

碩士學位論文

美容産業 從事자의 職務教育이
서비스에 미치는 影響

-뷰티살롱 從事子 中心으로-

2009年

漢城大學校 藝術大學院

뷰티藝術學科

헤어디자인專攻

洪 美 羅

碩 士 學 位 論 文
指 導 教 授 權 五 赫

美容産業 従事자의 職務教育이
서비스에 미치는 影響

-뷰티살롱 従事자 中心으로-

Effects of Beauty Industry Employees' Job Training on
their Services

- Focus on Employees of Beauty Salon -

2009年 06月 日

漢城大學校 藝術大學院

뷰 티 藝 術 學 科

헤 어 디 자 인 專 攻

洪 美 羅

碩 士 學 位 論 文
指 導 教 授 權 五 赫

美容産業 従事子の 職務教育이
서비스에 미치는 影響

-뷰티살롱 従事子 中心으로-

Effects of Beauty Industry Employees' Job Training on
their Services

- Focus on Employees of Beauty Salon -

이 논문을 藝術學 碩士學位論文으로 提出함

2009年 06月 日

漢城大學校 藝術大學院

뷰 티 藝 術 學 科

헤 어 디 자 인 專 攻

洪 美 羅

洪美羅의 藝術學 碩士學位論文을 認准함

2009年 6月 日

審査委員長 인

審査委員 인

審査委員 인

목 차

I. 서론	1
1. 연구의 배경 및 목적	1
1) 연구의 배경	1
2) 연구의 목적	2
2. 연구의 방법	2
1) 연구의 모형	2
II. 이론적 배경	4
1. 직무교육의 의의	4
1) 직무교육의 개념	4
2) 직무교육의 목적	4
3) 직무교육의 필요성	5
2. 직무만족	6
1) 직무만족의 의의	6
2) 직무만족의 중요성	8
3) 직무만족에 관한 제 이론	9
(1) 매슬로우의 욕구이론	9
(2) 허즈버그의 2요인이론	11
(3) 도구이론	12
(4) 기대이론	12
(5) 공정성이론	13
4) 직무만족에 영향을 주는 요인	14
3. 미용산업의 개념	15

1) 미용산업의 개념	15
2) 미용 서비스산업의 분류	15
3) 미용 서비스의 품질	16
4. 서비스의 개념	16
5. 미용 산업의 직무교육	18
1) 미용 산업의 현황	18
2) 미용 산업의 직무교육	19
3) 미용 산업의 직무성과	20

III. 연구의 방법 21

1. 분석방법	21
1) 연구기간 및 설문조사	21
2) 설문지의 구성 내용	21
2. 변수의 조작적 정의	22
1) 직무교육에 대한 구성 변수	22
(1) 직무교육의 방법	23
(2) 직무교육의 목적	23
(3) 직무교육의 필요성	23
(4) 직무교육의 만족도	24
2) 서비스에 대한 구성 변수	24
(1) 직무만족의 영향	24
(2) 내부고객 서비스 몰입의 영향	24
3. 가설의 설정	25

IV. 연구결과 및 고찰	26
1. 자료분석	26
1) 조사 대상자들의 일반적 특성	26
(1)성별	26
(2)연령	26
(3)학력	27
(4)소득	28
(5)직위	29
(6)경력	30
2) 전체 대상자의 직무교육 만족 및 직무만족도	30
3) 직무교육여부에 따른 직무만족도 비교	32
4) 직무 교육군에서의 직무교육에 관한 일반사항	33
(1) 월평균 직무교육 횟수	33
(2) 직무교육의 형태	33
(3) 직무교육의 문제점	34
(4) 월평균 직무교육 비용	35
(5) 직무교육 실시 장소	36
5) 성별에 따른 직무교육 만족도에 관한 사항	39
6) 성별에 따른 직무만족도에 관한 사항	40
7) 성별에 따른 내부고객 서비스몰입에 관한 사항	41
8) 성별에 따른 직무교육 만족도가 직무만족도에 관한 사항	42
9) 성별에 따른 직무만족도가 내부고객 서비스몰입에 관한 사항	42

10) 성별에 따른 직무교육 만족도가 내부고객 서비스몰입에 관한 사항	43
11) 연령에 따른 직무교육 만족도에 관한 사항	43
12) 연령에 따른 직무만족도에 관한 사항	44
13) 연령에 따른 내부고객 서비스몰입에 관한 사항	45
14) 연령에 따른 직무교육 만족도가 직무만족도에 관한 사항	46
15) 연령에 따른 직무만족도가 내부고객 서비스몰입에 관한 사항	46
16) 연령에 따른 직무교육 만족도가 내부고객 서비스몰입에 관한 사항	47
17) 학력에 따른 직무교육 만족도에 관한 사항	47
18) 학력에 따른 직무만족도에 관한 사항	48
19) 학력에 따른 내부고객 서비스몰입에 관한 사항	49
20) 학력에 따른 직무교육만족도가 직무만족도에 관한사항	51
21) 학력에 따른 직무만족도가 내부고객 서비스몰입에 관한 사항	51
22) 학력에 따른 직무교육만족도가 내부고객 서비스몰입에 관한 사항	52
23) 경력에 따른 직무교육 만족도에 관한사항	52
24) 경력에 따른 직무만족도에 관한사항	53
25) 경력에 따른 내부고객 서비스몰입에 관한사항	54
26) 경력에 따른 직무교육 만족도가 직무만족도에 관한사항	56
27) 경력에 따른 직무만족도가 내부고객 서비스몰입에 관한 사항	56
28) 경력에 따른 직무교육 만족도가 내부고객 서비스몰입에 관한 사항	57

V. 결론	58
1. 연구의 요약	58
2. 향후 연구의 과제	59
참고문헌	61
<부록> 설문지	65
ABSTRSCT	70

표 목 차

<표 1>	직무교육의 목적에 대한 학자들의 견해	5
<표 2>	직무만족에 대한 학자들의 견해	7
<표 3>	개인적 측면과 조직적 측면의 비교분석	9
<표 4>	직무만족의 영향요인	14
<표 5>	미용 서비스산업의 분류	15
<표 6>	서비스의 정의	17
<표 7>	2008년 전국 미용 업체 현황	18
<표 8>	직무성과의 측정 기준	20
<표 9>	설문지의 구성	22
<표 10-1>	조사 대상자의 성별에 따른 표본구성.....	26
<표 10-2>	조사 대상자의 연령에 따른 표본구성.....	27
<표 10-3>	조사 대상자의 학력에 따른 표본구성	28
<표 10-4>	조사 대상자의 소득에 따른 표본구성	29
<표 10-5>	조사 대상자의 직위에 따른 표본구성	29
<표 10-6>	조사 대상자의 경력에 따른 표본구성	30
<표 11>	전체 대상자의 직무교육 만족도 및 직무만족도	31
<표 12>	직무교육여부에 따른 직무만족도 비교	32
<표 13-1>	월평균 직무교육 횟수의 따른 표본구성	33
<표 13-2>	직무교육의 형태에 따른 표본구성	34
<표 13-3>	직무교육의 문제점에 따른 표본구성	35

<표 13-4> 월평균 직무교육 비용에 따른 표본구성	35
<표 13-5> 직무교육 실시 장소에 따른 표본구성	36
<표 14> 성별에 따른 직무교육 만족도 비교	39
<표 15> 성별에 따른 직무만족도 비교	40
<표 16> 성별에 따른 내부고객 서비스몰입 비교.....	41
<표 17> 남녀에 따라 직무교육 만족도가 직무만족도에 미치는 영향	42
<표 18> 남녀에 따라 직무만족도가 내부고객 서비스몰입에 미치는 영향	42
<표 19> 남녀에 따라 직무교육 만족도가 내부고객 서비스몰입에 미치는 영향	43
<표 20> 연령대에 따른 직무교육 만족도 비교	43
<표 21> 연령대에 따라 직무만족도 비교	44
<표 22> 연령대에 따라 내부고객 서비스몰입 비교	45
<표 23> 연령대에 따라 직무교육 만족도가 직무만족에 미치는 영향	46
<표 24> 연령대에 따라 직무만족도가 내부고객 서비스몰입에 미치는 영향	46
<표 25> 연령대에 따라 직무교육 만족도가 내부고객 서비스몰입에 미치는 영향	47
<표 26> 학력에 따른 직무교육 만족도 비교	48
<표 27> 학력에 따른 직무만족도 비교	49
<표 28> 학력에 따른 내부고객 서비스몰입 비교	50
<표 29> 학력에 따른 직무교육 만족도가 직무만족에 미치는 영향	51
<표 30> 학력에 따른 직무만족이 내부고객 서비스몰입에 미치는 영향	51

<표 31>	학력에 따른 직무교육 만족도가 내부고객 서비스 몰입에 미치는 영향	52
<표 32>	경력에 따른 직무교육 만족도 비교.....	53
<표 33>	경력에 따른 직무만족도 비교	54
<표 34>	경력에 따른 내부고객 서비스 몰입 비교	55
<표 35>	경력에 따른 직무교육 만족도가 직무만족도에 미치는 영향	56
<표 36>	경력에 따른 직무만족도가 내부고객 서비스 몰입에 미치는 영향	57
<표 37>	경력에 따른 직무교육 만족도가 내부고객 서비스 몰입에 미치는 영향	57

그 립 목 차

<그림 1> 연구모형	3
<그림 2> 직무교육의 필요성	9
<그림 3> 멘슬로우의 욕구단계	13
<그림 4> 직무교육후 고객수의 증가여부	37
<그림 5> 직무교육후 매출의 증가여부	37
<그림 6> 직무교육후 고객반응 향상 여부	38
<그림 7> 직무교육후 회사발전 향상 여부	38

I. 서론

1. 연구의 배경 및 목적

1) 연구의 배경

현대는 아름다움의 표현이 과학을 바탕으로 예술이라는 가치를 추구하여 발전하고 있기 때문에 미용이라는 행위 또한 하나의 문화로 자리매김을 하여 이제 무한 경쟁시대에 돌입하게 되었다. 따라서 미용 산업이 새로운 문화를 형성하고 선도하기 위해서는 세계적인 경쟁력을 갖추어야 한다고 본다.

이렇듯 급변하는 미용 산업 시장에서 종사자들의 다양한 욕구의 변화와 더불어 고학력화, 고임금화, 대형화됨에 따라 인적자원이 중요시되며 체계적인 조직화의 필요성이 점점 증대되고 있다.¹⁾ 이러한 중요성을 감안하면 미용학계 및 실무의 측면에서 관심과 연구가 필요하다.

미용 산업이 발전하기 위해서는 합리적이고 체계적인 경영관리를 통하여 생산성 향상을 이루어 내야하며 효과적인 인력관리를 통해 조직의 목표를 달성할 수 있어야 한다고 본다.

현 미용 산업은 외형적 성장을 추구해 왔으며 직무교육시스템이 중요한 도구로 작용되고 있다. 직무교육을 통하여 충성도, 직무만족 등과 관련하여 어떠한 관련이 있는지에 대한 구체적인 접근이 미흡하며 교육시스템의 적합성에 대한 평가도 어려운 실정이다. 직무교육에 대한 연구의 중요성을 감안하면 실무의 측면에서 지속적인 관심과 연구가 필요하다 생각된다.

이러한 측면에서 볼 때 미용 산업 종사자들의 직무교육 실시 후 직무만족에 영향을 미칠 수 있는 직무특성 요인들을 연구, 분석하는 일은 의미가 있다고 판단한다.

1) 윤수용(2001),□뷰티살롱 종사자들의 직무특성요인과 성과에 관한 연구□, 부경대학교 석사학위논문
p 17

2) 연구의 목적

본 연구는 미용 산업 종사자들의 직무교육이 서비스에 미치는 영향을 실증적으로 분석하는데 그 목적을 두었다. 본 논문의 구체적인 목적을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 이론적 고찰을 통하여 미용 산업의 직무교육에 관한 이론을 정리하고자 한다.

둘째, 미용 산업의 특성과 관련하여 직무교육이 서비스에 미치는 영향을 분석하여 향후 직무교육 시스템의 발전방향을 제시하고자 한다.

2. 연구의 방법

본 연구는 문헌적 연구방법을 통하여 국·내외의 선행 연구 결과와 각종 연구 자료를 수집, 분석하여 선행 연구를 기초로 하여 본 연구에서는 연구모형을 통해 연구의 구체적인 목적들을 밝히고자 이론들을 체계적으로 고찰하고 관련 변수들을 도출하여 이를 토대로 가설을 설정하고 이를 검증하기 위하여 설문조사를 실시하였다. 관련 문헌에 대한 연구와 설문지 조사를 통한 실증적 연구방법을 병행함으로써 현실적으로 접근하고자 하였다. 본 연구의 설문은 인구통계학적 문항과 직무교육에 관한문항, 직무교육 후 만족에 관한문항, 직무교육 후 서비스에 관한문항 등 34문항으로 작성하였다.

1)연구모형

본 연구는 미용산업 종사자들의 직무교육이 서비스에 미치는 영향을 실증적으로 분석하는데 그 목적을 두었다. 본 논문의 구체적인 목적을 정리하면 다음과 같다. 이를 위하여 기존의 직무교육과 미용산업의 직무교육이론들을 정리하여 직무교육 후 서비스에 미치는 영향에 대해 상관관계 분석을 위하여 <그림1>과 같은 연구모형을 설정하였고, 이를 통하여 가설을 검증하기 위한 실증적 분석을 시도하였다.



<그림1>연구모형

II. 이론적 배경

1. 직무교육의 의의

1) 직무교육의 개념

현대는 인재의 육성이 곧 기업의 경쟁력이라고 할 수 있으며 인적자원개발(Human Resources Development : HRD)에서 직무교육이 가지는 의미는 기업이 미래경영을 위해 투자하는 의미와 종사자들 개인의 능력향상과 자아개발의 측면도 내포하고 있다고 판단한다.

직무교육이란 조직 내에서 목표를 달성하기 위하여 종사자들에게 업무처리 능력을 개선하기 위하여 실시하는 계획적인 교육이라 할 수 있다.

직무교육이라는 단어의 의미를 살펴보면 종사자들에게 객관적인 직무수행에 필요한 지식, 즉 이론, 실무의 인식, 관행 및 교양 등을 익혀 자기 것으로 갖도록 하는 한편, 주관적인 경험을 습득케 함으로써 직무수행에 필요한 기능과 태도를 익혀 자기 것으로 하는 것이다.²⁾ 즉 직무교육은 기업 내의 인적자원을 개발하여 종사자들의 능률을 향상하고 자기만족 또는 직무만족을 통하여 발전해 나가는 교육 과정이라 할 수 있다.

2) 직무교육의 목적

직무교육의 목적은 ‘교육’, ‘훈련’, ‘개발’을 포함하는 개념으로 회사가 원하는 목표달성을 위하여 각 전문분야에 필요한 기초적인 지식과 기능을 습득하기 위해서 이다. 조직 내 직무교육은 구성원의 자질을 개발하고, 직무에 대한 적응성을 높임으로써 보다 나은 직무를 위해 보다 나은 자격을 갖추 수 있도록 조직적, 체계적으로 유도하는 것이다.³⁾

2) 하준호 (2007), □직무교육이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 실증적 연구□, 서경대학교 석사학위논문 p6

3) 양병호(2000), □조직구성원의 직무만족에 관한 실증적 연구□, 동국대학교 석사학위논문 p41

<표1> 직무교육의 목적에 대한 학자들의 견해⁴⁾

학 자 명	직무교육의 목적에 대한 견해
Mee(1952)	사소울의 저하, 의사소통의 개선, 사기의 제고, 감독자의 부담감소, 작업방법의 개선, 낭비와 손실의 절감
Beach(1975)	성취실현을 위해서 필요한 현장시간의 단축, 현 직무의 수행능력과 숙련의 개발을 통한 성과 개선, 구성원의 적극적인 근무태도 형성, 인사이동, 결근, 기타 사고의 공정률등 인사문제 해결의 용이
Sikula(1976)	생산성 제고, 인적 자원의 계획, 사기의 제고, 건강과 안전
Fleppo(1976)	생산성 증가, 사고율 감소, 사기향상, 감독자의 부담감소
Glueck(1978)	산출물양의 증가, 사고율과 사고비의 저하, 산출물증의 향상, 전직의 감소와 직무만족의 증가, 비용과 설비유지비 절감

3) 직무교육의 필요성

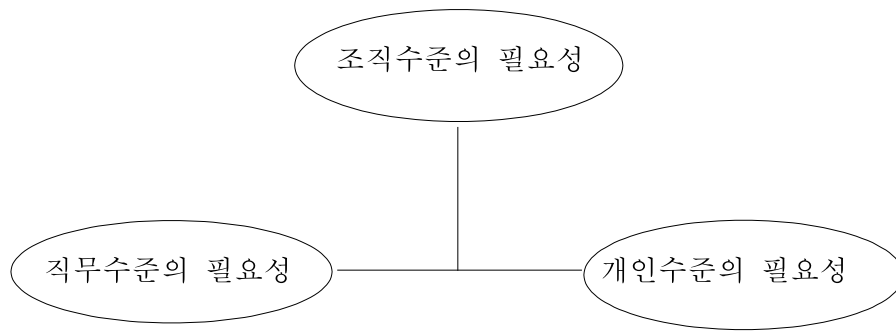
직무교육의 필요성을 분석하는 것은 기업이 경영을 유지하고 발전시키기 위해 해결해야할 문제 중에서 직무교육을 실시함으로써 직접 또는 장기적으로 해결할 수 있다고 판단되는 부분이다.⁵⁾

조직수준의 필요성을 조직구성원이 보유하고 있는 직무기능을 전제로 훈련 개발이 실시되어야 하고 이를 위해서는 직무요건이 밝혀져야 하는데 이 과정을 D. Yoder 는 ‘직무요건-조직구성원의 직무능력-직무교육의 필요성’으로 공식화 하였으며 기업의 생산성은 조직구성원의 직무수행능력과 기술수준에 의해 결정되고 조직구성원의 직무수행능력은 능력개발과 동기유발에 의해 결정 된다고 하였다⁶⁾

4) 오병수(1983), 『현대인사관리』, 박영사 p90

5) 서자원(2001), □태도변화에 영향을 미치는 직무교육방법□, 이화여자대학교 석사학위논문 p13

6) 홍성선(1984), □조직의 생산성과 직무교육에 관한 연구□, 동국대학교 석사학위논문 p18



<그림2> 직무교육의 필요성

직무교육의 필요성은 종사자들의 능력을 개발시켜 조직 구성원들 간의 협력을 도모하며 종사자들 간의 직무능력과 창의성을 개발시키고 태도의 변화를 줌으로써 궁극적으로는 기업조직의 성과를 달성시키는 것에 초점을 두고 있다.

2. 직무만족

1) 직무만족의 의미

조직구성원은 그 조직의 직무환경에 만족할 때 자신이나 조직을 위해 일하는데 보람을 느끼고 공헌하게 된다.⁷⁾ 반면에 만족하지 못할 때에는 근무의욕을 잃게 되며 직무 성과도 낮아지게 되어 구성원은 조직활동에 대해 저항하거나 조직을 이탈하게 되어 결과적으로 조직뿐만 아니라 구성원 자신에게도 피해를 주게 된다.

직무만족에 대한 정의는 학자들 간에 서로 의견을 달리하고 있다. 직무만족 요인들에 대한 강조점이 다르고, 측정에 사용한 내용이나 대상이 같지 않

7) 이무근외(1992), □실업고등학교 졸업생들의 산업현장 적응능력평가를 통한 직업교육의개선 방안□, 교육부 정책 보고서 P25

고, 서로 다른 측정방법을 사용하고 있기 때문이다.

직무만족의 정의는 직무만족의 요인들 중에서 어느 것을 더 강조하느냐에 따라 세 가지로 구분한다.

첫째, 작업이나 업무에서 역할과 직무평가 등 직무 자체에 강조를 두는 정의이다.

둘째, 인간관계, 보수와 작업환경 등 직무환경에 초점을 두는 정의이다.

셋째, 직무경험, 성격 등 개인적 특성 요인에 강조를 두는 정의 등이 있다. 그런데 직무만족도의 개념을 종합적으로 정리하여 보면, 직무만족도란 주어진 직무 및 직무에서의 역할, 직무환경, 직무로부터의 경험 등에 대하여 조직구성원들이 느끼는 욕구 충족의 정도라고 할 수 있다. 직무만족에 대한 개념은 명확히 정의하기가 쉽지 않다.

직무만족에 관한 연구는 20세기 초부터 산업 심리를 다루는 학자들에 의해 활발하게 진행되어 왔다. 여러 학자들 사이에 다소 차이가 있어 이들의 견해를 살펴보면 다음과 같다.

<표2> 직무만족에 대한 학자들의 견해⁸⁾

학 자 명	직무만족에 대한 견해
McCormick (1974)	개인의 가치관에 따라 다르게 작용할 수 있다고 주장
Locke(1976)	종사자가 자신의 직무에 대한 평가에서 결정되는 유쾌한 또는 긍정적 감정 상태라 함
MacCormick & Ilgen (1980)	직무역할과 개인특성 변수를 고려해야 하는데 사람들이 주어진 직무에 호의적 또는 비호의적으로 반응하는 것은 그들의 성향의 차이라 함

(표계속)

8) 김현구(2006), □직무만족이 고객 서비스에 미치는 영향□, 국립경상대학교 석사학위논문 pp3~4에서 연구자 재인용

학 자 명	직무만족에 대한 견해
Beatty & Schneider (1981)	행동이나 활동이 아닌 느낌이나 감정적 개입으로 이해되어야 한다고 봄
Brown & Peterson (1983)	직무만족에 영향을 주는 요인으로 작업결과, 개인적 차이, 역할지각(갈등과 모호성), 조직 및 환경변수로 나눔
Albanse & Van Fleet (1983)	직무나 작업조건에 대한 태도 또는 그러한 여러 태도들의 집합, 기대된 것과 실제로 경험된 것 간의 비교로 인하여 결정된다. 다중차원(임금, 직무자체, 승진의 기회, 감독 및 동료)의 여러 가지 요소들의 의해 결정되는 것
신유근(1989)	직무에 대한 태도의 하나로써 한 개인의 직무나 직무경험 평가 시에 발생하는 윤택하고 긍정적인 정서 상태라 함
김종재(1991)	개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무 자체를 비롯한 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 윤택한 감정적, 정서적 만족 상태
Smith(1995)	직무만족을 자아충족의 감정과 성취감이 만족의 수준과 정도를 결정한다고 하는 전제하에 조직 구성원이 직무를 통해서 취하는 특정 태도이면서 동시에 직무에 대한 감정적 반응으로 해석

이와 같이 직무만족에 대한 국내외 학자들의 견해를 살펴보면 구성원들이 직무자체 또는 여러 가지 요인들로 인하여 욕구와 가치, 태도나 신념 등의 수준이나 차원에 따라 느끼는 만족의 정도로 정의 할 수 있다.

2) 직무만족의 중요성

보통 사람들은 일상의 대부분을 직장에서 생활하기 때문에 직장 과 직업에 대한 직무만족이 인생에 중요한 부분을 차지하고 있다. 직무만족에 관한 연구에서 살펴보면 종사자들의 직무만족 정도에 따라 조직의 원활한 운영을 평

가하는 중요한 기준이 되고 있다.

따라서 직무만족의 정도는 직무만족의 정도는 다음과 같은 개인적 측면과 조직적 측면으로 생각해 볼 수 있다.

<표3> 개인적 측면과 조직적 측면의 비교분석⁹⁾

개인적 측면	조직적 측면
직무만족은 가치판단의 측면에서 상당히 중요하다. 대부분의 사람들은 직장에서 생활을 하며 생계유지뿐만 아니라 사회에 구성원으로써 진정한 삶의 기회를 얻는 것이다.	경영자는 직무만족이 작업자의 성관에 직접 영향을 준다는 생각을 지니고 있는 사람들이 많다.
직무만족은 정신 건강적 측면에서 중요하다 할 수 있다. 생활의 한부분이 불만족 하면 전이 효과에 의해 다른 부분에도 불만족스럽게 보는 경향이 있다.	직장생활에 대해 긍정적인 생각을 가지고 있는 사람이 자기가 속해 있는 조직에 대해 회의적이다.
직무만족은 신체적 건강에도 영향을 준다. 직무에 대한 불만족은 스트레스 쌓아 인체 나쁜 영향을 미치게 된다.	직무에 만족하는 사람은 조직 내·외부에서 원만한 인간관계를 유지한다.

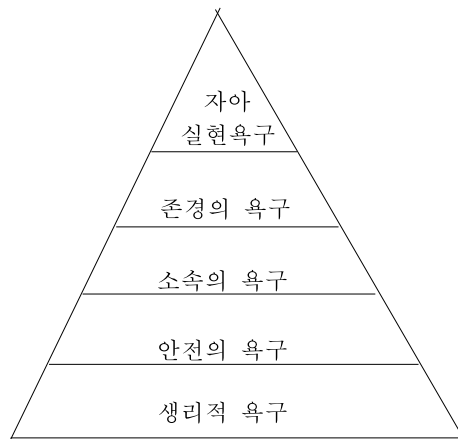
3) 직무만족에 관한 제 이론

(1) 매슬로우의 욕구이론

개인욕구에 대한 이론적 배경을 살펴보면 매슬로우(1954)는 인간은 특수한

9) 윤수용(2001), 전제서 pp27~28에서 연구자 재구성

형태의 충족되지 못한 욕구들을 만족시키기 위해서 동기화되어 있는 동물이라 하였다. 계층적인 욕구들의 각각이 상당한 욕구가 충족됨에 따라 그 다음 계층적인 욕구가 지배적인 욕구로 부상한다고 하였다¹⁰⁾. 하위의 욕구가 어느 정도 충족시켜 준 후에도 지속적으로 더 높은 고차원적 학습욕구를 충족시켜 줄 수 있는 교육시스템 조성이 중요하다는 것을 알 수 있다. 각 욕구별 정의는 <그림3>과 같다.



<그림3> 맨슬로우의 욕구단계

생리적 욕구는 동기의 시발점이며 가장 강력한 욕구이다. 다시 말해, 삶 그 자체를 유지하기 위한 기초적인 인간의 욕구로 의식주에 대한 욕구와 같다. 일단 생리적 욕구가 어느 정도 충족되면 안전의 욕구가 나타난다. 이 욕구는 신체적, 정신적 위협으로부터 보호되고 안전해지기를 바라는 욕구이며, 기업조직이 제공할 수 있는 안전욕구의 충족수단은 고용의 보장, 생계수단의 보장, 안전한 작업조건 등이 있다. 생리적 욕구와 안전의 욕구가 충족되면 다음으로 사회적 욕구가 행동의 원인이 된다. 인간은 사회적 존재이므로 어디에든 소속되거나 다른 집단이 자신을 받아들이기를 원한다. 애정, 사랑, 소속관계의 욕구가 여기에 해당한다. 이와 같이 소속의 욕구가 어느 정도 만족하면 집단의 구성원 이상이 되기를 원한다. 다시 말해 그러한 관계를 통하여

10) 손용규(2002), □직장인의 직무분야 및 기업교육훈련 참여수준과 직무만족과의 관계연구□, 아주대학교 석사학위논문 p16

타인으로부터 존경을 받고 집단이나 조직에서 자신이 중요한 존재라는 것을 느끼고 싶어 한다. 이러한 욕구는 내재적 자존, 자율을 성취하려는 욕구, 내외적으로는 타인으로부터 주의를 받고 인정을 받으며 집단 내에서 어떤 지위를 확보하려는 욕구이다. 기업조직이 이 욕구의 충족을 위하여 제공할 수 있는 수단은 포상, 상위직 승진, 동료나 상사의 인정, 더 큰 책임의 부여, 주요한 업무의 할당 등이 있다. 존경의 욕구가 충족되면 자아실현의 욕구가 나타난다. 이는 자신이 이룰 수 있거나 될 수 있는 것을 성취하려는 욕구라고 정의할 수 있다. 이는 계속적인 자기 발전을 통하여 성장과 잠재력을 극대화하여 자아완성에 도달하고자 하는 욕구이다.¹¹⁾

(2) 허즈버그(Herzberg)의 2요인 이론

2요인이론은 허즈버그(1966)에 의해 주장된 이론으로서 직무만족상태는 직무 불만족과는 전혀 다른 원인에서 나타난다고 주장하였다.¹²⁾ 다시 말하면 만족요인은 작업과 관련된 차원으로서 인정과 자유를 책임 및 작업 그 자체 등의 내용이 포함된다. 이런 만족인자는 오직 직무만족에만 영향을 미칠 뿐 직무 불만족에는 아무런 영향을 미치지 않는다고 한다. 반면에 직무 불만족은 임금, 작업조건 및 감독자나 동료의 인간관계론 적 행동등과 같은 불만요인에 의해서 유발된다고 본다.

허즈버그가 주장한 2요인에 대해 정리하면 다음과 같다.

첫째, 위생요인으로 개인의 불만족을 방지해 주는 효과가 있는 요인이다. 위생요인은 ‘직무맥락’과 관계되는 것으로서 일 자체보다도 ‘직무환경’에 관련된 요소라 하겠다. 주로 조직의 방침과 행정, 관리 감독, 상사와의 관계, 근무환경, 보수, 동료와의 관계, 개인생활, 부하직원과의 관계, 지위, 안전 등을 말하며, 이러한 요인들이 제대로 갖추어져 있지 못하면 조직구성원의 불만이가중되어 조직체를 떠나게 만들기도 한다. 그러나 이러한 요인이 잘 갖추어져 있다하여 조직원들이 열심히 일하도록 동기를 부여하지는 못한다. 이들

11) 김태현(2009), □장애인 복지시설 생활재활교사의 직무만족에 관한 연구□, 한양대학교 행정.자치대학원 석사학위 논문 p25

12) F. Herzberg(1966). Work and the Nature of Man, Cleveland, Ohio, World Publishing co. pp.130-131

요인은 주로 개인의 생리적 욕구와 안전욕구, 그리고 애정욕구를 충족시켜주므로 개인의 불만족을 방지해 줄 뿐이며 직무 외재적인 성격을 지닌 요인들이다.

둘째, 동기요인으로 열심히 일하게 하고 작업성과를 높여주는 성취, 인정, 직무내용, 책임, 승진, 성장 등을 포함한다. 위생요인이 직무 외재적 성격, 그리고 직무맥락과 관련된 것이라면, 동기요인은 직무 내재적 성격과 관련이 있다. 위생요인이 만족을 제고시키지 못하듯이 동기요인 또한 불만족을 해소시켜주지는 못한다.

허즈버그는 오직 상위계층의 욕구만이 동기요인으로 작용하며 구성원들은 위생요인과 동기요인의 영역에서 동기에 불만을 느낄 수 있다고 강조하였다. 이 이론은 직무만족을 구체적으로 잘 이해하는데 도움을 주었지만, 인간의 복잡한 동기 과정을 포괄적으로 취급하고 있지 않다는 단점이 있다.¹³⁾

(3) 도구이론

도구이론은 측정에 도구를 이용하는 것으로 개인의 결과, 즉 임금, 승진, 작업조건 등을 중요시 여기느냐는 판단을 하게 된다고 가정한다. 그리고 다음으로 자신이 맞고 있는 직무 각각의 결과를 어느 정도 가져다줄 수 있는가 평가하게 된다. 마지막으로 결과에 대하여 만족의 평가에 도달하게 된다. 즉 이론은 그 직무가 어느 정도까지 가치 있는 결과를 가져 올 수 있느냐의 정도를 고려함으로써 만족정도를 예측하는 것이며 이 이론이 도구라는 명칭이 붙는 것은 직무는 어느 정도 까지 만족을 창출해 내는 도구라는 점을 강조하기 때문이다.¹⁴⁾

(4) 기대이론

기대이론은 K. Lewin과 E. Tolman에 의해 최초로 그 개념이 제기되었으며, 이는 개인을 특정결과에 대하여 기대에 따라 행동을 선택하는 존재로 가정하고, 개인의 행위에 대한 의욕이나 동기의 정도는 ‘행위가 가져다주는 결

13) 박지현(2001), □유아교사의 교직 전문성 인식과 직무만족의 관계□, 천안대학교 사회복지대학원 석사학위논문 p23

14) 김현구(2005), 전계서 p7

과의 매력정도'와 '행위를 통해 어떠한 결과를 가져올 수 있는가'의 두 가지 요인에 의해 결정된다고 보았다. 이러한 기대이론의 특성은 근무의욕이나 동기에 기대개념을 도입한 것으로, 이를 체계적으로 정립한 블룸(Vroom)에 의하면 동기부여는 여러 자발적인 행위 가운데 사람들의 행동선택을 지배하는 과정이라 하였으며, 인간행동의 선택은 행동 대안이 가지는 동기부여가 큰 쪽으로 이루어진다고 하였다.

블룸은 이 이론에서 사람들은 어느 일정 수준의 성과를 달성하기 위한 노력을 하기 전에 노력, 성과, 결과에 대한 문제를 고려한다고 주장했다.¹⁵⁾

(5) 공정성이론

이 이론은 아담스(Adams)가 주장한 동기이론에서 말한 공정성 이론¹⁶⁾에 바탕을 두고 있으며 동기이론에서의 공정성 이론은 개인은 자신의 노력에 의해 얻어지는 보상과의 관계를 다른 사람과 비교하여 본인이 느끼는 공정성에 의해 행동에 영향을 받는다는 것이다. 따라서 공정성 이론은 경영자에게 다음과 같은 시사점을 주고 있다.

첫째, 종업원에 대한 공정한 보상의 중요성이다. 각 개인이 공정한 방식으로 보상받지 못한다고 생각하면 사기와 생산성에 영향을 미치게 될 것이다.

둘째, 공정성 또한 불공정성에 대한 결정은 개인적 차원에서만 이루어지는 것이 아니라 조직 내외의 다른 작업자 사이의 비교에서도 발생한다. 즉, 종업원 자신이 얼마나 받느냐 보다 자기와 동일하거나 유사한 직무를 수행하는 다른 종업원과 비교해서 얼마나 받았는가를 더욱 중요하게 생각한다는 것이다.

셋째, 불공정성을 줄이기 위해 동기부여 된 행동은 불공정성이 과소보상으로 인식되느냐 또는 과대보상으로 인식되느냐에 따라 투입과 산출의 수준과 방향의 변화를 가져올 수 있다는 것이다.

15) 배재홍(2008), □직무만족에 영향을 미치는 요인들에 대한 실증연구□, 한국항공대학교 경영대학원 석사학위논문 p35

16) J. S. Adams(1963), "Toward on Understanding of Inequity," Journal of Abnormal and Social Psychology, Vol.67, pp. 422~423

4) 직무만족에 영향을 주는 요인

류은주¹⁷⁾는 여러 문헌에 있는 직무만족에 영향을 주는 요인들을 <표>와 같이 정리하여 제시하였다.

<표4> 직무만족의 영향요인

학 자 명	영향요인
G. W Scals	동료, 직장의 일, 보수, 직장의 안전, 근무조건, 설비와 감독
W. W. Ronan	근무내용-수행직무, 업무권한, 직접적인 통제, 조직과 그 관리, 승진기회, 보수와 재정적 편익, 동료, 작업환경
V. H. Broom	감독, 작업진단, 직무내용, 임금, 승진기회, 작업시간
F. Friedlander	동료, 직장의 일, 보수, 직장의 안전, 근무조건, 설비와 감독자
J. G March & H. A. Simon	자신의 이미지에 대한 직무 적합, 직무관계의 예측능력, 직무와 다른 역할과의 관계
C. E. Jugenson	발전, 부가급부, 회사에서 작업하는 것에 대한 자부심, 동료, 시간, 임금, 안전, 감독, 작업유형, 작업조건
E. A. Locke	작업, 임금, 승진, 인정, 부가급부, 작업조건, 감독, 동료, 사회의 관리
F. Herzberg	작업에 대한 비전, 성취, 직무에 있어서의 성장, 책임, 발전, 인정

17) 류은주(1997), □정부투자기관 여직원의 직무만족 연구□, 한남대학교 석사학위논문 p12에서 연구자 재인용

3.미용 산업의 개념

1) 미용 산업의 개념

미용이란 일반적으로 용모를 아름답게 꾸미는 일이라 할 수 있다. 미용교제연구회에서는 미용을 “복식이외의 여러 가지 방법으로 아름다움을 위하여 용모에 물리적이거나 화학적인 기교를 더하는 것으로 고객의 얼굴, 머리, 피부등에 손질을 하여 외모를 아름답게 꾸미는 영업이다”라고 정의하고 있다¹⁸⁾

한국미용교육협의회에 의하면 “미용은 조형예술에 속하지만 응용예술과 보건학적인 측면에서 다루어진다.”라고 하였다.¹⁹⁾

2) 미용서비스산업의 분류

공중위생법에서는 미용서비스의 업무범위를 머리카락 자르기, 머리카락 모양내기, 머리카락 색깔내기, 머리감기, 손톱손질 및 화장, 피부미용, 얼굴손질 및 화장으로 분류되어 있다.²⁰⁾

<표5> 미용서비스산업의 분류

미용서비스	세부사항
헤어미용	헤어샴푸, 헤어트리트먼트, 헤어커트, 퍼머넌트, 헤어세팅, 업스타일, 헤어드라이, 헤어 염색 및 탈색등, 네일등
메이크업	일상화장, 사진화장, 신부화장, 무대화장등
피부관리	얼굴과 전신의 피부, 제모 및 눈썹손질등

18) 미용교제 연구회(1995), 『미용종합 이론』, 서울:유신문화사 p18

19) 김미정(2009), □미용서비스산업에서 지각된 대기시간이 서비스평가및 재구매의도에 미치는 영향에 관한 연구□, 세종대학교 박사학위논문 p6

20) 공중위생관리법 제28조

3) 미용서비스의 품질

서비스는 객관적으로 품질을 측정하기가 매우 어렵다. 따라서 고객은 지각된 위험을 회피하기 위해 자신의 주관적 판단에 의해 평가할 수 밖에 없다. 특히 서비스와 같이 무형적 요소가 지배적일 수록 마케팅관리는 고객의 입장에 서야 한다고 주장하고 있다.²¹⁾

Gronroos(1984)는 서비스 품질을 “인도된 서비스가 고객의 기대와 얼마나 일치하는가의 척도”라고 정의하고 있으며 서비스품질은 고객의 기대에 일치하도록 일관성 있게 서비스를 제공하는 것을 의미한다고 하였다. 또한 서비스의 품질을 고객의 지각된 서비스와 기대한 서비스의 비교평가 결과라고 정의하고 서비스 품질은 고객의 기대, 기술적 특성, 기능적 특성, 이미지와 같은 재변수와 함수관계에 있다고 하였다.²²⁾

4. 서비스의 개념

Schneider²³⁾은 서비스를 “조직의 종사원과 고객 간의 상호작용에 영향을 미치는 일련의 태도와 행위이다”라고 정의하고 있다. 무형성, 생산성과 소비의 동시성의 특성을 지니므로 서비스의 질을 통제하기란 쉬운 일이 아니다. 조직의 목표달성을 위하여 조직 구성원들 상호간에 도움을 주고 협조적이 되고자 하는 개인들의 태도라고도 할 수 있으며 나아가 이를 여러 직무에서 중요한 업무수행의 비 기술적인 일면으로 규정하고 있다.²⁴⁾

서비스의 개념화 하는 관점에 따라 연구자들 간에 다양하게 정의되고 있다. 미국 마케팅협회(AMA)가 1960년 서비스에 대한 정의를 내린 이후 이를 보완하려는 학자들의 활발한 연구가 이루어 졌다.²⁵⁾

21) 김미정(2009), □미용서비스산업에서 지각된 대기시간이 서비스 평가 및 재구매의도에 미치는 영향에 관한 연구 □, 세종대학교 박사학위논문 P27

22) C. Gronroos., (1984), □A service Quality Model and It's Marketing Implications□, European Journal of Marketing, Vol.8, No.4, P37

23) B. Schneider, J. J. Parkington and V. M. Buxton(1980), □Employee and Customer Perceptions of Service in Bank□, Administrative Science Quarterly, Vol.25, No.2, p252

24) 서현숙(2005), □직원의 서비스지향성과 고객인지 서비스 품질의 관련성에 관한 연구□, 경기대학교 박사학위논문 p6

25) 김민(2007), □미용실의 서비스 마케팅 믹스가 고객 만족과 재방문 의사에 미치는 영향□, 한성대학교 석사학위논문 p22

<표6> 서비스의 정의²⁶⁾

학 자 명	내 용
AMA(1960)	서비스란 경제 활동시 부가되어 제공되는 행위, 편익, 만족이다.
R. C. Judd(1964)	서비스란 유형재의 소유권 이전을 제외한 시장 거래의 대상이며 업체나 경영자에 의한 시장 거래라고 정의하였다.
J. M. Rathmell (1966)	서비스란 시장에서 제공된 무형재라고 정의하였으나, 역시 서비스 자체의 핵심적 특징을 제시하지 않고 있다.
R. M. Bessom (1973)	서비스란 제공자에게 있어서 가치 있는 효용이나 만족을 위해 제공된 모든 행위, 즉, 소비자가 스스로 대행할 수 없거나 스스로 대행하지 않기로 선택한 행위로 정의한다.
K. J. Blois (1974)	서비스란 형태에 물리적 변화를 초래하지 않으며, 효용과 만족을 산출하는 고객 대상인 행위이다.
T. P. Hill (1977)	서비스란 개인이나 어떤 경제 전위의 사전 동의하에 다른 경제 전위의 활동 결과로 서비스되는 전자의 경제 진위에 속하는 개인 상태의 변화이다.
J. D. Weinrach &W. E. Piland (1979)	서비스란 물리적 또는 유형적으로 모든 제공의 종류가 포함되지 않는다.
L. L. Berry (1980)	물리적으로 소유가 불가능한 행위나 일의 대행 또는 어떤 노력을 포함하는 무형의 고객에게 제공하는 종류다.
K. P. Uhl & G. O. Upah (1983)	서비스를 교환거래로부터 발생하는 다른 경제 전위를 위해 대행되는 행위 또는 다른 경제 전위로의 소유권 이전이 없는 사용을 위한 설비, 물품 행위의 제공으로서 그 유형성을 가지고 저장하거나 보관 될 수 없는 것이다.
Philip Kotler (1983)	물질적으로 무형성을 지니고 있으며, 한쪽편이 상대방편에게 제공하지만 어느 편의 소유권에도 해당되지 않는 행위이다.
W. J. Stanton (1984)	독립적으로 분리하여 식별될 수 있고, 본질적으로 무형인 욕구충족 행위로서, 서비스 종류나 다른 서비스와 반드시 결부될 필요가 없다.

26) 여성환외2인(1993), 『관광 마케팅론』, 법경사, p42에서 연구자 재인용

5. 미용 산업의 직무교육

1) 미용 산업의 현황

미용 산업은 소비자의 다양한 욕구에 맞추어 전문화되고 있으며 규모 또한 급속히 성장하는 추세이다. 대형 프랜차이즈에서 중·소형 프랜차이즈가 생겨나기 시작하였다. 1990년대 이후 미용산업 시장은 대형 프랜차이즈외에 남성 커트 전문점, 어린이 전용 전문점, 염색 전문점등이 생기는 추세이다. 미용시장의 세분화 전략으로 고객의 차별화, 특화성 접근으로 확장해 나가고 있다. 2008년 보건복지가족부에 의하면 2007년 전국의 미용업체 수는 81,781개소에 이르는 것으로 집계되었다. 전체적으로 보면 2002년이후 점점 감소추세에 있는 것으로 나타나고 있다.

<표7> 2008년 전국 미용업체 현황²⁷⁾

시도별	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
서울	16,584	16,385	16,716	16,640	17,431	14,943	15,232	15,223	15,193	15,176
부산	6,875	6,819	7,061	7,066	6,939	6,605	6,711	6,620	6,669	6,688
대구	4,968	5,061	5,306	5,334	5,588	5,274	4,956	4,755	4,665	4,645
인천	4,788	4,640	4,678	4,772	4,839	5,000	4,659	4,614	4,579	4,598
광주	2,937	2,955	3,010	2,634	3,098	2,920	2,637	2,652	2,691	2,718
대전	2,648	2,727	2,851	2,849	2,773	2,719	2,655	2,640	2,612	2,547
울산	1,943	1,985	2,022	2,019	2,010	2,050	2,077	1,981	1,930	1,891
경기	14,245	13,507	14,115	14,543	15,136	15,430	15,469	15,484	15,582	15,810
강원	2,793	2,857	2,980	2,921	2,966	2,835	2,892	2,880	2,878	2,883
충북	2,306	2,372	2,489	2,571	2,676	2,575	2,585	2,516	2,446	2,497
충남	3,101	3,207	3,312	3,495	3,393	3,197	3,189	3,228	3,232	3,292

(표계속)

27) 보건복지가족부(2008), 통계자료

시도별	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
전북	3,816	3,931	4,176	4,147	4,207	3,998	3,682	3,650	3,577	3,594
전남	3,386	3,542	3,663	3,760	3,803	3,656	3,659	3,662	3,603	3,578
경북	4,639	4,909	4,950	5,128	5,047	5,003	5,165	5,172	5,260	5,245
경남	4,936	5,110	5,376	5,720	5,775	5,526	5,494	5,474	5,537	5,490
제주	1,054	1,082	1,120	1,187	1,197	1,165	1,144	1,112	1,131	1,129
계	80,018	81,089	83,780	84,786	86,878	82,896	82,207	81,663	81,585	81,781

2) 미용 산업의 직무교육

급변하는 미용 산업에서 경쟁력을 갖추기 위해서는 우수한 인적자원의 확보와 관리, 개발을 위해서는 직무교육이 매우 중요시 되고 있다. 현 미용 산업의 직무교육에 대한 연구는 미흡한 실정이며, 실무의 측면에서 많은 관심과 연구가 있어야 한다. 이러한 측면에서 볼 때 종사자들의 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 연구, 분석하는 일은 매우 의미가 있다고 할 수 있다. 생산성을 향상 시킬 수 있으며, 종사자들의 직무관련 분야에 대한 만족의 정도, 보상의 정도가 직무성파에 어떠한 영향을 미치고 있는지에 따라 그 결과에 대한 합리적인 방안을 제시하기 위해서는 체계□미용종합 이론□적인 직무교육이 필요하다고 생각된다.

미용 산업의 직무형태는 미용기술과 서비스를 제공하는데 필요한 시설을 갖춘 장소에서 미용기술을 가진 종사자가 고객을 맞아 미용서비스를 제공하고²⁸⁾ 수익을 얻는 소기업이라 판단한다.

계획적이고 체계적인 직무교육을 통해서 지식, 기능 기술 및 관리능력 등의 향상을 도모하고 구성원의 태도를 변화시켜 자신감을 형성시켜주고, 성취동기를 개발하여 기업의식과 근로의욕을 형성, 증진시키는 것이 무엇보다 중요하다²⁹⁾ 체계적인 교육을 바탕으로 개선해 나가야 할 것이다.

미용 산업에서 경영자는 미용의 특성에 맞는 교육을 종사자들을 대상으로

28) 윤수용(2001), 전계서 p6

29) 김선희(2002), □뷰티살롱 미용사의 재교육 실태조사□, 중앙대학교 석사학위논문 p2

실시하게 함으로써 숙련된 기술과 서비스측면에 개선을 모색해야 할 것이다.

3) 미용 산업의 직무성과

직무성과란 조직의 바람직함이나, 적절함에 대해 평가하는 종사자들의 행동으로 볼 수 있다. 일반적으로 성과는 산출이나 결과와 관련이 깊으며 수익성, 비용, 판매량, 임금과 같은 효율도로 표현된다. 성과의 결과는 항상 직접적인 관계가 있는 것은 아니지만, 생산성, 목표달성과 같은 것으로 대신하기도 한다.

직무교육을 통해 보dana은 서비스를 제공 하므로써 업무의질, 업무의 양, 노력정도, 업무의 정확성, 업무개선 등으로 직무성과를 측정할 수 있다. 여러 연구자들의 기준을 살펴보면 다음과 같다.

<표8> 직무성과의 측정기준³⁰⁾

연구자	측정기준
Inkson(1980)	업무의 질, 업무의 노력, 협동
Holly et. al.(1976)	의존성, 작업의 질, 의사소통 능력, 호의적 직무태도, 작업의 정확도, 공증관계, 대인관계, 학습의욕, 작업시간
Porter & Lawler(1976)	업무의 질, 업무의 양, 업무에 대한 지각, 의존성, 전체적인 성과
Cureton & Katzell(1962)	생산량, 품질, 이윤, 생산가치, 이직률
Page & Thomas(1977)	개인이나 집단의 활동, 성취도 혹은 달성도
Liberman et. al.(1977)	직무수행의 전체량, 효율성, 의존성, 책임성, 협동성, 지구 수행 능력
McComic & Ilgen(1980)	물리적 생산량 뿐만 아니라 조직의 업무와 목표달성에 지향되는 모든 활동

30) 원혜영(2007), □서비스 교육훈련이 직무만족과 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구□, 세종대학교 석사학위논문 p40에서 연구자 재인용

Ⅲ.연구의 방법

1. 분석방법

본 연구에서는 연구의 모형을 통해 연구의 구체적인 목적들을 밝혀내고자 이론적 고찰을 통하여 관련변수들을 도출하고 이를 토대로 가설을 설정하고 이를 검증하기 위해 설문조사를 실시하였다. 본 연구의 통계적 자료의 분석은 SPSS (Statistical Package for Social Science version 15.0, SPSS Inc., Illinois, USA)를 사용하였다. 인구학적 특성에 따른 직무교육, 직무만족, 고객서비스를 비교하기 위하여 independent t-test(성별)와 ANOVA(연령,학력, 월평균소득, 직위, 현 미용실의 근속년수, 경력)를 실시하였으며, ANOVA는 Duncan법을 이용하여 사후검정 하였다. 직무교육이 직무만족과 고객서비스에 미치는 영향을 조사하기 위해 회귀분석(regression)을 실시하였다.

대상자의 일반적 특성 및 직무교육 군에서의 직무교육 실시 후 고객 응대, 서비스 변화는 빈도분석을 실시하여 n(%)의 형태로 표시하였다. 또한, 직무교육 군과 비직무교육 군의 직무교육에 관한 의견, 직무 만족도는 교차분석(chi-square)을 실시하였으며, 모든 통계치의 유의수준은 0.05 이하로 설정하여 분석하였다.

1) 연구기간 및 설문조사

조사 방법은 설문지 방식을 통하여 실시하였다. 조사기간은 2009년 03월 2일부터 04월 30일 까지 총 34개항의 설문을 서울, 경기, 기타지역의 미용 산업 종사자들 중 뷰티살롱 종사를 대상으로 하여 실시하였다. 설문지는 총 420부를 배부하였으나 380부가 회수되었고 이중 확실적이거나 무성의한 응답은 분석에서 배제하였고, 분석 자료로 343부를 사용하였다.

2) 설문지의 구성내용

본 연구에 사용된 설문지의 구성은 다음 <표9>과 같다. 구성은 크게 3가

지로 구분하였으며 인구통계학적인 특성을 파악하기 위하여 6문항을, 직무교육에 대한 인지도를 알아보기 위해서 14문항, 직무교육후 직무만족과 서비스에 미치는 영향에 대해 알아보기 위해서 14문항, 총 34문항으로 구성하였다. 분석요인들은 5점 척도로서 측정하였으며 조절변수인 개인적 특성에 관한 사항은 명목척도로서 측정 되었다.

<표 9> 설문지의 구성

문 항		문항번호
인구통계학적 특성		1, 2, 3, 4, 5, 6
직무교육	직무교육에 관한사항	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
	직무교육후 변화	14, 15, 16, 17
	직무교육 만족도	18, 19, 20
직무만족도		21, 22, 23, 24, 25, 26, 27
서비스	내부고객의 서비스몰입	28, 29, 30, 31, 32, 33, 34

2. 변수의 조작적 정의

본 연구는 미용산업중 뷰티살롱에 종사하는 직무자들을 대상으로 직무교육의 사례 및 직원만족과 서비스의 대한 선행 연구를 토대로 직무교육을 통한 직무만족과 서비스에 미치는 영향을 측정할 수 있는 요인들을 규명하고자 하며 이들에 대한 조작적 정의는 다음과 같다.

1) 직무교육에 대한 구성 변수

(1) 직무교육의 방법

Goldstein³¹⁾는 직무교육의 방법은 직무교육 시스템을 잘 이해하는 것으로 교육활동이 전개되는 과정을 먼저 살펴보고야 한다고 주장하였다. 직무교육의 방법에 있어서 직장내 교육과 직장외 교육방식 그리고 본인 중심의 자기개발 방식을 들 수 있다. 또한 어떻게 가르치느냐 하는 방식을 어떻게 하느냐 하는 것으로 강의식 방법에 따라, 교육대상과 내용에 따라 잘 활용해야 한다.

(2) 직무교육의 목적

하준호³²⁾는 직무에 맞는 종업원의 직무능력을 개발하고, 직무수행에 있어 요구되는 지식, 기능, 태도의 습득을 통하여 능력을 개발하고 종사원 자신이 직무상의 역할에 대한 태도에 있어 자신의 능력이나 역량에 비추어 어떠한지를 지각하게 해준다 하였다.

직무교육의 목적은 보다 발전적인 직무교육이 될 수 있도록 자료를 제공하고 자신의 직무가 효과적으로 실행되어지는 데에 대한 긍지와 자신감을 형성하는데 목적이 있다.

(3) 직무교육의 필요성

Cascio³³⁾는 직무교육의 필요성을 분석하기 위해 통합적인 모델로서 3가지 측면의 조직 내 훈련이 필요하다고 인식하는데 초점을 둔 조직분석과 훈련의 내용, 즉 종업원이 능숙하게 직무를 수행할 수 있는가를 파악하는 직무분석 그리고 각각의 종업원이 맡은 바 자기의 직무를 어떻게 수행하는가를 결정하는 개인분석을 주된 내용으로 하였다.

직무교육의 필요성은 조직구성원의 능력을 개발시켜 직무수행능력과 창의성을 개발시키고 태도의 변화를 유도함으로써 궁극적으로 기업조직의 성과를

31) I. L. Goldstein(1986), Training in Organization : Needs Assessment, Development and Evaluation. Brooks Cole Publishing Company p16

32) 하준호(2007), 전계서 p9

33) Wayne F. Cascio(1989), Managing Human Resource : Productivity Quality of Work Life. Profits. 2nd. ed. New York : McGraw-Hill, p237

달성시키는 것이다.

(4) 직무교육의 만족도

직무교육을 받은 학습자들은 직무교육에 대해 어떻게 느끼는가, 구체적으로 평가하며 Faerman & Ban³⁴⁾은 감독자 직무교육 프로그램에 참가한 직무교육생의 만족도와 직무교육에 나타난 그들의 행동변화 간에는 어느 정도 관계가 있음을 밝혀냈다.

2) 서비스에 대한 구성 변수

(1) 직무만족의 영향

직무만족이란 개인이 가지고 있는 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적, 정서적인 만족상태를 말하게 되는데 이는 직무수행에 영향을 미친다.³⁵⁾ 본 연구에서는 직무의 수행과정에서 느끼는 만족도를 중심으로 그 수준을 파악하였다.

최동주(1999)의 연구에 의하면³⁶⁾ 직무 만족에 관한 정의를 종합하면 2가지의 영역으로 구분할 수 있다. 첫째, Hoppok와 McCormick등은 직무 만족을 개인의 감정, 신념, 태도, 성취감 같은 심리적 만족 상태로 정의하고 있으며, Loke와 Prter는 임금이나 보상과 같은 보상에 대한 인지 수준을 기준으로 하여 직무 만족을 정의하고 있다.

(2) 내부고객 서비스 몰입의 영향

미용 산업에서의 서비스는 인적 서비스를 주요소로 행하는 직무로서 고객에 대한 서비스 정신과 고객이 원하는 기술을 제공하는 것으로 고객의 욕구 충족을 목적으로 하고 있다. 내부고객 만족 측면에서 서비스 교육을 통해 직원들은 개인적 성장을 기대 할 수 있고 질 좋은 서비스를 배우고 실행하고

34) S. Faerman & C. Ban(1993), "Trainee Satisfaction and Training Impact : Issues in Training Evaluation", Public Productivity Management Review, p299~314

35) 하준호(2007), 전계서 p46

36) 최동주(1999), □외식 산업 종사원의 직무 만족 영향요인에 관한 연구□, 숭실대학교 석사학위논문 P24

싶은 마음이 생길 수 있다고 본다.

Davis(1982)는 교육 훈련이 자심감과 안정을 부여하고 협동심과 타인으로부터의 존경심을 얻을 수 있도록 도와줌으로써 조직 구성원으로 하여금 상호 생산적이고 협조적인 인간관계를 형성하고 경제적, 사회적 요구를 만족시켜 주고 조직체 상황에 통합시켜 준다고 하였다.³⁷⁾

3. 가설의 설정

본 연구에서 살펴본 이론적 배경과 본 연구에서 설정한 모형을 토대로 가설의 성립요건에 따라 가설을 설정 하고자 한다.

이러한 연구의 목적을 가진 본 연구의 기본적인 가설은 첫째, 직무교육의 수준은 인구통계적인 특성의 차이에 따른 가설과 둘째, 직무교육이 서비스의 측정변수들 간의 관계에 대한 가설로 크게 구분된다. 이를 보다 세분화하여 살펴보면 다음과 같다.

대표가설: 직무교육의 영향요인들은 서비스에 유의한 영향을 줄 것이다.

가설1-직무교육의 수준은 인구통계학적 특성에 따라 유의한 영향을 줄 것이다.

가설2-직무교육에 따라 직무만족에 유의한 영향을 줄 것이다.

가설3-직무만족에 따라 내부고객 서비스 몰입에 유의한 영향을 줄 것이다.

37) K. Davis(1982), □Human Behavior at Work : Human Relation and Organizational Behavior, 4th ed., New York : M□

IV.연구결과 및 고찰

1. 자료분석

1) 조사 대상자들의 일반적 특성

(1) 성별

전체 대상자의 일반적 특성중 성별을 <표10-1>에 나타내었다. 전체 대상자는 343명으로, 여성 267명(77.8%), 남성 76명(22.2%) 으로 조사되었다.

이결과를 통하여 미용산업은 주고객이 여성이므로 근무자도 남성보다는 여성 위주의 인력을 채용해 온 결과라고 할 수 있다. 최근에는 남성의 진출이 계속 증가하는 추세에 있다. 본 연구자는 서울, 경기지역을 중심으로 하여 설문한 결과이므로 지방의 경우에는 성별의 차이가 더 있을 것으로 사료된다.

<표10-1> 조사 대상자의 성별에 따른 표본구성

n=343(%)

구 분		빈도	비율(%)
성별	남성	76	22.2
	여성	267	77.8
	총계	343	100

(2) 연령

전체 대상자의 일반적 특성중 연령을 <표10-2>에 나타내었다. 연령은 20대가 203명(59.4%)으로 가장 많았으며, 30대가 81명(23.7%)으로 대상자의

80%가량이 20대와 30대였다. 본 연구자는 이결과를 통하여 주로 디자이너로 근무하는 연령층이 20~30대이며, 40~50대는 주로 경영자 입장에서 활동하고 있음을 알 수 있었다.

하준호(2007)의 연구에서도 20~30대가 주로 많았으며 주로 젊은층이 주 고객이며, 이를 만족시킬 수 있는 종업원 역시 젊은 층이 주를 이루고 있음을 확인할 수 있었다.

<표10-2> 조사 대상자의 연령에 따른 표본구성

n=342(%)

구 분		빈도	비율(%)
연령	20세 미만	22	6.4
	20대	203	59.4
	30대	81	23.7
	40대 이상	36	10.5
	합계	342	100

(3) 학력

전체 대상자의 일반적 특성중 학력을 <표10-3>에 나타내었다. 학력은 전문대 재학 및 졸업이 124명(36.0%), 고졸이 33.3%(114명)이었으며, 대학원 재학 이상은 9명(2.6%)으로 조사되었다. 주 대상자의 연령이 20~30대임을 감안 할 때 전문대 이상의 학력이 66.7% 이므로 학력 수준이 높아지고 있음을 알 수 있었다. 이는 전문대 및 4년제 대학에서 미용관련 학과가 신설되고 있고, 미용산업 종사자들의 학력이 상승한 것으로 분석되며 요즘은 학점은행에서도 미용산업 관련 학과가 개설되고 있다.

<표10-3> 조사 대상사의 학력에 따른 표본구성

n=342(%)

구 분		빈도	비율
학력	고졸	114	33.3
	전문대 재학 및 졸업	123	36.0
	대학교 재학 및 졸업	96	28.1
	대학원 재학 이상	9	2.6
	합계	342	100

(4) 소득

전체 대상자의 일반적 특성 중 소득을 <표10-4>에 나타내었다. 월 평균 소득은 100만원 이하가 112명(32.9%)이었으며, 대상자의 75%가량이 200만원 이하의 소득을 얻는 것으로 나타났다. 이는 타 업종에 종사하는 종사자들에 비해 미용산업 종사자들의 급여가 학력에 비해 낮게 책정 되어있음을 알 수 있으며, 이로 인해 이직이 높음을 알 수 있다. 이직을 줄이기 위해서는 직급에 맞는 보수, 종사자들의 사명감과 긍지를 가질 수 있도록 직무교육이 필요한 것으로 사료된다.

<표10-4> 조사 대상사의 소득에 따른 표본구성

n=340(%)

구 분		빈도	비율(%)
소 득	100만원 이하	112	32.9
	100~150 이하	80	23.5
	150~200 이하	72	21.2
	200~500 이하	63	18.5
	500 이상	13	3.9
	합 계	340	100

(5) 직위

전체 대상자의 일반적 특성 중 직위를 <표10-5>에 나타내었다. 직위는 스텝이 121명(36.0%), 초급 디자이너 88명(26.2%), 디자이너 5년 이상 83명(24.7%)의 순이었다. 미용산업은 기술직이다 보니 수습기간이 길다는 것을 알 수 있었으며, 직무향상과 인력개발의 효과를 높이기 위해서는 체계적인 교육시스템의 구축이 필요한 것으로 사료된다.

<표10-5> 조사 대상사의 직위에 따른 표본구성

n=336(%)

구 분		빈도	비율(%)
직 위	원장 및 관리자	43	12.8
	디자이너 5년이상	83	24.8
	초급디자이너	88	26.3
	스 테프	121	36.1
	합 계	336	100

(6) 경력

전체 대상자의 일반적 특성 중 경력을 <표10-5>에 나타내었다. 미용실 경력은 5년 이상이 전체 대상자의 123명(36.3%)으로 가장 많았으며, 1년 이하가 74명(22.0%)이었다. 본 연구의 표본 대상자가 20~30대가 주 대상자임을 감안할 때 현장직 근무년수가 1~4년이하가 63.7%이므로 미용산업에 있어 이직이나 전직이 많이 발생되고 있음을 알 수 있다. 이를 줄이기 위해서는 보상, 급여, 이직 관리등의 체계적인 인사고과 관리가 필요하다고 사료된다.

<표10-6> 조사 대상사의 경력에 따른 표본구성

n=336(%)

구 분		빈도	비율(%)
경력	1년 이하	74	22.0
	1~2년 이하	52	15.5
	2~3년 이하	32	9.5
	3~4년 이하	56	16.7
	5년 이상	123	36.3
	합 계	336	100

2)전체 대상자의 직무교육 만족도 및 직무만족도

전체 대상자의 직무교육 만족도 및 직무만족도를 <표11>에 나타내었다. 종업원의 직무교육의 만족이 높아지는 경우 보다 높은 가치의 생산을 할 수 있으며, 직무에 만족도가 높게 나타나면 이와 같이 흥미와 자부심, 급여, 복리후생, 승급제도 등에도 만족함을 알 수 있다.

<표11> 전체 대상자의 직무교육 만족도 및 직무만족도

구 분	평균±표준편차
직무교육만족도	2.91±0.79¹⁾
현 근무지에서 실시하는 직무교육에 대해 만족하십니까?	1.95±1.94
현재 실시되고 있는 직무교육 방법에 만족하십니까?	3.23±0.91
현재 실시되고 있는 직무교육이 내가 직무교육을 받고자 하는 목적에 부합하십니까?	3.53±0.93
직무만족도	3.19±0.56
현재 수행하고 있는 직무에 대해 만족하십니까?	3.22±0.86
현 직무에 대해 흥미와 자부심을 가지고 계십니까?	3.55±0.84
현재 받고 있는 급여에 대해 만족하십니까?	2.83±0.91
현 근무지의 복리후생에 대해서 만족하십니까?	2.88±0.87
현 근무지의 승급제도에 대해 합리적이라고 생각하십니까?	3.14±0.77
현 근무지에서 직무교육시 필요한 다양한 지원을 받고 계십니까?	3.17±0.75
현 근무지의 직원 평가방법에 대하여 만족하십니까?	3.56±0.70

¹⁾ : Mean±S.D.

P-value measured by independent t-test

3) 직무교육 여부에 따른 직무만족도 비교

직무 교육군과 비직무 교육군의 직무만족도를 비교한 결과는 <표12>와 같다. 급여 만족도 항목에서만 직무 교육군과 비직무 교육군에서 유의한 차이가 없었으며, 직무 만족, 직무에 대한 흥미와 자부심, 근무지의 복리후생, 승급제도, 직무교육에 필요한 지원, 직원평가방법 및 평균 직무만족도 점수 모두가 직무 교육군이 비직무 교육군에 비해 유의적으로 높았다. 본 연구자는 직무교육을 통하여 현재보다 발전된 직무능력을 향상시킬 목적으로 지식, 기술 등의 습득을 요구며, 이는 미용산업 또한 소비자 기대와 요구를 수용하여 경쟁력을 키우기 위해서는 직무교육의 필요성이 중요하다고 사료된다.

<표12> 직무교육 여부에 따른 직무만족도 비교

구 분	직무 교육군 (n=301)	비직무 교육군 (n=42)	p-value
직무 만족도	3.28±0.81 ¹⁾	2.76±1.06	0.004**
직무에 대한 흥미와 자부심	3.62±0.74	3.05±1.23	0.005**
급여 만족도	2.84±0.87	2.71±1.15	0.498
근무지의 복리후생	2.93±0.86	2.50±0.83	0.003**
승급제도	3.19±0.73	2.81±0.97	0.018*
직무교육에 필요한 지원	3.24±0.66	2.71±1.11	0.005**
직원 평가방법	3.62±0.63	3.17±0.99	0.006**
평균 직무만족도 점수	3.24±0.50	2.82±0.80	0.002**

¹⁾ : Mean±S.D. (p=0.05*, 0.01**, 0.001***)

P-value is measured by independent t-test

4) 직무교육군에서의 직무교육에 관한 일반사항

(1) 월 평균 직무교육 횟수

직무교육 실시에 대한 일반적인 사항중 직무교육의 횟수는 <표13-1>에 나타내었다. 직무 교육 실시 횟수는 월 평균 1회 이하가 145명(48.5%)으로 가장 많았으며, 4회 이상 하는 경우도 26명(8.7%)에 달하였다. 현재 직무교육을 실시하고 있는 교육장이 50%이상임을 알 수 있었으며, 많은 미용산업 현장에서 직무교육의 필요성을 느끼고 있음을 알 수 있었다.

<표13-1> 월 평균 직무교육 횟수의 따른 표본구성

n=299(%)

구 분		빈도	비율(%)
월평균 직무교육횟수	1회 이하	145	48.5
	2~3회 미만	76	25.4
	3~4회 미만	52	17.4
	4회 이상	26	8.7
	합 계	299	100

(2) 직무교육의 형태

직무교육 실시에 대한 일반적인 사항중 직무교육의 형태는 <표13-2>에 나타내었다. 직무교육의 형태는 이론과 실습이 200명(43.9%)로 가장 많이 실시되고 있는 직무교육의 형태였으며, 토의식은 59명(12.9%)로 가장 낮았다. 현재 뷰티살롱에서 실시하고 있는 교육의 형태는 이론과 실습위주의 교육을 실

시하고 있으며 체계적인 교육이 되기 위해서는 내용과 상황에 따라 적절한 교육이 실시되어야 함이 바람직하다고 사료된다. 김종근(1997)³⁸⁾은 교육의 개선방안에서 뷰티살롱에서는 O.J.T가 가장 효과적인 교육훈련 방법으로 여기고 있는데 업무현장에서 교육담당자 및 상급자에 의해 충실히 이뤄지기 위해서는 먼저 체계적인 현장직무교육의 시스템을 만들어 상급자와 하급자가 교육훈련의 책임과 의무의 중요성을 인식한 후 상호협력 관계 속에서 이뤄져야 한다고 하였다.

<표13-2> 직무교육의 형태에 따른 표본구성

n=456(%)

구 분		빈도	비율(%)
직무교육의 형태 (중복응답)	강의식	94	20.6
	이론과 실습	200	43.9
	시청각	103	22.6
	토의식	59	12.9
	합 계	456	100

(3) 직무교육의 문제점

직무교육 실시에 대한 일반적인 사항중 직무교육의 문제점은 <표13-3>에 나타내었다. 직무교육의 문제점으로는 체계화되지 않은 교육 99명(33.2%), 기술습득 위주의 교육 81명(27.2%), 이론중심의 교육 61명(20.5%)의 순으로 조사되었다.

38) 김종근(1997), □뷰티살롱의 교육훈련실태 및 개선방안에 관한 연구□, 숭실대학교 석사학위논문

<표13-3> 직무교육의 문제점에 따른 표본구성

n=298(%)

구 분		빈도	비율(%)
직무교육의 문제점	이론중심의 교육	61	20.5
	기술습득 위주의 교육	81	27.2
	체계화되지 않은 교육	99	33.2
	비전문 강사진의 교육	49	16.4
	기 타	8	2.7
	합 계	298	100

(4) 월평균 직무교육 비용

직무교육 실시에 대한 일반적인 사항중 비용에 관한 사항은 <표13-4>에 나타내었다. 직무교육을 위한 한달 평균 소비 금액은 5만원 미만이 155명 (53.3%)로 가장 높았으며, 직무교육군의 80% 가량이 매 월 10만원 미만의 직무교육 비용을 소비하였다.

<표13-4>월평균 직무교육 비용에 따른 표본구성

n=291(%)

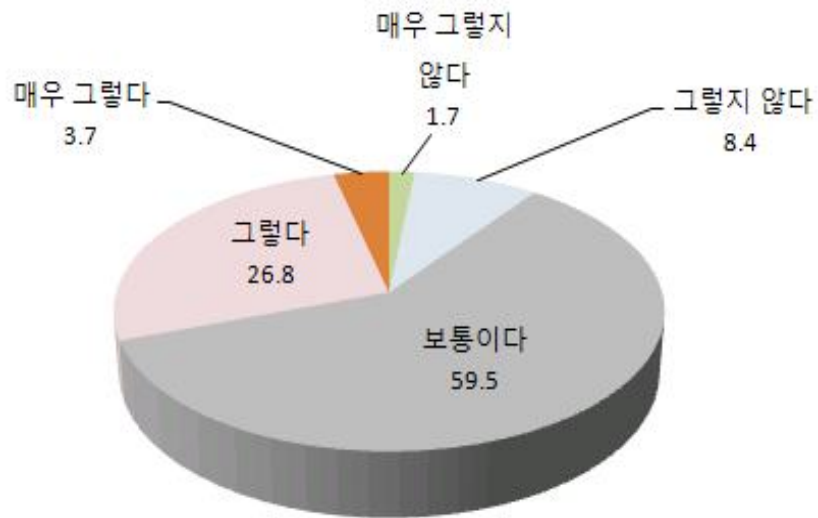
구 분		빈도	비율(%)
월평균직무 교육비용	5만원 미만	155	53.3
	5~10만원 미만	78	26.8
	10~15만원 미만	36	12.4
	15만원 이상	22	7.5
	합 계	291	100

(5) 직무교육 실시 장소

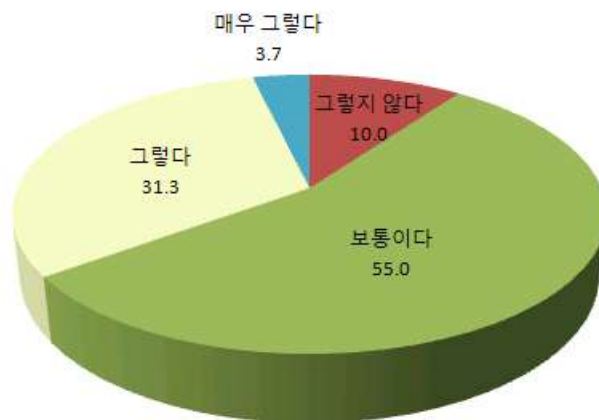
직무교육 실시에 대한 일반적인 사항중 실시 장소는 <표13-5>에 나타내었다. 직무교육을 받는 장소는 자체교육장이 134명(45.0%), 근무지 99명(33.2%)이었으며, ‘위탁 교육장’에서 실시하는 경우도 59명(19.8%)이었다.

<표13-5> 직무교육 실시 장소에 따른 표본구성

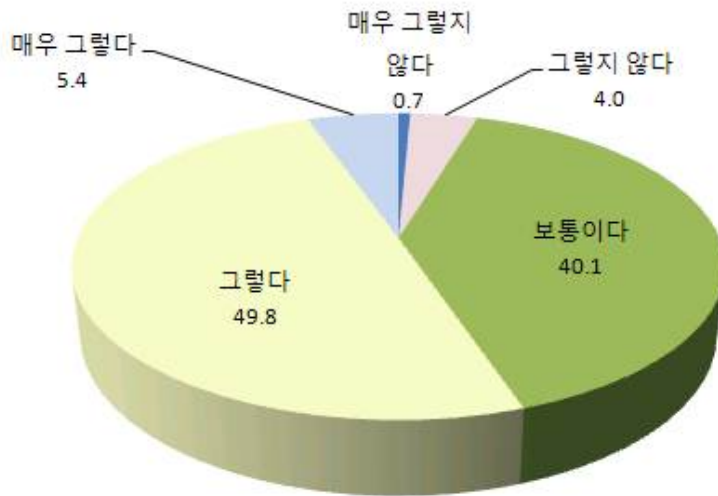
		n=298(%)	
구 분		빈도	비율(%)
직무교육 실시장소	위탁 교육장	59	19.8
	자체 교육장	134	45.0
	근무지	99	33.2
	기 타	6	2.0
	합 계	298	100



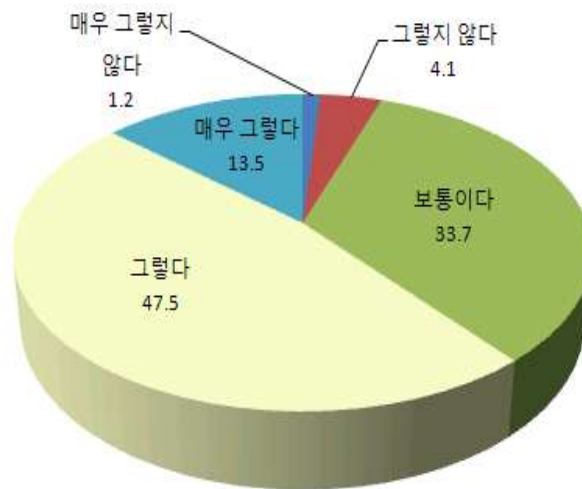
<그림4> 직무교육 후 고객 수의 증가 여부



<그림5> 직무교육 후 매출 증가 여부



<그림6> 직무교육 후 고객 반응 향상 여부



<그림7> 직무교육 후 회사발전 향상 여부

5) 성별에 따른 직무교육 만족도에 관한 사항

성별에 따른 직무교육 만족도를 비교한 결과 <표14>와 같다. “현재 실시되고 있는 직무교육이 내가 직무 교육을 받고자 하는 목적에 부합합니까?”의 항목에 남성 3.31±0.94점, 여성 3.59±0.92점으로 여성의 경우 점수가 유의적으로 높았다(p=0.023). 평균 직무교육만족도 점수는 남성과 여성에서 큰 차이가 없었다.

<표14> 성별에 따른 직무교육 만족도 비교

n=343(%)

구 분	남성 (n=76)	여성 (n=267)	p-value
현 근무지에서 실시하는 직무교육에 대해 만족 하십니까?	1.83±0.96 ¹⁾	1.98±2.13	0.387
현재 실시되고 있는 직무교육 방법에 만족 하십니까?	3.09±0.91	3.27±0.91	0.148
현재 실시되고 있는 직무교육이 내가 직무교육을 받고자 하는 목적에 부합합니까?	3.31±0.94	3.59±0.92	0.023*
평균 직무교육만족도 점수	2.77±0.68	2.95±0.81	0.060

¹⁾ : Mean±S.D.

P-value is measured by independent t-test

(p=0.05*, 0.01**, 0.001***)

6) 성별에 따른 직무 만족도에 관한 사항

성별에 따른 직무만족도를 비교한 결과 <표15>와 같다. 직무만족도에 관한 항목에 남성은 2.99±0.92점, 여성은 3.28±0.83점으로 여성의 경우 유의적으로 점수가 높았다(P=0.013).

<표15> 성별에 따른 직무만족도 비교

구 분	남성 (n=76)	여성 (n=267)	p-value
직무 만족도	2.99±0.92	3.28±0.83	0.013*
직무에 대한 흥미와 자부심	3.37±0.75	3.60±0.86	0.022*
급여 만족도	2.80±0.86	2.83±0.93	0.801
근무지의 복리후생	2.92±0.73	2.87±0.90	0.603
승급제도	3.15±0.73	3.14±0.78	0.969
직무교육에 필요한 지원	3.22±0.76	3.16±0.75	0.525
직원 평가방법	3.43±0.74	3.60±0.68	0.088
평균 직무만족도 점수	3.12±0.52	3.21±0.58	0.213

¹⁾ : Mean±S.D.

P-value is measured by independent t-test

(p=0.05*, 0.01**, 0.001***)

7) 성별에 따른 내부고객 서비스 몰입에 관한 사항

성별에 따른 내부고객 서비스 몰입 비교는 <표16>과 같다. “직무교육후 고객의 입장에서 성의있게 상담에 응대 합니까?”의 항목만 남성과 여성에서 유의적인 차이를 보이며, 여성이 3.82점으로 더 높다(p=0.036)

<표16> 성별에 따른 내부고객 서비스 몰입 비교

구 분	남성 (n=76)	여성 (n=267)	p-value
직무교육 후 고객을 대할 때 고객에게 최선을 다하셨습니까?	3.64±0.74 ¹⁾	3.62±0.72	0.781
직무교육후 시술전 고객과의 충분한 대화를 하십니까?	3.79±0.74	3.68±0.74	0.274
직무교육후 고객을 대할 때 최선을 다해 고객을 응대 하십니까?	3.61±0.69	3.67±0.70	0.482
직무교육후 고객의 입장에서 성의있게 상담에 응대 합니까?	3.63±0.69	3.82±0.71	0.036*
직무교육후 신속한 업무처리를 위해 노력하고 계십니까?	3.61±0.68	3.74±0.74	0.141
직무교육후 고객의 불만을 즉시 해결하기 위해 노력 하십니까?	3.68±0.70	3.85±0.75	0.081
직무교육후 고객응대 기본요령을 숙지하고 계십니까?	3.75±0.66	3.84±0.76	0.316
평균 내부고객 서비스 몰입 점수	3.35±0.47	3.44±0.50	0.188

¹⁾ : Mean±S.D.

P-value is measured by independent t-test

(p=0.05*, 0.01**, 0.001***)

8) 성별에 따른 직무교육만족도가 직무만족도에 관한 사항

남녀에 따라 직무교육만족도가 직무만족도에 미치는 영향은 <표17>과 같다. 남성과 여성 모두 직무교육만족도가 증가할수록 직무만족도가 증가하는 것으로 나타났다(** $p < 0.001$)

<표17> 남녀에 따라 직무교육만족도가 직무만족도에 미치는 영향

구 분	β	S.E.	p-value
남 성	0.497	0.068	0.000***
여 성	0.323	0.039	0.000***

P-value is measured by linear regression

($p = 0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***})

9) 성별에 따른 직무만족도가 내부고객 서비스 몰입에 관한 사항

남녀에 따라 직무만족도가 내부고객 서비스 몰입에 미치는 영향은 <표18>과 같다. 남성과 여성 모두 직무만족도 증가할수록 내부고객 서비스 몰입이 높아졌다($p = 0.000$)

<표18> 남녀에 따라 직무만족도가 내부고객 서비스 몰입에 미치는 영향

구 분	β	S.E.	p-value
남 성	0.427	0.176	0.000***
여 성	0.283	0.035	0.000***

p-value is measured by linear regression

($p = 0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***})

10) 성별에 따른 직무교육만족도가 내부고객 서비스 몰입에 관한 사항

남녀에 따라 직무교육만족도가 내부고객 서비스 몰입에 미치는 영향은 <표19>와 같다. 남성과 여성모두 직무교육 만족도가 증가할수록 내부고객 몰입이 높아짐을 알 수 있다(p=0.000).

<표19> 남녀에 따라 직무교육만족도가 내부고객 서비스 몰입에 미치는 영향

구 분	β	S.E.	p-value
남성	0.791	0.158	0.000***
여성	0.776	0.025	0.000***

p-value is measured by linear regression

(p=0.05*, 0.01**, 0.001***)

11) 연령대에 따른 직무교육 만족도에 관한 사항

연령대에 따른 직무교육 만족도 비교는 <표20>과 같다. 연령에 따른 직무교육만족도에는 유의한 차이가 없었다. 이는 모든 연령대에서 직무교육의 필요성을 알고 있으면 직무교육에 만족하고 있음을 알 수 있었다.

<표20> 연령대에 따른 직무교육 만족도 비교

구 분	10대 (n=22)	20대 (n=203)	30대 (n=81)	40대이상 (n=36)	p-value
현 근무지에서 실시하는 직무교육에 대해 만족하십니까?	1.75±1.04 ¹⁾	1.89±0.95	1.71±0.96	2.25±1.26	0.730
현재 실시되고 있는 직무교육 방법에 만족하십니까?	3.00±0.93	3.03±0.87	3.13±0.80	3.60±1.67	0.610

(표계속)

구 분	10대 (n=22)	20대 (n=203)	30대 (n=81)	40대이상 (n=36)	p-value
현재 실시되고 있는 직무교육이 내가 직무교육을 받고자 하는 목적에 부합합니까?	3.25±1.17	3.19±0.91	3.48±0.92	3.40±1.14	0.692
평균 직무교육 만족도 점수	2.67±0.91	2.71±0.70	2.78±0.58	3.42±0.57	0.266

¹⁾ : Mean±S.D. (p=0.05*, 0.01**, 0.001***)

12) 연령대에 따른 직무만족도에 관한 사항

연령대에 따른 직무만족도 비교는 <표21>과 같다. 연령대에 따른 직무만족도에서 연령이 증가할수록 급여만족도가 유의적으로 증가하였다(p=0.007)

<표21> 연령대에 따른 직무만족도 비교

구 분	10대 (n=22)	20대 (n=203)	30대 (n=81)	40대이상 (n=36)	p-value
직무 만족도	3.00±0.93 ¹⁾	3.03±0.92	3.00±0.96	2.60±0.89	0.815
직무에 대한 흥미와 자부심	3.63±1.06	3.24±0.68	3.48±0.71	3.40±0.89	0.447
급여 만족도	2.25±1.04 ^a	2.68±0.81 ^a	2.96±0.79 ^a	3.80±0.45 ^b	0.007**
근무지의 복리후생	2.75±0.89	2.76±0.68	3.20±0.71	3.00±0.71	0.110
승급제도	2.88±0.64	3.05±0.66	3.28±0.74	3.75±1.26	0.149
직무교육에 필요한 지원	3.75±0.71	3.11±0.69	3.28±0.74	3.00±1.23	0.147
직원 평가방법	3.88±0.64	3.37±0.68	3.48±0.77	3.00±1.00	0.171
평균 직무만족도 점수	3.16±0.48	3.03±0.49	3.24±0.52	3.14±0.89	0.494

¹⁾ : Mean±S.D. (p=0.05*, 0.01**, 0.001***)

^{a,b} : Means with different superscript letter are significantly different among group at p<0.05 by ANOVA

13) 연령대에 따른 내부고객 서비스 몰입에 관한 사항

연령대에 따른 내부고객 서비스 몰입 비교는 <표22>와 같다. 연령대에 따른 내부고객 서비스 몰입에서 연령이 증가할수록 “직무교육후 고객의 불만을 즉시 해결하기 위해 노력 하십니까?”에 유의적인 차이를 보였다.

<표22> 연령대에 따른 내부고객 서비스 몰입 비교

구 분	10대 (n=22)	20대 (n=203)	30대 (n=81)	40대이상 (n=36)	p-value
직무교육 후 고객을 대할 때 고객에게 최선을 다하십니까?	4.00±1.07 ¹⁾	3.55±0.69	3.64±0.70	3.80±0.84	0.459
직무교육후 시술전 고객과의 충분한 대화를 하십니까?	4.00±0.76	3.68±0.74	3.80±0.71	4.20±0.84	0.399
직무교육후 고객을 대할 때 최선을 다해 고객을 응대 하십니까?	3.88±0.84	3.61±0.64	3.52±0.65	3.60±1.14	0.671
직무교육후 고객의 입장에서 성의있게 상담에 응대 합니까?	4.00±0.76	3.50±0.73	3.68±0.56	3.80±0.84	0.255
직무교육후 신속한 업무처리를 위해 노력하고 계십니까?	4.00±0.76	3.50±0.69	3.56±0.58	4.00±0.71	0.138
직무교육후 고객의 불만을 즉시 해결하기 위해 노력 하십니까?	4.13±0.64 ^a	3.53±0.69 ^{ab}	3.64±0.64 ^{ab}	4.40±0.55 ^b	0.012*
직무교육후 고객응대 기본요령을 숙지하고 계십니까?	3.88±0.84	3.74±0.69	3.72±0.61	3.80±0.45	0.945
평균 내부고객 서비스 몰입 점수	3.52±0.48	3.26±0.44	3.43±0.47	3.50±0.72	0.328

¹⁾ : Mean±S.D. (p=0.05*, 0.01**, 0.001***)

^{a,b} : Means with different superscript letter are significantly different among group at p<0.05 by ANOVA

14) 연령대에 직무교육만족도가 직무만족도에 관한 사항

연령대에 따라 직무교육만족도가 직무만족도에 미치는 영향은 <표23>과 같다. 10대를 제외한 20대, 30대, 40대 이상에서는 직무교육만족도가 증가할수록 직무만족도가 증가하였다($p=0.000$)

<표23> 연령대에 따라 직무교육만족도가 직무만족도에 미치는 영향

구 분	β	S.E.	p-value
10대	0.110	0.139	0.441
20대	0.306	0.038	0.000***
30대	0.482	0.086	0.000***
40대 이상	0.568	0.144	0.000***

p-value is measured by linear regression

($p=0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***})

15) 연령대에 직무만족도가 내부고객 서비스 몰입에 관한 사항

연령대에 따라 직무만족도가 내부고객 서비스 몰입에 미치는 영향은 <표24>와 같다. 10대를 제외한 20대($p=0.000$), 30대($p=0.000$), 40대 이상($p=0.001$)에서는 직무교육만족도가 증가할수록 직무만족도가 증가하였다.

<표24> 연령대에 따라 직무만족도가 내부고객 서비스 몰입에 미치는 영향

구 분	β	S.E.	p-value
10대	0.217	0.141	0.143
20대	0.255	0.034	0.000***
30대	0.446	0.069	0.000***
40대 이상	0.499	0.135	0.001***

p-value is measured by linear regression ($p=0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***})

16) 연령대에 따른 직무교육 만족도가 내부고객 서비스 몰입에 관한 사항
 연령대에 따라 직무교육 만족도가 내부고객 서비스 몰입에 미치는 영향은 <표25>와 같다. 모든 연령대에서 직무교육만족도가 증가할수록 내부고객 서비스 몰입 정도가 증가하는 것으로 나타났다($p=0.000$)

<표25> 연령대에 따라 직무교육 만족도가 내부고객 서비스 몰입에 미치는 영향

구 분	β	S.E.	p-value
10대	0.762	0.161	0.000***
20대	0.775	0.030	0.000***
30대	0.725	0.037	0.000***
40대 이상	0.833	0.057	0.000***

p-value is measured by linear regression

($p=0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***})

17) 학력에 따른 직무교육 만족도에 관한 사항

학력에 따른 직무교육 만족도 비교 결과는 <표26>과 같다. “현재 실시되고 있는 직무교육이 내가 직무 교육을 받고자 하는 목적에 부합합니까?”의 항목에서 고졸, 전문대졸, 대학교졸에 비해 대학원 졸업자간의 만족 정도가 더 컸다($p=0.002$). 또한, 평균 직무교육만족도 역시 대학원 졸업자가 다른 학력군에 비해 유의적으로 만족도가 높았다($p=0.043$).

<표26> 학력에 따른 직무교육 만족도 비교

구 분	고졸 (n=114)	전문대졸 (n=123)	대학교졸 (n=96)	대학원졸 (n=9)	p-value
현 근무지에서 실시하는 직무교육에 대해 만족하십니까?	1.77±1.00 ¹⁾	2.14±2.95	1.91±0.98	2.22±1.09	0.532
현재 실시되고 있는 직무교육 방법에 만족하십니까?	3.43±1.02 ^{ab}	3.18±0.81 ^a	3.01±0.84 ^a	3.78±0.97 ^{ab}	0.002 ^{**}
현재 실시되고 있는 직무교육이 내가 직무교육을 받고자 하는 목적에 부합합니까?	3.56±0.89 ^a	3.64±0.94 ^a	3.27±0.90 ^a	4.22±0.83 ^b	0.002 ^{**}
평균 직무교육 만족도 점수	2.93±0.69 ^a	2.99±0.98 ^a	2.76±0.62 ^a	3.41±0.43 ^b	0.043 [*]

¹⁾ : Mean±S.D.

^{a,b} : Means with different superscript letter are significantly different among group at p<0.05 by ANOVA

(p=0.05*, 0.01**, 0.001***)

18) 학력에 따른 직무만족도에 관한 사항

학력에 따른 직무만족도 비교 결과는 <표27>과 같다. 직무에 대한 흥미와 자부심에 관한 항목에서 고졸, 전문대졸, 대학교졸에 비해 대학원 졸업자가 만족정도가 더 컸다(p=0.002). 또한 직무교육에 필요한 지원은 학력이 낮을수록 필요함을 나타냈다(p=0.026)

<표27> 학력에 따른 직무만족도 비교

내 용	고졸 (n=114)	전문대졸 (n=123)	대학교졸 (n=96)	대학원졸 (n=9)	p-value
직무 만족도	3.32±0.82 ¹⁾	3.20±0.90	3.07±0.85	3.67±0.71	0.070
직무에 대한 흥미와 자부심	3.68±0.78 ^a	3.56±0.82 ^a	3.33±0.88 ^a	4.22±0.67 ^b	0.002 ^{**}
급여 만족도	2.87±0.94	2.78±0.86	2.79±0.92	3.33±1.12	0.324
근무지의 복리후생	2.95±0.88	2.85±0.87	2.79±0.83	3.44±0.88	0.127
승급제도	3.18±0.79	3.20±0.77	3.00±0.70	3.56±1.01	0.077
직무교육에 필요한 지원	3.32±0.73	3.19±0.77	3.01±0.72	3.00±0.71	0.026 [*]
직원 평가방법	3.67±0.67	3.53±0.72	3.47±0.68	3.56±0.73	0.197
평균 직무만족도 점수	3.29±0.60 ^{ab}	3.18±0.57 ^a	3.06±0.48 ^a	3.54±0.48 ^b	0.007 ^{**}

¹⁾ : Mean±S.D.

^{a,b} : Means with different superscript letter are significantly different among group at p<0.05 by ANOVA

(p=0.05*, 0.01**, 0.001***)

19) 학력에 따른 내부고객 서비스 몰입에 관한 사항

학력에 따른 내부고객 서비스 몰입 비교는 <표28>과 같다. 평균 내부고객 서비스 몰입 역시 대학원 졸업자가 다른 학력군에 비해 유의적으로 서비스 몰입이 높았다(p=0.012).

<표28> 학력에 따른 내부고객 서비스 몰입 비교

내 용	고졸 (n=114)	전문대졸 (n=123)	대학교졸 (n=96)	대학원졸 (n=9)	p-value
직무교육 후 고객을 대할 때 고객에게 최 선을 다하셨습니까?	3.61±0.75 ¹⁾	3.67±0.70	3.58±0.72	3.89±0.60	0.568
직무교육후 시술전 고객과의 충분한 대 화를 하십니까?	3.70±0.76	3.71±0.67	3.67±0.78	4.22±0.83	0.199
직무교육후 고객을 대할 때 최선을 다해 고객을 응대 하십니 까?	3.64±0.68	3.67±0.70	3.59±0.73	4.22±0.44	0.078
직무교육후 고객의 입장에서 성의있게 상담에 응대 합니까?	3.75±0.72	3.81±0.73	3.75±0.70	4.11±0.33	0.467
직무교육후 신속한 업무처리를 위해 노 력하고 계십니까?	3.75±0.66	3.73±0.73	3.63±0.77	3.78±0.93	0.521
직무교육후 고객의 불만을 즉시 해결하 기 위해 노력 하십니 까?	3.82±0.74	3.85±0.73	3.69±0.73	4.33±0.71	0.054
직무교육후 고객응대 기본요령을 숙지하고 계십니까?	3.75±0.67	3.92±0.76	3.73±0.76	4.22±0.67	0.063
평균 내부고객 서비스 몰입 점수	3.48±0.53^a	3.44±0.49^a	3.30±0.44^a	3.73±0.45^b	0.012*

¹⁾ : Mean±S.D. (p=0.05*, 0.01**, 0.001***)

^{a,b} : Means with different superscript letter are significantly different among group at p<0.05 by ANOVA

20) 학력에 따른 직무교육만족도가 직무만족도에 관한 사항

학력에 따라 직무교육만족도가 직무만족도에 미치는 영향은 <표29>와 같다. 학력에 따라 직무교육만족도가 증가할수록 직무 만족도가 증가하는 것으로 나타났다($p=0.000$)

<표29> 학력에 따라 직무교육만족도가 직무만족도에 미치는 영향

구 분	β	S.E.	p-value
고 졸	0.531	0.063	0.000***
전문대졸	0.231	0.051	0.000***
대학교졸	0.385	0.072	0.000***
대학원졸	0.899	0.240	0.007**

p-value is measured by linear regression

($p=0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***})

21) 학력에 따른 직무만족도가 내부고객 서비스 몰입에 관한 사항

학력에 따라 직무만족도가 내부고객 서비스 몰입에 미치는 영향은 <표30>과 같다. 학력이 높을수록 직무만족도가 증가할수록 내부고객 서비스 몰입이 높아졌다($p=0.000$)

<표30> 학력에 따라 직무만족도가 내부고객 서비스 몰입에 미치는 영향

구 분	β	S.E.	p-value
고 졸	0.799	0.037	0.000***
전문대졸	0.765	0.035	0.000***
대학교졸	0.755	0.051	0.000***
대학원졸	0.870	0.140	0.000***

p-value is measured by linear regression

($p=0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***})

22) 학력에 따른 직무교육만족도가 내부고객 서비스 몰입에 관한 사항

학력에 따라 직무교육만족도가 내부고객 서비스몰입에 미치는 영향은 <표 31>과 같다. 학력이 높을수록 직무교육만족도가 증가할수록 내부고객 서비스 몰입이 높아졌다($p=0.000$)

<표31> 학력에 따라 직무교육만족도가 내부고객 서비스몰입에 미치는 영향

구 분	β	S.E.	p-value
고 졸	0.480	0.059	0.000***
전문대졸	0.203	0.044	0.000***
대학교졸	0.316	0.067	0.000***
대학원졸	0.752	0.272	0.028*

p-value is measured by linear regression

($p=0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***})

23) 경력에 따른 직무교육 만족도에 관한 사항

미용실 경력에 따른 직무교육 만족도를 비교한 결과 <표32>와 같다. “현재 실시되고 있는 직무교육이 직무교육을 받고자 하는 목적에 부합 합니까?”의 항목에 유의적으로 차이가 없었다($p=0.000$)

<표32> 경력에 따른 직무교육 만족도 비교

구 분	1년 이하 (n=74)	1~2년 이하 (n=52)	2~3년 이하 (n=32)	3~4년 이하 (n=56)	5년 이상 (n=123)	p- value
현 근무지에서 실시하는 직무교육에 대해 만족하십니까?	1.80±0.88 ¹⁾	1.94±0.98	2.03±0.91	2.38±4.16	1.82±1.13	0.450
현재 실시되고 있는 직무교육 방법에 만족 하십니까?	3.40±1.00 ^a	3.00±0.88 ^b	3.25±0.88 ^{ab}	3.00±0.89 ^b	3.34±0.89 ^{ab}	0.030 ^{**}
현재 실시되고 있는 직무교육이 내가 직무교육을 받고자 하는 목적에 부합하십니까?	3.59±0.84 ^{ab}	3.06±0.93 ^c	3.59±0.88 ^b	3.27±0.94 ^{bc}	3.75±0.88 ^a	0.000 ^{***}
평균 직무교육만족도 점수	2.95±0.69	2.66±0.59	3.00±0.62	2.90±1.27	2.97±0.64	0.185

¹⁾ : Mean±S.D. (p=0.05*, 0.01**, 0.001***)

^{a,b} : Means with different superscript letter are significantly different among group at p<0.05 by ANOVA

24) 경력에 따른 직무 만족도에 관한 사항

미용실 경력에 따른 직무만족도 비교는 <표33>과 같다. 미용실 경력에 따른 평균 직무만족도 역시 근무년수가 높을수록 다른 근무년수에 비해 유의적으로 직무만족도가 높았다(p=0.001)

<표33> 경력에 따른 직무만족도 비교

구 분	1년 이하 (n=74)	1~2년 이하 (n=52)	2~3년 이하 (n=32)	3~4년 이하 (n=56)	5년 이상 (n=123)	p-value
직무 만족도	3.23±0.71 ^{1)ab}	3.02±0.87 ^a	3.28±0.99 ^{ab}	2.96±0.97 ^a	3.39±0.81 ^b	0.013 [*]
직무에 대한 흥미와 자부심	3.58±0.68 ^{ab}	3.25±0.84 ^c	3.78±0.94 ^b	3.30±0.89 ^{ac}	3.70±0.82 ^b	0.001 ^{***}
급여 만족도	2.69±0.96 ^a	2.73±0.77 ^{ab}	2.75±0.84 ^{ab}	2.66±0.79 ^a	3.06±0.97 ^b	0.015 ^{**}
근무지의 복리후생	2.76±0.87	2.71±0.72	2.84±0.72	2.96±0.76	3.02±0.96	0.109
승급제도	3.18±0.63 ^{ab}	2.88±0.73 ^a	3.00±0.84 ^{ab}	3.20±0.64 ^b	3.27±0.84 ^b	0.024 [*]
직무교육에 필요한 지원	3.16±0.62 ^{abc}	2.88±0.70 ^a	3.00±0.84 ^{ab}	3.23±0.69 ^{bc}	3.35±0.78 ^c	0.002 [*]
직원 평가방법	3.61±0.64 ^{ab}	3.33±0.83 ^c	3.44±0.72 ^{ac}	3.46±0.63 ^{abc}	3.72±0.64 ^b	0.005 ^{**}
평균 직무만족도 점수	3.17±0.46 ^{ab}	2.97±0.56 ^a	3.16±0.58 ^{ab}	3.11±0.47 ^a	3.35±0.62 ^b	0.001 ^{**}

¹⁾ : Mean±S.D. (p=0.05*, 0.01**, 0.001***)

^{a,b} : Means with different superscript letter are significantly different among group at p<0.05 by ANOVA

25) 경력에 따른 내부고객 서비스 몰입에 관한 사항

미용실 경력에 따른 내부고객 서비스 몰입 비교는 <표34>와 같다. 근무경력이 높을수록 내부고객 서비스 몰입이 높아짐을 알 수 있었다(p=0.000).

<표34> 경력에 따른 내부고객 서비스 몰입 비교

내 용	1년 이하 (n=74)	1~2년 이하 (n=52)	2~3년 이하 (n=32)	3~4년 이하 (n=56)	5년 이상 (n=123)	p-value
직무교육 후 고객을 대할 때 고객에게 최 선을 다하셨습니까?	3.53±0.73 ^{ab}	3.37±0.84 ^a	3.63±0.83 ^{ab}	3.64±0.89 ^{ab}	3.79±0.65 ^b	0.006 ^{**}
직무교육후 시술전 고 객과의 충분한 대화를 하십니까?	3.74±0.74	3.50±0.87	3.56±0.76	3.75±0.75	3.80±0.67	0.109
직무교육후 고객을 대 할 때 최선을 다해 고 객을 응대 하십니까?	3.62±0.66 ^{ab}	3.42±0.85 ^a	3.47±0.67 ^a	3.70±0.57 ^{ab}	3.80±0.68 ^b	0.009 ^{**}
직무교육후 고객의 입 장에서 성의있게 상담 에 응대 합니까?	3.80±0.70	3.56±0.87	3.71±0.90	3.82±0.64	3.86±0.59	0.123
직무교육후 신속한 업 무처리를 위해 노력하 고 계십니까?	3.66±0.80 ^{abc}	3.42±0.87 ^a	3.78±0.66 ^{bc}	3.59±0.68 ^{ab}	3.89±0.60 ^c	0.001 ^{***}
직무교육후 고객의 불 만을 즉시 해결하기 위해 노력 하십니까?	3.72±0.75	3.62±0.89	3.81±0.69	3.80±0.72	3.93±0.68	0.086
직무교육후 고객응대 기본요령을 숙지하고 계십니까?	3.73±0.73 ^{ab}	3.52±0.85 ^a	3.91±0.78 ^b	3.88±0.69 ^b	3.92±0.66 ^b	0.012 [*]
평균 내부고객 서비 스 몰입 점수	3.40±0.44^a	3.19±0.61^b	3.38±0.46^a	3.38±0.39^a	3.57±0.49^a	0.000^{***}

1) : Mean±S.D. (p=0.05*, 0.01**, 0.001***)

^{a,b} : Means with different superscript letter are significantly different among group at p<0.05 by ANOVA

26) 경력에 따른 직무교육만족도가 직무만족도에 관한 사항

미용실 경력에 따라 직무교육만족도가 직무만족도에 미치는 영향은 <표35>와 같다. 미용실 근무경력에 따라 직무교육 만족도가 증가할수록 직무만족도가 증가하는 것으로 나타났다($p=0.000$)

<표35> 경력에 따라 직무교육만족도가 직무만족도에 미치는 영향

구 분	β	S.E.	p-value
1년 이하	0.283	0.076	0.000***
1~2년 이하	0.587	0.114	0.000***
2~3년 이하	0.449	0.136	0.003**
3~4년 이하	0.159	0.044	0.001***
5년 이상	0.591	0.070	0.000***

p-value is measured by linear regression

($p=0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***})

27) 경력에 따른 직무만족도가 내부고객 서비스 몰입에 관한 사항

미용실 경력에 따라 직무만족도가 내부고객 서비스 몰입에 미치는 영향은 <표36>과 같다. 미용실 근무경력에 따라 직무만족도가 증가할수록 내부고객 서비스 몰입이 증가하는 것으로 나타났다($p=0.0000$)

<표36> 경력에 따라 직무만족도가 내부고객 서비스 몰입에 미치는 영향

구 분	β	S.E.	p-value
1년 이하	0.333	0.069	0.000***
1~2년 이하	0.677	0.115	0.000***
2~3년 이하	0.294	0.122	0.023*
3~4년 이하	0.109	0.039	0.007**
5년 이상	0.483	0.057	0.000***

p-value is measured by linear regression (p=0.05*, 0.01**, 0.001***)

28) 경력에 따른 직무교육만족도가 내부고객 서비스 몰입에 관한 사항
미용실 경력에 따라 직무교육만족도가 내부고객 서비스 몰입에 미치는
영향은 <표37>과 같다. 미용실 근무경력에 따라 직무교육만족도가 증가
할수록 내부고객 서비스 몰입이 증가하는 것으로 나타났다(p=0.000)

<표37> 경력에 따라 직무교육만족도가 내부고객 서비스 몰입에 미치는
영향

구 분	β	S.E.	p-value
1년 이하	0.761	0.068	0.000***
1~2년 이하	1.029	0.048	0.000***
2~3년 이하	0.708	0.064	0.000***
3~4년 이하	0.698	0.061	0.000***
5년 이상	0.723	0.032	0.000***

p-value is measured by linear regression (p=0.05*, 0.01**, 0.001***)

V. 결론

1. 연구 요약

본 연구는 미용 산업 종사자들의 직무교육이 서비스에 미치는 영향을 실증적으로 분석하는데 그 목적을 두었다. 본 논문의 구체적인 목적은 이론적 고찰을 통하여 미용 산업의 직무교육에 관한 이론을 정리하고자 하며, 미용 산업의 특성과 관련하여 직무교육이 서비스에 미치는 영향을 분석하여 향후 직무교육 시스템의 발전방향을 제시하고자 하였다. 실증 분석 결과를 다음과 같이 요약 정리할 수 있다.

첫째, 직무교육을 받은 직무교육군은 직무만족에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 또한 서비스 측면에서 긍정적으로 응대하고 있음을 알 수 있었다. 이는 서비스 기업에서 실시하는 직무교육이 직원들의 성취감, 인정, 자부심과 자신감등을 불어 넣어주는 동기부여 요인이 될 수 있으나 임금이나 보수와 같은 보상적 의미의 동기 부여 측면은 약한 것으로 파악할 수 있었다.

둘째, 직무교육이 직원들의 태도와 자세에도 영향을 미치며, 서비스 수행 능력과 지식, 기술 등 서비스 성과에 미치는 영향이 더 높다는 것을 알 수 있었다. 이는 직원들의 서비스 지향성을 더욱 향상시키기 위해서는 개인적인 성향이나 태도, 마인드를 변화시킬 수 있는 교육에 더욱 집중하고 프로그램을 개발, 보완하는 것이 바람직함을 나타낸다. 서비스 기업에서는 업무에 관련된 내용뿐만 아니라 서비스에 관한 깊이 있고 폭 넓은 다양한 교육을 통해 직원들이 더 서비스 지향적으로 변화할 수 있도록 이끌어 주어야 할 것이다.

셋째, 직원의 만족이 서비스에 미치는 영향을 살펴보면 직원의 심리적, 보상적 만족이 서비스에 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 이는 임금이나 보수 등의 경제적인 보상은 직원의 서비스 수행 능력과 문제 해결 능력의 향상, 서비스 기술이나 지식의 습득을 위한 동기 부여는 되지

않는다는 것을 의미한다. 서비스 기업의 경영 성과에 중요한 요소가 되는 서비스 제공 수준이 직원의 직무만족에 많은 영향을 받는다는 사실을 알 수 있었다.

교육방법과 관련하여 현재 실시하고 있는 직무교육은 기술위주의 교육으로 진행되고 있음을 알 수 있었으며, 미용 산업에서의 직무교육이 점차 확산되고 있는 추세이므로 보다 폭넓은 양질의 직무교육이 실시되어야 할 것이다. 서비스기업은 직무교육의 중요성을 인식하고 직무교육을 더욱 강화해야한다는 것이다.

2. 향후 연구의 과제

본 연구는 미용 산업 종사자들의 직무교육이 서비스에 미치는 영향을 실증적으로 분석하는데 그 목적을 두었고, 미용 산업의 특성과 관련하여 직무교육이 서비스에 미치는 영향을 분석하여 향후 직무교육 시스템의 발전방향을 제시하는데 의의를 찾을 수 있으나 다음과 같이 조사의 한계점을 가지고 있다.

첫째, 본 연구는 조사 대상자를 서울, 경기지역에 근무하는 뷰티살롱 종사자를 선정하였으므로 그 결과를 전국적으로 일반화하기에 어려움을 가지고 있다.

둘째, 본 연구는 직무교육이 서비스에 미치는 측면을 직무만족, 고객서비스에 미치는 영향으로 측정하였으며 조사자의 인지적 측면에서 접근하였기 때문에 그 구체적인 영향정도를 파악하는 데는 미흡한 점이 있다.

셋째, 본 연구에서는 직무교육군과 비직무교육군의 비교에 있어 통계인원에 한계가 있으므로, 향후 연구에서는 이러한 점을 고려하여 조사가 이루어 졌으면 한다.

넷째, 본 연구는 직무교육이 직무만족과 고객서비스에 미치는 영향에 대해 조사하였으나 향후 연구에서는 고객의 측면도 함께 연구하여 상호간의 차이를 검증하는 연구가 이루어졌으면 한다.

참고 문헌

< 단행본 >

강성철외(2002), 『조직행동의 원리』, 경문사

공중위생관리법 제28조

미용교제 연구회(1995). 『미용종합 이론』. 서울:유신문화사

보건복지가족부(2008), 통계자료

여성환외2인(1993), 『관광 마케팅론』, 범경사

신유근(1996), 『조직행동론』, 다산출판사

오병수(1983), 『현대 인사관리』, 박영사

이유재(1997), 『서비스 마케팅』, 학연사

이철(1995), 『고객지향경영 그리고 고객지향마케팅』, 면진출판

< 논 문 >

김미정(2009). □미용서비스산업에서 지각된 대개시간이 서비스평가및 재구매의도에 미치는 영향에 관한 연구□. 세종대학교 박사학위논문

김민(2007), □미용실의 서비스 마케팅 믹스가 고객 만족과 재방문 의사에 미치는 영향□, 한성대학교 석사학위논문

김선희(2002), □뷰티살롱 미용사의 재교육 실태조사□, 중앙대학교 석사학위논문

- 김종근(1997), □뷰티살롱의 교육훈련실태 및 개선방안에 관한 연구□, 숭실대학교 석사학위논문
- 김주영(2005), □개인특성변인, 교육과정 특성변인, 조직상황적 특성변인과 학습 전이간의 관계□, 고려대학교 석사학위논문
- 김태현(2009), □장애인 복지시설 생활재활교사의 직무만족에 관한 연구□, 한양대학교 석사학위논문
- 김한나(2008), □대형할인점 판매직 사원의 직무스트레스가 사기에 미치는 영향에 관한 실증적 연구□, 서경대학교 석사학위논문
- 김현구(2006). □직무만족이 고객 서비스에 미치는 영향□. 국립경상대학교 석사학위논문
- 류은주(1997), □정부투자기관 여직원의 직무만족 연구□, 한남대학교 석사학위논문
- 박지현(2001), □유아교사의 교직 전문성 인식과 직무만족도와의 관계□, 천안대학교 석사학위논문
- 배재홍(2008), □직무만족도에 영향을 미치는 요인들에 대한 실증연구□, 한국항공대학교 석사학위논문
- 서자원(2001), □태도변화에 영향을 미치는 직무교육방법□, 이화여자대학교 석사학위논문
- 서현숙(2005), □직원의 서비스지향성과 고객인지 서비스 품질의 관련성에 관한 연구□, 경기대학교 박사학위논문
- 손용규(2002). □직장인의 직무분야 및 기업교육훈련 참여수준과 직무만족과의 관계연구□, 아주대학교 석사학위논문
- 양병호(2000). □조직구성원의 직무만족에 관한 실증적 연구□. 동국대학교 석사학위논문
- 윤수용(2001). □뷰티살롱 종사자의 직무특성 요인과 성과에 관한연구□. 부경대학교 석사학위논문
- 원혜영(2007), □서비스 교육훈련이 직무만족과 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구□, 세종대학교 석사학위논문
- 이기철(1998), □직무만족이 고객서비스에 미치는 영향□, 영남대학교 석사학위논문

이무근외(1992), □실업고등학교 졸업생들의 산업현장 적응능력평가를 통한 직업
교육의개선 방안□, 교육부 정책 보고서

최동주(1999),□외식 산업 종사원의 직무 만족 영향요인에 관한 연구□, 숭실대
학교 석사학위논문 P24

하준호(2007), □직무교육이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 실증적 연구□,
서경대학교 석사학위논문

홍성선(1984). □조직의 생산성과 직무교육에 관한 연구□. 동국대학교 석사학위
논문

<국외 문헌>

Adams. J. S., (1963), "Toward on Understanding of Inequity," Journal of Abnormal and Social Psychology, Vol.67.

Cascio. Wayne F. (1989), Managing Human Resource : Productivity Quality of Work Life. Profits. 2nd. ed. New York : McGraw-Hill.

Faerman. S., & Ban. C., (1993), "Trainee Satisfaction and Training Impact : Issues in Training Evaluation", Public Productivity Management Review

Goldstein. I. L., (1986), Training in Organization : Needs Assessment, Development and Evaluation. Brooks Cole Publishing Company.

Herzberg. F., (1966). Work and the Nature of Man, Cleveland, Ohio, World Publishing co.

Schneider. B., Parkington. J. J., and Buxton. V. M., (1980), □Employee and Customer Perceptions of Service in Bank□, Administrative Science Quarterly, Vol.25, No.2.

White. S. E., & Michell. T. R., (1978), Job Enrichamet Versus Social Cuesa: A Comparison and Compertitive Test. Journal of Applied Psychology. in Press.

< 설문조사서 >

No.			
-----	--	--	--

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 조사에 응해 주신 데 진심으로 감사드립니다.

본 조사자는 한성대학교 예술대학원에서 헤어를 전공하는 학생으로 뷰티살롱 종사자들의 직무교육이 서비스에 미치는 영향에 대해 실증적으로 분석하기 위하여 작성되었습니다.

귀하께서 답변하신 내용은 오직 통계분석을 통해 학위논문을 위한 연구 자료로 활용할 것이며, 귀하의 개인정보는 법에 의해 보호됨을 약속드립니다.
설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다.

2009년 3월

한성대학교

예술대학원 뷰티예술학과

연구자 : 홍 미 라

지도교수 : 권 오 혁

*다음 설문에 대하여 귀하의 의견에 일치하는 번호에 “V”표시를 하여 주십시오.

[인구통계학적인사항]

1. 귀하의 성별은?

- ① 남성 ② 여성

2. 귀하의 연령은?

- ① 20세미만 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대 이상

3. 귀하의 학력은?

- ① 고졸 ② 전문대 재학 및 졸업 ③ 대학교 재학 및 졸업
④ 대학원 재학 이상

4. 월평균 소득은 얼마입니까?

- ① 100만원 이하 ② 100~150만원 ③ 150~200만원 ④ 200~500만원
⑤ 500이상

5. 귀하의 직위는?

- ① 원장 및 관리자 ② 디자이너 5년이상 ③ 초급 디자이너 ④ 스텝

6. 귀하의 총 미용실 경력은?

- ① 1년이하 ② 2년이하 ③ 3년이하 ④ 4년이하 ⑤ 5년이상

[직무교육에 관한사항]

7. 현 근무지에서는 직무교육을 실시하고 있습니까?

- ① 있다 ② 없다

① 1~2회 ② 2~3회 ③ 3~4회 ④ 4회이상 ⑤ 없음

① 강의식 ② 이론과 실습 ③ 시청각 ④ 토의식
⑤ 기타()

① 이론중심의 교육 ② 기술 습득 위주의 교육 ③ 체계화 되지 않은 교육
④ 비전문 강사진의 교육 ⑤ 기타 ()

① 기술의 향상 ② 서비스의 향상 ③ 매출의 향상 ④ 상호간의 신뢰 향상
⑤ 기타 ()

① 5만원미만 ② 5~10만원미만 ③ 10~15만원미만 ④ 20만원이상

① 위탁교육장 ② 자체 교육장 ③ 근무지 ④ 기타 ()

내용	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
14.고객 수의 증가					
15.매출 증가					
16.고객의 반응이 좋아짐					
17.회사 발전에 기여					

[직무교육 만족도]

내용	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
18. 현 근무지에서 실시하는 직무교육에 대해 만족하십니까?					
19. 현재 실시되고 있는 직무교육방법에 만족하십니까?					
20. 현재 실시되고 있는 직무교육이 내가 직무교육을 받고자 하는 목적에 부합하십니까?					

[직무만족도]

내용	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
21. 현재 수행하고 있는 직무에 대해 만족하십니까?					
22. 현 직무에 대해 흥미와 자부심을 가지고 계십니까?					
23. 현재 받고 있는 급여에 대해 만족하십니까?					
24. 현 근무지의 복리후생에 대해서 만족하십니까?					
25. 현 근무지의 승급제도에 대해 합리적이라고 생각하십니까?					
26. 현 근무지에서 직무교육시 필요한 다양한 지원을 받고 계십니까?					
27. 현 근무지의 직원 평가방법에 대하여 만족하십니까?					

[내부고객의 서비스 몰입]

내용	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
28.직무교육후 고개을 대할 때 고객에게 최선을 다하셨습 니까?					
29.직무교육후 시술전 고객과 의 충분한 대화를 하십니까?					
30.직무교육후 고객을 대할 때 최선을 다해 고객을 응대 하십니까?					
31.직무교육후 고객의 입장에 서 성의있게 상담에 응대 합 니까?					
32.직무교육후 신속한 업무처 리를 위해 노력하고 계십니 까?					
33.직무교육후 고객의 불만을 즉시 해결하기 위해 노력 하 십니까?					
34.직무교육후 고객응대 기본 요령을 숙지하고 계십니까?					

- 설문에 참여해 주셔서 대단히 감사드립니다 -

ABSTRACT

Effects of Beauty Industry Employees' Job Training on their Services

- Focus on Employees of Beauty Salon -

Hong, Mi Ra
Major in Hair Design
Dept. of Beauty Art & Design
Graduate School of Arts
Hansung University

1. Background and Purpose of the Study

In the present day, the expression of beauty is developing and growing into the beauty culture based on science with the value of 'Art', and facing unlimited age of keen competition. To follow up with a trend like this, it is needed to be prepared and competitive.

As fast changing as the beauty industry, human resources are heavily valued based on the fact that frequent changes on lots of employees' desire and the need of high-education, high-salary, oversized employees which led to the great need of systematization. Despite the phenomenon like this, however, the studies on tasks of beauty industry have not been done at all, and if we consider the importance of it, the subject needs attention and studies on the side of beauty academic world and practical affairs.

It is vital for beauty industry to understand if it wants to grow, it needs productivity improvement through rational and systematic business management, and it has to focus on achieving organization's goal by effective human resources' management.

Currently, the industry has been trying to achieve external growth and to accomplish it, the job training system played great role of all time. Through this job training, it is difficult to evaluate the effects or related factors on employee's loyalty, job satisfaction, as well as the program's suitability. Studies on job training are currently insufficient and the subject is needed constant attention and studies regarding of its importance. In this sense, it will be very meaningful to evaluate and study effects and factors of job training program on employee's job satisfaction after they went through the program.

This study is designed to analyze and verify effects of job training on beauty industry employees. The specific purposes of this study is followed.

First, it is for shaping theories related to beauty industry's job training through theoretical consideration.

Second, it is to suggest right direction of job training system in the future by analyzing the effects of job training on its service related to the characteristics of beauty industry.

2. Method and Scope of the study

This study was searched for all published studies of aspects of job training implementation and evaluation pertaining to each of the job training. With the basis of this prior studies, this study will prove specific purposes of them through consideration of theories systematically so that we were able to extract related variables, set up the hypothesis, and ran the survey to prove the hypothesis. Because we tried to be realistic on this study, we combined searches of related studies done by others and the survey to be positively verified. The survey of this study were total of 40 questions consisted of

population statistical questions, job training related questions, satisfaction and service question after job training.

The analysis was done by evaluating characteristics of variables in each survey. To verify the hypothesis, we grasped characteristics of population statistics by frequency testing.