

국비 지원 뷰티 교육기관의 교육서비스품질이 지각된 유용성 및 진로준비행동에 미치는 영향

손가빈¹ · 배승희^{2†}

¹건국대학교 화장품공학과, 대학원생

^{2†}건국대학교 화장품공학과, 교수

(2020년 10월 30일 접수: 2021년 2월 22일 수정: 2021년 2월 23일 채택)

The Influence of the Education Service Quality of State-Sponsored Beauty Education Institutions on Perceived Usefulness and Career Preparation Behavior

Ga-Bin Son · Bae-Seung Hee[†]

Konkuk University

(Received October 30, 2020; Revised February 22, 2021; Accepted February 23, 2021)

요약 ; 본 연구는 국가지원 뷰티 관련 교육기관의 교육서비스품질이 수강생의 지각된 유용성과 진로 준비행동에 미치는 영향을 규명하는 것이었다. 연구참여자는 서울·경기 소재 국비지원 교육기관(학원)에 수강자 362명을 임의표집방법으로 표집 하였다. 수집된 자료는 SPSS 통계패키지 26.0 버전을 이용하여 기술통계, 요인분석, 신뢰도분석, 상관관계분석 및 다중회귀분석을 통하여 자료를 분석하였다. 일련의 연구절차를 통하여 도출된 결과는 다음과 같다. 첫째, 교육서비스품질, 지각된 유용성 및 진로준비행동의 변인들은 상호 상관관계가 통계적 유의하게 나타내었다. 둘째, 교육서비스품질은 지각된 유용성에 통계적 유의하게 정적(+)영향이 있는 것으로 나타났다. 셋째, 교육서비스품질은 진로준비행동의 정보수집활동, 직무준비활동 요인에 통계적 유의하게 정적(+) 영향을 나타내었다. 넷째, 지각된 유용성은 진로준비행동의 정보수집활동과 직무준비활동 요인에 통계적 유의하게 정적(+) 영향이 있는 것으로 나타났다. 본 연구의 결과는 국비지원 뷰티관련 교육기관의 교육서비스품을 재평가하여 뷰티관련 국비지원 사업의 효율성을 높이고 교육 서비스품질 향상에 기초자료로서 활용할 수 있을 것이다.

주제어 : 뷰티 관련 교육기관, 교육서비스품질, 지각된 유용성, 진로준비행동

Abstract : The purpose of this investigate the effect of the educational institution service quality of the government-supported beauty-related educational institution on the students' perceived usefulness and career preparation behavior. Participations in the study collected 362 students at a government-funded educational institution located in Seoul and Gyeonggi by a convenience

[†]Corresponding author
(E-mail: sbae@konkuk.ac.kr)

sampling method. The collected data was analyzed through descriptive statistics, factor analysis, reliability analysis, correlation analysis and multiple regression analysis using SPSS statistical package version 26.0 version. The results derived through a series of research procedures are as follows: First, educational service quality, perceived usefulness and career preparation behavior showed a statistically significant positive(+) correlation. Second, it was found that educational service quality had a statistically significant positive(+) effect on perceived usefulness. Third, the educational service quality showed a positive(+) influence on the career preparation behavior of information collection activities and job preparation activities. Fourth, the perceived usefulness was found to have a statistically significant positive(+) effect on the career preparation behavior of the information collection activities and job preparation activities. The results of this research can be used as basic data to increase the efficiency of beauty-related government funding projects by evaluating the quality of education services of state-funded beauty related educational institutions.

Keywords : Beauty Related-Institution, Education Service Quality, Perceived Usefulness, Career Preparation Behavior

1. 서론

교육이란 국가의 백년지대계로서 미래를 준비하는 기초 단계이며 사회 구성원을 사회화함으로써 그 사회에 적응할 수 있는 자질 있는 인재 양성의 역할을 한다[1].

최근 교육을 서비스의 관점으로 해석하고 논의하려는 논의가 진행되고 있다. 물론 여전히 학계의 엇갈린 시각도 존재하지만 학생들이 특정한 교육 목표와 교육과정이라는 공정을 거쳐 사회에 환원되기 때문에 교육을 서비스산업으로도 분류할 수 있다[2].

현대사회에서 교육서비스 산업은 인간의 지식에 대한 욕구충족과 사회 변화 적응의 효용성을 증대시키는 경제 활동으로 간주되고 있다[3].

4차 산업혁명 시대에서 IT 산업의 가속화, 지식기반 사회의 심화, 세계화의 급속한 확산 등의 사회 환경 변화는 교육 환경의 변화도 급속하게 변모시킬 것으로 예측되고 있다. 이러한 급진적 사회 환경의 변화 현실에서 국가가 추구하는 교육의 목표 달성을 위해서는 단순히 공교육만으로는 실현될 수 없다.

현재 국내 공교육이 감당할 교육서비스가 교육 시설 미비, 교사 충원, 재정부족 등의 이유로 직업전문학교 또는 학원 교육 시장으로 상당부분이 이관되고 있음이 주지의 사실이다.

학원 교육은 공교육의 제한점을 극복하고 궁극적으로 국가의 교육 목표를 달성한다는 측면에서

상호 보완적 관계를 가진다.

현재까지 공교육의 제한점을 극복하고 변화하는 시대적 환경에 부합한 일자리 창출과 양질의 인력을 배출하기 위하여 엄격한 평가와 심사 절차를 통하여 국가가 일부 또는 모든 교육비를 지원하는 국가지원형 교육기관이 증가하고 있다.

고용노동부는 2020년 1월부터 국민내일배움카드 정책을 시행하고 있으며 이러한 정책을 통하여 취업하고자 하는 국민, 자기개발이 필요한 국민에게 일정금액의 훈련비를 지원하고 많은 국민들에게 직업능력개발훈련에 참여할 수 있도록 정책을 마련하였다.

이 국가 지원 정책 사업은 10개 영역으로 미용, 일반사무, 회계, 요양보호사, 음식조리, 공예, 바리스타, 제과제빵, 문화콘텐츠제작, 간호조무사 영역이다.

이러한 정책 사업에 뷰티 산업 영역이 포함되어 있다는 사실은 국가가 뷰티 산업을 미래 유망직종으로 인지하고 계획적으로 뷰티 산업을 선도할 양질의 인재 양성을 위해 지원체계를 가동하고 있음을 반증한다.

원론적으로 뷰티 관련 교육은 인간의 가장 기본적 욕구인 미를 다루는 예술적, 기능적 융·복합 실현이 가능한 분야로 뷰티 교육을 희망하는 사람들도 급진적인 증가 추이를 보이고 있다[4].

그러나 한편으로 뷰티관련 수요가 그 어느 때 보다 높고 미용교육 관련 시장의 양적 성장으로 과다 경쟁 체제로의 변화도 예상된다.

이러한 변화에서 교육 서비스 품질 평가나 효율적인 교육 관리 시스템의 재조명이 필요한 시점이 되었다.

국내외에서 교육서비스 품질에 대한 연구들은 양적으로 풍부하게 진행되어 왔다. 교육서비스 품질은 서비스를 제공하는 교육기관(학원, 교직원, 교사 등)이 수용자인 피교육자(수강생)에게 교육적 목적 달성에 관련된 유형 또는 무형의 서비스 제공하고 이에 수용자인 피교육자에게 물질적·정신적 만족감을 실현시켜주는 일련의 교육적 활동으로 정의되고 있다[5,6,7].

초기 교육서비스품질에 대한 연구들은 대부분 경영학 측면에서 서비스품질과 관련된 연구들을 기초로 발전되어 왔다. 그 대표적 연구로 PZB [8]의 SERVQUAL 모형을 들 수 있다. SERVQUAL 모형은 크게 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 응답성(responsiveness), 확신성(assurance), 공감성(empathy)의 5개 구성요소의 평가 체계를 구성되어 있다. SERVQUAL 모형은 경영학, 교육학, 뿐만 아니라 뷰티 관련 연구 영역에서도 제품의 서비스 품질, 교육서비스 품질을 측정하는 대표적 평가 모형으로 사용되어 왔다.

한편 뷰티 서비스 관련 산업에서도 다양한 교육기관이 제공하는 교육서비스 품질과 많은 사회심리적 주제들과의 상관성이 있음이 지속적으로 보고되었다. 요약하면 교육서비스와 경영성과[9], 직무유용성[10], 직무만족[11], 고객만족[12], 고객충성도[13], 진로포부와 진로준비행동[14], 행복감과 자신감[15], 재등록 의도[16,17] 등의 연구들이 꾸준히 발표되었다.

또 다른 관점에서 소수의 연구에서 교육서비스가 지각된 유용성(perceived usefulness)과 높은 상관관계를 가진 인자라는 연구들도 있었다. 지각된 유용성 개념은 기술수용모델(technology acceptance model: TAM)에서 제안된 개념으로 주로 인터넷 환경, IT프로그램 적용, 이러닝(E-Learning), 서비스 분야에서 정보기술의 이용과 수용에 관한 연구들에서 사용되어 왔다. 지각된 유용성이란 잠재된 이용자 또는 타인이 제공하는 정보기술, 정보, 교육의 수용이 실제적으로 자신의 유능감을 향상시켜 줄 것이라는 인지적 믿음으로 정의된다[18].

타인이 제공하는 정보, 교육의 콘텐츠가 개인의 학습효과, 업무수행, 지식, 태도, 직무능력 유용성, 만족도와 같은 개인의 지각된 유용성에 중요한 중재변수로 보고되고 있다[19,20,21].

이와 관련하여 Lee와 Kim(2013)[22]은 뷰티 전공 영역은 아니지만 대학 모바일러닝의 교육서비스가 학습자의 지각된 유용성에 영향을 미친다는 보고하였고 Hong, Moon(2019)[23]도 호텔기업의 e-learning 교육 품질이 지각된 유용성에 정적 영향이 있다고 보고하였다.

물론 지각된 유용성 연구가 주로 인터넷 환경이나 IT 산업 영역에서 주로 언급되는 주제 영역이기 때문에 연구의 결과를 뷰티 관련 영역에도 적용하고 일반화 한다는 것은 해석의 주의가 요망된다. 하지만 뷰티 관련 교육기관에서 제공하는 교육서비스품질에 대한 피교육자의 지각과 인지가 지식, 태도, 개인적 유능감에 영향을 미칠 수 있을 것으로 판단된다.

또 다른 관점에서 교육기관의 교육서비스품질은 피교육자의 진로선택과 행동에 관련된 요인들에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다.

선행연구들은 뷰티 관련 교육기관의 서비스품질은 수요자들에게 미래 자신의 진로행동과 선택 그리고 의사결정 수립과 관련된 방향을 제시하는데 중요한 역할을 한다고 하였다[24].

더욱이 대학이 아닌 기술학원과 같은 교육기관에서 제공되는 교육들의 목표가 대부분이 산업 현장에서 요구하는 기능적 측면과 직업적 측면에 부합되는 전문 인력을 양성을 목적으로 하기 때문에 수강생들에게 진로와 관련된 다양한 요인들과 높은 관련성을 가질 것이다.

그러나 아쉽게도 뷰티 관련 학문영역에서 발표된 교육서비스품질에 대한 연구물들이 대부분 직업학교 또는 대학의 공교육을 대상으로 한 연구들이 대부분이다. 더불어 교육서비스품질과 밀접한 관련성을 가진 진로와 관련된 연구는 매우 소수만이 보고되고 있는 실정이며 뷰티 관련 분야에서 양질의 뷰티 인력을 양성하고자 국가가 국비를 지원하는 교육기관을 대상으로 한 연구는 전무한 실정이다.

따라서 본 연구의 목적은 국가 지원 뷰티 관련 교육기관의 교육서비스품질이 교육수요자인 수강생들의 지각된 유용성과 진로준비행동에 미치는 영향을 규명하고자 하였다. 이러한 본 연구의 목적은 교육서비스를 제공받는 소비자의 입장에서 국가 지원 뷰티 관련 교육기관의 교육서비스 품질을 정량적으로 평가할 수 있을 것이며 나아가 교육서비스품질이 그들의 지각된 유용성과 진로에 어떠한 관련성이 있는지를 탐색할 수 있을 것이다.

2. 연구방법

2.1. 연구참여자

본 연구의 참여자는 서울 및 경기 소재 뷰티관련 국비지원 교육기관(학원)에 수강자를 모집단으로 선정하고 편의표본추출방법(convenience sampling method)을 채택하여 362명을 조사하였다. 자료 수집은 연구자 및 연구보조자 2명이 연구대상자를 직접 방문하여 조사목적과 취지를 자세히 설명한 뒤 자발적 동의하에 설문조사를 실시하였다. 설문은 자기평가기입방법(self-administration)으로 하였으며 설문 전 연구의 속성, 내용, 절차에 대한 정보를 충분하게 설명한 후 설문에 응답하도록 하였다. 이때 교육기관의 특성과 자료오염을 방지하기 위하여 설문 응답 동안 원장, 교사, 교직원 등이 참여하지 않도록 유도하였다. 본 연구에서는 자료 수집의 신뢰도를 확보하기 위하여 자료 수집은 모든 수업 일과가 종료된 후 강의실에서 자료를 수집하였다.

Table 1. Socio-demographic characteristics of research participants(N=362)

Section		Frequency	Percentage(%)
gender	Female	322	89.0
	Male	40	11.0
age	20's	154	42.5
	30's	136	37.6
	over 40	72	19.9
Major	Hair	46	12.7
	Skin	82	22.7
	Make-up	88	24.3
	Nail	146	40.3
Education	High school	90	24.9
	University	244	67.4
Education Type	All government	28	7.7
	All government	184	50.8
	+ Self-funded	178	49.2

자료 수집기간은 2020년 8월25-9월26일 실시하였으며 최초 382명을 조사하였으나 문항 체크의 누락 및 불성실 응답 설문 20부를 제외하고 최종 362명을 연구대상자로 선정하였다. <Table 1>은 연구참여자의 일반적 특성이다.

2.2. 측정도구

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 사용된 측정도구는 교육서비스품질, 지각된 유용성, 진로준비행동 이었다. 측정도구의 구체적 정보는 다음과 같다.

2.2.1. 교육서비스품질

(Education Service Quality)

본 연구의 뷰티관련 국비지원 교육기관의 교육서비스 품질을 측정하기 위하여 사용된 측정도구는 Lim, Yang(2018)[25]이 미용학원을 대상으로 교육서비스품질 연구에서 사용된 측정도구를 일부 수정 보완하여 사용하였다. 이 측정도구는 전문성, 대응성, 신뢰성, 운영편리성, 시설편리성의 5개 하위요인 17문항, 5점 Likert 척도(1점 전혀 아니다-5점 매우 그렇다)으로 구성되어 있다. 평가는 점수가 높으면 높을수록 교육서비스 품질을 높게 평가하는 것으로 평가한다. Lim, Yang(2018)의 연구에서 도출된 신뢰도(Cronbach's α) 값은 전문성 .961, 대응성 .978, 신뢰성 .956, 운영편의성 .975, 시설편의성 .947로 보고되었다.

2.2.2. 지각된 유용성(Perceived Usefulness)

본 연구의 지각된 유용성을 측정하기 위하여 사용된 측정도구는 Davis(1989)[26]의 지각된 유용성 척도를 An, Kim(2011)[27], Hwang(2012)[28] 등이 국문으로 번안하여 사용한 지각된 유용성 척도 뷰티 분야에 맞게 수정 보완하여 사용하였다. 본 측정도구는 단일차원의 5문항 5점 Likert 척도((1점 전혀 아니다-5점 매우 그렇다)고 구성되어 있으며 점수가 높으면 높을수록 지각된 유용성이 높은 것으로 평가한다. Hwang(2014)[29]이 무용교육의 연구에서 보고한 신뢰도(Cronbach's α) 값은 .919로 보고되었다.

2.2.3. 진로준비행동

(Career Preparation Behavior)

본 연구에서 진로준비행동을 측정하기 위하여 사용한 측정도구는 Lim, Yang(2018)[30]가 미용학원을 대상으로 실시한 진로준비행동 연구에서 사용된 측정도구를 일부 수정 보완하여 사용하였다. 이 측정도구는 정보수집활동, 목표달성활동, 직무준비활동의 3개 하위요인 16문항 5점 Likert 척도(1점 전혀 아니다-5점 매우 그렇다)으로 구성되어 있다. 평가는 점수가 높으면 높을수록 진로준비행동을 높게 평가하는 것으로 판단한다. 교

육서비스품질을 높게 평가하는 것으로 평가한다. Lim, Yang(2018)[31]의 연구에서 신뢰도(Cronbach's α) 값은 정보수집활동 .966, 목표달성활동 .930, 직무준비활동 .951로 보고하였다.

2.3. 측정도구의 타당도 및 신뢰도

본 연구에서 사용된 질문지의 타당성과 신뢰성을 확보하기 위하여 요인분석(factor analysis)과 신뢰도 분석을 위한 내적일치도(Cronbach's α)를 산출하였다.

구체적인 요인분석 방법은 각 요인 추출 시 모형의 주성분 분석(principle components analysis)과 요인에 대한 적재치를 최대로 도출하기 위하여 직교회전(varimax rotation)을 이용하였고, 요인으로 설명될 수 있는 분산 크기인 고유 값(eigen value)은 1.0 이상 값만을 요인으로 추출하였다.

한편 요인들이 서로 독립적인지를 확인하기 위해 Bartlett의 구형성 검정(Bartlett's test of sphericity)을 실시하였으며, 요인의 상호 상관관계와 문항들이 요인분석에 적합한지를 검증하기 위하여 KMO(Kaizer-Meyer-Olkin) 지수를 산출하였다. 이 때 요인적재치(Factor loading)는 요

인간의 상관관계 정도를 나타내는데 그 값이 .50 이상만을 유의하는 것으로 설정하였다.

2.3.1. 교육서비스품질 측정도구의 타당도 및 신뢰도

〈Table 2〉은 교육서비스품질에 대한 타당도 검증을 목적으로 분석된 요인분석 결과이다. 측정도구의 변수의 전체 변량(total variance)은 73.556%의 설명력을 보였으며, KMO 지수는 .909로 양호하였다. Bartlett의 구형성 검정치는 $X^2=3919.735$, $p<.001$ 로 나타나 요인분석을 시행에 적합한 자료임이 확인되었다.

교육서비스품질의 최종 요인분석 결과에서는 최종 전문성(5문항), 대응성(5문항), 편리성(4문항)의 3개 하위요인 총14 문항이 추출되었다. 한 편 하위요인들의 내적일치도(Cronbach's α)를 통한 신뢰도 값은 전문성 .905, 대응성 .905, 편리성 .859로 나타났다.

2.3.2. 지각된유용성 측정도구의 타당성 및 신뢰도

〈Table 3〉은 지각된유용성에 대한 요인분석 결과이다. 측정도구의 변수의 전체 변량은

Table 2. Factor Analysis & Reliability of Education Service Quality

Item	Question	Component			comm- unality
		1	2	3	
3	Provides necessary materials for educational program	.796	.208	.236	.733
5	Provides opportunities to learn professional skills	.755	.280	.225	.699
1	Faculty members try to help trainees	.750	.310	.248	.720
4	Providing education service at the level desired by trainees	.737	.390	.167	.723
6	Sufficient knowledge of faculty members	.711	.428	.179	.721
9	Rapid response from faculty members to trainees	.392	.777	.170	.786
11	Finding solutions for students' problems	.301	.731	.184	.659
7	Faculty and staff are fair to trainees without prejudice	.399	.715	.115	.683
8	Promptly provide materials and information to trainees	.410	.661	.282	.776
10	Faculty's prompt service	.402	.637	.324	.672
17	Equipment and facilities of education ground	.354	.143	.850	.868
16	Operation and maintenance of training facilities and equipment	.378	.076	.841	.857
14	Assignment of time convenient for trainees	.050	.489	.650	.663
15	Prioritizing the benefit of trainees	.089	.471	.636	.738
	Eigenvalue	7.977	1.317	1.003	
	% of Variance	56.982	9.409	7.165	
	Cumulative %	56.982	66.390	73.556	
	Cronbach's α	.905	.905	.859	

KMO=.909, Bartlett's test $\chi^2=3919.735(df=91, p<.001)$

Table 3. Factor Analysis & Reliability of Perceived Usefulness

Item	Question	Component	Communality
2	Skin beauty education helps to acquire skin beauty information and knowledge well	.887	.786
1	Skin education helps people to do better skin care information and skin-related activities	.878	.770
3	Skin education helps you to be better express yourself in various skin-related activities	.862	.743
4	Skin education helps to search skin information and learn skin care techniques	.853	.728
5	Skin education is useful for skin-related activities and life	.851	.723
Eigenvalue		3.751	
% of Variance		75.016	
Cumulative %		75.016	
Cronbach's α		.914	
KMO=.889, Bartlett's test $\chi^2=1220.133(df=10, p<.001)$			

75.016%의 설명력을 보였으며, KMO 지수는 .889로 양호하였다. Bartlett의 구형성 검정치는 $X^2=1220.133, p<.001$ 로 나타나 요인분석을 시행에 적합하였다. 지각된 유용성은 총 5문항 단일차원으로 나타났으며 내적일치도(Cronbach's α)는 .914로 나타났다.

2.3.3. 진로준비행동 측정도구의 타당성 및 신뢰도

〈Table 4〉은 진로준비행동에 대한 요인분석 결과이다. 측정도구의 변수의 전체 변량은 66.361%의 설명력을 보였으며, KMO 지수는 .896로 양호하였다. Bartlett의 구형성 검정치는 $X^2=2532.283, p<.001$ 로 나타나 요인분석을 시행에 적합한 자료로 확인되었다. 진로준비행동의 최종 요인분석 결과에서는 정보수집활동(6문항), 직무준비활동(4문항)의 2개 하위요인 총 10문항이 추출되었다. 한편 하위요인들의 내적일치도(Cronbach's α)를 통한 신뢰도 값은 정보수집활동 .895, 직무준비활동 .830으로 나타났다.

2.3.4. 자료분석

본 연구의 통계적 분석은 SPSS 통계패키지 version 26.0을 이용하여 연구의 목적에 따라 분석되었다. 구체적인 통계적 분석 방법은 기술통계(descriptive statistical analysis), 요인분석(factor analysis), 신뢰도분석(reliability analysis), 상관관

계분석(correlation analysis), 단순 및 다중회귀분석(simple & multiple regression)을 실시하였다. 모든 통계적 유의수준은 $p<.05$ 로 설정하여 분석되었다.

3. 결과

3.1. 교육서비스품질, 지각된 유용성, 진로준비행동의 상호관련성

〈Table 5〉은 교육서비스품질, 지각된 유용성, 진로준비행동의 상호관련성 분석을 위한 상관관계 분석 결과이다.

먼저 교육서비스품질과 지각된 유용성의 상관관계 결과를 살펴보면 교육서비스품질의 전문성과 지각된 유용성($r=.730$), 대응성과 지각된 유용성($r=.682$), 편리성과 지각된 유용성($r=.692$)은 상호 통계적 유의하게 정적(+) 상관관계를 보였다.

또한 교육서비스품질과 진로준비행동과의 상관관계는 전문성과 정보수집활동($r=.283$), 직무준비활동($r=.496$)의 정적(+) 상관을 보였으며, 대응성과 정보수집활동($r=.167$), 대응성과 직무준비활동($r=.305$)로 통계적 유의한 정적(+) 상관을 나타내었다. 편리성과 정보수집활동($r=.297$), 편리성과 직무준비활동($r=.409$)도 통계적 유의적 정적(+) 상관을 나타내었다.

Table 4. Factor Analysis & Reliability of Career Preparation Behavior

Item	Question	Component		Communality
		1	2	
2	Talk to an expert for a career or career that interests you	.856	.302	.733
3	conversation with those who are interested in the profession or career field	.806	.357	.699
1	Visit a counseling institution to consult on career issues	.781	.113	.720
8	Conversation with teachers or professors about aptitude and future career problems	.739	.292	.631
4	Buying and reading books or leaflets related to your job or career	.669	.494	.723
6	Test that accurately identifies aptitude interest and personality	.667	.226	.721
15	Prepare textbook, reference books and other necessary equipment to enter a career that interests you	.273	.830	.786
12	Always Plan and check to achieve set career goal(employment and progression)	.259	.739	.683
13	Collecting various information(employment method, remuneration, promotion system) about interested companies	.299	.735	.776
14	Preparing while attending academy to enter career that interests you	.213	.639	.672
Eigenvalue		5.954	1.345	
% of Variance		54.130	12.231	
Cumulative %		54.130	66.361	
Cronbach's α		.895	.830	
KMO=.896, Bartlett's test $\chi^2=2532.283(df=55, p<001)$				

1. Information collection activities 2. Career preparation activities

Table 5. Analysis of correlation with variable

	1	2	3	4	5	6
1	1					
2	.769**	1				
3	.599**	.647**	1			
4	.730**	.682**	.692**	1		
5	.283**	.167**	.297**	.471**	1	
6	.469**	.305**	.409**	.520**	.630**	1

** $p<.01$

1. Professionalism 2. Responsiveness
3. Convenience 4. Perceived Usefulness
5. Information collection activities
6. Career preparation activities

Table 6. Multi-regression analysis of education service quality on perceived usefulness

Dependent variable	Independent variable	B	S.E	β	<i>t</i>	<i>T</i>	VIF
Perceived usefulness	(Constant)	.283	.147		1.927		
	Professionalism	.435	.053	.413	8.142***	.391	2.559
	Responsiveness	.130	.053	.132	2.476*	.354	2.823
	Convenience	.343	.041	.360	8.474***	.557	1.797
$R^2=.640$, $adj R^2=.637$, $F=212.560$, $P<.001$ Durbin-Watson index=1.805							

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

Table 7. Multi-regression analysis of education service quality on Information collection activities

Dependent variable	Independent variable	B	S.E	β	<i>t</i>	<i>T</i>	VIF
Information collection activities	(Constant)	1.829	.278		6.576***		
	Professionalism	.398	.101	.310	3.928***	.391	2.559
	Responsiveness	-.297	.100	-.247	-2.971**	.354	2.823
	Convenience	.315	.077	.271	4.093***	.557	1.797
$R^2=.127$, $adj R^2=.120$, $F=17.370$ $P<.001$ Durbin-Watson index=2.183							

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

한편 지각된 유용성과 진로준비행동 간의 상관관계 분석에서는 지각된 유용성은 정보수집활동(=.471), 직무준비활동($r=.520$)과 통계적 유의하게 정적(+) 상관관계가 형성되었다.

3.2. 교육서비스품질이 지각된 유용성에 미치는 영향

〈Table 6〉은 뷰티 국비 지원 교육기관의 교육서비스품질이 지각된 유용성에 미치는 영향을 분석하기 위한 다중회귀분석(multi-regression) 결과이다. 먼저 회귀분석 결과에 오염을 막고 회귀분석 결과를 보다 타당성 있게 지지하기 위하여 다중공선성(multicollinearity)분석을 실시하였다. 일반적으로 다중공선성 분석은 독립변수 즉 교육서비스품질의 하위요인들 간 강한 상관관계가 회귀분석 결과 전체를 지지하지 못하는 오류를 막기 위하여 실시된다.

일반적인 사회학적 고찰에서 다중공선성을 확인하기 위하여 Durbin-Watson 검증, 공차한계(tolerance), 분산팽창요인(Variance Inflation Factor: VIF)등을 확인한다. 이 때 Durbin-Watson 지수는 0-4까지의 값을 가지는데 그 지수가 2에 가까우면 변수들 간의 독립성이 확보된

것으로 판단하며, VIF 지수는 10미만이면 다중공선성에 문제가 없는 것으로 판단한다[32].

이러한 선행연구를 토대로 살펴보면 교육서비스품질이 지각된 유용성에 미치는 회귀분석에서 Durbin-Watson 지수는 1.805로 2에 매우 근접한 지수를 나타내고 있어 하위요인들 간 자기 상관의 문제가 없이 독립적으로 확인되었으며, 공차 .354-.557의 범주를 나타내었고 VIF 지수도 1.797-2.823으로 나타나 다중공선성의 문제가 없는 것으로 나타났다.

한편 교육서비스품질이 지각된 유용성에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과에서는 결정계수 R^2 은 .637로 나타나 독립변인이 종속변수에 미치는 설명력은 63.7%로 나타났다. 회귀모형의 적합도를 예측하는 분산분석 결과에서는 $F=212.560$, $p<.001$ 로 회귀식이 적합함을 보여주었다.

교육서비스품질이 지각된 유용성에 미치는 영향 변수로는 편리성($\beta=.360$, $t=8.474$, $p<.001$), 전문성($\beta=.413$, $t=8.142$, $p<.001$), 대응성($\beta=.132$, $t=2.476$, $p<.05$) 순으로 통계적 유의하게 정적(+) 영향이 있는 것으로 나타났다.

Table 8. Multi-regression analysis of education service quality on job preparation activities

Dependent variable	Independent variable	B	S.E	β	t	T	VIF
Career preparation activities	(Constant)	1.725	.188		9.182***		
	Professionalism	.480	.068	.506	7.010***	.391	2.559
	Responsiveness	-.234	.068	-.263	-3.471**	.354	2.823
	Convenience	.237	.052	.276	4.560***	.557	1.797
$R^2=.270$		$adj R^2=.264$		$F=44.175, P<.001$ Durbin-Watson index=2.278			

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

Table 9. Multi-regression analysis of perceived usefulness on information collection activities

Dependent variable	Independent variable	B	SE	β	t
Information collection activities	(Constant)	1.229	.225		5.470***
	Perceived usefulness	.574	.057	.471	10.142***
$R^2=.222$		$adj R^2=.220$		$F=102.869, P<.001, Durbin-Watson index=2.095$	

, *** $p<.001$,

3.3. 교육서비스품질이 진로준비행동에 미치는 영향

〈Table 7〉, 〈Table 8〉 뷰티 국비 지원 교육기관의 교육서비스품질이 진로준비행동에 미치는 영향을 분석하기 위한 다중회귀분석 결과이다.

교육서비스품질이 진로준비행동의 정보수집활동에 미치는 회귀분석에서 Durbin-Watson 지수는 2.183로 나타났으며, 직무준비활동은 2.278로 2에 매우 근접한 지수를 나타내고 있어 독립변인들의 독립성이 인정되어 다중공선성이 확보되었다.

교육서비스품질이 정보수집활동에 미치는 영향력 결과에서는 결정계수 R^2 은 .120로 나타나 독립변인이 종속변수에 미치는 설명력은 12.0%로 나타났다. 회귀모형의 적합도를 예측하는 분산분석 결과에서는 $F=17.370$, $p<.001$ 로 회귀식이 적합함을 보여주었다.

교육서비스품질이 정보수집활동에 미치는 영향 변수로는 편리성($\beta=.271$, $t=4.093$, $p<.001$), 전문성($\beta=.310$, $t=3.928$, $p<.001$)의 정적(+) 영향력을 보였으며, 대응성($\beta=-.247$, $t=-2.971$, $p<.01$) 수준에서 통계적 유의하게 부정(-) 영향이 있는 것으로 나타났다.

한편 교육서비스품질이 직무준비활동에 미치는 영향력 결과에서는 결정계수 R^2 은 .264로 나타나 독립변인이 종속변수에 미치는 설명력이 26.4%로 나타났다.

회귀모형의 적합도를 예측하는 분산분석 결과에서는 $F=44.175$, $p<.001$ 로 회귀식이 적합함을 보여주었다. 교육서비스품질이 직무준비활동에 미치는 영향 변수로는 전문성($\beta=.506$, $t=7.010$, $p<.001$), 편리성($\beta=.276$, $t=4.560$, $p<.001$)의 정적(+) 영향력을 보였으며, 대응성($\beta=-.263$, $t=-3.471$, $p<.01$)은 통계적 유의하게 부정(-) 영향이 있는 것으로 나타났다.

3.4. 지각된유용성이 진로준비행동에 미치는 영향

〈Table 9〉, 〈Table 10〉은 지각된 유용성이 진로준비활동에 미치는 영향을 분석하기 위한 단순 회귀분석 결과이다.

지각된 유용성이 진로준비행동의 정보수집활동에 미치는 회귀분석에서 Durbin-Watson 지수는 2.095로 나타났으며, 직무준비활동은 2.203로 2에 매우 근접한 지수를 나타내고 있어 독립변인들의 독립성이 인정되어 다중공선성이 확보되었다.

Table 10. Multi-regression analysis of perceived usefulness on job preparation activities

Dependent variable	Independent variable	B	SE	β	t
Preparation activities	(Constant)	1.836	.161		11.428***
	Perceived usefulness	.468	.040	.520	11.559***

$R^2=.271$ $adj R^2=.269$ $F=133.612$, $P<.001$, Durbin-Watson index=2.203

, *** $p<0.001$,

지각된 유용성이 정보수집활동에 미치는 영향력 결과에서는 결정계수 R^2 은 .220으로 나타나 독립변인이 종속변수에 미치는 설명력이 22.0%로 나타났다. 회귀모형의 적합도를 예측하는 분산분석 결과에서는 $F=102.869$, $p<.001$ 로 회귀식이 적합함을 보여주었다. 지각된 유용성이 정보수집활동에 미치는 영향은 $\beta=.471$, $t=10.142$, $p<.001$ 수준에서 통계적 유의한 정적(+) 영향력을 나타내었다.

한편 지각된 유용성이 직무준비활동에 미치는 영향력 결과에서는 결정계수 R^2 은 .269으로 나타나 독립변인이 종속변수에 미치는 설명력이 26.9%로 나타났다. 회귀모형의 적합도를 예측하는 분산분석 결과에서는 $F=133.612$, $p<.001$ 로 회귀식이 적합함을 보여주었다.

지각된 유용성이 직무준비활동에 미치는 영향은 $\beta=.520$, $t=11.559$, $p<.001$ 수준에서 통계적 유의한 정적(+) 영향력을 나타내었다.

4. 논의 및 결론

4.1. 논의

본 연구는 국가지원 뷰티 관련 교육기관의 교육서비스품질이 수강생의 지각된 유용성과 진로준비행동에 미치는 영향을 규명하는 것이었다. 일련의 연구절차를 통하여 도출된 결과를 중심으로 논의해 보고자 한다. 먼저 본 연구에서 국비지원 뷰티관련 교육기관의 서비스품질이 지각된 유용성과 진로준비행동에 통계적 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 분석 결과는 국가의 자금으로 실현되고 있는 뷰티 관련 교육기관의 교육서비스품질이 수강생들의 지각된 유용성과 진로와 관련된 정보수집활동, 직업준비활동과 같은 진로준비행동에 영향을 미치고 있는 것으로 추측된다. 이는 국민의

세금 성격의 국가 기금을 투여한 궁극적 목적이 뷰티 관련 전문가 양성 또는 취업 장려라는 궁극적 목적이라고 볼 때 그 효과성이 일부 인정된다고 볼 수 있겠다.

본 연구의 결과에서는 국비 지원 뷰티 관련 교육기관의 교육서비스품질이 지각된 유용성에 정적 영향력을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이러한 본 연구의 결과는 최근 소수의 연구에서 진행된 교육서비스품질이 지각된 유용성에 영향을 미치는 중요한 변수라는 선행연구들과 일치한다 [33].

나아가 국가 지원 체제의 뷰티 교육기관에서 제공하는 다양한 교육 프로그램이 이를 수강하는 교육생에게 실제적으로 그 분야의 기술과 정보, 교육적 가치를 달성하는데 실제적으로 효능성이 있다고 지각하고 믿고 있다는 것을 의미한다.

추론이지만 국가 지원 시스템으로 이루어지는 뷰티 관련 교육기관의 교육 서비스가 지각된 유용성에 영향을 미친다는 결과는 사후 교육생의 학습효과, 업무수행능력 증대, 뷰티 관련 지식 확장, 분야에 긍정적 태도, 직무능력 유용성으로 이어질 수 있을 것으로 기대할 수 있을 것으로 판단된다.

한편 본 연구에서는 국비 지원 뷰티 관련 교육기관이 교육서비스품질이 수강생의 진로준비행동에 통계적 유의하게 영향을 미치고 있었다.

본 연구의 결과는 본 연구의 분야와는 다르지만 항공서비스 교육서비스품질이 진로준비행동에 영향을 미친다는 Jung(2018)[34]의 연구결과와 외식전공 대학생을 대상으로 교육서비스품질이 진로준비행동에 유의하게 영향을 보였다는 Yang과 Jung(2020)[35]의 연구 결과와 상반되지 않는다.

또한 미용 분야의 교육서비스품질이 진로준비행동에 영향을 미치는 Choi와 Jang(2020)[36]의 연구와도 일치한다.

국가는 미래 산업을 선도할 수 있는 인재를 양성하고 새로운 산업 영역 확장을 구축하기 위하여 많은 노력을 경주한다. 또한 이러한 목적을 달성하기 위하여 막대한 투자를 시행하고 있다. 본 연구의 결과가 국가 지원 뷰티 관련 교육기관의 서비스품질이 피교육생의 지각된 유용성과 진로준비행동에 영향을 미친다는 결과를 토대로 보다 확장된 국가 지원이 정책적으로 마련되어야 할 것이다. 또한 타당성 있는 국비 지원 시스템을 마련하고 더불어 다양한 평가와 전문가들의 의견수렴을 통하여 국가 지원이 보다 효율적인 지원 사업이 될 수 있도록 지속적인 관심이 이루어져야 할 것이다. 나아가 국비 지원 교육기관의 효과성에 대한 연구들도 양적·질적으로 풍성하게 이루어져야 할 것이다.

본 연구의 결과를 토대로 정의해보면 2020년 국가 지원 뷰티 관련 교육기관의 교육서비스품질이 실제적으로 교육생에게 그들의 분야에서 활동할 수 있는 유용감을 상승 시키는 결과를 보였으며 이러한 지각된 유용성은 다시 능동적으로 진로를 준비하는 행동에 영향을 미치는 것으로 판단할 수 있다.

4.2. 결론

본 연구는 국가지원 뷰티 관련 교육기관의 교육서비스품질이 수강생의 지각된 유용성과 진로준비행동에 미치는 영향을 규명하는 것이었다. 연구참여자는 서울·경기 소재 국비지원 교육기관에 수강자 362명이었으며, 수집된 자료는 기술통계, 요인분석, 신뢰도분석, 상관관계분석 및 다중회귀분석을 통하여 자료를 분석하였다. 이에 일련의 연구절차를 통하여 도출된 결과는 요약하면 다음과 같다. 첫째, 교육서비스품질, 지각된 유용성 및 진로준비행동은 통계적 유의하게 상호 상관관계를 나타내었다. 둘째, 교육서비스품질이 지각된 유용성에 통계적 유의하게 정적(+)영향이 있는 것으로 나타났다. 셋째, 교육서비스품질이 정보수집활동, 직무준비활동의 진로준비행동에 통계적 유의하게 정적(+) 영향력을 보였다. 넷째, 지각된 유용성은 정보수집활동과 직무준비활동의 진로준비행동에 통계적 유의하게 정적(+) 영향이 있는 것으로 나타났다. 본 연구의 결과는 국비지원 뷰티관련 교육기관의 교육서비스 품질을 평가하여 뷰티관련 국비지원 사업의 효율성을 높이는 데 기초자료로서 활용할 수 있을 것이다.

References

1. M. J. Kim, H. J. Lee. "The Effects of Education Service Quality on Job Utility-Focusing on Moderating Effects of Career Search Activity and Career Attitude," *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, Vol.23, No. 6, pp.1279-1288, (2017).
2. K. H. Park. "The influence of perceived educational service quality on students satisfaction and relationship marketing of students majoring dance," *The Korean Journal of Physical Education*, Vol.48, No.6, pp.463-47, (2009).
3. K. B. Son, J. Y. Kim. "The Effect of Education Service Quality on Education Service Performance in Private Academy-Mediating Roles of Service Justice, Service Trust and Service Relational Commitment-," *Korean Business Education Review*, Vol.29, No.1, pp.271-303, (2014).
4. H. J. Yim. "The Effect of Education Service Quality on Beauty Academy Satisfaction and Beauty Academy Management," *The Korean Beauty Management Journal*, Vol.4, No. 1, pp.27-38, (2016).
5. Karapetrovic, S. & Willborn, W. "Creating zero-defect students," *The TQM Magazine*, Vol.9, No.4, pp.287-191, (1997).
6. Holdfor, D., & Reinders, T. "Development of an instrument to assess student perceptions of the quality of pharmaceutical education," *American Journal of Pharmaceutical Education*, No.65, pp.125-131, (2001).
7. B. S. Lee, H. j. Han. "A Study on the Development of Instrument for Measuring the Educational Service Quality in International Trade Major," *Korea Trade Review*, Vol.35, No.1, pp.77-101, (2010).
8. Parasuraman, A. V., Zeithaml, A., & Berry, L. "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *Journal of Retailing*,

- Vol.64, No.1, pp.12-40, (1988).
9. J. Y. Lee, H. Y. Ha. "The Effects of Education Quality Service in Contract Colleges on Their Related Businesses' Performance," *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, Vol.13. No.5. pp.645-654, (2015).
 10. M. J. Kim, H. J. Lee. "The Effects of Education Service Quality on Job Utility-Focusing on Moderating Effects of Career Search Activity and Career Attitude," *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, Vol.23, No 6, pp.1279-1288, (2017).
 11. T. S. Oh, H. J. Kim, E. J. Yang. "Effects of Beauty Education Quality on Job Satisfaction," *The Research Journal of Korean Society Beauty Art*, Vol.9 No.3, pp.43-50, (2015),
 12. P. S. Kim, H. S. Chang, J. E. Lee. "Effect of Job Satisfaction by Internal Marketing in Beauty Salon on the Service Quality and Customer Satisfaction," *Korean Business Education Review*, Vol.47, No.1, pp.69-92, (2007).
 13. M. J. You, S. N. Kim. "Research on the Relationship between the Service Quality and Customer Loyalty of the Hair Beauty Industry for the Silver Generation: With a Focus on Relationship Quality," *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, Vol.18, No.7. pp.410-416, (2017).
 14. H. S. Lim, E. J. Yang. "The Effects of Education Service Quality of Beauty Academy on Career Aspiration and Career Preparation Behavior," *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, Vol.24, No.5. pp.883-891, (2018).
 15. M. J. Jo, E. J. Park. "The Beauty Contracts Department Educational Service is Committed to Developing Student's Happiness and Confidence," *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, Vol.25, No.2, pp.255-262, (2019).
 16. D. G. Seo. "The Effects of Education Service Quality and Institutes Satisfaction of Academy Credit Bank System for Lifelong Education on Re-enrollment Intention-Focused on Cosmetology-Majored Students-," *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, Vol.22, No.1, pp.49-57, (2016).
 17. K. H. Lee, E. J. An. "Effects of the Education Service Quality of Beauty Educational Institution on Re-Registration," *Journal of Fashion Business*, Vol.18, No.4, pp.168-179, (2014).
 18. Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. "User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models," *Management Science*, Vol.35. No.8, pp.982-1003, (1989).
 19. S. Y. Park, M. W. Nam, J. H. Iim. "E-learning presence and self-efficacy and their relationships with learning achievement in cyber and consortium university," *Journal of Agricultural Education and Human Resource Development*, Vol.44, No.1. pp.109-129, (2012).
 20. Chen, H. J. "linking employees' e-learning system use to their overall job outcomes: An empirical study based on the is success model," *Computer & Education*, Vol.55, No.4. pp.1628-1639, (2010).
 21. Davis, F. D. "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology," *MIS Quarterly*, pp.319-339, (1989).
 22. J. Y. Lee, J. R. Kim. "Analysis on Structural Relationships Among Learners' Perceived Usefulness, Learner Satisfaction and Related Factors in Mobile Learning in Universities," *The Journal of Korean Education*, Vol.40, No.1, pp.44-79, (2013).
 23. J. H. Hong, J. N. Moon. "The Effect of Hotel Corporate e-Learning in Quality on Perceived Ease of Use-Usefulness and Transfer: Focus on Busan Area," *International Forum of Northeast Asia Tourism*, Vol.15, No.2. pp.127-148,

- (2019).
24. H. J. Jo, C. G. Chang. "Study on the Effect of Education Service Quality Influencing to the Course After graduation-focused on the Students of Technical College in Seoul & Gyeonggi Area-,". *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, Vol.26, No.1, pp.8-18, (2020).
 25. H. S. Lim, E. J. Yang. "The Effects of Education Service Quality of Beauty Academy on Career Aspiration and Career Preparation Behavior,". *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, Vol.24, No.5. pp.883-891, (2018).
 26. Davis. F. D. "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology,". *MIS Quarterly*, pp.319-339, (1989).
 27. D. C. An, S. H. Kim. "Factors Influencing Mobile Commerce Adoption in Korea-The Gender Gap-,". *Advertising Research*, Vol.88. pp.7-36, (2011).
 28. S. Y. Hwang. "The Effects of Dancers' Motives of Using YouTube on Perceived Usefulness and Intention,". *Official Journal of the Korean Society of Dance Science*. Vol.31, No.2. pp.9-86, (2014).
 29. S. Y. Hwang. "The Effects of Dancers' Motives of Using YouTube on Perceived Usefulness and Intention,". *Official Journal of the Korean Society of Dance Science*. Vol.31, No.2. pp.69-86, (2014).
 30. H. S. Lim, E. J. Yang. "The Effects of Education Service Quality of Beauty Academy on Career Aspiration and Career Preparation Behavior,". *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, Vol.24, No.5. pp.883-891, (2018).
 31. H. S. Lim, E. J. Yang. "The Effects of Education Service Quality of Beauty Academy on Career Aspiration and Career Preparation Behavior,". *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, Vol.24, No.5. pp.883-891, (2018).
 32. M. S. Choi, K. B. Jung, Y. J. Lee. "The Effect of Perception on Black Consumer Behavior on the Job Enthusiasm and Self-esteem of Beauty Service Workers,". *Asian Journal of Beauty Cosmetology*, Vol.18. No.2. pp.183-193, (2020).
 33. Y. B. Seo, C. K. Park. "A Study on the Relationship among the Quality of Education Service of High School Vocational Education, the Usefulness of Job Capability, and the Satisfaction about Education,". *Journal of Business Research*, Vol.31. No.3, pp.35-62, (2016).
 34. T. Y. Jung. "An Empirical on Relationship Education Service Quality, Class Flow and Career Preparation Behavior in Airline Service Departments: The Mediating Effect of Self-Esteem,". *International Forum of Northeast Asia Tourism*, Vol.14, No.1. pp.187-208, (2018).
 35. D. H. Yang, H. O. Jung. "The Influence on the Education Service Quality on Career Decision-Making Self-Efficacy and Career Preparation Behavior Perceived by Students of Foodservice Major,". *Culinary Science & Hospitality Research*, Vol.26. No.6. pp.77-86, (2020).