



ISSN 1229-8565 (print)

한국지역사회생활과학회지

Korean J Community Living Sci

<http://doi.org/10.7856/kjcls.2019.30.4.553>

ISSN 2287-5190 (on-line)

30(4): 553~567, 2019

30(4): 553~567, 2019

위탁 급식 영양사의 고객 관련 스트레스가 고객 지향성과 직무 만족에 미치는 영향

이 가 영 · 최 정 화^{1)†}

연세대학교 교육대학원 영양교육 전공 · 숭의여자대학교 식품영양학과¹⁾

A Study of Effect on Customer Orientation and Job Satisfaction of Customer Related Stress of Dietitians in Consigned Food Service Organizations

Ga Young Lee · Jung Hwa Choi^{1)†}

Major in Nutrition Education, Graduate School of Education, Yonsei University, Seoul, Korea

Dept. of Food & Nutrition, Soongui Women's College, Seoul, Korea¹⁾

ABSTRACT

This study determined how to increase the job satisfaction of dietitians employed in food service organizations by analyzing the relationship between customer-related job stress, customer orientation, and job satisfaction. An online survey was conducted between February 12 and March 23, 2018 for dietitians working at three consigned foodservice companies. A total of 196 respondents responded, except for the inappropriate responses. 171 samples of data were used to analyze the final results. The overall customer-related job stress was significantly different according to drinking water at 3.67 points, disproportionate customer expectations' (P <0.05) and disliked customers (p<0.05). The average customer orientation was 3.80 points, the convivial dimension was 3.80 points, and the procedural dimension was 3.79 points. The average of job satisfaction was 3.18 points for less than 200 meals, 3.16 points for more than 200 meals and less than 700 meals, and 3.20 points for more than 700 meals and 3.16 points. As a result of analyzing the effect of customer-related job stress due to customer orientation, 'excessive customer expectations' had a significant effect (p<0.05). The more meals, the higher the stress for dietitians and the lower job satisfaction. Only 31.0% of full-time dietitians were employed at food service organization of 700 meals and above. Companies will need to deploy the right number of dietitians according to the number of meals served in order to provide high quality meals and services to their customers.

Key words: dietitian, customer related stress, customer orientation, job satisfaction

Received: 18 October, 2019 Revised: 26 November, 2019 Accepted: 26 November, 2019

[†]**Corresponding Author:** Jung Hwa Choi Tel: 82-2-3708-9262 E-mail: junghwachoi@sewc.ac.kr

This is an Open-Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

I. 서론

우리나라 위탁 급식은 1988년 (주)서울 케터링 서비스가 현대백화점 직원식당을 위탁 경영하면서 사업체 급식이 자리 잡게 되었으며(Chong & Gu 2015), 위탁 급식 시장이 대기업은 물론 중소기업, 개인 사업 운영, 해외 위탁 급식업체의 국내 진출 등 다양하게 시장이 형성되었다(Choi 2001; Kim 2012). 위탁 급식이 전문화되면서 오피스, 공장, 관공서, 연수원 등이 포함된 사업체 급식은 단체급식 시장 중 가장 큰 규모이며, 양질의 급식 제공을 통한 직원들의 건강증진, 내부직원들의 업무능률과 복지 향상 측면에서 중요한 역할을 하게 되었다(Jang & Kwak 1997; Kim & Lyu 2013).

1990년대 이후 급식에 대한 고객의 선택 폭이 넓어지고, 고객의 요구가 다양화됨에 따라 급식업체들은 고객을 만족시킬 수 있는 질 높은 서비스와 시스템을 도입하였다(Lee et al. 2004). 오피스 급식은 식사를 해결하는 단순한 식당보다는 즐길 수 있는 외식문화 공간을 만들기 위한 노력과 고객 맞춤형 식단을 제공하고 있다(Chong & Gu 2015). 급식산업의 내적, 외적인 환경이 변화됨에 따라 과학적이고 효율적인 단체급식 관리 경영방식의 필요성이 대두되면서 위탁 급식 영양사는 식단작성과 영양 관리 중심의 직무에서 확대된 급식 운영에 대한 전반적인 관리 능력을 갖추어야 하는 실정이다. 위탁 급식업체의 영양사들은 다양한 역할 과중과 변화과정에서 직무 스트레스가 발생할 수 있으며, 최근 위탁 급식업체 간의 경쟁이 심화 되어 새로운 업장 발굴보다는 기존 업장의 재계약이 더욱 중요시되고 있다(Kim & Lyu 2013). 영양사는 고객 만족과 재계약 달성, 타 경쟁업체와의 차별화된 서비스 제공을 위해 고객과 고객사와의 접점에서 발생할 수 있는 고객 관련 직무 스트레스의 강도가 높아지고 있다.

직무 스트레스는 직무의 수행 과정에서 발생하는 스트레스로 근로자와 직무조건과의 상호작용으로부터 발생하게 되며, 직무 스트레스의 원인에 따라 다양

하게 정의되고 있다. Cooper & Marshall(1976)은 특정 직무와 연관된 부정적 환경요인이나 스트레스 요인, Parasuraman et al.(1992)은 조직 구성원이 담당하고 있는 직무에 대한 조직의 요구가 개인의 능력을 넘어선 정도, Lambert et al.(2007)은 직무환경으로부터 유발되는 긴장에 대한 반응으로 직무를 수행하는 과정에서 느끼는 긴장과 걱정 등의 감정이라고 하였다. 직무 스트레스는 근로자 개개인의 건강과 삶의 질에 부정적인 영향을 미치며, 직무 만족도와 직무몰입의 저하로 인하여 생산성 하락 및 산업재해 증가 등 사회적 부담을 발생시키는 요인이다(Chang et al. 2005). 고객 관련 스트레스는 서비스접점에서 고객들의 불쾌한 언행이나 행동특성으로 종사자들이 경험하게 되는 정신적 및 육체적 긴장 상태를 말한다(Dormann & Zapf 2004). 서비스 종사자들에게서 발생할 수 있는 고객 관련 스트레스는 기업의 성과뿐만 아니라 부정적 감정을 통해 감정소진 및 탈 종업원화로 이어질 수 있으므로 기업에서는 고객 관련 스트레스에 관한 연구가 필요한 실정이다(Jang & Lee 2016). 학교급식 영양사들은 경력이 짧고 학교급이 올라갈수록, 그리고 급식 인원이 많을수록 스트레스를 많이 경험하고 있는 것으로 나타났다(Noh et al. 2009; Kim 2010). 최근 위탁 급식업체는 기존 업장의 재계약이 더욱 중요시되는 상황에서 경쟁력 확보를 위해 영양사들의 고객 관련 스트레스 요인을 파악하고 대처방안 마련이 필요한 시점이다.

고객 지향성은 기업이 시장에서 활동하고 있는 외부고객에 대해 시장정보를 획득하고, 적극적인 대응을 통해 최종 소비자에게 최상의 가치를 제공하고자 하는 것을 말한다(Levitt 1980). 또한, 고객이 원하는 것을 해결하여 고객을 만족시키는 서비스 행위나 태도를 의미하고, 기업 측에서는 고객 만족을 높이기 위한 목적으로 활동하는 것을 말한다(Saxe & Weitz 1982). 급식 위탁 업체 영양사들은 본인의 고객 지향성이 보통 이상인 것으로 자가 평가하였으며, 직위와 급여가 높은 집단에서 고객 지향성이 높았다(Shin et al. 2006). 초등학교 조리 종사자는 전반적으로 높은

수준의 고객지향 서비스를 제공하고 있었다(Heu & Lee 2013).

직무 만족은 자신의 직무 혹은 직무 경험을 평가한 결과로 얻어지는 즐거움이나 긍정적인 심리상태를 말하며(Kim 2012), 직무 만족은 종사원의 직무 성과에 직접적인 영향을 미쳐 생산성 향상 및 이직률과 결근을 감소시키는 것으로 나타났다(Shon 2008). 또한, 직무 만족은 개인이 직무와 관련하여 느끼는 감정적 상태로 태도, 가치, 신념, 욕구 등과 밀접한 관계가 있으며 이러한 요소들의 충족 정도는 근로 의욕에 영향을 미쳤다(Kim & Lee 2007). 병원, 학교, 사업체 급식소 영양사들을 대상으로 직무 만족과 직무특성 조직 몰입성의 상관관계를 분석한 결과, 직무 자체에 대한 만족도가 직무 만족에 가장 많은 영향을 미쳤으며, 학교 영양사가 사업체와 병원 영양사보다는 직무 만족도가 낮았다(Yang et al. 1997). 산업체 급식소 영양사의 직무 만족은 직무 자체에 대한 만족도, 상위자의 감독에 대한 만족도, 승진에 대한 만족도 순으로 높았다(Kim & Song 2002). 산업체 정규직 영양사들은 직책이 높을수록, 근무경력이 길수록, 하루 평균 급식 인원수가 많을수록 직무 만족이 높았으며, 업무에 관한 결정권과 영향력을 발휘하고 자신의 직무에 대해 의미를 느낄 때 직무 만족이 높게 나타났다(Lee & Kim 2011).

현재까지 연구된 결과에서 영양사 직무 스트레스와 관련된 국내 선행연구들은 학교, 병원, 상담 영양사와 조리 종사원을 대상으로 한 연구들이 있지만(Kim 2010; Kim et al. 2011; Kim 2013; Ahn & Kim 2018), 위탁 급식 기업에 근무하는 영양사를 대상의 연구는 미흡한 실정으로 본 연구는 식수에 따른 영양사의 고객 관련 스트레스, 고객 지향성, 직무 만족을 살펴보고 고객 관련 직무 스트레스가 고객 지향성과 직무 만족에 미치는 영향을 분석하였다.

II. 연구방법

1. 조사대상 및 기간

대기업 3곳의 위탁 급식업체에서 근무하는 영양사들을 대상으로 2018년 2월 12일부터 3월 23일까지 온라인 설문 조사를 하였다. 조사 시작 전 연구목적과 설문소요시간 및 설문 조사 도중 언제라도 중도에 설문참여를 거부하거나 중단할 수 있음을 명시한 설명문을 읽고 자발적으로 설문 참여하도록 하였다. 총 196명이 응답하였으며, 불성실한 응답자 25명(13.0%)을 제외한 171명(87.0%)의 자료를 최종결과 분석에 활용하였다.

2. 조사내용 및 방법

설문지는 일반사항, 고객 관련 직무 스트레스, 고객 지향성, 직무 만족 문항으로 구성하였으며 위탁 급식 영양사를 대상으로 예비조사를 통해 수정·보완하였다. 고객 관련 직무 스트레스는 과도한 기대(6문항), 비호감(3문항), 언어 스트레스(3문항)의 3가지 영역으로 5점 척도(1:전혀 그렇지 않다~5:매우 그렇다)로 측정하였다(Dormann & Zapf 2004; Noh et al. 2009; Kim 2010; Jang & Lee 2016). 고객 지향성은 개인성 차원(11문항)과 절차성 차원(11문항) 2가지 영역에서 5점 척도(1:전혀 그렇지 않다~5:매우 그렇다)로 측정하였다(Saxe & Weitz 1982; Martin 1986; Shin et al. 2006). 영양사의 직무 만족은 19문항으로 구성하였으며 5점 척도(1:전혀 그렇지 않다~5:매우 그렇다)로 측정하였다(Choi et al. 2006; Han & Kim 2009; Kim et al. 2012; Jang et al. 2014). 측정 도구의 신뢰도 검증 결과, 고객 관련 직무 스트레스에서 과도한 기대는 0.832, 비호감은 0.643, 언어 스트레스는 0.794로 조사되었다. 고객 지향성은 개인성 차원은 0.669, 절차성 차원은 0.853이었으며, 직무 만족은 0.702로 나타났다. 일반사항으로는 조사대상자 개인특성(6문항) 및 급식소의 운영 특성(10문항)을 명목척도로 측정하였다.

3. 통계분석

통계분석은 SPSS Statistics(ver. 24.0, IBM Corp., Armonk, NY, USA)를 이용하였으며, 영양사의 개인 특성과 급식소의 운영 특성은 기술통계분석을 식수에 따라 분석하였다. 본 연구에 사용된 평가도구의 신뢰도를 분석을 위해 크론바하 알파(Cronbach's alpha) 계수를 구하였다. 고객 관련 직무 스트레스, 고객 지향성, 직무 만족의 차이검증을 위해 분산분석을 하였으며, Tukey HSD test 방법을 이용하여 사후검정을 시행하였다. 고객 관련 직무 스트레스가 고객 지향성과 직무 만족에 미치는 영향은 다중회귀 분석을 하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 조사대상자의 개인특성

조사대상 영양사의 근무하는 급식소의 식수에 따

른 일반사항은 Table 1에 제시하였다. 조사에 참여한 171명 중 여성 161명(94.2%), 남성 10명(5.8%)이었으며, 30대가 91명(53.2%), 20대 76명(44.4%), 40세 이상 4명(2.4%)으로 나타났다. 학력은 4년제 졸업이 123명(72.0%)으로 가장 많았으며, 2~3년제 졸업이 36명(21.0%), 대학원 이상 12명(7.0%)으로 나타났으며, 나이와 학력에서 유의한 차이를 보였다($p < 0.05$). 위탁 급식 영양사를 대상으로 한 연구결과에서도 영양사의 최종학력은 4년제 대학교 졸업이 70% 이상을 차지하였다(Yang et al. 1997; Shin et al. 2006). 현재 급식소의 근무경력은 1~3년 미만인 63명(36.8%)으로 가장 많았으며, 1년 미만이 52명(30.4%), 5~10년 미만이 25명(14.6%), 3~5년이 24명(14.1%), 10년 이상 7명(4.1%)으로 나타났다. 영양사로서 근무경력은 5~10년 미만이 68명(39.8%)으로 가장 많았으며, 3~5년이 39명(22.8%), 1~3년이 37명(21.6%), 10년 이상

Table 1. General characteristics of the respondents

Category		N(%)				χ^2
		<200 meals (N=44)	200~<700meals (N=69)	≥700 meals (N=58)	Total (N=171)	
Gender	Male	4(2.3)	3(1.8)	3(1.8)	10 (5.8)	1.17
	Female	40(23.4)	66(38.6)	55(32.2)	161(94.2)	
Age	20s	29(17.0)	26(15.2)	21(12.3)	76(44.4)	11.79*
	30s	14(8.2)	42(24.6)	35(20.5)	91(53.2)	
	≥40s	1(0.6)	1(0.6)	2(1.2)	4(2.4)	
Education	College	17(9.9)	12(7.0)	7(4.1)	36(21.0)	12.45*
	University	25(14.6)	53(31.0)	45(26.3)	123(72.0)	
	Graduate school	2(1.2)	4(2.3)	6(3.5)	12(7.0)	
Period of working for the present operation(years)	<1	17(9.9)	23(13.5)	12(7.0)	52(30.4)	10.6
	1~below 3	13(7.6)	24(14.0)	26(15.2)	63(36.8)	
	3~below 5	8(4.7)	11(6.4)	5(2.9)	24(14.1)	
	5~below 10	4(2.3)	10(5.8)	11(6.4)	25(14.6)	
Work experience as a dietitian (years)	≥10	2(1.2)	1(0.6)	4(2.3)	7(4.1)	14.65
	<1	4(2.3)	4(2.3)	3(1.8)	11(6.4)	
	1~below 3	16(9.4)	13(7.6)	8(4.7)	37(21.6)	
	3~below 5	11(6.4)	14(8.2)	14(8.2)	39(22.8)	
Daily working hours	5~below 10	11(6.4)	33(19.3)	24(14.0)	68(39.8)	3.36
	≥1	2(1.2)	5(2.9)	9(5.3)	16(9.4)	
	<8	5(12.9)	6(3.5)	2(1.2)	13(7.6)	
	8~below 9	25(14.6)	36(21.1)	32(18.7)	93(54.4)	
	9~below 10	10(5.8)	20(11.7)	16(9.4)	46(26.9)	
	≥10	4(2.3)	7(4.1)	8(4.7)	19(11.1)	

*p<0.05

이 16명(9.4%), 1년 미만이 11명(6.4%) 순으로 나타났다. 총 근무시간은 8~9시간 미만이 93명(54.4%)으로 가장 많았으며, 9~10시간 미만이 46명(26.9%), 10시간 이상이 19명(11.1%), 8시간 미만이 13명(7.6%) 순으로 나타났으며, 영양사 대부분이 근로기준법상의 근로시간인 8시간 근무하는 것으로 나타났다.

2. 급식소 운영 특성

조사대상자의 식수별 급식소의 특성은 Table 2에 제시하였다. 급식소의 유형은 공장 및 사업장이 응답자 중 64명(37.4%)으로 가장 많았으며, 회사와 관공서가 57명(33.3%), 병원이 23명(13.5%), 기타 15명(8.8%), 연수원 및 교육기관이 7명(4.1%), 대학교가 5명(2.9%)의 순이었다. 급식소 운영은 위탁이 141명(82.5%)이었으며, 관계사는 30명(17.5%)이었다. 위

탁계약 방식으로는 무 응답자 1명을 제외한 170명 중 식단가제가 141명(82.9%), 관리비제가 29명(17.1%)으로 나타났다. 현재 근무하고 있는 급식소 정규직 영양사의 수는 1명이 110개소(64.3%)로 가장 많았으며, 2명이 30개소(17.5%), 4명 이상이 23개소(13.5%), 3명이 8개소(4.7%)로 나타났다. 비정규직 영양사의 수는 '없다'가 150개소(87.7%)로 가장 많았고, 1명이 14개소(8.2%), 2명이 7개소(4.1%), 3명 이상이라고 응답한 급식소는 없었다.

1일 식사 제공 횟수로는 1명의 무 응답자를 제외한 170명 중 3회가 101명(59.1%)으로 가장 많았고, 2회가 30명(17.5%), 4회 이상이 33명(19.3%), 1회가 7명(4.1%) 순이었다. 여기서 4회 이상이라고 한 응답자 중 대부분이 세 끼 식사와 간식 1회 포함한 형태가 대부분이며, 병원에 근무하면서 산모 간식 3회 포함

Table 2. Organizational characteristics of the respondents

					N(%)	
Category	<200meals (N=44)	200~<700meals (N=69)	≥700meals (N=58)	Total (N=171)	χ^2	
Operating group	Factory	20(11.7)	28(16.4)	16(9.4)	64(37.4)	13.3
	Hospital	3(1.8)	9(5.3)	11(6.4)	23(13.5)	
	Training institute	1(0.6)	5(2.9)	1(0.6)	7(4.1)	
	Office & government office	14(8.2)	19(11.1)	24(14.0)	57(33.3)	
	University	0(0.0)	3(1.8)	2(1.2)	5(2.9)	
	Others	6(3.5)	5(2.9)	4(2.3)	15(8.8)	
Relation with company	Related company	9(5.3)	9(5.3)	12(7.0)	30(17.5)	1.62
	Consignment company	35(20.5)	60(35.1)	46(26.9)	141(82.5)	
contract on consigned method	Profit and loss type	33(19.3)	61(35.7)	47(27.5)	141(82.9)	5.67
	Management fee type	10(5.8)	8(4.7)	11(6.4)	29(17.1)	
Regular dietitian (person)	1	39(22.8)	53(31.0)	18(10.5)	110(64.3)	44.44***
	2	3(1.8)	8(4.7)	19(11.1)	30(17.5)	
	3	1(0.6)	2(1.2)	5(2.9)	8(4.7)	
	≥4	1(0.6)	6(3.5)	16(9.4)	23(13.5)	
Temporary dietitian (person)	1	1(0.6)	8(4.7)	5(2.9)	14 (8.2)	4.06
	2	3(1.8)	2(1.2)	2(1.2)	7(4.1)	
	No	40(23.4)	59(34.5)	51(29.8)	150(87.7)	
Frequency of meals per day (times)	1	6(3.5)	1(0.6)	0(0.0)	7(4.1)	28.38***
	2	11(6.4)	13(7.6)	6(3.5)	30(17.5)	
	3	23(13.5)	46(26.9)	32(18.7)	101(59.1)	
	≥4	4(2.3)	9(5.3)	20(11.7)	33(19.3)	

Table 2. continued

Category		<200meals (N=44)	200~<700meals (N=69)	≥700meals (N=58)	Total (N=171)	χ^2
Type of service	No selective	30(17.5)	31(18.1)	4(2.3)	65(38.0)	50.16***
	Selective	11(6.4)	35(20.5)	48(28.1)	94(55.0)	
	Cafeteria	1(0.6)	1(0.6)	6(3.5)	8(4.7)	
	Others	2(1.2)	2(1.2)	0(0.0)	4(2.3)	
Period of a contract (years)	<1	12(7.0)	11(6.4)	6(3.5)	29(17.1)	13.59
	1~below 3	26(15.2)	47(27.5)	34(19.9)	107(62.9)	
	3~below 5	1(0.6)	5(2.9)	9(5.3)	15(8.8)	
	≥5	2(1.2)	3(1.8)	5(2.9)	10(5.9)	
Times of contract extension	Others	3(1.8)	3(1.8)	3(1.8)	9(5.3)	15.23
	1	6(3.5)	13(7.6)	5(2.9)	24(14.0)	
	2	9(5.3)	15(8.8)	7(4.1)	31(18.1)	
	3	7(4.1)	11(6.4)	12(7.0)	30(17.5)	
	≥4	9(5.3)	19(11.1)	27(15.8)	55(32.2)	
Times of customer satisfaction survey per year	No	13(7.6)	11(6.4)	7(4.1)	31(18.1)	15.47
	1~below 6	25(14.6)	55(32.2)	37(21.6)	117(68.8)	
	6~below 12	4(2.3)	1(0.6)	3(1.8)	8(4.7)	
	≥12	3(1.8)	6(3.5)	6(3.5)	15(8.8)	
	Irregular	9(5.3)	5(2.9)	8(4.7)	22(12.9)	
No	3(1.8)	1(0.6)	4(2.3)	8(4.7)		

***P<0.001

하여 1일 6회까지 제공하는 형태도 있었다. 식단의 형태는 복수식단이 94명(55%), 단일식단이 65명(38%), 카페테리아 8명(4.7%), 기타 4명(2.3%) 순이었다. 기타에 속하는 형태는 뷔페식으로 운영, 푸드코트 운영, 일반음식점 모두 운영하는 형태 또는 주 1회만 복수식단 제공하는 형태 등 다양하게 식단의 형태를 변형, 운영하고 있었다. 급식소의 1회 계약 기간은 관계사로 계약 기간이 따로 없다고 응답한 1명을 제외한 170명 중 1~3년이 107명(62.9%)으로 가장 많았고, 1년 미만이 29명(17%), 3~5년 15명(8.8%), 5년 이상이 10명(5.9%), 기타가 9명(5.3%) 순이었다. 기타라고 응답한 유형은 관계사로 재계약이 따로 없는 유형이었다. 급식소 계약 기간 총연장 횟수는 4회 이상이 55명(32.2%)으로 가장 많았고, 2회 그리고 없다고 각각 31명(18.1%), 3회 30명(17.5%), 1회가 24명(14%)이었다. 연간 고객만족도 실시 횟수는 응답하지 않은 1명을

제외한 170명 중 1~6회가 117명(68.8%)으로 가장 많았고, 비정기적 22명(12.9%), 12회 이상 15명(8.8%), 6~12회 그리고 고객만족도 조사를 하지 않는다고 한 응답자가 각각 8명(4.7%)이었다. 급식소의 제공 식수에 따라서는 '정규직 영양사 수'(p<0.001), '1일 식사 제공 횟수'(p<0.001), '식단의 형태'(p<0.01)의 항목에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

3. 영양사의 고객 관련 직무 스트레스

위탁 급식업체 영양사의 식수별 고객 관련 직무 스트레스 결과는 Table 3에 제시하였다. 고객 관련 직무 스트레스 평균 점수는 3.67점(5점 만점)이었으며, 학교급식 조리종사원을 대상 고객 관련 스트레스 점수(2.47점)보다 높았다(Lee & Heo 2016). 위탁 급식은 학교급식과 달리 재계약, 매출 상승으로 직결되는 고객 만족을 위해 고객 관련 직무 스트레스가 높을

Table 3. Customer-related job stress scores of contracted foodservice dietitians according to the number of meals

Category	Item	<200meals (N=44)	200~<700meals (N=69)	≥700meals (N=58)	Total (N=171)	F-value
Excessive customer expectations	Some customers always demand special treatment	3.64 ± 0.89	3.86 ± 1.02	3.90 ± 0.81	3.81 ± 0.92	1.123
	Our customers do not recognize when we are very busy	3.75 ± 0.99	3.87 ± 0.87	3.79 ± 1.02	3.81 ± 0.95	0.229
	Complaining without reason is common among our customers	3.61 ± 0.81	3.77 ± 0.93	3.9 ± 0.74	3.77 ± 0.84	1.426
	Our customers demands are often exorbitant	3.77 ± 0.94	4.01 ± 0.81	4.03 ± 0.75	3.96 ± 0.83	1.516
	It is difficult to make arrangements with customers	3.23 ± 0.91 ^a	3.39 ± 0.77 ^{ab}	3.64 ± 0.83 ^b	3.43 ± 0.84	3.211 [*]
	Customers' instructions can complicate our work	3.64 ± 0.99	3.94 ± 0.75	3.9 ± 0.79	3.85 ± 0.83	1.979
	Sub total	3.61 ± 0.72	3.81 ± 0.62	3.86 ± 0.59	3.77 ± 0.64	2.141
Disliked customers	Our distribution work is steadily interrupted by certain customers	2.95 ± 0.91	2.97 ± 1.08	3.22 ± 1.09	3.05 ± 1.05	1.182
	Our customers have no manners	3.80 ± 0.85 ^a	4.07 ± 0.83 ^{ab}	4.22 ± 0.84 ^b	4.05 ± 0.85	3.309 [*]
	One has to work together with customers who have no sense of humor	3.09 ± 0.92	3.29 ± 0.94	3.45 ± 0.80	3.29 ± 0.90	2.001
	Sub total	3.28 ± 0.67 ^a	3.44 ± 0.73 ^{ab}	3.63 ± 0.70 ^b	3.47 ± 0.71	3.172 [*]
Customer verbal aggression	Customers often shout at us	3.57 ± 0.93	3.51 ± 1.04	3.79 ± 0.93	3.62 ± 0.98	1.439
	Customers get angry at us even over minor matters	3.18 ± 0.92	3.49 ± 0.96	3.62 ± 1.04	3.46 ± 0.99	2.588
	Customers are always complaining about us	3.59 ± 0.82	3.87 ± 0.80	3.95 ± 0.76	3.82 ± 0.80	2.736
	Sub total	3.44 ± 0.74 ^a	3.68 ± 0.75 ^{ab}	3.80 ± 0.71 ^b	3.66 ± 0.74	3.12 [*]
	Total	3.48 ± 0.67 ^a	3.68 ± 0.61 ^{ab}	3.79 ± 0.59 ^b	3.67 ± 0.63	3.193 [*]

¹⁾ Mean ± SD, 5-point Likert scale: 1=strongly disagree~5=strongly agree.

^{*}p<0.05, ^{**}p<0.01, ^{***}p<0.001. ^{ab} Tukey HSD a,b: Not significant if they contain the same characters

것으로 사료된다. '과도한 기대'에 대한 고객 관련 직무 스트레스 점수는 3.77점, '언어 스트레스'는 3.67점, '비호감' 3.46점 순이었다.

식수별 고객 관련 스트레스를 살펴보면, '언어 스트레스'(p<0.05)와 '비호감'(p<0.05)의 영역에서 유의적인 차이를 보였으며, 전체 고객 관련 직무 스트레스는 유의적인 차이(p<0.05)를 보였다. '과도한 기대'의 영역은 200식 미만 3.61점, 200식 이상~700식 미만 3.81점, 700식 이상 3.86점을 보였다. '고객들의 요구는 종종 터무니없을 때가 있다.'라는 문항에서 전체 3.96점, 200식 미만 3.77점, 200식 이상~700식 미만 4.01점, 700식 이상 4.03점으로 모든 식수에서 가장 높은 스트레스를 받고 있었다. '고객들의 만족을 위한 적절한 합의점을 찾는 것이 어렵다.'라는 문항에서 식수별 유의적인 차이를 보였으며(p<0.05), 700식 이상에서 스트레스가 높았다. '비호감'의 영역은 200식 미만 3.28점, 200식 이상~700식 미만 3.44점, 700식 이상 3.63점을 보였으며, 식수별 유의적인 차이를 보였다(p<0.05). '어떤 고객들은 매너가 없다'라는 문항에서 모든 식수에서 가장 높은 스트레스를 보였으며, 200식 미만 3.80점, 200식 이상~700식 미만 4.07점, 700식 이상 4.22점을 보였으며 유의적인 차이를 보였다(p<0.05). '언어 스트레스'의 영역은 200식 미만 3.44점, 200식 이상~700식 미만 3.68점, 700식 이상 3.80점을 보였으며, 식수별 유의적인 차이를 보였다(p<0.05). '어떤 고객들은 항상 불만을 토로한다.'라는 문항에서 가장 높은 점수를 보였다. 하루 평균 식수가 700식 이상일 때 과도한 기대, 비호감, 언어 스트레스의 모든 문항에서 높은 점수를 보였고, 급식 인원이 많은 학교 영양사들이 직무 스트레스를 많이 경험하고 있다는 결과와 일치하였다(Noh 2008; Kim 2010). 패밀리레스토랑 종사원을 대상으로 한 연구에서는 고객 관련 직무 스트레스로 인해, 정신적 고갈 및 직무 불만족을 초래하며, 이러한 감정적 역기능이 지속될 경우 종사원의 직무 성과 및 기업 전체에 악영향을 미친다고 하였다(Kim et al. 2008). 위탁 급식 업장은 업장마다 상황과 환경이 다양하므로 서비스의 규격화

나 표준화가 어려운 실정이다. 이에 따라 위탁 급식업체는 서비스를 제공하는 영양사와 조리사들의 직무 스트레스를 파악하여 직무 만족을 높이고 서비스 품질을 향상할 수 있도록 노력해야 한다. 고객 관계 스트레스 관리를 위해 동료들 간의 사회적 지지와 인정하는 기업문화, 경영인의 인식변화 등이 필요하다고 하였다(Kim 2016).

4. 영양사의 고객 지향성

위탁 급식업체 영양사의 식수별 고객 지향성 결과는 Table 4에 제시하였다. 고객 지향성 전체 평균 점수는 3.80점(5점 만점)을 보였으며, 개인성 차원은 3.80점, 절차성 차원은 3.79점이었으며, 식수에 따른 유의적인 차이를 보이지는 않았다. 이는 Shin et al.(2006)의 연구에서 식수에 따라 고객 지향성에 유의적인 차이가 나타나지 않은 것과 유사한 결과를 보였다. 학교급식 조리종사원을 대상으로 한 연구의 고객 지향성 3.81점(Lee & Heo 2006)과 위탁 급식 영양사 고객 지향성 점수 3.77점(Shin et al. 2006)과 유사하였다.

200식 이하에서 개인성 차원의 고객 지향성(3.83점)과 절차성 차원의 고객 지향성(3.83점)이 가장 높게 나타났으나 통계적으로 유의적인 차이를 보이지 않았다. 200식 이상~700식 미만에서는 개인성 차원 3.81점, 절차성 차원 3.78점, 700식 이상에서는 개인성 차원 3.77점, 절차성 차원 3.79점을 보였다. 개인성 차원에서는 '부주의하거나 사무적인 방식으로 고객을 대한다'라는 문항에서 모두 가장 낮은 점수를 보였으며, 200식 이하와 200식 이상~700식 미만에서는 '고객과 이야기할 때 얼굴을 보면서 이야기한다.'에서 각각 4.34점, 4.15점으로 가장 높은 점수를 보였으며, 700식 이상에서는 '항상 청결함을 유지한다'라는 문항이 4.37점으로 가장 높았다. 절차성 차원에서는 '조리 종사원에게 고객 서비스 교육을 한다.'라는 문항에서 모두 가장 높은 점수를 보였다. 200식 미만에서는 '고객이 요구할 때 적시에 일관된 서비스를 제공한다.'라는 문항에서 가장 낮은 3.59점을 보였으며, 200

Table 4. Customer orientation measure according to the number of meals

Category	Item	<200meals (N=44)	200~<700meals (N=69)	≥700meals (N=58)	Total (N=171)	F-value
Convivial dimension	Keep hands, face, body, clothes, and always clean.	4.30 ± 0.70	4.13 ± 0.75	4.37 ± 0.56	4.25 ± 0.68	1.990
	When I talk with the customer, I talk while watching face.	4.34 ± 0.61	4.15 ± 0.61	4.26 ± 0.48	4.24 ± 0.57	1.640
	I treat customers in careless or clueless ways.(R)	2.45 ± 1.09	2.44 ± 0.85	2.45 ± 0.98	2.45 ± 0.96	0.003
	I do not laugh at the pressure of work(R).	3.20 ± 0.95	3.31 ± 0.95	3.36 ± 1.07	3.30 ± 0.99	0.319
	I use words that are warm and friendly when I talk to clients.	3.84 ± 0.61	3.87 ± 0.64	3.91 ± 0.61	3.88 ± 0.62	0.172
	I remember customers' tastes and characteristics and express their interests.	3.98 ± 0.73 ^{ab}	4.07 ± 0.63 ^a	3.74 ± 0.69 ^b	3.94 ± 0.69	3.893*
	I try to provide the best service to my customers.	4.23 ± 0.57 ^a	4.06 ± 0.69 ^{ab}	3.90 ± 0.58 ^b	4.05 ± 0.63	3.543*
	I try to give my customers expectations about meals	3.91 ± 0.77	3.99 ± 0.65	3.83 ± 0.63	3.91 ± 0.68	0.859
	I serve customers to feel as convenient as possible.	3.93 ± 0.59	4.00 ± 0.66	3.88 ± 0.56	3.94 ± 0.61	0.620
	I treat kind customers with even the most demanding customers	3.89 ± 0.81	3.96 ± 0.72	3.88 ± 0.73	3.91 ± 0.74	0.205
	I greet you immediately when a customer comes in, regardless of what I have to do.	4.05 ± 0.71	3.87 ± 0.87	3.95 ± 0.76	3.94 ± 0.80	0.658
Sub total	3.83 ± 0.34	3.81 ± 0.38	3.77 ± 0.34	3.80 ± 0.36	0.334	
Procedural dimension	I provide consistent and timely service when the customer asks.	3.59 ± 0.69	3.74 ± 0.74	3.83 ± 0.68	3.73 ± 0.71	1.406
	I provide the necessary services before the customer asks.	3.66 ± 0.78	3.43 ± 0.76	3.43 ± 0.68	3.49 ± 0.74	1.540
	I answer the customer's questions promptly and accurately.	3.91 ± 0.56	3.91 ± 0.64	3.79 ± 0.64	3.87 ± 0.62	0.699
	When I host a customer, I provide additional services besides basic services	3.75 ± 0.69 ^a	3.36 ± 0.86 ^b	3.47 ± 0.73 ^{ab}	3.50 ± 0.79	3.444*
	I identify and process customer service requirements in order of priority.	3.84 ± 0.71	3.86 ± 0.6	3.76 ± 0.66	3.82 ± 0.65	0.381
	I analyze customers' evaluations.	3.77 ± 0.74	3.74 ± 0.68	3.66 ± 0.61	3.72 ± 0.67	0.432
	I endeavor to constantly resolve customer complaints.	3.91 ± 0.56	3.90 ± 0.62	3.91 ± 0.6	3.91 ± 0.6	0.011
	I follow procedures (service manuals) so that I can provide smooth service to my clients.	3.89 ± 0.54	3.80 ± 0.63	3.86 ± 0.58	3.84 ± 0.59	0.358
	I participate in customer service training for managers.	3.93 ± 0.85	3.99 ± 0.78	3.95 ± 0.66	3.96 ± 0.75	0.076
	I conduct customer service training to cooking staff.	4.00 ± 0.86	4.00 ± 0.82	4.17 ± 0.57	4.06 ± 0.76	0.994
	I know enough about all the products and services available	3.89 ± 0.66	3.83 ± 0.73	3.83 ± 0.68	3.84 ± 0.69	0.121
Sub total	3.83 ± 0.43	3.78 ± 0.46	3.79 ± 0.43	3.79 ± 0.44	0.208	
Total	3.83 ± 0.34	3.79 ± 0.39	3.78 ± 0.35	3.80 ± 0.37	0.256	

¹⁾ Mean ± SD, 5-point Likert scale:1=strongly disagree~5=strongly agree.

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001. R:reverse coding ^{ab} Tukey HSD a,b: Not significant if they contain the same characters

Table 5. Job satisfaction according to the number of meals

Items	<200meals (N=44)	200~<700meals (N=69)	≥700meals (N=58)	Total (N=171)	F-value
Dietitians are right for my aptitude.	2.98 ± 0.88	3.04 ± 1.06	2.74 ± 1.1	2.92 ± 1.03	1.435
Dietitians have clear authority and responsibilities.	3.45 ± 0.98	3.54 ± 0.96	3.50 ± 1.1	3.50 ± 1.01	0.237
I feel a sense of accomplishment in my work.	3.18 ± 0.82	3.03 ± 0.95	3.00 ± 1.04	3.06 ± 0.95	0.088
My job is stereotypical.	3.27 ± 1.02	3.38 ± 0.95	3.50 ± 1.01	3.39 ± 0.99	0.511
My job is very important.	3.68 ± 0.80	3.68 ± 0.72	3.72 ± 0.62	3.70 ± 0.70	0.669
My job is difficult to finish within the given time due to the high volume of work.	3.07 ± 1.02	3.35 ± 0.98	3.55 ± 1.14	3.35 ± 1.06	0.07
My colleagues inspire and encourage me.	3.70 ± 0.77	3.72 ± 0.82	3.48 ± 0.86	3.64 ± 0.82	2.66
I am satisfied with my relationship with my colleagues	3.57 ± 0.82	3.88 ± 0.78	3.76 ± 0.71	3.76 ± 0.77	1.563
I have a lot of conversations with my colleagues.	3.73 ± 0.76	3.84 ± 0.85	3.93 ± 0.75	3.84 ± 0.79	2.287
My boss respects my opinion.	3.27 ± 0.79	3.03 ± 1.00	3.02 ± 0.95	3.09 ± 0.93	0.826
My supervisor actively supports me when I handle my work.	3.09 ± 0.71	2.84 ± 0.93	2.84 ± 1.06	2.91 ± 0.93	1.172
My boss knows my job well.	3.30 ± 0.85	3.22 ± 0.97	3.02 ± 0.93	3.17 ± 0.93	1.172
I am satisfied with the company's promotion system.	2.39 ± 0.69	2.52 ± 0.89	2.33 ± 0.87	2.42 ± 0.83	1.285
There is limited opportunity for company promotion.	3.70 ± 0.85	3.68 ± 0.78	3.63 ± 0.9	3.67 ± 0.83	0.908
Promotion of the company is unfair.	3.43 ± 0.85	3.49 ± 0.92	3.64 ± 0.91	3.52 ± 0.90	0.103
I am satisfied with my salary level.	2.41 ± 0.90	2.39 ± 0.94	2.29 ± 0.88	2.36 ± 0.91	0.759
My salary level is generally high.	2.39 ± 1.02	2.59 ± 1.03	2.47 ± 0.96	2.50 ± 1.00	0.261
I am satisfied with the environment of my workplace..	2.73 ± 1.11	2.64 ± 1.08	2.67 ± 1.12	2.67 ± 1.10	0.618
I am satisfied with the company 's welfare system.	2.77 ± 1.14	2.91 ± 0.90	2.90 ± 0.97	2.87 ± 0.99	0.089
Total	3.16 ± 0.31	3.20 ± 0.39	3.16 ± 0.37	3.18 ± 0.36	0.298

¹⁾ Mean ± SD, 5-point Likert scale:1=strongly disagree~5=strongly agree.

식 이상~700식 미만과 700식 이상에서는 ‘고객에게 기본적인 서비스 외의 부가적인 서비스를 제공한다.’가 3.36점, 3.47점으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

식수별로 유의한 차이를 보인 항목은 개인성 차원에서 ‘고객의 취향과 특징을 기억하고 고객의 관심사를 표현한다.’(p<0.05), ‘고객에게 가장 적합한 서비스를 제공을 위해 노력한다.’(p<0.05), 절차성 차원에서는 ‘고객에게 기본적인 서비스 외의 부가적인 서비스를 제공한다.’(p<0.05)이었다.

5. 영양사의 직무 만족

위탁 급식업체 영양사의 식수별 직무 만족도 결과는 Table 5에 제시하였다. 직무 만족도 평균은 3.18점(5점 만점)을 보였고, 위탁 급식 영양사의 직무 만족 2.83점보다는 높은 수준이었으며(Choi et al. 2006), 영양 교사의 직무 만족 점수 3.19점과는 유사한 수준을 보였다(Park et al. 2017). 항목별로는 ‘동료들과의 관계(3.76점)’, ‘동료들과의 대화(3.84점)’에 대한 만족도가 가장 높았으며, ‘내가 받는 급여 수준(2.37점)’, ‘승진제도(2.42점)’의 만족도가 낮았다. Choi et al. (2006)의 위탁 급식 영양사를 대상으로 한 직무 만족도 연구에서도 동료들과의 관계가 가장 높은 만족도를 보였으며, 급여 수준이 가장 낮은 만족도를 보여 본 연구와 유사한 결과를 보였다.

식수별로 살펴보면, 200식 이하 3.16점, 200식 이상~700식 미만 3.20점, 700식 이상 3.16점을 보여, 200식 이상~700식 미만이 통계적으로 유의하지는 않았으나 직무 만족도가 가장 높았다. 200식 이하와 700식 이상은 ‘동료들과 대화를 많이 한다’가 3.73점, 3.93점으로 가장 높은 만족도를 보였으며, 200식 이상~700식 미만에서는 ‘동료들과의 관계에 대하여 만족한다’는 문항에서 3.88점을 보여 가장 높은 만족도를 보였다. 200식 이하에서는 ‘승진제도에 만족한다’와 ‘급여 수준은 일반적으로 높은 편이다’의 항목에서 2.39점을 보여 가장 낮은 만족도를 보였으며, 200식 이상~700식 미만과 700식 이상에서는 ‘내가 받는 급여 수준에 대해 만족한다’는 문항에서 2.39점, 2.29점

으로 가장 낮은 만족도를 보였다. 본 연구결과는 산업체 영양사를 대상으로 한 연구의 하루 평균 급식 인원이 많을수록 직무 만족이 높은 것으로 나타난 것과는 차이를 보였으며(Lee & Kim 2011), 위탁 급식 영양사를 대상으로 Choi et al.(2006)의 연구에서 식수에 따라 직무 만족에 유의미한 차이가 없었던 결과와 일치하였다. 위탁 급식 영양사를 대상으로 한 연구에서는 직무 자체에서 높은 만족도를 보였으며, 승진에 대해서는 만족도가 가장 낮게 나타났다(Yang et al. 1997; Kim & Song 2002). 병원 영양사들을 대상으로 한 연구에서는 업무에 대한 만족도가 가장 높게 나타났으며, 본 연구결과와 유사하게 급여, 평가에서 가장 낮은 만족도를 보였다(Jang et al. 2014).

6. 고객 관련 직무 스트레스가 고객 지향성에 미치는 영향

위탁 급식업체 영양사의 고객 관련 직무 스트레스가 고객 지향성에 미치는 영향을 분석한 결과를 Table 6에 제시하였다. 고객 관련 직무 스트레스가 고객 지향성에 미치는 전체 설명력은 13.8%이며, F값은 8.949 (p<0.001)으로 통계적으로 유의성이 있는 것으로 나타났다. ‘과도한 기대($\beta=0.285$, p<0.001)가 고객 지향성에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. ‘비호감’은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미쳤으며, ‘언어스트레스’는 부(-)의 영향을 미쳤다.

본 연구결과는 급식 조리종사원 대상 연구(Lee & Hoe 2016), 호텔 종사원 대상 연구(Yoo et al. 2017), 그리고 서비스업에 종사하는 종업원 대상 연구(Jang & Lee 2016)들에서 고객지향과 고객 관련 직무 스트레스의 관계에 영향을 미치는 것과 유사하였다. 그러나 병원 영양사를 대상 연구(Kim et al. 2011)에서는 직무 스트레스와 고객 지향성에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구와는 상반된 결과를 보였다.

Table 6. Effect of job stress on customer orientation

Independent variable	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t value
	B	SE	β	
(Constant)	2.980	0.160	.	18.619***
Excessive customer expectations	0.163	0.071	0.285	2.279*
Disliked customers	0.062	0.052	0.121	1.191
Customer verbal aggression	-0.003	0.060	-0.007	-0.056

R²=0.138, Adjusted R²=0.123, F=8.949***, Dubin-Watson=2.040

*p<0.05, ***p<0.001

Table 7. Effect of job stress on job satisfaction

Independent variable	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t value
	B	SE	β	
(Constant)	3.469	0.169	.	20.488***
Excessive customer expectations	0.007	0.076	0.012	0.093
Disliked customers	-0.036	0.055	-0.070	-0.647
Customer verbal aggression	-0.054	0.063	-0.110	-0.846

R²=0.024, Adjusted R²=0.006, F=1.357(P=0.258), Dubin-Watson=2.109

***p<0.001

7. 고객 관련 직무 스트레스가 직무 만족에 미치는 영향

위탁 급식업체 영양사의 고객 관련 직무 스트레스가 직무 만족에 미치는 영향을 분석한 결과를 Table 7에 제시하였다. 고객 관련 직무 스트레스가 직무 만족에 미치는 전체 설명력은 2.4%이며, F값은 1.357로 통계적으로 유의성은 보이지 않았다. 고객 관련 직무 스트레스의 3개의 요인 중에서 직무 만족에 정(+)의 영향을 미치는 것은 '과도한 기대'였으며, '비호감'과 '언어 스트레스'는 부(-)의 영향을 미쳤으나 통계적으로 유의적이지는 않았다. 직무 스트레스 요인이 직무 만족도에 일률적으로 부(-)의 상관관계만이 존재하는 것이 아니라(McGrath 1976; Lee et al. 2013; Ahn & Kim 2018; Oh JJ et al. 2019), 유의적이지는 않았지만 '과도한 기대'는 직무 만족도에 긍정적 관련이 있는 것으로 나타났다. 학교 영양(교)사를 대상으로 한 직무 스트레스와 직무 만족도의 상관관계를 분석한 결과 직무 만족도는 직무 스트레스와 유의미한 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다(Ahn & Kim 2018).

영양사뿐만 아니라 대부분 직종에서 직무 만족도와 직무 스트레스는 부(-)의 상관관계를 보이며, 직무 스트레스가 높아질수록 직무 만족도가 낮아지는 것으로 나타났다(Jeong et al. 2012; Ahn & Kim 2018).

IV. 요약 및 결론

본 연구는 위탁 급식업체에 근무하는 영양사를 대상으로 위탁 급식 영양사의 고객 관련 직무 스트레스, 고객 지향성과 직무 만족의 관계를 분석함으로써 위탁 급식 영양사들의 직무 만족도를 높이는 방안을 제시하고자 하였다. 대기업 3곳의 위탁 급식업체에서 근무하는 영양사들을 대상으로 2018년 2월 12일부터 3월 23일까지 온라인 설문 조사를 하였다. 총 196명이 응답하였으며, 불성실한 응답자 25명(13.0%)을 제외하고 모든 설문 문항에 응답한 171명(87.0%)의 자료를 최종결과 분석에 활용하였다.

조사에 참여한 171명 중 여성 161명(94.2%), 30대가 91명(53.2%), 4년제 졸업이 123명(72.0%)으로 가

장 많았다. 현재 급식소의 근무경력은 1~3년 미만이 63명(36.8%)으로 가장 많았으며, 영양사로서 근무 경력은 5~10년 미만이 68명(39.8%)으로 가장 많았다. 조사대상자의 급식소의 유형은 공장 및 사업장이 응답자 중 64명(37.4%)으로 가장 많은 부분을 차지하였으며, 위탁이 141명(82.5%)이었으며, 관계사는 30명(17.5%)으로 나타났다. 위탁계약 방식은 식단가제가 141명(82.9%)이었으며, 현재 근무하고 있는 급식소 정규직 영양사의 수는 1명이 110개소(64.3%)로 가장 많았다. 1일 식사 제공 횟수는 3회가 101명(59.1%)으로 가장 많았고, 식단의 형태는 복수식단이 94명(55%), 단일식단이 65명(38%), 카페테리아 8명(4.7%), 기타 4명(2.3%) 순으로 나타났다. 급식소의 1회 계약 기간은 관계사로 계약 기간이 따로 없다고 응답한 1명을 제외한 170명 중 1~3년이 107명(62.9%)으로 가장 많았으며, 급식소 계약 기간 총연장 횟수는 4회 이상이 55명(32.2%)으로 가장 많았다. 급식소의 제공 식수에 따라서는 '정규직 영양사 수'(p<0.001), '1일 식사 제공 횟수'(p<0.001), '식단의 형태'(p<0.01)의 항목에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

전체적인 고객 관련 직무 스트레스는 3.67점(5점 만점)을 보였고, '언어 스트레스'(p<0.05)와 '비호감'(p<0.05)의 영역에서 식수에 따라 유의적인 차이를 보였다. '과도한 기대'의 영역은 200식 미만 3.61점, 200식 이상~700식 미만 3.81점, 700식 이상 3.86점을 보였다. '비호감'의 영역은 200식 미만 3.28점, 200식 이상~700식 미만 3.44점, 700식 이상 3.63점을 보였으며, 식수별 유의적인 차이를 보였다(p<0.05). '언어 스트레스'의 영역은 200식 미만 3.44점, 200식 이상~700식 미만 3.68점, 700식 이상 3.80점을 보였으며, 식수별 유의적인 차이를 보였다(p<0.05). 고객 지향성 전체 평균 점수는 3.80점(5점 만점)을 보였으며, 개인성 차원은 3.80점, 절차성 차원은 3.79점을 보였으며, 식수에 따른 유의적인 차이를 보이지는 않았다. 식수별로는 200식 이하에서 개인성 차원의 고객 지향성(3.83점)과 절차성 차원의 고객 지향성(3.83점)이 가장 높게 나타났으나 통계적으로 유의적인 차

이를 보이지 않았다. 식수별로 유의한 차이를 보인 항목은 개인성 차원에서 '고객의 취향과 특징을 기억하고 고객의 관심사를 표현한다.'(p<0.05), '고객에게 가장 적합한 서비스 제공을 위해 노력한다.'(p<0.05), 절차성 차원에서는 '고객에게 기본적인 서비스 외의 부가적인 서비스를 제공한다.'(p<0.05)이었다. 직무 만족도는 평균 3.18점(5점 만점)을 보였으며, 식수별로 살펴보면, 200식 이하 3.16점, 200식 이상~700식 미만 3.20점, 700식 이상 3.16점을 보여, 200식 이상~700식 미만이 통계적으로 유의하지는 않았으나 직무 만족도가 가장 높았다.

위탁 급식업체 영양사의 고객 관련 직무 스트레스가 고객 지향성에 미치는 영향을 분석한 결과, 직무 스트레스의 3개의 요인 중에서 고객 지향성에 양(+)의 영향을 미치는 것은 '과도한 기대'와 '비호감'이었으며, '과도한 기대'는 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<0.05). 위탁 급식업체 영양사의 고객 관련 직무 스트레스가 직무 만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 유의적인 차이를 나타내지 않았다. 고객 관련 직무 스트레스의 3개의 요인 중에서 직무 만족에 양(+)의 영향을 미치는 것은 '과도한 기대'였으며, '비호감'과 '언어 스트레스'는 음(-)의 영향을 미쳤으나 통계적으로 유의적이지 않았다.

본 연구결과를 종합한 결과, 700식 이상에서 위탁 급식 영양사들의 고객 관련 직무 스트레스가 가장 높았으며, 200식 이하에서 고객 지향성이 가장 높았으며, 700식 이하에서 직무 만족도가 높았다. 식수가 많아질수록 영양사들의 스트레스가 높으며, 직무 만족도가 낮았으나, 700식 이상의 급식소에서는 정규직 영양사가 1명인 경우가 31.0%에 달했다. 기업에서는 고객에게 양질에 급식과 서비스를 제공하기 위해서는 식수에 따른 적정인원의 영양사 배치를 위한 노력이 필요할 것이다.

본 연구에서 사용된 고객 관련 스트레스, 고객 지향성, 직무 만족 대다수 요인은 외국에서 연구된 문항들을 중심으로 본 연구에 사용하였다. 이로 인해 표본의 문화적 차이, 근무환경의 차이, 직종의 차이 등으로

인해 변수를 측정하는 데 있어 제한점이 있으며, 향후 연구에서는 위탁 급식업체에 근무하고 있는 영양사를 대상으로 심도 있는 설문을 개발하여 연구가 진행되면 좋을 것이다. 또한, 대기업 위탁 급식업체 3곳에 근무하는 영양사를 대상으로 진행되어, 향후 대기업, 중소기업, 소기업의 영양사들로 연구 범위를 확대하여 진행되어야 할 것이다.

References

- Ahn HH, Kim HS(2018) Effects of job stress on job satisfaction in school dietitians and nutrition teacher - focus on the moderating effect of interpersonal relationship type -. J Korean Diet Assoc 24(3), 212-230. doi:10.14373/JKDA.2018.24.3.212
- Chang SJ, Koh SB, Kang DM, Kim SA, Kang MG, Lee CG, Chung JJ, Cho JJ, Son M, Chae CH, Kim JW, Kim JI, Kim HS, Roh SC, Park JB, Woo JM, Kim SY, Kim JY, Ha M, Park JS, Rhee KY, Kim HY, Kong JO, Kim IA, Kim JS, Park JH, Hyeon SJ, Son DK(2005) Developing an occupational stress scale for Korean employees. Korean J Occup Environ Med 17(4), 297-317
- Choi MK, Kim HY, Shin SY, Yang IS(2006) The impacts of personal characteristics and company-related characteristics on the job satisfaction of dietitians engaged in contract food service management company. Korean J Community Nutr 11(4), 502-511
- Choi SC(2001) Study on foodservice company's profit management through the diverse types of foodservice contract. Korean Hosp Tour Acad 10(3), 275-301. doi:10.24992/KJHT.2018.12.27.08.01
- Cooper CL, Marshall J(1976) Occupational sources of stress : a review of literature relating to coronary heart disease and mental health. J Occup Psychol 49(2), 250-262
- Dormann C, Zapf D(2004) Customer-related social stressors and burnout. J Occup Health Psychol 9(1), 61-82. doi:10.1037/1076-8998.9.1.61
- Gu SB, Chong YK(2015) Review on history and development of institutional foodservice industry. J Foodservice Manag Soc Korea 18(2), 259-281
- Heu HN, Lee HY(2013) The effect of employee service mind on customer orientation in elementary school foodservice. J Korean Diet Assoc 19(1), 82-94
- Jang EH, Lyu ES, Lee SM, Park YK, Lee E, Cha JA, Park MS, Lee HS, Rha MY, Lee SM(2014) Job satisfaction level and related factors among Korean hospital dietitians. J Korean Diet Assoc 20(4), 257-274. doi:10.14373/JKDA.2014.20.4.257
- Jang MR, Kwak TK(1997) Assessment of foodservice management practices in the employee feeding operations according to type of workers. J Korean Diet Assoc 3(1), 63-73
- Jang YH, Lee JW(2016) Moderating effects of negative emotion, burnout and customer orientation of service staff due to CSS(customer-related social stressors). J Bus Res 31(2), 29-57
- Jeong YH, Lim EM, Kim JU(2012) The influences of job stress and stress-coping style on job satisfaction of the elementary school teachers. J Fish Mar Sci Educ 24(4), 469-481
- Kim BY(2012) The effect of organizational identification of casino employees on job satisfaction and customer orientation: focusing on three dimensions of organizational identification. J Tour Sci 36(3), 129-148
- Kim DC, Jung MR, Song BH(2008) Effect of the customer complaint on employee's job commitment and performance in the family restaurants. J Foodservice Manag Soc Korea 11(1), 179-199
- Kim GM, Lee SY(2007) Effects of job stress factors on psychological job stress and job satisfaction levels of school dietitians in the Seoul and Incheon area. J East Asian Soc Diet Life 17(1), 143-151
- Kim HA(2010) Contribution of emotional labor to job stress of dietitians in school foodservice. Korean J Food Cookery Sci 26(1), 41-53
- Kim HC, Lee JT, Hwang, KJ, Kim SH(2011) The structural relationship among hospital dietitians' work-family conflict, role identity, job stress, turnover intention, and customer orientation -focus on the moderating effects of marital status and perceived organizational support- J Korea Serv Manag Soc 12(5), 285-313
- Kim HD(2013) Mediated effects of emotional intelligence in relationship of emotional labor and job stress of nutritional consultant. J Hotel Resort 12(1), 197-217
- Kim HJ, Lyu ES(2013) Relationship between foodservice satisfaction and customer loyalty in industry contracted foodservice. J Korean Soc Food Sci Nutr 42(8), 1318-1324. doi:10.3746/jkfn.2013.42.8.1318
- Kim HR(2012) The status of foodservice management and nutrition management task. Health Welf Issue Focus 130, 1-8
- Kim JM, Song JH(2002) An analysis on the job satisfaction and job characteristic for the dietitians who perform nutrition service in the field of industry foodservice. J Korean Diet Assoc 8(1), 33-41
- Kim KS(2016) The effect of interpersonal stress with customers and happiness in the workplace on the mental health of hotel front-line employees. J Tour Sci 40(4), 131-147. doi:10.17086/JTS.2016.40.4.131.147
- Kim NY, Seong GM, Lee JS (2012) Job performance, perception of job importance, and job satisfaction in

- dietitians working in geriatric hospitals in Busan, *J Korean Diet Assoc* 18(4), 356-371
- Lambert EG, Hogan NL, Griffin ML(2007) The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment. *J Criminal Justice* 35(6), 644-656. doi:10.1016/j.jcrimjus.2007.09.001
- Lee AK, Yeo JY, Jung SW, Byun SS(2013) Relations on communication competence, job-stress and job-satisfaction of clinical nurse. *J Korea Cont Assoc* 13(12), 299-308. doi:10.5392/JKCA.2013.13.12.299
- Lee KA, Heo CG(2016) Contribution of customer orientation to emotional labor and customer-related social stressors in school foodservice employees focus on Daegu and Gyeongbuk provinces-. *J Korean Soc Food Sci Nutr* 45(11), 1673-1680. doi:10.3746/jkfn.2016.45.11.1673
- Lee RJ, Kim BY(2011) A study on empowerment and job satisfaction of an industry foodservice nutritionist. *J Foodservice Manag Soc Korea* 14(1), 201-222
- Levitt T(1980) Marketing success through differentiation of anything. *Harv Bus Rev* 58(1), 83-91
- Martin WB(1986) Measuring and improving your service quality. *Cornell Hosp Q* 27(1), 80-87. doi:10.1177/001088048602700120
- McGrath JE(1976) Stress and behavior in organizations In MD Dunnette (Ed.) *Handbook of Industrial Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally College Publishing Company, p1351-1395
- Noh MA(2008) A study on the job stress factors of school nutritionists - focusing on Gangwon area -. Master's Thesis, Kyung Hee University, pp51
- Noh, MA, Kim JS, Lee YS(2009) A study on the job stress factors according to the working years of school food service nutritionists in Gangwon area. *Korean J Food Cult* 24(6), 728-738
- Oh JJ, Kim YS, Kim SH, Go HM(2019) Effect of emotional labor and job stress on turnover intention of care workers. *Korean Pub Health Res* 45(2), 1-12
- Parasuraman S, Greenhaus JH, Granrose CS(1992) Role stressors, social support, and well-being among two-career couples. *J Organ Behav* 13(4), 339-356. doi:10.1002/job.4030130403
- Park YM, Cha JA, Ham S(2017) Effect of nutrition teachers' work load and job tension on job satisfaction. *J Korean Diet Assoc* 23(3), 300-315. doi: 10.14373/JKDA.2017.23.3.300
- Saxe R, Weitz BA(1982) The SOCO scale: a measure of the customer orientation of sales people. *J Mark Res* 19(3), 343-351. doi:10.2307/3151568
- Shin SY, Kim HY, Choi MK, Yang IS(2006) Dietitians' customer orientation at contract foodservice management company. *J Korean Soc Food Sci Nutr* 35(6), 801-808
- Shon JK(2008) The effect of role conflict, ambiguity of hotel employees on job performance, service quality. *J Tour Manag Sci* 23(2), 207-222
- 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 foodservice. *J Korean Diet Assoc* 3(1), 9-22
- Yoo KS, Ha DH, Oh SK(2017) The effect of perceived customer-related stress on emotional labor and customer orientation from a hotel employs perspective. *J Tour Leis Res* 29(8), 95-115