

## A Qualitative Study on Factors related to Achievement Motivation of Beauty Industry Professionals

Joo-A Kang and Young Ju Rhee<sup>†</sup>

Dept of Clothing, Sungshin Women's University, Korea

### 미용 산업체 종사자의 성취동기 관련 요인에 관한 질적 연구

강 주 아 · 이 영 주<sup>†</sup>

성신여자대학교 의류학과

(2012. 5. 7. 접수일 : 2012. 6. 28. 수정완료일 : 2012. 8. 1. 게재확정일)

#### Abstract

The purpose of this study is to research the achievement motivation of beauty industry professionals. The research method involved one-on-one, in-depth interviews with 7 hair professionals, 7 make-up professionals and 7 skincare professionals. The in-depth interviews were recorded in their entirety, and the recorded content was transcribed and organized. Analysis of the transcribed data involved encoding, deconstructing and re-composing the interview content. Research results revealed 5 factors that were extracted to explain the achievement motivation of beauty industry professionals. Four of the 5 factors were similar to the results of precedent studies, but the remaining factor presented unique characteristics. The 4 common factors were "motive to pursue success", "motive to avoid failure", "motive to meet challenges" and "goal-oriented motive". The factor discovered in this study was "relationship-oriented motive", which is characterized by the tendency to place importance in relationships with superiors, colleagues and customers based on the working characteristics of beauty industry professionals. Based on the results of this study, beauty industry professionals can learn about goals that must be met in various stages in order to establish a system for accomplishing those goals, implement an emotional education program for mental balance, introduce a competitive team system, and carry out a relationship improvement program to increase work efficiency.

*Keywords: beauty industry professional(미용산업체 종사자), qualitative study(질적연구), achievement motivation(성취동기), in-depth interview(심층면접)*

#### I . Introduction

현대사회로 들어오면서 산업 발전에 따라 경제적 풍요로움과 여가시간이 증가되었으며, 이와 함께 미용산업도 괄목할 만한 성장을 거듭해 왔다. 이는

현대인들이 사회가 요구하는 미의 기준에 부합하기 위해 자기에 대한 투자를 아끼지 않게 되면서 질 높은 미용서비스에 대한 요구도 증가하였기 때문이다. 이에 따라 미용산업은 헤어, 메이크업, 피부관리, 네일, 두피관리 등으로 보다 전문화·세분화 되어가고 있으며, 미용산업체 종사자들은 고객

<sup>†</sup> 교신저자 E-mail : koreanedge2@hotmail.com

들의 한층 높아진 요구에 부응하고, 각 분야 전문가로서의 자질을 갖추기 위해 크고 작은 목표를 세운 후 목표를 달성하기 위한 다양한 노력을 기울이고 있다. 미용산업체 종사자들이 세운 목표를 달성하기 위해서는 목표를 향해 노력하게 만드는 동기 부여가 무엇보다 중요하다 할 수 있다. 동기란 욕구, 가치, 태도, 흥미 등의 용어로 정의될 수 있으며, 불안감, 통제소재, 위험부담도, 내적·외적 성향, 인지적 유형과 통제에 밀접하게 관련되는 변인이다(Jonnassen & Grebowski, 1993). 이 중 성취동기는 목표성향적인 행동을 활성화하고 지속시키는 동기라 할 수 있다(Schunk, 1989).

미용산업체 종사자들은 조직 안에서 상사, 동료, 직원과의 협력과 경쟁을 동시에 진행해야 하며, 개인의 능력에 따라 진급의 속도와 급여가 달라질 수 있다. 따라서 목표를 설정하고 도전하며, 실패를 두려워하지 않고 추진하는 성취동기가 미용산업체 종사자들의 업무 수행을 예측하는 중요한 변인이 될 수 있다. 미용업무는 미용기술을 위주로 하는 업무이며, 미용기술을 교육받는 데는 교육자와 피교육자 간의 상호작용 정도에 따라 그 성과가 달라지므로 교육자와 피교육자 간의 우호적인 관계 형성이 중요하게 작용한다. 미용관련 업무는 개인이 단독으로 처리하는 업무보다 두 명 이상이 팀을 이뤄 호흡을 맞춰가면서 하는 업무의 비중이 더 높아서 상사, 동료, 직원과의 대인관계가 그만큼 중요하다고 할 수 있다.

지금까지 성취동기와 관련된 선행연구들은 성취동기와 내적 흥미와 학업성적에 관한 연구(Jeong, 2004; Tanaka & Yamaguchi, 2001), 자아개념, 자기조절학습, 자기효능감 및 미술학습 성취에 관한 연구(Jeong, 2006), 간호대학생을 대상으로 한 성취동기와 임상실습만족도에 관한 연구(Jang, 2000; Jang & Kim, 2000; Park & Lee, 2002) 등과 같이 주로 교육 분야에서 학습·학업과 연관되어 연구되어 왔다. 미용분야에서 성취동기에 대해 진행된 연구로는 Jang & Kang(2010)이 인지적 도제학습이 미용교과목의 학업성취도 및 학습태도에 미치는 효과에 대한 연구 정도로 부족한 실정이다.

이와 같이 대부분의 성취동기에 대한 기존 연구들은 교육, 학습 등과 연계되거나, 자기효능감이나

목표성향과 같은 심리적 기제들과 연관되어 다루어져 왔으며, 미용산업체 종사자를 대상으로 하는 성취동기 연구는 미비한 실정이다. 따라서 본 연구의 목적은 현재 미용산업체에 종사하고 있는 미용인들을 대상으로 일대일 심층면접을 진행하여 성취동기와 관련된 여러 동기 중 미용산업체 종사자와 연관성이 높은 성취동기를 조사하여 분류하는데 있다. 이를 통해 미용업계 종사자들의 여러 성취동기들을 연구하여 관련분야의 기초자료를 제공하며, 직원 각각의 성취동기를 파악하여 관리함으로써 직원들의 사기를 진작시키고, 직원들의 사기진작으로 인한 업무능률 향상으로 미용산업체의 매출을 신장시키는 데 도움이 되고자 한다.

## II. Background

### 1. Beauty industry

‘미용’의 사전적 의미를 살펴보면, ‘용모를 아름답게 단장함’(Minjoong essence Korean dictionary, 1992)을 뜻하며, ‘미용술’은 ‘얼굴·모발·피부·손발톱·치아에 손질을 하여 외모를 아름답게 꾸미는 기술’(Minjoong essence Korean dictionary, 1992)을 뜻한다. 미용과 관련된 사업영역은 도구나 기구, 화장품을 제조하는 제조업, 이의 유통을 담당하는 유통업, 이를 바탕으로 직접 손님을 대상으로 영업을 담당하는 미용서비스업의 구조로 이루어져 있다고 볼 수 있다(Cho, 2004).

현대사회는 경제적 풍요로움과 여가시간의 증가 등 여러 요인으로 인해 질 높은 미용서비스에 대한 욕구가 증가하였고, 이에 따라 미용산업은 헤어, 메이크업, 피부관리, 네일, 두피관리 등으로 보다 더 전문화되고 세분화되어가면서 그 규모에 있어서도 괄목할 만한 성장을 보이고 있다. 현대산업사회는 유형자산(자본·노동·토지)에서 무형자산(기술·지식)으로 경제적 가치의 원천이 이행되고 있으며, 이에 따라 지식과 기술의 감성과 상상력과 문화적 감각이 덧붙여진 총체적인 지적·감성적 능력이 제품과 서비스의 부가가치를 높이는 추세로 나아가고(Choi, 2006) 있고, 특히 이 중 미용산업이 급속히 변화하고 있다. Ministry of Health & Welfare (MW, 2010) 발표에 따르면 전국 미용업체는 두달

〈Table 1〉 Sum of beauty &amp; barber industry

Classification	Number of business	Number of employees
Hair beauty industry	78,154	119,042
Skin beauty industry	11,276	20,165
Other beauty industry	3,669	7,842

미용업 78,154개, 업체 119,042명, 피부미용업 11,276개, 업체 20,165명이 근무하고 있으며, 1인 사업장당 인구수는 746명으로 자영업 경쟁률 상위 10개 업종(MW)으로 고용과 성장 면에서 지속적으로 커나가는 분야이다. MW가 발표한 2010년 미용 및 미용업 합계는 〈Table 1〉과 같다.

미용산업에 대한 선행연구를 살펴보면, Chung(2009)은 미용서비스산업의 현황 및 변화추이에 관한 연구에서 통계청, 보건복지부 등의 기관에서 제시한 통계자료 고찰을 통해 미용산업의 규모를 추정하고, 미용산업의 양적·질적 변화 양상을 제시하였다. Oh(2011)는 미용경영자 중심의 미용관광 활성화 방안에 대한 연구를 통해 미용 및 병원, 호텔 등을 활용한 패키지 미용관광 프로그램을 개발하여 미용관광의 다양성을 확보하고, 타 산업과의 융·복합을 시도하여 미용산업 발전을 꾀해야 한다고 하였다. Kim(2009)은 미용산업의 큰 부분을 차지하고 있는 프랜차이즈 미용실의 경영성과에 경영관리가 미치는 영향 연구를 통해 경영관리 요소가 프랜차이즈 경영성과에 영향을 미침을 실증적 연구를 통해 밝혀냈다.

이처럼 미용산업이 성장하면서 그 주축을 이루는 미용산업체 종사자들의 업무에 대한 성취욕구, 개인적 발전을 위한 교육 욕구 등도 같이 상승하고 있다. Jang and Kang(2010)은 인지적 도제학습이 미용교과목의 학업성취도 및 학습태도에 미치는 효과 연구에서 인지적 도제학습이 전통적 수업에 비해 학업성취도를 높이는 데 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 이는 미용업무가 미용기술을 위주로 하는 업무이며, 미용기술을 교육받는 데는 교육자와 피교육자 간의 상호작용이 중요하게 작용하기 때문이다. 미용관련 업무는 개인이 단독으로 처리하는 업무보다 두 명 이상이 팀을 이뤄 호흡을 맞춰가면서 하는 업무의 비중이 더 높다. 따라서

상사, 동료, 직원과의 대인관계가 그만큼 중요하다고 할 수 있으며, 원만한 대인관계가 유지되지 않을 경우 적극성의 상실 및 회피로 인해 고객에게 고품질의 서비스 제공이 어렵게 되고(Lee & O, 2010), 결국에는 조직의 이익실현에 부정적인 영향을 끼치게 된다. 이상에서와 같이 미용산업의 질 높은 지속적인 성장을 위해서는 미용산업체 종사자의 업무성취, 교육, 대인관계 등과 같은 부분의 관리가 필요하다 할 수 있다.

## 2. Achievement motivation

동기는 개인의 행동을 결정하는 원동력이며, 개인의 생리적·심리적 조건에 의해 영향을 받는다. 따라서 개인은 저마다 독특한 동기를 가지고 있으며, 동기를 유발하는 요인도 개인에 따라 매우 다양하므로 간략하게 정의하기가 곤란하다(Jung, 2006). 여러 동기이론 가운데 성취동기는 Murray(1948)에 의해 처음으로 소개된 인간의 동기 중 하나로서, 성취(achievement)라는 특수한 동기를 포함시켰다. 그는 성취동기를 장애물을 극복하여 권력을 행사하려 하고, 어려운 일을 조속히 잘 해결하기 위해 노력하려는 욕망 또는 경향성이라고 정의하였다.

Atkinson(1964)은 성취동기에 대한 실험적 연구를 수행하여 성취동기이론을 발전시켰다. 그는 성취동기를 성공추구동기와 실패회피동기라는 두 가지 경쟁적인 힘으로 설명한다. 성공추구동기가 높은 사람들은 성취로 인해서 유쾌한 정서를 경험하게 되고, 이 유쾌한 정서를 추구하기 위해서 성취활동에 더 적극적으로 참여하게 된다. 반대로 실패회피동기가 높은 사람들은 실패로 인한 불유쾌한 경험을 하게 되면 실패를 회피하려는 동기를 형성하게 된다. 성취동기가 높을수록 실패에 대한 불안보다 성공에 대해 높은 기대감을 가지며, 반대로 성취동기가 낮은 사람은 성공에 대한 기대감보다는 실패에 대한 불안이 크다. 성공추구동기를 갖는 학생들은 실패했을 때 성취동기가 증가되고, 실패회피동기를 갖는 학생들은 성공했을 때 성취동기가 증가한다. 성공추구동기를 가진 학생들은 도전적인 과제나 일, 재도전의 기회 등을 좋아하며, 실패회피동기를 가진 학생들은 긍정적인 강화에 동기화되고 실패했을 때 합리화와 같은 방어기제를 중

중 사용한다(Kwon, Kim, Kim, Shin & Jung, 2010).

Kim(2009)은 직장인의 성취동기에 관한 연구에서 성취동기 측정을 위해 도전의식과 목표성향에 대한 실증적 연구를 진행하였다. 도전의식에서의 도전은 목표복잡성의 높은 수준을 의미하며, 특히 자신의 수행에서 경험하는 최적 순간의 경험조건인 도전과 기술 간 상호 관계 속에서 설명함으로써(Jackson, 1995) 수행경험과 최적경험 간 일치에 대한 기대를 내포한다. 우선 절대적 관점에서 정의하는 도전적 목표는 기술의 보유 수준과 상관없이 절대적으로 상위 수준의 복잡성을 의미한다. 즉, 행위 주체가 목표 과업 기준에 대하여 산업 최고 혹은 세계 최초 등 초일류의 기준목표(Quinn, 1977)를 포함하여 보편타당하게 받아들이는 기대목표를 제시하고 있는 경우에 해당한다(Lee, 2006). 목표성향은 주어진 성취상황에 접근·관여·반응하여 성취상황에 대한 행동에 영향을 미치는 인지적인 틀로써 개인의 행동에 직접적인 영향을 미치기보다는 성취해야 할 목표나 동기를 이해하는 데 영향을 주게 된다. Dweck and Lesgold(1988)는 성취상황에서의 목표성향을 학습목표 성향(learning goal orientation)과 수행목표 성향(performance goal orientation)으로 제시하였다. 학습목표 성향이 강한 사람은 개인의 능력이 향상될 수 있다는 것을 전제로 개인의 능력을 타인이 아닌 자신의 이전 능력과 비교·평가하여 도전적인 과제를 선택하는 경향이 있다. 반면, 수행목표 성향이 강한 사람은 개인의 능력이 변하지 않는다는 것을 전제로 개인의 능력을 타인과 비교·평가하여 개인의 능력을 증명할 수 있는 것을 선택하거나 실패할만한 것은 회피하려는 경향이 있다고 하였다. 즉, 학습목표 성향이 수행목표 성향보다 성취 목표나 동기를 이루는 데 보다 긍정적으로 작용한다고 볼 수 있다.

이상에서 살펴본 바와 같이 성취동기는 개인이 높은 목표를 설정하고, 이를 달성하려는 지속적인 동기 및 의욕이라고 볼 수 있다. 따라서 성취동기는 학습자의 학습효과에 큰 영향을 미칠 수 있는 요인이며, 미용산업체 현장에서 직무를 병행하여 교육을 받는 종사자들에게는 더욱 중요한 요인이 될 수 있다. 즉, 고객에 따라 직무가 달라지는 상황에서 이에 대처하는 경쟁력을 갖추기 위해 지속적

인 교육을 받는 미용산업체 종사자들의 학습효과에 영향을 주는 주요한 변인이 될 것이다.

### III. Methods

최근 성취동기의 중요성이 더욱 알려지면서 심리, 학습, 교육 등과 같은 분야에서 성취동기가 활발하게 연구되고 있다. 그러나 미용산업체 종사자들의 성취동기에 관련한 선행연구가 미비한 상황에서 본 연구는 앞으로 관련 연구의 기틀을 마련하기 위해 질적 연구 방법 중 개인 심층 면접(in-depth individual interview)을 실시한 탐색적 연구로서 그 의의가 있다고 하겠다.

#### 1. Selection of interviewees

본 연구에서는 연구하고자 하는 주제에 대해 잘 알고 자신의 생각을 잘 설명할 수 있는 면접 대상자들을 선정하여 연구에 필요한 정보를 얻기 위해 목적적 표본추출(purposive sampling) 방법을 사용하였다. 목적적 표본추출 방법은 판단 표본추출(judgemental sampling) 또는 전문가 추출(expert sampling)이라고도 불리는데, 연구자가 자신의 연구 목적에 적합하다고 판단되는 전형적인 조사 대상을 표본으로 추출하는 방법이다(Lee, 2005). 이 표집방법은 소규모의 전문적 조사에 적합한 것으로 연구자의 이론적·실용적 관심에 따라 조사하거나, 모집단 전체를 모두 확인하는 일이 불가능할 경우에 사용한다(Kim & Yun, 2011). 본 연구에서는 미용산업체(헤어디자인, 메이크업, 피부미용)에서 직접 시술활동을 하고 있는 종사자를 대상으로 하였다. 연구자가 직접 알거나 혹은 연구자 지인들의 소개를 받은 대상자 중 본 연구에 가장 적합하다고 판단되는 대상자에게 연구에 대한 내용과 면접내용을 설명하여 협조 의사를 확인하는 절차를 거쳤다. 그 결과, 헤어디자인 분야 종사자 7명, 메이크업 분야 종사자 7명, 피부미용 분야 종사자 7명, 총 21명을 선정하였다. 면접에 응한 대상자의 기본 정보는 <Table 2>와 같다.

#### 2. Contents of interview

본 연구는 Patton(1990)의 면접법 중 면접 지침법

〈Table 2〉 Preliminary data of interviewees

Major	Interviewee	Age (year)	Gender	Job level	Job experience (year)	Education level
Hair design	A	40	Woman	Broadcasting employee	14	Graduate school graduate
	B	22	Woman	Step	2	4 year university graduate
	C	23	Woman	Step	1	4 year university graduate
	D	31	Woman	Director	11	Junior college graduate
	E	35	Woman	Designer	15	High school graduate
	F	52	Woman	Education director	25	Graduate school graduate
	G	35	Woman	Director	16	Graduate school graduate
Make-up	H	57	Man	Company CEO	39	Graduate school graduate
	I	32	Woman	Artist	7	Junior college graduate
	J	21	Woman	Step	3 months	High school graduate
	K	27	Woman	Artist	6	High school graduate
	L	22	Woman	Step	2	Junior college graduate
	M	44	Woman	Free-lancer	15	Graduate school graduate
	N	26	Woman	Artist	5	Junior college graduate
Skin-care	O	44	Woman	Director	10	Junior college graduate
	P	52	Woman	Chairman of research center	22	Graduate school graduate
	Q	35	Woman	Director	13	Junior college graduate
	R	33	Woman	Director	10	Junior college graduate
	S	40	Woman	Director	15	Graduate school graduate
	T	42	Woman	Director	15	Graduate school graduate
	U	42	Woman	Researcher	10	Graduate school graduate

(interview guide approach)을 적용하여 면접 대상자에게 연구자가 준비한 면접내용을 정해진 순서에 따라 동일한 방법으로 질문하였다. 심층면접은 연구자가 성취동기에 관한 선행연구(Kim, 2009; Wang, 2010)에서 객관성과 타당성이 검증된 문항을 바탕으로 미용산업체 종사자들에게 맞도록 수정한 면접 질문 내용을 갖고 2011년 10월에서 11월까지 약 두 달간 실시되었다. 심층면접의 장소와 시간은 면접 대상자가 편안하게 인식할 수 있는 시간과 장소를 우선적으로 고려하여 선정하였다. 면접 전에 면접의 목적과 내용을 충분히 설명한 후 면접 대상자의 인적사항을 기록하였다. 면접은 한 사례 당 1시간에서 1시간 30분 정도에 걸쳐 진행되었으며, 연구자가 준비한 내용으로 질문을 던지고, 면접 대상자의 답변과 반응에 따라 심화질문을 던지는 방식으로 진행되었다. 내용 보존의 정확성을 위해 면접

대상자의 사전 동의를 얻어 심층면접 전 과정을 녹음기로 녹음을 하였고, 녹음 내용은 면접 대상자의 표현 양식 그대로 필사하여 정리하였다. 면접 질문의 내용은 〈Table 3〉과 같이 구성하였다.

### 3. Analysis of research data

질적 연구의 자료 분석 과정은 크게 3단계, 즉 면접 내용의 부호화 과정, 해체화 과정, 재구성 과정으로 이루어져 있다(Jang, 2000). 본 연구에서는 이 3단계 과정을 따라 심층면접 자료를 분석하였다.

첫째, 면접 내용의 부호화를 위해 면접 대상자들의 면접내용 녹음 자료를 여러 차례 검토하여 면접 대상자의 표현양식 그대로 필사하여 자료화하였다. 면접내용 자료를 검토하고 필사하는 작업을 진행하면서 미용산업체 종사자의 성취동기에 대한 다양한 인식에 대한 내용들을 분석·분류하여 같거

〈Table 3〉 Contents of interview questions

Questions
1. How do you feel when you did your job very well?
2. Do you think about your past duty or job that you were good at?
3. How do you feel when results from a beauty contest, level test or cosmetic procedure did not go well?
4. How do you react when a client reaction is negative after the cosmetic procedure?
5. Do you sometimes feel low self-esteem without any particular reason?
6. Are you sensitive before a difficult cosmetic procedure or competition?
7. Does it affect you if there is a competitor next to you while performing your duty?
8. Which one do you enjoy between easy work and hard work?
9. How do you react to solve a difficult situation?
10. What do you want to achieve in the beauty industry?
11. What do you consider when choosing your goal?
12. What effort do you put to achieve your goal?
13. Is there an action you take when you were not able to achieve your goals?
14. Do you enjoy talking with clients during cosmetic procedures?
15. What kind of affect do you have in relationships with employees and manager?
16. Between a person that you have something in common and a person who has excelling working skills, who do you prefer to work with?
17. What do you do when you think the job duty makes you feel apart from your colleagues?

나 비슷한 의미를 내포하는 언어를 핵심 언어(성공, 실패, 도전, 목표, 관계)로 부호화하는 과정을 거쳤다. 둘째, 해체화 과정을 위해 핵심 언어로 부호화하는 과정에서 이루어진 분류를 재검토하여 면접 내용 필사 자료에 나타난 공통된 답변이나 유사한 내용이라고 여겨지는 부분을 성공, 실패, 도전, 목표, 관계의 다섯 항목으로 통합하였다. 그 후 면접 대상자의 면접 내용을 같은 항목 내에서도 다시 세분화하는 해체화 과정을 거쳤다. 셋째, 3단계 과정 중 자료의 부호화 과정과 해체화 과정을 여러 번 되풀이 하면서 재구성하는 과정으로서, 연구주제에 대한 항목과 내용을 객관적이고 논리적으로 재구성하여 최종적으로 연구결과로 제시하였다. 연구의 전 과정에서 공동 연구자 간의 심도 깊은 검토와 논의가 계속되었으며, 이상과 같은 부호화, 해체화, 재구성 과정을 통해 본 연구의 결과 해석에 대한 객관성을 높이고자 하였다.

#### IV. Results and Discussion

본 연구의 심층면접 자료를 부호화 과정, 해체화 과정, 재구성 과정의 3단계 과정에 따라 분석한 결과, 미용산업체 종사자의 성취동기는 다섯 가지 요인으로 구성됨이 나타났다. 다섯 가지 요인 중 네 가지는 Kim(2009)과 Wang(2010)의 연구결과와 유사하여 Wang(2010)의 연구에서 명명한 ‘성공추구동기’, ‘실패회피동기’, 그리고, Kim(2009)의 연구에서 명명한 ‘도전의식동기’, ‘목표성향동기’를 본 연구에서도 동일하게 명명하였다. 4가지 요인 외에 미용산업체 종사자의 업무 특성 상 상사, 동료, 직원, 고객과의 관계를 중시하는 경향이 추가로 나타나 이를 연구자가 ‘관계지향동기’로 명명하였다. 연구 결과 구성된 다섯 가지 요인과 자료의 분석 결과에 대한 내용은 〈Table 4〉와 같다.

##### 1. Successful achievement motivation

심층면접을 통하여 미용산업체 종사자들의 성공추구동기를 살펴본 결과, 종사자들이 맡은 업무를 성공적으로 해 냈을 때 강한 만족감과 자신감을 표

&lt;Table 4&gt; Items and contents of interview questions

Items	Questions	Results
Successful achievement motivation	· How do you feel when you did your job very well?	· Express satisfaction and pride when successfully completing the job duty
	· Do you think about your past duty or job that you were good at?	· Refer to past successful situations to solve a current problem
Failure evading motivation	· How do you feel when results from a beauty contest, level test or cosmetic procedure did not go well?	· When the result is not good, accept the situation
	· How do you react when a client reaction is negative after the cosmetic procedure?	· Solve problems through mind control, conversation, technical development
	· Do you sometimes feel low self-esteem without any particular reason?	
	· Are you sensitive before a difficult cosmetic procedure or competition?	
Challenging mind motivation	· Does it affect you if there is a competitor next to you while performing your duty?	· Consider the competition between competitors as a way for improvement
	· Which one do you enjoy between easy work and hard work?	· Try to solve difficult situations through help from others or through conversation
	· How do you react to solve a difficult situation?	
Goal orientation motivation	· What do you want to achieve in the beauty industry?	· Set a higher goal than the current one
	· What do you consider when choosing your goal?	· Learn skills and enter school to achieve the goal
	· What effort do you put to achieve your goal?	· When fail to achieve the goal, re-set and continue
	· Is there an action you take when you were not able to achieve your goals?	
Relation-oriented motivation	· Do you enjoy talking with clients during cosmetic procedures?	· Acknowledge the importance of the relationship between manager, colleagues and client
	· What kind of affect do you have in relationships with employees and manager?	· The relationship affect the performing the job duty
	· Between a person that you have something in common and a person who has excellent working skills, who do you prefer to work with?	· Put effort to maintain and improve relationships by conversations, seek for advice, write letters and reach for apology etc
	· What do you do when you think the job duty makes you feel apart from your colleagues?	

현했으며, 응답자 전원이 맡은 업무의 성공에 긍정적이고 진취적인 반응을 보였다. 다음은 성공추구 동기에 대한 결과이다.

“너무 좋은 거 같아요. 그런 기분이 내가 한 만큼 이루어냈다는 거에 대해서는 되게 진짜 날아갈 듯이 기분 좋을 정도로 그런 어떻게 말로 표현할 수 없을 정도로 기분 정말 좋은 거 같아요. 맡은 업

무를 했을 때.” (사례 B)

“기분 좋고 우선 짜릿하고 성취감도 되게 높죠. 잘해 냈을 때 그동안 했던 거 쪽 파노라마처럼 생각이 나면서 힘들었던 거 생각이 나면서 그리고 그 난해한 문제를 해결했을 때는 이런 것들 기록을 해 놔서 다음에도 실수 없이 해내면 좋겠다는 것도 자료로 남기고 해요.” (사례 G)

응답자들은 현재의 문제를 해결할 때 과거 일들

을 떠올리면서 진행하는 것으로 나타났다. 현재의 문제 해결 시 과거 성공했던 일을 떠올리며 진행한다는 답과 과거 실패를 회상하며 그렇게 하지 않기 위해 노력한다는 응답이 있었다. 이는 응답자 개인 성격에 따라 성공추구동기의 발현에 차이가 있는 것으로 사료된다.

“조금 잘한 거를 주로 생각을 해요. 잘못된 거를 생각하게 되면 틀릴 수도 있으니까 오히려 잘한 거를 모티브를 삼아서 거기서 더 업그레이드 되면 좋잖아요.” (사례 I)

“잘하는 것을 많이 생각하고 내가 잘 할 수 있는 것을 많이 더 개발을 하고 있는 거 같아요.” (사례 O)

“주로 여러 사람들 앞에서 내 능력을 제대로 못 보여줘서 스스로한테 만족이 안됐거나 아니면 제대로 잘 알지 못하는 그런 부분에 대해서 어떤 사람들 앞에서 마치 그런 척 해야 했었던 그런 순간이거나 주로 인제 그런 잘 못했던 순간들이 더 잘 떠오르죠.” (사례 T)

## 2. Failure evading motivation

실패회피동기에서는 미용대회, 진급테스트, 시술결과가 안 좋을 때 등에도 실패를 부인하거나 타인에게 그 책임을 돌리기보다는 상황을 인정하고 더 좋은 방향으로 가기 위해 마인드컨트롤이나 대화, 기술개발 등을 통해 문제를 해결하려는 노력을 기울이는 것으로 나타났다.

“나름 열심히 했지만 그렇게 부족했다면 조금 더 노력을 해야겠다는 생각을 하게 되는 거 같아요. 더 좋은 성취를 했으면 좋았겠지만 기분은 썩 좋진 않지만 그래도 더 노력해야겠다는 그런 마음가지짐이 생기는 거 같아요.” (사례 B)

“일단 고객들의 그 불만적인 얘기를 많이 들어주고 있어요. 많이 들어줬고 그 부분에 대해서 변명보다는 내가 한 거에 대해서 전부 다 보다는 약간의 인정을 하고 그 다음에 다음번에 개선되는 부분에 대해서 약속을 하고 그래서 신뢰성에 대해서 항상 노력하다 보니까 고객들은 클레임에 대한 불만족도가 다음에 우리가 어떻게 대하느냐에 따라서 그게 또 무마가 많이 되요.” (사례 S)

“어디가 맘에 안 드시는지 일단 물어 보구요. 근데 그거를 정말 제가 못하는 거라면 저는 선생님한테 도움을 요청할 때도 있고, 근데 내가 어느 정도 할 수 있고 이해가 된 부분이라면 어떻게 해서든 해 드리려고 하는 편이에요.” (사례 C)

업무를 진행하다가 이유 없이 자신감이 떨어질 때가 대부분 있다고 응답하였으며, 마인드컨트롤로 자신감을 회복시키거나 부족한 부분에 대한 준비, 연습 등을 통해 극복하는 것으로 나타났다.

“난 잘 해. 난 잘 해. 혼자 마법을 좀 걸어요. 그런 식으로 하고 이제 뭐 아침마다 이렇게 노트를 쓰는데 거기에 하루 목표를 좀 세워요. 혼자서 그러면서 이제 오늘은 내가 이렇게 잘 할 수 있어.” (사례 R)

“다른 분야를 더 해봐요. 메이크업뿐만이 아니라, 제가 만약 뷰티를 계속했다면 무대 쪽에서 그런 색깔이라던가 그런 것도 보고요. 상반된 점도 그런 거 많이 봐야 되는 거 같아요. 계속 연결이긴 한데 메이크업을 한다고 해서 꼭 그런 것만 보는 거 아니고 미술 쪽도 많이 봐야 되고 전시회 이런 것도 도움이 되요.” (사례 I)

“저희한테 분장을 받는 사람들이 이상하다고 하면 그럴 때 자신감이 떨어지고 수정해도 계속 안 될 때가 있잖아요. 그럴 때 작업실 가서 어제는 이 부분이 안됐으니 오늘 이 부분 연습해야지 해요.” (사례 L)

업무와 관련된 어려운 시술을 앞두고 있거나 대회 등을 준비할 때 신경이 날카로워지고 예민하며 긴장이 된다고 하였으며, 이를 해결하기 위해 철저한 준비, 명상과 마인드 컨트롤 등의 방법을 적용하였다. 일부에서는 어려운 시술이나 대회 등의 상황에도 초연한 모습을 보였다.

“그게 날카롭지만 저에게는 어려운 과제잖아요. 그러면은 아 그거를 내가 이루고 났으면 성취감이 크겠지 라는 생각도 들어요. 그래서 그럴 때는 날카로운 것보다 그냥 많이 더 공부를 해요. 하고서 이제 긴장을 하는 거지 그게 성격이 날카로워지거나 그런 쪽은 아니고 그래서 더 많은 것을 준비하



게 되고 그리고 아~ 이거를 내가 해내면 얼마나 더 기분이 좋을까 나는 해낼 수 있을 거야 그런 생각을 하는 거 같아요.” (사례 A)

“당연히 이제 예민해지거나 날카로워지거나 왜냐하면 제 얼굴에 제가 데모를 한다 라는 것을 그거를 믿지 못하잖아요. 처음이니까. 저는 콘티를 짭니다. 완벽하게. 안 그러면 이제 시술을 해도 이렇게 콘티를 안 짜면 중간 중간 시술을 하는 부분에 대해서는 어디서 잘못됐는지 잘 모르죠.” (사례 U)

“그런 거 없었어요. 그냥 편하게. 하기 전에 좀 떨리는데 할 때는 안 떨려요.” (사례 J)

### 3. Challenging mind motivation

도전의식동기에서는 경쟁자와의 경쟁이 도움이 되며, 선의의 경쟁으로 발전을 위한 자극으로 받아들인다고 응답하였다. 그러나, 응답자 중 일부는 마음이 불편하고 불안해서 경쟁자가 없는 게 낫다고 하였다.

“상당히 많이 미칠 거 같아요. 경쟁자가 있으면 마음은 괴롭겠지만 일 진행하는 속도나 이런 게 굉장히 높을 거 같아요. 일을 할 때는 경쟁자가 있는 게 비교도 할 수가 있고 서로가 검증이 되기 때문예요.” (사례 M)

“있는 게 더 좋아요. 왜냐하면 그 뭐라 그럴까. 연습을 한번이라도 더 하게 되고 이 사람 거를 뽑아내고 싶기도 하고 이 사람보다 더 많은 걸 알고 싶기도 하고.” (사례 E)

“저는 경쟁을 하고 싶은 생각이 없더라고요. 그게 불편해요. 각자의 어떤 자기 몫을 다하면 그 다음에 서로 잘했을 때 서로 격려해 주면 좋겠는데 전문직이다 보니까 또 경쟁이 되고 또 왜 자연스럽지 않은 어떤 그 잘난 체 하는 사람들을 보고 있으면 그게 경쟁이라고 봐야 되나 굉장히 불편해요. 그냥 그래서 저는 그런 부분이 경쟁자가 있으면 일하는데 영향을 미쳐요.” (사례 S)

어려운 일과 쉬운 일 중 신중한 일 처리를 위해 어려운 일을 먼저 하고, 쉬운 일을 나중에 하겠다는 응답이 쉬운 일을 먼저 하고, 어려운 일을 시간을 두고 나중에 진행하겠다는 응답보다 조금 더 많

았다. 어려움이 닦혔을 때는 대화로 해결하거나 주변에 도움을 청하고 시간을 가지면서 해결하는 것으로 나타났다.

“어려운 일을 하고 났을 때는 성취감이 뭔지 알기 때문에 어려운 걸 먼저 해서 이렇게 해쳐 나가야겠죠. 혼자서 하기 어려운 일은 사전에 준비를 많이 하는 편이에요. 혼자 일을 하러 가거나 하면 전날 잠자리에 누워서까지 그 일을 상상하면서까지 내가 그 상황에는 이렇게 대처해야 하고 이런 메이크업은 제 박스 안에 있는 제품들을 갖춰가면서 머릿속으로 상상을 많이 하고 그 전날까지도 긴장을 많이 또 하는 성격이라. 일할 때 실수하지 않기 위해서 생각도 많이 하고, 상상도 많이 하고, 일단 뭐라도 하나 없으면 그 일에 도움이 안 되는 걸 알기 때문에 저는 사전에 밤새도록 찾아다니며 제품을 준비를 해서 어떻게라도 일을 가기 전에 아침에 일어나서 그게 있을 때까지 찾아서 만들어내요. 어려움이 닦이면 사전에 준비를 많이 해야 되고 어려움이 닦혔을 때 포기를 하면 여기서 영영 사라지는 것이 되기 때문에 어려울수록 더 긴장을 하면 안 되고 더 릴렉스하게 하면서 내가 이런 일에 더 자신이 있다는 것을 마음속으로는 아니지만 겉으로는 보여줘야 된다고 생각이 들거든요. 어려울 때 많았지만 그 때마다 당황하지 않는 게 제일 중요할 거 같아요. 무사히 그래도 실수하지 않고 넘어가는 모습을 보여주는 게 이렇게 프로페셔널인 모습인 거 같아요.” (사례 K)

“저는 당연히 쉬운 일어요. 여차피 어려운 일도 하고 쉬운 일도 해야 되는 거잖아요. 그러면 저는 쉬운 일을 먼저 하고 어려운 일을 그 다음에 시간을 가지고 진행해요.” (사례 R)

“어떻게 하든 해결을 하려고 계속 끊임없이 생각하는 편이에요. 기술적인 부분 같은 경우는 의견 같은 걸 많이 묻고 개인적인 것도 친구랑 많이 얘기하는 편이에요.” (사례 G)

“그럴 때는 진짜 저는 혼자 고민하는 스타일이 아니라서 주위 사람들한테 많이 물어보거든요. 그리고 속에 마음에 담아놓은 성격이 아니라서 아마 그런 일들이 있으면 여러 사람한테 조언을 구할 거 같아요. 그래서 대화로써 일단 해답을 찾을 거 같

아요.” (사례 A)

#### 4. Goal orientation motivation

목표성향동기에서는 응답자 대부분이 대학 강의, 토탈샵 운영, 디자이너 승급 등 현재 상황보다 더 높은 목표를 가지고 있었으며, 목표 달성을 위해 대학이나 대학원 등에 진학해서 학업을 계속하거나 고급기술을 배우는 등의 적극적인 행동을 취하고 있었다.

“제가 직장생활을 해서 사회생활을 좀 오래 했는데 강의를 해보니까 이쪽하고도 잘 맞는 거 같아서 공부를 더 해서 나중에는 이제 회사가 아닌 학교 쪽으로 해서 일을 해볼까 하는 마음이 있어요. 제 업무상 이제 제가 이제 현업에서 많이 하다보니까 그리고 후배들이 들어오잖아요. 그러면 이 친구들이 학교에서 이런 부분을 좀 배우고 왔으면 훨씬 도움이 많이 됐을 텐데 라는 그래서 요즘에 학교에서 이런 교육적인 부분에서 부족함을 제 스스로 좀 느끼는 거 같았어요. 그래서 제가 학생들한테 미리 사회생활은 이런 거다 이런 업무에는 이런 게 더 중요하다는 거를 좀 깨네들이 사회생활 나와서 좀 편하게끔 만들어주고 싶다는 생각이 들더라고요.” (사례 A)

“제가 원래 미술을 하고 싶었는데. 그 미술을 좀 포기했었거든요. 근데 분장은 그 미술이랑 성향이 좀 비슷한 거 같아서 하게 됐는데 교수님이랑 상담을 하다가 좀 구체적으로 계획을 짰 거 같아요. 계속 경력을 쌓아서 대학원까지 가서 교수님도 되고 싶고 분장사로서 이름을 날리고 싶어요.” (사례 J)

“저는 좀 욕심이 없는 줄 알았는데 주위에서 많다고 하는데, 저도 이제 이 쪽 공부를 하면서 약간 교육 쪽으로 강의도 좀 하고 싶구요. 학원도 이제 뭐 한번 할 수 있으면 해보고 싶구요. 그리고 이제 토탈샵도 좀 해보고 싶어요.” (사례 R)

목표 달성이 안 됐을 때에는 일정 시간이 흐른 뒤 같은 목표를 다시 설정하여 진행하거나 달성 가능한 목표로 수정하여 진행하는 것으로 나타났으며, 목표를 포기한다는 응답자는 없었다.

“목표를 달성을 하지 못했을 때는 그 때 또 다시

또 다른 목표를 세워서 또 도전하는 편이에요. 그래서 제가 2011년 버킷리스트로 해서 꼭 그렇게 중요한건 아니지만 2011년에 초에 포스트잇에 이렇게 자격증 목표랑 입사하는 목표 뭐 영어공부나 일어 공부하는 그런 목표를 이렇게 적어서 이렇게 책상에 붙여놨었거든요. 그거를 이제 붙여놓고 한동안 안 보다가 며칠 전에 보게 됐는데 그래도 제가 목표를 잘 이뤄가고 있더라고요. 그런 거 봤을 때 야~ 매일 매일 잘하고 있다 이렇게 생각을 하는 편이에요. 그래서 열심히 살고 있는 거 같습니다.” (사례 B)

(사례 B)

“되도록 해야죠. 되도록 만들어야죠. 마법을 걸면 된단니까요. 처음에는 그런 생각을 못했었는데 긍정적인 그런 힘이라는 책 같은 거 있잖아요. 책을 많이 읽다보니까 그런 쪽으로 혼자만의 터득을 하게 되는 거죠. 그러니까 솔직히 그렇게 긍정적인 사람은 아닌데 계속 긍정적으로 되려고 노력을 하니까 그게 좀 변화가 있긴 있더라고요.” (사례 R)

“(목표가 생각한대로 안된다면) 저희는 사업을 했던 사람들이라서 늘 사업은 언제든지 할 수 있다고 생각을 하거든요. 돈이 있으면 그래서 뭐 그것도 교육의 일종이긴 하지만 저희는 그 사업 쪽으로 생각을 하고 있습니다.” (사례 P)

#### 5. Relation-oriented motivation

관계지향동기에서는 시술 시 고객과 이야기하는 것을 즐기는지에 대한 항목에 대해 헤어, 피부 관리 분야의 응답자들은 대체적으로 즐긴다는 응답이 많았으나, 메이크업 분야의 응답자들은 뷰티메이크업 시술 시는 고객과의 대화를 많이 하나, 무대분장 시술 시는 배우 컨디션에 따라 대화를 조절하고 있었다.

“아무래도 시술이다 보니까 그 고객 텍스트처에 따라 고객 분들이 모르는 부분들이 많은 거니까 그런 부분들을 한게나 이런 것들 좀 갭을 낮추려고 많이 노력을 하는 편이에요. 대부분의 여성분들은 아~ 자기모발이나 텍스트처나 두상이나 이런 거에 많이 생각해 주는구나 하는 경우도 되게 많으시고 신경을 쓴다는 생각을 많이 하시는 거 같아요.” (사례 G)

“저희는 관리 끝나고 나서 차 한 잔 드시면서 이

얘기 저 얘기 좀 많이 하는 편이에요. 이제 끝나고 나서 차 한 잔을 대접할 때도 이제 그 사람도 피부 관리실에 예뻐지기 위해서 오기도 하지만 외로워서 오시는 분들도 많으시고 약간 허전함을 느끼셔서 오시는 분들도 많다고 생각을 하거든요. 그래서 그분들은 이제 뭐 주부 분들은 더더욱 이제 말할 상대도 없고 그러니까 와서 뭐 신랑 속도 하고 뭐 이런저런 얘기를 많이 하세요.” (사례 R)

“일반인을 상대로 하는 뷰티 메이크업 이런 거는 서비스이기 때문에 오히려 그런 말을 하면서 이 사람의 성향이나 이 사람의 메이크업 스타일이나 자기가 어울리는 색깔이나 이런 것을 뽑아낼 수 있기 때문에 그렇게 자연스럽게 대화를 유도하면서 하는 것이 좋지만 배우들과 작업을 하거나 다른 일을 할 때는 캐릭터 분장을 해야 되는 것이고, 배우 감정 잡거나 컨트롤하게 해야 되는 데 제가 말 한마디 한 거 때문에 이 사람의 감정이 흐트러지거나 기분이 상하거나 웃음이 나면 지장이 가기 때문에 그런 거는 조심해야 해요.” (사례 K)

동료나 상사와의 관계가 업무수행에 영향을 미친다는 응답이 미치지 않는다는 응답보다 두 배 이상 많았으며, 좋은 관계를 유지하기 위해 대화, 먼저 협조하기, 편지쓰기 등 다양한 방법을 시도하고 있었다.

“네. 굉장히 중요하죠. 영향을 엄청 미치죠. 그리고 동료하고 만약에 안 좋았다 그러면 그 사람이 또 안 좋게 만들 상황을 만들 수도 있어요. 그러니까 굉장히 그거 중요하다고 생각해요. 내가 협조를 먼저 해야지 그쪽에서 해주니까 이제 먼저 협조하려고 노력해요.” (사례 K)

“그렇죠. 그게 영향을 거의 차지한다고 보거든요. 월급날이라던가 그럴 때 항상 편지를 썼어요. 직원 선생님들한테 편지를 써서 이제 하고 싶었던 얘기, 그리고 이제 부탁하고 싶은 얘기, 그렇게 해서 편지를 쓰면 편지를 주고받았어요. 서로 그렇게 해서 한 달에 한 번씩 주고받고 불만 있으면 거기다가 쓰고 그렇게 해가지고 해결을 했어요.” (사례 R)

“미치지 않는 거 같아요. 별로 상관없이 하시는 일을 해요.” (사례 J)

업무수행 시 마음이 잘 맞는 사람과 업무 능력이 뛰어난 사람 중 같이 일하고 싶은 사람을 묻는 항목에서는 비슷한 비율로 응답하였으며, 업무수행 중 동료와의 관계가 멀어진다면 인간관계를 먼저 회복한다는 의견이 업무 추진을 우선시 한다는 의견보다 훨씬 많았다.

“저는 마음이 잘 맞는 사람이 더 좋을 거 같아요. 일단 마음이 좀 편안해지면 일 하는 것도 부드럽게 잘 진행을 할 수 있어서요.” (사례 D)

“일어요, 사적인 일하고 틀린 거 같아요. 이렇게 친분관계 좋다고 그래서 일을 잘 하는 건 아니고, 일이기 때문에 잘 해야 되기 때문에 그 일을 잘 하는 사람이랑 하고 싶어요. 그러니까 그 사람이 나랑 성격이 좀 안 맞더라도 저는 그 부분은 충분히 맞출 수 있어요. 그 사람이 그 일을 잘 한다면.” (사례 U)

“같이 하는 업무기 때문에 풀고 다시 해야지 혼자 할 수 있는 게 아니니까 동료랑 먼저 풀고 업무를 하는 게 나을 거 같아요.” (사례 C)

“저는 일부터 처리합니다. 인간관계는 제가 개인적으로 생각하는 건데 내 맘대로 안 된다고 생각을 해요. 그러나 일은 공적인 부분이기 때문에 진행은 되어야 된다고 생각하거든요.” (사례 P)

## V. Conclusion

본 연구는 성취동기의 중요성이 더욱 부각되고 있으나 미용산업체 종사자들을 대상으로 한 성취동기 연구가 미비한 상황에서 미용산업체 종사자의 성취동기에 관한 질적 연구를 수행하여 미용산업 분야에 관련 기초자료를 제공하였다는 데 그 의의가 있다. 본 연구의 심층면접 자료를 부호화 과정, 해체화 과정, 재구성 과정의 3단계 과정에 따라 분석한 결과, 다섯 가지 요인으로 도출되었다. 미용산업체 종사자의 성취동기 다섯 가지 요인 중 네 가지는 Kim(2009)과 Wang(2010)의 연구결과와 유사하여 Wang(2010)의 연구에서 명명한 ‘성공추구동기’, ‘실패회피동기’, 그리고, Kim(2009)의 연구에서 명명한 ‘도전의식동기’, ‘목표성향동기’를 본 연구에서도 동일하게 명명하였다. 4가지 요인 외에 미용산업체 종사자의 상사·동료와의 협업을 통해 고

객 대면 서비스를 수행하는 업무 특성 상 상사·동료·직원·고객과의 관계를 중시하는 경향이 추가로 나타나, 이를 연구자가 ‘관계지향동기’로 명명하였다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 미용산업체 종사자들의 성공추구동기에서는 맡은 업무를 성공적으로 해냈을 때 강한 만족감과 자신감을 표현했으며, 현재의 문제를 해결할 때 과거 성공했던 일들을 떠올리면서 진행하는 것으로 나타나 미용산업체 종사자의 업무에서의 성공은 응답자 모두에게서 긍정적인 결과를 낳았으므로 조직 운영 시 커다란 하나의 목표를 제시하기보다는 단계적으로 높은 목표를 제시하여 한 단계씩 이뤄갈 수 있는 시스템과 적절한 보상체계를 정착시키는 것이 중요하다고 할 수 있겠다.

둘째, 실패회피동기에서는 자신감이 떨어지거나 시술결과가 안 좋을 때 등에도 실패를 회피하기보다는 상황을 인정하고 더 좋은 방향으로 가기위해 마인드컨트롤이나 대화, 기술개발 등을 통해 문제를 해결하려는 노력을 기울이는 것으로 나타났으므로 조직에서는 종사자들이 필요로 하는 기술교육 시스템을 갖추고 마인드컨트롤을 위한 감성교육 프로그램을 실시해야 할 것이다.

셋째, 도전의식동기에서는 경쟁자와의 경쟁을 두려워하기보다는 발전을 위한 자극으로 받아들이고 어려움이 닦혔을 때 선배나 동료에게 도움을 구하거나 대화를 통해 해결하는 것으로 나타났다. 따라서 조직은 과제의 난이도를 쉬운 것에서 어려운 것으로 단계적으로 제시하여 도전의식을 고취시키고, 팀별 경쟁 등과 같은 제도를 도입하여 종사자들이 스스로 노력하여 실력을 쌓을 수 있는 기회를 제공할 필요가 있다 하겠다.

넷째, 목표성향동기에서는 응답자 대부분이 현재 상황보다 더 높은 목표를 가지고 있었으며 목표달성을 위해 대학이나 대학원 등에 진학해서 학업을 계속하거나 고급기술을 배우는 등의 적극적인 행동을 취하고 있었다. 목표 달성이 안 났을 때에는 같은 목표를 다시 설정하여 진행하거나 달성 가능한 목표로 수정하여 진행하는 등과 같이 미용산업체 종사자들 대부분이 단기, 장기 목표를 가지고 노력하고 있는 것으로 나타났다. 조직에서는 종사자에게 조직의 비전을 상세히 제시하여 조직의 성

장이 종사자 개인의 성장이 될 수 있음을 상기시키도록 해야 할 것이다.

다섯째, 관계지향동기에서는 동료나 상사, 고객과의 관계를 무엇보다 중요하게 생각하고 있었으며, 업무수행에도 영향을 미치고 있었다. 우호적인 관계를 유지하고 비우호적인 관계를 개선하기 위해 주변에 도움을 요청하거나 직접적인 대화, 편지 쓰기, 먼저 사과하기 등의 여러 방법을 통해 노력하고 있었으며, 좋은 관계를 유지하는 것이 업무의 효율성을 높이는 길이라고 생각하는 것으로 나타났다. 이를 위해 고객과의 원활한 의사소통을 위한 고객 응대 서비스 매뉴얼을 세분화하여 교육하며, 종사원 간의 우호적인 관계를 위하여 정기적인 관계개선 프로그램을 진행해야 할 것이다.

이와 같은 결과에 따라 미용산업체 종사자의 성취동기는 성공추구동기, 실패회피동기, 도전의식동기, 목표성향동기 외 관계지향동기를 포함한 5개 동기로 구성할 수 있음을 알 수 있었다. 또한, 미용산업체의 업무효율성을 높이기 위한 방안으로 종사자들에게 단계적 목표를 제시하여 한 단계씩 이뤄갈 수 있는 시스템을 갖추고, 마인드 컨트롤을 위한 감성교육 프로그램을 실시하며, 팀별 경쟁체제를 도입하고, 관계개선 프로그램을 진행해야 한다는 시사점을 제시할 수 있다.

본 연구의 제한점으로는 수도권에서 근무하는 미용산업체 종사자 21명과의 인터뷰 내용을 바탕으로 얻어진 결과물로, 이를 전체 미용산업체 종사자의 성취동기로 일반화하는 데 한계가 있다. 향후 연구에서는 다양한 지역에서 근무하는 종사자들을 연구하고, 헤어, 메이크업, 피부관리 분야 외에 네일, 두피관리 등과 같은 분야에서의 연구가 필요하다. 또한 성취동기와 직무만족, 직무몰입, 직무소진, 이직의도 등과 같은 다양한 변수를 추가하여 양적 연구 및 반복 연구를 실시하여 변수들 간의 상관관계를 분석하는 후속연구가 진행되어야 할 것이다.

## References

- Atkinson, J. W.(1964). *A theory of achievement motivation*. New York: Wiley.
- Cho, P. R.(2004). (The) Effects of store attributes

- and consumer characteristics on beauty service choice behavior. Unpublished doctoral dissertation, Incheon University, Incheon, Korea.
- Choi, M. H., & Yoo, J.(2008). The development of children's sports achievement motivation measurement. *Korean Journal of Sport Psychology*, 19(1), 65-79.
- Choi, Y. H.(2006). (A) Study on the determinants & outcomes of career commitment: Focused on Korea beauty industry. Unpublished doctoral dissertation, Seokyeong University, Seoul, Korea.
- Chung, H. S.(2009). A study on the states and the prospects of the domestic beauty service industry. *Journal of Korean Society of Cosmetology*, 15(3), 863-879.
- Dweck, C. S., & Lesgold, E. L.(1988). A social-cognitive approach to motivation and personality. *Psychological Review*, 95(2), 256-273.
- <http://stat.mw.go.kr/>
- Jackson, S.(1995). Factors influencing the occurrence of flow state in elite athletes. *Journal of Applied Sport Psychology*, 7, 135-163.
- Jang, J. H.(2000). A study on the relationship between achievement motivation and satisfaction on clinical practice. Unpublished master's thesis, Chung Ang University, Seoul, Korea.
- Jang, J. H., & Kim, K. H.(2000). A study on the relationship between achievement motivation and satisfaction on clinical practice. *Bulletin of Chung Ang Nursing*, 4(1), 175-193.
- Jang, Y. J.(2000). Psychology for health care and phenomenological qualitative study. *Qualitative Research*, 1(1), 1-11.
- Jang, Y. J., & Kang, S. K.(2010). The effect of cognitive apprenticeship learning on academic achievement and attitude of curriculum of beauty. *Journal of Korean Beauty Society*, 16(2), 549-555.
- Jeong, H. S.(2006). Relation among self-concept, self-regulated learning, and self-efficacy on art learning related achievement motivation. Unpublished doctoral dissertation, Hongik University, Seoul, Korea.
- Jeong, E. J.(2004). The relationships among self-esteem, achievement motivation and academic achievement of high school student. Unpublished master's thesis, Kangwon University, Chuncheon, Korea.
- Jonnassen, D. H., & Grebowksi, B. L.(1993). *Handbook of individual difference, learning and instruction*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Jung, H. S.(2006). Relation among self-concept, self-regulated learning, and self-efficacy on art learning related achievement motivation. Unpublished doctoral dissertation, Hongik University, Seoul, Korea.
- Kwon, K., Kim, S. K., Kim, J. K., Shin, K. S., & Jung, M. H.(2010). *Practical education methodology (2th ed.)*. Seoul: Hakjisa.
- Kim, E. J.(2009). The relation among employees' tendency for perfectionism and goal orientation and their affects on achievement motivation. Unpublished master's thesis, Kookmin University, Seoul, Korea.
- Kim, H. J.(2009). A study on the effect of the management by management performance of franchise beauty shop. *Journal of the Korean Society of Design Culture*, 15(2), 158-168.
- Kim, H. K., & Yun, S. J.(2011). A qualitative case study on the life and the significance of 'Eco-Mom'. *Anthropology of Education*, 14(2), 91-127.
- Lee, H. J.(2006). (The) Effect of challenging goal on knowledge creation: With goal acceptance and proactive effort. Unpublished doctoral dissertation, Ewha Womans University, Seoul, Korea.
- Lee, H. Y.(2005). *Comprehension of survey method*. Seoul: Daeyoung press.
- Lee, H. Y., & O, I. Y.(2010). Psychological stress (PWI-SF) and fatigue (MFS) research based on hairdresser's working characteristics. *Journal of Korean Beauty Society*, 16(2), 411-419.
- Minjoongseolim editorial department(1992). *Minjoong*

- essence Korean dictionary*. Seoul: Minjoongseolim. p.825.
- Murray, H. A.(1948). *Exploration in personality*. New York: Rinehart.
- Oh, G. S.(2011). The activation plan of beauty managers-centered beauty tourism. *Journal of the Korean Society of Design Culture*, 17(1), 319-335.
- Park, K. E., & Lee, S. E.(2002). A correlation study on the relationship between motivation for achievement and satisfaction on clinical practice in nursing students. *Bulletin of Dongnam Health College*, 20(2), 83-96.
- Patton, M. Q.(1990). *Qualitative evaluation and research methods(2nd ed.)*. CA: Safe.
- Quinn, J.(1977). Strategic goals: Process and politics. *Sloan Management Review, Fall*, 35-53.
- Schunk, D. H.(1989). Self-efficacy and cognitive skill learning, In C. Ames & R. Ames(Eds.), *Research an motivation in education: Goal and cognition*, San Diego: Academic Press.
- Tanaka, A., & Yamaguchi, H.(2001). A model for achievement motives, goal orientations, intrinsic interest, and academic achievement. *Psychological Reports*, 88(1), 123-135.
- Wang, Y. S.(2010). The influenced to dance injury on achievement of dancer. Unpublished master's thesis, Silla University, Busan, Korea.