뷰티 서비스 종사자의 직무배태성, 직무자율성 및 직무성과간의 관계

임미지¹ · 박은준^{2,*}

¹삼육보건대학교 뷰티융합과 뷰티헤어전공, 겸임교수

²서경대학교 미용예술대학 헤어·메이크업디자인학과, 교수

The Relationship Among Job Embeddedness, Job Autonomy and Job Result of Beauty Service Workers

Mi-Ji Lim¹ and Eun-Jun Park^{2,*}

¹Adjunct Professor, Dept. Beauty Hair, The College Beauty Convergence, Samyook Healthy University

²Professor, Dept. of Hair and Makeup Design, The College of Beauty Art, Seokyeong University

The purpose of this study was to investigate the effect of beauty service workers' job embeddedness and job autonomy on job result. Based on this, the purpose of this study is to present a management strategy for efficient management. In this study, a total of 500 questionnaires for beauty workers working in Seoul were used for the final analysis. The collected data was analyzed using SPSS 22.0. Frequency analysis, factor analysis, reliability analysis, and regression analysis were used. The research results are as follows. First, In terms of demographic characteristics, women and their twenties were the highest, and the job-level ranks were the highest. Second, as a result of examining the effect of job embeddedness of beauty service workers on job autonomy, it was found that sacrifice, connection, and suitability affect job autonomy. Third, as a result of examining the effect of job embeddedness on job result, it was found that job embeddedness affects job result. Fourth, as a result of examining the effect of job autonomy on job result, it was found that it partially affected job result. Therefore, if beauty service workers lead the long-term work of the workers by giving them the authority to make autonomous decisions on service work, presenting appropriate compensation according to work performance, and opening the possibility for promotion, efficient management can be drawn.

Keywords: Beauty service workers, Job autonomy, Job embeddedness, Job result

I. 서 론

우리나라 기업은 경제성장과 기술발전에 따라 4차 산업 변화에 적응해 나아가고 있으며, 기업의 경쟁력을 높이고 업무성과를 달성하기 위해 역량과 기술을 갖추어나가고 있다. 더불어 기업은 훌륭한 역량과 기술을 보유한 인재를 통해 업무성과를 달성하고자 하며, 유능한 직원을 지속적으로 채용하고 이탈을 방지하는 것이 기업 경쟁력을 높일 수 있는 매우 중요한 방안으로 대두되어지고 있다(Tanova & Holtom, 2008). 특히 뷰티 서비스 산업은 사람의 손을 이용하여 고객을 만족 시키기 때문에 인적자원에 대한 의존도가 높으며, 유능한 인재를 채용하고 관리하는 것에 초점을 맞추어 나가고 있다(Lee, 2011). 이에 중

사자들이 조직을 떠나지 않고 계속 머무르게 하는 영향력인 직무배태성 Mitchell & Lee(2001)에 관한 연구가 부각되어지고 있으며, 직무배태성은 구성원의 조직 잔류와 이직 관련 변인뿐 아니라 업무성과를 높이고 긍정적인 행동을 예측할 수 있는 효과적인 변인으로 논의되어지고 있다(Park, 2020).

또한 서비스 산업은 종사자 개인의 손끝에서 제공되기 때문에 서비스 기업의 경쟁력을 높이기 위해서는 서비스 종사자의 자발적 참여를 이끄는 것이 중요하다(Kwon, 2001). 더불어 종사자들이 직무와 관련된 목표, 수행방법, 일정 등에 행사하는 직무자율성(Jung & Park, 2001)을 가지는 것은 기업성과에 긍정적인 영향을 미친다(Jo, 2015). 즉, 기업의 경영성패는 종사자들이 높은 직무성과를 달성할 수 있는지에 영향을 받기 때문에 종사자들이 조직에 머무르며 직무성과를 높일 수 있는 방안을 위한 연구가 활발하게 진행되어지고 있다(Brown & Peterson, 1993; Tett & Meyer, 1993).

이와 관련된 선행연구를 살펴보면 국내 사무직을 대상으로

*Corresponding author: Eun-Jun Park

Tel : +82-2-940-7846

E-mail : ayamdream@hanmail.net

접수일(2021년 5월 9일)/수정일(2021년 7월 11일)/채택일(2021년 9월 7일)

한 Hong & Jung(2018)의 연구와 간호사를 대상으로 한 Hyun (2017)의 연구에서는 잡크래프팅이 직무배태성에 긍정적인 영향을 미치며, Kwon(2010)의 연구에서는 직무자율성은 개인 주도적인 업무를 수행하는 조직의 분위기가 조성되었을 때 업무성과는 증대되는 것으로 나타났다.

기존연구에서는 사무직, 호텔, 간호사 등을 대상으로 한 직무배태성과 직무성과의 인과관계에 대한 연구가 이루어지고 있지만, 뷰티 서비스 종사자들을 대상으로 한 직무배태성과 자율성에 대한 직무성과의 관계에 대한 인과관계는 미비한 실정이다.

본 연구에서는 뷰티 서비스 종사자의 직무배태성과 직무자율성이 직무성과에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 한다. 이에 치열한 뷰티 서비스 산업에서 경쟁력을 높이며 매출증대와 직원의 장기적인 관리 방안을 제시하여 효율적인 경영방안을 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 직무배태성

직무배태성이란 ‘배태하다’ 즉, ‘어떤 현상이나 사물이 발생하거나 일어날 원인을 속에 가진다’는 사전적 의미로 개인의 직무를 내재적으로 함유하고 있다. 또한 직무배태성은 사람들이 기관, 집단, 동료 등과 다양하고 복잡한 형태로 서로 얽혀있으며 조직 내의 직무 배태성과 직장 외적 요소라고 할 수 있는 지역사회에서의 직무배태성으로 나눌 수 있다(Mitchell & Lee 2001). 이와 같이 복잡하게 얽혀 있는 관계의 망을 직무배태성이라고 하고 이는 개인이 조직에 머무르거나 떠나려는 결정을 할 때 영향을 미치는 중요한 변인이다(Cha, 2013).

직무배태성과 이직의도에 관한 인과관계를 연구한 Kim(2019)의 연구에서는 직무배태성의 하위구성요소로 적합성, 희생, 연계의 구성으로 나누었고, 직무배태성은 이직의도를 예측할 수 있으며 직무배태성이 높을수록 이직의도가 낮아진다고 하였다.

위와 같은 선행연구를 토대로 본 연구에서는 조직 내에서의 직무배태성에 초점을 두어 적합성, 희생, 연계의 하위요인으로 구성하였다.

2. 직무자율성

직무자율성은 직무에 대한 개인의 내재적 동기화와 직무 수행에 있어 중요한 예언 변인이다(Campion, 1988). Jung & Park(2001)은 직무자율성을 작업과 관련된 목표, 수행방법, 일정 등에 대하여 작업자가 행사하는 자유재량이라고 정의하였고 Moriss & Feldman(1996)는 직무를 수행하는 과정에서 발휘하는 재량권 정도로 정의하였다.

직무자율성은 Hackman & Oldham(1975)의 직무의 5가지 특

성으로서 직무자율성, 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 과업 피드백으로 언급되었다. 이러한 특성이 근로자의 주요 심리 상태에 영향을 미치며, 이것이 근로자의 직무성과에 영향을 준다고 하였다.

직무자율성에 관한 선행연구로 직무자율성이 경영성과에 미치는 영향을 연구한 Kwon(2010)의 연구에서는 직무에 대한 의사결정 자율성, 업무방식 자율성, 업무계획 자율성의 세가지 차원으로 구성하였고, Jung & Park(2001)은 직무목표 자율성, 직무방법 자율성, 직무일정계획 자율성으로 측정하였다.

위와 같은 선행연구를 토대로 본 연구에서는 업무계획, 업무방식, 의사결정으로 하위요인으로 구성하였다.

3. 직무성과

직무성과의 정의와 개념은 의미를 하나로 묶거나 획일적인 방법으로 통일하기는 쉽지 않다. 하지만 직무성과의 의미에서 조직의 직무성과가 가지는 공통된 목표와 의미는 중요할 것이다. 개인이 맡은 직무에 대하여 어떤 방법으로 어디까지 성공적으로 직무를 수행했는가는 역동적인 종사자의 행동이며 다양한 측면의 개념이다. 그러므로 직무성과는 생산성 향상과 결과에 대한 단순한 개념보다는 직장생활에서의 성취감과 목표달성을 이루며 개인과 조직의 성공 가능성을 예측할 수 있는 적절한 개념이라 할 수 있다(Kim, 2006).

또한 직무성과는 조직의 성공에 매우 큰 영향을 미치고 있으므로 조직 관리자와 조직에 있어서 매우 중요하며 마케팅과 인사조직 분야에서 폭넓게 연구되고 있다(Kang & Lee, 2014).

선행연구자들의 직무성과에 대한 정의를 찾아보면 Millar (1990)는 직무수행에 있어서 실무 종사자의 행동을 나타내는 역동적, 다면적 개념이라고 정의하였으며, 호텔 종사자들을 대상으로 한 Woo(2000)의 연구에서는 조직의 구성원의 직무가 어느 정도 성공적으로 달성되었는지의 여부를 파악할 수 있는 정도라고 하였다. 미용서비스 종사자들을 대상으로 한 Park (2016)는 직무성과를 개인성과 조직성과 서비스성과의 하위요인으로 구성하였다.

위와 같은 선행연구를 토대로 본 연구에서는 조직적, 고객적, 개인적으로 하위요인으로 구성하였다.

III. 내용 및 방법

1. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 서울 소재에 위치한 헤어샵과 피부관리샵 종사자들을 대상으로 자기기입식 대면 설문식 작성을 통하여 자료를 수집하였다.

본 조사는 2020년 5월 13일부터 2020년 6월 30일까지 49일

간 실시하였고, 총 530부의 설문지를 배포하여 522부가 회수되었으며, 그 중 분석에 사용하기에 불충분하다고 판단된 22부의 설문지를 제외한 500부가 최종 분석 자료에 사용하였다.

2. 연구가설

본 연구는 뷰티 서비스 종사자의 직무배태성과 직무자율성 및 직무성과간의 관계를 알아보기 위한 목적으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1. 직무배태성의 희생, 연계 적합성 요인은 직무자율성의 업무연계, 의사결정, 업무방식 요인에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2. 직무배태성의 희생, 연계 적합성 요인은 직무성과의 조직적, 고객적, 개인적 요인에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3. 직무자율성의 업무연계, 의사결정, 업무방식 요인은 직무성과의 조직적, 고객적, 개인적 요인에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 측정도구

본 연구의 측정도구의 구성은 다음과 같다. 첫째, 일반적 특성으로는 성별, 연령, 직급, 경력, 월 평균소득, 학력, 직원 수, 이직횟수 총 8문항으로 구성되었고, 명목척도가 사용되었다. 둘째, 직무배태성은 Mitchell & Lee(2001), Kim(2019), Kim(2016)의 연구문항을 참고하여 17문항으로 구성되었다. 셋째, 직무자율성은 Kim(2016), Kwon(2010)의 연구문항을 참고하여 8문항으로 구성되었다. 넷째, 직무성과는 Kim(2015), Park(2016)의 연구문항을 참고하여 15문항으로 구성되었다. 일반적 특성을 제외한 모든 변인은 5점 Likert 척도('1:전혀 그렇지 않다'에서 '5:매우 그렇다')를 사용하였다.

4. 자료 분석 방법

수집한 자료의 분석을 위해 SPSS 22.0 통계프로그램을 사용하여 분석하였다. 첫째, 조사대상의 일반적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 타당성 및 신뢰도를 알아보기 위해 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 셋째, 뷰티 서비스종사자의 직무배태성과 직무자율성이 직무성과에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다.

IV. 결과 및 고찰

1. 조사 대상의 일반적 특성

조사대상의 일반적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시

한 결과는 다음 <Table 1>과 같다.

성별은 여성 66.4%, 남성 33.6%로 여성이 높게 나타났다. 연령의 경우 20대가 46.4%로 가장 높게 나타났고, 다음은 30대 32.6%, 40대 16.4%, 50대 4.6% 순으로 나타났다. 직급은 실무자(디자이너, 아티스트)가 39.2%로 가장 높게 나타났고, 다음은 인턴(스텝, 보조 등) 34.2%, 경영자(원장, 대표 등) 12.8%, 관리자(매니저 등) 11.4%, 기타 2.4% 순으로 나타났다. 경력을 알아본 결과 2년 미만이 29.8%로 가장 높게 나타났고, 다음은 5년에서 9년 미만 24.2%, 2년에서 5년 미만 19.8%, 9년에서 15년 미만 18.6%, 15년 이상 7.6% 순으로 나타났다. 월 소득의 경우 200만 원 미만이 38.4%로 가장 높게 나타났고, 다음은 300만 원에서 400만 원 미만 22.2%, 200만 원에서 300만 원 미만 19.8%, 500만 원 이상 10.0%, 400만 원에서 500만 원 미만 9.6% 순으로 나타났다. 학력의 경우 대학교 재학/졸업이 36.0%로 가장 높게 나타났고, 다음은 전문대학 졸업/재학 32.8%, 고졸, 대학원 재학/졸업 15.6% 순으로 나타났다. 직장의 직원 수를 알아본 결과 5명에서 10명 미만이 43.4%로 가장 높게 나타났고, 다음은 5명 미만 24.8%, 10명에서 15명 미만 18.0%, 15명에서 20명 미만 10.2%, 20명 이상 3.6% 순으로 나타났다. 이직 횟수의 경우 1에서 3번이 38.6%로 가장 높게 나타났고, 다음은 '없음' 29.6%, 3에서 5번 23.8%, 5에서 7번 6.6%, 8번 이상 1.4% 순으로 나타났다.

2. 직무배태성, 직무자율성, 직무성과의 타당성 및 신뢰도

본 연구에서는 측정도구의 타당성을 검증하기 위하여 요인 분석을 실시하였다. 요인분석의 기본 원리는 상관관계가 높은 항목끼리 하나의 요인으로 묶어내며 요인들 간의 상호 독립성을 유지시킨다. 요인추출모형으로는 주성분분석을 사용하였고, 요인회전방법으로 Varimax 회전방식을 사용하였으며, 평가기준으로서 요인적재치는 0.40이상으로 설정하였다. 또한 본 연구는 신뢰도를 검증하기 위해 Cronbach's α 계수를 측정하였고, 알파계수가 0.8이상인 경우 바람직한 값으로 보이나 0.60~0.70도 신뢰성이 있는 것으로 간주한다(Kim, 2011).

1) 직무배태성의 타당성 및 신뢰도

직무배태성 문항의 타당성을 검증하기 위해 요인분석 한 결과 <Table 2>와 같이 세 개의 요인이 도출되었다. Bartlett의 단위행렬 점검 결과 $\chi^2=3497.946(df=136, Sig=.000)$, KMO값 0.914로 나타났으며, 공통성은 0.417이상으로 나타났다.

첫 번째 요인은 '희생' 요인으로 요인적재값은 0.653~0.786로 나타났으며, 고유값은 3.739, 분산설명비율은 21.9%로 나타났다. 두 번째 요인은 '적합성' 요인으로 요인적재값은 0.590~0.738로 나타났으며, 고유값은 3.282, 분산설명비율은 19.3%로 나타났다. 세 번째 요인은 '연계' 요인으로 요인적재값은

Table 1. General Characteristics of the Study Subjects

		(N=500, %)	
	Item	Total	
		Frequency(N)	Percent(%)
Gender	Man	168	33.6
	Women	332	66.4
Age	Twenties	232	46.4
	Thirties	163	32.6
	Forties	82	16.4
	fifties	23	4.6
	Sixties	0	0.0
Rank	Intern (step, assistant)	171	34.2
	designer	196	39.2
	manager	57	11.4
	owner	64	12.8
	etc	12	2.4
Career	Less than 2 years	149	29.8
	Over 2 years~less than 5 years	99	19.8
	Over 5 years~less than 9 years	121	24.2
	Over 9 years~less than 15 years	93	18.6
	Over 15 years	38	7.6
Average monthly income	Less than 2 million won	192	38.4
	Over 2 million won~less than 3 million won	99	19.8
	Over 3 million won~less than 4 million won	111	22.2
	Over 4 million won~less than 5 million won	48	9.6
	Over 5 million won	50	10.0
The highest level of education	A high school graduate	78	15.6
	Vocational colleges attendance·graduation	164	32.8
	University attendance·graduation	180	36.0
	Graduate university attendance·graduation	78	15.6
Number of employees	Less than 5	124	24.8
	Over 5~less than 10	217	43.4
	Over 10~less than 15	90	18.0
	Over 15~less than 20	51	10.2
	Over 20	18	3.6
Number of turnover	none	148	29.6
	1-3 times	193	38.6
	3-5 times	119	23.8
	5-7 times	33	6.6
	Over 8 times	7	1.4
Total		500	100.0

0.605~0.713로 나타났으며, 고유값은 2.677, 분산설명비율은 15.7%로 나타났다.

요인분석 결과 도출된 세 개의 요인이 전체 분산의 57.0% 이상 설명되고 있는 것으로 나타났다.

신뢰도 검증 결과, 세 요인 모두 신뢰도 계수인 Cronbach's α

가 0.787~0.867로 나타나, 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

2) 직무자율성의 타당성 및 신뢰도

직무자율성 문항의 타당성을 검증하기 위해 요인분석 한 결

Table 2. Validity and Reliability of Job Embeddedness

Job Embeddedness Items	Factor1	Factor2	Factor3	Commonality
	Sacrifice	Suitability	Connection	
The retirement benefits provided by my workplace are excellent.	.786	.073	.117	.636
I am being rewarded at the right level for my performance.	.776	.144	.207	.666
The outlook for my job security in the workplace is good.	.757	.225	.164	.650
I have great discretion to freely decide on the methods and procedures in achieving my business goals.	.712	.188	.267	.614
My job has many opportunities for promotion.	.694	.170	.166	.538
My workplace has good non-financial (welfare) benefits	.653	.010	.380	.571
I think it fits well with the culture of my work.	.206	.738	.166	.615
I think it fits well with the job I am currently working for.	.068	.727	.179	.565
I am satisfied with the powers and responsibilities that my workplace gave me.	.299	.711	.186	.630
Working at my job, I can reach my job goals.	.200	.697	.164	.552
My work can make good use of my skills and talents.	-.035	.680	.111	.476
Working at my job, I think it helps my career goals and progress.	.131	.590	.227	.417
I am currently working in the field for a long time.	.153	.270	.713	.605
I've been working for a long time at my current job.	.297	.139	.691	.585
I interact regularly with my colleagues.	.080	.336	.640	.529
I have many colleagues related to my work.	.301	.173	.635	.523
I think my colleagues depend on me.	.358	.176	.605	.525
Eigenstates	3.739	3.282	2.677	
Predictable Variable(%)	21.996	19.306	15.744	
Cumulative variable(%)	21.996	41.302	57.046	
Reliability coefficient(Cronbach's α)	.867	.825	.787	

과 <Table 3>과 같이 세 개의 요인이 도출되었다. Bartlett의 단위행렬 점검 결과 =2926.201(df=28, Sig=.000), KMO값 0.923로 나타났으며, 공통성은 0.767이상으로 나타났다.

첫 번째 요인은 ‘업무연계’ 요인으로 요인적재값은 0.742~0.811로 나타났으며, 고유값은 2.460, 분산설명비율은 30.7%로 나타났다. 두 번째 요인은 ‘의사결정’ 요인으로 요인적재값은

Table 3. Validity and Reliability of Job Autonomy

Job Autonomy Items	Factor1	Factor2	Factor3	Commonality
	Business connection	Decision	Business method	
I can take the initiative in deciding the schedule and method of performing work.	.811	.331	.234	.823
You have the power to decide in what order to do things.	.809	.320	.276	.833
You have the power to plan how you will do your work.	.742	.288	.383	.780
Business process decisions and changes are more autonomous.	.368	.839	.203	.880
Decisions on selection and change of work are voluntary.	.301	.818	.306	.853
The decisions about marketing activities are on the voluntary side.	.278	.734	.387	.767
When performing work, it can be handled independently or proactively without being influenced by supervisors or colleagues.	.290	.350	.820	.880
They offer considerable freedom and individual opportunities in the way they do business.	.456	.320	.700	.801
Eigenstates	2.460	2.432	1.725	
Predictable Variable(%)	30.750	30.398	21.567	
Cumulative variable(%)	30.750	61.148	82.715	
Reliability coefficient(Cronbach's α)	.883	.894	.812	

0.734~0.839로 나타났으며, 고유값은 2.432, 분산설명비율은 30.3%로 나타났다. 세 번째 요인은 '업무방식' 요인으로 요인적재값은 0.700~0.820로 나타났으며, 고유값은 1.725, 분산설명비율은 21.5%로 나타났다.

요인분석 결과 도출된 세 개의 요인이 전체 분산의 82.7% 이상 설명되고 있는 것으로 나타났다.

신뢰도 검증 결과, 세 요인 모두 신뢰도 계수인 Cronbach's α 가 0.812~0.894로 나타나, 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

3) 직무성과의 타당성 및 신뢰도

직무성과 문항의 타당성을 검증하기 위해 요인분석 한 결과 <Table 4>와 같이 세 개의 요인이 도출되었다. Bartlett의 단위행렬 점검 결과 $=3781.122(df=105, Sig=.000)$, KMO값 0.937로 나타났으며, 공통성은 0.527이상으로 나타났다.

첫 번째 요인은 '조직적' 요인으로 요인적재값은 0.620~0.793로 나타났으며, 고유값은 3.231, 분산설명비율은 21.5%로 나타났다. 두 번째 요인은 '고객적' 요인으로 요인적재값은 0.700~0.738로 나타났으며, 고유값은 3.211, 분산설명비율은 21.4%로 나타났다. 세 번째 요인은 '개인적' 요인으로 요인적재값은 0.653~0.760로 나타났으며, 고유값은 3.158, 분산설명비율은 21.0%로 나타났다.

요인분석 결과 도출된 세 개의 요인이 전체 분산의 64.0% 이

상 설명되고 있는 것으로 나타났다.

신뢰도 검증 결과, 세 요인 모두 신뢰도 계수인 Cronbach's α 가 0.844~0.866로 나타나, 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

3. 직무배태성이 직무자율성에 미치는 영향

직무배태성 및 직무자율성 간의 관계를 알아보기 위해 회귀 분석한 결과는 <Table 5>와 같다.

직무자율성의 하위요인인 업무연계는 직무배태성의 희생, 연계, 적합성 요인이 유의미하게($p<.001$) 영향을 미치는 것으로 나타났고 희생, 연계, 적합성 변수가 업무연계 요인을 예측하는데 22.5%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 독립변수의 영향력을 살펴보면 희생($\beta=.236$), 연계($\beta=.179$), 적합성($\beta=.165$) 순으로 유의미하게 정(+)적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 희생, 연계, 적합성이 높아질수록 업무연계도 높아지고 있음을 의미한다.

직무자율성의 하위요인인 의사결정은 직무배태성의 희생, 적합성, 연계 요인이 유의미하게($p<.001$) 영향을 미치는 것으로 나타났고 희생, 적합성, 연계 변수가 의사결정 요인을 예측하는데 26.5%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 독립변수의 영향력을 살펴보면 희생($\beta=.245$), 적합성($\beta=.196$), 연계($\beta=.186$) 순으로 유의미하게 정(+)적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Table 4. Validity and Reliability of Job Result

Job Result Items	Factor1	Factor2	Factor3	Commonality
	Organizational	Customer	Personal	
Our company's goal achievement degree has improved.	.793	.196	.185	.702
Our company's work efficiency has improved.	.760	.242	.247	.698
The degree of business innovation(management performance) of our company has improved.	.752	.284	.233	.700
Each employee's empowerment is enhanced to provide better control.	.672	.266	.208	.566
Communication between colleagues was smooth and teamwork improved.	.620	.317	.204	.527
The customer's trust in me has increased.	.213	.738	.309	.685
The return rate of customers has increased.	.214	.729	.334	.689
Response time to customer requests has been reduced.	.266	.711	.180	.609
There is a systematic and systematic customer service.	.340	.709	.148	.640
The rate of customer complaints(complain) has decreased.	.333	.700	.235	.656
I manage my working hours effectively and efficiently.	.274	.057	.760	.656
I exert active momentum to get my job done..	.214	.224	.746	.652
Work-related decision-making time is shortened by my smooth communication.	.248	.270	.724	.658
I mainly have the ability to work independently.	.109	.278	.723	.612
I work creatively by exploring new methods and ideas.	.196	.292	.653	.550
Eigenstates	3.231	3.211	3.158	
Predictable Variable(%)	21.542	21.409	21.056	
Cumulative variable(%)	21.542	42.952	64.007	
Reliability coefficient(Cronbach's α)	.858	.866	.844	

Table 5. Effects of Job Embeddedness on Job Autonomy

Dependent variable	Independent Variable (Job Embeddedness)	Coefficient (B)	Standard error of coefficients (SE B)	β	t	p
Business connection	(Constant)	.714	.257		2.781	**
	Sacrifice	.276	.058	.236	4.747	***
	Connection	.239	.072	.179	3.300	**
	Suitability	.248	.072	.165	3.458	**
	Adjusted R ² =	.225	F=	49.330	p=	.000***
Decision	(Constant)	.378	.257		1.472	
	Sacrifice	.295	.058	.245	5.076	***
	Suitability	.304	.072	.196	4.233	***
	Connection	.255	.072	.186	3.533	***
	Adjusted R ² =	.265	F=	60.823	p=	.000***
Business method	(Constant)	.635	.260		2.440	*
	Suitability	.335	.073	.220	4.596	***
	Connection	.268	.073	.199	3.658	***
	Sacrifice	.176	.059	.149	2.994	***
	Adjusted R ² =	.217	F=	47.104	p=	.000***

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

다. 이는 희생, 적합성, 연계가 높아질수록 의사결정도 높아지고 있음을 의미한다.

직무자율성의 하위요인인 업무방식은 직무배태성의 적합성, 연계, 희생 요인이 유의미하게(p<.001) 영향을 미치는 것으로 나타났고 적합성, 연계, 희생 변수가 업무방식 요인을 예측하는데 21.7%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 독립변수의 영향력을 살펴보면 적합성($\beta=.220$), 연계($\beta=.199$), 희생($\beta=.149$) 순으로 유의미하게 정(+)적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 적합성, 연계, 희생이 높아질수록 업무방식도 높아지고 있음을 의미한다.

이에 업무목표를 달성하는데 있어서 방법과 절차를 자유롭게 결정할 수 있는 재량권이 클수록 업무수행 방식에 있어서 자유와 개별적 기회가 제공되며, 개인의 목표와 조직의 목표의 방향이 일치할수록 업무 처리 권한이 주어지는 것으로 사료된다.

호텔 종사자들을 대상으로 한 Yu et al.(2017)의 연구에서는 동료와 관계가 좋고 조직구성원의 자신의 목표나 가치가 기업과 일치할 때 구성원은 능동적인 행동이 유발하게 된다고 나타났다. 이 동료들과 정기적으로 상호작용하는 동료와의 연계성이 높고 근무하고 있는 직장과의 적합성이 높을수록 업무수행에 있어서 주도적으로 처리할 수 있는 직무자율성에 긍정적인 영향을 미친다는 본 연구의 결과를 지지해주고 있다.

4. 직무배태성이 직무성과에 미치는 영향

직무배태성 및 직무성과 간의 관계를 알아보기 위해 회귀분석한 결과는 <Table 6>과 같다.

직무성과의 하위요인인 조직적은 직무배태성의 희생, 적합성, 연계 요인이 유의미하게(p<.001) 영향을 미치는 것으로 나타났다 희생, 적합성, 연계 변수가 조직적 요인을 예측하는데 46.4%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 독립변수의 영향력을 살펴보면 희생($\beta=.381$), 적합성($\beta=.237$), 연계($\beta=.206$) 순으로 유의미하게 정(+)적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 희생, 적합성, 연계가 높아질수록 조직적도 높아지고 있음을 의미한다.

직무성과의 하위요인인 고객적은 직무배태성의 연계, 적합성, 희생 요인이 유의미하게(p<.001) 영향을 미치는 것으로 나타났다 연계, 적합성, 희생 변수가 고객적 요인을 예측하는데 26.5%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 독립변수의 영향력을 살펴보면 연계($\beta=.336$), 적합성($\beta=.271$), 희생($\beta=.169$) 순으로 유의미하게 정(+)적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 연계, 적합성, 희생이 높아질수록 고객적도 높아지고 있음을 의미한다.

직무성과의 하위요인인 개인적은 직무배태성의 적합성, 연계, 희생 요인이 유의미하게(p<.001) 영향을 미치는 것으로 나타났다 적합성, 연계, 희생 변수가 개인적 요인을 예측하는데 32.6%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 독립변수의 영향력을 살펴보면 적합성($\beta=.262$), 연계($\beta=.258$), 희생($\beta=.171$) 순으로 유의미하게 정(+)적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 적합성, 연계, 희생이 높아질수록 개인적도 높아지고 있음을 의미한다.

이에 직장에서의 복지와 성과에 대한 적합한 수준을 보상받고, 업무 수행 시 개인의 능력을 잘 활용할 수 있으며 오랜 기간

Table 6. Effects of Job Embeddedness on Job Result

Dependent variable (Job Result)	Independent Variable (Job Embeddedness)	Coefficient (B)	Standard error of coefficients (SE B)	β	t	p
Organizational	(Constant)	.804	.158		5.099	***
	Sacrifice	.329	.036	.381	9.224	***
	Suitability	.263	.044	.237	5.969	***
	Connection	.203	.044	.206	4.580	***
		Adjusted R ² =	.464	F=	144.737	p=
Customer	(Constant)	.815	.168		4.868	***
	Connection	.337	.047	.336	7.151	***
	Suitability	.308	.047	.271	6.565	***
	Sacrifice	.148	.038	.169	3.919	***
		Adjusted R ² =	.417	F=	120.205	p=
Personal	(Constant)	1.270	.168		7.562	***
	Suitability	.277	.047	.262	5.901	***
	Connection	.242	.047	.258	5.106	***
	Sacrifice	.141	.038	.171	3.701	***
		Adjusted R ² =	.326	F=	81.306	p=

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

근무할수록 회사의 경영성과가 향상되며 동료 간의 팀워크가 좋아지고 창의적으로 업무를 수행할 수 있는 것으로 사료된다.

Park(2020)은 업무성과를 높이기 위해서는 종사자들의 잔류와 이직이 업무성과에 중요한 영향을 미친다고 하였다. 이는 종사자들이 조직을 떠나지 않고 머무르게 하는 직무배태성이 직무성과에 영향을 미치는 본 연구의 결과의 결과를 뒷받침 해 준다. 여행업 종사자를 대상으로 직무성과에 미치는 영향에 관한 Jo(2018)의 연구에서는 개인이 가지고 있는 업무에 대한 전문적인 지식수준이 직무성과에 긍정적인 영향 미치는 것으로

나타났으며, 이는 직무배태성에서의 적합성요인이 직무성과에 영향을 미치는 본 결과와 유사함을 나타냈다.

5. 직무자율성이 직무성과에 미치는 영향

직무자율성 및 직무성과 간의 관계를 알아보기 위해 회귀분석한 결과는 <Table 7>과 같다.

직무성과의 하위요인인 조직적은 직무자율성의 의사결정, 업무연계 요인이 유의미하게(p<.001) 영향을 미치는 것으로 나

Table 7. Effects of Job Autonomy on Job Result

Dependent variable (Job Result)	Independent Variable (Job Autonomy)	Coefficient (B)	Standard error of coefficients (SE B)	β	t	p
Organizational	(Constant)	2.449	.114		21.450	***
	Decision	.264	.040	.367	6.550	***
	Business connection	.119	.041	.161	2.881	**
		Adjusted R ² =	.243	F=	80.897	p=
Customer	(Constant)	2.481	.116		21.319	***
	Decision	.239	.042	.326	5.663	***
	Business method	.144	.043	.193	3.357	**
		Adjusted R ² =	.232	F=	76.488	p=
Personal	(Constant)	2.187	.104		21.123	***
	Business connection	.198	.042	.283	4.764	***
	Decision	.150	.039	.220	3.818	***
	Business method	.099	.042	.142	2.353	*
		Adjusted R ² =	.340	F=	86.674	p=

***p<.001

타났고 의사결정, 업무연계 변수가 조직적 요인을 예측하는데 46.4%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 독립변수의 영향력을 살펴보면 의사결정($\beta=.367$), 업무연계($\beta=.161$) 순으로 유의미하게 정(+)적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 의사결정, 업무연계가 높아질수록 조직적도 높아지고 있음을 의미한다.

직무성과의 하위요인인 고객적은 직무자율성의 의사결정, 업무방식 요인이 유의미하게($p<.001$) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 의사결정, 업무방식 변수가 고객적 요인을 예측하는데 23.2%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 독립변수의 영향력을 살펴보면 의사결정($\beta=.326$), 업무방식($\beta=.193$) 순으로 유의미하게 정(+)적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 의사결정, 업무방식이 높아질수록 고객적도 높아지고 있음을 의미한다.

직무성과의 하위요인인 개인적은 직무자율성의 업무연계, 의사결정, 업무방식 요인이 유의미하게($p<.001$) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 업무연계, 의사결정, 업무방식 변수가 개인적 요인을 예측하는데 34.0%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 독립변수의 영향력을 살펴보면 업무연계($\beta=.283$), 의사결정($\beta=.220$), 업무방식($\beta=.142$) 순으로 유의미하게 정(+)적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 업무연계, 의사결정, 업무방식이 높아질수록 개인적도 높아지고 있음을 의미한다.

호텔 종사자들을 대상으로 한 Son(2018)의 연구에서는 업무의 자율성이 클수록 업무를 향상시키기 위해 새로운 방식을 시도한다고 나타났다. 이는 직무 자율성이 직무성과의 요인 중 독립적인 업무수행능력의 향상과 새로운 아이디어를 모색하여 창의적인 업무를 수행하고자 하는 개인적 요인에 긍정적인 영향을 나타낸 본 연구의 결과와 유사하다. 미용 종사자를 대상으로 한 Lim & Park(2016)의 연구에서는 종사자들의 긍정적 행동과 자발적 행동이 직무성과에 정적인 영향을 미친다고 나타났다. 이는 본 연구의 결과를 지지해주며 뷰티 서비스업 경영인은 직원들이 적극적인 마케팅 방안과 자발적인 업무의 의사결정의 권한을 가질 수 있는 분위기를 만들어준다면 직원들의 개인성과와 조직의 경영성과를 모두 높일 수 있는 방안으로 사료된다.

V. 결 론

본 연구는 뷰티 서비스 종사자들의 직무배태성과 직무자율성이 직무성과에 어떠한 영향을 미치는지를 알아봄으로써 기업의 효율적인 경영전략에 대한 기초자료를 제공하고자 한다. 실증적 분석을 통한 연구 결론은 다음과 같다.

첫째, 직무배태성은 직무자율성에 미치는 영향을 살펴본 결과 직무배태성은 업무연계 요인, 의사결정 요인, 업무방식 요인에 모두 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직장의

승진기회가 많을수록 업무 프로세스, 업무선택, 마케팅 활동에 대한 결정 및 변경이 자율적인 편인 것을 알 수 있었다.

둘째, 직무배태성이 직무성과에 미치는 영향을 살펴본 결과 직무배태성은 조직적 요인, 고객적 요인, 개인적 요인에 모두 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 성과에 대한 적절한 보상과 직장에서의 나의 권한과 책임에 만족할수록 동료들 간의 의사소통이 원활하며 직장의 목표달성과 효율성이 향상되는 것을 알 수 있었다.

셋째, 직무자율성이 직무성과에 미치는 영향을 살펴본 결과 직무자율성은 조직적 요인, 고객적 요인, 개인적 요인에 부분적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 업무과정의 결정과 변경이 자율적일수록 고객서비스의 컴플레인 횟수가 줄어들고 고객서비스가 잘 이루어지는 것으로 나타났다.

본 연구의 결과를 통해 실무적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 경영자들은 인재양성과 인사관리를 위한 부서를 마련해야 할 것이다. 인사관리 부서에서는 승진체계에 대한 제도적 장치를 마련하여 직원들에게 공평한 기회를 제공하고, 승진에 따른 보상을 제시해야 할 것이다. 또한 직급체계에 따른 호칭보다는 직무에 따른 호칭 부여를 통해 수직적인 업무전달이 아닌 수평적인 업무자율성을 제공하여 서비스 향상을 통한 고객 만족을 이루어 나가야 할 것이다.

둘째, 종사자들의 업무지식수준이 직무성과에 영향을 미친다는 Yu et al.(2017)의 결과에 근거하여 종사자들의 개인 역량을 높일 수 있도록 경영자들은 전문적인 업무 공통 교육과 개인 맞춤형 교육을 정기적으로 제공하여 해야 할 것이다. 이에 개인 능력향상이 매출증대로 연결되어 높은 경영성과를 달성할 수 있을 것으로 사료된다.

셋째, 종사자들의 역량과 적성이 직무에 잘 맞는지, 업무에 있어서 흥미를 느끼는지, 조직의 목표와 개인의 직업적 목표가 상충하는지 등의 여부를 판단할 수 있도록 설문과 같은 통계수치를 통해 객관적인 자료를 활용하여 정기적인 상담이 이루어져야 할 것이다. 이를 통해 뷰티 서비스업 경영인은 직원들의 장기 근속률을 높일 수 있는 직원 관리 측면에 Lim & Park(2019) 도움이 될 것으로 사료된다.

이에 본 연구는 뷰티 서비스 종사자들의 직무배태성, 직무자율성과 직무성과에 대한 관계 규명을 통해 뷰티 서비스 종사자들의 역량을 높이며 매출증대와 미용 산업 발전을 제시하는데 의의가 있을 것이다.

본 연구의 한계점과 향후 연구 방향은 다음과 같다.

첫째, 연구대상을 선정한 표본이 서울 소재 뷰티 서비스업 종사자를 대상으로 하였기 때문에 연구결과를 일반화하기에는 한계가 있다. 향후 지역적 확대의 조사연구가 이루어져야 할 것으로 사료된다.

둘째, 뷰티 서비스 종사자라는 광범위한 대상을 표본을 구성하여 연구를 진행하였기 때문에 뷰티 서비스 산업의 다양한 분

야들의 직무특성에 맞게 세분화된 표본으로 심층적 연구가 필요할 것이다.

References

- Brown, S. P., & Peterson, R. A. (1993). Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: A meta-analysis and assessment of causal effects. *Journal of Marketing*, 30(2), 66-70.
- Campion, M. A. (1988). Interdisciplinary approaches to job design: a constructive replication with extensions. *Journal of Applied Psychology*, 73, 467-481.
- Cha, Y. S. (2013). The impact of incentive system on elite badminton player is job embeddedness and turnover intention. Sungkyunkwan University Graduate School Doctoral Thesis. p. 48.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Hong, K. H., & Jin, Y. M. (2016). A Study of the effects of beauticians personal competence and psychological capital on job performance. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 22(3), 516-525.
- Hyun, M. S. (2017). Structural relationship between nurse's occupational motivation and effectiveness based on Job Crafting model. Graduate School of Chung Ang University. p.139.
- Jo, W. S. (2015). The Effect of Job Autonomy on Service Quality in Hotels. *Tourism Research*, 40(2), 73-88.
- Jo, J. M. (2018). A Study on the factors influencing job performance. Sookmyung Women's University Graduate School Doctoral Thesis. p.138.
- Jung, S. H., & Park, D. S. (2001). The construct and measurement of job autonomy. *Journal of Business Research*, 16(4), 1-24.
- Kang, J. A., & Lee, Y. J. (2014). A Study on the relationship between achievement motivation and job performance of beauty industry professionals. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 6(20), 1052-1059.
- Kim, K. S. (2011). *Structural Equation Model Analysis*. Seoul: Hanna Rae Academy, pp.154-158.
- Kim, M. S. (2015). Antecedents and consequences of job engagement. Soongsil University Graduate School Doctoral Thesis. pp.159-166.
- Kim, M. S. (2016). Impact of work-life balance on job embeddedness: moderating effect of career orientation. Chung-Ang University Graduate School of Global Human Resources Development Master's Thesis. p.17.
- Kim, T. H. (2006). Relationship between communication and organizational effectiveness of professional dancers. Chung-Ang University Graduate School Doctoral Thesis. p.55.
- Kim, W. J. (2016). The effect of job autonomy on work engagement: the mediating role of self-efficacy. Hanyang University Graduate School Master's Thesis. pp.13-20.
- Kim, J. E. (2019). A Study on the Effect of Job Embeddedness on Turnover Intention: Focusing on the employment type. Graduate School of Dongguk University-Seoul. p.35.
- Kwon, H. J. (2001). A study on the desirable corporate culture to improve the competitiveness through the more liberal self-control in the service industry. Korea Aerospace University Graduate School of Business. pp.42-44.
- Kwon, K. R. (2010). An influence of job autonomy on innovative work performance: Focusing on the mediating effect of proactive. Dankook University Graduate School Master's Thesis. p.6.
- Lee, J. H. (2014). The effectiveness of job embeddedness in turnover studies: a meta-analysis. Ajou University Graduate School Doctoral Thesis. pp.10-12.
- Lee, H. Y. (2011). The assessment of beauty artists' work positions and the influence of their emotional labor, job and socio-psychological stress, and fatigue on their musculoskeletal Disorders. Seokung University Graduate School Doctoral Thesis. p.21.
- Lee, J. H., & Shin, K. H. (2017). A validation study of the Korean job embeddedness scale for employee retention strategy. *Korean Journal of Social Sciences*, 41(2), 55-90.
- Lim, M. J., & Park, E. J. (2019). A Study on the relationship between the work performance and long-term work of beauty workers. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 25(6), 1325-1333.
- Millar, K. I. (1990). Performance appraisal of Professional social workers. *Journal of Administration in Social Work*, 14, 65-85.
- Mitchell, T. R., & Lee, T. W. (2001). The unfolding model of voluntary turnover and job embeddedness: Foundations for a comprehensive theory of attachment. *Research in Organizational Behavior*, 23, 189-246.
- Park, M. H. (2016). A Study on the mediating effect of organizational culture in the relation of hairdressing service industry's customer satisfaction training and job performance. Seokung University Graduate School Doctoral Thesis. pp.125-129.
- Park, S. A. (2020). An Ordinal logistic regression model predicting office workers' level of job embeddedness. Soongsil University Graduate School Doctoral Thesis. p.2.
- Son, M. H. (2018). A study on the structural relationship between hotel employee motivation, job crafting, and organizational commitment. Kyung Hee University Graduate School Doctoral Thesis. pp.97-98.
- Tanaka, C., & Holtom, B. C. (2008). Using job embeddedness factors to explain voluntary turnover in European countries. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(9), 1553-1568.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover: Path analysis based on meta-analytic finding. *Personnel Psychology*, 46, 259-293.
- Woo, S. B. (2000). A study on the relationship among precedence factors, organization citizenship behavior and job performance focus on hotel employees. Kyungsoo University Graduate School Doctoral Thesis. pp.22-40.
- Yu, J. S., Lee, A. J., & Han, H. S. (2017). The effects of distributive justice, procedural justice, and interactional justice perceived by hotel employees on job embeddedness, self-efficacy, organization citizenship behavior, and turnover intention. *Hotel Management Studies*, 26(1), 89-106.