



## RESEARCH ARTICLE

## Open Access

# Structural Relationship between Nail Artists' Growth Mindset, Burnout, and Job Performance

Hyunjeong Lee<sup>1,2</sup>, Ki Han Kwon<sup>1,3\*</sup><sup>1</sup>Division of Beauty Arts Care, Department of Beauty Arts Care, Graduate School, Dongguk University, Seoul, Korea<sup>2</sup>Olivia Nail, Hanam-si, Gyeonggi-do, Korea<sup>3</sup>College of General Education, Kookmin University, Seoul, Korea

\*Corresponding author: Ki Han Kwon,  
College of General Education, Kookmin  
University, 77 Jeongneung-ro, Seongbuk-  
gu, Seoul 02707, Korea  
Tel.: +82 2 910 5923  
Fax: +82 2 910 5923  
Email: kihan.kwon@kookmin.ac.kr

Received February 08, 2023

Revised August 01, 2023

Accepted August 24, 2023

Published September 30, 2023



## Abstract

**Purpose:** This study aimed to determine ways for improving the service quality of beauty service providers by understanding the structural relationship between the growth mindset, burnout, and job performance of nail artists. **Methods:** The sample groups comprised 194 adult men and women working as nail shop operators or nail artists in Seoul and Gyeonggi provinces, and data were collected via an online web-based survey over 15 days from January 1 to 15, 2023. Path analysis was conducted using SPSS 28.0 and AMOS 28.0 according to the structural equation model for the collected data. **Results:** First, in the growth mindset of nail artists, the intelligent mindset was found to have a significantly negative (-) effect on burnout and a significantly positive (+) effect on job performance. Second, the personality mindset had no significant effect on either burnout or job performance. Finally, burnout had a significantly negative (-) effect on the job performance of nail artists. **Conclusion:** Educational institutions must provide support to improve the intelligent mindset of nail artists. Further follow-up studies are necessary to enhance the quality of service from the perspective of service providers.

**Keywords:** Structural equation modeling, Nail artist, Growth mindset, Burnout, Job performance

## Introduction

현대인의 아름다움에 대한 추구는 보편적인 욕구 중 하나이다. 자신의 아름다움을 타인에게 표현하는 방식은 다양하지만, 외면적으로 표현되는 미용서비스에 대한 수요를 통해 아름다움의 욕구 표출 수단으로 활용하는 것이 보편적이며 대표적인 서비스 중 하나로 네일 케어 서비스가 있다(Lee & Kwon, 2020). 네일 케어 서비스는 손발톱에 대한 미용관리에 전문성을 지닌 네일 아티스트가 고객의 손발톱을 치장, 관리 등을 통해 제공하는 미용서비스의 일종이다(Lee & Kwon, 2022). 네일 케어 서비스는 아름다움을 추구하고자 하는 개개인들에게 자신만의 개성을 표현하는 수단이 되며, 자신과 어울리는 색채표현을 통해 자신을 긍정적인 이미지로 부각하여 사회적 관계성을 높이는 등 개인의 미적 욕구를 충족시키는 것에서 나아가 일종의 색채기반 커뮤니케이션의 수단으로 활용되는 추세이기도 하다(Moon & Kim, 2021). 이처럼 네일 케어 서비스는 단순히 개개인들의 미적

욕구를 충족시키는 것에서 나아가 다양한 소비자들의 니즈들이 지속적으로 생겨나고 있고(Cho & Kim, 2020; Lee *et al.*, 2023), 자연스럽게 국내의 네일 샵은 상당한 수준의 양적 팽창을 거두게 되었다(Yoon, 2022). 그러나 국내에서 네일 케어 서비스에 대한 수요가 팽창하고, 네일 샵의 양적 팽창이 이어져 온 결과로서 해당 산업에 대한 성장은 지속되고 있으나 다수의 네일 샵들은 새로운 문제에 당면하게 되었다. 지나치게 다양한 네일 샵들이 우후죽순 생겨남에 따라, 서비스 업체 간 경쟁이 치열해져 서비스 경영의 안정성을 유지하기 위한 새로운 전략이 필요하게 된 것이다(Chang, 2021). 이에 다수의 학자, 미용계열의 연구자들은 네일 샵을 비롯한 미용서비스 산업에서의 서비스 질을 높이기 위한 다양한 연구를 수행하여 새로운 경영전략에 대한 시사점들을 제시하고 있다(Kim & Kim, 2021; Moon & Kim, 2021).

한편, 특정 서비스 산업의 품질수준을 높이기 위한 방안은 크게 두 가지 측면이 존재한다. 첫째는 고객 접점의 외부서비스의 품질을

향상시키는 방안이며, 둘째는 내부 직원 간, 혹은 내부 직원들의 내부서비스 품질을 향상시키는 방안이다(Park *et al.*, 2011a). 고객관점 중심의 외부서비스와 내부직원 관점의 내부서비스는 서로 별개로 작용하여 서비스 품질을 향상시키지 않고 상호 간 상보작용을 통하여 고객의 지각된 서비스 품질로 이어지지만(Kim & Chung, 2014), 네일 케어 서비스와 같은 일대일 대면 서비스의 경우 고객과 접점하는 서비스 제공자인 내부직원의 서비스 마인드가 긍정적이지 못할 경우, 자연스레 서비스가 전달되어 수용 받는 고객 차원의 만족도도 낮아질 수밖에 없다(Kim & Ji, 2013). 즉, 서비스 산업의 내, 외부 품질은 모두 중요하나 대면서비스 기반의 상황에서는 내부직원의 서비스품질이 고객이 지각하는 외부서비스품질로 이어진다는 점에 보다 우선적으로 개선되어야 할 요소인 것으로 정리해볼 수 있다.

그럼에도 불구하고 최근 네일 샵을 대상으로 수행된 서비스 품질의 개선과 관련한 연구들을 살펴보면, 네일 샵의 내부 직원인 네일 아티스트의 관점에서의 내부서비스 제고와 관련한 관점을 다룬 연구는 네일 아티스트들의 전문성과 커뮤니케이션능력 등 긍정적 속성의 영향을 규명한 연구 사례(Park *et al.*, 2016), 네일 샵 종사자의 근무여건에 따른 직무만족도, 혹은 이직과 관련한 연구(Cheon & Park, 2010; Jung & Kim, 2012), 고객에게 제공하는 네일 시술기법에 따른 직무 효능감과 만족도에 관한 연구(Park, 2022)에 국한되어 있고, 이외에는 대체적으로 고객 관점에서의 서비스 품질 인식을 개선하여야 한다는 외부서비스 관점의 연구로 편중되어 있는 실정이다(Chang, 2021; Lee & Kwon, 2020; Li & Choi, 2021; Yoon, 2022). 네일 샵의 내부직원인 네일 아티스트들의 서비스품질 개선은 곧 고객이 지각하는 외부서비스로 이어진다. 이에 따라 네일 샵의 양적 팽창 속에서 각 네일 샵의 차별적인 서비스 역량을 기르기 위해서는 네일 샵 종사자들의 서비스 품질을 개선하기 위한 이들의 직무관련 환경을 개선하기 위한 논의들이 필요한 시점이다.

위와 같은 연구의 필요성을 기반으로, 본 연구에서는 네일 아티스트들의 마인드셋과 직무소진, 직무성과라는 세 가지 대표변수를 설정하여 이들의 구조적 관계를 확인해보고자 한다. 네일 아티스트들의 삶의 만족이나 질의 수준은 여타 미용서비스 관련 종사자들에 비해 비교적 낮은 경향을 보이는데, 이는 여타 미용서비스보다 고객과의 접촉거리가 상당히 가까운 상황에서 서비스가 제공되고, 육체적 노동인 네일 케어의 직접적 시술, 정신적 노동인 고객과의 커뮤니케이션이 동시에 이루어지는 서비스이기 때문이다(Pyo & Jung, 2020). 이는 곧 네일 아티스트들의 직무로 인한 소진의 수준이 여타 미용서비스보다 높음으로 추론해볼 수 있으며, 높은 직무소진은 부정적인 직무태도를 형성하여 이직의도를 높일뿐더러, 네일 샵의 경영목표이자 고객만족의 원천이 되는 직무성과를 낮추는 영향력을 지니기에 반드시 조절될 필요가 있는 개념이다(Park *et al.*, 2011b). 한편 다양한 서비스업 종사자들을 대상으로 이들의 직무소진을 낮춰주고, 직무성과는 높여주는 주요 변인 중 하나로 성장 마인드셋에 관한 연구들이 지속적으로 수행되고 있다. 성장 마인드셋은 개인의 능력,

성격 등이 스스로 변화할 수 있다는 믿음을 의미하는 개념으로, 인간의 다양한 행위에 있어 자기조절을 수행할 수 있도록 하는 마음가짐의 하나이다(Billingsley *et al.*, 2021). Lee & Kim (2021)의 연구에서는 조직 구성원의 성장 마인드셋이 직무소진을 낮춰주는 영향력이 있음이 보고된 바 있으며, 서비스직 종사자의 직무성과를 향상시키는 기제로도 다수 연구되어 있다(Kim, 2020; Kim & Seo, 2022). 그러나 아직까지 네일 샵 종사자인 네일 아티스트의 성장 마인드셋과 관련한 연구는 수행되지 않은 바, 이들의 성장 마인드셋과 직무소진, 직무성과 간의 구조적 관계를 파악하는 시도는 현시점까지 충분히 논의되지 못한 네일 샵의 서비스 제공자 관점에서의 서비스 질을 향상시키기 위한 기반적인 이론적 토대를 마련할 수 있다는 점에 의의가 있을 것으로 생각된다. 이에 본 연구에서는 네일 아티스트들의 성장 마인드셋, 직무소진, 직무성과 간의 구조적 관계를 파악해보고자 한다.

## Methods

### 1. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 조사대상자는 서울, 경기권에 위치한 네일 샵을 운영하고 있거나, 네일 아티스트로서 근무하고 있는 성인남녀로 설정하였다. 최적의 연구대상자 산출을 위하여 적정 연구대상자 산출 프로그램인 G\*Power 3.1.9.4를 활용하여 회귀분석 기반, 효과크기 보통, 유의확률 0.05로 설정하고 본 연구의 잠재변수의 개수인 4가지 예측변인을 설정한 결과 총 129명의 연구대상자가 필요한 것으로 분석되었다. 이에 본 연구에서는 탈락률을 고려하여 총 200명의 성인남녀를 연구대상으로 설정하였으며, 자료 수집은 2023년 1월 1일부터 15일까지의 15일 간 진행되었다. 최종적으로 자기기입식 설문지에 불충분하거나 불성실하게 응답한 수 6부를 제외한 총 194명의 설문 응답 결과를 본 연구의 분석자료로 활용하였다.

### 2. 연구도구

#### 1) 성장 마인드셋

본 연구에서는 네일 아티스트들의 성장 마인드셋을 측정하기 위하여 Dweck (2006)이 개발하고 Lee & Jang (2018)이 국내 실정에 맞도록 번안하여 타당성 및 신뢰성을 검증한 척도를 사용하였다. 해당 척도는 총 8가지 문항으로 구성되며, 개인의 지능 변화에 대한 신념을 측정하는 지능 마인드셋 4문항과 성격 변화에 대한 신념을 측정하는 성격 마인드셋 4문항으로 구성되었다. 본 연구에서는 이 도구에 대해 리커트식 5점 만점 척도로 평정하여 1점(매우 그렇지 않다)부터 5점(매우 그렇다)로 평가하여 총점이 높을수록 각 마인드셋의 수준이 높은 것으로 해석하였다. 총 194명의 설문 응답결과를 본 연구의 분석자료로 활용하였다. Lee & Jang (2018)의 선행연구에서 규명된 각 도구의 내적 신뢰도계수 Cronbach's  $\alpha$ 는 지능 마인드셋 = 0.797, 성격 마인드셋 = 0.782였다.

2) 직무소진

본 연구에서는 네일 아티스트들의 직무소진을 측정하기 위하여 Maslach & Jackson (1981)이 개발한 직무소진 측정도구를 활용하였다. 원 도구는 직무소진의 다양한 하위요인을 구성하였으나, 본 연구에서는 네일 아티스트들의 일반적인 직무소진을 측정하기 위하여 연구자가 선택적으로 추린 10문항의 단일요인으로 재구성하여 측정하였다. 직무소진 도구 또한 리커트식 5점 만점 척도로 평정하여 1점(매우 그렇지 않다)부터 5점(매우 그렇다)로 평가하여 총점이 높을수록 각 직무소진의 수준이 높음으로 해석하였다. 해당 도구는 본 연구자가 재구성하여 활용하였다는 점에, 기존 선행연구에서의 내적 신뢰도계수의 수준과는 무관하게 재차 타당성과 신뢰성을 검증한 뒤에 활용하였다.

3) 직무성과

본 연구에서는 네일 아티스트들의 직무성과를 측정하기 위해 서비스 제공자 측면에서의 직무성과를 측정하기 위해 개발된 Babin & Boles (1996)의 직무성과 척도, 그리고 Williams & Anderson (1991)이 개발한 척도 등을 참고하여 7문항으로 재구성한 단일요인의 척도를 활용하였다. 직무성과 또한 리커트식 5점 만점 척도로 평정하여 1점(매우 그렇지 않다)부터 5점(매우 그렇다)로 평가하여 총점이 높을수록 각 직무의 성과수준이 높음으로 해석하였다. 해당 도구 또한 본 연구자가 재구성하여 활용하였다는 점에, 기존 선행연구에서의 내적 신뢰도계수의 수준과는 무관하게 재차 타당성과 신뢰성을 검증한 뒤에 활용하였다.

4) 기본적 특성

마지막으로 본 연구에서는 연구대상자의 기본적 특성의 분포

를 조사하기 위하여 네일 아티스트의 연령대, 미용서비스 업계 총 근무경력, 직원 수, 근무지역으로 구성된 네 가지 명목척도로 구성된 기본적 특성을 조사하였다.

3. 연구 가설

본 연구에서는 네일 아티스트들의 성장 마인드셋이 직무소진을 낮추고, 직무성과를 높일 것으로 가정하여 성장 마인드셋을 독립변수, 직무소진과 직무성과를 종속변수로 설정하였다. 이에 기반한 본 연구의 가설은 다음과 같이 설정된다.

H1. 네일 아티스트들의 성장 마인드셋은 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 네일 아티스트들의 지능 마인드셋은 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 네일 아티스트들의 성격 마인드셋은 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2. 네일 아티스트들의 성장 마인드셋은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1: 네일 아티스트들의 지능 마인드셋은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2: 네일 아티스트들의 성격 마인드셋은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3. 네일 아티스트들의 직무소진은 직무성과에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

4. 자료처리방법

본 연구에서 수집된 총 194명으로 구성된 네일 아티스트들의 설문 응답 자료는 통계처리프로그램 SPSS 28.0 (IBM, USA)과 부가기

Table 1. General characteristics

(N=194)

	Category	N	%
Age	20s	18	9.2
	30s	49	25.3
	40s	84	43.3
	Above 50s	43	22.2
Work experience in beauty services	Less than 6 months	25	12.9
	6-12 months	48	24.7
	12-24 months	68	35.1
	Above 24 months	53	27.3
Number of employees	Alone	81	41.8
	2-5	66	34.0
	6-9	32	16.5
	Above 10	15	7.7
Working area	Seoul	92	47.4
	Gyeonggi province	102	52.6

능인 AMOS 28.0 (IBM)를 사용하여 다음과 같은 자료처리를 수행하여 가설을 검증하였다.

첫째, 연구대상자의 기본적 특성의 분포를 알아보기 위하여 빈도분석을 시행하였다. 둘째, 주요 변인들의 영향관계로 구성된 측정모형의 타당성을 검증하기 위하여 모델적합도 수치를 검증하였다. 셋째, 연구도구의 타당성 및 신뢰성을 검증하기 위하여 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis) 및 내적 신뢰도계수인 Cronbach's  $\alpha$ 를 산출하였다. 넷째, 앞선 측정모형을 기반으로 구조방정식모형(structural equation modeling)을 위한 구조모형을 설계하고, 모델적합도 수치를 검증한 뒤 경로분석(path analysis)을 통한 가설검증을 수행하였다. 이상의 모든 분석은 유의수준  $p < 0.05$ 의 수준에서 통계적 유의성을 검증하였다.

## Results and Discussion

### 1. 연구대상자의 일반적 특성

본 연구에 참여한 연구대상자들의 기본적 특성의 분포는 다음 Table 1과 같이 총 194명으로 구성되었으며, 구체적인 일반적 특성의 분포는 다음과 같다.

연령대의 경우 40대가 84명(43.3%)으로 가장 많았으며, 차례로 30대 49명(25.3%), 50대 이상 43명(22.2%), 20대 18명(9.2%) 순이었다. 연구대상자의 전반적인 미용서비스 산업의 근무 경력은 1년 이상 2년 미만이 68명(35.1%)으로 가장 많았으며, 차례로 2년 이상이 53명(27.3%), 6개월 이상 1년 미만이 48명(24.7%), 6개월 미만이 25명(12.9%) 순이었다. 이들이 종사하고 있는 네일 샵의 직원 수 규모는 혼자 근무하고 경영의 제반 사항을 관리하는 1인샵이 81명(41.8%)으로 가장 많았으며, 이어 2-5인의 아티스트들로 구성된 샵이 66명(34.0%), 6-9인의 규모가 32명(16.5%), 10인 이상의 규모는 15명(7.7%)인 것으로 조사되었다. 마지막으로 연구대상자가 현재 근무하고 있는 네일 샵의 소재지는 경기권이 102명(52.6%), 서울권이 92명(47.4%)으로 비교적 유사한 비중을 보였다.

### 2. 연구도구의 타당성 및 신뢰성 검증

본 연구에서는 각 성장 마인드셋, 직무소진, 직무성과의 변수가

Table 2. Reliability and validity of the components

Components		$\lambda$	CR	AVE	Cronbach's $\alpha$
Intelligent mindset	IM1	0.801	0.890	0.669	0.889
	IM2	0.819			
	IM3	0.835			
	IM4	0.816			
Personality mindset	PM1	0.780	0.805	0.509	0.803
	PM2	0.693			
	PM3	0.645			
	PM4	0.729			
Burnout	B01	0.680	0.919	0.534	0.918
	B02	0.614			
	B03	0.733			
	B04	0.752			
	B05	0.784			
	B06	0.773			
	B07	0.808			
	B08	0.787			
	B09	0.723			
	B010	0.628			
Job performance	JP1	0.830	0.931	0.661	0.930
	JP2	0.850			
	JP3	0.807			
	JP4	0.855			
	JP5	0.846			
	JP6	0.846			
	JP7	0.635			

$\lambda$ , standardized regression weights; CR, construct reliability; AVE, average variance extracted; IM, intelligent mindset; PM, personality mindset; BO, burnout; JP, job performance. Model fits: CMIN/DF=10.891 (df=300,  $p < 0.001$ ), CFI=0.916, TLI= 0.907, NFI=0.842, RMSEA=0.069.



충분한 이론적 토대를 갖춘 개념들이며, 각 변인 간 인과관계가 네일 아티스트들을 제외한 다양한 서비스업계에서 검증된 관계라는 점에 연구도구의 타당성 검증방법으로 확인적 요인분석을 시행하였다. 분석결과, 다음 Table 2와 같이 최초 구성모형의 측정모형이 적합한 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 측정모형의 Model fit 수치는 CFI=0.916, TLI=0.907, NFI=0.842, RMSEA=0.069로 표본 수치에 민감하게 반응하는 카이제곱 검증 수치에 대한 유의성을 제외하고는 모두 수용 가능한 적합모형의 기준에 해당되었다(Misba & Jailani, 2019). 또한, 측정모형 내 확인적 요인분석에 따른 결과에 따른 각 구성개념의 수치를 살펴보면 모든 관측변인의 요인적재량 수치가 0.6 이상이며, 각 잠재변인의 개념신뢰도가 모두 0.8 이상이고, 평균 분산 추출값 또한 0.5 이상으로 도출되어 측정모형에 대한 집중타당성도 확보되었다(Schubert, 2021). 나아가, 각 잠재요인에 대한 내적 신뢰도계수 Cronbach's  $\alpha$  또한 모두 0.6을 상회하여 측정도구의 신뢰도도 확보되었기에 본 연구에서는 위 측정모형에 기반한 경로분석을 시행한다.

**3. 기술통계 및 상관분석**

구조모형을 통한 가설검증에 앞서, 본 연구에서는 각 변인의 평균, 표준편차 등의 기술통계량을 파악하고 잠재요인 간 상관계수를 산출하여 연구분석에 앞선 변인 간의 개략적 상관관계를 알아보고자 하였다. 각 잠재변인의 기술통계량과 Pearson의 상관계수를 도출한 뒤, 이를 보기 쉽게 표로 정리한 결과는 다음 Table 3과 같다.

첫째, 본 연구의 주요 변인의 기술통계량을 산출한 결과 평균은

2.73-3.61의 분포를 보였으며 표준편차는 0.844-0.946의 분포를 보였다. 또한, 모든 변인의 왜도의 절댓값이 3 미만이고, 첨도의 절댓값이 10 미만으로 도출되어 응답결과에 따른 각 변인의 평균점의 분포가 정규성의 가정을 충족한다고 가정할 수 있었다(Kline, 2005). 이에 본 연구에서 수집된 응답자료로 도출한 결과를 일반화하는 측면에서의 오류를 최소화할 수 있음으로 해석해볼 수 있다.

둘째, 본 연구의 주요 변인 간 상관계수를 도출한 결과, 네일 아티스트의 성장 마인드셋 중, 지능 마인드셋은 각 성격 마인드셋 ( $r=0.293, p<0.01$ ), 직무성과( $r=0.481, p<0.01$ )와는 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계를 갖고 있었으며 직무소진과는 음(-)의 상관관계를 갖고 있었다( $r=-0.352, p<0.01$ ). 한편 성격 마인드셋은 직무소진과 음(-)의 상관관계를 갖고 있었고( $r=-0.161, p<0.05$ ), 직무성과와는 통계적으로 유의한 상관이 없는 것으로 나타났다( $r=0.137, p=0.056$ ). 마지막으로 네일 아티스트의 직무소진은 직무성과와 통계적으로 유의한 음(-)의 상관관계를 갖고 있었다( $r=-0.300, p<0.01$ ). 이에 본 연구자가 설정한 연구가설에 따라 제 변인간의 관계가 개략적으로 일치하는 결과가 도출되었기에, 명확한 변인 간 인과관계의 파악을 위해 구조방정식모형에 의거한 경로 분석을 시행하였다.

**4. 연구 가설의 검증**

본격적인 연구 가설의 검증을 위하여 본 연구에서 구성한 측정모형을 기반으로 구조모형을 수립하였다. 구조모형의 Model fit 수치는 CFI=0.916, TLI=0.907, NFI=0.842, RMSEA=0.069로 표본 수치에 민감하게 반응하는 카이제곱 검증 수치에 대한 유의성을 제외

**Table 3. Descriptive statistics and correlation analysis of components**

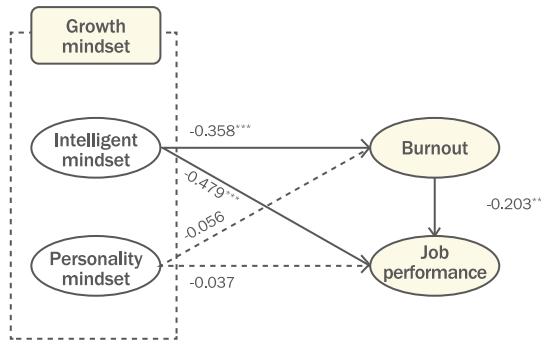
Category	Growth mindset				
	IM	PM	BO	JP	
Growth mindset	Intelligent mindset	1			
	Personality mindset	0.293**	1		
Burnout		-0.352**	-0.161*	1	
Job performance		0.481**	0.137	-0.300**	1
Descriptive statistics	Mean (SD)	2.73 (0.946)	3.17 (0.855)	3.07 (0.844)	3.61 (0.895)
	Skewness	0.167	-0.152	0.136	-0.459
	Kurtosis	-0.611	-0.170	-0.849	-0.648

IM, intelligent mindset; PM, personality mindset; BO, burnout; JP, job performance; SD, standard deviation. \*\* $p<0.01$ ; \* $p<0.05$ .

**Table 4. Hypothesis test results based on the structural equation model**

Hypothesis		Path coefficient	T (p)	Result
From	To			
Intelligent mindset (H1-1)	Burnout (H1)	-0.358	-4.082***	Accept
Personality mindset (H1-2)		-0.056	-0.662	Reject
Intelligent mindset (H2-1)	Job performance (H2)	0.479	5.494***	Accept
Personality mindset (H2-2)		-0.037	-0.478	Reject
Burnout	Job performance (H3)	-0.203	-2.658**	Accept

\*\*\* $p<0.001$ ; \*\* $p<0.01$ .



**Figure 1. Hypothesis test results based on the structural equation model.**

Solid lines denote a statistically significant relationship. Dotted lines represent a statistically insignificant relationship. \*\* $p < 0.01$ , \*\*\* $p < 0.001$ .

하고는 모두 수용 가능한 적합모형의 기준에 해당되어 앞선 측정모형과 동일하였다. 이에 경로 분석을 시행한 결과는 다음 Table 4 및 Figure 1과 같다.

분석결과, 네일 아티스트들의 성장 마인드셋 중 지능 마인드셋은 각 직무소진을 감소시키는 유의미한 영향력이 있었으며( $t = -4.082, p < 0.001, \beta = -0.358$ ), 직무성과는 향상시키는 유의미한 영향력이 있었다( $t = 5.494, p < 0.001, \beta = 0.479$ ). 한편, 네일 아티스트들의 성격 마인드셋은 각 직무소진( $t = -0.662, p = 0.508$ ), 직무성과( $t = -0.478, p = 0.632$ )에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 마지막으로, 네일 아티스트들의 직무소진은 직무성과를 감소시키는 유의미한 영향력이 있는 것으로 분석되었다( $t = -2.658, p < 0.01, \beta = -0.203$ ). 이에 본 연구의 가설 H1은 부분 채택되었다. 구체적으로, 네일 아티스트들의 성장 마인드셋 중 지능 마인드셋은 직무소진의 감소에 유의미한 영향을 미쳤기에 H1-1은 채택되었고, 성격 마인드셋은 직무소진의 감소와 유의미한 관련이 없기에 H1-2는 기각되었다. 또한, H2도 부분 채택되었으며, 네일 아티스트들의 성장 마인드셋 중 지능 마인드셋은 직무성과의 향상에 유의미한 영향을 미쳤기에 H2-1은 채택되었고, 성격 마인드셋은 직무성과의 향상에 유의미한 관련이 없기에 H2-2는 기각되었다. 마지막으로, 네일 아티스트들의 직무소진은 직무성과의 감소에 유의미한 영향을 미치기에 H3은 채택되었다. 이러한 연구결과는 Kim (2020)의 연구에서 규명된 사실인 마인드셋이 직무스트레스를 감소시키는 영향력이 있다는 결과, 그리고 Lee & Kim (2021)의 연구결과에서 규명된 사실인 마인드셋이 직무소진을 낮추는 경향이 있다는 결과와 일치하는 대목이다. 네일 아티스트도 여타 업종 종사자와 동일하게 지능 마인드셋과 성격 마인드셋으로 구성된 마인드셋은 모두 직무소진을 낮춰주는 기제로 작용함으로써 풀이해볼 수 있다. 그러나 직무성과에 마인드셋이

직접적인 영향력을 미친다는 점을 규명한 사실은 본 연구에서 규명된 차별적인 연구결과로 풀이해볼 수 있는 대목이다.

## Conclusion

본 연구는 네일 아티스트들의 성장 마인드셋이 각 직무소진과 직무성과에 어떠한 영향을 미치는지에 관해 실증 분석을 통해 살펴보았다. 본 연구분석에 따른 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 네일 아티스트들의 성장 마인드셋 중 지능 마인드셋은 직무소진에 유의미한 부(-)의 영향을 미치고, 직무성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선행연구에서 각 근로자의 성장 마인드셋이 직무 소진을 낮춰준다는 결과(Lee & Kim, 2021), 그리고 서비스직 종사자의 직무성과를 향상시켜주는 영향이 있다는 결과(Kim, 2020)를 지지하는 대목이다. 그러나, 본 연구에서 앞선 선행연구와는 다르게 성장 마인드셋을 두 가지 구성요소인 각 지능 마인드셋과 성격 마인드셋으로 나누어 분석연구를 수행하였다는 점, 그리고 마인드셋의 구성요소 중 지능 마인드셋은 각 직무소진의 감소와 직무성과의 향상에 유의미한 영향을 미치지만 성격 마인드셋은 유의한 인과관계가 없다는 점을 밝힌 것은 본 연구만의 차별점이라 할 수 있다. 지능 마인드셋은 스스로의 지적 능력을 변화시킬 수 있다는 신념이다. 이러한 개념을 본 연구의 결과와 연결지어 보면, 네일 아티스트에게 직무에 따른 소진을 낮춰주고 성과를 높여주는 기제는 자신의 인지적 능력이 지속적으로 향상할 수 있다는 신념에 의해 좌우된다는 점이 시사된다. 실제 국내에서 네일 아티스트가 되기 위해 취득하여야 하는 네일 국가기술자격 필기시험은 네일 아티스트가 되기 위해 반드시 밟아야 하는 교육적 절차이다. 그럼에도 불구하고 국내 네일 국가기술자격 필기시험과 관련한 교재 등은 개념의 혼동, 오역, 내용 차원의 부실 문제로 인해 자격을 취득하더라도 네일과 관련한 다양한 전문적인 지식을 습득하는 용도로 활용되고 있지 못하다(Cho, 2017). 나아가, 네일 아티스트의 직업생활을 영위하게 된 경우에도 별도의 재교육을 위한 프로그램과 자격검증을 위한 재시험 제도 등이 부재하다는 점도 네일 아티스트들의 해당 분야에 대한 전문적 지식은 물론 다양한 서비스 기본지식에 대한 소양, 마케팅 시장에 대한 기반적 지식 등이 절대적으로 부족한 상황에 놓여있다고 할 수 있다. 자연스레 이러한 환경은 네일 아티스트들의 지능 마인드셋의 수준을 전반적으로 낮게 형성하는 기제가 될 수 있으며, 반대효과로서 지능 마인드셋이 높은 네일 아티스트들은 자신의 직무에 대한 자신감과 효능감이 높아져 직무소진은 감소하고, 직무성과는 높아지는 효과를 체감한다고 풀이해볼 수 있다. 이러한 점을 토대로 네일 아티스트들의 지능 마인드셋의 중요성에 기반한 네일 자격시험제도의 개편, 나아가 전반적으로 미용 서비스에 종사하고 있는 근로자들을 위한 다양한 교육적 프로그램이 제도적으로 정착될 수 있다면 대

체적으로 미용 서비스 종사자들의 질 높은 성과와 직무소진의 감소를 이끌어낼 수 있는 대안으로 작용할 것이다.

둘째, 네일 아티스트들의 성장 마인드셋 중 성격 마인드셋은 직무소진과 직무성과에 모두 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 통상적으로 성격은 5요인 모델이라 불리는 Big-Five 이론에 의거하여 직무와 관련한 종사자의 성과를 좌우하는 요인 중 하나로 연구되어 왔다(Salgado, 2005). 그러나, 본 연구에서 자신의 성격이 긍정적으로 변화할 수 있다는 믿음인 성격 마인드셋이 각 직무소진과 직무성과에 유의한 영향을 미치지 않는 결과가 도출된 이유는 네일 아티스트들의 마인드셋이 단일하게 성격 마인드셋으로만 구성되어 있는 것이 아니라, 지능 마인드셋과 공존하는 상황이기 때문이다. 즉, 성격의 변화로 유도되는 직무소진의 감소와 직무성과의 향상에 대한 증분보다 자신의 지능의 변화로 유도될 것이라 예측되는 직무소진의 감소 및 직무성과의 향상의 영향력이 상대적으로 크기에 성격 마인드셋의 영향력이 관측되지 않은 것으로 풀이된다. 이에, 관련한 내용은 네일 아티스트들을 비롯한 다양한 미용 서비스 종사자들을 대상으로 이들의 성격과 직무관련 변인 간의 다양한 제반 연구가 수행되어 성격이 직무유효성 관련 변인에 미치는 영향을 규명하기 위한 시도들이 필요하다 하겠다.

마지막으로, 네일 아티스트들의 직무소진은 직무성과에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스직 종사자들의 직무소진은 직무성과에 부정적인 영향을 미친다는 결과는 다수의 선행연구에서 검증되어 온 사실이기에, 본 연구결과를 지지하는 대목이다(Byun & Cho, 2012; Koo *et al.*, 2020; Park, 2009). 곧, 네일 아티스트들의 직무소진을 낮추는 것은 직무성과의 향상으로 이어진다는 점에, 네일 아티스트들의 직무소진을 낮추는 기제로도 작용하는 지능 마인드셋을 적극 활용할 수 있는 환경이 조성될 수 있다면 전반적인 미용 서비스 종사자들의 직무성과를 높일 수 있는 방안이 될 것이다. 나아가, 다양한 후속연구에서 네일 아티스트들의 직무소진에 영향을 미치는 요인들이 연구될 수 있다면 한 층 높은 직무성과를 달성하기 위한 다양한 시사점들을 제시할 수 있는 발판이 마련될 것으로 사료된다.

이상의 연구결과로 본 연구는 네일 아티스트라는 서비스 제공자 관점에서의 서비스질을 높이기 위한 방안을 각 성장 마인드셋, 직무소진, 직무성과라는 변인의 구조적 관계를 규명하여 관련한 시사점을 제시하였다는 점에 의의가 있다. 그러나 본 연구는 다음과 같은 몇 가지 한계점을 지니기에 관련하여 보강할 수 있는 후속연구가 필요하다.

첫째, 본 연구에서는 일부 서울 및 경기도에 소재하고 있는 네일 샵에 종사하거나, 운영하고 있는 네일 아티스트들만을 연구대상으로 설정하였다. 그러나 지방에 소재하거나 문화적 차이가 존재하는 도서지역 등에서 네일 아티스트로 근무하고 있는 근로자들의 성장 마인드셋과 직무소진, 직무성과 간의 관계는 다를 수 있기에 본 연구의 결과를 단순히 일반화하기엔 어렵다. 이에, 후속연구에서는 보다 다

양한 지역에 소재한 네일 아티스트들을 대상으로 설정한 대규모의 조사 연구가 필요하다.

둘째, 본 연구에서는 성장 마인드셋 이외의 직무소진 및 직무성과에 미치는 영향요인에 대한 다양한 변수구성을 수행하지 못하였다. 가령, 네일 아티스트들의 회복탄력성, 그릇, 성취욕구 등도 이들의 직무소진을 낮추고 직무성과를 향상시킬 수 있는 기제로 작용할 가능성이 높다. 아직까지 네일 아티스트들을 대상으로 수행된 연구가 다양하게 존재하지 않다는 점에, 본 연구를 시발점으로 하여 네일 아티스트들이라는 서비스 제공자 관점에서의 직무성과를 높일 수 있는 다양한 제 변수들을 설정하여 변인 간 인과관계를 규명하고자 하는 후속연구들이 대거 진행될 필요성이 있겠다.

### Author's contribution

HL designed all experimental investigations, oversaw the project, and contributed to all aspects of analysis and experimental design, KHK contributed to all aspects of analysis. All authors read and approved the final manuscript.

### Author details

Hyunjeong Lee (Graduate Student), Department of Beauty Arts Care, Dongguk University, 30 Pildong-ro 1-gil, Jung-gu, Seoul 04620, Korea; Ki Han Kwon (Professor), College of General Education, Kookmin University, 77 Jeongneung-ro, Seongbuk-gu, Seoul 02707, Korea.

## References

- Babin BJ, Boles JS. The effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction. *Journal of Retailing*, 72: 57-75, 1996.
- Billingsley J, Lipsey NP, Burnette JL, Pollack JM. Growth mindsets: defining, assessing, and exploring effects on motivation for entrepreneurs and non-entrepreneurs. *Current Psychology*, 42: 8855-8873, 2023.
- Byun CB, Cho KS. The impact of job satisfaction and burnout on organizational citizenship behavior and job performance. *Northeast Asia Tourism Research*, 8: 145-167, 2012.
- Chang HY. The influence of customer satisfaction on revisit intention by the quality of services in nail shop. *Journal of the Korea Society of Beauty and Art*, 22: 19-34, 2021.
- Cheon JC, Park OL. Influence of working environments on the

## Nail Artists' Growth Mindset, Burnout, and Job Performance

- job satisfaction of nail-shop workers. *Journal of the Korea Society of Beauty and Art*, 11: 5-15, 2010.
- Cho MJ. Analysis of the nail art terminology used in the written examination of national technical qualifications for nail technicians. *Asian Journal of Beauty and Cosmetology*, 15: 65-73, 2017.
- Cho SK, Kim YS. Nail design by applying the figurative characteristics of minimalism and maximism. *Asian Journal of Beauty and Cosmetology*, 18: 1-7, 2020.
- Dweck CS. *Mindset: The new psychology of success*. Ballantine Books, New York, p11, 2006.
- Jung KI, Kim JD. The study on condition and change of occupation of nail artists. *Journal of the Korean Society of Cosmetics and Cosmetology*, 2: 163-182, 2012.
- Kim DE, Kim YS. A study on customized smart beauty recognition and brand strategy. *Asian Journal of Beauty and Cosmetology*, 19: 445-457, 2021.
- Kim HY. A study on the effects of mindset on the cabin crew's stress and job performance. *Journal of Convergence for Information Technology*, 10: 156-167, 2020.
- Kim MH, Seo DH. A study on the relationship between growth mindset and organizational performance of social welfare center workers: focusing on the moderating effect of internal marketing. *Korean Public Personnel Administration Review*, 21: 121-141, 2022.
- Kim S, Chung KH. The relationship among internal marketing, internal customer satisfaction, service quality, price, and external customer satisfaction: focused on wedding service. *The Academy of Customer Satisfaction Management*, 16: 105-124, 2014.
- Kim SH, Ji JH. The influence of beauty salon employees' service quality on customer satisfaction and intention for revisit. *Journal of The Korean Society of cosmetology*, 19: 359-366, 2013.
- Kline RB. *Principles and practice of structural equation modeling* (2nd ed). Guilford Press, New York, pp60-61, 2005.
- Koo DW, Son JI, Jo HJ. Does peer pressure really hinder job performance in hotel companies? The mediating role of job burnout. *Journal of Hospitality and Tourism Studies*, 22: 96-109, 2020.
- Lee CS, Jang HY. The roles of growth mindset and grit in relation to hope and self-directed learning. *Journal of the Korea Convergence Society*, 9: 95-102, 2018.
- Lee HJ, Kwon KH. Correlations among consumers' perception, satisfaction, and preference by nail-care method. *Journal of The Korean Society of Beauty and Art*, 21: 49-62, 2020.
- Lee HJ, Kwon KH. A study on the effect of nail shop and self-nail service factors on consumers' perception of value: focusing on emotional value and economic value. *Journal of The Korean Society of cosmetology*, 28: 117-128, 2022.
- Lee MK, Kim EH. The moderating effect of the leader's coaching behavior in the relationship between employee's mindset and job burnout: comparison of problem-solving coaching and learning supportive coaching behavior. *The Journal of Korean CareerEntrepreneurship & Business Association*, 5: 61-83, 2021.
- Lee YH, Ji SD, Park SJ. Effects of nail service consumer's indecisiveness on purchase intention and purchase delay. *Asian Journal of Beauty and Cosmetology*, 21: 311-321, 2023.
- Li SH, Choi SH. Study on SNS information and quality of service. *Journal of Convergence for Information Technology*, 11: 225-235, 2021.
- Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2: 99-113, 1981.
- Misba MF, Jailani. The construct validity of skills for learning questionnaire to measure the skill gap in vocational high school. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 379: 132-137, 2019.
- Moon SH, Kim YS. A study on personal fashion color choices in manicures and pedicures. *Asian Journal of Beauty and Cosmetology*, 19: 569-581, 2021.
- Park EJ, Yoo HJ, Song GS. A study of perceptual difference about service quality between service providers and users: focused on the administrative services of university. *Journal of Korean Society for Quality Management*, 39: 78-89, 2011a.
- Park HI, Nam SK, Yang E. Relationships of burnout with job attitudes and turnover intention among Koreans: a meta-analysis. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 24: 457-491, 2011b.
- Park JS. The perception of a nail beautician according to the nail treatment technique job efficacy and job satisfaction. *Journal of The Korea Convergence Society*, 13: 301-307, 2022.



- Park KH. The model of negative and positive effects of job demand on job performance. *Journal of Organization and Management*, 33: 35-63, 2009.
- Park MH, Jung Y, Yoo TS. The structural relations among nail artist's expertise, communicative competence, customer trust, procedure value gratification, and customer satisfaction. *Journal of Korea Design Forum*, 52: 87-100, 2016.
- Pyo YS, Jung YJ. Relevance between burnout-syndrome and hand pain in nail artist. *Journal of Investigative Cosmetology*, 16: 157-165, 2020.
- Salgado FJ. Personality and social desirability in organizational settings: practical implications for work and organizational psychology. *Papeles del Psicólogo*, 26: 115-128, 2005.
- Schuberth F. Confirmatory composite analysis using partial least squares: setting the record straight. *Review of Managerial Science*, 15: 1311-1345, 2021.
- Williams LJ, Anderson SE. Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17: 601-617, 1991.
- Yoon H. The effects personal service quality of nail shops had on customer satisfaction and re-visit intention. *Journal of the Korea Entertainment Industry Association*, 16: 343-350, 2022.

## 국문초록

### 네일 아티스트의 성장 마인드셋, 직무소진, 직무성과 간의 구조적 관계

이현정<sup>1,2</sup>, 권기한<sup>1,3\*</sup>

<sup>1</sup>동국대학교 뷰티아트케어학과, 서울, 한국

<sup>2</sup>올리비아 네일, 경기도 하남시, 한국

<sup>3</sup>국민대학교 교양대학, 서울, 한국

**목적:** 본 연구는 네일 아티스트의 성장 마인드셋, 직무소진, 직무성과 간의 구조적 관계를 파악하여 미용 서비스의 제공자 측면에서 서비스 품질을 향상시킬 수 있는 방안을 모색하고자 하였다. **방법:** 서울 및 경기권에 위치한 네일 샵 운영인, 혹은 네일 아티스트로 근무하고 있는 성인 남녀 194명을 표본 집단으로 설정하여 2023년 1월 1일부터 15일까지의 15일간 온라인 링크 기반 설문을 통해 자료를 수집하고, SPSS 28.0 및 AMOS 28.0을 활용하여 수집된 자료에 대한 구조방정식모형에 따른 경로분석을 시행하였다. **결과:** 첫째, 네일 아티스트들의 성장 마인드셋 중 지능 마인드셋은 직무소진에 대해 유의한 부(-)의 영향을 미치고, 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 성격 마인드셋은 각 직무소진과 직무성과에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 마지막으로, 네일 아티스트들의 직무소진은 직무성과에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. **결론:** 네일 아티스트들의 지능 마인드셋을 향상시켜줄 수 있는 교육적 차원의 제도적 지원이 필요하다. 또한, 서비스 제공자 관점에서의 서비스 질 향상을 위한 후속연구들이 다수 수행될 필요성이 있다.

**핵심어:** 구조방정식모형, 네일아티스트, 성장 마인드셋, 직무소진, 직무성과

## 참고문헌

- 구동우, 손종익, 조현진. 호텔기업에서 동료 간의 압력은 직무성과를 저해하는가? 직무소진의 매개역할. *호텔관광연구*, 22: 96-109, 2020.
- 김민호, 서동희. 사회복지관 종사자의 성장마인드셋과 조직성과와의 관련성 연구: 내부마케팅의 조절효과를 중심으로. *한국인사행정학회보*, 21: 121-141, 2022.
- 김서희, 지정훈. 미용실 직원서비스품질이 고객만족과 재방문의도에 미치는 영향. *한국미용학회지*, 19: 359-366, 2013.
- 김솔, 정기한. 내부마케팅, 내부고객만족, 서비스품질, 가격, 외부고객만족 간의 관계: 웨딩서비스 중심으로. *고객만족경영연구*, 16: 105-124, 2014.
- 김하영. 마인드셋이 객실승무원의 스트레스, 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구. *융합정보논문지*, 10: 156-167, 2020.
- 리순화, 최성혜. SNS 정보와 네일서비스 품질 및 만족도 관련 연구. *융합정보논문지*, 11: 225-235, 2021.
- 문선희, 김영삼. 패션의 퍼스널 컬러와 네일 및 페디큐어의 컬러 매칭과의 상관성 연구. *아시아뷰티화장품학술지*, 19: 569-581, 2021.
- 박경환. 직무요구가 직무성과에 미치는 긍정적 효과와 직무소진을 매개로 하는 부정적 효과에 관한 연구. *조직과 인사관리연구*, 33: 35-63, 2009.
- 박미희, 정연, 유태순. 네일아티스트의 전문성, 커뮤니케이션능력, 고객신뢰, 기술가치충족, 고객만족도 간의 구조적 관계. *한국디자인포럼*, 52: 87-100, 2016.
- 박의정, 유한주, 송광석. 서비스 제공자와 서비스 이용자 간의 서비스품질에 관한 인식 차이 연구: 대학 행정서비스를 중심으로. *품질경영학회지*, 39: 78-89, 2011a.
- 박장순. 네일 기술기법에 따른 네일 미용인이 지각하는 직무 효능감 및 직무만족도. *한국융합학회논문지*, 13: 301-307, 2022.

- 박형인, 남숙경, 양은주. 직무소진과 직무태도 및 이직의도와와의 관계: 메타분석적 문헌 고찰. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 24: 457-491, 2011b.
- 변찬복, 조경섭. 직무만족 및 소진이 조직시민행동과 업무성과에 미치는 영향. *동북아관광연구*, 8: 145-167, 2012.
- 윤희. 네일샵 인적서비스 품질이 고객만족 및 재방문의도에 미치는 영향: 라이프케어를 중심으로. *한국엔터테인먼트산업학회논문지*, 16: 343-350, 2022.
- 이미경, 김은하. 조직구성원의 성장 마인드셋과 직무소진의 관계에서 리더의 코칭행동의 조절효과: 문제해결적 코칭과 학습지원적 코칭 행동의 비교. *한국진로창업경영학회지*, 5: 61-83, 2021.
- 이창식, 장하영. 희망과 자기주도학습과의 관계에서 성장 마인드셋과 그것의 역할. *한국융합학회논문지*, 9: 95-102, 2018.
- 이현정, 권기한. 네일케어 방식에 따른 소비자 인식과 소비자 만족도, 선호도의 관계성 연구. *한국인체미용예술학회지*, 21: 49-62, 2020.
- 이현정, 권기한. 네일 샵과 셀프네일의 서비스 요소가 소비자의 가치 인식에 미치는 영향: 감정적 가치와 경제적 가치를 중심으로. *한국미용학회지*, 28: 117-128, 2022.
- 장하영. 네일샵 서비스품질에 따른 고객만족도가 재방문의사에 미치는 영향. *한국인체미용예술학회지*, 22: 19-34, 2021.
- 정경인, 김주덕. 네일 아티스트의 직무만족도와 이직에 관한 연구. *한국화장품미용학회지*, 2: 163-182, 2012.
- 조미자. 미용사(네일) 국가기술자격 필기시험의 네일 전문 용어 분석. *아시아뷰티화장품학술지*, 15: 65-73, 2017.
- 조수경, 김영삼. 미니멀리즘과 맥시멀리즘의 조형성을 활용한 네일 디자인 연구. *아시아뷰티화장품학술지*, 18: 1-7, 2020.
- 천종철, 박옥련. 네일샵 종사자의 근무여건에 따른 직무만족도 연구. *한국인체미용예술학회지*, 11: 5-15, 2010.
- 표연수, 정연자. 네일아티스트의 번아웃 증후군과 수근부 통증 간 상호 영향 관계. *대한미용학회지*, 16: 157-165, 2020.

## 中文摘要

### 美甲师成长心态、倦怠与工作绩效之间的结构关系

李炫庭<sup>1,2</sup>, 權起漢<sup>1,3\*</sup>

<sup>1</sup>东国大学美容艺术护理学科, 首尔, 韩国

<sup>2</sup>Olivia Nail, 京畿道河南市, 韩国

<sup>3</sup>国民大学教养学科, 首尔, 韩国

**目的:** 本研究旨在通过了解美甲师的成长心态、职业倦怠和工作绩效之间的结构关系, 确定美容服务方面提高服务质量的方案。**方法:** 样本组由首尔和京畿道从事美甲店经营者或美甲师的 194 名成年男性和女性组成, 通过在线网络调查收集数据, 时间为2023年1月1日至15日, 历时15天。使用SPSS 28.0和AMOS 28.0对收集的数据进行结构方程模型分析。**结果:** 首先, 在美甲师的成长心态中, 发现聪明心态对职业倦怠有显著的负面 (-) 影响, 对工作绩效有显著的正面 (+) 影响。其次, 人格心态对倦怠或工作绩效没有显著影响。最后, 职业倦怠对美甲师的工作表现有显著的负面 (-) 影响。**结论:** 教育机构必须提供支持, 以提高美甲师的智力思维。还需要进一步的后续研究, 从服务提供者的角度提升服务质量。

**关键词:** 结构方程模型, 美甲师, 成长心态, 工作倦怠, 工作绩效