



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

碩士學位論文

美容人の 個人力量이 業務成果에
미치는 影響
-自己效能感의 媒介效果

濟州大學校 産業大學院

뷰티産業學科

郭 旻 貞

2022年 8月

美容人の 個人力量이 業務成果에
미치는 影響
- 自己效能感의 媒介效果

指導教授 金 玟 妍

郭 旼 貞

이 論文을 뷰티産業學 碩士學位 論文으로 提出함

2022年 6月

郭旼貞의 뷰티産業學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長

李 南 昊



委 員

鄭 允 碩



委 員

金 玟 妍



濟州大學校 産業大學院

2022年 8月

**The Influence of Personal Competency on Job
Performances in Beauty Industry Workers
– The Mediating Effects of Self-Efficacy**

Min-Jung Kwak
(Supervised by professor Min-Jeong Kim)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for
the degree of Master of beauty industry

2022. 6.

This thesis has been examined and approved.

Nam Ho Lee

Yun Seok Jung

Min Jeong Kim

June 2022

Department of Beauty Industry
GRADUATE SCHOOL OF INDUSTRY
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

<국문초록>

미용인의 개인역량이 업무성과에 미치는 영향 - 자기효능감의 매개효과

곽 민 정

제주대학교 산업대학원 뷰티산업학과

지도교수 김 민 정

본 연구의 목적은 미용서비스산업 종사자의 개인역량의 기술·지식·태도 개념, 자기효능감 및 업무성과에 대한 개념 등을 검토하고, 이를 근거로 미용서비스 산업 종사자의 개인역량의 기술·지식·태도가 자기효능감과 그에 따른 업무성과와의 관계를 검증하기 위한 연구 모형과 연구 체를 설계하였다.

따라서 본 연구는 국내, 국외의 선행연구를 토대로 개인 역량의 이론들을 고찰하였고, 그 이론들을 바탕으로 연구 모형 및 가설들을 도출하였다. 또한 본 연구에서는 개인 역량의 기술·지식·태도의 요소들이 각각 자기효능감 및 업무성과에 어떠한 영향을 미치는지 설문을 통해 실증분석을 하였다. 모집단은 전국에 미용서비스 산업 종사자를 대상으로 하였으며, 설문조사는 2022년 3월 7일~31일까지 표본으로 선정된 미용서비스 산업 종사자를 대상으로 설문조사를 진행하였다. 설문지는 총 210부를 배포하여 206부가 회수되어 최종 분석 자료로 사용하였다. 본 연구의 실증분석은 SPSS WIN 25.0을 사용하여 분석하였다. 표본의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도 분석 및 기술 통계분석을 실시하였으며, 설문수를 산출하였고 본연구의 주요 요인 간 요인분석으로 직교 회전 방법인 배리맥스

(Varimax) 회전을 통하여 요인 회전을 하였으며 KMO와 Bartlett의 구형성 검증도 동시에 하였다. 변동의 정도와 방향을 예측하기 위하여 상관관계 분석을 실시하였으며 개인 역량의 기술·지식·태도, 업무성과 간의 영향 관계를 검정하고 자기효능감을 매개변인으로 하여 다중 회귀분석을 실시하였다. 또한, 매개효과를 검정하기 위하여 baron & Kenny의 3단 회귀분석 매개 검증을 사용하여 매개효과 검증을 실시하였다. 본 연구가 수행한 연구 결과를 요약한다면 다음과 같다.

첫째, 개인 역량의 기술·지식·태도는 자기효능감에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 둘째, 개인 역량의 기술·지식·태도는 업무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 자기효능감은 업무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 개인 역량의 기술·지식·태도와 업무성과에 자기효능감은 매개효과가 나타났다. 이러한 결과는 미용관광서비스 산업에 있어 개인 역량의 특성이 자기효능감과 업무성과에 밀접한 관련성이 있다는 것을 보여주고 있다. 따라서 미용서비스 산업의 경쟁력을 높이기 위해서는 개인의 역량 강화를 시키는 것이 매우 중요한 요소임을 알 수 있다.

미용서비스산업에 있어서 개인 역량의 특성을 고려한 인적자원 관리가 요구되어지고 있다. 미용 서비스산업 종사자의 특수성 중 기술에 대한인지가 상당히 높은 편이며 기술뿐만이 아니라 개인의 특성에 맞는 ‘전문적인 지식’, ‘개인 능력개발’ 등 미용서비스 산업에 맞는 개인 역량을 개발함으로써 미래지향적인 고급인력을 창출하는데 중점을 두어야 한다. 이는 산업과 기업에 있어서 경쟁력을 강화하기 위한 전략이 될 것이다. 미용서비스 산업에 있어서 개인 역량 강화는 자기효능감, 업무성과 상호 관련성을 보다 폭 넓게 연구되어야 하며, 역량에 관한 다양한 실증 연구를 통하여 업무의 생산성 및 나아가 국가정책 산업의 경쟁력 강화에 대안으로 볼 수 있기 때문이다.

주제어: 미용서비스산업, 개인역량, 기술·지식·태도, 자기효능감, 업무성과

목 차

| | |
|----------------------------|----|
| I. 서론 | 1 |
| 1. 연구의 필요성 | 1 |
| 2. 연구의 목적 | 2 |
| 3. 연구의 방법 및 구성 | 3 |
| | |
| II. 이론적 배경 | 6 |
| 1. 개인의 역량 | 6 |
| 1) 역량의 개념 | 6 |
| (1) 역량의 특성 | 10 |
| ① 지식 | 15 |
| ② 기술 | 16 |
| ③ 태도 | 17 |
| 2. 자기효능감 | 18 |
| 1) 자기효능감의 개념 | 18 |
| 3. 업무성과 | 24 |
| 1) 업무성과의 개념 | 24 |
| (1) 업무성과의 유형 | 27 |
| ① 비재무적 성과 | 27 |
| ② 재무적 성과 | 28 |
| | |
| III. 연구방법 | 29 |
| 1. 연구모형 및 연구문제 | 29 |
| 1) 연구모형의 설계 | 29 |
| 2) 연구문제의 가설 | 30 |
| 3) 변수의 조작적 정의 및 측정도구 | 31 |

| | |
|--|----|
| IV. 연구결과 | 33 |
| 1. 조사대상자의 일반적 특성 | 33 |
| 2. 측정도구의 타당도와 신뢰도 분석 | 35 |
| 1) 개인역량의 요인분석 및 신뢰도 분석 | 36 |
| 2) 자기효능감의 요인분석 및 신뢰도 분석 | 37 |
| 3) 업무성과의 요인분석 및 신뢰도 분석 | 38 |
| 3. 인구통계학적 특성에 따른 차이분석 | 39 |
| 1) 연령에 따른 차이분석 | 40 |
| 2) 학력에 따른 차이분석 | 41 |
| 3) 결혼에 따른 차이분석 | 42 |
| 4) 월 소득에 따른 차이분석 | 43 |
| 5) 근무연수에 따른 차이분석 | 45 |
| 6) 근무분야에 따른 차이분석 | 46 |
| 4. 각 변수들의 상관관계 | 47 |
| 5. 개인역량의 기술·지식·태도, 자기효능감, 업무성과에 미치는 영향 | 48 |
| 1) 개인역량이 자기효능감에 미치는 영향 | 48 |
| 2) 개인역량이 업무성과에 미치는 영향 | 49 |
| 3) 자기효능감이 업무성과에 미치는 영향 | 50 |
| 6. 개인역량과 업무성과의 관계에서 자기효능감의 매개효과 | 51 |
| 7. 가설검증의 결과요약 | 53 |
| V. 결론 | 54 |
| 1. 연구결과 요약 및 시사점 | 54 |
| 2. 연구한계 및 향후 연구과제 | 57 |
| 참고문헌 | 59 |
| Abstract | 66 |
| 부록<설문지> | 69 |

표 목 차

| | |
|--|----|
| <표 I-1> 논문의 흐름도 | 5 |
| <표 II-1> 역량의 정의(국외학자) | 8 |
| <표 II-2> 역량의 정의(국내학자) | 9 |
| <표 II-3> 개인의 5가지 내적특성 | 11 |
| <표 II-4> 개인역량에 미치는 역량요인 | 14 |
| <표 II-5> 지식의 정의 | 16 |
| <표 II-6> 기술의 정의 | 17 |
| <표 II-7> 자기효능감의 개념 | 23 |
| <표 II-8> 업무성과의 개념 | 26 |
| <표 III-1> 설문지 구성 | 32 |
| <표 IV-1> 조사대상자의 일반적 특성 | 34 |
| <표 IV-2> 개인역량의 요인분석 및 신뢰도 분석 | 36 |
| <표 IV-3> 자기효능감 요인분석 및 신뢰도 분석 | 37 |
| <표 IV-4> 업무성과 요인분석 및 신뢰도 분석 | 38 |
| <표 IV-5> 연령에 따른 차이분석 결과 | 40 |
| <표 IV-6> 학력에 따른 차이분석 결과 | 41 |
| <표 IV-7> 결혼여부에 따른 분석 결과 | 42 |
| <표 IV-8> 월 소득에 따른 차이분석 결과 | 44 |
| <표 IV-9> 근무연수에 따른 차이분석 결과 | 45 |
| <표 IV-10> 근무분야에 따른 차이분석 결과 | 46 |
| <표 IV-11> 각 요인별 상관관계 분석 | 47 |
| <표 IV-12> 개인역량이 업무성과에 미치는 영향 | 48 |
| <표 IV-13> 개인역량이 자기효능감에 미치는 영향 | 49 |
| <표 IV-14> 자기효능감이 업무성과에 미치는 영향 | 50 |
| <표 IV-15> 개인역량과 업무성과의 관계에서 자기효능감의 매개효과 | 52 |
| <표 IV-16> 가설검증 결과요약 | 53 |

그림 목 차

| | |
|-------------------------------|----|
| <그림 Ⅱ-1> 역량구조의 내면과 표면 | 12 |
| <그림 Ⅱ-2> 효능기대와 결과기대의 차이 | 20 |
| <그림 Ⅲ-1> 연구모형 | 29 |

I. 서론

1. 연구의 필요성

산업의 발전과 시대의 변화, 삶의 질 향상 속에서 미용서비스산업의 시장이 급속도로 커지고 미용사의 입지가 넓어지고 있으며, 직업적 인식이 예전과 다르게 점점 좋아지면서, 미용사는 하나의 유망 직업, 직종으로 인정을 받고 있는 추세이다.¹⁾

그리고, 21세기는 지식과 기술을 기반으로 하는 정보화, 다원화, 전문화, 세계화 사회를 지향하고 있다.²⁾

경제성장에 따른 소득과 문화수준의 향상으로 뷰티에 대한 관심이 증가함에 따라 오늘날의 미용서비스산업은 기본적인 인간의 욕구 충족을 떠나 삶의 질에 조금 더 가까워진 문화생활의 일부분으로 인식되고 있다. 또한 현대 사회에서는 서비스 중심 사회라 불릴 만큼 서비스 영역이 점점 확대되고 있으며 그중에서도 미용서비스산업이 늦어진 출발임에도 불구하고 매우 빠른 속도로 성장하고 있는 상황에서 우리나라의 미용서비스산업은 부가가치가 높은 유망직업 군으로 자리 잡고 있다.³⁾

예로부터 미(美)에 대한 욕구는 인간이 가지고 있는 본연의 욕망이고, 이러한 요구를 바탕으로 미용서비스산업은 계속해서 발전해 왔으며 우리나라의 미용서비스산업은 인구증가, 경제발전과 생활수준의 향상, 각종 언론 매체 등의 발달로 다양한 변화를 원하는 고객들의 요구에 맞추어 그 수요가 매년 성장하고 있다.⁴⁾ 또 경제발전과 함께 미용서비스산업이 차지하는 비중은 날로 증가하고 있다. 미용

1) 최성규.(2017). 미용장의 개인 역량과 직무만족, 직무 몰입 및 직무성공에 관한 연구. 원광대학교 일반대학원, 석사학위논문, p.1.
2) 박명순.(2009). 미용 전공 고등학생들의 학교생활 만족도 및 직업 가치관에 관한 연구. 서경대학교 미용예술대학원, 석사학위논문, p.1.
3) 김채호.(2008). 아카데미 뷰티스쿨의 교육서비스 품질가 교육성과 및 학생만족도에 대한 연구. 성신여자대학교 아트디자인대학원, 석사학위청구논문, p.1.
4) 이호진.(2015). 헤어 살롱 종사자들의 알칼리 산화 염모제의 교육실태 및 만족도 조사. 건양대학교 대학원, 석사학위논문, p.1.

산업은 다른 산업과 달리 단기간의 급속한 발전으로, 현재 미용인 자신의 직업관이나 일반인들의 인식이 낮아서 전문적인 분야임에도 불구하고 사회에서 제대로 대우를 받지 못하고 있다. 이로 인하여 전문 직종임에도 불구하고 다른 직업군에 비하여 영세함과 낙후성을 벗어나지 못하고 있는 상황이다. 이러한 점들을 극복해 나아가기 위하여 경쟁력 제고를 위한 방안의 하나로 현장 근로자의 개인 역량의 필요성이 꾸준히 강조되어 지고 있다. 미용인들의 개인 역량으로 인하여 직무에 대한 기술뿐 아니라 지식 습득, 태도가 업무에 대한 애착과 자기 발전을 하여 나감과 동시에 미용인의 인식과 현황을 개선해 나가 미용서비스산업의 자긍심과 활성화를 위하여 업무성과의 분석이 필요하다고 생각 한다.⁵⁾

그래서, 차별화된 기술과 최고의 미용인이 되고자 하는 꿈의 실현을 위해 미용에 대한 전반적인 지식과 기술, 고객과 직무를 대하는 태도 등에 대한 개인적인 역량의 변화와 실제 현장에서 느껴지는 직무만족과 직무를 대하는 마음가짐의 변화, 그로 인한 업무성과의 연관성 등의 상관관계에 관해 알아보고 미용인의 직무에 관한 정확한 인식과 현실에 대한 파악을 해야 할 연구의 필요성을 느끼게 되었다.⁶⁾

2. 연구의 목적

본 연구는 설정된 목적에 따라 미용인들을 대상으로 한 설문을 통해 세부 목적을 다음과 같이 설정하고 살펴보고자 한다.

첫째 : 미용인의 기술·지식·태도 역량이 자기효능감에 미치는 영향을 알아본다.

둘째 : 자기효능감이 업무성과에 미치는 영향을 알아본다.

셋째 : 미용인의 기술·지식·태도 역량이 업무성과에 미치는 영향을 알아본다.

5) 정송이.(2011). 미용 종사자의 직무 특성이 직무만족에 미치는 영향. 서경대학교 경영대학원, 석사학위논문, p.1.

6) 최성규.(2016). 미용장의 개인 역량과 직무만족, 직무 몰입 및 직무성과에 관한 연구. 원광대학 일반대학원, 석사학위논문, p.1.

넷째 : 미용인의 기술·지식·태도 역량이 업무성과의 관계에서 자기효능감이 매개할 것인지 알아본다.

3. 연구 방법 및 구성

본 연구는 미용인을 대상으로 하였으며, 연구의 목적을 위하여 개인역량과 기술·지식·태도, 자기효능감, 업무성과에 대한 정의와 이에 대한 선행연구를 검토하였으며, 설문지를 통하여 통계분석하였다. 본 연구는 5장으로 구성되어 있다.

본 연구는 미용서비스산업의 종사자를 대상으로 하였으며, 연구의 목적을 위하여 개인 역량과 자기효능감, 업무성과에 대한 정의와 이에 대한 선행연구를 검토하였다. 또한 선행연구에 의거하여 미용서비스산업 종사자의 개인 역량의 기술·지식·태도 및 업무성과에 자기효능감의 매개효과에 대해 문제를 제시하였다.

먼저 1장에서는 연구의 필요성과 목적, 연구 방법과 논문의 구성에 대해 제시하였고, 2장에서는 이론적 배경으로서 개인 역량의 기술·지식·태도와 자기효능감 및 업무성과의 개념 등을 살펴보고, 이들 간의 관계를 알아본다. 그리고 3장에서는 이론적 연구를 바탕으로 설정된 연구의 모형 및 연구 가설을 설정하고, 변수의 조작적 정의 및 조사 방법을 제시한다. 4장에서는 실증 분석 및 문제 가설의 검증으로 표본의 특징, 측정도구의 신뢰성 및 타당성 검증, 문제 가설의 검증, 분석 결과에 대한 논의를 제시한다. 마지막으로 5장에서는 분석된 연구결과를 요약하고 시사점과 한계를 제시하기로 한다.

이와 같은 연구의 진행을 위한 자료의 수집 방법으로는 본 연구에서 인용될 수 있는 문헌 조사 방법과 설문지 방법, 면접방법 및 참여관찰 방법 등이 있겠지만 본 연구에서는 이론적 배경을 검토하기 위한 문헌연구와 실증분석을 위한 설문지 조사 방법을 병용하였다.

먼저 문헌연구를 통하여 국내외 선행연구결과와 연구기관의 연구 보고서, 단행본을 수집, 분석하여 개인 역량의 기술·지식·태도 개념, 자기효능감 및 업무성과에 대한 개념 등을 검토하고, 이를 근거로 미용 산업 종사자의 개인 역량의 기술·지

식·태도가 자기효능감과 그에 따른 업무성과와의 관계를 검증하기 위한 연구 모형과 연구 문제를 설계하였다.

실증연구에서는 이론적 고찰을 통하여 설정된 연구 모형에 따라 연구 가설을 검증하기 위하여 설문지법을 사용하였다. 설문지는 미용서비스산업에 종사하는 헤어디자이너, 피부관리사, 네일 아티스트, 메이크업, 아티스트 등을 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 또한 보다 높은 신뢰성과 타당성을 확보하기 위하여 종사자를 대상으로 예비조사를 2022년 3월 7일~14일까지 실시한 후 그 결과를 토대로 설문을 수정하여, 미용서비스산업 종사자 210명을 대상으로 설문조사를 실시한 후 그 자료를 수집하여 통계적 검증을 위한 자료처리와 해석을 시도하였다.

구체적인 자료수집 및 처리 방법은 제3장의 연구 설계에서 후술하기로 한다. 본 연구의 흐름 도는 <표 I-1>과 같다.

<표 I-1> 논문의 흐름도

| | |
|-------------------|--|
| <p>I. 서론</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 연구의 필요성 2. 연구의 목적 3. 연구의 방법 및 구성 |
| <p>II. 이론적 배경</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 개인역량 2. 자기효능감 3. 업무성과 |
| <p>III. 연구 방법</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 연구모형 및 연구 가설 2. 자료의 수집 및 분석방법 |
| <p>IV. 연구 결과</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 조사대상의 일반적 특성 2. 측정도구의 타당도와 신뢰도 분석 3. 인구통계학적 특성에 따른 차이분석 4. 각 변수들의 상관관계 검증 5. 개인역량의 기술·지식·태도, 자기효능감, 업무성과에 미치는 영향 6. 개인역량과 업무성과의 관계에서 자기효능감의 매개 효과 7. 가설검증의 결과 |
| <p>V. 결론 및 제언</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 연구결과 요약 및 시사점 2. 연구의 한계 및 향후 연구과제 |

II. 이론적 배경

1. 개인의 역량

1) 역량의 개념

역량(competence)이라는 개념은 심리학 영역에서 출발하여 1973년 Harvard 대학의 사회심리학자인 McClelland가 최초로 체계화한 것으로 알려지고 있다.

McClelland는 기존의 적성검사나 지능검사가 개개인의 삶에서 이뤄지는 중요한 성취를 예견하지 못한다고 비판하였고, 인간의 능력을 측정하는 타당한 검사는 특별한 자극에 반응(respondent) 하는 능력만이 아니라 상황에 자발적(operant)으로 대응하는 능력을 측정하여야 하며, 삶 속에서 성공과 실패를 예측할 수 있고, 학습자가 배움의 과정을 통하여 성장하고 변화하는 사항을 반영할 수 있어야 하며, 개인의 삶 속에서 이뤄지는 중요한 성취와 연관된 역량을 평가하는 것이어야 한다고 주장하였다.⁷⁾

McClelland는 지능검사와 같은 인위적인 검사 상황 속에서 나타나는 인간의 능력보다는 구체적인 삶 속의 맥락에서 발굴되는 인간의 능력이 성공적인 개개인의 삶과 연관된 역량이며, 이러한 역량을 도출하기 위한 보다 구체적인 방법론을 개발하기 위하여 노력하였다.⁸⁾ McClelland 외 여러 학자들에 의하여 보다 체계화되고 범위가 넓어졌다.

Boyatzis는 역량은 개개인이 주어진 역할을 수행함으로 성공적인 결과를 가져오며 그 개인이 갖고 있는 내재적 특성이라고 하였다.⁹⁾

McLagan은 역량은 직무나 역할 수행에 있어서 뛰어난 수행자와 관련된 개인의

7) McClelland, D.C.(1973). Testing for competence rather than for intelligence. American Psychologist, Jan. pp.1-14.

8) 윤정일 외.(2007) 인간능력으로서의 역량에 대한 고찰 : 역량의 특성과 차원, 한국교육학회 45(3), 233-259.

9) Boyatzis.R(1982). The Competent Manager : A Model for Effective Performance. New York : Wiley. 982. pp.187-178.

능력 또는 특성으로 규정하였으며¹⁰⁾ Spencer & Spencer는 역량은 직무나 상황 속에서 뛰어난 수행과 관련된 효과와 관련된 개인의 특별함에 기초를 두었다.¹¹⁾

Green는 역량이란 업무 목표 달성에 사용되어지는 측정 가능한 업무 습관 과 개인적인 기술에 대한 증거 자료로 규정되어지고 있다.¹²⁾

개인 역량은 특정 상황이나 직무에 따른 효과적이고 우수한 업무 수행의 원인이 되는 개인의 내재적인 특성으로 개인의 성공적인 수행을 위하여 개별적으로 결합하여 사용하는 어떤 특징들이다. 여기에서는 지식과 기능, 사고 유형, 정신자세 및 사고방식 등이 포함된다. 또 역량과 조직 환경 속에서 탁월하고 효과적 수행자와 비효과적 수행자를 분별해서 특별하며 일관된 행동 동기, 특질, 기능, 심지어는 우수한 인재의 벤치마크로 보여 지기도 한다.¹³⁾ 역량은 성공적인 업무 수행을 이끌어내는 행동적 특성을 구체적 경험적으로 밝혀내는 것을 말한다.¹⁴⁾ 역량 개념 자체는 직무와 업무에 한정된 맥락을 넘어서 개인이 사회에서 성공적으로 이루기 위하여 만들어야 할 일반적인 능력의 의미로도 증대되어지고 있다.¹⁵⁾ 역량의 개념은 다양한 분야의 학문에서 여러 의미로 통용되고 있고, 인적 자원 관리 면에서 주로 표현되고 있는 역량은 조직 이론이나 경영 전략가들에 의하여 개발되고 발전되어 온 거시적인 개념과 조직과 사회 심리학자들을 중심으로 발전되어 온 미시적인 개념으로 구분할 수 있다.¹⁶⁾ 거시적 개념의 조직역량은 어떤 조직의 제품 및 서비스를 다른 경쟁자의 그것과 구별하여 준다. 또한 고객의 입장에서 가치를 확립하고 기술 및 시스템, 문화 등 경쟁우위 요소들을 말하며 자사가 가지고 있는 고유하고 독자적이며 궁극적인 것을 역량이라 한다. 핵심 역량은 조직 내부의 기술 또는 단순한 기능을 뛰어넘는 노하우를 포함하며 종합적인 강점과 기술력으로 조직 경쟁력의 원천이라고 할 수 있다.¹⁷⁾ 미시적 개념의 개인 역량은 개인

10) McLagan, P.A(1989). Models for HRD practice. Training & Development. 43(9), 45-59.

11) Spencer & Spencer(1993). Competeny at work.

12) Green, P.C.(1999). Building roubust competencies : Linking human resource system to organizational strategic, Sam Francisco : Jossey-Bass.

13) 김재혁.(2016). 개인역량이 세일즈 프로세스에 미치는 영향에 관한 연구. 대전대학교 경영행정 사회복지대학원, p.15.

14) 김진모.(2001). 기업의 인적자원 개발을 위한 역량중심의 교육과정 개발, 직업교육연구. 20(2) pp.109-128.

15) 소경희.(2009). 역량 기반 교육의 교육 과정 사적 기반 및 자유 교육적 성격 탐색, 교육과정연구. 27(1) pp.1-20.

16) 엄기성.(2007). 조직 역량과 조직 요화성 인식의 관계에 관한 연구. 조직 진단 관점에서. 연세대학교 교육대학원, 석사학위논문, p.10.

의 관점에서 우수한 성과를 내도록 하는 개인의 특징을 그 분석 대상으로 한다는 차이는 있어도, 양자가 모두 역량을 평균적인 성과를 초과하고 우수한 성과를 낼 수 있도록 하는 조직 또는 개인이 보여주는 중요한 특징이나 능력으로 정의하고 있다는 것에서는 공통점을 보여주고 있다.¹⁷⁾ 이처럼 역량에 관한 정의는 다른 학자에 따라 다양하지만 여러 국내외 학자들의 대표적인 정의를 살펴보면 <표 II-1>, <표 II-2>와 같다.

<표 II-1> 역량의 정의(국외학자)

| 학 자 | 정 의 |
|-------------------------|---|
| Klemp(1980) | 직무역량은 우수한 업무 수행을 하거나 뛰어난 결과를 내는 사람의 특성에 기초 |
| Boyatzis(1982) | 역량은 어떤 개인이 어떤 역할을 수행함에 있어 성공적인 결과를 가져오는 그 개인이 가지고 있는 내재적 특성 |
| McLagan(1989) | 역량은 직무 또는 역할 수행에서 뛰어난 수행자와 관련된 개인의 능력과 특성 |
| Fletcher(1991) | 역량을 규정된 기준에 따라 직무활동을 수행하는 능력 |
| Cortin(1993) | 바람직한 목표나 성과를 달성하기 위하여 개인이 알아야 할 것(what one should know)과 할 수 있어야 하는 것(what one should be able to do)을 포함하는 능력 |
| Dubious(1993) | 역량은 삶의 역할을 성공적으로 수행할 수 있도록 사용되거나 소유하고 있는 개인의 특성에 기초 |
| Spencer & Spencer(1993) | 역량은 직무나 상황에서 뛰어난 수행이나 준거 관련 효과와 연관된 개인의 내적인 특성에 기초 |
| Strebler & Bevans(1996) | 역량이란 업무영역에서 새로운 상황에 지식, 기술을 전이하는 능력을 포함하는 광범위한 개념 |
| Schippmann(1999) | 역량은 측정 가능하고, 업무와 관련, 개인의 행동적 특징에 기초한 특성 또는 능력 |
| Green(1999) | 업무 목표 달성에 사용되는 측정 가능한 업무습관 및 개인적 인 기술능력에 대한 증거자료 |

자료 : 김종인, 이흥민.(2003), 핵심역량 핵심인재-인적자원 핵심역량 모델의 개발과 역량평가, 능률협회. p.21. 재인용

17) 이흥민.(2003). 핵심역량 핵심인재-인적자원 핵심역량 모델의 개발과 역량평가. 서울 한국능률협회, p.21.

18) 박우성.(2002). 역량중심의 인적자원 관리, 한국노동연구원.

<표 II-2> 역량 정의(국내학자)

| 학 자 | 정 의 |
|----------------|--|
| 권대봉(2008) | 조직의 핵심 사업을 수행하기 위해 절대적으로 필요한 인재 들만이 발휘하고 있는 고유한 역량으로써 창의성과 전문성을 바탕으로 한 자질 |
| 송영수(2000) | 최근 기업들은 경영 전략, 측정 및 평가의 용이, 가속화되는 경쟁 환경에서의 적합성 등에 따라 역량에 대한 개념이 점차 활발하게 적용되고 있다. |
| 강순희 외(2002) | 수많은 역량 요소들 가운데 발전이나 성과 도출에 결정적인 기여를 하는 역량 |
| 홍지숙(2004) | 특정한 상황 혹은 직무에서 준거에 따라 고성과자와 평균 혹은 저성과자를 구분해 주는 개인의 내적 특질 |
| 김진모(2005) | 조직 환경 속에서 직무의 질적 성과나 목표를 달성해 낼 수 있는 조직구성원의 능력(지식, 기술, 태도의 총체) |
| 김현주, 감창수(2006) | 역량에 대해서는 오랜 기간 다양한 논의가 되어져 왔으며 학문의 영역과 학자에 따라 각기 다르게 정의되어 사용되며 아직까지 통일된 정의가 따로 존재하지는 않는다 |
| 현영섭 외(2008) | 직무를 효율적으로 수행하고 우수한 성과를 창출하는 개인의 내적인 특성과 능력 |
| 조대연 외(2008) | 직무에서 우수한 성과를 내게 하는 개인의 힘과 능력 및 특성과 관련된 개념, 조직의 성과나 개인의 성공을 위해 필수적임 |
| 최유연(2017) | 개인이 특정 영역이나 업무에서의 우수성과를 산출하도록 하는 개인의 내재적 특질이라고 요약이 가능 |

자료 : 김은영(2009) 한국산 자동차와 수입자동차 영업사원의 핵심역량 비교, 고려대학교 교육대학원 석사학위논문, 최유연(2017)의 연구를 바탕으로 연구자 재구성.

이처럼 역량이란 단어를 학자들마다 의도하는 바를 정확히 설명하기 위하여 각자의 논리와 정의를 내리고 있다. 그러나 이러한 개념적 혼돈에도 불구하고 기존의 역량에 관한 연구들이 갖고 있는 공통된 특징은 역량으로 파악된 개인의 행동 및 특성들이 그 개인의 역할과 성과에 영향을 주거나 우수한 성과의 원인이 되고 있다는 점이다.¹⁹⁾ <표 II-1>, <표 II-2>를 토대로 개인 역량을 ‘개인의 특성으로 직무에서 우수한 성과 면에 영향을 주는 내적인 특질’로 정의 내리고자 한다.

19) 윤필현.(2008). 역량기반의 인적자원관리 체제, 농업교육과 인적자원개발 제40권 제1호. pp.167-197.

(1) 역량 특성

역량에 관한 개념과 정의는 역량이 어떤 특성을 보이는가에 대한 시사점을 보여준다. 이런 관점에서 Spencer와 Spencer(1993)는 역량의 특성을 내적 특성 인과 관계, 준거기준으로 구분하고 있다.²⁰⁾

McClelland의 역량개념과 같은 생각을 가지고 있는 Spencer와 Spencer(1993)는 역량을 특별한 상황과 직무에서 준거에 따르는 효과적 수행의 원인이 되는 개인의 내적 특성(동기, 특질, 자아개념 및 지식, 기술)으로 보았다. 그중 지식, 기술은 단시간 안에 교육, 훈련 등을 통해 취득되고 향상될 수 있는 역량 요소지만, 동기, 특질, 자아개념은 해수면 아래 보이지 않는 빙산의 일각과 같이 표면적으로 쉽게 나타나지 않기 때문에 그만큼 변화와 개발이 쉽지만은 않는 부분이다.²¹⁾

개인의 내적 특성에 관한 정의는 아래 <표 II-3>과 같다.

20) 박희준.(2006). 외식산업 종사원이 핵심역량분석. 경기대학교 대학원. 외식조리관리학과 석사학위논문, p.13.

21) 김은영.(2009). 한국산 자동차와 수입자동차 영업사원의 핵심역량 비교. 고려대학교 교육대학원, 석사학위논문, p.68.

<표 II-3> 개인의 5가지 내적특성

| 유 형 | 내 용 |
|----------------------------|---|
| 동 기 (motives) | 개인이 일관되게 품고 있거나 원하는 어떤 것, 행동의 원인, 동기는 특정한 행위나 목표를 향해 행동을 “촉발시키고, 방향을 지시하며, 선택하도록 작용한다” |
| 특 질 (traits) | 신체의 특성, 상황 또는 정보에 대한 일관적 반응성, 감정적 자기통제와 주도성은 다소 복잡한 형태의 “일관된 반응성”이라 할 수 있다 |
| 자아개념(태도) (self-concept) | 태도, 가치관 또는 자기상(self-image)을 의미한다. 주어진 상황에서 단기적으로 나타내는 반응적 행동에 영향을 주는 요소이다 |
| 지 식 (knowledge) | 특정 분야에 대해 가지고 있는 정보. 지식은 그 사람이 무엇을 할 수 있다는 것을 말해줄 수 있을 뿐, 실제로 무엇을 할 것인지는 예측하지 못한다 |
| 기 술 (skill) | 특정 신체적 또는 정신적 과제를 수행할 수 있는 능력, 정신적 또는 인지적 기술은 분석적 사고(지식과 데이터를 처리하고, 인간관계를 규명하며, 데이터 및 계획을 조직화하는 능력)와 개념적 사고(복잡한 데이터의 패턴을 인식할 수 있는 능력)를 포함한다 |

출처 : Spencer와 Spencer(1993), pp.19-20, 김재환.(2011). 내용 재구성.

첫째, 동기(motives)는 개개인이 일관되게 마음속에 품고 있거나 원하는 것으로 목표를 향하여 행동을 촉발시키고, 방향을 지시하며 선택하는 것에 작용한다.

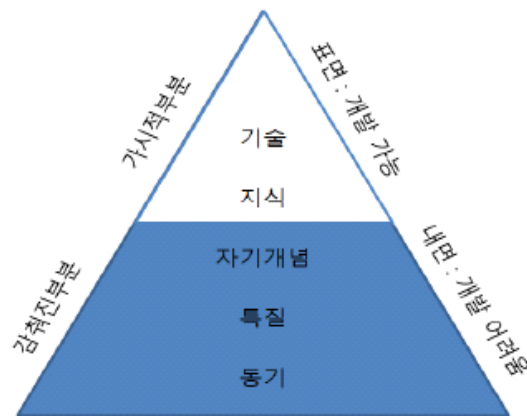
둘째, 특질(traits)은 신체적 특성 및 상황 또는 정보에 관한 일관성 있는 반응을 의미한다.

셋째, 자기개념(self-concept)은 태도 및 가치관, 자기상을 의미한다.

넷째, 지식(knowledge)은 특정된 분야에 대해 지니고 있는 정보나 능력으로, 문제 해결을 어떤 방법으로 해야 할지를 아는 것을 포함한다.

다섯째, 기술(skill)은 신체와 정신적 과제를 수행할 수 있는 특정한 능력이라 할 수 있다.

역량 중에서 자기개념, 특질, 동기는 개인의 내면에 내재되어 있어 잘 드러나지 않고 발견과 개발도 어렵다. 반면, 지식과 기술은 비교적 가시적이며 표면적인 특성으로 쉬운 경향을 지닌다고 한다. 다음 <그림 II-1>은 역량 구조의 내면과 표면을 나타낸 것이다.



자료 출처: 김동규.(2016). 직업 재할 시설 종사자의 개인 역량이 경영 성과에 미치는 영향
우석대학교 대학원, 석사학위논문, p.34.

<그림 II-1> 역량 구조의 내면과 표면

이상 살펴본 개인역량의 5가지 특성 중에서 본 연구는 내면요소인 특질과 동기를 제외하고 미용 산업 종사자와 관련이 있는 3가지 특성인 지식, 기술, 능력에 대하여 선행 연구를 제시하고자 한다. 이러한 이유는 내면 요소로 알려진 특질과 동기가 개인의 역량을 판단할 수 있는 측정도구로 개발하기 어렵다는 점이다. 대신 나머지 3가지 특성(지식, 기술, 능력)이 개인 역량을 측정할 수 있는 도구로 개발 가능하기 때문이다. 그리고 능력의 경우 감춰진 부분이긴 하지만 종사자의 태도를 측정할 수 있는 방법이 선행연구를 통해 개발되어 있다. 그러므로 본 연구에서는 적절하다고 판단하여 포함하였다. 그리고 3가지 특성은 지식·기술·태도를 거론하였으며²²⁾ 본 연구에서도 3가지 특성에 연구의 초점을 두었다

미용전문 지식을 업무에 활용하고 실제 업무를 통하여 전문 지식을 향상시키는 비결을 갖고 있는 지식역량과 기술 습득에 대한 강한 의지와 그에 따른 노력으로 자신의 기술에 만족하는 기술역량, 그로 인해 새로운 목표를 세우고 자신감과 성실함으로 고객을 위한 서비스에 최선을 다해 신뢰가 더 형성되었는지 등이 미용사의 개인 역량이라 생각된다.

역량에 대한 연구는 적지 않으나 미용서비스 산업 종사자의 개인 역량에 대한 선행 연구는 매우 미미한 실정이다. 미용서비스 산업의 특성상 미용사 중심이 아닌 고객 중심적 사고를 가지고 고객의 입장에서 가치를 확립하는 전문지식과 고객을 만족시킬 수 있는 기술적 능력을 미용사의 개인역량이라 할 것이다.²³⁾

이번 연구에서는 개인 역량의 5가지 내적특성 중 기술·지식·태도의 변수들만 연구의 요인으로 사용키로 한다.

22) McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 8(12), 41-56.

23) 최성규.(2016). 미용장의 개인역량과 직무만족, 직무몰입 및 직무성과에 관한연구. 원광대학교 일반대학원, p.7-8.

<표 II-4> 개인역량에 미치는 역량요인

| 항 목 | | 세 부 역 럙 요 인 |
|----------------|---------|--|
| 태 도 (자아개념) | 마인드 | 창의적이고 긍정적인 비즈니스 마인드 |
| | 사고력 | 고객 중심적 사고방식과 전략적이고 논리적, 분석적 사고방식, 개념적이고 유연한 사고방식 |
| | 내재적 특질 | 목표지향성, 책임감, 적극성, 성실성, 자기계발 자세, 협업 성, 충성도, 조직헌신, 도전정신 |
| 기 술 (Skill) | 업무능력 | 효율적 업무처리와 효과적인 업무 결과, 중심적 일처리 능력과 정보기기 운영의 구체적 사용, 일하면서 얻게 되는 실무적 노하우 |
| | 관리 능력 | 업무의 우선순위 관리 능력과 효율적인 업무, 시간 할당 능력과 정확한 문서 업무능력 |
| | 리더쉽 능력 | 업무지시 및 통제와 팀 리더쉽 능력, 자발적인 업무 처리 능력과 팀원들에게 동기를 부여할 수 있는 능력, 효율적으로 미팅을 관리하는 능력 |
| | 의사결정 능력 | 업무의 우선순위 판별 능력과 문제해결 능력, 다양한 요구사항을 조정하는 소통 능력 |
| | 언어표현능력 | 글쓰기와 말하기, 외국어 표현과 PT 능력 |
| | 의사소통능력 | 조직구성원과 관계 형성, 타인에게 지식 전달 능력과 타인에게 업무 지시 능력 및 영향력 |
| 지 식 | 업무지식 | 업무처리를 위한 학술적 지식과 업무처리를 위한 실무적 지식 |
| | 정보기술 지식 | 업무지원 시스템 활용을 위한 지식 |
| | 기술변화 지식 | 다양한 분야의 변화하는 기술에 대한 지식 |

출 처 : 강수현 외.(2010). 융합기술 환경에서 기업성과 향상을 위한 개인역량 요인 분석. 한국전자거래 학회지.

① 지식

지식은 인간의 신념, 가치관과 창의성 등의 내면적 자원을 바탕으로 학습능력을 발휘하며 정보에 의미를 추출하며, 그 의미를 분석, 통합, 가공하고 체계적으로 개념화한 것이다.²⁴⁾ 또한 지식은 조직의 다른 자원들에 비하여 무형적, 가변적으로 다양하게 나타나며 그것을 이용한 여러 사람들이 익혀 왔다. 무형적 의미는 조직의 다른 자원과는 달리 암묵적인 요인을 포함하며 측정이 어려우며, 가변적 의미는 조직이 현재 처한 상황과 시기에 따라 조직의 형태와 내용이 달라지게 나타난다.²⁵⁾ 지식은 활용 목적과 범위에 따라 다양한 의미로 해석되고 있으며, 지식을 새로운 경험, 가치, 정보, 통찰력의 유동적 결합체로 정의하였다.²⁶⁾ 또한 지식은 21세기 현대사회에서의 모든 경제활동의 중요한 원천이자 지식사회를 주장하면서 사회 전반의 거시적 변화를 예측하였다.²⁷⁾

대표적인 학자인 Toffler(1989), Drucker(1997), Thurow(1997) 등의 학자들은 경제 및 산업 구조를 갖추고 있던 것이 인간의 창의적 생각과 상상력을 매개로 하여 창출된 지식 중심 사회로 만들어지며 산업구조의 변화와 지식의 상품이나 서비스 중심으로 무형적 요소를 주장하였다.²⁸⁾ 이처럼 지식은 다양한 의미로 해석되고 있다. 지식에 대한 각각 학자마다 주장을 다음과 같은 표로 정리하였다.

24) 김길룡.(2001). “지식사회 마인드 구축전략”. 논문집- 경희대학교 교육문제연구소, 17, 1-27.

25) 이지윤.(2014). 중소기업 근로자기 인식한 직무수행과 학습조직화 및 개인역량의 관계. 서울대학교 대학원, 석사학위논문, p.70.

26) Davenport, T. H., & Prusak, L. (1997). Information ecology: Mastering the information and knowledge Environment. New York: Oxford University Press.

27) 황운순.(2001). 지식경영 핵심요인과 조직유효성의 관계. 대구대학교대학원, 박사학위논문, p.10.

28) 유명만.(1995). 한국기업의 학습조직 구축방안. 지식경제시대의 학습조직, 서울: 고도컨설팅 그룹 출판부. 37-140.

<표 II-5> 지식의 정의

| 연구자(년도) | 정 의 |
|------------------------------|---|
| Davenport(1981) | 지식은 실제적인 의사결정이나 행동에 즉각적으로 활용될 수 있는 고부가가치의 정보이다. |
| Beers, Davenport, Long(1998) | 지식은 경험, 상황, 판단, 사상과 결합된 정보이다. |
| Leonard&Sensiper(1998) | 지식은 당면한 문제와 연관되고 즉시 활용할 수 있는 정보로 경험에 준거한 것이다. |
| Wiig(1997) | 지식은 진실, 믿음, 전망, 개념, 판단, 기대 방법 노하우로 이루어진 것으로 특정한 상황과 문제 해결에 적용하기 위해 축적, 구성, 통합되어 오랜 기간 보유하고 있는 것이다. |
| Krogh(1998) | 지식은 인지적인 관점과 구조적인 관점으로 나누어 설명하며 인지적인 관점에서 보는 지식은 분명하고 쉽게 코딩화되어 다른 사람에게 이전될 수 있는 형태의 지식이며, 구조적인 관점으로 보는 지식은 이전의 경험, 기분, 느낌 등을 토대로 하여 표현되는 독창적인 지식이다. |
| Brooking(1996) | 지식은 진실과 믿음, 판단과 예상, 방법론과 노하우로 구성된다. |
| Leibeskind | 지식은 증명 과정을 통해 타당성이 입증된 정보이다. |
| Nonaka(1995) | 지식은 기억하고 있는 것에서부터 개념, 법칙 이론, 가치관, 세계관에 이르기까지 추상적인 것이다. |

출처 : 자료: 권동인, 박호환.(2003), 고물업 인적자원관리와 조직유효성의 관계에 있어서 지식경영의 조절효과에 관한 연구, 인사관리연구 및 이지윤..(2014). 전개논문에서의 인용.

② 기술

기술(Technology)은 조직 내에서 투입된 산출물을 전환 시키는 과정 또는 방법으로 정의된다. 또한 모든 생산 조직과 서비스 조직에서의 가치 창출을 위한 행위가 이루어지는 것이며, 이러한 무형적, 유형적 서비스나 제품을 소비자들의 욕구를 충족시켜야 한다.²⁹⁾ 기술에 대한 개념은 기술 수준과 일상성으로 기준으로 구분되며, 기술의 수준에 따라 개인·기능·조직 수준으로 나누어진다. 먼저 개인 수준

29) 공탁.(2004). 개인역량이 개인성과와 고객만족에 미치는 영향 분석: 반도체 기업을 중심으로. 중앙대학교 산업경영대학원, 석사학위논문, p.70.

기술(Individual Level Skill)은 조직 내의 개인들이 소유하고 있는 개인적인 기술 및 지식으로 볼 수 있다. 기능 수준 기술(Functional Level Skill)은 조직 내의 집단의 구성원들이 작업 수행과 가치창출을 위해 사용하는 절차 및 기법이며, 조직 수준 기술(Organizational Level Skill)은 조직의 투입물을 산출물로 전환시키는 방법이다. 다음과 같이 학자들의 정의를 표로 정리해 보았다.

<표 II-6 기술의 정의>

| 연구자(년도) | 정의 및 개념 |
|---------------------|--|
| Woodwark(1965) | 생산기술의 복잡성에 따른 세 가지 유형(단위 소량, 대량, 연속공정의 생산기술) |
| Perrow(1967) | 과업의 다양성 차원 및 문제 분석의 가능성 차원 네 가지 기술(일상적, 장인, 공학적, 비일상적 기술) |
| Thompson(1967) | 단위 작업 간의 상호 의존성을 기준 세 가지 유형(장 치형, 중개형, 집약형 기술) |
| Donald Gerwin(1979) | 하나의 투입물을 산출물로 변화시켜 기술의 과정이 나 방법들이 일상성의 정도 |

출처 : 자료 : 선행연구 바탕으로 연구자의 재정리

③ 태도

태도란 자기와 자기개념 또는 자기 구조를 동일한 개념으로 사용하는데 감지되어지는 자기에 대한 지각의 조각된 형태를 의미하며, 또한 자아개념은 자기의 특징, 능력에 대한 지각이나 타인과 환경의 관계에서 자기의 지각 또는 의미, 대상과 경험이 연합된 것이라 하였다.³⁰⁾ 교육의 목표로 서술되는 태도는 업무에 관한 열정과 헌신 그리고 긍정적 자세와 같은 것이라고 말한다.³¹⁾ 또한 간호 교육에서의 태도(Attitude)는 간호할 때 필요한 간호 원칙, 임상 지침, 간호 중재 등을 포함하는 임상 역량과 윤리와 법적인 사항, 의사 결정, 자기 개발, 협력 등을 포함하는 전문직 역량에 관련한 사항에 대해 가치 판단을 하여 특정한 자세를 견지하는

30) 이기석.(2011). 중소기업 종사원의 개인역량이 조직유효성에 미치는 영향. 인하대학교 경영대학원, 석사학위논문, p.17.

31) 이재경.(2002). 역량 기반 교육과정 개발 방법론에 대한 고찰: 마케팅 역량강화 교육과정 체계 개발 사례를 중심으로. 교육공학연구, 18(4), 25-56.

것이다.³²⁾

2. 자기효능감

1) 자기효능감 개념

인간의 행동에 관하여 변화를 일으킬 수 있는 요인 중 중요하게 다뤄지고 있는 개념 중에 자기효능감(self-efficacy)이 있다. 자기효능감이란 주어진 상황 속에서 개인이 어떤 결과를 산출하기 위하여 요구되는 행동을 성공적으로 수행할 수 있다는 신념을 얘기 한다.³³⁾ 자기효능감은 특별히 지정한 업무를 성공적으로 수행할 수 있다고 생각하는 자신의 능력에 관한 개인적 믿음으로 개인의 업무성과에 긍정적인 영향을 미친다고 정의될 수 있다.³⁴⁾ 자기효능감을 애매하게 예상할 수 없고 때로는 긴장되는 요소가 포함되어 있어 구체적인 상황을 얼마큼 잘 수행할 수 있는가에 관한 판단이라고 제시하였으며, 행위의 선택능력의 정도, 노력의 지속성 등에 영향을 미친다 하고 하였다.³⁵⁾ 목표 달성에 있어 인간행동의 결정요인이 환경의 일방적 영향이 아니라 개인적 요인과의 상호작용 과정에서 자기 능력에 대한 믿음으로 이루어진다는 점이 강조되고 있다.³⁶⁾ 또한 자기효능감은 단순히 미래 행동의 측정지표가 아닌 성공적인 조직의 목표 달성을 위하여 자원과 기술을 전반적으로 통합 시킬 수 있는 능력으로 특정 업무에서 자기효능감이 높은 사람은 낮은 사람보다 더 나은 업무성과를 내고, 조직의 미래를 보다 잘 예견

32) American Nurses Association (ANA).(2011). Nephrology Nursing scope and Standards of Practice: Performance Criteria Checklist.

Retrieved from <https://www.annanurse.org/StandardsForms>.

33) Bandura, A, Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. (Psychology Review. 84(2). 1997), 191-215.

34) Bandura, A, & Wood, R, Impact of conceptions of ability on self-regulatory mechanisms and complex decision making (Journal of personality and social psychology, 56(3), 1989), 415.

35) Schunk, K. H, Goal Setting and Self-Evaluation : A Social Cognitive Perspective on Self-Regulation (Advances in Motivation and Achievement, 7 1991), 85-113.

36) 서명석.(2009). 태권도장 관장의 변혁적 리더십이 사범의 자아효능감 및 혁신행동에 미치는 영향. 경원대학교 대학원, 석사학위논문, p.53.

한다고 하였다.³⁷⁾ 자기효능감이 높은 사람일수록 어려운 여건에서 많은 노력을 하며, 실패를 하여도 도전에 대하여 흥미와 목표를 가지고 매진한다. 반면 자기효능감이 낮은 사람은 어려운 상황에 직면할 때 노력을 하지 않고 포기하려 한다. 즉 자기효능감이 높은 사람일수록 더 높고 도전적인 목표를 달성하여 만족한 결과를 가져오고, 이는 긍정적 정서 반응으로 이어져 높은 자기효능감을 갖게 하는 긍정적 순환을 이루게 된다.³⁸⁾ 자기효능감을 구성하는 요소 중의 하나인 자신감은 자신의 가치 능력에 관한 개인의 확신 또는 신념의 정도라고 할 수 있고, 자신감은 자신의 능력에 대한 개인의 확신과 신념의 정도라고 축소된 의미로 적용된다.³⁹⁾ 이러한 자기효능감을 특수적인 상황에서 어떠한 결과를 이루기 위해 필요한 행동을 조직화하고 수행할 수 있는 개인의 능력에 관한 판단으로 제시하였지만, 이를 일반적 개념으로 확대하면 자신감의 정의 중에서 자신의 가치에 관한 개인의 확신을 제외한 본인의 확신 또는 신념이라 할 수 있다.⁴⁰⁾

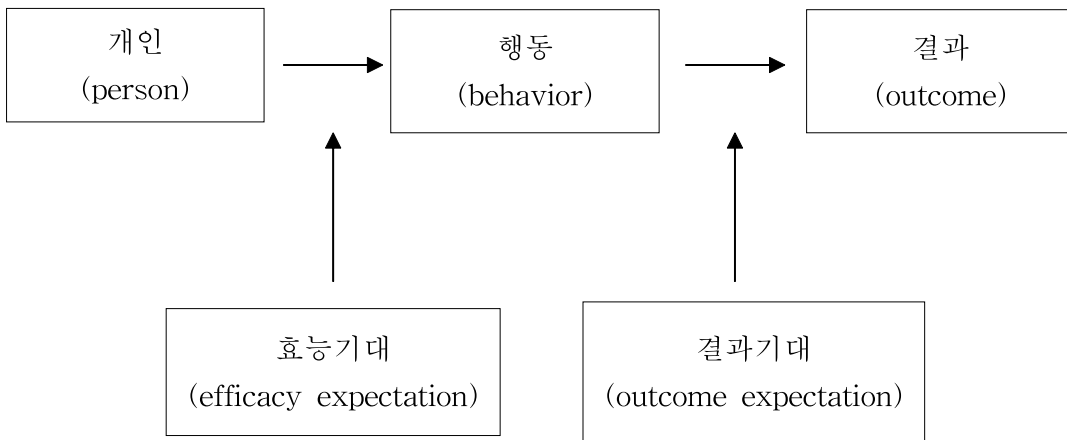
자기효능감이 높은 사람들은 그들의 삶과 관련되어서 미래지향적인 생각을 갖는 경향이 높다. 자기효능감이 강할수록 사람들은 자기 자신을 위해 설정하는 목표의 수준이 높고 그 목표들에 대한 실행 가능성도 더욱 높게 나타난다.⁴¹⁾ 따라서 자기효능감은 인간의 행위에 긍정적으로 영향을 미칠 수 있는 변수이며⁴²⁾ 인간이 어떻게 지각하느냐에 따라 각기 다른 반응들을 보이기도 한다.⁴³⁾ 자기 효능감은 첫째, 성공 경험(enactive mastery experiences)은 자기효능감이 강하고 약함을 의미하지는 않지만, 자기효능감을 형성하는데 있어서는 중요한 영향을 미칠 수 있다. 둘째, 대리 경험(vicarious experience)은 모델링을 통해 자신감을 스스로 키울 수 있고 미래의 정보를 통해서 미리 대비하고 준비하여 관리 및 통제할 수 있다.

37) 김동조, 셀프 및 그룹 에피커사의 매개역할 사치에 관한 연구(인적자원관리연구, 6, 2002). 159.
 38) 허은진.(2012). 공식적 멘토링에서 멘토의 자기효능감과 목표지향성이 멘토의 몰입에 미치는 영향. 고려대학교 교육대학원. 석사학위논문, p.64.
 39) Sherer, M & Adams, C. H, Construct Validation of the Self-Efficacy Scale (Psychologica IReports, 53, 1983), 899-902.
 40) Bandura, A. Social foundation of thought and action: A social cognitive theory (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. 1986).
 41) 홍현경.(2012). 자기 효능감이 직무착근도, 혁신행동과 조직시민행동에 미치는 영향. 세종대학교 대학원. 박사학위논문, p.93.
 42) 이은용, 황정현, 이수범.(2011). 교육훈련요인에 따른 교육훈련 전이, 자기효감 및 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구. 관광연구, 25(6), p.275-295.
 43) 문소령, 우찬복.(2014). 외식업체 종사원들이 지각하는 자기주도 학습과 직무성과의 영향관계. Tourism Research, 39(2), p.237-260.

언어적 설득(verbal persuasion)은 지식과 믿음이 바탕이 되며, 주변 동료들의 독려와 긍정적인 설득은 자기효능감을 증대할 수 있다.

생리적·정서적 상태(physiological and affective states)는 개개인의 능력에 대한 평가를 스스로 할 수 있고, 노력을 지속함으로써 생각을 바꾸며, 태도와 행동의 변화를 파악할 수 있다.⁴⁴⁾ 이러한 자기효능감은 다시 효능 기대와 결과기대로 나뉘볼 수 있다. 일을 성공적으로 끝내는데 필요한 충분한 자신감, 기대, 예상 등을 의미하는 효능 기대감과 특정한 행동이 어떠한 결과를 가져올 것인가에 대한 개인적인 평가를 의미하는 결과 기대를 통해 형성된다.⁴⁵⁾

자기효능감의 프로세스는 <그림 II-2>와 같다.



자료: Bandura(1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavior change. p.193.

<그림 II-2> 효능기대와 결과기대의 차이

자기효능감이란 업무수행을 하는데 있어 자신의 능력에 대한 개인적인 믿음과 자신감이라고 하였고⁴⁶⁾ 업무를 수행하는데 목표 달성을 위해 스스로 판단하여 업무를 진행하는 과정에서 예측 할 수 없는 변수가 발생할 경우 자신이 수행할 수 있겠는가에 대한 판단이라고 하였다.⁴⁷⁾ 자기효능감이란 구체적인 업무를 수행하기

44) Bandura, A.(1977). *Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavior change*. Psychological Review, 84, 191-215.

45) 윤세남, 유양호.(2015). 호텔종사원의 감정지능과 조직시민 행동 및 혁신행동의 관계에서 자기효능감의 매개효과. *Tourism Research*, 40(2), p.179-198.

46) Bandura, A.(1977). *Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavior change*. Psychological Review, 84, p.191-215.

47) Schunk, D. H.(1982). *Verbalself-regulation as a facilitator of children's achievement and s*

위해 요구되는 개인의 판단 능력에 측정될 수 있기 때문에 개인이 가지고 있는 실질적인 능력을 의미하기 보다는 개인이 가지고 있는 능력을 어느 정도 활용할 수 있느냐 하는 판단의 의미라고 하였다.⁴⁸⁾ 자기효능감이란 개인이 소유하고 있는 기술을 통해서 업무 수행을 제대로 수행할 수 있는 능력에 대한 판단과 관련된 개념이라고 하였다.⁴⁹⁾ 자기효능감을 여러 가지 상황에서 업무를 성공적으로 수행할 수 있는 자신의 능력에 대한 신념으로 주어진 과제와 상황에 따라 효율적으로 업무를 수행할 수 있는지에 대해 자신이 확신하고 있는 정도라고 하였다.⁵⁰⁾ 자기효능감이란 개인이 어떠한 과제를 수행하는데 필요한 욕구, 인지적 지원, 일련의 활동을 정확하게 수행할 수 있는 개인의 능력에 대한 신념의 판단이라고 하였다.⁵¹⁾ 자기효능감이란 특정 과업을 수행할 수 있고 자신의 능력에 대한 판단과 과업을 수행하려는 동기가 함께 결합된 개념이라고 하였으며⁵²⁾ 특정한 상황에서 어떠한 결과를 얻기 위하여 요구되는 행동을 조직하고 실행할 수 있는 능력에 관한 개인적인 판단으로 자기 확신의 정도라고 하였다.⁵³⁾ 또한 자기효능감은 수행하고 있는 업무 결과에 있어서 자신의 능력에 대한 확신이나 기대라고 하며⁵⁴⁾ 자기효능감이 개인의 어려운 일을 잘 이겨낼 수 있으며, 개인의 업무를 완벽하게 수행할 수 있다는 능력에 대한 믿음이라고 하였다.⁵⁵⁾ 자기효능감이란 개인 스스로가 가지고 있는 능력에 대한 믿음으로 어떠한 결과를 도출하기 위한 개인의 능력 이상의 신뢰라고 하였으며⁵⁶⁾ 자기효능감은 어떠한 과제를 수행하는데 필요한 개인

self-efficacy. Human Learning, 1, p.265-277.

- 48) Bandura & Wood.(1989). *Effect of perceived controllability and performance standard on self-regulation of complex decision making*. Journal of Personality and Social Psychology, 41, p.586-589.
- 49) Lee, C. & Bobko, P.(1994). *Self-efficacy beliefs: Comparison of five measures*. Journal of Applied Psychology, 79(3), p.364-369.
- 50) Gardner, D. G. & Pierce, J. L.(1998). *Self-esteem and self-efficacy within the organizational context*. Group and Organization Management, 23, p.48-70.
- 51) 정향진.(2010). 조리사의 사회적지원과 자기효능감이 성취욕구에 미치는 영향. 순천대학교 대학원, 박사학위논문, p.77.
- 52) 권혁기, 박봉규.(2010). 변혁적 리더십과 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향. 인적자원관리연구. 17(2), 203-218.
- 53) 박종철, 안대회.(2011). 호텔 직원의 사회적 지지가 자기 효능감 및 심리적 소진에 미치는 영향. 관광레저 연구. 23(1), 197-215.
- 54) 홍현, 정규엽, 김원희.(2012). 자기효능감이 직무착근도, 혁신행동과 조직구성원 행동에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회 논문지, 12(5), 415-430.
- 55) 최용암.(2014). 지속적 학습 활동과 조직효율성의 관계에서 조직지원 인식과 자기효능감의 조절 효과. 대전대학교 대학원, 박사학위논문, p.133.
- 56) 박수현, 최성, 권용주.(2014). 특급호텔 구성원의 성격유형(Big5)이 주관적성취에 미치는 영향.

이 가지고 있는 능력에 대한 신념이며, 주어진 목표 달성에 필요한 행동을 수행하는 능력에 대한 개인의 가지고 있는 신념이라고 하였다.⁵⁷⁾

자기효능감은 개인이 주어진 상황에서 자신의 역량과 자원 활용을 통해 인지하는 업무 수행능력에 대한 믿음이라고 하였다.⁵⁸⁾ 최근 연구에서도 자신의 역량에 대한 믿음으로 주어진 업무를 효과적으로 수행할 수 있는 능력과 개인의 신념으로 보았다.⁵⁹⁾

자기효능감의 개념에 대한 정의를 살펴보면 다음 <표 II-7>과 같다.

관광연구저널, 28(1), 171-186.

57) 송기욱.(2015). 외식업체 종사자의 커뮤니케이션 유형이 자기효능감과 조직 몰입에 미치는 영향. 외식경영연구, 18(6), 397-417.

58) 이정은.(2016). 외식업 종사자의 감성지능이 자기효능감, 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 연구. 관광경영연구, 20(6), 415-438.

59) 박지애.(2021). 외식산업 종사원에 대한 서비스 교육훈련의 척도개발과 자기효능감 및 업무성과에 관한 연구. 호남대학교 대학원. 박사학위논문, p.63.

<표 II-7> 자기효능감의 개념

| 연구자 | 개념 |
|------------------------|--|
| Bandura(1997) | 업무 수행을 하는데 있어 자신의 능력에 대한 개인적인 믿음과 자신감 |
| Schunk(1982) | 업무를 수행하는 데 목표 달성을 위해 스스로 판단하여 업무를 진행하는 과정에서 예측할 수 없는 변수가 발생할 경우 자신이 수행할 수 있겠는가에 대한 판단 |
| Bandura & Wood(1989) | 구체적인 업무를 수행하기 위해 요구되는 개인의 판단 능력에 측정될 수 있기 때문에 개인이 가지고 있는 실질적인 능력보다는 개인이 가지고 있는 능력을 어느 정도 활용할 수 있느냐 하는 판단 |
| Lee & Bobko(1994) | 개인이 소유하고 있는 기술을 통해서 업무 수행을 제대로 수행할 수 있는 능력에 대한 판단과 관련된 개념 |
| Gardner & Pierce(1998) | 여러 가지 상황에서 업무를 성공적으로 수행할 수 있는 자신의 능력에 대한 신념으로 주어진 과제와 상황에 따라 효율적으로 업무를 수행할 수 있는지에 대해 자신이 확신하고 있는 정도 |
| 정향진(2010) | 개인이 어떠한 과제를 수행하는 데 필요한 욕구, 인지적 지원, 일련의 활동을 정확하게 수행할 수 있는 개인의 능력에 대한 신념의 판단 |
| 권혁기, 박봉규(2010) | 특정 과업을 수행할 수 있다는 자신의 능력에 관한 판단과 과업 수행을 수행하려는 동기가 함께 결합된 개념 |
| 박종철, 안대회(2011) | 특정한 상황에서 어떠한 결과를 얻기 위해 요구되는 행동을 조정하고 실행할 수 있는 능력에 대한 개인적인 판단으로 자기 확신의 정도 |
| 홍현경, 정규엽, 김원희(2012) | 수행하고 있는 업무 결과에 있어서 자신의 능력에 대한 확신이나 기대 |
| 최용암(2014) | 개인이 어려운 일을 잘 이겨낼 수 있으며, 개인의 업무를 완벽하게 수행할 수 있다는 능력에 대한 믿음 |
| 박수현, 최성수, 권용주(2014) | 개인 스스로가 가지고 있는 능력에 대한 믿음으로 어떠한 결과를 도출하기 위한 개인의 능력 이상의 신뢰 |
| 송기옥(2015) | 어떠한 과제를 수행하는 데 필요한 개인이 가지고 있는 능력에 대한 신념이며, 주어진 목표 달성에 필요한 행동을 수행하는 능력에 대한 개인이 가지고 있는 신념 |
| 이정은(2016) | 개인이 주어진 상황에서 자신의 역량과 자원 활용을 통해 인지하는 업무 수행능력에 대한 믿음 |
| 박지애(2021) | 자신의 역량에 대한 믿음으로 주어진 업무를 효과적으로 수행할 수 있는 능력과 개인의 신념 |

3. 업무성과

1) 업무성과의 개념

업무성과에 대한 개념을 학자마다 다양하며, 연구목적에 따라 다양한 조작적 정의가 가능한 개념이다. 업무성과에 대한 개념은 조직에서 구성원이나 조직원들이 실현하고자 하는 일의 이상적인 상태와 종사자가 자기의 목표를 달성할 수 있을 정도로 정의할 수 있다.⁶⁰⁾ 조직구성의 직무가 어느 정도 성공적으로 달성되었는지의 사항을 결정하는 개념으로 산업 심리학자들이 얘기하는 생산성의 의미와 동일한 것이라 하였으며⁶¹⁾ 조직의 효과성 또는 목표를 달성할 수 있는 정도를 업무성과라 하였다.⁶²⁾ 업무성과를 종사자들이 조직의 목표와 과업을 달성하기 위해 나타내준 노력의 결과이고 이러한 업무성과는 조직의 역할을 수행함에 있어서 실무자의 행동을 나타내는 역동적이고 다면적인 행동이라고 하였다.⁶³⁾ 또한 업무성과는 조직의 목표를 달성한 정도로서⁶⁴⁾ 조직의 효과적인 관리 측면에서 중요한 지표로 사용되고 있으며, 조직의 성공에 영향을 미치고 있기 때문에 조직과 조직 관리자에게는 중요하며, 기업 경영의 중요한 요소로서 보상, 교육, 훈련 등 관리상의 결정만이 아니라 승과를 향상시키거나 종료시킬 것인지에 관한 정보를 제공하기도 한다.⁶⁵⁾ 기업이 업무성과를 높이기 위해서는 종사원의 능력을 향상시키는 것이 바람직하며, 특히 단기적으로 업무성과를 높이기 위해서는 능력 향상도 필요하지만 종사원의 서비스 교육에 시간을 할애하여 이에 대한 과감한 투자가 필요하

60) Tett, R.P. & Meyer, J.P, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover. Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings(Personnel Psychology, 46(2),1993), 264.

61) Price J.D, Communication, job satisfaction and job performance(Human Communication Research.12: 1986), 396-419.

62) Price J.L, Organizational Effectiveness: An inventory of propositions(Homewood III: Richard D., Irwin, Inc, 1968).

63) Miller K. The experience of emotion in the workplace (Management Communication Quarterly.15(4) 1990), 571-600.

64) Price J. L. "Organizational Effectiveness: An inventory of propositions" Homewood III: Richard D., Irwin, Inc, 1968.

65) 김경환.(2011). 호텔 조리종사원의 주방환경이 자기효능감과 조직몰입, 직무성과에 미치는 영향. 동의대학교 대학원, 박사학위논문, p.70.

다.66) 성과는 어떠한 업무에 대한 보람과 결과를 의미하는 것으로서 목표 또는 요구되는 결과와 실제 얻어진 목표 및 결과가 대비하는 효과성과 투입에 대한 결과를 대비한 효율성을 포함한 성취와 획득, 그리고 과제 수행 결과라 할 수 있다.67) 업무상 구체적으로 명시된 행동을 통해 성취되는 결과를 업무성과라고 하였으며68) 조직적 차원에서 조직 목표 달성을 위한 구성원들의 과업의 실행 정도, 구성원들이 지니는 노력, 역할 지각에 의한 달성 여부를 업무성과라고 하였다.69) 업무 성과는 조직의 목표를 달성하기 위하여 조직 구성원이 자신에게 부여된 업무를 수행하여 이루어낸 결과 또는 실적이라고 하였다.70) 업무성과란 자신이 책임져야 하는 직무에 대한 업적평가의 정도라고 하였다.71)

업무성과는 종사원에 의해 이루어진 하나의 행태로 종사원의 업무 수행의 결과인 산출과 구별되는데, 산출에 영향을 미치는 것은 종사원의 업무수행 외에도 여러 다른 요인이 존재한다고 하였으며72) 또한 업무성과는 탐색을 통하여 새로운 문제점을 발견하고, 그에 대한 해결 방안을 도출하여 실천하는 과정에서 나타나지만, 기존의 과제를 효율적이고, 효과적으로 수행할 수 있도록 업무 과정을 창조적으로 개선하는 과정이라고 하였다.73) 이와 같이 업무성과는 자신이 책임져야 하는 직무를 성공적으로 수행한 업적을 의미하므로 측정 방법도 다양해서 연구자들의 견해도 다양하게 정의 되어졌다.74)

업무성과의 개념에 대한 정의를 살펴보면 다음 <표 II-8>과 같다.

-
- 66) 김용일, 양현교.(2012). 정보시스템 수용자의 컴퓨터 자기효능감, 정보시스템 품질, 수용태도와 업무성과 간의 구조적 관계에 관한 연구. 관광연구, 27(2), 75-93.
- 67) 오순환, 최웅, 정명희.(2017). 조리 직업훈련 기관의 교육환경과 자기효능감이 교육훈련 성과에 미치는 영향. 호텔리조트연구, 16(4), 207-222.
- 68) 김중운.(2018). 영업사원의 학습목표지향성, 창의성, 업무방법, 업무강도, 업무성과의 구조적 관계. 한국콘텐츠학회 논문지, 18(1), 90-107.
- 69) 김태인, 홍완수.(2019). 호텔 고객서비스 접점 직원의 성격유형에 따른 직무만족과 직무성과 차이 분석. 한국외식산업학회지, 15(4), 45-57.
- 70) 최진욱, 노종호.(2020). 가족 친화 정책이 공무원의 업무성과에 미치는 영향과 성별 및 혼인여부에 의한 집단 간 비교분석. 한국인사 행정학회보, 19(4),
- 71) 양재, 박영진.(2020). 인센티브제도가 조직충성도와 업무성과 및 기업성과에 미치는 영향. 관광연구저널, 34(1), 87-101.
- 72) 김문성, 박성철.(2011). 공무원의 자기효능감이 업무성과에 미치는 영향. 한국공공관리학보, 25(4), 143-161.
- 73) 최승은.(2014). 문화 예술적 경험이 개인의 창의성과 업무성과에 미치는 영향에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원, 박사학위논문, p.90.
- 74) 정용대.(2015). 성과측정시스템의 상호 작용적 이용과 업무성과 간의 관계. 경상대학교 대학원, 박사학위논문, p.115.

<표 II-8 업무성과의 개념>

| 연구자 | 연도 | 업무성과의 개념 |
|-----------------------------------|------|--|
| Price | 1968 | 조직의 효과성 또는 목표를 달성할 수 있는 정도를 업무성으로 개념 정의 |
| Blumberg & Pringle | 1982 | 조직 구성원의 속성, 종사자의 직업 노력, 조직으로부터의 지원의 결과로 얻어지는 것으로 정의 |
| Pincus | 1986 | 조직 구성의 직무가 어느 정도 성공적으로 달성되었는지의 여부를 결정하는 개념으로 산업심리학자들이 말하는 생산성의 의미와 동일한 것으로 개념 정의 |
| Miller | 1990 | 조직의 역할을 수행함에 있어서 실무자의 행동을 나타내는 역동적이고 다면적인 행동이라고 개념 정의 |
| Tett & Meyer | 1993 | 조직에서 구성원이나 조직원들이 실현시키고자 하는 일의 이상적인 상태 또는 종사자가 자기의 목표를 달성할 수 있는 정도로 개념 정의 |
| Spencer & Spencer | 1993 | 어떤 일을 할 수 있는 최대한의 한계인 능력 즉, 지식, 기술과 내면에 내재된 능력인 자아개념, 속성, 동기의 조합에 의해 결정된다고 주장하였고, 이는 잠재된 능력이 표면화된 능력의 습득을 돕고 습득된 능력이 업무성과에 영향을 미치게 된다는 직무수행 능력과 성과와의 관계에 대해 정의 |
| Brown & Peterson, Tett & Meyer | 1993 | 조직이나 개인들의 계획과 활동으로 인한 일을 통해 얻어지는 결과 및 활동이나 작업등을 성취하는데 있어 행위 또는 태도로 개념 정의 |

(1) 업무성과의 유형

① 비재무적 성과

업무성과는 크게 두 가지 형태로 나누어 지표 화하거나 집계 가능한 성과인 비재무적(실체적) 성과와 조직 구성원들의 의식이나 시스템 또는 제도적인 측면의 성과인 재무적(인식적) 성과로 나눌 수 있다.⁷⁵⁾ 그 첫 번째 유형인 비재무적 성과 또는 실체적 성과는, 기관이 설정한 업무 등의 목표치에 대한 달성 또는 성과 지표에 따른 측정된 평가 결과 등을 통해 나타나는 단기적이고 직접적인 성과의 개념으로 설명할 수 있다.⁷⁶⁾ 조직 내의 목표 달성을 위한 성과 지표를 수립하고, 그 결과를 경제성, 효과성, 능률성, 등의 관점에서 파악하는 활동과 조직의 실체적 성과를 파악할 수 있게 된다. 이러한 성과는 투입 대비 산출의 개념으로 적용할 경우 조직 업무 수행활동을 통하여 달성하고 설정된 목표 대비 부가가치의 결과로 개념화할 수 있다.⁷⁷⁾ 조직을 중심으로 관련된 모든 이해 당사자의 여러 가지 기준에 의하여 측정함으로써 종합적, 포괄적이며 조직성과의 상당한 부분을 설명할 수 있는 장점들이 있다. 비재무적 경영 성과는 단순히 업무를 통해 달성한 산출의 결과 또는 차원으로 한정 시키는 것이 아니라 성과 요인을 규명하고 이를 통하여 새로운 목표를 수립하는데 유용하게 활용될 수 있다. 이러한 성과를 경제적 활동의 결과로 파악할 경우 비용 대비 생산성, 효과성, 등으로 정의할 수 있고, 비경제적 측면을 강조할 경우 운영의 효율성, 서비스의 질 등으로 조직이 수행하는 사업이나 업무의 특성에 따라 다양하게 분류하고 적용할 수 있다. 조직의 경영 성과를 크게 재무적 성과와 비재무적 성과로 나누는데 특히 비재무적 성과가 더 중요하다.⁷⁸⁾

75) 김세은.(2016). 변혁적 리더십이 미용종사자의 자기효능감 및 업무성과에 미치는 영향에 대한 연구. 영산대학교 미용예술대학원, 석사학위논문, pp.38-39.

76) 박한섭.(2011). 셀프리더십이 업무성과와 직무만족에 미치는 영향. M금융판매회사 재무 설계사를 중심으로. 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문, pp.16-17.

77) 이윤식.(2007). 우리나라에 있어서 성과관리를 위한 평가의 개선방안에 관한 연구. 정책분석 평가학회보, 17(3). pp.11-15.

78) 이진우.(2013). 재난관리 체계와 협력이 업무성과에 미치는 영향. 계명대학교 대학원, 석사학위논문, p.63.

② 재무적 성과

기업의 단기성 측정으로 사용되어지고 있는 재무적 성과 지표는 수익성으로 표시되며, 이는 조직의 최종적 경영 성과를 평가하는 중요한 기틀이 된다. 수익성은 판매 이익률과 투자이익률 등 여러 지표에 의하여 측정될 수 있다.⁷⁹⁾

성과의 개념을 성과를 통한 목표 대비 결과에 대한 평가 결과 혹은 재무적이고 수치적인 효율성으로 조직의 목표로 삼고 있다. 그러나 재무적 성과는 성과 개념의 이론적 타당성을 불명확하게 만들 우려가 있고 기업의 경영전략을 결정하며 개념 자체가 다차원적이기 때문에 협의의 지표들만으로 업무성과를 측정한다. 따라서 기업의 재무적 성과뿐만 아니라 품질의 향상, 생산성의 향상, 고객만족 등과 같은 비재무적 요인을 포함하여야 한다. 또한 재무적 성과는 기업의 단기적 성과만을 지나치게 강조하는 것이 아니라 고객 및 경쟁적인 측면을 무시하고 있고, 기업 전략과의 연계성이 결여되는 등의 결함을 지니고 있다. 즉, 궁극적으로 조직의 성과관리는 재무적 성과와 비재무적 성과측정 및 관리가 함께 이루어져야 하며 이를 바탕으로 교육 및 정책 수립, 경영전략 등을 수립하여야 할 것이다.⁸⁰⁾

79) 박한섭.(2011). 셀프리더십이 업무성과와 직무만족에 미치는 영향. 이화여자대학교 대학원, 석사 학위논문, p.18.

80) 한현, 윤세목.(2011). 기업문화 유형이 재무성과에 미치는 영향: 호텔 기업문화와 인지적 재무 성과 측정을 중심으로. 호텔경영학연구, 20(1). pp.267-271.

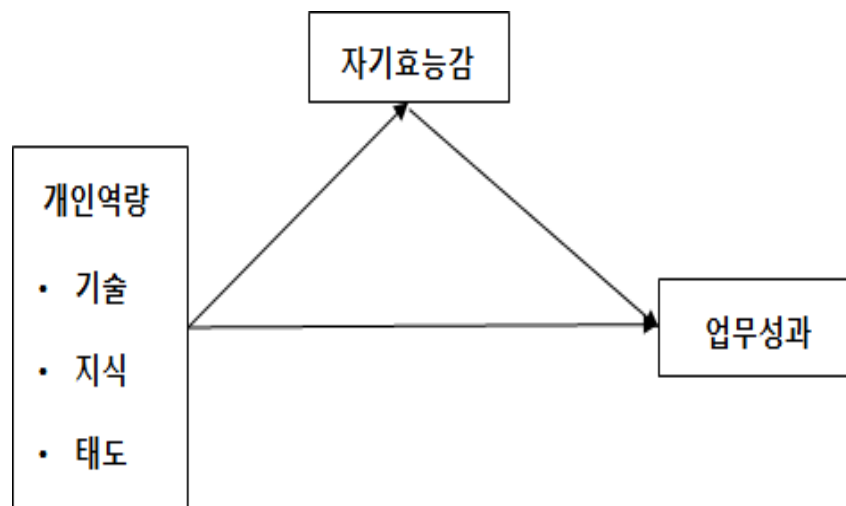
Ⅲ. 연구의 방법

1. 연구모형 및 연구문제

1) 연구모형의 설계

본 연구에서는 이상의 선행연구들을 근거로 하여 미용 산업 종사자의 개인 역량의 기술·지식·태도가 업무성과에 미치는 영향을 살펴보고, 자기효능감이 이들 간에 관계에 있어서 매개 역할을 하고 있는지 실증 검증을 통해 분석하고자 하여 아래 <그림 Ⅲ-1>과 같이 연구 모형을 설정하였다.

이를 위하여 독립변수를 개인 역량의 기술·지식·태도로 설정하였으며 자기효능감을 매개변수로 설정하고 업무성과를 종속변수로 설정하였다.



<그림 Ⅲ-1 > 연구모형

2) 연구문제의 가설

가설1. 미용인의 기술·지식·태도는 업무성과에 영향을 미칠 것이다.

- 1-1. 기술역량은 업무성과에 영향을 미칠 것이다.
- 1-2. 지식역량은 업무성과에 영향을 미칠 것이다.
- 1-3. 태도역량은 업무성과에 영향을 미칠 것이다.

가설2. 미용인의 기술·지식·태도역량은 자기효능감에 영향을 미칠 것이다.

- 2-1. 기술역량은 자기효능감에 영향을 미칠 것이다.
- 2-2. 지식역량은 자기효능감에 영향을 미칠 것이다.
- 2-3. 태도역량은 자기효능감에 영향을 미칠 것이다.

가설3. 자기효능감은 업무성과에 영향을 미칠 것이다.

가설4. 미용인의 기술·지식·태도역량과 업무성과의 관계에서 자기효능감은 매개할 것이다.

- 4-1. 기술역량과 업무성과의 관계에서 자기효능감은 매개 할 것이다.
- 4-2. 지식역량과 업무성과의 관계에서 자기효능감은 매개 할 것이다.
- 4-3. 태도역량과 업무성과의 관계에서 자기효능감은 매개 할 것이다.

3) 변수의 조작적 정의 및 측정도구

(1) 기술·지식·태도

개인역량은 평범한 성과를 내는 업무 수행자와 우수한 성과를 내는 업무 수행자를 구분 짓는 행동으로 정의하였다.⁸¹⁾ 본 연구에서는 개인 역량에 대한 인식 수준을 알아보기 위한 항목으로 기술·지식·태도 3가지 요인으로 구성하였다.⁸²⁾⁸³⁾

본 연구에 맞게 수정 및 보완하여 표 III-1과 같이 각 요소별로 기술 4문항, 지식 4문항, 태도 4문항, 총 12문항으로 구성하였으며, Likert 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

(2) 자기효능감

주어진 역할과 상황 속에서 어떤 행동을 하기 위하여 필요한 동기와 인적자원 및 행동절차를 얼마만큼 잘 활용할 수 있는가에 대한 자신의 판단 또는 신념으로 정의하였다.⁸⁴⁾

본 연구에서는 남정숙⁸⁵⁾의 연구에서 사용한 자기효능감 측정항목을 연구의 목적에 맞게 수정 및 보완하여 표 3-1과 같이 5문항으로 구성하였으며, Likert 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

81) McClelland, D. C. (1973). Testing of competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 28, pp. 1-14.

82) 이은영(2012), 개인역량과 직무몰입과의 관계에 관한 연구, -미용관광서비스 산업 종사자 대상으로- 서경대학교 경영대학원, 석사학위논문, P.70.

83) 서주영(2020). 학습조직행동이 개인역량, 직무만족, 직무몰입, 직무성과에 미치는 영향. 경희대학교관광대학원, 석사학위논문, p.90.

84) Bandura, A.(1977) "Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change". (*Psychology Review*. 84(2)), 191-215.

85) 남정숙(2011). 감성리더십이 창의성과 업무성과에 미치는 영향: 자기효능감과 직무몰입의 매개 역할을 중심으로. 성균관대학교 경영전문대학원, 박사학위논문, p.126.

(3) 업무성과

현재 본인이 맡고 있는 업무가 공식적으로 요구하는 사항과 기대 수준을 성공적으로 이루어 내는 정도로 정의하였다.⁸⁶⁾ 본 연구에서는 김세은⁸⁷⁾의 연구에서 사용한 업무성과의 측정항목을 연구의 목적에 맞게 수정 및 보완 하여 <표 III-1>과 같이 6항목으로 구성하였으며, Likert 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

<표 III-1> 설문지 구성

| 변수명 | | 설문 문항 | 척도 | 출처> |
|------------|-------|------------------------------------|----|---|
| 독립변수 | 개인역량 | 기술 | 4 | 5점 Likert 이은영(2012) 서주영(2020) 연구자 |
| | | 지식 | 4 | |
| | | 태도 | 4 | |
| 매개 변수 | 자기효능감 | 자신감 | 5 | 5점 Likert 남정숙(2011) 연구자 |
| 종속변수 | 업무성과 | 업무수행능력 | 7 | 5점 Likert 김세은(2016) 연구자 |
| 인구 통계학적 특성 | | 성별, 연령, 학력, 결혼, 월소득, 근무연수, 미용분야 | 7 | 선다형 연구자 |

86) Williams. L .J. and Anderson. S,(1991) “Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors“ (Journal of Management. 17(3),), 601-617.

87) 김세은.(2016). 변혁적 리더십이 미용종사자의 자기효능감 및 업무성과에 미치는 영향에 대한연구. 영산대학교 미용예술대학원, 석사학위논문, p.87.

IV. 연구결과

1. 조사대상의 일반적 특성

조사대상자의 일반적인 특성을 살펴보기 위하여 빈도 분석을 실시한 결과 다음 <표 IV-1>과 같다.

성별은 여자가 87.9% 높게 나타났으며, 연령은 50대 이상이 30.1%로 가장 높게 나타났으며, 다음은 연령으로는 40대 29.1%, 20대가 21.8%, 30대가 18.0%, 20대가 1.0% 순으로 나타났다.

학력은 대학교 재학/졸업 40.8%, 가장 높은 수치로 나타났으며, 전문대 재학/졸업 24.3%, 대학원 재학/졸업 17.5%, 고등학교 졸업 17.5% 순으로 나타났다. 다음은 결혼 여부는 기혼이 55.3%로 가장 높게 나타났으며, 다음은 미혼 44.7%로 나타났다. 월 평균 소득은 200만원에서 300만원 미만인 27.7%로 가장 높게 나타났고, 400만원 이상이 26.2%, 다음은 300만원에서 400만원 미만인 23.8%, 100만원 미만 10.2% 순으로 나타났다.

근무연수를 알아본 결과 5년 이상이 57.3%, 1년에서 3년 미만 14.1%, 6개월 미만 14.1% 나타났으며, 다음으로 3년에서 5년 미만 9.7%, 6개월에서 1년 미만 4.9% 순으로 나타났다.

다음은 근무하는 미용 분야는 피부 47.1%, 기타 21.4%, 헤어 16.5%, 네일 8.3%, 메이크업 6.8% 순서로 나타났다.

<표 IV-1> 조사대상자의 일반적 특성

(n=206)

| 항 목 | 구 분 | N(명) | %(백분율) |
|------------|--------------|------|--------|
| 성별 | 남 | 25 | 12.1 |
| | 여 | 181 | 87.9 |
| | 계 | 206 | 100 |
| 연령 | 20대미만 | 2 | 1.0 |
| | 20대 | 45 | 21.8 |
| | 30대 | 37 | 18.0 |
| | 40대 | 60 | 29.1 |
| | 50대 이상 | 62 | 30.1 |
| | 계 | 206 | 100 |
| 학력 | 고등학교 졸업 | 36 | 17.5 |
| | 전문대재학/졸업 | 50 | 24.3 |
| | 대학교재학/졸업 | 84 | 40.8 |
| | 대학원이상 | 36 | 17.5 |
| | 계 | 206 | 100 |
| 결혼 | 미혼 | 92 | 44.7 |
| | 기혼 | 114 | 55.3 |
| | 계 | 206 | 100 |
| 월소득 | 100만원미만 | 21 | 10.2 |
| | 100~200만원 미만 | 25 | 12.1 |
| | 200~300만원 미만 | 57 | 27.7 |
| | 300~400만원 미만 | 49 | 23.8 |
| | 400만원 이상 | 54 | 26.2 |
| | 계 | 206 | 100 |
| 근무연수 분야 | 6개월 미만 | 29 | 14.1 |
| | 6개월~1년 미만 | 10 | 4.9 |
| | 1년~3년 미만 | 29 | 14.1 |
| | 3~5년 미만 | 20 | 9.7 |
| | 5년이상 | 118 | 57.3 |
| | 계 | 206 | 100 |
| 미용분야 | 헤어 | 34 | 16.5 |
| | 피부 | 97 | 47.1 |
| | 네일 | 17 | 8.3 |
| | 메이크업 | 14 | 6.8 |
| | 기타 | 44 | 21.4 |
| | 계 | 206 | 100 |

2. 측정도구의 타당도와 신뢰도 분석

본 연구에서는 구성개념에 관하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인분석(factor loading)은 수많은 변수의 상호 관련을 소수의 기본적인 요인으로 집약하는 방법의 한 가지로 전체 변수에 공통적인 요인이 있다고 가정한 후 이 요인을 찾아내어 각 변수가 어느 정도의 영향을 받고 있는지 그 정도를 산출하여 기술하는 통계분석 방법이다.

탐색적 요인분석의 초기 추출방법은 가장 먼저 보편적으로 활용되는 기법인 주성분 분석방법을 사용하였고, 요인 회전 방식은 베리맥스(Varimax) 회전 방식을 사용하였다. 또한 요인 추출 방법으로는 고유값(eigen value) 1.0 이상을 갖는 요인의 수만큼 추출하는 방법을 적용했다. KMO의 구형성 검증을 이용하여 요인분석의 적합성을 검증하였다. 각 변수와 요인 간의 상관관계 정도를 나타내 주는 요인 적재 값은 0.4이상을 기준으로 하였다. 일반적으로 요인 적재 값이 0.4이상이면 유의한 변수로 간주하고 0.5를 넘으면 중요한 변수라 할 수 있다.

일반적으로 동일한 개념에 대해 측정을 반복했을 경우 동일한 측정값을 얻을 가능성이 있는지 알아보는 것을 신뢰도 검증이라고 한다. 일반적으로 신뢰도 검증 방법으로는 Cronbach's α 계수를 사용하여, 0.6 이상이면 신뢰도가 있다고 판단한다.

1) 개인역량의 요인분석 및 신뢰도 분석

독립변수인 개인 역량에 대한 타당성과 신뢰도 분석 검증 결과 <표 IV-2>와 같다. 본 연구에 사용된 측정변수가 요인분석에 대해 적합한지 판단하기 위하여 Bartlett의 구형성 검사와 KMO 표본 적절성 검사를 실시했다. KMO의 값이 .853으로서 1에 근접하므로 본 연구에 사용된 변수들은 요인분석에 적합하다. 12개 문항에 대하여 요인분석을 실시하여, 선행연구를 바탕으로 개인 역량의 하위요인을 기술·지식·태도로 명명하였다. 요인 적재 값이 ± 0.50 이상으로 나타나 추출된 요

인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었다.

이들 요인의 신뢰도 분석 결과 Cronbach' s α가 기술 .813, 지식 .862, 태도 .840으로 신뢰도가 나타났다.

<표 IV-2> 개인 역량의 요인분석 및 신뢰도 분석

| 개인역량 | 요인1 | 요인2 | 요인3 |
|---------------------------------|--------|--------|--------|
| | 기술 | 지식 | 태도 |
| 나는 다양한 기술을 충분히 보유하고 있다 | .881 | | |
| 나는 기술 및 도입기술을 효율적으로 관리 한다 | .833 | | |
| 나는 지금하고 있는 업무에 지식을 활용 한다 | | .839 | |
| 나는 업무에 필요한 지식습득을 지속적으로 하는 편이다. | | .836 | |
| 나는 고객의 행동양식 문제와 원인과 이유를 파악한다. | | | .838 |
| 나는 고객신뢰를 위해 고객의 프라이버시 보호에 노력한다. | | | .817 |
| 나는 내가 좋아하는 일에 대해서 최선을 다한다. | | | .744 |
| 나는 성취 가능한 목표를 세우고 목표를 위하여 노력한다. | | | .673 |
| KMO | .853 | | |
| Eigen Value | 2.594 | 1.749 | 1.731 |
| 분산(%) | 32.429 | 21.862 | 21.639 |
| 신뢰도계수(Cronbach's α) | .813 | .862 | .840 |

2) 자기효능감의 요인 분석 및 신뢰도 분석

자기효능감에 대한 타당성과 신뢰도 분석 검증 결과 <표 IV-3>과 같다. 본 연구에 사용된 측정변수가 요인분석에 대해 적합한지를 판단하기 위하여 Bartlett의 구형성 검사와 KMO 표본 적절성 검사를 실시하였다. KMO의 값이 .930으로서 1에 근접하므로 본 연구에 사용된 변수들은 요인분석에 적합하다. 요인 적재 값이 ± 0.50 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었다. 이들 요인의 신뢰도 분석 결과 Cronbach's α 가 .860으로 신뢰도가 나타났다.

<표 IV-3> 자기효능감 요인분석 및 신뢰도 분석

| 자기효능감 | |
|---|--------|
| 나는 내 능력과 지식이 동료들과 비교할 때 대등하거나 우월하다고 생각한다. | .793 |
| 나는 내가 맡은 새로운 업무를 처리하는데 필요한 모든 기술적 지식을 가지고 있다고 생각한다. | .769 |
| 나는 직무를 수행하는 데 충분한 자격을 갖추고 있다고 생각한다. | .741 |
| 내게 주어진 직무는 모두 내 능력으로 처리가 가능하다. | .717 |
| KMO | .930 |
| Eigen Value | 3.012 |
| 분산(%) | 18.826 |
| 신뢰도계수(Cronbach's α) | .860 |

3) 업무성과 요인분석 및 신뢰도 분석

업무성과에 대한 타당성과 신뢰도 분석 검증 결과 <표 IV-4>와 같다. 본 연구에 사용된 측정변수가 요인분석에 대해 적합한지를 판단하기 위해 Bartlett의 구형성 검사와 KMO 표본 적절성 검사를 실시하였다. KMO의 값이 .930으로서 1에 근접하므로 본 연구에 사용된 변수들은 요인분석에 적합하다. 요인 적재 값이 ± 0.50 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었다. 이들 요인의 신뢰도 분석 결과 Cronbach's α 가 .901으로 신뢰도가 높게 나타났다.

<표 IV-4> 업무성과 요인분석 및 신뢰도 분석

| 업무성과 | |
|---------------------------------------|--------|
| 나는 업무에 책임을 충분히 완수한다. | .806 |
| 나는 맡겨진 의무를 성실히 수행한다. | .761 |
| 나는 업무에 필요한 공식 수행 요건을 충족한다. | .727 |
| 나는 설정된 업무를 성공적으로 달성해 내는 편이다. | .700 |
| 나의 업무성과를 평가하는 직접적인 영향을 미치는 활동에 적극적이다. | .698 |
| 나는 나에게 기대되는 업무만큼 수행하여 성과를 낸다. | .661 |
| 내가 의식적으로 수행해야 하는 업무의 진행 상황을 충실히 관리한다. | .601 |
| KMO | .930 |
| Eigen Value | 4.675 |
| 분산(%) | 29.216 |
| 신뢰도계수(Cronbach's α) | .901 |

3. 인구통계학적 특성에 따른 차이 분석

인구통계학적 특성에 따른 개인 역량, 자기효능감, 업무성과에 차이가 있는지 찾아보기 위하여 독립표본 T-검정 및 일원 배치 분산분석(One way ANOVA)을 실시한 결과이다. 사후검증 방법으로는 Scheffe test를 실시하였다. 연구결과는 다음과 같다.

1) 연령에 따른 차이 분석

먼저 연령에 따른 차이 분석을 한 결과 개인역량의 하부 요인인 기술 역량에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며($f=5.161, p<.001$), 50대가 20대 비해 기술역량의 인식이 높은 것으로 나타났다. 개인 역량의 지식, 태도와 자기효능감, 업무성과에서는 유의한 차이를 보이지 않았다.

<표 IV-5> 연령에 따른 차이분석 결과

| | | 연령 | N | M | SD | <i>f</i> | <i>p</i> | Scheffe |
|-------|--------|--------|------|------|-------|----------|----------|---------|
| 개인역량 | 기술 | 20대 미만 | 2 | 2.75 | .250 | 5.161*** | .001 | e>a |
| | | 20대 | 45 | 3.47 | .124 | | | |
| | | 30대 | 37 | 3.50 | .127 | | | |
| | | 40대 | 60 | 3.71 | .091 | | | |
| | | 50대 이상 | 62 | 4.00 | .087 | | | |
| | 지식 | 20대미만 | 2 | 3.25 | .250 | 1.898 | .112 | |
| | | 20대 | 45 | 4.01 | .108 | | | |
| | | 30대 | 37 | 4.17 | .097 | | | |
| | | 40대 | 60 | 4.26 | .094 | | | |
| | | 50대 이상 | 62 | 4.21 | .082 | | | |
| | 태도 | 20대 미만 | 2 | 4.25 | .250 | .425 | .791 | |
| | | 20대 | 45 | 4.36 | .085 | | | |
| | | 30대 | 37 | 4.22 | .086 | | | |
| | | 40대 | 60 | 4.30 | .074 | | | |
| | | 50대 이상 | 62 | 4.36 | .069 | | | |
| 자기효능감 | 20대 미만 | 2 | 3.00 | .000 | .2594 | .041 | | |
| | 20대 | 45 | 3.60 | .131 | | | | |
| | 30대 | 37 | 3.76 | .131 | | | | |
| | 40대 | 60 | 3.89 | .081 | | | | |
| | 50대 이상 | 62 | 3.96 | .078 | | | | |
| 업무성과 | 20대 미만 | 2 | 3.57 | .285 | .952 | .435 | | |
| | 20대 | 45 | 4.16 | .095 | | | | |
| | 30대 | 37 | 4.04 | .084 | | | | |
| | 40대 | 60 | 4.17 | .061 | | | | |
| | 50대 이상 | 62 | 4.15 | .076 | | | | |

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001 Scheffe 테스트 결과는 a>b>c>d 표시

2) 학력에 따른 차이 분석

학력에 따른 차이가 있는지를 분석한 결과 개인 역량의 하부 요인인 기술역량에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며($f=6.587, p<.000$), 대학원 이상이 고등학교 졸업, 대학교 재학/졸업에 비해 기술역량의 인식이 높은 것으로 나타났다. 그리고 지식역량의 경우 유의한 차이가 나타났으며($f=3.501, p<.016$), 고등학교 졸업이 대학원 이상의 학력에 비해 지식역량의 인식이 높은 것으로 나타났다. 자기효능감에서는 대학원 이상의 학력이 고등학교 졸업, 대학교 재학/졸업에 비하여 더 높은 자기효능감의 인식이 높은 것으로 나타났고($f=6.539, p<.000$), 업무성과는 대학원 이상이 고등학교 졸업에 비하여 더 높은 업무성과의 인식이 높은 것으로 나타났다($f=3.926, p<.009$). 연구결과는 <표 IV-6>과 같다.

<표 IV-6> 학력에 따른 차이분석 결과

| | | 학력 | N | M | SD | <i>f</i> | <i>p</i> | Scheffe |
|-------|----------|----------|------|------|----------|----------|----------|---------|
| 개인역량 | 기술 | 고등학교졸업 | 36 | 3.37 | .129 | 6.587*** | .000 | d>a,c |
| | | 전문대재학/졸업 | 50 | 3.71 | .105 | | | |
| | | 대학교재학/졸업 | 84 | 3.65 | .087 | | | |
| | | 대학원이상 | 36 | 4.13 | .088 | | | |
| | 지식 | 고등학교졸업 | 36 | 3.93 | .129 | 3.501** | .016 | a>d |
| | | 전문대재학/졸업 | 50 | 4.15 | .091 | | | |
| | | 대학교재학/졸업 | 84 | 4.16 | .076 | | | |
| | | 대학원이상 | 36 | 4.44 | .088 | | | |
| | 태도 | 고등학교졸업 | 36 | 4.14 | .094 | 1.732 | .162 | |
| | | 전문대재학/졸업 | 50 | 4.36 | .078 | | | |
| | | 대학교재학/졸업 | 84 | 4.33 | .063 | | | |
| | | 대학원이상 | 36 | 4.42 | .073 | | | |
| 자기효능감 | 고등학교졸업 | 36 | 3.47 | .121 | 6.539*** | .000 | d>a,c | |
| | 전문대재학/졸업 | 50 | 3.86 | .099 | | | | |
| | 대학교재학/졸업 | 84 | 3.77 | .081 | | | | |
| | 대학원이상 | 36 | 4.20 | .089 | | | | |
| 업무성과 | 고등학교졸업 | 36 | 3.88 | .098 | 3.926** | .009 | d>a | |
| | 전문대재학/졸업 | 50 | 4.19 | .075 | | | | |
| | 대학교재학/졸업 | 84 | 4.14 | .058 | | | | |
| | 대학원이상 | 36 | 4.29 | .069 | | | | |

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$ Scheffe 테스트 결과는 $a>b>c>d$ 표시

3) 결혼에 따른 차이 분석

결혼 여부에 따른 t-검정을 한 결과 개인 역량의 하부 요인인 기술역량의 경우 기혼이 미혼에 비하여 더 높은 기술역량의 영향력을 가지고 있는 것으로 나타났고($t=-4.403, p<.000$), 지식역량의 경우 기혼이 미혼에 비하여 더 높은 지식역량의 영향력을 가지고 있는 것으로 나타났으며($t=-4.154, p<.000$), 태도 역량의 경우 기혼이 미혼에 비하여 더 높은 태도 역량의 영향력을 가지고 있는 것으로 나타났다($t=-2.280, p<.024$). 그리고 결혼 여부에 따라 자기효능감의 경우 기혼이 미혼에 비하여 더 높은 자기효능감의 영향력을 가지고 있는 것으로 나타났다($t=-3.163, p<.002$). 또한 결혼여부에 따라 업무성과를 살펴보면 기혼이 미혼에 비하여 더 높은 업무성과의 영향력을 가지고 있는 것으로 나타났다($t=-2.283, p<.023$). 연구결과는 <표 IV-7>과 같다.

<표 IV-7> 결혼여부에 따른 분석 결과

| | | 결혼 | N | M | SD | <i>t</i> | <i>p</i> |
|-------|----|----|-----|------|------|-----------|----------|
| 개인역량 | 기술 | 미혼 | 92 | 3.45 | .076 | -4.403*** | .000 |
| | | 기혼 | 114 | 3.90 | .069 | | |
| | 지식 | 미혼 | 92 | 3.95 | .071 | -4.154*** | .000 |
| | | 기혼 | 114 | 4.34 | .059 | | |
| | 태도 | 미혼 | 92 | 4.22 | .062 | -2.280* | .024 |
| | | 기혼 | 114 | 4.40 | .047 | | |
| 자기효능감 | | 미혼 | 92 | 3.64 | .078 | -3.163** | .002 |
| | | 기혼 | 114 | 3.96 | .063 | | |
| 업무성과 | | 미혼 | 92 | 4.04 | .061 | -2.283* | .023 |
| | | 기혼 | 114 | 4.21 | .045 | | |

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$

4) 월 소득에 따른 차이 분석

월 소득에 따른 차이가 있는지를 분석한 결과 개인 역량 하부 요인인 기술역량에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며($f=7.110, p<.000$), 400만원 이상, 300~400만원 미만, 100만원미만 100~200만원 미만에 비해 기술 역량이 인식이 높은 것으로 나타났다. 그리고 지식역량이 인식이 높은 것으로 나타났으며($f=7.833, p<.000$), 400만원 이상이 100만원미만, 100~200만원 미만에 비해 지식역량의 인식이 높은 것으로 나타났으며, 400만원 이상이 100~200만원 미만에 비해 지식역량의 인식이 높은 것으로 나타났다. 그리고 태도 역량에서 유의한 차이가 나타났으며($f=2.897, p<.023$), 400만원이상, 300~400만원미만에 비해 태도역량의 인식이 높은 것으로 나타났다. 또한 월 소득에 따른 자기효능감의 결과는 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며($f=6.934, p<.000$), 400만원 이상, 200~300만원미만이 100만원 미만, 100~200만원 미만에 비해 자기효능감이 인식이 높은 것으로 나타났으며, 300~400만원미만이, 100~200만원 미만 보다 자기효능감이 인식이 높은 것으로 나타났다.

연구결과는 <표 IV-8>과 같다.

<표 IV-8> 월 소득에 따른 차이분석 결과

| | | 월소득 | N | M | SD | <i>f</i> | <i>p</i> | Scheffe |
|-------|-------------|-------------|------|------|----------|----------|----------------|-------------|
| 개인역량 | 기술 | 100만원 미만 | 21 | 3.30 | .177 | 7.110*** | .000 | e,d>a,b |
| | | 100~200만원미만 | 25 | 3.18 | .155 | | | |
| | | 20~0300만원미만 | 57 | 3.68 | .102 | | | |
| | | 300~400만원미만 | 49 | 3.88 | .108 | | | |
| | | 400만원 이상 | 54 | 3.95 | .080 | | | |
| | 지식 | 100만원 미만 | 21 | 3.80 | .177 | 7.833*** | .000 | e>ab d>b |
| | | 100~200만원미만 | 25 | 3.72 | .147 | | | |
| | | 200~300만원미만 | 57 | 4.17 | .082 | | | |
| | | 300~400만원미만 | 49 | 4.20 | .074 | | | |
| | | 400만원 이상 | 54 | 4.48 | .089 | | | |
| | 태도 | 100만원 미만 | 21 | 4.23 | .158 | 2.897* | .023 | e>b |
| | | 100~200만원미만 | 25 | 4.00 | .139 | | | |
| | | 200~300만원미만 | 57 | 4.36 | .062 | | | |
| | | 300~400만원미만 | 49 | 4.37 | .061 | | | |
| | | 400만원 이상 | 54 | 4.41 | .075 | | | |
| 자기효능감 | 100만원 미만 | 21 | 3.40 | .208 | 6.934*** | .000 | e,c>a,b d>b | |
| | 100~200만원미만 | 25 | 3.31 | .149 | | | | |
| | 200~300만원미만 | 57 | 3.93 | .090 | | | | |
| | 300~400만원미만 | 49 | 3.91 | .093 | | | | |
| | 400만원 이상 | 54 | 4.00 | .077 | | | | |
| 업무성과 | 100만원 미만 | 21 | 4.06 | .178 | 2.517 | .043 | | |
| | 100~200만원미만 | 25 | 3.84 | .113 | | | | |
| | 200~300만원미만 | 57 | 4.21 | .058 | | | | |
| | 300~400만원미만 | 49 | 4.17 | .073 | | | | |
| | 400만원 이상 | 54 | 4.19 | .063 | | | | |

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001 Scheffe 테스트 결과는 a>b>c>d>e 표시

5) 근무연수에 따른 차이 분석

근무연수에 따른 차이가 있는지를 분석한 결과 개인 역량의 하부요인인 기술역량에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다($f=8.209, p<.000$). 5년 이상이 6개월 미만에 비해 기술역량의 인식이 높은 것으로 나타났으며, 지식역량의 경우에도 유의한 차이가 나타났다($f=4.081, p<.003$). 근무연수에 따른 자기효능감에서 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다($f=6.052, p<.000$). 업무성과에서도 유의한 차이가 있었다($f=2.593, p<.038$). 6개월~1년 미만이 6개월 미만에 비해 업무성과의 인식이 높은 것으로 나타났다. 연구결과는 <표 IV-9>와 같다.

<표 IV-9> 근무연수에 따른 차이분석 결과

| | | 근무연수 | N | M | SD | <i>f</i> | <i>p</i> | Scheffe |
|-------|----------|----------|------|------|----------|----------|----------|---------|
| 개인역량 | 기술 | 6개월미만 | 29 | 3.24 | .176 | 8.209*** | .000 | e>a |
| | | 6개월~1년미만 | 10 | 3.80 | .226 | | | |
| | | 1년~3년미만 | 29 | 3.32 | .138 | | | |
| | | 3년~5년미만 | 20 | 3.52 | .138 | | | |
| | | 5년이상 | 118 | 3.93 | .061 | | | |
| | 지식 | 6개월미만 | 29 | 3.77 | .145 | 4.081** | .003 | |
| | | 6개월~1년미만 | 10 | 4.10 | .233 | | | |
| | | 1년~3년미만 | 29 | 4.05 | .106 | | | |
| | | 3년~5년미만 | 20 | 4.12 | .139 | | | |
| | | 5년이상 | 118 | 4.30 | .060 | | | |
| | 태도 | 6개월미만 | 29 | 4.12 | .133 | 1.420 | .229 | |
| | | 6개월~1년미만 | 10 | 4.35 | .187 | | | |
| | | 1년~3년미만 | 29 | 4.35 | .091 | | | |
| | | 3년~5년미만 | 20 | 4.21 | .132 | | | |
| | | 5년이상 | 118 | 4.37 | .046 | | | |
| 자기효능감 | 6개월미만 | 29 | 3.37 | .176 | 6.052*** | .000 | | |
| | 6개월~1년미만 | 10 | 3.92 | .217 | | | | |
| | 1년~3년미만 | 29 | 3.58 | .127 | | | | |
| | 3년~5년미만 | 20 | 3.68 | .170 | | | | |
| | 5년이상 | 118 | 4.00 | .056 | | | | |
| 업무성과 | 6개월미만 | 29 | 3.92 | .145 | 2.593* | .038 | b>a | |
| | 6개월~1년미만 | 10 | 4.42 | .183 | | | | |
| | 1년~3년미만 | 29 | 4.12 | .080 | | | | |
| | 3년~5년미만 | 20 | 4.00 | .115 | | | | |
| | 5년이상 | 118 | 4.19 | .043 | | | | |

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$ Scheffe 테스트 결과는 a>b>c>d 표시

6) 근무 분야에 따른 차이 분석

근무 분야에 따른 차이 분석을 한 결과 개인역량의 기술·지식·태도와 자기효능감, 업무성파에서는 유의한 차이를 보이지 않았다.

연구결과는 < 표 IV-10 > 과 같다.

<표 IV-10> 근무 분야에 따른 차이 분석 결과

| | | 근무분야 | N | M | SD | <i>f</i> | <i>p</i> | Scheffe |
|-------|------|------|------|------|-------|----------|----------|---------|
| 개인역량 | 기술 | 헤어 | 34 | 3.55 | .148 | .575 | .681 | |
| | | 피부 | 97 | 3.73 | .074 | | | |
| | | 네일 | 17 | 3.88 | .189 | | | |
| | | 메이크업 | 14 | 3.64 | .184 | | | |
| | | 기타 | 44 | 3.70 | .122 | | | |
| | 지식 | 헤어 | 34 | 4.05 | .129 | .866 | .485 | |
| | | 피부 | 97 | 4.19 | .068 | | | |
| | | 네일 | 17 | 4.20 | .187 | | | |
| | | 메이크업 | 14 | 4.42 | .155 | | | |
| | | 기타 | 44 | 4.10 | .099 | | | |
| | 태도 | 헤어 | 34 | 4.25 | .107 | 1.074 | .371 | |
| | | 피부 | 97 | 4.27 | .057 | | | |
| | | 네일 | 17 | 4.44 | .133 | | | |
| | | 메이크업 | 14 | 4.33 | .140 | | | |
| | | 기타 | 44 | 4.44 | .073 | | | |
| 자기효능감 | 헤어 | 34 | 3.67 | .158 | 1.572 | .183 | | |
| | 피부 | 97 | 3.85 | .068 | | | | |
| | 네일 | 17 | 4.16 | .143 | | | | |
| | 메이크업 | 14 | 3.80 | .191 | | | | |
| | 기타 | 44 | 3.71 | .108 | | | | |
| 업무성파 | 헤어 | 34 | 4.04 | .103 | .712 | .585 | | |
| | 피부 | 97 | 4.12 | .052 | | | | |
| | 네일 | 17 | 4.31 | .123 | | | | |
| | 메이크업 | 14 | 4.16 | .167 | | | | |
| | 기타 | 44 | 4.15 | .078 | | | | |

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ Scheffe 테스트 결과는 $a > b > c > d$ 표

4. 각 변수들의 상관관계 검증

본 연구의 인과관계에 대한 가설 검증에 앞서 각 구성개념 간의 상관성과 방향성의 파악을 위해 피어슨 상관분석을 실시했으며 그 결과는 <표 IV-11>과 같다.

분석 결과, 독립변수인 기술·지식·태도 역량과 종속변수인 자기효능감, 업무성과 간에는 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 상관관계가 있는 것으로 확인할 수 있었다. 이를 변수별로 살펴보면 개인역량의 하부요인인 태도 역량이 업무성과 ($r = .768$)에 강한 상관관계가 나타났다. 또한 기술역량이 자기효능감($r = .682$)에 높은 상관관계가 나타났으며 이를 통해 본 연구의 개인역량의 기술, 지식, 태도, 자기효능감, 업무성과 간의 영향관계에서 자기효능감의 매개효과 검증에 유의미한 결과를 기대할 수 있다고 본다.

<표 IV-11> 각 요인별 상관관계 분석

| 구분 | 기술 | 지식 | 태도 | 자기 효능감 | 업무성과 |
|-------|--------|--------|--------|-----------|------|
| 기술 | 1 | | | | |
| 지식 | .492** | 1 | | | |
| 태도 | .398** | .615** | 1 | | |
| 자기효능감 | .682** | .602** | .530** | 1 | |
| 업무성과 | .450** | .595** | .768** | .623** | 1 |

** $p < 0.01$

5. 개인역량의 기술·지식·태도, 자기효능감, 업무성과에 미치는 영향

1) 개인 역량이 업무성과에 미치는 영향

개인 역량이 업무성과에 미치는 영향에 관한 회귀분석 결과는 <표 IV-12>와 같다.

개인 역량의 기술·지식·태도변수가 업무성과 요인을 예측하는데 62.1%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 독립변수의 영향력을 살펴보면 개인 역량의 기술·지식($p<.05$) 변수가 유의미하게 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 태도 ($p<.001$)변수는 더 많은 유의미하게 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 기술·지식·태도역량이 높을수록 업무성과 높아짐을 의미한다. 변수의 영향력을 살펴보면 기술 $\beta=.128$, 지식 $\beta=.147$ 태도, $\beta=.627$ 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이은영⁸⁸⁾, 최성규⁸⁹⁾의 연구와 개인 역량 중에서 미용 산업의 특성상 고객중심의 서비스가 중요한 부분으로 개인 역량 중 고객을 응대하는 태도 역량이 높아지면 업무성과가 높아질 것으로 예측할 수 있다.

<표 IV-12> 개인 역량이 업무성과에 미치는 영향

| 종속변수 (업무성과) | 독립변수 (개인역량) | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | p | 공선성 |
|---|----------------|---------|------|-----------|-----------|------|-------|
| | | B | 표준오차 | β | | | |
| | (상수) | .706 | .188 | | 3.749 | .000 | |
| 업무성과 | 기술 | .089 | .035 | .128 | 2.564* | .011 | 1.345 |
| | 지식 | .115 | .045 | .147 | 2.529* | .012 | 1.820 |
| | 태도 | .607 | .053 | .627 | 11.376*** | .000 | 1.640 |
| adj R ² =.621 F=112.811 p=.000 | | | | | | | |

* $p<0.05$ *** $p<0.001$

88) 이은영.(2012). 개인역량과 직무몰입과의 관계에 관한연구 - 미용관광서비스 산업 종사자 대상으로-. 서경대학교 경영대학원, 석사학위논문, p.50.

89) 최성규.(2017). 미용장의 개인역량과 직무만족, 직무몰입 및 직무성과에 관한 연구. 원광대학교 대학원 뷰티디자인학과, 석사학위논문, p.42.

2) 개인 역량이 자기효능감에 미치는 영향

개인 역량이 자기효능감에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과는 <표 IV-13>과 같다.

개인 역량의 기술·지식·태도 변수가 자기효능감 요인을 예측하는데 57.3%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 독립변수의 영향력을 살펴보면 개인역량의 기술·지식·태도 ($p<.001$) 변수가 유의미하게 정(+)⁹⁰의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이점은 기술·지식·태도 역량이 높을수록 자기효능감이 높아짐을 의미한다. 변수의 영향력을 살펴보면 기술 $\beta=.486$, 지식 $\beta=.251$ 태도, $\beta=.182$ 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 정휴성⁹⁰⁾ 간호사의 간호역량과 자기효능감이 간호업무성공에 미치는 영향 연구 결과 자기효능감이 높을수록 업무성공에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 본 연구를 지지해 주고 있다.

<표 IV-13> 개인역량이 자기효능감에 미치는 영향

| 종속변수 (자기효능감) | 독립변수 (개인역량) | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | p | 공선성 |
|-----------------|----------------|---------|------|---------|----------|------|-------|
| | | B | 표준오차 | β | | | |
| 자기효능감 | (상수) | -.022 | .271 | | -.083 | .934 | |
| | 기술 | .459 | .050 | .486 | 9.188*** | .000 | 1.345 |
| | 지식 | .266 | .065 | .251 | 4.080*** | .000 | 1.820 |
| | 태도 | .238 | .077 | .182 | 3.107*** | .002 | 1.640 |

adj R²=.573 F=92.729 p=.000

***p<0.001

90) 정휴성.(2021). 중소병원 간호사의 간호역량과 자기효능감이 간호업무성공에 미치는 영향. 남부대학교 일반대학원, 간호학과, 석사학위논문, p.27.

3) 자기효능감이 업무성과에 미치는 영향

자기효능감이 업무성과에 미치는 영향에 관한 회귀분석 결과는 <표 IV-14>와 같다.

자기효능감의 변수가 업무성과 요인을 예측하는데 38.5%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 독립변수의 영향력을 살펴보면 자기효능감($p < .001$) 변수가 유의미하게 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 자기효능감이 높을수록 업무성과가 높아짐을 의미한다. 변수의 영향력을 살펴보면 자기효능감 $\beta = .623$ 으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 박은선⁹¹⁾, 김동현⁹²⁾ 실무능력 경험의 능숙함이 업무를 수행할 수 있는 전문성을 갖추면서 스스로 자신감이 상승하여 자기효능감이 높아져 업무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 본 연구를 지지해 주고 있다.

<표 IV-14> 자기효능감이 업무성과에 미치는 영향

| 종속변수 (업무성과) | 독립변수 (자기효능감) | 비표준화계수 | | 표준화 계수 | t | p | 공선성 |
|----------------|-----------------|--------|------|-----------|-----------|------|-------|
| | | B | 표준오차 | β | | | |
| 업무성과 | (상수) | 2.383 | .157 | | 15.168*** | .000 | |
| | 자기효능감 | .460 | .040 | .623 | 11.378*** | .000 | 1.000 |

adj R² = .385 F = 129.462 p = .000

***p < 0.001

91) 박은선.(2014). 수술간호사의 자기효능감과 업무수행 능력의 관계. 한양대학교 대학원, 석사학위논문, p.35.

92) 김동현.(2016). 항공사 객실승무원의 자기효능감이 직무만족 및 직무성과 미치는 영향. 항공대학교 대학원, 석사학위논문, p.61.

6. 개인 역량과 업무성과의 관계에서 자기효능감의 매개효과

개인 역량의 기술·지식·태도와 업무성과의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 분석한 결과는 <표 IV-15>와 같다.

Baron과 Kenny(1986)가 제시한 3단계 매개 회귀분석 방법을 사용하였다. 이것은 독립변수와 매개 변수를 동시에 투입하여 회귀분석을 하였을 때 종속변수에 대하여 유의한 영향을 주되, 2단계의 독립변수가 종속변수에 미치는 효과가 3단계의 독립변수의 효과보다 크게 나타날 경우 매개효과가 성립된다고 보는 방법이다.

분석 결과 첫 번째 1단계 검증에서 개인 역량의 기술역량 요인은 자기효능감에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 정(+)의 관계를 보였다.

2단계 검증에서 개인 역량의 기술역량 요인은 업무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 정(+)의 관계를 보였다.

3단계 검증에서 2단계에서 나타난 독립변수인 개인 역량의 기술역량의 표준화된 회귀계수(β) 값을 비교하여 매개효과를 확인하였다. 개인 역량의 기술역량이 업무성과에 미치는 영향관계는 2단계에서 통계적으로 유의미하며, 3단계에서 자기효능감을 투입했을 때, $\beta=.450 > \beta=.046$ 로 회귀계수 값이 줄어들었으며, 통계적 유의성은 확인되지 않았으므로 자기효능감은 완전 매개효과가 있음이 확인되었다.

두 번째 1단계 검증에서 개인 역량의 지식역량 요인은 자기효능감에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 정(+)의 관계를 보였다.

2단계 검증에서 개인 역량의 지식역량 요인은 업무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 정(+)의 관계를 보였다.

3단계 검증에서 2단계에서 나타난 독립변수인 개인 역량의 지식역량의 표준화된 회귀계수(β) 값을 비교하여 매개효과를 확인하였다. 개인 역량의 지식역량이 업무성과에 미치는 영향 관계는 2단계에서 통계적으로 유의미하며, 3단계에서 자기효능감을 투입했을 때, $\beta=.595 > \beta=.345$ 로 회귀계수 값이 줄어들었으며, 통계적 유의성이 확인되었으므로 자기효능감은 부분 매개효과가 있음이 확인되었다.

세 번째 1단계 검증에서 개인 역량의 태도 역량 요인은 자기효능감에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 정(+)의 관계를 보였다.

2단계 검증에서 개인 역량의 태도 역량 요인은 업무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 정(+)의 관계를 보였다.

3단계 검증에서 2단계에서 나타난 독립변수인 개인 역량의 태도 역량의 표준화된 회귀계수(β) 값을 비교하여 매개효과를 확인하였다. 개인 역량의 태도 역량이 업무성과에 미치는 영향 관계는 2단계에서 통계적으로 유의미하며, 3단계에서 자기효능감을 투입했을 때, $\beta=.768 > \beta=.609$ 로 회귀계수 값이 줄어들었으며, 통계적 유의성이 확인되었으므로 자기효능감은 부분 매개효과가 있음이 확인되었다.

<표 IV-15> 개인역량과 업무성과의 관계에서 자기효능감의 매개효과

| 독립/매개/종속변수 | 매개효과 검정단계 | 표준화된 베타값 | t값 | p값 | R ² |
|----------------------|--------------|-------------|--------|---------|----------------|
| 기술 → 자기효능감 → 업무성과 | 단계 1 | .682 | 13.329 | .000*** | .463 |
| | 단계 2 | .450 | 7.193 | .000*** | .198 |
| | 단계 3(독립변수) | .046 | .616 | .593 | .383 |
| | 단계 3(매개변수) | .592 | 7.886 | .000*** | |
| 지식 → 자기효능감 → 업무성과 | 단계 1 | .602 | 10.772 | .000*** | .359 |
| | 단계 2 | .595 | 10.579 | .000*** | .351 |
| | 단계 3(독립변수) | .345 | 5.363 | .000*** | .459 |
| | 단계 3(매개변수) | .415 | 6.453 | .000*** | |
| 태도 → 자기효능감 → 업무성과 | 단계 1 | .530 | 8.924 | .000*** | .277 |
| | 단계 2 | .768 | 17.126 | .000*** | .588 |
| | 단계 3(독립변수) | .609 | 12.518 | .000*** | .651 |
| | 단계 3(매개변수) | .301 | 6.180 | .000*** | |

***p<0.001

7. 가설검증의 결과 요약

가설검증 결과를 요약하면 <표 IV-16>과 같다.

<표 IV-16> 가설검증 결과요약

| 가설 | 내용 | 채택 여부 |
|------|--|-------|
| H1 | 미용인의 기술·지식·태도역량은 업무성과에 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| H1-1 | 기술역량은 업무성과에 영향을 미칠 것이다 | 채택 |
| H1-2 | 지식역량은 업무성과에 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| H1-3 | 태도역량은 업무성과에 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| H2 | 미용인의 기술·지식·태도역량은 자기효능감에 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| H2-1 | 기술역량은 자기효능감에 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| H2-2 | 지식역량은 자기효능감에 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| H2-3 | 태도역량은 자기효능감에 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| H3 | 자기효능감은 업무성과에 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| H4 | 미용인의 기술·지식·태도역량과 업무성과의 관계에서 자기효능감은 매개 할 것이다. | 채택 |
| H4-1 | 기술역량과 업무성과의 관계에서 자기효능감은 매개 할 것이다. | 완전 매개 |
| H4-2 | 지식역량과 업무성과의 관계에서 자기효능감은 매개 할 것이다. | 부분 매개 |
| H4-2 | 태도역량과 업무성과의 관계에서 자기효능감은 매개 할 것이다. | 부분 매개 |

V. 결론

1. 연구결과 요약 및 시사점

미용서비스 산업 종사자를 대상으로 한 개인 역량의 기술·지식·태도에 따른 자기효능감 및 업무성과에 미치는 영향에 관한 본 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

설문지 법을 통하여 본 연구에 필요한 수집된 자료를 SPSS 25.0을 통해 분석하였으며 빈도 분석, 요인분석, 신뢰도 분석, T-검정 및 일원 배치 분산분석(One way ANOVA)을 적용하였다.

첫째, 표본의 인구통계학 특성을 살펴본 결과 여자가 87.9% 높게 나타났다. 이처럼 여성이 압도적으로 비중이 높은 것은 본 표본이 미용서비스 산업 종사자의 특수성을 반영하고 있기 때문이다. 연령은 50대 이상이 30.1%로 가장 높게 나타났다. 학력은 대학교 재학/졸업 40.8%, 가장 높은 수치로 나타났다. 결혼 여부는 기혼이 55.3%로 높게 나타났고, 월 평균 소득은 200만원에서 300만원 미만인 27.7%로 가장 높게 나타났다. 근무 연수는 5년 이상이 57.3%로 나타났으며, 근무하는 미용 분야는 피부 47.1%로 가장 많았다. 본 연구자가 피부미용 전공자이므로 관련된 조사대상자 위주로 표본을 추출하였기 때문이다.

둘째, 개인 역량의 기술·지식·태도와, 자기효능감, 업무성과의 각 요인의 타당도와 신뢰도를 분석한 결과 각 요인별로 타당도가 확보되었으며, 신뢰도가 있는 것으로 나타났다.

셋째, 개인 역량의 기술·지식·태도와, 자기효능감, 업무성과의 상관관계를 살펴보면 다음과 같다. 개인 역량의 기술·지식·태도가 자기효능감, 업무성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 개인역량의 기술·지식·태도가 높아질수록 자기효능감을 증가시키고, 업무성과의 정도가 높아지는 것을 볼 수 있다.

넷째, 개인역량이 자기효능감에 미치는 영향에 대한 결과 하부 요인인 기술·지

식·태도 역량이 자기효능감에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하부 요인인 기술·지식·태도 중에 기술역량에 정(+)의 영향이 더 크게 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 미용서비스 산업의 특성상 기술적인 부분이 더 중요하게 생각되는 것으로 예측된다.

다섯째, 개인 역량이 업무성과에 미치는 영향에 대한 결과 하부 요인인 기술·지식·태도 역량이 업무성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하부 요인인 기술·지식·태도 중에 태도 역량에 정(+)의 영향이 더 크게 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 미용서비스 산업의 특성상 고객을 대하는 태도가 결국 업무성과에 영향을 미치는 것으로 예측된다.

여섯째, 자기효능감이 업무성과에 미치는 영향에 대한 결과는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 미용서비스 산업은 자신감이 높아야 업무성과에 크게 영향을 미칠 것으로 예측된다.

일곱째, 개인 역량의 기술·지식·태도와 업무성과의 관계에서 자기효능감의 매개효과 결과는 다음과 같다. 개인역량의 하부요인인 기술·지식·태도와 업무성과의 관계 중 기술역량과 업무성과의 관계에서 자기효능감은 완전매개효과를 갖는 것으로 나타났고, 지식역량과 태도역량에서는 부분매개효과를 갖는 것으로 나타났다. 이는 개인역량의 기술·지식·태도가 업무성과를 증가시키는 영향이 자기효능감에 의하여 증진될 수 있음을 의미한다.

본 연구는 개인 역량과 자기효능감 및 업무성과에 대한 실증적인 연구를 통하여 이들 간의 연관성을 파악하고 미용서비스 산업의 특성에 맞는 역량을 도출하고, 이것을 미용서비스 산업 경쟁력을 높일 수 있고 인적자원관리에 필요한 기초적인 자료를 제시하는 것에 목적이 있다.

이러한 개인 역량과 자기효능감, 업무성과에 대한 관계를 검증하고자 선행연구와 문헌연구를 기초로 하여 각 개인 역량 요인들과 자기효능감 및 업무성과에 인과관계와 상관관계를 살펴보기 위하여 연구 모형을 설계하였고, 이를 위하여 실증 연구를 제시하였으며 연구결과를 토대로 한 결론들은 다음과 같다.

첫째, 개인 역량에 관하여 본 연구는 개인역량 특성에 맞는 지식·기술·태도를 도출하였는데, 미용서비스 산업에서 지식 정보화 및 지식 획득은 창의적인 발상에 영향을 주어 기술 역량을 총괄하고 서비스산업과 기업에 있어서 개인이 목표를

가지고 직무에 대한 태도 변화가 주어지면 개인 특성은 핵심 역량이 될 수 있으며, 이러한 역량들이 높아질수록 업무에 대한 성과가 커지기 때문에 미용서비스 산업에 있어 개인 역량에 대한 연구개발과 교육이 필요하겠다. 그러므로 서비스산업과 기업에서 원하는 전문 인력 양성은 개인 역량인 지식·기술·태도가 전체적으로 강화되어야 한다.

둘째, 미용서비스 산업의 개인의 개인 역량은 자기효능감에 직접적인 영향을 미친다. 이와 같이 개인의 특성은 자기효능감이 높을수록 업무성과에 영향을 미치기 때문에 개인 역량의 개발과 더불어 인적자원관리에 중요함을 제시하였다. 특히 개인 역량이 자기효능감에 영향을 미치는 것은 미용서비스 산업에서 곧 자신감이 높아지면 업무성과에 영향을 미치게 된다. 따라서 개인역량과 업무에 관한 성과의 관계를 분석하고 역량에 관한 다양한 조사가 필요하며 실증연구가 제시되어야 한다.

셋째, 미용서비스 산업에 있어 개인 역량의 특성을 고려한 인적자원 관리가 요구되고 있다. 미용서비스 산업의 종사자의 특수성의 하나로 기술에 대한 인지가 높은 편이며, 기술적인 부분만이 아니라 개인의 특성에 부합되는 ‘전문적인 지식’, ‘개인 능력 개발’ 등 미용서비스 산업에 맞는 개인 역량을 개발함으로써 미래지향적인 고급인력을 창출하는데 중점이 되어야 한다.

이와 같이 인적자원관리는 미용서비스 산업의 경쟁력과 개인 역량의 효과성을 제고하는데 의의가 있고 미용서비스 산업에서 개인의 역량이 기술·지식·태도가 조직 안에서 융화되고 협력하는 것에 따라 그 성과가 다르게 나타난다. 이러한 개인 역량 강화는 개인이 보유하고 있는 역량의 특성을 이해하고 글로벌 시대의 환경 변화에 적극적으로 대처하며, 서비스 전문 인력이 국내, 국외에서도 일할 수 있는 인력수급에 탄력성을 제고할 필요가 있다. 따라서 본 연구는 미용서비스 산업에 인적자원관리의 효과성을 알아보고 인적자원 관리의 효율성을 높이며 산업에 있어 이직에 대처하는 방안으로 전문 인력양성에 역량의 중요성을 살펴보았다.

미용서비스 산업에 있어서 개인의 특성은 개개인의 역량과 기술적인 측면도 중요하지만 서비스산업, 기업 경쟁력에는 인적자원관리에 있어 다각적인 측면을 위하여 개인의 특성 및 잠재된 가능성을 고려한 인적자원관리를 높이기 위해 생산성 향상과 전문 인력 양성을 위한 노력이 필요하다.

2. 연구의 한계 및 향후 연구과제

본 연구에서는 개인 역량과 관련된 실증분석과 문헌조사를 통해 미용서비스 산업에 있어서 개인 역량과 자기효능감 및 업무성과에 관한 영향을 검증하고자 하였다. 그러나 이러한 연구결과에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 한계점을 지니고 있다.

첫째, 개인 역량에 관한 요인이 지식·기술·태도에만 국한이 되었고 자기효능감 및 업무성과에 관해 연구하였지만 개인 역량의 모든 요소들을 도출하여 좀 더 세분화하고 더 많은 연구를 진행함으로써 각 요소들의 어떠한 상황에서 개인 역량이 가장 효율적으로 제고되어야 하는지 살펴보아야 한다.

둘째, 개인 역량을 측정하는데 있어 역량에 대한 효과 측면에서 연구가 국한이 되었고 일정한 시간에 연구 조사를 하였으므로 이러한 자료들이 지속적인 결과를 가져올지는 더 자세한 연구가 필요하다.

셋째, 미용서비스 산업이 경쟁력 있는 산업에서 기업의 핵심역량을 지속적으로 도출하듯이 각 산업에서도 비교 검토가 필요하다.

넷째, 개인 역량에서는 개인 역량의 직접적인 영향을 주는 요인들의 한계점과 직무에서는 자기효능감에 관한 연구와 실질적인 폭넓은 조사가 필요하고 업무성과에 미치는 관련 요인들을 간과했을 가능성이 있다. 또한 업무성과에 있어 다양한 외부환경적인 요인들이 분석되고 살펴보아야 한다.

다섯째, 연구조사의 범위가 지역의 미용서비스 산업 종사자로 한정되어 있기 때문에 미용 관련업계의 규모성이나 다양성을 충분히 고려하지 못해 미용 관련업계의 종사자로 한정되어서 그 기능이 한정적이다. 앞으로 미용서비스 산업에 있어 개인 역량은 업무성과를 높이기 위한 방안으로 미용서비스 산업의 특수성을 이해하고 산업에 맞는 다각적인 교육 프로그램 개발이 요구되며, 업무성과의 여러 가지 요인들을 충족하여 미용서비스 산업에서 요구하는 인적자원관리 개발이 한층 더 요구된다.

본 연구는 피부미용 산업 경영관리의 구축과 고급인력 육성과 확보를 위해 개인 역량의 지식·기술·태도와 자기효능감 및 업무성과에 어떠한 상관관계가 있는지 살펴보고 이에 자기효능감이 가지는 매개효과에 대해 연구하였다는데 의의가 있으며, 향후 다양한 방안들과 폭넓은 연구가 진행되길 기대한다.

참고문헌

- 공탁.(2004). 개인역량이 개인성과와 고객만족에 미치는 영향분석: 반도체 기업을 중심으로. 중앙대학교 산업경영대학원, 석사학위논문, p.70.
- 권혁기. 박봉규.(2010). 변혁적 리더십과 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향. 인적자원 관리연구, 17(2), 203-218.
- 김경환.(2011). 호텔 조리종사원의 주방환경이 자기효능감과 조직몰입, 직무성 미치는 영향. 동의대학교 대학원, 박사학위논문, p.70.
- 김동조, 셀프 및 그룹 에피커사의 매개역할 사치에 관한 연구(인적자원관리연구, 6, 2002), 159.
- 김세은.(2016). 변혁적 리더십이 미용종사자의 자기효능감 및 업무성과에 미치는 영향에 대한 연구. 영산대학교 미용예술대학원, 석사학위논문. pp.38-39.
- 김세은.(2016). 변혁적 리더십이 미용종사자의 자기효능감 및 업무성과에 미치는 영향에 대한연구. 영산대학교 미용예술대학원, 석사학위논문, p.87.
- 김용일, 양현교.(2012). 정보시스템 수용자의 컴퓨터 자기효능감, 정보시스템 품질, 수용태도와 업무성과 간의 구조적 관계에 관한 연구. 관광연구, 27(2), 75-93.
- 김은영.(2009). 한국산 자동차와 수입자동차 영업사원의 핵심역량 비교. 고려대학교 교육대학원, 석사학위논문, p.68.
- 김길룡.(2001). “지식사회 마인드 구축전략”. 논문집- 경희대학교 교육문제연구소, 17, 1-27.
- 김문성, 박성철(2011). 공무원의 자기효능감이 업무성과에 미치는 영향. 한국공공 관리학보, 25(4), 143-161.
- 김동현.(2016). 항공사 객실승무원의 자기효능감이 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향. 한국항공대학교 항공경영대학원, 석사학위논문, p.61.
- 김재혁.(2016). 개인역량이 세일즈 프로세스에 미치는 영향에 관한 연구. 대전대학교 경영행정사회복지대학원, p.15.
- 김중윤.(2018). 영업사원의 학습목표지향성, 창의성, 업무방법, 업무강도, 업무성과

- 의 구조적 관계. 한국콘텐츠학회 논문지, 18(1), 90-107.
- 김진모.(2001). 기업의 인적자원 개발을 위한 역량중심의 교육과정 개발, 직업교육 연구. 20(2) pp.109-128.
- 김채호.(2008). 아카데미 뷰티스쿨의 교육서비스 품질과 교육성과 및 학생만족도에 대한 연구. 성신여자대학교 아트디자인대학원, 석사학위논문, p.1.
- 김태인, 홍완수.(2019). 호텔 고객서비스 접점 직원의 성격유형에 따른 직무만족과 직무성과 차이분석. 한국외식산업학회지, 15(4), 45-57.
- 남정숙.(2011). 감성리더십이 창의성과 업무성과에 미치는 영향: 자기효능감과 직무 몰입의 매개역할을 중심으로. 성균관대학교 경영전문대학원, 박사학위논문, p.126.
- 문소령, 우찬복.(2014). 외식업체 종사원들이 지각하는 자기 주도 학습과 직무성과의 영향관계. Tourism Research, 39(2), pp.237-260.
- 박명순.(2009). 미용 전공 고등학생들의 학교생활 만족도 및 직업 가치관에 관한 연구. 서경대학교 미용예술대학원, 석사학위논문, p.1.
- 박수현, 최성수, 권용주.(2014). 특급호텔 구성원의 성격유형(Big5)이 주관적성과에 미치는 영향. 관광연구저널, 28(1), 171-186.
- 박은선.(2014). 수술간호사의 자기효능감과 업무수행능력의 관계. 한양대학교 대학원, 석사학위논문, p.35.
- 박우성.(2002). 역량중심의 인적자원 관리, 한국노동연구원.
- 박종철, 안대회.(2011). 호텔 직원의 사회적 지지가 자기효능감 및 심리적 소진에 미치는 영향. 관광레저연구. 23(1), 197-215.
- 박지애.(2021). 외식산업 종사원에 대한 서비스 교육훈련의 척도개발과 자기효능감 및 업무성과에 관한 연구. 호남대학교 대학원, 박사학위논문, p.63.
- 박한섬.(2011). 셀프리더십이 업무성과와 직무만족에 미치는 영향. 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문, pp.16-17.
- 박한섬.(2011). 셀프리더십이 업무성과와 직무만족에 미치는 영향, 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문, p.18.
- 박희준.(2006). 외식산업 종사원의 핵심역량분석. 경기대학교 대학원 외조리관리학과, 석사학위논문, p.13.

- 서명석.(2009). 태권도장 관장의 변혁적 리더십이 사범의 자아효능감 및 혁신행동에 미치는 영향. 경원대학교 석사학위논문, p.53.
- 서주영.(2020). 학습조직행동이 개인역량, 직무만족, 직무몰입, 직무성과에 미치는 영향. 경희대학교 관광대학원, 석사학위논문, p.90.
- 소경희.(2009). 역량 기반 교육의 교육 과정 사적 기반 및 자유 교육적 성격 탐색, 교육과정연구. 27(1) pp.1-20.
- 송기욱.(2015). 외식업체 종사자의 커뮤니케이션 유형이 자기효능감과 조직몰입에 미치는 영향. 외식경영연구, 18(6), 397-417.
- 양재영, 박영진.(2020). 인센티브제도가 조직충성도와 업무성과 및 기업성과에 미치는 영향. 관광연구 저널, 34(1), 87-101.
- 엄기성.(2007). 조직 역량과 조직 요화성 인식의 관계에 관한 연구. 조직 진단 관점에서, 연세대학교 교육대학원, 석사학위논문, p.10.
- 오순환, 최웅, 정명희.(2017). 조리직업훈련기관의 교육환경과 자기효능감이 교육훈련 성과에 미치는 영향. 호텔리조트연구, 16(4), 207-222.
- 유영만.(1995). 한국기업의 학습조직 구축방안. 지식경제시대의 학습조직, 서울: 고도컨설팅 그룹 출판부. 37-140.
- 윤정일 외.(2007). 인간능력으로서의 역량에 대한 고찰 : 역량의 특성과 차원, 한국교육학회, 45(3), 23
- 윤세남, 유양호.(2015). 호텔종사원의 감성지능과 조직시민행동 및 혁신행동의 관계에서 자기효능감의 매개효과. Tourism Research, 40(2), p179-198.3-259.
- 윤필현.(2008). 역량기반의 인적자원관리 체제, 농업교육과 인적자원개발 제40권 제1호 pp.167-197.
- 이기석.(2011). 중소기업 종사원의 개인역량이 조직유효성에 미치는 영향. 인하대학교 경영대학원, 석사학위논문, p.17.
- 이은영.(2012). 개인역량과 직무몰입과의 관계에 관한연구, -미용관광 서비스 산업 종사자 대상으로. 서경대학교 경영대학원, 석사학위논문, p.50.
- 이은영.(2012). 개인역량과 직무몰입과의 관계에 관한 연구, -미용관광 서비스 산업 종사자 대상으로, 서경대학교 경영대학원, 석사학위논문, P.70.
- 이은용, 황정현, 이수범.(2011). 교육훈련요인에 따른 교육훈련 전이, 자기효감 및

- 직무 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 관광연구, 25(6), p275-295.
- 이윤식.(2007). 우리나라에 있어서 성과관리를 위한 평가의 개선방안에 관한 연구. 정책분석 평가학회보. 17(3). pp.11-15.
- 이재경.(2002). 역량 기반 교육과정 개발 방법론에 대한 고찰 : 마케팅 역량강화 교육과정 체계 개발 사례를 중심으로. 교육공학연구, 18(4), 25-56.
- 이진우.(2013). 재난관리체계와 협력이 업무성과에 미치는 영향. 계명대학교 대학원, 석사학위논문, p.63.
- 이지윤.(2014). 중소기업 근로자기 인식한 직무수행과 학습조직화 및 개인역량의 관계. 서울대학교 대학원, 석사학위논문, p.70.
- 이호진.(2015). 헤어 살롱 종사자들의 알칼리 산화 염모제의 교육실태 및 만족도 조사. 건양대학교 대학원, 석사학위논문, p.1.
- 이홍민.(2003). 핵심역량 핵심인재-인적자원 핵심역량 모델의 개발과 역량평가. 서울 한국능률협회, p.21.
- 정송이.(2011). 미용 종사자의 직무 특성이 직무만족에 미치는 영향. 서경대학교 경영대학원, 석사학위논문, p.1.
- 정용대.(2015). 성과측정시스템의 상호작용적 이용과 업무성과 간의 관계. 경상대학교 대학원, 박사학위논문, p.115.
- 정향진.(2010). 조리사의 사회적지원과 자기효능감이 성취욕구에 미치는 영향. 순천대학교 대학원, 박사학위논문, p.77.
- 정휴성.(2021). 중소병원 간호사의 간호역량과 자기효능감이 간호업무성과에 미치는 영향. 남부대학교 일반대학원 간호학과, 석사학위논문, p.27.
- 최성규.(2017). 미용장의 개인 역량과 직무만족, 직무 몰입 및 직무성과에 관한 연구. 원광대학교 일반대학원, 석사학위논문, p.1.
- 최성규.(2017). 미용장의 개인역량과 직무만족, 직무몰입 및 직무성과에 관한연구. 원광대학교 일반대학원, 석사학위논문, pp.7-8.
- 최성규.(2017). 미용장의 개인역량과 직무만족, 직무몰입 및 직무성과에 관한 연구. 원광대학교 대학원 뷰티디자인학과, 석사학위논문, p.42.
- 최승은.(2014). 문화 예술적 경험이 개인의 창의성과 업무성과에 미치는 영향에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원, 박사학위논문, p.90.

- 최용암.(2014). 지속적 학습활동과 조직유효성의 관계에서 조직지원 인식과 자기 효능감의 조절효과. 대전대학교 대학원, 박사학위논문, p.133.
- 최진욱, 노종호.(2020). 가족친화정책이 공무원의 업무성과에 미치는 영향과 성별 및 혼인여부에 의한 집단 간 비교분석. 한국인사행정학회보, 19(4).
- 황운순.(2001). 지식경영 핵심요인과 조직유효성의 관계, 대구대학교 대학원, 박사학위논문, p.10.
- 한현정, 윤세목.(2011). 기업문화 유형이 재무성과에 미치는 영향: 호텔 기업문화와 인지적 재무성과 측정을 중심으로. 호텔경영학연구. 20(1). pp.267-271.
- 홍현경.(2012). 자기 효능감이 직무착근도, 혁신행동과 조직구성원 행동에 미치는 영향. 세종대학교 대학원, 박사학위논문, p.93.
- 홍현경, 정규엽, 김원희.(2012). 자기효능감이 직무착근도, 혁신행동과 조직구성원 행동에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회 논문지, 12(5), 415-430.
- 허은진.(2012). 공식적 멘토링에서 멘토의 자기효능감과 목표지향성이 멘토의 몰입에 미치는 영향. 고려대학교 교육대학원, 석사학위논문, p.64.

- American Nurses Association (ANA). (2011). Nephrology Nursing scope and Standards of Practice: Performance Criteria Checklist.
Retrieved from <https://www.annanurse.org/StandardsForms>.
- Bandura, A.(1977). *Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavior change*. Psychological Review, 84, 191-215.
- Bandura, A. Social foundation of thought and action: A social cognitive theory (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. 1986)
- Bandura, A, Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. (Psychology Review. 84(2). 1997), 191-215.
- Bandura & Wood(1989). *Effect of perceived controllability and performance standard on self-regulation of complex decision making*. Journal of Personality and Social Psychology, 41, p586-589.
- Brandura, A, & Wood, R, Impact of conceptions of ability on self-regulatory mechanisms and complex decision making (Journal of personality and social psychology, 56(3), 1989), 415
- Boyatzis.R(1982). *The Competent Manager : A Model for Effective Performance*. New York : Wiley. 1982. pp.187-178.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1997). *Information ecology: Mastering the Information and knowledge Environment*. NewYork : Oxford University Press.
- Gardner, D. G. & Pierce, J. L.(1998). *Self-esteem and self-efficacy within the organizational context*. Group and Organization Management, 23, p.48-70.
- Green, P.C.(1999). *Building robust competencies : Linking human resource system to organizational strategic*, San Francisco : Jossey-Bass.
- Lee, C. & Bobko, P.(1994). *Self-efficacy beliefs: Comparison of five measures*. Journal of Applied Psychology, 79(3), p.364-369.
- McClelland, D. C. (1973). *Testing of competence rather than for intelligence*. American Psychologist, 28, pp.1-14.

- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 8(12), 41-56.
- McClelland, D.C(1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*. Jan. pp.1-14.
- McLagan, P.A(1989). Models for HRD practice. *Training & Development*. 43(9), 45-59.
- Miller K. The experience of emotion in the workplace (*Management Communication Quarterly*.1 5(4) 1990), 571-600.
- Price J.D, Communication, job satisfaction and job performance (*Human Communication Research*.12: 1986), 396-419.
- Price J.L, Organizational Effectiveness: An inventory of propositions (Homewood III: Richard D., Irwin, Inc, 1968).
- Schunk, D. H.(1982). *Verbalself-regulation as a facilitator of children's achievement and self-efficacy*. *Human Learning*, 1, p.265-277.
- Schunk, K. H, Goal Setting and Self-Evaluation : A Social Cognitive Perspective on Self-Regulation (*Advances in Motivation and Achievement*, 7 1991), 85-113.
- Sherer, M & Adams, C. H, Construct Validation of the Self-Efficacy Scale (*Psychologica IReports*, 53, 1983), 899-902.
- Spencer & Spencer(1993). Competeny at work.
- Tett, R.P. & Meyer, J.P, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover. Path Analyses Based on Meta-Analysis (Personnel Psychology, 46(2),1993), 264.
- Williams. L .J. and Anderson. S,(1991) "Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors"
(*Journal of Management*. 17(3),), 601-617.

[Abstract]

**The Influence of Personal Competency on Job
Performances in Beauty Industry Workers
- The mediating effects of self-efficacy**

Min-jung Kwak

Department of Beauty Industry, Graduate School of Industry,
Jeju National University

Supervised by Professor Min-jeong Kim

This study attempted to review the concept of personal competencies (skills, knowledge and attitude), self-efficacy and job performances against beauty service workers and design research models and questions to examine how such personal competencies are related with self-efficacy and job performances.

For this, personal competency theories were analyzed by referring to domestic and international previous studies, and research models and hypotheses were derived based on such theories. In addition, there was empirical analysis on the effects of personal competencies (skills, knowledge and attitude) on self-efficacy and job performances. A questionnaire survey was performed against beauty service workers from across the country from March 7 to 31, 2022. Among a total of 210 copies distributed, 206 ones were

used for final analysis. The collected data were analyzed, using SPSS WIN 25.0. For the analysis of demographic characteristics, frequency analysis and descriptive statistics were conducted. For validity and reliability analysis, exploratory factor analysis and Cronbach's alpha were used. In addition, a VARIMAX rotation was adopted for factor rotation. Furthermore, KMO and Bartlett's test of sphericity were performed simultaneously. To predict the degree and direction of variation, correlation analysis was conducted. To examine the influence of personal competencies (skills, knowledge and attitude) on job performances, multiple regression analysis was implemented, taking self-efficacy as a mediating variable. To test such mediating effects, Baron & Kenny's three-step regression approach was adopted, and the results found the followings:

First, skills, knowledge and attitude had a statistically significant influence on self-efficacy. Second, skills, knowledge and attitude revealed a statistically significant effect on job performances. Third, self-efficacy affected job performances with statistical significance. Fourth, self-efficacy showed a mediating effect on personal competencies (skills, knowledge and attitude) and job performances.

The above results show that personal competencies are closely related with self-efficacy and job performances in beauty tourism & service industry. To enhance the competitiveness of beauty service industry, therefore, it is critical to strengthen personal competency.

In beauty service industry, there has been a rising demand for human resource management in consideration of the characteristics of personal competencies. In beauty service workers' specialties, cognition of skills is very high. In addition to these skills, it is required to focus on incubating future-oriented talents by developing customized personal competencies for beauty services such as 'professional knowledge' and 'development of personal capabilities'. This approach could be a good strategy for the industry and

enterprises to enhance their competitiveness. In beauty service industry, there should be further studies on how the improvement of personal competencies is related with self-efficacy and job performances because such diverse empirical studies on competencies can make business and national industry more productive and competitive respectively.

Keywords: Beauty Service Industry, Personal Competency (Skill, Knowledge, Attitude), Self-efficacy, Job Performances

설 문 지

안녕하십니까?

저는 제주대학교 산업대학원 뷰티산업학과 석사과정에서 피부미용을 전공하고 있는
곽 민정입니다.

본 설문은 미용인의 기술·지식·태도 역량에 따른 자기효능감 및 업무성과에 관한
연구 논문의 실증분석을 위한 설문조사입니다.

본 설문지는 석사학위 논문의 연구 자료를 수집하고자 작성된 것입니다.
귀하께서 응답하신 내용들은 연구목적으로만 사용되며 철저히 익명으로 처리됩니
다.

또한 귀하가 속한 직장에 관한 어떠한 정보도 일체 노출되지 않을 것입니다.

각 질문들에 대한 정답은 없으므로 귀하의 생각이나 느낌에 맞는 내용에 응답해
주시면 됩니다.

소중한 시간을 내주셔서 진심으로 감사드립니다.

2022년 월 일

지도교수: 김 민 정

연 구 자: 제주대학교 산업대학원 뷰티산업학과
석사과정 곽 민 정 드림

본 설문조사에 의문사항이나 기타 의견이 있으시면

☎ 010-6660-1007, ibeauty119@naver.com로 연락주시면 감사하겠습니다.

I. 다음은 **개인역량**에 관한 질문입니다. 아래의 문항들을 읽고 생각에 가장 가까운 해당란에 체크(✓)표하여 주십시오.

| 실 문 문 항 | | 전 혀 그 렇 지 않 다 | 그 렇 지 않 다 | 보 통 이 다 | 대 체 로 그 렇 다 | 매 우 그 렇 다 |
|-------------|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------|------------------|----------------------------|-----------------------|
| 기술역량 | | | | | | |
| 1 | 나는 성취하고 싶은 기술 목표가 명확하다. | | | | | |
| 2 | 나는 다양한 기술을 충분히 보유하고 있다. | | | | | |
| 3 | 나는 기술 및 도입기술을 효율적으로 관리한다. | | | | | |
| 4 | 나의 기술은 현재 직무와 연계성이 높다. | | | | | |
| 지식역량 | | | | | | |
| 1 | 나는 업무에 필요한 지식습득을 지속적으로 하는 편이다. | | | | | |
| 2 | 나는 지금하고 있는 업무에 지식을 활용한다. | | | | | |
| 3 | 나는 내가 하는 업무를 정확하게 설명할 수 있다. | | | | | |
| 4 | 나는 전문지식 정보를 얻을 때 까지 끈기 있게 노력한다. | | | | | |
| 태도역량 | | | | | | |
| 1 | 나는 내가 좋아하는 일에 대해서 최선을 다한다. | | | | | |
| 2 | 나는 고객의 행동양식 문제와 원인과 이유를 파악한다. | | | | | |
| 3 | 나는 성취 가능한 목표를 세우고 목표를 위해 노력한다. | | | | | |
| 4 | 나는 고객신뢰를 위해 고객의 프라이버시 보호에 노력한다. | | | | | |

Ⅱ. 다음은 자기효능감에 대한 질문입니다. 문항을 읽고 생각에 가장 가까운 해당란에 체크(√)표하여 주십시오.

| 설문문항 | | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다 | 대체로 그렇다 | 매우 그렇다 |
|------|---|-----------|--------|------|---------|--------|
| 1 | 나는 직무를 수행하는데 충분한 자격을 갖추고 있다고 생각한다. | | | | | |
| 2 | 내게 주어진 직무는 모두 내 능력으로 처리가 가능하다. | | | | | |
| 3 | 나는 내 능력과 지식이 동료들과 비교할 때 대등하거나 우월하다고 생각한다. | | | | | |
| 4 | 나는 내가 맡은 새로운 업무를 처리하는데 필요한 모든 기술적 지식을 가지고 있다고 생각한다. | | | | | |
| 5 | 나는 어려움이 있을 때도 지속적으로 노력한다. | | | | | |

Ⅲ. 다음은 업무성취에 대한 질문입니다. 문항을 읽고 생각에 가장 가까운 해당란에 체크(√)표하여 주십시오.

| 설문항목 | | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다 | 대체로 그렇다 | 매우 그렇다 |
|------|---------------------------------------|-----------|--------|------|---------|--------|
| 1 | 나는 맡겨진 의무를 성실히 수행 한다. | | | | | |
| 2 | 나는 업무에 책임을 충분히 완수 한다. | | | | | |
| 3 | 나는 나에게 기대되는 업무만큼 수행하여 성과를 낸다. | | | | | |
| 4 | 나는 업무에 필요한 공식 수행요건을 충족한다. | | | | | |
| 5 | 나의 업무성취를 평가하는 직접적인 영향을 미치는 활동에 적극적이다. | | | | | |
| 6 | 내가 의식적으로 수행해야 하는 업무의 진행 상황을 충실히 관리한다. | | | | | |
| 7 | 나는 설정된 업무를 성공적으로 달성해 내는 편이다. | | | | | |

IV. 다음은 귀하의 **일반적 특성**에 관한 문항입니다. 문항을 읽고 생각에 가장 가까운 해당란에 체크(✓)표하여 주십시오.

1. 귀하의 성별은?

- ① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은?

- ① 20대미만 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대 ⑤ 50대 이상

3. 귀하의 최종학력은?

- ① 고등학교 졸업 ② 전문대재학/졸업 ③ 대학교 재학/ 졸업 ④ 대학원 이상

4. 귀하의 결혼 여부는?

- ① 미혼 ② 기혼

5. 귀하의 월 소득은?

- ① 100만원 미만 ② 100~200만원 미만 ③ 200~300만원 미만
④ 300~400만원 미만 ⑤ 400만원 이상

6. 귀하의 근무연수는?

- ① 6개월 미만 ② 6개월~1년 미만 ③ 1년~3년 미만
④ 3년~5년 미만 ⑤ 5년 이상

7. 귀하가 근무하는 미용분야는 무엇입니까?

- ① 헤어 ② 피부 ③ 네일 ④ 메이크업 ⑤ 기타