

산업체 영양사의 직무특성에 대한 근로자의 만족도 분석

홍완수[†] · 장미라*

상명대학교 외식영양학과 · 강릉대학교 식품과학과*

The Assessment of Dietitian's Performance by General Characteristics of Employees

Wan-Soo Hong[†] · Mi-Ra Jang*

Dept. of Foodservice Management & Nutrition, Sangmyung University

*Dept. of Food Science, Kangnung National University**

ABSTRACT

The purposes of this study were to assess the nutrition service importance and performance level in views of industrial employees and to explore the ways to improve the nutrition service quality. A survey of industrial foodservice operations scatterly located in Korea was undertaken and detailed information was collected from each, including surveys of 1,002 industrial employees. Statistical data analysis was using SAS PC 6.04 for descriptive analysis, t-test, and analysis of variance. The whole industrial employees assessed the importance and performance of the dieticians' role on nutrition service as 4.03 and 3.32 out of 5 respectively, which suggests that the industrial nutrition service needs to be improved. The variables which received higher scores than the average mean were safe meal provision, sanitation management and equipment & facilities management, whereas the score of individual nutrition counselling was low compared to other variables of nutrition service. Dietician's performance level scored by industrial employees was statistically correlated with the effect of industrial foodservice($p<0.01$). The groups who scored low performance were characterized by labor work, experience with less than 10 years, single, aged below 29 years old, and female.

KEY WORDS : industrial employees, nutrition service, importance, performance

본 연구는 대한영양사협회 연구비 지원에 의하여 연구되었음.

접수일 : 2003년 9월 15일, 채택일 : 2003년 10월 21일

[†]Corresponding author : Wan-Soo Hong, Department of Foodservice Management and Nutrition, Sangmyung University, Hongji-dong 7, Chongro Ku, Seoul 110-743, Korea

Tel : 02)2287-5350, E-mail : wshong@smu.ac.kr

서론

집단급식소란 영리를 목적으로 하지 않고 계속적으로 특정 다수인에게 음식물을 공급하는 곳을 명하며, 여기에는 산업체, 학교, 병원, 사회복지시설 등이 포함된다. 우리나라의 단체급식소 이용 인구는 하루에 거의 1천만 여명으로 추산되며, 이 중 직장에 설치된 집단급식시설 수가 13,000여개로 추산되어 하루 평균 500명을 급식한다고 추정하면 650만명으로 산업체 급식소가 집단급식소의 큰 비중을 차지하고 있음을 알 수 있다¹⁾.

우리나라의 경우 생활환경의 변화와 식생활과 밀접하게 관련된 만성퇴행성 질환의 증가로 국민의료비의 급증을 초래함에 따라 만성퇴행성 질환의 예방 및 치료에 중요한 영양관리에 대한 관심이 고조되고 있다. 만성퇴행성 질환은 그 원인이 정확히 규명되지 않았으나 역학조사결과 주요한 발생요인으로 식생활의 중요성이 밝혀지고 있다²⁾. 만성질환은 장기간의 생활양식과 깊은 관계를 갖고 있으므로 치료보다는 예방이 효과적임이 지적되었다³⁾.

우리사회는 소득 및 교육수준의 향상으로 국민 개개인이 스스로의 건강증진과 삶의 질 향상에 상당한 관심과 노력을 기울이게 되었다. 또한 보건복지부에서는 국민보건향상을 위한 주요 사업대상을 과거의 전염병 예방 위주에서 건강한 생활습관 형성을 통한 만성퇴행성 질환 예방에 중점을 두고 이를 지원하기 위하여 1995년도에 국민건강증진법을 제정하였고 제15조 및 제16조에는 영양개선과 국민영양조사 등이 규정되어 있다⁴⁾. 1978년 WHO에서는 알마아타에서 일차보건의료체계를 통하여 전 인류의 건강증진을 주장하면서 기본적인 8가지 요인 중 하나로 영양 및 식품위생의 향상을 꼽았다⁵⁾. 각 국가별로 추진하고 있는 건강증진사업은 조금씩 차이를 보이고 있지만 영양부문을 중요한 분야로 인식하고 있다. 특히 구미각국에서는 영양개선을 사회적 책임으로 간주하고 국민의 영양개선을 위하여 국가가 주체가 되어 국민영양정책을 세워 활발하게 추진하고 있는 실정이다⁶⁾.

그러므로 요즘과 같이 급속하게 진행되는 내적, 외적 환경변화에 효과적으로 대처하기 위해서는 다양한 고객의 욕구를 철저히 분석 파악 하여 그 내용을 신속히 반영

할 수 있어야 한다.

현재까지 급식에 대한 피급식자의 만족도를 조사한 연구들은 급식의 질을 결정하는 품질 결정 요인들¹⁰⁾에 대한 피급식자의 평가와¹¹⁻¹⁶⁾ 집합 선택 계측방법¹⁷⁾을 이용한 잔식량 조사를 통한 식사 수용도 조사,¹⁸⁻¹⁹⁾ 객관적 관찰법²⁰⁾을 이용한 잔식량 조사를 통한 식사 수용도 조사¹⁹⁻²³⁾ 등이 있다. 급식에 대한 소비자의 의견을 조사한 대부분의 연구들은 급식의 질을 결정하는 특성요인들을 평균값, 중간값, 빈도수와 같은 기술형 통계값으로 제시하였으나 실제로 해석하는 데에는 어려움이 많았다. 그러나 Importance Performance Analysis(IPA) Technique²⁴⁻²⁵⁾은 소비자의 기대와 급식소의 실제 수행수준을 격자도에 가시적으로 보여줄 수 있어, 만족·불만족의 현황을 한눈에 쉽게 알아 볼 수 있게 해주어 효과적인 분석방법으로 보고되고 있다. IPA 방법에서는 모든 특성에 대한 중요성과 수행수준의 평균값을 각각 분할선으로 이용하여 두 개의 분할선으로 평면을 4등분하면 A, B, C, D의 4분면(Quadrants)이 생기는데, 각 사분면은 각 특성요인의 중요성과 수행수준의 관계에 의해 특정 지위질 수 있게 된다²⁶⁾. A사분면(Focus here)은 소비자가 중요하게 생각하는데 잘 수행되지 않아 불만인 특성이 있는 영역이고, B사분면(Doing great, keep it up)은 소비자가 중요하게 생각하여 실제 잘 수행되어 만족하는 특성이 있는 영역이다. C사분면(Low priority)은 소비자와의 중요성 인식도 더 낮고 실제 잘 수행되지도 않는 특성이 있는 영역이고, D사분면(Overdone)은 소비자가 중요하게 생각하지 않는데 잘 수행되는 특성이 있는 영역이다.

본 연구는 산업체 근로자를 대상으로 급식소 내에서 실시되고 있는 영양사의 직무특성에 대한 수행도와 중요도를 평가하여 피급식자의 만족도를 분석하여 산업체 영양사가 소비자의 만족도를 증가시켜 급식산업의 변화에 능동적으로 대처할 수 있는 경쟁력을 갖도록 하기 위한 기초자료로 사용되어 질 것이다.

연구 내용 및 방법

1. 조사대상의 선정

본 조사의 연구대상은 전국에 위치한 산업체 급식소를 대상으로 층화추출 방법을 사용하여 79개의 급식소를 선정하고 각각 피급식자 20~25명을 조사대상으로 선별하여 총 1,580명의 피급식자를 표본으로 조사하였다. 조사기간은 2000년 7월 30일부터 8월 16일까지이었으며 설문지는 대한영양사협회 산업체분과 위원회의 협조를 얻어 산업체분과 위원과 우편을 통해 설문지 1,580부를 배부하였고 우편으로 발송 받았다. 설문지는 총 1,210부가 회수되었는데 이 가운데 불완전하게 응답된 208부를 제외한 1,002부(82.8%)를 통계처리에 이용하였다.

2. 조사내용 및 설문지 개발

본 연구를 위해 기존의 문헌을 참고하여 설문지를 개발하였으며, 응답률을 높이기 위해 응답자가 신속하고 간편하게 대답할 수 있는 표준화된 질문지를 사용하였다. 산업체 급식소 영양사의 급식관리에 대한 만족도 분석을 위해 개발한 설문지는 일반사항 7문항과 영양사 직무 특성에 대한 중요도 측정 14문항과 수행수준 측정 14문항으로 구성되어 있다. 그러나 영양사의 업무와 관련이 없어 피급식자가 평가하는 것이 타당하지 않은 것으로 사료된 구매, 재료관리, 조리지도, 조리원 관리, 재무관리에 대한 5가지 특성은 영양사의 업무와 직접적인 관련이 있는 근로자만이 응답하도록 하였다. 영양사의 업무와 직접적인 관련이 있는 근로자란 영양사와 같은 부서에 근무하거나 급식운영위원 등으로 활동하는 자로서 영양사의 구매, 재료관리, 조리지도, 조리원 관리, 재무관리에 대하여 잘 알고 있다고 판단하는 직원에게 설문지를 배부하여 조사하도록 하였다. 본 조사에 앞서 개발된 설문지를 150명 규모의 산업체 급식소의 피급식자 50명을 대상으로 예비 조사하여 규명된 문제점을 대한영양사협회와 협의를 통해 수정·보완한 후 설문지를 완성하였다. 조사대상자는 각 문항에 대하여 5점척도법으로 평가하게 하였으며 중요성 관련 문항은 '전혀 중요하지 않다(1점), 중요하지 않다(2점), 보통이다(3점), 중요하다(4

점), 매우 중요하다(5점)'으로 구성되어 있으며 수행수준 관련 문항은 '전혀 수행되지 않는다(1점), 수행되지 않는다(2점), 보통이다(3점), 잘 수행된다(4점), 매우 잘 수행된다(5점)'으로 구성되어 있다.

3. 자료의 통계처리

자료의 통계분석은 SAS PC 6.04(Statistical Analysis System)²⁷⁾를 이용하여 평균, 표준편차 등의 기술통계량을 산출하였고 항목간 빈도의 차이 검증은 χ^2 검증을 이용하였다. 독립된 두 집단의 평균값을 비교할 때는 두 표본 t 검정(two sample t-test)방법을, 여러집단의 평균값을 비교할 때는 일원분산분석(One-way Anova)을 사용하여 유의적인 차이가 있을 때 사후검정방법으로 다중비교방법(Multiple range test)중 하나인 Student-Newman-Keuls(SNK) 방법으로 그룹간의 차이를 비교·분석하였다.

연구 결과 및 고찰

1. 조사대상 근로자의 일반사항

Table 1에 근로자의 일반사항을 집계하였다. 통계분

Demographic background		Male (N=556)	Female (N=436)	Total (N=994)
Marital status	Single	154(27.7)	341(77.9)	495(49.8)
	Married	402(72.3)	97(22.1)	499(50.2)
Age	≤29	169(30.2)	363(81.9)	532(53.0)
	30~39	226(40.4)	45(10.2)	271(27.0)
	≥40	165(29.5)	35(7.9)	200(20.0)
Kinds of work	White color	241(43.8)	255(58.2)	496(50.2)
	Blue color	166(30.2)	140(32.0)	306(31.0)
	Technical	124(22.6)	15(3.4)	139(14.1)
	Service	5(0.9)	19(4.3)	24(2.4)
	Other	14(2.6)	9(2.1)	23(2.3)
Work experience	<2 years	96(17.3)	157(35.8)	253(25.5)
	2~5 years	108(19.4)	163(37.1)	271(27.2)
	5~10 years	161(29.0)	86(19.6)	247(24.8)
	>10 years	191(34.3)	33(7.5)	224(22.5)

석시 이용된 설문지 1,002부 가운데 성별표시에 응답한 994부에 대한 분석을 통해 성별에 따라 제시하였다. 조사 대상자의 55.9%가 남자이었고, 여자는 44.1%이었고, 미혼 49.8%, 기혼 50.2%, 연령은 29세 이하가 53%, 30대가 27%, 40세 이상이 20%이었다. 직무분포를 보면 사무직 50.2%, 생산직 31%, 기술직 14.1%, 서비스직 2.4%, 기타 2.3%이었다. 근무경력분포는 2년 미만 25.5%, 2~5년 미만 27.2%, 5~10년 미만 24.8%, 10년 이상 22.5%로 비슷한 분포를 나타내고 있었다.

2. 영양사 직무 특성에 대한 중요성과 수행수준 분석

Table 2에 집계된 전체 근로자란 영양사의 업무와 직접적인 관련이 있는 사원과 직접적인 관련이 없는 사원 모두를 포함시켜 집계한 자료를 의미하는 것이다. 본 연구에서는 영양사의 직무내용을 14가지 특성으로 분류하여 조사했으며 이 가운데 영양사의 업무와 관련이 없는 피급식자가 평가하는 것이 타당하지 않다고 사료된 구매, 재료관리, 조리지도, 조리원관리, 재무관리에 대해서는 영양사의 업무와 직접적인 관련이 있는 근로자만을 대상으로 조사했으므로 Table 2에는 이들 분야에 5가지 항목의 자료를 제외한 9가지 항목만을 제시하고 있다.

조사결과 전체 근로자는 영양사의 직무중 기호도·영양·위생이 적합한 식사제공(1, 2, 3번 특성)과 위생관리(4번 특성), 시설·설비의 안전관리(5번 특성), 피급식자 만족을 위한 서비스(6번 특성), 쾌적한 식당의 환경관리(7번 특성), 영양정보 제공(8번 특성)에 대해 중요하게 (약 4.0) 생각하는 것으로 나타났으며 개별적인 영양상담에(9번 특성:3.64) 대해서도 중요성을 보통 이상으로 생각하는 것으로 나타났다.

그리고 9가지 항목 가운데 철저한 위생관리(4번 특성:4.31) 위생적으로 안전한 식사제공(3번 특성:4.26) 영양적으로 적합한 식사제공(2번 특성:4.20)의 직무를 가장 중요하게 생각하는 것으로 나타나 근로자는 영양사의 직무 중 위생과 영양관리의 중요성을 높게 생각하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 개별적인 영양 상담(9번 특성:3.64)은 다른 항목과 비교해 볼 때 그 중요성이 가장

낮게 평가되고 있음을 알 수 있었다.

영양사의 직무 수행수준에 대한 근로자의 평가는 총 평균 3.32로 보통정도로 평가하고 있었고 9가지 직무특성 중 수행수준을 가장 높게 평가한 특성은 위생적으로 안전한 식사제공(3번 특성:3.62) 철저한 위생관리(4번 특성:3.58) 조직의 시설·설비의 안전관리(5번 특성:3.51)의 순이었다. 특히 개별적인 영양상담(9번 특성:2.50)에 대해 가장 잘 수행하지 않는 것으로 평가했다.

이를 볼 때 산업체 근로자는 영양사의 직무 특성 중 위생에 대해 가장 중요하게 생각하며 동시에 가장 잘 수행하고 있는 것으로 평가하였다.

Table 2. The assessment of dietitian's role by all employees surveyed

Description of Dietitian's Role	Performance (N = 1002)	Importance (N = 1002)
1. Availability of meals consumers like	3.33	4.00
2. Nutrition balance for provided food	3.48	4.20
3. Safe food	3.62	4.26
4. Good hygiene management	3.58	4.31
5. Foodservice facility management	3.51	4.03
6. Service for consumer satisfaction	3.23	3.96
7. Good dining environment	3.38	4.03
8. Provision of nutrition information	3.25	3.93
9. Individual nutrition counselling	2.50	3.64
Mean	3.32	4.03

Fig. 1에 Table 2의 결과를 이용하여 영양사의 직무 수행에 대한 전체 근로자들의 만족도를 분석하기 위하여 IPA(Importance Performance Analysis) 격자도를 그린 결과 A사분면(Focus here)에 해당되어 불만으로 평가된 특성은 없었으며, B사분면(Doing great, keep it up)에 해당되어 만족하는 것으로 나타난 영양사의 직무 특성은 영양적으로 적합한 식사제공(2번 특성), 위생적으로 안전한 식사제공(3번 특성), 철저한 위생관리(4번 특성), 급식소의 시설·설비의 안전관리(5번 특성), 쾌적한 식당의 환경관리(7번 특성)으로 나타났으며, C사분면(Low priority)에 해당되어 중요성 인식도 낮고 실제 잘 수행되지도 않는 특성이 있는 영역으로는 피급식자 만족을 위한 서비스(6번 특성), 영양정보 제공(8번 특성), 개별적 영양상담(9번 특성)으로 나타났으며, D사분

면(Overdone)에 해당되어 상대적으로 덜 중요하게 생각하는데 비해 매우 잘 수행되는 특성으로는 기호도를 반영한 식사제공(1번 특성)이 나타났다.

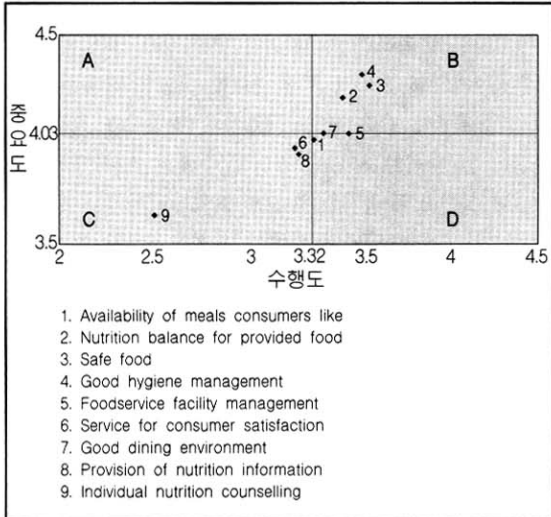


Fig 1. IPA analysis of dietitian's role by all employees surveyed

영양사와 직접적인 관련이 있는 근로자가 평가한 영양사 직무의 수행수준과 중요성 결과는 Table 3에서 볼 수 있다. 이들도 역시 중요성 총평균은 4.02로 평가하여 영양사의 직무가 중요하다고 평가했으며 수행수준은 3.51

Table 3. The assessment of dietitian's role by the employees directly related to dietitian's job

Description of Dietitian's Role	Performance (N=184)	Importance (N=175)
1. Availability of meals consumers like	3.45	3.94
2. Nutrition balance for provided food	3.53	4.17
3. Safe food	3.72	4.23
4. Good hygiene management	3.71	4.20
5. Foodservice facility management	3.55	4.03
6. Service for consumer satisfaction	3.40	3.85
7. Good dining environment	3.38	3.96
8. Provision of nutrition information	3.40	4.01
9. Individual nutrition counselling	2.79	3.64
10. Good purchasing practices	3.59	4.09
11. Food ingredient control	3.74	4.10
12. The training for cooking	3.43	3.96
13. Good foodservice personnel management	3.66	4.03
14. Efficient financial management	3.55	3.98
Mean	3.51	4.02

로 '보통이다~잘 수행된다'의 범주에 속하였다. Table 2에서 전체 근로자는 영양사의 직무 중 위생과 영양관리를(2, 3, 4번 특성) 가장 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났는데 영양사와 직접적인 관련이 있는 근로자도 역시 위생을(3, 4번 특성) 가장 중요하게 생각하는 것으로 나타났다. 그리고 가장 높게 수행되는 특성으로도 역시 위생관련 특성(3, 4번 특성)이었다. 영양사와 직접적인 관련이 있는 근로자만을 대상으로 조사한 직무특성(10~14)의 중요성에서는 재료관리>구매>조리원 관리>재무관리>조리지도의 순으로 중요한 것으로 평가되었고 수행수준은 재료관리>조리원 관리>구매>재무관리>조리지도의 순으로 '보통이다~잘 수행되고 있다'로 평가되었다. 이를 볼 때 영양사와 직접적인 관련이 있는 근로자도 영양사의 직무 특성 중 위생관리와 재료관리의 중요성을 높게 생각하였고 수행수준도 높게 평가하고 있었다.

영양사와 직접적인 관련이 있는 근로자와 직접적인 관련이 없는 근로자의 영양사 직무에 대한 수행수준과 중요성에 대한 비교를 하였다. 비교결과 중요성 인식도는 9가지 특성 모두에게 유의적인 차이를 나타내지 않았으므로 자료를 제시하지 않았다. 그러나 Table 4에서 수행수준의 총 평균은 관련이 있는 근로자가 더 높게 나타나 영양사에 대해 좀 더 긍정적인 경향을 나타내었다. 두 집단간의 차이를 구체적으로 분석해보면 영양사 업무와 관련이 있는 근로자가 관련이 없는 근로자에 비해 피급식자 만족을 위한 서비스관리(6번 특성), 영양정보 제

Table 4. The comparison of dietitian's role by the kinds of employees surveyed

Description of Dietitian's Role	Related (N=184)	Not related (N=818)	t value
1. Availability of meals consumers like	3.45	3.30	1.9217
2. Nutrition balance of provided food	3.53	3.46	0.8601
3. Safe food	3.72	3.60	1.5168
4. Good hygiene management	3.71	3.56	1.8220
5. Foodservice facility management	3.55	3.52	0.4343
6. Service for consumer satisfaction	3.40	3.20	2.4776*
7. Good dining environment	3.38	3.37	0.0822
8. Provision of nutrition information	3.41	3.21	2.1333*
9. Individual nutrition counselling	2.79	2.45	3.3505**
Mean	3.44	3.29	2.2643*

*p<0.05, **p<0.01

공(8번 특성), 개별적인 영양상담(9번 특성)에 대해 더 높게 평가하고 있었다.

3. 영양사 직무특성에 대한 IPA분석

Fig. 2에 Table 3의 결과를 이용하여 영양사와 직접적인 관련이 있는 근로자의 영양사 직무에 대한 IPA 격자도를 그린 결과는 그림에서 볼 수 있다. 역시 A사분면(Focus here)에 해당되어 불만으로 평가된 특성은 없었으며, B사분면(Doing great, keep it up)에 해당되어 만족하는 것으로 나타난 영양사의 직무특성은 영양적으로 적합한 식사제공(2번 특성), 위생적으로 안전한 식사 제공(3번 특성), 철저한 위생관리(4번 특성), 급식소의 시설·설비의 안전관리(5번 특성), 합리적인 구매(10번 특성), 식품재료관리(11번 특성), 합리적인 조리원관리(13번 특성)로 나타났으며, C사분면(Low priority)에 해당되어 중요성 인식도 낮고 실제 잘 수행되지도 않는 특성이 있는 영역으로는 기호도를 반영한 식사제공(1번 특성), 피급식자 만족을 위한 서비스(6번 특성), 쾌적한

식당의 환경관리(7번 특성), 영양정보 제공(8번 특성), 개별적 영양상담(9번 특성), 과학적인 조리지도(12번 특성)로 나타났으며, D사분면(Overdone)에 해당되어 상대적으로 덜 중요하게 생각하는데 비해 매우 잘 수행되는 특성으로는 효율적인 재무관리(14번 특성)로 나타났다.

Fig. 1과 Fig. 2의 IPA 격자도를 비교한 결과는 다음의 Table 5와 같다. 전체 근로자와 영양사와 직접적인 관련이 있는 근로자의 두 집단 모두에서 A사분면에 해당되어 불만으로 평가된 특성은 없었다. 두 집단 모두에서 B사분면에 해당되어 만족한 특성은 4가지 특성으로서 영양적으로 적합한 식사제공(2번 특성), 위생적으로 안전한 식사제공(3번 특성), 철저한 위생관리(4번 특성), 급식소의 시설·설비 관리(5번 특성)이었다. 두 집단 모두에서 C사분면에 해당되어 중요성 인식도 낮고 실제 잘 수행되지도 않는 특성이 있는 영역으로는 3가지 특성(6, 8, 9번 특성)으로 집계되었다. 이 특성들은 영양정보 및 영양상담, 그리고 피급식자 만족을 위한 서비스 관리 등의 특성으로서 이들 특성들이 산업체 영양사에서 가장 잘 관리되지 않는 특성들로 볼 수 있다.

영양사 직무의 수행수준에 대한 근로자의 특성에 따른 차이를 분석하기 위해 근무경력(10년 이상과 10년 미만의 두 집단에 대하여 t 검정을 하였고 미혼과 기혼, 그리고 남성과 여성의 집단에 대하여도 각각 t 검정을 하였다. 그리고 직무분포는 기술직, 사무직, 서비스직, 생산직의 4집단에 대하여 F 검정을 하였고 검정결과 집단 간의 유의적인 차이가 있어 SNK기법을 사용하여 통계처리를 하였다. 그리고 연령은 40세 이상, 30~39세, 29세 이하의 세 집단에 대하여 F 검정과 SNK 분석을 하였다. 이상의 분석결과를 요약 정리하여 다음과 같이 Table 6에 집계하였다.

Table 6에서 영양사의 수행수준에 대하여 직무분포에 따른 분석결과 기술직이 가장 높은 점수를 주었고, 사무직 및 서비스직, 생산직 근로자가 가장 낮은 점수로 평가하였다. 근무경력 특성에서는 10년 이상의 근로자보다 10년 미만의 근로자가 더 낮게 평가하였다. 연령별로 분석한 결과 40세 이상의 근로자가 가장 높게 평가하였고, 30~39세, 29세 이하의 순으로 29세 이하의 근로자가 영

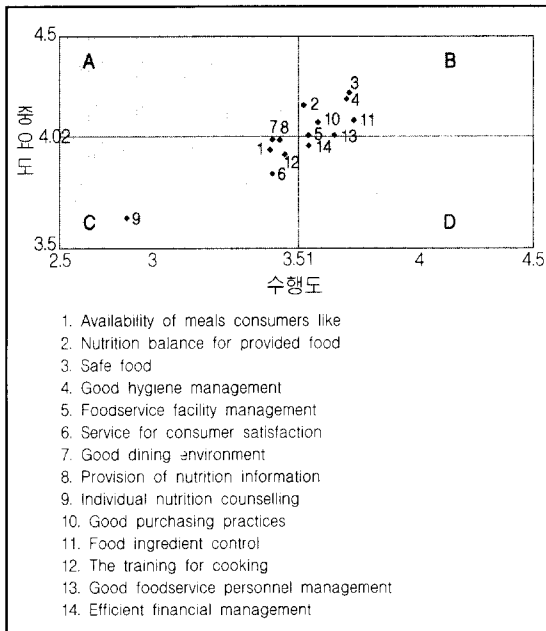


Fig. 2. IPA analysis of dietitian's role by the employees directly related to dietitian's job

산업체 영양사의 직무특성에 대한 근로자의 만족도 분석

Table 5. IPA Grid of dietitian's role by the kinds of employees

Grid	All employees surveyed		Employees directly related to dietitian's job	
	No.	Description of Dietitian's Role	No.	Description of Dietitian's Role
A				
B	2	Nutrition balance of provided food	2	Nutrition balance of provided food
	3	Safe food	3	Safe food
	4	Good hygiene management	4	Good hygiene management
	5	Foodservice facility management	5	Foodservice facility management
	7	Good dining environment	10	Good purchasing practices
			11	Food ingredient control
			13	Good foodservice personnel management
C	6	Service for consumer satisfaction	1	Availability of meals consumers like
	8	Provision of nutrition information	6	Service for consumer satisfaction
	9	Individual nutrition counselling	7	Good dining environment
			8	Provision of nutrition information
			9	Individual nutrition counselling
D	1	Availability of meals consumers like	14	Efficient financial management

A: Focus here, B: Doing great, keep it up, C: Low priority, D: Overdone

Table 6. The assessment of dietitian's role performance by general characteristics of all employees surveyed

Description of dietitian's role	Job	Work experience	Marital status	Age	Sex
1. Availability of meals consumer like	8.29**	16.64**	-5.46**	23.61**	4.37**
2. Nutrition balance of provided food	11.84**	14.97**	-4.88**	15.17**	3.97**
3. Safe food	14.92**	14.37**	-4.25**	16.56**	2.53**
4. Good hygiene management	19.73**	13.68**	-4.42**	23.28**	3.59**
5. Foodservice facility management	5.16**	6.42**	-2.52*	20.21**	1.39
6. Service for consumer satisfaction	6.27**	8.14**	-4.26**	18.70**	2.53**
7. Good dining environment	9.00**	4.20**	-2.17*	13.32**	3.66**
8. Provision of nutrition information	3.89**	10.61**	-6.50**	28.09**	6.65**
9. Individual nutrition counselling	9.12**	10.93**	-3.95**	16.25**	3.30**
Mean	15.09**	18.24**	-5.87**	33.20**	4.73*

*p(0.05, **p(0.01

Job : technic / office / service / labor

Work experience : over 10 years / less than 10 years

Marital status : single / married

Age : over 40 years old / 30~39 years old / less than 29 years old

Sex : Male / Female

양사 직무의 수행수준을 가장 낮게 평가하였다. 결혼여부에 따라서는 기혼자보다 미혼자가 더 낮게 평가하였다. 성별에 따라 분석한 결과 남자보다 여자가 영양사 직무의 수행수준을 더 낮게 평가하였다. 이러한 결과에서 영양사 직무의 수행수준을 낮게 평가하는 집단의 특성으로 생산직, 근무경력 10년 미만, 미혼자, 29세 이하, 여자라는 특성으로 집약할 수 있으며, 산업체 영양사는

특히 이와 같은 특성을 가진 20대 이하의 생산직 미혼 여성 근로자의 만족도 향상을 위한 노력을 기울여야 할 것으로 사료된다.

결론 및 제언

본 연구는 산업체 급식소의 영양서비스 향상을 위해

실제 수행되고 있는 영양서비스 현황을 피급식자의 측면에서 평가하고 영양서비스 개선을 위한 방법을 모색하여 근로자의 건강증진을 위한 기초자료를 제공하며 산업체 영양사가 급속하게 변하는 환경에 능동적으로 대처할 수 있는 경쟁력을 기르게 하기 위해 수행되었다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 전체 근로자는 전반적인 영양사의 직무를 중요하게 생각하는 것으로 나타났으며 개별적인 영양상담에 (3.64) 대해서도 중요성을 보통이상으로 생각하는 것으로 나타났다. 특히 철저한 위생관리>위생적으로 안전한 식사제공>영양적으로 적합한 식사제공의 직무를 가장 중요하게 생각하는 것으로 나타나 근로자는 영양사의 직무 중 위생과 영양관리를 가장 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났다.
2. 영양사의 직무 수행수준에 대한 전체 근로자의 평가는 총 평균 3.32로 '보통정도'로 평가하고 있었고 위생적으로 안전한 식사제공(3.62)>철저한 위생관리(3.58)>조직의 시설·설비의 안전관리(3.51)의 순으로 높게 평가되었고, 개별적인 영양상담(2.50)에 대해 가장 잘 수행하지 않는 것으로 평가했다.
3. 영양사와 직접적인 관련이 있는 근로자만을 대상으로 조사한 직무특성의 중요성에서는 재료관리>구매>조리원 관리>재무관리>조리지도의 순으로 중요한 것으로 평가되었고 수행수준은 '잘 수행하고 있다(3.51)' 수준으로 평가되었고 재료관리>조리원 관리>구매>재무관리>조리지도의 순으로 수행되는 것으로 평가되었다. 그리고 전체 근로자에 비해 영양사와 관련이 있는 근로자가 영양사의 수행수준을 더 높게 평가하는 것으로 나타나 영양사에 대해 더 긍정적인 것으로 나타났다.
4. IPA 분석 결과 전체 근로자와 영양사와 직접적인 관련이 있는 근로자의 두 집단 모두에서 A사분면에

해당되어 불만으로 평가된 특성은 없었다. 두 집단 모두에서 B사분면에 해당되어 만족한 특성은 4가지 특성으로서 영양적으로 적합한 식사제공(2번 특성), 위생적으로 안전한 식사제공(3번 특성), 철저한 위생관리(4번 특성), 급식소의 시설·설비의 안전관리(5번 특성)이었다. 두 집단 모두에서 C사분면에 해당되어 중요성 인식도 낮고 실제 잘 수행되지도 않는 특성이 있는 영역으로는 3가지 특성(6, 8, 9번 특성)으로 집계되었다. 이 특성들은 영양정보 및 영양상담, 그리고 피급식자 만족을 위한 서비스 관리 등의 특성으로서 이들 특성들이 산업체 영양사에서 가장 잘 관리되지 않는 특성들로 볼 수 있다.

5. 영양사 직무의 수행수준을 낮게 평가하는 집단의 특성으로 생산직, 근무경력 10년 미만, 미혼자, 29세 이하, 여자라는 특성으로 요약할 수 있다. 이러한 특성을 지닌 피급식자가 많은 산업체 급식소의 영양사는 급식관리 전반에 더욱 더 노력을 경주하여야 하겠다.

본 연구 결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

1. 산업체 영양사의 직무 특성에 대하여 소비자인 근로자들은 위생과 영양, 시설·설비관리에 대하여 만족하는 것으로 나타났으므로 이에 대한 지속적인 관리가 요구된다.
2. 개별적인 영양상담과 영양정보 제공, 피급식자 만족을 위한 서비스 등의 영역은 중요성도 낮고, 잘 수행되지도 않는 영역으로 조사되었으므로 이들에 대한 산업체 영양사의 직무 개발과 직무 확대가 요구된다.
3. 영양사와 직접적인 관련이 있는 근로자가 영양사의 업무수행에 더 긍정적인 생각을 보이고 있는 것을 볼 때 영양사의 업무에 대하여 근로자의 더 많은 이해를 돕기 위한 노력이 필요하다고 하겠다.

참고 문헌

1. 광동경, 류은순, 이해상, 홍완수, 장혜자. 급식경영학, 신광출판사, 2001.
2. Blumberg, J.B., Public health implications of preventive nutrition, In: Bendich, A., Ckelbaum, R.J., eds., Preventive nutrition, The comprehensive guide for health professionals. Humana, N.J., 1997.
3. McGinnis, J.M., Foeg, W.H., Actual causes of death in the United States, J.A.M.A. 270(18):2207-2212, 1993.
4. Whitney, E.N., Cataldo, C.B., Debruyne, L.K., Folfes, S.R., Nutrition for health and health care, West, CA., 1996.
5. 경제기획원 조사 통계국 : 사망자 통계연보, pp.26-17, 1992.
6. 신영자, 박금순. 도시지역 직장 남성의 식습관에 관한 연구. 한국식생활문화학회지 19(5):435-442, 1995.
7. 보건복지부 : 국민건강증진사업 편람, 2000.
8. 이규식. 지방자치제의 보건사업전략, 보건행정교육교재, 2000.
9. 이은경. 보건영양사의 역할, 대한지역사회영양학회지 5(4):735-740, 2000.
10. Deluco, D., Cremer, M., Consumer's perception of hospital food and dietary services, J. Am. Diet. Assoc., 90:1715, 1990.
11. Hong, W.S., The development of a methodology for assessing food quality in hospital food service systems. Thesis for the degree of Doctor of philosophy of Sheffield Hallam University. 1993.
12. 신촌세브란스 병원 영양과 : 병원급식 설문조사 보고서, 1993.
13. 류은순. 병원급식에 대한 입원환자의 견해 조사 연구, 한국식생활문화학회지 9(1):95-103, 1994.
14. Elizabeth, M.C., Khan, M.A., An assessment of factors affecting consumption of entree items by hospital patients, J. Am. Diet. Assoc., 85(3):350-352, 1985.
15. Harris, L.J., et. al. Comparing Participants' and managers' perception of service in a congregate meals program. J. Am. Diet. Assoc., 87(2):190-195, 1987.
16. Elbushra, O.E., Matthews, M.E., Student acceptance of meals served in university cafeterias, School Food Ser. Res. Rev., 15(2):114-115, 1991.
17. Read, M.H., Moosburner, N., The scheduling of recess and the effect on plate waste at the elementary school level, School Food Ser. Res. Rev., 9(1):40-44, 1985.
18. 광동경 외 7인. 단체급식소에서의 지방질 섭취현황과 바람직한 지방산 섭취형태, 대한영양사협회 학술세미나 자료집, pp.7-43, 1994.
19. 광동경 외 2인. 유아원 원아의 식사행동 평가, 연세대학교 생활과학논집, 제4집, pp.83-96, 1990.
20. Lachance, P.A., Simple research techniques for school foodservice, School Food Ser. J., 30:68, 1976.
21. Stallings, S.F and Mckibben, G.D., Validation of plate waste visual assessment technique in selected elementary schools, School Food Service Review 6:9-12, 1982.
22. Dillon, M.S., Lane, H.W., Evaluation of the offer vs. serve option within self-serve, choice menu lunch program at the elementary school level, J. Am. Diet. Assoc., 89:1780-1785, 1989.
23. 광동경 교수 연구실. 공동조리 학교급식의 품질 개선을 위한 연구, 고 남순란 선생 추모논문, 연세대학교 식품영양학과, 1994.
24. Swan, J.E., Combs, L.J., Product perfor-

- mance and consumer satisfaction : a new concept, J. Marketing., 40(2):25-33, 1976.
25. Martilla, J.C., James, J.C., Importance-performance Analysis. J. Marketing., January :77-79, 1977.
26. Green, C.G., Using customer survey data to develop marketing strategies in college/university foodservices, J. College & University foodservice, 1(1):39-51, 1993.
27. SAS Institute, Inc. SAS user's guide: Basics, 1982 edition, Cary, NC: SAS Institute, Inc., 1982.