
제공되는 끼니수	점심	4(4.2)
	점심+저녁	14(14.7)
	아침+점심+저녁	26(27.4)
	아침+점심+저녁+야식	48(50.5)
	기타	3(3.2)

식소에서의 영양서비스 실시의 필요성 및 중요성을 인식할 수 있다.

2. 급식운영 형태별 개인적 특성

표 2에 급식운영 형태별 조사대상자의 개인적 특성을 분석한 결과 대부분 일반사항과 같은 결과를 나타내었지만, 근무경력에 있어서는 직영의 경우 4~6년이 36.5%로

가장 높게 나타났고 위탁의 경우 2년 미만이 34.9%로 가장 높았다.

표 2 급식운영 형태별 개인적 특성 응답자수(백분율)

구 분	직영(N=52)	위탁(N=43)	전체(N=95)
연령			
20~25세	28(53.8)	19(44.2)	47(49.5)
26~30세	19(36.5)	18(41.9)	37(39.0)
31~35세	5(9.6)	3(7.0)	8(8.4)
36세 이상	—	3(7.0)	3(3.2)
학력			
전문대졸	33(63.5)	23(53.5)	56(58.9)
전문대졸+학사편입	12(23.1)	8(18.6)	20(21.1)
4년제 대학졸 이상	7(13.5)	12(27.9)	19(1.1)
경력			
2년 미만	13(25.0)	15(34.9)	28(29.5)
2~4년	12(23.1)	10(23.3)	22(23.2)
4~6년	19(36.5)	8(18.6)	27(28.4)
6~8년	5(9.6)	7(16.3)	12(12.6)
8년 이상	3(5.8)	3(7.0)	6(6.3)
근무시간			
49시간 미만	18(34.6)	12(27.9)	30(31.6)
49~52시간	9(17.3)	6(14.0)	15(15.8)
52시간 이상	25(48.1)	25(58.1)	50(47.4)
임금			
70만원 미만	2(3.8)	8(18.6)	10(10.5)
70~100만원 미만	36(69.2)	23(53.5)	59(62.1)
100~120만원 미만	9(17.3)	8(18.6)	17(17.9)
120~150만원 미만	4(7.7)	4(9.3)	8(8.4)
150~200만원 미만	1(1.9)	—	1(1.1)

3. 급식운영 형태별 영양사 업무수행의 비중도

영양서비스 업무의 수행정도를 파악하기 위하여 급식 운영 형태별 영양사 업무수행의 비중도를 분석한 결과 (표 3), 식단작성, 위생관리 및 원가관리는 비중도가 모두 높게 나타났고 경영관리 및 메뉴개발은 중간정도의 비중도로 나타났다. 그러나 영양상담, 영양교육 및 질환 별 식사관리등의 영양서비스 부분은 '거의 없다' 또는 '약간'의 수준으로 아주 낮게 나타났다. 영양서비스 부분에 대한 결과는 아주 심각한 문제점으로 생각되어 진다. 앞에서 나타난 결과에서 알 수 있듯이 사업체 급식 소의 하루 끼니 제공횟수가 4끼를 제공하는 곳이 가장

높게 나타났다. 이는 사업체 근로자의 대부분이 1일 영양소 필요량을 직장에서 제공받고 있음을 시사하고 있다. 그리고 많은 직장인들은 과도한 업무로 인한 스트레스와 음주, 흡연, 잘못된 식습관, 환경적인 요인 등으로 건강에 위협을 받고 있다. 또한 건강식품 남용과 잘못된 영양정보는 오히려 건강을 해치는 경우도 있다^{[19][20]}. 이에 따라 직장인의 건강을 위한 영양관리 프로그램의 개발, 영양교육 및 영양상담의 중요성이 대두되고 있는 현 시점에서 영양서비스 업무의 비중도가 가장 낮게 나타났다는 것은 시급히 개선되어야 할 사항으로 생각되어진다.

표 3. 급식운영 형태별 영양사 업무수행의 비중도 응답자수(백분율)

업무내용	순위 ^a	직영(N=52)	위탁(N=43)	전체(N=95)
식단작성	1	—	2(4.7)	2(2.1)
	2	2(3.8)	1(2.3)	3(3.2)
	3	13(25.0)	7(16.3)	20(21.1)
	4	18(34.6)	18(41.9)	36(37.9)
	5	19(36.5)	15(34.9)	34(35.8)
영양상담	1	24(46.2)	11(25.6)	35(36.8)
	2	13(25.0)	15(34.9)	28(29.5)
	3	11(21.2)	13(30.2)	24(25.3)
	4	4(7.7)	4(9.3)	8(8.4)
	5	—	—	—
영양교육	1	15(28.8)	6(14.0)	21(22.1)
	2	19(36.5)	16(37.2)	35(36.8)
	3	12(23.1)	15(34.9)	27(28.4)
	4	4(7.7)	5(11.6)	9(9.5)
	5	2(3.8)	1(2.3)	3(3.2)
위생관리	1	—	—	—
	2	2(3.8)	4(9.3)	6(6.3)
	3	13(25.0)	10(23.3)	23(24.2)
	4	24(46.2)	14(32.6)	38(40.0)
	5	13(25.0)	15(34.9)	28(29.5)
원가관리	1	2(3.8)	2(4.7)	4(4.2)
	2	4(7.6)	—	4(4.2)
	3	13(25.0)	11(25.6)	24(25.3)
	4	25(48.1)	13(30.2)	38(40.0)
	5	8(15.4)	17(39.5)	25(26.3)
경영관리	1	5(9.6)	5(11.6)	10(10.5)
	2	11(21.2)	3(7.0)	14(14.7)
	3	16(30.8)	14(32.6)	30(31.6)
	4	15(28.8)	9(20.9)	24(25.3)
	5	5(9.6)	12(27.9)	17(17.9)

업무내용	순위 ^{a)}	직영(N=52)	위탁(N=43)	전체(N=95)
질환 식사관리	1	31(59.6)	23(53.5)	54(56.8)
	2	12(23.1)	10(23.3)	22(23.2)
	3	4(7.7)	10(23.3)	14(14.7)
	4	4(7.7)	—	4(4.2)
	5	1(1.9)	—	1(1.1)
작업관리	1	2(3.8)	1(2.3)	3(3.2)
	2	7(13.5)	2(4.7)	9(9.5)
	3	25(48.1)	14(32.6)	39(41.1)
	4	13(25.0)	19(44.2)	32(33.7)
	5	5(9.6)	7(16.3)	12(12.6)
홍보마케팅 관리	1	27(51.9)	11(25.6)	38(40.0)
	2	14(26.9)	14(32.6)	28(29.5)
	3	6(11.5)	11(25.6)	17(17.9)
	4	4(7.7)	5(11.6)	9(9.5)
	5	1(2.0)	2(4.7)	3(3.2)
메뉴개발	1	2(3.8)	5(11.6)	7(7.4)
	2	14(26.9)	9(20.9)	23(24.2)
	3	15(28.8)	17(39.5)	32(33.7)
	4	14(26.9)	10(23.3)	24(25.3)
	5	7(13.5)	2(4.7)	9(9.5)

^{a)} 1-거의 없다 또는 거의 아니다. 5-매우많이

4. 영양교육 및 영양상담을 실시하지 않는 이유

영양교육 및 영양상담을 실시하지 않는 이유에 대한 결과(표 4)를 보면 직영의 경우 상담능력이 부족해서, 위탁의 경우 직무량이 많아서가 가장 높게 나타났다. 사업체 급식소내의 영양사의 수가 대부분 1명이 근무하고 있으므로 입사 후 실무연수 없이 곧바로 실무에 투입되어진다. 그러므로 기본적인 급식관리 업무 파악 및 처리에 급급하여 영양서비스 업무는 본 결과와 같은 현상이 나타난다고 생각되어진다. 이러한 문제의 해소를 위해서는 기본적인 급식관리업무의 신속·정확한 처리를 위해서 급식관리 전반에 전산화를 실시하고 상담능력 배양을

표 4. 영양교육 및 영양상담을 실시하지 않는 이유

실시하지 않는 이유	직영(N=52)	위탁(N=43)	전체(N=95)
영양교육 및 영양상담 실시	—	7(16.3)	7(7.4)
직무량이 많아서	9(17.3)	10(23.3)	19(20.0)
상담능력이 부족해서	18(34.6)	9(20.9)	27(28.4)
상위자의 인식부족	13(25.0)	9(20.9)	22(23.2)
교육 및 상담 자료 미비	8(15.4)	5(11.6)	13(13.7)
기타	4(7.7)	3(7.0)	7(7.4)

위해서는 영양사를 배출하는 학교에서 영양상담 및 영양 교육에 대한 실습을 강화하여 실무적응능력을 향상시켜야 될 것으로 생각되어진다.

5. 개인 특성에 따른 직무만족도

직무만족의 기본요소와 개인적 특성과의 관계를 표 5에 나타낸 결과를 보면, 승진의 경우 31~35세 연령층인 영양사가 다른 영양사에 비하여 만족도가 유의적($p<0.05$)으로 높게 나타난 것을 제외하고는 유의적인 차이가 없

표 5. 개인특성에 따른 직무만족도

구 분	빈도	직무자체	상위자의 감독	승진	(N=95)
		Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	
연령					
20~25세	47	210±029	205±038	1.79±028	
26~30세	37	217±030	195±027	1.84±022	
31~35세	8	218±022	203±016	1.86±019	
36~40세	3	198±018	198±013	1.50±025	
F- value		0.76	0.69	0.76*	
학력					
전문대졸	56	208±031	202±038	1.83±028	
전문대졸+학사편입	20	221±025	194±020	1.75±020	
4년제 대학졸 이상	19	217±023	203±026	1.81±025	
F- value		1.825	0.54	0.782	
경력					
2년 미만	28	201±025	204±030	1.79±027	
2~4년	22	219±031	206±046	1.83±028	
4~6년	27	220±032	193±024	1.82±025	
6~8년	12	212±023	196±030	1.81±013	
8년 이상	6	214±017	208±019	1.77±036	
F- value		1.938	0.825	0.108	
직위					
계장	2	218±021	204±022	2.13±018	
점장	13	218±020	212±030	1.83±020	
평영양사	77	212±031	199±033	1.79±026	
기타	3	206±022	189±025	1.96±027	
F- value		0.245	0.755	1.594	
근무시간					
49시간 미만	30	217±023	204±023	1.80±030	
49~52시간	15	220±025	193±027	1.79±021	
52시간 이상	50	208±032	201±038	1.82±024	
F- value		1.611	0.583	0.096	

* $p < 0.05$

었다. 서울·경기지역에 근무하는 영양사 300명을 대상으로 한 양 등⁶⁾의 연구에서는 상위자의 감독에 대해서는 본 연구와 마찬가지로 개인적 특성에 따라 유의적인 차이가 없었고 승진의 경우 근무경력이 2년 미만인 영양사(p<0.05)가 다른 영양사에 비하여 만족도가 유의적으로 높게 나타났지만 연령에 따라서는 유의적인 차이가 나타나지 않았다. 그러나 31~35세 연령층이 만족도가 가장 높게 나타난 것은 본 연구 결과와 일치하였다.

6. 급식운영 형태별에 따른 직무만족 요소 및 직무특성

급식운영 형태별 직무만족 요소 및 직무특성에 대한 결과를 표 6에 나타내었다.

직무만족 요소에 대한 결과를 보면 직영·위탁 소속 영양사 모두 직무자체에 대한 만족도(2.13), 상위자의 감독에 대한 만족도(2.01), 승진에 대한 만족도(1.81) 순으로 나타났다. 양 등⁶⁾이 1995년도에 서울·경기지역에 근무하는 영양사 300명을 대상으로 한 연구에서도 직무자체, 상사의 감독, 동료들, 급여, 승진에 대한 만족도 순으로 나타나 본 연구의 문항에 포함하지 않은 동료들, 급여에 대한 만족도를 제외하고는 같은 순위를 보여 주었다. 직무자체와 상위자의 감독에 대한 만족도가 높다는 것은 영양사들이 직무자체에 대하여 높은 사명감과 책임감을 가지고 있으며, 상위자의 감독권을 벗어나 상당히 자유롭게 고유의 직무를 수행하고 있다고 볼 수 있다. 승진에 대한 만족도가 가장 낮게 나타난 것은 타 직종에 비하여 극히 제한된 승진의 기회가 주어지기 때문인 것으로 생각되어진다. 급식운영 형태별 직무만족도의 결과는 직무자체는 직영이, 상위자의 감독 및 승진에 대한 만족도는 위탁이 더 높게 나타났다. 이는 위탁사의 경우 같은 직종에 근무하는 인원으로 구성되었기 때문에 상위자의 감독이 불만족스럽지 않고 승진의 기회도 많이 주어지는 것으로 생각된다.

직무특성에 대한 전체적인 결과는 직무파악(3.23), 자율성(3.02), 피드백(3.0), 직무의 다양성(2.96) 순으로 나타났다. 이 결과는 양 등⁶⁾이 1995년도에 서울·경기지역에 근무하는 영양사 300명을 대상으로 연구 한 결과와 같은

순위를 보여 주었다. 직무파악 점수가 가장 높다는 것은 급식 영양사들이 그들의 직무를 완수하고 직무에 대하여 많이 알고 있는 특성이 높다는 것을 의미하며, 직무의 자율성 점수가 다음으로 높다는 것은 직무만족도에서 상위자의 감독이 두 번째 순위로 나타난 결과와 마찬가지로 상위자로부터 독립적으로 직무를 수행하고 있다고 볼 수 있다. 그리고 피드백과 직무의 다양성이 낮은 순서로 나타난 것은 영양사들은 상사로부터 피드백을 받아서 업무를 행하지 않는 직무의 특성을 갖고 있고 고유의 직무만을 수행하기 때문에 직무의 다양성 순위가 낮다고 볼 수 있다.

표 6. 급식운영 형태별에 따른 직무만족 요소 및 직무특성에 대한 점수

구 분	직영(N=52)	위탁(N=43)	전체(N=95)	
	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	
직무만족 요소 ⁶⁾	직무자체	2.13±0.31	2.12±0.27	2.13±0.29
	상위자의 감독	1.98±0.36	2.03±0.30	2.01±0.32
	승진	1.79±0.26	1.83±0.24	1.81±0.25
직무특성 ³⁾	직무의 다양성	2.94±0.44	2.97±0.39	2.96±0.42
	자율성	3.04±0.71	2.99±0.66	3.02±0.69
	피드백	2.82±0.50	3.18±0.44	3.00±0.47
	직무파악	3.17±0.65	3.28±0.60	3.23±0.63

⁶⁾ 가능한 최고 점수 = 300

³⁾ 가능한 최고 점수 = 500

7. 직무만족 요소와 직무특성과의 상관 분석

표 7에 나타낸 직무만족 요소와 직무특성과의 상관관계 분석 결과를 보면, 직무자체의 만족도와 직무특성 중 직무파악과 p<0.05 수준에서 양의 상관관계를, 승진에 대한 만족도와 직무파악(p<0.01), 자율성(p<0.05)과도 양의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 양 등⁶⁾이 1995년 서울·경기지역 영양사를 대상으로 연구한 결과에서는 직무자체의 만족도가 높은 집단에서는 직무특성 중 직무의 자율성이 유의적으로 높았고(p<0.05), 상사의 감독에 만족도가 높은 집단에서는 직무의 자율성(p<0.01), 피드백(p<0.05)에서 유의적으로 높았다. 그리고 승진에 만족한 사람들은 직무의 자율성(p<0.05)에 높은 점수를 나타내어 본 연구와는 약간의 차이를 보였다.

표 7. 직무만족요소와 직무특성과의 상관관계

구 분	피드백	직무파악	다양성	자율성	급식운영
직무자체	-0.160	0.046*	0.187	0.166	-0.007
상위감독	0.063	0.042	0.102	0.184	0.080
승진	0.087	0.021**	0.152	0.227*	0.073

* p < 0.05

** p < 0.01

결론 및 제언

본 연구에서는 영양서비스업무를 수행하는 사업체 급식소 영양사의 직무만족 및 직무특성을 분석하여 영양서비스 업무를 수행하기 위한 문제점이 무엇인지 파악하여 원활한 영양서비스업무 수행을 위한 기초자료로 활용하고자 수행하였다.

연구결과를 요약하면 다음과 같다.

- 조사대상 영양사들의 연령은 20~25세, 근무경력은 2년 미만, 최종학력은 전문대졸, 직위는 평사원, 평균 급여는 70~100만원 미만, 주당 근무시간은 52시간 이상, 식단의 형태는 단일식단, 제공끼니수는 4끼가 가장 높게 나타났다.
- 급식운영 형태별 조사대상자의 개인적 특성을 분석한 결과 대부분 일반사항과 같은 결과를 나타내었지만, 근무경력에 있어서는 직영의 경우 4~6년이 36.5%로 가장 높게 나타났고 위탁의 경우 2년 미만이 34.9%로 가장 높게 나타나 직영이 위탁보다 길었다.
- 급식운영 형태별 영양사 업무의 비중도는 식단작성, 위생관리 및 원가관리는 비중도가 모두 높게 나타났고 경영관리 및 메뉴개발은 중간정도의 비중도로 나타났다. 그러나 영양상담, 영양교육 및 질환별 식사관리등의 영양서비스 부분은 '거의 없다' 또는 '약간'의 수준으로 아주 낮게 나타났다.
- 영양교육 및 영양상담을 실시하지 않는 이유에 대한 결과는 직영의 경우 상담능력이 부족해서, 위탁의 경우 직무량이 많아서가 가장 높게 나타났다.
- 직무만족의 기본요소와 개인적 특성과의 관계는 승진의 경우 31~35세 연령층인 영양사가 다른 영양사

에 비하여 만족도가 유의적($p<0.05$)으로 높게 나타난 것을 제외하고는 유의적인 차이가 없었다.

- 급식운영 형태별 직무만족 요소에 대한 결과는 직영·위탁 소속 영양사 모두 직무자체에 대한 만족도(2.13), 상위자의 감독에 대한 만족도(2.01), 승진에 대한 만족도(1.81) 순으로 나타났다. 직무특성에 대한 전체적인 결과는 직무파악(3.23), 자율성(3.02), 피드백(3.0), 직무의 다양성(2.96) 순으로 나타났다.
- 직무만족 요소와 직무특성과의 상관관계 분석 결과는 직무자체의 만족도와 직무특성 중 직무파악과 $p<0.05$ 수준에서 양의 상관관계를, 승진에 대한 만족도와 직무파악($p<0.01$), 자율성($p<0.05$)과도 양의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다.

본 연구 결과로 볼 때 직무만족도에 대한 답변은 직무자체가, 직무특성에 대한 것은 직무파악이 가장 높게 나타난 것으로 보아서 사업체 급식소 영양사들의 직무에 대한 사명감은 높다고 볼 수 있다. 그러므로 사업체 급식소 영양사들의 영양서비스 업무의 원활화를 기하기 위해서는 영양서비스 수행능력 향상교육과 과중한 급식관리 업무 처리시간 단축이 필요하다. 이를 위해 대한영양사협회에서 실시하는 심화교육과정이 있지만 어려운 여건상 교육을 받지 못하는 경우가 많으므로 기본적으로 학교에서의 실습시간을 통한 실무적응능력을 향상시키기 위한 철저한 교육이 시행되어야 할 것으로 생각되어지고, 과중한 업무처리 시간 단축을 위한 급식관리 업무의 완전한 전산화가 이루어져야 하는데, 몇몇 대기업을 제외하고는 대부분 수작업으로 업무를 처리하고 있는 실정이므로 저렴한 가격의 급식관리 전산프로그램의 보급이 이루어져야 할 것으로 생각되어진다.

참고 문헌

- 대한영양사회 : 우리나라 영양사직의 전망과 준비, 2001.
- 조여원. 근로자 건강증진사업의 영양관리 현황 및 향후 영양사의 역할, 대한영양사회 1997년 학술대회

- 자료집, pp.47, 1997.
3. Smith, H. C., *Psychology of Industrial Behavior*, New York : McGraw-Hill Book Co., 1964.
 4. 양일선, 이진미, 차진아, 윤정신, 병원, 학교, 사업체 급식소 영양사의 직무만족, 직무특성 및 조직몰입 성 상관관계 분석, *대한영양사회 학술지* 3(1):9-22, 1997.
 5. Spears, M. C., *Foodservice organization : a managerial and systems approach*, 3rded, Prentice Hall, pp.35-54, 1995.
 6. 양일선, 급식산업 변화에 따른 영양사 역할 기대, *국민영양* 91(10):12-23, 1991.
 7. 김양웅, 영양서비스 활성화 전략, *국민영양* 95(1, 2):42-46, 1995.
 8. 전승규, 성인의 영양지도의 필요성, *국민영양* 88(7, 8):22-27, 1998.
 9. 장미라, 곽동경, 사업체 근로자의 영양서비스 요구도 분석, *대한영양사회 학술지* 6(1):26-32, 2000.
 10. 장미라, 곽동경, 사업체 단체급식소의 유형에 따른 급식운영실태 평가, *대한영양사회 학술지* 3(1):63-73, 1997.
 11. 박영선, 급식학교 영양사의 직무개선을 위한 실태 조사 및 평가, *한국조리과학회지* 13(2):124-146, 1997.
 12. Smith, P. C., Kendall, L. M. and Hulin, C. L., *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement : A strategy for the study of attitudes*, Chicago, Rand McNally Co., 1969.
 13. Sims, H. P., Szilagyi, A. D. and Keller, R. T., The measurement of job characteristics, *Academy of Management Journal* 19:196-212, 1974.
 14. Sneed, J., Job characteristics and job satisfaction of school foodservice employees, *School Foodservice Research Review* 12(2):65-68, 1988.
 15. 김정희, 한국병원 영양사의 직무만족에 관한 연구, 석사학위 논문, 서울대 보건대학원, 1984.
 16. 유정희, 산업체 단체급식소의 급식관리실태에 대한 조사 연구, *한국조리과학회지* 9(2):109-115, 1993.
 17. 조선경, 사업체 급식소 식단 현황조사, *대한영양사회* 1993년 학술대회 자료집, pp.255-278, 1993.
 18. 대한영양사회, 집단급식소 운영 실태 파악을 위한 조사 결과, *국민영양* 88(7,8):28-36, 1988.
 19. Opatz, J. P., *Economic impact of worksite health promotion*, Association for worksite health promotion human kinetics published, 1994.
 20. USDHHS, Office of Disease Prevention and Health Promotion Public Health Service, *Worksite Nutrition*, 2nd, 1993.