A Study of the Effects of Positive Strokes on the Self-esteem, Organizational Effectiveness, and Customer Orientation of Hair Beauty Work-Learning System Trainees

Yi-Ju Yeo¹, Eun-Jun Park^{2*}

¹Department of Beauty Design, Shin Ansan University, Ansan-si, Gyeonggi-do, Korea

²Department of Hair and Makeup Design, College of Beauty Art, Seokyeong University, Seoul, Korea

*Corresponding author: Eun-Jun Park,
Department of Hair and Makeup Design,
College of Beauty Art, Seokyeong University,
124 Seogyong-ro, Seongbuk-gu, Seoul
02713, Korea
Tel.: +82 2 940 7846
Email: ayamdream@hanmail.net

Received January 22, 2021

Revised February 22, 2021

Accepted February 24, 2021

Published March 30, 2021

Abstract

Purpose: This study investigated how positive strokes toward trainees in the hair beauty work-study system affected their self-esteem, customer orientation, and organizational effectiveness. This study provides the basic data necessary for the development of a professional education and training program, including positive strokes to improve self-esteem and to increase the competitiveness of trainees on the work-study parallel system with a hair major. **Methods:** Data were collected from the 300 completed questionnaires, made for trainees in their 20s, on a hair beauty work-study parallel system, and subjected to frequency analysis, reliability analysis, factor analysis, and regression analysis using SPSS 22.0. **Results:** The work-learning parallel system indicated that the positive strokes toward trainees had a significant effect on their self-esteem, organizational effectiveness, and customer orientation. Moreover, self-esteem had a significant effect on organizational effectiveness and customer orientation. **Conclusion:** First, the introduction of educational or counseling programs that can increase positive strokes is required. Second, receptive and open business operations to form mutually trusting relationships are needed rather than unilaterally directed work. In addition, schools should establish and implement various education and training support policies that can revitalize organizational learning culture rather than infusion education. Third, we need time and money so that we can engage in cultural activities that develop and support positive thinking.

Keywords: Work-study parallel system, Positive stroke, Self-esteem, Organizational effectiveness, Customer orientation

Introduction

최근 헤어미용 산업에서는 직무에 바로 적용할 수 있는 실무 교육 훈련을 받으면서 일과 학습을 동시에 병행하는 현장실무형 인재양성을 위해 일학습병행제를 도입하였다.

일학습병행제는 독일과 스위스 등에서 시행하고 있는 일-학습 듀얼 시스템으로 도제식 교육을 우리나라의 실정에 맞게 도입한 제도로서 일과 학습을 병행하며 삶의 질 향상과 지식에 대한 욕구를 충족하기 위하여 필요한 교육으로 전문적인 인재양성 방안으로 제시되고 있다(Kang & Kim, 2019).

헤어미용 분야는 2015년 9월에 일학습병행제를 도입하여 운영 초기 단계이며, 헤어미용 산업에서의 적극적인 활용을 위해서 일학습병행제 학습근로자에 관한 연구가 필요한 실정이다(Jeon & Park, 2020).

일학습병행제에 참여한 학습근로자는 기존의 학습자나 근로자와는 달리 학생으로서의 역할과 근로자로서의 역할 두 가지 목적을 동시에 이루고자 하므로 긍정적인 정서와 스스로 노력하는 태도, 원만한 대인관계는 필수이며 세 가지가 함께 공존할 때 시너지효과를 가져오게 된다. 특히 헤어 미용 산업은 인적 중심의 특성을 지니고 있어 고객접점에서 서비스를 제공하는 근로자의 역할이 중요하며, 근

로자의 마음가짐이나 태도, 행동과 말투 등이 고객 만족에 매우 중요한 요인으로 작용하게 된다(Kim & Ji, 2017). 따라서 성공적인 학업과 직장생활을 위해서 일학습병행제 학습근로자는 긍정적인 마음가짐, 즉, 긍정적 스트로크가 필수요소라고 할 수 있다.

스트로크란 개인 간의 인정단위로써 몸짓이나 눈짓, 표정 등 신체적 접촉을 포함할 뿐 아니라, 언어적, 정신적 태도 및 존재, 인격을 유지하는 모든 행위를 포괄하며(Shin & Kim, 2013), 긍정적 스트로크란 이러한 스트로크의 긍정적인 행위를 말한다. 긍정적 스트로크와 함께 자아존중감도 중요한 요인으로 작용하고 있다. 자아존중감은 자신의 능력, 중요성, 성공여부 등을 판단하며, 자신에 갖는 확신으로 자아존중감이 높은 사람은 실패를 두려워하지 않고, 자아 경멸을 하지 않는다(Kim, 2019a).

Bak & Kim (2017)은 자아존중감과 스트로크가 서로 밀접한 관련이 있음을 확인하였으며, Kim (2019b)도 긍정적 스트로크와 자아존중감은 청소년기 학교교육과 생활교육에 긍정적 효과를 가져 올 것이라 하였다.

일선에서 근무하는 헤어 미용 종사자에게 있어서 조직유효성과 고객지향성 또한 중요한 요인이라 할 수 있다. 조직이 수행하는 기능과는 별도로 그 조직이 지니고 있는 존속, 순응, 자기유지, 성장의 능력을 조직유효성이라고 정의하며, 조직유효성은 직장 내부 구조의 안정과 유지라고 볼 수 있다(Kim *et al.*, 2012). 고객지향성은 고객의 필요와 욕구를 파악하여 경쟁자보다 더 높게 고객의 욕구를 충족시키는 활동을 말한다(Lee, 2011). 관련된 선행연구를 살펴보면, Kang *et al.*, (2010)은 자아존중감과 조직유효성의 상관관계를 연구하여 유의미한 정(+)의 관계임을 확인하였고, Lee & Lee (2007)의 연구에서도 자아존중감이 조직유효성과 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타나 자아존중감의 중요성을 강조하였다. Choi & Koh (2018)은 자아존중감이 고객지향성에 유의미한 영향을 미치는 것을 실증 분석하여 자아존중감이 경쟁우위의 중요한 요인임을 확인하였다. 이렇듯 긍정적 스트로크와 자아존중감, 조직유효성, 고객지향성은 서로 밀접하게 관련되어 있으며 전문 미용인을 양성하는데 있어 중요하게 다루어 져야할 필요가 있다.

따라서 본 연구에서는 헤어 미용 일학습병행제 학습근로자들의 긍정적 스트로크가 자아존중감, 고객지향성, 조직유효성에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고, 자아존중감이 고객지향성과 조직유효성에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 이러한 연구를 통해 긍정적 스트로

크와 자아존중감을 갖춘 전문인으로 교육 훈련하기 위한 프로그램 개발에 필요한 기초 자료를 제공하고 헤어 전공 일학습병행제 학습근로자의 경쟁력을 높이는데 그 목적이 있다.

Methods

1. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 20대 헤어 미용 일학습병행제 학습근로자를 대상으로 설정하였다. 자료의 수집방법으로 자기기입식 설문지법이 사용되었으며, 설명문 및 동의서 작성 후 예비조사와 본 조사를 통해 연구문제를 해결하는데 필요한 자료가 수집되었다.

2020년 9월 1일부터 9월 10일까지 총 30부의 예비조사를 통해 측정도구인 설문지의 구성과 내용을 수정 및 보완한 후 본 조사를 실시하였다. 본 조사는 2020년 9월 11일부터 2020년 10월 10일까지 실시되었고 총 310부의 설문지를 배포하여 수거된 306부의 설문지 중 분석에 사용되기 불충분하다고 판단되는 6부의 설문지를 제외한 300부가 최종 분석 자료로 사용되었다.

2. 측정항목 및 내용

본 연구는 자료의 수집을 위해 설문지법이 사용되었다. 설문 문항은 크게 일반적 특성(6), 긍정적스트로크(7), 자아존중감(4), 조직유효성(8), 고객지향성(6)의 31문항으로 구성되었으며, 선행연구의 설문문항 및 구성개념을 인용 및 응용하였다. 또한 2020년 공공기관 생명윤리위원회의 승인을 받아 연구를 진행하였다(IRB 승인번호: P01-202008-22-001). 본 연구에 사용된 모든 리커트 척도는 '1: 전혀 그렇지 않다'에서 '5:매우 그렇다'까지의 5점 리커트 척도가 사용되었다. 설문지의 구체적인 내용은 Table 1과 같다.

3. 분석방법

수집한 자료를 분석하여 연구문제를 검정하기 위해 SPSS 22.0 (IBM, USA), analysis of moment structure (AMOS) 21.0 (IBM)이 사용되었고, 자료의 분석방법은 가설에 맞게 순차적으로 적용되었으며 다음과 같다.

첫째, 조사대상의 일반적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 하였다. 둘째, 긍정적 스트로크, 자아존중감, 조직유효성, 고객지향성의

Table 1. Configuration of a questionnaire

Research variables	Scale (No. of questions)	Quotation & applied data
General characteristics	Nominal scale (6)	Organization of researchers
Positive stroke	5-point Likert scale (7)	Song & Kim (2020), Cho (2018)
Self-esteem	5-point Likert scale (4)	Kwon & Heo (2019), Park & Cho (2016), Lee (2014), You (2014)
Organizational effectiveness	5-point Likert scale (8)	Jo & Yang (2016), Kim (2019a), Kim <i>et al.</i> , (2012)
Customer orientation	5-point Likert scale (6)	Yeo & Park (2019), Park & Lee (2019), Cha <i>et al.</i> , (2018), Lee (2011)

Figure 1. Research model and hypothesis.

Hypothesis 1. Positive strokes toward trainees will have a positive (+) effect on self-esteem, organizational effectiveness, and customer orientation.

Hypothesis 1-1. Positive strokes toward trainees will have a positive (+) effect on self-esteem

Hypothesis 1-2. Positive strokes toward trainees will have a positive (+) effect on organizational effectiveness. Hypothesis 1-3. Positive strokes toward trainees will have a positive (+) effect on customer orientation. Hypothesis 2. The self-esteem of trainees has a positive (+) effect on organizational effectiveness and customer orientation.

Hypothesis 2-1. The self-esteem of trainees has a positive (+) effect on organizational effectiveness.

Hypothesis 2-2. The self-esteem of trainees will have a positive (+) effect on customer orientation.

타당성 및 신뢰성 평가를 위해 요인분석을 시행하였고(주성분분석, 베리맥스 사용), Cronbach's α 를 이용한 신뢰도 분석을 시행하였다. 셋째, 긍정적 스트로크가 자아존중감, 조직유효성, 고객지향성에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다. 넷째, 자아존중감이 조직유효성과 고객지향성에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다. 회귀분석의 변수 투입 방법은 입력 방식을 사용하였다.

4. 연구모형 및 연구가설

Kim (2019)의 연구에서 모의 긍정적 스트로크와 청소년의 자아존중감이 유의미한 상관관계에 있음을 확인하였다. 청소년기 긍정적 스트로크는 자아존중감의 학습 및 전반적인 자아, 친구 자아, 가정적 자아, 신체적 자아, 성적적 자아 간 유의미한 영향관계에 있는 것으로 나타났다. 따라서 긍정적 스트로크와 자아존중감을 학교교육과 생활교육에 반영하여 효과를 극대화할 필요가 있음을 시사하였다. Shin & Kim (2013)은 교사의 긍정적 스트로크가 유아의 자아존중감에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다. 교사의 긍정적 스트로크 집단의 유아들의 자아존중감 평균점수가 비교집단 보다 높은 것으로 나타났고 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 따라서 긍정적 스트로크가 유아의 자아존중감을 향상시키는데 효과가 있음을 확

인하였다. 또한 Kang *et al.*, (2010)은 자아존중감과 조직유효성의 정(+)적 상관관계를 검증하여 자아존중감이 높을수록 조직유효성도 높아지는 것을 확인하였으며, Lee & Lee (2007)는 스포츠센터 지도자의 자아존중감과 조직유효성의 관계를 연구하여 자아존중감이 조직유효성에 유의미한 영향을 미치는 것을 확인하였다. Choi & Koh (2018)은 고객지향성의 하위요인을 자발적 고객지향성과 업무적 고객지향성으로 구성하여, 자아존중감이 고객지향성에 미치는 영향을 알아본 결과 자아존중감이 고객지향성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 업무적 고객지향성이 더 크게 영향을 미치는 것을 확인하였다. Park & Lee (2019)는 자아존중감과 고객지향성 간에 유의적인 인과관계가 있음을 확인하였다. 자아존중감이 높은 구성원들은 서비스 접점에서 자신이 가치 있고 유능한 사람이라고 인식하여 고객에서 고품질의 서비스를 제공하는 것으로 나타났다. Jo & Yang (2016)은 조직유효성과 고객지향성의 영향관계를 실증 분석하여 조직유효성이 고객지향성에 유의미한 영향을 미치는 것을 확인하였다.

이러한 선행연구를 근거로 본 연구의 가설을 설정하였다. 연구가설에 따른 연구모형은 다음 Figure 1과 같다.

가설 1. 학습 근로자의 긍정적 스트로크가 자아존중감, 조직유효성, 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 학습 근로자의 긍정적 스트로크가 자아존중감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 학습 근로자의 긍정적 스트로크가 조직유효성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3. 학습 근로자의 긍정적 스트로크가 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 학습 근로자의 자아존중감이 조직유효성, 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 학습 근로자의 자아존중감이 조직유효성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 학습 근로자의 자아존중감이 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Results and Discussion

1. 조사대상의 일반적 특성

조사대상의 일반적 사항을 알아보기 위해 빈도분석을 실시한 결과는 다음 Table 2와 같다.

연령의 경우 모두 20대로 나타났고, 성별은 여성 76.0%, 남성 24.0%로 여성이 높게 나타났다. 결혼여부의 경우 미혼 84.0%, 기혼 16.0%로 미혼이 높게 나타났다. 직위 수는 7명에서 9명이 35.0%로 가장 높게 나타났고, 다음은 4명에서 6명 24.3%, 10명에서 12명 18.0%, 1명에서 3명 11.7%, 13명에서 15명 5.7%, 19명 이상 3.3%, 16명에서 18명 2.0% 순으로 나타났다. 직책은 인턴(스텝, 보조)이

54.0%로 가장 높게 나타났고, 다음은 디자이너(실무자) 32.7%, 기타 4.3%, 실장(점장) 4.0%, 매니저 3.7%, 원장(대표) 1.3% 순으로 나타났다. 미용경력은 1년 미만이 50.0%로 가장 높게 나타났고, 다음은 1년에서 3년 미만 20.3%, 3년에서 5년 미만 16.3%, 5년 이상 13.4% 순으로 나타났다.

2. 각 변수들의 타당성 및 신뢰도

학습근로자의 긍정적 스트로크, 자아존중감, 조직유효성, 고객지향성 문항의 타당성을 검증하기 위해 요인분석 한 결과는 Table 3과 같다. Bartlett의 단위행렬 점검 결과 $\chi^2=8408.847$ (df=300, Sig=0.000), KMO값 0.908로 나타났으며, 공통성은 0.489이상으로 나타났다.

첫 번째 요인은 '조직유효성' 요인으로 요인적재값은 0.574-0.790로 나타났으며, 고유값은 4.198, 분산설명비율은 16.7%로 나타났다. 두 번째 요인은 '고객지향성' 요인으로 요인적재값은 0.702-0.810로 나타났으며, 고유값은 4.013, 분산설명비율은 16.0%로 나타났다. 세 번째 요인은 '긍정적 스트로크' 요인으로 요인적재값은 0.646-0.738로 나타났으며, 고유값은 3.774, 분산설명비율은 15.0%로 나타났다.

네 번째 요인은 '자아존중감' 요인으로 요인적재값은 0.754-0.812로 나타났으며, 고유값은 3.130, 분산설명비율은 12.5%로 나타났다.

요인분석 결과 도출된 네 개의 요인이 전체 분산의 60.4% 이상 설명되고 있는 것으로 나타났다.

신뢰도 검증 결과, 신뢰도 계수인 Cronbach's 는 0.850-0.888로 높게 나타나, 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

3. 가설의 검증

1) 가설 1. 학습근로자의 긍정적 스트로크가 자아존중감, 조직유효성, 고객지향성에 미치는 영향

학습근로자의 긍정적 스트로크가 자아존중감, 조직유효성, 고객지향성에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과는 Table 4와 같다.

자아존중감은 긍정적 스트로크 요인이 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났고 긍정적 스트로크 변수가 자아존중감 요인을 예측하는데 16.6%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다($p<0.001$). 독립변수의 영향력을 살펴보면 긍정적 스트로크($\beta=0.409$)로 유의미하게 정(+)적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 긍정적 스트로크가 높아질수록 자아존중감도 높아지고 있음을 의미한다.

Table 2. General characteristics

(N=300, %)

	Item	Sum	
		N	%
Age	20's	300	100.0
Gender	Man	72	24.0
	Woman	228	76.0
Marital status	Single	252	84.0
	Married	48	16.0
Number of employees	1-3 people	35	11.7
	4-6 people	73	24.3
	7-9 people	105	35.0
	10-12 people	54	18.0
	13-15 people	17	5.7
	16-18 people	6	2.0
	19 or more	10	3.3
Position	CEO	4	1.3
	Mounting	12	4.0
	Manager	11	3.7
	Designer (practitioner)	98	32.7
	Intern (step, assistant)	162	54.0
	Etc.	13	4.3
Beauty career	Less than 1 year	150	50.0
	1 to 3 years	61	20.3
	3 to 5 years	49	16.3
	More than 5 years	40	13.4
Sum		300	100.0

조직유효성은 긍정적 스트로크 요인이 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났고 긍정적 스트로크 변수가 조직유효성 요인을 예측하는데 20.6%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다($p < 0.001$). 독립변수의 영향력을 살펴보면 긍정적 스트로크($\beta = 0.455$)로 유의미하게 정(+)적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 긍정적 스트로크가 높아질수록 조직유효성도 높아지고 있음을 의미한다.

고객지향성은 긍정적 스트로크 요인이 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났고 긍정적 스트로크 변수가 고객지향성 요인을 예측하

는데 10.4%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다($p < 0.001$). 독립변수의 영향력을 살펴보면 긍정적 스트로크($\beta = 0.324$)로 유의미하게 정(+)적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 긍정적 스트로크가 높아질수록 고객지향성도 높아지고 있음을 의미한다. Kim (2019b), Shin & Kim (2013)의 연구에서 스트로크와 자아존중감이 서로 정(+)의 영향관계에 있음을 확인하였고, Kang *et al.* (2010), Lee & Lee (2007)의 연구에서는 스트로크와 조직유효성의 긍정적 영향관계임을 확인하여 본 연구를 뒷받침 해주고 있다. 따라서 가설 1은 채택되었다.

Table 3. Emotional intelligence validity and reliability

Questionnaire	Factor1	Factor2	Factor3	Factor4	Cocommonality
	Group effectiveness	Customer directivity	Positive stroke	Self respect	
I think the respectful service industry is the best job in reality.	0.790	0.030	0.097	0.009	0.635
I am satisfied with the wages I am currently receiving.	0.742	-0.038	0.108	-0.102	0.574
I think my current job is stable.	0.712	0.053	0.108	0.205	0.563
I am enjoying what I am doing.	0.675	0.175	0.156	0.274	0.585
I feel a sense of accomplishment in what I do.	0.665	0.203	0.154	0.275	0.583
I am happy with the relationship with my current boss.	0.657	0.179	0.222	0.146	0.535
I think that I have personally grown and developed while doing my current job.	0.600	0.220	0.181	0.257	0.508
I am satisfied with my current relationship with my colleagues.	0.574	0.220	0.223	0.237	0.484
I try to answer customer inquiries sincerely.	0.003	0.810	0.112	0.164	0.696
I speak kindly to customers.	0.055	0.794	0.159	0.125	0.675
I try to accurately answer customer inquiries.	0.176	0.785	0.138	0.094	0.676
I try to provide the best service to customers.	0.129	0.772	0.034	0.137	0.633
I try to provide the service according to the characteristics or needs of the customer.	0.101	0.767	0.120	0.235	0.667
I am interested in the customer's problem and try to solve it.	0.261	0.702	0.087	0.032	0.570
A lot of my acquaintances and colleagues say thank you	0.098	-0.003	0.738	0.094	0.563
Many people acknowledge and encourage my efforts regardless of my performance.	0.246	0.153	0.725	0.167	0.638
I tend to greet the other person first at school or work.	-0.016	0.107	0.704	0.143	0.528
I remember the birthdays of friends, co-workers, and family members, and congratulate them.	0.115	0.052	0.699	-0.029	0.505
I tend to be recognized by acquaintances and colleagues.	0.212	0.128	0.691	0.219	0.587
I have someone to talk to when a difficult problem arises.	0.206	0.173	0.646	0.179	0.522
I have been surprised by unexpected gifts many times.	0.232	0.115	0.646	0.072	0.489
I have a positive attitude toward myself.	0.208	0.179	0.192	0.812	0.771
I think I am a person of value like everyone else.	0.163	0.222	0.144	0.803	0.741
I can do my job just as well as others.	0.180	0.181	0.128	0.801	0.722
I am generally satisfied with myself.	0.204	0.120	0.199	0.754	0.664
Eigenvalue	4.198	4.013	3.774	3.130	
DescriptionVariable (%)	16.794	16.051	15.095	12.518	
Cumulative variance (%)	16.794	32.845	47.940	60.458	
Cronbach's α	0.869	0.888	0.850	0.881	

2) 가설 2. 학습근로자의 자아존중감이 조직유효성, 고객지향성에 미치는 영향

학습근로자의 자아존중감이 조직유효성, 고객지향성에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과는 Table 5와 같다.

조직유효성은 자아존중감 요인이 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났고 자아존중감 변수가 조직유효성 요인을 예측하는데 21.4%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다($p < 0.001$). 독립변수의 영향력을 살펴보면 자아존중감($\beta = 0.464$)로 유의미하게 정(+)적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 자아존중감이 높아질수록 조직유효성도 높아지고 있음을 의미한다.

고객지향성은 자아존중감 요인이 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났고 자아존중감 변수가 고객지향성 요인을 예측하는데 17.0%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다($p < 0.001$). 독립변수의 영향력을 살펴보면 자아존중감($\beta = 0.413$)로 유의미하게 정(+)적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 자아존중감이 높아질수록 고객지향성도 높아지고 있음을 의미한다. 이는 Choi & Koh (2018), Park & Lee (2019)의 자아존중감이 조직유효성에 유의미한 정(+)의 영향을 미친다는 연구와 같은 결과로 본 연구를 뒷받침 해주고 있다. 따라서 가설 2는 채택되었다.

Conclusion

본 연구는 헤어 미용 일학습병행제 학습근로자들의 긍정적 스트로크가 자아존중감, 고객지향성, 조직유효성에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고, 자아존중감이 고객지향성과 조직유효성에 미치는 영향을 파악하여 긍정적 스트로크와 자아존중감의 중요성을 강조하고 긍정적 스트로크와 자아존중감을 갖춘 헤어 미용 전문인으로 교육 훈련하기 위한 프로그램 개발에 필요한 기초 자료를 제공하고 헤어 전공 일학습병행제 학습근로자의 경쟁력을 높이는 것을 목적으로 하였다.

헤어 미용 일학습 병행제 학습근로자를 대상으로 설문지법을 통해 수집된 자료 300부는 SPSS 22.0을 사용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 회귀분석을 실시하였다.

연구결과는 다음과 같았다. 첫째, 조사대상의 일반적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시한 결과 연령은 모두 20대로 나타났고, 성별은 '여성', 결혼여부는 '미혼'이 가장 높게 나타났다. 재직중인 직장의 직원 수는 '7명에서 9명', 직책은 '인턴(스텝, 보조)', 미용 경력은 '1년 미만'이 가장 높게 나타났다. 둘째, 설문 문항들을 요인분석한 결과 조직유효성, 고객지향성, 긍정적 스트로크, 자아존중감의 네 가지 요인이 도출되었고 전체 설명력은 60% 이상, 신뢰도계수는 0.850 이상으로 나타났다. 셋째, 가설검증 결과 긍정적 스트로크는 자아존중감, 조

Table 4. The effect of positive strokes on self-esteem, organizational effectiveness, and customer orientation

Dependent variable	Independent variable (positive stroke)	B	SE B	β	<i>t</i>	<i>p</i>
Self-esteem	(Constant)	2.244	0.160		14.048***	0.000
	Positive stroke	0.476	0.042	0.409	11.404***	0.000
adj R ² =0.166; F=130.049; p=0.000						
Organizational effectiveness	(Constant)	1.942	0.140		13.862***	0.000
	Positive stroke	0.476	0.037	0.455	13.004***	0.000
adj R ² =0.206; F=169.101; p=0.000						
Customer orientation	(Constant)	3.046	0.134		22.748***	0.000
	Positive stroke	0.305	0.035	0.324	8.721***	0.000
adj R ² =0.104; F=76.053; p=0.000						

B, unstandardized coefficient; β , standardized coefficient; *t*, *t*-value; R², correlation coefficient; *** $p < 0.001$.

Table 5. The effect of self-esteem on organizational effectiveness and customer orientation

Dependent variable	Independent variable (positive stroke)	B	SE B	β	<i>t</i>	<i>p</i>
Organizational effectiveness	(Constant)	2.057	0.128		16.047***	0.000
	Self-esteem	0.417	0.031	0.464	13.334***	0.000
adj R ² =0.214; F=177.786; p=0.000						
Customer orientation	(Constant)	2.849	0.119		24.034***	0.000
	Self-esteem	0.334	0.029	0.413	11.550***	0.000
adj R ² =0.170; F=133.401; p=0.000						

*** $p < 0.001$; B, unstandardized coefficient; β , standardized coefficient; *t*, *t*-value; R², correlation coefficient; *** $p < 0.001$.

직유효성, 고객지향성에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 자아존중감은 조직유효성, 고객지향성에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설은 채택되었다. 이렇듯 긍정적 스트로크와 자아존중감, 조직유효성, 고객지향성은 유의한 영향관계임을 확인하였으며, 연구 결과에 따른 시사점은 다음과 같다. 첫째, 긍정적 스트로크가 높을수록 자아존중감, 조직유효성, 고객지향성이 높아짐을 확인하였다. 따라서 일학습병행제 학습근로자를 대상으로 긍정적 스트로크를 높일 수 있는 교육 프로그램이나 상담 프로그램을 도입할 필요가 있다. 학습과 일을 병행하는 일학습병행제 학습근로자들은 학생이면서 사회인이므로 미용 교육만큼이나 인성과 자아의 향상을 위한 프로그램은 필수적이며 긍정적 스트로크의 효과는 현장에서 더욱 빛을 볼 수 있을 것이다. 특히 긍정적 스트로크가 조직 유효성에 미치는 영향이 가장 크게 나타났는데, 이는 현장에서 가장 필요한 사항으로 자신과 조직의 발전을 위해 꼭 필요한 요소이다. 둘째, 자아존중감이 조직유효성과 고객지향성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 학습근로자의 자아존중감은 조직유효성 향상과 고객유치에 직접적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 따라서 학습근로자의 자아존중감을 향상시키기 위하여 현장에서는 일방적 지시 업무가 아닌 상호 신뢰적 관계 형성을 위한 수용적, 개방적인 업무운영의 필요성이 중요하다고 할 수 있다. 또한 학교에서는 주입식 교육이 아닌 학습조직문화를 활성화할 수 있는 다양한 교육훈련 지원정책을 수립하고 실행에 대한 지속적인 노력을 기울여야 한다. 셋째, 긍정적 스트로크와 긍정적 자아를 기를 수 있는 문화활동을 할 수 있도록 시간과 비용을 지원해야 할 필요가 있다. 학업과 일을 병행하다 보면 시간이 부족하여 긍정적 문화활동에 매진하기 힘들어진다. 때문에 학교와 기업에서는 독서, 영화, 공연 등의 지원정책을 추진하여 소소한 문화활동을 즐기며 스트레스를 해소하고, 긍정적 사고를 키울 수 있도록 도움을 줄 필요가 있다.

최근 현장경력과 학교 교육을 모두 충족시키기 위해 미용교육 방식이 다양화 되면서 교육기관과 현장경험의 조화가 중요해지고 있다. 본 연구에서는 일학습병행제 학습근로자의 긍정적 스트로크, 자아존중감, 조직유효성, 고객지향성에 대해 연구하여, 미용교육과 미용산업의 발전에 기여하는 연구가 될 것으로 사료된다.

본 연구는 일부 지역의 일학습병행제 학습근로자를 대상으로 표본 구성을 했으므로 연구 결과를 일반화 시키는데 제한점을 가질 수 있다. 더욱 광범위한 지역을 대상으로 후속연구가 이루어지길 기대한다.

Acknowledgements

This research was supported by Seokyeong University in 2020.

Author's contribution

YJY and EJP contributed equally to this work. YJY and EJP all surveys were designed and surveyed. The collected

questionnaire was written by YJY, and EJP analyzed using the SPSS program. YJY wrote the manuscript with assistance from EJP.

Author details

Yi-Ju Yeo (Professor), Department of Beauty Design, Shin Ansan University, 135, Shin Ansan Deahak-ro, Danwon-gu, Ansan-si, Gyeonggi-do, 15435, Korea; Eun-Jun Park (Professor), Department of Hair and Makeup Design, College of Beauty Art, Seokyeong University, 124 Seogyong-ro, Seongbuk-gu, Seoul 02713, Korea.

References

- Bak SH, Kim JH. A study on life script, ego state and stroke of adults with visual impairments. *The Korean Journal of Visual Impairment*, 33: 59-77, 2017.
- Cha JB, Kim DH, Park CW. A study on the relationship between salesperson's customer empathy, job satisfaction, emotional commitment, and customer orientation. *The Academy of Customer Satisfaction Management*, 20: 23-43, 2018.
- Cho B. A study on relation of young children's self-regulation ability on temperament and mother's stroke. *Journal of Future Early Childhood Education*, 25: 239-261, 2018.
- Choi SY, Koh JY. The effect of hotel employee self-esteem on service orientation and customer orientation. *Journal of Tourism and Leisure Research*, 30: 479-500, 2018.
- Jeon GO, Park EJ. The mediating effect of customer orientation on the relationship between learning performance and job satisfaction of hair beauty works and congruent learning workers. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 26: 495-506, 2020.
- Jo AR, Yang GS. The mediating effects on organization effectiveness in the relationship between education training and customer orientation of airlines cabin crew. *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 30: 33-49, 2016.
- Kang W, Kim W. Structural relationships between education and training satisfaction at work and learning dual system apprenticeships in Korea, work engagement, and turnover intention. *Journal of Competency Development & Learning*, 14: 53-86, 2019.

- Kang YS, Choi YJ, Park DL, Kim IJ. A study on nurses` self-leadership, self-esteem, and organizational effectiveness. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16: 143-151, 2010.
- Kim ES. A study on the relationship between mother`s stroke and self-esteem. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 9: 483-491, 2019b.
- Kim KC, Ji JH. A study of the influence of self-leadership on service flexibility, expression of positive emotions, and job performance and its mediating effects on hair cosmetology jobs. *Journal of the Korean Society of Beauty and Art*, 18: 81-97, 2017.
- Kim MJ. A study on the effect of high performance work system on organizational effectiveness: focusing on the regulating role of HR management effectiveness. *Management & Information Systems Review*, 38: 139-163, 2019a.
- Kim YS, Lee HS, Shin HY. The relationship between transformational leadership of NGO leaders and organization effectiveness: focused on the mediated effects of organization trust. *Korean Public Management Review*, 26: 1-31, 2012.
- Kwon TI, Heo HS. Appearance satisfaction and self-esteem according to the actual situation of eyelash beauty. *Asian Journal of Beauty and Cosmetology*, 17: 295-306, 2019.
- Lee BE, Lee SY. A effect of self-esteem on organizational effectiveness in sports centers instructor. *Journal of Coaching Development*, 9: 441-450, 2007.
- Lee BH. The effects of the rearing attitudes of mothers, family strength, and self-esteem on the school life adjustment perceived of elementary school students: the moderating effects of self-esteem on the relationship between the rearing attitudes of mothers and their children's school life adjustment. *Journal of the Korean Home Management Association*, 32: 57-74, 2014.
- Lee BY. A study on the influence of internal marketing of travel agency to organizational commitment, organizational citizenship behavior, and customer orientation. *Academy of Customer Satisfaction Management*, 13: 19-38, 2011.
- Park JC, Lee M. A study on the structural relationship between self monitoring, self presentation, self esteem, customer orientation and service commitment of hotel enterprise employees. *Journal of Hotel & Resort*, 18: 39-61, 2019.
- Park SM, Cho SW. The effect of golf majors' awareness on harmfulness of UV and skin & health care behavior on self-esteem. *Asian Journal of Beauty and Cosmetology*, 14: 42-56, 2016.
- Shin SK, Kim HJ. The effects of teachers positive stroke based on transactional analysis theory on young children self-esteem and selfcontrol. *Journal of Chidren's Media & Education*, 12: 111-133, 2013.
- Song YS, Kim Jm. The effectiveness of ego states and stroke on human relationship of college students based on theory of transactional analysis. *Journal of Education & Culture*, 26: 265-286, 2020.
- Yeo YJ, Park EJ. Emotional intelligence, customer orientation, and the organizational performance of hair salon workers. *Asian Journal of Beauty and Cosmetology*, 17: 199-209, 2019.
- You DR. A study on the eco-friendly attitude of disposal behavior according to personal and collective self-esteem. *Journal of Consumer Policy Studies*, 45: 183-206, 2014.

국문초록

헤어미용 일학습병행제 학습근로자의 긍정적 스트로크, 자아존중감, 조직유효성, 고객지향성에 관한 연구

여이주¹, 박은준^{2*}¹신안산대학교 뷰티디자인과, 경기도 안산시, 한국²서경대학교 헤어메이크업디자인학과, 서울, 한국

목적: 본 연구에서는 헤어 미용 일학습병행제 학습근로자들의 긍정적 스트로크가 자아존중감, 고객지향성, 조직유효성에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고, 자아존중감이 고객지향성과 조직유효성에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 이러한 연구를 통해 긍정적 스트로크와 자아존중감을 갖춘 전문인으로 교육 훈련하기 위한 프로그램 개발에 필요한 기초 자료를 제공하고 헤어 미용 일학습병행제 학습근로자의 경쟁력을 높이는데 그 목적이 있다. **방법:** 20대 헤어 미용 일학습병행제 학습근로자를 대상으로 설문지법을 통해 수집된 자료 300부는 SPSS 22.0을 사용하여 빈도분석, 신뢰도분석, 요인분석, 회귀분석을 실시하였다. **결과:** 일학습병행제 학습근로자의 긍정적 스트로크가 자아존중감, 조직유효성, 고객지향성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 자아존중감이 조직유효성, 고객지향성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. **결론:** 연구 결과에 따른 시사점으로는 첫째, 긍정적 스트로크를 높일 수 있는 교육 프로그램이나 상담 프로그램을 도입할 필요가 있다. 둘째, 현장에서는 일방적 지시 업무가 아닌 상호 신뢰적 관계 형성을 위한 수용적, 개방적인 업무운영의 필요가 있다. 또한 학교에서는 주입식 교육이 아닌 학습조직문화를 활성화할 수 있는 다양한 교육훈련 지원정책을 수립하고 실행해야 한다. 셋째, 문화활동을 할 수 있도록 시간과 비용을 지원하여 긍정적 사고를 키울 수 있도록 해야 한다.

핵심어: 일학습병행제, 긍정적 스트로크, 자아존중감, 조직유효성, 고객지향성

본 연구는 2020학년도 서경대학교 교내연구비 지원에 의하여 이루어졌음.

참고문헌

- 강원석, 김우철. 일학습병행제 학습근로자의 교육훈련 만족도와 업무몰입, 이직의도의 구조적 관계에 대한 연구. *역량개발 학습연구*, 14: 53-86, 2019.
- 강운숙, 최윤정, 박달이, 김인자. 간호사의 셀프리더십과 자아존중감 및 조직 유효성에 관한 연구. *간호행정학회지*, 16: 143-151, 2010.
- 권태일, 허혜순. 속눈썹 미용실태에 따른 외모만족도와 자아존중감. *아시아뷰티화장품학술지*, 17: 295-306, 2019.
- 김기철, 지정훈. 헤어미용직무에서 셀프리더십이 서비스유연성과 긍정적 정서표현, 직무성과의 영향관계 및 매개효과 연구. *한국인체미용예술학회지*, 18: 81-97, 2017.
- 김문준. 고성과 작업시스템이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구: 인사관리 효과성의 조절역할을 중심으로. *경영과 정보연구*, 38: 139-163, 2019.
- 김연숙, 이희선, 신황용. 시민단체 리더의 변혁적 리더십과 조직유효성 간의 관계. *한국공공관리학보*, 26: 1-31, 2012.
- 김은수. 모(母)의 스트로크와 자아존중감간의 관계 연구. *예술인문사회 융합 멀티미디어 논문지*, 9: 483-491, 2019.
- 박선민, 조상우. 콜프전공자의 자외선 유해성 인식 및 피부건강관리행동이 자아존중감에 미치는 영향. *아시아뷰티화장품학술지*, 14: 42-56, 2016.
- 박순희, 김정훈. 시각장애성인의 인생 각본, 자아상태 및 스트로크 연구. *시각장애연구*, 33: 59-77, 2017.

- 박종철, 이민재. 호텔기업 구성원의 자기감시, 자기제시, 자아존중감, 고객지향성 및 서비스 몰입의 구조적 관계에 관한 연구. *호텔리조트연구*, 18: 39-61, 2019.
- 송영선, 김정민. 대학생의 자아상태와 스트로크가 인간관계에 미치는 영향. *교육문화연구*, 26: 265-286, 2020.
- 신수경, 김현정. 상호교류분석 이론에 기초한 교사의 긍정적 스트로크가 유아의 자아존중감과 자기통제력에 미치는 영향. *어린이미디어연구*, 12: 111-133, 2013.
- 여이주, 박은준. 헤어살롱 종사자의 감성지능과 고객지향성 및 조직성과의 관계. *아시아뷰티화장품학술지*, 17: 199-209, 2019.
- 유두련. 개인자아존중감과 집단자아존중감에 따른 친환경태도와 처분행동에 관한 연구: 대학생 집단을 중심으로. *소비자문제연구*, 45: 183-206, 2014.
- 이병열. 여행사의 내부마케팅이 조직몰입과 조직시민행동 및 고객지향성에 미치는 영향. *고객만족경영연구*, 13: 19-38, 2011.
- 이병익, 이상윤. 스포츠센터 지도자의 자아존중감이 조직유효성에 미치는 영향. *코칭능력개발지*, 9: 441-450, 2007.
- 이복희. 초등학생이 지각한 어머니의 양육태도, 가족건강성, 자아존중감이 학교생활적응에 미치는 영향: 지각된 어머니의 양육태도와 학교생활적응과의 관계에서 자아존중감의 중재효과. *한국가정관리학회지*, 32: 57-74, 2014.
- 전근옥, 박은준. 헤어미용 일학습병행제 학습근로자의 학습성과와 직무만족의 관계에서 고객지향성의 매개효과. *한국미용학회지*, 26: 495-506, 2020.
- 조부월. 유아의 자기조절능력에 미치는 유아의 기질과 어머니 스트로크의 상대적 영향력. *미래유아교육학회지*, 25: 239-261, 2018.
- 조애리, 양길승. 항공사 객실승무원의 교육훈련과 고객지향성과의 관계에서 조직유효성의 매개효과 분석. *관광연구저널*, 30: 33-49, 2016.
- 차재빈, 김동현, 박찬욱. 영업 사원의 고객 공감과 직무만족, 정서적 몰입, 고객지향성 간의 관계 연구. *고객만족경영연구*, 20: 23-43, 2018.
- 최수용, 고재용. 호텔 종사원의 자아존중감이 서비스지향성 및 고객지향성에 미치는 영향. *관광레저연구*, 30: 479-500, 2018.

中文摘要

正向Stroke对美发美容学习系统学员的自尊，组织效能和客户导向的影响研究

余怡周¹, 朴銀俊^{2*}

¹新安山大学美容设计科, 京畿道鞍山市, 韩国

²西京大学美容艺术学科, 首尔, 韩国

目的: 本研究调查了在美发美容工作研究系统中对受训人员的正向stroke如何影响其自尊，客户导向和组织有效性。这项研究为发展职业教育和培训计划提供了必要的基本数据，包括正向stroke以提高自尊心，并提高学员在美发美容专业的勤工俭学平行系统上的竞争力。**方法:** 从300份完整的调查表中收集数据，这些数据是针对20多岁的受训者在头发美容工作研究并行系统上进行的，并使用SPSS 22.0进行了频率分析，可靠性分析，因子分析和回归分析。**结果:** 工作学习并行系统表明，对受训人员的积极举动对其自尊，组织效率和客户导向有重大影响。此外，自尊对组织有效性和客户导向有重要影响。**结论:** 首先，需要引入可以增加积极中风的教育或咨询计划。其次，需要接受性和开放性的业务运营来形成相互信任的关系，而不是单方面指导工作。此外，学校应制定和实施各种教育和培训支持政策，以振兴组织学习文化而不是融合教育。第三，我们需要时间和金钱，以便我们能够参与发展和支持积极思考的文化活动。

关键词: 工作学习并行系统，正向stroke，自尊心，组织有效性，客户导向