

단체급식소 영양사의 종합적품질경영(TQM) 수행과 직무만족도에 관한 연구

조기원·윤지영[†]

국립경상대학교 자연과학대학 식품영양학과

TQM Performance and Job Satisfaction of Dietitians in Institutional Foodservices

Ki won Cho, Ji-young Yoon[†]

Department of Food & Nutrition, College of Natural Sciences, Gyeongsang National University, Jinju, Korea

ABSTRACT

This study was designed to investigate the correlation between perceived TQM performance and job satisfaction of dietitians. The objective of the study is to help the management of foodservice by providing a direction which will elevate perceived TQM performance of dietitians and presenting plans which will ensure effective foodservice management. The survey sample was dietitians (n=308) who were charged with foodservice management. The questionnaires requested information about demographics self-perception of TQM importance and performance levels, and job satisfaction. According to the TQM importance and performance analysis, the level of performance was typically high in TQM items recognized as important by dietitians and low in areas where the recognized level of importance was low. Analysis was conducted on the job satisfaction according to demographic characteristics. The level of satisfaction in terms of salary and promotion increased relatively for those working in the industries and those who were older, married, and full-time employees with longer careers. The lesser the number of working hours, the higher their satisfaction levels were. Canonical correlation analysis between TQM performance and job satisfaction indicated higher canonical correlation (canonical correlations coefficient: 0.59). In conclusion, TQM performance-job satisfaction showed higher canonical correlation. When information exchange via network is made possible and more external customer recognition is gained, it increases the level of job satisfaction. The above results suggest that further research on the scope of TQM performance is thoroughly needed and continual training is necessary for foodservice managers. (*Korean J Community Nutrition* 11(6) : 750~760, 2006)

KEY WORDS : TQM · dietitians · job satisfaction

서론

단체급식 산업은 시장과 고객의 성향 변화로 인하여 기존의 사고에서 벗어나 새로운 패러다임으로 변모하고 있다. 과거에는 급식산업의 시스템·인프라가 미흡했

나현재는 총체적 급식관리 시스템 구축을 통한 급식의 품질 및 생산성 증가에 초점을 맞추고 있는 실정이다.

식품위생법 제2조 제9항에 의하면, '집단급식소란 영리를 목적으로 하지 아니하고 계속적으로 특정 다수인에게 음식물을 공급하는 기숙사·학교·병원 기타 후생기관 등의 급식시설이다'라고 정의되어 있다. 식품의약품안전청의 통계 자료에 따르면, 단체급식소는 2003년 20,455개소, 2004년 22,156개소, 2005년 3분기에는 24,633개소(학교 9,502개소, 기업체 등이 15,131개소)로 증가추세를 보이고 있다(KFDA 2006). 이런 환경의 변화 및 단체급식소의 양적 증가와 더불어 기존의 비과학적 운영방식에서 탈피하여 단체급식의 시스템화, 메뉴얼화, 식재·물류체계 및 지원체계의 강화 등 과학

접수일 : 2006년 9월 6일

채택일 : 2006년 11월 21일

[†]Corresponding author: Ji-young Yoon, Food & Nutrition Dept, Gyeongsang National University, Gajwa-dong, Jin-ju, Gyeong-Nam 660-701, Korea

Phone: 055) 751-5978, Fax: 055) 751-5971

E-mail: jyjy0823@gnu.ac.kr

적인 급식운영을 위하여 영양사의 역량강화가 필요하게 되었다(Kwak 등 2001).

종합적품질경영(Total Quality Management: TQM)이란 최고경영자의 리더십을 바탕으로 하여 품질을 최우선으로 하고, 고객만족을 추구한다. 또한 기업의 장기적인 성공은 물론, 기업문화의 혁신을 통해 기업 구성원과 사회 전체의 이익에 기여하도록 경영활동전반에 걸쳐 모든 구성원의 참여가 이루어지고, 총체적인 수단을 활용하는 종합적이고 전략적인 경영시스템이다(Alvarez 1994; Kang 2004; Lee 등 2004). 현재 TQM은 제조기업, 서비스업체, 의료기관, 대학, 도서관 등에 널리 적용되고 있다(Kim 2002; Yoo 2001; Yu 2003; Chung 2001; Kim 등 2001; Choi & Jung 2000; Tak 2003; Lee 등 2003; Choi 1998; Ok & Kim 2002). 이에 급식산업도 TQM을 적용시켜 공정의 지속적인 개선, 종사원의 능동적인 참여 증진을 통한 권능부여, 팀워크, 품질개선에 도구사용 등의 접근방법을 통해 고객만족을 줄 수 있는 제품, 서비스, 품질의 지속적인 개선이 이루어져야만 급속한 환경 변화에 능동적으로 대응할 수 있는 경쟁력을 가질 수 있을 것이다.

직무만족(job satisfaction)은 개인이 직무에 대해 갖는 감정적인 상태로서 현재 직장에서 누릴 수 있는 임금, 승진 기회, 성취 등과 같은 제반 조건에 대해 얼마나 만족하는가를 나타내는 감정적 표현이라고 할 수 있다(Yang & Cha 2001). 직무만족은 구성원이 속한 조직의 특성에 따라 차이가 나며, 조직의 성과에 직접적이거나 혹은 간접적으로 영향을 미치게 되며(Kim 2004), 양적·질적 생산성과 더불어 총생산성의 지표가 되므로, 직무에 대한 만족 정도가 크면 작업 능률이 향상될 뿐만 아니라 나아가서는 총체적인 측면에서의 생산성을 높이므로 급식경영에 있어서도 조직 구성원들의 직무성파를 높이고자 할 때 조직 구성원의 직무만족 증대에 관심을 가져야 할 것이다(Yang & Cha 2001).

국내의 영양사에 관한 연구를 살펴보면, 직무수행과 직무만족도에 관한 연구에 치중되어 있어 급식에 TQM을 적용시킨 연구는 거의 없는 실정이다(Ham 1992; Moon 등 1997; Lee & Lee 2000; Chang 2001). 따라서 본 연구는 단체급식소 영양사를 대상으로 하여 TQM 수행도에 영향을 주는 요인을 경영상의 특징, 직무만족도로 나누어 조사한 후 TQM 수행도와 직무만족도간의 관계를 파악하여 효율적인 급식소를 운영하는데 필요한 TQM 수행요소를 파악하고 TQM 수행도를 높이기 위한 직무 만족요인을 살펴보고자 한다.

조사대상 및 방법

1. 조사대상 및 기간

조사대상자는 전국의 초·중·고등학교, 병원, 오피스, 공장 등의 급식소에서 근무하는 영양사로서 고유의 영양사 업무 외에 급식경영 및 급식관리의 업무를 병행하는 영양사를 대상으로 했다. 설문조사는 2005년 6월 13일부터 7월 15일에 걸쳐 실시하였으며, 설문지는 조사대상 급식소에 우편 또는 E-mail을 통해 총 632부를 배부하여 308부(회수율 48.7%)가 회수되었다.

2. 조사내용 및 방법

설문항목은 급식소 및 영양사의 일반사항과 TQM 수행도와 중요도, 직무만족도에 관한 내용으로 구성되었다. 설문지는 영양사 10명을 대상으로 Pilot test를 실시한 후, 그 결과를 토대로 수정, 보완하여 완성하였다.

1) 일반사항

일반적 사항에서는 급식소의 일반사항과 영양사의 일반사항에 대하여 조사하였다. 급식소의 일반사항은 영양사의 근무처, 급식 대상자수, 급식운영 형태, 제공하는 식단유형, 제공하는 급식끼니, 직원현황, 지역 등을 조사하였고 영양사의 일반사항으로는 성별, 연령, 결혼 상황, 최종 학력, 고용형태, 직속상사 유무, 총 근무기간, 월평균임금, 주당 근무시간 등을 조사하였다.

2) TQM 수행도와 중요도

영양사의 TQM 수행도를 측정하는 도구는 말콤볼드리지상(Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA), (Lee 등 2004), Chong (1998)과 Lee (2001)의 연구를 토대로 국내 급식소 영양사의 상황에 맞게 수정하여 사용하였다. 설문지 내용은 크게 조직경영, 정보경영, 품질경영 지식경영, 감성경영의 5개 분야로 대분류하였고, 조직경영 분야는 품질정책(2), 전략(1), 리더십(2), 신뢰성(2), 종업원 참여(10), 종업원 교육(2), 보상(1)에 관한 11문항, 정보경영 분야는 문서관리(1), 의사소통 시스템(2), 정보와 분석(2), 정보교환(1)에 관한 6문항, 품질경영분야는 외부고객만족도(1), 내부고객 만족도(2), 급식생산공정(1), 식품품질(3)에 관한 8문항, 지식경영분야는 정보수집능력(2), 정보활용능력(2), 실행능력(2), 지식전달능력(2)에 관한 8문항, 감성경영 분야는 의사소통기술(2), 열정(2), 배려와 애정(3), 자기관리능력(1)에 관한 8

문항 등 23개 세부야로 나누고 총 41문항으로 구성하였으며 각 TQM 항목에 대하여 급식관리자의 TQM 수행정도 와 급식소 운영에서의 중요도를 물어보았다. 중요도 및 수행도 분석에 있어서는 동일 세부야로 분류된 문항을 묶어 평균을 내어 사용하였다. 측정척도로는 5-point Likert Scale을 사용하여 TQM 수행도는 '매우 그렇다(5점)', '대체로 그렇다(4점)', '그저 그렇다/보통(3점)', '그렇지 않다(2점)', '전혀 그렇지 않다(1점)'로 측정하였으며 점수가 높을수록 수행도가 높음을 의미한다. TQM 중요도는 '매우 중요하다(5점)', '중요하다(4점)', '그저 그렇다/보통(3점)', '중요하지 않다(2점)', '전혀 중요하지 않다(1점)'로 측정하였으며 점수가 높을수록 중요함을 의미한다.

3) 직무만족도

직무만족도를 측정하기 위한 도구는 Smith 등 (1969)이 개발한 Job Descriptive Index(JDI) 도구를 수정, 보완하여 작성하였으며 직무자체 4문항, 급여 3문항, 상사의 감독 5문항, 승진 2문항, 동료와의 관계 3문항으로 총 17문항으로 구성되어 있다. 측정척도로는 5-point Likert Scale을 사용하여 '매우 그렇다(5점)', '대체로 그렇다(4점)', '그저 그렇다/보통(3점)', '그렇지 않다(2점)', '전혀 그렇지 않다(1점)'로 측정하였으며 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다.

3. 통계처리

수집된 자료는 SPSS Win(v. 12.0)을 이용하여 통계처리 하였으며, 조사대상의 일반적 특성에 대해서는 빈도분석을 하였다. 급식관리자 및 급식소 일반사항에 따른 TQM 중요도, 수행도 및 직무만족도의 차이 분석을 위해 t-test, 일원배치 분산분석(ANOVA)를 이용하였으며, 분산분석 후 유의적인 차이를 나타낼 경우에는 각 군의 평균치간의 유의적 차이를 검정하기 위해 Duncan's multiple range test를 이용하였다. 변수간 관련성 검증을 위하여 Pearson's correlation을 이용하였으며, 변수 집단간 관련성 검증을 위하여 정준상관분석(canonical correlation)을 실시하였다.

결 과

1. 급식소 및 영양사의 일반적 특성

설문조사를 실시한 급식소의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 조사대상의 근무처는 학교(초등학교 25.0%,

중·고등학교 21.1%)가 가장 많았고, 급식대상자 수는 500~1499명 44.5% 이 차지하는 비율이 가장 높았다. 급식운영형태는 직영 71.1%, 위탁 28.9%로 나타났고, 제공하는 식단유형은 단일식단(77.9%)이 많은 것으로 조사되었다. 또한 제공하고 있는 급식끼니는 아침 130개소, 점심 308개소, 저녁 167개소, 야식 70개소로 모든 급식소에서 점심을 제공하고 있었다.

영양사의 일반사항은 Table 2에 제시하였다. 조사대상자는 모두 여자였으며, 연령은 30~39세(45.5%)가 가장 많았다. 결혼상황은 기혼(53.9%)과 미혼(46.1%)이 유사한 비율이었으며, 학력은 4년제졸 이상이 76.9%로 높은 비율을 보였다. 고용형태는 정규직(66.9%)이 계약직(33.1%)에 비해 많았으며, 대부분의 경우 직속상사가 있는 것(87.7%)으로 조사되었다. 총근무기간은 5년 이상이 61.1%로 과반수가 넘었다. 월평균임금은 200만원 미만 40.6%, 200~299만원 35.4%, 300만원 이상 24.0%로 나타났으며, 주당근무시간은 45시간 미만(74.0%)이 가장 높았다.

2. 조사대상 영양사의 TQM 중요도와 수행도

영양사의 TQM 중요도와 수행도는 Table 3에 나타낸 바와 같다. 연구 결과 대부분의 항목에서 TQM 중요도가 높으면 수행도도 높게 조사되었다. 영양사의 TQM 중요도는 조직경영(4.15 ± 0.48), 품질경영

Table 1. Demographic characteristics of foodservice operations (N=308)

Characteristics		N	%
Type of foodservice	Elementary	77	25.0
	Middle&high school	65	21.1
	Hospital	64	20.8
	Office	50	16.2
	Industry	52	16.9
Number of meal served	< 500	97	31.5
	500 - 1499	137	44.5
	1500≤	74	24.0
Type of management	Self operated	219	71.1
	Contracted	89	28.9
Menu style	no-choice menu	240	77.9
	choice menu	68	22.1
Meal	Breakfast	130	42.2
	Lunch	308	100.0
	Dinner	167	54.2
	Snack	70	22.7

Table 2. Demographic characteristics of dietitians (N=308)

Characteristics		N	%
Gender	Female	308	100
Age (yrs)	<30	116	37.7
	30 ≤ < 40	140	45.5
	40 ≤	52	16.9
Marital status	Married	166	53.9
	Unmarried	142	46.1
Education level	Junior college	71	23.1
	Bachelor's degree	183	59.4
	Master or higher	54	17.5
Employment status	Regular employee	206	66.9
	Contract employee	102	33.1
Supervision	Yes	270	87.7
	No	38	12.3
Work experience (yrs)	< 2	40	13.0
	2 ≤ < 5	80	26.0
	5 ≤ < 10	96	31.2
	10 ≤	92	29.9
Salary (w 10,000 / mon)	< 200	125	40.6
	200 - 299	109	35.4
	300 ≤	74	24.0
Work hours (hour / week)	< 45	228	74.0
	45 - 59	55	17.9
	60 ≤	25	8.1

(4.27 ± 0.49), 지식경영(4.01 ± 0.51), 감성경영(4.15 ± 0.52)에서 높게 조사되었다. 대부분의 항목에서 중요하다(4.00)고 생각하고 있었으며, 종업원교육(4.36 ± 0.60)에 대한 중요도가 가장 높았고, 보상(3.66 ± 1.04)에 대한 중요도가 가장 낮았다. 한편 TQM 수행도에 있어서는 만족스러운 수준(4.00)을 넘기는 항목이 품질정책(4.11 ± 0.60), 신뢰성(4.12 ± 0.62), 종업원참여(4.09 ± 0.58), 종업원교육(4.05 ± 0.61), 문서관리(4.24 ± 0.90), 식품품질(4.17 ± 0.56) 등의 6개 항목에 불과하였고, 보상(2.18 ± 1.19)이 보통(3.00) 이하의 수행도를 보여 중요도에서와 마찬가지로 가장 낮게 나타났다.

일반 특성에 따른 TQM 중요도·수행도는 Table 4와 같다. 근무처별로 TQM 중요도는 정보경영, 품질경영에서 유의적인 차이가 나타났으며, TQM 수행도는 조직경영, 정보경영, 품질경영에서 유의적인 차이가 나타났다. 먼저 TQM 중요도를 살펴보면, 정보경영은 중·고등학교(4.13 ± 0.48), 공장(4.09 ± 0.54)이 다른 군보다 중요하게 여기고 있었으며, 품질경영은 중·고등학교(4.43 ± 0.45)에서 타 급식소보다 더 중요하게 여기고 있었다. TQM 수행도를 살펴보면, 조직경영은 공장(3.98 ± 0.46)이 타 급식소보다 잘 수행

Table 3. Perceived TQM importance scores and performance level by dietitians (N=308)

Variable		Importance ¹⁾	Performance ¹⁾
Organizational management (OM)	Quality	4.32 ± 0.56 ²⁾	4.11 ± 0.60
	Strategy	3.79 ± 0.95	3.38 ± 1.19
	Leadership	4.03 ± 0.65	3.71 ± 0.67
	Responsibility	4.32 ± 0.61	4.12 ± 0.62
	Employee involvement	4.15 ± 0.63	4.09 ± 0.58
	Employee training	4.36 ± 0.60	4.05 ± 0.61
Reward system		3.66 ± 1.04	2.18 ± 1.19
Mean		4.15 ± 0.48	3.79 ± 0.46
Information management (IM)	Documentation	4.06 ± 0.77	4.24 ± 0.90
	Communication	4.00 ± 0.61	3.77 ± 0.71
	Information and analysis	3.91 ± 0.66	3.57 ± 0.74
	Exchanging information	3.94 ± 0.70	3.70 ± 0.82
Mean		3.97 ± 0.52	3.77 ± 0.57
Quality management (QM)	External customers satisfaction	4.33 ± 0.69	3.68 ± 0.63
	Internal customers satisfaction	4.07 ± 0.60	3.54 ± 0.54
	Food process	4.01 ± 0.81	3.42 ± 0.96
	Food quality	4.41 ± 0.55	4.17 ± 0.56
	Mean	4.27 ± 0.49	3.85 ± 0.45
Knowledge Management (KM)	Information collection ability	3.97 ± 0.62	3.80 ± 0.63
	Information technology application ability	4.02 ± 0.65	3.93 ± 0.70
	Executive ability	4.03 ± 0.63	3.41 ± 0.72
	Knowledge transmission ability	4.04 ± 0.58	3.81 ± 0.55
Mean		4.01 ± 0.51	3.74 ± 0.47
Emotional Management (EM)	Communication technology	4.05 ± 0.63	3.45 ± 0.71
	Passion	4.05 ± 0.61	3.85 ± 0.63
	Caring and affection	4.22 ± 0.56	3.97 ± 0.52
	Self management ability	4.27 ± 0.64	3.98 ± 0.74
Mean		4.15 ± 0.52	3.81 ± 0.49

1) descriptor: 1: certainly no~5: certainly yes

2) mean ± SD

Table 4. Perceived TQM importance and performance of dietitians according to demographic characteristics

Variables	Importance ¹⁾					Performance ¹⁾					
	OM	IM	QM	KM	EM	OM	IM	QM	KM	EM	
Type of f/s	Elementary	4.11±0.39 ²⁾	3.95±0.49 ^{ob}	4.26±0.43 ^{ob}	3.40±0.50	4.11±0.48	3.70±0.40 ^a	3.83±0.51 ^p	3.94±0.42 ^b	3.75±0.53	3.86±0.50
	Middle&high school	4.18±0.50	4.13±0.48 ^b	4.43±0.45 ^b	4.18±0.48	4.23±0.49	3.74±0.42 ^a	3.86±0.45 ^b	3.94±0.35 ^b	3.72±0.41	3.69±0.47
	Hospital	4.08±0.54	3.86±0.55 ^a	4.16±0.61 ^a	3.95±0.57	4.11±0.59	3.75±0.53 ^a	3.55±0.61 ^a	3.68±0.46 ^a	3.76±0.47	3.82±0.52
	Office	4.12±0.48	3.83±0.51 ^a	4.15±0.47 ^a	3.97±0.46	4.14±0.49	3.80±0.43 ^a	3.74±0.56 ^{ob}	3.81±0.52 ^{ob}	3.73±0.49	3.76±0.49
	Industry	4.29±0.47	4.09±0.54 ^b	4.32±0.46 ^{ob}	3.96±0.53	4.16±0.54	3.98±0.46 ^b	3.87±0.65 ^p	3.88±0.46 ^b	3.73±0.46	3.93±0.43
F value	1.69	4.06 [*]	3.47 [*]	2.16	0.57	3.42 [*]	3.49 [*]	4.12 [*]	0.07	2.14	
Type of management	Self	4.07±0.45	3.92±0.51	4.25±0.48	3.99±0.50	4.12±0.51	3.69±0.42	3.71±0.53	3.83±0.44	3.72±0.47	3.80±0.48
	Contracted	4.36±0.49	4.10±0.53	4.32±0.53	4.07±0.54	4.23±0.54	4.01±0.46	3.92±0.61	3.92±0.47	3.78±0.49	3.84±0.52
	T value	-4.99 [*]	-2.65 [*]	-1.14	-1.22	-1.67	-5.73 [*]	-3.03 [*]	-1.75	-0.98	-0.64
Employment status	Regular employee	4.13±0.48	3.95±0.52	4.23±0.50	3.97±0.50	4.14±0.52	3.77±0.48	3.75±0.58	3.81±0.46	3.74±0.48	3.83±0.48
	Contract employee	4.18±0.48	4.03±0.52	4.33±0.47	4.10±0.53	4.17±0.52	3.81±0.41	3.81±0.53	3.94±0.42	3.73±0.47	3.77±0.50
	T value	-0.89	-1.30	-1.60	-2.05 [*]	-0.42	-0.78	-0.87	-2.30 [*]	0.13	0.91
Supervision	Yes	4.14±0.48	3.98±0.53	4.27±0.50	4.01±0.51	4.15±0.52	3.79±0.45	3.78±0.56	3.88±0.45	3.74±0.46	3.81±0.48
	No	4.22±0.44	3.94±0.50	4.23±0.48	4.06±0.54	4.17±0.53	3.75±0.49	3.71±0.62	3.70±0.44	3.69±0.55	3.82±0.57
	T value	-1.00	0.38	0.52	-0.55	-0.24	0.56	0.72	2.27 [*]	0.64	-0.07
Work hours (hour/week)	< 45	4.13±0.48	3.96±0.55	4.22±0.52 ^a	3.98±0.53	4.12±0.53	3.78±0.45	3.75±0.59	3.83±0.46	3.72±0.50	3.85±0.52
	45 ~ 59	4.16±0.47	3.95±0.48	4.28±0.46 ^a	4.03±0.49	4.17±0.50	3.80±0.47	3.80±0.55	3.87±0.42	3.76±0.44	3.75±0.44
	60 ≤	4.28±0.47	4.16±0.45	4.51±0.40 ^b	4.17±0.45	4.26±0.47	3.78±0.44	3.80±0.44	3.94±0.45	3.79±0.41	3.74±0.42
	F value	1.09	1.75	3.74 [*]	1.42	0.93	0.04	0.30	0.66	0.39	1.71

1) descriptor: 1: certainly no~5: certainly yes, 2) standard deviation, Mean ± SD, *: p < 0.05

하고 있었으며, 정보경영과 품질경영은 병원(3.55 ± 0.61, 3.68 ± 0.46)이 다른 군보다 수행도가 낮게 조사되었다. 급식운영형태별로 TQM 중요도와 수행도는 품질경영, 지식경영, 감성경영에 대해서는 직영과 위탁의 차이가 별로 없었으나 조직경영과 정보경영에 있어서는 유의적인 차이를 나타내었다. TQM 중요도에서 조직경영은 직영(4.07 ± 0.45)보다 위탁(4.36 ± 0.49)이 더 중요하게 여기고 있었으며, 정보경영도 직영(3.92 ± 0.51)보다 위탁(4.10 ± 0.53)이 더 중요하게 여기고 있었다. 한편 TQM 수행도에서도 중요도와 마찬가지로 조직경영은 직영(3.69 ± 0.42)보다 위탁(4.01 ± 0.46)의 수행도가 더 높았고, 정보경영도 직영(3.71 ± 0.53)보다 위탁(3.92 ± 0.61)이 잘 수행되고 있었다.

TQM 중요도·수행도는 연령, 결혼상황, 학력, 총근무기간, 월평균임금에서는 뚜렷한 차이를 나타내지 않았다. 고용형태별로는 TQM 중요도는 계약직(4.10 ± 0.53)이 정규직(3.97 ± 0.50)보다 지식경영을 중요하게 여기고 있었고, 수행도는 계약직(3.94 ± 0.42)이 정규직(3.81 ± 0.46)보다 품질경영을 잘 수행하는 것으로 나타났다. TQM 수행도에서는 직속상사의 유무에 따라 차이가 있는 것으로 나타났는데, 직속상사가 있는 경우(3.88 ± 0.45)가 품질경영에 대한

수행도가 높게 나타났다. 주당근무시간별로는 TQM 중요도에서 유의적인 차이가 나타났는데, 60시간 이상(4.28 ± 0.47) 일하는 영양사가 품질경영의 중요도를 높게 인식하고 있었다.

3. 영양사의 직무만족도

영양사의 직무만족도는 Table 5에 제시하였다. 전체 영양사들의 직무만족도를 살펴보면, 동료와의 관계(3.95 ± 0.53), 직무자체(3.78 ± 0.60), 상사의 감독(3.71 ± 0.63), 급여(2.80 ± 0.89), 승진(2.64 ± 1.09)순으로 나타났다.

Table 5. Job satisfaction of dietitians

Variables	N	Mean ± SD
Work-itself	308	3.78 ± 0.60
Salary	308	2.80 ± 0.89
Job satisfaction ¹⁾		
Supervision	308	3.71 ± 0.63
Promotion	308	2.64 ± 1.09
Co-workers	308	3.95 ± 0.53

1) descriptor: 1: certainly no~5: certainly yes

Table 6. Job satisfaction of dietitians according to demographic characteristics

Variables	Job satisfaction ¹⁾					
	Work-itself	Salary	Supervision	Promotion	Co-workers	
Type of f/s	Elementary school	3.64 ± 0.62 ²⁾	2.78 ± 0.95 ^{ab}	3.62 ± 0.68	2.45 ± 1.07 ^b	3.90 ± 0.58
	Middle & high school	3.79 ± 0.56	2.48 ± 0.92 ^a	3.72 ± 0.60	2.08 ± 0.97 ^a	3.96 ± 0.44
	Hospital	3.85 ± 0.62	2.74 ± 0.81 ^{ab}	3.69 ± 0.61	2.70 ± 0.99 ^{bc}	3.93 ± 0.60
	Office	3.87 ± 0.59	3.01 ± 0.89 ^b	3.78 ± 0.61	2.95 ± 1.13 ^{cd}	3.96 ± 0.44
	Industry	3.80 ± 0.57	3.07 ± 0.73 ^b	3.78 ± 0.61	3.28 ± 0.95 ^{cd}	4.00 ± 0.53
	F value	1.66	4.21 [*]	0.71	11.90 [*]	0.29
Type of management	Self operated	3.78 ± 0.60	2.72 ± 0.91	3.68 ± 0.65	2.42 ± 1.06	3.93 ± 0.51
	Contracted	3.79 ± 0.59	2.97 ± 0.82	3.77 ± 0.56	3.20 ± 0.98	3.98 ± 0.56
	T value	-0.12	-2.27 [*]	-1.14	-6.03 [*]	-0.83
Age (yrs)	< 30	3.74 ± 0.61	2.71 ± 0.82	3.63 ± 0.61 ^a	2.82 ± 1.05	3.87 ± 0.55
	30 ≤ < 40	3.80 ± 0.63	2.89 ± 0.95	3.68 ± 0.66 ^a	2.56 ± 1.12	3.96 ± 0.52
	40 ≤	3.82 ± 0.48	2.74 ± 0.90	3.94 ± 0.52 ^b	2.48 ± 1.08	4.06 ± 0.47
	F value	0.45	1.34	4.59 [*]	2.50	2.39
Marital status	Married	3.90 ± 0.57	2.97 ± 0.92	3.80 ± 0.65	2.62 ± 1.15	4.04 ± 0.50
	Unmarried	3.64 ± 0.61	2.60 ± 0.81	3.60 ± 0.58	2.67 ± 1.03	3.84 ± 0.53
	T value	3.75 [*]	3.74 [*]	2.89 [*]	-0.36	3.39 [*]
Education level	Junior college	3.85 ± 0.58	2.66 ± 0.86	3.71 ± 0.64	2.46 ± 1.08	3.90 ± 0.48
	Bachelor's degree	3.78 ± 0.60	2.89 ± 0.87	3.73 ± 0.61	2.77 ± 0.08	3.99 ± 0.51
	Master of higher	3.70 ± 0.60	2.67 ± 0.99	3.61 ± 0.65	2.46 ± 1.12	3.84 ± 0.62
	F value	1.01	2.29	0.80	2.91	2.16
Employment status	Regular employee	3.74 ± 0.62	3.01 ± 0.82	3.73 ± 0.64	2.89 ± 1.01	3.98 ± 0.54
	Contract employee	3.86 ± 0.56	2.38 ± 0.88	3.66 ± 0.59	2.16 ± 1.10	3.89 ± 0.49
	T value	-1.66	6.18 [*]	0.84	5.80 [*]	1.42
Supervision	Yes	3.78 ± 0.58	2.80 ± 0.90	3.71 ± 0.62	2.63 ± 1.10	3.95 ± 0.50
	No	3.81 ± 0.72	2.75 ± 0.86	3.66 ± 0.70	2.75 ± 1.06	3.92 ± 0.67
	T value	-0.32	0.32	0.46	-0.64	0.25
Work experience (yrs)	<2	3.71 ± 0.69	2.70 ± 0.97 ^a	3.68 ± 0.64 ^{ab}	2.73 ± 1.00 ^{ab}	3.84 ± 0.45
	2 ≤ <5	3.77 ± 0.59	2.65 ± 0.78 ^a	3.65 ± 0.66 ^{ab}	2.71 ± 1.18 ^{ab}	3.88 ± 0.57
	5 ≤ <10	3.76 ± 0.59	2.57 ± 0.94 ^a	3.63 ± 0.59 ^a	2.36 ± 1.06 ^a	3.96 ± 0.50
	10 ≤	3.85 ± 0.58	3.20 ± 0.78 ^b	3.86 ± 0.61 ^b	2.85 ± 1.04 ^b	4.03 ± 0.53
	F value	0.59	9.88 [*]	2.75 [*]	3.40 [*]	1.71
Salary (₩10,000 / mon)	<200	3.79 ± 0.59	2.47 ± 0.86 ^a	3.64 ± 0.60 ^a	2.45 ± 1.11 ^a	3.89 ± 0.51
	200 - 299	3.77 ± 0.62	3.25 ± 0.73 ^b	3.73 ± 0.67 ^a	2.87 ± 1.00 ^b	4.02 ± 0.55
	300 ≤	3.75 ± 0.61	3.26 ± 0.70 ^b	3.98 ± 0.53 ^b	3.03 ± 1.08 ^b	4.07 ± 0.51
	F value	0.09	34.74 [*]	4.25 [*]	7.20 [*]	3.06
Work hours (hours)	<45	3.85 ± 0.58 ^b	2.79 ± 0.94	3.72 ± 0.62	2.59 ± 1.15	4.00 ± 0.48
	45 - 59	3.71 ± 0.62 ^{ab}	2.82 ± 0.81	3.72 ± 0.60	2.75 ± 1.01	3.84 ± 0.58
	60 ≤	3.57 ± 0.58 ^a	2.73 ± 0.87	3.58 ± 0.73	2.64 ± 0.94	3.95 ± 0.57
	F value	3.41 [*]	0.12	0.60	0.74	3.03

1) descriptor: 1: certainly no~5: certainly yes, 2) Mean ± SD, *: P<0.05

영양사의 일반사항에 따른 직무만족도는 Table 6과 나타났다. 급여에서는 공장(3.07 ± 0.73)과 오피스 같다. 근무처별로는 급여, 승진에서는 유의적인 차이가 (3.01 ± 0.89)가 다른 급식소에 비해서 급여에 대한

만족도가 높았다. 승진에 있어서는 공장(3.28 ± 0.95)이 다른 군보다 높게 나타났으며 학교의 만족도가 낮게 나타났다. 급식운영형태에 따라서는 급여, 승진에서 유의적인 차이가 나타났다. 급여에서 위탁(2.97 ± 0.82)이 직영(2.72 ± 0.91)보다 직무만족도가 높았고, 승진에서도 위탁(3.20 ± 0.98)이 직영(2.42 ± 1.06)보다 만족도가 높았다. 연령별로는 상사의 감독을 제외하고는 유의적인 차이가 나타나지 않았지만 대체적으로 연령이 높아질수록 직무자체, 상사의 감독, 동료들에 대해서 직무만족도가 높게 나타나는 경향을 보였다. 결혼상황에 따라서는 승진을 제외한 모든 항목에서 유의적인 차이가 나타났는데 직무자체, 급여, 상사의 감독, 동료들에서 기혼이 미혼보다 직무만족도가 높게 나타났다. 학력별로는 유의적인 차이를 나타내지는 않았지만 학력이 높을수록 직무만족도가 낮은 경향을 보였다. 고용형태에 따라서는 급여, 승진을 제외하고는 유의적인 차이가 나타나지는 않았지만, 대체적으로 정규직이 계약직보다 급여, 상사의 감독, 승진, 동료들에서 만족도가 높게 나타났다. 급여를 살펴보면, 정규직(3.01 ± 0.82)이 계약직(2.38 ± 0.88)보다 만족도가 훨씬 높았고, 승진에 있어서도 정규직(2.89 ± 1.01)이 계약직(2.16 ± 1.10)보다 높게 나타났다. 직속상사유무에 따라서는 유의적인 차이가 나타나지 않았다. 총 근무기간별로는 급여, 상사의 감독, 승진에서 유의적인 차이를 나타내었다. 총 근무기간이 10년 이상인 영양사의 급여(3.20 ± 0.78), 상사의 감독(3.86 ± 0.61), 승진(2.85 ± 1.04)에 대한 만족도가 다른 영양사들보다 높게 나타났다. 월평균임금별로는 200만

원 이상인 경우에 급여와 승진에서의 만족도가 높았고, 300만원 이상(3.98 ± 0.53)일 때 상사의 감독에 대한 만족도가 높게 나타났다. 주당근무시간에 따라서는 직무자체에서만 유의적인 차이가 나타났는데, 60시간 이상(3.57 ± 0.58) 일하는 영양사들이 다른 영양사들보다 직무자체에 대한 만족도가 낮게 나타났다.

4. TQM 수행도와 직무만족도의 관계

TQM 수행도와 직무만족도의 관계는 정준상관분석을 통하여 알아보았다. 정준상관분석은 두 변수군 사이의 상관관계를 분석하는 다변량 기법으로 일반적으로 회귀분석은 다수의 독립변수 군이 하나의 종속변수에 미치는 영향을 조사하여 한 변수와 다른 한 변수 사이의 상관관계를 조명하는 상관분석과는 달리 각각 여러 변수들로 이루어진 두 변수군 사이의 상관관계를 분석하는 방법이다(Kang 2005).

정준상관 분석을 실시하기 전에 각 변수들간의 상관관계는 Table 7과 같다. TQM 수행도 변수들 간에는 $r=0.38\sim 0.61$, 직무만족도 변수들 간에는 $r=0.30\sim 0.60$, 그리고 TQM 수행도와 직무만족도 변수간에는 $r=0.16\sim 0.48$ 의 상관관계수가 나타나 밀접한 관계가 존재함을 알 수 있었다. 특히 감성경영 수행도가 높아질수록 종사원들과의 관계에 대한 만족도가 높은 것으로 조사되었고, 정보경영 수행도가 높아질수록 일 자체에 대한 만족도가 상승하는 것으로 나타났다. 급여에 대한 만족도는 다른 분야에 비해 TQM 수행도와 상관성이 없거나 매우 낮은 수준인 것으로 조사되었다. 위의 상관관계 분석 결과를 바탕으로 TQM 수행도와 직무만족

Table 7. Correlation coefficient between TQM performance and job satisfaction

	TQM performance					Job satisfaction					
	T ₁	T ₂	T ₃	T ₄	T ₅	J ₁	J ₂	J ₃	J ₄	J ₅	
TQM performance	T ₁	1.00	0.60**	0.55**	0.44**	0.45**	0.37**	0.22**	0.36**	0.35**	0.37**
	T ₂		1.00	0.61**	0.58**	0.38**	0.24**	0.09	0.22**	0.21**	0.32**
	T ₃			1.00	0.53**	0.44**	0.27**	0.03	0.20**	0.14	0.35**
	T ₄				1.00	0.54**	0.42**	0.10	0.29**	0.23**	0.37**
	T ₅					1.00	0.37**	0.16**	0.25**	0.19**	0.48**
Job satisfaction	J ₁					1.00	0.30**	0.55**	0.30**	0.48**	
	J ₂						1.00	0.36**	0.60**	0.28**	
	J ₃							1.00	0.43**	0.48**	
	J ₄								1.00	0.30**	
	J ₅									1.00	

** : $p < 0.01$, * : $p < 0.05$

T₁=Organizational management, T₂=Information management, T₃=Quality management, T₄=Knowledge management, T₅=Emotional management, J₁=Work-itself, J₂=Salary, J₃=Supervision, J₄=Promotion, J₅=Co-workers

Table 8. Canonical correlation between TQM performance and job satisfaction

No.	Canonical correlations coefficient	Canonical R ²	Wilk's	Chi-SQ	DF	Sig.
1	0.59	0.35	0.56	175.07	25.00	0.00
2	0.31	0.10	0.86	44.90	16.00	0.00
3	0.18	0.03	0.95	14.08	9.00	0.12
4	0.12	0.01	0.99	4.23	4.00	0.38
5	0.02	0.00	1.00	0.08	1.00	0.78

도 두 변수군 사이의 정준상관분석을 실시하였다.

Table 8에는 TQM 수행도와 직무만족도간의 정준상관관계를 나타내었다. TQM 수행도 변수군에는 조직경영, 정보경영, 품질경영, 지식경영, 감성경영 등의 5개의 변수가 포함되었고, 직무만족도 변수군에는 직무자체, 급여, 상사의 감독, 승진, 동료와의 관계 등 5개의 변수가 포함되었다. 정준상관 분석결과 5개의 가능한 정준상관계수가 도출되었다. 가장 큰 정준상관계수는 0.59($p < 0.05$)로 나타났는데 두 집단간의 상관이 상당히 있다고 볼 수 있다. 두 번째 정준상관계수는 0.31($p < 0.05$)로서 유의하였다. 설명력(Canonical R²)을 보면, 가장 큰 정준상관계수의 설명력이 35%로서 두 번째로 큰 정준상관계수의 설명력(10%)의 3배 이상으로 나타났다. 앞에서 가장 큰 정준상관계수가 0.59로 높게 나타나 직무만족도가 높으면 TQM 수행도도 높아진다는 것을 알 수 있었다.

고 찰

영양사의 TQM 중요도와 수행도는 TQM 중요도가 높으면 수행도도 높게 조사되었는데, 영양사의 TQM 중요도는 중업원교육(4.36 ± 0.60)에 대한 중요도가 가장 높았고, 보상(3.66 ± 1.04)에 대한 중요도가 가장 낮았다. 한편 TQM 수행도에 있어서는 문서관리(4.24 ± 0.90)를 가장 잘 수행하고 있었고 보상(2.18 ± 1.19)이 중요도에서와 마찬가지로 가장 낮게 나타났다. Kim(2003)의 연구결과를 볼 때 TQM의 보상요인을 효율적으로 수행하면 TQM 성과는 높아지는 결과를 보이므로 급식소 종사원들의 직무수행도에 따라 기본 급여 외에 부가적인 보상이 이루어지기 위한 조직차원의 대책 마련이 필요한 것으로 사료된다.

근무처별 TQM 중요도는 중·고등학교군이 정보경영(4.13 ± 0.48)이나 품질경영(4.43 ± 0.45)타 급식

소보다 더 중요하게 여기고 있는 것으로 나타났다. TQM 수행도 면에서는 조직경영은 공장(3.98 ± 0.46)이 타 급식소보다 잘 수행하고 있었으며, 정보경영과 품질경영은 병원(3.55 ± 0.61, 3.68 ± 0.46)이 다른 군보다 수행도가 낮게 조사되었다. 특히 병원군의 TQM 수행도에 관한 결과는 Yang (2000)의 병원 급식관리 질 평가에 대한 연구 결과와 유사한 결과를 보였는데 병원 영양사들의 수행 향상이 필요한 항목에 대하여 본 연구의 정보경영 분야에 해당하는 정보수집능력, 지식전달 능력, 품질경영 분야에 해당하는 품질정책과 리더십 등을 지적하고 있다. 따라서 지적한 분야의 수행 수준을 높이는데 노력을 기울여야 할 것으로 사료된다.

급식운영형태별로 TQM 중요도와 수행도는 품질경영, 지식경영, 감성경영에 대해서는 직영과 위탁의 차이가 별로 없었으나 조직경영과 정보경영에 있어서는 유의적인 차이를 나타내었다. TQM 중요도에서 조직경영은 직영(4.07 ± 0.45)보다 위탁(4.36 ± 0.49)이 더 중요하게 여기고 있었으며, 정보경영도 직영(3.92 ± 0.51)보다 위탁(4.10 ± 0.53)이 더 중요하게 여기고 있었다. 한편 TQM 수행도에서도 중요도와 마찬가지로 조직경영은 직영(3.69 ± 0.42)보다 위탁(4.01 ± 0.46)의 수행도가 더 높았고, 정보경영도 직영(3.71 ± 0.53)보다 위탁(3.92 ± 0.61)이 잘 수행되고 있었다. 이는 직영이 대부분인 초·중·고교는 영양사의 상관이 교장인 경우가 대부분이어서 학교장의 가치관에 의해 영양사의 행동에 제약이 생기고, 위탁에서는 상대적으로 영양사의 위치가 높기 때문에 기본적으로는 회사의 방침에 따르지만 영양사의 재량에 의해 급식소를 운영하므로 조직경영, 정보경영에서의 TQM 중요도와 수행도가 위탁이 직영보다 더 높게 나타난 것으로 판단된다.

영양사의 직무만족도는 동료와의 관계(3.95 ± 0.53), 직무자체(3.78 ± 0.60), 상사의 감독(3.71 ±

0.63), 급여(2.80 ± 0.89), 승진(2.64 ± 1.09)순으로 나타났는데, Lee & Lee (2000)의 연구에서도 동료들, 직무자체, 상위자의 감독, 급여, 승진 순으로 직무만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 급여의 경우, 공장(3.07 ± 0.73)과 오피스(3.01 ± 0.89)가 다른 급식소에 비해서 급여에 대한 만족도가 높았다. 이는 초·중·고등학교가 공장, 오피스보다 직무자체에 대한 만족도가 낮은 것에서 볼 수 있듯이 과중한 업무에 비해 급여는 상대적으로 적기에 급여에 대한 만족도가 낮게 나타났다고 판단된다. 또한 병원은 병원조직 특성상 타 의료보건 전문직종과의 비교에 따라 상대적으로 만족도가 낮게 나타난 것으로 사료된다. 승진에 있어서는 공장(3.28 ± 0.95)이 다른 군보다 높게 나타났으며 학교의 만족도가 낮게 나타났다. Ham (1992)과 Kim 등 (1998)의 연구결과에서도 나타나듯이 학교급식 영양사들은 공무원으로서의 승진기회가 적기 때문에 승진에 대한 만족도가 가장 낮은 경향을 보인다고 생각한다. 결혼상황에 따라서는 승진을 제외한 모든 항목에서 유의적인 차이가 나타났는데 직무자체, 급여, 상사의 감독, 동료들에서 기혼이 미혼보다 직무만족도가 높게 나타났다. 이는 기혼이 미혼보다 근무경력이 오래된 경우가 많기 때문에 직무에 대한 노하우가 많아져 일을 융통성 있게 처리하고, 급여가 많아지며 상사 및 동료들간의 인간관계가 양호하기 때문에 이와 같은 결과가 나온 것으로 사료된다. 학력별로는 유의적인 차이를 보이지는 않았지만 학력이 높을수록 직무만족도가 낮은 경향을 보이는 것으로 보아 영양사들이 학력이 높은 것에 비해 그에 합당한 대우를 받지 못한다는 생각을 하고 있는 것으로 나타났다. 급여를 살펴보면, 정규직(3.01 ± 0.82)이 계약직(2.38 ± 0.88)보다 만족도가 훨씬 높았고, 승진에 있어서는 정규직(2.89 ± 1.01)이 계약직(2.16 ± 1.10)보다 높게 나타났다. 이는 정규직 영양사가 계약직에 비해 급여를 많이 받고 승진의 기회가 높으나 계약직은 승진에 대한 기대치가 높지 않기 때문이라고 판단된다(Hong 1994). 연령과 총 근무기간에 따라서는 연령이 높아질수록, 총근무기간이 길어질수록 직무자체, 상사의 감독, 동료, 급여, 승진 등에서 높은 만족도를 보였다. Kim 등 (1998)의 연구에서도 근무기간이 11~15년인 경우 직무만족도가 높게 나타났고, Joo & Chun (1999)의 연구에서도 10년 이상 근무한 그룹이 직무자체, 상사, 동료에 대한 만족도가 상당히 높게 나타난 것으로 조사되어 본 연구와 유사한 결과를 보였다. 이는 총 근무기간이 10년 이상이 되면 급식소에서의 위치가 어느 정도 확보되며 급여, 승진에서의 만족도가

크고, 상사와의 커뮤니케이션도 원활해짐에 따라 만족도가 높게 나타나는 것으로 사료된다. 월평균임금별로는 200만원 이상인 경우에 급여와 승진에서의 만족도가 높았고, 300만원 이상(3.98 ± 0.53)일 때 상사의 감독에 대한 만족도가 높게 나타났다. 따라서 월평균임금이 증가할수록 급여, 상사의 감독, 승진 등에 대한 만족도가 높게 나타나는 것으로 보아 월평균임금이 직무만족에 많은 영향을 끼치는 것으로 판단된다.

TQM 수행도와 직무만족도 두 변수군의 정준상관분석 결과, 가장 큰 정준상관계수가 0.59로 높게 나타나 직무만족도가 높으면 TQM 수행도도 높아진다는 것을 알 수 있었다. 이것은 직무만족도에 있어서는 직무자체에 대한 만족도가 높아지면 TQM 수행도 중 조직경영, 정보경영, 지식경영에 대한 수행도가 높아지고, 조리종사원과의 관계가 좋아지면 품질경영, 감성경영에 관한 TQM 수행도가 높아지는 것을 의미한다. 따라서 영양사들의 직무만족도를 높이기 위해서는 영양사간의 원활한 정보교환을 위한 네트워크가 마련되어야 하며, 영양사들은 종업원들을 단순히 종업원이 아니라 내부고객으로 인식하고 그들의 직무만족도를 높이기 위해서 많은 칭찬과 관심을 가져야 한다고 사료된다.

요약 및 결론

본 연구에서는 전국의 초·중·고등학교, 병원, 오피스, 공장 등의 급식소에서 근무하는 영양사(308명)를 대상으로 TQM 수행도와 중요도, 직무만족도에 관한 인식조사 및 관계를 분석하였다. TQM 중요도와 수행도는 크게 조직경영, 정보경영, 품질경영, 지식경영, 감성경영의 5가지 분야로 나누었고, 직무만족도는 직무자체, 급여, 상사의 감독, 승진, 동료와의 관계의 5가지 분야로 나누어 조사하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1) 조사대상 급식소는 초등학교 77개, 중·고등학교 65개, 병원 64개, 오피스 50개, 공장 52개였으며, 과반수 이상이 직영으로 운영되고 있었다. 급식대상자수는 500~1499명이 차지하는 비율이 44.5%로 가장 높았으며, 단일식단은 77.9%로 높은 비율을 차지하고 있었으며, 모든 급식소에서 점심을 제공하고 있었다.

2) 조사대상 급식소의 영양사는 모두 여자였으며, 30~39세가 가장 많았고, 기혼이 53.9%였다. 학력은 4년제졸 이상이 76.9%였으며, 정규직이 66.9%였고, 대부분 직속상사가 있었다. 총 근무기간은 5년 이상이 과반수가 넘었으며, 월평균임금은 200만원 미만이

40.6%로 가장 높은 비율을 차지하였다. 주당근무시간은 45시간 미만이 74.0%로 가장 많았다.

3) TQM 중요도 및 수행도 분석에서 일반적으로 영양사가 중요하다고 인식하고 있는 TQM 항목에 대해서는 수행도도 높았으며, 중요성에 대한 인식도가 낮으면 수행도도 낮게 조사되었다. 일반특성에 따른 TQM 중요도 및 수행도 조사 결과, TQM 중요도에서는 중·고등학교 영양사가 정보경영, 품질경영을 중요하게 인식했고, 위탁이 직영보다 조직경영, 정보경영을 중요하게 생각하고 있었다. 또한 계약직 영양사가 정규직 영양사보다, 근무시간이 길수록 품질경영을 중요하게 생각하고 있었다. TQM 수행도에 있어서는 산업체 영양사들이 조직경영, 정보경영의 수행도가 높았으며, 학교 영양사들은 품질경영 수행도가 상대적으로 높았다. 또한 직영보다 위탁의 조직경영, 정보경영 수행도가 높았으며, 계약직 영양사가 정규직 영양사보다 품질경영 수행도가 높게 조사되었다.

4) 직무만족도는 산업체인 경우, 연령이 높은 경우, 기혼인 경우, 정규직인 경우, 근무기간이 길 경우, 월평균임금이 높은 경우에 급여나 승진 등에 대한 만족도가 상대적으로 높게 나타났으며, 근무시간이 줄어들수록 직무자체에 대한 만족도가 높게 나타났다.

5) TQM 수행도와 직무만족도의 정준상관관계 분석 결과에서 정준상관계수가 0.59로 높은 정준상관관계가 도출되었다.

이상의 연구 결과 TQM 수행도와 직무만족도간에는 밀접한 관계가 있음을 알 수 있었다. 따라서 급식관리자의 직무에 대한 만족도를 높일 수 있도록 영양사간의 원활한 정보교환을 위한 네트워크가 마련되어야 하며, 급식관리자에 대한 지속적인 교육과 연구가 이루어져야 한다고 본다. 이와 더불어 각 조직 내부에서의 급식관리자에 대한 상급자들의 관심과 격려 등 여러 가지 동기부여 방법의 활용도 필요할 것으로 사료된다.

참 고 문 헌

- Alvarez RJ (1994): Management Total Quality in Food service. *Food Technol* 48(9): 140
- Chang UJ (2001): Job Importance and Job Satisfaction among Elementary School Foodservice dietitians in Seoul. *Korean J Dietary Culture* 16(5): 423-430
- Choi SK (1998): On the application of TQM to libraries. *J Korean Library and Information Science Society* 27: 337-367
- Choi SY, Jung HK (2000): Effects of Ownership Types, Geographical Locations and Leadership Types of Medical Service Institutions on TQM Performance. *J the Korean Society for Quality Management* 28(1): 151-174
- Chong YK (1998): *Evaluation of TQM Performance and Organizational Management Effectiveness for Foodservice and Clinical Nutrition Service Management in Hospital Settings*. Dissertation. Univ. of Missouri-Columbia, Columbia: MO
- Chung SH (2001): An Empirical Study on TQM Practices in Korean Service Industry. *J Society of Korea Industrial and Systems Engineering* 24(69): 75-85
- Ham SO (1992): Job satisfaction and its relationship to job characteristics of school foodservice dietitians. Master Thesis. Yeonsei Univ
- Hong WS (1994): Foodservice Employee Job Satisfaction in 14 Hospital Food Service Systems. *Korean J Soc Food Sci* 10(3): 296-300
<http://www.kfda.go.kr/post/Diagram/2005food.xls>
- Joo NM, Chun HJ (1999): The Analysis of the Foodservice Productivity in the Welfare Facilities for the Elderly-The measurement of the levels of job satisfaction of foodservice employees. *Korean J Soc Food Sci* 15(4): 358-362
- Kang BS (2005): Multivariate statistics using statistical package for social science, pp.353, Hangkyungsa, Seoul
- Kang KS (2004): *Quality Management: TQC · TQM*, pp.19-31, Bakyoungsa, Seoul
- 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
- Kim EM (2004): The effect of dietitians' leadership on the job satisfaction of employees in foodservice organizations. Masters Thesis. Suncheon National Univ
- Kim I, Hong KP, Kim KS (2001): Impacts of the Organizational Type of Hospitals and Managerial Characteristics of TQM on the Performance. *Korean J Local Government Studies* 5(1): 169-194
- Kim JH (2003): A Study on the Effects of Rewards Factors on Performance of Total Quality Management. *J Korean Society for Quality Management* 31(4): 64-80
- Kim JK (2002): A Study on Effect of Total Quality Management on Business Performance in Korea Manufacturing. *KOCOMAR* 16:39-57
- Kwak DK, Ryu ES, Lee HS, Hong WS, Chung HJ (2001): Foodservice management, pp.17-48, Sinkwang, Seoul
- Lee EJ (2001): An analysis of the knowledge-based environment in hospital dietetic departments for the adoption of knowledge management. Master Thesis. Dongduk Women's Univ
- Lee JK, Yoo HJ, Lee YS (2003): A Study on Total Quality Management Implementation for "S" College. *J Korean Society for Quality Management* 31(2): 69-81
- Lee MJ, Lee YK (2000): Effects of Job Characteristics, Job Performance and Organizational Commitment on Job Satisfaction of Hospital Dietitians in the Taegu · Kyungpook Area. *Korean J Community Nutrition* 5(4): 672-682
- Lee MS, Lee BY, Cho GB, Kim HJ (2004): Total quality management, pp.79-113, Jinyoungsa, Seoul
- Moon HK, Joung HJ, Cho JS (1997): Relationships between Characteristics of Foodservice and Job Satisfaction of the Korean Dietitian. *Korean J Community Nutrition* 2(2): 232-245
- Ok SB, Kim KS (2002): A Study on the Application of TQM for Effective Organization Management to University Libraries. *J*

- Korean Library and Information Science Society* 33(1): 258-282
- Smith PC, Kendall LM, Hulin CL (1969): *The measurement of satisfaction in work and retirement: mna strategy for the study of attitudes*. IL: Rand McNally and Co.
- Tak KC (2003) : Research on the total quality management of the general hospitals. *Korean J Hospital Management* 8(4): 26-58
- Yoo HJ (2001) : A Conformance Rating Model for the Organizational Culture to TQM Strategy and Tools-A Case of H medium-sized manufacturing company-. *J Korean Society for Quality Management* 29(2): 29-36
- Yu HJ (2003): A Comparative Study on Total Quality Management Education between Manufacturing and Service Companies in Korea. *J Korean Society for Quality Management* 31(4): 55-63
- Yang IS (2000): Development of Quality Management Standards and Evaluation Tool for the Quality improvement of Hospital Food and Nutrition Services. *Korean J of Nutrition* 33(5): 548-555
- Yang IS, Cha JA (2001): *Foodservice Management*, pp.283-368, Kyomunsa, Seoul