

# 창업교육 서비스 품질이 자기효능감, 기대 성취욕구 및 교육만족도에 미치는 영향 : 인터넷 쇼핑몰 창업교육을 중심으로

김정인(중앙대학교 경제학부 교수)\*

이일한(중앙대학교 경영학부 강의전담교수)\*\*

## 국 문 요 약

본 연구는 인터넷 쇼핑몰에 대한 창업교육 서비스 품질이 자기효능감, 기대 성취욕구 및 교육만족도 간의 관련성을 탐색하고자 하였으며, 첫째, 창업교육 서비스 품질(창업교육 강사, 창업교육 전문성, 창업교육 차별성, 창업교육 운영)이 자기효능감과 기대 성취욕구에 미치는 영향을 살펴보고, 둘째, 자기효능감과 기대성취가 창업교육 만족도에 미치는 영향을 살펴보고자 하였다. 이 연구를 위하여 국내의 심플렉스 인터넷 주식회사가 운영하는 카페24 인터넷 쇼핑몰 창업교육팀의 해당 교육을 수강한 교육생을 연구대상으로 선정하여 설문조사 및 연구 결과를 도출하였다.

분석결과를 살펴보면, 첫째, 창업교육 서비스 품질이 자기효능감에 미치는 영향력을 분석한 결과 창업교육 전문성, 창업교육 차별성, 창업교육 운영이 자기효능감에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 창업교육 서비스 품질이 기대 성취욕구에 미치는 영향력을 분석한 결과 창업교육 전문성, 창업교육 운영이 기대 성취욕구에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 자기 효능감과 기대 성취욕구가 창업교육 만족도에 관한 영향 요인을 분석한 결과 자기 효능감과 기대 성취욕구가 창업교육만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구는 창업교육서비스 품질, 자기효능감과 기대 성취욕구간의 영향관계를 확인하였으며, 또한 자기효능감과 기대성취욕구와 창업교육만족도 간의 영향관계를 확인하였다는 데 의의가 있다.

핵심주제어: 창업교육서비스품질, 자기효능감, 기대 성취욕구, 창업교육만족도

## 1. 서론

인터넷 창업은 그 운영형태에 있어서도 대기업에서부터 개인에 이르기까지 다양한 형태를 띠고 있으며, 운영하는 기업이나 개인의 애로사항도 다양하다. 이러한 어려움을 지원하고자 정부 및 공공기관, 민간 교육기관 등을 중심으로 다양한 형태의 인터넷 창업교육 과정이 진행되고 있다. 하지만 교육 내용이나 교육과정에서 다양하고 실용적 측면에서 아직 미흡한 실정이며, 인터넷 창업에 대한 기대치를 충족시키지 못하고 자칫 그릇된 환상을 불러일으켜 인터넷 쇼핑몰 창업에서 또 다른 실패자를 양산시키는 결과를 초래하기도 한다.

창업가는 창업아이디어의 확보, 사업성분석, 사업계획 수립, 계획의 실무실행 등을 주도하고 책임지는 창업의 주도자이다. 창업가는 이러한 기능을 수행하기 위하여 기업설립에 필요한

유무형의 자원(Resource)을 동원하고, 이들을 적절히 결합하여(Organize) 기업이라는 시스템을 만들고, 설립된 기업이 의도대로 기능을 발휘하도록 관리(Management)하는 역할을 해야 한다(Park & Park, 1998).

이러한 창업가의 역할을 수행하기 위해서 이들 교육 훈련하는 창업교육은 매우 중요한 역할을 하게 되며, 교육생들에게 모험심과 정열을 가지고 스스로 무언가를 개척할 수 있는 기업가 정신과 그런 열정을 성공적으로 이끌어 내기 위한 능력을 개발하는 것을 의미한다.

창업의 성공은 창업자의 타고난 자질에 의해 좌우되는 부분도 있으나 창업가가 가져야 할 바람직한 속성과 능력의 많은 부분은 교육과 학습을 통해 습득되어 질 수 있다. 이처럼 성공적인 창업을 위해서는 창업교육이 필수적이거나, 우리나라에서는 아직까지 창업자의 실제적인 교육 요구가 무엇인지 제

\* 제1저자, 중앙대학교 경영경제대학 경제학부 교수, jeongin@cau.ac.kr

\*\* 교신저자, 중앙대학교 경영경제대학 경영학부 강의전담교수, lih2114@cau.ac.kr

· 투고일: 2014-08-02 · 수정일: 2014-09-26 · 게재확정일: 2014-09-26

대로 파악되지 않은 채 실시기관 또는 실시자 중심의 창업 교육이 이루어지고 있는 경우가 대부분이어서 체계적인 창업 교육 프로그램 개발의 부재가 문제점으로 제기되고 있다.

Astin(1993)은 교육만족도를 ‘학생들의 교육 경험에 대한 주관적인 반응을 살펴보는 것’이라고 정의하면서, 교사, 교육과정과 수업, 학생들의 학교생활, 학생지원서비스, 시설, 교육여건, 교과목 이수기회, 교육자원과 사회적 평판 등의 경험 부분에 대한 학습자들의 인식을 조사하여 만족도를 측정하거나 학습자들에 대한 교사들의 관심도, 학생지원 서비스 등과 같은 우선 순위에 따른 제한된 분야를 학생들이 평가하도록 하는 방법을 제시하고 있다.

본 연구에서 Astin(1993)의 연구를 바탕으로 창업교육 서비스품질로 창업교육 강사, 창업교육 전문성, 창업교육 차별성, 창업교육 운영으로 분류하여 창업교육 만족도에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

따라서 본 연구는 창업교육과 인터넷 쇼핑몰 창업솔루션을 서비스하는 민간기관 중 심플렉스 인터넷 주식회사(의 ‘카페24’ 인터넷 쇼핑몰 창업교육을 받은 교육생을 대상으로 하며, 인터넷 쇼핑몰과 관련한 창업교육 서비스품질의 실무적용 기대효과와 교육성과에 관한 영향력을 살펴보고자 한다.

즉, 본 연구는 인터넷 쇼핑몰에 대한 창업교육 서비스 품질이 자기효능감, 기대 성취욕구 및 교육만족도에 미치는 영향을 살펴보고자 하며, 첫째, 창업교육 서비스 품질(창업교육 강사, 창업교육 전문성, 창업교육 차별성, 창업교육 운영)이 자기효능감과 기대 성취욕구에 미치는 영향을 살펴보고, 마지막으로, 자기효능감과 기대성과가 창업교육 만족도에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

## II. 이론적 고찰

### 2.1 인터넷 쇼핑몰 창업교육

Hoffman and Novak(1996)은 인터넷 쇼핑몰을 ‘다양한 영역의 제품들을 포함한 온라인 상점(storefronts)들의 집합’이라고 정의하고 있고 상품 광고 및 전시가 인터넷 쇼핑몰을 통해 이루어지고, 서버에 여러 가지상품에 관한 가격, 구조, 특성 자료들을 보유하고 웹 페이지를 이용하여 멀티미디어 정보와 함께 상품에 대한 정보를 제공하는 것이라고 주장했다.

이은미(2005)는 인터넷 쇼핑몰을 ‘다양한 영역의 유형, 무형의 제품을 인터넷을 통하여 거래할 수 있는 가상공간’이라고 주장하고 있으며, ‘인터넷을 통하여 현실세계에서 이루어지는 모든 거래행위 또는 새로운 부가가치를 창출할 수 있는 모든 거래행위를 가상공간으로 구현한 새로운 상거래 방식’이라고 주장한다(Han, 2004).

인터넷 창업은 일반적인 창업에 비해 자금이 적게 소요된다

는 점에서 누구나 한번쯤 생각해 볼 수 있는 분야이다. 그러나 많은 사람이 쉽게 접근할 수 있는 사업일수록 성공 확률이 낮아진다는 점을 간과해서는 안 된다. 주변의 많은 사람이 이 분야에 도전하기는 하지만 성공적으로 사업을 계속 확장해 나가는 사례는 많지 않다. 인터넷 사업이 전통적인 비즈니스와 무엇이, 어떻게 다른지를 철저히 이해한 후 사업을 추진하는 것이 필요하다.

인터넷 창업도 창업의 한 부분 일반적 형태이므로 인터넷이라는 도구이외에 창업에 필요한 제반 요소에 대한 이해와 창업아이템, 창업트렌드, 시장조사와 경쟁사 분석 및 사업계획서 작성 평가 등의 과정이 선행되어야 한다. 이를 바탕으로 쇼핑몰, 온라인 마켓플레이스 등 사업공간에 대한 이해와 상품등록을 위한 사진촬영, 편집, 이미지 수정, 상세설명 작성 및 물품 등록관리 등 시스템에 대한 체계적인 이해와 학습이 요구된다. 물품 판매와 시스템 구축이후 사업 운영단계에서는 일반 상거래나 창업과 유사한 상품 기획과 개발, 홍보 관리, 마케팅 및 고객관리와 사업가 마인드 정립이 필요하다.

최근 공공기관 중심으로도 인터넷 쇼핑몰 창업과 관련한 교육이 많이 실행되고 있고, 인터넷 쇼핑몰 창업솔루션 서비스와 교육을 제공하고 있는 카페24 (www.cafe24.com), 메이크샵 (www.makeshop.co.kr), 고도몰 (www.godo.co.kr), 후이즈몰 (www.whois.co.kr) 등의 주요 회사가 창업교육에서는 먼저 두각을 나타내며 산학과 연계하기도 하고, 회사 자체적으로 인터넷 쇼핑몰 창업교육을 주도적으로 실시하고 있다. 민간중심의 교육에서의 특징은 예비창업자 및 현 물 운영자를 대상으로 이슈 트렌드성 교육내용을 가지고 교육을 실시하는데, 그 내용은 인터넷 쇼핑몰 창업의 프로세스 순서대로 교육도 구성되어지고 있다<표 1> 참조.

### 2.2 창업교육 서비스 품질

#### 2.2.1 창업교육 서비스 특성

DeSimon and Harris(1998)는 창업교육훈련 프로그램의 성공여부는 교육강사가 갖추고 있는 자격요건과 그의 행동에 달려있다고 하고 창업교육훈련의 성공을 위해서는 교육진행의 기본 방향은 물론 교육진행 시 필요한 지식과 다양한 기술들을 완전하게 터득하여야 한다고 주장하고 있으며, 교육강사는 조직의 전략적 목표와 창업교육훈련 프로그램을 일치시켜야 하며, 창업교육훈련 필요성 분석과 프로그램 일정 및 교육내용 설계과정을 통해서 관리자와 교육참가자의 참여와 몰입을 유도하며, 사전조사와 기대성과 예측을 통해서 체계적인 창업교육훈련 프로그램을 설계해야 한다고 주장하고 있다(Broad, M & Newstrom, 1992).

창업교육은 크게 학문적 전문성, 차별성, 다양성의 특성으로

1) 카페24(www.cafe24.com)를 운영하는 심플렉스 인터넷 주식회사(대표 이재석)는 1999년 창업 이후 웹서버 호스팅, 쇼핑몰 솔루션, 온라인 광고대행, 홈페이지 제작, BIZ 솔루션 등 다양한 인터넷 서비스를 제공하고 있다. 현재 300만 회원을 확보하며 IT 창업자들에게 든든한 성공 비즈니스 파트너로 인정받고 있으며, 2008년에는 미국 시장에도 진출해 글로벌 기업으로 도약하고 있는 회사이다

분류될 수 있다(Hahn and Ko, 2007; Hong, 2006). 학문적 전문성은 창업교육의 성취도를 의미하며, 교육의 내용과 활동은 교육적, 수련적 가치가 있는가? 즉 논리적 정합성, 경험적 실증성, 기술적 효율성, 사회적 합의성에 대한 ‘교육성’과 교과 내용과 활동은 최소, 공통, 필수적으로 정련되어 있어 대부분의 학습자들이 학습하여 성취할 수 있는가? 즉 학습범위, 학습수준에 대한 ‘성취가능성’으로 나누어진다.

차별성은 실무 적용가능성을 통해 창업교육이 얼마나 차별

성을 갖느냐를 의미하며, 교과의 성격, 목표, 내용체계, 탐구 방법, 평가 등에서 나름대로 독특하며, 다른 교과목들과 구별되는가? 즉 교육목표의 차별성, 교육내용의 차별성, 교수학습 방법의 차별성, 교육평가의 차별성에 대한 ‘정체성’과 교과학습의 내용과 활동을 학습자들은 새로운 상황에 적용, 활용할 수 있는가? 즉 후속학습과 연계정도, 직업 활용도에 대한 ‘개인적 유용성’으로 나누어진다.

<표 1> 카페24 교육센터 정기 교육내용 구성

분류	교육명	교육 내용
창업 준비 단계	인터넷 쇼핑몰창업, 나도 할 수 있다 (저자특강) 쇼핑몰 사입의 기술	인터넷 쇼핑몰 창업예정자에게 창업프로세스 및 쇼핑몰 만드는 방법 저자 특강
	쇼핑몰창업, 이것만은 알고하자	온라인 창업 준비자 및 초보자들이 꼭 알아야 할 아이템선정 비법, 쇼핑몰 구축방법에 대한 노하우 전수
	아이템선정 및 사입, 이것만은 알고하자	고객에 따른 시장접근방법, 소싱방법, 마케팅방법 등에 대한 총체적 논의를 통하여 성공적인 쇼핑몰 기획을 도울 수 있는 내용으로 구성
	쇼핑몰시장 vs 오픈마켓시장	온라인사업의방향을제시받을수있는강좌로쇼핑몰과오픈마켓을비교분석,타당성 분석 등
	성공 필수코스 카페 24 템플릿 디자인 마스터과정	카페24 쇼핑몰 솔루션을 이용, 템플릿 디자인을 쉽고 간단하게 설정 및 변경하는 실습과정
창업 구축 단계	이렇게 찍어와 폼질된다! 사진촬영 마스터 과정	디지털 카메라 이론과 실습을 통한 기기의 기능 습득 및 실습
	성공 필수코스 사진촬영 마스터과정	창업 초보자에게 제품촬영 용도에 맞는 카메라 선택방법부터 제품 촬영 실전노하우 실습
	카페 24 쇼핑몰 어드민 관리운영 노하우	카페24솔루션을 활용한 상품등록 및 관리방법, 주문 및 배송 프로세스의 이해 등 쇼핑몰 운영에서 꼭 알아야 할 필수요소를 강습
	카페24 솔루션 숨은 기능 활용하기	카페24 솔루션으로 상품등록 등의 숨어있는 다양한 기능을 실습해 보는 과정
	성공 필수코스 카페 24 상품등록 마스터 과정	카페24의 쇼핑몰 솔루션을 이용하여 디자인스킨변경에서부터 상품분류 등록, 상품분류에 신규상품 등록, 상품관리 등 다양한 기능에 대한 설명
관리 운영 단계	온라인 광고, 제대로 알고 시작하자	키워드광고, 네이버에서 지식쇼핑에서의 효과적인 광고 노하우 전수
	상표권과 세무상식 알아보기	쇼핑몰의 시작부터 운영까지 필수적으로 알아야 하는 세무 상식, 다양한 상표권 사례 정보 제공
	카페 24 오픈마켓 통합관리 비법	온라인 마켓 운영자를 위한 통합 SCM 솔루션과정 (상품자동등록, 주문배송통합관리, 재고 및 통계관리 시스템 제공)
	카페 24 접속통계 활용과 커뮤니티 활성화 방안	카페24 쇼핑몰 통계분석 서비스를 활용하여 시건별/일별/월별에 따른 방문자와 방문경로, 광고효과, 방문 웹페이지, 구매 패턴 등을 분석
	매출을 2개로 up하는 온라인 쇼핑몰 마케팅 전략	내 쇼핑몰을 알리는 방법, 온라인 마케팅에서의 필수 내용 강습
	온라인광고, 제대로 알고 시작하자	'네이버 키워드 광고'와 '지식쇼핑'의 효과적인 광고 노하우를 전수
	카페24 삽카페 익히기	쇼핑몰 및 오픈마켓을 이용하는 모든 온라인 마켓 운영자를 위한 통합 SCM 솔루션과정
	실전 인터넷마케팅 교육	실전 진행에 필요한 인터넷마케팅 기초 및 활용 전략 과정
	모바일마케팅 완전정복	모바일 환경을 통한 모바일 마케팅의 특징 및 장점을 알아보고, WEB과 APP마케팅뿐만 아니라 SNS 연동 및 하이퍼링크(QR, NFC등)에 대해 교육
법인사업자가 꼭 알아야 할 세무&재무 관리	법인사업자를 대상으로 법인세 절세방안과 피할 수 없는 세무조사 준비방법에 대해 알아보는 과정	

출처 : 카페24 교육센터 교육커리큘럼

다양성은 학습자별로 다양한 욕구를 최대한 충족시키면서 각 범주에 교과목이 얼마나 균형 있게 분포되어 있는지를 의미하며, 교과의 내용과 활동은 학습자의 요구를 존중하여 차례대로 분화되어 있는가? 즉 학업진로반영도, 직업진로반영도, 소질과 적성 반영도에 대한 ‘분화성’과 교과 과정의 전체적 측면에서 다른 교과 및 교과외 활동과 상호적으로 조화하며 전체적으로 균형을 이루고 있는가? 즉 전체 교육과정에서 차지하는 비중, 전체 교육과정에서 차지하는 지위, 교과 간 전체적 연계성, 교과 간 전체적 균형성, 교과간 전체적 통일성에 대한 ‘상보성’으로 나누어 볼 수 있다.

### 2.2.2 창업교육 형태

창업교육형태는 이론교육 형태와 실습교육 형태로 나누어 실시된다. 이론교육은 이론 및 사례교육을 원생에게 창업관련 지식을 습득하고 다양한 세미나 사례연구를 통해 창업의 실제 사례에 대한 평가 및 분석력을 제고시킨다.

실습교육은 멘토, 인턴십, 현장실습으로 나누어 이루어지고 있다. 멘토는 교육생들의 사업을 지속적인 코칭을 통해 창업 타당성 및 성공률 제고뿐만 아니라 컨설턴트와 예비창업자간 팀워크 증진에 기여한다. 인턴십은 원생들이 본인이 창업하고자 하는 업종과 유사하거나 또는 관련 업종의 사업현장을 직접 경험함으로써 실무적인 현장 지식을 습득하고 이를 토대로 창업성공률을 높이는데 있다.

창업교육은 어떤 교육보다도 상황과 현실에 입각한 교육이 되어야 한다. 창업자들의 창업실패 원인은 여러 가지가 있을

수 있으나, 가장 큰 것은 현장 중심의 교육 혹은 경험의 부족이라는 것이다. 그럼에도 불구하고 많은 정규교육의 과목뿐만 아니라 비정규 과목에서조차도 여전히 이론 중심적 교육이 이루어지고 있다(Park, 2004; Lee, 2013; Hwangbo & Lee, 2012; Seol, Park, Park & Kim, 2014).

### 2.2.3 창업교육 운영

창업교육의 운영요인은 크게 행정요인, 시설요인, 네트워킹으로 나누어 살펴 볼 수 있다. 행정요인은 학사행정 또는 학교생활 관련 교직원들의 업무처리 관련 요인으로 수요자인 학생과 공급자인 학교 측의 상호 커뮤니케이션 요인이라 할 수 있다.

시설요인에는 학생들이 이용할 수 있는 각종 시설이나 서비스 등과 관련된 요인으로 교육서비스 활동을 보조한다. 주요 시설은 전담강의실, 소중대 회의실, 첨단 멀티미디어강의실, 정보처리실, 창업실습실(LAB), 교수기숙사, 학생기숙사, 정보실습실, 정보상담실, 식당 등이다.

네트워킹 요인에는 창업교육을 매개로 연결된 인간관계 요인이며, 창업교육은 어떤 학문보다도 인적네트워크가 중요하며, 필요하다. 창업은 결코 혼자 이뤄지는 것이 아니며, 사업에 대한 아이디어와 창업을 위한 행위 자체도 인적 네트워크를 통한 노하우 전수에 의해 가능하다고 할 수 있다.

## 2.3 창업교육의 기대효과와 교육성과

### 2.3.1 자기효능감

Bandura(1982)는 자기 효능감(self-efficacy)을 사람이 잠재적 위험 상황에 대응하기 위해 필요한 행동을 성공적으로 수행할 수 있다는 믿음이라고 정의하였다. 교육이 끝난 후 학습자는 현업에서 자신이 배운 기술과 지식, 태도를 활용하려 하지만 때로는, 어려운 상황을 겪게 되는데 이 상황을 넘을 수 있는가를 결정하는 것은 학습자의 의지에 달려 있다(Bramley, 1991).

자기 효능감이 높은 사람은 새로운 행동 유형이나 보다 높은 성과를 요구하는 상황에 대처하기 위해 상당한 노력을 기울일 것이다. 교육 상황에서도 높은 자기 효능감을 가진 학습자는 더 높은 학습 동기를 가질 것이며 프로그램 내용을 숙달하기 위한 노력으로 이어져 교육의 성과는 더 커질 것이다.

Mathieu, Tanneunbaum과 Salas(1992)는 교육이 끝나는 시점에서의 자기 효능감은 교육 후 기대와 실제 직무 성과에 유의한 영향을 준다고 하였다. 또한 Gist, Stevens와 Bavetta(1991)는 자기 효능감과 교육 기대에 관한 실증 연구를 통하여 ‘학습자의 자기 효능감이 높을수록 7주 후의 교육 기대 정도는 높을 것이다’라는 가설이 지지됨을 보고 하였다.

이러한 이론적 배경을 바탕으로 본 연구에서 창업교육 서비스품질과 자기효능감과의 관계에 대한 가설을 설정해 보면 다음과 같다.

*가설 1* 창업교육 전문강사는 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

*가설 2* 창업교육 전문성은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

*가설 3* 창업교육 차별성은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

*가설 4* 창업교육 운영은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 2.3.2 기대 성취욕구

기대한 특정한 행위와 노력이 특정한 결과를 가져올 것이라는 가능성 또는 확률적 신념으로 노력 대 성과로 나타난다(Vroom, 1964). 즉, 특정한 행동을 하고자 마음먹기 위해서는 그 행동을 통해 얻을 수 있다고 믿는 보상에 대한 강한 매력을 가지고 있어야 하며, 실질적으로 바라는 보상과 일치해야 한다. 따라서 교육 기대효과는 창업교육에 특정한 특성과 행위가 특정한 보상을 가져올 것이라는 예측을 하는 감정이라고 할 수 있다.

Cherrington(1994)는 성취 욕구를 우수한 표준에 경쟁적으로 지향하는 행동으로, Haney(1992)는 스스로 달성할 수 있는 의미 있는 목표를 설정하고 그러한 목표를 성취하기 위하여 열심히 일하고 그렇게 하는데 필요한 기능과 능력을 이용하는 것이라고 정의하였다.

Baumgartel과 동료들(1984)은 260명의 중간 관리자를 대상으로 직위와 성취욕구, 통제의 위치와 교육 직후의 적용 의도와 의 관계를 분석한 실험에서 성취 욕구가 강하고 내적 통제 위치를 가지고 있는 사람의 경우 교육으로 얻은 새로운 지식을 실제 직무 현장에서 적용할 가능성이 높다고 하였다.

이러한 이론적 배경을 바탕으로 본 연구에서 창업교육 서비스품질과 기대성취욕구와의 관계에 대한 가설을 설정해 보면 다음과 같다.

*가설 5* 창업교육 전문강사는 기대 성취욕구에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

*가설 6* 창업교육 전문성은 기대 성취욕구에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

*가설 7* 창업교육 차별성은 기대 성취욕구에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

*가설 8* 창업교육 운영은 기대 성취욕구에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 2.3.3 교육서비스 품질 만족도

Yi(2000)의 연구에 의하면 만족한 고객은 긍정적인 구전활동, 재구매 및 점포 애호도(상표 애호도)와 같은 반응을 보이는 반면, 불만족한 고객은 부정적인 구전활동과 다양한 유형의 불평 행동을 하는 것으로 나타났다. 또한 그는 높은 고객 만족은 고객들의 전환의도 또는 전환행동을 방지하는 역할을

한다고 주장하였다. 즉 고객만족은 고객의 이탈을 방지하는 수비효과(defensive effect)를 갖게 된다고 하였다. 또한 Anton(1996)은 진실된 충성 고객은 비충성 고객이나 충성도가 약한 고객보다 더 만족하며, 서비스에 만족하였을 때 고객의 태도와 서비스 제공자에 대한 충성을 강화하게 된다고 하였고, Choi(2005)은 만족이 동창회 참가나 기부금 납부 등의 행동의도에 유의한 영향을 미친다고 하였다.

이러한 이론적 배경을 바탕으로 본 연구에서 자기효능감과 기대성취욕구와 창업교육 만족도와와의 관계에 대한 가설을 설정해 보면 다음과 같다.

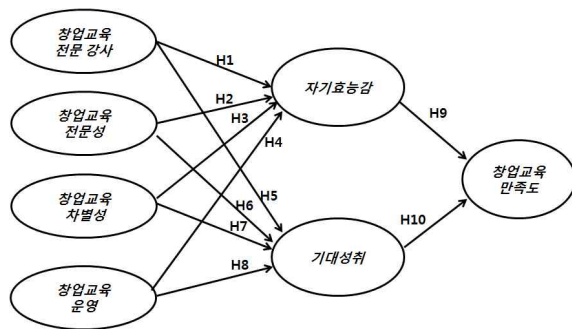
가설 9 자기효능감은 창업교육만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 10 기대 성취욕구는 창업교육만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### III. 연구방법

#### 3.1 연구모형

본 연구에서는 창업교육 서비스 품질(창업교육 강사, 창업교육 전문성, 창업교육 차별성, 창업교육 운영)이 자기효능감과 기대 성취욕구에 영향을 미치고, 자기효능감과 기대성취욕구와 창업교육 만족도에 영향을 미치는 것으로 인과관계를 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

#### 3.2 표본 및 자료수집방법

본 연구의 실증모형은 인터넷 쇼핑몰 창업교육 서비스 품질이 자기효능감, 기대성과 및 교육만족도에 미치는 영향을 살펴보는 데 목적이 있다. 따라서 본 연구를 위한 자료 수집은 국내의 심플렉스 인터넷 주식회사가 운영하는 카페24 인터넷 쇼핑몰 창업교육팀의 해당 교육의 교육생을 대상으로 설문 조사를 실시하였다.

본 연구의 연구가설을 검증하기 위하여 각 변수에 대하여 작성된 설문지를 통해 자료를 수집하였다. 2012년 5월 1일부터 6월 10일까지 41일 동안 설문조사를 실시하였다. 설문 대상은 카페24의 교육센터 사이트에 공지되어 있는 교육안내를 보고 직접 신청하여 교육에 참가한 교육생이 대상이었으

며, 회수된 설문지 150부 중 응답내용이 불성실하거나 무응답이 많은 설문지 21부를 제외한 후 129부를 연구의 분석에 사용하였다.

표본의 특성을 보면 성별로는 남자(48.1%), 여자(51.9%), 연령은 20대(28.5%), 30대(41.5%), 40대(20.5%), 50대(7.9%), 학력은 고등학교 졸업(9.3%), 전문대 졸업이상(27.9%), 대학교 졸업이상(57.3%) 등의 분포를 보였으며, 창업희망 업종은 패션의류(31.5%), 잡화/뷰티(20.7%), 유아동(13.5%)의 분포를 보였다.

#### 3.3 각 구성개념의 측정문항

전문적인 창업 교육강사는 교육훈련프로그램을 준비하고 실행하는 교육훈련강사의 능력으로 측정되었다. 측정문항은 Buckley and Caple(1995) 연구의 설문문항을 변형하여 6개의 문항으로 작성되었다. 측정문항에는 ‘교육강사는 교육에 열정을 보였다’, ‘교육강사는 교육에 참여하도록 동기유발 시키는 능력이 뛰어났다’, ‘교육내용에 대한 교육강사의 전문지식은 뛰어났다’ 등이 포함되어 있으며, 리커트 7점 척도로 측정되었다.

창업교육전문성은 창업교육에서 다루어진 주제들은 실제 창업과의 관련성, 창업에 도움이 되는 구체적인 실무 자료의 제공 등을 중심으로 측정되었다. 측정문항은 Goldstein(1993) 연구의 설문문항을 변형하여 6개의 문항으로 작성되었다. 측정문항에는 ‘창업교육에서 다루어진 내용은 실제창업과 직접적으로 관련 있다’, ‘창업교육에서 다루어진 내용은 창업에 도움이 되는 구체적인 자료가 제공되었다’, ‘창업교육에서 다루어진 주제는 교육 수요자 중심적이었다’ 등이 포함되어 있으며, 리커트 7점 척도로 측정되었다.

창업교육차별성은 실무 적용가능성을 통해 교과목이 얼마나 차별성을 갖는가로 측정되었다. 측정문항은 Hanhn and Ko(2007)의 연구 및 Hong(2006)연구의 설문문항을 변형하여 5개의 문항으로 작성되었다. 측정문항에는 ‘인터넷 쇼핑몰의 창업아이템 선정에 관한 교육’, ‘인터넷 쇼핑몰 사이트 구축에 관한 교육’, ‘인터넷 쇼핑몰의 운영관리에 관한 교육’ 등이 포함되어 있으며, 리커트 7점 척도로 측정되었다.

창업교육운영은 강의시설, 기자재활용여부, 실내환경, 교육진행자의 친절함과 체계적인 진행으로 측정되었다. 측정문항은 Jung and Cha(2008), Song(2005)연구의 설문문항을 변형하여 3개의 문항으로 작성되었다. 측정문항에는 ‘교육진행담당자는 교육 애로사항에 대해 친절하게 응대해 주었다’, ‘교육담당자는 교육생과의 약속한 사항을 잘 이해하였다’ 등이 포함되어 있으며, 리커트 7점 척도로 측정되었다.

창업교육에 대한 기대효과는 자기효능감과 기대 성취욕구로 창업교육 참가자의 교육을 통해 학습과 지식 기술을 창업현장에서 적용하는 정도로 측정되었다. Rouillre and Goldstein(1993)의 연구와 Lee(2007) 연구의 설문항목을 변형하여 5개의 문항으로 작성되었다. 측정문항에는 ‘창업교육을 받기 전, 교육내용이나 나의 창업에 영향을 줄 것이라는 것을

알고 있었다’, ‘창업교육은 나의 생산성을 증대시킬 것이다’, ‘창업교육에서 배운 내용들이 실제 사업 운영할 때 부딪치는 문제를 해결하는데 도움이 될 것이다라고 믿는다’ 등이 포함되어 있으며, 리커트 7점 척도로 측정되었다.

창업교육에 대한 만족은 창업교육 훈련생을 대상으로 한 만족이나 창업에 대한 반응 및 자신감 그리고 창업교육에 얼마나 만족하는가로 측정되었다. Yi(2000) 연구의 설문문항을 변형하여 3개의 문항으로 작성되었다. 측정문항에는 ‘창업교육을 통해 많은 것을 배웠다’, ‘창업교육을 통해 배운 것이 사업을 운영하는데 도움이 될 것이다’ 등이 포함되어 있으며, 리커트 7점 척도로 측정되었다.

### 3.4 분석방법

본 연구에서 설정된 연구변수에 대한 척도의 신뢰성 검증은 데이터들이 표준화되어있으므로 평균상관관계에 근거하여 Cronbach's alpha 값을 구하였다. 연구변수간의 판별타당성 및 관계 분석을 위하여 확인적 요인분석 및 상관관계를 분석하였다. 또한 최종분석에 사용된 연구모형을 검증하기 위하여 AMOS 18.0을 이용한 구조모형 검증을 실시하였다. 본 연구는 이를 통해 연구의 변수 간의 관계에 대한 개별적인 가설 검증과 함께 연구 변수들의 관계를 모두 포함한 모델의 적합성 여부를 확인하였다.

## IV. 실증분석

### 4.1 창업교육 서비스 품질, 자기효능감, 기대성취욕구 및 창업교육 만족도에 대한 요인분석

창업교육 서비스 품질의 주요 차원을 추출하기 위해 창업교육 서비스 품질 척도항목에 대한 평가응답을 묶어 요인분석을 실시하였다. 요인은 Varimax 회전방식을 이용하여 추출되었다. 본 연구는 창업교육 서비스 품질의 요인들이 확인적 의미를 가는 갖는 것이므로 기존의 연구에서 설명력이 높은 항목을 선별하여 구성하였다.

창업교육 서비스 품질에 대한 주성분 분석을 실시한 결과 전문적인 창업 교육강사(요인1), 창업교육 전문성(요인2), 창업교육 차별성(요인3), 창업교육 운영(요인4)으로 4요인이 모두 추출되었으며, 각 요인들은 전체 변량의 77.66%를 설명하고 있다(<표 2>참조).

자기효능감, 기대성취욕구 및 창업교육 만족도에 대한 주성분 분석을 실시한 결과 자기효능감(요인1), 기대 성취욕구(요인2), 창업교육 만족도(요인3)으로 3요인이 모두 추출되었으며, 각 요인들은 전체 변량의 89.51%를 설명하고 있다(<표 3> 참조).

### 4.2 각 구성개념의 신뢰성 및 타당성 검증

가설검증에 앞서 본 연구에 사용된 각 구성개념에 대한 측정항목들의 신뢰성을 검토하기 위해 Cronbach's  $\alpha$ 를 사용하였으며, 전문적인 창업 교육강사, 창업교육 전문성, 창업교육 차별성, 창업교육 운영, 자기효능감, 기대 성취욕구, 창업교육 만족도에 대한 내적신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ ) 계수는 .943, .952, .839, .948, .843, .938, .916 으로 Cronbach's  $\alpha$ 값들은 모두 0.7을 넘고 있는 것으로 확인되어, 측정도구로써 신뢰성을 갖추었다고 판단할 수 있다(Nunnally, 1978).

<표 2> 창업교육 서비스 품질에 대한 요인분석 결과

구성개념	측정문항	공통값(Communality)	요인적재량	누적분산비율(%)
전문적인 창업교육 강사	교육 강사는 교육에 열정을 보였다.	.804	.759	23.847
	교육 강사는 교육에 참여하도록 동기 유발시키는 능력이 뛰어 났다.	.755	.741	
	교육 강사의 교육내용 전달에 있어 내용 전달 진행속도는 적절 하였다.	.736	.730	
	교육내용에 대한 교육 강사의 전문지식은 뛰어났다.	.835	.731	
	교육 강사는 교육생을 존중하며 강의를 진행 하였다.	.795	.767	
창업교육 전문성	교육 자료에 대한 교육 강사의 준비는 충분했다.	.800	.725	50.286
	창업교육에 대한 분명한 교육목표가 제시되었다.	.729	.684	
	창업교육에서 다루어진 내용들은 실제 창업과 직접적으로 관련 있는 것이었다.	.779	.729	
	창업교육에서 다루어진 내용들은 창업에 도움이 되는 구체적인 자료들이 제공되었다.	.834	.774	
	창업교육에서 다루어진 내용은 실무중심의 교육내용으로 진행되었다.	.845	.793	
창업교육 차별성	창업교육에서 다루어진 주제는 교육 수요자 중심적이었다.	.840	.780	66.398
	창업교육이 사업운영 및 사업계획에 도움이 되었다.	.815	.835	
	인터넷 쇼핑물의 창업아이템 선정에 관한 교육	.618	.738	
	인터넷 쇼핑물의 사이트구축에 관한 교육	.740	.813	
	인터넷 쇼핑물의 운영관리에 관한 교육	.735	.700	
창업교육 운영	인터넷 쇼핑물의 마케팅에 관한 교육	.692	.737	77.658
	인터넷 쇼핑물의 창업사례 교육	.583	.684	
	교육진행 담당자는 교육 애로사항에 대해 친절하게 응대해 주었다.	.854	.722	
	교육 담당자는 교육생과의 약속한 사항을 잘 이행하였다.	.874	.663	
	창업교육은 교육목표에 따라 잘 이행 되었다.	.869	.635	

<표 3> 자기효능감, 기대성취욕구 및 창업교육 만족도에 대한 요인분석 결과

구성개념	측정문항	공통값(Communality)	요인적재량	누적분산비율(%)
자기 효능감	창업교육을 받기 전, 교육내용이 나의 창업에 영향을 줄 것이라는 것을 알고 있었다.	.969	.875	35.142
	창업교육은 나의 생산성을 증대시킬 것이다.	.835	.532	
기대 성취욕구	창업교육에서 배운 것을 업무에 활용한다면, 더 나은 매출기대가 될 것이다.	.901	.808	.69.876
	창업교육에서 배운 것을 업무에 활용한다면, 더 많은 보상을 받을 수 있을 것이다.	.928	.816	
	창업교육에서 배운 내용들이 실제 사업운영 할 때 부딪히는 문제를 해결하는데 도움이 될 것이라 믿는다.	.881	.822	
창업교육 만족도	창업교육을 통해 많은 것을 배웠다.	.886	.821	89.514
	창업교육을 다른 사람에게 추천할 생각이다.	.902	.864	
	창업교육을 통해 배운 것이 사업을 운영하는데 도움이 될 것이다.	.860	.754	

측정항목들이 각 구성개념을 적절히 설명하는지, 즉 구성개념이 수렴타당성을 갖는지를 판단하기 위하여 확인적 요인분석(CFA)을 실시한 결과 <표 4>에 제시되어 있는 것처럼 적합도 평가기준을 만족시키고 있다. 이는 확인적 요인분석 결과를 검증하는 과정에서 모델에 대한 타당성을 검증하기 위한 적합도 지수로 일반적으로 GFI(goodness-of-fit index), AGFI(adjusted goodness-of-fit index), NFI(normed fit index), 그리고 RMR(root-mean-square residual) 값 등이 사용된다. GFI, AGFI, NFI의 경우 0.8 이상이이면 적절하며, 0.9 이상일 경우 이상적이며, RMR과 RMSEA의 경우 0.05~0.08 사이가 적절한

것으로 제시된다(Bagozzi and Yi, 1988; Bagozzi and Dholakia, 1999).

또한 각 구성개념의 집중타당성을 조사하기 위해 평균분산 추출값(average variance extracted: AVE)을 계산하였다. 그 결과 전문적인 창업 교육강사(.739), 창업교육 전문성(.763), 창업교육 차별성(.491), 창업교육 운영(.859), 자기효능감(.737), 기대 성취욕구(.842), 창업교육 만족도(.792) 모두가 일반적인 기준(0.5 이상)을 충족시켜 각 구성개념에 대한 항목들은 집중타당성을 갖는 것으로 판단된다.

<표 4> 측정항목들의 확인적 요인분석 결과

구성개념	측정문항	회귀계수	t값	개념신뢰도(CCR)	평균분산추출값(AVE)
전문적인 창업교육 강사	교육 강사는 교육에 열정을 보였다.	.876		.949	.739
	교육 강사는 교육에 참여하도록 동기 유발시키는 능력이 뛰어나다.	.839	13.030		
	교육 강사의 교육내용 전달에 있어 내용 전달 진행속도는 적절 하였다.	.821	12.440		
	교육내용에 대한 교육 강사의 전문지식은 뛰어났다.	.818	12.336		
	교육 강사는 교육생을 존중하며 강의를 진행 하였다.	.923	15.900		
	교육 자료에 대한 교육 강사의 준비는 충분했다.	.878	14.209		
창업교육 전문성	창업교육에 대한 분명한 교육목표가 제시되었다.	.844		.952	.763
	창업교육에서 다루어진 내용들은 실제 창업과 직접적으로 관련 있는 것이었다.	.829	13.030		
	창업교육에서 다루어진 내용들은 창업에 도움이 되는 구체적인 자료들이 제공되었다.	.855	12.440		
	창업교육에서 다루어진 내용은 실무중심의 교육내용으로 진행되었다.	.890	12.336		
	창업교육에서 다루어진 주제는 교육 수요자 중심적이었다.	.900	15.900		
	창업교육이 사업운영 및 사업계획에 도움이 되었다.	.918	14.209		
창업교육 차별성	인터넷 쇼핑물의 창업아이템 선정에 관한 교육	.685		.885	.491
	인터넷 쇼핑물의 사이트구축에 관한 교육	.593	5.871		
	인터넷 쇼핑물의 운영관리에 관한 교육	.634	6.241		
	인터넷 쇼핑물의 마케팅에 관한 교육	.785	7.456		
	인터넷 쇼핑물의 창업사례 교육	.786	7.459		
창업교육 운영	교육진행 담당자는 교육 애로사항에 대해 친절하게 응대해 주었다.	.913		.958	.859
	교육 담당자는 교육생과의 약속한 사항을 잘 이행하였다.	.927	18.721		
	창업교육은 교육목표에 따라 잘 이행 되었다.	.940	19.711		
자기효능 감	창업교육을 받기 전, 교육내용이 나의 창업에 영향을 줄 것이라는 것을 알고 있었다.	.791		.881	.737
	창업교육은 나의 생산성을 증대시킬 것이다.	.921	11.872		
기대 성취욕구	창업교육에서 배운 것을 업무에 활용한다면, 더 나은 매출기대가 될 것이다.	.929		.954	.842
	창업교육에서 배운 것을 업무에 활용한다면, 더 많은 보상을 받을 수 있을 것이다.	.955	21.492		
	창업교육에서 배운 내용들이 실제 사업운영 할 때 부딪히는 문제를 해결하는데 도움이 될 것이라 믿는다.	.866	15.896		
창업교육 만족도	창업교육을 통해 많은 것을 배웠다.	.904		.940	.792
	창업교육을 다른 사람에게 추천할 생각이다.	.864	14.206		
	창업교육을 통해 배운 것이 사업을 운영하는데 도움이 될 것이다.	.901	15.581		

chi-square/df=456.069/319, GFI=0.810, AGFI=0.759, NFI=0.887, TLI=0.956, CFI=0.962, RMSEA=0.058

<표 5> 상관관계 분석결과

		평균	S.D	1	2	3	4	5	6
1	창업교육강사	3.882	.838	1					
2	창업교육전문성	3.709	.873	.810**	1				
3	창업교육차별성	4.166	.619	.495**	.465**	1			
4	창업교육운영	3.735	.856	.751**	.783**	.477**	1		
5	자기효능감	3.673	.815	.618**	.745**	.523**	.687**	1	
6	기대 성취욕구	3.737	.821	.553**	.674**	.424**	.657**	.789**	1
7	창업교육만족도	3.619	.782	.609**	.766**	.406**	.714**	.737**	.749**

주 1. N=129; 2. \*\* : p<.01, 양측검증결과임.

다음으로 연구 변수간의 상관관계 분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 4>에 제시되어 있다. 결과를 살펴보면, 전문적인 창업 교육강사는 창업교육 전문성, 창업교육 차별성, 창업교육 운영, 자기효능감, 기대 성취욕구, 창업교육 만족도 (r=.810, p<.01; r=.495, p<.01; r=.751, p<.01; r=.618, p<.01; r=.553, p<.01; r=.609, p<.01)와 정의 상관관계를 가지는 것으로 분석되었다.

그리고 창업교육 전문성은 창업교육 차별성, 창업교육 운영, 자기효능감, 기대 성취욕구, 창업교육 만족도 (r=.456, p<.01; r=.783, p<.01; r=.745, p<.01; r=.674, p<.01; r=.766, p<.01)와 정의 상관관계를 가지는 것으로 분석되었으며, 창업교육 차별성은 창업교육 운영, 자기효능감, 기대 성취욕구, 창업교육 만

족도 (r=.477, p<.01; r=.523, p<.01; r=.424, p<.01; r=.406, p<.01)와 정의 상관관계를 가지는 것으로 분석되었으며, 창업교육 운영은 자기효능감, 기대 성취욕구, 창업교육 만족도 (r=.687, p<.01; r=.657, p<.01; r=.714, p<.01)와 정의 상관관계를 가지는 것으로 분석되었으며, 자기효능감은 기대 성취욕구, 창업교육 만족도 (r=.789, p<.01; r=.737, p<.01)와 정의 상관관계를 가지는 것으로 분석되었으며, 마지막으로 기대 성취욕구는 창업교육만족도(r=.749, p<.01)와 정의 상관관계를 가지는 것으로 분석되었다.

<표 6> 가설검증 결과

	경로	회귀계수	S.E.	C.R.	검증결과
1	창업교육 강사 → 자기효능감	-.274	.098	-2.258	기각
2	창업교육 전문성 → 자기효능감	.794	.127	5.282	채택**
3	창업교육 차별성 → 자기효능감	.192	.100	2.653	채택**
4	창업교육 운영 → 자기효능감	.274	.081	2.704	채택**
5	창업교육 강사 → 기대 성취욕구	-.342	.128	-2.457	기각
6	창업교육 전문성 → 기대 성취욕구	.623	.155	3.914	채택**
7	창업교육 차별성 → 기대 성취욕구	.132	.128	1.633	기각
8	창업교육 운영 → 기대 성취욕구	.386	.107	3.313	채택**
9	자기효능감 → 창업교육만족도	.616	.114	5.728	채택**
10	기대 성취욕구 → 창업교육만족도	.377	.079	4.395	채택**

chi-square/df=459.265/322, GFI=0.806, AGFI=0.756, NFI=0.886, TLI=.956, CFI=0.962, RMSEA=0.058

### 4.3 가설검증

본 연구의 가설을 검증하기 위하여 모두 10개의 가설을 설정하였으며, 본 논문의 가설을 검증하기 위하여 구조방정식 모형을 설정하고 구성개념간의 관계에 대한 경로분석을 실시하였다. 경로계수 추정은 최대우도법(Maximum Likelihood Estimation)을 채택하여 이루어졌다. 구조방정식 분석의 경우 모델의 모형 적합도를 판정하기 위하여 GFI, AGFI, NFI, RMR, RMSEA 등이 지수가 사용된다. 일반적으로 GFI, AGFI, NFI의 경우 0.8 이상이면 적절하며, 0.9 이상일 경우 이상적이며, RMR과 RMSEA의 경우 0.05~0.08 사이가 적절한 것으로 제시된다(Bagozzi and Yi, 1988; Bagozzi and Dholakia,

1999). 연구 모형의 적합도 수치는 <표 5>에 제시되어 있으며 결과는 다음과 같다. GFI (=0.806), AGFI(=.756), NFI(=.886), CFI(=.962)인 것으로 분석되었다. 그리고 RMSEA(=.058)으로 나타났다. 적합도 분석결과 모든 적합도 수치는 연구 모형으로 타당한 것으로 나타나고 있어 본 연구 모형은 표본 데이터에 적합한 모형으로 인정된다. 그리고 chi-square 값은 적합도 모형의 척도로 해석하지 않고, 표본의 크기와 더불어 chi-square/df (459.265/322=1.426) 참고적으로 제시한다.

창업교육서비스 품질(창업교육 강사, 창업교육전문성, 창업교육차별성, 창업교육운영)이 자기효능감에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 1~4을 검증해 보면 창업교육전문성, 창업교육차별성, 창업교육운영은 자기효능감( $\beta=.794, t=5.282; \beta=.192, t=2.653; \beta=.274, t=2.704$ )에 긍정적인 영향을 미치는



것으로 나타났으나 창업교육 강사는 자기효능감에 미치는 영향력은 통계적으로 검증되지 않아 가설1은 기각되었다.

창업교육서비스 품질(창업교육 강사, 창업교육전문성, 창업교육차별성, 창업교육운영)이 기대 성취욕구에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 5~8을 검증해 보면 창업교육전문성과 창업교육운영은 기대 성취욕구( $\beta=.623, t=3.914; \beta=.386, t=3.313$ )에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으나 창업교육 강사와 창업교육 차별성이 기대 성취욕구에 미치는 영향력은 통계적으로 검증되지 않아 가설5은 기각되었다.

자기효능감과 기대 성취욕구가 창업교육 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 9, 10을 검증해 보면 자기효능감과 기대 성취욕구는 창업교육 만족도( $\beta=.616, t=5.728; \beta=.377, t=4.395$ )에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

## V. 결론 및 시사점

### 5.1 연구결과 요약 및 시사점

본 연구에서는 인터넷 쇼핑물 창업자를 대상으로 이루어지고 있는 카페24 인터넷 쇼핑물 창업교육을 중심으로 창업교육의 활성화를 위해 창업교육서비스 품질(창업교육 전문강사, 창업교육전문성, 창업교육 차별성, 창업교육운영)이 자기효능감과 기대 성취욕구에 미치는 영향을 살펴보고, 또한 자기효능감과 기대 성취욕구가 창업교육만족도에 미치는 영향을 살펴보았다.

이를 통해 카페24 인터넷 쇼핑물 창업교육의 교육성과에 관한 주요인들을 규명하고 이들 요인들 간의 관계를 실증적으로 파악하는 것을 목적으로 실시하였다. 이제까지 창업교육에 대한 성과 평가 시 교육종료 후 단순히 교육에 대한 만족도를 가지고 교육성과를 평가해 왔던 분석과는 달리 창업교육에 대한 성과를 교육 목적이나 필요 수준에 비추어 만족스러운가에 대한 결과보다 교육내용의 현업 실무적용 유용성인 실용적 반응으로 창업교육성과를 측정하고자 카페24 인터넷 쇼핑물 창업교육을 이수한 교육 참가자를 대상으로 진행하였다. 그 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 창업교육서비스 품질과 자기효능감과의 관계에 대한 영향력을 살펴 본 결과 창업교육 전문강사만 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 교육전달이 지루했다거나 의욕이 저하될 경우, 강사의 태도와 스피치 능력에 따라 강사의 이미지가 투영되어 부적절한 교육내용의 사전달로 인한 역효과의 결과라고 판단된다. 교육훈련 강사의 역할이 매우 중요하며 교육강사의 5가지 공통요소 즉, 세부적인 교육훈련 목표, 학습 원리에 대한 이해, 효과적인 의사소통 등이 교육기대의 매우 중요한 역할을 한다고 볼 수 있는데, 창업교육에서 그만큼의 전문적 강사가 활동하고 있지 못하다는 역설적인 분석의 사실이기도 하다.

이러한 결과를 보완 대처하기 위해서는 교육을 추진하는 기관에서 외부강사를 사용하는 것보다 자체적인 인터넷 쇼핑물

창업교육의 전문강사 양성을 지향하여야 할 부분이라고 판단된다. 따라서 향후 교육실시에 있어 교육특성 하위요인인 교육강사에 대한 질적인 측면과 관리가 매우 중요한 것으로 판단된다. 또한 교육환경의 측면에서는 인터넷 쇼핑물 창업교육이 대규모 무료로 진행될 때의 환경적 요소에서 야기된다고 판단된다.

50명 이상의 많은 교육 참가자가 교육장에서 강사와 긴밀하고 소통하기에는 다소 무리가 있다고 판단된다. 이러한 결과를 받아들일 때, 창업교육을 추진하는 기관에서는 대형 무료 교육을 실행하기 보다는 그룹별 심층교육에 관심을 가져야할 것이며 교육장의 환경적 요소의 인프라적 요소보다는 교육의 질과 소통의 관리적 개념으로 인식하여야 할 것이다.

또한 창업교육과 창업운영의 유의한 영향은 향후 인터넷 쇼핑물 창업교육에서 교육 수요자 중심의 실무적용 가능한 창업교육의 콘텐츠의 중요성과 친절하고 체계적인 교육서비스 향상에 교육기관들은 더욱 주력해야할 것을 시사 한다고 볼 수 있다.

교육의 콘텐츠 내용과 친절한 교육서비스가 준비되어도 무엇보다 중요한 것이 강사의 태도, 자질, 스피치, 이미지, 열정이며 외부강사 선정인 점을 감안하면, 교육기관에서의 자체 강사양성을 지향하고 인터넷 쇼핑물 전문 교육자를 육성, 교수법등을 보장하여 대규모 교육보다는 그룹별 실무적용 가능한 교육소통의 장으로의 창업교육의 질적 개선 노력을 해야 한다고 판단된다.

둘째, 창업교육서비스 품질과 기대 성취욕구와의 관계에 대한 영향력을 살펴 본 결과 창업교육 전문강사와 창업교육 차별성이 기대 성취욕구에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 창업교육 내용이 인터넷 쇼핑물 창업만의 내용을 특화하지 못하고 있다는 것을 의미한다.

셋째, 자기효능감과 기대 성취욕구는 창업교육 만족과의 관계에 대한 영향력을 살펴 본 결과 자기효능감과 기대 성취욕구는 창업교육 만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

### 5.2 연구의 한계 및 향후 과제

첫째, 본 연구는 인터넷 쇼핑물 창업자를 대상으로 이루어지는 창업교육에 대한 창업교육 서비스 품질을 다양한 요인으로 살펴보기 못하였다는 한계를 가지고 있다.

둘째, 인터넷 쇼핑물의 창업교육의 성과적 측면이 실제적인 창업의 업무성과로 향후에는 측정되어야 할 것이다. 인터넷 쇼핑물 창업교육이 끝난 후 일정시간 이후 추적조사를 통해 창업의 유무 및 창업성과에 대해 보다 긴밀한 연구의 과제를 남기고 있다. 이러한 연구가 지속될 때 연구된 결과는 교육의 내용에 반영에 실제적으로 도움이 될 수 있을 것이며, 인터넷 쇼핑물 산업발전에 기여할 수 있을 것이다.

본 연구와 관련하여 앞으로의 연구방향을 제시해 보면 다음과 같다. 인터넷 쇼핑물 창업교육성과 측정에 있어 창업교육

기대는 교육 이수 후 실제 창업을 시작해서 시간의 경과에 따라 실무적용이 일어나는 것으로 기대과정에 관한 체계적인 이해를 위해서는 무엇보다 중단적인 연구가 필요하다.

## REFERENCE

- Anton, J.(1996). Customer Relationship Management: Making Hard Decisions with Soft Numbers, Prentice-Hall.
- business and management faculty, *Quality Assurance in Education*, 8(2), 85-95.
- Astin, A.(1993). *What Matters in College? Four Critical Years Revisited*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bagozzi, R. P. and Dholakia, U.(1999), Goal Setting and Goal Striving in Consumer Behavior, *Journal of Marketing*, 63, 19-32.
- Bagozzi, R. P. and Yi., Y.(1988). On the Evaluation of Structural Equation Models, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1): 74-94.
- Bandura, A.(1982). Self - efficacy mechanism in human agency. *American Psychology*, 37(2), 122-147.
- Baumgartel H., Reynolds M. and Pathan R.(1984). How personality and organizational-climate variables moderate the effectiveness of management development programmes: A review and some recent research findings, *Management and Labour Studies*, 9(1), 1-16
- Broad, M. and Newstrom, J.(1992). *Transfer of Training: Action-Packed Strategies to Ensure High Payoff from Training Investment*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- Bramley, P.(1991). *Evaluating training effectiveness translating theory into practice*, London: McGraw-Hill Book Company
- Buckley, R. and Caple, J.(1995). *The theory and practice of training (3rd ed.)*. London: Kogan Page.
- Cherrington, D.(1994). *Organizational behavior: The Management of Individual and organizational performance(2nd ed)*, Allyn and Bacon.
- Choi, G. H.(2005). An Effects of Evaluation on the Satisfaction and Behavioral Intention in Tourism Education, *Journal of consumption culture*, 8(1), 135-152.
- Haney, W. B.(1992). *Communication and interpersonal relations: text and cases*, Homewood, IL : Irwin.
- Han, S. A.(2004). *A study on the success factors of internet SOHO mall and developing a opened portal site of SOHO mall*, MA. Sookmyung Women's University
- Hahn, J. H. and Ko, U. J.(2007). Comparative Study of Entrepreneurship Programs in the Graduate Schools of Korea and the US, *The Journal of Vocational Education Research*, 26(2), 105-131.
- Hwangbo, Y. and Lee, I. H.(2012). A Study on the role of graduate school of entrepreneurial management in the diffusion of entrepreneurship and entrepreneurship culture, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 7(2), 45-53.
- Hoffman, D. L. and Novak, T. P.(1996). Marketing in Hypermedia Computer-mediated Environments: Conceptual Foundations, *Journal of Marketing*, 60(3), 50-68
- Hong, H. J.(2006). Paradigm Shift in Curriculum Development and Quality Control of Korean National Curriculum Standards(3): Focused on the relationship between General Guidelines and Subject-area Curriculum, *The Journal of Curriculum Studies*, 24(2), 183-206
- Gist, M., Stevens, C. K and Bavetta, A. G.(1991). Effects of self efficacy and post-training intervention on the acquisition and maintenance of complex interpersonal skill. *Personnel Psychology*, 44(4), 837-861.
- Goldstein, Irwin L.(1993). *Training in organizations: Needs assessment, development, and evaluation (3rd ed.)*, Cypress series in work and science. Belmont, CA, US: Thomson Brooks/Cole Publishing Co, xvi 364.
- Jung, Y. R. and Cha, S. B.(2008). The impact of service quality in higher education on students' satisfaction and loyalty: A case study of tourism-related graduate school, *Journal of tourism management*, 23(2), 139-155.
- Lee, E. M.(2007). *A study on the effect of SOHO mall operators' community on the operation of SOHO mall*, MA, Sookmyung Women's University.
- Lee, I. H.(2013). Mentoring Nascent Entrepreneurs: What Leads to Intention?, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 8(2), 47-52.
- Mathieu, J.E., Tanneunbaum, S.I. and Salas, E.(1992). Influence of individual and situational characteristics on measures of training effectiveness, *Academy of Management Journal*, 35(4), 828-847.
- Nunnally, Jum C.(1978). *Psychometric Theory, 2nd ed.*, New York: McGraw-Hill Book Company.
- Park, C. Y and Park, Y. B.(1998). *Small Business Management*, Seoul : Hakmoonsa press.
- Park, Y. H.(2004). Tasks for the Promotion of Entrepreneurship Education in Vocational High Schools, *The Journal of Vocational Education Research*, 23(3), 83-110.
- Seol, B. M., Park, S. H., Park, J. B., and Kim, S. P.(2014). A Research on Entrepreneurship Education Recognition Based on Grounded Theory, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 9(3), 23-32.
- Song, C. H.(2005). *A study on the Influence of Service Quality of University Education on Student Satisfaction : Focusing on the C University*, MA, Chongju University.
- Vroom, V, H.(1964). *Work and motivation*, New York; Wiley.
- Yi, Y. J.(2000). Comprehensive Study on Customer Satisfaction Study, *Journal of Consumer Studies*, 11(2), 139-166.

# The Impact of Service quality in Entrepreneurial education on the Self-efficacy, the Achievement need and the Satisfaction of Entrepreneurial Education

## : Focusing on the Entrepreneurial Education of Internet Shopping Mall

Kim, Jeongin\*

Lee, Ilhan\*\*

### Abstract

The purpose of this study is to explore the relationships among service quality, self-efficacy, achievement need, and satisfaction in internet shopping mall entrepreneurial education. In this research, service quality consists of four factors including curriculum(lecturer expertise, distinction, and diversity of curricula), type(theory-oriented and practice-oriented), and administration(operation, facility and networking). First, this study investigated how service quality affected both self-efficacy and achievement need, second analyzed how both self-efficacy and achievement need influenced the satisfaction in internet shopping mall entrepreneurial education. The data were obtained from a questionnaire handed out to a random sample of 129 individuals that Cafe 24 in progress in the shopping mall entrepreneurial education. With the information obtained, and after the scales validation process, a structural equation analysis has been conducted.

The analysis results indicate that service quality affects both self-efficacy and achievement need. According to the analysis, first, expertise, distinction and operation affect self-efficacy. second both expertise and operation affect achievement need. In addition, the results show that self-efficacy and achievement need influenced the satisfaction of entrepreneurial education. Finally, based in the findings of this study, theoretical contribution and managerial implications are discussed.

*Keywords: Service Quality of Entrepreneurial Education, Self-efficacy, Achievement Need, Satisfaction of Entrepreneurial Education*

---

\* Professor, School of Economics, Chung-Ang University, jeongin@cau.ac.kr

\*\* Lecture Professor, School of Business Administration, Chung-Ang University, lih2114@cau.ac.kr