

뷰티 종사자의 프리젠티즘이 직무성과와 이직의도와의 관계 : 직무소진의 매개효과

김규량^{1,*} · 문승현² · 이소은^{3†}

¹전남과학대학교 뷰티미용과 교수

²디연헤어 원장

³이미지민

(2023년 12월 26일 접수: 2024년 3월 2일 수정: 2024년 3월 20일 채택)

Relationship between Presenteeism, Service Performance, and Turnover Intention of Beauty Workers: Mediation Effect of Job Burnout

Gyu-Rang Kim^{1,*} · Seung-Hyeon Mun^{2,*} · So-Eun Lee^{3,*†}

¹Professor, Dept. of Beauty Art, Chunnam Techno University

²Dyeon hair

³imagemean

(Received December 26, 2023; Revised March 2, 2024; Accepted March 20, 2024)

요 약 : 본 연구의 목적은 뷰티 종사자의 프리젠티즘이 직무성과와 이직의도와의 관계에서 직무소진의 매개효과를 분석하는 것 이었다. 본 연구의 연구참여자는 서울·경기 뷰티 종사자 272명이었으며, 자료 수집은 구조화된 설문지를 이용하였다. 수집된 자료는 SPSS와 AMOS 26.0 통계 프로그램을 이용하여 기술통계, 확인적 요인분석, 상관관계, 구조방정식모델, bootstrapping 기법을 이용한 매개효과 분석을 통하여 자료를 분석하였다. 일련의 연구절차를 통하여 도출된 결론은 다음과 같다. 첫째, 뷰티 종사자의 프리젠티즘은 직무소진과 통계적 유의하게 정적(+) 영향이 있는 것으로 나타났다. 둘째, 뷰티 종사자의 프리젠티즘은 이직의도와 통계적 유의한 정적(+) 영향을 보였으나, 직무성과와는 유의미한 관련성을 발견하지 못하였다. 셋째, 뷰티 종사자의 직무소진은 직무성과와 이직의도에 통계적 유의미한 영향이 있는 것으로 나타났다. 넷째, 뷰티 종사자의 프리젠티즘이 직무성과와 이직의도와의 관계에서 직무소진의 매개효과를 분석한 결과 프리젠티즘이 직무소진을 통하여 직무성과에 미치는 영향은 완전매개효과를 보였으며, 이직의도와는 부분매개효과를 나타내었다.

주제어 : 뷰티 종사자, 프리젠티즘, 직무소진, 직무성과, 이직의도

†Corresponding author
(E-mail: smin6823@naver.com)

Abstract : The purpose of this study was to analyze the mediating effect of beauty workers' presenteeism on job burnout in the relationship between job performance and job turnover. The participants in this study were 272 beauty workers in Seoul and Gyeonggi Province, and data were collected through a structured questionnaire. The collected data were analyzed through descriptive statistics, confirmatory factor analysis, correlation, structural equation model, and mediation effect analysis using bootstrapping method using SPSS and AMOS 26.0 statistical programs. The conclusions drawn through a series of research procedures are as follows. First, beauty workers' presenteeism was found to have a statistically significant positive (+) effect on job burnout. Second, beauty workers' presenteeism showed a statistically significant positive (+) effect on turnover intention, but no significant relationship was found with job performance. Third, job burnout among beauty workers was found to have a statistically significant effect on job performance and turnover intention. Fourth, as a result of analyzing the mediating effect of beauty workers' presenteeism on job burnout in the relationship between job performance and turnover intention, the effect of presenteeism on job performance through job burnout showed a complete mediating effect, and it was different from turnover intention. It showed a partial mediation effect.

Keywords : Beauty Workers, Presenteeism, Job Burnout, Service Performance, Turnover Intention

1. 서론

뷰티 종사자의 열악한 근무환경에 대한 관점은 많은 뷰티 종사자들에게 많은 질병과 심리적 문제를 야기하는 오래된 문제로 인식되고 있다. 박윤희[1]는 뷰티 종사자의 직무스트레스에 대한 구성개념 탐색에서 직무스트레스의 하위 차원을 직업병, 복리후생, 블랙컨슈머, 직원관계갈등, 봉급, 자기개발, 감정노동, 사회적 인식, 성희롱, 매출 압박의 10개 요인으로 보고하고 있다. 특히 '직업병' 요인으로 추출된 자료를 살펴보면 10시간 이상의 노동, 약품 사용에 의한 피부질환 및 호흡기 질환, 불규칙한 식사로 인한 위장장애 및 소화장애, 불균형적인 작업 자세로 인한 허리 디스크, 시력 저하 및 눈의 피로와 같은 세부적 증상을 보고하였다. 이러한 진술은 뷰티 종사자가 현장에서 얼마나 많은 신체적, 정신적 스트레스에 노출되어 있는지를 알 수 있다.

이와 유사하게 이진화와 이복임[2]은 간호적 측면에서 미용사의 화학적, 인간공학적, 사회심리적 유해 요인에 대한 보고에서 다양한 화학물질의 노출[3], 부적절한 자세와 장기간 직립 상태에서 일하는 인간공학적 문제 그리고 정해진 시간에 휴식을 취할 수 없어 발생하는 불규칙한 식사와 운동 부족을 경험한다고 보고하였다. 또한 감정노동과 폭력과 같은 사회심리적 스트레스에도

상당히 노출되어 있다고 보고하였다[4]. 이러한 뷰티 종사자의 직업적 특성으로 유발되는 많은 유해 요인들을 실제 다양한 건강 문제를 야기하고 학문적 측면에서도 지속적으로 보고되고 있다. 좀 더 구체적으로 선행 연구들은 뷰티 종사자들의 직업성 질환으로 비염 및 천식과 같은 호흡기 질환[5], 접촉성 피부염[6], 근골격계 질환[7], 방광암과 폐암 등과 같은 임의 발생 등이 있다고 보고되고 있다[8]. 더욱이 뷰티 산업에 종사하는 사람들이 대부분 여성으로 구성되어 있으며 동시에 가임 가능성이 있는 여성이라는 요소들을 고려할 때 미용업 종사자가 조산, 사산, 저체중아 출산에도 영향[9]을 미친다는 보고는 매우 심각한 문제로 볼 수 있겠다.

전술한 바와 같이 뷰티 산업의 종사자를 이루는 물리적, 환경적, 직업적 요인들은 많은 신체적 문제와 심리적 또는 사회적 문제까지도 야기할 수 있는 문제로 판단된다.

최근 다양한 산업 분야에서 직업적 환경에서 유발되는 다양한 유해 요인이 전술한 부정적 요인들뿐만 아니라 프리젠테즘(Presenteeism)에 영향을 미친다고 보고하고 있다. 프리젠테즘은 결근율(Absenteeism)이라는 단어와 상반되는 개념으로서 조직구성원이 직장에서 근무하고 있지만 직무에 집중하지 못하는 것 또는 자신이 가진 능력을 최대한 발휘하지 않고 최소한으로 제한하는

것으로 정의되고 있다[10]. 또 다른 의미로 종사자가 아픈 상태에서도 직장에 출근하는 현상을 의미하기도 한다[11]. 직업 현장에서 볼 때 프리젠티즘은 개인이 정상적인 수준에서 또는 정상적인 것처럼 직무를 수행하지만 실제로는 매우 아프거나 또는 좋지 못한 상태를 숨기고 직무를 수행하는 것으로 볼 수 있다. 즉, 직무 현장에서 종사자는 표면적으로 직무 현장에 존재하여 직무와 과제를 수행하지만 정신적으로는 이탈한 상태를 의미하며, 직무를 수행하기 위한 동작이나 행동에 집중하지 못하는 현상을 말한다[12,13].

선행 연구에 의하면 다양한 직종의 프리젠티즘 현상은 결근으로 인한 작업손실보다 더 많은 손실을 가져오는 중요한 사회적 문제이며[14,15], 나아가 정신건강 또는 종사자의 근태에 영향을 미치는 주요한 건강문제[16]로 대두되기 때문에 시대적으로 연구할 가치가 높다[17]. 특히 최근의 연구 보고에 의하면 국내 프리젠티즘과 앰네티즘의 비교 분석한 결과 프리젠티즘은 23.5%, 앰네티즘은 9.9%로 나타나 프리젠티즘이 앰네티즘 현상과 비교하여 2.37배 높다는 결과를 제시하였다[18]. 이는 실제적으로 프리젠티즘으로 인하여 직장 내 손실뿐만 아니라 경제적, 사회적으로도 큰 손실이라는 사실을 쉽게 예측할 수 있다.

최근 프리젠티즘이 직무 관련 변인과 개인적 부정적 정서와 관련이 있다는 선행 연구들이 지속적으로 보고되고 있다. 구체적으로 직무과정에서 발생하는 부정적인 심리상태, 심리적 고갈과 같은 직무소진이 프리젠티즘의 결과로 반영되는 주의집중으로 손실이 발생한다고 보고하고 있다[19]. 지금까지 프리젠티즘과 직무소진과의 관계를 다룬 연구들의 대부분은 직무소진을 독립변수로 설정하고 직무과정에서 유발되는 부정적 정서들이 프리젠티즘을 유발한다고 보고하고 있다. 즉, 직무소진이 높을수록 프리젠티즘으로 인한 직무손실과 직무효율성 또한 높아질 것이라는 것이다[20].

그러나 반대로 프리젠티즘 상태에서 직무를 수행하다보면 직무자는 쉽게 직무소진과 직무 스트레스에 도달할 수도 있을 것이며, 이러한 관계성에서 직무적 효율성을 감소시킬 것으로 예측된다. 또한 프리젠티즘은 선행연구들을 통하여 이직의도에 영향을 미치는 중요한 선행변수라는 결과를 제시하고 있다. 이와 관련하여 산업에 종사하는 직무자들이 신체적·심리적 좋지 못한 상태에서 출근하여 업무수행을 임하며 겪게 되는 프리젠티즘

으로 높은 직무소진과 정서적 고갈 그리고 비효율적 직무수행과 낮은 직무만족도는 지속적인 악순환을 가져오고 미래 결근과 이직의도에 부정적 영향을 미칠 것으로 예측하고 있다[21,22].

그러나 최근까지 뷰티 종사자가 그 어떤 산업에 비하여 감정노동과 신체적·심리적으로 부정적 환경과 작업환경에 노출되어 있다는 명백한 사실에도 불구하고 아직까지 프리젠티즘에 대한 연구는 매우 극소수에 불과하다. 더욱 안타까운 것은 뷰티 또는 미용 종사자의 프리젠티즘 연구는 상대적으로 간호학[23,24], 직업의학[25], 사회학[26] 분야에서 조명되고 있는 실정이다.

따라서 본 연구에서는 프리젠티즘 현상이 유발될 수 있는 가능성이 높은 뷰티 종사자를 대상으로 그들의 프리젠티즘이 직무소진, 직무성과와 이직의도의 관련성을 분석하고 나아가 직무소진의 매개효과를 분석하고자 한다.

2. 연구방법

2.1. 연구모형

본 연구에서는 측정변수들의 심도 있는 선행연구를 기초로 연구모형을 수립하고 연구모형에 따라 다음과 같은 가설을 설정하였다(Fig. 1).

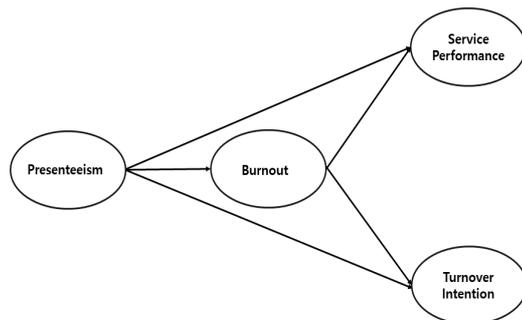


Fig. 1. Research Model.

2.2. 연구가설

가설 1. 뷰티 종사자의 프리젠티즘이 직무소진에 정적(+) 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 뷰티 종사자의 프리젠티즘이 직무성과에 부적(-) 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 뷰티 종사자의 프리젠티즘이 이직의도에 정적(+) 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 뷰티 종사자의 직무소진이 직무성과에 부정(-) 영향을 미칠 것이다.’

가설 5. 뷰티 종사자의 직무소진이 이직의도에 정적(+) 영향을 미칠 것이다.

가설 6. 뷰티 종사자의 프리젠테즘과 직무성과와의 관계에서 직무소진의 매개효과가 있을 것이다.

가설 7. 뷰티 종사자의 프리젠테즘과 이직의도와의 관계에서 직무소진의 매개효과가 있을 것이다.

2.3. 연구대상자 및 연구기간

본 연구의 연구참여자는 서울·경기에서 활동하는 뷰티 종사자 272명을 대상으로 자료를 수집하여 분석하였다. 조사기간은 2023년 11월 1일부터 2023년 11월 30일까지 1개월 이었다. 조사방법은 연구자와 연구보조자가 직접 연구참여자를 찾아가 연구의 목적과 취지를 설명한 후 자료수집에 동의한 대상자를 설문 조사하였다. 그러나 대면 조사를 원치 않거나 부득이하게 여건이 맞지 않은 연구참여자는 목적적 표집 방법을 채택하여 온라인 조사를 실시하였다. 온라인 설문은 N사가 제공하는 온라인 설문 플랫폼을 활용하여 설문지를 만든 후 목적적 표집에 의해 선택된 연구참여자들에게 설문 URL을 휴대전화로 발송하여 회수한 후 자료로 활용하였다.

2.4. 측정도구

본 연구는 프리젠테즘은 박윤미[27]와 이정현과 최익준[28]이 각각 항공사와 외식기업 종사자를 대상으로 한 연구에서 사용한 프리젠테즘 측정도구를 사용하였다. 이 척도는 5개 문항 단일차원으로 구성되어 있다.

직무소진 측정은 김미정과 신수정[29]의 6문항 단일차원 측정도구를 사용하였으며, 직무성과 측정은 김정연[30]의 직무성과 연구에서 사용한 6문항 단일차원 측정도구를 사용하였다. 마지막으로 이직의도 측정은 방효진[31], 오량과 임은진[32]의 이직의도 연구에서 사용한 측정도구를 일부 수정 보완하여 6문항 단일차원으로 측정하였다. 한편 본 연구에 사용한 모든 척도는 5점 Likert 척도(1점 매우 아니다 - 5점 매우 그렇다)로 구성하여 측정하였다.

2.5. 자료분석

본 연구에서는 수집된 자료를 다음과 같이 분석하였다. 먼저 측정도구의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위하여 확인적 요인분석(CFA: Confirmatory Factor Analysis)과 신뢰도(Cronbach's α) 분석을 실시하였다. 또한 본 연구의 변수들 간 상호관련성을 분석하기 위하여 상관관계 분석(Correlation analysis)을 실시하였으며, 본 연구의 가설을 검증하기 위하여 구조방정식모델 분석(SMA: Structural Modeling Analysis)과 매개효과 분석을 실시하였다. 매개분석 검증은 부트스트래핑(bootstrapping)기법을 이용하여 분석하였으

Table 1. General Characteristics(N=272)

	Variable	N	%
age	20's Year	49	18.0
	30's Year	74	27.2
	40's Year	86	31.6
	Than 50's Year	63	23.1
service	Hair	77	28.3
	Skin	82	30.2
	Makeup	30	11.0
	Nail	38	14.0
	et al.	45	16.5
Career	1 year- less than 5 years	84	30.9
	6 year - less than 10 years	67	24.6
	11 year - less than 15 years	35	12.9
	16 year less than 20 years	32	11.8
	over 21 years	54	19.8

며, 통계적 분석은 SPSS 통계패키지 version 26.0 과 AMOS version 26.0을 이용하였다.

3. 결과 및 고찰

3.1. 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증

본 연구에서 자료 수집을 위한 측정도구의 구인타당도 검증을 위하여 확인적 요인분석(CFA: Confirmatory Factor Analysis)을 실시하였다 (Table 2). 먼저 모형의 적합도를 살펴보면 $\chi^2=382.717$ $df=152$, $p<.001$, $CMIN(\chi^2/df)=$

2.518, CFI=.941, TLI=.926, IFI=.941, RMSEA=.075로 나타났다. 이는 선행연구들이 보고한 적합도 기준[33,34]을 대부분 수렴하고 있다. 한편 구조모형의 표준화된 회귀계수는 .670~.951로 나타났다으며, 평균 분산 추출(AVE) 값은 .510~.756, 개념 신뢰도(CR: Construct Reliability)는 .805~.948로 나타나 양호한 집중타당도를 보였다. 한편 선행 연구는 AVE 지수는 .50이상, CR은 .70 이상의 수렴 기준[35]으로 보고하고 있다. 한편 잠재 변수들의 신뢰도(Cronbach's α) 값을 확인한 결과 프리젠티즘 .894, 직무소진 .889, 직무성과 .916, 이직의도 .902로 나타났다.

Table 2. Validity and reliability of scale

	Variable / item	β	S.E.	CR	AVE	α
Presenteeism	1 I have difficult controlling my work stress because of my health concerns	.786	.527			
	2 I found it difficult to enjoy my work because of my health concerns	.832	.451			
	3 I've had health concerns that made me feel like I couldn't finish work	.856	.370	.852	.536	.894
	4 I had trouble concentrating because of my health concerns.	.779	.766			
	5 I lack the energy needed to complete work due to health concerns.	.760	.685			
Job Burnout	1 I lack the energy needed for work	.759	.445			
	2 My job is hard	.734	.766			
	3 My desire for a job has decreased	.791	.450	.858	.548	.889
	4 I lost enthusiasm for my work	.858	.386			
	5 I am cold toward my colleagues	.777	.495			
Service Performance	1 I respond promptly to theat customer in a frindly manner	.670	.313			
	2 I am good at finding out what customer want	.781	.212			
	3 I am meeting customer expectations by providing excellent service	.749	.237	.948	.756	.916
	4 At work, I am trusted by my colleagues by responding quickly to each situation	.800	.183			
	5 I am trusted by my superiors	.823	.166			
	6 I am trusted by customers	.899	.101			
Turnover Intention	1 I would leave my current job if there was a job that offered better conditions than my current job.	.759	.826			
	2 I want to change jobs for my development and future.	.761	.806	.805	.510	.902
	5 I have contacted the person in charge of that job in order to move to another job.	.951	.193			
	6 I have tried to change jobs to find another job	.786	.751			
$\chi^2=382.717$, $df=152$, $p<.001$ $CMIN=2.518$, CFI=.941, TLI=.926, IFI=.941, RMSEA=.075						

CR: Critical Ratio, AVE: Average Variance Extracted, α : Cronbach's α

3.2. 변수의 상관관계 분석

Table 3은 잠재 변수들 간 상관관계 분석 결과이다. 본 연구에서는 변수들 간 상관관계와 판별타당도를 분석하였다. 먼저 프리젠티즘과 직무소진과의 상관관계는 $r=.484$, $p<.01$ 로 정적(+) 상관관계를 보였으며, 직무성과와는 $r=-.298$, $p<.01$ 로 부적(-) 상관관계를 보였다. 또한 프리젠티즘과 이직의도와의 관계는 $r=.339$, $p<.01$ 로 정적(+) 상관관계를 보였다.

직무소진은 직무성과와 $r=-.436$, $p<.01$ 로 부적(-) 상관관계를 보였으며, 이직의도와는 $r=.476$, $p<.01$ 로 통계적 유의한 정적(+) 상관관계를 나타내었다. 그러나 직무성과와 이직의도와는 $r=-.076$, $p>.05$ 로 유의한 상관관계는 없는 것으로 나타났다.

한편 판별타당성 검증을 위하여 변수들 간 상관관계 지수의 제곱과 AVE 지수를 비교하였다[36]. 그 결과 모든 잠재 변수들의 상관관계 제곱보다 AVE 지수가 높게 산출되어 측정도구의 판별타당성이 확보되었다.

3.3. 가설검증

본 연구의 가설을 분석하기 위하여 구조방정식모델(SEM: Structural Equation Model) 방법을 사용하였다. Table 4는 가설 검증을 위한 구조모형의 적합도와 구체적 결과를 제시하고 있다. 먼저 구조모형의 적합도를 살펴보면 $X^2=408.361$, $df=156$, $CMIN(X^2/df)=2.618$ 로 나타났으며, $CFI=.935$, $TLI=.921$, $NFI=.900$, $RMSEA=.077$ 로 분석되었다. 본 연구의 구조모형 적합도는 선행연구에서 제시한 적합도 지수를 대체적으로 충족시키고 있음을 알 수 있다[37,38].

본 연구의 가설1은 '뷰티 종사자의 프리젠티즘은 직무소진에 정적(+) 영향을 미칠 것이다' 이었다. 분석 결과 뷰티 종사자의 프리젠티즘은 직무소진에 정적 영향을 미치는 것으로 나타나 H1은 채택되었다 ($\beta=.499$, $SE=.053$, $t=7.907$, $p<.001$).

뷰티 학문 분야에서 프리젠티즘과 직무소진과의 관계성을 규명한 연구물을 찾을 수 없어 단순 비교하는 것은 어려운 문제이나 최근 허범식 등[39]은 MZ 세대 스포츠지도자를 대상으로 한 연구에서 프리젠티즘과 직무소진과는 유의미한 관계성을 가진다고 보고하였다. 이러한 선행연구 결과는 본 연구 결과와 일치한다. 특히 스포츠지도자는 뷰티 지도자와 직무의 특성이 상당히 일치하는 직종으로 정적인 수행 보다 신체적 움직임이 많은 분야로서 본 연구의 결과를 타당성 있게 해석하는데 도움을 준다. 최근까지 프리젠티즘과 직무소진과의 관계성 연구는 대부분 직무소진을 독립변수로 프리젠티즘을 종속변수로 설정하여 그 관계성을 해석하려는 연구들[40-42]이 대부분 이었다. 본 연구의 결과를 통하여 오히려 프리젠티즘 현상이 직무소진에도 영향을 미칠 수 있는 가능성을 가진 변수라는 결과를 제시하고 있다.

이러한 결과는 아마도 뷰티 종사자의 근무환경과 노동특성에서 기인하는 것으로 유추할 수 있겠다. 뷰티 종사자는 전술한 바와 같이 오래 서서 근무하는 행태를 가지며 이러한 노동 특성은 허리나 어깨에 상당한 신체적 부담으로 보고되고 있으며, 나이가 다양한 화학약품 사용으로 인한 접촉성 피부염, 안구 질환, 호흡기 질환 등에 취약하다는 특성을 보인다. 이러한 뷰티 종사자에게 직면해 있는 노동적 특성은 프리젠티즘 현상으로 이어질 개연성이 높으며, 나아가 뷰티 종사자의 프리젠티즘 현상은 직무

Table 3. Correlation analysis between the variable

Variance	Presenteeism	Job Burnout	Service Performance	Turnover Intention	AVE
Presenteeism	1				.536
Job Burnout	.484** (.234)	1			.548
Service Performance	-.298** (.089)	-.436** (.190)	1		.756
Turnover Intention	.339** (.115)	.476** (.227)	-.076 (.006)	1	.510

** $p<.01$

Table 4. Hypothesis test

H	Path		SRW	S.E.	C.R.(t)	adopted
H 1	Job Burnout	← Presenteeism	.499	.053	7.907***	adopt
H 2	Service Performance	Presenteeism	-.080	.037	-1.114	reject
H 3	Turnover Intention	← Presenteeism	.216	.088	3.088**	adopt
H 4	Service Performance	Job Burnout	-.460	.050	-5.615***	adopt
H 5	Turnover Intention	← Job Burnout	.317	.112	4.262***	adopt

$X^2=408.361$, $df=156$, $p<.001$ CMIN=2.618, CFI=.935, TLI=.921, NFI=.900, RMSEA=.077

** $p<.01$, *** $p<.001$, SRW 표준화 회귀 계수 C.R. 기각률

소진에 직접적인 영향을 미칠 수 있을 것으로 판단된다. 따라서 뷰티 종사자의 프리젠티즘이 직무소진과 유의미한 결과로 창출되었을 것으로 판단된다. 그러나 본 연구의 결과를 통하여 프리젠티즘과 직무소진의 관계를 일반화하기는 다소 해석의 주의가 필요하다. 미래 연구에서는 직무소진과 프리젠티즘의 보다 심도 있는 변수의 설정으로 두 변수 간의 관계성을 보다 엄격하게 규명할 필요성이 있다.

H2은 '뷰티 종사자의 프리젠티즘이 직무성과에 부정(-) 영향을 미칠 것이다'이었다. 검증 결과 뷰티 종사자의 프리젠티즘은 직무성과에 통계적 유의하지 않아 H2은 기각되었다($\beta=-.080$, $SE=.037$, $t=-1.114$, $p>.05$).

한편 대부분의 선행연구들은 직무 종사자의 프리젠티즘이 직무적 성과에 부정적 영향을 미친다고 보고하고 있다. 이러한 연구들은 많은 선행연구들에서 동일한 결과를 제시하고 있다[43,44]. 그러나 본 연구에서는 뷰티 종사자의 프리젠티즘이 직무성과와는 직접적인 영향관계가 도출되지 않아 선행연구들과 상반된 결과를 제시하고 있다. 이는 뷰티 종사자가 프리젠티즘 현상에도 불구하고 참고 견디며 직무를 수행하고 있다고 판단된다. 뷰티 종사자는 고객과 직접 대면하여 서비스를 제공하는 직무적 특성을 가지고 있다. 즉, 현장에서 즉시 제공되는 뷰티 서비스는 현장에서 바로 고객의 평가로 이어지는 경로를 가지고 있다. 이는 뷰티 종사자가 비단 프리젠티즘으로 고통 받고 있음에도 직무적 수행에는 소홀하지 않는다고 볼 수 있겠다. 이러한 예측과 추측은 뷰티 산업 현장의 인적관리 측면에서 매우 의미 있는 결과를 암시하고 있다. 뷰티 종사자의 프리젠티즘 현상이 직무성과에 부정적 영향을 미치지 않는다는 결과가 뷰티 종사자의 개인의 인고의 결과라고 한다면 이는 뷰티 종사자의 인적 관리에 매우 치명

적인 결과가 예측될 수 있다. 프리젠티즘 현상이 장기간 지속될 때 결국 어느 시점에서 더욱 가중된 질병으로 전이될 가능성이 높고 이러한 악순환은 결국 뷰티 종사자의 타 업종으로 이탈하는 결과로 도출될 수 있다. 따라서 뷰티 종사자의 프리젠티즘은 단순한 직무성과와의 관계성만을 의미하는 것이 아니라 뷰티 산업 전반의 인적 관리 측면에서 의미 있는 결과라 할 수 있겠다.

H3은 '뷰티 종사자의 프리젠티즘이 이직의도에 정적(+) 영향을 미칠 것이다'이었다. 분석 결과 뷰티 서비스 종사자의 프리젠티즘은 이직의도와 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다($\beta=.216$, $SE=.088$, $t=3.088$, $p<.01$).

이와 관련하여 선행연구들은 다양한 산업 영역에서 근무하는 종사자들의 프리젠티즘이 이직의도에 영향을 미치는 중요한 변수라는 사실에 동의하는 결과를 제시하고 있다. 김우진[45]은 외식기업 구성원의 프리젠티즘이 이직의도와 유의미한 정적(+) 관계가 있음을 보고하였다. 이러한 결과는 본 연구와 상당히 일치하는 결과이다. 어쩌면 이러한 결과는 선행연구의 보고를 인용하지 않더라도 실증적, 경험적으로 쉽게 예측할 수 있는 결과라 판단된다. 즉, 다양한 건강상의 문제나 통증을 숨기고 근무하는 종사자들의 심리적 현상으로 정의되는 프리젠티즘 현상이 지속되거나 특별한 건강 또는 심리적 중재가 이루어지지 않는다면 결국 다른 업종으로 이직하려는 의도가 높아질 것이다.

따라서 근무환경과 노동 특성이 프리젠티즘 현상과 높은 개연성을 가진 기업은 정기적으로 종사자의 신체적·심리적 문제를 진단하고 문제가 있는 종사자들에게 정기적인 신체적·심리적 지원이 필요할 것으로 판단된다. 이러한 지원이 체계적으로 이루어진다면 선행 연구들이 제시한 결론을 감소, 의료비용 지

출을 감소시키고 반대로 생산성 증가라는 긍정적인 효과를 기대할 수 있을 것이다[46,47].

H4은 ‘뷰티 종사자의 직무소진이 직무성과에 부적(-) 영향을 미칠 것이다’이었다. 검증 결과 직무소진은 직무성과에 통계적 유의한 부적(-) 영향을 미쳐 가설 채택되었다($\beta=-.460, SE=.050, t=-5.615, p<.001$).

H5은 ‘뷰티 종사자의 직무소진이 이직의도에 정적(+) 영향을 미칠 것이다’이었다. 검증 결과 직무소진은 이직의도에 통계적 유의한 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 채택되었다($\beta=.317, SE=.112, t=4.262, p<.001$).

다양한 산업 현장에서 직무소진이 직무성과와 이직의도에 직·간접적으로 큰 영향을 미친다는 선행연구들이 있다. 일반적으로 직무소진은 개인차원으로 볼 때 우울, 불안, 자아존중감의 저하 등은 물론 직무소진이 지속될 경우 심장병과 각종 스트레스성 질환을 초래하는 등 육체적, 심리적으로 다양한 부정적 결과를 초래하는 것으로 보고되고 있다. 또한 직무소진은 종사자들의 이직률, 근태에 영향을 미치는 인자로 알려져 있으며, 생산성 감소, 직무만족 및 조직몰입의 저하 등을 통하여 조직효과성 및 성과에 부정적 영향을 미친다고 보고되고 있다[48,49]

이와 유사하게 김기옥, 박성규(2019)[50]도 영업직 종사원을 대상으로 한 연구에서 종사원의 직무소진이 이직의도와 직무성과에 유의미한 영향을 가져왔다고 보고하였다. 이러한 결과는 본 연구의 결과와 무관하지 않다.

본 연구에서 H6, H7은 ‘뷰티 종사자의 프리젠티즘이 직무성과와 이직의도와 관계에서 직무소진의 매개효과가 있을 것이다’이었다. 본 연구에서는 뷰티 종사자의 프리젠티즘이 직무성과와 이직의도와 관계에서 직무소진이 매개하는지를 검증하고, 간접효과의 유의성을 평가하기 위해 Bootstrapping 분석을 실시하였다.

Table 5, Figure 2는 관계모형에서 간접효과에 대한 추가적 결과를 나타내고 있다. 전술한 바와 같이 뷰티 종사자의 프리젠티즘은 직무소진과 정적(+)인 관련이 있으며($\beta=.499, SE=.053, t=7.907, p<.001$), 직무소진은 직무성과와 통계적 유의한 부적(-) 관련이 있었으며($\beta=-.460, SE=.050, t=-5.615, p<.001$), 이직의도와도 유의한 정적(+) 관련성을 보였다($\beta=.317, SE=.112, t=4.262, p<.001$). 이에 추가적으로 Bootstrapping 방식을 채택하여 매개모델 가설의 간접효과의 유의성을 검증하였다. 이 때 Bootstrapping의 95% 신뢰구간이 0을

Table 5. Mediation effect analysis

H	path	β	SE	Boot LLCI	Boot ULCI
H6.	Presenteeism → Service Performance	-.230**	.055	-.336	-.125
H7.	Presenteeism → Turnover Intention	.158**	.042	.079	.263

** $p<.01$, Mediator=Job Burnout, Bootstrap sample size=5,000 LLCI=lower limit confidence interval, ULCI=upper limit confidence interval.

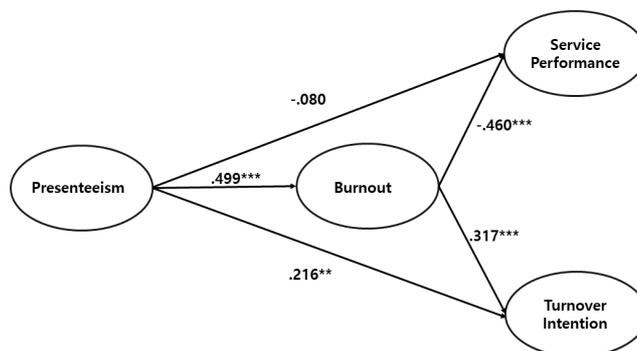


Fig. 2. Final Model.

포함하지 않은 경우 간접효과가 유의미한 것으로 해석할 수 있다[51]. 분석 결과를 살펴보면 뷰티 종사자의 프리젠티즘이 직무소진을 통하여 직무수행에 미치는 간접효과는 $-.230$, $p < .01$ 로 완전매개 형태로 유의하였으며, $-.336$, $-.125$ 의 95% 신뢰구간을 나타내 신뢰구간에 0을 포함하고 있지 않아 유의성이 있는 것으로 나타났다. 따라서 가설 6은 채택되었다.

다음으로 가설 7의 검증 결과를 보면 뷰티 종사자의 프리젠티즘이 직무소진을 통하여 이직의도에 미치는 간접효과는 $.158$, $p < .01$ 로 부분매개 형태로 유의하였으며, $.079$, $.263$ 의 95% 신뢰구간을 나타내어 신뢰구간에 0을 포함하지 않아 유의성이 있는 것으로 나타났다. 따라서 가설 7은 채택되었다.

이와 관련하여 소수의 연구에서 직무자의 프리젠티즘이 다양한 변수들과의 관계에서 직무소진의 매개효과가 있다는 사실을 보고하고 있다. 대부분 뷰티 종사자의 프리젠티즘 현상은 그들이 겪고 있는 직무적 스트레스에 기인한다고 할 수 있다. 뷰티 종사자는 최우선적으로 감정노동의 대표적 산업이며, 아직도 열악한 근무환경이나 복리후생이 개선되지 않고 있다. 또한 근로 특성으로 유발되는 다양한 질병과 성희롱[52], 그리고 사회적 인식[53]까지 뷰티 종사자를 프리젠티즘 현상으로 유입하는 요인들이다. 이러한 뷰티 종사자의 프리젠티즘이 직무소진과 이직의도에 직접적인 영향의 결과로 반영되었을 것이다. 특히 직무소진은 직무성과와 이직의도에 간접 영향을 줄 수 있는 중요한 변수로서의 역할을 하고 있다. 따라서 뷰티 종사자들의 직무과정에서 발생하는 프리젠티즘도 중요한 변수이지만 이로 인하여 가중된 직무소진이 발생하지 않도록 많은 주의를 기울여야 할 것이다. 더불어 뷰티 서비스 현장에서 직무과정에서 발생하는 프리젠티즘 현상을 속이지 않고 지원을 받을 수 있는 환경이 시급이 조성되어야 할 것이다. 뷰티 종사자의 프리젠티즘의 해소는 궁극적으로 기업의 경영성과 향상과 기업의 목표달성에 중요한 요인이기 때문이다.

4. 결론

본 연구는 뷰티 종사자의 프리젠티즘이 직무소진, 직무성과 및 이직의도와와의 관계를 규명하고 나아가 직무소진의 매개효과를 실증적으로 분석하는 것이었다. 일련의 연구절차를 통하여 도출된 결론은 다음과 같다. 첫째, 뷰티 종사자의 프리젠티즘은 직무

소진과 통계적 유의하게 정적(+) 영향이 있는 것으로 나타났다. 둘째, 뷰티 종사자의 프리젠티즘은 이직의도와 통계적 유의한 정적(+) 영향을 보였으나, 직무성과와는 유의미한 관련성을 발견하지 못하였다.

셋째, 뷰티 종사자의 직무소진은 직무성과와 이직의도에 통계적 유의미한 영향이 있는 것으로 나타났다. 넷째, 뷰티 종사자의 프리젠티즘이 직무성과와 이직의도와의 관계에서 직무소진의 매개효과를 분석한 결과 프리젠티즘이 직무소진을 통하여 직무성과에 미치는 영향은 완전매개효과를 보였으며, 이직의도와는 부분매개 효과를 나타내었다.

본 연구를 통하여 미래 연구를 위하여 몇 가지 제언하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 뷰티 분야에서 드물게 종사자의 프리젠티즘이라는 주제를 설정하고 분석하였다. 뷰티 종사자들은 그 어떤 현장보다 프리젠티즘 현상이 도출될 수 있는 근무적, 노동적 특질을 가지고 있다. 따라서 미래 연구에서는 뷰티 영역을 보다 세분화하여 프리젠티즘 연구가 양적·질적으로 풍부하게 진행되어야 할 것으로 판단된다.

둘째, 본 연구에서는 뷰티 종사자의 프리젠티즘과 직무소진, 직무성과, 이직의도와의 관계를 실증적으로 분석하였다. 미래 연구에서는 뷰티 현장에서 어떠한 이유와 동기가 프리젠티즘 현상을 유발하는지 그 동기 연구가 필요할 것이다. 이를 해결하기 위하여 뷰티 종사자를 대상으로 심층면담(in-depth interview)과 같은 질적 연구가 이루어진다면 의미 있는 결과를 제시할 수 있을 것으로 판단된다.

셋째, 최근 프리젠티즘 연구에서 특이한 점은 각 산업 영역에 학문과 산업 특성에 프리젠티즘 척도가 개발되고 있는 실정이다. 따라서 뷰티 종사자의 프리젠티즘을 정량적으로 측정할 수 있는 타당성 있는 척도가 시급이 개발되어야 할 것이다.

본 연구를 통하여 뷰티 종사자의 프리젠티즘이 직무소진과 이직의도에 직접적인 인과관계가 있다는 사실이 입증되었다. 또한 프리젠티즘이 직무소진을 통하여 직무성과와 이직의도에 매개역할을 하고 있다는 사실도 입증되었다. 뷰티 서비스 산업의 성공은 결국 인적 서비스 역량에 좌우되는 경우가 많다. 본 연구의 결과는 뷰티 서비스 종사자들의 효율적인 인적관리를 실현하는데 기초자료를 제공할 수 있을 것이다. 더불어 뷰티

산업의 학문적 영역에서 아직까지 소개단계에 있는 프리젠테리즘의 학문적 영역을 보다 확장시킬 수 있을 것으로 기대된다.

References

1. Y. H. Park, "Development of Korean Beauty Employees' Job Stress Scale (KBEJSS)", *Konkuk University Graduate Doctor Thesis*, (2017).
2. J. H. Lee, B. K. Lee, "Physical and psychosocial risk factors affecting mental health and presenteeism among South Korean Hairdressers", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, Vol.25, No.4 pp. 290-299, (2016).
3. J. A. Halliday-Bell, M. Gissler, J. J. K. Jaakkola, "Work as hairdresser and cosmetologist and adverse pregnancy outcomes", *Occupational Medicine*, Vol.59, pp. 180-184, (2009).
4. M. Toerien, C. Kitzinger, "Emotional labour in action: Navigating multiple involvements in the beauty salon". *Sociology*, Vol.41, No.4 pp. 645-662, (2007).
5. G. Moscato, P. Pignatti, M. R. Yacoub, C. Romano, S. Spezia, L. Perfetti, "Occupational asthma and occupational rhinitis in hairdressers", *Chest*, Vol.128, pp. 3590-3598, (2005).
6. N. P. Khumalo, S. Jessop, R. Ehrlich, "Prevalence of cutaneous adverse effects of hairdressing: A systematic review", *Archives of Dermatology*, Vol.142, pp. 377-383, (2006).
7. L. Bradshaw, J. Harris-Roberts, J. Bowen, S. Rahman, D. Fishwick, "Self-reported work-related symptoms in hairdressers", *Occupational Medicine*, Vol.61, pp. 328-334, (2011).
8. A. C. Olsson, Y. Xu, J. Schuz, J. Vlaanderen, H. Kromhout, R. Vermeulen, "Lung cancer risk among hairdressers: A pooled analysis of case-control studies conducted between 1985 and 2010", *American Journal of Epidemiology*, Vol.178, No.9 pp. 1355-1365, (2013).
9. J. A. Halliday-Bell, M. Gissler, J. J. K. Jaakkola, Op. cit. pp. 180-184, (2009).
10. M. J. Ahn, "Effect of hairdresser's depression and job stress on hairdresser's presenteeism", *Asian Journal of Beauty and Cosmetology*, Vol.18, No.4 pp. 493-504, (2020).
11. M. Miraglia, G. Johns, "Going to work ill: A meta-analysis of the correlates of presenteeism and a dual path model", *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.21, No.3 pp. 261-283, (2016).
12. P. Pei, G. Lin, Y. Zhu, X. Xi, "The association between doctors' presenteeism and job burnout: A cross-sectional survey study in China", *BMC Health Services Research*, Vol.20, No.1 pp. 1-7, (2020).
13. M. S. Choi, "The effect of job burnout and work engagement on the job stress related presenteeism", *Gachon University Graduate Doctor Thesis*.
14. P. Hemp, "Presenteeism: At work- But out of it", *Harvard Business Review*, Vol.82, No.10 pp. 49-58, (2004).
15. W. Jeong, Y. K. Kim, S. S. Oh, J. H. Yoon, E. C. Park, "Association between presenteeism/Absenteeism and well-being among Korean worker", *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, Vol.62, No.8 pp. 574-580, (2020).
16. N. R. Baptiste, "Thghtening the link between employee well-being at work and performance: A new dimension for HRM", *Management Decision*, Vol.46, No.2 pp. 284-309, (2008).
17. Y. M. Park, "The effect of job demands and work flexibility of airline on cabin crew's presenteeism, burnout and job performance" *Kyung Hee University Graduate Doctor Thesis*, (2022).
18. M. J. Kwon, "Occupational health inequalities by issues on gender and social class in labor market: Absenteeism and

- presenteeism across 26 OECD countries”, *Frontiers in Public Health*, Vol.84, No.8 pp. 1-12, (2020).
19. M. S. Choi, (2015). Op. cit.
 20. N. Caverley, N. J. B. Cunningham, J. N. MacGregor, “Sickness presenteeism, sickness absenteeism, and health following restructuring in a public service organization”, *Journal of Management Studies*, Vol.44, No.2 pp. 304-319, (2007).
 21. W. J. Kim, “Multi-analyses for regulatory focus, presenteeism and turnover intention of hotel employees”, *Journal of Tourism and Leisure Research*, Vol.32, No.5 pp. 267-284, (2020).
 22. S. Deer, S. Walsh, D. Zatzick, “A moderated mediation analysis of job demand, presenteeism and absenteeism”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.87, No.2 pp. 352-369, (2014).
 23. J. H. Lee, B. K. Lee, Op. cit. pp. 290-299, (2016).
 24. M. J. Ahn, Op. cit. pp. 493-503, (2020).
 25. J. A. Halliday-Bell, M. Gissler, J. J. K. Jaakkola, Op. cit. pp. 180-184, (2009)
 26. M. Toerien, C. Kitzinger, Op. cit. pp. 645-662, (2007)
 27. Y. M. Park, Op. cit. (2022).
 28. J. H. Lee, I. J. Choi, “The effect of changes in the job environment on job insecurity, presenteeism, and turnover intention of restaurant employees: For moderating effects of emotional intelligence”, *Journal of Foodservice Management Society of Korea*, Vol.25, No.3 pp. 233-255, (2022).
 29. M. J. Kim, S. J. Shin, “A study on job burnout and job enthusiasm of hair beauty industry employee’s: Based on the job demands-resources model” *Journal of The Korean Society of Cosmetology*, Vol.29, No.5 pp. 1250-1258, (2023).
 30. K. U. Kim, “The effect of positive psychological capital of beautician on innovation behavior and job performance-Focusing on the control effect of organizational atmosphere of perceived organizational support-”, *Yong In University Graduate Doctor Thesis*, (2022).
 31. H. J. Bang, “Stress and turnover intention in nail salon workers”, *Journal of Investigative Cosmetology*, Vol.13, No.4 pp. 351-359, (2017).
 32. R. Oh, E. J. Im, “The effect of the job satisfaction factors of hair designers on turnover intention”, *Journal of Investigative Cosmetology*, Vol.7, No.1 pp. 29-36, (2011).
 33. H. C. Kang, “A guide on the use of factor analysis in the assessment of construct validity”, *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol.43, No.5 pp. 587-594, (2013).
 34. Y. J. Lee, J. Y. Yoo, H. J. Kim, S. E. Lee, S. H. Oh, “Validation of the measurement tool for self-management of beauty professional using the Rasch model”, *The Korean Society of Beauty and Art*, Vol.24, No.3 pp. 1-18, (2023).
 35. C. Fornell, D. F. Larcker, “Evaluating Structural Equation Models with observable Variables and Measurement Error”, *Journal of marketing Research*, Vol.18(February), pp. 39-50, (1981).
 36. J. S. Shim, “The relationship between employee’s appearance management behavior and psychological well-being in beauty shops-Mediating effect of appearance satisfaction and moderated mediating effect of self-esteem” *Journal of Investigative Cosmetology*, Vol.18, No.1 pp. 129-138, (2022).
 37. R. B. Bagozzi, U. M. Dholakia, “Intentional social action in virtual communities”, *Journal of Interactive Marketing*, Vol.16, No.2 pp. 2-21, (2002).
 38. P. E. Shrout, N. Bolger, “Mediation in experimental and nonexperimental studies-new procedures and recommendation”, *Psychological Methods*, Vol.7, pp. 422-445, (2002).

39. B. S. Heo, S. J. Woo, D. Y. Roh, “ The relationship among MZ generation sports leader’s emotional labor, job burnout, presenteeism and turnover intention”, *The Korea Journal of Sports Science*, Vol.32, No.2 pp. 183-199, (2023).
40. J. H. Yang, J. H. You, “ The effect of job burnout on presenteeism of the airline cabin crew: Focusing on the moderating effect of coworker social support”, *Journal of Tourism and Leisure Research*, Vol.31, No.11 pp.3 63-380, (2019).
41. S. Y. Lee, H. S. Kang, “The effect of job embeddedness and burnout on presenteeism among nursing in long-term care hospital”, *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, Vol.20, No.2 pp. 704-710, (2019).
42. J. E. Lee, E. J. Lee, “The influence of the burden of nurse’s work and health problems on presenteeism”, *Journal of the Korean Data & Information Science*, Vol.28, No.4 pp. 769-781, (2017).
43. C. Koopman, K. R. Pelletier, J. F. Murray, C. E. Sharda, M. L. Berger, R. S. Turpin, P. Hackleman, P. Gibson, D. M. Holmes, T. Bendel, “Standford presenteeism scale: Health status and employee productivity”, *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, Vol.44, No.1, pp. 14-20, (2002).
44. Y. M. Park, Op. cit. (2022).
45. W. J. Kim, “Multi-analyses among job demands, job resources, presenteeism and turnover intention of food service company’s employees : Focused on JD-R model”, *Journal of Foodservice Management Society of Korea*, Vol.23, No.4 pp. 243-260, (2020).
46. S. H. Kwag, M. H. Kim, “A study on the presenteeism of the members of organization”, *Management & Information System Review*, Vol.33, No.2 pp. 37-61, (2014).
47. W. B. Boles, B. Pelletier, W. Lynch, “The relationship between health risks and work productivity”, *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, Vol.46, No.7 pp. 737-745, (2004).
48. C. Maslach, S. E. Jacson, “The measurement of perceived burnout”, *Journal of Occupational Behavior*, Vol.2, pp. 99-113, (1981).
49. C. Maslach, W.B. Schaufeli, M. P. Leiter, “Job burnout”, *Annual Review of Psychology*, Vol.52, pp. 397-422,(2001)
50. K. O. Kim, S. K. Park, “The impact of job stress, job burnout on organizational performance”, *Korean Review of Corporation Management*, Vol.10, No.2, pp. 275-297, (2019)
51. J. S. Shim, Op. cit. pp. 129-138, (2022).
52. H. J. Kim, K. J. Myung, “Qualitative research on sexual alharassment experience of beauty service workers”. *The Korean Society of Beauty and Art*, Vol.21, No.1 pp. 85-96, (2020).
53. Y. H. Park, Op. cit. (2017).