

위탁급식전문업체 영양사의 직무변인이 직무탈진과 직무열의에 미치는 효과

최기보¹ · 이경아² · 류은순^{3*}

¹부경대학교 식품영양학과 강사, ²대구가톨릭대학교 식품영양학과 교수, ³부경대학교 식품영양학과 교수

Job Characteristics Contributing to Job Burnout and Job Engagement of Dietitians Engaged in Contract Foodservice Management Companies

Ki-Bo Choi¹, Kyung-A Lee² and Eun-Soon Lyu^{3*}

¹Lecturer, Dept. of Food Science & Nutrition, Pukyong National University, Busan 48513, Republic of Korea

²Professor, Dept of Food & Nutrition, Catholic University of Daegu, Gyeongbuk 38430, Republic of Korea

³Professor, Dept. of Food Science & Nutrition, Pukyong National University, Busan 48513, Republic of Korea

ABSTRACT

This study was undertaken to investigate the effect of job characteristics (workload, autonomy, approval, community, fairness, and value) on job burnout (emotional exhaustion and cynicism) and job engagement (vigor, dedication, and absorption) of dietitians engaged in contract foodservice management companies. Our survey enrolled 178 dietitians in 5 major companies from May 2018 to August 2018. The data obtained were analyzed through descriptive analysis, *t*-test, ANOVA, Pearson's correlation, and multiple regression analysis. The means scores for Workload, Autonomy, Approval, Community, Fairness, and Value were 2.78/5.00, 3.55/5.00, 3.16/5.00, 3.55/5.00, 3.24/5.00, and 3.17/5.00, respectively. The higher age group had significantly higher Approval (reward) and Value than the lower age group subjects ($p < 0.01$); Vigor ($p < 0.001$), Dedication ($p < 0.05$), and Absorption ($p < 0.01$) were also found to be significantly higher in the older group. Job characteristics were negatively correlated with job burnout ($p < 0.01$), but was positively correlated with job engagement ($p < 0.01$). Workload ($\beta = -0.552$, $p < 0.001$) and Value ($\beta = -0.279$, $p < 0.001$) had a negative influence on Emotional exhaustion, whereas Value ($\beta = -0.372$, $p < 0.001$) also exerted a negative influence on Cynicism. Value had the highest positive influence on Vigor ($\beta = 0.395$, $p < 0.001$), Dedication ($\beta = 0.448$, $p < 0.001$), and Absorption ($\beta = 0.434$, $p < 0.001$), and Absorption was also positively influenced by Approval ($\beta = 0.208$, $p < 0.01$). Taken together, our results indicate that contract foodservice management companies should plan job characteristics strategies to reduce workload and increase approval, and develop a variety of programs to help increase their value for dietitians.

Key words: contract foodservice management companies, dietitian, job characteristics, job burnout, job engagement

서 론

급식경영의 합리화를 요구하는 사회적 분위기에 힘입어 위탁급식이 시행된 1988년 이래로 학교급식의 확대, IMF, 대기업들의 위탁급식 참여 등 사회·경제적인 변화는 단체급식의 위탁화를 가속시켰다(Chong YK & Gu SB 2015). 국내 급식시장의 위탁급식산업은 성숙기에 접어들어 2017년 위탁급식의 시장 규모는 5조 원에 이르고 있으나(Ko JS 2017), 위탁급식전문업체 간 경쟁 심화로 고객만족과 타 경쟁업체와의 차별화된 서비스 제공은 영양사에게 있어 중요한 과제가 되고 있다(Lee GY & Choi JH 2019). 급식산업은 인적자원관리가 핵심으로, 고객 접점에서부터 점포관리, 메뉴관리, 위생

관리 등의 업무를 관리하는 영양사의 역할은 급식서비스 품질을 결정하므로 기업의 성패에 영향을 줄 수 있다. 이에 영양사가 업무에 대한 자긍심을 갖고 직무를 수행 할 수 있는 분위기 조성 및 직장 내 삶의 질의 향상은 매우 중요하겠하다.

직무탈진은 제시된 업무를 충실히 수행하였지만, 주어지는 성과나 보상이 자신의 기대에 미치지 못하여 이에 대한 회의감 또는 좌절을 겪는 상태이며(Freudenberger H 1974), 주요 증상으로는 정서적 소진, 비인격화, 개인성취감의 감소 등이 있다(Maslach C & Jackson SE 1981). Cordes CL 등(1997)은 직무탈진이 구성원들의 근태율 증가, 생산성 감소와 같은 업무성과와 더불어 직무만족의 감소와 이직의 증가 등 직무태도에도 영향을 미친다고 하였다. Leiter MP & Maslach C (1999)는 직무변인으로 업무량, 자율성, 보상, 커뮤니티, 공정성, 가치 등 6가지를 제시하며, 직무변인이 기대

* Corresponding author : Eun Soon Lyu, Tel: +82-51-629-5848, Fax: +82-51-629-5842, E-mail: eslyu@pknu.ac.kr

에 미치지 못할수록 직무탈진이 증가하므로 직무탈진의 원인을 직무와 조직에서 찾아야 한다고 하였다.

직무열의는 일반적으로 활력, 몰두, 헌신으로 특징지어지며, 업무 수행에 열정적으로 집중하는 정도로 정의된다(Schaufeli WB 등 2002). Kahn WA(1990)는 직무열의는 자신이 가지고 있는 자원을 직무 수행에 적극적으로 투입하게 하는 동기 부여와 관련된 개념이라 하였고, Park GS & Yoo TY(2007)는 직무열의는 긍정적인 정서에 영향력이 크다고 하였다. 따라서 직무에 대한 열의가 있는 종업원은 직무몰입, 동기부여, 업무성과가 높았으나(Schaufeli WB 2012; Zhong L 등 2016), 업무 과부하나 무리한 직무요구는 종업원을 직무탈진 상태에 이르게 하며 직무열의를 떨어뜨린다고 하였다(Maslach C & Jackson SE 1981).

위탁급식전문업체 영양사와 조리종사자의 직무탈진 관리는 종업원의 인사관리에 있어 매우 중요한 요인이며 직무탈진이 된 경우, 정상적으로 복귀하는 것이 어려운 반면, 직무열의는 성공적인 업무수행을 이루는 긍정적인 요인으로 작용할 수 있다고 보고되었다(Lee KE & Shin KH 2005). 따라서 종업원의 직무탈진과 직무열의 관리는 궁극적으로 기업의 효과적이고 효율적인 조직의 목표 달성을 위해 선행되어야 할 중요한 요소라 보겠다.

영양사는 유사한 업무를 수행한다고 할지라도 각 급식소의 운영형태, 목표, 고용체계 등의 직무환경에 따라 직무변인에 대한 인식은 차이가 있을 것이다. 사회와 기업환경이 급변하고 있는 상황에서 위탁급식전문업체 영양사의 직무변인 요인과 직무탈진 및 직무열의 간의 관계를 조사 분석하는 것은 급식소의 성공적인 업무수행과 효율적인 급식 관리, 나아가 기업의 인력관리에도 중요한 의미를 가진다고 하겠다.

그동안 위탁급식전문업체 영양사의 직무관련 연구로 직무만족, 이직의도와 조직몰입, 고객지향성에 대한 연구(Kim EY 2001; Lee KE & Shin KH 2005; Choi MK 등 2006; Lee GY & Choi JH 2019) 등이 진행되었으나, 직무변인과 직무탈진 및 직무열의와의 관계에 대한 연구는 매우 미미한 실정이다.

이에 본 연구에서는 위탁급식전문업체 영양사를 대상으로 업무량, 자율성, 보상, 커뮤니티, 공정성, 가치 등 6가지의 직무변인이 직무탈진과 직무열의에 미치는 영향을 조사, 분석함으로써 위탁급식전문업체 영양사들의 직무에서 개선해야 할 사항을 파악하고, 개선 방안을 강구하는데 필요한 기초자료로 제공하고자 한다.

연구방법

1. 연구 대상 및 시기

본 연구를 위해 국내 대기업 위탁급식전문업체 중 5개 업

체에 근무하는 영양사 200명을 조사대상으로 하였다. 조사방법은 연구자가 개발한 설문지를 위탁급식전문업체 2곳의 담당자에게 조사 목적을 알린 후, 설문조사에 동의한 영양사에게 각각 50부씩 설문지 배부를 의뢰하였다. 나머지 100부는 위탁급식전문업체 3곳에 근무하는 각 급식소 영양사에게 직접 전화 통화를 하여 조사 목적을 알린 후, 설문조사에 동의를 한 영양사에게 이메일을 통해 설문지를 배부하였다. 배부된 모든 설문지는 연구자의 이메일로 회수하였다. 총 182부(회수율 91.0%)의 설문지를 회수하였으며, 이 중 부실기재된 것을 제외한 178부를 통계 처리하였다. 조사기간은 2018년 5월부터 8월까지였으며, 본 연구는 부경대학교 기관생명윤리위원회의 승인을 받은 후 진행되었다(Approval Number: 1041386-20180518).

2. 연구내용

조사도구인 설문지에 대한 예비조사를 위해 사업체 경력 2년 이상 영양사 20명에게 개발한 설문지를 이메일로 2018년 1월에 배부하였으며, 이들의 의견을 반영하여 본 연구에 맞게끔 수정·보완한 최종 설문 문항으로 설문지를 구성하였다.

설문내용에서 일반사항은 영양사의 연령, 학력, 경력, 결혼 여부로 구성하였다. 직무변인은 Leiter MP & Maslach C(2004)가 개발한 측정척도를 이용하였으며, 하위요인은 업무부하, 자율성, 인정(보상), 커뮤니티, 공정성, 가치의 6가지로 구성하였다. 각 하위요인의 문항은 업무부하는 ‘해야 할 직주가 너무 많아서 개인적인 취미생활을 할 수 없다’ 등 3문항, 자율성은 ‘나는 내 직무를 내 의지대로 처리할 권한을 가지고 있다’ 등 3문항, 인정(보상)은 ‘직무 수행 시 내가 기여한 것을 모두 인정(보상)받는다’ 등 3문항, 커뮤니티는 ‘우리 직장 사람들은 서로 솔직하게 의사소통한다’ 등 3문항, 공정성은 ‘우리 직장은 인맥보다는 능력이 중요하다’ 등 3문항, 가치는 ‘나의 목표와 직장이 원하는 목표가 같다’ 등 3문항을 포함한 총 18문항으로 구성하였다.

직무탈진은 Schaufeli WB 등(1996)이 개발한 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)를 이용하였으며, 하위요인은 정서적 소진과 냉소의 2개로 구성하였다. 정서적 소진은 ‘나는 하루 일을 마치면 완전히 지쳐버린다’ 등 5문항, 냉소는 ‘나는 일을 하고 싶을 뿐이지 크게 애쓰면서 일하지 않는다’ 등 5문항의 총 10문항으로 구성하였다. 직무열의는 Schaufeli WB & Bakker AB(2003)가 개발한 UWES(utrecht work engagement scale)를 이용하였으며, 하위요인은 활력, 헌신, 몰입의 3개로 구성하였다. 활력은 ‘나는 업무를 볼 때 원기 왕성한 느낌이 든다’ 등 3문항, 헌신은 ‘나는 내 직무에 열정을 가지고 있다’ 등 3문항, 몰입은 ‘나는 내 일을

하다 보면 정신없이 몰입하게 된다' 등 3문항의 총 9문항으로 구성하였다. 직무변인, 직무탈진, 직무열의의 측정도구 문항은 Likert의 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다~5점: 매우 그렇다)를 이용하였다.

3. 통계분석

수집된 자료는 SPSS Statistics(ver. 25.0, IBM Corp. Armonk, NY, USA)를 이용하여 통계처리 하였다. 조사대상자의 일반사항은 빈도수와 백분율로 산출하였고, 일반사항에 따른 직무변인, 직무탈진, 직무열의는 평균과 표준편차를 구한 후, *t*-test 또는 one-way ANOVA를 이용하여 유의성을 검토하였고, Duncan's multiple range test를 이용하여 사후검증하였다. 직무변인의 각 요인과 직무탈진, 직무열의의 각 요인간의 상관관계는 Pearson's correlation 분석을 하였고, 직무변인이 직무탈진과 직무열의에 미치는 영향력은 다중회귀분석을 이용하여 분석하였다. 각 문항 간의 내적 일관성을 알아보기 위해 신뢰도를 분석하였으며, Cronbach's α 계수는 직무변인은 0.824, 직무탈진은 0.902, 직무열의는 0.917이었다. 직무변인의 여섯 요인에 대한 점수 해석을 용이하게 하기 위해 점수가 낮을수록 해당 영역에 대해 부정적으로 인식하는 것을 의미하도록 직무변인 중 업무 부하는 역산처리하였다.

결과 및 고찰

1. 조사대상자의 일반사항

조사대상자의 일반사항 결과는 Table 1과 같다. 조사대상자는 모두 여성이었고, 연령은 26세 이상~29세 미만이 37.1%로 가장 높은 분포를 보였고, 평균연령은 29.9세이었으며, 교육경력은 4년제 졸업 이상 83.7%이었다. 근무경력 4년 미만이 55.7%이고, 6년 이상은 20.2%이었으며, 평균 근무경력 4.08년이었으며, 70.2%가 미혼이었다. Choi MK 등(2006)의 위탁급식전문업체 영양사를 대상으로 한 연구에서, 조사대상자의 평균 연령은 26.01세, 4년제 졸업은 74.9%, 근무경력 3.25년이라고 보고하여 본 조사연구대상자의 연령, 교육경력, 근무경력이 과거보다 높아졌음을 알 수 있었다. 그러나 Ahn SC(2019)는 수도권 학교영양사의 연령은 35~39세가 62.9%로 가장 높았고, 경력은 12년 이상이 80%라고 보고하여 위탁급식전문업체 영양사가 학교급식소 영양사보다 평균 연령, 근무경력이 낮은 것으로 나타났다.

2. 직무변인에 대한 인식

조사대상자의 직무변인에 대한 인식 평균 점수는 Table 2와 같다. 본 연구에서의 직무변인은 점수가 높을수록 긍정적

Table 1. Characteristics of dietitians

Characteristics	Category	N (%)
Age (years)	<26	34 (19.1)
	26 ≤ ~ <29	66 (37.1)
	29 ≤ ~ <32	37 (20.8)
	32 ≤	37 (20.8)
	No response	4 (2.2)
	Mean±S.D.: 29.9±0.8	
Educational background	College	29 (16.3)
	University	149 (83.7)
Total careers (years)	<2	48 (27.0)
	2 ≤ ~ <4	51 (28.7)
	4 ≤ ~ <6	34 (19.1)
	6 ≤	36 (20.2)
	No response	9 (5.1)
	Mean±S.D.: 4.08±3.38	
Marriage status	Yes	53 (29.8)
	No	125 (70.2)
Total		178 (100.0)

으로 인식하는 것이고, 점수가 낮을수록 부정적으로 인식하는 것을 의미한다. 조사대상자들의 자율성과 커뮤니티는 각각 3.55/5.00점, 공정성 3.24/5.00점, 가치 3.17/5.00점, 인정(보상) 3.16/5.00점, 업무부하는 2.78/5.00점 순으로 나타나 업무부하에 대한 인식이 가장 부정적이었다. Kim EY(2001)의 대기업 위탁급식업체 영양사의 직무특성에 관한 연구에서, 조사대상자들은 자신의 역할파악, 자율성, 동료와의 관계 항목 인식 점수는 높았으나, 업무량에 대한 인식 점수는 낮다고 보고하여 본 연구와 유사한 결과를 보였는데, Maslach C & Jackson SE(1981)는 업무 과부하는 직무소진을 초래하고, 결과적으로 직무열의도 낮아지므로 이에 대한 관리가 필요하다고 하였다. 학교영양(교)사를 대상으로 한 연구(Lyu ES & Lee KA 2017)와 본 연구대상자와의 직무변인 인식 점수를 비교 시 커뮤니티는 유사하였고, 위탁급식전문업체 영양사의 자율성, 공정성, 인정(보상)은 더 높았으나, 가치와 업무부하는 더 낮아 위탁급식전문업체 영양사가 업무부하와 가치에 대한 부정적인 인식이 높다는 것을 알 수 있었다. 이는 위탁급식전문업체와 학교는 급식소 운영에서 위탁과 직영이라는 운영형태와 급식대상이 다르므로(Yang IS 등 2018) 영양사들의 직무변인에 대한 인식에 차이가 있다고 사려할 수 있겠다.

Table 2. Job characteristics by general characteristics of dietitians

Characteristics	Category	Work load	Autonomy	Approval (reward)	Community	Fairness	Value
Age (years)	<26	2.80±0.86 ¹⁾	3.57±0.52	3.01±0.71 ^{a2)}	3.53±0.70	3.21±0.68	3.18±0.75 ^{ab}
	26 ≤ ~ <29	2.62±0.89	3.43±0.57	3.00±0.68 ^a	3.47±0.60	3.13±0.72	2.95±0.59 ^a
	29 ≤ ~ <32	2.93±1.02	3.54±0.65	3.22±0.66 ^{ab}	3.69±0.69	3.34±0.87	3.27±0.76 ^{ab}
	32 ≤ ~	2.86±0.85	3.73±0.64	3.51±0.67 ^b	3.57±0.63	3.35±0.69	3.44±0.72 ^b
	<i>F</i> value	1.089	1.996	5.092 ^{**}	0.874	0.922	4.343 ^{**}
Educational background	College	3.01±0.91	3.57±0.43	3.45±0.38	3.55±0.51	3.21±0.58	3.24±0.58
	University	2.74±0.90	3.55±0.63	3.09±0.73	3.52±0.67	3.15±0.71	3.15±0.71
	<i>t</i> -value	1.468	0.162	2.560 ^{**}	0.006	0.196	0.614
Total careers (years)	<2	2.83±0.79	3.55±0.58	2.94±0.73 ^a	3.41±0.69	3.32±0.68 ^{ab}	3.27±0.71 ^{bc}
	2 ≤ ~ <4	2.87±1.02	3.45±0.54	3.13±0.58 ^a	3.54±0.63	3.10±0.72 ^a	3.05±0.59 ^{ab}
	4 ≤ ~ <6	2.50±0.91	3.49±0.67	3.17±0.72 ^a	3.53±0.55	3.00±0.65 ^a	2.95±0.71 ^a
	6 ≤ ~	2.92±0.82	3.76±0.62	3.51±0.71 ^b	3.75±0.65	3.49±0.84 ^b	3.39±0.76 ^c
	<i>F</i> value	1.610	1.965	4.667 ^{**}	1.841	3.319 [*]	3.285 [*]
Marriage status	Yes	2.66±0.85	3.73±0.54	3.30±0.68	3.61±0.60	3.29±0.76	3.29±0.63
	No	2.83±0.92	3.48±0.60	3.09±0.70	3.52±0.66	3.22±0.72	3.12±0.72
	<i>t</i> -value	1.135	2.608 ^{**}	1.790	0.853	0.620	1.431
Total		2.78±0.91	3.55±0.60	3.16±0.70	3.55±0.65	3.24±0.74	3.17±0.69

¹⁾ Mean±S.D.

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

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$.

Score scale: 1(strongly disagree)~5(strongly agree).

연령에 따른 차이에서, 인정(보상)은 32세 이상군이 29세 미만군보다 유의적($p < 0.01$)으로 높았고, 가치는 32세 이상군이 26세 이상~29세 미만군보다 유의적($p < 0.01$)으로 높았다. 교육수준에서, 인정(보상)이 2년제 졸업군이 4년제 졸업군보다 유의적($p < 0.01$)으로 높은 점수를 보였다. 근무경력에서 인정(보상)은 근무경력 6년 이상군이 6년 미만군보다 유의적($p < 0.01$)으로 가장 높은 점수를 보였고, 공정성과 가치는 6년 이상군이 2년 이상~4년 미만 군, 4년 이상~6년 미만 군보다 유의적($p < 0.05$)으로 높은 점수가 나타났다. 결혼 여부에서 자율성은 기혼군이 미혼군보다 유의적($p < 0.01$)으로 높은 점수를 보였다. Lyu ES & Lee KY(2017)는 학교영양(교)사의 경우, 연령이 높은 군에서 인정(보상), 공정성, 가치가 유의적으로 높았고, 근무경력이 높은 군은 커뮤니티, 공정성, 가치가 유의하게 높다고 보고하여 본 연구와 유사한 결과를 보였다. 그러나 Choi MK 등(2006)은 위탁급식전문업체 영양사들은 연령과 근무경력이 높고, 기혼인 경우, 업무 및 환경

요인에 만족 정도가 낮다고 보고하여 본 연구결과와 차이를 보였는데, 이는 시대에 흐름에 따라 기업의 환경과 영양사들의 인식이 변하고 있기 때문이라고 할 수 있겠다.

3. 조사대상자의 직무탈진 및 직무열의

조사대상자의 직무탈진 및 직무열의에 대한 평균 점수 결과는 Table 3에 제시하였다. 직무탈진의 하위요인인 정서적 소진은 3.20/5.00점, 냉소는 2.69/5.00점이었다. 학교영양(교)사의 정서적 소진은 3.43점, 냉소는 2.57점으로(Lyu ES & Lee KY 2017) 정서적 소진보다 냉소가 낮아 본 연구와 유사한 결과를 보였다. 조직에서의 냉소주의는 조직몰입과 이직 의도에 부정적인 영향을 준다고 보고되었고(Moon SY & Cho MH 2020), Park JC & Ahn DH(2009)도 인적자원 의존도가 높은 조직에서의 냉소는 일과 사람에 대해 부정적이고 무관심하게 만들어서 조직의 효율성과 성취도를 떨어뜨리므로 조직에서는 구성원의 냉소에 대한 원인파악과 대처에 관

Table 3. Job burnout and job engagement by general characteristics of dietitians

	Job burnout		Job engagement			
	Emotional exhaustion	Cynicism	Vigor	Dedication	Absorption	
Age (years)	< 26	3.29±0.89 ¹⁾	2.90±0.79 ^{b2)}	2.62±0.68 ^a	3.18±0.67 ^{ab}	2.83±0.77 ^a
	26 ≤ ~ < 29	3.37±0.97	2.86±0.84 ^b	2.55±0.67 ^a	3.03±0.82 ^a	2.80±0.74 ^a
	29 ≤ ~ < 32	3.12±1.01	2.50±0.77 ^a	2.77±0.80 ^a	3.20±0.77 ^{ab}	3.12±0.89 ^{ab}
	32 ≤	3.02±0.89	2.45±0.75 ^a	3.16±0.68 ^b	3.47±0.76 ^b	3.35±0.63 ^b
	<i>F</i> value	1.312	3.591 [*]	6.477 ^{***}	2.647 [*]	4.932 ^{**}
Educational background	College	3.02±1.15	2.57±0.96	2.74±0.82	3.30±0.99	3.03±0.85
	University	3.26±0.90	2.74±0.78	2.73±0.72	3.16±0.73	2.96±0.67
	<i>t</i> value	1.255	1.006	0.042	0.994	0.585
Total careers (years)	< 2	3.13±0.88	2.87±0.80	2.62±0.69 ^a	3.13±0.72	2.87±0.67 ^a
	2 ≤ ~ < 4	3.24±0.94	2.74±0.79	2.66±0.69 ^a	3.20±0.69	2.92±0.60 ^a
	4 ≤ ~ < 6	3.23±1.11	2.64±0.91	2.71±0.84 ^a	3.06±0.92	2.89±0.81 ^a
	6 ≤	3.22±0.95	2.47±0.80	3.09±0.69 ^b	3.45±0.81	3.34±0.68 ^b
	<i>F</i> value	0.143	1.772	3.536 [*]	1.787	5.582 ^{***}
Marriage status	Yes	3.19±1.07	2.58±0.88	2.96±0.83	3.24±0.90	3.13±0.83
	No	3.29±0.89	2.78±0.77	2.63±0.67	3.16±0.72	2.93±0.76
	<i>t</i> value	0.658	1.723	2.716 ^{**}	0.651	1.498
Total		3.20±0.96	2.69±0.82	2.74±0.73	3.20±0.78	2.99±0.79

¹⁾ Mean±S.D.

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

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

Score scale: 1(strongly disagree)~5(strongly agree).

심을 가져야 한다고 하였다.

연령에 따른 차이에서, 정서적 소진은 모든 항목에서 유의한 차이는 보이지 않았고, 냉소에서는 29세 이상군보다 29세 미만 군이 유의적($p < 0.05$)으로 높은 점수를 보였다. 근무경력이 높은 군이 정서적 소진과 냉소가 낮았으나 유의적인 차이는 없었다. Lyu ES & Lee KY(2017)의 연구에서는 연령과 근무경력이 높은 군에서 냉소가 유의적으로 낮다고 하였고, Cordes CL & Dougherty TW(1933)는 나이가 젊고 미혼인 경우, 직무탈진이 높다고 보고하여 기업에서는 연령이 낮은 영양사들의 직무탈진에 세심한 관심을 기울여야 하겠다.

직무열의의 하위요인인 활력은 2.74/5.00점, 헌신 3.20/5.00점, 몰입 2.99/5.00점으로 나타났다. 학교영양(교)사 연구에서 Lyu ES & Lee KY(2017)는 활력은 2.79점, 헌신은 3.22점, 몰입은 3.21점이라 보고하여 본 연구 대상자와 학교 영양(교)사의 경우, 활력은 낮으나 이들의 헌신은 높음을 알 수 있었다. 직무열의는 긍정적인 정서와 직무몰입 및 동기부여

를 높여 업무성과를 높인다고 보고되었고(Schaufeli WB 2012, Zhong L 등 2016), Sung OH(2013)는 직무열의를 높이고 소진을 완화시키는 것은 고객지향성을 높이는데 중요하다고 하였다.

연령에 따른 차이에서, 활력은 32세 이상 군이 32세 미만 군보다 유의적($p < 0.001$)으로 높았고, 헌신은 32세 이상 군이 26세~29세 미만 군보다 유의적($p < 0.05$)으로 높은 점수를 보였으며, 몰입은 32세 이상 군이 29세 미만 군들보다 유의적($p < 0.01$)으로 높은 점수를 보여 연령이 높은 군이 직무열의의 하위요인 점수가 유의하게 높음을 알 수 있었다. 근무경력에서, 6년 이상 군이 다른 연령군보다 활력($p < 0.05$), 몰입($p < 0.001$)에서 유의적으로 높은 점수를 보였고, 결혼 여부에 따른 차이에서, 기혼군이 미혼군보다 활력에서 유의적($p < 0.01$)으로 높은 점수가 나타났다. Lyu ES & Lee KY (2017)의 연구에서도 연령이 높은 군이 활력, 헌신, 몰입 점수가 유의하게 높다고 보고하여 본 연구와 유사한 결과를 보였다.

그러나 학교급식 조리종사자는 연령, 근무경력에 따른 활력, 헌신, 몰입에 유의한 차이가 없다고 보고되어(Choi KB 등 2009; Lee KY & Heo CG 2018) 영양사와 조리종사자 사이에는 차이가 있다고 볼 수 있겠다.

4. 직무탈진과 직무열의의 군에 따른 직무환경 요인 점수

직무탈진과 직무열의는 위탁급식전문업체 영양사의 직무탈진과 직무열의의 전체 평균점수(2.94점, 2.98점)를 기준으로 이보다 높은지 낮은지에 따라 4가지 그룹으로 분류하였고 이에 따른 직무변인에 대한 인식 결과를 Table 4에 제시하였다.

업무부하는 직무탈진이 높으면서 직무열의가 높은 군 및 낮은 군이, 직무탈진이 낮으면서 직무열의가 높은 군 및 낮은 군보다 유의적으로($p<0.001$) 낮은 점수를 보였다. 자율성은 직무탈진이 낮으면서 직무열의가 높은 군이 다른 군보다 유의적($p<0.001$)으로 점수가 높았는데 특히, 직무탈진과 직

무열의가 낮은 군이 가장 낮은 점수를 보였다.

인정(보상)과 가치는 직무탈진이 낮고 직무열의가 높은 군이 다른 군보다 유의적($p<0.001$)보다 높은 점수를 보였고, 인정(보상), 가치에 대해 가장 낮은 점수를 보인 군은 직무탈진이 높고 직무열의가 낮은 군이었다. 커뮤니티와 공정성은 직무탈진이 낮고 직무열의가 높은 군이 직무열의가 낮으면서 직무탈진이 높은 군 및 낮은 군보다 유의적($p<0.01$)으로 높은 점수가 나타났다.

이를 통해 위탁급식전문업체 영양사들은 직무탈진이 높아도 직무열의가 높으면 자율성, 인정, 커뮤니티, 공정성, 가치에 대해 긍정적으로 인식하는 데 비해, 직무탈진이 높으면 직무열의가 낮아도 업무부하에 대해서는 부정적으로 인식하는 것으로 나타났다.

5. 직무변인과 직무탈진 및 직무열의 간의 상관관계 직무변인과 직무탈진 및 직무열의 간의 상관관계는 Table

Table 4. Job characteristics by group of job burnout and job engagement

	High job burnout and high job engagement	High job burnout and low job engagement	Low job burnout and high job engagement	Low job burnout and low job engagement	F-value
Workload	2.45±0.72 ^{a1)2)}	2.36±0.85 ^a	3.25±0.83 ^b	3.24±0.79 ^b	16.047 ^{***}
Autonomy	3.60±0.53 ^b	3.36±0.56 ^{bc}	3.92±0.50 ^a	3.24±0.59 ^c	13.623 ^{***}
Approval (reward)	3.19±0.54 ^b	2.86±0.66 ^c	3.57±0.65 ^a	2.95±0.70 ^{bc}	12.167 ^{***}
Community	3.61±0.57 ^{ab}	3.36±0.59 ^b	3.81±0.69 ^a	3.44±0.58 ^b	5.293 ^{**}
Fairness	3.25±0.62 ^{ab}	2.97±0.72 ^b	3.56±0.74 ^a	3.21±0.66 ^b	6.355 ^{**}
Value	3.10±0.50 ^b	2.74±0.56 ^c	3.73±0.59 ^a	3.12±0.65 ^b	27.307 ^{***}

1) Mean±S.D.

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

** $p<0.01$, *** $p<0.001$.

Score scale: 1(strongly disagree)~5(strongly agree).

Table 5. Correlation between job characteristics and job burnout and job engagement

	Job burnout		Job engagement		
	Emotional exhaustion	Cynicism	Vigor	Dedication	Absorption
Workload	-0.617 ^{**}	-0.250 ^{**}	0.148 [*]	0.162 [*]	0.176 [*]
Autonomy	-0.182 [*]	-0.330 ^{**}	0.352 ^{**}	0.448 ^{**}	0.386 ^{**}
Approval (reward)	-0.270 ^{**}	-0.453 ^{**}	0.335 ^{**}	0.430 ^{**}	0.432 ^{**}
Community	-0.187 ^{**}	-0.392 ^{**}	0.212 ^{**}	0.335 ^{**}	0.355 ^{**}
Fairness	-0.203 ^{**}	-0.341 ^{**}	0.285 ^{**}	0.363 ^{**}	0.399 ^{**}
Value	-0.395 ^{**}	-0.517 ^{**}	0.478 ^{**}	0.584 ^{**}	0.577 ^{**}

* $p<0.05$, ** $p<0.01$.

5와 같다. 직무탈진의 하위요인인 정서적 소진은 업무부하, 자율성, 인정(보상), 커뮤니티, 공정성, 가치와 유의적인($p < 0.05$, $p < 0.01$) 음(-)의 상관관계를 보였고, 냉소는 업무부하, 자율성, 인정(보상), 커뮤니티, 공정성, 가치와 유의적인($p < 0.01$) 음(-)의 상관관계가 있었다. 특히 정서적 소진은 업무부하와, 냉소는 가치, 인정(보상)과의 상관관계수가 높아 업무부하와 가치, 인정(보상)에 대해 부정적으로 인식하는 경우, 정서적 소진과 냉소가 높아짐을 알 수 있었다.

직무열의의 하위요인인 활력, 헌신, 몰입은 업무부하, 자율성, 인정(보상), 커뮤니티, 공정성, 가치와 모두 유의적인($p < 0.05$, $p < 0.01$) 양(+)의 상관관계가 있었다. 활력, 헌신, 몰입 모두 직무변인 중 가치와의 상관관계수가 가장 높아 직무에 대해 가치가 있다는 인식이 높을수록 활력, 헌신 몰입 모두 높음을 알 수 있었다. 또한 헌신은 자율성과 인정(보상)과의 상관관계수가 높았고, 몰입은 인정(보상)과도 상관관계수가 높아 위탁급식전문업체에서는 가치와 인정(보상)에 대한 긍정적인 인식을 높이는데 관심을 가져야 하겠다.

위탁급식전문업체 영양사는 업무량이 많은 경우, 감정적 고갈과 개인 성취감의 감소가 높아졌지만, 자아존중감, 자율성과 자신의 역할에 대한 파악이 높을수록 직무소진은 낮아지고 개인 성취감은 감소하지 않았으며(Kim EY 2001), 자율성, 피드백, 친교기회가 높을수록 조직몰입이 유의적으로 높아졌다고 보고되었다(Shin EK & Lee YK 2003). 학교영양(교)사는 보상 부족과 직무소진 간의 상관관계가 높았고, 이는 이직 의도와도 상관성이 높은 것으로 나타났으며(Kim HC & Baek SH 2011), Shin EK 등(1999)은 직무가치, 자율

성, 동료와의 친교가 조직몰입과 직무만족에 정(+의) 상관관계가 있으므로 영양사들에게 직무에 대한 전반적인 가치를 높이면 총체적인 직무만족과 급식의 질적 생산성 향상이 가능할 것이라 하였다.

6. 직무변인이 직무탈진 및 직무열의에 미치는 영향

직무변인이 직무탈진에 미치는 영향에 대한 결과는 Table 6에 제시하였다. 정서적 소진에는 업무부하($\beta = -0.552$, $p < 0.001$)와 가치($\beta = -0.279$, $p < 0.001$)가 음(-)의 영향을 주었으며, 설명력은 43.5%이었다. 냉소에는 가치($\beta = -0.372$, $p < 0.001$), 인정(보상)($\beta = -0.235$, $p < 0.01$), 커뮤니티($\beta = -0.119$, $p < 0.05$)의 순으로 음(-)의 영향을 주었으며 설명력은 33.4%이었다. 따라서 직무변인 중 업무 부하와 가치에 대해 부정적으로 인식할 때 정서적 소진이 높아지며, 가치, 인정(보상) 및 커뮤니티에 대해 부정적으로 인식할 때는 냉소가 높아짐을 알 수 있었다.

직무변인이 직무열의에 미치는 영향에서, 활력은 가치($\beta = 0.395$, $p < 0.001$)가 유의한 양(+)의 영향을 주었고, 설명력은 22.3%이었다. 헌신에도 가치($\beta = 0.448$, $p < 0.001$)가 유의한 양(+)의 영향을 주었으며, 설명력은 36.1%이었다. 몰입은 가치($\beta = 0.434$, $p < 0.001$), 인정(보상)($\beta = 0.208$, $p < 0.01$)의 순으로 유의한 양(+)의 영향을 주었으며, 설명력은 35.5%이었다. 이에 직무변인 중 가치에 대해 긍정적으로 인식할 때가 활력, 헌신, 몰입이 높아지고, 인정(보상)이 높을수록 몰입이 높아지는 것임을 알 수 있었다.

이상의 결과에서, 위탁급식전문업체 영양사는 업무부하와

Table 6. Contribution of job characteristics to job burnout and job engagement

	Job burnout						Job engagement								
	Emotional exhaustion			Cynicism			Vigor			Dedication			Absorption		
	B	β	t-value	B	β	t-value	B	β	t-value	B	β	t-value	B	β	t-value
(Constant)	2.523		5.580***	4.836		11.568***	0.919		2.240*	0.465		1.170	0.427		1.061
Workload	-0.574	-0.552	9.377***	0.110	0.124	1.935	0.025	0.031	0.454	0.017	0.053	0.316	0.022	0.026	0.404
Autonomy	0.076	0.667	0.667	0.056	0.042	0.532	0.132	0.107	1.271	0.182	0.139	1.813	0.029	0.022	0.285
Approval (reward)	-0.117	-0.088	-1.200	-0.268	-0.235	-2.965**	0.115	0.111	1.294	0.158	0.144	1.851	0.232	0.208	2.657**
Community	-0.084	-0.798	-0.798	-0.246	-0.199	-2.524*	0.039	0.035	0.684	0.076	0.063	0.816	0.085	0.071	0.909
Fairness	0.138	0.335	1.335	0.123	0.113	1.293	0.034	0.034	0.716	0.073	0.069	0.810	0.016	0.015	0.175
Value	-0.379	-0.279	-3.610***	-0.431	-0.372	-4.440***	0.415	0.395	4.359***	0.502	0.448	5.470***	0.490	0.434	5.240***
F(p)	23.461**			15.598***			9.350***			17.382***			16.988***		
Adjusted R ²	0.435			0.334			0.223			0.361			0.355		

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

가치에 대한 인식이 낮은 경우, 정서적 소진이 높아졌고, 가치와 인정(보상)에 대한 인식이 낮을 때, 냉소가 높아졌다. 그러나 가치에 대한 인식이 높은 경우, 직무에 대한 활력, 헌신, 몰입이 높아졌고, 인정(보상)에 대한 인식이 높을 때 몰입이 높아졌다.

Park HS(2007)는 대기업 위탁급식업체 영양사들은 보상제도에 대한 중요도 인식이 가장 높았다고 하였으며, Leiter MP & Maslach C(2009)는 사람과 많이 접하는 직종에 종사하는 경우, 가치와 보상이 직무소진에 가장 중요하게 영향을 미친다고 하였다. Choi HJ 등(2014)은 내부마케팅 중 보상제도와 내부커뮤니케이션이 직무몰입에 유의적인 정(+)의 영향력을 주었고, 직무몰입은 고객지향성에 영향을 주므로 내부마케팅 측면에서 조직구성원을 위한 적합한 직무환경 조성이 조직의 생존과 경쟁력 확보에 필수적이라고 보고하였다. Yang JY(2016)는 영양사들의 직무에 대한 감정소진은 자기개발에 부(-)의 영향을 미치므로 거의 혼자 근무하는 영양사들에게 멘토 제도와 다양한 효과적인 교육 및 근무환경 개선을 통해 조직의 유효성이 떨어지지 않도록 관리해야 한다고 하였다.

영양사는 전문직이라는 자아개념이 높을 때 직무만족도와 고객지향성이 유의적으로 높아진다고 하였고(Ko SH 2018), Ahn SC(2019)도 급식소의 질적 생산성 향상 및 서비스 개선을 위해서는 영양사의 직무성과 관리를 체계적으로 해야 할 뿐 아니라, 내재적 가치 증진을 위해서는 영양사들을 위한 교육 콘텐츠 개발과 인력자원관리의 틀이 필요하다고 하였다.

요약 및 결론

본 연구는 국내 대기업 위탁급식전문업체(5개 업체) 영양사 178명을 대상으로 직무변인(업무부하, 자율성, 인정(보상), 커뮤니티, 공정성, 가치)과 직무탈진(정서적 소진, 냉소), 직무열의(활력, 헌신, 몰입) 간의 관계를 연구함으로써 위탁급식전문업체의 조직환경 개선 및 영양사들의 직무 개선에 필요한 기초자료를 제공하고자 시도되었다. 본 조사는 2018년 5월부터 8월까지 설문조사를 실시하였다. 연구결과는 다음과 같다. 위탁급식전문업체 영양사의 직무변인 점수는 자율성=커뮤니티>공정성>인정(보상)>가치>업무 부하 순으로 나타났으며, 32세 이상 군이 인정(보상)과 가치 점수가 유의적($p<0.01$)으로 높았고, 근무경력 6년 이상 군이 인정(보상) ($p<0.01$), 공정성($p<0.05$), 가치($p<0.05$) 점수가 유의적으로 높았다. 정서적 소진은 3.20/5.00점, 냉소는 2.69/5.00점이었고, 냉소에서 29세 이상 군이 유의적($p<0.05$)으로 점수가 낮았다. 직무열의의 하위요인 점수는 헌신>몰입>활력의 순이었으며, 활력과 몰입은 32세 이상 군과 6년 이상군이 유의적

($p<0.05$)으로 높았고, 기혼 군이 활력에서 유의적($p<0.01$)으로 높은 점수를 보였다. 직무변인의 모든 하위요인은 정서적 소진 및 냉소와 유의적인($p<0.01$) 음(-)의 상관관계를 보였고, 활력, 헌신, 몰입과는 유의적인($p<0.01$) 양(+)의 상관관계가 있었다. 직무변인 중 업무부하($\beta=-0.552, p<0.001$)와 가치($\beta=-0.279, p<0.001$)가 정서적 소진에 음(-)의 영향을, 가치($\beta=-0.372, p<0.001$), 인정(보상)($\beta=-0.235, p<0.01$), 커뮤니티($\beta=-0.119, p<0.05$)의 순으로 냉소에 음(-)의 영향을 주었다. 이는 냉소는 직무에 대한 가치, 인정(보상) 및 커뮤니티에 대한 불만이 높을수록 냉소가 높아짐을 알 수 있었다. 활력에는 가치($\beta=0.395, p<0.001$)가 유의한 양(+)의 영향($\beta=0.395, p<0.001$)을 주었고, 헌신에도 가치($\beta=0.448, p<0.001$)가 유의한 양(+)의 영향을 주었으며, 몰입에는 가치($\beta=0.434, p<0.001$)와 인정(보상)($\beta=0.208, p<0.01$)의 순으로 유의한 양(+)의 영향을 주어 직무변인 중 가치에 대해 긍정적으로 인식할 때가 활력, 헌신, 몰입이 높아졌고 인정(보상)에 대한 인식이 긍정적일수록 몰입도 높아졌다.

이상의 결과를 살펴볼 때, 위탁급식전문업체 영양사는 일과 인정(보상)이 적절하고 자신의 일에 대해서 가치가 있다고 느낄 때 정서적 소진 및 냉소가 낮아지고 자발적으로 직무를 수행하고자 하는 직무열의가 높아짐을 알 수 있었다. 따라서 기업체에서는 조직차원에서 영양사들이 전문인으로서의 긍지와 성취감을 가지고 업무에 몰두할 수 있도록 회사 자체에서의 근무환경조성과 자아개념 향상 프로그램을 개발하여 가치에 대한 의지를 심어주어야 하겠고, 업무에 따른 체계적인 성과관리를 통한 적절한 인정(보상)제도가 마련함으로써 영양사들의 직무탈진을 낮추고 직무열의는 높이는 방안이 필요하겠다.

본 연구는 대기업 위탁급식전문업체 영양사를 대상으로 수행되었다는 한계점이 있으므로 앞으로는 중소기업 위탁급식전문업체 영양사를 대상으로 한 연구도 필요할 것이다.

감사의 글

This work was supported by a Research Grant of Pukyong National University(2019).

REFERENCES

- Ahn SC (2019) A study on relationship among job performance, job attitude and customer orientation of dietitians in capital area. *J Culin Sci Hosp Res* 25(6): 141-151.
- Choi KB, Shin KJ, Lyu ES (2009) A study on the factors influencing job satisfactions of school foodservice emplo-

- yees in Busan area. *Korean J Food Cook Sci* 25(5): 619-631.
- Choi HJ, Yang JH, Chang DM (2014) Impact of internal marketing on job satisfaction, job commitment, organizational commitment, and customer orientation in hospital employees. *J Korea Contents Assoc* 14(11): 783-797.
- Choi MK, Kim HY, Shin SY, Yang IS (2006) The impacts of personal characteristics and company-related characteristics on the job satisfaction of dietitian engaged in contrast food service management company. *Korean J Community Nutr* 11(4): 502-511.
- Chong YK, Gu SB (2015) Review on history and development of institutional foodservice industry. *J Foodserv Manag Soc Korea* 18(2): 259-281.
- Cordes CL, Dougherty TW (1993) A review and an integration of research on job burnout. *Acad Manage Rev* 18(4): 621-656.
- Cordes CL, Dougherty TW, Blum M (1997) Patterns of burnout among managers and professionals: A comparison of models. *J Organ Behav* 18(6): 685-701.
- Freudenberger H (1974) Staff burnout. *J Soc Issu* 30(1): 159-165.
- Kahn WA (1990) Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Acad Manag J* 3(4): 692-724.
- Kim EY (2001) Factors related to burnout in contracted foodservice managers - Focusing on large corporations. MS Thesis Dongduk Woman's University, Seoul. pp 25-48.
- Kim HC, Baek SH (2011) The structural relationship of job stress, job burnout, and turnover intention of school dietitians, school nutrition teachers and school foodservice employees. *Korean J Culinary Res* 17(2): 18-34.
- Ko JS (2017) 5 Trillion Contract Foodservice Market, The Big 5 with Losses of Troubles. <http://www.sisajournal-e.com> (accessed on 16. 7. 2020)
- Ko SH (2018) A study on the effects of professional self-concept of dietitians on job satisfaction and customer orientation. *J Korea Contents Assoc* 18(10): 394-402.
- Lee GY, Choi JH (2019) A study of effect on customer orientation and job satisfaction of customer related stress of dietitians in consigned foodservice organizations. *Korean J Community Living Sci* 30(4): 553-567.
- Lee KE, Shin KH (2005) Job burnout, engagement and turnover intention of dietitians and chefs at a contract foodservice management. *J Comm Nutr* 7(2): 100-106.
- Lee KY, Heo CG (2018) The effect of job environment factors on turnover intention of school foodservice employee and mediating effect of organizational commitment. *J Korean Acad-Indus Cooper Soc* 19(4): 254-264.
- Leiter MP, Maslach C (1999) Six areas of worklife: A model of the organizational context of burnout. *J Health Hum Serv Adm* 21(4): 472-489.
- Leiter MP, Maslach C (2004) Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. vol 3. pp 91-134. In: *Research occupational stress and well being: emotional and psychological processes and positive intervention positive intervention strategies*. Perrewe PL, Ganster DC (eds). Emerald Group Publishing Limited, Bingley, UK.
- Leiter MP, Maslach C (2009) Nurse turnover: The mediating role of burnout. *J Nurs Manag* 17(3): 331-339.
- Lyu ES, Lee KA (2017) Effects of job characteristics on job burnout and engagement in school foodservice dietitians in Busan area. *J Korean Soc Food Sci Nutr* 46(1): 132-139.
- Maslach C, Jackson SE (1981) The measurement of experience burnout. *J Occup Behav* 2(2): 99-113.
- Moon SY, Cho MH (2020) Relationships between foodservice employees' job burnout, their organizational cynicism, commitment and turnover intentions: The moderated moderation effects of manager's leadership and business years in operation. *J Foodserv Manag Soc Korea* 23(3): 95-115.
- Park HS (2007) The effects of internal marketing activities by contracted food service management company. *J Bus Ventu* 2(1): 109-131.
- Park GS, Yoo TY (2007) A study on the antecedents and consequences of work flow. *Korean J Ind Organ Psychol* 20(3): 219-251.
- Park JC, Ahn DH (2009) The impact of hotel F&B employees' job insecurity on the management trust and organizational cynicism. *J Foodserv Manag Soc Korea* 12(3): 171-192.
- Schaufeli WB, Leiter MP, Maslach C, Jackson SE (1996) The Maslach burnout inventory-general survey. pp 22-26. In: *MBI manual (3rd)*. Maslach C, Jackson SE, Leiter MP (eds) Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA, USA.
- Schaufeli WB, Salanova M, González-Romá V, Baker AB (2002) The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *J Happiness Stud* 3(1): 71-92.

- Schaufeli WB, Bakker AB (2003) Utrecht work engagement scale: Preliminary manual. Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University, Utrecht, Netherlands. pp 1-58.
- Schaufeli WB (2012) Work engagement: What do we know and where do we go?. *Romanian J Appl Psychol* 14(1): 3-10.
- Shin EK, Lee YK (2003) Effects of personal and 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.
- Shin 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.
- Sung OH (2013) The structural relationship between job demand, burnout, job engagement and customer orientation of hotel service encounter employees: Focused on the moderating effect of ego-resilience. Ph D Dissertation Sejong University, Seoul. pp 94-100.
- Yang IS, Lee BS, Cha JA, Lee JM, Han KS, Chae IS, Lee HY, Park MK (2018). *Foodservice in Institution*. Gyomoon Publisher, Korea. pp 18-30.
- Yang JY (2016) Emotional labor of a nutritious meals according to the tasks of conflict and burnout is self-actualization needs in effect. MS Thesis Chungwoon University, Chungnam. pp 54-56.
- Zhong L, Wayne SJ, Liden RC (2016) Job engagement, perceived organizational support, high performance human resource practices, and cultural value orientations: A cross-level investigation. *J Organ Behav* 37(6): 823-844.

Date Received	Aug. 20, 2020
Date Revised	Aug. 25, 2020
Date Accepted	Aug. 26, 2020