

석사학위논문

직업훈련기관의 훈련생 만족도 및
추천의도에 영향을 미치는
구조적요인

-뷰티훈련기관 대상 중심으로-

2019년

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

스마트융합컨설팅학과

스마트융합기술컨설팅전공

김 보 경

석사학위논문
지도교수 한충근

직업훈련기관의 훈련생 만족도 및
추천의도에 영향을 미치는
구조적요인

-뷰티훈련기관 대상 중심으로-

Structural factors affecting satisfaction and
recommendation intention of trainee in vocational
training institutions

2019년 6월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

스마트융합컨설팅학과

스마트융합기술컨설팅전공

김 보 경

석사학위논문
지도교수 한충근

직업훈련기관의 훈련생 만족도 및
추천의도에 영향을 미치는
구조적요인

-뷰티훈련기관 대상 중심으로-

Structural factors affecting satisfaction and
recommendation intention of trainee in vocational
training institutions

위 논문을 컨설팅학 석사학위 논문으로
제출함

2019년 6월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

스마트융합컨설팅학과

스마트융합기술컨설팅전공

김 보 경

김보경의 컨설팅학 석사학위 논문을 인준함

2019년 6월 일

심사위원장 _____(인)

심사위원 _____(인)

심사위원 _____(인)

국 문 초 록

직업훈련기관의 훈련생 만족도 및 추천의도에 영향을 미치는 구조적요인

-뷰티훈련기관 대상 중심으로-

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원
스 마 트 용 합 컨 설 팅 학 과
스 마 트용 합 기 술 컨 설 팅 전 공
김 보 경

본 연구는 직업훈련기관들이 훈련운영을 실시하는데 있어서 교육시스템이 체계화 되지 않고 인적자원을 관리할 조직력이 미비 등 훈련기관운영의 인식부족으로 인한 문제점을 갖고 있으므로 뷰티훈련기관의 시설 장비 등의 교육환경과 NCS활용, 강사 및 기관장의 역량에 대한 영향력을 분석하여 훈련생 만족도의 영향을 미치는 요인을 알아내고자 한다.

또한, 직업훈련기관에서 이루어지는 교육환경 및 구조적 요인들이 추천의도에 어떤 영향을 미치는지를 파악하여 직업훈련기관에 훈련생만족도 개선을 위한 자료를 제공하고, 훈련생 및 직업능력개발훈련에 참여하고자 하는 예비 훈련생들에게 직업훈련기관의 시스템 과 NCS교육훈련방법, 강사 및 기관장의 역량에 대한 정보를 제공하고자 하였다.

연구대상자범위는 고용노동부 뷰티관련 직업훈련기관 훈련생들을 대상으로 하였으며 자료수집 기간은 2019년 4월 8일부터 5월 20일까지 6주간동안 설문조사를 하였으며 불성실 응답자 4부를 제외하고 총185부를 분석하였다.

본 연구의 분석결과를 요약 정리하면 다음과 같다.

첫째, 교육환경은 NCS의 변인인 NCS 교육방법과 NCS 교수법에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 교육환경은 역량의 변인인 강사역량과 기관장 리더십에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 교육환경에서 행정서비스 지원이나 취 창업지원 서비스는 선행연구 결과와 같이 훈련생만족도에 유의미한 영향관계가 없는 것으로 나타났다.

넷째, NCS의 변인인 NCS 교육방법은 훈련생만족도에 유의미한 부의 영향을 미치는 것으로 나타났고 NCS 교수법은 구조모델 분석결과 훈련생만족도에 유의미한 영향관계가 없는 것으로 나타났다.

다섯째, NCS 교육방법과 NCS 교수법은 모두 추천의도에 유의미한 영향관계가 없는 것으로 나타났다.

여섯째, 역량의 변인인 강사역량과 기관장 리더십은 모두 훈련생만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

일곱째, 종속변수인 추천의도에 영향을 미치는 역량의 변인으로 강사역량과 기관장 리더십은 모두 유의미한 영향관계가 없는 것으로 나타났다.

여덟째, 훈련생만족도는 추천의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

아홉째, 매개효과분석에서 교육환경과 훈련생 만족도 간의 NCS 특성요인(NCS 교육방법, NCS 교수법)과 역량 특성요인(강사역량, 기관장 리더십)은 매개효과가 없는 것으로 나타났으며, 매개변수인 훈련생 만족도는 강사역량, NCS교육방법 및 NCS교수법과 추천의도 간에서도 매개효과가 없는 것으로 나타났다. 단, 매개변수인 훈련생 만족도는 기관장 리더십과 추천의도 간에서 매개효과가 있으며, 완전매개 역할을 하는 것으로 나타났다.

위의 연구결과로 직업훈련기관은 시대의 흐름에 맞춰 NCS를 기반으로 한 교육환경의 개선을 위한 제고 활동들이 필요하며 특히 뷰티 직업훈련기관은 기존의 자격증 취득 위주의 교육에서 벗어나 현장실무에 적합한 지식 기술을 훈련생들이 습득할 수 있는 교육환경을 조성해야 할 것으로 보여 지며 강사역량 개발과 기관장 리더십 발휘에 꾸준한 노력이 필요하다고 보여 진다.

현재 뷰티 훈련시장은 과잉공급으로 인해 훈련기관이 살아남기 위해 경쟁력제고가 필요한 시점이다.

본 연구는 훈련기관의 경쟁력제고를 위해 훈련생만족도를 높이기 위한 NCS기반의 보다 체계적이고 효율적인 훈련과정을 운영하고 강사의 역량 개발과 기관장 리더십 발휘에 중점을 두어 훈련시장에 진입하게 될 미래의 잠재적인 훈련생들의 유입을 증가시키고 훈련기관들이 우수훈련기관으로 거듭날 수 있는 시사점을 제공하고자 한다.

본 연구의 한계점으로는 교육환경이 주요 선행요인으로 작용한 바 세부적인 교육환경 즉 물리적환경, 행정서비스, 설비 및 교육 기자재 등으로 확장 분석할 필요가 있다고 보여지며 NCS, 역량 이외 훈련생 만족도와 추천의도에 영향을 미치는 훈련기관의 특성 요인에 대한 연구와 뷰티기관의 특성을 고려한 선행변인들을 확장하여 좀더 깊이 있는 연구가 필요하다고 보여진다.

【주요어】 직업훈련, 교육환경, NCS, 역량, 훈련생만족도, 추천의도

제 목

I. 서 론	1
1.1 연구의 배경 및 목적	1
1.2 연구 방법 및 구성	3
II. 이론적 배경	5
2.1 직업훈련	5
2.1.1 직업 훈련의 개념	5
2.1.2 선행 연구모형 고찰	7
2.2 교육환경	8
2.2.1 교육환경의 개념	8
2.3 국가직무능력표준(NCS: National Competency Standards)	9
2.3.1 국가직무능력표준(NCS)교육방법	9
2.3.2 국가직무능력표준(NCS)교수법	13
2.4 역량	15
2.4.1 강사역량	15
2.4.2 기관장 리더십	17
2.5 만족도	18
2.5.1 만족도의 개념	18
2.6 추천의도	20
2.6.1 추천의도의 개념	20
III. 연구설계	22
3.1 연구 모형	22
3.2 연구 가설	22

3.2.1	교육환경과 NCS	23
3.2.2	교육환경과 역량	23
3.2.3	교육환경과 훈련생만족도	24
3.2.4	NCS와 만족도	25
3.2.5	NCS와 추천의도	26
3.2.6	역량과 훈련생만족도	27
3.2.7	역량과 추천의도	28
3.2.8	훈련생만족도와 추천의도	29
3.2.9	연구가설 요약	30
3.3	변수의 조작적 정의 및 설문지 구성	31
3.3.1	변수의 조작적 정의	31
3.3.2	설문지 구성	37
IV.	연구결과	40
4.1	자료 조사 방법	40
4.2	표본의 특성	41
4.3	기술통계 분석	42
4.4	개념타당성 및 신뢰성 분석	44
4.4.1	교육환경, NCS 와 역량의 탐색적 요인분석 결과와 신뢰도 분석	45
4.4.2	추천의도, 훈련생만족도 요인의 탐색적 요인분석 결과와 신뢰도 분석	46
4.5	확인적 요인분석 및 측정모형 평가	47
4.5.1	집중타당성 분석	47
4.5.2	판별타당성 분석	52
4.6	가설검증	54
4.7	매개효과 분석	57

V. 결 론	60
5.1 연구결과 요약	60
5.2 이론적 및 실무적 시사점	62
5.3 연구의 한계 및 향후 연구방향	62
참 고 문 헌	64
부 록	70
ABSTRACT	76

표 목 차

[표 3-1] 연구가설 요약	30
[표 3-2] 변수의 조작적 정의	35
[표 3-3] 설문지 구성	38
[표 4-1] 표본의 인구 통계적 특성	41
[표 4-2] 개별 측정변수의 기술통계량 분석 결과	42
[표 4-3] 독립변수 요인분석 결과와 신뢰도 분석	45
[표 4-4] 종속변수 요인분석 결과와 신뢰도 분석	46
[표 4-5] 주요 모델적합도 지수와 판단기준	48
[표 4-6] 측정모델 평가	51
[표 4-7] 판별타당성 분석 결과	53
[표 4-8] 가설검정결과	54
[표 4-9] 매개효과 검정결과	58

그림 목 차

[그림 1-1] 직업능력개발 훈련실시 현황	2
[그림 2-1] 선행연구모형1	7
[그림 2-2] 선행연구모형2	7
[그림 2-3] 국가직무능력표준 개념	10
[그림 2-4] NCS의 기능	11
[그림 3-1] 연구모형	22
[그림 4-1] 측정모형	50
[그림 4-2] 연구모델	55
[그림 4-3] 구조모델 매개효과	58

I. 서 론

1.1 연구의 배경 및 목적

직장 평생고용이 사라진 21세기 4차 산업혁명이 가져오는 논란 중 하나가 일자리에 관한 것이다. 인공지능(AI)에 의해 인간의 일자리가 감소할 것이라는 우려가 높다. 이런 현실에서 ‘미용’은 사람 대 사람의 교감과 사람의 세심한 손길이 필요한 직종으로 컴퓨터나 로봇으로 대체하기가 어려운 직종으로 꼽힌다. 이로 인해 뷰티산업에서의 인적자원 양성의 중요성을 인식하게 되었으며 기존의 미용직업훈련의 단순한 기술습득에만 중점을 두었으나 점차 체계적 과학적 교육방식의 필요성을 인식하게 되었다. 또한 NCS개발로 인해 미용기술의 교육방식에 새로운 변화들이 나타나기 시작 하였다.

미용교육기관에서 자격증 취득 후 헤어살롱에 취업 하였을 때 훈련받았던 기술을 현장실무에 적용하기에 부족한 실정이다. 산업체 인사담당자 150명을 대상으로 한 조사에서 특성화고등학교 졸업생들이 산업체 수요에 미치지 못하고 미용기술 또한 현장 실무와 불일치하는 것을 심각한 문제로 받아들이고 있었다(김세움 등,2011) 훈련생들이 교육기관의 훈련 이외에 현장실무 교육을 별도로 받고 산업체에서는 직무에 맞는 업무교육을 별도로 시행해야 하는 등 불필요한 자원낭비를 하게 되었다. 이런 문제의 해결을 위해 고용노동부에서는 산업체 현장에서의 직무능력이 최대한 발휘 될 수 있고 국가경쟁력 확보 과 인적 자원의 질적 향상을 위해 사업체의 수요를 반영한 직무능력 교육훈련을 개편해서 스펙이 아닌 능력이 중시되는 사회를 만들고자 직업능력개발 훈련을 시작하였다.

고용노동부에 따르면 2018년 직업능력개발훈련 총인원은 '98년 1,007명에서 '18년 5,226천명으로 약 5.2배 상승하였고, 지원예산은 '98년 4,034억 원에서 '18년 17,882억 원으로 약 4.4배 증가 하였다. 또한 직업훈련에 대한 참여 및 수요는 지속적으로 확대되고 있는 실정이라고 한다(고용노동부 2018) [그림1-1 참조].



출처 : 고용보험DB자료, 2018.

[그림 1-1] 직업능력개발 훈련 실시 현황

직업능력개발훈련에 참여하고자 하는 직업훈련기관들은 심사평가원으로부터 훈련기관 인증평가를 받아 기관운영능력을 평가 받아야 한다. 그로 인해 훈련기관들은 경쟁력을 확보하기 위해 교육환경 및 훈련생 만족도에 중요성을 깨닫게 되었다. 그럼에도 불구하고 교육만족도 및 추천의도에 미치는 선형변인에 대한 연구가 부족하고 직업훈련기관의 교육이 점차 수요자중심의 교육으로 변화함에 따라 훈련생을 만족시키기 위한 훈련과정을 개발하고 쾌적한 교육환경과 유용한서비스를 제공 하여 훈련기관의 경쟁력을 확보하여야만 한다. 특히 훈련생마다 훈련교육서비스의 인식정도가 차이가 나기 때문에 서비스에 대한 만족도가 더욱 중시되고 중도에 이탈하는 훈련생이 발생하지 않도록 서비스를 개선 하여야 할 것이다. 훈련기관들 간에 경쟁상의 우위를 차지 할 수 있도록 신규 훈련생을 증대시키기 위한 교육훈련서비스가 연구되어야만 하는 필요성이 제기된다.

또한 산업현장에 필요한 직업훈련과정 개발 및 직업훈련기관 육성과 직업능력 개발을 통한 직업훈련교육의 방향을 이끌고 있으므로 훈련기관들은 이러한 현실을 반영하여야만 한다.

이에 본 연구는 교육환경, NCS 및 역량이 훈련생 만족도와 추천의도에 미치는 선행 변인에 대한 연구가 부족한 것으로 보여, 교육환경, NCS와 역량 등에 대한 변수들을 파악하여 훈련생 만족도와 추천의도에 어떻게 영향을 미치는지에 대한 인과관계를 파악하고자 한다.

본 연구 결과를 통해 훈련기관들이 훈련생만족도와 추천의도를 파악함으로써 훈련시장에 경쟁력을 갖춘 우수훈련기관 육성의 시사점을 제시하고자 한다.

1.2 연구 방법 및 구성

본 연구는 기존 선행연구에 대한 문헌 고찰을 통해 이론적 개념 정립과 이를 통하여 교육환경 변수들을 파악하여 추천의도에 미치는 영향을 검증하기 위해 연구모형과 연구가설을 설정 한 후, 설문지를 통한 실증분석을 실시하고자 한다.

구체적인 내용으로는 다음과 같다.

첫째, 독립변수인 교육환경과 매개변수인 NCS 와 역량의 4가지 변수들이 훈련생만족도와 추천의도에 미치는 영향관계를 분석하고자 한다.

교육환경을 독립변수로 선정하고 NCS의 특성인 NCS교육방법, NCS교수법과 역량의 특성인 강사역량, 기관장 리더십을 매개변수로 선정한다. 훈련생만족도와 추천의도를 종속변수로 정하여 연구모형과 가설을 설정하고자 한다.

둘째, 연구모형을 검증하기 위해 설문조사를 실시하여 데이터를 수집하고, SPSS 22.0과 AMOS 22.0 프로그램을 이용하여 분석하고자 한다. 표본의 인구통계학적인 특성의 빈도수와 구성 비율을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하고, Cronbach's Alpha 계수를 사용하여 신뢰성분석, 확인적 요인분석을 통하여 집중 타당성 및 판별 타당성 검증, 가설검증을 위해 구조방정식 모델 분석을 한다(한충근, 2018). 또한, 본 연구모델에 추가적으로 매개효과 분석을 실시하였다. 교육환경이 추천의도와 의 관계에 훈련생만족도의 매개효과 여부를 검증하였다. 매개효과를 검증하기 위해서 AMOS 22.0의 Bootstrap을 이용해서 구조모델 분석을 실시하였다.

연구의 구성은 총 5장으로 구성하고자 하였으며, 다음과 같다.

제 1장에서는 연구 배경 및 목적 과 연구 방법 및 구성에 대해 기술한다

제 2장에서는 이론적 배경으로 직업훈련, 교육환경, NCS, 역량, 훈련생만족도, 추천의도의 변인들에 대한 개념과 선행연구를 정리한다.

제 3장에서는 선행연구를 기반으로 연구모형을 수립하고, 기본 연구가설과 가설의 설정, 변수들의 조작적 정의 와 설문지 구성을 제시한다.

제 4장에서는 연구가설에 대한 통계적 검증결과를 실증분석 한다.

제 5장에서는 연구결과 요약, 이론 및 실무적 시사점, 연구의 한계점 및 향후 연구방향 등에 대해 제시한다.

Ⅱ. 이론적 배경

2.1 직업훈련

2.1.1 직업 훈련의 개념

이종윤(2004)은 직업훈련에 대한 정의로 “직업훈련이란 개인이 일의 세계를 탐색하고, 자기의 적성·흥미·능력·신체적 특성 가치관 등에 알맞은 일을 선택하여, 그 일에 필요한 지식·기능·태도·이해·판단력·일에 대한 습관 등을 개발하는 것을 말한다”라고 하였다.

또한 “직업교육은 이미 현직에 종사하고 있는 근로자가 자신의 일을 개선 유지할 수 있도록 학교 교육, 사회교육 그리고 일의 현장을 통해서 능력을 개발하는 전체 교육의 일부다”라고 정의하기도 하였다.

직업교육훈련촉진법(1997)의 정의에 따르면 “직업훈련이란 개인이 일의 세계를 탐색하고, 자기의 적성·흥미·능력·신체적 특성 가치관 등에 알맞은 일을 선택하여, 그 일에 필요한 지식·기능·태도·이해·판단력·일에 대한 습관 등을 개발하는 것을 말한다”라고 되어 있다(「직업교육훈련촉진법」, 법률(제5316호), 1997년 3월 27일 시행.).

국제노동기구(International Labor Organization, ILO)의 직업훈련권고 제2조에서는 “직업지도 및 직업교육이란 생산적이고 만족스러운 직장생활을 위해 인간의 능력을 개발하고 발전시키는 여러 형태의 교육과 관련하여 개인 이해력을 향상시키고 개인적으로나 집단적으로 근무조건과 사회 환경에 영향을 미칠 수 있는 능력을 신장시키는 것”이라고 규정하고 있다(UNESCO, ILO, 1984).

이정우(2013)는 “직업훈련의 의미는 사회의 변화와 각 나라, 학자, 시대적 상황의 제도화된 통념에 따라 정의되고 있기에 그 내용과 종류가 매우 다양하다. 또한 학문적으로 명확한 개념정의가 수립된 것은 아니며, 세계 여러 나라에서도 기능 인력에 대한 교육이나 훈련에 관한 용어는 실업교육, 기술교육, 산업교육, 직업교육, 직업훈련, 산업훈련 등 사회적 유용도에 근거하여 여러 가지로 사용되고 있다”고 하였다.

국립특수교육원의 정의에 따르면 “직업훈련이란 개인이 일의 세계를 탐색하여 자신의 적성과 흥미·능력을 발굴하여 가장 잘 맞는 직업을 선택하고, 그 일에서 필요로 하는 지식·기능·태도·이해 및 판단력 등을 개발하는 형식·비형식적인 모든 형태의 교육이다.”(주인숙, 송기옥, 2014) 이러한 의미로 정의할 경우 교사, 의사, 변호사, 컴퓨터 프로그래머, 농업 경영자, 제조업 근로자 등을 양성하는 교육이 모두 직업훈련에 해당된다. 그러나 좁은 의미로는 전문대학 졸업 이하의 학력을 요구하는 특정 직업에 종사하기 위해 필요한 지식과 기능을 습득시킬 목적으로 이루어지는 실업교육, 기능교육, 직업교육을 지칭한다(이정우, 2013)

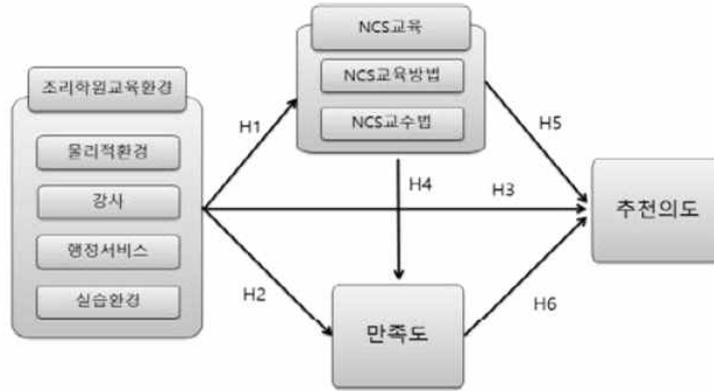
상기의 내용을 모두 종합해 볼 때 직업훈련이란 산업분야의 모든 직종에 취업을 희망하는 자에게 그들의 적성과 능력에 부합되는 직업을 선택할 수 있도록 돕고, 그에 필요한 지식, 기술, 태도 등을 습득, 향상 시키는 교육과 산업현장에 투입되어 직무를 수행하고 있는 근로자의 업무수행능력을 지속적으로 향상시키고 자기계발을 통해 발전 의식을 고취시키는 교육이라 정리할 수 있으며 학교, 훈련원 또는 산업 현장에서 실시되는 모든 형태의 훈련까지 포함한다(이정우, 2013).

박원숙(2017)은 조리직업훈련기관에서 조리 분야 NCS훈련과정을 이수한 훈련생을 대상으로 조리직업훈련기관의 교육 시스템, 교·강사, 실습실환경 등을 교육환경이라 칭하고 교육환경 중에서 조리직업훈련기관을 이용하는 훈련생들의 만족도의 영향을 끼치는 요인들은 조사한 결과 조리학원의 교육환경이 NCS교육방법에 영향을 미치며, 강사 및 행정서비스 실습장 환경 등이 훈련생 만족도 및 추천의도에 유의한 영향을 끼친다고 하였다. NCS교수법도 추천의도에 영향을 미치며 훈련생만족도 또한 추천의도에 영향을 미친다고 하였다.

박정란(2014)은 연구에서 직업훈련교육과정과 훈련생만족도, 추천의도 및 특성에 대한 자료제공과 훈련생만족도와 추천의도가 직업훈련교육과정에 끼치는 영향과 훈련생만족도가 추천의도에 끼치는 영향을 연구한 결과 직업훈련교육과정의 만족도가 높을수록 추천의도 및 훈련생 만족도가 높은 것으로 나타났다.

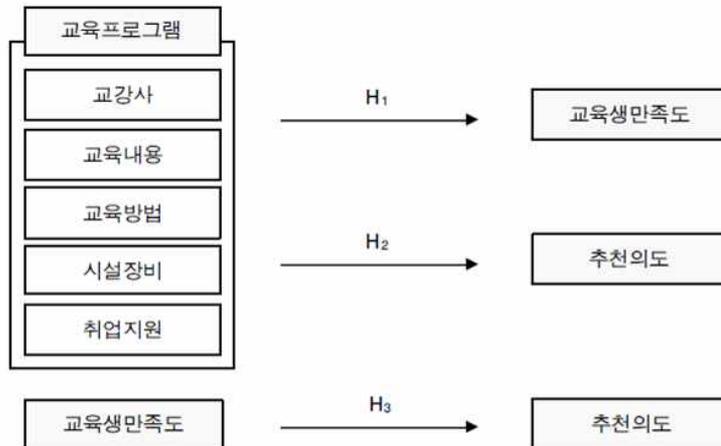
2.1.2 선행 연구모형 고찰

본 연구는 선행연구인 “민간 조리직업훈련기관의 교육환경이 훈련생의 만족도에 미치는 영향”(박원숙, 2017) 연구와 “미용관련 직업훈련 교육프로그램의 만족도가 추천의도에 미치는 영향”(박정란, 2014)연구의 모형을 참조하였다. 연구모형은 아래 [그림 2-1],[그림 2-2]와 같다.



출처 : 박원숙, 2018.

[그림 2-1] 선행연구모형1



출처 : 박정란, 2018.

[그림 2-2] 선행연구모형2

2.2 교육환경

2.2.1 교육환경의 개념

교육환경이란 교육시설환경, 교육서비스 등 전체적인 교육시스템의 환경을 의미한다고 볼 수 있다. 또한 교육환경이란 교육생에게 영향을 미치는 외부적 상황요건, 노출자극 등을 포함하는 것으로서 물리적 환경과 비 물리적 환경으로 구분될 수 있다.

물리적 환경은 토지, 건물, 각종시설 및 기구 등 제반시설을 말하는 물리적환경과, 이런 물리적 환경을 제외한 것을 비 물리적 환경이라고 말하는데 기관의 신념, 비전, 경영원칙 및 생활태도를 기반으로 이루어지는 문화적 환경이 이에 속한다(서울대학교, 1986).

교육환경이 교육기관의 학습 분위기를 적극적으로 지지하는 관계를 형성하였을 때, 학습자들이 더 큰 행복감을 느끼며 더욱 적극적으로 교육활동에 참여한다고 하였다(Berger and Nevhaus, 1997).

교육의 물리적 환경으로 학습과정, 학습위생, 교육내용, 학습태세, 조직의 교육풍토 등 6가지 요인을 들 수 있다(이은영, 1993).

교육환경은 교육환경제공 요인에 따라 교육환경서비스의 품질을 가름하는 중요한 요소 중에 하나이다. 따라서 교육 환경에 대한 훈련생 만족은 교·강사의 강의와 같은 서비스에 더하여 학원시설이나 행정시스템 등의 전반적인 교육 환경시스템에서 고려되어야 한다.

본 연구에서 연구하고자 하는 분야인 미용직종 직업훈련기관의 교육환경 중에 하나인 미용교육 시설이란 미용교육을 위한 시설로서 미용교육 시설은 미용교육의 능력을 높이는데 필요한 요인으로 미용교육이 전문적으로 이루어질 수 있도록 체계적인 시스템을 갖추도록 하여야 한다.

또한 실습실 환경뿐만 아니라 교육 이외 시간 동안 휴식을 취할 수 있는 용도의 편의시설도 교육기관이 갖추어야 필수시설이라 할 수 있다.

최항(2009)의 연구에서는 “학교브랜드가 중요한 경쟁수단에 관점에서,

학교브랜드 이미지에 큰 영향을 주는 요인인 학교 평준화, 교육품질, 학교만족, 학교성과 등이 학교 브랜드 이미지에 영향을 주고 있다고 밝혔다. 또한 학교브랜드 이미지를 위한 실증결과를 바탕으로 한 연구로서 교육품질을 2개의 요인으로 즉, 교육 소프트웨어와 교육 하드웨어로 나누고, 교육 소프트웨어를 교육서비스 품질로, 교육 하드웨어를 교육환경품질로 정의하였다. 교육환경품질은 학교 브랜드 이미지에 가장 큰 영향을 주는 것으로 밝혀졌는데, 지역과 세부집단에 관계없이 높게 나타났다”(박정란, 2014).

최황(2009)은 “교육환경품질이 교육서비스품질보다 더 높은 영향력을 가지고 있는 것으로 이는 학교교육이 소프트웨어의 차별화가 아니라 하드웨어의 차별화로 나타나는 것을 의미 한다”고 하였다”

교육환경에 측정척도에 해당하는 훈련과정의 수준, 행정직원의 신속하고 정확한 업무처리, 친절, 신뢰감, 증명서 발급의 편리함, 쾌적한 기관시설, 전문적인 수업장비, 최신편의시설 보유 등의 교육환경의 품질이 높으면 이에 대한 만족도가 우수하게 나왔다. 즉, 철저하고 체계적인 교육환경시스템 을 통해 학생들의 만족도를 높이는 것은 기본이고 학교의 인지도를 높여준다는 것을 알 수 있다.

직업교육기관의 훈련생이 느끼고 바라는 만족도가 긍정적인 것이 되기 위해서 직업교육기관의 교육환경이 매우 중요하다.

선행연구에서 살펴보면 직업교육기관의 교육환경에 대한 만족도를 높이기 위해서는 쾌적한 훈련시설, 최신훈련장비, 전문화된 행정시스템과 차별화된 교육과정을 개발하고 훈련생들의 동기부여를 높이는 것 역시 중요하다고 하였다. 그러므로 교육환경을 훈련생들의 만족도에 영향을 미치는 요인의 하나로 보고 훈련기관의 개선을 위해서는 교육환경을 변화시킬 필요가 있다(박정란, 2014).

2.3 국가직무능력표준(NCS: National Competency Standards)

2.3.1 국가직무능력표준(NCS)교육방법

국가직무능력표준(NCS, National Competency Standards)은 산업현장에서 직무를 수행하기 위해 요구되는 지식·기술·태도 등의 내용을 국가가 체계화한 것으로 국가직무표준의 개념도는 다음과 같다.(김미정,이현주, 2018)

[그림2-3]참조



출처 : 고용노동부 산업인력관리공단, 2018

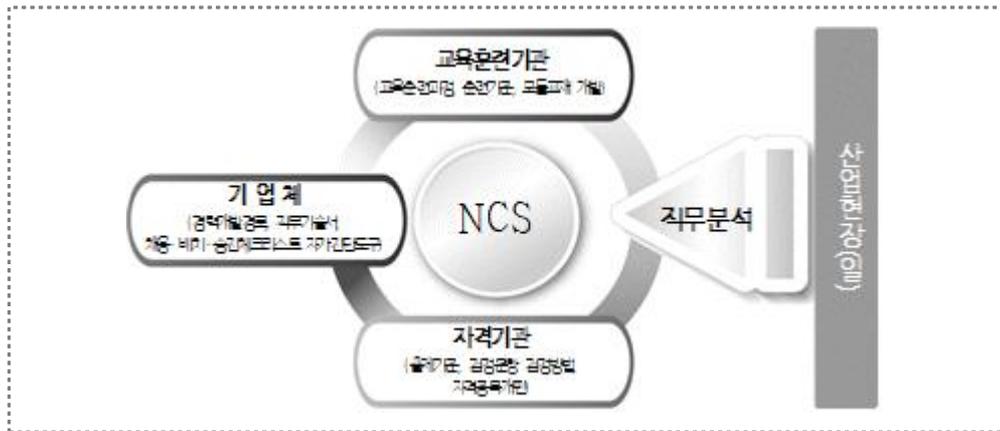
[그림2-3] 국가직무능력표준 개념도

“국가직무능력표준(NCS)은 능력 있는 인재를 개발해 핵심 인프라를 구축하고, 나아가 국가경쟁력을 향상시키기 위해 국가직무능력표준을 도입, 기업은 직무분석자료, 인적자원관리 도구, 인적자원개발 프로그램, 특화자격 신설, 일자리 정보 제공 등으로 활용하고 기업교육훈련기관은 산업현장의 요구에 맞는 맞춤형 교육훈련과정을 개설하여 산업현장에 필요한 인력을 공급하고자 활용하였다”(NCS국가직무능력표준). 2019년 4월 기준 총 1001개의 NCS를 개발 하였다.

NCS는 근로자가 본인의 직업 내에서 직무를 성공적으로 수행하기 위하여 필요한 실제적인 수행능력을 의미하기도 한다.(NCS국가직무능력표준)

직무를 수행하는 능력을 평가하기 위한 최종 결과의 내용 반영하고 ‘~ 하여야 한다’ 보다는 ‘~ 할 수 있다’는 형식으로 나타낸다.

또한 NCS는 산업체의 현장직무를 단계적으로 분류하여 나타냄으로써 ‘산업체-교육-훈련-자격-인력’을 통합하는 인적자원의 개발에 핵심 인프라로 기능을 한다. [그림2-4] 참조



출처 : 산업인력관리공단, 2018.

[그림2-4] NCS의 기능

NCS는 훈련기관의 훈련과정, 직업능력개발 훈련기준 및 교·보재 개발 등에 쓰여 산업 현장 수요에 적합한 인력배출에 기여하며 근로자를 대상으로 경력개발, 직무기술서, 채용·배치·승진 진단, 자가 체크리스트로 활용 가능하다.

그러나 NCS 기반의 훈련 과정이 운영되고 있음에도 불구하고 담당 훈련 교·강사가 NCS에 대해 정확히 이해하지 못하고 훈련생들에게 NCS에 대한 안내 및 NCS기반 훈련의 목표 대해 전달이 제대로 이루어져 있지 않다.

교·강사와 훈련생이 NCS에 대한 이해 부족과 NCS기반의 훈련과정운영을 통해 훈련 목표를 달성하는데 어려움이 있다. 따라서 기관장, 교·강사, 행정직원 등이 NCS에 대해 명확히 알고, NCS 훈련과정의 목표와 수준을 훈련생들에게 사전에 안내할 수 있어야 한다.

NCS(국가직무능력표준)를 적용한 미용고등학교의 교육과정을 대상으로 연구하여 NCS교육과정 만족도는 헤어 과목을 선호 하는 학생들과 기존 학교

를 만족하지 않는 집단의 만족도가 가장 높은 것으로 나타났으며, NCS의 수업목표가 ‘실무교육 위주’로 취업을 목적으로 입학한 학생들의 응답이 가장 높게 나타났다고 하였다(박원숙, 2017).

NCS기반 교육과정의 교육성과는 추후 취업 시 ‘도움이 된다’로 나타난 것으로 보아 향후 NCS교육과정의 효율성에 대해 긍정적인 효과가 있음을 알 수 있다고 하였다(손진아, 2015).

박원숙(2017)은 NCS교육훈련방법은 현장실무에 적합한 교육환경시설이 만족되어야만 훈련과정을 실행할 수 있기 때문에 훈련실습실과 훈련장비 등이 개선되었다. 또한 직무현장의 시설과 현장장비사용에 능숙하고 훈련강사의 직무 기술은 NCS교육방법과 영향관계가 있다고 하였다.

NCS교육을 훈련생 입장에서의 요인으로 NCS교육방법, NCS교수법으로 구분 분석하였다.

NCS 기반 교육방법은 실무에 포커스를 둔, 직무능력, 직원채용에 중점을 둔 교육시스템을 가진다. 이것은 산업실무현장 변화에 민감하게 반응하여 적절히 대처 할 수 있고, 대부분 훈련기관들의 사용능력단위가 비슷하기 때문에 훈련·산업실무현장·자격요건의 연계까지 가능하다는 장점을 가진다는 것을 나타낸다.(김종표 외, 2016).

기존의 훈련과정에서는 훈련목표가 정해진 시간에 훈련교과 내용을 학습하는 것이었다면, NCS 도입 이후로는 NCS 능력단위의 수행준거를 이수하는 것으로 바뀌었다. 직무 능력중심의 인재양성 목표를 설정하게 되었다 (김완중, 2016).

NCS교육훈련방법은 현장실무에 적합한 교육환경시설이 만족되어야만 훈련과정을 실행할 수 있기 때문에 훈련실습실과 훈련장비 등에도 영향을 받으며 또한 직무현장의 시설과 현장장비사용에 능숙한 직무 기술은 NCS교육방법과 영향관계가 있다고 하였다. 그러므로 본 연구에서도 NCS 교육방법을 교육환경과 훈련생만족도에 영향을 미치는 요인으로 보았다.

2.3.2 국가직무능력표준(NCS)교수법

NCS기반 교육과정의 교수법은 10가지 유형으로 구분된다.

첫째, 강의법은 교·강사가 훈련생에게 설명하는 학습방법이다.

둘째, 문답법은 교·강사와 훈련생이 질의 응답하는 학습방법이다.

셋째, 토의법은 교·강사와 훈련생이 상호 의견을 상호 교환하는 학습방법이다.

넷째, 문제해결법은 교·강사가 제시한 문제를 해결하는 학습방법이다.

다섯째, 구안법은 훈련생 스스로 문제해결을 위해 전반적이 계획을 수립하여 진행하는 학습방법이다.

여섯째, 탐구학습은 교·강사 목표를 정의하고 교·강사의 지도에 따라 훈련생들은 가설 과 해결방법을 탐색하고 증명과정을 거친 후 일반화하는 진행 절차를 보여주는 학습방법이다.

일곱째, 협동 학습은 훈련과제를 분담하여 훈련생들이 협동하여 해결하고 평가부분은 개인적 혹은 집단별로 하는 학습방법이다.

여덟째, 개별지도교수법은 실기 훈련과정에서 주로 실시하는 학습방법으로 2명 이상교수가 각자의 담당을 나눠 수업하는 학습방법이다.

아홉째, 목표도달학습은 훈련과정을 소단으로 나눠 훈련하고 단원종료 후 진단검사를 실시하는 학습방법이다.

열째, 문제 중심학습은 문제를 제기하고 문제를 재확인, 발표 절차를 거치고 문제해결을 하는 학습방법이다.

NCS평가도구는 다음과 같다.

포트폴리오는 훈련생이 작성하거나 만든 작품을 체계적 · 지속적으로 모아둔 개인 작품집 혹은 서류 집을 대상으로 평가한다.

문제해결 시나리오는 평가 대상자가 주체가 되어 문제 해결을 위한 시나리오를 작성하여 해결에 이르는 과정을 평가한다.(NCS, 2017).

서술형 시험은 제시된 질문문항에 대해 알고 있는 본인의 생각이나 지식을 직접 서술하게 하는 방법이다

논술형 시험은 주어진 질문에 대해 자신의 견해나 주장을 논리적 과정을 통해 상대방에게 설득력 있게 전달토록 하는 방식이다(NCS, 2017).

사례연구는 유사한 현재 진행 중인 사례들 중 하나 이상을 선정 그 실패나 성공요인을 분석·적용하여 평가한다.

평가자 질문은 평가 대상자들에 대하여 얻고자 하는 자료나 정보를 질의·응답을 통해 수집하여 평가한다(NCS, 2017).

평가자 체크리스트는 훈련이수능력을 체크할 수 있는 리스트를 만들어 평가 대상자의 훈련과정이나 훈련결과를 체크하며 평가한다.

피 평가자 체크리스트는 특정 주제에 대하여 학습자 스스로 학습과정이나 작업결과에 대해 자세하게 평가하도록 하고 그 결과를 평가한다(NCS, 2017).

일지/저널은 매일 또는 장기적으로 평가 대상자의 학습과정이나 결과를 기록하여 평가한다(황진아, 2018).

역할연기는 평가 대상자들에게 가상의 상황을 주고 주어진 상황 속에 특정 인물의 역할을 수행토록 하여 평가한다(NCS, 2017).

구두발표는 제시된 주제나 내용에 대한 피 평가자의 생각과 의견을 발표하는 것을 평가한다.

작업장평가는 현장실무에서 일어나는 과정이나, 직부 순서 등 작업현장에서 의 학습된 업무수행 능력을 관찰하여 평가한다.

NCS교수법은 위와 같이 10가지 교수법과 12가지 평가 방법이 있다.

NCS교수법은 교육생의 만족도에 의미 있는 영향을 끼쳤는데, 기존의 교육훈련방법은 실업자들이 자격증 취득이 목적인 기초양성훈련을 받고 실제 현장실무에 투입 된 후 업무수행에 필요한 기술과 교육기관에서 받은 훈련과의 괴리가 느껴졌다면, NCS(국가직무능력표준)에 기초한 훈련방법은 현장의 실무를 수행할 수 있도록 요구되어지는 지식·기술·태도 등의 훈련과정을 수준 별로 단계화시켰기 때문에 교·강사에 대한 만족도에 영향을 미친 것으로 나타났다(박원숙, 2017)

강혜경(2017)은 연구에서 NCS 훈련과정을 위한 교수법은 어떤 것 이라고 지적하고 있는 가 등에 대하여 연구하고자 하였다. 이를 위해 선행연구결과를 종합하였다. “효과적인 교육훈련을 위한 교수법의 주요 요인을 ‘수업 설계 및 구조화’, ‘수업전개 및 마무리’, ‘학습동기 유발’, ‘학습기회 부여’, ‘학습 분위기 조성 및 유지’ 의 다섯 가지로 설정하였다.”

선행연구에서 NCS 교수법은 훈련기관의 훈련과정 운영 시스템에서 교육 환경의 하나의 매개로 중요한 역할을 하며 훈련생 만족도와 추천의도에 영향을 미치는 요인으로 보고 있으므로 본 연구에서는 NCS의 변인으로 NCS 교수법을 하나의 변수로 구성하였다.

2.4 역량

2.4.1 강사역량

Eden & Ravid(1982)는 “교육훈련 제공요소의 가장 중요사항으로 교육 강사의 역량을 들 수 있는데, 이는 수강생들에게 학습동기를 유발시켜 주고, 학습의 두려움을 제거시켜 주는 역할을 하고 있기 때문 이다”라고 하였다. 즉, 교·강사는 훈련생들에게 교육의 중요성을 강조하고 학습 분위기를 잘 조성할 수 있도록 교육환경을 조성한다(강정훈, 2019).

따라서 교육프로그램의 성공여부에 있어 교 강사의 역할은 매우 중요한 것으로 알려져 있다.

Enos(2001)는 “교육훈련 프로그램의 성공여부는 강사가 갖추고 있는 자격 요건과 그의 행동에 달려있다고 해도 과언이 아니므로 교육훈련의 성공적인 진행을 위해 필요한 여러 가지 지식 및 기술들을 완전히 정통하여야 한다”고 하였다(김호겸, 2013).

한봉수(2010)는 강사의 자질을 교육환경에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 보고 있다. 그 이유를 살펴보면 훈련생들의 학습동기부여를 부여하고 교육의 필요성에 대해 강조하는 교육환경을 만들기 때문이다.

황병수(1993)는 “교육서비스의 만족도를 높이는 교수전략의 결정요인을 학습목적, 학습내용, 학습방법, 학습풍토, 학습기법, 교사, 학생, 학습 환경, 학습매체 등 9가지로 제시하고 있다”고 하였다.

직업훈련기관교육은 산업체 현장실무의 적합한 기술을 및 기능을 습득하기 위한 교육이다. 직업훈련교육의 교·강사는 수업을 할 때 이론과정, 실기과정, 훈련교재, 훈련생들의 능력 등을 고려한 다양한 교수법으로 수업이 이루

어제야 한다.

훈련생들에게 적합한 교수·학습 방법을 끊임없이 개발하도록 노력해야하며 훈련생들을 교육 하는 데에 대한 자긍심과 책임감을 가져야 한다. 훈련과정에서 자기의 전문지식을 최대한 훈련생들이 쉽게 이해하고 습득할 수 있도록 전달해야하며, 현장에서 적용 가능한 기술들을 교육하도록 해야 한다.

또한 훈련생들과의 친밀한 관계유지를 위해 지속적인 관리와 대화를 통해 친밀한 유대관계를 유지하는 것이 교·강사가 해야 할 중요한 업무이다.

양태식(2004)는 연구에서 교·강사의 지식수준, 강의내용, 수업준비, 훈련생과의 유대관계, 교·강사의 전문성, 수업시간 준수 등이 만족도에 우수한 영향을 끼친다는 결과로 나왔다.

책임감 있고 체계적인 학생관리 및 전공분야에 전문성을 보유한 강사의 서비스가 훈련생들의 만족과 훈련기관의 인지도를 높여 전문기술을 습득할 수 있는 우수한 직업훈련기관으로 사람들이 인식하게 될 것이다.

[근로자직업능력개발법 제 33조(직업능력개발훈련교사 등)에서 교·강사에 대한 정의를 살펴보면 다음과 같다.

① 직업능력개발훈련교사나 그 밖에 해당 분야에 전문지식이 있는 사람 등으로서 대통령령으로 정하는 사람은 직업능력개발훈련을 위하여 근로자를 가르칠 수 있다.

② 직업능력개발훈련교사가 되려는 사람은 제36조에 따른 직업능력개발훈련교사 양성을 위한 훈련과정을 수료하는 등 대통령령으로 정하는 기준을 갖추어 고용노동부장관으로부터 직업능력개발훈련교사 자격증을 발급받아야 한다. <개정 2010.6.4.>

③ 제2항에 따라 직업능력개발훈련교사 자격증을 발급받으려는 사람은 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 수수료를 내야 한다. <신설 2010.5.31., 2012.2.1.>

④ 직업능력개발훈련교사의 종류, 등급, 자격기준, 그 밖에 직업능력개발훈련교사에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. <개정 2010.5.31.>

[전문개정 2008.12.31.]

2.4.2 기관장 리더십

Yukl(2002)는 “리더십의 정의는 그 개념을 정의하려고 시도했던 사람들만큼이나 많은데 리더십에 대한 연구자들이 리더십의 정의를 그들의 개인적인 관점이나 그들이 관심을 두고 있는 연구의 관점에 따라 정의하고 있기 때문이다”라고 하였다.

Burns(1978)는 리더십의 정의를 “리더십을 조직원의 동기를 자극하고 끌어들이며 만족시키기 위해 제도적, 심리적 자원 등을 동원할 때 발휘하는 것이다”라고 하였으며(Burns,1978), 조직의상황이나 조직 구성원들의 인식을 구조화하거나 재구조화하기 위해서 구성원 간의 교류에 영향을 주는 과정을 리더십이라고 정의하였다. “기관장은 현장에서 직접 청소년을 지도하는 청소년지도자가 능동적으로 역할을 하도록 리더십을 발휘할 필요가 있다”고 하였다.

박정희(2013)는 “조직의 지도자는 일반 기업과 행정조직과는 다른 특성을 가지고 있기 때문에 상황에 따라 필요한 리더십 기술과 행동이 달라져야 한다는 의견을 제시하였다”고 하였다.

박찬열(2019)는 연구에서 기관장 리더십에 대해 다음과 같이 분석하였다.

첫째, 청소년지도자 개인 특성과 훈련기관 조직 효과성을 분석한 결과 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동 등에서 유의한 차이를 보였다. 특히 개인특성이 조직효과성의 차이에 큰 영향을 주는 것으로 분석되었다.

둘째, 청소년시설의 기관장이 발휘하는 리더십 형태 중 변혁적 리더십과 거래적 리더십은 직무만족, 몰입, 시민행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

셋째, ‘변혁적 리더십’과 ‘거래적 리더십’이 ‘조직효과성’에 영향을 미치는 과정에서 임파워먼트의 매개효과가 확인되었다. 변혁적 리더십과 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동과의 관계에서 임파워먼트의 부분 매개효과를 확인하였다. 거래적 리더십과 직무만족, 조직몰입과의 관계에서 임파워먼트의 부분 매개효과가 확인되었고, 거래적 리더십과 조직시민행동과의 관계에서 임파워먼트의 완전 매개효과가 확인되었다.

기관장의 리더십이 직무만족 및 조직몰입 등 조직효과성에 영향을 끼친다

는 연구결과에서 청소년시설기관의 공공성 제고 차원에서 보면 기관장의 역할을 중요한 이유는 조직의 운영과 발전에 큰 영향을 줄 것으로 보기 때문이다 (남기에, 2008).

허태근(2006)은 “유아교육기관장의 변혁적 리더십은 기관구성원들의 행동과 태도 가치관 신념에 영향을 미치는 동시에 개별 구성원뿐만 아니라 전체 조직의 목표 달성에 영향을 미치는 일련의 과정으로 문화적 변혁적 리더십 정치적 변혁적 리더십 도덕적 변혁적 리더십 교육적 변혁적 리더십으로 구성되어 있고 기관 운영관리에 매우 중요한 영향력을 미치기 때문에, 유아교육기관장의 변혁적 리더십을 계획적이고 체계적으로 향상시킬 수 있는 프로그램 개발 및 연수운영이 필요하고 기관의 운영관리를 좀 더 효율적으로 하기 위해서는 유아교육기관장의 변혁적 리더십 외에 기관운영관리에 영향을 미치는 다양한 변인들을 탐색하고 추출할 필요성이 있다”고 하였다.

2.5 만족도

2.5.1 만족도의 개념

만족은 “마음의 흡족한 상태 모자란 것이 없고 충분히 넉넉한 상태”를 말한다.

만족(satisfaction)이란 단어의 정의는 라틴어 Satis(enough)와 Facere(to do or make)에서 파생되어 나왔으며 제품과 서비스를 고객의 요구사항을 충분히 충족할 제품을 제공할 능력을 가지고 있다는 의미로 보고 있다. 즉, 만족이란 과(overeating)또는 과도한 투기(excessive gambling)등과 같은 지나친 결과 수준(threshold)까지의 충족을 의미하는 것이다(Oliver, 1997).

한 개인이 가진 기대가 실제로 받은 보상과의 일치하는 정도라는 입장과 주관적으로 경험된 불만족과 만족, 혹은 불행과 행복, 즐거움과 즐겁지 않음의 현상이라고 보는 두 가지 측면으로 구분할 수 있다.(Buttle, 1993).

또한 고객만족은 제품 구매 전의 기대와 구매 후의 기대 결과의 일치여부에 대한 고객의 평가로써 다양한 제품 속성의 합으로 측정될 수 있는 태도이

며 이러한 만족과 불만족은 미래 고객의 구매행동에 영향을 미쳐 긍정적 구전 그리고 불평행동을 가져오게 한다는 말로 구분 할 수 있다.(김우승, 2011).

박정란(2014)은 “인간이 어떤 일이나 사전에 대해 만족한다는 것은 현재 종사하는 일에 대한 여러 상황을 즐겁고 긍정적으로 생각하는 것이며 개인의 상태를 평가하거나 그 일을 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 얻게 되는 유쾌함, 혹은 좋은 정서 상태를 만족감이다”라고 정의하였다.

Jones & Sasser(1995)는 “직무만족에 대한 연구에서 만족(satisfaction)이란 정서적인 반응이며 개인이 직무경험을 통하여 얻어지는 평가결과로 만족스럽고 즐거운 긍정적인 감정의 상태”라고 정의하였다.

Anderson & Sullivan(1993)는 “학생만족은 대학생활 기간에 개인적인 경험, 교육경험의 가치에 대한 인식”이라고 정의하였다.

이러한 다수의 개념 정의들을 다음과 같이 세 범주로 구분하였다.

첫째, 행복은 행위자의 주관적 판단이 아니라 관찰자의 가치관이라고 할 수 있다 (유상구, 2000).

둘째, 유쾌한 감정적 상태를 야기하는 부정적 감정에 대한 긍정적 감정의 우세가 행복이라는 것이다(박정란, 2014).

셋째, 행복을 결정하는 개인의 기준에 근거한 생활만족의 개념이다. 생활만족도란 생활전체에 대한 행복과 만족의 주관적 감정이며 일종의 태도이고 교육에서의 만족이란 교육에 참가하는 학생들의 개개인의 교육을 통하여 얻는 심리적 욕구충족의 정도라고 정의할 수 있겠다(정혜은, 2004).

훈련생 관점에서의 만족도는 훈련을 함으로써 얻을 수 있는 목표달성에서 오는 성취감, 실력향상, 시간투자에 대한 보상 등을 얻을 것 이라는 기대감을 갖는 개인감정이다. 이러한 개인의 감정은 개인의 감성 및 가치체계에 따라 상이한 형태를 나타낸다(이기환, 2003).

직업전문학교에서 조리교육과정을 이수한 교육생들을 대상으로 조리교육 프로그램의 유익성과 만족정도를 측정하고, 조리교육프로그램과 교육환경, 그리고 성과 만족도, 성취도 사이에 교사의 스킬과 교육과 교육시설의 만족도가 매개변인으로 작용하는지 구조방정식 모형으로 조사하였다(안응자, 2010).

훈련과정에 대한 효과성, 교육환경, 강사역량의 역량, 훈련시설 등 유익성

과 매개변수가 높으면 높을수록 훈련생의 성취도 즉 만족도가 높은 것으로 나타났고 직업전문학교 교육에 전반적인 사항은 훈련생 만족도에 긍정적인 영향을 미치고 있다 (박정란 2014).

직업교육훈련기관에 대한 연구로 교육서비스의 구성요소인 훈련시설, 교강사, 행정직원서비스, 기관운영서비스가 훈련생 만족과 재 구매의도에 영향을 미칠 수 있음을 제안하고 실증분석 하였다. 이에 교육서비스에 영향을 미치는 구성요인과 고객만족 및 재 구매 간의 인과관계를 분석한 결과는 교육시설, 강사, 운영서비스는 고객만족에 유의한 영향을 미치고, 그 결과인 고객만족은 재 구매에 영향을 미친다(김지현, 2011).

2.6 추천의도

2.6.1 추천의도의 개념

추천 의도는 구매자들이 구매 후에 보이는 의사소통으로서 결정요소는 고객만족 또는 불만족에 의해 결정된다. 소비자가 만족하면 긍정적이고 기업에 유리한 추천의도를 나타낼 것이고 불만족을 느꼈을 경우 불평이나 클레임을 외부에 표출한다. 박정란(2014)는 “고객만족이 결정적으로 재이용과 구전효과에 영향을 미친다”고 하였다.

추천 의도의 다른 표현으로 구전(wordofmouth)이라고 할 수 있으며 1954년 포춘지에 언급된 내용으로 “Whyte의 고전적 마케팅 연구에서 비롯되어 둘 이상의 개인들 사이에서 일어나는 대인간 커뮤니케이션을 말 한다”고 하였다.

구전은 대면 의사소통으로 문서나 매수를 통한 의사소통보다 더 큰 효과를 나타내며, 구전은 경험에 기초해 보다 확실한 정보를 얻게 해준다(이유재, 1994).

구전에 의한 의사전달은 신빙성 있는 정보로 여겨지므로 기업이미지에 긍정적 영향력을 미치게 되며, 한 개인의 구전으로 인한 의사표현이 타인의 제품 및 서비스 구매결정에 결정적인 영향을 미친다(Day, 1990).

구전을 통한 제품과 서비스의 선택은 무엇보다 신제품의 정보 확산에 영향을 주고 소비자의 태도를 변화시킨다(Engel, 1995).

소비자는 기업의 광고마케팅 보다는 지인이나, 가족 등으로 부터의 얻은 제품 및 서비스 정보를 더 신뢰하는 경향이 있다고 나타났다.

또한 “추천의도는 소비자가 구매의도가 있는 상품, 서비스에 대하여 다른 사람으로부터 전해진 긍정적 혹은 부정적인 의사결정정보에 원천이며, 소비자들 간의 자유로운 쌍방향적(two-way)의사소통으로써 중요한 요인으로 간주할 수 있다. 고객만족은 추천의도와 같은 소비자 구매 행동에 직접적인 영향을 미친다고 할 수 있다(박정란, 2014).

고객만족과 관련한 연구에서 사람들 간의 의사소통 공유로 특정 기업에 대해 불만족을 경험한 소비자의 부정적인 구전활동은 기업에 대한 사전 정보가 부족한 이용자에게 부정적 영향을 미친다(양수영, 2012).

김종수(2012)는 훈련기관의 만족도가 훈련생들의 기관선택에 긍정적 영향을 미치는 것은 기관에 대한 훈련생의 만족도가 높을 때 추천 의도에 긍정적 영향을 나타냈으며, 재수강 의도에도 영향을 주는 것으로 조사되었다고 하였다.

직업훈련과정과 훈련생 만족도 및 추천의도, 이용특성에 대한 정보의 제공과 함께, 직업훈련과정이 훈련생 만족도 및 추천의도에 미치는 영향을 검증한 결과를 살펴보면 직업훈련과정의 만족도가 높을수록 훈련생 만족도 및 추천의도가 높음을 알 수 있었다(박정란, 2014).

직업교육훈련기관에서 수강하고 있는 훈련생을 대상으로 직업교육기관의 만족도가 추천의도에 미치는 영향을 알아보려고 하였는데 그 분석 결과 교육환경, 교 강사의 역량 과 교육과정, 교육 방법을 다양화해야 할 것이고, 교육환경인 수업분위기와 시설 및 장비의 수준을 개선해야 할 것이다.

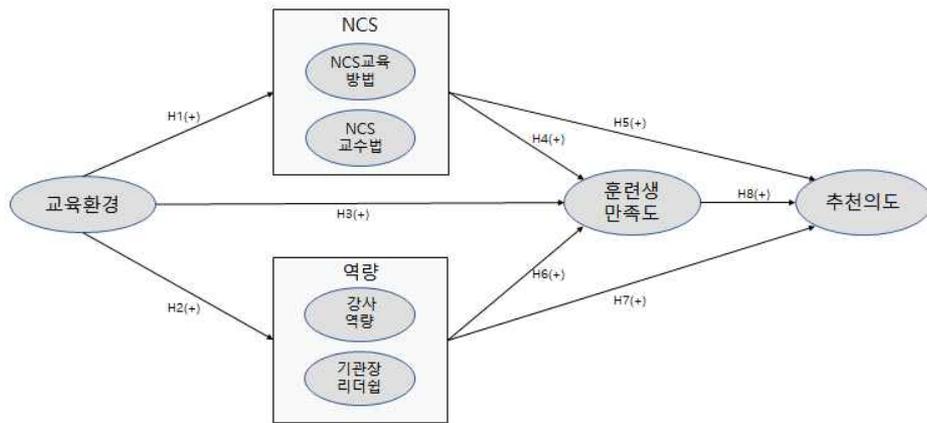
강사수준과 교육커리큘럼, 교육환경인 수업분위기의 질을 높여야 추천의도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다(이정우, 2013).

Ⅲ. 연구설계

3.1 연구 모형

기존 이론적 기반과 선행연구를 바탕으로 한 본 연구는 훈련생 만족도 및 추천의도에 영향을 미치는 교육환경 동기 요인을 분석하기 위한 연구모형을 수립하였다.

수립된 연구모형은 아래 [그림 3-1]과 같으며, 기존 선행연구들을 통해 독립변수인 교육환경과 매개변수인 NCS와 역량, 종속변수인 만족도와 추천의도와의 영향관계를 파악하고자 하였다



[그림 3-1] 연구모형

3.2 연구 가설

본 연구는 연구모형을 선행연구를 기반으로 내재된 변수들 간의 인과관계를 파악하기 위해 연구가설을 설정하였다. 연구가설 내용을 구체적으로 아래와 같이 서술하였다.

3.2.1 교육환경과 NCS

손진아(2015)는 “NCS기반 교육과정의 교육성과는 추후 취업 시 ‘도움이 된다’로 나타난 것으로 보아 향후 NCS교육과정의 효율성에 대해 긍정적인 효과가 있음을 알 수 있다”고 하였다.

박원숙(2017)은 NCS교육훈련방법은 현장실무에 적합한 교육환경시설이 만족되어야만 훈련과정을 실행할 수 있기 때문에 훈련실습실과 훈련장비 등이 크게 개선되었다고 하였다. 또한 직무현장의 시설과 현장장비사용에 능숙하고 훈련강사의 직무 기술은 NCS교육방법과 영향관계가 있다고 하였다.

본 연구에서 NCS를 NCS교육방법과 NCS교수법으로 나누었으며 NCS에 있어서 교육환경을 선행요인으로 보고 위의 이론적 기반 및 선행 연구 결과를 토대로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다(한충근, 2018).

H1 : 교육환경은 NCS에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1 : 교육환경은 NCS교육방법에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 교육환경은 NCS교수법에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 교육환경과 역량

Eden & Ravid(1982)는 “교육훈련 제공요소의 가장 중요사항으로 교육 강사를 들 수 있는데, 이는 수강생들에게 학습동기를 유발시켜 주고, 학습의 두려움을 제거시켜 주는 역할을 하고 있기 때문 이다”라고 하였다. 즉, 교·강사는 훈련생들에게 교육의 중요성을 강조하고 학습 분위기를 잘 조성할 수 있도록 교육환경을 조성한다(강정훈, 2019).

따라서 교육프로그램의 성공여부에 있어 교 강사의 역할은 매우 중요한 것으로 알려져 있다.

Enos(2001)는 “교육훈련 프로그램의 성공여부는 강사가 갖추고 있는 자격 요건과 그의 행동에 달려있다고 해도 과언이 아니므로 교육훈련의 성공적인 진행을 위해 필요한 여러 가지 지식 및 기술들을 완전히 정통하여야 한다”

고 하였다(김호겸, 2013).

한봉수(2010)는 강사의 자질을 교육환경에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 보고 있다. 그 이유를 살펴보면 훈련생들의 학습동기부여를 부여하고 교육의 필요성에 대해 강조하는 교육환경을 만들기 때문이다.

또한, 기관장의 리더십이 직무만족 및 조직몰입 등 조직효과성에 영향을 끼친다는 연구결과에서 청소년시설기관의 공공성 제고 차원에서 보면 기관장의 역량을 중요한 이유는 조직의 운영과 발전에 큰 영향을 줄 것으로 보기 때문이다 (남기예, 2008).

본 연구에서 역량을 강사역량과 기관장 리더십으로 나누었으며 역량에 있어서 교육환경을 선행적 요인으로 하여 위의 이론적 기반 및 선행 연구 결과를 토대로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H2 : 교육환경은 역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 : 교육환경은 강사역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 : 교육환경은 기관장 리더십에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 교육환경과 훈련생만족도

Berger and Nevhaus(1997)는 “교육환경이 훈련기관의 수업 분위기를 적극적으로 지지하는 관계를 형성하였을 때, 학습자들이 더 큰 행복감을 느끼며 더욱 적극적으로 교육활동에 참여 한다”고 하였다.(박정란, 2014)

최항(2019)은 “교육환경품질이 교육서비스품질보다 더 높은 영향력을 가지고 있는 것으로 이는 학교교육이 소프트웨어 차별화가 아니라 하드웨어의 차별화로 나타나는 것을 의미 한다” 고 하였다.

직업교육기관의 훈련생이 느끼고 바라는 만족도가 긍정적인 것이 되기 위해서 직업교육기관의 교육환경이 매우 중요하다. 따라서 직업교육기관의 교육 환경에 대한 교육 만족도를 상승시키기 위해서는 쾌적한 훈련시설, 최신훈련 장비, 전문화된 행정시스템과 차별화된 교육과정을 개발하고 훈련생들의 동기 부여를 높이는 것 역시 중요하다고 볼 수 있을 것이다. 훈련생들의 만족도에

영향을 미치는 요인과 영향을 미치지 않은 요인을 체계적으로 분석하여 교육 환경을 변화시킬 필요가 있다(박정란, 2014).

Shostack(1977)는 직업훈련기관의 훈련생들이 훈련기관을 선택할 때 훈련생 만족도를 보고 선정하는데 이 만족도 조사항목은 교육환경서비스에 대한 사항 즉 교육훈련과정을 훈련생이 이수 후 그 과정에 대한 만족도평가를 하여 이후 타 훈련생이 직업훈련기관 선택 시 큰 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 있다. 이와 같은 연구를 보면 우수한 교육환경서비스의 품질에도 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

본 연구에서 훈련생 만족도에 있어서 교육환경을 선행적 요인으로 보고 위의 이론적 기반 및 선행 연구 결과를 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H3 : 교육환경은 훈련생만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 NCS와 만족도

박원숙(2018)은 NCS(국가직무능력표준)를 기반 훈련과정을 운영 중인 미용고등학교의 훈련과정을 연구 대상으로 하여 NCS훈련과정 만족도는 헤어 직종을 선호 하는 훈련생들과 기존 일반학교를 만족하지 않는 학생들이 높은 만족도를 나타냈으며, NCS의 훈련목표가 ‘현장실무교육 위주’로 취업이 목적인 훈련생들의 응답이 가장 높게 나타났다고 하였다.

한상호(2017)는 NCS기반 직업훈련과정 훈련생 만족도 분석하였다. 그 결과 전공과에 따라 다르게 나타났지만, 학습만족도 성취는 4점대 이상 높게 평가되었다. 기존의 직업훈련이 자격증 취득에 국한되어 있는 것이 아니라 산업체 현장실무에 쓰이는 NCS 직업훈련에 대한 학습만족도가 높음을 알 수 있다.

하혜숙(2000)은 연구에서 NCS훈련은 만족도와 유의미한 영향관계가 있다고 하였다. 이는 NCS훈련과정이 학생들의 수준에 적합하게 구성되고 훈련방법과 훈련내용이 훈련생의 학습수준과 동일하며 능력에 맞춰져 있음을 나타

낸다고 하였다.

또한 NCS기반 훈련과정에 요구되는 실습실, 학습장비들이 적절하게 준비되었음을 알 수 있다.

즉, NCS교육방법은 진로와 전공의 만족도에 영향을 미치고 이것은 진로 탐색에도 영향을 미친다. “NCS의 훈련내용과 교육방법에 대한 만족도가 높을수록 자신의 진로에 대한 자아상인 진로정체감과 자신의 전공에 대한 만족도가 높아진다”(주초롱, 2018)

본 연구에서 NCS를 NCS교육방법과 NCS교수법으로 나누었으며 만족도에 있어서 NCS를 선행요인으로 간주하고 위의 이론적 기반 및 선행 연구 결과를 토대로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H4 : NCS는 훈련생 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

H4-1 : NCS 교육방법은 훈련생 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

H4-2 : NCS 교수법은 훈련생 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

3.2.5 NCS와 추천의도

NCS교육이 훈련품질 면에서 훈련생 만족과 기대를 충족시키는지에 대한 실증연구를 통해 NCS를 통한 교육방법 및 교수법에 대한 만족이 추천의도에 영향을 미친다고 하였다.(윤수연, 2017)

훈련생이 NCS훈련과정 이수 후 훈련기관에 대한 신뢰성이 호의적인 반응을 나타내게 되고 주변 사람들에게 그 기관을 추천하게 된다. (이유재, 2002)

본 연구에서 NCS를 NCS교육방법과 NCS교수법으로 나누었으며 추천의도에 있어서 NCS를 선행 요인으로 간주하고 위의 이론적 기반 및 선행 연구 결과를 토대로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H5 : NCS는 추천의도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

H5-1 : NCS교육방법은 추천의도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

H5-2 : NCS교수법은 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.6 역량과 훈련생만족도

양태식(2004)는 연구에서 교·강사의 지식수준, 강의내용, 수업준비, 훈련생과의 유대관계, 교·강사의 전문성, 수업시간 준수 등이 만족도에 우수한 영향을 끼친다는 결과로 나왔다.

책임감 있고 체계적인 학생관리 및 전공분야에 전문성을 보유한 강사의 서비스가 훈련생들의 만족과 훈련기관의 인지도를 높여 전문기술을 습득할 수 있는 우수한 직업훈련기관으로 사람들이 인식하게 될 것이다.

황병수(1993)는 연구에서 만족도를 높이는 교수전략의 결정적 요소를 훈련목적, 훈련내용, 훈련방법, 훈련 기관의 풍토, 훈련기법, 강사역량, 훈련생, 훈련환경 훈련매체 등 9가지로 제시하였다.

또한 교·강사가 훈련생들과의 친밀한 관계형성을 위해 지속적인 관리와 대화를 통해 친밀한 유대관계를 유지하는 것이 훈련생 만족도를 높이는 전략 중에 하나이다.

박찬열(2019)는 연구에서 기관장 리더십에 대해 다음과 같이 제세하였다.

첫째, 청소년지도자 개인 특성과 훈련기관 조직 효과성을 분석한 결과 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동 등에서 유의한 차이를 보였다. 특히 개인특성이 조직효과성의 차이에 큰 영향을 주는 것으로 분석되었다.

둘째, 청소년시설의 기관장이 발휘하는 리더십 형태 중 변혁적 리더십과 거래적 리더십은 직무만족, 몰입, 시민행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

셋째, ‘변혁적 리더십’과 ‘거래적 리더십’이 ‘조직효과성’에 영향을 미치는 과정에서 임파워먼트의 매개효과가 확인되었다. 변혁적 리더십과 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동과의 관계에서 임파워먼트의 부분 매개효과를 확인하였다. 거래적 리더십과 직무만족, 조직몰입과의 관계에서 임파워먼트의 부분 매개효과가 확인되었고, 거래적 리더십과 조직시민행동과의 관계에서 임파워먼트의 완전 매개효과가 확인되었다.

기관장의 리더십이 직무만족 및 조직몰입 등 조직효과성에 영향을 끼친다는 연구결과에서 청소년시설기관의 공공성 제고 차원에서 보면 기관장의 역량을 중요한 이유는 조직의 운영과 발전에 큰 영향을 줄 것으로 보기 때문이다 (남기에, 2008).

본 연구에서 역량을 강사역량과 기관장 리더십으로 나누었으며 만족도에 있어서 역량을 선행요인으로 간주 하고 위의 이론적 기반 및 선행 연구 결과를 토대로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H6 : 역량은 훈련생 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H6-1 : 강사역량은 훈련생 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H6-2 : 기관장 리더십은 훈련생만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.7 역량과 추천의도

이정우(2010)는 훈련생의 추천의도를 높이기 위해서는 강사역량과 훈련과정, 수업환경의 수준을 높여야 추천의도에 긍정적 영향을 미친다고 하였다.

훈련시설, 교·강사역량, 행정지원이 고객만족과 추천의도에 영향을 미칠 수 있음을 제시하였는데 실증 분석한 결과 훈련시설, 교·강사역량, 행정지원은 훈련생 만족에 유의한 영향을 주고, 그 결과인 훈련생 만족은 추천의도에 영향을 미친다고 하였다(김지현, 2011).

본 연구에서 역량을 선행적 요인으로 보고 위의 이론적 기반 및 선행 연구 결과를 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H7 : 역량은 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H7-1 : 강사역량은 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H7-2 : 기관장 리더십은 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.8 훈련생만족도와 추천의도

구전에 의한 의사전달은 신빙성 있는 정보로 여겨지므로 기업이미지에 긍정적 영향력을 미치게 되며, 한 개인의 구전으로 인한 의사표현이 타인의 제품 및 서비스 구매결정에 결정적인 영향을 미친다(Day, 1990).

구전을 통한 제품과 서비스의 선택은 무엇보다 신제품의 정보 확산에 영향을 주고 소비자의 태도를 변화시킨다(Engel, 1995).

소비자는 기업의 광고마케팅 보다는 지인이나, 가족 등으로 부터의 얻은 제품 및 서비스 정보를 더 신뢰하는 경향이 있다고 나타났다.

또한 “추천의도는 소비자가 구매의도가 있는 상품, 서비스에 대하여 다른 사람으로부터 전해진 긍정적 혹은 부정적인 의사결정정보에 원천이며, 소비자들 간의 자유로운 쌍방향적(two-way) 의사소통으로써 중요한 요인으로 간주할 수 있다. 그러므로 고객만족은 추천의도와 같은 소비자 구매 행동에 직접적인 영향을 미친다고 할 수 있다”(박정란, 2014).

고객만족과 관련한 연구에서 사람들 간의 의사소통 공유로 특정 기업에 대해 불만족을 경험한 소비자의 부정적인 구전활동은 기업에 대한 사전 정보가 부족한 이용자에게 부정적 영향을 미친다(양수영, 2012).

김종수(2012)는 훈련기관의 만족도가 훈련생들의 기관선택에 긍정적 영향을 미치는 것은 기관에 대한 훈련생의 만족도가 높을 때 추천 의도에 긍정적 영향을 나타냈으며, 재수강 의도에도 영향을 주는 것으로 조사되었다고 하였다.

직업훈련과정과 훈련생 만족도 및 추천의도, 이용특성에 대한 정보의 제공과 함께, 직업훈련과정이 훈련생 만족도 및 추천의도에 미치는 영향을 검증한 결과를 살펴보면 직업훈련과정의 만족도가 높을수록 훈련생 만족도 및 추천의도가 높음을 알 수 있었다(박정란, 2014).

직업교육훈련기관에서 수강하고 있는 훈련생을 대상으로 직업교육기관의 만족도가 추천의도에 미치는 영향을 파악하고자 하였는데 그 결과 교육환경, 교 강사의 역량 과 교육과정, 교육 방법을 다양화 해야 할 것이고, 교육환경인 수업분위기와 시설 및 장비의 수준을 개선해야 할 것이다. 또한 강사수준

과 교육커리큘럼, 교육환경인 수업분위기의 질을 높여야 추천의도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다(이정우, 2013).

본 연구에서 추천의도에 있어서 만족도를 선행적 요인으로 보고 위의 이론적 기반 및 선행 연구 결과를 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H8 : 훈련생만족도는 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.9 연구가설 요약

연구 가설들에 대해 아래의 [표 3-1]과 같이 요약하였다.

[표 3-1] 연구가설 요약

가설번호	연구가설 내용
H1	교육환경은 NCS에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-1	교육환경은 NCS교육방법에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-2	교육환경은 NCS교수법에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2	교육환경은 역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2-1	교육환경은 강사역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2-2	교육환경은 기관장리더십에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H3	교육환경은 훈련생만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H4	NCS는 훈련생만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H4-1	NCS교육방법은 훈련생만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4-2	NCS교수법은 훈련생만족도에 정(+) ² 의 영향을 미칠 것이다.
H5	NCS는 추천의도에 정(+) ² 의 영향을 미칠 것이다.
H5-1	NCS 교육방법은 추천의도에 정(+) ² 의 영향을 미칠 것이다.
H5-2	NCS교수법은 추천의도에 정(+) ² 의 영향을 미칠 것이다.
H6	역량은 훈련생만족도에 정(+) ² 의 영향을 미칠 것이다.
H6-1	강사역량은 훈련생만족도에 정(+) ² 의 영향을 미칠 것이다.
H6-2	기관장리더십은 훈련생만족도에 정(+) ² 의 영향을 미칠 것이다.
H7	역량은 추천의도에 정(+) ² 의 영향을 미칠 것이다.
H7-1	강사역량은 추천의도에 정(+) ² 의 영향을 미칠 것이다.
H7-2	기관장리더십은 추천의도에 정(+) ² 의 영향을 미칠 것이다.
H8	훈련생만족도는 추천의도에 정(+) ² 의 영향을 미칠 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

3.3.1 변수의 조작적 정의

본 연구의 독립변수는 교육환경이며 매개변수는 NCS, 역량이고 종속변수

는 만족도와 추천의도이다.

본 연구는 내용타당성을 확보하기 위해 채택한 모든 측정문항을 기존 문헌에서 사용하였고, 실증적으로 타당성이 검증되어 있는 측정항목들에서 선택하여 본 연구가 의도하는 바에 충족하도록 아래와 같이 조작하였다.

1. 교육환경

직업훈련기관의 교육환경은 직업훈련의 물리적 요소인 시설장비, 취업지원, 행정서비스 등에 대한 정도를 제시하였다.

본 연구는 선행연구를 바탕으로 직업훈련기관의 교육환경의 측정항목으로 교육환경의 적합성, 훈련장비의 충분성, 실습시설의 쾌적성, 행정서비스의 신속성, 취업 정보제공의 다양성, 취업지원의 제공성 등을 측정항목으로 제시하고 박원숙(2017), 강승희(2017), 김지현(2011), 이명숙(2010), 양태식(2004), 김옥란(2003)등의 연구에서 발취한 설문문항을 본 연구 목적과 부합되게 수정하여 설문측정도구로 사용하였다.

7개 문항을 사용하였으며 리커트(Likert) 척도를 이용하여 측정 하였다.

2. NCS

NCS를 NCS 교육방법 과 NCS교수법의 2가지 변인으로 구분하여 NCS 교육방법의 수행에 관한 정도로 정의하였다.

NCS 교육방법의 측정항목으로는 수업목표제시의 명확성, 강의계획에 따른 훈련실시 여부, 이론 실기 시간의 적절한 배분, 교보재 및 실습장비의 적절한 사용여부, 훈련평가의 적절성, 취업에 도움이 되는 훈련내용으로 제시하였다.

또한 NCS 교수법의 측정항목으로는 이론과 실기 강의의 적절성, 개별지도 수행여부, 실기시연 여부, 적합한 평가문제 제시 후 피드백 실행 여부등을

제시하였으며 선행연구인 박원숙(2017), 주초룡(2018) 한상호(2017), 김미정, 이현주(2018)의 연구에서 발취한 설문문항을 본 연구 목적과 부합되게 수정하여 설문측정도구로 사용하였다.

총 10개 문항을 사용하였으며 리커트(Likert) 척도를 이용하여 측정 하였다.

3. 역량

선행논문들에서 강사역량을 교육환경의 변인으로 포함시켰으나 본 연구에서는 역량부분을 다른 요인으로 분리시켜 역량부분에서 강사역량과 기관장 리더십의 두 변인으로 세분화시켜 연구 하였다.

강사역량을 강사역량에 대한 정도로 정의하였으며 측정항목을 강의의 전문성 보유, 교육준비의 성실성, 교육내용의 체계성, 훈련생의 이해도, 산업계 동향 제시, 수업의 성실성 여부, 취업감각 보유 등으로 제시하였다.

기관장 리더십은 기관장 리더십에 대한 정도로 정의하고 측정항목을 비전 제시여부, 가치 와 신념공유, 훈련생 만족서비스 실현, 훈련생 능력개발여부 지원 및 취업지원강화 등으로 제시하였으며 선행연구인 강정훈(2019), 김호겸(2013), 박찬열(2019)의 연구에서 사용한 문항을 발취한 설문문항을 본 연구 목적과 부합되게 수정하여 설문측정도구로 사용하였다.

총 12개 문항을 사용하였으며 리커트(Likert) 척도를 이용하여 측정 하였다.

4. 훈련생 만족도

훈련생 만족도란 직업훈련기관을 이용하는 훈련생들이 훈련기관에서 제공하는 교육환경 과 교육서비스에 대해 느끼는 만족감이라 할 수 있으며, 직업 훈련기관의 훈련과정에 참여한 경험이 있는 훈련생들이 나타낸 개인반응이라

할 수 있다.

측정항목으로는 행정직원의 친절도, 교육내용의적합성, 훈련시설 및 장비의 만족도, 수업방식의 적정성, 훈련기관의 운영시스템, 및 취업지원시스템에 대해 측정하였고 선행연구자인 박원숙(2017), 주초롱(2018), 오순환(2014) 등의 연구에서 발취한 설문문항을 본 연구 목적과 부합되게 수정하여 설문측정도구로 사용하였다.

총 6개 문항을 사용하였으며 리커트(Likert) 척도를 이용하여 측정 하였다.

5. 추천의도

훈련기관에서 제공하는 교육서비스를 이용한 훈련생들은 자신이 직접 체험한 직업훈련기관의 장 단점을 타인에게 노출하게 된다. 이것이 긍정적으로 전해 질 때는 재등록이나 추천 등으로 이어지며 이는 추후에 훈련기관을 이용하는 잠재적인 훈련생들에게 긍정적 영향을 미쳐 훈련기관의 신규등록을 이끌어낼 수 있다. 본 연구에서는 추천의도를 뷰티관련 직업훈련기관에서 NCS 훈련과정을 이수한 훈련생들의 추천의도의 정도를 의미한다.

이를 측정하기 위해 선행연구로는 박정란(2014), 양성진(2014), 이정우(2012)의 연구에서 발취한 설문문항을 본 연구 목적과 부합되게 수정하여 설문측정도구로 사용하였다.

총 4개 문항을 사용하였으며 리커트(Likert) 척도를 이용하여 측정 하였다.

각 변수들의 정의를 아래 [표 3-2]와 같이 정리하였다.

[표 3-2] 변수의 조작적 정의

변수구분	연구변수	조작적 정의	측정항목	관련 연구
독립변수	교육환경	직업훈련의 물리적 요소인 시설장비, 취업지원, 행정서비스 등에 대한 정도	<ul style="list-style-type: none"> • 교육환경의 적합성 • 훈련장비의 충분성 • 실습시설의 쾌적성 • 행정서비스의 신속성 • 취업정보제공 다양성 • 취업지원의 제공성 	박원숙(2017) 강승희(2017) 김지현(2011) 이명숙(2010) 양태식(2004) 김옥란(2003) 이은영(1993) 서울대학교(1981)
종속변수	NCS	NCS(국가직무능력표준, National Competency Standards)의 교육방법 수행에 관한 정도	<ul style="list-style-type: none"> • 수업목표제시의 명확성 • 강의계획에 따른 훈련 실시 여부 • 이론 실기 적절한 시간배분 • 교보재 및 실습장비의 적절한 사용여부 • 훈련평가의 적절성 • 취업에 도움이 되는 훈련 내용 	주초룡(2018) 윤수연(2017) 박원숙(2017) 한상호(2017) NCS국가직무능력표준(2017) 이유재(2002) 하혜숙(2000)
		NCS 교수법	NCS의 교수법 적용 정도	<ul style="list-style-type: none"> • 이론, 실기 강의의 적절성 • 개별지도 수행여부 • 실기시연 여부 • 정확한능력단위 문제 제시 후 피드백여부

변수 구분	연구 변수	조작적 정의	측정항목	관련 연구	
	역량	강사 역량	강사 역량에 대한 정도	<ul style="list-style-type: none"> 강의 전문성 보유 교육준비의 성실성 체계적인 교육내용 훈련생의 이해도 산업계 동향 제시 지각 단축수업 여부 취업감각 보유 	Enos(2001) Eden & Ravid(1982) 강정훈(2019) 김호겸(2013) 한봉수(2010) 양태식(2004) 황병수(1993)
		기관장 리더십	기관장 리더십에 대한 정도	<ul style="list-style-type: none"> 비전 제시여부 가치와 신념 공유 훈련생 만족서비스실현 훈련생 능력개발 취업지원강화 	Yukl(2002) Bass(1985) Burns(1978) 박찬열(2019) 박정희(2013) 남기에(2008) 허태근(2006)
	만족도	뷰티교육에 대한 훈련생의 만족도의 정도	<ul style="list-style-type: none"> 행정직원의 친절도 교육내용의 적합성 훈련시설 및 장비 수업방식의 적절성 훈련기관의 시스템 	Oliver(1997) Jones & Sasser(1995) Anderson & Sullivan (1993) Buttle(1993) 박정란(2014) 김우승(2011) 김지현(2011) 안응자(2010)	

변수 구분	연구 변수	조작적 정의	측정항목	관련 연구
			<ul style="list-style-type: none"> 취업지원시스템 	정혜은(2004) 이기환(2003) 유상구(2000)
	추천의도	뷰티교육훈련기관에 대한 훈련생의 추천의도의 정도	<ul style="list-style-type: none"> 지인에 대한 추천의도 기관에 대한 긍정적 호감도 훈련프로그램의 재이용 가능성 재수강 여부 	Engel(1995) Day(1990) 박정란(2014) 이정우(2013) 양수영(2012) 김종수(2012) 이유재(1994)

3.3.2 설문지 구성

본 설문지의 구성은 8개의 변수와 인구통계 항목을 포함하고 총 43개 설문 문항으로 구성하였다. 각 변수들의 정의를 아래 [표 3-3]와 같이 정리하였고, 교육환경 변인들에 관한 설문항목이 7개 문항, NCS 변인들에 관한 설문항목 10개 문항, 역량 변인들에 관한 12문항, 훈련생만족도 변인들에 관한 설문항목 6개 문항, 추천의도 변인들에 관한 4문항 인구통계 항목 4개 문항으로 아래의 [표 3-3]과 같이 설문을 구성하였다.

[표 3-3] 설문지 구성

설문항목		측정항목	문항수
교육환경		<ul style="list-style-type: none"> • 교육환경의 적합성 • 훈련장비의 충분성 • 실습시설의 쾌적성 • 행정서비스의 신속성 • 취창업 정보제공다양성 • 취업지원의 제공성 	7
NCS	NCS교육방법	<ul style="list-style-type: none"> • 수업목표제시의 명확성 • 강의계획에 따른 훈련 실시 여부 • 이론 실기 적절한 시간배분 • 교보재 및 실습장비의 적절한 사용여부 • 훈련평가의 적절성 • 취업에 도움이 되는 훈련 내용 	6
	NCS교수법	<ul style="list-style-type: none"> • 이론, 실기 강의의 적절성 • 개별지도 수행여부 • 실기시연 여부 • 정확한 능력단위문제 제시 후 피드백 여부 	4
역량	강사역량	<ul style="list-style-type: none"> • 강의 전문성 보유 • 교육준비의 성실성 • 체계적인 교육내용 • 훈련생의 이해도 • 산업계 동향 제시 • 지각 단축수업 여부 • 취업감각 보유 	7
	기관장 리더십	<ul style="list-style-type: none"> • 비전 제시여부 • 가치와 신념 공유 • 훈련생 만족서비스실현 	5

		<ul style="list-style-type: none"> • 훈련생 능력개발 • 취업지원강화 	
	훈련생만족도	<ul style="list-style-type: none"> • 행정직원의 친절도 • 교육내용의 적합성 • 훈련시설 및 장비 • 수업방식의 적절성 • 훈련기관의 시스템 • 취업지원시스템 	6
	추천의도	<ul style="list-style-type: none"> • 지인에 대한 추천의도 • 기관에 대한 긍정적 호감도 • 훈련프로그램의 재이용 가능성 • 재수강 여부 	4
	인구통계		4
	합계		43

IV. 연구결과

4.1 자료 조사 방법

본 논문은 뷰티산업의 훈련생 만족도 및 추천의도에 영향을 미치는 구조적요인을 연구하고자 훈련생 대상의 개별 방문조사, 이메일 설문을 통해 설문조사가 이루어졌다. 설문조사를 통한 자료 수집은 2019년 4월 8일부터 5월 20일 약 6주간 이루어졌으며, 총 189부를 획득하였다. 그 중 결측치 또는 불성실응답자 설문지 4부를 제외하고 유효한 표본 185부를 연구에 사용하였다. 설문의 척도는 5점 리커드 척도를 사용하였으며, 수집된 자료의 실증분석을 위하여 SPSS 22.0과 AMOS 22.0 통계 툴을 사용하였다. 먼저 SPSS 22.0을 이용하여 인구통계학적인 조사를 위해 빈도분석을 실시하였고, 측정변수들에 대한 신뢰성 분석을 실시하였다. AMOS 22.0으로 확인적 요인분석 및 구조방정식 모형 분석을 실시하였다. 자세한 통계분석 절차의 설명은 다음과 같다.

첫째, 성별, 연령, 결혼여부, 학력 등의 인구통계학적 특성의 빈도수와 구성 비율을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 측정변수에 대한 정규성(normality)을 분석하기 위해 기술 통계량분석을 실시하였다.

셋째, 측정하고자 하는 속성이나 개념이 얼마나 정확히 측정하고 있는지를 파악하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다.

넷째, 독립 및 종속변수들의 신뢰성 검증을 위해 크론바흐 알파(Cronbach's Alpha)계수를 사용하여 신뢰성 분석을 실시하였다 .

다섯째, 확인적 요인분석을 통하여 관측변수의 요인적재량(Factor Loading), 유의성(Critical Ratio, P-Value)검정, 잠재변수의 AVE(Average

Variance Extracted, 평균분산추출), CR(Construct Reliability, 개념신뢰도)검정을 위한 집중타당성 분석과 잠재변수 간 판별타당성 분석을 실시하였다.

여섯째, 연구모형에서 제시한 잠재변수들 간의 관계와 가설검정을 위해 구조방정식모델(Structural Equation Modeling, SEM) 분석을 실시하였다.

일곱째, 매개효과를 검증하기 위해서 AMOS 22.0의 Bootstrap을 이용해서 구조모델 분석을 실시하였다.

4.2 표본의 특성

응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 [표 4-1]과 같다.

이를 구체적으로 살펴보면 성별 분포는 남성과 여성이 각각 33.0%, 67.0%로 여성의 비율이 높은 것으로 나타났고, 연령 분포는 10대 7.0%, 20대 29.7%, 30대 27%, 40대 27.6% 50대 8.1 60대 이상이 0.5%로 나타났다. 학력을 살펴보면 고졸 이하가 21.6% 대학(2년제)졸업이 24.3% 대학(4년제)졸업이 26.5%, 대학원졸이 11.9%, 대학원졸(재학)이 0.5%로 나타났으며 결혼여부는 기혼이 40.5% 미혼이 58.4%로 나타났다.

[표 4-1] 표본의 인구 통계적 특성

<N = 185>			
구분		빈도	구성비율(%)
성별	남성	61	33.0
	여성	124	67.0
연령	10대	13	7.0
	20대	55	29.7
	30대	50	27.0
	40대	51	27.6
	50대	15	8.1
	60대 이상	1	0.5
학력	고졸 이하	40	21.6

	대학(2년제)졸업	45	24.3
	대학(4년제)졸업	49	26.5
	대학원졸	22	11.9
	대학원졸(재학)	1	0.5
	대학재학중	28	15.1
	결혼여부	기혼	75
	미혼	108	58.4

4.3 기술통계 분석

본 연구에서는 측정변수에 대한 정규성(normality)을 분석하기 위하여 기술통계량분석을 실시하였으며, 결과는 다음 [표 4-2]과 같다. 신건권의 기술통계량분석 결과에 대한 제시 기준에 따르면 표준편차 3이하, 왜도 절댓값 3이하, 첨도 절댓값 3 이하로 개별 측정변수들은 정규분포를 가지는 것으로 확인되었다(배근수, 2019).

[표 4-2] 개별 측정변수의 기술통계량분석 결과

구분	N	평균	표준 편차	왜도	첨도
교육환경1	185	3.90	.945	-.468	-.536
교육환경2	185	3.87	.964	-.657	.030
교육환경3	185	3.87	.997	-.601	-.235
교육환경4	185	3.86	.926	-.434	-.465
교육환경5	185	3.80	1.004	-.565	-.175
교육환경6	185	3.75	1.045	-.484	-.473
교육환경7	185	3.69	1.057	-.529	-.292
NCS교육방법1	185	3.72	1.015	-.548	-.145
NCS교육방법2	185	3.83	1.016	-.696	.063
NCS교육방법3	185	3.89	.985	-.804	.428
NCS교육방법4	185	3.94	.916	-.525	-.159
NCS교육방법5	185	3.81	.975	-.666	.268
NCS교육방법6	185	3.76	1.058	-.695	.001
NCS교수법1	185	3.88	1.036	-.975	.724

NCS교수법2	185	3.89	1.065	-.972	.523
NCS교수법3	185	3.89	.938	-.821	.633
NCS교수법4	185	3.89	.957	-.634	.026
강사역량1	185	4.14	.916	-1.013	.902
강사역량2	185	4.09	.913	-.746	.093
강사역량3	185	3.91	.985	-.756	.207
강사역량4	185	4.17	.836	-.901	.647
강사역량5	185	4.03	.905	-.764	.304
강사역량6	185	3.93	.956	-.689	.108
강사역량7	185	3.95	.934	-.711	.093
기관장리더십1	185	3.99	.878	-.563	-.155
기관장리더십2	185	4.01	.872	-.418	-.740
기관장리더십3	185	3.94	.851	-.357	-.605
기관장리더십4	185	3.96	.899	-.333	-.909
기관장리더십5	185	3.97	.884	-.557	.058
훈련생만족도1	185	3.92	.900	-.438	-.622
훈련생만족도2	185	3.99	.906	-.654	.094
훈련생만족도3	185	3.98	.863	-.585	-.249
훈련생만족도4	185	3.99	.958	-.813	.453
훈련생만족도5	185	4.01	.878	-.653	.019
훈련생만족도6	185	4.01	.853	-.392	-.467
추천의도1	185	3.99	.924	-.742	.180
추천의도2	185	4.08	.906	-.727	-.074
추천의도3	185	4.02	.944	-.867	.651
추천의도4	185	3.99	1.011	-.840	.313

4.4 개념타당성 및 신뢰성 분석

본 연구는 설문지를 이용한 실증분석방법을 이용하고 있기 때문에 가설검정에 앞서 설문지에 사용된 개념들의 측정변수에 대한 타당성과 신뢰성 검증을 실시하였다(이종문, 2017).

타당성은 연구자가 측정하고자 하는 속성이나 개념을 측정하기 위하여 설정한 측정도구가 그 속성이나 개념을 얼마나 정확하게 측정하는가를 말하는 것이고, 요인분석은 측정하고자 하는 개념을 얼마나 정확히 측정하였는가를 파악하는 것이다(이종문, 2017). 또한 같은 개념을 측정하는 변수들이 동일한 요인으로 묶이는지를 확인하는 것으로 측정도구의 타당성을 판정하는 것이기 때문에 논문에서는 타당성 검정이라고도 한다(이종문, 2017).

요인분석은 수많은 변수들을 상관관계가 높은 것끼리 묶어줌으로써 그 내용을 단순화 시키고, 일반적으로 요인 적재치가 0.4 이하 일 때 해당 변수를 제거한다(채서일 외, 2015).

본 연구에서는 탐색적 요인분석을 실시하였는데, 이는 이론상으로 아직 체계화 되거나 정립되어 있지 않은 연구에서 향후 연구 방향을 파악하기 위하여 탐색적 목적으로 실행한다는 것을 의미하며, 신뢰성은 유사한 측정도구 혹은 동일한 측정도구를 사용하여 동일한 개념을 반복 측정했을 때 일관성 있는 결과를 얻는 것을 말하고, 신뢰도 분석을 측정하고자 하는 개념이 설문 응답자로부터 정확하고 일관되게 측정되었는가를 확인하는 것이다(김하나, 2015).

즉, 동일한 개념에 대해서 반복 측정 했을 때 동일한 측정치를 얻을 수 있는 가능성을 말한다. 또한 신뢰도 분석은 측정도구의 정확성이나 정밀성을 나타내는 것으로, 신뢰도 분석의 결과는 Cronbach's α 와 같은 신뢰도 척도를 계산한 값을 가지고 판단한다(채서일 외, 2015).

일반적으로 알파 값이 0.7 ~ 0.9 이어야만 설문의 신뢰성이 보장되지만 새로이 개발된 설문의 경우는 알파 값이 0.6을 최저 허용치로 사용하기도 한다. 본 논문에서는 0.6 이상이면 신뢰도가 있다고 본다(이종문, 2017).

4.4.1 교육환경, NCS 와 역량의 탐색적 요인분석 결과와 신뢰도 분석

[표 4-3] 독립변수 요인분석 결과와 신뢰도 분석

항목	요인분석						Cronbach's α
	성분1	성분2	성분3	성분4	성분5	공통성	
기관장리더십5	.806	.284	.270	.123	.199	.857	.897
기관장리더십4	.778	.242	.223	.294	.226	.851	
기관장리더십3	.756	.152	.119	.348	.306	.823	
NCS교수법2	.312	.799	.171	.261	.224	.884	.879
NCS교수법3	.275	.681	.365	.195	.289	.794	
NCS교수법1	.166	.642	.363	.393	.274	.801	
교육환경1	.225	.273	.797	.284	.212	.886	.849
교육환경2	.282	.294	.730	.174	.355	.855	
강사역량1	.278	.288	.281	.794	.200	.909	.879
강사역량2	.447	.323	.201	.706	.156	.867	
NCS교육방법3	.255	.308	.273	.123	.792	.877	.833
NCS교육방법4	.356	.231	.259	.247	.731	.843	
Eigen Value	2.624	2.173	1.860	1.799	1.790	.	.
분산설명(%)	21.868	18.107	15.503	14.989	14.918	.	.
누적분산설명(%)	21.868	39.975	55.478	70.467	85.385	.	.

Kaiser-Meyer-Olkin표본적합도=.930

Bartlett의단위행렬검정근사카이제곱(χ^2)=1770.487,df=66(p=.000)

본 연구의 측정변수는 척도 순화과정을 통해 요인적 재치 .4 미만 및 이론 구조에 맞지 않게 적재된 기관장리더쉽1, 기관장리더쉽2, NCS교수법4, 교육환경3, 교육환경4, 교육환경5, 교육환경6, 교육환경7, 강사역량3, 강사역량4, 강사역량5, 강사역량6, 강사역량7, NCS 교육방법1, 교육방법2, 교육방법5, 교육방법6 항목을 제거하였다.

타당도를 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였고, 측정변수는 모든 구성요인을 추출하기 위해 주성분 분석을 사용하였으며, 요인적재치의 단순화를 위하여 직교회전방식(Varimax)을 사용하였다(이종문, 2017). 본 연구에서의 문항의 선택기준의 고유값은 1.0 이상, 요인 적재치는 0.4 이상을 기준으로 하였다(이종문, 2017). [표 4-3] 독립변수 요인분석 결과와 신뢰도 분석에 의하면 NCS는 선행연구를 참고하여 2개의 요인으로 구분되었으며, 역량은 2개의 요인으로 구분하였고, 총 29문항 중 17개 문항을 제거하여 최종적으로 12개 문항을 분석에 이용하였다. 또한 Cronbach's α 값이 0.833 ~ 0.897 값(≥ 0.6 기준)으로 모든 요인의 신뢰도는 확보되었다.

4.4.2 추천의도, 훈련생만족도 요인의 탐색적 요인분석 결과와 신뢰도 분석

[표 4-4] 종속변수 요인분석 결과와 신뢰도 분석

항목	요인분석			Cronbach's α
	성분1	성분2	공통성	
추천의도2	.843	.395	.866	.939
추천의도4	.797	.463	.849	
추천의도1	.789	.475	.848	
추천의도3	.775	.478	.830	
훈련생만족도5	.396	.825	.838	.882
훈련생만족도3	.453	.779	.811	
훈련생만족도1	.478	.742	.779	

Eigen Value	3.160	2.663		
분산설명(%)	45.136	38.039		
누적분산설명(%)	45.136	83.175		

Kaiser-Meyer-Olkin표본적합도=.940

Bartlett의단위행렬검정근사카이제곱(χ^2)=1185.761,df=21(p=.000)

[표 4-4] 종속변수 요인분석 결과와 신뢰도 분석에서의 추천의도와 훈련생만족도에 대한 요인분석 또한 앞서 진행한 요인분석과 동일하게 진행되었으며, 이론구조에 맞지 않게 적재된 훈련생만족도2, 훈련생만족도4, 훈련생만족도6 항목이 제거되어 10문항 중 7 문항을 분석에 이용하였다. 또한 Cronbach's α 값이 모두 0.6 이상의 수치인 .8824~.939로 높은 신뢰도를 보여 신뢰도는 확보되었다.

4.5 확인적 요인분석 및 측정모형 평가

4.5.1 집중타당성 분석

확인적 요인분석은 잠재변수와 관측변수 간의 관계 및 잠재변수 간의 관계를 검증하는 것으로 특히, 확인적 요인분석은 관측변수와 잠재변수 간의 요인부하량을 측정할 수 있고, 모델의 전반적인 적합도를 평가할 수 있기 때문에 구성개념 타당성(Construct Validity)을 측정하는데 유용하게 사용되고 있다(우종필, 2015). 확인적 요인분석을 위한 본 연구의 측정모형은 그림 [4-1]과 같다.

모델 적합도는 연구모델을 채택하느냐 기각하느냐를 결정하는 기준이 되기 때문에 가설의 유의성 검증만큼이나 중요한 부분이다(목지원, 2014). 모델 적합도는 실제 조사자가 수집한 표본 데이터로부터 얻은 공분산행렬(S)과 조사자가 이론적 배경을 바탕으로 개발한 연구모델로부터 추정된 공분산행렬(Σ)의 차이(S - Σ)를 의미한다(한충근, 2018). 이 차이가 작다면 높은 모델

적합도를 보이게 되고, 이 차이가 크다면 낮은 모델적합도를 보이게 된다(우종필, 2015).

모형을 검정하는 적합도 평가는 크게 절대적합지수(Absolute Fit Index), 증분적합지수(Incremental Fit Index), 간명적합지수(Parsimonious Fit Index)를 이용한다(한충근, 2018).

절대적합지수(Absolute Fit Index)는 조사자가 수집한 데이터의 공분산행렬과 이론을 바탕으로 한 연구모델의 공분산행렬이 얼마나 적합한지를 보여주기 때문에 다른 모델과 비교하지 않는 것이 특징이다(김찬영, 2014). 절대적합지수에는 χ^2 (CMIN), Normed χ^2 (CMIN/DF), RMR, GFI, AGFI 등이 있다(우종필, 2015). 증분적합지수(Incremental Fit Index)는 연구모델이 영모델(Null Model)보다 얼마나 잘 측정되었는지를 나타내는 지수이다.

증분적합지수에는 NFI, RFI, IFI, TLI, CFI 등이 있다(우종필, 2015). 간명적합지수(Parsimonious Fit Index)는 모델의 복잡성을 고려한 상태에서 경쟁모델 중 최고의 모델에 대한 정보를 제공한다. 모델간 비교를 하기 때문에 하나의 모델을 측정할 때보다는 두 개 이상의 모델 중 어느 모델이 더 적합한지를 비교할 때 매우 유용하다(우종필, 2015).

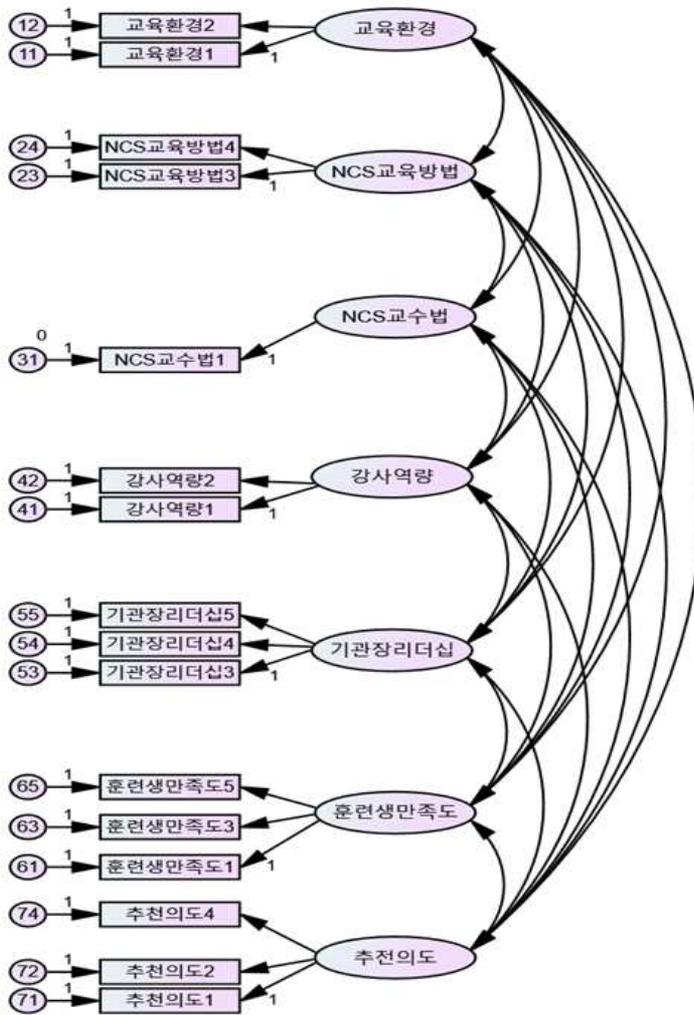
주요 모델적합도 지수와 판단기준은 [표 4-5]과 같다.

[표 4-5] 주요 모델적합도 지수와 판단기준

적합도 종류		판단기준
절대적합지수	χ^2 (Chi-square statistic)	양호 ($p \geq 0.05$)
	RMR(RMSR) (Root mean-squared Residual)	양호 (0.05 이하)
	GFI(Goodness of Fit Index)	양호 (0.9 이상)
	AGFI(Adjusted GFI)	양호 (0.9 이상)
	RMSEA(Root Mean Squared Error of Approximation)	보통 (0.1 이하) 양호 (0.08 이하) 좋음 (0.05 이하)
증분적합지수	NFI(Normed Fit Index)	양호 (0.9 이상)

	TLI(NNFI)(Tucker-Lewis Index)	양호 (0.9 이상)
	CFI(Comparative Fit Index)	양호 (0.9 이상)
간명적합지수	PGFI(Parsimonious GFI)	양호 (낮을수록)
	PNFI(Parsimonious NFI)	양호 (낮을수록)
	AIC(Akaike Information Criteria)	양호 (낮을수록)

출처 : 우종필, 2015



[그림 4-1] 측정모형

자료의 적합도를 검정하기 위하여 CMIN, RMR, TLI, CFI, RMSEA 값을 사용하였으며, 모든 문항에서 SMC(Squared Multiple Correlation) 값이 0.4 이상으로 나타났다(이종문, 2017). SMC는 측정변수가 잠재변수를 얼마나 설명하고 있는지를 판단할 때 사용하는 지표이다(이종문, 2017).

다음의 표는 측정모델의 자료 적합도를 보여준다. 그 결과 CMIN= 165.

182, $df=84$, $p=.000$, $CMIN/DF=1.966$, $RMR=.023$, $TLI=.956$, $CFI=.969$, $RMSEA=.072$ 로 나타났다. 카이제곱(χ^2) 검정은 그 값이 크면 모델이 데이터에 적합하지 않다는 결론이 도출되는데, 본 연구의 $CMIN=165.182$ ($p=.000$)로 가설은 기각되었다. 그러나 카이제곱 검정에서 기각되었다는 것은 모델을 채택할 필요조건이지 충분조건이 아니다(이종문, 2017). 따라서 다른 적합도 지수를 참조하여 판단한 결과 $CMIN/DF=1.966$, $RMR=.023$, $TLI=.956$, $CFI=.969$, $RMSEA=.072$ 측정모형은 적합한 것으로 확인되었다. 측정모형의 평가에 대한 결과는 다음 [표 4-6]와 같다.

[표 4-6] 측정모형의 평가

잠재변수	측정변수	요인 적재치	표준화된 적재치	표준 오차	C.R.	SMC	AVE	CR
교육환경	교육환경1	1	.839			.704	.758	.862
	교육환경2	1.070	.880	.076	14.056	.774		
NCS 교육방법	NCS교육방법3	1	.820			.673	.735	.847
	NCS교육방법4	.988	.872	.076	13.073	.760		
NCS교수법	NCS교수법1	1.000				.000	1.000	1.000
강사역량	강사역량1	1.000	.883			.780	.813	.897
	강사역량2	1.001	.887	.062	16.140	.787		
기관장 리더십	기관장리더십3	1	.854			.729	.795	.921
	기관장리더십4	1.102	.890	.069	15.945	.792		
	기관장리더십5	1	.849	.070	14.694	.721		
훈련생 만족도	훈련생만족도1	1.000	.848			.719	.763	.906
	훈련생만족도3	.957	.847	.066	14.526	.717		
	훈련생만족도5	.965	.838	.068	14.291	.703		
추천 의도	추천의도1	1	.906			.821	.819	.931
	추천의도2	.980	.906	.051	19.344	.820		
	추천의도4	1.060	.877	.059	17.921	.769		
측정모형 적합도		CMIN = 165.182, $df=84$, $p=.000$, $CMIN/DF=1.966$, $RMR=.023$, $GFI=.900$, $AGFI=.838$, $RMSEA=.072$, $CFI=.969$, $TLI=.956$						

측정모형을 분석한 후, 해당 모형의 타당성을 평가하였다.

측정모형의 타당성은 집중 타당성과 판별타당성으로 구분해서 실시하였는데, 집중타당성 평가를 위해 개념신뢰도(CR)값을 이용하였고, 판별타당성 평가를 위해 평균분산추출값(AVE)를 이용하였다.

그 결과 개념 신뢰도는 모든 변수가 0.8 이상의 값을 보였다(이종문, 2017). 따라서 개념 신뢰도의 값을 기준으로 보면 집중타당성을 확보하였다고 추정할 수 있다.

판별타당성은 다음장에서 다시 설명하지만, 판별타당성을 검증하기 위해 Fornell과 Larcker(1981)가 제시한 방법을 사용하였다.

그 결과로는 모든 변수들 간의 상관계수의 제곱 값이 AVE값을 벗어나지 않는 것으로 나타났으며, 표준오차 추정구간에서 어떠한 상관계수도 1을 포함하지 않는 것으로 나타났다(이종문, 2017).

4.5.2 판별타당성 분석

판별타당성은 서로 다른 잠재변수 간의 차이를 나타내는 정도로 잠재변수 간 낮은 상관을 보인다면 판별타당성이 있는 것이며, 잠재변수 간 높은 상관을 보인다면 두 구성개념 간의 차별성이 떨어지는 것을 의미하므로 잠재변수 간 판별타당성이 없는 것으로 판단한다(우종필, 2015).

판별타당성 검증에는 세 가지 방법이 있다.

첫 번째 방법으로는 $AVE > \rho^2$ 으로 두 구성개념 간 각각의 AVE 값과 두 구성개념 간 상관계수 제곱값을 비교하여 AVE 값이 상관계수의 제곱값보다 클 경우 판별타당성이 있음을 검증하는 방법이다.

두 번째 방법은 $[\rho \pm 2 \times S.E.]$ 가 1을 포함하는지의 여부로써 두 구성개념 간 상관계수에 ± 2 곱하기 표준오차를 계산한 결과값이 1을 포함하지 않는다면 판별타당성이 있음을 검증하는 방법이다.

세 번째 방법은 두 구성개념 간 자유로운 상관을 갖는 비제약(자유)모형과 두 구성개념 간 공분산을 1로 고정시킨 제약모형 간의 χ^2 차이 분석을 실시한 후, 두 모형간 χ^2 에 통계적으로 유의한 차이가 있는지 없는지를 비교하

여 $\Delta x^2 = 3.84$ 이상이면 판별타당성 있음을 검증하는 비제약(자유)모델과 제약모델 간의 x^2 변화량(Δx^2) 검증 방법이 있다(한충근, 2018).

본 연구에서는 첫 번째 판별타당성 검증방법인 $AVE > \Phi^2$ 방법을 적용하는 판별타당성 검증을 하였다(한충근, 2018).

판별타당성 검증 결과는 아래의 [표 4-7]와 같으며, 모든 쌍의 상관계수 값이 각 구성개념의 AVE 제곱근 값 보다 낮아 판별타당성을 확보하였다고 판단하며 단, 훈련생만족도와 추천이도의 구성개념 간의 상관계수 값이 .931로 높은 상관을 나타내 이 두 구성개념에 대하여는 세 번째 방법으로 판별타당성 검증을 한 결과, 제약 모델인 경우의 $x^2 = 181,771$ $df=85$ 이며, 비제약 모델의 경우 $x^2=165.182$, $df=84$ 로 x^2 변화량(Δx^2)이 16.589로서 $df=1$ 일 때, $\Delta x^2=3.84$ 보다 커서 두 모델간 유의한 차이가 나타나 판별타당성이 있는 것으로 검증되었다.

[표 4-7] 판별타당성 분석 결과

변수명	교육환경	NCS 교육방법	NCS 교수법	강사 역량	기관장 리더십	훈련생 만족도	추천 의도
교육환경	.871						
NCS교육방법	.844*** (.076)	.857					
NCS교수법	.761*** (.084)	.698*** (.084)	1.000				
강사역량	.761*** (.070)	.719*** (.071)	.739*** (.082)	.902			
기관장리더십	.731*** (.062)	.798*** (.067)	.622*** (.070)	.825*** (.065)	.891		
훈련생만족도	.755*** (.066)	.691*** (.066)	.688*** (.076)	.849*** (.069)	.873*** (.064)	.847	
추천의도	.745*** (.070)	.663*** (.070)	.640*** (.079)	.827*** (.073)	.855*** (.067)	.931*** (.074)	.905

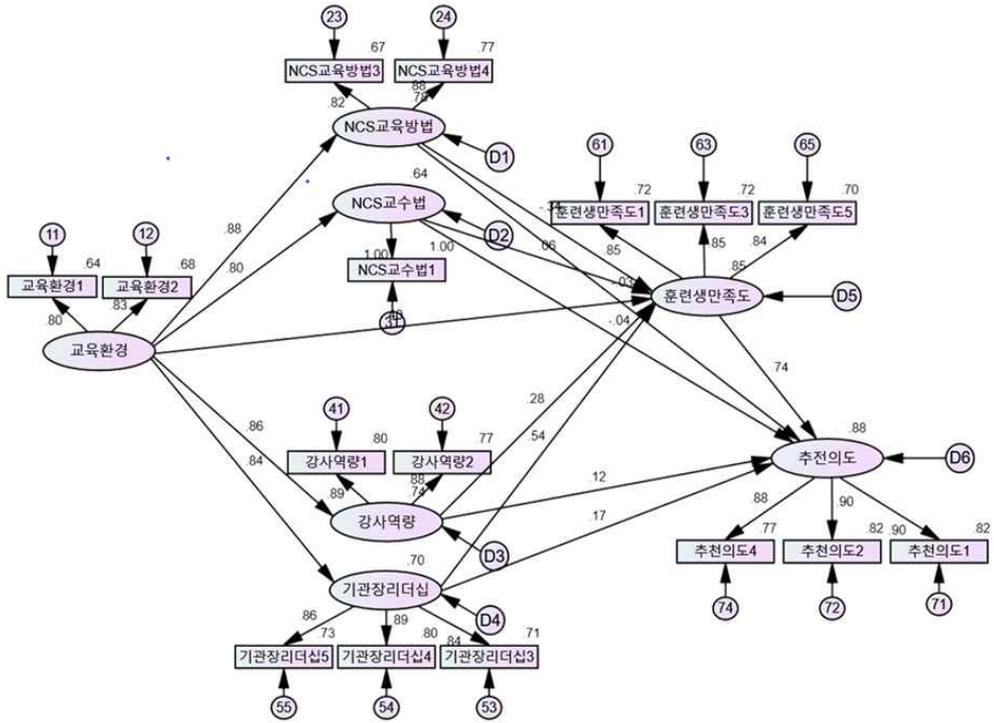
*** $p < .001$. ()안의 수치는 공분산의 표준오차(Standard error)값임.
대각선 값은 AVE의 제곱근 값이고 비대각선 값은 상관계수 값을 나타냄.

4.6 가설검증

본 연구는 가설을 검증하기 위해 AMOS 22.0을 이용 구조모형분석을 실시하였으며 아래의 [표 4-8]는 제안모델 [그림 4-2]에 대한 구조방정식 모델 추정치 결과이다. 연구모델의 그림은 [그림 4-2]와 같다. 그리고 제안모델은 수용 가능한 모델 적합도를 보여주었으며, 구체적으로 CMIN=213.329, df=91, p=.000, CMIN/DF=2.344, RMR=.033, TLI=.939, CFI=.954, RMSEA=.085로 나타났다.

[표 4-8] 가설검정결과

가설	경로	표준화 계수	비표준화 계수	C.R.	P값	결과
H1-1	교육환경 → NCS교육방법	.885	.940	10.545	***	채택
H1-2	교육환경 → NCS교수법	.801	1.097	12.097	***	채택
H2-1	교육환경 → 강사역량	.863	.934	11.540	***	채택
H2-2	교육환경 → 기관장리더십	.835	.792	10.623	***	채택
H3	교육환경 → 훈련생만족도	.401	.402	1.287	.198	기각
H4-1	NCS교육방법 → 훈련생만족도	-.337	-.318	-2.007	.045	기각
H4-1	NCS교수법 → 훈련생만족도	.058	.042	.659	.510	기각
H5-1	NCS교육방법 → 추천의도	-.030	-.031	-.300	.764	기각
H5-2	NCS교수법 → 추천의도	-.038	-.031	-.591	.554	기각
H6-1	강사역량 → 훈련생만족도	.284	.263	2.198	.028	채택
H6-2	기관장리더십 → 훈련생만족도	.541	.572	4.739	***	채택
H7-1	강사역량 → 추천의도	.116	.118	1.062	.288	기각
H7-2	기관장리더십 → 추천의도	.166	.192	1.246	.213	기각
H8	훈련생만족도 → 추천의도	.742	.812	4.553	***	채택
구조모델 적합도		CMIN=213.329, df=91, p=.000, CMIN/DF=2.344, RMR=.033, TLI=.939, CFI=.954, RMSEA=.085				



[그림 4-2] 연구모델

가설 H1-1 교육환경은 NCS교육방법에 정(+)의 영향을 미칠 것이다 의 구조모델분석 결과 경로계수 .885, C.R. 10.545, p값 .000으로 가설은 채택되었다. 즉 교육환경은 NCS교육방법에 정의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

가설 H1-2 교육환경은 NCS교수법에 정(+)의 영향을 미칠 것이다 의 구조모델분석 결과 경로계수 .801, C.R. 12.097, p값 .000으로 가설은 채택되었다. 즉 교육환경은 NCS교수법에 정의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

가설 H2-1 교육환경은 감사역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다 의 구조모델분석 결과 경로계수 .863, C.R. 11.540, p값 .000으로 가설은 채택되었

다. 즉 교육환경은 강사역량에 정의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

가설 H2-2 교육환경은 기관장리더십에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다 의 구조모델분석 결과 경로계수 .835, C.R. 10.623, p값 .000으로 가설은 채택되었다. 즉 교육환경은 기관장리더십에 정의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

가설 H3 교육환경은 훈련생만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다 의 구조모델분석 결과 경로계수 .401, C.R. 1.287, p값 .198로 가설은 기각되었다. 즉 교육환경은 훈련생만족도에 정의 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

가설 H4-1 NCS교육방법은 훈련생만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다 의 구조모델분석 결과 경로계수 -.337, C.R. -2.007, p값 .045로 가설은 기각되었다. 즉 NCS교육방법은 훈련생만족도에 정의 영향을 미치지 않고 음의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

가설 H4-2 NCS교수법은 훈련생만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다 의 구조모델분석 결과 경로계수 .058, C.R. .659, p값 .510로 가설은 기각되었다. 즉 NCS교수법은 훈련생만족도에 정의 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

가설 H5-1 NCS교육방법은 추천의도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다 의 구조모델분석 결과 경로계수 -.030, C.R. -.300, p값 .764로 가설은 기각되었다. 즉 NCS교육방법은 추천의도에 정의 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

가설 H5-2 NCS교수법은 추천의도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다 의 구조모델분석 결과 경로계수 -.038, C.R. -.591, p값 .554로 가설은 기각되었다. 즉 NCS교수법은 추천의도에 정의 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

가설 H6-1 강사역량은 훈련생만족도에 정(+의 영향을 미칠 것이다 의 구조모델분석 결과 경로계수 .284, C.R. 2.198, p값 .028로 가설은 채택되었다. 즉 강사역량은 훈련생만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

가설 H6-2 기관장리더십은 훈련생만족도에 정(+의 영향을 미칠 것이다 의 구조모델분석 결과 경로계수 .541, C.R. 4.739, p값 .000로 가설은 채택되었다. 즉 기관장리더십은 훈련생만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

가설 H7-1 강사역량은 추천의도에 정(+의 영향을 미칠 것이다 의 구조모델분석 결과 경로계수 .116, C.R. 1.062, p값 .228로 가설은 기각되었다. 즉 강사역량은 추천의도에 정(+)의 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

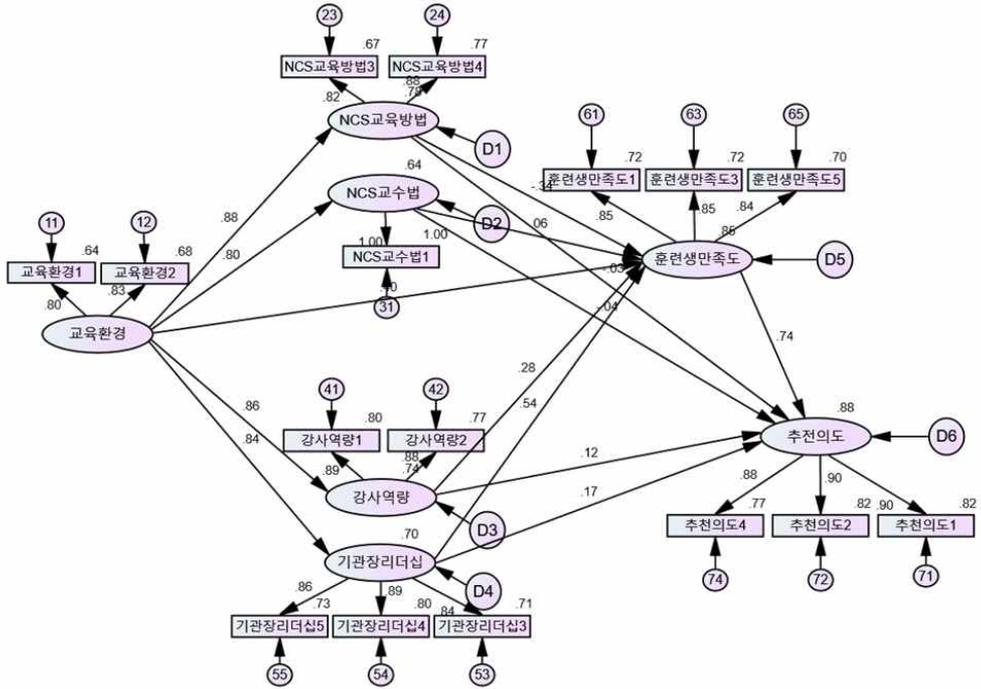
가설 H7-2 기관장리더십은 추천의도에 정(+의 영향을 미칠 것이다 의 구조모델분석 결과 경로계수 .541, C.R. 4.739, p값 .000로 가설은 기각되었다. 즉 기관장리더십은 추천의도에 정(+)의 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

가설 H8 훈련생만족도는 추천의도에 정(+의 영향을 미칠 것이다 의 구조모델분석 결과 경로계수 .742, C.R. 4.553, p값 .000로 가설은 채택되었다. 즉 훈련생만족도는 추천의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

4.7 매개효과 분석

본 연구모델에 추가적으로 매개효과 분석을 실시하였다. 교육환경 특성이 훈련생 만족도와 추천의도와의 관계에서 NCS 및 역량(역량)의 매개효과 여부를 검증하였다. 매개효과를 검증하기 위해서 AMOS 22.0의 Bootstrap을 이용해서 <그림 4-5>와 같이 구조모델 분석을 실시하였다(이종문, 2017). 매개효과 검증의 필요조건인 교육환경과 NCS 및 역량과의 상관관계, 교육환경과 훈련생 만족도 및 추천의도와의 상관관계, NCS의 특성요인(NCS 교육방법, NCS 교

수법) 및 역량의 특성요인(강사역량, 기관장 리더십)과 훈련생 만족도 및 추천의도와 의 상관관계, 훈련생 만족도와 추천의도와 의 상관관계에서 유의성이 있음을 검증하였고, 매개효과 검증결과는 [표 4-9]와 같다.



[그림 4-3] 구조모델 매개효과

[표4-9] 매개효과 검증결과

경로	직접효과		간접효과		총효과	
	경로 계수	p-value	경로 계수	p-value	경로 계수	p-value
교육환경 → NCS교육방법 → 훈련생만족도	.401	.198	-.298	.232	.103	.001
교육환경 → NCS교수법 →	.401	.198	.046	.232	.447	.001

훈련생만족도						
교육환경 → 강사역량 → 훈련생만족도	.401	.198	.245	.232	.646	.001
교육환경 → 기관장리더십 → 훈련생만족도	.401	.198	.452	.232	.853	.001
NCS교육방법 → 훈련생만족도 → 추천의도	-.030	.764	-.250	.214	-.280	.206
NCS교수법 → 훈련생만족도 → 추천의도	-.038	.554	.043	.581	.005	.914
강사역량 → 훈련생만족도 → 추천의도	.116	.288	.211	.180	.327	.113
기관장리더십 → 훈련생만족도 → 추천의도	.166	.213	.401	.013	.567	.001

매개효과분석에서 직접효과, 간접효과, 총효과에 대한 표준화경로계수 및 P-Value는 상기 <표 4-12>와 같으며, 교육환경과 훈련생 만족도 간의 NCS 특성요인(NCS 교육방법, NCS 교수법)과 역량 특성요인(강사역량, 기관장 리더십)은 매개효과가 없는 것으로 나타났으며, 매개변수인 훈련생 만족도는 강사역량, NCS 교육방법 및 NCS 교수법과 추천의도 간에서도 매개효과가 없는 것으로 나타났다. 단, 매개변수인 훈련생 만족도는 기관장 리더십과 추천의도 간에서 매개효과가 있으며, 완전매개 역할을 하는 것으로 나타났다.

V. 결 론

5.1 연구결과 요약

본 연구는 뷰티훈련기관 중심으로 직업훈련기관에 대한 훈련만족도 및 추천의도에 영향을 미치는 구조적요인을 파악하고자 하였다. 이를 통해 뷰티 직업훈련기관에 대한 정보제공과 훈련기관운영자들이 기관운영을 효율적 체계적으로 할 수 있는 자료를 제공하여 우수기관이 되기 위한 방향을 제시하고자 하는 것이 목적이다.

이런 목적을 달성하기 위해 선행연구를 기반으로 직업훈련기관의 교육환경이 훈련생만족도에 미치는 영향과 추천의도에 미치는 영향을 NCS와 역량을 매개변수로 하고 변수들 간의 영향관계를 파악하고자 연구모형을 설계하고 실증분석을 통해 검증하였다.

첫째, 교육환경은 NCS의 변인인 NCS 교육방법과 NCS 교수법에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과는 현장실무의 적합한 훈련과정을 수행하기 위해서는 현장과 유사한 실습환경 및 장비를 갖춰야만 하고 교수법 또한 현장에서 바로 적용 할 수 있도록 요구되는 지식 기술 태도 등을 수준별로 맞게 체계화 시키는 교육환경은 NCS 교육방법, NCS교수법과 상당한 영향관계가 있는 것으로 선행연구의 결과와 같은 맥락에서 해석될 수 있다.

둘째, 교육환경은 역량의 변인인 강사 역량과 기관장 리더십에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선행 연구들과 같이 실습환경 및 행정서비스지원이 강사의 역량개발과 기관장 리더십에 상당한 영향관계가 있는 것으로 해석 될 수 있다.

셋째, 교육환경은 훈련생 만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과는 사회교육훈련기관의 교육환경이 훈련과정만족에 긍정적 요인이 되기 위해서 교육환경의 만족도가 중요하다는 결과를 보고 한 선행연구인 김승화(2010)의 연구 결과와 같은 맥락에서 해석 될 수 있다.

넷째, NCS 교육방법은 훈련생 만족도에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 직업훈련기관에서 교육받고자 하는 훈련생들이 자격증 취득을 위한 교육방법과 현장실무위주의 교육인 NCS교육방법에 대한 괴리감이 부정적인 영향으로 이어 질 수 있다는 것으로 추정된다.

넷째, NCS 교수법은 훈련생 만족도에 유의미한 영향관계가 없는 것으로 나타났다. 이는 훈련생들이 강의자의 지도를 평가하는 NCS 교수법에 대한 인식 부족이 원인인 것으로 추정 된다.

다섯째, NCS의 변인인 NCS 교육방법과 NCS 교수법은 추천의도에 유의미한 영향관계가 없는 것으로 나타났다. 이는 NCS 훈련과정을 경험한 훈련생들이 NCS의 교육방법이나 교수법이 훈련생들의 긍정적 행동의도에 영향을 미치지 못하는 것으로 보여진다.

여섯째, 역량의 요인인 강사역량과 기관장 리더십은 훈련생 만족도에 유의미한 정(+)의 영향은 미치는 것으로 나타났다. 이는 강사의 강의 내용 수준 등이 훈련생 만족도에 긍정적인 영향을 미친다는 선행연구결과와 같은 맥락에서 해석 될 수 있다.

일곱째, 역량의 요인인 강사역량과 기관장 리더십은 구조방정식 모델 분석 결과 추천의도의 유의미한 영향관계가 없는 것으로 나타났다. 이는 강사의 수준이나 강의 내용 취 창업지원 상담 등과 기관장의 비전 제시나 신념등이 훈련생들의 훈련기관에 대한 긍정적인 태도 형성에 영향을 미치지 못하는 것으로 추정된다.

여덟째, 훈련생 만족도는 추천의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 훈련생들의 긍정적 행동의도에 영향을 미치는 것은 교육방법, 시설, 강사, 행정지원, 취업지원 등에 대한 만족이 이뤄졌을 때 추천의도에 유의미한 긍정적 영향을 미치는 선행연구들의 결과와 같은 맥락에서 해석 될 수 있다.

아홉째, 매개효과분석에서 매개변수인 훈련생 만족도는 기관장 리더십과 추천의도 간에서 매개효과가 있으며, 완전매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 이는 기관장의 훈련생 능력개발에 대한 관심과 기관운영방침에 대해 훈련생 만족도가 높을수록 추천의도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 추정할 수 있다.

본 연구는 직업훈련기관에 만족도와 추천의도에 영향을 미치는 요인 분석에 관한 선행연구에서 교육환경에 포함되었던 강사역량과 기관장 리더십을 역량이라는 변수로 구분해서 보고자 했던 점에서 의의가 있다.

5.2 이론적 및 실무적 시사점

본 연구의 결과 분석으로 제시된 시사점은 아래와 같다.

첫째, 직업훈련은 NCS 도입으로 인해 많은 변화가 이루어 지고 있으며 직업 훈련기관의 교육환경은 NCS 훈련기준에 맞추어진 시설과 장비를 갖추고 NCS 훈련방법에서 제시한 교수법과 평가방법으로 훈련과정을 운영해야 한다.

이런 변화에 맞춰 훈련기관은 교육환경을 NCS 훈련에 적합하게 개선하고 강사의 역량 개발을 지원하기 위한 여건을 조성해야 할 필요성이 있다.

둘째, 훈련생이 훈련기관에 만족하는 가장 큰 동기 중의 하나로 기관장이 관심과 운영방침이 중요하게 작용하고 있고 훈련생 만족도는 추천의도에 영향을 미치는 매개변수 이므로 훈련기관의 경쟁력 제고를 위해서 기관장 리더십을 발휘할 필요성이 있다.

셋째, 추천의도에 영향을 미치는 기관장 리더십은 훈련생의 만족도를 통해 얻어지므로 기관장은 훈련생 만족도를 높이기 위해 훈련생 능력개발과 만족 서비스 실현을 위해 기관을 개선할 필요성이 있다.

5.3 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구는 뷰티 산업에서 인적자원 관리에 대한 중요성 증대되고 직업훈련교육이 수요자 중심으로 변화하는 시점에서 뷰티 훈련기관의 훈련생 만족도 및 추천의도의 선행변인으로써 교육환경과 NCS의 NCS 교육방법, 교수법 및 역량의 강사 역량, 기관장 리더십을 연구하고자 하였다. 그러나 아래와 같은 한계점이 드러나게 되었다.

첫째, 교육환경이 주요 선행요인으로 작용한 바, 세부적인 교육환경 즉,

물리적 환경, 행정 서비스, 설비 및 교육 기자재 등으로 교육환경을 세분화하고 확장해서 분석 필요성이 있다.

둘째, NCS, 역량 이외의 훈련생 만족도와 추천의도에 영향을 미치는 직업훈련기관으로써의 특성요인에 대한 연구가 필요하므로 이에 대한 체계적이고 지속적인 연구가 이뤄져야 할 것이다.

셋째, 본 연구는 뷰티 훈련기관을 중심으로 연구 하였으나 뷰티훈련기관의 특성을 고려한 선행변인들의 연구가 다소 부족한 것으로 보여 진다. 향후에는 뷰티 훈련기관의 특성을 고려한 선행변인들을 확장해서 연구할 필요성이 있다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강정훈. (2019). “요리직업전문학교의 교육환경과 전공만족도, 진로의사결정, 진로결정 자기효능감 간의 관계연구”. 경주대학교 대학원, 석사학위 논문
- 강승희. (2017). “요리학원의 교육프로그램 및 교육환경이 교육만족도에 미치는 영향: 중·고등학생들 대상으로”. 경기대학교 대학원, 석사학위논문
- 김명점. (2014). “교육훈련이 종사자의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 뷰티살롱 종사자들을 중심으로”. 서경대학교 대학원, 석사학위논문
- 김명진. (2018). “직업훈련생의 훈련만족도 및 시설만족도에 따른 성취도 관계 연구: 취업의지의 매개효과를 중심으로”. 『직업과 자격 연구』, 7:2, pp.179-195.
- 김미정. (2017). “교수-학습 방법에 따른 수학 학습 부진학생의 학습 태도와 학업 성취도”. 대구대학교 대학원, 석사학위논문
- 김우승. (2011). “미용 서비스 품질의 향상이 고객만족도 및 재이용의도에 미치는 영향”. 경기대학교 대학원, 석사학위논문
- 김신희. (2018). “국가직무능력표준(NCS)교육 이수자의 피부미용사 직무능력 실효성 연구”. 건국대학교 대학원, 박사학위논문
- 김종수. (2012). “교육서비스 마케팅믹스가 소비자만족 및 긍정적 행동의도에 미치는 영향: 프렌차이즈 학원과 전문 학원의 비교”. 홍익대학교 대학원, 석사학위논문
- 김지현. (2011). “교육서비스품질이 고객만족 및 재구매에 미치는 영향에 관한 실증적 연구”. 서경대학교 대학원, 박사학위논문

- 김호겸. (2013). “직업교육훈련에 따른 교육성과가 교육생의 만족도와 추천의도에 미치는 영향”. 한성대학교 대학원, 석사학위논문
- 도은영. (2019). “일학습 병행제 학습근로자 인식수준에 따른 기업현장교사 역량이 학습만족도, 현업적용도, 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구”. 백석대학교 대학원, 박사학위논문
- 박원숙. (2017). “민간조리 직업훈련기관의 교육환경이 훈련생의 만족도에 미치는 영향”. 위덕대학교 대학원, 석사학위논문
- 박정란. (2014). “미용관련 직업훈련 교육프로그램의 만족도가 추천의도에 미치는 영향: 광주시 지역을 중심으로”. 남부대학교 대학원, 석사학위논문
- 박찬열. (2019). “청소년지도자가 인식하는 기관장의 리더십유형이 조직효과성에 미치는 영향: 임파워먼트의 매개효과를 중심으로”. 명지대학교 대학원, 박사학위논문
- 서울대학교. (1986). 『교육학 용어사전』, pp.638~639
- 손진아. (2015). “NCS를 적용한 특성화 미용고등학교 교육과정 만족도에 관한 연구”. 건국대학교 대학원, 석사학위논문
- 안응자. (2010). “직업전문 교육기관의 조리교육 프로그램이 만족도와 성과에 미치는 영향 연구”. 경기대학교 대학원, 석사학위논문
- 양동인. (2005). “학원교육의 품질이 수강생의 만족 및 재수강에 미치는 영향”. 단국대학교 대학원, 석사학위논문
- 양수경. (2012). “직업전문 교육기관의 조리교육 프로그램이 만족도와 성과에 미치는 영향 연구” 경기대학교 대학원, 석사학위논문
- 양태식. (2004). “대학의 교육서비스 품질이 학생만족 및 추천의도에 미치는 영향”. 경기대학교 대학원, 석사학위논문
- 오순환. (2015). “조리직업훈련기관의 교육환경이 교육훈련성과에 미치는 영향”. 한성대학교 대학원, 석사학위논문

- 유상구. (2000). “체육수업과 여가활동의 연계지도가 학교생활 만족도에 미치는 영향”. 성균관대학교 대학원, 석사학위논문
- 유소연. (2014). “항공서비스 종사자를 위한 교육훈련이 교육전이 및 직무성공에 미치는 영향연구 : 자기 효능감 조절효과를 중심으로”. 경희대학교 대학원, 석사학위논문
- 윤수연. (2017). “NCS 기반 교육시스템의 추천의도에 영향을 미치는 주요 요인에 관한 연구”. 숭실대학교 대학원, 박사학위논문
- 이기환. (2003). “평생교육학습자의 참여 동기와 만족도”. 대구대학교 대학원, 석사학위논문
- 이승후. (2017). “조리교육학원의 교육환경이 교육만족도와 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구: 교육기간 조절효과: 부산지역” 경기대학교 대학원, 석사학위논문
- 이정우. (2013). “조리직업훈련기관의 교육서비스와 교육환경이 훈련생의 만족도와 추천의도에 미치는 영향”, 동의대학교 대학원, 석사학위논문
- 이종문. (2017). “컨설팅사 특성 및 컨설턴트의 자질이 컨설팅 수용의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 경영컨설팅과 IT 컨설팅의 비교중심으로” 한성대학교 대학원, 석사학위논문
- 정혜은. (2004). “외식 조리 관련 학점은행제 교과과정에 따른 만족도 연구”. 경기대학교 대학원, 석사학위논문
- 임세영, 조은정. (2013). 실업자 직업능력개발 계좌제 훈련생 만족도 영향요인 분석. 한국기술교육대학교 한국직업능력개발원 직업교육연구. pp.171-188, Vol.32, No.5.
- 주초룡. (2018). “관광전공 고등학생의 NCS 교육과정 만족도가 진로탐색 행동의도에 미치는 영향”. 경희대학교 대학원, 석사학위논문
- 최 황. (2009). “교육품질이 학교브랜드 이미지와 성과에 미치는 영향 연구”. 위덕대학교 대학원, 박사학위논문

- 한봉수. (2010). “제과 제빵 학원생들의 교육기관 선택요인과 만족도에 관한 연구”. 수원대학교 대학원, 석사학위논문
- 한상표. (2017). “NCS 직업훈련 교육과정의 학습만족도와 문제점에 관한 연구 : 공업계 고등학교”. 인천대학교 대학원, 석사학위논문
- 한충근. (2018). “지각된 위험특성과 사용자 특성이 비대면 금융거래시스템 사용의도에 미치는 영향 : 바이오 정보 기반이 본인인증시스템 중심으로”. 한성대학교 대학원, 박사학위논문
- 허태근. (2006). “유아교육기관장의 변혁적 리더십이 기관 운영관리에 미치는 영향”. 강남대학교 대학원, 석사학위논문
- 황병수. (1993). “서비스 품질에 대한 소비자의 인식차이에 관한 연구”. 서울대학교 대학원, 석사학위논문

2. 국외문헌

- Anderson, E., & Sullivan, M. (1993). *The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms*. Marketing Science, 12(2), pp.125~43
- Bass, B. M. (1985), *Leadership and performance beyond expectation*. New York : Free Press
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. NY: W. H. Freeman and Company
- Buttle, F. (1993). *Selling service, A contingency model*. Journal of Service Marketing, 7(3), pp.36~48
- Burns, J. M.(1978). *Leadership*. Harper & Row: New York, NY,3-22.
- Day, R. L. (1990). *A comprehensive Study of Satisfaction with Consumer Service*. Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, p64~70
- Eagle, L. & Brennan, R. (2007). *Are Students Customers? TQM and Marketing Perspectives*. Quality Assurance in Education, 15(1), 44~60.
- Eden, D., & Ravid, G. (1982). *Pygmalion versus self-efficacy: Effects of instructor and self-expectancy on trainee performance*. Organizational behavior and Human Performance, 30:351~364.
- Enos, M. D .(2001). *Informal learning and the transfer of learning: How managers develop proficiency*. Doctoral dissertation, University Of Connecticut. pp.254~285.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction : A Behavioral Perspective on the Consumer*. NY, Irwin / Mcgraw-Hill

- Reichheld, F. F, & Sasser, W. E. J. (1990). *Zero Defections: Quality Comes to Services*. Harvard Business Review, 68, p5
- Solomon and Judd, k. (1998). *Academic and Service Quality in Distance Education*. A Dissertation Presented to the College of Education. Univ. of Denver, pp.14~17
- Smith, P. C. Kendall, L. M. & Halinc, C. L.(1969). *the Measurement of Satisfaction in work and Retirement* chicago: Rand McNally.
- V. H. Vroom. (1964). *Work and motivation*. new york, John weiley sons, Lnc.1964, p.211 Behavior and Human Performance, (New York: Wiley). , pp.237~257.
- UNESCO. ILO (1984). *Technical and Vocational Education and Training*. Belgium Walton.

부 록

직업훈련기관의 훈련생 만족도 및 추천의도에 영향을 미치는 구조적 요인 (뷰티훈련기관 대상 중심으로)

안녕하십니까?

먼저 바쁘신 와중에도 본 설문에 참여하여 주신데 대하여 진심으로 감사드립니다. 본 설문은 『직업훈련기관의 훈련생 만족도 및 추천의도에 영향을 미치는 구조적 요인』의 기초자료로서 교육기관의 교육환경 방법 등 기관 인프라와 훈련생 만족도에 미치는 영향 관계를 구조적으로 파악하고자 제작되었습니다.

설문지의 정답은 없으며 본인의 경험을 토대로 성심성의껏 응답하여 주시면 감사하겠습니다.

또한, 이 자료는 통계법 제8조 및 제9조에 의거하여 익명으로 처리되고 비밀이 보장되며, 귀하의 설문지 응답 내용과 분석 결과는 연구 목적 및 통계 분석 이외에는 절대로 사용되지 않음을 밝혀드립니다.

귀하께서 응답해주신 내용은 본 연구수행에 소중한 자료가 되오니 적극적인 협조를 부탁드립니다. 아울러 귀하와 가정에 행복과 행운이 깃들길 기원합니다.

감사합니다.

2019년 4월

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 스마트융합컨설팅학과
지도교수 : 한충근 (한성대학교 스마트융합컨설팅학과 교수)
연구자 : 김보경 (한성대학교 스마트융합컨설팅학과 석사과정)

I. 다음 질문은 직업훈련기관의 교육환경에 대한 질문입니다. 귀하의 의견에 해당하는 번호에 체크(✓) 또는 O표시 하여 주십시오.

설문문항(교육환경)		전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	뷰티교육에 있어 실습실의 교육환경은 적합하다고 생각한다.					
2	교육에 필요한 미용장비는 충분히 준비되어 있다고 생각한다.					
3	강의실, 실습실의 공간은 충분히 쾌적하다고 생각한다.					
4	행정서비스의 이용이 용이하고 신속하다고 생각한다.					
5	학원 강의에 대한 사전 정보를 충분히 제공한다고 생각한다.					
6	학원은 취/창업 관련 정보를 충분히 제공한다고 생각한다.					
7	학원은 취/창업과 관련하여 상담 등 취업지원을 충분히 제공한다고 생각한다.					

II. 다음 질문은 직업훈련기관의 교육방법인 NCS에 관련된 질문입니다. 귀하의 의견에 해당하는 번호에 체크(✓) 또는 O표시 하여 주십시오.

※ 다음은 NCS 관련 질문 중 <u>NCS 교육방법</u> 에 관련된 질문입니다.		전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	NCS학습모듈을 적용한 수업은 목표와 내용을 명확히 제시한다고 생각한다.					
2	NCS학습모듈을 이용한 학습은 강의계획에 맞게 수업이 진행된다.					
3	교육목적을 달성하기에 이론과 실습시간의 배분이 적절하다.					

4	NCS학습모듈을 적용한 수업은 이해를 돕기 위해 교보재(교재 및 실습장비 등) 자료를 적절히 사용한다.					
5	NCS학습평가는 수업 내용을 평가하는데 적절하게 실시된다.					
6	훈련내용이 취업에 도움이 되는 내용으로 구성되어 있다.					

※다음은 NCS관련 질문 중 <u>NCS 교수법</u> 에 관련된 질문입니다.		전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	이론과 실기에 대한 강의를 적절하게 수행한다.					
2	실기에 대한 개별지도를 적절하게 수행한다.					
3	실기에 대한 시연을 적절하게 수행한다.					
4	능력단위에 적합한 문제를 제시하고 피드백을 한다.					

Ⅲ.다음 질문은 뷰티 훈련기관의 역량에 관련된 질문입니다. 귀하의 의견에 해당하는 번호에 체크(√) 또는 O표시 하여 주십시오.

※다음은 직업훈련기관의 역량관련 질문 중 <u>강사역량</u> 의 역량에 관련된 질문입니다.		전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	강사역량이 과정을 가르치기에 충분한 전문성(지식, 기술 등)을 갖고 있다.					
2	강사역량의 교육준비와 진행이 성실하다고 생각한다.					
3	강사역량의 강의내용 구성이 체계적이다.					

4	강사역량은 지각, 단축수업 등 수업 결손없이 강의를 진행하고자 한다.					
5	강사역량은 강의의 이해도가 높아지도록 교육을 진행한다.					
6	강사역량의 강의 내용은 해당 교과목의 핵심내용과 관련 산업계의 동향을 적절하게 반영하여 진행한다.					
7	강사역량이 취업(창업)에 도움이 될 수 있는 감각을 구비하고 있다고 생각한다.					

※다음은 직업훈련기관의 관련 질문 중 기관장의 리더십에 관련된 질문입니다.		전혀 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	뷰티산업 미래에 대한 비전을 제시한다.					
2	훈련생들에게 뷰티산업의 가치와 신념에 대해 이야기 한다.					
3	훈련생들과 대화와 접촉을 통해 훈련생 만족서비스를 실현하기 위해 노력한다.					
4	훈련생들의 능력개발을 위해 노력한다.					
5	훈련생들의 취업지원강화를 위해 노력한다.					

IV. 다음 질문은 직업교육에 대한 만족도에 관련된 질문입니다. 귀하의 의견에 해당하는 번호에 체크(✓) 또는 O표시 하여 주십시오.

설문문항(훈련생 만족도)		전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	우리학원의 직원에 대하여 만족한다.					
2	우리학원의 교육내용에 대하여 만족한다.					
3	우리학원의 시설장비에 대하여 만족한다.					
4	강사의 수업방식에 만족한다.					
5	우리학원에 대하여 전반적으로 만족한다.					
6	우리학원에 취업지원에 대하여 만족한다.					

V. 다음 질문은 직업교육에 대한 추천의도에 관련된 질문입니다. 귀하의 의견에 해당하는 번호에 체크(✓) 또는 O표시 하여 주십시오.

설문문항(추천의도)		전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	나는 뷰티에 관심 있는 지인을 만나면 우리학원을 추천하겠다.					
2	우리학원에 대하여 주의사람들에게 긍정적으로 말하겠다.					
3	우리학원의 다른 프로그램을 향후에도 이용할 것이다.					
4	필요하다면 현재 학원에서 재수강을 할 것이다.					

VI. 다음 질문은 귀하의 간단한 인적 사항과 관련된 질문입니다.

1. 귀하의 성별은?

- ①남성 ②여성

2. 귀하의 나이는?

- ①10대 ②20대 ③30대 ④40대 ⑤50대 ⑥60대이상

3. 귀하의 결혼여부는?

- ①기혼 ②미혼 ③기타

4. 귀하의 학력은?

- ① 고졸 이하 ②대학재학중 ③대학(2년제)졸업 ④대학교(4년)졸업
⑤대학원졸

- 본 설문에 끝까지 응답해 주셔서 깊이 감사드립니다. -

ABSTRACT

Structural factors affecting satisfaction and
recommendation intention of trainee in vocational
training institutions

–Focused on the target of beauty training institutions–

Kim, Bo-Kyeong

Major in Smart Convergence Technology
Consulting

Dept. of Smart Convergence Consulting

Graduate School of Knowledge Service
Consulting

Hansung University

This study is designed to identify factors affecting the satisfaction of the trainees by analyzing the educational environment of the beauty training institutions, their use of NCS, instructors, and the capabilities of the instructors, as the education system is not systematized in conducting the training operation and the lack of organizational ability to manage human resources.

In addition, the Commission intended to provide data for improvement of trainee satisfaction to vocational training institutions by identifying how the educational environment and structural factors made by vocational training institutions affect their recommendations, and to provide information on the system of vocational training institutions and

NCS training methods, instructors, and the competence of the head of the organization to prospective trainees who want to participate in training in vocational training and vocational ability development.

The scope of the study was given to trainees of vocational training institutions related to beauty at the Ministry of Employment and Labor. The data collection period was surveyed for six weeks from April 8 to May 20, 2019, and a total of 185 copies were analyzed except for the four unfaithful respondents.

In summary, the analysis results of this study are as follows:

First, it has been shown that the educational environment has a significant positive effect on NCS teaching methods and NCS teaching methods, which are NCS's excuses.

Second, the educational environment has been shown to have a significant impact on the ability of instructors and the leadership of the head of the institution.

Third, in the educational environment, support for administrative services or support services for start-ups in employment showed no significant impact on the trainee satisfaction level, as was the result of previous research.

Fourth, the NCS education method, the NCS's excuse, was shown to have a significant wealth effect on the trainee satisfaction level, and the NCS teaching method was found to have no significant impact on the trainee satisfaction as a result of the structural model analysis.

Fifth, both the NCS teaching methods and the NCS teaching methods were found to have no significant impact on the recommendations.

Sixth, it has been shown that both the trainer capacity and the institutional leader leadership, which are the variables of competency,

have a significant positive effect on the trainee satisfaction level.

Seventh, it was found that there was no significant influence on both instructor capacity and institutional leader leadership as a function of competence that affected the intention of recommendation, the dependent variable.

Eighth, it was shown that the trainee satisfaction level had a significant positive effect on the recommendation.

Ninth NCS characteristics (NCS teaching method, NCS teaching method) and capacity characteristics (teacher competency, director leadership) between educational environment and trainee satisfaction were found to have no mediated effect.

It has been shown that the satisfaction level of the trainee, which is a parameter, is not mediated between instructor competence, NCS teaching method, and NCS teaching method and recommendation. However, it has been shown that the satisfaction level of the trainee, which is a parameter, has a mediated effect between the leadership of the director of the institution and the recommendation, and acts as a complete medium.

As a result of the above research, vocational training institutions need enhanced activities to improve the educational environment based on NCS in line with the trends of the times, and beauty vocational training institutions, in particular, need to create an educational environment where trainees can acquire knowledge skills suitable for on-site practice away from the existing certification-based education, which requires constant efforts to develop instructor competency and exercise leadership of the institution.

The beauty training market is now in need of enhancing competitiveness in order to survive due to oversupply.

This study aims to operate more systematic and efficient training

courses based on NCS to enhance the competitiveness of training institutions and to focus on the development of instructors' competencies and the exercise of institutional leadership, thereby increasing the inflow of potential trainees who will enter the training market and providing implications for training institutions to be reborn as excellent training institutions.

The limitations of this study show that the educational environment has been a major prerequisite, so it is necessary to expand and analyze the detailed educational environment, such as physical environment, administrative services, facilities, and educational equipment, and to expand the pre-existing parameters of the training institutions that affect the quality and recommendation of training personnel other than NCS and capabilities, and to provide more in-depth research considering the characteristics of the beauty institutions.

【Keyword】 Vocational Training, Educational Environment, NCS, Competency, Training Student Satisfaction and Recommendation