

대학의 교육서비스품질이 진로결정자기효능감, 진로결정수준 및 진로준비행동에 미치는 영향 : 신입생과 재학생의 조절효과를 중심으로

The Effects of Education Service Quality on Career Decision-Making Self-efficacy, Career Decision Level, and Career Preparation Behavior : Focused on the Moderating Effects of Freshman and Undergraduate Students

성행남 (Sung, Haengnam) 경상국립대학교 경영대학¹⁾
김은정 (Kim, Eun-Jung) 동의대학교 경영정보학과²⁾
이태원 (Lee, Taewon) 부산대학교 경영학과 BK21 디지털금융 사업단³⁾

〈 국문초록 〉

이 연구의 목적은 교육서비스품질(교수자서비스품질, 교육과정서비스품질)이 진로결정자기효능감과 진로결정수준 및 진로준비행동에 미치는 영향을 규명하는 것이다. 최종 유효 설문지 426부에 대해 타당성 검정 후, 측정모형분석(CFA)과 구조모형분석(SEM) 그리고 다중집단 분석(MCFA와 MSEM)을 실시하였다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 교육서비스품질(교수자서비스품질, 교육과정서비스품질)은 진로결정자기효능감에 정의 유의한 영향을 미쳤다. 둘째, 진로결정자기효능감은 진로결정수준과 진로준비행동에 정의 유의한 영향을 미쳤다. 셋째, 진로결정수준은 진로준비행동에 정의 유의한 영향을 미쳤다. 마지막으로, 신입생과 재학생의 차이는 교육서비스품질(교수자서비스품질, 교육과정서비스품질)과 진로결정자기효능감, 진로결정수준, 진로준비행동 간의 관계에 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 본 연구는 대학생의 진로에 있어 진로결정수준과 진로준비행동의 결정요인을 파악하여 제공함으로써 대학 진로 교육 개선에 유용한 기초자료로 활용할 수 있을 것이다.

주제어: 진로준비행동, 진로결정수준, 진로결정자기효능감, 교육서비스품질

1) 제1저자, haena@gnu.ac.kr

2) 제2저자, eunjung@deu.ac.kr

3) 교신저자, twanny@pusan.ac.kr

1. 서론

2021년 통계청 고용동향에 따르면 코로나 19 사회적 거리 두기의 영향으로 취업자 수가 12개월 연속 감소세를 나타냈다. 취업자 수의 감소세는 지난 1997년 12월부터 17개월 연속 감소한 이래 최장 기록이며, 2021년 2월 실업자 수는 135만 3천 명으로 2020년 같은 기간보다 20만 1천 명 증가한 수치다.

최근 우리나라는 국내·외 경기 침체와 저성장으로 청년 실업률은 전체 평균 실업률보다 높고, 취업과 실업 문제가 심각한 사회문제가 되고 있다. 어렵게 취업을 하더라도 조직과 직무에 적응하지 못하고 평균 5개월 이내에 조기 퇴사하는 비율이 25.7%로 밀레니얼 세대의 조기 퇴사 비율이 높은 것으로 나타났다. 청년 실업 문제는 경제환경 변화 등의 구조적인 측면을 띄고 있어서 노동시장의 환경을 개선하려는 정부의 인프라적 접근도 필요하지만, 변화하는 노동시장에 발맞추려는 개인의 의지와 노력이 무엇보다 중요하다(박신영, 2017). 대학생은 중·고등학교 시기에 체계적인 진로 지도를 받지 못하고, 자신의 장래 희망이나 적성보다는 대학 진학 자체에만 목표를 두고 대학에 진학했기 때문에 실제 ‘대학에서 무엇을 학습하고, 어떻게 살아갈 것인가?’에 대한 깊이 있는 자기 탐색과 자신에게 맞는 진로를 결정하지 못한 상태로 대학 생활을 하는 경우가 많다(이종찬, 홍아정, 2013). 전 세계적으로 4차 산업혁명 시대를 맞이하여 급격한 변화의 움직임 중심에 있는 대학생들은 환경의 변화에 관심은 높지만, 정작 무엇을 어떻게 해야 할지 몰라 당황하고 있다.

대학생 시기는 자신이 미래에 갖게 될 직업에 대한 이해와 구체적인 탐색 및 결정이 본격적으로 이루어지는 시기로, 적절한 진로지도와 함께 자신의 능력·흥미·가치관 등을 파악하여 앞으로 가지게 될 구체적인

직업 선택이 이루어지게 된다는 점에서 매우 중요하다. 자신이 희망하는 직업을 갖는데 필요한 자격을 갖추고 취업 국면에서 남들과 차별화된 자신만의 전략을 세우는 적극적 진로준비행동이야말로 취업을 준비하는 청년들에게 요구되는 자세이다(박신영, 2017). 개인이 어떤 직업과 진로를 선택했느냐에 따라 경제적·사회적 지위, 가치관, 능력 발휘의 기회 등 삶의 모든 측면에서 영향을 받게 되므로 진로 결정과 직업 선택은 개인의 삶에 매우 큰 영향을 미치는 중요한 결정이다. 대학생들은 직업 세계에서 요구하는 조건과 자신의 능력을 충분히 고려하여 구체적인 진로를 결정해야 한다. 결정된 진로를 성공적으로 수행하기 위해서는 자신에 대한 이해, 직업 세계에 대한 탐색, 직무 능력이 필요한 기술의 향상 등과 같은 준비를 적극적으로 수행하여야 한다.

진로결정수준은 진로에 대한 안정적이고 구체적인 방향을 수립하기 위해 스스로 인지, 행동, 정서를 조절하여 진로 결정 과정을 진행한 정도를 의미하는 것으로 진로 결정에 대한 확신의 정도를 측정하는 것이다(조규형, 2018). 진로결정수준이 진로와 관련된 행동적 측면에 미치는 영향에 대한 보다 자세한 설명을 위해서 진로결정수준이 진로준비행동에 어떤 과정을 통해 영향을 미치는지에 대한 규명이 필요하다. 진로 교육 관련 분야에서는 주로 진로결정수준, 진로결정자기효능감과 같은 인지적·정서적 측면을 중요한 주제로 다루어왔다. 그러나 인지나 태도, 정서도 중요하지만 실제로 행동으로 이행되지 않는다면 진로 교육의 성과를 기대할 수 없게 된다.

진로 교육에서 가장 중요한 것은 진로를 선택하고 결정하는 것 이상으로 그것을 실천하기 위한 준비가 중요하며 자신의 진로 목표를 구체적으로 세우고 실천하는 것이 대학생 시기의 중요한 과업이자 활동이라 할 수 있다. 진로 발달 과정에서 인지 및 태도적

측면이 성숙하다고 해서 반드시 적절한 진로준비행동이 수반되는 것은 아니므로 진로 발달의 인지적 측면과 함께 실질적인 진로준비행동을 가져오는 것에 관해 관심을 가질 필요가 있다. 진로준비행동은 자신이 진로와 관련하여 합리적이고 올바른 결정을 하기 위해 합리적 행동과 진로 결정이 이루어진 후에 그 결정 사항을 실행하기 위한 실제적이고 구체적인 행동을 강조하는 개념이다(서광열, 2019). 최근 경제 불황과 심각한 취업난과 같은 현실적 상황으로 대학생들에게 더욱더 적극적인 진로준비행동의 필요성이 강조되고 있다(이종찬, 홍아정, 2013). 대학생에게 진로 준비는 사회진출을 위해 자신의 적성과 능력, 흥미 등을 고려하여 체계적으로 미래를 준비하는 과정으로 자신에게 적합한 직업 세계를 가지기 위해 정보 수집을 하거나 자격을 갖추는 데 목적을 두고 있다(한미옥, 조규판, 2021).

4차 산업혁명 시대에 글로벌화 등의 사회적 요구에 따라 교육 서비스에도 여러 가지 다양한 변화가 시도되고 있다. 산업체에서 요구하는 역량과의 연계성을 고려하고, 궁극적으로 취업에 필요한 역량을 강화하기 위해서는 교육 서비스 품질에 대한 고려가 필요하다. 대학은 대학생에게 사회에서 요구하는 인재로 성장시키기 위해 끊임없이 동기부여를 제공하고, 대학생의 역량을 개발할 수 있도록 지원하여야 한다. 산업에서 요구하는 인재상의 변화에 따라 교육기관은 높은 교육 서비스를 제공하고 체계적인 진로 결정과 진로준비행동을 지원함으로써 대학생은 성공적인 삶을 위해 자신의 진로를 스스로 책임지고 주도적으로 설계해 나갈 것이다. 본 연구에서는 학생이 진로준비행동을 하는 데 있어서 교육서비스품질이 진로결정자기효능감에 미치는 영향과 진로결정수준의 매개효과를 살펴보고자 한다.

진로결정자기효능감은 진로 결정을 위한 과업을 자

신이 성공적으로 수행할 수 있을 것인지에 대한 신념 또는 유능감이다(남광석, 문은미, 2018). 진로 결정을 수행하는 데 있어 자신의 믿음과 신념으로 직업과 관련하여 의사결정을 하는 과정에서 중요한 변인으로는 진로결정자기효능감을 배제할 수 없다. 불안한 현실에서 극심한 취업난을 겪고 있는 대학생에게 자신의 행동에 대해 긍정적인 의미를 부여할 수 있는 진로결정자기효능감과 같은 심리적 요인과 진로결정수준과 같은 인지적 요인 및 행동적 요인인 진로준비행동과의 종합적 관계에 관한 연구가 필요하다. 이에 최근 연구자들은 진로 결정과 진로준비행동을 동시에 고려한 선행 변인들과의 관계를 검토하는 연구의 필요성을 제안하고 있다. 본 연구에서는 진로 교육에서 가장 핵심으로 간주하는 진로결정수준과 진로준비행동에 영향을 주는 제 요인의 인과관계를 중심으로 신입생과 재학생간의 조절효과를 살펴보고자 한다.

2. 이론적 배경과 가설

2.1. 진로발달이론과 대학생 진로

진로발달이론(career development theory)은 인간은 인지적·정서적·신체적·사회적 변화를 통해 발달하고 성숙한다는 발달이론에 근거하여 진로의 발달을 설명하고자 하는 이론으로, 대표적인 진로발달이론(Ginzberg et al., 1951), 진로발달이론(Super, 1957, 1990), 진로결정과정이론(Tiedeman & O' Hara, 1963) 등이 있다.

대학생 시기는 진로발달단계에서 탐색기에 해당되며, 직업세계에 대한 구체적 선택이 이루어져야 하는 시기이기 때문에 진로발달에 있어 매우 중요한 시기에 해당된다(Super, 1990). 즉, 해당 시기에는 훈련과 교육을 통해 자아개념을 확립하고, 자신에게 맞는 직

업 및 진로를 찾는 시기이다. 이러한 측면에서 대학생들이 진로를 선택하는 일은 가장 절실하고 구체적인 과제인 동시에 매우 중요하다. 자신이 어떤 진로를 선택하느냐에 따라 생활양식은 물론 가치관과 태도까지 변화될 수 있다는 것을 인식하면서 만족스러운 진로를 결정하기 위해 노력하게 되기 때문이다(Tolbert, 1974; 정미숙, 2015). 대학생 시기에는 진로발달 과업인 직업획득을 위한 훈련과 교육을 받고, 자기적성과 흥미를 발견하며 진로 및 직업 선택을 구체화하는 진로준비행동이 요구된다고 했다. 대학생 시기는 발달적으로 학교에서 직업 세계로의 전환기에 해당하기 때문에, 대학생들에게 진로 및 직업과 관련된 문제는 그 어느 발달 시기보다 중요하다(최옥현, 김봉환, 2007). 이에 대학생 시기에 적절한 진로성숙 및 진로선택과 관련된 교육과 훈련이 필요하며, 구체적인 진로탐색 과정을 도와줄 수 있는 방안을 제공해야 한다. 즉, 대학이 학생에게 제공하는 서비스인 교육서비스품질의 강화가 요구된다. 개인특성과 환경간의 상호작용에 대해 전통적인 진로이론과 사회인지진로이론의 시각에는 차이가 있는데(김영혜, 안현의, 2012), 사회인지진로이론(Social Cognitive Career Theory, SCCT)은 진로발달이론의 동향으로 Hackett & Betz(1981)이 사회인지이론을 바탕으로 여성의 진로 선택 및 발달을 설명하려는 시도에서 출발하였다. 사회인지이론(social cognitive theory)은 행동과 환경, 개인적 특성 간의 상호작용을 통해 학습이 일어난다고 보는 심리학 이론으로 관찰학습과 자기효능감 등을 강조한다(Bandura, 1977).

2.2. 교육서비스품질

서비스품질(service quality)은 제공된 서비스에 대해서 상대적인 우열감과 관련하여 고객의 전반적인 평

가(Taylor & Baker, 1994)이며, 서비스 수준이 고객의 기대와 일치하느냐의 척도(Lewis & Booms, 1983)를 말한다. 시대의 변화에 따라 교육 분야에서도 공급자(교육 제공자) 중심이 아닌 수요자 중심으로 변화 및 개선이 요구되고 있다(김정희, 박동진, 2012; 고은정 등, 2018; 고현정 등, 2020). 교육서비스(education service)는 서비스 공급자인 교육기관과 수요자인 학생간의 상호관계로부터 발생을 의미하고, 교육기관은 교육적 목적 달성을 위한 유무형의 서비스를 제공하여 수요자인 학생들의 만족을 실현하는 일련의 활동이라고 하였다(이한나 등, 2019). 교육서비스품질(education service quality)은 공급자와 수요자 간의 일반적이면서 수동적으로 이루어지는 것이 아닌 상호작용을 기반으로 이루어지는 것이다(최은혜, 2017). Li-Wei(2005)는 교육서비스품을 다른 교육기관과의 차별성을 두기 위해 상업적, 인간적으로 학생들의 기대와 요구에 부응하기 위한 요소라고 하였다. 손권배와 김재열(2014)은 교육서비스품을 체계적인 교육 프로그램을 통해 수준별 수업에 따라 좌우되는 중요한 수단이라고 보았다. 대학 교육서비스는 서비스 제공자인 교수, 교직원과 서비스 요청자인 학생과의 상호작용 활동을 통해 이루어지므로 학생에 대한 교수와 교직원의 태도 및 자세가 매우 중요하다(김정희, 박동진, 2012). 기존 선행연구에서 교수자와 교육과정의 중요성을 찾아볼 수 있다. Misra(2011)가 교육의 성공에 있어 핵심은 교원이며 교수자의 질 향상은 교육의 질을 높이는 중요한 지렛대의 역할을 한다고 보고하였고, 임규연 등(2015)은 교수자는 대학의 구성원임과 동시에 지식을 창출하고 전달하고 공유하는 실행자이기도 하다고 보고하였으며, 신명희(2006)는 교육 자체는 교수자의 질을 능가할 수 없다는 주장처럼 교수는 교육의 중요한 역할을 차지하고 있다고 보고하였다. 한승연과 임규연(2012)은 학습성과 도출을 위

한 교수자의 역량을 연구한 결과 수업 구성, 운영 방식, 시간 엄수 등의 부분에서 강의프로그램과 관련이 있음을 증명하였고, 정무관 등(2016), 임규연 등(2015), 김소영(2014)은 학습성과 향상을 위하여 교수자의 역량이 중요하다고 증명하였다.

2.3. 진로결정자기효능감

진로결정자기효능감(career decision-making self-efficacy)이란 자기효능감(self-efficacy)에서 확장된 개념으로 진로와 관련된 과제 및 과업을 성공적으로 할 수 있다고 믿는 개인의 능력에 대한 신념(Hackett & Betz, 1981)으로, Hackett & Betz(1981)은 Bandura(1977)의 이론을 바탕으로 진로선택과 관련되는 효능감을 진로자기효능감(career self-efficacy)이라고 개념화하였다. 자신의 능력, 자신의 직업적 가치를 확인함으로써 자신의 선택에 대한 믿음을 갖게 해주는 확신성 정도라 할 수 있다(Solberg et al., 1995; 이은경, 2001; 송인숙, 권상집, 2017). 진로결정자기효능감의 측정도구는 Taylor & Betz(1983)가 Career Decision-Making Self-Efficacy Scale(CDMSES)를 개발한 이후 지금까지 꾸준히 연구되고 있으며, 국내에서는 이기학과 이학주(2000)에 의해 진로결정자기효능감척도-단축형(CDMSES-SF)이 처음 사용되었다. 이은경(2001)은 CDMSES-SF(Betz et al., 1996)을 토대로 진로결정자기효능감을 목표설정, 직업정보, 문제해결, 미래계획, 자기평가의 구성요인으로 연구를 진행하였다. 김명겸(2021)은 교육서비스 품질을 교수진, 교육환경, 교육프로그램, 행정서비스로 구분하여 학습몰입과 교육만족을 거쳐 학업성취도와 진로결정자기효능감에 미치는 영향에 관한 연구를 진행하여 교수진과 교육프로그램 그리고 행정서비스가 진로결정자기효능감에 유의한 간접효과를 미친다고 결과를 보고하였다. 양동휘와 정해옥(2020)은 외식

전공 대학생들의 교육서비스 품질이 진로결정자기효능감과 진로준비행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 교육서비스(교육서비스속성, 행정서비스속성, 시설서비스속성)가 진로결정자기효능감에 유의한 영향을 미친다는 결과를 보고하였다. 이와 같은 선행 연구를 바탕으로 교수자의 역할인 교육서비스품질(교수자서비스품질과 교육과정서비스품질)과 진로결정자기효능감이 인과관계가 있을 것으로 판단된다. 본 연구에서는 진로결정자기효능감을 대학생들이 자신의 진로와 관련된 과업을 성공적으로 할 수 있다고 있는 능력에 대한 신념으로 정의하고, 이은경(2001)은 변안한 진로결정자기효능감의 구성요인 중 목표선택에 대한 문항도구를 사용하여 연구를 진행하였다. 따라서 앞서 살펴본 진로결정자기효능감 주요 선행변인으로 교육서비스품질(교수자서비스품질, 교육과정서비스품질)의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1: 교수자서비스품질은 진로결정자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2: 교육과정서비스품질은 진로결정자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.4. 진로결정수준

진로결정수준(career decision making level)이란 진로에 대한 확신의 정도로서 진로 미결정과 확고한 진로결정을 양극단으로 하는 연속선상의 어느 한 지점을 지칭하는 것이라 할 수 있다(Wanberg & Muchinsky, 1992; 정미숙, 2015). 대학생의 진로결정수준을 전공 및 직업선택의 확신 정도(Harren, 1979), 자신의 개인적 요인이나 기회의 불확실성에 대한 평가 또는 미결정 정도에 대한 반작용(Osipow et al., 1976)등의 선행 연구에서 정의되었다.

진로결정수준의 처치변인으로는 개인적 요인(성별, 유전과 환경적 조건 및 학습, 지능)과 부모 요인(부모의 사회적 배경, 부모애착)(고향자, 1992; 김은진, 2000; 박수길, 2000) 그리고 환경적 요인(학교, 학년, 또래집단)(고향자, 1992)이 제시되었고, 개인 심리적 변인으로 자기효능감, 자기존중감(Wiljanen, 1995), 진로장벽(손은령, 손진희, 2005), 자아정체감(박수길, 2000) 그리고 진로결정자기효능감(정미숙, 2015; 이민옥, 2018; 구영애 등, 2020) 등이 연구되었다. 대표적인 진로결정수준의 측정도구는 Osipow et al.(1980)에 의해서 개발된 Career Decision Scale(CDS)이다. 고향자(1992)는 CDS를 토대로 진로준비행동을 확산부족, 정보필요, 긍정적 갈등, 내외적 갈등의 구성요인으로 16 문항을 변안하여 연구를 진행하였다.

본 연구에서는 진로결정수준은 대학생들이 자신의 미래에 종사하게 될 직업을 선택하는 것에 대한 확신의 정도로 양 극단으로 진로결정을 하는 연속선상의 어느 한 지점으로 정의하고, 고향자(1992)가 변안한 진로결정수준의 구성요인 중 확산부족에 대한 문항도구를 사용하여 연구를 진행하였다. 따라서 앞서 살펴본 진로결정수준의 주요 선행변인 중 하나인 진로결정자기효능감의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H3. 진로결정자기효능감은 진로결정수준에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.5. 진로준비행동

진로준비행동(career preparation behavior)이란 개인이 올바른 진로결정을 하기 위해 진로탐색 및 관련 정보 수집을 통해 결정된 진로목표달성을 구체적으로 충실하게 수행하는 행위적 노력을 의미한다(강혜순,

2015). 진로와 관련한 인지나 태도 차원이 아닌 실제적이고 구체적인 행위의 차원이다(정미숙, 2015). 즉 진로준비행동의 측정에 관심은 가졌으나 측정의 어려움으로 큰 진전이 없기에(이현진, 2009), 진로준비행동만을 측정하기 위해서 개발된 측정도구의 연구도 미흡한 실정이다. 하지만 진로준비행동과 관련이 있는 측정도구는 Aiken & Johnston(1973)의 진로탐색에 대한 직업 체크리스트(Vocational Checklist)와 Stumpf & Hartman(1983)의 Career Exploration Survey(CES)가 있다. 김봉환(1997)은 기 선행연구들을 토대로 진로결정을 확산하는 대학생들을 대상으로 면담을 실시하여 진로준비행동의 구성요인을 정보 수집, 도구 구비, 실천 노력으로 16문항을 확정하는 진로상담 사례 분석을 진행하였다.

본 연구에서는 진로준비행동을 인지나 정서의 차원이 아닌 실제적이고 구체적인 행위의 차원으로서, 자기 자신과 환경에 대한 정보를 얻기 위한 행동과 더불어 진로목표 달성에 필요한 모든 행동으로 정의하였다. 김봉환(1997)이 개발한 진로준비행동의 구성요인 중 실천노력에 대한 문항도구를 사용하여 연구를 진행하였다.

2.5.1. 진로결정자기효능감과 진로준비행동의 관계

진로결정자기효능감(career decision-making self-efficacy)은 개인이 진로결정과 관련된 과제들을 성공적으로 해결할 수 있다고 느끼는 자신감의 정도를 의미한다(Hackett & Betz, 1981). 진로결정에 대한 연구는 대부분 진로미결정의 연구로 시작되었고, 진로미결정을 통해 이루어져 왔기 때문에 진로미결정과 진로결정자기효능감, 진로결정과 진로결정자기효능감의 관계에 대한 많은 연구가 진행되었다. 대학생을 대상으로 진로결정자기효능감과 진로미결정의 부(-)의 관계를 검증한 연구(Taylor & Pompa, 1990; Betz & Voyten, 1997), 진

로결정자기효능감과 진로결정태도의 정(+)적 상관관계의 연구(Luzzo, 1993; 정미숙, 2015; 이민욱, 2018; 김정미 등, 2019; 구영애 등, 2020)가 있었다. 따라서 진로결정자기효능감이 진로준비행동에 어떠한 영향을 미치는지를 확인하기 위해 다음의 가설을 설정하였다.

H4: 진로결정자기효능감은 진로준비행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.5.2. 진로결정수준과 진로준비행동의 관계

진로결정수준(career decision level)은 한 개인이 진로를 확실히 결정하기 위한 전 단계의 수준 혹은 미래의 직업에 대한 준비정도를 의미한다(홍미진, 2012). 진로준비행동과 진로결정수준 각각의 변인에 대한 연구들이 활발히 진행되었지만, 진로준비행동과 진로결정수준의 상관관계 이상의 관계를 밝히는 연구가 미흡한 수준이다(김선, 2020). 더불어 진로준비행동과 진로결정수준의 영향관계에 대해서는 서로 상반된 연구결과가 보고되고 있다. 먼저 진로결정수준이 진로준비행동에 미치는 영향에 대한 연구를 살펴보면 다음과 같다. 백인선과 정기수(2018)는 진로결정수준의 하위요인 중 진로확신요인이 높을수록 진로준비행동을 증진시키지만, 진로미결정요인이 높을수록 오히려 진로준비행동을 감소시킨다고 보고하였다. 김선(2020)은 진로준비행동과 진로결정자기효능감의 관계에서 진로결정수준의 매개효과를 검증하는 연구를 진행하였다. 이주희(2004)는 대학생의 진로결정수준에 따라 진로준비행동에 유의미한 차이가 있음을 밝혔는데, 높은 진로결정수준의 학생은 높은 진로준비행동을 보인다는 것을 의미한다. 반면, 김지희(2018)의 연구에서는 진로준비행동이 진로결정수준에 미치는 영향에 관한 연구로 항공서비스 전공자의 진로준비행동(취업준비행동)이 진로결정자기효능감과 진로결정수준에 미치는 영향관계에서 진로준비행동이 진로결정

수준에 정(+)의 영향관계를 미친다고 보고하였다.

본 연구의 주요변인에 대한 조작적 정의는 다음과 같다. 진로결정수준은 각 개인이 진로를 확실히 결정하기 위한 전체 단계의 수준 혹은 미래의 직업에 대한 준비정도라 하였고, 진로준비행동은 올바른 진로결정을 하기 위한 진로탐색 및 관련 정보수집을 통해 결정된 진로목표달성을 구체적으로 충실하게 수행하는 행위적 노력이라 하였다. 이에 본 연구에서는 진로결정수준을 진로준비행동의 선행변인으로 보고자하며, 진로결정수준이 진로준비행동에 어떠한 영향관계가 미치는지 확인하기 위한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

H5: 진로결정수준은 진로준비행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

손은령과 손희진(2005)의 한국 대학생의 진로결정 및 준비행동에 관한 연구에서 대학생의 경우 학년이 올라갈수록 진로행동과 관련한 변인들(진로결정자기효능감, 진로준비행동, 진로결정수준)이 유의미하게 향상되는 것으로 보고하였다. 즉, 진로결정수준과 진로준비행동에 학년이 제2의 독립변인인 조절변인으로서 작용한다고 볼 수 있다. 조절변인이란 독립변인과 종속변인과의 관계에서 상황효과 또는 조절효과를 미칠 것으로 여겨지는 제2의 독립변인을 말한다. 다시 말해, 종속변인과 독립변인과의 관계가 조절변인에 따라 그 효과가 영향을 받는 것을 말한다(배병렬, 2017). 이에 조절변인인 학년 중 1학년을 신입생, 2학년부터 4학년을 재학생으로 구분(김현순, 2017)하고 조절변인의 조절효과를 보기 위한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

H6: 신입생과 재학생의 차이는 교육서비스품질(교수자서비스품질, 교육과정서비스품질)과 진로결정자기효능감, 진로결정수준, 진로준비행동 간의 관계에 조절영향을 미칠 것이다.

3. 연구모델 및 조사설계

3.1. 연구모형

앞선 이론적 배경에서 살펴본 교육서비스품질(교수자서비스품질, 교육과정서비스품질)과 진로결정자기효능감 그리고 진로결정수준 및 진로준비행동의 구조적 관계를 파악하기 위한 연구 모형을 <그림 1>과 같이 설정하였다.

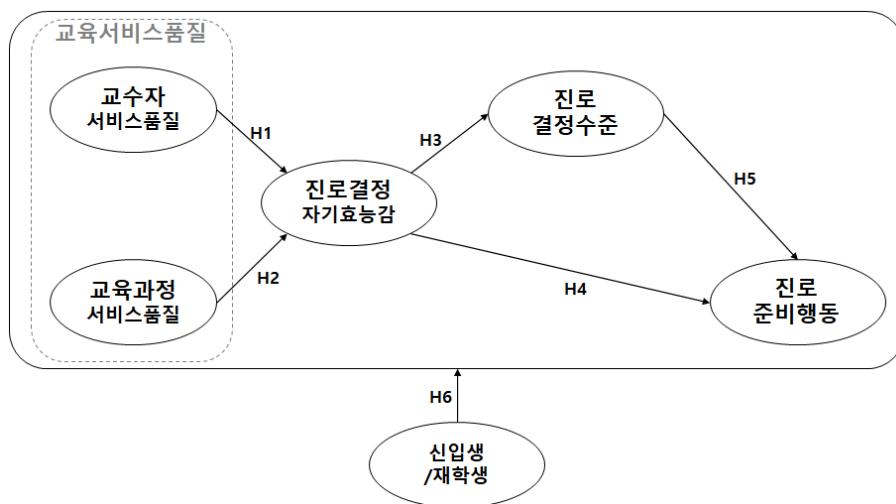
3.2. 조사설계

측정도구는 타당성이 검증된 기존연구의 설문문항을 토대로 구성하였으며 현재 연구환경에 맞게 연구자가 수정하거나 개발하였다. 변인들은 측정도구의 신뢰성을 높이기 위하여 복수개의 측정항목으로 측정하였으며 모든 항목은 7점 리커트 척도로 측정되었다. 또한 30명의 MIS전공 대학원생을 대상으로 파일럿 테스트를 실시하여 설문항목을 검토 받아 내용타당성을 점검하였으며 최종 설문항목에 반영하였다. 변인의 설문문항의 및 관련 연구를 <표 1>과 같이 요약 정리하였다.

4. 실증분석과 해석

4.1. 자료 수집과 자료의 특성

본 연구는 진로준비행동에 진로결정수준과 진로결정자기효능감 그리고 교육서비스품질이 미치는 영향 관계 파악이 목적이다. 이에 현재 대학생을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 약 2주간의 설문지를 배포하여 447부 회수하고 불성실 설문응답 21부를 제외한 426부를 최종적으로 분석 대상으로 선택하였다. 유효 설문응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 성별은 남 20%(85명), 여 80%(341명)이고 나이는 20~24세가 92.3%(393명), 25세 이상이 6.1%(26명), 20세 미만인 1.6%(7명)순으로 나타났다. 학년은 1학년이 43.2%로 가장 높았고 반면에 4학년이 4.0%(17명)이 가장 낮은 것으로 나타났다. 본 연구에서 사용된 분석방법은 빈도분석, 타당성분석, 확인적요인분석, 구조모형분석과 다중집단분석 등이며, 사용된 분석도구는 IBM SPSS Statistics 21.0와 AMOS 21.0이다.



<그림 1> 연구모델

〈표 1〉 측정 항목

연구변인	설문문항	관련 연구
교수자 서비스품질	우리학과 교수진은 수업 관련 질문에 대해 답변할 수 있는 지식을 가지고 있다. 우리학과 교수진은 도움을 요청한 사항에 흔쾌히 응답해준다. 나에게 문제가 발생했을 때 우리학과 교수진은 진지하게 관심을 가지고 문제를 해결해준다.	양동휘, 정해옥 (2020) 이하나 등 (2019) 최은혜 (2017)
교육과정 서비스품질	나는 학교와 학과에서 제공하는 수업업계획서와 프로그램은 융통성이 있다고 생각한다. 나는 학교와 학과에서 제공하는 다양하고 특별한 프로그램이 있다고 생각한다. 나는 학교와 학과에서 다양한 학생활동을 권장하고 있다고 생각한다.	
진로결정 자기효능감	나는 다양한 진로들 중 내가 원하는 진로를 선택할 수 있다. 나는 앞으로 내가 선택한 진로에 대해 5년간 계획을 세울 수 있다. 나는 내가 선호하는 생활방식에 맞는 진로를 결정할 수 있다.	구영애 등 (2020) 이민옥 (2018)
진로 결정수준*	진로선택이라는 문제가 상당히 부담스러워 빨리 결정을 내려버리고 싶다. 어떤 진로를 택해야 할지 알 수 있는 검사라도 받고 싶다. 진로를 선택했으나 이를 실천에 옮기기 위해 어찌해야 할 지 모르겠다. 내가 선택한 _____이 되기 위해 어떤 준비가 필요한지 알 수가 없다. 진로를 선택하기 전에 다양한 직업에 대한 정보가 더 필요하다. 내가 어떤 직업을 갖고 싶은지 알 것 같지만, 확실한 결정을 내리기 위해서는 남의 도움이 필요하다.	구영애 등 (2020) 정미숙 (2015) 고향자 (1992)
진로 준비행동	{나는 지난 몇 주 동안} 나의 적성 및 앞으로의 진로(취업) 등에 대해서 친구, 교수님 또는 부모님과 이야기를 나눈 적이 있다. 내가 관심을 가지고 있는 직업이나 진로와 관련된 자료를 인터넷을 통해 탐색해 보았다. 내가 관심을 가지고 있는 직업이나 진로분야로 진출하기 위한 자격 요건이 무엇인지 구체적으로 알아본 적이 있다. 내가 깊이 관심을 가지고 있는 업체에 대한 여러 가지 정보(전망, 보수, 취업방법, 승진제도 등)를 수집하였거나 진로에 대한 계획을 세우고 있다.	김정미, 김재천 (2019) 정미숙 (2015) 김봉환 (1997)

* 진로결정수준: 역채점

〈표 2〉 표본의 인구통계학적 특성

구분		빈도	비율(%)	구분		빈도	비율(%)
성별	남자	85	20.0	학년	1학년	184	43.2
	여자	341	80.0		2학년	159	37.3
나이	20세 미만	7	1.6		3학년	66	15.5
	20~24세	393	92.3		4학년	17	4.0
	25세 이상	26	6.1	소계	426	100.0	

4.2. 측정모형 분석

본 연구에 채택한 측정모형의 적합성과 척도의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해 측정모형(measurement model)분석을 실시한다(Anderson & Garbing, 1992). 먼저 측정모형의 적합도 지수는 $\chi^2=279.148(df=123, \chi^2/df=2.269)$, $GFI=.934$, $AGFI=.909$, $NFI=.957$, $IFI=.976$, $TLI=.969$, $CFI=.975$ 로 우수(good fit) 권고수준을 충족

하고, $RMSEA=.055$ 로 수용(acceptable fit) 권고수준을 충족하여 측정모형의 결과는 구조모형을 분석하는데 무리가 없다고 볼 수 있다. 척도의 신뢰성은 모든 측정항목이 Cronbach's alpha값이 .879 이상으로 나타나 확보되었다. 척도의 타당성은 집중타당성과 판별타당성으로 확인하는데, 먼저 집중타당성(convergent validity)은 다음 3가지인 표준요인적재량 ($t\text{-value} \geq 1.965$ 일 때 $\geq .6$), 평균분산추출(AVE(average variance extracted),

>=.5), 합성신뢰도((composite reliability), >=.6)로 평가한다(Bagozzi & Yi, 1988). 본 측정모형은 표준요인적 재량 .71 이상, AVE .620 이상, 합성신뢰도 .848 이상으로 나타나 집중타당성이 확보되었다. 다음으로 판별타당성(discriminant validity)은 AVE 값과 상관계수의 제곱값을 비교하여 검토하는데, AVE의 제곱근값이 다른 상관계수의 값보다 모두 상회한것으로 나타나 판별타당성 역시 확보되었다.

4.3. 구조모형 분석: 주효과 검증

앞의 권고기준을 충족한 측정모형 분석 결과를 바탕으로 AMOS 21.0을 사용하여 구조모형(structural model)분석을 실시하였다. 먼저 구조모형 적합도 지수는 $\chi^2=396.791(df=127, \chi^2/df=3.124)$, GFI=.911, AGFI=.880, NFI=.939, IFI=.958, TLI=.949, CFI=.958로 우수(good fit) 권고수준을 충족하고, RMSEA=.071로 수용(acceptable fit) 권고수준을 충족하여 구조모형 설정은 무리가 없

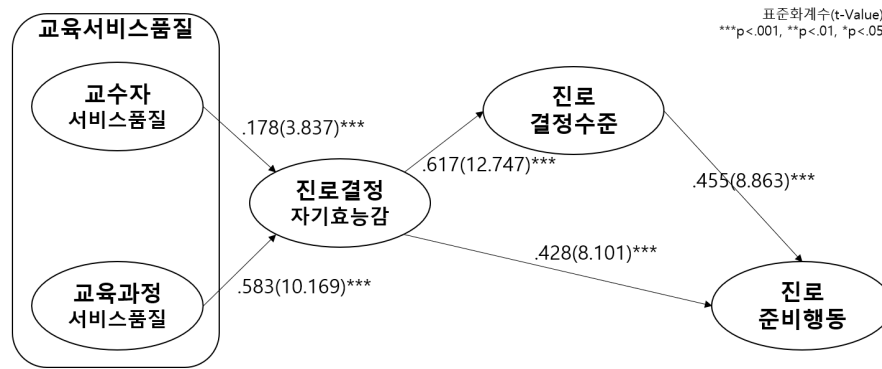
〈표 3〉 집중타당성 분석 결과

변인	항목	표준화계수	표준오차	t-value	Cronbach's Alpha	AVE	합성신뢰도
교수자 서비스품질	PQoS1*	0.899			0.906	0.701	0.875
	PQoS2	0.839	0.042	22.698			
	PQoS3	0.884	0.042	24.471			
교육과정 서비스품질	CQoS1*	0.71			0.879	0.655	0.848
	CQoS2	0.908	0.069	17.686			
	CQoS3	0.917	0.068	17.795			
진로결정 자기효능감	CDSe1*	0.808			0.912	0.749	0.899
	CDSe2	0.934	0.045	23.297			
	CDSe3	0.914	0.045	22.77			
진로 결정수준	CDL1*	0.929			0.932	0.762	0.927
	CDL2	0.879	0.032	28.78			
	CDL3	0.897	0.031	30.402			
	CDL4	0.828	0.04	24.949			
진로 준비행동	CPB1*	0.817			0.904	0.620	0.890
	CPB2	0.784	0.044	22.027			
	CPB3	0.796	0.052	17.995			
	CPB4	0.82	0.051	18.773			
	CPB5	0.75	0.052	16.606			

모형적합도: $\chi^2=279.148(df=123, \chi^2/df=2.269)$, GFI=.934, AGFI=.909, NFI=.957, IFI=.976, TLI=.969, CFI=.975, RMSEA=.055
*준거변인

〈표 4〉 판별타당성 분석 결과

변인	\sqrt{AVE}	교수자 서비스품질	교육과정 서비스품질	진로결정 자기효능감	진로 결정수준	진로 준비행동
교수자서비스품질	0.837	1				
교육과정서비스품질	0.809	0.412	1			
진로결정자기효능감	0.866	0.392	0.628	1		
진로결정수준	0.873	0.447	0.586	0.596	1	
진로준비행동	0.787	0.485	0.731	0.683	0.72	1



〈그림 2〉 구조모형분석

〈표 5〉 가설 결과

가설: 방향	표준화 계수	표준오차	t-value	p-value	결과	R ²
H1: 교수자서비스품질 → 진로결정	0.178	0.042	3.837	***	채택	.457
H2: 교육과정서비스품질 → 자기효능감	0.583	0.063	10.169	***	채택	
H3: 진로결정자기효능감 → 진로 결정수준	0.617	0.049	12.747	***	채택	.381
H4: 진로결정자기효능감 → 진로	0.428	0.049	8.101	***	채택	.629
H5: 진로결정수준 → 준비행동	0.455	0.046	8.863	***	채택	

모형적합도: $\chi^2=396.791(df=127, \chi^2/df=3.124)$, GFI=.911, AGFI=.880, NFI=.939, IFI=.958, TLI=.949, CFI=.958, RMSEA=.071

다고 볼 수 있다. 이에 측정모형을 토대로 변인들의 가설적 관계를 살펴보면 다음과 같다.

교수자서비스품질은 진로결정자기효능감($\beta =.178, t=3.837$)에, 교육과정서비스품질은 진로결정자기효능감($\beta =.583, t=10.169$)에, 진로결정자기효능감은 진로 결정수준($\beta =.617, t=12.747$)에, 진로결정자기효능감은 진로준비행동($\beta =.428, t=8.101$)에, 진로결정수준이 진로준비행동($\beta =.455, t=8.863$)에 정(+)의 유의한 영향을 미친다. 즉, 5개의 모든 가설이 지지되었다.

4.4. 구조모형 분석: 조절효과 검증

앞서 본 연구의 주요 연구 관심인 진로준비행동에 교육서비스품질과 진로결정자기효능 그리고 진로결정수준이 미치는 영향관계에 대해서는 살펴보았다. 또 다른 연구관심인 신입생과 재학생 집단별로 교육 서비스품질과 진로결정자기효능과의 영향관계 그리고 진로결정자기효능감과 진로결정수준 그리고 진로준비행동과의 영향관계에 차이가 있는지 살펴보는 것이다. 즉 신입생과 재학생 집단의 조절효과(moderation

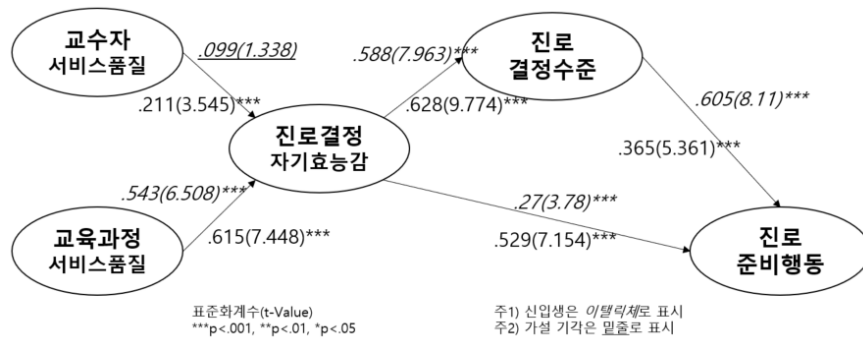
〈표 6〉 다중집단 확인적요인분석 & 구조모형분석

구분	Model	χ^2	df	$\Delta\chi^2$	$\Delta\chi^2$ 의 p-value
확인적요인분석	[모델1] 비제약모형	409.916	246	$\Delta\chi^2(13)=21.639$.061
	[모델2] 제약모형(구조가중치모형)	431.554	259		
구조모형분석	[모델1] 비제약모형	532.875	254	$\Delta\chi^2(13)=20.523$.083
	[모델2] 제약모형(구조가중치모형)	553.398	267		

effect)를 보고자 하는 것이다. 중개변인(intervening variable)은 매개변인(mediating variable)과 조절변인(moderating variable)로 구분할 수 있다. 종속변인에 대한 독립변인의 영향력, 즉 효과의 크기가 제 3변인의 특성에 의해 조절될 때, 이 제 3변인을 조절변인이라고 한다(Baron and Kenny, 1986). 인구통계학적 특성(성별, 나이, 교육 수준)등과 같은 설문응답자 특성이 주로 중개변인의 역할을 한다.

이에 다중집단분석을 시행하여 가설6의 검정을 수행한다. 다중집단분석(multi group SEM)은 먼저 다중집단 확인적 요인분석을 수행하여 교차타당성분석에 의한 측정동일성에 대한 분석을 수행하고, 다음으로

다중집단 구조모형분석을 수행하여 집단별 차이를 비교 평가한다. 측정동일성 확보하기 위한 다중집단 확인적 요인분석(multiple group CFA)을 수행결과 비제약모형과 측정가중치가 동일하다는 구조가중치모형간의 $\Delta df=13$, $\Delta \chi^2=21.639$, χ^2 차이의 $p=.061 > \alpha=.05$ 이므로 모형의 적합도는 악화되지 않아 신입생과 재학생 간 교차타당성이 확보되었다. 다중집단 구조모형분석(multiple group SEM)에 의한 가설6의 조절효과 검증 결과 비제약모형의 $\chi^2(254)=532.875$ 이며, 구조가중치모형의 $\chi^2(267)=553.398$ 이다. χ^2 차이에 대한 검증결과, $\Delta \chi^2(13)=20.523$, $p=.083 < \alpha=.1$ 보다 작으므로 90% 신뢰수준에서 통계적으로 유의하다고 볼 수 있



〈그림 3〉 다중집단 구조모형분석(신입생과 재학생 별 조절효과)

〈표 7〉 다중집단 가설검정

가설: 방향	신입생(<i>n</i> =184)				재학생(<i>n</i> =242)			
	표준화 계수	t-value	p-value	결과	표준화 계수	t-value	p-value	결과
H6a: 교수자 서비스품질 → 진로 결정	0.099	1.338	0.181	기각	0.211	3.545	***	채택
H6b: 교육과정 서비스품질 → 자기 효능감	0.543	6.508	***	채택	0.615	7.448	***	채택
H6c: 진로결정 자기효능감 → 진로 결정수준	0.588	7.963	***	채택	0.628	9.774	***	채택
H6d: 진로결정 자기효능감 → 진로	0.27	3.78	***	채택	0.529	7.154	***	채택
H6e: 진로 결정수준 → 진로 준비행동	0.605	8.11	***	채택	0.365	5.361	***	채택

다. 따라서 신입생과 재학생은 조절변인으로 효과가 있다고 볼 수 있으며, 가설6은 채택되었음을 알 수 있다.

다중집단분석을 통해 신입생과 재학생 집단별 조절 효과가 있는 것으로 나타났다. 따라서 집단별 비교와 평가는 의미가 있다고 판단된다. 신입생 집단은 교육과정서비스품질과 진로결정자기효능감(H2), 진로결정자기효능감과 진로결정수준(H3), 진로결정자기효능감과 진로준비행동(H4), 진로결정수준과 진로준비행동(H5)의 가설은 지지되었지만, 교수자서비스품질과 진로결정자기효능감(H1)의 가설은 지지되지 않았다. 아무래도 신입생의 교과목은 전공수업보다 교양수업 위주로 구성이 되어있어 전공교과목 담당 학과 교수자교육서비스품질에 대한 경험 및 인식이 낮기 때문으로 사료된다. 반면에 재학생 집단은 교수자서비스품질과 진로결정자기효능감(H1), 교육과정서비스품질과 진로결정자기효능감(H2), 진로결정자기효능감과 진로결정수준(H3), 진로결정자기효능감과 진로준비행동(H4), 진로결정수준과 진로준비행동(H5)의 가설이 모두 지지 되었다.

<그림 3>은 신입생과 재학생의 조절효과를 분석한 결과인데, 두 개의 경로계수 중 상단의 이탤릭체는 값은 신입생 집단을 하단의 값은 재학생 집단을 의미한다.

5. 결론

본 연구는 진로준비행동에 대한 교육서비스품질과 신입생과 재학생의 조절효과에 관한 연구로서 연구의 결과는 다음과 같다.

본 연구는 대학생들의 진로준비행동에 있어서 교육서비스품질(교수자서비스품질, 교육과정서비스품질)과 진로결정자기효능감과 진로결정수준에 미치는 영향을 확인하고, 신입생과 재학생 집단간의 조절효과

는 어떠한지 분석하였으며 결과는 다음과 같다.

첫째, 독립변인인 교육서비스품질(교수자서비스품질, 교육과정서비스품질)은 진로결정자기효능감에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이 중 교수자서비스품질($\beta = .178, t=3.837$)보다 교육과정서비스품질($\beta = .583, t=10.169$)이 상대적으로 큰 설명력을 보이기에 교육기관에서의 교육서비스품질에 대한 대학생들의 교육과정에 대한 선호 및 만족이 우선시 되어야 한다는 볼 수 있다. 즉, 대학은 대학생들에게 양질의 교육서비스를 제공함으로써 교육에 대한 효과를 제공하기 위한 노력으로 교육서비스품질의 중요성이 강조되고 있다는 것이며, 교육서비스품질은 학생들의 적극적인 진로준비를 지원할 수 있는 가이드라인이 될 수 있다(양동휘, 정해옥, 2020; 이한나 등, 2019). 진로결정자기효능감은 진로결정수준에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 본 연구의 실증분석 결과가 기존 연구(구영애 등, 2020; 이민옥, 2018; 김수영, 배성아, 2014; 강명희 강민정, 2015)의 연구결과와 유사한 맥락을 갖고 있다. 개인의 감성적이고 심리적인 요인 등을 포함한 진로결정자기효능감이 진로결정수준에 영향을 미친다고 할 수 있으며, 대학생은 자신의 진로 및 취업을 위한 목표설정과 계획을 세우고 다양한 정보를 수집할 수 있는 능력이 높을수록 진로결정수준이 높아지는 것으로 본 연구를 통해 확인할 수 있었다. 따라서, 대학생의 진로 및 취업을 위한 목표설정과 성취감을 높일 수 있는 다양한 프로그램(경진대회, 취업관련 전문가 및 졸업생 인터뷰 등) 참여로 동기를 부여할 수 있을 것이다.

진로결정자기효능감은 진로준비행동에 정(+)인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 학생들의 진로준비행동에 있어서 매우 중요한 요인임을 주장하는 연구들(김종운, 박성실, 2013; 주명진, 2011; 유미정, 2008)의 분석 결과가 일치하다는 것을 알 수 있다. 학

생들은 진로에 대한 자기 주도성과 자신감을 통해 진로문제에 대한 해결방안을 찾을 수 있는 시발점이 되기도 하며 진로준비행동에 있어서 큰 영향을 미친다. 현재 학생들의 관심과 흥미가 높은 직업을 탐색하고 미래의 계획을 추진하고 준비하는 것으로 보아 진로결정자기효능감이 높을수록 적극적인 진로준비행동을 실천(박완성, 김미숙, 2021; 김재희, 2019; 백주경, 2019)하고 있는 것이다. 청년실업과 고용에 대한 불안감이 증가하면서 학생들의 진로준비행동이 증가하는 것으로 보여지며, 진로결정을 위한 자기효능감을 증진시키기 위한 다양한 프로그램 및 정보들이 제공될 필요가 있다. 연구결과에서처럼 진로결정수준은 진로준비행동에 정(+인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 진로결정수준이 높고 진로와 취업에 대한 확신을 가질수록 진로준비에 대한 행동력이 있음을 말해준다. 즉, 진로결정수준에 따라 스스로가 진로와 취업에 대한 확실한 결정권을 가지고 지속적인 노력을 한다면 진로에 대한 미결정으로 인하여 일어나는 갈등적인 요소들을 최소화 시킬 수 있다는 것이다.

둘째, 본 연구는 신입생과 재학생을 조절변인으로 사용하여 두 집단간의 비교를 통해 실증분석을 한 결과 재학생 집단에서는 진로준비행동이 교육서비스품질(교수자서비스품질, 교육과정서비스품질), 진로결정자기효능감, 진로결정수준에 영향을 미쳤다. 하지만 신입생 집단에서는 교육서비스품질 중 교수자서비스품질이 진로결정자기효능감에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 신입생은 대학 입학 시 다양한 교양 및 전공 교과목을 통해 지식을 함양하지만 전공 교과목의 중요성에 대한 인식이 매우 낮은 편이라 할 수 있다. 즉, 학년이 거듭될수록 교육과 전공에 대한 중요성을 인지하고 교육에 대한 열정을 통해 진로 및 취업에 대한 요구가 생겨나게 되는 것이다. 다시말해 재학생은 대학 교육서비스를 통해 진로를 결정할 수 있

는 밑거름이 된다고 할 수 있다. 교육서비스품질을 향상시키기 위해서는 교수자의 역할과 교육과정의 집단별 차이를 준비하여 교과과정이 개편될 필요가 있다.

본 연구의 실무적 시사점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 대학기관의 교육서비스품질과 대학생들의 자기효능감을 높이고 진로준비행동을 할 수 있도록 학생들의 핵심역량 강화를 위한 맞춤형된 실무 중심의 교육서비스가 제공되어야 한다는 것이다. 본 연구에서 조절효과를 이용한 분석결과처럼 교수자서비스품질이 진로결정자기효능감에 영향을 미치지 않는 것으로 보아 신입생이 느끼는 소속감에 대한 이질성, 다양한 교육범위와 교양과목 등 학점채우기 우선의 교육과정이 진행되고 있다는 것을 알 수 있었다. 현재 대학생들은 취업을 위한 스펙 쌓기 등에 많은 시간을 할애하고 있으며, 기업에서 요구하는 직무 수행 능력에 대한 역량과 자질을 갖추지 못하고 있다. 또한, 산업에서는 대학 교육에 대한 만족도가 낮아 경제적 비용 손실을 줄이기 위한 대처 방안으로 경력직 사원 채용을 확대하고 있는 추세이다. 대학생들은 대학 입학의 시작으로 전공교과목에 대한 선택과 집중을 통해 학생역량을 향상시킬 수 있는 교과목이 확대되어야 하며, 학생들의 개인역량을 강화하기 위한 진로탐색, 진로계획 및 정보 수집 등 다양한 진로준비행동을 할 수 있도록 대학에서는 맞춤형된 교육서비스가 제공되어야 할 것이다.

둘째, 교육과정서비스품질을 향상시킬 수 있는 적극적인 인적 네트워크 활성화를 위한 프로그램 개발이 필요하다. 코로나19로 인해 비대면 강의가 활성화되고 있는 시점에서 온라인을 활용한 현장전문가 초청특강, 취업세미나 등의 프로그램을 개발할 필요성이 대두되며, 특히, 졸업생을 활용한 취업성공에 대한 조언과 노하우를 후배들에게 전달해 줄 수 있는 프로그램 또한 제공되어야 할 것이다. 이러한 프로그램은

활용하는 학생들이 필요한 시기에 교육서비스 프로그램을 이용할 수 있도록 교육의 효과를 제고하는데 도움이 될 것이라 사료된다.

다음과 같은 연구의 한계를 갖고 있기에 향후 연구에 보완될 필요가 있다. 첫째, 본 연구의 결과를 보다 이론적으로 실무적으로 의미 있는 시사점을 도출하기 위해 종단적 조사 방법을 통한 연구가 필요하다. 둘째, 본 연구의 결과를 객관화하기 위해 연구의 표본의 인구통계학적 특성을 고려할 필요가 있다. 셋째, 본 연구에서 사용한 조절변인(신입생과 재학생별) 이외의 조절변인에 대한 연구가 필요하다. 마지막으로 인구통계적 특성을 고려한 추가적인 연구모형의 개발이 필요하다.

<참고문헌>

[국내 문헌]

1. 강명희, 강민정 (2015). 대학생이 지각한 사회적 지지, 자기효능감과 진로 결정수준 간의 구조적 관계. **한국교육방법학회지**, 27(4), 489-510.
2. 고은정, 이성진, 김상수 (2018). 직무자율성과 자기효능감이 창의적 행동에 미치는 영향: 스마트워크 환경에서 지식공유의 매개효과를 중심으로. **지식경영연구**, 19(2), 163-185.
3. 고향자 (1992). **한국 대학생의 의사결정유형과 진로결정수준의 분석 및 진로결정상담의 효과**. 박사학위논문, 숙명여자대학교.
4. 고현정, 강은경, 양성병 (2020). 의료관광교육 서비스품질이 교육만족도 및 교육훈련전이에 미치는 영향: 조직특성 및 국가 관계의 조절효과를 중심으로. **지식경영연구**, 21(2), 137-157.
5. 구영애, 박수진, 안성식 (2020). 대학생의 전공 선택동기가 진로결정 자기효능감, 진로결정수준 및 진로준비행동에 미치는 영향에 관한 연구. **취업진로연구**, 10(2), 45-70.
6. 권영성 (2006). **대학의 강의식 수업에서 교수의 효율적인 교수행동 요인 분석**. 박사학위논문, 연세대학교.
7. 금지현 (2012). 교육대학생의 진로준비행동과 부모의 사회적 지지, 진로결정자기효능감 및 진로성숙의 관계. **대한기정학회지**, 50(7), 59-66.
8. 김명겸 (2021). **교육서비스 품질이 진로결정자기효능감에 미치는 영향에 관한 연구-학습몰입과 교육만족의 구조적 관계 중심으로**. 박사학위논문, 숭실대학교.
9. 김선 (2020). **대학생의 진로준비행동과 진로결정 자기효능감의 관계에서 진로결정수준의 매개효과**. 석사학위논문, 제주대학교 교육대학원.
10. 김소영 (2014). 학습성과와 효과적인 교수법에 대한 대학생의 인식 조사연구. **평생학습사회**, 10(1), 59-82.
11. 김수영, 배성아 (2014). 대학생의 진로적응성과 진로미결정의 관계에서 진로결정 자기효능감의 조절효과. **학습자중심교과교육연구**, 14(12), 429-448.
12. 김진희 (2011). **서비스 가치의 선행요인이 서비스가치 및 충성도에 미치는 영향에 관한 연구-대학서비스 중심으로**. 석사학위논문, 경성대학교.
13. 김영혜, 안현의 (2012). 사회인지진로이론적 관점에 근거한 국내 진로발달연구의 동향 분석: 대학생 연구를 중심으로. **진로교육연구**, 25(4), 1-18.
14. 김옥경 (2018). **대학생의 경력계획, 진로준비행동, 진로결정자기효능감, 고용가능성 간의 구조적 관계**. 석사학위논문, 중앙대학교 글로벌인적자원개발대학원.
15. 김재희 (2019). 저소득가정 고등학생의 진로교육경험과 진로성숙도의 관계에서 자기효능감의 매개효과. **진로교육연구**, 32(3), 1-24.
16. 김정미, 김재천 (2019). 대학생의 학과만족도와 자기효능감이 진로준비행동에 미치는 영향. **교육문화연구**, 25(5), 273-288.
17. 김정희, 박동진 (2012). 대학교육 서비스가 학생 만족과 충성도에 미치는 영향-A국립대학 사례를 중심으로. **소비자정책교육연구**, 8(3), 47-68.
18. 김종운, 박성실 (2013). 전문대학생의 진로장벽이 진로준비행동에 미치는 영향에 있어서 진로결정 자기효능감의 매개효과. **진로교육연구**, 26(3), 123-141.
19. 김효진, 김세진 (2020). 안경광학 전공 대학생의 진로결정수준과 진로준비행동 분석. **한국인문학회지**, 25(4), 343-348.
20. 남광석, 문은미 (2018). 대학생의 진로타협과 진로관련 변인들의 관계탐색. **직업교육연구**, 37(5), 79-100.
21. 박선희, 박현주 (2009). 대학생의 진로스트레스와 대처방식이 진로결정 수준에 미치는 영향. **한국심리학회지: 학교**, 6(1), 67-81.
22. 박신영 (2017). 사범계열 대학생이 인식한 긍정심리자본과 진로준비행동 간의 관계에서 사회적지지의 매개효과 분석. **학습자중심교과교육연구**, 17(2), 169-193.
23. 박완성, 김미숙 (2021). 고등학생의 진로교육경험과 진로준비행동의 관계에서 진로결정자기효능감의 매개효과. **학습자중심교과교육연구**, 21(4), 1129-1147.
24. 배병렬 (2017). **Amos 24 구조방정식모델링**. 도서출판 청담.
25. 백주경 (2019). **진로교육이 고등학생의 진로결정 자기효능감에 미치는 영향**. 석사학위논문, 국제신학대학원 대학교.
26. 서광열 (2019). 대학생의 진로탐색이 진로결정과 취업준비행동에 미치는 영향. **취업진로연구**, 9(4), 95-114.
27. 손권배, 김재열 (2014). 학원의 교육서비스품질이 교육서비스성과에 미치는 영향-서비스공정성, 서비스신뢰, 서비스관계몰입의 매개효과. **경영교육연구**, 29(1), 271-303.
28. 손은령, 손진희 (2005). 한국 대학생의 진로결정 및 준비행동-사회 인지적 진로이론을 중심으로. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 17(2), 399-417.
29. 송인숙, 권상집 (2017). 교육훈련, 서번트 리더십, 자기효능

- 감, 교육훈련 전이, 지식공유 간의 구조적 관계 분석. **지식경영연구**, 18(4), 261-286.
30. 신명희 (2006). **교수심리학의 이해**. 학지사.
31. 양동휘, 정애옥 (2020). 외식전공 대학생들의 교육서비스 품질이 진로결정자기효능감과 진로준비행동에 미치는 영향. **Culinary Science & Hospitality Research**, 26(6), 77-86.
32. 유미정 (2008). **진로장벽, 진로결정자기효능감이 진로준비행동에 미치는 영향에 관한 연구: 전문대학 비서학 전공생을 중심으로**. 석사학위논문, 이화여자대학교.
33. 이기학, 이학주 (2000). 대학생들의 성격유형에 따른 진로의 사결정 및 진로준비행동의 관계연구. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 12(1), 127-136.
34. 이민옥 (2018). **전문대학생이 인식한 진로장벽, 진로결정자기효능감과 진로결정수준 및 진로준비행동 간의 관계**. 석사학위논문, 목포대학교.
35. 이예주 (2019). **대학생의 사회적지지가 고용가능성에 미치는 영향: 그릿과 진로결정 자기효능감 매개를 중심으로**. 박사학위논문, 경성대학교.
36. 이은경 (2001). **자기효능감이 진로발달에 미치는 영향**. 박사학위논문, 이화여자대학교.
37. 이종찬, 홍아정 (2013). 대학생의 셀프리더십이 진로준비행동에 미치는 영향: 진로결정자기효능감과 고용가능성의 매개효과. **진로교육연구**, 26(1), 69-92.
38. 이주희 (2004). 대학생들의 성격유형에 따른 진로의사결정 및 진로준비행동의 관계연구. **청소년복지연구**, 6(1), 103-115.
39. 이한나, 안선주, 최정일 (2019). 교육서비스품질이 진로결정 자기효능감에 미치는 영향에 관한 연구. **서비스경영학회지**, 20(1), 155-175.
40. 이현진 (2009). **대학생이 지각한 사회적 지지와 진로태도성숙 및 진로준비행동과의 관계**. 석사학위논문, 이화여자대학교.
41. 임규연, 김시원, 김영주 (2015). 협력학습 환경에서 메타인지적 자기조절, 정서조절과 성취도 간의 관계: 협력적 자기조절과 협력적 자기효능감의 조절효과. **학습자중심교과교육연구**, 15(10), 685-707.
42. 정무관, 최항석, 이해영 (2016). 대학의 교육 서비스에서 교수자의 역할이 학습성가에 미치는 영향: 수업설계자와 학습촉진자의 역할을 중심으로. **서비스경영학회지**, 17(1), 281-306.
43. 정미숙 (2015). **여자대학생의 진로장벽감과 진로결정자기효능감, 진로결정수준 및 진로준비행동의 관계 연구**. 석사학위논문, 한양사이버대학교 휴먼서비스대학원.
44. 조규형 (2018). **대학생의 진로의사결정 수준 검사도구 개발**. 박사학위논문, 서울대학교.
45. 주명진, 김정남 (2011). 대학생의 불안과 진로자기효능감이 진로준비행동에 미치는 영향. **인문학논총**, 27, 157-174.
46. 최영준 (2013). 대학생의 대학교육 만족도 변인과 변인 영향력에 관한 연구. **Andragogy Today: International Journal of Adult & Continuing Education**, 16(3), 61-83.
47. 최옥현, 김봉환 (2007). 대학생의 애착관계 및 유형과 진로탐색효능감이 진로발달에 미치는 영향. **상담학연구**, 8(3), 1063-1084.
48. 최은혜 (2017). **대학의 서비스품질, 만족도, 충성도 간의 관계에 대한 실증연구-중국인 유학생을 중심으로**. 박사학위논문, 단국대학교.
49. 한미옥, 조규관 (2021). 체육계열 대학생의 진로결정 자기효능감과 진로정체감, 취업불안이 진로준비행동에 미치는 영향. **학급자중심교과교육연구**, 21(5), 95-104.
50. 한승연, 임규연 (2012). 사이버대학 교수자의 교수역량 모델링. **교육방법연구**, 24(4), 837-862.
51. 황희중 (2012). 교육서비스 품질이 교육서비스 재구매의도에 미치는 영향. **대한경영학회지**, 25(1), 1-19.

[국외 문헌]

52. Adnerson, J. C., & Gerbing, D. W. (1992). Assumptions and comparative strengths of the two-step approach: Comment on Fornell and Yi. **Sociological Methods & Research**, 20(3), 321-333.
53. Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. **Academy of Marketing Science**, 16(1), 74-94.
54. Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. **Psychological Review**, 84(2), 191-215.
55. Bandura, A. (1994). Self-efficacy. In V. S. Ramachaudran (Ed.), **Encyclopedia of human behavior** (Vol. 4, pp. 71-81). New York: Academic Press.
56. Barbara, M. F., & Darrell, A. L. (1998). Increasing the career decision-making self-efficacy of nontraditional college students. **Journal of College Counseling**, 1, 35-43.

57. Baron, R. B., & Kenny D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, *51*(6), 1173-1182.
58. Betz, N. E., Klein, K. L., & Taylor, K. M. (1996). Evaluation of a short form of the career decision-making self-efficacy scale. *Journal of Career Assessment*, *4*, 47-57.
59. Fenning, E. B., & May, N. L. (2013). Where there is a will, there is an A: Examining the roles of self-efficacy and self-concept in college students' current educational attainment and career planning. *Social Psychology of Education*, *16*, 635-650.
60. Ginzberg, E., Ginsberg, S. W., Axelrod, S., & Herma, J. L. (1951). *Occupational choice: An approach to a general theory*. New York: Columbia University Press.
61. Hackett, G., & Betz, N. E. (1981). A Self-efficacy approach to the career development of women. *Journal of Vocational Behavior*, *18*(3), 326-339.
62. Harren, V. A. (1979). A model of career decision making for college students. *Journal of Vocational Behavior*, *14*(2), 119-133.
63. Lent, R. W., Brown, S. T., & Hackett, G. (2002). Social cognitive career theory. In D. Brown (Ed.), *Career choice and development* (4th ed., pp. 255-311). San Francisco: Jossey-Bas.
64. Lewis, R. C., & Booms, H. (1983). The marketing of service quality, emerging perspectives on service marketing. *American Journal of Industrial and Business Management*, 99-107.
65. Li-Wei, M. (2005). A comparative study between UK and US: The student satisfaction in higher education and its influential factors. *Journal of Marketing Management*, *21*(7), 859-878.
66. Misra, P. K. (2011). VET Teachers in europe: Policies, practices and challengers. *Faculty of Education and Allied Sciences*, *63*(1), 27-45.
67. Osipow, S., Carney, C., & Barak, A. (1976). A scale of educational and vocational undecidedness: A typological approach. *Journal of Vocational Behavior*, *9*, 233-243.
68. Super, D. E. (1957). *The psychology of careers*. New York: Harper & Row.
69. Super, D. E. (1990). A life-span, life-space approach to career development. In D. Brown & L. Brooks (Eds.), *Career choice and development: Applying contemporary theories to practice* (2nd ed., pp. 197-261). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
70. Taylor, S. A., & Baker, T. L. (1994). An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers' purchase Intentions. *Journal of Retailing*, *70*(2), 163-178.
71. Tiedeman, D. V., & O' Hara, R. P. (1963). *Career development: Choice and adjustment*. New York: College Entrance Examination Board.
72. Tolbert, E. L. (1974). *Counseling for career development*. Boston: Houghton Mifflin Company.
73. Wanberg, C. R., & Muchinsky, P. M. (1992). A Typology of career decision status: Validity extension of the vocational decision. *Journal of Counseling Psychology*, *39*(1), 71-80.

저 자 소 개



성 행 남 (Sung, Haengnam)

현재 경상국립대학교 경영대학에서 강사로 있으며, 경상국립대학교 경영학박사 학위를 취득하였다. 주요 연구 관심분야는 경영정보시스템, 전자상거래, e러닝 등이다. 지금까지 정보시스템연구, 인터넷전자상거래연구, 상업교육연구, 디지털산업정보학회논문지, 산학기술학회논문지 등 주요 학술지에 논문을 발표하였다.



김 은 정 (Kim, Eun-Jung)

현재 동의대학교 경영정보학과 교수로 재직하고 있으며, 동의대학교 경영학박사 학위를 취득하였다. 주요 연구 관심분야는 CSR, CSV, SCM, 핀테크 등이다. 지금까지 정보시스템연구, 물류학회지, 인터넷전자상거래연구, 한국산업정보학회논문지, 멀티미디어학회논문지, Journal of International Management Studies, Review of Business Research, International Journal of Business Research, International Journal of Strategic Management 등 주요 학술지에 논문을 발표하였다.



이 태 원 (Lee, Taewon)

현재 부산대학교 경영학과 BK21 디지털금융 교육연구단 연구교수로 재직하고 있으며, 부산대학교 경영학박사 학위를 취득하였다. 주요 연구 관심분야는 데이터 마이닝, CRM, 빅데이터 분석, 감성분석, 딥러닝 방법론 등이다. 지금까지 Entrue Journal of Information Technology, Information Systems Review, 정보시스템연구, 지능정보연구, 인터넷전자상거래연구, 한국산업정보학회논문지 등 주요 학술지에 논문을 발표하였다.

〈 Abstract 〉

**The Effects of Education Service Quality on Career Decision-Making Self-efficacy, Career Decision Level, and Career Preparation Behavior
: Focused on the Moderating Effects of Freshman and Undergraduate Students**

Sung, Haengnam^{*}, Kim, Eun-Jung^{**}, Lee, Taewon^{***}

The purpose of this study was to identify the effect of education service quality (quality of professor service, quality of curriculum service) on career decision-making, self-efficacy, career decision level, and career preparation behavior. Appropriate measures were developed and tested on 426 respondents of Gyeongnam province in South Korea with a cross-sectional questionnaire survey. To ensure the reliability and validity of the questionnaire, frequency analysis, reliability analysis, and validity analysis were conducted. To ensure the reliability and validity of the measurement model, the CFA(confirmatory factor analysis) were conducted. The SEM(structural equation modeling) analysis was undertaken to perform the path analysis among the variables and to assess the suitability of the model. MCFA(multi group CFA) and MSEM(multi group SEM) were performed to confirm the moderation effect. Results of the study are summarized as follows: Firstly, education service quality has positive effects on career decision-making self-efficacy. Second, career decision-making self-efficacy has positive effects on career decision level and career preparation behavior. Third, career decision level has positive effects on career preparation behavior. Finally, it was found there exists a moderating effect of freshman/registered student between education service quality, career decision-making self-efficacy, career decision level, career preparation behavior. As a result of this study, it is suggested that investigation of extraneous variables which help to improve career preparation behavior and career decision level as for career of university student will contribute to university education.

Key Words: Career Preparation Behavior, Career Decision Level, Career Decision-Making Self-efficacy, Education Service Quality

* College of Business Administration, Gyeongsang National University

** Dept. of Management Information System, Dong-eui University

*** BK21 Digital Finance Education and Research Center, Pusan National University