대한영양사협회 학술지
J Korean Diet Assoc 16(4):353-368, 2010

사업체 급식소에서 종합적품질경영(TQM) 수행이 영양사의 직무만족도 및 조직몰입도에 미치는 영향

임소영 · 이나영[1] · 장혜자[2] · 곽동경[3†]
복)한국소아마비협회 정립전자 · [1]연세대학교 식품영양과학연구소 · [2]단국대학교 식품영양학과 · [3]연세대학교 식품영양학과

Effects of Total Quality Management Performance on Dietitians' Job Satisfaction and Organizational Commitment in Business and Industry Foodservice Operations

So Young Im · Na-Young Yi[1] · Hye-Ja Chang[2] · Tong Kyung Kwak[3†]
Korea Polio Association of Jeongnip Electronics, Seoul 143-200, Korea
[1]Research Institute of Food and Nutritional Sciences, Yonsei University, Seoul 120-749, Korea
[2]Dept. of Food Science & Nutrition, Dankook Universtity, Yongin 448-701, Korea
[3]Dept. of Food & Nutrition, Yonsei University, Seoul 120-749, Korea

ABSTRACT

The purpose of the study was to identify the relationships Total Quality Management (TQM) performance, job satisfaction, and organizational commitment among dietitians in business and industry foodservice. A total of 300 dietitians working in business and industry foodservices in Seoul and Gyeonggi province were surveyed using a self-administrated questionnaire and 203 responses were obtained. The data were analyzed using SPSS Windows (Ver. 12.0) for descriptive analysis and reliability analysis, and AMOS (Ver. 5.0) for structural equation modeling. The respondents were all female, 56.7% single, and 71.4% under regular employment. By foodservice management type, 52.7% of the foodservice operations were self-operated. The majority of the operations provided meals more than twice a day (73.9%), and 70.4% offered a non-selective menu. The dietitians of the contracted foodservices tended to have higher TQM performance scores than those of the self-operated foodservices ($P<0.01$). There were no significant differences in job satisfaction and organizational commitment scores by the type of the foodservice management. TQM performance was found to have a positive effect on job satisfaction, and job satisfaction affected organizational commitment for both the self-operated and contracted foodservices. A relationship between TQM performance level and organizational commitment of self-operated foodservices was not found. On the other hand, TQM performance level was the principal significant factor for increasing the organizational commitment of contracted foodservices. This research suggests that business and industry foodservices need to improve TQM performance to enhance job satisfaction and organizational commitment of foodservice dietitians and to develop specified TQM strategies that can be applied to each type of foodservice management.

Key words : TQM, job satisfaction, organizational commitment, self-operated foodservice, contracted foodservice

접수일 : 2010년 9월 1일, 수정일 : 2010년 10월 1일, 채택일 : 2010년 10월 4일
† Corresponding author : Tong Kyung Kwak, Department of Food and Nutrition, Yonsei University, 134 Shinchon-dong, Seodaemun-gu, Seoul 120-749, Korea
Tel : 82-2-2123-3120, Fax : 82-2-2123-8127, E-mail : kwaktk@yonsei.ac.kr

서 론

사업체 급식은 단체급식 시장 중 가장 규모가 크고, 사무실, 공장 등의 직장인을 위한 급식과 관공서, 연수원, 대학교 급식 등을 포함한다(Kwak 등 2008). 국내에서는 1970년대 초반부터 각 사업체들이 단체급식을 시행하기 시작하였으며, 그 후 수적으로 급팽창하고 있어 사업체 급식시장의 시장점유율을 확보하기 위한 업체 간의 경쟁이 심화되고 있다. 식품위생법의 개정으로 사업체 급식소 영양사의 의무 고용이 폐지되고, 자율고용 형태로 전환됨에 따라(식품위생법 시행령 제37조), 사업체 급식소 영양사들은 스스로 자신의 위상을 정립해 나가야 하는 새로운 도전에 직면하게 되었다. 이러한 환경변화 및 사업체 급식소의 양적 증가와 더불어, 기존의 비과학적 운영방식에서 탈피하여 사업체 급식소의 시스템화, 메뉴얼화, 식재 · 물류체계 및 지원체계의 강화 등의 과학적인 급식운영을 위하여 영양사의 역량강화가 필요하게 되었다(Kwak 등 2007). 기존 영양사의 고유 직무인 식단 작성, 위생관리, 조리와 같은 직무에서 보다 확대된 급식 관리자로서의 리더십을 소유하고 전략과 비전을 공유하며 혁신적인 사고를 가진 급식경영 관리자로서의 역할이 요구되고 있다(Cho 등 2007; Han 등 2009).

종합적품질경영(Total Quality Management: TQM)은 최고경영자의 강력한 리더십 아래 조직의 모든 기능과 계층에 속하는 종업원이 조직의 품질개선 목표를 위해 전사적으로 참여하는 종합적인 경영시스템이다(Alvarez 1994; Kwak 등 2007). TQM의 기본은 품질 개선을 위하여 노력하고, 고객 요구를 만족시키며, 직원에 의한 혁신과 직원의 긍지 및 팀워크를 고취하여 조직의 혁신과 지속적인 품질개선 분위기를 조성하는 것이다(Tenner & DeToro 1992). 또한 인적자원 관리에서 TQM 개념은 매우 중요한 역할을 하며, TQM 프로그램의 궁극적인 목표는 조직구성원의 욕구를 파악하고 문제를 해결하며 조직원의 기대를 능가하는 것이다(Aaron 1994). TQM은 조직 구성원들을 과학적이고 합리적인 방법으로 관리하여 종업원들의 높은 만족도를 유도하고 이들이 지속적으로 품질을 개선할 수 있도록 동기를 부여한다(Yoon & Kang 2005; Cho & Yoon 2006). TQM은 산업 전반에 적용되어 그 장점과 효과성이 부각되고 있고, 상업성 및 비상업성 급식 모두 제품과 서비스의 품질향상에 대한 관심 증대로 인하여 TQM 적용이 강조되고 있다(DeLuco & Cremer 1990; Seo 1995; Chon 1997; Cho & Yoon 2006; Cho 등 2007). 급식산업에서는 공정의 지속적인 개선, 종사원의 능동적인 참여 증진을 통한 권한 부여, 고객중심의 기본원칙을 통한 TQM 적용으로, 고객만족을 줄 수 있는 제품, 서비스, 품질의 지속적인 개선이 이루어져야만 급변하는 환경변화에 능동적으로 대응할 수 있는 경쟁력을 갖출 수 있다(Tenner & DeToro 1992; Jeon & Joo 2002; Cho & Yoon 2006; Kwak 등 2007).

직무만족(job satisfaction)에 대해 Smith 등(1969)은 각 개인이 직무와 관련하여 경험하게 되는 감정의 총화 또는 균형 상태에서 나타나는 일련의 태도라고 정의하였고, Locke(1976)는 직무만족을 개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻는 경험을 평가함으로써 얻게 되는 유쾌함이나 혹은 좋은 정서 상태라고 정의하였으며, Lawler & Porter(1967)는 실제로 얻는 보상이 정당하다고 인지되는 수준을 충족하거나 초과하는 것으로 정의하였다. Smith 등(1969)은 직무만족 요인을 업무자체, 급여, 승진, 동료, 상사의 감독으로, Porter & Steers(1973)은 조직전체 요인, 작업환경 요인 및 직무내용을 직무만족 요인으로 보았다. Gilmer & Van(1971)는 직무내용, 직접적인 감독, 조직과 관리, 승진기회, 보수와 기타 재정적 편익, 동료, 작업환경 등이 직무만족 요인으로 보았다. 일반적으로 조직구성원의 직무만족은 업무수행능력을 향상시키는 것으로 알려져 있으며, 특히 인적자원에 대한 의존도가 높은 급식소에서 종사원의 직무만족에 관심을 두는 것은 조직구성원들이 직무에 대한 만족을 높게 평가할수록 효율적인 직

무를 수행할 수 있기 때문이다(Chang 2001; Choo 등 2006). 따라서 성공적인 급식운영을 위해서는 효율적인 인적자원관리가 요구되며 급식관리자의 직무만족이 고객 만족으로 이어지므로, 급식관리자의 직무만족도는 매우 중요하다.

조직몰입(organizational commitment)은 조직구성원이 에너지와 충성심을 주고자 하는 의지와 자기표현으로 인식되는 자아체계의 애착으로서(Kanter 1968), 조직을 위해 열심히 일하려는 태도와 의지이다(Allen & Meyer 1990). 조직몰입은 종사자를 유지해야 하고 종사자의 성과를 향상시켜야 하는 경영자나 조직 내에서 인간의 행동을 연구하는 학자들로부터 많은 관심을 끌어왔으며, 조직몰입도가 높으면 높을수록 성과가 높아질 가능성이 높다는 것은 널리 알려진 사실이다(Steers 1977). Porter 등(1974)은 조직몰입을 개인이 조직의 목표나 가치를 자신의 것으로 수용하는 정도, 자신의 작업역할에 대하여 심리적으로 몰입하는 정도, 조직에 대한 애정적 느낌과 애착으로서의 충성심의 정도로 설명한다. Mowday 등(1979)은 조직몰입을 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신뢰 및 애착, 조직을 위해 상당한 노력을 기울이고자 하는 헌신과 충성의사, 조직의 구성원으로 남아 있으려는 강한 열의의 3가지 측면을 지니고 있는 개념으로 설명하였다. Tett & Meyer(1993)는 조직몰입을 정서몰입, 근속몰입, 규범몰입의 세 가지의 형태로 구분하였고, 정서몰입은 개인이 특정한 조직과 자신을 동일시하고 그 조직에 참여하는 강한 의지를 말하고, 근속몰입은 개인이 조직을 떠나게 되면 자신에게 돌아오는 부수적 투자를 잃어버릴 것이라는 인식을 뜻한다. 그리고 규범몰입은 도덕적 의무감 때문에 조직에 남아있으려는 의지를 나타낸다고 하였다. 조직에 대한 개인적인 성향을 보여주는 조직몰입성은 여러 연구에서 직무성과, 이직률, 결근율 등을 예측할 수 있는 예측가능 변수로서 활용되고 있다(Arnold & Feldman 1982; Herndon 등 2001).

직무자체에 대한 개인적인 만족도 수준을 나타내는 직무만족과 조직에 대한 개인적인 만족도를 나타내는 조직몰입성에 대한 연구는 직무만족과 조직헌신성의 형성요인을 파악하여 이를 토대로 급식산업의 효율적인 인적자원관리의 자료로 활용될 수 있다. 직무만족도와 조직몰입도 간의 상관관계는 여러 연구에서 상이한 결과를 보여주어, Bateman & Strasser(1984), Lee & Yang(2004) 연구에서는 조직몰입도가 직무만족도의 선행변수라고 하였고, Bluedorn (1982), Stumpf & Hartman(1984), Min(2007)의 연구에서는 직무만족이 높은 종사자가 높은 조직몰입 정도를 갖는다고 하였다. 급식소 종사자 및 영양사의 직무만족과 조직몰입에 관련한 연구는 학교급식 영양사의 직무특성과 직무가치관이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향(Sin 등 1999), 학교급식 조직문화 및 조직몰입에 따른 직무만족도 분석(Bu & Chae 2008), 학교급식 조리사의 직무만족과 조직몰입의 상관관계(Um 2008), 병원, 학교, 사업체 급식소 영양사 직무만족, 직무특성 및 조직몰입의 상관관계(Yang 등 1997), 병원영양사의 조직몰입도가 직무만족에 미치는 영향(Lee & Lee 2000), 위탁급식 종사원의 내부마케팅이 직무만족도 및 조직몰입에 미치는 영향(Lee & Lee 2008)에 관한 연구가 이루어져 왔다. 그러나 많은 연구가 학교급식 및 병원 급식소 영양사를 대상으로 한 경우가 대부분이어서 사업체 급식소 영양사를 대상으로 한 연구는 부족한 실정이다. 사업체 급식소의 경우 경영시스템과 인력관리 등에서 학교나 병원 급식소와는 차별화된 특성을 가지게 되고, 급식소의 운영 및 조직특성에 따라서 직무만족도 및 조직몰입도가 달라질 것으로 예상되므로 사업체 급식소 영양사를 대상으로 한 직무만족과 조직몰입에 관한 연구를 수행할 필요가 있다.

사업체 급식소는 단기적인 이익보다는 지속적인 성장을 도모하고 조직 경쟁력을 갖추기 위해서는 인적자원이 필수요건이므로 조직구성원의 직무에 대한 만족과 조직에 대한 신뢰와 애착이 강조되어야 한다. 더불어 고객의 기대를 충족시키고, 모든 조직 구성원들의 능력을 개발시킬 수 있는 체계적 · 과학적 관리기법인 TQM 수행을 통하여, 직무만족과

조직몰입을 향상시킬 수 있을 것으로 기대한다. 따라서 본 연구에서는 직영 및 위탁 사업체 급식소 영양사를 대상으로 TQM 수행도, 직무만족도, 조직몰입도 간의 관련성을 규명하여 사업체 급식소의 인적자원관리에 활용할 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다.

연구방법

1. 조사대상 및 방법

본 연구는 서울 · 경기 사업체 급식소에서 급식업무를 담당하는 영양사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사대상 급식소는 각각 오피스 50개, 공장 50개, 교육기관 및 연수원 50개, 체육시설 및 백화점 등 20개를 편의추출법에 의해 추출하여, 우편 또는 E-mail을 통해 설문지를 발송하여 회수하였다. 또한 '사업체 영양사 직무 교육장'에서 연구의 목적, 내용, 필요성을 설명하고 협조를 구하여 130명의 영양사를 대상으로 설문조사를 진행하였다. 예비조사는 2007년 9월 20일부터 30일 사이에 실시되었고, 본 설문조사는 2007년 10월 10일부터 10월 31일까지 실시되었다. 설문지는 총 300부가 배부되었고, 203부가 회수되어 67.7%의 회수율을 보였다.

2. 설문조사 내용

설문지의 내용은 종합적품질경영(TQM) 수행도, 직무만족도, 조직몰입도, 일반사항의 4부분으로 구성하였다(Table 1). 설문지는 영양사 20명을 대상으로 pilot test를 실시하고, 그 결과를 토대로 수정, 보완하여 완성하였다.

1) 종합적 품질경영(Total Quality Management: TQM)

TQM 수행도를 측정하는 도구는 말콤 볼드리지 품질 대상(Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA)을 토대로 국내 사업체 급식소 영양사의 상황에 맞게 수정하였다(Leonard & Mcguire 2007; Kwak 등 2008). 설문지의 내용은 리더십 5문항(비전 및 가치 공유, 창의력 발휘 및 전략적 목표 성취 환경조성, 의사소통 기술, 조직 수행능력을 위한 적극적 행동, 사회적 책임 완수 및 경영활동에 대한 책임을 위한 노력), 전략적 계획 5문항(프로세스 중심 전략, 정보 수집능력, 전략적 목표 달성 계획표, 전략적 목표 달성 행동계획, 전략적 목표 달성 수행기준), 고객 · 시장 중시 4문항(고객 · 시장 분야의 인지, 고객의 피드백 활용, 고객만족을 위한 노력, 고객만족도 조사), 측정 · 분석 · 지식경영 6문항(전략적 목표 달성을 위한 수행능력 측정기준, 수행능력 분석, 수행능력 정기검토, 전략계획 시행 관련 정보

Table 1. Reliability coefficients for TQM, job satisfaction, and organizational commitment measures.

	Variables	Number of items	Cronbach' alpha
TQM performance	Leadership	5	0.90
	Strategic planning	5	0.92
	Customer and market focus	4	0.82
	Measurement · analysis · knowledge management	6	0.92
	Workforce focus	6	0.91
	Process management	6	0.90
	Results	6	0.95
	Total	38	0.98
Job satisfaction	Achievement	2	0.73
	Comfort	6	0.76
	Status	4	0.74
	Altruism	3	0.55
	Safety	3	0.83
	Autonomy	2	0.74
	Total	20	0.92
Organizational commitment	Sense of belonging	7	0.86
	Pride	5	0.88
	Loyalty	3	0.84
	Total	15	0.94

활용, 사용자 중심의 하드 및 소프트웨어, 보유 정보 및 지식 활용), 인적자원중시 6문항(목표 달성을 위한 직원 참여 유도, 조직문화 촉진, 인력평가 시스템에서의 직원참여 유도, 인력개발 및 학습 시스템 보유, 인력 훈련체계, 인력참여 평가자료 활용 및 개선 노력), 프로세스관리 6문항(핵심능력 규명, 핵심업무 프로세스 규명, 프로세스 평가, 응급상황에 대한 대처, 품질경영을 통한 프로세스 관리, 업무 프로세스 개선 노력), 사업성과 6문항(제품 및 서비스 품질, 고객중심 성과, 재무성과, 인력중심성과, 업무 프로세스 운영 능력, 리더십성과), 총 38문항으로 구성되어 있으며, 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다~5: 매우 그렇다)로 평가하였다. 내부적합도로 알아본 TQM 수행의 신뢰도 계수 Cronbach Alpha 값은 0.82~0.98이었다.

2) 직무만족도(Job Satisfaction)

직무만족도는 미네소타 산업관계연구소에서 개발한 만족도 설문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire: MSQ)(Weiss 등 1967)를 번역하고, 사업체 급식소에서 근무하는 영양사의 상황에 맞게 수정 · 보완하였다. 직무만족도는 성취감 2문항(능력 활용 업무기회, 업무 성취감), 편안함 6문항(업무수행 속도, 업무량 및 급여, 단독 직무수행 기회, 직업 안전성, 다양한 업무수행 기회, 작업환경), 신분상태 4문항(승진 기회, 업무 지시 기회, 보상, 핵심인물이 될 수 있는 기회), 협동심 3문항(동료와의 관계, 양심적 업무수행, 타인을 위해 일할 수 있는 기회), 안정성 3문항(조직 정책 방향, 상사 업무수행 능력, 상사 의사결정 능력), 자율성 2문항(자율적 업무 수행 기회, 업무 자율권), 총 20문항으로 구성하여 5점 척도(1: 매우 불만족한다~5: 매우 만족한다)로 평가하였다. 직무만족도 신뢰도 계수 Cronbach Alpha 값은 0.55~0.92였다.

3) 조직몰입도(Organizational Commitment)

Mowday 등(1979)의 연구에서 개발된 조직몰입 측정도구 OCQ(Organization Commitment Questionnaire)를 참고로 본 연구의 목적에 맞게 수정 · 보완하여 사용하였다. 일체감 7문항(조직과 나의 가치관 일치성, 조직을 위한 노력, 조직의 격려 정도, 조직의 성패에 대한 관심, 조직에 대한 자부심, 조직에서 얻는 이득, 조직의 방침에 대한 동의), 긍지 5문항(조직 일원인 것에 대한 자부심, 동종업계로의 이직의사, 조직 선택에 대한 확신, 조직에 대한 긍정구전, 상황변화에 따른 이직의사), 충성심 3문항(조직 업무수행, 조직 충성도, 조직 선택에 대한 만족) 총 15문항으로 구성하여 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다~5: 매우 그렇다)로 평가하였다. 조직몰입도 신뢰도 계수 Cronbach Alpha 값은 0.84~0.94였다.

3. 조사자료의 분석방법

수집된 자료는 SPSS 12.0프로그램을 이용하여 분석하였다. 조사대상의 일반사항, TQM 수행도, 직무만족도, 조직몰입에 대한 문항들은 기술통계분석을 통해 빈도, 백분율, 평균, 표준편차를 구하였다. TQM 수행도, 직무만족도 및 조직몰입도 변수들로 설정한 인과모형을 분석하기 위해 AMOS Version 5.0 프로그램를 사용하여 구조방정식 모형의 적합도를 측정하였다.

4. 연구모형 및 연구가설

본 연구는 사업체 급식소의 TQM 수행도가 영양사의 직무만족도 및 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지 분석하기 위하여 진행되었고, 연구모형은 Fig. 1과 같다. Cho & Yoon(2006)와 Lee & Yang(2004)의 연구에서는 직무만족도과 TQM 수행도가 밀접한 관계가 있다고 하였고, Allen & Brady(1997)는 TQM 시행기업에서 조직몰입이 더 높다고 하였다. 직무만족도과 조직몰입도 간의 상관관계는 여러 연구에서 상이한 결과를 보여주어, 직무만족이 높은 종사자가 높은 조직몰입도를 갖는다는 주장(Bluedorn 1982; Stumpf & Hartman 1984; Min 2007)과 조직몰입이 직

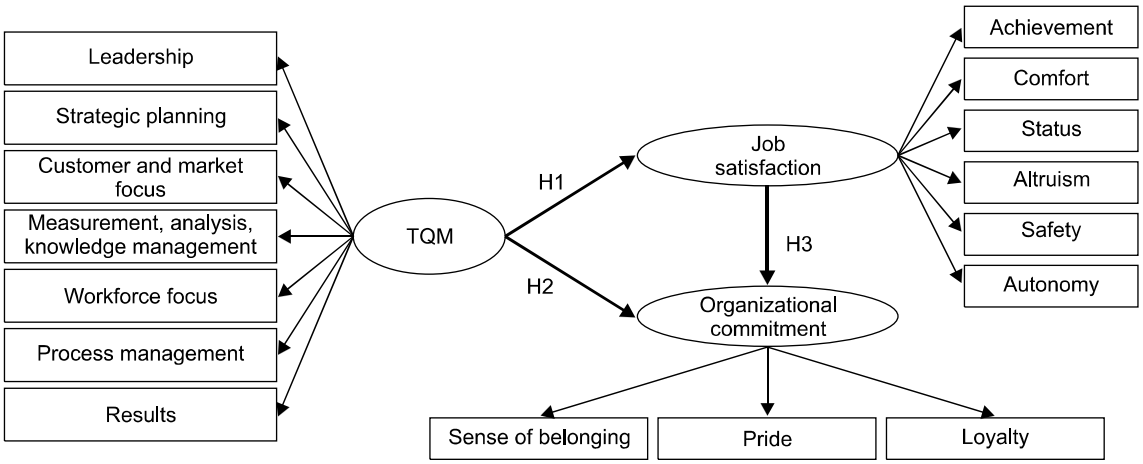

Figure 1. Hypothesized relationships.

무만족의 선행변수가 된다는 주장(Bateman & Strasser 1984; Lee & Yang 2004)이 있다. 따라서 본 연구에서는 TQM과 직무만족 및 조직몰입도의 관계, 직무만족도와 조직몰입도의 관계에 대한 연구가설을 다음과 같이 설정하였다.

가설 1: TQM 수행도는 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2: TQM 수행도는 조직몰입도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 직무만족도는 조직몰입도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

결 과

1. 영양사 일반사항

조사대상자 203명 영양사들의 일반사항에 대한 빈도분석 결과를 Table 2에 제시하였다. 조사대상 영양사는 모두 여자였고, 연령 분포는 30세 이하가 35.4%(72명), 30세 이상이 64.5%(131명)를 차지하였다. 미혼은 56.7%(115명)였고, 학력은 2년제 대학 졸업 28.6%(58명), 4년제 대학교 졸업 59.1%(120명), 대학원 이상은 12.3%(25명)으로 나타났다. 고용형태를

Table 2. Demographic characteristics of respondents.

Characteristics	Category	N (%)
Age (years)	≤25	9 (4.4)
	26～30	63 (31.0)
	31～35	69 (34.0)
	36～40	41 (20.2)
	≥41	21 (10.3)
Marital status	Single	115 (56.7)
	Married	88 (43.3)
Education	2 year college	58 (28.6)
	4 year university	120 (59.1)
	Graduate school	25 (12.3)
Employment status	Regular	145 (71.4)
	Contract	58 (28.6)
Working experience (years)	≤5	59 (29.1)
	6～10	93 (45.8)
	≥11	51 (25.1)
Payroll per year (a million won)	<15	5 (2.5)
	15～<20	34 (16.7)
	20～<25	54 (26.6)
	25～<30	57 (28.1)
	30～<35	27 (13.3)
	35～<40	14 (6.9)
	≥40	12 (5.9)
Work hours (hr/day)	<8	18 (8.9)
	8～<9	69 (34.0)
	9～<10	80 (39.4)
	≥10	36 (17.7)

보면, 정규직이 71.4%(145명), 연봉제 계약직이 28.6%(58명)로 나타났다. 영양사로서의 근무경력을 보면, 5년 이하는 29.1%(59명), 6년 이상 10년 이하는 45.8%(93명)였으며, 평균 근무기간은 약 8년 정도인 것으로 나타났다. 영양사의 연봉 분포를 보면, 2,500만원 이상 3,000만원 미만이 28.1%(57명)로 가장 많았고, 다음으로 2,000만원 이상 2,500만원 미만이 26.6%(54명)를 차지하였다. 근무시간은 8시간 미만이 8.9%, 8시간 이상 9시간 미만은 34.0%(69명), 9시간 이상 10시간 미만은 39.4%(80명), 10시간 초과도 17.7%(36명)를 차지하였다.

2. 급식소 일반사항

사업체 급식소의 일반적 특성에 대한 빈도 분석 결과를 Table 3에 제시하였다. 사업체 급식소의 유형을 보면, 오피스는 55.7%, 공장 및 부설 기숙사는 17.2%, 교육기관 및 연수원은 24.6%, 기타는 2.5%였다. 기타에 속하는 유형별로는 태릉선수촌과 같은 체육시설, 할인점 및 백화점으로 나타났다. 급식소의 경영방식은 직영이 52.7%, 위탁이 47.3%였다. 급식소에서 제공하는 1일 평균 식수에서는 250식 미만이 20.2%, 250식 이상 500식 이하 33.0%, 501식 이상 1,000식 이하 27.1%. 1,000식 초과는 19.7%였다. 급식소의 1일 식사제공횟수는 4회는 9.9%, 3회는 31.5%, 2회는 32.5%, 1회는 22.7% 및 기타는 3.4%였다. 여기에서 기타에 속하는 관공서 급식은 점심 1회와 간식을 제공하는 형태였다. 급식소에서 운영하는 식단형태는 단일식단이 70.4%, 복수식단이 27.6%, 카페테리아식이 1.5%, 기타 0.5%였다. 급식소에서 근무하는 조리종사원의 수를 보면 5명 이하는 49.3%, 6명 이상 10명 이하는 28.1%, 11명 이상은 22.6%로 조사되었다.

3. TQM 수행도, 직무만족도, 조직몰입도

급식소 운영형태에 따른 TQM 수행도 측정 요소의 하위 영역인 리더십, 전략적 계획, 고객 · 시장 중시, 측정 · 분석 · 지식경영, 인적자원중시, 프로세스관리, 사업성과에 대한 차이분석 결과를 Table 4에 제시하였다. 직영급식의 경우, 고객 · 시장 중시(3.32)가 가장 높은 점수를 보였고, 다음으로는 리더십(2.93), 인적자원중심(2.82), 전략적 계획(2.77), 측정 · 분석 및 지식경영(2.74), 프로세스관리(2.67), 사업성과(2.66) 순으로 나타났다. 위탁급식의 경우는 고객 · 시장 중시(3.78)가 가장 높은 점수를 보였고, 다음으로는 전략적 계획(3.65), 사업성과(3.53), 리더십(3.50), 프로세스관리(3.47), 인적자원중심(3.43), 측정 · 분석 및 지식경영(3.38) 순으로 나타나, 직영급식의 순서와는 차이가 있는 것으로 나타났다. 급식소 운영형태에 따른 전체 TQM 수행도 차이를 살펴보면, 위탁급식(3.53)이 직영급식(2.84)보다 유의적으로 높은

Table 3. Demographic characteristics of foodservice.

Characteristics	Category	N (%)
Type of foodservice	Office	113 (55.7)
	Industry	35 (17.2)
	Training institute	50 (24.6)
	Other	5 (2.5)
Type of foodservice management	Self-operated	107 (52.7)
	Contracted	96 (47.3)
Number of meal a day (meals)	<250	41 (20.2)
	250～500	67 (33.0)
	501～1,000	55 (27.1)
	>1,000	40 (19.7)
Number of meal times a day	4	20 (9.9)
	3	64 (31.5)
	2	66 (32.5)
	1	46 (22.7)
	Others	7 (3.4)
Menu type	Single menu	143 (70.4)
	Double menu	56 (27.6)
	Cafeteria	3 (1.5)
	Other	1 (0.5)
Number of employees	≤5	100 (49.3)
	6～10	57 (28.1)
	≥11	46 (22.6)

Table 4. Comparison of TQM performance, job satisfaction, and organizational commitment by foodservice management type.

	Variables[1)]	Total	Self operated	Contracted	t-value
TQM performance[2)]	Leadership	3.20±0.81	2.93±0.85	3.50±0.65	−5.47**
	Strategic planning	3.19±0.92	2.77±0.95	3.65±0.62	−7.96**
	Customer and market focus	3.54±0.70	3.32±0.70	3.78±0.62	−4.94**
	Measurement · analysis · knowledge management	3.05±0.83	2.74±0.86	3.38±0.64	−6.03**
	Workforce focus	3.11±0.79	2.82±0.72	3.43±0.75	−5.85**
	Process management	3.05±0.80	2.67±0.82	3.47±0.54	−8.32**
	Results	3.07±0.89	2.66±0.91	3.53±0.58	−8.23**
	Total	3.17±0.70	2.84±0.70	3.53±0.49	−8.17**
Job satisfaction[3)]	Achievement	3.43±0.59	3.48±0.58	3.36±0.61	1.40
	Comfort	3.27±0.55	3.31±0.55	3.22±0.55	1.19
	Status	3.08±0.59	3.06±0.60	3.11±0.57	−0.71
	Altruism	3.72±0.51	3.78±0.46	3.66±0.55	1.72
	Safety	3.28±0.65	3.22±0.66	3.34±0.63	−1.31
	Autonomy	3.54±0.66	3.54±0.69	3.54±0.63	0.06
	Total	3.39±0.47	3.40±0.46	3.37±0.48	0.40
Organizational commitment[2)]	Sense of belonging	3.27±0.55	3.21±0.54	3.34±0.55	−1.73
	Pride	3.35±0.69	3.37±0.72	3.32±0.66	0.53
	Loyalty	3.22±0.68	3.22±0.70	3.22±0.66	0.06
	Total	3.29±0.57	3.27±0.58	3.31±0.56	−0.55

1) Mean±SD
2) A 5-point scale was used (1: strongly disagree, 5: strongly agree)
3) A 5-point scale was used (1: strongly dissatisfied, 5: strongly satisfied)
**P<0.01

것으로 나타났고(P<0.01), 모든 TQM 수행도 하위 영역에서 유의적인 차이가 있는 것으로 나타났다(P<0.01).

영양사의 직무만족도를 나타내는 하위 속성인 성취, 편안함, 신분상태, 협동성, 안전성, 자율성에 대한 급식소 운영형태에 따른 차이분석 결과(Table 4)에서 영양사의 직무만족도는 전체 평균 3.39로 나타났고, 위탁급식(3.37)과 직영급식(3.40)의 차이는 보이지 않았다. 협동심(3.72)이 가장 높은 점수를 보였고, 자율성(3.54), 성취감(3.43), 안전성(3.28), 편안함(3.27), 신분상태(3.08) 순으로 나타났다. 각 영역별로는 운영형태에 따른 차이가 나타나지 않았다.

영양사의 조직몰입을 측정하는 하위 속성인 일체감, 긍지, 충성심에 대한 급식소 운영형태에 따른 차이분석 결과, 직영과 위탁급식의 차이가 나타나지 않았다(Table 4). 직영급식의 경우는 긍지(3.37)가 가장 높았고, 충성심(3.22), 일체감(3.21) 순으로 나타고, 위탁급식의 경우는 일체감(3.34), 긍지(3.32), 충성심(3.22) 순으로 나타났다. 하위 영영별 순위는 운영형태별로 차이가 있었으나, 점수는 유의적인 차이가 없는 것으로 나타났다.

4. 연구가설검증

가설을 검증하기 위해 구조방정식을 실시한 결과는 Table 5와 같으며, 전체적으로 구조모형에 대한 검증을 위하여 본 연구에서는 적합도 지수는 GFI (Goodness-of-Fit Index: 0.90 이상일 때 바람직), AGFI (Adjusted Goodness-of-Fit Index: 0.90 이상일 때 바람직), RMR(Root Mean Square Residual: 0.05~0.08이면

Table 5. Path coefficient of final adjusted model.

Model	Hypothesis			Path coefficient B	Path coefficient β	C.R.	Supported
Model A (Total)	1. TQM performance	→	Job satisfaction	0.347	0.524	6.44**	Accepted
	2. TQM performance	→	Organizational commitment	0.170	0.219	3.49**	Accepted
	3. Job satisfaction	→	Organizational commitment	0.798	0.679	8.39**	Accepted
Model B (Self-operated)	1. TQM performance	→	Job satisfaction	0.379	0.629	5.57**	Accepted
	2. TQM performance	→	Organizational commitment	0.074	0.103	1.25	Rejected
	3. Job satisfaction	→	Organizational commitment	1.014	0.845	7.11**	Accepted
Model C (Contracted)	1. TQM performance	→	Job satisfaction	0.698	0.675	4.90**	Accepted
	2. TQM performance	→	Organizational commitment	0.532	0.454	3.47**	Accepted
	3. Job satisfaction	→	Organizational commitment	0.423	0.374	3.04**	Accepted

**P<0.01

바람직), NFI(Normed Fit Index: 0.90 이상일 때 바람직), χ^2에 대한 P-value 등을 이용하여 평가하였다. 전체 모형의 적합도 지수는 χ^2=257.42(P<0.001), GFI=0.860, AGFI=0.811, RMR=0.032, NFI=0.901, NNFI=0.925(모형 B: χ^2=175.00(P<0.001), GFI=0.830, AGFI=0.771, RMR=0.033, NFI=0.876, NNFI=0.932; 모형 C: χ^2=202.96(P<0.001), GFI=0.887, AGFI=0.713, RMR=0.027, NFI=0.824, NNFI=0.883)로 나타나 일부 지수는 기준보다 낮기는 하지만, 대체로 기준을 충족시켜주는 것으로 나타났기 때문에 가설 검정에 무리가 없을 것으로 판단하였다.

1) TQM 수행도와 직무만족도 관계

모형 A(전체 영양사 집단)에서 사업체 급식소의 TQM 수행도는 영양사의 직무만족도에 긍정적으로 유의한 영향을 주는 것으로 조사되어 가설 1은 채택되었다(β=0.524, C.R.=6.44, P<0.01). 즉, 영양사들의 TQM 수행도 점수가 높을수록 직무만족도 점수도 높아진다. 이러한 관계는 모형 B(직영 급식소 영양사 집단: β=0.629, C.R.=5.57, P<0.01)와 모형 C(위탁 급식소 영양사 집단: β=0.675, C.R.=4.90, P<0.01)에서도 동일한 것으로 나타나, 가설 1은 모형 A, B, C에서 모두 채택되었다. 분석 결과 직영과 위탁급식소의 TQM 수행은 영양사의 직무만족을 향상시키는 것으로 해석할 수 있다.

2) TQM 수행도와 조직몰입도 관계

모형 A(전체 영양사 집단)에서 사업체 급식소의 TQM 수행도와 전체 영양사의 조직몰입도에 긍정적으로 유의한 영향을 주는 것으로 조사되어 가설 2는 채택되었다(β=0.219, C.R.=3.49, P<0.01). 이러한 관계는 모형 C(위탁 급식소 영양사 집단: β=0.454, C.R.=3.47, P<0.01)에서도 동일하게 발견되었으나, 모형 B(직영 급식소 영양사 집단: β =0.103, C.R.=1.25, P>0.05)에서는 유의한 영향이 발견되지 않았다. 이는 위탁급식소 영양사들의 TQM 수행도 점수가 높을수록 조직몰입도 점수가 높아진 것으로 나타났으나, 직영급식소 영양사 집단에서는 이러한 관계가 나타나지 않았음을 의미한다.

3) 직무만족도와 조직몰입도 관계

사업체 급식소에서 근무하는 영양사들의 직무만족도는 조직몰입도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타나 가설 3은 채택되었다(모형 A(전체 영양사 집단): β=0.679, C.R.=8.39, P<0.01). 즉, 영양사들의 직무만족도 점수가 높을수록 조직몰입도 점수도 높아진다. 이러한 관계는 모형 B(직영 급식소 영양사 집단: β=0.845, C.R.=7.11, P<0.01)와 모형 C(위탁 급식

소 영양사 집단: β=0.374, C.R.=3.04, P<0.01)에서도 동일하게 발견되었다. 모형 B와 모형 C의 경로계수의 크기를 비교해 보면, 직영 급식소 영양사 집단의 경로계수(β=0.845)가 위탁 급식소 영양사 집단의 경로계수(β=0.374)보다 더 큰 것으로 나타났는데, 이는 직영 급식소 영양사들의 조직몰입도가 직무만족도 변수에 더 강하게 영향을 받는다는 것을 의미한다.

고 찰

TQM(Total Quality Management)은 경영전략 차원에서 생산직, 관리자, 최고 경영자까지 전사적으로 참여하는 품질운동이다(Kwak 등 2007). 국내 급식분야에 품질경영의 필요성을 지적한 곽(1995)의 연구에서 전사적 품질경영의 접근방식, 절차, 적용방안을 제시하였다. 이후 TQM의 원리를 대학급식소의 성공적 관리요소의 규명에 적용한 연구(Chang 1996)를 포함하여 상업성 및 비상업성 급식소에서 제공하는 상품과 서비스의 품질향상을 목적으로 연구가 진행되었다(Seo 1995; Lee & Yang 등 2004; Cho & Yoon 등 2006; Cho 등 2007). 이와 같이 품질경영이 급식조직의 혁신경영이나 단체급식의 장기적 성장을 위한 전략으로 주목을 받고 있는 이유는 품질만이 경쟁적 우위를 차지할 수 있는 중요한 요소이기 때문이다(Kwak 등 2008).

말콤 볼드리지 품질 대상(Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA)은 미국의 서비스 기업 중 품질의 중요성을 높이 인식하고 품질 중심의 전략을 개발하고 품질향상을 위한 전사적 노력을 참여하는 기업에 부여하는 상으로(Kwak 등 2008), 통합적 평가시스템의 모델을 기초로 한다. 조직입장에서 수상을 목적으로 품질경영을 전개할 수 있지만, 직원 입장에서는 품질경영을 위한 구체적인 활동 및 학습 도구로 활용할 수 있다는 점에서 의의가 있다. 본 연구에서의 TQM 수행도 측정은 말콤 볼드리지 품질 대상을 기초로 평가 기준을 리더십, 전략적 계획, 고객 · 시장 중시, 측정 · 분석 · 지식경영, 인적자원중시, 프로세스관리, 사업성과의 7범주로 설정하여 조직의 수행도를 평가하였다. 대학급식소의 성공적인 운영을 위한 필수 관리요소를 도출하는데 TQM 기준을 적용한 연구(Chang 1996)에서 급식운영관리의 필수요소를 직원의 만족도, 품질서비스관리, 직원의 교육활동, 정보시스템의 활용, 급식관리(구매, 재무, 위생 · 안전, 마케팅, 인력관리)활동으로 제시한 바 있고, Cho 등(2007)과 Cho & Yoon(2006)의 연구에서는 영양사 TQM 수행도를 조직경영, 정보경영, 품질경영, 지식경영, 감성경영의 5개 영역으로 나누어 측정하였다.

본 연구의 TQM 수행도는 고객 · 시장 중심(3.54)이 가장 잘 수행되고 있는 것으로 나타났고, 측정 · 분석 · 지식 경영(3.05)이 가장 낮은 수행도를 보였으며, 전체 평균은 3.17점으로 나타났다. 단체급식소 영양사를 대상으로 한 Cho & Yoon(2006)의 연구에서는 TQM 수행도 측정항목에서 3.5점 이상의 점수를 보여 본 연구에서 보다 더 높은 성과를 보였다. TQM 수행도 전체 평균 및 모든 측정항목에서, 직영급식소의 영양사의 수행도가 위탁급식소 영양사의 수행도보다 유의적으로 낮은 것으로 나타났다(P<0.01). 따라서 직영보다는 위탁급식의 TQM 수행이 잘 이루어지고 있음을 알 수 있었다. Cho & Yoon (2006)의 급식운영 형태에 따른 하위 5개 영역 TQM 수행도 차이비교에서도, 위탁급식의 점수가 직영급식의 점수보다 모두 높은 것으로 나타났고, 그 중 조직경영, 정보경영 2개 하위 영역만이 유의적인 차이를 보였다. 본 연구에서 TQM의 수행도는 직영급식소보다 위탁급식소에서 유의적으로 더 높았으며 특히 위탁급식소는 고객과 시장에 중심을 둔 경영활동을 전개하였다. 직영급식소의 영양사들은 TQM을 적용한 급식활동을 더 적극적으로 수행하는 것이 요구되며, 특히 운영의 성과를 평가하고 이를 차기 계획에 반영하는 활동이 요구되었다.

직무만족은 개인의 직무경험이나 직무평가를 통해서 얻게 되는 정서적인 만족상태나 긍정적인 감

정 상태를 말하며, 직무만족의 영향요인으로 일자체, 임금, 승진, 인정, 복리후생, 작업여건, 감독, 동료, 정책 등에 관련된 포괄적인 요인을 제시하고 있다(Locke 1976). 직무만족도를 측정하는데, 가장 많이 사용되는 표준화된 측정도구는 직무기술지표(Job Descriptive Index: JDI)와 미네소타 직무만족 설문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire: MSQ)이다(Smith 등 1969; Weiss 등 1967). JDI는 직무자체, 급여, 승진, 동료, 감독의 다섯 가지 범주로, MSQ는 창의성, 독립성, 인간관계, 기술적 측면, 작업 조건으로 분류하였다. MSQ를 기초로 직무만족도를 평가한 본 연구결과 사업체 급식소 영양사의 직무만족도는 3.39점으로 보통 수준을 약간 상회하는 수준이었다. 이 결과는 대학급식소 관리자의 작업장 내 삶의 만족도를 평가한 연구(Chang 1996)에서 직영 관리자 3.19점 위탁 관리자 3.27점 수준이며, 작업장의 실내온도, 조도, 소음과 같은 작업장 내 물리적 환경을 제외한 나머지 영역인 직무태도, 다른 사람과의 관계, 성장기회, 봉급체계, 의사소통, 작업조건은 두 형태 간에 유의적인 차이가 없었다는 보고와 유사하다. 강원지역 초등학교와 고등학교 영양사를 대상으로 한 직무만족도에서는 각각 2.03～3.28점, 2.03～3.43점의 범위를 나타냄으로써 비교적 불만족 수준이 높은 것으로 보고되었다(Jang & Kim 2003). 영양사의 직무만족도는 협동심(3.72), 자율성(3.54), 성취감(3.43), 안정감(3.28), 편안함(3.27), 신분상태(3.08) 순으로 나타났다. 단체급식소 영영사를 대상으로 한 Cho & Yoon(2006) 연구와 병원 영양사를 대상으로 한 Lee & Lee(2000)의 연구에서도 동료관계에서 가장 높은 점수를 보여, 동료와의 관계를 포함하는 협동심의 항목이 높은 만족도를 보인 본 연구 결과와 일치한다. 사업체 급식소의 영양사는 인간관계면에서 만족하고 있는 것으로 나타난 반면, 승진과 보상을 포함하는 신분상태에 대해서는 가장 낮은 점수를 보였는데, 이는 영양사 스스로 다른 직업과 비교하여 업무량에 비해 보수가 낮고, 승진의 기회도 거의 주어지지 않는다고 생각하기 때문인 것으로 사료된다. Cho & Yoon(2006)와 Lee & Lee(2000)의 연구에서도 승진 영역이 가장 낮은 점수를 보였다. 그러므로 향후 급식소의 인적자원관리에서 급여와 승진에 대한 처우 향상을 위한 노력이 필요하다고 여겨진다.

직무만족이 개인의 직무에 대해 느끼는 감정과 신념이라면, 조직몰입은 조직 전반에 걸쳐 느끼는 직원의 감정과 신념이다. 조직몰입은 두 가지 개념으로 대별된다. 정서적 몰입(affective commitment)은 조직을 위해 일하는 것을 즐거워하고, 조직을 신뢰하며, 조직에 최선을 다하기를 원하기 때문에 직원이 조직에 보여주는 몰입이다. 지속적 몰입(continuous commitment)은 직원이 조직을 이탈할 경우 비용손실이 많다고 느낄 때 조직에 머무르기 위해서 보이는 몰입이다(Gregoire 2010). 정서적 몰입은 조직의 효율성을 높이는 자발적 행동과 동료를 돕고, 조직의 발전에 여러 가지 제안을 하는 등 자신의 직무에 자긍심이 높고 충성심이 높은 반면에 지속적인 몰입은 조직에서 이탈되지 않도록 주어진 일만 충실히 하는 경향을 보인다. 본 연구에서 영양사의 조직몰입도는 보통 이상의 수준(3.29점/5점)이었고, 긍지(3.35), 일체감(3.27), 충성심(3.22)의 순으로 나타났다. 학교급식소 영양사를 대상으로 한 조직몰입도 조사에서는 평균 조직몰입 수준이 3.40점으로 나타났고, 충성심(3.48), 긍지(3.42), 일체감(3.34) 순으로 나타나 본 연구와 순위는 달랐지만 조직몰입 수준은 비슷한 것으로 나타났다(Bu & Chae 2008). 단체급식소 영양사를 대상으로 한 Sin & Lee(2003)의 연구에서 조직몰입도는 평균 4.39점, Lee & Lee(2000)의 병원영양사를 대상으로 한 조직몰입도는 평균 4.68점을 보여, 본 연구보다 높은 수준의 조직몰입도를 보였다. Steers(1977)는 조직몰입도가 높을수록 성과가 높아진다고 하였고, Allen & Meyer(1990)의 연구에서는 조직몰입도가 높을수록 이직할 확률이 적어진다고 하였다. 따라서 사업체 급식소 영영사의 조직몰입도를 높여, 성과를 향상시키고, 이직을 막음으로써 조직 효과성을 높일 수 있을 것으로 사료

된다. 호텔, 급식업체, 커피전문점을 포함하여 21개 서비스 조직을 대상으로 혁신적인 인적자원관리 방침을 규명하려는 연구에서 환대산업은 긴 근무시간, 높은 직원교체율, 낮은 급료의 특징을 보이며, 이 상황에서 조직의 성공을 이끌 수 있는 인사관리는 사람의 가치, 유연한 근무시간, 창의적인 채용활동, 직원중심의 교육프로그램, 투명하고 잘 정립된 인사고과정책을 강조하는 문화를 형성하는 것이 중요하며 또한, 조직의 가치를 반영하고 급여와 수행력을 연결시키는 보상체계를 구축하는 것이 필요하다(Hinkin & Tracey 2010)고 지적된 바 있다.

환대산업에서 임시직원을 고용하여 운영경비를 절감하려는 조직 방침은 결과적으로 직원교체율 증가를 유도하고 직원모집비용, 교육비용의 증가 및 서비스 품질의 저하로 연결되므로(Cheng-Hua 등 2009) 단순히 비용절감차원의 인적자원관리보다는 품질에 향상을 목표로 수행력 개선 위주의 인적자원관리가 필요하다. 임시직원의 경우에 직무성과에 따라 보상체계를 유연하게 구사할 때 직무만족과 직무성과가 높았고, 임시직보다 정규직원이 많을 때 직원교체율이 낮아지고 직무수행교육 비용도 감소된다고 보고되었다(Cheng-Hua 등 2009). 본 연구에서 TQM 수행도는 직무 만족에 영향을 주는 선행변수이고, 직무만족은 조직몰입도에 영향을 주었으며, TQM 수행도는 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 조사되었다. Lee & Yang(2004)은 직무만족은 기업의 TQM 수행수준에 정(+)의 영향을 미친다고 하였고, Cho & Yoon (2006)의 연구에서도 단체급식소 영양사의 TQM 수행과 직무만족도간에는 밀접한 관계를 지적하였다. 직무의 만족도, 조직에 대한 자긍심, 직무수행도가 고객에게 전달되는 서비스품질과 고객만족에 영향을 미치는 인과관계를 레스토랑을 대상으로 분석한 연구에서 직무만족은 조직에 대한 자긍심과 직무수행력에 강한 영향을 미쳤고, 서비스품질에서도 긍정적인 영향을 미쳤다(Chang 등 2003)고 보고되었다. 본 연구에서 직영과 위탁급식소의 TQM 수행도가 높을수록 직무만족도가 높아지는 것으로 나타났는데, 이는 TQM의 리더십, 전략적 계획, 고객 · 시장중시, 측정 · 분석 · 지식경영, 인적자원중시, 프로세스 관리, 사업성과에 대한 수행도가 높아지면 직무에 대한 성취감, 편안함, 신분상태, 협동심, 안전성, 자율성에 대한 만족감이 높아지는 것을 의미한다. 따라서 직영과 위탁급식소 영양사들의 TQM 수행은 영양사의 직무에 편안함과 소속감, 성취감, 협동심, 자율성을 증가시켜 수준 높은 고객서비스를 유도할 것으로 생각된다. 위탁급식의 경우, TQM의 수행도가 높을수록 조직몰입이 더 높아졌고, 직영급식 경우에는 TQM 수행과 조직몰입간의 관계가 없는 것으로 나타나, 영양사들의 조직몰입도에 미치는 TQM 수행도 변수의 효과가 급식소의 운영방식에 따라 달라지는 것으로 나타났다.

조직몰입에 대해 조직을 연구하는 학자와 조직관리를 담당하고 있는 실무자들이 가장 많은 관심을 가져온 이유는 구성원의 조직몰입의 정도가 조직 관리의 효율성 정도를 나타내 주는 가장 보편적인 개념일 뿐만 아니라 조직 구성원의 행동을 예측할 수 있는 사전지표로 활용될 수 있기 때문이다(Brown & Peterson 1993). 병원, 학교, 사업체 급식소 영영사의 직무만족과 조직몰입성의 상관분석을 실시한 Yang 등(1997)의 연구에서, 조직몰입성은 직무만족의 하위 요소 모두, 직무자체, 급여, 상사의 감독, 승진, 동료와의 관계 및 직무만족 전체와 양의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 학교급식 영영사를 대상으로 한 Sin 등(1999)의 연구에서, 조직몰입은 전반적인 직무만족과 높은 정의 상관성을 나타냈으며, 모든 직무만족 요소와도 상관성이 있었고 특히 직무자체에 높은 상관성을 보여 자신의 직무에 만족할수록 조직에 높이 몰입함을 제시하였다. 이처럼 조직몰입과 직무만족의 관계는 대체로 정의 상관관계를 갖지만 직무만족과 조직몰입 간에 어느 것이 선행요인이 되는지에 대한 논쟁은 여전히 계속되고 있다. 직무만족이 높은 종사자가 높은 조직몰입도를 갖는다는 주장과 조직몰입이 직무만족의 선행변수가 된다는 주장이 맞서고 있다. Lee &

Yang(2004)의 연구에서는 패밀리레스토랑의 종사자의 조직몰입은 종사자의 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, Lee & Lee(2000)의 연구에서도 병원영양사의 조직몰입도는 직무만족에 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 반면, 본 연구에서는 직영과 위탁급식 모두 직무만족도가 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타나 직무만족이 조직몰입에 선행한다는 Bluedorn(1982)과 Min(2007)의 연구를 뒷받침하였다. 이는 조직에 대한 일체감, 긍지, 충성심을 증대시키기 위해서는 먼저, 영양사의 직무만족도를 향상시켜야 할 것이며, 사업체 급식조직에 대한 몰입이 고객만족 수준을 올려서 궁극적으로는 매출증대와 사업체 급식소의 긍정적 이미지 제고에 결정적 역할을 할 것으로 사료된다.

요약 및 결론

본 연구는 직영 및 위탁 사업체 급식소 영양사를 대상으로 TQM 수행도, 직무만족도, 조직몰입도를 조사하고, TQM 수행, 직무만족도, 조직몰입도 간의 관련성을 규명하고자 본 연구는 서울 · 경기 사업체 급식소에서 근무하는 영양사를 대상으로 설문지 총 300부를 배부하여, 이 중 67.7%인 203부 자료를 분석하였다.

1. 조사대상 영양사는 모두 여성이었고, 연령대는 26세 이상 35세 이하가 65%를 차지하였으며, 교육수준은 전문대 졸업이 28.6%, 4년제 대학졸업이 59.1%였다. 고용상태는 정규직이 71.4%, 근무경력은 6년 이상 10년 이하가 45.8%, 연봉은 2,000만원 이상 3,000만원 미만이 54.7%를 차지하였다.
2. 근무 급식소 유형은 오피스 55.7%, 식수는 250 이상 500 미만 33.0%였으며, 1일 2식 제공 32.5%, 3식 제공이 31.5%를 차지하였다. 식단형태는 단일식단이 70.4%, 복수메뉴가 27.6%였고, 종사원 수는 5명 이하 49.3%, 6명 이상 10명 이하가 28.1%를 차지하는 것으로 나타났다.
3. TQM 수행도 차이를 살펴보면, 위탁급식(3.53)이 직영급식(2.84)보다 유의적으로 높은 것으로 나타났고, 모든 TQM 수행도 하위 영역에서 위탁과 직영의 유의적인 차이가 있는 것으로 나타났다($P<0.01$). 직영급식 TQM 수행도는 고객 · 시장 중시(3.32), 리더십(2.93), 인적자원중심(2.82), 전략적 계획(2.77), 측정 · 분석 · 지식경영(2.74), 프로세스관리(2.67), 사업성과(2.66) 순으로 나타났고, 위탁급식은 고객 · 시장 중시(3.78), 전략적 계획(3.65), 사업성과(3.53), 리더십(3.50), 프로세스관리(3.47), 인적자원중심(3.43), 측정 · 분석 및 지식경영(3.38) 순으로 나타났다. 영양사의 직무만족도는 전체 평균 3.39로 나타났고, 위탁급식(3.37)과 직영급식(3.40)의 차이는 보이지 않았다. 조직몰입도는 직영(3.27)과 위탁(3.31) 급식소의 유의적인 차이는 나타나지 않았고, 전체 평균 3.29점이었다.
4. 직영과 위탁급식소의 TQM 수행도는 영양사의 직무만족을 향상시키는 것으로 나타났다. TQM 수행도와 조직몰입도의 관계에서는 위탁의 경우 TQM의 수행 점수가 높을수록 조직몰입도가 향상되는 것으로 나타났으나, 직영급식의 경우에는 유의한 영향이 없는 것으로 나타났다. 직무만족도와 조직몰입도의 관계에서는 급식소의 운영방식에 관계없이 직무만족도는 조직몰입도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다.

이상의 연구 결과, 사업체 급식소의 TQM 수행은 영양사의 태도를 변화시켜, 직무만족에 직접적으로 기여하는 것으로 나타났으며, 높은 직무만족은 높은 조직몰입도를 유도하는 것으로 분석되었다. TQM을 효율적으로 수행한다면, 영양사의 직무만족을 높이고, 결과적으로 조직에 대한 일체감, 긍지, 충성심을 제고하여 급식경영 극대화를 제공하게 된다는 것을 알 수 있었다. 따라서 성공적인 사업체 급식소 운영을 위해서는 리더십을 발휘할 수 있는 환경을 조성하고, 목표달성을 위한 전략적 계획을 세워야 한다.

또한 공정 및 인적자원관리와 고객 만족 및 고객관계 향상을 위해 노력하며, 정보 및 성과에 대한 분석이 원활이 잘 이루어질 수 있도록 TQM 수행을 적극적으로 지원할 필요가 있다. 사업체 급식소의 적극적 TQM 적용은 직무만족과 조직몰입을 높여줌으로써 궁극적으로 수준 높은 고객서비스를 유도하고 급식소가 긍정적인 이미지를 가질 수 있도록 할 것이다. 본 연구의 제한점은 조사대상 선정 시, TQM을 전략적 차원에서 적용하는 사업체로 한정하지 않고 영양사가 현재 수행하고 있는 업무가 TQM의 기본 수행 내용이라는 가정 하에 조사되었다. 따라서 향후 연구에서는 TQM을 전략적으로 수행하고 있는 사업체 급식소를 대상으로 TQM 수행도, 직무만족, 조직몰입에 대한 관계를 규명하는 연구가 필요할 것으로 생각된다.

참고문헌

곽동경 (1995): 급식산업에서의 품질경영. 국민영양. 166(3): 18-23

식품위생법 시행령 제37조, 제22332호, 2010

Aaron K (1994): Does HRM equal TQM? Credit Union Management 8(1):28-30

Allen MW, Brady RM (1997): Total quality management, organizational commitment, perceived organizational support, and intraorganizational communication. Management Communication Quarterly 10(3):316-341

Allen NJ, Meyer JP (1990): The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. J Occu Psychol 63:1-18

Alvarez RJ (1994): Management total quality in food service Food Technol 48(9):140

Arnold HJ, Feldman DC (1982): A multivariate analysis of determinants of job turnover. J Appl Psychol 67(3):350-360

Bateman TS, Strasser S (1984): A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. Acad Manage J 27(1):95-112

Bluedorn AC (1982): A unified model of turnover from organizations. Human Relations 35(2):135-153

Brown SP, Peterson RA (1993): Antecedents and consequences of sales person job satisfaction: meta-analysis and assessment of causal effects. J Marketing Res 30(1):63-77

Bu YJ, Chae IS (2008): Analysis of school foodservice managers' job satisfaction by organizational culture and commitment in Jeju. Korean J Food Culture 23(3):366-376

Chang H, Park H, Kwak T (2003): Impact of human resource management on job performance of service employees and customer satisfaction in restaurant settings. APAC-CHRIE Conference 1(1):439-450

Chang HJ (1996): Assesment of main management components for successful university foodservice operations and development of foodservice management standards. Yonsei University Doctorial Dissertation. pp.3, pp.98

Chang UJ (2001): Job importance and job satisfaction among elementary school foodservice dietitians in Seoul. Korean J Food Culture 16(5):423-430

Cheng-Hua T, Shyh-Jer C, Shih-Chien F (2009): Employment modes, high-performance work practices, and organizational performance in the hospitality industry. Cornell Hospitality Quarterly 50(4):413-431

Cho KW, Suh EH, Yoon JY (2007): Relationship between TQM performance and organizational culture of dietitians in institutional foodservice. Korean J Food Culture 22(2): 191-200

Cho KW, Yoon JY (2006): TQM performance and job satisfaction of dietitians in institutional foodservices. Korean J Community Nutr 11(6):750-760

Chon K (1997): Strategies for service quality management in restaurant and hospitality industry. Food Industry and Nutr 2(2):24-29

Choo YJ, Ryu SH, Yoon J (2006): Dietitian's job satisfaction and perception of foodservice quality in elementary schools. Korean J Nutr 39(2):192-200

DeLuco D, Cremer M (1990): Consumers' perceptions of hospital food and dietary services. J Am Diet Assoc 90(12): 1711-1715

Gilmer B, Van H (1971): Industrial and organizational psychology. McCraw-Hill Book Co. New York. pp.81-93

Gregoire MB (2010): Foodservice organization: a managerial and systems approach. 7th ed. Pearson Education Inc. New Jersey 07458. pp.354

Han JH, Yi NY, Hong WS (2009): Identifying the effect of personal, foodservice and organizational characteristics on

foodservice managers' job satisfaction by the contract management company scale. Korean J Community Nutr 14(2): 216-228

Herndon NC, Fraedrich JP, Yeh QJ (2001): An investigation of moral values and the ethical content of the corporate culture: Taiwanese versus US sales people. J Business Ethnics 30(1):73-85

Hinkin TR, Tracey JB (2010): What makes it so great? Cornell Hospitality Quarterly 51(2):158-170

Jang MR, Kim MH (2003): Job satisfaction of dietitians between elementary school and high school. J Korean Diet Assoc 9(1):13-21

Jeon HJ, Joo NM (2002): Foodservice management. Kyomunsa. Gyeonggi. pp.14-59

Kanter RM (1968): Commitment and social organization: a study of commitment mechanisms in utopian communities. Am Soc Rev 33(4):499-517

Kwak TK, Lyu ES, Lee HS, Hong WS, Chang HJ (2007): Foodservice management. Shinkwang Publishing Co. Seoul. pp.335-343

Kwak TK, Lyu ES, Lee HS, Ryu K, Choi SK, Hong WS, Chang MR, Shin ES, Moon HK, Chang HJ, Park SJ, Choi EH, Lee KE (2008): Institutional foodservice operation. Shinkwang Publishing Co. Seoul. pp.22-23

Lawler EE, Porter LW (1967): The effect of performance on job satisfaction. Industrial Relations 7(1):20-28

Lee HY, Yang IS (2004): The model of TQM performance according to the organizational capacity of the family restaurant industry. Tourism Res 28(3):203-219

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 Nutr 5(4):672-682

Lee YJ, Lee CY (2008): A study on the job satisfaction, organization immersion and recognition on internal marketing of the contract foodservice management company employees. Korean J Food Culture 23(5):572-581

Leonard D, Mcguire M (2007): The executive guide to understanding and implementing the baldrige criteria: improve revenue and create organization excellence. American Society for Quality, Quality Press. Milwaukee 53203. pp.85-106

Locke EA (1976): The nature and causes of job satisfaction. In Dunnette ed: Handbook of industrial and organizational psychology. Rand McNally. Chicago. pp.1297-1349

Min KH (2007): A study on effects of organization value on job satisfaction and organization loyalty in the foodservice business. Korean J Food Cookery Sci 23(1):62-69

Mowday RT, Steers RM, Porter LW (1979): The measurement of organizational commitment. J Vacational Behavior 14: 224-247

Porter LW, Steers RM (1973): Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism. Psychological Bulletin 80:151-176

Poter LW, Streers RM, Mowday RT (1974): Organizational commitment, job satisfaction, turnover among psychiatric technicians. J Appl Psychol 59:603-609

Seo BS (1995): A study total quality management of tourist hotel service. J Tourism System Quality Magt 1(2):107-132

Sin EK, Lee MJ, Lee YK (1999): The effect of job characteristics and work values on organizational commitment and job satisfaction of the school foodservice dietitians. Korean J Community Nutr 4(3):441-453

Sin EK, Lee YK (2003): Effects of personal job characteristics on organizational commitment and job satisfaction of Daegu·Gyeongbuk area dietitians by foodservice employment type. Korean J Food Culture 18(2):75-88

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.69-85

Steers RM (1977): Antecedents and outcomes of organizational commitment. Adm Sci Q 22(1):46-56

Stumpf SA, Hartman K (1984): Individual exploration to organizational commitment or withdrawal. Academy of Magt J 27(2):308-329

Tenner AR, DeToro IJ (1992): Total quality management: three steps to continuous improvement. Addison-Wesley Publishing, Inc. Reading, Mass. pp.16-18

Tett RP, Meyer JP (1993): Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. Personnel Psychology 46(2):259-293

Um YH (2008): A study on the job satisfaction and organization commitment of employees according to the school service environments. Korean J Culinary Res 14(4):357- 367

Weiss DJ, Dawis RV, England GW, Lofquist LH (1967): Manual for the minnesota satisfaction questionnaire. Minnesota studies on vocational rehabilitation. Industrial Relations Center, University of Minnesota. Minneapolis. pp.8-21

Yang IS, Lee JM, Cha JA, Yoon JS (1997): Relationship among job satisfaction, job characteristics, and organizational commitment of dietitians in hospital, school, and industry foodservices. J Korean Diet Assoc 3(1):9-22

Yoon HR, Kang N (2005): The study of self-evaluation employee satisfaction comparing contract foodservice and independent foodservice. Korean J Nutr 38(2):173-179