

뷰티산업종사자의 직무 스트레스와 조직신뢰, 이직의도와의 관계: 조직신뢰의 매개효과 검증

서유정¹, 권기한^{2*}

¹동국대학교 일반대학원 뷰티아트케어학과 박사과정, ²동국대학교 문화예술대학원 실용예술학과 교수

The Relationship between Job Stress, Organizational Trust, and the Job Change Intentions of Beauty Industry Workers: Verification of the Mediating Effect of Organizational Trust

Yoo Jung Seo¹, Ki Han Kwon^{2*}

¹Student, Department of Beauty Arts Care, Graduate School, Dongguk University

²Professor, Department of Practical Arts, Graduate School of Culture and Arts, Dongguk University

요약 본 연구는 뷰티산업종사자의 직무 스트레스와 조직신뢰, 이직의도와의 관계를 알아보는 데 있다. 연구대상은 뷰티산업종사자 3개월 이상 경력자 369명을 대상으로 하였다. 자료처리는 빈도 분석, 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석, 상관관계 분석, 확인적 요인분석 및 구조 방정식 모델 검증을 실시하였다. 연구결과는 첫째, 뷰티산업종사자의 직무 스트레스는 이직 의도에 정(+)적인 영향을 미쳤다. 둘째, 뷰티산업종사자의 직무 스트레스 중 공정성 스트레스는 조직 신뢰에 부(-)적인 영향을 미쳤다. 셋째, 뷰티산업종사자의 조직에 대한 신뢰는 이직 의도와 부(-)적인 관계에 있었다. 결론적으로 본 연구를 통해 뷰티산업종사자들의 이직 의도에 조직 신뢰와 공정성 스트레스가 중요한 영향을 미치는 변인임을 알 수 있었다. 따라서, 본 연구는 뷰티산업종사자의 이직 의도 감소를 위해서 조직신뢰를 증진하고 공정성 스트레스를 감소시키려는 노력이 필요함을 시사한다.

주제어 : 뷰티산업종사자, 직무스트레스, 공정성스트레스, 조직신뢰, 이직의도

Abstract The study analyzes the relationship between job stress, organizational trust, and the job change intentions of beauty industry workers. Three-hundred sixty-nine workers in the beauty industry with longer than three months of working experience were chosen as this study. The study used to perform frequency analysis, exploratory factor and reliability, correlation, confirmation, and structural equation model verification. The following results are as follows. First, job stress had a positive influence. Second, stress related to fairness had a negative effect on organizational trust. Third, organizational trust had a negative effects. In conclusion, organizational trust and stress related to fairness are the important variables. Furthermore, this study suggests that each organization needs to make an effort to increase organizational trust and to relieve stress related to fairness in order to reduce the job change intentions.

Key Words : Beauty industry workers, Job stress, Fairness stress, Organizational trust, Turnover intention

*Corresponding Author : Ki Han Kwon(kihan.kwon@dongguk.edu)

1. 연구의 필요성 및 목적

이직은 어떤 조직의 구성원이 조직을 이탈하는 행위를 뜻하며, 다양한 측면에서 살펴볼 필요가 있다. 우선 이직은 인적 자원의 이동이라고 볼 수 있는데, 이러한 인적 자원의 이동과 적응에는 필연적으로 시간과 에너지가 소모되며, 이는 곧 인적 생산성의 저하를 야기하므로 높은 이직률은 노동자 본인의 재정적 불이익과 경쟁력 저하로 직결된다. 또한, 이직은 조직에 있던 유능한 인력의 이탈을 뜻하기도 하는데, 이는 새로운 인원을 모집하고 해당 인원이 업무에 정상적으로 투입될 때까지의 비용이 추가로 발생하는 부정적 상황을 초래한다. 반대로 이직은 기존의 인원이 나가고 새로운 인력이 유입되어 조직의 내부 분위기를 환기하는 계기가 되거나 조직 인사상의 정체를 해소하며 다른 우수한 인력을 끌어올 수 있는 기회가 되는 긍정적 측면도 있다[1]. 이처럼 이직이 가지고 있는 다양한 면모로 인해 다각적인 접근이 필요할 것으로 사료된다.

이렇듯 이직에 관한 다양한 접근의 필요성은 최근 급속한 발전상을 보이는 뷰티산업에 있어서도 같은 맥락이다. 뷰티산업에 종사하는 종사자들은 고용 형태 및 업무 특성상 장시간 노동, 상대적 열악한 복리 및 후생 시설에 노출되어 있어[2], 뷰티산업 종사자 이직과 관련한 연구가 필요할 것으로 사료된다. 최근 뷰티산업계에서는 이직의도에 관한 다양한 보고가 아래와 같이 있었다. 뷰티미용산업 내 조직 구성원 간의 정보 공유 여부와 이직의도[3], 종사자의 고객 지향성과 이직의도의 관계[4] 등이 있었지만 종사자들의 현실적인 이직의도 연구 접근에는 부족한 실정이다. 이에 선행연구에서는 이직의도에 좀 더 강한 영향력을 미칠 것으로 사료되는 직무 스트레스와 관련하여 다양한 보고가 이루어졌다[5,6].

직무 스트레스와 이직의도간의 구체적 보고는 다음과 같다. 윤치호[7]의 의료기관 임상 종사자들의 스트레스와 이직의도, 박종표[8]의 호스피스 사회복지사의 직무 스트레스와 이직의도, 박종표[9]의 분배 불공정성으로 인한 직무 스트레스가 이직의도에 정적인 영향을 미친다고 한 보고까지 다수의 연구에서 직무 스트레스는 이직의도에 직접적인 영향을 미친다고 보고하고 있었다. 이를 통해 높은 다수의 직업군에서 직무 스트레스가 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 뷰티분야에서는 박유정, 한은희, 임진숙, 한채정[10]이 미용 종사자의 높은 직무 스트레스가 이직의 율

인이 된다는 보고를 하였다. 이는 뷰티미용업계에서 역시 직무 스트레스와 이직의도 사이에 유의미한 관계가 있음을 시사한다.

본 연구에서는 미용업계 종사자가 겪는 직무 스트레스를 업무성 스트레스와 공정성 스트레스로 나눠서 분석하고자 한다. 업무성 스트레스란 접객 등 종사자에게 주어지는 업무로 인해 발생하는 직무 스트레스를 의미한다. 공정성 스트레스는 직접적으로 주어지는 업무보다는 조직 내 인간관계로 인해 발생하는 스트레스이며, 자신과 타 종사자간의 불공정한 대우로 인해 발생하는 상대적 박탈감에서 기인한다. 다수의 선행연구에서는 직무에서 오는 직접적인 스트레스와 관련하여 이직에 관한 연구가 이루어졌으나[11,12], 업무 외 종사자 상호 간의 관계로 인해 발생하는 스트레스와 관련한 연구는 부족한 실정이다. 본 연구는 뷰티미용산업종사자가 받는 업무 스트레스를 다각화하여 두 가지 업무 스트레스가 조직신뢰와 이직의도에 미치는 영향을 심층적으로 분석하고자 한다.

뷰티미용산업분야에서 이직의도와 중요한 관계가 있을 것으로 예상할 수 있는 또 다른 변인으로 조직신뢰를 들 수 있다. 조직신뢰란 조직의 구성원이 조직에 대해 가지는 확신과 지지의 감정으로, 조직이 구성원 자신에게 약속한 사항을 충실히 이행할 것이라는 기대를 뜻한다. 높은 조직신뢰는 구성원이 가질 수 있는 다양한 이직의사에 반하는 긍정적 심리에 영향을 미쳐 조직의 목표와 가치에 부합하는 구성원의 행동적 특성을 야기한다[13]. 뷰티미용산업에서는 이러한 조직신뢰가 더욱 큰 의미를 가진다. 미용업계의 특징은 조직의 전체 서비스 중 소비자와 직접 대면하는 전문인력이 제공하는 서비스의 비중이 크다는 것인데, 이는 현장 종사자의 업무 몰입도가 조직 경쟁력에 직접적인 영향을 줄 수 있다는 의미를 가진다. 이런 업무 몰입도를 좌우하는 조직신뢰는 뷰티미용산업에서 더욱 큰 의미를 가진다고 볼 수 있다[14].

이에 이 연구는 직무 스트레스가 조직신뢰에 어떤 영향을 주며 나아가 이직의도에 미치는 효과를 분석하고자 한다. 이 과정에서 직무 스트레스를 종사자에게 주어지는 업무로 인해 발생하는 업무성 스트레스와 조직 내에서의 불공정한 인사와 그에 따른 상대적 박탈감으로 인해 발생하는 공정성 스트레스로 세분화하여 직무 스트레스가 조직신뢰와 이직의도에 미치는 영향을

다각적으로 분석하고자 했다. 이러한 분석을 통해서 뷰티미용산업계에서 활용될 수 있는 인적자원관리에 대한 실증적 자료를 제시하는데 이 연구의 목적이 있다. 위와 같은 연구목적에 위해 다음과 같이 연구문제와 연구모형을 제시하는 바이다. 연구문제는 ‘공정성 스트레스와 업무성 스트레스, 조직신뢰, 이직의도의 관계는 어떠한가’이며, 연구모형은 Fig. 1과 같다.

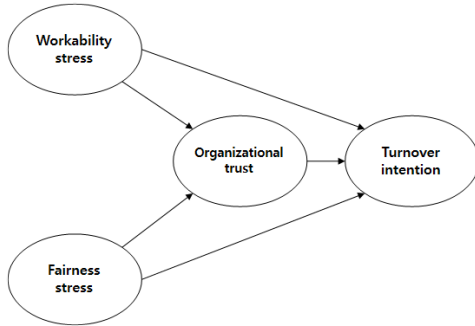


Fig. 1. Reserch Model 1

2. 연구방법

2.1 연구대상

이 연구는 전국 경력 3개월 이상 뷰티산업종사자를 모집단으로 설정하였으며, 표본추출은 편의표본추출법 (convenient sampling method)을 사용하여 371명을 추출하였다. 설문작성은 연구 대상자가 읽고 직접 작성하는 자기평가기입법(self-administration method)을 사용하였다. 취합된 설문지 중 응답내용이 무성의하거나 무기입 등이 다수 발견된 설문지 2장을 제외하여 실제 분석한 설문지는 369부이다. 연구 대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다.

Table 1. General characteristics of the study subject (N=369)

Charact-eristics	Division	Number	Rate
Age	10's	1	.3
	20's	175	47.4
	30's	63	17
	40's	83	22.5
	50's	47	17
Education	High school or under	94	25.4
	College graduate	153	41.4
	University graduate	80	21.6
	Graduate school or upper	42	11.3

Charact-eristics	Division	Number	Rate
Current career	Less than 1 year	120	32.5
	1~2 years	63	14.7
	2~3 years	32	8.6
	3~4 years	27	7.31
	5 years or upper	127	34.4
Total career	Less than 1 year	78	21.1
	1~2 years	43	11.6
	2~3 years	38	10.2
	3~4 years	27	7.3
	5 years or upper	183	49.5
Income	Less than 1million won	44	11.9
	1~1.5 million won	72	19.5
	1.5~2 million won	82	22.2
	2~3 million won	60	16.2
	3~4 million won	42	11.3
	4 million won or upper	69	18.6
Working hours per day	8 hours or under	156	42.2
	9 hours	94	25.4
	10 hours	84	22.7
	11 hours	12	3.2
	12 hours or upper	23	6.2
Company form	Franchise	76	20.5
	beauty salon	149	40.3
	Nail shop	31	8.4
	Skin care shop	24	6.5
	Cosmetics	36	9.7
	ETC	52	14

2.2 연구도구

본 연구는 측정도구로 설문지를 사용하였으며, 각 문항 척도는 ‘전혀 그렇지 않다’에 1점, ‘매우 그렇다’에 5점을 부여하는 5점 Likert 척도로 구성하였다. 설문지 구성은 연구 대상자의 일반적인 특성, 직무 스트레스, 조직신뢰도, 이직의도 4개의 영역으로 구성하였고, 구체적인 설문지 문항은 일반적인 특성 10문항, 직무 스트레스 6문항, 조직신뢰도 7문항, 이직의도 5문항 총 28문항으로 구성하였다. 세부적인 변인별 최초 설문지 구성내용은 Table 2와 같다. 이후 선행연구에서 참고한 조사도구의 타당도와 신뢰도 검증을 위해 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)과 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis), 내적일관성계수(Cronbach- α)를 통한 조사도구의 타당도와 신뢰도를 확보할 수 있었다. 구체적 내용은 Table 3과 같다.

Table 2. Initial questionnaire composition

Indicators	Sub factors	Questions
General characteristics	Age, Education, current career, total career, income, Work hours per day, company form	7
Job stress	Workability stress	3
	Fairness stress	3
Organizational trust	Organizational trust	7
Turnover intentions	Turnover intentions	5
	Total	28

2.2.1 직무 스트레스

직무 스트레스 설문은 정태연[15], 이수행[16]의 연구를 바탕으로 한 김윤선[17]의 설문을 사용하였으며, “나는 항상 긴장된 상태로 일을 한다.”, “내가 하는 일에 좌절감을 느끼는 경우가 있다.” 등을 포함하는 6개 문항을 사용하였다. 구성하위요인은 2개 요인으로 업무성 스트레스, 공정성 스트레스로 구성하였고, 직무 스트레스 조사도구 중 업무성 스트레스는 문항 1, 문항2, 문항3을 최종 추출하였고, 요인부하량(factor loading)은 .624~.890. 신뢰도(α)는 .652로 각각 나타났다. 업무성 스트레스는 문항 1, 문항2, 문항3을 최종 추출하였고,

요인부하량은 .654~.927. 신뢰도(α)는 .820로 각각 나타났다. 직무 스트레스 측정도구의 탐색적 요인분석 결과 표현적절성은 $KMO=.837, \chi^2=533.079, df=10, p=.001$, 분산설명력은 68.061로 나타나 직무 스트레스 측정도구의 타당도와 신뢰도를 확보할 수 있었다.

2.2.2 조직신뢰

조직신뢰도 설문지는 Mcallister[18]와 Rousseau, Sitkin, Burt, & camerer[19]의 연구를 바탕으로 이애주, 김지희[20]가 국내에 맞게 재구성한 조직신뢰 척도를 사용하였으며, “우리 회사는 직원들과의 약속을 반드시 지킨다.”, “도움이 필요할 때 우리 회사로부터 도움을 요청할 수 있다.” 등을 포함하는 5개 문항을 최종으로 추출하였다. 조직신뢰도는 문항 1, 문항 2, 문항 3, 문항 4, 문항 7을 최종으로 추출하였고, 요인부하량은 .807~.893, 신뢰도(α)는 .905로 각각 나타났다. 조직신뢰도 측정도구의 탐색적 요인분석 결과 표현적절성은 $KMO=.846, \chi^2=613.393, df=10, p=.001$, 분산 설명력은 72.513로 나타나 조직신뢰 측정도구의 타당도와 신뢰도를 확보할 수 있었다.

Table 3. Validation and reliability of the final survey tool

Variable		Question	Factor loading	Reliability(α)
Job stress	Workability stress	V1. I always work in a tense state.	.664	.652
		V2. The current workload is burdened.	.890	
		V3. I am dissatisfied with the wages for my performance.	.624	
	Fairness stress	V4. I am dissatisfied with my wages for my career.	.654	.820
		V5. Sometimes I feel frustrated with what I do.	.927	
		V6. I don't trust my boss.	.922	
Organizational trust	V1. Our company always keeps its promises with its employees.	.807	.905	
	V2. Our company doesn't try to fool employees.	.874		
	V3. If something goes wrong with me, we The company is willing to help and encourage me.	.893		
	V4 When you need help, you can ask for help from our company.	.872		
	V7. Overall, I trust and follow our company.	.808		
Turnover intentions	V2. I am currently considering moving to another company.	.745	.829	
	V3. I will quit the company if the conditions get worse than I am now.	.877		
	V4. I am satisfied with my current job, but I think I want to work for another company.	.828		
	V5. I have a desire to change my job for my development and future.	.828		
exploratory factor analysis	Job stress	$KMO=.837, \chi^2=533.079, df=10, p=.001$ Variance description=68.061		
	Organizational trust	$KMO=.846, \chi^2=613.393, df=10, p=.001$ Variance description=72.513		
	Turnover intentions	$KMO=.790, \chi^2=285.567, df=6, p=.001$ Variance description=66.336		
confirmatory factor analysis	$\chi^2=533.079, df=10, p=.001, Q=2.696, CFI=.909, IFI=.910, RMSEA=.095$ HOELTER=89			

2.2.3 이직의도

이직의도 설문지는 Mathieu & Zajac[21]의 연구를 기초로 한 서운원[22]의 설문을 인용하였으며, 이는 “나는 현재 다른 회사로의 이직을 고려하고 있다.”, “나는 현재보다 조금이라도 여건이 나빠지면 회사를 그만 둘 것이다.” 등을 포함하는 4문항을 사용하였다. 이직의도 측정도구의 탐색적 요인분석 결과 표현적절성은 KMO=.790, $\chi^2=285.567$, $df=6$, $p=.001$, 분산설명력은 66.336로 나타나 이직의도 측정도구의 타당도와 신뢰도를 확보할 수 있었다.

2.3 자료분석

SPSS 22.00과 AMOS 22.0 통계 프로그램을 활용하여 연구 대상자의 일반적 특성 파악을 위한 빈도분석(frequency analysis), 조사 도구의 정규성 확보를 위한 왜도(skewness), 첨도(kurtosis), 평균(mean), 표준편차(standard deviation)를 제시하였고, 타당도와 신뢰도 확보를 위한 신뢰도 분석(reliability analysis), 탐색적 요인 분석(exploratory factor analysis)과 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 이후 구성된 변인 간 구조방정식모델검증(structural equation model)을 위한 상관관계분석(correlation analysis)을 실시하였으며, 모든 통계적 유의성은 $\alpha=.05$ 수준으로 설정하였다.

3. 연구결과

3.1 기술통계 및 상관계수

이 연구에서 사용된 측정 도구의 정규성 검증과 변인 간 관련성에 무리가 없는지에 대한 분석을 하기 위해 실시한 상관관계 및 기술통계 분석결과는 Table 4와 같다.

Table 4. Normality verification

Factor	1	1-1	1-2	2	3
1.Job stress	1				
1-1.Workability stress	.805**	1			
1-2. Fairness stress	.876**	.419**	1		
2.Organizational trust	-.451**	-.179**	-.545**	1	
3. Turnover intentions	.548**	.408**	.507**	-.384**	1
M	2.87	3.00	2.74	3.79	2.92
SD	.83	.88	1.09	.81	1.06
skewness	.021	-.072	.081	-.077	-.11
kurtosis	-.37	.08	-.73	-.78	-.85

**p<.01

3.2 측정모델의 적합도 및 간접효과 검증

3.2.1 구조방정식모델 검증

제안된 모형 검증을 위해 Fig. 2와 같은 제안모델을 제시한 후 최종 모형을 제시하였다. 수정 모형은 M.I 지수 분석을 통해 제시하였으며, 변인 간 관계를 설명하는 간접효과 및 매개효과 분석을 실시하였다. 연구모형 적합도 검증을 위하여 χ^2 , Q값, CFI, IFI, RMSEA, HOELTER값을 이용하였다. 우선 Fig. 2의 제안모형은 $\chi^2=226.430(p<.001)$, $Q=2.696$, $IFI=.910$, $CFI=.909$, $RMSEA=.095$, $HOELTER=.89$ 로 나타났으나, 조직신뢰(e7↔e8)와 이직의도(e16↔e17)의 공분산 설정을 하여 제시한 수정모델이 기준값 등에 있어 더 양호한 것으로 나타나 Fig. 3을 최종모델로 제시하였다. 분석결과와 기준값은 Table 5와 같으며, Fig. 2와 Fig. 3에서 A는 업무성 스트레스, B는 공정성 스트레스, C는 조직신뢰, D는 이직의도이다.

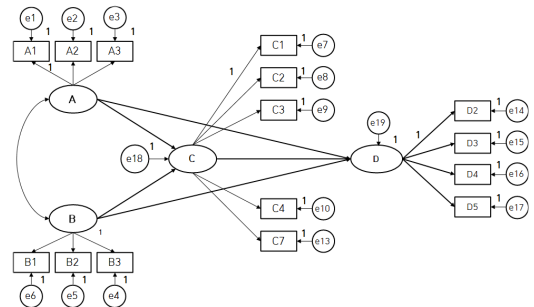


Fig. 2. Model before modification(suggested model)

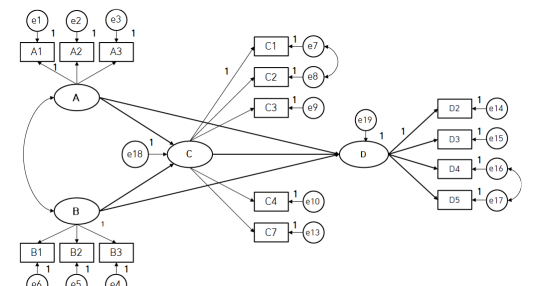


Fig. 3. Modified model(Final)

3.3 변인 간 효과 검증

3.3.1 변인 간 직접효과 검증

이 연구의 최종 모델 변인 간 경로계수 값은 Table

6과 같다. 그 결과 업무성 스트레스($\beta=.316^{**}$)와 공정성 스트레스($\beta=.251^*$)는 이직 의도에 긍정적인 영향을 미쳤으며, 업무성 스트레스($\beta=.012$)는 조직 신뢰에 비유의미한 관계에 있는 것으로 나타났다. 하지만 공정성 스트레스는 조직 신뢰에 부정적인 영향을 미쳤다($\beta=-.547^{***}$). 또한, 조직 신뢰는 이직 의도에 부정적인 영향을 끼쳤다($\beta=-.183^*$). 따라서 공정성 스트레스와 업무성 스트레스, 조직 신뢰가 이직 의도에 직접적인 영향을 주는 것으로 나타났다.

3.3.2 간접효과 검증

조직신뢰의 매개효과 검증을 위해 조직신뢰의 간접효과 유의성에 부트스트래핑 기법을 사용하였다. 그 결과 공정성 스트레스와 이직의도 관계에서 부트스트래핑

신뢰구간인 '0'을 포함하고 있지 않은 것으로 나타나 조직신뢰의 간접효과가 있음을 알 수 있었다[23]. 하지만, 업무성 스트레스와 이직의도 관계에서는 조직신뢰의 간접효과가 비유의미한 것으로 나타났다. 이와 같은 내용은 Table 7에 제시하였다.

4. 논의 및 결론

이 연구는 뷰티산업종사자의 직무 스트레스와 조직신뢰, 이직의도의 구조적 관계를 규명하고자 실시되었다. 이와 같은 목적을 달성하기 위하여 연구가설과 모형을 설정하고 구조적 관계를 검증하였다. 결과에 대한 논의는 다음과 같다.

Table 5. Standards for judging research model suitability

model	χ^2	p	Q	CFI	IFI	RMSEA	HOELTER .05	Fix setting
Reference value	-	$p>.05$	$Q<3$	$>.9$	$>.9$	$<.1$	>85	-
Initial proposal model	226.430	$p<.001$	2.696	.909	.910	.095	.89	-
Final model	179.487	$p<.001$	2.189	.937	.938	.079	110	e7 ↔ e8 e16 ↔ e17

Table 6. Path coefficient between variables

Path	Path coefficient(β)	Standard Error	C.R.
Workability stress → Turnover intentions	.316**	.150	2.797
Fairness stress → Turnover intentions	.251*	.110	2.273
Workability stress → Organizational trust	.012	.086	.118
Fairness stress → Organizational trust	-.547***	.064	-5.277
Organizational trust → Turnover intentions	-.183*	.144	-2.040

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

Table 7. Varification of significance of indirest effects of organizational trust

Path	parameter	Total effect	Direct effect	Indirect effect	Indirect effect significance	Bootstrapping	
						Lower	Upper
Workability stress → Turnover intentions	Organizational trust	.237	.248	-.012	.177	-.054	.001
Fairness stress → Turnover intentions		.408	.311	.097*	.046	.022	.170

* $p<.05$

첫째, 뷰티산업종사자의 직무 스트레스는 이직의도에 정(+)/적인 영향을 미쳤다. 이와 같은 결과는 뷰티산업종사자의 직무 스트레스는 다양한 형태로 개인의 심리적 상태에 영향을 미쳐 이직의도를 높이는 결과로 이어진 것으로 판단된다. 이러한 견해는 선행연구에서 직무 스트레스는 정서적 소진, 피로도 등을 증가시키는 결과를 초래하고 결국 직무 스트레스로 인해 야기되는 다양한 심리적 문제는 개인들의 이직 의사를 강화한다고 보고한 연구들에 의해 뒷받침된다[24-26]. 본 연구 결과는 직장 내에서 동료 간 혹은 직장 상사와의 갈등으로 인해 인지하는 개인의 직무 스트레스가 이직 의사를 높인다고 보고한 박기혁, 하오현[27]의 연구에 의해 지지되고, 이 밖에도 항공 객실 승무원들을 대상으로 보고한 서동희, 김학수[28]의 연구, 직무 불안정, 불합리한 조직문화 등으로 인해 받는 직무 스트레스가 이직의사를 높인다고 보고한 김양신, 이영민[29]의 연구 결과 등과 동일한 경향을 보인다.

둘째, 본 연구에서는 직무 스트레스를 업무성 스트레스와 공정성 스트레스로 구분하여 조직신뢰와의 관계를 규명하고자 하였다. 그 결과 공정성 스트레스만이 조직신뢰에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구에서 공정성 스트레스는 각자의 경력과 성과에 비해 임금의 불합리한 책정에서 기인한다고 정의 내렸다. 즉 이 연구를 통해 뷰티산업종사자는 자신의 성과와 경력, 급여 수준의 관계로 인해 조직신뢰에 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 이러한 결과는 대기업 임직원을 상대로 조사한 김성진, 김해룡[30]의 연구에서도 찾아볼 수 있었다. 이들은 성과급에 대한 공정성이 증가할수록 조직의 경영진 신뢰가 높아진다고 보고 하였다. 전정호[31]는 조직의 공정성은 경영진 신뢰에 영향을 미치는 매우 중요한 요인으로 보고하였고, 조직의 공정성은 개인에게 자존심, 불쾌 정서 등을 유발하거나 상쇄하여 조직 신뢰에 영향을 미친다고 하였다. 즉, 조직에서 받은 공정성 스트레스는 사회적 자본으로까지 인식되고 있는 조직신뢰에 다양한 형태로 불리한 영향을 미치는 것으로 판단된다. 업무성 스트레스와 조직신뢰의 관계는 유의미한 관계로 설명할 수 없었는데 이를 통해 조직신뢰와의 관계를 설명하는 데 있어 직무 스트레스는 다양하고 심층적인 접근이 필요한 부분임을 확인할 수 있었다.

셋째, 뷰티산업종사자가 소속되어 있는 조직에 대한

신뢰는 이직 의도와 부(-)적인 관계에 있었다. 조직에 대한 신뢰는 잠재적 위험성이 적다고 판단될 때 형성된다[32]. 이것은 미용업 종사자들 본인이 속해 있는 조직에 있어 잠재적 위험성이 적다고 판단될 때 신뢰가 더 강하게 형성된다는 것이다. 즉, 본 연구결과를 통해 상대적으로 잠재된 위험성이 적다고 판단될 때 신뢰가 형성되고 그렇게 형성된 조직신뢰는 이직의도를 감소시킬 수 있음을 확인할 수 있었다. 나아가 뷰티산업 조직들은 조직신뢰를 강화할 수 있는 다양한 요인과 동시에 종사자들이 인식할 수 있는 잠재적 위험성을 파악하는 것은 우수한 종사자들의 이직의도를 낮출 수 있을 것으로 사료된다. 이러한 조직신뢰와 이직 의도 간의 관계는 다양한 업계, 직종에서 보고되어 본 연구결과와 같은 맥락으로 나타나고 있었다[33-35].

이상의 논의를 통해 이 연구에서는 뷰티산업종사자의 이직의도를 낮추기 위해 직무 스트레스를 완화할 수 있는 다양한 논의와 미용업 조직에 대한 신뢰를 강화하기 위해 조직 구성원들이 충분히 인지할 수 있는 공정한 인적관리가 필요함을 확인할 수 있었다.

REFERENCES

- [1] W. K. Lee. (2011). Determinants of IT Industry Employees' Intent to Leave. *The Journal of the Korea Contents Association*, 11(5), 369-383. DOI : 10.5392/JKCA.2011.11.5.369
- [2] J. H. Kim, H. S. Seo & E. H. Lee. (2017). The Effect of Human Resource Management on the Organizational Commitment of the Beauty Industry Professionals. *Journal of Korean Society of Design Culture*, 23(4), 223-234. DOI : 10.18208/ksdc.2017.23.4.223
- [3] J. E. Park & E. J. Park. (2017). Effects of Human Resource Management and Knowledge Sharing on Turnover Intention in the Beauty Service Industry. *Asian journal of beauty and cosmetology*, 15(3), 333-344. DOI : 10.20402/ajbc.2016.0133
- [4] Y. S. Kim & E. J. Park. (2016). Correlation among Organizational Effectiveness, Customer Orientation, and Turnover Intention in Hair Beauty Shop Workers in Seoul and Gyeonggi Districts. *Journal of Investigative Cosmetology*, 12(2), 149-156. DOI : 10.15810/jic.2016.12.2.006

- [5] S. S. Seo & C. H. Park. (2018). Effects of Emotional Labor for Aestheticians on Job Stress, Satisfaction, and Turnover. *Asian journal of beauty and cosmetology*, 16(3), 333-345. DOI : 10.20402/ajbc.2018.0214
- [6] H. Y. Jo & Y. S. Kim. (2020). Analysis of Turnover Factors by Environmental Factor and Job Stress for 20-30s Hairdressers . *Asian journal of beauty and cosmetology*, 18(1), 9-16. DOI : 10.20402/ajbc.2019.0327
- [7] C. H. Yoon. (2017). *A Study on Factors Influencing Job Stress and Turnover Intention for Medical Workforce(Doctors & Nurses) in Medical Institution. :Focusing on the Moderating Effect of Calling*. doctoral dissertation, Kyonghee University. DOI : 10.12925/jkocs.2019.36.2.656
- [8] S. H. Sim. (2017). *Factors influencing turnover intention of hospice social worker*. doctoral dissertation, Korea University. DOI : 10.14400/JDC.2015.13.1.321
- [9] J. P. Park. (2012). *Effects of MICE industrial employee's job stressors on intent to leave exploring the mediating role of job satisfaction-job commitment and the moderating role of social support*. doctoral dissertation, Hoseo University. DOI : 10.5392/JKCA.2011.11.12.190
- [10] E. J. Park, E. H. Han, J. S. Lim & C. J. Han. (2013). A Study on the Effects of the Beauty Industry Work's Occupational Stress, Job Satisfaction and Emotional Labor on Turnover Intention. *Korean journal of aesthetics and cosmetics society*, 11(1), 111-118.
- [11] S. S. Seo & C. H. Park. (2018). Effects of Emotional Labor for Aestheticians on Job Stress, Satisfaction, and Turnover. *Asian journal of beauty and cosmetology*, 16(3), 333-345. DOI : 10.20402/ajbc.2018.0214
- [12] H. Y. Jo & Y. S. Kim. (2020). Analysis of Turnover Factors by Environmental Factor and Job Stress for 20-30s Hairdressers . *Asian journal of beauty and cosmetology*, 18(1), 9-16. DOI : 10.20402/ajbc.2019.0327
- [13] H. G. Kim. (2008). Relationships between Supervisor Trust, Organizational Trust and Organizational Citizenship Behavior: The Mediatonal Role of Organizational Commitment. *Korean journal of public administration*, 46(1), 177-209.
- [14] D. H. Jin & E. J. Park. (2018). Communication, Organizational Trust, and Innovative Behavior of Makeup Employees in the 20-30s. *Asian journal of beauty and cosmetology*, 16(3), 359-368. DOI : 10.20402/ajbc.2018.0218
- [15] T. Y. Jeong. (2015). Effects of Job Stress on Organizational Effectiveness and Turnover Intent for Flight Attendants : The Comparative Study of Domestic Full Service Carrier, Domestic Low Cost Carrier, Foreign Airlines. *Northeast Asia Tourism Research*. 1(4), 127-153.
- [16] S. H. Lee. (2014). *Effects of Golf Caddy's Emotional Labor on Job Burnout, Job Stress and Customer Orientation*. doctoral dissertation, Chungnam University.
- [17] Y. S. Kim. (2017). *The Relationship of Organization Effectiveness & Customer Orientation as well as Job Stress that Beauty Professional Workers' Attitude of Leisure Activities Influences*. doctoral dissertation, Seokyeong University.
- [18] D. J. McAllister. (1995). Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations, *Academy of Management Journal*, 38(1), 24-59. DOI : 10.2307/256727
- [19] D. M. Rousseau, S. B. Sitkin, R. S. Burt & C. Camerer. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 939-404. DOI : 10.5465/AMR.1998.926617
- [20] A. J. Lee & J. H. Kim/ (2010). A Study on the effect of Corporate Social Responsibility on Organizational Trust and Performance in Hospitality Industry. *Journal of Foodservice Management*, 13(1), 31-58.
- [21] J. E. Mathieu & D. M. Zajac. (1990). A review and meta analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment, *Psychol. Bull.* 108(1), 171-194. DOI : 10.1037/0033-2909.108.2.171
- [22] Y. W. Seo. (2008). *The Study on the Influence of Hospitality Industry Employee's Performance on Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention - focusing on the Moderating Effects of Career Stages -*, doctoral dissertation, Kyunghee University.
- [23] X. Zhao, J. G. Lynch & Q. Chen. (2010). Reconsidering baron and kenny: Myths and truths about mediation analysis. *Journal of Consumer Research*, 37(2), 197-206. DOI : 10.1086/651257
- [24] Y. B. Park. (2017). The Convergence effect of job

- stress of counselors on sexual orientation - Focusing on ego resilience. *Convergence Society for SMB*, 7(6), 193-199.
DOI : 10.22156/CS4SMB.2017.7.6.193
- [25] C. H. Seo & Y. H. Heo. (2009). A Study on the Influence of Mentoring in Airlines for the Socialization of Organization on the Role Stress and Job Performance of Employees. *Korean Journal of Hospitality and Tourism*, 18(1), 239-256.
- [26] K. H. Lee & J. Y. Kim. (2011). Effect of Shiftwork Nurses' Fatigue on Job Stress and Turnover Intention - Mediating Role of Job Stress. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 74-82.
DOI : 10.5807/kjohn.2011.20.1.074
- [27] K. H. Park & O. H. Ha. (2020). Effect of Relationship Conflict and Stress Factors on the Current Turnover Intention in Hospital Employees. *Journal of Convergence for Information Technology*, 10(2), 167-175.
DOI : 10.22156/CS4SMB.2020.10.02.167
- [28] D. H. Seo & H. S. Kim. (2020). The Moderating Effect of Work-Family Balance Perception on the Linkage from Flight Attendant's Job Stress to Turnover Intention through Psychological Contract Violation. *Journal of the Aviation Management Society of Korea*, 18(3), 23-59.
DOI : 10.30529/amsok.2020.18.3.002
- [29] Y. S. Kim & Y. M. Lee. (2015). The Effects of College Graduated-Early Career Female Employees' Job Stress on Turnover Intention, Mediating by the Emotional Exhaustion and Organization Socialization. *Korean Management Consulting Review*, 15(1), 109-121.
- [30] S. K. Kim & H. R. Kim. (2016). A Study on the Effect of Fairness Perception of Incentive System on Manager - Trust - The moderating effect on HRM strength -. *Journal of Digital Convergence*, 14(9), 199-214.
DOI : 10.14400/JDC.2016.14.9.199
- [31] J. H. Jeon. (2015). The Impact of Organizational Justice on Trust in Top Management: Centered on the Mediating Effect of Perceived Organizational Support. *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 17(6), 3225-3242.
- [32] J. D. Lewis & A. Weigert. (1985). Trust as a Social Reality. *Social Forces*, 63(4), 967-985.
DOI : 10.1093/sf/63.4.967
- [33] J. H. Lee, C. H. Bae & M. H. Lee. (2012). The Effect of Private Security Personnels' Group Confidence on the Intention to Change Jobs Using Multi-Group Analysis. *Korean Association for Public Security Administration*, 9(2), 45-71.
DOI : 10.25023/kapsa.9.2.201208.45
- [34] S. J. Woo, C. G. Hwang & Y. W. Song. (2020). A Study on Relationship among Authentic Leadership, of Small and Medium-sized Heavy Equipment Manufacturing Company's CEO, Trust and Job Satisfaction. *Korean Journal of Convergence Science*, 9(2), 223-240.
- [35] Y. M. Cho. (2017). The Effects of Perceived Organizational Support, Cognitive-Affective Trust on Life Insurance Agents Turnover Intention. *The journal of professional management*, 20(4), 175-190.

서 유 정(Yoo Jung Seo)

[정회원]



- 2016년 2월 : 동신대학교 미용학사
- 2018년 8월 : 동국대학교 실용예술 학석사
- 2020년 9월 : 동국대학교 일반대학원 뷰티아트케어학과(향장학박사학위) 박사과정

- 관심분야 : 뷰티미용, 네일, 향장산업, 맞춤형화장품
- E-Mail : luxe212@naver.com

권 기 한(Ki Han Kwon)

[정회원]



- 1999년 2월 : 고려대학교 이학사
- 2001년 8월 : 고려대학교 이학석사
- 2005년 3월 : 일본 Kyoto University 이학박사
- 2018년 3월~현재: 동국대학교 문화예술대학원 실용예술학과 교수

- 관심분야 : 미용영양학, 이너뷰티
- E-Mail: kihan.kwon@dongguk.edu