

이 영 주 교수지도

박사학위청구논문

미용업 종사자의 심리적 특성과  
직무태도, 직무성과, 관계품질의  
관계 연구

2012

성신여자대학교 대학원

의류학과

강 주 아

미용업 종사자의 심리적 특성과  
직무태도, 직무성과, 관계품질의  
관계 연구

이 영 주 교수지도

이 논문을 박사학위논문으로 제출함

2012년 5월

성신여자대학교 대학원

의류학과

강 주 아

# 인 준 서

강주아의 박사학위 논문으로 인준함.

심사위원 \_\_\_\_\_ 인

심사위원 \_\_\_\_\_ 인

심사위원 \_\_\_\_\_ 인

심사위원 \_\_\_\_\_ 인

심사위원 \_\_\_\_\_ 인

성신여자대학교 대학원

## 논문개요

본 연구는 미용업 종사자를 대상으로 심리적 특성과 직무태도 및 직무성과의 관계, 직무태도와 직무성과의 관계를 파악한 후, 직무태도의 하위 변수별 간의 관계를 살펴보고, 심리적 특성, 직무태도, 직무성과와 관계품질과의 관계를 알아보는 데 목적이 있다.

본 연구의 객관성과 완성도를 높이기 위해 1, 2차 예비조사를 실시하였다. 1차 예비조사는 본 연구의 심리적 특성 변인 중 성취동기를 연구하기 위해 개인 심층 면접을 실시하였다. 2차 예비조사는 본 연구의 직무태도 변인 중 직무만족과 이직의도를 연구하기 위해 실증적 연구를 진행하였다.

1, 2차 예비조사의 결과를 바탕으로 한 본 연구의 연구방법은 조사연구방법으로 설문지를 사용하였다. 설문지의 구성은 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스), 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도), 직무성과, 관계품질을 포함하였으며, 5점 Likert 척도를 사용하여 측정하였다. 설문문항의 요인분석 결과 심리적 특성 중 성취동기는 ‘목표지향’ 과 ‘관계지향’ 의 2개 요인으로 분류되었으며, 자기효능감은 단일요인으로 나타났고, 직무스트레스는 ‘대인관계요인’, ‘조직요인’, ‘지시불일치’, ‘업무과다’ 의 4개 요인으로 밝혀졌다. 직무태도 중 직무만족은 ‘개인적성만족’, ‘직무환경만족’ 의 2개 요인으로 분류되었으며, 조직몰입과 이직의도는 단일요인으로 나타났다. 직무성과는 ‘서비스품질’, ‘생산성’, ‘업무수행능력’ 의 3개 요인으로 분류되었으며, 관계품질은 단일요인으로 나타났다. 인구통계적 변인은 연구 대상자의 성별, 연령, 결혼여부, 교육정도, 월평균 수입, 이직 횟수, 직장 형태, 업무 분야, 경력, 직위, 1일 근무 시간, 4대 보

힘 가입 여부, 교대근무 여부를 조사하였다. 연구 대상자는 서울과 수도권에 근무하는 미용업 종사자 404명이었다. 자료분석은 빈도분석, 백분율, 요인 분석, 신뢰도 분석, 다중회귀분석, 상관관계,  $t$ -test를 실시하였다.

본 연구의 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 심리적 특성과 직무태도의 관계를 보면, 성취동기가 높을수록 직무만족과 조직몰입도가 높았으며, 이직의도는 낮았다. 자기효능감이 높을수록 직무만족, 조직몰입도가 높았으며, 이직의도와는 유의한 관계가 없었다. 직무스트레스 중 대인관계 요인과 조직관계 요인은 직무만족, 조직몰입과 부(-)의 관계가 있었으며, 이직의도와는 정(+)의 유의한 관계가 있었다.

둘째, 심리적 특성과 직무성과의 관계에서는 성취동기와 자기효능감이 높을수록 직무성과도 높았으며, 직무스트레스는 직무성과의 생산성과 업무수행능력과 부(-)의 유의한 관계를 보였다.

셋째, 직무태도와 직무성과의 관계를 보면, 직무만족과 조직몰입이 높을수록, 이직의도가 낮을수록 직무성과도 높았다.

넷째, 직무태도의 변수별 상관관계를 살펴보면, 직무만족, 조직몰입, 이직의도 간의 관계를 분석한 결과, 직무만족과 조직몰입은 정(+)의 유의한 상관관계가 있으며, 직무만족과 조직몰입은 이직의도와는 모두 부(-)의 상관관계가 있었다.

다섯째, 관계품질 집단(고만족집단, 저만족집단)에 따른 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스), 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도), 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력) 변수들의 평균차이를 비교한 결과, 직무스트레스의 업무과다 요인을 제외한 모든 변수에서 관계품질 고

만족집단의 평균이 저만족집단의 평균보다 높았다.

본 연구는 미용업 종사자의 심리적 특성과 직무태도, 직무성과, 관계품질과의 연관성을 입증하였으며, 성취동기의 질적·양적 연구를 수행하여 미용업 종사자의 성취동기에 대한 기초자료를 제공하였다는 점에서 기존 연구와의 차별성이 있다. 인적자원의 효율적인 보존과 이직관리를 위한 실증적 자료를 제공하며, 직무성과 증진을 위한 전략수립에 대한 방향을 제시하여 조직의 이익창출에 도움을 줄 수 있는 자료를 제공한 점에서 본 연구의 의의가 있다.

# 목 차

## 논문개요

I. 서론 .....	1
1. 연구의 필요성 및 의의 .....	1
2. 연구의 목적 .....	6
II. 이론적 배경 .....	7
1. 미용업 종사자의 심리적 특성 관련 변인 .....	7
1) 성취동기 .....	7
2) 자기효능감 .....	11
3) 직무스트레스 .....	14
2. 미용업 종사자의 직무태도 관련 변인 .....	16
1) 직무만족 .....	17
2) 조직몰입 .....	20
3) 이직의도 .....	23
3. 미용업 종사자의 직무성과 관련 변인 .....	26
1) 직무성과 .....	26
2) 서비스품질 .....	30

3) 생산성 .....	32
4) 업무수행능력 .....	34
4. 미용업 종사자의 관계품질 관련 변인 .....	36
<b>III. 연구방법 및 절차 .....</b>	<b>40</b>
1. 연구모형 및 연구가설 .....	40
2. 용어의 조작적 정의 .....	53
3. 측정도구 .....	56
4. 자료수집 및 연구대상 .....	60
5. 자료분석 .....	67
<b>IV. 연구결과 및 논의 .....</b>	<b>70</b>
1. 심리적 특성, 직무태도, 직무성과, 관계품질의 요인분석 .....	70
2. 심리적 특성과 직무태도와의 관계 .....	82
3. 심리적 특성과 직무성과의 관계 .....	90
4. 직무태도와 직무성과의 관계 .....	96
5. 직무태도별 변수간의 관계 .....	101
6. 관계품질 집단 간 심리적 특성, 직무태도, 직무성과 변수들의 차이 .....	103

V. 결론 및 제언 .....	111
1. 요약 및 결론 .....	111
2. 연구의 한계점 및 제언 .....	119

참고문헌

ABSTRACT

부 록

## 표 목 차

<표 1> 설문지 구성 .....	57
<표 2> 1차 예비조사 결과 .....	62
<표 3> 2차 예비조사 결과 .....	63
<표 4> 연구 대상자의 인구통계적 변인 분포 .....	66
<표 5> 자료분석 내용 및 분석방법 .....	68
<표 6> 성취동기의 요인분석 및 신뢰도분석 .....	71
<표 7> 자기효능감의 요인분석 및 신뢰도분석 .....	72
<표 8> 직무스트레스의 요인분석 및 신뢰도분석 .....	74
<표 9> 직무만족의 요인분석 및 신뢰도분석 .....	76
<표 10> 조직몰입의 요인분석 및 신뢰도분석 .....	77
<표 11> 이직의도의 요인분석 및 신뢰도분석 .....	78
<표 12> 직무성과의 요인분석 및 신뢰도분석 .....	79
<표 13> 관계품질의 요인분석 및 신뢰도분석 .....	81
<표 14> 심리적 특성이 직무만족에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 ....	83
<표 15> 심리적 특성이 조직몰입에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 ....	86
<표 16> 심리적 특성이 이직의도에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 ....	89
<표 17> 심리적 특성이 서비스품질에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 .....	91

<표 18> 심리적 특성이 생산성에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 .....	93
<표 19> 심리적 특성이 업무수행능력에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 ... .....	94
<표 20> 직무태도가 서비스품질에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 .....	97
<표 21> 직무태도가 생산성에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 .....	99
<표 22> 직무태도가 업무수행능력에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 .....	100
<표 23> 직무태도 내 변수들 간의 상관관계 .....	102
<표 24> 관계품질 집단 간 심리적 특성 변수들의 차이 .....	105
<표 25> 관계품질 집단 간 직무태도 변수들의 차이 .....	107
<표 26> 관계품질 집단 간 직무성과 변수들의 차이 .....	108
<표 27> 가설검증 결과의 요약 .....	110

## 그 립 목 차

<그림 1> 연구모형의 설계 .....	40
-----------------------	----

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성 및 의의

미에 대한 기대와 관심이 높아지면서 오늘날 건강하고 아름다운 외모에 대한 욕구가 더욱 크게 나타나고 있다. 경제 수준의 향상과 함께 문화적인 의식 수준도 크게 향상되어 현대인들은 내면적인 아름다움과 외면적인 아름다움을 동시에 추구하고 있고, 최근에는 외적인 아름다움에 대해 더 큰 관심을 보이고 있다. 이러한 시대적 요구에 따라 미(美)에 대한 가치 기준이 변화·발전되고 있으며, 미를 창조하는 미용업 또한 전문화·다양화 되어 가고 있다.

2010년 보건복지부(MW)의 발표에 따르면 미용업은 1인 사업장당 인구수가 746명으로 자영업 경쟁률 상위 10개 업종에 속하며 고용과 성장 면에서 지속적으로 커 나가는 분야이다. 한국직업능력개발원(KRIVET)이 발표한 ‘한국의 직업전망지표(2010)’에서도 발전 가능성 영역의 상위 20개 직업군에 미용업이 포함되었다(한상근 외, 2010). 이처럼 미용업이 성장을 거듭하고 있는 이유는 현대인들이 사회가 요구하는 미의 기준에 부합하기 위해 자기에 대한 투자를 아끼지 않게 되면서 질 높은 미용서비스에 대한 요구가 증가하고 있기 때문이다.

미용서비스를 비롯한 서비스 기업들은 기업의 이윤추구를 위해 여러 가지 방안을 강구해오고 있는데, 그 방안 중 하나로 서비스 수행에 주목하고 있

다. 서비스 수행은 인적관계를 매개로 하여 이루어지므로 고객과 직접 대면하는 접점종사자의 직무태도와 행동이 매우 중요하게 다뤄진다. 서비스 기업에서는 접점종사자와 고객 간에 이루어지는 서비스의 질 자체가 하나의 제품과 같은 역할을 한다. 접점종사자가 고객에게 어떠한 행동과 태도를 보여주는가에 따라 고객이 지각하는 서비스 질과 고객만족 등이 달라지기 때문에 접점종사자의 역할은 서비스기업의 생존 및 성장에 직결된다고 할 수 있다(권혁기, 박봉규, 2010).

서비스 조직에서 접점종사자 역할의 중요성이 부각되면서 조직에 소속된 종사자가 지니고 있는 역량을 끌어내고 키워서 능력 발휘를 잘 할 수 있는 환경을 조성하는 일에 관심이 커지고 있다. 이를 위해 직무여건이나 시설과 같은 물리적인 환경 외에도 종사자 개인의 성향을 반영할 수 있는 심리적 환경 조성에 대한 중요성이 대두되고 있다.

서비스 조직의 종사자가 지니고 있는 개인의 성향인 심리적 특성을 연구하기 위해 성취동기, 자기효능감, 직무스트레스를 중심으로 고찰하고자 한다. 직무 수행에 있어서 목표를 설정하고 어려운 일을 해결하기 위해 노력하려는 경향성을 나타내는 성취동기(Murray, 1948)는 종사자의 역할수행과 성과에 큰 영향을 미칠 수 있는 요인이라 할 수 있다. 조직 안에서 개인이 맡은 직무에 대한 신념을 나타내는 자기효능감(Wood & Bandura, 1989)이 높은 사람은 과업을 성공적으로 수행하기 위해서 보다 많은 에너지를 과업에 투입하지만, 자기효능감이 낮은 사람은 과업을 실제보다 어렵다고 믿거나

문제해결에 있어 좁은 시야를 가지며, 직무에 대한 스트레스를 강하게 받는다. 종사자들이 경험하는 직무스트레스의 결과는 개인의 건강을 해치는 것은 물론이거니와 조직성과와 이익 저하를 초래하므로 그 중요성이 날로 대두되고 있다. 이와 관련된 연구들로는 성취동기에 관한 연구(Tanaka & Yamauchi, 2001; 유경훈, 2006; 정해순, 2006), 자기효능감에 관한 연구(김경환, 2011; 김형일, 2009; 신구범, 2010; 안성철, 2009), 직무스트레스에 관한 연구(권봉안, 2009; 김현철, 이정숙, 2011; 문충태, 2008; 유현숙, 2011)가 있다. 미용업 분야에서 자기효능감, 직무스트레스를 다룬 연구는 꾸준히 진행되고 있지만 성취동기에 관한 연구는 찾아보기 어려우며, 성취동기, 자기효능감, 직무스트레스를 같이 연구한 연구는 거의 없는 실정이다.

조직경영의 관점에서 볼 때 심리적 특성과 더불어 중요하게 다루는 요인 중 하나는 조직구성원들이 자신의 조직에 대해 가지는 태도를 나타내는 직무태도이다. 조직행동에서 태도를 다루는 이유는 조직구성원의 직무태도가 조직성과와 관계가 있기 때문이다(임창희, 2008). 미용업 종사자의 직무태도를 연구하기 위해서는 직무만족, 조직몰입, 이직의도와의 관계를 살펴보는 것이 필요하다. 지금까지 양적인 성장을 이루어 온 미용업의 외형적인 성과와는 달리 미용업에 종사하고 있는 종사자는 적절한 직무환경과 보상을 제공 받지 못해 직무에 대한 만족도가 떨어지고 있으며, 조직몰입에 영향을 끼쳐 종사자의 이직과 전직을 초래하게 될 수 있기 때문이다. 즉, 조직 이익을 최대로 끌어올리기 위해서는 유능한 인적자원을 확보하여 이들로 하여금 담당 직무

에 대한 충분한 지식을 갖추고 직무에 대한 만족과 몰입을 통하여 조직 환경 변화에 유연하게 대처하면서 최대한의 직무성과를 이끌어 낼 수 있도록 하는 심리적·물리적 환경조성이 중요시 되고 있는 것이다. 만족과 몰입에 관한 연구(Lewis & Lambert, 1991; Ramaseshan, Yip & Pae, 2006; 박성현, 이은미, 1999)는 만족과 몰입의 관계를 증명하였다. 직무만족과 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구(Allen & Meyer, 1996; Mathieu & Zajac, 1990; 김성혁, 권상미, 양현교, 2009; 이은용, 이수범, 2003)에서는 직무만족, 조직몰입과 이직의도 사이에 부(-)의 관계가 있다고 하였다.

조직에 속한 종사자의 심리적 특성과 직무태도와 밀접한 연관성이 있는 직무성과는 조직의 효율적인 관리 면에서 중요한 지표로 사용되어져 왔다. 직무성과는 조직의 성공에 매우 큰 영향을 미치고 있으므로 조직 관리자와 조직에 있어서 매우 중요하며 마케팅과 인사조직 분야에서 폭넓게 연구되고 있다. 직무성과에 관한 선행연구를 살펴보면, 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스)과 직무성과에 관련된 연구(김경환, 2011; 김연선, 2008; 유현숙, 2011; 정홍천, 2010), 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)와 직무성과에 관련된 연구(오경현, 2010; 유호근, 2009; 윤창원, 2009)가 있다. 이들 연구를 통해 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스), 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도), 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력) 간에 유의한 영향이 있음을 알 수 있다.

이 외에도 여러 분야에서 관리자, 조직, 개인, 파트너와의 관계를 촉진시키는 것으로 주목받아 연구(권용주, 2002; 변광인, 2005; 이재한, 이용기, 한규철, 2010; 이지영, 김규호, 2008)되어 오고 있는 관계품질은 조직의 관리자와 종사자 간의 만족과 신뢰를 높임으로써 조직의 업무수행을 원활히 하여 조직의 이익추구에 도움이 되도록 하는 것이다(권용주, 2002).

지금까지의 연구를 살펴보면, 성취동기, 자기효능감, 직무스트레스와 같은 심리적 특성 변인과 직무만족, 직무몰입, 이직의도와 같은 직무태도 변인, 직무성과, 관계품질에 관련된 선행연구들은 각각 혹은 부분적으로 연관되어 다루어져 왔다. 그러나 미용분야에서 본 연구의 심리적 특성 변인 중 하나인 성취동기나 관계품을 다룬 연구는 찾아보기 힘들며, 심리적 특성과 직무태도, 직무성과, 관계품질 간의 관계를 다룬 연구는 더욱 미비한 상황에서 이들 변수간의 관계를 밝힐 수 있는 연구의 필요성이 높아지고 있다.

이에 본 연구는 미용업 종사자들의 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스)과 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도), 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력), 관계품질의 관계를 실증적으로 파악하고자 한다. 본 연구를 통해 미용학 학문에 관련 기초자료를 제공하고 심리적 특성, 직무태도, 직무성과, 관계품질 간의 영향 관계를 확인함으로써 미용업 관련 산업의 인사 관리와 조직 관리를 위한 전략 수립에 도움이 되는 데 연구의 의의가 있다.

## 2. 연구의 목적

본 연구는 미용업 종사자를 대상으로 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스)과 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도), 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력), 관계품질의 관계를 알아보는 데 그 목적이 있다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 미용업 종사자의 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스)과 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)의 관계를 연구한다.

둘째, 미용업 종사자의 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스)과 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력)의 관계를 연구한다.

셋째, 미용업 종사자의 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)와 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력)의 관계를 연구한다.

넷째, 미용업 종사자의 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)의 변수별 상관관계를 조사한다.

다섯째, 관계품질 집단(고만족집단, 저만족집단)에 따른 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스), 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도), 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력) 변수들의 차이를 조사한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 미용업 종사자의 심리적 특성 관련 변인

심리적 특성은 개인의 내적인 의식상태가 밖으로 표출된 개인의 특수한 성질이라 할 수 있다. 본 연구에서는 미용업 종사자의 심리적 특성 변인으로 성취동기, 자기효능감, 직무스트레스를 연구하고자 한다.

#### 1) 성취동기(achievement motivation)

동기는 개인의 행동을 결정하는 원동력이며 개인의 생리적·심리적 조건에 의해 영향을 받는다. 따라서 개인은 저마다 독특한 동기를 가지고 있으며 동기를 유발하는 요인도 개인에 따라 매우 다양하므로 간략하게 정의하기가 어렵다(정해순, 2006). 동기는 개인이 직업을 선택할 시 초기 단계에서 고려하는 요인 중 하나로서 입사 이후 업무 수행에서도 중요한 요인으로 인식되고 있으며, 직무만족이나 이직의도에 직접적으로 영향을 미친다고 하였다(Holland, 1985). 즉, 직무에 종사하고 있는 종사자들이 행하고 있는 업무를 통해 가치를 추구하고 목표를 설정하는 데 있어서 중요하게 고려하는 요인 중 하나가 동기인 것이다. Murray(1948)는 인간의 동기에 관한 연구에서 인간의 동기 중 하나로 성취(achievement)라는 특수한 동기를 포함시켰다. 그는

성취동기를 장애물을 극복하여 권력을 행사하려 하고, 어려운 일을 조속히 잘 해결하기 위해 노력하려는 욕망 또는 경향성이라고 정의하였다.

Atkinson(1964)은 성취동기에 대한 실험적 연구를 수행하여 성취동기이론을 발전시켰다. 그는 성취동기를 성공추구 동기와 실패회피 동기라는 두 가지 경쟁적인 힘으로 설명한다. 성공추구 동기가 높은 사람들은 성취로 인해서 유쾌한 정서를 경험하게 되고 이 유쾌한 정서를 추구하기 위해서 성취활동에 더 적극적으로 참여하게 된다. 반대로 실패회피 동기가 높은 사람들은 실패로 인한 불유쾌한 경험을 하게 되면 실패를 회피하려는 동기를 형성하게 된다. 성취동기가 높을수록 실패에 대한 불안보다 성공에 대해 높은 기대감을 가지며, 반대로 성취동기가 낮은 사람은 성공에 대한 기대감보다는 실패에 대한 불안이 크다. 성공추구 동기를 가진 학생들은 도전적인 과제나 일, 재도전의 기회 등을 좋아하며, 실패회피 동기를 가진 학생들은 실패했을 때 합리화와 같은 방어기제를 종종 사용한다(정명화 외, 2010).

김은정(2009)은 그의 연구에서 도전의식과 목표성향 등의 요인들을 통해 성취동기를 설명하였다. 도전의식에서의 도전은 목표복잡성의 높은 수준을 의미하며, 특히 자신의 수행에서 경험하는 최적 순간의 경험조건인 도전과 기술 간 상호 관계 속에서 설명함으로써(Jackson, 1995) 수행경험과 최적경험 간 일치에 대한 기대를 내포한다. 우선 절대적 관점에서 정의하는 도전적 목표는 기술의 보유 수준과 상관없이 절대적으로 상위 수준의 복잡성을 의미한다. 즉, 행위주체가 목표 과업 기준에 대하여 산업 최고 혹은 세계 최초 등 초일류의

기준목표(Quinn, 1977)를 포함하여 보편타당하게 받아들이는 기대목표를 제시하고 있는 경우에 해당한다. 목표성향은 주어진 성취상황에 접근·관여·반응하여 성취상황에 대한 행동에 영향을 미치는 인지적인 틀로써 개인의 행동에 직접적인 영향을 미치기보다는 성취해야 할 목표나 동기를 이해하는 데 영향을 주게 된다. Dweck & Lesgold(1988)는 성취상황에서의 목표성향을 학습목표 성향(learning goal orientation)과 수행목표 성향(performance goal orientation)으로 제시하였다. 학습목표 성향이 강한 사람은 개인의 능력이 향상될 수 있다는 것을 전제로 개인의 능력을 타인이 아닌 자신의 이전 능력과 비교·평가하여 도전적인 과제를 선택하는 경향이 있다. 반면, 수행목표 성향이 강한 사람은 개인의 능력이 변하지 않는다는 것을 전제로 개인의 능력을 타인과 비교·평가하여 개인의 능력을 증명할 수 있는 것을 선택하거나 실패할만한 것은 회피하려는 경향이 있다고 하였다. 즉, 학습목표 성향이 수행목표 성향보다 성취 목표나 동기를 이루는 데 보다 긍정적으로 작용한다고 볼 수 있다.

여성과 남성의 성취동기는 정도와 방향에 따라 모두 다르다. 남성과 여성은 서로 다른 성취를 얻고자 하며, 그것을 추구하기 위한 노력에도 타고난 차이를 보인다. 남성은 대체로 경쟁에 몰두하고 여성은 인간관계에 몰두하는 성향이 있다. 현재 미용업에 근무하고 있는 종사자들의 대부분이 성취추구에 있어서 주변 사람들과의 관계를 중시하는 여성인 점을 감안하면 이제까지의 성취동기에 대한 연구를 미용업에 그대로 접목하기에는 무리가 따른다. 따라서 본

연구에서 미용업 종사자들이 목표를 성취하는 데 있어 기존에 연구되어 오던 성취동기 요인들(성공성취동기, 실패회피동기, 도전의식동기, 목표성향동기) 외에 주변 사람들과의 관계와 정서교류를 염두에 두는지를 알아보기 위해 본 연구를 위한 1차 예비조사를 실시하였다. 성취동기에 대한 선행연구들을 살펴보면, 성취동기와 내적 흥미와 학업성적에 관한 연구(Tanaka & Yamauchi, 2001)와 자아개념, 자기조절학습, 자기효능감 및 미술학습 성취에 관한 연구(정해순, 2006)가 있다. 최문형, 유진(2008)은 유아 스포츠 성취동기 측정도구 개발을 위한 연구에서 유아들의 스포츠 성취동기 측정도구 개발을 위해 면접조사와 설문조사를 통해 측정도구를 개발하였다. 장운정, 강수경(2010)은 인지적 도제학습이 미용교과목의 학업성취도 및 학습태도에 미치는 영향에 관한 연구에서 인지적 도제학습이 전통적 수업에 비해 학업성취도를 높이는 데 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

이상에서 살펴본 바와 같이 성취동기는 개인이 높은 목표를 설정하고 이를 달성하려는 지속적인 동기 및 의욕이라고 볼 수 있다. 따라서 성취동기는 학습자의 학습효과에 큰 영향을 미칠 수 있는 요인이며 미용업 현장에서 직무를 병행하여 교육을 받는 종사자들에게는 더욱 중요한 요인이 될 수 있다. 즉, 고객에 따라 직무가 달라지는 상황에서 이에 대처하는 경쟁력을 갖추기 위해 지속적인 교육을 받는 미용업 종사자들에게 학습효과에 영향을 주는 주요한 변인이 될 것이다.

## 2) 자기효능감(self-efficacy)

자기효능감은 캐나다 심리학자인 Bandura(1997)에 의해 처음 제시된 개념으로 Bandura는 개인이 특수한 상황에서 특수한 행동을 성공적으로 수행할 수 있다는 신념이라 하였다. Bandura는 자기효능감이 성공경험(enactive mastery experience), 대리적 경험(vicarious experience), 언어적 설득(verbal persuasion), 생리적·정서적 상태(physiological and affective states)의 네 가지 요소에 의해 영향을 받아 형성된다고 보았다. 네 가지 요소 중 성공경험(enactive mastery experience)이 자기효능감 형성에 가장 큰 영향을 미친다고 하였다.

사회학습이론(social learning theory)에 의하면 인간의 행동을 여러 가지 개인적 요인과 환경적 요인이 함께 상호작용하는 결정요인으로 설명하였는데, 이는 기존에 존재했던 행동주의적 입장과 인지론적 입장과의 조화를 시도한 것이다. 사회학습이론에서는 외적 요인이 개인의 행동에 영향을 미치는 것을 인정하지만 그 영향은 행위자의 개인적 요인, 즉 인지적 요인의 매개에 의해서만 유효한 것임을 강조한다. 그러한 인지적 매개요인을 대표하는 개념이 자기효능감이다(한기숙, 1994).

Sherer & Maddux(1982)는 자기효능감은 행동에 영향을 주는 주요인자로, 행동을 변화시키고 지속시키기 위해서는 자기효능감 증진이 요구되며, 자기효능감 향상을 통해 자아존중감도 높일 수 있다고 하였다. Taylor &

Betz(1983)는 진로결정 자기효능감이란 진로에 관련된 의사결정을 함에 있어서 자신의 능력에 대한 확신이나 자신감을 의미한다고 하였다. Wood & Bandura(1989)는 자기효능감을 개인이 어떤 기술이나 능력을 소유하고 있는가에 관계되는 것이 아니라 특정과업을 달성하기 위해 요구되는 활동, 동기, 인지적 지원 등을 동원할 수 있는 자신의 능력에 대한 신념 또는 판단이라 하였다. 정윤모, 강영식(2009)의 사회복지 전담공무원의 직무특성과 자기효능감의 영향관계 연구에서는 자기효능감이란 자신들이 특별한 과업에서 할 수 있다고 생각하는 것과 관련이 있는 가치관이라 하였으며, 개인이 어느 정도 열심히 일을 할 수 있는지에 관한 지속적인 예측과 관련이 있다고 하였다.

이러한 자기효능감이 높으면 강한 성취동기를 유발하여 도전적 과제를 선호하며, 학업수행에도 긍정적인 향상을 가져오고(김애경, 1996), 낮은 효능감은 쉽게 포기하며 실패에 대한 내적 귀인을 더 하는 것과 관련된다(Bandura, 1982). 자기효능감이 높은 사람은 과업을 성공적으로 수행하기 위해서 보다 많은 에너지를 과업에 투입하며 어려움이 닥치더라도 포기하지 않고 과업을 수행한다. 반면, 자기효능감이 낮은 사람은 과업을 실제보다 어렵다고 믿거나 문제해결에 있어 좁은 시야를 가지며, 의기소침하거나 스트레스를 강하게 받는다. 즉 자기효능감이 높은 사람은 도전적인 업무를 수행할 가능성이 높으며, 자기효능감이 낮은 사람은 단순하고 쉬운 업무를 선택할 가능성이 높다(남선이, 남승규, 남미애, 2006).

고유경, 강경화(2006)의 일반간호사의 자기효능감, 집단효능감과 직무스트레스에 관한 연구에서는 자기효능감이 높은 간호사는 직무스트레스에 보다 효과적으로 대처할 수 있고, 조직 내에서 직무만족과 안녕감이 높아져 궁극적으로 조직몰입을 높일 수 있다고 하였다. 봉준호, 이행순, 이수범(2006)은 호텔요리 종사원의 경력개발이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 자기효능감이 경력관리제도의 일부 하위변수와 관리자만족, 조직몰입 간의 관계를 매개한다는 연구결과를 경로모형을 통해 검증했다. 서연숙, 김윤찬(2007)은 자기효능감이 높으면 보다 도전적인 목표를 선호하고, 목표달성을 위해 더 많은 노력을 투자한다고 하였다. 정희영, 박옥련(2009)은 미용전공 대학생의 가치관과 자기효능감, 전공만족도, 진로성숙도의 관계 연구에서 학생들의 자아존중감이 높을수록 자기효능감이 높게 나타나 자신에 대한 기대가 높고 소중히 여길수록 전공 수업에 대해 높은 자신감을 갖는다고 하였다.

이와 같이 자기효능감은 단순히 자신의 능력에 대한 신념이나 자신감만을 나타내는 것이 아니라 성취동기나 직무스트레스와 같은 심리적 특성과 상호연관성이 있으며, 직무태도를 개선시키는 데 있어 영향을 미치고 있다. 따라서, 미용업 종사자 개인의 기술과 서비스 능력에 따라 성과가 달라지는 미용업의 특성 상 자신이 지니고 있는 능력을 자신 있게 시술할 수 있는 자기효능감을 증진시킨다면 직무성과를 높이는 데 영향을 미칠 것이다.

### 3) 직무스트레스(job stress)

스트레스(stress)의 사전적 정의를 보면 ‘몸에 해로운 육체적·정신적 자극이 가해졌을 때, 그 생체(生體)가 나타내는 반응’ (민중 엡센스 국어사전, 1992, p.1335)이라 할 수 있다. 스트레스는 지금 자신에게 부과되어진 요구수준과 이 요구에 부응할 수 있는 자신의 능력 간에 어떤 불균형감을 지각할 때 일어나는 생리적, 심리적 반응(장현갑, 1998)이며, 두려움, 위협, 짜증, 피로움, 분노, 슬픔, 우울 같은 요인들과 연관된 불쾌한 정서적 경험(Motowidlo, Packard, & Manning, 1986)이기도 하다. Selye(1976)는 스트레스를 육체에서 일어나는 어떤 요구에 대한 일방적이고도 불특정한 자연스러운 반응이며, 어떠한 유기체, 즉 조직이나 개인에게 작용하는 외부적인 압력이라 하였다.

Lambert, Hogan, & Griffin(2007)은 직무스트레스는 직무환경으로부터 유발되는 반응으로 직무를 수행하는 과정에서 느끼는 긴장, 걱정 등의 감정이라고 정의하였다. Robbins & Coulter(2005)는 직무스트레스 요인에 관심을 기울이는 이유는 이들 요인이 한 개인의 삶은 물론 조직의 성과와 밀접한 상관관계를 지닌 매우 중요한 변인으로 인식하고 있기 때문이라고 하였다. McGrath(1976)는 직무스트레스 요인을 직무요인(질적 직무 과다, 양적 직무 과다, 직무 모호성), 역할요인(역할 모호성, 역할갈등, 역할과부하), 행동적 상황요인(인원의 과다·과소), 물리적 상황요인(혹한, 혹서), 사회적 상황요인(대

인관계, 부조화, 은둔생활), 개인적 요인(정서, 불안, 지각)으로 분류하여 제시하였으며, 직무스트레스 요인에 따라 각각 다른 스트레스 반응을 나타낸다고 하였다.

현재 근로자들이 받고 있는 직무스트레스로 인해 근로자 개인의 건강을 해치는 것은 물론이거니와 조직에 있어서도 ‘불필요한 비용증대’와 ‘성과와 업적의 저하’ 등과 같은 역기능을 낳고 있어서 심각한 사회문제가 되고 있다(권봉안, 2009). 미용업에 종사하고 있는 대부분의 종사자들도 직무스트레스를 받고 있지만 그것의 원인이 무엇인지 정확하게 인지하지 못한 채 스트레스의 상당 부분을 스스로 해결해야 한다는 데 문제의 심각성이 있다. 이런 해결이 더 심각한 상태로 개인을 엮매이게 할 수도 있으며, 더 나아가 주변에까지 영향을 미쳐 업무 및 조직에 생산성 감소 등과 같은 부정적 영향을 미칠 뿐만 아니라 이직을 하게 되는 직접적인 원인이 되기도 한다. 따라서 직무스트레스의 원인과 유형을 밝혀 해결할 수 있는 방안을 모색하여 적극적인 관리가 필요하다.

Lambert, Hogan, & Griffin(2007)은 직무스트레스는 직무환경으로부터 유발되어 개인 및 조직에게 심각한 부정적인 영향을 미친다는 연구결과를 내놓았다. Koratepe & Sokmen(2006)은 그들의 연구에서 직무 간의 갈등이 직무만족에 영향을 미치는 것을 밝혔으며, 직무스트레스는 이직의도에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 이태구, 김인호(2009)는 조직풍토가 조직몰입에 미치는 효과에 관한 실증연구를 진행하여 종사자의 직무스트레스가 조직몰입에

부(-)의 유의한 영향관계가 있음을 밝혔다. 이정택, 김보경, 김현철(2011)은 조리종사원을 대상으로 한 연구에서 직무스트레스가 조직몰입에 부(-)의 유의한 영향을 미치고, 이직의도에 정(+)의 유의한 영향을 미친다고 하였다. 고경숙(2008)은 미용종사자들의 직무스트레스와 이직의도에 관한 연구를 통해 직위가 낮고 업무수행 시간이 길고 수입이 적을수록 많이 느끼며, 이직의도에 미치는 영향 또한 스트레스 요인이 가장 높다고 하면서 미용업 종사자들의 직무스트레스를 완화시키기 위해 환경을 개선하고 새로운 지식과 기술을 습득할 수 있는 프로그램을 개발할 것을 제안하였다.

서비스업에서의 직무스트레스는 직무만족, 조직몰입, 이직의도와 같은 직무태도 변인과 관련되어 지속적인 연구가 이뤄지고 있다. 미용업 종사자들 또한 업무수행이나 주변사람들과의 관계, 과도한 직무성공에 대한 압박 등으로 직무스트레스를 많이 받고 있으나 적절한 해결방안을 찾지 못하고 있다. 이는 결국 개인 뿐만 아니라 조직 전체에 부정적인 영향을 미치고 있으므로 직무스트레스의 원인과 긍정적인 해결방안에 대한 심도 있는 연구가 필요하다.

## 2. 미용업 종사자의 직무태도 관련 변인

조직경영의 관점에서 볼 때 가장 중요하게 다루는 태도는 조직구성원들이 자신의 조직에 대해 가지는 태도이다. 조직행동에서 태도를 다루는 이유는 조직구성원의 직무태도가 조직성과와 밀접한 관계가 있기 때문이다(임창희,

2008). 본 연구에서는 직무태도 변인으로 직무만족과 직무몰입, 이직의도를 연구하고자 한다.

### 1) 직무만족(job satisfaction)

직무란 조직의 구성원에게 각각 분할된 업무의 기술적 단위 또는 업무의 총체이고, 만족이란 선택된 대체 안에서 선택자의 신념과 어느 정도 일치하는지에 대한 평가이다(임익형, 소령일, 1997). 즉, 직무만족(job satisfaction)이란 직무에 대해 긍정적 혹은 부정적으로 느끼는 정도이며, 종사원들이 수행하는 과업과 직무수행의 물리적 및 사회적 조건에 대한 감정적 혹은 태도를 의미한다(이관희, 1991).

직무만족에 대한 연구는 산업심리를 다루는 학자들에 의해 1935년에 시작되었는데 Hoppock이 최초였다(김명희, 2009). 이후 현재까지 직무만족에 대한 연구가 다방면에서 활발히 진행되고 있으며, 직무만족을 연구한 여러 학자들의 다양한 정의들을 살펴보면 다음과 같다.

직무만족을 연구한 최초의 연구자인 Hoppock(1935)은 직무만족을 사람이 자신의 직무에 만족한다고 말하게 하는 원인이 되는 심리적·생리적·환경적 상황들의 조화라고 하였다. Alderfer(1972)는 한 개인이 직무에 대해 보유하고 있는 일련의 태도이며, 직무나 직무수행 결과로 인해 충족되어지는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태를 직무만족으로 보아야 한다고 했다.

직무만족은 사회 전체의 구성원들이 조직 내의 직무참여자로서 지니는 감정적 성향으로 정의(Price, 1972)할 수 있으며, 또한 자신의 직업에 대해 인식하는 심리적인 상태로서 자신의 직무에 대한 감정적 반응이라 할 수 있다 (James & Tetric, 1986). 김명희(2009)는 직무만족을 개인의 태도와 가치, 신념과 욕구 등의 수준이나 차원에 따라서 조직구성원의 직무와 관련하여 가지게 되는 심리적 태도라고 정의하였다. 즉, 직무만족이란 한 개인이 직무에 대하여 가지는 일련의 태도이며 직무 또는 직무수행 결과로 충족되어지는 윤택하고 긍정적인 정서 상태로서 자신이 담당하고 있는 직무에 대해서 일반적으로 만족하는 정도를 의미한다고 하였다.

1940년대에 근로자의 감정과 생산성 향상이 직접적 관계가 있다는 연구결과가 나오면서 직무만족과 생산성에 관한 연구가 활발히 진행되고 있는데, 최근에는 종업원의 직무자체에 대한 만족에 초점을 두고 종업원들의 경제적 풍요나 물질적 성장보다는 근로생활의 질을 강조하고 있는 실정이다. 직무만족을 중요시 여기는 이유는 여러 가지가 있다. 업무에 만족하는 직원들은 일반적으로 조직에서 계속 일하는 동시에 다른 사람들을 도와줄 뿐만 아니라 조화로운 인간관계를 맺으면서 스트레스를 감소시키며 이직률이나 결근률도 떨어뜨릴 수 있기 때문이다. 조직구성원이 그 조직에서 담당하는 직무에 대한 만족 여부는 그 조직의 성과와 관련하여 중요한 의미를 가진다. 만족 여부에 따라 구성원은 그 조직에 대하여 긍정적이거나 부정적인 감정을 가지며, 이는 바로 조직의 성과에 영향을 미치게 되기 때문이다. 또한 직무만족은 개인의

발전과 조직의 원활한 운영을 평가하는 기준으로 개인이 느끼는 직무와 그 직무의 상황요인들에 대한 구체적 그리고 총체적 태도로 개념화 할 수 있다(백종철, 2007). 미용업 종사자는 업무의 특성 상 고객과의 접점 순간에 있게 된다. 따라서 미용업 종사자의 태도가 고객만족의 질에 큰 영향을 미치게 되며, 미용기업의 경영성과와 이익에도 영향을 미치게 되므로 종사자의 직무에 대한 만족이 중요하다고 할 수 있다.

Lawler(1973)는 직무만족은 직무를 통해 스스로 받아야 한다고 생각했던 성과와 자신이 실제로 얻은 성과간의 차이를 종합함에 따라 판단된다고 하였으며, Saunders(1981)는 호텔직원의 만족에 대한 욕구를 결정짓는 방법을 연구하면서 만족 요인으로 능력 활용, 다양성, 책임성, 임금, 사회적 지위 등을 제시하였다. 박은주, 오경숙(2006)은 미용실 유형에 따른 미용실 직원의 직무만족과 고객 만족에 관한 연구에서 직무만족을 조직 내부에서 원만한 인간관계를 형성하며, 이직율과 결근율 감소를 가져와 결과적으로 생산성을 향상시키는 요인으로 보았으며, 미용실 유형별(프랜차이즈 미용실, 일반 미용실) 직무요인과 직무만족과의 관계를 연구하였다. 심성우(2009)는 그의 연구에서 직무만족을 업무에 대한 기쁨과 보람과 전체적인 만족으로 나누어 연구하였다. 신정하(2011)는 직무만족을 개인적성만족과 인사공정성만족으로 연구하여 감정노동의 감정통제와 직무스트레스의 역할과다 요인이 직무만족의 개인적성만족에 유의미한 영향을 미친다고 하였다.

이상의 선행연구들을 바탕으로 본 연구에서는 직무만족을 개인적성만족과

직무환경만족으로 세분하여 연구하였다.

## 2) 조직몰입(organizational commitment)

조직구성원의 심리적 안녕을 증진시키기 위한 다양한 노력 중 하나로 종업원의 심리적 경험을 설명하는 몰입에 대한 관심이 높아지고 있다(박근수, 유태용, 2007). Moorman, Deshpande, & Zaltman(1992)은 몰입이란 ‘상호간의 가치가 있는 관계를 지속적으로 유지하기 위한 욕구’라고 정의하였다. 이는 조직에 대한 충성, 동일화 및 참여의 견지에서 조직 구성원이 가지는 조직에 대한 성향을 의미하는 것으로, 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신념과 조직을 위해 상당한 노력을 하고자 하는 의지 및 조직의 구성원으로 남기를 바라는 강한 욕구를 의미하기도 한다(오정훈, 2006).

Csikszentmihalyi(1975)는 몰입을 근로생활의 질과 관련하여 새로운 심리적 구성개념으로 제안하였다. 어떤 활동을 수행하면서 깊이 몰두하여 외부적인 보상이 주어지지 않더라도 활동 그 자체가 즐겁고 궁극적으로 주어진 활동과 자신이 일체화되어 행동이 자연스럽게 나타나는 현상을 비유적으로 표현한 구성개념이라 하였다. 또한, 몰입을 사람들이 자신들의 활동에 완전히 관여했을 때 느끼는 전체적인 감정이나 기분으로 정의하고, 사람들이 어떤 활동 자체에 몰두하다 보면 의식이나 지각을 어느 한 곳에 집중하게 되고, 자의식을 잊게 되며, 명확한 목표와 피드백에만 반응하게 되고, 주의

환경에 대한 통제감을 경험하게 되며, 특정 활동을 수행하는 주된 이유가 되는 것으로 보았다(Csikszentmihalyi, 1975).

조직몰입은 개인의 직무수행에 긍정적인 효과를 가져 올 것이라는 믿음 때문에 연구자들로부터 관심의 대상이 되어 왔으며(Scholl, 1981), 조직몰입에 관한 연구결과들은 조직몰입이 이직, 이직의도, 결근, 직무만족 등 조직유효성과 관련이 있음을 보고하고 있다(Cohen, 1993). 조직몰입은 조직구성원들이 자신이 속한 조직과 자신을 동일시하고 그 조직에 몰두하는 경향을 나타내는 것으로, 조직 목표와 가치를 신봉하고, 조직을 위해 자진해서 노력하려는 의지, 그리고 그 조직의 일원으로 남고자 하는 욕구를 포함한다(권혁기, 박봉규, 2010). 따라서 조직몰입은 몰입하는 대상이 조직이 되며, 개인과 조직이 얼마나 조화를 잘 이루느냐에 초점을 맞추고 있다.

미용업은 기존에 1인 경영업체나 소수 경영업체가 다수를 차지하던 것에서 벗어나 프랜차이즈 업체가 늘어나고 있으며, 헤어·메이크업·피부관리를 동시에 할 수 있는 대형 토탈 살롱이 많아지면서 조직의 체계를 갖춰나가고 있다. 이에 따라 관리해야 하는 종사자들의 수가 늘어났으며, 세분화된 업무를 조절하고 관리해야 하는 관리자의 역량이 주목받고 있다. 미용업 종사자들에게 자신이 속한 조직에 대한 소속감을 키워주며 조직의 성장이 종사자 개인의 성장과 발전에 도움이 된다는 것을 인식시켜서 조직에 대한 몰입도를 높여야 하는 것이다.

조직몰입이 주목을 받고 있는 이유는 이직을 예측하는 데 효과적이고 조

직구성원의 태도와 행동 사이의 관계를 잘 나타내기 때문이다(Angal & Perry, 1986). 또한, 조직몰입이 조직의 이익을 위해서 행동하는 심리적 상태이며, 조직몰입도가 높으면 직무동기가 부여되어 조직에 긍정적인 행동을 할 것으로 기대되기 때문이다(Porter et al., 1974).

조직몰입에 대해 여러 연구를 진행 한 Mowday와 그의 동료들은 조직몰입을 의도와 태도로 보았다(Mowday, Porter, & Steers, 1982). 이들은 조직몰입을 조직구성원이 조직에 남으려는 의도와 조직구성원이 조직의 목표와 가치를 수용하기 위해 노력하는 자발적 태도를 의미한다고 규정하고 있기 때문이다. Mayer & Allen(1991)은 조직몰입을 구성원들이 자신이 속한 조직에 대해 일체감을 느끼고 조직 구성원으로 계속 남아있으려는 태도라 하였다. Morrow(1983)는 조직몰입을 첫째, 조직에 대한 충성심, 둘째, 조직의 목표 달성을 위한 자발적 노력, 셋째, 조직에 대해서 종사원이 가지는 조직의 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수용, 넷째, 종사원이 조직에 남아 있으려는 강한 욕구라고 하였다. O' Reilly & Chatman(1986)은 조직몰입을 겉으로 나타나는 행동보다는 심리적인 상태로 보고, 조직에 대한 조직구성원의 애착심이라고 하였다.

조직몰입에 대한 연구들은 조직구성원인 개인이 추구하는 목표와 조직이 추구하는 목표를 연계하는 것에서 출발한다. Allen & Meyer(1990)는 실증연구를 통해 조직몰입을 감정적(affective) 몰입, 규범적(normative) 몰입, 지속적(continuance) 몰입으로 분류하였다. Buchanan(1974)은 조직몰

입을 ‘개인이 조직 자체를 위해 조직의 목표와 가치에 참여하는 정서적 애착’ 이라고 정의하면서 조직몰입의 하위개념을 동일시, 관여, 충성으로 나누었다. 동일시는 조직의 목표와 가치를 조직에 속한 조직원 개인의 목표와 가치로 받아들이는 것이며, 관여는 조직원 개인이 조직 활동에 참여하고 직무에 수반되는 역할을 수행하는 동안 심리적으로 애착하는 것이고, 충성은 조직원의 조직에 대한 정서적 공감과 몰입을 말한다고 하였다. 김영자, 윤친성(2009)은 헤어 미용업 종사자를 대상으로 기술재교육이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향을 연구하면서 조직몰입을 감정적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입으로 분류하여 연구하였다. 연구 결과, 기술재교육이 조직몰입 중 지속적 몰입과 규범적 몰입에 정(+ )의 영향관계가 있음을 확인하였다.

이와 같이 조직몰입은 조직구성원의 태도와 행동 사이의 관계를 잘 나타내며 이직을 예측하는 데 효과적이므로 만성적인 이직과 전직으로 인한 문제가 심각한 미용업에서의 중요성이 더해가고 있다.

### 3) 이직의도(turnover intention)

이직의 개념은 광의의 개념의 범위와 협의의 개념의 범위가 다르기 사용되고 있다. 광의의 개념에서의 이직은 노동이동(labor mobility) 개념에서부터 시작된다. 노동이동이란 국가 간 이동을 포함하여 노동자가 한 지역으

로부터 다른 지역으로 이동하는 지역 간 이동, 어떤 산업형태에서 다른 산업형태로 이동하는 산업 간 이동, 어떤 직업으로부터 다른 직업으로 이동하는 직업 간 이동(신유근, 1991)을 뜻한다. 협의의 개념에서의 이직은 조직 내부이동과 조직외부이동으로 구분할 수 있다. 조직 내부에서의 이동은 직무순환 또는 배치순환, 승진과 같이 조직내부에서의 직무나 직위변화를 의미하며, 조직외부이동은 외부에서 내부로의 이동인 입직(accession), 내부에서 외부로의 이동인 이직(turnover)을 의미한다(Anderson, 1981). 본 연구에서는 협의의 개념 중 조직외부이동의 이직(turnover)을 중심으로 살펴보았다. Mobley(1982)는 미국의 노동 통계국이 이직을 사직(quit), 휴직(layoff), 기타(other)의 세 가지로 구분하고 있으나 보다 명확히 구분할 필요가 있음을 제시하면서 이직을 조직으로부터 금전적으로 보상을 받는 개인이 조직구성원의 자격을 종결짓는 것이라고 하였다.

이직의도는 이직행위 직전의 선행변수로서 조직에 불만족인 구성원은 현재에 대한 대안적 직업이 가능한 경우 현재 직장 대신 다른 직장을 선택하게 되고, 종사원은 현재 직장을 다른 직장과의 비교하여 남을 것인지 이직할 것인지를 결정하게 되는(Mobley, 1982) 단계이다. 최근 들어 태도이론분야에서 이직의도가 ‘이직’이라는 직접적인 행동을 이끌어내는 가장 확실한 변수라는 연구결과가 나온 이후로 더욱 활발한 연구가 진행되고 있다. 안대희, 전정아(2010)는 호텔식음료종사원의 조직후원인식이 조직신뢰 및 직무만족, 이직의도에 미치는 영향을 분석하는 연구에서 조직의 후원인식과 관리자신뢰가 이직

의도를 줄여줄 수 있는 변수라는 것을 증명하였으며, 조직과 조직을 구성하는 조직원 사이에 긍정적인 관계를 형성하면 그 조직에 남고자 하는 의지를 향상시킬 수 있다고 하였다.

조직에서는 이직이 어느 일정 수준을 벗어나 과도하게 발생했을 때 조직의 효율성과 생산성에 문제를 초래하게 된다. 그러나 적정 수준의 이직률은 조직의 변화와 발전을 촉진하고 유능한 인력으로 대체가 가능하며(신유근, 1991), 이직자 입장에서도 경력 기회의 확대, 적합한 조직으로의 이동에 따른 스트레스 감소, 새로운 환경에 따른 동기부여라는 순기능을 얻기도 한다(Mobley, 1982). 그러나 고용안정의 측면에서 봤을 때 이직률을 최소한으로 줄이는 것이 효율적이라 할 수 있다. 특히 경영자가 종사자의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대한 변화를 도모할 수 있게 함으로써 종사자들이 그들이 처한 상황에 대한 평가를 다시 하여 잔류하게끔 결심하게 할 수 있을 것이다(이정택, 신보경, 김현철, 2011). 종사자가 이직하는 순간 조직으로서는 종사자를 고용하여 훈련시키는 비용을 지불하는 길 외에는 다른 방도가 없기 때문에 이직 자체보다는 이직의도에 직접적인 관심을 가지는 것이 예방차원에서 필요할 것이다(Dalton & Todor, 1993).

지금까지 연구된 선행연구들은 이직의도와 실제 이직 간의 상관관계가 매우 높은 것으로 밝혀지고 있다(Steel & Ovalle, 1984). 이직의도를 연구한 대부분의 연구에서는 종사자들의 이직이 경영 차원에서 커다란 손실을 초래하며, 이직이 일어나기 전에 종사자의 이직의도를 최소화시켜야 한다고 주장하고 있

다(Dolton & Todor, 1993). 김성필, 이준엽(2007)이 항공사 종사원들을 대상으로 한 연구에서는 종사자의 이직의도는 업무에 대한 성취감을 떨어뜨리고, 조직 발전에 부정적 결과를 가져온다고 하였다. 김현정, 박우영, 이영숙(2009)은 피부관리실에 근무하는 종사자를 대상으로 한 이직의도 연구에서 스트레스가 심할수록, 교육훈련에 대한 만족도가 떨어질수록 이직의도가 높다고 하였다.

미용업은 타 직종에 비해 미용 업무에 숙달된 인력을 키워내기까지 장기간 전문훈련과정을 거쳐야 하며 이를 위한 비용과 노력이 발생된다. 뿐만 아니라 대부분 팀제로 운영되는 서비스의 실정을 감안할 때 업무에 숙달된 구성원이 이탈하거나 새로운 구성원이 전체 조직이나 소속된 팀에 적응하는 일은 새로운 구성원과 기존 구성원 모두에게 영향을 미치게 되어 업무상의 손실을 야기한다. 따라서 이직의도에 대한 여러 연구들은 불필요한 이직을 줄이고 변화 불가능한 이직을 대비하여 새로운 인력 채용을 예측함으로써 경제적 손실을 최소한으로 줄일 수 있게 할 것이다.

### 3. 미용업 종사자의 직무성과 관련 변인

#### 1) 직무성과(job performance)

‘성과’라는 용어는 여러 분야에서 다양하게 사용되어지고 있지만 일관

되게 체계적인 연구가 이루어지지 못하고 있으며, 연구자들 간의 일치된 견해도 없을 뿐만 아니라 실증적인 검증보다 개념적 수준에 머물고 있어 명확한 정의와 측정기준의 체계화가 어렵다(Constance & Becker, 1973). 그러나 성과는 긍정적인 효과를 나타내므로 조직목표달성 측면에서 다루어지고 있다. 일반적인 의미에서의 성과는 일이 이루어진 결과 또는 활동작업 등을 성취하는 데 필요한 행위 혹은 태도를 의미한다(장도근, 1999).

직무성과란 직무수행, 업무수행, 인사고과 등으로 사용되는데 이는 직무성과가 다양한 맥락에서 이해되고 있음을 보여준다(조성우, 2007). 이러한 직무성과는 조직의 효율적인 관리 면에서 중요한 지표로 사용되어져 왔으며, 조직의 성공에 영향을 미치고 있기 때문에 조직 관리자와 조직에 있어서 매우 중요하며 마케팅과 인사조직 분야에서 널리 이용되고 있는 주제이다(Brown & Peterson, 1993).

미용업에서도 조직의 이익추구를 위해 직무성과를 점차 체계적으로 관리하고 있다. 미용업 종사자들은 3년에서 5년 정도의 경력이 쌓이면 대부분 기본 급여 외에 인센티브를 더해서 급여를 받게 된다. 이 과정에서 인센티브를 결정하는 항목은 고객시술로 인한 매출, 직급수당, 제품판매수당 등이 있는데 가장 큰 영향을 미치는 항목이 고객시술로 인한 매출이다. 종사자들은 자신이 이룬 성과에 따라 급여, 진급 속도, 조직 안에서의 영향력 등이 달라질 수 있으므로 매우 중요하게 여기고 있으며, 조직의 관리자는 종사자 개인의 성과를 이룰 수 있도록 도와주는 데 관심을 기울이고 있다.

Campbell & Prichard(1986)는 직무성과란 조직을 구성하는 구성원의 능력과 동기부여에서 유도된다고 하면서, 성과는 산업심리학의 기본적 전제로서 업무와 목표달성에 지향되는 모든 활동들로 구성된다고 하였다. Price(1968)는 조직의 목표에 대한 달성여부라고 정의하면서, 목표란 조직현실의 활동방향을 통해서 추구하는 목표를 의미하며 조직이 현재 실행하려고 하는 것이라고 하였다. Tett & Meyer(1993)는 직무성과를 조직구성원들이 실현시키고자 하는 일의 바람직한 상태 또는 조직구성원이 자신의 목표를 달성할 수 있는 정도라고 정의하였다.

김경희(2000)는 사회복지과 사회복지사의 책무성에 미치는 영향 연구에서 직무성과는 업무실적으로 일반적으로 표현될 수 있다고 하였으며, 안희남(1998)은 공무원의 업무부족과 업무성과의 상관관계를 연구하면서 직무성과를 조직구성원의 직무가 어느 정도 성공적으로 달성되었는지의 여부를 가리키는 개념으로 정의하였다. 신구범(2010)은 직무성과를 구성원들이 업무를 통하여 얻고자 하는 다수 목표들과 제약요소 및 생존할 수 있는 조직능력 등에 있어서의 달성 정도라고 하였고, 유화숙, 박광희(2003)는 조직구성원의 직무가 어느 정도 성공적으로 달성되었는지의 여부라고 하였다. 유현숙(2010)은 직무성과를 인간의 능력과 동기부여의 상승작용에 의해 발휘되는 것으로 주어진 과업을 수행하는 데 있어 현재 발휘되고 있는 능력과 능력을 가지고 과업을 수행하는 역동적인 과정을 이끄는 힘의 개념으로 정의하였다.

이인희, 박승영(2007)은 여행사의 리더십 유형이 임파워먼트와 조직몰입, 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 여행사의 리더십은 임파워먼트에는 정(+)<sup>1)</sup>의 영향을 미치지만 조직몰입에는 영향을 미치지 않으며, 임파워먼트는 조직몰입과 직무성과에 정(+)<sup>2)</sup>의 영향을 미친다고 하였다. 서재하, 이상돈(2006)은 체육행정가의 리더십 유형에 관한 연구에서 리더십의 유형은 조직 구성원의 조직몰입과 직무성과에 직접적으로 긍정적인 영향을 미친다고 하였고, 조직몰입을 통해 간접적으로도 직무성과에 영향을 미친다고 하였다. 이형룡, 박슬기, 차석빈(2005)은 호텔직원을 대상으로 한 연구에서 직무성과를 조직몰입과 서비스 제공수준으로 측정하여 연구하였으며, 호텔 직원이 자신의 직무성과를 높이는 데는 호텔 기업의 윤리적 기업경영에 따라서 직원의 직무성과를 높이고 나아가 기업의 장기적 이익에도 긍정의 효과를 얻는다고 하였다. 방희봉, 임인숙(2005)은 헤어디자이너를 대상으로 직무성과에 미치는 영향에 관한 실증적 연구에서 직무성과를 직무능력과 직무가치 2개 요인으로 분류하였으며, 직무만족도가 높을수록 직무성과가 좋아진다고 하였다.

김연선(2008)은 셀프리더십이 팀웍과 자기효능감, 직무만족, 조직몰입 및 직무성과에 미치는 영향 연구에서 셀프리더십과 팀웍이 자기효능감, 직무만족, 조직몰입, 직무성과에 정(+)<sup>1)</sup>의 영향을 미친다고 하였으며, 자기효능감, 직무만족, 조직몰입 모두 직무성과에 정(+)<sup>2)</sup>의 영향을 미친다고 하였다. 유현숙(2010)은 사회복지공무원의 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향에

관한 연구에서 사회복지공무원의 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향은 직무스트레스 하위 변수인 직무요구가 사회복지공무원의 직무성과에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무스트레스가 규범적 조직몰입에 미치는 영향을 분석한 결과, 직무요구, 직무불안정, 보상부적절이 규범적 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 규범적 조직몰입에 직무성과의 하위변수인 선정조사, 급여지급업무, 자활업무, 관리행정업무, 사회복지서비스에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 연구에서와 같이 직무성과는 종사자들의 심리적 특성과 직무태도와 연관성이 있으며, 미용업 분야에서도 같은 연구결과가 보고되고 있다(오경현, 2010; 방희봉, 임인숙, 2005). 본 연구에서는 미용업 종사자들의 직무성과를 연구하기 위해 서비스품질, 생산성, 업무수행능력으로 분류하여 살펴보고자 한다.

## 2) 서비스품질(service quality)

서비스가 이루어지는 과정에서 종사원의 역할에 따라 전체적인 서비스의 품질이 결정되는 경우가 많다. 아무리 좋은 서비스일지라도 서비스가 전달되는 과정에서 실패한다면 전체적인 서비스는 실패로 돌아가기 때문이다. 따라서 서비스 기업의 종사원 행동의 결과는 곧 서비스품질로 바로 평가가 된다고 할 수 있다(강두식, 2005). 미용서비스를 수행하는 미용업 종사자들

은 고객과 일대일 서비스를 진행한다. 인사, 안내, 상담과 같은 일반적인 서비스 외에도 헤어 스타일링 · 메이크업 · 피부관리와 같은 시술서비스를 동시에 진행해야 하므로 종사자들이 수행하는 서비스의 비중이 높다고 생각된다.

Parasuraman, Zeithami, & Berry(1988)는 서비스품질을 서비스의 우수성에 관련된 소비자의 전반적인 판단 및 태도라 정의하고, 서비스 품질을 측정하는 구성요소로 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성의 5개 요소로 제시하였다. 이병호, 전인오(2011)는 서비스 품질을 제공된 서비스의 수준이 고객의 기대수준과 얼마나 잘 일치되는지에 대한 측정치로 정의하면서 서비스 품질은 고객의 인식에 의해 결정된다고 하였다. 즉, 고객에게 제공되는 서비스가 고객의 기대와 일치하거나 고객의 기대를 초과할 때 우수한 서비스라고 할 수 있는 것으로서 서비스 품질에 대한 평가는 고객만족수준을 평가할 수 있는 기준이 되며 조직의 직무성과에 큰 영향을 미치게 된다.

이처럼 조직의 직무성과와 상관성이 높은 서비스 품질에 대한 중요성이 부각되면서 조직의 경쟁력 제고를 위한 주요 결정요소로 다뤄지고 있다. 미용업 또한 서비스의 질적 개선이 조직의 이익 증대 차원에서 중요하게 받아들여지고 있으며, 서비스 품질 개선을 위해 종사자들에게 서비스 매뉴얼을 제공하고 반복학습을 시킴으로써 몸에 익숙한 서비스가 나오도록 교육하고 있다.

송정수, 이규용(2008)은 서비스 품질에 관한 연구를 통해 서비스 품질이

경영성과에 유의한 영향을 미친다고 하였으며, 서비스품질의 확신성, 신뢰성, 반응성, 공감성, 유형성의 순으로 경영성과에 영향을 미친다고 하였다. 유시정, 김영택, 양태식(2006)은 CEO의 리더십과 서비스품질이 직원만족과 조직성과에 미치는 영향 연구를 통해 서비스 품질을 신뢰성, 반응성, 공감성, 유형성, 확신성 5개 요소로 분류하였으며, 이 중 신뢰성을 제외한 직원만족과 조직성과에 미치는 영향 연구를 통해 서비스 품질을 신뢰성, 반응성, 공감성, 유형성, 확신성이 조직의 성과에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 이병호, 전인오(2011)는 서비스품질이 기업성과, 고객만족 및 의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 서비스품질이 고객들이 지각하는 서비스품질과 만족도를 향상시키고 기업성과에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

서비스품질은 미용서비스를 주 업무로 하는 미용업 분야에서 중요한 부분을 차지하고 있으며, 조직의 이익을 결정하는 직무성과를 측정할 수 있는 중요 변인이라고 할 수 있다.

### 3) 생산성(productivity)

생산성에 대한 개념 정의는 용어의 광범위한 사용과 사회·경제적 측면에서 관심이 높음에도 불구하고 생산성이 무엇인가에 대해 정확하게 정의내리기가 힘들다. 왜냐하면, 생산성이라는 개념이 원래 경제학자들의 필요성에 의해 사용되어져 왔는데, 초기에는 단순히 생산의 결과를 계량적으로 파악하

는 생산성의 개념이 주류를 이루다가 최근에는 생산능력의 발전을 추구하는 동시에 목표지향적인 활동을 포함하는 개념으로 발전시켜왔기 때문이다(최덕철, 2002).

Singh(2000)는 서비스 기업의 점점 종사자의 생산성과 서비스품질에 대한 연구에서 성과를 서비스품질과 생산성으로 구분하였는데, 서비스품질은 고객과의 상호작용과 관련이 있고, 생산성은 고객과의 접촉의 결과와 육체적 인지적 노동을 필요로 하는 직무로 개념화하였다. Heskett, Sasser, & Schlesinger(1997)는 건전한 생산성 지표는 서비스품질 향상에 기여한다고 하면서 서비스품질 유지에 고착되어 점점종사자의 생산성을 관리하지 않을 경우 서비스가치가 저하되어 결국 서비스품질이 낮아지게 된다고 하였다. 즉, 조직관리 시 목표달성을 위해 종사자들에게 높은 생산성만을 강조하다보면 서비스 품질을 유지하거나 높이는 것 보다는 가시적이고 객관적 측정 항목인 생산성지표에만 노력을 기울이는 경우가 생기기도 한다. 따라서 조직에서는 서비스품질과 생산성 모두를 균형 있게 관리하는 노력이 필요하다.

미용업 규모가 성장하면서 고객 유치를 위한 경쟁도 치열해지고 있다. 이로 인해 365일, 24시간 영업하는 곳이 늘어나고 있으며 종사자들은 장시간의 업무에 시달리면서 생산성이 낮아지고 있다. 이런 문제를 해결하기 위해 미용업계에서는 2교대, 3교대 근무와 주말 휴무제 등을 시행하여 생산성 향상을 유도하고 있다.

간호두, 이정훈, 김동호(2010)는 콜센터 상담사의 직무만족이 생산성에 미치는 영향 연구에서 직무만족 영향요인 중 상사지원과 보상공정성이 상담사의 직무만족에 영향을 주며, 또한 콜센터 상담사의 직무만족이 생산성에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 박태수(2005)는 호텔종사자의 직무만족이 서비스생산성에 미치는 영향 연구에서 서비스생산성을 고객요청 서비스생산성, 수요관리 서비스생산성, 추가제공 서비스생산성 3개 요인으로 분류하였으며, 연구결과 직무만족은 모든 서비스생산성 요인에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

생산성은 직무만족과 연관성이 있으며 서비스품질과의 균형을 유지하는 것이 필요하다. 더욱이 육체적·정신적 노동 강도가 강한 미용업에서는 생산성과 서비스품질, 그리고 종사자들의 육체적·정신적 안녕을 이룰 수 있는 방안을 찾는 연구가 필요하다 할 수 있다.

#### 4) 업무수행능력 (skills, knowledges and competencies)

업무수행능력의 개념은 지식(knowledge)과 기술(skill)로 설명 할 수 있다. 업무수행능력은 지식을 반드시 행할 수 있지는 않으나 알고 있는 것을 의미하며, 기술을 반드시 이해하거나 알고 있지는 않으나 행할 수 있는 것이라는 의미로 해석하고 있다(조성호, 권정희, 2009). 능력(competencies)은 업무에서 요구되는 지식과 기술의 수요영역과 해당 인적 자원이 지니고

있는 기술의 공급 영역에서 서로 겹치는 부분으로 만족스러운 업무수행을 위해 필요로 하는 지식과 기술의 특성적 부분이라고 설명하고 있다 (Ivergard & Hunt, 2005).

Porter & Lawler(1968)는 업무수행이 노력, 능력과 특성, 역할 지각에 의해 결정된다고 하였으며, Sutermeister(1976)는 업무수행을 결정짓는 주요 요인이 개인의 능력과 동기라고 주장하면서  $수행=f(능력 \times 동기)$ 라는 함수관계를 이룬다고 가정하였다. 지용주, 공성배, 한동진(2010)은 업무수행능력을 직무와 관련된 제반활동과 관련된 실제적인 활동능력을 의미한다고 하였다.

업무수행은 매우 복잡한 활동들로 구성되기 때문에 수행을 결정하는 데 영향을 미치는 요인들도 다양하다. 그러므로 업무수행에 영향을 미치는 요인을 알아내기 위해서는 업무와 관련된 활동들에 영향을 미치는 조직, 직무 및 개인의 특성을 포함하는 다양한 요인들을 고려해야 한다(조성호, 권정희, 2009).

미용업 또한 종사자들의 업무수행능력이 고객만족과 직무성과에 있어 가장 중요한 역할을 하는 요소 중 하나이다. 미용업 종사자들이 효율적으로 업무를 수행하기 위해서는 고객 서비스에 필요한 매뉴얼과 지식, 업무시술을 위한 미용기술 등이 갖춰져야 하며, 이러한 종사자의 업무수행능력은 조직의 이익을 창출하는 직무성과에 큰 영향을 미치게 된다.

안영미, 박재순(2005)은 간호인력 배치 유형에 따른 수술실 간호사의 업

업무수행능력 및 직무만족 연구에서 업무수행능력은 나이, 결혼상태, 학위유무, 고용형태, 직위, 경력에 따라 달라지고, 직무만족은 나이, 직위, 경력에 따라 달라진다고 하였다. 이는 수술실에서 나이가 들고 경력이 늘어가는 동안 담당분야에 대한 지식과 경험이 쌓이면서 능숙하게 업무를 수행하게 되고 그에 따라 만족도 높아지기 때문이라 하였다. 조성호, 권정희(2009)는 한식 전문 업체 외국인 종사자를 대상으로 한 실증연구에서 외국인 종사자의 업무수행능력인 업무지식이나 업무기술이 높을수록 경영자 신뢰와 조직몰입이 높아지고, 이는 최종적으로 경영성과에까지 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 하였다.

미용서비스의 서비스품질과 생산성은 업무수행능력을 전제로 하고 있다. 헤어 스타일링·메이크업·피부관리와 같은 전문 분야에 대한 업무수행능력이 있어야 서비스품질을 높이고 생산성을 올려서 직무성과를 극대화할 수 있는 것이다. 즉, 직무성과를 높이기 위해서는 서비스품질, 생산성, 업무수행능력의 조화로운 개발이 필요하며 이를 위한 연구가 필요함을 반영하고 있다.

#### 4. 미용업 종사자의 관계품질 관련 변인

##### 1) 관계품질(relationship quality)

관계품질은 조직관리, 인사관리, 고객관계마케팅, 심리학 등의 분야에서 관리자, 조직, 개인, 파트너와의 관계를 촉진시키는 것으로 주목받아 연구되어 오고 있다. 조직 관점에서 관리자와 종사자들 간의 관계는 사회적 자산 또는 관계(social capital or relationships)를 구축함으로써 강화될 수 있는데(Testa, 2001), 이러한 관리자와 종사자 간의 강화는 조직의 업무수행이 원활히 되도록 하여 조직의 이익추구에 도움이 된다.

Crosby, Kenneth & Deborah(1990)는 관계품을 만족과 신뢰로 설명하였으며, Smith(1998)는 관계품질이 관계에 대한 만족과 신뢰하는 정도 외에 지속적으로 몰입하는 정도로 구성된다고 하였다. 그 외에도, Kumar(1995)는 만족과 신뢰 외에 몰입과 갈등을 포함시켜 4개의 하위요인으로 설명하였으며, 권용주(2002)는 호텔 식음료부서 종사원을 대상으로 한 연구에서 관계품을 관리자와 종사자 간의 만족과 신뢰로 제시하였다. 본 연구에서는 Crosby, Kenneth, & Deborah(1990)와 권용주(2002)의 연구를 참고하여 관계품을 관리자와 종사자간의 만족과 신뢰로 개념화하고 종사자의 관점에서 연구하고자 한다.

관계품을 관리자와 종사자간의 만족과 신뢰로 개념화하여 살펴보면, 만족은 관계 규범에 부응할 수 있는 상대방 능력의 증명으로 신뢰를 증명한다(Sable, 1993). 또한 만족은 상호작용의 경험을 바탕으로 하는 반응에서 발생하는 감정적 상태로서(Crosby et al, 1990), 경험과 관련되어 연결되어 있다고 볼 수 있다. 따라서, 조직체계에서 관계의 주체인 관리자와 종사

자간의 상호작용의 전 과정에 대한 감정적 상태가 누적되어 나타나는 효과라고 할 수 있다.

관리자가 종사자에게 목표를 설정하게 하고 그 결과에 대한 피드백을 제공할 때, 관리자는 종사자에게 목표달성을 함으로써 얻을 수 있는 보상을 알려주며 종사자가 목표를 수행하는 데 있어서 도움이 되는 전략을 알려준다. 미용업 종사자들 또한 관리자의 통제 아래에서 목표를 설정하고 목표달성과 성과에 따라 보상을 받으며, 적절한 피드백에 의해 관리자에 대한 만족을 증가시키고 있다.

신뢰는 상대방의 말이나 약속이 믿을 만하고, 상대방이 쌍방관계에서 협력을 원하고 의무와 책임을 다할 것이라는 기대로서, 상대방이 미래에 어떻게 행동할 것이라는 ‘일반화된 기대’ (generalized expectancy)이다 (Morgan & Hunt, 1994). 또한 신뢰는 상대방의 행동이 자기의 필요를 충족시켜 주리라는 믿음이며 (Anderson & Weits, 1992), 타인의 미래행동이 자신에게 호의적이거나 최소한 악의적이지 않을 가능성에 대한 기대와 믿음으로 정의되기도 한다 (Robinson, 1996).

신뢰에 대한 정의와 개념에서 나타나듯이, 신뢰는 대인간 관계, 관리자와 종사자 관계에 있어서 매우 중요한 역할을 하고 있다는 것을 알 수 있다. 이를 본 연구에 적용한다면 미용업의 관리자와 종사자 관계에 있어서 신뢰는 중요한 역할을 할 것으로 예상된다.

권용주(2002)는 호텔 식음료부서 종사원의 지각된 통제가 관계품질, 직

무태도와 행동에 미치는 영향 연구에서 활동정보와 조직몰입의 관계에서 관리자-종사자 간의 관계품질이 매개역할을 한다고 하면서 관리자와 종사원 간에 빈번한 커뮤니케이션이 이뤄진다면 관리자에 대한 신뢰와 만족이 높아지며, 그 결과 조직에 대한 신뢰와 만족도 높아질 것이라고 하였다. 변광인(2005)은 관계지향적 리더십이 임파워먼트, 관계품질, 조직몰입에 미치는 영향을 중식당 소유주와 지배인 간의 관계를 중심으로 한 연구에서 핵심 변혁적 리더 행동은 소유주에 대한 신뢰와 만족에 영향을 미친다 하였으며, 지원적 리더 행동은 소유주에 대한 신뢰와 만족에 직접적으로 영향을 미친다고 하였다. 서비스와 관계품질 간의 관계에 대한 연구(이재한, 이용기, 한규철, 2010; 이지영, 김규호, 2008; 조철호, 2010)에서는 서비스와 관계품질 간에 유의한 인과관계가 있음을 밝혔으며, 관계품질은 조직의 성과와 고객만족에도 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

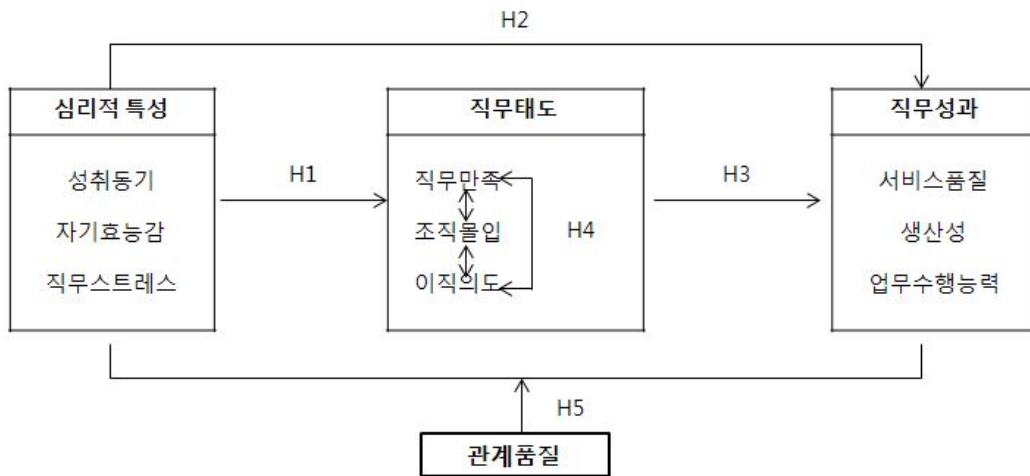
미용업은 고객에게 미용시술을 하고 관련 서비스를 제공함으로써 이익을 창출하는 분야이다. 미용 조직의 관리자들은 조직 이익의 절대적인 부분을 차지하는 종사자들의 기술능력과 서비스 수행능력을 향상시키기 위해서 끊임없이 교육을 실시하고 긴밀한 상호작용을 하고 있다. 이렇듯 관리자와 종사자 간의 관계가 중요시 되고 있기 때문에 종사자와의 우호적인 관계를 형성하여 종사자로부터의 만족과 신뢰를 쌓는 것이 중요하다. 즉, 관리자와 종사자 간의 관계품을 관리함으로써 종사자와의 관계를 개선·유지하고, 직무성과를 높여 이익을 창출하는 방안 중 하나가 될 수 있는 것이다.

### III. 연구방법 및 절차

#### 1. 연구모형 및 연구가설

##### 1) 연구모형

본 연구에서는 앞의 이론적 고찰을 토대로 실증연구를 위한 연구모형을 설정하였다. 연구모형에 사용한 변수는 선행 문헌 자료와 1차 예비조사를 통한 미용업 종사자와의 일대일 심층면접 결과와 2차 예비조사를 통한 실증적 연구 결과를 바탕으로 <그림 1>과 같이 선정하였다.



<그림 1> 연구모형의 설계

## 2) 연구가설

본 연구는 미용업 종사자들을 대상으로 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스), 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도), 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력), 관계품질의 관계를 연구하고자 하는 데 그 목적이 있으며, 관련 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 도출하였다.

### (1) 미용업 종사자의 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스)과 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)와의 관계

심리적 특성 중 성취동기와 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)에 관한 선행연구를 보면, Chitiris(1988)는 조직의 종사자들의 동기는 직무만족과 조직목표 달성에 영향을 미치고 있다고 하였다. 최우석, 이동호, 박종찬(2007)은 미용업 종사자의 업무자체, 성취감, 소속감 등과 같은 내적 요인이 임금과 같은 외적 요인보다 직무만족에 더욱 강하게 영향을 미친다고 하였다. 황윤정, 이재욱(2006), 김영미, 김성섭, 박혜정(2009)의 연구에서도 성취동기와 직무만족 간에 정(+)의 영향관계가 있으며, 이직의도에 영향을 미침을 확인했다.

심리적 특성 중 자기효능감과 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)에

관한 연구를 보면, 김형일(2009)은 자기효능감이 직무태도(직무만족, 조직몰입)에 정(+)<sup>1</sup>의 영향이 있으며, 이직의도에는 부(-)<sup>2</sup>의 영향이 있다고 하였다. 권혁기, 박봉규(2010)는 자기효능감이 일몰입에 유의한 영향을 미치며 일몰입과 조직몰입이 직무만족에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 이 외에도 봉영숙, 소향숙, 유혜숙(2009), 문영숙, 한수정(2011), 김진철, 문목민(2011)의 연구에서 자기효능감과 직무만족, 조직몰입과 정(+)<sup>1</sup>의 영향관계가 있으며, 이직의도와 부(-)<sup>2</sup>의 영향관계가 있다고 하였다.

심리적 특성 중 직무스트레스와 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)에 관한 연구에서는 김형섭(2005), 조재양, 하동현(2009)의 연구 결과, 직무스트레스는 직무만족, 조직몰입과 부(-)<sup>2</sup>의 영향관계가 있고, 이직의도와 정(+)<sup>1</sup>의 영향관계가 있다고 하였다. 그 외에도 권봉안(2009), 정정희, 김지수, 김경희(2008)의 연구에서도 직무스트레스는 이직에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치며 조직몰입은 이직에 부(-)<sup>2</sup>의 영향을 미쳐서 낮은 직무스트레스와 높은 조직몰입이 낮은 이직을 유지하는 것으로 나타났다.

이상과 같은 선행연구를 바탕으로 미용업 종사자의 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스)과 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)와의 관계를 알아보기 위해 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

본 연구에서는 직무만족을 개인적성만족과 직무환경만족의 2개 요인으로 구성하였다. 개인적성만족은 “종사원이 느끼는 업무에 관한 전반적인 태도로서 직무에 대해 긍정적인 종사원의 상태” (신정하, 2011, p.91)로 정의한다. 또

한 본 연구에서는 직무환경만족을 “종사원이 현재 속한 조직과 업무에 대해 갖는 긍정적인 감정의 상태”로 정의한다.

**H1. 미용업 종사자의 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스)은 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)에 유의한 영향을 미칠 것이다.**

H1-1. 심리적 특성은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1-1. 성취동기는 개인적성만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1-2. 자기효능감은 개인적성만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1-3. 직무스트레스는 개인적성만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1-4. 성취동기는 직무환경만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1-5. 자기효능감은 직무환경만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1-6. 직무스트레스는 직무환경만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 심리적 특성은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-2-1. 성취동기는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2-2. 자기효능감은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2-3. 직무스트레스는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3. 심리적 특성은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-3-1. 성취동기는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3-2. 자기효능감은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3-3. 직무스트레스는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

## (2) 미용업 종사자의 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스)과 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력)의 관계

심리적 특성 중 성취동기에 관한 대부분의 연구는 자아존중감·자기효능감과 같은 개인의 내적 요인과 학습·학업 효과 관계 연구와 측정도구 개발에 관한 연구(Tanaka & Yamauchi, 2001; 김은정, 2009; 장윤정, 강수경, 2010; 정명화 외, 2010; 정해순, 2006)가 대부분이며, 성취동기와 직무성

과 간의 관계를 연구한 선행연구는 거의 없었다.

자기효능감과 직무성과에 관한 선행연구를 살펴보면 일반적으로 자기효능감이 직무성과에 긍정적이면서도 높은 영향관계를 갖고 있음을 보여주고 있다. Zhao, Mattila & Tao(2007), 고현철(2003), 이은용, 황정현, 이수범(2011), 신구범(2010)은 자기효능감과 직무성과에 관한 연구에서 자기효능감은 직무성과에 긍정적인 영향을 미치고 있다고 하였다.

직무스트레스와 직무성과에 관한 선행연구의 결과는 크게 두 방향으로 정리될 수 있다. Marshall & Cooper(1981), 이현립, 윤경원(2004), 이경은, 김영국(2010), 유화숙, 박광희(2005)의 연구에서와 같이 대부분의 연구결과는 직무스트레스가 직무성과에 부(-)의 영향을 미친다고 하였다. 다른 관점에서는 직무스트레스의 순기능적인 측면을 강조하여 적정 수준의 스트레스는 직무성과에 정(+)의 영향을 미친다는 것이다(Quick & Quick, 1984). 그러나, 최근 미용업 종사자의 근무환경에서 직무스트레스 수준이 적정수준을 초과하여 직무에 대한 만족이나 몰입을 감소시켜 결국 직무성과가 감소할 것이라고 예상된다.

이상의 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 미용업 종사자의 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스)과 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력)의 관계를 알아보기 위해 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

본 연구에서는 직무성과를 서비스품질, 생산성, 업무수행능력의 3개 요인으로 구성하였다. 서비스품질은 “제공된 서비스의 수준이 고객의 기대수준과

얼마나 잘 일치되는지를 나타내는 개념” (이병호, 전인오, 2011, p.278)으로 정의하며, 생산성은 “생산능력의 발전을 추구하는 동시에 목표지향적인 활동을 포함하는 개념” (최덕철, 2002, p.153)으로 정의하며, 업무수행능력은 “직무와 관련된 제반활동과 관련된 실제적인 활동능력” (지용주, 공성배, 한동진, 2010, p.734)으로 정의한다.

**H2. 미용업 종사자의 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스)은 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력)에 유의한 영향을 미칠 것이다.**

H2-1. 심리적 특성은 서비스품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-1-1. 성취동기는 서비스품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1-2. 자기효능감은 서비스품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1-3. 직무스트레스는 서비스품질에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2. 심리적 특성은 생산성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-2-1. 성취동기는 생산성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2-2. 자기효능감은 생산성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2-3. 직무스트레스는 생산성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3. 심리적 특성은 업무수행능력에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-3-1. 성취동기는 업무수행능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3-2. 자기효능감은 업무수행능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3-3. 직무스트레스는 업무수행능력에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

### (3) 미용업 종사자의 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)와 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력)의 관계

직무만족과 직무성과에 관한 연구를 살펴보면, 이주연(2004)은 정보품질이 직무성과에 미치는 영향 연구에서 높은 직무만족이 높은 직무성과를 유도한다고 하였으며, 유효근(2009)은 직무자체에 대한 만족이 클수록 직무성과가 크다고 하였다.

조직몰입과 직무성과에 관한 연구로는 고수일, 한주희(2001)는 조직구성원들이 심리적으로 자신의 직무와 동일시할수록 업무수행에 더 많은 노력을 하게 될 가능성이 크다고 하였다. 안성철(2009)은 직무몰입이 직무상

노력 및 직무성과에 각각 유의한 영향을 미친다고 하였다.

이직의도와 직무성과에 관한 연구는 정효선, 윤혜현(2008)은 패밀리레스토랑과 단체급식 종사원을 대상으로 한 연구에서 이직의도와 직무성과 사이에 부(-)의 영향관계가 있어서 종사자의 이직의도가 증가하게 되면 최종적으로 조직의 성과도 감소한다고 하였다.

이러한 선행연구를 바탕으로 미용업 종사자의 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)와 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력)의 영향관계를 알아보기 위해 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

**H3. 미용업 종사자의 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)는 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력)에 유의한 영향을 미칠 것이다.**

H3-1. 직무태도는 서비스품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-1-1. 직무만족은 서비스품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-1-2. 조직몰입은 서비스품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-1-3. 이직의도는 서비스품질에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2. 직무태도는 생산성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-2-1. 직무만족은 생산성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2-2. 조직몰입은 생산성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2-3. 이직의도는 생산성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H3-3. 직무태도는 업무수행능력에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-3-1. 직무만족은 업무수행능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-3-2. 조직몰입은 업무수행능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-3-3. 이직의도는 업무수행능력에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

#### (4) 미용업 종사자의 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)별 변수간의 관계

직무만족과 조직몰입에 관한 연구로는 오영섭, 변광인(2008)과 백종철(2007)은 직무만족과 조직몰입이 관계가 있음을 확인하면서 직무만족이 높을수록 조직몰입은 높게 나타난다고 하였다.

직무만족과 이직의도에 관한 연구를 한 Hartman & Yrle(1996), Shafer(2002), 최병호 등(2004)은 그들의 연구를 통해 직무만족은 이직의

도에 직접적인 관계가 있다고 하였다. 오량, 임은진(2011)은 미용사의 직무 만족과 이직의도에 관한 연구에서 상사관계, 직무내용, 승진에 대한 만족도가 이직의도를 낮추는 데 중요한 요인이라고 밝혔다.

Mathieu & Zajac(1990), Allen & Meyer(1996)는 조직몰입과 이직의도 관계 연구에서 조직몰입이 직원들이 조직을 떠나거나 다른 직업을 찾아나서는 이직의도와 관련을 갖는다는 것을 밝혔다. 김성혁, 권상미, 양현교(2009)는 호텔종사원들의 긍정적인 조직몰입은 낮은 이직의도로 연결되어 있어서 조직운영의 효율성과 종사원들의 고객서비스와도 관계가 있다고 하였다.

직무만족, 조직몰입, 이직의도에 관한 연구로는 이은용, 이수범(2003)은 관광호텔 조리직 종사원의 이직의도에 관한 연구에서 직무만족과 조직몰입이 이직의도와 밀접한 관계가 있다고 하였다.

이러한 선행연구를 바탕으로 미용업 종사자의 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)의 변수별 관계를 알아보기 위해 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

#### **H4. 미용업 종사자의 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)의 변수별 상관관계를 파악한다.**

H4-1. 직무만족과 조직몰입의 상관관계를 파악한다.

H4-2. 직무만족과 이직의도의 상관관계를 파악한다.

H4-3. 조직몰입과 이직의도의 상관관계를 파악한다.

(5) 관계품질 집단 간 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스), 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도), 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력) 변수들의 차이

미용업 종사자의 관리자에 대한 만족과 신뢰를 나타내는 관계품질을 평균을 중심으로 고만족집단과 저만족집단으로 나누어 두 집단에 따른 미용업 종사자의 심리적 특성, 직무태도, 직무성과 변수들의 차이를 알아보하고자 한다. 이를 통해, 미용업 종사자의 심리적 특성, 직무태도, 직무성과에 있어서의 관리자 역할의 중요성을 살펴보고자 한다.

만족과 몰입에 관한 연구들은 관계품질이 관계몰입에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다(Lewis & Lambert, 1991; Ramaseshan, Yip & Pae, 2006). Smith(1998), 박성현, 이은미(1999)는 관계마케팅 실현을 위한 고객만족과 고객몰입에 관한 실증연구에서 고객만족이 고객몰입에 유의한 영향을 미친다는 결론을 내놓았다.

Morgan & Hunt(1994)는 그들의 연구를 통해 신뢰는 감정적 몰입에 정(+ )의 유의한 영향을 미친다고 하였다. 이재한, 이용기, 한규철(2010)은 외식 프랜차이즈 가맹본부의 사후 지원서비스가 가맹점의 관계품질과 경영

성과에 미치는 영향 연구에서 몰류지원과 슈퍼바이저 지원 요인은 신뢰와 만족에 긍정적인 영향을 미친다고 하였으며, 재교육 및 훈련지원 요인이 가맹점의 신뢰와 몰입에만 긍정적인 영향을 미치고, 판매촉진 요인은 신뢰, 만족, 몰입 모두에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

이러한 선행연구를 바탕으로 미용업 종사자의 관계품질과 심리적 특성, 직무태도, 직무성과의 관계를 알아보기 위해 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H5. 관계품질이 높은 집단과 낮은 집단 간에는 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스)과 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도) 및 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력)의 차이가 있을 것이다.

H5-1. 관계품질 집단(고만족집단, 저만족집단) 간에는 성취동기의 차이가 있을 것이다.

H5-2. 관계품질 집단(고만족집단, 저만족집단) 간에는 자기효능감의 차이가 있을 것이다.

H5-3. 관계품질 집단(고만족집단, 저만족집단) 간에는 직무스트레스의 차이가 있을 것이다.

H5-4. 관계품질 집단(고만족집단, 저만족집단) 간에는 직무만족의 차이

가 있을 것이다.

H5-5. 관계품질 집단(고만족집단, 저만족집단)간에는 조직몰입의 차이가 있을 것이다.

H5-6. 관계품질 집단(고만족집단, 저만족집단)간에는 이직의도의 차이가 있을 것이다.

H5-7. 관계품질 집단(고만족집단, 저만족집단)간에는 직무성과(서비스 품질, 생산성, 업무수행능력)의 차이가 있을 것이다.

## 2. 용어의 조작적 정의

### 1) 미용업 종사자의 심리적 특성 변인

#### (1) 성취동기

본 연구에서의 성취동기는 미용업 종사자가 “도전적인 과제를 성취함으로써 만족을 얻으려고 하는 욕구” (유경훈, 2006, p.73)를 의미한다.

#### (2) 자기효능감

본 연구에서의 자기효능감은 미용업 종사자가 “개인이 주어진 상황에서 어떤 행동을 하기 위해 필요한 동기와 인지차원 및 행동절차를 얼마나 잘 발휘할 수 있는가에 대한 자신의 판단 또는 신념” (박종일, 2008, p.47)을 의미

한다.

### (3) 직무스트레스

본 연구에서의 직무스트레스는 미용업 종사자가 “직무를 수행함에 있어 받게 되는 정신적 긴장 상태” (문충태, 2008, p.40)를 의미한다.

## 2) 미용업 종사자의 직무태도 변인

### (1) 직무만족

본 연구에서의 직무만족은 미용업 종사자가 “자신이 담당하고 있는 직무에 대해 일반적으로 만족하고 있는 정도” (김명희, 2009, p.67)를 의미한다.

### (2) 조직몰입

본 연구에서의 조직몰입은 미용업 종사자가 “조직에 대해서 감정적으로 가지게 되는 유대감, 일체감 등의 소속의식” (황규선, 2010, p.47)을 의미한다.

### (3) 이직의도

본 연구에서의 이직의도는 미용업 종사자가 “현재 직장을 가까운 시일 내

에 떠나고자 하는 생각” (문충태, 2008, p.41)을 의미한다.

### 3) 미용업 종사자의 직무성과 변인

#### (1) 직무성과

본 연구에서의 직무성과는 미용업 종사자의 “직무가 어느 정도 성공적으로 달성되었는지의 여부를 나타내는 개념” (김연선, 2008, p.52)을 의미한다.

#### (2) 서비스품질

본 연구에서의 서비스품질은 미용업 종사자의 “제공된 서비스의 수준이 고객의 기대수준과 얼마나 잘 일치되는지를 나타내는 개념” (이병호, 전인오, 2011, p.278)으로 정의한다.

#### (3) 생산성

본 연구에서의 생산성은 미용업 종사자의 “생산능력의 발전을 추구하는 동시에 목표지향적인 활동을 포함하는 개념” (최덕철, 2002, p.153)”으로 정의한다.

#### (4) 업무수행능력

본 연구에서의 업무수행능력은 미용업 종사자의 “직무와 관련된 제반활동과 관련된 실제적인 활동능력” (지용주, 공성배, 한동진, 2010, p.734)으로 정의한다.

#### 4) 미용업 종사자의 관계품질 변인

##### (1) 관계품질

본 연구에서의 관계품질은 미용업 종사자가 “관리자에 대한 만족과 신뢰를 어떻게 지각하고 있는가에 대한 개념” (권용주, 2002, p.69)으로 정의한다.

### 3. 측정도구

본 연구는 실증적 연구를 위해 미용업 종사자를 대상으로 설문지를 사용하여 조사하였다. 본 연구에 사용된 설문지의 구성과 문항은 다음 <표 1>과 같다. 설문지의 구성은 심리적 특성을 측정하는 성취동기, 자기효능감, 직무스트레스와 직무태도를 측정하는 직무만족, 조직몰입, 이직의도와 직무성과, 관계품질, 인구통계적 변인의 9부분으로 구성되었으며, 총 문항 수는 113문항으로 구성하였다.

<표 1> 설문지 구성

변수	측정 변수	문항 수	내용	선행연구	척도
인구 통계적 변인	인구 통계적 변인	13	성별, 연령, 결혼 여부, 교육수준, 월평균 수입, 이직 횟수, 현 직장 형태, 업무 분야, 경력, 직위, 1일 근무시간, 4대 보험 가입 여부, 교대근무 여부	연구자	선택형 문항
심리적 특성	성취 동기	17	목표지향, 관계지향	김은정(2009), 왕영숙(2010), 연구자	5 점 Likert 척도
	자기 효능감	8	자기효능감	Jones(1986), 안성철(2009)	
	직무스트레스	20	대인관계, 조직관계, 지시불일치, 업무과다	노종희(2001), 박경희(1995), 유효근(2009), 하재운(1996), Lauver & Kristof(2007), Price & mueller(1986), Wheeler(2007), 송승현(2011), 안대회·전정아(2010)	
직무 태도	직무 만족	13	개인적성만족, 직무환경만족	Chang et al.(2007), Firitto et al.(2007), Telletsen & Thomas(2005), 박종혁(2006), 우희명(2007)	
	조직 몰입	9	조직몰입	Shafer(2002), Steel & Ovalle(1984), 신정하(2011),안대회·전정아(2010), 이수연(2007)	
	이직 의도	8	이직의도	Arvey & Murphy(1998), Kirkman & Rosen(1999), Youset(1998), 김복일(2005), 박희봉(2005), 오경현(2010)	
직무 성과	직무 성과	10	서비스품질, 생산성, 업무수행능력	Crosby et al.(1990), Jaworski & Kohli(1991), Churchill, Ford, & alker(1974), 권용주(2002)	
관계 품질	관계 품질	15	관계품질		
합계		113			

## 1) 미용업 종사자의 인구통계적 변인

인구통계적 변인은 대상자의 일반적 특성(성별, 연령, 결혼여부, 교육정도, 월평균수입)을 측정하는 5문항과 직업적 특성(이직횟수, 직장형태, 세부 업무, 경력, 직위, 1일 근무시간, 4대 보험 가입여부, 교대근무 여부)을 측정하는 8문항, 총 13문항으로 선택형 문항으로 구성하였다.

## 2) 미용업 종사자의 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스) 변인

성취동기는 김은정(2009)의 연구와 왕영숙(2010)의 연구에서 신뢰도와 타당도가 검증된 문항을 수정하여 1차 예비조사에서 미용업 종사자를 대상으로 일대일 면접법으로 질적연구를 수행하였다. 질적연구 결과 도출된 17문항을 사용하였다. 자기효능감은 Jones(1986), 안성철(2009)의 연구에서 신뢰도와 타당도가 검증된 8개 문항을 사용하였다. 직무스트레스는 박경희(1995), 하재운(1996), 노종희(2001)의 연구에서 사용한 문항을 수정·사용한 유호근(2009)의 연구에서 신뢰도와 타당도가 검증된 문항을 본 연구 목적에 맞게 수정·보완하여 총 20문항을 사용하였다. 미용업 종사자의 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스)을 측정하기 위해 ‘전혀 그렇지 않다’ (1점)에서 ‘매우 그렇다’ (5점)까지 5점 Likert척도로 측정하

였다.

### 3) 미용업 종사자의 직무태도(직무만족, 직무몰입, 이직의도) 변인

직무만족은 연구자가 2차 예비조사에서 Lauver & Kristof(2007), Price & mueller(1986), Wheeler, Gallagher & Brouer(2007), 송승현(2011), 안대희, 전정아(2010)의 연구를 참조하여 '개인적성만족'과 '직무환경만족'으로 수정·보완 후 연구하여 신뢰도와 타당도가 검증된 11문항을 사용하였다. 조직몰입은 Chang et al.(2007), Firitto et al.(2007), Telletsen & Thomas(2005), 박종혁(2006)의 연구에서 사용한 문항을 수정·사용한 우희명(2007)의 연구에서 신뢰도와 타당도가 검증된 문항을 본 연구에 맞게 수정·보완한 후 총 9문항을 최종 사용하였다. 이직의도는 연구자가 2차 예비조사에서 Shafer(2002), Steel & Ovalle(1984), 신정하(2011), 안대희, 전정아(2010), 이수연(2007)의 연구를 토대로 수정·보완 후 사용한 신뢰도와 타당도가 검증된 8개의 설문문항을 사용하였다. 미용업 종사자의 직무태도(직무만족, 자기효능감, 이직의도)를 측정하기 위해 5점 Likert척도로 측정하였다.

### 4) 미용업 종사자의 직무성과 변인

직무성과는 Arvey & Murphy(1998), Kirkman & Rosen(1999), Youset(1998), 김복일(2005), 박희봉(2005)의 연구에서 사용한 문항을 수정·사용한 오경현(2010)의 연구에서 신뢰도와 타당도가 검증된 15개의 설문문항을 사용하였다. 척도는 5점 Likert척도로 측정하였다.

#### 5) 미용업 종사자의 관계품질 변인

관계품질은 Crosby et al.(1990), Jaworski & Kohli(1991), Churchill, Ford, & Walker(1974)의 연구에서 사용한 문항을 수정·사용한 권용주(2002)의 연구에서 신뢰도와 타당도가 검증된 10개의 설문문항을 사용하였다. 척도는 5점 Likert척도로 측정하였다.

### 4. 자료수집 및 연구대상

#### 1) 자료수집

##### (1) 1차 예비조사

1차 예비조사는 본 연구의 심리적 특성 변인 중 미용업 종사자의 성취동기를 연구하기 위해 개인 심층 면접(in-depth interview)을 실시하였다. 이

를 위해 미용업에 근무하고 있는 종사자들 중에 헤어디자인 분야 종사자 7명, 메이크업 분야 종사자 7명, 피부미용 분야 종사자 7명, 총 21명을 선정하였다.

심층면접은 2011년 10월에서 11월까지 약 두 달간 면담자 한 명 당 1시간에서 1시간 30분 정도에 걸쳐 진행되었으며, 내용 보존의 정확성을 위해 면접 대상자의 사전 동의를 얻어 심층면접 전 과정을 녹취 하였고, 녹취 내용은 면접 대상자의 표현 양식 그대로 필사하여 정리하였다. 질적 연구의 자료 분석은 부호화, 해체화, 재구성 과정을 통해 연구 결과 해석에 대한 객관성을 높였다.

연구 결과, 미용업 종사자들의 성취동기가 직무와 밀접한 관련이 있었으며, 자료 분석 결과, 성공성취동기, 실패회피동기, 목표성향동기, 도전의식동기 4개 요인이 도출되었다. 4가지 요인 외에 미용업 종사자의 업무 특성 상 상사, 동료, 직원, 고객과의 관계를 중요시하며 목표 설정, 업무 성공과 같은 부분에 영향을 미친다는 응답이 면담자 대부분에게서 나타나 이를 연구자가 관계지향동기로 명명하였다.

1차 예비조사 결과에 대한 내용은 다음 <표 2>와 같다.

<표 2> 1차 예비조사 결과

항 목	질문내용	결과내용
성공추구 동기	맡은 업무를 잘 해 냈을 때 기분은 어떤가요? 과거에 잘해냈던 일이나 업무를 자주 떠올리나요?	업무 성공 시 만족감, 자신감 표현 현재 문제 해결 시 과거 성공사례 회상하며 진행
실패회피 동기	미용대회나 진급테스트, 시술결과가 안 좋을 때 기분은 어떤가요? 미용시술 후 고객반응이 부정적일 때 어떻게 하시나요? 가끔 이유 없이 자신감이 떨어질 때가 있나요? 어려운 시술이나 대회 전에 신경이 날카로워지나요?	결과 안 좋을 때 상황 인정 마인드 컨트롤, 대화, 기술개발 통해 문제 해결 노력
도전의식 동기	업무수행 시 옆에 경쟁자가 있으면 영향을 미치나요? 쉬운 일과 어려운 일이 있을 때 어떤 일을 즐기시나요? 어려움이 닥치면 해결하기 위해 어떤 방법을 취하시나요?	경쟁자와의 경쟁을 발전을 위한 자극으로 받아들임 어려움을 주변 도움 요청, 대화 등으로 해결
목표성향 동기	미용에서 이루고 싶은 목표는 무엇인가요? 목표를 설정할 때 고려하는 것은 어떤 게 있나요? 목표를 이루기 위해 하는 노력은 무엇이 있나요? 목표달성이 안 됐을 때 취하는 행동이 있으신가요?	현재보다 높은 목표 설정 목표 달성 위해 진화, 기술 습득 목표 달성 실패 시 재설정·진행
관계지향 동기	시술 시 고객과 이야기하는 것을 즐기시나요? 동료나 상사와의 관계가 업무수행에 어떤 영향을 미치나요? 마음이 잘 맞는 사람과 업무능력이 뛰어난 사람 중 어떤 사람과 같이 일 하고 싶나요? 업무수행이 동료와의 관계를 멀어지게 한다고 생각되면 어떻게 하시나요?	상사·동료·고객과의 관계 중시 관계가 업무수행에 영향 미침 관계유지·개선 위해 대화, 조연구하기, 편지쓰기, 먼저 사과하기 등의 노력 기울임

## (2) 2차 예비조사

2차 예비조사는 본 연구의 직무태도 변인 중 미용업 종사자의 직무만족과

이직의도의 영향관계를 파악하기 위해 실증적 연구를 진행하였다. 연구의 자료 수집은 2012년 2월 10일부터 2월 24일까지 이루어졌다. 총 230부를 배포하여 197부를 회수하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 다중회귀분석을 실시하여 문항의 요인 및 신뢰도와 영향관계를 검증하였다. 연구결과를 요약하면 다음 <표 3>과 같다.

<표 3> 2차 예비조사 결과

분석	변수	결과	
요인분석	직무만족	개인적성만족, 직무환경만족	
	이직의도	이직의도	
신뢰도분석	직무만족	개인적성만족	.89
		직무환경만족	.88
	이직의도		.91
다중회귀 분석	개인적성만족 => 이직의도	t값: -4.19**	
	직무환경만족 => 이직의도	t값: -4.70**	

2차 예비조사 연구 결과, 미용업 종사자의 직무만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무만족(개인적성만족, 직무환경만족)이 높을수록 이직의도가 낮으며, 직무만족(개인적성만족, 직무환경만족)이 낮을수록 이직의도가 높다는 것을 알 수 있었다. 2차 예비조사 결과를 참고로 본 조사에서 직무만족과 이직의도간의 부(-)의 영향관계가 나올 것으로 예상하여 가설을 설정하였다.

### (3) 본 조사

1,2차 예비조사의 결과를 바탕으로 하여 완성된 설문지를 사용하여 수도권에 위치하고 있는 미용업 종사자를 대상으로 편의추출을 실시하였다. 본 연구의 자료 수집은 2012년 3월 20일부터 3월 31일까지 이루어졌다. 연구대상자는 실질적으로 업무를 수행하고 있는 미용업 종사자 480명을 대상으로 직접 방문하거나 책임자에게 조사목적과 취지를 설명하고 협조를 얻어 응답자들이 직접 기입하는 자기기입법으로 시행되었다. 설문조사 결과 총 480부를 배포하여 404부를 회수하여 본 연구의 통계분석에 사용하였다.

#### 2) 연구대상

연구대상자들의 인구통계적 변인의 분포는 <표 4>와 같다. 성별은 남성 59명(14.6%), 여성 345명(85.4%)으로서 미용업 특성 상 여성의 비율이 더 많았다. 연령은 20대가 216명(53.5%)으로 가장 많았으며, 30대 90명(22.3%), 40대 61명(15.1%)순이었다. 결혼여부는 미혼이 294명(72.8%), 기혼 105명(26.0%)의 분포를 보였고, 교육수준은 고졸이 170명(42.1%), 전문대졸 86명(21.3%), 대졸 86명(21.3%), 대학원 졸 45명(11.1%)이었다. 월평균수입은 100만원 이상~200만원 미만 130명(32.2%), 100만원 미만 128명(31.7%), 200만원 이상~300만원 미만 71명(17.6%)순이었다. 이직

횟수는 없음이 151명(37.4%)으로 가장 많았으며, 1~2회 133명(32.9%), 3~5회 107명(26.5%)으로 나타났다. 현 직장형태는 10인 미만 개인사업체 197명(48.8%)으로 가장 많았고, 10인 이상~30인 미만 개인사업체 71명(17.6%), 프랜차이즈 살롱 65명(16.1%) 순이었다. 업무분야는 헤어 188명(46.5%), 피부 99명(24.5%), 메이크업 43명(10.6%) 이었으며, 네일과 매니저 및 관리직, 교육직이 모두 12명, 3.0%를 차지했다. 경력은 1년 미만이 137명(33.9%), 1년 이상~3년 미만 68명(16.8%), 5년 이상~10년 미만 58명(14.4%), 3년 이상~5년 미만 54명(13.4%), 10년 이상~15년 미만 42명(10.4%)의 순서로 나타났다. 직위는 스텝 145명(35.9%), 디자이너 87명(21.5%), 원장 68명(16.8%) 으로 나타났다. 1일 근무시간은 8시간 이상~10시간 미만 163명(40.3%)이 가장 많았고, 8시간 미만 100명(24.8%)과 10시간 이상~12시간 미만 99명(24.5%)이 비슷했으며, 12시간 이상 근무도 42명(10.4%)을 차지하였다. 4대 보험 여부는 가입 함 201명(49.8%), 가입 안함 189명(46.8%)순으로 나타났다. 교대근무 여부는 교대근무 하지 않음이 319명(79.0%), 2교대 근무 58명(14.4%), 3교대 근무 8명(2.0%)으로 나타났다.

빈도분석 결과, 고졸의 미혼 여성이며 경력 1년 미만의 종사자가 100만원 이상~120만원 미만의 급여를 받으면서 8~10시간의 근무를 교대근무 없이 가장 많이 하는 것으로 나타났다.

<표 4> 연구 대상자의 인구통계적 변인 분포

(N = 404)

구분	분류	응답자수 (명)	비율 (%)	구분	분류	응답자수 (명)	비율 (%)	
성별	남성	59	14.6	업무분야	헤어	188	46.5	
	여성	345	85.4		피부	99	24.5	
연령	20세 미만	21	5.2		메이크업	43	10.6	
	20대	216	53.5		네일	12	3.0	
	30대	90	22.3		매니저	12	3.0	
	40대	61	15.1		교육직	12	3.0	
	50대	16	4.0		기타	38	9.4	
결혼여부	미혼	294	72.8		경력	1년 미만	137	33.9
	기혼	105	26.0	1-3년		68	16.8	
	기타	5	1.2	3-5년		54	13.4	
교육수준	중졸	3	0.7	5-10년		58	14.4	
	고졸	170	42.1	10-15년		42	10.4	
	전문대졸	86	21.3	15-20년		24	5.9	
	4년대졸	86	21.3	20년 이상		21	5.2	
	대학원졸	45	11.1	직위		스텝	145	35.9
	기타	14	3.5		디자이너	87	21.5	
월평균수입	100만원 미만	128	31.7		원장	68	16.8	
	100-200만원	130	32.2		매니저	34	8.4	
	200-300만원	71	17.6		기타	70	17.3	
	300-400만원	36	8.9	근무시간	8시간 미만	100	24.8	
	500만원 이상	39	9.7		8-10시간	163	40.3	
이직횟수	없음	151	37.4		10-12시간	99	24.5	
	1-2회	133	32.9		12시간 이상	42	10.4	
	3-5회	107	26.5		교대근무	교대 하지 않음	319	79.0
	6-9회	9	2.2	2교대		58	14.4	
	10회 이상	4	1.0	3교대		8	2.0	
현직장형태	10인 미만	197	48.8	기타		19	4.7	
	10-30인 미만	71	17.6	4대보험여부		가입 안함	189	46.8
	30인 이상	38	9.4			가입함	201	49.8
	프랜차이즈	65	16.1			기타	14	3.4
	4대보험여부	가입 안함	189	46.8				
가입함		201	49.8					
기타		14	3.4					

## 5. 자료분석

본 연구의 자료분석을 위하여 SPSS 18.0 프로그램을 사용하였다.

본 연구의 자료분석을 위해 사용된 분석방법은 아래의 <표 5>와 같다.

첫째, 연구대상자의 인구통계적 특성을 파악하기 위해 빈도분석, 백분율을 산출하였다.

둘째, 성취동기, 자기효능감, 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 직무성과, 관계품질에 대한 요인분석을 위해 주성분분석(principal components analysis)을 이용하였으며, 직교회전(orthogonal rotation) 방법으로는 베리맥스(varimax)법을 이용하였다. 요인분석 결과 고유치 1이상의 값을 갖는 성분만을 요인으로 추출하였다.

셋째, 성취동기, 자기효능감, 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 직무성과, 관계품질에 대한 요인분석을 통해 추출된 성분들에 대해 신뢰도 분석을 실시하였다. 신뢰도 분석 결과 Cronbach's alpha의 경우 .60이상이면 측정항목의 신뢰도에는 문제가 없는 것으로 간주(정충영, 최이규, 2004)하고 있으므로 .60 이상의 항목만을 대상으로 분석하였다.

넷째, 미용업 종사자의 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스)과 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도), 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력)의 영향관계를 파악하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

<표 5> 자료분석 내용 및 분석방법

가 설	분 석 내 용	분 석 방 법
	인구통계적 특성	빈도분석, 백분율
	연구 단위들의 단일차원성 (타당성과 신뢰도 분석)	요인분석, 신뢰도 분석
<b>심리적 특성과 직무태도와의 관계</b>		
H1-1	심리적 특성 -> 직무만족	다중회귀분석
H1-2	심리적 특성 -> 조직몰입	
H1-3	심리적 특성 -> 이직의도	
<b>심리적 특성과 직무성과의 관계</b>		
H2-1	심리적 특성 -> 서비스품질	다중회귀분석
H2-2	심리적 특성 -> 생산성	
H2-3	심리적 특성 -> 업무수행능력	
<b>직무태도와 직무성과의 관계</b>		
H3-1	직무태도 -> 서비스품질	다중회귀분석
H3-2	직무태도 -> 생산성	
H3-3	직무태도 -> 업무수행능력	
<b>직무태도별 변수간의 관계</b>		
H4-1	직무만족 <-> 조직몰입	상관관계
H4-2	직무만족 <-> 이직의도	
H4-3	조직몰입 <-> 이직의도	
<b>관계품질 집단 간 심리적 특성, 직무태도, 직무성과 변수들의 차이</b>		
H5-1	관계품질 집단 간 성취동기 차이	t-test
H5-2	관계품질 집단 간 자기효능감 차이	
H5-3	관계품질 집단 간 직무스트레스 차이	
H5-4	관계품질 집단 간 직무만족 차이	
H5-5	관계품질 집단 간 조직몰입 차이	
H5-6	관계품질 집단 간 이직의도 차이	
H5-7	관계품질 집단 간 직무성과 차이	

다섯째, 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)의 변수별(직무만족-조직몰입, 직무만족-이직의도, 조직몰입-이직의도) 관계를 파악하기 위해

Person의 적률상관관계 분석을 실시하였다.

여섯째, 관계품질을 5점 Likert 척도로 측정 후 평균을 기준으로 평균보다 높은 집단을 고만족집단, 평균보다 낮은 집단을 저만족집단으로 분류한다. 관계품질 집단(고만족집단, 저만족집단) 간 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스), 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도), 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력) 변수들의 차이를 알아보기 위해 *t*-test를 실시하였다.

## IV. 연구결과 및 논의

### 1. 심리적 특성, 직무태도, 직무성과, 관계품질의 요인분석

#### 1) 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스)의 요인분석

##### (1) 성취동기

본 연구에서 사용한 설문 문항에 대한 요인분석을 위해 주성분분석(principal components analysis)을 이용하였으며, 직교회전(orthogonal rotation) 방법으로는 베리맥스(varimax)법을 이용하였다. 신뢰도 분석은 Cronbach's alpha의 경우 .60이상이면 측정항목의 신뢰도에는 문제가 없는 것으로 간주(정충영, 최이규, 2004)하고 있으므로 .60 이상의 항목만을 대상으로 분석하였다. 요인분석 결과 고유치 1이상의 값을 갖는 성분만을 요인으로 추출하였다.

성취동기를 측정하는 17문항에 대한 요인분석을 하였으며 그 결과는 <표 6>과 같다. 요인분석 결과, 최소 고유치 1 이상의 기준에 의하여 요인과 문항을 검토하였으며, 성취동기 17문항 중 요인에 적합하지 않은 8문항을 제외한 9문항에 대하여 다시 요인분석을 실시하여 목표지향과 관계지향이라는 두 개의 요인으로 묶었다. 성취동기에 관한 선행연구의 요인분석을 살펴보면, 김은

정(2009)의 연구에서는 목표성향과 미래지향성, 자신감, 책임감, 모험심, 도전의식, 과업지향성으로 구분하여 연구하였으며, 왕영숙(2010)의 연구에서는 실패회피동기, 성공성취동기, 타인인정동기 3개 요인으로 나누어 연구하여 본 연구에서 목표지향과 관계지향의 두 개 요인으로 나눈 것과 구분된다. 이는 연구대상자에 따라 요인분석 결과가 달라질 수 있음을 나타낸 것이라 할 수 있다.

<표 6> 성취동기의 요인분석 및 신뢰도분석

(N = 404)

요인 1. 목표지향	요인부하량
목표달성이 어려울 때라도 목표를 달성하기 위해 적극적인 행동을 취한다.	.80
목표를 향해서 꾸준히 노력하고 있다.	.77
어려움이 닥쳐도 포기하지 않고 도전한다.	.75
쉬운 일보다 어려운 일에 도전한다.	.70
목표를 설정할 때 성공하기 위해 고려하는 것이 있다.	.63
미용에서 꼭 이루고 싶은 목표가 있다.	.60
고유치: 3.68 분산율(%): 40.93 누적분산율(%): 40.93 Cronbach's $\alpha$ : .82	
요인 2. 관계지향	요인부하량
동료·상사와의 관계를 원활히 함으로써 긍정적인 업무수행을 추구한다.	.84
미용 시술 시 일을 잘하는 사람보다 마음이 맞는 사람과 같이 하는 것이 업무향상에 도움이 된다.	.74
미용시술시 고객과의 대화 통해 우호적 관계 형성하여 업무능률향상에 도움이 되고자 한다.	.74
고유치: 1.49 분산율(%): 16.56 누적분산율(%): 57.49 Cronbach's $\alpha$ : .70	

요인 1은 도전과 목표에 관한 내용이며, 요인부하량은 .60 이상이며 모두 6

개 문항이 포함되었다. 고유치는 3.68이며 분산율 40.93%, 누적분산율 40.93%, Cronbach's alpha값은 .82이다.

요인 2는 관계형성과 업무수행에 관한 내용이며, 요인부하량은 .74 이상이며 모두 3개 문항이 포함되었다. 고유치는 1.49이며 분산율 16.56%, 누적분산율 57.49%, Cronbach's alpha값은 .70이었다.

## (2) 자기효능감

본 연구에서 사용한 자기효능감 8문항에 대한 요인분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 7>과 같다.

<표 7> 자기효능감의 요인분석 및 신뢰도분석

(N = 404)

요인. 자기효능감	Cronbach's α
나의 주어진 업무를 현재의 내 능력으로 충분히 잘 수행 할 수 있다.	.83
나는 나의 부서(팀)의 업무에 적응하는 데에 아무런 문제가 없다고 생각한다.	
나는 내가 담당하고 있는 업무처리에 필요한 충분한 역량을 갖추고 있다고 생각한다.	
나는 내가 담당하고 있는 업무를 처리하는 데 필요한 모든 지식을 가지고 있다.	

요인분석 결과, 최소 고유치 1 이상의 기준에 의하여 요인과 문항을 검토하였으며, 자기효능감 8문항 중 요인에 적합하지 않은 4문항을 제외한 4문항에

대하여 다시 요인분석을 실시하여 자기효능감 하나의 단일 차원으로 묶었다. 이것은 안성철(2009)의 자기효능감에 관한 연구결과와 일치한다. 자기효능감의 Cronbach's alpha값은 .83으로 나타나 자기효능감 척도에 대한 신뢰도가 검증되었다.

### (3) 직무스트레스

본 연구에서 사용한 직무스트레스 20문항에 대한 요인분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 8>과 같다. 요인분석 결과, 최소 고유치 1 이상의 기준에 의하여 요인과 문항을 검토하였으며, 직무스트레스 20문항 중 요인에 적합하지 않은 4문항을 제외한 16문항에 대하여 다시 요인분석을 실시하여 대인관계요인, 조직요인, 지시불일치, 업무과다 4개 요인으로 묶었다.

직무스트레스에 관한 선행연구의 요인분석을 살펴보면, 본 연구의 직무스트레스 20문항을 참조한 유효근(2009)의 연구에서 대인관계요인, 조직요인, 역할요인으로 나누어 본 연구의 대인관계요인과 조직요인이 일치하였다.

요인 1은 대인관계에 관한 내용이며, 요인부하량은 .54 이상이며 모두 6개 문항이 포함되었다. 고유치는 6.77이며 분산율 42.32%, 누적분산율 42.32%, Cronbach's alpha값은 .88이었다.

요인 2는 조직에 관한 내용이며, 요인부하량은 .68 이상이며 모두 4개 문항이 포함되었다. 고유치는 1.59이며 분산율 9.96%, 누적분산율 52.28%,

<표 8> 직무스트레스의 요인분석 및 신뢰도분석

(N = 404)

요인 1. 대인관계요인	요인부하량
나는 일에 대해 터놓고 이야기 할 상사, 동료, 부하가 없다.	.79
나는 상사, 동료, 부하들과 인간관계에 있어서 소외감을 느낀다.	.77
나는 상사, 동료, 부하에 대해 신뢰감이나 애정을 갖지 못한다.	.76
현재 소속 부서(팀)는 나의 적성이나 성격에 적절하지 못하다.	.75
나의 직속상사는 부하를 적절히 통제하지 못한다.	.62
나의 직속상사는 업무처리가 적절하지 못하다.	.54
고유치:6.77 분산율(%): 42.32 누적분산율(%): 42.32 Cronbach's $\alpha$ : .88	
요인 2. 조직요인	요인부하량
나는 보고나 결재 문제로 어려움을 겪고 있다.	.83
나의 회사는 제안을 쉽게 받아들이지 않는다.	.78
나의 회사는 분위기가 좋지 못하다.	.76
나의 부서(팀)는 목표달성을 위해 최선을 다하는 분위기가 아니다.	.68
고유치: 1.59 분산율(%): 9.96 누적분산율(%): 52.28 Cronbach's $\alpha$ : .87	
요인 3. 지시불일치	요인부하량
나의 직속 상사는 나의 생각과 다르게 업무를 처리하도록 요구하고 있다.	.76
나는 내가 하지 않아도 될 일을 하고 있다.	.75
나는 두 사람 이상의 상사로부터 서로 상반된 업무지시를 받고 있다.	.68
나는 상사나 회사로부터 애매한 지시나 명령을 받고 있다.	.55
고유치: 1.29 분산율(%): 8.04 누적분산율(%): 60.32 Cronbach's $\alpha$ : .73	
요인 4. 업무과다	요인부하량
나는 업무가 많아서 휴식을 취할 시간이 없다.	.84
나는 일과 후나 휴무일에도 업무와 관련된 일을 한다.	.80
고유치: 1.01 분산율(%): 6.28 누적분산율(%):66.61 Cronbach's $\alpha$ : .63	

Cronbach's alpha값은 .87이었다.

요인 3은 지시불일치에 관한 내용이며, 요인부하량은 .55 이상이며 모두 4개 문항이 포함되었다. 고유치는 1.29이며 분산율 8.04%, 누적분산율 60.32%, Cronbach's alpha값은 .73이었다.

요인 4는 업무과다에 관한 내용이며, 요인부하량은 .80 이상이며 모두 2개 문항이 포함되었다. 고유치는 1.01이며 분산율 6.28%, 누적분산율 66.61%, Cronbach's alpha값은 .63이었다.

## 2) 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)의 요인분석

### (1) 직무만족

본 연구에서 사용한 직무만족 13문항에 대한 요인분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 9>와 같다.

요인분석 결과, 최소 고유치 1 이상의 기준에 의하여 요인과 문항을 검토하였으며, 직무만족 13문항 중 요인에 적합하지 않은 3문항을 제외한 10문항에 대하여 다시 요인분석을 실시하여 개인적성만족, 직무환경만족 2개 요인으로 묶었다. 직무만족에 관한 선행연구의 요인분석을 살펴보면, 본 연구의 직무만족 13문항을 참조한 신정하(2011)의 직무만족에 관한 연구와 요인분석 결과가 일치한다.

요인 1은 직무에 대한 개인적성만족에 관한 내용이며, 요인부하량은 .74 이

상이며 모두 6개 문항이 포함되었다. 고유치는 5.21이며 분산율 52.07%, 누적분산율 52.07%, Cronbach's alpha값은 .90이었다.

요인 2는 직무환경에 대한 만족에 관한 내용이며, 요인부하량은 .75 이상이며 모두 4개 문항이 포함되었다. 고유치는 1.87이며 분산율 18.70%, 누적분산율 70.78%, Cronbach's alpha값은 .87이었다.

<표 9> 직무만족의 요인분석 및 신뢰도분석

(N = 404)

요인 1. 개인적성만족	요인부하량
나의 일에 흥미를 느낀다.	.85
내가 하고 있는 일은 가치 있는 일이라고 생각한다.	.85
나는 내 일에 정열을 쏟는다.	.83
나는 내 일을 선택한 것에 후회하지 않는다.	.78
나의 직무에 대해 전반적으로 만족한다.	.75
나는 현재 업무를 수행하는 데 있어 기쁨과 보람을 느낀다.	.74
고유치: 5.21 분산율(%): 52.07 누적분산율(%): 52.07 Cronbach's α: .90	
요인 2. 직무환경만족	요인부하량
직원에 대한 회사의 복지후생시설에 대해 만족한다.	.86
급여체계가 적절하다고 생각한다.	.82
교육 및 훈련의 기회가 공정하게 주어진다.	.86
채용, 승진제도는 능력에 따라 공정하게 운영된다.	.75
고유치: 1.87 분산율(%): 18.70 누적분산율(%): 70.78 Cronbach's α: .87	

## (2) 조직몰입

본 연구에서 사용한 조직몰입 9문항에 대한 요인분석을 실시하였으며, 그 결과는 표<10>과 같다. 요인분석 결과, 최소 고유치 1 이상의 기준에 의하여

요인과 문항을 검토하였다. 조직몰입 9문항 중 제외된 문항이 없었으며, 조직몰입 단일 요인으로 묶였다. 조직몰입에 관한 선행연구의 요인분석을 살펴보면, 본 연구의 조직몰입 문항을 참조한 우희명(2007)의 조직몰입에 관한 연구결과와 일치한다. 조직몰입의 Cronbach's alpha값은 .92로 조직몰입에 대한 신뢰도가 검증되었다.

<표 10> 조직몰입의 요인분석 및 신뢰도분석

(N = 404)

요인. 조직몰입	Cronbach's $\alpha$
우리 부서(팀)의 직원들은 가족 같은 느낌이 들 정도로 동료애를 갖고 있다고 생각한다.	.92
나는 우리 회사에 대해서 강한 애사심을 갖고 있는 편이다.	
부서(팀), 회사 동료의 문제나 어려움이 나의 문제인 것처럼 느껴진다.	
지인들에게 우리 회사에 대해서 이야기하는 것을 좋아하는 편이고, 실제로 좋은 점을 이야기하고 있다.	
나는 이 부서(팀)에서 근무하고 있는 것이 행복하다고 느끼고 있다.	
이 회사의 문제는 나에게 주어진 문제라고 생각한다.	
나는 현재의 부서(팀)에 대해서 강한 소속감을 느끼고 있는 편이다.	
만약 미용업을 지원하고자 하는 사람을 만나면 적극적으로 우리 회사를 추천할 것이다.	
나는 우리 회사를 평생직장으로 생각하고 있다.	

### (3) 이직의도

본 연구에서 사용한 이직의도 8문항에 대한 요인분석을 실시하였으며, 그

결과는 표<11>과 같다. 요인분석 결과, 최소 고유치 1 이상의 기준에 의하여 요인과 문항을 검토하였다. 이직의도 8문항 중 제외된 문항이 없었으며, 이직의도 단일 요인으로 묶였다. 이직의도에 관한 선행연구의 요인분석을 살펴보면, 본 연구의 이직의도 8문항을 참조한 이수연(2007)의 이직의도에 관한 연구결과와 일치한다. 이직의도의 Cronbach's alpha값은 .91로 나타나 이직의도의 신뢰도가 검증되었다.

<표 11> 이직의도의 요인분석 및 신뢰도분석

(N = 404)

요인. 이직의도	Cronbach's α
나는 현재 다른 곳으로 이직을 심각하게 고려하고 있다. 실제로 떠날 계획을 세우고 정보를 수집하고 있다. 다른 곳에서 좋은 제의를 받으면 이 직장을 떠날 것이다. 현재보다 조금이라도 여건이 나빠진다면 나는 이 회사를 떠날 것이다. 나는 이 회사의 구성원으로서 계속 남아 있기를 희망하지 않는다. 나는 종종 그만두고 싶을 때가 있다. 나는 다른 회사에서 일해보고 싶다. 이 회사에 계속 근무해서 내가 얻을 것이 별로 없다.	.91

### 3) 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력)의 요인분석

본 연구에서 사용한 직무성과 15문항에 대한 요인분석을 실시하였으며, 그 결과

는 <표 12>와 같다.

<표 12> 직무성과의 요인분석 및 신뢰도분석

(N = 404)

요인 1. 서비스품질	요인부하량
고객을 대하는 서비스 가치를 알게 되었다.	.84
고객을 대하는 서비스 태도가 향상되었다.	.80
내가 하는 일의 기여도가 향상되었다.	.76
고객을 대하는 태도가 진취적으로 변했다.	.74
내가 하는 일의 성취도가 증대되었다.	.74
고유치: 7.66 분산율(%): 51.03 누적분산율(%): 51.03 Cronbach's $\alpha$ : .91	
요인 2. 생산성	요인부하량
미용활동에 적극 참여함으로써 업무수행능력이 우수한 성과를 내고 있다.	.86
미용활동에 적극 참여함으로써 신속한 업무처리를 하고 있다.	.86
미용활동에 적극 참여로 향상된 직무성과를 내고 있다.	.84
업무시간 내에 최대한 열심히 일함으로 보다 향상된 성과를 내고 있다.	.65
미용실 내의 모든 직원들과 조화로운 관계를 형성하고 있다.	.58
직무에 몰입함으로써 업무 능률이 향상되었다.	.50
고유치: 1.69 분산율(%): 11.23 누적분산율(%): 62.26 Cronbach's $\alpha$ : .88	
요인 3. 업무수행능력	요인부하량
나에게 승진기회가 많이 이루어지고 있다.	.81
내가 평가되고 있는 근무평정이 공정하고 합리적이다.	.79
나의 상급자는 직무 수행 시 많은 관심과 배려를 하며 신뢰감을 보인다.	.72
회사와 일체감을 느끼고 신뢰하며 근무한다.	.58
고유치: 1.04 분산율(%): 6.95 누적분산율(%): 69.21 Cronbach's $\alpha$ : .84	

요인분석 결과, 최소 고유치 1 이상의 기준에 의하여 요인과 문항을 검토하였으며, 직무성과 15문항 중 제거된 문항은 없었고, 서비스품질, 생산성, 업무수행능력 3개 요인으로 묶였다. 직무성과에 관한 선행연구의 요인분석을 살펴보면, 본 연구의 직무만족 13문항을 참조한 오경현(2010)의 직무성과에 관한 연구와 요인분석 결과가 일치한다.

직무성과 요인 1은 고객서비스품질에 관한 내용이며, 요인부하량은 .74 이상이며 모두 5개 문항이 포함되었다. 고유치는 7.66이며 분산율 51.03%, 누적분산율 51.03%, Cronbach's alpha값은 .91이었다.

요인 2는 생산성에 관한 내용이며, 요인부하량은 .50 이상이며 모두 6개 문항이 포함되었다. 고유치는 1.69이며 분산율 11.23%, 누적분산율 62.26%, Cronbach's alpha값은 .88이었다.

요인 3은 업무수행능력에 관한 내용이며, 요인부하량은 .58 이상이며 모두 4개 문항이 포함되었다. 고유치는 1.04이며 분산율 6.95%, 누적분산율 69.21%, Cronbach's alpha값은 .84였다.

#### 4) 관계품질의 요인분석

본 연구에서 사용한 관계품질 10문항에 대한 요인분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 13>과 같다. 요인분석 결과, 최소 고유치 1 이상의 기준에 의하여 요인과 문항을 검토하였으며, 관계품질 10문항 중 제외된 문항이 없었으며, 관계품질 단일 요인으로 묶였다.

<표 13> 관계품질의 요인분석 및 신뢰도분석

(N = 404)

요인. 관계품질	Cronbach's $\alpha$
관리자는 나의 잠재력을 개발하는 데 많은 도움을 준다. 나는 관리자에 대해서 대체적으로 만족한다. 나는 관리자와 같이 일하는 것을 즐거워한다. 관리자는 자신의 성공과 부하직원의 능력개발을 동일시한다. 관리자는 내가 업무수행을 하는 데 필요한 능력을 가지고 있다는 것을 안다. 관리자는 나의 기대를 충족시켜주는 편이다. 나와 관리자와의 관계는 거리감이 없다. 나의 관리자는 진실한 편이다. 나의 관리자는 약속을 지키고자 노력한다. 나는 관리자를 신뢰한다.	.94

관계품질에 관한 선행연구의 요인분석을 살펴보면, 권용주(2002)는 관리자 만족과 관리자 신뢰 2개 요인으로 분류하였으며, 변광인(2005)은 소유주에 대한 만족과 소유주에 대한 신뢰 2개 요인으로 분류하여 본 연구 결과가 차이가 있으나, 이는 연구 대상자에 따라 요인분석 결과가 달라질 수 있음을 나타낸다고 할 수 있다. 관계품질의 Cronbach's alpha값은 .94로써 관계품질 척도에 대한 신뢰도가 검증되었다.

본 연구에서 관계품질 집단 간 심리적 특성, 직무태도, 직무성과의 차이를 알아보기 위해 전체 응답자 평균 3.36을 기준으로 평균 이상을 고만족집단,

평균 미만을 저만족집단으로 구분하였다. 고만족집단은 205명으로 집단 평균은 3.91,  $t$ 값은  $-25.31$ 이었다. 저만족집단은 199명이었으며, 집단 평균은 2.80,  $t$ 값은  $-25.38$ 이었다.

## 2. 심리적 특성과 직무태도와의 관계

미용업 종사자의 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스)이 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)에 유의한 영향을 미친다는 연구 가설 H1을 검증하기 위하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였으며, 변수입력방법은 단계선택(stepwise)방법을 사용하였다. 분석 결과는 <표 14~16>과 같다.

### 1) 심리적 특성과 직무만족에 대한 가설검증

H1-1. 심리적 특성은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1-1. 성취동기는 개인적성만족에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

H1-1-2. 자기효능감은 개인적성만족에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

H1-1-3. 직무스트레스는 개인적성만족에 부(-)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

H1-1-4. 성취동기는 직무환경만족에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

H1-1-5. 자기효능감은 직무환경만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1-6. 직무스트레스는 직무환경만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스)이 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도) 중 직무만족(개인적성만족, 직무환경만족)에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과는 다음 <표 14>와 같다.

<표 14> 심리적 특성이 직무만족에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

(N=404)

종속변수	독립변수		beta	t	R <sup>2</sup>	F	검증 결과
직무만족	개인적성만족	성취동기	.386	9.190**	.415	142.490**	채택 채택
		목표지향 관계지향	.380	9.040**			
	직무스트레스	자기효능감	.291	6.096**	.085	37.166**	채택 채택 기각 채택
		대인관계요인	-.228	-3.271**			
		조직요인	-.149	-2.286*			
		지시불일치 업무과다	.013 .179	.228 3.464**			
직무환경만족	성취동기	목표지향	.212	4.139**	.129	29.793**	채택 채택
		관계지향	.215	4.197**			
	직무스트레스	자기효능감	.164	3.337**	.027	11.137**	채택 기각 채택 기각
		대인관계요인	-.042	-.593			
		조직요인	-.200	-3.030**			
		지시불일치 업무과다	-.106 .046	-1.858 .869			

\* p<0.05, \*\* p<0.01

세부가설 H1-1-1인 성취동기가 개인적성만족에 유의한 영향을 미친다는

가설은 목표지향은 beta값 .386으로 통계적으로 유의하며, 개인적성만족에 정(+)  
의 영향을 미치고 있으며, 관계지향은 beta값 .380으로 개인적성만족에  
정(+)  
의 영향을 미치고 있으므로 세부가설인 H1-1-1은 가설이 채택되었다.  
자기효능감이 개인적성만족에 유의한 영향을 미친다는 세부가설 H1-1-2는  
beta값 .291로 자기효능감이 개인적성만족에 정(+)  
의 영향을 미친다는 것이  
검증되었다.

직무스트레스가 개인적성만족에 유의한 영향을 미친다는 세부연구가설인  
H1-1-3은 대인관계요인이 beta값 -.228로 개인적성만족에 부(-)  
의 영향  
을 미치는 것으로 나타났으며, 조직요인은 beta값 -.149로 개인적성만족에  
부(-)  
의 영향을 미쳤다. 지시불일치는 beta값 .013으로 개인적성만족에 유의  
한 영향을 미치지 못하였으며, 업무과다는 beta값 .179로 개인적성만족에 정  
(+)  
의 영향을 미쳤다.

세부가설 H1-1-4인 성취동기는 직무환경만족에 유의한 영향을 미친다는  
가설은 목표지향은 beta값.212로 직무환경만족에 정(+)  
의 영향을 미치고 있  
으며, 관계지향은 beta값 .215로 직무환경만족에 정(+)  
의 영향을 미치고 있  
으므로 H1-1-4의 가설은 채택되었다. 자기효능감이 직무환경만족에 유의한  
영향을 미친다는 세부가설 H1-1-5는 beta값 .164로 자기효능감이 직무환경  
만족에 정(+)  
의 영향을 미친다는 것이 검증되었다. 직무스트레스가 직무환경  
만족에 유의한 영향을 미친다는 세부연구가설인 H1-1-6은 대인관계요인이  
beta값 -.042로 직무환경만족에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났

으며, 조직요인은 beta값  $-.200$ 으로 직무환경만족에 부(-)의 영향을 미쳤다. 지시불일치는 beta값  $-.106$ 으로 직무환경만족에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났으며, 업무과다는 beta값  $.046$ 으로 가설이 기각되었다.

이는 미용업 종사자의 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스) 요인 중 직무스트레스의 일부 요인을 제외하고 심리적 특성이 높으면 직무에 대한 만족도가 높으며, 심리적 특성이 낮으면 직무에 대한 만족도도 낮아짐을 의미한다.

이러한 결과는 정서장애학교 교사의 성취동기와 직무 만족도와의 관계를 연구한 황윤정, 이재욱(2006)의 생리적 성취동기와 직무만족 간에 정(+)의 영향관계가 있어서 생리적 성취동기가 높을수록 직무만족도가 높았으며, 존경추구적 성취동기 사립학교의 석사 학위를 소지한 교사에게서 행정직 직무만족이 유관하게 나타났고, 자아실현 성취동기와 직무만족 간에 정(+)의 영향관계가 있는 것으로 나타난 연구결과와 맥락을 같이 한다. 또한, 봉영숙, 소향숙, 유혜숙(2009)의 간호사를 대상으로 자기효능감과 업무스트레스, 직무만족에 관한 연구에서 간호사의 자기효능감과 직무만족은 양의 상관관계가 있어서 자기효능감이 높으면 직무만족도 높고, 자기효능감이 낮으면 직무만족도 낮다고 한 연구결과를 지지한다고 볼 수 있다. 그리고, 직무스트레스와 직무만족간의 관계를 연구한 조재양, 하동현(2009)은 직무스트레스는 생활만족과 직무만족에 각각 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타난다고 하였으므로 본 연구와 그 결과가 일치한다고 볼 수 있다.

## 2) 심리적 특성과 조직몰입에 대한 가설검증

H1-2. 심리적 특성은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-2-1. 성취동기는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2-2. 자기효능감은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2-3. 직무스트레스는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스)이 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도) 중 조직몰입에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과는 다음 <표 15>와 같다.

<표 15> 심리적 특성이 조직몰입에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

(N=404)

종속변수	독립변수		beta	t	R <sup>2</sup>	F	검증결과
조직몰입	성취동기	목표지향	.237	4.755**	.176	42.888**	채택
		관계지향	.261	5.242**			채택
	자기효능감	자기효능감	.211	4.319**	.044	18.652**	채택
	직무스트레스	대인관계요인	-.221	-3.248**	.146	17.011**	채택
		조직요인	-.220	-3.450**			채택
		지시불일치	-.007	-.136			기각
	업무과다	.160	3.157**			채택	

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$

세부가설 H1-2-1인 성취동기는 조직몰입에 유의한 영향을 미친다는 가설은 목표지향이 beta값 .237로 조직몰입에 정(+)의 유의한 영향을 미치고 있

으며, 관계지향은 beta값 .261로 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치고 있으므로 세부가설인 H1-2-1은 가설이 채택되었다.

자기효능감이 조직몰입에 유의한 영향을 미친다는 세부가설 H1-2-2는 beta값 .211로 자기효능감이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미친다는 것이 검증되었다. 직무스트레스가 조직몰입에 유의한 영향을 미친다는 세부연구가설인 H1-2-3은 대인관계요인이 beta값 -.221로 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직요인은 beta값 -.220으로 조직몰입에 부(-)의 영향을 미쳤다. 지시불일치는 beta값 -.007로 조직몰입에 유의한 영향을 미치지 못하였으며, 업무과다는 beta값 .160으로 조직몰입에 정(+)의 영향을 미쳤다.

즉, 미용업 종사자의 성취동기, 자기효능감이 높고 직무스트레스가 낮을수록 조직에 몰입하게 되며, 성취동기, 자기효능감이 낮고 직무스트레스가 높을수록 조직에 대한 몰입도가 낮아짐을 의미한다. 그러나, 직무스트레스의 지시불일치 요인이 조직몰입과 영향관계가 없는 것으로 나타났다. 이는 미용업 종사자들이 대부분 두 명 이상의 팀을 이뤄 일을 하기 때문에 서로 다른 지시가 있을 경우 같은 팀의 지시를 우선적으로 수행하므로 이와 같은 결과가 나온 것으로 생각할 수 있다.

이러한 결과는 문영숙, 한수정(2011)이 간호사의 자기효능감과 전문직관이 조직몰입에 미치는 영향을 연구하면서 자기효능감과 조직몰입은 양의 상관관계가 있었다고 한 결과와 맥락을 같이 한다. 또한, 김형섭(2005)이 호

텔종사원의 직무스트레스와 직무만족, 조직몰입, 이직의도와의 관계를 연구하면서 직무스트레스는 조직의 구성원은 물론 조직 전반에 걸쳐 부정적 영향을 미친다고 한 결과를 뒷받침하고 있다.

### 3) 심리적 특성과 이직의도에 대한 가설검증

H1-3. 심리적 특성은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-3-1. 성취동기는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3-2. 자기효능감은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3-3. 직무스트레스는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스)이 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도) 중 이직의도에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과는 다음 <표 16>과 같다.

세부가설 H1-3-1인 성취동기는 이직의도에 유의한 영향을 미친다는 가설은 목표지향은 beta값  $-0.136$ 로 이직의도에 부(-)의 영향을 미치고 있으며, 관계지향은 beta값  $-0.099$ 로 이직의도에 영향을 미치지 못하고 있다. 따라서 세부가설인 H1-3-1의 가설은 부분 채택되었다. 자기효능감이 이직의도에 유의한 영향을 미친다는 세부가설 H1-3-2는 beta값  $-0.035$ 로 자기효능감은 이직의도에 유의한 영향을 미치지 못하여 가설이 기각되었다.

<표 16> 심리적 특성이 이직의도에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

(N=404)

종속변수	독립변수		beta	t	R <sup>2</sup>	F	검증결과
이직의도	성취동기	목표지향	-.136	-2.520*	.039	8.222**	채택 기각
		관계지향	-.099	-1.837			
	자기효능감	자기효능감	-.035	-.706	.001	.499	기각
	직무 스트레스	대인관계요인	.352	5.683**	.291	40.977**	채택 채택 기각 기각
		조직요인	.203	3.490**			
		지시불일치	.075	1.494			
	업무과다	-.042	-.922				

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$

직무스트레스가 이직의도에 유의한 영향을 미친다는 세부연구가설인 H1-3-3은 대인관계요인이 beta값 .352로 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직요인은 beta값 .203으로 이직의도에 정(+)의 영향을 미쳤다. 지시불일치는 beta값 .075로, 업무과다는 beta값 -.042로 이직의도에 유의한 영향을 미치지 못하여 가설이 기각되었다. 따라서 가설 H1-3-3은 부분 채택되었다.

이러한 결과는 김경희(2008)의 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 예측요인 연구에서 직무스트레스와 이직의도가 양의 상관관계를 갖기 때문에 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 높아지며, 직무스트레스가 낮을수록 이직의도도 낮아진다고 한 연구결과와 맥락을 같이 한다고 볼 수 있다. 반면에 김형일(2009)이 베이커리 종사자를 대상으로 한 연구에서 자기효능감이 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다고 한 연구결과와 차이가 있으나 이는 연구대상자에 따라 결과가 달라질 수 있음을 보여주는 것이며, 미용업 종사자들

의 미용시술을 주로 하는 업무 특성 상 기술능력에 대한 자신감 부족을 이유로 이직을 하지 않음을 반영한다고 볼 수 있다.

### 3. 심리적 특성과 직무성과의 관계

미용업 종사자의 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스)이 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력)에 유의한 영향을 미친다는 연구의 가설을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 회귀분석에 대한 결과는 <표 17~19>에 나타나 있다.

#### 1) 심리적 특성과 서비스품질에 대한 가설검증

H2-1. 심리적 특성은 서비스품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-1-1. 성취동기는 서비스품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1-2. 자기효능감은 서비스품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1-3. 직무스트레스는 서비스품질에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스)이 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력) 중 서비스품질에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과는 다음 <표 17>과 같다.

세부가설 H2-1-1인 성취동기는 서비스품질에 유의한 영향을 미친다는 가설은 목표지향은 beta값 .212로 서비스품질에 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 관계지향은 beta값 .253으로 서비스품질에 정(+)의 영향을 미치고 있으므로 세부가설인 H2-1-1은 가설이 채택되었다. 자기효능감이 서비스품질에 유의한 영향을 미친다는 세부가설 H2-1-2는 beta값 .269로 자기효능감이 서비스품질에 정(+)의 영향을 미친다는 것이 검증되었으므로 세부가설 H2-1-2는 채택되었다.

<표 17> 심리적 특성이 서비스품질에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

(N=404)

종속변수	독립변수		beta	t	R <sup>2</sup>	F	검증결과
서비스품질	성취동기	목표지향	.212	4.195**	.154	36.430**	채택
		관계지향	.253	5.008**			채택
	자기효능감	자기효능감	.269	5.600**	.072	31.361**	채택
	직무스트레스	대인관계요인	-.138	-1.948	.074	8.028**	기각
		조직요인	-.188	-2.827**			채택
		지시불일치	.022	.387			기각
	업무과다	.068	1.292			기각	

\* p<0.05, \*\* p<0.01

직무스트레스가 서비스품질에 유의한 영향을 미친다는 세부연구가설인 H2-1-3은 대인관계요인이 beta값 -.138로 서비스품질에 통계적으로 유의한 영향이 없어 가설이 기각되었다. 조직요인은 beta값 -.188로 서비스품질에 부(-)의 영향을 미쳤다. 지시불일치는 beta값 .022로, 업무과다는 beta값 .068로 서비스품질에 유의한 영향을 미치지 못하였다. 따라서 연구가설

H2-1-3은 부분 채택되었다.

이는 미용업 종사자들의 성취동기와 자기효능감이 높을수록 서비스품질이 높아지며, 성취동기와 자기효능감이 낮을수록 서비스품질이 낮아짐을 의미한다. 직무스트레스는 조직요인을 제외하고 영향이 없는 것으로 나타났는데, 대부분의 종사자들이 스트레스를 걸어로 드러내지 않고 조직의 서비스 매뉴얼대로 행하고 있기 때문인 것으로 사료된다.

## 2) 심리적 특성과 생산성에 대한 가설검증

H2-2. 심리적 특성은 생산성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-2-1. 성취동기는 생산성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2-2. 자기효능감은 생산성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2-3. 직무스트레스는 생산성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스)이 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력) 중 생산성에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과는 <표 18>과 같다.

세부가설 H2-2-1인 성취동기는 생산성에 유의한 영향을 미친다는 가설은 목표지향은 beta값 .199로 생산성에 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 관계지향은 beta값 .428로 생산성에 정(+)의 영향을 미치고 있으므로 세부가설인

H2-2-1은 가설이 채택되었다. 자기효능감이 생산성에 유의한 영향을 미친다는 세부가설 H2-2-2는 beta값 .227로 자기효능감이 생산성에 정(+)의 영향을 미친다는 것이 검증되어 가설이 채택되었다. 직무스트레스가 생산성에 유의한 영향을 미친다는 세부연구가설인 H2-2-3은 대인관계요인이 beta값 -.157로 생산성에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 조직요인은 beta값 -.154로 생산성에 부(-)의 영향을 미쳤다. 지시불일치는 인과관계가 없는 것으로 나타났으며, 업무과다는 beta값 .153으로 생산성에 정(+)의 영향을 미친다는 것이 검증되어 가설이 채택되었다.

<표 18> 심리적 특성이 생산성에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

(N=404)

종속변수	독립변수		beta	t	R <sup>2</sup>	F	검증결과
생산성	성취동기	목표지향	.199	4.301**	.294	83.420**	채택
		관계지향	.428	9.278**			채택
	자기효능감	자기효능감	.227	4.666**	.051	21.774**	채택
	직무 스트레스	대인관계요인	-.157	-2.219*	.069	7.409**	채택
		조직요인	-.154	-2.312*			채택
		지시불일치	.027	.476			기각
	업무과다	.153	2.897**			채택	

\* p<0.05, \*\* p<0.01

이러한 결과는 미용업 종사자의 성취동기, 자기효능감이 높고 직무스트레스가 낮을수록 업무의 생산성이 높아지며, 성취동기, 자기효능감이 낮고 직무스트레스가 높을수록 생산성이 낮아짐을 의미한다.

### 3) 심리적 특성과 업무수행능력에 대한 가설검증

H2-3. 심리적 특성은 업무수행능력에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-3-1. 성취동기는 업무수행능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3-2. 자기효능감은 업무수행능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3-3. 직무스트레스는 업무수행능력에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스)이 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력) 중 업무수행능력에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과는 다음 <표 19>와 같다.

<표 19> 심리적 특성이 업무수행능력에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

(N=404)

종속변수	독립변수		beta	t	R <sup>2</sup>	F	검증결과
업무수행 능력	성취동기	목표지향	.199	3.988**	.176	42.898**	채택
		관계지향	.296	5.936**			채택
	자기효능감	자기효능감	.195	3.990**	.038	15.917**	채택
	직무 스트레스	대인관계요인	-.203	-2.901**	.096	10.540**	채택
		조직요인	-.161	-2.457*			채택
		지시불일치	.006	.101			기각
	업무과다	.121	2.328*			채택	

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$

세부가설 H2-3-1인 성취동기는 업무수행능력에 유의한 영향을 미친다는

가설은 목표지향이 beta값 .199로 업무수행능력에 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 관계지향은 beta값 .296으로 업무수행능력에 정(+)의 영향을 미치고 있으므로 세부가설인 H2-3-1은 가설이 채택되었다. 자기효능감이 업무수행능력에 유의한 영향을 미친다는 세부가설 H2-3-2는 beta값 .195로 자기효능감이 업무수행능력에 정(+)의 영향을 미친다는 것이 검증되어 가설이 채택되었다.

직무스트레스가 업무수행능력에 유의한 영향을 미친다는 가설 H2-3-3은 대인관계요인이 beta값 -.203으로 업무수행능력에 부(-)의 영향을 미쳤으며, 조직요인은 beta값 -.161로 유의수준 .05에서 업무수행능력에 부(-)의 영향을 미쳤다. 지시불일치는 beta값 .006으로 인과관계가 없는 것으로 나타났다. 업무과다는 beta값 .121로 업무수행능력에 정(+)의 영향을 미쳤다. 따라서 가설 H2-3-3은 부분 채택되었다. 직무스트레스 중 업무가 과다할 경우의 예를 살펴보면, 업무가 많아서 휴식을 취할 시간이 없고, 일과 후나 휴무일에도 업무와 관련된 일을 하게 되므로 업무수행능력이 낮을 것으로 예상되었으나, 통계분석 결과는 이와 다르게 나타났다. 즉, 미용업 종사자들에게 있어서 업무가 과다하다는 것은 오히려 승진기회가 많이 주어지며, 근무평정에서 유리한 입장이 될 수 있다. 또한, 상급자는 직무를 수행하는 미용업 종사자에게 많은 관심을 보이고 배려하며 신뢰감을 보이기 때문에 오히려 업무수행능력은 증가한다고 해석된다. 따라서, 대인관계요인과 조직요인의 스트레스가 커질수록 업무수행능력이 낮아지는 결과와는 차이가 있다고 할 수 있다.

이러한 결과는 이은용, 황정현, 이수범(2011)의 연구에서 자기효능감 요인이 직무성과에 긍정적인 영향을 미친다고 한 결과와 신구범(2010)의 서비스기업 종업원의 셀프리더십이 자기효능감 및 직무성과에 미치는 영향 연구에서 자기효능감이 직무만족과 직무성과에 정(+ )적으로 영향을 미친다고 한 결과와 일치한다. 또한, 이경은, 김영국(2010)의 외식근무자의 고용불안이 직무스트레스와 서비스성과에 미치는 영향 연구에서 개인의 고용불안이 직무스트레스를 높이고, 직무스트레스는 서비스 성과에 부(-)의 유의한 영향을 미친다고 한 연구결과를 지지하고 있다.

#### 4. 직무태도와 직무성과의 관계

미용업 종사자의 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)가 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력)에 유의한 영향을 미친다는 연구 가설 3을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀분석에 대한 결과는 <표20~22>에 정리되어 있다.

##### 1) 직무태도와 서비스품질에 대한 가설검증

H3-1. 직무태도는 서비스품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-1-1. 직무만족은 서비스품질에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

H3-1-2. 조직몰입은 서비스품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-1-3. 이직의도는 서비스품질에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)가 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력) 중 서비스품질에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과는 다음 <표 20>과 같다.

<표 20> 직무태도가 서비스품질에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

(N=404)

종속변수	독립변수		beta	t	R <sup>2</sup>	F	검증 결과
서비스품질	직무만족	개인적성만족	.344	7.251**	.284	79.715**	채택
		직무환경만족	.280	5.889**			채택
	조직몰입	조직몰입	.513	11.985**	.263	143.648**	채택
	이직의도	이직의도	-.275	-5.744**	.076	32.988**	채택

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$

세부가설 H3-1-1인 직무만족은 서비스품질에 유의한 영향을 미친다는 가설은 개인적성만족이 beta값 .344로 서비스품질에 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 직무환경만족은 beta값 .280으로 서비스품질에 정(+)의 영향을 미치고 있어 세부가설인 H3-1-1은 가설이 채택되었다.

조직몰입이 서비스품질에 유의한 영향을 미친다는 세부가설 H3-1-2는 beta값 .513으로 조직몰입이 서비스품질에 정(+)의 영향을 미친다는 것이 검증되어 가설이 채택되었다. 이직의도가 서비스품질에 유의한 영향을 미친다는

가설 H3-1-3은 beta값  $-0.275$ 로 이직의도가 서비스품질에 부(-)의 영향을 미치고 있으므로 가설이 채택되었다.

미용업 종사자들의 직무만족, 조직몰입이 높고 이직의도가 낮을수록 서비스 품질이 높아지며, 직무만족, 조직몰입이 낮고 이직의도가 높을수록 서비스품질이 낮아짐을 의미한다.

## 2) 직무태도와 생산성에 대한 가설검증

H3-2. 직무태도는 생산성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-2-1. 직무만족은 생산성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2-2. 조직몰입은 생산성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2-3. 이직의도는 생산성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)가 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력) 중 생산성에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과는 다음 <표 21>과 같다.

세부가설 H3-2-1인 직무만족이 생산성에 유의한 영향을 미친다는 가설은 개인적성만족이 beta값  $.501$ 로 생산성에 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 직무환경만족은 beta값  $.140$ 으로 생산성에 정(+)의 영향을 미치고 있어 세부가설인 H3-2-1은 가설이 채택되었다. 조직몰입이 생산성에 유의한 영향을 미

친다는 세부가설 H3-2-2는 beta값 .471로 조직몰입이 생산성에 정(+)의 영향을 미친다는 것이 검증되어 가설이 채택되었다. 이직의도가 생산성에 유의한 영향을 미친다는 가설 H3-2-3은 beta값 -.269로 이직의도가 생산성에 부(-)의 영향을 미치고 있으므로 가설이 채택되었다.

<표 21> 직무태도가 생산성에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

(N=404)

종속변수	독립변수		beta	t	R <sup>2</sup>	F	검증 결과
생산성	직무만족	개인적성만족	.501	10.932**	.334	100.646**	채택
		직무환경만족	.140	3.059**			채택
	조직몰입	조직몰입	.471	10.705**	.222	114.601**	채택
	이직의도	이직의도	-.269	-5.596**	.072	31.320**	채택

\* p<0.05, \*\* p<0.01

위와 같은 결과는 미용업 종사자들이 직무에 만족하고 조직에 몰입하며 이직의도가 낮으면 업무의 생산성이 높아지고, 직무에 불만족하고 조직에 몰입하지 못하며 이직의도가 높을수록 업무의 생산성이 낮아짐을 의미한다.

### 3) 직무태도와 업무수행능력에 대한 가설검증

H3-3. 직무태도는 업무수행능력에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-3-1. 직무만족은 업무수행능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-3-2. 조직몰입은 업무수행능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-3-3. 이직의도는 업무수행능력에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)가 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력) 중 업무수행능력에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과는 다음 <표 22>와 같다.

<표 22> 직무태도가 업무수행능력에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

(N=404)

종속변수	독립변수		beta	t	R <sup>2</sup>	F	검증 결과
업무 수행능력	직무만족	개인적성만족	.291	6.932**	.439	156.728**	채택
		직무환경만족	.477	11.334**			채택
	조직몰입	조직몰입	.648	17.036**	.419	290.225**	채택
	이직의도	이직의도	-.441	-9.841**	.194	96.846**	채택

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$

세부가설 H3-3-1인 직무만족은 업무수행능력에 유의한 영향을 미친다는 가설은 개인적성만족이 beta값 .291로 업무수행능력에 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 직무환경만족은 beta값 .477로 업무수행능력에 정(+)의 영향을 미치고 있어 세부가설인 H3-3-1은 가설이 채택되었다.

조직몰입이 업무수행능력에 유의한 영향을 미친다는 세부가설 H3-3-2는 beta값 .648로 조직몰입이 업무수행능력에 정(+)의 영향을 미친다는 것이 검증되어 가설이 채택되었다. 이직의도가 업무수행능력에 유의한 영향을 미친다

는 가설 H3-3-3은 beta값  $-0.441$ 로 이직의도가 업무수행능력에 부(-)의 영향을 미치고 있으므로 가설이 채택되었다.

이러한 결과는 이주연(2004)이 정보품질이 직무성과에 미치는 영향 연구에서 높은 직무만족이 높은 직무성과를 유도한다고 한 결과와 일치한다. 그리고, 고수일, 한주희(2001)가 조직 구성원들이 심리적으로 자신의 직무와 동일시할수록 업무수행에 더 많은 노력을 하게 될 가능성이 크다고 한 연구결과와 안성철(2009)이 직무몰입은 직무상 노력 및 직무성과에 각각 유의한 영향을 미친다고 한 연구결과와 맥락을 같이 하고 있다.

## 5. 직무태도별 변수간의 관계

H4. 미용업 종사자의 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)의 변수별 상관관계를 파악한다.

H4-1. 직무만족과 조직몰입의 상관관계를 파악한다.

H4-2. 직무만족과 이직의도의 상관관계를 파악한다.

H4-3. 조직몰입과 이직의도의 상관관계를 파악한다.

미용업 종사자의 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)내 변수 별 관계를 파악하기 위해 Person의 적률상관관계를 산출하였으며, 그 결과는 <표 23>

과 같다.

<표 23> 직무태도 내 변수들 간의 상관관계

(N=404)

		직무만족		조직몰입	이직의도
		개인적성만족	직무환경만족		
직무 만족	개인적성만족	1			
	직무환경만족	.357*	1		
조직몰입		.446*	.472*	1	
이직의도		-.248*	-.252*	-.386*	1

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$

직무만족과 조직몰입의 관계를 살펴보면, 직무만족 중 개인적성만족은 직무환경만족, 조직몰입과  $p < 0.05$  수준에서 유의한 정적 상관관계가 있었다. 즉, 개인적성만족이 높은 미용업 종사자일수록 직무환경만족과 조직몰입도 높음을 알 수 있다. 직무환경만족은 개인적성만족, 조직몰입과  $p < 0.05$  수준에서 유의한 정적 상관관계가 있었다. 이는 직무환경만족이 높은 미용업 종사자일수록 직무환경만족과 조직몰입이 높음을 알 수 있다.

직무만족과 이직의도와의 관계를 보면, 이직의도와  $p < 0.05$  수준에서 유의한 부적 상관관계가 있다. 이는 자신이 행하고 있는 직무에 대한 만족도가 높은 미용업 종사자일수록 이직의도가 낮음을 나타낸다.

조직몰입과 이직의도와의 관계를 보면, 이직의도와  $p < 0.05$  수준에서 유의한 부적 상관관계가 있었다. 이는 미용업 종사자가 자신이 속한 조직에 몰입할수록

이직의도가 낮음을 나타낸다.

이러한 결과는 직무만족과 조직몰입에 관한 연구를 한 오영섭, 변광인(2008)이 호텔조리종사자의 임과워먼트와 직무만족, 조직몰입, 고객지향성의 영향관계 연구에서 직무만족이 조직몰입에 정(+)의 관계가 있다고 한 결과와 일치한다고 할 수 있다. 또한, 직무만족과 이직의도에 관한 연구를 한 Hartman & Yrle(1996), Shafer(2002)가 직무만족도가 낮을수록 이직가능성이 높아지며, 직무만족이 이직의도를 감소시키는 데 중요한 역할을 한다고 한 결과와 맥락을 같이한다. 그리고, 조직몰입과 이직의도에 관한 연구를 한 Allen & Meyer(1996)의 조직몰입과 이직의도 관계 연구에서 조직몰입이 직원들이 조직을 떠나거나 다른 직업을 찾아 나서는 이직의도와 관련을 갖는다는 것을 밝힌 결과와 김성혁, 권상미, 양현교(2009)가 호텔종사원들의 긍정적인 조직몰입은 낮은 이직의도로 연결되어 있어서 조직운영의 효율성과 종사원들의 고객서비스에도 영향을 미친다고 한 결과를 지지하고 있다.

## 6. 관계품질 집단 간 심리적 특성, 직무태도, 직무성과 변수들의 차이

미용업 종사자의 관리자에 대한 만족과 신뢰를 나타내는 관계품질을 평균을 중심으로 고만족집단과 저만족집단으로 나누어 두 집단에 따른 미용업 종사자의 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스), 직무태도(직무

만족, 조직몰입, 이직의도), 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력) 변수들의 차이를 알아보기 위해  $t$ -test를 실시하였으며, <표 24~26>과 같은 결과를 얻었다.

### 1) 관계품질 집단 간 심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스) 변수들의 차이

H5-1. 관계품질 집단(고만족집단, 저만족집단)간 성취동기는 차이가 있을 것이다.

H5-2. 관계품질 집단(고만족집단, 저만족집단)간 자기효능감은 차이가 있을 것이다.

H5-3. 관계품질 집단(고만족집단, 저만족집단)간 직무스트레스는 차이가 있을 것이다.

미용업 종사자의 관계품질 집단 간 심리적 특성 변수들의 차이를 분석한 결과는 아래의 <표 24>와 같다. 관계품질의 평균이 평균이상(고만족집단)이면 성취동기(목표지향, 관계지향) 평균도 높았으며, 관계품질의 평균이 평균미만(저만족집단)이면 성취동기(목표지향, 관계지향) 평균도 낮았다. 고만족집단은 자기효능감 평균도 높았으며, 저만족집단이면 자기효능감 평균도 낮았다. 고만족집단은 직무스트레스(대인관계, 조직관계, 지시불일치) 평균

이 낮았으며, 저만족집단이면 직무스트레스(대인관계, 조직관계, 지시불일치) 평균이 높았다.

<표 24> 관계품질 집단 간 심리적 특성 변수들의 차이

(N=404)

심리적 특성	변수	요인	관계품질 집단	N	Mean	t			
심리적 특성	성취 동기	목표지향	저만족집단	199	3.78	-5.71**			
			고만족집단	205	4.08				
		관계지향	저만족집단	199	3.40	-6.56**			
			고만족집단	205	3.80				
	자기 효능감	자기효능감	저만족집단	199	4.09	-3.59**			
			고만족집단	205	4.29				
	직무 스트레스	대인관계	대인관계	저만족집단	199	2.56	4.88**		
				고만족집단	205	2.18			
				저만족집단	199	2.54		4.78**	
				고만족집단	205	2.15			
		지시불일치	지시불일치	저만족집단	199	2.78	2.23*		
				고만족집단	205	2.62			
업무과다				업무과다	저만족집단	199		2.98	1.58
					고만족집단	205		2.83	

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$

이는 미용업 종사자들이 관리자에 대한 만족과 신뢰가 높을수록 성취동기, 자기효능감이 높고 직무스트레스가 낮음을 의미하는 것으로 관리자에 대한 만족과 신뢰가 미용업 종사자들의 심리적 특성과 관계가 있음을 나타내고 있다. 그러나, 직무스트레스 요인 중 업무과다는 유의한 차이가 없었는데 이는 미용업 업무 특성 상 직위에 따라 해야 할 업무가 비교적 명확하게

나뉘져 있기 때문에 업무의 많고 적음이 관리자와 큰 연관이 없다고 여기고 있는 것으로 볼 수 있다.

## 2) 관계품질 집단 간 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도) 변수들의 차이

H5-4. 관계품질 집단(고만족집단, 저만족집단)간 직무만족은 차이가 있을 것이다.

H5-5. 관계품질 집단(고만족집단, 저만족집단)간 조직몰입은 차이가 있을 것이다.

H5-6. 관계품질 집단(고만족집단, 저만족집단)간 이직의도는 차이가 있을 것이다.

미용업 종사자의 관계품질 집단 간 직무태도 변수들의 차이를 분석한 결과, 관계품질의 평균이 평균이상(고만족집단)이면 직무만족(개인적성만족, 직무환경만족) 평균도 높았으며, 관계품질의 평균이 평균미만(저만족집단)이면 직무만족(개인적성만족, 직무환경만족)평균도 낮았다. 고만족집단은 조직몰입과 이직의도 평균도 높았으며, 저만족집단이면 조직몰입과 이직의도 평균도 낮았다.

<표 25> 관계품질 집단 간 직무태도 변수들의 차이

(N=404)

직무태도	변수	요인	관계품질 집단	N	Mean	t
직무태도	직무만족	개인적성만족	저만족집단	199	3.60	-8.97**
			고만족집단	205	4.14	
	직무환경만족	저만족집단	199	2.91	-9.60**	
		고만족집단	205	3.63		
	조직몰입	조직몰입	저만족집단	199	2.97	-12.20**
			고만족집단	205	3.74	
이직의도	이직의도	저만족집단	199	3.19	7.27**	
		고만족집단	205	2.62		

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$

이러한 결과는 미용업 종사자들이 관리자에 대해 갖고 있는 만족과 신뢰가 높을수록 직무에 대한 만족과 조직 몰입도가 높고, 이직의도는 낮은 것을 의미한다. 즉, 관리자에 대한 만족과 신뢰가 미용업 종사자들의 직무태도와 연관이 있음을 반영하고 있다.

### 3) 관계품질 집단 간 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력) 변수들의 차이

H5-7. 관계품질 집단(고만족집단, 저만족집단) 간 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력)는 차이가 있을 것이다.

<표 26> 관계품질 집단 간 직무성과 변수들의 차이

(N=404)

직무 성과	변수	요인	관계품질 집단	N	Mean	t
직무 성과	직무 성과	서비스품질	저만족집단	199	3.36	-10.74**
			고만족집단	205	3.95	
		생산성	저만족집단	199	3.30	-9.20**
			고만족집단	205	3.80	
		업무수행능력	저만족집단	199	3.01	-12.85**
			고만족집단	205	3.73	

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$

미용업 종사자의 관계품질 집단 간 직무성과 변수들의 차이를 분석한 결과, 관계품질의 평균이 평균이상(고만족집단)이면 서비스품질 평균도 높았으며, 관계품질의 평균이 평균미만(저만족집단)이면 서비스품질 평균도 낮았다. 고만족집단은 생산성과 업무수행능력 평균도 높았으며, 저만족집단이면 생산성과 업무수행능력 평균도 낮았다.

이상과 같이 미용업 종사자의 관계품질 집단 간 심리적 특성, 직무태도, 직무성과 변수들의 차이를 분석한 결과, 직무스트레스의 업무과다 요인을 제외한 모든 변수에서 관계품질 평균이 높으면 변수의 평균도 높고, 관계품질 평균이 낮으면 변수의 평균도 낮아져서 각 변수들에 있어서 관계품질이 의의가 있다 할 수 있다. 즉, 미용업 종사자의 심리적 특성, 직무태도, 직무성과와 관계품질에 해당하는 관리자 신뢰와 만족이 연관성이 있으므로 각 조직을 관리하는 관리자는 관계품을 관리함으로써 종사자와의 관계를 개선·유지하고, 직무성과를 높일 수 있는 방안 중 하나가 될 수 있을 것이다.

이러한 결과는 권용주(2002)가 호텔 식음료부서 종사원의 지각된 통제와 관계품질, 직무태도와 행동에 미치는 영향 연구에서 활동정보와 조직몰입의 관계에서 관리자-종사자 간의 관계품질이 매개역할을 한다고 하면서 관리자와 종사원 간에 빈번한 커뮤니케이션이 이뤄진다면 관리자에 대한 만족과 신뢰가 높아지며, 그 결과 조직에 대한 만족과 신뢰가 높아질 것이라고 한 결과와 맥락을 같이 하고 있다.

본 연구의 가설을 검증하기 위해 실증분석을 실시한 결과 미용업 종사자의 심리적 특성은 직무태도와 직무성과에 유의한 영향을 미쳤으며, 직무태도 변수별 상관관계를 확인하였다. 또한 미용업 종사자의 관계품질(고만족집단, 저만족집단)에 따른 심리적 특성, 직무태도, 직무성과의 차이도 확인하였다. 세부 가설검증의 결과는 다음의 <표 27>과 같다.

<표 27> 가설검증 결과의 요약

가설	분석 내용	분석 방법	채택여부	
<b>심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스)과 직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)의 관계</b>				
H1-1-1	성취동기 → 개인적성만족	다중회귀분석	채택	
H1-1-2	자기효능감 → 개인적성만족		채택	
H1-1-3	직무스트레스 → 개인적성만족		부분채택	
H1-1-4	성취동기 → 직무환경만족		채택	
H1-1-5	자기효능감 → 직무환경만족		채택	
H1-1-6	직무스트레스 → 직무환경만족		부분채택	
H1-2-1	성취동기 → 조직몰입		채택	
H1-2-2	자기효능감 → 조직몰입		채택	
H1-2-3	직무스트레스 → 조직몰입		부분채택	
H1-3-1	성취동기 → 이직의도		부분채택	
H1-3-2	자기효능감 → 이직의도		기각	
H1-3-3	직무스트레스 → 이직의도		부분채택	
<b>심리적 특성(성취동기, 자기효능감, 직무스트레스)과 직무성과의 관계</b>				
H2-1-1	성취동기 → 서비스품질	다중회귀분석	채택	
H2-1-2	자기효능감 → 서비스품질		채택	
H2-1-3	직무스트레스 → 서비스품질		부분채택	
H2-2-1	성취동기 → 생산성		채택	
H2-2-2	자기효능감 → 생산성		채택	
H2-2-3	직무스트레스 → 생산성		부분채택	
H2-3-1	성취동기 → 업무수행능력		채택	
H2-3-2	자기효능감 → 업무수행능력		채택	
H2-3-3	직무스트레스 → 업무수행능력		부분채택	
<b>직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)와 직무성과의 관계</b>				
H3-1-1	직무만족 → 서비스품질		다중회귀분석	채택
H3-1-2	조직몰입 → 서비스품질			채택
H3-1-3	이직의도 → 서비스품질	채택		
H3-2-1	직무만족 → 생산성	채택		
H3-2-2	조직몰입 → 생산성	채택		
H3-2-3	이직의도 → 생산성	채택		
H3-3-1	직무만족 → 업무수행능력	채택		
H3-3-2	조직몰입 → 업무수행능력	채택		
H3-3-3	이직의도 → 업무수행능력	채택		
<b>직무태도(직무만족, 조직몰입, 이직의도)별 변수간의 관계</b>				
H4-1	직무만족 <-> 조직몰입	상관관계	채택	
H4-2	직무만족 <-> 이직의도		채택	
H4-3	조직몰입 <-> 이직의도		채택	
<b>관계품질 집단 간 심리적 특성, 직무태도, 직무성과 변수들의 차이</b>				
H5-1	관계품질-성취동기	t-test	채택	
H5-2	관계품질-자기효능감		채택	
H5-3	관계품질-직무스트레스		부분채택	
H5-4	관계품질-직무만족		채택	
H5-5	관계품질-조직몰입		채택	
H5-6	관계품질-이직의도		채택	
H5-7	관계품질-직무성과		채택	

## V. 결론 및 제언

### 1. 요약 및 결론

본 연구는 미용업 종사자를 대상으로 심리적 특성과 직무태도, 직무성과, 관계품질의 관계를 알아보기 위해 미용업 종사자의 심리적 특성과 직무태도, 직무성과의 영향관계를 파악하고, 직무태도 변수별 관계를 살펴보며, 심리적 특성과 직무태도, 직무성과와 관계품질과의 관계를 조사하는 데 목적이 있다. 본 연구의 연구방법은 조사연구방법으로 설문지를 사용하였다. 연구 대상자는 서울과 수도권에 근무하는 미용업 종사자 404명이었다. 자료분석은 빈도분석, 백분율, 요인분석, 신뢰도분석, 다중회귀분석, Person의 적률상관관계,  $t$ -test를 실시하였다. 본 연구의 연구결과는 다음과 같다.

#### 1) 연구 대상자의 인구통계적 특성

본 연구의 결과 404명의 응답자들의 인구통계적 특성을 살펴보면, 성별은 남성(59명, 14.6%), 여성(345명, 85.4%)으로 미용업 특성 상 여성의 비율이 더 많았다. 연령은 20대(216명, 53.5%), 결혼여부는 미혼(294명, 72.8%), 교육수준은 고졸(170명, 42.1%), 월평균수입은 100만원 이상~200만원 미만(130명, 32.2%), 이직횟수는 없음(151명, 37.4%), 현 직장형

태는 10인 미만 개인사업체(197명, 48.8%), 업무분야는 헤어(188명, 46.5%), 경력은 1년 미만(137명, 33.9%), 직위는 스태프(145명, 35.9%), 1일 근무시간은 8시간 이상~10시간 미만(163명, 40.3%), 4대 보험 여부는 가입 함(201명, 49.8%), 가입 안함(189명, 46.8%), 교대근무 여부는 교대근무 하지 않음(319명, 79.0%)이 가장 높은 빈도를 차지하였다. 빈도분석 결과, 고졸의 미혼 여성이며 경력 1년 미만의 종사자가 100만원 이상~120만원 미만의 급여를 받으면서 8~10시간의 근무를 가장 많이 하는 것으로 나타났다.

## 2) 심리적 특성과 직무태도의 관계

성취동기의 목표지향요인과 관계지향요인은 직무만족과 조직몰입에 정(+ )의 영향관계가 있고, 이직의도와는 부(-)의 유의한 영향관계가 있었다. 성취동기가 높을수록 직무만족과 조직몰입은 높고 이직의도는 낮으며, 성취동기가 낮을수록 직무만족과 조직몰입은 낮고 이직의도는 높았다. 자기효능감은 직무만족과 조직몰입과는 정(+ )의 영향관계가 있었으나 이직의도와 유의한 영향관계가 없었다. 직무스트레스의 대인관계요인, 조직요인, 지시불일치, 업무과다의 4개 요인 중 대인관계요인은 직무만족 요인 중 개인직무만족과 조직몰입에 부(-)의 영향관계가 있으며, 이직의도와 정(+ )의 영향관계가 있었다. 조직요인은 직무만족, 조직몰입과는 부(-)의 영향요인이 있

있고, 이직의도와는 정(+)<sup>1</sup>의 영향관계가 있었다. 지시불일치는 직무태도와 유의한 관계가 없었으며, 업무과다는 개인직무만족요인과 조직몰입에 부(-)<sup>2</sup>의 영향관계가 있었다. 이는 미용업 종사자들이 목표를 가지고 도전하며 주변 사람들과의 관계를 중요하게 생각하고 잘 관리할수록 직무에 대한 만족도와 조직에 몰입하는 정도가 높아지며, 이로 인해 이직의도가 낮아짐을 의미한다. 반대로, 업무에 대한 목표나 도전의지가 적고 주변 사람들과의 관계가 원활하지 못하다면, 직무에 만족하지 못하고 조직 구성원들과 어울리지 못함으로써 조직을 떠나려는 의도가 강해질 수 있다는 것을 의미한다고 할 수 있다.

이에 따라 미용 조직의 인사관리 시 모집과 선발, 교육, 보상에 있어 미용업 종사자의 성취동기와 자기효능감, 스트레스와 같은 심리적 특성을 측정할 수 있는 도구를 활용하여 측정한 후, 그 결과를 참고하여 종사자 특성에 맞게 배치·관리하여 불필요한 지출을 줄일 수 있다. 또한, 미용업 종사자들 대부분이 미용에서 이루고 싶은 목표를 갖고 있는 것으로 나타났으므로 조직에서는 단계적으로 이를 수 있는 목표를 제시하고 이를 이뤘을 시 상품권, 특별 상여금 지급과 같은 물질적 보상을 하고, 인사고과 반영이나 특별 휴가를 주는 것과 같은 제도적 보상을 하며, 전체회의 시 성공사례 발표를 통한 칭찬 등과 같은 심리적 보상을 받을 수 있는 체계를 갖추으로써 미용업 종사자들의 직무만족도를 높이고 조직몰입을 촉진하여 이직의도를 낮출 수 있도록 할 수 있을 것이다.

### 3) 심리적 특성과 직무성과의 관계

성취동기, 자기효능감과 직무성과(서비스품질, 생산성, 업무수행능력)는 정(+)<sup>1</sup>의 유의한 영향관계가 있어서 성취동기와 자기효능감이 높을수록 직무성과도 높았으며, 성취동기와 자기효능감이 낮을수록 직무성과도 낮았다.

직무스트레스의 대인관계요인, 조직요인, 지시불일치, 업무과다의 4개 요인 중 대인관계요인은 생산성, 업무수행능력과 부(-)<sup>2</sup>의 유의한 영향관계가 있었고, 조직요인은 직무성과의 서비스품질, 생산성, 업무수행능력과 부(-)<sup>2</sup>의 유의한 영향관계가 있었으며, 지시불일치는 직무성과와 유의한 영향관계가 없었다. 업무과다는 생산성과 업무수행능력에 부(-)<sup>2</sup>의 유의한 영향관계가 있었다. 즉, 미용업 종사자들은 목표를 달성하고 주변 사람들과의 관계를 돈독히 하며, 자신의 업무에 대해 자신감을 갖고 직무에 대한 스트레스가 적을수록 자신이 맡은 역할을 잘 해냄으로써 좋은 성과를 내는 것을 의미한다. 반대로, 목표가 부정확하거나 주변 사람들과의 관계가 좋지 못하고 자신의 업무에 대한 자신감이 떨어지며, 직무에 대한 부담과 스트레스가 클수록 자신의 업무를 잘 처리하지 못해 좋지 못한 성과를 내게 되는 것이다.

따라서, 조직은 서비스품질과 생산성, 업무수행능력과 같은 직무성과를 높이기 위해서는 미용업 종사자들의 성취동기와 자기효능감을 높이고 직무에 대한 스트레스를 줄임으로써 조직의 분위기를 쇄신하고 부서(팀)의 목표 달성을 위해 최선을 다하는 분위기를 만드는 게 중요하다. 이를 위해, 부서(팀) 구성

원들 간의 원활한 커뮤니케이션을 위해 월 1회 관리자 면담, 주 1회 부서(팀) 회의 등과 같은 정기적인 사내 프로그램을 실시하여 구성원들과의 관계를 돈독히 하여 심리적으로 안정되고 즐겁게 일할 수 있는 분위기를 만드는 것이 필요하다고 할 수 있다. 또한, 미용업 종사자들이 조직이나 직무에 대해 갖고 있는 부정적인 생각을 긍정적인 생각으로 바꾸기 위해 마인드컨트롤을 위한 감성교육프로그램을 실시하거나 마음의 평안함을 가져다주는 힐링프로그램 등을 관련 전문가를 초빙하여 정기적으로 실시함으로써 미용 조직의 종사자들에게 올바른 스트레스 해소법을 제공한다. 이러한 여러 방법들을 통해 미용업 종사자들의 성취동기와 자기효능감을 끌어올리고 직무스트레스를 낮춤으로써 업무의 효율성을 제고하여 직무성과를 높이는 데 도움이 될 수 있을 것이다.

#### 4) 직무태도와 직무성과의 관계

직무만족의 개인적성만족은 직무성과의 서비스품질, 생산성, 업무수행능력과 정(+)의 유의한 영향관계가 있었으며, 직무환경만족은 서비스품질과 업무수행능력과 정(+)의 유의한 영향관계가 있었고, 조직몰입은 직무성과의 서비스품질, 생산성, 업무수행능력과 정(+)의 유의한 영향관계가 있어서 직무만족과 조직몰입이 높을수록 직무성과도 높았으며, 직무만족과 조직몰입이 낮을수록 직무성과도 낮았다. 이직의도는 직무성과의 부(-)의 영향관계가 있어서 이직의도가 낮을수록 직무성과가 높았다.

이에 따라, 조직은 미용업 종사자들의 직무불만족과 이직의도를 줄이고 조직몰입을 높이기 위해 근무환경(환기시스템 구축, 휴식 공간 확보, 적정 근무 시간 지키기 등)을 개선하고 긍정적인 마음으로 업무에 집중할 수 있는 조직환경(적절한 급여 체계, 공평한 교육 기회, 체계적인 승진 제도 등)을 조성하여 직무성과를 증진시킬 수 있을 것이다.

#### 5) 직무태도 하위 변수별 관계

직무만족, 조직몰입, 이직의도 간의 관계를 분석한 결과, 직무만족과 조직몰입은 정(+)의 유의한 관계가 있어서 직무만족이 높으면 조직몰입도 높으며, 직무만족이 낮으면 조직몰입도 낮았다. 직무만족과 조직몰입은 이직의도와 관계는 모두 부(-)의 관계가 있어서 직무만족과 직무몰입이 높으면 이직의도가 낮고, 직무만족과 조직몰입이 낮으면 이직의도가 높았다.

#### 6) 관계품질 집단 간 심리적 특성, 직무태도, 직무성과 변수들의 차이

관계품질 집단 간 심리적 특성, 직무태도, 직무성과 변수들의 차이를 알아보기 위해 관계품질 측정 변수의 평균을 이용하여 평균 미만을 관계품질저만족집단, 평균이상을 관계품질고만족집단의 2개의 집단으로 구분하여 *t*-test를 실시한 결과, 직무스트레스의 업무과다 요인을 제외한 모든 변수

에서 관계품질 평균이 높으면 변수의 평균도 높고, 관계품질 평균이 낮으면 변수의 평균도 낮아져서 각 변수들에 있어서 관계품질이 의의가 있다 할 수 있다. 이는 미용업 종사자의 심리적 특성, 직무태도, 직무성과와 관계품질에 해당하는 관리자 신뢰와 만족이 연관성이 있으므로 각 조직을 관리하는 관리자는 관계품을 관리함으로써 종사자의 성취동기, 자기효능감, 직무스트레스와 같은 심리적 특성을 긍정적인 방향으로 유도하여 종사자와의 우호적인 관계를 유지·개선하고, 직무만족과 조직몰입도를 높여서 직무성과를 높일 수 있는 방안 중 하나가 될 수 있을 것이다. 이를 위해, 미용업 종사자들이 정신적·물질적 어려움에 처했을 때 문제를 해결할 수 있도록 일대일 멘토링 제도를 활성화하고 직장신용대출을 알선하는 것과 같은 조직과 관리자의 진심어린 배려와 지원이 필요하다. 또한, 복지혜택(경·조사 지원, 우수 직원 해외 연수 기회 제공, 문화 활동 장려·지원 등)을 늘려 미용업 종사자들의 관리자에 대한 만족과 신뢰를 높임으로써 업무에 몰두하도록 하여 조직의 이익창출에 도움이 되도록 한다.

이상의 결과를 종합적으로 살펴보면, 심리적 특성인 성취동기와 자기효능감, 직무스트레스는 직무태도와 직무성과에 유의한 영향을 주었으며, 직무태도는 직무만족, 조직몰입, 이직의도간의 상관관계가 확인되었고, 직무만족과 조직몰입이 높고 이직의도가 낮을수록 높은 직무성과를 내었다. 관계품질(고만족집단, 저만족집단)에 따른 심리적 특성, 직무태도, 직무성과의 차이도 확인하였다.

본 연구는 미용업 종사자의 심리적 특성이 직무태도와 직무성과에 미치는 영향을 실증적으로 검증하여 관련 학문에 기초 자료를 제공하였다는 점에서 학문적 시사점을 갖는다. 특히, 선행 연구가 미비한 미용업 종사자의 성취동기를 일대일 심층면접으로 질적 연구를 진행 한 후 이를 바탕으로 본 조사에서 양적 연구를 진행하였다. 연구 결과, 미용업 종사자의 성취동기가 직무태도, 직무성과와 영향관계가 있음을 밝혔다. 또한, 미용업 종사자의 관계품질과 심리적 특성, 직무태도, 직무성과의 연관성을 검증하여 관리자와 종사자 간의 만족과 신뢰가 조직 이익 창출에 영향을 미치는 요인임을 확인하였다. 이를 바탕으로 미용 조직의 효율적인 인사관리와 조직관리를 위한 실증적 자료를 제공하며, 직무성과 증진을 위한 전략수립 방향을 제시할 수 있는데 본 연구의 의의가 있다.

## 2. 연구의 한계점 및 제언

첫째, 본 연구의 연구대상자가 서울과 수도권의 미용업 종사자로 한정되었고, 연구대상자를 임의로 선정하였으므로 미용업 종사자 전체로 확대하여 일반화 하는 데 무리가 따를 것으로 사료된다. 또한 업무분야에 있어서 헤어 분야 종사자가 타 분야 종사자에 비해 많은 비율을 차지하고 있어서 후속 연구에서는 연구범위를 전국으로 확대하고, 헤어, 피부, 메이크업, 네일, 두피관리 등을 산업구조에 맞게 배분하여 연구 할 필요성이 있다.

둘째, 본 연구에서 사용되어진 측정도구 중 성취동기 측정도구는 미용업 종사자를 대상으로 한 양적연구 자료가 미비하므로 후속연구에서는 성취동기와 관련된 다양한 연구를 진행하여 성취동기 측정도구에 대한 타당성을 확보해야 할 것으로 생각한다.

셋째, 본 연구에서 연구 된 관계품질은 기존 연구에서 서비스품질과 고객행동예측과 연관되어 호텔, 외식업체를 중심으로 연구되었으며, 미용조직의 조직관리, 인사관리 분야에서의 연구는 찾아보기 어려운 실정이다. 따라서 후속 연구에서는 미용업의 서비스관리, 고객관리, 조직관리, 인사관리 등과 관련된 다양한 연구로 확대하여, 보다 구체적이고 심도 깊은 연구가 이루어져야 할 것이다.

넷째, 본 연구에서 설정한 연구모형과 가설을 검증하기 위해 다중회귀분석, 상관관계, t-test를 실시하였다. 후속연구에서는 구조방정식을 이용한 실증분

석을 통하여 연구모형과 가설을 검증함으로써 연구의 완성도를 높일 필요가 있다.

## 참 고 문 헌

- 간호두, 이정훈, 김동호 (2010). 콜 센터 상담사의 직무만족이 생산성에 미치는 영향: 이동통신사의 사례를 통한 실증연구. *한국전자거래학회지*, 15(2), pp.107-135.
- 강두식 (2005). *의료기관의 서비스지향성이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구*. 박사학위논문, 인천대학교 대학원.
- 고경숙 (2008). *미용종사자들의 직무스트레스와 이직의도에 관한 연구*. 박사학위논문, 대구한의대학교 대학원.
- 고수일, 한주희 (2001). 직무몰입, 조직시민행동에 대한 성과 지향적 보상 체계의 효과: 영업직을 중심으로. *생산성논집*, 15(3), pp.219-245.
- 고유경, 강경화 (2006). 일반간호사의 자기효능감, 집단효능감과 직무스트레스에 관한 연구. *간호행정학회지*, 12(2), pp.276-286.
- 고현철 (2003). *연구개발 조직구성원의 이중몰입에 관한 연구*. 박사학위논문, 연세대학교 대학원.
- 권봉안 (2009). 경호산업 종사자들의 리더십과 직무특성, 직무스트레스, 몰입이 이직에 미치는 영향. *한국경호경비학회지*, 20, pp.19-43.
- 권승호 (2002). 전자상거래에 대한 고객신뢰와 만족이 재구매에 미치는 영향에 관한 연구. *산업경제연구*, 15(1), pp.53-71.
- 권용주 (2002). 호텔 식음료부서 종사원의 지각된 통제가 관계품질, 직무태

- 도와 행동에 미치는 영향. 박사학위논문, 세종대학교 대학원.
- 권혁기, 박봉규 (2010). 변혁적 리더십과 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향. *인적자원관리연구*, 17(2), pp.203-218.
- 김경환 (2011). 호텔조리종사원의 주방환경이 자기효능감과 조직몰입, 직무 성과에 미치는 영향. 박사학위논문, 동의대학교 대학원.
- 김명희 (2009). 사회복지담당 공익근무요원의 교육훈련 전이수준과 직무태도에 관한 연구. 박사학위논문, 건양대학교 대학원.
- 김성혁, 권상미, 양현교 (2009). 호텔직원들의 리더십과 팔로워십 유형이 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향. *한국호텔외식경영학회*, 18(3), pp.81-91.
- 김애경 (1996). 메타인지훈련이 귀인양식, 자기효능감 및 수학적 문제해결력에 미치는 효과. 박사학위논문, 원광대학교 대학원.
- 김연선 (2008). 셀프리더십이 팀워크와 자기효능감, 직무만족, 조직몰입 및 직무성과에 미치는 영향: 특급호텔 Wine & Dining Restaurant를 중심으로. 박사학위논문, 세종대학교 대학원.
- 김영미, 김상섭, 박혜정 (2009). 항공사 승무원의 직업선택동기 성취정도가 전반적인 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. *호텔경영학연구*, 18(4), pp.177-199.
- 김영자, 윤천성 (2009). 기술재교육이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구: 헤어 미용인을 중심으로. *한국미용학회*, 15(1),

pp.1-13.

김은정 (2009). *직장인의 완벽주의성향과 목표성향이 성취동기와의 관계*. 석사학위논문, 국민대학교 교육대학원.

김진철, 문목민 (2011). 조직 차원의 경력관리가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 내재화 및 자기효능감의 매개효과를 중심으로. *관광경영학회*, 15(2), pp.1-18.

김현정, 박우영, 이영숙 (2009). 피부관리실에 근무하는 피부미용사의 이직 의도와 그 영향요인에 관한 연구. *한국미용학회지*, 15(3), pp.833-842.

김형섭 (2005). 호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 이직의도와의 관계에 대한 연구. *관광연구*, 19(3), pp.203-225.

김형일 (2009). *베이커리 종사자의 천식 및 비염 증상 실태와 자기효능감 · 직무태도 · 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구*. 박사학위논문, 경기대학교 대학원.

남선이, 남승규, 남미애 (2006). 사회복지생활시설 종사자의 자기효능감과 요인별 직무만족이 전반적 직무만족에 미치는 영향. *한국사회복지학*, 58(3), pp.195-221.

노종희 (2001). *교육행정학 이론과 연구*, 서울: 문음사.

민중서림편집국 (1992). *민중 엡센스 국어사전*, 서울: 민중서림.

문충태 (2008). *직무성과, 직무스트레스와 이직의도 간의 인과관계에 대한*

실증적 연구: 직무교육과 전환손실의 조절역할을 중심으로. 박사학위  
논문, 인하대학교 대학원.

박경희 (1995). 사회적 지지가 사회복지사의 직무스트레스에 미치는 영향  
에 관한 연구. 석사학위논문, 서울대학교 대학원.

박근수, 유태용 (2007). 일몰입의 선행변인 및 결과변인에 관한 연구. 한국  
심리학회지, 20(3), pp.219-251.

박은주, 오경숙 (2006). 미용실 유형에 따른 미용실 직원의 직무만족과 고  
객만족에 관한 연구. 복식문화연구, 14(5), pp.715-727.

박종일 (2008). 사회복지사의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향에서  
영적 안녕의 중재효과. 박사학위논문, 성루기독교대학교 대학원.

박종혁 (2006). 호텔 종사원의 이중몰입에 관한 연구: 조직몰입과 경력몰입  
을 중심으로. 박사학위논문, 경기대학교 대학원.

박태수 (2006). 호텔종사자의 직무만족이 서비스 생산성에 미치는 영향. 호텔  
경영학연구, 15(1), pp.147-161.

방희봉, 임인숙 (2005). 미용인의 직무만족이 직무성과에 미치는 영향에 관한  
실증적 연구: 헤어디자이너를 중심으로. 한국인체예술학회지, 6(1),  
pp.133-160.

변광인 (2005). 관계지향적 리더십이 임파워먼트, 관계품질 그리고 조직몰입  
에 미치는 영향. 박사학위논문, 경희대학교 대학원.

백종철 (2007). 대인관계 스트레스가 직무태도와 이직의도에 미치는 영향

- 에 관한 연구. 박사학위논문, 위덕대학교 대학원.
- 봉영숙, 소향숙, 유혜숙 (2009). 간호사의 업무스트레스, 자기효능감과 직무만족에 관한 연구. *간호행정학회지*, 15(3), pp.425-433.
- 봉준호, 이행순, 이수범 (2006). 호텔요리 종사원의 경력개발이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. *호텔경영학연구*, 15(3), pp.109-125.
- 송승현 (2011). 호텔 조리사의 친사회적 행동에 따른 감정노동, 직무 스트레스, 직무만족 간의 관계 연구. 박사학위논문, 순천대학교 대학원.
- 송정수, 이규용 (2008). 상사신뢰와 심리적 임파워먼트가 조직몰입, 서비스 품질 및 경영성과에 미치는 영향. *서비스경영학회지*, 9(4), pp.35-60.
- 서연숙, 김윤찬 (2007). 간호사의 이직의도와 직무몰입에 미치는 영향요인에 관한 연구. *경영교육저널*, 12, pp.151-172.
- 서재하, 이상돈 (2006). 체육 행정가의 리더십 유형이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향. *한국스포츠산업·경영학회지*, 11(1), pp.127-139.
- 신구범 (2010). 서비스기업 종사원의 셀프리더십이 자기효능감 및 직무성과에 미치는 영향. *인적자원관리연구*, 17(1), pp.91-104.
- 신유근 (1991) *인사관리*, 서울: 경문사.
- 신정하 (2011). 호텔 및 외식사업체 종사원의 감정노동과 직무스트레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향 연구. *관광레저연구*, 23(1), pp.85-103.

- 심성우 (2009). *국외 여행 인솔자의 감정노동 유형에 따른 직무만족 영향 요인에 관한 연구*. 박사학위논문, 세종대학교 대학원.
- 안대희, 전정아 (2010). 호텔식음료종사원의 조직후원인식이 조직 신뢰 및 직무만족 이직의도에 미치는 영향. *외식경영연구*, 13(2), pp. 277-298.
- 안성철 (2009). *변혁적 리더십과 조직구성원의 직무성과간의 관계에 대한 자기효능감과 직무몰입의 매개효과에 관한 연구*. 박사학위논문, 한양대학교 대학원.
- 안영미, 박재순 (2005). 간호인력배치유형에 따른 수술실 간호사의 업무수행능력 및 직무만족. *여성건강간호학회지*, 11(2), pp.169-175.
- 오경현 (2010). *교육 프로그램이 종사자의 직무만족과 기업성과에 미치는 영향: 미용 프랜차이즈를 중심으로*. 박사학위논문, 서경대학교 대학원.
- 오량, 임은진 (2011). 미용사의 직무만족 요인이 이직의도에 미치는 영향. *한국두피모발미용학회지*, 7(1), pp.29-36.
- 오정훈 (2006). *서비스지향성과 고객만족의 관계에서 집단효능감, 조직 몰입과 신뢰의 매개역할: 호텔기업을 중심으로*. 박사학위논문, 제주대학교 대학원.
- 왕영숙 (2010). *무용수의 성취동기가 무용상해에 미치는 영향*. 석사학위논문, 신라대학교 대학원.

- 우희명 (2007). *호텔의 Sales force Management가 관측사원의 직무태도 및 성과에 미치는 영향에 관한 연구*. 박사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 유경훈 (2006). 창의성과 성취동기 및 내·외적 동기와의 관계연구. *아동교육*, 15(3), pp.71-82.
- 유시정, 김영택, 양태식 (2006). CEO의 리더십과 내부서비스품질 요인이 직원만족 및 조직성과에 미치는 영향. *서비스경영학회지*, 7(1), pp.25-54.
- 유호근 (2009). *감성지능이 직무스트레스와 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구*. 박사학위논문, 수원대학교 대학원.
- 유현숙 (2010). *사회복지공무원의 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향: 규범적 조직몰입의 매개효과를 중심으로*. 박사학위논문, 백석대학교 대학원.
- 유화숙, 박광희 (2005). 사회적 지원이 섬유산업 종사자의 직무스트레스 징후 및 직무성과에 미치는 영향. *한국의류산업학회지*, 7(1), pp.1-8.
- 윤창원 (2009). *병원조직에서의 서번트 리더십이 직무태도와 직무성과에 미치는 영향*. 박사학위논문, 동의대학교 대학원.
- 이경은, 김영국 (2010). 외식업근무자의 고용불안이 직무스트레스와 서비스 성과에 미치는 영향: 다수준 분석을 적용한 조직지원 풍토의 영향. *관광학연구*, 34(7), pp.111-132.

- 이관희 (1991). *신조직경영론*, 서울: 박영사.
- 이병호, 전인오 (2011). 서비스품질이 기업성과, 고객만족 및 의도에 미치는 영향: 전시컨벤션 산업의 아웃소싱을 중심으로. *한국콘텐츠학회 논문지*, 12(1), pp.275-297.
- 이인희, 박승영 (2007). 여행사 리더십 유형과 종사원 임파워먼트, 조직몰입, 직무성과 간의 관계 연구. *관광경영학연구*, 11(1), pp.119-140.
- 이수연 (2007). *콜센터 상담원의 감정노동과 감정소진 및 이직의도에 관한 연구*. 박사학위논문, 호서대학교 벤처전문대학원.
- 이은용, 이수범 (2003). 관광호텔 조리직 종사원의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. *관광레저연구*, 15(2), pp.237-252.
- 이재한, 이용기, 한규철 (2010). 외식 프랜차이즈 가맹본부의 사후 지원서비스가 가맹점의 관계품질과 경영성과에 미치는 영향. *유통연구*, 15(3), pp.1-28.
- 이정택, 신보경, 김현철 (2011). 외식산업과 단체급식 조리종사원의 고용불안정성과 직무스트레스 및 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향. *관광학연구*, 35(8), pp.209-228.
- 이지영, 김규호 (2008). 한국운송서비스 지연이 고객만족, 관계품질, 고객충성도에 미치는 영향. *관광학연구*, 32(1), pp.315-338.
- 이형룡, 박슬기, 차석빈 (2005). 호텔 기업 직원의 윤리경영 지각이 직무성과에 미치는 영향. *호텔경영학연구*, 14(1), pp.19-37.

- 임익형, 소령일 (1997). *경영관리론*, 서울: 박영사.
- 임창희 (2008). *조직행동 제 4판*, 서울: 비엔엠북스.
- 장도근 (1999). *지방자치단체장의 리더십이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구*. 박사학위논문, 전남대학교 대학원.
- 장현갑 (1998). *현대인의 스트레스관리*, 서울: 학지사.
- 정명화 외 (2010). *실기교육방법론(2판)*, 서울: 학지사.
- 정윤모, 강영식 (2009). 사회복지전담공무원의 직무특성이 자기효능감에 미치는 영향. *사회복지정책*, 36(1), pp.255-277.
- 장윤정, 강수경 (2010). 인지적 도제학습이 미용교과목의 학업성취도 및 학습태도에 미치는 효과. *한국미용학회지*, 16(2), pp.549-555.
- 정정희, 김지수, 김경희(2008). 간호사의 이직이도에 영향을 미치는 예측요인. *간호행정학회지*, 14(1), 35-44.
- 정충영, 최이규 (2004). *SPSSWIN를 이용한 통계분석*, 서울: 무역경영사.
- 정혜순 (2006). *자아개념, 자기조절학습, 자기효능감 및 미술학습 성취동기와의 관계*. 박사학위논문, 홍익대학교 대학원.
- 정홍천 (2010). *직무성과와 역량에 영향을 미치는 동기, 정서, 인지요인: 제약회사 영업사원을 중심으로*. 박사학위논문, 연세대학교 대학원.
- 정효선, 윤혜현 (2008). 기업의 윤리적인 가치와 종사원의 개인조직적합성, 직무만족도, 이직의도 및 조직성과의 인과관계에 관한 연구: 패밀리 레스토랑과 단체급식 종사원을 대상으로. *한국식생활문화학회지*,

23(2), pp.139-151.

정희영, 박옥련 (2009). 미용전공 대학생의 가치관과 자기효능감, 전공만족도, 진로성숙도의 관계연구. *한국인체예술학회지*, 10(1), pp.35-49.

조성우 (2007). 사회복지사 훈련프로그램의 내용개발을 위한 직무분석: 종합사회복지관의 종사자 훈련에 대한 적용. *한국사회복지학*, 59(2), pp.115-142.

조성호, 권정희 (2009). 한식 전문 업체 외국인 종사자의 업무수행능력이 경영자 신뢰와 조직몰입 및 경영성과에 미치는 영향. *외식경영학회*, 12(3), pp.53-77.

조재양, 하동현 (2009). 호텔종사원의 직무스트레스와 가족 기능이 생활만족과 직무만족에 미치는 영향. *관광연구*, 24(1), pp.1-17.

조철호 (2010). 한방병원 의로서비스품질이 관계품질과 고객만족에 미치는 영향. *대한경영학회 학술연구발표대회*, 2010(1), pp.1-12.

지민경 (2009). 치위생과 학생들의 자기효능감과 흡연지식이 금연지도 인식도에 미치는 영향. *한국치위생과학회*, 9(1), pp.25-34.

지용주, 공성배, 한동진 (2010). 골프장 경기보조원의 직무스트레스와 업무수행능력의 관계. *한국체육과학회지*, 19(3), pp.733-743.

최덕철 (2002). 서비스생산성과 고객 참여: 개념과 구조의 검토. *산업경영*, 30, pp.151-172.

최문형, 유진 (2008). 유아 스포츠 성취동기 측정도구 개발. *한국스포츠심*

리학회지, 19(1), pp.65-79.

최병호, 유행주, 이기국 (2004). 호텔 종사원의 직무특성에 의한 직무만족이 이직의도에 미치는 영향 연구. 호텔관광연구, 6(2), pp.234-254.

최우석, 이동호, 박종찬 (2007). 직무만족 결정요인에 따른 종업원 유형분류에 관한 실증적 연구: 미용산업을 중심으로. 대한경영학회지, 20(6), pp.3133-3153.

하영자 (2005). 공무원의 동기변인과 자기조절학습 수행력을 이용한 온라인 직무교육의 만족도, 성취도, 직무몰입 수준의 예측. 박사학위논문, 이화여자대학교 대학원.

하재운 (1996). 유치원 교사의 교직관이 직무성파에 미치는 영향. 석사학위논문, 제주대학교 교육대학원.

한기숙 (1994). 자기효능감이 문제해결능력에 미치는 영향. 석사학위논문, 국민대학교 대학원.

한상근 외(2010). 한국의 직업전망지표(2010), 한국직업능력개발원.

황규선 (2010). 조리사의 개인: 환경 적합성이 직업몰입, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향. 박사학위논문, 동국대학교 대학원.

황윤정, 이재욱 (2006). 정서장애학교교사의 성취동기와 직무 만족도와의 관계. 한국동서정신과학회지, 9(2), pp.45-55.

Alderfer, C. P. (1972). *Existence, relatedness, and growth: Human needs in organizational settings*. New York: Free Press.

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measure and antecedents of affective, continuance, and normative commitments to organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), pp.1–18.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996). A three-component conceptualization of organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), pp.61–89.
- Anderson, E. M., & Weits, B. A. (1992). The use of pledges to build and sustain commitment in distribution channels. *Journal of marketing*, 29(2), pp.18–34.
- Angal, H. L., & Perry, J. L. (1986). Dual commitment and labor–management relationship climates. *Academy of Management Journal*. 29(1), pp.31–50.
- Arvey, R. D., & Murphy, K. R. (1998). Performance evaluation in work settings. *Annual Review of Psychology*, 49, pp.141–168.
- Atkinson, J. W. (1964). *A theory of achievement motivation*, New York: Wiley.
- Bandura, A. (1997). *Self– efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Bandura, A. (1982). Self– efficacy mechanism in human agency.

*American Psychologist* , 37, pp.122–147.

Bauer, H. H., Grether, M., & Leach, M. (2002). Building consumer relations over the internet. *Industrial marketing Management*, 31(2), pp.155–163.

Brown, S. P., & Peterson, R. A. (1993). Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: A meta-analysis and assessment of casual effects. *Journal of marketing*, 30(1), pp.63–73.

Buchanan II, B. (1974). Building organizational commitment: the socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), pp.533–546.

Campbell, J. P., & Prichard, R. D. (1986). *Motivation theory in industrial and organizational psychology, handbook of industrial and organizational psychology*. New York: Haroer & Raw.

Chang, H., Chi, N., & Miao, M. (2007). Testing the relationship between three-component organizational occupational commitment and organizational occupational turnover intention using a non-recursive model. *Journal of Vocational Behavior*, 70, pp.352–368.

- Chitiris, L. (1988). Herzberg's proposals and their applicability to the hotel industry. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 12(1), pp.67-79.
- Churchill, G. A., Ford, N. M., & Walker, O. C. (1974). Organizational climate and job satisfaction in the salesforce. *Journal of marketing Research*, 13(November), pp.323-332.
- Cohen, A. (1993). Organizational commitment and turnover: A meta-analysis. *The Academy of Management Journal*, 36(5), pp.1140-1157.
- Constance, C. C., & Becker, M. J. (1973). Job satisfaction and performance: An empirical test of some theoretical propositions. *Organizational Behavior and Human Performance*, 9(2), pp.268.
- Crosby, L. A., Kenneth, R. E., & Deborah, C. (1990). Relationship quality in services selling: an interpersonal influence perspective. *Journal of marketing*, 54(July), pp.68-81.
- Csikszentmihalyi, M. (1975). *Beyond boredom and anxiety*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Dalton, D., & Todor, W. (1993). Turnover, transfer, absenteeism: An interdependent perspective. *Journal of Management*, 19(2),

pp.193–219.

Dweck, C. S., & Lesgold, E. L. (1988). A social–cognitive approach to motivation and personality. *Psychological Review* 95 (2), pp.256–273.

Fiorito, J., Bozeman, D. P., Young, A., & Meurs, J. A. (2007). Organizational commitment, human resource practices, and organizational characteristics. *Journal of Managerial Issues*, 19(2), pp.186–207.

Hartman, S. J., & Yrle, A. C. (1996). Can you hobo phenomenon help explain voluntary turnover. *Journal of Contemporary Hospitality Management*, 8(4), pp.11–16.

Heskett, J., Sasser, W., & Schlesinger, L. (1997). *The service profit chain*. New York: Free Press.

Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper.

Holland, J. L. (1985). *Making vocational choices: A theory of vocational personalities and work environments*. (2nd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice–hall.

Ivergard, T., & Hunt, B. (2005). Towards a learning networked organization: human capital, compatibility and usability in e–learning systems. *Applied Ergonomics*, 36, pp.160–162.

- James, L. R., & Tetrick, L. E. (1986). Confirmatory test for three causal model related and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology, 71*(1). pp.77–82.
- Jackson, S. (1995). Factors influencing the occurrence of flow state in elite athletes. *Journal of Applied Sport Psychology, 7*, pp.135–163.
- Jaworski, B. J., & Kohli, A. K. (1991). Supervisory feedback: alternative types and their impact on salespeople's performance and satisfaction. *Journal of Marketing Research, 28*(May), pp.190–201.
- Jones, G. R. (1986). Socialization tactics, self-efficacy, and newcomers' adjustments to organizations. *Academy of management Journal, 29*(2), pp. 262–279.
- Kirkman, B. L., & Rosen, B. (1999). Beyond self-management: Antecedents and consequences of team empowerment. *Academy of Management Journal, 42*, pp.58–74.
- Kohn, M., & Schooler, C. (1978). The reciprocal of the substantive complexity of work and intellectual flexibility: A longitudinal assessment. *American Journal of Sociology, 84*, pp.24–52.
- Konrad, E. (2000). Changes in work motivation during transition: a

- case from Slovenia applied Psychology. *An International Review*, 49(4), pp.619–635.
- Koratepe, O. M., & Sokmen, A. (2006). The effects of work role and family role Variables on psychological and behavioral outcomes of frontline employees. *tourism Management*, 27(2), pp.255–268.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., & Griffin, M. L. (2007). The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of Criminal Justice*. 35(6), pp.644–656.
- Lauver, K. J., & Kristof, B. (2007). Distinguishing between employees' perceptions of person–job and person–organization fit. *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), pp.454–470.
- Lawler, E. E. (1973). *Motivation in work organization*, Monterey: Brooks Cole.
- Lewin, K. A. (1935). *Dynamic theory of personality*. New York: McGraw–Hill.
- Lewis, C., & Lambert, D. (1991). A model of channel member performance, dependence and satisfaction. *Journal of Retailing*, 67(2), pp.205–224.

- Marshall, J., & Cooper, C. L. (1981). *The cause of managerial job stress: A research note on method and initial findings*. New York: John Wiley & Sons.
- Mathieu, J., & Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), pp.171-194.
- Mayer, J. O., & Allen, N. J. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), pp.61-89.
- McGrath J. E. (1976), *Stress and Behavior in Organizations*, In *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Ed by Dunnette, M.D., Rand McNally College Publishing Company, pp.1351-1395.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee turnover: causes, consequences, and control*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Moorman, C., Deshpande, R., & Zaltman, G. (1992). Relationships between providers and users of market research: the dynamics of trust within and between organizations, *Journal of Marketing Research*, 24(3), pp.314-328.

- Morrow, P. C. (1983). Concept redundance in organizational research: the case of work commitment, *Academy of Management Review*, 8(3), pp.487–488.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment–trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(July), pp.20–38.
- Motoidlo, S. J., Packard, J. S., & Manning, M. R. (1986). Occupational stress: It's causal and consequence for job performance, *Journal of Applied Psychology*, 71(4), pp.618–629.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee–organizational linkages: The psychology of commitment, absenteism, and turnover*. New York: Academic Press.
- Murray, H. A. (1948). *Exploration in personality*. New York: Rinehart.
- O´Reilly, Charies III., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification on pro social behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), pp.492–499.
- Parasuraman, A. Zeithami, V. A., & Berry. L. L. (1988).

- SEVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp.12–40.
- Porter, L. W., & Lawler, E. EIII. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood, Illinois: Dorsey Press.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), pp.603–609.
- Price, J. L. (1968). *Organizational effectiveness*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- Price, J. L. (1972). *Handbook of organizational measurement*. Washington: Health and company.
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1986). *Absenteeism and turnover of hospital employees*. Greenwich, CT: JAL Press.
- Quick, J. C., & Quick, J. D. (1984). *Organizational stress and preventive management*. New York: McGraw–Hill.
- Quinn, J. (1977). Strategic goals: Process and politics. *Sloan Management Review*, Fall, pp.35–53.
- Ramaseshan, B., Yip, L. S. C., & Pae, J. H. (2006). Power,

satisfaction, and relationship commitment in chains  
store-tenant relationship, and their impact on performance.  
*Journal of Retailing*, 83(1), pp.63-70.

Robin, S. P., & Coulter, M. (2005). *Management*. New York: Prentice  
Hall.

Robinson, S. (1996). Trust and breach of the psychological contract.  
*Administrative Science Quarterly*, 41, p.580.

Saunders, L. E. (1981). Exploration of the usefulness of 'Important'  
work related needs a tool for studies in job satisfaction.  
Unpublished doctoral dissertation, University of Minnesota,  
Minnesota, USA.

Selye, H. (1976). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.

Scholl, R. W. (1981). Differentiating organizational commitment  
from expectancy as a motivating force. *Academy of  
Management Review*, 6(4), pp.589-599.

Shafer, W. E. (2002). Ethical pressure, organizational-professional  
conflict and related work outcomes among management  
accountant. *Journal of Business Ethics*, 38(3), pp.261-273.

Sherer, M., & Maddux, J. E. (1982). The self-efficacy scale:  
construction and validation. *Psychological Report*, 51, pp.663-671.

- Singh, J. (2000). Performance productivity and quality of frontline employees in service organizations. *The Journal of marketing*, 64(2), pp.15–34.
- Smith, J. B. (1998). Buyer–seller relationships: similarity relationship management & quality. *Psychology and marketing*, 15(1), pp.3–21.
- Steel, R., & Ovalle, N. (1984). A review and meta–analysis of research on the relationship between behavioral intentions and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 69(4), pp.673–686.
- Sutermester, R. A. (1976). *People and productivity*. New York: Prentice Hall.
- Tanaka, A., & Yamauchi, H. (2001). A model for achievement motives, goal orientations, intrinsic interest, and academic achievement. *Psychological Reports*, 88(1), 123–135.
- Taylor, K. M., & Betz, N. E. (1983). Application of self–efficacy theory to the understanding and treatment of career indecision. *Journal of Vocational Behavior*, 22, pp.63–81.
- Telletsen, T., & Thomas, G. P. (2005). The antecedent and consequences of organizational and personal commitment in

- business service relationships. *Industrial Marketing Managrment*, 34, pp.23–37.
- Testa, M. R. (2001). Hospitality leaders: Do they know how their employees feel about them?. *The cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, December, pp.80–89.
- Tet, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personal Psychology*, 46(2), pp.265–293.
- Wheeler, A. R., Gallagher, V. C., & Brouer, R. L. (2007). When person–organization (mis)fit and (dis)satisfaction lead to turnover. *Journal of Managerial Psychology*, 22(2), pp. 203–219.
- Wood, R. E., & Bandura, A. (1989). Social cognitive theory of organizational management. *Academy of Management Review*, 14(3), pp.361–384.
- Zhao, X., Mattila, A. S., & Tao, L. E. (2007). The role of post–efficacy in customers’ use of self service technologies. *International Journal of Service industry Management*, 19(4), pp.492–505.

## ABSTRACT

A Study on the Relationships among Psychological Characteristics and Job Attitudes, Job Performance, Relationship Quality of Beauty Industry Professionals

Kang, Joo-A,  
Dept. of Clothing,  
Graduate School,  
Sungshin Women's University

The purpose of this study is to identify the relationship between psychological characteristics, and job attitudes, the relationship between psychological characteristics and job performance, the relationship between job attitudes and job performance, and the relationship between the sub-variables of job attitudes. The study also focus on examining the relationship between psychological

characteristics and job attitudes and between job performance and relationship quality.

Before the main survey, the first and second preliminary tests were conducted. The purpose of the first preliminary survey was to explore the achievement motivation of the beauty industry professionals, which, in the psychological characteristics, the existing studies and researches were insufficient. A total of 21 persons were selected for individual in-depth interview. The result showed that achievement motivation of the beauty industry professionals was closely related to their job, and the relationship with the customers and colleagues were closely linked to achievement motivation, adding the relationship-oriented factor to the existing factors. The purpose of the second preliminary survey was to look into the job satisfaction and turnover intention in the job attitude category. The outcome showed that job satisfaction had a negative impact on turnover intention - the higher the job satisfaction was, the lower the turnover intention was, and the lower the job satisfaction was, the higher the turnover intention was.

This study employed the research based on questionnaire, which comprised of psychological characteristics (achievement motivation,

self-efficacy and job stress), job attitude (job satisfaction, organizational commitment, turnover intention), job performance and relationship quality, using the 5 point Likert scale. The factor analysis of the questions showed that under psychological characteristics, achievement motivation is categorized into two factors ( “goal-oriented” and “relationship-oriented” ); self-efficacy into one factor; and job stress into four factors ( “interpersonal relationship factor” , “organizational factor” , “inconsistent instruction” and “heavy workload” ). Under job attitude, job satisfaction is categorized into two factors ( “personal aptitude satisfaction” and “work environment satisfaction” ); organizational commitment into a single factor; and turnover intention into one factor. Job performance into three factors ( “service quality” , “productivity” and “skills, knowledges and competencies” ). Relationship quality is categorized into one factor. The demographic variables included: gender, age, marital status, education, average monthly wage, turnover frequency, type of workplace, field, career, job title, daily work hour, subscription to the four basic insurances and job rotation. 404 subjects were beauty industry professionals who work in Seoul and the metropolitan area. Data were analyzed by using

frequency analysis, percentage, factor analysis, reliability analysis, multiple regression analysis, Pearson's correlation coefficients, and *t*-test.

The result of this study is as follows:

First, the relationship between psychological characteristics and job attitude showed that the higher the achievement motivation was, the lower the turnover intention was. The higher self-efficacy was, The higher job satisfaction, organizational commitment, had no significant relationship with turnover intention. Under job stress, interpersonal relationship and organizational relationship had a positive relationship with job satisfaction, organizational commitment and had a negative relationship with turnover intention.

Second, under the psychological characteristics–job performance relationship, the higher the achievement motivation, self-efficacy were, the higher the job performance was. Job stress had a negative relationship with productivity and skills, knowledges and competencies under job performance.

Third, under the job attitude–job performance relationship, the

higher the job satisfaction and organizational commitment, the lower the turnover intention were, the higher the job performance was.

Fourth, the relationship between the variables under job attitude was examined to analyze the link between job satisfaction, organizational commitment and turnover intention. Job satisfaction and organizational commitment had a positive impact on each other while job satisfaction and organizational commitment had a negative relationship with turnover intention.

Fifth, the average difference in relationship quality based on psychological characteristics (achievement motivation, self-efficacy and job stress), job attitude (job satisfaction, organizational commitment and turnover intention) and job performance (service quality, productivity and skills, knowledges and competencies) was compared and examined. All except heavy workload under job stress had a significant difference.

This study aimed to explore the relationship between psychological characteristics, job attitude and job performance of the beauty industry professionals. By conducting the qualitative and quantitative research of achievement motivation, this paper provided the basic data to study achievement motivation of the beauty industry professionals.

It also offers the empirical data for efficient management of human resources and turnover, setting the direction of the internal marketing strategies aimed to enhance job performance, thereby resulting in greater profit for the organization.

## 설 문 지

---

안녕하십니까?

바쁘신 와중에도 본 설문에 응해주셔서 진심으로 감사드립니다.

본 설문에 관련된 모든 내용은 학문적인 용도로만 사용되며, 응답하신 귀하의 개인적인 사항이나 내용은 무기명으로 처리되고 본 연구 이외의 다른 목적으로 사용하지 않습니다.

또한 설문문항에 대한 대답은 맞고 틀림이 없기 때문에 각 항목에 귀하의 생각을 솔직하게 빠짐없이 적어주시기 바랍니다.

다시 한 번 귀하의 도움에 깊이 감사드립니다.

---

2012 . 3 .

성신여자대학교 대학원

의류학과

연구자: 강 주 아

지도교수: 이 영 주

I. 다음은 귀하의 성취동기에 대한 항목입니다. 아래의 문항들을 잘 읽어보시고 귀하께서 가장 적절하다고 생각하시는 곳에 **V 표시**하여 주시기 바랍니다.

성취동기	전혀 그렇 지않 다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 맡은 업무를 잘 해 냈을 때 기분이 좋다.					
2. 과거의 일 중 실패한 일보다 성공했던 일을 더 잘 떠올린다.					
3. 미용대회, 진급테스트 결과가 안 좋을 때 기분이 좋지 않다.					
4. 미용 시술 후 고객반응이 안 좋을 때 기분이 좋지 않다.					
5. 가끔 이유 없이 자신감이 떨어질 때가 있다.					
6. 어려운 시술이나 대회전에 신경이 곤두선다.					
7. 미용시술 시 고객과의 대화를 통해 우호적인 관계를 형성하여 업무능률향상에 도움이 되고자 한다.					
8. 동료·상사와의 관계를 원활히 함으로써 긍정적인 업무수행을 추구한다.					
9. 미용시술 시 일을 잘 하는 사람보다 마음이 맞는 사람과 같이 하는 것이 업무능률향상에 도움이 된다.					
10. 미용시술 시 동료·상사와의 관계에 문제가 생기면 관계 회복에 힘써 원활한 업무수행을 추구한다.					
11. 경쟁자가 있을 때 더 도전하고 싶은 의욕이 생긴다.					
12. 쉬운 일 보다 어려운 일에 도전한다.					
13. 어려움이 닥쳐도 포기하지 않고 도전한다.					
14. 미용에서 꼭 이루고 싶은 목표가 있다.					
15. 목표를 설정 할 때 성공하기 위해 고려하는 것이 있다.					
16. 목표를 향해서 꾸준히 노력하고 있다.					
17. 목표달성이 어려울 때에라도 목표를 달성하기 위해 적극적인 행동을 취한다.					

II. 다음은 귀하의 직무스트레스에 대한 항목입니다. 아래의 문항들을 잘 읽어 보시고 귀하께서 가장 적절하다고 생각하시는 곳에 **V 표시**하여 주시기 바랍니다.

직 무 스 트 레 스	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 내가 하지 않아도 될 일을 하고 있다.					
2. 나의 직속 상사는 나의 생각과 다르게 업무를 처리하도록 요구하고 있다.					
3. 나는 두 사람 이상의 상사로부터 서로 상반된 업무지시를 받고 있다.					
4. 나는 직속 상사나 회사에서 나에게 무엇을 요구하고 기대하는지를 모르겠다.					
5. 나의 업무 영역과 책임이 명확하지 않다.					
6. 나는 상사나 회사로부터 애매한 지시나 명령을 받고 있다.					
7. 나는 일과 후나 휴무일에도 업무와 관련된 일을 한다.					
8. 나는 업무가 많아서 휴식을 취할 시간이 없다.					
9. 나의 직속상사는 업무처리가 적절하지 못하다.					
10. 나의 직속상사는 부하를 적절히 통제하지 못한다.					
11. 나는 상사, 동료, 부하에 대해 신뢰감이나 애정을 갖지 못한다.					
12. 나는 일에 대해 마음을 터놓고 이야기 할 상사, 동료, 부하가 없다.					
13. 나는 상사, 동료, 부하들과 인간관계에 있어서 소외감을 느낀다.					
14. 현재 소속 부서(팀)는 나의 적성이나 성격에 적절하지 못하다.					
15. 승진이나 인사이동은 공정하게 이루어지지 않고 있다.					
16. 나의 업무는 새로운 기술이나 지식을 배우고 성장할 기회를 주지 않는다.					
17. 나의 부서(팀)는 목표달성을 위해 최선을 다하는 분위기가 아니다.					
18. 나의 회사는 분위기가 좋지 못하다.					
19. 나는 보고나 결재 문제로 어려움을 겪고 있다.					
20. 나의 회사는 제안을 쉽게 받아들이지 않는다.					

III. 다음은 귀하의 자기효능감에 대한 항목입니다. 아래의 문항들을 잘 읽어 보시고 귀하께서 가장 적절하다고 생각하시는 곳에 **V 표시**하여 주시기 바랍니다.

자 기 효 능 감	전혀 그렇 지않 다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나에게 주어진 업무를 현재의 내 능력으로 충분히 잘 수행 할 수 있다.					
2. 나는 나의 부서(팀)의 업무에 적응하는 데에 아무런 문제가 없다고 생각한다.					
3. 나는 담당하고 있는 업무처리에 필요한 충분한 역량을 갖추고 있다고 생각한다.					
4. 나는 내가 담당하고 있는 업무를 처리하는 데 필요한 모든 지식을 가지고 있다.					
5. 나는 내가 가지고 있는 업무능력이 다른 동료와 견주어 볼 때 최소한 비슷하거나 우월하다고 생각한다.					
6. 나는 그 동안의 경험과 성과에 비추어 볼 때 앞으로 우리 부서(팀)에서 성공할 수 있다는 높은 자신감을 가지고 있다.					
7. 나는 현재 내가 담당하고 있는 업무보다 더욱 도전적인 업무도 잘 수행 할 수 있다.					
8. 전문적인 입장에서 보면 현재 내가 담당하고 있는 직무는 나의 능력의 기대 수준에 못 미치고 있다.					

IV. 다음은 귀하의 직무만족에 대한 항목입니다. 아래의 문항들을 잘 읽어보시고 귀하께서 가장 적절하다고 생각하시는 곳에 **V 표시**하여 주시기 바랍니다.

직 무 만 족	전혀 그렇 지않 다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나의 일에 흥미를 느낀다.					
2. 내가 하고 있는 일은 가치 있는 일이라고 생각한다.					
3. 나는 내 일에 정열을 쏟는다.					
4. 나는 내 일을 선택한 것에 후회하지 않는다.					
5. 나의 직무에 대해 전반적으로 만족한다.					
6. 나의 근무환경에 대해 전반적으로 만족한다.					
7. 나는 현재 업무를 수행하는 데 있어 기쁨과 보람을 느낀다.					
8. 이곳에서 일하는 것을 다른 사람에게 말하는 것이 자랑스럽다.					
9. 나는 다른 조직보다 이 조직을 선택한 것에 만족한다.					
10. 채용, 승진제도는 능력에 따라 공정하게 운영된다.					
11. 급여체계가 적절하다고 생각한다.					
12. 교육 및 훈련의 기회가 공평하게 주어진다.					
13. 직원에 대한 회사의 복지후생시설에 대해 만족한다.					

V. 다음은 귀하의 조직몰입에 대한 항목입니다. 아래의 문항들을 잘 읽어보시고 귀하께서 가장 적절하다고 생각하시는 곳에 **V 표시**하여 주시기 바랍니다.

조 직 몰 입	전혀 그렇 지않 다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나는 현재의 부서(팀)에 대해서 강한 소속감을 느끼고 있는 편이다.					
2. 나는 우리 회사에 대해서 강한 애사심을 가지고 있는 편이다.					
3. 지인들에게 우리 회사에 대해서 이야기하는 것을 좋아하는 편이고, 실제로 좋은 점을 이야기 하고 있다.					
4. 나는 이 부서(팀)에서 근무하고 있는 것이 행복하다고 느끼고 있다.					
5. 이 회사의 문제는 나에게 주어진 문제라고 생각한다.					
6. 부서(팀), 회사 동료의 문제나 어려움이 나의 문제인 것처럼 느껴진다.					
7. 우리 부서(팀)의 직원들은 가족 같은 느낌이 들 정도의 동료애를 갖고 있다고 생각한다.					
8. 만약 미용업을 지원하고자 하는 사람을 만나게 되면 적극적으로 우리 회사를 추천할 것이다.					
9. 나는 우리 회사를 평생직장으로 생각하고 있다.					

VI. 다음은 귀하의 이직의도에 대한 항목입니다. 아래의 문항들을 잘 읽어보시고 귀하께서 가장 적절하다고 생각하시는 곳에 **V 표시**하여 주시기 바랍니다.

이 직 의 도	전혀 그렇 지않 다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나는 현재 다른 곳으로 이직을 심각하게 고려하고 있다.					
2. 실제로 떠날 계획을 세우고 정보를 수집하고 있다.					
3. 나는 종종 그만두고 싶을 때가 있다.					
4. 다른 곳에서 좋은 제의를 받으면 이 직장을 떠날 것이다.					
5. 이 회사에 계속 근무해서 내가 얻을 것이 별로 없다.					
6. 나는 다른 회사에서 일해보고 싶다.					
7. 나는 이 회사의 구성원으로서 계속 남아 있기를 희망하지 않는다.					
8. 현재보다 조금이라도 여건이 나빠진다면 나는 이 회사를 떠날 것이다.					

VII. 다음은 귀하의 관계품질에 대한 항목입니다. 아래의 문항들을 잘 읽어보시고 귀하께서 가장 적절하다고 생각하시는 곳에 **V 표시**하여 주시기 바랍니다.

관 계 품 질	전혀 그렇 지않 다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 관리자는 나의 잠재력을 개발하는 데 많은 도움을 준다.					
2. 나는 관리자에 대해서 대체적으로 만족한다.					
3. 나는 관리자와 같이 일하는 것을 즐거워한다.					
4. 관리자는 자신의 성공과 부하직원의 능력개발을 동일시한다.					
5. 관리자는 내가 업무수행을 하는 데 필요한 능력을 가지고 있다는 것을 안다.					
6. 관리자는 나의 기대를 충족시켜주는 편이다.					
7. 나와 관리자와의 관계는 거리감이 없다.					
8. 나의 관리자는 진실한 편이다.					
9. 나의 관리자는 약속을 지키고자 노력한다.					
10. 나는 관리자를 신뢰한다.					

VIII. 다음은 귀하의 직무성과에 대한 항목입니다. 아래의 문항들을 잘 읽어보시고 귀하께서 가장 적절하다고 생각하시는 곳에 **V 표시**하여 주시기 바랍니다.

직 무 성 과	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 미용활동에 적극적으로 참여함으로써 향상된 직무 성과를 내고 있다.					
2. 미용활동에 적극적으로 참여함으로써 신속한 업무 처리를 하고 있다.					
3. 미용활동에 적극적으로 참여함으로써 업무수행능력이 우수한 성과를 내고 있다.					
4. 미용실 내의 모든 직원들과 조화로운 관계를 형성하고 있다.					
5. 업무시간 내에 최대한 열심히 일함으로 보다 향상된 성과를 내고 있다.					
6. 직무에 몰입함으로써 업무 능률이 향상되었다.					
7. 회사와 일체감을 느끼고 신뢰하며 근무한다.					
8. 나의 상급자는 평소 직무 수행 시 많은 관심과 배려를 하며 신뢰감을 보인다.					
9. 나에게 승진기회가 많이 이루어지고 있다.					
10. 내가 평가되고 있는 근무평정이 공정하고 합리적이다.					
11. 고객을 대하는 서비스 태도가 향상되었다.					
12. 고객을 대하는 서비스 가치를 알게 되었다.					
13. 내가 하는 일의 성취도가 증대되었다.					
14. 내가 하는 일의 기여도가 향상되었다.					
15. 고객을 대하는 태도가 진취적으로 변했다.					

IX. 다음은 귀하의 인구통계학적 자료를 위한 것입니다. 귀하께서 해당되는 곳에 V 표시하여 주시기 바랍니다.

1. 성별	① 남성      ② 여성
2. 연령	① 20세 미만      ② 20대      ③ 30대 ④ 40대      ⑤ 50대      ⑥ 60대 이상
3. 결혼여부	① 미혼      ② 기혼      ③ 기타(      )
4. 교육정도	① 중학교 졸업      ② 고등학교 졸업      ③ 전문대학 졸업 ④ 대학교 졸업      ⑤ 대학원 졸업 이상      ⑥ 기타(      )
5. 월 평균 수입	① 100만원 미만      ② 100만원 이상~200만원 미만 ③ 200만원 이상~300만원 미만      ④ 300만원 이상~500만원 미만 ⑤ 500만원 이상
6. 이직 횟수	① 없음      ② 1회~2회      ③ 3회~5회 ④ 6회~9회      ⑤ 10회 이상
7. 직장 형태	① 10인 미만 개인 사업체      ② 10인 이상~30인 미만 개인 사업체 ③ 30인 이상 대형 개인 사업체      ④ 프랜차이즈 살롱 ⑤ 기타(      )
8. 업무 분야	① 헤어      ② 피부      ③ 메이크업      ④ 네일 ⑤ 매니저 및 관리직      ⑥ 교육직      ⑦ 기타(      )
9. 경력	① 1년 미만      ② 1년 이상~3년 미만      ③ 3년 이상~5년 미만 ④ 5년 이상~10년 미만      ⑤ 10년 이상~15년 미만 ⑥ 15년 이상~20년 미만      ⑦ 20년 이상
10. 직위	① 스텝      ② 디자이너 및 실장      ③ 원장 ④ 매니저 및 관리직      ⑤ 기타(      )
11. 1일 근무 시간	① 8시간 미만      ② 8시간 이상~10시간 미만 ③ 10시간 이상~12시간 미만      ④ 12시간 이상
12. 4대 보험	① 가입 안 함      ② 가입 함      ③ 기타(      )
13. 교대근무	① 교대근무 하지 않음      ② 2교대 근무 ③ 3교대 근무      ④ 기타(      )

※ 본 설문에 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.