

뷰티 및 화장품 산업 종사자의 직원지지평가, 직무스트레스, 직무자율성과 이직의도와의 관계

서유정¹, 정달영^{2*}

¹동국대학교 일반대학원 뷰티아트케어학과 학생, ²동국대학교 공연예술학과 교수

Relationship between employee support evaluation, job stress, job autonomy and turnover intention of beauty and cosmetic industry workers

Yoo Jung Seo¹, Dalyoung Jeong^{2*}

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

²Professor, Department of Performing Arts, Graduate School of Imaging, Dongguk University

요약 본 연구는 뷰티 및 화장품 산업 종사자의 직무스트레스, 직무 자율성, 직원지지평가, 이직의도와의 관계를 알아보는 데 있다. 연구 대상은 뷰티 및 화장품 산업 종사자의 3개월 이상 경력자 570명을 대상으로 하였다. 자료를 처리하기 위해 기술통계, 빈도분석, 탐색적 요인분석, 상관관계 분석, 신뢰도 분석, 확인적 요인 분석을 실시하였다. 연구 결과는 첫째, 뷰티 및 화장품 산업 종사자의 직원지지평가는 직무 스트레스와 부적의 관계로 나타났다. 둘째, 직원지지평가는 이직의도와 부적의 관계로 나타났다. 셋째, 직무스트레스는 이직의도와 정(+)적인 관계로 나타났다. 넷째, 직무 자율성은 이직의도와 유의미한 관계에 있지 않았다. 다섯째, 직무스트레스는 직무 자율성과 이직의도와의 관계에서 간접효과가 있는 것으로 나타났다. 결론적으로 본 연구를 통해 뷰티 및 화장품 산업 종사자들의 이직 의도에 직무 스트레스가 유의미한 변인임을 알 수 있었다.

주제어 : 뷰티, 화장품, 직무스트레스, 직무자율성, 직원지지평가, 이직의도

Abstract The purpose of this study is to investigate the relationship between job stress, job autonomy, employee support evaluation, and the turnover intentions of workers in the beauty and cosmetics industry. This study assessed 570 workers with 3 months or more of experience in the beauty and cosmetics industry. Data processing was achieved through analyses of frequency, descriptive statistics, exploratory factors, reliability, correlation, and confirmatory factors, as well as the verification of the structural equation model. The results of the study are as follows: first, employee support evaluation in the beauty and cosmetics industry workers was negatively correlated to job stress. Second, employee support evaluation showed a negative relationship with turnover intentions. Third, job stress was found to have a positive relationship with turnover intention. This study suggests that, in order to reduce the turnover intentions of beauty and cosmetics industry workers, it is necessary for employers to make efforts to manage employees' job autonomy, support evaluation, and stress levels.

Key Words : Beauty, Cosmetics, Job Stress, Job Autonomy, Employee Support Evaluation, Turnover Intention

*Corresponding Author : Dalyoung Jeong (jdy1972@dongguk.edu)

Received April 1, 2022

Revised May 6, 2022

Accepted May 20, 2022

Published May 28, 2022

1. 서론

2019년 발생한 COVID-19는 통제하기 힘든 팬데믹(pandemic)으로 산업계 전반에 많은 변화를 가져왔으며 뷰티 및 화장품업계 역시 큰 어려움에 직면한 상황이다. 특히 고객과 마주하는 현장 근무자의 중요도가 높아 비대면 대응책이 제한적인 뷰티 및 화장품업계의 어려움은 상대적으로 다른 분야 보다 크다고 할 수 있다 [1,2]. 더불어 COVID-19로 인한 사회적 거리두기 상황에서 개인들의 뷰티 활동은 생활 필수요소는 아니기에 COVID-19는 뷰티 및 화장품업계 폐업 리스크(risk)를 증대 시켰다[3]. 이 시기에 미용업계는 비대면 모바일 판매방식을 활용하는 등 새로운 시장을 개척했음에도 불구하고 매우 저조한 매출 실적을 나타냈다[4].

해외 사례로 미국 뷰티 및 화장품업계에서는 COVID-19로 인해 매출이 30%까지 감소했다는 기업 가치 하락 보고가 있었고, 그리스에서는 에스테틱 센터의 72.3%가 COVID-19 사태 첫 주에 직접적인 피해를 입었다는 보고가 있었다[5,6]. 이처럼 COVID-19는 뷰티 및 화장품업계를 포함한 대다수의 산업에 큰 변화를 가져왔으며 각 업계에서는 현 시국에 다양한 방법으로 대응하고 있다. 독일 자동차 제조업체 아우디는 VR 기기를 활용한 언택트 서비스와 동영상 사이트 틱톡을 이용한 마케팅을 선보인 바 있고 싱가포르 금융업계의 DBS는 온라인 서비스를 확대하여 비대면 업무 처리를 가능하게 하였다. 일본 여행업계의 JTB의 경우 원격근무자용 숙박 상품과 같은 온,오프라인 융합 상품을 내세우고 있으며, 미국 유통물류 기업 월마트의 경우 온,오프라인 연계성이 강화된 배송 서비스를 제공하고 있다. 뷰티 및 화장품업계에서도 위드 코로나 시대에 부합하는 적응성이 높고 범용성 있는 전략이 필요할 것이라 예상된다. 그 중 하나로 우수한 인력 보강 및 인적 자원 이탈 방지를 들 수 있다. 뷰티 및 화장품업계에서 인력은 필수 불가결한 요소이기 때문에 이직의도(turnover intention)에 관한 다양한 논의가 필요할 것으로 사료된다.

이직(turnover)이란 인적 자원이 한 회사에서 다른 회사로 이동하는 것을 뜻하며, 회사와 노동자 모두에게 필수 불가결한 요소이다. 현대 사회의 노동자가 한 회사에서 커리어(career)를 끝내는 경우는 드물며, 대부분 더 좋은 조건을 위해 이직을 고려한다. 노동자에게 있어 이직은 새로운 커리어와 더 높은 수익, 그리고 자

기 계발의 기회가 될 수 있으며 기업에게는 새로운 인원을 영입하여 기업의 효율성을 높이는 기회가 되기도 한다. 특히, 변화에 민감함 뷰티산업의 경우 이직은 최신 트렌드를 접할 수 있는 기회이며, 매우 가치 있는 행동으로 여겨지고 있다[7].

이직에 관한 이론모형으로는 크게 심리적, 경제학적, 사회학적 세 가지로 분류된다. 심리적 이론모형은 노동자들에 대한 기업의 태도와 노동자들의 기대가 불일치할 때 이직의도가 발생한다는 이론모형이며, 노동자가 직무에 만족하지 못할 때 이직의도가 생기고 이후 득실과 상황을 고려하여 최종적으로 이직을 결정한다는 형태의 모형이 있다[8]. 한편, 경제적 모형은 노동자들이 이직과 비용, 이익에 대한 고려 이후 합리적으로 결정된다는 이론모형이며 자신의 능력과 업계의 평균적 수준을 고려해 임금이 낮다고 판단될 때 이직을 생각한다는 모형과 노동시장에서의 수요가 공급에 비해 높을 때 이직을 결정하기 쉽다는 논문 의 모형이 대표적이다 [9-11]. 마지막으로 사회학적 모형은 위의 두 모형에 더해 직무 환경과 조직 구조 등의 요소까지 고려한 모형으로, 임금 수준과 업무 집중화 등의 변수와 기회, 직무만족의 상호작용으로 이직이 결정된다는 모형과 구성원이 해당 사회와의 결속력인 연결력 수준이 이직에 영향을 준다는 모형이 있다[12].

앞서 서술한 다양한 이직에 관한 이론모형 아래 뷰티업계 분야에선 이직의도와 관련하여 다양한 연구들이 이루어졌다. 부산지역 미용실 종사자들의 직무 스트레스와 소진, 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향을 분석한 연구와 미용서비스업 종사자들의 감정노동과 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 연구를 통해 이직의도 유발 요인에 대한 관점을 확인하였다 [13,14]. 또한, 적극적인 성격의 종사자가 조직 내 성과 평가 절차의 공정성을 기준으로 조직의 긍정적인 변화 가능성을 판단하고, 이렇게 인지된 변화 가능성이 이직의도에 영향을 줄 수 있음을 보고한 연구와 미용서비스 기업의 직무 관리, 채용관리, 보상관리 등의 인적 자원 관리가 근무자들의 이직의도에 유의미한 영향을 끼침을 보고한 연구에서 기업의 적절한 관리가 이직의도를 제어할 수 있음을 확인하였다[15,16]. 하지만 이 연구에서는 앞서 진술한 변인들과는 다르게 좀 더 확장된 변인과 이직의도와의 관계를 알아보고자 한다.

우선 다루어보고자 하는 것은 종사자가 인지하는 조

직의 종사자에 대한 직원지평가이다. 이 연구에서 직원지평가는 종사자의 근무태도, 근무결과에 대한 조직의 평가성향 중 긍정성 정도를 의미한다. 직원지평가와 관련한 선행된 연구로는 공정한 평가기준의 유무가 직원의 불안감을 유도하고 나아가 개인의 이직의도에까지 영향을 미칠 수 있는 영향 중 하나라고 주장한 연구와 내부 감사인의 몰입도와 직무만족, 이직의도에 대한 연구가 있었다[17,18]. 이러한 선행연구들로 미루어 봤을 때 종사자들은 자신에 대한 조직의 평가가 부정적이라고 판단될 때 이직의도가 발생한다고 추측할 수 있었으며, 이직의도를 제어할 요소로 기능할 여지가 충분하므로 뷰티산업 종사자들을 대상으로 조직의 직원지평가에 관한 연구는 필요하다고 판단된다.

뷰티 및 화장품 산업 종사자들의 이직의도에 영향을 미칠 것으로 사료되는 또 다른 변인으로 종사자들의 근무 자율성을 의미하는 직무자율성과 이직의도와의 관계를 살펴볼 필요가 있다. 개인에게 직무자율성은 어떤 직무를 수행할 때 계획이나 과정에서의 실질적인 재량권과 독립성의 정도를 뜻한다[19]. 직무자율성은 근무자가 더 적극적으로 직무에 임할 수 있도록 자극하며, 적극적인 직무태도와 건설적인 의견 제시에 깊은 상관이 있다[20,21]. 직무자율성에 관한 또 다른 보고를 살펴보면 종사자들의 직무자율성은 내적동기 상승과 낮은 이직의도와 같은 심리적 변인에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다[22]. 하지만 뷰티 및 화장품 산업 종사자들을 대상으로 한 직무자율성과 이직의도의 연구는 찾아보기 어려운 실정이다. 따라서 이 연구는 코로나 상황으로 인해 급변하고 있는 뷰티 및 화장품 산업 종사자 인적관리에 근거자료로서 의미가 있을 것이다.

개인의 생애에 걸쳐 다양한 형태로 전방위적으로 각자에게 영향을 미친다고 할 수 있는 직무스트레스[23]와 전술한 대로 개인의 심리적 상태에 영향을 미친다고 한 직무자율성, 직원지평가와 이직의도와의 관계를 살펴보는 것은 코로나 상황으로 새로운 국면으로 접어든 뷰티 및 화장품업계 직원관리 패러다임에 새로운 근거 자료로서 의미가 있을 것으로 사료된다. 따라서 본 연구에서는 직원지평가, 직무 자율성, 직무스트레스와 이직의도의 관계는 어떠한지를 연구문제로 제시하는 바이다. 이에 따른 연구모형은 Fig. 1과 같다.

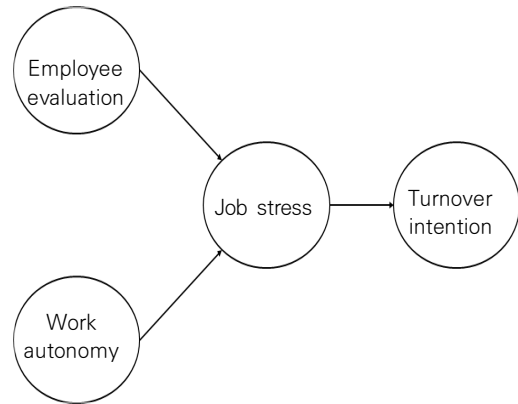


Fig. 1. Research model

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구는 대한민국의 경력이 3개월 이상인 화장품(판매,유통,기타) 및 미용서비스 산업의 종사자를 대상으로 하였다. 표본은 비확률 표본추출법(non-probability sampling) 중 편의표본추출법(convenient sampling method)을 사용하여 572명의 표본을 추출하였다. 설문에서는 대상자가 직접 설문지를 읽고 답안을 기입하는 자기 평가 기입법(self-administration method)을 사용하였다. 수집된 설문지 중 응답의 내용이 무성의하거나 기입되지 않은 부분이 다수 발견된 설문지 2장을 제외하여 실제로 분석한 설문지는 570부이다. 연구 대상자의 일반적인 특성은 Table 1과 같다.

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

Factor	Categ.	Frequency	Effective Percentage (%)
Age	10	3	.5
	20	222	38.9
	30	105	18.4
	40	132	23.2
	50	108	18.9
	Total	570	100.0
Total experience	Less than 1 yr	120	21.1
	More than 1 yr	48	8.4
	More than 2 yrs	42	7.4
	More than 3 yrs	39	6.8
	More than 5 yrs	321	56.3
	Total	570	100.0

(Continued)

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

Factor	Categ.	Frequency	Effective Percentage (%)
Total year/s in the current job	Less than 1 yr	198	34.7
	More than 1 yr	84	14.7
	More than 2 yrs	33	5.8
	More than 3 yrs	39	6.8
	More than 5 yrs	216	37.9
	Total	570	100.0
Income	Less than 1 million KRW	56	9.8
	1-5 million KRW	110	19.3
	1.5-2.0 million KRW	109	19.1
	2-3 million KRW	97	17.0
	3-4 million KRW	78	13.7
	4 million KRW	120	21.1
	Grand Total	570	100.0

2.2 연구도구

이 연구는 측정 도구로 설문지를 사용하였으며 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’의 1점부터 ‘매우 그렇다’의 5점까지를 각 문항에 부여하는 5점 Likert 척도로 구성되었다. 설문지의 구성은 연구 대상자의 직무스트레스, 직원지지평가, 직무자율성, 이직의도와 일반적인 특성의 5개 영역으로 구성하였고 구체적인 설문 문항수는 직무 스트레스 4문항, 직원지지평가 6문항, 직무 자율성 4문항, 일반적인 특성 4문항, 이직의도 4문항, 총

22문항으로 구성하였다. 각 요인의 설문지 구성 내용은 Table 2와 같다. 그 후 선행 연구에서 참고한 도구들의 신뢰도와 적정성 검증을 내적 일관성 계수(Cronbach’s α)와 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis), 그리고 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 통해 실시하였다. 구체적인 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
	Workability stress	3
Job stress	Fairness stress	3
	Organizational trust	7
Organizational trust	Organizational trust	7
Turnover intentions	Turnover intentions	5
	Total	28

2.2.1 직무 스트레스

직무스트레스 설문에서는 “나는 경력에 비해 임금에 불만족 한다.” “현재의 업무량이 부담된다.” 등을 포함하는 4개의 문항을 사용하였다[24]. 탐색적 요인분석 결과 표현적절성은 KMO=.649, $\chi^2=257.214$, $df=3$, $p=.001$ 분산 설명력은 73.918로 나타나 직무 스트레스 문항의 타당성과 신뢰성을 확인할 수 있었다.

Table 3. Validation and reliability of the survey tool

Variable	Question	Factor loading	Reliability(a)	
JOB stress	Workability stress	V1. I always work in a tense state.	.652	
		V2. The current workload is burdened.		
		V3. I am dissatisfied with the wages for my performance.		
	Fairness stress	V4. I am dissatisfied with my wages for my career.		.820
		V5. Sometimes I feel frustrated with what I do.		
		V6. I don't trust my boss.		
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 a nother 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			

2.2.2 직무자율성

직무자율성 문항은, “나의 업무는 다른 사람들과의 논의나 검토 없이 혼자서 적절하게 수행할 수 있다.”, “나는 업무처리에 관한 독립성과 자율성을 가지고 있다.” 등을 포함하는 4개 문항을 사용하였다[25]. 탐색적 요인분석 결과 직무 자율성 문항의 표현적절성은 KMO=.831, $\chi^2=430.284$, $df=6$, $p=.001$, 분산 설명력은 75.026로 나타나 직무

스트레스 문항의 타당성과 신뢰성을 확인할 수 있었다.

2.2.3 직원지평가

직원지평가 문항은 “내가 잘했을 때나 좋은 결과를 얻었을 때는 칭찬을 아끼지 않는다.” “내가 하고 있는 일에 자부심을 가질 수 있게 나의 일을 인정해 준다.” 등을 포함하는 6개 문항을 사용하였다[26]. KMO=.889, $\chi^2=937.117$, $df=15$, $p=.001$, 분산 설명력은 75.544로 나타나 직무 스트레스 문항의 타당성과 신뢰성을 확인할 수 있었다.

2.2.4 이직의도

이직의도 문항에서는 “나는 현재의 직장에 만족하지만 다른 회사에서 일하고 싶다는 생각을 한다.”, “나는 나의 발전과 장래를 위해서 직장을 옮기고 싶은 생각이 있다.” 등의 4문항을 사용하였다[27]. 탐색적 요인 분석 결과 표현적절성은 KMO=.793, $\chi^2=388.763$, $df=6$, $p=.001$, 분산 설명력은 72.561로 나타나 이직의도 문항의 타당성과 신뢰성을 확보하였다.

2.3 자료분석

AMOS 22.0 통계 프로그램과 SPSS 22.0 통계 프로그램을 사용하여 연구대상의 일반적인 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였고, \ 조사 도구의 정규성을 확보하기 위해 왜도, 첨도, 평균, 표준편차를 제시하였다. 또한 자료의 타당도와 신뢰도 확보를 위한 신뢰도 분석, 탐색적 요인 분석과 확인적 요인분석을 실시하였다. 이후 구성된 변인 간 구조방정식모델검증을 위한 상관관계분석을 실시하였으며, 모든 통계적 유의성은 $\alpha=.05$ 수준으로 설정하였다.

3. 연구결과

3.1 기술통계 및 상관계수

본 연구에서 사용된 측정도구의 정규성을 검증하고 변인 간 관련성에 이상이 없는지 확인하기 위해 상관관계 및 기술통계 분석을 실시하였으며 그 결과는 Table 4와 같다. 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 왜도는 -.29~.25로 나타났으며, 첨도는 -.85~.64, 표준편차는 .82~1.10로 나타나 정규성 기준에 해당하는 기준(왜도 ≤ 2 , 표준편차 ≤ 3 , 첨도 ≤ 4)에 충족하는 것을 확인할 수 있었다. 상관관계 분석에 있어서는 -.371~.548 까지 나타나 모형설정에 적합함을 확인하였다.

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

모형의 검증을 위해 Fig. 2의 제안모형을 제시한 후 Fig. 3의 최종 모형을 제시하였다. 수정된 모형은 M.I 지수 분석을 통해 제시하였고 변인간의 관계를 규명하는 매개효과 및 간접효과의 분석을 실시하였다. 연구모형의 적합도 검증을 위해 χ^2 , RMSEA, CFI, IFI, HOELTER값과 Q값을 이용하였다. 우선 Fig. 2의 제안 모형은 $\chi^2=252.280$ ($p<.001$), $Q=2.213$, $IFI=.910$, $CFI=.937$, $RMSEA=.080$, $HOELTER=105$ 이 적합하지 않은 것으로 나타나고 직원지평가($e6 \leftrightarrow e3$)와 이직의도($e14 \leftrightarrow e15$)의 공분산 설정을 하여 제시한 수정모형이 더 적합한 것으로 나타나 Fig. 3을 최종모델로 제시하였다. 분석결과와 기준값은 Table 5와 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

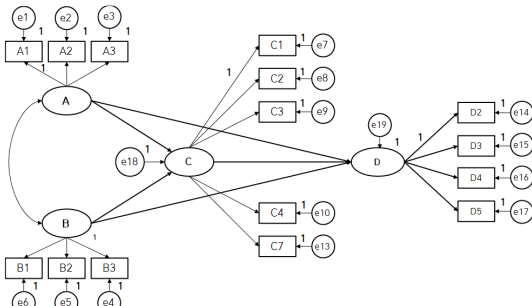


Fig. 2. Model before modification (suggested model)

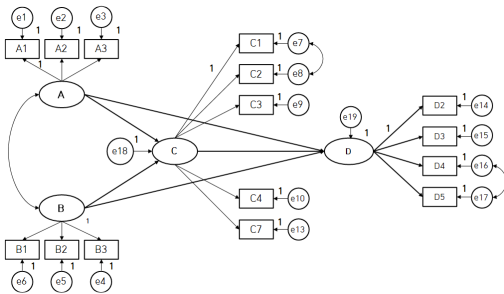


Fig. 3. Modified model (Final)

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 직원지지평가는 직무스트레스와 부(-)적인 관계에 있었고($\beta = -.512^{***}$), 직무스트레스는 이직의도와 정(+)적인 관계에 있었다($\beta = .418^{***}$). 직원 지지평가와 이직의도는 부(-)적인 관계로 나타났다($\beta = -.180^*$). 또한 직무자율성은 직무스트레스와 이직의

도에 비유미한 관계에 있는 것으로 나타났다. 따라서, 직무스트레스와 직원지지평가만이 이직의도와 통계상 유의미한 관계가 있는 것으로 나타났다.

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

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

3.3.2 간접효과 검증

직무스트레스의 간접효과 검증을 위해 AMOS 통계 프로그램을 통한 부트스트래핑(bootstrapping) 기법을 사용하였다(우종필, 2010). 그 결과 직무스트레스가 직무 자율성과 이직의도 관계에서 Lower Bound 값과 Upper Bound 값이 부트스트래핑 신뢰구간인 '0'을 포함하고 있지 않고 간접효과 크기가 .036($p < .05$)으로 나타나 직무스트레스의 간접효과가 있음을 확인하였다. 하지만, 직원지지평가와 이직의도 관계에서는 직무스트레스의 간접효과가 비유의 한 것으로 나타났다. 이와 같은 내용은 Table 7에 제시하였다.

Table 7. Varification of significance of indirect 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

* $p < .05$

4. 논의 및 결론

2019년 발생한 COVID-19는 팬데믹이 되어 비대한 대응책이 제한적이고 소비자의 생활에 필수적이지 않은 뷰티 및 화장품업계에 큰 위협이 되었다. 이에 각 기업의 리스크 개선이 필요해졌으며 뷰티 및 화장품업계에 필수적인 인적 자원의 관리에 대한 논의가 필요하다고 판단된다.

본 연구는 뷰티 및 화장품 산업에서 고객과 가장 밀접한 관계를 맺는 뷰티 및 화장품 산업 현장 종사자의 직무 스트레스와 직원지평가, 직무 자율성의 구조적 관계를 규명하고 해당 요소들이 이직의도에 미치는 영향을 확인하여 뷰티 및 화장품 산업 기업의 인적 자산 관리에 방향성을 제시하고자 실시되었다.

상기의 목적을 달성하기 위하여 연구모형과 연구설을 설정하고 해당 요소의 구조적 관계를 검증하였다. 결과에 대한 논의는 다음과 같다.

우선, 직원지평가 성향은 직무 스트레스(-.512^{***}), 이직의도(-.180^{*})에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 뷰티 및 화장품 산업 종사자가 인지하는 직원지평가 성향이 다양한 요소에서 기인하는 직무스트레스의 부정적인 효과를 상쇄하여 주변 환경 적응에 긍정적인 영향을 미친 것으로 판단된다. 이는 유아교사를 대상으로 한 연구를 통해 확인할 수 있었다[28]. 또한 직원지평가는 다양한 심리적 기전을 통해 종사자가 직무를 수행하는데 있어 긍정적으로 작용하고 부정적인 요소와 부적인 관계에 있는 것으로 보고되고 있었다[29-31]. 선행연구에 따르면 직원지평가 성향은 공무원, 간호사, 택시기사 등을 대상으로 한 연구에서도 직무 스트레스에 부적인 영향을 미치는 것을 확인하였다[32-34]. 이러한 보고를 통해 본 연구결과도 같은 맥락으로 이해할 수 있다. 직무 스트레스 상황에서 직원지평가를 신체적, 정서적 등 다양한 측면에서 긍정적인 역할을 하는 중요한 원인으로 설명한 [35,36] 등의 보고와 비교하여 보면 뷰티 및 화장품 산업 종사자에게 있어서도 직원지평가 성향과 직무스트레스의 관계는 같은 상황으로 이해가 가능할 것으로 사료된다.

한편, 직원지평가는 이직의도에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 조직에서 받은 긍정적인 업무평가는 다양한 형태로 이직의도에 영향을 미치는 것으로 판단되며, 이러한 평가가 공정하게 주어지지 않

았다고 개인이 느꼈을 때 이직의도가 증가하는 것을 확인할 수 있었다.

뷰티 및 화장품 산업 종사자의 직무 스트레스는 이직의도에 정(+)적인 영향을 직접적으로 미쳤다. 이와 같은 결과는 직무스트레스가 다양한 뷰티 및 화장품 산업 종사자 개인의 심리적 상태에 영향을 미쳐 이직의도를 높이는 결과로 이어진 것으로 판단할 수 있었다. 이러한 견해를 뒷받침하는 선행연구로는 전국 뷰티 및 화장품 산업 종사자의 직무스트레스와 조직신뢰가 이직의도에 미치는 영향을 분석하고 직무스트레스의 종류를 다각화하여 여러 가지 직무 스트레스와 이직의도 사이의 관계를 규명한 연구와, 병원 종사자의 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 확인한 연구가 있었다[37,38]. 국영 석유시추 회사(INDC) 직원을 대상으로 한 보고와 식품제조직원을 대상으로 한 연구, 보건 분야 직장인을 대상으로 한 연구에 따르면 직무스트레스가 이직의도를 높이는데 중요한 변인임을 확인할 수 있었다[39-41]. 이를 통해 직무스트레스는 뷰티 및 화장품 산업 종사자의 피로도를 증가시키는 동시에 정서적인 소진을 가속시키며, 이로 인해 야기되는 다양한 심리적 문제는 개인들의 이직의도를 강화한다고 볼 수 있었다.

직무스트레스는 간접효과 검증에서도 유의미한 것을 확인할 수 있었다. 호텔 셰프의 직무 스트레스가 독창성(-)과 이직의도(+)에 미치는 간접적인 영향을 분석한 연구와 간호사들의 감성 지능이 직무스트레스를 매개로 하여 이직의도에 부(-)적인 영향을 줄 수 있음을 보고한 연구, 그리고 직무스트레스가 이직의도를 예측할 때의 매개변인으로 기능할 수 있다고 보고한 연구 등을 토대로 직무스트레스가 다른 변인들이 이직의도에 영향을 주는 촉매로 기능할 수 있다는 것을 확인할 수 있었다[42-44]. 이를 통해 뷰티 및 화장품 산업 종사자들을 대상으로도 직무스트레스는 이직의도와의 관계에서 다양한 접근으로 연구될 필요가 있음을 시사한다.

한편, 직무자율성과 이직의도 사이에는 유의한 방향성이 나타나지 않았는데, 이러한 결과는 이전의 연구와는 다른 맥락으로, 업무난이도 및 특성에 따른 차이가 타 연구와는 다른 결과를 유도한 것으로 사료된다 [45,46]. 난이도 있는 과제가 주어질 근로자에게 높은 직무자율성을 부여하면 업무 동기를 유발하여 이직의도를 감소시킨다는 해석의 연구의 의해 유추해 볼 수

있으며, 좀 더 다각적인 뷰티 및 화장품산업 종사자들의 직무 자율성과 이직의도와와의 관계 연구가 필요함을 시사한다[47].

본 연구에 대한 한계는 다음과 같다. 첫째, 조사의 모집단을 전국의 경력 3개월 이상인 뷰티 및 화장품 산업 종사자로 하였으나 실질적인 표본은 특정 지역의 거주하는 종사자와 특정 집단의 종사자로 추출된 한계가 있었다. 후속 연구에서는 오차 추정이 가능하고 충분한 무작위성이 확보되는 확률적 표본추출법을 활용한 연구를 제안한다.

둘째, 연구에 사용된 설문지의 일반적 특성 항목이 표본들을 충분히 분류하지 못했다. 한국의 미용사적 특성상 기성세대와 신세대 사이에는 성별의 비율이나 취업 전 교육의 유무 등의 사항에서 유의미한 차이가 있으며, 이러한 차이는 연구에서 다른 변인에 대한 인식에 영향을 끼칠 가능성이 존재한다고 볼 수 있다. 일반적 특성 설문 항목에서 조사 결과에 영향을 끼칠 수 있는 일부 특성을 반영하지 않았기 때문에 본 연구는 특정한 상황에서 편향된 의견을 제시할 가능성이 있다. 후속 연구에서는 조사 결과의 편향을 방지하기 위해 표본의 분류기준을 더욱 세분화한 연구가 이루어지기를 제안하는 바이다.

셋째, 본 연구에서는 이직의도에 영향을 미치는 변인으로 직무스트레스, 직무자율성, 직원지지평가의 세 가지 항목을 설정하였으나, 각 종사자 사이의 관계나 종사자가 인지하는 업무상의 공정성 등 이직의도에 영향을 미치는 모든 요인을 반영하지 못한 한계가 있다. 후속 연구에서는 이직의도에 영향을 미칠 수 있는 다른 다양한 요인을 색출하여 조사하기를 제안하는 바이다.

REFERENCES

- [1] J. Whitworth. (2020). COVID-19: a fast evolving pandemic. *Trans. R Soc Trop Med Hyg*, 114(4), 241.
DOI : 10.1093/trstmh/traa025
- [2] J. Lee & K. H. Kwon. (2021). DTC genetic test for customized cosmetics in COVID-19 pandemic: Focused on women in their 40s and 60s in Seoul, Republic of Korea. *J Cosmet Dermatol*, 20(10), 3085-3093.
DOI : 10.1111/jocd.14377
- [3] C. Stamu-O'Brien, S. Carniciu, E. Halvorsen & M. Jafferany. (2020). Psychological aspects of COVID-19. *J Cosmet Dermatol*, 19(9), 2169-2173.
DOI : 10.1111/jocd.13601
- [4] J. Lee & K. H. Kwon. (2021). Recognition and the development potential of mobile shopping of customized cosmetic on untact coronavirus disease 2019 period: Focused on 40's to 60's women in Seoul, Republic of Korea. *J Cosmet Dermatol*, 20(7), 1975-1991.
DOI : 10.1111/jocd.14150
- [5] E. Gerstell, S. Marchessou, J. Schmidt & E. Spagnuolo. (2020). *How COVID-19 is changing the world of beauty*. McKinsey & Company.
- [6] F. Biskanaki, E. Rallis, E. Andreou, E. Sfyri, N. Tertipi & V. Kefala. (2020). Social-economic impact of COVID-19 pandemic on aesthetic centers in Greece. *J Cosmet Dermatol*, 19(9), 2165-2168.
DOI : 10.1111/jocd.13517
- [7] J. Welander, W. Astvik & K. Isaksson. (2017). Corrosion of trust: violation of psychological contracts as a reason for turnover amongst social workers. *Nord Soc Work Res*, 7(1), 67-79.
DOI : 10.1080/2156857X.2016.1203814
- [8] W. H. Mobley. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *J Appl Psychol*, 62(2), 237.
DOI : 10.1037/0021-9010.62.2.237
- [9] B. Jovanovic. (1979). Firm-specific capital and turnover. *J Political Econ*, 87(6), 1246-1260.
DOI : 10.1086/260834
- [10] C. W. Mueller & J. L. Price. (1990). Economic, psychological, and sociological determinants of voluntary turnover. *J Behav Exp Econ*, 19(3) 321-335.
DOI : 10.1016/0090-5720(90)90034-5
- [11] J. L. Price & C. W. Mueller. (1981). A causal model of turnover for nurses. *Acad Manag J*, 24(3), 543-565.
DOI : 10.5465/255574
- [12] M. Granovetter. (1986). Labor mobility, internal markets and job-matching: a comparison of the sociological and economic approaches. *Res Soc Stratif Mobil*, 5, 3-39.
- [13] E. J. Yoo, S. N. Shim & S. K. Kim. (2014). The effect of the beauty salon worker's emotional labor, job stress, job burnout and social support on turnover intention. *J Digit Converg*, 12(12), 427-439.
DOI : 10.14400/JDC.2014.12.12.427

- [14] J. A. Kang & Y. J. Rhee. (2012). A study on the relationships among emotional labor, job satisfaction and turnover intention of beauty industry professionals. *Res J Costume Cult*, 20(5), 664-678.
- [15] Y. S. Kim. (2021). Organizational Justice Perception and Turnover Intention: The Moderating Effect of Proactive Personality. *Korean J Resour Dev*, 24(2), 91-115.
- [16] J. E. Park & E. J. Park. (2017). Effects of human resource management and knowledge sharing on turnover intention in the beauty service industry. *Asian J Beauty Cosmetol*, 15(3), 333-344.
- [17] I. C. Ross & A. Zander. (1957). Need satisfactions and employee turnover. *Pers Psychol*, 10(3), 327-338.
- [18] R. Quarles. (1994). An Examination Of Promotion Opportunities And Evaluation Criteria As Mechanisms For Affecting Internal Auditor Commitment, Job Satisfaction And Turnover Intentions. *J Manag Issues*, 6(2), 176-194.
- [19] M. Frese, H. Garst & D. Fay. (2007). Making things happen: Reciprocal relationships between work characteristics and personal initiative in a four-wave longitudinal structural equation model. *J Appl Psychol*, 92(4), 1084.
- [20] M. Frese, W. Kring, A. Soose & J. Zempel. (1996). Personal initiative at work: Differences between East and West Germany. *Acad Manage J*, 39(1), 37-63.
- [21] J. A. Lepine & L. Van Dyne. (1998). Predicting voice behavior in work groups. *J Appl Psychol*, 83(6), 853.
- [22] J. R. Hackman & G. R. Oldham. (1975). Development of the job diagnostic survey. *J Appl Psychol*, 60(2), 159.
- [23] A. Gitterman & C. B. Germain. (1976). Social work practice: A life model. *Soc Serv Rev*, 50(4), 601-610.
- [24] 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, Seoul.
- [25] K. S. Lee & K. S. Han. (2018). The Relationship between the Characteristics of Retort Food and Consumer Perceptions. *J Korean Soc Food Cult*, 33(2), 160-168.
- [26] Y. S. Jeong & C. I. Ra. (2019). The moderating effects of social support on the effect of job image of food-carving by adolescent on career decision level. *Tourism Res*, 44(4), 287-315.
- [27] J. E. Mathieu & D. M. Zajac. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychol Bull*, 108(2), 171.
- [28] H. Chung & O. H. Lee. (2011). The influence of job stress, ego-resiliency and social support on job satisfaction among beginning and experienced preschool teachers. *IJECE*, 31(3), 31-53.
- [29] S. W. Kang, S. H. Kim, J. Bach & S. J. Lim. (2013). The Impact of the Long-term Care Worker Job Stress, Ego-resilience, Emotional Intelligence on Job Satisfaction. *Korean J Soc Welf*, 21, 137-160.
- [30] B. Ahn & S. Park. (2014). The effect of ego-resilience and perception of social support on job satisfaction and burnout. *Korean J Ind Organ Psychol*, 27(3), 497-517.
- [31] B. Lee. (2011). The effect of social support on the job satisfaction of early childhood teachers. *Korea J Child Care Educ*, 67(6), 1-18.
- [32] H. J. Lee, J. M. Seo & S. H. Ahn. (2003). The role of social support in the relationship between stress and depression among family caregivers of older adults with dementia. *J Korean Acad Nurs Adm*, 33(6), 713-721.
- [33] E. S. Im & S. H. Choi. (2012). A study on the relationships between job stress, social support and job satisfaction of taxi drivers. *J Korean Acad Community Health Nurs*, 26(2), 195-203.
- [34] C. I. Chu, M. S. Lee & H. M. Hsu. (2006). The impact of social support and job stress on public health nurses' organizational citizenship behaviors in rural Taiwan. *Public Health Nurs*, 23(6), 496-505.
- [35] J. S. Grant, T. R. Elliott, J. N. Giger & A. A. Bartolucci. (2001). Social problem-solving abilities, social support, and adjustment among family caregivers of individuals with a stroke. *Rehabil Psychol*, 46(1), 44-57.
- [36] B. Miller, A. Townsend, E. Carpenter, R. V. J. Montgomery, D. Stull & R. F. Young. (2001). Social support and caregiver distress: A replication analysis. *J Gerontolgy: Soc Sci*, 56B, S249-256.
- [37] Y. J. Seo & K. H. Hwon. (2021). The Relationship between Job Stress, Organizational Trust, and the Job Change Intentions of Beauty Industry Workers: Verification of the Mediating Effect of

Organizational Trust. *J Converg Inf Technol*, 11(7), 223-231.

- [38] A. M. Mosadeghrad, E. Ferlie & D. Rosenberg. (2011). A study of relationship between job stress, quality of working life and turnover intention among hospital employees. *Health Serv Manage Res*, 24(4), 170-181.
DOI : 10.1258/hsmr.2011.011009
- [39] N. Arshadi & H. Damiri. (2013). The Relationship of Job Stress with Turnover Intention and Job Performance: Moderating Role of OBSE. *Procedia Soc Behav Sci*, 84, 706-710.
DOI : 10.1016/j.sbspro.2013.06.631.
- [40] I. G. R. Suryawan, I. K. Ardana & I. G. M. Suwandana. (2021). Transformational leadership, work stress and turnover intention: the mediating role of job satisfaction. *AJHSSR*, 5(1), 146-157.
- [41] Y. Palanci, C. Mengenci, S. Bayraktaroğlu & A. Emhan. (2021). Analysis of workplace health and safety, job stress, interpersonal conflict, and turnover intention: a comparative study in the health sector. *Health Psychol Rep*, 9(1), 76-86.
- [42] T. Patcharanan & A. Vanchai. (2016). Creativity and turnover intention among hotel chefs: The mediating effects of job satisfaction and job stress. *Int J Hosp Manag*, 55, 33-40.
DOI : 10.1016/j.ijhm.2016.02.009.
- [43] E. Hong & Y. S. Lee. (2016). The mediating effect of emotional intelligence between emotional labour, job stress, burnout and nurses' turnover intention. *Int J Nurs*, 22, 625-632.
DOI : 10.1111/ijn.12493.
- [44] M. F. Chen, C. P. Lin & G. Y. Lien. (2011). Modelling job stress as a mediating role in predicting turnover intention. *Serv Ind J*, 31(8), 1327-1345.
DOI : 10.1080/02642060903437543
- [45] S. P. Shih, J. J. Jiang, G. Klein & E. Wang. (2011). Learning demand and job autonomy of IT personnel: Impact on turnover intention. *Comput Hum Behav*, 27(6), 2301-2307.
DOI : 10.1016/j.chb.2011.07.009.
- [46] Y. Kim. (2016). Music therapists' job demands, job autonomy, social support, and their relationship with burnout and turnover intention. *Arts Psychother*, 5, 17-23.
DOI : 10.1016/j.aip.2016.08.001.
- [47] G. A. Chung-Yan. (2010). The nonlinear effects of job complexity and autonomy on job

satisfaction, turnover, and psychological well-being. *J Occup Health Psycho*, 15(3), 237-251.
DOI : 10.1037/a0019823

서유정(Yoo Jung Seo)

[정회원]



- 2016년 2월 : 동신대학교 (미용학사)
- 2018년 8월 : 동국대학교 (실용예술학석사)
- 2020년 9월 : 동국대학교 일반대학원 뷰티아트케어학과(향장학 박사학위) 박사과정
- 관심분야 : 뷰티미용, 네일, 향장산업, 맞춤형화장품
- E-Mail : luxe212@naver.com

정달영(Dalyoung Jeong)

[정회원]



- 1999년 2월: 동국대학교 연극영화학과 학사
- 2005년 5월: 뉴욕대학교 공연예술경영 석사
- 2009년3월~현재: 동국대학교 영산대학원 공연예술학과 교수
- 관심분야: 공연기획, 예술경영
- E-Mail: jdy1972@dongguk.edu