

# 커피관련 민간자격증에 관련된 직업기초능력이 직무수행 만족도와 활용 의도에 미치는 영향에 관한 연구 - 커피관련 산업체 종사자 대상 -

신혜경

전주기전대학 호텔소믈리에바리스타과

## A Study on the Effects of Vocational Competencies Related to Coffee-Related Private Certificates on Job Satisfaction and Utilization Intention - Survey For Coffee-Related Industry Workers-

Hye-Kyung SHIN

Department of Hotel Sommelier & Barista, Jeonju Kijeon College

요 약 본 연구는 국내 커피산업의 발전과 성장을 위하여 커피관련 민간자격증 취득의 만족도와 효용가치를 알아보기 위한 자료이다. 국내에서 실시하고 있는 커피바리스타 민간자격증이 NCS에서 지정한 직업기초능력의 어떤 부분을 개발시켜주는 지를 알아보고, 나아가 이것이 직무수행 만족도 및 활용 의도에 미치는 영향을 살펴보았다. 사전설문을 통해 커피바리스타 민간자격증과 NCS의 직업 기초 능력 개발의 연관성을 알아본 결과를 토대로, 본 설문을 실시하여 직무수행의 만족도와 활용의도에 미치는 영향을 살펴보았다. 기술능력, 자기개발능력, 문제해결능력은 전반적으로 직무수행 만족도에 정(+ )의 영향을 미치고 있으나 활용의도에는 부분적으로만 정(+ )의 영향을 미치고 있었고, 직업기초능력이 주는 직무수행 만족도는 활용의도에 정(+ )의 영향을 주었다. 본 연구를 통해 커피바리스타 민간자격증은 직업기초능력의 개발에 영향을 주고 있으며 직무수행의 만족도를 향상시키고 채용 및 구직을 위한 능력척도의 자료로써 활용되고 있음을 알게 되었다.

주제어 : 커피관련 민간자격증, 바리스타, 바리스타 직업기초능력, 직무수행만족도, 활용의도

**Abstract** This study is aimed to evaluate the satisfaction level and effective value in acquiring the coffee-related private certificates for purpose of development and growth of the coffee industry in Korea. Analysis had being made to investigate on which parts of the vocational competencies designated by National Competency Standard are developed by the coffee-related private certificates implemented in Korea and the effect of such certificates on the job satisfaction and intent to utilize are further elaborated. While technical ability, self-development ability, problem-solving ability had a positive (+) effect on overall job satisfaction. Further, job satisfaction of vocational competencies had a positive (+) effect on the utilization intention. Through this study, it is found that the coffee barista private certificates have a considerable effect on the development of vocational competencies, improve the job satisfaction and are utilized as a material evaluating ability scales for recruitment and employment.

**Key Words** : Coffee-related private certificate, Barista, Vocational competencies for barista, Job satisfaction, Utilization Intention

Received 22 August 2017, Revised 10 October 2017

Accepted 20 November 2017, Published 28 November 2017

Corresponding Author : HyeKyung SHIN(Jeonju Kijeon College)

Email: coolykiwi@naver.com

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ISSN: 1738-1916

## 1. 서론

한국의 커피 시장은 지난 10년간 상승세를 타며 지속적으로 급성장을 하고 있다. 커피시장의 급성장과 함께 일자리 창출과 경쟁력이 늘어나면서 바리스타의 역량 및 자질을 따지게 되었다[1]. 이에 사회적으로 공신력 있고 서비스의 질을 높일 수 있는 방법의 하나로써 커피바리스타 자격증이 성황리에 등장하였다.

또한, 최근에는 고용의 불안과 고용적체가 가속화되면서 개인의 직무능력을 꾸준히 향상시키고 경력을 개발하며 관리해야하는 필요성도 함께 대두되었다[2,3,4].

노동 시장에서는 일자리 경쟁력이 학력 중심에서 능력 중심으로 전환하고 있는 이때, 자격은 학력을 보완하는 중요한 요소로 활용되고 있다. 기업은 우수한 인재를 양성하기 위하여 학력위주의 대학 교육체제보다는 능력 위주의 체계화된 평가를 더욱 우선시하고 있고, 인력을 양성하는 대학에서는 대학생들에게 자격증 취득을 확대하여 교육 외, 실무 훈련까지 실시하여 산업체의 요구에 적합한 인재를 배출하려고 힘쓰고 있다[2,5].

커피바리스타 자격증은 등록만 하면 획득할 수 있는 민간자격제도이다. 2017년 식음료서비스 분야 중에서 커피관련 민간자격은 “커피”로 등록된 것이 141개, “바리스타”로 등록된 것이 201개이나 된다[6], 식음료조리, 서비스 분야의 민간자격 중에서 가장 많은 수치이다. 최근에는 산업현장에서 자격증 취득이 개인의 경력개발과 관리를 위한 훌륭한 방편으로서 여기게 되었고 취득자가 미취득자에 비해 직무 수행 능력에 차이를 보일 것이라고 기대하게 되었다.

하지만 등록하지 않고 유통되고 있는 자격증이 수없이 늘어났고 현행 소관부처가 교육과학기술부와 고용노동부로 이원화하면서 단속이 더욱 어려워져 사후 관리조차도 미비한 실정이다. 이에 허위 및 과대광고를 차단하고 현행 규정을 강화하여 효과적인 실행을 위한 단속을 시행하고 있지만[7] 아직은 기존의 현장에서 기대했던 만큼의 역량을 발휘하지 못한다는 의견이다.

따라서 많은 수의 커피관련 민간자격증의 내용과 운영에 대한 신뢰도를 분석할 필요가 시급해졌고 나아가 자격증 취득이 산업 현장의 직무 성과에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구가 필요한 시점이다.

본 연구에서는 국내 커피산업의 발전과 성장을 위하

여 커피관련 민간자격증 취득이 직무수행에 미치는 만족도와 효용가치를 알아볼 것이다. 이를 위하여 민간자격증을 취득하였으며 산업체에 종사하고 있는 자를 대상으로 커피관련 민간자격증이 국가직무표준능력(NCS)의 ‘바리스타’ 직업기초능력의 어떠한 영역을 개발시켜주며, 나아가 이 영역은 직무를 수행하는데 미치는 만족도와 그 효용가치를 살펴보았다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 커피관련 민간자격제도

일반적으로 자격이란 어떤 직무에서 현재 또는 미래의 근로자가 특정한 수준의 숙련이나 자질을 갖추었음을 공식적으로 인정하는 것을 의미한다[8]. 즉, 직업의 수행 능력에 대한 지식과 기술, 소양의 습득 정도를 일정한 기준 및 절차에 따라 국가 또는 관련 기관에서 인정하고 증명해 주는 것을 말한다[2]. 자격은 개인의 직업 능력을 뒤돌아보며 평생학습을 촉진시키고 산업의 기술 변화를 검정을 통해서 빠르게 인정받고 산업현장에서 바로 적용하여 역할을 수행할 수 있도록 해주며 또 조직 내에서 경력 개발, 승진, 임금 보상 등의 경력관리를 위한 중요한 자료로서 활용할 수는 이점을 주고[9,10] 또, 지정된 기관에서 인정을 받음으로써 직업의 이동과 거래의 비용을 절감할 수 있는 이점도 준다[10].

특히, 국가자격증인 경우는 국민 생명, 건강, 안전에 직결되는 직업에 대하여 사전에 사고를 방지하며 무자격자를 제한하는 기능을 포함하고 있다[9].

현행 국내 자격증은 국가자격과 민간자격으로 나뉘는데 커피관련 자격은 민간자격에 속한다. 현행 자격기본법상 민간자격은 2013년 한국직업능력개발원에 등록해야하는 등록제를 실시하고 있다[8]. 2017년 커피관련 등록 민간자격으로는 총 200여개가 넘는다. “커피”로 등록된 것은 141개, “바리스타”로 등록된 것은 201개, “커피바리스타”로 등록된 것은 72개나 된다[6]. 이러한 수많은 민간자격의 등장으로 인해 다양한 문제점이 나타나고 있는 실정이다. 전문성 및 인프라의 부족, 잘못된 허위광고, 자격관련 피해에 대한 불만상담 등의 접수가 늘어나고 있는 실정이다[7].

또, 자격제도는 개인의 능력을 측정하는 척도로서, 개

인의 지식정도, 기술, 역량 및 태도를 살피는 것으로서 교육훈련의 특성과 분리하여 고려하기는 어렵다. 일정 수준의 훈련을 통해 습득한 지식과 기술 정도를 평가하는 것이기 때문이다[9].

우리나라 자격 기본법(1997)에도 '일정한 기준과 절차에 따라 평가 인정된 지식·기술의 습득정도로서 직무수행에 필요한 능력을 말한다.'로 정의하고 있다[9]. 따라서 자격제도를 검토하고 평가하는 기준에는 교육훈련의 과정에 발생하는 지식, 기술 외의 잠재적 교육과정도 필수적으로 살피야 하며 그 훈련기간 및 절차를 통해 미치는 부가적인 영향력도 고려할 필요가 있다.

그러므로 본 연구에서는 커피관련 자격증의 해당 지식 및 기술적 능력 평가기준을 제외하고 직무수행을 위해 잠재적으로 필요한 직업기초능력은 어떤 것들이 있으며 또 이는 직무수행의 능력 향상에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다.

## 2.2 커피관련 직무능력

국가직무표준능력(NCS)[11]에서는 커피관련 직무 종사자를 "바리스타"라고 정의하며 '바(Bar) 안에 있는 사람'이란 뜻으로서 바에서 에스프레소를 기본으로 하는 음료를 만드는 일을 하는 사람을 뜻한다. 즉, 커피를 추출하는 사람을 총칭하는 의미로 쓰이고 있다. 이를 위한 직무능력으로는 커피에 대한 지식을 바탕으로 커피매장을 관리·운영할 줄 알고, 신선한 원두를 감별해서 그라인더를 통해 커피를 분쇄하고 에스프레소 머신 등의 기계를 이용해 여러 가지 커피를 추출할 줄 알며 고객에게 직접 커피를 서빙하여 고객이 매장에 머무는 동안 즐길 수 있는 분위기를 연출 등의 역할을 하는 것이다.

이를 위하여 NCS에서는 바리스타를 위한 직무능력단위로 "에스프레소 커피음료 제조", "커피음료 우유 스티밍", "커피 원두 선택", "커피기계 운용", "커피 그라인더 운용", "커피 추출", "커피매장 고객 서비스", "커피매장 관리", "커피매장 경영"을 들고 있다[11]. 이것은 바리스타가 되기 위한 기술적인 지식을 익히고 훈련을 통해서 습득하고 이해하며 적용 및 응용을 통해 몸에 젖어들게 하여 태도의 변화를 꾀해야 하는 필수 능력들이다.

하지만 현장에서 업무를 수행하기 위해서는 기본적으로 갖추어야 하는 잠재적인 직업 기초 능력들도 있다. NCS에서는 직업기초능력을 의사소통능력, 수리능력, 문제해

결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리 등 10가지를 들고 있다[12]. 이러한 기초 능력들은 모든 직업군에서 공통적으로 적용되는 능력들이다. 그렇지만 현장의 업종별, 경력별, 역량별 등에 따라 적용 범위 및 중요도는 차이가 난다. 하지만 업무수행을 평가할 때는 직무수행능력 평가와 함께 필히 다루어져야 하는 필수적인 능력들이다. 직업기초능력의 평가방법은 일반적으로 산업현장에서 실제로 일어날 수 있는 상황을 문제로 제시한 후 이를 해결하기 위하여 적절한 직업기초능력을 선정하여 문제의 특정 임무를 수행하고 있는지를 살피는 수행 평가가 주를 이룬다[12].

현행 시행되고 있는 커피바리스타 민간자격 시험 평가는 NCS 능력 단위 중에서 에스프레소 업무, 카푸치노 수행 업무, 커피머신 및 관련도구사용 능력 평가 등의 직무수행을 위한 지식 및 기술영역이 대부분을 차지하고 있으나 커피업체에서 공통적으로 적용되는 직업기초능력 영역에 대한 평가 자료나 기존 시행 평가 결과를 찾아보기란 어려운 실정이다.

따라서 커피바리스타의 정확한 직무수행평가를 위해 선 현행 시행중인 커피관련 민간자격증 시험이 커피직무수행을 위한 지식 및 기술적인 면 외에, 직업기초능력을 개발시켜주고 있는지를 파악해 볼 필요가 있다.

이를 위해서 현재 수많은 시행되고 있는 바리스타 자격증 시험은 직업기초능력 중 어떤 영역을 개발시켜주는지를 먼저 확인해 보고, 이러한 기초 능력은 차후에 현장에서 직무에 적용했을 때 직무에 대한 만족도에 얼마나 영향을 미치는지와 업무수행을 위해서 얼마나 활용되는지를 살펴보았다.

## 2.3 직무 만족

직무만족(job satisfaction)은 학자들마다 조금씩 다르게 정의하고 있지만 직무에 대해서 가지는 태도로서, 직무를 통해서 얻게 되는 유쾌하거나 긍정적인 정서 상태, 즉, 직무환경에 대한 평가의 결과로 얻게 되는 감성적이고 정서적인 만족 상태라고 정의하고 있다[13].

Brown & Peterson(1993)[14]은 직무상황과 직무경험을 통해 종업원의 전반적인 감정적 평가라고 정의하며, 만족이란 선택된 것이 선택자의 신념과 어느 정도 일치하고 있는지를 나타낸 것이라고 말하였다[33].

이러한 정의에 따르면, 직무 종사원의 만족은 자신의 직무와 관련하여 개인의 태도와 가치, 신념 및 욕구의 수준이나 차원에 따라 달라진다는 것이다. 누릴 수 있는 임금, 승진기회, 성취감 및 회사경영방침 등과 같은 여러 가지 직무조건에 대해서 얼마나 만족하는가 하는 물리적, 심리적 만족에 대한 인식의 정도라 할 수 있다[15].

김성필 외(2011)[16]은 서비스 종사자의 직무만족도를 승진기회, 능력발휘, 안전성 여부, 성취감 등으로 측정하고 있었고 김재일 외(1996)[17]는 서비스 기업의 종업원들의 직무특성과 직무만족과의 관계를 살피며 정의하였고, 류지혜(2011)[18]는 Mobley(1978)의 이론을 통해 직무만족도는 이직의 요인과 역 상관관계가 있음을 주장하였다. Porter와 Steer(1973)[19]도 이직의 요소들을 밝히며 직무만족도가 이직의 중요한 요소 중의 하나임을 지적하였다[28,32].

따라서 직무만족은 직무 수행의 성과를 판단할 수 있는 중요한 요소가 된다. 본 연구에서는 직무만족에 대한 영향요인으로 이경흠(2013)[15]이 정리한 커피전문점 종사자의 직무만족 요소들, 업무수행, 임금, 승진기회제공, 상사와의 관계, 동료와의 관계 등[31]과 김성필 외(2016)[2]이 정의한 내적, 외적인 환경에 대한 만족도들, 즉, 공정한 보수, 기타 혜택, 인사과과, 능력발휘의 기회, 일에 보람, 장래성, 현재 업무 만족 등을 절충하여 사용할 것이다.

## 2.4 활용 의도

물리적 환경에 놓여있는 어떤 대상에 대한 마음이나 태도는 행동의도로 나타나게 되는데 이는 개인의 의지나 신념에 좌우되어 만족이나 불만족으로 나타낸다고 한다 [20]. 보통 적극적인 행동으로 나타나면 만족의 효과라고 할 수 있는데 이것은 구전이나 재활용 등으로 비취진다 [29].

만족한 효과를 권유나 추천의사를 통해 주위의 다른 사람에게 그 경험을 적극적으로 이야기하게 되거나 온라인으로 전하게 되고[34] 이를 들은 잠재사용자는 어떤 대상에 대한 기대를 하게 된다(De Bruyn, Lilien, 2008)[21]. 이것은 타인의 유인을 이끌게 하고 방문 및 활용을 유도한다. 이를 통해 대상에 대한 인지도를 높여주게 되고 신뢰를 만들어주며 기존 사용자 외에, 또다른 신규 사용자의 참여를 유도한다. 결국에는 대상에 대한 충성도를 높

이게 되는 계기를 만들어 준다[22].

본 연구에서는 자격증을 또 취득할 의사가 있는지와 추천과 권유를 할 의사가 있는지를 물었다.

한편, ‘활용’이라는 의미 속에는 효용의 가치가 어느 정도 있는지의 의미도 내포하고 있다.

“효용(Utility)이란 인간의 욕망을 만족시키는 재화의 능력 또는 재화를 소비함으로써 얻는 개인의 주관적인 만족의 정도”를 말하는 것으로[24] 개인의 주관적인 선호도에 따르지만 사전적 의미로는 ‘보람있게 쓰거나 쓰임 또는 쓸모’에 초점을 두고 있다.

자격제도의 활용은 학력과 더불어 개인의 능력을 측정하는 도구라고 할 수 있다. 자격제도의 취득동기 즉, 직무역량 강화, 직무효능감 고취, 직무몰입, 직무수행의 만족도를 이끌어내기 위한 효용 가치를 거론하면서 자격제도를 도구로써 활용하고 있다[2].

커피관련 업종을 운영하고 경영할 수 있는 능력 수준을 평가하기 위한 척도도구로써 자격증을 활용하고 있다. 채용을 할 때 개인의 기술능력이나 준비상태를 살피기 위하여, 취업을 할 때 바리스타관련 기능 실력을 인정받기 위한 평가도구로써 활용된다.

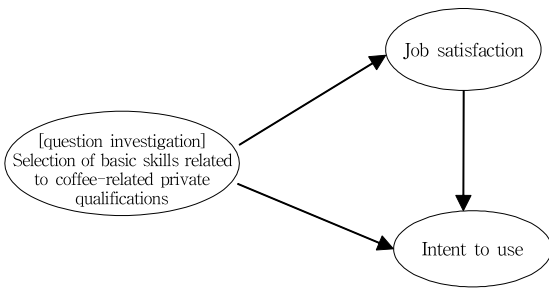
하지만 정희택(2014)[29]가 제시하는 국내 자격의 효용성은 빨라지는 산업사이클과 산업 간 표준화와 융합화에 대한 빠른 환경변화에 효율적으로 대처하는데 한계를 보인다고 지적하였다. 즉, 자격을 산업과 직업에서 선별의 평가도구로서 통상적으로 사용하며 자격의 효용성을 따지고 있지만 그 범위가 국내 일부산업의 기술 및 기능 분야에서만 사용될 뿐 전 산업과 전 교육 및 훈련에 적용하여 그 가치를 인정받지는 못하는 실정이라고 꼬집었다.

본 연구에서는 자격증의 효용 즉, 활용의도로는 취업이나 채용을 할 때 민간자격증을 평가도구로 활용하고 있는지를 살펴보았다.

## 3. 연구 방법

### 3.1 연구 모형

커피관련 민간자격증의 직업기초능력이 직무수행 만족도와 활용 의도에 미치는 영향을 살펴보기 위한 연구 모형은 다음과 같다.



[Fig. 1] Research model

### 3.2 변수의 구성

본 연구의 주요 측정 개념을 위해 사전 설문을 통해 커피관련 민간자격에 연관된 직업기초능력을 먼저 파악하였고 그 결과를 이용하여 본 설문을 통하여 직무 만족도와 활용 의도를 알아보았다.

사전 설문은 NCS에서 제시한 직업기초능력(10개)의 하위능력(39개)으로 구성하였다.

본 설문의 요인이 되는 문항은 사전 설문에서 선별된 것으로서, 커피관련 민간자격증이 개발시켜주는 직업기초능력은 기술능력(3), 자기개발능력(3), 문제해결능력(2) 총 8개로 구성하였다.

직무수행 만족에 대한 설문문항으로는 이경흠(2012)[15], 김성필 외(2016)[2], 한진영(2012)[30]가 제시한 직무만족도를 절충하여 구성하였다. 임금조정기회 제공, 승진기회 제공, 업무능력발휘기회 제공, 일에 보람, 장래성을 보장해 주는지로 5문항을 구성하였다.

커피관련 자격증의 활용 의도에 대한 문항으로는 오엽근(2012)[20]와 한국직업능력평가원에서의 민간자격의 효용성 평가도구[24]를 절충하여 3개의 문항으로 구성하였다. 취업이나 채용시 자격증을 평가도구로 활용하는지?, 주변에 자격증 취득을 권유나 추천할 의사가 있는지?, 커피관련 민간자격증을 또 취득할 의사가 있는지로 구성하였다.

### 3.3 가설 설정

가설1. 커피관련 민간자격증의 직업기초능력 중 기술능력이 직무수행 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2. 커피관련 민간자격증의 직업기초능력 중 자기개발능력이 직무수행 만족도에 정(+)의 영향을

미칠 것이다.

가설3. 커피관련 민간자격증의 직업기초능력 중 문제해결능력이 직무수행 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설4. 커피관련 민간자격증의 직업기초능력 중 기술능력이 재활용 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설5. 커피관련 민간자격증의 직업기초능력 중 자기개발능력이 재활용 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설6. 커피관련 민간자격증의 직업기초능력 중 문제해결능력이 재활용 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설7. 직무수행 만족도는 재활용 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.4 설문 조사 과정과 분석방법

커피관련 민간자격증의 직업기초능력이 직무수행 만족도와 활용 의도에 미치는 영향을 살펴보기 위한 연구 방법은 다음과 같다.

- 1) 먼저, 커피관련 자료 및 연구 논문을 통하여 커피바리스타 직무능력을 위한 NCS의 직무표준능력들 및 직업기초능력을 살펴보고 현장에서 필요한 직무능력 평가 방법을 찾아보았다. 좀더 올바른 바리스타 직무능력평가를 위해서는 지식 및 기술능력평가 외에 직업기초능력평가도 함께 필요함을 인지하게 되었다.
- 2) 현행 시행중인 커피관련 자격증에는 어떠한 직업기초능력을 개발시켜주는지를 알아보기 위하여 1차 설문을 실시하였다. 커피관련 민간자격증을 취득하였으며 5년 이상 커피산업체에 종사한 자를 대상으로 설문을 실시하였다. 이를 통해 커피관련 자격증 관련된 주된 직업기초능력들을 알아보고 정리하였다.
- 3) 2)의 결과를 토대로, 커피관련 민간자격증이 개발시켜주는 직업기초능력들 중에서 구별화되어지는 상위 12위까지의 능력들을 선별하였다.
- 4) 3)에서 선별된 커피관련 직업기초능력들이 직무수행을 위해 미치는 만족도와 활용 의도를 알기 위하여 커피관련 산업체에 종사하는 자이며 커피관련

민간자격을 취득한 자를 대상으로 본 설문을 실시하였다. 이를 통하여 커피관련 자격증이 국내 커피산업의 효율적인 성장과 발전을 위하여 어떠한 영향을 끼치고 있는지를 살펴며 커피관련 민간자격증의 효용성을 파악하였다.

연구 분석을 위하여 2회의 설문을 실시하였다. 사전 사전 설문은 본 설문의 주요 설문요인을 찾기 위해 실시되었다. (사)한국커피협회의 회원들 중에서 커피관련 민간자격을 취득하였으며 현재 커피관련 직장에 5년 이상 종사한 자를 대상으로 하였다. 총 80부를 배부하여 75부를 회수하였고 이중 부적합한 설문 1개를 빼고 74개를 사용하였다. 문항은 NCS에서 제시한 직업기초능력 10개 영역 내에 39개 하위 능력을 제시하고 리커드 5점(5=전혀 그렇지 않다, 1=매우 그렇다)를 사용하였다. SPSS 22 통계패키지를 활용하여 Friedman 검정으로 분석한 후 평균순위 중에서 구분화되는 상위권의 직업기초능력을 선별하였다.

본 설문은 사전 설문에서 선별된 직업기초능력들을 토대로 (사)한국커피협회의 회원들 중에서 커피관련 민간자격을 취득하였으며 커피관련 산업체에 종사하는 자모두를 대상으로 설문하기 위하여, 우선, (사)한국커피협회의 회원들 중에서 커피관련 민간자격증을 취득한 자를 대상으로 모바일을 통해 2017년 7월7일부터 7월 9일까지 설문하여 469명의 응답을 받았다. 이 중에서 커피에 관련되지 않은 업종의 종사자나 주부, 무직자는 설문의 응답에서 제외시키고 또 부적절한 답변의 설문지는 뺀 후 320부를 본 연구에 사용하였다. 설문지의 주요변수는 일반적인 특성, 직무수행 만족도, 민간자격증의 재활용 의도에 관한 문항으로 구성하였고 리커드 5점(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)척도를 사용하였다. SPSS 22 통계패키지를 활용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도 분석, 상관관계 분석, 다중회귀분석을 실시하였다.

#### 4. 분석 결과

##### 4.1 설문에 대한 결과

##### 4.1.1 커피관련 민간자격 시험을 통해서 개발되어지는 직업기초능력 선정(사전 설문)

커피관련 민간자격 시험을 통해서 개발되어지는 직업기초능력과 그 하위능력들을 서열지어 본 결과는 <Table 1>과 같다. 기술능력이 가장 우선적으로 개발되어졌고, 그 다음으로 자기개발능력, 문제해결능력, 직업윤리, 의사소통능력, 서비스능력 등의 순으로 나타났다.

<Table 1> The ranking of occupational skills related to the private qualifications of a coffee proficiency test

coffee proficiency test	Sub ability	Ranking of Ave	Adoption
Communicative competence	Understanding documents	17.95	
	Writing documents	20.55	
	Listen	17.19	
	Expression	17.17	
	Basic foreign language	21.22	
Ability to repair	Basic operation	22.93	
	Basic statistics	26.68	
	Chart Analysis	25.76	
	Charting	26.03	
Problem-solving ability	thinking power	12.34	0
	Problem handling	10.97	0
Self-development ability	Self-awareness	9.38	0
	self care	9.37	0
	Career development	10.33	0
Resource management ability	Time resource management	14.93	
	Budget resource management	19.00	
	Material resource management	19.64	
	Human Resource Management	21.39	
Interpersonal skills	Teamwork	17.89	
	Leadership	19.56	
	Conflict management	18.60	
	Negotiation	18.32	
Information ability	Customer Service	16.54	
	Computer use	23.75	
	Information processing	23.41	
Technical ability	Understanding Technology	4.92	0
	Technology Selection	4.54	0
	Apply technology	4.84	0
Ability to understand the organization	International sense	23.20	
	Understanding the Organization System	24.49	
	Understanding Management	22.76	
Work ethics	Understanding Your Work	20.15	
	Work ethics	14.09	
	Community Ethics	15.11	
N		74	
Approximation of approximation		1108.572	
df		33	
Significance level		.000	

커피관련 민간자격 시험을 통해서 관련 직업군의 기술을 이해한 후 필요한 기술을 선택하여 적용할 줄 알게 되고, 또한 시험을 통해서 자신의 특성을 파악하고 자신을 개발하여 경력을 관리할 줄 알게 되며, 발생하는 다양한 문제를 파악하고 대처할 줄 알게 해주는 것으로 파악되었다. 그 외, 직무에 대한 시간관리 능력을 길러주며 직무 근로 윤리 및 공동체 윤리까지 형성시켜 주는 것을 알 수 있었다.

위의 결과를 토대로 그룹화되는 직업기초능력들 중에서 상위 3개의 직업기초능력 그룹을 선별하여 본 설문을 위한 요인 문항으로 사용하였다.

#### 4.1.2 조사대상자의 일반적 특성(본 설문)

<Table 2>General characteristics N:320, %:100

	division	N	%
Gender	male	107	33.4
	female	213	66.6
Age	20~30	142	44.4
	31~40	79	24.7
	41~50	68	21.3
	51~60	27	8.4
	61~	4	1.3
Education	high school graduation	167	52.2
	Graduated and graduated from a four-year college	127	39.7
	Graduate school and graduation	26	8.1
Job	Student	43	13.4
	Coffee shop	78	24.4
	Restaurants	10	3.1
	Franchise coffee shop	43	13.4
	Lifelong Education Center and other educational institutions	31	9.7
	Coffee (bean, green bean) distribution company	11	3.4
	ETC	104	32.5
career	Less than 1 year	187	58.4
	1 year ~ 3 year	52	16.3
	3year ~ 5 year	39	12.2
	5 year ~ 7 year	18	5.6
	More than 7 years	24	7.5

응답자의 일반적인 특성은 <Table 2>와 같다. 성별은 여성이 66.6%, 남성이 33.4%로서 여성이 남성보다 2배 더 많이 응답하였다. 연령대는 20대 44%, 30대 24.7%, 40대 21.3%, 50대 8.4%, 60대 이상 1.3% 순으로 나타났다. 학력은 고졸이 52.2%로 가장 많았고 그 다음으로 4년제 대학 재학 및 졸업생이 39.7%, 대학원 재학 및 졸업생이 8.1% 순으로 나타났다. 커피관련 직업군으로는 기타 32.5%로 가장 많았고, 그 다음으로 개인커피전문점 종사자가 24.4%, 프랜차이즈 전문점 종사자와 공부하는 학생이 13.4%, 평생교육원이나 기타교육기관 강사가 9.7%, 커피유통업체 종사자가 3.4% 순이었다. 기타 직업군으로는 외식기업이나 레스토랑 종사자, 아르바이트생, 사무직, 건설업 등 다양하게 나타났다. 직업 경력은 1년 미만이 58.4%, 1년 이상에서 3년 미만이 16.3%, 3년 이상에서 5년 미만이 12.2%, 7년 이상이 7.5%, 5년 이상에서 7년 미만이 5.6% 순으로 나타났다.

#### 4.1.3 커피관련 민간자격증 취득 사항

커피관련 민간자격증 취득 사항은 <Table 3,4>와 같다. 커피관련 민간자격증 종류<Table 3> 중에서 한국커피협회에서 자격증을 94.3%로 가장 많이 취득하였고, 그 외, 기타로서 SCA, 한국외식음료협회, 한국능률교육개발원, 한국커피아카데미협회에서 취득하였다. 각 자격증을 선택한 이유<Table 4>는 높은 인지도가 69.7%로 가장 큰 이유였고, 그 다음으로 주변의 추천 14.7%에 의해서, 검정 방법이 적절해서였다고 6.6%가 응답하였다. 그 외, 평생교육원 등의 광고를 통해서 선택한 것을 알 수 있었다. 위의 결과를 보면, 한국커피협회의 커피관련 민간자격증이 커피 시험제도의 대표적인 시험이라는 것을 이미 많이 알고 있었다는 것을 짐작할 수 있다.

<Table 3> Type of acquisition of private certificate for coffee(Double Check)

	N	%
Coffee Association	314	94.3
Korea Coffee Academy Council	3	0.9
Korea Efficient Education Development Institute	5	1.5
Korea Food & Drink Association	5	1.5
Etc	6	1.8
SUM	333	100.0

<Table 4> A Study on the Acquisition Characteristics of Communist-Related Individuals

		N	%
Reasons for testing	A high profile	223	69.7
	Appropriateness of testing methods	21	6.6
	Recommended	47	14.7
	Ease of acquisition	10	3.1
	E.T.C	19	5.9
Acquisition purpose	Going to college	2	0.6
	Employment and livelihood purpose	77	24.1
	To qualify for functional skills	78	24.4
	Operating the coffee shop	154	48.1
	Basic knowledge literacy	6	1.9
	E.T.C.	3	0.9
SUM		320	100.0

또한 커피관련 민간자격증을 취득한 목적<Table4>은 커피전문점을 운영하기 위해서가 48.1%로 가장 많았고 취업 및 생계목적을 위해서와 기능적인 실력을 인종받기 위해서가 24.1%, 기초 지식을 소양하기 위해서가 1.9% 순으로 나타났다. 이를 보면, 커피전문점의 직무를 수행하기 위해서는 커피관련 민간자격증이 도움이 되는 것을 짐작할 수 있고 취업을 위해, 실력향상을 위한 평가도구로써 활용되고 있음 짐작할 수 있다.

4.1.4 커피관련 직무를 위해 필요한 능력 파악

커피관련 직무를 위해 필요한 능력을 파악한 결과는 <Table 5>와 같다.

커피추출능력이 23.2%, 서비스 능력이 15.2%, 매장 운영 및 경영 능력이 15.0%, 로스팅 기술이 13.1%, 향미평가능력이 12.6%, 고객관리능력이 11.3%, 메뉴개발 능력이 9.5% 순으로 나타났다. NCS에서의 바리스타 직무표준능력[11]에서도 커피추출과 고객서비스 능력이 3수준에 속해 있고 매장 운영 및 관리능력 등은 4수준으로 상위 단계에 속해있다. 이는 3단계의 능력이 더 필수적임을 나타내는데 설문에서의 결과에서도 커피추출 능력이 가장 필수적으로 갖추어야 하는 것임을 나타내고 있다. 이것은 NCS 기본 능력과 일치함을 확인할 수 있었다.

<Table 5> Coffee performance skills(Double Check)

	N	%
Coffee Extraction	262	23.2
Roasting	148	13.1
Flavor evaluation	142	12.6
Service	172	15.2
Operation and management of stores	169	15.0
Menu Development	107	9.5
Customer management	128	11.3
Sum	1128	100.0

4.1.5 신뢰성과 타당성 검증

가. 탐색적 요인 및 요인분석

본 연구 모형에서 제시된 가설들의 영향 관계를 분석하기 전에, 측정 항목의 신뢰 및 타당성을 확보하기 위하여 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 연구 변수의 요인 및 신뢰도 분석의 결과는 <Table 6>와 같다. 크론바흐 알파(Cronbach's  $\alpha$ )값이 평균 0.826 이상이며, 요인적재치(Factor Loading)는 0.5이상이며, KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)와 분산설명률(%)은 0.88, 75% 이상으로 측정 변수의 신뢰성 및 내적 일관성을 확보하였다.

<Table 6> Exploratory factor & Reliability analysis

		Factor load factor	Dispersion (%)	Cumulative dispersion (%)	Cronbach's $\alpha$
Technical ability	Technical literacy	.720	14.959495	14.959495	0.841
	Technical choice ability	.874			
	Technical adaptation ability	.838			
Self-developed capability	Ego-aware ability	.814	14.547229	29.506724	
	Ego management ability	.868			
	Career development	.731			
Problem-solving ability	Thinking power	.787	9.479606	38.98633	
	Problem-solving ability	.861			



satisfaction	Pay adjustment opportunities	.808	24.6079 26	63.5942 56	0.917
	Promotion opportunities	.868			
	Opportunity for business use	.840			
	Worth	.712			
	Prospective promise	.784			
Repurpose recycling	Use for recruiting or seeking employment	.765	11.5824 84	75.1767 4	0.721
	Recommended	.577			
	re-apply	.786			
KMO					0.888
Bartlett's Unit matrix test	Approximation of approximation		2985.786		
	df		120		
	Significance level		.000		

#### 4.1.6 커피관련 민간자격에 연관된 직업기초능력 과 직무만족도, 활용 의도와의 관련성

본 연구에서 사용되었던 변수들 간의 관련성을 파악하고 변수들 간의 윤곽을 보기 위하여 상관관계를 분석하였다. 커피관련 민간자격에 연관되어 있는 직업기초능력 과 만족도, 활용 의도와의 관련성을 상관관계로 분석하기 위해 Person의 적률 상관계수를 산출한 결과는 <Table 7>과 같다. 그 결과, 모든 요인들이 P<0.01 수준에서 연관성을 가지는 것으로 확인되었다.

<Table 7> Correlation analysis between variables

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1									
2	.688**	1								
3	.509**	.855**	1							
4	.392**	.439**	.451**	1						
5	.412**	.399**	.408**	.686**	1					
6	.444**	.483**	.451**	.546**	.661**	1				
7	.276**	.315**	.340**	.329**	.300**	.329**	1			
8	.287**	.274**	.242**	.177**	.223**	.246**	.472**	1		
9	.455**	.472**	.478**	.342**	.391**	.431**	.278**	.192**	1	
10	.530**	.534**	.539**	.320**	.336**	.440**	.321**	.275**	.764**	1

\*\* Correlation is significant at P < 0.01 level.

1.Technical literacy 2.Technical choice ability 3.Technical adaptation ability 4.Ego-aware ability 5.Ego management ability 6.Career development 7.Thinking power 8.Problem-solving ability 9. Satisfaction 10.Repurpose recycling

## 4.2 가설 검증

### 4.2.1 커피관련 민간자격에 연관된 직업기초능력이 직무만족도에 미치는 영향

커피관련 민간자격에 연관된 직업기초능력이 직무만족도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <Table 8>과 같다.

커피관련 민간자격에 관련되어 있는 직업기초능력(자기개발능력, 기술능력, 문제해결능력)은 만족도 P<0.05에서 유의한 의미를 나타내고 있다. 직업에 필요한 기초능력 모두는 직무수행에 대한 만족도를 느끼는데 영향을 주는 중요한 요소임을 판단할 수 있었다.

<Table 8> The effect of occupational skills on satisfaction level in relation to coffee qualifications

Occupational capacity ->satisfaction	Nonstandard factor		Standard factor	t	P	Judgment
	B	Standard error	B			
	0.452	0.237		1.910	0.057	
Self-developed capability ->satisfaction	0.677	.072	.610	9.445	.000**	Adoption
Technical ability ->satisfaction	0.236	.083	.200	2.828	.005**	Adoption
Problem-solving ability ->satisfaction	-0.141	.068	-.103	-2.066	.040*	Adoption
F Rate				117.039		
R <sup>2</sup>				0.526		
Adj R <sup>2</sup>				0.522		

\*P<0.05, \*\*P<0.01

### 4.2.2 커피관련 민간자격에 연관된 직업기초능력이 활용 의도에 미치는 영향

커피관련 민간자격에 연관된 직업기초능력이 재활용 의도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <Table 9>와 같다.

커피관련 민간자격에 연관된 직업기초능력 중에서 자기개발능력과 기술능력은 활용의도에 미치는 영향이 P<0.01에서 유의미한 의미를 나타냈으나 문제해결능력은 유의한 의미가 없는 것으로 나타났다.

따라서 자아를 인식하고 관리하는 먼은 민간자격을

통해서 다시 활용할 의사가 있음을 알 수 있으나 문제를 파악하고 대처하는 처리능력을 위해서는 민간자격증만으로는 부족함을 짐작할 수 있다. 문제해결능력은 현장에서 실천하는 생활 속에서 태도의 변화를 통해 익혀나 가야 하는 요소이기 때문인 것으로 판단된다.

<Table 9> The Effect of Working Foundation in relation to coffee qualifications on the Reuse of Recycling Strategy

Occupational capacity -> Repurpose recycling	Nonstandard factor		Standard factor	t	P	Judgment
	B	Standard error	B			
	0.838	0.202		4.156	0.000	
Self-developed capability ->Repurpose recycling	0.458	0.061	0.483	7.493	0.000**	Adoption
Technical ability ->Repurpose recycling	0.296	0.071	0.293	4.154	0.000**	Adoption
Problem-solving ability ->Repurpose recycling	-.024	.058	-.021	-.416	.678	Dismissal
F Rate				117.887		
R <sup>2</sup>				0.528		
Adj R <sup>2</sup>				0.524		

\*P<0.05, \*\*P<0.01

4.2.3 직무수행 만족도가 활용 의도에 미치는 영향  
직무수행 만족도가 활용 의도에 미치는 영향을 알아본 결과는 <Table 10>과 같다.

<Table 10> The Effect of Job Satisfaction on Utilization Intention

Satisfaction ->Repurpose recycling	Nonstandard factor		Standard factor	t	Significance level	Judgment
	B	Standard error	B			
	1.486	0.114		13.043	1.9376E-31	
satisfaction ->Repurpose recycling	0.653	0.031	0.764	21.134	0.000**	Adoption
F Rate				446.655		
R <sup>2</sup>				0.584		
Adj R <sup>2</sup>				0.583		

\*P<0.05, \*\*P<0.01

직무수행에 대한 만족도는 활용할 의도를 가지는데 P<0.01 수준에서 유의미한 의미를 나타냈다. 만족도가 높으면 커피관련 민간자격증에 연관된 직업기초능력들을 활용할 의사가 높아짐을 알 수 있었다. 나아가 타인에게 권유하며 꾸준한 발전을 위해 자격증의 중요성을 알리고 활용되기를 기대하고 있음을 알 수 있었다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 커피관련 직무를 수행함에 있어서 취득한 커피관련 민간자격증은 개인의 직무기초 능력을 개발하고 경력개발을 향상시킬 수 있으며 취업이나 채용시 종사자를 판단할 수 있는 최적의 평가도구로 활용할 수 있음을 실증하기 위한 것이다. 이를 위해 민간자격증에 내포된 직업기초 수행능력은 무엇이 있으며 또 이것은 실전 직무 수행에 어떠한 효과를 가져다주는 지를 살펴보았다. 본 연구에서는 커피관련 업체에 종사하고 있으며 커피바리스타 자격증을 취득한 자를 대상으로 커피관련 민간자격증이 직무수행을 위해 필수적으로 갖추어야 하는 직업기초능력은 무엇이 있으며 또 그것은 직무수행에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보았다. 즉, 직무를 이해하고 적응하며 능력을 발휘할 기회를 제공받아 일에 대한 보람을 느끼게 하는지, 나아가 임금조정이나 승진의 기회 및 장래를 보장받게 되는지 등의 만족도를 알아보았다. 또한, 커피관련 민간자격증과 관련된 기초직업능력은 경력을 개발하거나 재취업 및 채용 시 평가도구로 활용할 의사가 있는지를 알아보았고 나아가 추천이나 권유할 의사가 있는지를 알아보며 자격증 취득을 다시 할 의사를 파악하였다. 이를 통해 현재 수없이 많은 기관에서 시행 중인 민간자격증의 취득이 커피산업발전에 주는 효율성을 제고해 보고자 하였다. 본 연구의 가설에 대한 실증분석의 결과는 다음과 같다.

첫째, 커피관련 민간자격증의 직업기초능력 중 기술능력, 자기개발능력, 문제해결능력이 직무수행 만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 민간자격증은 필기와 실기로 나뉜다. 그 시험에 응시하기 위해 기술을 이해하고 익히며 또 기술을 선택하여 적용 해가면서 자신을 되돌아보게 되고 자기관리를 하며 경력을 향상시키고 쌓아가게 된다. 이 능력이 반복되어 숙지하게 되면 차후

에는 다양한 문제를 인식하고 대처할 수 있는 사고력과 문제해결력을 생성하게 될 것이다. 이러한 커피관련 직업기초능력의 숙련은 직무수행에 대한 자신감과 직무몰입, 직무 역량을 향상 및 강화시키게 되어 일에 대한 보람을 갖게 만든다. 이는 직무에 대한 만족도를 낮게 한다. 따라서 자격증 취득은 직무를 수행함에 있어서 커피에 대한 지식 뿐 만 아니라 태도의 변화까지도 이끌게 해주는 하나의 교구로서 활용할 가치가 있음을 짐작할 수 있었다. 특히, 설문지의 응답 중에서 커피전문점을 운영하기 위해서 자격증을 취득한다고 답한 것을 보면 자격증이 커피에 관한 전반적인 알개 해 주는 입문과 같은 크나큰 역할을 하고 있음도 짐작할 수 있다. 자격증의 필기 시험을 통해서 커피의 전반적인 지식을 살펴보게 되고 실기시험을 통해 실전에 필요한 기초 기술을 익히고 훈련하게 되는 등 초보자가 커피를 처음 접할 때, 필요한 준비과정을 전반적으로 경험하게 만들어 주기 때문인 것으로 여겨진다.

둘째, 커피관련 민간자격증의 직업기초능력 중 기술능력, 자기개발능력, 문제해결능력이 민간자격증의 재활용 의도에 정(+)의 영향을 부분적으로만 미치는 것으로 나타났다. 커피관련 자격증 취득을 통해 자신을 되돌아보며 재인식하게 되고 기술을 배우고 익히며 자기 개발 및 경력개발을 성취하게 해준다. 자격증을 취득한 종류와 급수는 개인의 기술정도와 경력 및 준비 상태를 대변해 준다. 이는 커피관련 직장을 새로이 구하거나 재취업 시 혹은 관리자로써 직원을 채용할 때, 종사원의 기술 상태와 준비 정도를 판단하고 선별하는데 수단으로 활용할 수 있다는 데에는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 타인에게 추천하고 권유하고 싶은지에 대해서도 정(+)의 영향을 미치고 있었지만 커피관련 업체에서 발생하는 다양한 문제를 파악하고 해결하는 데에는 부(-)의 영향을 미치고 있었다. 자격증을 취득하기 위해 하는 훈련 정도로는 발생하는 여러 가지 문제를 인식하고 대처해 나가는 역량을 갖추기에는 부족한 것으로 나타났다. 문제해결력은 지식을 습득하고 적용하며 응용력을 통해서 형성되는 능력이므로 충분한 숙련과 경력이 뒷받침되어야 할 것으로 판단된다. 그렇지만 앞의 내용을 종합해 보건대, 커피관련 자격증은 커피에 대한 지식적인 측면, 기술적인 측면, 태도적인 면을 총체적으로 쌓을 수 있는 좋은 계기를 마련해 주며, 또한 자신의 기술 수준과

정도를 파악할 수 있는 좋은 이력을 만들어주는 필수적인 자료가 된다는 것을 알 수 있었다.

셋째, 커피관련 민간자격증 취득을 통해서 직업기초능력을 양성하게 되는 것은 직무 수행 만족도를 이끌게 되며 나아가 활용하려는 의도를 갖게 하는데 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 만족도가 생성되면 활용의 행동의지를 낮게 된다는 선행연구와 일치하는 것으로 확인되었다[20].

직무에 대한 기술향상과 경력개발은 직무의 만족도, 임금을 조정할 기회를 갖게 되고, 승진의 기회가 주어지며 자신의 장래를 보장받으며 일에 대한 보람을 가지게 만든다. 이러한 만족도는 구전을 통해 추천이나 권유를 이끌게 되고 고객의 참여로 인해 시험에 대한 충성도를 형성하게 되어 재방문 및 재응시를 유도한다. 이는 시험제도 기관의 충성도와 점유율을 높여주는 계기가 된다. 따라서 민간자격증 취득에 의해 직무수행의 만족도를 향상시키면 활용 의도를 높일 수 있는 계기를 마련해 준다는 것을 알 수 있었다[22].

따라서 위의 연구를 통해 커피관련 직무를 수행함에 있어서 취득한 커피관련 민간자격증은 개인의 직무기초능력을 개발하고 경력개발을 향상시킬 수 있으며 취업이나 채용시 종사자를 판단할 수 있는 최적의 평가도구로 활용 등의 효용 가치를 실증하는데 기초자료를 마련해 줄 것이다.

하지만 본 연구는 몇가지 한계점을 내포하고 있다. 첫째, 설문대상자가 (사)한국커피협회의 자격증 취득자에 게만 국한되었다는 점이다. 물론 (사)한국커피협회에서 주관하는 자격증 취득자가 가장 많은 수를 차지하지만 기타 기관의 취득자에게서도 함께 응답받아 고려할 필요가 있었다.

둘째, 자격증 취득에 대한 효율성은 자격증 취득을 준비하는 준비교육과정 단계부터 취득한 결과물, 나아가 이것을 적용하는 단계까지 전반적인 면을 모두 고려한 활용의도를 검토할 필요가 있다. 따라서 추가적인 연구가 이루어져야 할 것이다.

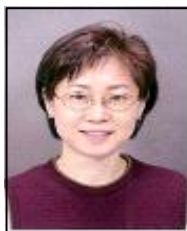
## REFERENCES

- [1] S. J. Lee, "Examining the Standardized Barista

- Certification of Quality Index”, Graduate School of Food and Drug Administration at Sejong University, pp.1-2, 2016.
- [2] S. P. Kim & M. S. Lee, “Effects of Private Certificate Holder’s Motivation for Certificate Affects Career Development and Job Satisfaction”, The Korea Contents Society, Vol.16, No.1, pp.352-361, 2016.
- [3] D. T. Hall and J. E. Moss, “The new protean career contracts: Helping Organizations and Employees Adapt”, *Organizational Dynamics*, Vol. 26, No. 3, pp.22-37, 1998.
- [4] M. S. Oh & J. H. Kim, “Relationships of Motivation, Experience, Outcomes, and Satisfaction in Career Development”, *Korea Tourism Association*, Vol. 31 No. 6, pp. 247-263, 2007.
- [5] Busan Institute of Decomposition Officials Development Institute, “A Study on the Status and Problems of National University Students ‘ Certificate of Accreditation in Busan”, pp. 20-46, 2009.
- [6] Civil qualification information service, “Korea Research Institute for Vocational Education and Training” <https://www.pqi.or.kr/inf/qul/infQulList.do>, 2017-08-05.
- [7] Anti-Corruption and Civil Rights Commission, “False licence-Hype”, pp.2-3, 2010.
- [8] D. H. Kim, “A Study on the Development Direction of the National Technical Qualification System in Korea”, *Hannam University Graduate School of Social Studies*, pp.1-2, 2008.
- [9] Korea Industrial Manpower Agency, “An Analysis of the Present Condition of Certification and Improvement Plan”, pp.5-19, 2005.
- [10] H. S. Kim., Y. J. Lee., H. H. Jo, “Project Management System Improvement Program : Private Qualification and Implementation of Civil Qualification System”, *Korea Research Institute for Vocational Education and Training*, pp.12-15, 2013.
- [11] Brista, NCS & Learning module search, “NCS National job capabilities standard” [http://www.ncs.go.kr/ncs/page.do?sk=PIA2\\_PG01\\_001](http://www.ncs.go.kr/ncs/page.do?sk=PIA2_PG01_001), 2017-08-05.
- [12] Occupational capacity, “NCS & Learning module search, NCS National job capabilities standard” [http://www.ncs.go.kr/ncs/page.do?sk=PIA4\\_PG09\\_005](http://www.ncs.go.kr/ncs/page.do?sk=PIA4_PG09_005), 2017-08-05.
- [13] E. A. Locke, “Satisfiers and Dissatisfiers Among White Collorand Blue Collor Employees”, *Journal of Applied Psychology*. pp.67-76, 1973.
- [14] S. P. Brown. and A. Peterson, “Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction : Meta-analysis and assessment of casual effects”, *Journal of Marketing Research*, Vol. 30, pp.63-77, 1993.
- [15] K. H. Lee, “The Effect of the Baristician Education Program of Coffee Professionals on Job Satisfaction and Customer Orientation”, *Graduate School of Tourism at Sejong University*, p.22, 2013.
- [16] S. P. Kim & M. S. Lee, “Effects of Empowerment Perceived by Advertising Agency Workers on the Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention,” *The Korea Contents Society*, Vol. 11 No. 3, pp.403-417, 2011.
- [17] J. I. Kim., Y. J. Lee., J. Y. Kim., “Status of Service Industry and Quality of Service”, *Korea Consumer Association, 1996’s Academic Proceedings of Academic Society*, pp.1-57, 1996.
- [18] J. H. Ryu, “An Empirical Study on the Making of Barista Making”, *University of Seoul Graduate School of Beauty and the Master’s Degree of Master’s Degree of Master’s Degree*, pp.14-15, 2011.
- [19] L. W. Porter. and R. M. Steer, “Organizational, work and personal factors in employee turnover and absenteeism”, *Psychol Bulletin*, Vol. 80, pp.151-176, 1973.
- [20] Y. G. Oh, “A Study on the Influence of Lifestyle Behavior on Coffee Behavior”, *University of Seoul Graduate School of Beauty and Ph.D.*, pp.65-68, 2012.
- [21] De Bruyn, A & Lilien, G. L., “A multi-stage model of word-of-mouth influence through viral marketing”, *International Journal of Research in*

- Marketing, Vol. 25, No. 3, pp. 151-163, 2008.
- [22] T. O. Jones, & W. E. Sassar, "Why satisfied customer defect", Harvard Business Review, Vol. 73, No.6, pp.88-99, 1995.
- [23] A. G. Sang, & D. K. Kang, "The Effect of Brand Identity on the Consumer's Commercial Behavior", Reversibility of Reversibility and Oral Activities, Industrial and management, Vol. 13, No. 2, pp.111-136, 2001.
- [24] Korea Research Institute for Vocational Education and Training, "A Study on the Evaluation of Public Certification Effectiveness", A Basic Study on the Development of Korean Vocational Training Institute, 2015-14-1.
- [25] J. G. March, and, & H. A. Simon, "Organizations", John Wiley and sons, NY, 1958.
- [26] H. T. Jung,, "A Multi-function Effectiveness Analysis Study on Efficiency Evaluation of Qualifications", Myongji University Graduate School, Department of Commerce and Industry Engineering,, pp.1-2, 2014.
- [26] Y. B. M.o, "A Study on the Effect of the Korean Government's Vocational Training Support Project on Job Performance", Graduate School of Public Administration and Administration, 2017.
- [27] Y. S. Hee, "A Study on the Training Program for Barinary Education", Keimyung University of Graduate School of Business Administration, 2012.
- [28] S. G. Lee, Y. G. Jung, E. G. Gang, Y. H. Jo, E. K. Kim, B. S. So, G. S. Yoon, "A Study on the Influence of Organization Service Orientation on Turnover Intention and Organizational Commitment : Focusing on Moderating Effects of Emotional Labor", Journal of Digital Convergence, Vol. 12, No, 12, pp.107-117, 2014.
- [29] J. Y. Jung, "The Effect of Coffee Shop Selection Attributes on Revisit Intention: Focused on Mediating Effect of Brand Trust", The Journal of Digital Policy & Management, Vol.11, No,11, pp.289-304, 2013.
- [30] J. Y. Han, "Comparison between Regular Workers and Contingent Workers of Organizational Commitment and Job Satisfaction in Hotel Industry", Journal of Digital Convergence, Vol. 10, No,11, pp.503-513, 2012.
- [31] K. Y. Ji & J. Y. Han, "The Effect of Service Quality on Organizational Support and Job Satisfaction in Hotel Industry", Journal of Digital Convergence, Vol. 10, No, 10, pp.353-362, 2012.
- [32] B. J. Lee, T. S. Jeong, "An Effect of Work-Family Conflict on Turnover Intention and Organizational Commitment", Journal of Digital Convergence, Vol. 11, No, 8, pp.75-93, 2013.
- [33] Y. S. Choi & S. B. Kim, "A Study on the Relationships among Intrinsic Motivators, Psychological Empowerment, Affective Commitment and Service Quality", Journal of Digital Convergence, Vol. 11, No, 7, pp.111-122, 2013.
- [34] D. S. Kwak, K. H. Yim, J. H. Kwon, "Study on the Influence of Enterprise Features of SNS Service on Relationship Commitment and On-line Word-of-Mouth", Journal of Digital Convergence, Vol. 11, No, 5, pp.225-235, 2013.

신혜경(Shin Hye Kyung)



- 1988년 2월 : 이화여자대학교 사범대학 시청각교육과(문학사)
- 1991년 2월 : 이화여자대학교 교육대학원 교육학과 교육공학(교육학 석사)
- 2013년 2월 : 서울벤처대학원대학교 뷰티보건커피산업과(보건학 박사)
- 2014년 2월 ~ 2016년 3월 : 동원과학기술대학교 커피바리스타제과과 조교수
- 2016년 9월 ~ 현재 : 전주기전대학 호텔소믈리에바리스타과 조교수
- 관심분야 : 커피산업, 교육학, 교육공학
- E-Mail : coolykiwi@naver.com