

헤어미용업 종사자의 조직커뮤니케이션과 직무만족의 관계에서 개인특성의 조절효과

우미옥* · 박선이†

창신대학교 미용예술학과

(2017년 11월 16일 접수: 2017년 11월 25일 수정: 2017년 12월 12일 채택)

The Moderating Effects of the Individual Characteristics in Relationships between the Hairdressing Business Workers' Organizational Communications on Job Satisfaction

Mi-Ock Woo* · Sun-Yi Park†

Dept. of Cosmetology, Changshin University

(Received November 16, 2017; Revised November 25, 2017; Accepted December 12, 2017)

요약 : 이 연구는 미용실 직원의 개인적 특성과 관련하여 조직 성과로서 직무 만족에 대한 조직 의사 소통의 효과를 결정하려고 연구했다. 실증 분석을 위해 경남의 뷰티 살롱 종사자들에 대한 설문 조사를 실시하여 수집된 자료를 분석하였다. 결과는 다음과 같았다. 첫째, 조직의 의사 소통은 직무 만족에 영향을 미쳤다. 실제로 다른 요인에 비해 의사 소통 능력이 직업 만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났습니다. 특히 40 세 이상과 고졸 이하와 결혼 한 그룹에서 조직 간 의사 전달이 직업 만족에 미치는 영향은 높았다. 연구 결과에 따르면, 미용 산업에서 직원의 직업 만족도를 높이는 등 비즈니스 성과를 향상시키는 데는 개인의 특성과 조직 의사 소통을 종합적으로 고려한 인적 자원 관리가 필수적이다.

주제어 : 조직 커뮤니케이션, 직무 만족, 개인 특성, 미용업

Abstract : This study attempted to determine the effects of organizational communication on job satisfaction as organizational performance for beauty salon employees as related to their personal characteristics. For empirical analysis, a questionnaire survey was conducted among beauty salon employees in Gyeongsangnam-do, and the collected data were analyzed. The results found the following: First, organizational communication had an effect on job satisfaction. In fact, compared to other factors, communication ability revealed the greatest influence on job satisfaction. In particular, the effect of organizational communication on job satisfaction was high in the following groups: 'age 40 or older', 'high school graduates or younger' and 'married'. The study results show that human resource management that comprehensively considers personal characteristics as well as

†Corresponding author
(E-mail: ghqls321@daum.net)

organizational communication is essential in improving business performances by increasing employees' job satisfaction in the hairdressing industry.

Keywords : organizational communications, job satisfaction, individual characteristics, hairdressing business

1. 서론

국내 서비스업의 꾸준한 증가로 인해 차별화된 고객가치와 경쟁우위를 창출하는 핵심적인 원동력으로서 인적자원에 대한 관심은 점차 높아져가고 있다[1]. 인적자원관리의 일환으로 조직커뮤니케이션은 조직구성원들이 일체감과 소속감을 가지고, 조직업무를 공유하며, 조직분위기를 활력있게 하여 조직응집성을 제고하는 기본적 요소이다. 일반적으로 조직 내 커뮤니케이션 만족은 조직의 구성원들이 원활한 조직생활을 위한 중요한 수단이 되며, 커뮤니케이션 만족이 높아지면 조직 구성원간의 관계가 원활해지고 직무에 대한 만족도가 높아지며, 조직에 대한 몰입의 정도도 높아진다[2,3]. 따라서 직무만족은 인간관계를 원활하게 해줄 뿐만 아니라 조직의 생산성 향상이라는 측면에서도 직무만족의 중요성은 강조된다고 볼 수 있다[4]. 특히, 기술과 서비스를 제공하는 미용서비스 현장에서의 서비스제공자는 고객과의 커뮤니케이션을 통하여 고객의 생각과 의견을 받아들여 욕구충족을 시킬 수 있는 정보와 서비스를 제공할 수 있어 서비스제공자와 고객 간의 관계를 형성하는 시발점이 되고 그에 따른 관계를 유지시키는 데에 중요한 요인이라 할 수 있다[5]. 이러한 논의를 배경으로 본 연구에서는 조직구성원의 커뮤니케이션을 고려하는 효율적인 인적자원의 관리를 통한 조직의 성과를 향상시키는 방안이 필요하다고 본다.

따라서 본 연구의 목적은 헤어미용업 종사자의 조직커뮤니케이션이 조직성과로서 직무만족에 미치는 영향을 규명하고, 특히 헤어미용업 종사자의 개인특성에 따른 조직커뮤니케이션과 직무만족의 영향관계를 규명하고자 한다. 이러한 규명을 통하여 헤어미용업의 경영상 문제를 해결하기 위하여 헤어미용업의 인적자원 관리 즉, 헤어미용업 종사자의 조직커뮤니케이션 상태에 초점을 맞추어 효율적인 경영관리를 위한 방안을 마련하는데 기여하고자 한다.

2. 연구 및 실험

2.1. 조직커뮤니케이션의 개념

조직 내 커뮤니케이션의 중요성을 강조하면서 '조직커뮤니케이션은 집단, 조직, 사회의 기능수행에 있어서 중요한 과정이며 따라서 사회체계(Social System)나 조직을 이해하는데 가장 필수적인 것이다'라고 하였다[6]. 1980년대 후반부터 연구가 활발해지면서 조직커뮤니케이션에 대한 다양한 정의가 내려졌다. '조직커뮤니케이션은 둘 이상의 개인이 공동의 목표를 위하여 일련의 활동체계를 형성하고 유지하기 위해 메시지를 주고받는 것'이라고 정의하였으며[7], 역시 같은 맥락에서 '조직커뮤니케이션은 산업조직·정부조직·사업조직·교육조직 등의 조직 구조 속에서 관리자, 종업원, 동료들 상호 간 또는 집단 간에 정보전달의 발전된 기술이나 메시지를 통하여 정보, 관념, 태도를 공유하는 것'이라고 정의하였다[8].

본 연구에서는 조직커뮤니케이션은 조직구성원들이 일체감과 소속감을 가지고, 조직업무를 공유하며, 조직분위기를 활력 있게 하여 조직응집성을 제고하는 기본적 요인으로서 조직목표를 달성하기 위해 공식적·비공식적으로 행해지는 의사소통으로 정의한다.

2.2. 조직커뮤니케이션의 상태

조직에서 커뮤니케이션의 과정 또는 결과로 나타나는 심리적인 상태로는 커뮤니케이션 능력, 커뮤니케이션 불안, 커뮤니케이션 만족 등의 3가지로 나눌 수 있다.

커뮤니케이션 능력(Communicative Competence)은 주어진 상황에서 적절한 커뮤니케이션 행동지식을 드러내 보일 수 있는 능력으로 정의함으로써 능력의 실행관점을 취하고 있다[9]. 자신의 목적을 달성하기 위해 커뮤니케이션 행동들을 실행하는 능력에 대해서는 효과성으로서의 능력을 상정한 것이라 볼 수 있다[10]. 또한 자신을 유지, 성장, 번성하기 위한 환경과의 교화작용 능력이

필요하다[11]. 여러 학자들이 제시한 커뮤니케이션 능력 구성요소 중에서 공통적으로 나타나는 요인들을 체계적으로 분류하여 정리해 보면 감정 이입, 자아노출, 표현력, 상호작용관리, 지지력, 타인지향성, 사회적 긴장완화(사회적 불안감)차원에서 반복적으로 나타났다[12].

커뮤니케이션 불안(communication apprehension)은 다른 개인이나 대중과의 실제 커뮤니케이션 또는 커뮤니케이션이 예상될 때 나타나는 공포나 걱정의 심리 상태라고 정의하였다[13]. 커뮤니케이션 불안의 형태는 두 가지로 분류되는데, 먼저 선천적인 기질로서의 커뮤니케이션 불안은 커뮤니케이션 상황과는 무관하게 많은 시간을 통한 커뮤니케이션 경험에도 불구하고 일정한 양의 불안이 지속된다고 하며, 이에 반해 상황적 커뮤니케이션 불안은 개인이 경험했던 특정한 상황에 대한 불쾌한 기억으로 인해 그와 관련된 특정한 상황에 대해서만 커뮤니케이션 불안을 느끼는 것이다[14].

커뮤니케이션 만족(communication satisfaction)은 조직구성원의 태도 측면에 관한 개념이며, 조직몰입의 지표도 조직구성원의 태도를 측정하는 지표라는 점에서 공통점이 있어 조직구성원의 행동에 대한 예측지로서 의미가 크다고 할 수 있다[15]. Crino & White(1981)[2]은 조직 내 커뮤니케이션 만족이란 '조직 내에서의 커뮤니케이션의 다양한 측면에 대한 개인들의 만족으로 조직의 제반 커뮤니케이션 특징에 대한 포괄적인 정서적 반응이며 매우 다차원적인 개념'으로 정의하였다. 조직커뮤니케이션 만족을 재는 척도로 비교적 널리 알려진 것은 Downs & Hazen(1977)[16]의 척도로 이들은 조직 커뮤니케이션 만족의 요인으로 커뮤니케이션 분위기에 대한 만족, 상사와의 커뮤니케이션에 대한 만족, 매체의 질에 대한 만족, 수평적 비공식 커뮤니케이션에 대한 만족, 조직적 통합에 대한 만족, 개인적 피드백에 대한 만족, 조직적 전망에 대한 만족, 하급자와의 커뮤니케이션에 대한 만족의 여덟 가지 요인을 제시하였으며 이는 여러 조직에서도 비교적 안정적인 요인임이 입증되었다[17].

2.3. 직무만족의 개념

Locke(1976)[18]는 직무만족(Job Satisfaction)을 '개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 얻게 되는 유쾌함이나 혹은 정서 상태'라고 정의하였고, Osborn

(1980)[19]은 '직무만족이란 직무과업, 작업조건, 동료관계 등 여러 측면에 대한 개인의 긍정적, 혹은 부정적인 느낌의 정도'라고 하였다. Williams & Anderson(1991)[20]는 직무만족을 '직무자체, 임금, 감독 등 직무에 관련된 요소들이 갖게 되는 태도'라고 정의하면서 직무만족은 인지(cognition), 감정(emotion), 행위의향(behavioral tendency)으로 구성된다고 정의하였다. 김혜영, 황선순(2007)[21]직무만족이란 '조직구성원 개개인의 직무 자체 또는 주위 환경과 관련하여 개인이 가지고 있는 가치와 욕구, 그리고 태도나 신념 등의 수준이나 차원에 따라 느끼는 만족의 정도, 긍정적인 감정의 충족 상태'라고 정의한다.

본 연구에서 직무만족은 조직구성원 개인이 자기의 욕구와 가치 그리고 태도와 신념 등의 수준에 따라 조직구성원의 직무와 직무환경 등에 대해 가지는 감정적인 상태라고 정의한다.

2.4. 선행연구의 고찰

Pincus(1986)[22]의 연구에서 간호사를 대상으로 커뮤니케이션 만족과 직무만족의 관계에 관한 연구에서 커뮤니케이션 만족은 직무만족과 강한 정(+)적인 상관관계가 나타났으며, 조직 내의 커뮤니케이션에 만족을 느낄 때 보다 효과적인 업무관계를 형성할 수 있다고 하였다. Potvin(1991)[23]은 소매상, 대형병원, 기업의 근로자들을 대상으로 커뮤니케이션 만족이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 규명한 결과, 커뮤니케이션 만족도는 종업원들의 직무만족, 조직몰입에 유의한 영향을 미쳤음을 밝혀냈다. McCroskey(1982)[24]의 연구에서 높은 커뮤니케이션 불안을 갖는 구성원은 본인의 직무에 대해서 생산성도 낮고 목표달성도 하지 못할 것이라는 인식을 하게 되어 결국에는 직무만족이 감소되는 결과를 나타내곤 한다. Spitzberg & Cupach(1989)[25]의 연구에서 커뮤니케이션 능력이 높은 구성원은 성공적인 목표성취와 업무수행을 유도하여 비용에 대한 보상을 최대로 하고 이로써 조직구성원으로서의 만족감을 느끼게 하여 결국 조직몰입에 영향을 줄 것으로 기대할 수 있다고 하였다.

이중길·조윤직(2015)[26]은 조직커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향력과 상사의 신뢰성의 조절효과에 대한 분석결과, 조직커뮤니케이션이 직무만족에 긍정적인 영향력을 보이고 있으며, 상사의 신뢰성이 정(+)의 방향으로 그 영향력을 조절

하는 것으로 나타났다. 박소정(2016)[27]은 호텔 기업 내 조직커뮤니케이션 만족이 직무만족에 미치는 영향을 검증한 결과, 조직커뮤니케이션 만족으로서 조직커뮤니케이션 환경, 개인성과, 피드백, 조직전망, 매체의 질 등이 직무만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2.5. 연구의 설계 및 연구 실험 방법

2.5.1. 연구모형의 구성 및 가설의 설정

본 연구목적을 달성하기 위하여 이론적와 실증적 선행연구를 통해 직무만족의 영향요인으로서 조직커뮤니케이션을 고찰하였다. 이러한 선행연구를 통하여, 조직커뮤니케이션은 Downs & Hazen(1977)[17], Richmond & McCroskey (1983)[28], Rubin, Palmgreen, & Sypher(1994) [29] 등의 연구에서 사용한 커뮤니케이션 능력, 커뮤니케이션불안의 반대 개념으로서 커뮤니케이션 안정, 커뮤니케이션 만족 등으로 선정하였다. 종속변수는 Hackman & Lawler(1991)[30]의 연구에서 개발하여 사용된 직무만족으로 하였다. 이렇게 선정된 독립변수, 종속변수를 이용하여 헤어미용업 종사자의 조직커뮤니케이션이 직무만족에 영향을 미치는 지를 분석한 후 헤어미용업 종사자의 개인특성에 따른 조직커뮤니케이션과 직무만족의 영향관계를 규명하고자 한다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위한 연구모형의 구성은 다음 Fig. 1.과 같다.

2.5.2. 연구가설의 설정

본 연구에서는 앞의 선행연구의 고찰을 통하여

다양한 조직을 대상으로 수행된 연구 결과에 근거하여 헤어미용업 종사자의 조직커뮤니케이션이 직무만족을 향상시킬 것으로 기대되어 가설1과 2를 설정한다.

가설1: 헤어미용업 종사자의 조직커뮤니케이션은 직무만족에 영향을 미친다.

연구가설1-1: 커뮤니케이션안정은 직무만족에 영향을 미친다.

연구가설1-2: 커뮤니케이션능력은 직무만족에 영향을 미친다.

연구가설1-3: 커뮤니케이션만족은 직무만족에 영향을 미친다.

연구가설2 : 헤어미용업 종사자의 조직커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향은 개인특성에 따라 다르다.

연구가설2-1: 조직커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향은 연령에 따라 다르다.

연구가설2-2: 조직커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향은 학력에 따라 다르다.

연구가설2-3: 조직커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향은 결혼여부에 따라 다르다.

연구가설2-4: 조직커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향은 직위에 따라 다르다.

2.5.3. 연구실험방법

실증적 연구를 위한 자료를 수집하기 위해,

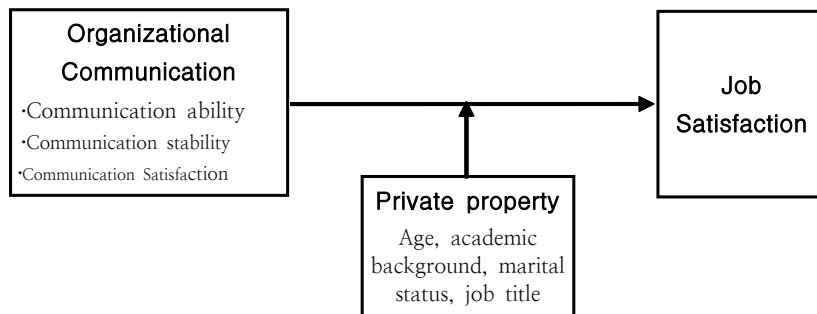


Fig. 1. Research model.

2016년 1월7일부터 2016년 3월28일까지 경상남도의 헤어 미용실에서 근무하는 미용업종사자를 대상으로 설문지를 수집하였다. 사전조사(Pre-test)를 위해 설문지 50부를 수집하여 수정하였고, 수집된 총 260부의 설문지 중 통계처리에 이용가능한 유효설문지 234부를 수집하였다.

Table 1에서 설문자료는 SPSSWIN20.0 통계프로그램을 이용하여 첫째, 설문지의 신뢰도와 타당도를 검증하기 위해 요인분석(factor analysis)과 크론바흐 알파(Cronbach's α)계수에 의거한 내적일관성분석을 실시한다. 둘째, 조직커뮤니케이션과 직무만족의 영향관계를 밝히기 위하여 회귀분석(regression analysis)을 실시한 후, 개인특성에 따른 조직커뮤니케이션과 직무만족의 영향관계를 규명하기 위해 더미변수를 이용한 회귀분석을 실시하였다.

변수들을 측정하기 위하여 설문문항에 대해 '매우 아니다'는 1점, '아니다'는 2점, '보통이다'는 3점, '그렇다'는 4점, '매우 그렇다'는 5점 등으로 하는 Likert 5점 척도방식으로 측정하였다.

3. 결과 및 고찰

3.1. 표본의 특성

수집된 유효설문지 234개는 SPSSWIN 20.0 통

계패키지에 의해 분석되었고 그 표본의 특성은 다음 Table 2와 같다.

첫째, 첫째, 연령은 20대 이상이 92명(39.3%)으로 가장 많았고, 다음으로 30대가 88명(37.6%)이며, 40대가 54명(23.1%)로 가장 적게 구성되었다. 둘째, 학력은 전문대졸 이상이 134명(57.3%), 고졸 이하 100명(42.7%)으로 미용업종사의 학력은 전문대졸 이상이 고졸 이하보다 다소 많이 구성되었다. 셋째, 결혼 여부에 있어서는 미혼이 138명(59.0%)이고 기혼은 96명(41.0%)으로 미혼의 미용업종사자가 기혼의 미용업종사가 약간 높게 구성되었다. 넷째, 미용업종사자의 직위에 있어서는 종업원이 154명(65.4%)이고 원장이 80명(34.2%)으로 이러한 구성 역시 미용업의 종사자는 종업원이 원장보다 훨씬 많이 구성되어 있는 현실을 잘 반영한다.

3.2. 타당도와 신뢰도 분석

측정도구의 타당도 분석을 위해서 변수들 간의 상관관계를 이용하여 서로 유사한 변수들 끼리 묶어주는 통계방법인 요인분석(factor analysis)을 실시하였고, 요인수의 결정은 요인이 설명해주는 분산의 정도를 나타내는 아이겐(eigen)값이 1.000 이상인 요인들을 설정하였고 각 변수와 요인 간의 상관관계 정도를 나타내는 요인적재량(factor loading)이 0.500 이상이면 적재량은 유의성이 있다고 할 수 있다[31].

Table.1. Questionnaire configuration

Organizational Communication	ability	1. The degree to which the conversation is best guided by the atmosphere or conversation partner 2. The degree to which I express my thoughts and opinions well 3. The degree to which I hear a lot of talk about socializing 4. The degree of confidence I get through communication	Downs & Hazen(1977) Richmond & McCroskey (1983)
	stability	1. It is not inconvenient to have a conversation with a new acquaintance. 2. It does not get tense when I attend a meeting. 3. I do not feel uneasy even when I ask my opinion at the meeting. 4. I am reluctant to participate in the discussion Extent	Rubin, Palmgreen, & Sypher(1994)
	Satisfaction	1. Being social with other people 2. Being active in social activities 3. Being able to meet new people 4. Being good at others	
Job Satisfaction		1. The degree of communication with the working person is smooth 2. The degree of discussing difficult problems with the person working together 3. The degree of information exchange with the people who work together 4. The people who work together The degree to which	Hackman & Lawler(1991)

Table 2. Individual Characteristics

division		frequency	percent
age	20's	92	39.3
	30,s	88	37.6
	40 or more	54	23.1
Education	High school graduate	100	42.7
	Professional college degree or higher	134	57.3
Marital status	married	96	41.0
	single	138	59.0
spot	Employee	154	65.8
	ledger	80	34.2
sum		234	100.0

Table 3. The validity analysis of variables

variable	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4
Communication Satisfaction 2	.877	.126	.150	.152
Communication Satisfaction 1	.828	.151	.118	.080
Communication Satisfaction 4	.784	.210	.158	.197
Communication Satisfaction 3	.754	.178	.165	.071
Communication ability 2	.149	.809	.220	.135
Communication ability 1	.115	.744	.219	.057
Communication ability 4	.302	.717	.123	.308
Communication ability 3	.269	.710	.284	.104
Communication Stability 4	.143	.107	.755	.057
Communication Stability 3	.146	.265	.745	.095
Communication Stability 2	.187	.176	.663	.086
Communication Stability 1	.112	.189	.615	.153
Job satisfaction 1	.130	.178	.000	.798
Job satisfaction 2	.274	.093	.152	.758
Job satisfaction 4	.175	.354	.340	.618
Job satisfaction 3	.018	.056	.434	.526
Eigen value	8.860	3.410	1.687	1.245
Percentage of variance	10.024	9.200	8.544	7.405
Percentage of cumulative variance	10.024	19.223	45.618	61.307

Table 3에서 보는 바와 같이 조직커뮤니케이션 변수인 커뮤니케이션 만족, 커뮤니케이션 능력, 커뮤니케이션 안정 등과 직무만족 변수는 각각 요인 적재량이 0.526 이상의 값과 아이겐값이 1.000 이

상의 값을 가지는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 선정된 조직커뮤니케이션 변수와 직무만족 변수는 타당도 즉, 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 측정하고 있다고 볼 수 있다.

본 연구에서는 내적일관성법을 이용하여 신뢰도를 분석하였다. 측정도구의 신뢰도를 측정하기 위한 방법으로서 신뢰성 계수인 Cronbach's alpha 계수를 이용한다. 일반적으로 Cronbach's alpha 계수가 .600 이상이 되면 비교적 신뢰도가 높다고 보고 있다[4].

설문문항들의 신뢰도 수준을 나타내는 Cronbach's alpha 계수는 Table.4.에서 제시된 바와 같이 최소값이 .768에서 최대값은 .897을 가지는 것으로 나타나 모두 .600이상의 값을 가지는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 구성된 설문은 신뢰도 즉, 반복 측정하여도 동일한 결과를 얻을 가능성이 상당히 높은 것으로 밝혀졌다.

3.3. 가설의 검증

3.3.1. 조직커뮤니케이션과 직무만족의 관계

본 연구에서 설정한 가설1인 '헤어미용업 종사자의 조직커뮤니케이션은 직무만족에 영향을 미친다.'를 검증하기 위해 조직커뮤니케이션 즉, 커뮤니케이션 능력, 커뮤니케이션 안정, 커뮤니케이션 만족 등을 독립변수로 선정하고 직무만족을 종속변수로 선정하였다. 가설1을 검증하기 위해

다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였으며, 분석결과는 Table 5에 제시되고 있다.

커뮤니케이션 능력(BETA=.310), 커뮤니케이션 안정(BETA=.236), 커뮤니케이션 만족(BETA=.176) 모두 각각 직무만족에 1%의 유의 수준에서 통계적으로 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 검증하고자 하는 가설2-1, 가설2-2, 가설2-3은 채택된다.

가설2에 대한 분석결과로, 조직커뮤니케이션이 헤어미용업의 직무만족에 통계적으로 영향을 미치는 것으로 나타나 헤어미용업 종사자의 조직커뮤니케이션이 헤어미용업의 직무만족을 높여 헤어미용업의 경영성과를 향상시킬 수 있는 요인임을 알 수 있다. 특히, 헤어미용업 종사자의 커뮤니케이션 능력이 다른 요인들과 비교하여 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 중요한 요인으로 나타났다. 이러한 결과는 분위기나 대화 상대에 따라 대화를 잘 이끌어 가며 자신의 의견을 잘 표현하여 의사소통을 통해 호감을 얻는 커뮤니케이션 능력의 소유자가 헤어미용업의 직무만족을 더욱 높일 수 있다는 것을 알 수 있다.

Table 4. The reliability analysis of variables

variable	Number of items	Cronbach's Alpha
Communication Stability	4	.768
Communication ability	4	.872
Communication Satisfaction	4	.897
Job satisfaction	4	.801

Table 5. The relationships between organizational communications and job satisfaction

model		Non-standardization factor		Standardization factor	t(p)	F(p)	R ²
		B	Standard error	beta			
Organizational Communication	(constant)	1.206	.216		5.578(.000)	41.509 (.000)	.351
	Stability	.220	.060	.236	3.649(.000)		
	skills	.255	.056	.310	4.591(.000)		
	Satisfaction	.164	.058	.176	2.812(.005)		

3.3.2. 개인특성에 따른 조직커뮤니케이션과 직무만족의 영향관계

본 연구의 가설2 ‘헤어미용업 종사자의 조직커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향은 개인특성에 따라 다르다.’를 검증하기 위하여 더미변수를 이용한 다중회귀분석을 실시하였다.

Table 6의 분석결과, 더미연령1의 회귀계수(BETA=.289)는 1%의 유의수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는, 40대 집단은 조직커뮤니케이션에 의해 영향을 받는 직무만족의 정도에 있어 다른 연령의 집단보다 더 높다는 것을 의미한다. 그리고 더미연령2의 회귀계수(BETA=.163)는 1%의 유의수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는, 30대 집단도 조직커뮤니케이션에 의해 영향을 받는 직무만족의 정도에 있어 다른 연령의 집단보다 더 높다는 것을 의미한다. 즉 다른 집단에 비해 40대 집단과 30대 집단의 경우 헤어미용업 종사자의 조직커뮤니케이션 높을수록 직무만족이 더욱 높아진다는 것을 알 수 있다. 따라서 가설2-1은 채택된다.

이러한 분석결과는 앞의 분석에서 단순히 조직커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향을 규명한 결과에서 나아가 조직커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향에서 연령이 영향을 조절하는 것을 확인함으로써 조직커뮤니케이션과 연령이 복합적으로 작용하여 직무만족에 영향을 주는 것으로 확인되었다.

Table 7의 분석결과, 더미학력의 회귀계수(BETA=-.132)는 5%의 유의수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 가설2-2은 채택된다. 이러한 분석결과는, 전문대졸 이상 집단의 경우 조직커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향은 고졸 이하 집단보다 더 낮다는 것을 의미한다. 즉 고졸 이하 집단이 헤어미용업 종사자의 조직커뮤니케이션이 높을수록 직무만족이 더욱 높아진다는 것을 알 수 있다.

이러한 결과는 헤어미용업 종사자의 직무만족을 높여 헤어미용업의 경영성과를 향상시키려면 조직커뮤니케이션 요인뿐만 아니라 학력 요인을 복합적으로 고려하여야 한다는 것을 시사한다.

Table 8의 분석결과, 더미결혼의 회귀계수(BETA=-.251)는 1%의 유의수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 가설2-3는 채택된다. 이러한 분석결과는, 미혼 집단의 경우 조직커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향은 기혼 집단보다 더 낮다는 것을 의미한다. 즉 기혼 집단이 헤어미용업 종사자의 조직커뮤니케이션이 높을수록 직무만족이 더욱 높아진다는 것을 알 수 있다.

이러한 분석결과는 앞의 분석에서 단순히 조직커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향을 규명한 결과에서 나아가 조직커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향에서 결혼여부가 영향을 조절하는 것을 확인함으로써 조직커뮤니케이션과 결혼여부가 복합적으로 작용하여 직무만족에 영향을 주는 것으로 확인되었다.

Table 6. The relationships between organizational communications and job satisfaction by age level

model	Non-standardization factor		Standardization factor	t(p)	F(p)	R ²
	B	Standard error	beta			
Organizational Communication	(constant)	1.266	.208	.	6.094(.000)	32.152 (.000)
	Stability	.209	.058	.224	3.619(.000)	
	skills	.185	.055	.225	3.365(.001)	
	Satisfaction	.173	.056	.186	3.102(.002)	
	Dummy Age 1	.430	.088	.289	4.860(.000)	
	Dummy Age 2	.211	.074	.163	2.864(.005)	

Dummy Age 1: 20's = 0, 30's = 0, 40's = 1

Dummy Age 2: 20's = 0, 30's = 1, 40's = 0

Table.7. The relationships between organizational communications and job satisfaction by education level.

model		Non-standardization factor		Standardization factor	t(p)	F(p)	R ²
		B	Standard error	beta			
Organizational Communication	(constant)	1.311	.218	.	6.017(.000)	33.412 (.000)	.369
	Stability	.218	.060	.234	3.663(.000)		
	skills	.255	.055	.310	4.644(.000)		
	Satisfaction	.163	.058	.175	2.828(.005)		
	Dummy Age 1	-.167	.067	-.132	-2.504(.013)		

Dummy Age: Less than high school graduate = 0, Professional college degree or higher= 1

Table 8. The relationships between organizational communications and job satisfaction by marital status

model		Non-standardization factor		Standardization factor	t(p)	F(p)	R ²
		B	Standard error	beta			
Organizational Communication	(constant)	1.612	.223	.	7.219(.000)	39.837 (.000)	.410
	Stability	.211	.058	.226	3.660(.000)		
	skills	.219	.054	.266	4.091(.000)		
	Satisfaction	.147	.056	.157	2.622(.009)		
	Dummy marriage	-.319	.067	-.251	-4.790(.000)		

Dummy marriage : married = 0, single = 1

Table 9. The relationships between organizational communications and job satisfaction by position

model		Non-standardization factor		Standardization factor	t(p)	F(p)	R ²
		B	Standard error	beta			
Organizational Communication	(constant)	1.180	.218	.	5.413(.000)	31.343 (.000)	.369
	Stability	.218	.060	.234	3.621(.000)		
	skills	.243	.057	.296	4.283(.000)		
	Satisfaction	.171	.059	.183	2.904(.004)		
	Dummy position	.069	.072	.052	.951(.343)		

Dummy position: Employee = 1, ledger = 0

Table 9의 분석결과, 더미직위의 회귀계수 (BETA=.052)는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 조직커뮤니케이션이 직무만족에 미치

는 영향은 직위에 따라 다르지 않은 것으로 나타났다. 따라서 가설2-4은 기각된다.

4. 결론

헤어미용업 역시 서비스 산업의 한 전문분야로서 위상을 높여감에 따라 헤어미용 기술뿐만 아니라 헤어미용업의 효율적인 경영관리에 대한 변화가 시급히 요구되고 있는 실정이다. 따라서 본 연구는 헤어미용업소의 인적자원 관리 즉, 헤어미용업 종사자의 조직커뮤니케이션 상태에 초점을 맞추어 효율적인 경영관리를 위한 방안을 마련하고자 하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같이 요약된다.

먼저 헤어미용업 종사자의 조직커뮤니케이션과 직무만족의 영향관계를 분석한 결과, 커뮤니케이션 능력이 다른 요인들과 비교하여 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 중요한 요인으로 나타났다. 이러한 결과는 커뮤니케이션 능력의 소유자 즉, 분위기나 대화 상대에 따라 대화를 잘 이끌어 가며 자신의 의견을 잘 표현하여 의사소통을 통해 호감을 얻는 종사자가 헤어미용업의 직무만족을 더욱 높일 수 있다는 것을 알 수 있다.

그리고 개인특성에 따른 조직커뮤니케이션과 직무만족의 영향관계를 분석한 결과, 30대 이상 집단, 고졸 이하 집단, 기혼 집단 등에서 조직커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향의 정도가 다른 비교 집단보다 더 높다는 것을 의미한다. 즉 이러한 집단들의 경우 헤어미용업 종사자의 조직커뮤니케이션이 높을수록 헤어미용업의 직무만족이 더욱 높아진다는 것을 알 수 있다.

따라서 헤어미용업 종사자의 채용 후에 미용협회로 하여금 직무만족을 향상시키는 요인으로 규명된 커뮤니케이션 관련 교육과 훈련 프로그램을 개발·운영하도록 하여 회원의 커뮤니케이션을 위한 교육과 훈련을 받게 할 필요가 있다. 또한 이러한 커뮤니케이션을 위한 교육과 훈련 프로그램을 이수한 직원에 대한 평가와 피드백, 적절한 보상을 이행하는 체계적인 인적자원의 관리가 필요하다.

이러한 본 연구의 결과를 통해 조직커뮤니케이션과 개인특성 즉 연령, 학력, 결혼 여부 등이 복합적으로 작용하여 직무만족의 상승효과를 주는 것으로 확인되었다. 이는 헤어미용업 종사자의 직무만족을 높여 헤어미용업의 경영성과를 향상시키려면 조직커뮤니케이션 요인뿐만 아니라 개인특성 요인을 복합적으로 고려하는 인적자원관리가 요구된다.

References

1. Y. J. Jeon, "The effects of personality traits of students majoring in hospitality management on coping strategy and self-efficacy : Mediated by emotional intelligence, Doctoral dissertation", The Graduate School of KyungHee University, Seoul, (2012).
2. M. D. Crino & M. C. White, Satisfaction in communication. *Psychological Reports*, Vol. 49, pp. 55-68, (1981).
3. B. H. Mueller & J. Lee, "Leader-member exchange and organizational communication satisfaction in multiple contexts". *The Journal of Business Communication*, Vol.39, No2 pp. 220-244, (2002).
4. H. B. Bang & I. S. Lim, "An empirical study on the influence of the job performance upon the beautician's job satisfaction: focusing on hair designer", *The Journal of the Korean Society of Beauty and Art*, Vol.6, No.1 133-160, (2005).
5. M. K. Lee & J. H. Cho, "Effects of differences in lexical perception of communication for hair cut services on customer satisfaction", *The Journal of the Korean Society of Beauty and Art*, Vol.17, No.3 163-174, (2016).
6. D. Katz & R. L. Kahn, *The Social Psychology of Organizations*. New York: Willey, (1996).
7. P. K. Tompkins, Functions of communication in organizations. *Handbook of Rhetorical and Communication*. Allen & Bacon, (1984).
8. J. D. Lewis, "Simulating alternative development strategies: Some suggestions from korea's experience", *International economic journal Melo, Jaime De Robinson, Sherman*, No.1, Vol. 3. (1987).
9. Luthans, F. *Organizational Behavior*. McGraw-Hill Inc. (1992).

10. Wiemann, J. M. A relational model of communication competence. In B. Kovacic(Eds.), *Emerging theories of human communication*. NY: State University of New York Press, (1997).
11. C. Argyis, "Explorations in interpersonal communication: A comparative study of man and women", *Communication Monographs*, 46, pp. 101-111, (1965).
12. D. Y. Ko, The influence of conflict management strategy among employees on the communicative competence and its influences on their behavior after conflict, Master's thesis, Graduate School of Sejong University, Seoul, (2008).
13. J. C. McCroskey, Oral communication apprehension: A Reconceptualization. *Communication Review and Commentaries*, Vol.42, No.3 pp. 136-139, (1982).
14. M. S. Cho, A Study on the effect of communication on job effectiveness in police officers. Doctoral dissertation, Graduate School of Soon Chun Hyang University, Asan, (2013).
15. M. Y. Kim, The effect of communication satisfaction in a hotel organization on role clarity and prosocial service behavior. Master's thesis, Graduate School of Sejong University, Seoul, (2013).
16. C. W. Downs & M. D. Hazen, "A factor analytic study of communication satisfaction", *Journal of Business Communication*, Vol.14, No.3 pp. 63-73, (1977).
17. S. R. Jung, The influence of organizational communication satisfaction and the degree of shared value on the organizational effectiveness. Master's thesis, Graduate School of Education Hanyang University, Seoul, (2011).
18. E. A. Lock, The nature and causes of job satisfaction in M. D. Dunnette(ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago. IL: Rand McNally, (1976).
19. R. N. Osborn, G. H. James, R. J. Lawrence, *Organization theory: An integrated approach*, N.Y.: John Wiley & Sons, (1980).
20. L. J. Williams & S. E. Anderson, "Job satisfaction and organization commitment as predictors of organization citizenship and in-role behaviors", *Journal of Management*, Vol.17, No.3 pp. 123-138, (1991).
21. H. Y. Kim & S. S. Hwang, A study on the effect of nail service manuals on nailists' job satisfaction according to the type of nail care shop. *The Journal of the Korean Society Beauty and Art*, Vol.8, No.1 pp. 135-153, (2007).
22. J. D. Pincus, "Communication satisfaction, job satisfaction, and job performance" *Human Communication Research*, Vol.12, No.3 pp. 395-419, (1986).
23. F. Potvin, Employee organizational commitment: An examination of its relationship to communication satisfaction and evaluation of questionnaires designed to measure the construct. Unpublished doctoral dissertation, University of Kansas, Vol.95, No.5 603-609. Potvin, T. C. (1991).
24. McCroskey, J. C. "Oral communication apprehension: A reconceptualization", *Communication Review and Commentaries*, Vol.42, No.3 pp. 136-139, (1982).
25. B. H. Spitzberg & W. R. Cupach, *Handbook of interpersonal competence research*. NY: Springer-Verlag, (1989).
26. J. K. Lee & Y. J. Cho, The effects of organizational communications on job satisfaction, communication satisfaction, and turnover intention, *The Korean Association for Policy Studies*, Vol.15 pp. 716-739, (2015).
27. S. J. Park, "A study organizational informal communication effects on organizational commitment and job satisfaction by hotel industry", *Tourism*

- Research*, Vol.41, No.1 pp. 85-103, (2016).
28. Richmond, V. P. & McCroskey, J. C. Management communication style, tolerance for disagreement, and innovativeness as predictors of employee satisfaction. *Communication Yearbook*, Vol.3 pp. 359-373, (1979).
29. R. B. Rubin, P. Palmgreen, and H. E. Sypher, *Communication research measures: A source book*. New York: The Guilford Press. (1994).
30. J. R. Hackman & E. E. Lawler, "Employee reactions to job characteristics", *Journal of Applied Psychology*, Vol.55, No3 pp. 259-286, (1991).
31. S. I. Chae, *Social Science Search Methodology*, Seoul: Bobmunsa, (2005).