



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원 저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

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

저작권법에 따른 이용자의 권리와 책임은 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)



석사학위논문

헤어미용 조직문화가 조직유효성과
심리적자활력에 미치는 영향



한성대학교 예술대학원

뷰티예술학과

헤어디자인전공

서유라

석사학위논문
지도교수 권오혁

헤어미용 조직문화가 조직유효성과
심리적자활력에 미치는 영향

The Effects of the Organizational Culture for Hair
Beauty on Organizational Effectiveness and
Psychological Empowerment

2021년 6월 일

한성대학교 예술대학원

뷰티예술학과

헤어디자인전공

서유라

석사학위논문
지도교수 권오혁

헤어미용 조직문화가 조직유효성과
심리적자활력에 미치는 영향

The Effects of the Organizational Culture for Hair
Beauty on Organizational Effectiveness and
Psychological Empowerment

위 논문을 예술학 석사학위 논문으로 제출함

2021년 6월 일

한성대학교 예술대학원

뷰티예술학과

헤어디자인전공

서 유 라

서유라의 예술학 석사학위 논문을 인준함

2021년 6월 일

심사위원장 _____(인)

심사위원 _____(인)

심사위원 _____(인)

국 문 초 록

헤어미용 조직문화가 조직유효성과 심리적자활력에 미치는 영향

한 성 대 학 교 예 술 대 학 원

뷰 티 예 술 학 과

헤 어 디 자 인 전 공

서 유 라

헤어미용 산업의 규모가 지속적으로 늘어남과 동시에 나날이 치열해지는 생존경쟁 속에서 경쟁우위를 선점하기 위해서는 조직의 이윤 창출과 동시에 조직 구성원들의 성장과 발전을 실현하는 조직 환경을 구성하였을 때 경쟁력을 지니게 되어 지속적인 경쟁우위를 선점하게 될 것이다. 그 과정 속에서 조직마다 고유한 특성이 있는 환경을 갖추는 것을 조직문화라 할 수 있다.

본 연구에서는 조직문화 유형별 조직유효성과 심리적자활력에 미치는 영향에 대한 실증적 연구를 통해 조직 구성원들이 스스로 업무에 대해 동기 부여 할 수 있고 조직 운영의 효율성과 이윤 증대를 위한 전략적인 운영 방안 제시에 목적이 있다. 선행연구를 바탕으로 조직문화는 집단문화, 발전문화, 합리문화, 위계문화로 구분하였고, 조직유효성은 직무만족, 직무성과로 구분하였다. 심리적자활력은 의미성, 역량성, 자기결정력, 영향력으로 구분하여 조직문화의 네 가지 유형이 조직유효성과 심리적자활력의 각각 하위 요인에 미치는 영향에 대한 규명을 위해 연구 가설을 설정하였다.

실증분석을 위한 표본 추출은 서울 경기 지역의 헤어샵에서 현재 근무 중

인 종사자를 대상으로 실시하였고 최종 343부의 자료를 수집하였다. 수집된 자료의 통계처리는 SPSS 22.0을 통해 빈도분석, 요인분석, 신뢰도 및 타당성 검증, 상관관계분석, 회귀분석을 실시하여 다음과 같은 실증분석 결과를 도출하였다.

첫째, 조직문화의 요인 중 집단문화는 조직유효성의 요인인 직무만족, 심리적자활력의 요인인 의미성, 역량성, 자기결정력, 영향력에 정(+)의 영향 관계에 있으며 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 조직문화의 요인 중 합리문화는 직무만족, 영향력에 정(+)의 영향 관계에 있으며 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 조직문화의 요인 중 발전문화는 조직유효성의 요인인 직무만족, 직무성과, 심리적자활력의 요인인 의미성, 역량성, 자기결정력에 정(+)의 영향 관계에 있으며 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 조직문화 요인 중 위계문화는 조직유효성의 요인인 직무만족에 부(-)의 영향 관계에 있으며 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구결과를 종합해보면 조직문화는 유형에 따라 조직의 유효성과 구성원의 심리적자활력에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구결과는 해어미용 조직 구성원들의 직무만족 및 직무성과를 증대하고, 구성원들의 동기부여를 통한 양질의 서비스 제공을 가능하게 함으로써 조직 안팎의 만족도와 조직성과를 높일 수 있는 조직 문화 개발 방향을 제시하여 해어미용 산업의 전략적 조직 운영 방안 수립에 도움이 될 것으로 사료된다.

[주요어] 조직문화, 조직유효성, 심리적자활력, 집단문화, 발전문화

목 차

I. 서 론	1
1.1 연구의 필요성 및 목적	1
1.2 연구의 구성 및 연구 문제	4
1.2.1 연구의 구성	4
1.2.2 연구 문제	6
II. 이론적 배경	7
2.1 조직문화	7
2.1.1 조직문화의 개념	7
2.1.2 조직문화의 유형	8
2.1.3 집단문화	10
2.1.4 발전문화	10
2.1.5 위계문화	10
2.1.6 합리문화	10
2.2 조직유효성	11
2.2.1 조직유효성의 개념	11
2.2.2 조직유효성의 구성요인	12
2.3 심리적자활력	15
2.3.1 심리적자활력의 개념	15
2.3.2 심리적자활력의 구성요인	16
III. 연구의 설계	18
3.1 연구 모형	18
3.2 변수의 조작적 정의	19

3.2.1 조직문화	19
3.2.2 조직유효성	19
3.2.3 심리적자활력	20
3.3 연구 가설	21
3.4 연구 대상 및 표집 방법	23
3.5 설문지 구성	24
3.6 분석 방법	25
IV. 실증 분석 및 결과	26
4.1 연구대상의 인구통계학적 특성	26
4.2 연구대상의 근무 특성	28
4.3 변수의 요인분석 및 신뢰도 분석	30
4.3.1 조직문화의 요인분석 및 신뢰도 분석	30
4.3.2 조직유효성의 요인분석 및 신뢰도 분석	32
4.3.3 심리적자활력의 요인분석 및 신뢰도 분석	33
4.4 조직문화, 조직유효성, 심리적자활력의 상관관계 분석	35
4.5 인구통계학적 특성에 따른 조직문화 인식 분석	37
4.5.1 성별에 따른 조직문화 인식 분석	38
4.5.2 연령에 따른 조직문화 인식 분석	39
4.5.3 학력에 따른 조직문화 인식 분석	41
4.5.4 미용실 형태에 따른 조직문화 인식 분석	44
4.5.5 직급에 따른 조직문화 인식 분석	47
4.6 조직문화와 조직유효성의 영향관계 가설 검증	51
4.6.1 조직문화가 직무만족에 미치는 영향	51
4.6.2 조직문화가 직무성과에 미치는 영향	52
4.7 조직문화와 심리적자활력의 영향관계 가설 검증	54
4.7.1 조직문화가 의미성에 미치는 영향	54

4.7.2 조직문화가 역량성에 미치는 영향	55
4.7.3 조직문화가 자기결정력에 미치는 영향	56
4.7.4 조직문화가 영향력에 미치는 영향	56
 V. 결론 및 제언	59
 참 고 문 헌	62
 부 록	68
 ABSTRACT	74



표 목 차

[표 3-1] 표본 및 설문 조사 설계	23
[표 3-2] 설문지 구성	24
[표 4-1] 연구대상의 인구통계학적 특성	27
[표 4-2] 연구대상의 근무특성	29
[표 4-3] 조직문화의 요인분석 및 신뢰도	31
[표 4-4] 조직유효성의 요인분석 및 신뢰도	33
[표 4-5] 심리적자활력의 요인분석 및 신뢰도	34
[표 4-6] 조직문화와 조직유효성, 심리적자활력의 상관관계	36
[표 4-7] 전체 응답자의 조직문화 인식	37
[표 4-8] 성별에 따른 조직문화 인식	38
[표 4-9] 연령에 따른 조직문화 인식	40
[표 4-10] 학력에 따른 조직문화 인식	42
[표 4-11] 미용실 형태에 따른 조직문화 인식	45
[표 4-12] 직급에 따른 조직문화 인식	48
[표 4-13] 조직문화가 직무만족에 미치는 영향	52
[표 4-14] 조직문화가 직무성과에 미치는 영향	53
[표 4-15] 조직문화가 의미성에 미치는 영향	54
[표 4-16] 조직문화가 역량성에 미치는 영향	55
[표 4-17] 조직문화가 자기결정력에 미치는 영향	56
[표 4-18] 조직문화가 영향력에 미치는 영향	57
[표 4-19] 연구가설 검증 결과	58

그 림 목 차

[그림 1] 연구의 흐름	5
[그림 2] Quinn & Mcgrath(1985)의 경쟁가치모형	9
[그림 3] 연구 모형	18
[그림 4-1] 전체 응답자의 조직문화 인식	37
[그림 4-2] 성별에 따른 조직문화 인식	39
[그림 4-3] 연령에 따른 조직문화 인식	41
[그림 4-4] 학력에 따른 조직문화 인식	44
[그림 4-5] 미용실 형태에 따른 조직문화 인식	46
[그림 4-6] 직급에 따른 조직문화 인식	50



I. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

헤어미용 산업은 아름다움을 추구하는 사람의 본질적 욕구를 충족시키는 수단 중의 하나로 모발을 소재로 물리적 변화와 화학적 변화를 통해 외형적인 아름다움을 만들어 외적인 부분의 만족과 심리적인 만족을 동시에 제공할 수 있는 서비스업의 일종이다.

헤어미용 산업은 종사자가 고객에게 경험을 통해 습득한 지식과 수련을 통해 쌓은 훈련된 기술 역량을 서비스 형태로 직접 제공하는 종사자 자체가 상품이 되는 조직 구성원에게 의존도가 높은 산업이다. 즉 헤어미용 조직 구성원들은 조직의 성공과 실패에 직접적인 영향을 미치는 결정적인 핵심 자원 요소이다. 그러나 현재 헤어미용 산업의 조직 구성원들은 고객 만족도를 높이기 위한 상담, 시술 서비스가 이루어지는 시간 동안 이루어지는 시술 외 서비스, 시술 종료 후 고객 만족도 및 시술 결과 컨디션 체크 등의 부가적인 서비스 제공의 업무로 인한 스트레스와 결과에 따른 불만 고객의 컴플레인 응대와 보상 업무 처리, 고객이 아닌 내부 직원들과의 갈등 등이 동시다발적으로 일어나는 업무 환경에 노출되어 있으며, 주어진 업무 시간 외에는 빠르게 변화하는 시장 트렌드에 맞는 디자인에 대한 끊임없는 개인 기술 역량 개발 연구가 이어져야 함으로써 반복되는 전시적 감정 업무로 인한 강도 높은 감정 노동과 체력적 한계에 부딪치게 되어 직업 활동에 대한 만족도는 하향 평준화되고, 다른 업종들에 비해 높은 이직률을 보이고 있는 실정이다.

이영주(2015)는 고객 만족도가 높은 양질의 서비스가 효과적, 효율적으로 제공되기 위해서는 서비스를 제공하는 조직 구성원들의 역량이 중요하며, 그 역량이 강화될 수 있는 환경이 마련돼야 한다고 주장하였다. 따라서 헤어미용 산업 경영자들은 고객이 만족할 수 있는 차별화된 고품질의 서비스 제공을 위해서는 종사자 스스로가 동기부여하며 즐겁게 현재 근무하는 곳에서 더 오래 일할 수 있는 근무 환경을 마련하는 것이 높은 성과로 이어질 것으로 추론이 가능하다.

Johnson(1992)는 조직 변화는 인간의 행동 변화에 초점을 두기 때문에 조직의 전략적 변화를 성취시키기 위해서는 문화적 측면에서 전략적 변화 과정을 고려해야 한다고 하였다. 조직문화에 대한 전략적 접근은 종사자들의 근무태도, 종사자들 간의 소통 방법 등 업무 성과에 영향을 미칠 수 있는 여지가 다분함으로 이에 대한 연구의 필요성이 제기된다.

헤어미용 조직은 구성원의 성과와 경쟁성이 강조되는 경쟁 조직으로 조직의 유효성을 높이는 것이 조직에서 일어나는 모든 활동의 궁극적인 목적이라 할 수 있겠다. 또한 자활력은 개인이 자신의 업무에 파워를 가지고 임하는 전반적인 과정을 뜻하며, 스스로 동기 부여된 개인은 적절한 기술과 지식을 가지고 있을 뿐만 아니라 이를 더욱 증진시킬 수도 있다고 여겨진다(Short, 1994). 따라서 자활력은 구성원 스스로가 목표를 설정하며, 본인의 직무에 얼마나 애정을 가지고 긍정적인 동기부여를 하며 몰입하고 있는지를 말하는 것으로 조직문화에 따라 영향을 받는 중요한 요소가 될 수 있다.

종사자 개개인의 역량을 극대화하여 온디맨드(On-Demand)를 실현할 수 있는 효율적인 인적자원관리 시스템을 구축 가능하게 하여 이미 경쟁 과부화된 헤어미용 산업에서 경쟁력을 갖출 수 있다는 점에서 본 연구의 필요성이 제기된다.

고유민(2017)의 호텔 산업을 대상으로 한 연구에 따르면 호텔 기업 조직문화의 하위 요인인 혁신지향문화와 과업지향문화가 개인 역량에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었으며, 혁신지향문화, 관계지향문화, 과업지향문화, 위계지향문화 모두 조직역량에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타난다고 시사하였다.

이외에도 장근우(2019), 지경이(2011) 등의 연구자들이 조직문화가 구성원들의 성장에 도움이 되며, 조직 성과와 직무 만족에 영향을 미친다는 연구 결과를 발표하며 조직문화의 중요성에 대하여 피력하였다.

선행 연구 검토 결과 조직문화가 조직유효성에 영향을 미친다는 연구 결과는 다수 존재하였으나 조직유효성과 심리적자활력의 상관관계를 분석하는 구체적인 연구의 수는 적었다. 또한 항공사, 카지노 기업, 행정 조직 등 타 업종에 대한 선행 연구들에 비해 헤어미용 업종에 맞는 연구는 미비하여 선

행 연구들을 대입해 조직 문화 행태를 구축하는 것이 어려움이 있는 실정이었다.

따라서 본 연구는 헤어미용 산업을 대상으로 조직문화와 조직유효성뿐만 아니라 심리적자활력까지의 상관관계를 실증 분석하는 것에 선행 연구들과 차별성이 있을 것으로 사료되며, 조직문화 개선을 실행함으로써 직무의 만족도를 높이고 업무 수행 과정에서 구성원들의 동기부여를 통해 구성원의 역량을 성장시키고 높은 조직성과를 달성할 수 있는 전략적인 조직운영방안을 제시하는 것에 목적이 있다.



1.2 연구의 구성 및 연구 문제

1.2.1 연구의 구성

본 연구는 국내·외 자료들을 활용하여 실증연구에 사용될 조직문화, 조직 유효성, 심리적자활력 이상 세 가지 변수들의 속성과 연구 모형을 제시하였다.

서울, 경기 지역의 헤어샵에서 현재 근무 중인 종사자들을 대상으로 표본을 추출하여 실증조사를 실시하였다. 명확한 측정을 위해 선행 연구를 토대로 일반적인 인구통계학적, 조직문화, 조직유효성, 심리적자활력 세 가지 관련 변수들을 바탕으로 자기기입식 설문지를 구성하였으며, 2021년 3월 27일부터 3월 31일까지 5일간 30명을 대상으로 사전 조사를 실시하여 타당성을 검사하여 이를 토대로 2021년 4월 1일부터 5월 8일까지 총 361부의 설문지를 배포하여 불성실한 응답자 18명을 제외한 343명의 유효한 데이터를 사용하여 분석하였다.

본 연구의 내용 구성은 총 5장으로 다음과 같이 구성되어 있다.

제1장은 서론으로 연구의 배경에 따른 연구의 필요성, 연구의 목적, 연구의 방법 및 구성, 연구 문제에 대해 서술하였다.

제2장은 이론적 배경으로 조직문화, 조직유효성, 심리적자활력에 대한 선행 연구의 고찰을 통한 이론적 기틀을 마련하여 관련 내용을 서술하였다.

제3장은 연구의 설계 단계로 연구 모형 및 가설을 설정하였고, 변수에 대한 조작적 정의, 조사 대상 및 표집 방법, 설문지의 구성에 대해 서술하였다.

제4장은 실증분석 단계로 수집된 표본을 토대로 설정한 가설들의 검증을 실행 및 해설을 서술하였다.

제5장은 결론으로 연구 결과의 요약과 시사점 및 한계점을 서술하고 다음 연구 방향에 대한 제언을 제시하였다.

상기 내용을 바탕으로 [그림 1]과 같이 본 연구의 흐름을 구성하였다.

제1장 서론	<ol style="list-style-type: none"> 1. 연구 배경 2. 연구의 필요성 및 목적 3. 연구의 방법 및 구성 4. 연구 문제
제2장 이론적 배경	<ol style="list-style-type: none"> 1. 조직문화 2. 조직유효성 3. 심리적자활력
제3장 연구 설계	<ol style="list-style-type: none"> 1. 연구 모형 2. 변수의 조작적 정의 3. 연구의 가설 4. 연구 대상 및 표집 방법 5. 설문지 구성
제4장 연구 결과	<ol style="list-style-type: none"> 1. 연구 대상의 인구통계학적 특성 2. 변수의 타당성 및 신뢰성 분석 3. 가설 검증
제5장 결론	<ol style="list-style-type: none"> 1. 연구 결과 요약 2. 연구의 시사점 및 한계

[그림 1] 연구의 흐름

1.2.2 연구 문제

헤어미용 조직은 고객에게 조직 구성원들이 직접 서비스를 제공하는 산업으로 다른 업종의 조직과 비교하였을 때 조직 구성원의 만족도, 목표의식, 신체적 건강 상태, 의욕 등이 고객에게 제공되는 서비스의 질적인 문제에 직접적으로 영향을 미치게 된다. 그러나 유감스럽게도 헤어미용 조직 구성원들은 여러 문제들이 동시다발적으로 일어나는 근무 환경에 노출되어 있다. 주 업무인 시술 서비스 외에 일어나는 문제 상황들을 반복적으로 접촉함으로써 구성원들은 정신적, 신체적 스트레스를 함께 감내해야 하는 상황에서 주어진 사명을 완수하는데 부정적인 영향을 미치고 있다. 이러한 문제에 대응하여 본 연구는 헤어미용 조직문화 유형에 따라 조직 구성원들의 조직유효성과 심리적자활력에 어떤 영향을 미치는가를 실증적으로 검토하여 조직유효성과 심리적자활력을 향상시키기 위해 갖추어야 할 조직문화 유형에 대해 알아보기 위하여 다음과 같이 연구 문제를 설정하였다.

연구 문제 1. 헤어미용 조직문화는 조직유효성에 영향을 미칠 것인가?

연구 문제 1-1. 집단문화는 조직유효성에 영향을 미칠 것인가?

연구 문제 1-2. 합리문화는 조직유효성에 영향을 미칠 것인가?

연구 문제 1-3. 발전문화는 조직유효성에 영향을 미칠 것인가?

연구 문제 1-4. 위계문화는 조직유효성에 영향을 미칠 것인가?

연구 문제 2. 헤어미용 조직문화는 심리적자활력에 영향을 미칠 것인가?

연구 문제 2-1. 집단문화는 심리적자활력에 영향을 미칠 것인가?

연구 문제 2-2. 합리문화는 심리적자활력에 영향을 미칠 것인가?

연구 문제 2-3. 발전문화는 심리적자활력에 영향을 미칠 것인가?

연구 문제 2-4. 위계문화는 심리적자활력에 영향을 미칠 것인가?

Ⅱ. 이론적 배경

2.1 조직문화

2.1.1 조직문화의 개념

조직문화는 큰 범위로는 국가마다 가지고 있는 문화, 작은 범위로는 개인이 살아온 가정환경, 그에 따라 다르게 형성된 가치관의 특성처럼 사회에서 각각의 사회 조직들이 업무의 특성, 업무 환경 등에 따라 가지고 있는 문화로 사전적 의미로는 조직 내부에 공공연하게 퍼져 공유된 가치 규범으로 조직의 구성원들 대부분이 공통적으로 가지고 있는 신념, 가치관, 인지, 행위규범, 행동양식 등을 통칭하는 것으로 정의되어 있다.

조직문화는 다양한 많은 분야에서 연구자들의 가치관이나 소속되어 있는 조직의 환경, 시선의 방향에 따라 다른 견해로 정의되어 연구되고 있다. 조직문화에 대한 연구자들의 정의는 아래와 같다.

조직문화란 해당 조직이 내포하고 있는 그들의 전통과 분위기라고 할 수 있다. 좀 더 구체적으로는 조직문화는 그 조직의 가치관과 행동의 기준이 되는 것으로 그 조직의 가치와 신념을 조직원들에게 전달하는 상징의 체계라고 할 수 있다 (Ouchi, 1980).

이승수(2012)의 연구에서는 조직문화를 조직의 다양한 특성에 대한 조직 구성원들의 공유된 가치관과 신념, 행동 양식 및 특성, 관리 관행, 행정 이념 등으로 정의하였다.

고유민(2017)은 조직문화는 구성원들이 공통된 가치관을 가지고 일관성 있는 의사 결정 및 행동을 할 수 있게 하는 즉, 기업의 방향성을 설정하는데 하나의 지침으로써 조직 구성원들이 기업에 대한 비전과 공동의 목표를 달성하는데 매우 중요한 요소라고 정의하였다.

지경이(2011)는 조직문화란 한 조직의 구성원들이 공유하고 있는 가치관, 신념, 이념, 관습, 지식, 전통, 기술 그리고 상징물 등을 포괄하는 종합적인 개념으로 정의하였다.

따라서 본 연구에서는 선행연구자들의 정의를 토대로 조직문화에 대해 헤어미용 조직이 고유하게 가지고 있는 조직 구성원이 통일된 가치관과 신념으로 고객 또는 조직 구성원에 대해 일관성 있는 의사 결정 및 행동 서비스를 할 수 있게 하는 조직의 성과에 결정적인 영향을 미치는 중요한 요소로 정의하고자 한다.

2.1.2 조직문화의 유형

조직의 성과는 조직이 가지고 있는 특징적인 요소 한 가지로 결정되는 것이 아니라 조직이 가지고 있는 가장 큰 특징적 요소와 그 외에 다른 여러 가지 요소들이 상호 간 얼마만큼 부합하여 조직의 목표에 근접하여 달성하였는지를 조직의 성과로 정의하고 있다.

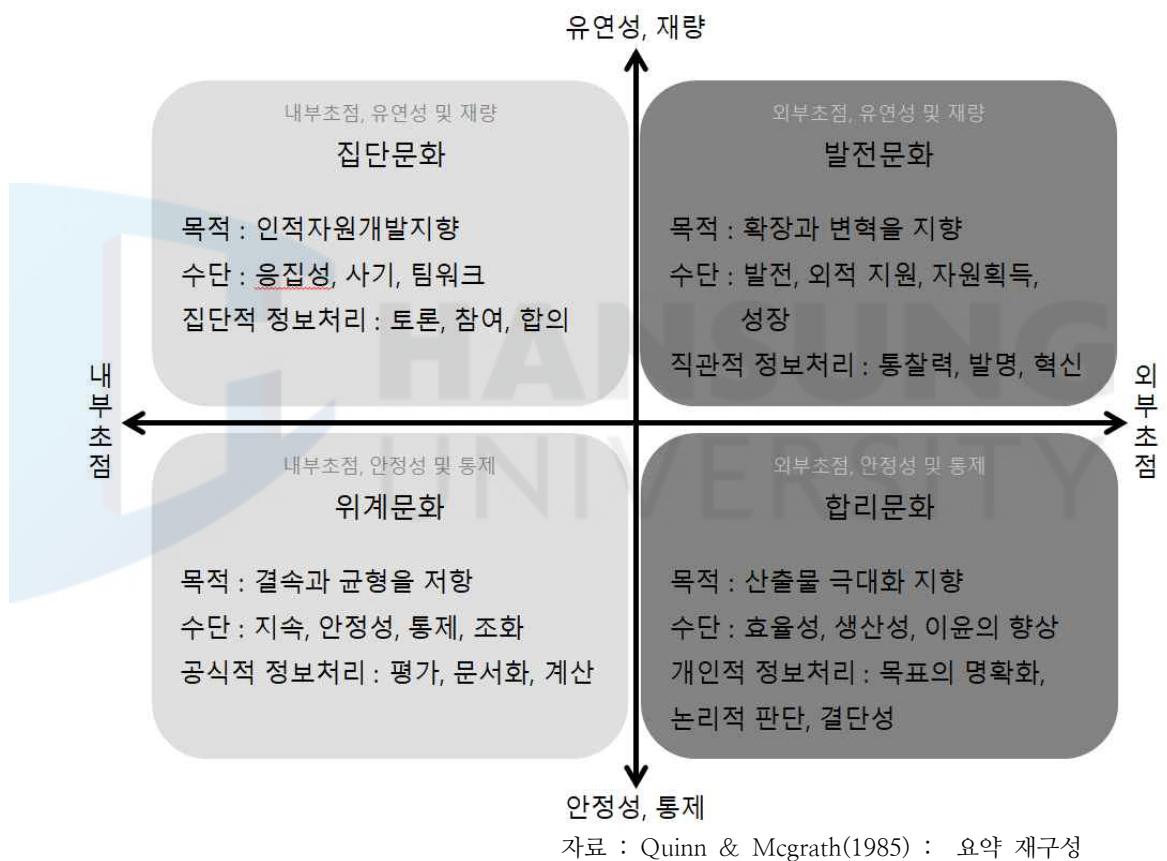
이광노(2002)의 연구에서는 조직문화를 유형화하는 것은 유형별로 옳고, 그름을 나누는 것이 아니라 조직의 내부의 문제를 조직문화를 기준으로 연계시켜 고찰하려고 할 때 조직이 성공하기 위해 무엇이 요구되는가를 구체화시키기 위해서는 편의상 조직의 문화 유형을 구분하는 것이 유용하기 때문이라고 하였다.

조직문화는 개개인이 가지고 있는 특성만큼 각각의 조직이 가지고 있는 고유의 특성과도 같아 굉장히 포괄적인 개념이다. 여러 학자들이 다양한 견해로 조직문화 유형을 분류하지만 기준이 상이하여 분류에 대한 역할을 수행하지는 못하고 있다. 학자들이 분류한 조직 문화 유형은 아래와 같다.

Harrison(1972)는 조직의 문화 특성이 조직의 이념적 지향에 좌우된다고 보고 권력지향문화, 역할지향문화, 과업지향문화, 인간지향문화 총 네 가지로 분류하고 조직과 구성원의 이해관계 일치성과 조직의 외부환경 적응능력에 따라 차이가 난다고 하였다. Ernest(1985)는 소극적과 적극적의 행동 차원, 참여적과 비참여적의 인간 차원을 기준으로 유형을 분류하였다. Quinn & Mcgrath(1985)는 경쟁 가치 접근법을 이용하여 집단문화, 합리문화, 개발문화, 위계문화 네 가지로 외부 환경에 대해 확실성을 가진 정도에 따라 확실성이 높은 환경과 낮은 환경으로 구분하고, 외부 환경에 대한 적극성의 정도에 따라 단기적, 장기적 행동 패턴으로 구분하였다. 서인덕(1986)은 조직문화 유형을 합리적, 진취적, 보존적, 친화적 문화 네 가지로 분류하였다.

본 연구에서는 기업문화 연구의 대표적인 모형으로 사용되고 있는 경쟁 가치 모형에 근거하여 조직문화 유형을 분류하고자 한다. 기존 대립된 성질로 분류되어 각자의 요소들로 논의되었으나 하나의 모형으로 구성하여 유형 간 특성과 개념을 구분하는데 용이하다는 장점에 기인하였다.

Quinn&Mcgrath(1985)의 경쟁가치모형은 [그림 2]와 같다.



[그림 2] Quinn & McGrath(1985)의 경쟁가치모형

2.1.3 집단문화

집단문화는 구성원들의 관계를 중심으로 구성원 간의 신뢰도와 팀워크, 정보 처리 과정에서의 참여, 사기 등의 가치를 중점으로 두고 있다. 집단 문화 유형에서는 가족적인 관계 유지에 최대 역점을 두고 있으며, 조직 효과성의 기준도 인적자원 훈련과 개발, 조직 몰입 증진에 큰 비중을 두고 있다(Parker&Bradley, 2000).

2.1.4 발전문화

발전문화는 혁신지향문화로서 외부 환경 변화에 있어 적극적으로 반응하며 적응하는 것에 중점을 두고 있으며 문제 해결 과정에 있어서는 유연성을 강조한다.

구성원들이 희망하는 업무를 수행하게 하는데 있어서 자율적으로 수행하게 되며, 과정에서는 조직의 지원을 적극적으로 받으며 창의성을 중요시하여 조직과 구성원들의 일체감을 촉진시킨다(한주의 외, 1997).

2.1.5 위계문화

위계문화는 발전문화와는 다르게 외부 환경 변화에 있어 소극적으로 반응하며 문제 해결 과정에 있어서는 유연성보다는 강직성이 특징이다.

명령, 규범, 규칙, 규제, 통제 등을 바탕으로 지속성과 안정성을 중시하는 관료 문화의 대표적 개념이다.

2.1.6 합리문화

합리문화는 목표가 명확하고 논리적 판단에 의해 움직이는 조직문화로 외부 환경 변화에 있어서는 적극적으로 대응하나 문제 해결 과정에 있어서는 강직성을 띠고 있다. 업무 처리 과정에 있어서 목표 달성, 즉 성과를 중요시하며 효율성을 중점으로 한다.

2.2 조직유효성

2.2.1 조직유효성의 개념

조직유효성은 조직이 얼마나 잘 운영되고 있는가의 조직 성공 정도를 나타내는 개념으로서 과거에는 경제적인 지표만을 내포한 성과 달성을 확인하는 작은 범위의 개념이었지만 현대 시대의 조직유효성은 다양한 조직이 생성되고 존재하게 되면서 성과를 달성하는 정도가 경제적인 지표만이 아닌 종사자들의 심리적인 부분들을 내포한 기준이 포함되어 학자들 간의 다양한 견해로 더 넓은 범위로의 조직유효성을 개념하고 있다.

김성수(2003)의 연구에 의하면 과거의 전통적 연구에서부터 현대 시대의 연구는 결론적으로 조직유효성을 최대화하는데 궁극적인 목적이 있다고 설명하며 조직유효성의 연구 목적을 다음과 같이 세 가지로 설명하였다.

첫째, 조직 내에 영향을 주는 요소들의 조합으로 조직유효성의 결과를 분석 가능하게 된다. 둘째, 조직의 유효 유·무를 식별하기 위해 조직유효성 결정 요인을 이용하여 특정한 어떤 조직이 유효성을 얼마나 보유하고 있는지 측정하고 평가할 수 있게 된다. 셋째, 조직유효성에 대해 명확하게 이해를 가지게 되어 조직의 본질을 파악할 수 있게 된다는 점을 조직유효성의 연구 목적이라 설명하였다. 이에 따른 선행 연구자들의 조직유효성에 대한 정의는 다음과 같다. 김광수(2003)는 조직은 복수의 영역 내에서 존재하며 운영되는데, 여러 영역 조직 간의 이해관계는 성격이 다르다. 조직유효성에 대한 연구는 조직유효성을 극대화하기 위해 그 기준을 설정하고 각 이론 간의 합의점을 발견하려는 노력이 지속되어 오고 있다고 하였다. 다음과 같은 내용을 통해 선행 연구자들이 다양하게 조직유효성에 대해 개념하고 있다는 것을 추정할 수 있다. Price(1968)는 조직유효성은 목표의 달성을 정도라고 정의하였고, 그 목표란 조직이 현재 실행하려고 하는 것을 통해서 추구하는 것이라고 개념하였다. 김광수(2003)는 조직유효성의 기준으로 적합한 것은 조직 몰입, 직무 만족, 적응성, 사회적 공헌도에 대한 개념으로 볼 수 있다고 하였다. 탁경오(2014)는 목적적 차원과 심리적 차원으로 구분할 수 있으며, 목적적 차원에 해당하는 요소는 직무 성과의 요소로 분류되어 결과적으로는 직무 성

과, 직무 만족, 조직 적응성을 조직유효성의 공통적인 구성 요소로 정리하였다. 김영현(2014)은 조직 내에 필요 자원을 외부로부터 습득하고 기존 조직 환경에 적응과 동시에 조직 구성원의 욕구 및 조직의 목표를 달성하는 정도로 정리하였다.

선행 연구자들의 개념을 확인해본 결과 전체적으로 비슷한 개념의 기준을 세우고 있지만 공통된 기준의 정의는 없는 것을 미루어 보았을 때 조직유효성은 개관적 기준을 가진 개념이 아닌 추상적 개념을 구체화한 개념이라는 것을 알 수 있다.

이상을 토대로 본 연구에서는 조직유효성을 조직의 성과를 나타내는 개념으로 정의하나, 성과 지표를 구성원 개인의 심리적인 만족도를 포함하여 설정하기 위해 구성원의 직무만족 그리고 조직의 목표와 구성원 개인의 목표 달성을 정도를 나타내는 개념으로 정리하고자 한다.

2.2.2 조직유효성의 구성요인

과거에서 현재까지 조직유효성에 대한 개념이 학자들 간의 관점에 따라 다양하게 정의되고 있는 것과 같이 조직유효성을 구성하고 측정하는 기준과 방법도 학자들의 관점에 따라 다양하게 발표되고 있다. 그중 가장 많이 사용되고 있는 측정 평가 기준으로는 단일 기준에 의한 단일 기준 측정 모형과 복수 기준에 의한 복수 기준 측정 모형이 있다.

단일 기준 측정 모형을 단어 그대로 단일 요인을 기준으로 조직 평가를 행하는 것으로 생산성, 이직률, 수익률처럼 조직의 이윤과 같은 경제적인 지표와 관련된 요인들이다.

복수 기준 측정은 구성원들 개인의 심리적인 상태의 의미를 내포한 규범적 기준과 목표에 초점을 둔 기술적 기준이 있다.

조직유효성의 궁극적인 개념은 앞서 말한 것과 같이 조직이 시장 속에서 얼마 만큼의 성과를 내며 생존하고 있는지를 나타내는 것이다. 과거와 달리 많은 기업들이 생산성, 수익률 시장 점유율 등의 경제적인 기준만으로 성과를 평가하는 것 이 아니라 조직 구성원들의 만족도 및 직무에 대한 몰입도, 이직률에 대한 인적자

원 요소들의 심리적인 부분들도 성과의 일부분으로 보고 중요하게 평가하고 있다.

Steers(1975)는 적응성, 생산성, 직무 만족, 수익성 등이 지금까지의 조직유효성의 평가 기준으로 가장 높은 비율을 차지한다고 이야기하며 조직유효성을 평가하기 위해서는 직무 만족의 개념보다는 조직에 많이 몰입되어 있는 구성원이 업무를 효율적으로 수행하기 때문에 조직 몰입이나 이직률 등이 훌륭한 예측 자료가 될 것이라고 설명하였다. Dalton et al.(1980)은 조직유효성을 두 가지 기준으로 평가지표를 구분하여 설정하였는데 경제적 성과 지표인 생산성, 수익성, 성장성, 매출액으로 심리적 성과 지표인 직무 만족, 사기, 조직 몰입 등으로 평가지표를 구분하였다.

이상의 선행연구들에서도 연구의 방향성과 학자들의 관점에 따라 조직유효성은 다양한 방향으로 측정 평가 기준이 확립되었다.

경제적인 지표를 강조한 과거 기업들의 평가 기준이나 조직 구성원들의 심리적인 부분까지 내포한 기준을 확립하고 있는 현대 사회 기업들의 평가 기준 모두가 조직의 유효성을 평가하는데 중요한 요소들이라 사료되지만 본 연구에서는 연구자 개인이 사업체의 경제적인 지표까지 평가하는 것에는 어려움이 있고, 다른 업무 분야들보다 인적자원 의존도가 높은 해어미용 산업을 대상으로 연구를 진행하고 있으므로 조직 구성원들의 직무만족, 직무성과, 이직의도를 조직유효성의 측정 기준으로 삼고자 한다.

직무만족과 직무성과에 대한 선행연구 검토 결과는 다음과 같다.

① 직무만족

이상동(2008)은 조직 구성원이 소속되어 있는 조직의 직무에 대하여 개인의 신념, 가치에 따라서 주관적으로 다르게 지니고 있는 태도를 의미하여, 내·외적 욕구가 어느 정도 충족됐는가에 의해서 평가되는 직무에 대한 긍정적인 반응의 의미라고 하였다. 또 탁경오(2013)은 구성원의 직무 수행 과정에서 내·외적 욕구의 충족을 통해 직무에 대한 관심, 열의, 호의 등과 같은 태도를 가지게 되는 정도를 의미한다고 하였다. 윤지연, 홍완수(2007)는 직무만족은 생산성의 향상과 조직에 대한 자부심 및 충성심, 원만한 인간관계, 책임의식 등과 밀접한 관계가 있으

며, 이는 종사자가 직무와 연관시켜 가지게 되는 감정적 상태로 고객만족 서비스 제공에 중요한 요인이 되어 있다고 하였다.

② 직무성과

전근옥(2021)은 구성원의 직무에 관한 업무, 과업, 바른 행동, 성취도, 성과 정도로서 긍정적인 영향, 목표나 과업 달성을 위한 행동, 행위라고 하며, 조직 구성원이 기업에서 지원되는 업무 환경에 따라 조직과 개인의 목표를 달성하기 위하여 노력하고 성공적인 업무 수행 정도를 측정하는 개념으로 정의하였다. 이 병욱(2021)은 직무성과는 목표 달성도, 생산성, 투입 대비 산출률 등 재무적인 성과와 비재무적인 성과 요소를 모두 포함하고 있다고 하였다. 김재덕(2008)은 조직 구성원들이 업무 수행을 성취한 결과 정도를 의미한다고 하였다.

③ 이직의도

이직의도는 현재 근무하고 있는 구성원이 조직의 구성원이기를 포기하고 조직을 떠나려는 의도라고 하였다(신유근, 2008). 노종호, 최진욱(2018)의 연구에 따르면 이직의도를 조직구성원 스스로가 의도한바 또는 타의로 인해 현재의 조직을 떠나려는 의지라고 하였다.

2.3 심리적자활력

2.3.1 심리적자활력의 개념

심리적자활력은 선행연구들에서 자활력이라는 광범위한 개념들로 풀이되어 사용되었다.

권한부여, 가능성 부여, 권한 분산 등으로 힘을 부여하거나 어떠한 업무 수행에 있어 요구되는 능력이나 권력을 부여하는 것이라는 사전적 의미를 가진 자활력을 이영란(2016)은 스스로 힘을 가지고 타인과 함께 파워를 향상하는 활동을 통해 자율과 몰입 중심으로 개인과 조직을 혁신시키는 역할을 하기 위한 개념이라고 정의하였다.

따라서 자활력이 개인, 집단, 조직 차원의 범위를 모두 포함하는 것이라고 보았을 때 심리적자활력은 조직 구성원 개인 차원에서의 범위로 좁혀지게 된다.

김용우(2010)는 스스로 파워를 지니고 다른 사람들과 함께 파워를 증진하는 활동을 통해서 기존의 통제 중심을 자율과 몰입 중심으로, 개인과 조직을 변화시키는 과정으로서의 역할을 수해하기 위해 등장한 개념이라고 하였고, 나은미(2016)는 구성원이 자신감을 가지고 일을 할 수 있도록 지원하며 구성원의 능력을 강화시켜 조직의 성과 창출 및 지속적 성장에 기여할 수 있도록 동기부여 하는 것으로 정의하였다. 윤방섭(1997)은 기업이 참여적 목표 설정, QC 등 참여적 ruddd 기법을 강조하게 하며, 단순한 권한 이양이 아닌 조직 구성원의 심리적 경험을 강조하며, 조직 구성원으로 하여금 권력이 있다고 느끼도록 하는 것이라고 정의하였다.

따라서 본 연구에서는 동기적 개념으로서 개인의 입장에서 힘을 가지고 있다고 인식하는 내면적 동기 측면을 강조한 선행 연구의 개념에 스스로 힘이 있다고 느끼게 하는 것이 스스로 목적을 만들고 조직성과 창출에 기여한다고 보고 조직 구성원 스스로가 목적을 만들어 동기부여하며 즐겁게 직무 수행에 몰입하는 힘으로 정의하고자 한다.

2.3.2 심리적자활력의 구성요인

기존 임파워먼트의 개념을 동기부여 의미까지 체계적으로 접근하여 연구를 시작한 것은 Conger와 Kanungo(1988)의 연구가 시작이었다고 볼 수 있다.

Conger&Kanungo(1988)은 임파워먼트가 권력과 통제 차원에서 접근될 때의 한계점을 지적하고, 조직 내에서의 구성원들의 무력감을 만들어내는 상황들을 확인하고 이러한 상황들을 제거하여 자기효능감을 향상시키는 과정을 심리적 임파워먼트라고 명명하였다. Spreitzer(1995)의 연구에서는 선행연구들에서 심리적자활력의 구성요인으로 제시된 의미성, 역량성, 자기결정력, 영향력 모두 심리적자활력을 설명하는 타당성이 있는 개념이라는 것을 증명하였다. 이상동(2008)의 연구에 따르면 임파워먼트란 개인의 업무 역량에 대한 네 가지 인지, 의미성, 역량, 자기결정력, 영향력의 인지적인 요소의 집합으로서 개인의 내재적인 업무동기를 증진하도록 파워를 증대시키는 개인의 심리적인 과정이라고 하였다. 강철희, 윤민화(2000)의 임파워먼트에 영향을 주는 관계 연구결과에 따르면 역할 모호성, 역할갈등, 기술의 다양성, 과업정체성의 직무특성요인, 의사결정참여, 보상체계공정성, 리더십유형, 조직특성요인, 개인특성요인 순으로 임파워먼트에 영향을 주는 개념으로 나타났다.

선행연구자들이 가장 많이 활용한 Spreitzer(1995)의 심리적자활력 네 가지 구성요소에 대한 검토 내용은 다음과 같다.

첫째, 의미성에 대해서 Brief&Nord(1990)은 주어진 업무의 목적 또는 구성원에게 요구되는 업무 수행의 역할이 구성원의 신념 및 가치관과 적합한지 정도를 의미한다고 하며, 조직 구성원들이 업무의 목표나 목적에 있어 자신의 역할이 얼마만큼의 가치가 있는지에 대해 스스로 중요도를 판단하는 정도라고 하였다. 또한 개인이 업무 수행에 있어 신념을 두지 않고, 개인의 가치관과 일치하지 않는다면 개인은 동기부여 되지 않을 것이라고 하였다. 김달원(2019)는 자신의 직무가 의미 있고 가치 있는 것으로 생각하는 내적 상태라고 말하며, 의미성은 구성원들이 업무를 수행하는데 있어서 활력을 불어넣는 메커니즘으로 작용하며, 의미성을 통해 동기부여된 구성원은 목적의식, 열정, 에너지를 발휘하게 될 것이라고 하였다.

둘째, 역량성은 자신이 가지고 있는 기술로 주어진 직무를 잘 수행할 수 있다 는 자신의 능력에 대한 믿음을 뜻한다(김달원, 2019). Bandura(1999)은 폭넓은 효능감보다는 업무 역할에 관한 구체적인 효능감에 초점을 두므로 자기존중감 (self-esteem)보다는 사회학습이론에서의 자기효능감(self-efficacy)의 차원으로서 역량으로 불린다고 하며, 역량이 지각된 구성원들은 개인이 업무 수행 결과를 산출하는데 있어서 업무를 성공적으로 수행할 수 있다는 강한 믿음과 자신감을 갖게 된다고 하였다.

셋째, 자기결정력은 Oldham(1976)은 직무특성모델에서 자율성을 구성원이 스스로 작업 일정을 계획하고, 이를 수행하기 위한 절차를 결정할 때 직무가 제공하는 자유, 독립성을 주는 정도라고 하였다. 이상동(2008)은 스스로 수행한 결과에 대한 책임을 내포하고 있다고 하며, 직무수행과 관련하여 구성원이 업무 수행을 시작하거나 통제 또는 종료하는데 있어서 개인이 선택할 수 있는 재량권을 의미한다고 하였다.

넷째, 영향력이란 손무권(2013)은 직무를 수행함에 있어서 조직 구성원들이 행하는 전략적이거나 일상적인 의사 결정들이 조직성과에 얼마나 중요한 영향을 미칠 수 있는가에 대한 개인들의 인식을 말하는 것이라고 하며, 개인의 직무에 대한 통제의 정도를 의미하는 자기결정권과 조직의 성과 결과에 대한 통제 인식을 말하는 것에서 차이가 있다고 하였다.

이상의 선행연구 결과들을 토대로 본 연구에서는 심리적자활력을 의미성, 역량성, 자기결정력, 영향력 네 가지 요인으로 구성하여 활용하고자 한다.

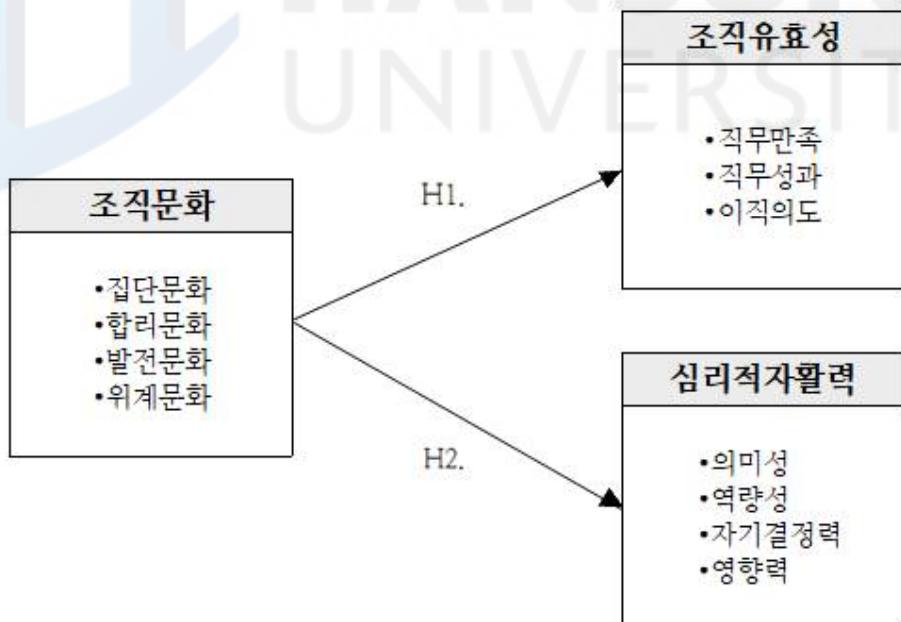
III. 연구의 설계

3.1 연구 모형

본 연구의 목적은 어떠한 특징을 가진 헤어미용 조직문화의 유형이 조직유효성과 심리적자활력에 긍정적 영향을 미치는지 알아보는 것으로 단순히 조직문화 유형이 각각의 변수들에 미치는 영향 관계를 확인하는 것이 아닌 분석된 결과를 바탕으로 미용업에 대입하여 헤어미용 경영자들에게 미용 산업에 알맞은 경영전략을 제시하는 것에 목적이 있다.

이상과 같은 연구 목적과 변수들에 대한 선행연구 고찰을 바탕으로 조직문화는 조직유효성과 심리적자활력에 영향을 미칠 것이라는 사실을 확인하였으며, 독립변수는 조직문화, 종속변수는 조직유효성과 심리적자활력으로 설정하였다.

연구 모형은 다음 [그림 3]과 같이 구성하였다.



[그림 3] 연구 모형

3.2 변수의 조작적 정의

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 연구의 목적 달성을 위해 독립변수는 조직문화로 선정하였고, 조직유효성과 심리적자활력을 종속변수로 선정하여 다음과 같이 정의하고자 한다.

3.2.1 조직문화

김미라(2021)는 조직문화를 조직이 추구해야 할 방향을 제시하고 조직 구성원들을 한곳으로 모으는 결속의 원동력으로 정의하였다. 이상의 내용을 보았을 때 조직문화는 조직의 방향성과 단합력에 영향을 미치는 개념으로 볼 수 있다. 본 연구에서는 조직문화를 해어미용 조직이 고유하게 가지고 있는 조직 구성원들이 공통된 가치관과 신념으로 고객 또는 조직 구성원들에 대해 일관된 의사결정과 행동을 할 수 있게 하는 조직의 성과에 영향을 미치는 중요한 요소로 정의하고자 한다.

3.2.2 조직유효성

김용숙(2020)에 따르면 조직유효성을 단순히 조직의 목표만으로 단정 지을 경우, 종사원이 만족이 배제되어 조직의 성과 달성에 영향을 미친다고 하였다. 본 연구자는 조직유효성을 조직의 성과를 나타내는 개념으로 정의하되, 성과에 포함되는 개념을 경제적인 수치뿐만 아니라 구성원 개인의 만족도 등을 포함한 구성원의 직무만족, 조직의 목표와 구성원 개인의 목표 달성 정도까지를 포함하여 조직의 성과로 개념 하고자 한다. 따라서 본 연구에서는 구성원의 직무만족, 조직의 목표와 구성원 개인의 목표 달성 정도를 포함한 조직의 성과를 나타내는 개념으로 조직유효성을 정의하고자 한다.

3.2.3 심리적자활력

백영태, 박창모(2020)는 심리적자활력에 대해 자신의 역할에 대해 가치와 중요성을 느끼고 자신의 능력을 활용하여 자신에게 주어진 역할을 성공적으로 잘 수행할 수 있다는 강한 믿음을 가지며 자신의 행동을 스스로 주도하고 조절하는 것이 중요하다는 연구 결과를 발표하며 중요성을 피력하였다 또한 이영란(2016)은 스스로 힘을 가지고 타인과 함께 파워를 향상시키는 활동으로 개념 하였다. 따라서 본 연구에서는 심리적자활력을 구성원 스스로가 목적을 만들어 동기부여를 하며 즐겁게 직무 수행에 몰입하는 힘으로 정의하고자 한다.



3.3 연구 가설

앞서 확인한 변수들의 이론적 배경과 선행연구 검토를 통해 헤어미용 조직문화와 조직유효성, 심리적자활력은 높은 상관관계가 있을 것으로 추정이 가능하다. 따라서 본 연구에서는 어떤 유형의 헤어미용 조직문화가 조직유효성과 심리적자활력에 어떠한 영향을 미치는가의 상관관계를 실증적으로 파악하기 위해 선행연구를 토대로 연구 가설을 설정하였다.

연구 가설은 아래 내용과 같다.

H1. 헤어미용 조직문화는 조직유효성에 영향을 미칠 것이다.

- H1-1. 집단문화는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
- H1-2. 합리문화는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
- H1-3. 발전문화는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
- H1-4. 위계문화는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
- H1-5. 집단문화는 직무성과에 영향을 미칠 것이다.
- H1-6. 합리문화는 직무성과에 영향을 미칠 것이다.
- H1-7. 발전문화는 직무성과에 영향을 미칠 것이다.
- H1-8. 위계문화는 직무성과에 영향을 미칠 것이다.
- H1-9. 집단문화는 이직의도에 영향을 미칠 것이다.
- H1-10. 합리문화는 이직의도에 영향을 미칠 것이다.
- H1-11. 발전문화는 이직의도에 영향을 미칠 것이다.
- H1-12. 위계문화는 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

H2. 헤어미용 조직문화는 심리적자활력에 영향을 미칠 것이다.

- H2-1. 집단문화는 의미성에 영향을 미칠 것이다.
- H2-2. 합리문화는 의미성에 영향을 미칠 것이다.
- H2-3. 발전문화는 의미성에 영향을 미칠 것이다.
- H2-4. 위계문화는 의미성에 영향을 미칠 것이다.
- H2-5. 집단문화는 역량성에 영향을 미칠 것이다.
- H2-6. 합리문화는 역량성에 영향을 미칠 것이다.
- H2-7. 발전문화는 역량성에 영향을 미칠 것이다.
- H2-8. 위계문화는 역량성에 영향을 미칠 것이다.
- H2-9. 집단문화는 자기결정력에 영향을 미칠 것이다.
- H2-10. 합리문화는 자기결정력에 영향을 미칠 것이다.
- H2-11. 발전문화는 자기결정력에 영향을 미칠 것이다.
- H2-12. 위계문화는 자기결정력에 영향을 미칠 것이다.
- H2-13. 집단문화는 영향력에 영향을 미칠 것이다.
- H2-14. 합리문화는 영향력에 영향을 미칠 것이다.
- H2-15. 발전문화는 영향력에 영향을 미칠 것이다.
- H2-16. 위계문화는 영향력에 영향을 미칠 것이다.

3.4 연구 대상 및 표집 방법

본 연구는 실증분석을 위해 자기기입식 설문조사를 진행하였고, 헤어미용 조직의 조직문화를 분석하여 조직유효성과 심리적자활력에 미치는 영향 분석에 목적이 있으므로 목적에 부합할 수 있도록 미용실 종사자들을 대상으로 설문을 진행하였다.

2021년 3월 27일에서 3월 31일까지 미용실 종사자 30명을 대상으로 예비 조사를 실시하였고, 예비 조사를 통해 문항의 부자연스러움 등 수정 및 보완이 필요 한 부분을 검토한 후 2021년 4월 1일부터 5월 8일까지 총 361부의 설문지를 배포 하여 불성실한 응답자 18명을 제외하고 343명의 유효한 표본으로 분석을 실시하였다. [표 3-1]

[표 3-1] 표본 및 설문 조사 설계

조사 대상	서울, 경기 지역 미용실 종사자
조사 기간	2021년 4월 1일 ~ 5월 8일
조사 방법	자기기입식 설문조사
표본의 크기	총 343부

3.5 설문지 구성

본 연구의 설문지 구성은 개인의 일반적 특성을 알아보는 인구통계학적 문항 5문항, 근무 특성 7문항, 조직문화 변수에 대한 문항 16문항, 조직유효성에 대한 문항 12문항, 심리적자활력에 대한 문항 16문항으로 총 5개 영역으로 구성되어 있다.

구체적 설문지 구성은 다음 [표 3-2] 와 같다.

[표 3-2] 설문지 구성

내용		문항 수	척도
인구통계학적 특성	성별, 연령, 학력, 결혼 상태, 소득 수준	5	명목척도
근무 특성	미용실 형태, 위치, 근무기간, 직급, 근무시간	7	명목척도
독립 변수	조직문화	집단문화	서열척도
		합리문화	
		발전문화	
		위계문화	
종속 변수	조직유효성	직무만족	서열척도
		직무성과	
		이직의도	
	심리적자활력	의미성	서열척도
		역량성	
		자기결정력	
		영향력	
문항 합계		56	

3.6 분석 방법

본 연구에서 수집된 자료의 통계분석도구로는 SPSS를 사용하였고, 자료 분석 방법에 대한 구체적인 내용은 다음과 같다.

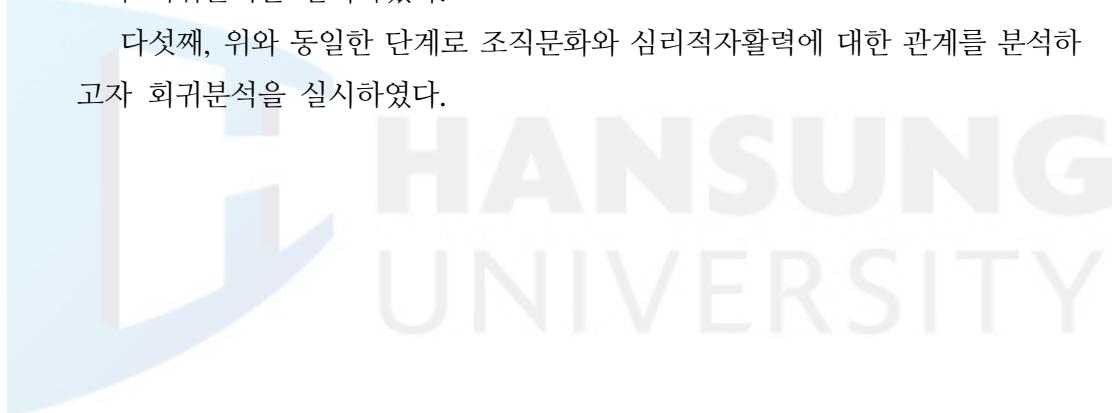
첫째, 표본의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 각 변수들의 타당성 및 신뢰도를 분석하기 위해 탐색적 요인 분석과 신뢰도 분석을 실시하였다.

셋째, 조직문화와 조직유효성, 심리적자활력의 상관관계를 확인하기 위해 상관관계분석을 실시하였다.

넷째, 가설 검증을 위한 단계로 조직문화와 조직유효성에 대한 관계를 분석하고자 회귀분석을 실시하였다.

다섯째, 위와 동일한 단계로 조직문화와 심리적자활력에 대한 관계를 분석하고자 회귀분석을 실시하였다.



IV. 실증 분석 및 결과

4.1 연구대상의 인구통계학적 특성

본 연구는 서울, 경기 지역 해어샵에서 근무 중인 종사자들 대상으로 총 361부의 설문을 진행하였고, 불성실한 답변 18부를 제외한 343부를 대상으로 분석을 실시하였다. 디자이너를 대상으로 한 빈도 분석 결과는 [표 4-1]과 같다.

응답자 343명 중 남성은 87명(25.4%), 여성은 256명(74.6%)으로 업종의 특성으로 여성의 비율이 더 높은 것으로 나타났다. 연령은 20대가 242명(70.6%), 30대가 70명(20.4%), 40대가 31명(9%)으로 20대의 비율이 압도적으로 높은 것으로 나타났으며, 최종 학력은 전문대 재학/졸업 145명(42.3%), 대학교 재학/졸업 67명(19.5%), 고졸 이하 73명(21.3%), 대학원 이상 58명(16.9%) 순으로 나타났다. 결혼 상태는 미혼 312명(91%), 기혼 31명(9%), 월 소득은 100만원 미만 18명(5.2%), 100만원 이상 200만원 미만 83명(24.2%), 200만원 이상~300만원 미만 164명(47.8%), 300만원 이상~400만원 미만 39명(11.4%), 400만원 이상이 39명(11.4%)으로 200만원 이상~300만원 미만의 급여액이 가장 높게 응답되었다.

[표 4-1] 연구대상의 인구통계학적 특성

항 목		빈도(명)	백분율(%)
성 별	남	87	25.4
	여	256	74.6
연 령	20세 이상~30세 미만	242	70.6
	30세 이상~40세 미만	70	20.4
	40세 이상~50세 미만	31	9.0
최종 학력	고졸 이하	73	21.3
	전문대 재학/졸업	145	42.3
	대학교 재학/졸업	67	19.5
	대학원 재학/졸업	58	16.9
결혼 상태	미혼	312	91.0
	기혼	31	9.0
월 소득	100만원 미만	18	5.2
	100만원 이상~200만원 미만	83	24.2
	200만원 이상~300만원 미만	164	47.8
	300만원 이상~400만원 미만	39	11.4
	400만원 이상	39	11.4
합 계		343	100.0

4.2 연구대상의 근무특성

연구 대상의 근무 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시한 결과는 표 [4-2] 와 같이 나타났다. 샵의 형태는 6인 이상의 프랜차이즈 미용실이 215명(62.7%)으로 나타났고, 샵의 위치는 전체 응답자 중 167명(48.7%)으로 대학가, 역세권 등 번화가에 위치한 샵이 가장 많이 응답 되었다. 근무기간은 1년 미만 113명(32.9%), 1년 이상~5년 미만 153명(44.6%), 5년 이상~10년 미만 67명(19.5%), 10년 이상 10명(2.9%)로 나타났다. 근무 시간은 8시간~10시간 미만이 239명(69.7%)로 가장 높았으며, 10시간~12시간 미만 83명(24.2%), 8시간 미만 20명(5.8%) 순으로 나타났다. 직급은 디자이너가 75명(21.9%), 실장, 점장, 매니저가 103명(30%)으로 나타났다. 휴무는 한 달을 기준으로 8회 이상 123(35.9%)이 가장 많은 것으로 나타났다. 마지막으로 급여 형태는 월급제(29.2%), 100% 인센티브 96명(28%), 기본급 보장+인센티브 95명(27.7%), 시급제 23명(6.7%) 순으로 나타났다.

[표 4-2] 연구대상의 근무특성

항 목		빈도(명)	백분율(%)
미용실 형태	프랜차이즈 미용실(원장 포함 종사자 5인 이하)	11	3.2
	프랜차이즈 미용실(원장 포함 종사자 6인 이상)	215	62.7
	개인 미용실(원장 포함 종사자 5인 이하)	70	20.4
	개인 미용실(원장 포함 종사자 6인 이상)	47	13.7
미용실 위치	아파트 단지 및 주택가	59	17.2
	변화가	167	48.7
	쇼핑몰, 백화점 내	117	34.1
근무 기간	1년 미만	113	32.9
	1년 이상~5년 미만	153	44.6
	5년 이상~10년 미만	67	19.5
	10년 이상	10	2.9
직급	스텝(인턴, 파트너)	77	22.4
	초급 디자이너(1년 이상~3년 미만)	68	19.8
	디자이너(3년 이상)	75	21.9
	실장, 점장, 매니저	103	30.0
	원장	20	5.8
근무 시간	8시간 미만	20	5.8
	8시간 이상~10시간 미만	239	69.7
	10시간 이상~12시간 미만	83	24.2
	12시간 이상	1	3.0
월평균 휴일	4회 이하	89	25.9
	5회	54	15.7
	6회	53	15.5
	7회	24	7.0
	8회 이상	123	35.9
급여 형태	월급제(기본급)	100	29.2
	기본급 보장+인센티브	95	27.7
	100% 인센티브	96	28.0
	시급제	23	6.7
	원장(매출에 따라)	29	8.5
총 계		343	100.0

4.3 변수의 요인분석 및 신뢰도 분석

본 연구의 측정도구의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 요인 분석을 진행하였다. 문항의 선택은 고유 값(Eigen Value)이 “1.0” 이상인 요인만을 채택하였으며, 요인 적재치(Factor Loading)는 0.5 이상의 것을 유의한 것으로 판단하여, 0.5 이하 항목은 제거하였다. 내적 일관성 평가를 위해 크론바흐 알파(Cronbach's α) 계수 값을 사용하였다. 일반적으로 크론바흐 알파(Cronbach's α) 값이 0.6 이상이면 신뢰성이 있다고 판단한다.

4.3.1 조직문화의 요인분석 및 신뢰도 분석

조직문화 문항에 대해 요인분석 및 신뢰도 분석을 진행한 결과는 [표 4-3]과 같다.

요인분석 결과 1개 문항의 요인적재량이 기준에 미치지 못하여 요인을 구성하기에 적합하지 않아 제거되었다. 총 15문항에 대한 KMO(Kaiser-Meayer-Olkin) 값은 .894, 공통성은 .812 이상으로 요인분석을 진행하기에 적합한 것으로 나타났다. 4개의 요인이 도출되었고, 각 요인을 구성하는 공통된 중심 개념을 바탕으로 요인 1은 집단문화(분산 설명력 : 26.229%), 요인 2는 합리문화(분산 설명력 : 24.195%), 요인 3은 발전문화(분산 설명력 : 21.798%), 요인 4는 위계문화(분산 설명력 : 9.448%)로 명명하였다. 요인들의 전체설명력은 81.67%, 신뢰도 분석을 위한 Cronbach's α 계수는 집단문화 .743, 합리문화 .757, 발전문화 .752, 위계문화 .800로 나타났다.

[표 4-3] 조직문화의 요인분석 및 신뢰도

	집단 문화	합리 문화	발전 문화	위계 문화
우리 조직은 서로 협력하여 어려움을 해결하려 한다.		.857		
우리 조직은 조직 협신 정신이 높게 형성되어 있다.		.837		
우리 조직은 서로에 대해 신뢰감이 높게 형성되어 있다.		.802		
우리 조직은 사기를 올리는 것을 중요하게 생각한다.		.758		
우리 조직은 합리적 목표 달성을 강조한다.		.837		
우리 조직은 효율적 업무 진행을 위해 자주 회의를 한다.		.836		
우리 조직의 업무는 체계적으로 진행된다.		.803		
우리 조직은 목표달성을 중요하게 생각한다.		.773		
우리 조직은 인적자원개발을 강조하며, 서로의 높은 신뢰와 참여를 중요하게 생각한다.			.918	
우리 조직은 급변하는 시장에 대한 준비성이 철저하다.			.854	
우리 조직은 개인의 아이디어를 존중해준다.			.810	
우리 조직은 새로운 것을 시도하는 것에 거부감이 없다.			.752	
우리 조직은 안정성을 강조한다.				.822
우리 조직은 업무 규정을 지키는 것을 중요하게 생각한다.				.747
우리 조직은 적극적이고 현실적이며 높은 성과를 중요하게 생각한다.				.730
고유값(Eigen Value)	4.197	3.871	3.488	1.512
분산(%)	26.229	24.195	21.798	9.448
누적분산(%)	26.229	50.424	72.222	81.671
Cronbach's α	.743	.757	.752	.800

4.3.2 조직유효성의 요인분석 및 신뢰도

조직유효성 문항에 대해 요인분석 및 신뢰도 분석을 진행한 결과는 [표 4-4]와 같다.

연구를 위해 선정된 12문항에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과 총 4개 문항이 각각 요인적재량 기준에 미치지 못하였기에 본 연구의 구성에서 삭제 하였다. 4개 문항을 제외한 총 8문항에 대한 KMO(Kaiser-Meayer-Olkin) 값은 .682, 공통성은 .757 이상으로 요인분석을 진행하기에 적합한 것으로 나타났다. 2개의 요인이 도출되었고, 각 요인을 구성하는 공통된 중심 개념을 바탕으로 요인 1은 직무만족(분산 설명력 : 41.140%), 요인 2는 직무성과(분산 설명력 : 19.336%)로 명명하였다. 요인들의 전체 설명력은 60.4%, 신뢰도 분석을 위한 Cronbach's α 계수는 직무만족 .746, 직무성과 .756로 나타났다. 선행연구에 의한 요인 분류는 3요인으로 분류되어야 하나 연구 상황 및 대상의 차이 등으로 인하여 본 연구에서는 2개 요인으로 분류되어 연구의 타당성 및 분석의 객관성을 위해 요인분석 결과와 같이 2개 요인으로 분석을 시행하고자 한다.

[표 4-4] 조직유효성의 요인분석 및 신뢰도

	직무 만족	직무 성과
나는 현 조직에서의 근무가 나의 미래에 도움이 된다고 생각한다.		.839
나는 현재 근무하는 조직의 시설이나 분위기에 만족한다.		.807
나는 현재 받고 있는 급여가 만족스럽다.		.687
나는 현재 하는 직무에 대해 자부심을 가지고 있다.		.662
나의 직무 수행 방식은 조직의 기대를 충족한다.		.840
나는 직무 수행결과에 따라 조직의 목표 달성이 결정된다.		.834
나는 조직의 구성원들로부터 직무수행에 대한 인정을 받고 있다.		.774
나는 고객과의 문제 해결에 필요한 테크닉이 숙련되어 있다.		.724
고유값(Eigen Value)	3.210	2.552
분산(%)	41.140	19.336
누적분산(%)	41.140	60.476
Cronbach's α	.746	.756

4.3.3 심리적자활력의 요인분석 및 신뢰도 분석

심리적자활력 문항에 대한 요인분석을 진행한 결과는 [표 4-5]와 같다.

요인분석 결과 총 16문항에 대한 KMO(Kaiser-Meayer-Olkin) 값은 .858, 공통성은 .790 이상으로 요인분석을 진행하기에 적합한 것으로 나타났다. 4개의 요인이 도출되었고, 각 요인을 구성하는 공통된 중심 개념을 바탕으로 요인 1은 의미성(분산 설명력 : 24.933%), 요인2는 역량성(분산 설명력 : 22.840%), 요인3은 자기결정력(분산 설명력 : 22.308%), 요인4는 영향력(분산 설명력 : 8.881%)으로 명명하였다. 요인들의 전체 설명력은 78.9%, 신뢰도 분석을 위한 Cronbach's α 계수는 의미성 .748, 역량성 .755, 자기결정력 .751, 영향력 .740으로 나타났다.

[표 4-5] 심리적자활력의 요인분석 및 신뢰도

	의미성	역량성	자기 결정력	영향력
나는 우리 조직의 일원임을 자랑스럽게 생각한다.		.757		
나는 조직에서 일어나는 문제가 실제 나의 문제인 것처럼 느낀 적이 있다.		.712		
내가 하는 일은 나의 삶에서 중요한 부분이다.		.680		
내가 하는 일은 나의 삶의 질 향상에 의미가 있다.		.689		
나는 직무에 대한 전문지식과 기술을 가지고 있다고 생각한다.		.724		
나는 나의 업무능력에 대해 자신감을 가지고 있다.		.721		
나는 나의 업무능력이 우수하다고 생각한다.		.659		
나는 직무에 필요한 역량이 나에게 있다고 확신한다.		.643		
나는 조직 내에서 일어나는 일에 대해 통제성을 가지고 있다.		.865		
나는 직무 수행에 있어서 독립성과 재량을 가지고 있다.		.848		
나는 직무 수행 방법 결정에 대해 자율성을 가지고 있다.		.831		
나는 직무 진행의 순서를 스스로 결정할 수 있다.		.773		
나의 의견은 우리 조직의 의사결정에 신중하고 중요하게 고려된다.		.834		
나의 업무는 조직의 업무 진행 방향을 결정할 수 있다.		.809		
나는 우리 조직에서 영향력이 있는 사람이다.		.787		
나의 업무와 관련된 문제발생 시 우리 조직은 나의 의견을 최대한 존중하며, 의사결정을 하는데 있어 나에게 많은 권한이 부여된다.		.783		
고유값(Eigen Value)	3.989	3.654	3.569	1.421
분산(%)	24.933	22.840	22.308	8.881
누적분산(%)	24.933	47.773	70.082	78.963
Cronbach's α	.748	.755	.751	.740

4.4 조직문화, 조직유효성, 심리적자활력의 상관관계 분석

본 연구의 변수 간의 관련성을 살펴보기 위해 상관관계분석(Correlation Analysis)을 실시하였고 분석 결과는 [표 4-6]과 같다.

조직문화와 조직유효성의 상관관계분석 결과 조직문화의 집단문화는 직무만족($r=.604$, $p<.01$), 직무성과($r=.316$, $p<.01$)에 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 합리문화는 직무성과($r=.216$, $p<.01$)에 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 발전문화는 직무만족($r=.500$, $p<.01$), 직무성과($r=.469$, $p<.01$)에 상관관계가 나타났다.

조직문화와 심리적자활력의 상관관계를 분석해본 결과 집단문화는 의미성($r=.430$, $p<.01$), 역량성($r=.296$, $p<.01$), 자기결정력($r=.493$, $p<.01$), 영향력($r=.441$, $p<.01$)에 상관관계가 있으며, 합리문화는 의미성($r=.322$, $p<.01$), 역량성($r=.163$, $p<.01$), 자기결정력($r=.300$, $p<.01$), 영향력($r=.463$, $p<.01$), 발전문화는 의미성($r=.431$, $p<.01$), 역량성($r=.362$, $p<.01$), 자기결정력($r=.400$, $p<.01$), 영향력($r=.349$, $p<.01$)에 상관관계가 존재하는 것으로 나타났다. 위계문화에서는 의미성($r=.137$, $p<.01$), 영향력($r=.142$, $p<.01$)에서는 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

상관관계 분석 결과 대부분의 독립변수와 종속변수 사이에 상관관계가 존재하는 것으로 나타나고 있어 가설이 유효한 것임을 나타내고 있다. 따라서 본 연구는 위 결과를 토대로 가설 검증을 위한 분석을 진행하고자 한다.

[표 4-6] 조직문화와 조직유효성, 심리적자활력의 상관관계

	집단문화	합리문화	발전문화	위계문화	직무만족	직무성과	의미성	역량성	자기 결정력	영향력
집단문화	1									
합리문화	.577**	1								
발전문화	.617**	.519**	1							
위계문화	.064	.325**	.098	1						
직무만족	.604**	.500**	.490**	-.019	1					
직무성과	.316**	.216**	.469**	.055	.349**	1				
의미성	.430**	.322**	.431**	.137**	.550**	.465**	1			
역량성	.296**	.163**	.362**	.043	.365**	.676**	.372**	1		
자기 결정력	.493**	.300**	.400**	.016	.505**	.510**	.498**	.508**	1	
영향력	.441**	.463**	.349**	.142**	.513**	.480**	.600**	.411**	.658**	1

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

4.5 인구통계학적 특성에 따른 조직문화 인식 분석

본 연구는 서울, 경기 지역 헤어샵 근무자 전체를 대상으로 조직문화가 조직유효성과 심리적자활력에 미치는 영향에 대한 연구를 진행하였다. 인구통계학적 요인인 성별, 연령별, 학력, 미용실 형태, 직급에 따라 현재 속해 있는 조직의 조직문화 인식의 정도에 차이가 존재하는지 확인해보기 위해 인구통계학적 요인별로 조직문화 인식에 대해 분석하였다.

조직문화에 대한 전체 응답자들의 인식은 다음 [표 4-7], [그림 4-1]과 같다.

[표 4-7] 전체 응답자의 조직문화 인식

조직문화			(N=343)
변수	하위요인	M	
	집단문화	3.57	
	합리문화	3.65	
	발전문화	3.66	
	위계문화	3.66	



[그림 4-1] 전체 응답자의 조직문화 인식

전체 응답자들의 조직문화에 대한 인식을 살펴보면 조직문화의 하위 요인 중 발전문화(3.66), 위계문화(3.66)으로 가장 높게 나타났으며, 합리문화(3.65), 집단문화(3.57) 순으로 나타났다. 분석 결과에 따르면 소폭의 차이를 보이고 있으나 해어미용 산업은 성장에 기민하며 외부 변화에 대해 유연성을 띠고 있으며, 통제나 규율, 규칙 등 위계질서가 뚜렷하고 성과를 중시하는 것으로 나타났다.

4.5.1 성별에 따른 조직문화 인식 분석

성별에 따른 조직문화 인식 분석 결과 남성은 합리문화(3.71), 위계문화(3.7), 집단문화(3.64), 발전문화(3.59) 순으로 조직문화를 인식하고 있는 것으로 나타났으며, 여성은 발전문화(3.69), 위계문화(3.65), 합리문화(3.63), 집단문화(3.55) 순으로 조직문화를 인식하고 있는 것으로 나타났다. 성별에 따른 조직문화 인식의 차이를 살펴본 결과 남성은 합리문화와 위계문화를 높게 인식하고 있는 것으로 보아 안정성과 통제성에 대한 조직문화를 높게 인식하고 있는 것으로 나타났고, 여성은 외부 지향적이며 재량적인 발전문화를 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 성별에 따른 조직문화 인식은 [표 4-8], [그림 4-2]와 같다.

[표 4-8] 성별에 따른 조직문화 인식

(N=343)

하위요인	성별	M
집단문화	남	3.64
	여	3.55
합리문화	남	3.71
	여	3.63
발전문화	남	3.59
	여	3.69
위계문화	남	3.70



[그림 4-2] 성별에 따른 조직문화 인식

4.5.2 연령에 따른 조직문화 인식 분석

연령에 따른 조직문화 인식 수준 분석 결과에 따르면 20대에서는 합리문화(3.71)가 가장 높게 인식되는 것으로 나타났으며, 30대에서는 위계문화(3.73), 발전문화(3.5), 합리문화(3.46), 집단문화(3.43) 순으로 나타났다. 40대

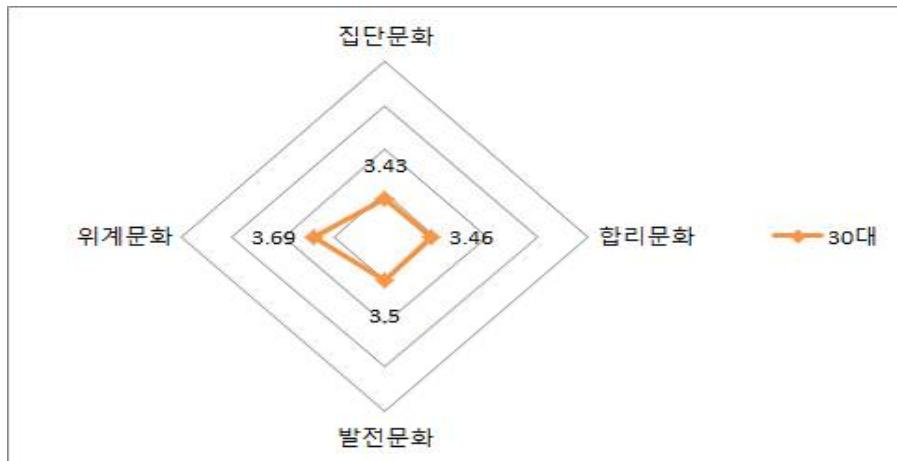
에서는 발전문화(3.73), 합리문화(3.6), 집단문화(3.35), 위계문화(3.33) 순으로 나타났다. 30대의 조직문화 인식 수준은 다른 하위 요인은 모두 평균보다 낮은 인식 수준을 보였으나 위계문화에 대한 인식 수준은 평균보다 높게 인식되는 것으로 나타나 위계질서나, 통제 등을 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 연령에 따른 조직문화 인식은 [표 4-9], [그림 4-3]과 같다.

[표 4-9] 연령에 따른 조직문화 인식

(N=343)

하위요인	연령	M
집단문화	20대	3.64
	30대	3.43
	40대	3.35
합리문화	20대	3.71
	30대	3.46
	40대	3.6
발전문화	20대	3.7
	30대	3.5
	40대	3.73
위계문화	20대	3.7
	30대	3.69
	40대	3.33





[그림 4-3] 연령에 따른 조직문화 인식

4.5.3 학력에 따른 조직문화 인식 분석

학력에 따른 조직문화 인식에 대한 분석 결과 집단문화에 대한 인식 수준은 전문대 졸업(3.76) 집단이 가장 높은 것으로 나타났으며, 대학원 이상(2.97) 집단이 가장 낮은 것으로 나타났다. 합리문화는 고졸(3.97) 집단이 가장 높으며, 대학원 이상(3.33)의 집단이 가장 낮은 것으로 나타났다. 발전문화는 고졸(3.83) 집단이 가장 높은 것으로 나타났고, 대학원 이상(3.28) 집단이 가장 낮은 것으로 나타났다. 위계문화에 대해서는 고졸(3.95) 집단이 가장 높

은 것으로 나타났으며, 대졸(3.47) 집단이 가장 낮은 것으로 나타났다. 위 결과를 종합해보면 고졸 집단은 대부분의 조직문화를 비슷한 수준으로 인식하고 있는 것으로 나타났으며, 대학원 이상의 집단은 다른 집단에 비해 낮은 수준으로 조직문화에 대해 인식하고 있는 것으로 나타났다. 학력에 따른 조직문화 인식은 다음 [표 4-10], [그림 4-4]와 같다.

[표 4-10] 학력에 따른 조직문화 인식

하위요인	학력	M	(N=343)
집단문화	고졸	3.62	
	전문대 졸업	3.76	
	대학원 이상	2.97	
	대졸	3.62	
합리문화	고졸	3.95	
	전문대 졸업	3.74	
	대학원 이상	3.33	
	대졸	3.38	
발전문화	고졸	3.83	
	전문대 졸업	3.74	
	대학원 이상	3.28	
	대졸	3.64	
위계문화	고졸	3.95	
	전문대 졸업	3.65	
	대학원 이상	3.56	
	대졸	3.47	





[그림 4-4] 학력에 따른 조직문화 인식

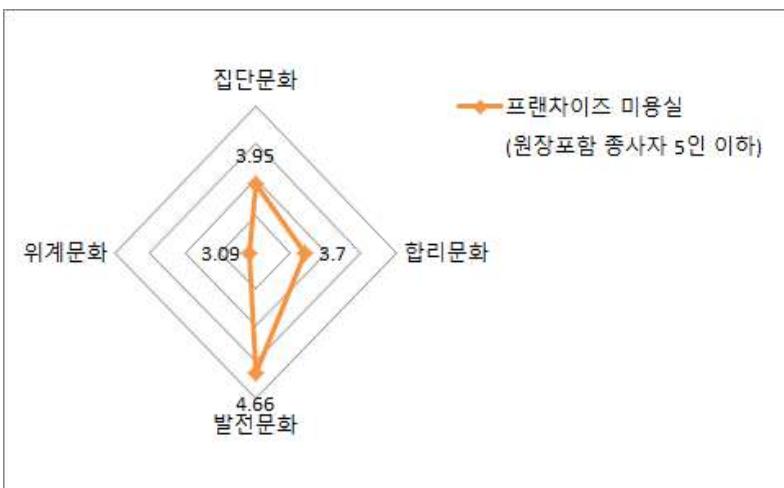
4.5.4 미용실 형태에 따른 조직문화 인식 분석

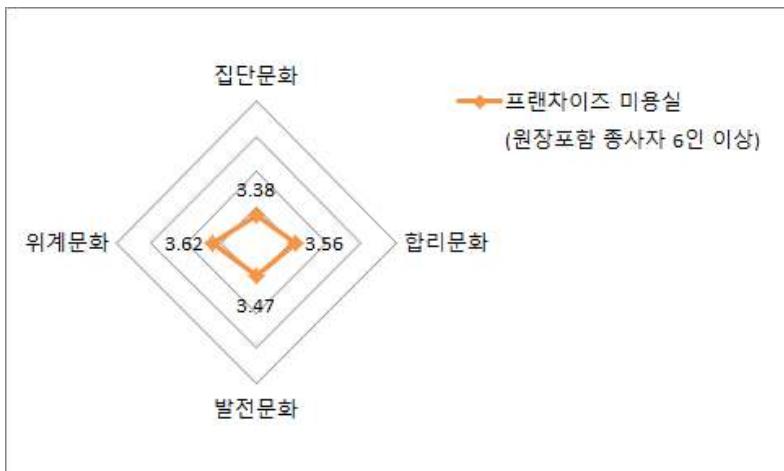
미용실 형태에 따른 조직문화 인식 분석 결과에 따르면 집단문화는 개인 미용실(원장 포함 종사자 6인 이상)(4.15)이 가장 높게 나타났으며, 프랜차이즈 미용실(원장 포함 종사자 5인 이하)(3.95). 개인 미용실(원장 포함 종사자 5인 이하)(3.7), 프랜차이즈 미용실(원장 포함 종사자 6인 이상)(3.38) 순으로 나타났다. 합리문화는 개인 미용실(원장 포함 종사자 6인 이상)(3.96)으로 가장 높게 나타났으며, 프랜차이즈 미용실(원장 포함 종사자 6인 이하)(3.56)으로 가장 낮게 나타났다. 발전문화는 프랜차이즈 미용실(원장 포함 종사자 5인 이하)(4.66)으로 가장 높게 나타났으며, 프랜차이즈 미용실(원장 포함 종사자 6인 이상)(3.47)이 가장 낮게 나타났다. 위계문화는 개인 미용실(원장 포함 종사자 5인 이하)(3.88)이 가장 높게 나타났으며, 프랜차이즈 미용실(원장 포함 종사자 5인 이하)(3.09)이 가장 낮게 나타났다. 종사자 5인 이하의 프랜차이즈 미용실과 종사자 6인 이상인 개인 미용실은 집단문화, 발전문화에 대해 높게 인식되는 것으로 나타난 반면 종사자의 수가 6인 이상인 프랜차이즈 미용실은 집단문화와 발전문화에 대한 인식이 낮은 것으로 나타났다. 미용실 형태에 대한 조직문화 인식은 다음 [표 4-11], [그림 4-5]와 같다.

[표 4-11] 미용실 형태에 따른 조직문화 인식

(N=343)

하위요인	미용실 형태	M
집단문화	프랜차이즈 미용실(원장포함 종사자 5인 이하)	3.95
	프랜차이즈 미용실(원장 포함 종사자 6인 이상)	3.38
	개인 미용실(원장 포함 종사자 5인 이하)	3.7
	개인 미용실(원장 포함 종사자 6인 이상)	4.15
합리문화	프랜차이즈 미용실(원장 포함 종사자 5인 이하)	3.7
	프랜차이즈 미용실(원장 포함 종사자 6인 이하)	3.56
	개인 미용실(원장 포함 종사자 5인 이하)	3.73
	개인 미용실(원장 포함 종사자 6인 이상)	3.96
발전문화	프랜차이즈 미용실(원장 포함 종사자 5인 이하)	4.66
	프랜차이즈 미용실(원장 포함 종사자 6인 이상)	3.47
	개인 미용실(원장 포함 종사자 5인 이하)	3.8
	개인 미용실(원장 포함 종사자 6인 이상)	4.12
위계문화	프랜차이즈 미용실(원장 포함 종사자 5인 이하)	3.09
	프랜차이즈 미용실(원장 포함 종사자 6인 이상)	3.62
	개인 미용실(원장 포함 종사자 5인 이하)	3.88
	개인 미용실(원장 포함 종사자 6인 이상)	3.67





[그림 4-5] 미용실 형태에 따른 조직문화 인식

4.5.5 직급에 따른 조직문화 인식 분석

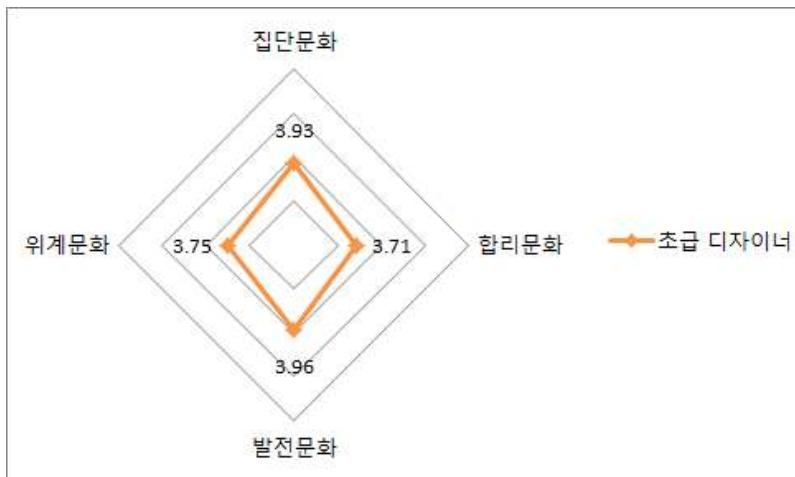
직급에 따른 조직문화 인식 분석 결과는 스텝 집단은 발전문화(3.84), 합리문화(3.83), 위계문화(3.76), 집단문화(3.54) 순으로 인식되는 것으로 나타났으며, 초급 디자이너 집단은 발전문화(3.96), 집단문화(3.93), 위계문화(3.75), 합리문화(3.71)순으로 나타났다. 디자이너의 경우 합리문화(3.68), 위계문화(3.65), 집단문화(3.63), 발전문화(3.41) 순으로 나타났으며, 실장, 점장, 매니저 집단은 위계문화(3.55), 발전문화(3.53), 합리문화(3.46), 집단문화(3.25)순으로 나타났고, 원장 집단은 집단문화(3.84), 합리문화(3.68), 위계문화(3.65), 발전문화(3.63) 순으로 나타났다. 결과를 종합해보면 조직 내부에서 관리와 통제를 수행하여야 하는 중간 관리자급의 직급을 가진 종사자들은 통제, 규율, 규칙과 위계를 중요시하는 위계문화를 높게 인식하는 것으로 나타났고, 스텝, 디자이너 직급을 가진 집단은 외부 환경에 대한 변화와 성장, 변화의 가치를 중시하는 발전문화에 대해 높은 인식을 가지는 것으로 나타났다. 직급에 따른 조직문화 인식은 다음 [표 4-12], [그림 4-6]과 같다.

[표 4-12] 직급에 따른 조직문화 인식

(N=343)

하위요인	직급	M
집단문화	스텝	3.54
	초급 디자이너	3.93
	디자이너	3.63
	실장, 점장, 매니저	3.25
합리문화	원장	3.84
	스텝	3.83
	초급 디자이너	3.71
	디자이너	3.68
발전문화	실장, 점장, 매니저	3.46
	원장	3.68
	스텝	3.84
	초급 디자이너	3.96
위계문화	디자이너	3.41
	실장, 점장, 매니저	3.53
	원장	3.63
	스텝	3.76
	초급 디자이너	3.75
	디자이너	3.65
	실장, 점장, 매니저	3.55
	원장	3.59







[그림 4-6] 직급에 따른 조직문화 인식

4.6 조직문화와 조직유효성의 영향관계 가설 검증

헤어미용 조직문화가 조직유효성에 영향을 미칠 것이라는 가설을 회귀분석을 통해 검증하고자 한다.

조직문화의 하위요인인 집단문화, 합리문화, 발전문화, 위계문화를 독립변수로 투입하고 조직유효성의 하위 요인인 직무만족, 직무성과를 각각 종속변수로 투입하여 회귀분석을 실시하였다.

4.6.1 조직문화가 직무만족에 미치는 영향

조직문화의 집단문화, 합리문화, 발전문화, 위계문화를 독립변수로 하고, 직무만족을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음 [표 4-13]과 같다.

분석 결과, $F=63.058(p<.001)$ 으로 본 회귀 모형이 적합하다고 할 수 있다. 또한 직무만족 요인은 조직문화의 하위 요인들에 의해 42.7%의 설명력을 나타내고 있다. 집단문화 $\beta=.383(p<.001)$, 합리문화 $\beta=.254(p<.001)$, 발전문화 $\beta=.134(p<.05)$ 에는 정의 관계로 나타났으나 위계문화는 $\beta=-.139(p<.01)$ 결과로 위계문화가 강해지면 직무의 만족도는 감소하는 부의 관계인 것으로 나타났다.

이와 같은 결과는 조직 구성원 간의 응집성과 팀워크를 높일 수 있는 정기적인 회의 진행, 명확한 목표의 제시, 목표 달성을 위한 논리 적인 업무처리 과정을 중시하며 동시에 외부 교육 수료 지원 등의 성장의 기회 등이 있을 경우 직원들의 직무 만족도는 상승하는 반면, 직급에 따른 수직적 위계질서나 업무의 체계를 중시하는 위계문화는 직무만족도가 하락하는 것으로 알 수 있다.

[표 4-13] 조직문화가 직무만족에 미치는 영향

변수	비표준화 계수		표준화 계수 β	t(p)	F(P)	R^2
	B	SE				
(상수)	1.997	.174		11.492***	63.058***	.427
집단문화	.279	.042	.383	6.708***		
합리문화	.191	.042	.254	4.580***		
발전문화	.117	.047	.134	2.485*		
위계문화	-.110	.035	-.139	-3.153**		

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

4.6.2 조직문화가 직무성과에 미치는 영향

조직문화의 하위 요인을 독립변수로 하고 직무성과를 종속변수로 하여 다중 회귀분석을 실시한 결과는 [표 4-14]와 같다.

회귀 모형 분석 결과, $F=24.400(p<.001)$ 으로 회귀 모형이 적합하다고 해석할 수 있다. 직무성과 요인은 조직문화 요인에 $R^2=.224$ 으로 22.4%의 설명력을 나타냈다. 독립변수로 투입된 조직문화 하위 요인들 중 발전문화 $\beta=.459(p<.001)$ 요인만이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

직무성과 요인은 분석 결과로 볼 때 해어미용 산업의 경영자들의 조직 구성원들에 대한 노골적인 영업 실적주의 합리 문화보다는 구성원들의 심리적, 기술적 발전과 성장에 초점을 맞춘 인적자원개발 시스템을 강화한 발전문화를 구성하는 것이 직무성과에 훨씬 큰 영향을 미치는 것으로 알 수 있다.

[표 4-14] 조직문화가 직무성과에 미치는 영향

변수	비표준화 계수		표준화 계수 β	t(p)	F(p)	R^2
	B	SE				
(상수)	2.256	.189		11.964***	24.400***	.224
집단문화	.050	.045	.074	1.118		
합리문화	-.053	.045	-.076	-1.170		
발전문문화	.371	.051	.459	7.290***		
위계문화	.022	.038	.030	.592		

***p<.001

본 연구결과는 집단문화와 합리문화, 발전문화는 직무만족에 정(+)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 명령, 규범, 규칙, 규제, 통제 등을 중시하는 위계문화가 강해질수록 직무에 대한 만족은 감소하는 부(-)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

직무성과는 집단문화, 합리문화, 위계문화에 비해 발전문화에 가장 큰 영향을 받는 것으로 나타났는데. 이는 조직에서 발 빠르게 해어미용 산업의 시장 상황을 인지할 수 있는 통찰력을 발휘하여 시대에 맞는 조직 운영 안을 구축하고, 변화하는 시장 상황에 맞게 인재를 양성할 수 있는 인적자원개발의 시스템을 구축하는 등의 발전문화를 강화하는 조직문화가 필요하다고 사료된다.

선행연구에 따르면 조직문화 유형인 합의발전문문화, 합리문화, 위계문화는 조직유효성과 성과에 미치는 영향력이 서로 다르다는 사실이 판명되었다(추현호, 이상진, 최윤혁, 황지현, 2021). 김영현(2014)의 연구에서는 조직문화가 조직유효성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 구성원들의 도전과 창조정신을 위해 조직의 지원이 뒷받침되는 문화로 구성원들의 직무만족에 정(+)의 영향을 미친다고 판단하였다. 또한 지경이(2011)의 연구결과에서, 직무만족과 조직몰입에 대한 조직문화와의 영향관계 분석 결과, 위계문화를 제외하고 집단문화, 발전문화, 합리문화 순으로 유의한 정(+)의 영향이 있는 것으로 나타났으므로 본 연구 결과와 유사하다고 해석할 수 있다.

4.7 조직문화와 심리적자활력의 영향관계 가설 검증

해어미용 조직문화가 심리적자활력에 영향을 미칠 것이라는 가설을 회귀분석을 통해 검증하고자 한다.

조직문화의 하위 요인인 집단문화, 합리문화, 발전문화, 위계문화를 독립변수로 투입하고, 심리적자활력의 하위 요인인 의미성, 역량성, 자기결정력, 영향력을 각각 종속변수로 투입하여 회귀분석을 실시하였다.

4.7.1 조직문화가 의미성에 미치는 영향

조직문화의 하위 요인을 독립변수로 투입하고, 의미성을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 [표 4-15]와 같다.

분석 결과, $F=26.434(p<.001)$ 으로 본 회귀 모형이 적합하다고 할 수 있다. 또한, 의미성은 $R^2=.238$ 으로 23.8%의 설명력을 나타냈다. 집단문화 $\beta=.261(p<.001)$, 발전문화 $\beta=.257(p<.001)$ 으로 의미성에 정의 관계로 유의한 영향을 미치고 있었다. 정의 관계이므로 집단문화와 발전문화의 성격이 강해지면 조직 구성원들은 개인의 삶에서 조직에 대한 의미가 증가하는 것으로 나타났다.

[표 4-15] 조직문화가 의미성에 미치는 영향

변수	비표준화 계수		표준화 계수 β	t(p)	$F(p)$	R^2
	B	SE				
(상수)	1.492	.226		6.596***	26.434***	.238
집단문화	.214	.054	.261	3.958***		
합리문화	.007	.054	.008	.122		
발전문화	.251	.061	.257	4.119***		

*** $p<.001$

4.7.2 조직문화가 역량성에 미치는 영향

조직문화 하위 요인을 독립변수로 하고 역량성을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음 [표 4-16]과 같다.

회귀 모형의 분석은 $F=14.386(p<.001)$ 으로 본 회귀 모형이 적합하다고 할 수 있다. 역량성은 $R^2=.145$ 으로 14.5% 설명력을 나타냈다.

분석 결과, 발전문화는 $\beta=.314(p<.001)$ 으로 조직문화 하위 요인들 중 가장 유의한 영향을 미치고 있었다. 발전문화와 역량성은 정의 관계로 개인의 참여도와 신뢰도가 높아질수록, 조직이 새로운 것에 대해 준비하고 거부감 없이 받아들이는 문화가 짙어질 때, 조직 구성원은 업무를 수행하는데 있어서 우수한 역량을 가지고 있다고 느끼는 것으로 나타났다.

[표 4-16] 조직문화가 역량성에 미치는 영향

변수	비표준화 계수		표준화 계수 β	t(p)	$F(p)$	R^2
	B	SE				
(상수)	2.736	.210		13.033***	14.386***	.145
집단문화	.115	.050	.159	2.285*		
합리문화	-.077	.050	-.104	-1.531		
발전문화	.269	.057	.314	4.75***		
위계문화	.028	.042	.036	.671		

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

4.7.3 조직문화가 자기결정력에 미치는 영향

조직문화 하위 요인들을 독립변수로 하고, 자기결정력을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 [표 4-17]과 같다.

분석 결과, $F=24.479(p<.001)$ 으로 본 회귀 모형이 적합한 것으로 해석할 수 있다. 또한 $R^2=.259$ 으로 자기결정력은 25.9%의 설명력을 나타냈다.

독립변수들의 영향력을 살펴보면 집단문화는 $\beta=.401(p<.001)$ 으로 가장 유의한 영향을 미치고 있었으며, 다음으로 발전문화가 $\beta=.157(p<.05)$ 으로 유의한 정의 관계에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

[표 4-17] 조직문화가 자기결정력에 미치는 영향

변수	비표준화 계수		표준화 계수 β	t(p)	$F(p)$	R^2
	B	SE				
(상수)	2.493	.189		13.216***	24.479***	.259
집단문화	.278	.045	.401	6.161***		
합리문화	-.004	.045	-.005	-.080		
발전문화	.130	.051	.157	2.557*		
위계문화	-.017	.038	-.023	-.461		

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

4.7.4 조직문화가 영향력에 미치는 영향

조직문화 하위 요인들을 독립변수, 영향력을 종속변수로 투입하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 [표 4-18]과 같다.

회귀 모형은 $F=29.952(p<.001)$ 으로 본 회귀 모형이 적합하다고 해석할 수 있다. 또한 영향력은 $R^2=.262$ 으로 26.2%의 설명력을 나타냈다.

분석 결과, 영향력에는 집단문화가 $=.246(p<.001)$, 합리문화가 $=.289(p<.001)$ 으로 정의 관계에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[표 4-18] 조직문화가 영향력에 미치는 영향

변수	비표준화 계수		표준화 계수 β	t(p)	F(p)	R^2
	B	SE				
(상수)	1.691	.225		7.524***	29.952***	.262
집단문화	.203	.054	.246	3.785***		
합리문화	.248	.054	.289	4.582***		
발전문화	.044	.061	.044	.720		
위계문화	.026	.045	.029	.571		

***p<.001

본 연구결과는 조직의 높은 팀워크와 인적자원개발을 위한 지원이 높으면 높을수록 조직 구성원들이 조직과 일체하는 정도, 업무 역량에 대한 확신, 자기결정력 즉, 업무에 대한 책임감이 증가하는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다. 그러나 목표 제시에 명확하고 목표의 달성을 정도를 중시하는 문화는 성과 달성을 있어 개인이 조직에 영향력이 있는 사람이라고 인지하는 인지 정도는 상승하나 다른 동기부여는 진행되지 않는 것으로 나타났다. 또한 명령, 규제와 통제, 규칙을 바탕으로 하는 강직적인 수직적 위계문화는 조직 구성원들의 심리적자활력에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 업무 수행에 있어 직급에 따른 수직적인 위계에 따른 업무 수행보다는 역할에 맞는 업무 분담을 통하여 수평적 조직 구조를 구축하는 것이 구성원들의 동기부여적 측면에서 더 효율적인 결과를 가져오게 될 것이라 사료된다.

선행연구의 연구결과에 따르면 김영미(2017)의 연구에서는 조직문화는 임파워먼트를 높여 직무만족도를 증가시키는 효과가 있다고 하였고, 박혜선, 김진아(2020)의 연구결과에서는 구성원들 간의 유기적인 관계를 유지하고, 서로를 배려하며 일할 수 있는 환경이 조성될수록 업무 수행에 적극적으로 임하게 한다고 발표하였다. 선행연구들의 이러한 연구결과는 본 연구의 결과를 지지하고 있는 것으로 나타나고 있다.

조직문화가 조직유효성과 심리적자활력에 미치는 영향관계에 대한 연구가설 검증 결과는 다음 [표 4-19]와 같다.

[표 4-19] 연구가설 검증 결과

구분	연구가설	결과
H1. 헤어미용 조직문화는 조직유효성에 영향을 미칠 것이다.		부분채택
H1-1. 집단문화는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.		채택
H1-2. 합리문화는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.		채택
H1-3. 발전문화는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.		채택
H1-4. 위계문화는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.		채택
H1-5. 집단문화는 직무성과에 영향을 미칠 것이다.		기각
H1-6. 합리문화는 직무성과에 영향을 미칠 것이다.		기각
H1-7. 발전문화는 직무성과에 영향을 미칠 것이다.		채택
H1-8. 위계문화는 직무성과에 영향을 미칠 것이다.		기각
H1-9. 집단문화는 이직의도에 영향을 미칠 것이다.		기각
H1-10. 합리문화는 이직의도에 영향을 미칠 것이다.		기각
H1-11. 발전문화는 이직의도에 영향을 미칠 것이다.		기각
H1-12. 위계문화는 이직의도에 영향을 미칠 것이다.		기각
H2. 헤어미용 조직문화는 심리적자활력에 영향을 미칠 것이다.		부분채택
H2-1. 집단문화는 의미성에 영향을 미칠 것이다.		채택
H2-2. 합리문화는 의미성에 영향을 미칠 것이다.		기각
H2-3. 발전문화는 의미성에 영향을 미칠 것이다.		채택
H2-4. 위계문화는 의미성에 영향을 미칠 것이다.		기각
H2-5. 집단문화는 역량성에 영향을 미칠 것이다.		채택
H2-6. 합리문화는 역량성에 영향을 미칠 것이다.		기각
H2-7. 발전문화는 역량성에 영향을 미칠 것이다.		채택
H2-8. 위계문화는 역량성에 영향을 미칠 것이다.		기각
H2-9. 집단문화는 자기결정력에 영향을 미칠 것이다.		채택
H2-10. 합리문화는 자기결정력에 영향을 미칠 것이다.		기각
H2-11. 발전문화는 자기결정력에 영향을 미칠 것이다.		채택
H2-12. 위계문화는 자기결정력에 영향을 미칠 것이다.		기각
H2-13. 집단문화는 영향력에 영향을 미칠 것이다.		채택
H2-14. 합리문화는 영향력에 영향을 미칠 것이다.		채택
H2-15. 발전문화는 영향력에 영향을 미칠 것이다.		기각
H2-16. 위계문화는 영향력에 영향을 미칠 것이다.		기각

V. 결론 및 제언

본 연구는 헤어미용산업의 조직 구성원들이 경험하고 있는 조직문화의 성격이 조직유효성과 심리적자활력에 미치는 영향 관계를 분석하였다. 궁극적으로 미용업계에 알맞은 조직문화 형태를 제시하여 조직유효성과 심리적자활력의 개선으로 조직체계를 강화할 수 있는 방안을 모색하는 것을 목적으로 하였다.

본 연구를 종합해보면, 첫째, 조직문화와 조직유효성의 관계에서 직무만족은 집단문화, 합리문화, 발전문화, 위계문화 네 가지 모든 조직문화 유형에 영향을 받고 있으나 위계문화에는 부(-)의 관계에 있으며, 조직성과는 발전문화에만 유의한 영향을 받고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 조직문화와 심리적자활력의 관계에서 집단문화는 의미성, 역량성, 자기결정력, 영향력 네 가지의 모든 심리적자활력의 요인에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고, 발전문화는 영향력을 제외한 의미성, 역량성, 자기결정력에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 합리문화는 영향력에만 유일하게 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 위계문화는 구성원들의 심리적자활력에는 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

그동안 조직문화와 조직유효성의 영향 관계에 대해 항공사, 카지노, 간호사, 유아교육 등 다수의 분야에서 많은 연구들을 발표하였으나 본 연구에서는 그동안의 연구들과는 다르게 구성원 개인의 성과의 정도가 조직의 성과로 이어지는 특수한 구조의 헤어미용 조직을 대상으로 연구가 진행되었고, 가격 경쟁, 질병 바이러스 등 외부 경제 상황에 따라 빠르게 변화하고 나날이 치열해지는 생존경쟁 속에서 고객에게 직접 서비스를 제공하는 조직 구성원들 스스로가 고객의 만족도를 높이고자 노력하는 마인드가 중요한 헤어미용 산업의 특수성을 고려하여 조직 구성원들의 심리적 동기부여 과정까지 분석하여 구성원들의 심리적자활력을 높임과 동시에 조직유효성을 높일 수 있는 방안을 모색하여 조직 운영에 대한 방향을 제시함으로 작게나마 중요한 역할을 하였다는 것에 의의가 있다.

연구 결과에 따른 시사점은 다음과 같다.

첫째, 연구결과를 종합하여볼 때 직무만족에는 위계문화가 부(-)의 관계로 영향을 미치며, 나머지 모든 조직문화 유형이 정(+)의 관계로 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무성과에는 유일하게 발전문화만이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 두 요인에 모두 영향을 미치는 것은 발전문화로 조직유효성을 높이기 위해서는 위계문화를 지양하고 발전문화를 높일 수 있는 방향을 지향한 문화를 조성해야한다. 조직 구성원 스스로가 이벤트 메뉴를 기회, 제공할 수 있는 기회의 마련, 근무 요일, 시간, 살롱 내에서의 접객 방법 등 적절한 자율성을 제공하며, 물리적, 심리적 지원을 통한 구성원들의 창의적 업무 수행이 가능한 발전문화의 색이 같은 환경을 마련하는 것이 그들을 만족스럽게 할 것으로 예측된다. 따라서 경영자들은 직무만족과 직무성과를 높이기 위해 발전문화를 높일 수 있는 방향을 지향할 것을 제언한다. 이에 따라 구성원의 만족도 및 경쟁적인 성과 또한 증가하여 장기적인 경쟁우위를 선점 할 수 있을 것으로 사료된다.

둘째, 구성원들이 스스로 목적을 만들고 동기부여하며 직무에 몰입하게 하는 힘을 개념 하는 심리적자활력을 높이기 위해서는 집단문화를 높이는 조직문화를 구성해야한다. 심리적자활력의 하위 요인인 의미성, 역량성, 자기결정력, 영향력에는 집단문화만이 공통적으로 유의한 영향을 미치고 있었다. 헤어미용업은 디자이너와 고객의 1:1상담과 시술로 진행되는 업종이지만 디자이너 개인만의 능력으로는 고객의 만족도를 높일 수 없고, 구성원들의 협업을 통해 조직의 여러 성과에 시너지가 나는 업종이다. 따라서 구성원들 모두가 의견을 내고 참여할 수 있는 회의를 주기적으로 진행하는 등의 구성원들의 참여를 높이는 문화를 지향하고, 구성원들의 사기 증진이나 구성원들 간의 협업을 유도하고, 팀워크 향상을 지원할 수 있는 문화를 구축하는 것이 구성원들의 심리적자활력을 높여 결과적으로는 고객 서비스 질의 향상, 업무 태도의 긍정적인 변화를 일으킬 수 있을 것이라 사료된다.

위와 같은 내용을 토대로 헤어미용 업계의 조직문화가 보다 더 체계적으로 구축되어 구성원들은 즐겁게 일할 수 있는 환경에서 고객에게 양질의 서비스를 제공하고 조직의 경영자는 구성원들의 만족도를 높이며, 조직의 성과를 극대화할 수 있는 환경 마련을 이룰 수 있을 것이다.

본 연구는 다음과 같은 몇 가지 한계점을 가진다.

첫째, 본 연구의 설문 응답자가 서울, 경기 지역으로 국한되어 있어, 지역별 살롱의 특징을 반영하지 못하였다. 향후에는 전국을 대상으로 설문을 진행하여 신뢰도를 높일 필요가 있다.

둘째, 조직유효성과 심리적자활력을 각각 조직문화와 연관시켜 연구를 진행함으로써 조직유효성과 심리적자활력의 요인별 영향 관계에 대한 연구가 부족하였다.

셋째, 살롱의 특성을 구분 짓지 않고 살롱 내 모든 구성원을 대상으로 본 연구를 진행하였기 때문에 구성원의 경력 또는 직급에 따른 조직문화의 인지 정도, 살롱의 위치, 유형, 크기 등 살롱의 특성에 따른 조직문화의 차이가 존재함에 따라 직급에 따른 조직문화 인지정도, 살롱의 특성에 따른 다양한 표본과 반복적인 연구가 필요하다고 사료된다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 고유민 (2017). 호텔 조직문화가 직원역량 및 고객지향성에 미치는 영향 조
절변수:호텔 경영형태. 세종대학교 대학원 박사학위논문. 8-9.
- 고형일 (2010). 의료기관 종사자의 셀프리더십이 서비스품질에 미치는 영향: 심
리적 임파워먼트와 조직시민행동의 매개효과를 중심으로. 울산대학교 대
학원 박사학위논문. 24-25.
- 김광수 (2003). 호텔기업의 조직문화와 임파워먼트가 조직유효성 및 서비스
품질에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위논문. 65.
- 김달원 (2019). 임파워링 및 비인격적 리더 행동이 직무열의와 팀워크 행동에 미
치는 영향 –심리적 임파워먼트의 매개역할-. 단국대학교 대학원 박사학위
논문. 27-30.
- 김미라 (2021). 조직문화와 심리적 자본이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향
에 관한 연구:경찰공무원의 인식을 중심으로. 건국대학교 대학원 박사학
위논문. 28-31
- 김성수 (2003). 조직 내 집단갈등이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구.
호서대학교 대학원 박사학위논문. 49-50.
- 김영미 (2017). 원장의 코칭리더십, 조직문화, 유아교사의 임파워먼트, 교사효능
감 및 직무만족도 간의 구조적 관계. 동아대학교 대학원 박사학위논문. 75-76.
- 김영현 (2014). 조직문화와 조직유효성과의 관계 연구-공유리더십의 조절효과를
중심으로-. 경희대학교 대학원 박사학위논문. 30.
- 김용숙 (2020). 조직 서비스지향성, 근무환경, 조직유효성 및 경영성과 간의 구조
적 관계분석:소규모 외식업체 종사자의 라포를 중심으로. 상명대학교 대
학원 박사학위논문. 38-39.

- 김용우 (2010). 리더 코칭 행동에 대한 팀원의 인식과 심리적 임파워먼트, 직무몰입과의 관계 연구. 연세대학교 정경대학원 석사학위논문. 23.
- 김재덕 (2008). 학교상황에 따라 학교장의 도덕성 지도성이 학교조직 효과성에 미치는 영향. *교육행정학연구*. 26(1). 259–286.
- 나은미 (2016). 항공사 승무원의 심리적자활력이 직무몰입, 이직의도에 미치는 영향. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문. 5.
- 노종호, 최진욱 (2018). 직무관련 요인이 공무원의 이직의도에 미치는 영향과 직무관련 의사소통의 조절효과. *국가정책연구*. 32(1). 107–137.
- 마지순 (2021). 유아교사 갈등관리 유형이 협동적 조직문화에 미치는 영향. *한국 산학기술학회논문지*. 22(1). 495–501.
- 박혜선, 김진아 (2020). 캐빈승무원이 지각한 조직문화 유형이 직무스트레스에 미치는 영향: 임파워먼트의 매개효과를 중심으로. *한국산학기술학회논문지*. 21(11). 715–727.
- 백영태, 박창모 (2020). 국공립 공연예술단체 단원들의 심리적 임파워먼트, 직무 만족 및 직무성과간의 관계. *예술교육연구*. 18(1). 15–28.
- 서인덕 (1986). 한국기업의 조직문화 유형과 조직 특성간의 관련성 연구. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 손무권 (2013). 리더십 유형이 부하 직원의 창의성에 미치는 영향 –인게이지먼트와 심리적 임파워먼트의 매개효과를 중심으로-. 경희대학교 대학원 박사학위논문. 41–44.
- 신수영, 박지성 (2020). 조직문화에 대한 구성원들의 인식차이가 조직유효성에 미치는 영향: 심리적 메커니즘 검증. *한국컨텐츠학회논문지*. 20(4). 416–426
- 신유근 (2008). 경영학원론(2판). 서울:다산출판사
- 윤방섭 (1997). 임파워먼트의 영향요인으로서의 근로가치관: 그 인식과 동기 부여효과. *경영연구*. 12(3). 143–171.

- 윤지연, 홍완수 (2007). 패밀리레스토랑 종사원의 직무만족에 따른 업체 경영성과(BSC)에 대한 연구. *외식경영연구*. 10(1). 7-29.
- 이광노 (2002). 벤처기업의 리더십과 조직문화가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. *인천대학교 대학원 박사학위논문*. 28.
- 이다해 (2021). 미용업 종사자의 QWL과 조직문화가 장기근속의도에 미치는 영향. *한국미용학회지*. 27(2). 424-431.
- 이병우 (2021). 공공기관 구성원의 진선리더십이 직무성과에 미치는 영향: 심리적 임파워먼트의 매개효과와 TMX의 조절효과 중심으로. *울산대학교 일반대학원 박사학위논문*. 15-16.
- 이상동(2008). 호텔종사원의 변혁적 리더십과 셀프리더십이 임파워먼트와 직무 성과에 미치는 영향. *동의대학교 대학원 박사학위논문*. 25-34.
- 이승수 (2012). 신생대학의 조직문화가 조직효과성에 미치는 영향 – 행정지원조직을 중심으로-. *경북대학교 행정대학원 석사학위논문*. 11-13.
- 이영주 (2014). 미용서비스 산업 종사자의 조직문화와 조직유효성 관계에서 임파워먼트 조절효과. *서경대학교 대학원 박사학위논문*.
- 이영란 (2016). 조직문화 인식이 심리적자활력에 미치는 영향. *연세대 석사 학위논문*. 30-31.
- 이재은 (2008). 조직문화 유형이 조직몰입도에 미치는 영향: Kimberly & Quinn의 조직문화 유형을 중심으로. *한국정책논집*. 8. 60-80.
- 장근우 (2019). 조직문화가 직무만족, 직무수행, 조직몰입에 미치는 영향: 피드백 환경의 매개효과. *중앙대학교 심리서비스대학원 석사학위논문*.
- 전근옥 (2021). 헤어미용 일·학습병행제 학습근로자의 교육훈련만족, 직무성과, 이직의도, 조직유효성의 관계. *서경대학교 대학원 박사학위논문*. 24-25.
- 조영문 (2021). 간호 조직문화 유형에 따른 간호사의 기본심리욕구, 긍정심리자본, 심리적 소진 간의 관계. *디지털융복합연구*. 19(4). 413-421
- 지경이 (2011). 중간관리자의 리더십과 조직문화가 조직유효성에 미치는 영

- 향과 자기효능감의 역할검증-강원도 지방행정조직을 중심으로-. 강원대학교 대학원 석사학위논문. 103.
- 추현호, 이상진, 최윤혁, 황지현 (2021). 리더의 결정장애와 조직문화가 기업성과에 미치는 영향 : 가치지향성의 조절효과를 중심으로. 교육컨설팅코칭연구. 5(1) . 45-68.
- 탁경오 (2014). 학교조직문화와 셀프리더십이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구-전주지역 초등학교를 중심으로-. 서남대학교 대학원 박사학위논문. 18-22.
- 한주희, 황원일, 박석구 (1997). 조직문화인식유형이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 인사·조직연구. 5(2). 95-134.



2. 국외문헌

- Bandura, A. (1999). Social cognitive theory: An agentic perspective. *Asian Journal of social Psychology*. 2. 21-41
- Brief, A. & Nord, W. R. (1990). Meaning of Occupational Work. Lexington, MA: Lexington Books.
- Conger, J. A. & Kanungo, R. N.(1988). The empowerment Process integrating theory and practice. *Academy of Management Review*. 13. 470-484.
- Dalton, D. R. & Todor, W. D., Spendolini, M. J., Fielding, G. J.&Porter, L.W. (1980). Organization structure and performance: A critical review, *Academy of management review*.
- Ernest, R. C. (1985). Corporate Cultures and Effective Planning, *Personnel Administrator*.
- Harrison. J. R. (1972). Understanding your organizational culture, *Harvard business Review*. May-June. 119-128.
- Johnson, G. (1992). Management Strategic Change-Strategy, Culture and Action, *Long Range Planning*. Vol. 25(1). 10-11.
- Ouchi, W. G. (1980). Markets, Bureaucracies, and Clans , *Administrative Science Quarterly*. 24: 129-141.
- Parker, R. & Bradley, L. (2000). Organizational culture in the public sector: Evidence from six organizations, *International Journal of public sector management*. 13(2). 125-141.
- Price, J. L. (1968). Organizational effectives an inventory of propositions, homewood. IL:richard D. Irwin.
- Short, P. M. (1994). Defining teacher empowerment. *Education*. 114(4). 488-493.
- Spreitzer, G. M.(1995). Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement and Validation, *Academy of*

- Management Journal, 38(5), 1442–1485.
- Steers, R. M. (1975). Problems in the Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*. Vol. 20. 548–549.
- Quinn, R. E. & McGrath, M. R. (1985). The transformation of organizational cultures: a competing values perspective. In Peter J. Frost et al.(Eds.). *Organizational Culture* Beverly Hills, CA: Sage.



설 문 지

안녕하세요.

본 설문지는 헤어미용 조직문화가 조직유효성과 심리적자활력에 미치는 영향에 대해 알아보기 위한 것으로 이 자료는 학문적 목적으로만 사용할 것임을 약속드립니다. 바쁘신 와중에 참여해 주셔서 감사합니다.

한성대학교 예술대학원 뷰티예술학과 석사과정

연구자:서유라

지도교수:권오혁

1. 다음은 귀하의 인구통계학적 특성에 관한 질문입니다.

1. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

- ① 남
- ② 여

2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- ① 20세 이상~30세 미만
- ② 30대 이상~40세 미만
- ③ 40대 이상~50세 미만
- ④ 50대 이상

3. 귀하는 최종학력은 어떻게 되십니까?

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

4. 귀하의 결혼 상태는 어떻게 되십니까?

- ① 미혼
- ② 기혼
- ③ 기타

5. 귀하의 월 소득은 어떻게 되십니까?

- ① 100만원 미만
- ② 100만원 이상~200만원 미만
- ③ 200만원 이상~300만원 미만
- ④ 300만원 이상~400만원 미만
- ⑤ 400만원 이상

II. 다음은 귀하의 근무 특성에 관한 질문입니다.

1. 귀하가 근무하는 미용실 형태는 무엇입니까?

- ① 프랜차이즈 미용실(원장 포함 종사자 5인 이하)
- ② 프랜차이즈 미용실(원장 포함 종사자 6인 이상)
- ③ 개인 미용실(원장 포함 종사자 5인 이하)
- ④ 개인 미용실(원장 포함 종사자 6인 이상)

2. 귀하가 근무하는 미용실 위치는 어디입니까?

- ① 아파트 단지 및 주택가
- ② 번화가
- ③ 쇼핑몰, 백화점 내

3. 귀하의 현재 직장의 근무기간은 어떻게 되십니까?

- ① 1년 미만
- ② 1년 이상~5년 미만
- ③ 5년 이상~10년 미만
- ④ 10년 이상

4. 귀하의 직급은 무엇입니까?

- ① 스텝(인턴, 파트너)
- ② 초급 디자이너(1년 이상~3년 미만)
- ③ 디자이너(3년 이상)
- ④ 실장, 점장, 매니저
- ⑤ 원장

5. 귀하의 하루 평균 근무 시간은 어떻게 되십니까?

- ① 8시간 미만
- ② 8시간 이상~10시간 미만
- ③ 10시간 이상~12시간 미만
- ④ 12시간 이상

6. 귀하의 월평균 휴일은 몇 회입니까?

- ① 4회 이하
- ② 5회
- ③ 6회
- ④ 7회
- ⑤ 8회 이상

7. 귀하의 급여 형태는 어떻게 되십니까?

- ① 월급제(기본급)
- ② 기본급 보장 + 인센티브
- ③ 100% 인센티브
- ④ 시급제
- ⑤ 원장(매출에 따라)



III. 다음은 귀하의 조직문화에 관한 질문입니다.

요인	문 항	매우 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
	1. 우리 조직은 사기를 올리는 것을 중요하게 생각한다.	①	②	③	④	⑤
집단 문화	2. 우리 조직은 조직 혈신 정신이 높게 형성되어 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 우리 조직은 서로 협력하여 어려움을 해결하려 한다.	①	②	③	④	⑤
	4. 우리 조직은 서로에 대해 신뢰감이 높게 형성되어 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 우리 조직은 목표 달성을 중요하게 생각한다.	①	②	③	④	⑤
합리 문화	6. 우리 조직은 효율적 업무 진행을 위해 자주 회의를 한다.	①	②	③	④	⑤
	7. 우리 조직은 합리적 목표 달성을 강조한다.	①	②	③	④	⑤
	8. 우리 조직의 업무는 체계적으로 진행된다.	①	②	③	④	⑤
	9. 우리 조직은 새로운 것을 시도하는 것에 거부감이 없다.	①	②	③	④	⑤
발전 문화	10. 우리 조직은 급변하는 시장에 대한 준비성이 철저하다.	①	②	③	④	⑤
	11. 우리 조직은 인적자원 개발을 강조하며, 서로의 높은 신뢰와 참여를 중요하게 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	12. 우리 조직은 개인의 아이디어를 존중해 준다.	①	②	③	④	⑤
	13. 우리 조직은 적극적이고 현실적이며 높은 성과를 중요하게 생각한다.	①	②	③	④	⑤
위계 문화	14. 우리 조직은 안정성을 강조한다.	①	②	③	④	⑤
	15. 우리 조직은 업무 규정을 지키는 것을 중요하게 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	16. 우리 조직은 직위에 따른 서열의식을 중요하게 생각한다.	①	②	③	④	⑤

IV. 다음은 귀하의 조직유효성에 관한 질문입니다.

요인	문 향	매우 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
직무 만족	1. 나는 현재 하는 직무에 대해 자부심을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 현 조직에서의 근무가 나의 미래에 도움이 된 다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 현재 받고 있는 급여가 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 현재 근무하는 조직의 시설이나 분위기 에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 조직의 구성원들로부터 직무수행에 대한 인정을 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나의 직무 수행 결과에 따라 조직의 목표 달성이 이 결정된다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나의 직무 수행 방식은 조직의 기대를 충족한다.	①	②	③	④	⑤
	8. 나는 고객과의 문제 해결에 필요한 테크닉이 숙련되어 있다.	①	②	③	④	⑤
	9. 나는 때때로 현재의 직장을 그만두고 싶다는 생각을 한다.	①	②	③	④	⑤
	10. 나는 퇴사를 위해 새로운 직장을 알아본 적 이 있다.	①	②	③	④	⑤
	11. 나는 퇴사하여도 나의 현재 상황(금전적, 심 리적 등등)에는 변화의 폭이 적을 것이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	12. 현재 조직에 계속 머물러도 얻을 수 있는 것 은 많지 않다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

V. 다음은 귀하의 심리적 자활력에 관한 질문입니다.

요인	문 향	매우 그렇 지 않다				
		그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다	
의미성	1. 나는 우리 조직의 일원임을 자랑스럽게 생각 한다.	①	②	③	④	⑤
	2. 내가 하는 일은 나의 삶에서 중요한 부분이다.	①	②	③	④	⑤
	3. 내가 하는 일은 나의 삶의 질 향상에 의미가 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 조직에서 일어나는 문제가 실제 나의 문제인 것처럼 느낀적이 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 직무에 필요한 역량이 나에게 있다고 확신한다.	①	②	③	④	⑤
역량성	6. 나는 나의 업무능력이 우수하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나는 나의 업무능력에 대해 자신감을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
	8. 나는 직무에 대한 전문지식과 기술을 가지고 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	9. 나는 직무 수행 방법 결정에 대해 자율성을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
자기 결정력	10. 나는 직무 수행에 있어서 독립성과 재량을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
	11. 나는 조직 내에서 일어나는 일에 대해 통제성을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
	12. 나는 직무 진행의 순서를 스스로 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
영향력	13. 나는 우리 조직에서 영향력이 있는 사람이 다.	①	②	③	④	⑤
	14. 나의 의견은 우리 조직의 의사결정에 신중하고 중요하게 고려된다.	①	②	③	④	⑤
	15. 나의 업무와 관련된 문제발생 시 우리 조직은 나의 의견을 최대한 존중하며, 의사결정을 하는데 있어 나에게 많은 권한이 부여된다.	①	②	③	④	⑤
	16. 나의 업무는 조직의 업무 진행 방향을 결정 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

ABSTRACT

The Effects of the Organizational Culture for Hair Beauty on Organizational Effectiveness and Psychological Empowerment

Seo, Yu-ra

Major in Hair Design

Dept. of Beauty Art

Graduate School of Arts

Hansung University

It is necessary to create an organizational environment that allows employees to make growth and development as well as to make an organization profitable with the objective of owning a competitive edge in the increasingly intense competition for survival in the constantly expanding hair beauty industry. An environment unique to each organization in this process can be called organizational culture.

The purpose of this study was to make employees motivated to work by themselves and present a strategic plan for making an organization more effective and profitable through empirical research as to the effects of each organizational culture type on organizational effectiveness and psychological empowerment. On the basis of the literature review, organizational culture was categorized into group, developmental, rational,

and hierarchical culture, and organizational effectiveness into job satisfaction and job performance. Psychological empowerment was categorized into meaningfulness, capability, self-determination, and influence and hypotheses were formulated to determine the effects of the four types of organizational culture on each sub-factor for organizational effectiveness and psychological empowerment.

For empirical analysis, sampling was performed among those currently employed at hair salons in Seoul and Gyeonggi Province, and 343 questionnaires were finally returned. The collected data were statistically processed through frequency analysis, factor analysis, reliability analysis and validation, correlation analysis, and regression analysis by using an SPSS 22.0 program, obtaining the following results from the empirical analysis.

First, group culture among the factors for organizational culture significantly positively affected job satisfaction among the factors for organizational effectiveness and meaningfulness, capability, self-determination, and influence among those for psychological empowerment.

Second, rational culture among the factors for organizational culture significantly positively affected job satisfaction.

Third, developmental culture among the factors for organizational culture significantly positively affected job satisfaction and job performance among the factors for organizational effectiveness and meaningfulness, capability, and self-determination among those for psychological empowerment.

Fourth, hierarchical culture among the factors for organizational culture significantly negatively affected job satisfaction among the factors for organizational effectiveness.

To put these results together, each type of organizational culture significantly affected organizational effectiveness and psychological

empowerment for employees. These results presented a direction for developing organizational culture with activated characteristics to improve job satisfaction and job performance among hair beauty employees, provide high-quality service through motivation for them, and, ultimately, improve satisfaction inside and outside the organization and are expected to help develop a strategic plan for organization management in the hair beauty industry.

[Key words] Organizational culture, organizational effectiveness, psychological empowerment, group culture, developmental culture

