



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)



뷰티서비스종사자의 전문성 인식이
직무성과 및 조직유효성에
미치는 영향

The Effect of Professional Awareness of Beauty
Service Workers on Job Performance and
Organizational Effectiveness

차의과학대학교 보건산업대학원

메디컬뷰티산업 전공

안 미 현



뷰티서비스종사자의 전문성 인식이
직무성과 및 조직유효성에
미치는 영향

차의과학대학교 보건산업대학원

메디컬뷰티산업 전공

안 미 현



뷰티서비스종사자의 전문성 인식이 직무성과 및 조직유효성에 미치는 영향

지도 황 혜 주 교수

이 논문을 석사 학위논문으로 제출함

2023년 7월

차의과학대학교 보건산업대학원

메디컬뷰티산업 전공

안 미 현



안미현의 석사 학위논문을 인준함

심사위원 황 혜 주 인

심사위원 전 병 율 인

심사위원 서 현 숙 인

차의과학대학교 보건산업대학원

2023년 7월

차 례

차 례	i
표 차 례	iv
그 림 차 례	v
국 문 요 약	vi
I. 서론	1
1. 연구의 배경 및 필요성	1
2. 연구 목적	4
3. 연구 가설	5
4. 연구 제한점	5
II. 이론적 배경	6
1. 뷰티서비스산업	6
가. 뷰티서비스산업 정의	6
나. 뷰티서비스종사자의 개념	7
다. 뷰티서비스종사자의 유형	7
(1) 헤어미용	8
(2) 피부미용	9
(3) 메이크업	10
(4) 네일미용	12
2. 전문성 인식	13
가. 전문성인식의 개념	13
나. 전문성인식의 구성요소	15



3. 직무성과	16
가. 직무성과의 개념	16
나. 직무성과의 구성요소	17
4. 조직 유효성	19
가. 조직유효성의 개념	19
나. 조직유효성의 구성요소	20
1) 직무만족의 개념	20
2) 조직몰입의 개념	23
5. 선행연구	25
가. 전문성인식의 선행연구	25
나. 직무성과의 선행연구	27
다. 조직유효성의 선행연구	29
 III. 연구 방법	30
1. 연구대상	30
가. 연구 대상자	30
나. 연구 대상자 산출근거	30
2. 연구기간	31
3. 연구모형	32
4. 연구절차 및 도구	33
가. 내용타당도	33
나. 설문 구성 내용 및 측정도구	33
(1) 전문성인식	33
(2) 직무성과	33
(3) 조직유효성	34



5. 자료처리 및 분석방법	36
IV. 연구 결과	37
1. 조사대상자의 인구통계학적 특성	37
2. 기술통계 및 정규성 검증	40
3. 전문성인식, 직무성과, 조직유효성의 신뢰도 및 타당도 분석	42
가. 전문성인식의 신뢰도 및 타당도 분석	44
나. 직무성과의 신뢰도 및 타당도 분석	47
다. 조직유효성의 신뢰도 및 타당도 분석	50
4. 전문성인식 집단에 따른 직무성과 및 조직유효성의 차이	53
가. 전문성인식 집단구분	53
나. 전문성인식 집단에 따른 직무성과 차이	54
다. 전문성인식 집단에 따른 조직유효성의 차이	56
5. 상관관계분석	58
6. 전문성인식이 직무성과 및 조직유효성에 미치는 영향	60
가. 전문성인식이 직무성과에 미치는 영향	60
나. 전문성인식이 조직유효성에 미치는 영향	62
7. 가설검증결과	64
V. 고찰	65
VI. 결론 및 제언	70
참고문헌(References)	74
부 록	86
영문초록(Abstract)	91

표 차례

표 1. 직무성과의 구성요소	18
표 2. 직무만족에 대한 개념적 정의	22
표 3. 조직몰입에 대한 개념적 정의	24
표 4. 연구기간	31
표 5. 측정도구의 구성	35
표 6. 인구통계학적 특성	39
표 7. 기술통계 및 정규성 검증	40
표 8. 전문성인식의 타당성 및 신뢰성	46
표 9. 직무성과의 타당성 및 신뢰성	49
표 10. 조직유효성의 타당성 및 신뢰성	52
표 11. 전문성인식 집단구분	53
표 12. 전문성인식 집단에 따른 직무성과의 차이	55
표 13. 전문성인식 집단에 따른 조직유효성의 차이	57
표 14. 각 변인간의 상호관련성	59
표 15. 전문성인식이 직무성과에 미치는 영향	61
표 16. 전문성인식이 조직유효성에 미치는 영향	63
표 17. 가설검증 결과 요약	64



그림차례

그림 1. 연구모형	32
------------	----

[국문요약]

뷰티서비스종사자의 전문성인식이 직무성과 및 조직유효성에 미치는 영향

본 연구의 목적은 뷰티서비스 산업에 대한 사회적 인식이 변화됨에 따라 뷰티서비스 인적자원의 전문성인식의 수준을 알아보고 전문성인식이 직무성과와 조직유효성에 미치는 영향 관계를 검증하고자 한다. 이를 통해 뷰티서비스종사자의 전문성인식을 강화 시킬 수 있는 방안과 뷰티서비스종사자의 역량을 증진시켜 조직의 목표인 직무성과와 조직유효성에 도움이 되는 기초자료를 제공하는데 목적이 있다. 이를 위해 본 연구는 전국의 뷰티서비스산업체(헤어, 피부, 메이크업, 네일) 중 5인 이상 재직하고 있는 사업장의 종사자를 대상으로 온, 오프라인 설문지법을 이용하여 최종 277부를 최종분석에 사용하였다. 데이터 분석은 SPSS 25.0 통계프로그램을 이용하여 빈도분석, 기술통계분석, 탐색적 요인분석, 일원배치분산분석, 상관관계분석, 다중회귀분석을 실시하였고 유의수준은 $p < .05$ 으로 검증하였다. 구체적인 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 인구통계학적 특성에서 연령은 20대가 가장 높았고, 최종학력은 대학교 졸업/재학이 가장 높게 나타났으며, 월소득은 200만원 이하가 가장 높았고, 업무분야는 피부, 헤어, 메이크업&네일 순으로 나타났다. 매장 직원수는 5명 이하가 가장 높았고, 매장 형태는 프랜차이즈가 가장 높게 나타났으며, 직급은 스텝(사원)이 가장 많이 나타났다.

둘째, 전문성 인식 집단에 따른 직무성과 및 조직유효성의 차이를 알아본 결과 뷰티서비스종사자의 전문성 인식 수준에 따른 직무성과의 차이

에서 전문성 인식의 고집단과 중집단이 저집단과의 평균의 차이가 나타났으며, 전문성 인식에 따른 조직유효성의 차이에서는 전문성 인식 수준의 고집단과 중집단이 저집단과의 평균의 차이를 보이며 통계적으로 유의미하게 나타났다.

셋째, 전문성 인식, 직무성과, 조직유효성 각 변수들 간에 상관관계를 살펴본 결과, 전문성인식의 전문적 자질 및 기능과 전문적 자율성 및 향상활동은 직무성과 및 조직유효성의 모든 하위요인 간의 정적(+) 상관을 보였다. 직무성과의 직무수행성과와 직무수행과정은 조직유효성의 모든 요인에 정적(+) 상관관계가 나타났다.

넷째, 전문성인식이 직무성과에 미치는 영향을 알아본 결과에서 전문성인식은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 전문성인식의 전문적 자질 및 기능, 전문적 자율성 및 향상활동 순으로 직무수행과정과 직무수행성과에 정(+)의 영향을 미치는 요인으로 나타났다.

다섯째, 전문성인식이 조직유효성에 미치는 영향을 알아본 결과 전문성인식은 조직유효성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 전문성인식의 전문적 자질 및 기능과 전문적 자율성 및 향상활동의 순으로 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치는 요인으로 나타났다.

이와 같은 결과는 뷰티서비스종사자의 전문성인식 수준이 높을수록 조직경영의 최종목표인 직무성과와 조직유효성에 긍정적인 영향을 미치는 중요한 변인임이 확인되었다. 따라서 뷰티서비스종사자들의 전문성을 고취시킬 수 있는 조직지원환경과 기술교육 프로그램을 개발하고 이를 활용할 수 있도록 적극적인 인적자원관리가 필요할 것으로 사료된다.

핵심 되는 말: 뷰티서비스종사자, 전문성인식, 직무성과, 조직유효성, 뷰티서비스

I. 서론

1. 연구의 배경 및 필요성

뷰티산업은 예술, 보건, 의료 등과 연계된 서비스 산업이며 아름다워지고자 하는 인간의 욕구 중 외적 부분을 구체화시키는 분야이다(이준신, 2014). 인간의 아름다움에 대한 욕구는 가장 원초적인 욕구로서, 다양한 사회·심리적 행위로 표현되어 왔으며(서현숙, 2019), 인간의 삶의 질이 아름다움에 대한 가치 기준의 변화로 인해 뷰티서비스산업은 신성장 동력의 산업으로 발전하고 있는 추세이다(박미은 등, 2017). 소득의 증가와 생활수준이 향상되면서 개인의 아름다움과 건강에 대한 욕구는 증가되었고, 이는 뷰티서비스시장의 성장을 가져왔다(홍종우, 2011). 뷰티서비스 시장은 피부관리실, 헤어샵, 메이크업, 네일미용샵 등 세분화 되었고, 뷰티샵이 고급화 되면서 고객의 기대수준도 높아지게 되었다(정순녀, 2009).

뷰티서비스산업은 인체를 아름답고 건강하게 관리하기 위해 총체적 서비스를 제공하는 유·무형의 산업으로서 이를 기초로 이용되는 미용용품, 미용기기 등의 생산과 관련된 제조업까지 포괄적으로 내포하는 것으로 정의하고 있다(한국보건사업진흥원, 2012). 뷰티서비스산업의 범위로 사람의 신체와 결부되어 아름다움을 추구하는 성형, 화장품, 패션, 디자인, 스파, 영상, 헬스, 이·미용, 메이크업, 피부미용, 메이크업, 네일 등이 포함된다(한국보건사회연구원, 2009).

뷰티산업의 더 나은 미래를 위해서 뷰티 인재 양성이 기술교육에 국한되지 않고 인재 개발 교육에 있어 미용 경영 환경에 대한 지식개발과 트렌드를 읽는 예술성, 고객에 대한 서비스 마인드 등 다각도로 초점을 맞출 필요가 있다(이유림, 2015). 이러한 뷰티서비스산업은 4차 산업시대

의 과학적 패러다임으로 인해 뷰티관리의 높은 수요와 기술 혁신에 따라 세분화 및 다양화되어, 고학력의 뷰티 인적자원의 배출로 인해 뷰티의 전문화로 거듭나고 있으며, 산업의 성장과 함께 해마다 뷰티서비스종사자도 증가하고 있다(LG경제연구원, 2017).

직무성과는 조직구성원의 직무가 성공적으로 달성되었는지의 여부를 가리키는 개념으로 생산성과 동일의미로 볼 수 있으며 생산성은 물리적 측면의 의미인 반면, 직무성과는 종사자들이 갖는 전반적인 직무성취를 의미한다(박수정, 2012). 직무수행 또는 업무실적으로 표현될 수 있는데 개인, 집단, 조직의 효과성을 판단하는 기준이라고 할 수 있다(배서연, 2020). 3가지로 구분할 수 있는데, 직무 참여 정도는 조직의 활동에 적극적으로 참여함으로 업무수행능력이 향상된 정도, 직무노력 정도는 조직을 위해 많은 노력을 기울임으로써 조직 내의 모든 직원들과 조화로운 관계를 형성하는 정도, 직무몰입 정도는 직무에 몰입함으로써 조직에 일체감을 느끼고, 조직 목표를 신뢰함으로써 조직행정에 대한 이해도가 높은 정도를 정의한다(박현정, 2012). 4차 산업혁명 시대로 접어든 현대사회에서는 조직역량의 중요성을 강조하고 있으며 개인의 역량보다는 경영 성과에 영향을 미칠 수 있는 외부환경, 전략 등의 최적화된 능력이 요구되고 있다. 또한 디지털 융합으로의 새로운 가치를 민첩하게 창조할 수 있는 기반으로 조직 역량이 강조되고 있고, 목표를 명확하게 공유하고 상호간의 신뢰성과 진실성을 가진 소통의 협업을 통해 조직 역량을 전반적으로 증진시킬 수 있다고 하였다(조경미, 2016).

산업 및 조직경영의 특성은 조직구성원의 강화된 의식과 행동을 바탕으로 조직의 효율성과 생산성을 증가시켜 궁극적으로 조직의 목표를 달성하는 것에 있다(김지영, 2021). 이러한 조직의 효율성과 생산성 증대를 위한 방안들은 직무효율성, 직무만족과 같은 학문적 영역에 내재되어 있

으며 기본적 속성에 인적 자원 관리라는 근본적 요인이 포함되어 있다(김지영, 2021). 이처럼 뷰티서비스 산업은 서비스 의존도가 높은 산업으로서 인력 양상이 매우 중요한 항목이다(김주연, 2016).

뷰티산업 역시 아름다움을 추구하는 직업으로 사회에 중요한 역할과 인식에 의해 형성되고 있으며, 변화하는 미에 대한 정보와 미적 요구를 만족시켜주는 업무수행자의 역할이 매우 중요하게 인식되고 있다(오진숙, 2013). 인적의존도가 높고 소규모 사업체가 산재한 뷰티산업의 지속적인 성장과 발전을 위해서는 앙트러프러너십을 가진 개인 또는 조직의 혁신적인 활동이 직무성과에 중요한 영향을 미칠 것으로 인식된다(김세은, 2018). 양질의 서비스가 효과적이고 효율적으로 제공되기 위해서는 조직 내에서 직접 서비스를 전달하고 뷰티산업 종사자의 역량이 중요하며, 역량을 강화 할 수 있는 환경이 마련되어야 하고, 이러한 환경에서 조직의 효과성과 효율성은 조직유효성으로 개념화할 수 있다(이창원과 최창현, 1998).

고객의 미에 대한 의식수준과 지식수준이 높아짐에 따라 고객의 요구도 다양해지고 있으며, 시술결과에 만족하던 과거와는 다르게 현재에는 고객과의 관계향상을 중요하시는 감성만족이 이루어졌을 때 전반적인 만족도가 높아지고 있다(김숙자, 2014). 이처럼 질 높은 서비스를 제공받기 원하는 고객들의 만족도 향상을 위해 뷰티산업의 형태도 고객 지향적으로 경영전략을 세우고 있으며(백영애, 2015), 고객지향성은 고객이 원하는 보다 나은 가치를 충족시키고 이해하려는 구성원의 고객만족을 높이기 위한 문화라고 볼 수 있다. 조직 구성원들의 고객지향성은 장기적으로 조직 구성원의 고객만족을 높이고 불만족을 줄임으로써 고객욕구를 충족시키고, 장기적인 고객만족에 초점을 맞추어져 있으며(조현영, 2015), 고객의 욕구를 찾아 만족시킴으로써 조직의 목표를 달성하고자 하는 것이

궁극적인 목표라고 할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 뷰티서비스종사자의 전문성인식이 직무성과 및 조직 유효성에 관한 관계를 통합적으로 규명하고자 한다. 다양한 방향으로의 연구가 필요하며 뷰티서비스산업에서의 직무성과, 조직 유효성에 있어 인적자원인 뷰티서비스종사자의 역량을 강화하여 그 효율성을 제고할 필요가 있다.

2. 연구의 목적

본 연구는 뷰티서비스 산업에 대한 사회적 인식이 변화됨에 따라 뷰티서비스 인적자원의 전문성인식의 수준을 알아보고자 한다. 또한 뷰티서비스종사자의 전문성인식이 직무성과와 조직유효성에 미치는 영향 관계를 검증하고자 한다. 이를 통해 뷰티서비스종사자의 전문성인식을 강화 시킬 수 있는 방안과 뷰티서비스종사자의 역량을 증진시켜 조직의 목표인 직무성과와 조직유효성에 도움이 되는 기초자료를 제공하는데 목적이 있다.

3. 연구 가설

본 연구는 뷰티서비스종사자의 전문성 인식이 직무성과 및 조직 유효성에 미치는 영향을 알아보기로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

H1. 뷰티서비스종사자 전문성인식의 집단에 따른 직무성과 및 조직유효성의 차이가 있을 것이다.

H2. 뷰티서비스종사자의 전문성인식, 직무성과, 조직유효성간의 상관관계가 있을 것이다.

H3. 뷰티서비스종사자의 전문성인식은 직무성과의 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H3-1. 전문성인식은 직무수행과정 요인에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H3-2. 전문성인식은 직무수행성과 요인에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H4. 뷰티서비스종사자의 전문성인식은 조직유효성의 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H4-1. 전문성인식은 직무만족 요인에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H4-2. 전문성인식은 조직몰입 요인에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

4. 연구의 제한점

본 연구를 수행함에 있어 다음과 같은 제한점을 두고 있다.

첫째, 뷰티서비스산업은 사업 규모에 따라 조직구성의 체계가 잘 이루어지지 않고, 영세성이 부각되기 어려워 본 연구에서 적용한 뷰티서비스 사업체로 일반화하기엔 한계점이 있다.

둘째, 본 연구에서는 설정한 변인들 외에 다른 변인을 통제하지 못하는 한계점이 있다.

II. 이론적 배경

1. 뷰티서비스산업

가. 뷰티서비스산업 정의

뷰티산업은 인체를 건강하고 아름답게 관리하기 위해 제공되는 서비스와 서비스 제공에 사용되는 화장품, 미용용품, 미용기기 등의 제조, 생산 및 개발과 관련된 산업으로 정의 한다(한국보건산업진흥원, 2011). 뷰티는 사람의 감성을 자극하는 인자로서 감각을 매개로 얻어지는 기쁨, 쾌락의 근원적 체험을 주는 아름다움으로(이지영, 2013), 인체의 용모를 아름답게 가꾸는 응용과학의 측면과 미적 디자인, 세련 등이 가미된 예술 문화 체험 측면 및 미적 욕구를 만족시키는 유무형의 감성 소비 측면을 모두 내포하고 있다(국가경영연구원, 2013).

한국보건사회연구원에 따르면 뷰티산업은 사람의 신체와 결부되어 아름다움을 추구하는 성형, 화장품, 이·미용, 메이크업, 피부, 네일, 두피관리, 가발, 스파 등이 포함되며, 아름다움, 감동, 매력 등을 추구하는 데 이용되는 서비스 및 서비스제공에 활용되는 미용용품과 기기 등을 생산하는 제조업으로 정의한다(한국보건사회연구원, 2009). 이러한 뷰티 산업은 아름다움을 가꾸고자 하는 인간의 내면에 부합하는 업종으로 관광, 의료, 감성, IT등이 연계되어 새로운 수요를 창출하는 융·복합 산업으로 나아가며, 사회적 가치와 결합되는 가치혼합형산업(Value-Mixed Industry)으로 바라보고 있다(문운석과 김석수, 2015).

나. 뷰티서비스종사자(Beauty Service Employe ' s)의 개념

뷰티산업의 뷰티서비스분야인 헤어미용, 피부미용, 메이크업, 네일미용은 우리나라의 공중위생관리법에 의해 관리되며, 자격을 받은 자가 고객의 얼굴, 머리, 피부 및 손톱·발톱 등 고객의 외모를 가꾸고 아름답게 만들어주는 것으로 정의하고 있다(국가법령정보센터 공중위생관리법, 검색일 2020. 02. 10). 미용사의 자격검정은 일반, 피부미용, 네일미용, 메이크업으로 나뉘며, 미용사의 업무 범위는 일반은 헤어미용, 피부미용은 2008년 1월 1일부터 시행, 네일미용은 2015년 4월 17일 시행, 메이크업은 2016년 1월 1일부터 시행되었다(보건복지부, 2018).

따라서, 뷰티서비스종사자는 이론적 지식과 기술능력, 인격이 함축된 인적 서비스를 주로 하고 있는 직무로서 고객의 니즈(Needs)에 맞는 서비스 정신과 취향을 고려한 기술연출을 통해 고객의 욕구를 충족시켜 만족감을 느낄 수 있도록 해야 한다(유도은, 2019).

다. 뷰티서비스종사자의 유형

뷰티 산업은 크게 헤어미용, 피부미용, 메이크업, 네일미용 외에도 화장품(Cosmetic) 생산 및 판매, 미용교육, 웨딩, 방송 드라마 및 영화, 분장, 성형, 두피관리, 가발, 스파(Spa) 등 수 많은 분야가 있다(홍종우, 2011). 본 연구에서는 뷰티 산업 내에서 헤어미용, 피부미용, 메이크업, 네일미용에 종사하는 뷰티서비스종사자를 대상으로 연구해 보고자 한다.

(1) 헤어미용(Hair)

헤어미용이란 고객과의 상담, 헤어디자인 선택, 헤어스타일 시술 및 교정의 단계로 이루어지며 각종 빗(Brush), 레이저(Razor) 및 헤어아이론(Hair iron) 등의 기구를 다양하게 사용하여 고객이 원하는 헤어스타일을 창조해 내는 것을 의미한다(이영숙, 2010). 헤어미용종사자는 업무 특성상 고객과의 접촉 시간이 길고 고객의 기대에 부응하고 질 높은 서비스를 창출해야 하므로 고객 서비스 응대부터 샴푸, 커트, 펌, 염색, 드라이, 업스타일 등 단순 업무에서 고급 테크닉까지 섬세하게 업무를 나누어 서비스를 해야 한다(박윤희, 2017). 또한, 헤어미용은 다양한 스펙트럼의 역할을 수행함과 동시에 고객의 니즈(Needs)에 맞는 서비스를 제공해 주어야 하며, 헤어미용종사자는 커트, 퍼머넌트 웨이브뿐만 아니라 손상된 모발의 재생, 두피관리, 염색 등을 활용하여 고객의 전체적인 분위기를 고려한 뒤 가장 잘 어울리는 헤어 스타일링을 통해 고객의 니즈를 충족시키는 일을 한다(유도은, 2019).

따라서, 인간의 기본적인 욕구를 충족하기 위하여 신체의 한 부분을 건강하고 아름답게 꾸며 주는 창의적인 예술분야로 성장하고 있으며(고경숙과 유왕근, 2008), 뷰티산업의 중요한 업무로 인식되어 매년 뷰티 트렌드를 주도한다.

(2) 피부미용(Esthetic)

피부미용에서 시술하는 종목은 상담, 얼굴 손질, 전신 피부 관리, 피부 타입별 화장품 선정, 발관리, 제모, 눈썹손질, 아로마 관리 등이 있으며, 피부미용을 에스테틱(Esthetic), 코스메틱(Cosmetic), 스킨케어(Skincare) 등의 다양한 용어로 나타낼 수 있다(이영숙, 2010).

피부는 신체 내부를 보호하기 위한 기능을 하며 생활 조건, 기후, 연령, 환경 등에 따라 다양한 변화를 하게 된다. 따라서 피부미용이란 내적 혹은 외적요인으로 인한 피부 문제(피부노화, 색소침착, 여드름 등)를 예방하고 건강하고 아름답게 피부를 유지하기 위한 관리이며 미용기와 기구, 화장품 등을 통하여 전신의 피부를 관리하는 것을 목적으로 한다(차유림, 2015). 피부는 외적인 아름다움, 신체의 건강과도 밀접한 관련이 있어 전반적인 건강관리의 차원으로 최근에는 많은 관심이 증대되고 있다. 또한 국민소득의 증가와 함께 피부미용 서비스는 세분화되며, 전문적이고, 고급화 되어 지고 있어 다양한 색깔의 피부미용 서비스 제공이 이루어지고 있다.

피부 미용사(Esthetician)는 손이나 기구를 사용하여 피부에 자극과 압력을 줌으로써 림프와 혈액의 순환을 촉진시키고 신진대사를 활발하게 하여 외부로 부터 저항력을 높이고, 체내의 노폐물을 배출시키기 때문에 다양한 기구 사용법과 해부 생리학적 지식을 숙지하고 있어야 한다(박윤희, 2017). 또한 피부관리사는 효과적인 관리 기술뿐 아니라 해부학적 구조에 대한 다양한 전문 지식을 인지하여 고객에게 설명할 수 있어야 한다.

(3) 메이크업(Make-up)

메이크업의 어원은 그리스어 코스메티코스(Cosmeticos)에서 혼돈의 의미인 카오스(Chaos)의 반대 개념으로 코스모스(Cosmos)에서 유래된 것으로 그 의미는 ‘조화, ‘질서 있는 체계’ 등을 뜻한다(이정미, 2002).

오늘날 메이크업의 의미는 다양한 화장품이나 도구를 사용하여 신체나 그 일부분을 아름답게 꾸미고 가꾸는 모든 행위를 말하며, 얼굴 및 바디(Body)의 피부에 화장품을 발라서 색채를 표현하고 혈색, 피부결, 피부결점(기미, 주근깨, 색소침착, 흉터, 여드름 등)등을 피부톤에 맞게 커버하여 얼굴형의 결점을 보완하고 장점을 살려 개성미를 표현해 내는 스타일링의 과정을 의미한다(최정미, 2009).

메이크업이 사회적으로 가치를 지니며 널리 보급된 것은 화장품 공업의 대량생산이 가능해 지면서 화장품이 보편화 되었고 생활수준의 향상으로 여가를 즐길 수 있게 됨에 따라 아름다움에 대한 관심이 증가하여 화장품 사용이 대중화 되면서이다. 메이크업 산업은 과거 여성에게만 편중되었다가 2000년대에 들어서면서 남성 메이크업 산업 또한 급격하게 발전되었고 최근 남성 메이크업에 대한 수요가 늘어났을 뿐만 아니라 남성 전용 메이크업 제품까지 세분화된 영역으로 다양화 되고 있다(홍종우, 2011). 메이크업 분야는 크게 자연스러움을 표현한 내추럴메이크업, 패션 메이크업, 광고메이크업, 웨딩메이크업이 포함된 뷰티메이크업(Beauty make-up), 일반분장, 보통분장, 회화적 분장이 포함된 스테이지메이크업(Stage make-up)으로 나눌 수 있다(김덕록, 1997). 이처럼 메이크업은 분야에 따라 다양한 성격을 지닌다.

메이크업 아티스트는 상담을 통하여 고객의 고민에 맞는 메이크업을 연출 하거나 예술적 또는 상업에 의한 연극, 뮤지컬, TV광고, 영화, 드라마 각각의 작품에 맞게 역할인물을 재창조 해내는 일을 한다. 최근에는

메이크업아티스트의 영역이 넓어져 바디페인팅, 특수분장 등으로 확장되고 있다. 특히 아트메이크업, 바디페인팅 등은 쇼나 광고에 있어 각광받고 있는 추세이며, 웨딩샵, 헤어살롱 내의 메이크업이 일반적이며, K-Pop과 아이돌(Idol)시장의 확장으로 연예인 메이크업, 영상분야, 문화행사에 메이크업 프리랜서 등으로 다양하게 활동하고 있다(유도은, 2019).

(4) 네일미용(Nail)

네일이란 ‘손, ‘손톱, ‘발톱’ 을 지칭하는 말로 네일미용(Nail)이란 네일의 모양 정리, 손톱의 연장, 손 마사지, 큐티클 정리, 컬러링 등 을 포함한 전체적인 손과 발의 관리를 의미한다(이영숙, 2010). 1999년 압구정동에 위치한 백화점 내에 네일 코너가 입점하면서 일반인에게 알려지기 시작하였고, 2002년부터는 부유층이나 연예인에게 한정되었던 수요자가 일반인으로 확산 되어, 백화점을 비롯한 뷰티 살롱(미용실, 피부 관리실, 화장품 전문점 등)에서 네일 서비스를 쉽게 접해 볼 수 있게 되었다(이숙연, 2001).

이후 우리나라의 미용 서비스 분야는 전문화된 네일아트, 풋관리를 병행하는 로드샵, 미용실 및 화장품 전문점의 샵인샵(Shop in shop) 형태로 운영될 뿐만 아니라 프랜차이즈화 되고 있으며, 네일아트는 장소의 제약을 비교적 덜 받고 있으며 일반 행사, 박람회 등 다양한 곳에서 차별화된 다양한 스타일과 서비스로 운영되고 있다(유도은, 2019).

네일 미용사를 네일 아티스트(Nail artist), 네일리스트(Nailist), 매니큐어리스트(Manicurist) 등의 용어들로 나타내지만 네일 미용사는 예술성과 기술성을 필요로 하므로 주로 네일 아티스트(Nail artist)로 통칭하여 부르며, 네일 아티스트는 손과 발을 정리하고 부러지거나 찢어진 손톱, 발톱을 보수하고 연장하는 작업과 다양한 기술력을 통해 컬러와 아트를 포함한 예술을 창출하는 과정을 수행하는 사람을 일컫는다(홍지은과 이정현, 2014). 국민 생활수준이 향상되면서 네일미용 관리를 하는 여러 연령층에 따라 고객들의 요구는 더욱 다양해졌다. 따라서 네일 아티스트는 기술과 다양한 디자인을 포함하는 서비스이기 때문에 예술적 감성을 통해서 아름다움을 창조해 내야 한다.

2. 전문성인식

가. 전문성인식의 개념

사전적 의미로서 전문성(Professionalism)이란 전문적인 성질, 또는 특성으로 어떤 영역에서 보통 사람이 흔히 할 수 있는 수준 이상의 수행 능력을 보이는 것으로 매우 장기적이고 체계적인 훈련을 통해 획득 될 수 있는 것으로 볼 수 있다(김유민, 2016).

전문성이란 특정인이 담당해야 할 역할과 직무를 수행하는 과정에서 사회적으로 인정된 어느 정도의 자질이나 자격을 갖추고 있느냐에 대한 해답으로부터 출발하며, 어떤 특정 분야와 관련된 직무를 수행하기 위해 필요한 교육훈련, 연구, 경험 등을 통해 습득한 전문분야에서의 특별한 기술이나 지식을 전문성이라고 한다(김재현, 2011).

그리고 전문직이란 이러한 전문성을 가지고 직무를 수행하는 사람을 지칭한다(주상현, 2002). 또한 시대변화에 따라 전문성에 대한 개념은 어떠한 직업을 전문가 또는 전문직으로 인정하는 데에는 사회적 인식과 개인적 인식의 정도에 따라 상당한 차이가 발생할 수 있다(최정민과 임현철, 2019). 이러한 측면에서 전문직이나 전문가의 개념은 합의 수준에 따라 결정되는 상대적인 성격을 지닌 것으로 해야 한다(임동진, 2015).

전문성이 경험과 훈련을 통해 획득되고 숙달되는 능력으로 보고 있다는 점에서 경험과 훈련을 강조하고 있다(Frensch and Sternberg, 1989). 또한 전문인으로서 자기직업에 대한 의지, 사상, 견해 등 잠재의식과 함께 ‘자신의 직업을 자율적이고 독점적 권위를 가지는 전문직으로 인식하는 정도와 일에 대한 소명의식과 공익을 추구하는 봉사심, 자기통제에 대해서 믿음을 갖는 태도’ 라고 정의하였다(Hall, 1968).

장기간 필요한 내용을 훈련, 교육받고 폭넓은 자율성과 그에 따른 책임을 지며 자율적인 조직체계와 전문적인 지식을 갖추는 것이 전문성이라고 정의하였다(Spodek, 1975).

조직구성원이 전문성이 있다는 것은 직무에 적절한 역량을 갖고 있음을 의미하며, 소속된 조직에 따라 전문성에 대한 조건과 특성은 다를 수 있지만 공통적으로 특성을 장기간의 교육, 경험, 훈련을 통해 얻어진 지식과 기술, 책임감 및 자율성 등으로 조직체에서 받는 대우와 지위 등과 연관된 특성을 지니게 된다(임동진, 2015). 그러므로 종사자는 전문가의 역할을 제대로 수행하기 위해선 전문성을 인식할 필요가 있다.

본 연구에서는 전문성인식의 개념을 다양한 분야에서 학습, 경험에 의하여 습득된 고유한 지식, 기술이라고 볼 수 있으며, 전문성은 모든 업무 능력에 있어 상대적인 범주에서 나타날 수 있다.

나. 전문성인식의 구성요소

전문성의 개념을 이해하는데 있어 전문성을 구성하고 있는 요인이 어떤 것인지 살펴보아야하며, 이는 연구대상, 연구자에 따라 상의한 기준을 통해 분석되어 왔다. 모든 전문직은 체계적 이론, 전문적 권위, 사회적으로 인정받는 특권, 공식적·비공식적으로 강행되는 윤리강령, 전문가적 문화를 전문직의 구성요소로 보았다(Greenwood, 1957).

전문직의 구성요인을 구조적 측면, 태도적 측면, 조직적 측면으로 나누어 분석하였다(Hall, 1968). 그 중에서 태도적 측면은 전문, 조직의 활용, 공중에 대한 서비스에 대한 신념, 자기규제에 대한 신념, 직업에 대한 소명의식, 자율성으로 구분하여 전문성을 측정하였다(임동진, 2015). 뷰티서비스종사자들은 조직구성원으로서의 전문가라는 사명감을 갖고 전문성인식을 해야 한다. 스스로에 대한 가치를 인식하고 업무의 효율성을 증진하기 위해 적극적인 자세로 임해야하며, 전문성인식은 곧 효율적이고 성취적인 조직유효성으로 연결되기 때문이다. 직업전문성의 개념규정은 이론적 관점에 따라서도 상당한 차이를 보인다. 전문직에 대한 이론 중 권력이론에서 직업전문성을 구조적 요건으로 보기보다는 전문직이 구성되는 과정에서 형성된 구성원들의 태도로 파악하고 있다(조병희, 1996).

이러한 의미에서 본 연구에서는 전문성인식은 일반적인 전문직에 관한 객관적 요건보다는 조직구성원 스스로가 자신의 직업에 대해 갖는 의미로써 체계화된 전문지식이나 훈련을 통해 전문직으로 느끼는 소명의식이라고 정의한다(임동진, 2015).

3. 직무성과

가. 직무성과의 개념

직무성과(Job performance)란 조직 구성원 개인이 맡은 직무를 수행하는 과정에서 얻어진 결과물로 작업, 활동 등이 이루어져 생긴 결말이나 행위 또는 영향이나 변화를 의미한다(이준우, 2013). 직무성과는 직무실적 또는 업무실적으로 표현 가능하며 개인이나 조직의 효과성을 판단하는 기준이 되며 조직의 관리자가 달성하고자 하고 하는 결과적 목표라 할 수 있다(임영규, 2011).

다양한 연구를 통해 정의되고 있는 직무성과에 대해 살펴보면 조직이 객관적으로 측정 할 수 있는 활동의 결과로써 조직의 목표를 달성 할 수 있는 정도로 정의하였으며(Porter and Lawler, 1968), 조직 내 개인이 실현시키고자 하는 일의 바람직한 상태, 개인이 자신의 목표를 달성 할 수 있는 정도로 정의했다(Tett and Mayer, 1993). 또한, 직무성과를 업무를 진행하는데 있어 기획자 스스로 지각된 성과로써 기획자가 개인의 직무와 연결 지어 목표를 달성할 수 있는 정도 또는 할당된 과업에 대한 성취도로 정의하여 연구를 진행하였다(손성원, 2017).

직무성과는 조직구성원의 역동적이고 다차원적인 행동을 나타낸다. 현대 사회에서 직무성과는 조직의 생존에 영향을 미치므로 조직과 조직구성원에게 필수적인 조건이며, 직무의 성과가 성공적인 생산성 향상과 조직의 발전에 영향을 미치는 중요한 영향 요인으로 작용하고 있다(장지현, 2021). 직무성과는 조직 구성원의 역동적인 행동과 다면적인 성향을 보여주며 조직에서 역할 수행에 있어서 중요한 지표가 되며, 조직 구성원의 과업과 목표 달성을 위해 노력한 수고의 결과라고 할 수 있다(Miller, 1990).

나. 직무성과의 구성요소

직무성과의 측정 요소는 연구대상, 연구자에 따라 상의한 기준을 통해 분석되어 왔다. Porter and Lawler(1968)는 직무의 양과 질, 전반적 성과, 직무에 대한 지식, 의존성을 통해 직무성과를 측정하였으며, 이인재(1993)는 직무성과를 동료관계, 승진, 인정, 상급자관계, 비전욕구, 직무 자체, 직무안정도, 조절적절성, 성취감, 책임감 등으로 측정하였다.

우석봉(2001)은 업무처리 신임정도, 직무수행정도, 업무성과 정도 로 분류하였으며 이형주(2005)는 직무시간, 숙련도와 직무지식, 직무수행능력, 매출액 달성기여, 고객기대노력으로 구성하였다. 유명희(2007)는 개인성과와 단체성으로 구분하였고 개인성과에는 업무수행의 신뢰성, 업무수행의 주도성, 업무관련 의사소통, 업무지식이 포함되며 단체성과에는 업적 우월성, 효율성, 목표달성도, 업무방법 혁신정도로 규정하여 직무성과를 측정하였다. 컨벤션종사원을 대상으로 한 직무성과 연구로 김민주와 김이태(2016)는 업무관련 의사소통, 업무수행능력과 책임감을 직무성과 측정 요소로 구성하였다.

김봉철(2013)는 표달성, 업무의 완성도와 추진력, 이해도, 업무에 대한 전문성, 신뢰도와 책임성, 관심도, 적시성로 구성하여 직무성과를 측정하였고 이광희와 최정문(2013)은 업무의 정확성, 목표달성, 신속성, 책임감, 착오, 친밀감, 성과, 정확성으로 구성하였다. 최근 손성원(2017)은 목표달성, 업무의 완성도와 추진력, 이해도, 업무에 대한 전문성, 신뢰도와 책임성, 관심도, 적시성로 구성하여 직무성과를 측정하였고 전수홍(2018)은 업무자체, 상급자, 동료, 임금으로 구성하였다.

이 외에도 학자별 직무성과의 구성요소를 <표 1>와 같이 정리하였다.

표 1. 직무성과의 구성요소

연구자	직무성과의 구성요소
Porter and Lawler(1968)	직무의 양과 질, 전반적 성과, 직무에 대한 지식, 의존
우석봉(2000)	업무처리 신임정도, 직무수행정도, 업무성과 정도
유명희(2008)	개인성과: 업무수행의 신뢰성, 업무수행의 주도성, 업무관련 의사소통, 업무지식 단체성과: 업적 우월성, 효율성, 목표달성도, 업무방법 혁신 정책
김민주와 김이태 (2016)	업무관련 의사소통, 업무수행능력과 책임
이광희와 최정문 (2013)	업무의 정확성, 목표달성, 신속성, 책임감, 착오, 친밀감, 성과, 정확성
김봉철(2013)	목표달성, 업무의 추진력과 완성도, 업무에 대한 전문성, 이해도, 적시성, 관심도, 책임성
손성원(2017)	목표달성, 업무의 완성도와 추진력, 이해도, 업무에 대한 전문성, 신뢰도와 책임성, 관심도, 적시성
전수홍(2018)	업무자체, 상급자, 동료, 임금

*출처: 정소연(2019)에서 재인용

4. 조직 유효성

가. 조직유효성의 개념

조직유효성이란 조직이 얼마나 효과적으로 일을 하는가 하는 평가의 기준이며 사회의 한 시스템으로서의 조직이 그 수단과 자원을 오용함이 없이 조직구성원에 대한 부당한 강압을 초래하지 않고 조직의 목표를 달성하는 것이다(곽인정, 2004). 조직유효성 단기-장기목표의 달성도로 정의하고, 목표를 설정하는데 는 전략적인 환경요소가 반영되어야 하며 평가자의 이해관계와 그 조직의 라이프 사이클 단계의 특성이 반영된다고 하였다(Robbins, 1983).

조직이 사회 시스템으로서 주어진 자원을 헛되게 낭비하지 않고 조직구성원들에게 적당한 긴장감을 주면서 조직의 목적에 달성하는 정도라고 하였다(Gedrgopouls. B. S. and Tannenbaun, A. S. 1987).

DanalKatz and Richard C. Kahn(1981)로는 경제적, 기술적, 정치적, 수단에 의해 조직된 환원되는 모든 형태의 에너지를 극대화 시키는 정도라고 정의하고 있다.

조직이 추구하는 목표를 달성하기 위해 조직구성원들이 조직에 대해 어떠한 태도를 갖는지에 대한 조직유효성의 측정지표로 많은 변수 제기되고 있다(임동진, 2015). 하지만 본 연구에서는 전문성인식과 관련되는 조직유효성이므로, 조직구성원의 직무만족과 조직몰입으로 구성하기로 하였다.

나. 조직유효성의 구성요소

(1) 직무만족의 개념

직무만족(Job satisfaction)이란 조직구성원 자신이 담당하고 있는 직무에 대해 갖는 긍정적인 정신상태 및 태도를 의미한다(임동진, 2015). 직무만족의 구성 요소는 연구대상, 연구자에 따라 상의한 기준을 통해 분석되어왔다.

직무만족을 사람들이 현재 종사하고 있는 업무 역할에 대한 개인의 감성적 방향(Affective Orientations)라고 정의하였다(Vroom, 1964). 다른 한편으로는 직무만족을 태도의 일종으로 보아 조직구성원들에 의해서 유지되는 태도의 특정 하위구조로 인식하면서 자아충족의 감정과 직무에 대한 성취감이 만족의 정도를 좌우한다고 하였다(박광용, 2007). 직무의 만족 또는 불만족은 자기 직무에 대하여 관련요인 및 일상적인 생활에 대하여 가지고 있는 여러가지 태도의 결과라고 정의하였다(Gilmer, 1966).

직무만족을 개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로서 얻어지는 유쾌하거나 긍정적인 감정 상태라고 정의하였으며, 조직구성원의 직무수행 혹은 중요한 직무가치를 수행하고 있는 시각으로부터 나오는 즐거운 감정이라고 보았다(Locke, 1976).

직무만족을 세가지로 정의하면, 첫째, 직무만족이란 직무나 작업조건에 대한 태도 또는 그러한 여러 태도들의 집합이며, 또한 직무만족은 직무의 다양한 차원에 대한 관련태도들의 집합처럼 생각할 수 있다는 것이다(이소의, 2010). 둘째, 직무만족은 기대된 것과 실제로 경험된 것 간의 비교로 인하여 결정된다는 것이다. 셋째, 직무 만족은 다중자원으로 임금, 직무자체, 승진의 기회, 감독 및 동료와 같은 여러 가지 요소에 의해 결정되어 진다고 주장한다(Mathieu, Hofmann and Farr, 1993).

따라서 조직 관리자는 조직 구성원의 욕구가 무엇인가를 파악하여 그 욕구를 바람직한 방향으로 유도하고 조직목표와 부합되도록 조직구성원의 감정 상태를 통제하는 것이 필요하다(양용계, 1982). 본 연구에서의 직무 만족(Job Satisfaction)이란 조직구성원이 직무와 관련하여 내면적으로 갖게 되는 감정적 태도라고 할 수 있으며, 이는 개인이 직무와 관련한 욕구를 충족시키는 정도에 따라 느끼는 긍정적 감정을 나타내며, 또한 직무를 수행함에 있어 직무만족의 정도에 따라 조직이 추구하는 목표와 방향에 밀접한 관계가 있다고 정의할 수 있다(임동진, 2015).

직무만족(Job Satisfaction)에 대한 여러 학자들의 견해를 정리하면 <표 2>와 같다.

표 2. 직무만족에 대한 개념적 정의

연구자	정의
Vroom(1964)	직무만족을 사람들이 현재 종사하고 있는 업무 역할에 대한 개인의 감성적 방향(Affective Orientations)라고 정의
Gilmer(1966)	직무의 만족 또는 불만족은 자기 직무에 대하여 관련요인 및 일상적인 생활에 대하여 가지고 있는 여러 가지 태도의 결과라고 정의
Locke(1976)	직무만족을 개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로서 얻어지는 유쾌하거나 긍정적인 감정 상태라고 정의
R.W. Beatty(1978)	직무만족은 조직구성원의 직무가치를 달성하고 촉진시키는 것으로 개인별로 직무평가에서 얻은 명쾌한 감성적 상태 (Pleasurable Emotional State)"라고 정의
Mathieu, Hofmann and Farr(1993)	직무만족이란 직무나 작업조건에 대한 태도 또는 그러한 여러 태도들의 집합이며, 직무의 다양한 차원에 대한 관련태도들의 집합

자료 : 임동진(2014)에서 재인용

(2) 조직몰입의 개념

조직몰입(Organizational Commitment)은 자기가 속한 조직에 대해 동일시(Identification) · 몰입(Involvement) · 일체감 · 애착심을 나타내는 것으로 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수용 · 조직을 위해 애쓰려는 의사 · 조직이 구성원으로 남아 있으려는 강한 의지를 담고 있다(임동진, 2015). 이런 의미에서 조직몰입은 조직에 대한 단순한 충성심과는 다르다(이수옥, 2007). 조직몰입의 개념으로서 조직의 목표와 가치에 대한 열성적인 지지와 감정적인 애착 즉 조직의 목표와 자칭 자신의 것을 적응시키는 동일시, 목표와 가치에 관련된 역할의 애착 즉 업무 역할의 심리적 열중 또는 전념하는 몰입, 조직 그 자체를 위한 애착으로서의 충성심을 제시하고 있다(Buchana, 1974).

조직몰입이란 개인이 특정 조직과 동일시하고, 공헌하는 것에 대한 상대적인 강도를 나타내는 것이라고 했다(김혜숙, 2004). 개념적으로 조직몰입을 세 가지 요소로 구분하였다. 첫째, 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신뢰와 수용, 둘째, 조직을 위해 열심히 노력하고자 하는 의지, 셋째, 계속 조직의 구성원으로 남고자하는 강한 욕구이다(Mowday at al, 1982).

조직몰입을 조직과 관련된 구성원의 태도와 심리적 특성으로 규정될 수 있는 것으로 첫째, 조직에 대한 충성심, 둘째, 조직을 위하여 노력을 다하려는 마음, 셋째, 조직에 대한 구성원의 자기 동일시, 넷째, 조직에 남아 있으려는 강한 욕구, 혹은 집착성 4가지 개념으로 정의하였다(Bateman and Strasser, 1984)은 조직몰입을 근속몰입과 가치몰입의 두 가지 차원으로 정의하였다. 근속몰입은 조직에 남아있고자 하는 의지를 가지고 조직을 위해 헌신하려는 의지를 뜻하고, 가치몰입은 조직의 목표를 수용하면서 자신이 속한 자부심을 가지고 조직을 위해 노력하려는

의지를 가진 상태를 말한다(Porter, 2001).

조직목표와 가치를 신봉하고 조직을 위해 자진해서 노력하려는 의지와 그 조직의 일원으로 남고자하는 욕구로 정의하였다(권혁기와 박봉규, 2010). 자신이 속한 조직과 자신을 동일시하고 조직에 몰두하는 것을 조직몰입이라 정의하였다(정승언, 1997). 본 연구에서의 조직몰입이란 조직 구성원이 조직에 대한 애착을 가지고 추구하는 목적이나 방향을 위해 바람직하게 행동하려는 태도와 구성원으로써 남고자하는 의지를 의미한다.

조직몰입(Organizational commitment)에 대한 다양한 학자들의 생각을 정리하면 <표 3>와 같다.

표 3. 조직몰입에 대한 개념적 정의

연구자	내용
Buchanan(1974)	조직몰입의 개념으로서 조직의 목표와 가치에 대한 열성적인 지지와 감정적인 애착
Mowday, porter and Steers(1982)	조직몰입이란 개인이 특정 조직과 동일시하고, 공헌하는 것에 대한 상대적인 강도를 나타내는 것
Batema and Strasser (1984)	조직몰입은 조직과 관련된 구성원의 태도와 심리적 특성으로 규정
정승언(2002)	자신이 속한 조직과 자신을 동일시하며 조직에 몰두하는 것으로 규정
Porter(2001)	조직몰입은 근속몰입과 가치몰입의 두 가지
권혁기와 박봉규(2010)	조직목표와 가치를 선봉하고 조직을 위해 자진해서 노력하려는 의지 및 조직일원으로 남고자하는 욕구

자료 : 임동진(2014) 인용하여 재구성

5. 선행연구

가. 전문성인식에 관한 선행연구

어떤 직업에 있어서 이미 갖추어져 있거나 또는 결여된 구조적 특성보다는 그 직업 종사자들의 태도가 지향하는 방향과 강도로 전문직이 구별되었다고 보았다(Gross, 1958). 따라서 많은 학자들은 전문직의 구조적 측면과는 별도로 이러한 전문직 구성원의 태도와 행동을 ‘직업전문성’이라고 정의하여 전문성을 측정하고자 하였다(김미정, 2014). 여기서 직업 전문성이란 고객에게 서비스를 제공하는데 있어 자신이 가지고 활용할 수 있는 전문직에 대한 지식, 기술 및 자격과 그 가치와 윤리를 고수하는 태도와 행동을 말한다(이성숙, 2013).

생활체육지도자의 전문성인식과 직무특성이 조직헌신도와 유효성에 미치는 영향의 연구결과 인구통계학적 특성에 따른 전문성인식의 차이를 분석한 결과 유의한 차이가 있으며, 전문성인식이 조직유효성에 미치는 영향을 분석한 결과, 사회봉사와 사회적 지위가 높을수록 조직만족이 높아지며, 체계적지시가 높을수록 유지적 행동이 발생된다고 연구하였다(강완길, 2011). 또한, 사회복지사들을 대상으로 그들의 윤리성과 전문성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 분석하여 연구한 결과 모두 유의한 영향을 긍정적으로 미친다고 하였으며, 전문가로서의 자부심을 가질 수 있도록 여건을 마련해 주는 것이 필요하다고 제언하였다(김용민과 김행렬, 2011).

조은정의 연구에서는 종사자의 직업 전문성 인식이 높을수록 직무만족이 높은 것으로 나타나고 분석하였으며, 종사자의 자부심과 만족도 향상이 관련 산업의 발전에 기여 할 것이라고 제언하였다(조은정, 2010). 카

지노 종사자의 직업전문성인식과 직업만족 그리고 직무스트레스, 사회적 지지와의 관계에 대한 연구에서 직업전문성인식이 직업만족에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 종사원의 직업전문성 인식이 높고 낮음에 따라 직무스트레스에 미치는 영향이 달라진다고 제시하였다(김엄권, 2012).

나. 직무성과에 관한 선행연구

직무성과를 생산성, 파실발생률, 정확도 등으로 주장하고 이러한 직무성과는 생산량과 품질 이 두 가지 차원으로 생각할 수 있다고 하였다(MaComick and Ilgen, 1980). 기업성과를 과업성취도와 종사원 반응의 두 가지 기준에서 설명하고 있는데 전자는 생산성, 효율성 그리고 능력을 포함하고 있으며, 후자는 직무만족도, 결근율 그리고 이직률 등을 포함하고 있다고 하였다(Szilagy at al, 1990). 대부분 연구자들은 직무성과는 구체적인 직무를 충분히 이행하는 것이라고 인식하고 있으며 중요한 조직 활동의 조화와 관련된다고 인식하고 있다고 주장하였다(Szilagy at al, 1990).

기술적 지식, 기능적 지식, 욕구행동과 공격성, 신뢰성, 협력, 조직력을 직무성과 측정요인으로 나타냈으며(Slocum, 1971), 직무성과를 직무수행표준으로 표현된 특정 목표의 성취이며 직무성과 평가란 얼마만큼 그 표준이 달성되었는지 조사하여 평정하여 보는 것이라고 하였다(Donald, 1979).

직무성과의 평가기준으로 진행절차, 관리기능, 의사전달기능, 인간관계, 연수, 기타책임영역을 설정하였다(방희봉, 2005). 한편 1960년대까지의 실증적 연구를 조사하여 그 결과를 분석한 Cambell at al,(1970)은 조직구성원의 직무행위 및 직무성과를 결정하는 요인과 상호 관련되는 모형을 제시하였으나 개인외적 중요성만 강조 하였을 뿐 구체적인 인과관계는 밝혀내지 못했다(Cambell at al, 1970). 즉, 지능과 재능, 기술, 흥미 등 인간의 개인적인 차이가 조직 내 구조적인 피드백을 거쳐 결국 성과에 이르게 된 다는 견해이다(이동경, 2009). 이러한 인식은 호손 공장에서의 연구결과 이후 인간관계(Human Relation)론에서 나아가 최근 인

적자원관리(High Commitment Human Resources Management)로 발전되어 조직체 성과에 있어서도 개인행동동기와 집단구성원의 상호작용이 중요한 요인으로 자리 잡기에 이른 것이다(이학중, 2000).

다시 말해 개인과 조직의 직무성과는 경제적 동기나 작업조건, 능력 있는 구성원의 모집, 선발보다 개인의 행동동기 혹은 욕구와 구성원들 간의 인간관계, 집단의 사기(Morale) 그리고 집단의 응집력(Cohesive Power)이 그 요체로 대두되는 것이다(김나예, 2011). 직무성과에 영향을 미치게 되는 직접적인 변수로서 직무만족이나 보상, 능력 보다는 조직의 구조적 특성 혹은 조직풍토(문화)와 구성원의 노력과 자질, 역할지각, 직무특성, 개인 욕구속성들이 보다 더 중요시 되어야 하고 직무만족, 보상, 능력 등은 직무성취에 대하여 간접적인 통로를 통하여 영향을 미치게 됨을 유추할 수 있다(김태연, 2014).

이렇게 연구자들마다 직무성과의 개념 및 평가요소들에 대한 정의가 달라지는 것은 상황변수들이 원인이 된다고 말할 수 있다(이동경, 2009). 또한 이를 측정하는 기준이 초기에는 경제적, 재무적 지표에 관심을 두다가 점차 구성원의 사회적, 심리적 지표까지 포함하여 파악하고 있는 추세이다(김나예, 2011).

다. 조직유효성에 관한 선행연구

호텔조리사의 직무환경과 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향에 대한 연구에서 직무제도 만족도가 높을수록, 조직 충성도가 높을수록, 조직애착도가 높을수록 업무만족도는 높은 것으로 연구결과를 나타냈다(박광용, 2006). 호텔 종업원의 직무만족이 서비스 생산성에 미치는 영향을 분석하기 위해 19개의 측정항목으로 직무만족을 분석한 결과, 상사, 동료, 업무, 임금, 발전 기회 등 5개 요인으로 구성된 직무만족이 모두 서비스 생산에 영향을 미치는 것으로 나타났다(박태수, 2006).

외식종사원의 팔로워십 유형이 조직유효성에 미치는 영향에 대한 연구 결과 팔로워십 유형이 직무만족과 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 조사하였으며, 종사원들의 조직 유효성을 높이기 위해서는 팔로워 스스로 변화를 만들 수 있지만 기업이나 리더가 팔로워십의 유형을 파악하여 유형별로 경영해야 한다는 시사점을 도출하였다(임창호, 2013).

조직문화가 조직유효성에 미치는 영향에 있어서 조직문화는 조직유효성에 유의한 영향을 미치며 조직문화 유형과 조직유효성에 대한 관계를 심리적 임파워먼트가 매개한다고 분석하였다(왕매령, 2013).

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구 대상

가. 연구대상자

본 연구의 대상은 한국보건산업진흥원의 뷰티산업의 분류를 참고하여 전국의 5인 이상 재직하는 뷰티서비스사업체(헤어, 피부, 네일&메이크업)에 근무하는 뷰티서비스종사자들을 배경으로 본 연구대상자 선정에 참고하여 진행하였다.

나. 연구대상자 수와 산출 근거

적정 표본크기(Sample Size) 결정을 위한 제언에 따르면 다중 회귀분석의 경우에는 통계적 검정력을 0.8이상을 유지하려면 최소 표본 수를 50 이상으로 또한 독립변수의 수와 표본의 수의 비율에 따라 최소 1:5 ~ 1 : 10으로 최소 220개의 표본이 필요하다. 서비스업 종사자의 전문성 인식을 연구한 유지연과 황혜정(2014), 정명재(2018), 손원호(2020)의 선행연구에서 평균 대상자수가 250명 정도인 것을 반영하였다.

따라서, 본 연구는 적정 회수율과 이상치 및 불성실 응답 10%를 고려하여 307부를 수집하였으며, 불성실한 응답 30부를 제외한 총 277부를 최종분석에 사용하였다.

다. 연구기간

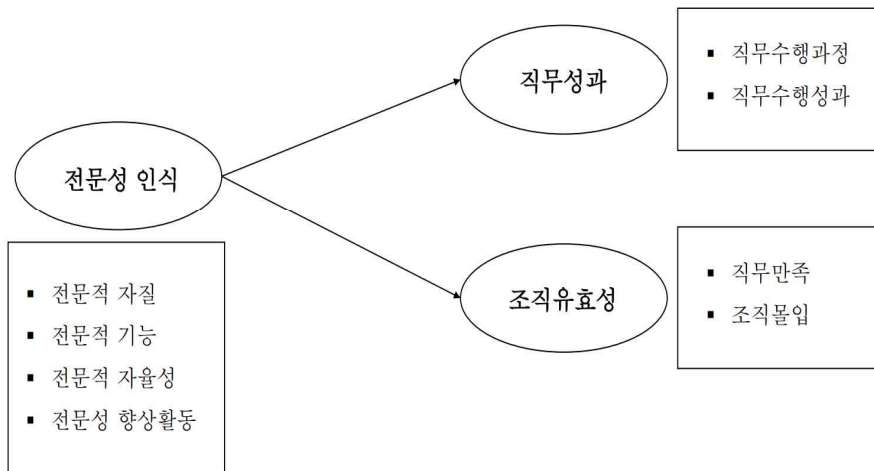
본 연구는 전국의 뷰티서비스산업체(헤어, 피부, 메이크업&네일) 중 5인 이상 재직하고 있는 사업장의 종사자를 대상으로 2022년 7월부터 설문을 진행하였다. 5인 이상의 근무하는 뷰티서비스산업체를 선정한 배경은 종속변수인 직무성과 및 조직유효성을 알아보기 위해 반드시 5인 이상의 종사자로 구성되어야하기에 본 연구대상자 선정에 제한을 두었다. 설문은 확률표집 방법의 하나인 편의표집방법을 통하여 자기기입식 온, 오프라인 설문으로 배포하는 방법으로 <표 4>와 같이 진행하였다.

표 4. 연구기간

내용	기간
1) 연구 계획 수립 및 문헌 분석	2022.03 ~ 2022.05
2) 선행 연구 및 자료 수집	2022.04 ~ 2022.05
3) 측정도구의 내용타당도, 신뢰도 검증	2022.05 ~ 2022.06
4) 설문조사	2022.09 ~ 2022.10
5) 최종결과 분석	2023.01 ~ 2023.03
6) 학위논문 작성	2022.04 ~ 2023.07

2. 연구 모형

본 연구에서는 뷰티서비스종사자의 전문성 인식이 직무성과 및 조직유효성에 미치는 영향을 알아보고자 선행연구를 바탕으로 다음의 모형을 설정하였다.



[그림 1] 연구 모형

3. 연구절차 및 도구

가. 내용타당도

본 연구를 위한 설문 문항은 선행연구를 통해 본 연구 목적에 맞게 수정, 보완하여 구성하였고, 완성된 설문지는 전문가 3인(박사학위를 소지하고 있는 뷰티관련학과 교수, 10년 이상의 뷰티서비스 현장전문가, 측정도구 전문가)으로부터 적절성을 검토 받아 문항의 명료성과 포괄성을 확보하였다.

나. 설문 구성내용 및 측정도구

(1) 전문성 인식

전문성 인식은 설문구성은 R. H. Hall(1968), 고현주(2004), 신선화(2008), 조은정(2010), 강완길(2011)의 선행연구를 통하여 전문성 인식 문항을 구성하였고, 설문 문항은 독립변인인 전문성인식(전문적 자질, 전문적 기능, 전문적 자율성, 자기개발 및 전문성 향상활동), 4개 요인, 12개 문항으로 구성되었으며, 5점 리커트 척도(Likert type 5-point scale)를 사용하였으며, “전혀 그렇지 않다”의 경우 1점이고, “매우 그렇다”의 경우 5점으로 평가하였다.

(2) 직무성과

직무성과의 구성요소와 관련해서는 Low Cravens at al,(2001)의 연구와 문충태(2008), 김태성(2008), 이아람(2010), 안성철(2009)의 요인과 설문을 중심으로 직무성과 요인을 직무수행과정 요인과 직무수행성

과 2개 요인, 12개 문항으로 구성하였으며, 리커트 5점 척도(Likert type 5-point scale)를 사용하였고, “전혀 그렇지 않다”의 경우 1점이고, “매우 그렇다”의 경우 5점으로 평가하게 하였다.

(3) 조직유효성

조직 유효성의 측정은 Harline and Ferrell(1996), 박태수(2006), 박광용(2006), 황규진(2013), 최성찬(2010)이 사용한 조직유효성 문항을 본 연구에 맞게 재구성하여 사용하였다. 종속변인인 조직유효성은(직무만족, 조직몰입) 2개 요인으로 구성하였고, 직무만족 6개 문항, 조직몰입 6개 문항으로 총 12개 문항으로 구성하였다. 리커트 5점 척도(Likert type 5-point scale)를 사용하였으며, “전혀 그렇지 않다”의 경우 1점이고, “매우 그렇다”의 경우 5점으로 평가하게 하였다.

(4) 인구통계학적 특성

연구대상자의 인구통계학적 특성에 대해 알아보기 위하여 맹유진(2020)의 연구를 참고하여 연령, 최종학력, 업무분야, 월소득, 총경력, 직원수, 매장의 형태, 직급 등 8개 문항으로 명목척도로 구성하였다.

표 5. 측정도구의 구성

구성	내용	문항수	척도	출처
전문성 인식	<ul style="list-style-type: none"> · 전문적 자질 · 전문적 기능 · 전문적 자율성 · 자기개발 및 전문성 향상 활동 	12문항	리커트(Likert) 5점 척도	R. H. Hall(1968), 고현주(2004), 신선화(2008), 조은정(2010), 강완길(2011)
직무성과	<ul style="list-style-type: none"> · 직무수행과정 · 직무수행성과 	12문항	리커트(Likert) 5점 척도	김태성(2008) 문충태(2008) 이아람(2011) 안성철(2009) 이준우(2013)
조직유효성	<ul style="list-style-type: none"> · 직무만족 · 조직몰입 	12문항	리커트(Likert) 5점 척도	Harline and Ferrell(1996), 박태수(2006), 박광용(2006), 황규진(2013), 최성찬(2010)
일반적 특성	연령, 최종학력, 업무분야, 월소득, 경력, 직급 매장의 직원수, 근무분야형태	8문항	명목척도	맹유진(2020) 응용 및 연구자 재구성

5. 자료처리 및 분석방법

본 연구에서 SPSS 통계패키지 프로그램을 이용하여 다음과 같은 분석을 할 것이다. 모든 내용의 유의수준은 $p < .05$ 로 설정하였다.

첫째, 일반적 특성을 살펴보기 위해 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다.

둘째, 전문성인식, 직무성과 및 조직유효성의 측정도구에 대한 타당도와 신뢰도 확보를 위한 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)과 내적 일치도를 알아보기 위해 신뢰도분석(Reliability Analysis)을 통해 신뢰계수(Cronbach' s α)를 산출하였다.

셋째 전문성인식, 직무성과 및 조직유효성의 정규성을 파악하기 위하여 기술통계분석을 이용하여 평균과 표준편차, 왜도 및 첨도를 산출하였다 .

넷째, 전문성인식 집단의 따른 직무성과 및 조직유효성의 평균의 차이를 알아보기 위하여 일원배치분산분석(One-way ANOVA Analysis)을 실시하였다.

다섯째, 전문성인식, 직무성과 및 조직유효성 간의 연관성을 알아보기 위하여 상관관계분석(Correlation Analysis)을 실시하였다.

여섯째, 뷰티서비스종사자의 전문성인식이 직무성과에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하였다.

일곱째, 뷰티서비스종사자의 전문성인식이 조직유효성에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하였다.

IV. 연구 결과

1. 조사대상자의 인구통계학적 특성

본 연구는 전국 뷰티산업에 종사하는 뷰티서비스종사자를 대상으로 전문성인식이 직무성과 및 조직유효성에 미치는 영향에 대해 알아보고자 한다. 이를 위해 설문에 참여한 대상자들의 특성을 먼저 살펴볼 필요가 있다. 조사대상자의 인구통계학적 특성을 확인하기 위한 빈도분석을 한 결과 다음 <표 6>과 같다.

조사대상자의 전체 응답자 277명 중 ‘20대’ 173명(62.5%), ‘30대’ 60명(21.7%), ‘40대’ 25명(9.0%), ‘50대’ 이상은 19명(6.9%)의 순으로 나타났으며 이와 같은 통계 자료를 통해 뷰티서비스종사자들의 연령대가 점차 낮아지고 있음을 확인할 수 있었다. 응답 대상자들의 최종학력은 ‘대학교 졸업/재학’ 158명(57.0%), ‘고등학교 졸업’ 90명(32.5%)

‘대학원 졸업(수료/재학)’ 29명(10.5%)순으로 나타났다. 이러한 까닭에 응답 대상자 중 최종학력이 석사 재학/졸업에 가장 유의한 관련성을 보일 수밖에 없다고 판단된다.

월소득은 ‘200만원 이하’ 107명(38.6%), ‘200만원 이상 ~ 350만원 미만’ 105명(37.9%), ‘350만원 이상 ~ 500만원 미만’ 이 36명(13.0%), ‘500만원 이상’ 29명(10.5%)순으로 나타났다. 업무 분야에서는 ‘피부’ 135명(48.7%), ‘헤어’ 102명(36.8%), ‘메이크업&네일’ 40명(14.4%)순으로 나타났으며, 경력은 ‘5년 이상’ 84명(30.3%)으로 가장 높게 나타났으며 이를 통해 뷰티서비스종사자들의 연령대가 어릴 때부터 종사하고 경력이 증가하고 있음을 예측할 수 있었다. 또한 SNS와 온

라인 수업과 같은 새로운 기술 습득을 활용하며 수업을 할 수 있는 젊은 교육자들을 선호하는 현시대의 교육 현장의 모습을 반영한 결과라고도 볼 수 있다.

매장 직원수는 ‘5인 이상’ 114명(41.2%), ‘6-10명 미만’ 87명(31.4%), ‘10명 이상’ 76명(27.4%)순으로 나타났고, 매장 형태는 ‘프랜차이즈’ 141명(50.9%), ‘개인경영’ 112명(40.4%), ‘기타’ 24명(27.4%)의 순으로 나타났다. 이를 통해 예전의 혼자 하는 개인 매장이 아닌 프랜차이즈 형태의 매장이 많이 늘어나고 있는 추세이다.

직급은 ‘스텝(사원)’ 125명(45.1%), 실장(디자이너) 52명(18.8%), 원장(부원장) 52명(18.8%), 매니저(중간관리자) 48명(17.3%)순으로 나타났다.

표 6. 인구통계학적 특성

구분	문항 내용	빈도	퍼센트
연령	20대 이상	173	62.5
	30대 이상	60	21.6
	40대 이상	25	9.0
	50대 이상	19	6.9
최종학력	고등학교 졸업	90	32.5
	대학교 졸업/재학	158	57.0
	대학원 졸업(수료/재학)	29	10.5
월소득	200만원 이하	107	38.6
	200만원이상-350만원 미만	105	37.9
	350만원이상-500만원 미만	36	13.0
	500만원 이상	29	10.5
업무분야	헤어	102	36.8
	피부	135	48.7
	메이크업&네일	40	14.5
경력	1년 미만	83	30.0
	1-3년 미만	75	27.1
	3-5년 미만	35	12.6
	5년 이상	84	30.3
매장직원수	5명 이상	114	41.2
	6-10명 미만	87	31.4
	10명 이상	76	27.4
매장형태	개인경영	112	40.4
	프랜차이즈	141	50.9
	기타	24	8.7
직급	스텝(사원)	125	45.1
	매니저(중간관리자)	48	17.3
	실장(디자이너)	52	18.8
	원장(부원장)	52	18.8
전체		277	100.0

2. 기술통계 및 정규성 검증

연구모델을 분석하기 위해 전문성 인식, 직무성과, 조직 유효성의 기술 통계 분석을 실시해 평균, 표준편차, 왜도 및 첨도를 산출하였다.

정규성(Normality)은 데이터가 얼마나 정규분포를 따르는지 알아보는 것으로 일변량정규성(Univariate Normality)과 다변량정규성(Multivariate Normality)으로 구분된다. 그러나 다변량정규성을 만족하지 않을 경우를 대비해 단변량정규성을 확보하여 안정적인 검증 결과를 도출하고자 하였다. 정규성 검토는 정규분포를 기준으로 왜도(Skewness)와 첨도(Kurtosis)가 절대값 $-2 \sim 2$ 사이(Snedecor and Cochran, 1980)를 활용하여 정규성을 확인하였다.

이러한 근거를 토대로 본 연구에 사용된 관찰 변인의 기술 통계량과 단변량정규성 분석을 실시한 결과, 모든 관찰변수의 왜도는 -1.147 에서 $.082$ 로 나타났으며 첨도는 $-.845$ 에서 1.227 로 나타나 정규분포 기준의 왜도와 첨도 값이 절대값 $-2 \sim 2$ 사이로 나타나 단변량정규성 기준을 만족하는 것으로 확인되었다.

표 7. 기술통계 및 정규성 검증

문항	평균	표준편차	왜도	첨도
전문성1	4.03	.761	-.198	-.845
전문성2	3.80	.732	-.062	-.431
전문성3	3.95	.856	-.629	.086
전문성4	3.80	.836	-.431	-.080
전문성5	3.84	.789	-.194	-.481
전문성6	4.01	.740	-.342	-.254
전문성7	4.13	.854	-.709	-.051
전문성8	4.00	.803	-.719	1.009
전문성9	3.68	.925	-.462	.020
전문성10	4.06	.919	-.792	.229
전문성11	3.18	1.015	-.005	-.310
전문성12	3.79	.958	-1.147	1.227
성과1	4.10	.733	-.487	-.021
성과2	4.09	.696	-.258	-.473
성과3	3.96	.811	-.508	-.145
성과4	3.81	.830	-.249	-.522
성과5	3.44	.975	-.042	-.513
성과6	3.31	.940	-.137	-.205
성과7	3.81	.802	-.397	.042
성과8	3.52	.845	.082	-.596
성과9	3.58	.833	.081	-.604
성과10	3.65	.797	.031	-.536
성과11	3.58	.892	-.093	-.441
성과12	3.71	.783	.019	-.563
조직1	3.36	1.049	-.121	-.587
조직2	2.93	1.088	.042	-.594
조직3	3.47	1.072	-.143	-.792
조직4	3.69	1.052	-.519	-.287
조직5	3.83	.949	-.381	-.566
조직6	3.69	.984	-.516	-.169
조직7	4.06	.832	-.527	-.411
조직8	3.74	1.039	-.510	-.276
조직9	3.90	1.040	-.680	-.073
조직10	3.77	.998	-.501	-.315
조직11	3.76	.990	-.501	-.182
조직12	3.59	1.062	-.435	-.400
유효표본 (N) = 277				

3. 전문성 인식, 직무성과, 조직유효성의 신뢰도 및 타당도 분석

연구모형의 실증분석에 앞서 설문조사에 사용된 측정항목들이 적합한 자료로 수집되었는지 검토하였다. 일반적으로 측정된 자료가 실증분석으로 적합한지를 검증하는 주요 기준이 신뢰성과 타당성이다.

변수의 타당성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)을 사용하였다. 타당성은 측정을 위해 개발한 도구 사용으로 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확하게 측정할 수 있는 지표를 말한다. 특히 요인의 수를 최소화하고 정보의 손실을 최소화하기 위한 주성분 분석(Principal Components Analysis)방식을 이용하였으며, 회전방식은 직각 회전인 베리맥스(Varimax)방식을 사용하였다.

요인의 수 결정을 고유값(Eigen Value)이 1.0 이상인 요인만을 선택하였으며, 각 변수와 요인 간의 상관하였음을 나타내주는 요인 적재치(Factor Loading)는 그 값이 0.5 이상인 경우를 유의한 것으로 판단하여 0.5 이하인 항목은 제거하여 측정 도구의 타당성을 높였다(서정교, 2014).

KMO(Kaise Mayer Olkin) 값은 표본의 적합성을 위한 검증으로 각 변수 쌍들 간에 상관하였는지가 다른 변수에 의해 잘 설명되고 있는지 정보를 나타내는 것이다. 이때 척도의 값이 작은 값은 요인분석을 위한 변수 선정이 좋지 않은 것으로 본다. 따라서 보통 KMO 값이 0.9 이상이면 아주 좋은 것이고, 0.5 이하이면 변수로서 받아들일 수 없는 것으로 본다(송지준, 2019).

신뢰성이란 측정 문항들 간의 내적 일관성(Internal Consistency)을 의미하며, 측정변수를 반복 측정하였을 때 비슷한 결과가 자주 나타나는 정도로 진정한 값을 측정할 수 있는 것을 말한다.

본 연구는 측정 도구들에 관한 정확하고 정밀한 신뢰도 측정을 위해 Cronbach's Alpha Coefficient를 이용하여 신뢰도를 측정하였다. 일반적으로 알파계수의 값이 0.6 이상일 때 신뢰성이 있는 것으로 볼 수 있으며, 신뢰성을 높이기 위해서는 신뢰성이 낮은 항목은 제거하고 알파계수를 향상시킨다.

가. 전문성 인식의 신뢰도 및 타당도 분석

전문성인식에 대한 타당도 및 신뢰도를 분석한 결과 <표 8>과 같다. 전문성인식에 대한 탐색적 요인분석을 실시한 결과 표본의 적합도(KMO)는 .894로 나타나 요인분석에 적합성을 확인 하였고, Bartlett의 구형성 검정 결과, Bartlett' s test $\chi^2 = 1238.848$, $p < .000$ 으로 유의수준 0.05를 기준으로 ‘전문성 인식’의 변수 간의 상관성이 확인되어 요인분석이 가능하다고 판단하였다.

전문성 인식을 구성하는 문항은 전체 12문항 중에서 8번 문항의 공통성이 .390으로 나타나 해당 문항을 제거한 후 재분석한 결과 2개의 하위 요인이 도출되었다.

주성분 분석으로 추출된 요인들의 고유값은 1.0 이상이며, 모든 문항의 요인 적재량이 0.504 이상으로 나타났으며, 전문성 인식에 대한 전체 설명력은 59.014%를 설명하였다. 요인 1은 43.938%를 설명하고 있으며, 전문적 자질 및 기능이 높을수록 직무를 정확히 파악하고 타인에게 설명할 수 있으며, 직무의 역할을 수행하기 위한 이론적인 지식과 능력을 갖추고, 뷰티서비스종사자로서의 역할을 전문직으로 수행, 나의 능력을 충분히 발휘, 업무처리 과정에 대해서 충분하게 숙달, 담당업무의 내용을 충분히 파악하고 있는 내용으로 구성하여 ‘전문적 자질 및 기능’으로 명명하였다.

요인2는 15.076%를 설명하고 있으며, 전문적 자율성 및 전문성 향상 활동을 할수록 뷰티업종에서 중요한 직무로 인정, 자율성은 필수, 이수한 교육과 훈련을 바탕으로 판단한 결정을 내리고 있으며, 학위나 자격증을 취득, 단체 가입하여 활동, 동료들과 전문지식을 공유하며 각종 교육에 참석 하는 내용으로 구성되어 ‘전문적 자율성 및 개발활동’으로 명명하였다.

사회과학 분야에서 공통 분산의 값이 60% 이상일 때 측정도구로서 선별된 문항이 충분한 설명력을 보인다고 할 수 있다고 보고하였다(김계수, 2013). 따라서 본 연구의 측정 도구의 타당성에는 문제가 없는 것으로 확인되었다.

전문성인식 측정도구의 신뢰도 계수(Cronbach' s α)를 살펴보면 전문적 자질 및 기능 .894, 전문적 자율성 및 개발활동 .730으로 모든 변인의 신뢰도 계수가 0.6이상으로 나타났으며 신뢰할 수 있는 수준으로 판단하였다.

표 8. 전문성 인식의 타당성 및 신뢰성

문항정보		성분		공통성
		1	2	
전문적 자질 및 기능	전문성5	.809	.110	0.666
	전문성2	.806	.123	0.665
	전문성4	.803	.180	0.687
	전문성3	.781	.189	0.646
	전문성6	.772	.251	0.659
	전문성1	.750	.177	0.593
전문적 자율성 및 향상활동	전문성11	-.140	.809	0.673
	전문성12	.201	.674	0.494
	전문성10	.219	.668	0.495
	전문성9	.282	.656	0.509
	전문성7	.399	.504	0.413
고유값(eigen value)		4.833	1.658	
설명분산(%)		43.938	15.076	
누적분산(%)		43.938	59.014	
신뢰도계수(Cronbach' s α)		.894	.730	
KMO=.894, Bartlett' s test $\chi^2 = 1238.848$, df=55, p<.000				

나. 직무성과의 신뢰도 및 타당도 분석

직무성과에 대한 신뢰도 및 타당도를 분석한 결과는 다음 <표 9>와 같다. 직무성과에 대한 탐색적 요인분석을 실시한 결과 표본의 적합도(KMO)는 .936로 나타나 요인분석에 적합성을 확인하였고, Bartlett의 구형성 검정 결과, Bartlett's test $\chi^2=2069.742$, $p<.000$ 으로 유의수준 0.05를 기준으로 직무성과 변수 간의 상관성이 확인되어 요인분석이 가능하다고 판단하였다.

직무성과를 구성하는 문항은 전체 12문항에서 구성개념 타당도를 파악하기 위하여 탐색적 요인분석(EFA)을 실시해 잠재 요인 12문항을 추출하였다. 이에 2개의 하위요인이 추출되었으며 직무성과의 요인 1은 직무수행과정 요인 2는 직무수행성가로 각각 명명하였다.

주성분 분석으로 추출된 요인들의 고유값은 1.0 이상이며, 모든 문항의 요인 적재량이 0.610 이상으로 나타났으며, 직무성과에 대한 전체 설명력은 66.400%를 설명하였다. 요인 1은 56.948%를 설명하고 있으며, 직무수행과정이 탄탄할수록 업무를 완수하기 위해 노력, 집중, 시간투자, 추진력을 잘 발휘하는 내용으로 구성되어 '직무수행과정' 으로 명명하였다.

요인 2는 9.452%를 설명하고 있으며, 직무수행성고가 높을수록 업무량을 초과하여 달성하는 편, 앞당겨 업무를 완수하는 편, 기한 내에 완수하는 편, 성과를 거두고 있는지, 적절한 판단력으로 의사결정을 하는 편인지, 정확하고 완벽하게 수행하고 있는지, 스스로 완수하는 편인지, 질적 수준을 높이는데 기여하고 있는 내용으로 구성되어 '직무수행성과' 로 명명하였다.

사회과학 분야에서 공통 분산의 값이 60% 이상일 때 측정도구로서 선별된 문항이 충분한 설명력을 보인다고 할 수 있다고 보고하였다(김계

수, 2013). 따라서 본 연구의 측정 도구의 타당성에는 문제가 없는 것으로 확인되었다.

주성분 분석으로 추출된 요인 고유값은 1.0 이상이고, 모든 문항의 요인 적재량이 0.610 이상으로 나타났다. 요인 1(직무수행과정)이 전체 설명력의 56.948%, 요인 2(직무수행성과)가 전체 설명력의 9.452% 등 총 분산 설명력이 66.400%로 측정 도구의 타당성에는 문제가 없는 것으로 확인되었다.

직무성과 측정도구의 신뢰도 계수(Cronbach' s α)를 살펴보면 직무수행과정 .867, 직무수행성과 .914으로 모든 변인의 신뢰도 계수가 0.6 이상으로 나타났으며 신뢰할 수 있는 수준으로 판단하였다.

표 9. 직무성과의 타당성 및 신뢰성

문항정보		성분		공통성
		1	2	
직무 수행 성과	성 과8	.804	.284	0.727
	성 과10	.792	.251	0.690
	성 과11	.788	.267	0.693
	성 과9	.749	.268	0.633
	성 과12	.742	.313	0.649
	성 과5	.702	.299	0.581
	성 과6	.669	.291	0.533
	성 과7	.610	.420	0.548
직무 수행 과정	성 과1	.284	.843	0.791
	성 과2	.280	.836	0.777
	성 과3	.282	.795	0.712
	성 과4	.481	.633	0.632
고유값(eigen value)		6.834	1.134	
설명분산(%)		56.948	9.452	
누적분산(%)		56.948	66.400	
신뢰도계수(Cronbach' s α)		.914	.867	
KMO=.936, Bartlett's test $\chi^2 = 2069.742$, df=66, p<.000				

다. 조직유효성의 신뢰도 및 타당도 분석

조직유효성에 대한 타당도 및 신뢰도를 분석한 결과 <표 10>과 같다. 조직유효성에 대한 탐색적 요인분석을 실시한 결과 표본의 적합도(KMO)는 0.821로 나타나 요인분석에 적합성을 확인하였고, Bartlett의 구형성 검정 결과, Bartlett's test $\chi^2 = 829.358$, $p < .001$ 으로 유의수준 0.05를 기준으로 '조직유효성' 변수 간의 상관성이 확인되어 요인분석이 가능하다고 판단하였다.

조직유효성을 구성하는 문항은 전체 12개의 문항에서 2번 문항은 별도의 요인으로 도출되었고 구성된 문항이 하나의 문항으로 구성되었기에 제거하였다. 또한, 12번 문항은 공통성이 .219로 나타나 해당 문항을 제거한 후 재분석한 결과, 최종 10문항으로 재분석 한 결과 이에 2개의 하위요인이 도출되었다.

주성분 분석으로 추출된 요인들의 고유값은 1.0 이상이며, 모든 문항의 요인 적재량이 0.662 이상으로 나타났으며, 조직유효성에 대한 전체 설명력은 16,668%를 설명하였다. 요인 1은 39.110%를 설명하고 있으며, 직무 만족이 높을수록 업무 만족, 임금 만족, 승진 기회 만족, 상과, 동료관계에 만족, 자기개발에 도움 된다는 내용으로 구성하여 '직무만족'으로 명명하였다.

요인 2는 16.668%를 설명하고 있으며, 조직몰입이 될수록 소속감, 외부사람들과 직장 이야기 하는 것을 좋아하고, 자신의 일처럼 인식, 그만둘 때 고려할 사항이 많고, 직장을 떠나는 일이 어렵다는 내용으로 구성되어 '조직몰입'으로 명명하였다.

사회과학 분야에서 공통 분산의 값이 60% 이상일 때 측정도구로서 선별된 문항이 충분한 설명력을 보인다고 할 수 있다고 보고하였다(김계

수, 2013). 따라서 본 연구의 측정 도구의 타당성에는 문제가 없는 것으로 확인되었다(우종필, 2022).

조직유효성 측정도구의 신뢰도 계수(Cronbach' s α)를 살펴보면 직무성과 .814, 조직몰입 .753으로 모든 변인의 신뢰도 계수가 0.6이상으로 나타났으며 신뢰할 수 있는 수준으로 판단하였다.

표 10. 조직유효성의 타당성 및 신뢰성

문항정보		성분		공통성
		1	2	
직무만족	조직3	.819	.111	0.684
	조직5	.774	.127	0.615
	조직1	.763	.068	0.587
	조직4	.715	.170	0.541
	조직6	.608	.366	0.504
조직몰입	조직11	.003	.754	0.569
	조직7	.253	.690	0.541
	조직9	.154	.683	0.490
	조직8	.167	.682	0.493
	조직10	.127	.662	0.455
고유값(eigen value)		3.811	1.667	
설명분산(%)		38.110	16.668	
누적분산(%)		38.110	54.778	
신뢰도계수(Cronbach's α)		.814	.753	
KMO=.821, Bartlett's test $\chi^2 = 829.358$, df=45, p<.001				

4. 전문성인식 집단에 따른 직무성과 및 조직유효성의 차이

가. 전문성인식 집단구분

뷰티서비스종사자의 전문성인식 수준을 알아보고, 전문성인식의 집단을 구분하기 위해 평균의 중앙값을 산출하여 산출된 중앙값을 기준으로 고집단, 중집단, 저집단 등 세 개의 집단으로 구분된 결과 다음 <표 11>과 같다.

전문성인식의 중앙값은 4.00으로 나타났고 집단을 구분하기 위해 중앙값인 평균 4.00을 기준으로 저집단은 평균 1.50에서 3.50으로 나타났고, 고집단은 평균 4.50에서 5.00으로 나타났으며, 중앙값인 평균 4.00은 중집단으로 구분하였다.

표 11. 전문성인식 집단구분

집단	평균	빈도	퍼센트
저집단	1.50	1	0.4
	2.50	2	0.7
	3.00	40	14.4
	3.50	22	7.9
중집단	4.00	154	55.6
고집단	4.50	16	5.8
	5.00	42	15.2
전체		277	100.0
중앙값 4.00			

나. 전문성인식 집단에 따른 직무성과의 차이

전문성 인식에 따른 직무성과를 확인하기 위하여 One-way ANOVA Analysis(일원변량분산분석)과 사후검증은 Scheffe' s test를 실시한 결과는 다음 <표 12>과 같다.

전문성 인식 집단에 따른 직무성과 하위요인 간의 평균 차이가 있는지 알아보기 위해 전문성 인식 수준을 고집단, 중집단, 저집단으로 구분하여 분석하였다.

뷰티서비스종사자의 전문성 인식 수준에 따른 직무성과의 차이에서 전문성 인식 수준이 높은 집단이 낮은 집단에 비해 직무수행과정($F=64.982$, $p<.001$), 직무수행성과($F=55.224$, $p<.001$)영역에서 높게 나타났으며 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다.

이를 구체적으로 살펴보면 직무수행과정은 저집단($M\pm SD:3.53\pm.65$)은 중집단($M\pm SD:3.95\pm.52$)과 고집단($M\pm SD:4.63\pm.44$)에서 통계적으로 유의미한 평균의 차이를 보였다. 직무수행성과는 저집단($M\pm SD:3.09\pm.58$)은 중집단($M\pm SD:3.55\pm.53$)과 고집단($M\pm SD:4.18\pm.67$)에서 통계적으로 유의미한 평균의 차이가 나타났다.

표 12. 전문성인식 집단에 따른 직무성과의 차이

변인	구분	N	평균	표준 편차	F	p	post-hoc
직무 수행 성과	저집단 ^{a)}	65	3.53	0.65	64.982***	0.000	a<b,c
	중집단 ^{b)}	154	3.95	0.52			
	고집단 ^{c)}	58	4.63	0.44			
	합계	277	3.99	0.65			
직무 수행 과정	저집단 ^{a)}	65	3.09	0.58	55.224***	0.000	a<b,c
	중집단 ^{b)}	154	3.55	0.53			
	고집단 ^{c)}	58	4.18	0.67			
	합계	277	3.57	0.68			

*** p<.001

다. 전문성인식 집단에 따른 조직유효성의 차이

전문성 인식에 따른 조직유효성을 확인하기 위하여 One way ANOVA-analysis(일원변량분석)과 사후검증은 Scheffe' s test를 실시한 결과는 다음 <표 13>과 같다.

전문성 인식에 따른 조직유효성 하위요인 간 평균의 차이가 있는지 알아보기 위해 전문성 인식 수준을 고집단, 중집단, 저집단으로 구분하여 분석하였다. 직무만족($F=38.511$, $p<.001$), 조직몰입($F=20.814$, $p<.001$)에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다.

이를 구체적으로 살펴보면 직무만족의 저집단($M\pm SD:3.13\pm.71$)은 중집단($M\pm SD:3.58\pm.70$)과 고집단($M\pm SD:4.21\pm.62$)에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 조직몰입의 저집단($M\pm SD:3.53\pm.61$)은 중집단($M\pm SD:3.82\pm.66$)과 고집단($M\pm SD:4.28\pm.68$)에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다.

표 13. 전문성인식 집단에 따른 조직유효성의 차이

변인	집단	N	평균	표준 편차	F	p	post-hoc
직무만족	저집단 ^{a)}	65	3.13	0.71	38.511***	0.000	a<b,c
	중집단 ^{b)}	154	3.58	0.70			
	고집단 ^{c)}	58	4.21	0.62			
	합계	277	3.61	0.77			
조직몰입	저집단 ^{a)}	65	3.53	0.61	20.814***	0.000	a<b,c
	중집단 ^{b)}	154	3.82	0.66			
	고집단 ^{c)}	58	4.28	0.68			
	합계	277	3.85	0.70			

***p<.001

5. 상관관계분석

본 연구의 변수 간 상호관련성을 탐색하여 상관관계를 확인하기 위해 Pearson의 상관관계를 분석하였다. 상관관계가 $0 < p \leq +1$ 이면 양의 상관, $-1 \leq p < 0$ 이면 음의 상관, $p=0$ 이면 무상관이라고 한다. 또한 상관계수 r 이 $-1.0 \sim -0.7$ 이면 강한 음적 선형관계, r 이 $-0.7 \sim -0.3$ 이면 뚜렷한 음적 선형관계, r 이 $-0.3 \sim -0.1$ 이면 약한 음적 선형관계, r 이 $+0.1 \sim +0.3$ 이면 약한 양적 선형관계, r 이 $+0.3 \sim +0.7$ 이면 뚜렷한 양적 선형관계, r 이 $+0.7$ 과 $+1.0$ 이면 강한 양적 선형관계로 해석할 수 있다(Rea and Parker, 2005; 김석우, 2016). 구체적인 결과는 다음 <표 14>과 같다.

전문성인식의 전문적 자질 및 기능은 직무성과의 직무수행성과($r=.651$, $p<.001$)와 직무수행과정($r=.615$, $p<.001$)에 정적(+) 상관을 보였고, 조직유효성의 직무만족($r=.499$, $p<.001$)과 조직몰입($r=.470$, $p<.001$)에 정적(+) 상관관계가 나타났다. 전문성인식의 전문적 자율성 및 향상활동은 직무성과의 직무수행성과($r=.440$, $p<.001$)와 직무수행과정($r=.430$, $p<.001$)에 정적(+) 상관을 보였고, 조직유효성의 직무만족($r=.421$, $p<.001$)과 조직몰입($r=.329$, $p<.001$)에 정적(+) 상관관계가 나타났다.

직무성과의 직무수행과정은 조직유효성의 직무만족($r=.417$, $p<.001$)과 조직몰입($r=.417$, $p<.001$)에 정적(+) 상관을 보였고, 직무수행성과는 조직유효성의 직무만족($r=.428$, $p<.001$)과 조직몰입($r=.412$, $p<.001$)에 정적(+) 상관관계가 나타났다.

이러한 결과를 통해 상관계수의 절대값이 .80 이상으로 나타나면 다중공선성을 의심할 수 있으나 본 연구의 구성개념 간의 상관관계는 절대값 .80 미만으로 다중공선성(Multicollinearity)의 문제는 나타나지 않았다.

표 14. 각 변인간의 상호관련성

변인		M	SD	1	2	3	4	5	6
전문성 인식	1.전문적 자질 및 기능	3.90	0.64	1					
	2.전문적 자율성 및 향상활동	3.77	0.65	.452***	1				
직무성과	3.직무수행과정	3.99	0.65	.615***	.430***	1			
	4.직무수행성과	3.57	0.68	.651***	.440***	.702***	1		
조직유효성	5.직무만족	3.61	0.77	.499***	.421***	.417***	.428***	1	
	6.조직몰입	3.85	0.70	.470***	.329***	.293***	.412***	.398***	1

***p<.001

6. 전문성인식이 직무성과 및 조직유효성에 미치는 영향

가. 전문성인식이 직무성과에 미치는 영향

뷰티서비스종사자의 전문성인식이 직무성과에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음 <표 15>과 같다.

일반적으로 변수간 다중공선성을 진단하기 위해 분산팽창계수(VIF: Variable Inflation Factor)와 공차(Tolerance)를 살펴보고 분산팽창계수가 10이상이거나 허용치가 0.1보다 작으면 다중공선성의 문제가 있다고 판단하게 된다. 본 분석에서는 변수 간의 VIF 값은 모두 10 이하이며 허용치는 0.1보다 크게 나타나 다중공선성의 문제는 발생하지 않았음을 확인할 수 있었다(노경섭, 2019).

전문성인식이 직무성과의 하위요인인 직무수행과정에 40.4%로 회귀모형을 설명하고 있으며 회귀모형에 대한 분산분석 결과는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($F=94.360$, $p<.001$).

구체적으로 살펴보면 전문성인식이 직무수행과정에 영향력을 가진 요인으로는 전문적 자질 및 기능($\beta=0.529$, $p<.001$), 전문적 자율성 및 향상활동($\beta=0.191$, $p<.001$)순으로 나타났다. 따라서 전문성인식이 높아지면 직무수행과정도 높아지는 것을 알 수 있다.

전문성인식이 직무성과의 하위요인인 직무수행성과에 44.7%로 회귀모형을 설명하고 있으며 회귀모형에 대한 분산분석 결과는 통계적으로 유의하게 나타났다($F=112.335$, $p<.001$).

구체적으로 살펴보면 전문성인식이 직무수행성과에 영향력을 가진 요인으로는 전문적 자질 및 기능($\beta=0.568$, $p<.001$), 전문적 자율성 및 향상활동($\beta=0.183$, $p<.001$)순으로 나타났다. 따라서 전문성인식이 높

을수록 직무수행성과도 높아지는 것을 알 수 있다.

표 15. 전문성인식이 직무성과에 미치는 영향

종속 변수	독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
		B	SE	β			공차	VIF
	(상수)	1.156	0.214		5.392	0.000		
직무 수행 과정	전문적 자질 및 기능	0.541	0.053	0.529	10.148** *	0.000	0.796	1.257
	전문적 자율성 및 향상활동	0.192	0.052	0.191	3.671***	0.000	0.796	1.257
R=.639, adj R ² =.404, F=94.360***, p<.001								
	(상수)	0.481	0.216		2.228	0.027		
직무 수행 성과	전문적 자질 및 기능	0.607	0.054	0.568	11.318** *	0.000	0.796	1.257
	전문적 자율성 및 향상활동	0.192	0.053	0.183	3.648***	0.000	0.796	1.257
R=.671, adj R ² =.447, F=112.335***, p<.001								

***p<.001

나. 전문성인식이 조직유효성에 미치는 영향

뷰티서비스종사자의 전문성 인식이 조직유효성에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음 <표 16>과 같다.

전문성 인식이 조직유효성의 하위요인인 직무만족에 29.7%로 회귀모형을 설명하고 있으며 회귀모형에 대한 분산분석 결과는 통계적으로 유의하게 나타났다($F=57.092$, $p<.001$). 구체적으로 살펴보면 전문성 인식이 직무만족에 영향력을 가진 요인으로는 전문적 자질 및 기능($\beta=.388$, $p<.001$), 전문적 자율성 및 향상활동($\beta=.246$, $p<.001$)의 순으로 나타났다. 따라서 전문성인식이 높을수록 직무만족이 높아지는 것을 알 수 있다.

전문성 인식이 조직유효성의 하위요인인 조직몰입에 23.3%로 회귀모형을 설명하고 있으며 회귀모형에 대한 분산분석 결과는 통계적으로 유의하게 나타났다($F=42.817$, $p<.001$). 구체적으로 살펴보면 전문성 인식이 직무만족에 영향력을 가진 요인으로는 전문적 자질 및 기능($\beta=.404$, $p<.001$), 전문적 자율성 및 향상활동($\beta=.146$, $p<.001$)의 순으로 나타났다. 따라서 전문성인식이 높을수록 조직몰입이 높아지는 것을 알 수 있다.

표 16. 전문성인식이 조직유효성에 미치는 영향

종속 변수	독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
		B	SE	β			공차	VIF
직무 만족	(상수)	0.661	0.278		2.378	0.018		
	전문적 자질 및 기능	0.472	0.069	0.388	6.829***	0.000	0.796	1.257
	전문적 자율성 및 향상활 동	0.293	0.068	0.246	4.331***	0.000	0.796	1.257
	R=.545, adj R ² =.297, F=57.902***, p<.001							
조직 몰입	(상수)	1.526	0.26		5.861	0.000		
	전문적 자질 및 기능	0.443	0.065	0.404	6.836***	0.000	0.796	1.257
	전문적 자율성 및 향상활 동	0.157	0.063	0.146	2.472***	0.014	0.796	1.257
	R=.488, adj R ² =.233, F=42.817***, p<.001							

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

7. 가설검증 결과

본 연구의 가설검증 결과는 다음 <표 17>와 같다.

표 17. 가설검증 결과 요약

구분	가설	채택여부
H1	뷰티서비스종사자의 전문성 집단에 따른 직무성과 및 조직유효성의 차이가 있을 것이다	채택
H2	뷰티서비스종사자의 전문성인식, 직무성과, 조직유효성간의 상관관계가 있을 것이다.	채택
H3	뷰티서비스종사자의 전문성인식은 직무성과의 유의미한 영향을 미칠 것이다	채택
H3-1	전문성인식은 직무수행과정 요인에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택
H3-2	전문성인식은 직무수행성과 요인에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택
H4	뷰티서비스종사자의 전문성인식은 조직유효성의 유의미한 영향을 미칠 것이다	채택
H4-1	전문성인식은 직무만족 요인에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택
H4-2	전문성인식은 조직몰입 요인에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택

V. 고찰

본 연구는 뷰티서비스종사자의 전문성 인식이 직무성과 및 조직유효성에 미치는 영향에 대해 알아보고자 하였다. 본 연구결과에 따른 논의는 다음과 같다.

가설1은 뷰티서비스종사자 전문성인식의 집단에 따른 직무성과 및 조직유효성의 차이가 있는 것으로 나타났다. 고민석과 박병태(2011)의 연구에서 영재교육전문성 수준에 따라 교사들의 영재판별척도 중요성 인식 정도에 대해 차이가 있는지 알아보기 위해 전문성 인식 수준이 낮은 집단과 높은 집단으로 구분하여 분석하였다. 교사의 영재교육전문성 인식 수준에 따른 영재판별척도 중요성 인식 정도 차이에서 전문성 인식 수준이 높은 집단이 낮은 집단에 비해 동료학생 추천, 창의성, 리더십, 동기 및 태도 영역에서 높게 나타났으며 통계적으로도 유의미한 차이를 보였다. 이러한 연구방법을 토대로 뷰티서비스종사자들의 전문성 인식 수준을 집단으로 구분해서 알아보았다. 그 결과 전문성인식의 고-중집단, 중-저집단의 유의미한 차이가 나타난 것을 확인할 수 있었다. 이러한 결과로 저집단의 전문성을 강화시킬 수 있는 조직 내 교육 프로그램을 계획하여 기술과 전문지식을 높여 직무만족을 극대화 시킬 필요가 있다. 조직문화는 어느 한쪽으로 기울거나 고집단이 너무 높아도 균형이 깨지기 때문에 적절한 균형이 필요하다. 세분화된 전문 인력과 체계적인 교육 프로그램으로 구성원 모두가 만족하는 조직을 만들고 나아가 고객에게까지 그 자신감이 전달되는 조직문화가 형성 된다면 경쟁력을 제고 할 수 있을 것으로 사료된다.

장운정과 황윤숙(2017)의 연구에서 유아교사의 전문성 인식 수준에 따른 교사-유아 상호작용의 차이를 살펴보기 위해 전문성 인식 평균을

통한 집단구분으로 상위 30%, 하위 30%를 각각 상집단($M \pm SD: 4.68 \pm .29$)과 하집단($M \pm SD: 3.55 \pm .15$)으로 나누어 집단간 t검증을 실시하였으며 이러한 결과 전문성 인식 수준이 높은 상집단의 교사가 하집단 교사에게 비해 교사-유아 상호작용이 더 의미 있게 높게 나타나는 것으로 해석할 수 있다. 본 연구의 전문성인식 수준이 높은 고집단의 경우 직무성과 및 조직유효성에 유의한 영향을 미쳐 유사한 결과를 보이는 것을 알 수 있다. 이러한 연구 결과는 전문성 인식 수준이 높은 집단일수록 직무성과 및 조직유효성에 미치는 영향이 밀접한 관계가 있다는 것으로 나타났다는 것을 의미한다.

가설2는 뷰티서비스종사자의 전문성인식, 직무성과, 조직유효성 간의 정적(+) 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 정동욱(2021)의 연구에서 보육교사의 전문적 지식과 이해는 직무성과에 직접적인 영향을 미치는 것이 아니라 조직유효성을 통해서 직무성과에 상관관계가 있는 것으로 볼 수 있다. 강완길(2011)의 연구에서 생활체육지도자의 전문성인식, 직무특성, 조직헌신도, 조직유효성 간의 통계적으로 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 선행 연구를 토대로 다른 산업에서도 전문성인식, 직무성과, 조직유효성간의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 전문성인식을 향상시킬 수 있도록 프로그램의 개발과 효과를 증명하는 연구가 시행될 필요가 있다. 뷰티서비스종사자의 전문성인식을 구성하는 요인은 업무특성이 반영되어야 하며, 기술적인 요인, 지식적인 요인을 포괄적으로 파악할 수 있어야 한다.

가설3는 뷰티서비스종사자의 전문성인식은 직무성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이준우(2014)의 연구에서 감정노동자의 인

적자원관리가 직무성과에 미치는 직접효과를 분석한 결과, 직무수행과정과 직무수행성과에 대해 인적자원관리의 몰입향상 시스템이 영향을 미치는 요인이었으나, 역량향상 시스템과 참여기회확대 시스템 및 고용안정 시스템은 영향요인이 아닌 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 뷰티산업에 경우에 전문적인 지식을 바탕으로 기술적인 부분을 제공하는 것이 주요 업무이므로 감정노동자의 역량향상시스템과 참여기회확대 시스템 및 고용안정 시스템은 역량향상 직무성과에 영향을 미치지 않는 것으로 사료된다.

정동옥(2021)의 연구에서 보육교사의 전문성인식은 직무성과에 정(+)의 유의미한 영향을 미쳤다. 즉, 전문적 지식과 이해, 전문적 태도, 전문적 기술의 수준이 높으면 높을수록 직무성과가 높게 나타난다고 볼 수 있다. 본 연구에서 전문성 인식을 높일수록 직무성과가 높게 나타나는 부분과 유사한 결과를 보이는 것을 알 수 있다. 고학력의 인적 자원 배출로 인해 뷰티서비스산업의 전문화로 거듭나고 있으며 산업의 성장과 함께 해마다 뷰티종사자도 증가하고 있는 추세로 인적자원인 뷰티서비스종사자들의 역량을 강화하여 뷰티서비스종사자의 직무성과 향상에 도움이 될 필요가 있다.

가설4는 뷰티서비스종사자의 전문성인식은 조직유효성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 임동진(2015)의 연구에서 호텔 주방종사자의 전문성 인식이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과 전문성인식 중 전문적 자질, 전문적 자율성, 자기개발 및 전문성향상활동은 정(+)의 영향을 미치는 반면, 전문적 기능은 직무만족에 영향을 미치지 않는다고 분석하였다. 또한 호텔 주방종사자의 전문성인식이 조직몰입에 미치는 영향을 분석한 결과 전문성인식 중 자기개발 및 전문성향상활동은 정(+)의

영향을 미치는 반면, 전문적 자질, 전문적 자율성, 전문적 기능은 조직몰입에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 뷰티산업에서 직업특성상 스킨케어 하는 과정을 고객이 직접 보고, 느끼고, 교감하고, 스킨칩을 하며, 심리적 유대감을 형성한다. 이 과정에서 뷰티서비스 종사자는 전문성에 대한 자부심을 느끼며 전문적 기능에 더 큰 영향을 미친다. 하지만 주방종사자는 음식의 맛, 향 결과만을 확인할 수 있기 때문에 이 과정에서 전문적 기능이 차이가 있는 것으로 사료된다.

정소연(2021) 연구에서는 컨벤션종사자의 직무자체 만족과 동료·상사 관계만족은 직무성가에 유의한 영향을 미친다. 선행연구와 본연구의 연구방법에는 차이가 있으나 요인이 모두 영향을 미치는 본 연구의 결과를 지지한다. 이러한 연구결과는 컨벤션 산업, 뷰티산업 모두 함께 같이 행동하고 업무함으로써 동료 선후배간의 관계가 돈독할수록 직무성가에 영향을 미치는 것으로 사료된다. 워크샵과 회사 내의 소통할 수 있는 장을 개최해 팀워크의 역량을 강화할 필요가 있다.

김엄권(2013)의 연구에서 카지노 종사원을 대상으로 카지노 종사원의 업무는 전문적인 고객의 기대에 맞는 서비스가 제공되었을 때 고객만족을 이끌어 낼 수 있으며, 체계적인 직무에 대한 전문성이 이루어지지 않으면 스트레스 받을 수밖에 없다는 결과를 통해 조직과 문화의 차이는 있지만, 뷰티서비스종사자의 전문성인식과 조직유효성의 하위요인인 직무만족도의 관계를 뒷받침해주고 있다. 향후 조직 관리에 있어 업무수행 환경개선, 업무의 전문성 확장 등의 실질적인 투자와 개선을 통해 구성원들이 갖고 있는 각자의 역할과 책임을 충실히 수행하고 조직의 목표와 이익을 창출할 수 있는 방향으로 내적인 규범체계가 형성될 필요가 있다.

강완길(2011)의 연구에서 사회봉사와 사회적 지위가 높을수록 감정적, 규범적, 유지적 행동과 조직만족이 높아진다는 것을 알 수 있으며, 체

계적 지시가 높을수록 유지적 행동에 부(-)적인 영향을 미친다. 이러한 연구결과는 뷰티산업에서도 마찬가지로 점점 시대가 바뀔수록 개개인의 감정적 행동, 생활의 가치를 발견하고 경제적인 근원이 되는 조직의 대한 만족을 이끌어 내기 위해서는 재교육이 지속적으로 이루어져야 할 것이며, 행정적, 물리적 지위가 확보 되어야 할 것으로 사료된다.

이처럼 다양한 분야 조직 안에서의 카지노, 컨벤션, 호텔 등 전문성 인식이 중요한 요인임을 확인 할 수 있다. 4차 산업 혁명으로 인해 뷰티 서비스산업이 어떤 방향으로 발전해 나아가야하는지에 대한 전략적인 연구가 필요하며, 뷰티서비스산업이 단순히 기술적인 측면만이 아닌 인간의 정신적, 심리적 측면으로서의 전문성을 갖춘 뷰티서비스종사자의 인적 개발의 관한 세분화되고 구체화되어야 하며, 이로 인한 전문성을 갖춘 뷰티서비스종사자들의 경쟁력 있는 성과로 훌륭한 인재로 꾸려진 조직을 이끌어 나갈 교육프로그램과 전략에 관한 후속 연구가 필요하다.

VI. 결론 및 제언

본 연구는 뷰티서비스 산업에 대한 사회적 인식이 변화됨에 따라 뷰티서비스 인적자원의 전문성인식 수준을 알아보고자 한다. 또한 뷰티서비스 종사자의 전문성인식이 직무성과와 조직유효성에 미치는 영향 관계를 검증하고자 한다. 이를 통해 뷰티서비스종사자의 전문성인식을 강화시킬 수 있는 방안과 효율적인 뷰티서비스종사자의 역량을 증진시켜 조직의 목표인 직무성과와 조직유효성에 도움이 되는 기초자료를 제공하는데 목적을 두었다.

이를 위해 한국보건산업진흥원의 뷰티산업의 분류를 참고하여 전국의 5인 이상 재직하는 뷰티서비스사업체(헤어, 피부, 네일, 메이크업)에 종사하고 있는 뷰티서비스종사자를 대상으로 2022년 9월 1일부터 10월 31일까지 51일간 실시하였고 그 중 응답이 불성실한 30부를 제외하고 총 277개의 표본을 최종 분석에 사용하였다.

데이터 분석은 일반적 특성을 살펴보기 위해 빈도분석, 측정도구에 대한 타당도와 신뢰도를 확보하기 위한 탐색적 요인분석, 내적 일치도를 알아보기 위해 신뢰계수(Cronbach' s α)를 실시하였고, 기술통계분석, 일원배치분산분석, 상관관계분석, 마지막으로 뷰티서비스종사자의 전문성인식이 직무성과에 미치는 영향, 조직유효성에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하여 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 인구통계학적 특성을 살펴보기 위해 빈도분석을 실시한 결과 연령은 20대가 가장 높게 나타났고, 최종학력은 대학교 졸업/재학이 가장 높게 나타났으며, 월소득은 200만원 이하가 가장 높게 나타났으며, 업무분야는 피부, 헤어, 메이크업&네일 순으로 나타났다. 매장 직원수는 5명

이하가 가장 높게 나타났고, 매장 형태는 프랜차이즈가 가장 높게 나타났고, 직급은 스태프(사원)이 가장 많이 나타났다.

둘째, 전문성 인식, 직무성과, 조직 유효성의 기술통계 분석을 실시해 평균, 표준편차, 왜도 및 첨도를 산출한 결과 모든 관찰변수의 왜도는 -1.147에서 0.82로 나타났으며 첨도는 -.845에서 1.227로 나타나 정규 분포 기준으로 왜도와 첨도 값이 -2~2 사이로 나타나 단변량정규성 기준을 만족하는 것으로 나타났다.

셋째, 전문성 인식, 직무성과 및 조직유효성 타당도와 신뢰도를 살펴본 결과에서 전문성 인식은 전문적 자질 및 기능과 전문적 자율성 및 향상활동의 2개 요인이 도출되었고 신뢰도계수는 .730 ~ .894로 나타났다. 직무성과는 직무수행성과와 직무수행과정의 2개 요인이 도출되었고, 신뢰도 계수는 .867 ~ .914로 나타났다. 조직유효성은 직무만족과 조직몰입의 2개 요인이 도출되었고 신뢰도 계수는 .753 ~ .814로 나타났다.

넷째, 뷰티서비스종사자의 전문성 인식 집단에 따른 직무성과 및 조직유효성의 차이는 유의미한 평균의 차이가 나타났다. 이러한 결과는 전문성 인식 수준이 높은 집단인 고집단일수록 직무성과 및 조직유효성이 높은 것으로 확인되었다.

다섯째, 뷰티서비스종사자의 전문성 인식, 직무성과 및 조직유효성 간의 상관관계를 살펴본 결과에서 전문성 인식의 전문적 자질 및 기능과 전문적 자율성 및 향상은 직무성과의 직무수행성과와 직무수행과정 요인 간의 정적(+) 상관관계가 나타났다. 전문성 인식의 전문적 자질 및 기능과 전문적 자율성 및 향상은 조직유효성의 직무만족과 조직몰입 간의 정적(+) 상관관계가 나타났다.

여섯째, 뷰티서비스종사자의 전문성 인식은 직무성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 전문성 인식 자질과 기능, 전

문적 자율성 및 자기개발 향상활동이 높을수록 직무성과가 높은 것으로 볼 수 있다.

일곱째, 뷰티서비스종사자의 전문성 인식은 조직유효성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 전문성 인식 자질과 기능, 전문적 자율성 및 자기개발 향상활동이 높을수록 조직유효성이 높은 것으로 볼 수 있다.

위의 결과를 종합해 보면 뷰티서비스종사자의 전문성 인식은 직무성과 및 조직유효성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 뷰티서비스산업체에서 종사자들에게 전문성을 향상시킬 수 있도록 조직 내에서 다양한 환경과 교육을 제공하여 사회적 인식이 변화됨에 따라 전문성 인식 수준을 파악하고, 전문성을 강화시킬 수 있는 방안과 뷰티서비스종사자의 역량을 증진시켜 조직 목표인 직무성과와 조직 유효성에 도움이 되는 구체적인 지원이 있어야 할 것이다. 따라서 뷰티산업의 발전을 위한 전략으로 경영자와 종사자들의 끊임없는 자기개발과 창의적이고 적극적인 업무 수행으로 서로의 상생을 위한 원활한 소통 및 관계가 형성되어야 할 것이다. 이에 조직의 혁신을 증진시킬 수 있는 다양한 프로그램을 개발하고 이를 활용할 수 있는 뷰티서비스산업에서의 인적자원개발이 필요할 것으로 사료된다.

본 연구의 한계점과 향후 연구 방향에 대한 제언은 다음과 같다.

첫째, 연구의 대상을 전국에 있는 5인 이상의 뷰티서비스 산업체에 근무하는 종사자를 대상으로 연구를 수행하였기에 본 연구결과를 일반화하여 확대 해석하기에는 제한점을 가지고 있다. 추후 연구에서는 지역별 표본을 선정하여 연구 및 업무 방식의 차이에 대한 추가적 비교 분석 연구 또는 뷰티서비스종사자의 전문성 인식에 대한 심층적인 분석을 통해 활용

할 수 있는 측정도구가 필요할 것으로 판단된다.

둘째, 뷰티서비스 산업에 대한 사회적 인식이 변화됨에 따라 뷰티산업은 더욱더 발전하고 있지만, 본 연구에서 살펴본 뷰티서비스종사자의 전문성인식이 직무성과 및 조직유효성에 관한 연구가 매우 부족한 실정이다. 뷰티산업의 수준 높은 전문성 향상을 위한 노력을 지속적으로 해야 하고 고객은 뷰티서비스종사자를 신뢰하며, 질 좋은 뷰티 전문가 육성을 위하여 방안을 마련할 필요가 있다. 보다 체계적이고 뷰티서비스종사자의 기능과 수준을 고려한 교육 프로그램이 제공된다면 조직 내 몰입과 신뢰 및 만족을 더 극대화 시켜 뷰티산업이 더 발전할 수 있을 것이다.

참고문헌

1. 국내문헌

강완길. 생활체육지도자의 전문성인식이 조직헌신도와 조직유효성에 미치는 영향[석사학위논문]. 조선대학교. 2011.

고민석과 박병태. 영재관찰추천 과정에서 담임교사의 영재교육전문성 인식 수준에 따른 영재판별의 차이. 영재교육연구 2011;21(2):427-447.

고현주. 임상 간호사의 전문 직업성, 보상, 시장지향성과 직무 만족도간의 관계 연구[석사학위논문]. 고려대학교 보건대학원. 2004.

곽인정. 멘토의 성격, 멘토 기능 및 조직유효성의 상관관계연구[석사학위논문]. 충남대학교대학원. 2004.

곽주영. 뷰티종사자의 성격특성에 따른 직무만족과 자기효능감이 목표지향성에 미치는 영향[박사학위논문]. 성신여자대학교 일반대학원. 2020.

권혁기와 박봉규. 변혁적 리더십과 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향 -일몰입과 조직몰입의 매개효과. 한국인적자원관리학회 2010; 17(2):203-218.

김규나. 종합사회복지관 사회복지사의 전문성 인식과 직무만족에 관한 연구[석사학위논문]. 상지대학교 대학원. 2007.

김계수. *AMOS 18.0 구조방정식 모형 분석*, 서울, 한나래. 2013.

- 김나예. 뷰티 프랜차이즈 산업에서 실시하는 직무교육이 종사원들의 만족과 성과에 미치는 영향-뷰티 프랜차이즈 “A사”의 직무교육을 중심으로-[석사학위논문]. 세종대학교 관광대학원. 2011.
- 김덕록. *화장과 화장품*. 도서출판 서울: 답게 단행본. 1997.
- 김봉철. 서비스종사원의 혼잡지각에 따른 직무스트레스가 감정소진과 직무성과에 미치는 영향[박사학위논문]. 경기대학교 대학원. 2013.
- 김세은. 앙트러프리너십에 따른 미적행동 및 뷰티사업화역량 연구[박사학위논문]. 영산대학교. 2018.
- 김숙자. 미용서비스품질 · 관계품질 · 고객충성도 관계에서 전환장벽의 조절역할[박사학위논문]. 서경대학교 대학원. 2014.
- 김엄권. 카지노 종사원의 직업전문성인식이 직무스트레스 및 직ём만족에 미치는 영향: 사회적지지 조절효과를 중심으로[박사학위논문]. 경기대학교 관광전문대학원. 2012.
- 김이태 등. 컨벤션산업 종사원의 고객지향성이 감정노동과 직무만족에 미치는 영향: 감정노동의 매개효과를 중심으로. 한국이벤트컨벤션학회. 2018;32:351-367.
- 김재현 등. 전문대학 교육성과 평가를 위한 지표개발. 한국직업교육학회 2011;30(1):153-171.
- 김주연. 뷰티서비스종사자의 일터학습이 업무성과에 미치는 영향: 심리적 자본과 사회적 자본의 매개효과를 중심으로[박사학위논문]. 한국기술교육대학교 테크노인력개발전문대학원. 2016.
- 김지영. 한방 간호사의 업무복잡성, 역할갈등, 한방간호지식 및 그것이 직무만족도에 미치는 영향[석사학위논문]. 경희대학교 공공대학원. 2021.

- 김태성. 피부미용산업종사자들이 지각하는 자연치유요법 인식 및 만족도 분석[석사학위논문]. 명지대학교 산업대학원. 2008.
- 김혜숙. 리더십 유형이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구[석사학위논문]. 연세대학교 행정대학원. 2004.
- 노경섭. *제대로 알고 쓰는 논문 통계분석*. 서울: 한빛아카데미. 2019
- 맹유진. 미용서비스 종사자의 조직공정성 지각과 심리적 자본이 창의성을 매개로 혁신행동과 직무성과에 미치는 영향[박사학위논문]. 서경대학교 일반대학원. 2020.
- 문운석과 김석수. 뷰티-IT융합산업의 현황 분석 및 발전방안 연구. 한국디지털정책학회 2015;13(8).
DOI: 10.14400/ JDC.2015.13.8.235
- 문충태. 영업사원의 직무성과, 직무스트레스와 이직의도 간의 인과관계에 대한 실증적인 연구-직무교육과 전환손실의 조절역할을 중심으로. 인하대학교 한국마케팅학회. 2009;11(3):125-149.
- 박광용. 비정규직 호텔조리사의 직무환경과 조직 몰입이 직무만족도에 미치는 영향. 한국조리학회. 2007;13(2):69-80.
- 박미은. 뷰티헬스케어행동, 미적 이미지가 외모에 대한 사회문화적 태도와 심리적 영향의 관계에 미치는 연구[박사학위논문]. 영산대학교 일반대학원 미용예술학과. 2019.
- 박수정. 평생교육사의 전문성 향상을 위한 직무 중요도 분석. 충남대학교 교육연구소. 2012;33(1):165-186.
- 박윤희. 한국 뷰티종사자들의 직무스트레스 측정도구 개발[박사학위논문]. 건국대학교 대학원 디자인 조형학과디자인 조형학과. 2017.
- 박태수. 스포츠조직의 멘토링과 조직유효성에 관한 연구[박사학위논문]. 한양대학교. 2006.

- 박현정. 평생교육사 직무의 상대적 중요도 분석. 충남대학교 교육연구소 교육 연구 논총. 2012;33(1):165-186.
UCI: I410-ECN -0102-2012- 370-003255703
- 방희봉. 미용인의 직무만족이 직무성과에 미치는 영향에 관한 실증적 연구-헤어디자이너를 중심으로. 2005;6(1):133-160.
- 배서연. 메디컬뷰티종사자의 외모관리가 직무성과에 미치는 영향[석사 학위논문]. 차의과학대학교 보건산업대학원 메디컬뷰티산업전공. 2020.
- 백영애. 미용서비스산업 종사자의 자기효능감, 직업윤리, 직무만족과 고객 지향성간의 관계. [박사학위논문] 대구가톨릭대학교 대학원 패션 산업학과. 2015.
- 서현숙. 뷰티서비스종사자의 잡크래프팅이 직무만족과 직무열의에 미치는 영향-긍정심리자본의 매개효과를 중심으로 -[박사학위논문]. 서경대학교대학원. 2019.
- 손성원. 정신보건전문요원의 정신장애인 직업재활서비스에 대한 태도 및 인식에 관한 연구[석사학위논문]. 대구대학교 대학원. 2017.
- 손원호. 소비자가 지각하는 스포츠센터 지도자의 서비스 진정성이 서비스품질, 고객만족, 고객신뢰, 그리고 충성도에 미치는 영향, 한국체육과학회지. 2020;29(4):567-578.
- 신선화. 카지노 종사원의 직업의식이 조직몰입과 고객 지향성에 미치는 영향 -직업전문성을 중심으로- [박사학위논문]. 경기대학교 관광전문 대학원 호텔·카지노·컨벤션경영전공. 2008.
- 안성철. 변혁적 리더십과 조직구성원의 직무성과간의 관계에 대한 자기효능감과 직무몰입의 매개 효과에 관한 연구[박사학위 논문]. 한양대학교 대학원 전략경영학과. 2009.

- 오진숙. 뷰티서비스업 종사자의 변혁적 리더십과 성과 관계에서 인적자원 유연성의 매개효과 분석[박사학위논문]. 서울벤처대학원대학교. 2013.
- 왕매령. 조직문화가 조직유효성에 미치는 영향: 신뢰와 심리적 임파워먼트의 매개효과를 중심으로[석사학위논문]. 단국대학교 대학원. 2013.
- 우석봉. 호텔従事員の 組織市民行動과 先行要因 및 職務成果간의 關係에 관한 研究[박사학위논문]. 慶星大學校 大學院. 2000.
- 유도은. 뷰티서비스종사자의 이미지메이킹이 고객 만족도와 고객충성도에 미치는 영향[석사학위논문]. 중앙대학교 예술대학원. 2019.
- 유명희. 컨벤션 형태 기업회의의 참가가치와 직무성과간의 영향관계연구 [박사학위논문]. 경기대학교. 2008.
- 유지연과 황혜정. 유아교사의 자아탄력성과 전문성인식이 직무스트레스에 미치는 영향. 한국보육지원학회. 2014;1:131-146.
- 이동경. 프랜차이즈미용실에서 실시하는 직무교육이 직무만족과 직무성과에 미치는 영향[석사학위논문]. 동명대학교. 2009.
- 이수옥. 임파워먼트가 조직유효성에 미치는 영향: 공정성 지각의 조절효과를 중심으로[석사학위논문]. 전북대학교 경영대학원 2007.
- 이숙연. 3차 의료기간 외래진료에 있어 One stop service 도입의 가능성에 관한 연구[석사학위논문]. 경희대학교 행정대학원. 2001.
- 이아람. 영업역량, 조직지원과 직무성과의 관계에 관한 연구[석사학위논문]. 영남대학교 대학원. 2011.
- 이영숙. 미용서비스업 종사자의 직무분야별 정기건강검진 인식과 직무만족도[석사학위논문]. 한남대학교 사회문화 대학원. 2010.

- 이유림. 뷰티종사자의 긍정심리자본이 직무만족도와 직무스트레스에 미치는 영향[석사학위논문]. 서경대학교 미용예술대학원. 2015.
- 이인재. 社會福祉 實務者の 職務成果 決定要因[박사학위논문]. 서울대학교 대학원. 1993.
- 이정미. 한국여성의 메이크업 색채이미지에 관한 연구[석사학위논문]. 동덕여자대학교 디자인대학원. 2002.
- 이준신. 뷰티샵 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향[석사학위논문]. 가천대학교 경영대학원. 2014.
- 이준우. 감정노동자의 인적자원관리가 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구: 직무만족의 매개효과를 중심으로[박사학위논문]. 호서대학교 벤처경영대학원. 2014.
- 이지영. 프랑스 아방가르드 특성을 응용한 아트메이크업 연구: 20세기 회화작품을 중심으로[석사학위논문]. 한성대학교. 2013.
- 이창원과 최창현. 지방자치단체의 조직효과성 평가에 관한 연구-계층분석적저차기법을 이용한 평가지표의 개발 및 적용. 한국행정학회한국행정학보. 1998;32(1):29-145.
UCI: I410-ECN-0102-2009-350 -00716114
- 이학중. *전략적 인적자원관리*. 서울: 세경사. 2000.
- 이형주. 호텔종업원의 성격특성이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구: 직무 자원 활용성과 종업원서비스지향성의 매개역할[박사학위논문]. 경기대학교 서비스경영전문대학원 서비스마케팅 및 컨설팅 전공. 2005.
- 임동진. 호텔 주방종사자의 전문성인식이 조직유효성에 미치는 영향[석사학위논문]. 경기대학교 대학원. 2015.

- 임영규. 경찰공무원의 직무특성이 직무성과에 미치는 영향: 정보기술(IT) 활용도의 매개와 조절효과를 중심으로[박사학위논문]. 인하대학교 대학원 경영학과. 2011.
- 임창호. 외식종사원의 팔로워십 유형이 조직유효성에 미치는 영향: 고용형태를 조절변수로[석사학위논문]. 경기대학교 일반대학원. 2013.
- 장윤정과 황윤숙. 유아교사의 전문성 인식 수준 및 민감성 수준에 따른 교사-유아 상호작용의 차이: 만 3세 담임교사를 중심으로. 한국보육학회. 2017;17(2):181-203.
- 장지현. 프로티언 경력태도와 기업가정신, 고용가능성, 직무성과간의 구조적인 관계에 관한 연구[박사학위논문]. 순천대학교 대학원 경영학과. 2020.
- 전수홍. 조직구성원의 직무만족과 조직몰입이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구: 병원 교대근무 간호사를 대상으로[석사학위논문]. 경희대학교 경영대학원 경영학과. 2018.
- 정동욱. 보육교사의 전문성인식이 직무성과에 미치는 영향연구: 조직유효성의 매개효과 중심으로[박사학위논문]. 칼빈대학교대학원 사회복지학과 사회복지전공. 2021.
- 정명재. 사회서비스 종사자의 전문성인식이 직무만족에 미치는 영향-지역 자율형 사회서비스 투자사업을 중심으로- [석사학위논문]. 연세대학교 행정대학원 일반행정전공. 2018.
- 정소연. 컨벤션종사자의 전문성 인식이 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향[석사학위논문]. 경희대학교 대학원. 2019.
- 정순녀. 미용종사자들의 직무스트레스가 서비스품질 및 점포충성에 미치는 영향[박사학위논문]. 호남대학교. 2009.

- 정승연. 직무스트레스에 대한 조직적 관리 전략에 관한 연구-생존자 증후군에 대한 사회적 지원의 조절효과를 중심으로. 한국인사관리학회 조직과 인사관리연구. 2002;26(1):0-0.
- 조경미. 미용실종사자의 의사소통만족과 조직공정성, 대인관계스트레스, 조직유효성 간의 구조적 관계[박사학위논문]. 대구가톨릭대학교. 2016.
- 조병희. 의대생의 전문직 사회화 과정에 대한 고찰. 대한예방의학회. 1996;29(2):265-278.
- 조은정. 피부미용종사자의 직업 전문성과 직무만족도에 관한 연구[석사학위논문]. 성신여자대학교. 2010.
- 조현영. 호텔 레스토랑의 서비스스케이프가 조직유효성 및 고객지향성에 미치는 영향[석사학위논문]. 청운대학교 산업기술경영대학원. 2015.
- 주상현. 공무원의 전문성에 영향을 미치는 요인 연구. 서울행정학회 한국사회와 행정연구. 2002;13(3):147-166.
- 차유림. 뷰티산업 종사자의 한국형 도형심리유형과 조직유효성 관계에서 복리후생 시스템의 매개효과 분석[박사학위논문]. 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 미용학전공. 2015.
- 최정문. 이벤트업의 조직 내 커뮤니케이션 만족이 직무몰입, 조직몰입 그리고 직무성장에 미치는 영향에 관한 연구.
한국이벤트컨벤션학회 이벤트컨벤션연구. 2013;18:17-152.
UCI: I410-ECN-0102-2014-600-002083959
- 최정민과 임현철. 한식조리사의 직업전문성이 조직유효성과 조직몰입에 미치는 영향. 2019;23(7):269-298.



홍종우. 뷰티서비스 종사자에 대한 사회적 인식 연구[석사학위논문].

한성대학교 예술대학원. 2011.

홍지은과 이정현. 네일리스트의 직무스트레스와 감정노동의 현상 연구.

한국인체미용예술학회. 2014;15(3):165-177.

2. 해외문헌

- Bateman, T. S. & Strasser, S. A longitudinal Analysis of The Antecedent of Organizational Commitment. Academy of management Journal. 1984;27:95-112.
- Bandura, A. & Locke, E. A. Negative self-efficacy and goal effects revisited. Journal of Applied Psychology 2003;88(1):87-99.
- Cambellet J. P. "On the Nature of Organizational Effectiveness." in Goodman, P. S. 1979.
- Frensch, O. A. & Sternberg, R. J. "Expertise and intelligent thinking When is it worse to know better?", Advances in the psychology of human intelligence, 1989;5
- Gross, E. Work and society. New york, NY :ThomasY. Crowel 1958;Gilmer, B. H. Industrial Psychology, 2nd ed, Tokyo:McGrow-Hill Kogahusha, 1966;216-220.
- Greenwood, E. Attributes of a Profession, Social Work, 1957;2(3): 44-45.
- Hall, R. H. Professionalization and bureaucratization, American Sociological Review, 1968;33(1):92-104.
- Hall, D. T. Careers in organizations. Santa Monica. CA: Goodyear Publishing Company. 1976.
- Hall, D. T. Protean Career of the 21st century. The Academy of Management Executive 1996;10(4):8-16.
DOI:10.546/1996.3145315

- Hall, D. T. The protean career: A quarter-century journey. Journal of vocational behavior 2004;65(1):1-13. DOI:10.1016/j.jvb.2003.10.006
- Hall, D. T. & Mirvis, P. H. The new career contract: Developing the whole person at midlife and beyond. Journal of vocational behavior 1995;47(3):269-289. DOI: 10.1006/jvbe.1995.0004
- Lock, E. A. "The nature and cause of job satisfaction." IM Handbook of Industrial and Organizational Psychology. edited by M. D.Dunette, chicago:Rand McNally,1976; 297-1349.
- Mathieu J. E, Hofmnn, D. A. and James L. Farr. "Job Percetion-Job Satisfaction Relations: An Empirical Comparison of Three Competing Theories", Organizational Behavior and Human Decision Process, 1993;56(3):370-387.
- Mowday, R. T, Porter, L. W. & Steers, R. M. Organizational Linkage : Psychology of Commitment Absenteeism Turnover, Academic Press. 1982.
- Porter, L. W. & Steers, R, M. Mowday, R. T.& Boulian, P. V. Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technician. Journal of Applied Psychology, 2001;59:603-609.
- Robbins, T. L., Summer, T. P., Miller, J. L. & Hendrix, W. H. Using the group-value model to explain the role of non

instrumental justice in distinguishing the effects of distribute and procedural justice. Journal of Occupational and Organizational Psychology. 2000;73:511–518.

DOI:10.1348 /096317900167191

Snedecor, G. W. Cochran, W.G. Statistical Methods. 7th Edition, Iowa State University Press, Ames. 1980.

Szilagyi, A. D., & Wallace, M. J., "Organizational Behavior and Performance (5th ed.)", Fores man and Company 1990.

Slocum. J. W., "Motivation in Managerial Levels : Relationship of Need Satisfaction to Job Performance", Journal of Applied Psychology, 1971;55(4):312–316.

Spodek, B. “Early childhood education and teacher education: A search for consistency.” Young Children, 1975;30.3 :68–74

Tett R P , Meyer J P . “Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta–Analytic Findings.” Personnel psychology : 259. 1993.

Vroom, V. H., “Ego Involvement, Job Satisfaction and Job Performance”, Personnal Psychology, 1964;5:159–177.

<부록>

설문지

안녕하십니까?

본 연구를 위해 귀중한 시간을 할애하여 주심에 진심으로 감사합니다.

본 설문은 “뷰티서비스종사자의 전문성 인식이 직무성과 및 조직유효성에 미치는 영향” 연구의 실증자료를 수집하기 위하여 제작되었습니다.

본 설문조사는 약 10분 정도 소요될 예정이며, 조사 참여에 따라 예상되는 위험 및 손실, 이득은 없습니다. 또한 연구윤리위원회의 지침 하에, 여러분의 개인정보(이름, 연락처, 주소) 등은 수집하지 않으며, 귀하께서 응답하신 내용은 통계법 제33조에 따라 모두 익명으로 처리되고, 학문적인 목적 이외에 어떠한 다른 목적으로도 사용되지 않을 것임을 약속드립니다.

본 설문에는 옳고 그른 답이 없습니다. 귀하께서 평소 생각하시는 대로 솔직하게 응답해 주시고, 조사가 진행되는 도중이라도 응답하기 불편한 내용은 답변하지 않으셔도 됩니다. 또한 언제라도 동의를 철회하고 연구 참여를 중단하셔도 되며, 이에 따른 어떠한 불이익이나 차별도 없을 것입니다.

연구에 대해 궁금하신 사항은 아래의 이메일 주소로 문의해주시기 바랍니다.

차의과학대학교 보건산업대학원 메디컬뷰티산업전공

연구자 : 안 미 현

지도교수 : 황 혜 주 교수님

I. 다음은 전문성인식 전문적 지식과 이해에 관한 질문입니다

아래의 질문을 읽으시고, 느끼셨던 점을 감안하여 해당 번호에 체크표시(✓) 해주시기 바랍니다.

구분	설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	조금 그렇 다	매우 그렇 다
전 문 적 자질 및 기능	1. 나는 직무에 대해 정확히 알고 타인에게 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 직무의 역할을 수행하기 위한 이론적·실제적 지식과 능력을 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 뷰티서비스종사자로서의 역할을 전문직으로 수행하고 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 직무를 수행하는데 있어서 나의 능력을 충분히 발휘하고 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 업무처리 과정에 대해서 충분히 숙달되어 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 담당업무의 내용을 충분히 파악하고 있다.	①	②	③	④	⑤
전 문 적 자율성 및 향상활동	7 뷰티업종에서 서비스의 역할은 중요한 직무로 인정받고 있다.	①	②	③	④	⑤
	8 뷰티업계 내 근무하는 서비스종사자의 자율성은 필수라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	9. 나는 내가 받은 교육과 훈련에 근거한 판단으로 뷰티서비스직무와 관련한 결정을 내리고 있다.	①	②	③	④	⑤
	10. 뷰티서비스종사자는 직무와 관련된 학위나 자격증을 취득해야 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	11. 뷰티서비스종사자는 직무에 관련된 단체에 가입하여 활동해야 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	12. 나는 자기개발을 위해 동료들과 전문지식을 공유하며 각종 교육에 참석하고 있다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 귀하가 근무하면서 느끼신 자신에 대한 직무성과의 내용입니다. 아래의 질문을 읽으시고, 느끼셨던 점을 감안하여 해당 번호에 체크표시(√) 해 주시기 바랍니다.

구분	설문내용	전혀 그렇 지않 다	그렇 지않 다	보 통 이 다	그렇 다	매 우 그 렇 다
직무 수행 과정	1. 나는 주어진 업무를 완수하기 위해 평상시에 노력을 하는 편이다	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 주어진 업무에 집중을 하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 주어진 업무를 완수하기 위해 많은 시간이 요구되어도 시간을 투자한다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 업무를 완수하기 위해 필요한 추진력을 잘 발휘하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
직무 수행 성과	5. 나는 일상적으로 주어진 업무에서 요구하는 업무량을 초과하여 달성하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 자주 주어진 업무 일정보다 앞당겨 업무를 완수한다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나는 시간상의 제약이 있는 경우에도 주어진 업무를 기한 내에 완수하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
	8. 나는 업무 수행 시 공식적으로 요구되는 수준보다 더 좋은 결과나 성과를 거두고 있다.	①	②	③	④	⑤
	9. 나는 업무 수행시 별도의 도움없이 정확하고 적절한 판단력으로 의사결정을 하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
	10. 나는 직무수행에 있어서 정확하고 완벽하게 수행하고 있다.	①	②	③	④	⑤
	11. 나는 주어진 업무 목표달성을 위해 지시된 과제뿐만 아니라 스스로 발굴한 과제도 함께 완수하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
	12. 나는 주어진 업무의 질적 수준을 높이는 데 기여하고 있다.	①	②	③	④	⑤

III. 다음은 귀하의 조직유효성:직무만족에 관한 질문입니다.

아래의 질문을 읽으시고, 느끼셨던 점을 감안하여 해당 번호에 체크표시(✓) 해 주시기 바랍니다.

조직유효성 : 직무만족	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 현재 내가 하고 있는 업무에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 현재 받고 있는 임금에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 승진 기회에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 상사와의 관계에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 동료와의 관계에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 이 근무지에서 근무하는 것이 자기 개발에 도움이 된다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

III. 조직유효성 : 조직몰입

◆ 다음은 귀하의 조직유효성 중 조직몰입에 관한 질문입니다.

각 문항의 해당되는 번호에 ✓ 하여 주시기 바랍니다.

조직유효성 : 조직몰입	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그 렇 다	매우 그렇다
1. 나는 직장에 대한 소속감을 느끼고 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 외부 사람들과 이 직장에 대해 이야기 하는 것을 좋아한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 직장의 일을 자신의 일처럼 인식하고 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 이 직장을 그만둘 때 고려할 사항이 많다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
5. 설사 내가 원하더라도 당장 이 직장을 떠나는 것은 나로서는 어려운 일이다.	①	②	③	④	⑤
6. 이 직장을 그만두어도 다른 직장을 구하는 것에 대해 걱정하지 않는다.	①	②	③	④	⑤

IV. 다음은 귀하의 인구 통계학적 특성 및 기타에 관한 질문입니다
해당 번호에 체크표시(√) 해 주시기 바랍니다.

연구대상자들에 대한 일반적 특성은 연령, 최종학력, 업무분야, 월소득, 총경력, 직원수, 매장의 형태, 직급 등 8개 문항으로 구성하였다.

1. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대이상

2. 귀하의 최종학력은 어떻게 되십니까?

- ① 고등학교 졸업 ②대학교 졸업/재학 ③대학원 졸업(수료/재학)

3. 귀하의 업무분야는 어떻게 되십니까?

- ① 헤어 ② 피부 ③ 메이크업&네일 ⑤기타()

4. 귀하의 월소득은 어떻게 되십니까?

- ① 200만원 이하 ② 200만원 이상 ~350만원 미만
③ 350만원 이상~500만원 미만 ④ 500만원 이상

5. 귀하의 경력은 어떻게 되십니까?

- ①1년 미만 ②3년 미만 ③5년 미만 ④10년 이상

6. 귀하가 소속한 매장의 직원수는 어떻게 되십니까?

- ①5인이상 ②6-10명미만 ③10-15명미만 ④15인이상

7. 귀하가 근무하는 분야의 형태 어떻게 되십니까?

- ①개인경영 ②프랜차이즈 ③화장품회사전문샵 ④기타()

8. 귀하의 직급은 어떻게 되십니까?

- ①스텝(사원) ②매니저(중간관리자) ③실장(디자이너) ④원장(부원장)

[Abstract]

The Effect of Professional Awareness of Beauty Service Workers on Job Performance and Organizational Effectiveness

Ahn mi hyun

Major in Medical Beauty Industry

The Graduate School of Health Industry, CHA UNIVERSITY

(Directed by professor Hea-Ju, Hwang, Ph.D)

This study tries to look into a level of the professional awareness of beauty service human resources along with the change in the social awareness of the beauty service industry and to verify the influential relationship of professional awareness on job performance and organizational effectiveness. In doing so, it is aimed at devising a plan for enhancing beauty service workers' professional awareness, improving beauty service workers' competence, and providing a fundamental material helpful out job performance and organizational effectiveness as organizational objectives. To achieve them, this study conducted an online/offline

questionnaire survey with workers at beauty service business places that have at least five employees in the nationwide beauty service industry (including hair, skincare, makeup, and nail). A total of 277 data were used finally for analysis. For the data analysis, SPSS 25.0 program was applied to conduct frequency analysis, descriptive statistics, exploratory factor analysis, one-way ANOVA, correlation analysis, and multi-regression analysis. The significance level for verification was $p < .05$. The study results are as follows:

First, according to the analysis of demographic characteristics, regarding age, those in their 20s accounted for the highest rate; regarding education, those attending and graduating from collage amounted to the highest rate; regarding monthly income, those earning 2 million KRW or less accounted for the highest rate; regarding a type of job, skincare amounted to the highest rate, followed by hair, makeup and nail in order; regarding the number of employees, business place with five or less accounted for the highest rate; regarding a type of shop, franchise amounted to the highest rate; regarding job position, staff (employee) accounted for the highest rate.

Second, the differences between job performance and organizational effectiveness depending on professional awareness groups were analyzed. Regarding the job performance difference depending on beauty service workers' professional awareness level, the group with a high level of professional awareness

(high-level group) and the group with a mid level (mid-level group) had average difference in job performance from the group with a low level (low-level group). With regard to the organizational effectiveness difference depending on professional awareness, the high-level group and mid-level group had average difference in organizational effectiveness with the low-level group. So, the difference was statistically significant.

Third, the correlations between professional awareness, job performance, and organizational effectiveness were analyzed. Professional quality & function and professional autonomy & improvement activity as subfactors of professional awareness were positively correlated with all subfactors of job performance and organizational effectiveness. Job performance outcome and job performance process as subfactors of job performance were positively correlated with all subfactors of organizational effectiveness.

Fourth, the effect of professional awareness on job performance was analyzed. It was found that professional awareness significantly affected job performance. As subfactors of professional awareness, professional quality & function and professional autonomy & improvement activity in order influenced job performance process and job performance outcome.

Fifth, the effect of professional awareness on organizational effectiveness was analyzed. It was found that professional awareness significantly affected organizational effectiveness. As

subfactors of professional awareness, professional quality & function and professional autonomy & improvement activity in order influenced job satisfaction and organizational commitment.

Given the results, it was found that beauty service workers' professional awareness was a significant variable positively influencing job performance and organizational effectiveness as the final objectives of organizational business management.

Therefore, it will be necessary to develop the organizational support environment and technology education program to encourage beauty service workers to improve their professionalism, and to manage human resources actively in order to apply the professionalism.

Keywords: beauty service workers, professional awareness, job performance, organizational effectiveness, beauty service