

서비스산업 종사자의 교육훈련이 직무성과에 미치는 영향

— 교육태도의 조절효과 검증 —

이수비* · 안진우**

〈요 약〉

서비스산업은 면대면 고객응대가 필요하며 이는 종사자에 대한 교육훈련의 필요성을 제기한다. 즉, 종사자에 대한 교육훈련이 조직의 성과에 긍정적인 영향을 미치는 지에 대해 살펴보는 것은 의미있는 일이다. 본 연구는 교육훈련을 통한 성과가 다양한 요소들의 복합적인 역할에 기인할 것으로 생각하고 단순히 교육훈련만의 효과를 검증하기보다 교육훈련에 임하는 종사자의 태도가 어떤 역할을 할 수 있는지에 초점을 맞추고 있다.

연구의 결과, 종사자에 대한 교육훈련이 보다 효과적인 성과를 내기 위해 필요한 요소로 여겨진 교육훈련에 대한 종사자의 태도는 교육훈련에 대한 교육만족을 더욱 향상시킬 수 있는 조절변수인 것으로 확인되었다. 결국, 교육훈련에 대한 태도가 긍정적일수록 교육훈련이 직무성과를 더욱 향상시킬 수 있다고 볼 수 있다. 따라서, 교육훈련전 교육태도에 대한 고취가 우선시 될 필요가 있으며, 향후연구에서는 교육태도의 역할에 대해 더욱 심도있게 살펴볼 필요성이 대두된다고 할 수 있다.

핵심주제어: 서비스산업, 교육훈련, 교육태도, 직무만족, 직무성과

I. 서 론

종사자에 대한 교육훈련은 조직구성원이 조직의 목표 및 성과를 보다 효과적으로 달성할 수 있도록 돕는 방법이다. 교육훈련은 종사자에게 부여된 업무를 보다 효과적으로 수행할 수 있도록 기술적 지식과 행동을 체득할 수 있도록 숙달시키는 과정중의 하나라고 말할 수 있다(이세환, 2008). 특히, 서비스기업의 경우에는 면대면 상호작용이 많기 때문에 고객응대와 관련한 종사자에 대한 교육훈련이 더욱 필요하다고 말할 수 있다.

본 연구에서 다루고자 하는 헤어서비스의 뷰티살롱은 현재 경쟁의 심화로 인해 보다 적극적이고 능동적인 차별화를 위한 노력을 진행하고 있다고 말할 수 있다. 이런 차별화를 위한 노력 중 종사자에 대한 교육은 고객응대에 있어 매우 필수적으로 요구되는 내용이라고 말할 수 있다. 서비스는 비분리적인 특성(Edgett and Parkinson, 1993)으로 인해 생산과 소비가 동시에 이루어지고 있으며 이는 서비스 기업의 종사자에게 고객응대와 관련한 다양한 임무를 만들어내고 있다. 고객응대에서 나타나는 다양한 직무관련 내용들은 종사자 개인에게도 영향을 미치지만 나아가서 결국 고객에게 직접적인 영향을 미치게 되므로 서비스기업의 이미지에 많은 영향을 줄 수 있게 된다(정동섭, 박지룡, 2006; 서철현, 2012). 따라서, 고객응대의 종사자에 대한 교육훈련은 종사자의 개인적 지식 및 능력을 개발할 뿐만 아니라 조직성과를 효과적으로 달성하기 위해서도 필요한 것이다.

교육훈련이 조직의 성과에 긍정적인 영향을 미치는 지에 대해 살펴보는 것은 의미있는 일이다. 왜냐하면, 교육훈련에 투자하는 만큼 조직성과가 향상될 수 있는 지를 알 수 있다면 종사자

의 가치를 높일 수 있을 뿐만 아니라 서비스 기업의 생산성 향상에도 기여할 수 있는 것이 무엇인지 알 수 있게 되기 때문이다(배종석, 2012). 대부분의 연구에서 종사자에 대한 교육훈련은 조직성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(Tharenou et al., 2007; 김기태, 2008; 임정연, 이영민, 2010). 교육훈련은 직무능력 및 동기부여에 영향을 미치고(나인강, 2010), 교육훈련비에 대한 투자가 많을수록 기업의 경영성과도 높아지는 것으로 나타나고 있다(신건권 등, 2003). 다시 말해서, 교육훈련은 종사자 개인의 가치를 높일 뿐만 아니라 기업의 성과도 향상시킬 수 있다고 규명되고 있다.

그러나 여전히 교육훈련이 종사자의 행동변화를 유도하고 직접적으로 기업성과를 향상시키는 지에 대한 의견은 회의적이기도 하다(Sevilla and Wells, 1998). 조직성과를 향상시키기 위해 종사자의 교육훈련에 많은 투자를 하고 있지만 그 효과에 대한 평가는 엇갈리고 있다(Saari et al., 1988; 박준서, 2007). 이러한 연구 결과들의 의미는 교육훈련만으로 모든 것이 해결되지 않는다는 것이다.

교육훈련이 성과를 만들어내기 위해서는 다양한 요소들의 복합적인 역할이 필요할 것으로 여겨진다. 앞서 언급하였듯이, 단순히 교육훈련이 모든 것을 해결하는 것은 아니기 때문에, 교육훈련이 보다 효과적으로 기업성과를 달성하기 위해 필요한 요소가 무엇일지에 대한 고민이 요구된다. 본 연구에서는 교육훈련에 임하는 종사자의 태도가 교육훈련과 조직성과 간에 조절 역할을 할 것으로 기대한다. 왜냐하면, 종사자의 태도가 훈련의 효과를 극대화할 수 있을 뿐만 아니라 교육훈련전이에도 많은 영향을 미칠 수 있기 때문이다.

본 연구는 교육훈련과 교육훈련에 따른 성과 간의 관계를 살펴볼 뿐만 아니라, 그러한 교육훈

련이 보다 효과적인 성과를 만들어 내기 위해 필요한 요소로 교육훈련에 대한 종사자의 태도의 역할을 살펴보고자 한다. 이는 서비스 기업 종사자의 긍정적 심리가 직무성과를 조절할 수 있다는 것이며(신은경, 차오위, 김진강, 2015), 교육훈련전이를 통한 조직성과에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있다고 보는 것이다(김민경, 나인강, 2012).

다시 말해서, 교육훈련에 대한 태도가 어떠한가에 따라 교육훈련에 따른 직무성과에 상당한 차이가 발생할 수 있을 것이다. 본 연구는 교육태도를 통한 교육훈련의 효과를 극대화하기 위한 방법이 무엇인지를 찾아보고 이를 통해 기업 성과를 향상시키는 방법에 대해 논의함으로써 보다 의미있는 서비스기업의 전략적 시사점을 도출해 내려고 하는 것이다.

II. 이론적 배경

1. 교육훈련의 개념과 필요성

교육 프로그램은 교육과 훈련을 말하며, 종사자가 현재 하는 일 또는 고용되어서 곧바로 해야 할 직무에 대한 수행 능력을 증진시키기 위한 제반 활동이라고 정의한다(오경현, 2010). 이러한 교육훈련이 필요한 이유는 명확하게도 조직구성원으로 하여금 조직목표를 효과적으로 달성시키기 위한 기술적 지식과 행동을 체득시키기 위함이다(이세환, 2008). 교육훈련은 각 개인의 일반적인 능력을 종합적으로 개발하기 위해 시행하는 것이다(최경운, 2016). 즉, 교육훈련은 종사자의 일반적인 능력을 개발하고 직무수행에 필요한 다양한 지식과 기술을 습득케 함으로써 발전적 변화를 촉진시키는 활동이라고 할 수 있

다(박준석, 2010).

교육훈련은 선행연구들에서 기업성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(Tharunou et al., 2007; 김기태, 2008; 임정연, 이영민, 2010). 이러한 연구결과들에서 알 수 있듯이, 기업들은 종업원에 대한 직무관련 교육훈련에 많은 비용을 투자하고 있다. 많은 기업들이 종업원의 직무관련 교육훈련에 많은 비용을 투자하는 이유는 교육훈련을 통해 종업원의 능력을 향상시키고, 더 나아가 조직의 성과를 향상시키고자 하기 때문이다(김민경, 나인강, 2012). 실증적으로, Tharenou 등(2007)의 연구에서 살펴보면, 기업의 교육훈련이 기업성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 인적자원에 대한 투자는 기업의 재무적인 성과에도 유의미한 상관관계가 있는 것으로 보고되기도 한다(이경희, 정진화, 2008). 이처럼, 교육훈련은 종사자의 개인역량 개발뿐만 아니라, 조직의 성과를 보다 효과적으로 향상시키기 위해서도 매우 필요한 방법으로 인식되고 있다.

2. 교육훈련의 성과: 직무만족 및 직무성과

교육훈련은 직무수행에 필요한 지식과 기술, 태도를 함양하는데 목적이 있는 활동이다(김광호, 2016). 이런 교육훈련이 조직의 성과에 어떤 영향을 미치는 지를 살펴보는 것은 의미 있는 일이라고 말할 수 있다. 왜냐하면, 교육훈련에 대한 기업의 투자가 어떤 효과를 발휘하고 있는지를 살펴보는 것이기 때문이다. 몇몇 연구들에서 살펴보면, 교육훈련은 동기 및 직무수행능력 향상에 영향을 미치고, 더 나아가서는 조직성과에도 긍정적인 영향을 미치게 된다(김광호, 2016). 다시 말해서, 교육훈련은 인적자원에 대한 성과,

즉 직무능력 향상, 동기부여, 이직방지 등의 효과가 있을 뿐만 아니라 노동생산성을 향상시키는 기업성장으로 이어질 수 있다(김민경, 나인강, 2012).

교육훈련이 가져오는 효과는 많은 연구들에서 검증되고 있다고 말할 수 있다. 특히, 교육훈련이 직무만족과 직무성공에 미치는 영향에 대한 연구는 매우 의미 있고 중요하다고 말할 수 있다. 교육훈련에 대한 궁극적인 목적이 기업성공에 있다고 말할 수 있으므로 기업성공을 향상시킬 수 있는 종사자의 직무만족과 직무성공에 대한 교육훈련의 영향을 살펴보는 것은 중요하다고 말할 수 있다. 원혜영(2007)의 연구에서 서비스업 종사자에 대한 교육훈련은 직무만족과 직무성공에 영향을 미칠 수 있는 것으로 나타나고 있다. 뿐만 아니라, 안동현 등(2013)의 연구에서도 교육훈련이 직무만족 및 직무성공에 직간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다.

직무만족은 종사자가 직무에 대해 나타내는 긍정적인 감정으로 개념화할 수 있다(Smith et al., 1969). 즉, 직무만족은 종사자가 자신의 직무에 대해 느끼는 유쾌하고 긍정적인 정서를 말한다(이운현, 2007). 많은 연구들이 종사자의 직무만족에 주목하는 이유는 고객응대시 종사자의 직무만족 여부에 따라서 고객서비스의 질이 달라질 수 있기 때문이며, 이는 서비스 생산성 향상과도 연결되어 있기 때문이다. 따라서, 직무만족은 직무성공과도 연결되어 있으며, 교육훈련이 조직성공으로 연결되기 위해서는 직무만족의 중간적인 역할이 필요하다고 말할 수 있다.

직무성공은 종사자의 직무가 얼마나 성공적으로 달성되었는지의 여부를 확인하는 개념으로 종사자가 달성하고자 하는 직무의 바람직한 상태 또는 목표의 달성 정도라고 말할 수 있다(우석봉, 2000). 직무성공은 생산성, 매출액 등과 같은 계량적인 성과와 더불어 비계량적이지만 중

사자가 지각하는 심리적 성과 등을 들 수 있다(김광우, 2011). 직무성공과 종사자들의 교육훈련과 관련한 중요한 결과변수로 활용되는 것은 종사자들의 노력에 따라 조직에 바람직한 것을 성취한 결과로 인식되기 때문이다(Dietsch, 1980). 따라서, 본 연구에서도 직무성공을 교육훈련의 중요한 결과변수로 살펴보고자 한다.

3. 교육훈련에 대한 태도

많은 서비스 기업들이 종사자의 교육훈련에 많은 투자를 하고 있지만, 여전히 그 효과에 대해서는 의문이 많다(Sevilla and Wells, 1998). 교육훈련이 실제 실무에 적용되지 않거나 영향을 미치지 못한다면 해당 투자에 대한 가치는 상실되는 것이나 다름없다(Liebermann and Hoffmann, 2008). 따라서, 교육훈련이 효과적으로 실무적용이 이루어질 수 있도록 하는 부분에 대한 연구는 의미있는 것이라고 할 수 있다. 본 연구에서는 교육훈련에 대한 태도를 교육훈련이 효과적으로 적용될 수 있는 중요한 매개요소로 파악하고 있다.

교육훈련이 효과를 발휘하기 위해서 필요한 요소들이 많이 있겠지만, 교육훈련에 대한 서비스기업 종사자들의 교육과 관련한 태도가 교육훈련의 효과에 많은 영향을 미칠 수 있을 것이라고 생각한다. 왜냐하면 자기효능감 및 학습동기와 같은 교육훈련전에 학습참여자들이 가지는 태도와 관련된 요소들이 어떠한가에 따라 그 학습의 효과가 달라질 수 있다는 연구들이 많이 있기 때문이다(한안나, 1999; 신은경 등, 2015; Mathieu et al., 1992). 다시 말해서, 교육훈련 자체의 효과도 있겠지만, 이러한 교육훈련이 실제로 의미있는 효과를 내기 위해서는 종사자 개인의 역량도 중요할 수 있다는 것이다.

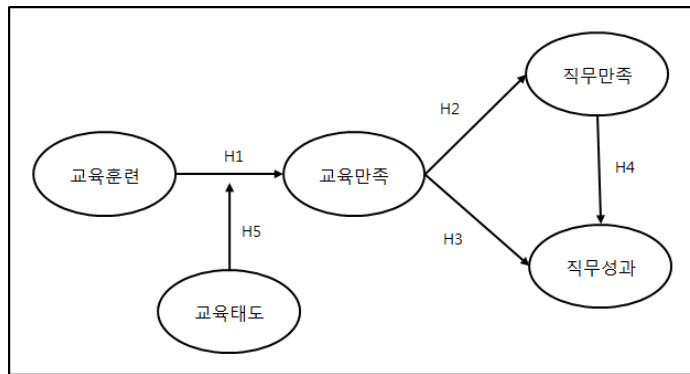
태도는 행동과 가까운 거리에서 행동을 예측

하거나 변화시키는 과정과 관련되어 있으며, 행동에 중요한 영향을 미치는 중요한 심리적 요인으로 인식되고 있다(정석순, 이준엽, 2012). 교육훈련에 대한 태도가 자기효능감이나 학습동기를 자극할 수 있는 것이고 이는 해당 교육훈련에 대한 학습효과를 증가시킬 수 있는 요인이 될 수 있다. 따라서, 본 연구에서는 교육훈련에 대한 태도를 살펴보고자 한다.

Ⅲ. 연구모형 및 연구가설 설정

1. 연구모형

교육훈련에 의한 직무만족과 직무성과의 인과관계를 확인하기 위하여 <그림 1>과 같이 연구모형을 설정할 수 있다. 복수의 종속변수에 대한 확인을 위하여 구조방정식을 통해 가설을 검증하고, Amos 21.0을 이용한 분석을 실시한다.



<그림 1> 연구모형

2. 가설설정

교육훈련은 많은 연구들에서 나타나듯이 기업 성과에 긍정적인 영향을 미친다(Tharunou et al., 2007; 김기태, 2008; 임정연, 이영민, 2010). 구체적으로, 서비스 교육훈련이 직무만족과 직무성과에 긍정적인 영향을 미친다는 연구도 있으며(원혜영, 2007), 박경연(2007)의 연구에서는 교육훈련이 종사자의 만족도 및 직무성과에 영향을 미치는 것으로 밝히고 있다. 이처럼, 교육훈련은 종사자의 만족과 직무성과에 매우 밀접한 연관성을 가지고 있는 것으로 보인다.

구체적으로 실증연구들을 살펴보면, 교육훈련

과 같은 개발기회를 제공하는 것이 직무만족과 밀접한 연관성을 가지고 있는 것으로 나타나고 있고(이윤현, 2007), 교육훈련이 직원의 사기, 동기 등을 증진시켜 조직의 성과에 긍정적인 영향을 미치기도 하는 것으로 밝혀지고 있다(김광호, 2016). 교육훈련이 직접적으로 직무만족과 직무성과를 잘 설명할 수 있는 것으로 나타나기도 한다(안동현 등, 2013). 이처럼, 교육훈련은 많은 연구들에서 직원을 개발할 수 있는 기회를 제공하고 이를 통해 직무만족 및 직무성과를 향상시킬 수 있는 주요한 독립변인이 되는 것으로 알려져 있다. 이상의 내용을 바탕으로 아래와 같이 가설을 설정할 수 있다.

H1: 교육훈련은 교육만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2: 교육만족은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3: 교육만족은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4: 직무만족은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

교육훈련이 효과적이기 위해서는 학습전이가 이루어져야 한다. 이러한 교육훈련과 관련한 학습전이는 학습자의 학습동기가 높을 때, 그래서 교육훈련에 대한 긍정적인 정서적 반응이 표출될 때(Baldwin and Magjuka, 1991), 교육훈련이 직무수행 개선과 긍정적인 관계를 가질 수 있는 것으로 밝혀지고 있다(Mathieu et al., 1992). 또 다른 학습자의 정서적 반응과 관련한 요소로 자기효능감을 들 수 있다. 자기효능감은 과업 수행에 필요한 행동들을 스스로 조직하고 실행할 수 있다고 판단하는 자신의 능력을 의미하는 것으로(Bandura, 1986), 자기효능감이 높은 교육참여자는 교육훈련 목표를 스스로 잘 달성할 수 있을 것이라고 여기며 습득한 내용을 자신의 직무에 더 잘 이용하기도 한다(한안나, 1999).

결론적으로, 교육훈련이 보다 효과적으로 성과를 내기 위해서는 교육참여자의 정서적 반응 및 심리적 태도가 매우 결정적인 역할을 할 수 있다고 여겨진다. 교육참여자가 가지는 교육에 대한 태도는 교육훈련의 성과 창출로의 전이에 상당한 역할을 할 것으로 기대된다. 따라서, 상기의 다양한 연구결과들을 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 설정할 수 있다.

H5: 교육훈련에 대한 교육만족은 교육태도에 의해 조절될 것이다.

IV. 연구분석

1. 자료의 수집

본 연구를 위해 2014년 6월 중순~7월 중순까지 약 한 달간 미용서비스 종사자를 대상으로 설문을 실시하였으며, 총 180부의 설문을 배포하고 이중 165부를 회수하였다. 이중 내적일관성과 결측값이 있는 11부의 설문을 제외한 154부에 대해 최종 분석에 활용하였다.

현재 인턴 및 인턴장을 맡고 있는 사람이 전체의 55.8%(86명)로 가장 많았고, 스텝 및 스텝장 32.5%(50명), 사원 3.9%(6명), 대리 2.6%(4명), 과장 2.0%(3명), 디자이너 강사 2.6%(4명) 등으로 구성되어 있다. 남녀의 성비는 남자 23.4%(36명), 여자 76.6%(118명)으로 여자가 다수를 차지하였다. 직종의 특성상 여성이 더 많았던 것으로 판단된다. 표본의 인구통계적 특성은 아래의 <표 1>과 같이 정리하였다.

2. 변수의 조작적 정의

본 연구를 위해 사용된 변수들의 측정항목들은 기존의 선행연구들을 토대로 본 연구의 성격에 맞게 수정·보완하여 리커트형 7점 척도로 측정하였다. 변수들에 대한 조작된 내용은 다음의 <표 2>와 같다.

<표 1> 응답자의 표본 특성

성별(명,%)	나이(명,%)	학력(명,%)	직급(명,%)	결혼유무(명,%)
남 36(23.4)	~20세 24(15.6)	고졸 68(44.2)	스텝 50(32.5)	결혼 4(2.6)
여 118(76.6)	21-25 90(58.4)	(초)대졸 74(48.1)	인턴 86(55.8)	미혼 150(97.4)
	26-30 30(19.5)	대학원졸 12(7.8)	사원 6(3.9)	
	31-35 8(5.2)		대리 4(2.6)	
	36~ 2(1.3)		과장 3(2.0)	
			기타 5(3.3)	
계 154명				

<표 2> 변수의 조작적 정의

변수	항목	선행연구
교육훈련	<ol style="list-style-type: none"> 1. 교육훈련의 교육내용이 매우 적절하였다. 2. 교육훈련에서 사용된 교육방법들은 매우 적절하였다. 3. 이론과목의 내용은 전반적으로 적절하였다. 4. 실기과목의 내용은 전반적으로 적절하였다. 5. 각 실기과목의 단계별 접근은 적절한 방법이었다. 6. 아카데미 교육과정 중 실습시간의 비율은 적절하였다. 	전혜민(2010), 이기섭(2008), 이효진(2009)
교육만족	<ol style="list-style-type: none"> 1. 교육훈련에 전반적으로 만족한다. 2. 교육훈련을 받기로 한 나의 선택은 현명한 것이었다. 3. 교육훈련시 나는 올바른 선택을 했다고 생각했다. 4. 내가 필요로 했던 것이 바로 이 교육훈련이었다. 5. 다른 사람들에게 이 교육훈련을 추천한다. 	Oliver(1980), Lee et al.(2000)
직무만족	<ol style="list-style-type: none"> 1. 나의 일은 가치 있는 것이다. 2. 내 스스로의 판단으로 나의 일을 수행할 자유를 가지고 있다. 3. 내 직무는 흥미진진하다. 4. 나는 내 일에 만족하고 있다. 5. 나는 내 일이 생산적이지 않다고 느낀다.(R) 6. 내 일은 나에게 성취감을 준다. 	Smith et al.(1969), Lagace et al.(1993)
직무성공	<ol style="list-style-type: none"> 1. 나는 고객응대를 효과적으로 수행하였다고 생각한다. 2. 나는 나의 역할과 책임을 충실히 이행하였다. 3. 나는 고객의 요구를 만족스럽게 충족시켜 주었다. 4. 나는 나의 직무와 관련해 만족스러운 성과를 발휘하였다. 	Wayne et al.(1997), Yi et al.(2011)
교육태도	<ol style="list-style-type: none"> 1. 교육훈련은 필요한 것이다. 2. 교육훈련은 눈길을 끌기에 충분하다. 3. 교육훈련은 가치 있는 일이다. 	Mackenzie et al.(1989), Baker et al.(1992)

3. 변수의 타당성 및 신뢰성

3.1 탐색적 요인분석과 신뢰성 검증

변수들의 단일차원성을 확인하기 위하여 탐색

적 요인분석을 실시하였고, 베리맥스 회전을 이용하였다. 교육태도 변수에 대해서는 조절효과 검증을 위해 차후에 단일차원성을 확인할 것이다. 나머지 변수들에 대한 요인분석 결과, 교육만족 1번 문항(교육훈련 추천의도)의 경우 교차

적재가 의심되어 제거되었고, 직무만족의 5번 문항(내 일의 생산성)은 공통성이 결여되어 제거되었다. 2개의 문항을 제거한 후 실시한 결과에서 KMO(0.859)와 Bartlett's 테스트(유의확률=0.000)에서 충분히 요인분석을 하기에 적합한 집합인 것으로 확인되었다. 고유값(eigen value) '1'을 기

준으로 요인을 추출하였고, 전체적인 누적분산은 76.380%로 나타났다. 개별 항목들은 공통성 및 변수에 대한 적재값이 양호하게 나타났으며, 모든 변수들의 신뢰성 검증(Cronbach's α)에서도 문제가 없는 것으로 나타났다. 다음의 <표 3>에 이러한 결과를 정리하였다.

<표 3> 탐색적 요인분석의 결과 및 신뢰성 검증

변수	항목	공통성	적재값(factor loadings)				α
			요인1	요인2	요인3	요인4	
교육훈련	교육훈련1	0.837	0.837	0.251	0.269	0.029	0.947
	교육훈련2	0.834	0.878	0.107	0.220	0.063	
	교육훈련3	0.808	0.817	0.176	0.330	0.025	
	교육훈련4	0.863	0.862	0.188	0.291	-0.004	
	교육훈련5	0.782	0.802	0.130	0.342	0.071	
	교육훈련6	0.673	0.775	0.170	0.206	-0.028	
교육만족	교육만족2	0.868	0.447	0.126	0.807	0.028	0.955
	교육만족3	0.835	0.401	0.167	0.799	0.088	
	교육만족4	0.916	0.363	0.116	0.874	0.084	
	교육만족5	0.904	0.344	0.212	0.861	0.006	
직무만족	직무만족1	0.735	0.338	0.785	0.020	0.067	0.889
	직무만족2	0.631	-0.011	0.729	0.241	0.203	
	직무만족3	0.758	0.114	0.831	0.091	0.215	
	직무만족4	0.734	0.223	0.825	0.050	0.045	
	직무만족6	0.748	0.194	0.815	0.197	0.085	
직무성과	직무성과1	0.554	0.093	0.186	0.096	0.708	0.801
	직무성과2	0.725	0.003	0.095	-0.038	0.846	
	직무성과3	0.744	-0.130	0.169	0.089	0.831	
	직무성과4	0.561	0.098	0.026	0.005	0.742	
고유값			8.227	3.064	1.903	1.318	
누적분산(%)			43.301	59.428	69.442	76.380	

3.2 확인적 요인분석

가설 검정에 앞서 측정모형에 대한 평가를 실시하였으며, 확인적 요인분석을 통해 변수에 대한 정제가 이루어졌다. 확인적 요인분석 중 적합도에 문제가 있어 MI(수정지수) 기준으로 적합도를 개선할 수 있는 변수들에 대한 정제가 이

루어졌다. 이때, 교육훈련의 2번(교육방법들의 적절성), 5번(단계별 접근법의 적절성) 문항과 교육만족의 5번(교육훈련 추천의도), 직무만족의 2번(업무수행의 자율성)과 4번(업무에 만족)을 제거하였다. 일부 측정항목의 제거를 통해 적합도를 개선할 수 있었으며, 제거된 측정항목이 있었음

에도 개별 변수들의 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 나타났다. 추가적인 신뢰도 검증을 위해 표준화추정치와 측정오차를 통해 합성신뢰도 (composity reliability: CR>0.7이상)와 추출된 평균분산(average variance extracted: AVE>0.5이상)을 구했으며, CR의 경우 모두 0.7이상의 값을 보였으며, AVE의 경우에도 모두 0.5이상의 값을 나타내고 있어 신뢰성에 문제가 없는 것으로 나타났다. 이후 확인적 요인분석의 결과, $\chi^2(df)=135.291(71)$, GFI=0.895, IFI=0.957, CFI=0.956, RMSEA=0.077 등으로 충분히 수용할 만한 수준

이었다. 측정항목들의 개별 변수에 대한 추정치와 그에 대한 t값은 모두 양호한 수준이며, 집중타당성이 있는 것으로 확인되었다. 다음의 <표 4>에 확인적 요인분석의 결과를 요약하였다.

판별타당성에 대한 분석을 위해 개별 변수들의 상관계수를 구하고, AVE의 제곱근과 비교하여 검증하였다. 이때, 관련변수에 대한 AVE의 제곱근 값이 항상 더 크게 나타나 이용된 모든 변수들은 판별타당성이 존재하는 것으로 확인되었다. 다음의 <표 5>는 판별타당성에 대한 분석의 결과를 정리한 것이다.

<표 4> 확인적 요인분석 결과

변수	항목	추정치	표준오차	t값	α	CR	AVE
교육훈련	교육훈련1	1.000	-	-	0.918	0.908	0.714
	교육훈련3	1.031	0.060	17.171*			
	교육훈련4	0.987	0.057	17.345*			
	교육훈련6	0.940	0.084	11.253*			
교육만족	교육만족2	1.000	-	-	0.935	0.921	0.796
	교육만족3	1.043	0.060	17.390*			
	교육만족4	1.089	0.059	18.550*			
직무만족	직무만족1	1.000	-	-	0.842	0.808	0.585
	직무만족3	1.009	0.106	9.504*			
	직무만족6	1.128	0.105	10.749*			
직무성과	직무성과1	1.000	-	-	0.801	0.815	0.528
	직무성과2	1.032	0.162	6.357*			
	직무성과3	1.191	0.158	7.521*			
	직무성과4	1.229	0.167	7.348*			
적합도	$\chi^2(df)=135.291(71)$, GFI=0.895, RMR=0.060, IFI=0.957, CFI=0.956, TLI=0.944, RMSEA=0.077						

note : *는 p<0.01

<표 5> 판별타당성 검증

구분	교육훈련	교육만족	직무만족	직무성과
교육훈련	0.845*			
교육만족	0.733	0.892*		
직무만족	0.514	0.403	0.765*	
직무성과	0.045	0.138	0.313	0.727*

note : *는 AVE의 제곱근

4. 가설검정

4.1 주효과 검증

2단계 접근법에 따라 측정모형에 대한 검증을 마친 후, 본격적으로 가설검정을 실시하였다. 가설검정은 본 연구의 모형에서 제시된 주효과에 대한 검증이 우선 이루어졌다. 연구모형에 대한 검증결과, 적합도는 $\chi^2(df)=151.562(73)$, GFI=0.882, IFI=0.947, CFI=0.947, RMSEA=0.084 등으로 몇몇 지수에서 수용기준에 미치지 못하는 결과를 얻었으나, Kline(1998)의 적합도 지수에 대한 평가 기준에서 절대적합지수인 $\chi^2(df)=151.562(73)$ 의 경우 문제가 없고, 증분적합지수로서 CFI=0.947의 경우에도 우수한 것으로 나타나 수용하기에 무리가 없는 것으로 판단되었다.

가설검정의 결과, 교육훈련은 교육만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=0.778$, $t=10.197$). 또한 교육만족은 직무만족에 정(+)의 영향이 있는 것으로 확인되었다($\beta=0.374$, $t=4.899$). 그러나, 교육만족이 직접적으로 직무성과에 유의한 영향을 미치는 것은 확인하지 못하였다. 이때, 직무만족을 통해 간접효과를 고려해 볼 수 있으며, 교육만족의 직무성과에 대한 총효과는 한계 수준에서 유의한 것으로 나타나고 있다($\beta=0.086$, $t=1.645$). 물론, 직무만족은 직무성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다($\beta=0.232$, $t=2.838$). 이로써 가설1, 2, 4는 지지되었고, 가설3은 기각되었다. 연구모형에서의 주효과에 대한 검증결과는 다음의 <표 6>에 정리하였다.

<표 6> 주효과 가설검정 결과

가설	경로	추정치	t값	총효과	간접효과	결과
H1	교육훈련 → 교육만족	0.778	10.197*	0.778	-	지지
H2	교육만족 → 직무만족	0.374	4.899*	0.374	-	지지
H3	교육만족 → 직무성과	-0.001	-0.016	0.086**	0.087**	기각
H4	직무만족 → 직무성과	0.232	2.838*	0.232	-	지지

note : *는 $p<0.01$, **는 $p<0.1$

4.2 조절효과 검증

교육태도의 조절효과 검증을 위해 조절회귀분석을 실시하기로 하고, 교육훈련의 교육만족에 대한 영향에서 교육태도의 조절효과 검증을 살펴보았다. SPSS 18.0을 통해 분석하였으며, Baron과 Kenny(1986)의 사회과학에서의 조절효과 검증 방식을 적용하였다. 우선, 교육태도 변수에 대한 측정항목들은 단일차원성이 있는 것으로 나타났다(고유값=2.478, 누적분산=82.613%), 공통성에도 문제가 없는 것으로 확인되었다. 뿐만 아니라, $\alpha=0.893$ 으로 충분히 신뢰할 만 하였

다.

분석결과, <표 7>에서 보는 바와 같이, 조절 곱항을 고려한 모형2의 F변화량이 유의한 것으로 나타났다($p=0.008$). 모형1에서 교육훈련과 교육태도는 모두 교육만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고($\beta=0.317$, $t=5.347$; $\beta=0.586$, $t=9.868$), 조절 역할을 고려한 모형2에서는 ‘교육훈련×교육태도’만이 교육만족에 유의한 영향이 있는 것으로 나타났다($\beta=1.387$, $t=2.668$). 이는 상호작용항만이 유의한 것으로 나타나 교육태도가 교육훈련의 교육만족에 미치는 영향 사이에 순

수조절변수로서 역할을 하고 있는 것이라고 말할 수 있다(Baron and Kenny, 1986). 이로써 가설 5는 지지되었다고 말할 수 있다. 이러한 조절

효과에 대한 검증결과는 다음의 <표 7>에 정리하였다.

<표 7> 교육태도의 조절효과 검증 결과

구분	회귀모형의 적합도				회귀계수			
	R	R2	F변화량 통계치		F (sig.)	독립변수	Beta	t값
			ΔR2	ΔF(sig.)				
모형1	0.822	0.675	-	156.998 (0.000)	156.998 (0.000)	교육훈련 교육태도	0.317 0.586	5.347* 9.868*
모형2	0.831	0.690	0.015	7.121 (0.008)	111.281 (0.000)	교육훈련 교육태도 교육훈련×교육태도	-0.520 -0.109 1.387	-1.630 -0.408 2.668**

note : *는 p<0.01, **는 p<0.05

V. 결 론

1. 연구결과의 요약

본 연구는 서비스기업 종사자에 대한 교육훈련이 직무만족과 직무성공에 어떤 영향을 미치는지와 더불어 이러한 과정속에서 교육훈련에 대한 종사자의 태도가 결과변수들을 조절할 수 있는지를 살펴보고자 하였다. 왜냐하면, 아직도 많은 서비스기업이 종사자에 대한 교육훈련에 대한 투자가 효과적인지에 대한 의문을 많이 가지고 있는 형편이며, 교육훈련의 효과를 극대화할 수 있는 방법을 찾고 있기 때문이다. 이런 이유로 연구모형에 대한 설계는 교육훈련이 직무만족과 직무성공에 영향을 미칠 수 있는지의 여부를 확인하고 그러한 과정속에서 교육훈련에 대한 종사자의 태도가 교육훈련만족을 강화하고 이를 통해 직무만족과 직무성공에 영향을 받을 수 있음을 확인하려고 하였다.

연구의 결과, 교육훈련은 교육만족에 긍정적인

영향을 미치게 되고, 교육만족이 직무만족과 직무성공에 직접적으로 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 교육훈련과 이 교육훈련을 통한 전이가 결과적으로 직무성공에 긍정적인 영향을 미치는 것이라고 말할 수 있다. 기존의 선행연구들과 큰 흐름에서 차이가 없다고 말할 수 있겠다. 또한, 교육훈련과 교육만족 사이에 교육에 대한 태도의 조절적 효과에 대한 검증 결과, 교육태도가 순수조절변수로서 역할을 하고 있는 것으로 나타났다. 이는 교육훈련에 대한 교육생들의 태도가 긍정적일수록 교육훈련에 대한 효과가 더욱 높아질 수 있음을 보여주는 것이다. 교육훈련은 직무만족 및 성과를 향상시킬 수 있는 중요한 독립변인이기도 하지만, 교육훈련의 효과가 극대화되기 위해서는 교육에 대한 긍정적인 태도가 형성될 수 있도록 우선 유도하는 것이 중요하다고 말할 수 있겠다. 다시 말해서, 역지로 하는 교육훈련보다 교육훈련의 필요성을 인식하고 하는 경우가 더욱 교육훈련의 효과가 크다는 것이다.

2. 연구의 시사점 및 향후연구과제

2.1 이론적 시사점

본 연구에서 보여준 교육훈련과 교육만족 및 직무관련 결과변수들 간의 관계는 기존의 선행 연구들이 밝혀온 맥락과 크게 다르지 않다고 말할 수 있다. 교육훈련이 효과적으로 직무성과를 향상시키기 위해서 교육훈련전이가 필요한 것과 마찬가지로 교육훈련에 대한 교육만족은 직무만족 및 직무성과를 잘 설명하고 있다. 선행연구들과의 맥락적 동질성을 유지하면서도 본 연구가 제시하는 이론적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 결과는 기존의 선행연구들에서 밝혀진 전체적인 흐름을 유지하고 있다. 본 연구의 결과는 기존 선행연구들의 교육훈련과 직무성과 간의 관련성을 더욱 공고히 하고 뒷받침할 수 있는 논거가 된다고 말할 수 있다. 이론적으로 교육훈련과 직무성과 간에는 밀접한 관련성을 가지고 있는 것이라는 기존의 주장과 본 연구의 결과는 일치한다.

둘째, 교육에 대한 태도가 교육훈련의 효과를 극대화시킬 수 있다는 것이다. 교육훈련의 중요성이나 필요성이 인식된다 하더라도 교육훈련에 임하는 교육생들의 교육에 대한 태도가 긍정적이어야 교육훈련의 효과가 더욱 향상될 수 있다는 것은 교육태도에 대한 관심을 유발시키고 이를 적극적으로 활용할 필요가 있음을 보여준다. 단순히 교육훈련의 효과를 검증하는 것이 아니라 교육태도를 자극하고 이를 향상시킬 수 있는 노력이 동반되어야 직무성과가 더욱 긍정적으로 영향을 받을 수 있음을 보여주는 것이다. 향후의 연구들은 교육태도와 관련한 선·후행변수를 찾고 교육태도의 역할에 대해 더욱 심도있는 논의가 필요할 것으로 여겨진다.

셋째, 교육훈련이 효과가 있기 위해서 교육훈련전이의 역할을 심도있게 다루고 있는 선행연

구들이 많이 있지만, 결국 교육훈련만족여부가 직무성과를 결정지을 수 있다는 것을 이론적으로 밝혔다. 교육훈련에 대한 만족여부는 교육훈련의 필요성, 혹은 중요성과 별개로 교육훈련에 대해 만족한 경우에 훈련의 성과가 더욱 더 잘 달성될 수 있음을 보여주는 것이다. 따라서, 향후 연구들은 교육훈련에 대한 만족여부와 관련 변수들의 관계를 살펴봄으로써 교육훈련 만족여부의 역할을 명확히 밝힐 필요가 있다고 여겨진다. 또한, 교육태도의 역할에 대한 더욱 심도있는 연구가 진행되어 교육태도의 조절적 역할에 추가적인 역할들을 밝힐 필요가 있어 보인다.

2.2 실무적 시사점

연구의 결과를 통해 다음과 같은 실무적 시사점을 제시할 수 있다.

첫째, 서비스기업의 종사자에 대한 교육훈련이 필요할 경우 교육에 대한 긍정적인 태도가 형성될 수 있도록 하는 사전 작업이 필요하다고 말할 수 있다. 예를 들어, 교육훈련에 대한 충분한 금전적, 시간적 보상을 해줌으로써 교육훈련에 대한 긍정적인 태도를 우선 형성하도록 만드는 것이 필요하다는 것이다. 교육훈련이 서비스기업의 종사자들에게 힘들고 어려운 것이 아니라 충분한 보상을 통해 즐길 수 있는 것이라는 인식이 들게 된다면 그 교육훈련이 매우 효과적으로 직무향상에 도움이 될 수 있다는 것이다.

둘째, 교육훈련에 대한 태도와 더불어 교육훈련 자체에 만족감을 느낄 수 있도록 만들어야 한다. 예를 들어, 일괄적인 교육훈련보다는 직무관련성이나 종사자의 의지에 따라 교육훈련의 내용이 결정되거나 교육훈련을 선택할 수 있게 한다면, 교육훈련에 대한 만족도가 높아질 수 있을 것이다. 교육훈련 시행의 편의성만을 고려해 일괄적으로 적용하는 경우가 많지만, 종사자의 의견을 충분히 반영하여 교육훈련이 시행될 수

있도록 하는 것이 교육훈련의 효과를 증가시킬 수 있는 방법이라고 말할 수 있다.

셋째, 교육훈련을 시행할 때, 교육훈련 만족여부를 확인하고 이를 다시 피드백하는 과정이 필요할 것으로 여겨진다. 교육만족이 직무성과와 관련해 중요한 매개요인이 된다는 것을 확인하였으므로, 교육훈련에 대한 만족에 영향을 미칠 수 있는 요인들을 찾아내고 이를 개선하는 노력을 해야 한다. 교육만족을 향상시킬 수 있는 방법을 찾아내기 위해서 필요한 방법 중 하나가 만족여부에 대한 피드백을 받아 교육훈련에 재반영하는 것이다.

이러한 실무적 시사점과 더불어 향후연구에서는 직급별 교육훈련에 대한 차이와 그에 따른 교육태도의 조절적 효과에 대해서도 살펴보는 것이 의미있을 것으로 여겨진다. 종사자들의 직급에 따라서 충분히 교육훈련에 대한 태도가 달라질 수 있기 때문이다.

참고문헌

1. 김광우(2011), “호텔기업의 사회적 책임(CSR) 활동이 종사원의 이직의도에 미치는 영향: 조직이미지, 조직신뢰 그리고 직무성과의 매개 역할”, 박사학위논문, 경기대학교 대학원.
2. 김광호(2016), “교육 훈련이 국립대학 직원의 사기, 동기, 직무능력 향상과 조직성과에 미치는 영향”, 평생교육·HRD연구, 12(1), 91-116.
3. 김기태(2008), “교육훈련 투자가 조직성과에 미치는 영향”, 조직과 인사관리연구, 32(4), 29-57.
4. 김민경·나인강(2012), “교육훈련이 기업성과에 미치는 영향 - 교육훈련전이의 매개효과를 중심으로”, 대한경영학회지, 25(4), 2047-2064.
5. 나인강(2010), “기업의 훈련이 근로자의 인적 자원성과 및 기업성과에 미치는 영향”, 인적 자원관리연구, 17(1), 39-56.
6. 박경연(2007), “호텔교육훈련의 종사원 만족도가 동기부여 및 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구: 서울 시내 호텔 종사자를 중심으로”, 석사학위논문, 경희대학교 관광대학원.
7. 박준서(2007), “중소기업 교육훈련전이에 관한 연구”, 박사학위논문, 인하대학교 대학원.
8. 박준석(2010), 민간경비론, 서울, 백산출판사.
9. 배종석(2012), 인적자원론, 제2판, 서울, 홍문사.
10. 서철현(2012), “관광호텔종사원들이 지각하는 고용불안정성과 일중독, 직무태도의 구조적 관계”, 호텔경영학연구, 21(2), 1-18.
11. 신건권·정군오·김연용(2003), “교육훈련비가 기업의 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 회계정보연구, 21(1), 173-185.
12. 신은경·차오위·김진강(2015), “호텔 종사원의 자기효능감이 직무성과에 미치는 영향에 있어 긍정적 심리자본의 조절효과”, 동북아 관광연구, 11(3), 83-108.
13. 안동현·박영만·이종환(2013), “경찰관의 교육훈련과 직무만족 및 직무성과의 관계”, 한국콘텐츠학회논문지, 13(11), 902-912.
14. 오경현(2010), “인구통계학적 특성에 따른 종사원의 직무만족도에서 교육만족도”, 석사학위논문, 서경대학교 대학원.
15. 우석봉(2000), “호텔종사자 조직시민행동과 선행요인 및 직무성과 간의 관계에 관한 연구”, 박사학위논문, 경성대학교 대학원.
16. 원혜영(2007), “서비스 교육훈련이 직무만족과 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 석사학위논문, 세종대학교 대학원.
17. 이경희·정진화(2008), “인적자원의 개발 및 관리와 기업성과”, 직업능력개발연구, 11(3), 71-96.

18. 이기섭(2008), “호텔 직원에 대한 직무교육훈련 참여정도가 업무성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 세종대학교 산업경영대학원 석사학위논문
19. 이세환(2008), “민간경비원의 교육훈련만족도와 사회적지지가 직무수행에 미치는 영향”, 박사학위논문, 용인대학교 대학원.
20. 이윤현(2007), “병원직원의 직무만족요인분석”, 보건과 사회과학, 20, 127-151.
21. 이효진(2009), “대학생 현장경험교육의 효과평가”, 순천대학교 교육대학원 석사학위논문
22. 임정연 · 이영민(2010), “중소제조기업의 교육훈련 투자가 기업성과에 미치는 영향 분석”, 인적자원관리연구, 17(2), 139-162.
23. 전혜민(2010), “미용사의 직무만족요인과 교육개발훈련 및 이직의도의 상관관계”, 서경대학교 미용예술학과 석사학위논문
24. 정동섭 · 박지룡(2006), “종업원의 직무불안정성과 선행요인 및 조직유효성과의 관계에 관한 연구”, 인적자원관리연구, 13(2), 171-189.
25. 정석순, 이준엽(2012), “박람회만족, 관광이미지 및 관광태도간의 관계연구”, 관광연구저널, 26(3), 179-196.
26. 최경운(2016), “민간경비중사원의 교육참여가 직무만족 및 서비스품질에 미치는 영향”, 산업교육연구, 32, 1-20.
27. 한안나(1999), “기업교육에서 학습의 직무 전이에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 석사학위논문, 서울대학교 대학원.
28. Baker, J., M. Levy, and D. Grewal(1992), “An Experimental approach to making retail store environmental decisions”, *Journal of Retailing*, 68(4), 445-460.
29. Baldwin, T. T. and R. J. Magjuka(1991), “Organizational Training and Signals of Importance: Linking Pretraining Perceptions to Intentions to Transfer”, *Human Resource Development Quarterly*, 2, 25-36.
30. Bandura, A.(1986), *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
31. Dictsch, K. W.(1980), *Politics and Government: How People Decide Their Fate*, Boston: Houghton Mifflin, Co.
32. Edgett, S. and S. Parkinson(1993), “Marketing for Service Industries-A Review”, *The Service Industries Journal*, 13(3), 19-29.
33. Lagace, Rosemary R., Jerry R. Goolsby, and Jule B. Gassenheimer(1993), “Scaling and Measurement: A Quasi-Replicative Assessment of a Revised Version of INDSALES”, *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 13, 65-72.
34. Lee, Haksik, Yongki Lee, and Dongkeun Yoo(2000), “The Determinants of Perceived Quality and Its Relationship with Satisfaction”, *The journal of Services Marketing*, 14(3) June, 217-231.
35. Liebermann, S. and S. Hoffmann(2008), “The Impact of Practical Relevance on Training Transfer: Evidence from a Service Quality Training Program for German Bank Clerks”, *International Journal of Training and Development*, 12(2), 74-86.
36. Mackenzie, S. B. and R. J. Lutz(1989), “An empirical examination of structural antecedents of attitude toward in the advertising pretesting context”, *Journal of Marketing*, 53(2), 48-65.
37. Mathieu, J. E., E. Salas, and S. I.

- Tannenbaum(1992), "Influences of Individual and Situational Characteristics on Measures of Training Effectiveness", *Academy of Management Journal*, 35, 882-847.
38. Oliver, Richard L.(1980), "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions", *Journal of Marketing Research*, 17(November), 460-469.
39. Saari, L. M., T. R. Johnson, S. D. McLaghlin, and D. M. Zimmerle(1988), "A Survey of Management Training and Education Practices in U. S. Companies", *Personnel Psychology*, 41, 731-743.
40. Sevila, C. and T. D. Wells(1998), "Contracting to Ensure Training Transfer", *Training & Development*, 52(6), 10-11.
41. Smith, P. C., L. M. Kendall, and C. L. Hulin(1969), *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*, Illinois, CHI: Rand McNally & Company.
42. Tharunou, P., A. M. Saks, and C. Moore (2007), "A Review and Critique of Research on Training and Organizational-level Outcomes", *Human Resource Management Review*, 17(3), 251-273.
43. Wayne, S. J., R. C. Liden, I. K. Graf, and G. R. Ferris(1997), "The Role of Upward Influence Tactics in Human Resource Decisions", *Personnel Psychology*, 50(4), 979-1006.
44. Yi, Youjae, Rajan Natarraajan, and Taeshik Gong(2011), "Customer Participation and Citizenship Behavioral Influences on Employee Performance, Satisfaction, Commitment, and Turnover Intention", *Journal of Business Research*, 64, 87-95.

Abstract

The Effect of Education Training on Job Performance of Service Industry Employees

- Focus on Mediating Effect of Education Training Attitude -

Lee, Su-Bee* · Ahn, Jin-Woo**

The service industry needs face-to-face customer service, which suggests the need for education training for workers. In other words, it is meaningful to look at whether education training for workers has a positive impact on the organization's performance. The success through education training will be due to the combined role of various factors. In this regard, the study focuses on how the attitude of workers in education training can play a role rather than just verifying the effectiveness of education training alone.

As a result of the study, it was found that an employee's attitude toward education training, which was considered necessary to produce more effective results, was a regulator to further improve the educational satisfaction of training. After all, the more positive workers are about education training, the better workers' job performance can be. Therefore, promoting employee's education attitude before education training needs to be a priority, and further studies may call for more in-depth examination of the role of education training attitude.

Key Words: Service Industry, Education Training, Education Training Attitude, Job Satisfaction,
Job Performance

* First author, Assistant Professor, Beauty School, Yeungnam University College, nayassi@hanmail.net

** Corresponding author, Associate Professor, Division of Business Administration, Yeungnam University College, ajw10@ync.ac.kr