



저작자표시-비영리-동일조건변경허락 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원 저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



동일조건변경허락. 귀하가 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공했을 경우에는, 이 저작물과 동일한 이용허락조건하에서만 배포할 수 있습니다.

- 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](#)



석사학위논문

프랜차이즈 피부미용 관리실의 피부미용사  
업무개선에 관한연구

-M사 프랜차이즈 중심으로-



한성대학교 예술대학원

뷰티예술학과

뷰티에스테틱전공

한 송희

석 사 학 위 논 문  
지도교수 김민정

프랜차이즈 피부미용 관리실의 피부미용사  
업무개선에 관한연구

-M사 프랜차이즈 중심으로-

The Study on the Beautician's Working Improvement  
of Franchise Skin Care Shop

- Focus on M Franchise -

2013년 6월 일

한성대학교 예술대학원

뷰티예술학과

뷰티에스테틱전공

한 송 희

석사학위논문  
지도교수 김민정

프랜차이즈 피부미용 관리실의 피부미용사  
업무개선에 관한연구  
-M사 프랜차이즈 중심으로-

The Study on the Beautician's Working Improvement  
of Franchise Skin Care Shop

- Focus on M Franchise -

위 논문을 예술학 석사학위 논문으로 제출함

2013년 6월 일

한성대학교 예술대학원

뷰티예술학과

뷰티에스테틱전공

한 송희

한송희의 예술학 석사학위논문을 인준함

2013년 6월 일

심사위원장 \_\_\_\_\_ 인

심사위원 \_\_\_\_\_ 인

심사위원 \_\_\_\_\_ 인

# 국 문 초 록

## 프랜차이즈 피부미용 관리실의 피부미용사 업무개선에 관한연구 -M사 프랜차이즈 중심으로-

한성대학교 예술대학원  
뷰티예술학과  
뷰티에스테틱전공  
한 송 희

본 연구는 프랜차이즈 피부미용 관리실의 종사자들을 대상으로 프랜차이즈 피부미용 관리실 업무의 만족도 및 불만족 요인을 조사하여, 개선 방안을 제시하고 업무개선이 관리사들에게 미치는 영향을 연구하여 프랜차이즈 피부미용 관리실의 고질적인 문제인 인력관리와 업무 생산성 향상에 기여할 수 있는 기초자료를 제공하고자 하는데 목적이 있다.

본 연구는 전국에 위치하고 있는 M사 프랜차이즈에 근무를 하고 있는 피부 미용사 324명을 대상으로 업무형태, 미용 보수교육 여부, 근무형태 만족도, 근무환경 만족도, 근무환경 목적 및 개선할 점, 건강상 특성에 대한 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 연구 대상자의 업무형태에서 직급과 월수입에서 집단 간 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈고, 근무연수, 1일 평균 근무시간, 주당 평균 근무시간, 1일 평균 관리고객, 휴식시간, 근무 시 식사시간, 직원 수 등의 문항에서 집단 간에 차이는 있었지만 모든 문항에서 통계적인 유의미한 차이는 나타나

지 않았다.

둘째, 연구 대상자의 미용 보수교육 여부 전체적으로 ‘받고 있지 않다’ 113명(34.9%), ‘연중 2회’ 65명(20.1%), ‘연중 4회’ 55명(17.0%), ‘연중 1회’ 54명(16.7%), ‘연중 3회’ 37명(11.4%) 순으로 나타나 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다. 보수교육이 싫은 이유로는 전체적으로 ‘시간적 여유가 없어서’ 196명(60.5%), ‘기타’ 48명(14.8%), ‘업무량이 많아서’ 38명(11.7%), ‘귀찮아서’ 27명(8.3%), ‘비용이 비싸서’ 15명(4.6%) 순으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다.

셋째, 근무형태 만족도에서 비전 여부, 하는 일에 대한 흥미, 직장생활 만족, 직장생활 불만족 사유, 현재의 직장 갖고 싶지 않은 이유, 직장 내 미용 인의 보수, 체인샵 근무만족도, 체인샵 불만족 사유 등의 문항에서 집단 간 차이는 있었지만 모든 문항에서 통계적으로 유의미한 차이는 없었다.

넷째, 근무환경 만족도에서 휴게시설 및 휴식 공간, 승진 기회, 능력 및 기술개발기회 등의 문항에서는 집단 간 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈고, 복지 후생제도 문제, 직장 내 작업환경, 체인샵에 근무하게 된 동기, 출퇴근 시간 등의 문항에서는 집단 간 차이는 있었지만 통계적으로 유의미한 차이는 없었다.

다섯째, 근무환경 목적 및 개선할 점에서 직장 내 실력 향상 여부, 근무여건에 따른 이직 여부, 목표 여부 등의 문항에서는 집단 간 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈고, 직장에 다니는 목적과 직장 내 개선할 점 등의 문항에서는 집단 간 차이는 있었지만 통계적으로 유의미한 차이는 없었다.

여섯 번째, 건강상 특성 및 기타 특성 중 음주 여부에서 전체적으로 ‘예’ 239명(73.8%), ‘아니오’ 85명(26.2%)으로 나타났고, 음주 횟수는 ‘주1~2회’ 121명(50.4%), ‘한달에 1~2회’ 63명(26.3%)로 음주를 하는 것으로 나타났다.

운동실시 여부에서 ‘예’ 105명(32.4%), ‘아니오’ 219명(67.6%)으로 나타났고, 운동시간은 ‘30분 미만’ 120명(50.4%)으로 가장 많았다. 음주 여부, 음주 횟수, 운동실시 여부, 평균 운동시간, 주로 실시하는 운동 등의 문항에서 집단 간 차이는 있었지만 통계적으로 유의미한 차이는 없었다.

일곱 번째, 건강상 문제점과 스트레스 정도에서 전체적으로 ‘근골격계’ 136명(42.0%), ‘없다’ 87명(26.9%), ‘소화기능’ 61명(18.8%) 순으로 나타났고, 스트레스 정도에서는 ‘10~20%’ 110명(34.0%), ‘30~40%’ 82명(25.3%), ‘없음’ 64명(19.8%) 순으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다.

여덟 번째, 결혼 여부에 따른 비전, 직장생활 만족, 작업환경 간 상관관계에서 직장생활 만족이 비전과 작업환경에 따라 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

이상의 결과를 종합해 볼 때 프랜차이즈 피부미용 관리실 미용사의 업무 개선에서 상대적으로 많은 근무시간과 적은 급여, 후생 복지제도의 결여로 인해 미용 보수교육을 받기 싫은 이유로 나타났고, 현재 다른 직장보다 보수나 근무여건이 더 좋은 곳으로 옮기고 싶어 하는 것으로 나타났다.

또한 직장에서 불만족 이유로 다른 직업에 비해 많은 근무시간(업무량) 일을 하지만 상대적으로 적은 급여문제(상여금, 수당)로 인해 업무 개선에도 효율성이 떨어지는 것을 알 수 있었으며, 많은 근무시간(업무량)과 상대적으로 적은 급여문제(상여금, 수당)에도 근무를 하는 것은 일에 대한 흥미와 비전이 있다고 생각하기 때문인 것으로 나타났다. 따라서 근무자들의 직무 만족도를 높이려면 근무시간에 비례하고 업무에 합당한 대우를 해주기 위한 본사와 체인점간의 원활한 소통과 복지제도의 개선을 위한 다방면의 노력이 필요할 것이다. 이런 노력과 변화의 움직임은 관리사들의 업무능력 향상은 물론 더 나아가 피부미용업계의 발전을 도모하는데 도움이 될 것으로 사료된다.

#### 【주요어】 프랜차이즈, 근골격계, 피부 미용, 소화기능

# 목 차

제 1 장 서 론 .....	1
제 1 절 연구의 필요성 .....	1
제 2 절 연구의 목적 .....	3
제 2 장 이론적 배경 .....	4
제 1 절 프랜차이즈 .....	4
1. 프랜차이즈의 정의 .....	4
2. 프랜차이즈의 특징 .....	5
3. 프랜차이즈 산업의 장점과 단점 .....	6
제 2 절 피부, 비만 프랜차이즈 .....	10
제 3 절 에스테틱 프랜차이즈의 현황 .....	11
1. 에스테틱 시장 현황 .....	11
2. 에스테틱 프랜차이즈의 변화 .....	12
3. 화장품업계의 에스테틱 시장 진출 .....	13
제 4 절 직무 만족의 개념 .....	14
1. 직무만족의 개념 .....	14
2. 직무만족의 개념에 대한 선행연구 .....	15
제 5 절 직무만족의 요인 .....	18
1. 직무만족 요인 이론 .....	18
2. 직무만족의 선행연구 .....	21
제 6 절 피부미용 .....	25
1. 피부미용의 개념 .....	25
2. 피부미용의 역사 .....	26

제 3 장 연구방법 및 연구도구 .....	30
제 1 절 연구 대상 및 방법 .....	30
제 2 절 자료처리 및 분석방법 .....	30
 제 4 장 연구결과 .....	32
 제 1 절 연구 대상자들의 특성 .....	32
1. 일반적 특성 .....	32
2. 결혼여부에 따른 업무형태 .....	34
3. 결혼여부에 따른 미용 보수교육 여부 .....	38
4. 결혼여부에 따른 근무형태 만족도 .....	39
5. 결혼여부에 따른 근무 환경 만족도 .....	43
6. 결혼여부에 따른 근무환경 및 목적, 개선할 점 .....	47
7. 결혼여부에 따른 건강상 특성 및 기타 특성 .....	50
8. 결혼여부에 따른 비전, 만족도, 작업환경간 상관관계 .....	53
9. 결혼여부에 따른 회귀분석 .....	54
제 2 절 근무처에 따른 특성 .....	55
1. 근무처에 따른 업무형태 .....	55
2. 근무처에 따른 미용보수 교육여부 .....	60
3. 근무처에 따른 근무형태 만족도 .....	62
4. 근무처에 따른 근무환경 및 만족도 .....	66
5. 근무처에 따른 근무환경 및 목적, 개선할점 .....	70
6. 근무처에 따른 건강상 특성 및 기타 특성 .....	73
7. 근무처에 따른 비전, 만족도, 작업환경간 상관관계 .....	77
8. 근무처에 따른 회귀분석 .....	78
 제 5 장 고 칠 .....	79
제 6 장 결론 및 제언 .....	83

【참고문헌】	.....	86
【부 록】	.....	91
ABS TRACT	.....	99



## 【 표 목 차 】

[표 1] 국제 프랜차이즈 협회(IFA) 정의 .....	5
[표 2] 프랜차이즈 특징 .....	6
[표 3] 연구 대상자의 일반적인 특성 .....	33
[표 4] 결혼여부에 따른 업무형태 .....	37
[표 5] 미용보수교육여부 .....	38
[표 6] 근무형태만족도 .....	42
[표 7] 근무환경만족도 .....	46
[표 8] 근무환경 및 목적, 개선할 점 .....	49
[표 9] 건강상 특성 및 기타 특성 .....	52
[표 10] 결혼 여부에 따른 비전, 직장생활 만족, 작업환경 간 상관관계 분석 .....	53
[표 11] 결혼 여부에 근무형태 만족도에 따른 회귀분석 결과 .....	54
[표 12] 업무형태 .....	59
[표 13] 미용 보수교육 여부 .....	61
[표 14] 근무형태 만족도 .....	65
[표 15] 근무환경 만족도 .....	69
[표 16] 근무환경 및 목적, 개선할 점 .....	72
[표 17] 건강상 특성 및 기타 특성 .....	76
[표 18] 근무처에 따른 비전, 직장생활 만족, 작업환경 간 상관관계분석 .....	77
[표 19] 근무형태 만족도에 따른 회귀분석 결과 .....	78

# 제 1 장 서 론

## 제 1 절 연구의 필요성

현대의 삶은 신체의 건강과 정신적 여유를 지향한다. 과거에는 앞만 보고 일해오며 자기 자신에게 소홀한 면이 많았으나 현재는 자신을 아끼며 자신을 위해 시간이나 돈을 투자하는 사람들이 많아졌다. 그로 인해 건강과 환경을 강조하는 웰빙 상품과 그와 관련된 서비스나 직업들이 트렌드화 되어 자리잡기 시작하였다. 외식업, 유통업, 서비스업 등의 다양한 웰빙 관련 업종들이 급증하고 있으며, 그 중 스파, 테라피, 대체의학과 관련된 피부 관리 산업도 미래의 뜨는 직업으로 각광받기 시작했다.

실제로 중앙 고용 정보원이 발표한 “2013년 주요 유망 직업”을 발표<sup>1)</sup>했는데, 6개 분야의 유망직종 중 개인서비스 관련직에 피부미용 및 체형 관리업이 포함되었다. 이것은 아름다움과 웰빙에 대한 관심이 고조되어 있고, 핵가족 및 여성의 사회 참여 증가로 인해 그 관련 범위가 넓혀진다는 것으로 전망할 수 있다. 그럼에도 불구하고 피부미용 업계의 고질적인 문제점인 낮은 직업의식과 피부 관리업계 종사자의 경우 갖은 이직문제로 인해, 피부미용업이 현재까지도 일반인들에게 수준 낮은 직업군으로 인식되어왔다. 그러나 최근 피부관리실도 대형화, 고급화되고 있으며, 다양한 경로의 피부관리실이 오픈되어, 비교적 피부관리사의 선택의 폭이 커지면서, 피부관리 업계 종사자들의 직업의식과 만족도 또한 변화되리라 추측되지만, 피부 관리 경영자들이 인적자원에 대한 중요성을 무시함으로 인해 유능한 인적자원의 이직현상으로 인해 서비스의 질이 떨어지고, 고객이 감소함에 따라 경영악화까지 초래하게 되는 경우도 많으며, 이러한 상황에서 피부 관리사들은 직무 불만족 상황에서 여러 사업장을 옮겨 다니는 이직률이 높아지고, 근무 연차에 비해 기술적인 실력이 부족한 피부관리사들이 늘어나고 있으며, 그 중 많은 수의 피부관리사들이 환경과 경제 문제로 다른 업종으로 전환하는 경우가 많다. 요즘은 프랜차이즈 피부 관리실이 늘어나면서 피부관리사들이 취업할 곳의 선택의 폭이 넓어졌다. 그 결과 관리사들이 한곳에 머무르지 않고 여러 프랜차이

1) 한국고용정보원, 『직업정보-2013한국직업전망』.

즈관리실이나 다른 관리실로 이직하는 일도 더 많아졌다. 피부관리사들의 안정된 정착을 위해서는 각 관리실에서의 직원들에 대한 업무개선을 위한 부단한 노력이 필요하며, 지속적인 직원교육과 직업의식 함양에 힘써야 할 것이다. 이런 부단한 관리로 직원의 안정적인 정착이 이루어진다면 고객들에 대한 서비스 품질 또한 상승할 것이다.

조직의 목표를 원활하게 달성하기 위해서는 조직 구성원의 직무만족도를 높여주어야 한다. 직무만족이 조직의 목표를 달성하는데 있어서 중요시 되는 것은 조직 구성원 자신이 속한 조직에 대한 호의적인 태도를 지니게 함으로써 조직의 성과를 기대할 수 있기 때문이다. 개인적인 측면에서도 직무에 대한 만족감을 얻음으로 인해 대다수의 직원들이 삶의 기쁨을 맛볼 수 있을 것이다. 이러한 삶의 기쁨은 정신적 육체적으로도 긍정적인 효과를 주게 된다. 조직적인 측면에서는 자신의 직무에 만족하고 있는 사람은 조직외부에서 뿐만 아니라 조직내부에서도 원만한 인간관계를 추진해 나가며, 자기가 맡은 직무에 대하여 높은 만족감을 갖게 되면 근무의욕이 향상되어 이직률과 결근율이 감소되기 때문에 직무성과를 높일 수 있다. 또 직무에 만족하게 되면 조직에 호의를 가지게 되기 때문에 직무성과를 높일 수 있다. 또 직무에 만족하게 되면 조직에 호의를 가지게 되기 때문에 조직 활동의 합법성과 목적이 고양되며 행복한 조직구성원이 그렇지 못한 사람들보다는 효율적이고 혁신적이고 사려 깊을 것이다.

늘어가는 프랜차이즈 피부 관리실은 향후 몇 년 뒤에는 포화상태가 될 것이며, 그때는 지금보다 더 경쟁이 치열해지고 관리사들에 대한 중요성이 더 커질 것이다. 일반관리실과는 다르게 프랜차이즈형 관리실은 본사와의 끊임없는 연계와 간섭 등으로 인해 지점장과 직원들 사이에서도 적지 않은 문제가 발생할 수도 있다. 그래서 프랜차이즈관리실에서의 근무가 일반관리실에서의 근무와 어떤 차이가 있는지, 어떤 장·단점이 있는지 파악하고, 그 장점을 살리고 단점을 보완하여 관리사들의 업무만족도를 올려 서비스의 질을 높인다면 기존의 프랜차이즈관리실에 대한 불만과 편견이 줄어들 것이다. 급속도로 다양화되는 피부 미용업, 그 속에 프랜차이즈형태의 관리실이 늘면서 점점 대형화 되는 가운데, 안정적인 직원관리와 서비스를 위해서는 프랜차이즈관리실의 특성과 근무 실태를 조사하고, 직원들의 업무 만족도를 조사하여 앞으로 피부미용관리실들이 나아갈 방향을 제

시하는 것이 이번 연구에서 중요한 과제이다.

## 제 2 절 연구의 목적

이번 연구는 프랜차이즈 피부미용관리실의 종사자들을 대상으로 프랜차이즈관리 실에서의 업무만족도와 현재의 불만족 요인을 연구하고, 개선 방안을 제시하여 업무개선이 관리사들에게 어떤 영향을 미치는지 조사하여 프랜차이즈 에스테틱의 고질적인 문제인 인력관리와 업무 생산성 향상에 기여할 수 있는 기초자료 및 시사점을 제공하고자 한다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째. 인구통계학적 특성과 직업 만족도에 관해 연구한다.

둘째. 직업성 교육관련 업무를 조사분석하여 본 연구의 기초 자료로 삼는다.

셋째. 근무형태를 조사하고 그에 따른 업무개선 요인을 찾는다.

넷째. 프랜차이즈 종사자들의 불만족 요인을 조사하여 직업 만족 요인과 업무개선 요인을 분석한다.

## 제 2 장 이론적 배경

### 제 1 절 프랜차이즈(Franchise)

#### 1. 프랜차이즈(Franchise)의 정의

프랜차이즈(Franchise)라는 말은 프랑스어의 Franc와 Francher로 ‘자유를 준다’는 의미로 중세 가톨릭 교회가 세금을 징수하는 관리에게 일정한 뜻은 관리 자신이 갖고 나머지는 교황에게 납부하는 것에서 기인한 것이 일반적이다.

프랜차이즈 비즈니스 개념을 최초로 도입한 기업은 1860년대 미국의 싱거 재봉틀 회사(Singer Sewing Machine Co)가 자사제품의 판매에 도입한 것이 시초로, 후에 1898년에는 자동차회사인 제너럴 모터스(General Motors) 등이 탄생하게 되었다.<sup>2)</sup>

프랜차이즈란 상호, 특허상품, 노하우(Know-how)를 소유한 자가 계약을 통해 사람에게 상표의 사용권과 제품의 판매권, 기술, 상권분석, 점포디스플레이, 관계자 훈련 및 교육지도 등을 제공받는 것을 프랜차이지(Franchisee)라고 하는데 보통 가맹점으로 표현된다.<sup>3)</sup>

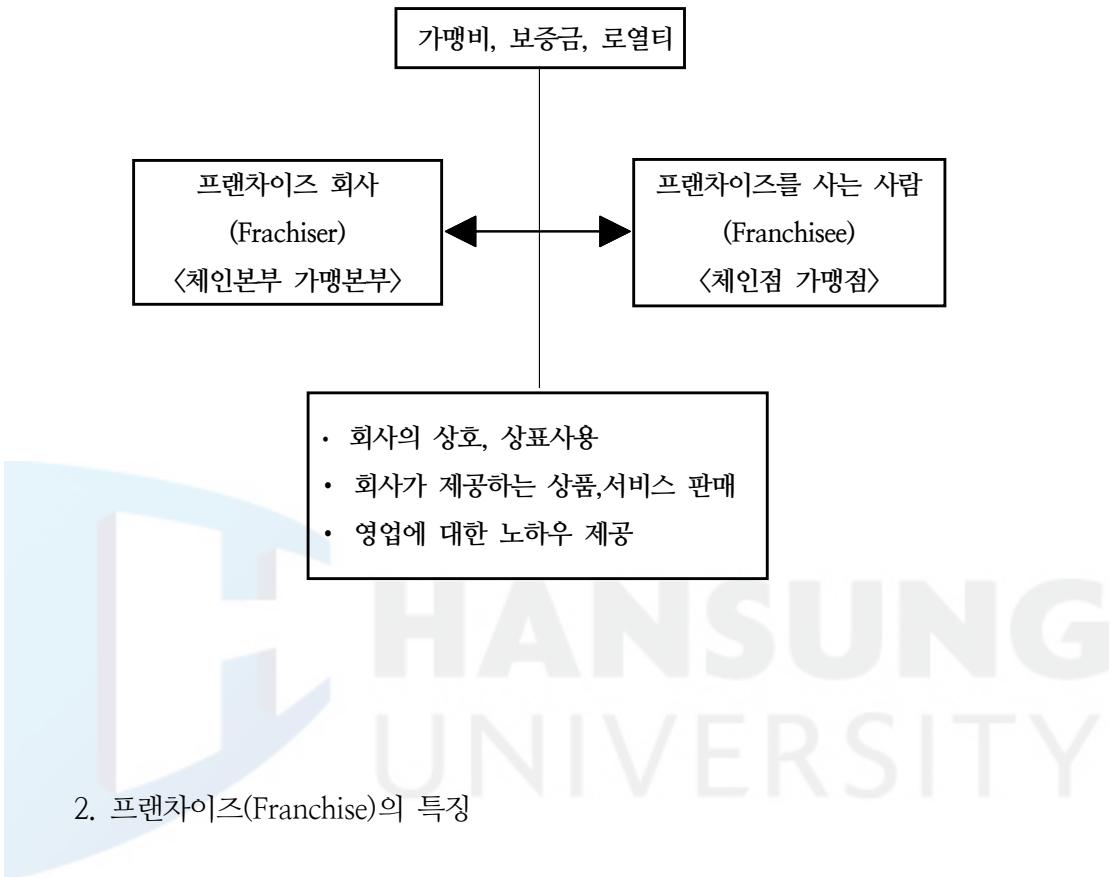
국제프랜차이즈협회(International Franchise Association : IFA)의 개념정의에 따르면 “프랜차이즈 제도란 가맹본부와 가맹점 사이의 계약관계로서 가맹본부는 노하우와 훈련 등의 분야에서 가맹점사업에 체계적인 관심을 제공하거나 유지하여야 하며, 가맹점은 가맹본부가 소유하거나 통제하는 공통된 상호, 형식 및 절차를 이용하여 사업을 영위하거나 그 사업에 자신의 재원으로 상당한 자본을 투자하는 것”이라고 정의하고 있다.<sup>4)</sup>

2) 김종길, 「Franchiser와 Franchisee의 갈등관리와 성과에 미치는 영향」, 동아대학교 석사논문, 2004, p.34.

3) 장영선, 「미용프랜차이즈 시장 분석에 관한 연구」, 숙명여대 원격대학원 석사논문, 2007, p.18.

4) 장력, 「프랜차이즈 사업모델 개발에 관한 연구」, 우석대학교 석사논문, 2012, p.4.

[표1] 국제 프랜차이즈 협회(IFA) 정의



## 2. 프랜차이즈(Franchise)의 특징

프랜차이즈(Franchise)의 정의에서 살펴 본 바와 같이 프랜차이즈는 본부가 계약에 의해 시장을 절제하는 형태의 유통경로라 할 수 있으며, 이러한 프랜차이즈의 본질적 특성은 자본을 달리하는 독립적인 사업자간에 계약에 의해 기능을 분담하고 상호 협력함으로써 직영점과 같은 효과를 얻는 데 있다.<sup>5)</sup>

한국 프랜차이즈 협회는 다음과 <표2>같이 프랜차이즈 특징을 5가지로 구분하고 있다.

[표2] 프랜차이즈 특징

5) 『한국 프랜차이즈 현황 그리고 환경변화 추세와 미래』, 2010.8.18.

특 성	내 용
가맹점의 독립성	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 가맹본부와 가맹점의 자율성 인정</li> <li>- 독립된 이윤의 흐름 보장</li> <li>- 거래의 빈도가 일반적으로 낮음</li> </ul>
제품의 동질성	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 소비자들이 전체 프로그램을 동질적으로 인식하므로 마케팅 활동에서 얻어지는 효과가 일반적 기업보다 훨씬 높음</li> </ul>
협동성과 공동성	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 변화에 맞는 마케팅 프로그램이나 교육 프로그램의 개발 노력</li> </ul>
불확실성의 감소	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 각 지역의 가맹점을 모집</li> <li>- 영업활동의 허가로 정보 부족에서 생기는 불확실성 감소</li> </ul>
소자본 창업	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 가맹점들이 자신의 이익을 위해 노력</li> </ul>

### 3. 프랜차이즈 산업의 장점과 단점

가맹본부 측면, 가맹점 측면, 소비자 측면에서 각기 장점과 단점을 잘 이해하는 것이 프랜차이즈 산업을 이해하는 첫 걸음이 될 것이다.

#### 1) 프랜차이저(Franchiser) 의 입장

프랜차이저 입장에서 장점은 가맹점이 자본을 공급하는 형태이므로 초기 본사는 적은 자본으로 사업을 확장시킬 수 있고 또한 다른 목적에 자본을 투자할 수도 있다. 소기업의 프랜차이즈 루트를 통해 확장을 함으로써 구매에 있어서 규모의 경제를 빨리 달성할 수 있다. 노사관계에 있어서 직영점 운영 시에는 노사 전문가를 고용해야 하지만 가맹점 운영 시에는 각각 가맹점들이 고용자들을 조달할 수 있는 장점이 있다.

프랜차이저 입장에서 단점은 가맹점보다 직영점을 운영할 때 얻을 수 있는 이점을 상실하는 것으로 직영점이 가맹점보다 모기업에 더 많은 수익을 가져다 주는 것과 수직으로 통합된 체인인기 때문에 피드백이 쉬워 인사관리의 개발을 쉽게 해주는 것을 잃는 것이다. 또한, 점포 관리자에게 융통성이 부여되기 때문에 통제

가 용이하고 판매 전략의 변화로 잠재시장을 시험할 수 있고 어떤 방향으로든지 정책변화가 가능한 것을 하지 못하는 기회의 손실이다. 직영점 운영 시 소비자에 대한 시장조사, 전산화, 중앙 회계같은 모든 서비스에 소요되는 비용이 프랜차이즈 체인보다 적은데 이것을 효과적으로 이용할 수 없다는 것이 단점이라 할 수 있다.<sup>6)</sup>

## 2) 프랜차이지(Franchisee)의 입장

프랜차이지(Franchisee) 입장에서 장점으로는 경영의 극대화로 새로운 경영을 하는 경영주에게 제일 위험부담이 되는 것이 새로운 상품의 개발과 고객에게 상품과 서비스에 대한 좋은 인식을 심어주는 것인데, 이것을 프랜차이징( Franchising ) 함으로써 상품에 대한 개발과 교육 및 제반 업무에 대한 협조 및 보조를 받으므로 처음 사업을 시작하는 사람들에게 위험부담을 줄일 수 있고 고객을 확보할 수 있다. 또한 프랜차이저(Franchiser)에게 영업개시에 필요한 지역 선택, 건축, 상품구입, 부대시설 설비, 장비 구입, 경영, 광고, 상품 개발, 지속적인 업무 보조를 받음으로써 성공의 기회를 높이고 투자 가치를 높일 수 있다. 또한, 중요한 것은 표준화된 상품 및 질 좋은 서비스를 고객에게 제공해 줄 수 있다.

프랜차이즈 산업에 가입한다는 것은 고객으로부터 일종의 신용을 확보한다는 뜻이다. 고객은 처음 대하는 상품보다 이를 있고 안전한 곳에서 상품을 구입하고 싶은 기본 욕구가 있다. 특히 음식의 경우엔 더 신선하고 영양가가 높은 상품을 요구하게 되는데 프랜차이즈는 위와 같은 문제를 해결해 준다. 또한 필요한 제반 투자비용을 프랜차이즈에 가입함으로써 은행이나 다른 형태의 투자기관 또는 금융기관으로부터 별 어려움 없이 보조를 받을 수 있다.

다음은 문제를 극소화시킬 수 있는 측면에서 다음과 같은 단점이 있다. 구속 또는 제한된 자율성으로 프랜차이즈 계약을 체결하면서부터 경영에 대한 노하우를 받게 되지만 그와 동시에 통제도 받게 된다. 왜냐하면 다른 모든 계약에서도 그

6) 이강원, 「프랜차이즈 시스템의 이해와 성공 요소 중 프랜차이즈 시스템의 이점과 결점, 월간 창업&프랜차이즈」 국내학술기사, 2003, pp.124-126.

런 것처럼 프랜차이즈 계약에서도 프랜차이저(Franchiser)에게 유리하게 되어 있다. 일정한 지역 내에서 만이 영업을 할 수 있고, 프랜차이지(Franchisee)가 그 지역 특성에 맞게 상품을 개발하고 싶어도 본사의 허락을 받아야 상품 판매를 할 수 있는 제한이 있다.

지역마다 시장이 다소 다르므로 본사를 통한 일괄적인 판촉(광고) 활동이 별로 효과를 가져오지 못할지라도 가맹점은 일정한 판촉비를 내야 하므로 불필요한 지출을 해야 할 때가 있다. 지나친 기대는 새로 영업을 시작하는 프랜차이지(Franchisee)에겐 프랜차이저(Franchiser)가 정신적 지주임에 틀림이 없다. 그러나 지나친 기대는 순간적인 위기 재정 및 의사 결정에 있어서 신속성을 저하시킬 수 있고 판단력을 흐리게 할 수 있다.<sup>7)</sup>

단점을 담고 있긴 하지만 프랜차이즈 산업에 대한 위상과 역할이 국내뿐 아니라 해외진출도 활발해 지면서 로열티와 영업수익 등으로 프랜차이즈 산업의 수출 효과가 기대되고 있다.

### 3) 소비자 입장

프랜차이즈 계약으로 인하여 우수한 경영 방법을 개발한 기업이 본부가 됨으로써 그 노하우가 일반인에게 개방되어 소비자에게는 다음과 같은 이점이 생긴다.

가. 서비스의 제공수준이 상승한다.

나. 본부에 의해 연구되고 표준화된 균질의 서비스와 상표를 공급받을 수 있다.

다. 염가의 상품을 제공받을 수 있다.

라. 규모의 이익 실현으로 가격과 질적인 면에서 효율적인 서비스를 제공받을 수 있다.

한편, 본부의 힘이 강력하게 작용하면 가맹점주가 불리한 입장에 놓여 가격과 서비스 면에서 소비자에게 불리한 입장이 될 수 있고 악용자의 발생으로 서류상의 부실 발생이 염려된다. 또한 본부와 가맹점간의 영업상의 책임 소재가 불분명한 경우 소비자가 보상을 받을 수 있는 호소처가 불분명해진다.<sup>8)</sup>

7) 이강원, 전계논문, pp.126-127.

8) 김중효, 「한별의 신지식재산권-프랜차이즈의 특성과 동 시스템의 장단점에 관한 연구」, 『특허정보』, 제31호. 1995, p.40.

한편, 위와 같은 장점, 단점은 모든 프랜차이즈 거래에 해당하는 것도 아니고 형태별로 다르게 나타날 수 있다. 그렇지만 이러한 단순한 비교보다는 가맹본부과 가맹점은 상호 독립적인 상인이면서도 각자의 사업이 상대방의 사업의 성과에 의해 좌우된다는 사실을 유의하여 동반자적 인식을 가지고 긴밀하게 협력해야 한다는 점이 중요하다.



## 제 2 절 피부, 비만 프랜차이즈

1980년대 말부터 다이어트와 건강에 대한 욕구가 일어나면서 여성들에게 보편화된 ‘살과의 전쟁’은 피부 관리와 비만관리의 형태가 결합된 피부비만 관리실을 탄생시켰다. 피부 관리와 썬텐, 비만관리, 예비신부들의 메이크업 등을 주로 하고 있다. 1995년에는 외모에 관심이 많지만 해결할 장이 없었던 신세대 남성들의 잠재적 소비욕구를 충족시킨 남성 전용 피부 관리실이 여의도에 등장하기도 했다. 프랜차이즈 피부, 비만 관리실은 할인마트 등 주요 상권지역에 개설을 하고 대중화된 마케팅을 활용하면서 점차 확대되는 추세이며, 최근에는 고가정책으로 선회하는 중이다.<sup>9)</sup>



---

9) MNB, 『2천억 시장, 피부 관리업』, 2008. 9. 4.

## 제 3 절 에스테틱 프랜차이즈의 현황

### 1. 에스테틱 시장 현황

피부관리사는 1981년 국내에 처음 등장한 이후 현재까지 30만 여명의 피부 관리사와 15만 여개의 피부 관리실이 전국에서 영업을 하고 있다.<sup>10)</sup> 2000년 이후 피부미용 창업시장은 양적 외적으로 우후죽순이라는 표현이 적합할 정도로 포화상태에 이르렀으나, 2007년 후반부터 2008년 상반기까지 주춤한 상태이다.

이는 피부미용 국가자격증 도입 발표로 관망의 이유도 있지만, 소자본 창업시장인 피부미용은 미취업자나 주부들의 대거 유입과 브랜드의 생명주기 단축으로 부실 프랜차이즈가 넘어 가는 등 피부미용 창업자들의 피해로 인한 결과이기도 하다.

그러나 경기 불황임에도 불구하고 합리적, 편의적, 전문적이라는 아이콘과 맞물려 여성 창업자들의 꾸준한 관심사로도 떠오르며, 뷰티시장의 블루오션으로 자리매김하고 있다.<sup>11)</sup>

#### 1) 국내의 피부미용 시장규모

2007년도 피부미용 시장규모는 약 1조 6천억이 넘는 것으로 산출되었으며, 향후 약 11조의 시장성을 보이고 있다. 그리고 피부미용업소 수는 약 17,979개로 점점 늘어나는 추세이다.

피부미용 산업시장은 세계적으로 뷰티 서비스산업의 중심으로 자리매김하는 움직임을 보이고 있다. 뷰티와 연관된 제품이나 관련 산업은 한해가 다르게 증가추세를 보이는데, 위축되어진 전문분야의 제도적인 뒷받침이 더 높은 성장률을 갖게 할 것이다.

2010년 진흥원 발표 자료에 의하면 국내 뷰티산업 시장은 2005년 3조4030억원

10) 조화영, 「메디컬 에스테틱과 피부 관리실 이용 현황에 대한 상호 인식 연구」, 남부대학교 교육대학원 미용교육전공 석사논문, 2011, p. 5.

11) 이데일리, 『피부미용 춘추전국시대』, 성은경, 2008.12.11.

에서 2008년 4조5068억원으로 3년 만에 32% 성장했다"며 이같이 전망했다. 뷰티산업이 이대로 성장해 나간다면 2013년에는 6조8852억원 규모로 커져 5조2000억원에 달할 전망인 국내 화장품 생산 규모를 추월할 것으로 예상했다. 특히 뷰티산업 성장에 따라 매년 6000~8000명의 신규 일자리가 창출돼 2013년에는 뷰티산업 종사자가 9만8000여명에 이를 것으로 추산했다.<sup>12)</sup>

최근 몇 년간 한국방문 관광객의 미용서비스 이용이 증가하면서 앞으로 뷰티산업의 성장 가능성은 높다고 하겠다.<sup>13)</sup>

## 2. 에스테틱 프랜차이즈의 변화

현재 에스테틱 프랜차이즈가 대중화를 넘어 스파를 접목한 프리미어화를 추구하는 등 새로운 도약기를 맞고 있다.<sup>14)</sup> 2000년대 중반부터 국내 시장에 등장한 에스테틱샵은 사회 전반적으로 뿐만 아니라 웰빙 트랜드와 외모를 중시하는 사회 분위기를 타고 급성장 중이다. 특히 2008년도에 피부미용 국가기술자격제도가 본격 시행되면서 피부 미용업이 제도권 영역으로 편입된 데다 정부의 뷰티산업 지원정책도 잇따라 앞으로 큰 폭의 성장이 기대된다.<sup>15)</sup>

이에 에스테틱 프랜차이즈 기업들은 본사가 운영하는 아카데미를 통해 전문 에스테틱션을 배출해 가맹점에 투입하는 등 전문성을 높이는 동시에 피부관리 서비스 가격대를 낮추는 방법으로 에스테틱 대중화를 주도하는 모습이다. 특히 최근 들어서는 고소득층을 겨냥해 서비스와 가격대를 차별화한 프리미엄 프로그램으로 백화점, 대형마트 등 신유통에 진출하는 기업도 증가하는 추세다. 또한 독자적인 피부관리 화장품과 에스테틱 프로그램으로 중국 등 동남아 시장에 진출하는 기업도 증가하고 있어 시장 규모는 더욱 확대될 전망이다.<sup>16)</sup>

12) 한국경제신문, 해어·피부 등 뷰티산업 3년 후 7조 시장, 정종호, 2010.10.1.

13) 한국경제신문, 깃발 관광시대는 갔다. 이야기를 보여줘라, 조일훈, 2010.1.8.

14) 동아일보, 날씬한 몸매에 편안함을 더하자, 허진석, 2005.4.25.

15) 국민일보, 복지부 주최, '뷰티인의 밤' 열려, 장윤형, 2011.11.21.

16) 서울경제, 닥터 화장품 '불황이 오히려 기회, 심희정, 2012.6.17.

### 3. 화장품업계의 에스테틱 시장 진출

화장품사들의 에스테틱 샵 시장 진출이 가속화 되고 있다.

에스테틱샵으로 자사 화장품 판매에 대한 높은 시너지 효과가 가장 큰 장점이지만 2008년 말부터 에스테틱 관리사 자격증이 국가자격증으로 바뀌면서 인증 받은 관리사들의 배출이 늘어나고 국가에서도 에스테틱을 관광산업화 한다는 전력을 갖고 있어 시장 성장 잠재력이 크기 때문이다. 이에 따라 K사, KK사 등은 시장 선점을 위한 매장확대를 본격화하고 있고 A사 등 대기업들도 시장 진출을 위해 발걸음을 내디딘다.

에스테틱 관리실 시장 진출을 가장 먼저 모색한 K사는 제2의 성장 동력을 에스테틱관리실에서 마련한다는 전략아래 2007년 대중적인 프랜차이즈 에스테틱관리실인 ‘MP’를 인수한 이후 꾸준한 사업 성장으로 좋은 반응을 보이고 있고, 국제 자격증을 소지한 전문 교수진의 강의와 체계적인 교육으로 실전 활용이 가능한 피부미용 핵심 기술을 전수해 뷰티 테라피스트를 길러내고 있다. 17)

소득수준향상으로 에스테틱관리실 시장이 최근들어 기업화 하고 있으며, 특히 한국의 화장품 기술개발력이 세계적인 수준에 있어 에스테틱 관리실 역시 관광 산업화 할 경우 발전 가능성이 크게 높아졌다.

---

17) 파이낸셜 뉴스, 코리아나 아미아 인수, 전문 에스테틱 제품 개발, 2007.3.28, 고은경, 화장품업계 피부관리실 늘린다, 박신영, 2008.9.5.

## 제 4 절 직무 만족의 개념

### 1. 직무 만족의 개념

직무만족(job satisfaction)이란 직무에 대한 태도의 하나로서 “자신의 직무생활에 대해 긍정적인 감정을 가진 개인의 심리상태”(신유근, 1999)라고 할 수 있다. 이러한 정의에 대해서는 학자들에 따라서 다소간의 차이가 있지만 대체로 직무만족의 정의는 다음과 같다.<sup>18)</sup>

첫째, 직무에 대한 정서적 반응이며, 둘째, 욕구와 가치의 상대적 격차에 대한 인식이란 공통점을 가지고 있다. 또한 직무만족은 다차원적인 개념으로 가장 널리 알려진 분류는 직무만족을 내재적 만족(internal satisfaction)과 외재적 만족(external satisfaction)으로 구분 한 것으로 내적 만족은 직무의 난이도, 도전감, 중요성, 다양성, 책임 등 직무 그 자체의 내재적 가치가 주는 만족감이며 외재적 만족은 보상, 작업환경, 직무와 관련된 승진 등 직무수행의 결과에 따라 직무 외적으로 부여된 보상가치에 대한 만족을 의미한다.

그러나 직무만족의 이론화에 대한 문제점을 지적한 사람도 있다.

Schwab와 Cummings에 따르면, 첫째, 직무의 의미가 협의로 욕구 박탈의미로 쓰이는지, 아니면 광의로 능동적 의미로 쓰이는 분명치 않고, 둘째, 욕구 박탈감이든 능동적 의미든 그 대상물이 무엇인지 명확하지 않으며, 셋째, 타직 무조건과 관계 하에 만족이 이루어지는 것인지, 아니면 타직 무조건과 관계없이 이루어지는 것인지 명확하지 않다는 문제점을 지적하였다. 그러나 대체로 직무만족은 외재적 만족과 내재적 만족으로 분리된다는 것은 일반적으로 직무만족에 대한 연구자들에게 있어 공통적으로 받아들여지고 있으며, 그리고 직무특성의 내용에 따라 직무만족이 결정된다는 것이 일반적으로 받아들여지고 있다.<sup>19)</sup>

18) 신유근, 『인간존중의 경영』 서울 : 다산출판사, 1999, p.53.

19) Sohn, Tae-won, 「Causal analysis of the relationship between job satisfaction and performance : revisit to Schwab and Cummings」, 1970. p.59.

## 2. 직무만족 개념에 대한 선행연구

### 1) 외국의 연구

직무만족의 최초 연구자인 Hoppock(1935)는 직무만족을 ‘사람이 자신의 직무에 만족한다.’라고 말하게 하는 원인이 되는 심리적, 생리적, 환경적 상황의 조화하고 정의 하였다.<sup>20)</sup>

Locke(1976)는 직무만족이란 ‘개인이 직무나 직무경험에 대한 평가의 결과로 얻게 되는 즐겁고 긍정적인 감정상태’로 정의하였다. 이러한 Locke의 정의는 오늘 날 대부분의 학자들에 의해 가장 보편적 개념으로 받아들여지고 있다. 일반적으로 직무만족이란 조직 구성원들이 직무와 관련시켜 갖게 되는 태고, 가치, 신념, 욕구 등의 감정적 상태를 가리킨다. 직무만족에 대한 학자들의 정의는 다양하지만 이를 통해 공통적으로 도출할 수 있는 직무만족에 대한 정의는 첫째, 직무만족이란 직무나 직무수행과 관련하여 개인이 느끼는 정서상태와 관련되어 있고, 둘째, 직무만족은 개인이 가지고 있는 욕구의 충족과 관련되어 있다는 점이다.<sup>21)</sup>

직무만족의 개념에 대해서는 조직에서 인간의 문제에 보다 많은 관심이 집중된 1960년대부터 많은 연구가 이루어져왔다. 그 결과 직무만족은 단일차원이 아닌 다차원적인 개념이며 조직의 다양한 성과 요인들과 관련된다는 사실이 밝혀졌다. 개인이 조직에서 느낄 수 있는 이런 차원들은 대략 직무자체, 승진, 임금, 상사(감독자), 동료 등 다섯가지 요인으로 요약된다.(Smish et al..1969)

Beatty & Schnier(1981)는 직무만족이란 조직 구성원으로 하여금 직무가치를 달성하도록 촉진하는 것으로 개인의 직무 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정상태라고 주장하였다.<sup>22)</sup>

Szilargyi와 Wallace(1983)는 직무만족을 “개인이 직무자체, 급료, 감독 등 직무와 관련된 요소들에 대해서 갖는 일련의 태도”라고 정의하면서 직무만족도가 일

20) R. Hoppock, *Job Satisfaction*, New York, Harper. 1935. p.23

21) Locke, E. A. *The Nature and Cause of Job Satisfaction Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago :Rand McNally College Publishing Company. 1976. p. 36.

22) R. W. Beatty, & C. R. Schnier, *Personnel Administration: An Experiential Skill Building Approach*, Addison Wesley Publishing Co. 1981, p.387.

반적인 태도와 마찬가지로 인지, 감정, 행동경향으로 구성되어 있다고 보고 있다.<sup>23)</sup>

Price(1982)는 직무만족이란 “사회체제내의 구성원들이 체제내의 조직참여자로서 가지는 긍정적인 감정의 상태”라고 정의하고 있다.<sup>24)</sup>

직무만족에 대하여 Smith(1955)는 “직무만족은 개개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하게 되는 모든 좋고 싫은 감정의 총화, 또는 이러한 감정의 균형 상태로부터 기인하는 나의 태도”라고 하여 직무에 대한 좋고 싫은 감정이라고 하는 감정태도와의 관련성으로 설명하였다.<sup>25)</sup>

## 2) 국내의 연구

김경도(1969)는 직무만족은 개인이 속한 조직의 환경과 개인특성간의 상호작용의 결과로 생기는 것으로 개인특성의 측면은 개인이 가진 능력과 욕구를 포함하는 성격의 체계이고 환경특성의 측면은 그와 같은 능력을 요구하는 요건과 욕구를 보강해주는 요건으로 구성되는 조직체계를 말한다. 이렇게 상응하는 요인들이 적절히 충족되어 개인의 특성과 조직요건과의 일치도가 높을수록 개인의 직무만족도는 높아진다고 한다.

김홍기는 직무만족이란 ‘어떤 직무에서 얻을 수 있거나 경험하는 욕구충족(need satisfaction)정도의 함수로서 직무만족의 본질은 자신의 직무에서 얻어지는 자기 실현의 감정과 가치 있는 성취감’이라고 하였다.

남선이(2006)는 직무만족을 한 개인이 자기의 업무를 수행해가는 과정에서 자신의 직무 전체 또는 직무의 특성 측면에 대해서 갖는 긍정적 혹은 부정적 감정이나 태도라고 정의 하였다. 즉, 직무만족은 ‘직무에 대한 정서적 반응으로서 자기 자신의 관찰을 통해서만 이해될 수 있으나 실제로는 관찰할 수 있는 행동이나 활동이 아닌 느낌이라는 감정적 개념이며, 다분히 주관적인 개념이라고 할 수 있다’고 하였다.

23) A. D. Jr., Szilargyi, & M. J. Jr. Wallace, *Organizational Behavior*, McGraw Hill, 1983, pp. 114-115.

24) J. H. Price, *Handbook of Organizational Measurement*, Heath and Company, 1982, p. 156.

25) H. C. Smith, *Psychology of Industrial Behavior*, McGraw Hill, 1955, pp.114-115.

이상의 여러 학자들의 연구 내용을 종합해 보면, 직무만족이란 ‘개인의 직무와 관련하여서 주관적으로 느끼는 직무자체의 만족감과 삶의 가치, 주어진 직무에 대한 성취감을 통해 안정적으로 느낄 수 있는 총체적인 정서적 반응정도’라고 정의할 수 있다.



## 제 5 절 직무 만족의 요인

### 1. 직무 만족 요인 이론

허즈버그의 이 요인 이론(two factor theory ; 동기유발-위생요인 이론)<sup>26)</sup>초기 동기부여이론 중 이요인이론(two-factors theory; 동기요인-위생요인 motivation-hygiene)은 심리학자인 허즈버그(Frederick Herzberg)에 의해 제안되었다. 개인과 그가 수행하는 일의 관계는 기본적으로 하나이고, 개인의 일에 대한 태도에 따라 성공과 실패를 결정지을 수 있다는 믿음을 가지고, 허즈버그는 사람들이 일에서 얻고자 하는 것이 무엇인가라는 질문에 대한 연구를 하게 되었다. 그는 사람들에게 자신의 직무수행에 있어 어떠한 상황에서 좋거나 나쁘다고 느끼는지에 대해 자세히 나타내 줄 것을 요구했다. 이 이론은 매슬로우의 문제점을 극복하기 위해 그의 연장선상에서 전개된 이론이다.

허즈버그는 인간에게는 전혀 이질적인 두 가지 욕구가 동시에 존재한다고 주장하였다. 첫째는 불쾌한 것을 회피하려는 욕구(아담적 욕구 ; 위생요인 ; 불만족요인)이며, 둘째는 계속적인 정신적 성장을 통해서 자신이 잠재능력을 현실화하고자 하는 욕구(아브라함적 욕구 ; 동기유발요인 ; 만족요인)이다.

12회에 걸친 연구에서 낮은 지위에 있는 감독자, 직업여성, 농업분야관리자, 관리직에서 사직한 사람들, 병원보수유지 및 인사관리담당자, 생산 감독자, 간호원, 주방장, 군무원, 엔지니어, 과학자, 주부, 교사, 기술자, 여성컴퓨터기술자, 회계사 등이 포함되어 있는 조사대상자 1685명의 샘플로부터 유추된 직무불만족과 직무만족을 일으키는 요인을 분석하였다.

직무만족에 기여하는 요인이 81%가 동기유발요인이었고, 직무불만족에 기여하는 요인의 69%가 위생요인이었다.

허즈버그가 '위생'이란 말을 쓴 것은 의학적인 면에서 그것들이 지닌 예방적 의미와 환경적 의미 때문이다. 즉, 위생요인이란 사람들의 직무에 대한 불만족을 미리 예방할 수 있는 환경적 조건이란 뜻이다. 이런 의미에서 위생요인을 '불만족요인'이라고도 부른다. 반면 동기유발요인은 사람들로 하여금 보다 나은 만족과 성

26) 김광수, 「첫 직장의 직무만족도 결정요인 분석」, 건국 대학교 경영 대학원 석사논문, 2010, pp.2-13.

과를 가져오게끔 동기를 부여하는데 효과적이기 때문에 '만족요인'이라고도 부른다.

아담적 욕구의 충족은 단지 불만족의 감소만을 가져올 뿐이지 만족에는 영향을 미치지 못하는 반면, 아브라함적 욕구는 충족되지 못한다 하더라도 불만은 없고 충족되면 만족에 적극적인 영향을 준다. (만족의 반대는 불만이 아니라 무만족, 불만의 반대는 만족이 아니라 무불만)<sup>27)</sup>

허즈버그의 이론은 어떤 일의 결과가 가져다주는 인간의 모든 욕구의 충족여부가 그 일에 대한 만족 또는 불만족을 가져오며, 만족하면 할수록 그 일에 대한 동기부여가 커지고, 불만족하면 할수록 동기부여가 작아진다는 전통적 견해와는 달리, 두 종류의 욕구 중 아브라함적 욕구의 충족만이 동기부여와 관련되어 있다는 점에서 많은 관심을 모았다. 이는 불만의 해소에만 관심을 가졌던 전통적 경영방식과는 전혀 다른 획기적 개념. 불만의 원인이 거의 제거된 선진공업국, 우량 기업의 경영풍토에 혁명적 변화를 가져다 주었다.<sup>28)</sup>

현대의 기업에서는 위생요인은 상당히 충족되어 있다. 관리자에게 있어 보다 중요한 것은 동기부여 요인에 주목하고 정신적 성장 내지 자기실현욕구를 충족시킬 수 있는 기회를 제공하는 것이다. 이 점에 대해 허즈버그는 단순한 수평적 직무 확대가 아니라 새로운 고도의 업무, 창의력의 발휘, 자주적인 계획 및 통제관리를 내용으로 하는 수직적인 직무충실을 제창한다.

## 2) G.P fournet(포어네트)의 이론<sup>29)</sup>

Fournet는 직무만족요인을 개인의 특성과 직무의 특성으로 구분하였다. 개인의 특성을 연령, 교육과 지능, 성, 직무수준으로 구분하고 직무의 특성을 조직과 관리, 직속상사의 감독, 사회적 환경, 커뮤니케이션, 안전성, 단조성, 임금으로 구분하였다

27) 유선미, 「노인장기요양보험운영센터 직원의 직무만족에 관한 연구 : 허즈버그의 동기·위생이론을 중심으로」, 건국 대학교 행정대학원 석사논문, 2009, p.43.

28) 유선미, 전개논문, p.44.

29) 전혜민, 「미용사의 직무만족요인과 교육개발훈련 및 이직의도의 상관관계」, 서경대학교 예술대학원 석사논문, 2010, p.8.

### 3) 로크의 이론<sup>30)</sup>

로크는 직무만족요인을 각 요소별로 9가지 요인으로 정리하였다. 그 세부 요인들은 작업(본질적인 흥미, 다양성, 학습기회, 난이도, 양, 성공에 대한 기회, 작업 속도와 방법에 대한 통제 등), 임금(임금액 공정성, 임금지급 방법), 승진(승진기회 공정성, 기초적인 체계), 인정(성취에 대한 칭찬, 수행한 일에 대한 신망, 비판), 부가급부(연금 의료혜택 연가 유급휴가), 작업조건(작업시간, 휴식시간, 시설, 온도, 습도, 통풍, 입지), 감독(감독유형과 영향력), 동료작업자, 회사경영과 방침이 그 요인들이다.

### 4) Porter & Steers(1973)의 이론<sup>31)</sup>

직무만족요인을 조직전체요인, 작업환경요인, 직무내용요인, 개인적 요인 4가지 요인으로 구분 지었다. 직무전제요인에는 급여와 승진기회, 회사정책과 절차, 조직 구조등이고, 작업환경요인은 감독스타일, 참여적 의사 결정, 작업집단의 규모, 동료작업자, 작업집단(작업환경)등이 있고, 직무내용요인에는 직무범위(직무의 특성을 보여주는 요인으로서 직무가 가지고 있는 기술의 다양성, 완결성, 중요성이 라는 특징은 직무의 고통, 난이성, 성가심을 의미한다.), 역할의 모호성과 역할의 갈등이 있으며, 개인적 요인에는 연령과 근속연수, 퍼스낼리티 등이 있으며 이러한 다양한 요소들이 직무에 영향을 미친다고 보고 있다.

### 5) Jurgenson(1978) 의 이론<sup>32)</sup>

직무만족의 영향요인을 다음과 같이 10가지로 분류하고 있다.

발전(승진기회), 부가급부(휴가, 질병수단, 보험, 연금 등), 회사(직업에 대한 자부심), 동료(마음에 맞는 동료), 시간(적절한 작업시간), 임금, 안정(안정한 직업,

30) 박태규, 「항공교통관제사의 직무스트레스요인과 직무만족에 관한 연구」, 한국항공대학교 석사 논문, 2011, p.41.

31) 전혜민, 「미용사의 직무만족요인과 교육개발훈련 및 이직의도의 상관관계」, 서경대학교 예술 대학원 석사논문, 2010, pp.8-10.

32) 최영재, 「피부미용사의 직무만족도와 이직의도에 대한 연구」, 서경대학교 대학원 석사논문, 2008, p.8.

직무를 계속할 수 있는 확실성), 감독, 작업유형(흥미 있고 관심 있는 작업), 작업 조건(안정, 청결, 냄새, 냉난방, 기타) 등으로 이 요인들은 성별에 따라 그 우선순위가 달라지며 시간, 연령, 교육수준, 전 직업 등에 의해서도 변한다고 지적하였다.

## 2. 직무만족의 선행연구

### 1) 국외의 선행 연구 및 고찰

Davis(1951)는 조직에서 종업원의 직무만족이 높을수록 종업원이 조직목표를 달성하기 위하여 자발적으로 협조하며, 조직과 상사에 대해서 충성하고, 조직이 어려움에 직면하였을 때 어려움을 극복하기 위해 노력하며, 자신의 직무에 더욱 깊은 흥미를 갖게 되고 규칙과 규율을 준수하며 조직의 구성원임을 자랑스럽게 생각한다고 주장하였다.

Hoppock(1953)는 작업수준에 따라 직무만족지수의 차이가 나타나는데 미숙련 공보다는 숙련공이 직무만족도가 높고, 전문가 집단이 가장 높은 직무 만족도를 나타낸다는 연구결과를 발표하였으며, 직위와 직무만족 사이에는 명백한 상관관계가 있다는 것을 발견하였다.<sup>33)</sup>

Friedlander(1965)는 5점 척도를 이용하여 미국 연방 정부의 각 지방사무소에서 근무하는 화이트칼라(White-collar), 블루칼라(Blue-collar) 노동자를 대상으로 직무만족에 대한 연구를 하였다. 그 결과 화이트칼라 노동자나 블루칼라 노동자 사이의 유의한 차이는 없었으며, 그들은 사회-환경적 요소를 승진이나 도전과 같은 내부 직무 요소보다 더 중요시하고 있다는 결과를 보여주고 있다.<sup>34)</sup>

Armstrong(1971)은 Friedlander와 같은 종류의 척도이나 약간 다른 분류법을 사용하여 엔지니어의 직무만족에 대하여 연구하였다. Armstrong의 시스템은 Herzberg 이론을 바탕으로 한 것으로 연구결과, 직무내용 요인(인정, 책임감, 승

33) 천순덕, 「직무스트레스 요인이 상사-부하 교환관계와 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구」, 경희대학교 석사논문, 2005, p.38.

34) Friedlander, F. 「Comparative work value systems」, 『Personnel Psychology』, Vol.18, 1965, pp.1-20.

진, 성취감 등)을 직무환경 요인(임금, 안정성, 지위, 감독 등)보다 중요시하고 있다는 연구 결과를 얻었다.<sup>35)</sup>

Weaver(1980)는 노동자를 대상으로 학력에 따른 직무만족을 측정한 결과 교육 수준의 차이가 직무만족의 차이를 가져온다는 사실을 밝혀내었다. 교육수준이 높을수록 보다 많은 보수와 승진기회를 갖게 되어 저학력자보다 많은 기대를 하게 되나, 실제로 그 기대가 채워지지 않을 때는 더 많이 불만을 갖게 되는 것을 볼 수 있다.<sup>36)</sup>

Martin(1979)은 250명의 서비스 관련 회사 직원들에 대한 연구에서 직무만족에 영향을 미치는 요소로 임금, 회사 참여, 내부, 의사소통, 공식화된 의사소통, 직무 단순화, 인사공정성, 승진의지, 근무연한, 나이, 교육정도, 결혼여부, 성별 이라는 결과를 제시하고 있으며,<sup>37)</sup>

Spinelli(2000)는 호텔 및 레스토랑 직원만족과 고객만족사이의 관계를 연구하는 과정에서 직원의 직무만족에 영향을 끼치는 요소 중에서 가장 중요한 것으로 직원의 참여, 적절한 교육훈련, 직원의 발언권강화, 능력 있는 상사, 그리고 보수라고 밝히고 있다.<sup>38)</sup>

## 2) 국내의 선행연구

손원학(1990)은 제조업 종사자를 대상으로 직무환경 요인이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 제조업 종사자들은 임금, 승진제도, 인사고과, 복리후생 등에 불만족이 높고, 작업조건과 동료 및 상하관계는 만족하는 것으로 나타났다. 또한 직무만족도를 영향을 주는 요인으로 인사고과, 임금, 복리후생, 관리감독 순으로 나타났다.<sup>39)</sup>

35) T. B. Armstrong, 「Job Content and Context factors related to satisfaction for different occupational levels」, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 55, 1971, pp.57-65.

36) C. N. Weaver, 「Job Satisfaction in the USA in the 1970's」, *Journal of Applied Psychology*, Vol.65, 1980, pp.364-366.

37) Tomas N. Martin Jr, 「A Contextual Model of Employee Turnover Intentions」, *Academy of Management Journal*, Vol. 22, No.2, 1979, pp.313-324.

38) Michael A. Spinelli, & George C. Canavos. *Investigation the Relationship between Employee Satisfaction and Guest Satisfaction*, *Cornell hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 2000, pp.29-33.

39) 손원학, 「제조업 종사자들을 대상으로 직무환경 요인이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연

최재열(1991)은 기업체 근로자 1200명을 대상으로 직무만족수준의 결정요인에 관한 연구에서 역할지각과 동료관계가 높은 사람일수록 직무만족수준이 높게 나타났으며, 성취지향성이 높고 낮음에 따라 직무만족 수준의 결정요인이 다르고 높은 성취지향성이 높고 낮음에 따라 직무만족 수준의 결정요인이 다르고 높은 성취지향성 집단인 경우에는 직무특성이, 낮은 성취지향성 집단에서는 인사고과가 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.<sup>40)</sup>

오애자(2001)의 미용사의 직무만족도와 직업관 연구에서는 근무여건과 작업환경, 직업의식에서 만족도가 낮았으며 개인적 여유시간 부족, 업무량 과다, 근무환경 열악, 부적절한 대우 등의 이유로 이직을 생각하는 것으로 나타났다. 직무만족도에 영향을 주는 요인은 안정된 직무와 생활보장, 개인능력과 창의력 발휘, 동료들과 원만한 관계, 근무환경, 상관과의 원만한 관계, 업무에 대한 흥미와 보수 순이었다.<sup>41)</sup>

곽수남(2001)의 피부미용사의 직무만족, 직장애착 및 이직의향에 관한 연구에서는 직무만족에 영향을 주는 요인은 일의 중요성, 기대충족, 직무의 다양성, 직업의 안정성, 직장헌신 등의 순으로 나타났다.<sup>42)</sup>

이은희(2005)의 미용업 종사자의 업무유형에 따른 직무만족도와 피로도 연구에서 직무만족도는 보통수준이며 직무만족도가 높을수록 피로도가 낮은 것으로 나타났고, 미용업 종사자의 낮은 보수, 과다한 근무시간 열악한 작업환경의 개선이 요구되었다.<sup>43)</sup>

서종현(2003)의 직무만족의 실태와 개선방안에 대한 연구에서 직무만족에 영향을 미치는 요인은 업무자체, 장래성 요인, 승진/복리후생, 인간관계 요인, 임금요인 등의 순서로 분석되었다.<sup>44)</sup>

최근 신예진(2006)의 피부미용업계 종사자의 취업형태와 직무만족도에 관한 연

구」, 한양대학교 대학원 석사논문, 1990, p.7.

40) 최재열, 「기업체 근로자들을 대상으로 직무만족수준의 결정요인에 관한 연구」, 조선대학교 대학원 석사논문, 1992, p.8.

41) 오애자, 「미용사의 직무만족도와 직업관」, 경산대학교 보건대학원 석사논문. 2001, pp.31-32

42) 곽수남, 「피부미용사의 직무만족, 직장애착 및 이직의향에 관한 연구」, 조선대학교 대학원 석사논문, 2001, pp.28-29.

43) 이은희, 「미용업 종사자의 업무유형에 따른 직무만족도와 피로도」, 대구한의대학교 보건대학원 석사논문, 2005, p.41.

44) 서종현, 「직무만족의 실태와 개선방안에 관한 연구-미용산업의 미용아티스트를 중심으로」, 용인대학교 경영대학원 석사논문, 2003, pp.68-69.

구에서는 근무환경에 대한 전체적인 만족도는 그다지 높지 않았으나 급여 및 복지제도를 큰 문제점으로 두었고, 기술습득, 비전 부족, 근무시간 등의 순서로 나타났다.<sup>45)</sup>

직무만족은 뷰티살롱의 발전뿐만 아니라 구성원인 미용사 자신의 발전에 있어서도 매우 중요한 의미를 가진다. 즉 직무에 만족하는 사람은 조직에 대한 충성도나 일에 대한 집종도, 육체적·정신적 건강, 나아가 개인의 삶의 질을 높이는데 기여하는 반면, 조직에 불만족인 사람은 이직을 하거나 직무에 대한 성실도가 떨어지고, 조직 내의 분위기를 부정적으로 몰고가는 등의 부정적 결과를 초래할 가능성이 높다. 그러므로 경영자는 각 종업원의 직무를 명시하여 그들로 하여금 성과와 만족을 동시에 달성할 수 있는 직무환경을 만들어 주어야 할 것이다.



---

45) 신예진, 「피부미용업계 종사자의 취업형태와 직무만족도에 관한 연구」, 중앙대학교 의약식품대학원 석사논문, 2006, pp.70-71.

## 제6절 피부미용

### 1. 피부미용의 개념

사전적 의미의 피부미용은 인체해부학을 기초로 피부과학, 공중보건학, 화장품학, 전기 물리학 등의 이론을 접목시켜 과학적, 전문적 방법으로 건강하고 아름다운 피부를 추구하는 일련의 행위를 말한다.

피부미용을 영어로는 Esthetic 또는 Aesthetic이라고 표현하는데, 이는 ‘민감한’(sensitive)이라는 의미의 그리스어 Aisthetikos에서 유래한다. 이 용어는 1735년 독일철학자 Alexander에 의하여 독일어 Ästhetic으로 굳어졌으며, 미국의 각 주는 미용에 관한 법률에서 일르 피부미용을 표현하는 용어로 사용하고 있다.

한편, Cosmetic을 피부미용을 지칭하는 용어로 사용하기도 한다. Cosmetic이라는 용어는 1600년경 ‘아름답게 하는 예술’이라는 의미의 그리스어 Kosmetike에서 유래하였다. 1640년대부터 Cosmetic을 ‘아름답게 하기의 준비’라는 의미로 사용되기 시작하였으며, 오늘날에는 인체의 외모(Appearance) 또는 향기(Odor) 증진을 위해 사용하는 물질을 대표하는 화장품을 의미한다. 에스테티크(Esthetique)는 심미적, 미학, 미의식이라는 뜻으로 피부관리의 의미로도 사용되고 있다.<sup>46)</sup>

우리나라의 경우 피부관리라는 용어는 외국의 영향을 받아 에스테틱(Esthetic), 코스메틱(Cosmetic), 스킨케어(Skincare) 등으로 다양하게 불려지고 있다.

피부미용은 학문적으로 “인체에 대하여 인체 해부생리학을 바탕으로 피부학, 화장품학, 공중보건학, 살균과 소독학, 영양학, 물리학, 화학, 안전, 기기에 관한 이론 등을 접목하여 과학적이며 위생적으로 건강과 피부의 아름다움을 추구하는 전문적 행위”라고 정의할 수 있다. 한편, ‘미용업’에 대해서는 현행 법률 「공중위생관리법」에 정의되어 있고, 피부미용에 관하여는 ‘미용업(피부)’이라는 용어로 정의하고 있다. 또한 「공중위생관리법 시행령」에는 미용업(일반)을 “파마 · 머리카락 자르기 · 머리카락 모양내기 · 머리 피부손질 · 머리카락 염색 · 머리감기, 손톱과 발톱의 손질 및 화장, 의료기기나 의약품을 사용하지 아니하는 눈썹손질,

46) 김광옥, 『피부관리학 이론 및 실기』, 서울 : 청구 문화사 2006, p.4.

얼굴의 손질 및 화장을 행하는 영업”으로 정의하고, 미용업(피부)을 “의료기기나 의약품을 사용하지 아니하는 피부상태분석 · 제모 · 눈썹손질을 행하는 영업”이라고 정의하고 있다.

## 2. 피부미용의 역사

### 1) 세계의 역사

전문화된 기능 또는 직업으로서 미용의 역사는 수 천년 전으로 거슬러 올라간다.

고대 그리스의 유랑시인이었던 호머(Homer)와 희극시인이었던 아리스토파네스(Aristophanes)를 포함한 그리스의 문호들이 그들의 문학작품 속에 미용(Hairdressing)을 언급한 바 있다고 한다. 그러나 미용의 역사는 실제로 그보다 훨씬 더 앞선 시대에서 시작되었으며, 이발사(Barber)의 역사에서 출발하게 된다.

고대 이집트의 여왕 클레오파트라의 피부미용의 비법은 꿀과 우유를 이용한 목욕법 외에도 수많은 피부관리 비법이 오늘날까지도 전수되고 있다. 그 당시 면도 날이 약 BC 3500년경의 유물에서 발견되었으며, 마케도니아 정복기 이전부터 면도하는 관습이 존재했던 점으로 미루어 볼 때, 이발 또는 미용의 시작과 관련이 있었을 것으로 추측할 수 있다.

특히, 이집트인들은 개인 건강요법과 종교의식, 화장품과 향수, 약초 조제약들을 최초로 사용한 역사를 간직하고 있다. 고대 히브리인들도 건강과 청결에 관심이 높았다고 하며, 그리스 여성들은 백분으로 된 제품을 얼굴에 사용하고, 눈에는 코올(Kohl)을 발랐고, 뺨과 입술에는 진사를 사용하였다고 한다.

청결이 미용에 효과적이라고 믿었으며 욕실을 지어 활용하였고 머리치장과 피부와 손톱 손질법을 개발했다.

그리스에서는 향수와 화장품을 풍부하게 사용했으며 개인적인 용도로나 의학적인 목적으로 주로 종교의식에서 사용했다. BC 454년경 로마의 남성은 수염을 면도하기 시작하면서 지금의 이발사가 시작되었다. 여성들은 우유, 빵, 포도주, 백묵과 백분을 섞어 화장품으로 개발해서 사용했으며, 야채의 색소로 만든 제품으로

뺨, 입술, 눈썹, 눈꺼풀의 색조 화장을 했고 옥수수, 우유, 밀가루에 생 버터를 섞어서 사용하기도 했다. 모발 탈색과 염색처방도 하였고 거대한 남·여 공중목욕탕이 만들어졌다. 또한 꽃, 사프란(Saffron), 아몬드 및 다양한 향수와 여러 가지 장식품과 화장품으로 피부, 모발, 손톱의 건강과 매력을 유지했고 화장품 제조에 대한 각종 저서들도 만들어 졌으며 로마의 시인은 바디, 모발, 피부에 대한 시를 쓰기도 했다.

동양인은 건강요법에 대한 유구한 역사를 지니고 있다. 일종의 예술의 부분으로 향수나 개개인 나름의 제품도 만들어 사용했고 중국의 부유층은 손톱, 발톱을 손질하였다. 일본 게이샤의 메이크업은 아직도 복잡하면서도 고도의 양식을 갖춘 예술로 평가받고 있다. 게이샤의 드레스는 일본의 오랜 풍습에서 비롯되었고 아름다운 화장품과 오래된 목욕법과 재배합되어 현재까지 전승되고 있다.

아프리카인들은 각 부족마다 고유한 전통을 갖고 있으며 흰색은 순결과 완전을 상징, 적색은 전조와 위험, 검정은 인간의 무질서를 드러내었다. 고대로부터 자연 환경의 천연물질을 이용하여 의약품의 재료로도 사용하였다. 미안용 색채 시스템을 사용하여 건강한 피부에 복잡하고도 기교적인 화장과 몸치장을 하였다. 또한 나무열매로부터 다양한 물질을 추출하여 치료 목적 뿐만 아니라 오늘날까지도 스파 바디트리트먼트에도 응용이 되고 있다.

유럽의 중세에는 미용문화에 종교의 영향을 많이 받았다. 영국의 대학에서는 미용학과 의학을 동시에 가르쳤으며 16세기 후반까지도 미용학과 의학이 공식적으로 분리되지는 않았다.

르네상스 시대는 서구시민사회가 형성되는 시기로 중세에서 현대로 변천하는 시기이다. 14세기에 이탈리아로부터 다른 나라로 퍼져나간 예술과 문학의 부활시기로 알려져 있다. 고전과 문헌자료에 이 시대의 몸치장법을 볼 수 있었으며 넓은 이마를 위해 눈썹과 헤어라인을 깎은 미용법이 유행하였다. 이 시기 입술, 뺨, 눈 화장에서는 진한색은 피했다. 외모에 대한 자부심이 대단하여 예술가들은 우아하고 섬세한 머리손질과 장식을 사용했다.

엘리자베스 1세 시대(1588~1603)에는 계란껍질가루, 백반, 봉사, 아몬드가루, 양귀비씨 같은 성분으로 만든 안면마스크가 유행하였다. 또한 우유, 포도주, 버터, 과일류, 야채류도 화장품으로 이용하였으며 뺨과 입술에 색을 나타내었고 눈 화

장은 유행하지 않았다.

프랑스의 마리 앙뜨와네뜨(1755~1793) 시대에는 높은 신분의 여성들이 딸기와 우유로 목욕을 하였고 사치스런 화장품을 많이 사용했다. 녹말가루로 분을 만들고 입술과 뺨은 핑크빛 또는 오렌지 빛으로 진하게 칠했으며 얼굴장식으로 결점 을 감추었고 눈썹을 다듬고 눈 주위에 강한색은 사용하지 않았다.

영국의 빅토리아 시대(1837~1904)에는 남성과 여성의 외모는 장식과 꾸밈없이 간소하였다. 그러나 피부의 건강을 유지하기 위해 벌꿀, 우유, 계란, 오트밀, 과일과 채소 등으로 마스크와 팩을 만들어 사용하였다.

1920년대와 1930년대에는 무서영화 속 스타들의 의상, 화장, 헤어스타일이 사람들에게 많은 영향을 주었다. 이 당시에는 다양한 헤어스타일과 퍼머를 추구하였으며 엷은 금발머리, 아치형의 가는 눈썹, 입술과 뺨은 선명한 색상으로 단정한 머리와 깨끗한 콧수염이 인기였다. 1940년대는 깨끗이 면도한 얼굴, 짧은 머리, 꼭 맞는 제복 등이 유행하였다. 어떤 스타일이 영화에 나오면 모방했고 자연스럽고 부드러운 곡선의 눈썹, 은은한 아이섀도우(Eye shadow), 자연스러운 입술과 뺨 화장 등이 유행하였고 화장품 및 미용용품의 성장은 계속되었다.

1950년대에 향장품은 급속한 과학발전을 보여 원료나 기능성의 종류 및 효과면에서도 뒷받침 해주었다. 1960년대에는 바디마사지 클리닉의 등장으로 미용용품과 화장품이 광범위하게 사용되었다. 1970년대와 1980년대에는 피부 및 모발 손질과 화장을 위한 다양한 신제품이 출시되었다. 이 시기에는 최대한 개인의 개성을 살리는 메이크업이 크게 유행하였고, 남녀 모두가 피부관리에 관심이 높아 많은 피부관리실이 생겨났다.

1990년대에는 과학적인 피부 관리를 통한 화장품 사용으로 건강한 피부에 대한 관심이 증가하여 피부관리사의 전문적인 서비스에 대한 수요가 계속 증가하였다.

2000년대에는 피부미용산업이 급속히 성장했으며, 외적인 아름다움뿐만 아니라 정신 및 육체적 건강을 포함한 피부관리가 주목을 받고 있으며, 21세기의 피부미용은 오감을 이용한 테라피에서 뮤직테라피, 컬러테라피, 아로마테라피 등의 심리를 이용한 피부관리와 수기요법을 이용한 관리가 유행되어지고 있다.<sup>47)</sup>

---

47) 김유정, 『피부관리학』, 서울 : 현문사, 2002, p.8.

## 2) 우리나라의 역사

1946년에 국제피부미용 기구인 시데스코(CIDESCO)가 만들어 졌으며 피부미용분야가 전문직종으로 자리잡게 되었다.

Kosmetic이란 그리스어로 Kosmos 즉 우주의 정리, 정돈이라는 뜻으로 이는 깨끗한 인상, 아름답게 가꾼 모습의 외형과 내면이 마음의 평화, 마음의 기쁨과 조화를 이루어 아름답게 잘 가꾼 모습을 의미한다.<sup>48)</sup> 이렇게 유래된 피부미용은 발전 가능성이 많은 전문분야로 그 입지를 굳건히 해나가고 있으며 인체의 모든 기능을 정상적으로 유지·증진시키는 과정으로 피부와 근육에 피부미용기술을 행하는 것으로 학문적 이론을 바탕으로 물리적·화학적인 방법을 이용하여 피부의 생리기능을 높이고 신진대사를 활성화시켜 영양을 공급함으로써 건강한 피부를 유지시켜 주는 전신 미용술이다.<sup>49)</sup>

피부미용사란 얼굴과 전신의 피부상태를 개선하고 아름답게 미화시켜주는 사람이며, 주된 업무는 미용상의 문제점들을 예방하고 건강하게 가꾸어 주는 것으로 인체와 피부의 기본적인 생리를 고려하여 매뉴얼테크닉, 미용기기, 화장품 등을 사용하여 피부를 아름답고 건강하게 유지시켜주는 것을 말한다.<sup>50)</sup>

일반적으로 피부관리사라 함은 1971년 우리나라 ‘미가람피부미용’에서부터 피부관리사로 호칭이 되어왔으며 1981년 서울 YMCA 여성근로회관에서 신직업종목으로 독일의 에스테틱이 도입되면서부터 공식적인 피부관리사로 호칭되어 왔다.

질병상태가 아닌 건강한 피부를 대상으로 피부미용관리 서비스를 제공하여 업무를 수행하는 직업으로 단순한 기술직종이 아니라 전문적인 지식과 섬세하고 숙련된 기술을 요하는 전문직종이라고 할 수 있다.<sup>51)</sup> 피부미용이라는 전문적인 분야에서 피부미용사는 다양한 기술개발과 습득, 양질의 서비스와 고객만족 추구, 더 나아가 개인의 인성개발까지 완성시켜 피부미용업계를 한 단계 도약시킴으로써 보다 전문화되고 세분화된 업종으로 자리매김할 것이다.

48) 대한 YWCA연합회, 『피부미용』, 서울 : 하나기획, 1997, pp10-11.

49) 정보연, 「피부미용 경영자의 운영 및 교육 현황에 대한 연구」, 서경대학교 미용예술대학원 석사논문, 2010, p5.

50) 박미선, 「피부미용관리사의 균골격계 질환 유형에 관한 연구」, 대전대학교 보건스포츠대학원 석사논문, 2004, p2.

51) 한국미용학회, 『미용학사전』, 신광 출판사, 2004, pp.968-969.

## 제 3 장 연구방법 및 연구도구

### 제 1 절 연구 대상 및 방법

#### 1. 연구 설계

본 연구는 M사 프랜차이즈 피부 미용 관리실에 종사자를 중심으로 피부 관리사의 직무 연구 개선에 알아보기 위한 설문 작성 조사 연구이다

#### 2. 연구 대상

본 연구 대상에는 서울외 경기도, 충청도, 경상도, 전라도, 강원도에 소재한 M사 프랜차이즈 피부비만 관리실에 근무하고 있는 324명 관리사 대상으로 2012년 10월 8일부터 2013년 1월23일까지 M사 프랜차이즈 피부비만 관리실에 근무하는 관리사 324명 대상으로 설문조사를 실시하였다

### 제 2 절 자료처리 및 분석방법

수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩(data coding)과 데이터 클리닝(data cleaning) 과정을 거쳐, 통계 패키지 프로그램인 SPSSWIN(ver. 15.0)를 활용하여 분석하였다.

구체적으로 다음과 같은 분석을 실시하였다.

1. 연구 대상자의 일반적인 특성과 업무형태 및 미용 보수교육 여부, 건강상 특성 및 기타 특성 등을 알아보기 위하여 빈도분석(Frequency analysis), 백분율(%), 교차분석(Cross tabulation analysis)과  $\chi^2$ (Chi-square) 검정을 실시하였다.

2. 연구 대상자의 근무형태 만족도와 근무환경 만족도, 근무환경 및 목적, 개선 할 점 등을 분석하기 위해 빈도분석(Frequency analysis), 백분율(%), 교차분석(Cross tabulation analysis)과  $\chi^2$ (Chi-square) 검정과 One-way ANOVA 분석을 실시하였다.
3. 집단 간 비전, 직장생활 만족, 작업환경 간 상관관계 분석(Pearson correlations) 분석을 실시하였다.
4. 결혼 여부에 따른 직장생활 만족, 월수입, 주당 근무시간, 복지후생제도, 작업환경과의 회귀분석(Regression Analysis)을 실시하였다.
5. 모든 변인의 통계적 유의수준은  $p < .05$ 로 설정하였다.



## 제 4 장 연구결과

### 제 1 절 연구 대상자들의 특성

#### 1. 일반적 특성

연구 대상자의 일반적인 특성은 [표 3]에서 보는 바와 같이 연령대의 경우 ‘만 31~39세’ 90명(27.8%)으로 가장 많았고, ‘만 20~25세’와 ‘만 26~30세’는 88명(27.2%), ‘만 40세 이상’ 43명(13.3%), ‘만 20세 이하’ 15명(4.6%) 순으로 나타났다. 종교에서는 ‘무교’ 156명(48.1%)으로 가장 많았고, ‘기독교’ 90명(27.8%), ‘불교’ 45명(13.9%), ‘천주교’ 31명(9.6%), ‘기타’ 2명(0.6%) 순으로 나타났다.

결혼 여부의 경우는 ‘미혼’ 217명(67.0%), ‘기혼’ 105명(32.4%), ‘기타’ 2명(0.6%) 순으로 나타났고, 경력에서는 ‘2년 이상~5년 미만’ 99명(30.6%), ‘5년 이상~9년 미만’ 88명(27.2%), ‘초보’ 63명(19.4%), ‘1년~2년 미만’ 48명(14.8%), ‘10년 이상’ 26명(8.0%) 순으로 나타났다.

현재 근무처에서 ‘서울(로드샵)’ 119명(36.7%)으로 가장 많았고, ‘서울(마트내샵)’ 108명(33.3%), ‘경기(마트내샵)’ 71명(21.9%), ‘기타’ 15명(4.6%), ‘경기(로드샵)’ 11명(3.4%) 순으로 나타났고, 학력에서는 ‘전문대출’ 146명(45.1%), ‘고졸’ 113명(34.9%), ‘대졸’ 50명(15.4%), ‘기타’ 8명(2.5%), ‘대학원 이상’ 7명(2.2%) 순으로 나타났다. 전공에서는 ‘미용관련 전공’ 174명(53.7%)으로 가장 많았고, ‘인문계열’ 58명(17.9%), ‘기타’ 55명(17.0%), ‘예체능계열’ 21명(6.5%), ‘이과계열’ 16명(4.9%) 순으로 나타났다.

연구 대상자의 일반적인 특성에서 연령대의 경우 ‘만 31~39세’ 90명(27.8%)으로 가장 많았고, 종교에서는 ‘무교’ 156명(48.1%), 결혼 여부의 경우 ‘미혼’ 217명(67.0%), 경력 ‘2년 이상~5년 미만’ 99명(30.6%), 현재 근무처에서 ‘서울(로드샵)’ 119명(36.7%), 학력 ‘전문대출’ 146명(45.1%), 전공에서는 ‘미용관련 전공’ 174명(53.7%) 등이 가장 많은 것으로 나타났다.

[표 3] 연구 대상자의 일반적인 특성

n(%)

변수	구분	빈도 (n=324)	유-효 (%)	누적 (%)
연령대	만 20세 이하	15	4.6	4.6
	만 20 ~ 25세	88	27.2	31.8
	만 26 ~ 30세	88	27.2	59.0
	만 31 ~ 39세	90	27.8	86.7
	만 40세 이상	43	13.3	100.0
종교	기독교	90	27.8	27.8
	천주교	31	9.6	37.3
	불교	45	13.9	51.2
	무교	156	48.1	99.4
	기타	2	0.6	100.0
결혼 여부	미혼	217	67.0	67.0
	기혼	105	32.4	99.4
	기타	2	0.6	100.0
경력	초보	63	19.4	19.4
	1년 ~ 2년 미만	48	14.8	34.3
	2년 이상 ~ 5년 미만	99	30.6	64.8
	5년 이상 ~ 9년 미만	88	27.2	92.0
	10년 이상	26	8.0	100.0
현재 근무처	서울(마트내샵)	108	33.3	33.3
	서울(로드샵)	119	36.7	70.1
	경기(마트내샵)	71	21.9	92.0
	경기(로드샵)	11	3.4	95.4
	기타	15	4.6	100.0
학력	고졸	113	34.9	34.9
	전문대졸	146	45.1	79.9
	대졸	50	15.4	95.4
	대학원 이상	7	2.2	97.5
	기타	8	2.5	100.0
전공	미용관련 전공	174	53.7	53.7
	인문 계열	58	17.8	71.6
	예체능 계열	21	6.5	78.1
	이과 계열	16	4.9	83.0
	기타	55	170	100.0

\*p&lt;.05

## 2. 결혼 여부에 따른 업무형태

결혼 여부에 따른 연구 대상자의 업무형태를 교차분석과 카이제곱 검정 결과를 분석한 결과는 [표 4]에서 보는 바와 같이 직급의 경우 전체적으로 ‘경력피부 미용사’ 131명(40.4%)으로 가장 많았고, 다음으로 ‘관리실 실장 또는 매니저급 팀장’ 75명(23.1%), ‘초보 피부미용사’ 68명(21.0%), ‘아르바이트 및 계약직’ 37명(11.4%), ‘팀장’ 13명(4.0%) 순으로 나타났다. 미혼의 경우 ‘경력 피부 미용사’ 91명(28.1%)으로 가장 많았고, 다음으로 ‘초보 피부미용사’ 62명(19.1%), ‘관리실 실장 또는 매니저급 팀장’ 38명(11.7%), ‘아르바이트 및 계약직’ 21명(6.5%) 순으로 나타났고, 기혼에서도 ‘경력피부 미용사’ 40명(12.3%)으로 가장 많았고, 다음으로 ‘관리실 실장 또는 매니저급 팀장’ 35명(10.8%), ‘아르바이트 및 계약직’ 16명(4.9%), ‘팀장’ 8명(2.5%) 순으로 나타나 통계적인 유의미한 차이를 나타내었다( $p<.001$ ).

근무 연수에서 미혼의 경우 ‘1년 미만’ 122명(37.7%)으로 가장 많았고, ‘2년 미만’ 54명(16.7%), ‘3년 미만’ 21명(6.5%), ‘4년 이상’ 16명(4.9%) 순으로 나타났고, 기혼의 경우에서도 ‘1년 미만’ 43명(13.0%)으로 가장 많았고, ‘2년 미만’ 27명(8.3%), ‘4년 이상’ 16명(4.9%), ‘3년 미만’ 15명(4.5%) 순으로 나타났으나 통계적인 유의미한 차이는 나타나지 않았다. 대체적으로 ‘1년 미만’ 165명(50.9%)으로 가장 많은 것으로 나타났다.

월수입(보너스 포함한 월평균)에서 미혼의 경우 ‘100만원~200만원 미만’ 113명(34.9%), ‘80~100만원 미만’ 58명(17.9%), ‘200만원~300만원 미만’ 29명(9.0%), ‘80만원 미만’ 14명(4.3%) 순으로 나타났고, 기혼의 경우에서도 ‘100만원~200만원 미만’ 58명(17.9%)으로 가장 많았고, ‘200만원~300만원 미만’ 27명(8.3%), ‘80~100만원 미만’ 8명(2.5%), ‘80만원 미만’ 7명(2.5%) 순으로 나타내어 통계적인 유의미한 차이를 나타내었다( $p<.01$ ). 대체적으로 월수입에서 ‘100만원~200만원 미만’으로 받는 것으로 나타났다.

1일 평균 근무시간에서 미혼의 경우 ‘9시간~12시간’ 128명(39.5%)으로 가장 많았고, ‘7시간~9시간’ 62명(19.1%), ‘5시간~7시간’ 16명(4.9%), ‘12시간 이상’ 7명(2.2%) 순으로 나타났고, 기혼의 경우에서도 ‘9시간~12시간’ 53명

(16.4%)으로 가장 많았고, ‘7시간~9시간’ 34명(10.5%), ‘5시간~7시간’ 15명(4.6%), ‘12시간 이상’ 2명(2.2%) 순으로 나타나 같은 경향을 나타내어 통계적인 유의미한 차이는 나타나지 않았다. 대체적으로 1일 평균 근무시간에서 ‘9시간~12시간’ 182명(56.2%)으로 가장 많은 것으로 나타났다.

주당 평균 근무시간에서 미혼의 경우 ‘50시간 이상’ 126명(38.9%)으로 가장 많았고, ‘40시간 미만’ 61명(18.8%), ‘30시간 미만’ 23명(7.1%) 순으로 나타났고, 기혼의 경우에서도 ‘50시간 이상’ 48명(14.8%)으로 가장 많았고, ‘40시간 미만’ 35명(10.8%), ‘30시간 미만’ 15명(4.6%) 순으로 나타나 통계적인 유의미한 차이는 나타나지 않았다. 대체적으로 주당 ‘50시간 이상’ 176명(54.3%)으로 가장 많이 근무하는 것으로 나타났다.

1일 평균 관리고객에서 미혼의 경우 ‘4명~6명’ 111명(34.3%)으로 가장 많았고, 다음으로 ‘7명~10명’ 55명(17.0%), ‘1명~3명’ 31명(9.6%), ‘11명~13명’ 11명(3.4%) 순으로 나타났고, 기혼의 경우도 ‘4명~6명’ 51명(15.7%)으로 가장 많았고, ‘7명~10명’ 32명(9.9%), ‘1명~3명’ 11명(3.4%), ‘11명~13명’ 10명(3.1%) 순으로 나타났으나 집단 간 통계적인 유의미한 차이는 없었다.

근무 중 휴식 시간에서 미혼의 경우 ‘1시간 30분’ 72명(22.2%)으로 가장 많았고, ‘1시간’ 65명(20.1%), ‘2시간 이상’ 46명(14.2%), ‘없음’ 18명(5.6%), ‘30분’ 16명(4.9%) 순으로 나타났고, 기혼의 경우에는 ‘1시간’ 40명(12.3%)으로 가장 많았고, ‘1시간 30분’ 29명(9.0%), ‘2시간 이상’ 24명(7.4%), ‘30분’ 9명(2.8%), ‘없음’ 3명(0.9%) 순으로 나타났으나 집단 간 통계적인 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 1시간에서 1시간 30분정도 근무 중 휴식 시간을 갖는 것으로 나타났다.

근무 시 제시간 식사에서 미혼의 경우 ‘그렇다’ 92명(28.4%)으로 가장 많았고, ‘보통’ 67명(20.7%), ‘그렇지 않다’ 32명(9.9%), ‘매우 그렇다’ 23명(7.1%) 순으로 나타났고, 기혼의 경우에서도 ‘그렇다’ 57명(17.6%)으로 가장 많았고, ‘보통’ 27명(8.3%), ‘매우 그렇다’ 12명(3.7%), ‘그렇지 않다’ 8명(2.5) 순으로 나타났으나 집단 간 통계적인 유의미한 차이는 없었다. 전체적으로 44명(13.5%)이 제시간에 식사를 못하는 것으로 나타났다.

직장 내 직원 수에서 미혼의 경우 ‘5~7명’ 90명(27.8%)으로 가장 많았고, 다음으로 ‘3~4명’ 85명(26.2%), ‘1~2명’ 21명(6.5%), ‘8~10명’ 13명(4.0%) 순으로 나타났고, 기혼의 경우에서도 ‘5~7명’ 49명(15.1%)으로 가장 많았고, ‘3~4명’ 37명(11.1%), ‘1~2명’과 ‘8~10명’ 9명(2.8%) 순으로 나타나 집단 간 통계적인 유의미한 차이는 없었다. 전체적인 직원 수에서 ‘5~7명’ 139명 (42.9%)이 가장 많은 것으로 나타났다.

결혼여부에 따른 연구 대상자의 업무형태에서 집단 간 직급과 월수입에서만 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈고( $p<.05$ ), 그 외의 모든 변수인 근무 연수, 1일 평균 근무시간, 주당 평균 근무시간, 1일 평균 관리고객, 휴식시간, 근무 시 제시간 식사, 직원 수 등의 문항에서 집단 간에 차이는 있었지만 모든 문항에서 통계적인 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

[표4] 결혼여부에 따른 업무형태

변수	구분	n(%)				
		미혼 (n=217)	기혼 (n=105)	기타 (n=2)	전체 (n=324)	
직급	관리실 실장, 매니저급	38(11.7)	35(10.8)	2(0.6)	75(23.1)	
	팀장	5(1.5)	8(2.5)	0(0.0)	13(4.0)	
	경력 피부 미용사	91(28.1)	40(12.3)	0(0.0)	131(40.4)	39.104***
	초보 피부 미용사	62(19.1)	6(1.9)	0(0.0)	68(21.0)	
	아르바이트 및 계약직	21(6.5)	16(4.9)	0(0.0)	37(11.4)	
근무 연수	1년 미만	122(37.7)	42(13.0)	1(0.3)	165(50.9)	
	2년 미만	54(16.7)	27(8.3)	0(0.0)	81(25.0)	
	3년 미만	21(6.5)	15(4.6)	1(0.3)	37(11.4)	14.974
	4년 이상	16(4.9)	16(4.9)	0(0.0)	32(9.9)	
	기타	4(1.2)	5(1.5)	0(0.0)	9(2.8)	
월수입	80만원 미만	14(4.3)	7(2.5)	0(0.0)	21(6.5)	
	80만원 ~ 100만원 미만	58(17.9)	8(2.5)	0(0.0)	66(20.4)	
	100만원 ~ 200만원 미만	113(34.9)	58(17.9)	2(0.6)	173(53.4)	24.096**
	200만원 ~ 300만원 미만	29(9.0)	27(8.3)	0(0.0)	56(17.3)	
	300 이상	3(0.9)	5(1.5)	0(0.0)	8(2.5)	
1일 평균 근무시간	1시간 ~ 4시간	4(1.2)	1(0.3)	0(0.0)	5(1.5)	
	5시간 ~ 7시간	16(4.9)	15(4.6)	0(0.0)	31(9.6)	
	7시간 ~ 9시간	62(19.1)	34(10.5)	1(0.3)	97(29.9)	6.161
	9시간 ~ 12시간	128(39.5)	53(16.4)	1(0.3)	182(56.2)	
	12시간 이상	7(2.2)	2(0.6)	0(0.0)	9(2.8)	
주/평균 근무시간	10시간 미만	3(0.9)	4(1.2)	0(0.0)	7(2.2)	
	20시간 미만	4(1.2)	3(0.9)	0(0.0)	7(2.2)	
	30시간 미만	23(7.1)	15(4.6)	0(0.0)	38(11.7)	7.416
	40시간 미만	61(18.8)	35(10.8)	0(0.0)	96(29.6)	
	50시간 이상	126(38.9)	48(14.8)	2(0.6)	176(54.3)	
1일 평균 관리고객	1명 ~ 3명	31(9.6)	11(3.4)	0(0.0)	42(13.0)	
	4명 ~ 6명	111(34.3)	51(15.7)	1(0.3)	163(50.3)	
	7명 ~ 10명	55(17.0)	32(9.9)	1(0.3)	88(27.2)	6.919
	11명 ~ 13명	11(3.4)	10(3.1)	0(0.0)	21(6.5)	
	14명 ~ 17명	9(2.8)	1(0.3)	0(0.0)	21(6.5)	
휴식시간	없음	18(5.6)	3(0.9)	1(0.3)	22(6.8)	
	30분	16(4.9)	9(2.8)	0(0.0)	25(7.7)	
	1시간	65(20.1)	40(12.3)	0(0.0)	105(32.4)	13.144
	1시간 30분	72(22.2)	29(9.0)	0(0.0)	101(31.2)	
	2시간 이상	46(14.2)	24(7.4)	1(0.3)	71(21.9)	
근무 시간 식사	매우 그렇다	23(7.1)	12(3.7)	0(0.0)	35(10.8)	
	그렇다	92(28.4)	57(17.6)	2(0.6)	151(46.6)	
	보통	67(20.7)	27(8.3)	0(0.0)	94(29.0)	8.164
	그렇지 않다	32(9.9)	8(2.5)	0(0.0)	40(12.3)	
	전혀 그렇지 않다	3(0.9)	1(0.3)	0(0.0)	4(1.2)	
직원 수	1 ~ 2명	21(6.5)	9(2.8)	0(0.0)	30(9.3)	
	3 ~ 4명	85(26.2)	37(11.4)	2(0.6)	124(38.3)	
	5 ~ 7명	90(27.8)	49(15.1)	0(0.0)	139(42.9)	6.668
	8 ~ 10명	13(4.0)	9(2.8)	0(0.0)	22(6.8)	
	11명 이상	8(2.5)	1(0.3)	0(0.0)	9(2.8)	

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001,  $\chi^2$  : Chi-square test

### 3. 결혼여부에 따른 미용 보수교육 여부

연구 대상자의 미용 보수교육 여부를 분석한 결과는 [표 5]에서 보는 바와 같이 보수교육 횟수에서 전체적으로 ‘받고 있지 않다’ 113명(34.9%), ‘년중 2회’ 65명(20.1%), ‘년중 4회’ 55명(17.0%), ‘년중 1회’ 54명(16.7%), ‘년중 3회’ 37명(11.4%) 순으로 나타났고, 대체적으로 211명(65.1%)이 년중 1회 이상 미용 보수교육을 받고 있는 것으로 나타났다.

미용 보수교육을 받기 싫은 사유로 전체적으로 ‘시간적 여유가 없어서’ 196명(60.5%), ‘기타’ 48명(14.8%), ‘업무량이 많아서’ 38명(11.7%), ‘귀찮아서’ 27명(8.3%), ‘비용이 비싸서’ 7명(2.2%) 순으로 나타났다. ( $p > .05$ ).

[표5] 미용보수교육여부

변수	구분	n(%)
		전체 (n=324)
보수교육 횟수	년중 1회	54(16.7)
	년중 2회	65(20.1)
	년중 3회	37(11.4)
	년중 4회	55(17.0)
	받고 있지 않다	113(34.9)
보수교육 싫은 이유	시간적 여유가 없어서	196(60.5)
	귀찮아서	27(8.3)
	업무량이 많아서	38(11.7)
	비용이 비싸서	15(4.6)
	기타	48(14.8)

#### 4. 결혼 여부에 따른 근무형태 만족도

결혼 여부에 연구 대상자의 근무형태 만족도를 교차분석과 카이제곱 검정 결과를 분석한 결과는 [표 6]에서 보는 바와 같이 ‘다른 서비스분야의 종사자들보다 비전이 있다고 생각하십니까’에서 전체적으로 ‘그렇다’ 177명(54.6%)로 가장 높게 나타났고, ‘보통’ 109명(33.6%), ‘아주 그렇다’ 26명(8.0%), ‘그렇지 않다’ 12명(3.7%) 순으로 나타났고, 집단별 평균점수에서는 ‘기타’  $3.00 \pm 0.00$ 점, ‘기혼’  $2.36 \pm 0.69$ 점, ‘미혼’  $2.31 \pm 0.66$ 점 순으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 기혼에 비해 미혼이 다른 서비스분야의 종사자들보다 비전이 있다고 생각하는 것으로 나타났다.

‘지금 현재 내가 하는 분야에 흥미를 느끼고 있습니까’에서 전체적으로 ‘그렇다’ 191명(59.0%)로 가장 높게 나타났고, ‘보통’ 98명(30.2%), ‘아주 그렇다’ 27명(8.3%), ‘그렇지 않다’ 8명(2.5%) 순으로 나타났고, 집단별 평균점수에서는 ‘기타’  $2.50 \pm 0.70$ 점, ‘기혼’  $2.29 \pm 0.66$ 점, ‘미혼’  $2.26 \pm 0.63$ 점 순으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 기혼에 비해 미혼이 약간 더 지금 현재 내가 하는 분야에 흥미를 느끼고 있는 것으로 나타났다.

‘지금 일하는 직장생활에 대체적으로 만족하고 있습니까’에서 전체적으로 ‘그렇다’ 159명(49.1%)로 가장 높게 나타났고, ‘보통’ 135명(41.7%), ‘아주 그렇다’ 16명(4.9%), ‘그렇지 않다’ 14명(4.3%) 순으로 나타났고, 집단별 평균점수에서는 ‘기타’  $2.50 \pm 0.70$ 점, ‘미혼’  $2.46 \pm 0.68$ 점 ‘기혼’  $2.44 \pm 0.61$ 점 순으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 미혼에 비해 기혼이 지금 일하는 직장생활에 대체적으로 만족하고 있는 것으로 나타났다.

‘지금 직장에서 만족하지 않는다면 그 사유가 무엇입니까’에서 미혼의 경우 ‘근무시간(업무량)’ 74명(22.8%)로 가장 높게 나타났고, ‘급여문제’ 52명(16.0%), ‘기타’ 41명(12.7%), ‘직장상사(인간관계)’ 32명(9.9%), ‘업무환경(출퇴근 거리)’ 18명(5.6%) 순으로 나타났고, 기혼의 경우에도 ‘근무시간(업무량)’ 33명(10.2%)로 가장 높게 나타났고, ‘급여문제’ 28명(8.6%), ‘기타’ 27명(8.3%), ‘직장상사(인간관계)’ 10명(3.1%), ‘업무환경(출퇴근 거리)’ 7명(2.2%)

으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 많은 근무 시간과 낮은 급여문제로 현재의 직장에서 만족하지 않는 사유로 나타났다.

‘만약 내가 다시 직장을 찾는다면 지금의 직장을 갖지 않을 것입니까’에서 전체적으로 ‘그렇지 않다’ 127명(39.2%)으로 가장 높게 나타났고, ‘보통’ 108명(33.3%), ‘그렇다’ 61명(18.8%), ‘전혀 그렇지 않다’ 22명(6.8%), ‘아주 그렇다’ 6명(1.9%) 순으로 나타났고, 집단별 평균점수에서는 ‘미혼’  $3.32 \pm 0.92$ 점 ‘기혼’  $3.27 \pm 0.91$ 점, ‘기타’  $3.00 \pm 0.00$ 점 순으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 기혼이 미혼에 비해 만약 내가 다시 직장을 찾는다면 지금의 직장을 갖지 않을 것이라고 생각하는 것으로 나타났다.

‘내 직장에서의 미용인들이 받고 있는 보수는 다른 일에 비해 낮다고 생각 하십니까’에서 전체적으로 ‘보통’ 120명(37.0%), ‘그렇다’ 100명(30.9%), ‘그렇지 않다’ 58명(17.9%), ‘아주 그렇다’ 36명(11.1%), ‘전혀 그렇지 않다’ 10명(3.1%)순으로 나타났고, 집단별 평균점수에서는 ‘기혼’  $2.78 \pm 0.93$ 점, ‘미혼’  $2.68 \pm 1.01$ 점 ‘기타’  $2.50 \pm 0.70$ 점 순으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 미혼이 기혼에 비해 내 직장에서의 미용인들이 받고 있는 보수는 다른 일에 비해 낮다고 생각 하는 것으로 나타났다.

‘개인샵보다 지금 체인샵에 근무하는 것에 만족하고 있습니까’에서 전체적으로 ‘보통’ 168명(51.9%), ‘그렇다’ 119명(36.7%), ‘매우 그렇다’와 ‘그렇지 않다’ 17명(5.2%), ‘전혀 그렇지 않다’ 3명(0.9%) 순으로 나타났고, 집단별 평균점수에서는 ‘기타’  $3.00 \pm 0.00$ 점, ‘미혼’  $2.64 \pm 0.73$ 점, ‘기혼’  $2.50 \pm 0.65$  점 순으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 기혼에 비해 미혼에서 개인샵보다 지금 체인샵에 근무하는 것에 덜 만족하고 있는 것으로 나타났다.

‘개인샵보다 지금 체인샵에 근무하는 것에 만족하지 않는다면 그 사유는 무엇입니까’에서 미혼의 경우 ‘근무시간(업무량)’ 66명(20.4%)로 가장 높게 나타났고, ‘급여문제’ 64명(19.8%), ‘기타’ 53명(16.4%), ‘직장상사(인간관계)’ 18명(5.6%), ‘업무환경(출퇴근 거리)’ 16명(4.9%) 순으로 나타났고, 기혼의 경우에도 ‘근무시간(업무량)’ 35명(10.8%)로 가장 높게 나타났고, ‘급여문제’

29명(9.0%), ‘기타’ 28명(8.6%), ‘업무환경(출퇴근 거리)’ 8명(2.5%)‘직장상사(인간관계)’ 5명(1.5%) 순으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 많은 근무시간과 낮은 급여문제로 개인샵보다 지금 체인샵에 근무하는 것에 만족하지 않는 것으로 나타났다.

결혼 여부에 연구 대상자의 근무형태 만족도에서 다른 서비스 분야에 비해 비전과 흥미를 느끼고, 대체적으로 현 직장 생활에 만족하는 것으로 나타났다. 직장 내 불만족 사유로는 많은 근무시간과 낮은 급여문제로 인해 개인샵보다 지금 체인샵에 근무하는 것에 만족하지 않는 것으로 나타났다.

결혼 여부에 연구 대상자의 근무형태 만족도에서 모든 문항에서는 집단 간 차이는 있었지만 통계적인 유의미한 차이는 나타나지 않았다( $p>.05$ )。



[표6] 근무형태만족도

변수	구분	n(%)				$\chi^2$
		미호 (n=217)	기호 (n=105)	기타 (n=2)	전체 (n=324)	
하는 분야에 비전 여부	아주 그렇다	17(5.2)	9(2.8)	0(0.0)	26(8.0)	5.305
	그렇다	124(38.3)	53(16.4)	0(0.0)	177(54.6)	
	보통	68(21.0)	39(12.0)	2(0.6)	109(33.6)	
	그렇지 않다	8(2.5)	4(1.2)	0(0.0)	12(3.7)	
	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	
	평균 점수	2.31±0.66	2.36±0.69	3.00±0.00	2.33±0.67	1.207
현재 하는 일에 흥미 여부	아주 그렇다	17(5.2)	10(3.1)	0(0.0)	27(8.3)	2.440
	그렇다	133(41.0)	57(17.6)	1(0.3)	191(59.0)	
	보통	61(18.8)	36(11.1)	1(0.3)	98(30.2)	
	그렇지 않다	6(1.9)	2(0.6)	0(0.0)	8(2.5)	
	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	
	평균 점수	2.26±0.63	2.29±0.66	2.50±0.70	2.27±0.64	.195
직장 생활에 만족	아주 그렇다	11(3.4)	5(1.5)	0(0.0)	16(4.9)	2.764
	그렇다	107(33.0)	51(15.7)	1(0.3)	159(49.1)	
	보통	87(26.9)	47(14.5)	1(0.3)	135(41.7)	
	그렇지 않다	12(3.7)	2(0.6)	0(0.0)	14(4.3)	
	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	
	평균 점수	2.46±0.68	2.44±0.61	2.50±0.70	2.45±0.65	.047
불만족 사유	급여문제(상여금, 수당)	52(16.0)	28(8.6)	1(0.3)	81(25.0)	5.168
	직장상사(인간관계)	32(9.9)	10(3.1)	0(0.0)	42(13.0)	
	근무시간(업무량)	74(22.8)	33(10.2)	1(0.3)	108(33.3)	
	업무환경(출퇴근 거리)	18(5.6)	7(2.2)	0(0.0)	25(7.7)	
	기타	41(12.7)	27(8.3)	0(0.0)	68(21.0)	
	평균 점수	3.32±0.92	3.27±0.91	3.00±0.00	3.30±0.91	.241
지금의 직장 갖지 않을 것입니까	아주 그렇다	4(1.2)	2(0.6)	0(0.0)	6(1.9)	4.420
	그렇다	40(12.3)	21(6.5)	0(0.0)	61(18.8)	
	보통	71(21.9)	35(10.8)	2(0.6)	108(33.3)	
	그렇지 않다	86(26.5)	41(12.7)	0(0.0)	127(39.2)	
	전혀 그렇지 않다	16(4.9)	6(1.9)	0(0.0)	22(6.8)	
	평균 점수	3.32±0.92	3.27±0.91	3.00±0.00	3.30±0.91	.241
직장내 미용인의 보수	아주 그렇다	29(9.0)	7(2.2)	0(0.0)	36(11.1)	4.350
	그렇다	64(19.8)	35(10.8)	1(0.3)	100(30.9)	
	보통	79(24.4)	40(12.3)	1(0.3)	120(37.0)	
	그렇지 않다	38(11.7)	20(6.2)	0(0.0)	58(17.9)	
	전혀 그렇지 않다	7(2.2)	3(0.9)	0(0.0)	10(3.1)	
	평균 점수	2.68±1.01	2.78±0.93	2.50±0.70	2.71±0.98	.433
체인샵 만족	매우 그렇다	11(3.4)	6(1.9)	0(0.0)	17(5.2)	5.840
	그렇다	76(23.5)	43(13.3)	0(0.0)	119(36.7)	
	보통	113(34.9)	53(16.4)	2(0.6)	168(51.9)	
	그렇지 않다	14(4.3)	3(0.9)	0(0.0)	17(5.2)	
	전혀 그렇지 않다	3(0.9)	0(0.0)	0(0.0)	3(0.9)	
	평균 점수	2.64±0.73	2.50±0.65	3.00±0.00	2.60±0.71	1.612
체인샵 불만족 사유	급여문제(상여금, 수당)	64(19.8)	29(9.0)	2(0.6)	95(29.3)	6.521
	직장상사(인간관계)	18(5.6)	5(1.5)	0(0.0)	23(7.1)	
	근무시간(업무량)	66(20.4)	35(10.8)	0(0.0)	101(31.2)	
	업무환경(출퇴근 거리)	16(4.9)	8(2.5)	0(0.0)	24(7.4)	
	기타	53(16.4)	28(8.6)	0(0.0)	81(25.0)	
	평균 점수	2.64±0.73	2.50±0.65	3.00±0.00	2.60±0.71	1.612

\*p<.05,  $\chi^2$  : Chi-square test, #p<.05, One-way ANOVA

## 5. 결혼 여부에 따른 근무환경 만족도

결혼 여부에 연구 대상자의 근무환경 만족도를 교차분석과 카이제곱 검정 결과를 분석한 결과는 [표 7]에서 보는 바와 ‘현 직장의 복지 후생제도가 잘 되어있지 않은 것은 무엇입니까’에서 미혼의 경우 ‘생리휴가’ 57명(17.6%)로 가장 높게 나타났고, ‘퇴직금’ 54명(16.7%), ‘4대 보험’ 43명(13.3%), ‘월차’ 34명(10.5%), ‘기타’ 29명(9.0%) 순으로 나타났고, 기혼의 경우에도 ‘생리휴가’ 33명(10.2%)로 가장 높게 나타났고, ‘퇴직금’ 25명(7.7%), ‘4대 보험’ 21명(6.5%), ‘월차’ 13명(4.0%), ‘기타’ 13명(4.0%) 순으로 같은 경향을 나타내 어 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 생리휴가, 퇴직금, 4대 보험, 월차 등 직장 내 복지 후생제도가 잘 되어있지 않은 것으로 나타났다.

‘현 직장의 작업환경(조명, 온도, 환기, 습도 등)은 좋은 편인가요’에서 전체적으로 ‘그렇다’ 142명(43.8%), ‘보통’ 129명(39.8%), ‘그렇지 않다’ 32명(9.9%), ‘매우 그렇다’ 9명(2.8%) 순으로 나타났고, 집단별 평균점수에서는 ‘미혼’  $2.71 \pm 0.83$ 점, ‘기혼’  $2.47 \pm 0.74$ 점, ‘기타’  $2.50 \pm 0.70$ 점 순으로 나타나 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다( $p < .05$ ). 대체적으로 미혼에 비해 기 혼이 현 직장의 작업환경(조명, 온도, 환기, 습도 등)에 더 만족하는 것으로 나타났다.

‘직장 내 휴게시설이나 휴식공간이 충분하다고 생각하십니까’에서 전체적 으로 ‘보통’ 136명(42.0%), ‘그렇다’ 120명(37.0%), ‘그렇지 않다’ 44명(13.6%), ‘전혀 그렇지 않다’ 15명(4.6%), ‘매우 그렇다’ 9명(2.8%) 순으로 나타났고, 집단별 평균점수에서는 ‘기타’  $4.50 \pm 0.70$ 점, ‘미혼’  $2.88 \pm 0.90$ 점, ‘기혼’  $2.62 \pm 0.76$ 점 순으로 나타나 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다 ( $p < .01$ ). 대체적으로 미혼에 비해 기혼이 직장 내 휴게시설이나 휴식공간이 충분하다고 생각하는 것으로 나타났다.

‘현재 직장에서 승진할 수 있는 기회가 있다고 생각하십니까’에서 전체적 으로 ‘그렇다’ 124명(38.3%), ‘보통’ 123명(38.0%), ‘그렇지 않다’ 58명(17.9%), ‘전혀 그렇지 않다’ 12명(3.7%), ‘매우 그렇다’ 7명(2.2%) 순으로 나타났고, 집단별 평균점수에서는 ‘기타’  $4.00 \pm 0.00$ 점, ‘미혼’  $2.87 \pm 0.86$ 점,

‘기혼’  $2.71 \pm 0.88$ 점 순으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 미혼에 비해 기혼이 더 현재 직장에서 승진할 수 있는 기회가 있다고 생각하는 것으로 나타났다.

‘현 직장(체인샵)에서 근무하게 된 계기는 무엇입니까’에서 미혼의 경우 ‘직장상사(지인)’ 70명(21.6%)로 가장 높게 나타났고, ‘기타’ 61명(18.8%), ‘급여문제’ 44명(13.6%), ‘근무량(업무량)’ 27명(8.3%), ‘스카우트’ 15명(4.6%) 순으로 나타났고, 기혼의 경우에도 ‘직장상사(지인)’ 37명(11.4%)로 가장 높게 나타났고, ‘급여문제’ 23명(7.1%), ‘근무량(업무량)’ 18명(5.6%), ‘기타’ 16명(4.9%), ‘스카우트’ 11명(3.4%) 순으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 현 직장(체인샵)에서 근무하게 된 계기는 직장상사(지인)와 급여문제로 인한 것으로 나타났다.

‘집에서 출퇴근 시간이 얼마나 걸리십니까’에서 전체적으로 ‘왕복 1시간 이내’ 122명(37.7%)로 가장 높게 나타났고, ‘왕복 2시간 이내’ 107명(33.0%), ‘왕복 30분 이내’ 67명(20.7%), ‘왕복 3시간 이내’ 21명(6.5%) 순으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 집에서 출퇴근 시간은 2시간 이내인 것으로 나타났다.

‘현재 직장 내에서 능력이나 기술을 개발할 수 있는 다양한 기회 및 교육을 제공받고 있습니까’에서 전체적으로 ‘보통’ 132명(40.7%), ‘그렇다’ 77명(30.7%), ‘그렇지 않다’ 55명(17.0%), ‘매우 그렇다’ 10명(3.1%), ‘전혀 그렇지 않다’ 7명(2.2%) 순으로 나타났고, 집단별 평균점수에서는 ‘기타’  $4.50 \pm 0.70$ 점, ‘미혼’  $2.78 \pm 0.82$ 점, ‘기혼’  $2.75 \pm 0.85$ 점 순으로 나타나 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다( $p < .05$ ). 대체적으로 미혼에 비해 기혼이 더 현재 직장에서 능력이나 기술을 개발할 수 있는 다양한 기회 및 교육을 제공받고 있다고 생각하는 것으로 나타났다.

결혼 여부에 연구 대상자의 근무환경 만족도에서 대체적으로 생리휴가, 퇴직금, 4대 보험, 월차 등 직장 내 복지 후생제도가 잘 되어있지 않은 것으로 나타났고, 미혼에 비해 기혼이 현 직장의 작업환경(조명, 온도, 환기, 습도 등)에 더 만족하는 것으로 나타났다. 현재 직장에서 승진할 수 있는 기회와 직장에서 능력이나 기술을 개발할 수 있는 다양한 기회 및 교육을 제공여부

에서 미혼에 비해 기혼이 더 현재 직장에서 승진할 수 있는 기회와 능력이나 기술을 개발할 수 있는 다양한 기회 및 교육을 제공받고 있다고 생각하는 것으로 나타났다.

결혼 여부에 연구 대상자의 근무환경 만족도에서 휴게시설 및 휴식공간, 승진 기회, 능력, 기술 개발 기회 등의 문항에서는 집단 간 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈고( $p < .05$ ), 복지후생제도 문제, 현 직장 작업환경, 일(체인 삽)에 근무하게 된 계기, 출퇴근 시간 등의 문항에서는 집단 간 차이는 있었지만 통계적인 유의미한 차이는 나타나지 않았다( $p > .05$ ).



[표7] 근무환경만족도

변수	구분	n(%)				$\chi^2$
		미혼 (n=217)	기혼 (n=105)	기타 (n=2)	전체 (n=324)	
복지후생제도 문제	4대 보험	43(13.3)	21(6.5)	2(0.6)	66(20.4)	
	월차	34(10.5)	13(4.0)	0(0.0)	47(14.5)	
	생리휴가	57(17.6)	33(10.2)	0(0.0)	90(27.8)	9.160
	퇴직금	54(16.7)	25(7.7)	0(0.0)	79(24.4)	
	기타	29(9.0)	13(4.0)	0(0.0)	42(13.0)	
현 직장 작업환경	매우 그렇다	8(2.5)	5(1.5)	0(0.0)	13(4.0)	
	그렇다	86(26.5)	55(17.0)	1(0.3)	142(43.8)	
	보통	90(27.8)	38(11.7)	1(0.3)	129(39.8)	8.162
	그렇지 않다	27(8.3)	5(1.5)	0(0.0)	32(9.9)	
	전혀 그렇지 않다	6(1.9)	2(0.6)	0(0.0)	8(2.5)	
평균 점수		2.71±0.83	2.47±0.74	2.50±0.70	2.63±0.81	3.230#
휴게시설 및 휴식공간	매우 그렇다	6(1.9)	3(0.9)	0(0.0)	9(2.8)	
	그렇다	73(22.5)	47(14.5)	0(0.0)	120(37.0)	
	보통	92(28.4)	44(13.6)	0(0.0)	136(42.0)	19.562*
	그렇지 않다	34(10.5)	9(2.8)	1(0.3)	44(13.6)	
	전혀 그렇지 않다	12(3.7)	2(0.6)	1(0.3)	15(4.6)	
평균 점수		2.88±0.90	6	2.62±0.7	4.50±0.70	2.80±0.87
평균 점수		2.87±0.86		2.71±0.8	4.00±0.00	2.83±0.87
평균 점수		2.78±0.82		2.75±0.8	4.50±0.70	2.78±0.83
평균 점수		2.78±0.82		2.75±0.8	4.50±0.70	2.78±0.83
평균 점수		2.78±0.82		2.75±0.8	4.50±0.70	2.78±0.83
평균 점수		2.78±0.82		2.75±0.8	4.50±0.70	2.78±0.83
승진기회	매우 그렇다	5(1.5)	2(0.6)	0(0.0)	7(2.2)	
	그렇다	73(22.5)	51(15.7)	0(0.0)	124(38.3)	
	보통	93(28.7)	30(9.3)	0(0.0)	123(38.0)	17.569*
	그렇지 않다	37(11.4)	19(5.9)	2(0.6)	58(17.9)	
	전혀 그렇지 않다	9(2.8)	3(0.9)	0(0.0)	12(3.7)	
평균 점수		2.87±0.86	8	2.71±0.8	4.00±0.00	2.83±0.87
평균 점수		2.87±0.86		2.71±0.8	4.00±0.00	2.83±0.87
평균 점수		2.87±0.86		2.71±0.8	4.00±0.00	2.83±0.87
평균 점수		2.87±0.86		2.71±0.8	4.00±0.00	2.83±0.87
평균 점수		2.87±0.86		2.71±0.8	4.00±0.00	2.83±0.87
평균 점수		2.87±0.86		2.71±0.8	4.00±0.00	2.83±0.87
평균 점수		2.87±0.86		2.71±0.8	4.00±0.00	2.83±0.87
평균 점수		2.87±0.86		2.71±0.8	4.00±0.00	2.83±0.87
일(제인삼)에 근무하게 된 계기	급여문제	44(13.6)	23(7.1)	1(0.3)	68(21.0)	
	직장상사(지인)	70(21.6)	37(11.4)	1(0.3)	108(33.3)	
	근무시간(업무량)	27(8.3)	18(5.6)	0(0.0)	45(13.9)	9.351
	스카우트	15(4.6)	11(3.4)	0(0.0)	26(8.0)	
	기타	61(18.8)	16(4.9)	0(0.0)	77(23.8)	
출퇴근 시간	왕복 30분 이내	43(13.3)	23(7.1)	1(0.3)	67(20.7)	
	왕복 1시간 이내	79(24.4)	42(13.0)	1(0.3)	122(37.7)	
	왕복 2시간 이내	76(23.5)	31(9.6)	0(0.0)	107(33.0)	4.162
	왕복 3시간 이내	13(4.0)	8(2.5)	0(0.0)	21(6.5)	
	기타	6(1.9)	1(0.3)	0(0.0)	7(2.2)	
능력, 기술개발 기회	매우 그렇다	7(2.2)	3(0.9)	0(0.0)	10(3.1)	
	그렇다	77(23.8)	43(13.3)	0(0.0)	120(37.0)	
	보통	94(29.0)	38(11.7)	0(0.0)	132(40.7)	25.885**
	그렇지 않다	35(10.8)	19(5.9)	1(0.3)	55(17.0)	
	전혀 그렇지 않다	4(1.2)	2(0.6)	1(0.3)	7(2.2)	

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001,  $\chi^2$  : Chi-square test  
#p<.05, ##p<.01, ###p<.001, One-way ANOVA

## 6. 결혼 여부에 따른 근무환경 및 목적, 개선할 점

결혼 여부에 따른 연구 대상자의 근무환경 및 목적, 개선할 점에 대한 교차분석과 카이제곱 검정결과를 분석한 결과는 [표 8]에서 보는 바와 같이 ‘현재 직장에서 실력이 향상되고 있습니까’에서 전체적으로 ‘그렇다’ 149명(46.0%), ‘보통’ 125명(38.6%), ‘그렇지 않다’ 30명(9.3%), ‘매우 그렇다’ 14명(4.3%), ‘전혀 그렇지 않다’ 6명(1.9%) 순으로 나타났고, 집단별 평균점수에서는 ‘기타’  $5.00 \pm 0.00$ 점, ‘미혼’  $2.61 \pm 0.86$ 점, ‘기혼’  $2.48 \pm 0.69$ 점 순으로 나타나 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다( $p < .001$ ). 대체적으로 미혼에 비해 기혼이 더 현재 직장에서 실력이 향상되고 있다고 생각하는 것으로 나타났다.

‘현재 다른 직장보다 보수나 근무여건이 더 좋은 곳으로 옮기고 싶은 생각이 드십니까’에서 전체적으로 ‘보통’ 130명(40.1%), ‘그렇다’ 110명(34.0%), ‘그렇지 않다’ 58명(17.9%), ‘매우 그렇다’ 25명(7.7%), ‘전혀 그렇지 않다’ 1명(0.3%) 순으로 나타났고, 집단별 평균점수에서는 ‘기혼’  $2.82 \pm 0.85$ 점, ‘미혼’  $2.65 \pm 0.85$ 점, ‘기타’  $1.00 \pm 0.00$ 점 순으로 나타나 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다( $p < .01$ ). 대체적으로 기혼에 비해 미혼이 더 현재 직장보다 보수나 근무여건이 더 좋은 직장으로 옮기고 싶은 것으로 나타났다.

‘현 직장에서 나의 목표를 이루기에 적합하십니까’에서 전체적으로 ‘보통’ 174명(53.7%), ‘그렇다’ 104명(32.4%), ‘그렇지 않다’ 33명(10.2%), ‘매우 그렇다’ 11명(3.4%), ‘전혀 그렇지 않다’ 2명(0.6%) 순으로 나타났고, 집단별 평균점수에서는 ‘기타’  $4.00 \pm 1.41$ , ‘미혼’  $2.78 \pm 0.71$ 점, ‘기혼’  $2.59 \pm 0.66$ 점 순으로 나타나 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다( $p < .01$ ). 대체적으로 미혼에 비해 기혼이 더 현 직장에서 나의 목표를 이루기에 적합하다고 생각하는 것으로 나타났다.

‘현 직장에 다니는 목적은 무엇입니까’에서 미혼의 경우 ‘자기개발’ 77명(23.8%), ‘급여’와 ‘기타’ 40명(12.3%), ‘출퇴근 시간이 짧아서’ 35명(10.8%), ‘직장 상사 때문에’ 25명(7.7%) 순으로 나타났고, 기혼의 경우에는 ‘자기개발’ 45명(13.9%), ‘출퇴근 시간이 짧아서’ 20명(6.2%), ‘급여’ 19명(5.9%),

‘기타’ 13명(4.0%), ‘직장 상사 때문에’ 8명(2.5%) 순으로 나타났으나 통계적인 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 직장에 다니는 목적은 두 집단 모두 자기개발이 가장 많았고, 다음으로는 미혼은 ‘급여’, 기혼에서는 가정이 있는 관계로 ‘출퇴근 시간이 짧아서’ 현 직장에 다니는 목적으로 나타났다.

‘현 직장에서 개선해야 할 것은 무엇입니까’에서 전체적으로 ‘교육’ 115명(35.5%), ‘급여 & 보너스’ 85명(26.2%), ‘기타’ 60명(18.5%), ‘원만한 가정생활’ 44명(13.6%), ‘식사시간’ 20명(6.2%) 순으로 나타났으나 통계적인 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 현 직장에서 개선해야 할 점에 대해서 두 집단 모두 교육이 가장 많았고, 다음으로 급여 & 보너스로 나타났다.

결혼 여부에 연구 대상자의 근무환경 및 목적, 개선할 점에서 두 집단 모두 현 직장에서 실력이 향상되는 것으로 나타났고, 기혼에 비해 미혼이 더 현재 직장보다 보수나 근무여건이 더 좋은 직장으로 옮기고 싶은 것으로 나타났다. 직장에 다니는 목적은 두 집단 모두 자기개발이 가장 많았고, 다음으로는 미혼은 ‘급여’, 기혼에서는 가정이 있는 관계로 ‘출퇴근 시간이 짧아서’ 현 직장에 다니는 목적으로 나타났다. 현 직장에서 개선해야 할 점에 대해서 두 집단 모두 교육이 가장 많았고, 다음으로 급여 & 보너스로 나타났다.

결혼 여부에 연구 대상자의 근무환경 및 목적, 개선할 점에서 실력향상 여부, 근무 여건에 따른 이직 여부, 목표 여부 등의 문항에서 집단 간 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈고( $p<.001$ ), 직장에 다니는 목적과 직장 내 개선할 점 등의 문항에서 집단 간에 차이는 있었지만 통계적인 유의미한 차이는 나타나지 않았다( $p>.05$ ).

[표8] 근무환경및목적, 개선할점

변수	구분	n(%)			
		미호 (n=217)	기호 (n=105)	기타 (n=2)	전체 (n=324)
실력 향상 여부	매우 그렇다	11(3.4)	3(0.9)	0(0.0)	14(4.3)
	그렇다	92(28.4)	57(17.6)	0(0.0)	149(46.0)
	보통	87(26.9)	38(11.7)	0(0.0)	125(38.6)
	그렇지 않다	24(7.4)	6(1.9)	0(0.0)	30(9.3)
	전혀 그렇지 않다	3(0.9)	1(0.3)	2(0.6)	6(1.9)
	평균 점수	2.61±0.80	2.48±0.69	5.00±0.009	2.58±0.79
근무여건에 따른 이직여부	매우 그렇다	18(5.6)	5(1.5)	2(0.6)	25(7.7)
	그렇다	76(23.5)	34(10.5)	0(0.0)	110(34.0)
	보통	89(27.5)	41(12.7)	0(0.0)	130(40.1)
	그렇지 않다	33(10.2)	25(7.7)	0(0.0)	58(17.9)
	전혀 그렇지 않다	1(0.3)	0(0.0)	0(0.0)	1(0.3)
	평균 점수	2.65±0.855	2.82±0.855	1.00±0.006	2.69±0.86
목표 여부	매우 그렇다	7(2.2)	4(1.20)	0(0.0)	11(3.4)
	그렇다	63(19.4)	41(12.7)	0(0.0)	104(32.4)
	보통	119(36.7)	54(16.4)	1(0.3)	174(53.7)
	그렇지 않다	27(8.3)	6(1.9)	0(0.0)	33(10.2)
	전혀 그렇지 않다	1(0.3)	0(0.0)	1(0.3)	2(0.6)
	평균 점수	2.78±0.716	2.59±0.66	4.00±1.411	2.73±0.71
직장에 다니는 목적	급여	40(12.3)	19(5.9)	0(0.0)	59(18.2)
	자기개발	77(23.8)	45(13.9)	0(0.0)	122(37.7)
	출퇴근시간이 짧아서	35(10.8)	20(6.2)	2(0.6)	57(17.6)
	직장 상사 때문에	25(7.7)	8(2.5)	0(0.0)	33(10.2)
	기타	40(12.3)	13(4.0)	0(0.0)	53(16.4)
	급여&보너스	64(19.8)	19(5.9)	2(0.6)	85(26.2)
직장 내 개선할 점	교육	73(22.5)	42(13.0)	0(0.0)	115(35.5)
	식사시간	14(4.3)	6(1.9)	0(0.0)	20(6.2)
	원만한 직장생활	31(9.6)	13(4.0)	0(0.0)	44(13.6)
	기타	35(10.8)	25(7.7)	0(0.0)	60(18.5)

\*\*\*p<.001,  $\chi^2$  : Chi-square test

#p&lt;.05, ##p&lt;.01, ###p&lt;.001, One-way ANOVA

## 7. 결혼 여부에 따른 건강상 특성 및 기타 특성

결혼 여부에 따른 연구 대상자의 건강상 특성 및 기타 특성에 대한 교차 분석과 카이제곱 검정결과를 분석한 결과는 [표 9]에서 보는 바와 같이 음주 여부에서 전체적으로 ‘예’ 239명(73.8%), ‘아니오’ 85명(26.2%)으로 나타났다.

‘귀하는 술을 마신다면 얼마나 자주 드십니까’에서 미혼의 경우 ‘주 1~2회’ 85명(35.4%), ‘한달에 1~2회’ 39명(16.3%), ‘주 3~4회’ 31명(12.9%), ‘기타’ 8명(3.3%) 순으로 나타났고, 기혼에서도 ‘주 1~2회’ 34명(14.2%), ‘한달에 1~2회’ 24명(10.0%), ‘주 3~4회’ 6명(2.5%), ‘거의 매일’ 3명(1.3%) 순으로 나타났으나 집단 간 통계적인 유의미한 차이는 없었다. 전체적으로 121명(50.4%)이 주 1~2회로 음주를 하는 것으로 나타났다.

운동실시 여부에서 전체적으로 ‘예’ 105명(32.4%), ‘아니오’ 219명(67.6%)으로 나타났으나 집단 간 통계적인 유의미한 차이는 없었다. 주 운동 횟수에서 미혼의 경우 ‘기타’ 62명(26.4%), ‘주 1회’ 35명(14.9%), ‘주 2~3회’ 33명(14.0%), ‘주 4~5회’ 15명(6.4%) 순으로 나타났고, 기혼의 경우에도 ‘기타’ 38명(16.2%), ‘주 1회’ 27명(11.5%), ‘주 2~3회’ 11명(4.7%), ‘주 4~5회’ 5명(2.1%) 순으로 나타났으나 집단 간 같은 경향을 나타내어 통계적인 유의미한 차이는 없었다.

평균 운동시간에서 미혼의 경우 ‘30분 미만’ 72명(30.3%)으로 가장 많았고, ‘30~1시간 미만’ 40명(16.8%), ‘1시간~1시간 30분 미만’ 33명(13.9%) 순으로 나타났고, 기혼의 경우에서도 ‘3.0분 미만’ 47명(19.7%), ‘30~1시간 미만’ 16명(6.7%), ‘1시간~1시간 30분 미만’ 11명(4.6%) 순으로 나타내어 집단 간 통계적인 유의미한 차이는 없었다.

주로 실시하는 운동의 종류로는 전체적으로 ‘유산소운동’ 90명(42.0%), ‘스트레칭’ 59명(24.65), ‘기타’ 40명(16.7%), ‘요가’ 34명(14.2%) 순으로 나타났으나 집단 간 통계적인 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 두 집단 모두 유산소운동과 스트레칭을 주로 실시하는 것으로 나타났다.

‘직업자세와 환경으로 인해 건강상 문제점이 있었느냐’에서 전체적으로 ‘근

골격계’ 136명(42.0%), ‘없다’ 87명(26.9%), ‘소화기능’ 61명(18.8%), ‘방광기능’ 27명(8.3%) 순으로 나타났으나 집단 간 통계적인 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 두 집단 모두 직업자세와 환경으로 인한 건강상 문제점으로 근골격계질환인 것으로 나타났다.

‘업무 자세에 따른 자가 스트레스 정도’에서 전체적으로 ‘10~20%’ 110명(34.0%), ‘30~40%’ 82명(25.3%), ‘없음’ 64명(19.8%), ‘50~60%회’ 56명(17.3%), ‘70~80%’ 12명(3.7%) 순으로 나타났으나 집단 간 통계적인 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 ‘미혼’ 48명(14.9%), ‘기혼’은 20명(6.1%)이 50% 이상 업무 자세에 따른 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났다.

결혼 여부에 따른 연구 대상자의 건강상 특성 및 기타 특성에서 집단 간 음주 여부, 음주 횟수, 운동 실시 여부, 주당 음주 횟수, 평균 운동시간, 주로 실시하는 운동, 건강상 문제점, 스트레스 정도 등의 문항에서 집단 간에 차이는 있었지만 모든 문항에서 통계적인 유의미한 차이는 나타나지 않았다 ( $p>0.05$ ).

[표9] 건강상 특성 및 기타 특성

변수	구분	n(%)				
		미혼 (n=217)	기혼 (n=105)	기타 (n=2)	전체 (n=324)	
음주 여부	예	168(51.9)	69(21.3)	2(0.6)	239(73.8)	5.725
	아니오	49(15.1)	36(11.1)	0(0.0)	85(26.2)	
음주 횟수	거의 매일	5(2.1)	3(1.3)	0(0.0)	8(3.3)	8.155
	주 3~4회	31(12.9)	6(2.5)	0(0.0)	37(15.4)	
운동실시 여부	주 1~2회	85(35.4)	34(14.2)	2(0.6)	121(50.4)	.832
	한달에 1~2회	39(16.3)	24(10.0)	0(0.0)	63(26.3)	
	기타	8(3.3)	2(0.8)	0(0.0)	10(4.2)	
운동실시 주/횟수	예	73(22.5)	31(9.6)	1(0.3)	105(32.4)	9.999
	아니오	144(44.4)	74(22.8)	1(0.3)	219(67.6)	
평균 운동 시간	주 1회	35(14.9)	27(11.5)	0(0.0)	62(26.4)	9.370
	주 2~3회	33(14.0)	11(4.7)	0(0.0)	44(18.7)	
	주 4~5회	15(6.4)	5(2.1)	1(0.3)	21(8.9)	
	매일	4(1.7)	3(1.3)	0(0.0)	7(3.0)	
	기타	62(26.4)	38(16.2)	1(0.3)	101(43.0)	
주로 실시하는 운동	30분 미만	72(30.3)	47(19.7)	1(0.3)	120(50.4)	8.540
	30~1시간 미만	40(16.8)	16(6.7)	1(0.3)	57(23.9)	
	1시간~1시간 30분 미만	33(13.9)	11(4.6)	0(0.0)	44(18.5)	
	1시간 30분~2시간 미만	4(1.7)	5(2.1)	0(0.0)	9(3.8)	
	2시간 이상	3(1.3)	5(2.1)	0(0.0)	8(3.4)	
건강상 문제점	유산소운동	58(23.3)	33(13.8)	1(0.3)	90(37.5)	5.270
	요가	24(10.0)	10(4.2)	0(0.0)	34(14.2)	
	스트레칭	35(14.6)	24(10.0)	0(0.0)	59(24.6)	
	등산	8(3.3)	9(3.8)	0(0.0)	17(7.1)	
	기타	30(12.5)	9(3.8)	1(0.3)	40(16.7)	
스트레스 정도	근골격계	96(29.6)	39(12.0)	1(0.3)	136(42.0)	13.441
	소화기능	44(13.6)	17(5.2)	0(0.0)	61(18.8)	
	방광기능	16(4.9)	11(3.4)	0(0.0)	27(8.3)	
	없다	54(16.7)	32(9.9)	1(0.3)	87(26.9)	
	기타	7(2.2)	6(1.9)	0(0.0)	13(4.0)	
	없음	35(10.8)	29(9.0)	0(0.0)	64(19.8)	
	10% ~ 20%	71(21.9)	37(11.4)	2(0.6)	110(34.0)	
	30% ~ 40%	63(19.4)	19(5.9)	0(0.0)	82(25.3)	
	50% ~ 60%	41(12.7)	15(4.6)	0(0.0)	56(17.3)	
	70% ~ 80%	7(2.2)	5(1.5)	0(0.0)	12(3.7)	
	90% ~ 100%	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	

\*p<.05,  $\chi^2$  : Chi-square test

## 8. 결혼 여부에 따른 비전, 만족, 직장생활 만족, 작업환경 간 상관관계

결혼 여부에 따른 비전, 직장생활 만족, 직장생활 만족과 직장생활 만족, 작업환경 간 상관관계를 분석한 결과는 [표 10]에서 보는 바와 같다. 결혼 여부에 따른 직장생활 만족(.401), 비전(.399)에서 낮은 상관이 있는 것으로 나타났고, 직장생활 만족과 과업환경에 따른 비전(.178), 결혼여부에 따른 직장생활 만족(-.138)은 아주 낮은 상관이 있는 것으로 나타났다.

따라서 결혼 여부에 따른 직장생활 만족과 직장생활 만족과 과업환경에 따른 비전, 직장생활 만족과 과업환경에 따라 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[표10] 결혼 여부에 따른 비전, 직장생활 만족, 직장생활 만족, 작업환경 간 상관관계 분석

변 수	결혼 여부	비전	직장 생활 만족	작업환경
결혼 여부	-			
비전	.057	-		
직장생활 만족	-.014	.399**	-	
작업환경	-.138*	.178**	.401**	-

\*p<.05, \*\*p<.01

## 9. 결혼 여부에 따른 회귀분석

결혼 여부에 따른 직장생활 만족, 월수입, 주당 근무시간, 복지 후생제도, 작업환경에 미치는 영향을 규명하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과는 [표 11]에서 보는 바와 같다.

결혼 여부에 따른 근무형태 만족도에 미치는 영향에 대한 회귀선의 적합도를 검증한 결과  $F=5.335$ 으로  $p<.001$  수준에서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 회귀분석의 결정계수를 검증한 결과  $R^2$  값은 .077로 통계에 이용된 변인들의 0.07%가 표준회귀선에 적합하다고 할 수 있다. 결혼 여부에 따른 월수입(.128,  $p<.001$ ), 근무시간(-.072,  $p<.05$ ), 작업환경(-.092,  $p<.01$ )은 유의한 정적영향을 미치는 것으로 나타났으나, 직장생활 만족과 복지 후생제도는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 결혼 여부에 따라 월수입, 근무시간, 작업환경에 따라 근무형태 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[표 11] 결혼 여부에 근무형태 만족도에 따른 회귀분석 결과

변수	비표준 계수		표준화 계수 <i>B</i>	t	p	F	$R^2$
	<i>B</i>	표준오차					
(상수)	1.377	.179		7.693	.000		
직장생활 만족	.041	.043	.056	.948	.334		
월수입	.128	.031	.224	4.118	.000	5.335**	
1일 근무시간	-.072	.035	-.113	-2.065	.040	*	.077
복지 후생제도	-.006	.020	-.017	-.313	.755		
작업환경	-.092	.035	-.155	-2.613	.009		
종속변수 : 결혼 여부							
$R=278$ , $R^2 = .077$ , 수정된 $R^2 = .063$							

## 제 2 절 근무처에 따른 특성

### 1. 근무처에 따른 업무형태

근무처에 따른 연구 대상자의 업무형태를 교차분석과 카이제곱 검정결과를 분석한 결과는 [표 12]에서 보는 바와 같이 직급에서 서울 마트내 샵의 경우 ‘경력피부 미용사’ 41명(12.7%)으로 가장 많았고, 다음으로 ‘초보 피부 미용사’ 25명(7.7%), ‘관리실 실장 또는 매니저급 팀장’ 24명(7.4%), ‘아르바이트 및 계약직’ 15명(4.6%), ‘팀장’ 3명(0.9%) 순으로 나타났고, 서울 로드샵의 경우에서도 ‘경력피부 미용사’ 46명(14.2%)으로 가장 많았고, ‘초보 피부미용사’ 34명(10.5%), ‘관리실 실장 또는 매니저급 팀장’ 26명(8.0%), ‘아르바이트 및 계약직’ 8명(2.5%) 순으로 나타났다. 경기 마트내 샵의 경우도 ‘경력피부 미용사’ 31명(9.6%)으로 가장 많았고, ‘관리실 실장 또는 매니저급 팀장’ 20명(6.2%), ‘아르바이트 및 계약직’ 9명(2.8%), ‘초보 미용사’ 6명(1.9%) 순으로 나타났고, 경기 로드샵의 경우도 ‘경력피부 미용사’ 8명(2.5%)으로 가장 많았고, ‘관리실 실장 또는 매니저급 팀장’ 2명(0.6%) 순으로 나타나 집단 간 통계적인 유의미한 차이는 없었다.

근무 연수에서 서울 마트내 샵의 경우 ‘1년 미만’ 57명(17.6%)으로 가장 많았고, ‘2년 미만’ 27명(8.3%), ‘3년 미만’ 12명(3.7%), ‘4년 이상’ 11명(3.4%) 순으로 나타났고, 서울 로드샵의 경우에서도 ‘1년 미만’ 61명(18.8%)으로 가장 많았고, ‘2년 미만’ 32명(9.9%), ‘3년 미만’ 15명(4.6%) 순으로 나타났다. 경기 마트내 샵의 경우도 ‘1년 미만’ 34명(10.5%)으로 가장 많았고, ‘2년 미만’ 16명(4.9%) 순으로 나타났고, 경기 로드샵의 경우에서도 ‘1년 미만’ 5(1.5%)으로 가장 많았고, ‘2년 미만’ 4명(1.2%) 순으로 나타나 집단 간 통계적인 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

월수입(보너스 포함한 월평균)에서 서울 마트내 샵의 경우 경우 ‘100만원 ~ 200만원 미만’ 47명(14.5%), ‘80~100만원 미만’ 26명(8.0%), ‘200만원 ~ 300만원 미만’ 24명(7.4%) 순으로 나타났고, 서울 로드샵의 경우에서도 ‘100만원~200만원 미만’ 64명(19.8%)으로 가장 많았고, ‘80~100만원 미만’ 26

명(8.0%), ‘200만원~300만원 미만’ 18명(5.6%) 순으로 나타났다. 경기 마트내 샵의 경우 경우 ‘100만원~200만원 미만’ 44명(13.6%), ‘200만원~300만원 미만’ 11명(3.4%), ‘80~100만원 미만’ 9명(2.8%) 순으로 나타났고, 경기 로드샵의 경우에서도 ‘100만원~200만원 미만’ 9명(2.8%)으로 가장 많았고, ‘200만원~300만원 미만’ 2명(0.6%) 순으로 나타내어 집단 간 통계적인 유의미한 차이는 나타나지 않았다. 대체적으로 모든 집단에서 ‘100만원~200만원 미만’이 가장 많은 것으로 나타났다.

1일 평균 근무시간에서 서울 마트내 샵의 경우 ‘9시간~12시간’ 49명(15.1%)으로 가장 많았고, ‘7시간~9시간’ 46명(14.2%), ‘5시간~7시간’ 10명(3.1%) 순으로 나타났고, 서울 로드샵의 경우에서도 ‘9시간~12시간’ 73명(22.5%)으로 가장 많았고, ‘7시간~9시간’ 26명(8.0%), ‘5시간~7시간’ 10명(3.1%) 순으로 나타났다. 경기 마트내 샵의 경우 경우도 ‘9시간~12시간’ 48명(14.8%)으로 가장 많았고, ‘7시간~9시간’ 16명(4.92%), ‘5시간~7시간’ 6명(3.1%) 순으로 나타났고, 경기 로드샵의 경우에서도 ‘9시간~12시간’ 5명(1.5%)으로 가장 많았고, ‘7시간~9시간’ 3명(0.9%), ‘5시간~7시간’ 3명(0.9%) 순으로 나타나 모든 집단에서 같은 경향을 나타내어 통계적인 유의미한 차이는 나타나지 않았다. 대체적으로 1일 평균 근무시간에서 ‘9시간~12시간’과 ‘7시간~9시간’으로 가장 많은 것으로 나타났다.

주당 평균 근무시간에서 서울 마트내 샵의 경우 ‘50시간 이상’ 50명(15.4%)으로 가장 많았고, ‘40시간 미만’ 38명(11.7%), ‘30시간 미만’ 16명(4.9%) 순으로 나타났고, 서울 로드샵의 경우에서도 ‘50시간 이상’ 68명(21.0%)으로 가장 많았고, ‘40시간 미만’ 37명(11.4%), ‘30시간 미만’ 9명(2.8%) 순으로 나타났다. 경기 마트내 샵의 경우도 ‘50시간 이상’ 44명(13.6%)으로 가장 많았고, ‘40시간 미만’ 12명(3.7%), ‘30시간 미만’ 10명(3.1%) 순으로 나타났고, 경기 로드샵과 기타에서도의 ‘50시간 이상’이 가장 많았고, ‘40시간 미만’ 순으로 나타났으나 집단 간 통계적인 유의미한 차이는 나타나지 않았다. 대체적으로 주당 ‘50시간 이상’과 ‘40시간 미만’ 순으로 가장 많이 근무하는 것으로 나타났다.

1일 평균 관리고객에서 서울 마트내 샵의 경우 ‘4명~6명’ 51명(15.7%)으

로 가장 많았고, 다음으로 ‘7명~10명’ 31명(9.6%), ‘11명~13명’ 13명(4.0%) 순으로 나타났고, 서울 로드샵의 경우에서도 ‘4명~6명’ 57명(17.6%)으로 가장 많았고, ‘7명~10명’ 38명(11.7%), ‘1명~3명’ 16명(4.9%) 순으로 나타났다. 경기 마트내 샵의 경우에도 ‘4명~6명’ 41명(12.7%)으로 가장 많았고, 다음으로 ‘7명~10명’ 14명(4.3%), ‘1명~3명’ 10명(3.1%) 순으로 나타났고, 경기 로드샵과 기타에서도 ‘4명~6명’이 가장 많은 것으로 나타났다. 대체적으로 1일 평균 관리고객에서 모든 집단에서 ‘4명~6명’과 ‘7명~10명’ 순으로 나타나 집단 간 통계적인 유의미한 차이는 없었다.

근무 중 휴식 시간에서 서울 마트내 샵의 경우 ‘1시간 30분’ 40명(12.3%)으로 가장 많았고, ‘1시간’ 34명(10.5), ‘2시간 이상’ 23명(7.1%) 순으로 나타났고, 서울 로드샵의 경우에는 ‘1시간’ 40명(12.3%)으로 가장 많았고, ‘1시간 30분’ 36명(11.0%), ‘2시간 이상’ 27명(8.3%) 순으로 나타났다. 경기 마트내 샵의 경우도 ‘1시간’ 24명(7.4)으로 가장 많았고, ‘1시간 30분’ 20명(6.2%), ‘2시간 이상’ 11명(3.4%) 순으로 나타났고, 경기 로드샵의 경우에서도 ‘1시간’과 ‘2시간 이상’ 4명(1.2%)으로 가장 많았고, 기타에서는 ‘2시간 이상’ 6명(1.9%)이 가장 많은 것으로 나타났다. 대체적으로 근무 중 휴식 시간은 1시간에서 1시간 30분 정도 휴식을 취하는 것으로 나타났고, 집단 간 통계적인 유의미한 차이는 없었다.

근무 시 제시간 식사에서 서울 마트내 샵의 경우 ‘그렇다’ 48명(14.8%)으로 가장 많았고, ‘보통’ 30명(9.3%), ‘그렇지 않다’ 15명(4.6%) 순으로 나타났고, 서울 로드샵의 경우에는 ‘그렇다’ 56명(17.3%)으로 가장 많았고, ‘보통’ 32명(9.9%), ‘그렇지 않다’ 18명(5.6) 순으로 나타났다. 경기 마트내 샵의 경우에도 ‘그렇다’ 34명(10.5%)으로 가장 많았고, ‘보통’ 26명(8.0%), ‘매우 그렇다’ 7명(2.2%) 순으로 나타났고, 경기 로드샵의 경우에서도 ‘그렇다’ 9명(2.8%)으로 가장 많았고, 기타에서는 ‘보통’ 5명(1.5%), ‘그렇다’ 4명(1.2) 순으로 나타났다. 대체적으로 모든 집단에서 근무 시 제시간에 186명(57.4%)이 식사를 하는 것으로 나타났고, 집단 간 통계적인 유의미한 차이를 나타내었다 ( $p < .001$ ).

직장 내 직원 수에서 서울 마트내 샵의 경우 ‘5~7명’ 58명(17.9%)으로

가장 많았고, 다음으로 ‘3~4명’ 31명(9.6%), ‘8~10명’ 11명(3.4%) 순으로 나타났고, 서울 로드샵의 경우에서도 ‘5~7명’ 53명(16.4%)으로 가장 많았고, ‘3~4명’ 44명(13.6%), ‘1~2명’ 11명(3.4%) 순으로 나타났다. 경기 마트내 샵의 경우에는 ‘3~4명’ 34명(10.5%), ‘5~7명’ 27명(8.3%) 순으로 가장 많았고, 경기 로드샵의 경우에서도 ‘3~4명’ 7명(2.2%)와 기타에서도 ‘3~4명’ 8명(2.5%)으로 가장 많았다. 대체적으로 직장 내 직원 수에서 서울 마트내 샵과 로드샵의 경우는 ‘5~7명’이 근무하는 것으로 나타났고, 경기 마트내 샵과 로드샵, 기타의 경우는 ‘3~4명’이 근무하는 것으로 나타났다.

근무처에 따른 연구 대상자의 업무형태에서 집단 간 1일 평균 근무시간, 근무 시 제시간 식사와 직원 수의 문항에서만 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈고( $p<.05$ ), 그 외의 모든 변수인 직급, 근무연수, 월수입, 주당 평균 근무 시간, 1일 평균 관리고객, 휴식시간 등의 문항에서 집단 간에 차이는 있었지만 집단 간 통계적인 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

[표12] 업무 형태

n(%)

변수	구분	서울 (마트내샵) (n=108)	서울 (로드샵) (n=119)	경기 (마트내샵) (n=71)	경기 (로드샵) (n=11)	기타 (n=15)	전체 (n=324)	n(%)
직급	관리실 실장, 매니저급	24(7.4)	26(8.0)	20(6.2)	2(0.6)	30(9)	75(23.1)	
	팀장	3(0.9)	5(1.5)	5(1.5)	0(0)	0(0.0)	13(4.0)	
	경력 피부 미용사	41(12.7)	46(14.2)	31(9.6)	8(2.5)	5(1.5)	131(40.4)	24.847
	초보 피부 미용사	25(7.7)	34(10.5)	6(1.9)	0(0.0)	30(9)	68(21.0)	
	아르바이트 및 계약직	15(4.6)	8(2.5)	9(2.8)	1(0.3)	4(1.2)	37(11.4)	
근무 연수	1년 미만	57(17.6)	61(18.8)	34(10.5)	5(1.5)	8(2.5)	165(50.9)	
	2년 미만	27(8.3)	32(9.9)	16(4.9)	4(1.2)	2(0.6)	81(25.0)	
	3년 미만	12(3.7)	15(4.6)	8(2.5)	0(0.0)	2(0.6)	37(11.4)	15.874
	4년 이상	11(3.4)	9(2.8)	9(2.8)	2(0.6)	10(3)	32(9.9)	
	기타	1(0.3)	2(0.6)	4(1.2)	0(0.0)	2(0.6)	9(2.8)	
월수입	80만원 미만	9(2.8)	7(2.2)	5(1.5)	0(0.0)	0(0.0)	21(6.5)	
	80만원~100만원 미만	26(8.0)	26(8.0)	9(2.8)	0(0.0)	5(1.5)	66(20.4)	
	100만원~200만원 미만	47(14.5)	64(19.8)	44(13.6)	9(2.8)	9(2.8)	173(53.4)	17.682
	200만원~300만원 미만	24(7.4)	18(5.6)	11(3.4)	2(0.6)	10(3)	56(17.3)	
	300 이상	2(0.6)	4(1.2)	2(0.6)	0(0.0)	0(0.0)	8(2.5)	
1일 평균 근무시간	1시간~4시간	2(0.6)	2(0.6)	1(0.3)	0(0.0)	0(0.0)	5(1.5)	
	5시간~7시간	10(3.1)	10(3.1)	6(1.9)	3(0.9)	2(0.6)	31(9.6)	
	7시간~9시간	46(14.2)	26(8.0)	16(4.9)	3(0.9)	6(1.9)	97(29.9)	30.423*
	9시간~12시간	49(15.1)	73(22.5)	48(14.8)	5(1.5)	7(2.2)	182(56.2)	
	12시간 이상	1(0.3)	8(2.5)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	9(2.8)	
주/평균 근무시간	10시간 미만	1(0.3)	4(1.2)	2(0.6)	0(0.0)	0(0.0)	7(2.2)	
	20시간 미만	3(0.9)	1(0.3)	3(0.9)	0(0.0)	0(0.0)	7(2.2)	
	30시간 미만	16(4.9)	9(2.8)	10(3.1)	1(0.3)	2(0.6)	38(11.7)	23.155
	40시간 미만	38(11.7)	37(11.4)	12(3.7)	3(0.9)	6(1.9)	96(29.6)	
	50시간 이상	50(15.4)	68(21.0)	44(13.6)	7(2.2)	7(2.2)	176(54.3)	
1일 평균 관리고객	1명~3명	12(3.7)	16(4.9)	10(3.1)	3(0.9)	1(0.3)	42(13.0)	
	4명~6명	51(15.7)	57(17.6)	41(12.7)	5(1.5)	9(2.8)	163(50.3)	
	7명~10명	31(9.6)	38(11.7)	14(4.3)	2(0.6)	3(0.9)	88(27.2)	15.225
	11명~13명	13(4.0)	4(1.2)	3(0.9)	1(0.3)	0(0.0)	21(6.5)	
	14명~17명	1(0.3)	4(1.2)	3(0.9)	0(0.0)	2(0.6)	10(3.1)	
휴식시간	없음	4(1.2)	7(2.2)	8(2.5)	1(0.3)	2(0.6)	22(6.8)	
	30분	7(2.2)	9(2.8)	8(2.5)	0(0.0)	1(0.3)	25(7.7)	
	1시간	34(10.5)	40(12.3)	24(7.4)	4(1.2)	3(0.9)	105(32.4)	20.975
	1시간 30분	40(12.3)	36(11.1)	20(6.2)	2(0.6)	3(0.9)	101(31.2)	
	2시간 이상	23(7.1)	27(8.3)	11(3.4)	4(1.2)	6(1.9)	71(21.9)	
근무 시 제시간 식사	매우 그렇다	15(4.6)	11(3.4)	7(2.2)	0(0.0)	20(6)	35(10.8)	
	그렇다	48(14.8)	56(17.3)	34(10.5)	9(2.8)	4(1.2)	151(46.6)	
	보통	30(9.3)	32(9.9)	26(8.0)	1(0.3)	5(1.5)	94(29.0)	40.815***
	그렇지 않다	15(4.6)	18(5.6)	3(0.9)	1(0.3)	3(0.9)	40(12.3)	
	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	2(0.6)	1(0.3)	0(0.0)	1(0.3)	4(1.2)	
직원 수	1 ~ 2명	5(1.5)	11(3.4)	6(1.9)	3(0.9)	5(1.5)	30(9.3)	
	3 ~ 4명	31(9.6)	44(13.6)	34(10.5)	7(2.2)	8(2.5)	124(28.3)	
	5 ~ 7명	58(17.9)	53(16.4)	27(8.3)	1(0.3)	0(0.0)	139(42.9)	33.017***
	8 ~ 10명	11(3.4)	7(2.2)	3(0.9)	0(0.0)	1(0.3)	22(6.8)	
	11명 이상	3(0.9)	4(1.2)	1(0.3)	0(0.0)	1(0.3)	9(2.8)	

\*p<.05, \*\*\*p<.001,  $\chi^2$  : Chi-square test

## 2. 근무처에 따른 미용 보수교육 여부

근무처에 따른 연구 대상자의 미용 보수교육 여부를 교차분석과 카이제곱 검정결과를 분석한 결과는 [표 13]에서 보는 바와 같이 보수교육 횟수에서 서울 마트내 샵의 경우 ‘받고 있지 않다’ 37명(11.4%)으로 가장 많았고, ‘년중 4회’ 23명(7.1%), ‘년중 2회’ 18명(5.6%), ‘년중 3회’ 17명(5.2%), ‘년중 1회’ 13명(4.0%) 순으로 나타났고, 서울 로드샵의 경우에도 ‘받고 있지 않다’ 34명(10.5%), ‘년중 2회’ 31명(9.6%), ‘년중 4회’ 23명(7.1%), ‘년중 3회’ 16명(4.9%), ‘년중 1회’ 15명(4.6%) 순으로 나타났다. 경기 마트내 샵의 경우에도 ‘받고 있지 않다’ 30명(9.3%), ‘년중 1회’ 20명(6.2%), ‘년중 2회’ 11명(3.4%), ‘년중 4회’ 6명(1.9%) 순으로 나타났고, 경기 로드샵과 기타에서도 받고 있지 않다가 가장 많은 것으로 나타났다. 전체적으로 113명(34.9%)가 미용 보수교육을 받고 있지 않은 것으로 나타났으나 집단 간 통계적인 유의미한 차이는 없었다.

미용 보수교육을 받기 싫은 사유로는 서울 마트내 샵의 경우 ‘시간적 여유가 없어서’ 64명(19.8%), ‘업무량이 많아서’ 20명(6.2%), ‘기타’ 13명(4.0%) 순으로 나타났고, 서울 로드샵의 경우에서도 ‘시간적 여유가 없어서’ 76명(23.5%), ‘기타’ 15명(4.6%), ‘귀찮아서’ 13명(4.0%) 순으로 나타났다. 경기 마트내 샵의 경우도 ‘시간적 여유가 없어서’ 41명(12.7%), ‘기타’ 14명(4.3%), ‘귀찮아서’ 7명(2.2%) 순으로 나타났고, 경기 로드샵과 기타에서도 ‘시간적 여유가 없어서’가 가장 많은 것으로 나타났으나 집단 간 통계적인 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 모든 집단에서 미용 보수교육을 받기 싫은 사유로 시간적 여유가 없어서와 기타 문제로 미용 보수교육을 받기 싫은 것으로 나타났다.

근무처에 따른 연구 대상자의 미용 보수교육 여부와 미용 보수교육을 받기 싫은 사유 등의 문항에서 집단 간 같은 경향을 나타내어 통계적인 유의미한 차이는 나타나지 않았다( $p>0.05$ ).

[표13] 미용 보수교육 여부

변수	구분	n(%)						$\chi^2$
		서울 (마트내샵) (n=108)	서울 (로드샵) (n=119)	경기 (마트내샵) (n=71)	경기 (로드샵) (n=11)	기타 (n=15)	전체 (n=324)	
보수교육 횟수	년중 1회	13(4.0)	15(4.6)	20(6.2)	3(0.9)	3(0.9)	54(16.7)	
	년중 2회	18(5.6)	31(9.6)	11(3.4)	2(0.6)	3(0.9)	65(20.1)	
	년중 3회	17(5.2)	16(4.9)	4(1.2)	0(0.0)	0(0.0)	37(11.4)	17.575
	년중 4회	23(7.1)	23(7.1)	6(1.9)	3(0.9)	0(0.0)	55(17.0)	
	받고 있지 않다	37(11.4)	34(10.5)	30(9.3)	3(0.9)	9(2.8)	113(34.9)	
보수교육 싫은 이유	시간적 여유가 없어서	64(19.8)	76(23.5)	41(12.7)	6(1.9)	9(2.8)	196(60.5)	
	귀찮아서	5(1.5)	13(4.0)	7(2.2)	1(0.3)	1(0.3)	27(8.3)	
	업무량이 많아서	20(6.2)	12(3.7)	4(1.2)	1(0.3)	1(0.3)	38(11.7)	16.660
	비용이 비싸서	6(1.9)	3(0.9)	5(1.5)	1(0.3)	0(0.0)	15(4.6)	
	기타	13(4.0)	15(4.6)	14(4.3)	2(0.6)	4(1.2)	48(14.8)	

\*p<.05,  $\chi^2$  : Chi-square test

### 3. 근무처에 따른 근무형태 만족도

근무처에 따른 연구 대상자의 근무형태 만족도를 교차분석과 카이제곱 검정결과를 분석한 결과는 [표 14]에서 보는 바와 같이 ‘다른 서비스분야의 종사자들보다 비전이 있다고 생각하십니까’에서 서울 마트내 샵의 경우 ‘그렇다’ 53명(16.4%)로 가장 높게 나타났고, ‘보통’ 44명(13.6%), ‘아주 그렇다’ 10명(3.1%) 순으로 나타났고, 서울 로드샵의 경우에도 ‘그렇다’ 69명(21.3%)로 가장 높게 나타났고, ‘보통’ 35명(10.8%), ‘아주 그렇다’ 11명(3.4%) 순으로 나타났다. 경기 마트내 샵의 경우도 ‘그렇다’ 38명(11.7%)로 가장 높게 나타났고, ‘보통’ 24명(7.4%) 순으로 나타났고, 경기 로드샵과 기타에서도 ‘그렇다’가 가장 많은 것으로 나타났다. 집단 간 평균점수에서는 ‘기타’  $2.47 \pm 0.64$  점, ‘경기 마트내 샵’  $2.42 \pm 0.71$ 점, ‘서울 마트내 샵’  $2.33 \pm 0.65$ 점, ‘서울 로드샵’  $2.27 \pm 0.67$ 점, ‘경기 로드샵’  $2.18 \pm 0.75$ 점 순으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 마트내 샵에 근무하는 분들보다 서울, 경기 로드샵에 근무하는 분들이 다른 서비스분야의 종사자들보다 비전이 있다고 생각하는 것으로 나타났다.

‘지금 현재 내가 하는 분야에 흥미를 느끼고 있습니까’에서 집단 간 평균점수에서는 ‘기타’  $2.47 \pm 0.64$ 점, ‘경기 로드샵’  $2.36 \pm 0.67$ 점, ‘경기 마트내 샵’  $2.31 \pm 0.64$ 점, ‘서울 로드샵’  $2.26 \pm 0.69$ 점, ‘서울 마트내 샵’  $2.21 \pm 0.58$  점 순으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 서울 마트내 샵에 근무하는 분들이 다른 샵에 근무하는 분들보다 현재 내가 하는 분야에 흥미를 느끼고 있는 것으로 나타났다.

‘지금 일하는 직장생활에 대체적으로 만족하고 있습니까’에서 집단 간 평균점수에서 ‘경기 로드샵’  $2.73 \pm 0.64$ 점, ‘기타’  $2.53 \pm 0.51$ 점, ‘경기 마트내 샵’  $2.52 \pm 0.65$ 점, ‘서울 로드샵’  $2.46 \pm 0.74$ 점, ‘서울 마트내 샵’  $2.36 \pm 0.57$  점 순으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 서울 마트내 샵에 근무하는 분들이 다른 지역 샵에 근무하는 분들보다 지금 일하는 직장생활에 만족도가 더 높은 것으로 나타났다.

‘지금 직장에서 만족하지 않는다면 그 사유가 무엇입니까’에서 서울 마트

내 샵의 경우 ‘근무시간(업무량)’ 30명(9.3%)로 가장 높게 나타났고, ‘급여문제’ 27명(8.3%), ‘기타’ 25명(7.7%), ‘직장상사(인간관계)’ 16명(4.9%), ‘업무환경(출퇴근 거리)’ 10명(3.1%) 순으로 나타났고, 서울 로드샵의 경우에도 ‘근무시간(업무량)’ 40명(12.3%)로 가장 높게 나타났고, ‘급여문제’ 34명(10.5%), ‘직장상사(인간관계)’ 20명(6.2%), ‘기타’ 17명(5.2%) 순으로 나타났다. 경기 마트내 샵의 경우에도 ‘근무시간(업무량)’ 24명(7.4%)로 가장 높게 나타났고, ‘기타’ 22명(6.8%), ‘급여문제’ 16명(4.9%) 순으로 나타났고, 경기 로드샵과 기타에서도 ‘근무시간(업무량)’이 가장 많은 것으로 나타났으나 집단 간 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 모든 집단에서 상대적으로 많은 근무시간과 낮은 급여문제로 인해 현재의 직장에서 만족하지 못하는 것으로 나타났다.

‘만약 내가 다시 직장을 찾는다면 지금의 직장을 갖지 않을 것입니까’에서 집단 간 평균점수에서 ‘기타’  $3.60 \pm 0.82$ 점, ‘경기 로드샵’  $3.45 \pm 1.03$ 점, ‘서울 마트내 샵’  $3.42 \pm 0.89$ 점 ‘경기 마트내 샵’  $3.32 \pm 0.87$ 점, ‘서울 로드샵’  $3.13 \pm 0.93$ 점 순으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 다른 집단에 비해 서울 로드샵에 근무하는 분들이 상대적으로 직장을 찾는다면 지금의 직장을 갖지 않을 것이라고 생각하는 것으로 나타났다.

‘내 직장에서의 미용인들이 받고 있는 보수는 다른 일에 비해 낮다고 생각하십니까’에서 집단 간 평균점수에서 ‘경기 로드샵’  $3.18 \pm 0.98$ 점, ‘서울 마트내 샵’  $2.81 \pm 1.00$ 점 ‘경기 마트내 샵’  $2.69 \pm 0.91$ 점, ‘서울 로드샵’  $2.62 \pm 1.01$ 점, ‘기타’  $2.47 \pm 0.83$ 점 순으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 다른 집단에 비해 서울 로드샵에 근무하는 분들이 내 직장에서 미용인들이 받고 있는 보수는 다른 일에 비해 낮다고 생각 하는 것으로 나타났다.

‘개인샵보다 지금 체인샵에 근무하는 것에 만족하고 있습니까’에서 집단 간 평균점수에서 ‘경기 마트내 샵’  $2.66 \pm 0.75$ 점, ‘서울 마트내 샵’  $2.65 \pm 0.66$ 점, ‘서울 로드샵’  $2.59 \pm 0.74$ 점, ‘기타’  $2.40 \pm 0.50$ 점, ‘경기 로드샵’  $2.09 \pm 0.70$ 점 순으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 경기 로드샵에 근무하는 분들이 다른 집단에 비해 근무하는 것에

만족도 더 높은 것으로 나타났다.

‘개인샵보다 지금 체인샵에 근무하는 것에 만족하지 않는다면 그 사유는 무엇입니까’에서 서울 마트내 샵의 경우 ‘급여문제’ 37명(11.4%), ‘기타’ 30명(9.3%), ‘근무시간(업무량)’ 37명(8.3%) 순으로 나타났고, 서울 로드샵의 경우도 ‘근무시간’과 ‘급여문제’ 41명(12.7%), ‘기타’ 21명(6.5%), ‘직장상사(인간관계)’ 10명(3.1%) 순으로 나타났다. 경기 마트내 샵의 경우에도 ‘근무시간(업무량)’ 26명(8.0%)로 가장 높게 나타났고, ‘기타’ 22명(6.8%), ‘급여문제’ 12명(3.7%) 순으로 나타났고, 경기 로드샵은 “기타” 4명(1.2%)가 가장 많았고, 기타에서는 ‘근무시간(업무량)’ 5명(1.5%)가 가장 많은 것으로 나타났고, 집단 간 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 모든 집단에서 상대적으로 많은 근무시간과 낮은 급여문제로 인해 개인샵보다 지금 체인샵에 근무하는 것에 만족하지 않는 것으로 나타났다.

근무처에 따른 연구 대상자의 근무형태 만족도에서 대체적으로 다른 서비스 분야에 비해 비전과 흥미를 느끼고 있는 것으로 나타났고, 현 직장 생활에 만족하는 것으로 나타났다. 직장 내 불만족 사유로는 상대적으로 많은 근무시간과 낮은 급여문제로 인해 개인샵보다 현재 체인샵에 근무하는 것에 불만족 요인으로 나타났다.

근무처에 따른 연구 대상자의 근무형태 만족도에서 개인샵보다 지금 체인샵에 근무하는 것에 만족하지 않는다면 그 사유에서만 집단 간 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈고( $p < .05$ ), 이외의 비전, 흥미, 직장생활 만족, 불만족 사유, 보수, 체인샵 근무 만족도 등의 모든 문항에서는 집단 간 차이는 있었지만 통계적인 유의미한 차이는 나타나지 않았다( $p > .05$ ).

[표14] 근무형태 만족도

변수	구분	n(%)					
		서울 (마트내샵) (n=108)	서울 (로드샵) (n=119)	경기 (마트내샵) (n=71)	경기 (로드샵) (n=11)	기타 (n=15)	$\chi^2$
하는 분야에 비친 여부	아주 그렇다	10(3.1)	11(3.4)	4(1.2)	1(2.5)	0(0.0)	26(8.0)
	그렇다	53(16.4)	69(21.3)	38(11.7)	8(2.5)	9(2.8)	177(54.6)
	보통	44(13.6)	35(10.8)	24(7.4)	1(0.3)	5(1.5)	109(33.6)
	그렇지 않다	1(0.3)	4(1.2)	5(1.5)	1(0.3)	1(0.3)	12(3.7)
	전혀 그렇지 않다	1(0.3)	4(1.2)	5(1.5)	1(0.3)	1(0.3)	12(3.7)
	평균점수 F-value	2.33±0.65	2.27±0.67	2.42±0.71	2.18±0.75	2.47±0.64	2.33±0.67 .860
현재 하는 일에 흥미 여부	아주 그렇다	9(2.8)	12(3.7)	6(1.9)	0(0.0)	0(0.0)	27(8.3)
	그렇다	67(20.7)	69(21.3)	38(11.7)	8(2.5)	9(2.8)	191(59.0)
	보통	32(9.9)	33(10.2)	26(8.0)	2(0.6)	5(1.5)	98(30.2)
	그렇지 않다	0(0.0)	5(1.5)	1(0.3)	1(0.3)	1(0.3)	8(2.5)
	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	평균 점수 F-value	2.21±0.58	2.26±0.69	2.31±0.64	2.36±0.67	2.47±0.64	2.27±0.64 .693
직장 생활에 만족	아주 그렇다	3(0.9)	10(3.1)	3(0.9)	0(0.0)	0(0.0)	16(4.9)
	그렇다	65(20.1)	52(16.0)	31(9.6)	4(1.2)	7(2.2)	159(49.1)
	보통	38(11.7)	49(15.1)	34(10.5)	6(1.9)	8(2.5)	135(41.7)
	그렇지 않다	2(0.6)	8(2.5)	3(0.9)	1(0.3)	0(0.0)	14(4.3)
	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	평균 점수 F-value	2.36±0.57	2.46±0.74	2.52±0.65	2.73±0.64	2.53±0.51	2.45±0.65 1.256
불만족 사유	급여문제	27(8.3)	34(10.5)	16(4.9)	1(0.3)	3(0.9)	81(25.0)
	직장상사	16(4.9)	20(6.2)	5(1.5)	0(0.0)	1(0.3)	42(13.0)
	근무시간	30(9.3)	40(12.3)	24(7.4)	8(2.5)	6(1.9)	108(33.3)
	업무환경	10(3.1)	8(2.5)	4(1.2)	1(0.3)	2(0.6)	25(7.7)
	기타	25(7.7)	17(5.2)	22(6.8)	1(0.3)	3(0.9)	68(21.0)
	평균 점수 F-value	1(0.3)	4(1.2)	0(0.0)	1(0.3)	0(0.0)	6(1.9)
자금의 직장 갖지 않을 것입니까	아주 그렇다	20(6.2)	26(8.0)	13(4.0)	0(0.0)	2(0.6)	61(18.8)
	그렇다	27(8.3)	46(14.2)	28(8.6)	4(1.2)	3(0.9)	108(33.3)
	보통	53(16.4)	36(11.1)	24(7.4)	5(1.5)	9(2.8)	127(39.2)
	그렇지 않다	7(2.2)	7(2.2)	6(1.9)	1(0.3)	1(0.3)	22(6.8)
	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	평균점수 F-value	3.42±0.89	3.13±0.93	3.32±0.87	3.45±1.03	3.60±0.82	3.30±0.91 1.928
직장내 미용인의 보수	아주 그렇다	13(4.0)	15(4.6)	6(1.9)	1(0.3)	1(0.3)	36(11.1)
	그렇다	25(7.7)	42(13.0)	24(7.4)	1(0.3)	8(2.5)	100(30.9)
	보통	43(13.3)	40(12.3)	29(9.0)	4(1.2)	4(1.2)	120(37.0)
	그렇지 않다	24(7.4)	17(5.2)	10(3.1)	5(1.5)	2(0.6)	58(17.9)
	전혀 그렇지 않다	3(0.9)	5(1.5)	2(0.6)	0(0.0)	0(0.0)	10(3.1)
	평균 점수 F-value	2.81±1.00	2.62±1.01	2.69±0.91	3.18±0.98	2.47±0.83	2.71±0.98 1.360
체인샵 근무 만족	매우 그렇다	2(0.6)	10(3.1)	3(0.9)	2(0.6)	0(0.0)	17(5.2)
	그렇다	42(13.0)	37(11.4)	25(7.7)	6(1.9)	9(2.8)	119(36.7)
	보통	57(17.6)	64(19.8)	38(11.7)	3(0.9)	6(1.9)	168(51.9)
	그렇지 않다	6(1.9)	8(2.5)	3(0.9)	0(0.0)	0(0.0)	17(5.2)
	전혀 그렇지 않다	1(0.3)	0(0.0)	2(0.6)	0(0.0)	0(0.0)	3(0.9)
	평균 점수 F-value	2.65±0.66	2.59±0.74	2.66±0.75	2.09±0.70	2.40±0.50	2.60±0.71 1.991
체인샵 불만족 사유	급여문제	37(11.4)	41(12.7)	12(3.7)	2(0.6)	3(0.9)	95(29.3)
	직장상사	4(1.2)	10(3.1)	6(1.9)	3(0.9)	0(0.0)	23(7.1)
	근무시간	27(8.3)	41(12.7)	26(8.0)	2(0.6)	5(1.5)	101(31.2)
	업무환경	10(3.1)	6(1.9)	5(1.5)	0(0.0)	3(0.9)	24(7.4)
	기타	30(9.3)	21(6.5)	22(6.8)	4(1.2)	4(1.2)	81(25.0)
	평균점수 F-value	#p<0.05, $\chi^2$ : Chi-square test, F-value : #p<0.05, One-way ANOVA					29.177*

\*p<0.05,  $\chi^2$  : Chi-square test, F-value : #p<0.05, One-way ANOVA

#### 4. 근무처에 따른 근무환경 만족도

근무처에 따른 연구 대상자의 근무환경 만족도를 교차분석과 카이제곱 검정결과를 분석한 결과는 [표 15]에서 보는 바와 ‘현 직장의 복지 후생제도가 잘 되어있지 않은 것은 무엇입니까’에서 서울 마트내 샵의 경우 ‘4대 보험’ 30명(9.3%), ‘생리휴가’와 ‘퇴직금’ 26명(8.0%), ‘월차’ 13명(4.3%) 순으로 나타났고, 서울 로드샵의 경우에는 ‘생리휴가’ 36명(11.1%)로 가장 높게 나타났고, ‘퇴직금’ 26명(8.0%), ‘4대 보험’ 21명(6.5%), ‘월차’ 20명(6.2%), ‘기타’ 16명(4.9%) 순으로 나타났다. 경기 마트내 샵의 경우에도 ‘생리휴가’ 22명 (6.8%)로 가장 높게 나타났고, ‘퇴직금’ 17명(5.2%), ‘4대 보험’ 13명(4.0%), ‘기타’ 10명(3.1%), ‘월차’ 9명(2.8%) 순으로 나타났고, 경기 로드샵의 경우도 ‘생리휴가’와 ‘퇴직금’ 4명(1.2%)이 가장 많았고, 기타에서는 ‘퇴직금’ 6명 (1.9%), ‘월차’ 4명(1.2%) 순으로 나타나어 집단 간 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다( $p<.05$ ). 대체적으로 모든 집단에서 생리휴가와 퇴직금, 4대 보험 등의 직장 내 복지 후생제도가 잘 되어있지 않은 것으로 나타났다.

‘현 직장의 작업환경(조명, 온도, 환기, 습도 등)은 좋은 편인가요’에서 집단 간 평균점수에서 ‘기타’  $2.73\pm0.79$ 점, ‘경기 마트내 샵’  $2.72\pm0.81$ 점, ‘서울 마트내 샵’  $2.65\pm0.88$ 점, ‘서울 로드샵’  $2.57\pm0.76$ 점, ‘경기 로드샵’  $2.36\pm0.50$ 점 순으로 나타났으나 집단 간 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 다른 집단에 비해 경기 로드샵에 근무하는 분들이 현 직장의 작업환경(조명, 온도, 환기, 습도 등)에 더 만족하는 것으로 나타났다.

‘직장 내 휴게시설이나 휴식공간이 충분하다고 생각하십니까’에서 집단 간 평균점수에서 ‘기타’  $3.07\pm0.79$ 점, ‘경기 마트내 샵’  $2.86\pm0.86$ 점, ‘서울 마트내 샵’  $2.78\pm0.91$ 점, ‘서울 로드샵’  $2.78\pm0.86$ 점, ‘경기 로드샵’  $2.55\pm0.82$ 점 순으로 나타났으나 집단 간 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 다른 집단에 비해 경기 로드샵에 근무하는 분들이 직장 내 휴게시설이나 휴식공간이 충분하다고 생각하는 것으로 나타났다.

‘현재 직장에서 승진할 수 있는 기회가 있다고 생각하십니까’에서 집단 간 평균점수에서 ‘기타’  $3.00\pm0.75$ 점, ‘경기 마트내 샵’  $2.90\pm0.89$ 점, ‘서울 마

트내 샵’ 2.82±0.96점, ‘서울 로드샵’ 2.77±0.78점, ‘경기 로드샵’ 2.73±1.00점 순으로 나타났으나 집단 간 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 다른 집단에 비해 경기 로드샵에 근무하는 분들이 현재 직장에서 승진할 수 있는 기회가 더 있다고 생각하는 것으로 나타났다.

‘현 직장(체인샵)에서 근무하게 된 계기는 무엇입니까’에서 서울 마트내 샵의 경우 ‘직장상사(지인)’ 39명(12.0%)로 가장 높게 나타났고, ‘근무시간(업무량)’ 24명(7.4%), ‘급여문제’ 21명(6.5%), ‘기타’ 18명(5.6%), ‘스카우트’ 6명(1.9%) 순으로 나타났고, 서울 로드샵의 경우에도 ‘직장상사(지인)’ 39명(12.0%)로 가장 높게 나타났고, ‘급여문제’ 32명(9.9%), ‘기타’ 30명(9.3%), ‘스카우트’ 11명(3.4%) 순으로 나타났다. 경기 마트내 샵의 경우도 ‘직장상사(지인)’ 24명(7.4%)로 가장 높게 나타났고, ‘기타’ 21명(6.5%), ‘급여문제’와 ‘퇴직금’ 11명(3.4%) 순으로 나타났고, 경기 로드샵의 경우에도 ‘직장상사(지인)’ 4명(1.2%)로 가장 높게 나타났고, 기타에서는 ‘기타’ 6명(1.9%)으로 가장 많은 것으로 나타났으나 집단 간 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 현 직장(체인샵)에서 근무하게 된 계기는 직장상사(지인)와 기타, 급여문제로 인한 것으로 나타났다.

‘집에서 출퇴근 시간이 얼마나 걸리십니까’에서 서울 마트내 샵의 경우 ‘왕복 2시간 이내’ 42명(13.0%)로 가장 높게 나타났고, ‘왕복 1시간 이내’ 35명(10.8%) ‘왕복 30분 이내’ 15명(4.6%), 순으로 나타났고, 서울 로드샵의 경우에는 ‘왕복 1시간 이내’ 47명(14.5%)로 가장 높게 나타났고, ‘왕복 2시간 이내’ 41명(12.7%) ‘왕복 30분 이내’ 24명(7.4%), 순으로 나타났다. 경기 마트내 샵의 경우 ‘왕복 1시간 이내’ 29명(9.0%)로 가장 높게 나타났고, ‘왕복 2시간 이내’ 16명(4.9%) ‘왕복 30분 이내’ 24명(7.4%), 순으로 나타났고, 경기 로드샵의 경우에는 ‘왕복 1시간 이내’ 5명(1.5%)로 가장 높게 나타났고, ‘왕복 2시간 이내’ 4명(1.2%) 순으로 나타났다. 기타에서도 같은 경향을 나타내었고, 집단 간 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다( $p < .05$ ). 대체적으로 모든 집단에서 집에서 출퇴근 시간은 왕복 2시간 이내인 것으로 나타났다.

‘현재 직장 내에서 능력이나 기술을 개발할 수 있는 다양한 기회 및 교육을 제공받고 있습니까’에서 집단 간 평균점수에서 ‘기타’ 3.07±0.88점, ‘경기

마트내 샵'  $2.94 \pm 0.82$ 점, '서울 마트내 샵'  $2.73 \pm 0.80$ 점, '경기 로드샵'  $2.73 \pm 0.78$ 점, '서울 로드샵'  $2.70 \pm 0.86$ 점 순으로 나타났으나 집단 간 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 다른 집단에 비해 서울 로드샵에 근무하는 분들이 현재 직장에서 능력이나 기술을 개발할 수 있는 다양한 기회 및 교육을 제공받고 있다고 생각하는 것으로 나타났다.

근무처에 따른 연구 대상자의 근무환경 만족도에서 대체적으로 생리휴가, 퇴직금, 4대 보험, 월차 등의 직장 내 복지 후생제도가 잘 되어있지 않은 것으로 나타났고, 다른 집단에 비해 경기 로드샵에 근무하는 분들이 현 직장의 작업환경(조명, 온도, 환기, 습도 등)에 더 만족하는 것으로 나타났다. 현재 직장에서 승진할 수 있는 기회와 직장에서 능력이나 기술을 개발할 수 있는 다양한 기회 및 교육을 제공여부에서 서울 로드샵에 근무하는 분들이 다른 집단에 비해 현재 직장에서 승진할 수 있는 기회와 능력이나 기술을 개발할 수 있는 다양한 기회 및 교육을 제공받고 있다고 생각하는 것으로 나타났다.

근무처에 따른 연구 대상자의 근무환경 만족도에서 복지 후생제도와 출퇴근 시간 등의 문항에서 집단 간 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈고 ( $p < .05$ ), 직장 내 작업환경, 휴게시설 및 휴식공간, 승진 기회, 계기, 능력 및 기술 개발 기회 등의 문항에서는 등의 문항에서는 집단 간 차이는 있었지만 통계적인 유의미한 차이는 없었다.

[표15] 근무환경 만족도

변수	구분	n(%)					
		서울 (마트내샵) (n=108)	서울 (로드샵) (n=119)	경기 (마트내샵) (n=71)	경기 (로드샵) (n=11)	기타 (n=2)	전체 (n=324)
복지후생제도 문제	4대 보험	30(9.3)	21(6.5)	13(4.0)	1(0.3)	1(0.3)	66(20.4)
	월차	13(4.0)	20(6.2)	9(2.8)	1(0.3)	4(1.2)	47(14.5)
	생리휴가	26(8.0)	36(11.1)	22(6.8)	4(1.2)	2(0.6)	90(27.8)
	퇴직금	26(8.0)	26(8.0)	17(5.2)	4(1.2)	6(1.9)	79(24.4)
	기타	13(4.0)	16(4.9)	10(3.1)	1(0.3)	2(0.6)	42(13.0)
현 직장 작업환경	아주 그렇다	4(1.2)	5(1.5)	3(0.9)	0(0.0)	1(0.3)	13(4.0)
	그렇다	51(15.7)	55(17.0)	25(7.7)	7(2.2)	4(1.2)	142(43.8)
	보통	37(11.4)	46(14.2)	34(10.5)	4(1.2)	8(2.5)	129(39.8)
	그렇지 않다	11(3.4)	12(3.7)	7(2.2)	0(0.0)	2(0.6)	32(9.9)
	전혀 그렇지 않다	5(1.5)	1(0.3)	2(0.6)	0(0.0)	0(0.0)	8(2.5)
		평균 점수	F-value	2.65±0.88	2.57±0.76	2.72±0.81	2.36±0.50
						2.73±0.7	
						9	2.63±0.81
							.730
휴게시설 및 휴식공간	아주 그렇다	3(0.3)	5(1.5)	1(0.3)	0(0.0)	0(0.0)	9(2.8)
	그렇다	44(13.6)	40(12.3)	25(7.7)	7(2.2)	4(1.2)	120(37.0)
	보통	41(12.7)	55(17.0)	32(9.9)	2(0.6)	6(1.9)	136(42.0)
	그렇지 않다	14(4.3)	14(4.3)	9(2.8)	2(0.6)	5(1.5)	44(13.6)
	전혀 그렇지 않다	6(1.9)	5(1.5)	4(1.2)	0(0.0)	0(0.0)	15(4.6)
		평균 점수	F-value	2.78±0.91	2.78±0.86	2.86±0.86	2.55±0.82
						9	3.07±0.7
							2.80±0.87
							.689
승진기회	아주 그렇다	3(0.9)	3(0.9)	1(0.3)	0(0.0)	0(0.0)	7(2.2)
	그렇다	46(14.2)	43(13.3)	25(7.7)	6(1.9)	4(1.2)	124(38.3)
	보통	32(9.9)	52(16.0)	29(9.0)	3(0.9)	7(2.2)	123(38.0)
	그렇지 않다	21(6.5)	20(6.2)	12(3.7)	1(0.3)	4(1.2)	58(17.9)
	전혀 그렇지 않다	6(1.9)	1(0.3)	4(1.2)	1(0.3)	0(0.0)	12(3.7)
		평균 점수	F-value	2.82±0.96	2.77±0.78	2.90±0.89	2.73±1.00
						5	3.00±0.7
							2.83±0.87
							.419
일(체인샵)에 근무하게 된 계기	급여문제	21(6.5)	32(9.9)	11(3.4)	1(0.3)	3(0.9)	68(21.0)
	직장상사(지인)	39(12.0)	39(12.0)	24(7.4)	4(1.2)	2(0.6)	108(33.3)
	근무시간(업무량)	24(7.4)	7(2.2)	11(3.4)	1(0.3)	2(0.6)	45(13.9)
	스카우트	6(1.9)	11(3.4)	4(1.2)	3(0.9)	2(0.6)	26(8.0)
	기타	18(5.6)	30(9.3)	21(6.5)	2(0.6)	6(1.9)	77(23.8)
출퇴근 시간	왕복 30분 이내	15(4.6)	24(7.4)	24(7.4)	1(0.3)	3(0.9)	67(20.7)
	왕복 1시간 이내	35(10.8)	47(14.5)	29(9.0)	5(1.5)	6(1.9)	122(37.7)
	왕복 2시간 이내	42(13.0)	41(12.7)	16(4.9)	4(1.2)	4(1.2)	107(33.0)
	왕복 3시간 이내	12(3.7)	6(1.9)	1(0.3)	1(0.3)	1(0.3)	21(6.5)
	기타	4(1.2)	1(0.3)	1(0.3)	0(0.0)	1(0.3)	7(2.2)
기술개발 기회	매우 그렇다	1(0.3)	7(2.2)	1(0.3)	0(0.0)	1(0.3)	10(3.1)
	그렇다	47(14.5)	44(13.6)	22(6.8)	5(1.5)	2(0.6)	120(37.0)
	보통	43(13.3)	49(15.1)	29(9.0)	4(1.2)	7(2.2)	132(40.7)
	그렇지 않다	14(4.3)	16(4.9)	18(5.6)	2(0.6)	5(1.5)	55(17.0)
	전혀 그렇지 않다	3(0.9)	3(0.9)	1(0.3)	0(0.0)	0(0.0)	7(2.2)
		평균 점수	F-value	2.73±0.80	2.70±0.86	2.94±0.82	2.73±0.78
						8	3.07±0.8
							2.78±0.83
							1.511

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001,  $\chi^2$  : Chi-square test

F-value : #p&lt;.05, One-way ANOVA

## 5. 근무처에 따른 근무환경 및 목적, 개선할 점

근무처에 따른 연구 대상자의 근무환경 및 목적, 개선할 점에 대한 교차분석과 카이제곱 검정결과를 분석한 결과는 [표 16]에서 보는 바와 같이 ‘현재 직장에서 실력이 향상되고 있습니까’에서 집단 간 평균점수에서 ‘기타’  $2.80 \pm 0.77$ 점, ‘경기 로드샵’  $2.91 \pm 1.13$ 점, ‘경기 마트내 샵’  $2.62 \pm 0.74$ 점, ‘서울 로드샵’  $2.55 \pm 0.78$ 점, ‘서울 마트내 샵’  $2.53 \pm 0.79$ 점 순으로 나타났으나 집단 간 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 다른 집단에 비해 서울 마트내 샵에서 근무하는 분들이 현재 직장에서 실력이 향상되고 있다고 생각하는 것으로 나타났다.

‘현재 다른 직장보다 보수나 근무여건이 더 좋은 곳으로 옮기고 싶은 생각이 드십니까’에서 집단 간 평균점수에서 ‘경기 로드샵’  $3.27 \pm 1.00$ 점, ‘기타’  $2.93 \pm 1.03$ 점, ‘경기 마트내 샵’  $2.68 \pm 0.84$ 점, ‘서울 마트내 샵’  $2.66 \pm 0.87$ 점, 서울 로드샵’  $2.65 \pm 0.81$ 점 순으로 나타났으나 집단 간 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 다른 집단에 비해 서울 로드샵에 근무하는 분들이 현재 직장보다 보수나 근무여건이 더 좋은 직장으로 옮기고 싶어 하는 것으로 나타났다.

‘현 직장에서 나의 목표를 이루기에 적합 하십니까’에서 집단 간 평균점수에서 ‘경기 로드샵’  $2.75 \pm 0.67$ 점, ‘경기 마트내 샵’  $2.75 \pm 0.67$ 점, ‘서울 로드샵’  $2.74 \pm 0.71$ 점, ‘서울 마트내 샵’  $2.68 \pm 0.73$ 점, ‘기타’  $2.64 \pm 0.67$ 점 순으로 나타났으나 집단 간 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 기타와 서울 마트내 샵에 근무하는 분들이 다른 집단에 비해 현 직장에서 나의 목표를 이루기에 적합하다고 생각하는 것으로 나타났다.

‘현 직장에 다니는 목적은 무엇입니까’에서 서울 마트내 샵 경우 ‘자기개발’ 49명(15.1%), ‘출퇴근 시간이 짧아서’ 17명(5.2%), ‘직장상사’와 ‘기타’ 15명(4.6%) 순으로 나타났고, 서울 로드샵의 경우에서는 ‘자기개발’ 52명(16.0%), ‘급여’ 24명(7.4%), ‘출퇴근 시간이 짧아서’ 21명(6.5%) 순으로 나타났다. 경기 마트내 샵 경우에는 ‘기타’ 21명(6.5%), ‘자기개발’ 16명(4.9%), ‘급여’ 15명(4.6%) 순으로 나타났고, 경기 로드샵의 경우에는 ‘직장상사 때

문에’ 5명(1.5%)와 기타에서는 ‘급여’ 7명(2.2%)가 가장 많은 것으로 나타나 집단 간 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다( $p < .001$ ). 대체적으로 직장에 다니는 목적은 모든 집단에서 자기개발이 가장 많았고, 다음으로는 급여 때문에 현 직장에 다니는 목적으로 나타났다.

‘현 직장에서 개선해야 할 것은 무엇입니까’에서 서울 마트내 샵의 경우 ‘교육’ 48명(14.8%), ‘급여 & 보너스’ 26명(8.0%), ‘기타’ 18명(5.6%) 순으로 나타났고, 서울 로드 샵의 경우에도 ‘교육’ 42명(13.0%), ‘급여 & 보너스’ 34명(10.5%), ‘원만한 직장생활’ 21명(6.5%) 순으로 나타났다. 경기 마트내 샵의 경우 ‘기타’ 19명(5.9%), ‘급여 & 보너스’ 18명(5.6%), ‘교육’ 17명(5.2%) 순으로 나타났고, 경기 로드샵의 경우도 ‘교육’ 6명(1.9%) 가장 많았고, 기타에서는 ‘급여 & 보너스’ 5명(1.5%)으로 가장 많은 것으로 나타났으나 집단 간 통계적인 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 모든 집단에서 현 직장에서 개선해야 할 점은 주기적인 교육과 급여 & 보너스로 나타났다.

근무처에 따른 연구 대상자의 근무환경 및 목적, 개선할 점에서 대체적으로 다른 집단에 비해 서울 마트내 샵에서 근무하는 분들이 현재 직장에서 실력이 향상되고 있다고 생각하는 것으로 나타났고, 서울 로드샵에 근무하는 분들이 현재 직장보다 보수나 근무여건이 더 좋은 직장으로 옮기고 싶어 하는 것으로 나타났다. 목표 여부에서 기타와 서울 마트내 샵에 근무하는 분들이 다른 집단에 비해 현 직장에서 나의 목표를 이루기에 적합하다고 생각하는 것으로 나타났다. 직장에 다니는 목적은 모든 집단에서 자기개발과 급여 때문인 것으로 나타났고, 개선해야 할 점은 주기적인 교육과 더 많은 급여와 보너스가 있어야 할 것으로 나타났다.

근무처에 따른 연구 대상자의 근무환경 및 목적, 개선할 점에서 근무 여건에 따른 이직 여부, 목표 여부, 직장에 다니는 목적 등의 문항에서 집단 간 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈고( $p < .05$ ), 실력향상 여부, 직장 내 개선 항 점 등의 문항에서는 집단 간 차이는 있었지만 통계적인 유의미한 차이는 나타나지 않았다( $p > .05$ ).

[표16] 근무환경 및 목적, 개선할 점

변수	구분	n(%)					
		서울 (마트내샵) (n=108)	서울 (로드샵) (n=119)	경기 (마트내샵) (n=71)	경기 (로드샵) (n=11)	기타 (n=15)	$\chi^2$
실력 향상 여부	아주 그렇다	4(1.2)	7(2.2)	2(0.6)	1(0.3)	0(0.0)	14(4.3)
	그렇다	56(17.3)	53(16.4)	31(9.6)	3(0.9)	6(1.9)	149(46.0)
	보통	38(11.7)	46(14.2)	31(9.6)	4(1.2)	6(1.9)	125(38.6) 13.562
	그렇지 않다	7(2.2)	12(3.7)	6(1.9)	2(0.6)	3(0.9)	30(9.3)
	전혀 그렇지 않다	3(0.9)	1(0.3)	1(0.3)	1(0.3)	0(0.0)	6(1.9)
	평균 점수 F-value	2.55±0.78	2.62±0.74	2.91±1.13	2.80±0.77	2.58±0.79	.954
근무여건에 따른 이직여부	아주 그렇다	8(2.5)	10(3.1)	4(1.2)	1(0.3)	2(0.6)	25(7.7)
	그렇다	42(13.0)	38(11.7)	28(8.6)	0(0.0)	2(0.6)	110(34.0)
	보통	37(11.4)	55(17.0)	26(8.0)	6(1.9)	6(1.9)	130(40.1) 43.561***
	그렇지 않다	21(6.5)	16(4.9)	13(4.0)	3(0.9)	5(1.5)	58(17.9)
	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	0(0.0)	1(0.3)	0(0.0)	1(0.3)	
	평균 점수 F-value	2.65±0.81	2.68±0.84	3.27±1.00	2.93±1.03	2.69±0.86	1.679
목표 여부	아주 그렇다	2(0.6)	6(1.9)	3(0.9)	0(0.0)	0(0.0)	11(3.4)
	그렇다	46(14.2)	31(9.6)	18(5.6)	5(1.5)	4(1.2)	104(32.4)
	보통	45(13.9)	71(21.9)	44(13.6)	5(1.5)	9(2.8)	174(53.7) 26.799*
	그렇지 않다	15(4.6)	10(3.1)	6(1.9)	1(0.3)	1(0.3)	33(10.2)
	전혀 그렇지 않다	0(0.0)	1(0.3)	0(0.0)	0(0.0)	1(0.3)	2(0.6)
	평균 점수 F-value	2.68±0.731	2.74±0.72	2.75±0.67	2.75±0.67	2.64±0.67	2.93±0.79 .515
직장에 다니는 목적	급여	12(3.7)	24(7.4)	15(4.6)	1(0.3)	7(2.2)	59(18.2)
	자기개발	49(15.1)	52(16.0)	16(4.9)	3(0.9)	2(0.6)	122(37.7)
	출퇴근시간이 짧아서	17(5.2)	21(6.5)	15(4.6)	2(0.6)	2(0.6)	57(17.6) 50.996***
	직장 상사 때문에	15(4.6)	7(2.2)	4(1.2)	5(1.5)	2(0.6)	33(10.2)
	기타	15(4.6)	15(4.6)	21(6.5)	0(0.0)	2(0.6)	53(16.4)
	급여&보너스	26(8.0)	34(10.5)	18(5.6)	2(0.6)	5(1.5)	85(26.2)
직장 내 개선할 점	교육	48(14.8)	42(13.0)	17(5.2)	6(1.9)	2(0.6)	115(35.5)
	식사시간	4(1.2)	6(1.9)	8(2.5)	0(0.0)	2(0.6)	20(6.2) 24.475
	원만한 직장생활	12(3.7)	21(6.5)	9(2.8)	0(0.0)	2(0.6)	44(13.6)
	기타	18(5.6)	16(4.9)	19(5.9)	3(0.9)	4(1.2)	60(18.5)

\*\*\*p<.001,  $\chi^2$  : Chi-square test  
F-value : #p<.05, One-way ANOVA

## 6. 근무처에 따른 건강상 특성 및 기타 특성

결혼 여부에 따른 연구 대상자의 건강상 특성 및 기타 특성에 대한 교차 분석과 카이제곱 검정결과를 분석한 결과는 [표 17]에서 보는 바와 같이 음주여부에서 전체적으로 ‘예’ 239명(73.8%), ‘아니오’ 85명(26.2%)으로 나타났다.

‘귀하는 술을 마신다면 얼마나 자주 드십니까’에서 서울 마트내 샵의 경우 ‘주 1~2회’ 39명(16.3%), ‘한달에 1~2회’ 20명(8.43%), ‘주 3~4회’ 14명(5.9%) 순으로 나타났고, 서울 로드샵의 경우에서도 ‘주 1~2회’ 49명(20.5%), ‘한달에 1~2회’ 19명(7.9%), ‘주 3~4회’ 17명(7.1%) 순으로 나타났다. 경기 마트내 샵의 경우에도 ‘주 1~2회’ 22명(9.2%), ‘한달에 1~2회’ 18명(7.5%), ‘주 3~4회’ 5명(2.1%) 순으로 나타났고, 경기 로드샵과 기타에서도 ‘주 1~2회’가 가장 많은 것으로 나타났으나 집단 간 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 ‘주 1~2회’와 ‘한달에 1~2회’로 음주를 하는 것으로 나타났다.

운동실시 여부에서 전체적으로 ‘예’ 105명(32.4%), ‘아니오’ 219명(67.6%)으로 나타났으나 집단 간 통계적인 유의미한 차이는 없었다. 주 운동 횟수에서 서울 마트내 샵의 경우 ‘주 1회’와 ‘기타’ 27명(11.5%)로 가장 많았고, ‘주 2~3회’ 13명(5.5%) 순으로 나타났고, 경기 로드샵의 경우에는 ‘주 2~3회’ 21명(8.9%), ‘기타’ 20명(8.5%), ‘주 1회’ 18명(7.7%) 순으로 나타났다. 경기 마트내 샵과 경기 로드샵, 기타에서도 기타가 가장 많은 것으로 나타나 집단 간 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다( $p < .01$ ).

주 평균 운동시간에서 서울 마트내 샵의 경우 ‘30분 미만’ 32명(13.4%)으로 가장 많았고, ‘30~1시간 미만’ 23명(9.7%), ‘1시간~1시간 30분 미만’ 12명(5.0%) 순으로 나타났고, 서울 로드샵의 경우에서도 ‘3.0분 미만’ 30명(12.6%), ‘30~1시간 미만’ 21명(8.8%), ‘1시간~1시간 30분 미만’ 20명(8.4%) 순으로 나타났다. 경기 마트내 샵의 경우에도 ‘30분 미만’ 46명(19.3%), ‘30~1시간 미만’ 10명(4.2%), ‘1시간~1시간 30분 미만’ 5명(2.1%) 순으로 나타났고, 경기 로드샵과 기타에서도 ‘30분 미만’이 가장 많은

것으로 나타나 집단 간 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다( $p<.01$ ).

주로 실시하는 운동의 종류로는 서울 마트내 샵의 경우 ‘유산소운동’ 32명(13.3%), ‘스트레칭’ 14명(5.8%), ‘기타’ 13명(5.4%), ‘요가’ 8명(3.3%) 순으로 나타났고, 서울 로드샵의 경우에도 ‘유산소운동’ 29명(12.1%), ‘스트레칭’ 16명(6.7%), ‘요가’ 16명(6.7%) 순으로 나타났다. 경기 마트내 샵의 경우에도 ‘유산소운동’ 21명(8.8%), ‘스트레칭’ 20명(8.3%), ‘기타’ 15명(6.3%) 순으로 나타났고, 경기 로드샵과 기타에서도 ‘유산소운동’이 가장 많이 실시하는 것으로 나타나 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다( $p<.01$ ). 대체적으로 실시하는 운동에서 모든 집단이 유산소운동과 스트레칭을 주로 실시하는 것으로 나타났다.

‘직업자세와 환경으로 인해 건강상 문제점이 있었느냐’에서 서울 마트내 샵의 경우 ‘근골격계’ 44명(13.6%), ‘없다’ 28명(8.6%), ‘소화기능’ 21명(6.5%), ‘방광기능’ 14명(4.3%) 순으로 나타났고, 서울 로드 샵의 경우에도 ‘근골격계’ 54명(16.7%), ‘없다’ 30명(9.3%), ‘소화기능’ 25명(7.7%), ‘방광기능’ 8명(2.5%) 순으로 나타났다. 경기 마트내 샵의 경우에도 ‘없다’ 26명(8.0%), ‘근골격계’ 22명(6.8%), ‘소화기능’ 13명(4.0%) 순으로 나타났고, 경기 로드샵과 기타에서도 ‘근골격계’가 가장 많은 것으로 나타나 집단 간 통계적으로 유의미한 차이를 나타내었다( $p<.01$ ). 대체적으로 모든 집단에서 직업자세와 환경으로 인한 건강상 문제점으로 근골격계질환인 것으로 나타났다.

‘업무 자세에 따른 자가 스트레스 정도’에서 서울 마트내 샵의 경우 ‘10~20%’ 32명(9.9%), ‘30~40%’ 32명(9.9%), ‘50~60%’ 21명(6.5%) 순으로 나타났고, 서울 로드샵 경우에서도 ‘10~20%’ 43명(13.3%), ‘30~40%’ 30명(9.3%), ‘50~60%’ 24명(7.4%) 순으로 나타났다. 경기 마트내 샵의 경우는 ‘10~20%’ 25명(7.7%), ‘없음’ 23명(7.1%), ‘30~40%’ 15명(4.6%) 순으로 나타났고, 경기 로드샵의 경우에는 ‘30~40%’ 4명(1.2%)으로 가장 많았고, 기타에서는 ‘10~20%’ 6명(2.5%) 순으로 나타났으나 집단 간 통계적인 유의미한 차이는 없었다. 대체적으로 ‘10~20%’와 ‘30~40%’ 순으로 업무 자세에 따른 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났다.

근무처에 따른 연구 대상자의 건강상 특성 및 기타 특성에서 집단 간 주

운동 횟수, 평균 운동시간, 주로 실시하는 운동, 건강상 문제점 등의 문항에서 집단 간 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈고( $p < .05$ ), 음주 여부, 음주 횟수, 운동 실시 여부, 스트레스 정도 등의 문항에서는 집단 간 차이는 있었지만 통계적으로 유의미한 차이는 없었다( $p > .05$ ).



[표17] 건강상 특성 및 기타 특성

변수	구분	n(%)						
		서울 (마트내샵) (n=108)	서울 (로드샵) (n=119)	경기 (마트내샵) (n=71)	경기 (로드샵) (n=11)	기타 (n=15)	전체 (n=324)	
음주 여부	예	75(21.3)	92(28.4)	53(16.4)	9(2.8)	10(3.1)	239(73.8)	2,603
	아니오	33(10.2)	27(8.3)	18(5.6)	2(0.6)	5(1.5)	85(26.2)	
음주 횟수	거의 매일	1(0.3)	4(1.7)	3(1.3)	0(0.0)	0(0.0)	8(3.3)	16,167
	주 3~4회	14(5.9)	17(7.1)	5(2.1)	0(0.0)	1(0.4)	37(15.4)	
	주 1~2회	39(16.3)	49(20.5)	22(9.2)	5(2.1)	6(2.5)	121(50.4)	
	한달에 1~2회	20(8.4)	19(7.9)	18(7.5)	3(1.3)	3(1.3)	63(26.3)	
	기타	1(0.3)	4(1.7)	5(2.1)	0(0.0)	0(0.0)	10(4.2)	
운동실시 여부	예	36(11.1)	45(13.9)	16(4.9)	3(0.9)	5(1.5)	105(32.4)	4,928
	아니오	72(22.2)	74(22.8)	55(17.0)	8(2.5)	10(3.1)	219(67.6)	
주/ 운동 횟수	주 1회	27(11.5)	18(7.7)	14(6.0)	1(0.3)	2(0.9)	62(26.4)	33,477*
	주 2~3회	13(5.5)	21(8.9)	5(2.1)	2(0.9)	3(1.3)	44(18.7)	
	주 4~5회	5(2.1)	11(4.7)	3(1.2)	1(0.4)	1(0.4)	21(8.9)	
	매일	1(0.4)	4(1.7)	2(0.9)	0(0.0)	0(0.0)	7(3.0)	
	기타	27(11.5)	20(8.5)	42(17.9)	4(1.7)	8(3.4)	101(43.0)	
평균 운동 시간	30분 미만	32(13.4)	30(12.6)	46(19.3)	4(1.7)	8(3.4)	120(50.4)	31,442*
	30~1시간 미만	23(9.7)	21(8.8)	10(4.2)	0(0.0)	3(1.3)	57(23.9)	
	1~1시간 30분 미만	12(5.0)	20(8.4)	5(2.1)	4(1.7)	3(1.3)	44(18.5)	
	1시간 30분~2시간 미만	5(2.1)	2(0.8)	1(0.3)	1(0.3)	0(0.0)	9(3.8)	
	2시간 이상	2(0.8)	2(0.8)	4(1.7)	0(0.0)	0(0.0)	8(3.4)	
주로 실시하는 운동	유산소운동	32(13.3)	29(12.1)	21(8.8)	3(1.3)	5(2.1)	90(37.5)	19,422*
	요가	8(3.3)	16(6.7)	6(2.5)	2(0.8)	2(0.8)	34(14.2)	
	스트레칭	14(5.8)	21(8.8)	20(8.3)	3(1.2)	1(0.4)	59(24.6)	
	등산	7(2.9)	4(1.7)	4(1.7)	1(0.4)	1(0.4)	17(7.1)	
	기타	13(5.4)	6(2.5)	15(6.3)	1(0.4)	5(2.1)	40(16.7)	
건강상 문제점	근골격계	44(13.6)	54(16.7)	22(6.8)	7(2.2)	9(2.8)	136(42.0)	40,171*
	소화기능	21(6.5)	25(7.7)	13(4.0)	2(0.6)	0(0.0)	61(18.8)	
	방광기능	14(4.3)	8(2.5)	5(1.5)	0(0.0)	0(0.0)	27(8.3)	
	없다	28(8.6)	30(9.3)	26(8.0)	0(0.0)	3(0.9)	87(26.9)	
	기타	1(0.3)	2(0.6)	5(1.5)	2(0.6)	3(0.9)	13(4.0)	
스트레스 정도	없음	17(5.2)	18(5.6)	23(7.1)	3(0.9)	3(0.9)	64(19.8)	21,658
	10% ~ 20%	32(9.9)	43(13.3)	25(7.7)	2(0.6)	6(2.5)	110(34.0)	
	30% ~ 40%	32(9.9)	30(9.3)	15(4.6)	4(1.2)	1(0.3)	82(25.3)	
	50% ~ 60%	21(6.5)	24(7.4)	6(1.9)	2(0.6)	3(0.9)	56(17.3)	
	70% ~ 80%	6(1.9)	4(1.2)	2(0.6)	0(0.0)	0(0.0)	12(3.7)	
	90% ~ 100%	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	

\*p<.05,  $\chi^2$  : Chi-square test

## 7. 근무처에 따른 비전, 만족, 작업환경 간 상관관계

근무처에 따른 비전, 직장생활 만족, 작업환경 간 상관관계를 분석한 결과는 [표 18]에서 보는 바와 같다. 근무처에 따른 직장생활 만족(.401), 비전 (.399)에서 낮은 상관이 있는 것으로 나타났고, 작업환경에 따른 비전(.178), 근무처에 따른 작업환경(.109)은 아주 낮은 상관이 있는 것으로 나타났다.

따라서 근무처에 따른 직장생활 만족이 비전과 작업환경에 따라 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[표18] 근무처에 따른 비전, 직장생활 만족, 작업환경 간 상관관계분석

변 수	근무처	비전	직장 생활 만족	작업환경
근무처	-			
비전	.040	-		
직장생활 만족	.109*	.399**	-	
작업환경	.011	.178**	.401**	-

\*p<.05, \*\*p<.01

## 8. 근무처에 따른 회귀분석

근무처에 따른 직장생활 만족, 월수입, 주당 근무시간, 복지 후생제도, 작업환경에 미치는 영향을 규명하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과는 [표 19]에서 보는 바와 같다.

근무처에 따른 근무형태 만족도에 미치는 영향에 대한 회귀선의 적합도를 검증한 결과  $F=1.449$ 으로  $p>.05$  수준에서 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 또한 회귀분석의 결정계수를 검증한 결과  $R^2$  값은 .022로 통계에 이용된 변인들의 0.02%가 표준회귀선에 부적합하다고 할 수 있다. 근무처에 따른 직장생활 만족, 월수입, 주당 근무시간, 복지 후생제도, 작업환경은 근무형태 만족도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

[표19] 근무형태 만족도에 따른 회귀분석 결과

변수	비표준 계수		표준화 계수		t	p	F	$R^2$
	B	표준오차	B					
(상수)	1.386	.397			3.489	.001		
직장생활 만족	.189	.097	.119		1.963	.051		
월수입	.032	.069	.026		.467	.641	1.449	.022
1일 근무시간	.027	.077	.020		.348	.728		
복지 후생제도	.072	.044	.090		1.613	.108		
작업환경	-.060	.079	-.046		-.761	.447		
종속변수 : 근무처								
$R=.149$ $R^2 =.022$ , 수정된 $R^2 =.007$								

## 제 5 장 고 칠

오늘날은 사람들의 관심사가 과거와는 달리 건강과 미용에 상당한 비중을 차지하고 있다. 과거에는 앞만 보며 일 해오며 자기 자신에게 소홀한 면이 많았으나 현재는 자신을 아끼며 자신에게 시간이나 돈을 투자하는 사람들이 많다. 그로 인해 그에 관련된 산업, 즉 건강과 환경을 강조하는 웰빙 상품과 웰빙 관련 서비스나 직업들이 트렌드로 다양하게 자리잡기 시작하였다. 외식업, 유통업, 서비스업 등의 다양한 웰빙 관련 업종들이 급증하고 있으며, 그중 스파, 테라피, 대체의학과 관련된 피부 관리 업종도 미래의 뜨는 직업으로 각광받기 시작했다.

그로인해 피부미용에 관련된 직업도 인기가 상승하기 시작했고, 앞으로도 점점 더 관심이 높아질 것이다. 그럼에도 불구하고 피부미용 업계의 고질적인 문제점인 낮은 직업의식과 피부 관리업계 종사자의 경우 잦은 이직문제로 인해, 피부미용업이 현재까지도 일반인들에게 수준 낮은 직업군으로 인식되어왔다. 그러나 최근 피부관리실도 대형화, 고급화되고 있으며, 다양한 경로의 피부관리실이 오픈되어, 비교적 피부관리사의 선택의 폭이 커지면서, 피부관리업계 종사자들의 직업의식과 만족도 또한 변화되리라 추측되지만, 피부 관리 경영자들이 인적자원에 대한 중요성을 무시함으로 인해 유능한 인적자원의 이직현상으로 인해 서비스의 질이 떨어지고, 고객이 감소함에 따라 경영악화까지 초래하게 되는 경우도 많으며, 이러한 상황에서 피부 관리사들은 직무 불만족 상황에서 여러 사업장을 옮겨 다니는 이직률이 높아지고, 근무 연차에 비해 기술적인 실력이 부족한 피부관리사들이 늘어나고 있으며, 그 중 많은 수의 피부관리사들이 환경과 경제 문제로 다른 업종으로 전환하는 경우가 많다. 요즘은 프랜차이즈 피부관리실이 늘어나면서 피부관리사들이 취업할 곳의 선택의 폭이 넓어졌다. 그 결과 관리사들이 한곳에 머무르지 않고 여러 프랜차이즈관리실이나 다른 관리실로 이직하는 일도 더 많아졌다. 피부관리사들의 안정된 정착을 위해서는 각 관리실에서의 직원들에 대한 업무개선을 위한 부단한 노력이 필요하며, 지속적인 직원교육과 직업의식 함양에 힘써야 할 것이다. 이런 부단한 관리로 직원의 안정적인 정착이 이뤄진다면 고객들에 대한 서비스 품질 또한 상승할 것이다.

이번 연구는 프랜차이즈 피부미용관리실의 종사자들을 대상으로 프랜차이즈관리 실에서의 업무만족도와 현재의 불만족 요인을 연구하고, 개선 방안을 제시하여 업무개선이 관리사들에게 어떤 영향을 미치는지 조사하여 프랜차이즈 에스테틱의 고질적인 문제인 인력관리와 업무 생산성 향상에 기여할 수 있는 기초자료 및 시사점을 제공하고자 하는데 그 목적이 있다.

본 연구는 피부비만 프랜차이즈 관리실 피부 미용사의 업무 개선에 관한 연구를 실시하기 위하여 전국의 M사 프랜차이즈에 근무를 하고 있는 피부 미용사 324명을 대상으로 업무형태, 미용 보수교육 여부, 근무형태 만족도, 근무환경 만족도, 근무환경 목적 및 개선할 점, 건강상 특성을 교차분석과 카이제곱 검정, 일원배치분산 분석으로 연구해 보았다.

연구 대상자의 일반적인 특성에서 연령대, 경력, 현 근무처, 전공에서 집단 간 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈지만( $p<.05$ ) 실질적인 면에서는 이런 특성들이 직무만족도에 크게 영향을 미친다고는 볼 수 없다고 생각한다. 종교와 학력의 문항에서는 통계적인 유의미한 차이는 나타나지 않았다( $p>.05$ ). 이것 또한 직무만족도에는 영향을 미치지 않는다. 다만 안경민(2003)의 피부관리사의 직무만족도 연구에서는 전문대졸업자들 등의 학력이 다소 낮은 대상자들은 직무만족도가 낮게 나타났고 이직의사가 높은 것으로 나타난 것으로 봐서는 본 연구결과와 다소 차이가 나나 최근의 동향을 봤을 때에는 과거와는 다르게 자기개발이란 요소가 강조되어 학력의 고저가 직무만족을 크게 좌우시키지는 못한다고 생각한다.

연구 대상자의 업무형태에서 직급과 월수입에서 집단 간 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈고( $p<.01$ ), 근무연수, 1일 평균 근무시간, 주당 평균 근무시간, 1일 평균 관리고객, 휴식시간, 근무 시 식사시간, 직원 수 등의 문항에서 집단 간에 차이는 있었지만 모든 문항에서 통계적인 유의미한 차이는 나타나지 않았다 ( $p>.05$ ). 이는 근무연수나 근무시간, 1일 평균 관리 고객 등의 요소보다 직급과 그에 따르는 정당한 보수가 업무만족도에 영향을 더 미치는 것으로 판단된다. 이것은 서종현(2003)의 직무만족의 실태와 개선방안에 관한 연구에서와 비슷한 결론을 도출하고 있다.

근무형태 만족도에서 비전 여부, 하는 일에 대한 흥미, 직장생활 만족, 보수 등의 요소는 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 연구결과가 나오며, 이는 김남연

(1999)의 연구와 비슷하다.

근무환경 만족도에서 휴게시설 및 휴식 공간, 승진 기회, 능력 및 기술개발기회 등의 문항에서는 집단 간 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈고( $p<.05$ ), 복지 후생제도 문제, 직장 내 작업환경, 체인샵에 근무하게 된 동기, 출퇴근 시간 등의 문항에서는 집단 간 차이는 있었지만 통계적으로 유의미한 차이는 없었다( $p>.05$ ). 이는 피부관리실에서 대상자들이 자기개발과 휴식기회를 중요한 요소로 보고 있다는 것을 의미하나 프랜차이즈 피부미용실의 여건상 각각의 요소들을 고려하지 못하고 있으며 피부미용사들의 업무 특성상 위의 요소들을 찾기가 쉽지 않은 것으로 판단된다. 따라서 가맹점의 점주는 직업에 대한 긍지를 가질 수 있도록 각 요소들에 대한 많은 고찰이 필요하다.

건강상 문제점과 스트레스 정도에서 전체적으로 ‘근골격계’ 136명(42.0%), ‘없다’ 87명(26.9%), ‘소화기능’ 61명(18.8%) 순으로 나타났고, 스트레스 정도에서는 ‘10~20%’ 110명(34.0%), ‘30~40%’ 82명(25.3%), ‘없음’ 64명(19.8%) 순으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다( $p>.05$ ). 근골격계의 통증은 피부 미용사들이 갖는 고질적인 건강문제이며 이것은 곽하나(2011)의 피부미용사의 직무스트레스에 따른 건강상태 및 건강실험행위에 대한 조사연구에서도 마찬가지로 가장 큰 건강문제로 나타난다. 직업성 근골격계 질환이 사회적으로 문제화되고 발생 건수도 증가하고 있으나 대부분의 피부미용사는 자신이 업무 중 취하는 작업자세로 인해 발생되는 통증에 대한 인식이 부족하여 적극적인 개선방안을 찾기 보단 그대로 방치하는 등 소극적으로 대처하고 있다. 따라서 신체적 건강을 지키기 위해서는 정서적인 측면을 잘 관리하고 생활습관부터 고쳐 나가야 하며 점주 또한 피부미용사들의 건강을 정기적으로 체크하고 관리하는 일이 필요할 것이다. 또한 피부미용사의 직무스트레스와 고객만족의 정도에 의해서도 심리적 건강에 영향을 받고 있으며 피부미용사 개인과 직무관련 측면들 사이의 부조화로 인해 개인으로 하여금 정상적인 기능을 이탈하는데 영향을 미치게 되어 심리적인 역기능을 유발하는 상태로 개인의 자존심, 안녕, 건강, 책무성, 업무수행을 위협하고 적응 장애를 초래할 수 있다. 이 원인을 찾고 적절한 예방관리가 필요하며 피부미용사들의 심리적 건강증진을 위해 직무스트레스 관리가 중요하게 고려되어야 한다.

이상의 결과를 종합해 볼 때 피부 비만 프랜차이즈 관리실 미용사의 업무 개선에서 상대적으로 많은 근무시간과 적은 급여, 후생 복지제도의 결여로 인해 미용 보수교육을 받기 싫은 이유로 나타났고, 현재 다른 직장보다 보수나 근무여건이 더 좋은 곳으로 옮기고 싶어 하는 것으로 나타났다.

또한 직장에서 불만족 이유로 다른 직업에 비해 많은 근무시간(업무량)일을 하지만 상대적으로 적은 급여문제(상여금, 수당)로 인해 업무 개선에도 효율성이 떨어지는 것을 알 수 있었으며, 많은 근무시간(업무량)과 상대적으로 적은 급여문제(상여금, 수당)에도 근무를 하는 것은 일에 대한 흥미와 비전이 있다고 생각하기 때문인 것으로 나타났다. 본 연구에서는 M 프랜차이즈사 직원만을 대상으로 했지만 추후의 연구에서는 체인샵과 일반 개인샵에 근무하는 직원들을 대상으로 한 보수교육 여부, 흡연 여부에, 후생 복지제도에 따른 직무만족도, 비전, 직장생활 만족 간 상관성을 규명하는 연구가 필요할 것으로 사료된다.

## 제 6 장 결론 및 제언

본 연구는 비만 프랜차이즈 관리실 피부 미용사의 업무 개선에 관한 연구를 실시하기 위하여 서울과 경기 일원에 위치하고 있는 M사 프랜차이즈에 근무를 하고 있는 피부 미용사 324명을 대상으로 업무형태, 미용 보수교육 여부, 근무형태 만족도, 근무환경 만족도, 근무환경 목적 및 개선할 점, 건강 상 특성을 교차분석과 카이제곱 검정, 일원배치분산 분석으로 분석한 결과 다음과 같은 결과를 얻었다.

첫째, 연구 대상자의 일반적인 특성에서 연령대, 경력, 현 근무처, 전공에서 집단 간 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈고( $p < .05$ ), 종교와 학력의 문항에 서는 통계적인 유의미한 차이는 나타나지 않았다( $p > .05$ ).

둘째, 연구 대상자의 업무형태에서 직급과 월수입에서 집단 간 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈고( $p < .01$ ), 근무연수, 1일 평균 근무시간, 주당 평균 근무시간, 1일 평균 관리고객, 휴식시간, 근무 시 식사시간, 직원 수등의 문항에서 집단 간에 차이는 있었지만 모든 문항에서 통계적인 유의미한 차이는 나타나지 않았다( $p > .05$ ).

셋째, 연구 대상자의 미용 보수교육 여부 전체적으로 ‘받고 있지 않다’ 113 명(34.9%), ‘년중 2회’ 65명(20.1%), ‘년중 4회’ 55명(17.0%), ‘년중 1회’ 54 명(16.7%), ‘년중 3회’ 37명(11.4%) 순으로 나타나 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다( $p > .05$ ). 보수교육이 싫은 이유로는 전체적으로 ‘시간적 여유가 없어서’ 196명(60.5%), ‘기타’ 48명(14.8%), ‘업무량이 많아서’ 38명 (11.7%), ‘귀찮아서’ 27명(8.3%), ‘비용이 비싸서’ 15명(4.6%) 순으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다( $p > .05$ ).

넷째, 근무형태 만족도에서 비전 여부, 하는 일에 대한 흥미, 직장생활 만족, 직장생활 불만족 여부, 현재의 직장 갖고 싶지 않은 이유, 직장 내 미용

인의 보수, 체인샵 근무만족도, 체인샵 불만족 사유 등의 문항에서 집단 간 차이는 있었지만 모든 문항에서 통계적으로 유의미한 차이는 없었다( $p>.05$ ).

다섯째, 근무환경 만족도에서 휴게시설 및 휴식 공간, 승진 기회, 능력 및 기술개발기회 등의 문항에서는 집단 간 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈고( $p<.05$ ), 복지 후생제도 문제, 직장 내 작업환경, 체인샵에 근무하게 된 동기, 출퇴근 시간 등의 문항에서는 집단 간 차이는 있었지만 통계적으로 유의미한 차이는 없었다( $p>.05$ ).

여섯째, 근무환경 목적 및 개선할 점에서 직장 내 실력 향상 여부, 근무여건에 따른 이직 여부, 목표 여부 등의 문항에서는 집단 간 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈고( $p<.001$ ), 직장에 다니는 목적과 직장 내 개선할 점 등의 문항에서는 집단 간 차이는 있었지만 통계적으로 유의미한 차이는 없었다 ( $p>.05$ ).

일곱 번째, 건강상 특성 및 기타 특성 중 음주 여부에서 전체적으로 ‘예’ 239명(73.8%), ‘아니오’ 85명(26.2%)으로 나타났고, 음주 횟수는 ‘주1~2회’ 121명(50.4%), ‘한달에 1~2회’ 63명(26.3%)로 음주를 하는 것으로 나타났다. 운동실시 여부에서 ‘예’ 105명(32.4%), ‘아니오’ 219명(67.6%)으로 나타났고, 운동시간은 ‘30분 미만’ 120명(50.4%)으로 가장 많았다. 음주 여부, 음주 횟수, 운동실시 여부, 평균 운동시간, 주로 실시하는 운동 등의 문항에서 집단 간 차이는 있었지만 통계적으로 유의미한 차이는 없었다( $p>.05$ ).

여덟 번째, 건강상 문제점과 스트레스 정도에서 전체적으로 ‘근골격계’ 136명(42.0%), ‘없다’ 87명(26.9%), ‘소화기능’ 61명(18.8%) 순으로 나타났고, 스트레스 정도에서는 ‘10~20%’ 110명(34.0%), ‘30~40%’ 82명(25.3%), ‘없음’ 64명(19.8%) 순으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다 ( $p>.05$ ).

아홉 번째, 결혼 여부에 따른 비전, 직장생활 만족, 작업환경 간 상관관계에서 직장생활 만족이 비전과 작업환경에 따라 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

이상의 결과를 종합해 볼 때 프랜차이즈 피부미용 관리실 피부 미용사의 업무 개선에서 상대적으로 많은 근무시간과 적은 급여, 후생 복지제도의 결여로 인해 미용 보수교육을 받기 싫은 이유로 나타났고, 현재 다른 직장보다 보수나 근무여건이 더 좋은 곳으로 옮기고 싶어 하는 것으로 나타났다.

또한 직장에서 불만족 이유로 다른 직업에 비해 많은 근무시간(업무량)일을 하지만 상대적으로 적은 급여문제(상여금, 수당)로 인해 업무 개선에도 효율성이 떨어지는 것을 알 수 있었으며, 많은 근무시간(업무량)과 상대적으로 적은 급여문제(상여금, 수당)에도 근무를 하는 것은 일에 대한 흥미와 비전이 있다고 생각하기 때문인 것으로 나타났다. 본 연구에서는 M 프랜차이즈사 직원만을 대상으로 했지만 추후의 연구에서는 체인샵과 일반 개인샵에 근무하는 직원들을 대상으로 한 보수교육 여부, 흡연 여부에, 후생 복지제도에 따른 직무만족도, 비전, 직장생활 만족 간 상관성을 규명하는 연구가 필요한 것으로 사료된다.

## 【참고 문헌】

### 1. 국내문헌

- 곽수남(2001), 「피부미용사의 직무만족, 직장애착 및 이직의향에 관한 연구」, 조선대학교 대학원 석사논문.
- 김광수(2010), 「첫 직장의 직무만족도 결정요인 분석」, 건국대학교 경영 대학원 석사논문.
- 김종길(2004), 「Franchiser와 Franchisee의 갈등관리와 성과에 미치는 영향」, 동아 대학교 석사논문.
- 박미선(2004), 「피부미용관리사의 근골격계 직환 유형에 관한 연구」, 대전대학교 보건스포츠 대학원 석사논문.
- 박태규(2011), 「항공교통관계사의 직무스트레스요인과 직무만족에 관한 연구」, 한국항공 대학교 석사논문.
- 서종현(2003), 「직무만족의 실태와 개선방안에 관한 연구-미용산업의 미용아 티스트를 중심으로」, 용인대학교 경영대학원 석사논문.
- 손원학(1990), 「제조업 종사자들을 대상으로 직무환경 요인이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구」, 한양대학교 대학원 석사논문.
- 신예진(2006), 「피부미용업계 종사자의 취업형태와 직무만족도에 관한 연구」, 중앙대학교 의약식품대학원 석사논문.
- 오애자(2001), 「미용사의 직무만족도와 직업관」, 경산대학교 보건대학원 석사논문.
- 이강원(2003), 「프랜차이즈 시스템의 이해와 성공 요소 중 프랜차이즈 시스템의 이점과 결점, 월간 창업&프랜차이즈」 국내학술기사.
- 이은희(2005), 「미용업 종사자의 업무유형에 따른 직무만족도와 피로도」, 대구한의대학교 보건대학원 석사논문.
- 유선미(2009), 「노인장기요양보험운영센터 직원의 직무만족에 관한 연구 : 허즈 버그의 동기·위생이론을 중심으로」, 건국대학교 행정대학원 석사논문.

- 장 력(2012), 「프랜차이즈 사업모델 개발에 관한 연구」 우석대학교 석사논문.
- 장영선(2008), 「미용프랜차이즈 시장 분석에 관한 연구」, 숙명여대 원격대학원 석사논문.
- 전혜민(2010), 「미용사의 직무만족요인과 교육개발훈련 및 이직의도의 상관관계」, 서경대학교 예술대학원 석사논문.
- 정보연(2010), 「피부미용 경영자의 운영 및 교육 현황에 대한 연구」 서경 대학교 미용예술 대학원 석사논문.
- 조화영(2011), 「메디컬 에스테틱과 피부 관리실 이용 현황에 대한 상호 인식 연구」, 남부대학교 교육대학원 미용교육전공 석사논문.
- 천순덕(2005), 「직무스트레스 요인이 상사-부하 교환관계와 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구」 경희대학교 석사논문.
- 최재열(1992), 「기업체 근로자들을 대상으로 직무만족수준의 결정요인에 관한 연구」 조선대학교 대학원 석사논문.
- 최영재(2008), 「피부미용사의 직무만족도와 이직의도에 대한 연구」 서경대학교 대학원 석사논문.

## 2. 단행본

- 김광옥, (2006), 『피부관리학 이론 및 실기』, 서울 : 청구 문화사.
- 김유정, (2002), 『피부관리학』, 서울 : 현문사.
- 김중효, (1995), 『한별의 신지식재산권-프랜차이즈의 특성과 동시시스템의 장단점에 관한연구』, 특허정보, 한국과학재단 소식지 웹진 제31호, 국내 학술기사.
- 대한 YWCA연합회, (1997), 『피부미용』, 서울: 하나기획.
- 신유근, (1999), 『인간존중의 경영』, 서울 : 다산출판사, 1999.
- 한국미용학회. (2004), 『미용학사전』, 서울 : 신광출판사.

### 3. 신문 기사

- 국민일보. 「복지부 주최, ‘뷰티인의 밤’ 열려」 장윤형. 2011.11.21  
<http://news.kukinews.com/article/view.asp?page=1&gCode=kmi&arcid=1321886405&cp=nv>
- 동아일보. 「날씬한 몸매에 편안함을 더하자」 허진석. 2005.4.25  
<http://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=101&oid=020&aid=0000295888>
- 서울경제. 「닥터 화장품 ‘불황이 오히려 기회」 심희정. 2012.6.17  
<http://economy.hankooki.com/lpage/industry/201206/e20120617163959120180.htm>
- 파이낸셜 뉴스. 「코리아나 아미아 인수... 전문 에스테틱 제품 개발」, 고은경. 2007.3.28, 「화장품업계 피부관리실 늘린다」 박신영. 2008.9.5.
- 한국경제신문. 「헤어·피부 등 뷰티산업 3년 후 7조 시장」 정종호, 2010.10.1  
<http://www.hankyung.com/news/app/newsview.php?aid=2010093056721>
- 한국경제신문. 「깃발 관광시대는 갔다... 이야기를 보여줘라」 조일훈. 2010.1.8  
<http://www.hankyung.com/news/app/newsview.php?aid=2010010747151>
- 한국고용정보원([www.keis.or.kr](http://www.keis.or.kr)), [직업정보-2013한국직업전망](#)

### 4. 국외문헌

- Armstrong, T. B., 「Job Content and Context factors related to satisfaction for different occupational levels」, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 55, 1971. pp. 57–65.
- Beatty, R. W., & Schnier, C. R. *Personnel Administration: An Experiential Skill Building Approach*, Addison Wesley Publishing Co. 1981. pp. 387.
- Friedlander, F., 「Comparative work value systems」, *Personnel Psychology* Vol.18, 1965. pp. 1–20.

- Hoppock, R., *Job Satisfaction*, New York, Harper. 1935. p. 23.
- Locke, E. A., *The Nature and Cause of Job Satisfaction Handbook of Industrial and Organizational Psychology* Chicago :Rand McNally College Publishing Company. 1976. p. 36.
- Martin, Jr. Tomas N. A Contextual Model of Employee Turnover Intentions, *Academy of Management Journal*, Vol,22 No. 2, 1979. pp. 313-324
- Price, J. H., *Handbook of Organizational Measurement*, Heath and Company, 1982. pp. 156.
- Smith, H. C., *Psychology of Industrial Behavior*, McGraw Hill 1955. pp. 114-115.
- Sohn, Tae-won, *Causal analysis of the relationship between job satisfaction and performance : revisit to Schwab and Cummings*, 1970. pp. 59.
- Spinelli, Michael A., & Canavos. George C. *Investigation the Relationship between Employee Satisfaction and Guest Satisfaction*, Cornell hotel and Restaurant Administration Quartely , 2000. pp. 29-33.
- Szilargyi, A. D. Jr., & Wallace, M. J. Jr. *Organizational Behavior*, McGraw Hill, 1983. p. 114-115.
- Weaver. C. N., 「Job Satisfaction in the USA in the 1970's」, *Journal of Applied Psychology*, Vol,65, 1980, pp. 364-366.

## 5. 인터넷 자료

이데일리. 「피부미용 춘추전국시대」 성은경. 2008.12.11

<http://www.edaily.co.kr/news/NewsRead.edy?DCD=A606&newsid=01095526586637536&OutLnkChk=Y>

MNB, 「2천억 시장 ,피부관리업」 2008.9.4 .

<http://mnb.moneyweek.co.kr/mnbview.php?no=2008082509332874803>

한국 프랜차이즈 현황 그리고 환경변화 추세와 미래, (2010.8.18)

<http://blog.naver.com/gatesceo/150092244999>



## 【부 록】

### 설 문 지

본 설문에 기재된 사항은 통계법 제8조에 의거 사적 비밀이 보장되어  
학문적인 통계자료로만 이용됩니다.

### “프랜차이즈 피부미용 관리실의 피부미용사업무 개선에 관한 연구” - M사 프랜차이즈 중심으로 -

안녕하십니까.

학업에 바쁘신 가운데 본 설문조사에 참여해 주셔서 감사합니다.

본 설문지는 프랜차이즈 피부미용 관리실의 피부미용사업무 개선에 관한 연구를 실시하기 위해 일반적인 특성, 업무형태와 교육관련 사항, 근무형태 만족도, 건강상 특성 및 기타 특성 등을 파악하기 위한 기초 자료를 마련하는 데 목적이 있습니다.

귀하가 응답해 주신 본 설문조사 결과는 귀중한 자료로 사용되며, 연구의 목적 외에는 사용되지 않을 것이며, 정확하고 성의 있게 작성해 주시면 많은 도움이 될 것입니다.

귀중한 시간을 협조해 주셔서 감사 드립니다.

2013년 03월

한성대학교 예술대학원

지 도 교 수 : 김 민 정

연 구 자 : 한 송 희

I. 다음은 귀하의 일반적 특성에 관한 설문항목입니다. 해당되는 곳에    표시해 주세요.

1. 성별

- 1) 남 2) 여

2. 연령

- 1) 만20세 이하 2) 만 20세 – 25세  
3) 만25세 – 30세 4) 만 31세 – 39세  
5) 만40세 이상

3. 종교

- 1) 기독교 2) 천주교 3) 불교 4) 무교 5) 기타(                )

4. 결혼상태

- 1) 미혼 2) 기 혼 3) 기타(                )

5. 경력

- 1) 초보 2) 1년 – 2년미만 3) 2년이상 – 5년미만  
4) 5년이상 – 9년미만 5) 10년 이상

6. 현재 근무처에 표시해 주세요

- 1) 서울(마트내샵) 2) 서울 (로드샵) 3) 경기(마트내샵) 4) 경기(로드샵)  
5) 기타(                )

7. 귀하는 최종학력은?

- 1) 고졸 2) 전문대 졸업 3) 4년제 대학교 졸업  
4) 대학원 이상 5) 기타 (                )

8. 당신의 전공은 무엇입니까?

- 1) 미용관련 학문전공
- 2) 인문 계열
- 3) 예체능 계열
- 4) 이과계열
- 5) 기타( )

\* 업무 형태와 교육 관련에 관한 사항입니다

1. 귀하의 직급은 무엇입니까?

- 1) 피부 관리실 실장 또는 매니저급
- 2) 팀장
- 3) 경력 피부 미용사
- 4) 초보 피부 미용사
- 5) 아르바이트 및계약직

2. 현 직장에서 근무 연수는?

- 1) 1년 미만
- 2) 2년 미만
- 3) 3년 미만
- 4) 4년 이상
- 5) 기타 ( )

3. 월수입(보너스 포함한 월평균)

- 1) 80만원 미만
- 2) 80만원 ~ 100만원 미만
- 3) 100만원 ~ 200만원 미만
- 4) 200만원 ~ 300만원 미만
- 5) 300이상

4. 귀하의 하루 평균 근무시간은 몇 시간입니까?

- 1) 1시간~4시간
- 2) 5시간~7시간
- 3) 7시간~9시간
- 4) 9시간~12시간
- 5) 12시간 이상

5. 귀하의 하루 평균 관리하는 고객은 몇 명입니까?

- 1) 1명~3명
- 2) 4명~6명
- 3) 7명~10명
- 4) 11명~13명
- 5) 14명~17명

6. 근무 중 휴식시간은 총 몇 시간 입니까?

- 1) 없음
- 2) 30분
- 3) 1시간
- 4) 1시간30분
- 5) 2시간이상

7. 근무 시 식사는 제 시간에 하십니까?

- 1) 매우 그렇다 2) 그렇다 3) 보통 4) 그렇지 않다 5) 전혀 그렇지 않다

8. 귀하의 직장내 직원 혹은 수는(본인 포함 혹은 아르바이트, 파트타임) 몇 명입니다?

- 1) 1~2명 2) 3~4명 3) 5명~7명 4) 8명~10명 5) 11명 이상

9. 미용보수교육(세미나 및 제품, 메뉴교육)을 받고 있습니까?

- 1) 년중 1회 2) 년중 2회 3) 년중 3회 4) 년중 4회 5) 받고 있지 않다

10. 미용보수교육(세미나 및 제품, 메뉴교육)을 받지 않거나 받기 싫다면 그 사유는 무엇입니까?

- 1) 시간적인 여유가 없어서 2) 귀찮아서  
3) 업무량이 많아서 4) 비용이 비싸서 5) 기타 ( )

11. 주당(일주일) 총 근무 시간이 몇 시간 입니까?

- 1) 10시간 미만 2) 20시간 미만 3) 30시간 미만  
4) 40시간 미만 5) 50시간 이상

\* 근무형태만족과 만족도에 대한 문항입니다

1. 다른 서비스분야의 종사자들보다 비전이 있다고 생각하십니까?

- 1) 아주 그렇다 2) 그렇다 3)보통 4) 그렇지 않다 5) 전혀 그렇지 않다

2. 지금 현재 내가 하는 분야에 흥미를 느끼고 있습니까?

- 1) 아주 그렇다 2) 그렇다 3)보통 4) 그렇지 않다 5) 전혀 그렇지 않다

3. 지금 일하는 직장생활에 대체적으로 만족하고 있습니까 ?

- 1) 아주 그렇다 2) 그렇다 3)보통 4) 그렇지 않다 5) 전혀 그렇지 않다

4. 지금 직장에서 만족하지 않는다면 그 사유가 무엇입니까?

- 1) 급여 문제(상여급, 인센티브 ,수당, 보너스) 2) 직장 상사(인간관계)

3) 근무 시간(업무량) 4) 업무 환경(출근퇴근 거리)

5) 기타 ( )

5. 만약 내가 다시 직장을 찾는다면 지금의 직장을 갖지 않을 것습니까?

- 1) 아주 그렇다 2) 그렇다 3)보통 4) 그렇지 않다 5) 전혀 그렇지 않다

6. 내 직장에서의 미용인들이 받고 있는 보수는 다른 일에 비해 낮다고 생각 하십니까?

- 1) 아주 그렇다 2) 그렇다 3)보통 4) 그렇지 않다 5) 전혀 그렇지 않다

7. 개인샵보다 지금 체인샵에 근무 하는 것에 만족하고 있습니까?

- 1) 아주 그렇다 2) 그렇다 3)보통 4) 그렇지 않다 5) 전혀 그렇지 않다

8. 개인샵보다 지금 체인샵에 근무하는것에 만족하지 않는다면 그 사유는 무엇이십니까?

- 1) 급여 문제(상여급, 인센티브, 수당, 보너스)
- 2) 직장 상사(인간관계)
- 3) 근무 시간(업무량)
- 4) 업무 환경(출근퇴근 거리)
- 5) 기타 ( )

9. 현 직장의 복지후생제도가 잘 되어있지 않는 것은 무엇이십니까?

- 1) 4대보험
- 2) 월차
- 3) 생리휴가
- 4) 퇴직금
- 5) 기타 ( )

10. 현 직장의 작업환경(조명, 온도, 환기, 습도 등)은 좋은편 인가요?

- 1) 매우 그렇다
- 2) 그렇다
- 3) 보통
- 4) 그렇지 않다
- 5) 전혀 그렇지 않다

11. 직장의 휴게시설이나 휴식공간이 충분하다고 생각하십니까?

- 1) 매우 그렇다
- 2) 그렇다
- 3) 보통
- 4) 그렇지 않다
- 5) 전혀 그렇지 않다

12. 현재 직장에서 승진할 수 있는 기회가 있다고 생각하십니까?

- 1) 매우 그렇다
- 2) 그렇다
- 3) 보통
- 4) 그렇지 않다
- 5) 전혀 그렇지 않다

13. 현 직장(체인샵)을 일하게 된 계기는 무엇이십니까??

- 1) 급여문제
- 2) 직장 상사(지인)
- 3) 근무시간(업무량)
- 4) 스카우트
- 5) 기타(이유: )

14. 집에서 출퇴근 시간이 얼마나 걸리십니까 ?

- 1) 왕복 30분이내
- 2) 왕복1시간이내
- 3) 왕복2시간이내
- 4) 왕복3시간이내
- 5) 기타( )

15. 현재 직장 내에서 자신의 능력이나 기술을 개발할 수 있는 다양한 기회 및 교육을 제공받고 있으십니까?

- 1) 매우 그렇다
- 2) 그렇다
- 3) 보통
- 4) 그렇지 않다
- 5) 전혀 그렇지 않다

16. 현 직장에서 실력이 향상되고 있습니까?

- 1) 매우 그렇다 2) 그렇다 3)보통 4) 그렇지 않다 5) 전혀 그렇지 않다

17. 현재 다른직장보다 보수나 근무여건이 더 좋은 곳으로 옮기고 싶은 생각이 드십니까?

- 1) 매우 그렇다 2) 그렇다 3)보통 4) 그렇지 않다 5) 전혀 그렇지 않다

18. 현 직장에 나의 목표를 이루기에 적합하십니까?

- 1) 매우 그렇다 2) 그렇다 3) 보통 4) 그렇지 않다 5) 매우 그렇지 않다

19. 현 직장에 다니는 목적은 무엇입니까?

- 1) 급여 2) 자기개발 3) 출퇴근시간이 짧아서 4) 직장 상사 때문에 5) 기타

20. 현 직장에서 개선해야 될 것은 무엇입니까 ?

- 1) 급여&보너스 2) 교육 3) 식사시간 4) 원만한 직장 생활 – 원만한 인간관계 5)기타

\* 다음 문항은 귀하는 건강상 특성 및 기타특성 관한 질문입니다

1. 귀하는 술을 마십니까? ①예 ② 아니오
  
2. 귀하는 술을 마신다면 얼마나 자주 드십니까?  
1) 거의 매일 2) 일주일에 3~4회 3) 일주일에 1~2회 4) 한달에 1~2회  
5) 기타
  
3. 귀하는 운동을 하십니까? ① 예 ② 아니오
  
4. 운동을 하신다면 주 몇 회 정도 하십니까?  
1) 주 1회 2) 주 2~3회 3) 주 4~5회 4) 매 일 5) 기타 ( )
  
5. 운동을 하신다면 평균 몇 시간 정도 하십니까?  
① 30분 미만 ② 30분 ~ 1시간미만 ③ 1시간 ~ 1시간 30분미만  
④ 1시간 30분 ~ 2시간미만 ⑤ 2시간이상
  
6. 운동을 하신다면 주로 어떤 운동을 하십니까?  
1) 유산소 운동 2) 요가 3) 스트레칭  
4) 등산 5) 기타( )
  
7. 직업자세와 환경으로 인해 건강상의 문제가 있었느냐 ?  
1) 근골격계 2) 소화기능 3) 방광기능  
4) 없다 5) 기타( )
  
8. 업무 자체 따라 자가 스트레스 정도를 기입하시오?  
1) 없음 1) 10%~20% 2) 30%~40%  
3) 50%~60% 4) 70%~80% 5) 90%~100%

## ABSTRACT

### The Study on the Beautician's Working Improvement of Franchise Skin Care Shop

– Focus on M Franchise –

Han, Song-hui

Major in Beauty Esthetic

Dept. of Beauty Art & Design

Graduate School of Arts

Hansung University

This study is to survey on the satisfaction and dissatisfaction factors and influences of work of franchise skin care shop for the franchise beauticians, to suggest the improvement plans, and to supply to the contributable basic data of manpower control and working productivity which are chronic problems in the franchise skin care shop.

The participants are the beauticians who are working in M franchise located in all parts of country, and this study analyzed about their working types, beauty refresher training, satisfaction of working types and environment, purpose and improvement of working environment, and physical features.

The result are followed below.

First, the working types of participants showed up meaningful difference

statistically in labor grade and monthly revenue questions and in number of service years, average office hours a day and a week, management customer a day, rest and meal time, and number of staff, but all questions did not.

Second, the beauty refresher training of the participants showed up nonsignificantly; ‘no training’ 113 people(34.9%), ‘twice a year’ 65 people(20.1%), ‘four times a year’ 55 people(17.0%), ‘once a year’ 54 people(16.7%), and ‘three times a year’ 37 people(11.4%). The reasons of disliking refresher training were ‘no time to spare’ 196 people(60.5%), ‘etc.’ 48 people(14.8%), ‘a lot of workloads’ 38 people(11.7%), ‘be annoyed’ 27 people(8.3%), and ‘expensive cost’ 15 people(4.6%).

Third, the satisfaction of working types showed up a little difference in vision, interest in doing work, satisfaction of career, dissatisfaction reason of career, reason of disliking present office, wage, satisfaction and dissatisfaction of franchise working, but all questions did not.

Fourth, the satisfaction of working environment showed the meaningful difference statistically in break area of rest facility, promotion chance, capacity and chance of technical development, but it didn’t show up in problem of entitlement program, working environment in office, working motivation in franchise and commuting time.

Fifth, the purpose and improvement of working environment showed the meaningful difference statistically in elevation of capacity in office, change jobs according to working condition and aim, but it didn’t show up in working purpose and improvement in office.

Sixth, the physical and etc. feature showed following; drink or not were

'yes' 239 people(73.8%) and 'no' 85 people(26.2%); drink times were 'once or twice a week' 121 people(50.4%) and 'once or twice a month' 63 people(26.3%); exercise or not were 'yes' 105 people(32.4%) and 'no' 219 people(67.6%); exercise times were 'under 30 minutes' 120 people(50.4%) which was the highest.

Next, the physical problem showed up 'musculoskeletal' 136 people(42.0%), 'no' 87 people(26.9%) and 'digestive function' 61 people(18.9%), and the stress degree showed up '10~20%' 110 people(34.0%), '30~40%' 82 people(25.3%) and 'no' 64 people(19.8%), so it didn't show up the meaningful difference.

Lastly, the satisfaction of career showed up the correlation of the vision according to marry or not with the working environment.

As a result, it emerged that there were relatively lots of working hours, low wages and lack of welfare system in the working improvement of beauticians in franchise skin care shop, and they wanted to move the better shop.

Also, another reason of dissatisfaction in office showed that the beauticians worked over working hours(workloads) but received low wages(bonus and benefits) relatively, so the efficiency decreased and such results influenced on working interest and vision. Therefore, it needs to communicate smoothly between the head office and franchises and improve the welfare system of workers to increase the satisfaction of workers and treat properly. Such efforts and movements helps to improve worker's capacity and develop the skin and beauty industry.

【Key words】 Franchise, Musculoskeletal, Beauty, Digestive

