

## 경기도 일부 학교급식 조리원의 직무만족도에 관한 영양사와 조리원의 인식 비교

이옥순 · 이영미<sup>†</sup> · 오유진  
경원대학교 생활과학대학 식품영양학과

### A Study on the Differences of the School Foodservice Cooks' Job Satisfactions between Dietitian and Cooks in Gyeonggi Province

Ok - Soon Lee · Young - Mee Lee<sup>†</sup> · Yu - Jin Oh  
*Dept. of Food and Nutrition, Kyungwon University*

#### ABSTRACT

School foodservice employees are involved with every aspect of ensuring that high quality meals are prepared and they influence student satisfaction. The objective of this study was to identify whether job satisfaction of cooks is affected by their relationships with management. Survey forms that were developed for foodservice dietitians and employees were interviewed. Questionnaires to measure job satisfaction were distributed to 30 schools in the Gyeonggi province and completed by 30 dietitians and 323 cooks. Foodservice cooks' job satisfaction was evaluated by measuring attitudes towards aspects of their job using the modified Smith method(1969). All items in the scales were coded by 4 Likert scale(1: never satisfied, 4: very satisfied), then grouped by using factor analyses. Statistical methods used in this study were a  $\chi^2$ -test, t-test with SPSS software(version 12.0). The study results were as follows; 1) The demographic data showed that 65.3% of respondents were in their 40s, 96% were married, 68.8% were high school graduates, and 93.5% were contracted employees. Regarding overall experience in their current workplace, 27.9% had been in their position over 5 years and 25.7% said less than 2 years. 2) Most of the school lunches was served in the classroom(73.3%). The cook working was rotated among the employees(90%). Most employees did not use a day's leave of absence per month because they were averse to burdening their coworkers. 3) There were no significant differences in job satisfaction between the cooks' self-evaluation scores(2.92) and those of the dietitians(2.92). Among the factors influencing job satisfaction, dietitians(2.10) perceived that cooks(1.99) were more satisfied with their salaries than was actually the case. The cooks(3.19) rated their level of work satisfaction higher than the dietitians(3.03) perceived it to be. Employees rated their relationship satisfaction as 3.50, but dietitians on the other hand rated it 3.37. Most of the cook respondents want a higher salary and a some kind of employment guarantee. This study provides foodservice managers information useful for design positions that will increase productivity. Future study is needed to determine the factors that will improve job satisfaction and satisfy the employees' needs, which in turn will improve school food service quality.

**Key Words** : School foodservice, Employee, Job satisfaction, Dietitian's perception

접수일 : 2007년 4월 4일, 채택일 : 2007년 4월 20일

<sup>†</sup> Corresponding author : Young-Mee Lee, Department of Food and Nutrition, Kyungwon University, 65 San Bokjeong-dong, Sujeong-gu, Seongnam-si, Gyeonggi-do 461-200, Korea  
Tel : 031)750-5971, Fax : 031)750-5974, E-mail : leeym@kyungwon.ac.kr

## 서론

학교급식이란 학교에서 학생에게 식사의 전부 또는 일부를 집단적으로 제공하는 것으로 학교급식을 통해 학생의 심신을 건전하게 발달시키고 나아가 국민 식생활 개선에 기여하기 위하여 도입되었다(1). 현재 학교급식은 가족 주거 환경의 변화와 경제 발전에 부응한 사회적 욕구에 의하여 급속한 양적인 팽창을 가져왔으나, 양적 팽창에 따른 질적 발전의 뒷받침이 부족하여 매년 대형 급식 식중독사고가 빈발하고 있다(2). 더욱이 2006년 위탁급식업체에서 제공된 식사를 통해 다수의 급식소에서 식중독사고가 발생함에 따라, 2006년 6월 학교급식법이 전면 개정되어 향후 학교급식은 위탁급식에서 직영급식으로 전환될 추세이다(3). 2005년 현재 학교급식의 직영급식 실시현황을 살펴보면(1), 초·중·고·특수학교 10,845교 중 10,780교(99.4%)에서 급식을 실시하고 있으며, 그 중 직영급식을 9,125교(84.6%), 위탁급식을 1,655교(15.4%)에서 실시하고 있다. 이들 학교의 조리원은 전체 급식학교수 대비 75.8% (8,173명)가 배치되었고, 조리원 중 조리 보조원은 학교당 평균 5명이 배치되어 총 54,288명이 배치되어 있었다. 이러한 인력수급에도 불구하고 학교급식 규모에 비하여 인력이 부족한 경우에는 학부모의 급식활동 자원봉사를 통해 연 140만 명의 학부모 인력이 충당하고 있는 실정이며, 더욱이 개정된 학교급식법률안(3)에 의해 전국의 학교급식 형태를 직영체제로 전환키로 결정함에 따라 앞으로의 직영학교 조리 종사원의 비중이 더욱 확대될 전망이다.

이처럼 학교급식에서 조리원이 차지하는 비중이 높아가므로, 학교급식 관리면에서 효율적인 인력관리에 대한 급식경영이 대두되고 급식의 질적 관리에 대한 문제가 대두되고 있다(4). 급식의 인력관리 대상인 조리원은 음식의 생산과정에서 식품을 취급하는 당사자일 뿐만 아니라 최일선에서 직접적으로 피급식자(학생)를 만나므로 급식의 양적 생산성뿐만 아니라 질적 생산성에서도 매우 중요한 역할을 한

다(5). 조리원이 직무에 대해 긍지와 자부심을 느끼며 직무환경에 대해 만족할 때 그 급식소에서 일하는 보람을 느끼고, 생산성 향상을 가져올 수 있으므로(6), 업무에 대한 만족을 느끼도록 인력관리를 하는 것이 학교급식을 효율적으로 관리할 수 있는 방안이 된다.

직무만족에 영향을 주는 요인을 개인의 특성과 직무의 특성을 나누어 보면(7), 개인의 특성으로는 연령, 교육과 지능, 성별, 직무수준이 해당되고, 직무특성에는 조직과 관리, 감독, 사회적 환경, 의사소통, 안정성, 임금 등의 요인이 직무만족에 영향을 준다. 이 중 급식을 관리, 감독하는 상관인 영양사는 조리원의 직무수행이나 만족도에 많은 영향을 끼친다(8). 영양사는 조리원들이 목표달성에 열성적으로 참여할 수 있도록 영향력을 행사하므로(8), 영양사와 조리원의 의사소통이 원활하고, 직무 능력에 대한 기대치가 같아야 효율적인 작업을 할 수 있다. 조직 구성원 간의 상관인 영양사와 조리원간의 직무 인식 및 처우 개선점에 대하여 괴리감이 생기면, 원활한 작업이 이루어지지 않아 급식의 질적 향상은 이루어질 수 없으며, 양적인 생산성 또한 부정적인 영향을 받을 것이다. 이에 영양사와 조리 종사원간의 직무에 대한 기대치, 환경에 대한 만족도, 처우개선 등에 대한 인식을 조사하여 차이를 조사함으로써 영양사의 조리원에 대한 작업 관리를 원활히 하여 급식 종사원들이 직무에 대하여 만족도를 높여 학교급식의 양적인 생산성과 더불어 질적인 생산성 향상이 가능할 것이다.

그러나 학교급식의 기초 인력이라 할 수 있는 조리원의 직무에 관련된 연구가 미비한 실정이며, 연구가 진행된 분야는 영양사(9-12)로 한정되어 있는 실정이다. 현재 학교급식에 관한 정책과 외부환경의 변화가 빠르게 변하고 있고, 학교급식 경영운영상 어려움에 직면하게 된 시점에서 학교급식의 인적자원을 효율적으로 통제, 관리하기 위한 학교급식 조리원에 관한 실태 파악의 필요성이 대두되고 있다.

이에 본 연구에서는 급식관리 및 감독관인 영양사가 인식하는 조리원의 직무 능력, 처우개선 및 만족도와 조리원 자신이 인식하는 조리원으로서의 직무 능력, 환경 만족도의 차이 등을 비교하여 조리원의 지도방안 및 처우개선 방안에 도움을 주고, 학교 급식경영에 반영할 수 있는 자료를 제시하고자 한다.

## 연구대상 및 방법

### 1. 조사대상 및 기간

본 연구의 조사대상자는 경기도 S시에 위치한 학교 급식소에서 근무하는 조리원과 영양사로 설정하였다. 표본은 지역편차를 제거하고자, 경기도 S시 교육청 산하의 사립 및 공립학교를 대상으로 행정구역 단위의 구성 비율에 근거하여 비례 할당 방식으로 30개의 학교를 선정하였으며, 선정된 학교의 급식소에 근무하는 영양사와 조리원들을 전수 조사하였다.

조사기간은 2005년 10월 5일부터 12월 28일까지 조사대상인 초·중·고 30개 학교의 급식소를 방문하여 조사를 실시하였다. 조사문항으로는 대상학교의 일반사항으로 급식현황, 근무환경을 조사하였고, 조리원의 일반사항, 직무에 대한 인식, 직무만족도에 관하여 조리원과 영양사에게 설문하였다. 조사대상자수는 초등학교에 근무하는 조리원 129명, 중학교 조리원 109명, 고등학교 조리원 85명으로 총 323명이었으며, 설문지를 배부 후 일정시간 후 즉시 그 자리에서 회수하였다(회수율 100%). 각 학교의 영양사 30명은 면접법과 자기기입식 설문지 자료를 통해 조사 실시하였다.

### 2. 조사내용 및 방법

조사대상 표본의 추출을 위해 2005년 9월 1일을 기준으로 조사대상자가 근무하는 학교급식소를 중

심으로 예비조사를 실시한 후 내적 타당도를 평가, 수정 보완하여 본 조사문항을 재구성하였다.

본 연구에 사용된 설문지는 Smith 등(13)이 개발한 JDI를 수정 보완하여 사용하였다. 설문구성은 학교급식 조리원의 일반사항으로 응답자의 연령, 결혼 여부, 최종학력, 직장과의 거리, 출·퇴근 방법, 자녀유무, 고용형태, 근무경력 등의 인식정도와 근무환경관련 변인들로 구성하였다. 직무에 대한 인식으로 현 급식소를 선택한 이유, 적정급여 수준, 직무의 장점, 처우개선 사항 등으로 구성하였다. 직무만족에 관한 설문문항 구성 시 본 연구에서는 직무만족 측정의 기본요소 5가지 중 학교급식 조리원의 환경에 맞게 수정하여 측정하였다. 조리원의 직무환경 경우 상위자인 영양사는 공립학교의 교사와 같은 방식으로 1년에서 4년마다 돌아가며 업무를 보며, 영양사업무와 관련된 감독자는 행정실담당자로 1년에서 4년마다 돌아가며 순환 근무하는 것으로 조사되었다. 이에 학교급식소의 감독자는 현 급식소의 적응기간 및 학교운영 방식의 차이와 발령 받을 학교급식소로의 전근 등의 원인으로 인해 감독자의 처지 변동 요인이 많으므로 감독자를 만족도 결정 요인에 포함하지 않았다. 또한, 조리원은 영양사로 승진하는 경우가 없으므로 사실상 진급은 없는 실정이다. 따라서 직무만족 측정 요소 중 상관, 승진의 요소를 제외한 급여, 직무자체의 자부심, 동료로 한정하여 조사를 실시하였다. 이에 전반적인 직무만족도, 급여에 관한 만족도, 직무자체의 만족도, 동료에 대한 만족도 문항으로 구성하였다. 영양사에 대한 설문지 구성은 전반적인 학교급식 운영현황에 대한 문항, 조리원이 현 급식소를 선택한 이유 및 직무에 대한 인식, 영양사가 인식하는 조리원의 직무만족도에 영향 주는 평가 문항 등으로 구성되었다. 조리원의 만족도 문항과 영양사가 인식하는 조리원 만족도 문항 간 신뢰도를 검증하기 위해 Cronbach Alpha 값을 이용하여 측정하였으며, 만족도 및 인식도에 관한 전체 문항의 Cronbach Alpha 값은 .65~.85로 조사되어 각 문항의 타당도는 높은

것으로 판단되었다.

### 3. 통계분석 방법

수집된 자료의 통계처리는 SPSS(Ver. 12.0) 프로그램을 이용하여 분석하였다. 조리원과 급식소의 일반 사항에 대해서는 빈도, 백분율, 평균으로 표시하였다. 조리종사자와 영양사 간의 직무에 대한 인식, 직무 환경, 처우개선점, 만족도 평가 차이는 t-test를 이용하여 유의수준 0.05수준에서 분석하였다.

## 결과 및 고찰

### 1. 조사대상자의 일반적 특성

#### 1) 사회인구학적 변인

조사대상자인 조리원의 사회인구학적 특성은 Table 1과 같다. 연령분포는 40~49세가 65.3%, 40세 미만 29.4%, 50세 이상 5.3%로 조사되었다. 최종학력은 고등학교 졸업 71.4%, 중학교 졸업 이하 18.0%, 대졸 이상 10.6%의 순으로 조사되었다. 고용형태는 계약직 93.5%로 대부분이었으며, 근무경력은 5년 이상 27.9%, 2년 이하 25.7%, 2~3년 23.8%, 3~5년 22.6%로 조사되었다. 이를 살펴보면, 학교직영급식소의 경우 연령층은 40대 여성이 가장 많고, 학력 수준은 고등학교 졸업, 경력은 5년 이상, 직위는 대부분 계약직 일반조리원의 신분으로 고용되어 있었다. Yang(14)의 연구에서는 조리원이 남성인 경우가 조사되었지만 이번 조사대상자에는 남자 조리원이 없었다. 이는 병원급식소와 위탁급식소에서는 남자 조리원이 근무하나 학교직영 급식소에서는 남자 조리원이 없다는 타 연구 결과와도 일치하였다(15). 조리원의 연령층은 타 연구에서도 40대가 가장 많았고(15,16), 학력 또한 고등학교졸업 이상이 가장 많은 비율로 조사되어(14-17) 학교급식 조리원의 연령이나 학력은 각기 다른 급식기관을 대상으로 한 타

Table 1. General characteristics of subjects

Characteristics	Category	N	%
Age(yrs)	<40	95	29.4
	40~49	211	65.3
	50≤	17	5.3
Education	Middle school	56	17.3
	High school	222	68.8
	College	19	5.9
	University	14	4.3
	No response	12	3.7
Working type	Contacted	302	93.5
	Non-contacted	21	6.5
Working experience(years)	<2	83	25.7
	2≤ <3	77	23.8
	3≤ <5	73	22.6
	5≤	90	27.9
Working school	Primary school	129	39.9
	Middle school	109	33.8
	High school	85	26.3
Total		323	100.0

연구에서와 유사한 경향이 나타났다. 그러나 조리원의 근무경력은 3~5년(16)이 가장 많다고 조사된 연구와는 다소 다른 경향을 보였다. 이처럼 학교급식종사원(15,16)과 병원급식종사원(17), 위탁급식종사원(14)은 각기 다른 사회인구학적 특성이 있음을 알 수 있었다.

#### 2) 조사급식소의 급식현황

조사대상 학교급식소의 급식 현황은 Table 2와 같다. 배식의 장소로 식당배식이 26.7%, 교실배식이 73.3%로 교실배식의 비율이 높고, 배식 형태는 정량배식 63.3%, 자율배식 16.7%, 부분적 자율배식 20.0%로 조사되어 정량배식의 비율이 높은 것으로 조사되었다. 급식의 교실 배식율은 Kim(18)의 조사 결과에서도 교실배식 50.7%, 식당배식 49.3%로 교실배식이 절반을 넘은 실정이다. 학생의 배식장소에 따른 급식 만족도 평가연구(19)에 의하면, 교실배식

Table 2. Foodservice and work environment of subject's school

Category		N	%
School	Primary school	14	46.7
	Middle school	9	30.0
	High school	7	23.3
Foodservice environment	Place for eating		
	Cafeteria	8	26.7
	Class room	22	73.3
	Meal serving	Equal amount served	19
Self-served		5	16.7
Partially self-served		6	20.0
Cooking works	Same work	2	6.7
	Rotation	27	90.0
	Different by situation	1	3.3
Salary during vacation days	Yes	24	80.0
	No	6	20.0
Work environment	A day's leave of absence per month		
	Yes	5	16.7
	No	25	83.3
	Salary during a day's leave of absence for hygienic	Yes	3
No		27	90.0
A day's leave of absence for hygienic	Yes	11	36.7
	No	19	63.3
Salary during vacation	Yes	29	97.7
	No	1	3.3
Total		30	100.0

이 식당배식보다 가격에 대비한 음식 질, 음식의 위생상태, 후식제공에서도 불만족인 것으로 나타났으며, 특히 교실배식의 경우 식당배식에 비해 조리 후 배식에 이르는 시간이 길어서 음식의 위생 및 품질 면에서 여러 가지 문제점을 야기할 우려가 있으므로 급식자 및 피급식자의 위생관리에 대한 교육이 필요함을 알 수 있었다.

학교급식 조리원의 업무처리 방법에서는 '매일 반복되는 업무는 돌아가며 한다'가 90.0%로 가장 많고, '매일 같은 일을 한다'가 6.7%, '상황에 따라 조

절한다'가 3.3%로 조사되어 한 가지 업무를 계속 하기보다는 조리원간에 업무를 순환하여 근무하는 비율이 매우 높게 조사되었다. 조리원의 월차수당 수령여부에 대한 응답은 80.0%가 월차수당을 지급 받는다고 응답하였다. '월차일을 사용하지 않는다'라고 응답한 비율이 83.3%로 높게 조사되었다. 보건수당은 '없다'고 응답한 비율이 90.0%이며, 보건일은 '사용하지 않는다'로 응답한 비율이 63.3%로 조사되었다. 즉, S지역의 직영 학교급식소는 교실배식에서 정량배식을 주로 하고, 조리원의 일처리는 돌아가며 업무를 처리하며, 월차일은 대부분 사용하지 않는 것으로 조사 되었다. 또한, 2006년부터 보건수당은 학교급식법에 의해 폐지되는 것으로 조사되었다.

## 2. 조리원의 학교급식 업무 인식에 대한 조리원과 영양사의 비교

### 1) 근무환경에 대한 인식

#### (1) 현급식소의 선택 이유

학교급식 조리원이 현재 근무하고 있는 급식소를 선택한 이유를 조리원 자신과 영양사가 조리원에 대하여 판단하여 응답한 자료를 비교한 결과(Fig. 1), 조리원은 '집에서 가까운 거리'(47.7%)에 있는 것을 첫 번째로 고려하는 것으로 나타났다. 이에 비해 영양사는 조리원이 학교급식소를 선택한 이유가 '근무시간이 자녀의 시간과 같아서'(73.3%)라고 응답한 비율이 높아 조리원과 영양사간 근무지 선택 동기

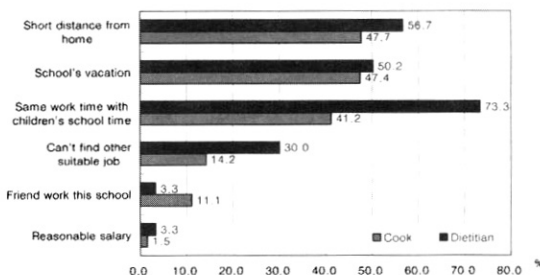


Figure 1. Comparison reasons for choosing present school between cook and dietitian

에 대한 인식에 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 '다른 마땅한 직장을 찾지 못해서'라는 항목에 대하여 영양사 30.0%, 조리원 자신은 14.2%로 응답하여 영양사와 조리원의 직장선택 동기에 대한 인식의 차이도 관찰 할 수 있었다. 그러나 '학교의 방향이 있기 때문'에 대하여 영양사는 50.2%, 조리원 자신은 47.3%로 응답하여 조리원과 영양사의 차이는 적었다. '친구(동료)와 같이 근무하기 때문'은 조리원 11.1%, 영양사 3.3%로 조사 되었고, '월급이 적당해서'는 조리원 1.5%, 영양사 3.3%로 가장 낮은 응답을 하였다. 또한 현급식소에 조리원의 자녀가 재학 중인 1~2명이 있는 경우가 설문조사에서 알 수 있었다. 이처럼 조리원과 영양사가 인식하는 조리원의 근무환경에 대하여 차이를 보이고 있었다.

(2) 급여에 대한 평가

학교급식 조리원의 급여에 대하여 조리원 자체평가와 영양사 평가를 비교한 결과는 Fig. 2와 같다. 적정급여로 '100~110만원 미만'을 응답한 비율이 조리원(40.0%)과 영양사(50.0%) 모두 가장 높게 나타났다. '90~100만원 미만'은 조리원 21.8%, 영양사 10.0%, '80~90만원 미만'은 조리원 18.7%, 영양사 13.3%로 조사되었다. 또한 '110만원 이상'에서는 조리원 18.1%, 영양사 10.0%로 조사되었다. 현 평균 급여수준인 '70~80만원 미만'은 조리원이 9.0%, 영양사가 3.3%로 조사되었다. '70만원 미만'의 경우 조리원 3.0%로 나타났고, 영양사는 응답하지 않았다. 즉, 조리원의 급여수준을 영양사와 조리원 모두 약 100~110만원 수준으로 여기고 있음을 알 수 있었다. Kim(20)의 조사에 의하면 학교급식 종사자의 월수입은 100만원 이하가 절반(54.8%)으로 가장 많고, 본인의 생활수준이 하위라고 생각하는 비율(69.7%)이 높다는 연구와 같이 본 연구에서도 조리원의 실제 평균급여(70만원 미만)는 적정수준이라 생각하는 급여(100~110만원 미만)에 미치지 못하므로 급여에 대한 불만족이 직무의 전반적인 만족에 영향을 미칠 수 있음을 알 수 있었다.

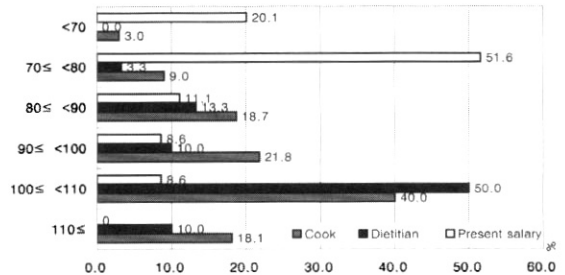


Figure 2. Comparison reasonable salary between cook and dietitian

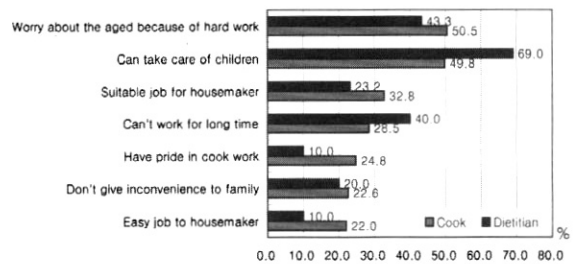


Figure 3. Comparison perceptions about cook's work between cook and dietitian

2) 직무에 대한 인식 비교

(1) 직무에 대한 인식

학교급식 조리원의 직무에 대한 인식에 대하여 조리원 자체평가와 영양사 평가를 비교한 결과는 Fig. 3과 같다. 조리원(50.5%)은 '일이 힘들어 노후 건강이 걱정'되는 것을 가장 높이 인식하는 반면, 영양사(69.0%)는 '자녀를 돌보며 할 수 있는 직업'을 가장 높이 인식하여 조리원과 영양사간의 평가에 큰 차이를 보였다. 조리원의 경우 직무의 부정적 요인을 높은 비율로 응답한 반면, 영양사는 직무의 긍정적 측면에 대한 요인에 높은 응답율을 나타냈다. 또한 '주부의 직업으로 좋은 직업이다'(조리원 32.8%, 영양사 23.3%), '자부심을 갖고 일한다'(조리원 24.8%, 영양사 10.0%), '가족에게 피해가 되지 않는 직업이다'(조리원 22.6%, 영양사 20.0%)의 항목은 조리원이 영양사보다 높게 평가하였으나, '평생직업은 아니다'(조리원 28.5%, 영양사 40.0%)는 영양사가 조리원보다 높게 평가하는 것으로 나타났다. 이처럼 조리원과 영양사의 조리원 직무에 대한 인식은 긍

정적 요소와 부정적 요소별로 뚜렷한 응답 반응 비율의 차이를 나타내었다. 학교급식이 그 업무를 효과적으로 수행하기 위해서는 급식에 종사하는 급식 종사자가 좋은 직무 환경에서 긍지와 자부심을 느끼며 직무에 만족할 때 총체적인 의미에서의 학교급식의 질 향상이 가능한데(6), 본 연구의 학교급식 종사자는 부정적인 요소를 영양사가 생각하는 것보다 더 높게 인식하고 있음을 알 수 있었다.

(2) 학교급식 조리원 직무에 대한 장점

학교급식 조리원의 직업에 대한 장점에 대하여 조리원 자체평가와 영양사 평가를 비교한 결과는 Fig. 4와 같다. ‘자녀와 출퇴근이 같아서 좋다’를 조리원의 경우 71.5%, 영양사의 경우 86.7%로 가장 높은 비율로 응답하여 가장 큰 장점으로 인식하고 있었다. 더욱이 영양사의 평가가 조리원 자체 평가 보다 더 높은 비율로 응답하였다. ‘근무시간이 짧다’에서는 조리원 20.4%, 영양사 56.7%로 조리원과 영양사 간의 인식차이가 컸다. ‘깨끗한 환경에서 근무한다’가 조리원 18.0%, 영양사 20.0%로 조사되었고, ‘일이 복잡하지 않다’가 조리원 11.0%, 영양사 20.0%로 조사되었다. 또한 작업에 ‘별도의 기술이 필요 없다’가 조리원 18.9%, 영양사 23.3%로 조사되었으며, ‘자격증이 필요 없다’가 조리원 8.7%, 영양사 20.0%로 조사되었다. 학교급식 조리원의 조리사 자격증 소지자가 절반 이하(45.4%)인 연구결과에서와 같이(5), 조리원은 본인의 직무에 대해 특별한 기술이 필요 없다고 인식하고 있었고, 본 연구 결과, ‘출퇴근시간’, ‘근무시간’, ‘깨끗한 근무환경’, ‘일이 어렵지 않음’, ‘자격증이 필요 없이 가능한 직업’ 등의 항목에서 조리원이 평가하는 직무에 대한 평가보다 영양사가 조리원의 직무에 대해서 긍정적으로 높게 평가한 것으로 조사되었다.

(3) 처우 개선요소에 대한 인식

조리원의 처우 개선에 관련된 요소에 대하여 조리원과 영양사의 인식을 비교한 결과는 Fig. 5와 같

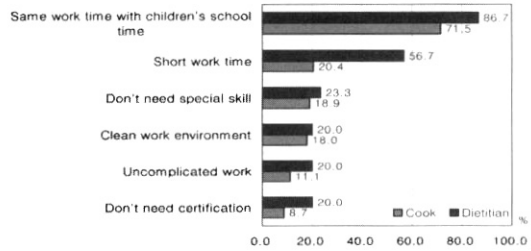


Figure 4. Comparison merits of cook's work between cook and dietitian

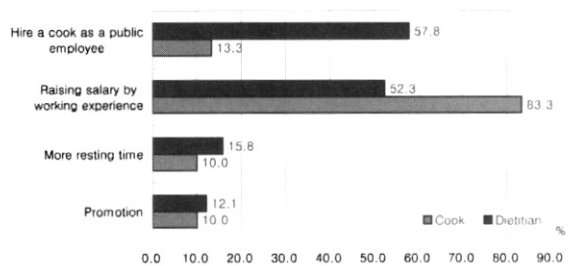


Figure 5. Improvement factor of labor conditions

다. ‘조리원들의 신분도 공무원으로 되어야한다’라는 항목에 대하여 조리원은 57.3%가 응답하여 가장 높은 비율을 나타냈으나, 영양사는 조리원의 신분개선에 대하여 13.3%만 필요하다고 응답하여 영양사의 조리원의 신분 보강 개선에 대하여서는 조리원과 인식의 차이가 다소 큰 것으로 조사되었다. 그 이유로 영양사는 조리원의 업무는 단순업무자 일뿐 안정적 채용이 급식업무에 대하여 책임감을 갖는 것은 아니라고 인식하며 공무원으로 되는 것에 높은 응답을 보이지 않음을 개방형 질문 결과 알 수 있었다. 이에 비하여 ‘조리원 경력을 인정하여 급여에 반영하여야 한다’는 항목은 조리원이 52.3%, 영양사가 83.3%로 응답하여 영양사는 조리원의 처우 개선을 신분 보강 보다는 능력에 따른 급여 향상에 더 중점을 두고 있다는 점을 추측할 수 있었다. ‘조리원들도 진급의 기회가 있어야한다’(조리원 12.1%, 영양사 10.0%)와 ‘조리원의 휴식시간이 필요하다’(조리원 15.8%, 영양사 10.0%)는 타 항목에 비하여 다소 낮게 평가되었다. 즉, 직무에 대한 인식, 급여에 대한 평가차이, 처우 개선 요소의 중요성 인식에

대한 차이 등이 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 또한 영양사와 조리원간에 조리원 직무에 대한 인식차이가 있는 것으로 조사되었다. 직무에 대한 인식에서는 조리원은 부정적 요소를 인식하는 반면 영양사는 긍정적 요소를 인식하는 비율이 높아 조리원과 영양사의 인식에 차이가 나타났다. 급여에 대하여 조리원 스스로의 급여만족도보다 영양사가 내린 조리원에 대한 급여만족도가 더 높게 평가되었다. 또한 처우 개선 요소에 대한 차이는 조리원의 경우 고용형태의 신분보장 개선에 대해 인식한 반면 영양사는 능력에 따른 급여 향상에 중점을 주고 있는 것으로 조사되었다. 이는 조리원이 불안정한 고용시 만족도가 낮은 것은 채용에 대한 불안감이 작용할 수 있으며(7), 영양사에 대한 연구에서도(21) 정규직 영양사가 비정규직 영양사보다 만족도가 높다는 연구에서 보는 바와 같이 고용에 대한 불안 및 처우의 차이를 개선하는 것이 필요함으로 알 수 있다.

3) 조리원의 직무만족도에 대한 평가

조리원의 직무만족도와 영양사가 인식하는 조리원의 만족정도를 비교 분석한 결과는 Table 3과 같다. 영양사와 조리원이 평가한 조리원의 만족정도를 비교한 결과, 동료와의 관계에 대한 만족도 평가에서 유의적인 차이가 나타났다(p<0.01). 전반적인 직무만족정도를 알아보기 위하여 ‘현재 하는 일에 대한 만족정도’를 설문한 결과, 조리원 자신이 평가한 만족점수가 2.92점이고, 영양사가 평가한 조리원의 만족점수는 2.93점으로 조사되었다. 또한 ‘현재의 직업에 대한 만족정도’에 조리원은 2.91점, 영양사는 2.80점으로 조사되었다. 즉, 전반적인 직무 만족도에 대하여 조리원과 영양사의 평가 인식은 큰 차이를 보이지 않았고, 영양사는 조리원에 대한 전반적인 직무만족정도는 비교적 정확히 파악하고 있음을 알 수 있었다. 급여에 대한 만족정도를 설문한 결과, ‘급여에 대한 만족정도’는 조리원 1.99점, 영양사 2.10점으로 조사되었다. 또한 ‘급여가 적어서 직업을

Table 3. Comparison with cook's job satisfaction between cook and dietitian

	Category	Cook	Dietitian
Job	Satisfaction about work	2.92±0.43 <sup>1)2)</sup>	2.93±0.64
	Satisfaction about job	2.91±0.40	2.80±0.55
Salary	Satisfaction about salary	1.99±0.48	2.10±0.66
	Never regret about short salary	2.22±0.46	2.47±0.63
Work	Proud of foodservice work	3.19±0.38	3.03±0.56
	Introduction al foodservice cook to people	2.46±0.44	2.37±0.72
Relationship	Human relationship with coworkers	3.50±0.35	3.37±0.56
	Help coworkers <sup>3)</sup>	3.59±0.26	3.23±0.50

1) mean ± S.D

2) 4 Likert scale : 4-very satisfied, 3-satisfied, 2-unsatisfied, 1-never satisfied

3) \*\* : p<0.01

후회하는 않는 정도’는 조리원 2.22점, 영양사 2.47점으로 조사되었으나, 유의적인 차이는 없었다. 직무 자체에 관한 자부심에 대한 만족정도를 설문한 결과, ‘학교급식소의 조리 업무의 보람정도’는 조리원 3.19점이고 영양사 3.03점으로 조사되었으며, ‘조리원 직업을 남에게 말할 수 있는 정도’는 조리원 2.46점이고 영양사 2.37점으로 조사되었다. 즉, 영양사가 조리원에 대하여 평가한 직무자체에 대한 자부심 만족도는 조리원 자신이 평가한 직무자체 자부심 만족도보다 다소 낮은 것으로 조사되어 조리원은 영양사가 자신들에 대하여 평가하는 것보다 직업에 대한 자부심과 직업을 긍정적으로 평가하고 있음을 나타내었다. 동료관계를 알아보기 위한 설문 문항으로 ‘동료와의 인간관계 만족정도’는 조리원 3.50점, 영양사 평가점수는 3.37점으로 조사되었으며, ‘직장동료로서 서로 도와주는 정도’의 결과는 조리원 3.59점, 영양사는 3.23점으로 조사되었다. 동료와의 관계 또한 조리원이 영양사보다 만족정도를 다소 높게 평가하는 것으로 나타났다. 조리원의 직무 만족에 조리원과 영양사간의 차이를 비교해 본 결



과, 조리원의 만족정도에 영향을 주는 요인들은 영양사가 인식하는 만족정도보다 높은 만족을 가지고 있는 것으로 나타났다. 본 연구에서 급여를 제외한 전반적인 직무, 동료와의 관계 등에서 영양사가 인식하는 것보다 조리원이 인식하는 만족도가 더 높게 나타났는데, 이는 학교 급식종사원은 동료에 대한 만족도가 가장 높고, 급여에 대한 만족도가 낮다는 연구(6)와 일치한다. 또한 급식소 유형별 연구자료에 근거하여 비교해 볼 때 Yang 등(22)의 호텔급식, Han(23)의 위탁급식, Kim(24)의 병원급식 조리원을 대상으로 한 연구에서 나타난 급여수준보다 본 연구의 결과인 학교급식 조리원의 급여수준은 낮은 것으로 조사되었다. 직무 만족도를 높이기 위해서는 조리원의 직무수행 시 자율성의 범위를 넓혀주면 직무만족도를 높일 수 있고, 근무기간이 직무만족도와 양의 관계가 있다는 연구결과(18)에서 보듯이 영양사는 조리원 인력관리 시 자율성의 범위를 넓혀주고, 복지 시스템의 부족으로 인한 급여 불만족을 낮추기 위한 현실적인 방안을 마련하는 것이 필요하리라 사료된다.

## 결론 및 제언

본 연구는 급식관리 및 감독자인 영양사가 인식하는 조리원의 직무 능력, 환경의 만족도와 조리원 자신이 인식하는 능력, 만족도간의 차이를 비교하여 조리원의 지도방안 및 처우개선 방안에 도움을 주고자 초·중·고 30개 학교의 급식소를 방문하여 영양사 30명 및 조리원 323명의 설문조사를 요약한 결과는 다음과 같다.

1. 조리원과 영양사가 인식하는 조리원 직무에 대한 인식과 처우개선점을 비교한 결과, 조리원이 현재의 급식소를 선택한 이유는 '집과 가까운 거리' 47.7%, '학교의 방학이 있기 때문' 47.4%로 응답하였으나, 영양사의 경우 조리원이 현급식소 선

택이유는 '근무시간이 자녀의 시간과 같아서'가 73.3%로 응답하여 조리원과 영양사의 응답에 차이가 있었다. 학교급식 조리원의 직무에 대한 장점을 '자녀와 출·퇴근이 같다'인 항목에 조리원(71.5%)과 영양사(86.7%) 모두에서 가장 높은 응답을 하였다.

2. 조리원의 적정급여 수준에 대한 평가를 비교한 결과, 조리원(40.0%)과 영양사(50.0%) 모두 100~110만원 미만이 가장 높은 비율로 조사되었다.
3. 직무에 대한 인식의 차이는 조리원은 '일이 힘들어 노후 건강이 걱정된다'는 항목이 50.5%로 응답한 반면, 영양사는 '자녀를 돌보며 할 수 있는 직업이다'라는 항목에 69.0%로 응답하여 조리원 자신과 영양사의 조리원 직무 인식에는 차이가 있는 것으로 나타났다.
4. 처우 개선에 관련된 요소에 대하여 조리원의 경우 '조리원들의 신분도 공무원으로 되어야 한다'라는 항목에 대하여 57.3%가 가장 높은 응답을 한 반면, 영양사의 경우 '조리원 경력을 인정하여 급여에 반영하여야 한다'라는 항목에 83.3%로 가장 높은 응답을 하여 조리원과 영양사의 조리원 처우 개선점에 차이가 있음을 알 수 있다.
5. 조리원의 직무만족도를 조리원의 자체평가와 영양사의 평가를 비교한 결과, 동료관계에 대한 만족도를 묻는 항목인 '직장동료로서 서로 도와주는 정도'에서 조리원(3.59점)과 영양사(3.23점)에서 유의적인 차이가 있었다( $p < 0.01$ ). 전반적인 직무만족도에서는 조리원 자신이 평가한 만족정도와 영양사가 인식하는 조리원의 만족도는 유의적인 차이는 없었다. 조리원 자신과 영양사가 인식하는 급여만족도에서는 '급여에 대한 만족정도'가 조리원 자신(2.93점)보다 영양사(2.10점)가 높게 평가하였다. 직무자체에 대한 자부심을 조사한 항목인 '학교급식소의 조리업무의 보람정도'를 조리원 자신(3.19점)보다 영양사(3.03점)가 인식하는 만족도가 낮게 나타났으나 유의적인 차이는 없었다.

본 연구 결과에 의하면, 조리원 직무에 대한 조리원 자신과 영양사가 인식하는 평가에 유의적인 차이가 있어 다음과 같은 제언을 하는 바이다. 조리원이 불안정한 고용 시 만족도가 낮은 것은 채용에 대한 불안감이 작용할 수 있으므로(7), 조리원 노동의 강도에 맞게 급여가 책정되어야 하며, 조리원의 직위가 안정적으로 개선되어 직무환경의 불안요소를 제거하여야 급식업무 질 향상의 실질적인 효과를 기대할 수 있을 것으로 사료된다. 또한 Lee 등(25)에 의하면 자신의 직무에 긍정적인 사람은 자기가 속해 있는 조직에 긍정적인 태도와 조직 내에서의 원만한 인간관계를 형성하게 되며, 직무에 만족이 높으면 이직율과 결근율이 감소되고 이에 따른 생산성 향상의 효과를 갖는다고 보고된 바와 같이 급식종사원이 책임과 의무를 가질 수 있도록 업무담당자에 대한 의견의 존중이 요구되며, 능력을 발휘할 수 있도록 적절한 교육의 지속적인 실시가 요구된다. 이에 조리원과 영양사가 조리원 업무에 대한 인식차이를 줄일 수 있는 객관적인 평가지표를 마련하여 인적자원 관리 효율성을 높일 수 있는 방안을 모색하는데 기여될 수 있도록 기대한다.

## 참고 문헌

1. Ministry of education and human resource development. 2005 School Foodservice. <http://www.moe.go.kr/infrom/morgue> 2005/12/31
2. Korea food and drug association. Foodborne illness. <http://www.kfda.go.kr/open-content/foopoin/status/> 2005/12/31
3. 학교급식법개정법률안. 학교급식법 전부개정법률안. 의안번호 174556, 2005
4. 신영재. 학교급식정책방향. 학교급식연수회, 교육인적자원부, pp.2-26, 2006
5. Lee JH, Ryu K. Influence of School Food Service Employees' Nutrition Education on Nutrition Knowledge. *J East Asian Soc Dietary Life* 16(6):777-786, 2006
6. Park YS. A Study on the Foodservice Employee's Job Satisfaction in Elementary School Foodservice System Located in Daegu and Kyoungbuk Area. *J East Asian Soc Dietary Life* 12(6):536-546, 2002
7. Martin PC, Vaden AG. Behavioral science in hospital foodservice. II. Job satisfaction and work values of foodservice employees in large hospitals. *J Am Diet Assoc* 73(2):127-131, 1978
8. Kim EM, Chun SS, Yoon JY. The effect of dietitian's leadership on the job satisfaction of employees in foodservice organizations. *J Korean Soc Food Sci Nutr* 33(10):1646-1652, 2004
9. Ryu K, Woo CN, Kim WJ. Assessment of dietitian's nutritional quality management for school food service. *J Korean Soc Food Sci Nutr* 35(2):238-247, 2006
10. Choi YJ, Noe HK. Management of food service system and its perception of dietitians in some elementary school. *Korean J Community Nutrition* 2:75, 1999
11. Choo YJ, Lee JH, Yoon JH, Ryu SH. Relationship between levels of dietitians' management activities and job satisfaction in elementary school foodservice operations. *Korean J Community Nutrition* 10(4):546-554, 2005
12. Shin EK, Lee MJ, Lee YK. The effect of job characteristics and work values on organizational commitment and job satisfaction of the school foodservice dietitians. *Korean J Community Nutrition* 4(3):441-453, 1999
13. 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, pp.1-3, 1969
14. Yang IS, Park MK, Cha JA, Lee HY. The analysis on job satisfaction of personnel engaged in contract foodservice management company. *Korean J Community Nutrition* 9(4):519-527, 2004
15. Han KS, Chae YC, Kim SH, Pyo EY. The job analysis of cooks of school foodservice. *Korean J Nutrition* 35(10):1104-1119, 2002
16. Chang SY. Job and need satisfactions of elementary school foodservice employees in seoul area. Master degree thesis. Kyung-Hee University, 2000
17. Kim HS. The determinants of the job satisfaction and intent to leave among hospital foodservice employees. Master degree thesis, Yonsei University, pp.31-54, 2004

18. Kim SH. Evaluation of importance and performance for students and employees about sanitary characteristics for high school foodservice in Busan, *J Korean Soc Food Sci Nutr* 34(9):1414-1426, 2005
19. Lee KA, Lyu ES. Comparison of student satisfaction with foodservice of middle school by place for meal service in Busan area. *J Korean Soc Food Sci Nutr* 34(2):209-218, 2005
20. Kim JG. Studies on the food hygiene & safety knowledge, attitudes, and practices of kitchen employees in school food-service programs-part 1. *Korean J Env Health* 30(2):173-183, 2004
21. Han SH. Factors related to job satisfaction in hospital foodservice dietitians; with special reference to organizational climate and individual needs. MS thesis, Dongduk Women's university, 1999.
22. Yang IS, Myeong MS, Lee SJ, Lee HY. The relationship between job satisfaction and intention to quit of employees in F&B department of hotels by job type. *Korean J Cookery Sci* 20(2):151-157, 2004
23. Han JH. Factors related to job satisfaction in contracted foodservice managers. Master degree thesis, Dongduk Women's University, 1999
24. Kim HS. The determinants of the job satisfaction and intent to leave among hospital foodservice employees. Master degree thesis, Yonsei University, pp.31-54, 2004
25. Lee JW. A Study on the satisfaction of job and propensity to change occupation for people working at community welfare facilities. Master degree thesis, Daejeon University, pp.79-83, 2003