

# 무역인력양성시스템 교육서비스품질과 만족도, 그리고 국제화 의도 간 실증적 관계 - 대학무역인력프로그램을 중심으로 -

Empirical Relationships among Education Service Quality for Trade Talents, Satisfaction, and  
Internationalization Intention: Glocal Trade Experts Incubating Program

이재훈(Jaehoon Rhee)

영남대학교 경영학부 교수 (주저자)

조효비(Xiaofei Zhao)

대구경북과학기술원 연구원(공동저자)

묘사원(SiYuan Miao)

영남대학교 경영학부 박사과정(공동저자)

황성훈(SungHun Hwang)

영남대학교 경영학부 겸임교수(교신저자)

## 목 차

I. 서론	V. 결론 및 논의
II. 이론적 배경 및 가설설정	참고문헌
III. 분석방법론	ABSTRACT
IV. 실증결과의 해석	

## 국문초록

글로벌 환경에서 우수한 무역인재의 보유는 이제 국가의 수출경쟁력을 좌우하게 된다. 따라서 이러한 인재를 양성하기 위한 교육 프로그램을 전세계적으로 운영하고 있다. 우리나라 역시 예외는 아니다. 다양한 무역인재양성프로그램을 수행하고 있다. 그 중에서 가장 실효성 있는 프로그램이라 할 수 있는 지역특화청년무역전문가양성사업에 대해 본 연구를 살펴보고자 한다. 지역특화청년무역전문가양성사업의 교육을 이수한 학생들을 대상으로 그들이 국제화의도를 증폭시키는데 교육의 서비스가 어떠한 역할을 하는지 알아보고 있다. 그 결과, 강사품질, 교육인프라품질, 교육품질 모두가 교육만족도와 국제화의도에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤으며, 교육만족도는 매개변수로서의 역할을 수행하고 있었다. 이는 단순히 교육을 수행하는 것이 중요한 것이 아니라 교육서비스품질이 무엇보다 중요함을 시사하고 있어 향후 교육자 양성에도 관심을 가져야만 우수한 무역인재가 양성될 수 있음을 본 연구결과는 보여주고 있다.

**주제어** : 무역인재, 지역특화청년무역전문가양성사업, 교육서비스품질, 교육만족도, 국제화의도

## I. 서론

전세계적으로 국가성장의 한계에 봉착하였다. 장기적인 세계경기침체로 인해 급격한 산업 정책만으로는 더 이상 성장이 어렵다는 발표도 존재한다(김학민·이예린, 2016). 그로 인해, 국제화에 필요한 무역인재들의 이동이 활발하게 진행되고 있으며, 지난 수십년 동안 수출(export) 및 국제화(internationalization)로 인해 국가경제를 이끌어 가고 있는 대한민국 역시 무역인재 양성에 관심을 가지지 않을 수 없었다. 그 결과, 국가적인 차원에서 국제화 전문인력을 양성하기 위해 노력하여 왔다(강영문, 2017). 이처럼 무역인력에 관한 연구는 매우 중요한 연구주제임에도 불구하고 간헐적으로 연구가 진행되거나 정책적인 발표만으로 일관되었음을 부정하는 학자는 없을 것이다. 다시 말해, 국가경제의 중추적인 역할을 해온 수출에 대한 경쟁력을 개선시킬 수 있는 무역인재양성에 관해 정책적인 발표나 간헐적 연구는 존재하였으나, 체계적이고 포괄적인 연구는 많지 않았다.

앞서 언급한 것처럼, 지속적·경쟁력있는 무역성장을 이끌 무역인재의 양성은 너무 중요한 연구주제이다. 특히, 무역인재의 조기양성프로그램이라 할 수 있는 지역특화청년무역전문가 양성사업(GTEP: Glocal Trade Experts Incubating Program)은 전국 24개 사업단으로 구성되어 있으며, 지역의 특성을 반영한 글로벌 무역인재를 양성하는 대표적인 교육프로그램이다. 이를 통해 글로벌 청년무역전문가가 양성되고, 나아가 국가무역경쟁력을 강화시키는 동력이 된다(이학노·이제홍·최혁준, 2012). 그럼에도 불구하고, 지역특화청년무역전문가양성사업의 실효성에 대한 연구는 극소수에 불과하다. 즉, 국내 학술논문 중 대학에서 실시하고 있는 무역인력양성프로그램의 수는 많지 않아 이를 대상으로 하는 연구는 학문적 의의가 높다고 판단된다(한은식·박광서, 2010).

사실, 외부적으로 지역특화청년무역전문가양성사업의 성과는 높은 편이라고 알려져 있다. 하지만, 대부분의 성과평가가 양성된 인력의 수, 행사성과 등으로 구성되어 있어 실질적인 실효성 파악에는 어려움이 존재한다. 즉, 무역경쟁력 강화 또는 국제화활동 및 의지에 지역특화청년무역전문가양성사업이 어떠한 영향을 미치는지 실증적으로 분석한 연구는 극히 드문 상태이다. 이에 본 연구에서는 대학에서 이루어지고 있는 대표적인 무역인재 양성프로그램인 지역특화청년무역전문가양성사업의 수혜를 입은 대학생들을 대상으로 이러한 프로그램이 수혜학생들의 국제화 활동 및 의도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 한다. 이를 위해 서비스품질의 관점에서 접근하고자 한다.

다시 말해, 지역특화청년무역전문가양성사업단이 제공하는 다양한 프로그램의 서비스품질

이 수혜학생들의 국제화 활동에 실질적으로 어떠한 영향을 미치는지, 그리고 이러한 활동이 국제화 의도(수출기업에 취업하고자 하는 의지)에 유의미한 영향을 미치는지 실증적 관점에서 접근하고자 하는 것이 본 연구의 주목적이다. 이를 위해 대구·경북소재 대학생들을 대상으로 양적방법론을 사용하여 분석하였다.

## II. 이론적 배경 및 가설설정

### 1. 지역특화청년무역전문가양성사업

국가 주도의 글로벌 청년무역인재 양성사업인 지역특화청년무역전문가양성사업의 목표는 “무역전문인력의 양성 및 배출을 통해 우리나라 무역의 인적 인프라를 확충”하고자 하는데 있다. 다시 말해, 급격하게 변화하는 무역환경에 따라 중소·중견기업의 글로벌시장 진출 및 확대에 필요한 역량을 갖춘 지역특성을 반영한 글로벌 무역전문인재를 양성하는데 지역특화청년무역전문가양성사업의 목적이 있으며, 중국, 동남아, 중남미, 중동, 아프리카 등 지역 집중을 통해 각 지역의 언어, 상관습, 법령 및 무역실무지식을 겸비한 맞춤형 지역전문인재를 육성하고 있다. 산업통상자원부에서 총괄하는 지역특화청년무역전문가양성사업은 기본교육, 심화교육, 현장실무컨설팅, 무역현장마케팅실습 등으로 구성되어 있으며, 15개월간 420시간 과정으로 운영되고 있다. 이상의 프로그램을 통해 배출된 인력 중 엄격한 기준 평가를 통해 이론 및 실무 모든 면에서 최정예 인재만을 대상으로 산업통상자원부 장관 명의의 “지역무역전문가인증서”를 수여하게 된다. 전국 24개 대학에 설치된 지역특화청년무역전문가양성사업단에서 대부분의 교육프로그램을 수행하고 있으며, 관련 업체들과 양해각서를 체결하여 국내외 인턴십을 수행하고 있다. 지금까지 지역특화청년무역전문가양성사업은 11기가 시작되었으며, 동남아 지역의 무역전문인재를 양성하는데 노력을 경주하고 있다.

### 2. 지역특화청년무역전문가양성사업 교육서비스품질과 교육만족도 간의 관계

지역특화청년무역전문가양성사업은 글로벌 무역인재를 양성하는 교육프로그램이다. 따라서 지역특화청년무역전문가양성사업단에서 제공하는 교육서비스의 품질에 따라 양성인력들의 국제화 의도(활동)가 달라질 것이다. 일반적으로 교육서비스는 학습자의 현재 능력을 향상시

키는데 긍정적인 영향을 준다(박주성·김중호·신용섭, 2003). 글로벌 청년무역전문가를 양성하는 교육 역시 예외는 아니다. 청년무역전문가 양성을 위한 교육의 서비스가 좋을수록 학습자의 교육만족도는 높아지고 궁극적으로 무역전문역량이 극대화될 것이다. Eagle and Brennan(2007)에 따르면, 교육서비스 품질은 유형적이기보다는 무형적인 특성을 가지고 있으며, 강사의 역량과 교육인프라, 그리고 교육자체의 수준에 따라 실효성이 달라진다고 하였다. 즉, 교육서비스의 품질을 측정하기 위해 강사의 교육역량 또는 강사품질, 교육인프라 품질, 그리고 교육품질 등을 사용되었으며(Gatfield and Barker, 1999), 본 연구에서도 이를 중심으로 교육서비스 품질을 측정하였다. 조금 다른 관점이지만 산학협력을 중심으로 한 무역인력양성 교육에 대해 연구한 이호형(2015)은 교육의 질에 따라 중소기업 국제화 성과가 변화한다는 사실을 발견하였다. 조정곤(2008) 역시 TI(Trade Incubator) 교육 참가자들을 대상으로 한 연구에서 TI 교육 자체가 수출중소기업에 필요한 인력을 양성하는데 도움을 준다는 가설을 검증하였다.

본 연구에서 주장하고 있는 교육서비스 품질은 지역특화청년무역전문가양성사업단에서 제공하는 교육프로그램의 품질이며, 학습자(수혜자)들은 이 교육을 통해 국제화에 대한 전문역량을 가지게 된다. Jain et al.(2010)은 일정 기간 내 제공되는 교육서비스의 품질에 따라 교육만족도와 재교육의도 등이 달라진다고 하였다. 소상공인을 대상으로 창업교육서비스의 실효성을 연구한 나상균(2016)은 높은 교육서비스 품질은 교육만족도를 증가시키고 나아가 타인들에게 교육을 추천한다는 사실을 발견하였다. 이는 무역역량강화에 초점을 맞춘 지역특화청년무역전문가양성사업의 높은 교육서비스 품질은 국제화 역량을 강화시키고 나아가 국제화의도 등을 극대화시킬 수 있음을 간접적으로 보여주고 있다. Warren, Luctkar-Flude, Godfrey and Lukewich(2016)은 우수한 교육시설과 교수, 그리고 교육과정이 존재할 때 학습자의 만족도가 높아지고 학습자의 만족도는 재교육의도 또는 관련 직무역량의 강화로 이어진다고 하였다. 이는 Chang et al.(2010)의 연구와 그 맥을 같이 하고 있으며, 국내의 이일한 등(2009)은 교과목의 차별성과 교육의 다양성, 그리고 학교시설 등과 같은 인프라 등이 교육만족도를 결정하고 재이용에도 긍정적인 영향을 미친다는 사실을 검증하였다. 이처럼, 높은 교육서비스의 품질은 교육만족도에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있으며, 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**가설 1. 지역특화청년무역전문가양성 교육서비스 품질은 교육만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.**

가설 1-1. 강사품질은 교육만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 교육인프라품질은 교육만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3. 교육품질은 교육만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3. 지역특화청년무역전문기양성사업 교육서비스품질, 교육만족도, 그리고 국제화 의도 간 관계

Quinn et al.(2009)는 교육만족도는 교육커리큘럼의 다양성과 차별성에 따라 변화한다고 주장하였다. 즉, 대부분의 연구들이 교육의 내용과 방법에 초점을 맞추어 교육만족도를 측정하였다. 본 연구에서도 교육서비스의 품질이 높을 때 교육만족도가 높고, 그 결과 학습자기 지각하는 국제화 역량 역시 높아진다는 것을 실증적으로 검증하고 있다. 김재열·최경식(2006)은 교육만족도에 따라 학습자가 느끼는 가치가 달라진다는 연구를 수행하였다. 이 연구를 토대로 본 연구는 학습자가 인지하는 직무역량이 달라질 수 있음을 유추할 수 있었다. 다소 관점의 차이는 있지만 Dodds, Monroe, and Grewal(1991) 역시 지각된 품질을 매개로 하여 만족도와 구매의도가 연결된다는 주장을 하였다. 대학의 창업교육서비스품질의 효과성에 대한 실증적으로 분석을 한 곽동신·정화영·김명숙(2016)은 대학에서 제공하는 창업교육의 서비스 품질이 높을수록 교육에 대한 만족도는 증가하며, 나아가 학습자의 인지된 창업역량이 높아져 창업으로 연결된다는 것을 발견하였다. 이는 무역인재를 양성하는 지역특화무역전문기양성사업단에서 제공하는 교육프로그램에도 적용이 가능하다. 즉, 글로벌 청년무역인재 양성교육에 대한 서비스 품질을 높게 인지한다면 학습자의 교육만족도가 높아질 것이며, 궁극적으로 학습자가 느끼는 무역전문역량도 높아질 것이라는 것을 알 수 있다.

보다 구체적으로 배인정·최정일·강미선·임성은(2013)은 강사의 자질이 적정하고 학습자와 친밀한 상호작용을 할수록 교육만족도가 높아져 역량의 강화로 이어질 수 있다고 하였다. 그에 반해, 구조적인 측면을 강조한 Hoyt(2005)는 시설과 교구 등 교육인프라가 우수할수록 교육에 대한 만족도가 높아지며 인지된 역량 역시 높아진다고 주장하였다. 마지막으로 대학에서 제공하는 교육서비스 전체를 연구한 강만수·박상규(2011)는 교육 자체의 차별성과 우수성이 교육만족도를 결정하는 가장 중요한 요인이며, 내용이 풍부하고 시의적절할수록 교육을 통한 역량강화 및 학교에 대한 충성도가 높아진다는 사실을 발견하였다. 이처럼 교육서비스 품질은 교육만족도는 물론 학습자가 인지하는 국제화역량에도 긍정적인 영향을 미친다는 사실을 알 수 있으며, 다음과 같은 가설을 설정하였다.

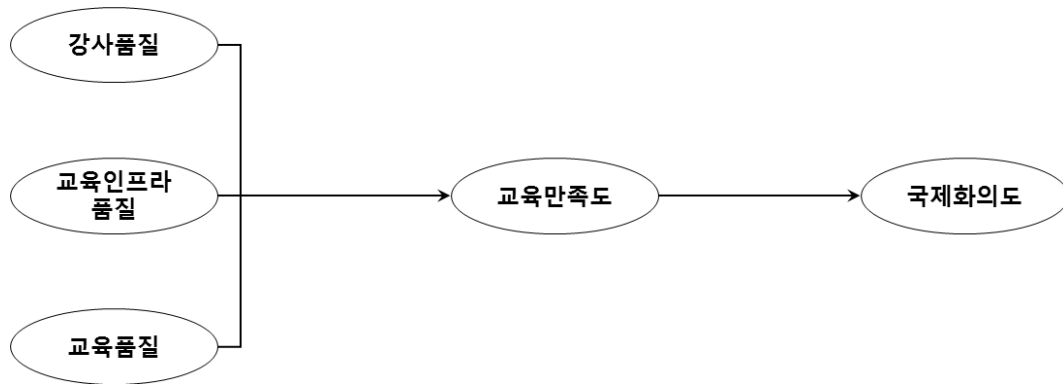
가설 2. 지역특화청년무역전문가양성 교육서비스 품질에 대한 만족도는 국제화 의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 강사품질에 대한 만족도는 국제화 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 교육인프라품질에 대한 만족도는 국제화 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3. 교육품질에 대한 만족도는 국제화 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

이상의 이론적 검토를 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같은 연구모형을 설정하였다.



[그림 1] 연구모형

### Ⅲ. 분석방법론

#### 1. 모집단의 정의와 표본추출

전국 24개 대학에 설치된 지역특화청년무역전문가양성사업단에서 실시하는 교육을 이수한 대학생을 대상으로 2017년 3월부터 2017년 5월까지 설문지를 수거하였다. 전체 1,000부의 설문지를 배포하여 352부를 회수하였다(회수율 35.2%). 회수된 설문지 중에서 불성실하거나 답이 표기되지 않은 4부를 제외한 348부를 최종 분석에 사용하였다. 표본의 인구통계학적 특성은 다음 <표 1>과 같다. <표 1>에서 보는 바와 같이, 표본의 과반수 이상이 3학년(207명, 59.5%) 학생들이었으며, 2학년 학생은 111명(31.9%), 4학년 학생은 30명(8.6%)였다. 다음으로 성별을 살펴보면 남성이 278명(79.9%)이며, 여성은 70명(20.1%)로 나타났다. 마지막으로 기업

가정신 또는 창업 관련 교육경험기간을 물어본 결과, 232명(66.7%)의 응답자가 1년 이내라고 응답하였으며, 102명(29.3%)은 1~2년 이내, 그리고 4명(4.0%)은 2년 이상이라고 응답하였다.

본 연구는 설문지 기법만을 사용하여 동일방법편의(common method bias)의 발생가능성이 존재한다. 물론 설문지를 두 차례 나누어 수거하였으나, 동일방법편의를 완벽하게 피할 수는 없다(Podsakoff and Organ, 1986). 따라서 동일방법편의현상의 존재유무를 확인하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 그 결과,  $\chi^2=2758.426(df=362, p=.000)$ ,  $\chi^2/df=7.620$ ,  $GFI=.644$ ,  $AGFI=.572$ ,  $RMSEA=.145$ , 그리고  $RMR=.109$  등으로 모델적합도가 매우 낮게 나타나 본 연구의 결과는 동일방법편의에 의해 거의 영향을 받지 않을 것이라고 판단할 수 있다. 또 다른 검증방식인 Harman's one factor 검증결과, 가장 높은 영향력을 가진 제 1요인인 강사품질의 분산이 30.284%로 나타나 두드러진 지배력을 가지고 있지 않아 공통방법편의현상의 존재가 미약하다고 판단된다.

〈표 1〉 표본의 인구통계학적 특성

변 수		표 본 수	
		명	비율 (%)
학년	1학년	0	0.0
	2학년	111	31.9
	3학년	207	59.5
	4학년	30	8.6
성별	남성	278	79.9
	여성	70	20.1
교육기간	1년 이내	232	66.7
	1-2년	102	29.3
	2년 이상	4	4.0

## 2. 변수의 조작적 정의와 측정방법

### 1) 교육서비스품질

교육서비스품질을 측정하기 위해 본 연구에서는 강사품질, 교육인프라품질, 그리고 교육품질 등으로 구성개념을 설정하였다. 각각의 설문항목 4개를 Likert 5점 척도로 측정하였으며, 광동신·정화영·김명숙(2016)과 나상균(2016)의 연구에서 사용한 설문항목을 수정하여 사용하였다. 강사품질은 ‘강사의 품성과 교육역량’으로 정의하고 있으며, 교육인프라품질은 ‘교육

이 발생하는 공간의 우수성과 만족도'로 정의하였다. 마지막으로 교육품질은 '교육자체의 우수함, 그리고 적합성'으로 정의하고 있다.

## 2) 교육만족도

교육만족도는 “교육에 참가하는 학생들이 교육서비스를 통하여 얻는 욕구충족의 정도”로 정의하였다(정유리·차석빈, 2008). 이를 측정하기 위해 Likert 5점 척도를 활용하였다. 설문항목 5개는 Nasset and Helgesen(2009)와 김현철·마종식·이상협(2013) 등의 연구에서 사용된 설문항목을 수정한 것이다.

## 3) 국제화의도

본 연구에서는 국제화의도를 '국제화에 대한 긍정적인 인식정도', '수출기업으로의 취업의향', '글로벌지향적인 사고', '타문화에 대한 수용정도' 등으로 정의하고 있다. 이는 박영희(2011)의 연구에서 사용한 설문항목을 수정하여 사용한 것으로 Likert 5점 척도를 활용하여 측정하였다.

## 3. 변수의 신뢰도 및 타당도 분석

가설검증에 앞서 본 연구에서 사용된 변수들이 우연히 발견된 항목으로 측정된 것이 아님을 보여주기 위해 신뢰도 분석을 실시하였다. 일반적으로 크론바하 알파계수(Cronbach's  $\alpha$ ) 0.6이상이면 신뢰도가 확보되었다고 할 수 있다(Nunnally, 1978). 이와 더불어, 본 연구에서는 개념들의 타당도를 검증하기 위해서 확인적요인분석(confirmatory factor analysis)을 이용하였다.

### 1) 신뢰도 분석

모든 변수가 0.846에서 0.912사이의 범위를 가지고 있어 신뢰도 기준인 0.6을 초과하고 있어 비교적 높은 내적일관성, 즉 신뢰도가 존재하는 것으로 나타났다.



<표 2> 신뢰도 분석 결과

변 수		항 목 수	$\alpha$ 계수
독립변수	교육서비스품질	강사품질	.867
		교육인프라품질	.888
		교육품질	.846
매개변수	교육만족도	4	.866
종속변수	국제화 의도	4	.912

2) 타당도 분석

본 연구에서 사용되고 있는 변수들의 타당도를 검증하기 위해서 확인적요인분석(confirmatory factor analysis)을 사용하였다. 본 연구에서 이용한 잠재요인인 교육서비스품질, 교육만족, 국제화 의도에 대한 측정모형을 분석한 것은 다음 <표 3>과 같다.

<표 3> 조직특성에 관한 요인분석 결과

변 수 항 목		표준화 적재량	측정 오차	C.R	Composite Reliability	AVE
강사품질	교육에 대한 열의	.901	.212	21.590	.914	.726
	전문적인 역량과 지식	.921	.238	22.211		
	학생에 대한 열의(애정)	.875	.387	18.835		
	교육적인 스킬	.908	.391	-		
교육 인프라 품질	강의실에 대한 전반적인 만족도	.877	.411	21.925	.894	.679
	교육기자재(PC 등)에 대한 만족도	.923	.435	25.283		
	강의실 청결도	.811	.301	20.123		
	기타 인프라에 대한 만족도	.909	.323	-		
교육품질	학습목표에 맞는 강의설계	.904	.308	22.985	.900	.693
	학습목표에 맞는 학습	.797	.467	15.989		
	학습목표에 맞는 진도	.924	.214	26.492		
	교육의 풍부함과 질적 우수성	.887	.382	-		
교육만족	교육에 대한 전반적 만족도	.783	.404	29.352	.889	.669
	주변 지인들에게 본 교육을 권장함	.856	.431	30.582		
	본 교육을 통해 국제화에 대한 관심이 증대	.880	.408	38.429		
	교육이수 후 역량과 지식이 확대됨	.927	.233	-		
국제화 의도	국제화에 대한 긍정적인 인식정도	.908	.468	23.214	.886	.660
	수출기업에 대한 취업의도	.864	.427	19.448		
	글로벌지향적인 사고정도	.843	.352	19.246		
	타문화에 대한 수용정도	.889	.333	-		

$\chi^2=509.969(df=160)$ ,  $\chi^2/df=3.187$ ,  $GFI=0.901$ ,  $AGFI=0.897$ ,  $NFI=0.912$ ,  $TLI=0.922$ ,  $CFI=0.933$ ,  $RMSEA=0.050$

<표 3>에서 알 수 있듯이, C.R값이 1.96이상으로 나타나 요인부하량은 통계적으로 유의하다고 판단된다. 가설검정에 앞서 측정모형의 적합도를 살펴보았다. 먼저  $\chi^2$ 값이 509.969(df=160,  $\chi^2$ /df=3.187)인 나타나 모형적합도가 완전하지는 않았다. 하지만,  $\chi^2$ 은 표본크기에 매우 민감하게 반응하므로 모형과 자료의 불일치가 과도하게 추정될 수 있다. 따라서  $\chi^2$  이외의 지수를 살펴보았으며, 그 결과는 다음과 같다: GFI=0.901, AGFI=0.897, NFI=0.912, TLI=0.922, CFI=0.933, RMSEA=0.050. 이상의 수치를 토대로 판단할 때, 본 연구에서 설정한 측정모형은 연구의 자료를 잘 설명하도록 적합하게 설계되었다고 말할 수 있다.

다음으로 측정모형의 측정이 제대로 이루어졌는가를 확인하기 위해서는 신뢰도와 타당도를 살펴보았다. 신뢰도는 앞서 크론바하알파값으로 확인하였지만, 확인적요인분석결과에서 나오는 개념신뢰도값을 다시 검토하였다. 일반적으로 개념신뢰도는 0.7이상의 값을 그리고 타당도를 나타내는 평균분산추출지수(AVE)는 0.5이상일 때 수용가능하다고 정의하였다(김계수, 2007). 본 연구의 측정모형에서 사용한 모든 변수들의 개념신뢰도와 평균분산추출지수(AVE)이 수용가능치를 초과해 적합한 구성개념 타당도를 확보하였다고 판단할 수 있다.

확인적 요인분석 결과는 집중타당도에 초점을 맞춘 방법으로써 구성개념타당도를 구성하는 또 다른 타당도인 판별타당도의 검증이 필요하다. <표 3>에서 알 수 있듯이, 관측변수가 오직 하나의 잠재변수에만 적재되고 측정오차는 서로 독립적인지 살펴봄으로써 단일차원성의 존재여부를 분석하였을 때 판별타당도는 어느 정도 확보되었다고 볼 수 있다(Hair et al., 2006). 다음으로 각 요인의 상관계수의 곱, 즉 결정계수( $r^2$ )로 판별타당도를 측정할 수 있다. 예를 들어, 두 요인 사이에 구한 분산추출지수가 각 요인의 결정계수( $r^2$ )보다 크면 두 요인 사이에는 판별타당도가 확보되었다고 판단할 수 있다. <표 3>은 각 요인의 분산추출지수와 상관관계 분석표를 비교해 놓은 것이다. 비교결과, 수정된 분산추출지수 값 모두가 각 요인의 결정계수보다 높기 때문에 판별타당도가 충분히 확보되었다고 판단된다.

## IV. 실증결과의 해석

### 1. 변수의 기술통계 및 상관관계 분석

각 변수들의 상관관계가 어느 정도인지 그리고 기술적 통계값이 어느 정도인지 살펴본 것은 <표 4>와 같다. <표 4>에서 보는 바와 같이, 무역인력을 양성하는 교육의 특성들과 교육

만족도 및 국제화 의도 간 변수에는 유의한 상관관계가 존재함을 알 수 있을 뿐만 아니라 앞서 설정한 가설 역시 어느 정도 지지받을 수 있다는 것을 추론할 수 있다.

<표 4> 변수들의 평균, 표준편차 및 상관관계분석 결과표

	평균	표준 편차	교육 연수 (1)	강사 품질 (2)	교육인프라 품질 (3)	교육 품질 (4)	교육 만족도 (5)	국제화 의도 (6)
(1)	2.6925	1.44655	1					
(2)	3.2908	.71317	.043	1(.852)				
(3)	3.5690	.67338	.062	.243**	1(.824)			
(4)	3.4404	.78338	.061	.311**	.344**	1(.832)		
(5)	3.5920	.64404	.001	.402**	.106*	.232**	1(.817)	
(6)	3.5079	.59031	.042	.415**	.460**	.306**	.517**	1(.812)

\* P<0.05, \*\* P<0.01, ( )값은 분산추출지수에 루트(√)를 씌운 값

## 2. 가설의 검정

### 1) 가설 1과 2의 검정

가설검정에 앞서 연구모형의 적합성을 먼저 살펴보았다. 우선 본 연구의  $\chi^2=509.988(df=161, p=0.00)$ 로 나타나 모형적합도가 다소 부족하였지만,  $\chi^2$ 은 표본크기에 매우 민감하기 때문에 다른 적합도 지수를 고려하여 결론을 내려야 한다(Bagozzi & Yi, 1988). 그 결과, GFI는 0.902, AGFI는 0.898, NFI는 0.911, TLI는 0.922, CFI는 0.932, 그리고 RMSEA는 0.051로  $\chi^2$ 값을 제외한 모든 지수들이 기준치를 능가하고 있어 모형의 적합도는 만족할만한 수준이라고 판단할 수 있다.

본 연구는 강사품질, 교육인프라품질, 교육품질을 독립변인으로 교육만족과 국제화 의도는 결과변인으로 설정하였다. 그리고 다음 <표 5>는 독립변인들이 교육만족과 국제화 의도에 미치는 직접효과에 대한 가설을 검증한 결과이다.

무역인력양성교육의 서비스품질 하위변인, 즉 강사품질, 교육인프라품질, 교육품질 모두가 교육만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 좀 더 구체적으로 살펴보면, 강사품질의 경로계수는 0.380이고, C.R값은 5.820 그리고 P값은 0.000으로 교육만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 뿐만 아니라, 교육인프라품질(경로계수=0.212, C.R=3.823, P=0.000)과 교육품질(경로계수=0.115, C.R=2.205, P=0.027) 모두가 교육만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나

타났다. 다시 말해, 무역인력을 양성하는 교육의 전반적인 품질이 좋을수록 학습자의 교육만족도가 높아짐을 본 연구결과는 보여주고 있으며, 가설 1과 소가설 1-1~3 모두가 채택되었다. 이러한 결과는 선행연구인 배인정 외(2013)와 Jain et al.(2010)의 연구결과를 지지하고 있으며, 실무에 적용이 가능한 무역인재를 양성하기 위해서 순수 교육의 품질 이외에도 인프라에 신경을 써야한다는 사실을 시사하고 있다.

다음으로 무역인력양성교육서비스품질과 학습자의 국제화 의도 간 관계를 설명하고 있는 가설 2를 검정한 결과, 교육만족도와 마찬가지로 강사품질(경로계수=0.389, C.R=6.540, P=0.000), 교육인프라품질(경로계수=0.397, C.R=3.927, P=0.000), 교육품질(경로계수=0.215, C.R=2.227, P=0.021) 모두가 국제화 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 그 만큼 구성원들의 국제화 의도, 즉 수출기업에 취업을 하고자 하는 의지와 국제화에 대한 긍정적인 인식을 개선시키기 위해서 강사의 교육역량과 더불어 교육환경이 중요함을 본 연구는 시사하고 있다. 이상의 연구결과는 곽동신 외(2016)의 연구를 지지해줄 뿐만 아니라 가설 2와 하위가설 2-1~3 모두가 채택됨을 보여주고 있다.

〈표 5〉 경로분석결과

경로	경로계수	C.R	P
교육년수 → 고객만족	.012	.213	.832
강사품질 → 고객만족	.380	5.820	.000
교육인프라품질 → 고객만족	.212	3.823	.000
교육품질 → 고객만족	.115	2.205	.027
교육년수 → 국제화 의도	.038	.580	.562
강사품질 → 국제화 의도	.389	6.540	.000
교육인프라품질 → 국제화 의도	.397	3.927	.000
교육품질 → 국제화 의도	.215	2.227	.021
고객만족 → 국제화 의도	.338	3.993	.000

$\chi^2=509.988(df=161)$ ,  $\chi^2/df=3.167$ , GFI=0.902, AGFI=0.898, NFI=0.911, TLI=0.922, CFI=0.932, RMSEA=0.051

## VI. 결론 및 논의

선천적인 자원부족국가인 한국은 수출을 하지 않고는 국가경쟁력을 확보하기가 어렵다. 그러기 위해서는 우수한 무역인재들이 필요하며, 많은 대학에서 무역인재를 양성하기 위한 교육 프로그램들을 수행하고 있는 중이다. 하지만, 그 실효성에 대한 검증은 많이 되지 않은

상황이기 때문에 본 연구에서는 지역특화청년무역전문가양성 프로그램 학습자들을 대상으로 교육서비스의 품질이 교육만족도와 학습자의 국제화 의도에 어떠한 영향을 미치는지 실증적으로 검증하고자 하였다. 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 무역인재양성프로그램인 지역특화청년무역전문가 양성프로그램의 교육서비스품질과 교육만족도 간 관계를 알아본 결과, 하위변수인 강사품질, 교육인프라품질, 교육품질 모두가 교육만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 배인정 외(2013)와 Jain et al.(2010)의 연구를 지지하고 있으며, 그 동안 교육 자체의 우수성만을 강조했던 기존의 연구결과를 보완하고 있다. 다시 말해, 강사의 교육역량과 교육 자체의 우수성과 더불어 교육인프라, 즉 교육 기자재와 교구, 그리고 환경 역시 교육의 만족도를 개선시키는데 중요한 역할을 하고 있음을 본 연구는 시사하고 있다. 이는 열악한 교육환경을 가진 교육기관들이 교육경쟁력은 물론 성과를 개선시키기 위해 인프라에 투자해야 함을 보여주고 있다.

다음으로 지역특화청년무역전문가 양성프로그램의 교육서비스품질과 국제화 의도 간 관계를 알아본 결과, 하위변수인 강사품질, 교육인프라품질, 그리고 교육품질 모두가 국제화 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 박동신 외(2016)의 연구결과를 지지하는 것으로서 학습자가 수출기업에 취업을 하고자 하는 의도를 개선시키고 국제화에 대한 긍정적인 인식정도를 개선시키는데 지역특화청년무역전문가 교육서비스품질이 매우 중요함을 시사하는 결과이다. 요약하면, 지역특화청년무역전문가 양성프로그램과 같이 무역인재를 양성하는 교육프로그램이 교육으로만 멈추는 것이 아니라 실제 학습자들이 수출기업에 취업을 하여 기여를 하기 위해서는 교육서비스의 품질, 즉 교육인프라에 대한 투자와 우수한 교육역량을 가진 강사의 보유, 그리고 교육커리큘럼 자체의 우수성 등이 선행되어야 할 것이다. 이를 위해 각 대학에서는 우수강사들을 대상으로 한 인력풀의 구축이 필요하며, 교육기자재와 환경 등의 개선작업을 수행해야 한다는 실무적 시사점을 제시하고 있다. 이와 함께 국제화 의도라는 새로운 변인의 조작적 정의와 관련 변수와의 실증적 관계를 알아봄으로써 기존 선행연구의 한계를 극복할 뿐만 아니라 실제 교육이 성과로 이어지는지를 살펴보았다는 점에서 학문적 시사점을 가지고 있다. 뿐만 아니라, 본 연구는 무역인력양성프로그램의 유효성을 검증한 몇 안되는 연구논문이라는 점, 그리고 그 동안의 국제화 의도에 대한 조작적 정의를 본 연구의 목적에 맞게끔 재정의하였다는 점에서 학문적 의의가 높다고 판단된다.

이처럼 본 연구에서는 유의미한 시사점을 제시하고 있다는 점에서 학문적·실무적 기여점을 가지고 있다. 하지만, 이와 더불어 연구의 제약으로 인해 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 따라서 본 연구에서는 연구수행기간 중에 고려하지 못했던 몇 가지 한계점과 함께 향

후 연구방향을 제시하고자 한다. 먼저, 본 연구에서는 교육서비스품질의 하위변수를 세 가지만 언급하고 있다. 하지만, 교육서비스품질은 보다 다양한 관점에서 정의하고 제시할 수 있어 향후 연구에서는 이를 보완한 추가적인 연구가 수행되어야 할 것이다. 예를 들어, SERVQUAL를 활용한 서비스 품질이 측정이 있을 것이다. 이를 활용하여 본 연구의 관점이 아닌 다른 관점에서 교육서비스 품질을 측정하고 이를 중심으로 국제화 의도 간 관계를 파악하는 연구가 수행된다면 좋을 것이다. 다음으로 본 연구에서는 제 3의 변수를 완벽히 고려하지 못했다는 한계점을 가지고 있다. 이에 향후 연구에서는 보다 다양한 3의 변수를 사용한 연구가 수행되어야 할 것이다. 예를 들어, 교육만족도의 매개 및 조절변인으로서의 역할 뿐만 아니라 학습자의 흡수역량 그리고 교육환경의 우수성 등의 매개 및 조절변인으로서의 역할을 실증적으로 검증한 연구가 추가적으로 수행되어야 할 것이다. 마지막으로 본 연구는 실증적 연구방법인 설문지 기법만을 사용하고 있어 현장의 목소리를 완벽하게 담지 못하고 있다는 한계를 가지고 있다. 이에 향후 연구에서는 설문지 기법과 함께 질적연구방법을 함께 고려함으로써 실무적 시사점을 극대화할 수 있는 연구가 추가적으로 수행되어야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 강만수·박상규, “대학교육기관의 교육서비스품질이 지각된 가치, 학생만족, 명성 및 학생충성도에 미치는 영향”, 「교육행정학연구」, 제29권, 제1호, 2011, pp. 153-174.
- 강영문, “융복합 무역교육에 관한 연구”, 「무역보험연구」, 제18권 제1호, 2017, pp.99-118.
- 김재열·최경식, “대학교육서비스지향성과 대학이미지, 경영성과와의 관계”, 「상업교육연구」, 제12권, 2006, pp. 363-387.
- 김학민·이예림, “융복합 무역인력 양성을 위한 전략 과제”, 「2016 전국무역학자대회 및 경북 무역포럼 보고서」, 2016.
- 김현철·마중식·이상협, “교육서비스의 기능적, 기술적 품질요인과 고객 충성도 간의 관계에서 교육몰입의 조절효과”, 「경영교육연구」, 제28권, pp. 575-598.
- 곽동신·정화영·김명숙, “대학의 창업교육 서비스 품질이 교육만족과 창업역량, 창업의지에 미치는 영향”, 제11권, 제4호, 2016, pp. 37-48.
- 나상균, “소상공인의 창업 교육서비스 품질, 교육만족도, 신뢰성 및 추천의도의 구조적 인과 관계에 관한 연구”, 「경영교육연구」, 제31권, 제5호, 2016, pp. 123-143.

- 박영희, “국제화 교육 프로그램이 국제화 의식에 미치는 영향”, 「국제이해교육연구」, 제6권, 제1호, 2011, pp. 35-77.
- 박주성 · 김종호 · 신용섭, “대학교육서비스품질요인이 학생만족, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향”, 「한국마케팅저널」, 제4권, 제4호, 2002, pp. 51-74.
- 배인정 · 최정일 · 강미선 · 임성은, “교육서비스 품질이 서비스 몰입에 미치는 영향에 관한 연구-생명보험 설계사를 중심으로”, 「품질경영학회지」, 제41권, 제1호, 2013, pp. 79-94.
- 이일한 · 한주희 · 김주미, “창업교육 서비스품질, 만족 및 구전의 관계”, 「직업교육연구」, 제28권, 제3호, 2009, pp. 61-83.
- 이학노 · 이제홍 · 최혁준, “글로벌무역전문가양성 사업의 운영 및 성과에 관한 실태분석”, 「무역학회지」, 제37권, 제3호, 2012, pp. 1-24.
- 이호형, “대학의 산학협력 무역인력 양성이 중소기업 수출성장에 미치는 영향”, 「통상정보연구」, 제17권, 제2호, 2015, pp. 307-327.
- 정유리 · 차석빈, “교육서비스품질, 학생만족 및 학교충성도 간 관계 연구: 관광관련학과 특수대학생을 중심으로”, 「관광연구」, 제23권, 제2호, 2008, pp. 139-155.
- 조정곤, “산·관·학 협력을 통한 무역전문인력 양성의 과제: Trade Incubator 사업을 통한 무역인력양성의 시사점”, 「통상정보연구」, 제10권, 제1호, 2008, pp. 415-435.
- 한은식 · 박광서, “글로벌 무역환경 변화에 따른 우리나라 대학의선진형 무역전문인력 양성방안에 관한 연구”, 「무역상무연구」, 제47권, 2010, pp. 403-428.
- Bagozzi, R. P., and Yi, Y., “On the evaluation of structural equation models”, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 16, No. 1, 1988, pp. 74-94.
- Dodds, W. B., Monroe, K. B., and Grewal, D., “Effects of price, brand, and store information on buyers’ product evaluations”, *Journal of Marketing Research*, Vol. 28 (August), 1991, pp. 307-319.
- Eagle, L. and Brennan, R., “Are Students Customers? TQM and Marketing Perspectives”, *Quality Assurance in Education*, Vol. 15, No. 1, 2007, pp. 44-60.
- Gatfield, T., Barker, M., and Graham, P., “Measuring Student Quality Variables and the Implications for Management Practices in Higher Education Institutions: An Australian and International Student Perspective”, *Journal of Higher Education Policy and Management*, Vol. 21, No. 2, 1999, pp. 239-252.
- Hoyt, K. B., “Career Education: History and Future”, 2005, *National Career Development Association*. 305 North Beech Circle, Broken Arrow, OK 74012.

- Jain, A., Agarwal, R., Chawla, D., Paul, V., and Deorari, A., "Tele-education VS Classroom Training of Neonatal Resuscitation: A Randomized Trial", *Journal of Perinatology*, Vol. 30, No. 12, 2010, p. 773.
- Nesset, E. and Helgensen, O., "Modelling and Managing Student Loyalty: A Study of a Norwegian University College", *Scandinavian Journal of Educational Research*, Vol 53, No. 4, 2009, pp. 327-345.
- Nunnally, J. C. *Psychometric Theory*, 1991, New York: McGraw-Hill.
- Podsakoff, P. M., and Organ, D. W., "Self-reports in organizational research: Problems and prospects", *Journal of Management*, Vol. 12, No. 4, 1986, pp. 531-544.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., and Podsakoff, N. P., "Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 88, No. 5, p. 879.
- Quinn, A., Lemay, G., Larsen, P., and Johnson, D. M., "Service Quality in Higher Education", *Total Quality Management*, Vol. 20, No. 2, 2009, pp. 139-152.
- Warren, J. N., Luctkar-Flude, M., Godfrey, C., and Lukewich, J., "A systematic review of the effectiveness of simulation-based education on satisfaction and learning outcomes in nurse practitioner programs", *Nurse Education Today*, 46, 2016, pp. 99-108.



## ABSTRACT

## Empirical Relationships among Education Service Quality for Trade Talents, Satisfaction, and Internationalization Intention: Glocal Trade Experts Incubating Program

Jaehoon Rhee\* · Xiaofei Zhao\*\* · SiYuan Miao\*\*\* · Sung Hun Hwang\*\*\*\*

In the global management environment, having trade talents can determine export competitiveness. Therefore, most of countries are carrying out various educational programs to be able cultivate or educate outstanding trade talents. South Korea is no exception. It is carrying out various educational programs such as GTEP, Glocal Trade Experts Incubating Program. Based on GTEP, this study would like to investigate empirical relationships between education service quality and international intention. As a result, all of education service quality such as educators' quality, educational infra quality, and education quality are significantly related to educational satisfaction and international intention. These results imply that improving educational service quality is better than carrying out education programs simply for cultivating outstanding trade talents.

**Key Words** : trade talents, GTEP, educational service quality, educational satisfaction, international intention

---

\* Professor, Dpt. of Business Administration, Yeungnam University

\*\* Researcher, DGIST

\*\*\* PhD Candidate, Dpt. of Business Administration, Yeungnam University

\*\*\*\* Adjunct Professor, Dpt. of Business Administration, Yeungnam University (Corresponding Author: dytx2000@naver.com)