



## 저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

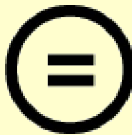
다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)

석사학위논문

직업훈련기관 교육환경이 교육만족 및  
추천의도에 미치는 영향  
-자기효능감의 조절 효과-



한 성 대 학 교 경 영 대 학 원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

김 병 속



석사학위논문  
지도교수 김경자

## 직업훈련기관 교육환경이 교육만족 및 추천의도에 미치는 영향

－ 자기효능감의 조절효과 －

Effect of the educational environment of  
vocational training institutions on educational  
satisfaction and recommendation intention

－ The moderating effect of self-efficacy －

2022년 6월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

김 병 숙

석사학위논문  
지도교수 김경자

## 직업훈련기관 교육환경이 교육만족 및 추천의도에 미치는 영향

-자기효능감의 조절 효과-

TEffect of the educational environment of  
vocational training institutions on educational  
satisfaction and recommendation intention

- The moderating effect of self-efficacy -

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2022년 6월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

김 병 숙

김병숙의 경영학 석사학위 논문을 인준함

2022년 6월 일



심사위원장 이 동 주 (인)

심 사 위 원 허 진 (인)

심 사 위 원 김 경 자 (인)

## 국 문 초 록

직업훈련기관 교육환경이 교육만족 및 추천의도에  
미치는 영향  
-자기효능감의 조절 효과-

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원  
호 텔 관 광 외 식 경 영 학 과  
외 식 경 영 전 공  
김 병 숙

오늘날 직업훈련기관은 교육생의 진로에 맞는 교육훈련을 통하여 기능인 양성과 실업 문제를 해소하기 위하여 지속적으로 노력하고 있다.

지식 기반 사회에서 직업을 준비하는 교육생에게 교육의 중요성이 나날이 증가하고 있다. 따라서 직업훈련 기관의 역할과 책임도 또한 중요시되고 있다. 직업훈련기관의 교사는 단순하게 지식과 기능만 전달하는 것이 아니라, 교육생들에게 실용적인 교육을 통하여 직업 선택 능력을 함양하고, 자신감을 심어주는 교사의 자질 또한 중요하다. 직업훈련 교육은 본인의 능력을 개발할 수 있으며, 교육생들의 다양한 학습 욕구를 만족시킬 수 있는 학습 기회를 제공하여야 한다.

따라서 본 연구에서는 직업훈련기관의 교육 환경이 교육 만족과 추천 의도에 미치는 영향을 살펴보고, 자기효능감의 조절변수로서 어떠한 영향을 미치는지를 규명하였다. 또한 직업훈련기관의 경영자와 내부 구성원들에게 기존의 미비

한 교육 환경적인 부분을 개선하고, 바람직한 교육 방향을 제시하기 위하여 연구를 실시하였다. 연구 표집 대상으로 충청 지역과 수도권(서울지역포함)의 직업훈련기관 수료생을 대상으로 총 265건의 설문을 분석하였다.

타당성 및 신뢰도를 확보하기 위하여 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였으며, IBM SPSS Ver. 25.0의 통계 패키지 프로그램을 이용하여 연구 분석하였다. 실증 분석의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 직업훈련기관 교육 환경과 교육 만족의 영향 관계를 검증하기 위해 다중회귀 분석을 실시하였다. 직업훈련기관의 교육 환경이 교육 만족에 미치는 영향에 대한 분석 결과는 유의미한 회귀모형이 분석되었다. 이는 교육자의 교육생과 공감하고 전문적인 지식 함양이 교육 만족에 미치는 영향이 큰 것으로 나타났다. 교육프로그램은 진로 계획에 맞게 구성되었고, 실습실의 위생과 청결 등의 물리적 환경이 교육 만족에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 교육서비스 또한 교육생들의 민원 처리 및 개인 관리가 교육 만족에 유의미한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

둘째, 직업훈련기관 교육 환경이 추천 의도에 미치는 영향에 대한 다중회귀 분석의 결과에서 직업훈련기관 교육환경 중 교육강사 수준, 교육프로그램, 물리적 환경, 교육서비스 모두 유의미한 영향을 주는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 교육프로그램을 계획할 때 교육과정을 교육생의 목표와 일치하도록 준비하고 학습 내용을 교육생의 수준에 맞게 구성하여 지도하면 타인에게 긍정적인 추천 의도가 나타나고 있음을 알 수 있다. 또한 직업훈련기관을 방문하는 교육생들에게 불편함이 없도록 신속한 상담과 직업 관련 정보를 충실히 제공하면 만족감을 얻게 되어 추천해 줄 의도가 생성되었음을 알 수 있다.

셋째, 교육 만족이 추천 의도에 미치는 영향을 분석한 결과 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 교육자가 전문성을 갖추수록 교육 만족과 추천 의도가 높아지는 것으로 나타났다. 따라서 교육 만족이 추천 의도에 정(+)의 영향을 미치는 변인임을 알 수 있다.

넷째, 직업훈련기관 교육 환경과 교육 만족 사이에서 자기효능감의 조절 역할에 대한 분석결과 교육환경 중에서 교육 강사의 수준이 교육만족에 미치는 영향은 유의미한 것으로 나타났으며, 교육 강사의 수준에 자기효능감이 투입되



었을 때 교육 만족에 미치는 영향도 유의미한 것으로 나타났다. 즉, 교육 환경의 교육강사의 수준과 교육 만족 사이에 자기효능감의 조절 효과가 있는 것으로 분석되었으며, 교육강사의 수준이 교육 만족에 미치는 자기효능감을 높여주는 것으로 분석되었다.

직업훈련교육을 실시할 때, 교육생의 직업 환경과 교육 환경은 상이함으로 교육자의 전문성으로 교육생의 현장 대체 능력을 함양시킴으로서 자기효능감을 향상시킬 수 있다. 즉, 자기효능감이 높을수록 교육자의 수준이 교육 만족에 미치는 긍정적 영향이 더 큰 것으로 분석되었다.

교육환경의 물리적 환경은 교육 만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직업훈련기관에서 교육 수강시 교육환경의 하위요인인 물리적 환경 즉, 직업훈련기관의 위치나 교통편이 편리할수록, 학습 기자재가 충분히 갖추어져 있을수록, 시설이 강의에 적합하게 구비 되었을 때, 교육 만족도가 높게 나타나는 것을 알 수 있다. 그러나 직업훈련기관의 교육시설은 자격증을 취득하여 진학이나 취업과 연계하여 교육을 받는 경우가 대부분이다. 직업훈련기관은 교육 중심 환경이고 현장에서는 근로자의 근무조건에 적합한 환경이 갖추어져야 할 것이다. 이것은 직업훈련기관과 근로자의 근무환경은 차별화 됨으로써 물리적 환경이 교육 만족에 미치는 영향을 자기효능감이 낮춰주는 것으로 분석됨을 알 수 있다. 즉, 현장에서의 근무환경과 직업훈련 교육환경은 상이함으로 교육 만족도에 유의미한 영향을 주지 않는 것으로 사료 된다. 본 연구자는 직업훈련기관 교육환경이 교육 만족 및 추천 의도에 미치는 영향에 대한 체계적인 연구를 기반으로 자기효능감의 조절 가능한 요인을 밝히고 교육훈련의 질을 높이고자 하였다. 본 연구의 분석 결과를 통해 다음과 같이 연구의 한계점 및 향후 연구 방향을 제안하고자 한다. 본 연구는 지역적인 관점에서 충청권과 수도권(서울지역포함)의 직업훈련을 받은 교육생을 대상으로 실증분석 하였기 때문에 이러한 연구 결과를 모든 직업훈련기관이 일반화하기에는 한계점을 가지고 있다고 생각된다. 추후 연구에서는 지역의 범위를 충청권과 수도권(서울지역포함)의 요인들을 비교분석 해보는 것이 앞으로 직업훈련기관을 운영하는 데에는 좀 더 실효성이 있을 것으로 본다.

본 연구 결과를 바탕으로 직업훈련기관의 교육환경은 교육 만족도와 추천

의도에 정의 영향을 주었으므로 교육생을 만족시킬 수 있는 교육환경 요소들을 관리하고, 교육 강사의 전문성 강화 및 맞춤형 훈련 시설 등 교육환경을 개선하여 앞으로 직업훈련기관의 자생력 강화를 도모할 수 있도록 교육생들의 교육 만족도를 향상시키는 지속적인 연구가 수행되어야 할 것으로 사료 된다.



【주요어】 직업훈련기관, 교육환경, 교육만족, 추천의도, 자기효능감

# 목 차

I. 서 론 .....	1
1.1 문제 제기 및 연구목적 .....	1
1.1.1 문제 제기 .....	1
1.1.2 연구목적 .....	3
1.2 연구방법 및 구성 .....	4
II. 이론적 배경 .....	6
2.1 직업훈련기관의 교육환경 .....	6
2.1.1 직업훈련기관의 개념 .....	6
2.1.2 교육환경의 개념 .....	9
2.1.3 교육환경의 구성요인 .....	12
2.1.4 교육환경의 선행연구 .....	19
2.2 교육 만족 .....	22
2.2.1 교육 만족의 개념 .....	22
2.2.2 교육 만족의 선행연구 .....	27
2.3 추천의도 .....	32
2.3.1 추천의도의 개념 .....	32
2.3.2 추천의도의 선행연구 .....	36
2.4 자기효능감 .....	39
2.4.1 자기효능감의 개념 .....	39
2.4.2 자기효능감의 선행연구 .....	44
III. 연구 설계 .....	48
3.1 연구 모형 및 가설 .....	48
3.1.1 연구 모형 .....	48
3.1.2 연구가설 .....	49
3.2 연구 설계와 분석방법 .....	54

3.2.1 변수의 조작적 정의 .....	54
3.2.2 설문지구성 .....	56
3.2.3 자료수집 및 분석방법 .....	57
IV. 실증분석 .....	60
4.1 인구통계특성 .....	60
4.2 변수의 기술 통계분석 .....	62
4.3 타당성 및 신뢰도 분석 .....	63
4.3.1 직업훈련기관 교육환경의 타당성 및 신뢰도 분석 .....	64
4.3.2 교육 만족의 타당성 및 신뢰도 분석 .....	66
4.3.3 추천 의도의 타당성 및 신뢰도 분석 .....	67
4.3.4 자기효능감의 타당성 및 신뢰도 분석 .....	68
4.4 변수의 상관관계 분석 .....	69
4.5 가설 검증 .....	71
4.5.1 직업훈련기관 교육환경과 교육만족의 가설 검증 .....	71
4.5.2 직업훈련기관 교육환경과 추천 의도의 가설 검증 .....	73
4.5.3 교육 만족과 추천 의도의 가설 검증 .....	74
4.5.4 직업훈련기관 교육환경과 교육만족간의 자기 효능감의 조절효과 검증 .....	74
V. 결 론 .....	82
5.1 연구의 결과 및 시사점 .....	82
5.2 연구의 한계점 및 향후 연구 방향 .....	85
참 고 문 헌 .....	87
부 록 .....	103
ABSTRACT .....	108

## 표 목 차

[표 2- 1]	직업훈련의 개념 .....	8
[표 2- 2]	교육환경의 개념 .....	11
[표 2- 3]	교육환경의 구성요인 .....	14
[표 2- 4]	교육환경의 선행연구 .....	21
[표 2- 5]	교육만족의 개념 .....	26
[표 2- 6]	교육만족의 선행연구 .....	30
[표 2- 7]	추천의도의 개념 .....	35
[표 2- 8]	추천의도의 선행연구 .....	38
[표 2- 9]	자기효능감의 개념 .....	43
[표 2- 10]	자기효능감의 선행연구 .....	47



## 그림 목 차

[그림 1-1] 연구 절차도 .....	5
[그림 3-1] 연구 모형 .....	48



# I. 서론

## 1.1 문제 제기 및 연구목적

### 1.1.1 문제 제기

현대사회는 고도의 정보화 사회로 변화하고 있으며 다양한 분야에서 전문 지식과 창의력을 갖춘 전문 인력이 창의적 생산을 하고 서로 상호 보완하는 인력구조로 전환이 요구되는 시대이다(김남희, 2019).

급속한 환경변화와 과학기술의 발달은 현대인의 욕구를 충족시키는 외식산업의 발전에도 많은 영향을 미치고 있다(박원숙, 2018). 교육은 각각의 시대를 대표하는 사회적인 요구와 교육적인 요구에 의하여 변화하면서 존재하였다(박소라, 2017). 즉, 교육은 사람들의 능력을 개발하는 것이며 특히 학교 교육과정은 학교를 졸업한 후 사회생활의 중요도를 의미하며 학교 교육 내용과 현장 직업능력과의 관계는 매우 중요하다고 할 수 있다(이정애·김충호, 2013).

교육훈련은 급속한 시장 수요와 기술 변화, 이에 따른 노동 이동을 확대 등의 환경변화에 있어 노동자의 신속한 적응성을 높임으로써 개개인의 취업가능성은 물론 기업의 경쟁력을 향상하며 개인의 능력증대와 함께 노동생산성의 향상을 가져오며, 결과적으로 국가의 경제와 기업의 발전에 토대가 되고, 이러한 사회적 기술은 국가의 핵심역량이 된다(김수원, 2019). 이러한 교육환경은 빠르게 변화하는 산업사회 내에서 대처하고 보완하기 위해 직업교육기관으로서 직업학교, 문화센터, 학원 등 다양한 형태로 발전하였고, 훈련생들에 다양한 학습욕구를 만족시키고 다양한 학습기회를 제공하기 위한 기능교육을 담당하고 있는 것으로 나타났다(이윤선, 2010). 또한 직업훈련기관은 실업 문제 해소와 자기개발을 실현시키기 위해 효율적인 방안을 강구 할 필요가 있으며 사회의 인재 수요를 충족시키기 위해 수요와 공급의 균형을 달성할 때가 가장 이상적이지만, 직업의 세계가 지속·가속적으로 변화하는 현대사회에서 직업교육훈련기관의 인력 수요 충족이라는 목적 달성은 더욱더 어

려워지고 있다(강유임, 2021). 평생교육 기관으로서의 문화센터, 학원, 직업훈련기관 등이 다양한 학습 수요를 충족시키기 위한 기능을 수행하고 있으며 다양한 교육이 많이 개설되고 있는 상황에서 취업 관련 교육, 창업 교육 등을 수강하면서도 개인적인 취미, 재능을 살리는 다양한 교육 프로그램에도 많은 관심을 보이는 수강생이 늘어나고 있다(강유임, 2021).

직업교육훈련기관은 그 존재 목적과 그 가치를 계승 발전하기 위해 시장 수요에 맞춘 유연하고 창조적인 훈련프로그램 개설과 함께 적절한 교육환경을 제공해야 할 필요가 있다(강유임, 2021; 나현미·장혜정·정란, 2012). 이처럼 치열한 경쟁 구도에서 살아남기 위하여 교육생들이 만족감을 느낄 수 있는 학습과 교육의 성취도를 제공할 수 있도록 방안을 모색하는 것이 시급한 실정이다(박은정, 2018). 즉, 환경변화와 학생 수 감소라는 위기를 극복하기 위해서는 직업훈련교육기관의 제반 환경이 철저한 수요자 중심으로 변화되어야 한다는 점과 이를 위한 방안의 하나로서 타 교육기관과의 차별화된 교육 환경과 다양한 교육프로그램의 개발 등을 통한 교육생들의 교육만족도 및 성취도를 제고 할 수 있도록 유도해야 한다(박은정, 2018). 이를 위해서 조리교육기관의 경영자들은 교육생의 수강목적 등을 파악하여 이를 충족할 수 있는 교육과정이 편성되어야 하며, 조리교육 수강에 대한 만족도 등을 살펴봄으로써 이를 반영한 혁신적인 교육이 이루어져야 할 것이다(허원선, 2016).

직업능력개발에서 직업훈련기관에 대한 선행연구의 고찰을 통해서 교육환경의 세부적인 요인을 구분하고 교육환경에 따른 진로성숙과 학습만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하여 직업훈련기관 교육훈련 방안의 효율성을 높이고 향후 외식·조리 관련 분야에 교육생들에게 경쟁력 확보와 실무적 적응력이 높은 교육을 제공하여 효과적인 교육 실현을 위한 교육 학습 자료로 활용할 수 있는 기초적인 자료를 제공할 수 있도록 연구 결과를 제안했다(이병수, 2017). 또한 현재는 코로나19 시대를 겪으면서 사회적으로 많은 변화가 일어나고 있으며 앞으로도 더 많은 변화가 일어날 것으로 추측 되어진다.

학생들은 비대면 수업인 온라인교육에 참여하고, 직장인들은 줌(zoom)으로 직원교육을, 주부들은 오프라인에서 온라인으로 생필품과 먹거리 시장을 보며 언택트 시대를 살고 있다. 이것은 교육에도 영향력을 보여주고 있다. 어



린아이들은 방문교육 선생님을 마다하고 태블릿이나 인터넷교육으로 전환하고 중·고등학생, 대학생들도 줌(zoom)수업에 참여하며 생활체육이나 취미활동 관련해서도 각종 미디어나 온라인교육 사이트가 다양하게 접하는 것을 보게 된다. 또한 조리교육 관련해서도 이론과 실무적인 교육이 다양한 영상들로 제작되어 클릭만 하면 어디서든 참여하여 볼 수 있도록 스마트한 교육들이 나날이 늘어나고 있는 현실을 접하게 된다. 인터넷상에서 검색키워드를 활용하여 블로그, 쿡방, 유튜브, 맛집, 또는 유명한 셰프들의 요리법, 무료로 제공되는 레시피 등등을 활용하여 따라하기 쉬운 요리들을 검색하는 취미가 생겼다고 할 정도로 다양한 검색 키워드를 사용하고 있는 것을 볼 수 있다. 이러한 결과로 조리교육기관에서는 생활요리나 브런치, 홈베이킹 수업의 수강생들이 줄어드는 추세를 느낄 수 있다.

본 연구에서는 연구결과를 바탕으로 직업훈련기관의 교강사의 자질, 교육 프로그램과 교육환경에 대하여 재확인·검토를 통해 교육생들의 반응을 살펴보고 직업훈련기관의 교·강사의 자질을 향상시키고 새로운 교육환경을 변화시켜 조리기능인을 양성하고 보다 나은 교육서비스를 제공하여 경쟁력 있는 교육기관으로 유지하려는데 목적을 둔다.

앞으로 직업훈련기관 교육환경과 교육만족, 그리고 추천의도의 분석을 통하여 관계모형을 설정하고 확인하며 교육환경에 따라 교육만족도 및 자기효능감이 조절변수로서 어떠한 영향을 미치는지를 규명하고, 직업훈련기관의 경영자와 내부 구성원들에게 기존의 미흡한 교육환경적인 부분을 협의하여 앞으로 발전해 나아갈 방향에 대하여 연구하고자 한다.

### 1.1.2 연구목적

본 연구는 앞서 제시한 문제의식을 바탕으로 직업훈련기관에서 조리교육을 수강해 본 경험이 있는 교육생을 대상으로 직업훈련기관 교육환경의 유형에 따라 교육강사수준, 교육프로그램, 물리적환경, 교육서비스로 각각을 구분·분석하여 특성을 파악하고, 교육환경이 교육 만족과 추천 의도에 미치는 영향들을 실증 분석하고자 한다. 이를 통해 본 연구의 분석결과가 직업훈련기관

의 교육생들의 교육만족도에 영향을 미치는 환경적인 요소들을 분석하고 직업훈련기관의 경영자와 내부 구성원들에게 교육프로그램의 조절과 운영방안에 있어서 질적인 수준을 향상시키고자 실증연구를 바탕으로 기초자료로 사용될 것을 기대한다. 따라서 본 연구목적의 세부단계는 다음과 같다.

첫째, 직업훈련의 기존의 선행문헌을 바탕으로 개념을 정립한다.

둘째, 선행연구를 중심의 직업훈련기관 교육환경에 대한 측정요인을 구체화하고, 설문지의 문항을 개발한다.

셋째, 실증분석을 통한 직업훈련기관 교육환경이 교육 만족과 추천 의도에 미치는 영향 관계를 규명한다.

넷째, 직업훈련기관 교육환경과 교육 만족, 자기효능감의 영향 관계를 규명해 결과를 도출한다.

마지막으로 본 연구결과가 향후 교육환경, 교육만족도, 추천의도 간의 연구모형을 제시하고, 연구모형을 바탕으로 가설을 설정하여 신뢰성 분석과 타당성 분석 및 다중회귀분석 등 연구방법을 활용하여 가설을 검증하고자 한다. 앞으로 직업훈련기관의 교육환경을 개선하여 운영의 효율성을 향상시키는데 이바지하고자 한다.

## 1.2 연구방법 및 구성

본 연구는 선행연구를 토대로 문헌 연구방법과 실증연구 방법으로 병행하여 구성한다. 연구목적을 달성하기 위해 기존의 선행연구와 문헌을 기반으로 이론적인 체계들을 정립하며, 각 설문의 항목을 선행연구를 바탕으로 도출하였다. 기존의 문헌들을 토대로 직업훈련기관, 교육환경, 교육 만족, 추천의도, 자기효능감의 조절에 관련한 척도 도출 및 이론적 고찰을 통하여 도출한 변수를 활성화하여 실증분석을 통해 연구가설과 연구모형을 설정하였다.

충청·수도권(서울포함) 위주의 직업훈련기관 교육경험이 있는 교육생들을 대상으로 하며, 자료수집 방법은 모바일 설문 조사 방법을 사용하였다. 자료 조사는 IBM SPSS Ver. 25.0의 통계패키지 프로그램을 이용하여 분석하고 연구방법에 따른 연구범위는 총 5장으로 구성하였다.

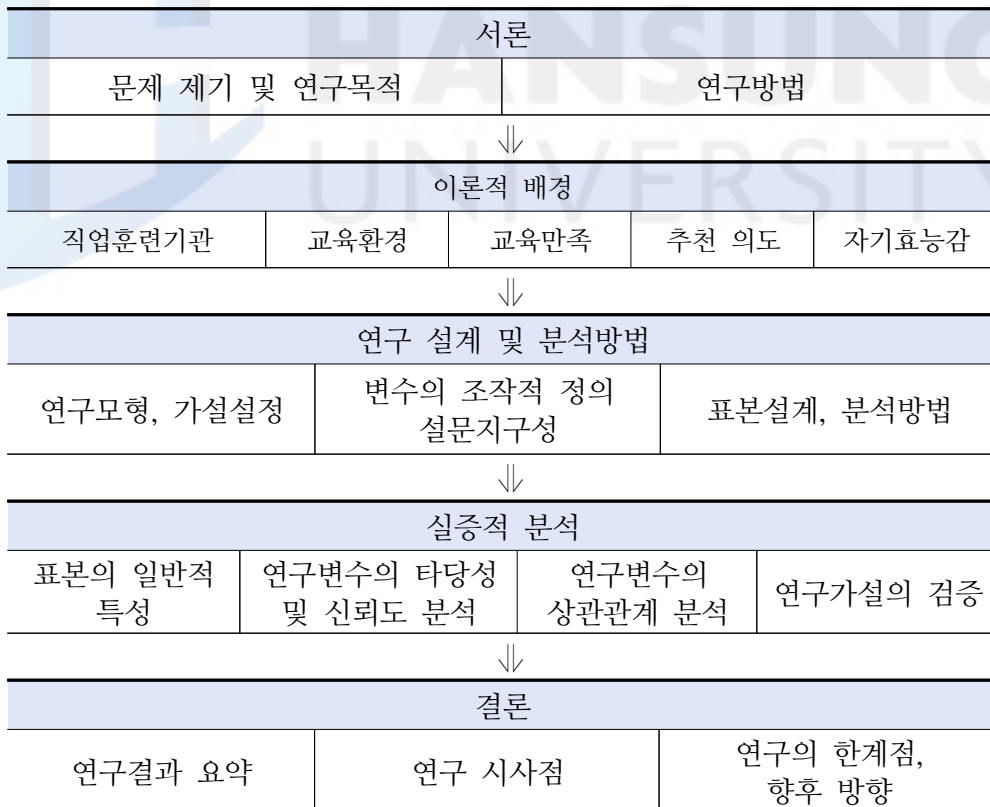
1장 서론은 문제 제기와 연구목적을 서술하고, 연구의 진행방법과 구성 제시로 연구에 관한 개략적 흐름을 나타낸다.

2장 이론적 고찰에 해당하며 직업훈련기관 교육환경, 교육 만족, 추천 의도, 자기효능감 조절에 대한 개념을 정리하고, 하위요인과 관련된 기존 문헌과 선행연구를 검토한다.

3장 연구 설계로 상호 관계의 영향력을 개념화하고 그에 따른 실증분석을 위하여 연구모형 설계와 연구가설 도출의 기반을 마련한다. 또한 변수의 조작적 정의와 설문 구성 및 실증조사 설계와 분석방법을 서술한다.

4장 실증조사 결과를 분석하여 표본들의 특성과 실증분석을 위한 연구의 신뢰도, 타당성 검증, 연구가설 검증을 한다.

5장 결론에 해당하며 연구결과의 요약, 시사점 및 연구의 한계점을 제시하고 향후 연구 방향을 제시한다. 본 연구의 연구 절차도는 다음 [그림 1-1]이다.



[그림 1-1] 연구 절차도

## Ⅱ. 이론적 배경

### 2.1 직업훈련기관의 교육환경

#### 2.1.1 직업훈련의 개념

직업은 한 개인이 본인 또는 가족의 생계를 위하여 사회의 구성원으로서 각자의 역량 및 능력 기술 등을 발휘하여 일정하고 지속되는 일에 종사하는 경제적 사회활동을 의미한다(고미애, 2011).

훈련이란 인간의 잠재적 능력을 발휘하고, 조직 내에서 자기개발과 업무에 필요한 물리적 및 기술적 요인을 외부에서 보충·보강하여, 개인 능력을 개발하는 것이다(이무근·원상봉, 2000; 김수원, 2019). 또한, 김창환(2010)은 “직업은 정신적·육체적 에너지의 소모에 따른 보수로 경제생활을 지속하는 사회 활동이다”라고 말하였다. 즉, 훈련은 어떠한 목적을 달성하기 위하여 중요한 수단 중에 하나로 보여지며, 이것은 대표적으로 크게 학교교육과 직업훈련교육으로 나눌 수 있으며 개인의 능력을 개발하는 과정이다. 여기서 학교 교육은 학생을 대상으로 인성 형성과 전문적 지식을 교육하는 과정이며, 반면에 직업훈련은 재직자와 구직자를 대상으로 조직사회에 바로 적용할 수 있는 능력을 습득시키기 위한 과정인 것이다(이무근·원상봉, 2000; 김수원, 2019).

직업훈련은 취업을 희망하는 자에게 취업에 필요한 기술과 지식·태도 등을 습득시키고 향상시키며, 자기개발과 직무수행 능력을 고취시키고자 하는 훈련이라고 본 연구에서는 정의하였다(최유미, 2019). 직업훈련은 넓은 의미에서는 교육이라는 범위에 포함되지만 좁은 의미에서는 직업교육은 특정 기술분야와 관련해 반복 숙달시키는 것에 한정된 용어이다(강유임, 2021). 보통 일반적으로 직업훈련은 통용되는 넓은 의미의 교육이라는 용어와 좁은 의미의 훈련에 대한 개념적 차이를 없애고 통합된 개념으로 직업교육훈련으로 표현될 수 있다(이병찬·임종혁·정수현, 2020; 김수원, 2019).

직업능력 심사평가원(2016)에서는 인격 형성 및 지식전달에 중점을 두고

학교 교육과는 다르게 고용자의 요구와 노동시장의 흐름에 맞게 특정 직무능력을 훈련생들에게 구체적으로 습득 할 수 있도록 하는 것이라고 해석한다.

김수원(2019)은 직업훈련은 개인이 직무나 사무의 세계를 탐색하고, 자신의 흥미와 적성 능력을 발굴하여 가장 적합한 직업을 선택하는 것이며, 또한 이러한 직무에 필요한 기능·태도·이해와 결단력을 개발하는 형식 및 비형식적인 형태의 교육이라고 하였고, 나현미(2016)는 직업훈련은 특수 전문분야에 필요한 지식, 기능, 태도 등을 가르쳐 배우는 교육이라고 하였으며, 이종윤(2005)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.

강유임(2021)은 직업훈련은 산업 분야의 모든 직종에 구직을 원하는 사람들에게 그들의 적성과 능력에 맞는 직업 선택에 필요한 지식, 태도, 기술, 등을 학습하고 향상하는 교육과 산업 현장에 투입되는 노동자의 업무 수행 능력을 지속적으로 발전시키며, 또한 발전적 의식을 고취하는 교육으로써 자기개발을 통해 모든 훈련기관 및 산업 현장에서 실시되는 다양한 형태의 훈련과 기능교육 등을 포함한다고 말하였다.

직업훈련은 시대에 따라 다소 다르게 정의되어 왔지만, 크게 분류하면 어떤 직업에 취업하기 위한 수단 혹은 자기개발 및 자질능력 향상이라는 기본 목적에는 일관성을 갖는다(이승우, 2017). 이와 같은 직업훈련의 개념을 바탕으로 직업훈련기관은 급속한 사회 변화에 따른 지식 산업사회에서 필요한 기능 인력 육성과 학교 교육의 연장, 상호보완 교육기관으로서 교육서비스를 원하는 학습자들에게 다양한 교육 분야의 학습 의욕을 높이고 학습의 기회를 제공하는 기능을 담당하고 있다(안준기, 2013). 또한, 직업훈련교육기관은 정부의 지원을 받아 실업자들의 취업을 위한 활동을 하는데 요구되는 기능과 자질을 교육시킴으로써 실업률을 낮추고, 재직자들에게는 더욱 향상된 업무로서 기업에 더 나은 기술을 제공하고 직업능력개발 사업체계 이직 활동에 필요한 기술을 익히는데 도움을 주는 것을 목표로 하고 있다(이정우, 2013). 위의 개념들로 보아, 직업은 사회적 구성원으로서 역량을 발휘해야 한다는 점에

서 개인이 책임져야 하는 직무성의 특징이 있으며, 경제적 사회활동을 해야 한다는 점에서 생계유지를 위하여 실행하는 노동행위의 특징을 포함하고 있다.

그러므로 직업을 갖는다는 것은 사회 참여의 기회가 되는 것 뿐만 아니라, 생계유지의 수단을 얻게 되는 것이다. 그러한 기회를 통해 안정감, 소속감 등을 느끼며 더 나아가 자아실현의 수단이 될 수 있다(한진순, 2013). 따라서 이와 같이 직업훈련개념의 선행연구(강유임, 2021; 김수원, 2019; 나현미, 2015)의 연구를 바탕으로 본 연구에서는 직업훈련은 취업을 원하는 구직자들에게 적성에 맞는 직업을 선택과 취업처를 발굴하고 취업 연계를 위한 필요한 지식, 기술, 태도 등을 습득하며 재직자들에게 더욱 향상된 업무를 위한 기술을 제공하는 것으로 정의하였다.

직업훈련의 개념 대한 많은 선행연구를 아래 [표 2-1]과 같이 정리하였다.

[표 2-1] 직업훈련의 개념

연구자	개념
강유임(2021)	산업 분야의 모든 직종에 구직을 원하는 사람들에게 그들의 적성과 능력에 맞는 직업 선택에 필요한 지식, 태도, 기술, 등을 학습하고 향상하는 교육과 산업 현장에 투입되는 노동자의 업무 수행 능력을 지속적으로 발전시키며, 또한 발전적 의식을 고취하는 교육으로써 자기개발을 통해 모든 훈련기관 및 산업 현장에서 실시되는 다양한 형태의 훈련과 기능교육
김수원(2019)	자신의 흥미와 적성 능력을 발굴하고 개인이 직무나 사무의 세계를 탐색하며, 가장 적합한 직업을 선택하며, 직무에 필요한 이해·태도·기능과 결단력을 개발하는 형식·비형식적인 형태의 교육
최유미(2019)	취업을 희망하는 구직자에게 취업에 필요한 기술·태도·지식등을 향상 습득시키며 직무 수행능력과 자기개발

	을 고취 시키고자 하는 훈련
이승우(2017)	어떤 직업에 취업하기 위한 수단 혹은 자기 개발 및 자질 능력 향상
직업능력 심사평가원(2016)	인격 형성과 지식전달에 중점을 둔 학교 교육과 다르게 고용자의 요구에 맞는 특정 직무능력과 노동시장의 흐름을 훈련생에게 구체적으로 습득하도록 하는 것
나현미(2016)	특수 전문분야에 필요한 태도, 지식, 기능 등을 가르쳐 배우는 교육
이정우(2013)	취업을 희망하는 구직자에게 그들의 적성과 능력에 맞는 직업을 선택할 수 있도록 돕고, 그에 맞는 적절한 교육과 산업현장에서 직무를 수행하고 있는 근로자의 업무적인 수행능력을 지속적으로 향상시키고 자기개발을 통하여 발전 의식을 고취시키는 교육

출처 : 선행연구를 바탕으로 연구자 재구성

### 2.1.2 교육환경의 개념

OECD에서 교육은 ‘학습을 위한 조직화되고 계속화 되는 의사소통’이라 정의했으며 여기서 말하는 학습은 정보, 행동, 지식, 이해, 가치, 태도 혹은 발전 또는 능력개선을 의미하고 조직화는 학습목적을 위한 사건과 특정 양상으로 구성되어야 하며, 계속화의 의미는 정보에 대한 전달행위를 말한다(한국교육개발원, 2009). 교육적으로 인간에게 긍정적인 영향을 미치는 외적 조건과 상황, 자극 등을 일컫는 것으로 비(非)물리적 환경과 물리적 환경으로 구분된다(서정훈, 2017). 교육환경이란 교육을 받고자 하는 모든 피훈련생들에게 교육적으로 바람직한 영향을 미치는 훈련기관의 쾌적성, 청결성, 청결성, 위치성 등 물리적 교육환경과 그리고 교육내용, 프로그램 설계, 직원의 행정 서비스, 강사의 역량 등 인적서비스 환경을 모두 고려하여 이들의 학습효과를 증진 시킬 수 있는 환경을 의미한다(강유임, 2021). 또한, 배순오(2015)는 교육이란 인간발달에 긍정적인 영향을 미치며, 인간에게 잠재된 가능성을 실현 가능하게 해 주는 활동으로 전생애를 통해 지속적으로 발달한다는 관점에서



바람직한 인간형성을 위해서 지속적인 활동 이라고 할 수 있으며, 일정한 목적과 의도를 가지고 교육을 받는 객체(학생)와 교육을 하는 주체(교사)가 있어야 성립되어 질 수 있다고 하였다.

환경이란 개체의 발달에 영향을 미치는 외적 조건과 요인의 총체로서 물리적인 환경과 사회적인 환경을 포함하는 개념을 말하며, 또한 환경은 개인에게 긍정적이고 교육적으로 바람직한 영향을 미치는 경우와 교육적으로 부정적이지도, 부정적이지도 않은 중립적인 경우, 그리고 교육적으로 부정적인 영향을 미치는 경우가 있다(이명숙, 2010).

이종호(2012)는 교육환경에는 교육시설이 포함되며, 실습 및 이론교육을 하기 위한 전반적인 제반시설을 의미하며, 교육목적을 달성하기 위해 설비된 물적조건을 포괄적으로 지칭하는 것이라 하였다.

오순환(2015)에 의하면 교육을 받고자 하는 모든 교육생들에게 교육적으로 바람직한 영향을 미치고 있는 물리적·비물리적인 환경으로서 피훈련자들의 학습효과 증진과 동시에 교육훈련의 내용과 목적에 적합하도록 훈련기관에서 제공하는 기술적 품질과 기능적 품질 등 전반적인 환경을 의미한다고 주장하였고, 수강생들에게 전달하고자 하는 실체로서 훈련기관의 기술적 품질은 교육에 대한 지각된 품질, 강의내용, 교육과정, 교육시설, 장비, 교육인프라의 다양성 등을 포함 시킬 수 있으며(마종식, 2013), 조리시설은 조리교육의 목적을 달성하기 위한 설비된 제반 물리적 조건을 포괄적으로 지칭하는 것으로서 광의의 개념은 이론 및 실습교육을 위한 제반 시설을 의미하는 개념으로 볼 수 있고 협의의 개념은 학교시설만을 지칭하는 것으로 건물, 설비 등에 따른 제반 시설을 의미하며 일반적으로 조리교육시설을 의미하는 것으로 생각된다(양성진, 2013).

직업훈련기관의 훈련생들이 훈련기관의 이미지 창출, 물리적 환경에 영향을 미치게 되는 것은 훈련기관을 선택 할 때라고 했다. 또한 교육 프로그램과 커리큘럼은 훈련생이 훈련기관을 선택하기 전 교육 서비스를 평가할 때와 선택 후 전반적인 만족을 평가하는데 있어 눈에 보이는 뚜렷한 물리적 환경에 의존할 경향이 크다(이정우, 2012).

박은정(2018)은 교육환경을 “조리교육기관에서 교육생에게 제공되는 교육



서비스, 시설 등을 포함한 긍정적인 영향을 주는 유·무형의 물리적 환경” 이라고 정의했다.

Baird(1980)은 교육환경은 구성원의 태도, 지각, 가치 및 참여와 논쟁점, 구성원, 정책, 프로그램, 전통, 물리적 환경, 그리고 이 변인들 간의 상호작용이라고 정의하였으며, 이러한 교육훈련의 환경은 교육훈련의 목적과 내용에 적합하여야 하며, 피훈련자들의 학습효과를 증진 시킬 수 있어야 한다고 했다. 따라서 교육 내용에 맞추어 교육 과정이 적절하게 사용되지 못하거나 교육장의 환경이 피훈련자들이 학습하는데 적합하지 않은 경우에 피훈련자들의 학습 결과에 부정적인 영향을 미칠 수 있기 때문이다. 김승화(2010)는 교육환경이란 피훈련자에게 긍정적인 영향을 미치는 외적 조건과 자극이라고 볼 수 있다고 하였다. 따라서 본 연구에서는 선행연구(강유미, 2021; 배순오, 2015; 오순환, 2015)을 바탕으로 교육환경을 교육목적을 달성하기 위하여 교육강사의 수준, 교육 프로그램, 물리적환경, 교육서비스 등을 통하여 훈련생들에게 교육적으로 긍정적인 영향을 주어 학습효과를 증진 시킬 수 있는 것으로 정의하였다. 교육환경의 개념에 대한 선행연구를 통해 아래 [표 2-2]와 같이 정리하였다.

[표 2-2] 교육환경의 개념

연구자	개념
강유미(2021)	교육을 받고자 하는 모든 훈련생들에게 교육적으로 긍정적인 영향을 미치는 훈련기관의 위치성, 쾌적성, 청결성 등 물리적 교육환경과 그리고 프로그램 설계, 교육내용, 강사의 역량, 직원의 행정서비스 등 인적서비스 환경이 종합적으로 학습효과를 증진시킬 수 있는 환경이라고 정의
박은정(2018)	조리교육기관에서 교육생에게 제공되는 시설, 교육서비스 등을 포함한 유·무형의 물리적 환경의 긍정적인 영향으로 정의
서정훈(2017)	교육적으로 인간에게 긍정적인 영향을 미치는 상황, 자극과 외적 조건 등을 일컫는 것으로 물리적 환경과 비(非)

	물리적 환경
오순환(2015)	교육을 받고자 하는 모든 피훈련자들에게 교육적으로 긍정적인 영향을 미치는 모든 환경으로 피훈련자들의 학습 효과 증진과 동시에 교육훈련의 내용과 목적에 적합하도록 훈련기관에서 제공하는 기술적 품질과 기능적 품질 등 전반적인 환경을 의미
배순오(2015)	인간발달에 긍정적인 영향을 미치며, 인간에게 잠재된 가능성을 실현 가능하게 해 주는 활동으로 전생애를 통해 지속적으로 발달한다는 관점에서 바람직한 인간형성을 위해서 지속적인 활동
이종호(2012)	교육목적을 달성하기 위해 설비된 물적조건을 포괄적으로 지칭하는 것으로, 이론 및 실습교육을 하기 위한 제반 시설

출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성

### 2.1.3 교육환경의 구성요인

교육환경은 사회적임과 동시에 물리적인데, 물리적 조건은 인간의 생존에 필수적이며 사회적 조건은 인간이 인간답게 살아가는데 필수적이기 때문이며, 이렇게 사회적 조건과 물리적 조건은 학습자의 교육환경을 파악하는 중요한 열쇠가 될 수 있다고 하였다(정재훈, 2020). 교실 환경은 교육의 주체인 교사와 학생들에 대한 목적의식과 의도성을 가지고 있어야 하며, 내면적인 자극과 의도성을 표현할 수 있는 가시적인 물리적 환경이 필요하다(이수근, 2018). 교육서비스의 구성요소인 교강사, 훈련시설, 사무직원의 친절도, 훈련기관운영서비스가 재구매의도와 훈련생 만족에 영향을 미칠 수 있다고 제안 하였으며 직업훈련교육기관에 대한 연구에 관하여 실증분석 하였다. 이에 교육서비스에 영향을 미치는 구성요인과 고객만족 및 재구매 간의 인과관계를 분석한 결과는 교육시설, 강사, 운영서비스는 고객만족에 유의한 영향을 미치고, 그 결과인 고객만족은 재구매에 영향을 미친다(김지현, 2011). 물리적 환경의 구성요소에는 온도·조명·소음을 주변요소로, 기계·장비·가구의 배열 등과 같은 공간적 배치와 기능성, 장식의 형태나 인조물 등과 같은 기호, 상징물 및 상징 조형

물로 분류하였는데 교육기관에서 교육을 받기 위한 시설과 각종 실습을 위한 기자재, 강의실 배치와 수업환경 등이 해당할 것이다(김혜옥, 2012). 교육서비스에 있어서 조정, 주차장, 다양한 시설, 도서관 등 물리적 환경은 교육기관의 공간에 있어서 학생들이 서비스를 전달받기 위하여 절대적으로 중요하다. 또한 학생들은 비교적 오랫동안 교육기관의 시설물을 이용하기 때문에 쾌적한 물리적 환경은 교육서비스품질 지각에 긍정적인 영향을 주게 된다(상녕, 2011).

안응자(2010)는 조리교육 과정을 이수한 직업전문학교 교육생들을 대상으로 조리교육 프로그램의 유익성과 만족도를 측정하고, 교육환경과 조리교육 프로그램, 그리고 성취도를 높일 수 있는 방안으로 성취도와 만족도와의 관계를 파악하여 연구하였는데 강사의 스킬과 이론 교육프로그램에 대한 유익성이 같이 높아지는 것으로 나타났다. 그리고 훈련생의 성취도와 만족도 높다는 것은 강사의 스킬이 높을수록 함께 높아짐을 알 수 있었다.

직업전문학교의 교육프로그램은 교육환경에 긍정적인 영향을 미치고 있으며, 교육환경은 실증분석을 통하여 훈련생의 성취도와 만족도를 검증 한 결과 긍정적 영향을 주고 있다는 것을 알게 하였다. 교육환경은 조직의 목표, 교육의 필요성, 교육 목표의 설정, 교육의 내용확정, 교육수강생의 선발, 교육 실시자의 결정, 교육을 실시한 결과를 평가하는 과정 등으로 구성되어 있는데 이들 구성요인은 학자에 따라 다르게 표현한다(김승화, 2010).

교육기관 강사의 자질과 교육환경이 만족도와 재수강 의도에 미치는 영향에 대한 연구를 통해 교육환경의 변수인 교육서비스와 교육환경은 학습자들의 만족도에 정(+)의 영향을 미치므로 학생들의 편의시설인 휴게실과 전문서적 등을 접할 수 있고 학업에 필요한 정보를 얻을 수 있는 도서관, 그리고 강의실마다 공기청정기와 살균기 등을 설치하는 등 쾌적한 환경과 컴퓨터 설치 등 편의시설을 확보하고 홈페이지관리, SNS, 빔프로젝터 등 새로운 수업에 필요한 시스템을 적용할 수 있는 교육환경을 조성해야 할 것으로 본다(양성진, 2013). 교육기관의 교육서비스는 교육기관을 주도하는 경영자가 수강생들의 수요에 적합한 교육프로그램을 수립하고, 전문 강사를 이용하여 교육서비스를 제공하는 것이다(정경화, 2018). 박원숙(2017)은 교육환경이란

조리직업훈련기관의 교·강사, 실습실 환경, 교육 시스템 등을 칭하고 조리직업 훈련기관에서 조리 분야 NCS훈련과정을 이수한 훈련생을 대상으로 연구하였는데 교육환경 중에서 조리직업훈련기관을 이용하는 훈련생들의 만족도의 영향을 끼치는 요인들을 조사한 결과 조리학원의 교육환경이 NCS교육방법에 영향을 미치며, 실습장 환경 및 강사, 행정서비스 등이 추천의도 및 훈련생만족도에 유의한 영향을 끼친다고 연구 결과를 도출하였다. 교육환경 구성요인에 대한 선행연구를 더 살펴보면, 박영옥(2016)은 교육기관에서는 조직적인 지원으로 교육훈련의 성과를 극대화하여야 한다고 했으며 교육훈련에서의 특수적 요인들을 잘 파악하여 효율적 교육훈련의 일환으로 실질적 교육훈련이 마련되어야 한다고 주장했다.

김선화(2007)는 주변환경, 분위기, 교육 프로그램, 가격, 강사, 물리적 환경을 교육환경 구성요인으로 제시하였으며, 박석돈(2007)은 훈련교과, 훈련운영, 훈련시설을 교육환경 구성요인으로, 정유리·차석빈(2008)은 인적요인, 복지요인, 교육요인, 행정요인으로 박경태·백종은(2008)은 시설, 강사진, 프로그램, 교육내용, 수강료로 제시하였다. 또다른 선행연구 이명숙(2010)은 강의수준, 서비스요인, 시설요인 이미지요인, 강의방법으로 제시하였고, 손권배(2013)는 물리적 환경, 교육프로그램, 학원강사자질, 학원수강료의 적절성을 제시하였다. 최웅·김호점·김미경(2013)은 교육강사, 교육컨텐츠, 학습동기를 교육환경 구성요인으로 제시하였고, 또한 오순환(2015)은 교육시설, 교육프로그램, 교육강사, 서비스 이미지를 구성요인으로 제시하였다. 따라서 본연구에서는 선행연구(박원숙, 2017; 오순환, 2015; 박정란, 2014; 손권배, 2013; 유성희, 2013)을 바탕으로 교육환경을 교육강사수준, 교육프로그램, 물리적환경, 교육서비스에 대하여 연구하고자 한다. 교육환경의 구성요인에 대한 선행연구는 아래 [표 2-3]과 같이 정리하였다.

[표 2-3] 교육환경의 구성요인

연구자	구성요인
박원숙(2017)	교육 시스템, 교·강사, 실습실 환경 등
오순환(2015)	서비스 이미지, 교육시설, 교육강사, 교육프로그램

손권배(2013)	교육프로그램, 학원강사자질, 학원수강료의 적절성, 물리적 환경
양성진(2013)	학생들의 편의시설인 휴게실과 학업에 필요한 정보를 얻을 수 있는 전문서적, 컴퓨터, 도서관, 빔프로젝터 등
이명숙(2010)	서비스요인, 시설요인, 강의방법, 강의수준, 이미지 요인으로 제시
박경태·백종은 (2008)	교육내용, 프로그램, 강사진, 시설, 프로그램, 수강료 제시
박석돈(2007)	훈련교과, 훈련운영, 훈련시설 등

출처 : 선행연구 중심으로 논자 재구성.

#### 2.1.3.1 교육강사수준

교육의 질을 판단하는 중요한 요소 중 하나는 강사의 역할이라 해도 과언이 아닐 것이며, 교육에 있어 강사가 행하는 행동이나 언행 교육방법 등의 여러 가지 요소들은 학습자들에게 많은 영향을 줄 수 있기에 강사의 자질은 교육에 있어 매우 중요한 요소라 볼 수 있다(김용진, 2017).

학생들과 학습 과정 중에 느낄 수 있는 즐거움과 슬픔 등 다양한 감정들 까지도 함께 나눠가며 지도방법에 대한 개선책을 항상 생각하려는 자세가 필요하며 학습자들에 대한 포용력을 요구하기도 한다(김수정, 2016). 이렇듯 강사의 지식과 성품, 교양, 언어의 사용, 교육관 등은 학생들에게 많은 영향을 미치게 된다(이운선, 2010). 강사는 상대방을 존중할 줄 알아야 하며 대인관계도 원만해야 하며 학습지도 면에서 탁월한 역량을 발휘할 수 있어야 하며 끊임없는 노력을 통해 교육적 변화를 추구해야 한다(강승희, 2016).

상대방을 존중하고 배려할 줄 알아야 하며 대인관계도 원만해야 하고 인성적 소양의 함양, 학습지도에서의 탁월한 역량을 발휘 할 수 있어야 하며 끊임없는 교육적 변화를 추구하는 사람만이 교육강사라고 할 수 있다(김진영,

2018). 따라서 위의 내용들을 종합해 볼 때 학생들과 즐거움이나 어려운 일도 서로 공유하며 학생들의 지도할 수 있는 방법을 찾아야 하며 학생들을 포용할 수 있는 마인드 역시 중요하게 생각한다.

교육강사의 자질은 본인이 가르치는 분야만 생각하는 것이 아니라, 상대방을 존중하고 배려할 수 있는 마음이 우선시 되어야 교육생들과도 폭넓은 대인관계를 유지할 수 있을 것이다. 따라서 교육강사 수준은 선행연구(김진영, 2018; 이운선, 2010)를 바탕으로 강사는 다양한 기능이나 역할을 담당하게 되므로 갖추어야 할 전문적인 지식 외에도 성품이나 올바른 언어의 사용, 교육적인 철학, 끊임없는 교육적 지식의 변화를 추구하는 태도가 바람직한 강사의 요건이라고 정의 하고자 한다.

#### 2.1.3.2 교육프로그램

프로그램이란 용어는 생활에서 쉽게 접하게 되는 개념이며 단어이다. 프로그램이란 단어의 의미는 내용에 따라서 조금은 다른 의미로 사용되기도 한다. 보통의 프로그램이란 앞으로 행할 활동을 나열해 놓은 계획서라는 의미로 사용되는 경우가 가장 많다(신훈희, 2016). 교육적 의미의 프로그램은 커리큘럼(curriculum), 교육과정이라는 말로 사용하며 서로 같은 의미로 사용되기도 한다(노은구, 2011). 커리큘럼의 어원은 라틴어로 경마장 위를 달리는 마차를 의미하는데, 이것을 미국에서 1920년대 커리큘럼이란 말을 학생들이 ‘확실한 목표를 향해 달리는 과정’이라는 교육적인 언어로 적용되면서 지금에 이르기까지 사용하게 된 것이다(김수희, 2018). 또한 대학, 학부, 학회 등에서의 교육계획이나 전공분야, 일반적인 학문에 필수적인 연구계획 또는 행사의 순서를 나열한 것들도 프로그램이라 한다. 교육훈련프로그램의 효율성 제고를 위하여 교육훈련 필요성에 대한 내용을 관리자와 피교육 참가자의 적극적 참여를 유도해야 하며, 사전조사와 교육효율성 예측을 통해서 체계적인 교육훈련 프로그램을 설계해야 한다(오순환, 2015).

교육과정이라 함은 해당 교육의 목표를 달성하기 위해 학습 활동을 편성 그 교육을 언제, 어디서, 어떻게, 누구에게, 어떤 담당자가 등을 포함한 전체



적인 목표, 내용, 형식 등의 계획을 의미한다(이승후, 2017).

현재의 교육프로그램 개발과 더 나아가 다양한 연구를 통한 교육프로그램 개발로 빠르게 변화하고 있는 사회 속에서 새롭게 변화되는 교육 프로그램으로 탄생 되어야 할 것이다(이병수, 2018). 즉, 교육프로그램(education proaram)이란 학습자가 받고 있는 교육이 학습자로 하여금 목표를 만들고 그것을 향해갈 수 있도록 행동과 변화시켜 체계화 시켜 놓은 교육의 내용을 의미한다(김세환, 2018). 따라서 위의 선행연구(김세환·박은정, 2018; 신희희, 2016; 오순환, 2015)를 바탕으로 교육프로그램은 앞으로 행해지는 계획된 내용들을 미리 나열시키고 학습자들이 교육 내용들을 예측을 할 수 있도록 미리 체계화시켜놓은 사전 교육내용을 의미하는 것으로 정의한다.

#### 2.1.3.3 물리적환경

물리적 환경은 촉진제 역할을 한다. 물리적 환경이 어떻게 설계 되느냐에 따라 교육 활동이 촉진, 억제 될 수 있고, 강사와 수강생의 목적 달성이 쉽거나 어려워 질 수도 있다(김경수, 2021). 잘 설계된 환경은 수강생들에게 유의한 교육을 경험하게 된다(전진우, 2010). 교육기관 시설은 교육목적을 달성하기 위하여 설비된 제반 물적 조건을 포괄적으로 지칭하는 것으로서 물리적 환경에 포함되며, 광의의 개념은 이론 및 실습교육을 위한 제반 시설을 의미하는 개념이다(주인숙, 2017).

물리적 환경은 인간에게 교육적으로 긍정적인 영향을 끼치는 외적 조건, 상황, 자극 등을 말하는 것으로 크게 물리적 환경과 비물리적 환경으로 구분된다(양성진, 2013). 물리적 환경은 토지, 건물, 각종 시설 및 기구 등 제반 시설을 말하며, 비물리적 환경은 물리적 환경을 제외한 것을 말하는데 가치관 규범 태도 습관 및 생활양식을 기초로 이루어지는 문화적 생활환경으로서 무형적 환경이 이에 속한다(이승후, 2017). 시설로는 각 학교, 도서관, 박물관, 문화관광 기타 교육을 위한 시설 등이 포함된다(박인희, 2017).

학원의 시설 인테리어, 청결, 색깔, 실내온도, 안전, 가구 스타일, 조명, 등과 같은 내부 요인과 교통, 주변 건물, 주차시설 등과 같은 외부 요인이 학원

선택이나 채수강에 영향을 미칠 수 있다고 하였다(김경수, 2021). 또한, 가정, 학교, 학원의 거리상의 입지조건이나 우수한 시설, 차량운행은 채수강의 중점 요인으로 직접적인 영향을 주기 때문에 시설입지가 중요하다(양진석, 2012).

조리교육기관에서는 효율적 교육훈련의 일환으로 교육훈련에서의 특수적 요인들을 잘 파악하여 실질적 교육훈련이 마련되어야 하며, 조직적인 지원으로 교육훈련의 성과를 극대화하여야 한다(이정민, 2016). 물리적 환경이 설계되는 범위에 따라 강사와 수강생들의 만족도가 달라질 수 있다는 것을 알 수 있으며 잘 만들어진 교육환경은 수강생들의 만족도가 높아질 수 있는 것으로 예측할 수 있다. 따라서 위의 선행연구(이승후, 2017; 박인희·주인숙, 2017)를 바탕으로 본 연구에서는 물리적환경을 교육에 필요한 시설, 실습 기자재, 교육매체 등 교육지원 환경을 의미하는 것으로 정의 한다.

#### 2.1.3.4 교육서비스

조리기관의 교육서비스는 훈련기관을 주도하는 경영자가 수강생들의 수요에 적합한 교육프로그램을 수립하고, 전문 강사를 이용하여 높은 품질의 교육을 제공하는 것이다(김혜옥, 2011). 수강생이 해당 학원에서 제공 받은 교육서비스에 대한 주관적 기대와 경험을 비교하여 생긴 결과라고 정의하였다(박선용, 2011). 조리교육기관에서 이루어지는 조리교육서비스는 인적요소를 중심으로 이루어지는 이론수업과 물리적 환경요소를 바탕으로 이루어지는 실기수업으로 나누어 볼 수 있었고(이가희, 2013). 수강생들은 물리적환경 지각에 만족과 채수강에 영향을 받는 것을 알 수 있었다(박인희, 2017).

이동숙(2018)은 “교육서비스는 학생을 만족시키기 위하여 학교와 교직원 등 교육서비스를 제공자가 학생과의 상호작용을 통하여 학생들에게 제공하는 모든 활동”이라고 하였다. 교육을 제공하는 입장에서 보면 강사가 일차적이며 직접적인 서비스 제공자가 되고, 조리기관 책임자가 이차적인 서비스 제공자가 되기 때문에 강사와 조리기관 책임자가 가장 큰 영향을 미친다고 할 수 있다(김수희, 2018).

현대사회의 교육서비스 산업은 점차 비중이 증가하고 있으나 저출산으로 인한 학생수의 감소는 교육기관의 치열한 경쟁이 예상되며 이를 극복하기 위



해 학생을 고객으로 인식함으로써 고객을 만족하게 하는 수요자 중심교육으로 전환되어야 할 것이다(김민훈, 2017).

조리기관의 교육환경, 강사, 분위기 등이 교육서비스 품질 지각에 영향을 미치고, 소비자와 신뢰를 쌓아 가는데 중요한 역할을 하고 만족에 따라 재수강이 결정되는 것으로 나타났다(유성희, 2015). 따라서 위의 선행연구(박인희, 2017; 이동숙, 2018; 김민훈, 2017)들을 바탕으로 교육서비스는 목표 달성에 필요한 서비스를 제공함으로써 교육참여자들에게 정신적, 물질적 자원을 만족시켜 주는 모든 활동이라고 정의한다.

#### 2.1.4 교육환경의 선행연구

오순환(2015)은 조리직업훈련기관의 교육환경이 교육훈련 연구에 미치는 성과를 연구하였고, 교육환경요인 중 교육강사, 교육프로그램, 교육, 이미지 및 서비스 요인과 교육시설 요인 모두 교육훈련 성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

최웅(2013)은 교육훈련에 대한 교육만족과 교육성과 그리고 교육강사 요인이 교육성과에 영향을 미치는 것으로 확인하여 추천의사를 파악하였고, 베이커리 교육 훈련기관의 교육훈련생을 대상으로 연구한 결과 훈련기관에서 강사의 중요성을 입증하였다.

조미정(2010)은 가장 큰 영향을 미치는 것은 학원강사와 경영자이며, 다른 학생들의 행동 또한 학생들의 입장에 볼 때 영향을 주는 또다른 요인이 될 수 있다”고 하였다. 양성진(2013)의 연구에서는 교육환경과 조리교육기관의 강사의 자질이 재수강 의도와 만족도에 미치는 영향에 대한 연구를 바탕으로 학습자들의 만족도에 영향을 미치는 교육환경과 교육서비스는 교육환경의 변수이며 학습자들의 편의시설인 서적이나 휴게실 등을 접할 수 있으며 수업시에 필요한 정보를 습득할 수 있는 도서관이나, 강의실마다 살균기와 공기 청정기 등을 설치하여 쾌적한 환경과 편의시설확보와 인덕션 설치로 인해 안전사고 예방과 SNS, 빔 프로젝트, 홈페이지관리, 등 수업에 필요한 새로운 시스템을 적용시켜 질 좋은 교육환경을 조성해야 할 것으로 본다고 발표하였

다.

유성희(2013)는 교육훈련 참가자 개인적 학습특성(강사의능력, 교육방법, 학습능력)은 교육프로그램 구성요소로 교육훈련 전이성과에 미치는 영향관계를 연구하였는데 학습기대가 높을수록 자기효능감, 학습능력, 학습동기에서 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석결과가 나타나고 교육훈련프로그램 구성요소인 교육훈련 참가자의 개인적 학습특성 또한 전이성과에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

교육훈련프로그램 특성인 교육내용과 교육방법 특히 강사의 능력이 교육훈련의 전이성과에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 손권배(2013)는 학원교육 서비스의 품질이 교육서비스의 영향에 미치는 성과에서 외적 서비스인 학원 강사의 자질, 교육서비스 품질인 교육프로그램, 학원 수강료 등을 연구하였고, 학원수강료를 제외한 교육서비스 품질의 각 측정변수들은 매개변수인 서비스공정성과 서비스 관계 몰입, 서비스 신뢰를 기반으로 교육서비스 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 교육환경요인 중 교육훈련 성과에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 교육프로그램, 교육 강사, 서비스 및 이미지, 교육시설 순으로 나타났으며(오순환, 2015), 서비스공정성이 서비스신뢰에 직접적인 영향을 미치지 못하는 못하지만, 매개변수 각각은 교육서비스 성과에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이정우(2013)의 직업훈련기관이 제공하고 있는 추천의도와 교육환경 만족도에 미치는 영향을 파악하였고 교육프로그램, 훈련교사의 수준과 만족도가 높게 나타난 것은 교육 콘텐츠에 대한 인식이 높을수록 나타났으며 부산지역에서 수강하고 있는 민간직업훈련기관의 훈련생들을 대상으로 연구분석 결과를 나타냈다. 교육시설 환경과 수업분위기에 관한 인식이 긍정적일수록 만족도가 높게 형성되었고, 학습만족도가 높을수록 추천의도가 높은 것으로, 교육프로그램과 훈련교사 수준 인식이 좋아질수록 만족도가 높은 것으로, 추천의도가 높게 인식된 것에는 수업분위기 인식이 좋을수록 등으로 결론을 5가지로 도출 할 수 있었다. 이병수(2018)는 이러한 결과를 바탕으로 직업훈련기관의 수업분위기, 교육서비스, 교육프로그램, 시설환경, 교육 콘텐츠, 훈련교사의 질적 수준을 높여야 한다고 하였다.

직업훈련 교육기관의 교육환경에 대한 높은 만족도를 얻기 위해서 훈련시

설이 쾌적하고, 교육과정 차별화, 최신 훈련장비, 전문화된 행정시스템을 개발하여 훈련생들의 동기부여를 높이는 것이 중요하다고 하였다(이병수, 2018). 그러므로 교육환경을 훈련생들의 만족도에 영향을 미치는 요인의 하나로 보고 훈련기관의 개선을 위해서는 교육환경을 변화시킬 필요가 있다(박정란, 2014). 교육환경의 선행연구에 대한 많은 이론을 통해 아래 [표 2-4]와 같이 정리하였다.

[표 2-4] 교육환경의 선행연구

연구자	선행연구
오순환(2015)	조리직업훈련기관의 교육환경이 교육훈련 연구에 미치는 성과를 연구하였고, 교육환경요인 중 교육강사, 교육프로그램, 교육, 이미지 및 서비스 요인과 교육시설 요인 모두 교육훈련성가에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.
박정란 (2014)	훈련생들의 동기부여를 높이는 것과 최신훈련장비, 쾌적한 훈련시설, 전문화된 행정시스템과 차별화된 교육과정을 개발해야 하며 이것은 직업교육기관의 교육환경에 대한 만족도를 높이기 위한 방법이다
양성진(2013)	교육환경과 교육서비스는 교육환경의 변수로 학습자들의 만족도에 영향을 미치는 것으로 해석하였으며 조리교육기관의 교육환경과 강사의 자질이 만족도와 재수강의도에 영향을 미치는지에 대한 연구를 토대로 나타났다
이정우(2013)	직업훈련기관이 제공하고 있는 추천의도와 교육환경 만족도에 미치는 영향을 파악한 연구결과에서는 교육프로그램과 훈련교사의 수준, 교육 콘텐츠에 대한 인식이 높을수록, 교육시설환경과 수업분위기에 관한 인식이 긍정적일수록, 교육프로그램과 훈련교사수준의 인식이 좋아질수록 만족도가 높게 평가되었고, 학습만족도가 높을수록, 수업 분위기에 인식이 좋을수록 높은 추천의도 결과를 도출하였다

최웅(2013)	교육훈련에 대한 교육만족과 교육성과 및 추천의사를 파악하였는데, 교육성과에 영향을 미치는 것은 교육강사 요인으로 확인 되었고, 베이커리 교육훈련기관의 교육훈련생을 대상으로 연구한 결과 훈련기관에서 강사의 중요성을 입증
유성희(2013)	교육훈련프로그램 특성인 교육내용, 교육방법과 특히 강사의 능력이 교육훈련의 전이성과에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다
손권배(2013)	교육서비스의 성과에 미치는 영향에서 학원 교육서비스의 품질이 교육서비스 성과에 영향을 미친다는 것으로 나타났다

출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성

## 2.2 교육 만족

### 2.2.1 교육 만족의 개념

교육은 인간에게 실현 시킬 수 있는 잠재된 가능성을 갖도록 하는 활동이라고 정의 할 수 있는데, 이것은 지속적으로 인간의 전 생애를 통하여 발달한다는 측면에서 인간발달에 긍정적인 영향이 있는 것으로 알 있다. 이처럼 인간에게 어떠한 변화를 초래하고자 하는 것은 교육이라 말할 수 있다 (Palmer, 1998). 조은진(2016)은 새로운 지식 습득을 통해 교육은 개인의 발전 및 성과, 보상으로 연결된다고 하였고, 교육만족은 운영방식, 인간관계, 교육의 내용 등 다양한 요소와 기대 정도에 대한 일치 여부에 따라 결정되고, 따라서 교육이 진행되기 이전에 구성원들과의 기대 사항을 사전에 파악하여야 하고 이를 기초하여 교육이 준비되어야 할 필요가 있다라고 했다.

사전적으로 만족이란 “모자람이 없이 충분하고 넉넉함”을 뜻한다. 또 일부 학자들은 ‘만족’을 욕구충족, 기쁨, 불쾌, 인지적 상태, 속성 혹은 편익평가, 경험의 주관적 평가로서 정의한다(김승화, 2010). 김미경(2013)은 “만족은 자신이 바라던 것과 실제로 성취한 것을 비교하여 자신의 전반적인 존재의 상

태를 평가하는 것”이라고 주장하였으며 교육에 대한 여러 특성들에 대한 만족의 합이라고 간주할 수 있다(CHurchill & Suppressant, 1982). 또한 만족은 불일치와 인지된 성과 두 가지 요소에 직접적 영향을 받고 또 비교기준과 인지된 성과요소에 간접적으로 영향을 받는다고 할 수 있으며 만족은 온전히 개인의 주관적 판단으로 구성된다고 할 수 있다(김승화, 2010).

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 정서상태를 만족감이다”라고 정의하였다.

Egan(2005)에 따르면 교육기관에서 교육 차원에서의 고객만족도는 학습자의 교육만족도를 말한다고 했다. 학습자의 요구와 필요에 대한 해당 교육기관이 신속한 정보를 파악하고 그에 부합된 서비스를 제공할 필요가 있다고 하였다. 또한, 공급자적 입장으로 고객 중심적인 성향을 지니고 실천해야 한다고 했다. 대학교육에 대한 만족도는 수혜자인 학생들이 바라는 욕구상태를 이루려는 가치판단의 과정 및 기준이며, 학생들의 교육만족에 대한 결과는 교육의 질과 서비스 수준을 가늠해 볼 수 있는 중요한 자료가 될 수 있다(정주영, 2013). 즉, 교육만족은 학습자 입장에서 평생교육의 환경에서 경영학 개념에서의 고객만족을 재해석한 것으로서 제공 되어진 교육서비스의 수준이 학습자들의 기대치에 얼마나 만족스런 영향을 주는지에 대한 개념이라고 하였다.

허영주(2020)는 공급자로부터 소비자가 교육서비스를 구매하여 이용한 뒤에 그 결과에 대해 만족하는 정도라고 할 수 있다고 했다. 따라서 이러한 태도는 예상한 성과와 실제 성과를 서로 비교한 결과에서 나오는 경험을 바탕으로 하고 있으며, 이 경험은 교육 후 학습자의 태도에 영향을 미친다(Kye-sung, 1990). 교육만족도는 교육의 질과 서비스 수준을 가늠하는 중요한 지표로 활용 될 수 있지만 그것이 곧 객관적인 교육의 질과 효과성 등과 명확히 구별되는 개념에도 불구하고 만족도는 성공적이고 효과인 교육을 예측하는 중요한 지표로 간주되고 있으며 교육기관들은 학습자들의 주관적인 만족도 수준을 높이기 위하여 적극 나서고 있다(송상남, 2006). 최영준·최은수(2008)의 연구에서 두 가지로 교육만족도를 분류하였다. 첫째는 만족을 끌어

내는 과정을 중심으로한 과정 접근방식이 있으며, 둘째는 내용을 중심으로 한 접근방식으로 만족을 이끌어내는 구성요소와 내용을 결과로 비교하는 것으로 분석하였다. 즉, 어떠한 요소들이 만족도를 높이는 데 크게 작용하는가를 결과론적으로 판단하는 내용중심 방식과 과정중심으로 어떤 과정을 거치며 발생하는지에 대한 교육만족이 방식이 있다고 하였다.

이병관(2011)은 교육만족의 개념으로 교육자가 교육을 받으면서 기대하고 있는 어떠한 기준치에 대하여 개개인의 주관적인 판단에 의하여 얻어지는 부정적이거나 혹은 긍정적인 생각과 개개인이 가지고 있는 특성들에 대한 감정의 만족 및 불만족에 대하여 평가하는 정도로 정의하였다.

교육만족이 교육내용에 대한 결과 중심만이 아닌 사전 학습자의 기대 사항과 강사의 자질 그리고 그 외 교육시설 등 학습자의 만족을 끌어내는 데는 교육내용 및 학습자와 관련한 다양한 요소들이 영향을 준다는 것을 알 수 있다(이애진, 2020).

이기항(2003)은 학습자가 학습을 통해 얻을 수 있다고 기대하는 성취, 인정, 보상 등에 대한 개인의 감정이라고 정의 하였고, 특히 교육만족도는 학생들이 학습하는 과정에서 성취, 인정, 보상 등을 얻을 수 있을 것이라고 기대하는 것에 대한 감정이라고 할 수 있다(조주은·고선희, 2014). 그리고 직업능력개발 훈련을 선택할 때 학습자가 강사의 자질, 프로그램, 물리적 환경이 교육 받은 후 질적인 만족에 영향을 미치는 것으로 보았다. 교육만족도가 학생의 동기, 학생 유치 및 유지에 긍정적인 영향을 준다는 실질적 이유에 의해 대학 내에서 더욱 교육만족도의 중요성이 강화되고 있다고 주장하였다(신소영·권성연, 2014).

이라경(2019)은 직업훈련에서 교육만족은 기관에서 제공하는 직원관계 및 환경, 교육훈련, 훈련설비 등을 받으며 얻게 되는 것이라 예상하고 있는 기술과 실제 달성되었다고 느끼는 성취감의 일치 정도와 지식에 대한 기대로서 주관적인 개인의 반응이기 때문에 훈련생이 갖고 있는 기본적인 욕구 등으로부터 비롯된다고 하였으며, 김승화(2010)는 사회교육 기관에서 제공되는 교육환경 서비스를 이용하는 수강생 자신이 느끼는 만족의 정도이며, 사회교육에 참여하는 수강생들의 교육 경험에 따른 개인의 주관적 반응으로써 학습자가



가지고 있는 기본욕구들로부터 비롯된다고 하였다. 이와 같이 교육프로그램 만족도를 평가하기 위해서는 교육 콘텐츠와 관련된 만족도 평가 외에도 교육 시설이나 서비스, 강사의 질, 시설 등 학습과 관련된 다양한 영역이 평가의 대상이라는 것을 알 수 있다(설희정, 2021).

송홍준(2016)은 서비스 측면을 강조하면서 고객의 입장에서 보면 학생이 평가의 주체가 되며, 질적인 측면의 교육환경과 학생이 느끼는 주관적 만족감의 다면적 접근이라고 대학교육 만족도의 개념에 대하여 정의하였다.

교육만족은 전공을 둘러싼 환경과의 상호작용과 자신이 속한 전공학과 내에서 개인적인 특성에 의해 형성된다고 할 수 있으며, 이러한 과정을 통하여 얻어지는 유쾌한 감정적 상태, 태도, 가치, 신념 및 욕구 등과 밀접한 관계가 있으며(윤현석, 2014; 신원성, 2012)은 교육과정에 참여한 학습자가 자신이 참여한 학습에 얼마나 만족했는지에 대한 그 학습자의 반응이라고 보았다. 또한 교육만족은 개인이 결정한 진로나 직업에 대한 기준과 비교하여 현재 자신이 속한 전공을 평가하는 판단과정의 산물로서 자신이 현재 속한 전공이 자신의 생애 이상이나 미래의 진로 또는 직업에 대한 기준과 일치한다면 전공교육에 대한 만족은 높을 것이다(김용진, 2018).

즉, 교육에 대한 만족은 교육을 받는 학생들이 교육을 받으면서 경험하며 기대하고 있던 기준치와 개인의 주관적인 만족 수준을 판단하여 얻어지는 부정적인 혹은 긍정적인 개인의 생각과 판단으로 결정되는 만족 수준이 교육만족도라고 정의할 수 있다(박소라, 2020). 학원의 입장에서는 학생의 만족도 정도에 따라 우호적 이미지 증가의 의미가 된다는 것은 수강생이 우호적 인사가 되는 것을 의미한다. 이는 우호적 이미지는 소비자, 투자자를 비롯하여 이해 관계자 및 대중에게 신뢰를 주기도 하고 경쟁체계에서의 생존과 차별화된 핵심요소로 작용하게 된다(조종혁, 2015). 교육에 만족한 학생일수록 직업에 대한 흥미가 높고 더 많은 정보를 얻으려 하며, 동시에 진로에 대한 확신 또한 높은 것으로 나타났다(박선미, 2011). 학원의 교육만족도란 학원 교육에 관련하여 학생이 경험하는 총체에 대한 주관적인 만족의 정도로, 교육의 공급자인 학원의 외·내부적 요인이 수요자인 학생에게 교육의 목적달성과 관련된 유·무형의 서비스를 제공함에 있어 그에 따른 물질적·정신적 지원에 대한 만족

정도를 의미한다(정미화, 2015).

교육의 만족과 학교생활 만족은 동일한 뜻을 지니고 있는 것으로서 학생들이 교육현장에서 만족 할 수 있는 교육을 받기 위해서는 학생들이 교육에 임하는 태도가 필요하게 되며, 교육의 준비는 학교생활에 있어서 방해하는 요소들이 없어야 한다. 또한 학습에 대한 집중은 학습에 대한 흥미와 관심을 높이고, 학습에 대한 만족과 성과를 가져올 수 있다고 하였다(유경숙, 2010).

즉, 교육만족도란 학습자의 주관적인 관점에 따라 다르기 때문에 어떤 교육서비스품질에 대한 만족도가 높게 나타나는지 단적으로 정의하기에는 어려움이 있다(이혜운·박명자, 2017).

따라서 본 연구에서는 선행연구(허영주, 2020: 윤현석, 2014)한 내용들을 참고하여 교육만족을 수강생이 교육환경에 대해서 느끼는 만족감, 그리고 더 나아가 교육을 받은 이후에 수강생의 태도, 흥미, 능력 등에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 정의 하였다. 교육만족의 개념에 대한 선행연구는 다음 [표 2-5]와 같이 정리하였다.

[표 2-5] 교육 만족의 개념

연구자	개념
허영주(2020)	공급자로부터 교육서비스를 구매하여 이용한 후 소비자가 그 결과에 대해 만족해 하는 정도
박소라(2020)	교육을 받으면서 학생들이 경험하며 기대하던 기준치와 개인의 주관적인 만족 수준을 판단하여 얻게 되는 부정적·긍정적인 개인의 판단과 생각으로 결정되는 만족 수준
이라경(2019)	기관에서 제공하는 직원관계 및 환경, 교육훈련, 훈련설비 등을 받으며 얻게 되는 것이라 예상하고 있는 기술과 지식에 대한 실제 달성되었다고 느끼는 기대와 성취감의 일치 정도로서 주관적인 개인의 반응이기 때문에 훈련생이 갖고 있는 기본적인 욕구
정미화(2015)	학생이 경험하게 되는 총체에 대한 주관적인 만족의 정도로서 교육의 공급자인 학원의 외·내부적 요인이 수요자인 학생에게 교육의 목적달성과 관련된 유·무형의 서비스 제공에 있어 정신적·물질적 지원에 대한 만족 정도



조주은·고선희 (2014)	학생들이 학습하는 과정에서 보상, 인정, 성취 등을 얻을 수 있는 기대하는 것에 대한 감정
박정란(2014)	현재 종사하는 모든 일에 대한 여러 상황을 긍정적이고 즐겁게 생각하는 것은 어떤 일이나 사전에 대해 인간은 만족한다는 것이며 그 일을 통해서 얻을 수 있는 경험을 평가하거나 개인의 상태를 평가함으로써 얻게 되는 좋은 정서 상태 또는 유쾌함.
윤현석(2014)	자신이 참여한 학습에 얼마나 만족했는지에 대한 교육프로그램에 참여한 그 학습자의 반응
정주영(2013)	교육 서비스의 제공 수준이 학습자들의 기대치에 얼마나 만족스럽게 부응 되는지에 대한 개념
이병관(2011)	교육을 받으면서 교육자가 기대하고 있는 어떠한 기준치에 대하여 주관적인 개개인의 판단 때문에 얻어지는 긍정적이거나 혹은 부정적인 생각과 개개인이 가지고 있는 특성들에 대하여 평가하는 감정의 만족 및 불만족에 대한 정도

출처 : 선행연구를 바탕으로 연구자 재구성

### 2.2.2 교육 만족의 선행연구

안현용(2021)은 성인학습자 전담 학위과정 운영 대학의 재학생들을 대상으로 성인학습자의 특성에 따른 대학 평생교육 만족도의 차이를 분석하였는데, 비수도권 대학의 성인학습자가 수도권 대학의 성인학습자보다 교육의 만족도가 높게 나타났으며, 타 연령대의 학생들보다 40대 학습자들이 교육방법, 교육 프로그램, 교사자, 교육환경, 등에서 만족도가 높게 나타났고, 여성 학습자보다 남성 학습자가 교육 만족도가 높다는 연구결과가 나왔다.

이기육(2018)은 유학생 개개인의 특성과 교육서비스 품질이 교육만족도에 어떠한 영향을 미치는지 중국 유학생들을 상대로 분석하였으며, 이러한 결과를 어떠한 차이가 있는지를 한국 학생들과의 비교를 통해 탐색적으로 분석하였는데, 이러한 비교 연구는 회계교육을 진행하거나 준비하고 있는 교육기관에 중국 유학생을 대상으로 효과적인 회계교육 모델을 제시하였다.

김지영(2017)의 연구에 의하면, 중장년 취업 아카데미 과정에 참여하거나 중장년층 직업교육훈련을 수료한 훈련생을 대상으로 직업교육훈련 만족도가 직업교육훈련 성과에 미치는 영향을 분석한 결과 직업교육훈련 운영 부분에서 강사역량에 대한 만족도, 프로그램 내용, 심리적 안정감, 고용가능성, 개인 역량강화 등 교육 성과에 유의미한 영향을 미친다고 주장하였다.

강승희(2017)는 프로그램을 수강중인 중·고등학교 학생을 대상으로 요리학원 교육과정 및 수강생 만족도에 미치는 교육환경을 연구하여 교육품질을 제고하고 수강생들이 요리학원을 선택하는데 있어 높은 만족도를 얻기 위한 요인들을 제시하고자 하였다. 이 연구에서는 요리학원의 교육프로그램 요인 중 이론교육이 교육 만족도에 정(+)의 영향을 미쳤으나, 실기교육은 교육만족도에 부(-)의 영향을 미치게 되었으며, 교육환경 요인 중 교육시설 및 교육환경은 교육만족도에 유의한 영향을 미쳤으나, 교육만족도에 강사서비스는 부(-)의 영향을 미치는 결과를 제시하였다. 교육만족과 관련된 선행연구들을 살펴보면 진로선택 및 진로목표의 연장선상에서 연구되고 있다. 허원선·이종호(2016)는 교육만족도에 영향을 미치는 요소를 교육환경 요인 중에서 시설, 서비스, 이미지, 강사수준으로 보고 있다고 했다.

진로를 결정하는데 있어 전공을 선택하는 과제는 개인의 대학생활 뿐만 아니라 앞으로의 직업선택과 장래의 삶에도 중요한 영향을 미칠 수 있다(박정은, 2015). 교육대학원생의 대학원교육 만족도를 수업운영, 교육여건, 교육과정, 졸업과 취업관리로 구분하여 조사하였는데 이중 수업운영에 대한 만족도가 높게 나타났다. 교육과정에 있어서는 교과과목의 연구 도움 정도가 가장 높았다. 수업운영에 있어서는 출석관리에 대한 만족도가 가장 높았으며, 교육여건에서는 학생 자치활동인 원우회의 활성화에 대해 가장 만족도가 높았고 등록금 액수에 대한 만족도가 가장 낮았다(신승민, 2013). 안응자(2010)의 조리교육과정을 이수한 직업전문학교 교육생을 대상으로 조리교육 프로그램의 유익성과 만족 정도를 측정하고, 조리교육환경과 교육프로그램, 만족도와 성취도와의 관계를 연구하였다. 이 연구에서는 실기 및 이론교육 과정에 대한 유익성이 높을수록 교육시설과 교사의 스킬의 정도가 높은 것으로 나타나 교육 프로그램은 교육환경에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 훈련생들의 만

족도와 성취도가 높게 나타난 것은 교사의 스킬이 높게 평가 된 것으로 나타났다으며 또한, 교육시설이 좋을수록 훈련생의 만족도와 성취도 가 높은 것으로 나타난 것으로 밝혔다.

임미라·김윤민(2013)은 “관광계열 대학생들을 대상으로 한 연구에서 대학 선택 동기에 따른 대학 만족도와 학생 만족도와의 영향 관계를 분석한 결과 대학 선택 동기 중에서 교육서비스는 학생만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 그리고 학생만족과 대학선택 동기는 학교 충성도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 조사되어 학생만족과 대학선택 동기는 학생들의 학교 충성도를 높일 수 있는 중요한 요인임을 증명한다”라고 하였다.

박민희·정민(2016)은 평생교육 참여 동기와 교육만족도가 주관적 안녕감에 미치는 영향을 중년기 여성을 대상으로 연구하였다. 이 연구에서 평생교육 만족도와 평생교육 참여 동기는 주관적 안녕감에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 교육만족도 및 평생교육 참여 동기는 자기효능감에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이처럼 교육만족도를 결정하는 다양한 요인들이 있기 때문에 간단명료하게 정리하기에는 비교적 어렵다는 것을 알 수 있다.

선행연구를 토대로 사설요리교육기관 교육만족도 결정 요인을 재료의 양, 설비 및 교육환경, 타 교육기관과의 비교, 실질적인 교육성과, 그 외의 것들을 전체적으로 포괄하는 전반적인 느낌으로 제시하였다(허영주, 2020). 이현정(2013)은 학점은행제 학습자의 교육만족도 및 학습동기에 대한 연구에서 학습자들은 만족도가 가장 높은 것은 강사에 대한 만족도, 다음으로 교육시설, 교육내용 만족도, 직원, 행정서비스 순으로 연구 결과를 제시하였다. 학교교육에 대한 학생들의 만족도가 학습자의 인식 수준을 보는 것에만 그치지 않고, 학습자의 교육적 경험과 교육적 활동에 쏟는 학습 노력에 대한 정보를 알 수 있는 중요한 변수라고 하였다. 이처럼 교육 만족도는 학습자의 현재 인지상태 뿐 아니라 학업성과 향상을 위한 미래 행동을 예측하는데 활용 될 수 있을 것이다(이길재·이정미, 2015).

전은영(2013)은 평생교육기관의 교육서비스 질과 참여 동기가 해당 기관의 프로그램 재등록 의도에 미치는 영향에 대한 연구에서 강사 및 직원들의

신뢰도, 교육서비스 제공자의 이미지, 물적 시설과 장비, 교육자의 지식과 전문성, 교육생들에 대한 적극적이고 친절한 지원태도 등이 강하거나 높을 수록 교육 만족도가 향상된다고 하였다.

황익권(2018)은 교육 만족은 교육차원에서 학습자의 주관적 감정상태에 의존되어 평가하는 학습자의 욕구만족에 대한 지식과 기술 그리고 정보 등이 전반적으로 제공되는 것들이라고 말하였다. 학생이 기대하고 있던 바람직한 서비스 정도에 대하여 학생이 실제로 서비스를 경험한 후의 느낌을 주관적이고 감정적으로 평가한 것으로 정의했다(홍현표, 2015).

신원성(2012)의 조리고등학교 학생들의 조리교육 만족도에 관한 연구에서 성별에 따라 교육에 대한 만족도는 차이를 보였으며 교사의 역량과 자질에 상관관계를 보이는 것을 확인하였다. 이러한 선행연구들을 통해 교육만족이 교육내용에 대한 결과 중심만이 아닌 사전 학습자의 기대 사항과 강사의 자질 그리고 그 외 교육시설 등 학습자의 만족을 끌어내는 데는 교육내용 및 학습자와 관련한 다양한 요소들이 영향을 준다는 것을 알 수 있다(이애진, 2020).

학생요구의 충족과 만족 없이는 교수도 교육과정도 대학도 존재할 수 없다는 사실은 누구도 부인할 수 없으며 교육만족도 평가요인을 학생 지향적으로 구축하고 교육만족도에 대한 조사와 분석을 중시해야 한다(김민훈, 2017). 교육만족의 선행연구는 다음 [표 2-6]과 같이 정리하였다.

[표 2-6] 교육만족의 선행연구

연구자	선행연구
안현용(2021)	비수도권 대학의 성인학습자가 수도권 대학의 성인학습자가, 여성 학습자보다 남성 학습자가 40대 학습자들이 타 연령대의 학생들보다 교육방법, 교육프로그램, 교사, 교육환경, 등에서 만족도가 높다고 제시
이애진(2020)	교육내용에 대한 결과 중심만이 아닌 사전 학습자의 기대 사항과 강사의 자질 그리고 그 외 교육시설 등 학습자의 만족을 끌어내는 데는 교육내용 및 학습자와 관련한 다양한 요소들이 영향을 준다고 제시

황의권(2018)	교육 만족은 교육차원에서 학습자의 주관적 감정상태에 의존되어 평가하는 학습자의 욕구만족에 대한 정보 그리고 지식과 기술 등이 전반적으로 제공되는 것
김민훈(2017)	학생요구의 충족과 만족 없이는 대학도, 교수도 교육과정도 존재할 수 없다는 사실은 그 누구도 부인 할 수 없으며 교육만족도 평가요인을 학생 지향적으로 구축하고 교육만족도에 대한 조사와 분석을 중시
강승희(2017)	요리학원에서 프로그램을 수강중인 중·고등학교 학생을 대상으로 요리학원 교육과정 및 교육환경이 수강생 만족도에 미치는 영향을 연구하여 교육품질을 제고하고 수강생들이 요리학원을 선택하는데 있어 높은 만족도를 얻기 위한 요인들을 제시
김지영(2017)	직업교육훈련 운영 부분에서 프로그램 내용과 강사역량에 대한 만족도는 심리적 안정감, 개인역량강화, 고용가능성 등 교육 성과에 유의미한 영향을 미친다고 확인
박민희·정민 (2016)	중년기 여성을 대상으로 평생교육 참여 동기와 교육만족도가 주관적 안녕감에 미치는 영향의 연구에서 평생교육 참여 동기와 평생교육 만족도는 주관적 안녕감에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 또한 평생교육 참여 동기 및 교육만족도는 자기효능감에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인
허원선·이종호 (2016)	교육만족도에 영향을 미치는 요소를 교육환경 요인중에서 시설, 서비스, 이미지, 강사수준 등
임미라·김윤민 (2013)	대학선택 동기중에서 교육서비스는 학생만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인
양성진(2013)	조리교육기관의 강사의 자질과 교육환경이 만족도와 재수강의도에 영향을 미친다고 주장

전은영(2013)	교육서비스 제공자의 이미지, 물적 시설과 장비, 강사 및 직원들의 신뢰도, 교육생들에 대한 적극적이고 친절한 지원태도, 교육자의 전문성과 지식 등이 높거나 강할수록 교육 만족도가 향상
임미라·김윤민 (2013)	대학 선택동기 중에서 교육서비스는 학생만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인
신원성(2012)	교육에 대한 만족도는 교사의 자질과 역량에 상관관계를 보였으며 성별에 따라 차이를 보이는 것을 확인

출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성

## 2.3 추천 의도

### 2.3.1 추천의도의 개념

추천의도는 혹은 구전(word of mouth)은 1954년 Fortune지에 소개된 Whyte의 고전적 마케팅 연구에서 비롯되었으며 준거집단의 구성원들, 고객의 판매원 등과 같은 둘 이상의 개인들 사이에서 일어나는 의사소통을 말한다(이정우, 2013). 구전(word of mouth)이라 할 수 있는 추천의도는 1954년 Fortune지에 언급된 내용으로 “Whyte(1954)의 고전적 마케팅 연구에서 비롯되어 둘이상의 개인들 사이에서 일어나는 대인간 커뮤니케이션을 말한다.”고 하였다(김호겸, 2013). Day(1990)에 따르면 구전(word of mouth)을 통한 의사 전달은 매우 신뢰성 높은 정보로 지각되기 때문에 기업 평판에 강한 영향력을 미칠 수 있었던 개인의 구전 행동이 다른 사람이 구매하는 과정에서 제품이나 서비스를 결정하는 큰 영향을 미쳤다고 주장했다.

Engel(1990)은 소비자가 서비스 제품을 구매하고자 할 때에는 유사한 상황에 처했던 다른 사람들의 의견과 경험을 더 선호하는 것으로 나타났는데, 이러한 정보를 구전(word of mouth)이라 하였다 구전효과의 구성요소에는 정보제공자의 전문성과 신빙성이 있는데, 전문성이란 정보제공자가 상품에 관



하여 정확한 판단을 제공할 수 있다고 수용자가 지각하고 있는 정도를 말하며, 신빙성은 소비자가 상품에 관하여 어떠한 편견 없이 타인에게 자신의 의견을 제시할 때 순수한 동기로 추천하고 있다고 수용자가 느끼는 정도를 말한다(이정우, 2013).

SNS 추천의도는 개인의 긍정적인 경험을 SNS에 올리는 행위 또한 긍정적인 영향에 대한 타인에게 알려주는 추천의도라 할 수 있으며 SNS의 추천의도 또한 추천의도 또는 구전 의도로 본다(김진석, 2020). 추천 의도의 구전의 평가는 부정적인 평가도 있지만 추천의 경우는 긍정적인 평가로 해석할 수 있다(김도윤, 2015). 다른 사전적 의미로는 어떤 일에 대하여 이미 경험한 사람이 경험을 통해 느낀 감정을 가족과 친구들에게 긍정적 또는 부정적인 정보를 전하고자 하는 생각이나 계획으로서 구전을 말한다.

박정란(2014)은 추천의도란 소비자가 구매하게 되는 서비스 및 상품에 대해 타인으로부터 전달되는 긍정적·부정적인 정보 원천이며, 소비자 간의 유동적인 쌍방향적(two-way) 의사소통으로 매우 중요한 요소로 보았고 고객만족 특성의 영향을 받아 추천의도 등의 구매자의 행동에 영향을 미칠 수 있다고 하였으며, 정민의·장양래(2000)는 추천의도의 정의는 남에게 잘된 것을 추천하는 심리 행동으로, 개인적 경험에서 얻은 긍정적·부정적 내용이 내포된 정보를 교환하는 통신행위라고 했다.

추천 의도는 정보나 지식의 전달자가 준거집단에서 오피니언리더 또는 지위가 높은자 일수록 추천 효과가 높게 나타난다고 정의하였다(유은정, 2018). 개인의 직·간접적인 경험을 통해 긍정적이거나 부정적인 내용의 정보를 소비자들 즉 고객들 사이에서 비공식적으로 교환하는 커뮤니케이션 행위 과정으로 정의하고 있다(민다혜, 2014).

강려은(2017)은 교육서비스를 이미 경험한 사람이 주위의 아직 경험하지 않은 타인에게 해당 교육기관 또는 강사, 교육과정 등을 추천하고자 하는 의지로 설정하였다. 마케팅적 관점에서 추천의도란 고객들이 상품이나 특정 서비스에 대한 고객의 직접이거나 간접적인 경험을 통해 얻어지거나 느끼게 되는 정보를 상업적인 이익과 상관없이 소통을 통해 느끼게 되는 커뮤니케이션 행위 또는 과정을 말한다(이민선, 2014).

서헌(2006)은 경험에 대한 총체적인 평가인 만족과는 달리 구전은 개인의 직·간접적인 경험을 통한 긍정적 혹은 부정적인 내용의 정보를 소비자들 사이에 비공식적으로 교환하는 커뮤니케이션 행동과정을 추천의도로 정의하였다. 추천 의도는 다른 정보들 보다 더 높은 신뢰도를 형성하며 보편적으로 사람들 사이에서 구전으로 전해지는 행위를 의미한다고 주장하였다. 또한 집단과 집단 사이에서 이루어지는 정보와 의사전달을 의미하고 매우 빠른 속도로 이루어진다고 주장 하였다(김선정·이걸재, 2017).

김호석(2019)에 의하면 소비자가 만족할 수 있는 서비스 및 상품을 제공하는 것을 기업과 서비스상품의 이미지 형성과 긍정적인 추천의도의 원동력이 된다고 하였다. 조리교육기관의 관점에서의 훈련생은 교육을 받은 후 교육기관에 대한 신뢰도가 생기면 호의적인 태도를 보일 것이고 가족이나 주위 사람들에게 그 학원을 추천하게 되는 행위를 의미하게 된다(이유재, 2002). 즉, 정보원이 제공하는 정보의 순도와 객관성을 가리키기 때문에 요컨대 신빙성이 높을수록 구전효과는 증가한다(Koch & Fisher, 1998). 김정수(2014)는 외식서비스를 이용한 경험에 대하여 자발적으로 친지, 타인 그리고 주변 사람 등에게 상품, 서비스 경험 내용을 추천이나 권유, 정보를 교환하고자 하는 의지라고 정의하였다. 소비자가 서비스 또는 상품을 이용한 이후 지식과 경험을 타인에게 전달하는 과정 또는 계획이며, 긍정적내용 또는 부정적인 내용이 함께 포함된다고 하였다. 권태일·노선희(2019)는 어떠한 학습이나 구매 경험을 통해 얻게 되는 긍정적 정보를 타인에게 제공하는 과정이나 행위를 추천의도의 정의라고 했다.

최유미(2019)와 손병모·김동수(2011)는 형성된 만족에 의해 영향을 받는 변수이며, 서비스 제공자를 고객이 미래에서 긍정적으로 인식하는 가능성을 추천의도 라고 정의하였다. 또한 마케팅 분야에서는 제품이나 서비스를 경험하고 난 뒤 나타나는 커뮤니케이션 행위라고 정의되고 있다(김승리, 2016).

따라서 위와 같은 선행연구(최유미, 2019; 유은정, 2018; 김정수, 2014)를 근거하여, 본 연구에서는 추천의도를 서로 간의 의사소통을 통해 만들어진 긍정적 정보를 타인에게 제공하는 행위나 과정으로 정의하였다. 추천의도의 개념에 대한 선행연구는 다음 [표 2-7]과 같이 정리하였다.



[표 2-7] 추천의도의 개념

연구자	개념
김진석(2020)	SNS추천의도는 개인의 긍정적인 경험을 SNS에 올리는 행위와 긍정적인 영향에 대한 타인에게 알려주는 행위
최유미(2019)	형성된 만족에 의해 영향을 받는 변수이며, 서비스 제공
·손병모·김동수 (2011)	자를 고객이 미래에서 긍정적으로 인식하는 가능성으로 정의
권태일·노선희 (2019)	어떠한 학습이나 구매 경험을 통해 얻게 되는 긍정적 정보를 타인에게 제공하는 과정이나 행위
강려은(2017)	교육서비스를 이미 경험한 사람이 주위의 아직 경험하지 않은 타인에게 해당 교육과정 또는 강사 등을 추천하고자 하는 의지
김선정·이결재 (2017)	집단과 집단 사이에서 이루어지는 의사전달과 정보를 의미
김승리(2016)	마케팅 분야에서는 서비스나 제품을 경험하고 난 뒤 나타나는 커뮤니케이션 행위라고 정의
김정수(2014)	외식서비스를 이용한 경험에 대하여 자발적으로 타인, 친구 그리고 주변사람들에게 서비스경험 내용, 상품을 추천이나 권유, 정보를 교환하고자 하는 의지
박정란(2014)	소비자가 구매하게 되는 서비스 및 상품에 대해 타인으로 부터 전달되는 정보 원천으로 긍정적 혹은 부정적인 내용
민다혜(2014)	개인의 직·간접적인 경험을 통해 긍정적이거나 부정적인 내용의 정보를 소비자들 즉 고객들 사이에서 비공식적으로 교환하는 커뮤니케이션 행위 과정으로 정의
이민선(2014)	고객들이 상품이나 특정 서비스에 대한 고객의 직접이거나 간접적인 경험을 통해 얻어지거나 느끼게 되는 정보를 상업적인 이익과 상관없이 소통을 통해 느끼게 되는 커뮤니케이션 행위
김호겸(2013)	대인간의 커뮤니케이션으로 둘 이상의 개인들 사이에서 일어나는 내용이나 정보

출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성

### 2.3.2 추천의도의 선행연구

추천 의도는 간접적이고 효율적으로 생생한 정보를 얻을 수 있다고 했으며, 구전 정보는 기억에서 쉽게 도출되어 다른 어떤 정보보다 서비스 구매에 상대적으로 큰 영향을 미친다. 김호석(2019)은 소비자가 만족할 수 있는 서비스 및 상품을 제공하는 것을 긍정적인 추천 의도, 기업과 서비스 상품의 이미지 형성의 원동력이 된다고 하였다.

서비스에서 추천은 미래의 구매 가능성에 대한 잠재적인 영향을 미치는 요인이다. 서비스를 구매할 때 효과적인 정보는 객관적이고 기술적인 요인보다 예시적이며 주관적이다. 이는 감정적인 것에 의해 설명되는 경향이 있어서 추천 효과는 미래의 구매에 많은 영향을 미치며 이정우(2013)는 직업훈련교육 기관의 만족도가 추천 의도에 미치는 영향을 연구한 결과 교·강사의 역량과 교육과정, 교육 방법, 교육 환경을 다양화시키고, 교육환경에 속하는 수업 분위기와 시설, 수업 분위기의 질을 높이고 장비의 수준을 개선해 나가는 것은 추천 의도에 긍정적인 영향을 준다고 했다.

사람들 사이에서 구전으로 전해지는 보편적인 행위를 추천 의도라고 정의하며, 신뢰도는 다른 정보들보다 더 높게 형성한다고 주장하였다. 또한 집단과 집단 사이에서 이루어지는 정보와 의사전달을 의미하고 매우 빠른 속도로 이루어진다고 주장 하였다(김선정·이걸재, 2017).

김종택·김석영(2010)은 추천의도 항목을 호텔을 타인에게 적극적으로 추천하고 타인이 조언을 구하면 추천할 의사가 있으며, 또한 호텔의 좋은 점을 이야기 할 것이며, 호텔의 이벤트 등을 이야기 할 것이라는 항목으로 구성하였다. 임배균·고미애(2013)는 이 연회장을 다시 이용하고 싶으며, 경쟁관계의 다른 연회장에서 조금 더 좋은 가격을 제시 받더라도 이 연회장을 이용하고 싶은 다른 사람에게 추천의도의 항목을 적극적 추천하는 것으로 구성하였다.

정수복(2009)은 구매결정 하려는 경향은 대부분의 소비자들은 구전에 의한 정보를 얻으며 소비자들의 구매가 늘어남에 따라 구전에 의한 정보는 감소하거나 교육수준이 높은 계층은 구전에 의한 정보는 반대로 작용한다는 연구도 있다고 하였다. 이민선(2014)은 마케팅적 관점에서 고객들이 상품이나 서비스

에 대한 직·간접적인 경험을 통해 얻는 정보를 상업적인 이익과 상관없이 지인들과의 커뮤니케이션의 과정이라고 주장하였다.

장병주·김운경·김철우(2012)는 부산시에 등록되어있는 의료관광 참여기관 188개의 의료기관 중 6개 의료기관을 이용하는 외국인 고객을 대상으로 의료관광객의 의료기관 추천의도와 고객만족과 서비스 품질에 관한 연구를 하였으며, 의료기관의 추천의도와 고객만족과 서비스 품질간의 인과관계를 검증하였는데, 연구의 실증분석결과, 추천의도와 고객만족, 재방문의도와 고객만족, 그리고 추천의도와 재방문의도와 관계는 정(+)의 영향을 미친다고 했다. 박종찬(2012)은 2011년 광주광역시 고등학생들을 대상으로 수학여행의 만족도와 국내관광 재방문 및 추천의도간의 인과관계를 분석하였는데, 다중회귀분석으로 만족 집단과 불만족 집단을 연구한 결과, 만족도의 높고 낮음에 따라 수학여행의 만족 요인이 추천의도에 미치는 영향은 유의미한 차이가 있다고 했다. 김종수(2012)의 연구에서는 학원의 이용만족이 이루어졌을 때 추천의도에 영향이 있다고 나타났으며 학원 이용자들의 이용만족도가 긍정적 행동의도에 영향을 미치는 것으로 결과가 나왔다. 재구매 의도에도 영향을 미친다는 결과를 알게 되었다. 전동환·심상화(2009)는 해양관광 중요도의 만족과 추천의도에 미치는 영향연구에서 만족도와 추천의도의 영향관계 분석결과 만족도는 추천의도에 유의한 영향을 미친다고 하였으며, 임경희(2019)는 재방문의도 및 만족, 구전의도, 타인에 대한 추천의도 등을 포함하여 하나의 요인으로 행동의도라고 설정하였으며, ‘나는 다음에도 서울을 방문할 것이다’, ‘나는 서울에서의 도시 관광 경험을 다른 사람들에게 추천할 것이다’, ‘나는 서울에 대해 다른 사람들에게 긍정적으로 말할 것이다’ 와 같이 행동의도의 측정요인을 설정하였다.

윤하정(2020)은 구매 후 추천의도에 긍정적인 영향을 주는 것은 만족감 때문이며 소비자가 만족할 수 있는 효과적인 SNS마케팅으로 상품의 매력성, 독특성, 정확성을 잘 관리해야 한다고 정의하였다. 라정현(2013)은 이익 증진으로 전달자가 자신의 목표로 하지 않으면서 행하는 비공식적 의사소통이다. 소비자는 지인들의 정보를 광고보다 더욱 신뢰하는 경향이 있기 때문에 상품을 판단할 때는 지인들로부터 얻은 정보를 바탕으로 하기도 한다고 주장하

였다. 박정란(2014)은 교육만족도 및 추천의도와 직업훈련프로그램, 이용특성에 대한 정보의 제공과 함께, 직업훈련프로그램이 추천의도 및 훈련생 만족도에 미치는 영향을 검증한 결과 교육만족도 및 추천의도가 높음을 알 수 있었던 것은 직업훈련프로그램의 만족도가 높을수록 좋은 결과가 있었다고 주장하였다. 추천의도의 선행연구는 다음 [표 2-8]과 같이 정리하였다.

[표 2-8] 추천의도의 선행연구

연구자	선행연구
김호석(2019)	소비자가 만족할 수 있는 서비스 및 상품을 제공하는 것을 긍정적인 추천의도, 기업과 서비스상품의 이미지 형성의 원동력
김선정·이결재(2017)	사람들 사이에서 구전으로 전해지는 보편적인 행위를 추천의도라고 정의하며, 신뢰도는 다른 정보들 보다 더 높게 형성한다고 주장
박정란(2014)	직업훈련프로그램의 만족도가 높을수록 교육만족도 및 추천의도가 높다고 주장
이민선(2014)	마케팅적 관점에서 서비스나 고객들이 상품에 대한 직접·간접적인 경험을 통해 얻을 수 있는 정보들을 상업적인 이익과 상관없이 지인들과의 커뮤니케이션의 과정
이정우(2013)	교·강사의 역량과 교육과정, 교육방법, 교육 환경을 다양화시키고, 교육환경의 질을 높이는 것이 추천의도에 긍정적인 영향을 준다고 확인
라정현(2013)	자신의 이익 증진을 목표로 하지 않으면서 전달자가 행하는 비공식적 의사소통이다. 소비자는 지인들의 정보를 광고보다 더욱 신뢰하는 경향이 있기 때문에 상품을 판단할 때는 지인들로부터 얻은 정보를 바탕으로 하기도 한다고 주장
장병주·김윤경	고객만족과 추천의도, 고객만족과 재방문의도가 추천의도

김철우(2012)	에 정의 영향을 미친다고 주장
김종수(2012)	이용자의 긍정적 행동의도는 학원의 이용만족도에 영향을 준다고 확인
박종찬(2012)	유의미한 차이가 있다는 것은 만족도의 높고 낮음에 따라 확인된다고 주장

출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성

## 2.4 자기효능감

### 2.4.1 자기효능감의 개념

최초 Bandura(1977)가 자기효능감이라는 용어는 처음 제시한 개념으로서 사회학습 이론에서 파생되어 나왔다. 자신의 능력 또는 자신감, 역량에 대한 신념 등의 의미로 정의할 수 있는데, 개인이 가지고 있는 기술이나 능력의 사용이 아닌, 사용할 수 있으리라 믿는 믿음의 의미를 가지고 있다고 자기효능감을 Bandura(1977)는 정의했다. 즉, 자신의 능력에 대한 강한 믿음이 있는 사람일수록 자신에 대한 믿음이 약한 사람과는 다른 생각, 행동 등을 보인다는 것이다. 특정한 문제나 상황을 스스로의 능력으로 해결할 수 있다는 자신 스스로에 대한 믿음과 신념이며, 목표에 도달 할 수 있다는 스스로에 대한 긍정적인 확신과 평가라고 정의하였다(김규미, 2015).

이종민(2017)은 자기효능감은 자기 자신 스스로에게 갖는 긍정적 신념을 의미하고, 이를 촉발 할 수 있는 요소라고 했으며 임선아·정윤정(2013)은 자기효능감은 학업적 효능감과 자기조절 효능감으로 구성되며 긍정적으로 학업 성취에 영향을 미친다고 하였다. 전경련(2013)과 방선욱(2009)은 동기와 학습의 핵심적인 변인으로 학습자의 자기조절학습능력을 육성하기 위해서는 자기효능감이 필요하다고 주장하였고, 장은미(2017)는 미래의 활동 수행에 자신의 능력을 발휘하여 목표에 도달하도록 스스로 조절할 수 있는 능력이라 할 수 있다고 했다.

자기효능감은 자신감이나 자기존중감과 비교해 볼 때 자기능력에 대한 보

다 구체적 인지, 믿음, 신념, 판단이라고 볼 수 있으며, 자신의 행동수행 및 학교적응에도 큰 영향을 주는 요인으로 예측할 수 있다. 이미애(2014)는 일을 성공적으로 수행할 수 있다 믿으며 이에 요구되는 행동을 충분하게 수행할 수 있다고 믿는 기대, 자신감으로 의미하기도 한다. 이러한 효능기대는 수준 차원의 과제난이도에 따라 자기효능감의 정도가 달라지는 것을 의미하기도 한다고 하였다.

홍현경·정웅용(2012)은 Bandura(1977)가 주장한 자기효능(self-efficacy)은 어떤 행위를 결정하거나 유지하는데 가장 큰 영향력을 미치는 심리적 요인으로 개인의 자기효능감은 청년기까지 어떠한 환경에 노출되었는지에 따라 이 구성된다고 하는데, 목표를 산출하기 위하여 행동과정을 조직화하고 실행으로 옮길 수 있는 자기의 능력을 자기 효능감으로 정의하면서 자기효능감에 영향을 주는 요인으로 4가지를 제시하였다. 첫째는 수행성취, 둘째는 성취모델과 동일시됨에 따라 대리경험, 세째는 타인으로부터 격려와 지지를 받는 언적 설득, 넷째는 주어진 상황에 느끼는 정서적 각성을 통해 획득된다고 하였다. 이런 관점에서 Gist & Mitchell(1992)는 다양한 상황에서 자기효능감은 자신에게 주어진 일을 성공적이며 효율적으로 실시할 수 있다는 자신의 전반적인 능력에 대한 확신과 신념이라고 주장하였으며, 달성할 수 있는 신념으로 Becker & Yukl(2006)는 어려운 과업 목표라고 하였다. 따라서 행동은 인과적으로 결과에서 행해지며 개인의 행동은 어떠한 결과를 발생시키게 된다. 마찬가지로 개인이 기대하는 결과는 대부분이 주어진 상황에서 내가 얼마나 잘 수행할 수 있는 것인가에 대한 자기 판단에 의해 결정된다고 하였다(윤필현, 2013). 자기효능감은 인간 행위와 관련된 다양한 심리적 변인을 설명하고 예언하는데 있어서 유용하며, 개인의 진로발달 과정을 이해하는데 있어서 중요한 설명력을 가지고, 행동의 선택, 노력의 지속성 등에 영향을 미치며, 매개변인으로의 가능성을 갖는다고 볼 수 있다(심세영, 2020). 따라서 자기효능감은 일종의 신념으로 자기행동의 '결과에 대한 기대'와는 별개의 특성을 나타낸다.

결과에 대한 기대는 자신의 특정 행동이 확실한 결과를 가져올 것이라는 신념으로 원하는 결과를 얻으려면 무엇을 해야 하는지에 대한 지식을 의미하



지만, 자기효능감은 수행능력에 대한 신념으로 자신이 그런 행동을 할 수 있는가에 대한 판단을 의미한다(하영자, 2005). 따라서 어떤 개인의 자기효능감 정도가 높을 경우 그가 설정하는 성과수준 혹은 목표수준과 과업달성을 위한 노력수준이 높아짐으로써 성과에 직접적인 영향을 미치게 될 수 있다(한광현, 2005). 즉, 개인이 자신의 능력에 대해 자신감이 없으면 힘든 환경에서 쉽게 포기하지만 특정과제에서 자기효능감이 강하면 그 과제에 대한 많은 노력을 투입하게 되어 행동을 지속하는 시간이 길어지게 되는 것이다(이지연, 2013).

그러나 일반적으로 많이 언급하는 자신감(self-confidence)이란 성공적으로 수행해 낼 수 있는 능력에 대한 개인적인 확실성의 믿음 또는 정도로 정의할 수 있고, 어떤 상황이나 시간에 관계없이 잘 해 낼 수 있다는 자신의 능력에 대한 개인의 믿음을 나타내는 안정되고 일반적인 개인의 성격 특성과 관련된 개념이다. 높은 자신감을 지니고 있는 개인은 언제, 어느 곳에서나 일관성있게 항상 높은 자신감을 가지는 것을 기대 할 수 있다. 반면, 일정한 상황에서 높은 자기효능감을 갖는 사람은 다른 상황에서는 낮은 자기효능감을 가질 수도 있다(오승현, 2013). 이종민(2017)은 항공사 객실 승무원의 자기효능감, 자기개발 동기, 조직성과 간의 관계 연구에서 자기효능감의 구성요인으로 자신감, 직무난이도, 자기조절효능감의 척도를 이용하여 분석한 결과, 자기조절 효능감, 직무난이도 선호, 자신감은 내재적 동기에 모두 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉, 개인이 자신의 능력에 대해 자신감이 없으면 힘든 환경에서 쉽게 포기하지만 특정과제에서 자기효능감이 강하면 그 과제에 대한 많은 노력을 투입하게 되어 행동을 지속하는 시간이 길어지게 되는 것이다(이지연, 2013).

자기효능감이란 자신의 능력이나 기술을 믿으면서 문제를 해결하기 위한 방안을 계획적으로 수립하고 구체적인 행동으로 옮기면서 기대되는 능력치 이상의 효과나 성과를 나타내는 심리적 인지 현상이라고 정의했다(박지원, 2014). 조은희(2015)는 주어진 상황의 과제나 요구를 해결하기 위해 자신이 가지고 있는 자원들을 전략적이고 효율적으로 조절하여 자신의 능력과 기술을 최대한 발휘할 수 있다는 신념을 의미한다고 했다. 홍현경(2012)은 어떠한 문제에 봉착하였을 때 스스로 그 문제를 해결해 나갈 수 있는 자신감을 자기

효능감이라고 정의하였으며, 다양한 성취상황에서 요구되는 수행에 영향을 미치는 자신의 전반적 역량에 대한 확신(Eden, 2001), 서로 다른 다양한 상황에서 갖게 되는 자신의 수행능력에 대한 일반화된 지각(Judge, Erez, & Bono, 1998) 등으로 정의했다.

자기효능감은 Bandura(1977)의 이론에 근거하여 인간의 행동은 환경적 요인과 인지적 요인의 상호작용에 의해 결정되고, 자기효능감은 어떠한 활동을 수행할 수 있는지에 대한 개인의 판단으로 특정 활동을 성취하는 장면에서 자신에게 가지고 있는 기대 능력으로써 어떠한 활동에 있어서 성공적으로 잘 수행할 수 있는지에 대한 자기 능력에 대한 판단으로 정의하고자 한다(박남일, 2017).

류수정(2022)은 삶의 여러 영역에서의 다양한 실패와 성공의 경험을 통해 새로운 상황에서 갖게 되는 일반화된 기대로 자기효능감을 정의하고자 한다고 했다. Schunk(1996)는 자기효능감이란 불확실한 상황에서 문제를 해결하는데 필요한 행동을 계획하고 수행하는가에 대한 구체적인 결정이라고 정의했다. 이슬기(2014)는 Bandura(1997)의 정의에 따라 자기효능감을 ‘목표를 달성하기 위해 필요한 수행 과정을 조직하고 실행할 수 있는 자신의 능력에 대한 믿음’으로 정의하고자 한다. 주어진 상황에 자신감을 가지고 얼마나 잘 대처하는가와 연관이 있는 것으로 자기효능감이 높은 사람은 어려운 상황에서도 자신이 유능하다고 믿고, 따라서 일을 성공적으로 수행하여 성과를 달성할 것이라는 확신을 갖는다는 것이다(정은정, 2014).

자기효능감은 자신의 일상생활과 주변에서 일어나는 환경적인 요인, 살아가면서 부딪히는 여러 가지 일들에 대해 침착하게 대응하거나 잘 대처할 수 있다는 자신감, 경험, 대리경험, 통제력을 가지고 자신에게 동기를 부여하며 자신의 행동을 조절하고 잘 통제할 수 있는 능력으로 정리된다(구택희, 2017). 김지수(2021)는 자기효능감은 효능 기대로 이해할 수 있으며 특정한 목표를 성공적으로 수행할 수 있는 자신의 능력에 대한 확신을 의미한다.

자기효능감은 직접적인 행동을 하게 하는 발현 요인으로 작용하여 목표 성취에 큰 영향을 미친다고 했다. 따라서 본연구에서는 위와 같이 선행연구(조은희, 2015; 정은정, 2014; 박지원, 2014)을 바탕으로 자기효능감은 일을



성공적으로 수행할 수 있다고 믿는 개인의 능력에 대한 자신감이며, 주어진 목표를 달성하기 위해 요구되는 개인의 역량에 대한 믿음이나 신념이라고 정의하였다.

자기효능감의 개념의 선행연구는 다음 [표 2-9]와 같이 정리하였다.

[표 2-9] 자기효능감의 개념

연구자	개념
류수정(2022)	삶의 여러 영역에서의 다양한 실패와 성공의 경험을 통해 새로운 상황에서 갖게 되는 일반화된 기대로 정의
김지수(2021)	자기효능감은 효능기대로 이해할 수 있으며 특정한 행동을 성공적으로 수행할 수 있는 스스로의 능력에 대한 확신
이종민(2017)	자기효능감은 자기 자신 스스로에게 갖는 긍정적 신념을 의미하고, 이를 촉발할 수 있는 요소
장은미(2017)	미래의 활동 수행에 자신의 능력을 발휘하여 목표에 도달하도록 스스로 조절할 수 있는 능력
구택희(2017)	자신의 일상생활과 주변에서 일어나는 환경적인 요인, 살아가면서 부딪히는 여러 가지 일들에 대해 침착하게 대응하거나 잘 대처할 수 있다는 자신감, 경험, 대리경험, 통제력을 가지고 자신에게 동기를 부여하며 자신의 행동을 조절하고 잘 통제할 수 있는 능력
조은희(2015)	주어진 상황의 과제나 요구를 해결하기 위해 자신이 가지고 있는 자원들을 전략적이고 효율적으로 조절하여 자신의 능력과 기술을 최대한 발휘할 수 있다는 신념을 의미
박지원(2014)	자신의 기술이나 능력을 믿으면서 계획적으로 문제를 해결하기 위한 방안을 수립하고 구체적인 행동으로 옮기면서 능력치 이상의 기대되는 성과나 효과를 나타내는 심리적 인지 현상이라고 정의
정은정(2014)	자기효능감이 높은 사람은 어려운 상황에서도 자신이 유능

	하다고 믿고, 주어진 상황에 자신감을 가지고 얼마나 잘 대처하는가와 연관이 있는 것으로 일을 성공적으로 수행하여 성과를 달성할 것이라는 확신
이슬기(2014)	목표를 달성하기 위해 필요한 수행 과정을 조직하고 실행할 수 있는 자신의 능력에 대한 믿음
홍현경(2012)	어떠한 문제에 봉착하였을 때 문제를 해결해 나갈 수 있다는 그 스스로의 능력에 대한 믿음

출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성

#### 2.4.2 자기효능감의 선행연구

자기효능감이 높은 사람은 실질적으로 능력에 차이가 없다고 할지라도 자기효능감이 낮은 사람보다 어떠한 일에 대하여 더 의미 있게 성공적으로 수행할 수 있고, 이러한 자기효능감은 개인의 능력 이상으로 일을 잘 수행할 수 있을 것이라는 예언을 의미한다(이경희, 2011). 또한 자기효능감은 한 개인의 건강과 에너지, 긍정적 신념, 문제해결의 기술 혹은, 사회적 기술 등과 관련되며 개인의 내적인 대처 자원의 핵심이라고 할 수 있다(김형진, 2013).

즉, 새롭고 긴장되는 상황에서 자신이 얼마나 행동을 잘 수행할 수 있는지, 얼마나 많은 노력을 기울일 것인지 등 자신이 소유한 능력을 어느 정도 수행할 수 있는지에 대한 개인의 판단과 신념을 나타내는 것이다(남궁별희, 2015; 박영신·권혁호·김의철, 2003; 장휘숙, 1997). 이운용(2021)은 공공기관 종사자를 대상으로 한 선행연구에서도 정서적 조직몰입과 직무열의를 높이는 데 자기효능감이 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 자기효능감은 자신의 능력에 대한 단순한 기대나 신념이 아니라 다양한 여러가지 요소로 구성되어 있다고 본다(이경희, 2012). 또한 자기효능감은 또래 관계 적응과 학교적응과의 관계에서도 매개효과를 나타냈는데, 또래 관계가 좋을수록, 자신감, 자기 조절 효능감, 과제 난이도 선호가 높고 이러한 매개변인들의 효과가 높을수록 학교적응을 잘 한다고 하였다(장성순, 2006).

대학생 시기는 발달적 측면에서 청소년기를 마무리하고 성인으로서의 역할을 준비하는 과도기적 시기로 많은 갈등과 혼란을 경험하게 되는데 자기효

능감은 이러한 갈등과 혼란에 적절하게 대응할 수 있도록 도움을 제공하는 중요한 기제로서 대학생의 적응과 대학생의 삶의 질, 안녕감에 영향을 미치는 것으로 나타났다(남궁별희, 2015; 홍성례, 2011; 장우귀, 박영신, 김의철, 2007; 하정희). 자기효능감은 개인이 사회환경과 행동을 어떻게 선택하는지를 예측할 수 있다.

특정 영역에서 자기효능감이 낮은 사람은 이 영역과 관련하여 맡은 환경이나 임무를 환경을 회피할 것이다. 또한 높은 수준의 자기효능감을 가진 사람은 개인의 발전과 잠재력을 촉진할 수 있으며 목표에 대해 적극적인 자세를 보일 것이다(주가, 2017). 대학생의 자기효능감이 높을수록 학교생활에 적응하는 수준이 높고, 학습 동기 및 학업성취 및 진로 탐색 등과 같은 측면에서 매우 중요한 요인으로 작용하고 있다는 특징을 가지고 있다(남궁별희, 2015; 정은이, 박용한, 2008; 하정희, 차경희, 김명희, 2006). 청소년을 대상으로 자기효능감의 조절효과에 대한 연구에서 한화진(2019)은 중학생을 대상으로 흡연 정도에 따른 우울과 공경성과의 관계에서 자기효능감이 조절효과를 가진다는 것을 밝혔다. 자기효능감은 개인 행위에 직접적인 영향을 줄 뿐만 아니라 목표와 포부, 성과기대, 감정지향 그리고 사회 환경 속의 장애물이나 기회에 대한 감각 등과 같은 결정적인 영향을 준다(주가, 2017).

윤종선(2021)은 빈곤청소년들을 대상으로 스트레스와 심리적 안녕감과 자기효능감의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 연구한 결과에서 일상스트레스와 심리적 안녕감과 자기효능감의 관계에서 자기효능감은 조절효과가 없는 것으로 확인되었고 하위요인(자신감, 자기조절효능감, 과제난이도) 모두 조절효과가 없는 것으로 밝혔다. 그러므로 청소년의 삶의 질을 증진시키기 위해서는 개인 내적인 자원인 자기효능감을 강화하는 것이 필요할 것이다(신승배, 2016).

진로결정 자기효능감에 영향을 주는 변인들 중 성적과 학교에 대한 만족도가 높을수록 진로결정 자기효능감 또한 높다는 결과를 도출하였으며, 최근 연구들을 통해 사회적 지지와 성적, 학교에 대한 만족도, 진로개발프로그램 등이 진로결정 자기효능감에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다(채운정, 2017).

이은우(2005)는 자기효능감이 대학생의 바람직한 적응을 돕는데 많은 영

향을 미친다고 하였으며 또한 자기조절효능감은 학습자 안에 내재되어 있는 자기조절 능력과 기술을 학습상황에서 효율적·성공적으로 활용하여 목표를 성취하는 정도를 의미하며, 자기효능감을 증진시키는 전략을 통해 대학생들의 대인 불안을 감소시키고, 적극적 대처방식의 사용을 증가시킬 수 있다고 하였다(박순주·배다은, 2015).

과제 난이도 선호는 자신이 조절하고 감당할 수 있는 과제를 선택하는 과정을 자기효능감이라하며, 개인의 정서 행동에 영향을 미치고 개인이 원하는 진로를 선택하기 위하여 진로 결정과 관련된 미래의 목표를 세워 학업수행을 성공적으로 마칠 수 있다는 신념이라 볼 수 있기에 진로 결정 자기효능감을 직업능력개발훈련을 하는 조리교육기관 수강중인 훈련생들의 자기평가와 목표선택을 통한 학업성취를 성공적으로 수행할 수 있다는 개인적인 신념으로 조작적 정의를 설정하고자 한다(오나라, 2018).

자기효능감은 새로운 지식의 습득, 지식의 연계와 활용, 과제 도전감, 문제해결력, 자발적이고 적극적인 수업 참여, 능동적인 질문과 답변 정도 등과 같은 질문을 통해 알아보고자 하였다. 한광현(2005)은 자기효능감이 과업의 중요성, 자율성, 피드백 등 직무와 관련된 스트레스 사이의 관계를 조절한다는 연구 결과를 실증 분석했고, 미래의 사회인이 될 대학생들의 건강하고 삶의 질을 높이는데 도움을 주고, 긍정적인 대인관계 향상을 위한 선행요인으로써 자기효능감의 중요성에 대하여 연구하였다(박남일, 2017). 그리고 자기효능감이 높을수록 직무만족도 높아지며, 이는 공공기관 종사자의 자기효능감이 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것임을 예측할 수 있다(류수정, 2022).

오희정(2013)의 연구에서는 학습자의 자기효능감이 기억능력, 학습계획, 시연 등의 학습행위에 미치는 영향이 학습전략 사용에 영향을 미친다는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서는 선행연구(류수정, 2022; 주가, 2017; 한화진, 2019; 김형진, 2013)을 바탕으로 자기효능감이 높을수록 직무만족도에 긍정적인 결과를 나타내며 자기효능감은 개인 행위에 직접적인 영향을 줄 뿐만 아니라 목표와 포부, 성과기대, 감정이향 등과 같은 결정적인 영향을 주는 것으로 해석할 수 있다. 자기효능감의 선행연구는 다음 [표 2-10]과 같이 정리하였다.

[표 2-10] 자기효능감의 선행연구

연구자	선행연구
류수정(2022)	자기효능감이 높을수록 직무만족도 높아지며, 이는 공공기관 종사자의 자기효능감이 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것임을 예측
윤종선(2021)	빈곤 청소년들을 대상으로 스트레스와 심리적 안녕감과의 관계에서 자기효능감의 조절 효과 연구 결과 일상 스트레스와 심리적 안녕감과의 관계에서 자기효능감은 조절 효과가 없는 것으로 확인되었고 하위요인(자신감, 자기 조절 효능감, 과제난이도) 모두 조절 효과가 없는 것으로 확인
이운용(2021)	공공기관 종사자를 대상으로 한 선행연구에서도 정서적 조직몰입과 직무열의를 높이는 데 자기효능감이 매개역할
한화진(2019)	중학생을 대상으로 흡연 정도에 따른 우울과 공격성과의 관계에서 자기효능감이 조절효과를 가진다고 해석
채윤정(2017)	학교에 대한 만족도와 성적이 높을수록, 진로결정 자기효능감이 높다는 결과를 도출
신승배(2016)	청소년의 삶의 질을 증진시키기 위해서는 개인 내적인 자원인 자기효능감을 강화하는 것이 필요
김형진(2013)	한 개인의 긍정적 신념, 건 강과 에너지, 사회적 기술 혹은 문제 해결의 기술 등과 관련되며 개인의 내적인 대처 자원의 핵심
오희정(2013)	학습자의 자기효능감이 학습행위에 미치는 영향으로 학습 계획, 기억능력, 시연 등의 학습전략 사용에 영향

출처: 선행연구 중심으로 논자 재구성.

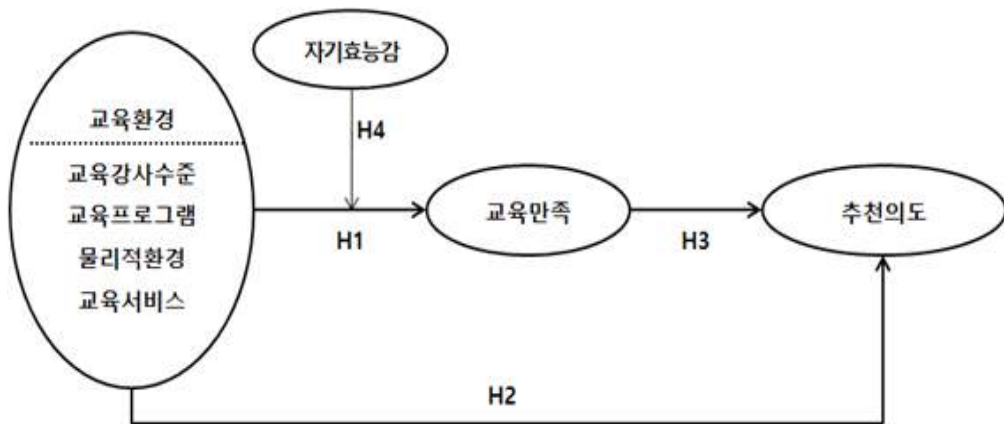
### Ⅲ. 연구 설계

본 연구에서는 앞서 논의된 선행연구를 바탕으로 연구의 목적달성을 하기 위해 연구모델 및 연구가설 관계를 다음 [그림 3-1]과 같이 제시하였다. 직업훈련기관 조리 교육생을 대상으로 교육환경이 교육만족 및 추천의도에 미치는 영향에 대한 자기효능감의 조절효과를 실증적으로 규명하고, 변수 사이의 조절효과를 파악하기 위해 연구목적에 적합한 연구모형을 설계하고, 여러 선행연구를 바탕으로 변수의 조작적 연구가설 및 정의를 수립한다. 또한, 연구목적에 맞는 조사방법을 사용하고 표본구성, 자료수집 방법, 설문지 구성의 제시와 통계학적 분석기법을 이용한 가설검증을 실행하였다.

#### 3.1 연구모형 및 가설

##### 3.1.1 연구모형

직업훈련기관 교육환경이 교육만족 및 추천의도 간의 관계를 살펴보고자 한다. 또한, 직업훈련기관 교육환경이 교육만족 및 추천의도간의 자기효능감의 조절역할을 하는지를 확인하기 위한 연구모형을 선행연구를 바탕으로 도출하였으며, 연구모형은 다음 [그림 3-1]과 같다.



[그림 3-1] 연구모형

### 3.1.2 연구 가설

연구 가설(hypothesis)은 변수의 각각에 유의한 영향 관계를 표시하는 것으로서 가설은 변수들로 구성되어 변수 간의 관계를 진술하고 있어야 한다. 따라서 독립변수와 종속변수간의 인과관계를 검증하기 위하여 교육경험이 있는 교육생들의 직업훈련교육을 통하여 교육만족과 추천의도에 미치는 관계를 검증하고자 실질적인 영향관계를 규명해 보려 한다. 본 연구에서는 앞서 논의한 선행연구의 이론적 배경과 연구모형을 바탕으로 다음과 같이 4개의 가설을 설정하였다.

#### 3.1.2.1 직업훈련기관 교육환경과 교육만족의 관계

직업훈련기관 교육환경과 교육만족 간의 영향 관계를 파악하려고 한다. 교육환경은 학습 분위기를 적극적으로 지지하는 관계를 형성 하였을때, 학습자들은 더 큰 행복감을 느끼며, 더욱 적극적으로 교육활동에 참여한다고 볼 수 있다(박정란, 2014). 교육환경과 수업만족에 관련하여 진행된 연구 중 체육수업환경이 수업만족에 미치는 영향에 대해 연구한 연구에서는 수업환경을 물리적 환경과 심리적 환경으로 설정하여 수업만족과의 관계를 연구하였으며 그 결과 물리적 환경과 심리적 환경 모두 수업만족에 유의한 영향이 미치는 것을 확인 할 수 있었다(박태희, 2016). 강승희(2017)는 요리학원의 교육환경과 교육프로그램이 교육만족도에 미치는 영향을 파악하여 교육환경과 교육프로그램이 교육만족도에 우수한 효과를 나타낼 수 있는 관리 방향을 제시하였다.

교육환경은 기업체에 갖게 되는 일관적인 기대 경향을 의미하고, 기업체의 이미지로 설명되는데(Aaker, 1996), 조리교육기관의 교육환경과 만족도에 관한 연구도 앞선 선행연구와 같이 교육환경의 하위요인인 교육서비스, 교육시설 모두 순서대로 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 조리교육기관 시설, 서비스를 개선하고 발전해야 한다고 하였다(양성진, 2013).

손권배(2013)의 연구에서 ‘학원의 교육서비스품질이 교육 서비스 성과에



미치는 영향'에서 교육프로그램과 교육서비스품질, 학원 수강료, 강사 자질, 서비스 신뢰, 물리적 환경과 서비스 공정성, 서비스 관계몰입 과의 인과관계를 규명하였다. 직업교육기관의 훈련생이 지각하는 만족도에 교육환경은 기관의 긍정적인 영향을 미친다. 따라서 직업교육 기관의 교육환경에 대한 교육만족도를 제고하기 위해서는 신형 훈련설비 등 쾌적하고 청결한 훈련시설이 중요하다고 볼 수 있다(강유임, 2021).

김현정(2016)은 항공서비스 관련학과의 교육환경이 교육만족에 미치는 영향에 관한 연구를 통해 항공서비스 관련 학과의 교육환경의 하위요인 중 물리적 환경, 교수능력, 교과과정 모두 교육만족에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였으며, 그중 교육만족과 물리적 환경 간의 영향관계가 가장 높게 나타난 것으로 확인 되었다. 따라서 본 연구에서는 교육강사수준, 교육프로그램, 물리적환경, 교육서비스로 제시하고, 이러한 요인은 교육만족에 영향을 주는 주요 변수이다. 이러한 전제를 바탕으로 다음과 같이 연구의 가설을 제시하려 한다.

#### 가설 1. 교육환경은 교육만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

- 1-1. 교육환경의 교육 강사수준은 교육만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 1-2. 교육환경의 교육 프로그램은 교육만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 1-3. 교육환경의 물리적환경은 교육만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 1-4. 교육환경의 교육 서비스는 교육만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

##### 3.1.2.2 직업훈련기관 교육환경과 추천 의도의 관계

교육기관의 물리적 환경은 훈련생의 만족도와 재수강에 영향을 주고 있다. 훈련기관의 물리적 환경특성은 훈련생에게 지각된 학원의 직간접적인 만족과 경험에 영향을 주게 되고, 이러한 긍정 또는 부정적 태도 구분은 향후 이용예정자에게 긍정적 이야깃거리나 부정적 구전(word of mouth) 또는 추천의도로 전달될 것이다(Green, 2014). 김종수(2012)는 학원의 이용만족도는 수강생의 긍정적 행동의도 즉, 추천의도 및 재수강에 영향을 미친다는 것은



교육 만족이 이루어졌을 때 나타난다고 하였다. 수강생에게 지각된 학원에 대한 직·간접 경험은 긍정적 또는 부정적으로 구분되어 추후 이용예정자들에 긍정적 구전이나 부정적 구전으로 전달 될 것이다. 안현용(2021)의 연구에 의하면 성별, 연령은 대학 평생교육 운영요인 만족도의 하위요인들인 교수법, 교수자, 교육환경, 교육프로그램, 제도지원 등 모든 영역에서 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 특히 학습시간은, 교육내용, 교육환경, 제도지원, 만족도와 상관관계가 있는 것으로 나타났으나 학력수준은 유의미한 영향관계가 없는 것으로 나타났다. 수강생들은 물리적환경 지각에 만족과 재수강에 영향을 받는 것을 알 수 있었다(박인희, 2017). 조리교육기관의 교육환경, 강사, 분위기 등이 교육서비스 품질 지각에 영향을 미치고, 소비자와 신뢰를 쌓아가는데 중요한 역할을 하고 만족에 따라 재수강이 결정되는 것으로 나타났다(유성희, 2015). 따라서 이러한 선행연구들을 바탕으로 직업훈련교육기관의 관점에서의 훈련생은 교육에 참여한 후 교육환경에 대한 신뢰도가 생기면 주위 사람들에게 호의적인 태도를 보이며 그 학원을 추천하게 되는 것으로 해석되어 진다. 이러한 전제를 바탕으로 다음과 같이 연구의 가설을 제시하려 한다.

## 가설 2. 직업훈련기관 교육환경은 추천의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

- 2-1. 교육환경의 교육 강사수준은 추천의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 2-2. 교육환경의 교육 프로그램은 추천의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 2-3. 교육환경의 물리적환경은 추천의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 2-4. 교육환경의 교육 서비스는 추천 의도에 유의한 영향을 미 칠 것이다.

### 3.1.2.3 교육 만족과 추천의도의 관계

오민아(2015)는 교육과정 만족의 상관관계 및 학생들의 NCS에 대한 인식을 전문대학 NCS기반 교육과정을 중심으로 밝히며, NCS기반 교육과정과 기존 교육과정과의 차이인지 및 긍정적인 만족의 관계성을 나타냈다. 고객이 느끼는 만족감은 다양한 표현을 통해서 타인에게 전달되고, 영향을 주게 됨을

판단할 수 있다. 특히, SNS의 발달로 구전에 의한 추천이 온라인상에서 순식간에 영상 및 사진과 함께 공유되어 그 파급효과가 상당하다(김찬국, 2019).

윤수연(2017)은 NCS교육 시스템이 제공하는 교육서비스 품질 측면에서 실증적 연구를 통해 교육만족도와 피교육자들이 기대한 가치를 충족시키고 있는지 밝히며, 추천의도에 NCS를 통한 교육의 만족이 큰 영향을 준다고 하였다. 김동수와 손병모(2011) 연구에서 외식업체 이용 고객의 만족이 추천의도에 미치는 영향이 정(+1)의 긍정적 결과로 나와 고객의 추천의도를 높이기 위해서는 적절한 품질관리를 통해 고객만족을 향상시키는 것이 중요하다고 보고 하였다.

김수정(2016)의 연구에서는 요리 전문학원의 수강생들이 강사와 프로그램 만족을 통해 추천할 의도가 있음을 확인하였다. Green(2014)은 훈련생의 교육 만족도에 영향을 미치는 것은 지각된 서비스 가치를 통해서 강사의 품질이 나타난다고 하였다. 이러한 교육만족도는 지인이나 타인에게 훈련기관과 강사에 대한 추천의도가 높게 되며, 이에 따라 훈련기관에 대한 홍보 효과가 나타난다.

정승진(2014)은 이태리 레스토랑의 메뉴선택 속성이 고객만족 및 추천의도에 어떠한 영향을 미치는지 영향관계를 규명하기 위한 연구를 하였는데, 연구 결과 이태리 레스토랑의 고객만족은 레스토랑의 추천의도에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김종수(2012)의 연구에서 수강생의 행동의도에 학원의 이용 만족도가 긍정적 영향을 미치는 것은 재수강 의도와 추천의도에 영향을 미치는 것으로 교육만족이 이루어졌을 때 나타나는 결과라고 하였다. 배병국(2018)의 연구에서는 국제학생의 만족도를 높이기 위한 대학의 교육서비스품질 개선을 통해서 대학에 대한 추천의도가 높아진다고 주장했으며 김수정(2016)의 연구에서는 경험에 대한 총체적인 평가와는 달리 궁극적인 내용이 내포되어 있는 개인의 경험으로 얻어진 정보교환 커뮤니케이션 행위라고 할 수 있으며 타인에게 좋았던 것에 대해 경험을 바탕으로 권유하는 심리적 행동이라고 할 수 있다. 위의 선행연구내용을 바탕으로 종합해 보면 교육생들에게 교강사의 스킬이나 프로그램의 만족도가 참여자들에게 다양하고 긍정적인 표현을 통해 추천의도에 영향을 미치는 것으로 해석되어 진다.

따라서 다음과 같이 연구 가설을 제시하였다.

### 가설 3. 교육 만족은 추천 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

#### 3.1.2.4 직업훈련기관 교육환경, 교육만족, 자기효능감의 관계

양동인(2005)은 만족도를 느낀 고객은 재수강율이 높은 동시에 타인에게 긍정적인 추천을 하는 빅마우스의 역할까지도 할 수 있다고 하였으며, 고객이 지각하는 품질의 만족은 충성도를 지불하는 고객이 발생하는 근본이라고 하였다.

자신의 전공에 만족할수록 진로를 결정하고 그와 관련된 과제를 수행하는 것에 자신감 또한 높아질 수 있다(김용진, 2018). 자기효능감은 개인의 성격 정서행동에 영향을 미치고 개인이 원하는 진로를 선택하기 위하여 진로결정과 관련된 미래의 목표를 세워 학업수행을 성공적으로 마칠 수 있다는 신념이라 볼 수 있기에 진로결정 자기효능감을 직업능력개발훈련을 하는 조리교육기관 수강중인 훈련생들의 자기평가와 목표선택을 통한 학업성취를 성공적으로 수행할 수 있다는 개인적인 신념으로 설정하였다(오나라, 2018).

따라서 본 연구에서는 위의 선행연구를 바탕으로 보면 자기효능감은 다양한 변인들과 직접적인 영향을 주고 또한 다양한 변인과 매개하고 조절하는 결과가 나타나고 있음을 알 수 있었다. 교육환경과 자기효능감은 교육만족도의 중요한 변인으로써 연구해 볼 필요성이 있다고 본다. 따라서 다음과 같이 연구가설을 제시하였다.

### 가설 4. 직업훈련기관 교육환경이 교육만족 간에 자기효능감의 조절 역할을 할 것이다.

- 4-1. 자기효능감은 교육환경의 교육강사수준과 교육만족 간에 조절역할을 할 것이다
- 4-2. 자기효능감은 교육환경의 교육프로그램과 교육만족 간에 조절역할을 할 것이다

4-3. 자기효능감은 교육환경의 물리적환경과 교육만족 간에 조절역할을 할 것이다.

4-4. 자기효능감은 교육환경의 교육서비스와 교육만족 간에 조절 역할을 할 것이다.

## 3.2 연구 설계와 분석방법

### 3.2.1 변수의 조작적 정의

변수의 개념적 정의는 연구자들에 따라서 다른 해석들이 주어질 수 있어서 연구자는 연구대상의 변수에 관련된 정의를 구체적으로 명확하게 하여야 하는데 이를 변수의 조작적 정의라고 한다. 본 연구의 가설검증과 연구모형을 위한 변수의 개념 정의 및 변수의 관계에 따른 정립의 필요성이 있다. 독립변수에는 원인이 되는 교육환경의 하위요인으로 교육강사수준, 교육프로그램, 물리적환경, 교육서비스 이상의 4가지로 요인으로 구성하였고, 종속변수인 교육만족과 추천 의도는 단일 구성하며, 교육환경과 고객 만족간의 조절변수인 자기효능감의 변수와 변수 간의 기능적 관계를 중심으로 하여 조절변수로 측정하였다. 따라서 본 연구모형의 사용변수에 해당하는 조작적 정의는 다음과 같다.

#### 3.2.2.1 직업훈련기관의 교육환경

본 연구의 직업훈련기관 교육환경을 선행연구(강유임, 2021; 박은정, 2018; 배순오·오순환, 2015)를 바탕으로 교육목적을 달성하기 위하여 교육강사의 수준, 교육 프로그램, 물리적환경, 교육서비스 등을 통하여 훈련생들에게 교육적으로 긍정적인 영향을 주어 학습효과를 증진 시킬 수 있는 것으로 정의하였으며 (박원숙, 2017; 오순환, 2015; 박정란, 2014; 손권배, 2013; 유성희, 2013)을 바탕으로 교육환경을 교육강사수준, 교육프로그램, 물리적환경, 교육서비스를 하위요인으로 규정하였다. 또한 선행연구(정재훈, 2020; 이수근·정경

화, 2018; 박원숙, 2017; 박영옥, 2016; 오순환, 2015; 손권배·최웅·유성희·이정우·양성진, 2013)를 바탕으로 측정 도구와 항목을 본 연구 상의 목적에 맞추어 수정 및 보완하였고, 하위요인인 ‘교육강사의 수준’ 7문항, ‘교육프로그램’ 6문항, ‘물리적환경’ 7문항, ‘교육서비스’ 6문항으로 총 26문항으로 구성되었으며, 측정척도는 Likert 5점 척도(1=‘매우 그렇다’로 부터 5=‘전혀 그렇지 않다’)를 사용하였다.

### 3.2.2.2 교육 만족

교육만족을 선행연구(박소라·이애진·허영주, 2020; 이라경, 2019; 조은진·송홍준, 2016; 정미화, 2015; 박정란·신소영·권성연·조주은·고선희, 2014; 이병관, 2011)를 바탕으로 수강생이 교육환경에 대해서 느끼는 만족감, 그리고 더 나아가 교육을 받은 이후에 수강생의 태도, 흥미, 능력 등에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 정의하였다. 또한 선행연구(안현용, 2021; 허영주, 2020; 이기욱·황의권, 2018; 김지영·강승희·김민훈, 2017; 허원선·이종호, 2016; 홍현표, 2015; 신승민, 2013; 김윤민·이현정, 2013)를 바탕으로 측정 도구와 항목을 본 연구의 목적에 맞춰 수정 보완하여 6문항으로 구성하고, 측정척도는 Likert 5점 척도(1=‘매우 그렇다’로 부터 5=‘전혀 그렇지 않다’)를 사용했다.

### 3.2.2.3 추천 의도

추천 의도를 선행연구(김진석, 2020; 최유미, 2019; 권태일·노선희, 2019; 유은정, 2018; 강려은·김선정·이결재, 2017; 민다혜·이민선·김정수, 2014)를 바탕으로 본 연구자는 서로 간의 의사소통을 통해 만들어진 긍정적 정보를 타인에게 제공하는 행위나 과정으로 정의하였다. 또한 선행연구(윤하정·김호석, 2020; 임경희, 2019; 김선정·이결재, 2017; 박정란·이민선, 2014; 임배균·고미애·라정현·이정우, 2013)를 바탕으로 측정 도구와 항목을 본 연구의 목적에 맞춰 수정 및 보완하면서 총 5문항으로 구성하고, 측정척도로는 Likert 5점 척도(1=‘매우 그렇다’로 부터 5=‘전혀 그렇지 않다’)를 사용하였다.

#### 3.2.2.4 자기효능감

자기효능감의 선행연구(류수정, 2022; 김지수, 2021; 심세영, 2020; 이종민·장은미·박남일·구택화·이종민 2017; 조은희·김규미, 2015; 이미애·박지원·이슬기·정은정, 2014; 오승현, 2013; 홍현경, 2012)를 바탕으로 본 연구자는 일을 성공적으로 수행할 수 있다고 믿는 개인의 능력에 대한 자신감이며, 주어진 목표를 달성하기 위해 요구되는 개인의 역량에 대한 믿음이나 신념이라고 정의하였다. 또한 선행연구(류수정, 2022; 이운용·윤종선, 2021; 한화진, 2019; 오나라, 2018; 주가·박남일 2017; 신승배, 2016; 박순주·배다은, 2015; 오희정·김형진, 2013)를 바탕으로 측정 도구 및 항목을 본 연구의 목적에 맞게 수정 및 보완하여 총 7문항으로 구성하고, 측정척도로는 Likert 5점 척도 (1=‘매우 그렇다’로 부터 5=‘전혀 그렇지 않다’)를 사용하였다.

#### 3.2.2 설문지구성

본 연구에 따라서 실증조사를 위한 설문지구성을 하였으며 연구에 설문대상은 충청권·수도권(서울포함) 소재의 직업훈련기관 조리교육 유경험자를 대상으로 하였는데, 표본의 일반특성인 인구통계학적 특성을 제외하고 크게 4개 부분으로 구분하였으며 이들 변수의 문항에 맞추어 생성한 부분의 문항 수는 총 44개 문항으로 다음과 같이 구성하였다.

첫째, 교육환경에 대한 문항 구성은 교육강사수준 7개 문항, 교육프로그램 6개 문항, 물리적환경 7개 문항, 교육서비스 6개 문항으로 총 26개 문항수로 구성하였다.

둘째, 교육 만족에 대한 문항의 구성은 6개 문항으로 구성하였다.

셋째, 추천 의도에 대한 문항의 구성은 5개 문항으로 구성하였다.

넷째, 자기효능감의 문항 구성은 7개 문항으로 구성하였다.

다섯째, 인구통계학적 특성을 명목척도와 서열척도를 이용하여 9개의 문항으로 구성하였다. 따라서 연구의 설문지 구성은 다음 [표 3-1]과 같이 구성하였다.

[표 3-1] 설문지 구성

변 수		문항수	척 도	선 행 연 구
교육환경	교육강사수준	7	Likert 5점 척도	김호겸(2019), 박은정(2018) 김지영(2017), 박원숙(2017) 이동숙(2017), 이병수(2017) 신훈희(2015), 이경민(2015) 홍현표(2015)
	교육프로그램	6		
	물리적환경	7		
	교육서비스	6		
교육만족		6	Likert 5점 척도	강유임(2021), 전언희(2020) 김윤경(2019), 최기동(2019) 이동숙(2017)
추천의도		5	Likert 5점 척도	강유임(2021), 김진석(2020) 김보경(2019)
자기효능감		7	Likert 5점 척도	이민형(2019), 김준영(2017) 박남일(2017), 주 가(2017) 이화진(2017)
인구통계학적 특성		9	명목척도, 서열척도	

### 3.2.3 자료수집 및 분석방법

연구의 설문자료를 실증분석 하기위해 직업훈련기관을 다녀간 직업훈련 유경험자를 모집단으로 한정하였다. 본 연구의 자료 수집을 위한 설문조사는 2022년 4월 10일부터 4월 30일까지 20일간 실시하였으며, 300부의 설문 중 설문 회수 결과 286부로 회수율은 95.33%였으나 그 중 불성실 응답의 설문 21부를 제외한 265부(92.65%)를 최종분석에 적용하였다.

다음 [표 3-2]는 모집단에 관한 규정과 표본에 대한 정리표이다.



[표 3-2] 모집단의 규정 및 표본

모 집 단	직업훈련기관 조리교육 유경험자
표 본 단 위	수도권, 충청지역의 직업훈련기관 조리교육을 이용한 교육생
조 사 기 간	2022년 4월 10일 ~ 4월 30일 (20일간)
자료수집 방법	네이버 오피스 온라인 설문과 설문지를 이용한 자기기입법
표 본 의 크기	300(100%)
회 수 된 표본	286(95.33%)
유 효 표 본	265(92.65%)

본 연구에서 연구자는 문제해결을 위해 필요한 정보를 최대한 수집하며, 올바른 연구결과를 도출하기 위하여 앞서 제시하는 연구모형과 가설설정을 하였으며, 가설검증을 위한 설문조사를 기초로 하였고, 수집된 설문지에 대한 응답이 완료된 설문자료들을 회수하고 유효한 표본 만을 추출하였다. 코딩작업으로 부호화를 하였고 지침에 따라서 부호화된 자료의 분석작업은 SPSS 25.0 통계패키지 프로그램 사용을 통하여 결과를 다음과 같이 분석하고자 한다.

첫째, 본 연구에 있어서 일반적인 특성을 알아보기 위해 표본의 빈도분석(frequency analysis)을 실시한다.

둘째, 본 연구에서 측정 도구에 신뢰성 분석을 위해 설문의 항목들에 관한 내적 일관성 및 단일 차원성의 분석을 통해 cronbach's alpha의 계수 및 특정적 개념의 명확한 반영을 요인 분석에 의해 확인한다.

셋째, 연구가설 1은 직업교육기관 교육환경이 교육만족에 미치는 영향을 분석하기 위하여 직업훈련기관 교육환경을 독립변수, 교육만족을 종속변수로, 직업훈련기관 교육환경의 하위요인인 교육강사수준, 교육프로그램, 물리적환경, 교육서비스의 요인분석자료를 기준으로 하여 다중회귀 분석을 시행하고자 한다.

넷째, 연구가설 2는 직업교육기관 교육환경이 추천 의도에 미치는 영향을



분석하기 위하여 직업교육기관 교육환경을 원인이 되는 독립변수로 두고 추천의도를 결과가 되는 종속변수로 두었고 직업교육기관 교육환경의 하위요인을 교육강사수준, 교육프로그램, 물리적환경, 교육서비스의 요인분석자료를 기준으로 하여 다중회귀 분석을 시행하고자 한다.

다섯째, 연구 가설 3은 교육 만족이 추천 의도에 미치는 영향을 분석 하기 위하여 단순회귀 분석을 시행하고자 한다.

여섯째, 연구 가설 4는 직업교육기관 교육환경과 교육 만족 간의 자기효능감의 조절 효과를 분석하기 위한 조절회귀 분석을 실시하고자 한다.



## IV. 실증분석

### 4.1 인구통계특성

본 연구에서 자료 분석의 조사대상자는 직업훈련 유경험자를 대상으로 충청권·수도권(서울지역포함)소재지 위주의 설문을 진행하였으며 그 내용은 다음과 같이 정리하였다. 첫째, 성별을 살펴보면 남자 응답자가 77명(29.1%), 여자 188명(70.9%)으로 남자보다 여자가 상당히 높은 응답을 보였다. 둘째, 응답자의 연령을 살펴보면, 만20세 이하 56명(21.1%), 만20세 ~ 만29세 51명(19.2%), 만30세 ~ 만39세 42명(15.8%), 만40세 ~ 만49세 58명(21.9%), 만50세 ~ 만59세 46명(17.4%), 60세 이상 12명(4.5%)으로 모든 연령대가 고르게 참여한 편이다. 셋째, 결혼 여부를 살펴보면, 기혼 116명(43.8%), 미혼 141명(53.2%), 기타 8명(3%)으로 미혼이 좀 더 높게 나타났다. 넷째, 직업 종사 분야를 살펴보면, 고등학생이하 대학(원)생이 80명(30.2%)으로 가장 많았다. 공무원 6명(2.3%), 자영업 18명(6.8%), 전문직 36명(13.6%), 전업주부 40명(15.1%), 회사원 38명(14.3%), 기타 47명(17.7%)으로 나타났다. 다섯째, 월평균소득은 300만원대 81명(30.6%)으로 가장 많았고, 500만원 이상이 69명(26.0%), 200만원대 49명(18.5%), 400만원대 39명(14.7%), 무소득 2명(0.8%) 순으로 나타났다. 여섯째, 수강료는 자비부담이 74명(27.9%)으로 가장 많았고, 부모님 부담이 68명(25.7%)으로 그 뒤를 이었다. 근로자 내일배움카드, 실업자 내일배움카드는 각각 57명(21.5%), 고교위탁 3명(1.1%), 기타 6명(2.3%)으로 나타났다. 일곱째, 직업훈련기관을 알게 된 경로를 조사한 결과, 지인 추천이 119명(44.9%)으로 가장 많았으며, 광고매체(인터넷, SNS 등) 75명(28.3%), 상담센터 32명(12.1%), 훈련기관 수료생 추천 21명(7.9%) 순으로 나타났다. 여덟째, 직업훈련기관을 방문할 시에 동행한 사람이 누구인지 조사한 결과, 혼자 방문한 경우가 68명(25.7%)으로 가장 많았고, 친구 59명(22.3%), 기타 52명(19.6%), 가족 38명(14.3%), 훈련기관 수료생 36명(13.6%), 재학생 12명

(4.5%) 순으로 나타났다. 아홉째, 직업훈련기관 방문 목적은 자격증취득이 117명(44.2%)으로 가장 많았고, 취업이 78명(29.4%), 취미 39명(14.7%), 진학 16명(6%), 기타 15명(5.7%) 순으로 나타났다. 본 연구의 경우 직업훈련기관 교육환경과 교육만족, 그리고 추천의도를 조사하기 위한 응답자의 모바일 사용여부는 정확한 가설검증을 위해 매우 중요한 자료로 네이버 오피스를 통한 모바일 분석을 진행하였다. 분석결과 총 285명 중 응답 불성실 표본 21건의 결측치를 제외한 265명의 설문자료를 기초자료로 적용하였으며 이러한 내용으로 인구 사회학적 특성에 관한 결과는 다음 [표 4-1]과 같다.

[표 4-1] 인구통계학적 특성에 따른 빈도 분석 (n=265)

구 분		빈도(명)	비율(%)
성별	남	77	29.1
	여	188	70.9
연령	만20세 이하	56	21.1
	만20세 ~ 만29세	51	19.2
	만30세 ~ 만39세	42	15.8
	만40세 ~ 만49세	58	21.9
	만50세 ~ 만59세	46	17.4
	60세 이상	12	4.5
결혼	기혼	116	43.8
	미혼	141	53.2
	기타	8	3.0
직업	학생	80	30.2
	공무원	6	2.3
	자영업	18	6.8
	전문직	36	13.6
	전업주부	40	15.1
	회사원	38	14.3
	기타	47	17.7
월평균소득	200만원대	49	18.5
	300만원대	81	30.6
	400만원대	39	14.7
	500만원이상	69	26.0
	무소득	2	0.8
	기타	25	9.4

수강료	근로자 내일배움카드	57	21.5
	실업자 내일배움카드	57	21.5
	자비부담	74	27.9
	부모님 부담	68	25.7
	고교위탁	3	1.1
	기타	6	2.3
직업훈련 기관 추천경로	훈련기관 수료생 추천	21	7.9
	지인 추천	119	44.9
	상담센터	32	12.1
	광고매체(인터넷, SNS 등)	75	28.3
	기타	18	6.8
직업훈련 기관 방문 동행자	친구	59	22.3
	가족	38	14.3
	훈련기관 수료생	36	13.6
	재학생	12	4.5
	혼자	68	25.7
	기타	52	19.6
직업훈련 기관 방문 목적	진학	16	6.0
	취업	78	29.4
	자격증취득	117	44.2
	취미	39	14.7
	기타	15	5.7

## 4.2 변수의 기술통계 분석

본 연구의 모든 문항은 5점 Likert 척도를 사용하여 측정했으며, 교육환경, 자기효능감, 추천의도, 교육만족에 대한 기술통계 분석을 실시하였다.

교육환경은 강사수준, 교육프로그램, 물리적환경, 교육서비스로 구성되었으며, 강사수준의 평균은 4.49(SD=0.54), 교육프로그램은 4.35(SD=0.59), 물리적 환경은 4.33(SD=0.65), 교육서비스는 4.34(SD=0.65)이다.

자기효능감의 평균은 4.11(SD=0.62), 추천의도 4.39(SD=0.62), 교육만족

4.41(SD=0.59)이다. 기술통계분석 결과는 다음 [표 4-2]와 같다.기술통계분석 결과는 다음 [표 4-2]와 같다.

[표 4-2] 주요변수에 대한 기술통계 분석 (n=265)

변수		평균	표준편차
교육환경	교육강사 수준	4.49	0.54
	교육프로그램	4.35	0.59
	물리적환경	4.33	0.65
	교육서비스	4.34	0.65
자기효능감		4.11	0.62
추천의도		4.39	0.62
교육만족		4.41	0.59

### 4.3 타당성 및 신뢰도 분석

신뢰성은 어떠한 연구문제에 대하여 연구자가 실행한 설문조사에 의해 그 조사를 반복한다고 가정했을 때 결과가 얼마만큼 기존의 측정치와 일치하는지를 나타내는 척도를 말한다. 신뢰도 측정방법에는 측정된 항목을 둘로 나누어 이들 사이의 상관관계를 수치로 계산한 반분법(split halves method), 내적일치도(Internal Consistency)의 방법을 사용하며 각 항목 사이의 상관관계를 계산하여 변형된 방법인 크론바 알파(Cronbrach Alpha)의 계수를 기준으로 한다. 크론바 알파(Cronbrach Alpha)의 계수는 0~1 사이 값으로 계수가 높아질수록 높은 신뢰도를 판단 할 수 있으며, 0.6 이상이면 사회과학계에서는 신뢰도의 문제가 없으므로 내적 일관성이 있다고 판단하는데 크론바 알파(Cronbrach Alpha) 계수가 0.6 이상이면 보통, 0.7 이상이면 높은 측, 0.8 이상은 매우 높은 측으로 해석하여 신뢰성이 낮은 항목을 제거하면서 알파계수의 향상을 도모하여 측정 도구의 신뢰성을 높일 수 있다.

타당성은 연구자의 설문자료가 얼마나 정확하게 측정되었는가를 판단하는 기준으로서, 평가방법은 내용타당성, 기준타당성, 개념타당성으로 구분해 볼 수 있으며(김예영, 2013), 측정하려는 개념과 특성을 정확히 측정했는지를 파악하여 타당성을 검증하게 된다. 이번 분석에 가장 많이 이용되는 분석기법인 요인분석(factor analysis)은 변수 사이의 공분산과 상관관계를 이용하며 상관관계를 기반으로 변수에 내재된 체계적 구조를 찾는 기법으로, 측정지표의 실제의 측정결과가 기존의 이론적 개념에 부합하는 지를 평가하는 일반적 분석 방법이다. 요인분석은 문항들과 변수들 사이의 상관성과 구조를 파악하고 여러 변수들이 가진 정보를 적은 수의 요인들로 묶어서 나타내는 분석 방법으로 본 연구는 여러 많은 변수들을 더 적은 주성분으로 줄여가는 주성분 분석 방법을 사용하였다. 일반적 요인추출은 요인이 설명할 수 있는 분산의 양을 뜻하는 아이겐(eigen) 값을 기준으로 아이겐 값이 1.0 이라는 의미는 변수하나 정도의 분산을 축약한다는 의미이므로 1.0 이상인 요인들을 추출하였다(김지연, 2013). 요인의 적재치(factor loading) 값은 0.4 이상의 경우를 통계적으로 유의한 것으로 판단하고, 요인들 간의 상관관계인 다중 공선성의 제거를 위한 직각회전(varimax)방식을 나타낸다. 변수와 변수 간의 편상관을 확인토록 하기 위한 방법으로는 케이스의 숫자와 변수의 숫자에 대한 적절성을 나타내는 표본의 적합도인 KMO(Kaiser-Mayer-Olkin)를 측정하였다. 이는 요인분석의 모형에 적합성 여부를 나타내고 있는 것이며, 요인분석 모형으로서 적합한지 아닌지에 대하여 유의 확률로 파악(석은주, 2013)하는 Bartlett의 구형성 검정은 각 항목들 사이의 상관행렬을 확인함으로  $P < 0.05$  이면 대각행렬이 아니므로 요인분석에 적합성을 판단 할 수 있는 방법이다.

#### 4.3.1 직업훈련기관 교육환경의 타당성 및 신뢰도 분석

신뢰성은 동일한 개념에 대해 측정을 반복했을 때 동일 측정값을 얻게 될 가능성을 의미하는 것으로서 신뢰성을 높이기 위해 총 26개의 측정항목을 나누어 설문 조사하였으며 요인분석을 반복하여 실행하여 타당성을 분석하였다. 직업훈련기관 교육환경의 요인분석 및 신뢰도 분석 시행 결과표는 다음 [표

[표 4-3] 교육환경에 대한 타당도 및 신뢰도 분석

요인명	측정항목	요인적재량				아이젠값 (분산률 %)	Cronbach's $\alpha$
		1	2	3	4		
교육 강사 수준	교·강사의 언행은 교육자로서 적당하다.	.638	.187	.556	.105	4.581 (22.906)	.938
	교·강사는 학생들과 좋은 인간관계를 형성한다.	.769	.236	.238	.300		
	교·강사는 학생들의 생각이나 의견을 존중하고 인정한다.	.712	.188	.351	.359		
	교·강사는 학습내용을 이해하기 쉽게 지도한다.	.688	.440	.256	.234		
	교·강사의 수업준비와 진행이 성실하였다.	.744	.226	.323	.278		
	교·강사는 교육내용에 대한 충분한 전문지식을 갖추었다	.707	.359	.222	.233		
	교·강사의 기술보유능력이 뛰어나 유사과목도 수강하고 싶다	.598	.397	.134	.439		
교육 프로그램	교육과정은 나의 교육 목표와 일치한다	.430	.271	.223	.710	3.148 (15.740)	.876
	교육내용은 실기수업과 이론 수업의 비율이 잘 구성되어 있다.	.301	.366	.324	.522		
	교육 프로그램은, 앞으로 내가 가지고 있는 계획에 나의 진로계획에 도움을 줄 수 있게 구성되어 있다.	.332	.296	.325	.692		
	교육과정은 수강인원이 적정하게 배정되어 있다.	.239	.326	.183	.720		
물리 적환 경	장비·기자재는 학습에 적합하다	.212	.795	.279	.201	4.180 (20.899)	.927
	실습실의 위생과 청결이 유지된다	.313	.703	.260	.316		
	교육에 필요한 조리도구는 충분히 갖추고 있다	.227	.764	.303	.219		
	교육에 필요한 식자재는, 신선하고 충분한 양을 지급한다	.368	.710	.195	.297		
	시설이 강의환경에 적합하도록 확보되어 있다	.294	.693	.303	.377		
교육 서비스	행정직원은 학생의 요구에 신속하게 응답한다	.297	.231	.798	.210	3.517 (17.585)	.912
	행정직원은 수강신청에 불편이 없도록 적절히 안내한다	.344	.327	.764	.163		
	수강생들의 요구사항에 대해 정확히 처리한다	.276	.367	.707	.324		
	직업훈련기관의 수강생의 개인 관리가 우수하다	.224	.362	.639	.413		



---

KMO = .936 Bartlett의 구형성 검정  $\chi^2=5083.425$  df=190 sig. = .000

---

4-3]과 같다. 직업훈련기관 교육환경에 대한 요인과 변수 간의 신뢰성에 대한 검토를 하고 요인분석 실시에 따라 선행연구로부터 도출된 26개의 문항을 요인분석에 적용하였다. 요인분석은 주성분(principal components)의 추출방식으로 베리믹스(varimax) 회전방식으로 시행하고, 요인분석의 적용 가능성인 표본적합도 KMO 측도 값은, .936, Bartlett의 구형성 검정치는 5083.425 유의 수준은 .000의 값으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 직업훈련기관 교육환경의 영향요인에 대하여 요인추출을 통한 결과 교육강사수준, 교육프로그램, 물리적환경, 교육서비스로 4개 하위요인이 도출되어, 총 분산의 설명력은 73.13% 로 나타났다. 요인의 각각에 관한 신뢰도 분석에서 0.7 이상이라면 매우 높은 편에 속하게 되는데 교육강사수준(.938), 물리적환경(.927), 교육서비스(.912), 교육프로그램(.876) 순으로 모두 매우 높은 신뢰도의 분석결과를 보였다.

#### 4.3.2 교육 만족의 타당성 및 신뢰도 분석

직업훈련기관 교육만족에 대한 타당성 및 신뢰도 분석에 대한 요인분석은 6개의 문항이며, 분석 실시결과를 다음 [표 4-4]과 같다. 요인 분석한 적용 가능성 검정결과로 표본적합도의 KMO 측도는 .892이며, 또한, Bartlett의 구형성 검정 결과,  $\chi^2=1192.000$ , 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 소비자 만족의 영향요인에 대하여 요인추출에 대한 결과 6개 요인이 도출되었으며, 분산의 설명력은 73.615% 값을 보였다. 요인에 관한 신뢰도의 분석한 결과 값 .927 나타내어 매우 높은 신뢰도를 보이고 있다.

[표4-4 ] 교육만족에 대한 타당성 및 신뢰도 분석

요인	항 목	요인 적재량	아이겐값 (분산률%)	Cronbach's $\alpha$
교육 만족	직업훈련기관의 교육시설에 대하여 만족한다	.726	4.417 (73.615)	.927
	프로그램의 다양성에 만족한다	.706		
	교·강사의 성실성 및 책임감, 친절함에 만족한다	.791		
	교·강사의 강의 전달 능력과 리더십에 만족한다	.744		
	직업훈련기관의 행정직원의 책임감과 친절함에 만족한다	.661		
	직업훈련기관의 해당분야의 지식과 기술을 갖추게 되어 만족한다	.789		
KMO = .892, Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2=1192.000$ df=15 sig. = .000				

#### 4.3.3 추천 의도의 타당성 및 신뢰도 분석

추천 의도의 요인분석 및 신뢰성에 관한 분석에 따른 시행 결과는 다음 [표 4-5]과 같다. 추천 의도에 대한 요인과 변수 간의 신뢰성에 대한 검토와 요인분석 시행은 선행연구에서 도출된 5개 문항을 요인분석에 적용하였다. 요인분석의 적용 가능성을 알아본 검정결과는 표본적합도의 KMO 측도 값은 .875, Bartlett의 구형성 검정치는  $\chi^2=1107.340$ , 유의 수준 값은 .000으로 적합한 요인분석값을 나타내었다. 구매 의도의 영향요인에 대하여 요인추출에 대한 결과 6개 요인이 도출되었으며, 아이겐 값(고유값)은 1이상으로 그 값이 클수록 요인 설명력은 크며, 따라서 분산의 설명력은 78.771%를 나타냈으며, 요인의 신뢰도를 분석한 결과 Cronbach's  $\alpha$  .932 의 값으로 매우 높은 신뢰도를 보이고 있다.

[표 4-5] 추천의도 타당성 및 신뢰도 분석

요인	항 목	요인 적재량	아이겐값 (분산률%)	Cronba ch's $\alpha$
추천 의도	나는 직업훈련기관에 관심있는 지인을 만나면 직업훈련 기관을 추천 할 것이다	.807	3.939 (78.771)	.932
	나는 직업훈련기관의 다른 프로그램을 후에도 이용할 것이다	.737		
	필요하다면 현재의 교육기관에서 재수강을 할 것이다	.770		
	나는 직업훈련기관에 대하여 주위 사람들에게 긍정적으 로 말할 것이다	.839		
	나는 직업훈련기관의 교육경험에 대한 정보를 적극적으 로 제공할 것이다	.786		
KMO = .875, Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2=1107.340$ df=10 sig. = .000				

#### 4.3.4 자기효능감의 타당성 및 신뢰도 분석

자기효능감의 요인분석 및 신뢰도 분석에 따른 시행 결과는 다음 [표 4-6]와 같다. 자기효능감에 대한 요인과 변수 간의 신뢰성에 대한 검토와 요인분석 시행은 선행연구로부터 도출한 7개의 문항을 요인분석에 적용하였다. 요인분석의 적용 가능성 검정결과, 표본적합도의 KMO 측도는 .846, Bartlett의 구형성 검정결과,  $\chi^2=1251.647$ , 유의수준은 .000 값으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 자기효능감의 영향요인에 대하여 요인추출에 대한 결과 6개 요인이 도출되었으며, 아이겐 값(고유값)은 1 이상으로 그 값이 클수록 요인의 설명력이 크며, 분산의 설명력은 65.823%를 나타냈다. 그리고 요인의 신뢰도를 분석한 결과 Cronbach's  $\alpha$  값 .911의 값을 나타내어 매우 높은 신뢰도를 보이고 있음을 알 수 있다.

[표 4-6] 자기효능감 타당성 및 신뢰도 분석

요인	항 목	요인 적재량	아이겐값 (분산률%)	Cronbach's $\alpha$
자기 효능 감	나는 어떤 일의 원인과 결과를 잘 분석해 낼 수 있다.	.649	4.608 (65.823)	.911
	나는 어렵거나 도전적인 일에 매달리는 것은 흥미를 유발한다	.602		
	나는 쉬운 일보다는 내가 도전할 수 있는 어려운 일이 더 좋다	.631		
	나는 어려움이 있어도 지속적인 노력을 한다	.754		
	나는 어떤 일이 처음에 잘 안되었더라도 나는 될 때까지 해 본다	.665		
	나는 어려운 상황을 극복해 나갈 수 있는 능력이 있다	.612		
	나는 어떤 일의 원인과 분석을 할 수 있다	.695		
KMO = .846, Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2=1251.647$ df=21 sig. = .000				

#### 4.4 변수의 상관관계 분석

변수의 상관관계를 알아보는 상관관계 분석(Correlation Analysis)은 연구에 필요한 변수와 변수 간의 관계분석을 하는 분석방법이다. 즉, 변수와 변수 간의 관계와 관계의 정도, 그리고 변화의 방향성에 대하여 파악하는 분석방법이며, 보통 회귀분석의 이전에 실시하는 주요 분석방법이다. 연구의 가설을 검증하는 관계들은 예측 가능한 선행자료가 된다는 점등이 매우 중요한 의미를 가지며, 이러한 변수 간의 관련성에 대해 알아보기 위해 상관관계 분석의 Pearson's의 상관계수를 이용한다. 따라서 본 연구의 요인 사이의 관련성 정도와 방향성을 파악하려는 방법으로 상관관계 분석을 시행하였다. 상관관계란 변수와 변수의 관계를 두 개, 그 이상의 변수 사이에 하나의 변수가 변동됨에 따라서 다른 변수들이 변동하게 되는데 변동에 따르는 연관성 빈도와 변동

크기 정도, 그리고 방향을 나타내며 하나의 변수가 다른 변수들과 관련여부의 파악을 위하여 관련성의 정도를 알기 위한 분석방법을 말한다. x축과 y축이 있다고 하면 x축의 변화량에 따라 y축에도 변화되는 관계를 말하는데, x축이 증가하면 그때마다 y축은 감소하게 되는 경우에 음(-)의 상관관계를 나타내며, 어느 쪽도 관계를 보이지 않으면 무상관이라 한다. 본 연구에서는 측정 변수 간 사이의 관계가 어느 정도 밀접한지를 측정하기 위해 피어슨(Pearson's) 상관관계 분석을 실시하였으며 상관계수는 0.2 이하면 상관관계가 없거나 무시해도 좋은 수준의 상관관계이고, 0.4 정도이면 약한 상관관계, 0.6 이상이면 강한 상관관계로 구별할 수 있다(채서일, 2004). 다음은 각각의 요인 간의 관계 여부에 대한 측정을 위한 Pearson's 상관관계분석(Correlation Analysis)의 실시결과는 다음 [표 4-10]과 같다. 분석 결과 교육강사수준은 교육프로그램( $r=.790$ ), 물리적환경( $r=.752$ ), 교육서비스( $r=.761$ ), 자기효능감( $r=.471$ ), 추천의도( $r=.798$ ), 교육만족( $r=.812$ )과 모두  $p<.001$  수준에서 정(+)적 상관을 보였다. 즉, 조사대상자가 지각하는 교육강사수준이 높으면, 교육프로그램, 물리적환경, 교육서비스 등 교육환경 수준이 모두 높으며, 자기효능감, 추천의도, 교육만족도 높아지는 것을 의미한다. 교육프로그램은 물리적환경( $r=.769$ ), 교육서비스( $r=.735$ ), 자기효능감( $r=.506$ ), 추천의도( $r=.802$ ), 교육만족( $r=.790$ )과 모두  $p<.001$  수준에서 정(+)적 상관을 보였다. 즉, 조사대상자가 지각하는 교육프로그램 수준이 높으면, 물리적환경, 교육서비스 등 교육환경 수준이 모두 높으며, 자기효능감, 추천의도, 교육만족도 높아지는 것을 의미한다. 물리적 환경은 교육 서비스( $r=.748$ ), 자기효능감( $r=.435$ ), 추천의도( $r=.786$ ), 교육만족( $r=.851$ )과 모두  $p<.001$  수준에서 정(+)적 상관을 보였다. 즉, 조사대상자가 지각하는 물리적환경 수준이 높으면, 교육서비스, 자기효능감, 추천의도, 교육만족도 높아지는 것을 의미한다. 교육서비스는 자기효능감( $r=.452$ ), 추천의도( $r=.748$ ), 교육만족( $r=.832$ )과 모두  $p<.001$  수준에서 정(+)적 상관을 보였다. 즉, 조사대상자가 지각하는 교육서비스가 높으면, 자기효능감, 추천의도, 교육만족도 높아지는 것을 의미한다. 자기효능감은 추천의도( $r=.553$ ), 교육만족( $r=.490$ )과 모두  $p<.001$  수준에서 정(+)적 상관을 보였다. 즉, 조사대상자가 지각하는 자기효능감이 높으면, 추

추천의도, 교육만족도 높아지는 것을 의미한다. 추천의도는 교육만족( $r=.810$ )과  $p<.001$  수준에서 정(+)적 상관을 보였다. 즉, 조사대상자가 지각하는 추천의도가 높으면, 교육만족도 높아지며, 반대의 경우 교육만족도 낮아지는 것을 의미한다. 상관분석 결과를 전체적으로 살펴보면, 모든 요인 간에는 정적인 상관이 있으며 모두  $p<.001$  수준의 높은 상관을 나타내므로, 모든 요인 간에 매우 유의적인 관계가 존재함을 확인할 수 있었다.

[표4-7] 상관관계 분석

		교육환경				자기효 능감	추천 의도	교육 만족
		교육강 사수준	교육프 로그램	물리적 환경	교육서 비스			
교육 환경	교육강 사수준	1						
	교육프 로그램	.790**	1					
	물리적 환경	.752**	.769**	1				
	교육서 비스	.761**	.735**	.748***	1			
자기효능감		.471**	.506**	.435**	.452**	1		
추천의도		.798**	.802**	.786**	.748**	.553**	1	
교육만족		.812**	.790**	.851**	.832**	.490**	.810**	1

\*\* . 상관이 0.01 수준에서 유의합니다(양쪽).

## 4.5 가설검증

### 4.5.1 직업교육기관 교육환경과 교육 만족의 가설검증

교육환경과 교육만족의 관계를 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하게 되었다. 분석결과에 따르는 결과는 [표 4-8]과 같다. 회귀분석 결과 다중 공선

성의 여부를 확인하기 위해 공차(tolerance)와 분산팽창요인(VIF: Variance Inflation Factor)을 산출하였다. 산출된 공차(tolerance)나 분산팽창요인(VIF)이 1에 근접하면 다중공선성의 위험이 적은 것으로 판단되고, 공차가 0.1 미만이거나 분산팽창요인(VIF)의 경우 값이 10 이상이면 다중공선성이 있는 것으로 판단된다. 본 분석에서는 다중공선성이 없는 것을 확인하였다.

Durbin-Watson 지수 d값은 0~4 사이의 값이 나오며, 2에 가까울수록 자기상관이 없이 독립이고, 독립인 경우 분석을 실시 할 수 있는데 Durbin-Watson 지수가 1.950이므로 자기상관 없이 독립적인 것으로 나타났다.

교육환경이 교육만족에 미치는 영향에 대해 분석을 실시한 결과, 설명력( $R^2$ )은 75.3%로 나타났다. 분석을 실시한 결과 모형 F값이 197.918인 것으로 분석되었으며 통계적으로 유의한 회귀모형인 것으로 분석되었다. 교육환경 중 교육강사수준( $\beta=.272$ ,  $p<.001$ ), 교육프로그램( $\beta=.290$ ,  $p<.001$ ), 물리적환경( $\beta=.255$ ,  $p<.001$ ), 교육서비스( $\beta=.136$ ,  $p<.05$ )는 교육만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 따라 가설 1은 채택되었다.

[표 4-8] 교육환경과 교육만족의 관계

독립변수	비표준계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성통계량	
	B	표준오차	베타			공차	VIF
(상수)	.077	.161		.482	.631		
교육강사수준	.310	.065	.272	4.750***	.000	.289	3.459
교육프로그램	.302	.059	.290	5.108***	.000	.294	3.398
물리적환경	.241	.052	.255	4.673***	.000	.318	3.144
교육서비스	.128	.050	.136	2.561*	.011	.337	2.971

$R=.868$ ,  $R^2=.753$ ,  $\text{Adj } R^2=.749$   $F=197.918$ ,  $p=.000$

a. 종속변수: 교육만족

\*\*\* $p<.001$ , \* $p<.05$



#### 4.5.2 직업교육기관 교육환경과 추천 의도의 가설 검증

교육환경과 추천의도의 관계를 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하였으며, 결과는 [표 4-9]과 같다. 교육환경이 추천의도에 미치는 영향을 분석한 결과 변수들의 VIF값은 모두 10 이하를 나타냈고, 공차는 0.1보다 크게 나타났기 때문에 다중공선성의 문제는 발생하지 않는 것으로 볼 수 있다.

또한 Durbin-Watson 지수가 2.079이므로 자기상관 없이 독립적인 것으로 나타났다.

설명력( $R^2$ )은 83.5%로 나타났다. 분석을 실시한 결과 모형 F값이 328.212인 것으로 분석되었으며 통계적으로 유의한 회귀모형인 것으로 분석되었다. 교육환경 중 교육강사수준( $\beta=.202$ ,  $p<.001$ ), 교육프로그램( $\beta=.104$ ,  $p<.05$ ), 물리적환경( $\beta=.383$ ,  $p<.001$ ), 교육서비스( $\beta=.315$ ,  $p<.001$ )는 교육만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 따라 가설 2는 채택되었다.

[표4-9] 교육환경과 추천의도의 관계

독립변수	비표준계수		표준계수	t	유의수준	공선성통계량	
	B	표준오차	베타			공차	VIF
(상수)	.253	.125		2.017	.045		
교육강사수준	.220	.051	.202	4.311***	.000	.289	3.459
교육프로그램	.103	.046	.104	2.244*	.026	.294	3.398
물리적환경	.345	.040	.383	8.571***	.000	.318	3.144
교육서비스	.283	.039	.315	7.242***	.000	.337	2.971
R=.914, $R^2=.835$ , Adj $R^2=.832$ , F=328.212, p=.000							

a.종속변수: 추천의도

\* $p<.05$ , \*\*\* $p<.001$

#### 4.5.3 교육 만족과 추천 의도의 가설 검증

교육만족과 추천의도의 영향관계를 확인하기 위하여 회귀분석을 실시하였으며, 연구결과는 [표 4-10] 과 같다. 교육만족이 추천의도에 대한 설명력이 65.6%인 것으로 나타났으며 회귀모형은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다( $F=500.483$ ,  $p<.001$ ).

Durbin-Watson 지수가 1.952이므로 자기상관 없이 독립적인 것으로 나타났다

또한 교육만족( $\beta=.810$ ,  $p<.001$ )은 추천의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 교육만족이 높을수록 추천의도가 높아지는 것을 의미하며 교육만족은 추천의도에 정(+)의 영향을 미치는 변인임을 알 수 있다. 이에 따라 가설 3은 채택되었다.

[표4-10] 교육만족과 추천의도의 관계

독립변수	비표준계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성통계량	
	B	표준오차	베타			공차	VIF
(상수)	.641	.169		3.793	.000		
교육만족	.850	.038	.810	22.371***	.000	1.000	1.000
R=.810   R <sup>2</sup> =.656   Adj R <sup>2</sup> =.654   F=500.483   p=.000							

a. 종속변수: 추천의도

\*\*\* $p<.001$

#### 4.5.4 직업교육기관 교육환경과 교육만족 간의 자기효능감의 조절 효과검증

##### 4.5.4.1 교육환경의 교육강사수준과 교육만족 간에 자기효능감의 조절효과검증

조절효과 검증을 실시하기 전, 독립변인과 조절변인의 곱으로 형성하는 상

호작용 항으로 인하여 발생 가능한 다중공선성의 위험을 낮추기 위해 독립변인 및 조절변인을 평균 중심화(Mean Centering)를 실시하였다.

그 결과 다중공선성은 없는 것으로 분석되었다. Durbin-Watson 지수가 2.029이므로 자기상관 없이 독립적인 것으로 나타났다.

독립변수인 교육환경의 교육 강사수준이 교육만족에 영향을 미칠 때 자기효능감의 조절효과가 있는지 알아보기 위한 분석결과는 [표 4-11]과 같다.

모형1에서는 독립변수인 교육환경의 교육 강사수준이 종속변수인 교육만족에 미치는 영향을 살펴보고 모형 2에서는 독립변수인 교육 강사수준과 조절변수인 자기효능감이 교육만족에 미치는 영향을 살펴보았으며 모형3에서는 모형2에서 독립변수인 교육 강사수준과 조절변수인 자기효능감의 상호작용변수를 추가하여 종속변수인 교육만족에 미치는 영향을 살펴보았다.

그 결과 분석결과 모형의 설명력인  $R^2$ 의 변화를 보면, 모형 1( $R^2 = .663$ ), 모형 2( $R^2 = .679$ ), 모형 3( $R^2 = .692$ )로 분석되어 설명력이 증가하는 것을 확인 하였으며 모형1( $F=516.438, p<.001$ ), 모형2( $F=276.153, p<.001$ ), 모형3( $F=194.401, p<.001$ ) 모두 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다.

1단계에서 교육환경의 교육 강사수준( $\beta=.815, p<.001$ )이 교육만족에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났으며, 2단계에서 교육 강사수준과 자기효능감이 투입되었을 때 교육 강사수준( $\beta=.748, p<.001$ )과 자기효능감( $\beta=.142, p<.001$ )이 교육만족에 미치는 영향도 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 마지막으로 3단계에서 조절효과 상호작용( $\beta=.124, p<.01$ ) 유의성 검증 결과 조절효과가 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다.

즉, 교육환경의 교육 강사수준과 교육만족 간에 자기효능감의 조절효과가 있는 것으로 분석되었으며 교육 강사수준이 교육만족에 미치는 영향을 자기효능감이 높여주는 것으로 분석되었다.

즉, 자기효능감이 높을수록 교육 강사수준이 교육만족에 미치는 긍정적 영향이 더 큰 것으로 분석되었다.

[표 4-11] 교육환경의 교육 강사수준과 교육만족 간에 자기효능감의 조절효과검증

모형 변 수	분 석	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성통계량	
		B	표준오차	Beta			공차	VIF
1	(상수)	4.400	.021		209.142***	.000		
	교육강사수준	.885	.039	.815	22.725***	.000	1.000	1.000
	F=516.438, p=.000							
2	(상수)	4.400	.021		213.767***	.000		
	교육강사수준	.812	.043	.748	18.825***	.000	.779	1.284
	자기효능감	.135	.038	.142	3.569***	.000	.779	1.284
	F=276.153, p=.000							
3	(상수)	4.369	.022		196.029***	.000		
	교육강사수준	.875	.047	.806	18.794***	.000	.645	1.550
	자기효능감	.095	.039	.099	2.406*	.017	.700	1.429
	교육강사수준							
	×자기효능감	.194	.059	.124	3.255**	.001	.815	1.226
	F=194.401, p=.000							
R : ① .815 ② .824 ③ .832								
R <sup>2</sup> : ① .663 ② .679 ③ .692								
조정된 R <sup>2</sup> : ① .662 ② .677 ③ .688								

\* : p<0.05, \*\* : p<0.01 \*\*\* : p<0.001

#### 4.5.4.2 교육환경의 교육 프로그램과 교육만족 간에 자기효능감의 조절효과검증

조절효과 검증을 실시하기 전, 독립변인과 조절변인의 곱으로 형성하는 상호작용 항으로 인하여 발생 가능한 다중공선성의 위험을 낮추기 위해 독립변인 및 조절변인을 평균 중심화(Mean Centering)를 실시하였다. 그 결과 다중공선성은 없는 것으로 분석되었다. Durbin-Watson 지수가 2.157이므로 자기상관 없이 독립적인 것으로 나타났다.

독립변수인 교육환경의 교육 프로그램이 교육만족에 영향을 미칠 때 자기효능감의 조절효과가 있는지 알아보기 위한 분석결과는 [표 4-12]와 같다. 모형1에서는 독립변수인 교육환경의 교육 프로그램이 종속변수인 교육만족에 미치는 영향을 살펴보고 모형 2에서는 독립변수인 교육 프로그램과 조절변수인 자기효능감이 교육만족에 미치는 영향을 살펴보았으며 모형3에서는 모형2에서 독립변수인 교육 프로그램과 조절변수인 자기효능감의 상호작용변수를

추가하여 종속변수인 교육만족에 미치는 영향을 살펴보았다.

그 결과 분석결과 모형의 설명력인  $R^2$  의 변화를 보면, 모형 1( $R^2 = .627$ ), 모형 2( $R^2 = .639$ ), 모형 3( $R^2 = .641$ )로 분석되어 설명력이 증가하는 것을 확인하였으며 모형1( $F=440.339$ ,  $p<.001$ ), 모형2( $F=230.676$ ,  $p<.001$ ), 모형3( $F=154.954$ ,  $p<.001$ ) 모두 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다.

1단계에서 교육환경의 교육 프로그램( $\beta=.792$ ,  $p<.001$ )이 교육만족에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났으며, 2단계에서 교육 프로그램과 자기효능감이 투입되었을 때 교육 프로그램( $\beta=.728$ ,  $p<.001$ )과 자기효능감( $\beta=.125$ ,  $p<.01$ )이 교육만족에 미치는 영향도 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

그러나 3단계에서 조절효과 상호작용( $\beta=.053$ ,  $p>.05$ ) 유의성 검증 결과 조절효과가 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 분석되었다.

[표 4-12] 교육환경의 교육 프로그램과 교육만족 간에 자기효능감의 조절효과검증

모형	변 수	분 석		비표준화 계수	표준화 계수	t	p	공선성통계량	
		B	표준오차					Beta	공차
1	(상수)	4.401	.022			198.733***	.000		
	교육 프로그램	.785	.037	.792		20.984***	.000	1.000	1.000
	F=440.339, p=.000								
2	(상수)	4.401	.022			201.535***	.000		
	교육 프로그램	.722	.043	.728		16.899***	.000	.745	1.342
	자기효능감	.120	.041	.125		2.910**	.004	.745	1.342
	F=230.676, p=.000								
3	(상수)	4.388	.024			184.279***	.000		
	교육 프로그램	.738	.044	.744		16.707***	.000	.695	1.439
	자기효능감	.108	.042	.113		2.568*	.011	.713	1.402
	교육프로그램 × 자기효능감	.072	.052	.053		1.381	.169	.926	1.080
	F=154.954, p=.000								
R : ① .792    ② .799    ③ .801									
R <sup>2</sup> : ① .627    ② .639    ③ .641									
조정된 R <sup>2</sup> : ① .626    ② .636    ③ .637									

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

#### 4.5.4.3 교육환경의 물리적 환경과 교육만족 간에 자기효능감의 조절효과검증

조절효과 검증을 실시하기 전, 독립변인과 조절변인의 곱으로 형성하는 상호작용 항으로 인하여 발생 가능한 다중공선성의 위험을 낮추기 위해 독립변인 및 조절변인을 평균 중심화(Mean Centering)를 실시하였다. 그 결과 다중공선성은 없는 것으로 분석되었다. Durbin-Watson 지수가 2.074이므로 자기상관 없이 독립적인 것으로 나타났다.

독립변수인 교육환경의 물리적환경이 교육만족에 영향을 미칠 때 자기효능감의 조절효과가 있는지 알아보기 위한 분석결과는 [표 4-13]과 같다. 모형1에서는 독립변수인 교육환경의 물리적환경이 종속변수인 교육만족에 미치는 영향을 살펴보고 모형 2에서는 독립변수인 물리적환경과 조절변수인 자기효능감이 교육만족에 미치는 영향을 살펴보았으며 모형3에서는 모형2에서 독립변수인 물리적환경과 조절변수인 자기효능감의 상호작용변수를 추가하여 종속변수인 교육만족에 미치는 영향을 살펴보았다.

그 결과 분석결과 모형의 설명력인  $R^2$  의 변화를 보면, 모형 1( $R^2 = .726$ ), 모형 2( $R^2 = .744$ ), 모형 3( $R^2 = .751$ )로 분석되어 설명력이 증가하는 것을 확인하였으며 모형1( $F=692.769$ ,  $p<.001$ ), 모형2( $F=379.655$ ,  $p<.001$ ), 모형3( $F=261.308$ ,  $p<.001$ ) 모두 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다.

1단계에서 교육환경의 물리적환경( $\beta=.852$ ,  $p<.001$ )이 교육만족에 미치는 영향은 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며, 2단계에서 물리적환경과 자기효능감이 투입되었을 때 물리적환경( $\beta=.786$ ,  $p<.001$ )과 자기효능감( $\beta=.151$ ,  $p<.001$ )이 교육만족에 미치는 영향도 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

마지막으로 3단계에서 조절효과 상호작용( $\beta=-.085$ ,  $p<.01$ ) 유의성 검증 결과 조절효과가 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다.

즉, 교육환경의 물리적환경과 교육만족 간에 자기효능감의 조절효과가 있는 것으로 분석되었으며 물리적환경이 교육만족에 미치는 영향을 자기효능감이 낮춰주는 것으로 분석되었다. 즉, 자기효능감이 높을수록 물리적환경이 교육만족에 미치는 영향이 감소하는 것으로 분석되었다.

[표 4-13] 교육환경의 물리적환경과 교육만족 간의 자기효능감의 조절효과검증

모형 변 수	분석	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성통계량	
		B	표준오차	Beta			공차	VIF
1	(상수)	4.400	.019		231.652***	.000		
	물리적환경	.767	.029	.852	26.321***	.000	1.000	1.000
F=692.769, p=.000								
2	(상수)	4.400	.018		239.455***	.000		
	물리적환경	.707	.031	.786	22.606***	.000	.811	1.233
	자기효능감	.145	.033	.151	4.357***	.000	.811	1.233
	F=379.655, p=.000							
3	(상수)	4.423	.020		220.194***	.000		
	물리적환경	.702	.031	.780	22.664***	.000	.808	1.238
	자기효능감	.167	.034	.175	4.931***	.000	.760	1.315
	물리적환경 × 자기효능감	-.131	.049	-.085	-2.653**	.008	.935	1.070
	F=261.308, p=.000							
R : ① .852    ② .863    ③ .867								
R <sup>2</sup> : ① .726    ② .744    ③ .751								
조정된 R <sup>2</sup> : ① .725    ② .742    ③ .748								

\*\* : p<0.01 \*\*\* : p<0.001

#### 4.5.4.4 교육환경의 교육 서비스와 교육만족 간에 자기효능감의 조절효과검증

조절효과 검증을 실시하기 전, 독립변인과 조절변인의 곱으로 형성하는 상호작용 항으로 인하여 발생 가능한 다중공선성의 위험을 낮추기 위해 독립변인 및 조절변인을 평균 중심화(Mean Centering)를 실시하였다. 그 결과 다중공선성은 없는 것으로 분석되었다. Durbin-Watson 지수가 1.886이므로 자기상관 없이 독립적인 것으로 나타났다.

독립변수인 교육환경의 교육 서비스가 교육만족에 영향을 미칠 때 자기효능감의 조절효과가 있는지 알아보기 위한 분석결과는 [표 4-14]와 같다.

모형1에서는 독립변수인 교육환경의 교육 서비스가 종속변수인 교육만족에



미치는 영향을 살펴보고 모형 2에서는 독립변수인 교육 서비스와 조절변수인 자기효능감이 교육만족에 미치는 영향을 살펴보았으며 모형3에서는 모형2에서 독립변수인 교육 서비스와 조절변수인 자기효능감의 상호작용변수를 추가하여 종속변수인 교육만족에 미치는 영향을 살펴보았다.

그 결과 분석결과 모형의 설명력인  $R^2$  의 변화를 보면, 모형 1( $R^2 = .697$ ), 모형 2( $R^2 = .715$ ), 모형 3( $R^2 = .716$ )으로 분석되어 설명력이 증가하는 것을 확인하였으며 모형1( $F=604.110$ ,  $p<.001$ ), 모형2( $F=327.156$ ,  $p<.001$ ), 모형 3( $F=218.872$ ,  $p<.001$ ) 모두 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다.

1단계에서 교육환경의 교육 서비스( $\beta=.835$ ,  $p<.001$ )가 교육만족에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났으며, 2단계에서 교육 서비스와 자기효능감이 투입되었을 때 교육서비스( $\beta=.769$ ,  $p<.001$ )와 자기효능감( $\beta=.147$ ,  $p<.001$ )이 교육만족에 미치는 영향도 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

그러나 3단계에서 조절효과 상호작용( $\beta=-.041$ ,  $p>.05$ ) 유의성 검증 결과 조절효과가 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 분석되었다.

[표 4-14] 교육환경의 교육서비스와 교육만족 간에 자기효능감의 조절효과검증

모형 변수	분석	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성통계량	
		B	표준오차	Beta			공차	VIF
1	(상수)	4.406	.020		220.955***	.000		
	교육서비스	.751	.031	.835	24.579***	.000	1.000	1.000
	F=604.110, p=.000							
2	(상수)	4.405	.019		227.099***	.000		
	교육서비스	.691	.033	.769	20.774***	.000	.798	1.254
	자기효능감	.141	.035	.147	3.985***	.000	.798	1.254
	F=327.156, p=.000							
3	(상수)	4.416	.021		206.346***	.000		
	교육서비스	.682	.034	.758	19.930***	.000	.754	1.327
	자기효능감	.153	.037	.160	4.157***	.000	.737	1.356
	교육서비스 × 자기효능감	-.059	.050	-.041	-1.171	.243	.911	1.098
	F=218.872, p=.000							
R : ① .835    ② .845    ③ .846								
R <sup>2</sup> : ① .697    ② .715    ③ .716								
조정된 R <sup>2</sup> : ① .696    ② .713    ③ .713								

\*\*\* :  $p<0.001$

이상의 연구 결과내용을 연구가설 검증결과에 따른[표 4-15]로 정리하였다.

[표 4-15] 연구가설의 검증결과

구분	가설	채택 여부
가설1	교육환경이 교육만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설1-1	교육환경의 교육 강사수준은 교육만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설1-2	교육환경의 교육 프로그램은 교육만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설1-3	교육환경의 물리적환경은 교육만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설1-4	교육환경의 교육 서비스는 교육만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2	교육환경이 추천의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2-1	교육환경의 교육 강사수준은 추천의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2-2	교육환경의 교육 프로그램은 추천의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2-3	교육환경의 물리적환경은 추천의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2-4	교육환경의 교육 서비스는 추천의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설3	교육만족은 추천의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설4	자기효능감은 교육환경과 교육만족 간에 조절역할을 할 것이다.	부분 채택
가설4-1	자기효능감은 교육환경의 교육 강사수준과 교육만족 간에 조절역할을 할 것이다.	채택
가설4-2	자기효능감은 교육환경의 교육 프로그램과 교육만족 간에 조절역할을 할 것이다.	기각
가설4-3	자기효능감은 교육환경의 물리적환경과 교육만족 간에 조절역할을 할 것이다.	채택
가설4-4	자기효능감은 교육환경의 교육 서비스와 교육만족 간에 조절역할을 할 것이다.	기각

## V. 결 론

### 5.1 연구의 결과 및 시사점

본 연구에서는 직업훈련기관 교육환경이 교육만족과 추천의도에 미치는 영향을 살펴보고 나아가 직업훈련기관 교육환경이 교육만족에 미치는 영향에서 자기효능감의 조절효과를 가지는가를 논리적이고 실증적으로 분석하는 것에 목적을 두었다. 이러한 연구 목적 실현을 위해 본 연구자는 먼저 직업훈련기관의 교육환경의 하위요인을 교육 강사 수준, 교육프로그램, 물리적 환경, 교육 서비스로 세분화 및 한정하였고 이들 변수가 교육만족 및 추천의도에 미치는 영향에 대해 알아보았다. 또한 독립변수의 하위요인이 종속변수인 교육만족 사이에서 자기효능감의 조절역할을 하는지를 분석하고자 하였다. 이를 위해 연구자 소재지인 충청지역과 수도권(서울지역포함)을 위주로 직업훈련기관 조리교육 유경험자를 대상으로 설문조사를 실시하여 최종 265건의 설문조사를 실증 분석하였다. 본 연구를 통해서 확인된 주요 결과 및 논의 점을 다음과 같이 나열한다.

첫째, 다중회귀분석 가설 1의 교육환경은 교육만족에 유의한 영향을 미치는가에 대한 분석결과를 살펴보면,  $R^2$  값이 .753를 나타내어 75.3%의 설명력으로 유의미한 회귀모형이 분석되었다( $F=197.918^{***}$ ). 관계성이 높을수록 교육 만족에 미치는 영향이 높게 나타나는 것을 알 수 있다. 이는 교육생 생각이나 의견을 존중하고 교사로서의 전문지식을 갖추었으므로 교육강사 수준이 높게 평가되었고 교육프로그램은 앞으로의 진로 계획에 맞게 구성되었으며 실습실의 위생과 청결이 잘 유지가 되고, 강의환경이 적합하게 확보되어 있는지에 따라 물리적 환경에 만족함을 알 수 있다. 교육서비스 또한 수강생들의 요구사항에 대하여 정확한 업무처리, 교육생의 철저한 개인관리, 요구에 맞게 신속한 응답을 해 줌으로서 교육만족에 유의미한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

둘째, 가설 2의 직업훈련기관 교육환경이 추천 의도에 유의미한 영향을

미치는가에 대한 다중회귀 분석의 결과  $R^2$  값은 .835( $F=328.212^{***}$ )으로 83.5%의 설명력을 나타냈으며 유의미한 회귀모형을 나타냈다. 직업훈련기관 교육환경 중 교육강사 수준, 교육 프로그램, 물리적 환경, 교육서비스에 유의미한 영향을 미쳤으므로 가설 2는 채택되었다. 이는 교육프로그램 계획 시 적절한 수강인원을 배정하여 교육과정을 교육생의 목표와 일치하도록 성실하게 준비하여 학습 내용을 쉽게 이해할 수 있게 지도하여 타인에게 긍정적인 추천 의도가 나타나고 있음을 알 수 있다. 또한, 직업훈련기관을 방문하는 교육생들에게 불편함이 없도록 신속하게 응답해주고 직업관련 정보를 충실히 제공하여 교육생들에게 관심을 준다는 인식이 들도록 서비스를 제공하면 만족감을 얻게 되어 추천해 줄 의도가 생성되었음을 알 수 있다.

셋째, 가설 3의 단일변수인 교육 만족이 추천 의도에 유의미한 영향을 미치는지에 대한 분석결과  $R^2$  값은 .656( $F=500.483^{***}$ )로 65.6%의 설명력을 갖고 추천 의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 가설 3은 채택이 되었다. 이는 교강사가 강의 전달 능력과 해당 분야의 전문적인 지식과 기술을 갖추어 책임감 있는 교육이 진행되어 교육 만족이 높을수록 추천 의도가 높아지는 것을 알 수 있으며 교육 만족은 추천 의도에 정(+)의 영향을 미치는 변인임을 알 수 있다.

넷째, 가설 4의 직업훈련기관 교육환경과 교육 만족 간의 자기효능감의 조절역할에 대한 분석결과 모형의 설명력인  $R^2$ 의 변화를 보면, 모형 1( $R^2 = .663$ ), 모형 2( $R^2 = .679$ ), 모형 3( $R^2 = .692$ )로 분석되어 설명력이 증가하는 것을 확인하였다.

1단계에서 교육환경의 교육 강사수준( $\beta=.815$ ,  $p<.001$ )이 교육만족에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났으며, 2단계에서 교육 강사수준과 자기효능감이 투입되었을 때 교육 강사수준( $\beta=.748$ ,  $p<.001$ )과 자기효능감( $\beta=.142$ ,  $p<.001$ )이 교육만족에 미치는 영향도 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 마지막으로 3단계에서 조절효과 상호작용( $\beta=.124$ ,  $p<.01$ ) 유의성 검증 결과 조절 효과가 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다. 즉, 교육환경의 교육 강사 수준과 교육 만족 사이에 자기효능감의 조절 효과가 있는 것으로 분석되었으며, 교육 강사 수준이 교육 만족에 미치는 자기효능감을 높여주는 것으

로 분석되었다.

직업훈련교육시 교·강사는 자격증취득 교육의 전문성을 갖추고 있지만, 피교육자가 실제적으로 현장에서 근무하게 되었을 때 교·강사로부터 강의를 들은 것은 현장에서 실제로 자기효능감을 향상시켜 현장에서 활용할 수 있는 만족을 유발할 수 있는 것이므로 대체 능력을 키워 나갈 수도 있는 것이다. 즉, 자기효능감이 높을수록 교육 강사수준이 교육 만족에 미치는 긍정적 영향이 더 큰 것으로 분석되었다. 교육환경의 물리적 환경이 교육 만족에 영향을 미칠 때 자기효능감의 조절 효과가 있는지 알아보기 위한 분석결과 모형의 설명력인  $R^2$  의 변화를 보면, 모형 1( $R^2 = .726$ ), 모형 2( $R^2 = .744$ ), 모형 3( $R^2 = .751$ )로 분석되어 설명력이 증가하는 것을 확인하였으며 모형 1( $F=692.769$ ,  $p<.001$ ), 모형2( $F=379.655$ ,  $p<.001$ ), 모형3( $F=261.308$ ,  $p<.001$ ) 모두 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다.

1단계에서 교육환경의 물리적환경( $\beta=.852$ ,  $p<.001$ )이 교육만족에 미치는 영향은 통계적으로 유의미한 것으로 나타났으며, 2단계에서 물리적환경과 자기효능감이 투입되었을 때 물리적환경( $\beta=.786$ ,  $p<.001$ )과 자기효능감( $\beta=.151$ ,  $p<.001$ )이 교육만족에 미치는 영향도 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다.

마지막으로 3단계에서 조절효과 상호작용( $\beta=-.085$ ,  $p<.01$ ) 유의성 검증 결과 조절 효과가 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다.

즉, 교육환경의 물리적환경과 교육 만족 사이에 자기효능감의 조절 효과가 있는 것으로 분석되었으며 물리적환경이 교육 만족에 미치는 영향을 자기효능감이 낮춰주는 것으로 분석되었다. 이것은 현장성이 연계되어서 직업훈련기관에서 교육을 받을 때와 취업시 근무환경의 여건에 따라 차이가 있는 것으로 볼 수 있다. 직업훈련기관에서 교육 수강 시 교육환경의 하위 요인인 물리적 환경 즉, 직업훈련기관의 위치나 교통편이 편리할수록, 학습에 필요한 장비 및 기자재가 충분히 갖추어져 있을수록, 시설이 강의 환경에 적합하게 확보되어 갖추어져 있을 때, 교육 만족도가 높게 나타나는 것을 알 수 있다. 그러나 직업훈련기관의 교육시설은 자격증을 취득하여 진학이나 취업과 연계하여 교

육을 받는 경우가 대부분이다. 직업훈련기관이 교육중심 환경이라면 현장에서는 근로자의 근무조건에 적합한 환경이 갖추어져야 할 것이다. 이것은 직업훈련기관의 현장성을 받쳐주지 못하는 것으로 물리적환경이 교육만족에 미치는 영향에 자기 효능감이 낮춰 주는 것으로 분석됨을 알 수 있다.

즉, 현장에서의 근무환경과 직업훈련 교육환경은 상이하므로 교육만족도에 유의미한 영향을 주지 않는 것으로 사료된다.

## 5.2 연구의 한계점 및 향후 연구 방향

이상 논의한 내용을 바탕으로 본 연구의 의미를 살펴보면, 직업훈련기관 교육환경이 교육만족 및 추천의도에 미치는 영향에 대한 체계적인 연구를 기반으로 자기효능감의 조절 가능한 요인을 밝히고 교육훈련의 질을 높이고자 하였다. 또한 직업훈련기관의 질적 향상을 도모하기 위한 기초적인 자료를 제시하고, 본 연구의 분석 결과를 통해 다음과 같이 연구의 한계점 및 향후 연구 방향을 제안하고자 한다.

첫째, 본 연구는 지역적인 관점에서 충청권과 수도권(서울지역포함)의 직업훈련을 받은 교육생을 대상으로 실증분석 하였기 때문에 이러한 연구 결과를 모든 직업훈련기관에 적용시켜 일반화하기에는 한계점을 가지고 있다고 본다. 추후 연구에서는 지역의 범위를 충청권과 수도권(서울지역포함)의 요인들을 비교분석 해보는 것이 앞으로 직업훈련기관을 운영하는 데에는 좀 더 실효성이 있을 것으로 본다.

둘째, 본 연구는 온라인을 이용한 자기기입식의 설문지를 주로 사용하였기 때문에 불특정 다수의 응답자가 질문에 성실하게 답하지 않을 가능성을 배제할 수 없다. 객관적인 결과를 위해 개별 면담, 설문, 관찰, 사례연구 등의 새로운 방법의 자료 수집을 추가 병행 할 필요가 있으며 이렇게 할 경우 다양한 방법을 통하여 신뢰할 수 있는 유효데이터를 얻을 수 있으며 연구의 정확성과 신뢰성을 높일 수 있는 조사가 이루어질 것으로 짐작한다.

셋째, 교육환경이 주요 선행요인으로 작용하였는데 직업훈련기관마다 행정

적인 업무, 훈련 교강사의 자질, 교육환경들이 상이함으로 교육환경, 교육기자재, 설비부분, 물리적환경, 교육서비스, 교육프로그램 등으로 교육환경을 보다 세분화시켜 연구가 이루어져야 할 것으로 사료 된다.

이에 향후 연구에서는 직업훈련기관의 다양한 교육프로그램 개발과 훈련 교사의 역량 강화 및 훈련 시설 등 다양한 의견들을 수립해 직업훈련기관 교육생들의 교육만족도를 향상시키고 교육환경을 재검토하여 직업훈련기관의 자생력 강화를 도모할 수 있도록 보완하고 수립하여 앞으로도 지속적인 연구가 수행되어야 할 것으로 사료 된다.





## 참 고 문 헌

### 1. 국내문헌

- 강려은. (2017). “2IT교육서비스품질이 교육만족도, 현업적용의도 및 추천의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 학습자 직위 및 참여동기의 조절효과를 중심으로”. 경희대학교 석사학위논문
- 강승희. (2017). “요리학원의 교육프로그램 및 교육환경이 교육만족도에 미치는 영향 : 중·고등학교 학생을 대상으로”. 경기대학교 석사학위 논문
- 강유임. (2021). “직업훈련기관의 교육환경특성이 교육훈련 만족도와 추천의도에 미치는 영향”. 공주대학교 석사학위논문
- 고선희. (2013). “노인교육프로그램이 생활만족도에 미치는 영향 : 인천광역시 노인문화센터를 중심으로”. 인하대학교 석사학위논문
- 구택희. (2017). “사회복지시설 사회복지사의 직무특성이 삶의 질에 미치는 영향 : 자기효능감의 조절효과를 중심으로”. 대구한의대학교 박사학위논문
- 권태일, 노선희. (2019). IPA를 이용한 크루즈 관광객의 선택속성과 만족도, 재이용의도, 추천의도 간의 영향관계 연구. 호텔경영학연구, 28(2), 217-232.
- 김경수. (2021). “온라인 조리교육환경이 수강생들의 만족도와 재수강의도에 미치는 영향”. 동의대학교 석사학위논문
- 김규미. (2015). “관광전공 선택결정요인이 전공만족도 및 전공몰입과 진로결정 자기효능감에 미치는 영향”. 한양대학교 석사학위논문
- 김남희. (2019). “베이커리 교육훈련이 청소년의 진로발달과 학습태도에 미치는 영향 : 광주·전남지역의 중·고등학교 중심으로”. 호남대학교 석사학위 논문
- 김도윤. (2015). 항공서비스 회복전략이 고객관계의 질과 추천의도 및 브랜드

- 이미지에 미치는 영향. 『관광연구』, 30(6), 17-238.
- 김미정. (2013). “특성화고등학생들의 자아탄력성, 정서조절능력, 학교생활적응간의 관계”. 관동대학교 석사학위논문
- 김민훈. (2017). “조리교육 서비스품질이 교육만족도와 자기효능감, 충성도에 미치는 영향 : 부산지역 조리교육기관을 중심으로”. 남부대학교 석사학위논문
- 김보경. (2019). “직업훈련기관의 훈련생 만족도 및 추천의도에 영향을 미치는 구조적요인 : 뷰티훈련기관 대상 중심으로”. 한성대학교 석사학위논문
- 김선정, 이걸재. (2017). 브랜드 이미지가 소비자의 태도, 재구매의도 및 추천의도에 미치는 영향. 『한국외식산업학회지』, 13(3), 125-135
- 김선화. (2007). “학원 교육서비스 품질이 소비자 만족에 미치는 영향에 관한 연구 보습학원을 중심으로”. 중앙대학교 석사학위논문
- 김세환. (2018). “서비스케이프가 조리교육환경의 학습자가 만족도 및 취업효과에 미치는 영향 : 조리교육 특성화고등학교를 중심으로”. 남부대학교 석사학위 논문
- 김수원. (2019). 직업훈련 환경에 따른 훈련기관의 역할 변화와 시사점 『직업과 고용서비스 연구』, 14(1), 13-34.
- 김수정. (2016). “요리전문학원의 선택속성과 교육서비스품질이 교육만족도 및 추천의도에 미치는 영향 : 부산, 경남지역을 중심으로”. 영산대학교 석사학위논문
- 김수희. (2018). “조리교육 서비스품질이 진로선택 및 만족도에 미치는 영향-일반계 고등학교 직업위탁학생을 중심으로”. 경기대학교 석사학위논문
- 김승화. (2010). “외식·조리 여성 사회교육기관의 교육환경이 교육만족에 미치는 영향 : 참여동기의 조절효과를 중심으로”. 세종대학교 석사학위논문
- 김예영. (2013). “윤리적 외식상품에 대한 소비가치가 태도 및 구매의도에 미치는 영향”. 경기대학교 석사학위논문
- 김용진. (2018). “조리교육환경이 전공교육몰입과 교육만족 및 진로결정 자기

- 효능감에 미치는 영향”. 청운대학교 석사학위 논문
- 김정수. (2014). “서비스품질이 고객가치, 고객만족과 행동의도에 미치는 영향”. 경희대학교 석사학위논문
- 김종수. (2012). “교육서비스 마케팅믹스가 소비자만족 및 긍정적 행동의도에 미치는 영향 : 프랜차이즈 학원과 전문 학원의 비교”. 홍익대학교 대학원 석사학위논문
- 김종택, 김석영. (2010). 호텔마케팅커뮤니케이션의 광고와 판매촉진이 고객만족과 추천의도와의 영향관계 『동북아관광연구』, 143-164.
- 김지수. (2021). “자기효능감의 매개 과정에 대한 뇌과학적 이해와 교육적 시사점”. 서울교육대학교 석사학위논문
- 김지연. (2013). “평생교육기관 학습자의 참여 동기와 참여지속의도 관계에서 관계마케팅의 조절효과”. 고려대학교 석사학위논문
- 김지영. (2017). 중장년층 직업교육훈련 참여자의 교육 만족도가 교육 성과에 미치는 영향 분석 『미래교육학연구』, 30(2), 23-42.
- 김지현. (2011). “교육서비스품질이 고객만족 및 재구매에 미치는 영향에 관한 실증적 연구”. 서경대학교 박사학위논문
- 김진석. (2020). “조리교육기관 서비스스케이프(servicescape)가 학습몰입 및 훈련생 만족도 그리고 추천의도에 미치는 영향”. 가톨릭관동대학교 석사학위논문
- 김진영. (2018). “바리스타 학원의 교육서비스 품질이 교육만족도와 진로결정에 미치는 영향”. 경기대학교 석사학위논문
- 김찬국. (2019). “사회적기업의 체험교육 서비스품질과 몰입이 추천의도에 미치는 영향 : 고객만족도의 매개효과와 사회적 가치인식의 조절효과 중심으로”. 호서대학교 석사학위논문
- 김창환. (2009). “직업교육 수강 경험에 관한 연구 : 외식조리학원을 중심으로”, 고려대학교 석사학위논문
- 김현정. (2016). “항공서비스관련학과의 교육환경이 교육만족, 자기효능감 및 취업준비행동에 미치는 영향”. 경기대학교 석사학위논문
- 김형진. (2013). “대학생의 자아분화와 우울증상의 관계 : 자기효능감과 적응

- 적인 인지적 정서조절의 매개효과”. 가톨릭대학교 석사학위논문
- 김혜옥. (2012). “대학교육서비스품질이 학생만족, 추천의도 및 기부의향에 미치는 영향 : 학생유형의 조절효과를 중심으로”. 동아대학교 석사학위논문
- 김호점. (2013). “직업교육훈련에 따른 교육성과가 교육생의 만족도와 추천의도에 미치는 영향”. 한성대학교 석사학위논문
- 김홍진. (2018). “조리교육기관의 교육환경이 수업몰입과 재수강의도에 미치는 영향 : 자기효능감의 조절효과로”. 한성대학교 석사학위논문
- 나현미. (2016). NCS기반의 특성화 고등학교 IT교육과정 개발 연구. 『한국IT서비스학회』, 2016(춘계), 296-299.
- 나현미, 장혜정, 정란. (2012). 기업에서 직무관련 이러닝 활성 여부와 이러닝 내용분야에 따른 학습자 만족도 비교분석 『평생교육 · HRD연구』, 7(3), 43-62.
- 남궁별희. (2015). “대학생이 지각한 가족 분화 수준과 대인 관계 능력이 자기효능감에 미치는 영향.” 숭실대학교 석사학위논문
- 노은구. (2011). “웰빙(well-being)음식 교육프로그램 활성화를 위한 소비자 요구도 분석”. 건국대학교 석사학위논문
- 라정현. (2013). “태권도공연 관람자의 경험적 가치에 따른 액션 플로우와 긍정적 감정, 관람만족 및 행동의도의 구조적 관계”. 경희대학교 박사학위논문
- 류수정. (2022). “공공기관 종사자의 그릇이 직무만족에 미치는 영향: 자기효능감과 직무스트레스의 매개효과”. 부경대학교 석사학위논문
- 마종식. (2013). “창업교육서비스 품질의 차별적 요인이 창업교육의 신뢰, 만족도, 충성도에 미치는 영향 : 예비기술 창업자를 중심으로”. 중앙대학교 석사학위논문
- 민다혜. (2014). “제주 음식특화거리의 이미지가 만족과 행동의도에 미치는 영향”. 제주대학교 석사학위논문
- 박경태, 백종온. (2008). 조리 관련 학원의 교육 환경이 학습 만족 및 재수강에 미치는 영향 : 부산 지역을 중심으로. 『한국조리학회지』, 제14권,

제3호, 통권38호.

- 박남일. (2017). “대학생의 자기분화가 대인관계에 미치는 영향 : 자기효능감의 매개효과”. 동신대학교 석사학위논문
- 박석돈. (2007). 장애학생 산학협동 (직업)진로교육에 관한 고찰. 『재활심리연구』, 13(1), 1-21.
- 박선미. (2011). “관광관련 전공 대학생의 전공 관련 직업존중감이 전공만족도와 진로결정수준에 미치는 영향”. 세종대학교 석사학위논문
- 박선용. (2011). “교육의 질, 학생만족, 행동의도의 영향관계.” 경북대학교 박사학위논문.
- 박소라. (2017). “외식·조리전공 학생의 조리교육환경이 교육만족도 및 진로결정에 미치는 영향 : 중학교와 고등학교를 대상으로”. 남부대학교 석사학위논문
- 박순주, 배다운. (2015). 대학생의 자기효능감 수준에 따른 대인불안과 스트레스 대처방식 차이. 『한국콘텐츠학회논문지』, 15(10), 305-315.
- 박영옥. (2016). “학교급식 조리종사원의 직무환경과 직무스트레스가 직무만족 및 조리몰입에 미치는 영향”. 영산대학교 석사학위논문
- 박영신, 권혁호, 김의철. (2003). 청소년의 스트레스에 관한 종단적 연구 - 사회적 지원과 자기효능감을 중심으로 『교육문화연구』, 9, 79-107.
- 박원숙. (2017). “민간조리 직업훈련기관의 교육환경이 훈련생의 만족도에 미치는 영향”. 위덕대학교 석사학위논문
- 박은정. (2018). “조리교육기관의 교육환경이 학습만족도와 교육성취도에 미치는 영향 연구.” 한성대학교 석사학위 논문.
- 박인희. (2017). “조리교육기관의 교육환경이 수강생의 만족도와 재수강의도에 미치는 영향 : 부산·경남지역 요리학원을 중심으로”. 남부대학교 대학원 석사학위논문
- 박정란. (2014). “미용관련 직업훈련 교육프로그램의 만족도가 추천의도에 미치는 영향 : 광주시 지역을 중심으로”. 남부대학교 석사학위 논문
- 박정은. (2015). “미용계열학과 전공만족도와 직업선택도에 관한 연구.” 가천대학교 석사학위 논문.

- 박종찬. (2012). 수학여행의 만족도가 국내관광 재방문 및 추천의도에 미치는 영향 『호텔관광연구』, 14(2), 28-38.
- 박지원. (2014). “호텔직원이 지각한 사회적 지지가 자기효능감 및 혁신행동에 미치는 영향.” 세종대학교 석사학위논문
- 박태희. (2016). “남자고등학생의 지각된 체육수업환경이 수업몰입 및 수업만족에 미치는 영향”. 경기대학교 박사학위논문
- 방선옥. (2009). 자기조절학습과 자기효능감연구의 교육적 함의. 『교육사상연구』, 23(2), 103-123.
- 배병국. (2018). “교육서비스품질과 사회적지지가 국제학생의 만족 및 추천의도에 미치는 영향”. 동국대학교 석사학위논문
- 배순오. (2015). “교육서비스품질이 교육만족도와 자기효능감, 충성도에 미치는 영향 - 조리교육기관을 중심으로”. 청운대학교 석사학위논문
- 상녕. (2011). “중국 대학의 교육서비스품질이 학생들의 행동에 미치는 영향 : 만족, 몰입 및 추천의도간의 관계를 중심으로”. 경일대학교 석사학위논문
- 서정훈. (2017). “정보시스템에 대한 참여적 교육훈련이 개인성과에 미치는 영향에 관한 연구”. 경남대학교 박사학위논문
- 서현. (2006). “신도시 중심상업지역의 장소성 형성요인에 관한 연구”. 서울대학교 박사학위 논문
- 설희정. (2021). “노인학습자의 평생교육 프로그램 참여동기가 주관적 안녕감과 교육만족도에 미치는 영향”. 부경대학교 석사 학위논문
- 손권배. (2013). “학원의 교육서비스품질이 교육서비스성과에 미치는 영향 : 서비스공정, 서비스신뢰, 서비스관계몰입의 매개역할”. 건양대학교 박사학위 논문
- 손병모, 김동수. (2011). 외식산업 품질관리 요인이 소비자 만족 및 추천의도에 미치는 영향, 『한국관광 연구학회』, 제25권 제1호, 143-163.
- 송상남. (2006). “일반계 고등학생들의 학교교육 만족도”. 경남대학교 석사학위논문.
- 송홍준. (2016). 대학교육 만족도 측정도구 개발에 관한 연구. 『한국콘텐츠학-

123 -회 논문지』, 16(8), 556-567.

신소영, 권성연. (2014). 학생 특성별 대학교육 만족요인에 대한 중요도-만족도 분석. 『한국교육학연구』, 20(1), 253-280.

신승민. (2013). “교육대학원생의 대학원교육 만족도 조사 연구”. 중앙대학교 석사학위논문

신승배. (2016). 한국 청소년의 행복감에 영향을 미치는 요인 『인문사회과학연구』, 17(3), 1-50.

신원성. (2012). “조리고등학교 학생들의 조리교육 만족도가 진로결정에 미치는 영향”. 남부대학교 석사학위 논문

신훈희. (2015). “일반계고등학교 직업교육 위탁기관의 교육환경이 학습자 만족도에 미치는 영향 : 조리교육 기관을 중심으로”. 경기대학교 석사학위논문

심세영. (2020). “대학생의 진로결정에 진로준비행동이 미치는 영향 : 자기효능감의 매개효과를 중심으로”. 중앙대학교 석사학위논문

안응자. (2010). “직업전문 교육기관의 조리교육 프로그램이 만족도와 성과에 미치는 영향 연구”. 경기대학교 석사학위논문

안준기. (2013). “직업훈련 성과 평가에 대한 실증 연구 : 상담효과 및 비정규직 유형별 성과 분석”. 성균대학교 박사학위논문

안현용. (2021). “성인학습자 특성이 대학 평생교육 정책 만족도에 미치는 영향에 관한연구 : 성인학습자 전담 학위과정 운영 대학을 중심으로”. 『평생교육 · HRD연구』, 17(1), 141-174.

양동인. (2005). “학원교육의 품질이 수강생의 만족 및 재수강에 미치는 영향”. 단국대학교 석사학위논문

양성진. (2013). “조리교육기관의 강사의 자질과 교육환경이 만족도와 재수강 의도에 미치는 영향”. 경기대학교 석사학위논문.

양진석. (2012). 기숙학원 선택요인 요인에 관한 연구. 연세대학교 석사학위논문

오나라. (2018). “조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족도에 미치는 영향 : 진로결정 자기효능감의 조절효과를 중심으로”. 세종대학교 박사학위



논문.

- 오민아. (2015). “직무분석을 기반으로 하는 교육과정에 대한 반응 평가 연구”  
동덕여자대학교 석사학위 논문 p.27.
- 오순환. (2015). “조리직업훈련기관의 교육환경이 교육훈련성과에 미치는 영향”. 한성대학교 석사학위논문
- 오승현. (2013). “볼링 선수의 성취목표, 경쟁불안, 자기효능감 및 경기수행의 관계”. 단국대학교 박사학위논문
- 오희정. (2013). 자기효능감이 어휘학습책략 사용과 성취도에 미치는 영향.  
『현대영어교육』, 14(1), 153-176.
- 유경숙. (2011). “특성화 미용고등학교 학생들의 교육과정, 학교생활만족도, 진로 인식에 관한 조사연구”. 중앙대학교 석사학위 논문.
- 유성희. (2012). “교육훈련 프로그램 구성요소가 교육훈련 전이성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 교육훈련전이 특성의 매개효과와 조직상황적 특성의 조절효과를 중심으로”. 경기대학교 박사학위논문.
- 유은정. (2018). “호텔종사원의 언어적 커뮤니케이션이 고객만족과 재방문 및 추천의도에 미치는 영향 : 일본인 고객 중심으로”. 한양대학교 석사학위논문
- 윤종선. (2021). “빈곤청소년의 일상 스트레스와 심리적 안녕감 사이의 관계-자기효능감과 진로성숙도의 조절효과를 중심으로”. 대전대학교 박사학위논문
- 윤필현. (2013). “팀장의 변혁적 리더십과 팀원의 개인효과성 : 자기효능감 및 집단잠재력의 매개역할”. 중앙대학교 박사학위논문
- 윤하정, 김호석. (2020). SNS상의 베이커리제품 선택속성이 구매 후 만족과 추천의도에 미치는 영향 『호텔리조트연구』, 19(4), 163-180.
- 윤현석. (2014). 경찰공무원의 온라인 교육훈련 성과영향요인 및 학습효과성에 관한 연구. 『한국경찰학회보』, 16(2), 49-7.
- 이가희. (2013). “조리교육기관의 교육 서비스 품질이 교육성과에 미치는 영향에 관한 연구”. 경희대학교 석사학위논문
- 이경민. (2016). “직업능력개발 계좌제 훈련생의 교육환경이 만족도에 미치는



- 영향”. 경기대학교 석사학위논문
- 이경희. (2011). “대학생의 우울, 자기효능감이 대인관계성향에 미치는 영향 외 모만족도의 매개효과분석”. 한서대학교 박사학위논문
- 이기육. (2018). “교육서비스품질과 개인적 특성이 교육만족도에 미치는 영향 - W대학 회계과정 한국학생과 중국학생의 비교”. 『세무회계연구』, (57), 143-163.
- 이기향. (2003). “평생교육학습자의 참여동기와 만족도”. 대구대학교 박사학위논문.
- 이기환(2003), “평생교육학습자의 참여 동기와 만족도 ; 관공서의 평생교육을 중심으로”. 대구대학교 박사학위논문
- 이길재, 이정미. (2015). 대학교육 만족도 및 교수학습 성과 영향요인 분석. 『교육행정학연구』, 33, 105-127.
- 이동숙. (2018). “조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족과 행동의도에 미치는 영향 : 물리적 교육환경을 조절효과로”. 한성대학교 석사학위논문
- 이라경. (2019). “직업학교의 교육서비스품질이 훈련생의 구직효능감, 교육만족 및 행동의도에 미치는 영향 : 사회적지지의 조절효과를 중심으로”. 경희대학교 석사학위논문
- 이명숙. (2010). “교육환경과 강의법이 외식·조리 관련 학원생들의 학습만족도에 미치는 영향 : 대구·경북지역 중심으로”. 위덕대학교 대학원 석사학위논문.
- 이무근, 원상봉. (2000). “직업교육과정과 평가”, 교육과학사, 2005, 20-24.
- 이미애. (2014). “유아교육기관 원장의 자기효능감척도 개발”. 신라대학교 박사학위논문
- 이민선. (2014). “미디어를 통한 댄스스포츠 플로우경험과 이미지, 동일시, 지속참여, 추천의도의 관계”. 조선대학교 박사학위논문
- 이병관. (2011). “공무원 연수 체육프로그램 참여자의 교육만족과 자기효능감이 지속적 참여의사에 미치는 영향”. 한양대학교 박사학위논문
- 이병수. (2018). “직업능력개발 훈련생의 교육환경이 진로성숙 및 학습만족도

에 미치는 영향 : 외식·조리교육기관을 중심으로”. 경기대학교 석사학위논문

이병찬, 임종혁, 정수현. (2020). “직업교육훈련기관 교육여건과 만족도가 훈련생 재참여의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 충북지역 지역·산업맞춤형 인력양성사업 향상교육훈련 중심으로”. 한국인사·조직학회 발표논문집, 2020(1), 1-19.

이수근. (2018). “사용자 분석을 통한 교육환경개선사업 추진 방안 연구 : 학교 공간 디자인 정책을 중심으로”. 한국교원대학교 석사학위논문

이슬기. (2014). “K은행 직원의 자기효능감과 조직몰입의 관계에서 직무불안정성 인식의 조절효과”. 고려대학교 석사학위논문

이승우. (2008). “직업훈련 발전을 위한 훈련기관 평가에 관한 연구”. 단국대학교 박사학위논문

이승후. (2017). “조리교육학원의 교육환경이 교육만족도와 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 교육기간 조절효과 : 부산지역 중·고·대학생을 대상으로”. 경성대학교 석사학위논문

이애진. (2020). “교육만족도와 직무만족도가 자기효능감에 미치는 영향 : H사 보험설계사 대상으로”. 한양대학교 석사학위논문

이운용. (2021). “서번트 리더십이 공공기관 구성원의 조직몰입 및 직무열의에 미치는 영향 연구. 상사신뢰와 자기효능감의 매개효과를 중심으로”. 전남대학교 박사학위논문

이유재. (2002). 고객만족 연구에 관한 종합적 고찰. 『소비자학 연구』, 11(2), 139-166.

이윤선. (2010). “조리전문기관의 교육프로그램 유형이 재수강에 미치는 영향”. 경기대학교 석사학위논문

이은우. (2005). “대학생의 정서지능, 자기효능감, 심리적 안녕감이 대학생활적응에 미치는 영향”. 계명대학교 석사학위논문

이정미. (2015). “직무스트레스와 직무만족 간의 관계에서 자기효능감과 스트레스 대처방식의 조절효과 : IT기업 종사자 중심으로”. 용문상담심리대학원대학교 석사학위논문

- 이정우. (2013). “조리교육기관의 교육서비스와 교육환경이 훈련생의 만족도와 추천의도에 미치는 영향”. 동의대학교 석사학위논문
- 이종민. (2017). “항공사 객실승무원의 자기효능감, 자기개발 동기, 조직성과 간의 관계 연구 : 제약의 조절효과를 중심으로”. 경기대학교 박사학위 논문
- 이종윤. (2004). “직업전문학교 학생들의 요구에 관한 연구 ”. 연세대학교 석사학위논문
- 이지연. (2013). 백화점의 점포 개성과 서비스 품질이 재방문의도와 추천의도에 미치는 영향. 『한국의상디자인학회지』, 14(4), 43-61.
- 이현정. (2013). “학점은행제 학습자의 학습동기와 교육만족도에 관한 연구”. 고려대학교 석사학위논문
- 이혜윤, 박명자. (2017). 학점은행제 패션전공 학위과정 교육서비스품질이 학습만족도와 교육기관충성도에 미치는 영향. 『한국의상디자인학회지』, 19(3), 89-97.
- 임경희. (2019). “도시 관광 체험이 도시이미지와 행동의도에 미치는 영향”. 경희대학교 석사학위논문
- 임미라, 김운민. (2013). 관광관련전공 대학선택동기가 학생만족 및 학교충성도에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 27(2), 361-379.
- 임배균, 고미애. (2013). 호텔 이용고객의 선택속성이 고객만족 및 추천의도에 미치는 영향. 한국관광연구학회 『관광연구저널』, 제27권, 제1호, 335-350.
- 임선아, 정윤정. (2013). 메타분석을 통한 자기효능감이 학업성취에 미치는 효과 검증. 『교육학연구』, 51(3), 83-105
- 장병주, 김운경, 김철우. (2012). 의료관광객의 의료기관 서비스 품질 지각이 고객만족, 재방문의도, 추천의도에 미치는 영향. 『동북아관광연구』, 8(2), 119-137.
- 장성순. (2006). “초등학생의 또래관계와 학교적응과의 관계 : 자기효능감의 매개효과”. 경남대학교 석사학위논문
- 장우귀, 박영신, 김의철. (2007). 대학생과 부모의 인간관계, 자기효능감과 삶

- 의 질에 대한 분석 『미래청소년학회지』, 4(2), 1-17.
- 장은미. (2017). “원장과의 교환관계가 보육교사의 이직의도에 미치는 영향 : 직무소진, 커뮤니케이션 만족의 매개효과와 자기효능감의 조절효과를 중심으로”. 협성대학교 박사학위논문
- 장휘숙. (1997). 청년기의 애착과 자아존중감 및 자기효능감의 관계 『인간발달연구』, (4), 88-106.
- 전경련. (2013). “특성화 고등학생의 자기효능감, 진로성숙도, 긍정적 사고가 학교적응에 미치는 영향”. 동아대학교 석사학위논문, p. 48-56.
- 전동환, 심상화. (2009). 해양관광 중요도의 만족과 추천의도에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 23(1), 129-144.
- 전은영. (2013). “평생교육기관의 교육프로그램과 참여 동기가 재등록의도에 미치는 영향”. 경북대학교 석사학위논문.
- 전진우. (2010). “외식업체 물리적 환경이 고객만족, 구전 및 재방문 의도에 미치는 영향”. 대구가톨릭대학교 석사학위논문
- 정경화. (2018). “외식조리교육기관 교육생의 학습동기가 학습몰입과 학업성취감에 미치는 영향”. 경기대학교 석사학위논문
- 정미화. (2015). “부산·경남지역 바리스타 전공 대학생들의 교육환경서비스가 전공만족도에 미치는 영향에 관한 연구 : 수업참여의 매개효과”. 경성대학교 석사학위논문
- 박민희, 정민. (2016). 중년기 여성의 평생교육 참여동기와 평생교육 만족도가 주관적 안녕감에 미치는 영향 : 자기효능감의 매개효과를 중심으로”. 『인문사회 21』, 7(6), 19-40.
- 정민의, 장양래. (2000). 박람회 여행상품 선택속성과 만족도에 관한 연구. 『문화관광연구(Journal of Culture & Tourism)』, 2(1), 183-204.
- 정수복. (2009). 공공스포츠시설 소비자의 이용만족도가 구매 후 행동에 미치는 영향. 건국대학교 석사학위논문
- 정승건. (2014). “이태리 레스토랑의 메뉴선택속성이 고객만족 및 추천의도에 미치는 영향”. 한성대학교 석사학위논문.
- 정유리, 차석빈. (2008). 교육서비스품질,학생만족 및 학교충성도간 관계 연구

- : 관광관련학과 특수대학원생을 중심으로. 『관광연구』, 23(2), 139-155.
- 정은이, 박용한. (2008). 대학생들의 교수신뢰와 학습동기 및 대학 생활적응과의 관계 『아시아교육연구』, 9(1), 73-93.
- 정은정. (2015). “감성리더십이 자기효능감과 조직성가에 미치는 영향에 관한 연구 : 감성지능의 조절효과를 중심으로”. 경기대학교 박사학위논문.
- 정재훈. (2020). “고등학교 경쟁률에 영향을 미치는 교육환경에 대한 공간적 분석”. 서울대학교 박사학위논문
- 정주영. (2013). 대학교육 만족도, 직업가치관, 직업만족도에 관한 구조적 분석, 『교육행정학연구』, 31(1), 53-83.
- 조미정. (2010). “학원교육서비스에서 강사의 교육능력, 부모관여, 스트레스, 자기효능감이 만족과 구전에 미치는 영향”. 경남대학교 박사학위논문
- 조은진. (2016). “영업사원의 교육만족도가 이직의도에 미치는 영향과 직무만족의 매개효과”. 중앙대학교 교육대학원 석사학위논문
- 조은희. (2015). “고등학생의 자기효능감, 학교적응, 학습몰입의 관계”. 아주대학교 석사학위논문
- 조종혁. (2015). “수학학원의 교육환경이 고등학생의 교육서비스 만족도와 연속수강의향에 미치는 영향”. 연세대학교 석사학위논문,
- 조주은, 고선희. (2014). 이과 직무만족의 관계에 관한 감미지메이킹 교육이 자아존중감과 교육만족도에 미치는 영향. 『한국콘텐츠학회논문지』, 14(1), 1030-1040.
- 주가. (2017). “자기효능감정노동의 매개효과”. 건국대학교 석사학위논문
- 주인숙. (2017). “대학생이 인지한 학교지원, 진로결정 자기효능감, 학교만족과 학습지속의향간의 구조적 관계 규명-조리·외식계열 전공자를 대상으로”. 상명대학교 박사학위논문
- 직업능력심사평가원. (2016). “2016년도 직업능력개발 훈련기관 인증평가 집계훈련기관 설명회 자료집”. 한국기술교육대학교 직업능력심사평가원.
- 채운정. (2017). “일반고 학생의 진로결정 자기효능감과 진로준비행동의 관계에서 진로태도성숙의 매개효과”. 동국대학교 석사학위논문.

- 최웅, 김호겸, 김미경. (2013). “베이커리 직업훈련기관의 교육훈련에 따른 교육성과가 수강생의 만족 및 추천의도에 미치는 영향”. 호텔리조트연구, 12(3), 471-493.
- 최유미. (2019). “청·장년층 직업훈련 교육서비스의 선택속성, 학습동기가 만족도와 추천의도에 미치는 영향. 대전지역을 중심으로”. 배재대학교 석사학위 논문
- 최영준, 최은수. (2008). 의정공무원의 교육훈련 만족도에 관한 연구. 『Andragogy Today』, 1, 1-27.
- 하영자. (2005). “공무원의 동기변인과 자기조절학습 수행력을 이용한 온라인 직무교육의 만족도, 성취도 및 직무몰입 수준의 예측”. 이화여자대학교. 박사학위논문
- 하정희, 차경희, 김명희. (2006). 중학생들의 학습동기, 다중지능, 학습양식과 학업성취 및 학교적응과의 관계. 『열린교육연구』, 14(3), 57-79.
- 한광현. (2005). 근로자의 성향적 특성과 직무소진의 관계 : 자기효능감의 조절효과를 중심으로. 『대한경영학회지』, 49, 531-555.
- 한진순. (2013). “조리직업전문학교 교육과정에 대한만족도 연구”. 경기대학교 석사학위
- 한화진. (2019). “중학생의 우울감 및 공격성이 흡연정도에 미치는 영향 연구 : 자기효능감의 조절효과 및 학교생활부적응의 매개효과를 중심으로”. 백석대학교 박사학위논문
- 허영주. (2020). “시설조리교육기관의 교육서비스품질, 조리교육기관 이미지가 교육만족도, 충성도 및 추천의도에 미치는 영향 : 멘토링 조절효과를 중심으로”. 경희대학교 석사학위논문
- 허원선, 이종호. (2016). 조리학원의 교육환경이 수강생들의 만족도와 재수강 의도에 미치는 영향 『한국조리학회지』, 22(2), 136-150.
- 홍성례. (2011). 청년기 남녀 대학생의 자기효능감과 주관적 삶의 질에 관한 연구 『가정과삶의질연구』, 29(6), 71-87.
- 홍현경, 정용용. (2012). 자기효능감이 조직구성원행동에 미치는 영향 -서울 지역 특1급호텔 종사자를 중심으로. 『호텔리조트연구』, 11(1),

199-221.

- 홍현표. (2015). “평생교육기관의 교육서비스 품질이 학생만족도와 학습 성과에 미치는 영향”. 한양대학교 교육대학원 석사학위논문
- 황익권. (2018). 황희권. (2018). “조리교육 환경이 동기부여를 통한 전공만족, 진로결정에 미치는 영향 : 직업전문학교 훈련생을 중심으로”. 경주대학교 박사학위논문
- 한국교육개발원. (2009). 『한국교육현황과 전망』, 2009(11).

## 2. 해외 문헌

- Aaker, 1996. The Impact of Brand Awareness on Consumer Purchase Intention: The Mediating Effect of Perceived Quality and Brand Loyalty. *Journal of International Management Studies*, 4(!), 135-144.
- Baird. (1980). Current trends in college cheating. Psychology in the Schools, 1980 - *Wiley Online Library*
- Bandura. A. (1997). Self-efficacy: The exercise of control. NY : W. H. Freeman and Company.
- Becker & Yukl, (2006). Effective Empowerment in Organizations. *Organization Management Journal*, 3, 210-231.
- CHurchill & Supressant. (1982). An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19, 491-504.
- Day. (1990). A comprehensive Study of Satisfaction with Consumer Service. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 64-70.
- Eden. (2001). Means efficacy : External sources of general and specific subjective efficacy. *Work motivation in the context of a globalizing economy*, 73 - 85.

- Egan, J. (2005). Relationship Marketing. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall
- Engel. (1990). Exploring Big Data Applied in the Hotel Guest Experience. *Open Access Library Journal*, 9(6).
- Gist & Mitchell. (1992). Self-efficacy: A theoretical analysis of its determinants and malleability. *The Academy of Management Review*, 17(2), 183 - 211.
- Green. (2014). "Measuring service quality in higher education: a south african. case study", *Journal of International Education Research*, 10(2), 131 - 142.
- Judge, Erez. & Bono. (1998). The Power of Being Positive : The Relation Between Positive Self-Concept and job Performance. 11.167-187.
- Koch& Fisher. (1998). Self-Efficacy for Learning and Performance.
- Kye-sung. (1990). Consumer Satisfaction and Dissatisfaction in Tourism as Related to Destination Image Perception, p23.
- Palmer, J. A.(1998), Environmental Education in the 21st Century.
- Schunk. (1996). Modeling and self-efficacy influences on children's development of self-regulation. *Social Motivation Understanding Children's School Adjustment* , pp. 154 - 180.



# 설 문 지

	-			
--	---	--	--	--

직업훈련기간 교육환경이 교육만족 및 추천의도에 미치는 영향

-자기효능감의 조절효과-

안녕하십니까?

바쁘신 가운데 시간을 내어 저의 본 설문에 참여하여 주신 점에 진심으로 감사드립니다.

본 조사는 “직업훈련기간 교육환경이 교육만족 및 추천의도에 미치는 영향 - 자기효능감의 조절효과”에 대하여 한성대학교 경영대학원 석사논문 작성을 위한 조사를 수행하고 있습니다.

귀하께서 응답하여 주시는 결과가 저의 연구에 좋은 자료가 될 것으로 사료 되으며 연구 및 통계작성 이외의 목적으로는 절대 이용하지 않을 것을 약속드리며 바쁘시더라도 조사에 성실하여 제가 추구하는 연구의 목적을 달성 할 수 있도록 응답하여 주실 것을 간곡히 부탁드립니다.

※참고사항

1. 직업훈련교육기관의 교육을 받지 않은 분은 설문에 참여하실 수 없습니다.
- 2.다음의 각 설문문항에 정답이 있는 것은 아니며, 각 문항에 대해서 너무 오래 생각하지 마시고, 읽으시고 난 후의 생각이나 느낌에 대하여 사실대로 솔직하게 응답하여 주시기 부탁드립니다.
3. 서로 비슷하게 생각되는 문항이 있어도 가급적 빠뜨리지 마시고 응답하여 주시면 감사하겠습니다.

감사합니다.

2022년 월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

지도교수 : 김 경 자

연구자 : 김 병 속

이 메 일 : tbkimbs@hanmail.net

※ 다음은 직업훈련기관의 이용에 관한 질문입니다. 귀하의 생각하시는 항목의 해당 숫자에 (V)표 하여 주십시오.

1. 직업훈련기관의 정보원천 추천경로는?

- ① 훈련기관 수료생추천 ② 지인 추천 ③ 상담센터 ④ 광고매체(인터넷, SNS 등)  
⑤ 기타( )

2. 직업훈련기관의 방문은 누구와 함께 했습니까?

- ① 친구 ② 가족 ③ 훈련기관 수료생 ④ 재학생 ⑤ 기타( )

3. 직업훈련기관의 방문한 목적은 무엇입니까?

- ① 진학 ② 취업 ③ 자격증취득 ④ 취미 ⑤ 기타( )

1. 다음의 항목은 교육환경에 관한 질문입니다. 귀하께서 실제로 체험한 교육환경에 대하여 생각하시는 항목의 해당 숫자에 (V)표 하여 주십시오.

요인	문항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
교육 강사 수준	1 교육 강사의 언행은 교육자로서 적당하다.	①	②	③	④	⑤
	2 교육 강사는 학생들과 좋은 인간관계를 형성한다.	①	②	③	④	⑤
	3 교육 강사는 학생들의 생각이나 의견을 존중하고 인정한다.	①	②	③	④	⑤
	4 교육 강사는 학습내용을 이해하기 쉽게 지도한다.	①	②	③	④	⑤
	5 교육 강사의 수업준비와 진행이 성실하였다.	①	②	③	④	⑤
	6 교육 강사는 교육내용에 대한 충분한 전문지식을 갖추었다	①	②	③	④	⑤
	7 교육 강사의 기술보유능력이 뛰어나 유사과목도 수강하고 싶다	①	②	③	④	⑤
교육 프로 그램	8 교육과정은 나의 교육 목표와 일치한다.	①	②	③	④	⑤
	9 교육내용은 실기와 이론 수업의 비율이 잘 구성되어 있다.	①	②	③	④	⑤
	10 교육과정의 내용이나 진행방식에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
	11 교육 프로그램은 앞으로 내가 가지고 있는 계획에 나의 진로계획에 도움을 줄 수 있게 구성되어 있다.	①	②	③	④	⑤
	12 교육과정은 수강인원이 적정하게 배정되어 있다.	①	②	③	④	⑤
물리 적환	13 수강생의 교육과정은 수준에 맞는 수준을 고려하여 강의를 진행하고 있다	①	②	③	④	⑤
	14 직업훈련기관의 위치·교통의 편리하다.	①	②	③	④	⑤
	15 직업훈련기관의 장비·기자재는 학습에 적합하다.	①	②	③	④	⑤

경	16	직업훈련기관의 실습실의 위생과 청결이 유지된다.	①	②	③	④	⑤
	17	직업훈련기관의 교육에 필요한 조리도구는 충분히 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
	18	직업훈련기관의 교육에 필요한 식자재는 신선하고 충분한 양을 지급한다.	①	②	③	④	⑤
	19	직업훈련기관의 시설이 강의환경에 적합하도록 확보되어 있다.	①	②	③	④	⑤
	20	직업훈련기관의 편의시설(화장실, 휴게실 등)이 잘 확보되어 있다.	①	②	③	④	⑤
교육 서비스	21	행정직원은 학생의 요구에 신속하게 응답한다.	①	②	③	④	⑤
	22	행정직원은 수강신청에 불편이 없도록 적절히 안내한다.	①	②	③	④	⑤
	23	직업훈련기관은 공지된 교육일정에 맞게 교육이 진행된다.	①	②	③	④	⑤
	24	수강생들의 요구사항에 대해 정확히 처리한다.	①	②	③	④	⑤
	25	직업훈련기관의 수강생의 개인 관리가 우수하다.	①	②	③	④	⑤
	26	직업훈련기관의 직업에 대한 정보제공이 우수하다.	①	②	③	④	⑤

2. 다음은 귀하가 생각하는 교육만족에 관한 질문입니다. 해당항목에 대하여 고려되는 정도를 (V)표기 바랍니다.

문 항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	직업훈련기관의 교육시설에 대하여 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2	직업훈련기관의 프로그램의 다양성에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
3	직업훈련기관의 교·강사의 성실성 및 책임감, 친절함에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4	직업훈련기관의 교·강사의 강의 전달 능력과 리더십에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
5	직업훈련기관의 행정직원의 책임감과 친절함에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
6	직업훈련기관의 해당분야의 지식과 기술을 갖추게 되어 만족한다.	①	②	③	④	⑤

3. 다음은 귀하가 생각하는 추천의도에 대한 질문입니다. 해당항목에 대하여 고려되는 정도를 (V)표기 바랍니다.

문 항		전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	나는 직업훈련기관에 관심 있는 지인을 만나면 추천할 것이다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 직업훈련기관의 다른 프로그램을 이후에도 이용할 것이다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 필요하다면 현재의 교육기관에서 재수강을 할 것이다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 직업훈련기관에 대하여 주위 사람들에게 긍정적으로 말할 것이다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 직업훈련기관의 교육경험에 대한 정보를 적극적으로 제공할 것이다.	①	②	③	④	⑤

4. 다음은 귀하가 생각하는 자기효능감에 대한 질문입니다. 해당항목에 대하여 고려되는 정도를 (V)표기 바랍니다.

문 항		전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	나는 어떤 일의 원인과 결과를 잘 분석해 낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 어렵거나 도전적인 일에 매달리는 것은 흥미를 유발한다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 쉬운 일보다는 내가 도전할 수 있는 어려운 일이 더 좋다	①	②	③	④	⑤
4	나는 어려움이 있어도 지속적으로 노력한다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 어떤 일이 처음에 잘 안되었더라도 나는 될 때까지 해 본다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 어려운 상황을 극복해 나갈 수 있는 능력이 있다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 어떤 일의 원인과 분석을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

※ 다음은 귀하의 ‘일반적인 사항’에 관한 질문입니다. 각 문항에서 해당 사항을 선택하여 √표하여 주시고, ( )란은 직접 기입하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남자    ② 여자

2. 귀하의 연령은 어디에 속하십니까?

- ① 만20세 이하                      ② 만20세 ~ 만29세                      ③ 만30세 ~ 만39세  
④ 만40세 ~ 만49세                      ⑤ 만50세이상

3. 귀하의 결혼여부는 어떠십니까?

- ① 기혼    ② 미혼    ③ 기타

4. 귀하의 현재 종사하고 있는 분야는 무엇입니까?

- ① 고등학생이하 대학(원)생    ② 공무원    ③ 회사원    ④ 자영업    ⑤ 전업주부  
⑥ 전문직    ⑦ 기타(    )

5. 귀하의 월 평균 가계소득은 (본인 소득, 가족소득, 재산소득 등의 합계)

- ① 200만원대    ② 300만원대    ③ 400만원대    ④ 500만원이상  
⑤ 무소득    ⑥ 기타 (    )

6. 귀하의 수강료는 누가 담당 하십니까?

- ① 근로자내일배움카드    ②실업자내일배움카드    ③ 자비부담    ④ 부모님부담  
⑤ 고교위탁    ⑥기타(    )

♣ 끝까지 설문에 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다. ♣

## ABSTRACT

### The Effect of the Educational Environment of Vocational Training Institutions on Educational Satisfaction and Recommendation Intention

– The moderating effect of self-efficacy –

Kim, Byung-suk

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant

Management

Graduate School of Business Administration

Hansung University

Today, vocational training institutions are continuously making efforts to solve the problem of fostering skills and unemployment through educational training suitable for the career of trainees.

The importance of education is increasing day by day for trainees preparing for jobs in a knowledge-based society. Therefore, the role and responsibility of vocational training institutions are also becoming important. Teachers in vocational training institutions do not simply deliver knowledge and skills, but also the quality of teachers who cultivate vocational choice skills and instill confidence in trainees through practical education is important. Vocational training education can develop one's own abilities and should provide learning opportunities to satisfy various learning needs of trainees.

Therefore, in this study, the effect of the educational environment of vocational training institutions on educational satisfaction and recommendation intention was examined, and how it affects self-efficacy as a moderating variable. In addition, a study was conducted to improve

the existing insufficient educational environment to managers and internal members of vocational training institutions and to suggest desirable educational directions. A total of 265 surveys were analyzed for graduates of vocational training institutions in the Chungcheong region and the metropolitan area (including the Seoul region) as the subject of the study sampling.

Factor analysis and reliability analysis were conducted to secure validity and reliability, and research and analysis was conducted using the statistical package program of IBM SPSS Ver. 25.0. The results of the empirical analysis are summarized as follows.

First, multiple regression analysis was conducted to verify the influence relationship between the educational environment and educational satisfaction of vocational training institutions. A significant regression model was analyzed as the result of the analysis on the effect of the educational environment of vocational training institutions on educational satisfaction. It was found that the educator's empathy with the trainees and the cultivation of professional knowledge had a great influence on educational satisfaction. The education program was organized according to the career plan, and it can be seen that the physical environment such as hygiene and cleanliness of the practice room affects educational satisfaction. It can be seen that educational services also have a significant effect on educational satisfaction by handling complaints and personal management of trainees.

Second, as a result of multiple regression analysis on the effect of vocational training institution education environment on recommendation intention, education instructor level, education program, physical environment, and education service were all found to have a significant effect. It can be seen that when planning an educational program, if the curriculum is prepared to match the goals of the trainees and the learning content is organized and guided according to the level of the trainees, a positive recommendation intention appears to others. In addition, it can be seen that prompt counseling and faithful provision of job-related information to prevent inconvenience to trainees visiting vocational training institutions have resulted in satisfaction and the intention to recommend was created.

Third, as a result of analyzing the effect of educational satisfaction on recommendation intention, it was found that it had a significant effect. It was found that the more professional the educational satisfaction and recommendation intention increased. Therefore, it can be seen that educational satisfaction is a positive (+) variable on recommendation

intention.

Fourth, as a result of the analysis of the moderating role of self-efficacy between the educational environment and educational satisfaction of vocational training institutions, the effect of the level of educational instructor on educational satisfaction was significant. In other words, it was analyzed that there was a moderating effect of self-efficacy between the level of educational instructor in the educational environment and educational satisfaction, and it was analyzed that the level of educational instructor increased self-efficacy on educational satisfaction.

When conducting vocational training education, the trainee's job environment and educational environment are different, so it is possible to improve self-efficacy by cultivating the trainee's ability to replace the field with the educator's expertise. In other words, it was analyzed that the higher the self-efficacy, the greater the positive effect of the level of educators on educational satisfaction.

It was found that the physical environment of the educational environment had a significant effect on educational satisfaction. When taking education at a vocational training institution, it can be seen that the physical environment, that is, the location or transportation of a vocational training institution, the more convenient the learning equipment, and the higher the educational satisfaction when the facilities are equipped for lectures. However, most of the educational facilities of vocational training institutions acquire certificates and receive education in connection with advancement or employment. Vocational training institutions are education-oriented environments, and in the field, an environment suitable for workers' working conditions should be prepared. It can be seen that self-efficacy lowers the effect of the physical environment on educational satisfaction by differentiating the working environment between vocational training institutions and workers. In other words, it is considered that the working environment and the vocational training education environment in the field are different, so it does not have a significant effect on educational satisfaction. Based on a systematic study on the effect of the educational environment of vocational training institutions on educational satisfaction and recommendation intention, this researcher attempted to clarify the adjustable factors of self-efficacy and improve the quality of education and training. Through the analysis results of this study, I would like to propose the limitations of the study and future research directions as follows. From a regional perspective, this study conducted an empirical analysis of trainees who received vocational training in the Chungcheong area and the metropolitan area (including



the Seoul area), so it is considered that all vocational training institutions have limitations in generalizing these research results. In future studies, comparing and analyzing the factors of the Chungcheong area and the metropolitan area (including the Seoul area) will be more effective in operating vocational training institutions in the future.

Based on the results of this study, the educational environment of vocational training institutions had a positive effect on educational satisfaction and recommendation intention, so continuous research should be conducted to improve the educational environment of vocational training institutions.



【Key words】 Vocational training institutions, educational environment, educational satisfaction, recommendation intention, and self-efficacy