

미용학원의 교육 서비스 품질이 수강 만족도와 교육성과에 미치는 영향요인에 관한 융합연구

양채윤¹, 전연숙^{2*}

¹성결대학교 교육대학원 석사과정, ²성결대학교 뷰티디자인학과 교수

The Convergence Study on the Factors Influencing Quality of Education Service on the Satisfaction and Performance of the Course at the Beauty Academy

Chae-Yun Yang¹, Youn-Sug Jeon^{2*}

¹Master's Course, Graduate School of Education, Sungkyul University

²Professor, Department of Beauty Design, Sungkyul University

요약 본 연구의 목적은 미용학원을 대상으로 전반적인 교육 서비스 품질 요인에 대한 연구를 통하여 수강생들의 수강 만족도와 교육성과에 어떠한 영향을 미치는가를 분석하는 융합연구이다. 연구 대상은 서울, 경기, 인천 지역 미용학원에서 수강중인 10~40대를 대상으로 2020년 3월 29일부터 4월 12일까지 설문을 진행하여 377부의 설문을 분석하여 연구에 활용하였다. 자료분석은 연구 목적에 맞추어 SPSSWIN 21.0 프로그램을 이용하여 다중 회귀분석을 실시하였다. 연구결과 교육 서비스 품질의 공감성과 신뢰성, 대응성, 유형성, 확실성이 높을수록 수강만족도가 높았다. 수강만족도가 높을수록 교육성과가 높았다. 이러한 연구결과를 토대로 미용학원의 수강만족도와 교육성과를 높일 수 있는 교육서비스 품질향상 방안은 교육방법과 교육내용을 다양화하고 교육품질과 서비스의 전문성을 높여 교육의 질과 만족도를 향상하여야 한다. 교육의 전문성을 강화하여 경쟁력 향상을 하여야 한다. 따라서 향후 수강만족도와 교육성과를 높이기 위한 다양한 프로그램개발과 미용교육 서비스 품질을 높이기 위한 교육 방법을 개발하는 후속 연구가 필요하다.

주제어 : 미용학원, 수강만족도, 교육성과, 교육서비스, 교육품질

Abstract The purpose of the Convergence study is to analyze the impact of students' satisfaction and educational performance through research on overall educational service quality factors for beauty academies. The subjects of the study were conducted from March 29 to April 12, 2020 for those in their 10s and 40s attending beauty academies in Seoul, Gyeonggi-do and Incheon, and 377 surveys were analyzed and used for research. Multiple regression analysis was performed using the SPSSWIN 21.0 program for research purposes. As a result of the study, the higher the level of empathy, reliability, responsiveness, type, and certainty of educational service quality, the higher the satisfaction level of the class. The higher the satisfaction level, the higher the educational performance. Based on these research results, measures to improve the quality of education services that can enhance the satisfaction and educational performance of beauty academies should be improved by diversifying educational methods and contents and enhancing the quality of education and service expertise. The expertise of education should be strengthened to improve competitiveness. Therefore, follow-up research is needed to develop various programs to enhance future course satisfaction and educational performance and to develop education methods to enhance the quality of beauty education services.

Key Words : Beauty academy, Teaching satisfaction, Result of education, Education service, Educational quality

*Corresponding Author : Youn-Sug Jeon(jys@Sungkyul.ac.kr)

Received May 25, 2020

Accepted September 20, 2020

Revised July 20, 2020

Published September 28, 2020

1. 서론

1.1 연구의 필요성

소득증가와 문화수준의 향상은 뷰티에 대한 관심을 증가시키고 있으며 미(美)에 대한 욕구와 미용에 대한 관심도의 증가는 미용관련 산업 분야의 발달을 가져 왔다. 한국의 미용 서비스산업은 현재 고부가가치성 유망직종으로 성장하고 있고 미용 서비스산업의 성장과 미용영역이 세분화로 미용인들은 체계적인 이론적 지식과 기술에 있어서 창의적인 전문성을 요구받고 있으며, 전문적인 인재를 필요로 하고 있다. 따라서 미용전문 인력을 양성·배출하는 미용교육기관의 수요와 공급 역시 급증하게 되었으며, 미용분야의 현업 종사자를 교육하는 미용교육기관에서도 시장의 활성화와 고급화에 맞추어, 과학적 이론과 창의성이 겸비된 전문적이고 잘 훈련되어진 미용인의 체계적인 양성이 매우 중요해지고 있다[1,2].

최근에 들어서는 미용교육업계의 대형화, 전문화, 고급화가 이루어짐에 따라 소규모의 학원으로 운영되던 미용교육은 거대한 교육시장을 형성하게 되었고[3], 이러한 미용학원 산업 부분도 하나의 서비스 산업, 시장의 개념으로 간주되어지고 있어 미용교육서비스 품질 향상을 위해 체계적인 연구와 적극적인 투자가 필요하며, 경쟁력 향상을 위해서 서비스 개념의 도입이 필요하다[4].

미용 교육은 일반 교육과는 달리 학생들에게 뚜렷한 교육 목적 아래 과학적, 예술적, 사회적, 보건학적 측면 등과 관련된 이론과 기술을 익혀 그들이 전문 분야에서 사회적으로 꼭 필요한 분야임을 지각해야 한다[5]. 그런데 미용학원 대부분은 교육을 서비스로만 접근하고 있어 미용교육 서비스 품질과 관련된 분야 연구의 중요성이 강조되고 있다. 또한 대학의 미용학과 대학생과 미용고등학교 학생들에 대한 연구는 활발하게 이루어지고 있는 반면 미용학원을 대상으로 한 연구는 미흡한 실정이다. 미용학원의 수강 만족도를 증진시키기 위해서는 교육서비스 품질과 관련된 변수를 포괄적으로 포함시켜 교육성과와의 관련성을 규명할 필요가 있다고 생각된다.

따라서 본 연구는 미용학원을 대상으로 전반적인 교육서비스 품질 요인에 대한 연구를 통하여 수강생들의 수강 만족도와 교육성과에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하고자 하였으며, 각 변수간의 상관관계를 규명하여 향후 미용학원의 교육 서비스 품질을 향상시키고, 수강 만족도와 교육적인 성과를 높여 미용교육의 활성화를 도모할 수 있는 합리적이고 효율적인 기초 자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구 문제

본 연구의 목적을 달성하기 위한 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 미용학원의 교육 서비스 품질이 수강 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 알아본다.

둘째, 미용학원의 교육 서비스 품질이 교육성과에 어떠한 영향을 미치는지를 알아본다.

셋째, 수강만족도가 교육성과에 미치는 영향에 대해 알아본다.

2. 연구방법

2.1 연구대상

자료 수집은 자기기입식 설문조사 방법을 이용하였다. 정확한 자료수집 및 설문조사를 위해 1차 설계된 설문지를 인천 지역 미용학원 수강생을 대상으로 2020년 3월 2일부터 3월16일까지 설문을 진행했다. 총 40부를 예비조사 후 설문지 내용을 수정·보완하였다.

본 조사는 서울, 경기, 인천 지역 미용학원에서 수강중인 10~40대를 대상으로 2020년 3월 29일부터 4월 12일까지 설문을 진행하였다. 총 380부를 배포하고 불성실한 응답자의 설문지 3부를 제외한 총 377부의 설문을 최종 분석하여 연구에 활용하였다.

2.2 연구도구

2.2.1 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 선행연구 Park[6], Han[7]을 참고하여 나이, 전공 분야, 최종 학력, 직업, 학습 기간, 수강 목적 6문항으로 구성하였다.

2.2.2 교육서비스 품질

미용학원의 교육서비스 품질에 대한 변수는 Kim[8], Jeon[9], Lee[10], Hwang[11]의 선행연구를 참고하여 신뢰도와 타당도를 검증받은 문항을 중심으로 수정, 보완하여 재구성하였다. 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성으로 5개 변수 총 20문항으로 구성하였으며 '매우 그렇다'를 5점, '전혀 아니다'를 1점으로 환산하여 Likert 5점 척도가 사용되었다.

2.2.3 수강 만족도

수강 만족도는 Hwang[12], Shin[13], Kim[14], Sim[15]의 선행 연구를 참고하여 학원, 수업, 수업 진행 방식, 지식 습득 등 4문항을 구성하였으며 '매우 그렇다'를 5점, '전혀 아니다'를 1점으로 환산하여 Likert 5점 척도가 사용되었다.

2.2.4 교육성과

교육성과는 Park[16], Hong[17]의 선행연구를 참조하여 목적 달성, 경력 개발, 실력 향상, 직업 선택 등 4문항을 구성하였으며 '매우 그렇다'를 5점, '전혀 아니다'를 1점으로 환산하여 Likert 5점 척도가 사용되었다.

2.3 자료분석 방법

연구목적에 맞추어 SPSSWIN 21.0 프로그램을 이용하여 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였고 미용학원 교육 서비스 품질이 수강만족도, 교육성과에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였고, 수강만족도가 교육성과에 미치는 영향을 알아보기 위하여 단순회귀분석을 실시하였다.

3. 결과 및 논의

3.1 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 살펴본 결과는 Table 1과 같다.

연령은 '20대'가 49.1%, '30대'가 22.3%, '10대'가 13.3%, '40대'가 11.4%, '50대'가 4.0% 순이었고, 전공분야는 '피부'가 33.7%, '헤어'가 28.6%, '네일'이 20.4%, '메이크업'이 17.2%이었다. 최종학력은 '고등학교 졸업'이 39.8%, '2,3년제 대학교 졸업'이 24.7%, '4년제 대학교 졸업'이 18.6%, '중학교 졸업'이 13.3%, '대학원 이상'이 3.7% 순으로 나타났다.

직업은 '일반인'이 80.1%, '학생'이 19.9%이었으며, 미용학원 학습기간은 '4개월 미만'이 34.0%, '2개월 미만'이 28.1%, '6개월 이상'이 19.4%, '6개월 미만'이 18.6% 순이었고, 미용학원 수강 주목적은 '취업'이 45.4%, '창업'은 31.3%, '기타'는 13.3%, '진학'은 10.1% 순으로 조사되었다.

Table 1. General Characteristics

Characteristics Categories	Categories	Number	Percentage
Age	10years	50	13.3
	20years	185	49.1
	30years	84	22.3
	40years	43	11.4
	50years	15	4.0
Major field of study	hair	108	28.6
	skin	127	33.7
	nil	77	20.4
	mkeup	65	17.2
Education level	middle school	50	13.3
	high school	150	39.8
	colleage	93	24.7
	university	70	18.6
	graduate school	14	3.7
Job	student	75	19.9
	people	302	80.1
Hairdressing school study period	≤2monch	106	28.1
	4monch	128	34.0
	6monch	70	18.6
	≥6monch	73	19.4
Hairdressing school study primary goal	enter school	38	10.1
	get a job	171	45.4
	establish	118	31.3
	others	50	13.3
Total		377	100.0

3.2 미용학원 교육 서비스 품질이 수강만족도에 미치는 영향

미용학원 교육 서비스 품질이 수강만족도에 미치는 영향을 살펴본 결과는 Table 2와 같다. 미용학원 교육 서비스 품질이 수강만족도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과, $R^2=0.679$ 로 전체 변동의 67.9%로 회귀모형을 설명하고 있음을 알 수 있다.

변수간 다중공선성을 진단하기 위하여 분산팽창계수(VIF : variable inflation factor)와 허용치(tolerance)를 살펴보았으며, 일반적으로 분산팽창계수가 10이상이거나 허용치가 0.1보다 작으면 다중공선성의 문제가 있다고 판단하게 된다.

본 분석에서 변수들의 VIF값은 모두 10 이하였고, 허용치는 0.1보다 크게 나타나 다중공선성의 문제는 발생하지 않는 것으로 볼 수 있다.

모형에 대한 분산분석 결과 추정된 모형은 유의한 것을 알 수 있으며($F=156.964$, $p<.001$), 미용학원 교육 서

비스 품질의 공감성($\beta=.325$, $p<.001$), 신뢰성($\beta=.174$, $p<.01$), 대응성($\beta=.157$, $p<.01$), 유형성($\beta=.127$, $p<.05$), 확신성($\beta=.124$, $p<.05$) 순으로 수강만족도에 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 따라서, 교육 서비스 품질의 공감성과 신뢰성, 대응성, 유형성, 확신성이 높을 수록 수강만족도가 높은 것을 알 수 있다.

Table 2. The Effect of Quality of Beauty Academy Education on the Satisfaction of Students

Characteristics	dependent variable: course satisfaction level					
	B	SE	β	t	p	VIF
(C)	.349	.159		2.198*	.029	
Quality of service for beauty academy education	tangibility	.144	.056	.127	2.574*	.010 2.831
	reliability	.165	.052	.174	3.167**	.002 3.509
	responsiveness	.154	.056	.157	2.748**	.006 3.758
	certainty	.132	.062	.124	2.128*	.034 3.903
	sympathy	.334	.065	.325	5.112***	.000 4.683
$R^2 = .679$, adj $R^2 = .675$, $F = 156.964$ ***						

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

3.3 미용학원 교육 서비스 품질이 교육성가에 미치는 영향

미용학원 교육 서비스 품질이 교육성가에 미치는 영향을 살펴본 결과는 Table 3과 같다. 미용학원 교육 서비스 품질이 교육성가에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과, $R^2=.0688$ 로 전체 변동의 68.8%로 회귀모형을 설명하고 있음을 알 수 있다. 모형에 대한 분산분석 결과 추정된 모형은 유의한 것을 알 수 있으며($F=163.282$, $p<.001$), 미용학원 교육 서비스 품질의 공감성($\beta=.351$, $p<.001$), 신뢰성($\beta=.207$, $p<.001$), 대응성($\beta=.144$, $p<.05$), 확신성($\beta=.127$, $p<.05$) 순으로 교육성가에 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 따라서, 교육 서비스 품질의 공감성과 신뢰성, 대응성, 확신성이 높을수록 교육성고가 높은 것을 알 수 있다. 교육 서비스 품질을 높일 수 있는 다양한 연구개발이 필요하다.

Table 3. The Effect of Quality of Education Service on Education Performance of Beauty Academy

Characteristics	dependent variable: educational achievement					
	B	SE	β	t	p	VIF
(C)	.224	.161		1.385	.167	
Quality of service for beauty academy education	tangibility	.092	.057	.079	1.610	.108 2.831
	reliability	.202	.053	.207	3.816***	.000 3.509
	responsiveness	.146	.057	.144	2.560*	.011 3.758
	certainty	.140	.063	.127	2.214*	.027 3.903
	sympathy	.371	.066	.351	5.590***	.000 4.683
$R^2 = .688$, adj $R^2 = .683$, $F = 163.282$ ***						

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

3.4 수강만족도가 교육성가에 미치는 영향

수강만족도가 교육성가에 미치는 영향을 살펴본 결과는 Table 4와 같다. 수강만족도가 교육성가에 미치는 영향을 알아보기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과, $R^2=.740$ 으로 전체 변동의 74.0%로 회귀모형을 설명하고 있음을 알 수 있다. 모형에 대한 분산분석 결과 추정된 모형은 유의한 것을 알 수 있으며($F=1066.605$, $p<.001$), 수강만족도($\beta=.860$, $p<.001$)는 교육성가에 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 따라서, 수강만족도가 높을수록 교육성고가 높은 것을 알 수 있다.

Table 4. The Effect of Satisfaction on Educational Performance

Characteristics	dependent variable: educational achievement				
	B	SE	β	t	p
(C)	.468	.122		3.840***	.000
course satisfaction level	.886	.027	.860	32.659***	.000
$R^2 = .740$, adj $R^2 = .739$, $F = 1066.605$ ***					

*** $p<.001$

4. 결론 및 제언

본 연구에서 미용학원의 교육서비스 품질의 공감성, 신뢰성, 대응성, 유형성, 확신성이 높을수록 수강만족도와 교육성고가 높은 것으로 나타났다.

본 연구의 결과를 바탕으로 미용학원의 수강만족도와 교육성고를 높일 수 있는 교육서비스 품질향상 방안을 제언하면 다음과 같다. 교육방법과 교육내용을 다양화하

고 교육품질과 서비스의 전문성을 높여야 한다. 교육의 질과 만족도를 향상시킬 수 있는 방법과 경쟁력을 높일 수 있는 프로그램을 개발함으로써 교육성과를 높일 수 있다. 따라서 향후 수강만족도와 교육성과를 높이기 위한 다양한 프로그램 개발과 미용교육서비스 품질을 높이기 위한 교육방법을 개발하는 후속 연구가 필요하다.

REFERENCES

- [1] E. J. Kang. (2019). The Correlation Between Achievement Goal Orientation and Learning Flow in Beauty Specialized High School Students:A Focus on Mediating Effects of Learning Attitude. *Journal of the Korea Convergence Society*, 10(10), 275-281. DOI : 10.15207/JKCS 2019.10.10.275
- [2] H. S. Lim & E. J. Yang. (2018). The Effects of Education Service Quality of Beauty Academy on Career Aspiration and Career Preparation Behavior. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 24(5), 883-891.
- [3] M. S. Park & E. J. Im. (2014). The effect of Using Social Network Services on Students` Decision-making behavior in Beauty Academy -The Area of Seoul and Metropolitan-. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 20(2), 336-344.
- [4] J. Y. Kim. (2010). *A Study on the Necessity and improvement of Vocational Training Account System Associated with Aesthetic industry*, Master's dissertation. Chung-Ang University Graduate School of food and Drug Administration, Seoul.
- [5] Y. N. Park. (2019). *The Effects on Factors Influencing Selection of Cosmetology School and Satisfaction with Training on Behavioral Intention in Students aged 10-40*, Master's dissertation. Konkuk University Graduate School of Education, Seoul.
- [6] M. Y. Chu. (2005). *A Study on the Factors that Effect the Parents' Satisfaction on Private Academies in Busan*, Master's dissertation. Dong-A University Foster School of Business, Busan.
- [7] C. H. Kim. (2008). *A Study on the Influence of Service Quality of Beauty Academy Education on Education Performance and Students Satisfaction*, Master's dissertation. Sungshin Women's University Graduate School of Art Design, Seoul.
- [8] Y. M. Kim. (2012). *The Effect of Skin Beauty Education Level and Course on Practical Job*, Master's dissertation. Konkuk University Graduate School of Industry, Seoul.
- [9] M. S. Park. (2014). *The Influence of Beauty Academy Selecting Factors on Student Satisfaction, Reregistration Intention, and Wom Behavior*, Master's dissertation. Daegu Catholic University Graduate School of Fashion Design, Daegu.
- [10] C. H. Kim. (2019). *Education Quality of Beauty Schools' Impact on Cognitive Needs, Academic Achievements*, Master's dissertation. Konkuk University Graduate School of Education, Seoul.
- [11] Y. S. Jeon. (2013). *The Effect of Quality Factors of Beauty Education on Educational Performance, oral activities, and intention to reuse*, Master's dissertation. Seokyeong University Graduate School of Business, Seoul.
- [12] C. H. Lee. (2014). *A Study on the Effect of Education Performance and Satisfaction in the Service Academy*, Master's dissertation. Pukyong national University Foster School of Business, Busan.
- [13] I. H. Hwang. (2005). *A Study on the Measurement of Educational Service Quality and Structural Causality of Student Satisfaction*, Gyeongsang Doctoral dissertation. National University, Jinju.
- [14] S. H. Hwang. (2016). *A Study on the relationships of beauty school selection factors to lecture satisfaction in beauty school trainees*, Master's dissertation. Sookmyung Women's University, Seoul.
- [15] K. H. Kim. (2013). *The Influence of Teachers' Educational Behavior and Educational Service in a Supplementary Education Institute on the Student Satisfaction and Word-of-Mouth Intention*, Master's dissertation. Dong-A University Foster School of Business, Busan.
- [16] S. J. Sim. (2009). *(An) analysis of relationship between components of educational service quality of middle school students and satisfaction*, Master's dissertation. Yonsei University Graduate School of Education, Seoul.
- [17] H. P. Hong. (2015). *The Effects of Education Service Quality of Lifelong Education Institutions Toward Educational Satisfaction and Learning Outcome*, Master's dissertation. Hanyang University Graduate School of Education, Seoul.

양 채 윤(Chae-Yun Yang)

[학생회원]



- 2018년 2월 : 서울호서전문학교 미용학과(학사)
- 2018년 3월 ~ 현재 : 성결대학교 교육대학원(석사과정)
- 2019년 2월 ~ 현재 : 코리아교육그룹 올댓뷰티아카데미 강사
- 관심분야 : 미용교육, 피부미용

· E-Mail : dojin0070@naver.com

전 연 속(Youn-Sug Jeon)

[정회원]



- 2000년 2월 : 대구한의대학교 보건학과(보건학석사)
- 2005년 8월 : 계명대학교 보건학과(보건학박사)
- 2007년 3월 ~ 현재 : 성결대학교 뷰티디자인학과 교수
- 관심분야 : 뷰티디자인, 미용교육

· E-Mail : jys@Sungkyul.ac.kr