

미용실 종사자의 직무만족도와 이직의사

정현성* · 이세영¹ · 유왕근²

대구한의대학교 보건대학원* · 계명대학교 공중보건학과¹ · 대구한의대학교 보건대학원²

A Study on Job Satisfaction and Turn-over Intention of Beauty Parlor Staffs

Cheong, Hyen-Sung* · Lee, Se-Young¹ · Yoo, Wang-Keun²

Graduate School of Public Health, Daegu Hanny University, Daegu, Korea*

Dept.of Public Health, Keimyung University, Daegu, Korea¹

Graduate School of Public Health, Daegu Hanny University, Daegu, Korea²

(2004. 8. 19 접수)

Abstract

This research studies the job satisfaction and turnover intention of the staffs of beauty parlors located in the City of Busan. The subjects were 300 beauty parlor staffs. They were surveyed for one month from October 1, 2003, to October 31, 2003. Regarding the question of the work satisfaction at the beauty parlor, the degrees of satisfaction were 3.83 ± 0.70 in the field of 'I am proud of myself working in a beauty parlor,' 3.78 ± 0.62 in the field of 'I feel rewarded after performing an operation on a customer,' 3.73 ± 0.61 in the field of 'I have a friendly relationship with the customers'. As to a survey on the job satisfaction and their intention of turnover, 22.7% of the respondents answered that they had the experience to move to another beauty parlors more than five times. This indicates that the matter of turnover is quite serious. When they were asked what is most important in choosing their workplace, 50.7% said 'kind teaching of senior staffs', followed by 'payment' which was chosen by 34.3%. As to the disadvantage of the work in beauty parlors, compared to other occupations, 77.3% of the respondents picked up 'few holidays and long working hours' and 11% 'low social position.' From the results, it can be seen that it is important for the beauty industry to make better working conditions and improve benefits in order to reduce the turnover rate and dropouts.

Key words : beauty parlors(미용실), job satisfaction(직무만족도), turnover(이직)

I. 서 론

1. 연구의 배경

고도의 경제성장과 급변하는 사회 환경 속에서 인간의 기대와 욕구는 더욱 복잡 미묘하고 다양화됨에 따

라 이것을 충족시키는 것 또한 과거에 비해 더욱 어려운 과제가 되었다. 따라서 미를 창조하고 유지하기 위해 헤어스타일을 상품으로 하는 미용 산업은 기술을 판매하는 유형의 상품이면서도 서비스적인 속성을 지니고 있으므로 이를 관리하고 운영하는 측면에서 타산업과는 다른 접근이 요구된다. 즉 미용실은 기술을 판매하는 상업공간이지만, 이용고객과 종사자의 작업행위를 지원해 줄 수 있는 적절한 환경이 지원되어야 한다. 미용실의 적절한 공간계획은 종사자들의 더 효율

*Corresponding author: Cheong, Hyen-Sung

E-mail: seyounglee@naver.com

적인 작업을 유도하고 기능성을 향상시킬 뿐 아니라, 이용고객에 대한 양질의 서비스를 제공할 수 있을 것이다. 즉, 현대 사회에서 미용업의 역할이 단순히 아름다움만 추구하는 것이 아니라, 개성추구, 자기만족, 사회활동의 확대 등으로 더욱 커지게 되므로 전문지식을 겸비한 미용 종사자의 역할과 활동 및 경제적 보상, 인식변화, 사회적 지위 변화를 위해 근본적인 문제점이 되는 근무 활동에 따른 만족정도가 파악되어야 한다.

직무 만족에 관한 국내 연구는 주로 일반 기업체, 병원, 학교 등을 중심으로 여러 다양한 영역에서 조사대상자의 일반적 특성과 직무만족과의 연관성을 주제로 연구가 수행되고 있다¹⁻⁶⁾. 또한 미용업계 종사자들의 직무만족도를 대상으로 한 선행연구들은⁷⁻¹²⁾ 최근 들어 많이 행해지고 있지만 직무만족도와 이직과의 관계를 포괄하여 실증적으로 조사한 경우는 적은 실정이다. 특히 열악한 미용업계의 현실을 고려할 때 어떠한 요인들이 미용사들의 이직의사에 영향을 미치고 있으며, 타 업계와 비교한 미용업계의 문제점이 무엇인지를 구체적으로 파악하는 것이 시급한 과제로 대두되고 있다.

따라서 본 연구는 현직 미용사들의 직무 만족도와 이직의사를 조사 분석하여 미용사들의 합리적인 인력 관리와 업무 생산성 향상에 기여할 수 있는 기초 자료를 제공하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 미용종사자를 대상으로 그들의 업무수행에 있어서의 근무환경이나 여건을 조사하고, 작업환경에 대한 현직종사원들의 근무 활동에 따른 만족요인과 이직의사를 연구함으로써 미용사들의 근무환경을 개선하고 업무의 생산성을 제고시킬 수 있는 방안수립을 위한 기초자료 및 시사점을 제공하고 자 한다. 구체적인 연구 목적은 다음과 같다.

첫째, 미용업 종사자들의 근무실태를 파악한다.

둘째, 미용업 종사자들의 개인특성에 따른 직무만족 요인을 파악한다.

셋째, 미용업 종사자들의 직무만족도가 이직의사에 미치는 영향을 파악한다.

II. 연구방법

1. 조사대상자

본 연구는 부산 소재의 미용실 근무자들 중 350명

을 편의 추출하여 자기기입식 설문조사(self-recorded questionnaire)를 통해 이루어졌다. 설문지의 배포 및 회수는 350부를 배포하여 313부를 회수하여(회수율 89%) 이 중에서 설문내용이 불성실하게 작성되었거나 내용이 불충분한 설문지 13부를 분석에서 제외하고 총 300부가 최종분석에 이용되었다.

2. 연구 및 분석방법

본 연구는 미용실 규모와 근무인원수를 대, 중, 소로 나누어 2003년 9월 16일부터 9월 30일까지 총 30부로 작성된 설문지로 본 연구를 위한 평가도구로 적절한가 여부를 파악하기 위해 예비조사를 실시하였으며, 수정, 보완 후 완성된 설문지로 2003년 10월 1일부터 10월 31일까지 본 조사를 실시하였다. 수집된 자료를 코딩하여 빈도분석, 기술 통계, 교차분석(Chi-square Analysis) 등의 분석 방법을 사용하였으며 SPSS WIN 10.0 통계 프로그램을 사용했다.

3. 조사도구

1) 설문도구 및 내용

본 조사에 사용된 설문의 문항은 근무활동에 대한 일반적 특성 및 건강 특성 8문항, 미용실의 업무 특성 11문항, 근무활동에 대한 만족 특성 1문항, 이직관련 특성 6문항 총 26문항으로 설문지를 구성하였다.

2) 신뢰도

조사를 통하여 수집된 설문지의 각 항목에 대한 안정성, 일관성 및 예측가능성을 알아보기 위하여 본 연구에서는 크론바하 알파(cronbach's α) 계수를 신뢰도 계수로 사용하였다. 크론바하 알파계수를 이용하여 내적 일관성에 의한 측정도구의 신뢰도를 검증한 바 일반 사회과학에서 기준으로 하는 0.6 이상으로 알파계수가 도출되어 설문항목은 신뢰수준을 만족한다고 할 수 있다.

III. 연구결과 및 고찰

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사 대상자의 일반적 특성분포는 <표 1>과 같다. 전체 응답자 300명의 일반적인 사항에 대해 살펴보면 성별에 따라서는 여자가 73.3%, 남자가 26.7%, 연

<표 1> 조사대상자의 일반적 특성

구분	변수	빈도(명)	백분율(%)
성 별	남	80	26.7
	여	220	73.3
연 령(세)	≤25	128	42.7
	26-29	97	32.3
	30≤	75	25.0
	미혼	212	70.7
결혼 여부	기혼	74	24.7
	이혼	9	3.0
	별거	3	1.0
	사별	2	.7
최종 학력	중졸이하	19	6.3
	고졸	195	65.0
	전문대졸	69	23.0
	대졸	14	4.7
	대학원이상	3	1.0
근무 지위	보조/조보	96	32.0
	중급미용사	95	31.7
	상급미용사	57	19.0
	매니저/원장	52	17.3
근무 경력 (년)	<1	56	18.7
	1-4	110	36.7
	4-7	61	20.3
	7-10	38	12.7
	10-20	25	8.3
월평균소득 (만원)	<50	31	10.3
	50-100	152	50.7
	100-150	65	21.7
	150≤	52	17.3
합 계		300	100

령에 따라서는 25세 이하가 42.7%로 가장 많았고, 26-29세가 32.3%, 30세 이상이 25%였다. 또한 결혼 여부에 따라서는 미혼이 70.7%로 가장 많았고, 다음으로 기혼이 24.7% 이혼이 3%, 별거가 1%, 사별이 0.7%로 나타났으며, 최종학력에 따라서는 고졸이 65%로 가장 많았고, 다음으로 전문대졸이 23%, 중졸 이하가 6.35, 대졸이 4.7% 대학원 이상이 1%이었다. 미용실 및 환경에 대해서 살펴보면 근무경력에 따라서는 1-4년 미만이 36.7%로 가장 많았고, 다음으로

4-7년 미만이 20.3%, 1년 미만이 18.7%, 7-10년 미만이 12.7%, 10-20년 미만이 8.3%로 조사되었다.

근무인원에 따라서는 10명 이상이 33.7%로 가장 많았고, 다음으로 4-6명이 27.7%, 3명 미만이 20% 7-9명 18.7%이었고. 월평균 소득에 따라서는 50-100만원 미만이 50.7%로 가장 많았고, 다음으로 100-150만원이 21.7%, 150만원 이상이 17.3%, 50만원 미만이 10.3%이었다.

<표 2> 조사대상자의 근무여건 및 환경

구분	변수	빈도(명)	백분율(%)
근무 위치	도심변화가	119	39.7
	아파트상가 지역	85	28.3
근무 인원(명)	주택가/기타	96	32.0
	<3	60	20.0
	4-6	83	27.7
	7-9	56	18.7
근무 시간(시간)	10≤	101	33.7
	<10	25	8.3
	10-12	215	71.7
	12-14	57	19.0
	14≤	3	1.0
수면 시간(시간)	<5	6	2.0
	5-7	187	62.3
	7-9	104	34.7
	9≤	3	1.0
월평균 휴일(일)	없다	15	5.0
	1-3>	79	26.3
	3-5	193	64.3
	5≤	13	4.3
	합계		300

2. 조사대상자의 근무여건 및 환경

근무위치의 경우 도심변화가 39.7% 아파트 상가 지역이 28.3% 주택가 등 기타 지역이 32.0%로 파악되었다. 이들의 근무환경은 근무인원에 따라서는 10명 이상이 33.7%로 가장 많았고, 다음으로 4-6명이 27.7% 3명 미만이 20%, 7-9명이 18.7%로 나타났다.

근무시간에 따라서는 10-12시간 미만이 71.7%가 가장 많았으나 12-14시간 미만의 장시간 근무도 19%나 되었고, 10시간 미만이 8.3%이었다. 하루 평균 수면시간에 따라서는 5-7시간 미만이 62.3%로 가장 많았고, 다음으로 7-9시간 미만이 34.7%, 5시간 미만이 2%, 9시간 이상이 1%이었다. 마지막으로 월평균 휴일에 따라서는 3-5일 미만이 64.3%가 가장 많았고, 1-3일 미만이 26.3%, 없다가 5%, 5일 이상이 4.3%이었다.

3. 조사대상자의 직업관

직업안정성에 대한 미용사에 대한 인식에 대하여

살펴보면 안정적인 편이다가 64.7%, 매우 안정적이다가 5.7%이었으나 불안정한 편이다이라고 응답한 경우도 27%, 매우 불안정하다도 2.7%에 달하였다(표3).

직장을 잃을 가능성에 대해서는 잃을 가능성이 낮다가 61%로 가장 많았고, 다음으로 매우 낮다가 23%, 높다가 15% 매우 높다가 1%로 나타났다. 처음 미용직업 선택시의 매력여부에 대한 응답에서는 일 자체가 가장 매력적이었다가 40.3%로 가장 많았고, 다음으로 독자적 경영가능성이 37.7%, 특별한 매력 없이 주변권유로가 13.7%, 수입이 8.3%이었다.

4. 미용실 근무에 대한 만족도

미용실 근무활동 만족정도에 대하여 살펴보면 미용실에 종사하고 있는데 자부심을 느낀다(M=3.83)와 고객에게 시술한 다음 보람이 크다(M=3.78), 고객들과의 관계는 좋다(M=3.73)가 비교적 높게 나타났으나, 의료보험적용 등의 복지후생에 대해 만족한다(M=2.35), 식사시간이 충분하다(M=2.50), 직원들의 휴식공간이 따로 마련되어 있다(M=2.52)에 대한 만

<표 3> 조사대상자의 직업관 특성

구분	변수	빈도(명)	백분율(%)
직업 안정성	매우 불안정하다	8	2.7
	불안정한 편이다	81	27.0
	안정적인 편이다	194	64.7
	매우 안정적이다	17	5.7
직장 잃을 가능성	매우 낮다	69	23.0
	낮다	183	61.0
	높다	45	15.0
	매우높다	3	1.0
처음 선택시 매력	일자체	121	40.3
	수입	25	8.3
	독자적 경영가능성	113	8.3
	주변권유로	41	13.7
합 계		300	100

족도는 상대적으로 낮았다(표 4).

이 결과를 통해 미용에 대한 자부심과 인간관계에 대해 상당히 만족하고 있음을 알 수 있었으나 근무환

경에 대해서는 그 만족도가 상대적으로 낮아 근무환경에 대한 근본적인 개선방안이 요구됨을 알 수 있었다.

<표 4> 미용실 근무에 대한 만족도

항 목	M±SD
미용실에 종사하고 있는데 자부심을 느낀다	3.83±.70
미용사에 대한 일반인의 평가가 좋다	3.59±.70
미용실내 직원 들간의 인간관계가 만족스럽다	3.61±.77
현 급여에 만족 한다	3.03±.91
하루 근무시간에 만족 한다	2.73±.96
복지후생에 대해 만족한다(의료보험적용 등)	2.35±.94
경영주의 경영방법에 대해 만족한다.	3.02±.87
월간 휴일 수에 대해 만족한다.	3.10±.95
고객에게 시술한 다음 보람이 크다.	3.78±.62
내가 받은 교육훈련에 만족한다.	3.38±.84
근무 중에 피로를 크게 느낀다.	3.65±.76
고객들과의 관계는 좋다.	3.73±.61
미용사가 결혼상대자로 인기가 좋다	3.32±.87
타 직장(미용업 외)으로 옮기고 싶다	2.70±1.08
미용시설이나 기구는 작업에 적절하다	3.29±.74
미용실 환경은 건강상 문제가 없다	2.87±.92
내가 원하는 작업을 쉽게 할 수 있다	3.16±.98
직원들의 휴식공간이 따로 마련되어 있다	2.52±.98
식사시간이 충분하다	2.50±1.05

주1; (M ; 평균, SD ; 표준편차)
주2; (5점 만점 기준)

5. 미용실 종사자의 이직관련 특성

1) 직장 이동 횟수

직장 이동횟수의 경우 5회 이상이 22.7%, 4회 이상 17.3%, 3회 이상이 22.0% 등으로 조사되어, 조사대상자의 직장 이동횟수가 상당히 높게 나타났다(표5). 특히 본 조사의 경우 다른 연구(10)11)에 비하여 대상자 특성이 월평균 소득과 월평균 휴일이 열악한 경우 많아 이직의 이동횟수가 높은 것으로 파악된다. 따라서 소득과 휴일수의 증가 등과 미용인들의 복지환경을 개선시키는 것이 이직률과 중도포기를 줄일 수 있는 근본적인 방안이 될 수 있을 것으로 여겨진다.

2) 미용실 선택 시 가장 중요시하는 조건

미용실을 선택하고 옮길 때 가장 중요한 조건에 대하여 우선순위로 살펴보면 1순위에서는 선배들이 친절하게 기술을 가르쳐 주는 것이 50.7%로 가장 많았고, 다음으로 급료가 34.3%로 나타났고, 2순위에서는 기술을 습득 및 외부 교육 등의 기회가 주어지는 것

이 27%, 급료가 26%, 경영자의 경영수완이 좋은 것이 11.3%로 나타났다. 또한 3순위에 따라서는 고객의 생활수준이 높은 곳이 28.3%, 기술을 습득 및 외부교육 등의 기회가 주어지는 것이 18.3%, 경영자의 경영수완이 좋을 것이 15.7%였다(표6).

3) 연령, 지위, 위치에 따른 미용실 이직 시 중요시하는 조건

미용실 선택하고 옮길 때 가장 중요하게 여기는 조건 중 연령에 따라서는 25세 이하의 경우 선배들이 친절하게 기술을 가르쳐 주는 것이 65.6%, 급료가 24.2%로 나타났고, 26-29세의 경우는 급료가 44.3%, 30세 이상의 경우는 선배들이 친절하게 기술을 가르쳐 주는 것이 40%, 급료가 38.7% 기타가 21.3%이었고, 통계적으로 유의미한 (p<.001)차이를 보였다. 지위에 따라서는 보조/초보의 경우 선배들이 친절하게 기술을 가르쳐 주는 것이 69.8%로 조사되었고, 중급 미용사의 경우는 선배들이 친절하게 기술을 가르쳐 주는 것이 48.4%, 급료가 41.1%, 상급미용사의 경우

<표 5> 직장 이동 횟수

구분	회수	빈도(명)	백분율(%)
직장 이동 횟수	1	54	18.0
	2	60	20.0
	3	66	22.0
	4	52	17.3
	5≤	68	22.7
합계		300	100

<표 6> 미용실 선택 시 가장 중요시하는 조건(우선순위)

항목	1순위		2순위		3순위	
	(명)	(%)	(%)	(명)	(명)	(%)
선배들이 친절하게 기술을 가르쳐 줌	152	50.7	3	1.0	1	3
급료	103	34.3	78	26.0	-	-
주거지와 가까운 거리	20	6.7	57	19.0	35	11.7
기술 습득 및 외부교육의 기회 부여	16	5.3	81	27.0	55	18.3
장애에 독립하기가 유리함	5	1.7	27	9.0	15	5.0
경영자의 경영수완이 좋음	4	1.3	34	11.3	47	15.7
자유로운 휴가가능	-	-	5	1.7	22	7.3
미용실의 규모 및 종업원수	-	-	6	2.0	19	6.3
외장과 내장이 근사한 유명한 미용실	-	-	4	1.3	15	5.0
고객의 생활수준이 높은 곳	-	-	-	-	85	28.3
무응답	-	-	5	1.7	6	2.0
합계	300	100.0	300	100.0	300	100.0

는 급료가 54.4%, 매니저/원장의 경우는 기타가 30.8%이었다. 이는 통계적으로 유의미한 ($p < .001$) 차이를 보였다. 근무위치의 경우 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다(표7). 즉, 나이가 어릴수록, 초보/보조의 경우와 같이 지위가 낮을 경우 선배들과의 관계를 중요시하나 나이가 많아질수록 그리고 지위가 높을 경우 급료와 기타 요인들을 중요시하는 것을 알 수 있어 이러한 차별화된 특성을 잘 반영할 수 있는 근무조건을 만들어 주는 것이 중요하다.

6. 타 업계와 비교한 미용업계의 취약점

1) 취약의 우선순위

미용업이 타 업계의 근무조건에 비해 취약하다고 생각하는 점에 대해 우선순위를 살펴보면 1순위에서는 휴일이 적고 근무시간이 길다가 77.3%로 가장 많았고, 다음으로 사회적 지위가 낮다가 11%로 나타났고, 2순위에서는 사회적 지위가 낮다가 32.3% 기술수준이 낮다가 11%, 교육훈련이 부족하다가 10.3%로 조사되었다. 또한 3순위에서는 낮은 급료수준과 체계가 없다는 55.3%이다(표 8).

<표 7> 연령, 지위, 위치에 따른 미용실 이직 시 중요시하는 조건

단위:%(명)

구분	선배친절	급료	기타	전체	x2(p)	
연령(세)	≤25	65.6(84)	24.2(31)	10.2(13)	100.0(128)	21.065*** (.000)
	26-29	39.2(38)	44.3(43)	16.5(16)	100.0(97)	
	30≤	40.0(30)	38.7(29)	21.3(16)	100.0(75)	
직위	보조/초보	69.8(67)	22.9(22)	7.3(7)	100.0(96)	44.044*** (.000)
	중급미용사	48.4(46)	41.1(39)	10.5(10)	100.0(95)	
	상급미용사	24.6(14)	54.4(31)	21.1(12)	100.0(57)	
	매니저/원장	48.1(25)	21.2(11)	30.8(16)	100.0(52)	
근무지역	(도심)변화가	50.4(60)	33.6(40)	16.0(19)	100.0(119)	1.029 (.905)
	아파트지역	52.9(45)	35.3(30)	11.8(10)	100.0(85)	
	주택가/기타	49.0(47)	34.4(33)	16.7(16)	100.0(96)	

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

<표 8> 미용업계의 취약점 우선순위

항목	1순위		2순위		3순위	
	(명)	(%)	(명)	(%)	(명)	(%)
휴일이 적고 근무시간이 길다	232	77.3	30	10.0	-	-
사회적 지위가 낮다	33	11.0	97	32.3	-	-
보험혜택이 없다	20	6.7	23	7.7	14	4.7
외모와 형식을 지나치게 강조한다	2	.7	16	5.3	4	1.3
기술수준이 낮다	1	.3	33	11.0	7	2.3
경영관리가 미숙하다	7	2.3	29	9.7	23	7.7
시술비용의 절서가 없다	2	.7	31	10.3	18	6.0
교육훈련이 부족하다	3	1.0	27	9.0	25	8.3
능력이나 경력의 평가를 못 받는다	-	-	-	-	26	8.7
낮은 급료수준과 체계가 없다	-	-	-	-	166	55.3
무응답	-	-	14	4.7	17	5.7
합계	300	100.0	300	100.0	300	100.0

<표 9> 연령, 직위, 위치에 따른 취약점에 대한 견해차

단위:%(명)

구분	적은휴일과 긴 근무시간	낮은 사회적 지위	기타	전체	$\chi^2(p)$	
연령(세)	25이하	77.3(99)	10.9(14)	11.7(15)	100.0(128)	2.347 (.672)
	26-29	73.2(71)	12.4(12)	14.4(14)	100.0(97)	
	30이상	82.7(62)	9.3(7)	8.0(6)	100.0(75)	
직위	보조/초보	86.5(83)	5.2(5)	8.3(8)	100.0(96)	13.185* (.040)
	중급미용사	66.3(63)	17.9(17)	15.8(15)	100.0(95)	
	상급미용사	77.2(44)	8.8(5)	14.0(8)	100.0(57)	
	매니저/원장	80.8(42)	11.5(6)	7.7(4)	100.0(52)	
근무지역	(도심)변화가	82.4(98)	7.6(9)	10.1(12)	100.0(119)	5.390 (.250)
	아파트지역	70.6(60)	12.9(11)	16.5(14)	100.0(85)	
	일반주택가	77.1(74)	13.5(13)	9.4(9)	100.0(96)	

* : p<0.05, ** : p<0.01, *** : p<0.001

2) 연령, 지위, 위치에 따른 취약점에 대한 견해차

조사 대상자의 연령에 따른 취약점에 대한 견해차는 25세 이하의 경우 적은 휴일과 긴 근무시간이 77.3%, 낮은 사회적 지위가 10.9%이고, 마찬가지로 26세 이상의 거의 모든 종사자의 견해도 비슷하였다. 근무지역에 따라서는 도심변화가에서 근무하는 미용인의 경우나 일반주택가, 아파트지역에서 근무하는 종사자 모두 휴일과 근무시간에 대한 문제점 제기가 높았으나, 사회적 지위의 경우에는 도심변화가에 비하여 일반주택가나 아파트 지역에 근무하는 종사자가 더 많은 우선순위를 두었다.

근무지위에 따른 견해차는 보조(초보자)의 경우가 휴일과 근무시간에 대한 문제점제기가 86.5%이고 사회적 지위에 대한 견해는 5.2%로 나타났고, 중급미용사는 상대적으로 낮은 수치인 66.3%로 응답을 하였으나 장시간의 근무시간에 대해서는 미용업 종사자 모두가 동일한 견해를 지니고 있었다(표9).

IV. 요약 및 결론

본 연구에서는 미용업 종사원의 직무 만족을 근거로 하여 그에 따른 이직의사와 타 업계와 다른 문제점에 관하여 알아보기 위해 부산지역의 미용실 종사자 300명을 대상으로 실증적으로 조사 분석하였다. 조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 조사대상자의 일반적 특성의 경우 20-30세 미혼의 여자 종사자가 많았고, 경력이 1-4년 미만의 중급 미용사가 높은 비율을 차지하였다.

2. 미용종사자들은 미용에 대한 자부심과 인간관계에 대해 상당히 만족하고 있는데 반하여 근무환경에 대해서는 만족도가 대체로 낮았다.

3. 이직시 선택요건을 조사한 결과 함께 근무하는 인간관계가 가장 중요한 요소로 파악되었으며, 급여와 교육 기회도 중요한 요인으로 조사되었다.

4. 연령과 근무지위에 따른 이직시 고려 사항을 살펴보면 어리고 초보/보조의 경우 선배들과의 관계를 중요시하는데 비하여 연령과 직위가 높을수록 급여와 기타 요인들을 중요시하였다.

5. 근무시간요인에 관한 만족도는 타 요인에 비해 현재 미용실 종사자는 객관적으로 볼 때에도 과다한 근무를 하고 있으며, 이는 미용종사원 관리를 위해 큰 개선이 있어야 할 문제로 여겨진다.

6. 타 업계와 비교한 미용업의 문제점 분석결과 휴일이 적고 근무시간이 긴 열악한 근무환경으로 인한 문제가 가장 크게 드러났고, 사회적 지위와 기술 수준, 낮은 급여 수준 등의 순서로 파악되었다. 또한 미용사들의 직장 이동 경험 횟수가 상당히 높게 나타났고 월평균 소득과 월평균 휴일이 열악한 것으로 나타났다.

따라서 미용사들의 근무환경이 근본적으로 개선되어야 하겠고, 특히 나이와 지위에 적절하게 잘 적용할 수 있는 유연한 업무 및 복지환경을 조성하는 것이 미용사들의 높은 이직률과 중도 포기를 줄일 수 있는 방안이 될 수 있다고 할 수 있다. 또한 미용사들의 직무 만족도를 높이기 위한 체계적인 교육훈련과 업무관계와 역할을 설정하고 구성원의 기대와 현실

의 격차를 줄일 수 있는 제도적 방안이 마련되어야 할 것이다.

참고문헌

- 1) 유 정(2000). 직무스트레스와 직무만족의 상관관계에 관한 연구. 경상대학교 행정대학원 석사학위논문. p. 35.
- 2) 윤상근(1998). 조직 몰입이 조직성파에 미치는 영향에 관한 실증적 연구. 경남대학교 경영대학원 석사학위논문. pp. 40-62.
- 3) 조재호(1995). 기업조직내 직무 스트레스에 관한 연구. 한국의국어대학교 경영정보대학원 석사학위논문. pp. 53-55.
- 4) 이상태(2001). 병원직원의 직무만족도와 관련요인. 경상대학교 보건대학원 석사논문. pp. 3-5.
- 5) 이선희, 조희숙(1999). 종합병원 근무자의 근로생활의 질과 조직유효성과의 관련성. 한국병원경영학회지, 4(2), pp. 1-21.
- 6) 이우천(1998). 병원종사자의 직업성스트레스에 관한 연구. 한국병원경영학회지, 3(1), pp. 1-33.
- 7) 김재경(1998). 미용 서비스업의 이용자 고객 만족 영향 요인. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문. p. 5.
- 8) 박춘심(2002). 미용종사자의 전문직업성과 직무만족. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문. pp. 8-10.
- 9) 소영진(1998). 미용사의 직업성 스트레스. 원광대학교 산업대학원 석사학위논문. pp. 5-8.
- 10) 오애자(2001). 미용사의 직무만족도와 직무관. 경상대학교 보건대학원 석사학위논문. pp. 23-28.
- 11) 조판래(1990). 미용업종사원의 직무만족에 관한 연구. 아주대학교 경영대학원 석사학위논문. pp. 5-7.
- 12) 최주(2001). 미용사의 직장에착이 이직의사에 미치는 영향. 원광대학교 보건환경대학원 석사학위논문. pp. 8-13.