

뷰티 서비스 종사자의 행동루틴이 서비스수행 및 업무성과에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과

유지은^{1,*} · 유지영^{2,†}

¹티나스타일, 대표

²차의과대학교, 박사과정

(2023년 9월 1일 접수: 2023년 12월 19일 수정: 2023년 12월 21일 채택)

The Effect of Beauty Service Worker's Behavioral Routines on Service Performance and Work Performance: Mediating Effect of Self-Efficacy

Ji-Eun You^{1,*} · Ji-Young Yoo^{2,†}

CHA University Graduate School Student

(Received September 1, 2023; Revised December 19, 2023; Accepted December 21, 2023)

요약 : 본 연구의 목적은 뷰티 서비스 종사자들의 행동 루틴이 서비스수행 및 업무성과에 미치는 영향 관계에서 자기효능감의 매개역할을 분석하고자 하였다. 연구대상자는 서울·경기 소재 뷰티 소비자 311명이며, 구조화된 설문지를 이용하여 자료를 수집하고 분석되었다. 자료 분석은 기술통계, 확인적 요인분석, 상관관계분석, 구조방정식모델 및 bootstrapping 기법을 이용한 매개효과 분석을 실시하였다. 일련의 연구절차를 통하여 도출된 결론은 다음과 같다. 첫째, 뷰티 서비스 종사자의 행동 루틴은 자기효능감, 서비스수행, 업무성과에 모두 통계적 유의한 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 뷰티 서비스 종사자의 자기효능감은 서비스수행 및 업무성과에 통계적 유의한 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 뷰티 서비스 종사자의 행동 루틴과 서비스수행 및 직무성과의 관계에서 자기효능감의 부분 매개효과를 나타내었다.

주제어 : 뷰티종사자, 행동루틴, 서비스수행, 업무성과, 자기효능감

Abstract : The purpose of this study was to analyze the mediating role of self-efficacy in the relationship between the behavioral routines of beauty service workers on service performance and work performance. The subjects of the study were 311 beauty consumers in Seoul and Gyeonggi, and data were collected and analyzed using a structured questionnaire. For data analysis, descriptive statistics, confirmatory factor analysis(CFA), correlation analysis, structural equation model analysis(SEM), and mediating effect analysis using bootstrapping techniques were conducted. The

[†]Corresponding author
(E-mail: tinamakeup@naver.com)

conclusions drawn through a series of research procedures are as follows. First, the behavioral routines of beauty service workers were found to have a statistically significant positive(+) effect on self-efficacy, service performance, and work performance. Second, the self-efficacy of beauty service workers was found to have a statistically significant positive (+) effect on service performance and work performance. Third, the partial mediating effect of self-efficacy was shown in the relationship between beauty service workers' behavioral routines, service performance, and work performance.

Keywords : Beauty Service Workers, Behavioral Routine, Service Performance, Work Performance, Self-Efficacy

1. 서론

뷰티 전문가는 항상 고객에게 양질의 서비스를 제공하기 위하여 다양한 노력을 경주하고, 이러한 노력을 현장에서 구현하기 위하여 많은 전략을 구상한다. 선행연구들은 다양한 산업 구조에서 소비자에게 제공되는 양질의 서비스품질은 기업이 이미지[1], 업무성과[2], 경영성과[3]와 유의미한 정적 인과성이 있다는 사실에 동의하고 있다. 뿐만 아니라 뷰티 산업에서 제공되는 서비스품질은 소비자에게 실제적으로 서비스에 대한 지불의사(willingness of pay)를 높이고[4] 이는 충성도 높은 고객 유인 그리고 경영 성공으로 이어지는데 결정적 역할을 한다. 또한 선행연구들은 뷰티 소비자가 추구하고자 하는 니즈(needs)를 정확하게 파악하고 이를 서비스 결과물로 창출될 때 소비자의 만족도는 더욱 증가한다고 보고되고 있다. 이를 반증하는 연구로 최근 김은향, 이재숙[5]은 헤어미용 전문가의 인적서비스품질 측정도구 연구에서 헤어미용 전문가의 인적서비스품질로 '전문성'과 '결과성'을 매우 중요한 구성개념으로 보고하였다. 이와 유사하게 김현정, 명광주[6]도 뷰티전문가 자기관리 구성개념에 대한 질적 연구에서 뷰티 전문가의 자기관리요인으로 철저한 '기술관리' 요인을 보고하고 있다.

이 두 연구를 토대로 살펴보면 뷰티 소비자로부터 만족감과 긍정적 평가를 위해서는 뷰티 전문가가 가지는 기술(technic)과 이를 서비스로 제공할 수 역량이 핵심적 요소라고 볼 수 있겠다. 이러한 관점에서 전문가들은 뷰티 서비스 산업에서 활동하고 있는 종사자들에게 현장에서 적용되는 서비스 기술, 특화된 전문성과 같은 직무능력을 극대화시킬 수 있는 구체적 전략이 필요하다고 보고하고 있다[7]. 더불어 서비스 현장에서 뷰

티 전문가의 서비스 기술 그리고 전문성과 같은 직무능력을 실무 현장에서 성공적으로 수행할 수 있는 훈련도 필요하다는 목소리도 있다.

뷰티 서비스는 고객에게 항상 최상의 서비스를 제공하여야하며 서비스 과정 내내 신체적, 심리적으로 고도의 주의집중을 요하는 특징을 가진다. 나아가 소비자에게 제공되는 서비스는 한 치의 틈과 방심도 허락하지 않으며 이는 바로 서비스 실패로 기인된다. 또한 뷰티 서비스는 서비스 제공자와 소비자가 직접 접객시스템 업무가 이루어지는 것이 특징으로 기술숙련도가 최우선 요인이며 감정을 효과적으로 제어할 수 있는 능력이 필요하다[8].

한편 뷰티 서비스 산업의 특성은 그 어떤 노동 산업 보다 서비스 산업 종사자들에게 다양한 직무스트레스를 경험하게 하며[9], 잦은 직무스트레스 노출은 결국 직무효율성을 감소시키고 성공적인 서비스 수행에도 부정적 영향을 미친다. 따라서 뷰티 서비스 제공자의 안정되고 효율적인 심리 상태는 결국 뷰티 서비스 성공에 또 하나의 핵심 단서라고 할 수 있겠다.

그러나 아쉽게도 뷰티 산업의 학문적 구조에서 뷰티 종사자들을 대상으로 뷰티 서비스에 대한 효율적 전략 또는 심리적 전략에 대한 연구는 찾아보기 어렵다. 많은 뷰티 서비스 전문가가 수행하는 기술이나 서비스가 축적된 경험에 의해서만 달성된다고 강하게 믿고 있다. 그러나 뷰티 산업은 매우 빠르게 변화하고 있으며, 새로운 패러다임의 트렌드 그리고 서비스 기술들이 빠른 속도로 유입되고 있다. 이러한 빠른 변화 속에서 성공적 서비스를 제공하기 위해서 서비스 기술뿐만 아니라 효율적인 심리 상태를 유지하는 전략도 필요하다.

사람들의 움직임(movement)과 행동에 있어 정

확하고 성공적인 수행을 위한 심리적 전략에 관한 연구들은 대부분 스포츠 분야에서 꾸준히 이루어져 왔다. 스포츠 선수들은 필연적으로 상대 선수와 경쟁하여야 하며 성공적 수행을 위하여 신체적, 기술적, 심리적 훈련에 매진한다. 특히 경기 상황에서 최고의 수행을 위하여 다양한 훈련이나 기법 또는 전략을 구상하는데 이것을 심리기술훈련(Psychology Skill Training: PST)이라고 한다[10]. 스포츠와 관련한 선행연구들은 심리기술훈련이 선수들의 최고수행을 예언하는 중요한 요인으로 보고하고 있다.

심리기술훈련 중 최근 루틴(routine)의 효과에 대하여 지속적인 논의가 이루어져 왔다. 루틴은 운동선수가 시합이나 훈련 등 수행에 있어서 무의식적으로 행하게 되는 습관이나 일관성 있는 행동으로 정의된다[11],[12]. 대부분의 선행연구들은 우수한 선수, 성공적 수행을 반복하는 선수 일수록 자신만의 독특하고 일관된 루틴이 있음을 학문적으로 입증하여왔다.

루틴 훈련은 집중력을 향상시키고, 잡념을 없애고, 과제에 몰입도를 높이고, 심리적 안정을 도모하여 결국 최적의 수행 결과를 내는데 효율적인 심리적 훈련으로 보고되고 있다[13],[14]. 또한 루틴은 내적·외적 방해 요인으로 산만함을 차단하고, 다음 행동에 과정을 촉진하며, 일관되고 안정된 수행에 도움을 준다고 보고되고 있다[15]. 이러한 효과의 보고에 따라 스포츠 분야에서는 많은 선수들이 루틴 훈련에 참여하고 있으며 이러한 훈련에 대한 결과들이 다양한 연구물로 창출되고 있다. 전술한 루틴의 효과는 미용과 스포츠의 융·복합 측면에서 행동 루틴이 뷰티 서비스 행동에 효율성과 정확성 측면에서 무관하지 않을 것으로 판단된다. 뷰티 산업에 종사자들은 직무 스트레스와 직무소진이 높은 감정노동자이며, 또한 고객에게 양질의 서비스를 제공하기 위하여 매 순간 고도의 집중력을 발휘해야 하는 어려운 직업군에 속한다. 이러한 뷰티 서비스의 특성을 감안할 때 스포츠 현장에서 많은 선수들이 최적 수행을 위하여 수행하고 있는 루틴이 뷰티 서비스 산업에 종사하는 전문가들에게 최적 서비스 제공을 위하여 필요할 것으로 판단된다.

한국은 1966년에 창립된 국제기능올림픽대회(International Youth Skill Olympics) 미용분야(헤어디자인(Hairdressing, 피부미용(Beauty Therapy))에 지속적으로 참여하고 있으며, 미용 분야에서 국가가 운영하는 기능경기대회도 지속

적으로 개최하고 있다[16],[17]. 또한 우리나라는 국제기능올림픽대회에 참여를 위해 국가대표를 선발하기도 한다. 또한 뷰티 관련 유관 단체들도 미래 유능한 뷰티 아티스트를 양성하기 위하여 매년 상당수의 기능대회 또는 뷰티 콘테스트를 개최하고 있는 실정이다. 이러한 국내·외 권위 있는 미용분야에 참가하는 뷰티 아티스트들에게 경쟁 상황에서 최적 수행을 위한 루틴을 조망하는 것은 융·복합 측면에서 의미가 있다.

본 연구에서는 뷰티 산업과 스포츠의 융·복합 측면에서 뷰티 종사자가 현장에서 고객에게 제공되고 있는 서비스에 대한 행동적 루틴을 분석하고 나아가 행동적 루틴이 서비스수행, 업무성과, 자기효능감의 관계를 실증적으로 분석하고자 한다. 이러한 본 연구의 목적은 뷰티 서비스 산업 영역에서 종사자에게 서비스 과정에서 효율성을 증대할 수 있는 루틴을 소개하고 접목할 수 있는 타당성을 제공할 수 있을 것이다.

2. 연구방법

2.1. 연구모형

본 연구에서는 뷰티 종사자의 행동 루틴이 서비스수행, 업무성과와의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 분석하고자 하였다. 연구 목적 달성을 위해 선행연구를 기초로 다음과 같이 연구모형을 도식화하였다(Fig. 1).

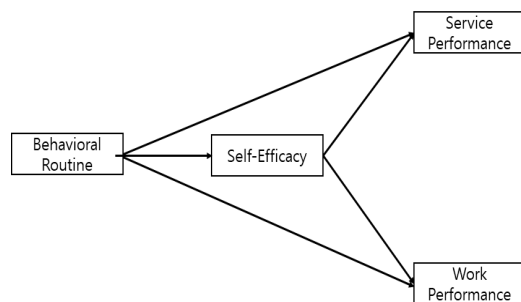


Fig. 1. Research Model.

2.2. 연구가설

본 연구의 연구모형을 토대로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 1. 뷰티 서비스 종사자의 행동 루틴은 자기효능감에 정적(+) 영향을 미칠 것이다

가설 2. 뷰티 서비스 종사자의 행동 루틴은 서비스수행에 정적(+) 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 뷰티 서비스 종사자의 행동 루틴은 업무성과에 정적(+) 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 뷰티 서비스 종사자의 자기효능감은 서비스수행에 정적(+) 영향을 미칠 것이다.

가설 5. 뷰티 서비스 종사자의 자기효능감은 업무성과에 정적(+) 영향을 미칠 것이다.

가설 6. 뷰티 서비스 종사자의 행동 루틴이 서비스수행에 미치는 영향에서 자기효능감의 매개효과가 있을 것이다.

가설 7. 뷰티 서비스 종사자의 행동 루틴이 업무성과에 미치는 영향에서 자기효능감의 매개효과가 있을 것이다.

2.3. 연구대상자 및 연구기간

본 연구의 연구대상자는 2023년 서울·경기에서 뷰티 서비스 영역에서 활동하는 종사자를 모집단으로 설정하고 이에 편의표집방식을 채택하여 311명을 조사하였다. 조사기간은 2023년 4월1일~4월 31일(1개월) 간 실시하였으며, 자료수집 방법은 대면조사와 비대면 조사(N사 온라인 설문 플랫폼)를 병행하여 수집되었다. 최초 설문지 배포는 336명을 대상으로 실시하였으나 자료수집 후 응답 결과를 토대로 불성실 응답자, 모든 문항에 보수적 반응 유형 응답자, 문항 누락자 등의 25명을 제외한 311명(유효표본 회수율 : 92.6%)을 분석 대상으로 선정하였다(Table 1).

2.4. 측정도구

본 연구에서 뷰티 종사자의 행동 루틴을 측정하기 위한 측정도구가 아직 보고되지 않은 영역으로서 측정도구 개발을 위하여 포커스그룹인터

뷰(FGI: Focus Group Interview)를 기초로 행동 루틴 문항을 개발하였다. 본 연구에서 문항개발은 FGI를 기초로 문항을 개발한 Lee, Lee[18]의 연구가 참고 되었다. 먼저 뷰티 종사자의 행동 루틴의 구성개념 및 문항을 개발하기 위하여 최근 까지 20년 이상 뷰티 서비스 영역에서 활동해온 전문가 20인을 1차 목적적 표집 하였다. 1차로 표집된 20명은 다시 1:1 면담을 통하여 뷰티 서비스 활동 중 자신만의 독특한 행동 루틴을 가진 12명을 2차로 표집 하였다. 최종 본 연구의 목적과 취지에 동의한 11명(연령 45.14세, 표준편차 6.3세)을 대상으로 FGI(Focus Group Interview)를 실시하였다. 이에 면담 결과를 토대로 뷰티 종사자의 행동 루틴으로 가장 빈도수가 높은 상황을 문항으로 제작하였다. 제작된 문항은 보다 엄격한 타당성을 가진 문항을 추출하기 위하여 뷰티 전문가 6인(뷰티 전공 교수 2인, 측정도구 개발 연구 경험 박사 2인, 뷰티 서비스 종사자 박사 2인)의 내용타당도를 실시하여 최종 문항을 선정하였다. 뷰티 서비스 행동 루틴 측정도구는 단일차원 총 6문항 5점 Likert 척도(1점: 전혀아니다~5점 매우 그렇다)로 구성하였다. 다음으로 자기효능감 측정은 Kim, Oh[19]이 미용종사자의 자기효능감 연구에서 사용한 척도를 사용하였다. 이 척도는 총 6문항 단일차원으로 구성되어 있다.

서비스수행 측정도구는 Ju, Yoo[20]의 서비스 접점직원의 서비스수행 연구와 Bae[21]의 항공사 인카운터 직원의 서비스수행 연구에서 사용한 측정도구를 본 연구에 부합되게 일부 수정 보완하여 사용하였다. 서비스수행 측정도구는 단일차원 7문항으로 구성되어 있으며 5점 Likert 척도(1점: 전혀아니다~5점 매우 그렇다)로 구성하였다.

다음으로 업무성과는 김경희, 박은준[22]의 미

Table 1. Socio-demographic characteristics of research participants(N=311)

Characteristic	Information	n(%)	%
Gender	Man	58	18.6
	Female	253	81.4
Age	20's Year	71	22.8
	30's Year	91	29.3
	40's Year	79	25.4
	Than 50's Year	70	22.5
Career	1 year- less than 3 years	28	13.6
	4 year - less than 7 years	30	14.6
	8 year - less than 10 years	42	20.4
	over 11 years	106	51.5

용 종사자의 업무성과 연구와 연지영, 김연성[23]의 항공서비스 업무성과 연구에서 사용한 문항을 수정·보완하여 사용하였다. 업무성과 측정도구는 총 7문항 단일차원 5점 Likert 척도 (1점: 전혀 아니다~5점 매우 그렇다)로 구성하였다.

2.5. 자료분석

본 연구에서는 수집된 자료를 분석하기 위해 SPSS 26.0, AMOS 26.0 통계 패키지 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석되었다. 수집된 정규성 검증(Normality)을 위하여 평균, 표준편차, 첨도, 왜도의 기술통계(descriptive statistics)를 실시하였다.

측정도구의 타당성과 신뢰성을 분석하기 위하여 확인적 요인분석(CFA: Confirmatory Factor Analysis)과 신뢰도(Cronbach's α) 분석을 실시하였으며, 변수들 간 상관성을 분석하기 위하여 상관관계 분석(Correlation analysis)을 실시하였다. 한편 본 연구의 가설을 검증하기 위하여 구조방정식모델 분석(SMA: Structural Modeling Analysis)을 실시하였으며, 매개효과 분석은 부트스트래핑(bootstrapping)기법을 이용하여 분석하였다. 통계적 유의 수준은 $p < .05$ 수준으로 설정하여 분석하였다.

3. 결과 및 고찰

3.1. 자료의 정규성 검증

Table 2.는 잠재변수들의 정규성(Normality) 검증 결과이다. 정규성 검증을 위해 변수들의 평균(M), 표준편차(SD), 첨도(Kurtosis), 왜도(Skewness)를 산출하였다. 그 결과 잠재변수들의 평균은 행동 루틴 $4.01 \pm .54$, 자기효능감 $4.20 \pm .61$, 서비스수행 $4.49 \pm .45$, 업무수행 $4.07 \pm .67$ 로 나타났다. 왜도는 행동 루틴 $-.353$, 자기효능감 $-.448$, 서비스수행 $-.478$, 업무성과 $-.579$ 로 나타났으며, 첨도는 행동 루틴 $.032$, 자기효능감

$.022$, 서비스수행 $-.758$, 업무성과 $.017$ 로 나타났다. 잠재변수의 왜도가 절대 값 3.0 이상이거나 첨도의 절대 값 10.0 이상일 경우 정규성의 문제로 왜곡된 결과를 산출할 수 있다는 선행연구[24]를 토대로 본 연구의 변수들은 모두 정규성이 확보된 자료로 볼 수 있다.

3.2. 측정도구의 타당성 및 신뢰성 검증

본 연구에 사용한 측정도구의 타당성과 신뢰성을 분석하기 위하여 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis: CFA)과 신뢰도(Cronbach's α) 분석을 실시하였다(Table 3). 확인적 요인분석에서 모형의 적합도 결과는 $X^2=444.575$, $df=152$, $p < .001$, $Q(X^2/df)=2.925$, $CFI=.927$, $IFI=.928$, $TLI=.909$, $RMR=.030$, $RMSEA=.079$ 로 나타나 대부분 양호한 적합도를 보였다. 모형 적합도 기준에 대한 선행연구들은 일반적으로 Q지수는 2-5사이[25], RMR 지수는 .05 미만, RMSEA 지수는 .05-.08, GFI, CFI, NFI, IFI, TLI 지수는 .90 이상일 경우 모형의 적합도가 확보된 것으로 보고되고 있다[26], [27].

한편 관측변수들의 집중타당도를 검증하는데 있어 AVE 지수는 .50이상, CR 지수는 .70이상이면 수용 가능한 것으로 보고 있는데[28], [29], Table 3)에 제시한 바와 같이 모든 관측변인들의 표준화계수는 .574-.908으로 나타났으며, 평균분산추출(AVE) 지수는 .613-.744, 개념신뢰도(CR)는 .861-.945으로 나타나 이상적인 집중타당성 지수를 보였다. 잠재변수들의 신뢰도(Cronbach's α)는 행동루틴 .861, 자기효능감 .907, 서비스수행 .837, 업무성과 .882의 안정된 내적일치도를 보였다.

3.3. 변수의 상관관계 분석

Table 4.는 잠재변수들 간 상관관계 분석 결과이다. 행동 루틴은 자기효능감($r=.315$, $p < .01$), 서비스수행($r=.413$, $p < .01$), 업무성과($r=.394$, $p < .01$)와 통계적 유의미한 정적(+) 상관을 나타내었다.

Table 2. Normality of variable

Factor	M \pm SD	Skewness	Kurtosis
Behavioral routine	4.01 \pm .54	-.353	.032
Self-efficacy	4.20 \pm .61	-.448	.022
Service performance	4.49 \pm .45	-.478	-.758
Work performance	4.07 \pm .67	-.579	.017

Table 3. Validity and Reliability of Scale

factor /item		λ	S.E.	AVE	CR	α
Behavioral routine	1	.574	.438	.613	.861	.832
	2	.614	.373			
	4	.811	.216			
	5	.811	.252			
Self- efficacy	1	.730	.305	.744	.945	.907
	2	.827	.174			
	3	.868	.151			
	4	.808	.151			
	5	.786	.193			
	6	.640	.279			
Service performance	1	.706	.192	.714	.925	.837
	3	.709	.223			
	5	.764	.174			
	6	.734	.160			
	7	.604	.248			
Work performance	1	.771	.246	.701	.921	.882
	2	.735	.350			
	3	.802	.209			
	4	.908	.094			
	5	.687	.412			

$\chi^2=444.575$, $df=152$, $p<.000$, $Q=2.925$, $CFI=.927$ $IFI=.928$, $TLI=.909$, $RMR=.030$, $RMSEA=.079$

Table 4. Correlation analysis between variable

Factor	Behavioral routine	Self- efficacy	Service performance	Work performance	AVE
Behavioral routine	1				.613
Self- efficacy	.315** (.100)	1			.744
Service performance	.413** (.170)	.550** (.303)	1		.714
Work performance	.394** (.155)	.666** (.444)	.525** (.276)	1	.701

또한 자기효능감은 서비스수행($r=.550$, $p<.01$), 업무성과($r=.666$, $p<.01$)와 정적(+) 상관을 보였으며, 서비스수행은 업무성과와 $r=.525$, $p<.01$ 로 통계적 유의미한 정적(+) 상관을 나타내었다.

본 연구에서는 Fornell & Larker[30]가 제시한 방법에 따라 판별타당성을 검증하였는데 판별타당성 검증은 관측변수들의 상관관계의 제곱과 AVE 지수를 비교하는 과정을 거쳤다. 행동 루틴

과 자기효능감의 상관계수 제곱 값은 .100으로 행동루틴의 평균분산추출(AVE) 지수 .613 보다 낮으며, 자기효능감 서비스수행의 상관계수 제곱 값은 .303으로 나타나 서비스수행 평균분산추출(AVE) .714보다 낮았다. 또한 업무성과와 자기효능감의 상관계수 제곱 값은 .444로 업무성과 평균분산추출지수(AVE) .701보다 낮아 판별타당성이 확보되었다(Table 4).

3.4. 가설검증

본 연구의 가설 1.~가설 5. 분석은 구조방정식 모델(SEM: Structural Equation Model)분석을 이용하여 검증하였다(Table 5). 분석결과 구조모형의 적합도는 $\chi^2=433.586$, $df=153$, $Q(\chi^2/df)=2.834$, CFI=.930, IFI=.932, TLI=.913, RMR=.032, RMSEA=.077로 양호한 적합도 지수를 보였다.

본 연구에서 가설 1.은 '뷰티 종사자의 행동 루틴이 자기효능감에 정적(+) 영향을 미칠 것이다' 이었다. 분석 결과 뷰티 종사자의 행동 루틴이 자기효능감에 미치는 경로계수 값이 $\beta=.488$, SE=.045, $t=6.930$, $p<.001$ 로 통계적 유의미한 정적(+) 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 가설 1.은 채택되었다.

가설 2.은 '뷰티 종사자의 행동 루틴은 서비스수행에 정적(+) 영향을 미칠 것이다'이었다. 검증 결과 뷰티 종사자의 행동 루틴이 서비스수행에 미치는 경로계수 값이 $\beta=.351$, SE=.045, $t=4.990$, $p<.001$ 로 통계적 유의미한 정적(+) 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 가설 2.은 채택되었다.

가설 3.은 '뷰티 종사자의 행동 루틴은 업무성장에 정적(+) 영향을 미칠 것이다'이었다. 검증 결과 뷰티 종사자의 행동 루틴이 업무성장에 미치는 경로계수 값이 $\beta=.288$, SE=.053, $t=5.227$, $p<.001$ 로 통계적 유의미한 정적(+) 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 가설 3.은 채택되었다.

가설 4.은 '뷰티 종사자의 자기효능감은 서비스수행에 정적(+) 영향을 미칠 것이다'이었다. 분석

결과 뷰티 종사자의 자기효능감이 서비스수행에 미치는 경로계수 값이 $\beta=.427$, SE=.073, $t=5.823$, $p<.001$ 로 통계적 유의미한 정적(+) 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 가설 4.은 채택되었다.

본 연구의 가설 5.은 '뷰티 종사자의 자기효능감은 업무성장에 정적(+) 영향을 미칠 것이다'이었다. 분석 결과 뷰티 종사자의 자기효능감이 업무성장에 미치는 경로계수 값이 $\beta=.595$, SE=.105, $t=8.509$, $p<.001$ 로 통계적 유의미한 정적(+) 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 가설 5.은 채택되었다.

본 연구의 가설 6.은 '뷰티 종사자의 행동 루틴이 서비스수행에 미치는 영향에서 자기효능감의 매개효과가 있을 것이다'이었다. 분석 결과 매개효과 검증을 실시한 경로에서 간접효과가 통계적 유의하게 도출되어 H 6.은 채택되었다. <Table 6>과 <Table 7>은 뷰티 종사자의 행동 루틴이 서비스수행과의 관계에서 자기효능감의 매개효과 분석 결과이다. 분석 결과 뷰티 종사자의 행동 루틴이 서비스수행과의 관계에서 자기효능감의 간접효과의 크기는 .208, $p<.01$ 로 통계적으로 유의하였으며, 이 값을 95% 신뢰구간에 의해 검증한 결과 신뢰구간 범위가 .090에서 .212로 0을 포함하지 않아 자기효능감의 부분매개(partial mediation)효과가 있는 것으로 나타났다.

본 연구의 가설 7.은 '뷰티 종사자의 행동 루틴이 업무성장에 미치는 영향에서 자기효능감의 매개효과가 있을 것이다'이었다. 그 결과 뷰티 종사자의 행동 루틴이 업무성장과와의 관계에서 자기효

Table 5. Correlation analysis between variable

Hypothesis	Path	β	S.E	C.R.(t)	
H 1.	Behavioral routine → Self-efficacy	.488	.045	6.930***	accepted
H 2.	Behavioral routine → Service performance	.351	.045	4.990***	accepted
H 3.	Behavioral routine → Work performance	.288	.053	5.227***	accepted
H 4	Self-efficacy → Service performance	.427	.073	5.823***	accepted
H 5	Self-efficacy → Work performance	.595	.105	8.509***	accepted

$\chi^2=433.586$, $df=153$ $p<.001$, $Q=2.834$, CFI=.930, IFI=.931, TLI=.913, RMR=.032, RMSEA=.077

Table 6. 95% Confidence Interval of Mediating Effect by Bootstrapping

Hypothesis	Path	β	95% Confidence interval	
			Lower	Upper
H 6.	Behavioral routine → Service performance	.208**	.090	.212
H 7.	Behavioral routine → Work performance	.290**	.200	.383

** $p < .01$

Table 7. Result of Mediation Effect

Hypothesis	Path	T.E	D.E	I.E(p)	
H 6.	Behavioral routine → Service performance	.559	.351	.208**	accepted
H 7.	Behavioral routine → Work performance	.578	.288	.290**	accepted

T.E(Total Effect: 총효과), D.E(Direct Effect: 직접효과), I.E(Indirect Effect: 간접효과)

** $p < .01$

능감의 간접효과의 크기는 .290, $p < .01$ 으로 유의하였으며, 이 값을 95% 신뢰구간에 의해 검증한 결과 .200에서 .383으로 0을 포함하지 않아 자기효능감의 부분매개 효과가 있는 것으로 나타났다. 따라서 가설 7.은 채택되었다.

3.5. 논의

본 연구의 목적은 뷰티 서비스 종사자들의 행동 루틴이 서비스수행 및 업무성과에 미치는 영향을 분석하고 나아가 자기효능감의 매개역할을 탐색해 보고자 하였다. 또한 본 연구의 또 다른 내재적 목적은 뷰티 서비스 산업에 종사하고 있는 전문가들의 행동 루틴이 실제로 존재하는지 그리고 존재한다면 그들이 서비스수행과 업무성과에 어떠한 영향을 미치는지를 확인하고자 하는 목적도 있었다.

먼저 뷰티 서비스 종사자들의 행동 루틴 자료에 대한 정상분포를 확인하기 위한 정규성 검증 결과 뷰티 종사자들의 행동 루틴의 평균 점수는 4.01점(5점 Likert 평정), 표준편차는 .54로 확인되었다. 이러한 결과는 비단 평균점수로 판단하기에는 부족함이 있지만 뷰티 종사자들도 자신만의 일관된 행동 루틴이 존재할 수 있다는 가능성을 암시한다. 이는 최근까지 루틴 연구나 루틴에 대한 현장 적용과 관련하여 대부분이 스포츠 상황

에 집중되어 이루어 왔다. 그러나 스포츠 선수들과 유사하게 뷰티 종사자들도 자신만의 고유하고 독특한 행동 루틴이 존재한다는 사실을 알 수 있었다. 비록 본 연구의 결과가 뷰티 서비스 산업에서 찾아볼 수 없는 행동 루틴의 가능성을 타진하는 연구라는 제한점을 가지고 있지만 미래 뷰티 산업에서 행동 루틴 연구의 가능성을 열었다는 측면에서 의의가 있다. 본 연구에서 루틴 측정 문항으로 예측해 볼 때 뷰티 종사자들은 자신만의 서비스 절차, 서비스 순서, 습관화된 동작, 서비스 속도, 서비스 일관성, 서비스 독특성이 존재하고 있음을 알 수 있었다.

루틴은 사람들이 어떤 일을 행하기 이전에 가장 이상적인 상태나 특정한 목표에 성공적 달성을 위해 수행하는 본인만의 고유한 동작이나 절차를 의미한다[31]. 루틴은 스포츠와 운동 상황에서 최고의 수행을 발휘하는데 가장 이상적인 상태를 유지하기 위해 체계적으로 실행하는 개인만의 고유한 습관화된 동작이나 절차를 의미한다[32]. 선행연구들은 루틴이 많은 스포츠 선수들에게 심리적 안정을 가져다주고, 자기효능감, 주의 집중, 자신감, 성공적 수행에 도움을 준다고 보고하고 있다[33],[34],[35].

이러한 선행연구들의 연구 결과를 토대로 뷰티 종사자들도 의식적 또는 무의식적으로 뷰티 서비

스 수행의 몰입, 안정된 심리상태, 고객을 위한 성공적 서비스 수행을 위하여 자신만의 행동적 루틴을 수행하고 있다고 판단된다.

그러나 본 연구의 단편적 결과를 모든 뷰티 종사자에게 해석하고 일반화시키는 것에는 주의가 요망된다. 따라서 미래 뷰티 종사자들의 루틴에 관한 연구물이 양적·체계적으로 이루어질 필요성이 있다고 판단된다.

본 연구의 실증적 분석 결과를 살펴보면 뷰티 종사자의 행동적 루틴이 서비스수행과 업무성과에 유의미한 영향 관계가 있는 것으로 분석되었다. 더불어서 뷰티 종사자들의 행동적 루틴이 서비스수행과 업무성과의 관계에서 자기효능감은 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

뷰티 학문 영역에서 행동 루틴 연구가 전문한 상황에서 본 연구의 결과를 심도 있게 논하는 것 그리고 타 연구영역에서 도출된 결과와 비교 분석 하는 것에는 다소 제한점이 있다.

그러나 최근까지 선행연구들은 지속적으로 체계적인 루틴 훈련이 자신감, 자기효능감, 수행향상, 안정된 심리상태에 유의미한 영향력을 가진다고 보고되고 있다.

이와 관련하여 전종희[36]은 올림픽 메달리스트들의 루틴 활용에 대한 질적 연구에서 루틴은 자신에 대한 믿음, 자신감, 심리적 갈등 방지, 집중, 수행력 향상 등의 효과를 보였다고 보고하고 있다. 특히 올림픽의 금메달과 관련한 성과에서 루틴 수행 및 전략은 성공적 수행에 도움을 주었다는 실제적 면담 자료를 제시하였다.

또한 유경호, 장재근, 이경현[37]도 집중력과 정교함을 요하는 골프선수들의 행동적 루틴이 수행능력을 향상시켜 궁극적으로 좋은 경기력과 행동 수행으로 발현된다고 보고하였다.

이러한 선행연구들의 결과는 본 연구 결과와 무관하지 않다. 특히 대부분 스포츠 선수들에게 성공적 수행을 위하여 필요한 심리적 기술은 집중, 자신감, 정교함, 몰입과 같은 요인으로 간주되고 있다. 이러한 최고 수행을 위한 요인들은 뷰티 전문가에도 성공적 서비스를 위한 요인으로 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서 제시한 뷰티 종사자의 루틴은 일부 그들의 서비스 성공에 관여할 수 있음을 예측할 수 있다.

본 연구는 그동안 스포츠 선수들의 최적 수행과 성공적 수행을 예측하는 중요한 심리적 기전으로 지속적인 연구가 되어져 왔다. 이러한 최고 수행은 비단 스포츠 선수에 국한되지 않는다. 본

연구를 통하여 일부 뷰티 종사자의 고유한 행동적 루틴이 존재하여 이러한 루틴은 자기효능감, 서비스 수행과 업무성과 통계적 유의미한 영향 관계를 확인할 수 있었다.

미래 뷰티 서비스 종사자들에게 안정된 심리상태, 서비스 질적 향상, 소비자의 니즈를 충족할 수 있는 뷰티 기술 향상에 루틴의 연구가 시대적으로 양적·질적으로 수행되어야 할 것으로 판단된다.

4. 결론

4.1. 결론

본 연구의 목적은 뷰티 서비스 종사자들의 행동 루틴이 서비스수행 및 업무성과에 미치는 영향 관계에서 자기효능감의 매개역할을 분석하고자 하였다. 나아가 뷰티 서비스 학문 영역에서 루틴 연구의 적용 가능성을 탐색해 보고자 하였다. 일련의 연구절차를 통하여 도출된 결론은 다음과 같다. 첫째, 뷰티 서비스 종사자의 행동 루틴은 자기효능감에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1.은 채택되었다.

둘째, 뷰티 서비스 종사자의 행동 루틴은 서비스수행에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2.은 채택되었다.

셋째, 뷰티 서비스 종사자의 행동 루틴은 업무성과에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3.은 채택되었다.

넷째, 뷰티 서비스 종사자의 자기효능감은 서비스수행에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 4.은 채택되었다.

다섯째, 뷰티 서비스 종사자의 자기효능감은 업무성과에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 5.은 채택되었다.

여섯째, 뷰티 서비스 종사자의 행동 루틴이 서비스수행에 미치는 영향에서 자기효능감의 매개효과가 확인되어 가설 6.은 채택되었다.

일곱째, 뷰티 서비스 종사자의 행동 루틴이 업무성과에 미치는 영향에서 자기효능감의 부분 매개효과가 확인되어 가설 7.은 채택되었다.

4.2. 제언

미래 연구를 위하여 제안하면 다음과 같다..

첫째, 본 연구에서는 뷰티 서비스 종사자의 행동적 루틴이 자기효능감, 서비스수행, 업무성과에

유의미한 관련성이 있음을 확인할 수 있었다. 미래 연구에서는 뷰티 산업 현장에서 활동하고 있는 뷰티 전문가들의 루틴에 대한 실증적 자료들이 보다 폭 넓게 진행되어야 할 것이다. 뷰티 전문가들의 현장에서 수행되고 있는 루틴에 대한 질적 연구 수행이 좋은 대안이 될 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구에서는 루틴을 행동적 루틴으로 국한하여 연구되었다. 미래 연구에서는 뷰티 서비스 종사자들의 인지적 루틴(Cognitive routine)도 연구되어야 할 것이다.

셋째, 뷰티 서비스 현장에서 전문가들의 루틴이 소비자에게 제공되는 서비스 변인과 어떠한 인과적 관계가 있는지 다양한 변수와의 관련성 연구가 진행되어야 할 것으로 사료된다.

넷째, 뷰티 서비스 종사자의 루틴이 실제적으로 뷰티 현장에서 사용되고 있는지, 사용되고 있다면 어떠한 구성개념과 속성을 가지고 있는지에 대한 보다 심도 있는 연구들이 이루어져야 할 것으로 판단된다.

References

1. M. O. Kang, J. S. Oh, "The effects of corporate social responsibility on service quality, corporate image, consumer attitude and reuse intention-Focusing on financial institution-". *Journal of Industrial Innovation*, Vol.39, No.2, pp. 42-56, (2023)
2. K. H. Min, "The effects of the service quality of food and beverage section at hotels on organization value and work performance", *The Korean Journal of Culinary Research*, Vol.15, No2, pp. 205-218, (2009).
3. M. A. Lee. & G. H. Kwon, "A study on the relationship between service quality and performance quality according to the expenditure cost of a single hair salon customer", *Journal of Beauty Art Management*, Vol.13, No.4, pp. 1-21, (2019)
4. J. E. You, H. J. Kim, J. Y. You, S. H. Mun, "The influence of quality of human service quality by eyelash experts on consumers' willingness to pay and switching costs: focusing on the mediating effects of service satisfaction", *The Korean Society of Beauty and Art*, Vol.24, No.2, pp. 1-16, (2023).
5. E. H. Kim, J. S. Lee, "Development and validation of human service quality scale for hair beauty experts using Rasch Model", *The Korean Society of Beauty and Art*, Vol.24, No.2, pp. 281-308, (2023).
6. H. J. Kim, K. J. Myung, "Analysis on constructs concept of beauty service experts' self-management", *Journal of the Korean Applied Science and Technology*, Vol.38, No.2, pp. 423-433, (2021).
7. M. H. Lee, E. J. Im, "The corelation of educational training factor, educational training performance and self-esteem in master hairdressers". *Journal of The Korean Society of Cosmetology*, Vol.20, No.1, pp. 144-154, (2013).
8. S. H. Oh, M. S. Choi, K. B. Jung, "Effects of emotional labor on service sabotage by beauty service workers: Moderating effects of service flexibility", *Journal of Beauty Art Management*, Vol.17, No.1, pp. 109-128, (2023).
9. Y. H. Park, Y. J. Jung, "Development and validation of a measurement scale for the Korean hair beauty employees's job stress(KHEJSS)". *The Korean Society of Beauty and Art*, Vol.17, No.4, pp. 273-296, (2016).
10. S. W. Shin, Y. L. Koh, "Meta-analysis on effectiveness of psychological skills training for golfers: Focusing on single-subject studies in Korea". *Korea Journal of Sport Psychology*, Vol.30, No.2, pp. 61-71, (2019).
11. R. M. Nideffer, M. S. Sagal, M. Lowry, J. Bond, "Identifying and developing world class performers", *The Practice of Sport Psychology*, pp. 129-144, (2001).
12. Y. H. Jang, D. S. Chang, "A study of

- behavior and cognitive routine for pool player during a competition. *Sport Science*, Vol.39, No.3, pp. 377–386. (2021).
13. S. H. Boutcher, “Attention and athletic performance: An integrated approach. In T. S. Horn(Ed.), *Advance in sport psychology(pp.251–265)*”, Champaign, IL: Human Kinetics, (1992).
 14. J. M. Williams, “Applied Sport Psychology”, May filed Publishing Company. (1998).
 15. S. Y. Kim (OOOo). The effect on the golf performance affected by psychological skills and routine through a psychological skills training–Focused on the KLPGA players–. Graduate School of Kyung Hee University, Ph.D. thesis.
 16. J. S. Chon, Y. S. Song, “A study on the perception and attitude of skin beauty occupation in the functional competition”, *Journal of The Korean Society of Cosmetology*, Vol.26, No.6, pp. 1366–1376, (2019).
 17. N. K. You, N. Kim, “A study on the hair and beauty skills competition”, *Journal of Beauty Art Management*, Vol.1, No.3, pp. 161–172, (2007).
 18. S. E. Lee, Y. J. Lee, “The Effect of the color selection motivation on body attractive perception and self–respect in working women”, *Journal of Convergence for Information Technology*, Vol.11, No.11, pp. 256–265, (2021).
 19. S. E. Kim, S. Y. Oh, “The impact of transformational leadership on self–efficacy and job satisfaction of beauty service providers”, *The Korean Society of Beauty and Art*, Vol.18, No.1, pp. 47–60, (2017).
 20. K. J. Ju, S. J. Yoo, “The effects of servicescape and information technology on service encounter job satisfaction, affective commitment and service performance: Focused on nursing services”, *Journal of the Korea Industrial Information System*, Vol.17, No.5, pp. 75–88, (2012).
 21. S. H. Bae, “The effects of make–up leadership on self–efficacy and service performance with air service encounter staff”, *International Journal of Tourism Management and Sciences*, Vol.30, No.1, pp. 27–44, (2015).
 22. K. H. Kim, E. J. Park, “Mediating effect of attachment to organization on relation between beauty service workers’ recognition on support from organization and work performance”, *Journal of The Korean Society of Cosmetology*, Vol.28, No.2, pp. 382–391, pp.382–391, (2022).
 23. J. Y. Yeon, Y. S. Kim, “A study of critical factors affecting service orientation and work performance of airport service employee: Focused on perception difference of full–time employee and outsourced employee”, *Journal of the Korean Service Management Society*, Vol.16, No.3, pp. 111–135, (2015).
 24. R. B. Kline, “Convergence of structural equation modeling and multilevel modeling”. In M. Williams (Ed.), *Handbook of methodological innovation*. Thousand Oaks, CA: Sage. (2011).
 25. L. T. Hu, P. M. Bentler, “Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives”, *Structural equation modeling: a multidisciplinary journal*, Vol.6, No.1, pp. 1–55, (1999).
 26. H. C. Kang, “Discussions on the suitable interpretation of model fit indices and the strategies to fit model in structural equation modeling”, *Journal of the Korean Data Analysis Society*, Vol.15, No.2, pp. 653–668, (2013).
 27. L. T. Hu, P. M. Bentler, “Fit indices in covariance structure modeling: Sensitivity to under–parameterized model misspecification”, *Psychological Method*, Vol.3, pp. 1–15, (2019).
 28. J. F. Hair, R. E. Anderson, R. L. Tatham, W. C. Black, “Multivariate data analysis”. Englewood Cliff. *New jersey, USA*, Vol.5, No.3, pp. 207–2019, (1998).
 29. K. S. Noh, “SPSS & AMOS”. Seoul,

- Hanbit Academy, (2016).
30. C. B. Fornell, D. F. Larcker, "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error", *Journal of Marketing Research*, Vol.18, No.1, pp. 39-50. (1981).
 31. X. W. Gao, H. B. Kim, "Performance routine of chinse dancers". *Sports Science*, Vol.39, No.2, pp. 217-230, (2021).
 32. D. S. Jang, B. J. Kim, H. M. Gu, D. S. Sin, "The effect of the concentration routine of a single-case rifle marksman", *Korean Society of Sport Psychology*, Vol.15, No.1, pp. 79-95, (2004).
 33. S. H. Boucher, D. J. Crews, "The effect of a preshot attentional routine on a well-learned skill. *International Journal of Sport Psychology*, Vol.18, pp. 30-39. (1987).
 34. R. S. Weinburg, E. Gould, "*Foundation of sport and exercise psychology(6th)*", Champaign, IL: Human Kinetics. (2014).
 35. H. S. Chung, S. H. Jung, "The development and effects on tennis player of routine program for serve reinforce. *The Korean Journal of Sport*, Vol.19, No.2, pp. 677-686, (2021).
 36. J. H. Jeon, "A study on the performance of olympic gold medalists bssed on routine: Focusing on archery national team", *Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, Vol.18, No.17, pp. 857-877, (2018).
 37. K. H. Yoo, J. K. Chang, K. H. Lee, "Effective of behavioral and cognitive routine on the performance of Korea pro golfer: A case study", *The Korean Journal of Physical Education*, Vol.50, No.2, pp.139-150, (2011).