



## 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

일반계고 직업위탁교육기관의  
교육서비스 품질이 교육만족 및  
취업행동의도에 미치는 영향  
- 제과제빵NCS직업능력표준을 기반으로 -



한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

이 은 원



석사학위논문  
지도교수 최 웅

# 일반계고 직업위탁교육기관의 교육서비스 품질이 교육만족 및 취업행동의도에 미치는 영향

—제과제빵NCS직업능력표준을 기반으로—

The effect of educational service quality at  
educational institutes commissioned by regular high  
schools on satisfaction with education and  
job-seeking behavior

:With a focus on the NCS work capability standard  
for baking skills

2019년 6월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

이 은 원

석사학위논문  
지도교수 최 웅

# 일반계고 직업위탁교육기관의 교육서비스 품질이 교육만족 및 취업행동의도에 미치는 영향

－제과제빵NCS직업능력표준을 기반으로－

The effect of educational service quality at educational  
institutes commissioned by regular high schools on  
satisfaction with education and job-seeking behavior  
－With a focus on the NCS work capability standard  
for baking skills－

위 논문을 경영학 석사학위논문으로 제출함

2019년 6월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

이 은 원

이은원의 경영학 석사학위 논문을 인준함

2019년 6월 일



심사위원장 \_\_\_\_\_(인)

심 사 위 원 \_\_\_\_\_(인)

심 사 위 원 \_\_\_\_\_(인)

## 국 문 초 록

일반계고 직업위탁교육기관의 교육서비스품질이  
교육만족 및 취업행동의도에 미치는 영향  
-제과제빵 NCS직업능력표준을 기반으로-

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  
이 은 원

산업기술이 빠르게 변화하면서 일반계고 고등학생들의 취업 시장이 늘어나고 있다. 2010년 6월 초중등 교육법이 개정되면서 특성화고가 많이 증가되고 있지만 아직까지 일반계고 고등학교 운영계수가 월등히 많다.

일반계 고등학교 진학 후 대학진학을 포기하고 취업을 희망하는 학생이 증가 하면서 직업교육에 확대필요성이 증가 하였고 국가에서는 2011년 직무에 따른 표준화된 교육시행으로 산업 현장에 적합한 전문 인력양성을 위하여 국가직무능력표준(NCS)를 개발하고 보급하였다.

고등학생의 취업이 늘어나면서 2013년 교육부에서 일반고 교육역량 강화방안으로 일반고 학생의 진로 직업교육 확대방안정책을 추진하면서 2015년 일반고 특화직업 능력개발 훈련 과정이 도입되었다. 이에 따라 NCS 교육기반 교육 프로그램의 문제점 진단 및 학생들의 만족도 재고를 위한 효율적인 방안의 필요성이 대두되고 있다.

본 연구에서는 제과제빵 일반계고 직업위탁교육기관의 NCS기반 교육서비스 품질이 교육만족 및 취업 행동의도에 미치는 영향을 파악하고자 한다. NCS기반 교육프로그램을 정립하여 일반계고 교육생들의 훈련 욕구를 충족시키고 제과제빵 교육기관의 NCS 직업 훈련을 일반계고 직업교육 현장에 적합하게 활용하여 교육기관의 경영 및 실무진에 운영방향에 기초자료를 제시하고자 하였다.

실증분석결과, NCS교육 능력단위를 서비스품질인 유형성, 확신성, 공감성, 신뢰성으로 정립시켰고 제과제빵 교육서비스 품질을 효율적으로 관리 할 수 있는 근거자료로 활용할 수 있다. NCS기반 교육서비스품질과 교육만족간의 관계를 살펴보면 공감성, 확신성, 신뢰성, 유형성의 순서로 유의한 영향을 미치는 것으로 파악되었고 NCS기반 교육서비스 품질과 취업행동의도간의 관계를 살펴보면 확신성, 공감성, 신뢰성, 유형성의 순서로 유의한 영향을 미치는 것으로 파악되었다.

교육만족과 취업행동의도간의 관계에서 교육만족은 취업 행동의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 알 수 있다. 이는 교육기관과 관리자의 교육생의 지속적인 관리와 질 높은 교육과정은 일반계고 교육생의 교육만족을 높이고 NCS 기반 교육서비스 품질에 대한 교육생의 만족도는 긍정적인 추천의도와 취업 행동의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 파악된다.

이상의 연구 분석결과에서 NCS기반 교육서비스품질을 적극 활용하여 일반계고 직업위탁 교육목적에 적합한 NCS직업 훈련을 교육현장에 활용함으로써 교육생의 만족도를 높이고 교육기관의 발전방안을 제공하고자 하였다.

[주요어] 제과제빵일반계고 직업위탁교육기관, 국가직무능력 표준(NCS), NCS기반 교육서비스 품질, 교육만족도, 취업행동의도



# 목 차

제 1 장 서 론 .....	1
제 1 절 연구배경 .....	1
제 2 절 연구목적 .....	3
제 3 절 연구방법 및 범위 .....	4
제 2 장 이론적 고찰 .....	7
제 1 절 NCS기반 교육서비스 품질 .....	7
1) NCS기반 교육서비스 품질 개념 .....	16
2) NCS기반 교육서비스 품질 측정요인 .....	20
3) NCS 선행연구 .....	23
제 2 절 교육만족도 .....	24
1) 교육만족도의 개념 .....	24
2) 교육만족도의 측정요인 .....	26
3) 교육만족도의 선행연구 .....	27
제 3 절 취업행동의도 .....	28
1) 행동의도의 개념 .....	28
2) 취업행동의도의 개념 .....	29
3) 취업행동의도의 선행연구 .....	30
제 3 장 연구의 설계 .....	32
제 1 절 연구모형 및 가설 .....	32
1) 연구모형 .....	32
2) 연구가설 .....	33
제 2 절 연구 설계와 분석방법 .....	35
1) 연구변수의 정의 및 측정도구 .....	35
2) 설문지 구성 .....	37
3) 자료수집 방법 .....	38
4) 분석방법 및 절차 .....	38

<b>제 4 장   분석결과</b> .....	40
제 1 절   표본의 일반적인 특성 .....	40
제 2 절   연구변수의 타당성 및 신뢰성 분석 .....	42
1) 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질 측정항목의 요인분석 및 신뢰도 분석 .....	44
2) 교육만족 측정항목의 요인분석 및 신뢰도 분석 .....	46
3) 취업행동의도 측정항목의 요인분석 및 신뢰도 분석 .....	47
제 3 절   상관관계분석 .....	48
제 4 절   연구 가설의 검증 .....	50
1) 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질과 교육만족의 영향관계 ....	50
2) 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질과 취업행동의도의 영향관계	52
3) 교육만족과 취업행동의도의 영향관계 .....	54
<b>제 5 장   결   론</b> .....	57
제 1 절   연구결과의 요약 .....	57
제 2 절   연구결과의 시사점 .....	58
제 3 절   연구의 한계점 및 향후 활용방안 .....	61
<b>참 고 문 헌</b> .....	63
1. 국내문헌 .....	63
2. 외국문헌 .....	70
<b>부        록</b> .....	72
<b>ABSTRACT</b> .....	77

## 표 목 차

[표 2-1] 세부 분류기준 .....	8
[표 2-2] NCS직무수준별 개념 .....	11
[표 2-3] 제과능력단위 .....	51
[표 2-4] 제빵능력단위 .....	61
[표 2-5] SERVQUAL의 모형 .....	8
[표 2-6] NCS기반 교육서비스 품질 구성 및 측정 항목 .....	2 2
[표 2-7] 교육만족도의 개념 .....	52
[표 3-1] 설문지 구성 .....	73
[표 3-2] 모집단의 규정 및 표본 .....	83
[표 3-3] 표본 분석방법 및 절차 .....	93
[표 4-1] 표본의 인구통계학적 특성 .....	14
[표 4-2] NCS기반 교육서비스품질 측정항목의 요인분석과 신뢰도 .....	5 4
[표 4-3] 교육만족 측정항목의 요인분석과 신뢰도 .....	6 4
[표 4-4] 취업행동의도 측정항목의 요인분석과 신뢰도 .....	7 4
[표 4-5] 연구변인의 기술통계량 및 상관관계 .....	9 4
[표 4-6] 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질이 교육만족에 미치는 영향 .....	51
[표 4-7] 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질이 취업행동의도에 미치는 영향 .....	53
[표 4-8] 교육만족이 취업행동의도에 미치는 영향 .....	5 5
[표 4-9] 가설검증 경과 요약 .....	65

## 그림 목 차

[그림 1-1] 연구의 구성 .....	6
[그림 2-1] 국가직무능력표준 개념도 .....	7
[그림 2-2] 국가직무능력표준 능력단위 구성 .....	9
[그림 2-3] NCS학습모듈 개념도 .....	31
[그림 2-4] NCS학습모듈의 연결체제 .....	41
[그림 3-1] 연구모형 .....	23



# 제 1 장 서 론

## 제 1 절 연구배경

우리나라는 2007년 12월 21일 교육기본법 중 법률 제8915호 제8조에 초등 교육 6년과 중등교육 3년을 의무교육으로 지정하고, 교육과정을 일괄적으로 편제하여 운영하고 있다. 중등 교육과정 3년을 마친 학생에게는 초·중등교육 법시행령, 대통령령 제22712호 제72조의2에 일반 고등학교, 특수목적 고등학교, 특성화 고등학교로 분류하여 흥미·적성 및 진로 계획에 의해 선택하여 진학할 수 있도록 하고 있다(윤경숙, 2012).

특히 고등학교 유형별 현황에서 네 개의 유형 중에 가장 많은 수가 운영되고 있는 유형은 일반고로 2018년 현재 전국적으로 1,556개 학교에 총 1,096,331명의 학생이 재학하고 있다(고등학교 유형별 현황 [www.index.go.kr](http://www.index.go.kr)). 일반계 고등학교에 진학하였으나 여러 가지 사유로 인하여 학교 진학을 포기하거나 수료 후 바로 취업을 희망하는 학생들의 경우 학교 수업에 응하지 못한 채, 무의미한 학교생활을 할 수 밖에 없다(송근, 1993).

또한, 일반 고등학교는 자율고등학교나 특수목적 고등학교와 비교하였을 때 교육과정의 자율성이나 학생선발 부분에서 상대적인 차별을 받는다. 이는 중학교 학생들의 고등학교 진학을 위한 고등학교 선택 과정에서 특성화고등학교 보다는 순위가 떨어지는 원인이 되고 있다. 여기에 더하여 일반 고등학교는 학생들 간의 수준차이가 높고 각 학생들의 다양한 능력, 소질, 진로 희망 등을 충족할 수 있는 교육과정이 매우 부족하여 개선방안이 절실하다. 그러나 일반 고등학교의 요구를 충족시키기에는 일반고의 경쟁력이 너무 부족하고 이를 뒷받침할 수 있는 교육과정 또한 마련되어 있지 않다(김혜영, 2017).

이와 같이 일반 고등학교의 현실은 교사와 학생 모두가 자신감 결여로 인하여 상대적인 박탈감을 느낄 수밖에 없다. 이를 바탕으로 교육부에서 2013년 10월에 발표한 ‘일반고 교육역량 강화 방안’은 이러한 일반 고등학교의 어려운 실정을 반영한 일반계고 정상화 개선 정책이며, 다양한 교육과정 편성 및

운영으로 학생의 교육선택권을 확대시키는 것이 핵심이다. 즉, 일반 고등학교 교육과정을 다양화하고 진로·진학 및 직업교육 지원을 강화하며, 대안교육 등 책임교육 지원을 강화함으로써 일반고의 교육역량을 강화하겠다는 정부의 의지를 보여준 것이라 하겠다(김혜영, 2017).

교육부는 2015년 업무계획에서 현장 중심의 직업교육의 확대를 정책적 목표로 설정하고, 향후 취업을 희망하는 모든 일반고 학생들에게 직업교육 기회를 제공하겠다고 발표(교육부, 2015) 하였으며, 고용노동부와 함께 2015년부터 “일반고 특화 직업능력개발 훈련과정”을 도입하는 등 일반고학생 대상 직업교육 강화하고 정책을 확대하려 하고 있다(김범석·손준중, 2015).

직업교육 위탁과정은 취업을 목적으로 직업교육 및 직업훈련을 희망하는 비진학 학생들을 대상으로 직업학교에 위탁하여 직업교육 과정을 이수시키는 교육을 지칭한다(교육부, 2014). 직업훈련에 속하는 직업교육 위탁과정은 일반계 고등학교에서 1, 2 학년 동안 공통으로 제공되는 기본 교육과정을 이수하고 일반계 고등학교에 재학 중인 3학년 학생들을 대상으로 국가가 지정한 직업훈련기관에 위탁되어 실시되는 교육이라 정의하였다. 직업교육위탁 과정에 참여하는 학생들은 매월 1, 3주 월요일에 소속학교(원적교)로 등교하여 창의적 체험활동을 중심으로 직업위탁기관에서 부족한 교육과정을 이수하고, 그 외는 학생이 선택한 직업위탁기관으로 출석하여 직업교육을 받는다(경기도교육청, 2016).

또한, 일반계 고등학교 직업반의 구성은 학생 수에 따라 다수일 경우에는 따로 구성이 되지만 소수일 때에는 일반 반에 소속되어 보통교과 수업을 받아야 한다. 이 때 위탁생들의 소속은 일반고이지만 직업위탁생이라는 이중적인 상황에 처하게 됨으로써 일반학생에게 상대적으로 열등감이나 소외감을 느낄 수 있으며, 일반학생들과의 혼합된 접촉에서 이등학생으로 분류되거나 간주됨으로써 사회적 정체성뿐만 아니라 자아 정체성의 손상을 경험할 수 있다(김범석·손준중, 2015 ; 강경중 외, 2012).

일반계고 교사들도 학생들에게 진로경로 및 교육기회 제공 등의 이유로 직업교육 위탁과정의 필요성을 높이자는 의견이 많았다. 또한 직업교육훈련을 이수한 학생에게는 취업준비부터 취업 알선까지 하여 줌으로써 학생들에게

연속적인 기회를 부여하고 건전한 취업생활을 할 수 있도록 하는 긍정적 효과 등의 이유로 직업교육 위탁과정의 필요성을 제시하고 있다(강경중, 2010).

일찍부터 개인의 생활환경이나 여러 가지 이유로 아르바이트를 하면서 취업전선에 들어가는 고등학생 아이들이 많아지고 있다. 고등학생 아이들과 생활하면 그들은 자신이 할 수 있는 것에 큰 의미를 두고 지속적으로 개발하려 하려는 모습을 보여주었다. 가장 알맞은 적성과 하고 싶어 하는 분야를 찾아 전문성을 길러주는 것은 교사로서 가장 중요한 일이라 생각한다.

2018년 국내 고등학생의 진학률은 69.7%, 취업률은 30.7% 이다. 아직까지 대학진학의 일반화로 진학률이 현저히 높지만 2011년부터 2018년 고등학교 진학률과 취업률을 비교 했을 때 진학률은 감소하고 취업률은 조금씩 증가하고 있다(고등학교 유형별 현황 [www.index.go.kr](http://www.index.go.kr)). 사회가 급하게 변화 되면서 일반계 고등학교의 교육환경 또한 직업위탁교육의 수요성과 지속성을 증가시키는데 영향을 끼치고 있다.

2014년부터 본격적으로 시행되고 있는 국가직무능력표(National Competency Standards:이하 NCS)에 직업위탁교육과정의 운영으로 일반계 고등학교 직업위탁교육에 관한 체계적인 실증적 연구의 필요성이 대두되고 있다. NCS은 산업현장에서 직무를 수행하기 위해 요구되는 지식·기술·소양 등의 내용을 국가가 수준별체계화 시킨 것으로, 산업부문별 산업현장의 직무를 실수 없이 수행하기 위해 필요한 지식과 태도 및 기술능력을 가진 인력 배출을 위한 직무수행서이다([www.ncs.go.kr](http://www.ncs.go.kr)). 이러한 교육과정에 NCS기반 서비스품질을 일반계고 직업교육 위탁생 수준에 맞게 조절하여 교육만족도에 미치는 영향을 알아보고 나아가 취업행동의도에는 미치는 영향이 있는지 분석해보고자 한다.

## 제 2 절 연구목적

본 연구는 일반계고 직업교육을 진행하는 제과제빵 교육기관의 국가직무능력표준을 기반으로 한 서비스품질에 대한 개념을 선행연구를 근거로 정의하고, 이러한 서비스품질이 학생들의 교육만족과 취업행동의도에 미치는 영향을

파악하고자 하였다. 또한 실증연구 결과를 바탕으로 일반계고 뿐만 아니라 직업교육을 진행하는 제과제빵 교육기관의 경영자에게 효율적인 교육프로그램의 수립과 시행을 할 수 있도록 하며 교육을 담당하는 교사의 중요성과 교육생 수준에 적합한 교육환경 등이 얼마나 중요한가에 대한 논리적 근거를 제공함과 동시에 의미 있는 시사점을 제공하고자 하는 것이 본 연구의 중요한 목적이다.

이와 같은 연구의 목적을 성공적으로 달성하기 위하여 시행한 연구절차 및 내용을 구체적으로 제시하면 다음과 같다,

첫째, 연구의 목적과 연구의 배경을 위한 선행연구를 중심으로 제과제빵 직무능력표준(NCS)을 기반으로 교육서비스품질, 교육만족도, 취업행동의도에 대하여 기존의 선행문헌들을 바탕으로 개념을 정립한다.

둘째, 선행연구를 중심으로 제과제빵 직무능력표준(NCS)을 기반으로 교육서비스품질, 교육만족도, 취업행동의도에 대한 측정요인을 구체화 하고 관련된 설문지 문항을 개발한다.

셋째, 실증분석을 시행하여 일반계고 위탁교육생이 인지하는 제과제빵 교육기관의 제과제빵 국가직무능력표준(NCS)기반 교육서비스품질, 교육만족도, 취업행동의도에 미치는 상호 영향관계를 규명한다.

넷째, 연구결과를 바탕으로 국가 교육정책의 효율적 운영과 교육기관 운영에 필요한 의미 있는 자료 및 시사점을 제시한다.

### 제 3 절 연구방법 및 범위

본 연구에서는 문헌적인 연구와 실증적인 연구를 병행하는 사회과학 연구방법론을 근거로 연구목적과 문제 제기에 대한 이론적 근거를 정리하였다. 기존의 국내·외 선행연구와 학술지 등을 바탕으로 이론적인 체계를 정리하고 실증분석을 위하여 기존 선행문헌들을 바탕으로 NCS을 기반 한 교육서비스품질, 교육 만족, 취업행동 의도에 대해 분석하여 기준을 도출하였고, 이론적 배



경을 기초로 연구 모형 및 가설을 설정하였다.

본 연구의 실증분석은 서울, 경기지역 소재한 제과제빵 교육기관에서 수강을 하고 있는 일반계고 직업교육생을 대상으로 하였다. 자료 수집을 위하여 설문지법을 사용하였고, 정확하고 의미 있는 설문지 응답을 수렴하기 위해 연구자가 직접 배포 및 회수하는 방식을 이용하여 자료 수집을 시행하였다.

자료 분석은 SPSS 24.0 통계 패키지프로그램을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 회귀분석을 실시하였다.

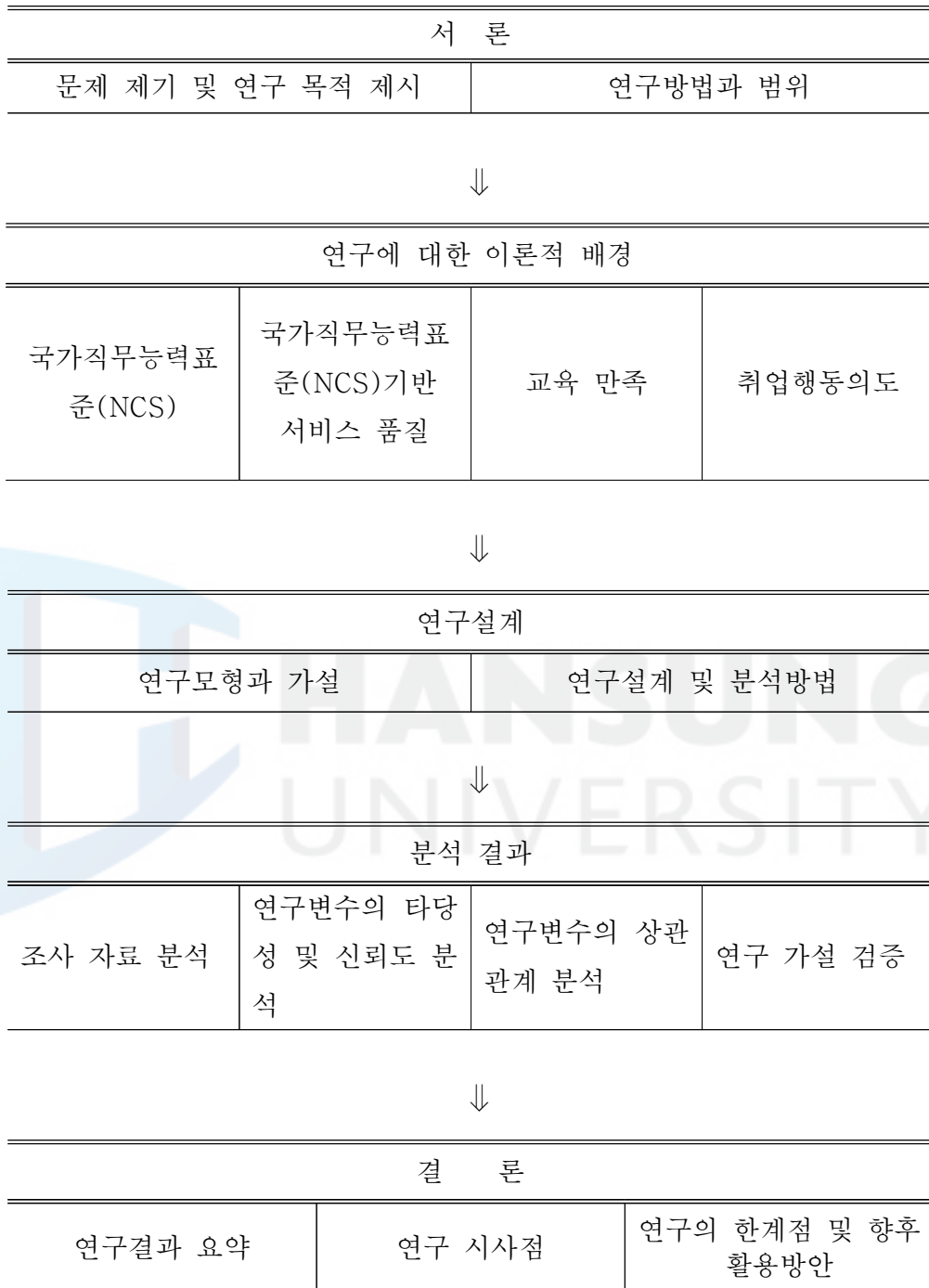
한편, 본 연구의 구성은 총 5장으로 구성하였는데, 제1장은 서론 부분으로 연구하고자 하는 분야에 대한 배경 및 연구 목적, 연구 실시방법, 연구의 구성 등을 제시하였다.

제2장은 이론적 배경 부분으로 NCS, 국가직무능력표준을 기반 한 교육서비스품질, 교육만족도, 취업행동의도에 대하여 개념적 정리를 하고 요인에 대하여 기존의 선행연구와 문헌을 중심으로 상호 간의 영향 관계를 뒷받침하기 위한 실증분석의 이론적 기초를 마련하였다. 특히, NCS기반 교육서비스품질을 유용성, 신뢰성, 공감성, 확신성 4요인으로 한정하고 연구를 시행하였다.

제3장은 연구 설계 부분으로서, 연구의 모형을 설계한 후 가설을 설정하고 각 변수의 조작적 정의와 설문지 구성, 실증적인 조사의 설계 및 분석방법 등에 대하여 서술하였다.

또한 제4장은 조사결과의 분석에 관한 내용으로서, 표본의 특성을 이해하고 실증적인 분석을 위하여 집단 간 빈도분석을 시행하였으며, 요인분석과 신뢰도 분석을 사용하여 각 요인들의 특정한 개념이 정확하게 반영되고 검증되었는지 확인하고, 변수 간의 영향 관계를 파악하기 위하여 상관관계 분석을 실시하였다.

마지막으로, 제5장은 결론 부분으로 연구결과의 중요부분을 요약하고, 연구결과의 한계점을 제시하여 이를 뛰어넘기 위한 향후의 연구 활용방안을 제시하였다. [그림 1-1]은 본 연구의 구성을 나타내었다.



[그림 1-1] 연구 구성

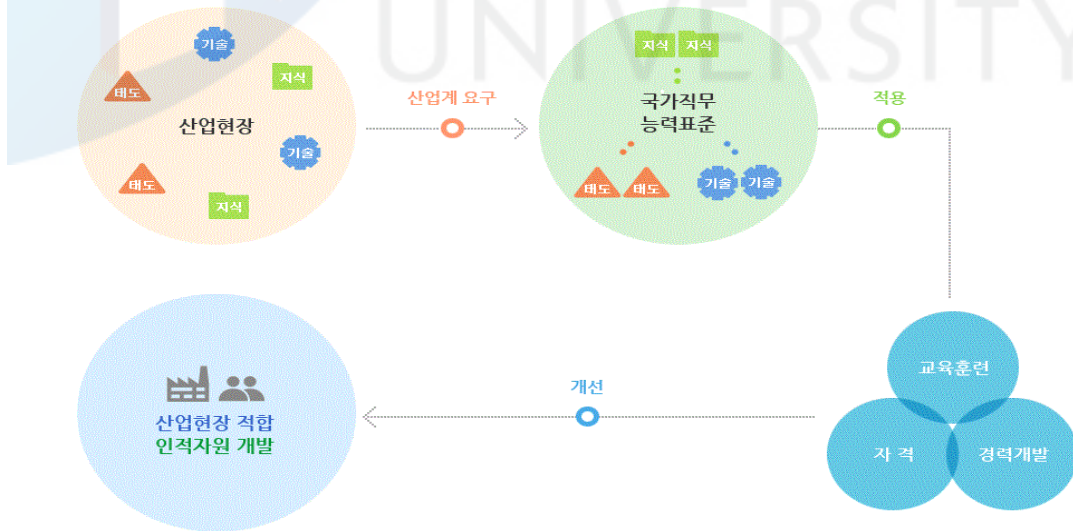
## 제 2 장 이론적 고찰

### 제 1 절 NCS기반 교육서비스 품질

#### 1) NCS기반 교육서비스 품질 개념

##### 가) NCS 개념 및 구성

국가직무능력표준(NCS, National Competency Standards)은 산업현장에서 성공적인 직무수행을 위해 요구되는 능력(지식, 기술, 태도)을 국가적 차원에서 산업별, 수준별로 체계화하여 표준화한 것이다. 즉, 산업현장의 업무와 직무수요를 정확히 분석하여 현장에 맞게 교육, 훈련되도록 체계화하며 산업변화에 따라 기업이나 산업현장에서 필요로 하는 지식과 기술, 역량과 몸가짐을 겸비한 인력을 배출하기 위한 직무수행서이다.(www.ncs.go.kr)



자료 : www.ncs.go.kr

[그림 2-1] 국가직무능력표준 개념도

NCS의 분류는 직무의 유형을 중심으로 국가직무능력표준의 단계적인 구성을 나타내는 것으로, 한국고용직업분류(Korean Employment Classification of Occupations 이하 KECO)를 바탕으로 한국표준산업분류 및 한국 표준 직업분류 등을 참고하여 분류하였으며 대분류(24) → 중분류(78) → 소분류(241) → 세분류(948개)의 순으로 구성되어있다.

분류 마련을 위해 직업분류, 산업분류 및 자격분류 전문가, 해당산업 분야 전문가의 의견수렴 방법을 통해 직종구조분석을 시행 및 정립하여 전체적인 로드맵을 제시 하였다. 제과, 제빵 분야는 대분류 21. 식품가공, 중분류 02. 제과제빵떡제조, 소분류 01. 제과제빵떡제조, 세분류 01제과, 세분류 02제빵으로 분류된다. 세부 분류 기준표는 다음[표 2-1]과 같다([www.ncs.go.kr](http://www.ncs.go.kr)).

[표 2-1] 세부 분류기준

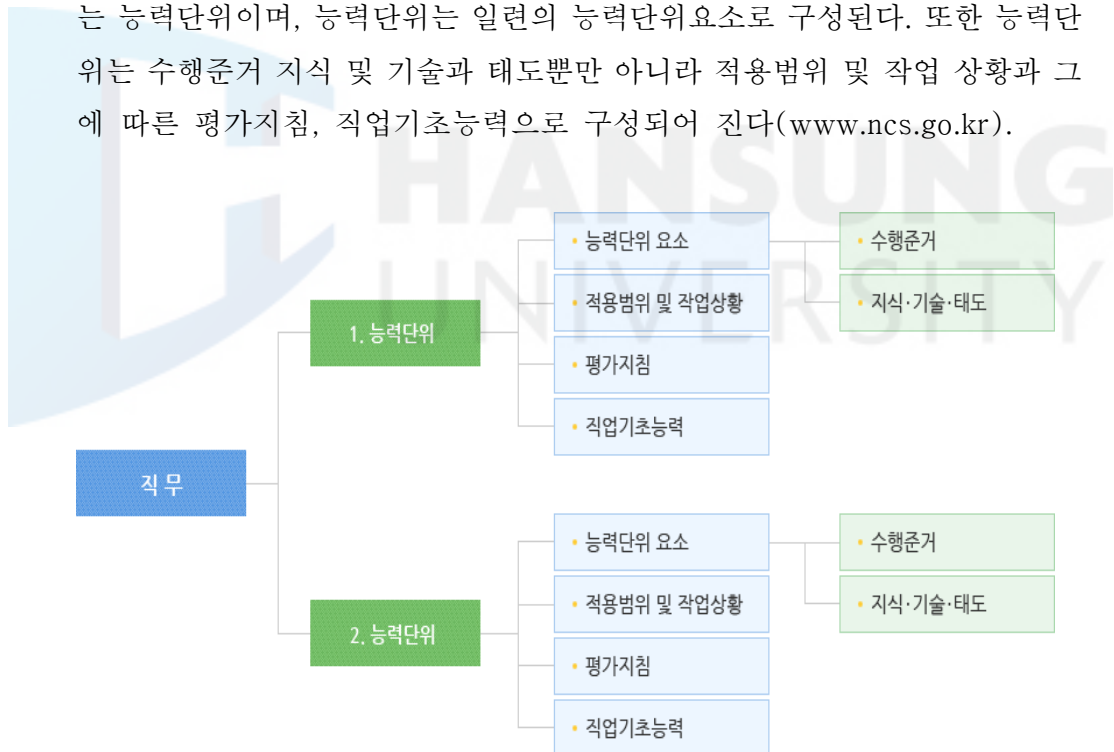
분류	하위능력
대분류	<ul style="list-style-type: none"> <li>직능유형이 유사한 분야(한국고용직업분류 참조)</li> </ul>
중분류	<ul style="list-style-type: none"> <li>대분류 내에서 직능유형이 유사한 분야</li> <li>대분류 내에서 산업이 유사한 분야</li> <li>대분류 내에서 노동시장이 독립적으로 형성되거나 경력개발경로가 유사한 분야</li> <li>중분류 수준에서 산업별인적자원개발협의체(SC)가 존재하는 분야</li> </ul>
소분류	<ul style="list-style-type: none"> <li>중분류 내에서 직능유형이 유사한 분야</li> <li>소분류 수준에서 산업별인적자원개발협의체(SC)가 존재하는 분야</li> </ul>
세분류	<ul style="list-style-type: none"> <li>소분류 내에서 직능유형이 유사한 분야</li> <li>한국고용직업분류의 직업 중 대표 직무</li> </ul>

자료 : [www.ncs.go.kr](http://www.ncs.go.kr)

NCS에서 직무 능력은 여러 가지 능력 단위 요소들의 집합으로 구성되어 있고 능력단위 분류 체계에서 세분류를 의미하며 원칙적으로 세분류 단위에서 표준이 개발되는 NCS는 모듈의 형태로 구성되어있다.

NCS는 단순히 지식을 도출하는 것이 아닌 산업현장의 실제적인 직무 수행을 지향 하며 성공적인 직무 능력 목표에 도달하기 위하여 실제적인 훈련이 실행 했는지에 관심을 가진다. NCS기반 교육훈련과정을 개설 할 때에는 교육훈련목표를 설정하고 관찰 가능한 행동을 목표로 진행하여 평가 가능한 행동으로 표현 되어야 한다(www.ncs.go.kr).

즉, 산업현장에서 직무를 수행 할 수 있고 우수한 성과 도출에 대한 평가와 관찰 가능한 행동 결과로 나타나야 한다(교육부, 한국연구재단, 2015). NCS에서 중요한 부분인 ‘할 수 있는 가’에 행동관한 관점에서 가장 중요한 단위는 능력단위이며, 능력단위는 일련의 능력단위요소로 구성된다. 또한 능력단위는 수행준거 지식 및 기술과 태도뿐만 아니라 적용범위 및 작업 상황과 그에 따른 평가지침, 직업기초능력으로 구성되어 진다(www.ncs.go.kr).



자료 : www.ncs.go.kr

[그림 2-2] 국가직무능력표준 능력단위 구성

능력단위는 NCS분류의 하위단위 기본요소에 해당하며 구성항목은 능력단위명칭과 능력단위를 분별하기 위해 주어지는 일련번호로, 주로 14자리로 표현되는 능력단위분류번호, 능력단위의 목적, 업무수행 및 이용범위를 기술한 능력단위정의로 구성되어 있고 능력단위별로 중요한 하위능력을 기술한 능력단위요소와 능력단위요소별로 목적 달성여부를 판단하기 위하여 개인이 수행해야 하는 수행의 기준을 제시한 수행준거로 구성되어있다(한국직업능력개발원 NCS학습모듈 개발 매뉴얼, 2016).

능력단위요소별로 수행하는데 필요한 지식·태도·기술과 능력단위의 도달여부를 평가하는 방법과 평가에 고려되어야 할 사항인 평가지침으로 구성되어있고 능력단위를 이루고자 하여 관련된 적용범위와 물리적 자료, 환경적 조건, 장비, 도구, 재료 등의 작업환경과 능력단위별 업무수행을 위한 직업 기초능력(의사소통, 수리, 문제해결, 자기개발, 자원관리, 대인관계, 정보, 기술, 조직이해, 직업윤리)으로 구성되어있다(www.ncs.go.kr).

NCS의 수준체계는 직무의 수준을 산업현장에 적합하게 체계화한 것으로, 각 단계별로 수준을 정의 하고 수준의 기준을 제시하여 교육훈련과 교육생 역량을 산업현장에 단계별로 연계할 수 있고 성취 단계 제시 및 자격의 수준 체계 구성에서 활용되고 평생 학습 능력에도 활용가능하다.

특히, 국가직무능력표준 개발 시 1단계에서 8단계의 수준체계에 따라 능력단위별, 능력단위요소별로 수준을 평가하고 결정하여 제시 한다. 숫자가 높은 정도에 따라 수준이 높다고 할 수 있으며 수준이 높을수록 산업현장에서 개인의 경력과 역량이 축적되는 것을 알 수 있다(www.ncs.go.kr). [표 2-2]은 1단계에서부터 8단계까지의 수준별로 개념을 정리 하였다.

[표 2-2] NCS직무수준별 개념

수준	항목	내용
8수준	정의	● 해당분야에 대한 최고도의 이론 및 지식을 활용하여 새로운 이론을 창조할 수 있고, 최고도의 숙련으로 광범위한 기술적 작업을 수행할 수 있으며 조직 및 업무 전반에 대한 권한과 책임이 부여된 수준
	지식기술	● 해당분야에 대한 최고도의 이론 및 지식을 활용하여 새로운 이론을 창조할 수 있는 수준 ● 최고도의 숙련으로 광범위한 기술적 작업을 수행할 수 있는 수준
	역량	● 조직 및 업무 전반에 대한 권한과 책임이 부여된 수준
	경력	● 수준7에서 2-4년 정도의 계속 업무 후 도달 가능한 수준
7수준	정의	● 해당분야의 전문화된 이론 및 지식을 활용하여, 고도의 숙련으로 광범위한 작업을 수행할 수 있으며 타인의 결과에 대하여 의무와 책임이 필요한 수준
	지식기술	● 해당분야의 전문화된 이론 및 지식을 활용할 수 있으며, 근접분야의 이론 및 지식을 사용할 수 있는 수준 ● 고도의 숙련으로 광범위한 작업을 수행할 수 있는 수준
	역량	● 타인의 결과에 대하여 의무와 책임이 필요한 수준
	경력	● 수준6에서 2-4년 정도의 계속 업무 후 도달 가능한 수준
6수준	정의	● 독립적인 권한 내에서 해당분야의 이론 및 지식을 자유롭게 활용하고, 일반적인 숙련으로 다양한 과업을 수행하고, 타인에게 해당분야의 지식 및 노하우를 전달할 수 있는 수준
	지식기술	● 해당분야의 이론 및 지식을 자유롭게 활용할 수 있는 수준 ● 일반적인 숙련으로 다양한 과업을 수행할 수 있는 수준
	역량	● 타인의 결과에 대하여 의무와 책임이 필요한 수준 ● 독립적인 권한 내에서 과업을 수행할 수 있는 수준
	경력	● 수준5에서 1-3년 정도의 계속 업무 후 도달 가능한 수준
5수준	정의	● 포괄적인 권한 내에서 해당분야의 이론 및 지식을 사용하여 매우 복잡하고 비일상적인 과업을 수행하고, 타인에게 해당분야의 지식을 전달할 수 있는 수준
	지식기술	● 해당분야의 이론 및 지식을 자유롭게 사용할 수 있는 수준 ● 매우 복잡하고 비일상적인 과업을 수행할 수 있는 수준
	역량	● 타인에게 해당분야의 지식을 전달할 수 있는 수준 ● 매우 복잡하고 비일상적인 과업을 수행할 수 있는 수준
	경력	● 수준4에서 1-3년 정도의 계속 업무 후 도달 가능한 수준

[표 2-2] NCS직무수준별 개념 -계속-

4수준	정의	● 일반적인 권한 내에서 해당분야의 이론 및 지식을 제한적으로 사용하여 복잡하고 다양한 과업을 수행하는 수준
	지식기술	● 해당분야의 이론 및 지식을 제한적으로 사용할 수 있는 수준 ● 복잡하고 다양한 과업을 수행할 수 있는 수준
	역량	● 일반적인 권한 내에서 과업을 수행할 수 있는 수준
	경력	● 수준3에서 1-3년 정도의 계속 업무 후 도달 가능한 수준
3수준	정의	● 제한된 권한 내에서 해당분야의 기초이론 및 일반지식을 사용하여 다소 복잡한 과업을 수행하는 수준
	지식기술	● 해당분야의 이론 및 지식을 제한적으로 사용할 수 있는 수준 ● 복잡하고 다양한 과업을 수행할 수 있는 수준
	역량	● 일반적인 권한 내에서 과업을 수행할 수 있는 수준
	경력	● 수준2에서 1-3년 정도의 계속 업무 후 도달 가능한 수준
2수준	정의	● 일반적인 지시 및 감독 하에 해당분야의 일반 지식을 사용하여 절차화되고 일상적인 과업을 수행하는 수준
	지식기술	● 해당분야의 일반지식을 사용할 수 있는 수준 ● 절차화되고 일상적인 과업을 수행할 수 있는 수준
	역량	● 일반적인 지시 및 감독 하에 과업을 수행할 수 있는 수준
	경력	● 수준1에서 6-12개월 정도의 계속 업무 후 도달 가능한 수준
1수준	정의	● 구체적인 지시 및 철저한 감독 하에 문자이해, 계산능력 등 기초적인 일반 지식을 사용하여 단순하고 반복적인 과업을 수행하는 수준
	지식기술	● 문자이해, 계산능력 등 기초적인 일반 지식을 사용할 수 있는 수준 ● 단순하고 반복적인 과업을 수행할 수 있는 수준
	역량	● 구체적인 지시 및 철저한 감독 하에 과업을 수행하는 수준

자료 : www.ncs.go.kr



## 나) NCS 학습모듈

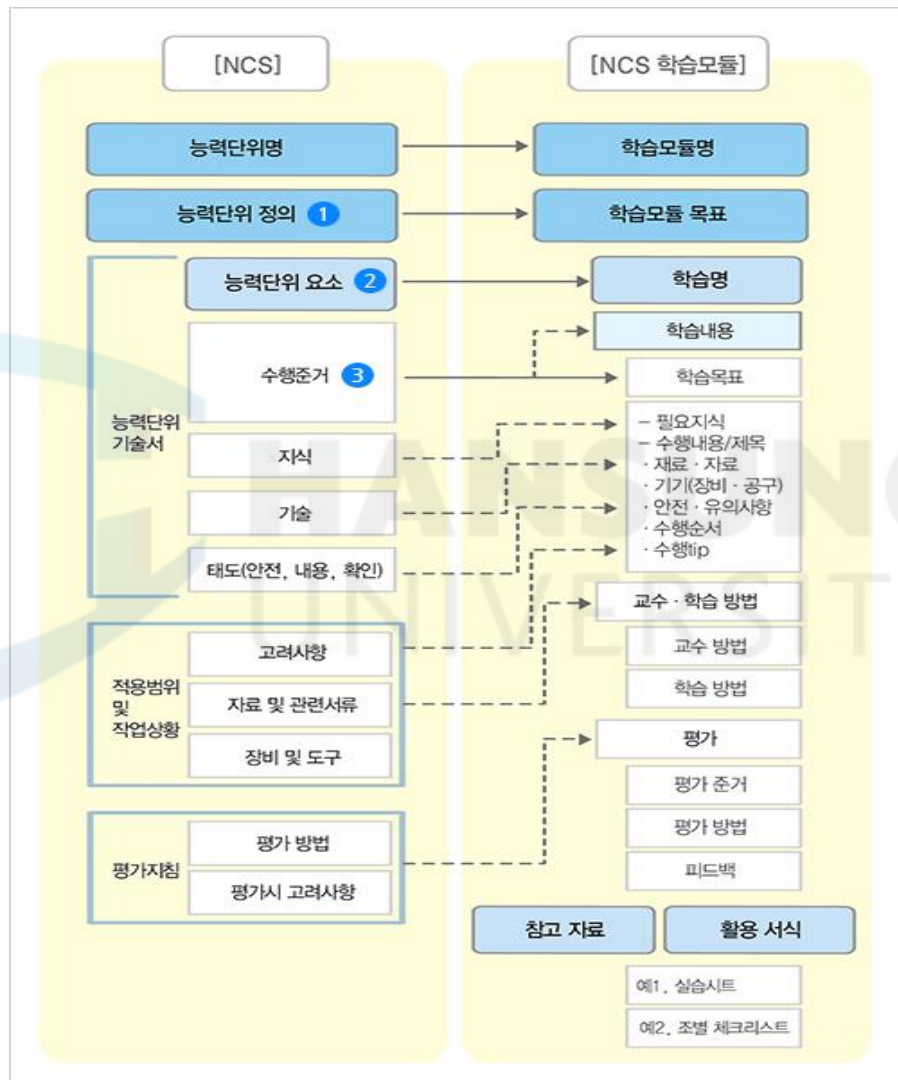
NCS가 산업현장의 '직무 요구서'라고 정의 한다면, NCS 학습모듈은 능력 단위를 교육 및 훈련하여 학습할 수 있도록 교육계와 산업계가 함께 개발하여 구성된 '교수학습 자료'라고 할 수 있다. NCS 학습모듈은 구체적 직무를 습득할 수 있도록 이론 및 실습과 관련된 내용을 상세하게 제시하고 그에 따른 피드백 또한 제시하고 있다(www.ncs.go.kr). NCS 학습모듈의 개념도는 [그림 2-3]와 같다.



자료 : www.ncs.go.kr

[그림 2-3] NCS 학습모듈의 개념도

NCS 학습모듈은 능력단위 1개당 1개의 학습모듈 개발을 원칙으로 하지만 필요에 따라 교과단위를 고려하여 여러 가지의 능력단위를 묶어서 1개의 학습모듈로 개발할 수 있고, 또한 NCS 능력단위 1개를 여러 가지의 학습모듈로 나누어 개발하는 변수도 있다(www.ncs.go.kr).



자료 : www.ncs.go.kr

[그림 2-4] NCS학습모듈 연결 체제

학습모듈에서 능력단위는 특정 업무를 성공적으로 수행하기 위해 요구되는 능력으로 교육훈련과 훈련평가를 할 수 있도록 단위로 개발된 것이고 하위단위인 능력단위요소는 해당 능력단위를 구성하는 일정한 범위 안에서 수행하는 기능을 도출해 내는 것이다. 능력단위요소의 하위단위 수행준거는 각 능력단위 요소별로 능력부분의 성취여부를 판단하기 위하여 개인이 도달해야 하는 수행 기준을 제시한 것으로 산업 현장에서 요구하는 직무역량을 교육계 훈련 기관에서 활용할 수 있도록 목표와 학습방향의 연결 체제를 [그림 2-4]와 같이 제시하였다(www.ncs.go.kr).

[표 2-3] 제과능력단위

순번	분류번호	능력단위명	수준
1	2102010101_16v3	과자류제품 개발	5
2	2102010102_16v3	과자류제품 재료혼합	2
3	2102010103_16v3	과자류제품 반죽정형	2
4	2102010104_16v3	과자류제품 반죽익힘	2
5	2102010105_14v2	과자류제품 포장	2
6	2102010106_16v3	과자류제품 저장유통	2
7	2102010107_16v3	과자류제품 품질관리	5
8	2102010108_16v3	과자류제품 위생안전관리	2
9	2102010109_16v3	과자류제품 재료구매관리	4
10	2102010110_16v3	매장관리	4
11	2102010111_14v2	베이커리경영	7
12	2102010112_16v1	과자류제품 생산작업준비	2

자료 : www.ncs.go.kr

[표 2-4] 제빵능력단위

순번	분류번호	능력단위명	수준
1	2102010201_16v3	빵류제품 개발	5
2	2102010202_16v3	빵류제품 재료혼합	2
3	2102010203_16v3	빵류제품 반죽발효	2
4	2102010204_16v3	빵류제품 반죽정형	2
5	2102010205_14v2	빵류제품 반죽익힘	2
6	2102010206_14v2	빵류제품 마무리	2
7	2102010207_16v3	냉동빵 가공	2
8	2102010208_16v3	빵류제품 품질관리	5
9	2102010209_16v3	빵류제품 위생안전관리	2
10	2102010210_16v3	빵류제품 재료구매관리	4
11	2102010211_16v3	매장관리	4
12	2102010212_14v2	베이커리경영	7
13	2102010213_16v1	빵류제품 생산작업준비	2

자료 : [www.ncs.go.kr](http://www.ncs.go.kr)

이와 같이 학습 모듈은 일반계고 위탁교육, 특성화고, 전문대학 등 직업교육에 관한 길라잡이 역할을 하여 여러 교육훈련 현장에서 표준 교재로 활용되고 있으며 본 연구의 연구자 또한 제과제빵 NCS 학습 모듈을 바탕으로 능력단위별 교육과정을 개설하여 교육훈련을 하고 있다([www.ncs.go.kr](http://www.ncs.go.kr)). 제과제빵 분야의 학습모듈의 관련 제과, 제빵 능력 단위명은 [표 2-3], [표 2-4]

와 같다.

#### 다) 교육서비스 품질의 개념

오늘날 한국경제에서 서비스가 가장 중요한 요소로 자리를 잡으면서 서비스 품질은 기업 전술의 형태와 마케팅을 결정하는 중요한 방법이라고 연구자들은 동의하고 있다(신재익·정기한, 2007). 서비스 품질은 경쟁사회에서 차별화를 주어 품질개선을 하고 고객의 충성도와 반복적인 구매, 구전의도를 높여 사업의 수입성을 증가시키는데 연결고리 역할을 하였다. 현재 경쟁사회의 기업들은 대부분 유형성과 무형성이 포함된 제품과 서비스를 제공하여 기술 및 경영혁신을 바탕으로 유형성보다 무형성 서비스 부분으로 변화하고 있다. 이에 객관적으로 서비스가 가지고 있는 특성을 측정하는 것에는 한계가 있는 것으로 판단되어 연구자별, 시기별, 상황별 등으로 서비스 품질에 관한 개념적 정의가 다양하게 제시되고 있다(김신희, 2015).

서비스 품질을 고객지향적인 관점에서 바라보아야 하는 이유는 고객은 서비스 제공자로부터 동일한 서비스를 제공 받더라도 다른 기대, 욕구, 상황을 가지고 주관적으로 서비스를 인지하기 때문이다(심우극, 2014).

교육에서도 서비스 품질은 중요한 부분으로 떠오르면서 통계분류 포털 사이트에는 우리나라 표준 산업 분류에 교육을 서비스로 분류하였다. 교육서비스 품질의 개념으로는 교육기관이 다른 교육기관과의 차별성을 위해 상업적, 인간적으로 학생의 기대와 요구에 반응하고 발전하기 위한 요소라고 할 수 있고(Li Wei, 2005) 관점과 접근법에 따라 서비스의 무형성, 비분리성, 이질성, 소멸성 등의 으로 정립할 수 있다(Zeithaml, Parasurman & Berry, 1985).

이와 같은 선행논문을 바탕으로 일반계고 위탁 교육서비스에는 4가지 서비스 특성을 가지고 있다. 첫째 무형성은 위탁교육기관에서 이루어지는 교사와 학생간의 교육의 수업과정으로 수업 계획서를 통해 계획할 수 있지만 수업이 끝나기 전까지는 무슨 상황이 발생 할지 예상할 수 없고, 둘째 비분리성은 교사의 강의와 학생의 수업 내용은 입장의 차이에 따라 구분이 되어있지만 분

리 할 수 없는 것을 의미한다.

셋째 이질성은 같은 과목을 가르치는 교사라도 매 학년마다 다른 학생을 가르치고 변화되는 교실상황에 따라 다른 결과가 도출되는 것을 볼 수 있다. 마지막으로 소멸성은 수업에 참여하지 못하면 보강을 받더라도 전과 같은 수업을 듣지 못하는 것을 의미한다(Zeithaml, Parasurman & Berry, 1985).

즉 교육 서비스는 공급 부분인 교육기관이 수요부분인 교육생에게 교육적 목적 성취를 위해 필요한 무형 및 유형성의 서비스를 제공하면서 교육생들에게 만족을 주는 것을 의미이다. 이러한 여러 학자들의 연구를 종합해보면 교육 공급자는 교육 수요자의 정보, 환경, 필요로 하는 욕구를 정확히 측정하고 수요에 따라 제공하여 만족시키는 것으로 정의 할 수 있다.

#### 라) 교육서비스 품질 유형

교육서비스의 품질의 유형은 연구한 학자들의 연구방향과 특성에 따라 다양하게 제시되고 있지만 일반적으로 [표2-5]과 같은 ZPB(1985)의 SERVQUAL을 중심으로 교육서비스 품질을 측정하고 있다.

[표 2-5] SERVQUAL의 모형

차원	정의
유형성	물적 시설, 장비, 인력, 의사소통 도구의 외형
신뢰성	약속된 서비스를 고객에게 정확히 수행하는 능력
반응성	고객의 요구에 따라 즉각적인 서비스를 제공하는 의지
확신성	믿고 의지할 수 있는 구성원의 지식과 능력, 예의
공감성	고객에게 제공하는 배려에 의한 개인의 관심

자료: Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L.(1985)

유형성(Tangibles)은 서비스의 설비, 인력, 도구, 각종 의사소통수단용품 등

의 외형적인 형태가 있는 물리적 환경으로 교육기관의 최신식 설비와 교육기자재, 교직원(강사, 행정직원)의 모습, 각종 교재 및 인쇄물 등으로 정의할 수 있다. 교육생들이 교육기관의 서비스품질을 평가할 때 사용가능한 시각적 부분으로 단시간 안에 평가 할 수 있으며 경쟁교육기관의 증가로 인하여 차별화를 줄 수 있는 기초적인 서비스 품질이다.

신뢰성(Reliability)은 교육생과 약속한 서비스를 교육기관이 정확히 제공하고 수행하는 능력을 의미한다. 교육기관에서 제시한 서비스 품질과 문제 해결에서 정책과 규칙을 약속하여 일관적으로 제공된다면 수강생과의 지속적인 관계를 유지 할 수 있는 결정적 요인으로 교육생이 서비스 품질을 지각하는데 중요한 요소로 작용할 수 있다.

반응성(Responsiveness)은 교육기관이 교육생들의 요청에 신속하게 대응하는 능력으로 약속한 시간 안에 정확한 교육서비스가 제공되는 것과 교육생의 질문이나 불만 등의 요청사항에 대한 상담서비스가 제공 되는 것이라 할 수 있다. 교육기간 동안 얼마나 신속하게 대처하고 교육생들의 요구만족도에 따라 서비스를 평가 할 수 있다.

확신성(Assurance) 믿음과 지식, 능력, 학생들에 대한 예의, 복장 등 교육생들이 교육에 임할 수 있도록 교직원과 교육기관이 확신을 주는 능력으로 교육생은 교육과정에서 정확한 지식을 전달받고 교직원 및 교육기관의 믿음과 정중함으로 상호관계를 형성하여 믿음을 가지고 교육기관에서 지속적인 생활하고 배움을 지속하기를 원하는 것이다.

공감성(Empathy)은 교직원과 교육기관이 교육생들에게 얼마나 관심을 가지고 차별화된 서비스가 제공되고 있는지 느끼게 하는 능력이다. 교육기관과 교직원이 교육생 개개인에게 제공하는 관찰과 보살핌으로 교육생들의 성향을 알고 그들의 요구에 상응하는 서비스를 제공하여 교육기관이 자신을 이해하고 중요하게 생각한다는 것을 느끼게 하는 것이다(이경철, 2004).

그 외에도 교육서비스를 6가지 요인인 물리적 환경, 학습과정, 학습위행, 교육내용, 학습태세, 조직의 교육 풍토로 구분 할 수 있고(이학식·김영, 1999) 학생본인의 태도 및 내적요인과 강사의 태도, 교육내용, 교육설비등으로 교육기관으로부터 제공받는 외적요인으로 교육서비스 품질을 구분할 수 있으며(유



지선, 1998) 학습, 물리 시설, 행정, 편의시설, 기타 서비스 등 5가지 요인으로 구분할 수 있다(엄은주, 2000) .

또한, 학교 교육서비스품질의 형성요인을 실증적으로 분석한 결과로는 뛰어난 강사진, 행정직원, 학과, 유형성, 유명성, 대학 입지, 개선성, 신뢰성 등 8가지 요인으로 도출 할 수 있고(김지혜,1999) 이 연구를 바탕으로 하여 유형성, 신뢰성, 응답성, 확산성, 공감성, 결과의 질 등 6가지 항목을 사용하였다(이영희, 2000). ‘ 조리교육기관에서 설비, 도구, 보안시설, 위생 청결 등의 물리적 환경요소는 실기 수업 진행을 위한 기본적인 요소로써 교육생들은 준비된 도구나 장비를 통해 조리교육기관의 물리적 환경을 경험하고 교육의 선택과 교육서비스 품질지각에 관한 물리적 환경은 교육생의 만족도에 많은 영향을 미친다.’라고 하였으며(김나영, 2009) 이외에도 교육서비스에 대해 다양한 연구자들의 견해로 많은 연구가 진행되고 있다.

## 2) NCS기반 교육서비스 품질 측정요인

서비스 분야에서 진행되어온 여러 가지 선행연구에서는 서비스 품질을 위해 ZPB(1985)이 개발한 SERVQUAL척도를 이용해 왔다.

본 연구자는 6년 동안 일반계고 직업위탁 교육을 담당해 오면서 일반 교육청에서 운영하는 직업교육과 NCS를 바탕으로 일반계고 직업위탁교육 두 가지 교육을 시행 하였다. 하지만 산업현장의 성공적인 직무 수행을 위해서는 일반 직업교육 보다는 NCS기반 직업위탁교육이 일반계고 교육생에게 교육효과가 높은 것을 볼 수 있었다.

NCS에는 각 능력단위별마다 지식, 기술, 태도 분야가 함축되어있고 산업현장에 취업하려는 목적을 가진 학생들과 연결고리가 형성이 되어 취업현장에 필요한 인력양성에 영향을 미친다. 이러한 NCS교육에 서비스 품질을 더하여 교육을 실행하여 본다면 일반계고 교육생들의 질 높은 교육을 예상 할 수 있다. 본 연구에서는 NCS 제과, 제빵 분야 능력단위를 SERVQUAL 서비스품질에 접목시킨 결과 유형성, 신뢰성, 공감성, 확산성으로 분류할 수 있었다.

유형성은 산업 현장에서 사용하는 설비, 기기, 소도구 및 교육환경 시설



등등 시각적인 형태가 있는 교육 서비스이다. 교육생들이 서비스 품질을 평가할 때 직접적이 영향을 줄 수 있는 중요한 부분으로 제과제빵의 위탁교육기관이 증가 하면서 외부 환경부분에 집중하여 시설을 보완하거나 교육과정에 알맞은 교재, 부가적인 시설에 집중하는 교육기관이 늘어나고 있다.

신뢰성은 교육생들에게 제시한 교육계획 및 교육 과정을 정확히 실행하고 자하는 능력을 의미한다. 제과, 제빵 NCS에서 신뢰성은 제품개발 부분에 해당한다. 능력단위명은 과자류 제품개발, 과자류제품 재료혼합, 과자류제품 반죽익힘, 빵류제품 개발, 빵류제품 재료 혼합, 빵류제품 반죽발효, 빵류제품 반죽정형, 빵류제품 반죽익힘, 빵류제품 마무리, 냉동빵 가공으로 구분할 수 있다. 일반계고 교육생들의 수준에 적합한 제과, 제빵 단계별 제품개발과 능력단위 및 능력단위요소를 사용한 교육과정, 교육시간준수는 일반계고 교육생들로부터 신뢰를 얻을 수 있는 요인이 된다. 냉동빵 가공은 다품종 소량 생산을 하는 산업 현장에서 쓰는 방법으로 제품개발 부분에 들어간다.

공감성은 지속적인 관리와 개선되는 능력에서 이루어지는 것으로 제과, 제빵 NCS에서 품질관리 부분에 해당한다. 능력단위명은 과자류제품 포장, 과자류제품 저장유통, 과자류제품 품질관리, 빵류제품 품질관리로 구분할 수 있다. 이는 제품개발에서 끝나는 것이 아니라 부족한 부분을 지속적으로 관리 및 상담을 하고 개선하기위해 능력 단위요소를 사용하여 교육생들의 공감을 얻을 수 있다.

확신성은 교육과정에서 믿음과 확신을 전달하려는 능력으로 제과, 제빵 NCS에서 확신성은 경영관리에 해당한다. 능력단위명은 과자류제품 위생안전관리, 과자류제품 재료구매관리, 과자류제품 생산작업준비, 빵류제품 위생관리, 빵류제품 재료구매관리, 빵류제품 생산작업준비, 매장관리, 베이커리경영으로 구분 할 수 있다. 기본단계 위생에서부터 마지막 단계인 마케팅 부분을 총괄하면서 학생들이 산업현장에서 적응 할 수 있다는 확신을 줄 수 있다.

이외에도 교육생들의 요청에 신속하게 대응하는 능력인 반응성은 정확한 교육서비스 및 상담서비스 등의 제공으로 요구만족도를 높이는 좋은 방법이지만 능력단위별 요소와 적합성이 떨어져 NCS기반 교육서비스 품질에서 제외되었다. [표 2-7]은 NCS기반 교육서비스 품질별로 능력단위에 맞추어 정

의하고 측정항목을 제시하였다.

[표 2-6] NCS기반 교육서비스 품질 구성 및 측정항목

차원	정의	측정항목
유형성	물리적 시설, 장비 등 교재	1. 최신장비 보유 2. 일반계 고교생 교육환경에 적합한 시설과 분위기 3. 교육과정에 적합한 교재사용
신뢰성 (제품 개발)	교육과정의 정확한 실행 능력	4. 일반계 고교생 수준에 합리적인 교육과정 및 제품개발 5. 정확한 능력단위를 사용하여 제품제조 및 개발 (과자류 - 재료혼합, 반죽정형, 반죽익힘 빵류 - 재료혼합, 반죽발효, 반죽정형, 반죽익힘, 마무리, 냉동빵가공) 6. 정해진 교육시간에 약속한 제품제조 및 개발진행
공감성 (품질 관리)	지속되는 관리	7. 냉각, 장식, 포장으로 외부환경으로부터 제품 보호 8. 제품의 품질이 변하지 않도록 적시 저장방법 사용 9. 지속적인 제품 품질검사 및 개선방안 10. 지속적인 학생관리 및 상담
확신성 (경영 관리)	믿음과 확신을 전달하는 능력	11. 개인, 환경, 기기, 공정의 위생 안전관리 수행 12. 제품 생산 시작 전 개인위생, 작업장 환경 기기 도구에 대한 점검 및 재료개량을 확인하는 생산작업 준비 수행 13. 제품 생산에 필요한 양질의 재료구매관리능력 배양 14. 대인관계능력을 형성하여 판매, 고객응대능력배양 15. 생산계획 수립 및 생산일지 작성 방법배양 16. 시장 분석 및 마케팅 활동에 대한 지식

자료 : 본연구자 작성

### 3) NCS 선행연구

NCS기반 일반고교 직업교육과정에서 NCS능력단위에 속하지 않더라도 교육기관의 교육과정에 맞게 재편성 하거나, 실무 능력단위들을 과목에 조합하여 새로운 과목을 개설하여 운영 하도록 하였다(교육부, 2016). 실무 과목은 NCS 능력단위를 기준으로 요소와 순행준거로 설정된 평가항목으로만 평가할 수 있으나 전문교과 성취평가제와 관계를 맺어 학습자의 교육 및 성취 수준에 맞게 평가할 수 있다(교육부, 2015). 이렇게 개발된 NCS기반 일반고교 직업교육과정은 2018학년도 교육생부터 전면 적용된다(홍유진, 2015).

NCS의 선행연구를 살펴보면 교육계 현장에 적용가능 한 NCS기반 교육의 필요성과 교육과정 개편, 교육기관의 교강사 및 교직원의 역량 강화와 NCS 교육과정 및 교육환경 강화 등을 나현미·심지현(2014)이 분석연구 하였고 최영호(2013), 손진아(2015), 이민욱(2016), 김수연외 (2017)등이 NCS기반 교육과정 및 과정평가를 연구하였다. 장봉기외(2011), 최석현(2012), 오민아(2015)에 의해 NCS기반 교육성과 관련연구 중에 NCS교육과정이 교육성과에 효과적인 요소로 작용한다는 실증적 연구가 진행 되었다.

그 외 김진희·김선희(2014), 이용희(2016), 김보미외(2017)등 NCS 기반 교육의 적용이 진행되지 않고 있는 분야에 NCS의 도입과 적용 교육과정 개발 등의 실질적 연구를 하였다.

정동열·김연성(2014), 박남수(2014), 이순구·박경연(2015)은 특정 분야의 NCS기반 교육과정개발 및 적용에 관한 연구를 하였다. 본 연구자는 위의 선행연구를 바탕으로 NCS교육내용 교과목표 및 교육환경과 능력단위별 교수법과 교육성과에 대하여 연구하고 나아가 제과제빵의 NCS를 기반 한 교육서비스 품질을 연구하고자 한다.

## 제 2 절 교육만족도

### 1) 교육만족도의 개념

만족은 개인이 목적을 가진 행동을 하고 경험을 하면서 “좋다”, “충분하다”처럼 주관적으로 평가 되면서 학자들 사이에서 여러 가지 방향으로 연구가 진행되고 있다. 만족이란 개인에 따라 많은 차이가 발생하는 것으로 개인의 기대와 그 뒤를 따르는 충족여부에 의해 정해진다. 기대는 개인과 다른 사람과의 상호작용을 통하여 형성되며, 연속적인 과정의 결과로 상대적인 비교를 통하여 개인을 평가 할 수 있는 근거가 된다(Medley, 1976).

또한 라틴어의 Satis와 Facere에서 파생된 단어이고, 이는 영어로 “Enough to do make”이며 “가득 차도록 충족시키다”의 의미를 띄고 있다. 즉 고객이 요구하는 정도까지 충족시키는 제품과 서비스를 충분히 제공할 능력을 가지고 있다는 것을 의미하고 만족을 고객의 실제 경험과 불일치하는 기대로 인해 발생하는 종합적인 심리상태라고 정의할 수 있으며(Oliver, 1980), 현실과 기대의 충족이 서로 일치함에서 비롯된 것으로 개인의 생활과 심리적, 환경적 요인을 통해 서로 영향을 받는 총체적인 감정이라고 정의할 수 있다(최혜경, 1985).

고객만족은 고객이 기대하는 충족성과 성취반응을 일정한 수준 이상으로 도달 하도록 높이는 것을 의미하고 제품의 재구매나 구전의도로 인하여 고객의 욕구와 기대에 부응한 결과이며 아울러 연속적으로 고객의 신뢰감을 유지하는 것이다. 이 연구를 바탕으로 교육만족은 교육기관에 교육생의 기대와 욕구에 부응하기 위하여 일정한 수준 이상으로 교육생에게 주어진 서비스 품질을 비교하여 개인의 주관적인 성취반응을 ‘만족’과 ‘불만족’으로 끌어내는 것이라 할 수 있으며(원석희, 2010) 개개인의 주관적인 판단에 의하여 교육생이 교육을 받으면서 기대하는 기준치에 대하여 얻어지는 긍정적이거나 또는 부정적인 생각으로 인하여 교육생이 가지고 있는 특성들에 대해 감정이 평가되는 것으로 정의하였다(이병관, 2011).

또한 교육에 대하여 '교육생들의 교육경험의 주관적인 만족도를 관찰 및 관

리 하는 것'을 만족도로 정의 할 수 있고(Astin, 1993) 교육기관의 시설, 교육 및 행정서비스, 교육의 결과를 교육만족도의 대상으로 정하고 있으며 이러한 기준의 조사 결과는 교육경험의 이해, 교육기관에 대한 소속감, 수강생들의 관심사를 반영한 내용 등 교육서비스품질 개선의 자료로 널리 활용되고 있다(Harver, 2001). 기업의 중요한 마케팅 전략 중 하나인 고객만족은 많은 산업 분야에서 주목 받고 소비자 서비스와 관련하여 연구가 진행 되었다(이상건·김주향, 2011). [표 2-7]은 선행연구를 바탕으로 교육만족도의 개념을 정리한 것이다.

[표 2-7] 교육만족도의 개념

연구자	교육만족의 개념
Astin(1993)	교육생의 교육경험에 대한 주관적인 반응을 관찰하고 관리하는 것
Gruber et al (2006)	교육하는 기간 동안 교육생(고객)의 요청과 기대에 적극적으로 부응하는 교육서비스
송상남 (2006)	일반계고 고등교육생들의 학교 교육 만족도
박혜정 (2010)	학습자에게 제공되는 교육환경, 설비, 도구, 교육기간에 제공되는 인력 및 가격요인으로 교육서비스에 대해 느끼는 만족감
이병관 (2011)	교육을 받으면서 교육생이 기대하던 기준에 관한 개개인의 주관적인 판단에 의해 얻어지는 개별적인 감정의 만족 및 불만족에 관한 평가수준
이현정 (2013)	교육기관에서 제공하는 교육서비스를 교육생들의 주관적인 반응을 통하여 개인의 만족을 평가하는 수준
김수정 (2016)	학원에 다니는 동안 교육생들이 받은 요리교육에 만족하는 정도

자료: 선행연구를 참조하여 논자작성

이 외에도 교육생들은 교육기관이 자신의 요구와 희망에 미치지 못할 경우 불만을 가지게 되지만 요구하는 것 보다 좋은 경우에는 만족감을 느끼게 된다. 이러한 교육에 대한 만족은 각 교육기관의 교육서비스를 예측 할 수 있는 중요한 평가기준으로 간주된다. 그러므로 교육만족도 조사는 교육기관의 교육 경험에 있어서 교육생의 주관적인 반응을 살펴보는 것을 의미하며 조사된 교육생들의 교육만족도는 교육의 질과 서비스 수준을 평가하는 자료로 활용 될 수 있다. 만족도는 곧 교육기관의 객관적인 교육의 질과 교육의 효과성 등을 평가할 수 있는 지표로 간주되고 교육생들의 주관적인 교육 만족도 수준을 높이기 위하여 연구 하고 있다(송상남, 2006).

## 2) 교육만족도의 측정요인

우리나라 의무교육인 초·중등학교와는 다르게 고등교육은 서비스사업으로 인식되는 경향이 증가하고 있다. 이에 교육생들의 요청과 기대를 충족시키는 것을 중요시하고, 우리나라 대학들도 교육환경이 급변함에 따라 학생들의 학교 만족도 향상을 위한 교육경영으로 근본적인 견해나 사고를 변화시키고 있으며 이러한 일각의 변화는 고등교육기관에서 학생들의 학교만족도에 관심을 기울이는 이유를 잘 보여 주고 있다(Cheng·Tam, 1997;김중의·이희정, 2001).

학생의 정의적 태도와 학업 수행 결과를 포함시켜야 학생들이 얼마나 학교에 잘 적응하고 생활하는지를 알아볼 수 있다고 하였고(Birch·Ladd, 1997) 교수의 질, 행정서비스의 질, 대인관계나 구성원들 간의 관계를 중요시하는 관계성의 질을 고등교육의 구성하는 질의 3가지 영역으로 제시할 수 있다(Rubben, 1995). 또한 교육만족의 영향을 주는 요인들로 교육내용, 환경, 시간, 지도, 평가로 구분할 수 있고(권미영, 2005) 서비스 교육훈련의 만족도, 교육내용, 강의시설, 강의 기법 등으로 측정할 수 있다(도은숙, 2005).

이외에도 평생 교육학습자의 교육훈련 만족도를 교육내용에 대한 만족도, 교육방법에 대한 만족도, 강사에 대한 만족도, 교육기관이용 정도에 대한 만족도, 교육시설에 대한 만족도 등 5개 영역으로 분류할 수 있고(이기환,

2003) 서비스교육에 대한 교육만족도에 관한 연구에서 교육내용과 설비, 강의실 분위기, 강의 기법에 따른 만족도, 교육전반적인 만족도로 측정할 수 있다(도은숙, 2004). 본 연구자는 선행연구를 바탕으로 교육만족에 영향을 미치는 변인으로 NCS를 포함하여 교육서비스를 구성하였고 교육시설 및 환경과 NCS기반 교육의 교육내용, 교과목표, 교육성과, 교육운영방법에 대한 만족도를 연구하고자 한다.

### 3) 교육만족도의 선행연구

선행연구를 살펴보면 교육만족도를 ‘수강생의 교육경험에 관련하여 개인의 주관적 반응을 인지하는 것’이라고 정의 하였고 교육내용의 적절성 및 수업준비와 교육기법, 교육환경의 적절성과 교직원의 수준 등이 만족도와 적합한 상관관계를 유지하였다. 이 중에서도 수강생의 학습 관심도가 높을수록 교육만족도가 통계적으로 높다고 하였다(강철용, 1999).

조리교육기관에 관련한 선행연구를 보면 조리특성화 고등학교 교육생들의 교육만족도가 진로결정에 미치는 영향에 대한 연구에서 이론교육과 실습교육의 만족도, 교육환경의 만족도, 실습실 환경의 만족도, 등 4가지의 구성요인으로 교육만족도를 분류하였으며(신원성·김희기, 2012), 교육 서비스 품질이 교육 만족에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 그 중에서도 외식 및 조리전공 학생들을 대상으로 교육 서비스 품질과 교육만족은 통계적으로 유의한 상관관계가 있다는 것을 증명했다(이종호, 2012).

교육만족과 관련된 선행연구들을 검토해보면 진로선택이 진로목표와 연계되어 연구되고 있다. NCS기반 위탁직업교육은 온전히 대학진학을 목표로 하지 않고 자신의 진로를 취업으로 선택하는 일반고교 교육생들의 장래의 삶에도 중요한 영향을 미치는 것을 볼 수 있다. 위의 선행연구를 바탕으로 NCS기반 교육 및 교육서비스품질은 교과목표 및 교육환경과 교육성과, 교육 운영방법에 대하여 만족도를 연구하고자 한다.



### 제 3 절 취업행동의도

#### 1) 행동의도의 개념

‘행동’은 몸을 움직여 행동하거나 내적, 외적 자극에 반응하는 것을 의미하고 ‘의도’는 무엇을 하고자 하는 생각으로 해석 할 수 있다. 자발적 행위란 서비스 집단이 양질의 서비스를 제공 할 수 있도록 고객을 지원하고 돕는 개인의 재량적 행위라고 할 수 있고(Bettencourt, 1997), “행동의도란 불특정 대상에 대한 태도를 확립한 후 특정한 미래 행동으로 의견을 제시하려는 개인의 의지와 신념”이라고 정의 할 수 있으며(Boulding·Kalra·Staelin·Zeithaml, 1987), “고객이 기업과의 관계를 지속적으로 유지 할 것인지 아니면 경쟁사 기업으로 변경 할 것인지에 대한 수신호”로 정의할 수 있다(Zeithaml·Berry·Parasuraman, 1996). 또한, 서비스를 제공 받은 고객으로서 자발적이고 사후적인 행위이며 공급처에서 서비스 제공 후 고객이 수행해야 하는 의무적 행동과는 구분되는 행동이라고 정의하기도 한다(Park SY, 2011).

그 외에도 행동 의도는 긍정적인 부분의 행동의도와 부정적인 부분의 행동의도를 총괄하는 개념으로 연구에서 행동 의도는 크게 호의적 행동의도와 비호의적 행동 의도로 구분된다. 호의적 행동 의도는 고객이 기업의 장점을 표현하고, 다른 지인들에게 그 기업에 대한 칭찬을 하여 자신의 의견을 전달하며, 제품의 구매를 늘리거나 프리미엄가격을 기꺼이 지불할 의사가 있을 때, 행동적으로 그 기업과 좋은 관계를 맺고 있다고 나타내는 것이다. 반면 비호의적 행동 의도는 낮은 서비스품질을 인지한 고객들이 서비스 제공 기업에 대한 불만을 표현하고 그 기업에 대해 지인들에게 부정적으로 의사를 전달하고, 환불을 요구하거나 경쟁사의 제품구매를 하고자 하고, 기업의 제품을 더 이상 구매하지 않거나 구매액수를 줄이는 등의 전환의도와 관련되며, 기업의 성과에 부정적인 영향을 미치는 변수로 작용한다고 하였다. 이들은 고객의 행동 의도를 충성도와 전환 의도, 추가가격 지불의도로 구성하였고 불평행동으로 외적반응과 내적반응의 5가지 하위요소로 구성 하였다(Zeithaml et al, 1996).



이처럼 행동 의도는 교육생이 교육기관의 교육서비스를 제공 받고 나타나는 현상으로 긍정적인 행동의도와 부정적 행동의도로 나타나며, 교육생의 관찰을 기록하면서 교육기관은 이것을 예측 할 수 있다. 본 연구자는 취업이라는 목적을 가지고 NCS교육을 받고자 하는 일반계고 직업위탁 교육생들의 행동의도에 취업을 더 붙여서 취업행동의도를 연구 하고자 한다.

## 2) 취업행동의도의 개념

본 연구의 대상기관인 일반계고 직업교육기관에서 고등학생을 담당하는 교사로서 취업을 하고자 하는 교육생들의 불만족을 최소화 시키고 만족도를 높여 취업으로 연결하는 것이 최종목표이다. 본 교육기관이 고3 교육생들은 대학을 진로로 결정하는 수험생 친구들과 다른 자신의 진로를 위해 고민하고 시간을 투자한다. 진로란 일을 통해 전문적인 부분을 축적해 놓은 직업적 경력을 의미하고 동시에 미래지향적인 용어로서 과거뿐 아니라 자신의 미래를 단계적으로 쌓아가야 할 지속적인 행보라는 뜻도 들어 있다(진미석, 1999;심미정, 2013).

연구에 따르면 진로는 개인이 직업인으로서의 자신의 일자리뿐만 아니라 일과 관련된 개인의 태도, 동기, 소양, 행동 등을 총괄하는 개념으로 진로계획, 진로탐색, 직업에 대한 태도와 지식, 일에 대한 만족도, 승진, 직업에 대한 동기, 직무 변경 등이 모두 진로라는 개념에 포함된다고 하였다(박혜경, 2012). 또한 한 개인이 평생 동안 일과 관련하여 체험하는 모든 경험을 의미하며, 일생동안 수행하게 되는 일의 총체로, 개인의 생애직업발달과 그 과정을 총괄한다고 설명할 수 있다(최화영, 2015).

따라서 다양한 분야의 진로에 대한 정의를 연구해 볼 때, 진로란 사회생활 및 가정에서의 역할, 개인 만족 등 다양한 삶의 측면들을 포괄하는 개념으로 자신의 인생전체에 걸친 지위 또는 경험의 총체로 정의할 수 있다. 이처럼 진로를 선택한다는 것은 개인이 가지고 있는 다양한 특성과 주변의 환경, 오랜 시간을 거친 개인의 경험과 욕구에 따라 결정되며, 특히 졸업생에게 진로선택은 자신의 직업을 선택하고 그 직업을 얻기 위하여 구체적인 준비와 일련의

행동 절차를 보인다는 부분에서 중요시 된다(최기원, 2013).

취업이란 일할 사람을 필요로 하는 기업의 채용과정에서 일자리를 찾는 개인이 기업에 지원하여 개인의 능력을 평가 받고 적합한 일자리를 얻은 상태를 의미하며, 그 중에서도 취업결정요인은 기업이 인력을 선발하는 과정에서 진행되는 서류전형과 면접전형에 일정한 영향력을 가지고 있다. 이는 취업 후에도 구직자가 가진 요인의 개념으로 취업의 질에 지속적인 영향을 미친다(정명희·박정민·하동현, 2014).

이러한 취업결정 요인들은 질적인 역량부분을 타인보다 더 갖고 있는가에 따라 취업결정력에서 분별한 차이가 나타난다(유승혜, 2007). 최근 고용관련 연구 중 취업결정요인을 기업의 고용주나 사회·환경적 요인의 외적요인과 더불어 구직자 스스로 취업을 결정짓는 내적요인인 취업의사에 대해 고찰하는 연구들이 발표되고 있다(손광훈·심미영·염동문, 2010; 박석돈·천지은, 2010).

그 중에서도 취업의사는 취업 후의 직업기대나 구직노력 등과 연결되어 가장 기본적인 직업가치라고 할 수 있으며(박석돈, 2010) 취업에 대한 긍정적인 의지와 태도를 의미한다. 이러한 취업에 관한 내적요인을 의사나 의도, 동기 등의 동일한 내적개념으로 해석할용 한다면 취업의사는 취업행동의도와 유의한 개념으로 설명할 수 있다. 선행연구를 바탕으로 일반계고 직업위탁 교육생들이 받은 NCS기반 교육과 교육서비스품질 교육만족 등이 스스로 결정짓는 취업행동의도에 어떠한 영향을 미치는 연구하고자 한다.

### 3) 취업행동의도의 선행연구

선행연구로는 서비스 공정성이 고객만족, 관계 품질, 고객의 자발적 행위에 미치는 영향 관계를 연구하여 각각의 고객만족과 관계 품질이 고객의 자발적 행위에 유의한 영향을 미친다는 것을 실증하는 연구가 있고(주철수, 2000), 자립형 사립 고등학교를 대상으로 교육서비스 품질과 학생 만족 및 행동의도의 구조적 관계와 관계 품질에 관한 연구를 통해 학생만족은 관계품질의 매개적 역할이 행동의도에 유의한 영향을 미치고 있음을 확인하였다(배수원, 2006). 또한 제과제빵학원의 교육서비스품질이 학습만족과 행동의도에 미치는

영향관계를 확인하는 연구가 있었다(노일홍, 2015).

서비스 질과 전반적인 서비스 만족, 그리고 행동의도 간의 관계를 규명하여 호텔관광경영학과의 NCS 교육이 자발적 행동의도에 미치는 영향에 유의한 영향을 미치고 있음을 확인하는 연구가 있었고(김미성, 2018) 이 연구의 관련 변수로서 SERVQUAL과 전반적 서비스만족(OSQ), 행동 의도(구전과 재구매 의도)를 투입하여 연구를 진행 하였으며 그 결과 서비스 질과 전반적인 서비스 만족과 행동의도 간에 긍정적인 유의영향 관계가 있음을 검증하였다(Boulding, 1993).

취업 주체가 가지고 있는 특성에 따라 취업에 영향을 미치는 요인이 달라지기 때문에(노경란·허선주, 2012) 특성화고등학교의 상황과 학생들의 특화된 고유한 특성으로 인하여 특성화고등학교의 취업은 일반계 고등교육기관에서 진행되는 취업의 연장선 형태로 판단하기 어렵다고 하였다(강순화·안준기, 2012). 또 다른 연구에서는 ‘학교에서의 취업지도 및 상담이 활발히 이루어질수록 학생의 취업선택 개연성이 높아지는 것으로 나타났다(장현진·이지혜, 2012).

아직 일반계고 위탁교육이나 특성화고등학교를 대상으로 취업관련 연구는 많이 부족한 실정이다. 하지만 NCS를 바탕으로 교육이 진행되고 고등학교 교육생들이 자신의 진로를 찾아 가면서 교육기관의 서비스의 질과 교육만족도에 따라 취업행동의도의 연구에 많은 영향을 줄 것이다.

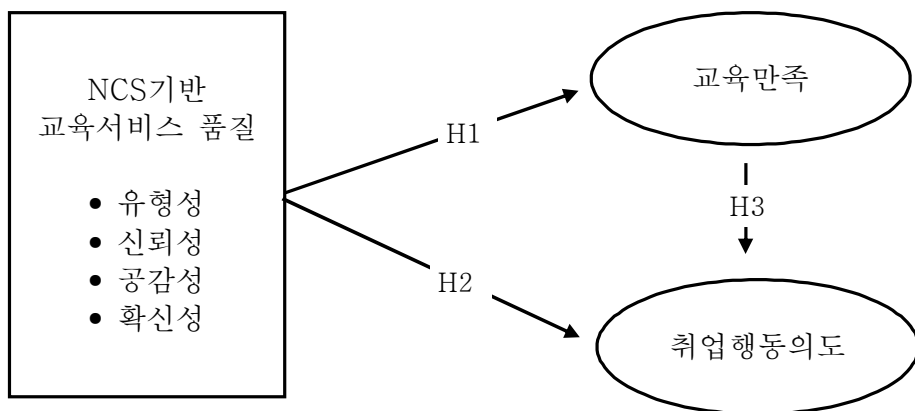
## 제 3 장 연구의 설계

### 제 1 절 연구모형 및 가설

#### 1) 연구모형

연구모형은 연구에 이론적 기능을 바탕으로 특정한 상황을 도구로 인식하고 유대감을 형성시켜 필요에 따라 직접적, 간접적으로 연구에 관하여 설명할 수 있다.(이관우 1982). 이 외에도 현상의 특징이나 사물을 모아 구성하는 것으로서, 서로의 인과 관계나 상호적인 관계를 설명할 수 있는 매우 좋은 수단을 의미하고 전체 또는 부분적인 실질적 프로세스와 시스템을 나타낸다(강병서·김계수, 2009).

본 연구에서 모형은 제과제빵 훈련기관의 NCS기반 교육서비스품질이 교육만족 및 취업행동의도에 어떠한 영향을 미치는지 검증하고 나아가 NCS 교육 및 프로그램의 발전방안을 논리적 근거를 제공하기 위하여 다음 [그림 3-1]과 같은 연구모형을 설계하였다.



[그림 3-1] 연구모형

## 2) 연구가설

연구가설이란 문헌조사를 통해서 얻은 결과물로 연구가 진행된 후 연계되는 결과를 예측하고 가상적 진술을 도출하는 것이라 한다(홍성열, 2001). 앞서 제시한 선행 연구들로 논의된 이론적 배경을 바탕으로 연구모형을 설계하였고 각 요인들이 연계되는 과정에서 다음과 같은 3개의 가설을 설정하였다.

학원의 교육서비스 품질이 재구매 의도에 미치는 영향에 대한 선행연구에서 교육서비스품질은 학생 개인의 정보를 통해 시행되는 맞춤형 교육 품질의 강화 및 우수강사의 향상과 학습시설 및 학습 환경개선 강화와 적절한 수강료의 책정 및 상담 요소들을 보강함으로써 더욱 효과적으로 학생들의 만족도를 높일 수 있다는 것을 보여주고 있고(이성주, 2007), 교육 서비스 품질을 무형적 행동으로 지정하고 인적 상호작용 서비스 및 순수 서비스와 사람 중심 서비스로 구분하여 지속적인 거래 및 회원관계를 유지하는 대인간의 서비스 관련 연구(엄은주, 2012)를 바탕으로 가설 H1을 아래와 같이 설정하였다.

**H1. 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.**

H1-1 : 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질의 유형성은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질의 신뢰성은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3 : 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질의 공감성은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4 : 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질의 확신성은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

학원 교육 서비스 만족이 교육소비자의 만족에 미치는 연구에서 교육서비스의 품질이 긍정적인 구전 행동의도에 미치는 영향에 대한 결과(김선화,

2007)와 학원수강생에 대한 배려와 관심이 유용한 서비스 품질로 작용하여 재수강에 영향이 있다고(손권배, 2012) 연구한 내용을 바탕으로 H2의 가설을 아래와 같이 설정하였다.

**H2. 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질은 취업행동의도에 유의한 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.**

H2-1 : 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질의 유형성은 취업행동의도에 유  
의한 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 : 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질의 신뢰성은 취업행동의도에 유  
의한 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

H2-3 : 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질의 공감성은 취업행동의도에 유  
의한 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

H2-4 : 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질의 확신성은 취업행동의도에 유  
의한 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

마지막으로 학원의 교육서비스 품질 및 시설 등이 학생들의 만족도를 높이  
고 이러한 만족에 의해 재구매 의도와 구전 행동에 긍정적인 영향을 제시한  
연구(이성주, 2007)와 제과제빵 학원교육생의 교육서비스 품질 중 전공만족이  
학습만족 및 행동의도에 미치는 영향에 대한 결과를 바탕으로 교육기관의 교  
육성과 및 운영방안을 제시하여 나아가 전공 트랙제를 제안하였다(김형준,  
2011). 이러한 연구를 바탕으로 가설 H3을 아래와 같이 설정하였다.

**H3. 교육만족은 취업행동의도에 유의한 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.**

## 제 2 절 연구 설계와 분석방법

### 1) 연구변수의 정의 및 측정도구

본 연구에서는 일반계고 직업위탁 교육기관의 NCS기반 교육서비스 품질이 교육만족 및 취업행동의도에 미치는 영향에 관하여 연구하고 일반계고 직업위탁교육생들이 인지하고 있는 현재 교육서비스품질을 확인하여 교육의 질을 높이고 NCS 기반 교육서비스품질에 대한 긍정적 태도를 이끌어 내고자 다음과 같이 변수를 정의하였다.

#### 가) NCS기반 교육서비스 품질

NCS 교육서비스 품질은 공급자인 학교가 수요자인 학생에게 교육적 목적의 달성을 위해 교수가 제공하는 교육과, 교직원이 제공하는 유·무형의 서비스를 제공함으로써 학생들에게 물질적·정신적 만족을 실현시켜주는 일체의 모든 서비스 활동으로 정의한다.(김미성 2017)

NCS기반 서비스 품질은 NCS에서 제시된 능력단위요소를 교육훈련 목표로 설정하고 하위요소들을 성공적으로 실행하기 위해 지식, 기술, 태도 등을 익히고 활용 할 수 있도록 교육하는 것으로 ZPB의 SERVQUAL(1985)을 사용하였다.

이와 같은 도구를 사용하여 NCS기반 교육서비스 품질을 물리적 시설장비 및 교재 등을 유형성으로 구성하였고 능력단위요소의 제품개발 부분과 교육과정의 개발진행 능력을 신뢰성으로 구성하였다. 능력단위요소의 품질관리부분과 지속적인 교육생관리를 공감성으로 구성하였으며 능력단위요소의 경영관리부분을 확신성으로 구성하였다. 4가지 요인을 선행연구 NCS기반 교육과정 검사도구 데이터-한국직업능력개발원과, 김은숙 및 최인희, 함오돈의 연구를 바탕으로 측정하였다.

선행연구의 항목 및 도구를 수정 및 보완하여 사용 하였으며 유형성 4문항, 신뢰성 6문항, 공감성 6문항, 확신성 6문항 등 총 22문항으로 구성하고 측정

척도는 리커트 5점 척도를 이용, 결과를 측정하였다.

#### 나) 교육만족도

학습자의 교육 만족도는 교육과 관련된 다양한 경험과 결과물에 대한 학생들의 주관적 판단의 긍정의 정도라고 할 수 있고(Oliver, 1993) 교육 경험에 대한 학생들의 주관적 반응을 살펴보는 것이라고 할 수 있다(Astin, 1980). 이러한 연구들을 통하여 교육만족도의 측정도구로는 교육생의 주관적인 판단 및 관념이라 할 수 있다.

본 연구에서는 일반계고 위탁 고등학생의 수준 및 다양한 요구에 초점을 맞추어 NCS기반 교육서비스 품질의 만족도를 평가하였고 요인으로는 NCS교육의 전반적인 만족 및 지식 기술의 획득여부, 교육시설, 교사의 교육운영방법과 교육성과에 따른 교육생의 주관적인 반응변화의 정도로 구성하였으며 선행연구 oliver 및 강철용의 연구를 기반으로 김지현, 이동숙의 연구를 바탕으로 하였다. 연구에 맞게 측정 항목 및 도구를 수정 및 보완하여 사용 하였으며 하위요인은 5문항으로 구성하고 리커트 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

#### 다) 취업행동의도

본 연구의 교육만족에 대한 긍정적 취업행동의도로는 교육생이 교육기관의 산업계 교육을 받고 개인의 심념에 따라 직업의 기대 및 구직노력과 구전의도로 연결된다. 취업을 하고자 하는 일반계고 위탁고등학생들의 미래행동으로는 취업의지와 취업정보 및 면접 준비, 추천의도 등으로 요인을 구성하였고 선행연구 노일홍, 배수원, 함오돈, 백은하의 연구를 바탕으로 측정도구 및 항목을 본 연구에 맞게 수정 및 보완하여 활용 하였으며 하위요인은 6문항으로 구성하여 리커트 5점 척도를 사용하여 측정하였다.



## 2) 설문지 구성

본 연구에서는 연구모형분석을 위해 설문지를 구성하였으며 NCS기반 교육서비스 품질, 교육만족, 취업행동의도 등 3개의 부분에서 33개 문항으로 구성하였고 인구통계학적 특성 6개 문항을 포함하여 총 4개의 부분에서 39개 문항으로 설문을 구성하였다.

첫째, NCS기반 교육서비스품질에 대한 문항구성은 유형성 4개 문항, 신뢰성 6개 문항, 공감성 6개 문항, 확신성 6개 문항으로 구성하였다.

둘째, 교육만족에 대한 문항 구성은 5개 문항으로 구성하였다.

셋째, 취업행동의도에 대한 문항 구성은 6개 문항으로 구성 되었으며 완성된 설문지 구성은 [표 3-1]과 같이 요약 할 수 있다.

[표 3-1] 설문지 구성

구분	변수		문항수	출처	척도
A	NCS 기반 교육 서비스 품질	유형성	22	NCS기반 교육과정 검사도구 데이 터 한국직업능력개발원2018, 김은숙, 2018, 최인희, 2018, 함오돈, 2018	리커트 (Likert) 5점 척도
		신뢰성			
		공감성			
		확신성			
B	교육만족		5	oliver, 1980, 강철용, 1999, 김지현, 2011, 이동숙, 2017	
C	취업행동의도		6	노일홍, 2015, 배수원, 2006, 함오돈, 2018, 백은하, 2018	
D	인구 통계학적 특성		6	명목척도, 서열척도	

### 3) 자료수집 방법

본 연구에서 모형을 실증적으로 분석하기 위하여 설문지는 서울 경기지역 제과제빵 교육기관의 일반계고 직업위탁 교육생을 대상으로 자기기업식 설문조사를 진행 하였다. 조사기간은 2019년 4월 4일부터 4월 15일 까지 총 13일간 실시하였고 설문지 총 358부를 회수율 100%로 불성실한 설문지 38부를 제외한 총 320부를 실증 분석에 사용 하였다. [표 3-2]은 모집단에 개한 규정 및 표본에 대해 정리한 것이다.

[표 3-2] 모집단의 규정 및 표본

모집단	제과제빵 일반계고 직업위탁교육생
표본단위	서울, 경기 소재 제과제빵 교육기관 일반계고 직업위탁교육생
조사기간	2019년 4월4일 ~ 2018년 4월15일(13일)
자료 수집방법	설문지를 이용한 자기기업법
표본크기	358
회수된 표본	358(100%)
불성실한 표본	38부(11%)
유효 표본	320(89%)

### 4) 분석방법 및 절차

본 연구는 연구가설의 검증을 위해 통계패키지 SPSS 24.0 프로그램을 이용하여 분석하였고, 구체적인 분석내용과 절차는 [표 3-3]과 같다.

첫째, 표본의 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 가설검증의 사전단계로 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질, 교육만족, 취업행동의도에 대한 측정도구의 타당성 검증을 위해 요인분석을 실시하였고, 각 요인들에 대한 신뢰도 분석을 하였다.

셋째, 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질, 교육만족, 취업행동의도 등 연구변인들의 관련성을 살펴보기 위해 상관관계분석을 실시하였다.

넷째, 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질과 교육만족간의 영향관계를 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

다섯째, 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질과 취업행동의도간의 영향관계를 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

여섯째, 교육만족과 취업행동의도간의 영향관계를 분석하기 위하여 단순회기분석을 실시하였다.

[표 3-3] 표본 분석방법 및 절차

연구가설	내 용	분석방법
	인구통계학적 특성	빈도분석
	연구변수의 타당성과 신뢰성	요인분석 신뢰도분석 상관관계분석
H1	NCS기반 교육서비스품질과 교육만족간의 가설	다중회귀분석
H2	NCS기반 교육서비스품질과 취업행동의도간의 가설	
H3	교육만족과 취업 행동의도간의 가설	단순회기분석

## 제 4 장 분석결과

### 제 1 절 표본의 일반적인 특성

본 연구조사의 설문에 참여한 일반계고 조사대상자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 총 358명 중 불성실한 38부를 제고하고 320명의 빈도분석을 시행하여 분석한 결과는 [표 4-1]와 같다.

성별은 남성이 178명(55.6%), 여성이 142명(44.4%)으로 나타나 교육을 받는 교육생들이 여성보다는 남성이 많았다. 이는 취업을 선택하는 일반계고 학생 중 남학생이 증가함에 따라 나타나는 현상이다. 매년 여학생의 수도 증가하고 있지만 대학진학을 하고자 하는 비율이 높고 직업위탁교육 후 취업하고자 하는 여학생 보다 남학생이 높다.

교육받은 기관은 직업전문학교가 229명(71.6%)으로 가장 많았고, 다음으로 고등기술학교 63명(19.7%), 학원 28명(8.8%)으로 나타났다. 직업전문학교에는 직업위탁교육의 질이 높고 취업정보가 다른 곳보다 많다. 산업 현장을 경험 할 수 있는 시설과 환경으로 취업현장을 경험하고 취업 처를 선택 할 수 있도록 하고 있어 다른 곳보다 선택률이 높다.

위탁교육기관을 선택 시 정보 원천은 담임선생님을 통해서 선택한 학생이 97명(30.3%)으로 가장 많았고, 다음으로 인터넷 95명(29.7%), 주변지인 78명(24.4%), 교육기관방문 26명(8.1%), 기타 24명(7.5%) 순으로 많았다. 일반적으로 취업을 하려는 교육생들은 고등학교 3학년 직업반을 선택하여 직업위탁교육에 참여하기 때문에 담임선생님의 추천을 통해 교육기관을 선택하게 되며 인터넷이나 선배들의 추천도 많은 영향을 받고 있다.

교육받은 기간은 3개월 미만이 155명(48.4%)으로 가장 많았고, 다음으로 9~12개월 미만이 58명(18.1%), 3~6개월 미만 48명(15.0%), 6~9개월 미만 34명(10.6%), 12개월 이상 25명(7.8%) 순으로 많은 것으로 나타났다. 취득한 자격증 수는 210명(65.6%)은 자격증이 없었고, 110명(34.4%)이 자격증을 보유하고 있

는 것으로 나타났다.

[표 4-1] 표본의 인구 통계학적 특성

(N=320)

구 분		빈 도 (명)	백분율 (%)
성별	남성	178	55.6
	여성	142	44.4
교육받은 기관	직업전문학교	229	71.6
	학원	28	8.8
	고등기술학교	63	19.7
위탁교육기관을 선택 시 정보 원천	주변 지인	78	24.4
	담임선생님	97	30.3
	인터넷	95	29.7
	교육기관방문	26	8.1
	기타	24	7.5
교육받은 기간	3개월 미만	155	48.4
	3~6개월 미만	48	15.0
	6~9개월 미만	34	10.6
	9~12개월 미만	58	18.1
	12개월 이상	25	7.8
자격증 수	없음	210	65.6
	1개	46	14.4
	2개	31	9.7
	3개	14	4.4
	4개	19	5.9
자격증 취득 기간	3개월 미만	55	17.2
	3~4개월 미만	59	18.4
	4~5개월 미만	38	11.9
	5~6개월 미만	38	11.9
	6개월 이상	130	40.6
계		320	100.0

자격증 취득(예상)기간은 6개월 이상이 130명(40.6%)으로 가장 많았고, 다음으로 3~4개월 미만인 59명(18.4%), 3개월 미만인 55명(17.2%), 4~5개월 미만과 5~6개월 미만인 각각 38명(11.9%) 순으로 많은 것으로 나타났다. 빠르게는 고등학교 1학년부터 제과제빵 분야에 관심이 많아 선행교육을 받고 오는 교육생들이 있지만 소수이고 대부분은 교육기관에서 제과제빵을 접하기 때문에 자격증 취득을 위해서는 많은 시간이 필요하다. 자격증 취득률은 학생들의 능력에 따라 다르게 나타나지만 교육기관의 교육시간과 비례하고 있다.

## 제 2 절 연구 변수의 타당성 및 신뢰성 분석

본 연구에서 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질과 교육만족, 취업행동의도의 인과관계 규명하기에 앞서 기초분석으로서 연구변인들의 타당성 및 신뢰도를 확보하기 위해 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석을 실시하였다. 타당성(Validity)이란 측정하려는 속성이나 개념들이 얼마나 정확히 측정되었는가를 나타내는 개념이다(채서일, 2005). 타당성에 대하여, 각 부분의 개념 및 속성의 대표성을 측정하기 위해 개발된 측정 도구가 해당하는 속성을 어느 정도의 수준으로 반영하고 있는가를 측정하고 분석하는 것 이라고도 하였다(강병서 · 김계수, 2009).

연구과정에 있어 측정 변량을 소수의 인자로 설명하기 위해 상관관계가 높은 것끼리 묶어 줌으로써 변량들의 수를 줄여 차후의 분석뿐만 아니라 측정 항목의 타당성을 판단 할 수 있다(허종현, 2015). 타당성의 종류는 측정도구를 구성하는 항목들이 측정하고자 하는 개념을 대표하는지의 정도를 나타내는 기준타당성(Criterion Related Validity), 개념타당성(Construct Validity), 내용타당성(Content Validity)으로 나뉠 수 있다(채서일, 2005). 일반적으로 측정도구의 개념타당성을 정확하게 평가하기 위해서는 탐색적 요인분석을 통하여 검증한다.

본 연구에서는 연구변수들의 요인분석 방법으로 주성분 분석을 활용하여 많은 변수들을 적은 수의 요인으로 줄여 정보의 손실을 최소화 하였고, 직교회전 방식인 베리맥스 방식을 요인의 회전으로 사용하였다. 항목들 간의 상관

관계 정도를 나타내는 요인적재량의 수용기준은 보통 0.4이상을 유의미하다고 보지만 엄격한 기준은 0.5이상의 경우를 고려하여, 본 연구에서도 0.5 이상을 수용기준으로 하여 상관관계를 분석하였다.

요인분석은 분석방법에 대한 특성상에 각 항목 간의 상관관계가 높아야만 하는 것인데 상관행렬이 단위행렬인가를 분석하기 위한 방법으로 KMO(kaiser-meyer-olkin) 값과 Bartlett검정을 사용하였으며 일반적으로는 KMO값이 0.9 이상이라고 하면 아주 좋은 것이고, 0.5 이하면 변수로서 받아들일 수 없는 것으로 보았고 구형성검정의  $\chi^2$ 값이 유의미한지 여부를 살펴보고 귀무가설을 기각하여 변수들이 통계학적으로 유의미한가를 분석하였다(김선영, 2016).

추출된 요인들이 내적 일관성을 살펴보기 위하여 신뢰도 검증을 실시하였다. 신뢰성(Reliability)은 설문 응답자로부터 측정하고자 하는 개념이 일관되고 정확하게 측정 되고 있는가를 확인하는 것으로 동일한 개념을 반복적으로 측정 했을 때 동일한 측정값을 얻을 수 있는 가능성을 의미하며 측정도구의 정확성을 나타낸다(송지준, 2013). 또한 측정방법이나 측정도구가 형식이나 시간, 설문 항목, 평가대상 집단, 평가자와 관계없이 일관성 있는 측정결과를 도출해 낼 수 있는 정도를 말하며 조사결과가 부정확한 측정 자료에서 우연히 발견된 것이 아니라는 것에 대해 확신을 줄 수 있다는 의미가 있다(안정관, 2017).

즉 동일한 개념에 대해 반복적으로 측정하였을 때 나타나는 측정값들의 분산을 의미하는 것으로 측정한 다변량 변수 사이의 일관된 정도를 의미한다. 신뢰도에는 다문항 측정도구를 사용하는 경우에는 Cronbach's  $\alpha$ 값을 통하여 문항이 의도한 변수가 정확하게 측정되고 있는가를 확인하는데, 명확성과 정밀성을 나타내고 예측가능성과 안정성을 추구한다. 일반적으로 사회과학 분야에서는 Cronbach's  $\alpha$ 값이 0.6이상이면 신뢰성이 있는 측정도구로 보고 있다.

#### 1) 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질 측정항목의 요인분석 및 신뢰도 분석

제과제빵 NCS기반 교육서비스품질을 측정하기 위한 22개 측정항목에 대한 탐색적 요인분석과 신뢰도 검증 결과는 [표 4-2]와 같다. 먼저 요인분석결과 연구 개념이 상이한 요인에 높은 적재량을 보이거나 두 개 이상의 요인에 0.5 이상의 높은 적재량을 보이는 6개 항목 ‘4.교육과정에 적합한 교재(유인물)를 사용하고 있다, 10.교사는 문제 발생 시 문제에 대한 관심과 성의를 보인다, 13.교육기관은 제품의 품질이 변하지 않도록 적시 저장 방법을 사용하고 있다, 14.교육기관은 지속적인 제품검사 및 개선방안을 연구하고 있다, 17.교육기관은 개인의 안전관리에 최선의 노력을 하고 있다, 18번 교육기관은 작업환경, 기기, 공정 등의 위생관리를 철저히 하고 있다.’를 제외하였다.

최종 측정항목들의 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 측도=.953이고, Bartlett의 구형성 검정 결과  $\chi^2=3364.411(df=120, p<.001)$ 로 유의한 것으로 나타나 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 요인분석결과 4개의 요인을 추출하였으며, 요인들의 전체 분산의 설명비율은 약 72.3%로 나타났다.

구체적으로 요인 1은 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질 요인 중 ‘확신성’ 요인으로 요인적재량은 .629~.760으로 분포하였고, 분산 설명비율은 약 20.0%였으며, 요인 2는 ‘신뢰성’ 요인으로 요인적재량은 .618~.739로 분포하였고 분산 설명비율은 약 19.2%로 나타났다. 요인 3은 ‘공감성’ 요인으로 요인적재량은 .520~.750으로 분포하였고, 분산 설명비율은 약 17.8%였으며, 요인 4는 ‘유형성’ 요인으로 요인적재량은 .693~.785로 분포하였고, 분산 설명비율은 약 15.3%로 각각 나타났다.

추출된 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질 요인들을 구성하고 있는 측정항목들의 내적 일관성을 나타내는 신뢰도 검증 결과 [표 4-2와] 같이 Cronbach's  $\alpha$ 은 확신성 요인은 .895, 신뢰성 요인은 .878, 공감성 요인은 .875, 유형성 요인은 .770으로 나타나 요인들이 내적 일관성 있는 항목으로 구성되었음이 확인되었다.



[표 4-2] NCS기반 교육서비스품질 측정항목의 요인분석과 신뢰도

요인	측정항목	요인적재량 (factor loading)	고유치	분산비율 (%)	Cronbach's $\alpha$
확신성	21.생산계획 수립, 생산일지 작성 능력배양 및 교육내용제시	.760	3.197	19.979	.895
	22.시장분석, 마케팅 활동지식 능력배양 및 교육내용제시	.759			
	20.대인관계능력형성, 판매, 고객응대의 능력배양 및 교육내용제시	.744			
	19.제품생산에 시 필요한 재료 구매, 관리 능력배양 및 교육내용제시	.629			
신뢰성	6.일반계고교생의 수준에 적합한 제품개발	.739	3.077	19.232	.878
	7.NCS 능력단위를 사용하여 제품제조 및 개발	.703			
	9.정해진 교육시간에 제품제조 및 개발	.686			
	8.정확한 교육시간, 출석, 평가 관리진행	.644			
	5.일반계고교생이 교과내용의 습득과 이해를 위한 교육진행	.618			
공감성	11.좋은 교육 분위기 조성	.750	2.851	17.816	.875
	15.교사와 원활한 의사소통진행	.740			
	16.지속적인 학생관리 및 상담진행	.623			
	12.교육결과물의 냉각, 장식, 포장하여 제품을 보호하기 위한 노력실시	.520			
유형성	1.교육을 위한 최신장비보유	.785	2.443	15.269	.770
	2.교육 시 적합한 실습실 이동 동선설계	.746			
	3.일반계고교생을 위한 교육시설보유	.693			

KMO=.953, Bartlett의 구형성 검정:  $\chi^2=3364.411(df=120, p=.000)$ ,  
총분산비율=72.297%

## 2) 교육만족 측정항목의 요인분석 및 신뢰도 분석

일반계고 학생들의 제과제빵 NCS기반 교육에 대한 교육만족을 측정하기 위한 5개 측정항목에 대한 탐색적 요인분석과 신뢰도 검증 결과는 [표 4-3]와 같다. 요인분석결과 측정항목들의 KMO 측도=.859이고, Bartlett의 구형성 검정 결과  $\chi^2=921.531(df=10, p<.001)$ 로 유의한 것으로 나타나 요인분석에 적합하였다. 분석결과 요인적재량은 .839~.851로 분포하였고 단일 요인을 추출되었으며, 분산 설명비율은 약 71.0%로 나타났다. 측정항목들의 내적 일관성을 나타내는 신뢰도 검증 결과 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .898로 내적 일관성 있는 항목으로 구성되었음이 확인되었다.

[표 4-3] 교육만족 측정항목의 요인분석과 신뢰도

측정항목	요인적재 량 (factor loading)	고유 치	분산 비율 (%)	Cronbach 's $\alpha$
1.사회적 변화의 적응능력(지식, 기술 등)배양	.851	3.552	71.047	.898
4.교사의 수업운영방법에 대한 만족도	.842			
2.일반고교육생 기준 좋은 교육성과 달성	.842			
3.교육 후 자신감획득	.841			
5.교육기관 교육환경에 대한 만족도	.839			

KMO=.859, Bartlett의 구형성 검정:  $\chi^2=921.531(df=10, p=.000)$ ,  
충분산비율=71.047%

### 3) 취업행동의도 측정항목의 요인분석 및 신뢰도 분석

일반계고 학생들의 취업행동의도를 측정하기 위한 6개 측정항목에 대한 탐색적 요인분석과 신뢰도 검증 결과는 [표 4-4]와 같다. 요인분석결과 측정항목들의 KMO 측도=.846이고, Bartlett의 구형성 검정 결과  $\chi^2=1059.773(df=15, p<.001)$ 로 유의한 것으로 나타나 요인분석에 적합하였다. 분석결과 요인적재량은 .653~.838로 분포하였고 단일 요인을 추출되었으며, 분산 설명비율은 약 63.8%로 나타났다. 측정항목들의 내적 일관성을 나타내는 신뢰도 검증 결과 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .882로 내적 일관성 있는 항목으로 구성되었음이 확인되었다.

[표 4-4] 취업행동의도 측정항목의 요인분석과 신뢰도

측정항목	요인적재량 (factor loading)	고유치	분산비율 (%)	Cronbach's $\alpha$
4.취업을 위한 기술이나 능력을 주변 사람들에게 적극추천	.838	3.827	63.791	.882
2.제과, 제빵 취업정보에 관심유발	.833			
6.개인에게 적합한 일자리를 알선	.827			
5.후배들에게 제과, 제빵 관련 교육추천	.820			
1.교육 후 제과, 제빵 관련기관에 취업 의사생성	.806			
3.교육 후 취업면접을 위한 면접준비 진행	.653			

KMO=.846, Bartlett의 구형성 검정:  $\chi^2=1059.773(df=15, p=.000)$ ,  
총분산비율=63.791%

### 제 3 절 상관관계분석

상관관계란 변수 간의 관계로, 한쪽의 변수가 변화함에 따라서 다른 한쪽의 변수가 어떻게 변화하는지와 변수의 방향 및 강도를 말한다(송지준, 2013). 본 연구에서 연구가설을 검증에 앞서 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질 요인(유형성, 신뢰성, 공감성, 확신성), 교육만족, 취업행동의도 간의 전반적인 관계성을 파악하기 위하여 피어슨(Pearson)의 상관관계분석방법을 적용하였다.

Pearson의 상관 계수는 -1~1사이의 숫자로 표시하고, 계수의 부호는 관계의 방향을 나타내는 것으로 절대 값은 강도를 나타내며 절대 값이 클수록 강한 관계를 의미한다. 상관계수 0.2이하면 상관관계가 없으며 무시해도 되는 수준의 상관관계이고, 0.4정도면 약한 상관관계, 0.6이상은 강한 상관관계라고 할 수 있는데 0에 가까울수록 상관관계는 낮아지고 1에 가까울수록 높아지는 것을 의미한다(김선영, 2016).

연구변인들의 기술통계량 및 상관분석 결과는 [표 4-5]와 같다. 먼저 연구변인들의 기술통계량을 살펴보면, 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질 요인의 경우 신뢰성(3.94)이 가장 높았고, 다음으로 공감성(3.90), 확신성(3.77), 유형성(3.62) 순으로 높은 것으로 나타났다. 교육만족은 평균 3.84로 비교적 높은 편이었고, 취업행동의도 역시 3.73으로 비교적 높았다.

다음으로 연구변인들 간의 상관관계를 살펴보면, 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질 요인과 교육만족 간의 상관관계를 살펴보면, 유형성( $r=.640$ ,  $p<.001$ ), 신뢰성( $r=.738$ ,  $p<.001$ ), 공감성( $r=.798$ ,  $p<.001$ ), 확신성( $r=.793$ ,  $p<.001$ ) 요인 모두 교육만족과 유의한 정(+)적 상관을 보이는 것으로 나타나, NCS기반 교육서비스품질 요인들과 교육만족 간에 밀접한 상관성이 있음을 알 수 있다.

[표 4-5] 연구변인의 기술통계량 및 상관관계

구 분	제과제빵 NCS기반 교육서비스품질				교육만족	취업행동의도
	유형성	신뢰성	공감성	확신성		
유형성	1					
신뢰성	.636***	1				
공감성	.622***	.741***	1			
확신성	.597***	.739***	.783***	1		
교육만족	.640***	.738***	.798***	.793***	1	
취업행동의도	.611***	.687***	.711***	.762***	.759***	1
평균	3.62	3.94	3.90	3.77	3.84	3.73
표준편차	.74	.65	.76	.77	.75	.76

다음으로 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질 요인과 취업행동의도 간의 상관관계를 살펴보면, 유형성( $r=.611, p<.001$ ), 신뢰성( $r=.687, p<.001$ ), 공감성( $r=.711, p<.001$ ), 확신성( $r=.762, p<.001$ ) 요인 모두 취업행동의도와 유의한 정(+)적 상관을 보이는 것으로 나타나, NCS기반 교육서비스품질 요인들과 취업행동의도 간에도 밀접한 상관성이 있음을 알 수 있다.

마지막으로 교육만족과 취업행동의도 간에는 유의한 정(+)적 상관관계( $r=.759, p<.001$ )가 있는 것으로 나타났다.

일반계고 위탁직업학생들의 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질 요인인 유형성, 신뢰성, 공감성, 확신성이 교육만족과 취업행동 의도에 밀접한 관계가 있음을 의미하고 교육만족이 취업행동의도에 많은 영향을 주는 것으로 분석할 수 있다. 연구변인들 간의 상관분석결과 모두 유의한 정적 상관을 보이는 것으로 나타나 본 연구의 가설과 일치되는 방향성을 보였다.

## 제 4 절 연구 가설의 검증

본 연구에서는 일반계고 직업위탁교육기관의 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질이 교육만족, 취업행동의도에 미치는 영향과 교육만족이 취업행동의도에 미치는 영향을 규명하기 위한 연구가설 검증을 위해 다중회귀분석과 단순 회귀분석을 실시하였다.

### 1) 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질과 교육만족의 영향관계

---

H1: 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

---

H1-1 : 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질의 유형성은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질의 신뢰성은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3 : 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질의 공감성은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4 : 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질의 확산성은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

---

일반계고 직업위탁교육기관의 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질이 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측한 연구가설 1을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 [표 4-6]과 같다.

독립 변수 간의 다중 공선성을 점검하기 위해서 공차 한계와 분산팽창요인을 이용하여 분석을 시행하였는데 먼저 다중공선성이란, 독립변수 간 상관관계가 존재하는 것을 의미하는 것으로 공차한계 값이 크거나 또는 분산팽창계수 값이 작을 때 다중공선성이 낮다고 할 수 있다. 공차한계란, 이미 투입된

독립변수가 설명 하지 못하는 총 변동 부분을 의미하는 것이다(강병서·김계수, 2009).

분산팽창요인(variance inflation factor)은 앞의 공선성 판단을 위한 상관관계 분석 결과로 판단하는데 일반적인 기준은 공차한계 값이 0.1이상으로 최대값은 1이며, 분산팽창계수는 10보다 작아야 한다.(송지준, 2014)

먼저 독립변인인 근무환경 요인들의 다중 공선성 검토한 결과, 공차한계(tolerance)는 0.3이상이고, 분산팽창요인(VIF)은 4이하로 나타나 다중공선성은 크게 문제되지 않는 것으로 나타났다.

[표 4-6] 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질이 교육만족에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수		표준화 계수	$t$	$p$	공선성 통계량	
	$\beta$	$SE$	$\beta$			공차한계	VIF
(상수)	.097	.138		.703	.483		
유형성	.131	.040	.130	3.280	.001**	.538	1.858
신뢰성	.182	.056	.157	3.231	.001**	.357	2.802
공감성	.338	.051	.341	6.596	.000***	.316	3.168
확신성	.326	.050	.332	6.541	.000***	.326	3.065

$$R^2=.735, \text{ Adjusted } R^2=.731, F=217.931(p=.000^{***})$$

\*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

다중회귀분석 결과 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질 요인들의 교육만족에 대한 설명력인  $R^2$  값이 0.735로 독립변수는 종속변수에 대해 73.5%으로 비교적 높게 나타났고 F값이 217.931 유의확률은 .001 회귀모형은 유의하였다. 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질 요인인 유형성( $\beta=.130$ ,  $t=3.280$ ,

$p<.01$ ), 신뢰성( $\beta=.157$ ,  $t=3.231$ ,  $p<.01$ ), 공감성( $\beta=.341$ ,  $t=6.596$ ,  $p<.001$ ), 확산성( $\beta=.332$ ,  $t=6.541$ ,  $p<.001$ ) 요인 모두 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이들 교육만족 영향 요인들의 상대적 영향력은 공감성이 가장 큰 것으로 예측되었다.

이와 같은 결과는 일반계고 직업위탁교육기관의 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질 요인인 교육장의 장비 및 설비 시설과 일반계고 학생들에 수준에 맞는 교재를 함양한 유형성과 일반계고 학생의 적합한 교육과 NCS 제품개발 능력단위를 함양한 수업진행, 교육계획, 교사시간엄수, 학생들을 향한 교사의 관심을 함양한 신뢰성은 교육만족에 긍정적인 영향을 끼칠 수 있음을 알 수 있다.

또한 교육환경 분위기과 원할 한 의사소통, 지속적인 관리 및 상담, NCS 품질관리 능력단위를 함양한 공감성과 안전관리, 위생관리 등 NCS 경영관리 능력단위를 함양한 확산성이 높을수록 학생들의 교육만족도는 높아지는 것을 알 수 있다. 이러한 항목들이 유형성, 신뢰성, 공감성, 확산성 등의 교육서비스품질 요인 모두 교육만족에 영향을 미치는 선행 요인임을 알 수 있다. 따라서 연구가설 1-1, 1-2, 1-3, 1-4는 모두 채택되었다.

## 2) 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질과 취업행동의도의 영향관계

일반계고 직업위탁교육기관의 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질이 취업행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측한 연구가설 H2를 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 [표 4-7]과 같다.



H2 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질은 취업행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 : 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질의 유형성은 취업행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 : 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질의 신뢰성은 취업행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3 : 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질의 공감성은 취업행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-4 : 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질의 확산성은 취업행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

[표 4-7] 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질이 취업행동의도에 미치는 영향  
(N=320)

구 분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
	$\beta$	SE	$\beta$			공차한계	VIF
(상수)	.199	.162		1.227	.221		
유형성	.162	.047	.158	3.433	.001**	.538	1.858
신뢰성	.168	.066	.143	2.540	.012*	.357	2.802
공감성	.173	.060	.172	2.867	.004**	.316	3.168
확신성	.425	.059	.428	7.261	.000***	.326	3.065

$R^2=.643$ , Adjusted  $R^2=.638$ ,  $F=141.810(p=.000^{***})$

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

다중회귀분석 결과 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질 요인들의 취업행동의도에 대한 설명력의 회귀분석의  $R^2$ 값이 0.643로 독립변수는 종속 변수에 대해 64.3%으로 비교적 높게 나타났고 회귀모형은 유의하였다. 또한  $F$ 값이 141.810, 유의확률은 0.000으로 유의미한 회귀식이라는 것으로 이해 할 수 있다.

제과제빵 NCS기반 교육서비스품질 요인인 유형성( $\beta=.158$ ,  $t=3.433$ ,  $p<.01$ ), 신뢰성( $\beta=.143$ ,  $t=2.540$ ,  $p<.05$ ), 공감성( $\beta=.172$ ,  $t=2.867$ ,  $p<.01$ ), 확신성( $\beta=.428$ ,  $t=7.261$ ,  $p<.001$ ) 요인 모두 취업행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이들 취업행동의도 영향 요인들의 상대적 영향력은 확신성이 가장 큰 것으로 예측되었다.

이와 같은 결과는 일반계고 직업위탁교육기관의 제과제빵 NCS기반 교육서비스품질 요인인 유형성(교육장의 장비 및 설비 시설과 일반계고 학생들에 수준에 맞는 교재 사용 등)과 신뢰성(일반계고 학생의 적합한 교육, NCS 제품개발 능력단위를 함양한 수업진행, 교육계획, 교사시간엄수, 학생들을 향한 교사의 관심)은 취업행동의도에 긍정적인 영향을 끼칠 수 있음을 알 수 있다.

또한 교육환경 분위기와 원활한 의사소통, 지속적인 관리 및 상담, NCS 품질관리 능력단위를 함양한 공감성과 안전관리, 위생관리 등 NCS 경영관리 능력단위를 함양한 확신성이 높을수록 학생들의 취업행동 의도는 높아지는 것을 알 수 있다. 유형성, 신뢰성, 공감성, 확신성이 높을수록 학생들의 취업행동의도가 높아지는 것을 의미하므로 교육서비스 품질 4가지 요인 모두 취업행동의도에 영향을 미치는 선행 요인임을 알 수 있다. 따라서 연구가설 2-1, 2-2, 2-3, 2-4는 모두 채택되었다.

### 3) 교육만족과 취업행동의도의 영향관계

---

H3. 교육만족은 취업행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

---

일반계고 직업위탁교육기관의 교육만족은 취업행동의도에 유의한 정(+)의

영향을 미칠 것 예측한 연구가설 3을 검증하기 위해 단순회귀분석을 실시한 결과는 [표 4-8]과 같다.

[표 4-8] 교육만족이 취업행동의도에 미치는 영향

(N=320)

구 분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
	$\beta$	SE	$\beta$			공차한계	VIF
(상수)	.774	.145		5.346** *	.000		
교육만족	.770	.037	.759	20.777** **	.000	1.000	1.000

$$R^2=.576, \text{ Adjusted } R^2=.574, F=431.688(p=.000^{***})$$

\*\* $p<.001$

일반계고 직업위탁교육기관의 교육만족과 취업행동의도간의 회귀분석의 전체적인 설명력을 의미하는  $R^2$ 값이 0.576을 나타나며 전체의 57.6% 정도 설명하는 것으로 나타났고 회귀모형은 유의하였다.  $F$ 값이 431.688, 이에 따른 유의 확률은 0.00으로 유의미한 회귀식이라고 할 수 있다. 회귀분석 결과 일반계고 직업위탁교육기관의 교육만족은 취업행동의도에 유의한 정(+)의 영향( $\beta=.759, t=20.777, p<.001$ )을 미치는 것으로 나타났다.

이와 같이, 일반계고 직업위탁교육기관에서 실시하고 있는 제과제빵 NCS기반 교육에 대한 만족도가 높을수록 일반계고 학생들은 추천의도, 취업정보 및 면접 등과 같은 취업행동의도가 높아지는 것으로 예측되어 교육만족은 취업행동의도에 긍정적 영향을 미치는 선행 변인을 알 수 있다. 따라서 연구가설 3은 채택되었고 [표 4-9]는 가설검증의 결과를 요약하여 나열하였다.

[표 4-9] 가설검증 결과 요약

가설		가설 검증 결과
H1	제과제빵 NCS기반 교육서비스품질은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	
H1-1	제과제빵 NCS기반 교육서비스품질의 유형성은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H1-2	제과제빵 NCS기반 교육서비스품질의 신뢰성은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H1-3	제과제빵 NCS기반 교육서비스품질의 공감성은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H1-4	제과제빵 NCS기반 교육서비스품질의 확신성은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H2	제과제빵 NCS기반 교육서비스품질은 취업행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다	
H2-1	제과제빵 NCS기반 교육서비스품질의 유형성은 취업행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H2-2	제과제빵 NCS기반 교육서비스품질의 신뢰성은 취업행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H2-3	제과제빵 NCS기반 교육서비스품질의 공감성은 취업행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H2-4	제과제빵 NCS기반 교육서비스품질의 확신성은 취업행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H3	교육만족은 취업행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택

## 제 5 장 결 론

### 제 1 절 연구결과의 요약

본 연구는 일반계고 직업위탁교육생의 NCS 기반 교육 서비스 품질이 교육만족에 미치는 영향과 NCS 기반 교육서비스 품질이 일반계고 직업위탁 교육생들의 취업행동의도에 미치는 영향을 논리적이고 실증적으로 분석함으로써 향후 제과제빵 직업능력개발 일반계고 교육생들의 교육서비스 품질의 향상과 발전 가능성 및 개선방향에 대한 미래의 고용노동부의 직업능력개발 훈련과 관련 자료를 제공하는 것에 목적을 두려고 한다.

이러한 연구 목적을 실현하기 위하여 본 연구자는 먼저 일반계고 교육생의 수준에 적합한 NCS기반 능력 단위를 교육서비스품질인 유형성, 신뢰성, 공감성, 확신성으로 분류하고 교육만족과 취업 행동의도에 각각 어떠한 영향을 나타내었는지 알아보았고 교육만족과 취업행동의도의 영향관계를 분석하였다. 이러한 과정을 통하여 얻은 결과는 아래와 같이 요약하였다.

첫째, 인구통계학적인 고용노동부에 속해있는 일반계고 직업위탁교육생을 교육하는 제과제빵 교육기관을 대상으로 하였으며 교육기관의 사전정보 및 교육기간을 조사하고 자격증 취득 및 취득까지의 기간을 설문문항으로 설계하였다.

둘째, 연구대상자인 각각의 단위에 대하여 타당성 및 신뢰도를 분석한 결과 NCS기반 교육서비스품질인 유형성, 신뢰성, 공감성, 확신성이 연구에 대한 신뢰도가 유의한 것으로 나타났고 그 중에서도 확신성이 가장 높게 나타났다. 또한 교육만족 및 취업행동의도 신뢰도 또한 유의한 것으로 나타났다.

셋째, 각 연구의 가설을 검증하기 위해서 SPSS 24.0 프로그램을 사용하였고 일반계고 직업위탁교육기관의 NCS기반 교육서비스품질이 교육만족에 유의한 영향을 미치는가에 대하여 가설 H1을 분석한 결과는 유형성, 신뢰성, 공감성, 확신성 모두 유의미한 정의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 가설 H1은 채택되었다. 그 중에서도 H1-3의 공감성이 가장 높은 것으로

보아 일반계고 교육생들의 지속적인 관리 및 상담과 능력단위별 교육에서도 품질관리 부분이 철저히 진행되어야 할 것을 나타내고 있다.

넷째, 일반계고 직업위탁교육기관의 NCS기반 교육서비스품질이 취업행동의도에 유의한 영향을 미치는가에 대하여 가설 H2를 분석한 결과는 유형성, 신뢰성, 공감성, 확신성 모두 유의미한 정의 영향을 미치는 것으로 분석되었고 가설 H2은 채택되었다. 그 중에서도 H2-4의 확신성이 가장 높은 것으로 보아 경영관리의 능력단위의 교육은 일반계고 교육생이 필요로 하는 부분으로 나타났다.

다섯째, 교육만족은 취업행동의도에 유의한 정의 영향을 미치는 가에 대하여 가설 H3을 분석한 결과 교육만족은 취업행동의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었고 가설 H3은 채택되었다.

따라서 제과제빵 일반계고 직업위탁교육기관의 NCS기반 교육서비스 품질은 교육만족 및 취업행동의도에 영향을 미치는 것으로 연구결과가 나타났다.

## 제 2 절 연구결과의 시사점

본 연구의 학문적 시사점은 다음과 같다. NCS기반 직업교육과정의 개발 관련 연구가 지속되고 있음에도 불구하고, 교육기관이나 교육생들에게 미치는 영향은 적었다. 특히 특수목적 고등학교나 특성화 고등학교에 진로 및 취업관련 연구가 양적으로 풍족한 것에 비해 일반 고등학교의 NCS기반 위탁직업교육관련 연구는 부족했다. 본 연구는 지속적으로 변화하는 NCS기반 교육과정에서 능력단위를 포함시켜 교육서비스품질을 재정립 하면서 취업행동에 영향을 미치는 요인이 무엇인지 연구했다는 것에 의의가 있다.

또한, 교육기관에서 많은 시간을 보내는 교육생들에게 직업교육을 실시하면서 사회 진출을 눈앞에 둔 일반계고 교육생들이 제과제빵을 진로로 결정하고, 능력단위별교육을 받으면서 직업인으로 갖추어야 할 직업가치관과 산업현장의 기술능력에 미치는 영향을 연구하면서 이론적으로 확장되었다고 볼 수 있다.

따라서 변화되는 능력단위를 반영하여 NCS기반 직업위탁 교육과정을 개발

하고 나아가 일반계고 교육생들이 각 제과제빵교육기관에서 변화된 교육을 제공받아 교육만족과 취업행동의도에 미치는 영향관계를 파악하는 연구의 범위를 넓히는 것에 의미가 있다고 보여 진다.

실무적 시사점으로는 첫째, NCS능력단위(요소, 수행준거)를 바탕으로 교육서비스 품질을 재정립 시키고 NCS기반 교육서비스 품질에 관한 요인분석을 실시한 결과 유형성, 신뢰성, 공감성, 확신성으로 차원화 되었다.

교육기관의 물리적이 시설과 적합한 실습실의 이동 동선설계, 일반계고 교육생의 수준에 적합한 교재 및 시각적인 서비스 제공 등을 유형성으로 정립하였고, 교육과정에서 정확한 실행능력, 능력단위별 제품개발을 진행하여 일반계고 교육생의 수준에 맞는 교육과정 개설, 교육시간을 관리하는 능력, 능력단위(요소, 수행준거)별 제품제조 및 개발 등으로 신뢰성을 정립하여 제시하였다.

교육이 진행되면서 지속적인 관리 및 능력단위별로 품질관리 능력으로 정립된 공감성은 제품제조 및 개발 후 품질관리교육의 진행뿐만 아니라 교사와의 원활 한 의사소통과 지속적이 상담 및 학생 관리가 중요하다고 밝혀졌고 경영관리 능력으로 정립된 확신성은 위생관리와 생산작업준비 능력, 재료구매 관리와 베이커리 경영 능력을 일반계고 교육생 수준에 적합하게 구성하면서 교육만족에 중요한 영향관계를 밝혔다.

따라서 NCS기반 교육서비스 품질을 4가지 요인으로 재정립하여 변화되는 NCS능력단위를 제과제빵 교육과정에 반영하여 성공적인 인재양성을 제시 할 수 있음을 의미한다.

둘째, 제과제빵 NCS기반 교육서비스 품질은 교육만족의 유의한 영향관계가 있음을 입증하였다. 연구결과를 통해 공감성, 확신성, 신뢰성, 유형성 순서로 영향관계가 높은 것을 나타내고 이는 교육생이 추구하는 교육만족은 교육기관의 NCS 품질관리 교육개발 뿐만 아니라 교육 후의 지속적인 관리와 관심에서 나타나는 것으로 밝혀졌다. NCS기반 교육서비스 품질이 교육만족과의 유의한 영향관계를 분석했기에 위탁교육기관에서는 교육생의 교육만족을 긍정적인 방향으로 뒷받침 할 수 있는 관리 교육프로그램의 지원이 필요하다. 다양한 상담 프로그램과, 진로상담, 멘토링 프로그램 등을 운영 및 실시하고



프로그램 운영을 위한 교사와 환경적 지원이 필요하다.

셋째, 제과제빵 NCS기반 교육서비스 품질이 취업행동의도 유의한관계가 있음을 입증하였다. 확산성, 공감성, 유형성, 신뢰성 순서로 영향관계가 있음을 나타내고 이는 교육생들이 취업 행동의도에 있어서 경영관리 능력을 교육받는 것이 자신이 취업 행동에 많은 영향을 미친다고 밝혀졌다.

현재 진행되고 있는 일반계고 NCS교육과정은 수준별 체계를 가지고 1단계에서 8단계까지 구분하였고 일반계고 교육생은 1단계수준에 해당한다. 경력과 능력에 따라 수준을 정하기 때문에 1단계수준의 일반계고 교육생들이 8단계의 경영관리 능력을 교육 받기에는 많은 어려움이 있는 것은 사실이다. NCS 교육목적에 맞게 교육생들이 취업 인재 양성을 위해서는 1단계 일반고교 교육생의 수준에 적합한 경영관리 능력단위와 학습모듈을 개발하는 것이다. 즉 산업현장의 실무 인력과 제과제빵 전공분야에 근무하는 선배들을 활용하여 NCS 경영관리 교육프로그램을 개발하고 실행하는 것이 필요하다

넷째, 교육만족은 취업행동의도 간의 관계를 살펴본 결과 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 본 연구는 일반계고 교육생의 교육만족이 취업행동의도에 반영됨을 인지하여 교육기관의 운영을 위해 일반계고 교육생의 교육만족도를 높이기 위한 요인과 방안제시에 의의를 두었다.

마지막으로, 교육과정의 프로그램의 개발뿐만 NCS기반 전반적인 교육서비스 품질이 교육생에게 영향을 미치는 교육만족과 취업행동의도를 바탕으로 교육기관의 평가 지표를 담당하는 직업능력개발 심사평가원의 평가요인의 새로운 방향제시에 의의를 두고 있다. 산업현장에 적합한 인재 양성을 위하여 교육기관의 교육방향과 성과를 평가하는데 기초 지표를 형성하고 변화하는 능력단위를 바탕으로 제과제빵 교육기관의 성장과 심사평가원의 평가관련 방향제시가 필요하다.

대부분의 NCS 선행 연구들은 교육과정의 개발과 적용에 집중 하였고 실제 효과를 검증하였으나 사회가 변함에 따라 NCS교육과정은 지속적으로 변화하는 것으로 나타난다. 본 연구는 현재 NCS기반 교육과정을 짚어보고 능력단위의 변화에 긍정적인 방향으로 개선점을 제시 하여 나아가 교육기관(경영자, 강사), 교육생, 산업현장, 평가기관에서 만족하는 연구의 기초자료가 될 것이



다.

### 제 3 절 연구의 한계점 및 향후 활용방안

이러한 시사점에도 본 연구에서는 NCS기반 교육서비스 품질 외에 다른 환경의 변수(가정 내 사회적 배경, 가정 내 진로교육, 부모와의 애착 등)들의 관계를 종합적으로 논의하지 못한 한계점을 가지고 있으며, 설문지 대상을 서울, 경기 지역에 위치한 제과제빵을 교육하는 학원, 직업전문학교, 기술고등학교를 한정하여 연구를 진행 하였으므로 이 결과를 다른 지역 제과제빵 일반 계고 직업위탁 교육생들로 일반화 시키는 것에는 한계점이 있다고 볼 수 있다. 그러므로 향후 연구에서는 지역의 폭을 넓혀 표본을 선정하고 조사하여 연구결과에 대한 일반화 가능성을 높일 수 있도록 해야 할 것이다.

또한, 논리적 기초가 되는 설문지 수렴에 있어서 직접 대면설문의 방법으로 기본적인 자료를 취합함으로써 응답의 객관성이 다소 결여될 수 있다고 판단 되는데, 향후 연구에서는 관찰 및 개인상담 등의 다양한 방법으로 근거자료를 획득하여 향후 연구에서는 객관적인 결과를 도출 할 수 있도록 해야 할 것이다.

마지막으로 본 연구에서 중요한 독립변수와 종속변수로 사용 되고 있는 NCS기반 교육서비스 품질과 교육만족 그리고 취업행동 의도의 설문은 직업 훈련 과정 중에 진행되어 학습한 기간이 비교적 짧았다고 볼 수 있다. 이 부분은 훈련이 완료된 후 받게 되는 '변수간의 구조적 상관의 대표성으로 보기에는 한계성이 있다'라고 볼 수 있고 연구범위가 제과제빵 위탁분야로 한정되어 다른 위탁분야에 적용에 어려운 점이 있으나 향후 추가적으로 다른 산업 분야의 능력단위를 NCS기반 교육서비스 품질로 정립하여 연구가 이루어진다면 전반적인 NCS기반 일반계고 직업위탁교육과정에서 교육만족도와 취업행동의도 영향을 미치는 실효성 연구로 적용가능하다.

본 연구를 바탕으로 향후에 산업현장에 바로 투입 가능한 인재 양성을 목표로 가진 NCS 교육과정에 기여하여 경영관리 능력단위와 학습모듈을 개발 하는데 기초자료로 활용하고 일반계고 교육생에 적합한 경영능력 관련 연구

를 할 수 있다. NCS에 포함되어 있는 많은 산업분야를 바탕으로 각 NCS기  
반 교육기관들이 능력단위 및 학습모듈의 활용과 교육서비스 품질을 개발 연  
구에 활용성을 높이고 나아가 교육만족과 취업행동 의도에 미치는 영향관계  
를 연구 할 수 있다.



## 참 고 문 헌

### 1. 국내문헌

- 강철룡. (1999). “실직자 재취직 직업교육훈련 과정의 수준과 교육만족도에 관한 연구”. 동국대학교 대학원 석사학위논문.
- 김나영. (2009). “사이버교육에서 학습동기, 프로그램, 조직의 지원과 상호작용, 몰입 및 학습 성과의 구조적 관계 규명”. 이화여자대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김미성. (2018). “호텔관광경영학과의 NCS기반 교육서비스품질이 자발적 행동의도에 미치는 영향 : 지각된 가치와 교육만족의 매개효과”. 배재대학교 대학원 박사학위논문.
- 김선영. (2016). “조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족 및 행동의도에 미치는 영향”. 한성대학교 대학원 석사학위논문.
- 김선화. (2007). “학원 교육서비스 품질이 소비자 만족에 미치는 영향에 관한 연구”. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 김수정. (2016). “요리전문조리교육기관의 선택속성과 교육서비스품질이 교육만족도 및 추천의도에 미치는 영향”. 영산대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 김신희. (2015). “네일샵의 서비스품질이 고객 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구: 고객만족 및 지각된 서비스가치의 매개효과를 중심으로”. 남서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 김은숙. (2018). “미용관련학과 대학생들의 NCS기반교육적절성, 자기효능감과 학습몰입이 교육만족도 및 학습지속 의향에 미치는 영향”. 고신대학교 대학원 박사학위논문.
- 김지혜. (1999). “대학 교육서비스 질의 형성요인에 관한연구 : SERVQUAL 모형을 중심으로”. 건국대학교 대학원 석사학위논문.
- 김혜영. (2017). “일반고등학교 직업교육 위탁과정 운영 실태에 관한 연구”.

- 인하대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 노일홍. (2015). “제과제빵학원의 교육서비스품질이 학습만족과 행동의도에 미치는 영향”. 위덕대학교 대학원 석사학위논문.
- 도은숙. (2004). “서비스 교육품질이 교육만족과 고객지향성에 미치는 영향”. 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- 박선용. (2011). “교육서비스 질, 학생만족, 행동의도의 영향관계”. 경북대학교 대학원 박사학위논문.
- 박혜경. (2012). “대학생의 성별에 따른 진로 역량 개발에 대한 영향 요인 탐색 연구”. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 박혜숙. (2011). “외식창업을 위한 요리학원의 역할활성화 방안”. 경남과학기술대학교 대학원 석사학위논문, 55-59.
- 박혜정. (2010). “평생교육기관에서 성인학습자의 학습에 대한 자기주도성, 학습 동기와 학업적 자기효능감이 교육서비스의 만족도에 미치는 영향”. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 배수원. (2006). “교육서비스 품질, 학생만족, 관계품질, 그리고 행동의도의 구조적 관계에 대한 실증 연구”. 부경대학교 대학원 박사학위논문.
- 백은하. (2018). “항공사 객실승무원 취업준비자의 저비용항공사 취업의도에 영향을 미치는 요인분석: 관여도 조절효과를 중심으로”. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 손권배. (2012). “학원의 교육서비스 품질이 교육서비스 성과에 미치는 영향 : 서비스 공정성, 서비스신뢰, 서비스 관계몰입의 매개역할”. 건양대학교 경영대학원 대학원 박사학위논문
- 손진아. (2015). “NCS(국가직무능력표준)를 적용한 특성화 미용 고등학교 교육과정 만족도에 관한 연구”. 건국대학교 대학원 석사학위 논문, 3.
- 송상남. (2006). “일반계 고등학생들의 학교교육 만족도”. 경남대학교 대학원 석사학위논문.

- 신원성·김희기. (2012). “조리고등학교 학생들의 교육 만족도가 진료결정에 미치는 영향 : 서양조리교육을 중심으로”. 남부대학교 교육대학원 석사학위논문. 24(6), 423-444
- 심미정. (2013). “대학 졸업예정자의 취업을 위한 집단상담 프로그램이 취업 스트레스와 진로성숙에 미치는 효과”. 울산대학교 대학원 석사학위논문.
- 심우극. (2014). “교육서비스 품질과 서비스 가치, 고객만족, 브랜드 이미지, 자발적 행동 의도간의 구조적 관계에 관한 연구 : 가치일치의 조절 효과를 중심으로”. 공주대학교 대학원 박사학위논문.
- 안정관. (2017). “베이커리 종사자가 지각한 사회적 지지에 따른 사회적 자본과 직업 정체성에 미치는 영향: 직업의식의 조절효과”. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 엄은주. (2000). “대학서비스가 학생만족에 주는 영향에 관한 연구 : 지방대학교를 중심으로”. 동국대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 오민아. (2015). “직무분석을 기반으로 하는 교육과정에 대한 반응 평가 연구”. 동덕여자대학교 석사학위 논문, 27.
- 유지선. (1998). "교육 서비스 품질 결정 요인에 관한 연구". 한국비서학회. 7(2), 43-60.
- 윤경숙. (2012). "일반고등학교 직업과정의 위탁 운영 실태 분석 및 개선 방안". 한국교원대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이경수. (2015). "일반계 고등학교 직업교육 위탁과정 운영 실태에 관한 연구". 동신대학교 교육대학원 박사학위논문.
- 이경철. (2006). "대학교육서비스 평가준거가 서비스 품질, 학생 만족 및 행동 의지에 미치는 영향에 관한 연구". 상명대학교 대학원 박사학위논문.
- 이기환. (2003). "평생교육학습자 참여동기와 만족도 :관공서의 평생교육을 중심으로". 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 이동숙. (2017). "조리교육기관의 교육서비스품질이 교육만족과 행동의도에 미

- 치는 영향: 물리적 교육환경을 조절효과로". 한성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 이민욱. (2016). "NCS기반 교육과정 도입에 따른 교수·학습 및 평가 방법 개선 방안". 한국직업능력개발원
- 이병관. (2011). "공무원 연수 체육프로그램 참여자의 교육만족과 자기효능감이 지속적 참여의사에 미치는 영향". 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 이성주. (2007). "사설학원의 교육서비스 품질이 재구매 의도에 미치는 영향". 숭실대학교 중소기업대학원 석사학위논문.
- 이용희. (2016). "NCS기반 교육과정 설계가 교육성과에 미치는 영향에 관한 연구". 숭실대학교 대학원 박사학위논문, 58.
- 이현정. (2013). "학점은행제 학습자의 학습동기와 교육만족도에 관한 연구". 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 장봉기. (2011). "국가직무능력표준을 활용한 기술 분야 교육과정이 교육성과에 미치는 영향에 관한 연구". 호서대학교 대학원 박사학위논문.
- 정명희. (2012). "항공사 객실승무원이미지가 취업준비생의 직업선택 동기와 취업결정요인에 미치는 영향". 계명대학교 대학원 석사학위논문.
- 주철수. (2000). "서비스 공정성이 고객만족, 관계 품질이 고객의 자발적 행위에 미치는 영향". 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 채연수. (1999). "교육서비스품질의 측정에 관한 실증적 연구". 동국대학교 대학원 박사학위논문.
- 최기원. (2013). "대학 졸업생의 진로개발 준비도가 직무만족도에 미치는 영향". 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 최인희. (2018). "NCS 네일미용 교육의 학습만족도 및 학업성취도가 실무능력에 미치는 영향". 웨스트민스터신학대학교 대학원 박사학위논문.
- 최혜경. (1985) "노인의 생활만족도 향상을 위한 기초 연구: 가족부양체계를 중심으로한 인과모형의 검증". 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.

- 최화영. (2015). “대학생의 진로결정수준과 미래지향 시간관, 자기통제력 및 진로결정 자기효능감의 인과적 관계”. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 함오돈. (2019). “제과제빵 교육기관의 NCS교육이 교육만족 및 행동의도에 미치는 영향: 자격증 취득의 조절효과”. 한성대학교 대학원 석사학위논문.
- 강순희·안준기. (2012). “대졸자의 실업경험의 낙인효과. 한국경제연구”. 28(2), 201-231.
- 김범석·손준중. (2015). “일반고 직업교육위탁생 연구: 주변화된 이등학생의 출현”. 『교육문제연구』, 28(4), 167-193.
- 김보미·유정애. (2017). “국가직무능력표준(NCS)기반 대학 무용교육전문인 양성교육과정 기준 개발”. 『예술교육연구』, 15(3), 101-117.
- 강병서·김계수. (2009). 『맥락으로 이해하는 사회과학조사방법』. (97-98), 서울: 한나래출판사.
- 김영·이학식(1999). “서비스 품질과 서비스가치”. 『한국마케팅저널』, 2(1), 77-99.
- 김중의·이희정, (2001). “교육서비스의 고객만족 영향 요인에 관한 연구”. 『경제경영논집』, 30(1), 152-171.
- 김진희·김선희. (2014). “체육지도자 교육에서의 국가직무능력표준 적용 가능성 탐색”. 『코칭능력 개발지』, 17(3), 179-186.
- 김형준. (2011). “제과제빵 학원의 교육환경과 수강생의 전공인식이 학습만족도에 미치는 영향”. 『식생활문화학회지』, 26(1), 63-71.
- 나현미·심지현. (2014). “소프트웨어 산업의 NCS 기반 S-OJT 교육과정개발: A기업을 중심으로”. 『대한공업교육학회지』, 39(2), 81-100.
- 노경란·허선주. (2012). “특성화고 졸업 청년층의 취업결정요인”. 『직업능력개발 연구』, 15(2), 25-49.
- 박남수. (2014). “국가직무능력표준을 활용한 병원 행정 전문인력 교육과정

- 개선 방안 연구". 『병원경영학회지』, 19(2), 22-33.
- 박정민·하동현. (2015). "고객가치유형에 따른 저비용항공사 선택속성 차이 연구". 『관광연구』, 30(3), 81-101.
- 신재익·정기한. (2007). "교육기관의 서비스품질, 학생만족, 구전 간의 관계에 관한 연구". 『학습자중심교과교육연구』, 7(1), 231-256.
- 이상건·김주향. (2011). "패밀리 레스토랑 고객의 소비경험과 신뢰, 고객만족 및 재구매 의도와의 관계". 『관광연구』, 26(1), 292.
- 이순구·박경연. (2015). "국가직무능력표준(NCS)을 기반으로 한 전문대학 호텔 경영 전공의 산업체 맞춤형 교과과정에 관한 연구". 『관광레저연구』, 27(1), 97-113.
- 이종호. (2012). "대학생들의 교육서비스품질이 교육만족도에 미치는 본인참여의 조절효과: 외식·조리전공을 중심으로". 『한국조리학회지』, 18(1), 246-258.
- 이영희. (2000). "교육서비스 질의 측정과 평가에 관한 연구". 고객 『만족경영연구』, 2(2), 21-46
- 장현진·이지혜. (2012). "특성화고 학생의 취업선택 결정요인에 관한 다층분석". 『직업능력개발연구』, 15(2), 51-74.
- 정기한·황인호. (2003). "교육서비스 만족의 결정요인에 관한 연구". 『경영교육논총』, 29(4), 255-284.
- 정동열·김연성. (2014). "국가직무능력표준(NCS) 기반의 교육과정 개편 연구". 『직업과 자격연구』, 3(2), 19-42.
- 최덕철·이경오(2000). "대학교육서비스 마케팅모형 구축에 관한연구". 『마케팅과학연구』, 6, 339-366.
- 최석현. (2012). "국가직무능력표준화 중신의 교육과정 개발사례 연구". 『예술학회 논문지』, 4(1), 67-79.
- 최영오, 최재원, 이호영, 권오현. (2013). "국가직무능력표준(NCS)에 대응하는



- 전문대학 건축과의 산업체 맞춤형 교과과정에 관한 연구”. 『대한건축학회 연합논문집』, 15(3), 1-8.
- 강경중. (2010). 『주 5일 수업에 따른 직업탐교육 운영 방안』. 서울: 한국 직업능력개발원.
- 강경중·최동성·임성빈. (2012). 『주5일 수업에 따른 직업위탁교육 운영 방안』. 서울: 한국직업능력개발원.
- 김계현.(1995). 『상담 심리학 : 적용영역별 접근』. 서울: 학지사.
- 원석희. (2010). 『서비스 운영관리(개정 2판)』. 서울 : 형설출판사
- 이관우. (1982). 『조사 분석 방법론』. 서울 : 형설 출판사
- 채서일. (2004). 『사회과학조사방법론』. 301-202. 서울: 비엔엠박스.
- 홍성열. (2001). 『사회과학도를 위한 연구방법론』. 서울: 시그마프레스
- 송지준. (2014). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS통계분석방법』.(152). 서울:21 세기사.
- 교육부. (2014). 일반고 교육역량 강화 방안 검색일자: 2018.12.3.  
<https://www.moe.go.kr/boardCnts/view.do?boardID=425&lev=0&statusYN=C&s=moe&m=0403&opType=N&boardSeq=62914>
- 교육부. (2015). 학교 진로교육 목표와 성취기준. 검색일자: 2018.12.10.  
<https://www.moe.go.kr/boardCnts/view.do?boardID=294&lev=0&statusYN=C&s=moe&m=0204&opType=N&boardSeq=30482>
- 경기도교육청. (2016). 『경기도 고등학교 교육과정 편성·운영 지침』. 검색일자: 2018.12.9. [http://www.goe.go.kr/edu/bbs/selectBbsView\\_new.do?menuId=1000700500000000&bbsMasterId=BBSMSTR\\_000000000126&bbsId=41720](http://www.goe.go.kr/edu/bbs/selectBbsView_new.do?menuId=1000700500000000&bbsMasterId=BBSMSTR_000000000126&bbsId=41720)
- 경기도교육청. (2016). 2016학년도 일반고 직업교육위탁과정 운영 계획. 검색일자: 2018.12.30. [http://www.goe.go.kr/edu/bbs/selectBbsView\\_new.do?menuId=260151203120403&bbsMasterId=BBSMSTR\\_0000000001](http://www.goe.go.kr/edu/bbs/selectBbsView_new.do?menuId=260151203120403&bbsMasterId=BBSMSTR_0000000001)

63&bbsId=288657

국가직무능력표준 [www.ncs.go.kr](http://www.ncs.go.kr) 검색일자: 2019.3.10. <https://www.ncs.go.kr/th01/TH-102-001-01.scd>,<https://www.ncs.go.kr/th01/TH-102-001-02.scd>,<https://www.ncs.go.kr/th01/TH-102-001-03.scd>,<https://www.ncs.go.kr/th01/TH-102-002-01.scd>

고등학교 유형별 현황 [www.index.go.kr](http://www.index.go.kr) 검색일자: 2019.3.12. [http://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx\\_cd=1541](http://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx_cd=1541)

한국직업능력개발원 NCS학습모듈 개발 매뉴얼2016 [www.krivet.re.kr](http://www.krivet.re.kr) 검색일자: 2018.12.20. <http://www.krivet.re.kr/ku/sa/kuHAADs.jsp>



## 2. 외국문헌

- Astin, Alexander W.(1980). When Does a College Deserve to be Called High Quality? Improving Teaching and Institutional Quality. Current Issues in Higher Education, AAHE, Report No. 1, Washington, D. C.: American Association for Higher Education.
- Astin, A. W. (1993), "What matters in college?: Four critical years revisited. San Francisco. CA: Jossey-Bass Publishers.
- Bettencourt(1997) Bettencourt, L. A.(1997). Customer Voluntary Performance: Customers As Partners in Service Delivery, *Journal of Retailing*, 73(3), 383-406.
- Birch와 Ladd(1997) Birch, S. H., & Ladd, G. W.(1997). The teacher-child relationship and children's early school adjustment. *Journal of school Psychology*, 35, 61-79.
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., Zeithaml, V. A.(1993). A Dynamic Process Model of Service Quality; From Expectation to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*, 30, 7-27.
- Cheng, Y. C., & Tam, W. M.(1997). Multi-models of quality in education. *Quality Assurance in Education*, 5(1), 22-31.
- Harvey. (2001). Student Feedback: A report to the higher education funding council for england, centre for research into quality, The university of central England in Birmingham.
- Joseph, M., Yakhou, M. & Stone, G.(2005). An educational institution's quest for service quality: customers' perspective. *Quality assurance in education*, 13(1), 66-82.
- Li Wei(2005) Li-Wei, M. (2005). A comparative study between UK and

- US: The student satisfaction in higher education and its influential factors. *Journal of Marketing Management*, 21(7), 859–878.
- Lovelock, C. (1991). *Service Marketing*. Englewoods Cliffs. NS: Prentice–Hall
- Medley(1976) Medley, M.(1976). satisfaction with life among Persons sixty five years and older. *Journal of Gerontology*, 31, 448–455
- Oliver, R. L.(1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469
- Oliver, R. L.(1993). A conceptual model of service quality and service satisfaction: Compatible goals, different concepts, *Advances in service marketing and management*, 2, 65–85.
- Ruben, B. D. (1995). *Quality in Higher Education*. New Brunswick, Transction Publishers.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L.(1985). Problems and Strategies in Service Marketing. *Journal of Marketing*, 49, 33–46.
- Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry and A. Parasuraman. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.

# 설문지

안녕하십니까?

먼저 귀중한 시간을 내어 본 설문에 참여해 주셔서 진심으로 감사드립니다. 본 설문지는 “일반계고 직업 위탁교육기관의 교육서비스품질이 교육만족 및 취업행동의도에 미치는 영향 : 제과제빵 NCS직업능력표준을 기반으로” 라는 연구를 수행하기 위해 작성된 것입니다.

다음 문항들을 읽고 자신의 생각을 진솔하게 응답하여 주시고 귀하의 정성 어린 응답은 본 연구에서 귀중한 자료로 활용됩니다. 또한 조사는 학문적인 연구의 목적으로만 사용됩니다.

설문지의 조사 내용은 익명으로 처리되며 비밀이 보장 됩니다.

다시 한번 귀하의 소중한 답변을 부탁드립니다. 감사합니다.

2019년 월

한성대학교 경영대학교 호텔관광외식경영학과

지도교수 : 최 웅

연구자 : 이 은 원

연락처 : [qlalthsus@nate.com](mailto:qlalthsus@nate.com)

1. 다음 설문은 귀하께서 생각하는 일반계고 직업위탁교육기관의 교육서비스 품질이 교육만족도 및 취업행동의도에 미치는 영향 : 제과제빵 NCS직업능력표준을 기반으로 귀하의 의견을 문의하고자 하는 항목입니다. 각각의 설문 항목들을 자세히 읽고, 평소에 느끼는 대로 평가하여 주십시오. 항목들에 대하여 귀하의 평가는 1~5점 사이의 숫자를 선택하도록 하여 체크(✓)하시면 됩니다. 각 평점은 숫자의 의미가 다음과 같습니다.

1	2	3	4	5
전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다

2. 설문지 항목 중 일부는 서로 비슷할 수 있습니다. 하지만, 서로 다른 측면을 평가하는 것이오니 생략하지 마시고 모든 설문에 응답하여 주시기 바랍니다.

1. 다음은 귀하의 학교에서 제공되는 **교육 서비스품질**에 관한 질문입니다.  
 귀하의 의견과 가장 가까운 번호에 ✓표시를 해 주십시오.

N O	내용	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1	교육기관의 실습실은 최신장비를 보유하고 있다.	①	②	③	④	⑤
2	교육기관의 실습실 이동 동선은 작업하기에 편리하게 설계되어 있다.	①	②	③	④	⑤
3	교육기관은 일반계고교생이 교육을 받는데 적합한 시설을 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
4	교육과정에 적합한 교재(유인물)를 사용하고 있다.	①	②	③	④	⑤
5	교육기관은 일반계고교생이 교과내용을 잘 이해할 수 있도록 교육이 진행되고 있다.	①	②	③	④	⑤
6	교육기관은 일반계 고교생의 수준에 맞게 제품 개발을 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
7	NCS 능력단위(재료혼합, 반죽발효, 반죽정형, 반죽익힘, 마무리, 가공 등)를 사용하여 제품 제조 및 개발을 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
8	교사는 정해진 교육시간을 잘 지키고 정확한 출석 및 평가 관리가 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
9	교사는 정해진 교육시간에 약속한 제품제조 및 개발이 진행 된다.	①	②	③	④	⑤
10	교사는 문제 발생 시 문제에 대한 관심과 성의를 보인다.	①	②	③	④	⑤
11	교육기관의 교육 분위기가 좋다.	①	②	③	④	⑤
12	우리의 실습 결과물을 냉각, 장식, 포장 등을 통하여 외부환경으로부터 제품을 보호하기 위해 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤
13	교육기관은 제품의 품질이 변하지 않도록 적시 저장 방법을 사용하고 있다.	①	②	③	④	⑤
14	교육기관은 지속적인 제품검사 및 개선방	①	②	③	④	⑤

	안을 연구하고 있다.					
15	교육 중 교사와 원활한 의사소통이 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
16	교육기관은 지속적으로 학생관리 및 상담을 진행하고 있다.	①	②	③	④	⑤
17	교육기관은 개인의 안전관리에 최선의 노력을 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
18	교육기관은 작업환경, 기기, 공정 등의 위생관리를 철저히 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
19	교육이 제품 생산에 필요한 양질의 재료를 구매하고 관리할 수 있는 능력 배양에 필요한 내용을 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
20	교육이 대인관계능력을 형성하여 판매 및 고객응대를 효율적으로 할 수 있도록 능력배양에 필요한 내용을 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
21	교육이 생산계획 수립 및 생산일지 작성 방법 등을 배양할 수 있는 내용을 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
22	교육이 시장분석 및 마케팅 활동에 필요한 지식을 배양할 수 있는 내용을 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤

2. 다음은 귀하가 느끼고 있는 **교육만족**에 관한 질문입니다. 귀하의 의견과 가장 가까운 번호에 √표시를 해 주십시오.

N O	내용	전혀 그렇지 않다	그 렇지 않다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1	교육을 통해 해당분야의 사회적 변화에 적응 할 수 있는 능력(지식, 기술 등)을 갖추게 되었다.	①	②	③	④	⑤
2	일반계고 학생 기준으로 볼 때 교육성고가 좋다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

3	교육 후 자신감이 생겼다.	①	②	③	④	⑤
4	교사의 수업 운영방법에 만족한다,	①	②	③	④	⑤
5	교육기관 교육환경에 만족한다.	①	②	③	④	⑤

3. 다음은 교육 후 **취업행동의도**에 관한 질문입니다. 귀하의 의견과 가장 가까운 번호에 ✓표시를 하시오.

N O	내용	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1	나는 교육을 받은 후 제과, 제빵 관련된 기관에 취업 할 의사가 생겼다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 교육 후 제과, 제빵 관련 취업정보에 관심을 갖게 되었다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 교육 후 취업면접을 위하여 면접준비를 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 취업을 위하여 내가 가지고 있는 기술이나 능력을 주변 사람들에게 적극 알릴 것이다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 후배들에게 제과, 제빵 관련 교육을 적극 추천 할 것이다.	①	②	③	④	⑤
6	내가 일할 수 있는 일자리를 찾을 수 있다.	①	②	③	④	⑤



4. 다음은 “인구통계학적 특성”에 관한 질문입니다. 귀하께서 각 항목을 읽어 보시고 해당되는 항목에 ✓하여 주시기 바랍니다.

1) 귀하의 성별은?

① 남자 ② 여자

2) 귀하가 교육 받은 기관의 형태는?

① 직업전문학교 ② 학원 ③ 고등기술학교

3) 위탁교육기관을 선택 시 정보 원천은 어디인가?

① 주변 지인 ② 담임선생님 ③ 인터넷 ④ 교육기관방문 ⑤ 기타( )

4) 귀하가 교육받은 기간은

① 3개월미만 ② 3~6개월 ③ 6~9개월 ④ 9~12개월 ⑤ 12개월 이

상

5) 귀하는 몇 개의 자격증을 취득 하였습니까?

① 1개 ② 2개 ③ 3개 ④ 4개 ⑤ 없음

6) 자격증을 취득하는데 걸리는 기간은?

① 3개월 미만 ② 3~4개월 ③ 4~5개월 ④ 5~6개월 ⑤ 6개월 이상



## ABSTRACT

The effect of educational service quality at educational institutes commissioned by regular high schools on satisfaction with education and job-seeking behavior :With a focus on the NCS work capability standard for baking skills

Lee, Eun-Won

Major in Food Service Management

Department of Hotel, Tourism &

Restaurant Management

Graduate School of Business

Administration

Hansung University

With the rapid progress in industrial technologies, the employment market for high school students graduating from regular high schools is also expanding. With the revision to the Education Act for Elementary, Middle and High School in June, 2010, there has been an increase in specialized high schools, but as of now, there are still a much higher number of regular high schools.

As an increasing number of students graduating from regular high schools give up on going to universities and instead look for employment

opportunities, the need for job training has also grown. The Korean government, in an attempt to foster specialized talent fit for various industries, developed and distributed the National Competency Standard (NCS) in 2011.

As more high school graduates seek employment, in 2013 the Ministry of Education implemented policies to increase job and career training for students of regular high schools as a way to reinforce the educational capabilities of regular high schools. As part of such policies, in 2015 the training course for professional skills development was introduced to regular high schools. As such, there has risen a need to review any issues with the NCS-based education program and identify ways to improve efficiency in its operation for increased satisfaction of the students.

This study seeks to review the effect that the quality of educational services, based on NCS and provided by a job training institutes commissioned by a regular high school to teach baking skills has on the satisfaction level of students and their job-seeking behavior. The study will provide basic data that can be applied to meeting the needs of regular high school students for training by establishing NCS-based education programs and can be adopted by the NCS-based job training sites of educational institutes for baking skills for better management and operation of educational institutes.

An empirical analysis shows that the skill units in NCS education can be established as types, conviction, empathy and trust, which can be used as the grounds for more efficient management of the quality of educational services for training in baking skills. A review of the correlation between the quality of NCS-based education services and satisfaction with education shows that significant impact came from empathy, conviction, trust and typology in descending order. A correlation between the quality of NCS-based education services and

job-seeking behavior showed that conviction, empathy, trust and typology had the most impact, in descending order.

In the association between satisfaction with education and job-seeking behavior, satisfaction with education had a significant effect on job-seeking behavior. This indicates that consistent management of students by the educational institute and high quality curriculum improves satisfaction of students with the education and that the students' satisfaction with the quality of NCS-based educational services has a significant effect on their intention to recommend the program and their job-seeking behavior.

The above analysis is conducted to present measures to improve the satisfaction of students and promote progress in educational institutes by proactively applying NCS-based educational services and related job training to the field of education.

[Keywords] Educational institutes commissioned by regular high schools for training in baking skills, National Competency Standard (NCS), quality of NCS-based educational services, satisfaction with education, job-seeking behavior