

석사학위논문

컨설팅대학원의 교육서비스품질이 컨설팅  
직무역량과 만족도에 미치는 영향

2019년

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

홍 용 기

석사학위논문  
지도교수 전우소

컨설팅대학원의 교육서비스품질이 컨설팅  
직무역량과 만족도에 미치는 영향

The Effect of the Quality of Educational Services  
in Consulting Graduate School on Job Competencies  
in Consulting and Satisfaction

2018년 12월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

홍 용 기

석사학위논문  
지도교수 전우소

# 컨설팅대학원의 교육서비스품질이 컨설팅 직무역량과 만족도에 미치는 영향

The Effect of the Quality of Educational Services  
in Consulting Graduate School on Job Competencies  
in Consulting and Satisfaction

위 논문을 컨설팅학 석사학위 논문으로 제출함

2018년 12월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

홍 용 기

홍용기의 컨설팅학 석사학위 논문을 인준함

2018년 12월 일

심사위원장 \_\_\_\_\_(인)

심사위원 \_\_\_\_\_(인)

심사위원 \_\_\_\_\_(인)

# 국 문 초 록

## 컨설팅대학원의 교육서비스품질이 컨설팅 직무역량과 만족도에 미치는 영향

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원  
지식서비스 & 컨설팅학과  
매니지먼트 컨설팅전공  
홍 용 기

지식서비스산업은 창의성과 전문성이 요구되는 고부가가치산업이지만 우리나라는 지식서비스산업의 가치에 대한 사회 일반의 인식 저조와 공급역량 미흡으로 인해 국내 컨설팅산업의 대부분을 외국계 대형 컨설팅회사가 장악하고 있는 실정이다. 이에 정부는 컨설팅 등 주요 지식서비스에 대한 지속적 육성의 필요성을 느끼고, 현장에서의 경험과 전문지식을 겸비한 컨설팅 전문 인력을 양성하여 국내 컨설팅산업의 낙후된 경쟁력을 강화하기 위해 2008년 컨설팅대학원을 지정하여 운영하였고 현재 전국적으로 네 곳의 컨설팅대학원과 R&D센터가 운영 중이다.

그동안 컨설팅 시장은 양적으로나 질적으로 확장되었지만, 국내 컨설팅사는 수익구조가 취약한 컨설팅 시장에서 제대로 된 컨설팅을 하지 못하고 정부가 컨설팅비용을 지원하는 사업에 매달리는 경우가 많다. 여러 가지 원인이 있을 수 있겠으나 외국계 컨설팅사에 비해 자본력이나 정보력이 부족하고 R&D와

교육을 통한 컨설턴트 육성이 이루어지지 못하는 것도 하나의 원인이 될 수 있다.

이에 본 연구에서는 수많은 석박사를 배출한 H 컨설팅대학원을 중심으로 컨설팅대학원의 교육서비스품질이 컨설팅 직무역량과 만족도에 어떤 영향을 미치는지를 연구하였다. 컨설팅대학원 졸업생과 재학생을 대상으로 설문조사를 실시한 후 빈도분석, 기술 통계량 분석, 요인분석, 신뢰도 분석, 확인적 요인분석, 측정모형분석, 구조방정식 모형 분석 등을 실시하였으며, 연구결과에서 나타난 시사점은 다음과 같다.

첫째, 교과 커리큘럼을 구성하거나 운영하는 과정에서 컨설팅을 실행하는 영역을 보다 강화해야 함을 시사하고 있다. 컨설팅이라는 것이 기업 경영상의 문제점을 파악하고 해결책을 제시하는 비즈니스 영역이므로 관련 지식의 축적 이상으로 실행능력이 중요하다는 의미일 것이다.

둘째, 학교에 대한 만족도를 높이기 위해서 다양한 커리큘럼과 교육과정의 체계성, 독창적인 지식 제공, 교수들의 충분한 전공지식과 강의준비 등을 통해 우수한 교육서비스 품질을 지속적으로 유지해야 한다는 점을 시사하고 있다. 특수대학원의 특성상 학생들 대다수가 일과 학업을 병행하므로 밀도 있는 교육서비스의 제공이 다른 무엇보다 중요하다고 할 것이다.

셋째, 학생의 학부 전공에 따라 교과과정이 컨설팅 직무역량에 미치는 영향이 다르게 나타나고 있으므로 학부 전공에 따라 선수과목을 지정하거나 필수과목을 다르게 하는 등의 정책적 고려가 필요함을 시사하고 있다. 이를 통해 상경계열과 비상경 계열의 출신의 학생들 모두의 만족도를 높이고 중도 이탈을 방지하는 효과를 끌어낼 수 있을 것이다.

연구의 한계에도 불구하고 컨설팅대학원의 교육서비스품질이 컨설팅 직무역량에 미치는 영향에 관한 연구를 시도했다는 점과 지식서비스산업 발전을 위한 정책 방향 설정 등에 기초를 제공했다는 점에서 연구의 의의를 찾을 수 있다.

주요어 : 컨설팅, 컨설팅대학원, 교육서비스품질, 컨설팅 직무역량, 만족도

# 목 차

제 1 장 서론 .....	1
제 1 절 연구 배경 및 목적 .....	1
제 2 절 연구 범위 및 방법 .....	4
제 2 장 이론적 배경 및 선행연구 .....	5
제 1 절 교육서비스 품질 .....	5
제 2 절 컨설팅 직무역량 .....	10
제 3 절 만족도 .....	16
제 3 장 연구모형 및 조사 설계 .....	19
제 1 절 연구모형 .....	19
제 2 절 연구가설 .....	20
제 3 절 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성 .....	25
제 4 절 자료 수집 및 분석 .....	27
제 4 장 연구 결과 .....	28
제 1 절 기초통계분석 .....	28
제 2 절 측정모형 분석 .....	46
제 3 절 판별타당성 분석 .....	52
제 4 절 가설 검증 .....	55

제 5 장 결 론 .....	70
제 1 절 연구요약 및 시사점 .....	70
제 2 절 연구의 한계 및 의의 .....	72
참 고 문 헌 .....	73
부       록 .....	79
ABSTRACT .....	84

## 표 목 차

〈표 2-01〉 학자별 교육서비스품질의 구성요소 .....	9
〈표 2-02〉 컨설턴트 역량의 구성요인과 측정 .....	12
〈표 2-03〉 컨설팅 역량과 관련된 연구(1) .....	14
〈표 2-04〉 컨설팅 역량과 관련된 연구(2) .....	15
〈표 2-05〉 국내 학자들의 만족도 연구내용 .....	18
〈표 3-01〉 연구가설 요약 .....	23
〈표 3-02〉 변수의 조작적 정의 .....	25
〈표 3-03〉 설문지의 구성 .....	26
〈표 3-04〉 자료 수집 .....	27
〈표 4-01〉 컨설팅대학원의 입학연령 및 학부 전공 .....	28
〈표 4-02〉 경력 및 컨설팅대학원 입학목적 .....	29
〈표 4-03〉 컨설팅대학원 입학목적 .....	29
〈표 4-04〉 조사대상자의 현재 직업 및 희망직업 .....	30
〈표 4-05〉 개별 측정변수의 기술 통계량 분석결과 .....	31
〈표 4-06〉 교육서비스품질 탐색적 요인분석 결과 .....	32
〈표 4-07〉 컨설팅 직무역량 탐색적 요인분석 결과 .....	33
〈표 4-08〉 만족도 탐색적 요인분석 결과 .....	34
〈표 4-09〉 탐색적 요인분석 전체 결과 .....	34
〈표 4-10〉 연구가설 요약(변경 후) .....	35
〈표 4-11〉 적합도 판단 기준 .....	38
〈표 4-12〉 교육서비스품질에 대한 1차 확인적 요인분석 결과 .....	39
〈표 4-13〉 컨설팅 직무역량에 대한 최초 확인적 요인분석 결과 .....	40
〈표 4-14〉 컨설팅 직무역량에 대한 2차 확인적 요인분석 결과 .....	41
〈표 4-15〉 컨설팅 직무역량에 대한 3차 확인적 요인분석 결과 .....	42
〈표 4-16〉 컨설팅 직무역량에 대한 4차(최종) 확인적 요인분석 결과 .....	43
〈표 4-17〉 컨설팅 직무역량에 대한 확인적 요인분석 결과(최초, 최종) .....	43

〈표 4-18〉 만족도에 대한 최초 확인적 요인분석 결과 .....	44
〈표 4-19〉 확인적 요인분석 결과(최초, 최종) .....	45
〈표 4-20〉 적합도 판단 기준 .....	47
〈표 4-21〉 최초 측정모형 분석결과 .....	48
〈표 4-22〉 2차 측정모형 분석결과 .....	49
〈표 4-23〉 3차(최종) 측정모형 분석결과 .....	50
〈표 4-24〉 구성개념 간의 판별 타당성 분석결과 .....	52
〈표 4-25〉 구성개념 간의 판별 타당성 판단 계산식 .....	53
〈표 4-26〉 비제약 모델과 제약모델의 결과 비교 .....	54
〈표 4-27〉 연구모형의 적합도 분석결과 .....	55
〈표 4-28〉 기본가설 검정결과 .....	57
〈표 4-29〉 매개효과 검정결과 .....	60
〈표 4-30〉 Model Comparison .....	61
〈표 4-31〉 학부 전공에 의한 조절 효과모형 적합도 .....	62
〈표 4-32〉 상경계열의 조절 효과 검정결과 .....	63
〈표 4-33〉 비상경 계열의 조절 효과 검정결과 .....	65
〈표 4-34〉 상경계열과 비상경 계열의 조절 효과 검정결과 비교 .....	67
〈표 4-35〉 가설 검정결과 요약(전체) .....	68

## 그림 목 차

[그림 2-1] 경영 컨설팅 역량모델 .....	13
[그림 3-1] 연구모형 .....	19
[그림 4-1] 연구모형(변경 후) .....	35
[그림 4-2] 측정모형 .....	46
[그림 4-3] 연구모형 .....	56
[그림 4-4] 경로 분석결과 .....	59

# 제 1 장 서 론

## 제 1 절 연구 배경 및 목적

### 1) 연구의 배경

지식서비스산업은 지식이 내재된 ‘무형자산’을 집약적으로 활용하며 창의성과 전문성이 요구되는 고부가가치산업으로 제조업 및 기타 서비스업에 비해 노동생산성이 높은 산업이다<sup>1)</sup>. 지식서비스산업의 정의는 국가별로 다소 다르지만 대체로 연구개발 활동 등 지식의 집약성과 부가가치 창출력을 기준으로 산업을 정의하고 있으며, 우리나라 정부는 지식서비스산업을 “지식을 집약적으로 생산·가공·활용하고, 타 산업과의 융합을 통해 높은 부가가치를 창출하는 서비스산업”이라고 정의하면서 우리나라의 지식서비스산업을 육성하기 위한 발전전략을 제시하였다<sup>2)</sup>.

이 발전전략에서 현재의 문제점으로 수요기반 취약, 공급역량 미흡, 산업기반 부족 등 세 가지를 지적했는데, 수요기반 취약 측면으로는 지식서비스산업의 가치에 대한 사회 일반의 인식 저조로 인한 지식서비스 활용도 저조를 거론했고, 공급역량 미흡 측면으로는 무역적자가 지속적으로 발생할 정도로 지식서비스산업의 공급역량이 낮으며, 특히 컨설팅과 지식재산권 사용료 등이 적자를 주도하고 있다고 지적하면서, 컨설팅 등 주요 지식서비스에 대한 지속적 육성이 필요하며 서비스에 특화된 인력양성·연구개발 지원 대책이 요구된다고 하였다(지식경제부, 2012).

국내 컨설팅산업은 외국계 대형 컨설팅 기업이 장악하고 있으며, 2009년을 기준으로 전체 기업 숫자의 3%인 50인 이상 컨설팅 기업이 전체매출(3.97조)의 55%를 차지하고 있을 정도로 양극화가 심한 상태인데, 이러한 취지

1) 지식서비스산업 및 R&D 동향(한국과학기술기획평가원: KISTEP, 2010).

2) 제조업 동반성장형 新서비스 발굴을 통한 지식서비스산업 발전전략(지식경제부, 2012).

로 현장에서의 경험과 전문지식을 겸비한 컨설팅 전문인력을 양성하고 국내 컨설팅산업의 낙후된 경쟁력을 강화하기 위해 컨설팅대학원이 탄생했다.

중소벤처기업부(구. 중소기업청)는 전문적인 컨설턴트 양성과 국내현실에 맞는 컨설팅 기법 등의 개발·보급을 통해 국내 컨설팅산업 경쟁력 제고를 목적으로 2008년 최초로 서울 소재 한성대학교와 서강대학교를 컨설팅대학원으로 선정하고, 2009년에는 경기도 안산에 소재한 한양대학교(에리카)와 경상북도 구미에 소재한 금오공과대학교를 추가로 선정하였다. 또한, 2014년에는 대전에 소재한 대전대학교를 사업 기간이 종료된 서강대학교를 대신해 추가로 선정함으로써 2018년 현재 한성대학교와 한양대학교, 대전대학교와 금오공과대학교 등 4개 대학교에 컨설팅대학원과 R&D센터가 개설되어 있다.

그동안 컨설팅대학원은 당초의 설립목적대로 수백 명의 전문인력을 양성하여 금융권, 중소기업, 컨설팅사 등 다양한 분야로 진출시켰고, 컨설팅 교재 개발과 산업조사·논문 발표, 세미나 및 학회 개최 등을 통해 컨설팅산업의 발전을 이끄는 선도적인 역할을 수행하였다.

하지만 국내 컨설팅 시장규모가 비약적으로 확대되고 컨설턴트의 수 또한 양적으로 늘어나는 추세와는 달리, 국내의 컨설팅사 대부분은 정부에서 컨설팅 비용을 지원하는 정부 지원사업에 매달림으로 해서 취약한 수입구조 속에 그 사업 기반을 확대해 나가는 데 어려움을 느끼고 있다. 여러 가지 원인이 있겠으나 국내 컨설팅사는 외국계 컨설팅사와 비교하여 우수한 인력을 확보하기 어렵고, 컨설팅과 관련된 R&D 부족, 정보 혹은 자본력 등의 부족 및 인적 자원에 대한 교육훈련 부족 등으로 인해 경쟁력을 향상시키지 못하는 것이 가장 큰 이유라 하겠다.

따라서 본 연구에서는 수많은 석박사를 많이 양성·배출한 H 컨설팅대학원을 중심으로, 대학원을 졸업하였거나 현재 재학 중인 학생들을 대상으로 하여 컨설팅대학원의 교육서비스품질이 실제 컨설팅 수행에 필요한 직무역량에 어떤 영향을 미쳤는지, 나아가 대학원에 대한 만족도에는 어떠한 영향을 미쳤는지 연구해 보고자 하였다.

## 2) 연구목적

본 연구에서는 아래와 같은 구체적인 연구의 목적을 달성하고자 하였다. 첫째, 선행연구와 문헌 조사를 통해서 교육서비스품질의 개념 및 컨설팅 직무역량에 대한 개념을 정리하고자 하였다. 둘째, 컨설팅대학원의 교육서비스품질이 컨설팅 직무역량과 만족도에 미치는 영향 관계를 알아보하고자 하였다. 셋째, 교육서비스품질이 만족도에 미치는 영향 관계에 있어 컨설팅 직무역량의 매개 효과에 대해 알아보하고자 하였다. 넷째, 조사대상을 학부 전공에 따라 상경계열과 비상경 계열로 구분하고 교육서비스품질이 컨설팅 직무역량과 만족도에 미치는 영향 관계의 차이에 대하여 알아보하고자 하였으며, 이러한 연구결과를 바탕으로 정부가 지원하는 특수대학원에 대한 정책의 시사점을 도출하고자 하였다.

## 제 2 절 연구 범위 및 방법

본 연구는 컨설팅대학원의 교육서비스품질이 컨설팅의 직무역량과 만족도에 미치는 영향 관계를 알아보고자 하였다. 또한, 교육서비스품질과 만족도 간의 관계에서 작용하는 컨설팅 직무역량의 매개 효과를 확인해 보고자 하였다. 마지막으로 교육서비스품질이 컨설팅 직무역량과 만족도에 미치는 영향 관계에서 조사대상의 학부 전공을 상경계열과 비상경 계열로 구분한 후 집단 간의 경로 차이를 알아보고자 하였다.

연구의 목적을 달성하기 위해 H 컨설팅대학원 졸업생과 재학생을 대상으로 일반사항, 교육서비스품질, 컨설팅 직무역량, 만족도에 대한 설문조사를 시행하여 데이터를 수집한 후 SPSS 22.0 및 AMOS 22.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 표본의 일반적 특성을 알아보기 위한 빈도분석 및 비율 분석, 측정변수에 대한 평균과 표준 편차 및 왜도, 첨도 등 기술 통계량 분석을 실시하였다. 또한, 변수의 타당성 및 신뢰성 검정을 위해 요인분석과 Cronbach  $\alpha$  값을 이용하였으며, 확인적 요인분석, 측정모형분석, 연구가설 검정, 매개효과 검정, 조절 효과 검정을 위하여 구조방정식 모형 분석을 실시하였다.

연구의 구성으로서 제1장에서는 연구 배경 및 목적 등을 서술하였으며, 제2장 이론적 배경 및 선행연구 고찰에서는 교육서비스품질의 개념 및 구성요소, 컨설팅 역량의 개념과 구성요소, 만족도에 대한 관련 문헌 및 선행연구에 대한 조사 결과를 정리하였다. 제3장의 연구 설계에서는 교육서비스품질, 컨설팅 직무역량, 만족도 간의 영향 관계에 대한 기본연구가설과 매개 효과 및 조절 효과에 대한 가설을 제시하였으며, 제4장의 연구결과에서는 3장에서 제시한 가설에 대한 통계적 검정결과를 기술하였다. 마지막 제5장에서는 가설 검정 결과와 분석결과가 의미하는 시사점 및 본 연구의 한계와 의의를 제시하였다.

## 제 2 장 이론적 배경 및 선행연구

### 제 1 절 교육서비스품질

#### 1) 교육서비스품질의 정의

교육서비스는 공급자인 학교 측(학교, 교수, 교직원)이 수요자인 학생에게 교육적 목적달성과 관련한 유형·무형의 서비스를 제공함으로써 소비자에게 물질적·정신적 만족을 실현해주는 일체의 활동이라 할 수 있으며, 이러한 교육서비스는 대학의 관점에서 보면 제공 활동이며, 고객의 관점에서 보면 경험의 총체로서 혜택의 묶음(bundle of benefits) 이다(최덕철, 이경오, 2000).

교육서비스는 객관적인 질의 평가가 쉬운 유형의 재화와 달리 서비스가 갖는 고유의 제 특성 때문에 정확한 품질의 정의와 측정이 어려우며, 이러한 이유로 교육서비스품질은 일반적으로 객관적 질이 아니라 주관적 질의 개념으로 소비자에 의해 ‘지각된 서비스 품질(perceived service quality)’이라는 의미로 말할 수 있다(PZB, 1988; 이인경, 2012). 하지만 우리나라에서는 아직까지 교육서비스라는 용어가 생소하고 별로 사용되지 않고 있으며 교육이 서비스의 관점으로 논의되어야 하는가에 대한 의견은 여전히 엇갈리지만, 교육은 투입물인 입학한 사람이 교육과정이라는 공정을 거쳐 졸업생이라는 산출물을 생산하는 체계로서 교육서비스 산업으로 분류될 수 있다(박건희, 2009). 교육서비스도 서비스의 일반적인 특성과 비교하여 많은 부분이 일치하고 있다. 교육서비스 역시 무형성으로서 일반 유형재와는 달리 일정한 형태로 보존할 수 없고, 보고 듣고 만질 수 없을 뿐만 아니라 서비스의 공급과 수요가 동시에 발생해야 하기 때문에 분리되어 질 수 없다(PZB, 1981).

서비스의 품질 모형에는 여러 가지가 있으나 ‘SERVQUAL’ 모델이 기존 연구들에 가장 많이 사용되고 있다. SERVQUAL 모델은 경영학 분야에서 고객서비스 품질을 다루기 위해 개발된 것으로, 서비스품을 인식 차원에서

접근하여 "고객의 기대와 성과에 대한 만족 간의 차이(gap)"라고 정의하고, 서비스품질은 결과와 함께 과정도 포함하는 개념이라고 설명하고 있다 (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985). 서비스 품질을 다루는 또 다른 대표적 모형은 'SERVPERF' 모형이다. 이 모형은 기존의 SERVQUAL 모형에 대한 비판에서 출발하였다. Cronin과 Taylor는 이 모형을 제시하면서 SERVQUAL 모형이 이론적 기반과 실증적 분석이 부족하다고 비판하고, '태도'는 서비스에 대한 장기적이면서 전반적인 평가인 데 반하여, 서비스를 사용하기 전에 가졌던 서비스에 대한 기대와의 비교에서 나온 결과가 '만족'이므로 만족은 한정적 개념이라는 것이다. 그러므로 서비스 품질은 만족이 아닌 태도로 서비스 품질을 측정해야 하는데, SERVQUAL 모형은 만족과 태도를 구분하지 못해 서비스 품질 측정에 적합하지 않다고 비판하였다. 이들은 서비스 품질이 인식이 아닌 태도를 통해 성과를 기반으로 측정되어야 하고, 따라서 자신들이 제시한 SERVPERF 모형이 더 적합한 모형이라고 하였다. 여기서 서비스 품질은 고객 만족의 선행요인이며 고객 만족은 구매 의도에 영향을 미치므로 관리자는 서비스 품질에 초점을 두는 전략과 함께 총체적 고객 만족 프로그램을 강조할 필요가 있다고 하였다(Cronin & Taylor, 1992, 1994).

대학의 품질에 대한 이상의 여러 견해와 PZB(1988)의 지각된 서비스 품질의 개념을 고려해 볼 때 대학이 제공하는 교육서비스 품질은 학생들의 대학 생활 경험을 반영하는 과정과 함께 성과로 정의되어야 하며 학생들의 대학 서비스에 대한 지각에 기초한 개념이라고 할 수 있고, 또한 학생들 생활 경험의 상대적 가치는 학생들의 대학에 대한 기대, 대학 목표와 임무, 교수, 교육자원, 기타 여러 가지 요인에 따라 결정된다고 할 것이다(양성경, 2012).

## 2) 교육서비스 품질의 구성요소

대학은 교육서비스뿐만 아니라 행정절차, 행정시스템 등의 행정서비스, 학교에서의 생활을 위해 필요한 편의시설, 캠퍼스의 설계나 분위기 등도 학교에서 제공하는 서비스에 포함된다(김신희, 2011). 이처럼 대학에서 제공하는 서비스는 매우 광범위하고 일반적으로 우리가 생각하는 것보다 훨씬 더 복잡

하다는 것을 알 수 있는데, 우리나라는 과거 수십 년간 공교육의 틀 안에서 공급자 위주의 교육이 이루어져 왔으며, 학교는 망할 염려가 없는 독점기업으로서 소비자인 학생을 위한 교육서비스의 개선이나 새로운 교육서비스를 개발하기 위한 노력을 할 필요가 없었다(박근희, 2010). 하지만 경제성장에 따른 빈부격차의 확대, 여성의 사회활동 및 맞벌이로 인한 자녀의 수 감소 및 핵가족화, 젊은 세대의 결혼 지연이나 포기 등으로 인해 학령인구가 감소하면서 대학도 무한경쟁 시대를 맞이하게 되었고, 그에 따라 대학의 교육서비스에 관한 연구가 활발하게 전개되었다.

교육서비스를 교육행정기관, 학교 및 교직원 등 교육공급자가 학생, 학부모, 기업 등 교육수요자를 만족시키기 위하여 이들에게 제공하는 모든 활동이라고 정의하였고, 나아가 교육서비스를 인적 상호작용 서비스이며, 순수전문 서비스, 사랑 중심의 서비스, 사람의 정신에 대한 무형적 서비스, 지속적인 관계가 형성되는 서비스, 수요자인 학생이 변화시킬 수 있는 정도가 낮은 서비스라고 그 특징을 설명하였다(채선영, 2011). 또 교육서비스에 대한 학생들의 만족도에 영향을 미치는 요소로 학교 명성, 이미지, 교육수준, 교수 능력, 학습 분위기, 교과과정 등의 무형적인 요소가 강의실, 도서관, 컴퓨터 이용시설, 학생식당, 우체국 등의 유형적인 요소보다 만족도와 관련성이 더 높은 것으로 나타났다고 분석하였다(이은주, 2011). 다른 연구에서는 교육서비스품질에 대한 측정을 위해 Parasuraman 등이 제시한 SERVQUAL의 5가지 서비스 질 차원을 원용하고 교육서비스의 성격에 적합하게 조정하여 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성, 유형성의 5가지 구성요소를 활용하였다(최덕철·이경오, 2000). 김양희(2002)는 SERVQUAL 5개 차원을 교육서비스의 특징에 맞도록 조정하여 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성의 다섯 가지 구성 차원과 부가적으로 결과의 질(학생들의 욕구 충족도 및 취업의 용이성)을 추가하여 총 6가지 항목을 측정 도구로 삼았다(김양희, 2002).

양태식(2004)은 성과 중심(수업, 교육성과)과 과정 중심(교수, 직원, 교육 시설 및 환경)으로 구분하였는데, 김종의와 이희정(2001)의 연구를 인용하여 유형성이 강한 요소인 시설이나 제도 및 행정요인보다는 무형성이 강한 교육 서비스(교수 능력, 강의내용, 강의방법) 및 심리적 요인(학교에 대한 자부심과

소속감)이 만족도에 더 유의한 영향을 미치는 것으로 실증연구를 통해 제시하고 있다고 하였다(양태식, 2004). 또 다른 연구에서는 선행연구를 통해 교육서비스 품질의 구성요소로 교육요인, 행정요인, 복지요인을 추출하였고, 또한 특수대학원의 특성상 중요시되는 인맥 교류에 대해 양태식(2004), 최규환(2005)의 연구에서 적용한 인적요인을 추가로 추출하였다(정유리, 2008).

장미내(2016)는 교육서비스품질 측정요소로 행정서비스와 교육시설, 교육의 질과 함께 정유리(2008)의 인적요인과 같은 개념으로 교수와의 관계 및 교직원과의 관계를 설정하였다. 조광미(2018)는 교육서비스 품질을 지원환경과 물리적 시설이라는 두 가지 측면의 포괄적인 요인으로 추출했으며, 우소한(2018)은 강의서비스, 행정서비스, 교육시설을 교육서비스 품질을 측정하는 요인으로 설정하였고, 대학 교육서비스에서 높은 학생 만족을 달성하기 위해서는 학생의 기대와 욕구를 제대로 알아야 한다고 하며, 대학생을 대상으로 대학 교육서비스와 수혜자 학생 만족에 관한 선행연구들과 그에 따른 결과로 1) 교수와 강사의 강의 수준, 2) 학생들과 교수·강사의 관계, 3) 학문과 우월성에 대한 명성, 4) 학생 취업프로그램의 중요성 등 4개의 원인이 있다고 하였다(우소한, 2018).

교육서비스품질에 대한 구성요소는 <표 2-01>과 같이 학자별로 다양한바, 본 연구에서는 교육서비스품질을 측정하는 요소로 양태식(2004), 정유리(2008), 장미내(2018), 조광미(2018), 우소한(2018) 등의 연구에서 교과과정(커리큘럼)과 교육의 질을 추출하였다.

〈표 2-01〉 학자별 교육서비스품질의 구성요소

최덕철 이경오 (2000)	김양희 (2002)	양태식 (2004)	정유리 (2008)	강만수 박상규 (2011)	김신희 (2011)	장미내 (2016)	조광미 (2018)	우소환 (2018)
신뢰성	신뢰성	.	.	.	.	.	.	.
반응성	응답성	.	.	.	.	.	.	.
확실성	확신성	.	.	.	.	.	.	.
유형성	유형성	.	.	.	.	.	.	.
공감성	공감성	.	.	.	.	.	.	.
.	.	교육 성과	교육 요인	교육 서비스	교육 서비스	교육의 질	.	강의 서비스
.	.	.	행정 요인	행정 서비스	행정 서비스	행정 서비스	지원 환경	행정 서비스
.	.	시설/ 환경	복지 요인	물리적 환경 서비스	물리적 환경	교육 시설	물리적 시설	교육 시설
.	.	교수	인적 요인	.	.	교수와 의 관계	.	.
.	.	직원		.	.	교직원 과의 관계	.	.
.	결과의 질	.	.	.	.	.	.	.

※선행연구를 바탕으로 연구자가 정리

## 제 2 절 컨설팅 직무역량

### 1) 컨설팅 역량의 정의

컨설팅의 사전적 의미는 ‘어떤 분야에 전문적인 지식을 가진 사람이 고객을 상대로 상세하게 상담하고 도와주는 것’을 말한다(국립국어원, 2014). 이러한 이유로 사회 각 분야에서 전문지식을 보유한 사람이 컨설팅이라는 이름으로 비즈니스를 영위하는 업종이 상당히 많지만 본 논문에서 연구하는 컨설팅은 기업 경영상의 문제점을 찾고 그 문제를 해결하기 위해 조언을 해주며 선택을 도와주는 경영 컨설팅을 의미한다.

한편, 역량(Competency)이란 ‘어떤 일을 해낼 수 있는 힘’이라고 국어사전에 정의되어 있으며, ‘어떤 일을 감당해 낼 수 있는 힘’이라는 의미를 가진 능력과는 구별된다. 옥스퍼드 영어사전에서는 역량(Competency)이란 ‘무언가를 수행함에 있어 성공적이고 효율적으로 할 수 있는 능력을 의미하면서 성과(performance)의 상대 개념으로 자주 사용됨’으로 설명되어 있다. 따라서 본 논문에서 연구하는 컨설팅 역량은 기업 경영에 관해 전문적인 지식을 가진 경영컨설턴트가 기업의 문제점에 대해 분석하고 해결책을 제시해 줄 수 있는 능력으로 해석된다.

역량개념을 가장 먼저 체계화한 사람은 하버드대 심리학과 교수인 McClelland(1973)이며, 그는 역량을 ‘삶을 통해 나타나는 결과물의 묶음들 (clusters of life outcomes)’이라고 하여, 역량을 개인성과를 예측하거나 설명할 수 있는 다양한 심리적, 행동적 특성으로 정의하였고, 기존의 적성검사나 성취도 검사로는 업무성과를 예측할 수 없다는 점을 지적하면서 실제로 사람이 가지고 있는 능력을 업무성과와 연결시키는 역량이라는 개념을 제시하였다(박준환, 2015). 다른 연구에서 성공적인 컨설턴트는 효과적인 대인관계의 스킬과 경영지식을 이용하는 것이 필요하다고 하였으며, 역량의 측정을 위해 1) 조직에 대한 이해 2) 업무지식 3) 전문성 4) 업무 최적화 지식과 같은 직무역량과, 5) 지식네트워킹 6) 대인관계의 의사소통 7) 리더십의 대인관계와 같은 관리역량으로 구분하였다(곽재민, 2017).

역량은 대상에 따라 개인역량, 관리역량, 조직역량의 3가지로 구분되는데 개인역량은 조직구성원이 각자의 업무에 부여하는 지식, 기술, 태도의 집합체를 말하고, 전문적인 지식과 능력을 바탕으로 의뢰인의 문제를 해결해주고 도와주는 역할 수행과, 이를 위해 문제의 발견, 발견된 문제 분석 진단, 대안 및 해결책 제시, 실행 및 관리, 정보수집, 협상의 의사소통, 창의력과 예측, 의사소통, 발표 및 보고서 작성, 리더십과 같은 능력이 컨설턴트에게 요구된다고 하며, 특히 지식(Knowledge)과 능력(Ability), 자세(Attitude)의 3대 자격요건을 강조하였다(신동주, 2012).

## 2) 컨설팅 역량의 구성 범주

역량에 관한 선행연구들을 정리해 보면 역량을 개인의 내적 특성인 지식, 기술, 태도로 정의하기도 하고 여기에 동기, 자기개념 등의 선천적인 성향도 추가하기도 하며, 이와 달리 우수한 성과를 내는 사람들의 특성이나 특질을 역량으로 바라보기도 하는데, 이렇듯 정의들 간에 다소 차이가 존재하지만, 모든 연구들이 역량을 연구함에 있어서 성과를 함께 고려한 점은 공통적이며 즉, 역량과 성과는 뗄 수 없는 관계라는 것이 지금까지 있었던 연구들의 결론이다(윤성환, 2008). 또 다른 연구에서는 컨설턴트 역량의 하나로 논의된 ‘문제 해결능력(problem solving)’이 추상적이고 모호하며, 보는 사람에 따라 정의와 해석이 다르므로 이를 세분화하고 측정하기 위해 1) 정확한 상황 파악, 2) 문제 발견, 3) 창의적 해결방안 모색의 3가지 관리역량 특성을 새로 개발하여 전체 18가지의 컨설턴트역량 특성을 이용하였다(곽재민, 2017).

김광용 외(2009)는 “비즈니스컨설팅 서비스의 이해와 활용”에서 능력(Ability), 자세(Attitude), 지식(Knowledge)의 통합적 자격요건을 제시하였으며(김광용 외, 2009), 윤성환(2009) 또한 컨설턴트 역량을 능력과 자세 및 지식으로 구분하였다(표 2-7). 또한, 신동주(2012)는 컨설턴트 역량을 정의하기 위해 선행연구들이 제시한 특성들을 모두 포함하고 있는 김광용 외(2009)의 개념을 수용하여 컨설턴트 역량을 능력, 자세, 지식의 세 범주로 나누어 정의하였으며, 이 세 범주에 따라 기존의 선행연구들이 제시한 특성들을 정리하여

〈표 2-02〉로 제시하였다(신동주, 2012).

〈표 2-02〉 컨설턴트 역량의 구성요인과 측정

구성요인	정의	측정내용
능력	의뢰기업의 문제 진단, 정보수집 및 분석능력과 대안 제시능력	기업의 문제 진단 능력
		컨설팅을 원만하게 수행하는데 위해 필요한 커뮤니케이션 능력
		기업이 가지고 있는 문제의 분석 가능 능력
		기업진단 결과에 대한 올바른 대안 제시능력
		컨설팅 관련 정보의 수집 능력
		전체적인 컨설팅 프로세스를 관리할 수 있는 능력
		변화에 적응할 수 있는 미래예측능력
지식	경영 전반 및 전문 분야의 지식, 분석에 필요한 지식	여러 컨설팅 수행으로부터 얻은 암묵적이고도 경험적인 지식(know-how)
		조직이론, 조직 관리에 관한 지식
		컨설팅 수행에 필요한 경영 전반에 대한 일반 지식
		컨설팅에서 내 전문 분야에 필요한 전문지식
		문제의 진단과 문제의 분석과정에 필요한 수학/통계지식
태도	컨설턴트가 지켜야 할 윤리적인 행동과 책임	컨설팅 과정에서 알게 된 의뢰기업의 비밀을 지키는 자세
		컨설팅 과정에서 발생하는 사항에 대한 모든 책임
		컨설팅에 대한 허위결과를 제시하거나 과장하지 않는 자세
		프로젝트의 업무영역과 범위를 준수
		명기된 사항 외에 부가적인 대가를 요구하지 않는 자세

※선행 연구내용을 연구자가 재구성

한편, 서창적 외(2010)는 역량이 컨설턴트에게 내재된 지식(knowledge), 스킬(skills), 태도(attitude)와 연관되어 있고 컨설팅 프로젝트가 시작되기 전부터 동작하여 컨설팅 수행절차를 통해 성과와 연관되어 있다고 할 수 있으며, 나아가 역량이란 높은 성과를 창출하는 사람으로부터 일관되게 나타나는

행동 특성이라고 규정하고, 그간의 선행연구를 기반으로 18개의 세부 컨설팅 역량을 선정하여 이를 직무역량, 관리역량, 공통역량으로 분류한 후 최종적으로 상대적인 중요도의 가중치를 도출하여 주요역량 10개, 기반역량 8개로 구성되는 경영 컨설팅 역량모델을 제시하였다(서창적, 이지은, 2011).



〈그림 2-1〉 경영 컨설팅 역량모델(서창적, 이지은, 2011)

### 3) 컨설팅 역량의 연구 방향

컨설팅 역량모델에 관한 연구는 이후에도 많은 학자에 의해 지속적으로 이루어졌다. 김문준 외(2015)는 직무역량이란 컨설팅 프로젝트에서 컨설팅 직무를 수행하는데 필요한 문제파악, 전문지식, 정보종합이나 대안 제시능력이라고 정의할 수 있고, 관리역량이란 프로젝트를 추진하는 데 있어, 프로젝트를 원활하게 추진하고 조직 관리하기 위한 팀워크 능력, 관계구축을 통한 정보획득 능력이라고 정의할 수 있다(김문준과 장석인, 2015). 박준환(2015)은 지식 분야의 역량으로 산업별 베스트 프랙티스 파악, 클라이언트 기업에 대한

이해, IT 관련 전문지식, 경영지식, 최적의 해결책 제시를 제시했으며 기술 분야의 역량으로 의사소통 능력, 코치와 지도, 프레젠테이션 스킬, 프로젝트 경영 스킬, 리딩 스킬을 제시했고, 태도 영역으로 전문직다운 품위와 오픈 마인드, 고객 중심 마인드, 계약기간 내 합의된 서비스 이행, 확인을 주는 행동과 업무처리를 제시하였다(박준환, 2015). 특이한 점은 연구하는 학자들이 컨설턴트에게 내재된 능력, 성실, 배려 혹은 지식, 능력, 태도 등과 관련된 연구를 하는 부류와 경영컨설팅 역량모델을 기반으로 연구하는 부류 등 두 갈래로 나누어졌다는 점이다.

연구 분야를 두 갈래로 나누어 살펴보면 <표 2-03>과 같이 예전부터 연구되었던 컨설턴트에게 내재된 능력 등을 기준으로 최영석(2012)은 능력, 성실, 배려를 측정 요인으로 하는 역량을 연구하였으며 강태식(2013)은 능력, 성실 및 리더십, 민희목(2013)과 박순봉(2014)은 지식, 능력, 자세, 박호란(2015)은 지식, 능력, 태도를 역량요인으로 연구하였다. 또한 김선후(2016)는 컨설턴트의 지식과 능력을, 이현기(2017)는 지식적인 이론이해와 기술적인 실무능력을 측정하였다.

<표 2-03> 컨설팅 역량과 관련된 연구(1)

최영석 (2012)	강태식 (2013)	민희목 (2013)	박순봉 (2014)	박호란 (2015)	김선후 (2016)	이현기 (2017)
		지식	지식	지식	컨설턴트 지식	이론이해 (지식)
능력	능력	능력	능력	능력	컨설턴트 능력	실무능력 (기술)
		자세	자세	태도		
성실	성실					
	리더십					
배려						

※선행연구를 바탕으로 연구자가 정리

역량 연구의 또 다른 하나의 갈래로 <표 2-04>와 같이 서창적 외(2010)

의 연구에서 제시된 경영 컨설팅 역량모델의 공통역량, 직무역량, 관리역량을 기초로 하여 연구한 학자로는 이윤원 외(2012), 김희영 외(2013), 박춘래 외(2016), 김종철(2018) 등이 같은 모델을 제시하고 측정 요인으로 하여 연구를 진행하였으며, 여우현 및 여우현 외(2016)의 연구에서는 관리역량을 제외한 공통역량과 직무역량을 측정 요인으로 하여 연구를 실시하였다.

〈표 2-04〉 컨설팅 역량과 관련된 연구(2)

서창적 외 (2011)	이윤원 외 (2012)	김희영 외 (2013)	여우현 (2016)	여우현 외 (2016)	박춘래 외 (2016)	김종철 (2018)
공통역량	공통역량	공통역량	공통역량	공통역량	공통역량	공통역량
직무역량	직무역량	직무역량	직무역량	직무역량	직무역량	직무역량
관리역량	관리역량	관리역량			관리역량	관리역량

※선행연구를 바탕으로 연구자가 정리

본 연구에서는 서창적 외(2010)의 경영 컨설팅 역량모델을 기반으로, 직무역량 중 주요 직무역량(커뮤니케이션, 전략적 사고, 분석 및 대안 제시, 전문 지식)만을 측정 요인으로 추출하였다.

### 제 3 절 만족도

#### 1) 만족도의 정의

경영학 분야에서는 일찍부터 소비자의 만족도에 관한 연구를 해왔으나 교육기관의 만족도 연구는 그리 활발하게 진행되지 않았는데, 그 이유는 일반 기업체에서는 제공하는 상품이나 서비스가 분명하게 존재하는 것과는 다르게, 교육기관에서는 서비스의 개념과 교육결과의 성격이 다르고 또한 만족도에 대한 정확한 정의를 내리고 제대로 측정하기가 쉽지 않기 때문이다. 일반적으로 대학의 고객은 신입생과 재학생이지만 사실은 학생, 학부모, 교수, 강사, 직원 등이 포함되며, 최근 학령인구가 감소하면서 무한경쟁 시대에 돌입한 대학이 자신의 고객이 누구인가를 인식하고 학생 만족(Student Satisfaction)이라는 용어를 사용하게 되면서, 학생 만족은 주 소비자인 학생을 우선으로 하고 그들을 만족시킴으로써 타 대학 대비 경쟁우위를 차지하기 위한 시장 지향성(market orientation) 또는 고객 지향성(customer orientation)의 발로라고 할 수 있다(이용기, 장병집, 박영균, 2002).

학습 만족이론(learning satisfactory theory)은 고객 만족이론에서 시작된 것으로서 학습 만족은 학습자들이 참여한 교수-학습 기간 동안 일어난 과정이 영향(impact)을 미친 정도를 말하며, 만족이란 기대와 유쾌하거나 불쾌하다고 지각된 서비스 간의 비교한 성과로 간주할 수 있다(조광미, 2017).

대학의 만족도에 관하여 연구한 내용을 살펴보면, 학생 만족은 학교평가에 대한 그 자체로서 매우 주관적인 평가요인이며 학생 만족이 특정 시간과 장소에서 측정되기 때문에 서비스 수혜자의 상태와 심리적인 요인들에 의해 쉽게 변화할 수 있어 실제로 불확정이며, 학생 만족은 보통 학생의 경험에 근거해서 형성된 것을 사용하고 있는데 비교 수준으로써 사용되는 기대는 향후 이용과 경험에 대하여 예상되는 교육의 효용을 나타낸다고 할 수 있으며, Holford와 Patkar(2003)는 학습자의 만족도를 시설의 질(quality of the facilities), 학습과정의 질(quality of the learning process), 서비스의 질(quality of the service), 교육과정의 질(quality of the curriculum), 교수 수행의 질(quality

of the teaching implementation)로 설명하였다(Holford & Patkar, 2003).

단기적 소비자와는 달리 학생은 대학이라는 조직에 장기간 머무르며 소비하는 특성을 보이기 때문에 사회경제적 풍요로움과는 관계없이 자신의 학교생활 만족은 개인의 일상생활뿐 아니라 학업성취에도 많은 영향을 미친다. 학교생활의 만족에 영향을 미치는 요인으로는 대학에 대한 자긍심, 자신의 학업실력, 입학 당시의 대학 생활에 대한 기대감, 교우관계의 친밀감, 특별활동의 참여 등에서 찾아볼 수 있다(박의환, 2017). 또 다른 연구에서는 교육만족도 관련 측면으로 교육서비스 운용 측면, 인간관계 측면, 환경 측면, 학습성과 측면의 네 가지를 들고 있으며, 특히 교육서비스 운용 측면의 교육내용, 교육방법, 강사 등을 강조하고 있고(신현국, 2001), 무형적인 요소인 학교 명성, 이미지, 교육수준, 교수 능력, 학습 분위기, 교과과정 등이 유형적인 요소인 강의실, 도서관, 컴퓨터 이용시설, 학생식당, 우체국 등의 요소보다 만족과 더 연관이 있는 것으로 나타났다(서정희, 2001).

따라서, 대학은 높은 학생만족도를 달성하기 위해서는 학생의 기대와 욕구를 제대로 자세하게 알아야 하는데, 대학생을 대상으로 대학 교육서비스와 수혜자인 학생 만족에 관한 선행연구들과 그에 따른 결과를 살펴보면 그 요인으로 1) 교수나 강사의 강의 수준, 2) 학생들과 교수, 강사의 관계 3) 학문과 우월성에 대한 명성, 4) 학생 취업프로그램의 중요성 등 4가지로 제시될 수 있다(우소한, 2017).

## 2) 만족도의 선행연구

학습만족도의 하위영역과 관련한 선행연구들을 보면, <표 2-05>와 같이 학습만족도에 영향을 미치는 요인으로 교육요인, 행정요인, 복지요인, 인적요인으로 분류하여 만족도에 미치는 영향을 조사하였고(정유리, 2008), 다른 연구에서는 교육품질, IT 품질, 시설품질, 직원품질, 취업품질을 측정 요인으로 하여 만족도를 측정하였고(강만수, 박상규, 2011), 또 다른 연구에서는 프로그램 만족도, 강사 만족도, 학문적 경험 만족도를 측정변수로 하여 만족도에 미치는 영향을 파악하였다(조광미, 2018).

〈표 2-05〉 국내 학자들의 만족도 연구내용

국내 학자	만족도 측정변수
권대봉 등(2002)	교육의 질, 학습지도, 교수와의 관계 그리고 성적평가
양태식(2004)	수강과목 선택의 폭, 교육과정의 체계성, 교수의 강의 수준 및 강의준비, 건물과 시설, 교육 기자재
정유리(2008)	교육요인: 강의내용, 교수 자질, 교과 커리큘럼 행정요인: 교직원 서비스, 학사업무처리 등 복지요인: 등록금 및 장학금, 편의시설, 기자재 인적요인: 인맥 교류, 친목 모임, 상담 등
신효정, 민혜리 (2009)	교수 요인, 수업내용 요인 상호작용과 피드백, 수업 운영요인, 평가요인
최경호, 강성 (2011)	신뢰 요인, 교수 요인, 공감 요인, 직원 요인, 유형 요인
강만수, 박상규 (2011)	교육품질, IT 품질, 시설품질, 직원품질, 취업품질
김정희, 박동진 (2012)	교수 강의, 학생-교수 관계, 행정지원, 시설지원, 학비
우소한(2018)	교육시설: 편의시설, 휴식공간, 도서관 등 강의서비스: 전문지식, 강의시간, 강의내용 등 행정서비스: 직원 친절도, 증명서 발급 등
조광미(2018)	프로그램 만족도: 강의내용, 학습 목표 일치 등 강사 만족도: 강의준비, 강의내용, 전문지식 학문적 경험 만족도: 계속 욕구, 전반적 만족

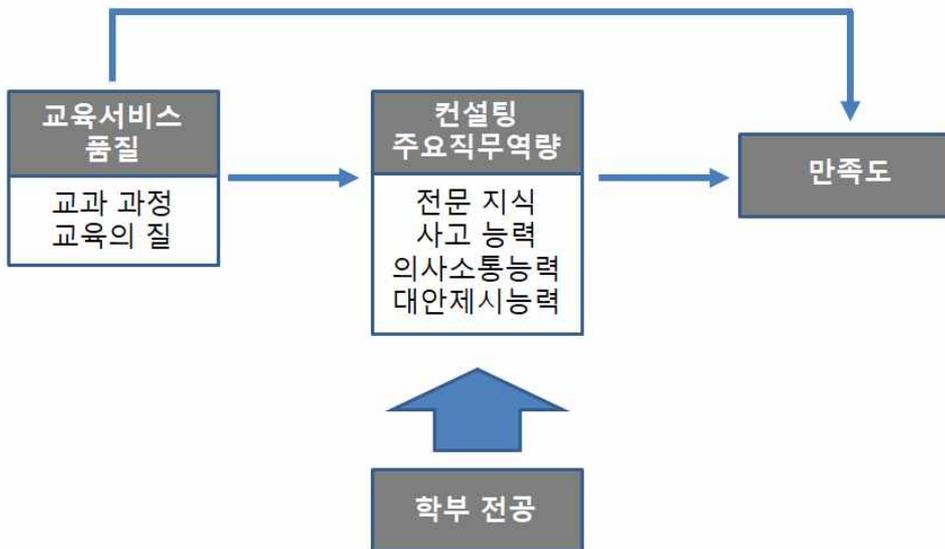
※선행연구를 바탕으로 연구자가 정리

이상의 선행연구를 고찰해 본 결과, 교육만족도는 관점에 따라 다양하고 정서적이고 주관적이기 때문에 교육받는 수요자인 학생의 관점에서 그들이 경험한 교육과 관련된 모든 사항에 그들이 얼마나 만족하느냐에 따라 다양하게 정의 내릴 수 있으며, 본 연구에서는 교육만족도를 학생들 개인별로 교육에 대한 사전 기대수준에 도달하는 정도라고 정의하였다.

## 제 3 장 연구모형 및 조사 설계

### 제 1 절 연구모형

본 연구는 H 컨설팅대학원 학생들의 교육서비스품질과 컨설팅 직무역량 및 만족도의 관계를 알아보고자 하였다. 선행연구 연구 조사를 통하여 파악된 교육서비스품질을 독립변수로, 컨설팅 직무역량과 만족도를 종속변수로 선정하였다. 또한, 컨설팅 직무역량의 매개 효과와 조사대상의 학부 전공이 컨설팅 직무역량과 만족도에 대한 조절 효과에 있어서 집단 간의 경로 차이를 알아보기 위해 [그림 3-01]과 같이 연구의 모형을 설정하였다.



[그림 3-1] 연구모형

## 제 2 절 연구가설

### 1) 교육서비스품질과 컨설팅 직무역량

본 연구에서는 선행연구를 토대로 교육서비스품질이 컨설팅 직무역량에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H1: 교육서비스품질은 컨설팅 직무역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1. 교육서비스품질 중 교과과정은 컨설팅 직무역량 중 전문지식에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 교육서비스품질 중 교과과정은 컨설팅 직무역량 중 사고능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3. 교육서비스품질 중 교과과정은 컨설팅 직무역량 중 의사소통 능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4. 교육서비스품질 중 교과과정은 컨설팅 직무역량 중 대안 제시능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-5. 교육서비스품질 중 교육의 질은 컨설팅 직무역량 중 전문지식에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-6. 교육서비스품질 중 교육의 질은 컨설팅 직무역량 중 사고능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-7. 교육서비스품질 중 교육의 질은 컨설팅 직무역량 중 의사소통 능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-8. 교육서비스품질 중 교육의 질은 컨설팅 직무역량 중 대안 제시능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 2) 교육서비스품질과 만족도

본 연구에서는 선행연구를 토대로 교육서비스품질이 만족도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H2: 교육서비스품질은 만족도에 정(+)<sup>의 영향을 미칠 것이다.</sup>

H2-1. 교육서비스품질 중 교과과정은 만족도에 정(+)<sup>의 영향을 미칠 것이다.</sup>

H2-2. 교육서비스품질 중 교육의 질은 만족도에 정(+)<sup>의 영향을 미칠 것이다.</sup>

### 3) 컨설팅 직무역량과 만족도

본 연구에서는 선행연구를 토대로 컨설팅 직무역량이 만족도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H3: 컨설팅 직무역량은 만족도에 정(+)<sup>의 영향을 미칠 것이다.</sup>

H3-1. 컨설팅 직무역량 중 전문지식은 만족도에 정(+)<sup>의 영향을 미칠 것이다.</sup>

H3-2. 컨설팅 직무역량 중 사고능력은 만족도에 정(+)<sup>의 영향을 미칠 것이다.</sup>

H3-3. 컨설팅 직무역량 중 의사소통 능력은 만족도에 정(+)<sup>의 영향을 미칠 것이다.</sup>

H3-4. 컨설팅 직무역량 중 대안 제시능력은 만족도에 정(+)<sup>의 영향을 미칠 것이다.</sup>

### 4) 조절 효과

본 연구에서는 선행연구를 토대로 학부 전공에 따라 교육서비스품질이 컨설팅 직무역량 및 만족도에 미치는 영향의 집단 간 차이를 검증하기 위하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H4: 학부 전공은 교육서비스품질이 컨설팅 직무역량에 미치는 영향을 조절할 것이다.

H4-1. 학부 전공은 교육서비스품질 중 교육과정이 컨설팅 직무역량 중 전문지식에 미치는 영향을 조절할 것이다.

H4-2. 학부 전공은 교육서비스품질 중 교육과정이 컨설팅 직무역량 중

사고능력에 미치는 영향을 조절할 것이다.

H4-3. 학부 전공은 교육서비스품질 중 교육과정이 컨설팅 직무역량 중 의사소통 능력에 미치는 영향을 조절할 것이다.

H4-4. 학부 전공은 교육서비스품질 중 교육과정이 컨설팅 직무역량 중 대안 제시능력에 미치는 영향을 조절할 것이다.

H4-5. 학부 전공은 교육서비스품질 중 교육의 질이 컨설팅 직무역량 중 전문지식에 미치는 영향을 조절할 것이다.

H4-6. 학부 전공은 교육서비스품질 중 교육의 질이 컨설팅 직무역량 중 사고능력에 미치는 영향을 조절할 것이다.

H4-7. 학부 전공은 교육서비스품질 중 교육의 질이 컨설팅 직무역량 중 의사소통 능력에 미치는 영향을 조절할 것이다.

H4-8. 학부 전공은 교육서비스품질 중 교육의 질이 컨설팅 직무역량 중 대안 제시능력에 미치는 영향을 조절할 것이다.

H5: 학부 전공은 교육서비스품질이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.

H5-1. 학부 전공은 교육서비스품질 중 교육과정이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.

H5-2. 학부 전공은 교육서비스품질 중 교육의 질이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.

H6: 학부 전공은 컨설팅 직무역량이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.

H6-1. 학부 전공은 컨설팅 직무역량 중 전문지식이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.

H6-2. 학부 전공은 컨설팅 직무역량 중 사고능력이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.

H6-3. 학부 전공은 컨설팅 직무역량 중 의사소통 능력이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.

H6-4. 학부 전공은 컨설팅 직무역량 중 대안 제시능력이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.

5) 연구가설 요약

위에서 제시한 연구가설을 전체적으로 정리하면 <표3-01>과 같다.

<표 3-01> 연구가설 요약

가설 No	연구가설
H1	교육서비스품질은 컨설팅 직무역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-1	교육서비스품질 중 교과과정은 컨설팅 직무역량 중 전문지식에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-2	교육서비스품질 중 교과과정은 컨설팅 직무역량 중 사고능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-3	교육서비스품질 중 교과과정은 컨설팅 직무역량 중 의사소통 능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-4	교육서비스품질 중 교과과정은 컨설팅 직무역량 중 대안 제시능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-5	교육서비스품질 중 교육의 질은 컨설팅 직무역량 중 전문지식에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-6	교육서비스품질 중 교육의 질은 컨설팅 직무역량 중 사고능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-7	교육서비스품질 중 교육의 질은 컨설팅 직무역량 중 의사소통 능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-8	교육서비스품질 중 교육의 질은 컨설팅 직무역량 중 대안 제시능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2	교육서비스품질은 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2-1	교육서비스품질 중 교과과정은 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2-2	교육서비스품질 중 교육의 질은 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H3	컨설팅 직무역량은 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H3-1	컨설팅 직무역량 중 전문지식은 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H3-2	컨설팅 직무역량 중 사고능력은 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H3-3	컨설팅 직무역량 중 의사소통 능력은 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-4	컨설팅 직무역량 중 대안 제시능력은 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H4	학부 전공은 교육서비스품질이 컨설팅 직무역량에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H4-1	학부 전공은 교육서비스품질 중 교육과정이 컨설팅 직무역량 중 전문 지식에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H4-2	학부 전공은 교육서비스품질 중 교육과정이 컨설팅 직무역량 중 사고 능력에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H4-3	학부 전공은 교육서비스품질 중 교육과정이 컨설팅 직무역량 중 의사 소통 능력에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H4-4	학부 전공은 교육서비스품질 중 교육과정이 컨설팅 직무역량 중 대안 제시능력에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H4-5	학부 전공은 교육서비스품질 중 교육의 질이 컨설팅 직무역량 중 전문 지식에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H4-6	학부 전공은 교육서비스품질 중 교육의 질이 컨설팅 직무역량 중 사고 능력에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H4-7	학부 전공은 교육서비스품질 중 교육의 질이 컨설팅 직무역량 중 의사 소통 능력에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H4-8	학부 전공은 교육서비스품질 중 교육의 질이 컨설팅 직무역량 중 대안 제시능력에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H5	학부 전공은 교육서비스품질이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H5-1	학부 전공은 교육서비스품질 중 교육과정이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H5-2	학부 전공은 교육서비스품질 중 교육의 질이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H6	학부 전공은 컨설팅 직무역량이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H6-1	학부 전공은 컨설팅 직무역량 중 전문지식이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H6-2	학부 전공은 컨설팅 직무역량 중 사고능력이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H6-3	학부 전공은 컨설팅 직무역량 중 의사소통 능력이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H6-4	학부 전공은 컨설팅 직무역량 중 대안 제시능력이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.

### 제 3 절 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

#### 1) 변수의 조작적 정의

연구모형을 구성하고 있는 교육서비스품질, 컨설팅 직무역량, 만족도에 대한 개념을 현실적으로 측정이 가능한 형태로 표현하기 위해 선행연구를 근거로 조작화 하였으며 각 변수의 정의는 <표 3-03>과 같다.

<표 3-02> 변수의 조작적 정의

변수		조작적 정의	측정항목	관련 연구
교육서비스 품질	교과과정	교육적인 목적을 달성하기 위해 관련되어 있는 유무형 서비스로 정의되는 교육서비스	커리큘럼의 적정성 수강과목 선택의 폭 교육과정 체계성 독창적인 지식의 제공 학습 목표와의 일치성	정유리(2008) 양태식(2004) 조광미(2018)
	교육의 질	품질 중, 대학원 교육의 커리큘럼과 학생들이 주관적으로 인식하는 커리큘럼의 운영과정	교수들의 전문성 철저한 강의준비 강의시간의 활용성 강의 수준의 적절성 효과적인 교수 방법	정유리(2008) 우소한(2018) 조광미(2018)
컨설팅 직무역량	전문 지식	컨설팅 수행에 필요한 각종 전문지식의 습득 정도(컨설팅 방법론, 경영일반, 산업정보, 통계 분석 등)	경영 지식 컨설팅 지식 베스트 프랙티스 기초 통계 분석	이지은 · 서창적 · 김승철 (2011)
	전략적 사고능력	단편적인 정보를 종합하여 문제점을 도출하거나 전체 맥락에서 문제를 파악하는 능력	논리적 사고 정보 종합능력 판단능력 통찰 및 추론 능력	
	의사소통 능력	고객사 및 내/외부 구성원들과 효과적인 커뮤니케이션을 위한 언어적(verbal) 능력	의사표현능력 경청 및 PT 능력 인터뷰능력 설득력	
	분석 및 대안 제시 능력	고객사가 당면한 문제점 및 문제의 근원을 도출하고 이에 대한 대안을 제시하는 능력	데이터 분석능력 현상진단능력 문제도출/구조화 대안 제시능력	

만족도	교육서비스품질에 대해 학생들이 느끼는 만족의 정도	지적 수준 향상 자기 개발 만족 전반적 만족도 등록금 수준 입학목적 달성	양태식(2005) 장미내(2016)
-----	-----------------------------	--	------------------------

## 2) 설문지 구성

본 연구에서 설정한 가설을 검증하기 위하여 선행연구를 참고로 독립변수 교육서비스품질의 교과과정과 교육의 질에 대해 10개의 측정항목을, 종속변수 컨설팅 직무역량의 전문지식, 전략적 사고능력, 의사소통 능력, 분석 및 대안 제시능력에 대해 18개의 측정항목을, 종속변수 만족도에 대해 5개의 측정항목을, 조사대상의 일반적 사항에 대해 8개의 측정항목을 각각 구성하였으며 <표 3-04>와 같이 총 41개 항목에 대해 설문을 구성하였다.

<표 3-03> 설문지의 구성

측 정 변 수		문항수	척도	
독립변수	교육 서비스	교과과정	5	리커트 5점 척도
		교육의 질	5	리커트 5점 척도
종속변수 (매개변수)	컨설팅 직무역량	전문지식	4	리커트 5점 척도
		전략적 사고능력	4	리커트 5점 척도
		의사소통 능력	5	리커트 5점 척도
		분석 및 대안 제시 능력	5	리커트 5점 척도
종속변수	만족도	5	리커트 5점 척도	
일반적 사항		8	명목척도	
계		41		

## 제 4 절 자료 수집 및 분석

### 1) 자료 수집

본 연구에서는 설정된 가설을 검정해 보기 위해 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 지식서비스&컨설팅학과 석사과정에 2009년부터 2018년까지 입학한 학생들을 대상으로 설문조사를 시행하였고, 설문조사는 2018년 10월에 수행하였다.

〈표 3-04〉 자료 수집

설문 대상	설문배포	설문회수	회수율(%)
한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원	342	130	38%

### 2) 자료 분석

회수된 130부의 데이터에 대해 SPSS 22 프로그램 Z-Score에 의한 결측 데이터 6부를 제거한 후 최종적으로 124부(36.3%)의 데이터를 실증분석에 사용하였다. 표본의 일반적인 특성 및 데이터의 정확성, 데이터의 결측치와 이상치 및 정규성 등을 확인하기 위해 기초통계분석을 실시하였으며, 데이터의 타당성과 신뢰성 검정을 위하여 요인분석과 Cronbach  $\alpha$ 의 신뢰성 계수를 이용하였다.

구성개념들 간의 가설적 관계를 분석하기 전에 확인적 요인분석을 실시하여 각 측정변수들의 단일 차원성을 검정하였으며, 또한 측정모형 분석을 통해 연구모형의 적합도를 검정하였다. 마지막으로 기본연구가설 검정, 매개 효과 검정, 집단 간 경로 차이 검정을 위하여 구조방정식 모형 분석을 실시하였다.

## 제 4 장 연구 결과

### 제 1 절 기초통계분석

#### 1) 표본특성

조사대상의 일반적 특성은 <표4-01>과 같다. 조사대상의 연령대를 살펴 보면, 50대가 44.4%로 가장 많고 40대가 39.5%이며 2~30대는 7.2%에 불과하다. 학부 전공으로는 상경계열이 38.7%로 가장 많고, 인문계열이 25.0%, 이공계열이 19.4%이며, 법·정치계열 12.9%, 기타가 4.0% 순으로 나타났다.

<표 4-01> 컨설팅대학원의 입학연령 및 학부 전공

변수	특성	N=124	%
연령	20대	3	2.4
	30대	6	4.8
	40대	49	39.5
	50대	55	44.4
	60대 이상	11	8.9
학부 전공	상경계열	48	38.7
	인문계열	31	25.0
	이공계열	24	19.4
	법/정치계열	16	12.9
	기타	5	4.0

조사대상의 직장/사회경력은 <표 4-02>와 같이 54.9%가 20년을 초과, 20년 이하가 18.6%, 15년 이하가 16.9%로 10년을 초과한 비율이 90.4%에

달했다. 반면, 컨설팅경력은 24.2%가 경력이 없고, 45.2%가 5년 이하, 15.3%가 10년 이하의 경력으로 조사되었다.

〈표 4-02〉 경력 및 컨설팅대학원 입학목적

변수	특성	N=124	%
직장/사회경력	경력 없음	1	0.8
	5년 이하	5	4.0
	10년 이하	6	4.8
	15년 이하	21	16.9
	20년 이하	23	18.6
	20년 초과	68	54.9
컨설팅경력	경력 없음	30	24.2
	5년 이하	56	45.2
	10년 이하	19	15.3
	15년 이하	11	8.9
	20년 이하	6	4.8
	20년 초과	2	1.6

컨설팅대학원 입학목적은 〈표 4-03〉과 같이 직업 전문성 제고가 51.6%로 가장 많고 학위 취득이 26.6%, 개인적 가치충족이 18.5%, 취업이 3.2%로 나타났다.

〈표 4-03〉 컨설팅대학원 입학목적

변수	특성	N=124	%
입학목적	개인적 가치충족	23	18.5
	직업 전문성 제고	64	51.6
	취업	4	3.2
	학위 취득	33	26.6

조사대상자의 직업을 컨설팅과 컨설팅 이외 분야로 나누어 조사한 바로는 <표 4-04>와 같이 현재 직업에서 컨설팅 분야가 54%, 컨설팅 이외 분야가 46%로 비슷한 분포를 보였으나, 향후 희망직업에서는 컨설팅 분야가 82.3%, 컨설팅 이외 분야가 17.7%로 분석되어 향후 컨설팅비즈니스에 대한 니즈가 높게 나타났다.

<표 4-04> 조사대상자의 현재 직업 및 희망직업

변수	특성	N=124	%
현재 직업	컨설팅 분야	67	54.0
	컨설팅 이외 분야	57	46.0
희망직업	컨설팅 분야	102	82.3
	컨설팅 이외 분야	22	17.7

## 2) 기술 통계량 분석

측정변수에 대한 기술 통계량 분석결과는 <표4-05>와 같다. 표준 편차 3 이상, 왜도 절대값이 3이상, 첨도 절대값 8 이상이 없어 개별 측정변수들은 정규분포를 하는 것으로 확인되었다(신건권, 2014).

<표 4-05> 개별 측정변수의 기술 통계량 분석결과

측정변수	N	평균	표준 편차	왜도	첨도
교과과정1	124	3.50	.860	-.467	-.614
교과과정2	124	3.27	1.112	-.077	-.926
교과과정3	124	3.37	.932	-.197	-.747
교과과정4	124	3.59	1.044	-.371	-.720
교과과정5	124	3.55	.949	-.548	-.028
교육의질1	124	3.81	.823	-.425	-.196
교육의질2	124	3.64	.830	-.100	-.518
교육의질3	124	3.81	.813	-.367	-.244
교육의질4	124	3.64	.931	-.194	-.792
교육의질5	124	3.52	.860	.002	-.616
전문지식1	124	4.10	.726	-.668	.683
전문지식2	124	3.94	.741	-.506	.325
전문지식3	124	3.56	.849	-.382	-.090
전문지식4	124	3.83	.917	-.555	-.106
사고능력1	124	3.91	.699	-.459	.490
사고능력2	124	3.94	.762	-.562	.323
사고능력3	124	3.80	.796	-.308	-.257
사고능력4	124	3.80	.743	-.259	-.115
의사능력1	124	3.82	.722	-.246	-.062
의사능력2	124	3.90	.784	-.430	-.061
의사능력3	124	3.89	.735	-.194	-.303
의사능력4	124	3.61	.707	-.128	-.147
의사능력5	124	3.65	.766	-.200	-.237
대안제시1	124	3.83	.793	-.481	.024
대안제시2	124	3.85	.740	-.128	-.407
대안제시3	124	3.83	.718	-.138	-.257
대안제시4	124	3.69	.767	-.291	-.148
대안제시5	124	3.79	.768	-.278	-.183
만족도1	124	4.11	.689	-.605	.798
만족도2	124	3.93	.798	-.356	-.336
만족도3	124	3.64	.931	-.439	-.371
만족도4	124	3.35	1.044	-.259	-.547
만족도5	124	3.64	.922	-.791	.734

### 3) 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

본 연구에서 사용한 변수의 타당성 검정을 위하여 교육서비스품질, 컨설팅 직무역량, 만족도에 대하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 모든 측정변수는 구성요인을 추출하기 위하여 주성분 분석(principle component analysis)을 사용하였고, 요인 적재치의 단순화를 목적으로 varimax(직교회전)방식을 채택하였으며, 변수 선택은 요인 적재치 4.0이상을 기준으로 하였다.

#### 가) 교육서비스에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

교육서비스품질에 대한 10개 측정항목에 대해 주성분 분석을 실시한 결과 <표 4-06>과 같이 2개의 성분으로 분석되었다. 요인적재치가 0.5 미만인 항목은 없었으며, 신뢰도 분석결과도 높게 나타났다.

<표 4-06> 교육서비스품질 탐색적 요인분석 결과

변수	문항	성분		alpha
		1	2	
교과 과정	1	.326	.790	.907
	2	.205	.841	
	3	.403	.822	
	4	.281	.753	
	5	.460	.738	
교육의 질	1	.836	.279	.913
	2	.815	.345	
	3	.837	.234	
	4	.787	.361	
	5	.679	.470	
Eigen Value		3.747	3.722	

#### 나) 컨설팅 직무역량에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

컨설팅 직무역량에 관한 18개 측정항목에 대해 주성분 분석을 실시한 결과, 당초 연구모형에 반영한 선행연구(서창적, 이지은, 2011)와는 다르게 2개 요인으로 구분되었다. 컨설팅 직무역량 중 전문지식과 사고능력이 하나의 성분으로, 의사소통능력과 분석 및 대안 제시능력이 다른 하나의 성분으로 분류되었다.

전문지식과 사고능력을 ‘지식영역’으로, 의사소통능력과 대안 제시능력을 ‘실행영역’으로 재분류하여 모형을 수정하고 이후의 분석에 적용하기로 하였다.

직무역량에 대한 주성분 분석과정에서 다른 성분으로 결합되는 전문지식3, 사고능력3, 대안제시1, 의사소통3 등 4개의 항목을 순차적으로 제거하였고, 결과적으로 <표 4-07>과 같이 요인 적재치가 0.5 미만인 항목은 없었으며, 신뢰도 분석결과도 높게 나타났다.

<표 4-07> 컨설팅 직무역량 탐색적 요인분석 결과

변수	수정 변수	문항	성분		alpha
			1	2	
전문 지식	지식 영역	K1	.339	.741	.889
		K2	.163	.752	
		K4	.276	.716	
사고 능력		T1	.380	.771	
		T2	.497	.682	
		T4	.458	.666	
의사소통 능력	실행 영역	C1	.618	.382	.908
		C2	.530	.364	
		C4	.763	.364	
대안 제시 능력		C5	.716	.321	
		S2	.690	.452	
		S3	.693	.376	
S4		.796	.175		
S5		.813	.250		
Eigen Value			4.829	4.083	

다) 만족도에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

만족도에 대한 5개 측정항목의 주성분 분석을 실시한 결과 <표 4-08>과 같이 요인 적재치 0.5 미만인 만족도4를 제거하였고, 신뢰도를 나타내는 Cronbach' alpha 값도 양호하게 나타났다.

<표 4-08> 만족도 탐색적 요인분석 결과

변수	문항	성분	alpha
		1	
만족도	1	.854	.802
	2	.792	
	3	.815	
	5	.735	
Eigen Value		2.561	

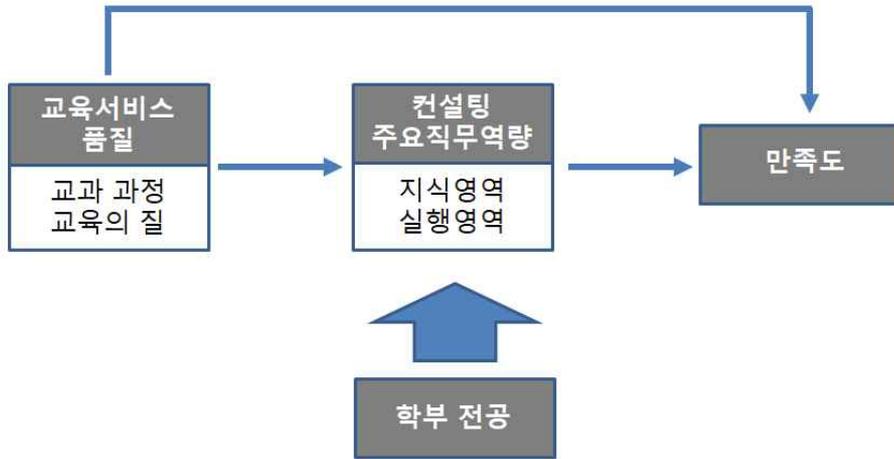
라) 탐색적 요인분석 및 가설 변경

측정항목에 대한 탐색적 요인분석의 전체적인 결과는 <표 4-09>와 같다.

<표 4-09> 탐색적 요인분석 전체 결과

구분	문항수	교육서비스품질	컨설팅 직무역량	만족도
최초문항	33	교과과정 1~5 교육의 질 1~5	지식영역(K1~4, T1~4), 실행영역(C1~5, S1~5)	1~5
제거문항	5	-	지식영역 K3 실행영역 C3 지식영역 T3 실행영역 S1	1
최종문항	28	교과과정 1~5 교육의 질 1~5	지식영역(K1,2,4, T1,2,4), 실행영역(C1,2,4,5, S2~5)	1,2,3,5

또한, 컨설팅 직무역량의 하위변수가 2개 요인으로 분류된 것과 관련하여 변경된 연구모형과 연구가설은 [그림 4-1], <표 4-10>과 같다.



[그림 4-1] 연구모형(변경 후)

<표 4-10> 연구가설 요약(변경 후)

가설 No	연구가설
H1	교육서비스품질은 컨설팅 직무역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-1	교육서비스품질 중 교과과정은 컨설팅 직무역량 중 지식영역에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-2	교육서비스품질 중 교과과정은 컨설팅 직무역량 중 실행영역에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-3	교육서비스품질 중 교육의 질은 컨설팅 직무역량 중 지식영역에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-4	교육서비스품질 중 교육의 질은 컨설팅 직무역량 중 실행영역에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2	교육서비스품질은 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2-1	교육서비스품질 중 교과과정은 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2-2	교육서비스품질 중 교육의 질은 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3	컨설팅 직무역량은 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H3-1	컨설팅 직무역량 중 지식영역은 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H3-2	컨설팅 직무역량 중 실행영역은 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H4	컨설팅 직무역량 중 지식영역은 실행영역에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H5	학부 전공은 교육서비스품질이 컨설팅 직무역량에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H5-1	학부 전공은 교육서비스품질 중 교육과정이 컨설팅 직무역량 중 지식영역에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H5-2	학부 전공은 교육서비스품질 중 교육과정이 컨설팅 직무역량 중 실행영역에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H5-3	학부 전공은 교육서비스품질 중 교육의 질이 컨설팅 직무역량 중 지식영역에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H5-4	학부 전공은 교육서비스품질 중 교육의 질이 컨설팅 직무역량 중 실행영역에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H6	학부 전공은 교육서비스품질이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H6-1	학부 전공은 교육서비스품질 중 교육과정이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H6-2	학부 전공은 교육서비스품질 중 교육의 질이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H7	학부 전공은 컨설팅 직무역량 중 지식영역이 실행영역에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H8	학부 전공은 컨설팅 직무역량이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H8-1	학부 전공은 컨설팅 직무역량 중 지식영역이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.
H8-2	학부 전공은 컨설팅 직무역량 중 실행영역이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.

### 3) 확인적 요인분석

본 연구에서 사용할 변수인 교육서비스품질, 컨설팅 직무역량 및 만족도에 대해 구성개념들 간의 가설 관계를 분석하기 위한 자료의 적합도를 검정하였다. AMOS의 결과값으로 확인할 수 있는 Model Fit(모델적합도)은 조사자가 수집한 실제 표본 데이터로부터 얻은 공분산행렬(S)과 조사자가 이론적 배경을 바탕으로 개발한 연구모델로부터 추정된 공분산 행렬( $\Sigma$ )의 차이( $S-\Sigma$ )를 의미하며, 이 차이가 작다면 높은 모델적합도를 보이게 되고, 이 차이가 크다면 낮은 모델적합도를 보이게 된다(우종필, 2012).

적합도 지수에는 절대적합지수(absolute fit index)와(Hair,2009) 증분적합지수(incremental fit index)<sup>3)</sup>, 간명적합지수(parsimonious fit index)<sup>4)</sup>로 구분할 수 있는데, 1) 절대 적합지수는 조사자가 수집한 데이터의 공분산 행렬과 이론을 바탕으로 한 연구모델의 공분산 행렬이 얼마나 적합한지를 보여주기 때문에 다른 모델과 비교하지 않는 것이 특징이고, 2) 증분적합지수는 연구모델이 영모델(null model)<sup>5)</sup>보다 얼마나 잘 측정되었는지를 나타내는 지수이며, 3) 간명적합지수는 모델의 복잡성을 고려한 상태에서 경쟁모델(competing models) 중 최고의 모델에 대한 정보를 제공하며 모델 간 비교를 하기 때문에 하나의 모델을 측정할 때보다는 두 개 이상의 모델 중 어느 모델이 더 적합한지를 비교할 때 매우 유용하다(우종필, 2012).

본 연구와 관련된 적합도 검정에는 절대적합지수  $\chi^2$ , GFI, AFGI, RMR, RMSEA, 증분적합지수 CFI, NFI, IFI, TLI 지수가 사용되었으며, 적합도의 판단기준은 <표 4-11>의 값을 적용하였고, 적합도를 향상시키기 위하여 SMC(Squared Multiple Correlation) 값을 기준으로 차례로 제거하는 과정을 거쳤다(우종필, 2012; 송거영, 2015).

---

3) 'comparative fit index' 또는 'relative fit index'라고도 함

4) '간결적합지수'라고도 함

5) 영모델은 Amos output의 Independence model에 해당하며, 모든 변수 간 관계가 전혀 설정되지 않은 모델로서, 모든 관측변수 간 상관관계를 0으로 가정하고 있기 때문에 잠재변수 간 상관도 0인 모델임(우종필, 2012).

〈표 4-11〉 적합도 판단 기준

적합도 지수	일반적 수용기준	본 연구에서의 적용기준
$\chi^2$ 검정	$p > .05$	-
CMIN/DF	3 이하 우수	3 이하
GFI	.9 이상 우수	.9 이상
AGFI	.85 이상 우수 .8 이상 어느 정도 우수	.8 이상
CFI	.9 이상 우수	.9 이상
NFI	.9 이상 우수	.9 이상
IFI	.9 이상 우수	.9 이상
TLI	.9 이상 우수	.9 이상
RMR	.05 이하 우수	.05 이하
RMSEA	.05 이하 우수 .08 이하 어느 정도 우수 .1 이하 보통 수준 .1 이상 수용 불가	.08 이하

일반적 수용기준: 우종필(2012), 송거영(2015)

가) 교육서비스품질에 대한 확인적 요인분석

교육서비스품질에 대한 1차(최종) 확인적 요인분석 결과, <표 4-12>와 같이 모든 항목의 요인 부하량이 적정치 이상( $\lambda > .50$ )으로 나타났으며, 모든 지수가 기준을 만족시키는 것으로 나타났다.

<표 4-12> 교육서비스품질에 대한 1차 확인적 요인분석 결과

측정항목		표준화 계수	표준 오차	t-value	p	SMC
교과과정	→ 1	.817	Fix	-	-	.667
	→ 2	.785	.124	9.996	***	.616
	→ 3	.918	.097	12.543	***	.843
	→ 4	.736	.120	9.149	***	.542
	→ 5	.843	.103	11.084	***	.711
교육의 질	→ 1	.833	Fix	-	-	.693
	→ 2	.862	.089	11.697	***	.743
	→ 3	.799	.091	10.432	***	.639
	→ 4	.835	.102	11.139	***	.697
	→ 5	.791	.097	10.280	***	.626

적합도  $\chi^2=55.024(p=.013, df=34)$ , CMIN/DF=1.618, GFI=.923, AGFI=.875, CFI=.977, NFI=.942, IFI=.977, TLI=.969, RMR=.036, RMSEA=.071

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

나) 컨설팅 직무역량에 대한 확인적 요인분석

〈표 4-13〉 컨설팅 직무역량에 대한 최초 확인적 요인분석 결과

측정항목		표준화 계수	표준 오차	t-value	p	SMC
지식영역	→ K1	.747	Fix	-	-	.557
	→ K2	.628	.124	6.926	***	.395
	→ K4	.710	.152	7.903	***	.504
	→ T1	.837	.114	9.475	***	.701
	→ T2	.839	.124	9.494	***	.704
	→ T4	.802	.122	9.036	***	.643
실행영역	→ C1	.697	Fix	-	-	.486
	→ C2	.603	.148	6.354	***	.364
	→ C4	.826	.135	8.576	***	.682
	→ C5	.746	.146	7.799	***	.557
	→ S2	.811	.141	8.439	***	.658
	→ S3	.757	.137	7.906	***	.573
	→ S4	.729	.146	7.623	***	.531
	→ S5	.797	.147	8.296	***	.635

적합도  $\chi^2=155.592(p=.000, df=76)$ , CMIN/DF=2.047, GFI=.845, AGFI=.786, CFI=.927, NFI=.868, IFI=.928, TLI=.913, RMR=.030, RMSEA=.092

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

※측정항목: K=전문지식, T=사고능력, C=의사소통, S=대안제시

컨설팅 직무역량에 대한 최초 확인적 요인분석 결과, 〈표 4-13〉과 같이 모든 항목의 요인 부하량은 적정치 이상( $\lambda > .50$ )으로 나타났으나, GFI, AGFI, NFI, RMSEA 지수가 기준을 만족시키지 못하는 것으로 나타나, 개별 측정변수들의 SMC(Squared Multiple Correlation) 값을 기준으로 실행영역 C2를 제거한 후 2차 분석을 실시하였다.

〈표 4-14〉 컨설팅 직무역량에 대한 2차 확인적 요인분석 결과

측정항목		표준화 계수	표준 오차	t-value	p	SMC
지식영역	→ K1	.746	Fix	-	-	.557
	→ K2	.628	.124	6.916	***	.395
	→ K4	.710	.152	7.896	***	.505
	→ T1	.836	.114	9.444	***	.699
	→ T2	.837	.125	9.456	***	.701
	→ T4	.806	.122	9.065	***	.649
실행영역	→ C1	.683	Fix	-	-	.467
	→ C4	.825	.142	8.329	***	.681
	→ C5	.731	.152	7.465	***	.534
	→ S2	.819	.149	8.277	***	.672
	→ S3	.758	.143	7.715	***	.574
	→ S4	.741	.152	7.564	***	.550
	→ S5	.806	.154	8.153	***	.649

적합도  $\chi^2=130.072(p=.000, df=64)$ , CMIN/DF=2.032, GFI=.866, AGFI=.810, CFI=.936, NFI=.882, IFI=.937, TLI=.922, RMR=.028, RMSEA=.092

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

※측정항목: K=전문지식, T=사고능력, C=의사소통, S=대안 제시

컨설팅 직무역량에 대한 2차 확인적 요인분석 결과, 〈표 4-14〉와 같이 모든 항목의 요인 부하량은 적정치 이상( $\lambda > .50$ )으로 나타났으나, GFI, NFI, RMSEA 지수가 기준을 만족시키지 못하는 것으로 나타나, 개별 측정변수들의 SMC(Squared Multiple Correlation) 값을 기준으로 이론영역 K2를 제거한 후 3차 분석을 실시하였다.

〈표 4-15〉 컨설팅 직무역량에 대한 3차 확인적 요인분석 결과

측정항목		표준화 계수	표준 오차	t-value	p	SMC
지식영역	→ K1	.725	Fix	-	-	.526
	→ K4	.716	.162	7.713	***	.512
	→ T1	.831	.123	8.988	***	.691
	→ T2	.846	.134	9.154	***	.716
	→ T4	.810	.131	8.753	***	.655
실행영역	→ C1	.684	Fix	-	-	.468
	→ C4	.825	.142	8.335	***	.680
	→ C5	.729	.152	7.458	***	.531
	→ S2	.821	.148	8.305	***	.675
	→ S3	.756	.143	7.712	***	.572
	→ S4	.742	.152	7.582	***	.551
	→ S5	.805	.154	8.158	***	.648

적합도  $\chi^2=102.893(p=.000, df=53)$ , CMIN/DF=1.941, GFI=.880, AGFI=.824, CFI=.948, NFI=.900, IFI=.949, TLI=.935, RMR=.026, RMSEA=.087

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

※측정항목: K=전문지식, T=사고능력, C=의사소통, S=대안 제시

컨설팅 직무역량에 대한 3차 확인적 요인분석 결과, 〈표 4-15〉와 같이 모든 항목의 요인 부하량은 적정치 이상( $\lambda > .50$ )으로 나타났으나, GFI, RMSEA 지수가 기준을 만족시키지 못하는 것으로 나타나, 개별 측정변수들의 SMC(Squared Multiple Correlation) 값을 기준으로 실행영역 C1을 제거한 후 4차 분석을 실시하였다.

〈표 4-16〉 컨설팅 직무역량에 대한 4차(최종) 확인적 요인분석 결과

측정항목		표준화 계수	표준 오차	t-value	p	SMC
지식영역	→ K1	.724	Fix	-	-	.525
	→ K4	.717	.162	7.713	***	.514
	→ T1	.832	.123	8.964	***	.692
	→ T2	.844	.135	9.100	***	.713
	→ T4	.811	.131	8.744	***	.658
실행영역	→ C4	.814	Fix	-	-	.663
	→ C5	.711	.110	8.628	***	.506
	→ S2	.821	.101	10.474	***	.675
	→ S3	.764	.101	9.475	***	.583
	→ S4	.767	.107	9.528	***	.588
	→ S5	.814	.105	10.341	***	.662

적합도  $\chi^2=75.022(p=.002, df=43)$ , CMIN/DF=1.745, GFI=.903, AGFI=.851, CFI=.963, NFI=.919, IFI=.964, TLI=.953, RMR=.024, RMSEA=.078

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

※측정항목: K=전문지식, T=사고능력, C=의사소통, S=대안 제시

컨설팅 직무역량에 대한 4차(최종) 확인적 요인분석 결과, 〈표 4-16〉과 같이 모든 항목의 요인 부하량은 적정치 이상( $\lambda > .50$ )으로 나타났으며, 모든 지수가 기준을 만족시키는 것으로 나타났다.

〈표 4-17〉 컨설팅 직무역량에 대한 확인적 요인분석 결과(최초, 최종)

구성개념	문항 수	$\chi^2$	df	p	CMIN /DF	GFI	AG FI	CFI	NFI	IFI	TLI	RM R	RM SEA	
컨설팅 직무 역량	최초	14	155.592	76	.000	2.047	.845	.786	.927	.868	.928	.913	.030	.092
	최종	11	75.022	43	.002	1.745	.903	.851	.963	.919	.964	.953	.024	.078

최초문항: 지식영역(전문지식K 1,2,4, 사고능력T 1,2,4), 실행영역(의사소통C 1,2,4,5, 대안제시S 2~5)

제거문항: 실행영역 C2, 지식영역 K2, 실행영역 C1

최종문항: 지식영역(전문지식K 1,4, 사고능력T 1,2,4), 실행영역(의사소통C 4,5, 대안제시S 2~5)

다) 만족도에 대한 확인적 요인분석

〈표 4-18〉 만족도에 대한 최초 확인적 요인분석 결과

측정항목		표준화 계수	표준 오차	t-value	p	SMC
만족도	→ 1	.832	Fix	-	-	.692
	→ 2	.701	.132	7.386	***	.492
	→ 3	.743	.156	7.748	***	.552
	→ 5	.607	.153	6.393	***	.369

적합도  $\chi^2=.746(p=.689, df=2)$ , CMIN/DF=.373, GFI=.997, AGFI=.985, CFI=1.000, NFI=.995, IFI=1.008, TLI=1.024, RMR=.009, RMSEA=0

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

만족도에 대한 최초 확인적 요인분석 결과, 〈표 4-18〉과 같이 모든 항목의 요인 부하량이 적정치 이상( $\lambda > .50$ )으로 나타났고, 모든 지수가 기준을 만족시키는 것으로 나타났다.

라) 확인적 요인분석 결과

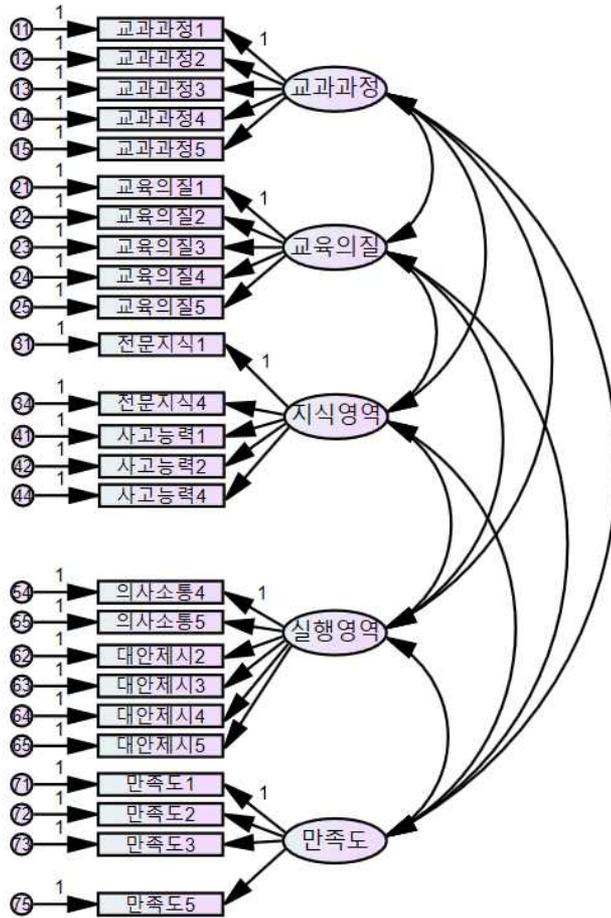
탐색적 요인분석을 거친 5개 잠재변수의 28개 측정항목에 대해 AMOS 통계패키지를 사용하여 확인적 요인분석을 실시하였다. Chi-square의 유의수준 p값, CMIN/df, CFI, RMR 등 9개 지표를 기준으로 적합성을 판단하고, 지표별 측정결과가 부적합하다고 판단되는 경우 SMC(Squared Multiple Correlation)가 0.4 미만인 측정항목을 삭제하여 적합성을 개선하였으며 〈표 4-19〉와 같이 최종적으로 3문항이 제거되었다.

〈표 4-19〉 확인적 요인분석 결과(최초, 최종)

구분	문항수	교육서비스품질	컨설팅 직무역량	만족도
최초문항	28	교과과정 1~5 교육의 질 1~5	지식영역(K1,2,4, T1,2,4), 실행영역(C1,2,4,5, S2~5)	1,2,3,5
제거문항	3	-	실행영역 C2 지식영역 K2 실행영역 C1	-
최종문항	25	교과과정 1~5 교육의 질 1~5	지식영역(K1,4, T1,2,4), 실행영역(C4,5, S2~5)	1,2,3,5

## 제 2 절 측정모형 분석

확인적 요인분석을 통하여 적합도가 확보된 잠재변수의 모든 측정변수에 대하여 [그림4-2]와 같이 측정모형 분석을 실시하였다. 측정모형의 적합도에 관한 판단 기준은 <표 4-20>의 값을 적용하였다.



[그림 4-2] 측정모형

〈표 4-20〉 적합도 판단 기준

적합도 지수	일반적 수용기준	본 연구에서의 적용기준
$\chi^2$ 검정	$p > .05$	-
CMIN/DF	3 이하 우수	3 이하
GFI	.9 이상 우수	.9 이상
AGFI	.85 이상 우수 .8 이상 어느 정도 우수	.8 이상
CFI	.9 이상 우수	.9 이상
NFI	.9 이상 우수	.9 이상
IFI	.9 이상 우수	.9 이상
TLI	.9 이상 우수	.9 이상
RMR	.05 이하 우수	.05 이하
RMSEA	.05 이하 우수 .08 이하 어느 정도 우수 .1 이하 보통 수준 .1 이상 수용 불가	.08 이하

일반적 수용기준: 우종필(2012), 송거영(2015)

최초 측정모형의 분석결과는 〈표 4-21〉과 같다. 모든 항목의 요인 부하량이 적정치 이상( $\lambda > .50$ )으로 나타났으며 GFI, AGFI, NFI 지수를 제외한 대부분의 지수가 기준을 충족하였지만, 개별 측정변수들의 SMC(Squared Multiple Correlation) 값이 0.4 미만인 항목 만족도5를 제거한 후 2차 분석을 실시하였다.

〈표 4-21〉 최초 측정모형 분석결과

측정항목		표준화 계수	표준 오차	t-value	p	CR	AVE	SMC
교과과정	→ 1	.815	Fix	-	-	.913	.679	.664
	→ 2	.785	.125	10.006	***			.617
	→ 3	.917	.097	12.563	***			.842
	→ 4	.747	.119	9.339	***			.558
	→ 5	.839	.103	11.004	***			.704
교육의 질	→ 1	.834	Fix	-	-	.936	.746	.696
	→ 2	.864	.088	11.857	***			.746
	→ 3	.795	.090	10.422	***			.631
	→ 4	.832	.101	11.184	***			.693
	→ 5	.794	.095	10.416	***			.631
지식영역	→ K1	.753	Fix	-	-	.931	.730	.567
	→ K4	.720	.149	8.094	***			.518
	→ T1	.820	.112	9.368	***			.672
	→ T2	.839	.122	9.609	***			.703
	→ T4	.804	.119	9.160	***			.646
실행영역	→ C4	.807	Fix	-	-	.945	.742	.652
	→ C5	.718	.111	8.681	***			.515
	→ S2	.819	.103	10.346	***			.670
	→ S3	.764	.102	9.427	***			.584
	→ S4	.768	.109	9.490	***			.590
	→ S5	.818	.107	10.336	***			.669
만족도	→ 1	.816	Fix	-	-	.855	.601	.666
	→ 2	.621	.121	7.254	***			.385
	→ 3	.803	.131	10.123	***			.645
	→ 5	.613	.141	7.153	***			.376

적합도  $\chi^2=398.829(p=.000, df=265)$ , CMIN/DF=1.505, GFI=.808, AGFI=.765, CFI=.941, NFI=.844, IFI=.942, TLI=.933, RMR=.036, RMSEA=.064

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

※측정항목: K=전문지식, T=사고능력, C=의사소통, S=대안 제시

〈표 4-22〉 2차 측정모형 분석결과

측정항목		표준화 계수	표준 오차	t-value	p	CR	AVE	SMC
교과과정	→ 1	.815	Fix	-	-	.913	.679	.664
	→ 2	.784	.125	9.985	***			.614
	→ 3	.918	.097	12.591	***			.843
	→ 4	.747	.119	9.346	***			.558
	→ 5	.839	.103	11.005	***			.703
교육의 질	→ 1	.836	Fix	-	-	.936	.746	.699
	→ 2	.864	.087	11.911	***			.747
	→ 3	.794	.090	10.443	***			.630
	→ 4	.833	.100	11.228	***			.693
	→ 5	.792	.095	10.403	***			.627
지식영역	→ K1	.753	Fix	-	-	.931	.730	.568
	→ K4	.721	.149	8.106	***			.519
	→ T1	.819	.112	9.361	***			.671
	→ T2	.838	.122	9.607	***			.702
	→ T4	.804	.119	9.173	***			.647
실행영역	→ C4	.807	Fix	-	-	.945	.742	.651
	→ C5	.716	.111	8.654	***			.513
	→ S2	.821	.103	10.372	***			.674
	→ S3	.765	.102	9.426	***			.585
	→ S4	.768	.109	9.472	***			.589
	→ S5	.817	.107	10.305	***			.668
만족도	→ 1	.819	Fix	-	-	.856	.667	.671
	→ 2	.615	.121	7.158	***			.378
	→ 3	.807	.131	10.158	***			.651

적합도  $\chi^2=367.200(p=.000, df=242)$ , CMIN/DF=1.517, GFI=.815, AGFI=.771, CFI=.943, NFI=.852, IFI=.944, TLI=.935, RMR=.036, RMSEA=.065

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

※측정항목: K=전문지식, T=사고능력, C=의사소통, S=대안 제시

2차 측정모형의 분석결과는 〈표 4-22〉와 같다. 모든 항목의 요인 부하량이 적정치 이상( $\lambda > .50$ )으로 나타났으며 GFI, AGFI, NFI 지수를 제외한 대

부분의 지수가 기준을 충족하였지만, 개별 측정변수들의 SMC(Squared Multiple Correlation) 값이 0.4 미만인 항목 만족도2를 제거한 후 3차 분석을 실시하였다.

〈표 4-23〉 3차(최종) 측정모형 분석결과

측정항목		표준화 계수	표준 오차	t-value	p	CR	AVE	SMC
교과과정	→ 1	.816	Fix	-	-	.913	.679	.665
	→ 2	.782	.124	9.967	***			.612
	→ 3	.917	.097	12.575	***			.840
	→ 4	.748	.119	9.375	***			.560
	→ 5	.840	.103	11.051	***			.706
교육의 질	→ 1	.837	Fix	-	-	.936	.746	.701
	→ 2	.865	.087	11.967	***			.748
	→ 3	.795	.089	10.483	***			.632
	→ 4	.830	.100	11.212	***			.689
	→ 5	.791	.095	10.418	***			.626
지식영역	→ K1	.754	Fix	-	-	.931	.729	.569
	→ K4	.721	.149	8.124	***			.519
	→ T1	.817	.111	9.363	***			.668
	→ T2	.837	.121	9.613	***			.700
	→ T4	.806	.119	9.221	***			.650
실행영역	→ C4	.808	Fix	-	-	.945	.742	.653
	→ C5	.716	.111	8.662	***			.513
	→ S2	.821	.102	10.403	***			.675
	→ S3	.763	.102	9.416	***			.583
	→ S4	.767	.109	9.469	***			.588
	→ S5	.817	.106	10.331	***			.668
만족도	→ 1	.788	Fix	-	-	.832	.712	.621
	→ 3	.789	.140	9.658	***			.622

적합도  $\chi^2=320.790(p=.000, df=220)$ ,  $CMIN/DF=1.458$ ,  $GFI=.827$ ,  $AGFI=.783$ ,  $CFI=.953$ ,  $NFI=.865$ ,  $IFI=.953$ ,  $TLI=.946$ ,  $RMR=.035$ ,  $RMSEA=.061$

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

※측정항목: K=전문지식, T=사고능력, C=의사소통, S=대안 제시

3차(최종) 측정모형의 분석결과는 위 <표 4-23>과 같이 모든 항목의 요인 부하량이 적정치 이상( $\lambda > .50$ )으로 나타났으며, 절대적합지수 GFI, AGFI는 기준에 미치지 못하였으나, GFI, AGFI는 표본특성에 기인한 비일관성(inconsistencies)으로 인하여 영향을 받을 수 있기 때문에 표본특성으로부터 자유로운 증분적합지수 CFI를 권고하고 있는 점을 감안한다면, 본 연구의 CFI 지수 값이 0.953으로 나타났고 CMIN/DF, IFI, TLI, RMR, RMSEA 지수가 기준을 충족하여 이 측정모형은 적합하다고 할 수 있다. 또한, 개념 신뢰도 CR(0.7 이상), AVE(0.5 이상) 역시 기준치 이상으로 집중 타당성에 문제가 없는 것으로 확인되었다(우종필, 2012; 송거영, 2015).

### 제 3 절 판별타당성 분석

측정모형에 대한 집중 타당성이 확보되어 판별 타당성을 검증하였다. 판별 타당성을 검증하는 방법에는 세 가지가 있는데, 어느 하나의 조건만 충족하면 판별 타당성이 있는 것으로 판단할 수 있다.

#### 1) AVE > 결정계수

판별 타당성을 검증하기 위한 첫 번째 방법으로는 각 잠재변수의 AVE 값이 각 잠재변수 간의 결정계수(상관계수의 제곱)보다 크면 판별 타당성이 있는 것으로 해석할 수 있다(우종필, 2012; 송거영, 2015). 본 연구와 관련된 판별 타당성 검증에 있어서 <표 4-24>에 잠재변수 간의 상관계수 중에서 가장 큰 것은 0.896(교과과정과 만족도)으로서 결정계수는 0.803( $0.896^2$ )이 되어 잠재변수 교과과정의 AVE 값보다 크므로 판별 타당성이 있는 것으로 확인되지 않았다.

<표 4-24> 구성개념 간의 판별 타당성 분석결과

	교과과정	교육의 질	지식영역	실행영역	만족도
교과과정	.679				
교육의 질	.784	.746			
지식영역	.709	.732	.729		
실행영역	.713	.677	.849	.742	
만족도	.896	.892	.876	.817	.712

#### 2) '상관계수±(2\*공분산의 S.E.)' 결과값이 1이 아닌지의 여부

판별 타당성을 확인할 수 있는 두 번째 방법은 상관계수와 공분산의 표준오차를 이용한 방법으로 산식 '상관계수±(2\*공분산의 표준오차)'의 결과값이

1이 아닐 것'으로 확인할 수 있다. 이에 따라 본 연구와 관련된 잠재변수 간 상관계수와 공분산 표준오차 값을 적용하여 산식에 적용한 결과는 <표 4-25>와 같다. 이 결과에 의하면 잠재변수 교과과정과 만족도, 교육의 질과 만족도의 '상관계수±(2\*공분산의 표준오차)의 결과값이 모두 1이 아닌 것으로 확인되어 판별 타당성을 확보하였다고 할 수 있다.

<표 4-25> 구성개념 간의 판별 타당성 판단 계산식

구성개념	상관계수	S.E.	-2*S.E.	+2*S.E.
교과과정 <--> 교육의 질	.784	0.066	.652	.916
교과과정 <--> 지식영역	.709	0.052	.605	.813
교과과정 <--> 실행영역	.713	0.053	.607	.819
교과과정 <--> 만족도	.896	0.058	.780	<u>1.012</u>
교육의 질 <--> 지식영역	.732	0.052	.628	.836
교육의 질 <--> 실행영역	.677	0.05	.577	.777
교육의 질 <--> 만족도	.892	0.056	.780	<u>1.004</u>
지식영역 <--> 실행영역	.849	0.047	.755	.943
지식영역 <--> 만족도	.876	0.046	.784	.968
실행영역 <--> 만족도	.817	0.045	.727	.907

### 3) 비제약 모델과 제약모델 간의 $x^2$ 차이

세 번째 방법은 비제약 모델과 제약모델 간의  $x^2$  차이를 비교하는 것으로 교과과정과 만족도 또는 교육의 질과 만족도 간의 아무런 제약을 가하지 않은 비제약 모델의 분석결과는  $x^2=320.790$ ,  $df=220$ 이다.

교과과정과 만족도 간의 공분산을 1로 고정한 제약모델의 결과는  $x^2=358.493$ ,  $df=221$ 이고, 교육의 질과 만족도 간의 공분산을 1로 고정한 제약모델의 결과는  $x^2=360.434$ ,  $df=221$ 로서 <표 4-26>과 같다.

〈표 4-26〉 비제약 모델과 제약모델의 결과 비교

	잠재변수	$x^2$	df	$\Delta x^2 / df$
비제약 모델		320.790	220	
제약모델	교과과정↔만족도	358.493	221	37.703 / 1
	교육의 질↔만족도	360.434	221	39.644 / 1

미제약모델과 제약모델의  $x^2$ 을 비교하면, df=1일 때 교과과정과 만족도의 제약모델은  $\Delta x^2=37.703$ , 교육의 질과 만족도의 제약모델은  $\Delta x^2=39.644$ 로서 각각 미제약모델과 유의한 차이가 나타나므로 판별 타당성을 확보하였다고 할 수 있다(df=1일 때,  $\Delta x^2=3.84$ 보다 크면 유의, 우종필, 2012).

## 제 4 절 가설 검정

### 1) 연구모형의 적합도 검정

측정모델의 적합성, 신뢰성, 타당성이 모두 확인되었으므로, 연구가설을 검증하기 위하여 연구모형의 적합성을 평가하였다. 연구모형을 구성하는 잠재 변수는 총 5개로서, 독립변수는 교과과정, 교육의 질이며, 매개변수는 지식영역, 실행영역, 종속변수는 만족도이다. 최대우도추정법(MLE: Maximum Likelihood Estimation)을 사용하였으며 <표 4-27>에 제시된 것처럼 적합성을 평가하는 지표 대부분이 권장수준을 충족하는 것으로 나타나 본 연구모델은 분석하기에 적합한 것으로 확인되었다.

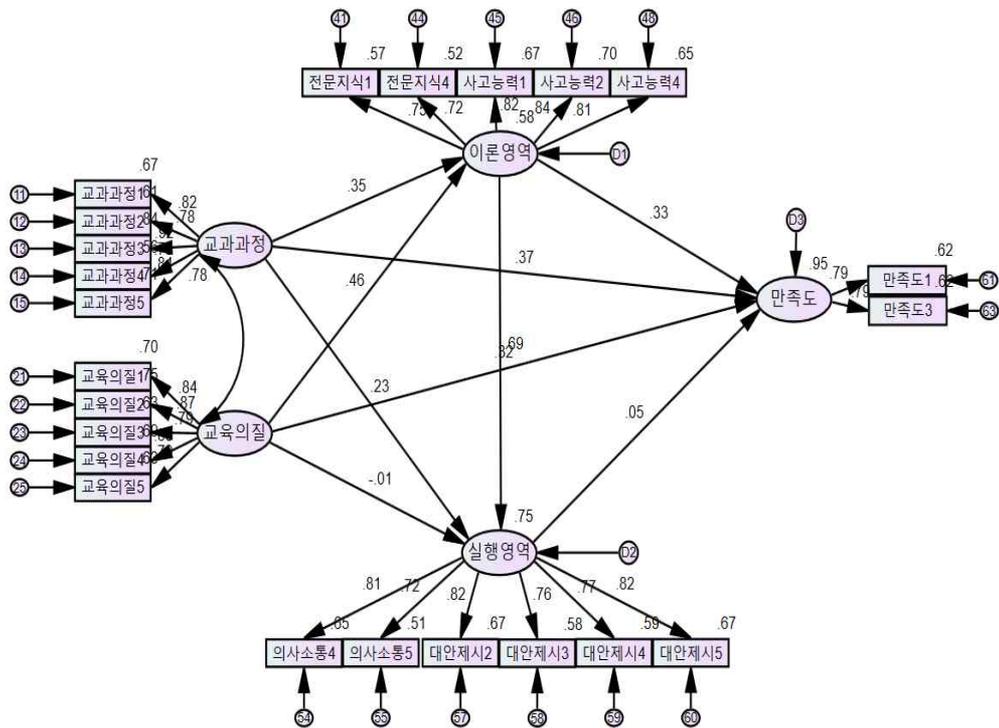
<표 4-27> 연구모형의 적합도 분석결과

적합도 지수	측정치	판단 기준	판단
$\chi^2(p)$	320.790 (.000)	.05 이상	--
df	220	--	--
CMIN/DF	1.458	3 이하	적합
GFI	.827	.9 이상	--
AGFI	.783	.8 이상	--
CFI	.953	.9 이상	적합
NFI	.865	.9 이상	--
IFI	.953	.9 이상	적합
TLI	.946	.9 이상	적합
RMR	.035	.05 이하	적합
RMSEA	.061	.08 이하	적합

GFI, AGFI는 표본특성에 기인한 비일관성(inconsistencies)으로 인하여 영향을 받을 수 있기 때문에 표본특성으로부터 자유로운 증분적합지수 CFI를 권고하고 있는 점을 감안한다면, 본 연구의 CFI 지수값이 0.953으로 나타난 본 연구모형은 적합하다고 할 수 있다(우종필, 2012).

## 2) 기본가설 검정

기본가설을 검정한 연구모형과 그 결과는 표 <4-28>과 같다.



[그림 4-3] 연구모형

〈표 4-28〉 기본가설 검정결과

경로		표준화 계수	비표준화 계수	표준 오차	C.R.	p	채택 여부
교과과정	→ 지식영역	.350	.330	.124	2.652	.008	채택
	→ 실행영역	.229	.186	.095	1.962	.05	기각
	→ 만족도	.370	.287	.092	3.121	.002	채택
교육의 질	→ 지식영역	.458	.439	.130	3.372	***	채택
	→ 실행영역	-.010	-.009	.101	-.084	.933	기각
	→ 만족도	.322	.254	.094	2.700	.007	채택
지식영역	→ 실행영역	.694	.600	.112	5.363	***	채택
	→ 만족도	.331	.272	.128	2.130	.033	채택
실행영역	→ 만족도	.055	.052	.135	.384	.701	기각

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

첫째, 교과과정이 지식영역에 미치는 영향은 경로계수가 .350(C.R값 = 2.652,  $p < .01$ )로 유의하게 나타나 교과 커리큘럼이 좋으면 좋을수록 컨설팅 역량의 지식영역이 향상되는 것으로 나타났다.

둘째, 교과과정이 실행영역에 미치는 영향은 경로계수가 .229(C.R값 = 1.962,  $p > .05$ )로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

셋째, 교과과정이 만족도에 미치는 영향은 경로계수가 .370(C.R값 = 3.121,  $p < .01$ )로 유의하게 나타나 교과 커리큘럼이 좋으면 좋을수록 만족도가 높은 것으로 나타났다.

넷째, 교육의 질이 지식영역에 미치는 영향은 경로계수가 .458(C.R값 = 3.372,  $p < .001$ )로 유의하게 나타나 교육의 질이 좋으면 좋을수록 컨설팅

역량의 지식영역이 향상되는 것으로 나타났다.

다섯째, 교육의 질이 실행영역에 미치는 영향은 경로계수가  $-.010$ (C.R값  $=-.084$ ,  $p>.05$ )로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

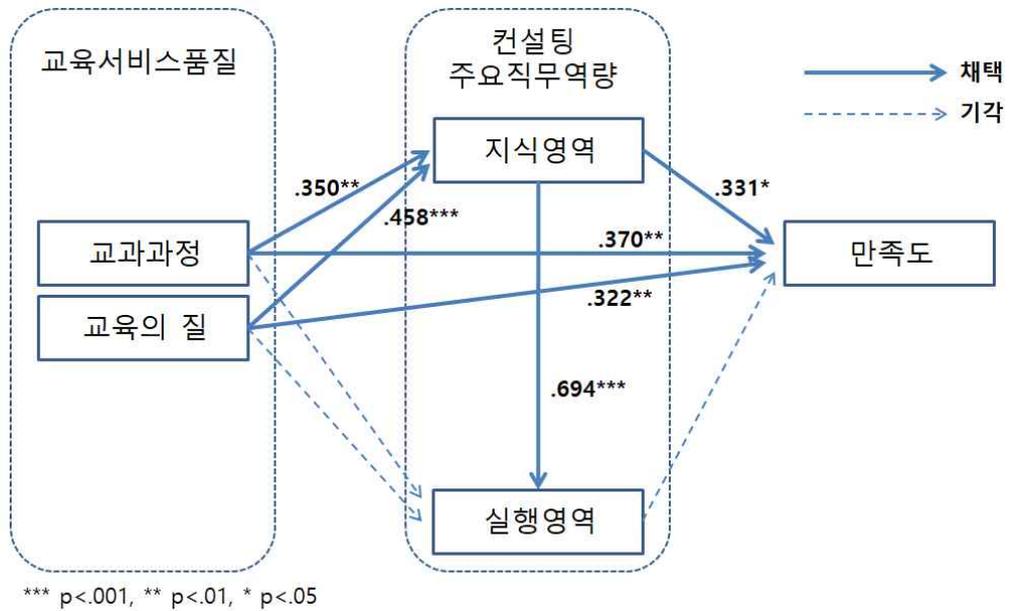
여섯째, 교육의 질이 만족도에 미치는 영향은 경로계수가  $.322$ (C.R값  $=2.700$ ,  $p<.01$ )로 유의하게 나타나 교육의 질이 좋으면 좋을수록 만족도가 높은 것으로 나타났다.

일곱째, 컨설팅 역량의 지식영역이 실행영역에 미치는 영향은 경로계수가  $.694$ (C.R값 $=5.363$ ,  $p<.001$ )로 유의하게 나타나 지식영역이 향상되면 향상될수록 실행역량 또한 향상되는 것으로 나타났다.

여덟째, 컨설팅 역량의 지식영역이 만족도에 미치는 영향은 경로계수가  $.331$ (C.R값 $=2.130$ ,  $p<.05$ )로 유의하게 나타나 지식영역이 향상되면 만족도가 높아지는 것으로 나타났다.

아홉째, 컨설팅 역량의 실행영역이 만족도에 미치는 영향은 경로계수가  $.055$ (C.R값 $=.384$ ,  $p>.05$ )로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

기본가설 검정결과를 간략한 도형으로 나타내면 [그림 4-4]와 같다.



[그림 4-4] 경로 분석결과

연구모형을 분석한 결과, 1) 교과과정은 지식영역과 만족도에는 유의한 영향을 미치고 있으나 실행영역에는 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 2) 교육의 질 역시 지식영역과 만족도에는 유의한 영향을 미치고 있으나 실행영역에는 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 3) 지식영역은 실행영역과 만족도 모두에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 4) 실행영역은 만족도에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

연구결과 가설 2와 가설 4는 채택되었고, 가설 1과 가설 3은 부분적으로 채택되었다.

### 3) 매개 효과 검정

연구에 의하면 교육서비스품질은 컨설팅 직무역량에 부분적으로 긍정적인 영향을 미치며, 컨설팅 직무역량 또한 만족도에 부분적으로 긍정적인 영향을

미치는 것으로 나타났다. 따라서 컨설팅 직무역량은 교육서비스품질과 만족도 간의 영향 관계에서 매개 작용을 하고 있는 것으로 인식할 수 있다. 이러한 매개 효과를 통계적으로 검정하기 위하여 AMOS의 부트스트래핑(bootstrapping) 방법을 이용하여 분석을 실시하였다, 독립변수와 종속변수간의 경로계수는 유의하지 않으나 매개변수를 통한 경로계수가 유의하게 나타나면 완전매개가 되고, 독립변수와 종속변수 간의 경로계수가 유의하고 매개변수를 통한 경로계수도 유의하면 부분 매개가 된다(우종필, 2012). 매개 효과를 검정한 결과는 표 <4-29>와 같다.

<표 4-29> 매개 효과 검정결과

경로		직접효과	p	간접효과	p	총효과	p
교과과정	→ 지식영역	.350	.008	-	-	.350	.008
	→ 실행영역	.229	.050	.243	.011	.472	.050
	→ 만족도	.370	.002	.142	.022	.512	.002
교육의 질	→ 지식영역	.458	***	-	-	.458	***
	→ 실행영역	-.010	.933	.318	.004	.308	.933
	→ 만족도	.322	.007	.168	.025	.490	.007
지식영역	→ 실행영역	.694	***	-	-	.694	***
	→ 만족도	.331	.033	-	-	.331	.033
실행영역	→ 만족도	.055	.701	-	-	.055	.701

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

첫째, 교과과정과 실행영역의 경로에서 간접효과(경로계수=.243,  $p < .05$ ), 총 효과(경로계수=.472, .050) 분석결과, 간접효과는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

둘째, 교과과정과 만족도의 경로에서 간접효과(경로계수=.142,  $p < .05$ ), 총

효과(경로계수=.512, .002) 분석결과, 간접효과는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

셋째, 교육의 질과 실행영역의 경로에서 간접효과(경로계수=.318,  $p < .05$ ), 총 효과(경로계수=.308, .933) 분석결과, 간접효과는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

넷째, 교육의 질과 만족도의 경로에서 간접효과(경로계수=.168,  $p < .05$ ), 총 효과(경로계수=.490, .007) 분석결과, 간접효과는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

#### 4) 조절 효과 검증

##### 가) 적합도 검증

조사대상자의 특성에 따른 집단 간의 조절 효과를 검증하고자 일반적 특성 항목별로 검정을 하였으나, 학부 전공을 제외한 다른 항목에서는 유의미한 값이 나타나지 아니하였다. 이에 따라 표본의 학부전공을 상경계열(N=48)과 비상경 계열(N=76)로 나누어, 조절 효과를 검증하기 위한 분석을 실시하였다.

우선 두 집단 간의 조절 효과의 유무를 확인할 수 있는 조절 효과의 결과는 <표 4-30>과 같이 Model Comparison의 p값이 .005로 유의하게 나타났다.

<표 4-30> Model Comparison

Model	DF	CMIN	P	NFI Delta-1	IFI Delta-2	RFI rho-1	TLI rho2
제약모델	9	23.451	.005	.008	.010	.004	.005

〈표 4-31〉 학부 전공에 의한 조절 효과모형 적합도

적합도 지수	$\chi^2(p)$	df	CMIN /DF	GFI	AG FI	CFI	NFI	IFI	TLI	RM R	RM SEA
측정치	660.227	442	1,494	.720	.650	.905	.764	.907	.891	.046	.064
판단 기준	-	-	3 이하	.9 이상	.8 이상	.9 이상	.9 이상	.9 이상	.9 이상	.05 이하	.08 이하
판단	-	-	적합	-	-	적합	-	적합	-	적합	적합

적합도 지수를 확인한 결과, 〈표 4-31〉과 같이 표본의 비일관성 영향을 받을 수 있는 일부 적합도 지수가 기준치에 미달하고 있으나, 표본특성으로부터 자유로운 적합도 지수는 기준치를 만족하고 있어 모형을 채택하였다(우종필, 2012).

나) 상경계열의 조절 효과 검정결과

상경계열의 조절 효과 검정결과는 <표 4-32>와 같다.

<표 4-32> 상경계열의 조절 효과 검정결과

경로		표준화 계수	비표준화 계수	표준 오차	C.R.	p	채택 여부
교과 과정	→ 지식 영역	.429	.335	.129	2.589	.010	채택
	→ 실행 영역	.496	.446	.144	3.102	.002	채택
	→ 만족도	.012	.007	.105	.065	.948	기각
교육의 질	→ 지식 영역	.456	.383	.141	2.716	.007	채택
	→ 실행 영역	-.099	-.096	.152	-.630	.528	기각
	→ 만족도	.279	.172	.095	1.822	.068	기각
지식 영역	→ 실행 영역	.554	.640	.207	3.088	.002	채택
	→ 만족도	.292	.214	.161	1.330	.183	기각
실행 영역	→ 만족도	.485	.309	.156	1.980	.048	채택

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

첫째, 교과과정이 지식영역에 미치는 영향은 경로계수가 .429(C.R값 = 2.589,  $p < .05$ )로 유의하게 나타나 교과 커리큘럼이 좋으면 좋을수록 컨설팅 역량의 지식영역이 향상되는 것으로 나타났다.

둘째, 교과과정이 실행영역에 미치는 영향은 경로계수가 .496(C.R값 = 3.102,  $p < .05$ )로 유의하게 나타나 교과 커리큘럼이 좋으면 좋을수록 컨설팅 역량의 실행영역이 향상되는 것으로 나타났다.

셋째, 교과과정이 만족도에 미치는 영향은 경로계수가 .012(C.R값 = .065,  $p > .05$ )로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

넷째, 교육의 질이 지식영역에 미치는 영향은 경로계수가 .456(C.R값 = 2.716,  $p < .05$ )로 유의하게 나타나 교육의 질이 좋으면 좋을수록 컨설팅

역량의 지식영역이 향상되는 것으로 나타났다.

다섯째, 교육의 질이 실행영역에 미치는 영향은 경로계수가  $-.099$ (C.R값  $=-.630$ ,  $p>.05$ )로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

여섯째, 교육의 질이 만족도에 미치는 영향은 경로계수가  $.279$ (C.R값  $=.068$ ,  $p>.05$ )로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

일곱째, 컨설팅 역량의 지식영역이 실행영역에 미치는 영향은 경로계수가  $.554$ (C.R값 $=3.088$ ,  $p<.01$ )로 유의하게 나타나 지식영역이 향상되면 향상될 수록 실행역량 또한 향상되는 것으로 나타났다.

여덟째, 컨설팅 역량의 지식영역이 만족도에 미치는 영향은 경로계수가  $.292$ (C.R값 $=.183$ ,  $p>.05$ )로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

아홉째, 컨설팅 역량의 실행영역이 만족도에 미치는 영향은 경로계수가  $.485$ (C.R값 $=1.980$ ,  $p<.05$ )로 유의하게 나타나 실행영역이 향상되면 될수록 만족도가 높은 것으로 나타났다.

다) 비상경 계열의 조절 효과 검증결과

비상경 계열의 조절 효과 검증결과는 <표 4-33>과 같다.

<표 4-33> 비상경 계열의 조절 효과 검증결과

경로		표준화 계수	비표준화 계수	표준 오차	C.R.	p	채택 여부
교과 과정	→ 지식 영역	.323	.257	.163	1.581	.114	기각
	→ 실행 영역	-.011	-.009	.143	-.061	.951	기각
	→ 만족도	.501	.471	.162	2.911	.004	채택
교육의 질	→ 지식 영역	.426	.327	.159	2.058	.040	채택
	→ 실행 영역	.127	.101	.142	.713	.476	기각
	→ 만족도	.298	.270	.155	1.739	.082	기각
지식 영역	→ 실행 영역	.763	.789	.175	4.513	***	채택
	→ 만족도	.335	.395	.232	1.698	.090	기각
실행 영역	→ 만족도	-.051	-.058	.200	-.292	.770	기각

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

첫째, 교과과정이 지식영역에 미치는 영향은 경로계수가 .323(C.R값 =1.581,  $p > .05$ )로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

둘째, 교과과정이 실행영역에 미치는 영향은 경로계수가 -.011(C.R값 =-.061,  $p > .05$ )로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

셋째, 교과과정이 만족도에 미치는 영향은 경로계수가 .501(C.R값=2.911,  $p < .05$ )로 유의하게 나타나 교과 커리큘럼이 좋으면 좋을수록 만족도가 높은 것으로 나타났다.

넷째, 교육의 질이 지식영역에 미치는 영향은 경로계수가 .426(C.R값 =2.058,  $p < .05$ )로 유의하게 나타나 교육의 질이 좋으면 좋을수록 컨설팅 역량의 지식영역이 향상되는 것으로 나타났다.

다섯째, 교육의 질이 실행영역에 미치는 영향은 경로계수가 .127(C.R값 =.713,  $p>.05$ )로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

여섯째, 교육의 질이 만족도에 미치는 영향은 경로계수가 .298(C.R값 =.739,  $p>.05$ )로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

일곱째, 컨설팅 역량의 지식영역이 실행영역에 미치는 영향은 경로계수가 .763(C.R값=4.513,  $p<.001$ )로 유의하게 나타나 지식영역이 향상되면 향상될 수록 실행역량 또한 향상되는 것으로 나타났다.

여덟째, 컨설팅 역량의 지식영역이 만족도에 미치는 영향은 경로계수가 .335(C.R값=.090,  $p>.05$ )로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

아홉째, 컨설팅 역량의 실행영역이 만족도에 미치는 영향은 경로계수가 -.051(C.R값=-.292,  $p>.05$ )로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

라) 상경계열과 비상경 계열의 조절 효과 검증결과 비교

상경계열과 비상경 계열의 조절 효과 검증결과를 비교하면 <표 4-34>와 같다.

<표 4-34> 상경계열과 비상경 계열의 조절 효과 검증결과 비교

경로			상경계열			비상경 계열		
			표준화 계수	C.R.	p	표준화 계수	C.R.	p
교과과정	→	지식영역	.429	2.589	.010	.323	1.581	.114
	→	실행영역	.496	3.102	.002	-.011	-.061	.951
	→	만족도	.012	.065	.948	.501	2.911	.004
교육의 질	→	지식영역	.456	2.716	.007	.426	2.058	.040
	→	실행영역	-.099	-.630	.528	.127	.713	.476
	→	만족도	.279	1.822	.068	.298	1.739	.082
지식영역	→	실행영역	.554	3.088	.002	.763	4.513	***
	→	만족도	.292	1.330	.183	.335	1.698	.090
실행영역	→	만족도	.485	1.980	.048	-.051	-.292	.770

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

교육과정이 컨설팅 직무역량에 미치는 영향 관계에서 상경계열은 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 비상경 계열은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 교육의 질이 컨설팅 직무역량에 미치는 영향 관계에서는 지식영역이 상경계열 비상경 계열 모두 긍정적인 영향을 미치나, 실행영역은 두 집단 모두 유의하지 않은 것으로 나타났다.

교육서비스품질이 만족도에 미치는 영향 관계에서는 교과과정과 비상경 계열 사이에서만 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 컨설팅 직무역량 중 지식영역이 실행영역에 미치는 영향 관계에서는 두 집단 모두 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

컨설팅 직무역량이 만족도에 미치는 영향 관계에서는 실행영역과 상경계열 사이에서만 긍정적인 결과가 나타났다.

마) 가설 검정결과 요약

전체적인 가설의 검정결과를 요약하면 <표 4-35>와 같다.

<표 4-35> 가설 검정결과 요약(전체)

가설 No	연구가설	채택 여부
H1	교육서비스품질은 컨설팅 직무역량에 정(+의 영향을 미칠 것이다.	-
H1-1	교육서비스품질 중 교과과정은 컨설팅 직무역량 중 지식영역에 정(+의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-2	교육서비스품질 중 교과과정은 컨설팅 직무역량 중 실행영역에 정(+의 영향을 미칠 것이다.	기각
H1-3	교육서비스품질 중 교육의 질은 컨설팅 직무역량 중 지식영역에 정(+의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-4	교육서비스품질 중 교육의 질은 컨설팅 직무역량 중 실행영역에 정(+의 영향을 미칠 것이다.	기각
H2	교육서비스품질은 만족도에 정(+의 영향을 미칠 것이다.	-
H2-1	교육서비스품질 중 교과과정은 만족도에 정(+의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2-2	교육서비스품질 중 교육의 질은 만족도에 정(+의 영향을 미칠 것이다.	채택
H3	컨설팅 직무역량은 만족도에 정(+의 영향을 미칠 것이다.	-
H3-1	컨설팅 직무역량 중 지식영역은 만족도에 정(+의 영향을 미칠 것이다.	채택
H3-2	컨설팅 직무역량 중 실행영역은 만족도에 정(+의 영향을 미칠 것이다.	기각
H4	컨설팅 직무역량 중 지식영역은 실행영역에 정(+의 영향을 미칠 것이다.	채택
H5	학부 전공은 교육서비스품질이 컨설팅 직무역량에 미치는 영향을 조절할 것이다.	-
H5-1	학부 전공은 교육서비스품질 중 교과과정이 컨설팅 직무역량 중 지식영역에 미치는 영향을 조절할 것이다.	채택

H5-2	학부 전공은 교육서비스품질 중 교과과정이 컨설팅 직무역량 중 실행영역에 미치는 영향을 조절할 것이다.	채택
H5-3	학부 전공은 교육서비스품질 중 교육의 질이 컨설팅 직무역량 중 지식영역에 미치는 영향을 조절할 것이다.	기각
H5-4	학부 전공은 교육서비스품질 중 교육의 질이 컨설팅 직무역량 중 실행영역에 미치는 영향을 조절할 것이다.	기각
H6	학부 전공은 교육서비스품질이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.	-
H6-1	학부 전공은 교육서비스품질 중 교과과정이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.	채택
H6-2	학부 전공은 교육서비스품질 중 교육의 질이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.	기각
H7	학부 전공은 컨설팅 직무역량 중 지식영역이 실행영역에 미치는 영향을 조절할 것이다.	기각
H8	학부 전공은 컨설팅 직무역량이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.	-
H8-1	학부 전공은 컨설팅 직무역량 중 지식영역이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.	기각
H8-2	학부 전공은 컨설팅 직무역량 중 실행영역이 만족도에 미치는 영향을 조절할 것이다.	채택

## 제 5 장 결 론

### 제 1 절 연구요약 및 시사점

#### 1) 연구요약

본 연구는 H 컨설팅대학원에 입학한 학생들에 대한 대학원의 교육서비스 품질이 학생들의 컨설팅 직무역량 향상과 그에 따른 만족도에 미치는 영향을 알아보려고 진행하였다. 연구목적 달성을 위하여 대학원을 졸업하였거나 재학 중인 학생을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 연구결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 교육서비스품질은 컨설팅 직무역량 중 지식영역과 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 컨설팅 직무와 관련된 지식을 향상시키는데 좋은 교과과정과 그 과정을 운영하는 교육의 질이 매우 중요하다는 의미를 나타내고 있으며, 교육서비스품질이 좋으면 좋을수록 만족도 또한 높은 것으로 확인되었다.

둘째, 교육서비스품질이 직무역량 중 실행영역에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 연구결과 의미는 컨설팅을 실행하는 과정에서 클라이언트와 커뮤니케이션을 하고, 문제점과 해결방안을 도출하여 제시하는 데 있어 사례조사나 현장경험 또한 지식 축적 못지않게 중요하다는 것을 나타내고 있다.

셋째, 컨설팅 직무역량의 지식영역이 실행영역에는 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 경로계수가 .694(C.R값=5.363,  $p < .001$ )로 매우 유의하게 나타나 컨설팅을 실행하는데 필요한 역량을 향상시키기 위한 기반으로 지식영역이 매우 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 확인되었다.

넷째, 컨설팅 직무역량에서 지식영역은 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 실행영역은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 구체적

으로 경영 관련 지식과 기초 통계 분석 스킬, 가설 설정 및 논리적 사고능력이나 통찰력 및 추론 능력이 향상되면 향상될수록 학생들은 본인의 지적 수준이 향상되었다고 느끼고 만족도가 높아지는 것으로 나타났다.

다섯째, 교육서비스품질과 만족도의 경로에서 컨설팅 직무역량은 부분적으로 매개 작용을 하는 것으로 확인되었다. 이는 만족도를 높이기 위해서는 교육서비스품질이 향상되어야 하는 것은 물론, 이를 기반으로 하여 높아진 컨설팅 직무역량이 추가적으로 만족도에 영향을 미치고 있음을 의미하고 있다.

여섯째, 학부 전공에 따라 교육서비스품질 중 컨설팅 직무역량에 미치는 영향 관계에서 지식영역은 학부 전공에 따른 조절효과가 나타났지만, 실행영역은 학부 전공에 따른 조절 효과가 나타나지 않았다. 이는 지식영역 학습에 있어 학부 전공에 따라 학습과목에 차이가 있어야 함을 나타내고 있으며, 교과과정이 좋을수록 상경계열은 컨설팅 역량이 좋아지지만, 비상경 계열은 선수과목의 이수 없이 교과과정만으로는 컨설팅 직무역량을 향상시키는데 한계가 있음을 의미하고 있다.

## 2) 시사점

본 연구결과의 시사점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 교육서비스품질이 컨설팅 직무역량에 미치는 영향 관계에서 교육서비스품질은 지식영역에는 긍정적인 영향을 미치고 있으나 실행영역에는 유의한 영향을 미치지 못하고 있으므로, 교과과정을 구성할 때나 혹은 운영하는 과정에서 실행영역을 보다 강화할 수 있는 교과과정으로 고려해야 함을 시사하고 있다.

둘째, 컨설팅 직무역량과 만족도 간의 영향 관계에서 지식영역은 만족도에 긍정적인 영향을 미치고 있으나 실행영역은 만족도에 유의하지 않은 것으로 나타나고 있으므로, 커뮤니케이션 능력이나 문제해결 및 대안 제시능력을 향상시키기 위하여 사례 조사나 현장경험을 통한 학습을 강화해야 한다는 점을 시사하고 있다.

셋째, 교육서비스품질과 만족도 간의 영향 관계에서 교과과정과 교육의 질

모두 긍정적인 영향을 미치고 있으므로 다양한 커리큘럼과 교육과정의 체계성, 독창적인 지식 제공, 교수들의 충분한 전공지식과 강의준비 등을 통해 지속적으로 만족도를 제고해야 한다는 점을 시사하고 있다.

넷째, 학생의 학부 전공에 따라 교육서비스품질 중 교과과정이 컨설팅 직무역량에 미치는 영향이 다르게 나타나고 있으므로 학부 전공에 따라 선수과목을 지정하거나 필수과목을 달리하는 등의 정책적 고려가 필요함을 시사하고 있다.

## 제 2 절 연구의 한계 및 의의

본 연구는 컨설팅대학원의 교육서비스품질이 컨설팅 직무역량과 만족도에 미치는 영향 관계에 대해 살펴보았으며 전술한 시사점을 가지고 있으나, 다음과 같은 한계점 또한 가지고 있다.

본 연구를 수행하기 위한 모집단으로 중소벤처기업부(구. 중소기업청)로부터 컨설팅대학원으로 지정받은 전국 4곳의 대학교 중 H 컨설팅대학원 졸업생과 재학생을 대상으로 하였다. 따라서 다른 대학원에 대해 본 연구결과를 일반화하기에는 한계가 있다.

이와 같은 한계에도 불구하고 컨설팅대학원의 교육서비스품질이 컨설팅 직무역량과 만족도에 미치는 영향에 관한 연구를 시도하였다는 점에서 약간의 의의를 찾을 수 있을 것이다. 또한, 지식서비스산업 발전을 위해 정부에서 추진하는 컨설팅산업의 발전 정책이나 특수대학원의 지원에 관한 정책 방향 설정 등에 필요한 기초를 제공했다는 점에서 부족하나마 참고가 될 것으로 기대한다.

# 참 고 문 헌

## 1. 국내 문헌

- 강태식. (2013). “컨설턴트 역량이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구”. 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위 논문.
- 곽재민. (2017). “경영컨설팅 성과에 역량이 미치는 영향에 관한 연구 - 파트너링과 프로젝트 신규성의 조절효과를 중심으로”. 동국대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김문준. (2015). “컨설턴트 역량이 조직성과에 미치는 영향 - 경영자 특성과 조직지원의 조절 효과를 중심으로”. 공주대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김선후. (2016). “컨설턴트 역량이 기업의 기술사업화 역량 향상에 미치는 영향에 관한 연구”. 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위 논문.
- 김신희. (2011). “서비스 가치의 선행요인이 서비스가치 및 충성도에 미치는 영향에 관한 연구”. 경성대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김양희. (2002). “대학교육 서비스품질 요인이 학생만족 및 후속행동에 미치는 영향”. 조선대학교 경영대학원 석사학위 논문.
- 김종철. (2018). “컨설턴트 역량이 컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구”. 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위 논문.
- 김후진. (2014). “경영컨설팅서비스와 경영컨설턴트의 역량이 경영성과에 미치는 영향”. 창원대학교 박사학위 논문.
- 김희영, 정은실, 하영원, 김승철. (2013). “경영전문대학원 경영컨설팅학과 수업의 학습효과성분석 사례연구”. 「경영컨설팅연구」, 13(4).
- 민희목. (2013). “컨설턴트 역량과 의뢰기업 조직특성이 컨설팅 성과에 미치는 영향”. 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위 논문.
- 박건희. (2009). “대학 무용전공 학생의 교육서비스품질 지각과 행동의도의 관계”. 세종대학교 대학원 박사학위 논문.

- 박근희. (2010). “대학교육서비스의 질이 학습동기와 만족도에 미치는 영향 - 온·오프라인 교육서비스의 비교를 중심으로”. 계명대학교 대학원 박사학위 논문.
- 박순봉. (2014). “컨설턴트가 지각한 역량수준이 직무만족, 직무몰입, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”. 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위 논문.
- 박의환. (2017). “교육서비스품질이 학생만족에 미치는 영향 - 학습동기의 매개 효과를 중심으로”. 한국기술교육대학교 IT융합과학경영산업대학원 석사학위 논문.
- 박준환. (2015). “컨설팅 서비스품질과 컨설턴트 역량이 컨설팅 성과와 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구 - 대전지역 중소기업 컨설팅 지원 사업 추진기업을 중심으로”. 한성대학교 대학원 박사학위 논문.
- 박춘래, 황서진, 이충섭. (2011). “컨설턴트역량이 경영컨설팅성과에 미치는 영향과 컨설팅 의뢰기업 조직특성의 조절 효과 분석”. 「한국회계정보학회」, 11(4).
- 박호란. (2015). “컨설턴트 역량이 컨설팅 만족도와 성과에 미치는 영향 연구”. 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위 논문.
- 서창적, 이지은, 김승철. (2011). “경영컨설팅 역량모델에 관한 연구 - 대기업·중소기업 컨설팅 역량 비교를 중심으로”. 「직업교육연구」, 30(2).
- 송거영. (2015). “컨설팅몰입이 컨설팅품질지각 및 컨설팅효과성에 미치는 영향: 정부지원 중소기업 컨설팅을 중심으로”. 한성대학교 대학원 박사학위 논문.
- 신건권, 정군오, 맹홍. (2013). “고객지향성, 세무대리서비스품질, 지각된 고객가치, 고객만족 및 고객충성도 간의 구조적 관계”. 「한국전산회계학회 2014 추계학술발표대회」.
- 신동주. (2012). “컨설턴트의 역량이 서비스 품질, 컨설팅 성과 및 재구매 의도에 미치는 영향에 관한 연구”. 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위 논문.

- 양성경. (2007). “국공립대학교와 사립대학교의 교육서비스품질에 관한 비교 연구”. 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위 논문.
- 양태식. (2004). “대학의 교육서비스 품질이 학생만족 및 추천의도에 미치는 영향”. 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위 논문.
- 여우현, 임왕규. (2016). “경영컨설팅역량 및 컨설팅완성도가 경영성과에 미치는 영향”. 「한국디지털융합학회」, 1.
- 우소한. (2018). “대학 교육서비스가 학생만족에 미치는 영향 요인에 대한 연구”. 한성대학교 대학원 석사학위 논문.
- 우종필. (2012). “구조방정식모델 개념과 이해”. 한나래출판사.
- 윤성환. (2008). “컨설턴트와 프로젝트 매니저의 역량이 비즈니스 컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구”. 숭실대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이인경. (2012). “교육서비스 품질에 대한 지각이 전문대 학생의 재등록 의도 및 구전 의도에 미치는 영향”. 동아대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이은주. (2011). “대학원 교육서비스품질과 학생만족, 행동의도와의 관계 - 서울 소재 관광관련학과 대학원 학생 대상”. 세종대학교 관광대학원 석사학위 논문.
- 이용기, 장병집, 박영균. (2002). “대학 환경특성이 전반적 서비스품질, 서비스 가치와 학생만족에 미치는 영향”. 「한국마케팅저널」, 4(1).
- 이운원, 황서진, 이충섭. (2012). “컨설턴트역량과 경영컨설팅완성도의 관계 및 조절요인 분석”. 「산업경제연구」, 25(1).
- 이현기. (2017). “컨설턴트 역량이 컨설팅 경험에 미치는 영향 - 중소기업 직무 발명보상제도 컨설팅을 중심으로”. 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위 논문.
- 장미내. (2016). “교육서비스 품질이 교육만족도 및 학생충성도에 미치는 영향 - K 대학의 사례를 중심으로”. 경희대학교 공공대학원 석사학위 논문.
- 정유리. (2008). “교육서비스 품질이 소비자 만족과 학교 충성도에 미치는 영향 - 관광관련학과 특수대학원생을 중심으로”. 순천향대학교 산업정보대학원 석사학위 논문.

- 조광미. (2017). “성인여성학습자가 지각한 평생교육기관특성, 참여동기, 학습만족도 및 학습성과에 대한 구조관계 분석”. 중원대학교 박사학위 논문.
- 조현정. (2018). “대학 교육서비스품질이 대학생들의 진로포부에 미치는 영향에 관한 연구 - 서울, 경기지역 미용학과 전문대학생을 대상으로”. 동덕여자대학교 대학원 박사학위 논문.
- 지식경제부 지식서비스과. (2012). “제조업 동반성장형 新서비스 발굴을 통한 지식서비스산업 발전전략”.
- 채선영. (2011). “직업전문학교 커피관련전공의 교육서비스품질이 학생만족도와 애호도에 미치는 영향에 관한 연구”. 서울벤처정보대학원대학교 석사학위 논문.
- 최덕철, 이경오. (2000). “대학교육서비스 마케팅모형 구축에 관한 연구”. 「마케팅과학연구 제6집」.
- 최영석. (2011). “컨설턴트 역량이 고객만족 및 재계약의도에 미치는 영향”. 금오공과대학교 컨설팅대학원 석사학위 논문.
- 한국과학기술기획평가원. (2010). “지식서비스산업 및 R&D 동향”. 「동향브리프」, 2010(12).

## 2. 국외문헌

- Agut, S., Grau, R., & Peiró, J. M. (2003). "Individual and contextual influences on managerial competency needs". *Journal of Management Development*, 22(10), 906-918.
- Appelbaum, S. H., & Steed, A. J. (2005). "The critical success factors in the client-consulting relationship". *Journal of management development*, 24(1), 68-93.
- Brewer, P. C., & Speh, T. W. (2000). "Using the balanced scorecard to measure supply chain performance". *Journal of Business logistics*, 21(1), 75.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). "Measuring service quality: a reexamination and extension". *Journal of marketing*, 55-68.
- \_\_\_\_\_ (1994). "SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality". *Journal of marketing*, 125-131.
- Holford, D., & Patkar, A. (2003). "Identification of service quality dimensions of pharmaceutical education". *American Journal of Pharmaceutical Education*, 67(4), Article 108.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). "Using the balanced scorecard as a strategic management system".
- \_\_\_\_\_ (2001). "Transforming the balanced scorecard from performance measurement to strategic management: Part I". *Accounting horizons*, 15(1), 87-104.
- Margerison, C. J. (2017). "Managerial Consulting Skills: A Practical Guide". Routledge.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence.". *American psychologist*, 28(1), 1.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *Journal of Marketing*, 41-50.
- 
- (1991). "Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale". *Journal of retailing*, 67(4), 420.
- 
- (1994). "Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research". *Journal of Marketing*, 111-124.
- Peterson, R. A. (1984). "Small business management assistance: Needs and sources". *American Journal of Small Business*, 9(2), 35-45.
- Rynning, M. (1992). "Successful consulting with small and medium-sized vs. large clients: meeting the needs of the client?". *International Small Business Journal*, 11(1), 47-60.
- Teas, R. K. (1993). "Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality". *The journal of marketing*, 18-34.
- Turner, A. N. (1982). "Consulting is more than giving advice". *Harvard business review*, 60(5), 120-129.

## 부 록

### 설 문 지

안녕하십니까?

본 설문지는 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위 논문으로 “컨설팅대학원의 교육서비스품질이 컨설팅 주요직무역량과 만족도에 미치는 영향”에 관한 설문조사입니다.

응답해 주시는 모든 내용은 통계법 제33조에 의거 연구목적으로만 사용되고 비밀이 보장되며, 통계 분석을 위해 변환 처리되기 때문에 관련 정보가 절대로 노출되지 않습니다.

보다 효과적인 연구가 진행될 수 있도록 가급적 진솔한 응답을 부탁드립니다, 하시는 모든 일에 큰 성과 있으시기 바랍니다.

2018년    월

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원  
지식서비스&컨설팅학과 매니지먼트컨설팅 전공

지도교수	전 우 소
연구자	홍 용 기
연락처	010-3366-9010
e-mail	123biz@naver.com

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

※ 아래 답변란에 체크(√)로 표시하여 주십시오.

### I. 컨설팅대학원의 교육서비스 품질에 관한 설문항목

A1. 컨설팅대학원의 커리큘럼	답변 표시				
A1-1. 컨설팅대학원에 개설된 교과 커리큘럼은 적절하다.	①	②	③	④	⑤
A1-2. 컨설팅대학원의 수강과목은 선택의 폭이 넓다.	①	②	③	④	⑤
A1-3. 컨설팅대학원의 교육과정은 체계성을 지니고 있다.	①	②	③	④	⑤
A1-4. 컨설팅대학원에서는 다른 대학원에 없는 독창적인 지식을 제공하고 있다.	①	②	③	④	⑤
A1-5. 컨설팅대학원의 교과과정은 나의 학습 목표와 일치한다.	①	②	③	④	⑤

A2. 컨설팅대학원 교육의 질	답변 표시				
A2-1. 컨설팅대학원 교수들은 충분한 전공지식을 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
A2-2. 컨설팅대학원 교수들은 철저하게 강의준비를 한다.	①	②	③	④	⑤
A2-3. 컨설팅대학원 교수들은 주어진 강의시간을 충분히 활용한다.	①	②	③	④	⑤
A2-4. 컨설팅대학원 교수들의 강의 수준은 적절하다.	①	②	③	④	⑤
A2-5. 컨설팅대학원 교수들은 다양한 학습 및 교수 방법을 효과적으로 사용한다.	①	②	③	④	⑤

## Ⅱ. 컨설팅 핵심직무역량에 관한 설문항목

<b>B1. 컨설팅 핵심직무역량(1) 전문지식</b> [역량 정의] 경영 지식 및 컨설팅 방법론, 산업정보, 통계 분석 등 컨설팅 수행에 필요한 각종 지식	답변 표시				
B1-1. 컨설팅대학원의 학업을 통해 경영 관련 지식과 비즈니스 상식이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
B1-2. 컨설팅대학원의 학업을 통해 컨설팅 관련 전문지식 및 스킬이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
B1-3. 컨설팅대학원의 학업을 통해 산업별 베스트 프랙티스 파악능력이 향상되었다. ※베스트 프랙티스(Best Practice) : 경영 목적을 지속적이고 효과적으로 달성하기 위한 가장 성공적인 해결책이나 문제해결 방법	①	②	③	④	⑤
B1-4. 컨설팅대학원의 학업을 통해 기초 통계 분석 스킬이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤

<b>B2. 컨설팅 핵심직무역량(2) 전략적 사고능력</b> [역량 정의] 단편적인 정보를 종합하여 문제점을 도출하거나 전체 맥락에서 문제를 파악하는 능력	답변 표시				
B2-1. 컨설팅대학원의 학업을 통해 가설 설정 및 논리적 사고능력이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
B2-2. 컨설팅대학원의 학업을 통해 단편적인 정보의 종합능력이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
B2-3. 컨설팅대학원의 학업을 통해 선택상황에서 올바른 판단능력이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
B2-4. 컨설팅대학원의 학업을 통해 통찰력 및 추론 능력이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤

<b>B3. 컨설팅 핵심직무역량(3) 커뮤니케이션 능력</b> [역량 정의] 고객사 및 내/외부 구성원들과 효과적인 커뮤니케이션을 위한 언어능력	답변 표시				
B3-1. 컨설팅대학원의 학업을 통해 명확한 의사 표현 및 전달 능력이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
B3-2. 컨설팅대학원의 학업을 통해 타인의 이야기를 경청하는 자세가 함양되었다.	①	②	③	④	⑤
B3-3. 컨설팅대학원의 학업을 통해 효과적인 프리젠테이션 능력이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
B3-4. 컨설팅대학원의 학업을 통해 인터뷰능력이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
B3-5. 컨설팅대학원의 학업을 통해 타인을 이해/설득시키는 능력이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤

<b>B4. 컨설팅 핵심직무역량(4) 분석 및 대안 제시능력</b> [역량 정의] 고객사가 당면한 문제점과 문제의 근원을 도출하고, 이에 대한 대안을 제시하는 능력	답변 표시				
B4-1. 컨설팅대학원의 학업을 통해 데이터 분석능력이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
B4-2. 컨설팅대학원의 학업을 통해 현상 진단 능력이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
B4-3. 컨설팅대학원의 학업을 통해 핵심이슈 및 문제점 도출능력이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
B4-4. 컨설팅대학원의 학업을 통해 문제 구조화 능력이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
B4-5. 컨설팅대학원의 학업을 통해 문제에 대한 해결방안 및 대안 제시 능력이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤

### Ⅲ. 만족도에 대한 설문항목

C1. 컨설팅대학원에 대한 만족도	답변 표시				
C1-1. 컨설팅대학원을 다니면서 나의 지적 수준이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
C1-2. 컨설팅대학원을 다니면서 충분한 자기 개발을 하였다.	①	②	③	④	⑤
C1-3. 컨설팅대학원의 교육서비스 품질에 대해 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤
C1-4. 컨설팅대학원의 등록금 수준은 타 대학원과 비교하여 적당하다.	①	②	③	④	⑤
C1-5. 컨설팅대학원에 입학한 목적이 이루어졌다.	①	②	③	④	⑤

### Ⅳ. 일반적 특성에 관한 질문입니다.

※ 아래 항목에 적합하다고 생각하는 곳에 체크(✓)로 표기하여 주십시오.

항 목	세 부 내 용
1. 연령	①20대 ②30대 ③40대 ④50대 ⑤60대 이상
2. 학부전공	①인문계열 ②상경계열 ③법/정치계열 ④이공계열 ⑤기타
3. 직장/사회경력	①경력 없음 ②5년 이하 ③10년 이하 ④15년 이하 ⑤20년 이하 ⑥20년 초과
4. 컨설팅 경력	①경력 없음 ②5년 이하 ③10년 이하 ④15년 이하 ⑤20년 이하 ⑥20년 초과
5. 입학연도	①2009년 ②2010년 ③2011년 ④2012년 ⑤2013년 ⑥2014년 ⑦2015년 ⑧2016년 ⑨2017년 ⑩2018년
6. 입학목적	①학위 취득 ②취업 ③직업전문성 제고 ④개인적 가치충족 ⑤기타( )
7. 현재 직업	①컨설팅 분야 ②컨설팅 이외 분야
8. 장래 희망직업	①컨설팅 분야 ②컨설팅 이외 분야

성의 있게 응답해 주셔서 감사합니다. 소중하게 사용하겠습니다.

## ABSTRACT

### The Effect of the Quality of Educational Services in Consulting Graduate School on Job Competencies in Consulting and Satisfaction

Hong, Yong-Ki

Major in Management Consulting

Dept. of Knowledge Service & Consulting

Graduate School of Knowledge Service  
Consulting

Hansung University

The knowledge-service industry is a high value-added industry that requires creativity and expertise, but Korea is controlled by a large foreign consulting firm for most of the domestic consulting industry due to the low social awareness of the value of the knowledge-service industry and poor supply capacity. The government, therefore, has designated and operated four consulting graduate schools and R&D centers nationwide in 2008 to strengthen the outdated competitiveness of the domestic consulting industry by continuously nurturing key knowledge services such as consulting, and training consulting professionals who combine on-site experience and expertise.

While the consulting market has been expanded quantitatively and qualitatively, Korean consulting firms often fail to properly consult in the

consulting market where their profits are weak, and are mostly focused on projects that the government supports consulting expenses. There may be many reasons, but lack of capital or information compared to foreign consulting firms and lack of training of consultants through R&D and education.

In this study, H Consulting Graduate School, which was cultivated a number of master's and doctor's degrees, studied how the quality of education services at the Graduate School of Consulting affected the job competencies and satisfaction level of consulting. After conducting a survey of graduates and students from the Consulting Graduate School, we conducted frequency analysis, technical statistics analysis, factor analysis, reliability analysis, verification factor analysis, measurement model analysis, structural equation analysis and the implications of the study were as follows.

First, it suggests that areas for execution consulting are strengthened in the course of organizing or operating a curriculum. Since consulting is a business area that identifies problems in a company's management and presents solutions, it would mean that it is more important to be able to perform than to accumulate related knowledge.

Second, it suggests that the quality of education service is maintained continuously through the systematic nature of various curricula and curricula, original knowledge provision, and sufficient knowledge and preparation of lectures by professors. The provision of intensive education services will be more important than anything else, as the majority of students combine work and education.

Third, it suggests that policy considerations such as designation of students according to undergraduate majors or different mandatory subjects are needed because the curriculum of the education service quality has different influence on the quality of consulting jobs according to students' majors. This will increase the satisfaction level of both the students from

the economic and non-economic lines, and lead to the effect of preventing them from getting out of the way.

Despite the limitations of the research, the research is meaningful in that the educational service quality of the graduate school has attempted to study the impact of the quality of the consulting services on the quantity of direct trade and has provided the basis for policy direction for the development of the knowledge service industry.

**Key words** : Consulting, Consultant, Consulting Graduate School, Education Service Quality, Job competency, Satisfaction