

미용서비스종사자의 리더십 지각이 장기근속의도에 미치는 영향에 관한 연구

오진숙(서울벤처대학원대학교 박사과정)*

윤천성(서울벤처대학원대학교 융합산업학과교수)**

국 문 요 약

현재 한국의 미용업계는 전통적인 영세 이미지를 벗고 대외적으로 외형을 키우고 있는 실정이며 그 변화와 경쟁의 속도는 심화되고 있다. 미용업의 경영 최우선의 특징은 사람을 자원으로 하고 있는 산업이므로, 인사관리는 그 무엇보다도 중요하다고 볼 수 있으며, 인사관리는 타 직종에 비해 매우 비중을 차지하고 있는 것이 현실이기 때문에 본 연구의 문제점은 여기서부터 출발한다. 또한, 미용 서비스업의 관리자 리더십이 미용종사자의 장기근속의도 즉, 조직시민행동과 이직의도에 어떠한 영향을 미치며, 리더십이 어느 정도의 이직률을 낮출 수 있는지 알아 보고자 한다.

미용 산업의 특성상 인적 자원의 의존도가 크기 때문에, 미용실 내에서 경영관리자의 역할과 임무는 매우 중요하다. 급변하는 경제 환경에도 불구하고 미용실의 원장이나 관리자는 아직도 과거의 주먹구구식 경영방식을 크게 벗어나지 못하고 있다. 조직을 운영하는 원장이나 관리자의 리더십에 대한 개념의 부재가 큰 요인으로 작용하고 있다고 해도 과언은 아니다. 고객의 니즈는 하루가 다르게 변화하고 있는데, 유능한 인적 자원의 빈번한 이직으로 고객의 신뢰도가 감소하고 양질의 서비스를 제공하기 어려워지고, 경영적 측면에서는 재교육이라는 비용이 발생함으로 경제적 손실로 이어져 경영악화를 초래하는 악순환이 반복되고 있다.

이에 본 연구에서는, 원장 또는 관리자의 리더십 유형이 미용종사자들의 장기근속의도에 어떠한 영향을 주는 가를 알아보는 것은 중요한 지침이 될 것이다. 비전 제시와 목표설정 그리고 조직시민행동 등과 같은 리더십의 새로운 인식의 변화와 경영목표에 달성을 목표로, 기존의 리더십 틀을 재구성하고, 미용업 종사자들의 이직요인들과 이직의도를 파악함으로써 미용 산업의 발전 방안을 모색해 보고자 한다.

분석결과를 요약하면 다음과 같다. 가설1을 검증한 결과에 의하면, 미용서비스종사자의 조직시민행동 향상을 위해서는 변혁적 리더십의 하위요인별 카리스마, 개별적 고려, 지적 자극이 중요한 요인임을 알 수 있다. 가설 2는 미용서비스종사자의 이직의도의 감소를 위해서는 변혁적 리더십의 하위요인별 카리스마, 분발고취가 중요한 요인임을 알 수 있다. 가설 3은 미용서비스종사자의 조직시민행동 향상을 위해서는 거래적 리더십의 하위요인별 조건적 보상, 예외적 관리가 중요한 요인임을 알 수 있다. 가설 4는 미용서비스종사자의 이직의도의 감소를 위해서는 거래적 리더십의 하위요인별 조건적 보상이 중요한 요인임을 알 수 있다.

오늘날, 미용계의 경영환경은 업소간의 경쟁력 심화, 유능한 직원의 채용 어려움으로 인해 유망한 성장산업으로 위치한 미용이 제대로 자리매김을 못하고 있는 실정이다. 따라서 변화하지 않으면 살아남을 수 없고, 업무의 전문성이 요구되는 것만큼 인적자원의 관리는 곧 경제적 이득을 가져올 수 있으므로 이직관리에 대한 경영자의 인식전환이 절실히 요구되어지고 있다.

핵심주제어: 리더십, 미용종사자, 장기근속, 조직시민행동, 이직의도

I. 서론

1.1 문제의 제기와 연구목적

미용실 관리자의 리더십 유형에 따라 이직의도를 파악함으로써 미용실의 효율성을 증진시키고 생산성도 증진시켜 경제적 이득을 가져올 수 있다는 가정을 세울 수 있으며, 리더십 이론의 이론적 배경을 검토함으로써 미용 산업의 리더십에 대한 인식의 틀을 새롭게 구성해 보고자 한다.

노동집약적인 미용서비스업은 리더의 능력 있고 권한 있는

모습을 보이고, 미용 종사원들을 위한 내적·외적 환경을 조성하여 이를 통해 미용 종사원들이 미용실 조직에 동질감을 느끼며 이직을 고려하지 않음으로써, 효과적이고 능률적인 노동력 운영을 가능하게 하며, 미용실의 경쟁력을 증가시키고 치열한 경쟁 환경에서 살아남을 수 있을 것이라 생각한다.

아울러 미용 종사자의 리더십 지각이 조직시민행동과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 실증적으로 분석함으로써, 각각 상황이 다른 경영 환경 하에서 고객서비스 향상을 위한 인사관리에 지침이 되었으면 한다.

본 연구는 최근 부각되고 있는 리더십을 중심으로 미용종사

* 책임저자, 서울벤처대학원 뷰티보건학과 박사과정, ojshair@yahoo.co.kr

** 교신저자, 서울벤처대학원 지도교수 뷰티보건학과 경영학박사

· 투고일: 2012-09-22 · 게재확정일: 2012-12-05

자의 장기근속의도의 영향 관계를 검증하고자 한다. 리더십, 조직시민행동 및 이직의도의 이론을 통합하여 그 논리를 확대하는데 연구의 목적이 있으며 구체적으로 다음과 같다.

첫째, 리더십과 장기근속의도의 관계에 대한 실증 연구는 아직 미흡한 실정 미므로, 이들 간의 영향 관계를 검증하여 이론을 축적하고 확대할 필요가 있다.

둘째, 리더십과 조직시민행동의 관계 역시 실증 연구를 통해 이론을 축적할 필요가 있다. 그러므로 이들 간의 관계를 검증하여 이론을 축적하고자 한다.

셋째, 리더십에 관한 연구들은 종업원의 태도 및 행동과의 긍정적인 관련성을 제시한 풍부한 연구결과에도 불구하고, 미용서비스업에서의 장기근속의도 즉, 조직시민행동과 이직의도의 관계에 대한 체계적인 실증연구는 아직 미흡하다. 이에 본 연구는 미용서비스 관리자들의 리더십이 종사자의 장기근속의도에 직·간접적으로 영향을 미치는지 검증하고자 한다.

1.2 연구의 범위

본 연구는 연구 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 연구 범위를 설정하였다.

첫째, 본연구의 내용적 범위는 리더십이 장기근속의도 즉 조직시민행동과 이직의도에 미치는 영향에 대한 실증적 검증을 제공한다. 따라서 장기근속의도에 영향을 미치는 모든 변수들에 관심을 가지는 것이 아니라, 리더십, 조직시민행동, 이직의도 간의 영향 관계를 연구한다.

둘째, 시간적 범위는 2012년 1월부터 2012년 4월까지로 하였다.

셋째, 본 연구의 공간적 범위로서는 서울, 인천, 부천지역에 소재한 5인 이상의 미용실원장과 관리자, 종사자를 대상으로 설문지 총 160부를 배포하여 최종 152부로 분석하였다.

II. 이론적 배경

2.1 리더십

미용실을 이끌어 가는 상사의 리더십은 종사자들과의 상호작용 속에 미용실을 잘 운영하기 위하여 미용 종사자로 하여금 특정한 목표를 지향하게하고 그 목표를 달성하게 하기위해 행동하도록 영향력을 행사하는 것이다. 이러한 리더십은 전통적으로 변혁적 리더십과 거래적 리더십으로 크게 구분할 수 있다.

최근 리더십의 초점은 거래적 리더십에서 미용 종사자들에게 업무 결과의 중요성과 가치를 알게 하고 더 높은 목표를 촉진시키며, 미용실을 위하여 종사자개인의 이익을 초월하도록 하는 변혁적 리더십으로 바뀌었다. 변화가 심한 경영환경에서는 미용실이 성공을 거두기 위해서는 기존의 통제보다 미용 종사자를 정서적으로 고양시키는 리더가 새로운 비전을

제시하고 종사자들에게 그 비전을 향해 혼신의 노력을 쏟도록 변화를 창조해 내는 카리스마적인 영향력이 중요해 졌다. 변혁적 리더십은 리더에 대한 강한 정서적 반응과 종업원의 자신감 증진, 역량강화, 비전과 업무에 대한 몰입 등을 형성하는 새로운 관계를 도출하고 있어, 조직시민행동이 불가피한 오늘날과 같은 현실 속에서 조직과 종업원 관리에 부합되는 리더십이라 할 수 있다.

선행연구에서는 리더의 경영관리 특성 중 경영전략과 정보관리능력, 시장변화에 대한 대처능력은 경쟁적 우위와 목표달성에 가장 중요한 요인이며(이대천, 2010), 미용실 종사자들은 원장의 비전제시와 개인적인 관심과 배려하는 개인적인 성과와 관련된 것으로 보지만 삶의 문제나 직무에서 생기는 일들은 경영자의 부재로 보고 이직을 결정하게 된다(이소정·윤천성, 2008). 헤어샵을 이끌어가는 리더가 조직 구성원들에게 얼마나 비전을 제시해 줄 수 있는냐가 성과를 좌우하며 다양성을 집중시킬 수 있는 리더의 역할이 어느 조직보다 중요하다(윤천성, 2008). 미용실의 리더란 종사자들과 협력하여 조직의 목표를 달성시키고 문제가 생겼을 때 해결 할 수 있는 능력을 발휘하여 영향력을 행사하여야 한다(이상욱 외, 2007). 카리스마적 리더십 발휘는 종사자들의 성실성에 영향을 주며(윤천성, 2007), 경영상의 문제점을 미리 파악하여 개선해 나가는 계획성을 가지고 있어야하고 종사자들과 상호보완적인 관계에서 서로 신뢰를 바탕으로 리드해 나가는 리더십이 필요하다(윤천성, 2004).

2.1.1 변혁적 리더십

변혁적 리더십은 미용종사자의 정서, 가치관, 윤리, 행동규범 그리고 장기근속의도의 중요성과 가치를 인식시킴으로써 개인을 변화시키고 구성원을 동기부여 시켜 궁극적으로 개인적 이해관계를 넘어 기대이상의 성과를 달성하도록 변혁시키는 리더십이다. 본 연구에서 다루고 있는 변혁적 리더십은 Bass(1985)의 연구에서 제시한 이상적 영향력, 영감적 동기부여, 지적자극, 개별적 배려의 네 가지 요소가 포함된 의미로 조작화 하였다.

첫째, 이상적 영향력은 종사자들에게 많은 존경을 받으며 강력한 역할 모델이 되는 리더의 역할로, 매우 높은 도덕적, 윤리적 행동기준을 가지며 항상 부하들에게 비전과 사명감을 심어준다. 또한 이상적 영향력은 리더와 부하와의 정서적 유대감을 강하게 유발시키고 부하들로 하여금 리더와동일시하도록 만드는 리더의 능력을 의미한다.

둘째, 영감적 동기부여는 부하들에게 높은 기대를 표시하며 조직 구성원들에게 공유된 비전을 실현하는 데 최선을 다하도록 부하들의 동기를 유발시키고 의욕을 끊임없이 고무시키는 리더십을 의미한다.

셋째, 지적자극은 리더가 부하들에게 창의성과 혁신성을 자극하고 그들 자신의 신념과 가치뿐만 아니라 리더와 조직의 신념과 가치까지도 새롭게 바꿔 나가려고 노력하는 리더십을

의미한다.

넷째, 개별적 배려는 부하들의 개인적인 욕구에도 세심한 관심을 기울이고 지원적 분위기를 조성하려는 리더들의 대표적인 특성이며 리더가 부하들에게 코치나 조언자로서의 역할을 수행하는 것을 의미한다.

2.1.2 거래적 리더십

거래적 리더십은 보상 또는 벌을 통해 미용서비스업 종사자들을 관리하는 과정이며 그러한 득과 실의 관계를 통하여 종사자들에게 물리적, 심리적 욕구를 채워줌으로써 조직의 목표에 기여하는 것으로 보았다. 종사자들의 노력이 성공하면 더 많은 보상을 받을 수 있다는 기대를 충족시키기 위해 현실적으로 제공할 수 있는 보상내용을 가시화 하는 것으로 조작화 하였다.

다음으로 거래적 리더십은 리더와 부하간의 거래적 관계에 초점을 둔 리더십이다. 부하는 리더에게 순응하고 이에 대한 대가로서 리더의 부하에게 보상을 제공하는, 즉 상황에 따른 보상과 처벌을 통해 리더와 부하간의 교환관계에 초점을 둔 리더십이다.

거래적 리더십과 관련하여서는 Avolio & Bass(2007)가 검증한, 업적에 따른 보상과 예외에 의한 관리의 2개 요소를 포함하는 것으로 구성하였다.

첫째, 업적에 따른 보상이란 부하의 노력이 특정한 보상과 교환되어지는 과정을 가리키는 것으로 리더는 수행되어야 할 과업이 무엇인지 제시하고 그것을 수행하는 것에 대한 보상에 대해 부하들과 합의를 도출하려 노력 한다는 것이다.

둘째, 예외에 의한 관리는 적극적 형태와 소극적 형태가 있는데 적극적 형태의 리더는 부하들의 실수와 규칙위반을 지켜보고 그때그때 수정조치를 취하는 것이며, 소극적 예외 관리는 사후적으로 기준에 미달하거나 문제가 표면화된 후에만 개입을 한다는 것이다.

리더십과 이직의도에 관한 선행연구로는 의 논문에서 능력 있고 권한 있는 리더의 모습은 종사원들이 조직에 동질감을 가지며 이직을 고려하지 않음으로 효과적이고 능률적이 노동력운영을 가능하게 한다고 했으며(장혜란, 2008), 리더십이 조직이나 동료 및 상사 그리고 고객에 대한 자발적이고 임의 재량적인 태도나 조직시민행동을 유도하는데 많은 작용을 한다고 하였고(정영일, 2004), 지적자극형 리더는 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(강승희, 2010).

2.2 조직시민행동

조직시민행동은 조직의 장기근속의도에 영향을 미치는 중요한 변수중 하나이며, 특히 비교적 장기적이고 안정적이기 때문에 미용 종사자의 장기근속과의 관계를 비교적 잘 나타내 준다. 또한 조직시민행동은 미용종사자들이 갖는 성향을 나타내는 개념으로 장기근속을 설명하는데 많이 이용되고 있다.

그러나 학자들의 연구목적과 방법에 따라 서로 다른 정의를 내리고 있어 조직시민행동의 개념은 다양하게 제시되고 있으며, 본 논문에서는 “조직에 대한 미용 종사자의 감정적 애착 및 조직과 동일시하는 것”이라는 정의에 따르기로 하였다.

미용서비스업 종사자들이 느끼는 심리적일체감과 의지, 그리고 미용실에서 계속 근무하고자 하는 욕망, 충성심, 귀속감, 목표와 가치, 긍정적인 사고, 평가 등이 포함된 것이라고 정의한다.

조직시민행동은 미용서비스업에 종사하는 동료들 끼리 서로 기꺼이 도와주고 협동하고 자발적으로 봉사하는 모든 행동을 말한다. 이는 미용실 종업원들이 직무 수행을 위해 요구되는 역할 뿐만 아니라 복리를 증진시킬 의도로 행해지는 모든 행동으로 볼 수 있다.

또한, 조직시민행동은 미용서비스 종사자들이 동료들로 하여금 자신의 직무를 수행하기 위한 능력을 향상 시키거나 경영자로 하여금 계획화, 스케줄링, 문제해결, 조직분석등과 같은 보다 생산적인 활동들에 많은 시간을 쏟을 수 있도록 한다는 점에서 조직의 생산성을 향상 시킬 수 있다.

Katz(1964)는 개인이 조직에 기여하는 3가지 행동유형이 있다고 하였다.

첫 번째 유형은 조직으로 사람을 끌어들이고 유지하는 행동, 두 번째 유형은 의존적 유형으로 개인이 구체적인 역할의 요구사항을 수행하는 활동, 마지막 유형으로 개인이 조직에서 주어진 역할 이외의 혁신적이고 자발적인 행동이다. 이중 세 번째에 해당하는 조직 구성원들의 행동을 일컫는 말이 조직시민행동이다.

조직시민행동의 구성요인은 많은 학자들에 의해 다양하게 정의 되어 왔으나 지금 까지 실시된 조직시민행동의 하위요인에 대한 연구는 Organ(1988)이 제시한 분류가 가장 일반적으로 수용되어지고 있다. 그는 선행연구들을 토대로 조직시민행동을 이타성, 양심성, 스포츠맨십, 예의성, 시민정신의 다섯 가지 차원으로 분류하였다.

리더십과 조직시민행동에 관한 선행연구에서는, 미용실 조직원으로 근무함에 있어 당연히 해야 할 역할이나 행위 뿐 아니라 안해도 되지만 미용실을 위해 발휘하는 행위에 초점을 둔 개념으로서 보상을 위해 하는 행동과는 다른 동기를 가질 수 있다(안관영·곽영환, 2001), 의료기관 종사자의 셀프 리더십이 서비스품질에 미치는 영향(고형일, 2010)라는 논문에서는 건설적 사고 전략, 자연적 보상 전략, 행동 지향적 전략의 셀프리더십은 조직시민행동에 유의한 영향관계가 성립한다고 하였다. 그리고 서비스종업원의 리더십 지각이 조직 시민행동에 미치는 영향(정영일, 2004)에서는 리더십을 육성하고 종업원 역할을 명료하게 인식시킴으로써 직무만족을 높이는 교환관계를 구축하여 조직시민행동을 유발하여야 할 것이라는 점을 시사 하였다.

2.3 이직의도

미용업에서 가장 중요하게 생각하는 것이 종사자의 이직이다. 이직이 조직에 미치는 영향력은 고객을 불만족을 초래하여 결국 매출감소를 만들고 새로 입사한 직원을 원장이 생각하는 수준만큼 만들기 위해서는 교육비용 또한 발생하므로 경제적인 손실이 크다. 그리고 미용실의 입장에서 보면 종사자의 이직이 남아있는 직원들에게 사기저하로 이어져 경영상에 부정적 결과를 가져올 수 있다.

이직을 효과적으로 대처하기 위해서는 이직의 요인을 명확히 규명하고 근본적으로 대책을 마련하는 것이 시급하다고 하겠다. 즉 종사자들의 미용실에 대한 불만을 제거하여 생산성과 효율성을 높일 수 있다.

리더십과 이직의도에 대한 선행연구로는 석유나·윤천성(2012)의 연구에서 경영자와 종사자간의 갈등으로 인해 잦은 이직을 하게되어 미용서비스 품질이 저하됨을 알려주고 있으며, 열악한 보수와 환경에서 근무하는 다수의 미용사들은 항상 전직이나 이직의 의사를 피력하고 있다(김경숙, 2012). 기술연마와 더불어 장시간의 노동과 불확실한 승진, 열악한 복지후생시설, 낮은 임금이 미용인의 이직에 많은 요인이 되고 있으며 이는 곧 생산성저하라는 결과를 가져오게 된다(전혜민·임은진, 2010). 호텔기업의 리더십, 조직문화, 몰입, 이직의도간의 관계분석(정봉명, 2011)에서 몰입의 정도가 높으면 이직을 고려하지 않는다는 것처럼 회사에서 얼마만큼 자신에게 공정하고 만족스러운 보상을 하는가에 따라 계속 근무를 지속할지에 대해서도 달라질 것이라고 하였으며, 미용종사자들의 직무스트레스와 이직의도에 관한연구(고경숙, 2008)에서 장래에 대한 불안감을 해소시키고 업무수행과 동료, 상사와의 갈등으로 인한 스트레스와 이직을 줄일 수 있으며 또한 미용 종사자들의 효율적인 인적관리와 서비스 품질 향상을 위하여 업무수행에 적절한 보상과, 수행해야하는 업무량에 관한 효율적이고 제도적인 관리 방안을 마련해야 한다고 하였다.

2.4 미용종사자 및 미용 서비스업

2.4.1 미용서비스업

미용은 고객을 대상으로 미를 추구하는 인간의 기본적인 욕구에 따라 신체의 한 부분을 건강하고 아름답게 가꾸어 주는 서비스업이다. 오늘날 미용서비스는 창의적이고 과학적인 예술 분야로서 고객의 요구를 충족시킬 수 있도록 빠르게 성장하고 있으며 대중 매체의 발달로 미적 추구를 위한 인간의 본능을 자극시키고 있다. 현대 사회에서는 외적으로 나타나는 이미지로 사회적인 위치와 지적수준을 판단하게 됨으로, 외모로 인간관계에도 중요한 영향력을 가지고 있다. 개성적이고 자유롭게 아름다움을 표현하기 위하여 여성들의 미적 욕구가 높아짐에 따라 미용의 필요성도 새롭게 인식 되고 있

으며 급속하게 발전하고 있는 서비스 산업의 한 영역으로 자리 잡고 있다.

오늘날 미용은 인적서비스와 예술적인 감각을 기초로 하는 21세기의 최고 고부가가치 사업 중 하나로 전망되며 더욱 빠른 속도로 다양화, 세분화 되고 있으며, 현재 시대적인 흐름의 변화에 따라 미용업의 사회적 관심도 증가 되고 있다. 공중위생법 제2조에 미용이란 복식이외의 여러 가지 방법으로 용모에 물리, 화학적 기교를 행하는 것으로 정의 하고 있으며, 미용업이란 손님의 얼굴, 머리, 피부 등에 손질을 하여 손님의 외모를 아름답게 꾸미는 영업이라고 정의 하고 있다. 즉 미용은 아름다움을 목적으로 하는 사람의 얼굴이나 머리, 피부 등의 용모를 아름답게 꾸미고 가꾸는 것을 말한다.

2.4.2 미용종사자

미용종사자의 역할은 고객의 용모를 아름답게 하기 위하여 커트, 퍼머넌트, 염색, 매니큐어, 두피 및 두발관리, 샴푸, 피부 관리 등 전반적인 미용작업과 서비스에 관한 업무를 수행하는 것이다. 미용종사자의 주된 업무와 역할을 분류하면 보조(스텝), 중급종사자(주니어, 시니어), 디자이너, 실장, 원장 등으로 나눌 수 있다. 헤어를 전문으로 하는 미용실 보조의 업무는 업소 내 위생관리와 샴푸 등으로 원장 및 실장과 디자이너 등 전체 조직원을 도와주는 역할을 한다. 중급 종사자는 퍼머넌트와 드라이, 염색, 커트 등의 일부 업무를 담당하고 디자이너를 도와주며, 디자이너와 실장은 커트, 올림머리, 퍼머넌트, 드라이, 두피 및 두발 관리 등 기술적인 업무를 담당한다. 원장은 경영관리의 요소인 인사관리, 마케팅관리, 재무관리 및 직원교육 등을 하며 디자이너와 실장과 같은 기술 업무를 담당한다.

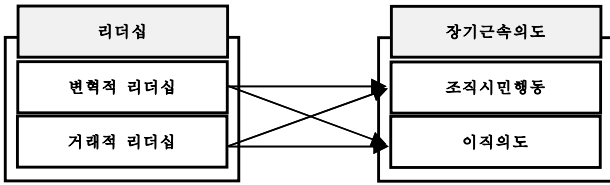
III. 연구방법

3.1 연구모형

본 연구는 리더십과 장기근속의도에 대한 선행연구를 근거로 하여 그림과 같이 연구모형을 설정하였다. 따라서 본 연구의 목적은 리더십의 중요성과 개인특성에 대한 새로운 접근의 필요성을 인식하여 리더십과 장기근속의도의 관련성에 대한 새로운 모형을 제시하는 데 있다.

최근 리더십이 장기근속의도에 긍정적 관계가 있다고 보고 되고 있지만, 미용서비스업과 관련하여 연구된 실증적 연구는 미흡한 실정이다. 따라서 본 연구는 리더십이 장기근속의도에 영향을 미치는 조직시민행동과 이직의도에 대한 영향관계를 구축하고 이를 검증하는데 그 목적이 있다.

지만, 미용서비스업과 관련하여 연구된 실증적 연구는 미흡한 실정이다. 따라서 본 연구는 리더십이 장기근속의도에 영향을 미치는 조직시민행동과 이직의도에 대한 영향관계를 구축하고 이를 검증하는데 그 목적이 있다.



<그림 1> 연구모형

가설: 리더십은 장기근속의도에 영향을 미칠 것이다.

- H1 : 변혁적 리더십은 조직시민행동에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2 : 변혁적 리더십은 이직의도에 유의미한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H3 : 거래적 리더십은 조직시민행동에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H4 : 거래적 리더십은 이직의도에 유의미한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3.2 자료수집방법

본 연구의 표본은 서울특별시, 인천광역시, 경기도에 소재한 미용실을 대상으로 데이터를 수집하였다. 표집방법은 편의표본표집법을 이용하였으며 설문지는 자기평가 기입법을 사용하였다. 대상자에 의한 표집은 2012년 1월부터 2012년 4월까지 약 4개월에 걸쳐 시행하였다. 자료의 수집은 연구자가 직접 방문하여 연구의 목적과 취지를 설명한 후 자료 수집을 수행하였으면 총 160부 중 최종 152부를 분석하였다. 모든 설문문항은 5점 리커트 척도로 측정되었다.

3.3 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

3.3.1 리더십

본 연구문제 해결을 위한 변수로써 독립변수는 변혁적 리더십과 거래적 리더십으로 하고 있다. 본 연구에서는 변혁적 리더십과 거래적 리더십을 측정하기 위한 도구로는 Bass & Avolio(1992)의 MLQ-6S를 활용하였고 이의 특정을 위해 변혁적 리더십은 4개의 하위요인으로 그리고 거래적 리더십은 2개의 하위요인으로 총 21개의 문항으로 구성하였다. 각 진술 문항에 대해서는 1점 '전혀 그렇지 않다'부터 5점 '매우 그렇다'까지 Likert식 5점 척도를 이용하였다.

3.3.2 조직시민행동

조직시민행동은 미용실 종사자의 자유재량에 있고, 공식적 보상체계에 의해 보상되지 않으나 전체적으로 합하여 미용실이 효과적으로 기능을 하는 데 도움이 되는 행동을 말한다. 본 연구에서는 조직시민행동의 척도로는 Organ(1988)이 제시

한 이타성, 양심성, 스포츠맨십, 예의성, 시민정신의 5개 요소를 바탕으로 고희일(2010) 연구에서 사용한 문항들을 재구성한 20개 문항을 측정하였다.

3.3.3 이직의도

Cotton & Tuttle(1986)은 이직의 변수를 외적환경 요인으로 고용에 관한 의지, 실업률, 취업가능성으로 하고, 직무관련요인으로 급여의 만족도, 직무성과, 직무명확성, 직무의 반복성, 직무만족도, 감독, 동료, 승진기회의 만족도, 조직의 충성도로 하였다.

Movley(1997)는 조직을 떠나고자 하는 심리적인 상태를 말하는 것이며 현재 급여를 받고 있는 개인이 현 미용실 보다 더 나은 미용실이 있다면 이직을 하는 목적으로 비교하여 대체안을 평가하고 결정하는 의도라고 하였다.

따라서 본 연구에서 이직의도는 미용종사자가 자신의 업무를 계속 하면서 개인의 목표를 달성하기 어렵다고 지각되어 현재 다니고 있는 미용실을 이탈하려는 심리적인 상태라고 정의하였다. 측정도구는 Mobley(1997)의 연구에서 개발한 척도를 이승로(2005), 천순덕(2005), 정봉명(2011) 연구에서 사용한 문항 중 5문항을 본 연구 목적에 맞게 리커트 5점 척도로 수정 활용하였다.

<표 1> 설문문항 및 출처

변수명		설문문항	문항수	출처	
독립 변수	변혁적리더십	카리스마형	1-5	Bass와Avolio (1992)	
		분발고취형	6-10		
		개별적고려	11-15		
		지적자극	16-20		
	거래적리더십	조건적보상	21-25		
	예외에 의한관리	26-30	5		
종속 변수	조직시민행동		31-40	10	Organ(1988)
	이직의도		41-45	5	Mobley(1997)

3.4 자료 분석 방법

자료 분석 방법으로 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩(data coding)과 데이터 크리닝(data cleaning)과정을 거쳐, SPSS(Statistical Package for Social Science) v. 17.0 통계 패키지 프로그램을 활용하여 분석하였다. 첫째, 조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 측정도구의 타당성을 검증하기 위하여 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도 검증을 위하여 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 셋째, 각 변수 간 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계 분석을 실시하였으며, 가설 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

VI. 연구결과

4.1 조사대상자의 일반적 특성

다음 <표 2>는 조사대상자의 일반적 특성에 대해 알아보기 위하여 빈도분석을 실시한 결과이다. 분석결과 성별은 남자 43명(28.3%), 여자 109명(71.7%)으로 나타났고, 연령은 만 25세 미만 36명(23.7%), 만 25-30세 미만 36명(23.7%), 만 30-35세 미만 37명(24.3%), 만 35-40세 미만 28명(18.4%), 만 40세 이상 15명(9.9%)으로 나타났다. 학력은 고졸이하 95명(62.5%), 전문대졸 41명(27.0%), 대학교졸 16명(10.5%)으로 나타났고, 직위는 스텝 및 중상 50명(32.9%), 디자이너 59명(38.8%), 실장 및 원장 43명(28.3%)으로 나타났다. 미용실 총 근무경력은 1년 미만 28명(18.4%), 1-5년 미만 56명(36.8%), 5년 이상 68명(44.7%)으로 나타났고, 근무지 직원 수는 5명 이하 8명(5.3%), 6-9명 27명(17.8%), 10명 이상 117명(77.0%)으로 나타났다. 이직경험은 있음 118명(77.6%), 없음 34명(22.4%)으로 나타났고, 이직경험이 있는 118명을 대상으로 이직사유를 분석한 결과 상사와 동료간 관계 37명(31.4%), 낮은 임금 27명(22.9%), 기술적인 문제 22명(18.6%), 건강문제 17명(14.4%), 과중한 업무 15명(12.7%) 순으로 나타났다. 월평균 소득은 99만원 이하 39명(25.7%), 100-149만원 26명(17.1%), 150-199만원 23명(15.1%), 200만원 이상 64명(42.1%)으로 나타났고, 소득형태는 능력제(기본월급+수당) 87명(57.2%), 월급제 60명(39.5%) 순으로 나타났다. 1일 근무시간은 9시간 이하 20명(13.2%), 10-11시간 99명(65.1%), 12시간 이상 33명(21.7%)으로 나타났고, 가정경제의 책임정도는 일부 책임진다 91명(59.9%), 전적으로 책임진다 33명(21.7%), 책임 없다 28명(18.4%) 순으로 나타났다. 이 외에 현재 미용실 근무년수는 1년 이하 68명(44.7%), 1-2년 40명(26.3%), 3-5년 30명(19.7%), 5년 이상 14명(9.2%)으로 나타났다.

4.2 측정도구의 신뢰도 및 타당성 검증

본 연구에서 사용된 문항의 타당성을 검증하고, 공통요인을 찾아내 변수로 활용하기 위해 요인분석을 실시하였다. 요인분석(Factor Analysis)은 일련의 관측된 변수에 근거하여 직접 관측되지 않은 요인을 확인하기 위한 것으로 수많은 변수들을 적은 수의 몇 가지 요인으로 묶어줌으로써 그 내용을 단순화하는 것이 목적이다. 그러한 각 문항을 몇 가지 소수의 요인으로 묶어줌으로써 각 문항들이 동일한 개념을 측정하는지 곧 타당성이 있는지를 파악할 수 있다. 본 연구에서는 요인추출법으로 주성분법(Principle Components)을 실시하였으며, 지정한 고유치 이상의 값을 갖는 요인만을 추출하였다. 요인회전과 관련하여 베리맥스(Varimax)회전을 실시하였다. 베리맥스는 요인을 단순화하기 위한 방법으로 일반적으로 널리 사용되는 방법이다. 각 변수의 요인간의 상관관계의 정도를 나타내는 요인적재량(factor loading)의 수용기준은 보통 ±.30

이상이면 유의하다고 보지만 보다 엄격한 기준은 ±.40이상이다. 따라서 본 연구에서는 ±.40이상을 기준으로 선택하였다. 각 요인이 전체 분산에 대해 설명할 수 있는 정도를 나타내주는 고유치(eigen value)는 1이상을 기준으로 하였다. 곧 본 연구의 요인분석은 고유치 1이상, 요인적재량 ±.40이상을 기준으로 하여 직각회전방법 중 베리맥스 회전을 사용하여 도출하였다. 또한 본 연구에서 다 문항 척도로 측정된 문항이 동질적인 문항들로 구성되었는지 신뢰도를 검증하기 위해 문항간의 내적 일치도를 보는 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 일반적으로 신뢰도의 척도인 Cronbach's α 값은 정해진 기준이 없지만 .60 이상이면 신뢰도가 있다고 보며 .50 이상이면 분석하는데 큰 문제가 없는 것으로 본다.

<표 2> 조사대상자의 일반적 특성

구분	빈도(N)	퍼센트(%)
성별	남자	43 28.3
	여자	109 71.7
연령	만 25세 미만	36 23.7
	만 25-30세 미만	36 23.7
	만 30-35세 미만	37 24.3
	만 35-40세 미만	28 18.4
	만 40세 이상	15 9.9
학력	고졸이하	95 62.5
	전문대졸	41 27.0
	대학교졸	16 10.5
직위	스텝 및 중상	50 32.9
	디자이너	59 38.8
	실장 및 원장	43 28.3
미용실 총 근무경력	1년 미만	28 18.4
	1-5년 미만	56 36.8
	5년 이상	68 44.7
근무지 직원수	5명 이하	8 5.3
	6-9명	27 17.8
이직경험	10명 이상	117 77.0
	없음	34 22.4
이직사유	있음	118 77.6
	낮은 임금	27 22.9
	건강문제	17 14.4
	과중한 업무	15 12.7
	상사와 동료간 관계	37 31.4
월평균 소득	기술적인 문제	22 18.6
	계	118 100.0
	99만원 이하	39 25.7
	100-149만원	26 17.1
소득형태	150-199만원	23 15.1
	200만원 이상	64 42.1
	월급제	60 39.5
1일 근무시간	능력제(기본월급+수당)	87 57.2
	기타	5 3.3
	9시간 이하	20 13.2
가정경제 책임정도	10-11시간	99 65.1
	12시간 이상	33 21.7
	책임 없다	28 18.4
현재 미용실 근무년수	일부 책임진다	91 59.9
	전적으로 책임진다	33 21.7
	1년 이하	68 44.7
	1-2년	40 26.3
합계	3-5년	30 19.7
	5년 이상	14 9.2
	합계	152 100.0

4.2.1 변혁적 리더십에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

다음 <표 3>은 변혁적 리더십에 대한 20개의 문항에 대한

여 요인분석을 실시한 결과이다. 그 결과 총 4개의 요인이 도출되었고, 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 요인 1(20.187%)은 ‘지적자극’으로 명명하였고, 요인 2(19.864%)는 ‘카리스마’로 명명하였으며, 요인 3(17.412%)은 ‘개별적 고려’로, 요인 4(16.133%)는 ‘분발고취’로 명명하였다. 이 4개의 요인 적재 값이 ±4 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며, 신뢰도 또한 모두 .6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

<표 3> 변혁적 리더십에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

구분	성분			
	지적 자극	카리스마	개별적 고려	분발 고취
18. 나의 상사는 부하들이 새로운 아이디어나 의견을 제시하도록 격려해 준다.	.836	.156	.236	.194
20. 나의 상사는 부하들이 문제를 해결할 때 신중하게 행동하도록 촉진시킨다.	.757	.290	.222	.224
16. 나의 상사는 항상 하던 일을 새로운 방식으로 생각할 수 있도록 부하들을 이끌어준다.	.746	.292	.266	.126
19. 나의 상사는 부하들이 어떤 의견을 제시할 때 확실한 근거가 있는 주장을 요구한다.	.711	.055	.216	.385
17. 나의 상사는 부하들에게 다른 직원들의 다양한 견해를 이해하도록 권유한다.	.703	.293	.325	.145
1. 나의 상사는 부하들에게 성공과 성취의 상징이다.	.249	.825	-.078	.212
2. 나의 상사는 부하들이 분발을 만한 모델이 되는 사람이다.	.243	.813	.190	.132
4. 나의 상사는 부하들에게 미래의 강력한 비전을 제시해 준다.	.131	.743	.304	.207
3. 나는 난관을 극복하는 상사의 능력과 판단력을 기꺼이 신뢰하고 있다.	.119	.741	.256	.298
5. 나는 나의 상사와 함께 직장생활을 한다는 것만으로도 긍지를 느낀다.	.261	.665	.332	.235
15. 나의 상사는 부하들에게 격려하는 말을 자주 해 준다.	.261	.239	.792	.230
14. 나의 상사는 부하들의 능력에 알맞은 업무를 부여한다.	.318	.188	.760	.250
12. 나의 상사는 부하들에게 자상한 지도를 해준다.	.416	.079	.676	.343
13. 나의 상사는 부하들이 원하는 것이 무엇인지를 찾아내어 이를 수 있도록 도와준다.	.378	.341	.603	.356
11. 나의 상사는 별로 관심을 끌지 못하는 부하에게도 개인적인 관심을 보여준다.	.441	.326	.530	.297
8. 나의 상사는 부하들이 기대했던 것보다 업무를 더 잘 할 수 있도록 해준다.	.173	.253	.266	.829
9. 나의 상사는 부하들에게 신뢰를 불러일으킨다.	.326	.161	.227	.685
7. 나의 상사는 부하들에게 목표를 이룰 수 있다는 확신을 심어준다.	.154	.389	.422	.643
6. 나의 상사는 부하들이 보다 더 열심히 일을 잘 할 수 있도록 격려해 준다.	.235	.347	.466	.587
10. 나의 상사는 부하들에게 충분한 권한과 책임을 위임함으로써 내가 배우고 성장할 수 있는 기회를 제공해 준다.	.306	.350	.149	.584
고유값	4.037	3.973	3.482	3.227
분산설명(%)	20.187	19.864	17.412	16.133
누적설명(%)	20.187	40.051	57.463	73.596
신뢰도	.906	.896	.911	.888

4.2.2 거래적 리더십에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

다음 <표 4>는 거래적 리더십에 대한 10개의 문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과이다. 그 결과 총 2개의 요인이 도출되었고, 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 요인 1(13.799%)은 ‘카리스마’로 명명하였고, 요인 2(13.439%)는 ‘지적자극’으로 명명하였다. 이 2개의 요인 적재 값이 ±4 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며, 신뢰도 또한 모두 .6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

4.2.3 조직시민행동에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

다음 <표 5>는 조직시민행동에 대한 10개의 문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과이다. 그 결과 총 1개의 요인이 도출되었고, 요인 1(54.904%)은 ‘조직시민행동’으로 명명하였다. 이 1개의 요인 적재 값이 ±4 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며, 신뢰도 또한 모두 .6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

<표 4> 거래적 리더십에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

구분	성분	
	조건적 보상	예외적 관리
22. 나의 상사는 노력에 대한 보상으로 부하들이 원하는 것을 얻을 수 있도록 도움을 준다.	.893	.164
25. 나의 상사는 목표달성을 위해 부하들에게 보상과 처벌을 적절하게 사용한다.	.853	.163
23. 나의 상사는 사전에 합의한 대로 노력하면 부하들이 원하는 보상을 해준다.	.834	.202
21. 나의 상사는 목표가 달성되었을 때 부하들이 받게 될 이익이나 보상에 대해 잘 이해시켜준다.	.823	.166
24. 나의 상사는 아이디어 창출보다는 효율적인 관리에 더 초점을 둔다.	.776	.205
27. 나의 상사는 특별한 문제가 발생하지 않는 한 어떠한 것도 바꾸려 하지 않는다.	.108	.887
30. 나의 상사는 부하들이 반드시 알아야 할 사항만 말해주고 나머지는 부하들이 스스로 알아서 하게한다.	.178	.821
28. 나의 상사는 미용실이 제시하는 기준에서 부하가 벗어나지 않는 데에 주로 관심을 둔다.	.182	.806
29. 나의 상사는 부하들이 정해진 목표를 제대로 달성하지 못했을 경우에만 필요한 조치를 취해준다.	.159	.791
26. 나의 상사는 부하들이 늘 하던 방식으로 업무를 처리하는 것에 의의가 없다.	.275	.774
고유값	3.677	3.499
분산설명(%)	36.773	34.990
누적설명(%)	36.773	71.763
신뢰도	.908	.892

<표 5> 조직시민행동에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

구분	성분
	조직시민행동
3. 나는 다른 누가 보지 않더라도 미용실의 규칙이나 규정을 잘 지킨다.	.819
10. 나는 업무적인 일이 아니더라도 미용실의 이미지를 향상시킬 수 있는 일에 자발적으로 참여한다.	.813
1. 나는 주위에 업무량이 많은 동료직원이 있으면 기꺼이 도와준다.	.813
2. 나는 신입사원이 들어오면 담당자가 아니더라도 그가 적응할 수 있도록 도와준다.	.752
9. 나는 미용실의 단합대회, 야유회, 회식 등에 적극적으로 참여한다.	.750
4. 나는 근무시간 중 잡담을 해서 시간을 소비하지 않는다.	.734
7. 나는 동료나 다른 직원들과 업무상 원만한 관계를 유지하고 있다.	.685
6. 나는 우리 미용실의 동료들에 대해 험담하지 않는다.	.680
5. 나는 종종 직장을 그만 두겠다고 말하는 편이다.(R)	.678
8. 나는 어떤 계획을 수립하거나 실행하기에 앞서 미용실 직원들과 충분히 상의를 한다.	.663
고유값	5.490
분산설명(%)	54.904
누적설명(%)	54.904
신뢰도	.907

4.2.4 이직의도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

다음 <표 6>은 이직의도에 대한 5개의 문항에 대하여 요인 분석을 실시한 결과이다. 그 결과 총 1개의 요인이 도출되었고, 요인 1(69.230%)은 ‘이직의도’로 명명하였다. 이 1개의 요인 적재 값이 ±.4 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며, 신뢰도 또한 모두 .6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

<표 6> 이직의도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

구분	성분
	이직의도
3. 나는 비슷한 근무조건이라도 동일업종의 다른 직장으로 이직하기를 원한다.	.895
2. 나는 현재 이 미용실을 떠나기 위해 다른 곳을 물색 중이다.	.878
5. 나는 다른 미용실에 취직이 된다면 떠날 것이다.	.878
1. 현재의 직장을 그만 둘 생각을 한 적이 있다.	.754
4. 나는 다른 직종의 직업으로 전환하고 싶다.	.742
고유값	3.461
분산설명(%)	69.230
누적설명(%)	69.230
신뢰도	.886

4.3 가설의 검증

본 연구에서는 상관관계분석을 실시하여 앞서 제시한 각 항목변수의 관계를 검증하였고, 상관관계분석을 통하여 검증된 미용서비스 종사자의 리더십 지각과 장기근속(조직시민행동, 이직의도)간의 관계를 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시함

으로써 각 변수들의 인과관계를 검증하였다.

4.3.1 각 변수 간 상관관계

각 변수 간 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계 분석을 실시한 결과 <표 7>과 같다. 분석결과 먼저 변혁적 리더십의 하위요인별 카리스마, 분발고취, 개별적 고려, 지적자극은 조직시민행동과 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 거래적 리더십의 하위요인별 조건적 보상, 예외적 관리도 조직시민행동과 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 변혁적 리더십의 하위요인별 카리스마, 분발고취, 개별적 고려, 지적자극은 이직의도와 통계적으로 유의미한 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 거래적 리더십의 하위요인별 조건적 보상, 예외적 관리도 이직의도와 통계적으로 유의미한 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

<표 7 > 각 변수 간 상관관계 검증

구분	변혁적 리더십				거래적 리더십		조직시민 행동	이직의도
	카리스마	분발고취	개별적 고려	지적자극	조건적 보상	예외적 관리		
카리스마	1							
분발고취	.681***	1						
개별적 고려	.620***	.778***	1					
지적 자극	.574***	.655***	.748***	1				
조건적 보상	.636***	.668***	.714***	.686***	1			
예외적 관리	.333***	.417***	.515***	.460***	.412***	1		
조직시민 행동	.668***	.603***	.652***	.619***	.585***	.391***	1	
이직의도	-.513***	-.496***	-.413***	-.369***	-.501***	-.204*	-.349***	1

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

4.3.2 가설의 검증

H1 : 변혁적 리더십은 조직시민행동에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

다음 <표 8>은 변혁적 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 54.3%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=45.798, p<.001). 독립변수별로는 카리스마, 개별적 고려, 지적 자극이 조직시민행동에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<.05). 즉, 카리스마가 높아지면 조직시민행동은 .390의 상승이 있는 것으로 나타났고, 개별적 고려가 높아지면 조직시민행동은 .254의 상승이, 지적 자극이 높아지면 조직시민행동은 .199의 상승이 있는 것으로 나타났다. 따라서 미용서비스종사자의 조직시민행동 향상을 위해서는 변혁적 리더십의 하위요

인별 카리스마, 개별적 고려, 지적 자극이 중요한 요인임을 알 수 있다.

<표 8 > 변혁적 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	F	R ²
	B	표준오차	베타				
(상수)	.671	.212		3.164	.002	45.798***	.543
카리스마	.359	.072	.390	5.026***	.000		
분발고취	.009	.092	.009	.097	.923		
개별적 고려	.229	.092	.254	2.493*	.014		
지적 자극	.190	.081	.199	2.336*	.021		

종속변수: 조직시민행동

*p<.05, ***p<.001

H2 : 변혁적 리더십은 이직의도에 유의미한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

다음 <표 9>는 변혁적 리더십이 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 28.4%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=15.966, p<.001). 독립변수별로는 카리스마, 분발고취가 이직의도에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<.05). 즉, 카리스마가 높아지면 이직의도는 .326 낮아지는 것으로 나타났고, 분발고취가 높아지면 이직의도는 .274 낮아지는 것으로 나타났다. 따라서 미용서비스종사자의 이직의도의 감소를 위해서는 변혁적 리더십의 하위요인별 카리스마, 분발고취가 중요한 요인임을 알 수 있다.

<표 9> 변혁적 리더십이 이직의도에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	F	R ²
	B	표준오차	베타				
(상수)	4.941	.338		14.604	.000	15.966***	.284
카리스마	-.384	.114	-.326	-3.360***	.001		
분발고취	-.335	.147	-.274	-2.280*	.024		
개별적 고려	.009	.146	.008	.063	.950		
지적 자극	-.010	.130	-.008	-.075	.940		

종속변수: 이직의도

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

H3 : 거래적 리더십은 조직시민행동에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

다음 <표 10>은 거래적 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 36.0%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=43.542, p<.001). 독립변수별로는 조건적 보상, 예외적 관리가 조직시민행동에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<.05). 즉, 조건적 보상이 높아지면 조직시민행동은 .510의 상승이

있는 것으로 나타났고, 예외적 관리가 높아지면 조직시민행동은 .180의 상승이 있는 것으로 나타났다. 따라서 미용서비스종사자의 조직시민행동 향상을 위해서는 거래적 리더십의 하위요인별 조건적 보상, 예외적 관리가 중요한 요인임을 알 수 있다.

<표 10 > 거래적 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	F	R ²
	B	표준오차	베타				
(상수)	1.243	.248		5.021	.000	43.542***	.360
조건적 보상	.467	.065	.510	7.144***	.000		
예외적 관리	.169	.067	.180	2.524*	.013		

종속변수: 조직시민행동

*p<.05, ***p<.001

H4 : 거래적 리더십은 이직의도에 유의미한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

다음 <표 11>은 거래적 리더십이 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 24.1%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=24.987, p<.001). 독립변수별로는 조건적 보상이 이직의도에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(p<.001), 조건적 보상이 높아지면 이직의도는 .502 낮아지는 것으로 나타났다. 따라서 미용서비스종사자의 이직의도의 감소를 위해서는 거래적 리더십의 하위요인별 조건적 보상이 중요한 요인임을 알 수 있다.

<표 11> 거래적 리더십이 이직의도에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	F	R ²
	B	표준오차	베타				
(상수)	4.401	.344		12.793	.000	24.987***	.241
조건적 보상	-.586	.091	-.502	-6.455***	.000		
예외적 관리	.003	.093	.003	.036	.972		

종속변수: 이직의도

***p<.001

V. 결론

하루가 다르게 변하고 있는 지금의 이 시대에 많은 미용실들은 경쟁의 심화로 인해 생존의 위협을 감지하고 미용실내의 변화를 위해 노력하고 있다. 특히 인적의존도가 높은 미용업에서는 미용실의 자산이자 핵심자원인 직원 관리에 부단한 노력을 하고 있다. 이런 미용업의 주먹구구식이 아닌 좀더 체계화된 직원관리를 위해 본 연구는 다음과 같은 연구를 수행 하였다.

미용업에서 직원들이 지각하는 리더십이 장기근속의도 즉,

조직시민행동에 미치는 영향과 이직의도에 미치는 영향에 대하여 이론 및 실증분석을 통해 그 관계를 분석하였으며, 세 부적으로 선행연구를 통한 이론연구, 이론에 근거한 가설설정, 실증조사에 근거한 가설검증 등을 실시하였다.

분석결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 변혁적 리더십은 조직시민행동에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1을 검증한 결과에 의하면, 미용서비스종사자의 조직시민행동 향상을 위해서는 변혁적 리더십의 하위요인별 카리스마, 개별적 고려, 지적 자극이 중요한 요인임을 알 수 있다. 가장 중요한 것은 부하들의 의견을 받아들이는 것이다. 부하들의 의견이 적극적으로 반영 된다면 새로운 아이디어를 더 많이 제공하게 될 것이고, 불만이 해결될 수 있다는 확신이 있다면 더욱더 미용실에 대한 적극성이 더 많아 질것이다. 부하들에게 칭찬과 격려의 말을 자주 해주고, 그들이 원하는 것이 무엇인가를 찾아내어 관심을 가져 준다면 열심히 일하는 종업원이 되는 동기부여가 되지 않을까하는 생각이다.

둘째, 변혁적 리더십은 이직의도에 유의미한 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 2를 검증한 결과에 의하면 미용서비스종사자의 이직의도의 감소를 위해서는 변혁적 리더십의 하위요인별 카리스마, 분별고취가 중요한 요인임을 알 수 있다. 그러므로 미용업에서는 상사는 부하직원들의 성공과 성취의 상징이기 때문에 부하들에게 본받을 만한 모델이 되어야하고 또 강력한 카리스마로 미래에 대한 비전을 제시한다면 이직의도는 줄어들 것이다. 그리고 부하들이 열심히 일할 수 있도록 격려와 칭찬을 아끼지 말아야 할 것이며 부하들에게 목표를 만들어주고 또 이를 수 있다는 확신을 심어주면서 하루하루 발전해 가고 기술과 능력이 상승할 수 있다는 동기를 부여해주는 것이 이직고려를 줄일 수 있는 시사점이 될 것이다.

셋째, 거래적 리더십은 조직시민행동에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설3을 검증한 결과에 의하면 미용서비스종사자의 조직시민행동 향상을 위해서는 거래적 리더십의 하위요인별 조건적 보상, 예외적 관리가 중요한 요인임을 알 수 있다. 부하직원이 노력한 만큼 보상으로 이루어진다면 더 효율적으로 근무할 것이며 서비스 또한 향상 될 것이라고 생각한다. 제일 중요한 것이 신나게 일할 수 있는 근무환경을 만들어 주는 것이다. 열심히 노력한 만큼 보상이 이루어진다면 고객에 대한 서비스도 향상이 될 것이며, 조직에 대한 애착 또한 늘어날 것이다.

넷째, 거래적 리더십은 이직의도에 유의미한 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 4를 검증한 결과에 의하면 미용서비스종사자의 이직의도의 감소를 위해서는 거래적 리더십의 하위요인별 조건적 보상이 중요한 요인임을 알 수 있다. 어떤 산업을 막론하고 임금에서 만족한다면 이직을 하려는 마음이 줄어들 것이다. 열심히 하는 사람이나 열심히 하지 않는 사람이나 동일한 혜택이 주어진다면, 의욕이 있던 사람은 점점 사라지게 되어있다. 종업원 개인의 노력에 대한 보상이 제대로 이루어질 때 뛰어들면서 신나게 근무하는 직원이 될 수

있으며 장기근속으로 이어지는 좋은 결과를 초래하게 될 것이다. 그러므로 리더십은 장기근속 의도에 영향을 미치는 중요한 요인임이 검증 되었다.

미용산업의 성장으로 인해 미용 종사자들이 꾸준히 증가하고 있는 현실이며고객의 서비스 요구 또한 다양하게 변화하고 있다. 따라서 고객을 만족시키기 위해 업무를 탁월하게 수행 할 수 있는 직원을 확보하는 것이야말로 미용실을 위해 꼭 필요한 요소가 아닌가 라는 생각이 든다. 따라서 인적관리가 가장 중요한 요소인 미용업에서 직원들의 이직 요인을 체계적으로 파악하고 관리하여 장기근속 할 수 있는 근무환경으로 변화해 나감으로써, 인적관리의 발전방향을 제시하여 미용업의 지속적인 성장을 기대할 수 있었으면 한다.

참고문헌

- 강승희(2010), *변혁적 리더십이 제공하는 서비스품질에 미치는 영향에 관한 실증적 연구-미용서비스 산업을 중심으로*. 서경대학교 산업대학원 석사학위논문.
- 고경숙(2008), *미용종사자들의 직무스트레스와 이직의도에 관한 연구*. 대구한의대학교대학원 박사학위논문.
- 고형일(2010), *의료기관 종사자의 셀프리더십이 서비스품질에 미치는 영향: 심리적 임파워먼트와 조직시민행동의 매개효과를 중심으로*. 울산대 대학원 박사학위논문.
- 김경숙(2012), *사회보험 가입이 미용사의 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구*. 건양대학교 박사학위논문.
- 석유나·윤천성(2012), 미용종사자의 이직의도에 영향을 미치는 요인, *뷰티산업연구*, 6(1), 5-18.
- 안관영·곽영환(2001), 호텔종사원의 조직공정성과 조직시민행동 - 성, 재직기간, 규모와의 상호작용효과를 중심으로, *서비스경영학회지*, 2(1), 157-191.
- 윤천성(2004), *뷰티산업과 살롱경영*, 지역; 훈민사.
- 윤천성(2007), *카리스마적 리더십이 성과에 미치는 영향에 관한 연구: 뷰티산업을 중심으로*. 국민대학교대학원 박사학위논문.
- 윤천성(2008), 프랜차이즈 헤어샵 원장의 카리스마적 리더십이 성과에 미치는 영향, *한국미용학회지*, 14(2), 225-238
- 윤천성(2008), *카리스마적 리더십이 성과에 미치는 영향에 관한 연구*. 국민대학교대학원 박사학위논문.
- 이대천(2010), *헤어샵의 성과결정 요인에 관한연구*. 대구한의대학교 박사학위논문.
- 이상욱·임은진·정미영·최우석(2007), *미용경영*, 지역; 도서출판 청람.
- 이소정·윤천성(2008), 헤어샵 내에서 변혁적, 거래적 리더십이 조직 시민행동과 조직몰입에 미치는 영향에 관한연구: 서울지역의 프랜차이즈 헤어샵을 중심으로, *한국미용학회지*, 14(3), 973-984.
- 이승로(2005), *경호원의 직무스트레스와 이직의도가 직무만족에 미치는 영향*. 연세대 대학원 박사학위논문.
- 장혜란(2008), *여행업의 리더십 유형이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구*. 안양대학교 대학원 박사학위논문.
- 전해민·임은진(2010), 미용사의 교육훈련이 이직의도에 미치는 영향, *한국미용학회지*, 16(2), 365-373.
- 정봉명(2011), *호텔기업의 리더십, 조직문화, 몰입, 이직의도 간의 관계분석*. 동명대학교대학원 박사학위논문.
- 정영일(2004), *서비스 종업원의 리더십 지각이 조직시민행동에 미치는 영향*. 대구대학교 대학원 박사학위논문.

- 천순덕(2005), *직무스트레스 요인이 상사-부하 교환관계와 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구*. 경희대 대학원 박사학위논문.
- Avolio, B. J. and Bass, B. M.(2007), *Multifactor Leadership Questionnaire Manual and Sampler Set*. Third Edition. Binghamton: University of Nebraska and SUNY.
- Bass, M. and Avolio, B.(1992). Developing transformational leadership: 1992 and beyond. *Journal of European Industrial Training*, 14, 21-37.
- Bass, B. M.(1985), *Leadership and Performance beyond Expectation*, NY: Free Press.
- Bass, B. M. and Avolio, B. J.(1990), *Transformational Leadership Development: Manual for the Multifactor Leadership Questionnaire*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Bass, B. M. and Avolio, B. J.(1993), *Leadership Theory and Research: Perspectives and Directions*, San Diego; Academic Press.
- Cotton, J. and Tuttle, J.(1986), Employee turnover: A meta-analysis and review with implication for research. *Academy of Management Review*, 11(1), 55-70.
- Katz, D.(1964), *Power and Conflict in Organizations*, NY: Basic Books.
- Mobley, H. L. T.(1997), Vaccines against Escherichia coli and Proteus urinary infections. In *New Generation Vaccines*, 931-944, New York: Marcel Dekker.
- Organ, D. W.(1988), *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. MA; Lexington Books.

A Research on Perception of Leadership Affects Long-term Working Intention in the Beauty Service Employees

Oh, Jin Sook*
Youn, Chun Sung**

Abstract

The current beauty service of Korea is upgrading its outside appearance from traditional small-shop image and its speed of change and competition are more severe than ever before. The top priority trait of beauty management is based on man-power resource, and personnel-management is the most important thing that more than anything else.

Compared with other arenas of business, personnel management plays a key role in beauty industry. As a result, this research begins with the issue of personnel management. In addition, I will show that the management leadership of beauty service affects organization civil actions and changing jobs in the beauty industry employees, and the leadership can lower changing job rate to some extent.

The role and duty of business manager is very significant because the dependence of man-power resource is magnificent in beauty service. In spite of rapid changing of economic surroundings, the management of beauty service is still working without any detail plans.

It is no exaggeration to say that the most of beauty service managers are lack of leadership conception. Although the demands of customers are changing everyday, the frequent changing of jobs among talented employees drops customers credibility and high-quality service. From a management viewpoint, re-training cost of employees leads to economic loss and the company suffers from financial problems. As a result, it creates vicious circle in the beauty industry.

Today, the management atmosphere in the beauty service is hard to get its right track because of the cutthroat competitions of beauty industry and difficulties of hiring promising employees. It has been said that "Nothing ventured, Nothing gained" Above all, the beauty service requires job speciality and it produces economic profits. Therefore, the managers desperately need to change the way they regard those with job changers.

In this research shows the principal index of the leadership type of beauty business managers how much affects its employees' long-term working condition. The new concept of leadership, such as alternative suggestions, setting goals, and organization civil action will reorganize the stereo-type frame. I will also investigate the factors of job changing and intention of the beauty service employees for the development option of the beauty industry.

Key words: leadership, beauty industry employee, long-term work, organization civil action, job changing intention

* Doctoral Course Dept. of Beauty Health, Seoul Venture University

** Professor, Dept. of Beauty Health, Seoul Venture University