



저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원 저작자를 표시하여야 합니다.

- 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

직업교육훈련에 따른 교육성과가
교육생의 만족도와 추천의도에 미치는 영향

2013년



한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

김호겸

석사학위논문
지도교수 최 응

직업교육훈련에 따른 교육성과가
교육생의 만족도와 추천의도에 미치는 영향

The Impacts of Education Performance to Attendee
Satisfaction and Recommend Purpose by Education Training

2013년 6월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

김 호 겸

석사학위논문

지도교수 최 응

직업교육훈련에 따른 교육성과가
교육생의 만족도와 추천의도에 미치는 영향

The Impacts of Education Performance to Attendee
Satisfaction and Recommend Purpose by Education Training

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2013년 6월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

김 호 겸

김호겸의 경영학 석사학위논문을 인준함

2013년 6월 일

심사위원장 _____인

심사위원 _____인

심사위원 _____인

국 문 초 록

직업교육훈련에 따른 교육성과가 교육생의 만족도와 추천의도에 미치는 영향

한성대학교 경영대학원
호텔관광외식경영학과
외식경영전공
김 호 겸

본 연구는 베이커리 교육훈련기관의 교육훈련 요인인 교육강사와 교육컨텐츠, 학습동기요인이 교육성과에 미치는 영향관계와 교육훈련생들의 교육훈련 성과가 교육만족과 추천의도에 미치는 영향관계를 파악하고자 하였다. 또한 교육만족도가 추천의도에 어떠한 영향을 미치는지를 측정하고자 하였다. 이와 같은 연구는 베이커리 교육훈련기관이 교육프로그램 운영에 있어 보다 효율적인 관리 및 교육시스템 개발에 도움을 줄 수 있는 시사점을 도출하고자 실시된 것이다.

먼저 본 연구는 다음과 같은 방법과 범위를 두고 연구를 하였다.

첫째, 교육훈련에 관한 이론은 선행연구를 통해 연구의 선행변수를 교육강사, 교육 컨텐츠, 학습동기요인으로 선정하였고 교육성과, 교육만족, 추천의도를 종속변수로 선정하여 변수들 간의 인과관계를 탐색할 수 있는 가설 및 연구모형을 도출하였다.

둘째, 실증적 분석을 위하여 베이커리 교육훈련기관에서 교육중이거나 교육 받은 경험이 있는 교육생들을 대상으로 설문을 하였다. 설문은 2013년 04월 1일부터 4월30일에 걸쳐 실시되었다. 총 300부의 설문지를 배포하여 290부를 회수했고, 그 중 유효한 263개를 본 연구의 분석에 사용하였다.

셋째, 이론적인 고찰을 통해 채택된 교육훈련요인인 교육강사, 교육컨텐츠, 학습동기요인과 교육성과 그리고 교육만족과 추천의도에 대한 신뢰도 분석 결과 모두 0.5 이상으로 검정되었다. 또한 이를 변수들의 정제과정으로 실시한 확인요인분석을 통해 설계된 측정도구의 적합성을 검정하였다.

넷째, 이론적 배경과 연구모형에 따라 설정된 연구가설의 검증에 앞서 구조 방정식 모형을 활용하여 제안모형의 적합성을 확인하였다. 검증 결과 $\chi^2=316.591$ (df=140, $p=0.000$), Normed- $\chi^2=2.261$, GFI= 0.890, IFI= 0.926, RMR= 0.035, CFI=0.962, TLI: 0.909, RMSEA=0.059로 도출되어 대체로 모든 지수에서 적합도 기준을 충족시키는 것으로 나타나 모형의 적합성은 모두 인정되었다.

다섯째, 제안모형의 적합성을 토대로 연구가설을 검증하였다.

이상의 분석 결과를 바탕으로 연구가설을 검증하여 다음과 같은 연구결과를 도출하였다.

가설1의 검증에서는 교육 강사요인은 교육성과에 정(+)의 영향을 미치고 있는 것을 확인할 수 있었다. 세부가설 1-2는 교육 컨텐츠 요인이 교육성과에 아무런 영향관계가 나타나고 있지 않음을 확인 할 수 있었다. 또한 가설1-3에서 교육훈련 중 교육에 대한 열성, 교육에 대한 학습의욕, 교육훈련 희망 등을 의미하는 학습동기요인이 교육성과에 미치는 영향관계에서 정(+)의 영향관계가 나타났다.

가설2는 교육성과가 교육만족에 미치는 영향관계에서 정(+)의 영향관계가 있는 것으로 나타났다.

가설3은 교육성과가 베이커리 직업훈련기관에 대한 추천의도에 미치는 영향관계에서 정(+)의 영향관계가 있는 것으로 나타났다.

또한 가설4에서는 베이커리 교육훈련기관의 교육에 대한 교육만족과 추천 의도와의 영향관계를 분석한 결과 교육만족요인은 추천의도에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타나, 교육훈련기관의 교육에 만족하는 교육훈련생 일수록 교육훈련기관을 추천할 의사가 높음을 의미한다는 결과를 도출하였다.

【주요어】 직업교육훈련, 교육성과, 교육생의 만족도, 추천의도

목 차

| | |
|------------------------------|----|
| 제 1 장 서 론 | 1 |
| 제 1 절 문제의 제기 및 연구의 목적 | 1 |
| 1. 문제의 제기 | 1 |
| 2. 연구의 목적 | 2 |
| 제 2 절 연구의 방법 및 연구의 구성 | 3 |
| 제 2 장 이론적 고찰 | 6 |
| 제 1 절 직업훈련 | 6 |
| 1. 직업훈련의 개념 및 정의 | 6 |
| 2. 직업훈련의 목적 | 8 |
| 3. 직업훈련의 특성 및 현황 | 9 |
| 4. 직업훈련에 대한 선행연구 | 11 |
| 제 2 절 교육훈련 | 13 |
| 1. 교육훈련의 개념 | 13 |
| 2. 교육훈련의 목적 및 중요성 | 16 |
| 3. 교육훈련의 구성요인 및 측정모델 | 18 |
| 제 3 절 교육성과 | 22 |
| 1. 교육성과의 개념 | 22 |
| 2. 교육성과 모형 | 25 |
| 3. 교육성과 측정모델 | 29 |
| 제 4 절 만족도 및 추천의도 | 30 |
| 1. 만족도 | 30 |
| 2. 추천의도 | 34 |
| 3. 만족도과 추천의도에 관한 선행 연구 | 36 |
| 제 3 장 연구 설계 | 38 |

| | |
|--------------------------------|----|
| 제 1 절 연구의 모형 및 가설의 설정 | 38 |
| 1. 연구의 모형 | 38 |
| 2. 연구가설의 설정 | 39 |
| 제 2 절 모집단의 규정 및 표본설계 | 40 |
| 제 3 절 설문지의 구성 및 분석방법 | 41 |
| 1. 변수의 조작적 정의 및 측정도구의 선정 | 41 |
| 2. 설문지의 구성 | 43 |
| 3. 분석방법 및 절차 | 44 |
| 제 4 장 실증 분석 | 46 |
| 제 1 절 연구표본의 일반적 특성 | 46 |
| 제 2 절 가설검증을 위한 예비 분석 | 48 |
| 1. 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석 | 49 |
| 2. 연구 개념에 대한 확인요인분석 | 52 |
| 3. 전체 요인에 대한 상관관계 분석 | 56 |
| 제 3 절 모형의 평가 및 가설 검증 | 57 |
| 1. 연구 모형에 대한 적합도 검증 | 57 |
| 2. 가설 검증 | 58 |
| 3. 가설검증 요약 | 61 |
| 제 5 장 결 론 | 63 |
| 제 1 절 연구결과의 요약 및 시사점 | 63 |
| 1. 연구결과의 요약 | 63 |
| 2. 연구 시사점 | 64 |
| 제 2 절 연구의 한계 및 제언 | 66 |
| 【참고문헌】 | 68 |
| 【설 문 지】 | 75 |

【 표 목 차 】

| | |
|--|----|
| [표 1-1] 훈련과 교육의 비교 | 15 |
| [표 2-2] 교육훈련의 방법과 적용 | 21 |
| [표 3-1] 모집단의 규정 및 표본 | 40 |
| [표 3-2] 설문지의 구성 | 44 |
| [표 3-3] 분석방법 | 45 |
| [표 4-1] 표본의 인구통계학적 특성 | 47 |
| [표 4-2] 교육훈련에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과 | 49 |
| [표 4-3] 교육성과에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과 | 50 |
| [표 4-4] 교육만족도에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과 | 51 |
| [표 4-5] 추천의도에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과 | 52 |
| [표 4-6] 연구 개념의 적합도 | 53 |
| [표 4-7] 연구 개념에 대한 확인요인분석 결과 | 55 |
| [표 4-8] 측정변수간의 상관관계 분석 | 56 |
| [표 4-9] 구조모형의 적합도 | 57 |
| [표 4-10] 구조방정식 모형에 따른 가설검증 결과 | 60 |
| [표 4-11] 가설검증 결과의 요약 | 62 |

【 그 림 목 차 】

| | |
|-------------------------------|----|
| <그림 1-1> 연구의 흐름도 | 5 |
| <그림 2-1> 직업능력개발 훈련실시 현황 | 11 |
| <그림 2-2> 인적자원개발 개념도 | 15 |
| <그림 2-3> 기업의 교육훈련 목적 | 17 |
| <그림 3-1> 연구의 모형 | 38 |
| <그림 4-1> 구조방정식 모형구조 | 58 |



제 1 장 서 론

제 1 절 문제의 제기 및 연구의 목적

1. 문제의 제기

많은 기업들이 기업의 이윤 및 지속적 성장을 위한 방안의 하나로 인적자원개발(human resources development, 이하 HRD)의 중요성이 강조되고 있으며, 인재육성을 위하여 다양한 교육훈련을 실시하고 있다. 이와 더불어 직업교육기관에서도 이러한 현실을 반영한 교육프로그램을 개발하여 운영하고 있는데, 특히 인적자원이 가장 큰 자산인 호텔과 외식산업에서는 급속하게 변화하는 외부환경에 대응하기 위한 역량개발에 최선의 노력을 하고 있다.

인적자원개발이란 물적자원 개발과는 대비되는 개념으로서 단순한 노동력에 대한 생각이 아니라 구성원이 소유한 사회 경제적 가치로써의 의미를 갖고 있는 용어라 할 수 있으며, 이러한 기본 틀이 개인적으로나 기업적으로 부가 가치를 창출하는 역량을 말한다. 인적자원 개발의 필요성은 저출산에 의한 여성의 경제활동의 증가, 고령화로 인한 노인인구의 증가 등으로 노동시장이 급격히 변화하는데 그 이유가 있으며, 지식기반경제와 직업세계의 고용구조의 변화, 기업경영방식과 위계구조의 변화로 인한 직업능력과 인재상의 큰 변화, 평생학습 사회의 도래 등의 환경변화가 가속화됨으로써 증가되고 있다.

그러나 아직까지 관광산업의 핵심이라 할 수 있는 호텔 및 외식산업에 종사하고 있는 종사원들은 사업체 시스템 속에서 기능인으로서 노동력을 제공하는 단순 노동자라는 시대 패러다임에 머물고 있다. 이러한 이유로 사업주는 낮은 임금을 책정하고 종사자들 또한 스스로 단순 노동자로 인식함으로써 전문인으로서의 자긍심을 잃은 채 쉽사리 직장을 등지는 경우들이 발생하고 있는 실정이다. 따라서 교육 기관에서의 체계적인 교육훈련 요인을 찾아서 전문인으로서의 자긍심을 찾게 하여야 하며, 특히 기술직 종사원들의 역량개발과 자부심을 갖도록 하는 교육훈련의 중요성이 강조되고 있다. 이러한 문제점을

극복하기 위하여 그동안 교육훈련 성과에 관한 연구들이 진행되어 왔는데, 일반기업체에서 실시되고 있는 교육훈련에 대한 성과 이론을 중심으로 외식산업을 포함한 관광기업에 적용하여 성과에 대한 결과를 제시하고 있다.

또한 외국의 사례에서는 교육훈련 성과에 영향을 미치는 요인들을 중심으로 교육훈련 설계 및 내용에 초점을 둔 연구들이 있으며, 전이 동기와 성과 기대에 영향을 미치는 요인들 중 조직특성 및 환경에 관한 연구(Rouiller & Goldstein, 1993: 377–390) 등이 있다. 최근 들어 국내에서도 일반 기업 및 외식기업을 대상으로 연구를 진행해 오고 있으며 교육 훈련과 성과에 영향을 미치는 변수에 대한 연구(김선희, 2009: 1–116), 호텔 종사원을 대상으로 한 교육훈련 성과 지각차이 연구(이은수, 2003: 107–123), 교육훈련 설계와 환경적 영향에 대한 교육훈련 성과 연구(김민주·임효창, 2000: 327–344) 등이 있다. 그러나 이러한 연구들은 아직까지 관광산업 특히 외식산업에 있어서 교육훈련 성과에 대한 일차원적인 연구에 머물고 있다.

따라서 인적자원의 중요성이 강조되고 있는 호텔과 외식산업에서 종사자 특히 직업교육훈련 기관의 교육훈련 특성에 따른 교육생들의 교육성과와 이에 따른 만족도를 심도 있게 파악할 필요성이 있다. 또한 교육기관의 훈련 프로그램과 교육시스템 등의 분석을 통하여 호텔 및 외식업체 종사자로서의 자궁심 배양과 역량개발에 필요한 요인들을 파악하여 개발할 필요성이 있다.

2. 연구의 목적

본 연구는 직업훈련교육기관 중 관광사업체 종사 및 창업을 목표로 하는 베이커리 직업교육기관 수강생을 대상으로 교육기관의 교육훈련 특성에 따른 교육훈련 성과를 파악하고, 성과가 만족도와 추천의도에 어떠한 영향을 주고 있는지를 실증적으로 분석하고자 한다.

이러한 연구 목적을 달성하기 위한 절차를 구체적으로 제시하면 다음과 같다.

첫째, 교육훈련에 대한 개념 및 목적, 구성요소, 교육훈련에 대한 측정모델

검토를 통하여 연구 주제에 대한 기초이론을 제시한다.

둘째, 교육훈련 성과에 대한 영향관계에 대한 규명을 위해 교육훈련성과의 개념, 측정모델을 정리한다.

셋째, 교육훈련 성과의 결정 요인 중 교육 강사, 학습동기, 교육 컨텐츠와 성과 및 만족도, 추천의도에 대한 요인을 검토한 후 연구모형 및 연구가설을 설정한다.

넷째, 실증 분석을 통하여 입증된 결과를 중심으로 베이커리 교육기관의 인적자원 관리를 위한 교육프로그램 개발과 관리, 교육에 따른 교육성과, 만족도와 추천의도의 효율적 관리에 대한 시사점을 제시하고자 한다. 마지막으로 이를 통한 교육기관의 실질적 교육시스템 개발과 경영에 도움을 주고자 하는 데 궁극적인 목적이 있다.

제 2 절 연구의 방법 및 연구의 구성

본 연구의 구체적인 연구방법은 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 문헌적 연구와 실증분석을 병행하여 진행한다. 문헌적 연구방법은 교육훈련, 교육훈련성과, 만족도, 추천의도에 대하여 고찰한다. 이러한 이론적 고찰을 토대로 관련변수들을 선정하고 이 변수들 사이의 관계를 나타내는 연구모형과 이를 위한 가설을 설정한다.

둘째, 교육훈련과 교육성과, 만족도, 추천의도에 미치는 영향과 역할을 살펴본다.

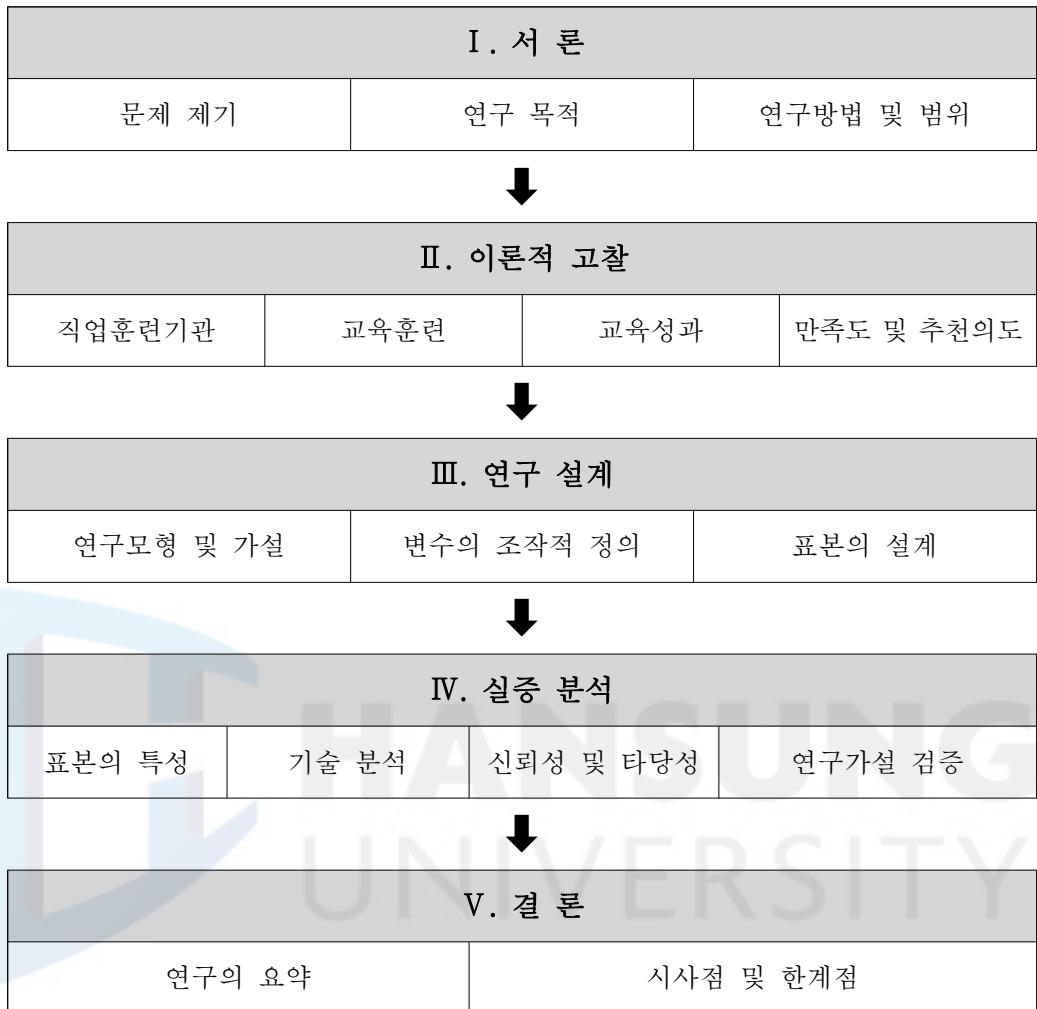
셋째, 본 연구의 실증분석은 선행연구를 통하여 도출된 설문지를 바탕으로 진행하며, 분석의 대상이 되는 표본 집단은 베이커리 기술 전문 교육기관의 수강생을 대상으로 한다. 연구조사는 설문조사의 진행과 관련되어 사전에 교육받은 설문조사요원을 통하여 호텔 종사원들에게 설문지에 직접 기입하도록 한다. 수집된 응답 자료는 SPSS 18.0과 AMOS 7.0을 이용하여 분석한다.

한편, 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 다음과 같이 5장으로 구성하였다.

제1장은 서론으로 문제의 제기 및 연구목적, 연구방법 및 연구의 구성을 제시하였다. 제2장은 연구의 이론적 고찰부분으로 교육훈련, 교육성과, 만족도와 추천의도에 대한 선행연구를 고찰하여 연구요인을 도출하였다. 제3장은 조사 설계부분으로 모집단 및 표본설계, 연구의 모형 및 가설설정, 변수의 추출 및 설문지, 연구의 분석 방법으로 구성하였다. 제4장은 실증분석 부분으로 표본의 빈도분석, 신뢰도분석, 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석, 구조방정식을 통한 가설검증을 수행하였으며, 실증분석의 요약 및 시사점을 제시하였다.

제5장은 결론으로 연구의 요약과 연구의 한계점 및 향후 연구방향을 제시하였다. 본 연구의 전체적인 연구 흐름과정을 제시하면 다음 <그림 1-1>과 같다.





<그림 1-1> 연구의 흐름도

제 2 장 이론적 고찰

제 1 절 직업훈련

1. 직업훈련의 개념 및 정의

점차적인 시대적 변화 속에 지식기반의 사회가 도래함에 따라 축적된 지식을 기반으로 국가경쟁력을 좌우할 인력자원개발을 위한 새로운 패러다임이 요구되고 있는 시점이다. 이러한 시대적 조류 속에서 문화와 레저를 향유하고 자기계발을 위한 전문 교육을 받으려는 욕구가 높아져 교육시장에도 큰 변화가 다가오고 있다. 급속한 사회 변화에 따른 지식과 산업사회에서 앞서 나갈 수 있는 기능 인력의 육성과 학교교육의 연장 및 상호 보완을 위한 교육기관으로서 직업훈련기관이 교육서비스를 원하는 수요자들에게 다양한 분야의 학습 의욕을 고취시키고 학습의 기회를 제공하기 위한 기능을 담당하고 있다.

직업은 정신적·육체적 에너지의 소모에 따른 보수로 경제생활을 지속하는 사회활동이라고 할 수 있다(김창한, 2006: 24–25). 개인이 어떤 직업을 선택하고, 취하는 것은 사회적으로 부여된 지위와 역할에 따른 사회적 보장과 관련성을 맺는다. 또한 현대 사회에서 직업을 갖는다는 것은 개인의 능력, 관심과 결정에 의해서 사회의 조직적인 과정에 참여하게 되는 것이라 할 수 있다(문소령, 2010: 17). 직업은 경제적, 사회적 자아실현의 의미를 함축하고 있기 때문에 직업선택의 의미는 개인 자신뿐만 아니라 사회에도 중요한 의미를 내포하고 있다.

한편, 직업훈련이란 개인이 일의 세계를 탐색하여 자신의 적성과 흥미·능력을 발굴하여 가장 잘 맞는 직업을 선택하고, 그 일에서 필요로 하는 지식·기능·태도·이해 및 판단력 등을 개발하는 형식·비형식적인 모든 형태의 교육이다. 이러한 의미로 정의할 경우 교사, 의사, 변호사, 컴퓨터 프로그래머, 농업 경영자, 제조업 근로자 등을 양성하는 교육이 모두 직업훈련에 해당된다. 그러

나 좁은 의미로는 전문대학 졸업 이하의 학력을 요구하는 특정 직업에 종사하기 위해 필요한 지식과 기능을 습득시킬 목적으로 이루어지는 실업교육, 기능교육, 직업교육을 지칭한다(국립특수교육원, 2009: 35-38).

국제노동기구(ILO :International Labor Organization, 직업훈련권고 제2조)는 직업훈련을 “생산적이고 만족스러운 직장생활을 위해 인간의 능력을 개발하고 발전시키는 것, 여러 형태의 교육과 관련하여 개인 이해력을 향상시키는 것, 개인적으로나 집단적으로 근무조건과 사회 환경에 영향을 미칠 수 있는 능력을 신장시키는 것”으로 직업교육훈련이 학교에서 행해지든, 작업장에서 행해지든 불문한다고 정의하고 있다.

우리나라의 근로자 직업훈련 촉진법 제 2조에서는 ‘직업훈련이라 함은 근로자에게 직업에 필요한 직무 수행 능력을 습득·향상시키기 위해 실시하는 훈련을 말한다.’라고 규정하고 있다. 이러한 직업훈련의 과정은 통상적으로 양성훈련, 향상훈련, 전직훈련으로 구분된다. 양성훈련은 근로자에게 작업에 필요한 기초적 직무수행능력을 습득시키기 위하여 실시하는 훈련을 말하고, 향상훈련이라 함은 양성훈련을 받은 자 또는 직업에 필요한 기초적 직무수행능력을 가지고 있는 자에게 더 높은 직무수행능력을 습득시키고 변화하는 산업 사회의 기술발전에 대응하여 지식·기능을 보충하기 위하여 실시하는 훈련을 말한다. 전직훈련은 근로자에게 종전의 직업과 유사하거나 새로운 작업에 필요한 직무수행능력을 습득시키기 위하여 실시하는 훈련을 말한다(노동부, 2005: 12).

또한 훈련(training)이란 말을 일상적으로 생각하면 어떤 행위를 원활히 수행하기 위한 하나의 수단이다. Casio & Awad(1981: 135)는 훈련을 “직무욕구에 일치하기 위해서 필요한 기술과 지식을 개인이 습득하는 과정”이라고 정의하고 있는데, 직업훈련은 넓은 의미에서 직업교육에 포함되기도 하지만, 좁은 의미의 직업교육 또는 특정 기술 분야와 관련하여 반복하여 숙달시키는 교육으로 제한하여 사용되는 용어로서 최근에는 교육과 훈련 간 개념의 차이가 없어져 통합된 개념으로 직업교육훈련이라 하기도 한다(윤재연, 2006: 27-28).

따라서 이러한 내용을 모두 종합해 볼 때 직업훈련이란, 산업분야의 모든

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

2. 직업훈련의 목적

직업훈련은 취업을 위한 능력을 배양시키는 교육으로써 근로를 희망하는 분야에 관련된 지식을 습득하고 훈련하는 것을 목적으로 개인이 행복한 일자리를 가질 수 있게 하고 지속가능한 성장과 경쟁력 확보에 기여한다. 직업훈련기관은 정부의 지원을 받아 실업자들의 구직활동을 하는데 필요로 하는 기능과 자질을 교육시킴으로써 실업률을 낮추고, 재직자들에게 더욱 향상된 직업인으로서 기업에 더 나은 기술을 제공하고, 전직활동에 필요한 기술을 교육하는데 도움을 주는 것을 목표로 하고 있다(안응자, 2010: 17).

직업교육은 크게 두 가지의 목표를 가지고 있는데, 하나는 실직자들에게 성공적인 직업을 제공하는 것이고, 또 하나는 경제에 숙련노동력의 공급을 보장해 주는 것이다. 근로자의 숙련정도에 따라 한정된 시간에 더 많은 생산을 할 수 있어 보다 생산적이게 한다. 그 뿐 아니라 숙련획득으로 인해 시장 수요 및 기술의 급속한 변화에 대해 보다 잘 적응할 수 있다. 즉, 현대 경제에 있어 급속한 시장수요와 기술의 변화, 이에 따른 노동 이동률 증대 등의 요인은 근로자의 빠른 적응성을 요구하게 된다. 숙련은 이러한 근로자의 적응성을 높여줌으로써 그 자신의 취업가능성은 물론이고 기업의 경쟁력을 향상시켜 준다(이무근, 1998: 43).

또한 직업훈련의 목적은 국가와 산업발전의 정도, 교육기관에 따라 다르기 때문에 한마디로 정의하기가 어려우나 직업훈련의 목적에 관하여 논의되고

있는 것들을 정리하면 첫째, 직업에 관한 교양 교육적 기초 능력을 길러 일상 생활에 기초가 되는 기본적인 지식과 기술·태도를 함양하고, 여러 분야에 대한 학습 동기를 유발시키며 둘째, 개인의 직업 선택기회를 확대시키고 셋째, 산업사회가 필요로 하는 전문 인력 양성으로 명시할 수 있다.

사회의 인력 수요 충족은 수요와 공급이 균형을 이룰 때가 가장 이상적이지만, 직업세계가 지속적·가속적으로 변화하는 현대사회에서는 사회의 인력수요를 충족시킨다는 목적을 달성하기가 점점 어려워지고 있다. 후진국일수록 기술에 강조를 두고, 선진국일수록 교육에 강조를 두고 논하는 경향이 많다. 이것은 어느 국가나 최종적인 목적은 같을 수 있겠으나 보다 더 빨리 경제발전을 이루기 위해 기술발전에 목적을 강하게 두는 측면과 경제발전을 통하여 인간의 행복을 추구하는 것에 목적을 강하게 두는 측면의 차이라 할 수 있다 (이종성, 1995: 107-108).

3. 직업훈련의 특성 및 현황

직업훈련과정은 일반 교육과정과는 다른 특징을 가지고 있다. 일반교육과정은 개념적 또는 포괄적인 전인양성을 목적으로 두는 반면, 직업교육과정은 실질적 또는 구체적인 전인양성에 목적을 둔다(이무근 외, 2005: 43). 학교에서 배우는 경험과 활동도 중요하지만 직업교육에서의 교육과정은 학습과정과 활동 자체가 산업현장의 업무와 긴밀한 연계성을 가지며 산업체의 요구에 대처 할 수 있는 능력을 배양하기 때문에 기능과 기술 분야의 직업인이 되고자하는 학생들에게 보다 더 실용적이고 활용도 높은 교육기관으로써 만족을 줄 수 있다.

학교교육에서의 광범위한 일반적인 지식 습득을 통한 건전한 시민 육성을 목적으로 하는 것과는 달리 직업훈련은 직무수행에 필요한 기능을 습득하는 것을 최우선으로 한다. 산업체가 요구하는 기능인 양성을 위한 맞춤 교육을 하므로 이론교육보다는 실습·실기교육의 비중이 크고 기간 또한 학교교육에 비하여 단기적이며 이미 고용된 자, 취업할 의사를 가지고 있는 모든 사람이

교육의 대상이 될 수 있다(안응자, 2010: 31–34). 직업훈련이 필요한 분야에 있어서 직업교육의 궁극적인 목적은 직무 수행 능력, 즉 기술이나 작업능력을 기르는 것으로 수시로 단기간에 기능인을 양성해내는 것이 일반적인 학교교육과의 차이점이다.

지식기반사회로의 진입으로 현재 사회적으로 직업능력개발에 관한 관심이 확대되면서 통계청, 고용노동부 등 정부부처는 물론 한국직업능력개발원이나 한국노동연구원 등 국책 연구기관에서도 직업훈련의 실태를 파악하여 정책 개발을 위한 자료로 다양한 통계가 작성되고 있다.

직업훈련 참여인원은 1998년 이후 매년 증가하고 있으며 2011년 3,787천 명으로 1998년 1,018천명 대비 약 4배 증가하였다. 산업현장에 재직중인 근로자를 대상으로 하는 재직자 훈련인원 또한 1998년 이후 매년 증가하는 추세이며 2007년부터 4,000천명을 초과하였는바, 이는 1999년에 재직근로자를 대상으로 도입된 인터넷통신훈련의 활성화와 중소기업 근로자의 직업훈련 확대를 위해 추진한 다양한 사업 이를테면 훈련 컨소시엄의 확대, 수강지원금 요건완화, 조직화 지원, 핵심 직무능력향상 지원 등의 효과로 분석되고 있다. 재직자 직업능력개발의 참여자 수 또한 큰 폭으로 증가하였는데 1998년 683 천명에서 2011년 3,362천명으로 약 5배가량 증가하였다. 실업자의 직업훈련 참여자수는 1998년 IMF 체제의 영향으로 실업자 수가 대폭 증가하였을 당시 335천명으로, 1999년 훈련 참여자수가 361천명으로 최고조에 달했으나, IMF 체제가 종료되면서 2000년 223천명으로 대폭 감소한 이후 점차 감소되는 양상을 보였다. 그러나 이후 2010년 348천명으로 다시 대폭 증가하였으며, 2011년 425천명으로 증가되었다.

재직자훈련은 자율성이 강화되어 재직자의 직업훈련 참여자수가 꾸준히 증가하고 있으며, 시대적 변호에 따라 평생 직업능력개발의 필요성 증가로 2004년 12월 ‘근로자 직업 능력 개발법’으로 개정, 향후에도 직업능력개발 요건완화 및 재정투자 확대 등의 정책에 따라 재직자 훈련 참여인원이 계속 증가할 것으로 전망되고 있다. 실업자훈련의 경우 경제상황 및 실업자 수 등에 따라 변동이 있는바, 급격한 경기 변화가 발생하지 않을 경우 현 수준의 훈련 인원이 유지될 것으로 예상된다(고용노동부, 2012: 157–172).



[그림 2-1] 직업능력개발 훈련실시 현황

출처 : 노동부(고용보험 DB자료)www.index.go.kr

4. 직업훈련에 대한 선행연구

이재규(2012: 28-40)의 연구에서 자격증 취득이 조직몰입과 성과에 어떤 영향을 미치는지에 대한 직업교육훈련생의 특성을 분석한 연구에서, 자격증만족도와 훈련만족도는 규범적 몰입에 영향을 미치는 것으로 나타나 자격증훈련은 조직몰입에도 영향을 미치는 것으로 나타났다고 하였다. 자격증만족도와 훈련만족도는 규범적 몰입에 영향을 미치는 것으로 나타나서 자격증훈련은 조직몰입에도 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이승우(2008: 75-76)의 직업훈련기관의 평가에 관한 연구에서는 IMF 외환 위기 이후 실업자를 교육하는 훈련기관이 급격히 증가하면서 그 필요성이 대두 되었고, 훈련기관의 건전성 확보를 위해서 반드시 필요한 노동부의 정책이 되었다고 하였다.

노동부에서는 1999년 이후, 한국직업능력개발원 또는 한국 산업인력공단을 평가위탁기관으로 지정하여 평가사업을 실시하고 있는데, 긍정적인 측면 (부 실훈련기관 퇴출)이 우위를 점하고 있음에도 평가기준을 설정하는 측면에서는 소홀한 면이 있었다. 즉, 직업훈련 수요자(훈련생, 수료생)의 평가기관 만족도 점수가 점차 커지는데 비하여 아직까지 수요자의 의견을 직접 조사한 연구는 없었다고 볼 수 있다.

이에 대하여 훈련기관 평가와 관련된 항목을 수요자들에게 제시하여 평가하고, 실업자직업훈련 평가의 발전 방향을 제시하였다. 안응자(2010: 1-117)의 연구에서는 직업전문학교에서 조리교육과정을 이수한 교육생들을 대상으로 조리교육프로그램의 유익성과 만족정도를 측정하고, 조리 교육프로그램과 교육환경, 그리고 만족도와 성취도와의 관계를 파악하여 성취도를 높일 수 있는 방안을 파악하고자 하기 위해 조리교육프로그램이 교사의 스킬, 교육시설, 성과 만족도, 성취도와 어떤 관련을 가지는지를 조사하였다. 연구에 따르면 이론 교육프로그램에 대한 유익성이 높으면 높을수록 교사의 스킬은 높은 것으로 나타났으며, 교사의 스킬이 높을수록 훈련생의 만족도와 성취도는 높은 것으로 나타났다. 직업전문학교 교육프로그램은 교육환경에 긍정적 영향을 미치고 있었고, 교육환경은 훈련생의 만족도와 성취도에 긍정적 영향을 주고 있다고 하였다. 선행연구들을 바탕으로 직업 훈련 기관을 운영하는 경영자는 수강생들에게 정확한 수행업무 및 필요한 요건 등을 정확히 인식하게 하여 베이커리 분야를 선택 할 수 있게 함과 동시에 더 나아가 분야별로 정규 과목 외에도 베이커리 분야별 직업에 맞는 교육을 진행하여 수강생들의 만족도를 높이고 그에 따른 경영적인 목적을 달성해야 할 것으로 생각된다.

제 2 절 교육훈련

1. 교육훈련의 개념

교육훈련(education training)은 교육과 훈련이라는 의미가 복합된 것으로써 먼저 교육과 훈련의 의미는 다음과 같다. 교육이란 교육하는 과정을 내포하는 것으로, 인간의 잠재적인 능력을 발휘할 수 있도록 돋는 것으로써 주체적, 자기개발적인 인간 형성을 내적으로 촉진하는 것이고, 훈련은 육체적, 기술적인 것을 의미하는 것으로써 인간의 능력을 외부로부터 보충 보강하는 것이라고 말할 수 있다. 교육과 훈련의 의미는 상이하지만 결국 교육훈련이란 인간의 잠재적인 능력을 발휘하고 자기개발과 직무에 필요한 육체적, 기술적인 요인을 외부로부터 보충·보강하여 직원의 능력을 개발하는 것이라 할 수 있다.

일반적으로 기업에서의 교육활동은 교육훈련, 인력개발, 혹은 인적자원개발 등으로 다양하게 일컬어지고 있는데 교육훈련이란 직무요구에 필요한 지식습득 과정으로 교육(education), 훈련(training), 개발(development)의 개념을 포괄하며, 기업의 목적과 성장을 위해 필요로 하는 지식, 태도, 기능 등의 훈련이라고 할 수 있다.

이러한 교육훈련에 대해서 Nadler & Nadler(1989: 175–212)는 교육훈련 참가자가 실제로 수행하고 있는 업무를 고려하여 훈련, 교육, 개발의 의미를 구분하고 있다. 여기서 훈련이란 현업의 수행증진을 위한 즉각적인 변화에 초점을 맞추는 활동이고, 교육이란 개인의 능력을 신장시키기 위한 중·장기적인 변화에 초점을 맞추는 활동이며, 개발이란 현재 직무와 직접적 관계는 없지만, 향후 직무능력 발휘에 영향을 미칠 수 있는 능력을 개발하는 활동이라고 설명하였다. 특히, Cascio & Award(1981: 57–59)는 교육훈련이란 직무요구에 일치하기 위하여 필요한 기술과 지식을 습득하는 과정이라고 하였고, 개인의 직무활동 증진을 위한 훈련이라고 하였다. 교육은 조직원의 개인단위 능력 배양은 물론 조직원의 잠재력을 유인하는 정신적인 의미가 절대적으로 강조되고 있으며, 훈련은 육체적이고 기술적인 내용의 연습과정을 거쳐서 지식을 습득, 연마시키거나 지식을 부여하는 것으로 이 두 개념은 구분할 성질의 것

이 아니라 상호 보완적인 관계에 있다고 보고 있다(허윤정, 2007: 34–35).

Noe(1986: 497–523)는 “교육훈련이란 개인의 지식, 기술, 태도 등의 영구적인 변화를 가져오기 위해 설계되고 계획된 학습경험”이라고 정의하였다. 이것은 훈련, 교육, 개발을 학습결과의 활용시점으로 구분하여, 현재의 직무에 관한 것을 훈련, 장차 맡게 될 직무에 대비한 개인의 학습교육, 현재 또는 미래의 특정한 직무와는 관계없이 개인의 성장을 위한 학습개발로 규정짓고 이들 세 가지의 의미를 합하여 인적자원개발이라고 부르고 있다. Noe가 교육훈련을 인적자원개발이라 언급한 이후에 인적자원개발에 대한 정의가 활발하게 이루어 졌다.

또한 Nadler & Nadler(1989: 175–212)는 “인적자원개발, 즉 직무수행의 개선이나 개인적 성장가능성을 확보하기 위하여 특정기간 동안 고용주가 제공하는 조직화된 학습경험”으로 정의하였고, 일터에서 개인을 보다 효과적인 존재로 만드는데 기여하는 훈련, 교육, 개발이라는 세 가지 유형의 활동이 모두 포함되어 있다고 설명하고 있다(Walton, 1999: 84–89). 그리고 인적자원개발이란 “개인, 집단, 조직의 효과성을 증진하기 위해 훈련, 협의의 개발, 경력 개발, 조직개발의 통합적인 과정”으로 정의하고 있다(McLagan, 2003: 95–104).

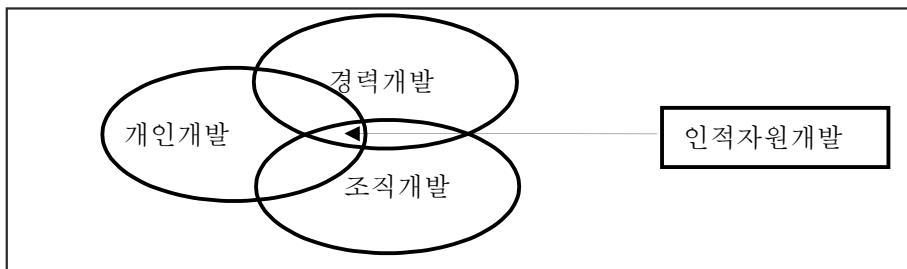
Sherman, Bohlander, & Snell(1996: 38–72)은 훈련이란 단기간의 업무성 과를 향상시키기 위한 지식을 제공하는 것이고, 개발은 미래의 업무실행을 위하여 개인적인 지식을 더욱더 증가시키기 위한 것이다. 이 두 가지 용어는 하나의 의미로 결합되어 사용된다고 정의하였다. 결국, 교육훈련에 대한 개념은 학자들의 견해에 따라 다소 차이가 나타나지만 조직 내에서 직무 및 경영성 과를 위한 조직구성원의 지식, 기술, 태도 등을 증진시키기 위하여 설계되고 계획된 학습의 과정이라고 정의할 수 있다. 이와 같이 교육훈련 개념을 정의하는데 있어 교육과 훈련의 개념을 구분하고 있는데, 이를 학습대상과 추구하는 목표, 기대효과(이성석, 2003: 37–39)에 따라 비교할 수 있다. 구체적인 내용은 다음의 <표 2-1>와 같다.

[표 2-1] 훈련과 교육의 비교

| 구 분 | 훈 련 | 교 육 |
|----------|----------------------------------|---------------------------------------|
| 학습대상 | 기능공이나 작업자의 작업능력 습득을 위한 학습과정 | 경영자나 관리자에 대한 의사결정능력 습득을 위한 학습 |
| 추구하는 목표 | 특정기업의 특정직무수행에 도움을 주기 위한 것(조직목표) | 인간으로서의 할 수 있는 다양한 역할의 습득을 중요시(개인의 목표) |
| 기대효과 | 특정직무의 학습에 따른 특정효과 | 일반적이고 다양한 반응효과 |
| 효과의 반응시간 | 단기적인 성과를 달성하기 위한 전술적인 측면 중요시 | 장기적인 성과를 달성하기 위한 전략적인 성격 |
| 학습의 전이수단 | 동안요소에 의한 학습효과의 전이 | 원리에 의한 전이 |
| 학습장소 | 직장 내 훈련 (on-the-job training) | 직장 외 훈련 (off-the-job training) |

자료: 선행연구에 기초하여 논자 재구성

한편, 김식현(1996: 25-27)은 인력개발을 "기업의 경쟁력을 제고하기 위하여 확보된 인력의 능력을 최대한 개발하고 인력의 가치를 항상시킴으로써 생산성을 증가시키기 위한 일련의 종합적인 전략적 활동"이라 정의하면서 종업원의 능력, 개인 특성, 작업행동 성과를 측정하는 인사고과의 과정에서부터 종업원을 교육훈련 시키는 과정, 종업원들에게 비전을 제시, 장기적으로 능력을 개발하는 경력개발의 과정까지를 통틀어 일컫는다고 하였다.



[그림 2-2] 인적자원개발 개념도

출처: Gilly, J. W., & Eggland, S. A.(1989). Principles of Human Resource Development, New York : Addison-Wesley Publishing Co., p.14.

따라서 기업의 교육훈련은 기업의 목표달성과 관련하여 직무능력을 배양하고, 인력가치를 향상시킴으로써 생산성을 향상시킬 수 있도록 하는 계획된 과정이라 할 수 있다.

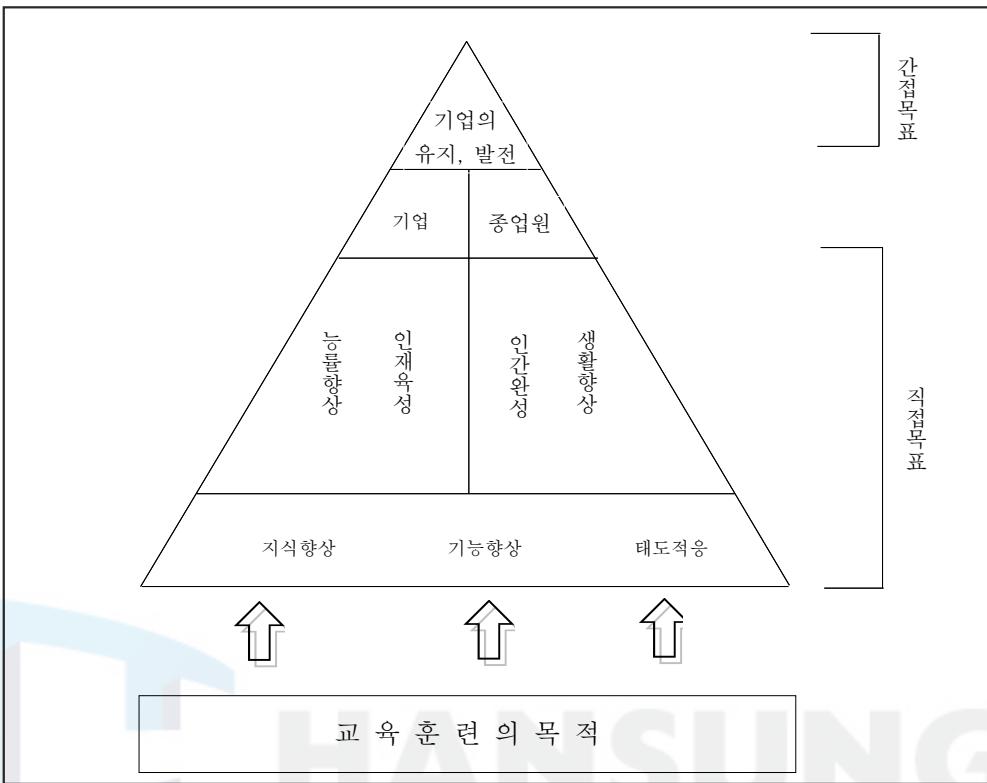
2. 교육훈련의 목적 및 중요성

교육훈련의 목적에 대하여 Gilley, Quattro, & Lynham(2003 : 1-36)는 성과개선, 종업원기술의 선진화, 직무수행 능력의 고취, 조직 내부의 문제해결, 승진을 위해 준비하는 것 등으로 보았으며, Hass(1991: 154-157)는 교육훈련을 통해 종업원의 업무성과의 질을 높이고, 양을 늘리는 것뿐만 아니라 종업원의 직무만족과 사기를 높일 수 있다고 설명하였다.

기업의 교육훈련 목적은 교육훈련에 참여하는 종업원의 지식, 기술, 태도를 향상시킴으로써 조직의 궁극적인 목표를 달성함과 동시에 교육 참가자들 각 개인의 목표를 달성하는 것으로써(Sherman, Bohlander, & Snell, 1996: 38-72), 조직은 생산성 및 유효성의 향상과 종업원의 능력개발로 인한 인력 배치의 유연성 확보, 다양한 환경변화의 적응, 조직문화의 형성 등을 달성할 수 있으며, 개인은 자기개발 욕구를 충족시키고, 잠재능력을 개발할 수 있다(임효창, 1999: 29-31).

Hass(1991: 154-157)는 교육훈련이 기업행위의 근간이라 할 수 있는 수행성과의 향상을 위한 종업원들의 지식과 기술을 향상시키는 것뿐만 아니라 종업원의 직무만족과 사기진작을 위한 수단으로 인식해야 한다고 주장하였다.

이상의 내용에 근거하여 본 연구에서는 교육훈련의 목적을 ‘기업이 경영성과의 향상과 같은 목표의 달성을 위해 종사원의 능력을 향상시키는 것’이라고 정의하고, 이를 도식화하면 다음과 같다.



자료 : 차갑부(1993). <성인교육방법론>, 양서원, 논자 재구성

[그림 2-3] 기업의 교육훈련 목적

위와 같은 목적으로 실시되는 교육훈련의 효과는 첫째, 구성원 개인차원으로는 자기 개발의 욕구충족을 통한 동기유발로 개인의 의사결정이나 효과적인 문제해결을 도와주며 자기발전과 확신을 고무하고 성취시킨다. 둘째, 조직수준의 효과로써 새로운 인력의 충원 없이도 기존의 인력에 대한 교육만으로 조직을 유지하고, 조직전체 또는 부분의 문제점에 대한 유효성 개선에 기여할 수 있으며, 교육훈련을 통해 분위기 쇄신 및 가치관을 바람직하게 할 수 있다는 다양한 효과를 얻을 수 있다(Susan, E. C, & Judith ,A. K, 2004: 449-471), 셋째, 직무와 관련된 대인관계와 내부집단 정책실행 차원의 효과로써 커뮤니케이션 원활화를 통한 조직협력으로써 집단과 개인의 대화를 향상시키고 대인관계 기술을 향상시키는 효과가 있다(이성석, 2003: 36-39).

결국, 기업의 교육훈련활동의 중요성은 개인개발 뿐 아니라 경력 및 조직 개발 차원에서도 접근되어져야 할 책임이 있으며, 구성원의 보유능력이 행동과 태도로 나타나 조직의 발휘능력으로 모아져 기업의 생산성과 경쟁력을 제고 할 수 있는 총체적 차원에서 계획되고 실행되며(이성석, 2003: 36–39), 또한 교육훈련 실시 후 평가를 거쳐 새로운 교육훈련 프로그램을 설계해야 한다.

3. 교육훈련의 구성요인 및 측정모델

교육훈련의 목적과 중요성에도 불구하고 본격적인 연구는 1980년대 말부터 활발하게 전개되었다. 1988년에 Baldwin & Ford(1988: 167–195)는 교육훈련 내용과 교육훈련 전이간의 관계에 대하여 교육훈련의 내용이 학습과 유지(learning and retention)에 영향을 주고, 학습과 유지가 다시 전이에 영향을 미치는 것으로 파악함으로써 교육훈련 내용과 전이 간에 있어서 학습량이 매개역할을 한다고 주장하였다. Wexley & Latham(1991: 212–225)은 교육훈련 프로그램에 대한 긍정적 반응이 반드시 학습이나 교육훈련 참가자의 성과 향상을 보장하는 것이 아니지만, 그럼에도 불구하고 반응측정이 매우 중요한 이유를 제시하였는데, 교육훈련이 끝난 후 몇 개월 뒤에 교육훈련 참가자의 프로그램에 대한 반응을 측정함으로써 교육훈련이 현업에 활용되고 있는 정도를 평가하였다. Alliger et al.(1997: 341–358)은 34개의 선행연구를 메타분석(meta analysis)한 결과, 교육훈련 프로그램에 대한 교육훈련 참가자의 반응 평가를 실용성 반응과 정서적 반응의 두 가지로 구분하였다.

따라서 본 연구에서는 많은 선행연구에서 제시한 교육훈련과 관련된 요인 중 교육강사, 학습동기, 교육컨텐츠 요인을 중심으로 연구를 진행하고자 한다.

1) 교육강사

교육훈련 제공요소의 가장 중요사항으로 교육강사를 들 수 있는데, 이것은 교육훈련 실시자라고도 칭한다. 특히, 교육강사의 능력에 따라서 교육훈련의 성공여부가 달려있다는 것은 일반적으로 인식되고 있는 사항이므로 교육강사의 능력은 교육훈련을 준비하고 교육하는 교육훈련 실시자의 능력을 말한다. 교육훈련 프로그램의 성공여부는 강사가 갖추고 있는 자격요건과 그의 행동에 달려있다고 해도 과언이 아니므로 교육훈련의 성공적인 진행을 위해 필요 한 여러 가지 지식 및 기술들을 완전히 정통하여야 한다고 주장하고 있다 (Enos, 2001: 177).

또한 Cambell(1988: 264–271)은 훈련 방법들이 교육의 효과를 가져 오는데 적절할 것, 교육 후 실시하는 교육강사들이 교육훈련 참가자의 평가로 훈련자의 능력을 제대로 발휘하게 할 것, 훈련자의 자기 효능성과 만족을 증가 시킬 것 등을 강사의 역할로 제시하고 있다. Broad & Newstrom(1992: 63–105)은 교육훈련 전이를 빠르게 하는 좀 더 적극적이고 구체적인 측면에서 교육강사의 역할을 말하고 있는데, 교육강사는 조직의 목표와 교육훈련을 동일하게 훈련시켜야 하며, 교육훈련 필요성에 대한 내용을 통해서 관리자와 피교육 참가자의 적극적 참여를 유도해야 하며, 사전조사와 교육효율성 예측을 통해서 체계적인 교육훈련 프로그램을 설계해야 한다고 정의하고 있다.

2) 학습동기

교육성과는 단순히 교육 중에 교육 담당자의 노력만으로 혹은 양질의 교육 훈련 내용만으로는 달성되지 않는다. 교육 전에 교육의 충분한 배경과 소개, 그리고 목적을 교육 참가자가 분명하게 인지하지 못하는 경우가 있다. 한 마디로 교육의 필요성을 별로 느끼지 못하는 직원에게 아무리 유익한 교육내용을 훌륭한 교육강사가 전달한다고 해도 교육효과를 볼 수는 없다. 교육훈련의 성공을 위해서는 교육훈련에 참여하는 교육훈련 참가자의 학습동기 및 교육 내용의 유용성에 대한 교육훈련 참가자의 동기가 무엇보다 중요하며(Richey,

1992: 214–232), 이러한 교육훈련 동기에 대한 연구는 교육훈련 참가자의 능력이나 성격보다도 더 많은 관심을 끌고 있다(McLagan, 2003: 95–104).

3) 교육컨텐츠

교육컨텐츠는 수업내용, 커리큘럼, 실기및 이론 비율구성, 교재의 적합성 등으로 측정할 수 있으며, 교육 컨텐츠에서 습득한 지식, 기술, 태도 등을 설명 할 수 있으며(Noe & Schmitt, 1986: 497–523), 교육훈련에 대한 업무적용 의지와 적극적인 업무활용성을 포함하고 있다. 이러한 교육컨텐츠는 교육훈련 성과에 직접적인 영향을 미친다고 보았다.

우리나라에서는 도윤경(1996: 39–42)이 교육훈련의 유형을 라인중심의 직장 훈련(현장훈련, on-the-job training), 스텝중심의 직장 외 훈련(off-the-job traning), 그리고 종업원 본인 중심의 자기개발(자습훈련, self development)방식으로 구분하여 설명하였다.

[표 2-2] 교육훈련의 방법과 적용

| 교육방법 | 내용 | 장점 | 단점 | 적용 예 |
|-----------------------------------|--|------------------------------------|---------------------------------------|---|
| 강의 (lecture) | 이론적 정보, 지식, 사고방식 전달 | 시간절약 | 수동적 참여, 문제해 결능력부여 곤란 | 신입지원오리엔테 이션, 정보, 방침, 개념, 이론소개 |
| 주제토론 (discussion) | 의사교환을 통한 결론 도출 | 적극적인 참여 | 체계적인 원칙 습득 곤란, 진도파악 곤란 | 매니저 미팅, 문제해 결, 추천판매 방안 |
| 사례연구 (case study) | 실제사례로 선정 된 주제의 토론 | 흥미, 동기유발, 적극적인 참여 | 체계적인 원칙 습득 곤란, 진도파악 곤란, 사례입수 곤란 | 고객 불평사항 대 처 방안, 실행정책 |
| 시청각교육 (audio-visual method) | 시청각 매체 이용 | 인상 강화, 흥미 유발 | 세부적인 지식/기능 습득부적합, 고경비 지출 | 메뉴 및 음료 교 육용 사진 파일, 이론차트, OHP |
| 시범 (demonstration) | 시각관찰을 통한 실제 업무의 행 동 기술 교육 | 단순한 강의보다 분위기 변화부여, 사실성, 흥미유발 | 피교육자의 숙지도 파악 곤란 | 과정, 절차, 기구 작동법, 음식/음료 제작 등 |
| 현장실습 (OJT) | 실행을 통한 정 신적, 육체적 기 술의 일대일 업 무교육 | 교육훈련 내용의 즉시 적용, 유연 성, 피드백 용이 | 많은 시간 소요 | 신입 사원의 직무 기능 교육 등 |
| 역할연기법 (role play) | 상황 재현 연기 및 피드백을 통 한 교육 | 공감대 형성 효과 | 주제 이탈 상황 야기 | 팀워크, 인사법, 고 객 접근법, 의사소 통 기술 향상, 고 객 불평사항 해결 능력 향상 등 |

자료: Wilson, J.B., 이상우 외 역(1997), Mapping a Winning Training Approach, 21세기북스, p.23.

제 3 절 교육성과

1. 교육성과의 개념

일반적으로 교육훈련성과는 교육훈련 프로그램 참여자가 그들이 학습한 것을 효과적으로 적용하는 것을 말한다(Ottoson, 1997: 57). 이는 종종 학습 프로세스의 “그래서 어떻다는 것인가” 혹은 “now what” 단계로 언급된다. 즉, “그래서 이것의 의미는 무엇이며, 학습한 것을 나의 상황에서는 어떻게 적용할 수 있단 말인가?”라는 의미이다.

한편, 교육성과란 교육학의 용어로써 어떤 상황에서 학습한 내용을 새로운 장면에 적용하거나 사용하는 것을 의미하며 새로운 기능을 습득하는데 도움 여부에 따라 긍정적 성과, 부정적 성과, 영(零 : 중립적) 성과 3가지 유형으로 나눠진다. 교육성과의 다른 표현 용어로는 지식활용(knowledge utilization), 응용(application), 확산(diffusion), 실행(implementation)등이 있다. 전이(transfer)는 학습전이(transfer of learning), 훈련전이(transer of training), 혹은 적용 프로세스(applications process)등의 용어에 사용된다.

교육훈련 성과에 대하여 최초로 체계적으로 연구한 사람은 Nadler & Nadler(1989)이다. Nadler & Nadler(1989: 175–212)는 기업교육의 효과성을 진작 시키기 위해서는 기업교육을 지원하는 관리자들의 행동을 지원체제(support system)의 한 부분으로 구축해야하는 필요성을 강조하였는데, 이는 관리자들의 지원행동을 통해서 기업교육을 받은 부하직원들의 행동이 달라지기 때문이었다. 또한 연구자의 지원체제 개념은 기업 조직 전체의 인적자원개발의 체계에 대한 체계적인 시각으로 발전한다. 인적자원개발 활동 가운데 기업교육 프로그램과 관련된 비교육적 해결책을 통하여 학습한 내용을 직무 현장에서 적용하여 수행상의 변화를 가져오는 것에 초점을 두고, 이를 향상하기 위한 다양한 조치의 중요성을 강조한 것이다(현영섭·권대봉, 2003: 299–327).

또한 교육훈련 성과에 있어서 아주 중요한 연구로 평가되는 연구를 수행한 Baldwin & Ford(1988: 167–195)는 10년 동안의 교육성과와 관련된 연구들을 분석하여 종합적인 시각을 제시하였다. 그들은 성과를 "기업교육 프로그램을

통해서 학습되는 것을 일반화(generalization)하고 유지(maintenance)하는 것"이라고 정의하였다. 여기에서 일반화라는 것은 학습한 내용을 현실생활 또는 직무수행 상황에서 실제로 적용하여 변화를 가져오는 것을 의미하고, 그리고 유지라는 것은 이런 행동 적용을 지속적으로 발생시키는 것을 의미한다.

교육훈련 성과에서 또 하나의 중요한 시각을 제공한 연구자는 Kirkpatrick(1994: 49–75)이다. 즉, 기업교육 유효성 평가 모형을 반응평가(reaction evaluation), 학습평가(learning), 행동평가(behavioral evaluation), 결과평가(result evaluation)의 4수준으로 구성하였다. 그 중 교육훈련 성과와 관련하여 행동평가는 매우 관련이 깊은 개념으로서, 행동평가란 “기업교육 참여자가 교육 참여를 통해 발생한 행동상의 변화의 정도를 평가하는 것”이라 정의하였다. 이런 정의를 근거로 기업에서는 기업교육 프로그램의 평가에서 교육훈련 성과의 평가를 행동평가와 동일하게 간주하고 있다. 따라서 Kirkpatrick의 평가모형 중 행동평가가 바로 학습 성과평가의 모체라고 할 수 있다(현영섭, 2004: 35).

Holton(1996: 5–21)은 Kirkpatrick의 평가수준에 대한 통합적 모형을 제시하고 더 나아가 교육훈련 성과에 대한 일반화된 모형을 제시하면서(Holton, Bates, & Ruona, 2000: 319–322), 성과를 “기업교육 프로그램 참여자들의 프로그램에 의한 직무현장에서의 행동 변화”라고 정의하였다. 또한 Ford & Weissbein(1997: 22–41)은 교육성과란 “기업교육 참여자가 기업교육 상황에서 획득한 지식과 기술을 직무 상황에 일정기간 동안 일반화되고 유지되는 것”이라고 정의하였다. 즉, 교육훈련 성과라는 것은 기업교육 프로그램을 통하여 학습한 내용인 지식과 기술을 학습자가 근무하는 직무현장에서 적용하고 일반화하고 이런 결과를 유지하는 것으로 변화된 행동으로 표현된다. 행동으로 표현된다는 것은 단지 학습자의 인지과정으로만 존재하기보다는 직무수행상의 행동 변화로 나타나야 교육훈련 성과가 발생한 것으로 인정된다는 것이다.

그 밖에 교육훈련 성과에 대한 연구로 많은 기여를 한 것으로 평가되는 Tracey, Tannenbaum & Kavanagh(1995: 214–252), Tannenbaum & Yukl(1992: 399–441), Wexley & Latham(1991: 212–225), Broad &

Newstron(1992: 63–105)도 이것을 ‘학습자가 교육에서 습득한 지식, 기술, 태도를 직무 상황에서 효과적으로 적용하는 정도’ 또는 ‘피 훈련자가 교육훈련을 통해 습득한 지식, 기술, 태도 등을 직무 상황에서 효과적으로 적용하는 정도를 의미 한다’고 정의하였다. 이들은 교육훈련의 성과정도가 높을수록 조직은 실제로 교육훈련을 통해서 의도했던 효과들을 기대할 수 있게 되며, 반대로 교육훈련의 성과정도가 낮은 경우 조직은 실제 직무현장에서 교육훈련의 효과를 얻기가 어렵게 된다고 주장하였다. 이런 정의 역시 교육훈련 성과가 기업교육을 통해서 학습한 내용을 직무 상황에서 직무에 적용하는 것을 의미한다는 것을 보여준다. 이와 같은 성과에 대한 개념 정의는 이 후 몇몇 연구에서도 그대로 받아들여지고 있다.(Wexley & Latham, 1991: 212–225).

국내에서는 Kirkpatrick의 4단계 교육평가모형에 근거하여 기업교육의 결과로써의 행동평가를 ‘교육을 통해서 학습된 지식 및 정보를 현업에서 적용하여 변화된 행동 및 태도를 평가하는 것’으로 정의한 김진모(1997: 1–139)의 연구와 이도형(1995: 1–125)의 연구를 중심으로 교육훈련 성과에 대한 개념적인 고찰이 이루어진 것으로 판단된다. 이후 후속적으로 이루어진 고기준(2003: 1–144), 김진모·이진화·길대환(2006: 27–52), 임효창·박경규(1999: 1–37), 한안나(1999: 1–96), 현영섭·권대봉(2003: 299–327), 현영섭(2004: 1–148) 등의 연구에서 교육훈련성과란 교육을 통해서 습득한 지식, 기술, 태도를 실제 직무에 효과적으로 적용하는 과정 또는 적용하는 정도, 적용하는 행동과 같은 방식으로 정의하고 있다.

한편, 기업에서의 원격교육에 대한 교육훈련 전이를 실증한 연구들의 경우, 교육훈련 성과의 개념을 조직 내 공식적 혹은 비공식적 교육훈련을 통해 습득한 지식, 기술 및 태도의 전이 등으로 논의하고 있다(공민영, 2008: 1–117). 이는 교육훈련성과의 연구 대상을 형식적 교육 프로그램의 범주에서 원격교육 등과 같은 비형식적 교육훈련프로그램의 범주로 확대 하고자 하는 시도로 볼 수 있다.

따라서 이상과 같은 다양한 연구들을 종합하면, 교육훈련 성과는 형식적 또는 비형식적 교육훈련 프로그램을 포함하는 다양한 형태의 교육에 참여한 학습자가 현업으로 복귀한 뒤, 교육프로그램을 통해서 학습한 지식, 기술, 태

도를 현업에 적용하여 변화된 행동으로 나타내고 이를 보다 넓은 직무 상황에 확대, 적용하여, 이러한 행동상의 변화를 유지하는 정도를 의미한다고 할 수 있다. 이러한 교육훈련성과는 기업교육 프로그램을 평가하는 중요한 항목으로 행동평가 인정되고 있다. 즉, 교육훈련 성과가 조직의 교육훈련의 대한 유효성의 중요한 잣대로 작용하며, 따라서 교육훈련의 유효성을 제고하기 위하여 어떻게 교육훈련 성과를 제고할 것인가가 매우 중요하다고 볼 수 있다.

2. 교육성과 모형

1) Noe & Schmitt의 모형

Noe & Schmitt(1986: 497–523)는 조직행동과 교육훈련에 관한 문헌고찰을 토대로 교육훈련의 전이에 영향을 미치는 학습자의 성격과 동기적 요인들을 밝히고, 이를 요인과 전이간의 관계를 설명하는 모형을 제시하였다.

이 모형은 Kirkpatrick(1994: 49–75)가 제시한 교육훈련 유효성의 평가수준인 교육훈련 참여자의 태도, 직무경력, 작업환경이 학습과 행동변화, 그리고 바람직한 조직적 성과의 달성에 미치는 영향관계를 나타내고 있다. 이 모형의 목적은 교육훈련 참여자의 학습동기와 새로 습득한 기술을 작업현장에 적용하려는 전이 동기에 영향을 주는 교육훈련 참여자의 태도와 속성을 파악하는 것이었다. 다시 말하면, 이 모형은 변화 과정에 초점을 두어 개인적이고 조직적인 변인이 어떻게 교육훈련 참여자의 동기에 영향을 주고 이것이 다시 교육훈련 결과에 어떤 영향을 미치는가를 연구하는 것이었다.

또한 학습동기는 교육훈련에서 제공하는 지식과 기술의 학습에 직접적인 영향을 주며, 교육훈련의 내용 및 교육훈련 강사에 대한 만족은 학습에 영향을 준다. 학습은 다시 행동변화로 이어지는데, 이 때 교육훈련에서 습득한 지식과 기술을 작업 상황에 적용하도록 동기부여 될 때 행동변화는 극대화된다. 교육훈련에서 배운 지식과 기술의 직무에 적용하려는 전이 동기는 동료나 상사와 같은 다른 조직구성원들이 지원적이고, 필요한 장비나 정보, 재정적 지

원이 원활히 제공될 때 더욱 커지게 된다. 행동변화는 교육훈련의 결과로 이어지는데 이 때 경력과 직무에 대한 태도가 교육훈련 결과에도 영향을 주게 된다.

즉, Noe & Schmitt(1986: 497–523)의 모형은 학습자의 능력요인 이외에도 기대, 자기효능감, 태도 및 학습동기와 같은 다양한 학습자 개인특성 요인들이 교육훈련의 효과에 영향을 미칠 수 있음을 밝히는데 주된 관심을 두고 있다.

그러나 이 모형은 학습자의 개인특성 요인들에 대해서는 비교적 세부적으로 설명을 시도한 반면, 상대적으로 교육훈련의 성과에 중요한 영향을 미칠 수 있는 교육훈련의 설계, 작업환경과 같은 변인의 효과는 고려하지 않았거나 다루더라도 제대로 검증해 보지 못하였다. 따라서 이 모형은 교육훈련의 성과에 미치는 동기적 과정을 이해하는 데에는 기여하였지만, 전체 교육훈련 성과 과정에 대한 전반적인 설명을 제시하지는 못하였다.(이도형, 1995: 24–30).

2) Baldwin & Ford의 모형

Baldwin & Ford(1988: 167–195)는 교육훈련성과와 전이 상태에 영향을 미치는 교육훈련 투입요인으로 교육훈련 참여자의 개인특성요인, 교육훈련 설계요인 및 작업환경 요인의 세 가지 범주가 있음을 확인했다. 학습자의 개인 특성 요인은 능력이나 기술, 성격요인 및 동기수준들로 구성된다. 교육훈련 설계 요인에는 교육훈련 내용, 그 내용의 절차, 학습원리 등이 포함된다. 작업 환경 요인에는 조직의 지지적인 풍토, 상사나 동료의 지원, 직무에서 학습된 기술을 사용할 기회와 직무에서의 업무압박, 자원의 부족과 같은 여러 가지 제약요인들이 포함된다.

교육훈련 참여자의 개인특성과 작업환경은 학습된 기술의 일반화와 유지에 직접적인 영향을 주며, 이 두 요인과 교육훈련 설계는 학습과 교육훈련 내용에 대한 영향을 통해 전이에 간접적으로 영향을 준다고 가정하고 있다. 교육 훈련의 성과에 영향을 미칠 수 있는 주요 선행변인이 교육훈련 투입요소로 써

교육훈련 참여자의 개인특성과 교육훈련 설계 및 작업환경을 확인하고, 이들 변인이 교육훈련 성과 즉, 학습과 전이에 영향을 미치는 관계를 설정하였다. 따라서 이 전이모형은 교육훈련 참여자의 개인특성, 교육훈련 설계 및 작업 환경과 같은 교육훈련의 투입요소들이 각각 교육훈련의 성과에 영향을 미치는 과정에 대해 직접적이고 포괄적인 설명을 가능하게 해주고 있다. 그러나 변인 내에 포함된 하위 요인과 준거 및 변인들 간의 관계에 대한 세부적인 가정을 제공하고 있지 않다는 점과 모형에 대한 실증적 연구에 필요한 측정 도를 제공하고 있지 못하다는 제한점을 가지고 있다(이도형, 1995: 24-30).

3) Holton의 모형

Holton(1995: 371-426)은 기업 교육훈련 평가의 대표적 이론인 Kirkpatrick의 모형을 분류학적인 모형으로 보았으며, 따라서 Kirkpatrick의 모형으로는 훈련전이현상을 이루는 모든 구성개념들을 충분히 밝혀내지 못하게 되고, 그로 인해 각 단계 간 인과관계를 밝히기가 어렵다고 지적하였다. 이런 단점을 보완하기 위해 Holton은 훈련 전이의 과정과 그 영향 요인들을 포괄적으로 설명하는 통합적 평가모형을 제시하였다. 즉, 교육훈련 프로그램의 성과를 프로그램에서의 학습, 학습자의 직무수행 변화, 교육훈련으로 인한 이윤의 증가, 이직율의 감소, 결근율 감소, 사기증진 등과 같은 결과로 설정하였으며, 이러한 성과에 1차적 영향을 미치는 요인들로는 학습자의 능력, 학습 동기, 프로그램에 대한 반응, 학습결과에 대한 전이동기, 전이설계의 충실도, 그리고 기업의 외부사건 등으로 구분하였다. 또한 이들 1차적 요인들에 영향을 미치는 2차적 요인들로는 직무전이 환경, 학습자의 학습준비도, 직무태도, 학습자의 성격 또는 특성을 제시하였다.

이모형에서 첫 번째 성과 학습자의 학습에 1차적으로는 학습자의 능력과 학습동기가 영향을 미치고, 2차적으로는 개인의 특성, 직무태도, 학습준비도가 영향을 미치며, 두 번째 성과인 교육훈련전이에는 1차적으로 학습결과, 학습 결과에 대한 전이 동기, 전이 설계가 영향을 미치고, 2차적으로 직무전이 환경이 영향을 미치며, 세 번째 성과인 교육훈련으로 인한 결과는 교육훈련전이

(행동)의 정도와 기업의 외부사건이 영향을 미친다.

Holton의 통합적 평가모형은 기업의 교육훈련 평가과정에 대해 보다 논리적인 접근을 시도하였다라는 점과, 직무수행의 전이 과정에 영향을 미치는 요인들에 대해 포괄적인 이해가 가능하도록 모형을 구성하였다라는 점에서 큰 의의가 있으나, 모형의 복잡함으로 인해 실증적 연구가 어렵다는 단점을 가지고 있다. Holton과 그의 동료들은 통합적 모형을 보다 단순화하여 개인의 수행, 즉 교육훈련에서의 학습을 통해 나타난 직무수행에서의 변화에 초점을 둔 수 정 모형을 제안하였다. 특히, 전이환경에 대한 현재의 개념을 단순하게 전이에 영향을 미칠 수 있는 하나의 부분집합 요소들로 보았다. 전이환경의 중요함에도 불구하고 이 영역에서의 연구는 교육훈련 설계, 개인 특질, 그리고 동기적 요소를 포함하는 다른 잠재적 영향들을 무시하는 경향이 있다고 보고 그들은 전이 측정에 대해 교육훈련 전이에 영향을 미치는 개인, 교육훈련, 그리고 작업환경에 대한 그러한 모든 요소들을 포함하는 좀 더 포괄적인 접근을 취했다(Holton et. al, 2000: 7-22).

또한 교육훈련의 전이에 영향을 미치는 16개의 요인들을 정의하고 있으며, 이들 요인 중에는 다른 모형들과 달리 교육훈련의 학습과 전이를 촉진시키는 변인들 뿐 아니라 저해하는 요인들을 함께 모형에 설정하고 있다는 점에서 교육훈련 전이에 대한 보다 포괄적인 이해를 제공하고 있다(Holton et al., 2000: 7-22). 또한 학습전이 시스템목록(leaning transfer system inventory)이라는 도구를 개발하여, 모형에 대한 실증적 연구를 가능케 하고 있다는 점 또한 이 모형의 큰 장점이라고 할 수 있다.

이후 Holton et al.(1998: 319-322)은 1995년 그가 제시한 모형을 보완하면서 특히 직무수행의 전이과정에 영향을 주는 요인들을 이론적인 고찰을 통해 추출하고, 전이요인을 측정할 수 있는 타당하고 일반화된 도구를 개발하는 연구를 하였다. Holton(1995: 371-426)은 학습자 준비도, 상사의 지원, 학습 한 내용을 활용할 수 있는 기회, 전이설계, 동료의 지원, 상사의 제재, 변화에 대한 가능성, 교육내용의 유효성 등 10개의 요인을 요인 타당화의 과정을 거쳐서 실제로 검증하여 추출하였다.

후속적으로 문헌연구를 통해 아직 측정되지 않은 다른 요인들을 찾아냈는

데, 중요한 요인들 중의 하나는 수행에 대한 자기 효능감, 전이노력–수행대기, 수행–성과기대, 전이를 위한 개인역량(Ford & Weissbein, 1997: 22–41), 피드백/수행지도, 그리고 전이하고자 하는 일반적인 동기 등 6개의 요인들이다. 그런 다음 이러한 요인들을 HRD 연구와 평가모형(Holton, 1996: 5–21) 연구를 위한 이론적인 개념적 틀로 구성하였다. 그러나 다른 모형들에 비해 최근에 제안된 모형으로써 아직 경험적으로 모형의 타당성이 검증되지 않았으며 현재까지도 모형을 정립해 가는 과정이라 할 수 있다.

3. 교육성과 측정모델

교육훈련 성과측정도구를 개발하는 명확한 프로세스가 제시되지 못하고 있는 상황에서 최근에 수행된 박영용(2006: 1–125)의 연구는 좀 더 과학적인 관점에서 교육훈련 전이평가도구를 개발할 수 있는 단서를 제공한다.

연구대상의 교육훈련에서 강조되는 교육훈련 목표, 학습목표 및 학습내용의 분석을 통하여 전이행동 측정도구를 개발한 후 이 도구들에 대해 교육훈련 참가자들에게 응답하도록 하였다. 전이측정 행동지표는 6가지 필수 공통 리더쉽 역량별 우수행동사례 도출–교육요소 도출–역할영역 설정–학습목표 설정–전이행동지표 추출의 과정을 통하여 개발되었다.

한편, 이 성(2006: 305–326)은 실천 중심의 참여형 리더십 프로그램의 효과분석에 관한 연구를 실시하면서 다면평가 방식을 토대로 교육훈련전이 수준을 측정하였다. 이 프로그램은 직원의 변화를 위한 동기부여, 팀 비전의 공유, 조직과 조직구성원의 역량 분석, 조직 구성원의 성과몰입과 임파워먼트, 변화에 대한 보상과 평가의 연계, 변화정책의 6개 모듈로 구성되었고, 팀 리더들의 변화관리 리더십을 향상시키기 위해 실시되었다. 리더쉽 행동변화를 측정하기 위한 16개 문항은 각 모듈별 학습내용과 학습목표를 중심으로 ‘나의 팀 리더는 변화의 필요성에 관한 동기를 부여하기 위해 구성원들과 커뮤니케이션을 자주한다. 나의 팀 리더는 임파워먼트의 진정한 의미를 알고 팀원들에게 적절하게 임파워먼트 한다. 나의 팀 리더는 혁신적활동을 지원하기 위

해 수평적인 장애물을 제거하려고 노력한다' 와 같이 문항을 개발했고 5점 리커트 척도를 사용하였다. 또한 학습 진전과 학습 종료 후 2개월 되는 시점에 1~3명의 팀원들이 360°C 평가를 실시한 결과, 학습 전후에 행동변화를 보였고, 참가자들의 역량은 평균 0.24의 향상도를 보였다. 이 프로그램의 성공 요인으로 학업성취도 평가 및 360°C 평가가 주요 요인으로 작용했고, 그 외에도 조직과 구성원을 이해하는데 도움을 주는 유용한 리더쉽 진단결과 툴 제공, 그룹학습을 통한 학습의 영속성 확보, 실제 현장의 경험을 사례를 제공하는 내용전문가로 구성된 개인적인 데이터, 상사의 적극적인 지원, 실제 문제를 가지고 해결하는 팀 학습형태의 참가적 학습접근법 등을 제시하고 있다.

제 4 절 만족도 및 추천의도

1. 만족도

고객만족에 대한 개념은 1980년대 초반부터 마케팅의 핵심 요소로서 많은 연구들이 수행되어 성과를 나타내고 있으나, 학자들의 접근방식의 상이함에 따라 다양한 결과들이 존재하고 있다.

Oliver(1997: 17–25)는 만족이란 단어는 라틴어의 *Satis*(enough)와 *Facere* (to do or make)에서 파생되었는데, 만족시키는 제품과 서비스는 충분(being enough)한 정도까지 고객이 요구하는 것을 제공할 능력을 가지고 있다는 의미로 보고 있다. 즉, 만족이란 과식 또는 과도한 투기 등과 같은 지나친 결과 수준(threshold)까지의 충족을 의미한다고 하였다. Buttle(1993: 36–48)는 만족을 한 개인이 가진 기대가 실제로 받은 보상 사이의 일치 정도라는 입장과 주관적으로 경험되어진 만족과 불만족, 혹은 행복과 불행, 즐거움과 즐겁지 않음의 현상이라고 보는 두 가지 측면으로 구분하고 있다. Jones & Sasser(1995: 89–99)는 직무만족에 대한 연구에서 만족(satisfaction)은 정서적 반응이며 개인이 직무를 통하여 얻는 경험에 대한 평가결과로부터 얻을

수 있는 즐겁고 만족스러운 긍정적인 감정의 상태라고 정의 하였고, 대학교육과 관련 하여 학생들의 만족도를 연구한 Anderson & Sullivan(1993: 125–143)은 학생만족도는 대학생활 동안 주관적인 경험이자 교육적 경험의 가치에 대한 인식이라고 정의한 바 있다. 이유재·이준엽(1997: 112–132)은 “고객 만족은 소비 경험으로부터 발생하는 결과”라고 하였는데, 소비자가 치른 대가에 대해 적절한 혹은 부적절하게 보상되었다고 느끼는 소비자의 인지적 상태 또는 불일치된 기대와 소비자가 소비경험에 대해 사전에 가지고 있던 감정이 복합적으로 결합하여 발생된 종합적인 심리상태를 일컫는다고 하였다.

즉, 항상 받던 만큼의 보상보다 덜 받은 사람은 그들이 받던 만큼의 보상과 일치하거나 그 이상일 경우보다는 기대일치정도에 따라 만족에 영향을 받는다. 그러므로 만약 기대한 수준이나 받아야 한다고 본 성과수준에 비해서 실제로 얻은 성과의 수준이 낮다면 불만족이 일어나며, 이는 차이의 방향과 크기에 따라서 만족이나 불만족의 크기가 결정된다는 것이다.

전정균(2001: 37–39)은 만족을 주관적으로 경험되어진 만족–불만족 혹은 행복–불행, 즐거움–즐겁지 않음의 현상이라고 보았다. 이 견해에서는 기대와 보상과의 일치도를 정의하는 특성보다는 만족에 영향을 미치는 많은 요소 중의 하나로 보아야 한다. 그러므로 만족을 주관적으로 경험되어진 반응으로 정의하는 것이 좀 더 포괄적이며, 요구체계는 개인에 따라 다르기 때문에 만족감은 매우 개인적인 경험이라고 볼 수 있다고 하였다.

또한 만족이란 개념은 소비자의 심리적 과정의 최종상태이며 인지적 상태(cognitivestates), 평가(evaluation), 정서적 반응(emotionalresponse), 인지적 판단과 정서적 반응이 결합된 ‘만족에 대한 판단’(satisfaction judgment)등 네 가지 관점에서 그 속성이 정의되고 있다.

인지적 상태로 보는 관점에 의하면 만족은 구매자가 치른 대가의 보상에 대한 소비자의 판단으로 보고 있는데, 이러한 개념은 Howard & Sheth(1969: 171–196)에 의해 제시되었으며, 이들은 만족의 개념을 다음과 같이 정의하고 있다. 만족은 “구매자가 치른 대가에 대하여 적절하게 보상되었다고 느끼는 소비자의 인지적 상태이다.” 소비자의 평가로 보는 관점에 의하면, 만족은 소비

자의 욕구 그리고 요구를 충족시켜주는 정도에 대한 평가, 소비자의 사전기대 정도와 제품의 실제성과 또는 소비경험에서 판단되는 일치/불일치 정도 일련의 소비자의 인지적 과정에 대한 평가로 정의를 하고 있다. 이런 관점에서 Czepiel(1990: 13-21)는 만족이란 “제공된 제품 또는 서비스를 얻거나 소비를 함으로써, 유발되는 욕구 및 요구를 충족시키는 정도에 대하여 소비자의 주관적 평가”로 정의하였다.

정서적 반응으로 보는 관점에선 만족이란 고객의 기대 일치/불일치와 같은 소비자의 다양한 인지적 처리과정후 형성이 되는 정서적인 반응이다. 이처럼 만족의 개념을 정서적 반응으로 보는 견해는 사회 인지학, 인지 심리학 및 사회 심리학 등의 분야에서 연구된 결과에 따라 감정적 처리과정은 인간행동에 동기를 부여하는 원천일 뿐만 아니라 정보처리와 선택에 영향을 미치는 주요 요인이라는 연구 결과들이 대두되었다. 이러한 시점에서 Tse & Wilton(1988: 204-212)은 “소비자의 사전 기대와 소비 후 지각된 제품의 실제적 성과간의 차이에 대한 소비자의 반응”이라고 정의하였다.

한편, 만족의 개념을 인지적 판단과 정서적 반응이 결합되어 나타나는 것으로 보고 만족에 대한 소비자의 판단(satisfaction judgment)으로 정의 하는 관점이 Oliver(1999: 33-44)에 의해 제시되었는데, 그는 만족이란 “제품/서비스에 대한 성과의 처리과정, 불일치 형성과정, 또는 단순한 감정 상태인 행복감과는 다른 것”이라고 주장하였다. 즉, “만족이란 소비자의 충족상태에 대한 반응으로써, 제품/서비스 특성(product or service feature) 또는 제품/서비스 자체가 소비에 대한 충족상태 미충족(under-fulfillment) 또는 과충족(over-fulfillment) 수준을 포함, 유쾌한 수준(pleasurable level)에서 제공 하거나, 제공하였는가에 대한 판단”인 것으로 보고 있다.

이상에서 살펴본 바와 같이 만족의 개념과 관련된 연구에서는 만족의 속성을 인지적 상태(cognitivestate), 평가(evaluation), 정서적 반응(emotional response), 충족상태에 대한 소비자의 반응 등 여러 가지 유형으로 정의하고 있는 것으로 요약할 수 있다.

한편, 소비자 만족에 관한 초기의 연구에서는 인구 통계적인 특성이나 사회 심리적 특성들이 변수로 존재할 것이라고 생각하여 여러 학자들이 연구를 시

도 하였으나, 이러한 인구 통계적인 특성이나 사회 심리적인 특성은 소비자의 만족과의 관계에는 미약하게 작용하는 것으로 나타났다. 또한 소비자의 심리적인 측면에서 소비자들의 기대에 대한 일치, 불일치와 같은 지각적인 과정과 연결해서 제품성과의 구매 후 평가에 초점을 맞추어 연구를 시도하였다. 이 이론에서는 만족은 개인이 느끼는 실제 성과와 기대된 성과수준과의 차이에 의해 결정된다고 주장하고 있는데, 비교기준으로 쓰이는 기대에는 여러 가지가 있을 수 있다. 일반적으로 기대는 보통 학습자의 사전 경험에 근거해서 형성된 것을 사용하고 있는데, 비교수준으로써 가장 빈번히 사용되는 기대는 향후 이용과 경험에 대하여 예상되는 교육(수업) 또는 교육의 효용을 나타낸다고 할 수 있다.

또한 인지된 성과는 교육에 대한 개개인의 실제교육과 경험에 근거한 주관적인지를 의미하는데, 여기에서 강조되는 점은 인지된 성과는 객관적으로 인정되는 교육에 대한 성과가 아니라 그것을 직접 경험하는 개인이 생각하는 성과에 대한 평가라는 것이다. 한편, 불일치는 만족에 있어 중요한 역할을 담당하는 요소이다. 이 요소는 비교기준 즉 기대와 실제성과 사이에서 인지된 차이를 나타내는데 만약 성과수준이 기대했던 것과 같이 않다면 불일치 정도는 서로 어느 정도 차이가 나는지를 나타내게 된다.

선행연구에서도 서비스 질과 재이용의사와의 관계에서 만족도가 매개역할을 한다는 주장이 제기되고 있는데(김창석, 2010: 31-34), 소비자들이 인지하는 서비스 질은 만족도에 영향을 미치고 이러한 만족·불만족의 경험이 재이용의사에 영향을 미친다는 것이다(최귀선, 2000: 42-43).

따라서 만족은 교육에 대한 여러 특성들에 대한 주관적인 만족의 합이라고 할 수 있는데, 이러한 태도는 예상한 성과와 실제 성과를 비교한 결과에서 나오는 경험에 근거를 두고 있다. 즉, 교육에 대한 경험은 교육 후 학습자의 태도에 영향을 미친다고 볼 수 있다. 만족은 불일치와 인지된 성과 두 가지 요소에 직접적으로 영향을 받고, 또한 비교기준과 인지된 성과 요소에 간접적으로 영향을 받는다고 할 수 있다.

2. 추천의도

추천의도 또는 구전(word of mouth)이라 할 수 있는 추천 의도는 둘 이상의 개인들 사이에서 일어나는 대인간 커뮤니케이션을 말하는데, 구전효과의 구성요소에는 정보제공자의 전문성과 신빙성이 있다. 여기에서 전문성이란 정보제공자가 상품에 관하여 정확한 판단을 제공할 수 있다고 수용자가 지각하고 있는 정도를 말하며, 신빙성은 소비자가 상품에 관하여 어떠한 편견 없이 타인에게 자신의 의견을 제시할 때 순수한 동기로 추천하고 있다고 수용자가 느끼는 정도를 말한다. 즉, 정보원이 제공하는 정보의 순수성과 객관성을 일컫는데, 요컨대 신빙성이 높으면 높을수록 구전효과는 증가한다. Day(1990: 64–70)에 의하면 구전에 의한 의사전달은 매우 신뢰할만한 정보로 지각되므로 기업의 명성에 강한 영향력을 미치게 되며, 한 개인의 구전행동이 다른 사람의 제품, 서비스 구매결정에 결정적인 영향을 미친다고 주장하였다. 이러한 전제하에 만족도와 추천의도와의 연구는 다양한 분야에서 폭넓게 진행되어 왔다.

Engel *et al.*(1995: 297–316)은 소비자가 서비스 제품을 구매하고자 할 때에는 유사한 상황에 처했던 다른 사람들의 의견과 경험을 더 선호하는 것으로 나타났는데, 이러한 정보를 구전(word-of-mouth)이라 하였다. 실제로 구전 정보는 제품과 서비스의 선택, 신제품 정보의 확산에 영향을 주고(황의록·김창호, 1995: 55–84), 소비자의 태도를 변화시킨다.

김마리나(2009: 1–114)의 연구에서는 구매활동에서 확인 할 수 있듯이 소비자는 상업광고를 필수로 한 기업의 마케팅 노력보다는 친구나 이웃, 가족 등으로 부터의 인적구전정보를 신뢰하는 경향이 있다고 하였다. 즉, 소비자는 특정한 소비행위에 관련하여 다른 소비자의 경험을 전해 듣거나 그러한 경험으로부터 정보를 얻게 되는데, 특별히 지각된 위험이 많을수록 구전에 의한 정보의 획득은 소비자에게 정보의 원천으로 기여 할 수 있다고 하였다.

Aaker(1996: 311–320)는 광고커뮤니케이션 체계모형에서 구전커뮤니케이션을 광고의 수신자가 친구나 동료에게 이야기함으로써 정보의 원천이 되는 형태의 커뮤니케이션이라고 정의하였다. 이는 커뮤니케이션이 목표대상에 도

달하면 끝나는 것이 아니라 전달을 받은 표적이 구전경로를 통해서 다른 사람들에게 그 내용을 다시 전파 시킨다는 것이다.

Rebekah & Sharyn(2004: 514–523)는 불만족한 고객이 나타내는 반응으로서 첫째, 아무 행동도 하지 않는 것 둘째, 상표전환이나 불만족한 점포의 이용을 중단 셋째, 판매점이나 제3자에게 불평 넷째, 불만족한 제품이나 점포에 대해 다른 사람들에게 말하는 것으로 나누어 제시하였는데, 구전 커뮤니케이션이란 다른 사람들에게 불만족한 제품이나 소매상에 관해 이야기하는 것이라고 정의를 내렸다.

서현(2006: 39–43)은 추천 의도에 대한 독자적으로 다루는 연구가 거의 없지만 소비자 행동 연구에서는 ‘구전 현상’으로 연구되어 왔으며, 경험에 대한 종체적인 평가인 ‘만족’과는 달리 구전은 개인의 직·간접적인 경험을 통한 긍정적 혹은 부정적인 내용의 정보를 소비자들 사이에 비공식적으로 교환하는 커뮤니케이션 행동과정으로 정의하였다.

배상옥(2009: 55–84)은 추천의도(recommendation intention)를 타인에게 좋았던 것을 권유하는 심리적 행동으로서, 개인적 경험을 통해 얻어진 긍정적이고 부정적 내용이 내포되어 있는 정보를 교환하는 커뮤니케이션 행위라고 정의하였다. 즉, 신제품에 대하여 긍정적인 타인추천을 받아들인 응답자는 부정적인 커뮤니케이션을 받은 응답자보다 3배 이상 그 제품을 구매하려는 의도를 보인다는 연구결과를 발표하면서 타인추천이 인적매체로서 중요하다고 하였다(김창석, 2011: 31–34). 또한 부정적인 구전효과의 영향에 대해서는 소비자에게 제공되는 서비스의 중요성과 소비자만족의 중요성을 강조하였는데, 일반적으로 만족한 소비자는 신규 소비자를 끌어들이는 역할을 한다고 주장하였다(이연분, 2007: 39–42).

특히 이연분(2007: 1–125)은 불만족을 느낀 고객의 부정적인 구전 효과를 연구하여 이를 상표 전환, 불평 행위 등 다른 반응 양식과 구분되게 하는 변수들을 규명하였는데, 그에 따르면 부정적인 구전 효과는 긍정적인 구전효과 보다 심각하고 소비자의 반응이 부정적인 것으로 인식되었을 때 문제가 발생하였으며, 불만족의 책임이 판매상에게 귀속될 때 더욱 부정적인 구전 효과가 발생한다고 하였다.

따라서 추천의도란 소비자가 구매할 수 있는 모든 상품 및 서비스에 대하여 타인으로부터 전달되어진 긍정적 혹은 부정적인 정보 원천이며, 소비자 상호간 이동이 자유로운 쌍방향적(two-way)커뮤니케이션으로써 중요한 요소로 볼 수 있다.

3. 만족도와 추천의도에 관한 선행 연구

서비스 품질에 의한 고객만족과 추천의도라는 두 개념간의 관계는 다양한 분야에서 활발하게 논의되어 오고 있는데, Cronin & Taylor(1992: 55–68)는 서비스 품질이 소비자 만족을 매개변수로 하여 재구매 의도와 긍정적인 구전에 유의적인 간접적 또는 직접적 영향을 미친다고 하였다. 즉, 고객 만족도가 고객의 구매 후 전반적인 태도에 영향을 미치며, 이러한 태도가 지속적으로 고객 충성도에 영향을 미친다(Kotler, 2003: 52–61)는 것이다.

그러나 고객 만족도가 높더라도 반드시 고객 충성도로 귀결되지는 않는다는 연구결과가 있는데, Reichheld & Sasser(1990: 2–9)는 매우 만족하였다고 표출했던 고객의 65%–85%가 타 회사로 이탈할 가능성이 있다는 결과를 제시하였다. 또한 Oliver(1999: 33–44)는 고객만족이 고객 충성도와 밀접하게 연결되어 있는 것은 맞지만 이 관계는 비균형적이라고 지적하며, 충성고객은 대부분 만족한 고객이지만 만족하였다 하여 모두 충성도로 전이되는 것은 아니라고 주장하였다. 이는 고객 만족도가 고객 충성도 형성에 있어 매우 중요한 요인이라는 하나 만족도가 높은 고객이 반드시 충성고객이 되는 것은 아니며, 고객 만족도와 고객 충성도가 항상 일치 또는 비례하는 개념은 아니라는 것으로써, 이 두 개념은 완전한 연결 관계에 있다고 볼 수 없고, 고객의 만족만으로는 고객 충성도를 형성, 유지할 수 없음을 시사한다(정운채, 2012: 39–43).

한편, 서비스에 있어서 구전은 미래의 구매가능성에 잠재적인 영향을 미치는 요인이다. 서비스를 구매할 때 효과적인 정보는 객관적이고 기술적인 것보다는 예시적이고 주관적이며 감정적인 것에 의해 설명되는 경향이 있으므로,

구전효과는 미래의 구매에 많은 영향을 준다.

김종수(2012: 49–75)의 연구에서는 학원의 이용만족도가 이용자의 긍정적 행동의도에 영향을 미치는 것은 이용만족이 이루어졌을 때 추천 의도에 영향을 나타났으며, 재구매 의도에도 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 양수영(2012: 1–96)은 고객만족과 관련한 연구에서 “사람들 간의 대면을 통한 커뮤니케이션으로 기업의 입장에서 불만족을 경험한 이용자가 행하는 부정적인 구전은 서비스에 대한 사전 지식이 부족한 이용자에게 부정적인 영향을 미친다”고 하였다.

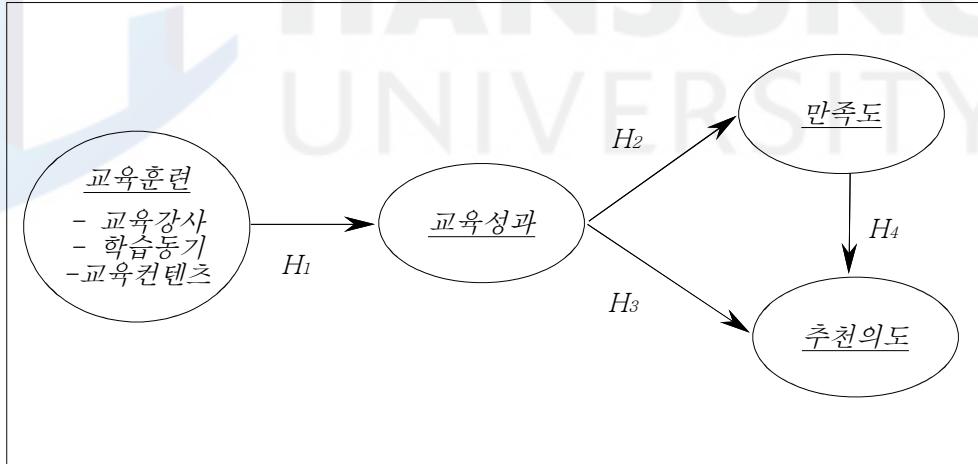


제 3 장 연구 설계

제 1 절 연구의 모형 및 가설의 설정

1. 연구의 모형

본 연구는 직업훈련교육기관 중 관광사업체 종사 및 창업을 목표로 하는 베이커리 직업교육기관 수강생을 대상으로 교육기관의 교육훈련 특성에 따른 교육훈련 성과를 파악하고, 성과가 만족도와 추천의도에 어떠한 영향을 주고 있는지를 실증적으로 분석하고자 하였다. 따라서 이러한 연구의 목적을 수행하기 위해 선행연구와 이론적 배경의 고찰을 통해 얻어진 여러 가지 변수를 근거로 <그림3-1>과 같이 연구 모형을 개발하였다.



<그림 3-1> 연구의 모형

2. 연구 가설의 설정

본 연구의 연구모형을 검증하기 위하여 가설을 설정하였으며, 가설의 내용은 다음과 같다.

H1 : 베이커리 직업훈련 교육기관의 교육훈련은 교육성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1 : 베이커리 직업훈련 교육기관의 교육 강사는 교육성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 베이커리 직업훈련 교육기관의 학습 동기는 교육성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3 : 베이커리 직업훈련 교육기관의 교육 컨텐츠는 교육성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2 : 베이커리 직업훈련교육 기관의 교육성과는 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3 : 베이커리 직업훈련교육 기관의 교육성과는 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4 : 베이커리 직업훈련교육 기관의 만족도는 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

제 2 절 모집단의 규정 및 표본설계

본 연구는 베이커리 직업훈련교육기관에서 제공되는 교육훈련이 교육성과와 수강생의 만족도, 타인 추천의도에 대한 영향관계를 파악하고자 하는데 있다.

따라서 본연구의 실증분석을 위하여 모집단을 규정하고 모집단을 대표할 수 있는 표본을 선정하였다. 모집단이란 연구의 대상이 되는 집단으로서 연구자가 직접적인 방법이나 통계적 추정에 의하여 정보를 얻으려 하는 대상 집단을 의미한다. 모집단을 정확히 규정하기 위해서 연구의 대상, 범위, 시간과 같은 요소들을 명확히 확정하도록 하였다.

예비설문조사(pre-test)는 2013년 2월 1일부터 10일까지 10일 동안 실시하였으며, 설문지의 신뢰성과 타당성 검증을 위하여 각 업체 별로 20부씩(서울 지역 교육기관 3개) 60부를 수강생들에게 배포하여, 그 중 60부(100%)를 회수하여 1차에 걸친 사전적 예비조사를 실시하였다.

<표 3-1> 모집단의 규정 및 표본

| | |
|--------|-----------------------------|
| 모집단 | 베이커리 직업훈련교육기관 수강자 |
| 표본 집단 | 조사대상 교육기관에서 최근 1년 이내 교육 수강자 |
| 조사 기간 | 2013년 4월 1일 ~ 4월 30일 |
| 조사방법 | 설문조사 |
| 조사범위 | 서울 및 수도권지역 |
| 표본의 크기 | 300부 |
| 회수된 표본 | 290부(96.6%) |
| 유효 표본 | 263부(87.6%) |

예비설문지에 대한 기술통계분석을 실시한 결과를 토대로 본 조사를 위한 설문지를 구성하였으며, 본 조사 설문지는 2013년 2월 20일부터 3월 20일까지 서울 및 수도권 지역 4곳의 베이커리 직업훈련교육기관 수강자를 대상으로 교육훈련, 교육성과, 만족도 및 추천의도에 대한 항목을 삽입하여 수강자를 대상으로 총 300부의 설문지를 배포하였다. 이중 290부(96.6%)를 수거하

여, 결측치를 포함한 불성실한 응답 27부를 제거한 후 최종적으로 263부 (87.6%)의 유효표본이 본 연구의 최종 분석 자료로 활용되었다.

<표 3-1>은 모집단의 규정 및 표본에 대해 나타낸 것이다.

제 3 절 설문지의 구성 및 분석방법

1. 변수의 조작적 정의 및 측정도구의 선정

1) 교육훈련

베이커리 직업훈련기관 교육 훈련자의 교육성과에 영향을 미치는 변수로 일반적 교육훈련자의 개인적인 학습특수성에 따라 교육성과가 다르다는 것을 전제로 다음과 같은 3개의 변수를 통해 검증하고자 한다.

(1) 교육 강사

일반적으로 교육훈련 성과는 교육내용, 설계, 시설 및 강사의 능력에 따라 다르게 나타난다고 할 수 있으며, 궁극적으로 교육훈련의 목적은 교육훈련에 참가한 수강자의 지식, 기술, 태도를 향상시킴으로써 개인과 조직의 목표달성을 기여하는 것이다.

교육 강사는 베이커리 직업훈련기관 수강생의 교육훈련 프로그램에 대하여 준비하고 실행하는 능력을 평가하고자 하는 것으로 교육 강사의 능력에 따라 교육성과가 달라진다고 볼 수 있다. 이러한 교육 강사의 능력에 대한 측정은 Broad & Newstrom(1992: 63-105)이 제시한 내용 중 강의 기술에 해당하는 부분과 교육훈련의 준비정도를 포함하여 4개의 문항으로 구성하여 ‘전혀 그렇지 않다’와 ‘매우 그렇다’의 리커트 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

(2) 학습동기

학습동기가 학습효과에 미치는 효과는 기준의 많은 연구에서도 설명하였듯이 교육훈련에서 학습동기를 교육훈련과정에서 제시되는 기술이나 지식 등에 대해 학습하려는 수강생의 바램(Walton, 1999: 84–89)이라고 하고 있으며, 교육에 대한 열성, 교육에 대한 학습의욕, 교육훈련자 중요성에 대한 태도, 교육훈련 희망 등을 의미하고 있고, 이러한 학습동기는 교육성과에 영향을 미치고 있다는 것을 시사하고 있다. 본 연구에서는 이러한 교육훈련에 대한 학습동기 측정을 Baldwin & Ford(1988: 167–195)의 내용을 중심으로 3개 문항을 선정하여 ‘전혀 그렇지 않다’와 ‘매우 그렇다’의 리커트 5점 척도를 사용하여 베이커리 직업훈련기관 수강자의 학습동기를 측정하였다.

(3) 교육 컨텐츠

교육 컨텐츠는 수업내용, 커리큘럼, 실기 및 이론 비율구성, 교재의 적합성 등으로 측정할 수 있으며 교육 컨텐츠에서 습득한 지식, 기술, 태도 등을 설명할 수 있으며(Noe, 1986: 497–523), 교육훈련에 대한 업무적용 의지와 적극적인 업무활용성을 포함하고 있다. 이러한 교육 컨텐츠에 교육훈련성과에 직접적인 영향을 미친다고 보았으며, 3개의 문항으로 구성하여 ‘전혀 그렇지 않다’와 ‘매우 그렇다’의 리커트 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

2) 교육성과

본 연구에서는 베이커리 직업훈련기관 수강생 교육훈련에 대한 교육성과를 측정하기 위하여 교육성과의 정의를 Tennenbaum & Yuki(1992: 399–441)의 정의를 기초로 하여 정의하였다. 즉, 베이커리 직업훈련기관 수강생의 교육훈련에 성과는 교육훈련 참가자가 교육훈련을 통해 학습한 지식과 기술을 직무에 적용하는 정도로 정의한다. 교육성과를 측정하는 항목으로 Ruiller & Goldstein (1993: 377–390)이 제시한 항목을 기초로 이도형(2005: 24–30)이 개발한 교육훈련 참가자가 교육훈련 받은 지식과 기술을 현장에서 직무 수행에 적용하는 정도를 4개의 문항으로 구성하여 ‘전혀 그렇지 않다’와 ‘매우

그렇다'의 리커트 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

3) 만족도 및 추천의도

추천의도란 특정 제품이나 서비스에 관하여 소비자들 간에 개인적인 직, 간접 경험에 대해 긍정적 혹은 부정적인 정보를 비공식적으로 교환하는 자발적인 의사소통 행위 또는 과정을 말한다. 또한 훈련생의 만족도는 직업훈련교육 기관의 이미지와 직결되는 변인으로, 학생들이 수강중인 직업교육기관에 대해서 느끼는 좋은 감정으로서 직업훈련기관의 중요한 지표라 할 수 있다. 따라서 교육기관에 대해 느끼는 만족도를 일반적으로 마케팅에서 논의되는 충성도에 해당하도록 구성하여 김종수(2012), 정운채(2012), Kotler(2003), Cronin & Taylor(1992)의 연구를 기초로 추출하였으며, 6개의 문항을 '전혀 그렇지 않다' 와 '매우 그렇다'의 리커트 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

2. 설문지의 구성

본 연구의 설문은 기존의 선행연구와 사전적 조사 결과를 토대로 위에서 제시한 연구모형과 연구가설의 검증을 위하여 작성하였다. 설문지의 구성은 [표3-2]와 같이 교육훈련 유형에 대한 관측변수 10개 문항, 교육성과에 대한 관측변수 4개 문항, 만족도 및 추천의도에 대한 6문항과 그리고 인구통계학적 변수에 대한 10문항 등 총 30개 문항으로 구성하였다. 인구통계학적 변수를 제외한 나머지 요인들에 대해서는 각 문항에 대하여 리커트 5점 척도법을 사용하였다.

[표 3-2] 설문지의 구성

| 연구개념 | 요인명 | 측정변수 | 출처 | 척도 |
|------------|-------|------|---|--------------|
| 교육훈련 | 교육강사 | 1-10 | Noe (1986) Baldwin & Ford (1988) Broad & Newstorm(1992) | 리커트 5점척도 |
| | 학습동기 | | | |
| | 교육컨텐츠 | | | |
| 교육성과 | 교육성과 | 1-4 | Ruiller & Goldstein (1993), 이도형 (1995) | 리커트 5점척도 |
| 만족도 및 추천의도 | 만족도 | 1-6 | 김종수(2012), 정운채(2012), Kotler(2003), Cronin & Taylor(1992) | |
| | 추천의도 | | | |
| 인구통계학적 특성 | | 1-10 | | 명목척도 서열척도 |

3. 분석방법 및 절차

문제해결에 필요한 정보를 얻기 위하여 연구자가 선택할 수 있는 분석기법은 다양하다. 그러므로 연구자는 분석기법의 선택이 자료의 양과 질과 따라서 달라질 수 있다는 점을 고려하여야 한다. 본 연구에서 기대되는 바람직한 연구결과를 도출하기 위하여 변수의 수, 분석의 성격, 척도의 종류 등 표본의 전반적인 성격을 고려하여 이에 부합되는 방법을 적용하였다.

본 연구는 앞서 제시한 연구의 모형 및 그에 따라 설정된 가설의 검증을 위하여 설문조사를 통하여 수집된 설문지에 대해 응답이 완성된 자료를 회수한 후 유효 표본만을 코딩의 지침에 따라 부호화하여 부호화된 자료를 컴퓨터에 개별 입력 시킨 후 통계 프로그램인 SPSS 18.0을 이용하여 빈도 분석, 요인분석, 신뢰도 분석, 탐색적 요인분석, 상관관계분석을 하였다. 또한 AMOS 7.0을 이용하여 확인적 요인 분석과 공변량 구조분석을 실시하였는데, 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째 대상자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다.

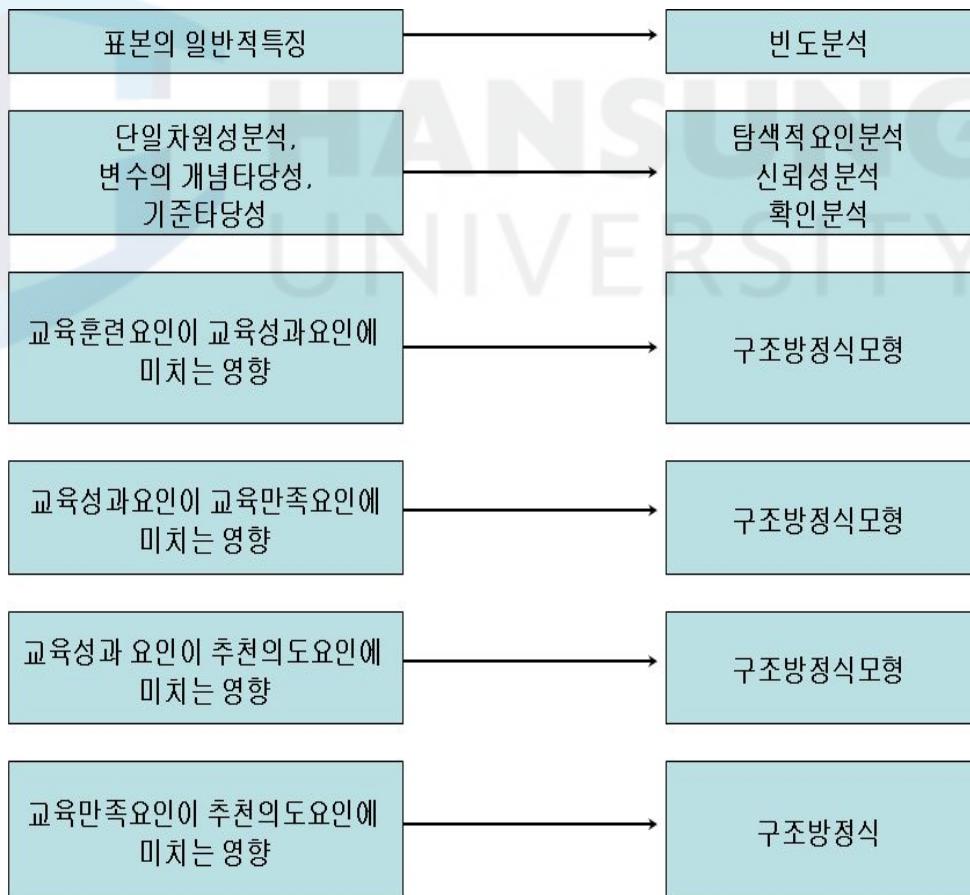
둘째, 응답자들이 인지하고 있는 중요도를 확인하기 위해서 빈도분석을 실시하여 각각의 항목에 대한 평균값을 구하여 평균값에 따른 자료의 분포를 살펴보았다.

셋째, 교육훈련, 교육성과, 만족도, 추천의도의 조사도구 타당도와 신뢰도를 알아보기 위하여 요인 분석과 신뢰도 분석을 실시하였다.

넷째, 요인분석과 신뢰도 분석을 토대로 각 하위요인의 항목 구성의 최적상태를 도출하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였다.

다섯째, 확인적 요인분석의 내용을 토대로 상관관계 분석과 이를 토대로 갈등교육훈련, 교육성과, 만족도, 추천의도의 구조모형을 알아보기 위하여 공변량 구조분석 을 실시하였다. 통계분석의 구체적인 방법은 [표 3-3]과 같다.

[표 3-3] 분석방법



제 4 장 실증 분석

제 1 절 연구표본의 일반적 특성

본 연구를 수행하기 위해 베이커리 직업훈련교육기관 수강자를 대상으로 2013년 4월 01일부터 4월 30일까지 교육훈련, 교육성과 그리고 만족도 및 추천의도에 대한 항목에 대하여 설문하였다. 총 응답자는 263명으로 본 연구의 최종 분석 자료로 사용하였다.

응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 [표 4-1]에서 보는 바와 같이 성별분포는 남성 100명(38%), 여성 163명(62%)으로 남성이 여성보다 적은 비율을 차지하는 것으로 나타났다. 연령별로는 20대가 252명(95.8%)로 대부분의 수강생들이 20대로 나타났으며, 30대 10명(3.8%), 40대 1명(0.4%)의 비율을 보였다.

교육정도의 최종학력별로는 고졸이 14명(5.3%), 전문대졸이 244명(92.8%), 대졸이 4명(1.5%), 대학원졸이 1명(0.4%)으로 나타나, 전문대졸이 구성 비율에서 가장 높게 나타났다. 베이커리 교육기관 수강기간에 관련한 질문에서는 1년~2년 사이라고 답한 인원이 125명(47.5%)으로 가장 많았으며, 6개월~1년이 54명(20.5%), 2년이상 43명(16.3%), 56개월 미만이 41명(15.6%)순으로 나타났다.

베이커리 관련한 직업훈련교육기관에 대한 정보원천에 대한 질문에 있어서는 인터넷이 202명(76.8%)으로 가장많은 사람이 인터넷을 통해 정보를 얻고 있었으며, 다음으로는 구전 15명(5.7%), TV, 라디오 6명(2.3%), 신문 3명(1.1%) 순으로 나타났다.

베이커리 직업훈련 교육기관을 통한 수강목적에 관한 질문에 있어서는 취업 116명(44.1%)으로 가장 많은 사람이 응답하였으며, 자격증 취득 61명(23.2%), 자기개발 37명(14.1%), 창업 21명(8.0%)순으로 나타났다. 소득에 있어서는 100만원 이하가 236명(89.7%)으로 응답자의 90%가 해당되었다. 이는 20대 초반의 학생들이 많기 때문이라 판단되어진다. 결혼에 있어서는 미혼이 255명(97%)으로 나타났고, 기혼이 8명(3%)으로 나타났다.

[표 4-1] 표본의 인구통계학적 특성(N=263)

| 변 수 | | 빈 도 | 비 율(%) |
|--------------|-----------|-----|--------|
| 성별 | 남 | 100 | 38 |
| | 여 | 163 | 62 |
| | 계 | 263 | 100 |
| 연령 | 20대 | 252 | 95.8 |
| | 30대 | 10 | 3.8 |
| | 40대 | 1 | 0.4 |
| | 계 | 263 | 100 |
| 교육정도 | 고졸이하 | 14 | 5.3 |
| | 전문대졸 | 244 | 92.8 |
| | 대졸 | 4 | 1.5 |
| | 대학원졸 | 1 | 0.4 |
| | 계 | 263 | 100 |
| 직업 | 학생 | 252 | 95.8 |
| | 자영업 | 6 | 2.3 |
| | 생산직 | 2 | 0.8 |
| | 주부 | 2 | 0.8 |
| | 기타 | 1 | 0.4 |
| | 계 | 263 | 100 |
| 교육기관 수강기간 | 6개월 미만 | 41 | 15.6 |
| | 6개월 ~ 1년 | 54 | 20.5 |
| | 1년 ~ 2년 | 125 | 47.5 |
| | 2년 이상 | 43 | 16.3 |
| | 계 | 263 | 100 |
| 정보원천 | 인터넷 | 202 | 76.8 |
| | 구전 | 15 | 5.7 |
| | TV, 라디오 | 6 | 2.3 |
| | 신문 | 3 | 1.1 |
| | 기타 | 37 | 14.1 |
| | 계 | 263 | 100 |
| 수강목적 | 취업 | 116 | 44.1 |
| | 자격증 취득 | 61 | 23.2 |
| | 자기개발 | 37 | 14.1 |
| | 창업 | 21 | 8.0 |
| | 학교진학 | 13 | 4.9 |
| | 취미생활 | 10 | 3.8 |
| | 기타 | 5 | 1.9 |
| | 계 | 263 | 100 |
| | 100만원이하 | 236 | 89.7 |
| | 101~200만원 | 18 | 6.8 |
| 소득 | 201~300만원 | 2 | 0.8 |
| | 301~400만원 | 4 | 1.5 |
| | 401~500만원 | 2 | 0.8 |
| | 501만원 이상 | 1 | 0.4 |
| | 계 | 263 | 100 |
| 결혼여부 | 미혼 | 255 | 97 |
| | 기혼 | 8 | 3 |
| | 계 | 263 | 100 |

제 2 절 가설검증을 위한 예비 분석

1. 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

본 연구에서는 베이커리 직업훈련교육기관에서 제공되는 교육훈련 요인과 교육성과요인 그리고 만족도와 추천의도요인에 관한 측정도구의 타당성 및 신뢰도를 확보하기 위해 탐색적 요인분석 및 확인요인분석을 실시하였고, 신뢰도 검증은 Cronbach's alpha값을 이용하여 신뢰도를 측정하고자 한다.

기본적으로 본 연구의 측정 변수들이 관련 선행연구 및 문헌 등을 참조하였지만 기존의 연구에서 각각의 변수들에 대한 요약화 및 측정 개념이 명확히 확립되지 않았으므로 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인 수를 최소화하고, 정보의 손실을 최소화하기 위해 주성분요인분석(principal factor analysis)을 이용하였고, 회전방식은 직각회전(varimax)방식을 사용하였다. 또한 요인 추출 과정에 있어서는 고유치(eigenvalue)기준을 적용하여 1.0 보다 큰 요인만을 선택하였으며, 각 변수와 요인간의 상관관계를 나타내주는 요인적재치(factor loading)는 그 값이 0.4이상인 경우를 유의한 것으로 판단하였다. 요인분석에서 요인적재치에 대한 기준은 연구의 종류에 따라 다르나, 일반적으로 0.4가 넘을 경우 요인의 해석 시에 중요한 의미를 가지는 것으로 볼 수 있다.

측정도구에 있어 신뢰도란 '동일한 개념에 대하여 반복적으로 측정했을 때 나타나는 측정값들의 분산을 의미하는 것으로', 측정된 결과치에 오차가 들어 있지 않은 정도를 의미한다. 따라서 신뢰도는 척도의 타당성을 주장하기 위한 필요조건으로 척도에 대한 신뢰도의 평가 없이는 어떤 측정 도구들도 타당성을 가진 척도라고 할 수 없다(Nunnally, 1978).

본 연구의 요인분석에서 변수들의 동일한 요인으로 묶이는 측정항목들의 요인적재치가 모두 0.4보다 크게 나타났다. 따라서 측정 항목들이 개념들 간에 서로 구분되고 있다고 평가 할 수 있다. 또한 동일한 측정을 위한 설문지 항목간의 신뢰도를 측정하기 위해서 내적일관성을 측정하는 방법인 Cronbach's α 계수를 이용하여 분석하였다.

1) 교육훈련에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

베이커리 직업훈련기관의 교육훈련 요인을 측정하기 위해 10개 문항을 사용하여 주성분 분석과 직각회전법인 베리맥스(varimax) 방식을 이용하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 본 연구의 KMO계수는 0.872로 나타나 요인분석을 적용할 수 있는 적절한 표본으로 나타났다. 전반적인 적정성을 측정할 수 있는 Bartlett's 구형성 검정은 951.889이고 p값이 0.000으로 나타나 변수들 간의 상관관계가 유의한 것으로 나타났다.

교육훈련 요인을 측정하는 문항 10개중에서 신뢰도계수와 요인적재치가 0.4 미만인 문항이 한문항도 포함되지 않아 10개 문항으로 요인화한 결과 3개의 요인으로 구분되었다. 요인1은 ‘교육강사요인’, 요인2는 ‘교육컨텐츠요인’, 요인3은 ‘학습동기요인’으로 명명하였다. 요인분석 결과는 [표 4-2]와 같다.

[표 4-2] 교육훈련에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

| 요인명 | 측정문항 | 요인 적재량 | 고유 값 | 분산율 (%) | 신뢰도 |
|-----------|---|-----------|---------|------------|-------|
| 교육 강사 | 강의 스킬이 숙련되어있다. | 0.823 | 3.691 | 36.906 | 0.851 |
| | 강의 속도는 적절한 수준이다. | 0.815 | | | |
| | 강의할 때 열성적으로 하며 열의가 있다. | 0.812 | | | |
| | 학원강사의 태도는 친절하다. | 0.783 | | | |
| 교육 컨텐츠 | 학원의 커리큘럼은 다양하다. | 0.854 | 1.811 | 18.113 | 0.756 |
| | 교육프로그램의 실기와 이론수업의 비율 및 구성이 잘되어 있다. | 0.800 | | | |
| | 재가 이해하기 쉽게 잘 설명되어 있다. | 0.785 | | | |
| 학습 동기 | 나는 교육 훈련을 받고자 희망하였고 열심히 받아야겠다고 생각하고 있다. | 0.838 | 1.321 | 13.214 | 0.735 |
| | 교육을 받는 동안 교육내용에 대한 학습의 욕이 높다. | 0.793 | | | |
| | 학원의 수업내용이 배우고자하는 목표와 일치한다. | 0.705 | | | |

KMO(Kasier-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy)=0.872, 총분산: 68.233%, 유의수준 .000

[표 4-2]에서 제시하였듯이 각 측정문항에 대한 신뢰도 분석을 위해서는 내적 일관성 측정계수인 Cronbach's α 값을 사용하였다. 신뢰도 분석결과 교

육강사요인은 $\alpha = 0.851$, 교육컨텐츠요인은 $\alpha = 0.756$, 학습동기요인은 $\alpha = 0.735$ 로 나타났다. 일반적으로 0.6 이상이면 비교적 높다고 할 수 있으므로 본 연구에서 사용된 측정도구의 신뢰도는 문제가 없다고 판단된다.

2) 교육성과에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

교육훈련 참가자가 교육훈련을 통해 학습한 지식과 기술을 직무에 적용하는 정도를 나타내는 교육성과를 측정하기 위해 3개 문항을 사용하여 주성분 분석과 직각회전법인 베리맥스(varimax) 방식을 이용하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 본 연구의 KMO계수는 0.884로 나타나 요인분석을 적용할 수 있는 적절한 표본으로 나타났다. 전반적인 적정성을 측정할 수 있는 Bartlett's 구형성 검정은 235.846이고 p값이 0.000으로 나타나 변수들 간의 상관관계가 유의한 것으로 나타났다.

교육성과요인을 측정하는 문항 3개중에서 신뢰도와 요인적재치가 0.4 미만에 포함된 문항이 없는 것으로 나타나 3개 문항 1개의 요인으로 구분되었다. 요인명은 ‘교육성과요인’으로 명명하였다. 요인분석 결과는 [표 4-3]와 같다.

[표 4-3] 교육성과에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

| 요인명 | 측정문항 | 요인 적재량 | 고유값 | 분산율 (%) | 신뢰도 |
|------------|---------------------------------------|-----------|-------|------------|-------|
| 교 육 성 과 | 교육훈련을 통하여 기술적 자신감을 갖게 되었다. | 0.875 | 2.105 | 70.159 | 0.787 |
| | 교육훈련을 통하여 많은 기술적 발전을 하였다. | 0.841 | | | |
| | 교육훈련은 나의 능력을 향상 시키는데 큰 도움이 되었다고 생각한다. | 0.794 | | | |

KMO(Kasier-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy)=0.884, 총분산: 70.159%, 유의수준 .000

신뢰도 분석결과 교육성과요인은 $\alpha = 0.787$ 로 나타났다. 일반적으로 0.6이상이면 비교적 높다고 할 수 있으므로 본 연구에서 사용된 측정도구의 신뢰

도는 문제가 없다고 판단된다.

3) 교육만족에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

후일에 직업교육기관을 다시 선택할 기회가 있어도 현재의 교육기관에 재등록하고 싶은가?, 주변인들에게 자신이 수강하고 있는 학원을 추천하고 싶은가? 그리고 학원에서 자신이 목표로 하고 있는 것을 달성할 수 있다고 생각하는가?로 표현할 수 있는 교육만족을 측정하기 위해 3개 문항을 사용하여 주성분 분석과 직각회전법인 베리맥스(varimax) 방식을 이용하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 본 연구의 KMO계수는 0.825로 나타나 요인분석을 적용할 수 있는 적절한 표본으로 나타났다. 전반적인 적정성을 측정할 수 있는 Bartlett's 구형성 검정은 820.538이고 p값이 0.000으로 나타나 변수들 간의 상관관계가 유의한 것으로 나타났다.

교육만족요인을 측정하는 문항 3개는 신뢰도와 요인적재치가 적절하여 3개 문항이 하나로 요인화 되었다. 요인명은 교육만족요인으로 명명 하였다. 요인 분석 결과는 [표 4-4]와 같다.

[표 4-4] 교육만족도에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

| 요인명 | 측정문항 | 요인 적재량 | 고유값 | 분산율 (%) | 신뢰 도 |
|-----------|----------------------------------|-----------|-------|------------|---------|
| 교육 만족도 | 현재 받고 있는 교육의 성과에 대해 만족한다. | 0.887 | 2.286 | 76.210 | 0.844 |
| | 현재 받고 있는 교육이 나에게 많은 도움이 되어 만족한다. | 0.876 | | | |
| | 현재 교육중인 학원에 대해 전반적으로 만족한다. | 0.856 | | | |

KMO(Kasier-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy)=0.825, 총분산: 76.210%, 유의수준 .000

검증 결과, 교육만족요인에 의해 설명될 수 있는 분산 설명력은 76.210로 나타났고, 신뢰도 분석 결과 교육만족요인은 $\alpha = 0.844$ 로 나타났다. 일반적으로 0.6이상이면 비교적 높다고 할 수 있으므로 본 연구에서 사용된 측정도구의 신뢰도는 문제가 없다고 판단된다.

4) 추천의도에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

본 연구에서 추천의도란 직업훈련기관에 관하여 수강생들 간에 개인적 인식, 간접 경험에 대해 긍정적 혹은 부정적인 정보를 비공식적으로 교환하는 자발적인 의사소통 행위 또는 과정을 말하는 것으로써, 3개 문항을 사용하여 주성분 분석과 직각회전법인 베리멕스(varimax)방식을 이용하여 탐색적 요인 분석을 실시하였다.

3개의 문항에 대한 KMO계수는 0.890로 나타나 요인분석을 적용하기에 적절한 표본으로 나타났다. 전반적인 적정성을 측정할 수 있는 Bartlett's 구형성 검정은 777.412이고, p 값이 0.000로 나타나 변수들 간의 상관관계가 유의한 것으로 나타났다. 추천의도를 측정하는 문항 3개는 신뢰도와 요인적재치가 적절하여 3개 문항이 하나로 요인화 되었다. 요인명은 추천의도 요인으로 명명하였다. 요인분석 결과는 [표 4-5]와 같다.

[표 4-5] 추천의도에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

| 요인 명 | 측정문항 | 요인 적재량 | 고유 값 | 분산 율 (%) | 신뢰 도 |
|----------|--------------------------------------|-----------|---------|----------------|---------|
| 추천 의도 | 현재 교육받고 있는 학원에 재등록할 것이다. | 0.875 | 2.117 | 70.560 | 0.791 |
| | 현재 교육중인 학원의 다른 강좌에 추강할 것이다. | 0.833 | | | |
| | 현재 다니고 있는 학원에 대해 타인에게 긍정적으로 소개할 것이다. | 0.810 | | | |

KMO(Kasier-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy)=0.890, 총분산: 70.560%, 유의수준 .000

2. 연구 개념에 대한 확인요인분석

본 연구에서 탐색적 요인분석과 Cronbach's α 계수를 이용한 신뢰도 분석 결과를 바탕으로 연구 가설 검증에 앞서 AMOS의 측정 모형을 이용하여 확인요인분석(confirmatory factor analysis: CFA)을 실시하였다.

본 연구에서는 각각의 연구단위와 연구모형의 전반적인 적합도를 판단하기 위하여 구조 모형이 제공하는 적합도 지표인 $\chi^2(df, p)$, Normed- χ^2 , GFI(goodness of fit index: ≥ 0.90 이 바람직함), RMR(root mean square residual: 0.05이하가바람직함), NFI(normed fit index: ≥ 0.90 이 바람직함), RMSEA(root mean square error of approximation: 0.05이하가 바람직함) 등의 적합도 지수를 적용하였다 .

1) 연구 개념에 대한 확인요인분석

연구 개념에 대한 확인요인분석 결과, 측정 단위에 대한 적합도 지수는 $\chi^2=273.101$, Normed- $\chi^2=2.053$, GFI=0.906, RMR=0.033, IFI=0.942, CFI=0.941, RMSEA=0.053으로 대부분 적합도를 충족시키는 것으로 나타났다. 따라서 연구 개념의 적합도는 대체로 표본자료에 적합하다고 판단된다.

[표 4-6] 연구 개념의 적합도

| 모형 | 적합도 지수 ^a | | | | | | | | | |
|----|---------------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | χ^2 | df | p | Q | GFI | IFI | RMR | CFI | TLI | RMSEA |
| | 273.101 | 133 | 0.000 | 2.053 | 0.906 | 0.942 | 0.033 | 0.941 | 0.924 | 0.053 |

a: Q(Normed- χ^2)= χ^2/df , GFI=goodness of fit index, AGF= adjust goodness of fit index, RMR= root mean square residual, RMSEA(root mean square error of approximation), NFI= normed fit index.

한편, 교육훈련요인과 교육성과요인 그리고 만족도요인 마지막으로 추천의 도요인의 영향관계를 알아보기 위한 확인요인분석을 실행한 결과, 측정변수들의 표준화 요인값의 CR 값을 보면 모두 1.96($p<0.05$)를 초과해 유의한 것으로 나타났다. 또한 AVE는 0.5를 상회하였고, 연구단위의 신뢰도 값인 CCR은 수용수준이 0.70이상의 값을 얻어 모두 만족하는 수준의 값을 보였다. 따라서 전체 연구 제안 모형은 대체로 표본자료에 적합하다고 판단된다.



[표 4-7] 연구 개념에 대한 확인요인분석 결과

| 요인명 | 변수명 | 표준화 계수 | S.E. | C.R. ^b | P | AVE ^c | CCR ^d |
|-------|--|--------|-------|-------------------|------|------------------|------------------|
| 교육강사 | 강의 스킬이 숙련되어 있다. | 0.812 | -.a | -.a | -.a | 0.653 | 0.883 |
| | 강의 속도는 적절한 수준이다. | 0.700 | 0.076 | 11.617 | .000 | | |
| | 강의할 때 열성적으로 하며 열의가 있다. | 0.632 | 0.083 | 10.199 | .000 | | |
| | 태도는 친절하다. | 0.858 | 0.081 | 14.172 | .000 | | |
| 교육컨텐츠 | 학원의 커리큘럼은 다양하다. | 0.797 | -.a | -.a | -.a | 0.662 | 0.854 |
| | 교육프로그램의 실기와 이론수업의 비율 및 구성이 잘되어 있다. | 0.726 | 0.104 | 8.562 | .000 | | |
| | 교재가 이해하기 쉽게 잘 설명되어 있다. | 0.621 | 0.090 | 8.132 | .000 | | |
| 학습동기 | 나는 교육 훈련을 받고자 희망하였고 열심히 받아야 겠다고 생각하고 있다. | 0.628 | -.a | -.a | -.a | 0.609 | 0.823 |
| | 교육을 받는 동안 교육내용에 대한 학습 의욕이 높다 | 0.700 | 0.131 | 8.358 | .000 | | |
| | 학원의 수업내용이 배우고자하는 목표와 일치한다. | 0.743 | 0.137 | 8.634 | .000 | | |
| 교육성과 | 교육훈련을 통하여 기술적 자신감을 갖게 되었다. | 0.875 | -.a | -.a | -.a | 0.701 | 0.875 |
| | 교육훈련을 통하여 많은 기술적 발전을 하였다. | 0.841 | 0.071 | 11.766 | .000 | | |
| | 교육훈련은 나의 능력을 항상 시키는데 큰 도움이 되었다고 생각한다. | 0.794 | 0.068 | 11.332 | .000 | | |
| 교육만족 | 현재 받고 있는 교육의 성과에 대해 만족한다. | 0.887 | -.a | -.a | -.a | 0.762 | 0.906 |
| | 현재 받고 있는 교육이 나에게 많은 도움이 되어 만족한다. | 0.876 | 0.069 | 14.355 | .000 | | |
| | 현재 교육중인 학원에 대해 전반적으로 만족한다. | 0.856 | 0.070 | 13.964 | .000 | | |
| 추천의도 | 현재 교육받고 있는 학원에 재등록 할 것이다. | 0.875 | -.a | -.a | -.a | 0.705 | 0.878 |
| | 현재 교육중인 학원의 다른 강좌에 수강 할 것이다. | 0.833 | 0.069 | 10.658 | .000 | | |
| | 현재 다니고 있는 학원에 대해 타인에게 积极적으로 소개할 것이다. | 0.810 | 0.082 | 11.777 | .000 | | |

모형 적합도 $\chi^2=273.101$ ($df=133$, $p=0.000$), Normed- $\chi^2=2.053$, GFI=0.906, NFI=0.892, IFI=0.942, RMR= 0.033, CFI=0.941, RMSEA= 0.053

a 측정모형에서 측정변수의 모수추정치를 1로 고정시킨 것임.

b CR(Critical Ratio= t-value), c Average Variance Extracted(평균분산 추출값),

d Composite Construct Reliability(개념 신뢰도)

3. 전체 요인에 대한 상관관계 분석

본 연구에서 연구가설을 검증하기 위한 선행 단계로 각 측정 변수들 간 상관관계 분석을 실시하였다. 이러한 연구개념 간 상관관계 계수를 포함하는 상관관계 행렬을 [표 4-8]에 나타내었다.

[표 4-8] 측정변수간의 상관관계 분석

| | 교육강사 | 교육컨텐츠 | 학습동기 | 교육성과 | 교육만족 | 추천의도 |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 교육강사 | 1.000 | | | | | |
| 교육컨텐츠 | .434** | 1.000 | | | | |
| 학습동기 | .196** | .184** | 1.000 | | | |
| 교육성과 | .470** | .465** | .153** | 1.000 | | |
| 교육만족 | .553** | .544** | .166** | .188** | 1.000 | |
| 추천의도 | .492** | .472** | .433** | .103* | .704** | 1.000 |
| 평균 | 3.904 | 3.865 | 3.461 | 3.731 | 3.670 | 3.438 |
| 표준편차 | .682 | .632 | .723 | .658 | .691 | .761 |

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

제 3 절 모형의 평가 및 가설 검증

본 연구에서는 연구 가설의 확인을 위해 구조방정식 모형을 활용하여 이를 검증하고자 하였다. 구조방정식은 회귀분석과 달리 공변량 분석을 통해 변수들 간의 복잡한 인과 관계를 체계적으로 이해하는데 큰 도움을 준다. 또한, 구조방정식 모형은 모형에 내재된 오차를 알 수 있고, 나아가 측정 모형과 이론 모형간의 관계를 전체적인 관점에서 검증할 수 있다는 점에서 큰 의의가 있다. 이에 본 연구에서는 구조방정식 모형을 활용하여 구성 개념들 간의 인과관계를 검증하였다.

1. 연구 모형에 대한 적합도 검증

베이커리 직업훈련기관의 교육훈련요인과 교육성과, 만족도 그리고 추천의도에 대한 구조방정식의 전체적 모형에 대해 최대우도법(maximum likelihood)을 적용하여 적합성을 검증한 결과, $\chi^2=316.591(df=140, p=0.000)$, Normed- $\chi^2=2.261$, GFI= 0.890, IFI= 0.926, RMR= 0.035, CFI=0.925, TLI: 0.909, RMSEA=0.059 의 값이 도출 되었다. 이러한 지수는 일반적인 평가 기준을 삼는 지표들과 비교할 때, 대체로 기준을 충족시키는 것으로 나타났기 때문에 전반적으로 연구 개념들 간의 구조적 영향관계를 설명하기에 적합한 것으로 판단할 수 있다. 구조 모형의 적합도를 평가하기 위한 적합도 지수 평가 결과는 [표 4-9]와 같다.

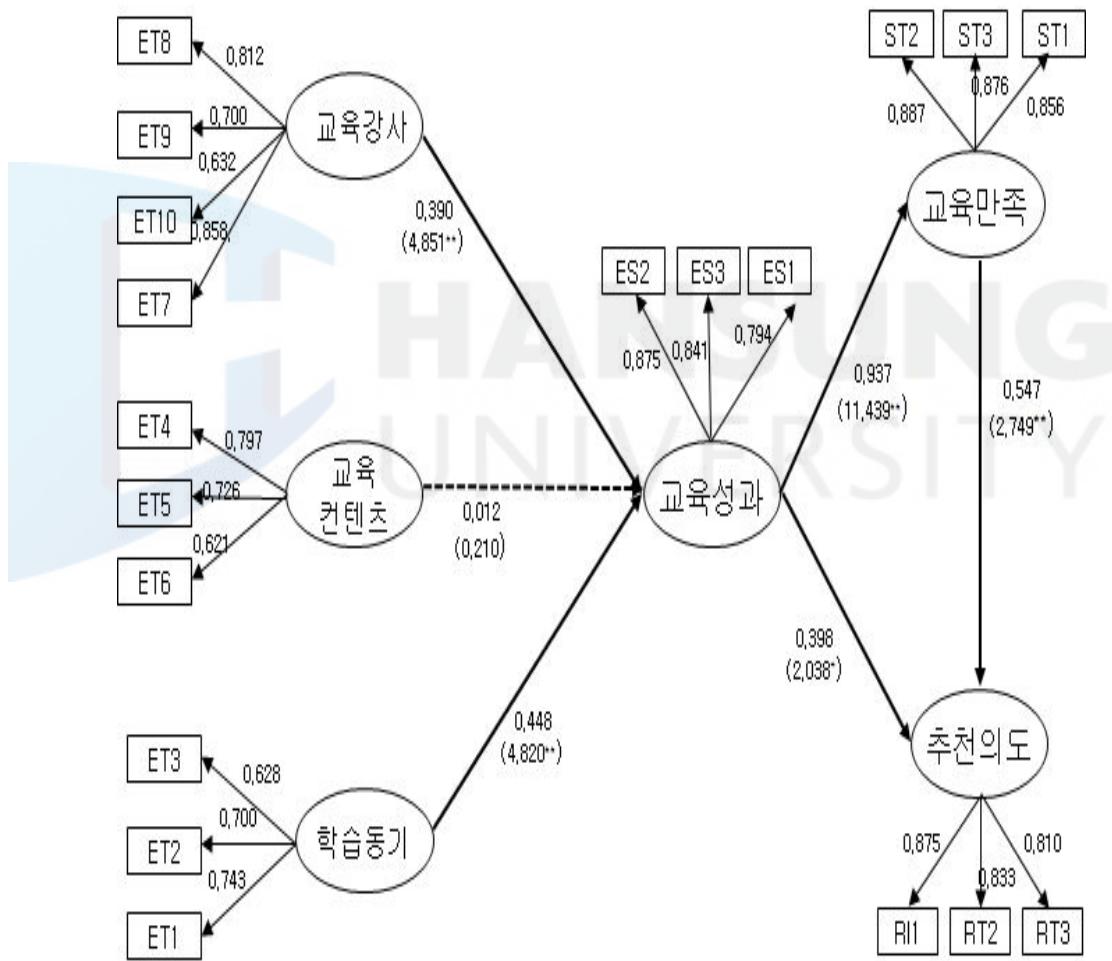
[표 4-9] 구조모형의 적합도

| 모 형 | 적합도 지수 ^a | | | | | | | | | |
|--------|---------------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | χ^2 | df | p | Q | GFI | IFI | RMR | CFI | TLI | RMSEA |
| | 316.591 | 140 | 0.000 | 2.261 | 0.890 | 0.926 | 0.035 | 0.925 | 0.909 | 0.059 |

^a Q(Normed- χ^2)= χ^2/df , GFI=goodness of fit index, RMR= root mean square residual, RMSEA(root mean square error of approximation)

2. 가설 검증

구조 모형에 대한 평가 및 연구 가설을 검증하기 위하여 연구 모형을 분석하였다. <그림 4-1>은 본 연구에서 선행연구를 바탕으로 설정한 구조방정식 모형 및 가설을 검정한 분석 결과이다. 구조 방정식 모형을 통한 연구가설의 검증을 시도한 결과는 다음과 같다.



[그림 4-1] 구조방정식 모형구조

1) 교육훈련과 교육성과와의 관계

(1) 교육 강사와 교육성과와의 관계

교육훈련 요인 중 베이커리 직업훈련기관 수강생의 교육훈련 프로그램에 대하여 준비하고 실행하는 능력을 평가하고자 하는 교육 강사 요인이 교육훈련 참가자가 교육훈련을 통해 학습한 지식과 기술을 직무에 적용하는 정도를 의미하는 교육성과에 미치는 영향관계를 분석한 결과, 교육훈련의 교육 강사요인은 교육성과에 정(+)의 영향을 주는 것으로($\gamma=0.390$, $CR=4.851$, $p=0.000$) 분석되었다.

(2) 교육 컨텐츠와 교육성과와의 관계

수업내용, 커리큘럼, 실기 및 이론 비율구성, 교재의 적합성 등으로 표현할 수 있는 교육 컨텐츠가 교육성과에 미치는 영향관계를 분석한 결과 교육훈련의 교육 컨텐츠 요인은 교육성과에 아무런 영향관계가 없는 것으로($\gamma=0.012$, $CR= 0.210$, $p=0.834$) 나타났다.

(3) 학습동기와 교육성과와의 관계

교육훈련과정에서 제시되는 기술이나 지식 등에 대해 학습하려는 수강생의 의지로써 교육에 대한 열성, 교육에 대한 학습의욕, 교육훈련자 중요성에 대한 태도, 교육훈련 희망 등을 의미하고 있는 학습동기요인이 교육성과에 미치는 영향관계를 분석한 결과, 정(+)의 영향을 주는 것으로($\gamma=0.448$, $CR=4.820$, $p=0.000$) 나타났다.

2) 교육성과와 교육만족과의 관계

교육성과가 학생들이 수강중인 베이커리 직업교육기관에 대해서 느끼는 지표인 교육만족에 미치는 영향관계를 분석한 결과, 교육성과는 교육만족에 정(+)의 영향을 주는 것으로($\beta=0.937$, $CR=11.349$, $p= 0.000$) 분석되었다.

3) 교육성과와 추천의도와의 관계

교육성과와 베이커리 직업훈련기관에 대하여 학생들 간에 개인적인 직, 간접 경험에 대해 긍정적 혹은 부정적인 정보를 비공식적으로 교환하는 자발적인 의사소통 행위 또는 과정을 의미하는 추천의도와의 영향관계를 분석한 결과, 교육성과는 추천의도에 정(+)의 영향을 주는 것으로($\beta=0.398$, $CR=2.038$, $p=0.042$) 나타났다.

4) 교육만족과 추천의도와의 관계

교육만족과 추천의도와의 영향관계를 분석한 결과, 교육만족요인은 추천의도에 정(+)의 영향을 주는 것으로($\beta=0.547$, $CR=2.749$, $p=0.006$) 나타났다. 이러한 가설검증 결과에 내용을 [표 4-10]과 같이 정리하였다.

[표 4-10] 구조방정식 모형에 따른 가설검증 결과

| 가설 | 경로 | | S.E. | 표준화 계수 | CR ^a | 채택 여부 |
|------|-------|---|------|--------|-----------------|-------------|
| H1-1 | 교육강사 | → | 교육성과 | 0.080 | 0.390 | 4.851** 채택 |
| H1-2 | 교육컨텐츠 | → | 교육성과 | 0.051 | 0.012 | 0.210 기각 |
| H1-3 | 학습동기 | → | 교육성과 | 0.117 | 0.448 | 4.820** 채택 |
| H2 | 교육성과 | → | 교육만족 | 0.086 | 0.937 | 11.349** 채택 |
| H3 | 교육성과 | → | 추천의도 | 0.225 | 0.398 | 2.038* 채택 |
| H4 | 교육만족 | → | 추천의도 | 0.222 | 0.547 | 2.749** 채택 |

^aCR(Critical Ratio= t-value)은 절대값으로 표기.

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

4. 가설검증 요약

가설1의 검증에서는 먼저 베이커리 교육훈련기관의 교육훈련의 세가지 요인인 교육성과에 미치는 영향관계를 알아보았다. 먼저 가설1-1의 교육훈련의 교육강사 요인은 교육성과에 정(+)의 영향을 미치고 있는 것을 확인할 수 있었다. 다시 말해, 베이커리 직업훈련기관 수강생의 교육훈련 프로그램에 대하여 준비하고 실행하는 능력을 평가하고자 하는 교육강사에 대한 긍정적 이미지가 높을수록 교육 참가자가 교육훈련을 통해 학습한 지식과 기술을 직무에 적용하는 정도 또한 높아짐을 의미한다.

세부가설 1-2는 교육훈련요인 중 교육컨텐츠 요인이 교육성과에 아무런 영향관계가 나타나고 있지 않았다. 이는 교육훈련기관의 수업내용, 커리큘럼, 실기 및 이론 비율구성, 교재의 적합성 등은 교육훈련생들이 학습한 지식과 기술을 적용하는 데 아무런 영향관계가 나타나지 않음을 의미한다.

가설1-3은 교육훈련 중 교육에 대한 열성, 교육에 대한 학습의욕, 교육훈련 희망 등을 의미하는 학습동기요인이 교육성과에 미치는 영향관계에서 정(+)의 영향관계가 나타났다. 이는 학습동기가 높은 교육생들일수록 학습한 지식과 기술을 적용하는데 더욱 열정적으로 임하고 있다고 볼 수 있다.

가설2의 교육훈련 참가자가 교육훈련을 통해 학습한 지식과 기술을 직무에 적용하는 정도를 의미하는 교육성과가 교육만족에 미치는 영향관계에서는 정(+)의 영향관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 교육훈련생들 중 학습한 지식과 기술을 적극적으로 적용하려하는 교육훈련생들일수록 교육생들이 수강한 교육에 더욱 만족하고 있다는 것을 의미한다.

가설3의 교육훈련 참가자가 교육훈련을 통해 학습한 지식과 기술을 직무에 적용하는 정도를 의미하는 교육성과가 베이커리 직업훈련기관에 대하여 학생들 간에 개인적인 직, 간접 경험에 대해 긍정적 혹은 부정적인 정보를 비공식적으로 교환하는 자발적인 의사소통 행위 또는 과정을 의미하는 추천의도에 미치는 영향관계에서는 정(+)의 영향관계가 있는 것으로 나타났다. 즉, 학습한 지식과 기술을 좀 더 직무에 적용하려하는 교육훈련생들 일수록 주변의 친구와 지인들에게 본인의 교육훈련기관을 적극적으로 추천함을 의미한다.

가설4에서는 베이커리 교육훈련기관의 교육에 대한 교육만족과 추천의도와의 영향관계를 분석하였는데, 교육만족요인은 추천의도에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 교육훈련기관의 교육에 만족하는 교육훈련생 일수록 교육훈련기관을 추천할 의사가 높음을 의미한다.

가설1에서 가설4까지의 내용을 정리하면 [표 4-11]과 같다.

[표 4-11] 가설검증 결과의 요약

| 가설 | 세부 가설 | 채택 여부 | 가설검증 결과 |
|-----|----------|----------|--|
| 가설1 | H1-a | 채택 | 교육훈련의 교육 강사 요인은 교육성과요인에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타남. |
| | H1-b | 기각 | 교육 컨텐츠 요인은 교육성과요인에 아무런 영향관계가 나타나지 않음 |
| | H1-c | 채택 | 학습동기 요인은 교육성과요인에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타남. |
| 가설2 | H2-a | 채택 | 교육성과 요인은 교육만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타남. |
| 가설3 | H3 | 채택 | 교육성과 요인은 추천의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타남. |
| 가설4 | H4 | 채택 | 교육만족 요인은 추천의도에 정(+)의 영향을 미침으로서 교육만족이 높아지면 추천의도 또한 높아진다는 결과를 나타냄. |

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과의 요약 및 시사점

1. 연구결과의 요약

본 연구는 베이커리 교육훈련기관의 교육훈련 요인인 교육강사 요인과 교육 컨텐츠 요인, 학습동기 요인이 교육성과에 미치는 영향관계와 교육훈련생들의 교육훈련성과가 교육만족과 추천의도에 미치는 영향관계 그리고 교육만족도가 추천의도에 어떠한 영향을 미치는지를 측정하고자 하였다. 이와 같은 연구는 베이커리 교육훈련기관이 교육프로그램 운영에 있어 보다 실질적인 시사점을 도출하고자 실시된 것이다.

먼저 본 연구는 다음과 같은 방법과 범위를 두고 연구를 하였다.

첫째, 교육훈련에 관한 이론은 선행연구를 통해 연구의 선행변수를 교육 강사, 교육 컨텐츠, 학습동기 요인으로 선정하였고 교육성과, 교육만족, 추천의도를 종속변수로 선정하여 변수들 간의 인과관계를 탐색할 수 있는 가설 및 연구모형을 도출하였다.

둘째, 실증적 분석을 위하여 베이커리 교육훈련기관에서 교육중이거나 교육 받은 경험이 있는 교육생들을 대상으로 설문을 하였다. 설문은 2013년 04월 1일부터 4월30일에 걸쳐 실시되었다. 총 300부의 설문지를 배포하여 290부(96.6%)를 회수했고, 그 중 유효한 263부(87.6%)를 본 연구의 분석에 사용하였다.

셋째, 이론적인 고찰을 통해 채택된 교육훈련 요인인 교육 강사, 교육 컨텐츠, 학습동기 요인과 교육성과 그리고 교육만족과 추천의도에 대한 신뢰도 분석 결과 모두 0.5 이상으로 검정되었다. 또한 이들 변수들의 정제과정으로 실시한 확인요인분석을 통해 설계된 측정도구의 적합성을 검정하였다.

넷째, 이론적 배경과 연구모형에 따라 설정된 연구가설의 검증에 앞서 구조 방정식 모형을 활용하여 제안모형의 적합성을 확인하였다. 검증 결과,

$\chi^2=316.591$ ($df=140$, $p=0.000$), Normed- $\chi^2=2.261$, GFI= 0.890, IFI= 0.926, RMR= 0.035, CFI=0.962, TLI: 0.909, RMSEA=0.059로 도출되어 대체로 모든 지수에서 적합도 기준을 충족시키는 것으로 나타나 모형의 적합성은 모두 인정되었다.

이상의 분석 결과를 바탕으로 연구가설을 검증하여 다음과 같은 연구결과를 도출하였다. 가설1의 검증에서는 교육강사 요인은 교육성과에 정(+)의 영향을 미치고 있는 것을 확인할 수 있었다. 세부가설 1-2는 교육컨텐츠 요인이 교육성과에 아무런 영향관계가 나타나고 있지 않음을 확인 할 수 있었다. 또한 가설1-3에서 교육훈련 중 교육에 대한 열성, 교육에 대한 학습의욕, 교육훈련 희망 등을 의미하는 학습동기요인이 교육성과에 미치는 영향관계에서 정(+)의 영향관계가 나타났다. 가설2는 교육성과가 교육만족에 미치는 영향관계에서 정(+)의 영향관계가 있는 것으로 나타났다.

가설3은 교육성과가 베이커리 직업훈련기관에 대한 추천의도에 미치는 영향관계에서 정(+)의 영향관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 가설4에서는 베이커리 교육훈련기관의 교육에 대한 교육만족과 추천의도와의 영향관계를 분석한 결과, 교육만족 요인은 추천의도에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 교육훈련기관의 교육에 만족하는 교육훈련생 일수록 교육훈련기관을 추천할 의사가 높음을 의미한다고 볼 수 있다.

이러한 결과는 만족도가 추천의도에 긍정적인 영향을 미친다는 결론을 도출한 선행연구(Cronin & Taylor, 1992: Kotler, 2003)들과 일치하는 결론을 도출한 반면, Reichheld(1990)와 Oliver(1999) 그리고 정운채(2012)의 연구와 같이 고객만족이 꼭 추천의사 또는 충성도로 이어질 수 없다는 결론과는 상반된 결과를 도출하였다.

2. 연구 시사점

본 연구에서는 베이커리 교육훈련기관의 교육 훈련생을 대상으로 교육훈련을 독립변수로 교육성과와 교육만족 그리고 추천의사에 미치는 영향관계를 살펴보았다. 이는 현재 경쟁이 치열한 베이커리 교육훈련기관이 다른 기관과

비교해 핵심적 경쟁력을 바탕으로 교육훈련기관을 운영하기 위한 대안을 제시한다는 점에서 큰 의의가 있다. 또한 교육훈련의 세가지 요인을 통한 교육성과와 교육만족 그리고 추천의도와의 영향 관계를 검증한 본 연구는 베이커리 교육훈련기관이 경쟁력 있고 현실적인 교육훈련 프로그램을 제공하는데 긍정적인 영향을 미칠 것으로 사료되며 다음과 같이 시사점을 크게 4가지로 제시하였다.

첫째, 교육훈련의 세가지 요인 중 교육강사 요인은 교육성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이는 교육훈련기관의 교육강사의 강의 스킬과 능력 그리고 교육생들에 대한 열정이 높을수록 교육을 통해 갖게 되는 교육생들의 자신감, 기술적 발전, 전문 지식 등에 대한 교육성과 또한 높게 나타난다고 해석할 수 있다. 이를 통해 볼 때 교육훈련기관에서 무엇보다도 중요하게 생각해야하는 부분 중 하나가 교육강사의 현명한 채용이라 할 수 있다. 모든 교육훈련기관 뿐 아니라 대학교육에서도 학연 또는 지연을 통한 교육강사 채용은 관행처럼 이루어지고 있음을 그 누구도 부인할 수 없을 것이다. 하지만 본 연구의 결과를 통해 보았을 때 교육강사 채용에 있어 채용 규정과 함께 교육강사에 대한 능력을 객관적으로 평가할 수 있는 시스템을 도입해야 할 것으로 판단된다. 또한 이러한 엄격한 과정을 통해 채용된 교육강사라 할지라도 학기말 교육강사를 평가할 수 있는 학생들의 강의 평가뿐만 아니라 자격증 획득결과와 같은 기준을 도입해 꾸준히 교육 강사의 질을 최상으로 유지해 나가야 할 것이다.

둘째, 본 연구에서 도출한 결과 중 교육훈련 요인 중 교육컨텐츠 요인은 교육훈련생들의 교육성과에 영향관계가 없는 것으로 나타났다. 이러한 결론을 보았을 때 교육기관의 커리큘럼, 실기와 이론수업 구성 등의 교육컨텐츠 요인이 교육훈련생들의 교육성과에 아무런 영향을 주지 않는 이유는 대부분의 교육훈련기관에서 이루어지고 있는 교육컨텐츠 요인이 독특한 특성을 가지고 있지 못하고 비슷하기 때문에 교육훈련생들이 크게 인지하지 못하고 있기 때문이다. 이렇게 보았을 때 독특하면서 경쟁력 있는 교육컨텐츠 요인을 가지고 있는 교육훈련기관은 그렇지 못한 기관보다 월등한 경쟁력으로 교육훈련생들의 교육성과를 이끌어 낼 수 있을 것으로 판단되어진다. 따라

서 베이커리 교육기관에서는 교육훈련생들의 수강목적별로 이론과 실기수업을 특화하거나, 이론수업을 타기관과 연계하여 학점인정을 해 줄 수 있는 방안을 검토할 필요성이 있다. 또한 실기 수업을 제외한 이론 수업은 사이버 수업으로 대체하는 등 다양한 교육컨테츠를 개발하여 교육훈련생들의 편의를 제공해줌으로써 교육성과를 높일 수 있을 것으로 판단되어진다.

셋째, 베이커리 교육훈련기관의 교육훈련 요인 중 학습동기 요인은 교육성과에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 교육에 대한 열성, 교육에 대한 학습의욕, 교육훈련 희망 등을 의미하는 학습동기요인이 높을수록 교육성과 또한 높게 인식함을 의미한다. 이러한 결과를 토대로 볼 때 교육훈련생들의 학습동기를 높일 수 있는 방안을 강구해야할 것으로 판단되어진다. 예를 들어 베이커리 교육훈련기관의 교육훈련생들과 상담지도강사를 통해 좀 더 구체적인 진로상담과 더불어 개인적인 상담까지 진행할 수 있는 시스템이 구축되어야 할 것이다. 또한 교육훈련생의 선후배들과 자연스럽게 진로나 학습 관련한 일에 대해 의견을 나눌 수 있는 멘토링 시스템 구축이 필요할 것으로 사료된다.

넷째, 베이커리 교육훈련기관의 교육에 만족하는 교육생일수록 다른 사람에게 교육훈련기관을 추천할 의도가 높아진다는 결과를 얻었다. 물론 양질의 교육훈련을 통한 교육만족을 이끌어 내는 것이 가장 바람직한 방안이라 판단되어진다. 하지만, 교육훈련기관을 졸업한 후 사회에서 성공한 선배를 만날 수 있는 기회를 제공하거나, 또는 국내 또는 국제대회에 참여할 수 있는 기회를 제공한다면 교육훈련생들의 교육만족도는 더욱 높아질 수 있을 것이라 판단되어진다.

제 2 절 연구의 한계 및 제언

본 연구는 베이커리 교육훈련기관의 교육훈련요인을 선행변수로 설정하고, 교육성과와 교육만족 그리고 추천의사에 미치는 영향을 살펴보았다. 이러한 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있으며, 그에 따른 향후의 연구 방향을

제시하고자 한다.

첫째, 본 연구의 설문 대상은 서울과 수도권 소재 베이커리 교육훈련기관에서 교육받고 있는 교육생들을 대상으로 하였기 때문에 이 표본이 우리나라 전체 베이커리 교육훈련기관의 교육훈련에 대한 결과가 아니라 점에서 전체 교육훈련기관의 교육훈련을 대표한다고 할 수 없다는 것이다.

둘째, 연구 단위 설정에 있어 베이커리 교육훈련 기관의 교육내용에 있어 좀 더 구체적인 예를 들어 구체적인 실습과 이론을 도출하여 본 연구에 적용하지 못했다는 점에서 이 연구의 한계점을 지적할 수 있다.

향후 연구를 위한 몇 가지 제안은 다음과 같다.

첫째, 교육훈련기관은 베이커리 뿐 만 아니라 많은 분야에서 존재하고 있다. 이렇게 보았을 때 각각의 교육기관들의 경쟁력 강화를 위해서는 교육훈련을 통한 교육성과와 교육만족 그리고 추천의사에 대한 연구가 필요할 것으로 판단된다. 또한 교육훈련에 있어서는 각 교육훈련기관의 특성에 맞는 교육훈련 요인 도출이 또한 필요할 것으로 사료되어진다.

마지막으로, 교육훈련기관의 교육훈련요인에 대한 연구를 진행함에 있어 대도시와 지방도시와 분류하여 교육성과와 교육만족 그리고 추천의사에 대해 비교를 실시하는 것도 의미 있는 시사점을 도출해 낼 수 있을 것이라 사료된다. 뿐만 아니라, 서울과 지방교육훈련기관간 비교 역시 의미 있는 연구가 될 수 있을 것으로 여겨진다.

【참 고 문 헌】

1. 국내문헌

- 고기준. (2003). 기업교육의 실무전이에 관한 연구. 경원대학교 대학원 박사학위논문.
- 고용노동부. (2012). 직업능력개발 훈련실시 현황.
- 공민영. (2008). 기업 e-Learning 프로그램 참여자의 학습전이와 자기주도성, 전이풍토, 학습과의 관계. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 김마리나. (2009). 지각된 방문 가치가 만족도와 재방문의도 및 추천의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 우즈베키스탄 관광자를 중심으로. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 김민주, 임효창. (2000). 관광산업의 교육훈련 전이에 관한연구. 『호텔경영학 연구』, 9(2), pp.327-344.
- 김선희. (2009). 『인적자원개발론』. 서울:서현사.
- 김식현. (1996). 중소기업의 노무관리진단 유형에 관한 연구. 숭실대학교 대학원 석사학위논문.
- 김종수. (2012). 교육서비스 마케팅믹스가 소비자만족 및 긍정적 행동의도에 미치는 영향 : 프랜차이즈 학원과 전문 학원의 비교. 홍익대학교 대학원 석사학위논문.
- 김진모, 이진화, 길대환. (2006). 농촌지도리더 교육훈련프로그램의 교육훈련 전이와전이풍토와 관계. 『농업교육과 인적자원개발』, 38(1), pp.27-52.
- _____. (1997). 직무교육훈련의 유효성과 그 영향요인. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 김창석. (2010). 노인전문병원 이용 만족도와 재이용 의사 결정에 영향을 미치는 관련 요인. 대구한의대학교 대학원 석사학위논문.
- 김창한. (2006). 호텔 매니저의 서번트 리더십이 조직유효성과 조직시민행동에 미치는 영향. 안양대학교 대학원 박사학위논문.
- 도윤경. (2001). 조직유효성 결정요인으로서의 조직공정성과 조직문화. 개인특

성 및 상사에 대한 신뢰의 관계 연구. 배제대학교 대학원 박사학위논문.

문소령. (2010). 조리전공 학생의 직업가치관이 직업 선택에 미치는 영향에 관한 연구. 호남대학교 대학원 박사학위논문.

박영용. (2006). 기업 리더십 교육프로그램의 학습전이와 영향요인. 서울대학교 대학원 석사학위논문.

배상옥. (2009). 서번트 리더십에 대한 지각이 상사에 대한 신뢰와 감정적 몰입을 매개로 추천의도, 이직의도 그리고 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국인사관리학회』, 26, pp.55-84.

서 현. (2006). 관여에 따른 카지노 이용객의 지각된 가치가 고객만족 및 재방문 의도에 미치는 영향 연구. 경희대학교 대학원 박사학위논문.

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

양수영. (2012). 테니스동호인의 클럽 만족이 테니스몰입 및 운동지속에 미치는 영향. 한국교원대학교 대학원 석사학위논문.

윤재연. (2006). 산업사회에서의 직업훈련 활성화 방안에 관한 연구. 서강대학교 대학원 석사학위논문.

이 성. (2006). 실천 중심의 리더십 개발교육 프로그램이 리더십 행동변화에 미치는 영향. 『농업교육과 인적자원개발』, 38(3), pp.305-326.

이도형. (1995). 조직 내 교육훈련의 학습 및 전이효과. 성균관대학교 대학원 박사학위논문.

이무근. (2005). 『직업교육과정과 평가』. 서울: 교육과과학사.

이상욱. (1997). 『Mapping a Winning Training Approach』. 서울: 21세기 북스.

이성석. (2003). 호텔기업 서비스교육 성과의 영향변인에 관한 연구. 동아대학교 대학원 박사학위논문.

이승우. (2008). 직업훈련발전을 위한 훈련기관평가에 관한 연구. 인하대학교 대학원 석사학위논문.

이연분. (2007). 약국 서비스 품질이 고객 만족 및 충성도에 미치는 영향. 영

남대학교 대학원 석사학위논문.

- 이유재, 이준엽. (1997). 서비스 품질에 관한 종합적 고찰 : 개념 및 측정을 중심으로, 서울대학교 경영연구소. 『경영논집』 . 31(4), pp.112–132.
- 이은수. (2003). 호텔 교육훈련 전이성과에 대한 종업원의 지각차이분석. 『기업교육연구』. 5(1), pp.107–123.
- 이재규. (2012). 직업훈련이 조직몰입의 영향에 관한 연구. 『디지털정책연구』 , 10.(7), pp.28–40.
- 이종성. (1995). 『직업기술교육의 발전방안』 . 서울: 교육과학사.
- 임효창, 박경규. (1999). 교육훈련프로그램 구성 요소가 교육훈련전이에 미치는 영향. 『인사관리연구』 , 23(2), pp.107–138.
- _____. (1999). 기업 내 교육훈련의 전이결정요인에 관한 연구. 서강대학교 대학원 박사학위논문.
- 전정균. (2001). 중학교 학생들의 체조수업에 대한 만족도 및 관심도 조사 연구. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 정운채. (2012). 청소년수련시설의 서비스 품질이 추천의도에 미치는 영향에 관한연구. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 채서일. (2005). 『마케팅 조사론』 . 서울: 학현사.
- 최귀선. (2000). 의료서비스 질이 환자만족도, 서비스 가치, 재이용 의사에 미치는 영향에 대한 구조분석. 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 한안나. (1999). 기업교육에서 학습의 직무 전이에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 허윤정. (2007). 외식업체 교육훈련 프로그램이 교육훈련 전이에 미치는 영향. 경원대학교 대학원 박사학위논문.
- 현영섭, 권대봉. (2003). 판매교육 학습전이와 전이풍토간의 관계. 『교육학 연구』 , 41(1), 299–327.
- _____. (2004). Kolb의 경험학습모형을 적용한 기업교육 학습전이 모형. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 황의록, 김창호. (1995). 구전커뮤니케이션에 관한 문헌연구. 『광고연구』 , 26, pp.55–84.

2. 국외문현

- Aaker, D. A. (1996), *Building strong brands*. New York, The Free Press.
- Alliger, G. M. Tannenbaum, S. I. Bennett, W. Traver, H. & Shotland, A. (1997). A meta analysis of the relations among training criteria. *Personal Psychology*, 50, pp.341–358.
- Anderson, E., & Sullivan, M. (1993). The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms. *Marketing Science*, 12(2), pp.125–43.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: a review & recommended two-step approach *Psychological Bulletin*, 103(3), pp.411–423.
- Broad, M. L., & Newstrom, J. W. (1992). Transfer of Training: A review and directions for future research. *Personnel Psychology*, 41, pp. 63–105.
- Buttle, F. (1993). Selling service: A contingency model. *Journal of Service Marketing*, 7(3), pp.36–48.
- Campbell, J. P. (1988). *On the nature of organizational effectiveness*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Cascio, W. F., & Award, E. M. (1981). *Human Resource Management* : an information on systems Approach, virginia, Reston.
- Cronin, J. J., & Taylor S. A. (1992), Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(July), pp.55–68.
- Czepiel, J. A.(1990). Service Encounters and Service Relationships: Implications for Research. *Journal of Business Research*, 20(Jan), pp.13–21.
- Day, R. L. (1990). A comprehensive Study of Satisfaction with Comsumer Service. *Journal of Consumer Satisfaction*,

- Dissatisfaction and Complaining Behavior*, pp.64–70.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1995). *Consumer Behavior*. Fourth Worth, the Dryden Pres.
- Enos, M. D. (2001). Informal learning and the transfer of learning : How manages develop proficiency. Doctoral dissertation, University Of Connecticut.
- Ford, J. K., & Weissbein, D. A. (1997). Transfer of training : An update review and analysis. *Performance Improvement Quartely*, 10, pp.22–41.
- Gilley, J. W., Quattro, S. A., & Lynham, S. A. (2003). Stategice HRD and it`s transfomation. In A. M.
- Hass, P. J. (1991). A Comparison of Training Priorities of Local Government Employee and Their Supervisors, *Public Personnel Management*, 20(2), pp.154–157.
- Holton, E. F. (1995). In search of on interactive model for HRD evaluation. *Academy of Human Resource Development*, Confenece Proceeding, chap, pp.4–2.
- _____. (1996). The flowed four–level evaluation model. *Human resource Development Quarterly*, 7(1), pp.5–21.
- _____. (2000). What's really wrong: Diagnosis for learning transfer system change. *Advances in Developing Human Resources*, 2(4), pp.7–22.
- _____. Bates, R. Ruona, W. E. A. & Leibach M. (1998). *Development and validation of a generalized learning transfer climate questionnaire : Final report*. Proceedings of the Academy of Human Resource Development Annual Meeting Chicago.
- Howard, H. A., & Sheth, J. N. (1969), *The theory of buyer behavior*. New York, John Wiley.
- Jones, T. O., & Sasser, J. W. E. (1995). Why Satisfied Customers Defect.

- Harvard Business Review*, 73(6), pp.89–99.
- Kirkpatrick, D. L. (1994). *Evaluation training programs : The four levels*. Berrett-Koehler Publishers, Inc.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*, 11th Upper Saddle River. New Jersey, Prentice-Hall.
- McLagan, P. (2003). New organizational forces affecting learning transfer: Designing for impact, In E. F. Holton & T. T. Baldwin(eds). *Improving learning transfer in organizations*. San Francisco, 7(2), pp.95–104.
- Nadler, L., & Nadler, Z. (1989). *Developement Human Resources*. San Francisco, CA, Jossey-Bass.
- Noe, R. A., & Schmitt, N. (1986). The influence of trainee attitudes on training effectiveness: test of model. *Personnel Psychology*, 39, pp.497–523.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. NY, Irwin/Mcgraw-Hill.
- _____. (1999). Whence Consumer Loyalty?. *Journal of Marketing*, 63(Special Issue), pp.33–44.
- Ottoson, J. M. (1997). *Beyond transfer of training : Using multiple lenses to assess community education programs*. Thousand Oak, CA, Sage.
- Rebekah, B., & Sharyn R. T. (2004). Customer Satisfaction Should not be The Only Goal. *Journal of Service Marketing*, 18(7), pp.514–523.
- Reichhed, F. F., & Sasser, W. E. J. (1990). Zero Defections : Quality Comesto Services. *Harvard Business Review*, 68, p.5.
- Richey, R. C. (1992). Designing instruction for the adult leaner. London , Kogan Page.
- Rouiller, J. Z., & Goldstein, I. L. (1993). The Relationship between

- Organizational Transfer Climate and Positive Transfer of Training.
Human Resource Development Quarterly, 4, pp.377–390.
- Sherman, B. G., & Snells, (1996). *managing Human Resources*. south-Wester.
- Susan, E. C., & Judith, A. K. (2004). An examination of work-environment support factors affecting transfer of supervisory skills training to the workplace. *Human Resource Development*, 15(4), pp.449–471.
- Tannenbaum, I., & Gary, Y. (1992). Training and Development in Work Organizations. *Annual Review of Psychology*, 43, pp.399–441.
- Tracey, J. B., Tannenbaum, S. I., & Kavanagh, M, J. (1995). Applying trained skills on the job: The importance of the work environment. *joumal of Applied Psychology*, 80, p.252.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988), Model of consumer satisfaction formation :An extension. *Journal of Marketing Research*, 25 (May), pp.204–212.
- Walton, J. (1999). *Strategic Human Resource Development*. Eaglewood Cliffs, Financial Times–Prentice Hall.
- Wexley, K. N., & Latham, G. P. (1991) *Developing and Training Human Resources in Organizations*. IL, Scott, Foresman.

설 문 지

| | | | |
|----|--|--|--|
| ID | | | |
|----|--|--|--|

안녕하십니까?

본 연구는 베이커리 직업훈련기관 대상으로 "직업교육훈련에 따른 교육성과가 수강생의 만족도와 추천의도에 미치는 영향"에 관한 연구를 위한 설문지입니다.

본 조사결과는 교육훈련의 성과 증진을 위한 학술적 목적에만 사용되오니 적극적인 협조를 부탁드립니다.

본 설문의 응답내용은 연구목적 이외 다른 어떤 용도로도 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

감사합니다.

2013년 4월

지도교수 : 최 웅

조 사 자 : 한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과
김 호 겸

1. 다음은 교육훈련에 관한 질문입니다. 귀하께서 각 항목에 적절하다고 생각하는 사항에 √를 하여주시기 바랍니다.

| 내 용 | | 전혀 중요 하지 않다 | 중요 하지 않다 | 보통 | 중요 하다 | 매우 중요 하다 |
|---------|---|----------------------|----------------|----|----------|----------------|
| 교 육 훈 련 | | | | | | |
| 1 | 학원의 수업내용이 배우고자하는 목표와 일치한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 2 | 교육을 받는 동안 교육내용에 대한 학습 의욕이 높다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 3 | 나는 교육 훈련을 받고자 희망하였고 열심히 받아 야 겠다고 생각하고 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 4 | 학원의 커리큘럼은 다양하다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 5 | 교육프로그램의 실기와 이론수업의 비율 및 구성이 잘되어 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 6 | 교재가 이해하기 쉽게 잘 설명되어 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 7 | 학원강사의 태도는 친절하다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 8 | 학원강사의 강의 스킬이 숙련되어 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 9 | 학원강사의 강의 속도는 적절한 수준이다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 10 | 학원강사는 강의할 때 열성적으로 하며 열의가 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

2. 다음은 교육성과에 관한 질문입니다. 귀하께서 각 항목에 적절하다고 생각하는 사항에 √를 하여주시기 바랍니다.

| 내 용 | | 전혀 중요하지 않다 | 중요하지 않다 | 보통 | 중요하다 | 매우 중요하다 |
|-------------|--|------------|---------|----|------|---------|
| 교육성과 | | | | | | |
| 1 | 교육훈련은 나의 능력을 향상 시키는데 큰 도움이 되었다고 생각한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 2 | 교육훈련을 통하여 기술적 자신감을 갖게 되었다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 3 | 교육훈련을 통하여 많은 기술적 발전을 하였다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 4 | 교육훈련후 나는 내능력과 지식이 다른 사람과 비교할 때 대등하거나 우월하다고 생각한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

3. 다음은 수강생의 만족도에 관한 질문입니다. 귀하께서 각 항목에 적절하다고 생각하는 사항에 √를 하여주시기 바랍니다.

| 내 용 | | 전혀 중요하지 않다 | 중요하지 않다 | 보통 | 중요하다 | 매우 중요하다 |
|------------|----------------------------------|------------|---------|----|------|---------|
| 만족도 | | | | | | |
| 1 | 현재 교육중인 학원에 대해 전반적으로 만족한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 2 | 현재 받고 있는 교육의 성과에 대해 만족한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 3 | 현재 받고 있는 교육이 나에게 많은 도움이 되어 만족한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

4. 다음은 수강생의 추천의도에 관한 질문입니다. 귀하게서 각 항목에 적절하다고 생각하는 사항에 ✓를 하여주시기 바랍니다.

| 내 용 | | 전혀 중요하지 않다 | 중요하지 않다 | 보통 | 중요하다 | 매우 중요하다 |
|---------|--------------------------------------|------------|---------|----|------|---------|
| 추 천 의 도 | | | | | | |
| 1 | 현재 교육받고 있는 학원에 재등록할 것이다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 2 | 현재 교육중인 학원의 다른 강좌에 수강할 것이다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 3 | 현재 다니고 있는 학원에 대해 타인에게 긍정적으로 소개할 것이다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

5. 다음은 귀하의 인구통계학적 특성에 대한 질문내용입니다.

1. 귀하의 성별은 ?

- ① 남자 ② 여자

2. 귀하의 연령은 ?

- ① 20~29세 ② 30~39세 ③ 40~49세 ④ 50~59세

3. 귀하의 가구당 월평균 소득은 ?

- ① 100만원 이하 ② 101~200만원 ③ 201~300만원 ④ 301~400만원
⑤ 401~500만원 ⑥ 501만원 이상

4. 귀하의 결혼 여부는

- ① 기혼 ② 미혼

5. 귀하의 직업은

- ① 학생 ② 자영업 ③ 관리.사무직 ④ 서비스직 ⑤ 생산직 ⑥ 주부
⑦ 무직 ⑧ 기타 ()

6. 타 교육기관 방문경험은

- ① 유 ② 무

7. 교육받는 목적은

- ① 자격증취득 ② 학교진학 ③ 취미생활 ④ 창업
⑤ 취업 ⑥ 자기계발 ⑦ 기타

8. 귀하의 정보원천은

- ① 신문 ② TV/라디오 ③ 인터넷 ④ 구전 ⑤ 기타()

9. 현재 누적 교육기간은

- ① 6개월 미만 ② 6개월~1년 ③ 1년~2년 ④ 2년 이상

10. 귀하의 학력은

- ① 고졸이하 ② 2년제 대졸(재) ③ 4년제 대졸(재) ④ 대학원졸

-소중한 시간 내주셔서 감사드립니다.-

ABSTRACT

The Impacts of Education Performance to Attendee Satisfaction and Recommend Purpose by Education Training

Kim, Ho-Kyoum

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant Management

Graduate School of Business Administration

Hansung University

A large number of organizations adapt various educations training for obtain financial benefit and sustained growth. Therefore the job training organizations also highlight on human resource development particularly from the hospitality industry. Especially the employees' capability is very significant factor in the kitchen environment as well as the HRD is highly important for changeable management environment. Also it was focused on activity but change into result.

The most of previous study was studied on only education training and result in the food service industry. Thus it needs the impact of education performance to attendee satisfaction and recommend purpose by education training. This study will be very helpful to actual education system and management at the training organizations.

The results follow.

The study shows that the impacts of education training factor such as

education instructor factor, education contents factor, learning motivation factor to education performance and the impacts of the education trainee's education training performance to education satisfaction and recommend purpose. Also the relationship influences between the level of education satisfaction and recommend purpose.

For the research this study set limits to below.

First, the study applies leading variable as education instructor, education contents, learning motivation factors furthermore education performance, education satisfaction and recommend purpose are dependent variable then it sets hypothesis and study model.

Second, for an empirical analysis the respondents were who is on the training or has experience on the training from bakery education training organization. Survey was from 1 April, 2013 to 30 April 2013. For the research the study distributes 300 survey and collected 290 then selected 263 for analysis.

Third, for reliability analysis result were over 0.5 from education training factor such as education instructor, education contents, learning motivation and education performance and education satisfaction with recommend purpose.

Fourth, the hypothesis test result it shows $\chi^2=316.591$ (df=140, $p=0.000$), Normed- $\chi^2=2.261$, GFI= 0.890, IFI= 0.926, RMR= 0.035, CFI=0.962, TLI: 0.909, RMSEA=0.059 therefore the result was fit into goodness of fit test.

Fifth, the hypothesis test results are below.

Hypothesis test 1 result shows that the education instructor factor shows positive impacts on education performance. The H1–2 shows that the education contents factor is not impacts on education performance. Also from H1–3 shows that the learning motivation factor such as passion of education, education desire, education training wants are

positive impacts on education performance.

Hypothesis test 2 result shows that between education performance and education satisfaction it shows positive impacts.

Hypothesis test 3 result shows that between education performances and recommends purpose from bakery job training organization it shows positive impacts.

Furthermore hypothesis test 4 result shows that the education satisfaction factor shows positive impact on recommend purpose as it shows that the satisfied education trainee could recommend more than others. As the result implies that the various education systems is necessary for actual management.

This study would offer substantive education training program to bakery education training organization also it suggests 4 main implications.

First, education instructor factor from 3 educations training factor it shows positive impacts on education performance. It shows that the education instructor's lecture skill and ability is closely influence to trainee's confidence, skill development and professional knowledge. Therefore the organizations need to do wise employment also all organizations should hire instruction by an adjective evaluation for further development and higher quality of education.

Second, education contents factor from education training factor shows that the education contents factor is not impacts on education performance as it show that the most the education contents have non-specialty characteristics thus the trainees could not recognize the differences. If the education training organization obtains unique education contents factor which may gain competitiveness also it would lead higher education performance.

Third, learning motivation factor from education training factor shows

the learning motivation factor leads positive impacts on education performance. As the result shows that the organizations should consider on the way of leading higher leaning motivation. For example, having good relationship between a consultation guidance and trainee it will be lead better result in long-term management. Also mentoring system also could be an efficient tool among trainees and seniors.

Fourth, the satisfied trainee could recommend more the others when they satisfied with education training organization. The best way will be high quality education training however if the organization offers the chance of meeting succeed seniors or participated domestic or international competition the trainees would be satisfied with that.

【Key Words】 Education Training, Education Performance, Satisfaction, Recommend Purpose