

미용서비스업 종사원의 직무스트레스가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향

박선주 · 정혜림* · 안미정**†

용인대학교 미용경영학과 교수 · 용인대학교 미용경영학과 교수* · 안동대학교 간호학과 교수**†

The effect of job stress on job satisfaction and organizational commitment in the beauty service industry

Sun-Ju Park · Hea-Rim Jung* · Mi-Jeung Ahn**†

Prof., Dept. of Beauty Business, Yongin University

Prof., Dept. of Beauty Business, Yongin University*

Prof., Dept. of Nursing, Andong National University**†

(2020. 8. 28 접수; 2020. 10. 13 수정; 2020. 12. 18 채택)

Abstract

This study examines the effects of job stress on employees in the beauty service industry and the consequences on job satisfaction and organizational commitment. Based on the analysis of the job stress of beauty employees, the purpose of the study is to identify the beauty service industry's problems and present marketing implications. First, it was found that employees' job stress in the beauty service industry harmed job satisfaction. Beauty workers with a high job satisfaction increase the quality of service for customers, which can increase the customer's store loyalty, helping the beauty service industry's work performance, thereby further increasing job satisfaction by reducing job stress. Second, it was found that employees' job stress in the beauty service industry harmed organizational commitment. The higher the organizational commitment is, the more sense of belonging is created, which in turn can improve the work performance of the beauty industry workers and reduce the turnover rate. Therefore, it is necessary to find a way to increase organizational commitment by reducing beauty workers' job stress. Third, it was found that employees' job satisfaction in the beauty service industry had a positive effect on organizational commitment. These results show that the higher the job satisfaction related to the beauty worker's current job satisfaction, current salary satisfaction, satisfaction with the boss, satisfaction with the work environment, and passion for the job, the higher the organizational commitment.

Key Words: job stress(직무스트레스), job satisfaction(직무만족), organizational commitment(조직몰입), beauty service industry(미용서비스업)

† Corresponding author ; Mi-Jeung Ahn
Tel. +82-10-3288-1488
E-mail : mjahn@korea.ac.kr

I. 서론

많은 사람들은 누구나 건강하고 행복한 삶을 오래도록 유지하기를 희망하고 있으며, 이러한 바람들을 평생의 목표로 생각하며 전문직종에서 생활하며 살아가고 있다. 하지만 현대에 와서는 정보화, 도시화 그리고 산업화라는 흐름의 변화 속에서 그 사회에 속해있는 구성원들에게 변화하는 다양한 환경 속에 빠르게 적응할 것을 요구하고 있다. 이와 같이 현대에 살고 있는 우리들은 복잡하고 급격하게 변화하는 환경 속에서 적응하기 위해 환경적인 요소와 더불어 신체적, 정신적으로 스트레스에 노출되어 있다.

미용사들은 작업환경이 열악함 속에서 근무하는 육체적인 업무뿐만 아니라 고객의 니즈를 만족시켜주어야 하는 대인서비스업이라는 업무 특성상의 감정노동도 있기 때문에, 직무스트레스와 더불어 사회적인 스트레스와 심리적인 스트레스의 노출 정도가 매우 심한 수준이다. 특히, 서비스를 받은 고객이 불만을 표시하는 태도 등에 따라 직무 스트레스를 많이 경험하고 있다(박계희, 2019).

헤어미용인의 직무스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 특히 고객 및 업무 스트레스가 직무만족에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동과 전문직의 속성을 모두 가진 헤어미용인의 직무만족에는 고객 및 업무스트레스와 더불어 환경 스트레스가 큰 비중을 차지하고 있다(신미경, 2020).

미용서비스업은 다른 산업에 비해 종사원의 이직율이 매우 높은 편이다. 이직율을 막기 위해서는 종사원의 직무만족과 조직몰입에 대한 관리방안을 제시할 필요가 있으며, 이를 위한 직무만족과 조직몰입을 약화시킬 수 있는 여러 요인들 중에서 직무스트레스와의 관계를 연구하고자 하였다.

이에 본 연구는 미용서비스업에서 근무하는 종사원을 대상으로 실증분석을 통해 직무스트레스가 직무만족 및 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 살펴보고, 미용서비스업의 종사원들의 직무만족을 높이고 조직몰입을 높이는 해결책을 제시함으로써 미용서비스업의 마케팅적 시사점을 제시하고자 한다. 이를 위한 연구의 가설은 다음과 같다 .

연구가설 1. 미용서비스업 종사원의 직무스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

연구가설 2. 미용서비스업 종사원의 직무스트레스는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

연구가설 3. 미용서비스업 종사원의 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

II. 이론적 배경

1. 직무스트레스에 관한 연구

직무 스트레스는 직원이 직무로부터 갖는 심리적인 스트레스의 정도로써 직원들의 불안, 고통, 직무와 관련된 정신적인 긴장 등의 감정으로 정의되며, 직무스트레스는 직무의 환경이나 개인마다 갖고 있는 특성이 아니라 둘 간에 나타나는 상호작용의 결과라고 보았으며, 직무의 환경이 개인과 맞지 않음으로써 나타나는 결과임을 강조하였다(Grossi et al., 1996).

개인과 직무환경 사이의 상호작용적인 측면에서 발생하는 부정적인 불균형 상태를 직무스트레스라고 말하고, 개인과 직무, 그리고 환경의 세 가지 요인을 모두 포함하고 있다(박순애, 2006). 또한, Cohen (1980)은 직무스트레스의 요인을 직무 요구, 물리적인 환경, 대인관계, 직무 자율성, 조직체계 등으로 구분하였다.

2. 직무만족에 관한 연구

직무만족이란 감정적 반응이기 때문에 그 개념의 정의는 내재적 과정에 의해서만 발견되어질 수 있고 파악될 수 있는 것으로서, 종사원 자신의 직무에 대한 평가에서 결정되어지는 유희하게 여기거나 긍정적인 감정 상태를 의미하는 것으로 보고 있다(Locke, 1976).

Constance & Becker(1973)의 연구에서는 직무만족은 직원이 감정적으로 느끼고 반응하는 것으로서 직원이 자신의 직무에 대해 긍정적인 감정으로 정의하고 있다.

또한, 직무만족은 그 강도가 매우 다양하고 개인의 특성들은 많은 기능에 의해 나타나고 있

으며, 정보·정서·행동의 세 가지 요소로 구성되어 있다(Reitz, 1981).

이상기(2017)는 직무에 대해 일반적으로 갖는 태도로서 직무의 결과로 나타날 수 있는 긍정적인 정서적 반응을 직무만족으로 보았으며, 직무에 나타나는 전반적인 개인의 만족을 구성요소로 하고 있다.

3. 조직몰입에 관한 연구

Mathieu & Zajac (1990)는 노력에 대한 보상을 기대하는 측면과 목표와 가치관이 일치하는 도덕적인 부분, 그리고 타 조직으로 가려고 하는 움직임이 적은 행동적인 부분들의 요소들이 조직몰입에 속하는 특성으로 보았으며, Glisson & Durick (1988)은 조직에 속한 구성원들이 조직에 갖고 있는 애착의 정도를 의미하는 것이 조직몰입으로 보았으며, 구성원들의 조직에 대한 애사심이나 충성심으로 표현될 수 있다.

조직과 개인이 추구하는 목표가 일치할수록 직장에 대한 조직몰입이 더욱 강해지고 이직하지 않고 조직에 계속 있으려고 하는 의욕이 높아진다고 보고 있다(박상섭 외, 2009).

4. 직무스트레스, 직무만족과 조직몰입 간의 상호관계

직무스트레스는 직무만족, 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 평가되고 있다. 김구(2005)의 연구

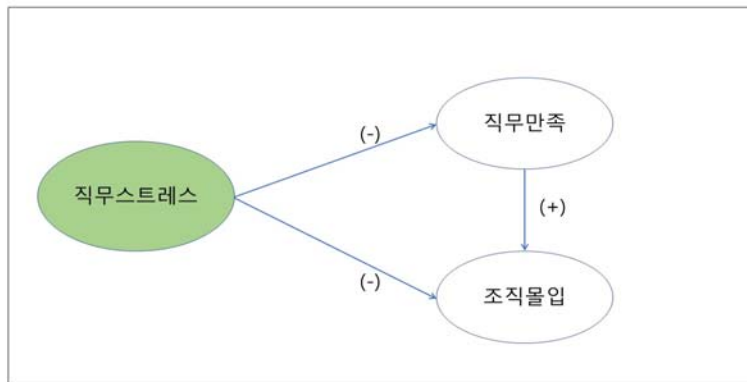
를 보면 직무스트레스와 직무만족 간의 상관관계에서 부(-)의 영향이 있는 것으로 나타났으며, 직무스트레스는 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김형섭(2005), 김명수 외(2005) 등의 연구를 보면 직무스트레스와 조직몰입 간의 상관관계는 부(-)의 영향이 있는 것으로 나타났다. 한편 조경희과 고호석(2010)은 항공사 직원의 직무만족이 조직몰입간의 관계에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 항공사 직원이 직무에 만족할 때 조직몰입의 긍정적 영향이 나타나게 되고, 이는 결국 항공사 고객관리를 위한 전략으로 항공사 직원의 직무만족을 관리해야 하는 요인이 강조되었다.

Ⅲ. 연구방법

1. 표본선정 및 자료수집

미용서비스업에서 종사원의 직무스트레스가 직무만족 및 조직몰입과의 관계에 영향을 미치는 요인들을 알아보기 위해 설문조사를 실시하였으며 조사대상은 2019년 9월 17일부터 11월 29일까지 서울과 경기도에 소재하는 미용실 종사원을 대상으로 10대에서 50세 이상까지 전 연령층을 대상으로 조사를 실시하였다.

본 연구의 표본은 서울과 경기도의 미용실 종사원을 대상으로 편의표본추출법을 이용하였다. 설문지를 통해 자료를 수집하였으며 220부가 실제 통계처리에 사용되었다.



〈그림 1〉 연구모형

2. 연구의 모형

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 미용서비스산업 종사원의 직무스트레스가 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향에 대해 알아보기 위해 본 연구의 모형을 그림 1과 같이 제시하였다.

3. 변수의 조작적 정의 및 측정

1) 직무스트레스

직장 내에서 인간관계 문제 및 직무와 관련하여 나타나는 스트레스를 직무스트레스라고 정의하였다. 본 연구에서는 Cooper & Marshall (1976) 등

의 연구를 토대로 본 연구에 맞게 수정하여 직무관련스트레스 요인을 총 5개의 측정변수를 선정하여 5개 문항에 대한 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

2) 직무만족

직무만족은 직무에 대해 일반적으로 갖는 태도로서 직무의 결과로 나타날 수 있는 긍정적인 정서적 반응으로 정의하였다. 직무만족의 측정은 Steers(1984) 등의 연구를 토대로 본 연구에 맞게 수정하여 5개의 측정변수를 선정하여 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

〈표 1〉 응답자의 인구 통계적 특성

구 분	응답자		
	빈도	%	
성별	남성	48	21.8
	여성	172	78.2
연령	20세 미만	14	6.4
	20 -29세 이하	64	29.1
	30 -39세 이하	55	25.0
	40 -49세 이하	59	26.8
	50세 이상	28	12.7
학력	고교졸업 이하	35	15.9
	전문대졸업 이상	82	37.3
	대학교졸업 이상	65	29.5
	대학원재학이상	38	17.3
직급	인턴	75	34.1
	디자이너	63	28.6
	팀장	29	13.2
	실장 및 매니저	53	24.1
월평균 소득	200만원미만	51	23.2
	200-299만원	56	25.4
	300-399만원	42	19.1
	400-499만원	27	12.3
	500만원 이상	44	20.0
총근무 년수	1년 미만	17	7.7
	1년-2년 미만	32	14.6
	2년-3년 미만	18	8.2
	3년-4년 미만	15	6.8
	4년 이상	138	62.7
합 계	220	100.0	

3) 조직몰입

조직몰입은 조직 구성원이 조직에 갖고 있는 애착의 정도로 정의하였다. 조직몰입의 측정은 Allen & Meyer(1991) 등의 연구를 바탕으로 본 연구에 맞게 수정하여 5개 문항에 대한 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

4. 자료 분석 방법

본 연구의 자료 분석은 SPSS 21.0 통계프로그램을 사용하여 빈도분석, 요인분석, 상관관계분석, 회귀분석을 실시하였다. 각 연구문제에 따른 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 각 요인의 타당성 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 타당성에 사용된 측정된 변수들은 모두 구성하고 있는 요인을 분석하기 위해 주성분분석(principle component analysis)을 사용했으며, 요인의 적재치를 단순화하기 위해서 직교회전방식을 실시하였다.

둘째, 신뢰도를 검증하기 위한 방법으로는 본 연구에서는 내적 합치도(Cronbach α)를 평가하여 분석하였다.

셋째, 판별타당성을 검토하기 위해 모든 변수 간 상관관계 분석을 실시하였다.

넷째, 각 변수들 사이의 인과관계를 알아보기 위해 회귀분석을 사용하여 본 연구의 가설을 검증하였다.

IV. 연구결과 및 논의

1. 연구대상의 일반적 특성

본 연구의 응답자의 인구 통계적 특성은 <표 1>과 같다. 먼저 성별로는 남성 21.8%(48명), 여성 78.2%(172명)의 분포를 보였고, 연령별로는 20대 29.1%(64명)로 가장 높은 수치로 나타났고, 그 다음으로 40대 26.8%(59명), 30대 25%(55명), 50세 이상 12.7%(28명), 20세 미만 6.4%(14명)의 순으로 나타났으며, 학력은 전문대졸업 이상 37.3%(82명), 대학교졸업 이상 29.6%(65명), 대학

원재학 이상 17.3%(38명), 고교졸업 이하 15.9%(35명)로 전문대졸 이상이 가장 높게 나타났다. 직급의 경우는 인턴 34.1%(75명), 디자이너 28.6%(63명), 팀장 13.2%(29명), 실장 및 매니저 24.1%(53명)로 인턴이 가장 높게 나타났으며, 월평균소득은 200만원 미만 23.2%(51명), 200-299만원 25.5%(56명), 300-399만원 19.1%(42명), 400-499만원 12.3%(27명), 500만원 이상 20% (44명)의 수치를 보였다. 총근무년수는 4년 이상이 62.7%(138명)으로 가장 많았고, 1년-2년 미만이 14.5%(32명), 2년-3년 미만이 8.2%(18명), 1년 미만이 7.7%(17명), 3년-4년 미만이 6.8%(15명) 순으로 나타났다.

2. 타당성 및 신뢰성 검증결과

<표 2>는 요인분석과 신뢰도분석 검증결과이다. 탐색적 요인분석은 직각회전방법(Vaimax)을 사용하였고, 요인추출방법은 주성분분석으로 진행되었다. 요인분석이 적합한가를 파악한 결과, KMO는 0.6이상, 구형성 검정 유의확률은 .000으로 요인분석이 모두 적합한 것으로 나타났다. 총 15문항 중 공통성 0.5이하, 요인적재량 0.5이하 등 기준 값에 미달되는 문항과 타당하지 않게 적재된 문항 등이 없어 최종 15개 문항을 전부 분석에 이용하였다. 또한 직무스트레스의 신뢰성을 분석한 결과 설명된 총 분산은 76.559%, Cronbach α 값은 0.921로 수용 가능한 신뢰도 수준으로 나타났고, 직무만족은 77.852%, Cronbach α 값은 0.926 , 조직몰입은 87.051%, Cronbach α 값은 0.962로 신뢰도 수준이 모두 수용 가능한 것으로 평가되었다.

3. 상관관계분석 결과

<표 3>은 이 연구에서 분석할 모든 변수 간 상관관계 분석을 실시한 결과이다. 본 연구에서는 상관계수 값이 신뢰도 값보다 크지 않기 때문에 판별타당성을 확보하였다고 할 수 있다. 본 연구의 구체적인 상관계수의 수치는 다음과 같이 나타났다. 가장 높은 상관관계를 보이는 변수는 직무만족과 조직몰입의 상관계수인 $r=.771$ 이고, 가

〈표 2〉 타당성 및 신뢰성 분석 결과

요인	내용	요인분석		Alpha if item Deleted	분산 설명력 (%)	Cronbach α
		요인 적재량	공통성			
직무 스트레스	근무 중 항상 많은 압박감을 받는다.	.931	.867	.888	76.559	.921
	직무는 화나게 하는 많은 요소들이 있다.	.913	.833	.893		
	근무 중 업무로 인해 긴장 혹은 초조감을 느낀다.	.851	.725	.910		
	많은 시간 직무를 나를 매우 실망시키고 화나게 한다.	.840	.705	.912		
	근무 중 대부분 시간동안 걱정할 것이 많다고 느낀다.	.836	.698	.914		
직무 만족	나의 직무에 매우 열정적이다.	.926	.857	.897	77.852	.926
	내가 맡은 업무가 조직에서 중요한 부분이라고 느낀다.	.912	.832	.902		
	나의 직무를 좋아한다.	.902	.815	.901		
	나의 직무에서 실질적인 기쁨을 발견한다.	.883	.780	.910		
	나의 직무에서 지루함을 느끼지 않는다.	.781	.609	.935		
조직몰입	우리 회사에 강한 소속감을 느낀다.	.950	.903	.948	87.051	.962
	우리 회사에 애착심을 가지고 있다.	.939	.882	.951		
	앞으로도 계속 우리 회사에 근무하겠다.	.926	.858	.955		
	우리 회사에 대하여 자부심과 긍지를 가지고 있다.	.925	.855	.955		
	우리 회사가 더욱 발전하기를 원한다.	.924	.854	.954		

〈표 3〉 상관관계 분석결과

구분	직무스트레스	직무만족	조직몰입
직무스트레스	1.00		
직무만족	-.578**	1.00	
조직몰입	-.529**	.771**	1.00

** p<.01

장 낮은 상관관계를 보이는 변수는 직무스트레스와 직무만족 간 상관계수인 $r = -.578$ 로 밝혀졌다.

4. 가설검정결과

(1) 가설1 미용종사자의 직무스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

미용종사자들이 지각하는 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향관계를 분석한 결과, 〈표 4〉와 같이 나타났다. 분석결과, 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향은 값이 $-10.459(p =$

$0.000)$ 로 나타나 99% 신뢰수준에서 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

회귀모형은 F값이 $109.380(p = .000)$ 으로 나타나 연구가설을 채택, 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다. 회귀선에 대한 $R^2 = 0.334$ 로 33.4%의 설명력을 보이고 있다.

이러한 결과는 미용종사자의 직무 요구, 직무자율성 등과 관련된 직무스트레스를 높게 지각하면 할수록 직무에 대한 만족도가 낮다는 것을 알 수 있다. 이는 직무스트레스가 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 본 선행연구의 결과(이종숙과 정명희, 2020; 신미경, 2020; 최성호, 2016;

황선정, 2014)와 일치하고 있다. 직무만족이 높은 미용종사자들은 고객에 대한 서비스의 질이 높아지게 되고 이는 결국 고객의 점포충성도를 높일 수 있다는 점에서 미용종사자의 직무스트레스를 줄여서 직무만족을 높이는 노력이 필요하다고 할 수 있다.

(2) 가설2 미용종사자의 직무스트레스는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

미용종사자들이 지각하는 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향관계를 분석한 결과, <표 4>와 같이 나타났다. 분석결과, 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향은 β 값이 $-0.204(p=0.000)$ 로 나타나 99% 신뢰수준에서 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

회귀모형은 F 값이 $84.708(p=.000)$ 으로 나타나 연구가설을 채택, 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다, 회귀선에 대한 $R^2=0.280$ 로 28.0%의 설명력을 보이고 있다.

이러한 결과는 미용종사자의 직무 요구, 직무자율성 등과 관련된 직무스트레스를 높게 지각하면 할수록 조직몰입에 대한 만족도가 낮다는 것을 알 수 있다. 이는 직무스트레스가 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 본 선행연구의 결과(황선정, 2014)와 일치하고 있다. 조직몰입이 높을수록 기업에 에너지와 충성심을 높이려는 의지와 열정이 생겨서 미용실의 업무성과 향상 및 이직율을 줄일 수 있으므로 미용종사자의 직무스트레스를 줄이는 노력을 통해 조직몰입을 높일

수 있는 방안에 대한 모색이 필요하다.

(3) 가설3 미용종사자의 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

미용종사자들이 지각하는 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향관계를 분석한 결과, <표 4>와 같이 나타났다. 분석결과, 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향은 β 값이 $0.771(p=0.000)$ 로 나타나 99% 신뢰수준에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀모형은 F 값이 $319.702(p=.000)$ 으로 나타나 연구가설을 채택, 회귀모형이 적합한 것으로 나타났고, 회귀선에 대한 $R^2=0.595$ 로 59.5%의 높은 설명력을 보이는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 미용종사자의 직무에 대한 열정과 근무 환경에 대한 만족, 현재의 업무에 대한 만족 등과 관련된 직무만족이 높으면 높을수록 조직몰입에 대한 만족도가 높다는 것을 알 수 있다. 이는 직무만족이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미친다는 선행연구 결과(채희옥, 2014; 오경현과 임소연, 2010)와 일치하고 있다. 조직몰입이 높을수록 업무성과가 높아지고 이직율이 낮아지므로 미용종사자의 직무만족이 높아질 수 있도록 직무환경을 개선해주어야 한다.

V. 결론

최근 산업의 고도화와 치열한 경쟁 환경 속에서 미용서비스업은 미용 종사원의 업무성과 향상

<표 4> 미용종사자의 직무스트레스가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향 분석 결과

종속 변수	독립변수	비표준화계수		β	t 값	유의 확률	통계량
		B	SE				
직무 만족	상수	4.849	.123		39.393	.000	$R^2=0.334$, 수정된 $R^2=0.331$, $F=109.380, p=.000$
	직무 스트레스	-.499	.048	-.578	-10.459	.000	
조직 몰입	상수	4.950	.138		35.999	.000	$R^2=0.280$, 수정된 $R^2=0.277$, $F=84.708, p=.000$
	직무 스트레스	-.490	.053	-.529	-9.204	.000	
	상수	.744	.171		4.352	0.000	$R^2=0.595$, 수정된 $R^2=0.593$, $F=319.702, p=.000$
	직무만족	.828	.046	.771	17.880	.000	

과 함께 지속적인 고객서비스의 질 개선을 요구하고 있다. 이는 미용서비스업 조직과 종사원 간의 상호작용 속에서 조직의 목표와 종사원 간의 불균형이 초래될 수 있으며 이것이 미용서비스업 종사원의 직무스트레스로 연결되어지고 있다. 특히 미용서비스업 종사원들은 감정노동과 전문직의 속성을 다 만족시켜야하기 때문에 다른 산업에 비해 직무스트레스가 증가될 수 있는 업무 특수성을 갖고 있다. 이에 따라 본 연구에서는 미용서비스업 종사원의 직무스트레스가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 대해 살펴봄으로써 미용서비스산업이 갖고 있는 문제를 규명하고 미용서비스산업의 마케팅적 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 미용서비스업 종사원의 직무스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무만족이 높은 미용종사자들은 고객에 대한 서비스의 질이 높아지게 되고 이는 결국 고객의 점포충성도를 높일 수 있다는 점에서 미용서비스업의 업무성과에 도움을 주게 되므로, 미용종사자의 직무스트레스를 줄여서 직무만족을 높이는 노력이 필요하다고 할 수 있다.

둘째, 미용서비스업 종사원의 직무스트레스는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직몰입이 높을수록 기업에 에너지와 충성심을 높이려는 의지와 열정이 생기게 되고 이는 곧 미용서비스의 업무성과 향상 및 이직율을 줄일 수 있으므로 미용종사자의 직무스트레스를 줄이는 노력을 통해 조직몰입을 높일 수 있는 방안에 대한 모색이 필요하다. 특히 미용서비스업은 다른 서비스 분야보다도 이직율이 높은 산업이므로 조직몰입에 더 많은 노력을 기울여야 한다. 이를 위해서는 종사원들이 여러 가지 직무스트레스에 노출되지 않도록 근무 중에 긴장이나 초조감을 줄여줌으로써 편안한 분위기에서 근무할 수 있는 환경을 만들어주는 노력이 필요하겠다.

셋째, 미용서비스업 종사원의 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 미용종사자의 직무만족이 높으면 높을수록 조직몰입에 대한 만족도가 높다는 것을 알 수 있다. 조직몰입이 높은 종사원일수록 기업에 자부심과 애착심, 소속감을 느끼게 된다. 이는 결국 업무성과가 높아지고 이직율이 낮아지는 효

과가 나타나기 때문에 미용종사자의 직무만족이 높아질 수 있도록 미용서비스업에서는 직무 환경 등의 관심을 통해 지속적으로 관리해 나가야 할 것이다.

본 연구는 미용실 종사원을 대상으로 조사해서 실증연구를 하였는데, 미용서비스업도 분야별로 네일, 메이크업, 피부관리의 직무특성이나 역할이 다르기 때문에 미용서비스업을 일반화 하는데는 한계가 있다. 또한 직무스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 대해 인구통계학적 특징을 제외하였는데, 향후 연구에서는 인구통계학적 특성에 따라 각 요인들 간의 영향력이 어떻게 변하는지 고민해 볼 필요가 있겠다.

참고문헌

- 김구. (2005). 경찰공무원의 직무스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 치안센터 민원상담관을 중심으로. *한국사회와 행정연구*, 16(3), 59-87.
- 김명수, 박형권, 최우승. (2005). 외식업체 종사원의 직무스트레스가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 17, 7-9.
- 김형섭. (2005). 호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계에 대한 연구. *관광연구*, 19(3), 203-225.
- 민동선. (2015). 중소기업 근로자들의 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향 -조직지원인식의 매개효과를 중심으로-. 연세대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 박계희. (2019). 미용사의 부정적 평가에 대한 두려움과 고객 불평행동 및 직무 스트레스에서 인지적 정서조절전략의 매개효과. 서경대학교 대학원 박사학위논문.
- 박상섭, 박재성, 박대성. (2009). 병원 내 응급구조사의 직무만족도가 조직몰입에 미치는 영향. *대한응급구조학회논문지*, 13(2), 99-108.
- 박순애. (2006). 공무원의 직무동기와 조직행태: 직무몰입과 탈진에 미치는 영향요인을 중심으로. *한국행정연구*, 15(1), 203-226.
- 신미경. (2020). 헤어미용인의 직업 전문성인식이

- 직무만족에 미치는 영향 -직무스트레스를 매개변인으로, 사회적 지지를 조절변인으로 하여. 웨스트민스터신학대학원 박사학위논문.
- 조경희, 고호석. (2010). 항공사 객실승무원의 직무스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향. *한국콘텐츠학회논문지*, 10(7), 404-419.
- 이상기. (2017). 경찰공무원의 감정노동과 직무스트레스가 조직 유효성에 미치는 인과 분석. 한양대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이종숙, 정명희. (2020). 뷰티 종사자의 직무스트레스와 소진 및 직무만족의 관계. *한국의상디자인학회지*, 22(2), 107-115.
- 오경현, 임소연. (2010). 미용 프랜차이즈의 교육 프로그램이 종사자의 직무만족과 신뢰 및 조직몰입에 미치는 영향. *상업교육연구*, 24(10), 325-360.
- 최성호. (2016). 20대 여성 미용종사자의 직무만족과 직무스트레스 및 이직의사에 관한 연구. 서경대학교 미용예술대학원 석사학위논문.
- 채희옥. (2014). 미용실 종사자의 내부마케팅과 직무만족 및 조직몰입이 고객지향성에 미치는 효과. 광주여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 황선정. (2014). 네일리스트의 대인관계 스트레스가 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 동신대학교 대학원 석사학위논문.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Cohen, S. (1980). Aftereffects of stress on human performance and social behavior: A review of research and theory. *Psychological Bulletin*, 88(1), 82-108.
- Constance, N. A., & Becker, J. J. (1973). Job satisfaction and performance. *Annual Review of Human Performance*, 9(2), 118-124.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.
- Glisson, C., & Durick, M. (1988). Predictors of job satisfaction organizational commitment in human service organizational. *Administrative Science Quarterly*, 33(1), 61-81.
- Grossi, E., Keil, T., & Vito, G. (1996). Surviving "the Joint": Mitigating factors of correctional officer stress. *Journal of Crime and Justice*, 29, 219-232.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology*, 1297-1349.
- Mathieu, J. E. & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences for organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 321-335.
- Reitz, H. J. (1981). *Behavior in Organizations*. Illinois: R. D. Irwin Inc.
- Steers, R. M. (1984). *Introduction to organizational behavior* (2nd ed). New York: McGraw-Hill.