Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society
Vol. 19, No. 4 pp. 254-264, 2018

https://doi.org/10.5762/KAIS.2018.19.4.254
ISSN 1975-4701 / eISSN 2288-4688

직무환경 요인이 학교급식 조리종사자의 이직의도에 미치는 영향과 조직몰입의 매개효과

이경아[1], 허창구[2*]
[1]대구가톨릭대학교 식품영양학과, [2]대구가톨릭대학교 심리학과

The Effect of Job Environment Factors on Turnover Intention of School Foodservice Employee and Mediating Effect of Organizational Commitments

Kyung-A Lee[1], Chang-Goo Heo[2*]
[1]**Deartment of Food & Nutrition, Daegu Catholic University**
[2]**Department of Psychology, Daegu Catholic University**

요 약 본 연구의 목적은 학교급식 조리종사자의 이직의도에 미치는 직무환경 요인(six areas)과 태도 요인(조직몰입)의 영향을 확인하고, 직무환경이 요인이 이직의도에 영향을 미치는 과정에서 조직몰입의 매개역할을 확인함으로써 이직의도를 낮추기 위해 조직이 개입할 수 있는 요소를 찾기 위함이다. 연구대상은 학교급식 현장에서 근무 중인 조리사로 총 205명의 자료를 분석에 이용하였다. 측정변인 중 직무환경은 여섯 가지 요인(작업량, 통제감, 보상, 공정성, 커뮤니티, 가치)이 측정되었으며, 조직몰입은 정서적 몰입과 계속적 몰입으로 구분하여 측정하였다. 연구결과 직무환경 요인 중 직무의 가치, 작업량, 보상 및 직원 간 커뮤니티를 부정적으로 지각할수록 정서적 몰입이 낮게 나타났고, 통제감과 공정성을 부정적으로 지각할수록 계속적 몰입이 높게 나타났으며, 보상과 커뮤니티를 부정적으로 지각할수록 이직의도가 높게 나타났다. 조직몰입과 이직의도의 관계에서는 정서적 몰입만이 이직의도에 부적 영향을 미치고 있었다. 이러한 관계를 직무환경 요인이 조직몰입을 매개로 이직의도에 영향을 미치는 매개모형으로 구성하여 검증한 결과, 직무환경 요인들 중 이직의도에 직접영향을 미치는 요인은 보상과 커뮤니티뿐이었으며, 여섯 하위요인 모두 정서적 몰입의 매개를 통해 이직의도에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무환경 변인이 개인의 태도 변인을 통해 행동으로 이어지는 과정을 보여주는 것으로써, 물리적 보상이나 작업량 등 조직이 쉽게 조정하기 어려운 직무환경 요인의 영향이 존재하는 경우에도 교육이나 사회적 지지 등 다양한 개입을 통해 종업원의 정서적 몰입을 유지해 줌으로써 이직의도의 증가를 통제할 수 있음을 확인하였다는데 의미가 있다.

Abstract The study aims were to verify the influences of job environment factors and work attitude on turnover intention of school foodservice employees, and then to verify the mediating effect of organization commitment between six areas of worklife and turnover intention so that organizations can intervene to reduce the turnover intentions of employees. The subjects were 205 employees who were working in the school foodservice field. The job environment factors were measured by six areas of worklife (workload, control, reward, fairness, community, value) and the organizational commitment was measured by two types of commitments (affective, continuance). The results were as follows. First, workload, reward, community and value of six areas of worklife reduced affective commitment, control and fairness increased continuance commitment, and affective commitment reduced turnover intention. Second, only reward and community showed direct effect on turnover intention, but all six areas of worklife had a statistically significant indirect effect on turnover intention through affective commitment. These results showed that job environment factors had both direct and indirect effect on employees' behavior through employees' affection. These findings imply that organizations can control employees' turnover intention by providing education or social support to maintain their affective commitment even when organizations cannot change job environment.

Keywords : Affective Commitment, Continuance Commitment, Job Environment Factors, School Food Service, Turnover Intention

*Corresponding Author : Chang-Goo Heo(Deagu Catholic Univ.)
Tel: +82-53-850-3231 email: ckhur@cu.ac.kr
Received January 9, 2018 Revised (1st February 13, 2018, 2nd February 27, 2018)
Accepted April 6, 2018 Published April 30, 2018

1. 서론

2017년 2월 기준으로 전국 초·중·고·특수학교 전체 11,747개교에서 1일 평균 593만 명의 학생들이 매일 학교급식을 이용하고 있다. 학교급식 이용자의 수의 급증과 함께 학교급식을 담당하는 인력도 거대화되어 영양(교)사 10,119명과 조리종사자 61,625명이 배치되어 있으며 그 규모가 점차 대형화 되고 있다[1]. 이처럼 학교급식의 확대에 따라 학교급식의 위생과 안전 뿐 아니라 급식의 질 및 고객만족도 증진에 대한 관심이 높아지고 있으며, 이와 관련하여 무엇보다 급식체계내의 조직 인적자원의 효율적인 관리가 그 어느 때보다 중요해지고 있다[2]. 즉 학교급식서비스를 제공하는 인적자원을 효율적으로 관리하여 업무에 대한 자긍심을 갖고 최대의 공헌을 하도록 지원함으로써 급식의 질과 고객만족을 증진시켜야 할 것이다[3,4]. 이를 위해서는 학교급식에 종사하는 조리종사자들의 직무만족과 조직몰입을 높이기 위한 효과적인 인적자원관리 전략이 시급하다고 할 수 있는데, 그 이유는 조리종사자는 학교급식의 최일선에서 급식의 품질인 맛과 위생을 담당하면서 고객서비스를 수행하는 실무자이기 때문이다. 인력의존도가 높은 학교급식에서 조리종사자의 직무만족도와 조직몰입도는 이들의 동기부여와 직무성과를 증대시키고 급식대상자의 만족도에도 긍정적인 영향을 미치며[5], 학생들의 급식에 대한 만족이 다시 조리종사자의 직무만족에도 긍정적인 영향을 미친다[6]. 따라서 학교급식의 질을 높이기 위해서는 조리종사자들에게 좋은 직무환경과 직무에 대한 만족도를 높이는 것이 필요하다[7].

조직몰입은 조직에 소속된 종사원들이 자신을 조직과 동일시하고 조직목표에 몰입하는 정도를 의미하는데, 조직몰입이 주목을 받고 있는 이유는 직무만족 보다 이직을 예측하는데 더욱 효과적이고 조직유효성의 유효한 예측 지표가 될 수 있기 때문이며, 장기간에 걸쳐 안정성을 가지고 있어 조직구성원의 태도와 행동사이의 관계를 잘 나타내기 때문이다[8]. 이러한 맥락에서 조직에 대한 몰입수준이 높은 구성원은 현재 조직에 대한 애착심을 표현하고, 항상 조직을 필요로 하며, 조직을 위하여 자신의 노력을 다할 것이다[9]. 조직몰입에서도 조직에 대한 심리적 애착심인 정서적 몰입이 직무만족과 이직의도에 영향을 주는 것으로 보고되어 효율적인 인적자원관리를 위해서는 조직몰입에 대한 조직원의 성향 파악이 중요하다[10,11].

또한 교육부에 따르면 2017년 2월 현재 학교급식에 종사하는 조리사 총 10,322명 중 8,191명(79.4%)과 조리원 총 51,303명 중 50,785명(99.0%)이 비정규직인 것으로 보고되었다[1]. 학교급식 조리종사자에 대한 선행연구에서 비정규직원은 정규직원보다 근로조건과 보상관리에 불만족하고 조직몰입도도 낮으며, 불안정한 고용이 낮은 직무만족도에 영향을 주므로 조리종사자의 직위가 안정적으로 개선되도록 직무환경의 불안요소를 제거하고 조리종사자 노동의 강도에 맞게 급여가 책정되어야 급식업무 질 향상의 실질적인 효과를 기대할 수 있다고 보고하였다[4,12]. 임시직, 계약직 등의 고용구조 변화는 새로운 직무로 이직이 발생하게 되고, 종사원의 이직은 인적자원의 효율적 배분과 같은 긍정적인 영향을 주기도 하지만 서비스 품질의 저하와 조직의 생산성에서 부정적인 결과를 가져 오기도 한다[13]. 특히 조직몰입이 낮은 직원들이 조직몰입이 높은 직원들보다 더 빨리 조직을 떠나려는 경향이 있으므로[14] 비정규직 비율이 높은 학교급식의 특성을 감안하여 정규직원뿐 아니라 비정규직원의 니즈를 반영한 인적자원관리가 이루어져야 할 것이다[12].

직무탈진을 주창한 Maslach[15]는 직무탈진의 원인을 종업원의 심리적 요인에서 찾을 것이 아니라 직무환경에서 찾아야 한다고 주장했다. 이후 Leiter와 Maslach [16,17]는 광범위한 인터뷰와 조사결과를 바탕으로 여섯 가지 직무환경요인(작업량, 통제감, 보상, 공정성, 커뮤니티, 가치)을 찾아내고 조직이 이러한 요인들에 대해 종업원의 기대에 미치지 못하는 환경을 제공할수록 직무탈진이 증가함을 밝혔다. 이를 바탕으로 이들은 여섯 가지 환경요인에 대한 조직진단을 통해 조직의 개선시킴으로써 직무스트레스가 발생하기 이전에 조직환경을 관리하여 종업원을 직무탈진에서 직무열의로 이동시킬 수 있다고 주장했다. 이후 간호사를 대상으로 한 연구에서도 여섯 가지 환경요인은 직무탈진 및 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며[18], 직무몰입에도 영향을 미치는 것으로 나타났다[19].

학교급식의 경우 동일 또는 유사한 직무를 수행하는 학교 조리종사자들 간에도 학교 유형과 일일 급식횟수, 고용체계 등이 다양하므로 이에 따른 업무량, 자율성, 보상, 커뮤니티, 공정성, 가치 등의 직무환경 요인에 차이가 있다고 볼 수 있다. 학교 조리종사자들이 인식하는 직

무환경 요인은 조직을 위하여 자신의 노력을 다하는 등 조직몰입 증가의 긍정적인 요소로 작용할 수 있지만, 스트레스를 유발하여 이직의도를 야기할 수 있는 부정적인 면도 발생할 수 있을 것이다. 따라서 학교급식 조리종사자의 직무환경 요인 파악을 통한 조직몰입과 이직의도의 조사는 성공적인 업무 수행과 효율적인 학교급식 관리에 매우 중요하다 하겠다.

이에 본 연구에서는 경북 일부지역 초·중·고등학교 조리종사자를 대상으로 여섯 가지 직무환경 요인(업무량, 자율성, 보상, 커뮤니티, 공정성, 가치)이 이직의도에 미치는 영향과 조직몰입의 매개효과를 규명함으로써 조리종사자의 직무개선에 필요한 기초자료를 제공하고자 하였다.

2. 연구대상 및 방법

2.1 연구대상

연구대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 연령은 40대가 51.50%, 50대 이상이 42.6%, 30대 이하가 5.9% 순이었고, 평균 연령은 48세 이었다. 학력은 고졸이 79.0%, 중졸 이하가 11.3%, 전문대졸 이상이 9.7%로 나타났으며, 조리사 자격증은 48.0%가 소지하고 있었다. 이직 경험은 없다는 응답이 53.2%, 1번은 21.6%, 2번은 18.6%, 3번 이상은 6.6% 순으로 나타나 이직경험자가 절반에 가까웠다. 근무 경력은 10년 이상이 44.6%, 5년 미만이 29.2% ,5～10년 미만은 26.2% 순이었으며, 평균 경력은 8.4년으로 나타났다. 근무형태는 무기계약직이 79.5%, 계약직이 16.9%, 일반직은 3.6% 이었다. 근무학교는 초등학교가 40.0%, 중학교가 31.6%, 고등학교가 28.4%였으며, 1일 급식 횟수는 1회가 77.0%, 2회 이상이 23.0% 이었다.

Table 1. General characteristics of cooks and foodservice operations

Variable		N	%
Age(years)	40 less	12	5.9
	40～50 less	104	51.5
	50 and over	86	42.6
	Mean±SD	48.10±5.37	
Educational background	≤ Middle school	22	11.3
	High school	154	79.0
	≥ college or higher	19	9.7
Cooking Certification	Yes	96	48.0
	No	104	52.0
Number of turnover (times)	0	89	53.2
	1	36	21.6
	2	31	18.6
	3 and over	11	6.6
Total careers as a cook (years)	5 less	57	29.2
	5～10 less	51	26.2
	10 and over	87	44.6
	Mean±SD	8.44±4.74	
Employment status	Public offical cook	7	3.6
	Unlimited period contract cook	155	79.5
	Contractor worker & Part timer	33	16.9
School level	Elementary school	76	40.0
	Middles school	60	31.6
	High school	54	28.4
no. of meal service time (per day)	Once	151	77.0
	Two times and over	45	23.0

(N=205). Non-responses were not included.

2.2 연구도구

2.2.1 직무환경 요인

직무환경 요인을 측정하기 위해 Leiter와 Maslach [20,21]가 개발한 Areas of Worklife 척도를 사용했다. Areas of Worklife는 직무환경의 여섯 가지 주요측면 즉, 작업량(workload, ‘직무상 반드시 해야 하는 업무를 처리할 시간이 부족하다’), 통제감(control, ‘직무수행 시 내가 일하는 방식은 스스로 정한다’), 보상(reward, ‘나는 내 직무에 대해서 사람들로부터 인정을 받고 있다’), 공정성(fairness, ‘우리 회사는 모든 직원들을 공정하게 대우한다’), 커뮤니티(community, ‘우리 회사 사람들은 서로를 지지해 준다’), 가치(value, ‘내가 추구하는 가치와 회사가 추구하는 가치가 유사하다’)에 대해 총 29문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서는 이들의 연구결과 [12,13]를 바탕으로 6개 영역 각각에서 높은 요인부하량을 보이는 상위 3개 문항을 선정하여 총 18개 문항을 사용하였다. 직무환경 요인이 조직몰입 및 이직의도에 부정적인 영향을 미치는 과정을 확인하고자 하는 본 연구의 관점과 일관된 방향으로 여섯 요인의 점수해석을 용이하게 하기 위해 점수가 높을수록 해당 영역에 대해 부정적으로 지각하는 것을 의미하도록 역산 처리하였다. 이들의 연구에서 신뢰도는 .73~.90 이었으며 본 연구의 신뢰도는 .633~.80으로 나타났다.

2.2.2 조직몰입

조직몰입은 세 가지 유형 즉, 조직에 대한 심리적 애

착과 일체감을 나타내는 정서적 몰입(affective commitment), 자기 조직을 떠나면 손해라고 인식하는 계속적 몰입(continuance commitment), 조직을 위해 재직하거나 충성을 해야 한다는 규범적 몰입(normative commitment)으로 구분되는데[22], 본 연구는 세 가지 조직몰입 중 정서적 몰입과 계속적 몰입에 초점을 맞추어 진행하였다.

조직몰입의 주창자인 Allen 과 Meyer는 초기연구[23]에서 두 가지 유형의 몰입(정서적 몰입, 계속적 몰입)을 제안하였다. 이들은 후속 연구 [24]에서 규범적 몰입을 추가하였으나, 정서적 몰입과 규범적 몰입의 변별타당성이 떨어진다는 비판[25]을 받았다. 이후 Mayer 와 Schoorman[26]는 조직몰입을 계속적 몰입과 가치몰입(value commitment)으로 구분할 것을 제안했는데 여기서 가치몰입이 정서적 몰입에 해당하는 유형이다. 비슷한 시기에 Cohen[27]도 정서적 몰입과 도구적 몰입(계속적 몰입)을 이용한 몰입 연구모형을 제안하였다. 따라서 본 연구는 Allen 과 Meyer[21]가 개발한 척도를 사용하여 조직몰입의 유형 중 정서적 몰입과 계속적 몰입에 초점을 맞추어 진행하였다.

조직몰입의 원척도에는 정서적 몰입(affective commitment, ‘이 직장은 나에게 있어 매우 의미있는 곳이다’)과 계속적 몰입(continuance commitment, ‘이 직장을 그만 둘 경우 내가 갈 수 있는 직장이 별로 없다’)이 각각 8문항씩 총 16문항으로 구성되어 있는데, 본 연구에서는 역산문항이 아닌 문항 중 요인부하량이 높은 상위 3개의 문항으로 총 6문항을 선택하여 사용하였다. Allen 과 Meyer[21]의 연구에서 신뢰도는 정서적 몰입 .82, 계속적 몰입 .86 이었으며 본 연구의 신뢰도는 정서적 몰입 .67, 계속적 몰입 .57로 나타났다. 계속적 몰입의 신뢰도가 다소 낮은 경향이 있으나 이는 적은 수의 문항을 사용하여 내용타당성을 확보하는 과정에서 나타날 수 있는 현상으로서 적은 수의 문항에서 높은 신뢰도가 오히려 타당도 측면에서 취약할 수 있다는 점에 근거하여 수용가능 한 수준으로 판단하였다[28].

2.2.3 이직의도

이직의도의 측정에는 Hellgren, Sjoberg 및 Sverke[29]가 개발한 3문항을 사용하였다. 문항의 예는 ‘나는 다른 직장을 적극적으로 찾는 중이다’, ‘나는 이 직장을 그만 둘 수 있을 것 같다’, ‘내 마음대로 할 수만 있다면, 이 직장을 그만 두겠다.’ 이다. 이들의 연구에서 신뢰도는 .81이었으며 본 연구의 신뢰도는 .67로 나타났다.

2.3 자료분석

기술통계분석으로 인구통계 빈도와 주요변인의 평균과 표준편차를 확인하고 주요변인 간 상관관계분석을 실시했다. 인과관계 분석으로 다양한 직무환경 요인이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향을 확인하기 위해 중다회귀분석을 실시했다. 변인투입 방식으로는 독립변수가 많기 때문에 독립변수의 추가와 제거를 단계별로 다시 판단하여 최선의 회귀식을 도출하는 단계적 회귀분석(stepwise regression analysis)을 실시하였다. 다음으로 두 가지 조직몰입(정서적, 계속적)이 이직의도에 미치는 영향을 확인하기 위해 중다회귀분석을 실시했으며, 두 가지 몰입의 차별적인 설명력을 확인하기 위해 변인 투입방식은 입력(enter) 방식으로 진행하였다. 마지막으로 직무환경요인이 이직의도에 미치는 영향에 대해 조직몰입의 역할을 확인하기 위해 SPSS macro PROCESS[30]를 이용하여 매개모형 검증을 실시했으며 매개효과의 유의성을 확인하기 위해 부트스트래핑(bootstrapping)을 10,000회 실시하여 간접효과의 95% 신뢰구간을 확인했다.

3. 연구결과

3.1 일반적 사항에 따른 직무환경 요인, 조직몰입, 이직의도

조리종사자의 여섯 가지 직무환경요인과 조직몰입, 이직의도에 대한 점수는 Table 2와 같다.

먼저 여섯 가지 직무환경 요인에 대한 조리종사자의 인식을 살펴보면, 통제감 3.24/5.00점, 작업량 3.23/5.00점, 보상 2.79/5.00점, 가치 2.73/5.00점, 공정성 2.49/5.00점, 커뮤니티 2.34/5.00점 순으로 나타났다. 조리종사자의 일반적 특성에 따른 직무환경 요인 점수 차이에서, 작업량과 가치 점수는 학력, 근무형태, 근무학교, 급식횟수에서 유의한 차이를 보였는데, 학력이 낮은 군이, 비정규직군이, 일일 2식을 제공하는 고등학교 근무군이 부정적으로 인식하는 것으로 나타났다. 통제감과 공정성 점수는 조리사자격증 미소지군과 비정규직군에서 유의적으로 높은 점수를 보여 부정적으로 인식하는 것으로 나타났다. 보상 점수는 학력, 조리사 자격, 근무형태, 근무학교, 급식횟수에서 유의한 차이를 보였는데, 학력이 낮은 군

Table 2. Six area, organizational commitment and turnover intention by general characteristics of cooks and foodservice operations

Variable		Six Area						Organizational Commitment		Turnover Intention
		Workload	Control	Reward	Fairness	Community	Value	Affective Commitment	Continuance Commitment	
Age(years)	40 less	3.02±0.97	3.13±0.54	2.69±0.33	2.55±0.60	2.27±0.67	2.47±0.61	3.47±0.68	3.30±0.79	2.19±0.54
	40~50 less	3.28±0.82	3.20±0.73	2.77±0.57	2.48±0.68	2.36±0.63	2.70±0.59	3.16±0.70	3.11±0.65	2.30±0.66
	50 and over	3.29±0.87	3.29±0.68	2.88±0.53	2.50±0.62	2.32±0.53	2.81±0.58	3.18±0.65	3.11±0.65	2.41±0.65
F-value		0.530	0.571	1.125	0.060	0.163	2.204	1.091	0.459	0.961
Educational background	≤ Middle school	3.47±0.84^{a}	3.26±0.50^{a}	2.92±0.42^{a}	2.52±0.46	2.23±0.34	2.54±0.40^{ab}	3.42±0.60^{ab}	3.13±0.79	2.17±0.75
	High school	3.28±0.82^{a}	3.26±0.71^{a}	2.81±0.55^{a}	2.50±0.67	2.37±0.62	2.80±0.57^{a}	3.12±0.67^{b}	3.12±0.64	2.39±0.63
	≥ college	2.71±0.95^{b}	2.84±0.68^{b}	2.51±0.48^{b}	2.29±0.68	2.17±0.57	2.33±0.76^{b}	3.57±0.78^{a}	3.00±0.72	2.12±0.64
F-value		4.708**	3.154*	3.258*	0.887	1.288	7.008***	5.264**	0.304	2.217
Cooking Certification	Yes	3.18±0.97	3.09±0.74	2.68±0.53	2.39±0.70	2.35±0.60	2.68±0.63	3.34±0.68	3.10±0.73	2.29±0.67
	No	3.34±0.74	3.34±0.64	2.91±0.53	2.58±0.59	2.32±0.58	2.79±0.54	3.04±0.64	3.15±0.60	2.39±0.63
t-value		-1.274	-2.509**	-2.939**	-2.028*	0.296	-1.225	3.149**	-0.623	-1.087
Total careers as a cook (years)	5 less	3.37±0.85	3.26±0.74	2.81±0.50	2.53±0.61	2.31±0.59	2.69±0.59	3.10±0.65	3.13±0.65	2.48±0.71
	5~10 less	3.01±0.80	3.23±0.67	2.76±0.49	2.58±0.66	2.39±0.68	2.82±0.58	3.18±0.71	3.05±0.58	2.33±0.63
	10 and over	3.32±0.87	3.18±0.69	2.85±0.61	2.41±0.68	2.33±0.55	2.70±0.61	3.26±0.69	3.12±0.72	2.26±0.61
F-value		2.848	0.201	0.446	1.269	0.276	0.767	0.913	0.226	1.922
Experience of turnover	No	3.32±0.88	3.26±0.72	2.86±0.55	2.54±0.66	2.34±0.58	2.76±0.59	3.14±0.65	3.25±0.68	2.28±0.68
	Yes	3.18±0.78	3.21±0.67	2.77±0.50	2.43±0.57	2.34±0.63	2.72±0.53	3.22±0.69	3.04±0.59	2.44±0.62
t-value		1.089	0.459	1.160	1.116	-0.048	0.465	-0.691	2.099*	-1.538
Employment status	Public offical cook	1.61±0.12^{b}	2.00±0.00^{b}	2.12±0.22^{b}	1.38±0.12^{b}	2.09±0.25	1.57±0.16^{b}	4.52±0.32^{a}	2.04±0.12^{b}	2.04±0.65^{b}
	Unlimited period contract cook	3.30±0.83^{a}	3.24±0.64^{a}	2.82±0.53^{a}	2.53±0.63^{a}	2.32±0.58	2.75±0.57^{a}	3.17±0.66^{b}	3.14±0.64^{a}	2.28±0.62^{ab}
	Contractor worker & Part timer	3.36±0.74^{a}	3.39±0.73^{a}	2.80±0.48^{a}	2.57±0.60^{a}	2.47±0.69	2.87±0.46^{a}	2.99±0.63^{b}	3.21±0.55^{a}	2.68±0.69^{a}
F-value		14.820***	13.620***	6.022**	12.045***	1.421	16.870***	16.242***	10.796***	6.141**
School level	Elementary school	3.07±0.88^{b}	3.15±0.66	2.74±0.55^{b}	2.49±0.73	2.35±0.54	2.61±0.61^{b}	3.43±0.67^{a}	3.12±0.68	2.26±0.67^{b}
	Middles school	3.11±0.80^{b}	3.32±0.73	2.66±0.53^{b}	2.44±0.62	2.36±0.63	2.75±0.57^{ab}	3.22±0.61^{a}	3.15±0.66	2.21±0.65^{b}
	High school	3.59±0.69^{a}	3.26±0.66	3.00±0.46^{a}	2.53±0.54	2.30±0.62	2.87±0.55^{a}	2.85±0.69^{b}	3.11±0.63	2.60±0.62^{a}
F-value		7.692***	1.007	6.765***	0.271	0.156	3.209*	11.871***	0.040	5.906**
no. of meal service time (per day)	Once	3.05±0.83	3.18±0.72	2.68±0.51	2.44±0.65	2.39±0.59	2.68±0.58	3.30±0.67	3.11±0.65	2.30±0.66
	Two times and over	3.90±0.59	3.38±0.62	3.17±0.51	2.56±0.54	2.17±0.56	2.96±0.52	2.78±0.61	3.12±0.67	2.50±0.59
t-value		-6.396***	-1.673	-5.596***	-1.109	2.153*	-2.953**	4.642***	-0.083	-1.820
Total		3.23±0.83	3.24±0.68	2.79±0.53	2.49±0.64	2.34±0.59	2.73±0.59	3.20±0.70	3.13±0.66	2.34±0.66

Score scale : 1(very disagree) ~ 5(very agree)

1) *Mean±SD*

2) Different letters on the same column indicate significant differences among groups by Duncan's multiple range test.

$^{**}p<0.01$, $^{***}p<0.001$

이, 조리사 자격증 미소지군이, 비정규직군이, 일일 2식을 제공하는 고등학교 근무군이 부정적으로 인식하는 것으로 나타났다. 커뮤니티 점수는 일일 2식 이상 제공하는 군이 긍정적으로 인식하는 것으로 나타나 유의적인 차이를 보였다.

조리종사자의 일반적 특성에 따른 조직몰입 점수를 살펴보면, 정서적 몰입은 3.20/5.00점, 계속적 몰입은 3.13/5.00점으로 나타났다. 조리종사자의 일반적 특성에 따른 조직몰입 차이를 살펴보면, 정서적 몰입 점수는 학력(p<.01), 조리사 자격(p<.01), 근무형태(p<.001), 근무학교(p<.001), 급식횟수(p<.001)에서 유의하게 차이를 나타내어, 대졸이상 군, 조리사 자격증 소지군, 정규직군, 일일 1식을 제공하는 초·중학교 근무군에서 정서적 몰입이 높은 것으로 나타났다. 계속적 몰입 점수는 이직경험이 있는 군(p<.05)과 비정규직군(p<.001)에서 유의하게 높은 점수를 보였다.

조리종사자의 이직의도는 2.34/5.00점으로 나타났으며, 일반적 특성 중 근무형태(p<.01)와 근무학교(p<.001)에서 유의하게 차이를 보여, 정규직과 무기계약직군에 비해 계약직과 시간제군이, 초·중학교 근무군에 비해 고등학교 근무군이 이직의도가 높은 것으로 나타났다.

3.2 측정변인 간 상관관계

본 연구에서 측정된 변인 간의 상관관계는 Table 3과 같다. 정서적 몰입은 여섯 가지 직무환경 요인 모두와 유의한 부적 상관관계(r=-.22~-.44)를 보여주었으며, 계속적 몰입은 작업량, 통제감, 공정성, 가치와 유의한 정적 상관관계(r=.21~.26)를 보여주었다. 한편 이직의도는 직무환경 요인 중 공정성을 제외한 모든 요인과 정적 상관관계(r=.15~.24)를 보여주었으며 정서적 몰입과 부적 상관관계(r=-.39, p<.01)를 보여주었으나 계속적 몰입과는 유의한 상관관계가 나타나지 않았다(r=-.03, ns).

Table 3. Correlations between variables

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	1								
2	.36**	1							
3	.50**	.43**	1						
4	.34**	.24**	.29**	1					
5	.09	.09	.05	.45**	1				
6	.34**	.41**	.41**	.33**	.22**	1			
7	-.41**	-.32**	-.40**	-.28**	-.22**	-.44**	1		
8	.20**	.23**	.10	.26**	-.00	.21**	-.09	1	
9	.20**	.17*	.24**	.11	.15*	.15*	-.39**	-.03	1
Mean	3.26	3.24	2.81	2.51	2.34	2.74	3.20	3.13	2.34
SD	.86	.70	.55	.65	.59	.59	.69	.66	.65

*p<.05, **p<.01

1.Workload 2.Control 3.Reward 4.Fairness 5.Community 6.Value 7.Affective Commitment 8.Continuance Commitment 9.Turnover Intention

3.3 직무환경 요인이 이직의도 및 조직몰입에 미치는 영향.

독립변인인 직무환경 요인에 포함된 여섯 하위요인이 각 종속변인에 미치는 영향을 비교하기 위해 중다회귀분석을 실시한 결과는 Table 4와 같다. 정서적 몰입에 대해서는 가치가 가장 높은 설명력(β=-.27, p<.001)을 보여주었으며, 다음으로는 작업량(β=-.22, p<.01), 보상(β=-.18, p<.05), 커뮤니티(β=-.13, p<.05)의 순으로 유의한 설명을 하고 있었다. 다시 말해 응답자들은 직무의 가치, 작업량, 보상 및 직원 간 커뮤니티에 대한 불만이 높을수록 정서적 몰입이 낮게 나타났으며, 이 요인들은 정서적 몰입을 30.6% 설명하는 것으로 나타났다. 한편, 계속적 몰입에 대해서는 통제감(β=.18, p<.01)과 공정성(β=.22, p<.01)에 대한 불만이 높을수록 계속적 몰입이 높은 것으로 나타났으며 이 요인들은 계속적 몰입을 9.7% 설명해 주었다. 마지막으로 이직의도에 대해서는 보상(β=.23, p<.001)과 커뮤니티(β=.14, p<.05)에 대한 불만이 높을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났으며 이 요인들은 이직의도를 7.7% 설명하고 있었다.

Table 4. Regression analysis of six areas to affective commitment, continuance commitment and turnover intention

DV	IV	*B*	*SE*	*β*	*t*	*sig*	R^2
Affective Commitment	Value	-.32	.08	-.27	-4.01	.000	.306
	Workload	-.17	.06	-.22	-3.11	.002	
	Reward	-.22	.09	-.18	-2.47	.015	
	Community	-.15	.07	-.13	-2.19	.030	
Continuance Commitment	Control	.17	.07	.18	2.62	.010	.097
	Fairness	.22	.07	.22	3.13	.002	
Turnover Intention	Reward	.28	.08	.23	3.42	.001	.077
	Community	.16	.08	.14	2.09	.038	

Stepwise method were employed.

3.4 정서적 몰입과 계속적 몰입이 이직의도에 미치는 영향

다음으로 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향을 확인하기 위해 중다회귀분석을 실시한 결과는 Table 5와 같다. 정서적 몰입(β=-.40, p<.001)은 이직의도에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났으나 계속적 몰입은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉, 조직에 정서적으로 몰입할수록 이직의도가 낮은 것으로 나타났으며, 정서적 몰입의 영향 이외에 계속적 몰입수준은 이직의도를 추가적으로 설명해주지 않았다. 이러한 조직몰입은 이직의도를 15.7% 설명하고 있었다.

Table 5. Regression analysis of affective and continuance commitment to turnover intention

DV	*B*	*SE*	*β*	*t*	*sig*	R^2
Affective Commitment	-.38	.06	-.40	-6.11	.000	.157
Continuance Commitment	-.07	.06	-.07	-1.10	.313	

Enter method were employed.

3.5 직무환경 요인과 이직의도의 관계에서 조직몰입의 매개효과

이상의 회귀분석을 결과를 정리하면 직무환경 하위요인 중 가치, 작업량, 보상, 커뮤니티가 정서적 몰입에 부적 영향을 미치고, 정서적 몰입은 이직의도에 부적 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 이러한 관계를 과정적 관점에서 보았을 때, 직무환경 요인이 정서적 몰입의 매개역

Table 6. Direct and indirect effect between job environment factors and turnover intention (X→M→Y).

(M) Affective Commitment		(Y) Turnover Intention			Bootstrap	
		Direct	Indirect	Total	LLCI	ULCI
(X)	Workload	.04	.12***	.16**	.065	.181
	Control	.01	.08*	.09	.035	.223
	Reward	.14*	.12***	.26***	.057	.204
	Fairness	.00	.11***	.11	.051	.195
	Community	.08**	.09*	.17*	.036	.165
	Value	-.03	.20***	.17*	.117	.299

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

할을 통해 이직의도에 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다. 이처럼 직무환경 요인(six areas)이 행동변인(이직의도)에 영향을 미치는 과정을 태도변인(조직몰입)이 매개한다면, 매개변인에 대한 개입을 통해 선행변인의 영향을 간접적으로 통제할 수 있을 것이다. 따라서 직무환경 요인과 이직의도의 관계에서 정서적 몰입이 매개하는가를 확인하기 위한 회귀분석을 실시했다. 그 결과 Table 6과 같이 직무환경 하위요인들 중 이직의도에 직접영향을 미치는 요인은 보상과 커뮤니티였으며, 여섯 하위요인 모두 정서적 몰입의 매개를 통해 이직의도에 통계적으로 유의한 간접영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

4. 논의

본 연구는 경북 일부지역 초·중·고등학교 조리종사자를 대상으로 직무환경 요인이 이직의도에 미치는 영향과 조직몰입의 매개효과를 규명하였다.

먼저 연구대상 학교급식 조리종사자들은 직무환경 요인 중 상대적으로 커뮤니티와 공정성에 대해 긍정적으로 인식하는 반면, 통제감, 작업량, 보상에 대해서는 부정적으로 인식하는 것으로 나타났다. 이는 영양사를 대상으로 한 이전 연구에서 영양사들의 경우 독립적으로 업무를 수행하면서 직무에 대한 전문적인 자율성을 높게 지각하고 있었던 점과 비교해 볼 때[31,32], 조리종사자의 업무는 팀구성원 간 협력을 통해 수행되고 또한 영양사의 업무지시를 받게 되므로 그 과정에서 상대적으로 통제감이나 작업량 및 보상수준에 대해 다소 부정적으로 지각하게 되었을 것으로 추론해 볼 수 있다.

조리종사자들 중에서는 조리사 자격증을 소지하거나 정규직이거나 일일 1식을 제공하는 초·중학교 근무군에서 정서적 몰입이 높았으며, 이직경험이 있거나 비정규직군의 경우 계속적 몰입이 높은 것으로 나타났다. 즉, 고용형태와 근무환경이 좋고 능력이 갖추어진 조리종사자일수록 학교급식소가 의미있는 곳으로 인식되는 것으로 나타났다. 이는 외식산업과 학교급식 조리종사원을 대상으로 한 연구[33]에서 고용불안이 높아질수록 조직에 대한 몰입이 낮아진다고 보고한 것과 유사한 결과였으며, 또한 정규직과 비정규직의 배경특성에 다른 직무만족과 조직몰입에 관한 연구[34]에서 정규직이 비정규직에 비해 직무만족과 조직몰입이 높고 임금과 승진, 업무참여가 조직몰입에 유의한 긍정적 영향을 미친다고 보고한 것과 유사한 결과로 여겨진다. 조리종사자의 이직의도의 평균점수는 2.34/5.00점으로 외식산업 조리종사원(2.88/5.00점)[35], 항공사 객실승무원(2.69/5.00점)[36]과 간호사(3.45/5.00점)[37]에 비해 낮은 이직의도를 나타냈으며, 상대적으로 근무환경이 열악한 계약직·시간제군과 고등학교 근무군에서 높게 나타났다. 따라서 대부분 비정규직인 학교급식 조리종사자들에 대해 노동강도와 경력에 따른 급여체계를 마련하고, 불안정한 고용형태를 개선하는 조리종사자에 대한 급여 및 처우개선에 대한 제도적인 보장이 마련되어야 할 것으로 사료된다.

조직몰입과 이직의도의 관계에서 계속적 몰입은 이직의도를 예측하지 못했다. 이는 이전 연구들[38-40]에서도 나타난 결과인데, 이 연구들에서 정서적 몰입은 이직의도를 예측하였으나 계속적 몰입은 이직의도를 예측하지 못했으며, 이후 진행된 메타연구[41]에서도 계속적 몰입과 이직의도의 상관관계가 가장 낮게 나타난 바 있다. 이러한 결과를 계속적 몰입의 정의에 따라 해석하자면, 계속적 몰입은 개인의 경제적 필요성과 이직 가능성에 의해 결정될 수 있기 때문에 경제적으로 다른 직업적 대안이 없는 상황에서는 조직에 계속 머무르려는 계속적 몰입이 높아질 수 있는데[14,24,42], 자발적이 아닌 상황적 조건에 의한 계속적 몰입이 높아짐에 따라 이직하고

자 하는 욕구가 높아질 수도 있지만, 반대로 이직가능도가 낮기 때문에 이직의도가 낮아질 수도 있음을 보여준다고 해석할 수 있다. 한편 정서적 몰입의 경우에는 이직의도에 직접적인 영향을 미치고 있었다. 다시 말해 조직에 대한 소속감과 애착, 의미를 바탕으로 한 정서적 몰입은 다른 상황의 변화에 관계없이 이직의도를 낮춰주고 있었다. 따라서 종업원의 조직몰입을 향상시켜 이직의도를 낮추고자 한다면, 조직은 종업원에게 물리적 보상이나 경제적 지원에서 방안을 찾으려 하기 보다는 소속감이나 직무의 중요성, 조직애 등을 향상시키는 방안을 모색하는 것이 바람직 할 것이다.

한편, 여섯 가지 직무환경 요인은 계속적 몰입, 정서적 몰입, 이직의도에 영향을 미치고 있었다. 구체적으로 가치, 업무량, 보상, 커뮤니티에 대해 만족할수록 정서적 몰입이 높은데 반해, 통제감과 공정성에 대한 불만이 높을수록 계속적 몰입이 높았다. 즉, 일의 가치, 일과 보상의 적절성, 구성원 간의 소통은 종업원으로 하여금 조직에 대한 소속감과 애착을 증가시켜 정서적 몰입을 향상시지만, 자신의 직무에 대한 자율성이 낮고 공정하지 않은 처우를 받을수록 조직에 대한 애착 보다는 경제적 이유로 조직에 머물게 된다는 것이다. 특히 가치, 업무량, 보상, 커뮤니티의 만족은 정서적 몰입을 매개로 이직의도를 줄여주는 간접효과를 보여주었으며, 그 중 보상과 커뮤니티는 이직의도에 직접효과도 미치고 있었다.

이상의 결과를 바탕으로 본 연구의 의의 및 시사점을 살펴보면, 본 연구는 직무 및 조직 환경적 변인이 개인의 정서적 변인을 통해 행동으로 이어지는 과정을 보여주었으며, 작업량, 보상 등 쉽게 변경하기 어려운 직무환경 요인이 이직의도에 미치는 영향을 통제할 수 있는 중개변인을 확인하였다는데 의미가 있다고 하겠다. 다시 말해 직무환경 요인이 개인 심리적 변인인 정서적 몰입을 통해 이직의도에 영향을 미치므로, 다양한 조직환경 개선노력 즉, 종업원이 작업량 선정에 참여(작업량), 작업방식이나 과정 결정에 대한 권한 부여(통제감), 적절하고 투명한 보상체계 수립(보상, 공정성), 종업원간 원할한 의사소통 체계 구축 및 의견개진 기회제공(커뮤니티), 조직이 추구하는 비젼 및 가치의 공유(가치) 등다양한 노력을 통해 개인의 정서적 몰입을 증진시킴으로써 이직의도를 줄일 수 있을 것이다.

이를 학교급식 현장에 적용시켜 보면, 학교급식의 관리자인 영양(교)사는 엄격한 서열 구분 속에서 업무를 수행하기 보다는 상사나 동료들 간에 업무에 대해 자유롭게 의견을 나눌 수 있는 근무환경을 만들어 원활한 의사소통을 통한 협력관계가 이루어지도록 하고, 조리종사자들이 직무에 대해 의미를 가질 수 있도록 배려와 관심을 기울여야 할 것이다. 더불어 국가 정책적으로 보수에 대한 예산 지원 확대 및 정규직과 큰 차이가 없는 비정규직 조리종사자의 업무수행에 대해 호봉제와 같은 시간의 흐름에 따른 경력 인정 및 자격에 대한 보수의 차등지급 등 급여 및 처우개선에 대한 제도적인 보장이 마련되어야 할 것으로 여겨진다.

다음으로 조리사의 직무스트레스 요인과 조직몰입 및 이직의도에 대한 기존 국내연구들을 살펴보면, 스트레스가 조직몰입에 미치는 영향[43,44]을 다루거나, 다양한 직무 및 조직 특성이 직무스트레스를 통해 이직의도에 미치는 영향을 확인하는 연구들[45,46]이었으며, 본 연구와 같이 스트레스 요인이 조직몰입을 매개로 이직의도에 미치는 영향을 확인한 연구는 없었다. 또한 기존연구들이 직무 및 조직 특성에 있어서도 작업조건, 근무시간, 임금, 승진 등 객관적인 특성들을 위주로 연구된데 비해, 본 연구는 Maslach[16]가 제안한 여섯 작업생활 영역(six worklife area)에 대한 조리사의 주관적 인식을 측정함으로써 환경에 대한 주관적 평가를 반영했다는 점에서 차별점이 있다고 하겠다.

본 연구결과의 의미를 해석하고 적용하는 데는 몇 가지 제한점이 존재한다. 먼저 본 연구가 전국조사 자료를 바탕으로 하지 않았기 때문에 비록 작업현장과 작업내용이 유사하다 할지라도 연구결과를 모든 조리종사자로 일반화하는 데는 주의가 필요하다. 다음으로 본 연구는 원인인 환경변인과 그로인한 심리적 조직몰입 및 이직의도를 동시에 측정하였다. 이는 횡단연구이기 때문에 지니는 전형적인 한계점으로써 본 연구에서 주장하는 인과관계가 통계적으로 입증되었음을 보여준 것일 뿐 다른 인과관계, 예를 들어 조직몰입으로 인해 환경에 대한 지각이 달라져 이직의도가 변화하는 것과 같은 영향관계를 무시할 수 없는 것이다. 따라서 조직진단을 통한 직무환경의 개선 이후 종사자의 심리적 변인이 변화했는지를 확인하는 종단연구가 진행된다면 환경변화의 필요성을 더욱 확실히 확인할 수 있을 것으로 보인다. 마지막으로 본 연구는 조리종사자만을 대상으로 하였기 때문에 동일 작업장에 존재하는 다양한 직책(무)를 비교할 수 없었다. 구체적으로 조리종사자들이 작업량, 통제감, 보상 등에

서 보다 부정적으로 응답하였지만, 이러한 현상이 조리종사자의 특성인지 학교급식 종사자 전체의 특성인지 분명하지 않다. 따라서 향후 연구에서는 동일한 작업장에 근무하는 다양한 직무를 대상으로 연구한다면, 보다 세부적이고 명확한 결과해석을 할 수 있을 것으로 생각된다.

References

[1] Ministry of Education. Current state of school foodservice in 2016. Available From: http://www.moe.go.kr/boardCnts/view.do?boardID=348&lev=0&statusYN=C&s=moe&m=040103&opType=N&boardSeq=71667. (accessed Sep., 8, 2017)

[2] M. S. Baek, "*A study on the job satisfaction and organizational commitment of school food service employees in Daegu*", Master's Thesis, Yeungnam University, Gyeongsangbuk-do, 2013.

[3] O. Lee, "*Human Resource Management Practices and Organizational Commitment by Employment Type in School Foodservice Settings*", Master's Thesis, Dankook University, Gyeonggi-do, 2011.

[4] O. S. Lee, Y. M. Lee, Y. J. Oh, "A Study on the Differences of the School Foodservice Cooks` Job Satisfactions between Dietitian and Cooks in Gyeonggi Province", *Journal of the Korean Dietetic Association*, vol. 13, no. 2, pp. 183-193, 2007

[5] J. Y. Kim, "*Job Satisfaction and Engagement of School Food Service Dietitians and Nutrition Teachers in Chungbuk Province*", Master's Thesis, Chungbuk University, Chungcheong buk-do, 2012.

[6] H. J. Im, Y. E. Lee, "Job Satisfaction of School Foodservice Employees in Chungbuk Province", *Korean Journal of Human Ecology*, vol. 20, no. 2, pp. 1-13, 2011.
DOI: https://doi.org/10.5934/KJHE.2011.20.3.651

[7] O. H. Cho, "*The effect of dietitians' internal marketing on job satisfaction and commitment of employees in elementary school foodservice operations*", Master's Thesis, Yonsei University, Seoul, 2007.

[8] H. L. Angle, J. L. Perry, "Dual commitment and labor-management relationship climates", *Academy of Management Journal*, vol. 29, no. 1, pp. 31-50, 1986.
DOI: https://doi.org/10.2307/255858

[9] M. L. Griffin, J. R. Hepburn, Side-bets and reciprocity as determinants of organizational commitment among correctional officers, *Journal of Criminal Justice*, vol. 33, no. 6, pp. 611-625, 2005.
DOI: https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2005.08.010

[10] Y. S. Eu, H. R. Lee, "A study on relationships of food service emotional intelligence, creativity, organizational commitment: Focused on the moderator of change-oriented organizational culture", *Korean Journal of Hotel Administration*, vol. 20, no. 3, pp. 161-182, 2011.

[11] M. Jung, "Influence of Clinical Nurses' Intrinsic Motivation, Affective Commitment, and Turnover Intention on Organizational Performance", *Journal of the Korea Academia-Industrial*. vol. 18, no. 11, pp. 594-601. 2017.
DOI: http://doi.org/10.5762/KAIS.2017.18.11.594

[12] O. Lee, M. Cho, H. Chang, "The organization commitment and perception of human resource management by employment types of school foodservice employees", *Journal of the Korean Society of Food Science and Nutrition*, vol. 43, no. 1, pp. 162-171, 2014.
DOI: https://doi.org/10.3746/jkfn.2014.43.1.162

[13] H. S. Kim, "A study on the relationship of job stress, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention of hotel employees", *Korean Journal of Tourism Research*, vol. 19, no. 3, pp. 203-225, 2005.

[14] J. E. Mathieu, D. M. Zajac, "A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment", *Psychological Bulletin*, vol. 108, no. 2, pp. 171-194, 1990.
DOI: https://doi.org/10.1037/0033-2909.108.2.171

[15] C. Maslach, "*The truth about burnout*", Jossey-Bass. 1997.

[16] M. P. Leiter, C. Maslach, "Six areas of worklife: a model of the organizational context of burnout", *Journal of Health and Human Services Administration*, vol. 21, no. 4, pp. 472-489, 1999.

[17] C. Maslach, M. P. Leiter, "Reversing burnout", Standford Social Innovation Review, pp. 43-49, 2005.

[18] M. P. Leiter, C. Maslach, "Nurse turnover: the mediating role of burnout", *Journal of Nursing Management*, vol. 17, no. 3, pp. 331-339, 2009.
DOI: https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2009.01004.x

[19] M. Bamford, C. A. Wong, H. Laschinger H, "The influence of authentic leadership and area of worklife on work engagement of registered nurses". *Journal of Nursing Management*, vol. 21, pp. 529-540, 2013.
DOI: https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2012.01399.x

[20] M. P. Leiter, C. Maslach, "*Preventing burnout and building engagement : A Complete program for organizational renewal*", Jossey-Bass, 2000.

[21] M. P. Leiter, C. Maslach, "Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout", *Emotional and Psychological Processes and Positive Intervention Strategies*. Emerald Group Publishing Limited, pp. 91-134. 2003.

[22] N. J. Allen, J. P. Meyer, "The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization", *Journal of Occupational Psychology*, vol. 63, no. 1, pp. 1–8, 1990.
DOI: https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x

[23] J. P. Meyer, N. J. Allen, "Testing the 'side-bet theory' of organizational commitment: Some methodological considerations", *Journal of Applied Psychology*, vol. 69, no. 3, pp. 372-378, 1984.
DOI: https://doi.org/10.1037/0021-9010.69.3.372

[24] N. J. Allen, J. P. Meyer, "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, vol. 63, no. 1, pp. 1-18, 1990.

DOI: https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x

[25] J. W. Ko, J. L. Price, C. W. Mueller, "Assessment of Meyer and Allen's three-component model of organizational commitment in South Korea", *Journal of Applied Psychology*, vol. 82, no. 6, pp. 961-973, 1997. DOI: https://doi.org/10.1037/0021-9010.82.6.961

[26] R. C. Mayer, F. D. Schoorman, "Differentiating antecedents of organizational commitment: A test of March and Simon's model", *Journal of Organizational Behavior*, vol. 19, no. 1, pp. 15-28, 1998. DOI: https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(199801)19:1<15::AID-JOB816>3.0.CO;2-C

[27] A. Cohen, "Commitment before and after: An evaluation and reconceptualization of organizational commitment", *Human Resource Management Review*, vol. 17, no. 3, pp. 336-354, 2007. DOI: https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2007.05.001

[28] S. H. Hong, "*Scale development and validation*", S&M Research Group, 2016.

[29] J. Hellgren, A. Sjoberg, M. Sverke, "Intention to quit: Effects of job satisfaction and job perceptions", In F. Avallone, J. Arnold, & K. de Witte (Eds.), *Feelings work in Europe,* pp. 415-423. Milano: Guerini. 1997.

[30] A. F. Hayes, "PROCESS: A versatile computational tool for observed variable mediation, moderation, and conditional process modeling [White paper]", 2012. Available from, http://www.afhayes.com/public/process2012.pdf(accessed Jan., 7. 2018)

[31] E. K. Sin, Y. K. Lee, "Effects of personal and job characteristics on organizational commitment and job satisfaction of Daegu, Gyeongbuk area dietitians by food service employment type", *Journal of the Korean Society of Food Culture*, vol. 18, no. 2, pp. 75-88, 2003.

[32] E. S. Lyu, K. A. Lee, "Effects of job characteristics on job burnout and engagement in school foodservice dietitians in Busan area:, *Journal of the Korean Society of Food Science and Nutrition*, vol. 46, no. 1, pp. 132-139, 2017. DOI: https://doi.org/10.3746/jkfn.2017.46.1.132

[33] J. T. Lee, B. K. Shin, H. C. Kim, "Research Articles : The Impacts of Job Insecurity, Job Stress and Organizational Commitment on Turnover Intention of Commercial and Institutional Foodservice Employees", *Journal of Tourism Sciences*, vol. 35, no. 8, pp. 209-228, 2011.

[34] H. M. Ban, "*A study on the differences in job satisfaction and organizational commitment with demographic characteristics of regular workers and contingent workers*", Master's Thesis, Sookmyung Women's University, Seoul, 2009.

[35] B. K. Shin, "*The impacts of job insecurity, job stress and organizational commitment on turnover*", Master's Thesis, Jungang University, Seoul, 2011.

[36] S. M. Hwang, J. H. Yoon, "Impacts of flight attendants` emotional labor on burnout and turnover intentions in the airline industry", *Korean Journal of Hospitality & Tourism*, vol. 21, no. 2, pp. 277-294, 2012.

[37] S. H. Kim, M. A. Lee, "Effects of emotional labor and communication competence on turnover intention in nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, vol. 20, no. 3, pp. 332-341, 2014. DOI: https://doi.org/10.11111/jkana.2014.20.3.332

[38] S. C. Payne, A. H. Huffman, "A longitudinal examination of the influence of mentoring on organizational commitment and turnover", *Academy of Management Journal*, vol. 48, no. 1, pp. 158-168, 2005. DOI: https://doi.org/10.5465/AMJ.2005.15993166

[39] M. J. Somers, "Organizational commitment, turnover and absenteeism: An examination of direct and interaction effects", *Journal of organizational Behavior*, 16(1), 49-58, 1995. DOI: https://doi.org/10.1002/job.4030160107

[40] E. M. Whitener, P. M. Walz, "Exchange theory determinants of affective and continuance commitment and turnover", *Journal of Vocational Behavior*, vol. 42, no. 3, pp. 265-281, 1993. DOI: https://doi.org/10.1006/jvbe.1993.1019

[41] J. P. Meyer, D. J. Stanley, L. Herscovitch, L. Topolnytsky, "Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences", *Journal of Vocational Behavior*, vol. 61, no. 1, pp. 20-52, 2002. DOI: https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1842

[42] M. U. Taing, B. P. Granger, K. W. Groff, E. M. Jackson, R. E. Johnson, "The multidimensional nature of continuance commitment: Commitment owing to economic exchanges versus lack of employment alternatives", *Journal of Business and Psychology*, vo. 26, no. 3, pp. 269-284, 2011. DOI: https://doi.org/10.1007/s10869-010-9188-z

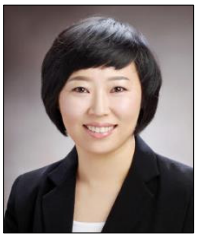
[43] Y. J. Kim, H. S. Jung, H. H. Yoon, "The Influence of Deluxe Hotel Culinary Staff`s Roll Stress in Job Satisfaction and Organizational Commitment: Focus on Moderating Effects on Staff`s Career and Gender", *Korean Journal of Hospitality and Tourism*, vol. 20, no. 1, pp. 31-48, 2011.

[44] H. S. Jung, C. S. Han, H. H. Yoon, "The Influence of Hotel Culinary Staff`s Psychological Empowerment in Job Stress, Job Satisfaction and Organizational Commitment : Focused on the deluxe hotels in Seoul", *Korean Journal of Hospitality and Tourism*, vol. 18, no. 4, pp. 287-305, 2009.

[45] J. S. Lee, "A Study on Job Stress and Turnover Intention of Hotel and Family Restaurant Cooks", *Culinary Science & Hospitality Research*, vol. 11, no. 4, pp. 150-163, 2005.

[46] G. I. Han, "*A study on Job Stress and Turnover Intention of licensed Cook : working at special-deluxe hotel restaurant and family restaurant"*, Master's Thesis, Gyeonggi University, Gyeonggi-do, 2005.

이 경 아(Kyung-A Lee) **[정회원]**



- 1999년 2월 : 동아대학교 식품영양학과 (이학석사)
- 2003년 2월 : 동아대학교 식품영양학과 (이학박사)
- 2002년 3월 ~ 2007년 2월 : 동부산대학 식품영양학과 전임강사
- 2013년 3월 ~ 현재 : 대구가톨릭대학교 식품영양학과 교수

<관심분야>
단체급식, 급식경영

허 창 구(Chang-Goo Heo) **[정회원]**

- 2002년 8월 : 아주대학교 심리학과 (산업심리전공 석사)
- 2010년 2월 : 아주대학교 심리학과 (산업심리전공 박사)
- 2010년 3월 ~ 2013년 2월 : 아주대학교 사회과학연구소 연구원
- 2013년 3월 ~ 현재 : 대구가톨릭대학교 심리학과 교수

<관심분야>
인사평가, 직무동기, 직무스트레스