KOREAN J. FOOD COOKERY SCI.
Vol. 25, No. 5, pp. 619 ~631 (2009)

부산 일부지역 학교 급식 조리원의 직무만족도에 영향을 미치는 요인

최기보 · 신기정[1] · 류은순[†]
부경대학교 식품생명과학과, [1]부경대학교 교육대학원

A Study on the Factors Influencing Job Satisfactions of School Foodservice Employees in Busan Area

Ki-Bo Choi, Kee-Jung Shin[1] and Eun-Soon Lyu[†]
Division of Food Science & Biotechnology, Pukyong National University
[1]Graduate School of Education School, Pukyong National University

Abstract

The purpose of this study was to provide basic information to school foodservice employees so that they can meet their professional responsibilities by understanding the relationship of job burnout, job engagement, job stress and level of job satisfaction and analyze the influence between these factors according to the general characteristics of the employees. The subjects included employees at 426 school foodservices in Busan. The mean job engagement was significantly different in the reason that cooks chose this profession($p<0.05$), and readiness to quit($p<0.001$). The mean job stress was significantly different in different age groups($p<0.01$), cooking certification($p<0.01$), reason that cooks chose this profession($p<0.01$), and readiness to quit($p<0.05$). The mean job stress was significantly different in the reason cooks chose this profession($p<0.01$), and readiness to quit($p<0.05$). In terms of the level of satisfaction of co-workers, the subfactor of job burnout, 'self-confidence' and 'achievement' had positive influences ($p<0.01$) and for the level of satisfaction of the work, it had positive influences on 'achievement'($p<0.01$) and negative influences on 'exhaustion' ($p<0.01$). In terms of the level of satisfaction of co-workers and work, the subfactor of job engagement, 'absorption' had positive influences($p<0.01$). Among the level of job satisfaction, for the level of satisfaction of pay, the subfactor of job stress, 'unstable job' had negative influences($p<0.01$) and 'role conflict' had positive influences($p<0.05$). For the level of satisfaction of co-workers, the subfactor of job stress, 'role conflict' had negative influences($p<0.01$), and for the level of satisfaction of work, 'inappropriate circumstance' and 'unstable job' had negative influences ($p<0.01$).

Key words: job burnout, job engagement, job stress, job satisfaction

I. 서 론

우리나라 초 · 중 · 고등학교의 급식은 2003년부터 전면 확대 실시되어 다양한 식단의 제공과 위생적이고 안전한 식사, 그리고 급식시설 및 식당 환경 개선을 위해 많은 노력을 하고 있으나 아직 학생들의 급식만족도는 높지 않은 것으로 평가되고 있다. 급식은 제한된 인적, 물적 자원 내에서 음식 및 서비스를 제공하게 되는데 특히 인적자원인 조리원은 음식과 서비스에 있어 중요한 역할을 하기 때문에 조리원의 직무수행 정도는 고객만족에 많은 영향을 준다(Spears MC 1995). 학교급식에서도 조리원은 좁은 공간의 급식시설에서 학생들의 만족을 위해 음식 맛의 향상과 서비스와 위생 안전성 등에 있어서 중요한 역할을 수행하고 있으므로 이들이 직무환경에서 자부심을 갖고 직무에 만족할 때 급식의 생산성 및 질적 향상이 가능할 것이다.

직무만족이란 직무와 관련한 경험에서 오는 모든 호의적인 감정과 악의적인 감정의 균형 상태로부터 기인되는 태도(Smith PC 등 1969), 각 개인이 자기의 직무와 관련하여 경험하게 되는 유쾌함 혹은 긍정적인 감정 상태(Locke EA 1976, Beatty RW와 Schneider CE 1981)로 정의되고 있다. 즉 직무만족은 직무수행에 수반되는 인간관계, 개인의 감정적 태도, 임금과 같은 근로조건 등을 포함하는 직무전반에 걸친 정서적 반응이라고 할 수 있다(Kim BK

[†]Corresponding author: Eun-Soon Lyu, Division of Food Science & Biotechnology, Pukyong National University
Tel: 051-629-5848
Fax: 051-629-5842
E-mail: eslyu@pknu.ac.kr

2006). 직무만족은 모든 조직에서 경영상 최고의 관점인 생산성 향상 측면과 직결되는 것으로써, 직무 만족도가 높을수록 작업능률의 향상과 더불어 최종적으로 총 생산성을 높이는 결과를 가져오기 때문에 조직들은 종사자의 직무만족에 많은 관심을 가지고 있다(Ruf KL와 David BD 1975).

직무만족도에 영향을 미치는 요인으로는 개인적, 환경적 요인들이 있는데 이외에 종사자가 느끼는 직무소진, 직무관여, 직무스트레스 요인도 직무만족도에 영향을 미친다고 보고되고 있다.

직무소진(job burnout)은 Freudenberger H(1974)가 처음으로 사용한 용어로 자신에게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였으나 기대하였던 성과나 보상 없이 인간적인 회의감이나 좌절감을 겪는 상태라 정의하였다. 직무소진은 정서적으로 부담이 되는 환경에 장시간 노출됨으로써 생기는 생리적, 정서적, 정신적인 소진 상태로서, 직무소진은 업무의 질적 효과성을 저하시키고 직무만족에도 영향을 준다고 보고되었다(Maslach C와 Jackson S 1981). Song NC 등(2007)은 학교급식 조리종사자의 직무소진에 영향을 주는 요인에는 조리원의 일반적 특성 중 학력, 근로조건, 이직의향 등이 있다고 보고하였다. 또한 병원 영양사들의 경우 병원의 구조적 특성과 업무조건 및 개인적 특성이 직무 만족도와 소진에 영향을 준다고 보고되었다(Yun HJ 등 2009).

직무관여(job engagement)란 직무의 기본적 요구수준을 넘어서 자발적으로 직무를 수행하는 정도를 말하며 활기(vigor), 헌신(dedication), 몰두(absorption)의 세 하위 영역으로 구성되어 있다. 활기는 쉽게 피곤해지지 않고 어려움에 직면했을 때에도 지속성 있으며 높은 에너지를 갖고 있는 것을 의미하고, 헌신은 도전적이고 자부심을 가지고 직무에 적극적으로 참여하는 것을 뜻하며, 몰두는 자신의 작업에 완전히 집중하고 시간 가는 줄을 모르고 즐겁게 일을 하는 것을 의미한다(Maslach C 등 2001). Aryee S 등(1999)은 직무관여는 직무만족도에 영향을 미친다고 보고하였고, Maslach C(2003)는 종업원들은 직무관여가 높은 경우, 작업 활동에 대해 적극적이고 효과적으로 스스로를 그들의 직무에 완전히 밀착시킨다고 보고하였다. Song NC 등(2007)도 학교급식 조리종사자의 직무관여 중 헌신과 몰두가 높을수록 직무자체에 대한 만족도가 높았다고 보고하여 직무관여가 종업원의 직무만족도에 영향을 주고 있음을 알 수 있다.

직무스트레스(job stress)란 조직과 개인 특성이 관여된 환경 · 개인적 측면의 잠재적인 스트레스 원과 개인 특성 간의 상호작용이라 볼 수 있는데(Yoon HM 1996) 이는 개인이 직무와 관련된 일을 수행하면서 직무환경요소와 개인과의 상호작용에서 오는 불일치로 발생하는 심리적 불균형 상태로 정의내릴 수 있다(Park JC와 Park JY 2008). Jackson SE와 Schuelr RS(1985)는 역할갈등과 역할모호성이 직무에 관련된 스트레스를 불러 일으킨다하여 역할스트레스(role stress)라고도 불렀다.

역할 갈등이나 역할모호성의 직무스트레스 요인은 직무만족에 강한 음(-)의 영향을 미치는 것으로 보고되었는데(Jun JK와 Kim CS 2002), Park HS 등(2001)의 연구에서는 일선공무원의 스트레스 요인인 역할 갈등과 역할모호성은 직무성과와 직무만족, 생활만족 등을 통하여 이직충동에 간접적으로 영향을 미치며, 이직충동에 가장 큰 영향을 미치는 것은 직무만족이며 따라서 직무스트레스는 직무만족과 음(-)의 관계를 지닌다고 보고하였다.

직무스트레스는 직무만족에 영향을 미치므로 직무스트레스를 잘 관리하면 종업원의 직무만족이 증가하고 이러한 직무만족은 조직의 발전을 위해 긍정적으로 활용될 수 있으므로(Cho JY와 Ha DH 2009) 조직에서 종사자들에 대한 직무스트레스 관리는 매우 중요하다고 볼 수 있겠다. 서비스 이익 사슬(service-profit chain)에서도 조직의 수익 증대는 고객만족으로부터 오는데 고객만족은 조직에서 제공하는 서비스 품질을 통해 가능하며 높은 서비스 품질의 제공은 바로 내부 고객인 종업원이 제공하기 때문에 기업의 결정적인 성공요인은 곧 종업원을 만족시키는 것에서 시작된다고 보고되었다(Spears MC 1995).

따라서 학생들의 급식에 대한 만족 증진을 위해서는 급식수행에 대한 학생들의 인식 조사를 통한 개선 뿐 아니라 직접 급식 생산과정에 참여하는 조리원의 급식업무에 대해 만족이 급식의 질에 영향을 주므로 조리원의 직무 만족도 및 직무 만족에 영향을 미치는 요인에 대한 연구가 매우 중요하다 하겠다.

그동안 학교급식 조리원의 직무만족에 관한 연구로는 주로 서울, 대구 및 경북지역의 학교급식 조리원을 대상으로 한 Kim EK 등(1998), Chang SY와 Han MJ(2002), Park YS(2002), Nam SM(2005), Lee SH와 Yoo KM(2006), Lee OS 등(2007)의 연구가 있었으나 직무만족과 직무소진, 직무 관여 등의 요인과의 관계를 살펴본 것은 Song NC 등(2007)의 연구 이외에는 매우 미흡한 실정이다.

특히 부산지역 초 · 중학교의 조리원을 대상으로 한 직무만족에 대한 연구는 매우 부족하므로 본 연구에서는 부산지역 초 · 중학교 조리원의 직무소진, 직무관여, 직무스트레스 및 직무 만족도를 조사하고 이들 간의 상관관계 및 영향력을 분석하여 학교급식 관계자들에게 본 연구 결과를 제공함으로써 학교급식 조리원의 직무만족도를 높일 수 있는 방안을 강구하여 조리원들이 학생의 급식만족을 위해 전문적인 역할을 수행하는데 도움이 되고자 한다.

II. 연구 방법

1. 조사대상 및 방법

본 연구는 부산지역에서 직영으로 운영되고 있는 초등학교와 중학교 70개교(초등학교 46개, 중학교 24개) 급식실에서 근무하고 있는 조리원 426명을 대상으로 하였다. 조사방법은 연구자가 직접 학교를 방문하여 영양사를 통해 설문지를 조리원에게 배부하여 설명 한 후, 직접 기록하게 하는 자가기록방법을 이용하였다. 배부된 설문지 중 369부를 회수하였고(회수율 : 86.6%), 이 중 일관성이 없거나 미기재 된 응답이 있는 45부를 제외한 총 324부(초등학교 210부, 중학교 114부)를 분석에 사용하였다. 조사는 2007년 12월 13일부터 2007년 12월 28일까지 실시하였다.

2. 조사내용

학교급식 조리 종사자의 직무만족, 직무관여, 직무스트레스 및 직무만족에 관한 조사내용은 선행문헌(Smith PC 등 1969, Maslach C 등 2001, Nam SM 2005, Lee OS 등 2007)을 이용하여 설문문항을 구성하였다. 예비조사는 임의로 5개 학교(초등학교 2개, 중학교 3개)를 선정한 후 조리원 23명(초등학교 8명, 중학교 15명)을 대상으로 설문내용에 대한 이해도, 상황 적합정도를 조사한 후, 수정 보완하여 본 조사를 위한 설문문항을 구성하였다.

설문조사 내용은 조사대상자의 일반 사항으로는 조리원의 연령, 학력, 결혼 여부, 근무기간, 조리사 자격증 유무, 직업선택이유, 이직의향, 이직횟수, 희망개선사항 등 12개 문항으로 구성하였다.

직무소진 내용은 총 13개 문항으로, 소진(exhaustion)은 '정서적으로 지쳐있음을 느낀다', '출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다' 등의 6개 문항, 자신감(self-confidence) '직무상의 문제들을 효과적으로 해결 할 수 있다' 등의 4개 문항, 성취감(achievement)은 '현재의 직무에서 가치 있는 많은 일들을 이루어 왔다' 등의 3개 문항으로 구성하였다.

직무관여 내용은 총 17개 문항으로, 활기(vigor)는 '직무에서 나는 넘치는 힘을 느낀다' '내가 생각할 때 나의 일은 도전적이다' 등의 9개 문항, 헌신(dedication)은 '직무를 수행할 때 주변이 모든 것을 잊는다' '직무를 수행할 때 나는 시간 가는 줄 모른다' 등의 5개 문항, 몰두(absorption)는 '직무상에서 나는 정신적으로 원기를 쉽게 회복한다' 등의 3개 문항으로 구성하였다.

직무스트레스 내용은 총 16개 문항으로, 부적합한 환경은 '나는 하기 싫은 업무를 하고 있다' '빈약한 기구, 설비로 업무를 수행하고 있다' 등의 9개 문항, 직무불만은 '직장에서 불충분한 지원을 받고 있다' 등의 4개 문항, 역할갈등은 '자신의 일을 잘 하지 않는 동료가 있다' 등의 3개 문항으로 구성하였다.

직무만족도는 총 30개의 문항으로 급여(3문항), 동료들(11문항), 상위자의 감독(4문항), 직무자체(12문항)로 구성하였는데, Smith PC 등(1969)은 JDI(job descriptive index)에서 직무만족도에 대한 결정 요인을 급여, 동료, 상위자의 감독, 직무자체, 승진의 5개 요인으로 구분하였는데 본 연구에서는 승진 항목은 조리원의 경우 해당되지 않으므로 이것을 제외한 4개의 결정요인만을 이용하였다.

측정척도로는 직무소진, 직무관여, 직무스트레스 각 항목의 척도는 Likert의 5점 척도로(1점: 전혀 그렇지 않다~5점: 매우 그렇다)를 이용하였고, 각 항목에 대한 신뢰도 분석 결과, Cronbach's α값은 직무소진은 0.75, 직무관여는 0.86, 직무스트레스는 0.79로 나타났다. 직무만족도는 3점 척도를 이용하여(1점: 그렇지 않다~3점: 그렇다)평가하였고 신뢰도 분석 결과, Cronbach's α값은 0.71로 나타났다.

3. 자료 분석

조사한 자료는 SPSS WIN 10.0 Program을 이용하여 분석하였다. 조리원의 일반적 특성은 빈도와 백분율을 구하였고 일반적 특성에 따른 직무소진, 직무관여, 직무스트레스, 직무만족도에 대한 차이는 t-test와 one-way ANOVA를 사용하였으며 유의성 검증은 Duncan's multiple range test를 이용하였다. 각 변인들간의 상관관계는 Pearson's correlation analysis를 이용하였고 직무소진, 직무관여, 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향을 알아보기 위해 stepwise를 이용한 multiple regression을 실시하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 일반사항

조사대상자의 일반적 특성은 Table 1에 제시하였다. 조사대상자의 연령은 50세 이상이 38%, 45~50세가 36.4%, 40~45세가 34.9%, 40세 미만이 17%로 나타났다. 학력은 고졸 75%, 중졸 이하 13.9%, 전문대졸 이상 9.9%였고 근무기간은 5~10년 50.3%, 5년 미만 33.9%, 10년 이상 13.3%로 나타났다. 조리사 자격증은 64.8%가 소지하고 있었다.

조리원이라는 직업을 선택한 이유는 근무시간 58.3%, 보수 14.2%, 다른 직업을 찾기 어려워서가 13.3%, 자기성취 9.0%, 근무환경 3.7%로 나타났고 이직의향에 대해서는 없다 85.8%, 있다 13.3%로 나타났다. 이직 횟수는 0회 63.3%, 1회 22.8%, 2회 이상이 12.3%로 나타났고, 개선요구사항은 보수가 65.1%로 가장 높았으며 조리원 수 29.3%, 급식시설 및 기구 5.2% 순으로 나타났다.

2. 직무소진

조리원의 일반적 특성에 따른 직무소진 조사결과를 Table 2에 제시하였다. 직무소진의 각 하위요인의 평균점수는 소진 3.09/5.00점, 자신감 3.59/5.00점, 성취감3.70/

5.00점으로 나타났다. 조리원의 직무소진은 일반적 특성인 연령, 학력, 근무기간, 조리사 자격증유무, 조리원의 선택 이유, 이직의향, 이직횟수, 개선요구사항 등 모든 요인에 있어서 통계적으로 유의적인 차이가 나타나지 않았다.

Table 1. Characteristics of cooks N(%)

Characteristics	Category	N	%
Age(years)	<40	55	17.0
	40~45	113	34.9
	45~50	118	36.4
	≥50	38	11.7
	Mean ± SD : 45.3 ± 4.9		
Educational background	Middle schools	45	13.9
	High schools	243	75.0
	>2-yr college	32	9.9
	No responses	4	1.2
Marriage	Single	8	2.5
	Married	315	97.2
	No responses	1	0.3
Career as a cook(years)	<5	110	33.9
	5~10	163	50.3
	≥10	43	13.3
	No responses	8	2.5
	Mean ± SD : 5.7 ± 3.1		
Cooking Certification	Yes	210	64.8
	No	114	35.2
Reason that cooks chose this profession	Payment	46	14.2
	Work hours	189	58.3
	Work environment	12	3.7
	Self achievement	29	9.0
	Difficult to find the other job	43	13.3
	No responses	5	1.5
Readiness to quit	Yes	43	13.3
	No	278	85.8
	No responses	3	0.9
Number of turnover (times)	0	205	63.3
	1	74	22.8
	≥2	40	12.3
	No responses	5	1.5
	Mean ± SD : 1.5 ± 0.8		
Improvement requirement	Payment	211	65.1
	Facility and equipment	17	5.2
	Number of cooks	95	29.3
	Work hours	0	0.0
	No responses	1	0.3
Total		324	100.0

Song NC(2006)의 연구에서는 직무소진의 하위 요인인 소진에 해당하는 감정적 고갈의 경우에 있어 대졸이상의 학력인 경우와 이직의향이 있는 군에서 높게 나타나 유의적인 차이를 보였는데 본 연구에서는 유의적인 차이는 없으나 학력이 높은 조리원과 이직의향이 있는 조리원의 소진이 높은 경향을 보여 유사한 결과를 보였다.

3. 직무관여

조리원의 일반적 특성에 따른 직무관여 결과는 Table 3에 제시하였다. 직무관여 전체 평균 점수는 3.41/5.00점이었고 각 하위요인의 평균 점수는 활기 3.50/5.00점, 헌신 3.64/5.00점, 몰두 3.06/5.00점으로 나타났다. 직무관여 전체 점수는 일반적 특성 가운데 조리원 직업 선택 이유 중 '근무환경'과 '자기성취'가 '타 직업 선택 어려움'보다 유의적($p<0.05$)으로 높은 직무관여 점수를 보였고 이직의향에서는 '이직의향이 없음'이 '있음'보다 유의적($p<0.001$)으로 높은 직무관여 점수를 보였으나 다른 항목에서는 유의적인 차이가 없었다.

직무관여 하위요인 중 활기는 조리원 직업 선택 이유에 따른 차이에서, '자기성취'와 '근무환경'이 '타 직업 선택 어려움'보다 유의적($p<0.001$)으로 높은 직무관여 점수를 보였다. 이직의향에 따른 차이에서 직무관여 요인 중 활기는 '이직의향이 있음'이 '없음'보다 유의적($p<0.001$)으로 높은 직무관여 점수를 보였지만 헌신과 몰두는 일반적인 특성에 따라 유의적인 차이가 없었다.

Song NC(2006)은 근로조건의 경우 비정규직이 정규직에 비해, 연봉이 1000만원 미만의 집단이 그 이상의 집단보다 활기에 대한 인식이 높은 것으로 나타났다고 하였고 이직의향이 없는 집단이 있는 집단에 비해 활기, 헌신, 몰두에 대해 유의적인 차이를 나타냈다고 보고하여 본 연구와는 다소 다른 결과를 보였다.

4. 직무스트레스

조리원의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 결과를 Table 4에 제시하였다. 직무스트레스의 하위요인의 평균 점수는 부적합한 환경 2.81/5.00점, 직무불안정 3.55/5.00점, 역할갈등 3.00/5.00점으로 나타났다.

직무스트레스 전체 점수는 조리원의 일반적 특성 중 연령에 따라 50세 이상이 40세 미만과 40~45세보다 유의적($p<0.01$)으로 낮았고, 조리사 자격증이 있는 군이 자격증이 없는 군보다 유의적($p<0.001$)으로 높은 점수를 보였다. 조리원 직업 선택 이유 중 '근무환경'이 '타 직업 선택 어려움'과 '급여'보다 유의적($p<0.01$)으로 낮은 직무스트레스 점수를 나타냈다. 이직의향에 따른 차이에서, '이직의향이 없음'이 '있음'보다 직무스트레스 점수가 유의적($p<0.05$)으로 낮게 나타났다.

Table 2. Job burnout by characteristics of cooks

	Job burnout[1)]		
	Exhaustion	Self-confidence	Achievement
Age(years)			
<40	3.22 ± 0.78	3.61 ± 0.50	3.76 ± 0.59
40~45	3.08 ± 0.69	3.63 ± 0.51	3.80 ± 0.58
45~50	3.08 ± 0.67	3.61 ± 0.48	3.64 ± 0.59
≥50	3.02 ± 0.70	3.46 ± 0.58	3.59 ± 0.62
F-value	0.593	1.349	2.249
Educational background			
Middle schools	3.16 ± 0.64	3.47 ± 0.48	3.55 ± 0.60
High schools	3.04 ± 0.68	3.60 ± 0.52	3.73 ± 0.58
>2-yr college	3.26 ± 0.79	3.70 ± 0.49	3.67 ± 0.70
F-value	1.837	2.061	1.911
Career as a cook(years)			
<5	3.22 ± 0.70	3.59 ± 0.49	3.68 ± 0.59
5~10	3.03 ± 0.70	3.58 ± 0.53	3.71 ± 0.61
≥10	3.04 ± 0.53	3.63 ± 0.53	3.70 ± 0.64
F-value	2.662	0.133	0.109
Cooking Certification			
Yes	3.04 ± 0.69	3.63 ± 0.47	3.71 ± 0.60
No	3.16 ± 0.68	3.52 ± 0.58	3.66 ± 0.60
t-value	1.451	1.889	0.715
Reason that cooks chose this profession			
Payment	3.16 ± 0.64	3.46 ± 0.60	3.64 ± 0.55
Work hours	3.07 ± 0.66	3.59 ± 0.50	3.73 ± 0.56
Work environment	2.86 ± 0.98	3.83 ± 0.22	3.44 ± 0.67
Self achievement	2.90 ± 0.67	3.54 ± 0.50	3.76 ± 0.74
Difficult to find the other job	3.18 ± 0.77	3.69 ± 0.51	3.58 ± 0.67
F-value	2.104	1.835	1.275
Readiness to quit			
Yes	3.22 ± 0.78	3.60 ± 0.43	3.60 ± 0.52
No	3.06 ± 0.68	3.59 ± 0.53	3.70 ± 0.61
t-value	1.414	0.201	0.010
Number of turnover			
0	3.09 ± 0.71	3.60 ± 0.48	3.71 ± 0.57
1	3.11 ± 0.64	3.61 ± 0.59	3.71 ± 0.61
≥2	3.00 ± 0.65	3.52 ± 0.53	3.61 ± 0.75
F-value	0.397	0.470	0.516
Improvement requirement			
Payment	3.07 ± 0.70	3.6 ± 0.51	3.73 ± 0.58
Facility and equipment	2.81 ± 0.71	3.57 ± 0.67	3.41 ± 0.85
Number of cooks	3.17 ± 0.66	3.56 ± 0.48	3.66 ± 0.59
F-value	2.080	0.206	2.571
Total	3.09 ± 0.69	3.59 ± 0.51	3.70 ± 0.60

[1)] Mean±S.D.: 5 point Likert type scale (1:strongly disagree~5:strongly agree)

Table 3. Job engagement by characteristics of cooks

	Job engagement[1)]			
	Vigor	Dedication	Absorption	
Age(years)				
<40	3.62 ± 0.48[1)]	3.73 ± 0.48	3.20 ± 0.67	3.52 ± 0.42
40~45	3.47 ± 0.48	3.61 ± 0.50	2.94 ± 0.71	3.34 ± 0.43
45~50	3.53 ± 0.48	3.65 ± 0.48	3.06 ± 0.62	3.41 ± 0.41
≥50	3.58 ± 0.49	3.62 ± 0.57	3.19 ± 0.70	3.46 ± 0.43
F-value	1.169	0.537	2.269	1.950
Educational background				
Middle schools	3.57 ± 0.52	3.58 ± 0.54	3.01 ± 0.83	3.39 ± 0.52
High schools	3.53 ± 0.47	3.65 ± 0.51	3.09 ± 0.63	3.42 ± 0.41
>2-yr college	3.48 ± 0.54	3.68 ± 0.36	2.93 ± 0.76	3.36 ± 0.44
F-value	0.334	0.448	0.846	0.335
Career as a cook(years)				
<5	3.53 ± 0.52	3.68 ± 0.48	3.05 ± 0.64	3.42 ± 0.41
5~10	3.51 ± 0.49	3.61 ± 0.50	3.06 ± 0.68	3.39 ± 0.43
≥10	3.60 ± 0.39	3.63 ± 0.57	3.09 ± 0.73	3.44 ± 0.44
F-value	0.610	0.753	0.057	0.281
Cooking Certification				
Yes	3.53 ± 0.50	3.65 ± 0.51	3.08 ± 0.66	3.42 ± 0.44
No	3.52 ± 0.45	3.62 ± 0.49	3.02 ± 0.68	3.39 ± 0.40
t-value	0.240	0.605	0.774	0.738
Reason that cooks chose this profession				
Payment	3.62 ± 0.41[abc]	3.75 ± 0.46	3.03 ± 0.56	3.47 ± 0.37[ab]
Work hours	3.48 ± 0.47[ab]	3.63 ± 0.46	3.06 ± 0.69	3.39 ± 0.40[ab]
Work environment	3.70 ± 0.34[bc]	3.73 ± 0.45	3.25 ± 0.78	3.56 ± 0.46[b]
Self achievement	3.80 ± 0.39[c]	3.68 ± 0.48	3.22 ± 0.55	3.57 ± 0.32[b]
Difficult to find the other job	3.38 ± 0.58[a]	3.49 ± 0.66	2.92 ± 0.69	3.26 ± 0.53[a]
F-value	4.777***	1.773	1.131	3.073*
Readiness to quit				
Yes	3.22 ± 0.54	3.50 ± 0.54	2.90 ± 0.71	3.21 ± 0.44
No	3.58 ± 0.46	3.66 ± 0.49	3.09 ± 0.66	3.44 ± 0.42
t-value	4.684***	1.917	1.714	3.421***
Number of turnover				
0	3.53 ± 0.46	3.64 ± 0.50	3.05 ± 0.63	3.41 ± 0.40
1	3.56 ± 0.54	3.68 ± 0.54	3.16 ± 0.77	3.47 ± 0.50
≥2	3.49 ± 0.48	3.53 ± 0.46	2.97 ± 0.69	3.33 ± 0.42
F-value	0.248	1.324	1.208	1.403
Improvement requirement				
Payment	3.55 ± 0.51	3.66 ± 0.49	3.08 ± 0.69	3.43 ± 0.43
Facility and equipment	3.51 ± 0.48	3.71 ± 0.46	3.12 ± 0.69	3.44 ± 0.44
Number of cooks	3.48 ± 0.43	3.58 ± 0.54	3.00 ± 0.62	3.35 ± 0.40
F-value	0.653	0.867	0.561	1.072
Total	3.53 ± 0.48	3.64 ± 0.50	3.06 ± 0.67	3.41 ± 0.42

[1)] Mean ± S.D.: 5 point Likert type scale (1:strongly disagree~5:strongly agree)
*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001
[a,b,c] : Different letter indicate significant differences among group by Duncan's multiple range test

Table 4. Job stress by characteristics of cooks

	Job stress[1)]			
	Inappropriate circumstances	Unstable job	Role conflict	
Age(years)				
<40	2.83 ± 0.61[1)]	3.66 ± 0.66	2.97 ± 0.78[ab]	3.16 ± 0.46[b]
40~45	2.89 ± 0.62	3.63 ± 0.74	3.13 ± 0.72[b]	3.22 ± 0.52[b]
45~50	2.82 ± 0.52	3.50 ± 0.63	2.97 ± 0.61[ab]	3.10 ± 0.38[ab]
≥50	2.63 ± 0.50	3.43 ± 0.58	2.81 ± 0.69[a]	3.00 ± 0.43[a]
F-value	2.446	1.185	2.789*	4.171**
Educational background				
Middle schools	2.75 ± 0.48	3.39 ± 0.66	2.94 ± 0.74	3.03 ± 0.45
High schools	2.81 ± 0.55	3.57 ± 0.65	2.99 ± 0.65	3.12 ± 0.43
>2-yr college	2.92 ± 0.74	3.58 ± 0.77	3.14 ± 0.85	3.21 ± 0.61
F-value	0.813	1.416	0.807	1.546
Career as a cook				
<5	2.84 ± 0.59	3.59 ± 0.68	3.02 ± 0.69	3.15 ± 0.45
5~10	2.84 ± 0.58	3.56 ± 0.69	3.01 ± 0.69	3.15 ± 0.45
≥10	2.66 ± 0.46	3.42 ± 0.56	2.86 ± 0.65	2.98 ± 0.45
F-value	1.891	1.003	0.993	2.443
Cooking Certification				
Yes	2.83 ± 0.60	3.61 ± 0.65	3.07 ± 0.71	3.17 ± 0.47
No	2.79 ± 0.49	3.43 ± 0.68	2.86 ± 0.61	3.03 ± 0.39
t-value	0.654	2.331*	2.771**	2.906**
Reason that cooks chose this profession				
Payment	2.95 ± 0.55[bc]	3.51 ± 0.62[a]	3.03 ± 0.59	3.16 ± 0.45[bc]
Work hours	2.78 ± 0.54[ab]	3.52 ± 0.67[a]	2.96 ± 0.68	3.09 ± 0.44[ab]
Work environment	2.57 ± 0.59[a]	3.21 ± 0.55[a]	2.92 ± 0.83	2.90 ± 0.46[a]
Self achievement	2.56 ± 0.43[a]	3.39 ± 0.6[a]	3.25 ± 0.67	3.07 ± 0.34[ab]
Difficult to find the other job	3.13 ± 0.60[c]	3.93 ± 0.65[b]	3.01 ± 0.77	3.36 ± 0.52[c]
F-value	6.679***	5.014***	1.242	4.229**
Readiness to quit				
Yes	2.97 ± 0.62	3.79 ± 0.58	3.05 ± 0.75	3.27 ± 0.52
No	2.79 ± 0.56	3.51 ± 0.67	2.99 ± 0.68	3.10 ± 0.44
t-value	1.924	2.588*	0.544	2.339*
Number of turnover				
0	2.80 ± 0.59	3.58 ± 0.62	3.03 ± 0.69	3.14 ± 0.46
1	2.88 ± 0.54	3.58 ± 0.68	3.00 ± 0.72	3.15 ± 0.44
≥2	2.78 ± 0.52	3.32 ± 0.82	2.84 ± 0.58	2.98 ± 0.43
F-value	0.590	2.716	1.269	2.283
Improvement requirement				
Payment	2.74 ± 0.53[a]	3.52 ± 0.59	2.98 ± 0.72	3.08 ± 0.43
Facility and equipment	2.99 ± 0.48[b]	3.35 ± 0.61	3.29 ± 0.73	3.21 ± 0.42
Number of cooks	2.95 ± 0.62[b]	3.65 ± 0.81	2.97 ± 0.58	3.19 ± 0.50
F-value	5.734**	1.988	1.707	2.318
Total	2.81 ± 0.56	3.55 ± 0.67	3.00 ± 0.68	3.11 ± 0.45

[1)] Mean ± S.D.: 5 point Likert type scale (1:strongly disagree~5:strongly agree)
*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001
[a,b,c] : Different letter indicate significant differences among group by Duncan's multiple range test

직무스트레스의 각 하위요인인 부적합한 환경, 직무불안정과 역할갈등에 대한 조사대상자의 일반적인 특성에 따른 차이를 살펴보면, 연령에서는 40~45세가 50세 이상보다 역할갈등에서 유의적($p<0.01$)으로 높은 점수를 보였다.

'조리사 자격증이 있음'이 '없음'보다 직무스트레스 요인 중 직무불안정($p<0.05$)과 역할갈등($p<0.01$)에 대해 유의적으로 높은 점수를 보였는데 그것은 조리사 자격증이 있는 사람이 없는 사람에 비해 상대적인 책임감이 커 지위체계에 대한 스트레스가 있고 자격증으로 인한 기대심리로 역할에 대해 만족하지 못하기 때문이라 사료된다.

조리원 직업 선택 이유에 따른 차이에서, 직무스트레스 요인 중 부적합한 환경은 '타 직업선택 어려움'이 '근무시간', '근무환경', '자기성취'보다 직무스트레스가 유의적($p<0.001$)으로 높게 나타났고, 직무불안정도 '타 직업선택 어려움'이 나머지보다 유의적($p<0.001$)으로 높은 직무스트레스 점수를 보였다.

이직의향에 따른 차이에서, 직무스트레스 요인 중 직무불안정은 '이직의향이 있음'이 '없음'보다 유의적($p<0.05$)으로 높은 점수를 보였다.

개선요구사항에 따른 차이에서, 직무스트레스 요인 중 부적합한 환경은 '급식시설 및 기구'와 '조리원 수'의 개선요구가 '급여' 개선요구보다 유의적($p<0.01$)으로 직무스트레스가 높게 나타났다.

Yoon HM(1996)은 사회복지사의 직무스트레스에 대한 직무만족은 스트레스가 낮은 경우 직무만족도가 높으며 이직의도가 낮은 집단에서 스트레스가 유의적으로 낮다고 하였고 Yoo MU(2003)의 특수학교 교사의 직무스트레스 연구에서도 개인특성 중 연령에 따른 직무스트레스의 지각정도에 유의적인 차이가 있어 연령이 높을수록 직무스트레스가 낮게 나타나 본 연구와 유사한 결과를 보였다.

5. 직무만족도

조리원의 일반적 특성에 따른 직무만족도의 결과를 Table 5에 제시하였다. 직무만족도의 하위요인의 평균점수는 급여가 1.29/3.00점, 동료들이 2.60/3.00점, 상위자의 감독이 1.57/3.00점, 직무자체가 2.43/3.00점으로, 동료들에 대한 직무만족도가 가장 높았다. 직무만족도 전체 점수는 조리원의 일반적 특성 중 조리원 직업 선택 이유($p<0.01$)와 이직의향($p<0.05$)항목에서만 유의적인 차이를 보이고 다른 사항에서는 차이를 보이지 않았다.

조리사 자격증 유무에 따른 차이에서 직무만족도 요인 중 동료는 '조리사 자격증이 없음'이 '있음'보다 유의적($p<0.05$)으로 높게 나타나 대구 경북지역 초등학교 급식소 종사원의 직무만족도 조사 연구(Park YS 2002)에서 동료에 대한 만족도가 조리사 자격증이 없는 경우 더 높다는 사실과 일치하였다.

조리원 직업 선택 이유에 따른 차이 중 '근무환경', '자기성취'가, 이직의향에 따른 차이에서 '이직의향이 없음'이 '있음'보다 직무만족도 요인 중 직무자체에 대해 유의적($p<0.001$)으로 높게 나타났다.

Park YS(2002)의 연구에서 상위자의 감독에 따른 직무만족도는 유의적인 차이를 보이지 않았고 Lee OS 등(2007)의 연구에서도 조리사 자격증 유무에 따른 직무자체의 만족도는 유의적인 차이가 없어 본 연구와 같은 결과를 보였다.

Song NC(2006)의 연구에서도 직무자체에 대한 직무만족도가 이직의향이 없는 조리원이 이직의향이 있는 조리원보다 높게 나타나 본 연구와 유사한 결과를 나타내었다.

병원 급식종사원의 직무만족도는 성별에 따른 동료에 대한 만족도와 연령에 따른 직무자체에 대한 만족도에 있어 유의적인 차이를 보였으며, 근무기간은 직무만족도의 모든 요인에 유의적인 차이를 나타내었다(Hong WS 1994, Yang IS 등 1995).

6. 직무소진, 직무관여, 직무스트레스와 직무만족도의 관계

직무소진, 직무관여, 직무스트레스와 직무만족도의 변인 간의 상관관계 결과를 Table 6에 제시하였다.

직무만족도 요인 중 급여는 직무소진 중 '성취감'과($p<0.05$), 직무스트레스 중 '직무불안정'($p<0.01$)과 음(-)의 상관관계를 보였고, '역할갈등'과는 양의 상관관계($p<0.05$)를 보였다. 직무만족도 요인 중 동료는 직무소진 중 '성취감'과 '자신감'에서, 직무관여 중 '활기'와 '헌신'에 대해서 양(+)의 상관관계($p<0.01$)를 보였고 직무 스트레스 중 '역할 갈등'과는 음(-)의 상관관계($p<0.01$)를 보였다. 직무만족도 요인 중 직무자체는 직무소진의 하위요인인 '소진'과 직무스트레스 중 '부적합한 환경', '역할갈등'과($p<0.01$)와 음(-)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났고 직무소진중 자신감($p<0.05$)과 성취감($p<0.01$) 그리고 직무관여의 모든 항목($p<0.01$)과 양의 관계를 나타내었다.

Lee HS(2009)의 장애인 생활시설 영양사의 직무만족도와 이직의향에 영향을 미치는 요인의 연구에서, 직무자체에 대한 만족도는 소진과 음(-)의 상관관계를, 직업자신감과는 양(+)의 상관관계를 보여 본 연구와 유사한 결과를 보였으며 보수에 대한 만족도는 소진과 음의 상관관계가 있다고 보고되었다. 프리셉터 간호사의 성격특성에 따른 직무만족과 소진에 관한 연구에서도 직무만족과 소진은 음(-)의 상관관계를 나타내어(Lee KM 2006) 본 결과와 유사함을 보였고 직무소진의 각 하위요인과 직무만족도는 밀접한 관계가 있으므로 따라서 직무소진 요인 중 '소진'은 낮을수록, '자신감'과 '성취감'은 높을수록 직무만족도는 높아질 것으로 예상된다.

Table 5. Job satisfaction by characteristics of cooks

	Job satisfaction[1)]				Mean
	Pay	Co-workers	Supervision	Work	
Age(years)					
<40	1.27 ± 0.39[1)]	2.70 ± 0.26	1.63 ± 0.49	2.46 ± 0.34	2.02 ± 0.23
40~45	1.21 ± 0.36	2.58 ± 0.38	1.57 ± 0.47	2.42 ± 0.29	1.95 ± 0.19
45~50	1.34 ± 0.44	2.56 ± 0.34	1.56 ± 0.45	2.41 ± 0.30	1.97 ± 0.20
≥50	1.33 ± 0.42	2.68 ± 0.28	1.54 ± 0.45	2.47 ± 0.32	2.00 ± 0.19
F-value	2.254	2.812	0.246	0.591	1.792
Educational background					
Middle schools	1.30 ± 0.37	2.66 ± 0.32	1.60 ± 0.46	2.50 ± 0.33	2.00 ± 0.20
High schools	1.27 ± 0.40	2.59 ± 0.33	1.55 ± 0.44	2.42 ± 0.29	1.96 ± 0.19
>2-yr college	1.39 ± 0.44	2.60 ± 0.44	1.76 ± 0.53	2.40 ± 0.34	2.04 ± 0.26
F-value	1.241	0.980	2.760	1.396	3.431
Career as a cook(years)					
<5	1.27 ± 0.37	2.61 ± 0.36	1.60 ± 0.52	2.41 ± 0.32	1.97 ± 0.22
5~10	1.32 ± 0.45	2.58 ± 0.34	1.55 ± 0.46	2.42 ± 0.31	1.97 ± 0.22
≥10	1.27 ± 0.39	2.63 ± 0.30	1.60 ± 0.50	2.52 ± 0.23	2.00 ± 0.16
F-value	0.459	0.565	0.306	2.116	0.570
Cooking Certification					
Yes	1.30 ± 0.41	2.57 ± 0.35	1.59 ± 0.47	2.43 ± 0.32	1.97 ± 0.21
No	1.28 ± 0.41	2.65 ± 0.32	1.52 ± 0.44	2.42 ± 0.28	1.97 ± 0.19
t-value	0.243	1.995*	1.344	0.270	0.211
Reason that cooks chose this profession					
Payment	1.34 ± 0.41	2.60 ± 0.29	1.54 ± 0.44	2.44 ± 0.33[a]	1.98 ± 0.20[a]
Work hours	1.27 ± 0.40	2.61 ± 0.36	1.55 ± 0.48	2.40 ± 0.28[a]	1.96 ± 0.19[a]
Work environment	1.58 ± 0.57	2.67 ± 0.28	1.65 ± 0.56	2.68 ± 0.23[b]	2.15 ± 0.22[b]
Self achievement	1.29 ± 0.44	2.55 ± 0.26	1.60 ± 0.38	2.60 ± 0.26[b]	2.01 ± 0.15[a]
Difficult to find the other job	1.20 ± 0.33	2.54 ± 0.38	1.64 ± 0.44	2.34 ± 0.34[a]	1.93 ± 0.23[a]
F-value	2.363	0.641	0.475	6.007***	3.389**
Readiness to quit					
Yes	1.22 ± 0.35	2.56 ± 0.38	1.57 ± 0.51	2.29 ± 0.37	1.91 ± 0.23
No	1.31 ± 0.42	2.61 ± 0.34	1.58 ± 0.49	2.45 ± 0.29	1.99 ± 0.20
t-value	1.320	0.834	0.068	2.733***	2.217*
Number of turnover					
0	1.27 ± 0.40	2.58 ± 0.34	1.57 ± 0.45	2.43 ± 0.28	1.96 ± 0.20
1	1.32 ± 0.44	2.63 ± 0.32	1.59 ± 0.50	2.42 ± 0.31	1.99 ± 0.20
≥2	1.35 ± 0.45	2.64 ± 0.39	1.52 ± 0.48	2.43 ± 0.40	1.98 ± 0.26
F-value	0.819	0.959	0.559	0.039	0.734
Improvement requirement					
Payment	1.29 ± 0.42[a]	2.59 ± 0.35	1.58 ± 0.48	2.45 ± 0.32	1.98 ± 0.21
Facility and equipment	1.59 ± 0.53[b]	2.61 ± 0.24	1.51 ± 0.47	2.50 ± 0.25	2.05 ± 0.16
Number of cooks	1.24 ± 0.34[a]	2.62 ± 0.35	1.55 ± 0.41	2.38 ± 0.28	1.95 ± 0.19
F-value	5.387**	0.406	0.223	2.296	2.116
Total	1.29 ± 0.41	2.60 ± 0.34	1.57 ± 0.46	2.43 ± 0.30	1.97 ± 0.21

[1)] Mean ± S.D.: 5 point Likert type scale (1:strongly disagree~5:strongly agree)
*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001
[a,b] : Different letter indicate significant differences among group by Duncan's multiple range test

Table 6. Correlation between job burnout, job engagement, job stress and job satisfaction Correlation cofficient

		Job satisfaction			
		Pay	Co-workers	Supervision	Work
Job burnout	Exhaustion	-0.068	0.020	0.101	-0.237**
	Self-confidence	-0.058	0.359**	0.054	0.126*
	Achievement	-0.127*	0.381**	0.015	0.236**
Job engagement	Vigor	0.073	0.401**	0.004	0.625**
	Dedication	0.015	0.280**	0.020	0.273**
	Absorption	0.045	0.097	0.018	0.343**
Job stress	Inappropriate circumstances	-0.094	-0.108	0.003	-0.338**
	Unstable job	-0.266**	0.043	0.031	-0.280**
	Role conflict	0.130*	-0.241**	-0.065	-0.016

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

Song NC(2006)의 연구에서 직무관여의 하위요인인 '활기', '헌신', '몰두'는 직무만족도의 모든 변인과 양(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타나 직무관여와 직무만족도는 밀접한 관계가 있음을 알 수 있으며, 따라서 조리원의 직무관여가 높을수록 직무만족도도 높아질 것으로 예상된다.

Cho SY(2004)은 보육교사의 직무만족도와 직무스트레스간의 총점과 하위요인들은 통계적으로 의미 있는 음(-)의 상관관계를 나타내었다고 보고하였으며, Lee HA (2009)의 전문 상담교사의 직무스트레스요인과 직무만족도, 심리적 소진의 관계 연구에서도 직무스트레스 요인 중의 역할 갈등과 직무만족도가 통계적으로 유의미한 음의 상관관계를 보였다(p<0.01). 따라서 직무스트레스와 직무만족도는 밀접한 관계가 있음을 알 수 있으며, 직무스트레스가 낮을수록 직무만족도는 높아질 것으로 생각된다.

7. 직무만족에 영향력을 미치는 요인

조리원의 직무만족도에 직무소진과 직무스트레스, 직무관여가 미치는 영향력을 알아보기 위하여 다중회귀분석 결과를 Table 7에 제시하였다. 직무 만족도 요인 중 '급여'는 직무스트레스가 미치는 영향력에서 설명력(R2)은 0.089(p<0.001)로 나타났으며 하위요인 중 '직무불안정'(β = -0.277, p<0.001)은 음의 영향력을, '역할갈등'(β = 0.168, p<0.01)은 양의 영향력을 미치는 것으로 나타났으나 직무소진과 직무관여에는 유의적인 영향력을 보이지 않아 직무 만족도 요인 중 '급여'에 대한 만족도에 영향을 주는 요인은 직무스트레스 요인 중 '직무불안정'이 부정적인 영향을, '역할갈등'이 긍정적인 영향을 주고 있었다.

직무 만족도 요인 중 '동료'는 직무소진이 미치는 영향력에서 설명력(R^2)은 0.172(p<0.001)로 나타났으며 하위요인 중 '자신감'(β = 0.219, p<0.001)과 '성취감'은(β = 0.266, p<0.001) 각각 양의 영향력을 주고 있었다. 직무관여가 미치는 영향력에서, 설명력(R^2)은 0.172(p<0.001)로 나타났으며 하위요인 중 '활기'(β = 0.397, p<0.001)가 양의 영향을 주고 있었다.

직무스트레스가 미치는 영향력에서, 설명력(R^2)은 0.062 (p<0.001)로 나타났으며 하위요인 중 '역할갈등'(β = -0.230, p<0.001)이 음의 영향을 주고 있었다. 따라서 직무 만족도 요인 중 '동료'에 대한 만족도에 영향을 주는 요인은 직무소진 요인에서는 '자신감'과 '성취감'이, 직무관여 요인에서는 '활기'가 긍정적인 영향을, 직무스트레스 요인에서는 '역할갈등'이 부정적인 영향을 미치고 있었다.

직무자체는 직무소진이 미치는 영향력에서 설명력(R^2)은 0.103(p<0.001)로 나타났으며 하위요인 중 '소진'(β = -0.239, p<0.001)은 음의 영향을 '성취감'은(β = 0.240, p< 0.001) 양의 영향력을 주고 있었다. 직무관여가 미치는 영향력에서 설명력(R^2)은 0.391(p<0.001)로 나타났으며 하위요인 중 '활기'(β = 0.613, p<0.001)는 양의 영향력을 주고 있었다. 직무만족도의 직무자체에 대해 직무스트레스가 미치는 영향력에서 설명력(R^2)은 0.135(p<0.001)이고, 부적합한 환경 요인(β = -0.286, p<0.001)과 직무불안정 요인(β = -0.172, p<0.01)은 음(-)의 영향력을 주었다.

Park MS(2005)의 연구에서 직무만족도의 설명력(R^2)은 0.317(p<0.01)이고, 정서적 소진 요인(β = 0.220, p<0.01)과 개인 성취감 감소 요인(β = -0.383, p<0.01) 그리고 비인격화 요인(β = 0.188, p<0.01)은 직무만족도에 음(-)의 영향력을 준 것으로 나타났고, Song NC 등(2007)은 직무관여 중 '헌신'은 직무만족도의 각 하위요인에 양(+)의 영향력을 주었고, '몰두'는 직무만족도의 직무자체 요인에만 양(+)의 영향력을 주었으며, '활기'는 직무만족도에 영향력을 주지 않았다고 보고하여 본 연구와는 다른 결과를 보였다.

따라서 급여에 대한 만족도는 직무스트레스 중 직무불안정이 부정적인 영향을, 역할갈등이 긍정적인 영향력을

Table 7. Regression analysis of effect of job engagement job burnout and job stress on job satisfaction

	Independent variables	Job satisfaction							
		Pay		Co-workers		Supervision		Work	
		β		β		β		β	
		unstandardized	standardized	unstandardized	standardized	unstandardized	standardized	unstandardized	standardized
Job burnout	Exhaustion	-0.041	-0.075	-5.2E-05	0.023	0.046	0.075	-0.097	-0.239***
	Self-confidence	0.016	0.020	0.147	0.219***	0.048	0.053	0.018	0.030
	Achievement	-0.090	-0.131*	0.152	0.266***	-0.012	-0.016	0.122	0.240***
	R^2	0.013		0.172		0.001		0.103	
	F(p)	2.364(0.092)		23.389***(0.000)		0.933(0.259)		8.134***(0.000)	
Job engagement	Vigor	0.067	0.079	0.283	0.397***	-0.026	-0.027	0.388	0.613***
	Dedication	-0.022	-0.026	0.076	0.112	0.018	0.019	-0.026	-0.042
	Absorption	0.009	0.015	-0.056	-0.110	0.018	0.026	0.033	0.072
	R^2	0.003		0.172		0.009		0.391	
	F(p)	0.644(0.587)		23.364***(0.000)		0.089(0.972)		70.111***(0.000)	
Job stress	Inappropriate circumstances	-0.015	-0.021	-0.059	-0.098	0.005	0.006	-0.154	-0.286***
	Unstable job	-0.170	-0.277***	0.057	0.111	0.026	0.037	-0.078	-0.172**
	Role conflict	0.101	0.168**	-0.116	-0.230***	-0.048	-0.071	0.033	0.073
	R^2	0.089		0.062		0.001		0.135	
	F(p)	11.498***(0.000)		8.134***(0.000)		0.933(0.259)		17.867***(0.000)	

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

주었고, 동료에 대한 만족도는 역할갈등이 부정적인 영향력을 미쳤다. 그리고 직무자체에 대한 만족도는 부적합한 환경과 직무불안정이 부정적인 영향력을 미쳤다.

보육교사의 직무스트레스와 직무만족도가 심리적 행복감에 미치는 영향의 연구에서 직무만족감에 영향을 주는 요인은 직무스트레스로 R^2(설명력)은 0.43(p<0.001)로 나타났고(Chung MJ와 Kim YJ 2009), Cho SY(2004)의 연구에서도 보육교사의 직무스트레스는 직무만족도 전체에 대해 0.48(p<0.0001) 정도의 설명력을 나타내어 종사자들의 만족스러운 업무수행을 위해서는 스트레스 요인의 제거가 무엇보다도 우선시되어야 할 것으로 여겨진다.

Ⅳ. 요약 및 결론

본 연구는 부산 일부지역 학교급식 조리원의 일반적인 특성에 따라 직무소진, 직무관여, 직무스트레스 및 직무만족도를 분석하여 직무소진, 직무관여, 직무스트레스와 직무만족도와의 관계를 파악하고 조리원의 보다 전문적인 역할수행에 필요한 기초자료로 활용하여 학교급식의 질을 향상시키고자 하는 목적으로 실시하였다. 조사는 2007년 12월 13일부터 28일까지 총 426명을 대상으로 실시하였고, 이 중 324부를 분석에 사용하였고 그 결과는 다음과 같다.

조리원의 일반적 특성에 따른 직무소진은 유의한 차이가 나지 않았으며 조리원의 일반적 특성에 따른 직무관여는 조리원 직업 선택 이유(p<0.05)와 이직의향(p<0.001) 항목에서 유의적인 차이를 보였고, 다른 항목에서는 유의적인 차이를 보이지 않았다. 조리원 직업 선택 이유에 따른 차이에서 직무관여 요인 중 활기'는 자기성취와 근무환경이 타직업 선택 어려움보다 유의적(p<0.001)으로 높게 나타났다. 이직의향에 따른 차이에서 직무관여요인 중 활기는 '이직의향이 없음'이가 '있음'보다 유의적(p<0.001)으로 높게 나타났다. 조리원의 일반적 특성에 따른 직무스트레스에서 직무스트레스 전체 점수는 연령(p<0.01), 조리사 자격증 유무(p<0.01), 조리원 직업 선택 이유(p<0.01), 이직의향(p<0.05)항목에서 유의적인 차이를 보였고, 다른 항목에서는 유의적인 차이를 보이지 않았다.

조리원의 일반적 특성에 따른 직무만족도는 조리원 직업 선택 이유(p<0.01), 이직의향(p<0.05)항목에서만 유의적인 차이를 보였다. 직무소진 요인인 소진, 자신감, 성취

는 직무만족도의 급여와 상위자의 감독 요인에 영향력을 주지 않은 것으로 나타났지만 직무소진 중 '소진'은 직무자체에 음(-)의 영향력을, '자신감'은 동료에 양(+)의 영향력을, 그리고 '성취'는 동료와 직무차체에 양(+)의 영향력을 주었다. 직무관여의 요인인 활기, 헌신, 몰두는 직무만족도 중 급여과 상위자의 감독에 영향력을 주지 않았지만 직무관여 중 '활기'는 동료와 직무자체에 양(+)의 영향력을 주었다. 직무스트레스 중 '부적합한 환경'은 직무만족도 중 직무자체에 음(-)의 영향력을 주었고, '직무불안정'은 급여와 직무자체에 음(-)의 영향력을 주었으며, '역할갈등'은 급여에 양(+)의 영향력을, 동료에 음(-)의 영향력을 주었다.

이상의 연구 결과에서 직무소진, 직무관여, 직무스트레스는 직무만족도의 직무자체, 동료, 급여에 영향을 미침을 알 수 있다. 직무스트레스를 감소시키기 위해서는 조리원의 업무에 대한 의견을 수렴하고 조리원에게 임파워먼트와 팀워크를 장려할 뿐 아니라 동기부여와 공정한 평가시스템 등을 통해 스트레스 관리를 제도화 할 필요가 있겠다. 또한 조리원의 스트레스를 효과적으로 다룰 수 있도록 상위 관리자인 영양사들에게 조리원을 만족시키는 실천 방안에 대한 교육이 요구된다. 급여도 개선이 필요한 부분이었는데 조리원의 급여를 경력과 성과 그리고 자격증의 소지여부에 따라 체계화하여 지급함으로써 급여에 대한 만족도를 높여 주는 방안도 마련해야 할 것으로 여겨지며 직무자체에 대한 만족도를 향상시키기 위해서는 직무확대를 통해 조리원에게 직무의 다양성과 책임의 증가를 느끼게 해주고, 직무충실화를 통해 직무의 통제범위를 증가시켜 동기부여를 해주며, 직무설계 시 직무에 대한 중요성, 자율성, 정체성을 부여해 주어야 할 것이다. 그리고 동료에 대한 만족도 향상 방안으로 관리자는 지식경영의 기본 시스템을 도입하여 동료간에 정보공유 및 원활한 의사소통이 이루어지게 하고 협력관계를 형성시키는 리더십을 발휘하여야 하겠다.

참고문헌

Aryee S, Field D, Luk V. 1999. A cross-cultural test of a model of the work- family interface. J Management 25(4):491-511

Beatty RW, Schneider CE. 1981. Personnel Administration : An experimental / skill-building approach (2nd.ed), Addison-Wesley Publishing Company. Mass. p 392

Chang SY, Han MJ. 2002. A study on the job and need satisfactions of elementary school foodservice employees in Seoul area. Korean J Food Cookery Sci 18(6):625-631

Cho JY, Ha DH. 2009. The effect of job stressors and family functions on life satisfaction and job satisfaction in the hotel employees. Korean J Tourism Research 24(1):1-17

Cho SY. 2004. Teacher's work satisfaction and work stress in child care center. Korean J Child Care and Edu 36(3):23-44

Chung MJ, Kim YJ. 2009. The influence of daycare teacher's job stress and job satisfaction on their psychological happiness. Korean J Human Ecology 18(1):65-74

Freudenberger H. 1974. Staff Burnout. J Social Issues 30(1):159-165

Hong WS. 1994. Foodservice employee job satisfaction in 14 hospital food service systems. Korean J Food Cookery Sci 10(3):296-300

Jackson SE, Schuelr RS. 1985. A meta-analysis and conceptual critique of research on the role ambiguity and role conflict in work settings. Organizational Behavior and Human Decision Processes. 36(8):16-78

Jun JK, Kim CS. 2002. The effects of role conflict and role ambiguity on job performance and job satisfaction among family restaurant employees. Korean J Tourism Research 17(1):55-70

Kim BK. 2006. On the tourist hotel employee`s job satisfaction. J Tourism Sci 30(2):217-236

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 Food Cookery Sci 14(1):68-75

Lee HA. 2009. The relationship among job stress, job satisfaction, and burnout of the professional school counselors. The Korean J School psychology 6(1):83-102

Lee HS. 2009. Factors influencing on the job satisfaction and the turnover intention of dietitian working in the institutions for the disabled in Korea-focused on the general characteristics and the job burnout. Korean J Community Nutr 14(2): 182-189

Lee KM. 2006. Job satisfaction and burnout according to the personality of preceptor nurses. Nursing Sci 18(2):39-46

Lee OS, Lee YM, Oh YJ. 2007. A study on the job satisfactions of school foodservice employees. J Korean Diet Assoc 13(3):228-239

Lee SH, Yoo KM. 2006. A study on the job satisfaction of cooks of school feeding. Korean J Food Cookery Sci 12(1):22-36

Locke EA. 1976. The nature and causes of job satisfaction. Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Rand-McNally. Chicago. pp 1297-1350

Maslach C, Jackson S. 1981. The measurement of experienced burnout. J Occupational Behavior 2(2):99-113

Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. 2001. Job Burnout. Annual Review of Psychology 52:397-422

Maslach C. 2003. Burnout. Malor Books. Cambridge, MA. p 22

Nam SM. 2005. A study on the job satisfactions of school foodservice employees. Korean J Food Cult 20(6):688-694

Park HS, Oh SY, Rho SP. 2001. A model and test on the impact of the street-level bureaucrat's role stress on quitting intent in public service environment: on the focus of differences between men and women. Korean Public administration Review. 35(3):197-219

Park JC, Park JY. 2008. The impact of hotel employees' job stress, job insecurity, and job satisfaction on turn over intention. J Tourism Research 20(2):67-86

Park MS. 2005. The effects of organizational members job burn out on organizational effectiveness. Master's thesis. Sogang Univ. pp 68-77 Park YS. 2002. A study on the foodservice employee's job satisfaction in elementary school foodservice systems located in Daegu and Kyoungbuk Area. J East Asian Soc Dietary Life 12(6):536-546

Ruf KL, David BD. 1975. How to attain optimal productivity. J Am Diet Assoc 49:77-81

Smith PC, Kendall LM, Hulin CL. 1969. The measurement of satisfaction in work and retirement : A Strategy for the study of attitudes. Rand McNally & Co. Chicago. pp 1-3

Song NC. 2006. Analysis of the factors influencing the job satisfaction of the chefs at the school food service operations. Master's thesis. Andong Univ. pp 17-47

Song NC, Lee HS, Lee KE. 2007. The factors (job burnout, job engagement, the workplace safety) influencing employees` job satisfaction in school foodservice operations. Korean J Community Nutr 12(5):606-616

Spears MC. 1995. Foodservice organizations 3rd ed. Pearson Prentice Hall. NJ. pp 513-514

Yang IS, Lee HJ, Kang HR, Kim SH, Yi BS. 1995. Job satisfaction and its relationship to job characteristics of hospital foodservice employees. Korean J Food Cult 9(5):479-487

Yoo MU. 2003. A study on the job stresses of teachers in a special education school. Master's thesis. Dankook Univ. pp 36-41

Yoon HM. 1996. The role of job stress, personality characteristics, and coping behavior in the prediction of job satisfaction and turnover among social workers Korean J Soc Welfare 28(4):251-280

Yun HJ, Lee JE, Hong WS. 2009. A study on factors of job satisfaction and burnout of hospital dietitian. Korean J Community Nutr 14(1):100-113

2009년 8월 31일 접수; 2009년 10월 14일 심사(수정); 2009년 10월 14일 채택