



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)

碩士學位論文

職務教育을 통한 美容師의 自我尊重感과
효과에 관한 研究



漢城大學校 藝術大學院

뷰티藝術學科

헤어디자인專攻

金奎利

碩士學位論文
指導教授 河竣皓

職務教育을 통한 美容師의 自我尊重感과
효과에 관한 研究

A Study on Beauticians' Self-Esteem through Job Training,
and the Effects

2009年 12月 日

漢城大學校 藝術大學院

뷰티藝術學科

헤어디자인 專攻

金 奎 利

碩士學位論文
指導教授 河竣皓

職務教育을 통한 美容師의 自我尊重感과
효과에 관한 研究

A Study on Beauticians' Self-Esteem through Job
Training, and the Effects

위 論文을 藝術學 碩士學位 論文으로 提出함

2009年 12月 日

漢城大學校 藝術大學院

뷰티藝術學科

헤어디자인 專攻

金 奎 利

金奎利의 藝術學 碩士學位論文을 認准함

2009年 12月 日



審査委員長 _____ 印

審査委員 _____ 印

審査委員 _____ 印

목 차

제 1 장 서론	1
제 1 절 연구의 배경 및 목적	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	3
제 2 절 연구의 방법 및 구성	4
1. 연구의 방법	4
2. 연구의 구성	5
제 2 장 이론적 배경	7
제 1 절 직무교육에 관한 이론적 배경	7
1. 직무교육의 개념	7
2. 직무교육의 목적	8
3. 직무교육의 필요성	9
제 2 절 자아존중감에 관한 이론적 배경	10
1. 자아존중감의 개념	10
2. 자아존중감의 특성	13
3. 자아존중감의 구성요소	15
제 3 절 직업만족에 대한 이론적 배경	16
1. 직업만족의 개념	16
2. 직업만족의 중요성	18
3. 직업 만족에 영향을 미치는 요인	21
4. 직업만족에 관한 제 이론	23
제 4 절 이직에 대한 이론적 배경	29

1. 이직의 개념	29
2. 이직의 유형	30
3. 이직의 영향	31
4. 이직의 요인	32
제 4 절 생산성에 대한 이론적 배경	34
 제 3 장 연구의 설계	36
제 1 절 연구가설 및 연구모형	36
1. 연구가설	36
2. 연구모형	37
제 2 절 변수의 조작적 정의	38
제 3 절 조사대상자 및 자료수집	39
제 4 절 조사도구 및 설문구성	40
제 5 절 분석방법	41
 제 4 장 실증 분석	42
제 1 절 표본의 특성	42
제 2 절 연구모형의 평가	45
제 3 절 가설 검증	51
 제 5 장 결 론	59
제 1 절 연구 결론	59
제 2 절 향후 연구의 과제	61
 【참고문헌】	63

【부 록】 설문지	70
-----------------	----

ABSTRACT	76
----------------	----



【 표 목 차 】

[표 2-1] 직무교육의 목적에 대한 학자들의 견해	8
[표 2-2] 선행연구의 자아존중감 정의	11
[표 2-3] 자아존중감 정도에 따른 성공과 실패에 대한 반응	14
[표 2-4] 직업만족도의 개념	17
[표 2-5] 직무만족의 요인	22
[표 3-1] 설문지 구성 내용	40
[표 4-1] 표본의 일반적 특성	44
[표 4-2] 직무교육에 대한 요인분석 결과	46
[표 4-3] 자아존중감에 대한 요인분석 결과	48
[표 4-4] 이직률 감소에 대한 요인분석 결과	48
[표 4-5] 만족도에 대한 요인분석 결과	49
[표 4-6] 생산성 향상에 대한 요인분석 결과	49
[표 4-7] 요인별 신뢰성 검증	50
[표 4-8] 직무교육이 자아존중감에 미치는 영향	53
[표 4-9] 자아존중감이 이직률 감소에 미치는 영향	55
[표 4-10] 자아존중감이 직업 만족에 미치는 영향	56
[표 4-11] 자아존중감이 생산성 향상에 미치는 영향	57
[표 4-12] 가설검정결과	58

【 그림 목 차 】

<그림 1> 연구의 구성	6
<그림 2-1> 직업의 개념과 관련되는 요소	16
<그림 2-2> Maslow의 욕구단계이론	24
<그림 3> 연구모형	37



제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경 및 목적

1. 연구의 배경

오늘날 경제성장 발전으로 사회가 급속하게 변화하고 소득과 문화수준이 높아지면서 삶의 질이 향상되었다. 인간의 기본욕구가 충족되고 자연스럽게 미(美)에 대한 관심과 욕구가 높아지면서, 외모관리에 대한 사회적 수요가 증가하여 여성들뿐만 아니라 남성들에게까지 관심이 확대되고 있다.

인간의 미적탐구는 동서양을 막론하고 시대를 초월하여 존재하고 있으며, 원시시대부터 모발을 가다듬는 것은 신체 보호의 기능 이외에 주술적, 심미적인 기능을 지닌 인간의 종합적 표현수단의 역할을 하였다. 옛부터 우리 조상들은 머리를 소중하게 다루는 것이 부모에게 효를 다하는 것이라고 여겼으며 모발을 가꾼 모양만 보아도 그 사람의 지위, 계급, 신분, 혼인의 유무 등을 알 수 있었으므로 헤어스타일은 사회적인 현상을 나타내는 한 부분을 차지하고,¹⁾ 시대흐름에 따라 변화하면서 발전되어 인간의 아름다움을 표출할 수 있는 수단과 기능을 갖게 되었다.

이전의 헤어스타일이 아름다움의 추구가 가장 큰 목적이었다면 현대 사회에서는 자기만족과 개성적 표현, 그리고 트렌드 변화를 주도하는 것에 가장 큰 의의가 있다²⁾. 특히 헤어스타일은 전체적인 개인의 이미지에 영향을 주는 하나의 매개체로 자신만의 개성과 스타일을 표출할 수 있는 하나의 수단으로 자리 잡고 있으며, 대중매체의 발달로 인해 패션처럼 하나의 트렌드가 되어 유행하고 있는 것이다.

1) 양숙희(2007), 「여성들의 헤어스타일에 대한 의식행태 연구」, 『한국미용보건학회지』, 제4권, 제2호, p.294.

2) 이명희, 심선녀, 정숙희(2006), 「20대 여성들의 헤어스타일 만족에 따른 자기효능감 및 신체 만족도」, 『한국두피모발미용학회지』, 제2권, 제1호, p.1.

서비스산업의 일종인 미용업은 “아름다움”을 창조하고 유지하기 위한 노력으로써 헤어, 메이크업, 네일, 피부 관리 등 인체를 대상으로 한 서비스를 제공하는 산업으로 서비스의 생산과정에 고객의 참여정도가 매우 높은 특성을 가지고 있어 뷰티살롱의 종사자와 고객과의 상호작용정도가 매우 높다고 할 수 있다.³⁾ 이처럼 미용사는 단지 외모를 아름답게 꾸며 주는 이전의 개념에서 고객과 상호작용을 통해 개인마다의 특성과 특징을 살려 아름답게 해주는 역할로 발전하고 있다.

따라서 미용사가 소비자의 다양한 욕구를 충족시켜 주며, 사회변화에 적응하기 위해서는 미용에 관한 새로운 지식과 정보 습득이 필요하며, 자신의 능력개발에 힘써야 한다. 잠재된 능력과 새로운 기술을 습득하기 위해 체계적이고 계획적인 교육이 필요하다.

김동숙(1999)⁴⁾은 교육훈련을 통해서 기대할 수 있는 효과로 조직구성원의 생산성을 높임으로써 기업의 수익성을 높일 수 있다고 했으며, 교육훈련 참가자의 교육훈련에 대한 만족도는 학습에 중요한 영향을 미치고 그에 따른 행동변화는 질적, 양적으로 긍정적인 생산의 변화를 이끌어내는 중요한 작용을 한다고 하였다.

김선희, 김봉인, 박경숙(2003)⁵⁾은 미용기술 재교육의 실시는 고질적인 이직률을 낮추고 현재보다 향상된 직장생활의 만족도를 기대할 수 있을 것이라고 했으며, 유명자(2007)⁶⁾는 미용 산업 종사자의 미용업무와 직무에 관한 지속적인 교육훈련이 이루어질 때 종사자의 직무만족이 높게 나타났다고 하였다.

김금란, 이정순, 최태부(2008)⁷⁾는 미용사들이 자신의 업무가 고객으로부터 존중받고 스스로 전문 능력을 발휘할 수 있는 환경을 요구하고 있으며

3) 윤수용(2000), 「뷰티살롱 서비스 질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구」, 『한국인체예술 학회지』, 제1권 제2호, pp.113-115.

4) 김동숙(1999), 「기업의 교육훈련 학습 성과 결정요인」, 서강대학교 석사학위논문, pp.11-13.

5) 김선희, 김봉인, 박경숙(2003), 「미용 산업 종사자의 재교육 현황 분석」, 『한국미용 학회지』, 제 9권, 제3호, p.9.

6) 유명자(2007), 「미용 산업 종사자의 직무 만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」, 『한국경영 교육학회』, 제45권, p.233.

7) 김금란, 이정순, 최태부(2009), 「미용분야의 직무특성이 미용전문가의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구」, 『한국미용 학회지』, 제15권, 제2호, p.417.

미용사들 스스로 자신의 능력에 대한 효능감을 갖는 것이 중요하다고 하였다.

살펴본 바와 같이 직무교육에 대한 선행연구들은 교육훈련 후 반응평가와 학습 성과 간의 관계를 다루고 있으나, 미용직무교육이 미용사들의 자긍심과 자존심을 더 높이고 삶의 질을 향상 시킬 수 있도록 하는 정서적 측면 즉, 미용사들의 자존감이나 자아존중감에 관한 연구가 부족하다는 것을 알 수 있다.

이 밖의 자아존중감에 대한 연구를 살펴보면, 임영선(2004)⁸⁾은 자아존중감은 행동에 영향을 줄 뿐만 아니라 우리의 사고방식과 정서에도 많은 영향을 미친다고 하였고, 김광웅(2007)⁹⁾은 현대인의 삶이 질을 결정하는 핵심적 요소 중 하나로 자리 잡고 있으며, 정신건강을 유지하기 위한 필수요인으로 보고 있으며, 성기월(1997)¹⁰⁾은 자신의 존재를 수용하고 존중하며, 존재와 본질에 대한 신뢰를 나타내는 것이라고 하였다.

따라서 본 연구에서는 직무교육이 미용사들의 자아 존중감에 어떤 영향을 미치는지 알아보고, 자아존중감이 이직률 감소, 직업만족, 생산성 향상에 미치는 영향을 통해 전문직업인으로서의 미용사에게 도움이 되는 기초 자료를 제시하고자 한다.

2. 연구의 목적

현재까지의 직무교육에 대한 선행연구들은 교육훈련 후 반응평가와 학습 성과 간의 관계를 다루고 있을 뿐, 미용사들의 정서적 측면 즉, 미용사들의 자신의 가치를 인정하고 중요한 존재라는 느낌을 가질 수 있도록 자존감이나 자아존중감에 대한 연구가 부족한 상태이므로 본 연구가 필요하다고 느꼈다.

8) 임영선(2004), 「자아존중감 증진 프로그램 적용이 유아의 자아존중감 향상에 미치는 효과」, 한양대학교 석사학위논문, p.1.

9) 김광웅(2007), 「자아존중감 및 자기수용과 스트레스 대처행동과의 관계」, 『한국심리학회지』, 제19권, 제4호, p.984.

10) 성기월(1997), 「노인의 인지기능, 자아존중감과 우울정도」, 『한국간호과학회』, 제27권, 제1호, p.36.

본 연구에서는 직무교육시스템을 도입한 미용실을 대상으로 미용사들의 자아존중감을 알아보고, 자아존중감이 이직률 감소, 직업만족, 생산성 향상에 미치는 영향을 실증적으로 분석하는데 그 목적을 두었다. 본 논문의 목적을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 이론적 고찰을 통하여 기존의 직무교육과 자아존중감, 이직률감소, 직업만족, 생산성 향상에 관한 이론들을 정리하고자 한다.

둘째, 직무교육의 요인들과 자아존중감, 이직률감소, 직업만족, 생산성 향상의 타당성과 신뢰성을 측정하여 미용 산업의 특성을 도출한다.

셋째, 직무교육과 자아존중감의 다중회귀분석을 통해 직무교육의 요인이 자아 존중감에 미치는 영향을 알아보고, 단순회귀분석을 실시하여 매개변인인 자아 존중감이 이직률 감소, 직업 만족 그리고 생산성 향상에 영향을 미치는 요인들을 검증, 분석하여 직무교육과 자아존중감에 효율적인 발전방안을 제시한다.

본 연구를 통해 직무교육 후 미용사들의 긍정적 자아존중감을 얻고, 긍정적 자아존중감은 미용사들의 직업만족을 높여주고 이직률 감소와 생산성 향상으로 미용산업에 고용안정을 줄 것으로 기대되며, 앞으로 전문 직업인으로서 자아존중감을 높이는데 더 관심을 가져야 할 것이다.

제 2 절 연구의 방법 및 구성

1. 연구의 방법

본 연구는 문헌적 연구 방법과 실증적 분석을 통해 이루어졌다. 먼저 직무교육과 자아존중감, 이직률, 직업만족, 생산성에 관한 국·내외의 선행 연구 결과와 더불어 단행본, 연구기관의 각종 연구 자료를 수집, 분석하여 연구의 기초로 삼았으며, 현재 직무교육을 받고 있거나 받은 경험이 있는 현직 미용사를 대상으로 설문조사를 실시하였다.

2. 연구의 구성

본 논문은 총 5장으로 구성되어 있으며, 이론배경과 실증연구로 나눈다.

제1장 서론에서는 연구의 배경과 목적, 연구의 방법 및 구성으로 직무교육 후 미용사들의 자아존중감의 에 대하여 기술하고 있다.

제2장에서는 연구의 이론적 배경으로서 직무교육, 자아존중감, 직업만족, 이직, 생산성에 대해 기존의 문헌을 정리·요약하여 구성하였다.

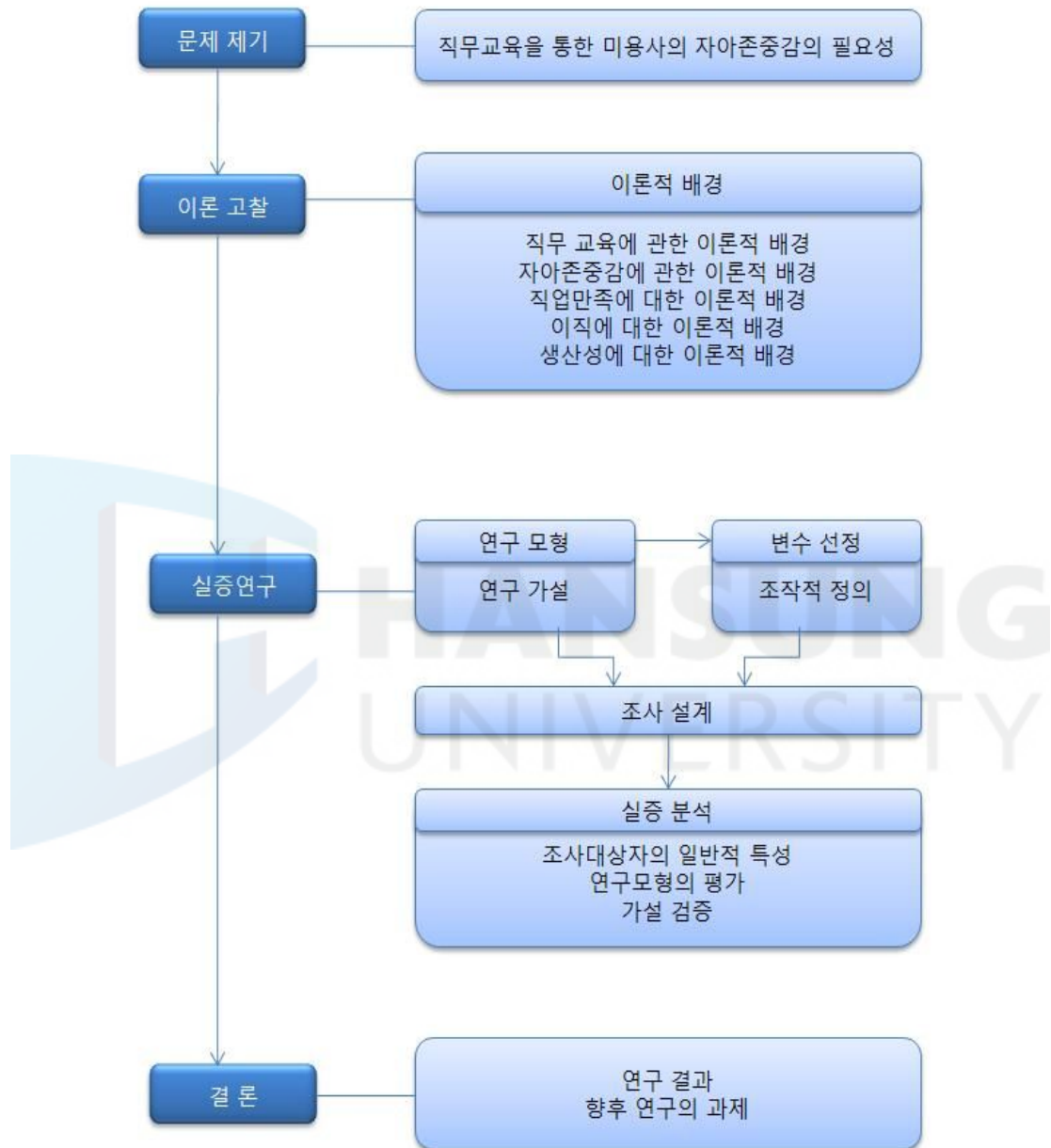
제3장 이론적 배경을 토대로 본 논문의 목적에 맞는 연구모형을 설계하고 그에 따른 연구 가설설정을 설정하였으며, 변수의 조작적 정의, 설문문의 구성방법에 대해 기술하였다.

제4장 실증 분석과 해석으로 가설의 검증을 통한 실증적 분석을 논의하였다.

제5장 결론은 연구 결과의 요약과 시사점 및 향후 연구의 방향 제시하였다.

본 연구의 구성은 다음 <그림 1>과 같이 요약된다.

<그림 1> 연구의 구성



제 2 장 이론적 배경

제 1 절 직무교육에 관한 이론적 배경

1. 직무교육의 개념

오늘날 급변하는 산업사회에서 기업 내 인적자원은 기업의 경쟁력이라고 할 수 있다. 종래의 인적자원관리는 이윤극대화의 원리에 역점을 둔 것에 반해, 근대적인 인적자원관리는 종업원들의 능력을 발휘하도록 하는 것에 역점을 두었다.¹¹⁾ 기업에서는 집단에 소속된 구성원들이 개별기업의 특성에 적합한 직무교육을 통해 자질 및 능력에 있어서 끊임없는 변화와 개발을 하고, 맡은 분야의 업무를 충실히 수행하게 하는 지속적인 노력을 필요로 한다.

직무교육이란, 신입사원에 대해서 단 한번만 시행하는 것이 아니며, 성공을 거두고 있는 기업에서는 직무교육훈련이 계속되고 있다.윗사람이 자신이 원하는 방식으로 부하에게 일을 하게 한다면, 그것이 바로 직무교육훈련이며 부하에게 지시를 하고 작업절차를 토의 한다면 이것 또한 직무교육훈련이라고 할 수 있다.¹²⁾ 따라서 직무교육이란 ‘교육’ ‘훈련’ ‘개발’을 포괄하는 개념임을 알 수 있다. 기업에서 이루어지는 교육훈련은 기업 내의 인적자원의 개발을 통하여 근로자의 능률을 향상시키며, 자기만족 또는 직무만족을 불러일으키고 인간성 존중에 의한 근로자 개인의 자기 개발과 나아가 국가발전에 기여하는 교육활동이다. 또한 기업의 이윤추구와 직결된 영리적 의도 외에 근로자 개개인이 전인으로서 주체적 자아를 실현하고 건전한 사회인으로 삶을 영위할 수 있도록 하기 위해서도 필수적인 교육활동이므로 사회교육적 개념으로 정립될 수 있다.¹³⁾ 즉 직무교

11) 이혜림(2004), 「OJT교육훈련의 종업원 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구」, 경희대학교 석사학위논문, P.3.

12) C.R.Dooly, "Training within Industry in the United States", International Labor Review, Vol.54,1946, P.161.

육은 특정 직책이나 직업에 요구되는 전문기술을 향상시키기 위해 이론 및 실무의 인식, 인격 및 태도형성과 교양지식 등을 습득하는 과정을 거쳐 개인의 능력을 개발하는 전문교육이라 할 수 있다.

2. 직무교육의 목적

직무교육의 목적은 지식, 기능, 태도, 행동을 향상시킴으로써 기업측면에서는 능력을 향상시키고, 직원의 자질을 개발하여 인재를 육성하는 일이며, 직원측면에서는 직무수행을 높이기 위한 자질과 능력 태도를 통해, 자기만족과 능력향상을 시키고 소속집단의 목표달성 및 향상발전을 이루는 것이다. 직무교육의 목적은 학자들마다 조금씩 견해가 다른데 정리하면 다음 [표2-1]과 같다.

[표 2-1] 직무교육의 목적에 대한 학자들의 견해¹⁴⁾

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

13) 허현란(1994), 「기업내 교육훈련의 효율적 실천을 위한 연구」, 이화여자대학교 석사학위논문, p.20.

14) 오병수(1983), 『현대 인사관리』, 박영사, p.90.

표를 통해 알아본 결과, 직무 교육의 목적은 종업원의 지식, 기능, 태도를 향상·발전시킴으로써 기업이 필요로 하는 인재를 확보, 육성, 강화하고 종업원 개개인의 고차원의 욕구를 충족시켜 능률의 향상을 실현하는 것이다.¹⁵⁾

또한 최근의 직무교육은 과거 고용주의 생산적 측면에서 실시되었던 목적성이 축소되고 직원들의 직무수행 능력 및 적응력 향상을 통해 직무만족을 유도하고, 보람 있는 일터를 만들기 위한 목적이 최근 추세임을 알 수 있다.¹⁶⁾

3. 직무교육의 필요성

현대산업사회에서는 직무교육내용이 급변하는 경영환경에 따라 신속하고 체계적인 지식(Knowledge)과 기능(Skill)의 습득을 요구하며, 이로 인해 구성원에 대한 능력의 고도화 및 전문화를 갖출 수 있는 직무교육훈련의 필요성이 한층 높게 인식되어지고 있다.

황병수는 직무교육은 생산성 향상에 필수적이며, 경영전략 실현을 위한 인재육성에 필수적이며, 구성원의 개인적인 성장욕구 충족에 필요하고, 사회 환경의 변화에 대응하기 위하여 필요할 뿐만 아니라 조직문화형성에도 이용된다.¹⁷⁾ 즉, 지금까지의 '관리로서의 교육'에서 '전략으로서의 교육'으로 바뀌지 않으면 안되며 이제는 단순한 교육이 아니라 교육전략으로서의 위상과 의미부여가 필요하다. 결국 사원을 요구 수준으로 끌어올리는 것으로 교육의 역할이 끝나는 것이 아니라 지금까지와는 전혀 다른 방향성에 입각하여 사물을 보는 기본 인식과 견해를 전환시켜줄 수 있어야 한다. 또한 지금까지와 다른 이질적인 능력을 개발시키고 이를 행동을 옮길 수 있도록 그 활용 장면을 구성하여 제시해 줄 수 있어야 한다.¹⁸⁾ 따라서 급속

15) 김동숙, 전제논문, p.18.

16) 안상봉(2006), 「기업 내 교육훈련과 직무 만족과의 관계연구」,영산대학교 석사학위논문, p.8.

17) 김영숙(2006), 「미용 산업 교육훈련 프로그램이 만족도에 미치는 영향에 관한 연구」, 서경대학교 석사학위논문, p.7.

18) 하준호(2007), 「직무교육이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 실증적 연구」, 서경대학교 석사학위논문, p.7.

하게 변화하고 있는 사회에 적응하기 위해서는 체계적인 습득을 위한 직무교육의 내용의 다양화 및 전문화를 통해 구성원들의 능력개발에 힘써야 한다.

제 2 절 자아존중감에 관한 이론적 배경

1. 자아존중감의 개념

자아존중감(self-esteem)은 각 개인마다 가지고 있는 능력과 모습에 대해 자기 자신에게 내리는 평가를 말한다. 또한 자기 자신에 대한 가치 평가 기준과 같은 심리적 반응이고, 개인의 능력과 관계되는 성격적 기능이며, 개인의 자기 자신에 대한 평가적 태도라고 할 수 있다.¹⁹⁾

자아존중감은 자신의 가치와 안정성에 대한 확신이며 개인 능력에 관한 신념을 의미한다. 그리고 자아에 대한 자신의 지각 또는 평가를 자아존중감이라고 할 때, 자아의 영역으로는 신체적, 정서적, 사회적, 그리고 학문적 영역으로 구분되며 이러한 각 영역에 대한 개인이 갖고 있는 지각 및 평가가 긍정적일 때 긍정적 자아존중감이라고 하고, 자신의 지각 및 평가가 부정적 일 때 부정적 자아개념이라고 한다.²⁰⁾

자아존중감은 자기 자신에 대해 갖고 있는 지적, 정의적, 신체적 특징에 대한 주관적 가치판단으로 자기 자신을 가치 있는 존재로 보는 긍정적 평가의 차원으로 지속성 있는 개인적 판단이라고 할 수 있으며²¹⁾, 개인의 자아를 구성하고 성격 및 행동을 이해하는데 중요한 심리개념이라고 할 수 있다.

지은숙(2007)²²⁾은 선행연구에서 제시된 학자들의 자아존중감에 대한 정

19) 김기장(2001), 「뇌성마비학생의 자아존중감 특성」, 우석대학교 석사학위논문, p.6.

20) 박순배(2005), 「놀이중심 자기표현훈련이 학습부진아의 자아존중감과 사회성에 미치는 효과」, 대구대학교 석사학위논문, p.11.

21) 우미경(2008), 「초등학생이 지각하는 부모의 양육태도와 자아존중감이 학교생활적응에 미치는 영향」, 계명대학교 석사학위논문, p.10.

22) 지은숙(2007), 「자아존중감 증진 프로그램이 초등 특수학급 아동의 자아존중감과 학교생활적응에 미치는 효과」, 이화여자대학교 석사학위논문, pp.7-9.

의를 [표2-2]와 같이 정리하여 제시하였다.

[표 2-2] 선행연구의 자아존중감 정의

학자	정의
Rogers (1951)	개인이 자기 자신에 대하여 갖는 가치판단으로서 인간의 행동과 사회적 적응 및 바람직한 성격형성에 가장 중요한 요소로 정의함
Brownfain (1952)	개인이 자기 스스로를 받아들이고 가치롭게 여기는 정도라고 정의함
Cottle (1965)	개인의 이상과 자신의 실제 개념과의 일치 정도로 , 일치의 정도가 높을수록 자아존중감이 높다고 봄
Branden (1969)	자기신뢰와 자기 존경의 융화 즉 자신이 가지는 생의 가치와 유능성에 대한 확신이라고 보고 자아존중감의 구성요소를 효율성과 가치 감으로 보았음
McCandless (1970)	개인의 자신에 대한 선호성 여부와 가치 부여 여부라고 정의함
Simmons (1971)	자기 자신을 가치 있는 한 인간으로 여기는 것으로 정의함
Gilmore (1974)	자신에 대한 개인의 평가적인 태도로 정의함
Bachman & O' malley (1977)	자아존중감을 세 가지 측면에서 보았는데 ① 개인의 자기평가이고, 자기 자신에 대한 가치판단이며, ② 어떤 특성 또는 부분적 차원에서 자기보다는 포괄적 또는 전체적 차원에서 보아야 하며, ③ 비교적 지속적인 성질을 가지는 것이라고 정의함
Watkin (1978)	개인의 자기 자신에 대한 평가로서 일상의 대화나 성격 면에 있어 개인의 사회적 행동과 역할을 결정하는 중심특성이라고 정의함
James (1980)	욕구나 기대에 대한 성공의 비율로 자아존중감을 표현하였으며, 자아존중감은 자신이 중요시하는 가치나 영역의 성취가 높을 때 높아진다고 하였음
Gecas & Pasley (1983)	첫째, 주위 인물로부터의 반응과 평가를 통해 자신에 대한 인식과 태도를 형성함. 둘째, 자신이 주위 인물들과의 비교를 통해 자신에 대한 평가와 판단을 내리고 그 비교의 결과에 따라 자신의 다음 행동을 결정하게 됨. 셋째, 주위에 대한 자신의 행위결과에 의하여 자신의 역량 또는 자신의 가치에 판단을 내림. 넷째, 우리가 해야 할 일과 인간관계, 그리고 삶을 안내해 줄 가치관과 자신을 이끌어 줄 인생목표에 대해서 독자적으로 생각하는 것임.
Beane & Lipka (1984)	역할 수행의 만족도에 따라 개인이 가지는 평가적 태도로 정의함
Steffenhagen (1987)	자아상(신체적), 자아개념(정신적), 사회적(문화적) 개념을 포함하는 자기 자신에 대한 개인적 지각의 총합이라고 정의함

(표 계속)

학자	정의
Gurney (1988)	개인이 자신의 자아개념을 지각하는 가치 감의 상대적인 정도이고 의미 있는 타인이나 개인의 이상적인 자아에 의해 영향을 받는다고 정의함
한국교육심리학 회 (2001)	자아개념의 평가적 측면으로 자신이 가치 있다고 평가한 부분을 말함. 이것은 목표를 성취하거나 과제를 성공적으로 완수함으로써 형성된다고 봄
강승규 (2003)	자기 스스로가 가치 있는 존재임을 느끼고, 필요한 것과 원하는 것을 주장할 자격이 있으며, 행복해 질 수 있고 자신의 노력으로 얻은 결과에 대해 스스로 즐길 수 있는, 자신에 대한 믿음이라고 정의함
(박라영, 2004)	자기가 되고 싶어 하는 사람과 현재의 그 자신이 비슷하다고 지각하는 정도, 자신을 그가 되고 싶어 하지 않는 사람과 거리가 멀다고 지각하는 정도라고 규정함
Aiken (1993)	사람이 계속적으로 자기 자신에 대하여 스스로 내리는 평가로서 항상 변화하는 축적물의 감정적 결과임. 이런 평가는 사람이 자기 자신을 보는 방법과 신체적 특성, 모든 영역에서의 학습 능력, 재능, 기능, 성격 특성, 다양한 집단 속에서의 지위 등과 같은 수많은 개인적 특성에 관하여 자기 자신을 생각하는 방법에 기초한다고 정의함
조원성 (1995)	다양한 경험영역, 즉 성, 연령, 상황 등에 따라 자신의 수행, 능력, 태도를 검토하고 자신에 대한 가치감을 결정하게 되는 판단 과정이라고 정의함
한미라 (1996)	사람들이 자신에 대하여 관념적으로 가지고 있는 평가로서 자신을 인정하는 태도나 불신의 태도를 나타내며 자신이 능력, 성공, 중요성, 가치 등을 믿는 정도를 나타낸다고 정의함
구본용, 금명자, 송수민 (1997)	자기 능력에 대한 확신감, 자기 존재의 가치성을 인정할 줄 아는 태도로써, 자신에 대한 능력 및 사회적 수용의 두 가지 경험에 대한 자기평가로 정의함
황찬구 (1998)	일반적인 자아존중감, 친구나 타인의 관계에서 자신이 보는 관념체계인 사회적 자아존중감, 교사나 동급생과의 관계에서 자신이 느끼는 대로 표현한 학교에서의 자아존중감, 가정생활에서 얼마나 원만한 생활을 누리고 있는가를 나타낸 가정의 자아존중감 등 4개의 요인으로 세분화하여 봄.
최경숙 (2000)	아동은 발달하면서 자신에 대해 점차 이해하게 되고 복잡한 자아상을 구성하게 될 뿐만 아니라 자신이 가지고 있는 여러 특성을 평가할 수 있게 되는데 이런 자기에 대한 평가적 측면을 자아존중감으로 정의함

표를 통해 알아본 결과, 자아존중감의 정의는 개인이 자기 자신에 대하여 갖는 가치판단으로 자기능력에 대한 확신감과 자기 존재의 가치성을

인정할 줄 아는 태도이며, 인간의 행동과 사회적 적응 및 바람직한 성격형성에 중요한 요소이다. 또한 자아존중감은 자신이 중요시하는 가치나 영역의 성취가 높을 때 높아지는 것으로 정의 된다.

따라서 자아 존중감은 자신에 대한 가치 평가로서 성취동기에 영향을 주며, 개인의 사회적 행동과 역할을 결정할 수 있는 특성으로 현실에 적응력을 높여주어 삶의 방향을 설정하는데 있어 중요한 역할을 한다.

2. 자아존중감의 특성

일반적으로 자아존중감에 대한 연구들은 자아존중감이 높은 사람과 낮은 사람의 특성 차이를 설명하고 있는데 이들 연구에 따르면, 자아존중감이 높은 사람은 긍정적이고 낙천적인 성향을 가지며, 긍정적인 감정은 성공적인 수행에 대한 동기유발 요인이 된다. 또한 자아존중감이 높은 사람은 자신을 욕구 충족적인 존재로 보며, 노력의 결과에 대해 현실적인 기대를 하는 경향이 있으며, 자신의 다양한 직업적 역할을 더 명확하게 지각하며 행동한다고 하였다. 그러나 자아존중감이 낮은 사람은 자신을 과소평가하며 이들은 높은 이상이 있어도 선택한 분야에서 자신이 성공할 수 있는 재능이 부족하게 보이기 때문에 원하는 성공이나 더 좋은 직업을 얻으려고 하지 않는다.²³⁾ 따라서 자아존중감이 높은 사람들은 자신의 능력과 좋은 자질에 더 관련시키는 경향이 있으며, 자신을 매우 훌륭하게 평가하고 주장한다. 또한 자신을 있는 그대로 수용하며 자신의 인간적인 점과 단점을 잘 인내할 수 있다.

그러므로 스스로 자아존중감이 높다고 평가하는 사람은 자신의 모든 생활을 가치 있고 보람 있다고 생각하면서 자신 있게 행동하기 때문에 원만한 사회생활을 영위함과 더불어 진취적이고 활력 있는 삶을 전개할 수 있다. 반면 자아존중감이 낮다고 평가하고 생각하는 사람은 일에 있어서 부정적이며 자신이 쓸모없고 가치가 없다고 생각하고 열등감을 가지게 된다.

이와 같이 자아존중감은 개인이 자신에 대한 가치 형성에 영향을 미치

23) 김기장, 전제논문, p.11.

는데 Baumeister & Tice(1985)는 사람들을 실패나 성공이라는 장면에 처하게 하여 그들의 자아 존중감 정도를 살펴보았는데 그 결과는 다음[표 2-3]과 같다.

[표 2-3] 자아 존중감 정도에 따른 성공과 실패에 대한 반응²⁴⁾

	최초 결과		
	성공	실패, 외적 속성	실패, 내적 속성
자아존중감 高	일차적 통제 재능, 능력 증진	미래에 실패를 하지 않기 위해 이차적 통제를 극복	이차적 통제는 실패할 경우 회피할 수 있는 수단을 제공해 줌
자아존중감 低	이차적 통제 실패에 대한 회피. 최초 성공에 대해 믿지 않음	변명이나, 내적 속성으로 실패 돌림으로서 이차적 통제 회피하려고 함	일차적 통제는 자신감 결핍을 치료해주는 수단.

표를 통해 알 수 있듯이 자아존중감에 대한 반응은 사람마다 상이하고, 특히 자아존중감이 높은 사람은 최초의 실패에 대해 수동적인 회피반응을 보이지만 부족한 부분을 보완하여 자신이 지닌 자아존중감을 높일 수 있는 여러 가지 대안을 모색하는 행동을 보인다는 것을 알 수 있다. 즉, 높은 자아존중감을 가지고 있는 사람은 자신이 지닌 능력과 재능을 통해 문제를 해결하게 되고, 성과도 높아지게 되며, 자신에 대한 신뢰와 믿음을 증가시킬 수 있다. 반면 낮은 자아존중감을 가지고 있는 사람은 자신이 지닌 단점과 부족한 부분에만 생각하고 그로 인해 자신감이 없어지면서 자신에 대한 믿음과 신뢰가 결여되면서 성공을 두려워하고, 문제를 해결하기 위한 상황에서는 직면하기 보단 회피하려는 경향이 있다고 한다.

24) 황성혜(2007), 「호텔 산업에서 조직-자아존중감에 관한 연구」, 동국대학교 박사학위논문, p.17.

3. 자아존중감의 구성요소

자아존중감의 구성 요소에 대한 여러 견해 중 Felkers(1974)는 소속되기를 바라는 마음, 유능하다고 느끼는 마음, 가치 있게 느끼는 마음으로 구성되어 있다고 하였는데, 이 세 요소 중 한 요소라도 발달이 지연되면 자아존중감의 중요한 부분이 결손된다고 하였다.²⁵⁾ 세 가지 구성요소를 자세히 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 소속감(belonging)을 들 수 있다. 인간은 어디에 소속되기를 원하며 모든 개인의 삶은 사회적 관계 속에서 이루어진다. 개인이 소속의 다른 구성원에 의해서 수용되며, 그 속에서 가치를 인정받는 것을 의미한다.

둘째, 유능감(feeling competent)이다. 인간은 자아들이 설정한 목표를 얼마나 효율적으로 성취하는가에 따라 자신을 평가한다. 자신의 능력에 대한 개인의 지각이라는 것이다. 그 과정을 성취함에 있어 효율적이라면 긍정적으로 자신을 평가한다.

셋째, 가치감(feeling worth)이다. 인간은 자아 자신을 ‘좋은’ ‘나쁜’ ‘가치 있는’ ‘무가치한’ 등의 용어로 생각하는 경향이 있다. 가치는 타인이 개인에게 또는 개인을 위해 무엇을 하느냐로 표현되며, 상대방이 베푸는 사랑으로 가치감을 알아볼 수 있는 방법이다.²⁶⁾ 가치감의 형성을 위해서는 타인의 행동을 잘 이해하고 인지해야 한다.

이처럼 사람들은 한 집단의 부분이 되고, 그 집단의 다른 구성원에 의해서 수용되며, 가치를 인정받기를 바라고, 자신들이 설정한 목표를 효율적으로 성취함으로써 능력 있는 존재가 되기를 원하며, 다른 사람들의 사랑 안에서 자신을 가치 있는 사람으로 느끼기를 원한다.²⁷⁾

25) 서민정(2007), 「자아존중감 향상을 위한 소설 읽기 방법 연구」, 한국교원대학교 석사학위논문, pp.24-25.

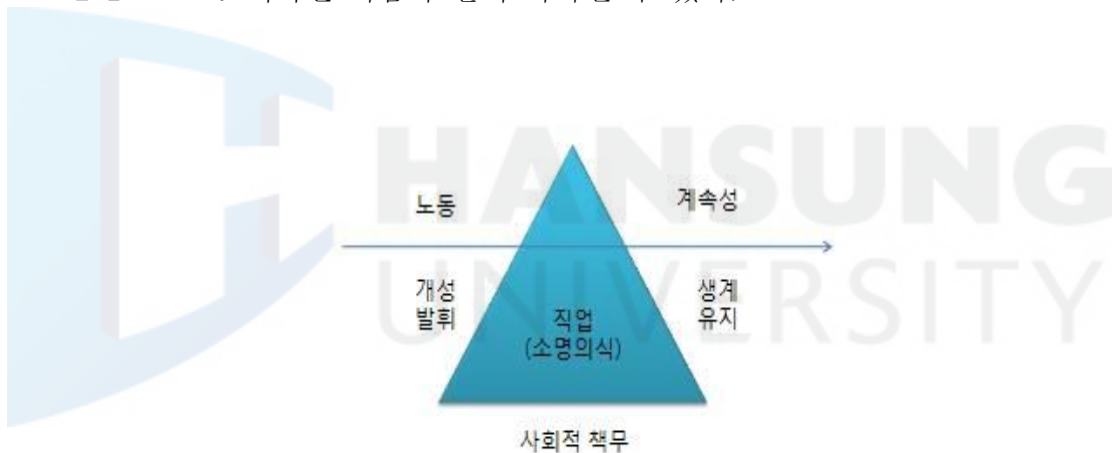
26) 김선복(2005), 「언어치료사의 직무만족이 자아존중감에 미치는 영향에 관한 연구」, 용인대학교 석사학위논문, p.19.

27) 서민정, 전제논문, p.26.

제 3 절 직업만족에 대한 이론적 배경

1. 직업만족의 개념

직업이란 개인의 자아발전과 직업생활을 통해서 경제적으로 안정을 얻게 해주는 것으로, 이무근(1993)²⁸⁾은 직업은 단순히 생계를 유지하기 위한 계속적인 일뿐만 아니라 일의 기쁨과 소명을 받는 생애의 중요한 일까지를 의미하므로 하나의 직업이 형성되기 위해서는 생계유지, 인간 개성의 발휘, 사회인으로서의 책임이 동시에 내포되어야 하며, 노동의 계속성도 따라야 한다. 직업이라는 개념을 성립시키는 데 관련되는 요인을 <그림 2-1>으로 표시하면 다음과 같이 나타낼 수 있다.



<그림2-1> 직업의 개념과 관련되는 요소

직업만족이란 직업에 종사하는 사람이 현 직위에 어느 정도 만족을 갖느냐 하는 것이며²⁹⁾, 조직구성원들이 조직 속에서 근무에 대해 정서적 반응으로 자기관찰을 통해서만 이해될 수 있으므로 주관적 개념이라고 할 수 있으며, 개인의 태도나 가치, 신념, 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 종사자의 직업과 관련시켜 갖게 되는 감정적 상태라고 정의할 수 있다.³⁰⁾

28) 이무근외(1993), 『직업기술교육론』, 서울 : 교육과학사, pp.30-31.

29) 권미경(2003), 「기혼 여 약사의 역할갈등과 직업만족도에 관한 연구」, 대구가톨릭대학교 석사 학위논문, P.17.

즉, 직업 만족이란 개인이 자신의 직업에 대하여 가지는 태도의 일종으로 조직의 내부에 각자 맡겨진 역할을 수행하면서 사회 구성원 각자에게 영향을 끼치게 되고 조직체 내에서 일의 능률과 생산성, 조직원들의 동기, 욕구를 주관적으로 느끼는 것으로 직업만족에 대한 개념을 일반적으로 정확하게 정의하기 어려운 일이나 직업만족에 대한 연구를 처음 시도한 Kornhouser(1930)가 이후 현재에 이르기까지 여러 측면에서 이에 대한 정의를 내리고 있으며, 그 정의들은 각각 학자들마다 견해 차이를 보이고 있으며, 직업만족의 개념을 다음[표2-4]와 같이 정리해 보았다.

[표 2-4] 직업만족도의 개념

연구자	개념
Hoppock(1935)	생에 대한 만족의 일부인데 개인의 주변 환경에 대한 적응능력이라고 하였다.
Bently & Rempel(1970)	직업만족이란 개인이 주어진 직무 상황에서 개인과 집단의 목표를 성취하기 위해서 개인이 갖게 되는 직업적 관심 혹은 열의라고 정의 하였다.
McCormick & Tiffin(1974)	직업만족이란 개인이 직무에서 얻어지는 욕구만족의 정도로 개인들의 가치에 따라 서로 상이하게 나타나며, 자기실현의 감정과 자기직무에서 얻어지는 가치 있는 성취감이라 하였다.
Dessler(1976)	직업만족은 직무에서 체험된 또는 직무로부터 유래하는 욕구만족(need satisfaction)정도의 함수라고 하였다.
Locke(1976)	직업 만족이란, 개인의 직업을 평가하거나 직업을 통해서 얻게 되는 경험을 평가로부터 얻게 되는 유쾌함이나 혹은 긍정적인 정서 상태이다.
Dunnette(1976)	직업만족은 과거 또는 현재 지향적 개념이며 직무상황에 관한 개인의 단순한 평가와 관련되는 개념이다.
smith(1977)	직업만족은 개별적 직무를 통해서 경험되는 모든 감정의 총화 내지 균형 상태에서 좌우되는 태도라고 정의 하였다.

(표 계속)

30) 김해운(2006), 「프로축구 선수의 직업만족도에 관한 연구」, 용인대학교 석사학위논문, P.20.

연 구 자	개 념
Luthans(1981)	직업만족은 직업 활동을 통해서 얻어지거나 또는 경험하는 욕구충족의 정도라고 주장하였다
이완정(1983)	직업 환경이 구성원에게 갖게 하는 관심, 열의 , 호의 등과 같은 감성적 태도라고 하였다.
김남연(1999)	주어진 직무를 성취하는데 느끼는 개인의 만족 정도라고 정의하였다.
최병우(2004)	직업만족도의 개념을 개인의 직업과 관련된 욕구 충족이 이루어지는 직업 환경이 조성될 때 직업 활동 참여 동기가 유발되고 지속적으로 직업 활동에 참여하게 된다고 하였다.
서윤원(2008)	직업 만족은 내적직업만족과 외적직업만족으로 나뉘는데 , 직업으로부터의 성취감, 실제 직업수행에서의 즐거움, 직업에서 인식하는 자유의 정도를 내적 직업만족도라하며 외적직업만족도란 재정 적수입, 적정 임금, 복리후생계획 및 작업 환경이라고 하였다.

선행연구를 기초로 하여 논자 재정리

2. 직업만족의 중요성

개인이 직장 내에서 직무를 수행함에 있어서 직업만족의 정도는 조직의 활발한 경영과 조직목표에 대한 공헌도, 조직운영에 대한 평가에 많은 영향을 준다고 할 수 있다.³¹⁾

Muchinsky(1993)는 직업만족의 중요한 이유를 다음과 같이 세 가지로 요약했다.

첫째, 문화적 이유이다. 인류의 보편적인 문화가치는 개인의 자유, 성장 및 기회를 중시한다. 따라서 개인이 자신의 직무를 좋아하거나 그렇지 않다는 감정을 표현하려는 자유, 그리고 일을 통해서 자신의 운명을 바꾸는 능력에 대한 관심이 보편화 되었다. 모든 사람은 일을 통해 보상 받고, 만족을 누릴 권리가 있으며 직업만족은 그 자체로서 행복을 추구하는 개인

31) 함지선(2002), 「무용지도자의 교육관과 직업만족도에 관한 연구」, 이화여자대학교 석사학위논문, p.16.

이 누려야할 권리이다.

둘째, 기능적 이유이다. 조직으로서는 만족도가 결근, 이직, 직무수행 등과 같은 중요한 변인들과 관련이 되어 있기 때문에 관심을 보여 왔다. 조직은 낮은 이직 및 결근, 높은 직무 수행을 원하기 때문에 직업만족 수준을 증가시키려고 시도한다.

셋째, 역사적 이유이다. 1920년대부터 시작된 Hawthorn의 연구들은 작업 중 휴식과 작업장의 조명도가 생산성에 미치는 효과를 밝혀내기 위해 시도되었으나, 곧 대인관계와 태도가 중요한 관심사가 되었다. 이후, 이러한 선행연구를 바탕으로 되어 Hoppcock의 필요작업조건, 감독, 성취 등과 같이 직업만족에 영향을 주는 요인들에 관한 연구가 이루어지며, 이로써 직업만족 연구의 본격적 기틀이 마련된 것이다.³²⁾

이렇듯 직장 내의 여러 요소와 개인 개인 사이 즉 인간요소 사이에 발생하는 많은 영향은 인간의 욕구나 동기와 밀접한 관계가 있으며, 개인마다 조금씩은 다를 수 있으나 관리자의 욕구충족 노력에 따라 그 구성원의 조직목표에 대한 공헌도가 좌우된다. 직업만족정도는 개인이나 조직, 모두에게 중요하며 개인과 조직의 입장에서 구분하여 살펴보면 다음과 같다.

1) 개인적 입장의 중요성

첫째, 가치 판단 적인 면에서 볼 때 중요하다.

사람들은 대부분의 시간을 자신의 직장에서 보내며, 이젠 그 안에서 즐거움을 찾으려 하며 삶이 보다 윤택하고 충족되길 원한다. 그러나 직장이 만족의 기회를 제공하지 못한다면 대다수의 사람들은 삶의 기쁨을 느낄 수 없게 될 것이다.

둘째, 정신 건강적인 측면에서 중요하다.

전이효과(spill-over effect)로 한 부분에서 불만을 느끼면 다른 생활부분까지 영향을 미친다. 따라서 직장에서 만족을 느끼지 못하는 사람

32) 강하근(2004), 「군외관의 직업만족도 영향요인에 관한연구」, 국방대학교 석사학위논문, pp.15-16.

은 가정이나, 여가활동, 더 나아가 삶 자체에 불만을 느낄 수가 있는 것이다.

셋째, 신체적 건강에도 영향을 미친다.

직장의 불만이 스트레스를 쌓이게 하고 그 것이 사람의 신체적 건강에도 영향을 미치게 한다.

2) 조직적 입장의 중요성

첫째, 작업자의 성과에 영향을 준다.

즐겁고 행복한 직원들은 더 효율적이며 혁신적이고 사려가 깊을 것이다.

둘째, 조직 활동의 합법성과 목적이 고양된다.

자신의 직업이나 직무생활에 대해 긍정적인 감정을 가지고 있는 사람은 자신이 속해 있는 조직에 호의적인 감정을 가지게 되며 그 결과 조직에 대해 다른 사람에 긍정적으로 이야기하게 되고 타인들은 그 조직에 호감을 갖게 된다.

셋째, 생산성 향상과 이직률과 결근율이 감소된다.

직업에 대한 만족은 생활의 안정과 생산성 향상과 이직률 및 결근율이 감소되므로 조직전체의 생산성과도 연결되는 중요성이 있다. 따라서 조직의 발전에 이익을 준다.

3. 직업 만족에 영향을 미치는 요인

직업은 다양한 특성들로 상호 연관되어 있으므로 직업만족의 구성요소 또한 다양하게 영향을 미친다.

직업만족에 대한 이론을 바탕으로 영향요인을 살펴보면서 직업에 대한 만족 수준을 평가할 수 있는 척도를 마련할 수 있다.

Hoppock(1935)는 연령과 같은 인구학적 변수로 보았으며,

Herzberg(1959)는 개인생활, 가정생활과 같은 직업외적요인으로 보았다.

Mayo(1945)는 직업조건에 대한 실험을 한 결과, 직업만족도에 영향을 주는 가장 중요한 요인은 집단의 상호작용이라고 하였다.³³⁾

Fournet(1966)는 직업만족에 영향을 주는 요인으로 개인이 특성과 직무의 특성으로 분류하여 설명하고 있다. 여기서 개인적 특성에는 연령, 성별, 교육정도, 기능, 직업수준이 해당되며 직무의 특성에는 조직과 관리, 상사의 감독, 사회적 환경, 의사소통, 보수 등이 해당된다.

한국노동 연구원(1999)은 취업자의 경우는 소득, 임금, 취업안정성, 일의 내용, 개인의 발전가능성, 근로환경을 포함시키며, 임금근로자는 인사고과의 공정성, 의사소통/인간관계, 복지후생제도를 통하여 직업만족을 측정하였다.³⁴⁾

이영숙³⁵⁾은 직업만족은 단일 차원에서의 설명이 가능한 것이 아니라 복합적인 개념으로 다양한 직무차원에서 설명되며, 종사자의 인식과 밀접한 관련을 가지고 조직의 효율성과 효과성과 생산성 측면에서 반드시 숙지되어야 할 요소이므로 조직과 개인의 양 측면에서 연구되어야 한다. 직무만족의 요인에 대한 선행연구를 정리하면 다음[표2-5]와 같다

33) 김근수(1990), 「실업촉구선수의 직업만족 구성요인에 관한 분석」, 건국대학교 석사학위논문, p.8.

34) 이정자(2003), 「수화통역사의 직업만족도에 미치는 영향요인」, 한림대학교 석사학위논문, p.14.

35) 이영숙(2000), 「노인주간보호시설 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인」, 한림대학교 석사학위논문, p.24.

[표 2-5] 직무만족의 요인³⁶⁾

연구자	직무만족의 요인
Ginzberg (1951)	- 경제적 보수와 명성 - 특별한 활동과 목표달성에서 얻어지는 본질적 만족 - 사회적 · 환경적인 부수적 만족
Herzberg, Mausner and Synderman (1959)	(1)직무만족 요인 성취, 인정, 작업, 책임, 성장 (2) 직무불만족 요인 회사의 정책과 관리, 감독, 작업조건, 대인관계, 보수
March and Simon (1958)	- 자신의 이미지에 대한 직무의 적합성 - 직무관계의 예측능력 - 직무에 따른 역할과의 조화
Vroom (1964)	- 감독, 작업집단, 작업내용, - 임금, 승진기회, 작업시간
Hulin and Smith (1965)	- 직무, 보수, 승진, 감독, 동료
Roman (1973)	- 직무내용, 통제, 조직과 관리 - 승진기회, 보수와 기타 재정적 편익 - 동료, 작업환경
Porter and Steers (1973)	(1) 조직전체요인 : 급여/승진기회, 회사정책 절차, 조직구조 (2) 작업환경요인 : 감독 스타일, 참여적 의사결정, 작업조건, 작업집단 규모, 동료 작업 자와의 관계 (3) 직무내용요인 :직무범위, 역할 모호성과 역할갈등 (4) 개인요인 연령과 근속, 퍼스넬리티
Locke (1976)	(1) 직무자체 (2) 임금 (3) 승진 (4) 인정 (5) 복리후생 (6) 작업조건 (7) 감독 (8) 동료 (9) 회사의 경영방침
Jugenson (1978)	(1) 발전 (2) 부가급여 (3) 회사에 대한 자부심 (4) 동료 (5) 작업시간 (6) 급여 (7) 직무의 안정성 (8) 감독 (9) 작업유형 (10) 작업조건
Robbins	(1) 도전적인 업무 (2) 공정한 보상 (3) 지원적인 조직분위기 (4) 동료 의식 (5) 개인특성-직무간의 적합성 (6) 유전적 요인

36) 장영수(1996), 「예산참여가 동기부여와 직무만족에 미치는 영향에 관한 실증적 연구」, 원광대학교 박사학위논문, pp.38-39.

4. 직업만족에 관한 제 이론

개인의 주관적 사고에 따라 다양한 욕구와 동기를 부여하여 직업에 대한 만족을 나타내게 되는데 많은 학자들에 의해 제기 되고 있다.

이에 관련된 이론은 크게 두 가지로 분류되는데 내용이론과 과정이론으로 분류된다. 내용이론은 직업만족에 영향을 미치는 요인 중 욕구, 가치가 무엇인가를 밝히는 이론으로 Maslow의 욕구이론, Hersberg의 이요인 이론, Dawis와 Lofguist의 직무적응이론이 포함되며, 과정이론은 직무만족에 관련되는 변수로 기대, 가치, 지각 등을 밝히고 이들이 직무만족과 상호작용을 어떻게 하는지를 다루는 이론으로 Porter의 성과차이론, Adams의 형평이론이 여기에 속한다.³⁷⁾

1) Maslow의 욕구충족이론(Need Fulfillment Theory)

Maslow의 욕구충족이론은 직무 동기 부여의 연구에 가장 널리 이용된 이론으로, 인간은 욕구가 충족되지 않으면 충족되지 못한 욕구만이 행동을 하는 동기가 된다고 하였으며 이것이 인간행동에 미치는 영향에 관한 인간 행동화 이론을 제안하였다.

Maslow에 따르면 인간은 부족한 존재이며 그가 이미 소유한 것에 의지하려는 욕구를 가진 추구동물이고 이미 충족된 욕구는 인간행동의 동기 유발요인이 아니기 때문에 아직 달성 되지 못한 욕구는 인간으로 하여금 그 욕구달성을 위한 행동을 할 수 있게 하고 욕구가 적절히 충족되면 동기가 소멸된다고 하였다. 또한 인간의 욕구가 모두 어느 특정시간에 만족스러울 경우에는 가장 긴급한 욕구로부터 충족시키려는 압력을 받게 된다고 분석하였다.³⁸⁾

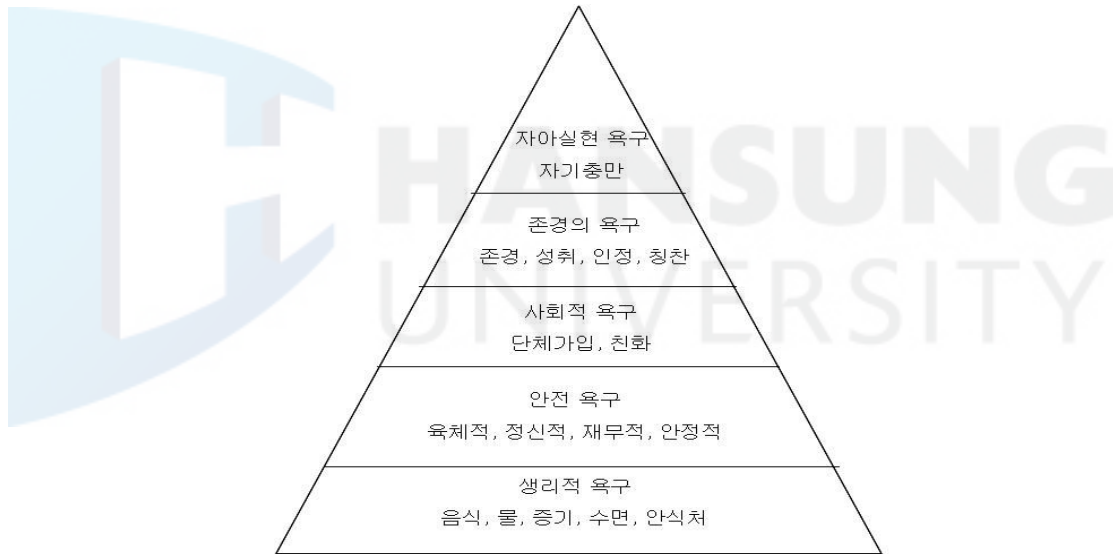
Maslow는 그의 욕구 단계 이론에서 인간의 기본욕구의 충족여부에 의하여 동기가 유발된다고 하였으며 다음과 같은 주요가정을 전제로 하였다.

37) 권미경(2003), 「기혼 여약사의 역할갈등과 직업만족도에 관한 연구」, 대구가톨릭대학교 석사학위 논문, p.17.

38) 신현주(1994), 「유아교사의 직무만족에 관한 연구」, 이화여자대학교 석사학위논문, p.10.

첫째, 인간은 누구나 행동하려는 욕구를 지니고 있다.
둘째, 욕구는 계층을 형성하고 있으며,
셋째, 낮은 수준의 욕구가 충족되면 높은 수준의 욕구를 추구한다.
넷째, 충족된 욕구는 더 이상 동기요인이 될 수 없으며,
다섯째, 높은 수준의 욕구는 낮은 수준의 욕구와 달리 여러 가지 방법에 의해 충족된다는 것이다.³⁹⁾

인간의 욕구를 생리적 욕구(Physiological needs), 안전욕구(Safety needs), 사회적 욕구(Social needs), 자아존중욕구(Esteem&Status needs), 자아실현(Self Actualization)의 욕구 순서로 5단계로 나누었으며, 하위단계의 욕구가 충족된 후에 상위단계의 욕구가 충족 될 수 있고, 행동에 변화를 줄 수 있게 되는 것이다.



<그림2-2> Maslow의 욕구계층이론⁴⁰⁾

① 생리적 욕구

생리적 욕구는 욕구의 시작단계이면서 가장 기본이 되는 욕구로서 생명을 유지하기 위한 기본적 욕구이다. 의식주에 대한 욕구, 성적 욕구,

39) 이준희(2002), 「유아교육현장 체육교사의 직업만족도 조사연구」, 명지대학교 석사학위논문, p.9.

40) 박기동(1986), 『조직행동론』, 서울 : 박영사, p.205.

참자고 싶은 욕구, 단순히 움직이고 싶은 욕구 등이 생리적 욕구의 예이며 이러한 의미의 생리적 욕구는 욕구체계의 최하위에 위치하며 이것이 어느 정도 충족될 때까지는 가장 강한 욕구로서 존재한다. 이러한 생리적 욕구는 인사행정과 관련하여 보면 보수수준이나 근무여건 내지 환경 등이 이러한 욕구 충족에 직접적으로 영향을 미친다고 볼 수 있다.⁴¹⁾ 욕구 단계 중 우선순위가 높은 욕구이며, 직장의 임금이 이 단계에 해당된다.

② 안전 욕구

일단 생리적 욕구가 어느 정도 충족되고 나면 나타나는 다음 계층의 욕구 단계이다. 신체적 및 감정적인 위협으로부터 보호되고 안전해지기를 바라는 욕구이다.

조직에서의 안전에 대한 욕구란 신분 보장의 욕구와 급격한 변화에 대한 대응 욕구라고 할 수 있으며 직장에서 큰 잘못이 없는 한 쫓겨나지 않는다는 신뢰 혹은, 신분 보장이 철저한 조직인 경우에는 그렇지 못한 조직 구성원보다 안전에 대한 욕구 충족이 높을 것으로 본다.⁴²⁾ 즉, 조직구성원의 신분보장과 연금, 노동조합이 여기에 해당된다.

③ 사회적 욕구

애정의 욕구 또는 친화의 욕구라고도 하며 사랑을 받으려는 욕구뿐만 아니라 사랑을 주려는 욕구도 포함된다.

사람은 고독하고 친구가 없는 것, 뿌리가 없이 흘러 다니면서 아무 곳에도 귀속하지 않는 것, 가까운 사람들로 부터 따돌림을 받는 것 등에서 오는 고통을 심각하게 느끼고 애정적인 관계를 갈구하게 되며, 가족, 애인, 친구, 직장의 동료, 그리고 이웃 등과 정이 담긴 관계를 유지하려 하고 자기가 원하는 집단에 대해 귀속감을 가지려고 한

41) 이준희, 전제논문, p.10.

42) 최정현(1999), 「공'사조직 구성원의 조직 몰입에 관한 실증적 연구」, 경성대학교 박사학위논문, p.33.

다.⁴³⁾ 따라서 집단이나 모임을 만들어 친목을 도모하고 이성간의 교제나 결혼을 갈구하게 된다.

④ 존경의 욕구

인간이 집단에 속하려는 욕구가 만족된 후에 그 집단에서 존경과 인정을 받으려는 욕구이다. 내적으로 자기 확신, 업무성취, 지적능력에 대한 개인적인 자신감을 가지려고 외적으로는 자신의 지위에 대한 인정 및 존경을 받고 싶어 한다.⁴⁴⁾이 욕구가 충족되면 자신감을 가질 수 있고 자신이 유능한 사람이라는 느낌을 갖게 한다.

⑤ 자기실현의 욕구

잠재능력의 실현의 욕구로서 자신의 능력을 발휘하고, 자기계발을 계속하려는 자아 실현욕구가 나타나는 단계이며, 자신의 잠재력을 극대화하여 자아를 완성시키려는 욕구이다.

이와 같은 욕구와 체계는 모든 개인에게 동일 상황과 구체적인 조건을 제시해 주지 못하는 단점을 안고 있지만 개인의 욕구충족을 동기 부여나 행위의 결정요인으로 생각한다는 점과 인간과 작업관계 즉, 인간과 역할 수행 관계를 이해하는 데에 중요한 영향을 미쳤다.⁴⁵⁾

2) 성과차이이론

이 이론은 개인의 기준과 개인이 직무로부터 성과를 얻을 수 있다고 믿는 것 사이 즉, 개인의 선호와 실제 경험과의 불일치 크기의 함수라고 보고 있다. 이때 자신이 실제로 얻은 성과를 비교함으로써 차이를 산출하게 되는 기준에 대한 의견은 다음과 같이 다양하다.

첫째, Katzell과 Locke는 개인이 받고자 하는 성과의 양이 차이를 낳게 하는 기준이 된다고 하여 같은 차이가 생긴 경우라도 받고 싶어 했던 성

43) 최정현, 전계논문, p.33.

44) 이준희, 전계논문, p.11.

45) 권미경, 전계논문, p.18.

과의 양이 클수록 불만족이 적다고 하였다.

둘째, 지각된 성과의 차이를 중요시한 Locke은 직무만족이란 자신이 현재 요구하고 있는 수준과 자신이 받고 있다고 지각하는 성과와의 차이에 의해서 결정된다고 하였다. 이때 자신이 받고자 요구하는 것이 클수록 불만족은 크다.

셋째, Poter는 직무만족은 자신이 받아야 한다고 기대하는 성과와 실제로 받는 성과와의 차이에 의해 만족을 측정할 수 있다⁴⁶⁾

그러나 욕구충족이론은 개인이 직업을 통해서 실제로 얻은 성과와 받고 싶거나 받아야 한다고 기대하는 성과와의 차이를 간과하였다는 점에서 부족하다고 할 수 있다⁴⁷⁾ 성과차이이론에서는 직업만족은 자신이 기대하고 있는 수준보다 높거나 차이가 적을수록 만족이 높아지며, 자신이 기대했던 수준보다 낮거나 차이가 많을수록 불만족이 커지는 것으로 보고 있다.

3) 형평이론

개인의 지각에 의하지만 인지론적 측면에서 만족이나 불만족의 발생 원인을 규명하는 것에 역점을 두고 있다. 개인은 자신의 노력과 그 결과로 얻어지는 보상의 관계를 다른 사람의 경우와 비교해 보고, 그 비교를 통하여 자신이 느끼는 형평성에 따라서 직업만족이 결정된다고 보고 있다.⁴⁸⁾

자신이 직무를 통해 받는 보상에 있어 형평의 원칙에 맞게 개인이 받는 보상과 다른 사람이 받는 보상을 비교하여 직업만족을 결정짓는데 중요한 역할을 하게 된다.

4) 이요인설

직업만족을 설명하는 대표적인 이론으로 Herzberg에 의해 정립되었으며 이는 다시 위생요인과 동기요인으로 분류되었는데 인간에게는 서로 독립된 두 종류의 욕구가 있으며 욕구들은 관계없이 인간행동에 영향을 준다고 하였다. 이 두 가지 욕구란 불만족요인과 만족요인인데, 직무불만족

46) 권미경, 전제논문, pp.20-21.

47) 이준희, 전제논문, p.23.

48) 함지선, 전제논문, p.20.

과 관련이 있는 요인을 또한 위생요인(hygiene factor)라 하여 이것이 사람을 보다 더 우수한 직무수행을 하도록 동기부여 하는데 유효한 것이라고 보고 또한 사회적 물리적 잉여를 회피하려는 인간의 지배적인 욕구로부터 발생하는 요인들이라고 보았다. 한편 직무만족과 관련이 있는 요인을 동기이론(motivators)라 하여 이는 사람의 환경에 관한 것으로 직무불만족을 예방하는 기본적인 기능을 담당하고 있다고 보고 또한 자아실현을 위한 인간의 완성욕구로부터 생긴다고 보았다.⁴⁹⁾ 즉, 직업만족과 직업불만족을 단일 연속체상의 양극에 놓이는 것이 아니며, 직업만족과 직업불만족은 동시에 갖고 있을 수 있다.

5) 유인가 이론

유인가 이론은 미래지향적인 면에 초점을 맞추고 있다. 즉, 직업만족에 대한 지각이 직업과 관련된 과거 만족 또는 현재 만족의 경험에 의해 결정되는 것이 아니라고 보고 있다. 그 대신 직업 만족도는 장차 직업을 통해서 얻게 될 성과들이 얼마나 큰 가치를 지니게 될 것인가에 대한 예견에 따라 결정된다고 보고 있다. 이때 직무를 통해 장차 얻게 될 성과들이 지닌 가치를 유인가라고 한다.⁵⁰⁾

Vroom에 의하면 행동의 선택은 행동 대안이 가지는 동기부여가 큰 쪽에서 이루어지며 유인가의 개념과 기대의 개념으로 두 가지 작용요소로 적용된다.

49) 박혜진(2007), 「농업인의 직업만족도에 미치는 요인에 대한 분석」, 서울시립대학교 석사학위논문, pp.12-13.

50) 이준희, 전제논문, p.14.

제 4 절 이직에 대한 이론적 배경

1. 이직의 개념

이직(separate)이란 근로자가 자신이 소속된 조직에서부터 이탈함으로써 고용관계의 일시적 혹은 영구적인 단절을 의미하며 인력의 자연감소(Attrition), 일시해고(Layoff), 해고(Discharge)를 포함한다.⁵¹⁾

이직의 개념에는 대체로 두 가지 의미를 포함하고 있다.

첫 번째는 총체적 의미로서 종업원의 입직과 이직을 모두 포함하는 개념으로 Bluedorn(1978)는 어느 특정한 공장이나 회사에 있어서의 노동자의 유출입으로 정의하면서 입직(신규채용, 재고용)과 이직(사직, 일시적 해고, 정년퇴직, 사망, 군대복무, 신체불구)을 모두 포함하는 것으로 정의하였으며⁵²⁾, Price(1977)는 사회 시스템의 구성원 경계를 넘나드는 개인의 이동으로 정의하고 있다.⁵³⁾

두 번째는 구체적 의미로서 이직만 포함하는 개념으로 Herzberg는 노동력 이동과 노동력 이직을 구별하여 이동은 지역 간, 산업부문간, 조직 간의 유출입으로 이직은 사회나 공장으로부터 이직만을 포함하는 단일 조직으로부터의 이직만을 정의하고 있다.

그러나 이직은 조직을 떠나는 개인과 관련되고 조직으로 들어오는 개인을 언급하지 않는 것이 보통이며, 이 분야의 여러 학자들은 이직을 결근, 지각 등과 함께 근로자의 조직 이탈행위의 한 형태로 해석하고 있다.⁵⁴⁾

이기효(1994)는 이직을 “조직 구성원이 신분에서 벗어나는 이동”으로 규정하였으며, 이성윤(2002)은 개인이 조직을 떠나 조직외부로 이동하는 것으로 정의하고 있다. 조직의 인적자원을 관리하는 데 있어서 인력의 흐름을 자연스럽게 유지하도록 하는 것은 매우 중요하다. 인력은 조직을 하나

51) 박내회(1998), 『인사관리』, 서울 : 박영사, p.195.

52) A.C.Bleudorn, “A Taxonomy of Turnover” Academy of management Review, 1928. vol.3, p.647.

53) J.L. Price, “The study of Turnover”, The Iowa State University, 1977, p.7.

54) 이부일(1985), 「종업원 이직관리에 대한 실증적 연구」, 조선대학교 석사학위논문, p.7.

의 중간 매체로 하여 조직으로 유입되기도 하고 조직에서 유출되기도 한다. 조직은 우수 인력을 확보하는 것 못지않게 조직을 이탈하는 구성원에 대하여 관심을 가져야 할 것이다.⁵⁵⁾

최근 들어 사회전반에 걸쳐 불황이 지속되는 가운데 명예퇴직, 조기퇴직이라는 형태로 종사원 이직현상이 확산되고 있다. 걱정된 이직은 종사원의 수확으로 조직에 새로운 활력소를 불어넣는 역할을 하지만 지나친 이직은 기업의 기술축적을 막고 조직을 파괴시킬 뿐만 아니라 생산에 막대한 지장을 초래하게 된다.⁵⁶⁾ 따라서 조직의 인적자원을 관리하는데 있어서 인력의 흐름을 자연스럽게 유지하는 것은 매우 중요하기 때문에 조직은 우수 인력을 확보하는 것 못지않게 조직을 이탈하는 구성원에 대하여 관심을 가질 필요성이 있다.⁵⁷⁾

2. 이직의 유형

이직의 유형은 여러 가지 방법에 의해 분류될 수 있는데, 크게 구성원의 자발성 및 회피가능성 여부에 따라 자발적 이직(Voluntary Separation)과 비자발적 이직(involuntary separation)으로 나눌 수 있다.

자발적 이직은 종사원의 입장에서 종사원 스스로의 의사에 의한 이직을 의미한다. 원인은 주로 회사에 불만이 있거나 보다 나은 기회와 조건을 찾기 위하여 다른 직장으로 옮기는 전직(turnover)과 질병, 가족의 이민 등으로 인하여 타 직장으로 옮기지 않고 회사를 그만 두고 떠나는 협의적 사직(resignation: quit)등으로 나누어진다.⁵⁸⁾

비자발적 이직은 종사원의 의사가 반영되는 것이 아니라 주로 사용자나 조직의 입장에서 강제되는 이직으로 면직이라고도 한다. 여기에는 회사규칙의 위반이나 불충분한 업무수행으로 인한 영구해고(discharge)와 경제적

55) 이연순(2005), 「사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구」, 건국대학교 석사학위논문, p.5.

56) 최종태(1998), 『인사관리』, 서울 : 박영사, p.513.

57) 임성민·김윤정(2009), 「피부미용사 이직 영향요인에 관한 연구」, 한국미용 학회지, 제15권 제1호, p.150.

58) 우준택(2004), 「관광호텔 조리종사원의 이직이유와 이직의사와의 관계」, 상주대학교 석사학위 논문, pp.20-21.

불황이나 인력과다로 인한 인원감축의 일환으로써 사용되는 일시해고(lay off), 종사원이 일할 의사가 있음에도 불구하고 정년이 이르렀기 때문에 퇴직하는 정년퇴직(retirement)등이 포함된다.⁵⁹⁾

자발성 이직이 이직에 영향을 미치는 요인을 규명하여 이를 통제, 관리 하는데 주안을 두고 있다.

첫째, 일반적으로 대부분의 이직이 자발적 이직의 범주에 속하기 때문이다. 둘째, 자발적 이직은 종업원의 의사에 따른다는 동질성 때문에 이론구성이 쉽다. 셋째, 조직의 관리여하에 따라 어느 정도 통제가 가능한 이직이 자발적 이직이기 때문에 이에 영향을 미치는 요인을 규명할 필요가 크다. 넷째, 일반적으로 유능한 인재의 이직사유가 자발적 이직인 경우가 많으므로 자발적 이직의 연구가 중요하다.⁶⁰⁾ 이직의 대부분은 자발적인 이직으로 경영자의 통제가 어렵기 때문에 경영주의 주된 관심이 필요하다. 이처럼 이직은 인적자원의 질을 증가시킴으로서 건전한 조직 상태를 유지할 수 있게 한다.

3. 이직의 영향

과거의 우리나라는 고용기회가 많지 못한 반면, 인력자원은 풍부했기 때문에 상용자들에게 인사관리가 그다지 중요시되지 않았으나, 최근 들어 급속한 경제성장과 외국기업의 국내진출 등으로 고용의기회가 확대되고 보다 나은 노동생활의 질을 추구하는 종업원의 질적 수준 향상 등으로 이직 현상이 증가함으로써 이직이 중요성이 재인식되기에 이르렀다.⁶¹⁾

일반적으로 이직을 부정적으로 보는 견해가 지배적이긴 하지만 이직이 부정적인 영향만 있는 것은 아니다. 개인적 차원에서의 긍정적인 효과는 이직이 꼭 부정적인 것만은 아니다. 보다 나은 보수와 근무조건에서 종사할 수 있는 기회가 있다면 이직은 합리적 선택일 수 있다. 그러나 높은 이

59) 상계논문, p.21.

60) 권미윤(2002), 「우리나라 미용사들의 이직에 관한 연구」, 경희대학교 석사학위 논문, pp. 6-7.

61) 이광호(1991), 「호텔종사원의 이직에 영향을 미치는 직무요인에 관한연구」, 경기대학교 석사학위논문, p.7.

직률은 인력관리에서 큰 재정적 손실일 뿐 아니라 손님들에게 적절한 서비스를 제공함에 있어 지장을 초래할 수 있다.⁶²⁾

조직차원에서의 긍정적 효과는 첫째 무능한 인재가 조직을 떠날 경우 능력 있는 새로운 인재를 영입함으로써 조직 전체의 능력이 제고 된다. 둘째, 기술변화가 많은 조직에서는 새로운 기술, 새로운 아이디어로 성과의 질과 양이 증가될 수 있다. 셋째, 조직의 분위기를 쇄신하여 조직을 활성화할 수 있는 계기가 마련될 수 있다. 부정적 효과는 첫째, 사회복지사의 이직이 발생할 경우 조직이 치러야 할 비용효과에 의한 손실이 적지 않다. 이직이 발생하기 전까지 이직자의 저생산성 신규인력을 확보하는 데 모집, 선발비용, 교육훈련 비용 등이 발생한다. 즉, 조직 내에서 습득한 기술이나 경험, 이를 위해 투자한 비용에 대한 회수의 기회가 이직 자가 많을수록 손실을 입게 되는 것이다.

개인적인 차원에서의 이직의 긍정적인 효과를 살펴보면 첫째, 보다 나은 직무제의를 받고 떠나는 이직자는 타 기업에서 보다 나은 직무(승진) 및 임금을 받을 가능성이 높다. 둘째, 자신이 선호하는 직무에 능력을 보다 많이 발휘할 수 있는 기회를 가질 수 있다. 부정적 효과는 첫째, 선임권 및 경력에 따른 부가급여의 상실, 둘째, 새로운 직무로의 전환에 따른 스트레스, 셋째, 전직비용, 넷째 인간관계의 종결 등이 있다.⁶³⁾

4. 이직의 요인

이직에 보다 효과적으로 대처하기 위해서 이직요인에 대해 구체적으로 알아보고 근본적인 대책을 마련할 수 있다. 요인으로는 조직전체의요인, 작업환경요인, 직무내용요인, 개인특성요인, 외부환경요인 등으로 나누어 볼 수 있다.

1) 조직전체요인

62) 김성희(2000), 「사회복지사의 조직현신과 이직의도에 관한 연구」, 이화여자대학교 석사학위논문, p.15.

63) 이연순, 전계논문, pp.8-9.

Porter와 Steers(1973)는 조직전체요인이란 작업집단과 가까운 외부의 사람들이나 사건에 의해 기본적으로 결정되는 임금 및 승진정책 그리고 조직규모 등 개인에게 영향을 미치는 변수들을 의미한다고 말했다. 또한 조직의 규모와 이직률과의 관계는 비교적 일정한 것으로 나타나고 있으며 조직의 규모가 크다고 하여 규모가 작은 경우보다 이직률이 높은 것은 아니다.⁶⁴⁾

2) 작업환경요인

Poter와 Steers(1973)는 감독자의 스타일, 작업집단의 크기, 동료집단과의 상호작용의 성격 등 조업원이 처해 있는 작업환경이 종업원들이 이직 결정에 영향을 미치는 또 다른 요인이라고 설명하였다.

3) 직무내용요인

조직의 내적인 요인 중 가장 중요한 요인으로 개인이 담당하고 있는 특정직무의 수행에 요구되는 의무와 활동은 계속 조직에 잔류하여 남을 것인지, 조직을 떠나 이직을 할 것인지 결정하는데 중요한 영향을 미친다. 직무내용요인으로 이전에는 개인의 욕구충족, 만족의 수단이나 좌절, 내부 갈등 및 불만족으로 생각되어 왔으나 최근에는 직무내용에 대한 전체적인 반응 작업반복성, 직무 자율성 및 책임, 역할 명료성이 중요한 변수로 작용하고 있다.⁶⁵⁾

4) 개인특성요인

개인에게 특유한 요인들 역시 이직 및 결근 문제에 중요한 영향을 미친다. 이러한 요인에는 연령, 근속기간, 직업적성, 인성, 특성, 가치관, 직급, 부양책임 등이 포함 될 수 있다(김종민, 2002).연령이 이직과 매우 높은 관계에 있으며, 이 관계는 근속경력에는 마찬가지로이다. 즉, 연령의 높고 근속경력이 높으면 이직이 자유롭지 못하고, 기업특유의 기술이 증가되어

64) 장미옥(2006), 「이직의도 결정요인에 대한 연구」, 서울산업대학교 석사학위논문, p.8.

65) 고경아(2004), 「미용인의 이직률 개선을 통한 미용업의 발전 방안 연구」, 중앙대학교 석사학위논문, p.10.

적절한 직무 대안을 찾기 어렵기 때문에 이동성이 줄어든다. 이직과 적성, 인성, 흥미 등의 개인적 특성과의 관계는 여러 학자에 의하면 극히 다양하게 나타났다.⁶⁶⁾

제 5 절 생산성에 대한 이론적 배경

생산성이란 용어를 처음 사용한 사람은 프랑스의 경제학자 케네(Quesnay)로, 그는 “생산할 수 있는 능력(faculty to produce)”이란 의미로 용어를 사용했다. 산업의 성과를 측정할 수 있는 중요 관리요소의 하나로, 생산시스템으로부터 생산된 산출과 그 산출을 생산하기 위해 생산시스템에 제공된 투입의 관계로 정의될 수 있다.⁶⁷⁾

생산성이란 개념이 원래 경제학자들의 필요성에 의해서 개발·사용되어 오는 과정에서 초기에는 단순히 생산의 결과를 계량적으로 파악하는 생산서의 정태적 개념이 주류를 이루었다가 최근에는 생산성을 생산능력의 발전을 추구하는 동시에 목표지향적인 활동을 포함하는 동태적인 개념으로 발전시켜 왔기 때문이다.⁶⁸⁾

일반적으로 생산성(productivity)의 의미는 산출(output)을 투입(input)으로 나눈 비율이라고 정의하며, 일정기간 생산에 투입된 자원과 생산된 산출물의 물리적·화폐적 양의 관계를 가리킨다. 이는 산출에 대한 투입의 상대적 관계에 대한 생산요소의 효용도, 즉 생산 활동의 합리성을 나타내는 정도를 의미한다. 생산성은 산출량과 투입량의 단순한 비율관계가 아니며, 기업이 자원을 투입함으로써 얼마만큼의 산출량을 얻을 수 있는가의 능력을 평가하는 것이라고 할 수 있다.⁶⁹⁾ 경영자의 관점에서 보면 생산성

66) 장주은(2009), 「생산직 사원에 지각된 리더십과 조직몰입, 사기, 직무만족 및 이직의도의 연관성 분석」, 단국대학교 석사학위논문, p.39.

67) 김태완(2004), 「생산성 달성율을 이용한 건설 생산성 평가」, 서울대학교 석사학위논문, p.1.

68) 지일철(2004), 「사회복지관의 서비스 생산성향상 방안에 관한 연구」, 중앙대학교 석사학위논문, p.7.

69) 김윤성(1998), 「가치생산성과 물적 생산성의 총합적 관리모형에 관한 연구」, 건국대학교 석사학위논문, p.7.

은 광범위한 성과 측정이다. 따라서 생산성은 경영이라고 불릴 정도이다.

이와 같이 생산성에 대한 정의들을 보면 투입량과 투입량에 의해 이루어진 산출량과의 관계를 생산성의 중요한 개념임을 알 수 있다.

투입량과의 관계란 단순한 비율, 그것을 의미하는 것이 아니라 개별기업이 그 자원의 투입에 의해 얼마만큼의 산출물을 얻을 수 있는 능력을 갖고 있는가 하는 측면, 즉 기업의 생산할 수 있는 능력이 강조되고 있다.⁷⁰⁾



70) 지일철, 상계논문, pp.8-9.

제 3 장 연구의 설계

제 1 절 연구가설 및 연구모형

1. 연구 가설

본 연구에서 중점적으로 파악하고자 하는 것은 이론적 배경과 선행 연구에서 언급된 직무교육의 구성요인 중 결정요인으로서, 방법의 효율성, 목적의 명확성, 내용의 적합성, 교육환경의 우호성의 4가지 요인이 자아존중감에 어떤 영향을 주며, 자아 존중감이 이직률 감소, 직업 만족, 그리고 생산성 향상에 미치는 영향을 알아보는 것이다.

이를 파악하기 위해 가설을 설정하고 연구의 목적을 달성하기 위해 다음과 같은 세부적인 사항을 수행하고자 한다.

가설 1: 직무교육은 자아존중감에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1: 방법의 효율성은 자아 존중감에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2: 목적의 명확성은 자아 존중감에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3: 내용의 적합성은 자아 존중감에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-4: 교육환경의 우호성은 자아 존중감에 유의한 영향을 미칠 것이다

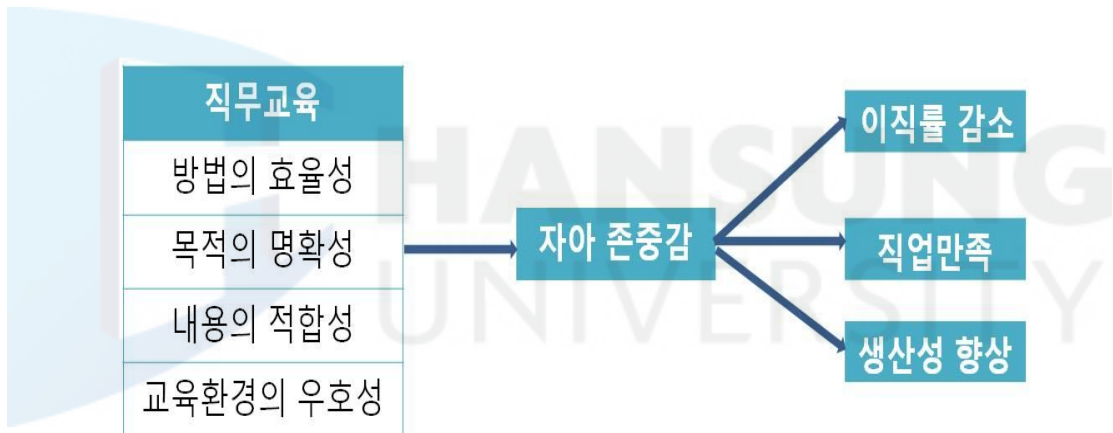
가설 2: 자아존중감은 이직률 감소에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 자아존중감은 직업 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 4: 자아존중감은 생산성 향상에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2. 연구모형

본 연구는 직무교육을 받았거나, 받고 있는 미용사들을 대상으로 직무교육이 자아존중감에 미치는 영향을 알아보고, 자아존중감이 이직률 감소, 직업 만족, 그리고 생산성 향상에 미치는 영향을 실증적으로 분석하는 것이 목적이다. 이를 위하여 이론적 고찰을 통해 직무교육의 측정변수들을 도출하여 자아존중감에 미치는 영향을 파악하고 자아존중감과 이직률 감소, 직업 만족, 생산성 향상의 상관관계를 분석하기 위하여 다음 <그림3>과 같은 연구모형을 설정하였으며, 이를 통하여 가설을 검증하기 위한 실증적인 분석을 시도하였다.



<그림3> 연구모형

제 2 절 변수의 조작적 정의

1. 직무교육에 대한 구성 변수

1) 방법의 효율성

자기 개발 방식에서 직무교육의 방법으로 본 연구에서는 직무교육의 체계성을 통해 자신이 세운 목표에 도달하기 위해 전제가 되는 자신에게 맞는 방법으로, 직원이 느끼는 직무교육의 효율성 수준으로 정의 된다.

2) 목적의 명확성

기업의 구성원으로서 자신에게 주워지는 업무에 대한 적응과 책임감으로 자신이 해낼 수 있는 직무를 목표의 필요성에 얼마나 인지하고 직무교육을 통해 얻을 수 있는 목표달성에 대한 예측정도 이다.

3) 내용의 적합성

내용의 적합성에는 변화하는 시대에 대처하기 위한 대응력과 전환능력을 포함한 외적 요인과 자기 개발을 위해 필요로 하는 내적요인을 포함한다.

4) 교육환경의 우호성

효과적인 직무교육을 수행하기 위해 기업이나 업체의 직무교육의 개별 환경이 중요하다. 여기에 필요한 경영자의 마인드, 교육 분위기, 교육의 장소, 교육시설 및 부자재 등과 같은 물리적인 요소들 포함된다.

2. 자아존중감

본 연구에서의 자아존중감은 업무상의 능력과 더불어 내적, 외적인 모습을 모두 포괄한 자신에 대한 지속적인 평가를 말하며, 스스로의 긍정적 또는 부정적 평가에 대해 자기 자신의 가치정도를 생각하는 것으로서 자신에 대한 긍정적인 태도를 중심으로 그 수준을 파악하였다.

3. 이직률 감소

이직 의도는 조직구성원이 현재의 조직에 불만족하여 자발적인 의지로 조직을 이탈하려는 의도로 현재의 업무와 조직, 환경에 불만을 품고 더 나은 부서나, 직장으로 옮기는 행위 또는 개인적 사정으로 회사를 떠나는 모든 행위를 말한다. 측정항목은 직무수행과정에서 느끼는 이직을 중심으로 그 수준을 파악하였다.

4. 직업만족

직업 만족은 자신의 직업에 대하여 가지는 태도의 일종으로 조직 내에서 일의 능력과 생산성, 조직원들의 동기, 욕구를 주관적으로 느끼는 것이다. 직무수행과정에서 느끼는 만족도를 중심으로 그 수준을 파악하였다.

5. 생산성 향상

조직성도가 매우 다양하고 포괄적인 의미를 내포하고 있기 때문에 하나의 기준으로 그 전체를 포함하기는 매우 힘들다. 따라서 본 연구에서는 생산성 증대에 영향을 미치는가에 대하여 직원들의 지각정도를 측정하여 매출의 증가, 고객의 반응과 수의 정도를 측정요소로 그 수준을 파악하였다.

제 3 절 조사대상자 및 자료수집

조사는 설문지 방식을 통해 실시하였으며 총 42개항의 설문을 서울지역과 경기지역으로 직무교육을 받고 있거나, 받은 적이 있는 미용사 대상으로 2009년 10월 5일부터 10월 31일까지 실시하였다. 설문지는 총 350부를 배부하였으나 320부가 회수되었고 이중 확실적이거나 무성의한 응답은 분석에서 배제하여 분석 자료로 306부를 사용하였다.

제 4 절 조사도구 및 설문구성

본 연구에 사용된 설문지의 구성은 다음 [표3-1]과 같다. 구성은 크게 3가지로 구분하였으며 인구통계학적인 특성 파악을 위한 6문항, 직무교육에 대한 인지도를 알아보기 위한 14문항, 직무교육 후 직무만족과 서비스에 미치는 영향에 대해 알아보기 위한 14문항을 종합하여 총 34문항으로 구성하였다. 분석요인들은 5점 척도로서 측정하였으며 조절변수인 개인적 특성에 관한 사항은 명목척도로서 측정 되었다.

[표 3-1] 설문지의 구성 내용

설문내용(42)		해당설문번호
인구 통계적 문항(7)		1,2,3,4,5,6,7
직무교육	방법의 효율성(5)	1,2,3,4,5
	목적의 명확성(5)	1,2,3,4,5
	내용의 적합성(4)	1,2,3,4
	교육환경의 우호성(5)	1,2,3,4,5
자아 존중감(4)		1,2,3,4
직업만족(4)		1,2,3,4
이직률감소(4)		1,2,3,4
생산성 향상(4)		1,2,3,4

제 5 절 분석 방법

본 연구에 구체적인 목적들을 밝혀내고자 이론적 고찰을 통해 관련변수들을 도출하고 이를 토대로 가설을 설립하고 이를 검증하기 위해 설문조사를 실시하였다. 측정도구의 신뢰도 분석 및 연구문제를 해결하기 위해 SPSS for Window 12.0 Program을 이용하여 자료를 처리하였으며 연구문제를 검증하기 위한 구체적인 자료의 처리 방법은 다음과 같다.

첫째, 인구 통계적 요인에 대해서는 빈도분석을 실시하여 n(%)로 표시하였다.

둘째, 직무교육, 자아존중감, 이직률 감소, 직업만족, 생산성 향상의 측정항목에 대하여 크론바알파계수(Cronbach's α)를 이용한 신뢰도 분석과 측정항목들 간의 공통성 관계에 따른 요약 및 축약을 위해 탐색적 요인분석을 통한 측정항목들의 타당성을 판단하였다.

셋째, 본 연구의 가설을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였으며 직무교육이 자아 존중감에 미치는 영향은 다중회귀분석을 실시하였으며, 자아 존중감이 이직률 감소, 직업 만족, 생산성 향상에 미치는 영향은 단순회귀분석을 실시하였다.

제 4 장 실증 분석

제 1 절 표본의 특성

본 설문은 직무교육을 받았거나, 받고 있는 미용사들을 대상으로 실시하였다. 표본의 일반적 특성을 살펴보면 전체 설문의 응답자 중 여성이 차지하는 비율은 전체 69.6%로 이는 남성 30.4%에 비해 2배 이상 높은 응답률을 차지하고 있는 것으로 나타났다. 이는 미용 산업의 특성상 여성 종사자들이 남성 종사자들보다 많기 때문인 것으로 판단할 수 있다.

그러나 최근 성 역할의 고정관념이 없어지면서 남성의 비율이 조금씩 증가되고 있으며 이는 최혜연(2002)⁷¹⁾의 연구결과를 통해 알 수 있다. 여성이 차지하는 비율은 전체 82.16%이며, 남성은 17.82%로 남성의 비율이 20%에 미치지 못하고 있음을 알 수 있다. 앞으로 남성의 비율은 점차 증가 할 것으로 추정된다.

다음으로 설문 응답자들의 연령은 20세 미만 9명(2.9%), 20대 193명(63.1%), 30대 89명(29.1%) 그리고 40대 이상이 15명(4.9%)으로 나타나, 20대가 가장 높은 비중을 차지하고 있는 것으로 조사되었다. 정철순(2004)⁷²⁾과 유사한 결과로 20대가 현재 미용업계에 가장 많이 진출해 있는 것으로 분석 되었다.

다음 학력을 살펴보면, 전문대 재학 및 졸업이 131명으로 전체의 42.8%를 차지하여 가장 높게 나타났으며, 고졸이 103명 33.7%로 그 다음을 차지하였고, 대학교 재학 및 졸업 57명(18.6%) 그리고 대학원 재학 이상이 15명(4.9%)으로 나타났다. 그러나 손주희(2000)⁷³⁾ 연구결과를 보면 고등학교 졸업이 70.1%, 전문대학 졸업이 14.9%, 미용전문대학 졸업이 7.5%, 대

71) 최혜연(2002), 「미용실의 마케팅 전략과 직무만족도 연구」, 중앙대학교 석사학위논문, p.12.

72) 정철순(2004), 「헤어미용 관련 직업선택에 영향을 미치는 요인 분석에 관한연구」, 숙명여자대학교 석사학위논문, p.34.

73) 손주희(2000), 「미용사의 직무스트레스와 대처방법에 관한 연구」, 동덕여자대학교 석사학위논문, p.28.

학교 졸업이 이상이 7.5%로 고등학교 졸업이 대다수를 차지하고 있음을 알 수 있다. 이는 예전에 비해 미용관련 학과의 개설이 확대되고, 학위의 경로가 다양해지면서 학력상승을 유도하고 있는 것으로 파악된다.

설문 응답자들의 직위는 원장 및 관리자 29명(9.5%), 디자이너 5년 이상 131명(42.8%), 어시스턴트(1-5년) 94명(30.7%) 그리고 스텝 및 주니어(1년 이하)가 52명(17.0%)으로 조사되었다. 다음 설문 응답자들의 경력을 살펴보면, 5년 이상의 경력을 가지고 있는 응답자들이 132명으로 전체의 43.1%를 차지하여 가장 높은 비중을 나타내고 있으며, 그 다음으로는 2년 이하 77명(25.2%), 3년 이하 42명(13.7%), 5년 이하 28명(9.2%), 그리고 4년 이하가 27명(8.8%)으로 나타났다. 마지막으로 미용실 형태는 분석결과, 프랜차이즈 미용실 형태가 256명(83.7%), 개인 미용실 형태가 50명(16.3%)으로 나타났다. 프랜차이즈 미용실의 점유율이 높은 것으로 미루어 보아 개인미용실에서의 직무교육 실시가 부족한 것으로 볼 수 있었다. 다음 아래의 [표4-1]는 표본의 일반적 특성을 나타내고 있다.

[표 4-1] 표본의 일반적 특성

항목		빈도 수(개)	퍼센트(%)
성별	남	93	30.4
	여	213	69.6
연령	20세 미만	9	2.9
	20대	193	63.1
	30대	89	29.1
	40대 이상	15	4.9
학력	고졸	103	33.7
	전문대 재학 및 졸업	131	42.8
	대학교 재학 및 졸업	57	18.6
	대학원 재학 이상	15	4.9
직위	원장 및 관리자	29	9.5
	디자이너 5년 이상	131	42.8
	어시스턴트(1-5년)	94	30.7
	스텝 및 주니어(1년 이하)	52	17.0
경력	2년 이하	77	25.2
	3년 이하	42	13.7
	4년 이하	27	8.8
	5년 이하	28	9.2
	5년 이상	132	43.1
미용실 형태	프랜차이즈	256	83.7
	개인	50	16.3
합계		306	100.0

제 2 절 연구모형의 평가

가설검증에 앞서 본 연구모형에 포함된 구성 개념들의 신뢰성과 타당성을 측정하기 위해서 신뢰성 분석과 요인분석을 실시하였다.

타당성은 측정하고자 하는 대상을 올바르게 측정하였는가를 검증하는 것으로 추상적인 개념과 관측 값 사이의 관계를 파악하고 평가하는 과정을 말하는 것으로서, 본 연구에서는 일반적으로 사용되고 있는 개념타당성을 이용하여 검증하고자 하며, 구체적인 방법으로는 요인분석을 사용하였다. 사용된 요인분석 방법은 eigenvalue가 1.0 이상인 요인들만으로 varimax rotation을 사용하였다. 요인적재량은 0.4 이상이면 유의한 변수로 간주하며 0.5 이상인 경우는 매우 높은 유의성을 가진 것으로 본다(Hair, Anderson, Tatham, & Black, 1995).

본 연구에서는 독립변인, 매개변인, 그리고 종속변인을 대상으로 요인분석을 실시하였다. 먼저, 독립변인인 직무교육에 대한 요인분석 결과 총 4개의 요인으로 분류되었는데, 각각의 요인 명을 명확성, 효율성, 적합성, 그리고 우호성 요인으로 명명하였다. 다음 아래의 [표4-2]는 독립변인인 직무교육에 대한 요인분석 결과를 나타내고 있다.

[표 4-2] 직무교육에 대한 요인분석 결과

요인*	명확성	효율성	적합성	우호성
직업의식을 갖는데 직무교육이 필요하다고 생각한다.	.747	.222	.166	.188
교육의 목적 중 기술 향상이 중요하다고 생각한다.	.732	.177	.220	.103
직무교육이 필요하다고 생각한다.	.719	.224	.125	.338
교육의 목적 중 서비스 향상이 중요하다고 생각한다.	.661	.199	.291	.100
교육의 목적 중 매출의 신장이 중요하다고 생각한다.	.509	.248	.367	.087
이론 강의와 시청각 교재병행 교육이 효과적인 방법이라고 생각한다.	.200	.804	.183	.042
실습과 시청각교재 병행 교육이 효과적인 방법이라고 생각한다.	.324	.749	.127	.122
시청각 교재 교육이 효과적인 방법이라고 생각한다.	-.005	.671	.299	.202
이론 강의와 실습과 시청각교재 병행교육이 효과적이라고 생각한다.	.385	.655	.100	.202
이론 강의와 실습 병행교육이 효과적인 방법이라고 생각한다.	.433	.581	.084	.203

(표 계속)

요인*	명확성	효율성	적합성	우호성
인성 교육 및 서비스 내용이 중요하다고 생각한다.	.299	.117	.761	.119
제품 교육 내용이 중요하다고 생각한다.	.028	.248	.720	.298
경영교육 및 고객관리교육 내용이 중요하다고 생각한다.	.267	.148	.680	.228
기술 교육 내용이 중요하다고 생각한다.	.377	.147	.627	.140
직무교육의 활성화가 되기 위해서는 직원의 의식이 중요하다고 생각한다.	.330	.071	.146	.775
직무교육이 활성화가 되기 위해서는 경영자 의식이 중요하다고 생각한다.	.328	.000	.070	.766
직무교육 프로그램 실행에 있어 교육비가 중요하다고 생각한다.	-.170	.297	.262	.631
직무교육을 받을 수 있는 직장분위기가 되어 있다.	.165	.279	.303	.554
직무교육 프로그램 실행에 있어 교육시간이 중요하다고 생각한다.	.171	.273	.352	.476
교유치	7.696	1.525	1.377	1.155
분산율(%)	40.506	8.026	7.248	6.080

다음으로는 본 연구의 매개변인인 자아 존중감에 대한 요인분석 결과는 다음 아래의 [표4-3]와 같다.

[표 4-3] 자아 존중감에 대한 요인분석 결과

요인*	자아 존중감
나는 다른 사람만큼 일을 잘할 수 있다고 생각한다.	.834
나는 자신에 대해 긍정적인 태도를 갖는다.	.833
대체로 자신에 대해 만족한다.	.825
직무교육 후 나는 적어도 다른 사람만큼 가치가 있다고 생각한다.	.810
고유치	2.729
분산율(%)	68.226

마지막으로 본 연구의 종속변인인 이직률 감소, 직업만족, 그리고 생산성 향상에 대한 요인분석 결과 모두 하나의 요인으로 분석결과 나타났으며, 그 결과는 다음 아래의 [표4-4], [표4-5], [표4-6]와 같다.

[표 4-4] 이직률 감소에 대한 요인분석 결과

요인*	이직률 감소
직무교육 후 직장 이직 욕구가 감소되었다.	.863
작업 환경이 다소 불편 하지만 직무교육 후 감수 할 수 있게 되었다.	.860
직무교육 후 자발적으로 직장을 그만두는 일은 없을 것이다.	.815
직무교육 후 직업을 그만두고 싶은 욕구가 감소되었다.	.800
고유치	2.789
분산율(%)	69.732

[표 4-5] 만족도에 대한 요인분석 결과

요인*	만족도
현재 나의 직업을 자랑스럽게 생각한다.	.867
나는 직업에 만족한다.	.863
현재의 직업에 계속 종사할 계획이다.	.834
직무교육이 직업 만족도에 중요한 영향을 미친다고 생각한다.	.760
고유치	2.770
분산율(%)	69.257

[표 4-6] 생산성 향상에 대한 요인분석 결과

요인*	생산성 향상
직무교육을 통해 매출이 향상되었다.	.873
직무교육을 통해 고객수가 증가되었다.	.869
직무교육 후 고객들의 반응이 높아졌다.	.855
직무교육이 자기발전과 기업성과를 위해 유익하다고 생각한다.	.764
고유치	2.832
분산율(%)	70.806

다음으로 신뢰성 검증은 측정 도구인 각 설문 항목 간에 얼마나 일관성을 보이는지를 살펴보는 과정이다. 즉, 동일한 개념에 대해 측정을 반복했을 때 동일한 측정값을 얻을 가능성을 말하는 것으로서 안정성, 일관성, 예측가능성, 정확성, 의존가능성 등으로 표현된다(채서일, 1998).

다항 목적으로 측정된 변수들의 신뢰성 검증에는 변수들의 내적일관성을 많이 사용한다. 본 연구에서는 각 요인별 항목들의 내적일관성을 측정하기 위해 Cronbach' α 계수를 사용하였다. Nunnally(1978)는 탐색적인 연구 분야에서는 Cronbach' α 값이 .60이상이면 충분하고, 기초연구분야에서는 .80 그리고 중요한 결정이 요구되는 응용연구 분야에서는 .90이상이어야 한다고 주장하고 있다. 또한 Van de Ven and Ferry(1980)도 조직 단위의 분석 수준에서는 일반적으로 Cronbach' α 값이 .60이상이면 측정도구의 신뢰성에는 별 문제가 없는 것으로 일반화되어있다. 아래의 [표4-7]는 각 요인별 신뢰성 검증을 보여주고 있다.

[표 4-7] 요인별 신뢰성 검증

요인		Cronbach' α
직무 교육	명확성	.846
	효율성	.842
	적합성	.810
	우호성	.778
자아 존중감		.844
이직률 감소		.853
직업 만족		.851
생산성 향상		.862

제 3 절 가설 검증

본 연구에서는 직무교육(방법의 효율성, 목적의 명확성, 내용의 적합성, 교육환경의 우호성)이 자아 존중감에 미치는 영향을 분석하고, 자아 존중감이 이직률 감소, 직업 만족, 그리고 생산성 향상에 미치는 영향을 분석하고자 회귀분석을 사용하였다. 회귀분석은 한 변수를 종속변수로 그리고 다른 변수를 독립변수로 설정하여 이들 간의 관계를 분석하는 것이다. 이때 독립변수가 한 개인 경우를 단순회귀분석, 그리고 두 개 이상인 경우를 다중회귀분석이라고 한다.(이학식, 임지훈, 2006).

H 1: 직무교육은 자아 존중감에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 1-1: 방법의 효율성은 자아 존중감에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 1-2: 목적의 명확성은 자아 존중감에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 1-3: 내용의 적합성은 자아 존중감에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 1-4: 교육환경의 우호성은 자아 존중감에 유의한 영향을 미칠 것이다.

따라서 본 연구의 가설 1인 “직무교육은 자아 존중감에 유의한 영향을 미칠 것이다”라는 가설을 검정하기 위해 독립변인인 직무교육 요인(방법의 효율성, 목적의 명확성, 내용의 적합성, 교육환경의 우호성)이 종속변인인 자아 존중감에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

다중회귀분석 결과 도출된 회귀식의 유의함을 알아보기 위해 F검정의 유의확률을 확인하였다. 그 결과 .000으로 기준 .05보다 작기 때문에 유의한 회귀 식으로 나타났으며, 회귀식의 설명력을 나타내는 결정계수(R^2)의 값이 .387로 38.7%의 설명력을 가지고 있다. t-검정의 유의확률 또한 .000으로 나타나 각 요인들은 통계적으로 유의하였으며, 표준화된 베타계수를

통해 각 요인들이 회귀선에 미치는 영향력을 확인할 수 있었다. 이때, 다중공선성 판단을 위한 일반적인 기준인 공차한계와 분산팽창요인의 값을 살펴보면, 공차한계 값은 1.0으로 기준 .10보다 훨씬 크며 분산팽창요인은 1.0으로 기준치 10보다 훨씬 작으므로 공선성의 문제는 없다고 할 수 있다 (채서일, 1998).

따라서 본 논문의 연구가설 H 1인 “직무교육은 자아 존중감에 유의한 영향을 미칠 것이다”라는 연구가설은 채택되었으며, 세부가설인 H 1-1, H 1-2, H 1-3, 그리고 H 1-4 모두 통계적으로 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 분석결과 나타났다. 결과를 자세히 살펴보면 다음과 같다.

가설1의 검증에서 직무교육은 자아 존중감에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설에서는 유의한 영향을 주는 것으로 나타났으며 세부적인 교육의 요인의 영향은 다음과 같다.

- 가설 I 1-1의 방법의 효율성은 자아 존중감에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.

이는 직무교육방식과 자기개발방식에서 직무교육의 체계성과 이에 대한 만족 수준으로 교육을 효율적으로 함에 있어서 자아존중감에 영향을 주는 것으로 알 수 있었다.

- 가설 I 1-2의 목적의 명확성은 자아 존중감에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.

이는 직무교육을 통해 얻을 수 있는 목표달성으로 자신이 노력한 결과를 직접적으로 느낄 수 있기 때문에 자아존중감에 영향을 주는 것을 알 수 있었다.

- 가설 I 1-3 내용의 적합성은 자아 존중감에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.

이는 자신의 능력에 맞게 적합한 교육을 받고 그로 인해 자신에 대한 긍정적인 효과를 줄 수 있으므로 자아 존중감에 유의한 영향을 주는 것을 알 수 있었다.

- 가설 I 1-4 교육환경의 우호성은 자아 존중감에 유의한 영향을 주는

것으로 나타났다.

이는 교육을 받을 수 있는 긍정적인 환경을 통해 교육을 받음으로써 긍정적인 자아 존중감에 유의한 영향을 주는 것을 알 수 있었다.

홍혜연(2009)⁷⁴⁾연구결과에서도 교육훈련이 자아존중감에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이은혜(2007)⁷⁵⁾의 연구 결과에서는 프로그램의 과정이 고급화된 과정일수록 훈련 대상 여성들이 자신 스스로의 존재에 대한 가치를 인정하고 향상시키는 데에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

이처럼 직무교육의 구성 중 자아존중감에 많은 영향을 주는 요인을 포함한 내용의 적합성이 높아지면 자신에게 필요한 교육을 수준에 맞게 교육함으로써 긍정적인 자아가 높아지는 것을 알 수 있었다.

다음 아래의 [표4-8]는 직무교육이 자아 존중감에 미치는 영향에 대한 가설검정 결과를 보여주고 있다.

[표4-8] 직무교육이 자아 존중감에 미치는 영향

(종속변수: 자아 존중감)

직무교육	표준화 Beta	t	Sig.	Multi correlation	
				공차한계	VIF
명확성	.284	6.300	.000*	1.000	1.000
효율성	.275	6.096	.000*	1.000	1.000
적합성	.356	7.883	.000*	1.000	1.000
우호성	.322	7.141	.000*	1.000	1.000
R ² =.387 Adjusted R ² =.379 F=47.492 p=.000					

* p<0.01

74) 홍혜연, 전제논문, p.110.

75) 이은혜(2007), 「여성의 자기효능감, 자아존중감, 대인관계기술의 인식 변화에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」, 강남대학교 석사학위논문, p.54.

다음으로 본 연구의 매개변인인 자아 존중감이 이직률 감소, 직업 만족, 그리고 생산성 향상에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위하여 단순회귀 분석을 실시하였다.

H 2: 자아 존중감은 이직률 감소에 유의한 영향을 미칠 것이다.

본 연구의 가설 2인 “자아 존중감은 이직률 감소에 유의한 영향을 미칠 것이다”라는 가설을 검정하기 위해 독립변인인 자아 존중감이 종속변인인 이직률 감소에 미치는 영향을 알아보기 위하여 단순회귀분석을 실시하였다.

분석결과 종속변인에 대한 회귀식의 설명력을 나타내는 결정계수인 R^2 의 값이 .202로 나타났다. F 검정을 통해 회귀모형의 통계적 유의성을 검정한 결과 유의확률이 .000으로 .05보다 작기 때문에 본 회귀선은 통계적으로 유의한 의미를 가지고 있으며, 추정된 회귀계수 β (.450)에 대한 t 통계량 값은 8.780(p-value=.000)으로 추정된 계수가 유의함을 알 수 있었다. 따라서 본 연구의 연구가설 H 2인 “자아 존중감은 이직률 감소에 유의한 영향을 미칠 것이다”는 연구가설은 통계적으로 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 분석결과 나타났다.

박순희(2005)⁷⁶⁾연구에서 이직의사에 영향을 미치는 요인으로 리더십과 자아존중감, 성취동기를 개인특성요인으로 제시했는데, 이 중 자아존중감과 성취동기가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 교육을 통해 자신의 가치형성에 능력에 긍정적 영향을 준 것으로 보인다.

다음 아래의 [표4-9]는 자아 존중감이 이직률 감소에 미치는 영향에 대한 가설검정 결과를 나타내고 있다.

76) 박순희(2005), 「사회복지종사자의 이직의사에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」, 동신대학교 석사학위논문, p.56.

[표 4-9] 자아 존중감이 이직률 감소에 미치는 영향

(종속변수: 이직률 감소)

요인	표준화 Beta	t	Sig.
자아 존중감	.450	8.780	.000*
R ² =.202 Adjusted R ² =.200 F=77.088 p=.000			

* p<0.01

다음으로 본 연구가설 3인 “자아 존중감은 직업 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다”라는 가설을 검증하기 위하여 자아 존중감을 독립변인으로 직업 만족을 종속변인으로 설정하여 단순회귀분석을 실시하였다.

H 3: 자아 존중감은 직업 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

분석결과 종속변인에 대한 회귀식의 설명력을 나타내는 결정계수인 R²의 값이 .409로 나타났다. F 검정을 통해 회귀모형의 통계적 유의성을 검정한 결과 유의확률이 .000으로 .05보다 작기 때문에 본 회귀선은 통계적으로 유의한 의미를 가지고 있으며, 추정된 회귀계수 β (.639)에 대한 t 통계량 값은 14.497(p-value=.000)로 추정된 계수가 유의함을 알 수 있었다. 따라서 본 연구의 연구가설 H 3인 “자아 존중감은 직업 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다”는 연구가설은 통계적으로 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 분석결과 나타났다.

하순희(2009)⁷⁷⁾의 연구결과에서 직업만족도가 높을수록 긍정적 영향에 유의함을 알 수 있다. 결국 자기 능력에 대한 확신과 능력에 대한 긍정적인 효과가 주어진 직무에서 성취감을 높이며 직업을 통해 얻게 되는 경험의 평가로부터 긍정적인 효과가 나타나는 것으로 보인다.

77) 하순희(2009), 「미용사의 자아존중감이 직업만족도에 미치는 영향」, 대구한의대학교 박사학위 논문, p.47.

김경미,김창희(2003)⁷⁸⁾ 직무만족과 자아존중감의 상관관계에서는 ($r=.554$ $p<0.01$)로 통계적으로 유의한 순 상관관계를 보여 직무만족도가 높을수록 자아존중감이 높게 나왔다.

다음 아래의 [표4-10]는 자아 존중감이 직업 만족에 미치는 영향에 대한 가설검정 결과를 나타내고 있다.

[표 4-10] 자아 존중감이 직업 만족에 미치는 영향

(종속변수: 직업 만족)

요인	표준화 Beta	t	Sig.
자아 존중감	.639	14.497	.000*
$R^2=.409$ Adjusted $R^2=.407$ $F=210.173$ $p=.000$			

* $p<0.01$

마지막으로 본 연구의 연구가설 4인 “자아 존중감은 생산성 향상에 유의한 영향을 미칠 것이다”라는 연구가설을 검증하기 위하여 자아 존중감을 독립변인으로 생산성 향상을 종속변인으로 설정하고 단순회귀분석을 실시하였다.

H 4: 자아 존중감은 생산성 향상에 유의한 영향을 미칠 것이다.

분석결과 종속변인에 대한 회귀식의 설명력을 나타내는 결정계수인 R^2 의 값이 .299로 나타났다. F 검정을 통해 회귀모형의 통계적 유의성을 검정한 결과 유의확률이 .000으로 .05보다 작기 때문에 본 회귀선은 통계적으로 유의한 의미를 가지고 있으며, 추정된 회귀계수 β (.547)에 대한 t 통계량 값은 11.395(p -value=.000)로 추정된 계수가 유의함을 알 수 있었

78) 김경미, 김창희(2003) 「치과종사자들의 직무만족도와 자아존중감에 관한 연구」, 한국치위생과학회, 제3권, 제2호, p.75.

다. 따라서 본 연구의 연구가설 H 4인 “자아 존중감은 생산성 향상에 유의한 영향을 미칠 것이다”는 연구가설은 통계적으로 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 분석결과 나타났다.

자신의 목표설정과 행위결과가 성공적으로 이루어짐으로써 자신의 역량 및 가치 판단이 높아지고 성취감 또한 높아지면서 긍정적 자아존중감이 높아지는 것으로 보인다.

다음 아래의 [표4-11]는 자아 존중감이 생산성 향상에 미치는 영향에 대한 가설검정 결과를 나타내고 있다.

[표 4-11] 자아 존중감이 생산성 향상에 미치는 영향

(종속변수: 생산성 향상)

요인	표준화 Beta	t	Sig.
자아 존중감	.547	11.395	.000*
R ² =.299 Adjusted R ² =.297 F=129.842 p=.000			

* p<0.01

이상의 가설검정에 대한 결과를 정리하면 아래의 [표4-12]와 같다.

[표 4-12] 가설검정결과

가설	내용	결과
H 1	직무교육은 자아존중감에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H 1-1	방법의 효율성은 자아 존중감에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H 1-2	목적의 명확성은 자아 존중감에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H 1-3	내용의 적합성은 자아 존중감에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H 1-4	교육환경의 우호성은 자아 존중감에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H 2	자아존중감은 이직률 감소에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H 3	자아존중감은 직업 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H 4	자아존중감은 생산성 향상에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택

제 5 장 결 론

제 1 절 결론

본 연구는 서울, 경기지역 미용실에 직무교육을 받았거나 받고 있는 미용사들을 대상으로 하였으며, 직무교육이 이들의 자아존중감에 미치는 영향을 파악하는 의의를 가진다. 구체적으로 직무교육의 구성요소들이 자아존중감에 미치는 영향을 알아보고, 자아존중감을 통해 이직률 감소, 직업만족, 그리고 생산성 향상에 미치는 영향을 분석함으로써 미용사들의 자아존중감 향상을 위한 발전 방향을 제시하고자 하였다.

선행 연구와 설문문을 통해 도출한 결과는 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 인구 통계적 특성은 여성이 69.6%로, 남성 30.4%로 나타났고, 20대가 63.1%, 30대 29.1%, 40대 이상 14.9%로 미용사들은 대부분 20대~30대로 젊은 계층으로 이뤄졌으며 직업특성상 여성비율이 높았다. 그러나 남성 미용사의 비율도 점차적으로 증가하고 있는 것을 알 수 있었다.

학력에서는 고졸 33.7%, 전문대 재학 및 졸업이 42.8%, 대학교 재학 및 졸업 18.6%, 대학원 재학 이상이 4.9%로 점차 고학력화 되고 있음을 알 수 있다.

직위는 원장 및 관리자 9.5%, 디자이너 5년 이상 42.8%, 어시스턴트(1-5년) 30.7%, 스텝 및 주니어(1년 이하) 17.0%이며, 경력은 2년 이하 25.2%, 3년 이하 13.7%, 4년 이하 8.8%, 5년 이하 9.2%, 5년 이상 43.1%로 직위와 경력이 비교적 고른 분포를 나타내고 있다.

미용실 형태로는 프랜차이즈 미용실 형태가 83.7%, 개인 미용실 형태가 16.3%로 분석되었는데 이는 개인미용실에서는 아직 체계적인 직무교육 실시가 부족한 것으로 보인다.

따라서 개인미용실에서도 직무교육 활성화를 위해 대안과 대책이 필요하다고 생각된다. 개인미용실이 직무교육을 실시함에 있어서 힘들다고 생

각되며 이런 문제를 해결하기 위해서는 개인미용실이 그룹을 형성하여 교육을 실시하거나, 개인미용실을 대상으로 직무교육과 직원관리를 대행 해주는 대행업체가 생긴다면 개인미용실의 교육도 체계적으로 될 수 있을 것으로 생각된다.

둘째, 직무교육은 자아 존중감에 유의미한 영향을 미치고 있음을 알 수 있었으며, 직무교육의 구성변수 중에서 방법의 효율성, 목적의 명확성, 내용의 적합성, 교육환경의 우호성이 통계적으로 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다.

구성변수 중 방법의 효율성에서는 “직업의식을 갖는데 직무교육이 필요하다고 생각한다.”는 질문이 가장 높게 나타났으며, 목적의 명확성에서는 “이론 강의와 시청각교재병행 교육이 효과적인 방법이라고 생각한다.” 높게 나타났고, 내용의 적합성에서는 “인성 교육 및 서비스 내용이 중요하다고 생각한다.” 라고 했으며, 교육환경의 우호성에서는 “직무교육이 활성화가 되기 위해서는 경영자 의식이 중요하다고 생각한다.”가 높게 나타났다. 그 중에서 내용의 적합성이 자아존중감의 가장 유의미한 영향을 주고 있는 것으로 분석되었다.

직무교육은 직업의식을 갖는데 필요하며, 직무교육의 실시를 위해 경영자의 의식이 중요하며, 직무교육방법은 이론과 시청각교재병행 교육이 효과적인 방법이며 인성교육 및 서비스 내용이 중요하다는 것을 구성변수의 문항들을 통해 알 수 있었다.

조사 결과 얻게 된 중요한 결과는 미용사가 기술이 아닌 인성 교육 및 서비스 내용이 중요하다고 생각하고 있다는 것이다. 따라서 미용사의 기술 교육뿐만 아니라 인성교육을 통해 바람직한 성품을 가지고 질 높은 서비스로 고객의 만족감을 향상시킬 수 있을 것이다.

셋째, 직무교육 후 자아존중감 중 “나는 다른 사람만큼 일을 잘 할 수 있다고 생각한다.”가 높았으며 그 다음으로 “나는 자신에 대해 긍정적 태도를 갖는다.”라고 나타났다. 결국 교육을 통해 자신의 부족했던 부분들을 채워나가고 만족하면서 자신이 가치 있는 존재임을 통해 긍정적 자아존중감이 높아지는 것으로 나타났다고 볼 수 있다.

넷째, 자아 존중감은 이직률 감소, 직업 만족, 생산성 향상에 유의한 영향을 주고 있음을 알 수 있는데 직무교육 후 직장 이직 욕구가 감소되며, 자신의 직업을 자랑스럽게 생각하고, 이는 결과적으로 매출액 향상으로 이어짐을 알 수 있다. 직무교육에 따라 자신의 능력에 요구되는 전문기술 향상과 능력개발로 인해 자신에 대한 가치 판단이나 평가가 높아지면서 자아존중감이 긍정적으로 나타나는 것으로 알 수 있으며, 이러한 긍정적인 자아는 자아존중감에 유의한 영향을 주어 미용사의 자아 존중감이 직업만족을 높여주며 직업만족을 통한 이직률 감소와 생산성 향상으로 인해 미용 산업에 고용안정을 줄 수 있을 것이다.

결과적으로 직무교육은 미용 산업 경영의 핵심도구이며 경영자나 종업원 모두에게 필요하며 자기 개발에 적극적으로 투자하여 전문 직업인으로 자아존중감을 높이기 위해 더 많은 관심을 가져야 할 것이다.

제 2 절 향후 연구의 과제

본 연구의 한계 및 과제는 다음과 같다.

첫째, 연구의 조사 대상자를 서울지역과 경기지역으로 근무하는 미용실 종사자를 특정지역으로 선정하였기 때문에 구체적인 영향정도를 파악하는데 어려움이 있으며, 전국적인 일반화에 한계가 있을 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 조사범위 확대를 통해 보편적인 결과를 도출하여 미용사의 긍정적 자아존중감을 높이는데 도움이 되는 연구가 이루어져야 할 것이다.

둘째, 자아존중감에 관한 연구의 자료수집에 있어 일회적 설문지에 의존한 조사가 이루어졌다. 따라서 구체적인 자아존중감의 효과를 알아보기 위해 앞으로 설문지 조사와 더불어 직접적 면담이 필요하며, 대상의 지속적인 효과를 알아보기 위한 반복적인 연구가 필요할 것이다.

셋째, 자아존중감의 변화를 알아보기 위해서는 직무교육을 받기 전 상태의 자아존중감과 직무교육 후 자아존중감의 변화에 대한 연구 또한 필요

하다.

넷째, 본 연구에서는 직무교육을 받고 있거나 받았던 미용사들을 대상으로 하였는데 향후연구에서는 직무교육군과 비직무교육군의 비교를 통한 구체적인 연구가 요구된다.



【참고문헌】

1. 국내 저서 와 학위 논문

- 강하근(2004), 「군의관의 직업만족도 영향요인에 관한연구」, 국방대학교 석사학위논문
- 강영숙,박현정(2009), 「뷰티살롱 고객의 외모관리행동에 대한 신체이미지와 자아존중감의 영향관계」, 『한국미용학회지』, 제15권
- 고경아(2004), 「미용인의 이직률 개선을 통한 미용업의 발전 방안 연구」, 중앙대학교 석사학위논문
- 권미경(2003), 「기혼 여약사의 역할갈등과 직업만족도에 관한 연구」, 대구가톨릭대학교 석사학위논문
- 권미윤(2002), 「우리나라 미용사들의 이직에 관한 연구」, 경희대학교 석사학위 논문
- 김경미, 김창희(2003) 「치과종사자들의 직무만족도와 자아존중감에 관한 연구」, 『한국치위생과학회』, 제3권, 제2호
- 김광웅(2007), 「자아존중감 및 자기수용과 스트레스 대처행동과의 관계」, 『한국심리학회지』, 제19권, 제4호
- 김근수(1990), 「실업축구선수의 직업만족 구성요인에 관한 분석」, 건국대학교 석사학위논문
- 김금란,이정순,최태부(2009), 「미용분야의 직무특성이 미용전문가의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구」, 『한국미용학회지』, 제15권, 제2호
- 김기장(2001), 「뇌성마비학생의 자아존중감 특성」, 우석대학교 석사학위 논문
- 김동숙(1999), 「기업의 교육훈련 학습 성과 결정요인」, 서강대학교 석사학위논문

- 김선복(2005), 「언어치료사의 직무만족이 자아존중감에 미치는 영향에 관한 연구」, 용인대학교 석사학위논문
- 김선희,김봉인,박경숙(2003), 「미용 산업 종사자의 재교육 현황 분석」, 『한국미용학회지』, 제9권, 제3호
- 김성희(2000), 「사회복지사의 조직헌신과 이직의도에 관한 연구」, 이화여자대학교 석사학위논문
- 김성환(2007), 「호텔 종사원 서비스 교육훈련 프로그램의 교육만족이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구」, 경기대학교 석사학위논문
- 김영숙(2006), 「미용 산업 교육훈련 프로그램이 만족도에 미치는 영향에 관한 연구」, 서경대학교 석사학위논문
- 김윤성(1998), 「가치생산성과 물적 생산성의 총합적 관리모형에 관한 연구」, 건국대학교 석사학위논문
- 김해운(2006), 「프로축구 선수의 직업만족도에 관한 연구」, 용인대학교 석사학위논문
- 김태완(2004), 「생산성 달성율을 이용한 건설 생산성 평가」, 서울대학교 석사학위논문
- 박기동(1986), 『조직행동론』, 서울:박영사
- 박내희(1998), 『인사관리』, 서울:박영사
- 박순배(2005), 「놀이중심 자기표현훈련이 학습부진아의 자아존중감과 사회성에 미치는 효과」, 대구대학교 석사학위논문
- 박순희(2005), 「사회복지종사자의 이직의사에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」, 동신대학교 석사학위논문
- 박인태(1999), 「고양지역 화훼농업인의 직업만족에 관한 연구」, 서울대학교 석사학위논문
- 박정태(2004), 「프로야구선수의 직업만족도에 관한 연구」, 경성대학교 석사학위논문
- 박혜진(2007), 「농업인의 직업만족도에 미치는 요인에 대한 분석」, 서울시립대학교 석사학위논문

- 서민정(2007), 「자아존중감 향상을 위한 소설 읽기 방법 연구」,
한국교원대학교 석사학위논문
- 성기월(1997), 「노인의 인지기능, 자아존중감과 우울정도」,
『한국간호과학회』, 제19권, 제1호
- 손주희(2000), 「미용사의 직무스트레스와 대처방법에 관한 연구」,
동덕여자대학교 석사학위논문
- 신현주(1994), 「유아교사의 직무만족에 관한 연구」, 이화여자대학교
석사학위논문
- 안상봉(2006), 「기업 내 교육훈련과 직무 만족과의 관계연구」, 영상대학교
석사학위논문
- 양숙희(2007), 「여성들의 헤어스타일에 대한 의식행태 연구」, 『한국미용
보건학회지』, 제4권, 제2호
- 오석홍(1985), 『조직 이론』, 서울 : 박영사
- 오병수(1983), 『현대 인사관리』, 서울 : 박영사
- 원은진(2005), 「대학생의 비즈니스 매너와 공감능력 및 자아존중감의 관계
연구」, 성신여자대학교 석사학위 논문
- 우미경(2008), 「초등학생이 지각하는 부모의 양육태도와 자아존중감이
학교생활적응에 미치는 영향」, 계명대학교 석사학위논문
- 우준택(2004), 「관광호텔 조리종사원의 이직이유와 이직의사의 관계」,
상주대학교 석사학위논문
- 유명자(2007), 「미용산업 종사자의 직무 만족에 영향을 미치는 요인에
관한 연구」, 『한국경영교육학회』
- 윤수용(2000), 「뷰티살롱 서비스 질이 고객만족에 미치는 영향에 관한
연구」, 『한국인체예술학회지』, 제1권, 제2호
- 이광호(1991), 「호텔종사원의 이직에 영향을 미치는 직무요인에 관한
연구」, 경기대학교 석사학위논문
- 이동경(2009), 「프랜차이즈미용실에서 실시하는 직무교육이 직무만족과
직무성과에 미치는 영향에 관한 연구」, 부산동명대학교
석사학위논문

- 이명희,심선녀,정숙희(2006),「20대 여성들의 헤어스타일 만족에 따른 자기
효능감 및 신체만족도」,『한국두피모발미용
학회지』, 제2권, 제1호
- 이부일(1985),「종업원 이직관리에 대한 실증적 연구」, 조선대학교
석사학위논문
- 이무근외 2인 공저(1993),『직업기술교육론』, 경기:교육과학사
- 이목상(2008),「국방직무교육이 업무수행결과에 미친 영향에 관한 연구」,
국민대학교 박사학위논문
- 이연순(2005),「사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구」,
건국대학교 석사학위논문
- 이영숙(2000),「노인주간보호시설 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는
요인」, 한림대학교 석사학위논문
- 이은혜(2007),「여성의 자기효능감, 자아존중감, 대인관계기술의 인식
변화에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」, 강남대학교
석사학위논문
- 이인자(2007),「자아존중감 증진 프로그램이 초등학생의 자아존중감 및
사회성에 미치는 효과」, 강원대학교 석사학위논문
- 이정자(2003),「수화통역사의 직업만족도에 미치는 영향요인」, 한림대학교
석사학위논문
- 이준희(2002),「유아교육현장 체육교사의 직업만족도 조사연구」,
명지대학교 석사학위논문
- 이학식,임지훈(2006),『SPSS 12.0 매뉴얼』, 경기:법문사
- 이혜림(2004),「OJT교육훈련의 종업원 직무만족에 미치는 영향에 관한
연구」, 경희대학교 석사학위논문
- 임성민·김윤정(2009),「피부미용사 이직 영향요인에 관한 연구」,
『한국미용학회지』, 제15권, 제1호
- 임영선(2004),「자아존중감 증진 프로그램 적용이 유아의 자아존중감
향상에 미치는 효과」, 한양대학교 석사학위논문

- 장미옥(2006), 「이직의도 결정요인에 대한 연구」, 서울산업대학교 석사학위논문
- 장영수(1996), 「예산참여가 동기부여와 직무만족에 미치는 영향에 관한 실증적 연구」, 원광대학교 박사학위논문
- 장주은(2009), 「생산직 사원에 지각된 리더십과 조직몰입, 사기, 직무만족 및 이직의도의 연관성 분석」, 단국대학교 석사학위논문
- 전영실(1990), 「작업조건과 자아존중감의 상관관계에 관한 연구」, 이화여자대학교 석사학위논문
- 정철순(2004), 「헤어미용 관련 직업선택에 영향을 미치는 요인 분석에 관한 연구」, 숙명여자대학교 석사학위논문
- 조대봉(1990), 『인간행동의 이해와 자아실현』, 서울: 문음사
- 지은숙(2007), 「자아존중감 증진 프로그램이 초등 특수학급 아동의 자아존중감과 학교생활적응에 미치는 효과」, 이화여자대학교 석사학위논문
- 지일철(2004), 「사회복지관의 서비스 생산성 향상 방안에 관한 연구」, 중앙대학교 석사학위논문
- 채서일(1998), 『사회과학 조사방법론』, 경기: 학현사
- 최관경(2001), 「자아존중감을 기르는 인성교육 프로그램」, 『학생지도연구』, Vol.21
- 최정현(1999), 「공·사조직 구성원의 조직 몰입에 관한 실증적 연구」, 경성대학교 박사학위논문
- 최종태(1998), 『인사관리』, 서울: 박영사
- 최혜연(2002), 「미용실의 마케팅 전략과 직무만족도 연구」, 중앙대학교 석사학위논문
- 추영미(2005), 「자아존중감 증진 프로그램이 청소년들의 자아존중감, 자기효능감, 정신건강에 미치는 효과」, 계명대학교 석사학위논문
- 하준호(2007), 「직무교육이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 실증적 연구」, 서경대학교 석사학위논문

- 하순희(2009), 「미용사의 자아존중감이 직업만족도에 미치는 영향」, 대구한의대학교 박사학위논문
- 한상배(2003), 「자동차부품 제조업에서의 직무교육제도에 관한 연구」, 아주대학교 석사학위논문
- 함지선(2002), 「무용지도자의 교육관과 직업만족도에 관한 연구」, 이화여자대학교 석사학위논문
- 허현란(1994), 「기업내 교육훈련의 효율적 실천을 위한 연구」, 이화여자대학교 석사학위논문
- 홍혜연((2009), 「서비스교육훈련이 자아존중감과 자기효능감 및 직무만족에 미치는 영향」, 경희대학교 석사학위논문
- 황성혜(2007), 「호텔 산업에서 조직-자아존중감에 관한 연구」, 동국대학교 박사학위논문

2. 국외 문헌

- Bleaudorn.A.C, “A Taxonomy of Turnover” Academy of management Review, vol.3,(1928)
- Coopermith, s. The Antecedents of Self-Esteem. San Francisco: Freeman & Company(1967)
- Dooly.C.R, “Training within Industry in the United States”, International Labor Review, Vol.54,(1946)
- Nathaniel, Branden, “A New Concept of Man's Psychological Nature” , Toronto, New York(1971)
- Hair, J. F. Jr. R. E Anderson, R. L. Tatham, & W. C. Black, “Multivariate Data Analysis with readings”, Fourth Edition, Prentice Hall(1995)
- Locke, A. E, “ Handbook of industrial and Organiwational Psychology ” Chicago: Raud McNally(1976)
- Nunnally, J. C. “Psychometric theory”, Second Edition, New York:

McGraw-Hill(1978)

Price.J.L, “The study of Turnover” , The Iowa State University,(1977)

Van de Ven, Andrew H. & Diane L. Ferry, Measuring and Assessing
Organizations, New York Wiley(1980)



【부 록】

설 문 지

안녕하십니까?

본 설문지는 미용실 직무교육을 통해 미용사들의 자아존중감과 효과에 관한 연구를 실증적으로 분석하기 위하여 작성되었습니다.

귀하께서 답변하신 내용은 오직 통계분석을 통해 학위논문을 위한 연구자료로 활용할 것이며, 귀하의 개인정보는 법에 의해 보호됨을 약속드립니다.

바쁘신 가운데도 소중한 시간을 내주셔서 설문에 응해주셔서 진심으로 대단히 감사합니다.

2009년 10월 한성대학교 예술대학원 뷰티예술학과

지도교수 : 하 준 호 교수

연구자 : 김 규 리(freesia414@naver.com)

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

I. 인구 통계학적인 문항

1. 귀하의 성별은?

- ① 남성 ② 여성

2. 귀하의 연령은?

- ① 20세 미만 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대 이상

3. 귀하의 학력은?

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

4. 귀하의 직위는?

- ① 원장 및 관리자 ② 디자이너 5년 이상
③ 어시스턴트(1~5년) ④ 스텝 및 주니어(1년 이하)

5. 귀하의 총 미용실 경력은?

- ① 2년 이하 ② 3년 이하 ③ 4년 이하 ④ 5년 이하 ⑤ 5년 이상

6. 귀하의 미용실은?

- ① 프랜차이즈입니다. ② 개인미용실입니다.

II. 직무교육훈련에 관한 사항

※ 다음은 직무 교육 중 방법의 효율성에 관한 질문입니다.

내용	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 시청각 교재 교육이 효과적인 방법이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2. 이론 강의와 실습 병행교육이 효과적인 방법이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3. 이론 강의와 시청각교재병행 교육이 효과적인 방법이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
4. 실습과 시청각교재 병행 교육이 효과적인 방법이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5. 이론강의와 실습과 시청각 교재 병행교육이 효과적이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

※ 다음은 직무 교육 중 목적의 명확성에 관한 질문입니다.

내용	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
1. 직무교육이 필요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2. 직업의식을 갖는데 직무교육이 필요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3. 교육의 목적 중 기술향상이 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
4. 교육의 목적 중 서비스 향상이 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5. 교육의 목적 중 매출의 신장이 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

※ 다음은 직무 교육 중 내용의 적합성에 관한 질문입니다.

내용	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
1. 기술 교육 내용이 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2. 제품 교육 내용이 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3. 인성 교육 및 서비스 내용이 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
4. 경영교육 및 고객관리교육 내용이 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

※ 다음은 직무 교육 중 교육환경의 우호성에 관한 질문입니다

내용	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
1. 직무교육을 받을 수 있는 직장분위기가 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 직무교육 프로그램 실행에 있어 교육시간이 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3. 직무교육 프로그램 실행에 있어 교육비가 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
4. 직무교육이 활성화가 되기 위해서는 경영자 의식이 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5. 직무교육의 활성화가 되기 위해서는 직원의 의식이 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 자아 존중감에 관한 사항

내용	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
1. 직무교육 후 나는 적어도 다른 사람만큼 가치가 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 다른 사람만큼 일을 잘할 수 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3. 대체로 자신에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 자신에 대해 긍정적인 태도를 갖는다.	①	②	③	④	⑤

Ⅳ. 직업만족도

내용	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 직업에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2. 직무교육이 직업 만족도에 중요한 영향을 미친다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3. 현재 나의 직업을 자랑스럽게 생각한다.	①	②	③	④	⑤
4. 현재의 직업에 계속 종사할 계획이다.	①	②	③	④	⑤

V. 이직률 감소

내용	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 직무교육 후 직업을 그만두고 싶은 욕구가 감소되었다.	①	②	③	④	⑤
2. 직무교육 후 직장 이직 욕구가 감소되었다.	①	②	③	④	⑤
3. 작업 환경이 다소 불편 하지만 직무교육 후 감수 할 수 있게 되었다.	①	②	③	④	⑤
4. 직무교육 후 자발적으로 직장을 그만두는 일은 없을 것이다.	①	②	③	④	⑤

VI. 생산성 향상

내용	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 직무교육을 통해 매출이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
2. 직무교육을 통해 고객수가 증가되었다.	①	②	③	④	⑤
3. 직무교육 후 고객들의 반응이 높아졌다.	①	②	③	④	⑤
4. 직무교육이 자기발전과 기업성과를 위해 유익하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

- 설문에 참여해 주셔서 대단히 감사드립니다. -

ABSTRACT

A Study on Beauticians' Self-Esteem through Job Training, and the Effects

Kim Gyu-ri

Major in Hair Design

Department of Beauty Art & Design

Graduate School of Arts

Hansung University

This study examines influence of job training through acquiring potential ability and new technique in beauticians upon beauticians' self-esteem, and grasps influence of self-esteem upon reduction in turnover ratio, satisfaction with job, and enhancement in productivity. Thus, its aim is to be conducive to increasing beauticians' pride and self-respect and enhancing quality of life as a professional careerman through suggesting the developmental direction for enhancing positive self-esteem.

The preceding researches on job training so far has addressed just relationship between response evaluation and learning performance after educational training, but are in a situation that is short of a research on beauticians' emotional aspect, namely, on self-respect or self-esteem so that beauticians can recognize own value and feel them as important existence. Thus, this study was felt to be necessary.

The questionnaire research for this study was carried out targeting

beauticians who are receiving or having ever received job education in Seoul region and Gyeonggi region. The collected data was analyzed by using SPSS for Window 12.0 Program. Through data analysis, the following conclusions could be obtained.

First, the demographic characteristics in survey subjects were composed of young brackets in their 20s~30s. In light of job characteristic, the female ratio was high. However, the male ratio could be known to be growing gradually. Also, due to expansion in opening the beauty-related department and to diversification in route of academic degree compared to before, those in more than junior-college graduate were indicated to be over 60%. Even beauticians' academic background is expected to be gradually high academic career in the future. In job position, designers with over 5 years were possessing the large ratio with more than 40%. In career, designers with over 5 years were indicated to be high with 43.1%. Job position and career can be seen to be formed with the relatively uniform distribution. As for a type in beauty salon, the franchise beauty-salon type was 83.7%. Individual beauty-salon type was 16.3%. Thus, the individual beauty salon was indicated to be short of execution of job education yet.

Second, the job training could be known to have significant influence upon self-esteem. Adequacy in contents among constitutional factors was analyzed to have the most significant influence upon self-esteem. It was indicated that job education is necessary for having occupational consciousness and that manager's consciousness is important for carrying out job education. The important result, which came to be obtained through survey, is a point that beauticians are recognizing the human-nature education and service contents to be important, not technique. Accordingly, it could be known to possibly enhance customers' satisfaction with high-quality service with having

desirable nature through the human-nature education as well as technical education for beauticians.

Third, out of self-esteem after job education, the response as saying that "I think that I can work well enough for other person" was high. Ultimately, it can be seen to be indicated that beauticians realize them to be valuable existence while satisfying at proceeding with filling up own insufficient parts through education, and get higher in positive self-esteem through this.

Fourth, the enhancement in self-esteem can be known to have significant influence upon reduction in turnover ratio, satisfaction with job, and improvement in productivity. It can be known that job education leads to reduction in a desire for turnover and to thinking job to be proud, and that this results in leading to enhancement in sales. Due to enhancement in professional technique and development in ability that are required for own ability according to job education, the judgment or evaluation in own value gets higher. Thus, self-esteem could be known to be indicated positively.

Through this study, the result was elicited that the job education has significant influence upon beauticians' positive self-esteem, that positive self-esteem enhances beauticians' job satisfaction, and that the reduction in turnover ratio and enhancement in productivity through job satisfaction can have good effect on beauty industry. Given being continued a research on beauty field as for a research on job education and positive self-esteem without stopping here, the beauticians' positive self-esteem is expected to be likely to give employment stability to beauty industry.

For activating job education, it is thought to be needed an alternative plan and countermeasure for individual beauty salons as well as franchise beauty salons. In light of characteristics in individual

beauty salon, the job education is thought to be difficult to be carried out. To solve this problem, if education is carried out by forming group in individual beauty salons, or if agency occurs that acts as the job education and staff management targeting individual beauty salons, even the education of individual beauty salons is thought to be probably able to be educated systematically. After all, the job education is a core tool for managing beauty industry, and is required for all of workers. It is thought that there is necessity for having more interest in increasing self-esteem as a professional careerman by investing self-development positively.

